

Der Vorsitzende begrüßte Herrn Follmer vom infas Institut für angewandte Sozialwissenschaft GmbH und bat um die Vorstellung der Ergebnisse der Haushaltsbefragung.

Herr Follmer berichtete, infas habe ein Instrument zur Abfrage der Kundenzufriedenheit entwickelt, was nicht nur in dieser Region, sondern auch bei anderen Verkehrsverbänden eingesetzt worden sei, so dass die Ergebnisse miteinander verglichen werden könnten. Zusätzlich gebe es für zentrale Inhalte deutschlandweite Benchmarks. Die Auswertungen seien nicht nur für den Rhein-Sieg-Kreis insgesamt, sondern auch für jede einzelne Kommune vorgenommen worden. Das sei vorteilhaft, weil die Ergebnisse durchaus variieren.

Die **Präsentation** ist dieser Niederschrift als **Anlage 1** beigefügt.

Anmerkung der Verwaltung:

Der Gesamtbericht der Haushaltsbefragung wird nach Fertigstellung im Internet veröffentlicht. Die Verwaltung wird die Fraktionen über den Zeitpunkt der Veröffentlichung informieren.

Der Vorsitzende dankte Herrn Follmer für den Vortrag.

Abg. Krauß fragte nach, ob auch die Kundenzufriedenheit von mobilitätseingeschränkten Personen abgefragt worden sei. Darüber hinaus erkundigte er sich, ob unter dem Kriterium „Kundenorientierung des Unternehmens“ auch die Kundeninformation zu subsumieren sei. Bezogen auf die Zufriedenheitsabfrage bei den Tarifen glaube er, dass die ÖPNV-Nutzer mit anderen Verbundgebieten in Deutschland vergleichen würden ohne die regionalen Unterschiede zu berücksichtigen.

Herr Follmer antwortete, die „Mobilitätseinschränkung“ sei bei dieser Haushaltsbefragung nicht ausdrücklich thematisiert worden. Das Kriterium „Kundenorientierung des Unternehmens“ sei als Gesamteindruck hier mit abgefragt worden, gehe aber zurück auf eine gleichartige, bei den Verkehrsbetrieben in Braunschweig durchgeführte Untersuchung. Dort gebe es keine Fahrkartenautomaten, sondern ausschließlich Fahrscheinverkauf beim Fahrer. Dort stehe der Kontakt des Unternehmens mit dem ÖPNV-Nutzer mehr im Vordergrund. Unter „Kundenorientierung des Unternehmens“ sei also eher das „Verkehrsunternehmen als Sympatieträger“ zu verstehen. Im Bereich „Tarife und Fahrkarten“ schneide diese Region schlechter als das bundesweite Ergebnis ab. Bei den Tarifen der Verkehrsverbände liege der VRS eher im oberen Bereich. Er teile die Einschätzung von Herrn Krauß, dass die ÖPNV-Nutzer lediglich einen Preisvergleich ohne Berücksichtigung regionaler Besonderheiten vornehmen würden.

Abg. Tendler äußerte, er habe nicht erwartet, dass unsere Region in allen Bereichen schlechter abschneide als der Bundesdurchschnitt. Interessant sei auch, dass die Akzeptanz innerhalb des Rhein-Sieg-Kreises sehr eng mit dem Angebot vor Ort zusammenhänge. Bezug nehmend auf die von Herrn Abg. Krauß angesprochenen Punkte fragte er noch einmal nach, ob die „Kundeninformation“ konkret abgefragt worden sei. Wenn nach dem Kriterium „Kundenorientierung“ gefragt werde, müsse auch eine Erläuterung erfolgen, da der Begriff zu breit differenziert werden könne. Bemerkenswert sei ebenfalls das Ergebnis zur Zufriedenheit mit den „Tarifen und Fahrkarten“. Es bestätige die Aussage vieler Kunden, dass das System zu kompliziert sei. Hier wäre es interessant zu erfahren, warum dies so negativ gesehen werde und was ggf. verbesserungswürdig sei.

Herr Follmer erläuterte, in dem Gesamtbericht werde das Thema „Tarife und Fahrkarten“ auch noch einmal in einzelne Merkmale aufgeschlüsselt. Nach seinen Erfahrungen sollten sich die Verkehrsunternehmen auf die Entwicklung einer „App“ konzentrieren. Für die Kunden wichtig

und zukunftsweisend sei das „Smartphone als Fahrkartenautomat“.

SkB Schlömer kritisierte, dass es keine Differenzierung gebe, zum einen nach ÖPNV und SPNV und zum anderen nach unternehmens- und fahrzeugbezogenen Bereichen. Bei dem Thema „Tarife und Fahrkarten“ wirke sich sicherlich aus, dass die Verkehrsverbünde in NRW mit 15 % Regionalisierungsmitteln für den SPNV eindeutig unterfinanziert seien. Aber man müsse auch hinterfragen, ob der VRS zu teuer oder die anderen Verkehrsverbünde zu preiswert seien. Beim Vergleich der Kosten für ÖPNV/SPNV mit den Kosten für den eigenen PKW dürfe man nicht nur die Benzinkosten sehen, sondern müsse auch Parkgebühren und weitere Nebenkosten mit einbeziehen.

Herr Follmer wies darauf hin, dass heute nur eine kleine Auswahl der Auswertungsergebnisse vorgestellt werden konnte. Die Gesamtpräsentation sei wesentlich umfangreicher und differenzierter. Hinsichtlich der „Tarifunzufriedenheit“ machte er deutlich, dass der Preis-Benchmark in den Köpfen der Bürger und Bürgerinnen oftmals der Preis für den Einzelfahrschein sei, obwohl dieser von dem kleinsten Personenkreis genutzt werde. Die meisten Kunden hätten ein Zeit- bzw. JobTicket.

Planungsamtsleiter Dr. Sarikaya versicherte, die Verwaltung werde selbstverständlich noch einmal den Gesamtbericht der Haushaltsbefragung auswerten. Denn diese Untersuchung werde - entsprechend dem Beschluss im Ausschuss - zur Evaluation des Nahverkehrsplans herangezogen. Der Gesamtbericht werde im Internet veröffentlicht. Er enthalte detaillierte Informationen sowohl zum Unternehmen, als auch zu einzelnen Linien und mache auch regionale Unterschiede deutlich.

Abg. Metz stellte fest, die einzelnen Verbindungen und das Angebot insgesamt spielen natürlich eine Rolle für die Kundenzufriedenheit. Zukünftig müsse man sich stärker an den Potentialen orientieren, die der ÖPNV habe und nicht nur nach den bereits vorhandenen Fahrgästen ausrichten. Zum Thema „SPNV auf der Siegstrecke“ wies er auf die Abhängigkeit von anderen Verkehrsunternehmen hin und auf die Notwendigkeit, auch weiterhin politischen Druck auszuüben. Aus aktuellem Anlass machte er an dieser Stelle auf die bereits jetzt zusätzlich eingeführten Fahrten der S 13 zwischen Hennef und Troisdorf aufmerksam. Für den östlichen Rhein-Sieg-Kreis müsse dies in einer zweiten Stufe noch weiter ausgebaut werden. Bei den Tarifen Sorge nach seiner Auffassung vor allem die Tarifsystematik im suburbanen Raum immer wieder für Verärgerung bei den Kunden. Dies machte er anhand eines Zahlenbeispiels deutlich: Von Au nach Eitorf koste eine Fahrt 2,70 €, während der Kunde für die wesentlich kürzere Strecke von Sankt Augustin Markt bis zum Konrad-Adenauer-Platz in Beuel eine Preisstufe mehr, nämlich 3,70 € zahlen müsse. Dies führe dazu, dass die Kunden bewusst mit dem Auto auf Bonner Stadtgebiet fahren und erst dort in die Bahn einsteigen. Insofern erkundigte er sich an dieser Stelle nochmals, ob auch die „Tarifzufriedenheit“ gemeindespezifisch erhoben worden sei, so dass ein Abgleich mit der Tarifsystematik des VRS möglich sei.

Herr Follmer bestätigte dies.