

## **Gesamtbericht der Stadt Paderborn für das Jahr 2014 gemäß Artikel 7 der Verordnung 1370/2007 der Europäischen Union (Entwurfsvorschlag PaderSprinter vom 10.12.2015)**

Die Stadt Paderborn ist als zuständiger Aufgabenträger für den öffentlichen Personennahverkehr auf ihrem Stadtgebiet gemäß Artikel 7 Abs. 1 der Verordnung 1370/2007 der Europäischen Union verpflichtet, einmal jährlich einen Gesamtbericht über die in ihrem Zuständigkeitsbereich fallenden gemeinwirtschaftlichen Verpflichtungen, die ausgewählten Betreiber eines öffentlichen Dienstes sowie die diesen Betreibern zur Abgeltung gewährten Ausgleichsleistungen und ausschließlichen Rechte öffentlich zugänglich zu machen. Die Stadt Paderborn hat mit Ratsbeschluss vom 13.12.2012 die PaderSprinter GmbH mit der Erfüllung gemeinwirtschaftlicher Verpflichtungen im Rahmen der Durchführung des öffentlichen Personennahverkehrs auf dem Gebiet der Stadt Paderborn betraut.

Die PaderSprinter GmbH führt den öffentlichen Personennahverkehr auf der Grundlage der bestehenden eigenwirtschaftlichen Linienverkehrsgenehmigungen durch. Hierzu gehört auch die flächendeckende Anwendung des Gemeinschaftstarifs Hochstift.

Im Jahr 2014 betrieb der PaderSprinter 13 Hauptlinien, 7 Nebenlinien und 8 Nachtlinien. Auf allen Buslinien kommen Niederflurbusse zum Einsatz.

Die Linienlänge betrug 2014 im gesamten Busnetz 366 Kilometer. Es kamen hierbei 81 eigene Fahrzeuge und 24 angemietete Busse von Auftragsunternehmen zum Einsatz. Die Gesamtleistung betrug 2014 4,6 Mio. Wagenkilometer. Hierbei wurden 16,0 Mio. Fahrgäste befördert.

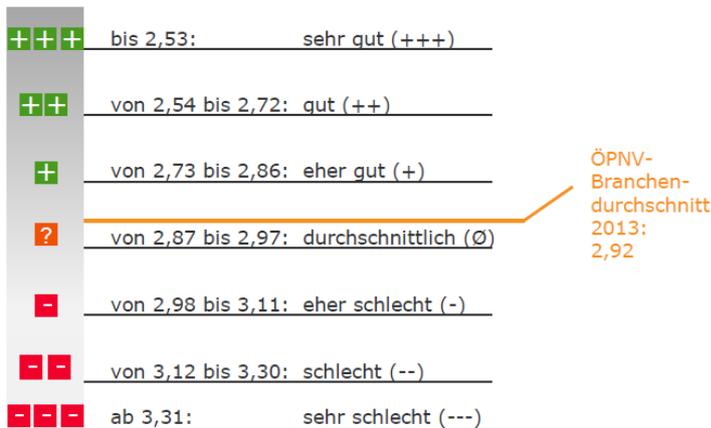
Zur ordnungsgemäßen Durchführung des öffentlichen Personennahverkehrs in ihrem Bedienungsgebiet gemäß öffentlichen Dienstleistungsauftrag erhält die PaderSprinter GmbH Ausgleichszahlungen für folgende gemeinwirtschaftliche Verpflichtungen:

- a) Erbringung der öffentlichen Personennahverkehrsleistungen als Stadtverkehr auf der Grundlage der genehmigten Linienverkehrsleistungen gemäß den Vorgaben des genehmigten Fahrplans und den vorgegebenen Qualitätsstandards
- b) Verpflichtung zur Anwendung des Hochstifttarifs in der jeweils geltenden Fassung
- c) Vorhaltung, Instandhaltung und Bewirtschaftung der für die Leistungserbringung erforderlichen Infrastruktur
- d) Verkehrsmanagement
- e) Sicherstellung aller erforderlichen Ersatz- und Verstärkerfahrten
- f) Erstellung der Dienstleistung für kaufmännische und Querschnittsfunktionen
- g) Wahrnehmung verbundrechtlicher Aufgaben im Nahverkehrsverbund Paderborn/Höxter (NPH), bei der Verkehrs-Servicegesellschaft Paderborn/Höxter (VPH) und anderen Gremien

Für das Kalenderjahr 2014 erhält der PaderSprinter für diese Verpflichtungen einen Ausgleich in Höhe von 4,25 Mio. €. Darüber hinaus erhielt die Gesellschaft Zuwendungen in Höhe von 0,6 Mio. € gemäß § 11 Abs. 2 ÖPNV-Gesetz NRW sowie Zuschüsse gemäß § 11a ÖPNV-Gesetz NRW und Erstattung für die unentgeltliche Beförderung Schwerbehinderter in Höhe von 2,08 Mio. € als Abgeltungszahlungen vom Land NRW.

Um Aussagen über die Qualität des ÖPNV aus Nutzersicht zu erhalten, nimmt der PaderSprinter alle zwei Jahre an einem bundesweiten ÖPNV-Kundenbarometer teil. Hierbei lässt der PaderSprinter Telefoninterviews zur Zufriedenheit mit der Angebotsqualität durch die Firma TNS Infratest als repräsentative Studie durchführen. Neben mobilitäts- und soziodemografisch relevanten Parametern wurden die Globalzufriedenheit sowie weitere Leistungsmerkmale erfragt. Am ÖPNV-Kundenbarometer 2013 haben 30 Verkehrsunternehmen und 5 Verkehrsverbände teilgenommen. Mit dem ÖPNV Kundenbarometer wird der Verpflichtung zur Beurteilung der Qualität des öffentlichen Personennahverkehrs nachgekommen.

Zur Einordnung der Ergebnisse dient nachfolgende Übersicht:

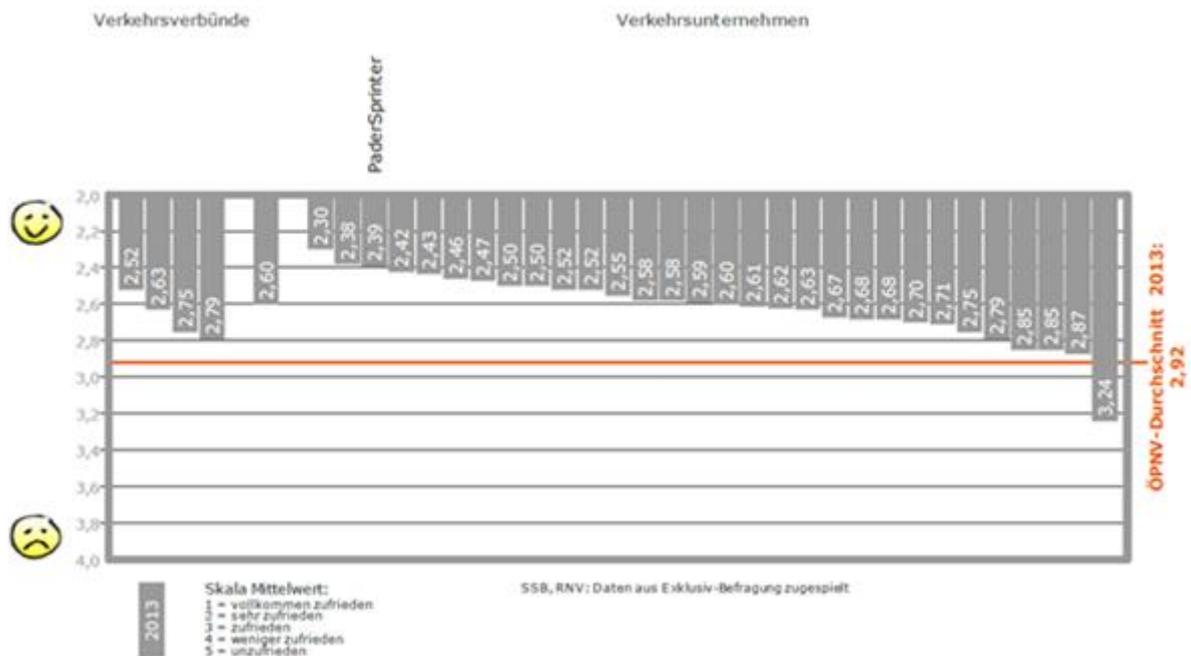


### 1. Globalzufriedenheit

Die Globalzufriedenheit bildet die Zufriedenheit der Fahrgäste mit dem PaderSprinter und seinem Leistungsangebot ab und ist von besonderer Bedeutung, da sie die Ursache für das künftige Verhalten der Kunden und damit für die Kundenbindung ist.

PaderSprinter-Kunden sind mit dem Unternehmen sehr zufrieden, das zeigt der Mittelwert der Globalzufriedenheit (2,39), der im sehr guten Bereich und deutlich über dem ÖPNV-Branchendurchschnitt (2,92) liegt. Im Vergleich zum Jahr 2011 (2,44) ist eine Verbesserung der Zufriedenheit der Fahrgäste mit den Leistungen des PaderSprinter feststellbar.

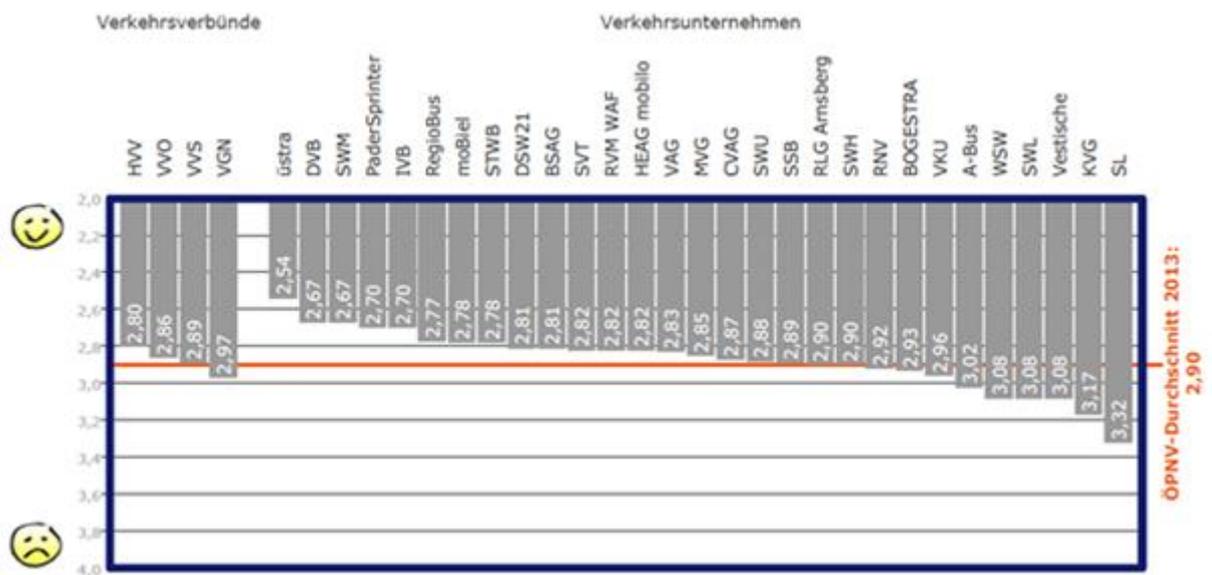
Im Vergleich zu den anderen am Kundenbarometer teilnehmenden Verkehrsunternehmen liegt der Wert für die Globalzufriedenheit auf Platz 3, also unter den Spitzenreitern.



PaderSprinter mit nur marginalem Abstand auf dem 3. Platz, aber weit über dem Branchendurchschnitt.

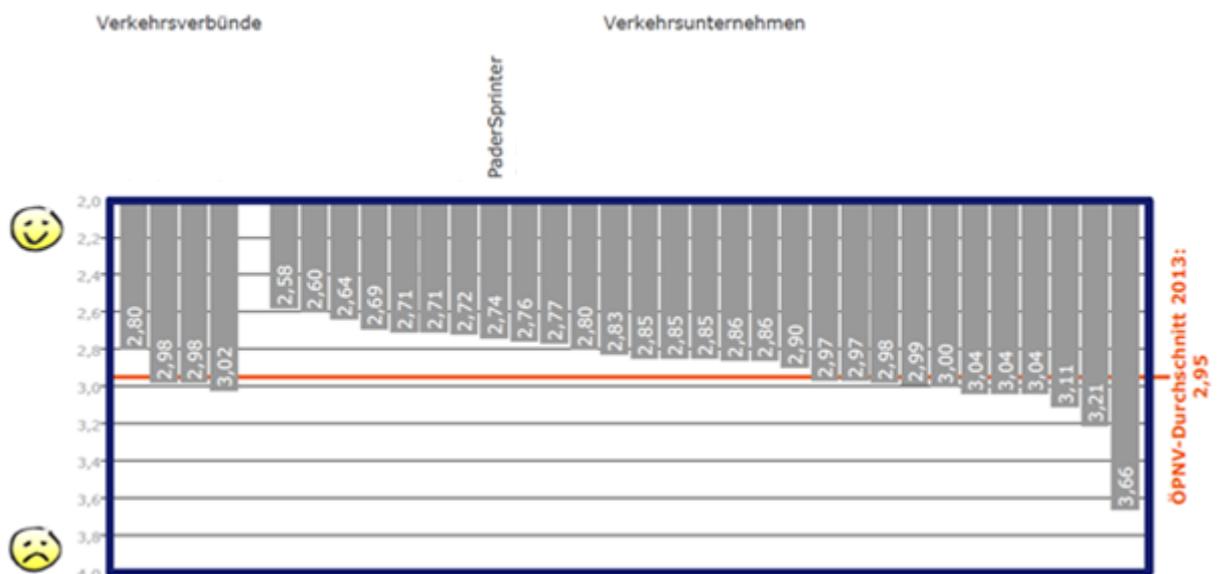
## Leistungspaket „Angebot“

### 2. Anschlüsse



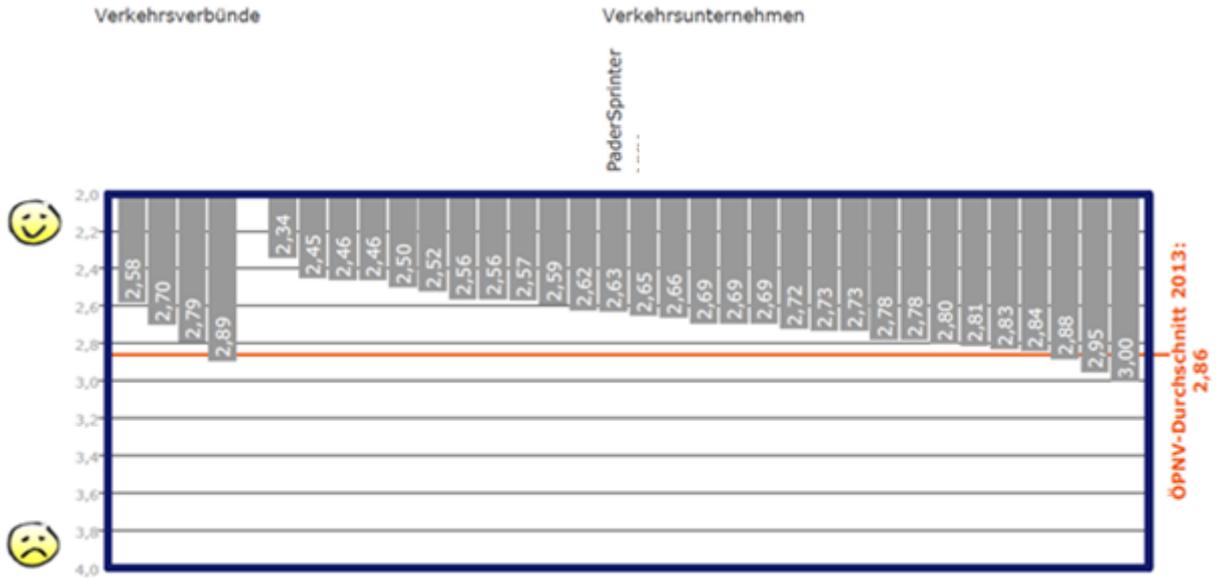
Im Vergleich zum Branchenschnitt werden die Anschlüsse beim PaderSprinter sehr positiv bewertet. In 2011 lag dieser Wert noch bei 2,80, somit wurde für 2013 eine Verbesserung erreicht. Bei der Befragung der Zufriedenheit mit den Anschlüssen wird deutlich, dass der Kunde auf Baustellen und dadurch bedingte unzuverlässige Anschlüsse sensibel reagiert.

### 3. Taktfrequenz



Hier erreicht der PaderSprinter mit der Note 2,74 „eher gut“ einen Platz im vorderen Mittelfeld – deutlich unter dem Branchendurchschnitt mit 2,95. 11 Unternehmen liegen unter dem Branchendurchschnitt.

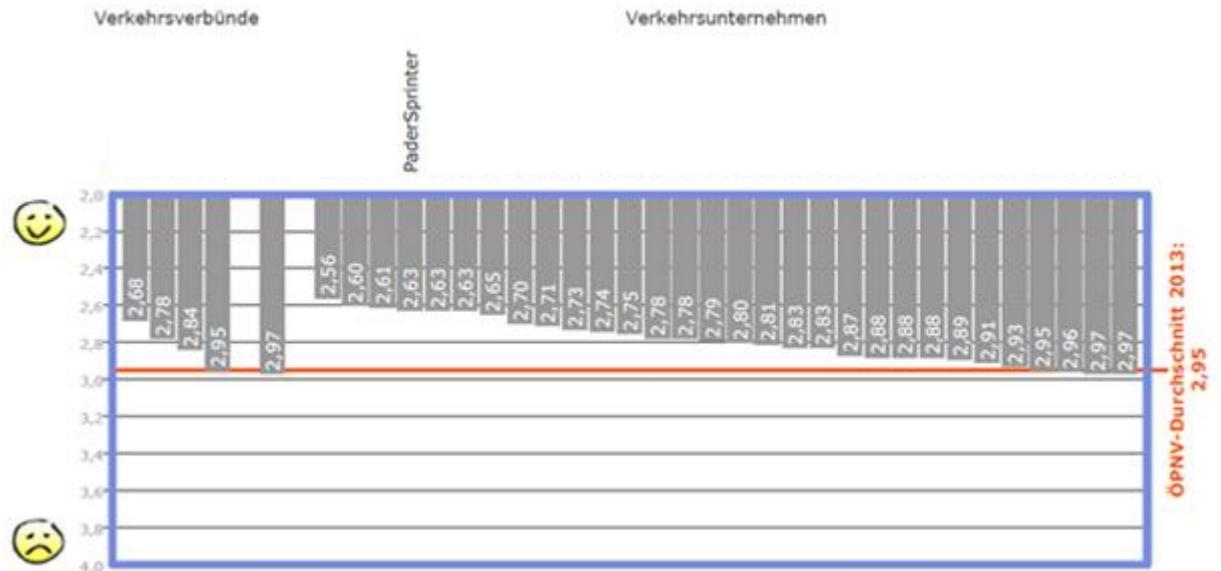
#### 4. Pünktlichkeit und Zuverlässigkeit



Mit der Note 2,63 „gut“ liegt der PaderSprinter im Mittelfeld. Diese Platzierung lässt sich sicherlich auf die vielen Baustellen im Stadtgebiet Paderborn zurückführen und die dadurch bedingten Verspätungen und nicht realisierten Anschlüsse. Auch hier liegt der PaderSprinter über dem Branchendurchschnitt.

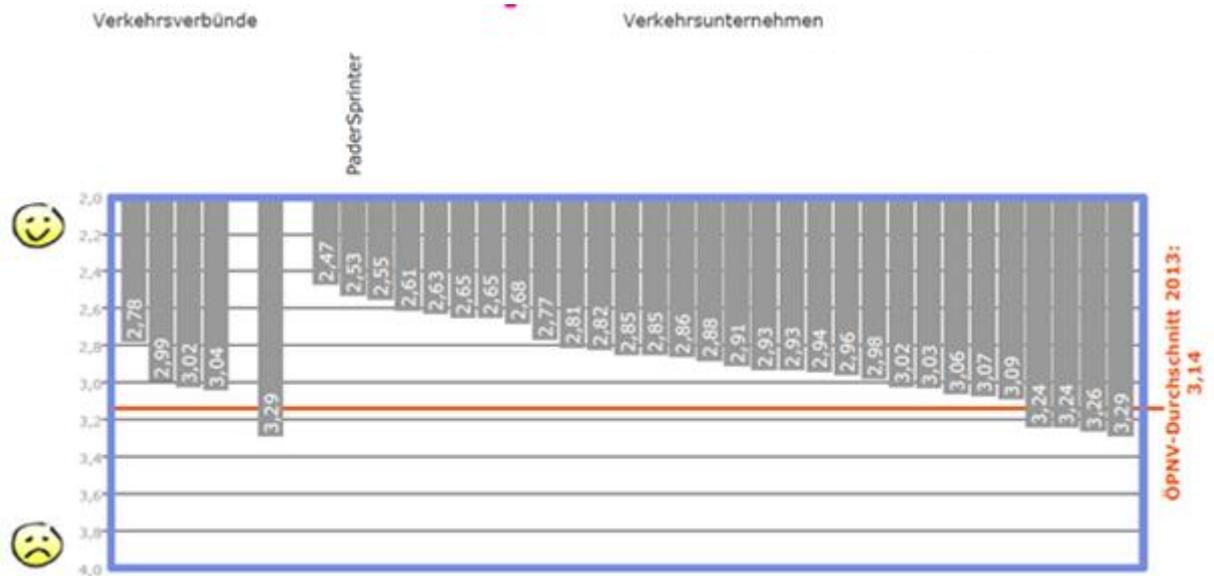
#### Leistungspaket „Verkehrsmittel“

#### 5. Komfort und Bequemlichkeit im Fahrzeug



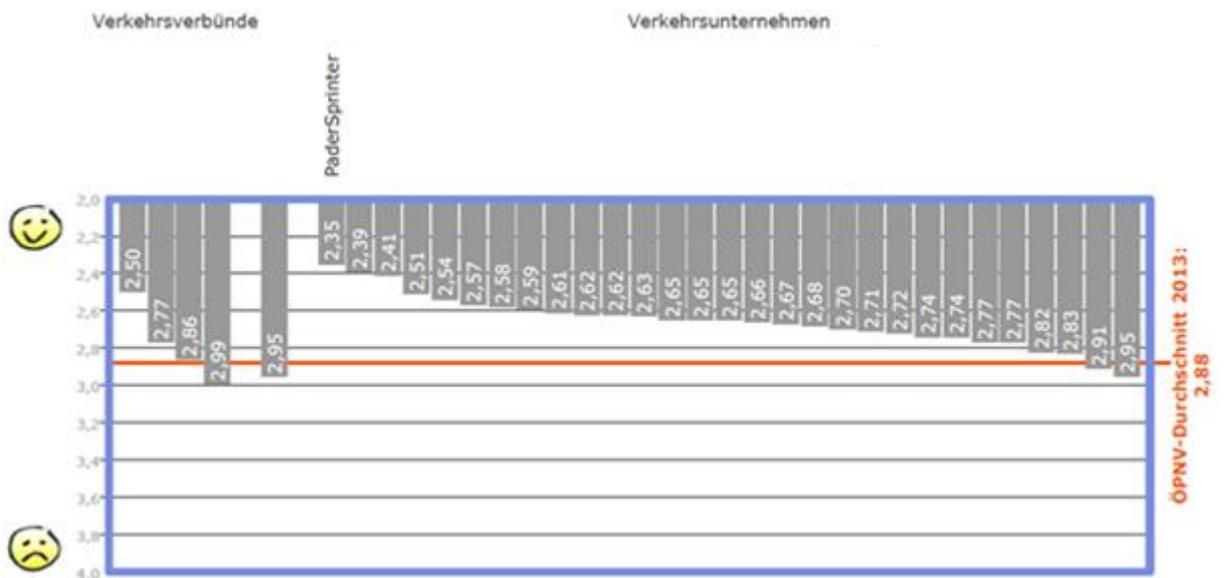
Bei der Abfrage nach Komfort und Bequemlichkeit im Fahrzeug erzielt der PaderSprinter einen guten vierten Platz.

## 6. Sauberkeit und Gepflegtheit



In dieser Kategorie erzielt der PaderSprinter einen hervorragenden zweiten Platz. Mit der Note 2,53 „sehr gut“ liegen wir deutlich über dem Branchendurchschnitt.

## 7. Information im Fahrzeug

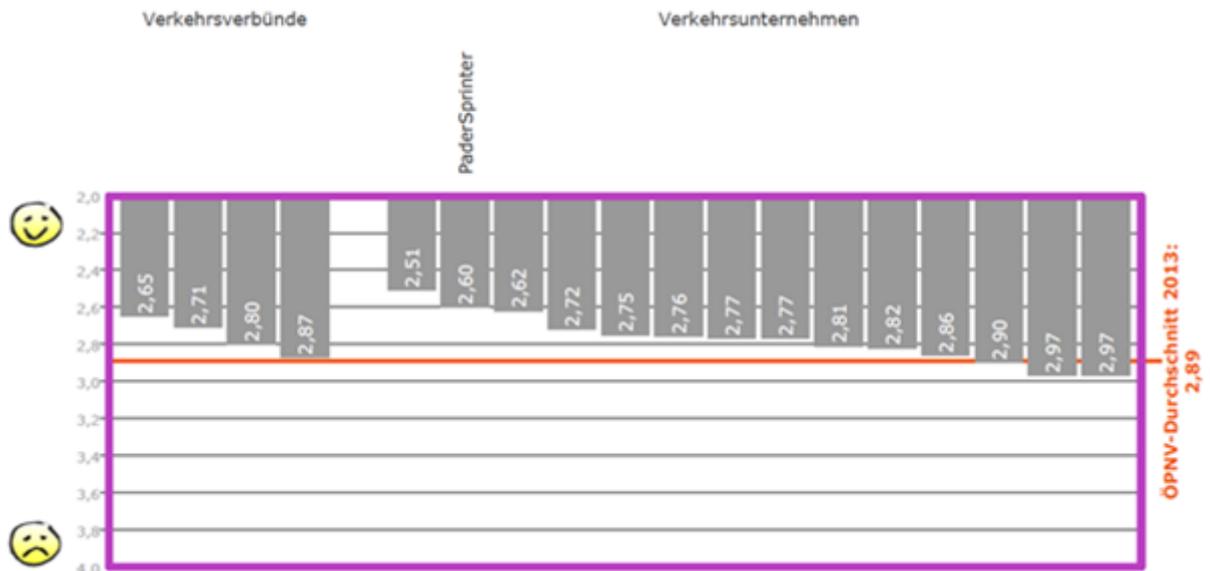


Ein Spitzenplatz bei der Information im Fahrzeug. Die Fahrgäste sind mit dem Informationsangebot in den Fahrzeugen sehr zufrieden. Möglich machen dies die Doppelmonitore in vielen Fahrzeugen in denen neben Tarifprodukten auch über Umleitungen, Veranstaltungen, etc. informiert wird.



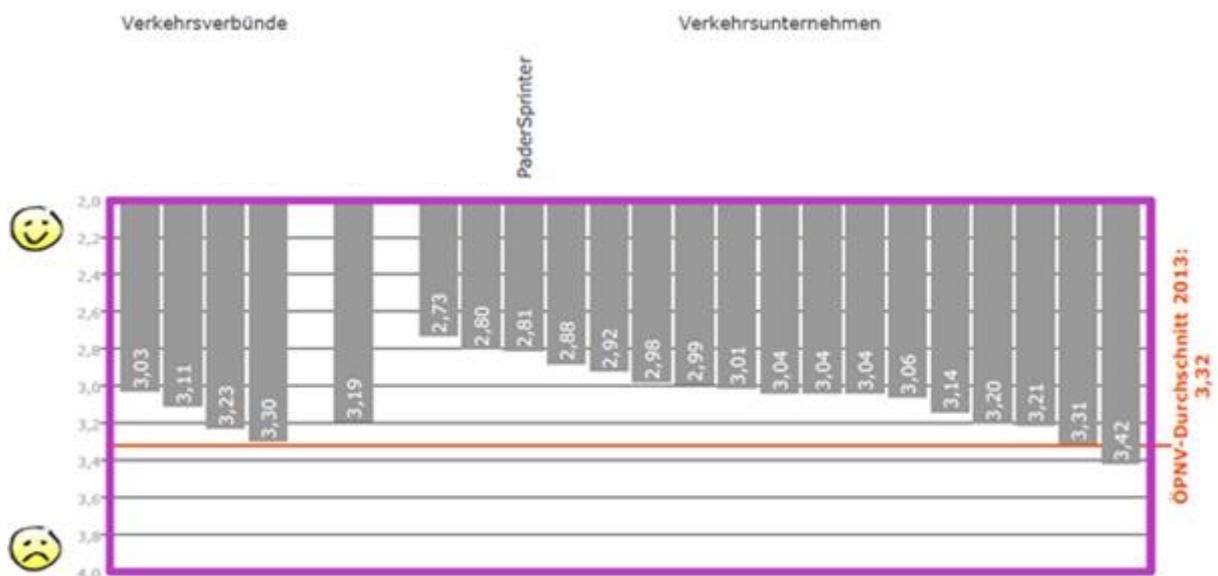
## Leistungsmerkmal „Kundenbeziehung“

### 9. Freundlichkeit des Personals



Bei der Freundlichkeit des Personals rangiert der PaderSprinter auf Rang 2. Die regelmäßigen Schulungen die das Fahrpersonal als auch das Servicepersonal besuchen zeichnen sich somit aus.

### 10. Fahrkartenautomaten



Mit der Note 2,81 sind die Fahrgäste mit den Fahrscheinautomaten zufrieden. Im Jahr 2010 die 15 Jahre alten Fahrscheinautomaten durch neue modernere Geräte ausgetauscht. Diese bieten wesentlich mehr Komfort und werden den heutigen Erwartungen an ein zeitgemäßes Ticketing gerecht. Die neue Automatengeneration bietet deutlich mehr Möglichkeiten als zuvor und ist dank des Berührungsbildschirms (Touch-Screen) sehr viel einfacher zu bedienen.

Insgesamt erzielte der PaderSprinter aus Kundensicht in allen Kategorien gute oder sehr gute Ergebnisse.