

V o r l a g e
für den
öffentlichen Sitzungsteil

Gremium	Datum	Zuständigkeit
Planungs- und Verkehrsausschuss	26.11.2013	Kenntnisnahme

Tagesordnungs- Punkt	Zufriedenheit der Bürgerinnen und Bürger mit dem ÖPNV im Rhein-Sieg-Kreis; Vorstellung der Ergebnisse der Haushaltsbefragung
-------------------------	---

Vorbemerkungen:

Am 21.11.2012 beschloss der Planungs- und Verkehrsausschuss den „Nahverkehrsplan 2012 plus“. Bestandteil der Fortschreibung des Nahverkehrsplanes war auch ein umfangreicher Begleitbeschluss zur Evaluation der umgesetzten Maßnahmen (vgl. Beschluss zu TOP 3 „Nahverkehrsplan für den Rhein-Sieg-Kreis, 2. Fortschreibung“ vom 22.06.2010).

Erläuterungen:

Zur Evaluierung der umgesetzten Maßnahmen wurden bereits in 2012 Fahrgastzählungen in den Teilräumen Niederkassel und Eitorf durchgeführt und daraus resultierende Maßnahmen abgestimmt und umgesetzt. Momentan befindet sich der „Teilraum Troisdorf“ im Abstimmungsverfahren. Weitere teilraumbezogene Fahrgastzählungen zur Evaluation des Angebotes sind vorgesehen, um einen vollständigen Überblick über die vorhandene Nachfrage zu erhalten und ggfs. weitere Anpassungen oder Optimierungen des Angebotes vornehmen zu können.

Wie das ÖPNV-Angebot in der Bevölkerung wahrgenommen wird, wurde auf der Grundlage einer repräsentativen Haushaltsbefragung zur Ermittlung der Kundenzufriedenheit erfasst. Mit der Durchführung beauftragte das Planungsamt das Institut für angewandte Sozialwissenschaft GmbH, infas. Infas ist eines der führenden Marktforschungsinstitute und hat ein eigenes, ganzheitliches Instrument zur Messung der Kundenzufriedenheit und Kundenbindung im ÖPNV entwickelt. Dieses Instrument beinhaltet standardisierte sowie individuelle Module und kommt bundesweit zum Einsatz, wodurch ein Ergebnisvergleich mit anderen Regionen ermöglicht wird. Das Erhebungsdesign wurde in enger Abstimmung mit den Verkehrsunternehmen RSVG und RVK erarbeitet.

Für den Rhein-Sieg-Kreis führte infas vom 08. Mai bis zum 10. Juni 2013 insgesamt 2.960 telefonische Interviews mit Personen ab 16 Jahren unabhängig von ihrer ÖPNV-Nutzung durch. Somit sind auch ÖPNV-Nichtkunden befragt worden, um ein repräsentatives Abbild der Bevölkerung im Rhein-Sieg-Kreis gewährleisten zu können. Die Meinung bzw. die Gründe der

Nicht-ÖPNV-Nutzer für die Nichtnutzung des Angebotes kann darüber hinaus Hinweise für Maßnahmen zur Erschließung neuer Kundengruppen liefern.

Im Ergebnis liegen nun Aussagen zu folgenden Aspekten vor:

- Nutzungshäufigkeit von Fahrrad, Auto, Bus und Bahn im Alltag
- Nutzungszwecke bei Bus- und Bahnnutzung
- überwiegend genutzte Fahrkarten
- Imagefragen zum ÖPNV sowie Imagefragen zum Unternehmen
- Zufriedenheitsabfrage in einer fünfstufigen Skala von folgenden Bereichen
 - o Bus- und Bahnangebot insgesamt
 - o Verbindungen
 - o angebotene Informationen
 - o Haltestellen und Stationen
 - o Fahrzeuge
 - o Fahrpersonal
 - o Serviceorientierung des Unternehmens
 - o Tarife und Fahrkarten
- ausgewählte Soziodemografie
- Sonderfragen der RSVG (für die Städte Niederkassel, Königswinter und Sankt Augustin)
- Sonderfragen zur Elektromobilität

In der Sitzung wird ein Mitarbeiter von infas dem Ausschuss ausgewählte Ergebnisse präsentieren. Die gesamte Studie wird nach ihrer Fertigstellung im Internet veröffentlicht.

Im Auftrag

(Michael Jaeger)