



öffentlich

| | | | |
|--------------------------|-----------------------------------------------|-------------------|---------------------|
| Vorlage | | | |
| Betreff | | | |
| Sachstandsbericht | | | |
| Organisation | Bereich/Periode/Jahr/Lfd. Nr./Nachtrag | Datum | lfd. Nr. BPL |
| AöR | Z/IX/2021/0064/1 | 07.06.2021 | 4 |

| <u>Beratungsfolge</u> | <u>Zuständigkeit</u> | <u>Sitzungstermin</u> | <u>Ergebnis</u> |
|---------------------------------------------------------|----------------------|-----------------------|--------------------------|
| Ausschuss für Tarif und Marketing der VRR AöR | Kenntnisnahme | 17.06.2021 | <input type="checkbox"/> |
| Ausschuss für Verkehr und Planung der VRR AöR | Kenntnisnahme | 18.06.2021 | <input type="checkbox"/> |
| Ausschuss für Investitionen und Finanzen der VRR AöR | Kenntnisnahme | 21.06.2021 | <input type="checkbox"/> |
| Unternehmensbeirat der VRR AöR | Kenntnisnahme | 21.06.2021 | <input type="checkbox"/> |
| Verwaltungsrat der VRR AöR | Kenntnisnahme | 24.06.2021 | <input type="checkbox"/> |

Beschlussvorschlag:

Nachfolgende Sachstände werden zur Kenntnis genommen:

1. Ergänzung zu Ziffer 20 NRW-Kundenbarometer (Drucksache Nr. Z/IX/2021/0064)
2. Sofortprogramm für attraktive Bahnhöfe 2021

Begründung/Sachstandsbericht:

1. Ergänzung zu Ziffer 20 NRW-Kundenbarometer (Drucksache Nr. Z/IX/2021/0064)

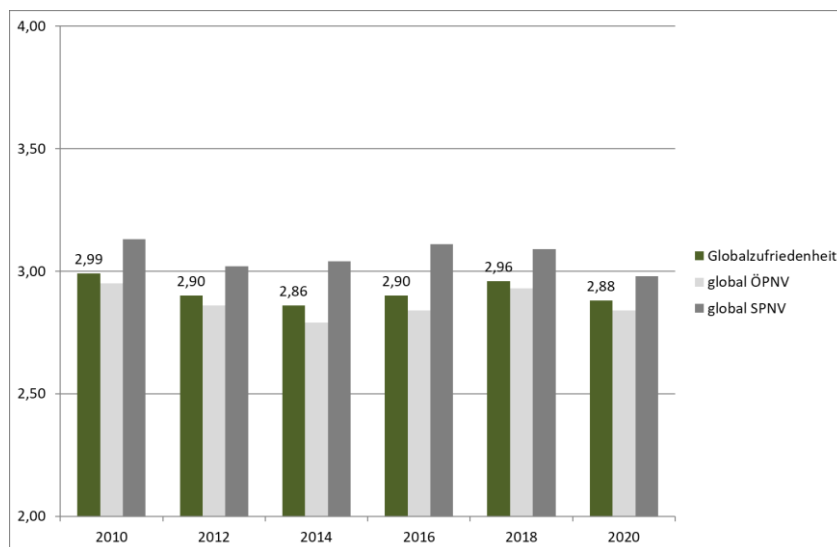
Wichtigste Ergebnisse des NRW-Kundenbarometers 2020 für den VRR-Raum

Alle zwei Jahre wird unter der Federführung des Kompetenzcenters Marketing (KCM) in Köln das NRW-Kundenbarometer durchgeführt. Das NRW-Kundenbarometer untersucht die Globalzufriedenheit und Zufriedenheiten der ÖPNV-Nutzer*innen zu 30 Bewertungspunkten

(sog. Items) aus 5 Kategorien (Angebot, Tarif & Vertrieb, Verkehrsmittel, Sicherheit, Haltestellen/Stationen). Zur Verbesserung des Signifikanzniveaus und, um bedarfsweise auch regionale Aussagen treffen zu können, hat der VRR die Basisstichprobe des Landes NRW im VRR (1.500 Interviews) für den VRR-Raum wie in den Vorjahren um weitere 2.800 Interviews aufgestockt. Die Interviews wurden repräsentativ unter allen ÖV-Nutzern durchgeführt, die mindestens 1 x im letzten Jahr den ÖPNV genutzt haben. Die Interviews wurden telefonisch und online durchgeführt (ca. 80% telefonisch, 20% online).

- **Die Globalzufriedenheit mit dem ÖPNV im VRR verbesserte sich im schwierigen Corona-Jahr 2020 im Vergleich zu 2018 signifikant von 2,96 auf 2,88** auf einer Skala von 1 bis 5. Damit liegt die Globalzufriedenheit auf dem NRW-Gesamtniveau (2,87) und nähert sich dem Bestwert aus den letzten 10 Jahren von 2,86 (2014). Dies ist umso erfreulicher, da der ÖPNV als Dienstleistung, im Zuge derer Menschen auf begrenztem Raum zusammenkommen, insgesamt kritisch begleitet wurde.

Abbildung 1: Entwicklung Globalzufriedenheit VRR 2010-2020

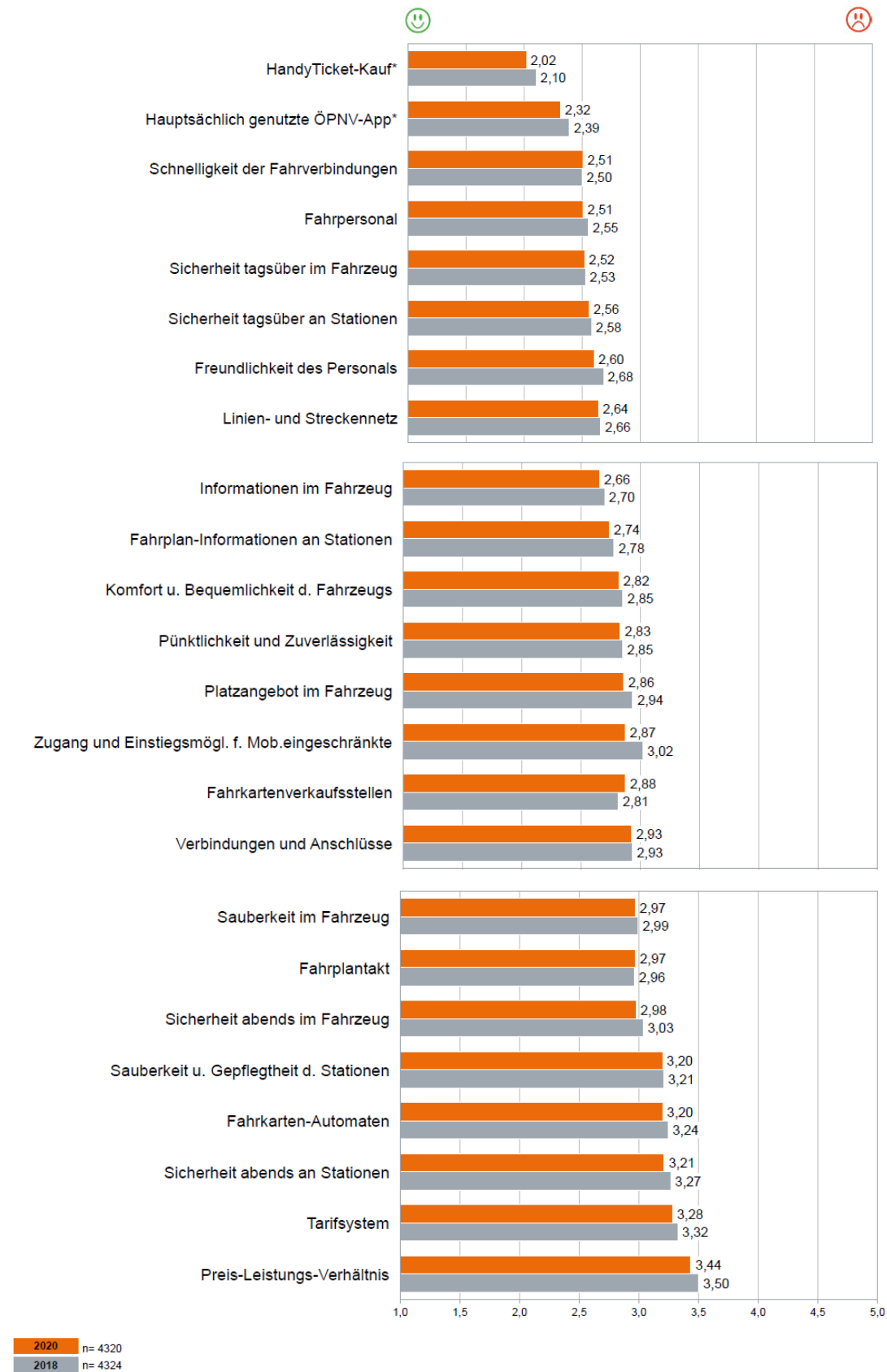


Quelle: NRW-Kundenbarometer, Darstellung VRR

- Die Verbesserung ist sowohl im ÖSPV (2,93 auf 2,84), als auch im SPNV (3,09 auf 2,98) eingetreten. Ebenso ist die Verbesserung in allen drei VRR-Regionstypen zu verzeichnen: Regionstyp „Kreise“ von 3,06 (2018) auf 2,96 (2020), Regionstyp „mittlere Großstädte“ von 2,95 (2018) auf 2,88 (2020), Regionstyp „große Großstädte“ von 2,91 (2018) auf 2,80 (2020).

- Signifikante Verbesserungen auf ihren jeweiligen Niveaus in der Kundenzufriedenheit verzeichnen wir bei den Punkten Fahrpersonal, Freundlichkeit, dem Zugang für Mobilitätseingeschränkte, Platzangebot im Fahrzeug, Informationen im Fahrzeug, Komfort und Bequemlichkeit des Fahrzeugs, Sicherheit abends, genutzte Nahverkehrs-App und auch beim Preis-Leistungs-Verhältnis. Einen Überblick über die Veränderungen in den einzelnen Befragungspunkten liefert Abbildung 2 am Ende des Dokuments.
- Die Befragungspunkte mit der mit Abstand größten Zufriedenheit sind der Ticketkauf per App und die jeweils genutzte ÖPNV-App an sich. Hier honorieren die Befragten, die Smartphones nutzen, die intensiven Bemühungen von VRR und Verkehrsunternehmen bei der Weiterentwicklung ihrer Apps.
- Gute, meist sogar noch verbesserte Zufriedenheitswerte verzeichnen auch die Schnelligkeit der Verbindungen, das Personal, das Streckennetz und die Sicherheit am Tage.
- Eine leichte, aber signifikant geringere Zufriedenheit ist beim Punkt Fahrkartenverkaufsstellen zu verzeichnen (von 2,81 auf 2,88). Hier wirkt sicher die monatelange Aussetzung des Fahrerverkaufs im Jahre 2020 nach.
- Am unteren Ende der Rangreihe von Zufriedenheitswerten finden sich stationsorientierte Befragungspunkte (Gepflegtheit/Sauberkeit (3,20), Sicherheit abends an Stationen (3,21)) und preisorientierte Befragungspunkte (Tarifsystem (3,28), Preis-Leistungsverhältnis (3,44)). Auf die z.T. vorhandenen Schwachstellen bei Stationen hat auch der Stationsbericht des VRR bereits hingewiesen. Das Preis-Leistungsverhältnis steht traditionell am Ende der Rangreihe, bei allen Verkehrsverbänden, und ist typisch für öffentliche Dienstleistungen. Gleichwohl ist dies Anlass, konsequent weiter an der Verbesserung der Leistungsbestandteile zu arbeiten.

Abbildung 2: Rangreihe der Leistungsmerkmale 2020/2018



Quelle: NRW-Kundenbarometer, Auswertung VRR, INFO GmbH 2021

2. Sofortprogramm für attraktive Bahnhöfe 2021

Mit 120 Millionen Euro aus dem Konjunkturprogramm des Bundes renoviert die DB noch in diesem Jahr bundesweit Bahnhöfe und setzt damit ihre Offensive für komfortablere und schönere Stationen fort, die 2020 begonnen worden ist. Die Investitionen fließen in mehr Komfort, bessere Reisendeninformation und Energiesparmaßnahmen an den Stationen. Die DB investiert mit dem Sofortprogramm bundesweit sowohl in kleine als auch mittlere und große Stationen und beauftragt dafür vorzugsweise regionale Handwerksbetriebe. Bundesweit sind bereits Maßnahmen an über 80 Bahnhöfen fertig gestellt, an weiteren 200 Stationen sind die Arbeiten in vollem Gange. Weitere Standorte sollen sukzessive dazu-kommen. Es werden dabei u.a. neue Wand- und Bodengestaltungen, leichtere Informations- und Orientierungsmöglichkeiten sowie bequemere Sitzmöbel umgesetzt. Für eine bessere Energiebilanz rüstet die DB vielerorts die Bahnhofsbeleuchtung auf LED um. Das Ziel: Es sollen mehr Menschen für das umweltfreundliche Verkehrsmittel Bahn gewonnen werden, um die Mobilitäts- und Klimawende weiter voranzutreiben und einen Konjunkturimpuls in Coronazeiten zu bewirken.

Im Raum des VRR (siehe **Anlage**) werden/wurden Maßnahmen (Datenstand: 06.05.2021) an folgenden Stationen umgesetzt: Haltern am See, Gelsenkirchen Hbf., Hagen Hbf., DU-Rheinhausen Ost, OB-Osterfeld Süd, KR-Hohenbudberg Chempark, Essen Hbf., Recklinghausen Hbf., Hochneukirch, Krefeld Hbf., BO-Ehrenfeld, Grevenbroich.

Weitere Informationen zum Sofortprogramm finden sich unter:

<http://www.deutschebahn.com/konjunkturprogramm>