

infas

:rhein-sieg-kreis 

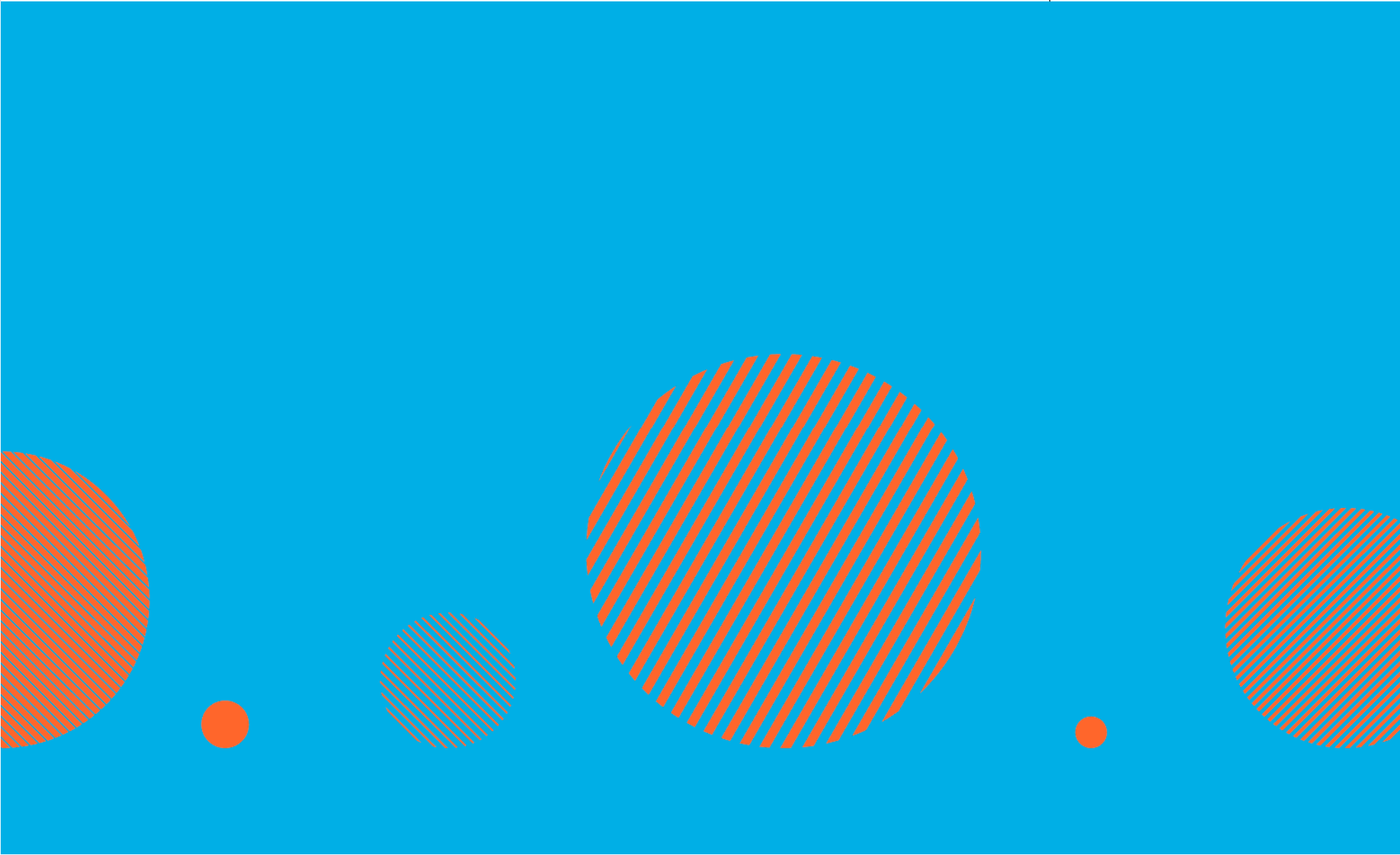
Zufriedenheit der Bürgerinnen und Bürger mit dem ÖPNV

Vorstellung der Ergebnisse einer Haushaltsbefragung im Rhein-Sieg-Kreis

durch infas - Institut für angewandte Sozialwissenschaft GmbH, Bonn -



- Steckbrief
- Alltagsmobilität
- Image
- Zufriedenheit Gesamtwerte
- Zufriedenheit Detailergebnisse
- Treiber für Gesamtzufriedenheit
- aktuelle Fragen 2013
- Zusammenfassung
- Anhang: Sonderfragen RSVG



Steckbrief der Studie I: Methodik und Gewichtung

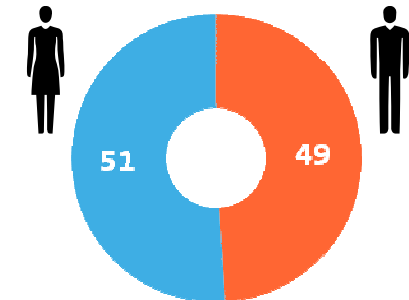
Im Rahmen der TRAM-Hauptuntersuchung wurden vom 8. Mai bis 10. Juni 2013 insgesamt 1.563 Kunden und 1.397 Nichtkunden ab 16 Jahren im Gebiet des Rhein-Sieg-Kreises (RSK), also insgesamt 2.960 Personen mit etwa zwölfminütigen, telefonischen Interviews befragt. Die Personen wurden über den „Last-Birthday-Schlüssel“ zufällig aus dem angerufenen Haushalt ausgewählt.

Die Ergebnisse wurden über eine ausgleichende Gewichtung an die Verteilungen der Grundgesamtheit laut statistischem Bundesamt (Gemeindeverzeichnis und Mikrozensus 2011) angeglichen, so dass aufgrund dieser Befragung repräsentative Aussagen über die Bevölkerung im Rhein-Sieg-Kreis ab 16 Jahren möglich sind.

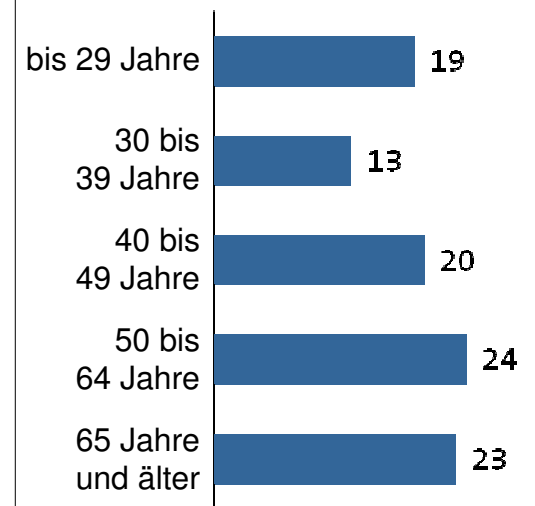
Zusätzlich liegen für zentrale Inhalte deutschlandweite Benchmarks vor. Im Rahmen der Erhebung zum Telekommunikationsmonitor wurden im Herbst 2012 bundesweit 15.668 CATI-Interviews ab 18 Jahren im Dual-Frame-Verfahren (*Festnetz- und Mobiltelefonstichprobe*) mit zentralen Fragen der TRAM-Hauptuntersuchung durchgeführt. Sie werden zu Vergleichen herangezogen.

infas

Geschlecht

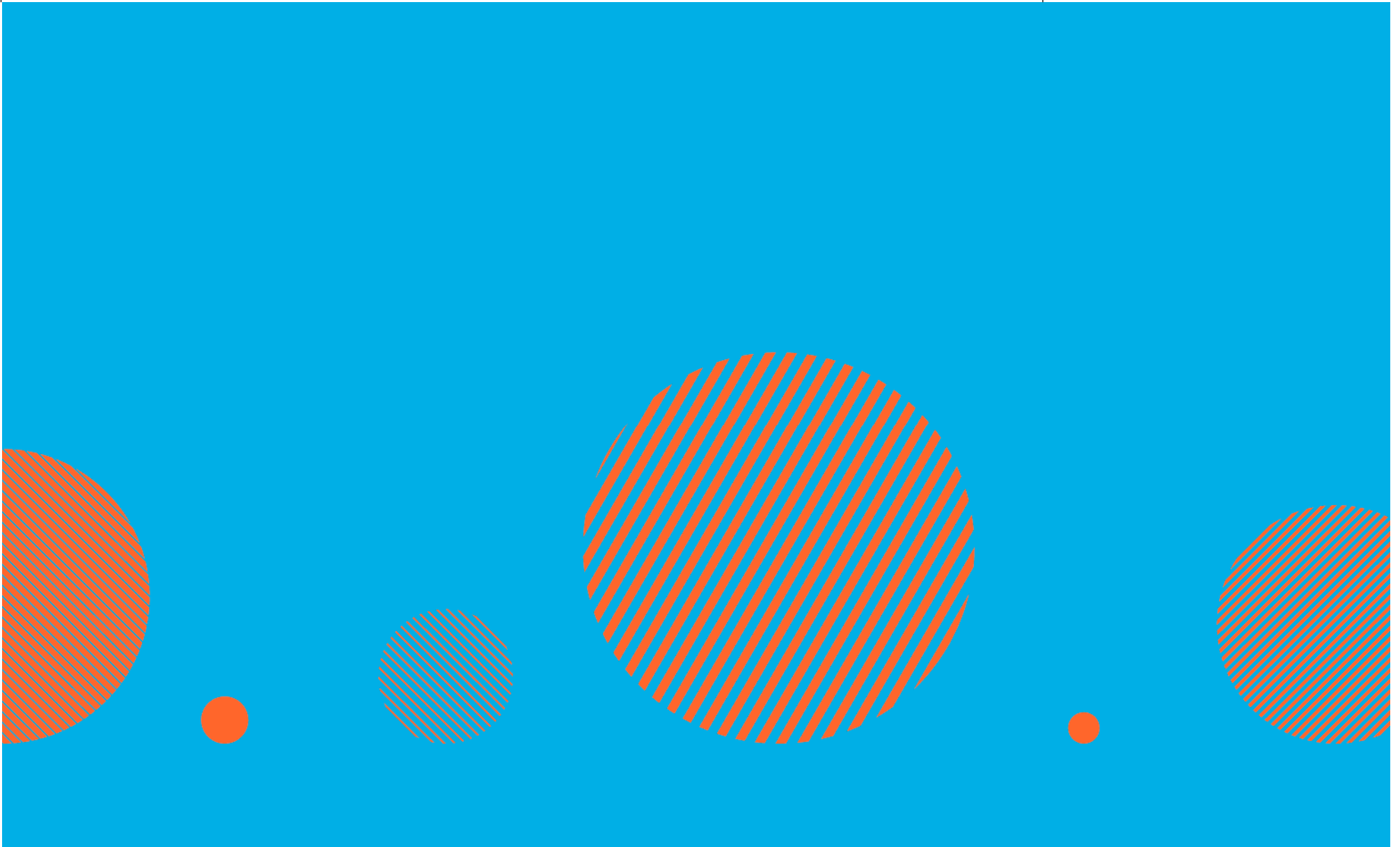


Alter*



*an 100% Fehlende: verweigert

- Nutzungshäufigkeit von Fahrrad, Auto, Bus und Bahn im Alltag
- Nutzungszwecke bei Bus- und Bahnnutzung
- überwiegend genutzte Fahrkarten
- Imagefragen zum ÖPNV sowie Imagefragen zu den genutzten Unternehmen
- Zufriedenheitsabfrage in einer fünfstufigen Skala von folgenden Bereichen:
 - Bus- und Bahnangebot insgesamt
 - angebotene Informationen zu Verbindungen und Fahrplan
 - Tarife und Fahrkarten
 - Haltestellen und Stationen
 - Verbindungen
 - Fahrzeuge
 - Fahrpersonal
 - Kundenorientierung des Unternehmens
- ausgewählte Soziodemografie
- regionale Sonderfragen



Verkehrsmittelnutzung im Alltag im bundesweiten Vergleich: Autofahrten dominieren den Alltag vor allem in ländlichen Gebieten

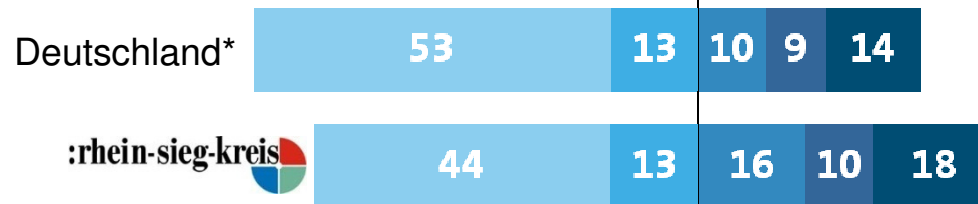
infas

Angaben in Prozent, an 100%-Fehlende: weiß nicht, keine Angabe

Wie häufig nutzen
Sie im Alltag...?



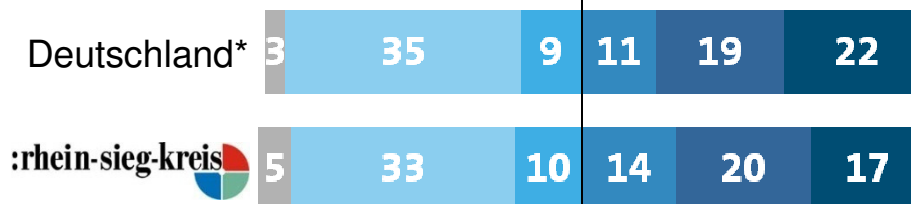
Busse und Bahnen



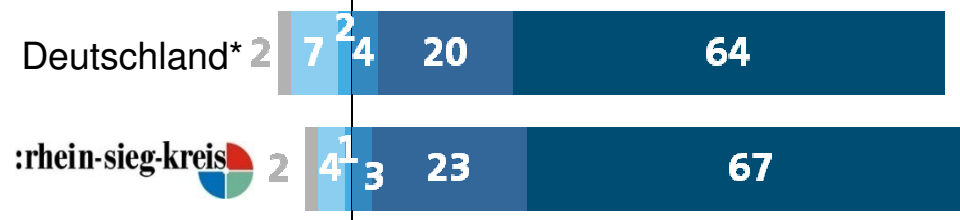
Im deutschlandweiten Vergleich
höhere Bus-und Bahnnutzung im
Rhein-Sieg-Kreis.



Fahrrad



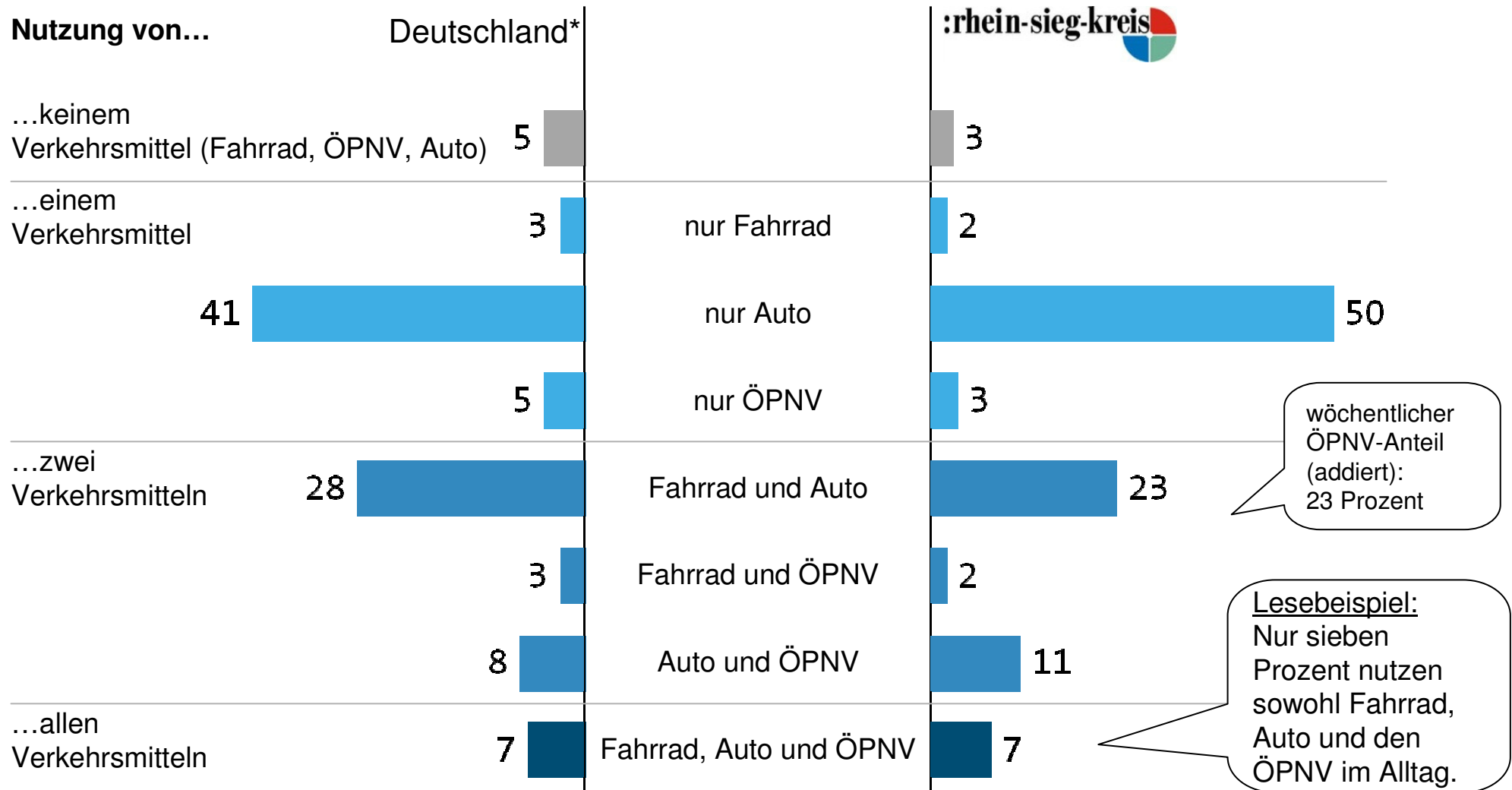
Auto (Fahrer oder Mitfahrer)



- täglich oder fast täglich
- an 1 bis 3 Tagen pro Woche
- an 1 bis 3 Tagen pro Monat
- seltener als monatlich
- (fast) nie
- Verkehrsmittel steht mir nicht zur Verfügung

Verkehrsmittelkombinationen der Befragten: neben dem Auto ist vor allem das Fahrrad wichtig

Angaben in Prozent; mindestens wöchentlich genutzte Verkehrsmittel; Kombinationen über die Zeit, nicht auf einzelnen Wegen



Bundesweite Bus- und Bahn-Nutzer: tägliche oder fast tägliche Nutzung

Angaben in Prozent,
Anteil „täglich oder fast täglich“
auf einer Skala
von „täglich oder fast täglich“
bis „nie oder fast nie“

Lesebeispiel:

In dieser Postleitregion
liegt der Anteil der
täglichen oder fast
täglichen Nutzer von Bus
und Bahn unter 5
Prozent.

:rhein-sieg-kreis

18%

Im RSK nutzen
18% Bus und Bahn täglich
(deutschlandweit 14%).

TRAM 2013, Auswertung für den Rhein-Sieg-Kreis (RSK)

infas

Wie häufig nutzen Sie im
Alltag die Busse und Bahnen
in Ihrer Region?

Einstufung

- ab 35
- 25 bis unter 35
- 15 bis unter 25
- 5 bis unter 15
- unter 5

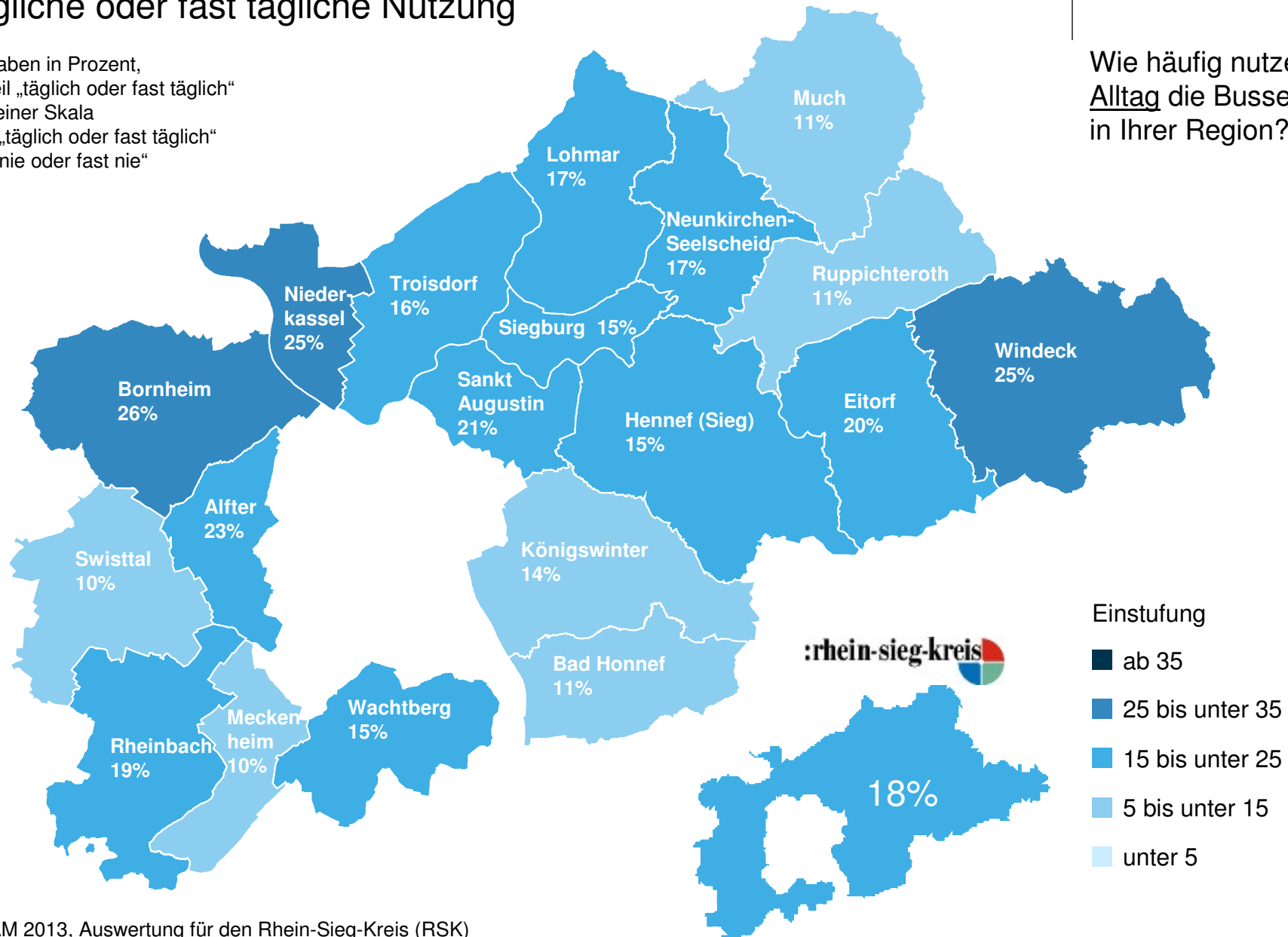
Deutschlandwerte erhoben 2012
mit 15.668 Fällen

Bus- und Bahn-Nutzer im Rhein-Sieg-Kreis: tägliche oder fast tägliche Nutzung

Angaben in Prozent,
Anteil „täglich oder fast täglich“
auf einer Skala
von „täglich oder fast täglich“
bis „nie oder fast nie“

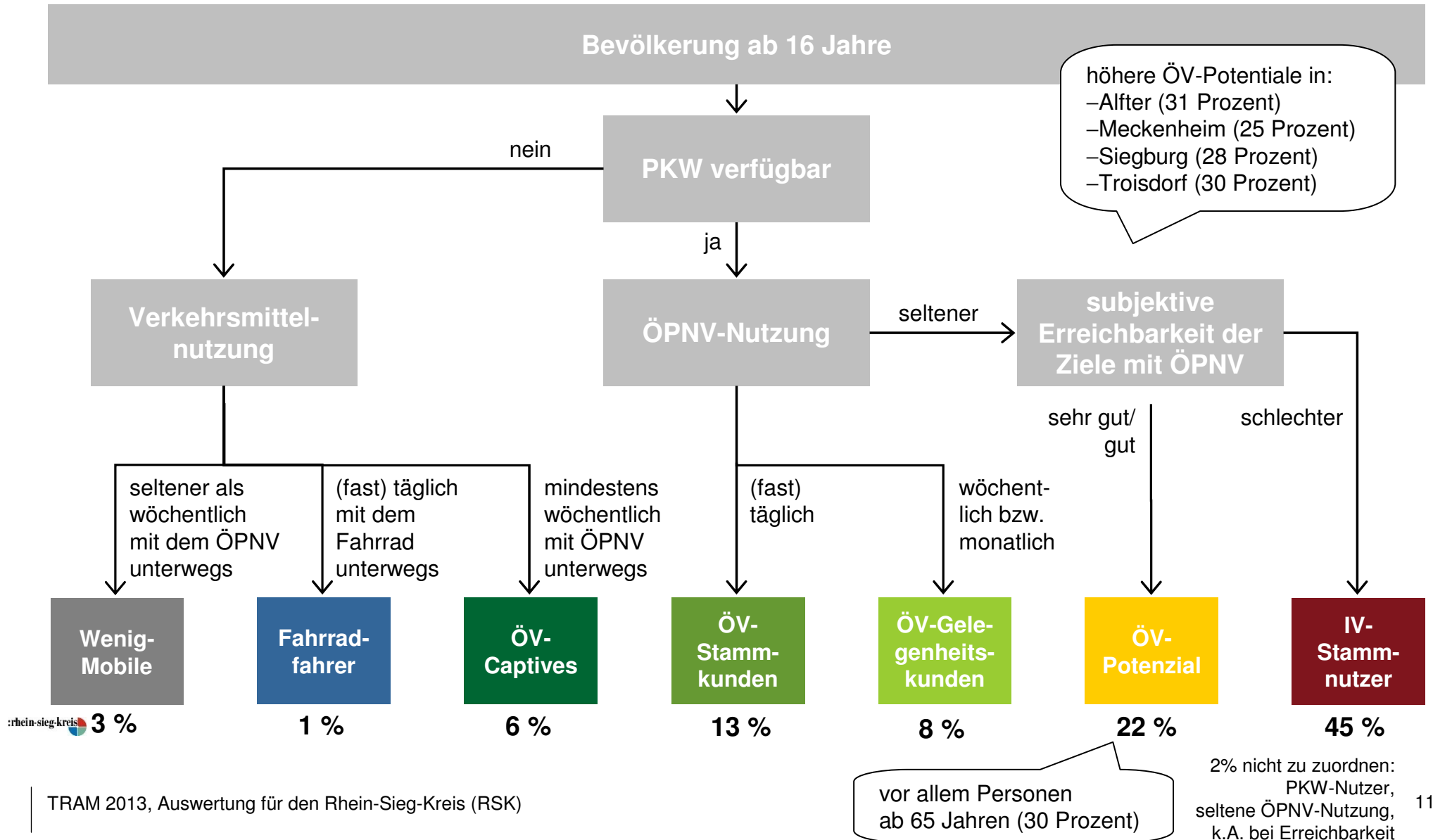
infas

Wie häufig nutzen Sie im
Alltag die Busse und Bahnen
in Ihrer Region?



Segmentierung der mobilen Personen: Verkehrsmittelnutzung und Erreichbarkeit

infas

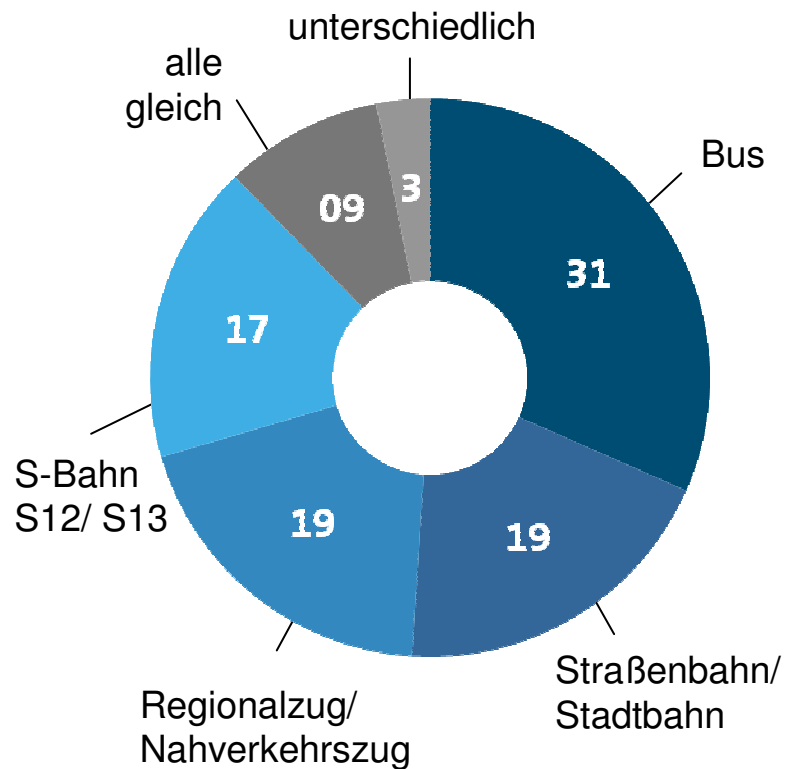


Genutztes Verkehrsmittel und Nutzungszweck: Bus und Bahn nicht nur für Arbeitswege genutzt

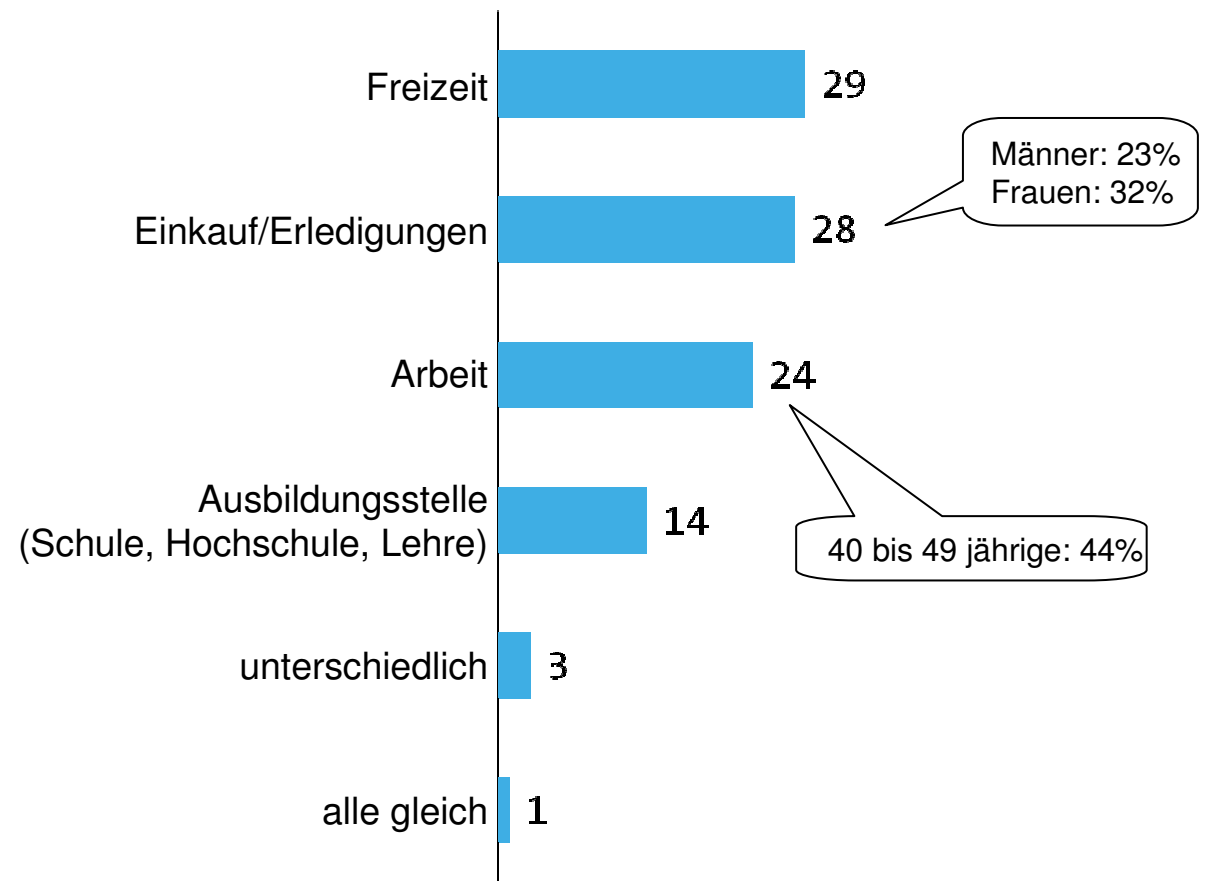
infas

Angaben in Prozent; Befragte, die Busse und Bahnen mindestens selten nutzen (n=1.563)

häufigstes genutztes
Verkehrsmittel des Nahverkehrs im RSK



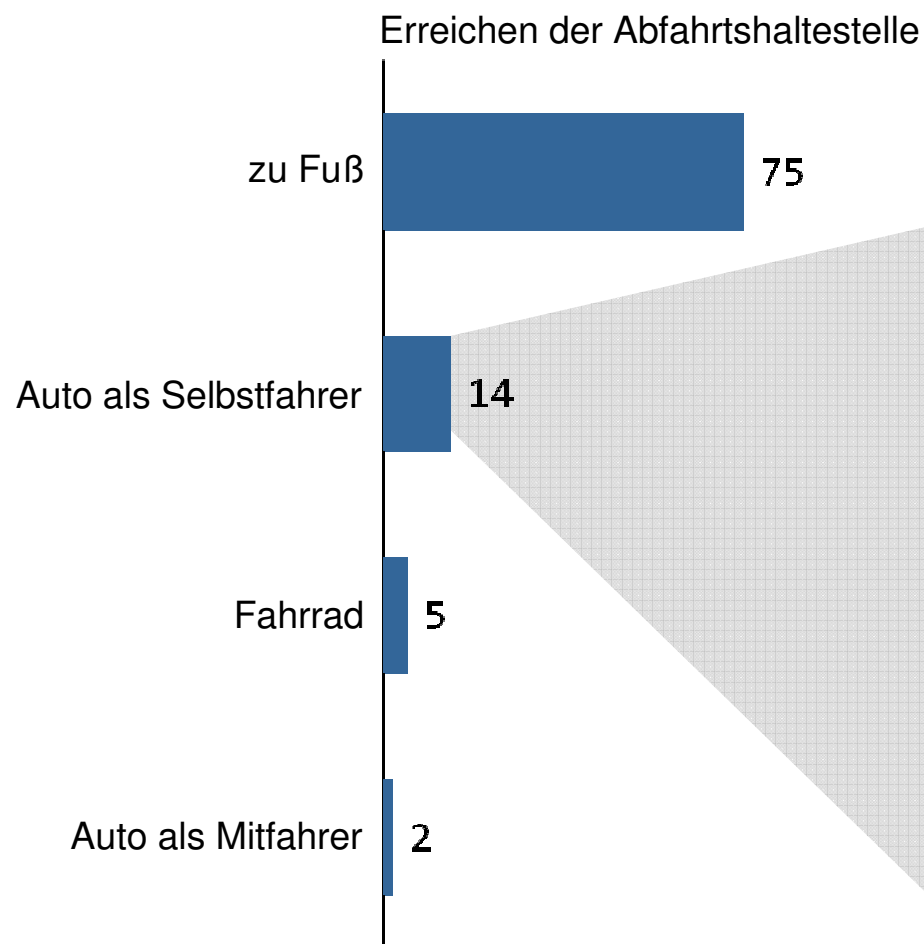
Hauptnutzungszweck von Bussen oder Bahnen in der Region



Erreichbarkeit der Haltestelle und Nutzung von P&R-Parkplätzen: infas

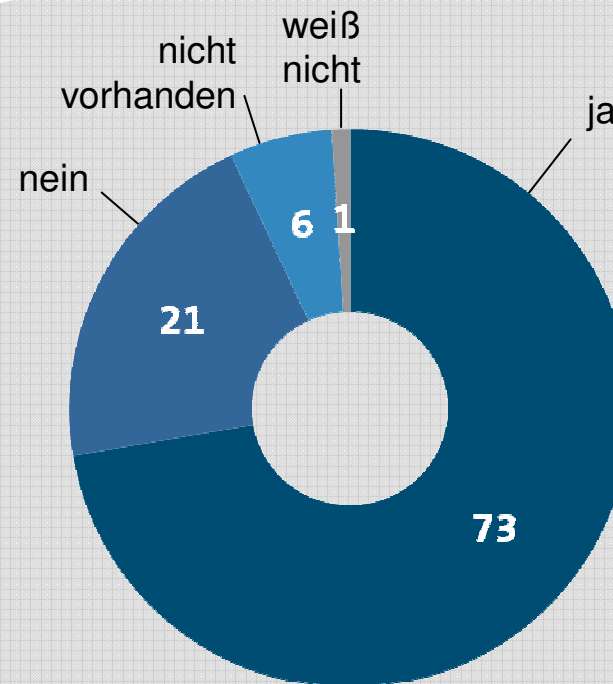
in den meisten Fällen von den Kombiniern auch genutzt

Angaben in Prozent; Befragte, die Busse oder Bahnen mindestens selten nutzen (n=1.563)



Nutzung der Park & Ride-Parkplätze

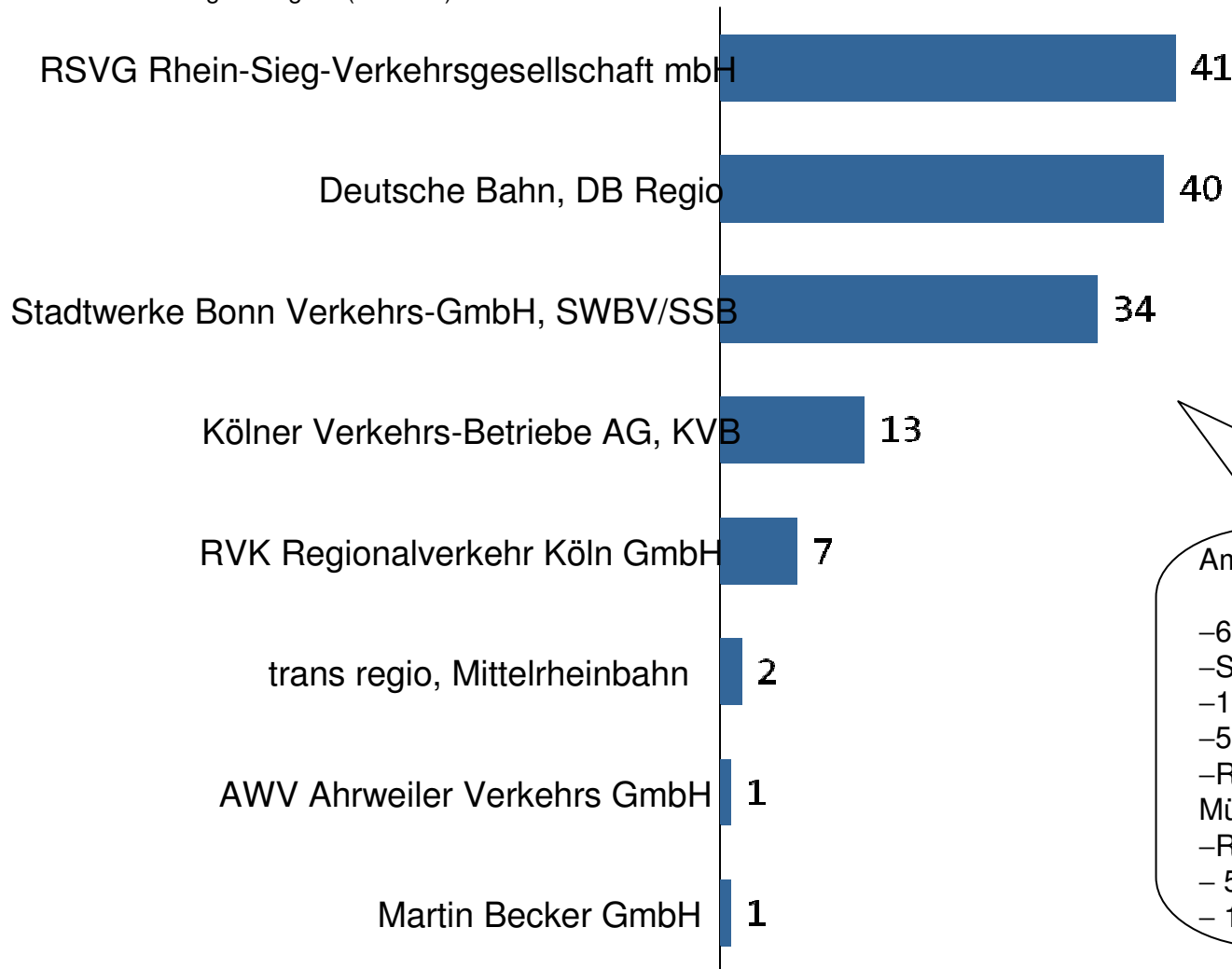
Personen, die die Abfahrtshaltestelle mit dem Auto als Selbstfahrer erreichen (n=290)



Häufig genutzte Verkehrsunternehmen: RSVG unter den Nutzern knapp vor der DB genannt

infas

Angaben in Prozent; Analytische Variable, gebildet aus der Kombination Linie und Verkehrsunternehmen;
Mehrfachnennungen möglich (n=1.534)



Kunden differenzieren in der Wahrnehmung oftmals nicht zwischen einzelnen Unternehmen, sondern nehmen den ÖPNV als Ganzes wahr.

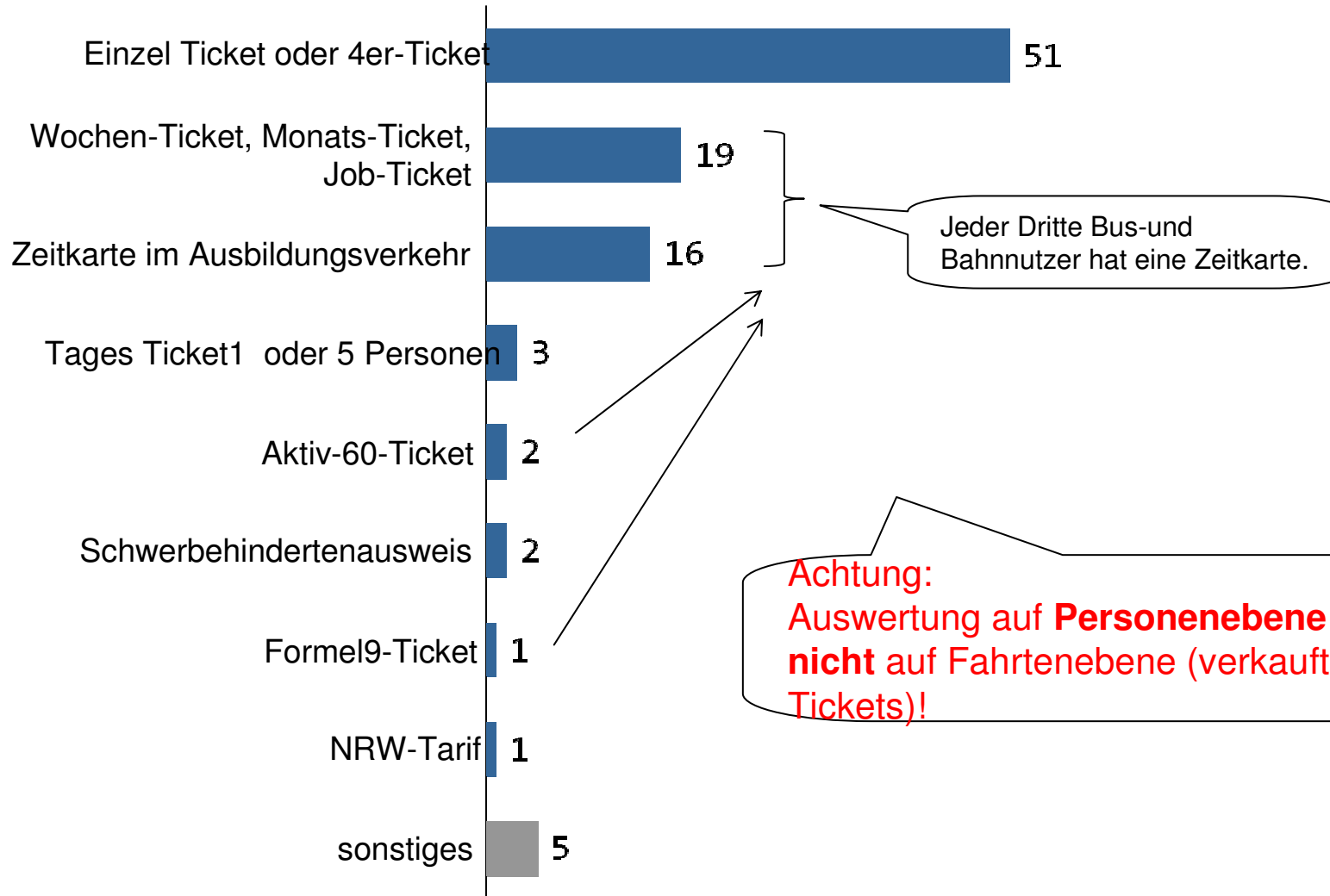
Am häufigsten genannte Linien:

- 66 Siegburg – Bonn – Bad Honnef
- S 12 Düren – Köln – Siegburg – Au/Sieg
- 18 Köln – Brühl – Bonn
- 501/164 Siegburg – Wahn
- RB 23 Bonn – Euskirchen – Bad Münstereifel
- RE 9 Aachen – Köln – Siegburg – Siegen
- 550/163 Bonn – Wahn
- 16 Köln – Wesseling – Bonn

Überwiegend genutzte Fahrkarte - Personenebene: Einzelfahrscheine im Bartarif dominieren – nicht vernachlässigen

infas

Angaben in Prozent; Befragte, die Busse und Bahnen mindestens selten nutzen (n=1.563)



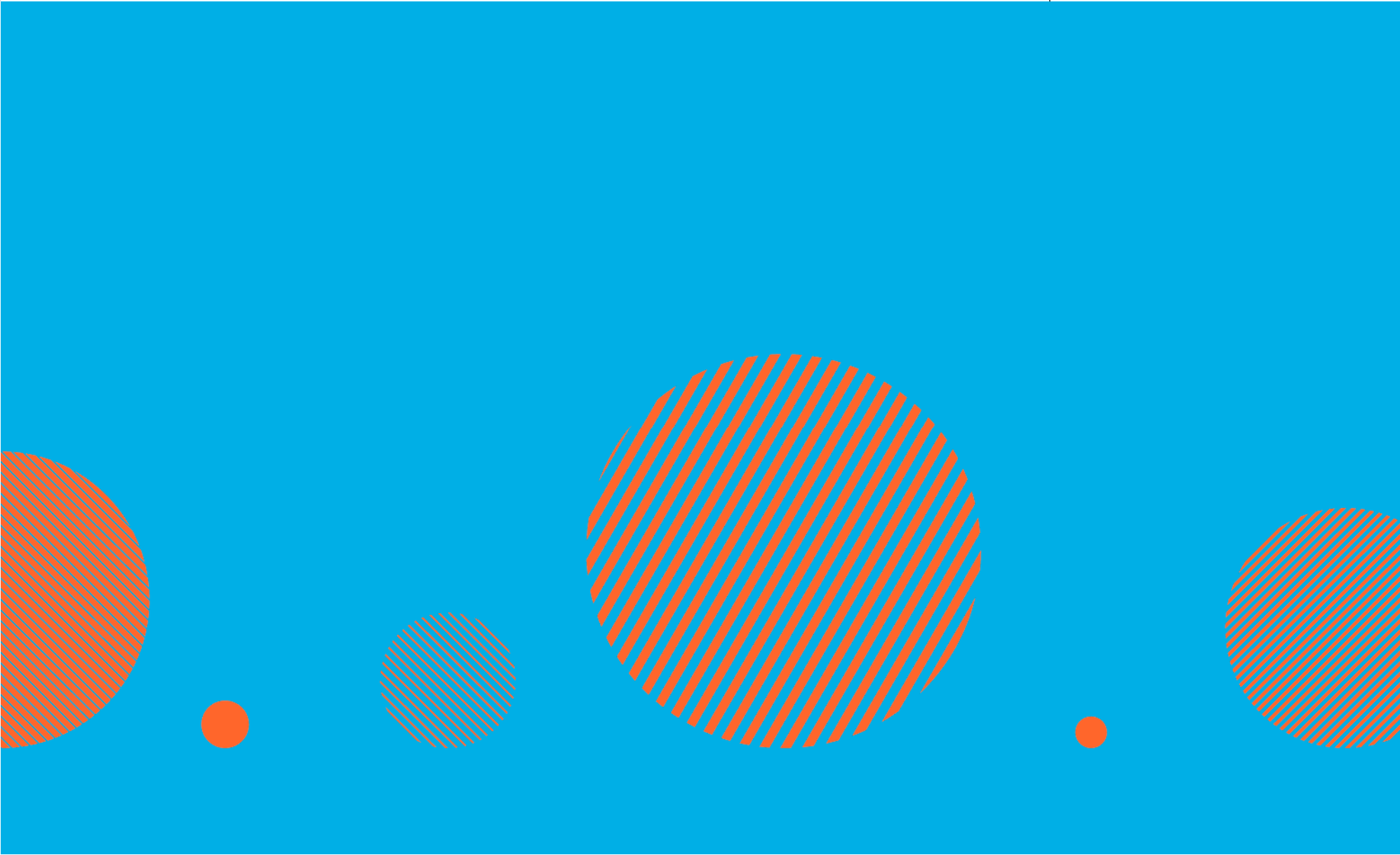


Image des öffentlichen Nahverkehrs I: ÖPNV-Angebot für die Region sehr wichtig

infas

Angaben in Prozent, an 100%-Fehlende: weiß nicht

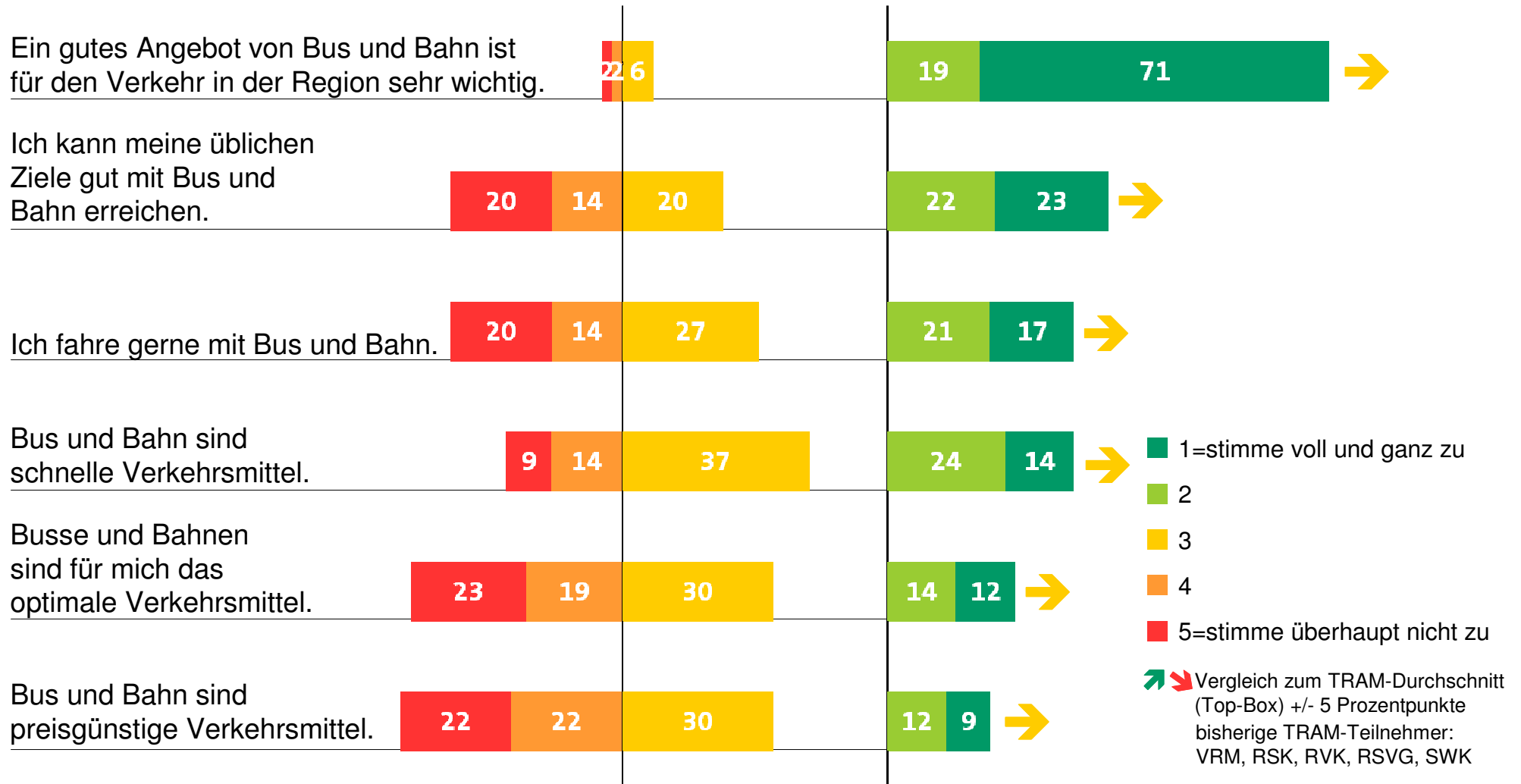


Image des öffentlichen Nahverkehrs II: ÖPNV nicht nur etwas für Schüler oder ältere Menschen

infas

Angaben in Prozent, an 100%-Fehlende: weiß nicht

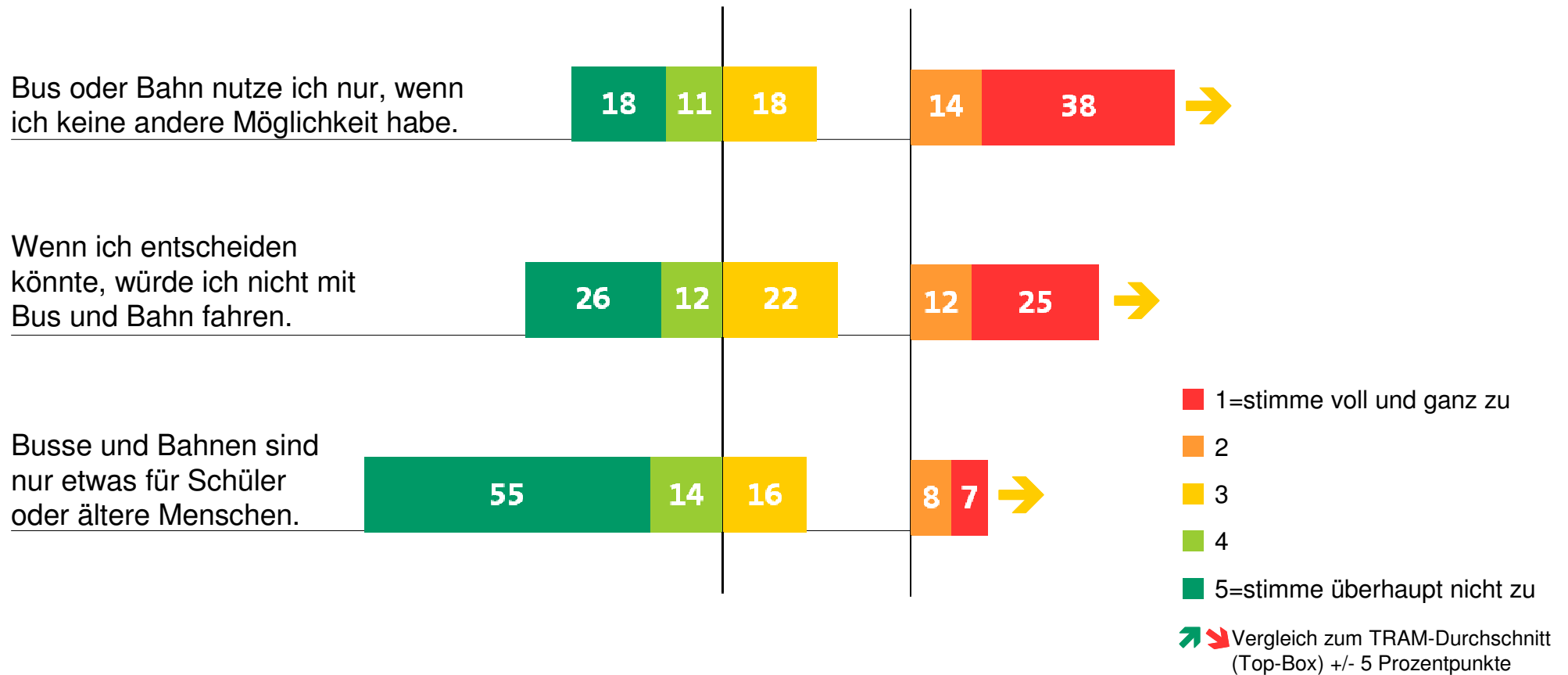


Image des regionalen Verkehrsunternehmens - RSVG: vergleichsweise gute Beurteilungen

infas

Angaben in Prozent; Befragte, die Busse oder Bahnen mindestens selten nutzen und die angegeben haben, die RSVG zu nutzen (n=520); an 100%-Fehlende: weiß nicht/verweigert

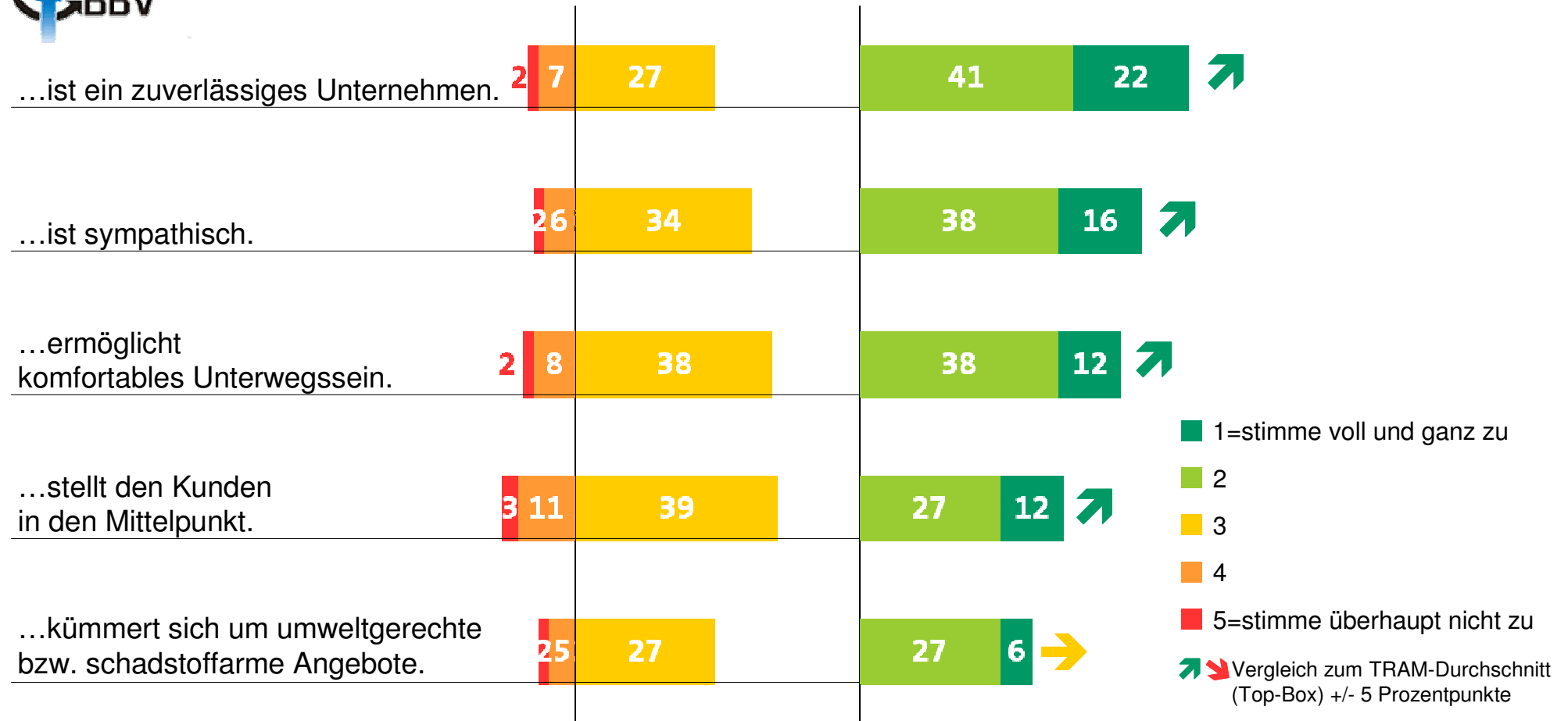


Image des regionalen Verkehrsunternehmens - RVK: zuverlässig, aber weniger umweltgerecht wahrgenommen

infas

Angaben in Prozent; Befragte, die Busse oder Bahnen mindestens selten nutzen und die angegeben haben, die RVK zu nutzen (n=169); an 100%-Fehlende: weiß nicht/verweigert

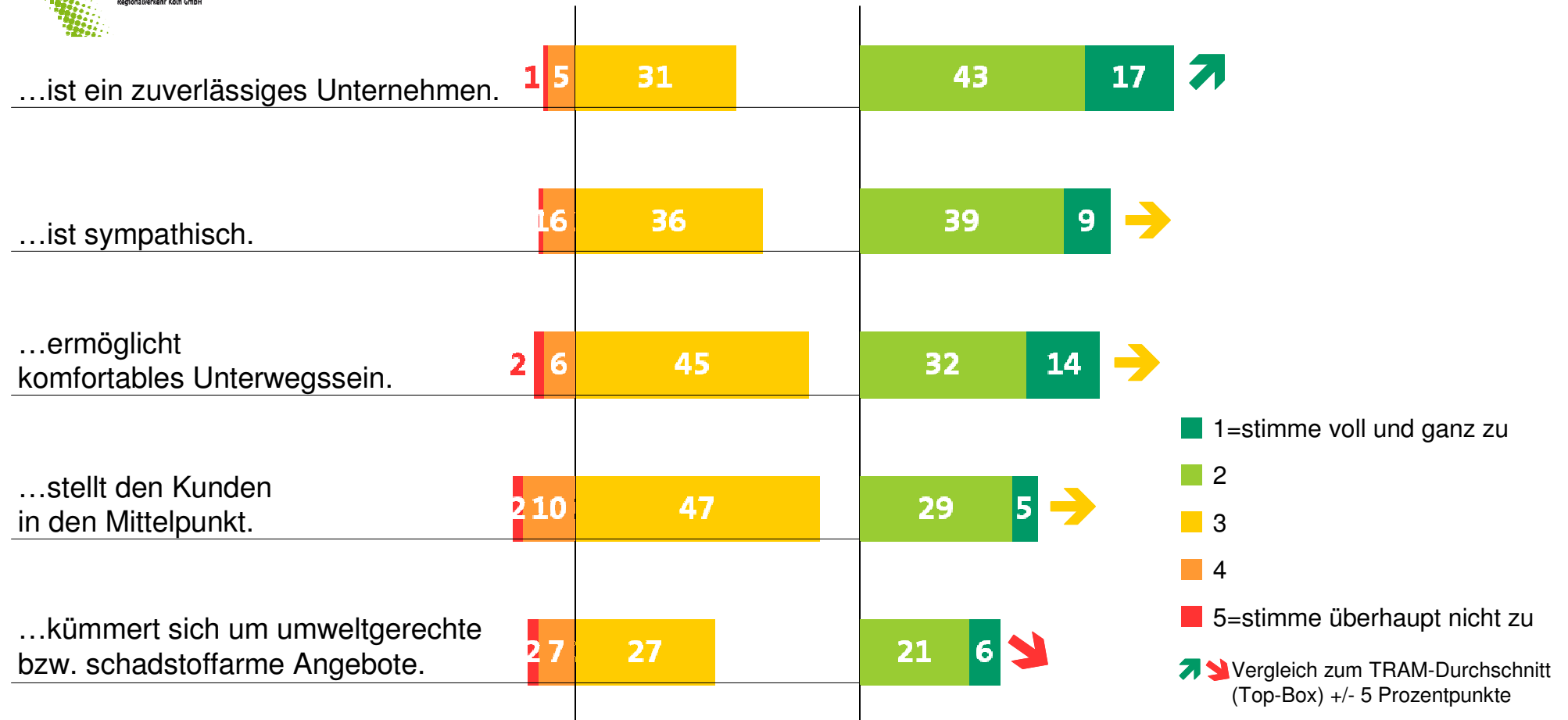


Image des regionalen Verkehrsunternehmens - SWB: durchschnittliche Imagebewertungen

infas

RSK-Gebiet, Angaben in Prozent; Befragte, die Busse oder Bahnen mindestens selten nutzen und die angegeben haben, die SWBV/SSB zu nutzen; (n=444); an 100%-Fehlende: weiß nicht/verweigert

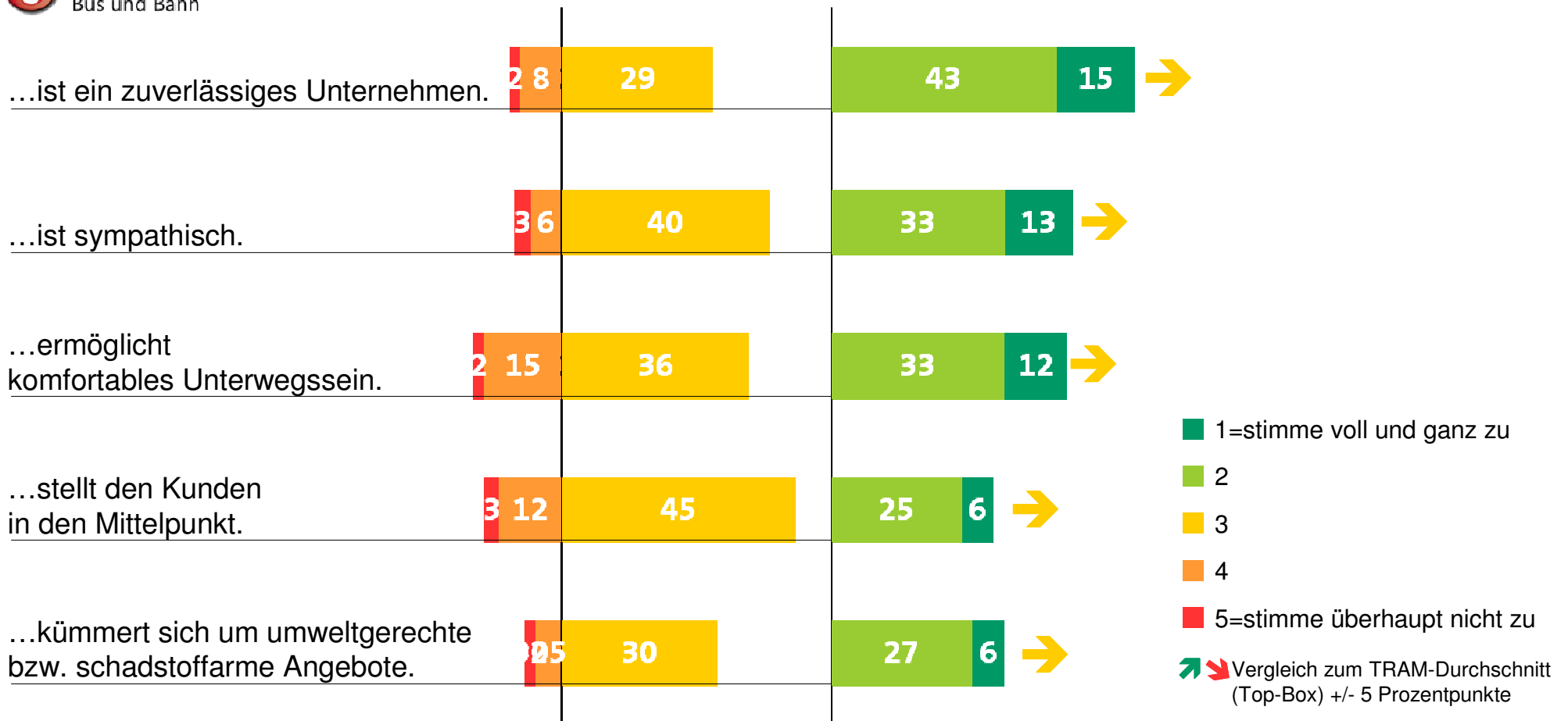


Image des regionalen Verkehrsunternehmens - KVB: zurückhaltende Einschätzung – mehr Sympathie erforderlich?

infas

RSK-Gebiet, Angaben in Prozent; Befragte, die Busse oder Bahnen mindestens selten nutzen und die angegeben haben, die KVB zu nutzen (n=171); an 100%-Fehlende: weiß nicht/verweigert

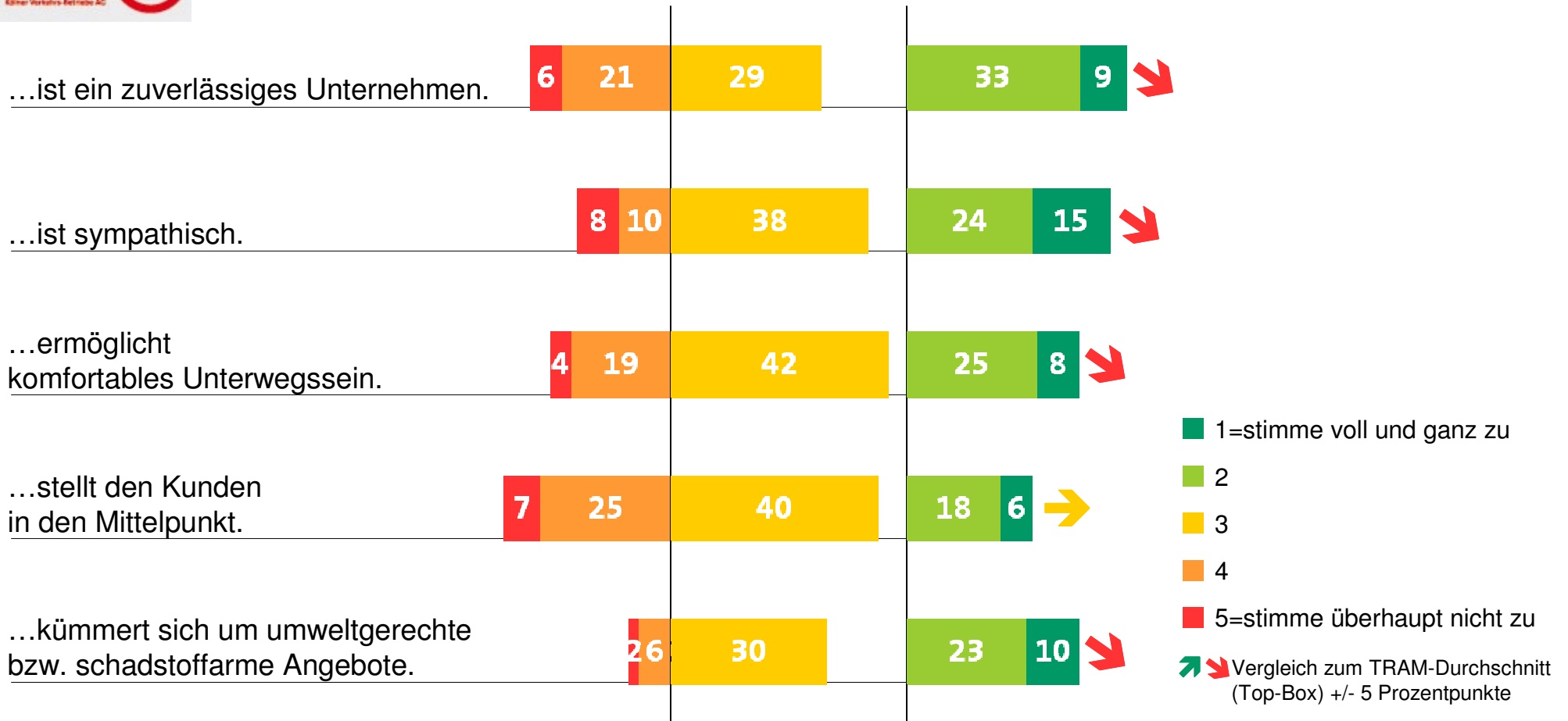
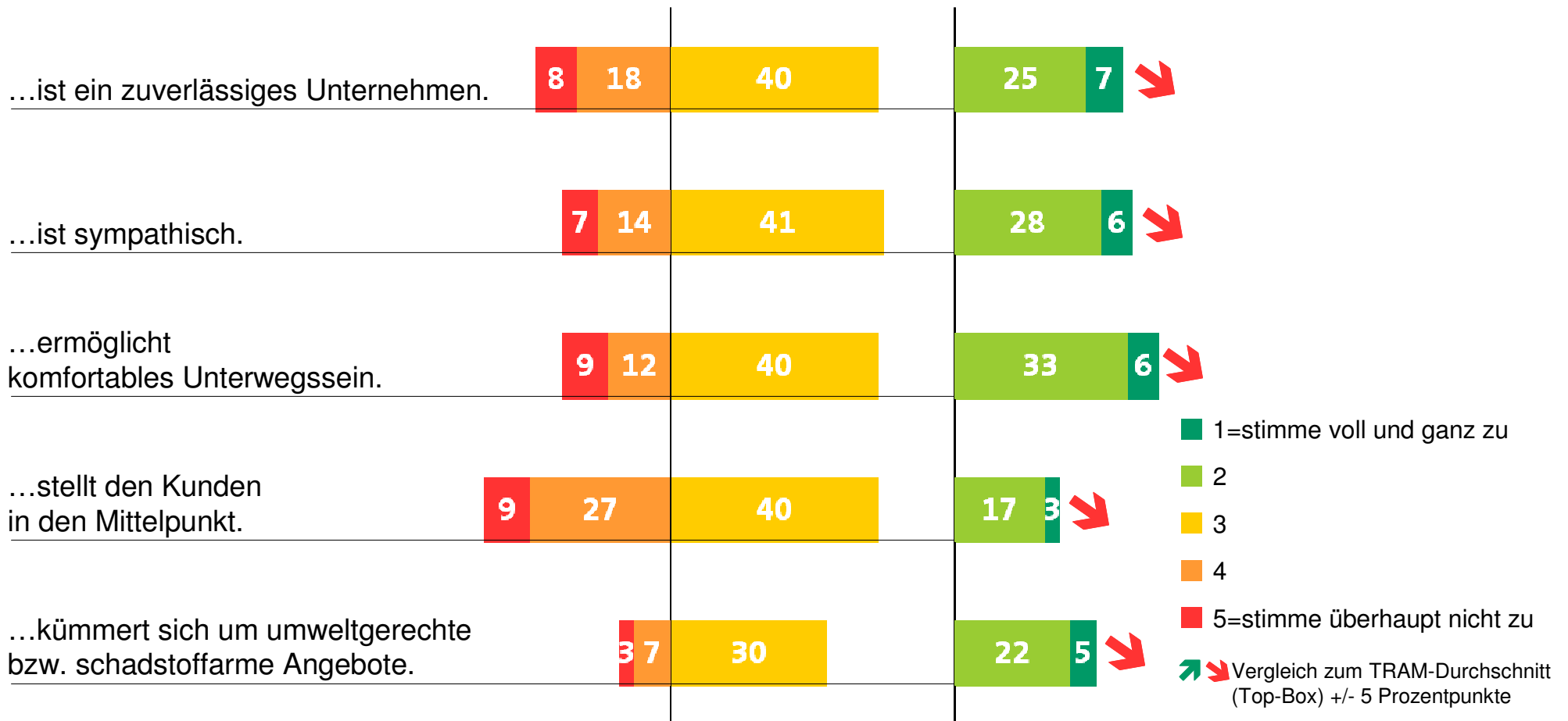


Image des regionalen Verkehrsunternehmens - DB:

DB-Image auch im Rhein-Sieg-Kreis unterdurchschnittlich

infas

RSK-Gebiet, Angaben in Prozent; Befragte, die Busse oder Bahnen mindestens selten nutzen und die angegeben haben, die Deutsche Bahn bzw. DB Regio zu nutzen (n=473); an 100%-Fehlende: weiß nicht/verweigert



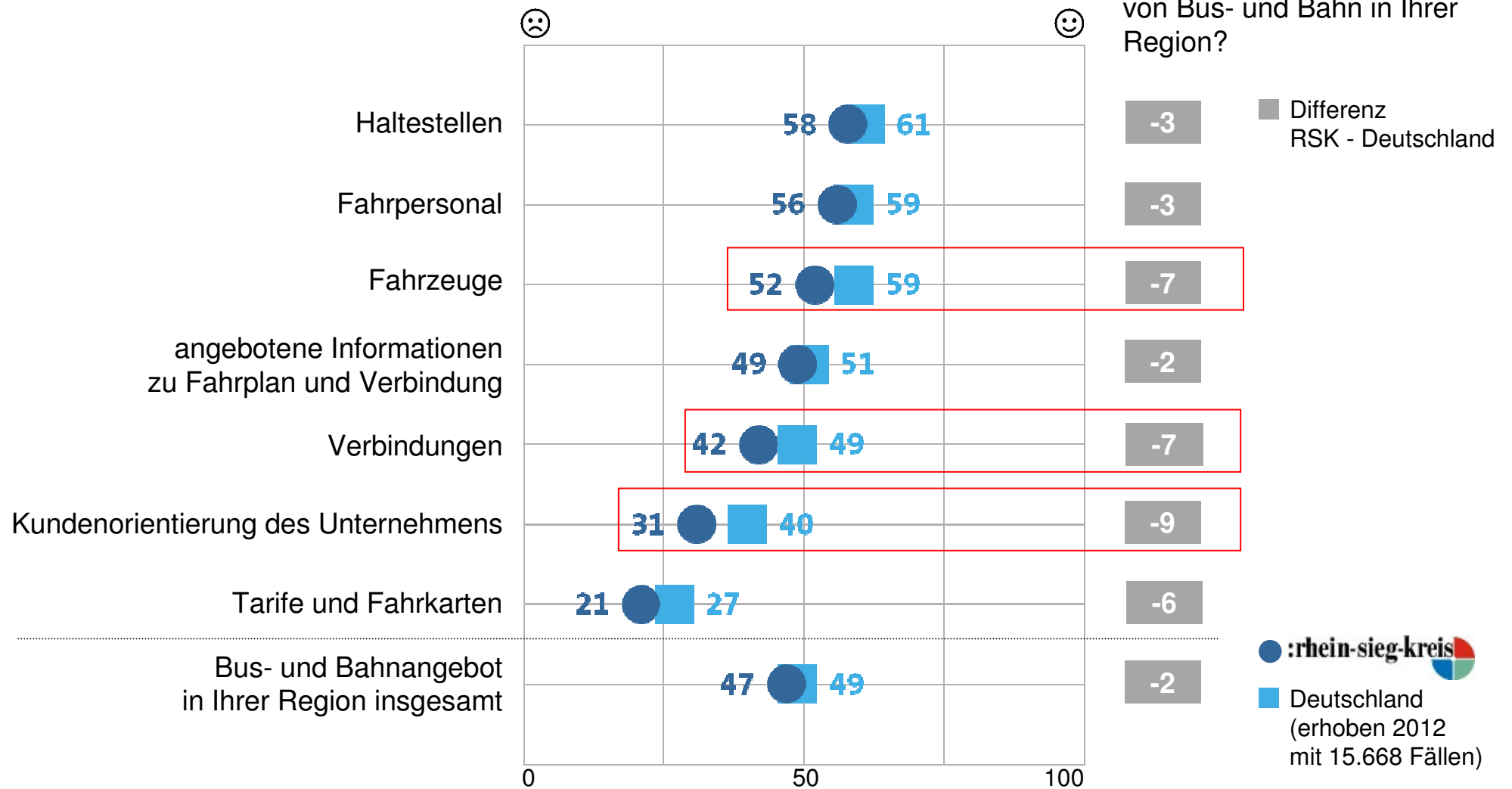


Zufriedenheit mit Bus- und Bahnaspekten – RSK und Deutschland: Nachholbedarf erkennbar

infas

Angaben in Prozent, Prozentuierung auf gültigen Wertebereich,
Top-Box: Anteile „sehr zufrieden“ und „zufrieden“ auf einer Skala von „1=sehr zufrieden“ bis „5=gar nicht zufrieden“

Wie zufrieden sind Sie mit den folgenden Aspekten von Bus- und Bahn in Ihrer Region?

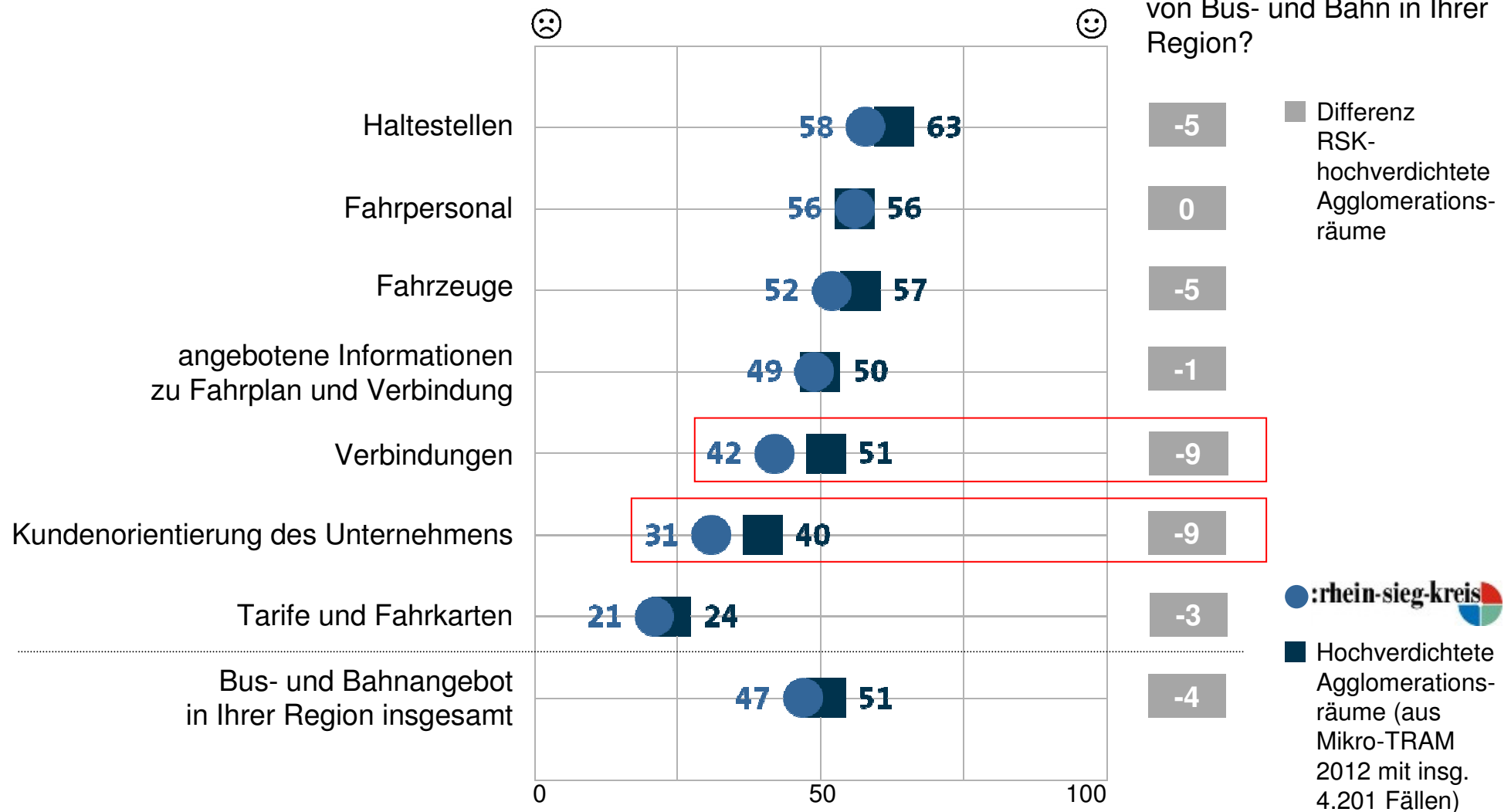


Zufriedenheit mit Bus- und Bahnaspekten – RSK und Regionstyp: auch im bundesweiten Raumtyp-Vergleich nicht optimal

infas

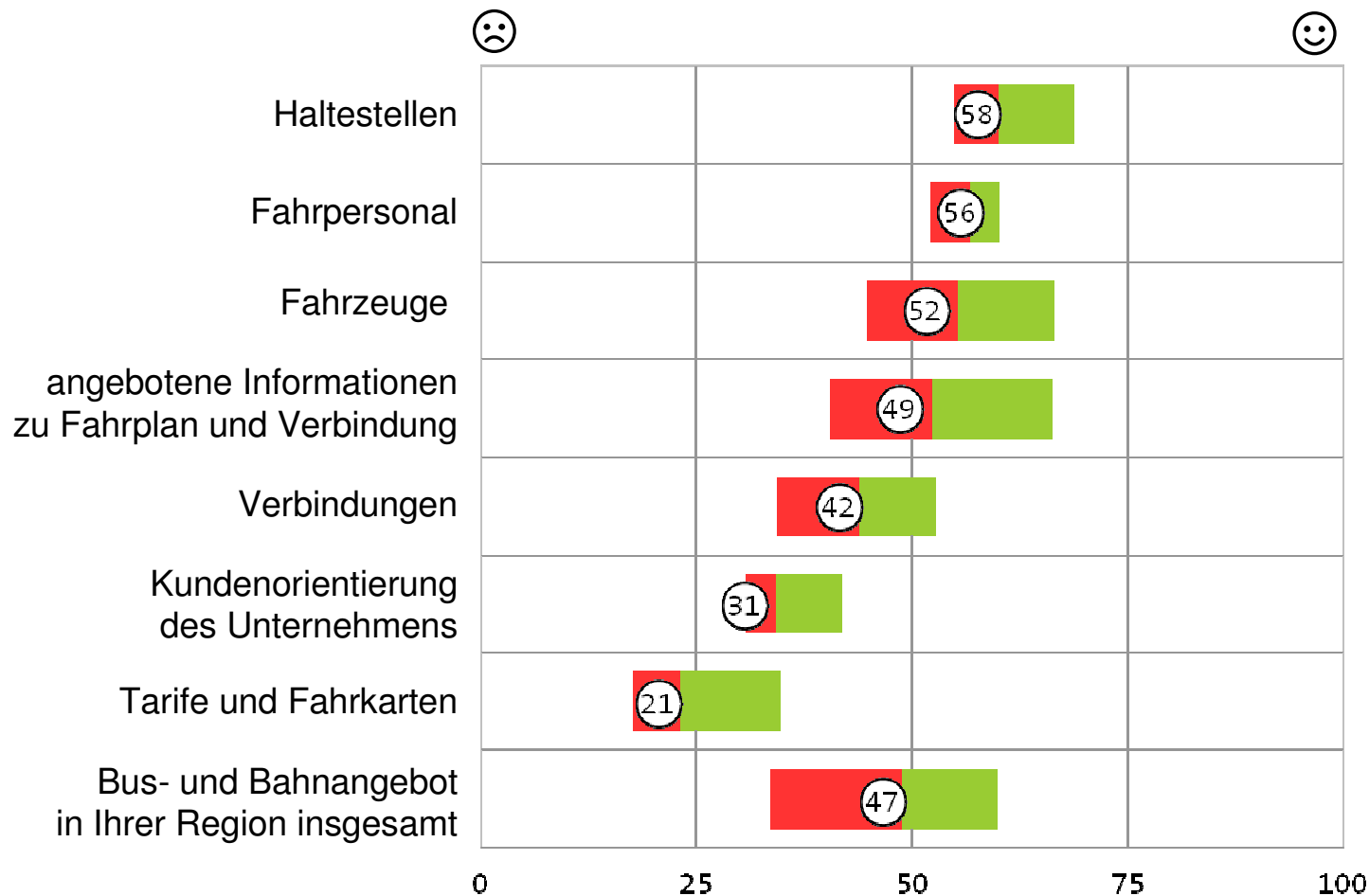
Angaben in Prozent, Prozentuierung auf gültigen Wertebereich,
Top-Box: Anteile „sehr zufrieden“ und „zufrieden“ auf einer Skala von „1=sehr zufrieden“ bis „5=gar nicht zufrieden“

Wie zufrieden sind Sie mit den folgenden Aspekten von Bus- und Bahn in Ihrer Region?



Benchmark der bisherigen TRAM-Teilnehmer: unterdurchschnittliches Ergebnis für den Rhein-Sieg-Kreis

Angaben in Prozent, Prozentuierung auf gültigen Wertebereich,
Top-Box: Anteile „sehr zufrieden“ und „zufrieden“ auf einer Skala von „1=sehr zufrieden“ bis „5=gar nicht zufrieden“



infas

Bisherige TRAM-Teilnehmer:
 – Verkehrsverbund Rhein-Mosel (VRM)
 – Braunschweiger Verkehrs-AG (BSVAG)
 – Rhein-Sieg-Kreis (RSK)
 – Stadtwerke Krefeld (SWK)

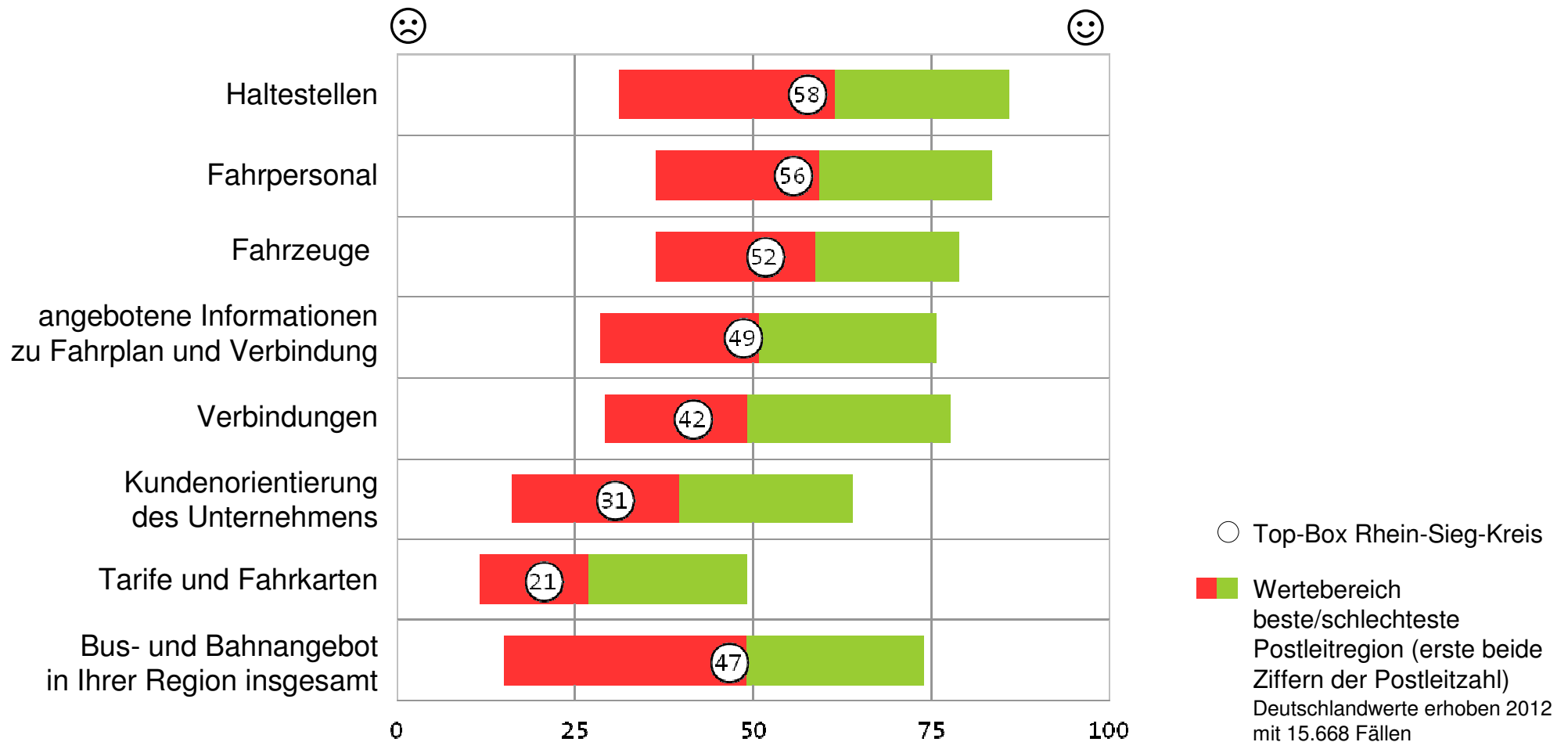
○ Top-Box Rhein-Sieg-Kreis

■ Wertebereich bester/
schlechtester TRAM-
Teilnehmer

Benchmark zu Deutschland-Ergebnissen: auch im Deutschland-Vergleich unterdurchschnittlich

infas

Angaben in Prozent, Prozentuierung auf gültigen Wertebereich,
Top-Box: Anteile „sehr zufrieden“ und „zufrieden“ auf einer Skala von „1=sehr zufrieden“ bis „5=gar nicht zufrieden“



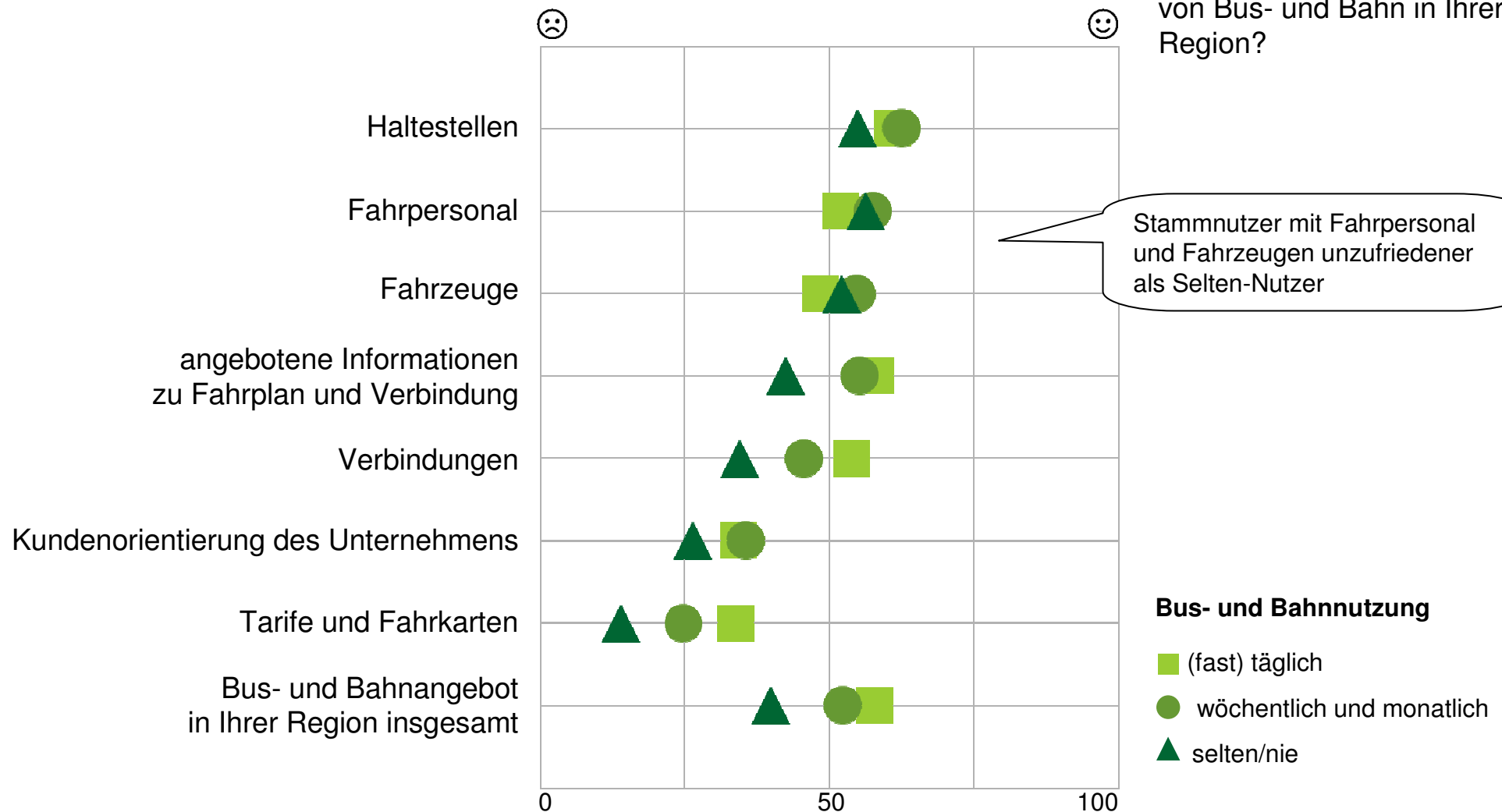
Zufriedenheit mit Bus- und Bahnaspekten - Nutzergruppen: Selten und Nicht-Nutzer tendenziell unzufriedener

Angaben in Prozent, Prozentuierung auf gültigen Wertebereich,
Top-Box: Anteile „sehr zufrieden“ und „zufrieden“ auf einer Skala von „1=sehr zufrieden“ bis „5=gar nicht zufrieden“

infas

Wie zufrieden sind Sie mit
den folgenden Aspekten
von Bus- und Bahn in Ihrer
Region?

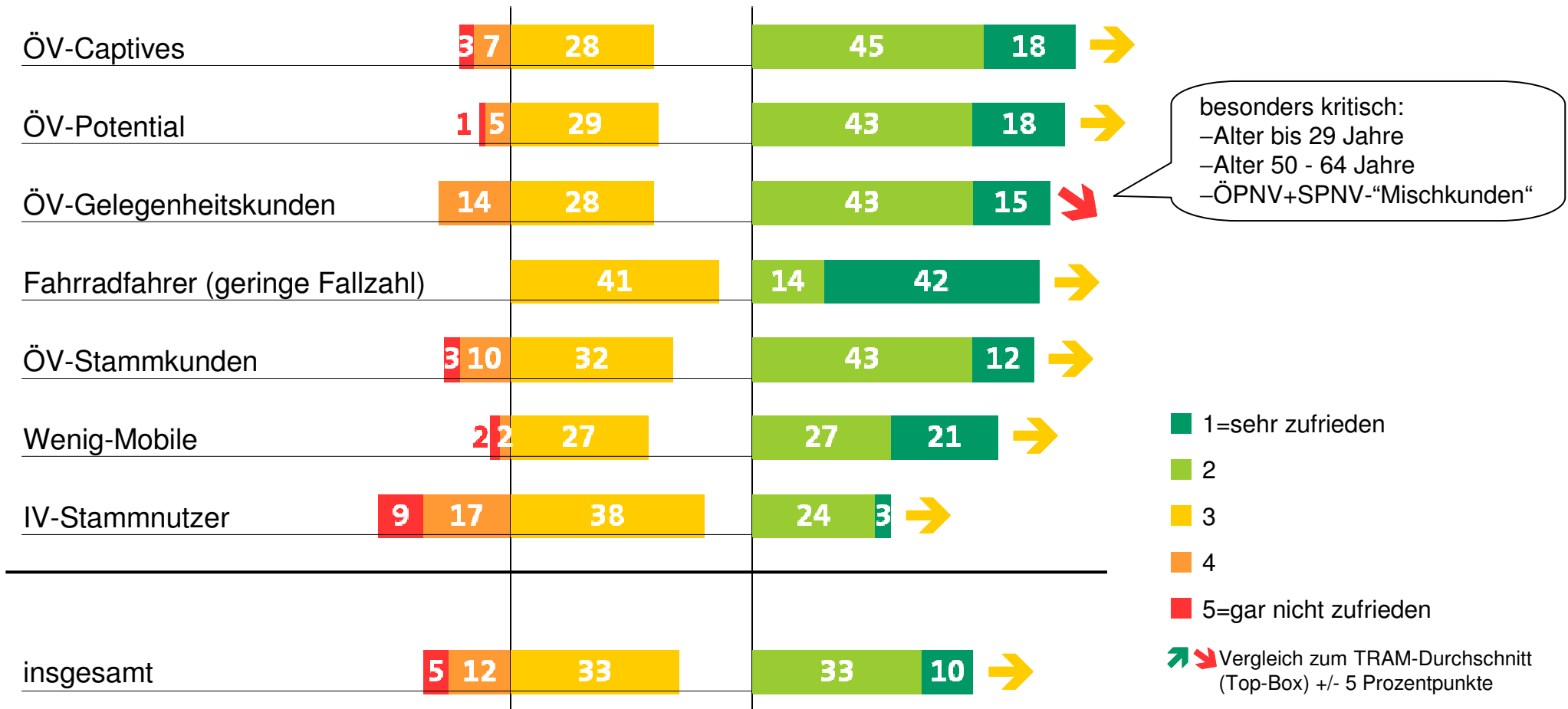
Stammnutzer mit Fahrpersonal
und Fahrzeugen unzufriedener
als Selten-Nutzer



Gesamtzufriedenheit in den Nutzersegmenten: Autofahrer mit der deutlich kritischsten Bewertung

infas

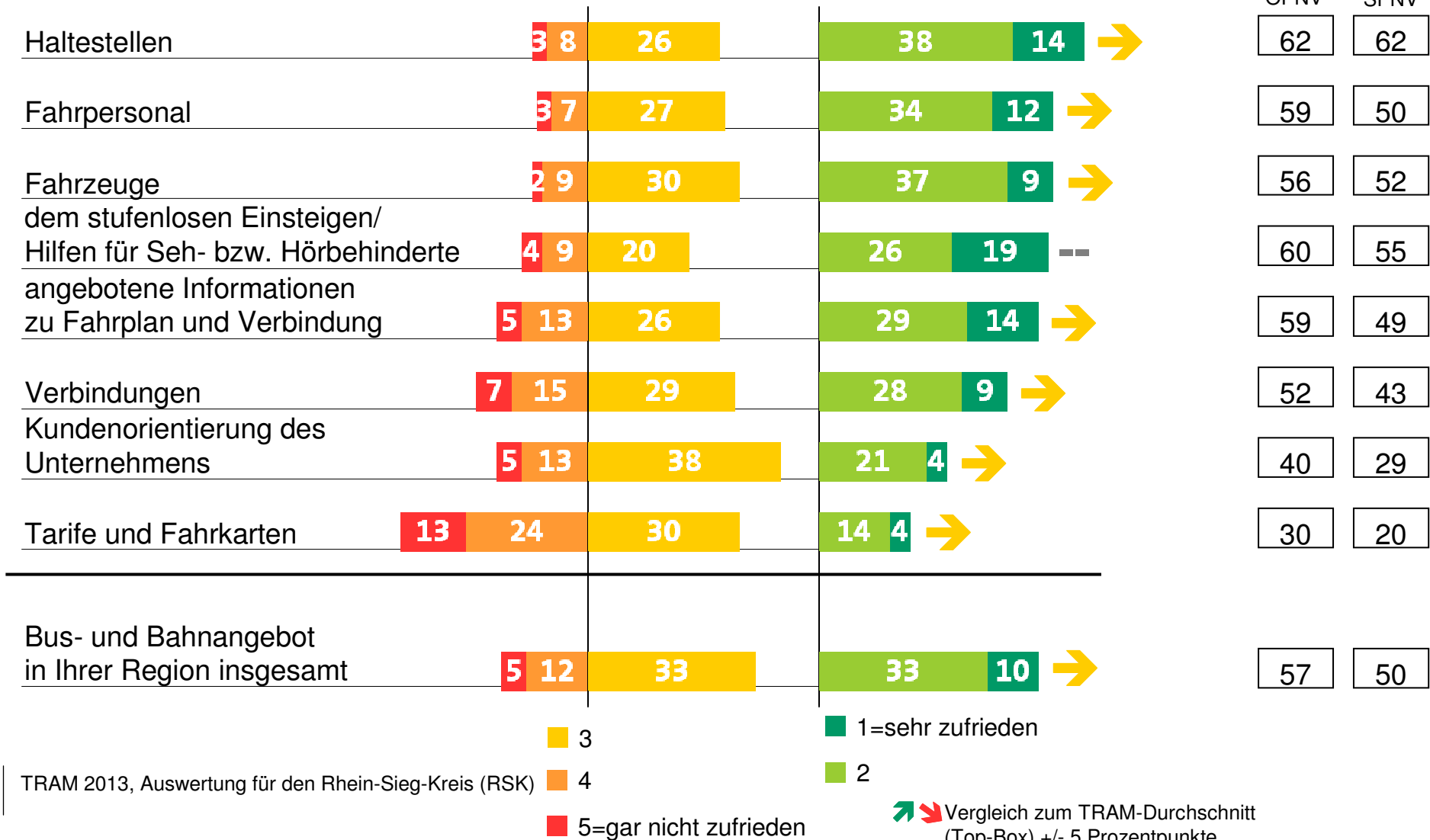
alle Befragten, Angaben in Prozent, an 100%-Fehlende: fahre nie Bus oder Bahn/weiß nicht



Zufriedenheit mit Bus- und Bahnaspekten im Rhein-Sieg-Kreis: etwa durchschnittlich im bisherigen TRAM-Teilnehmerfeld

infas

Angaben in Prozent; an 100% Fehlende: fahre nie Bus oder Bahn/weiß nicht



TRAM 2013, Auswertung für den Rhein-Sieg-Kreis (RSK)

Ausgewählte Verbesserungswünsche: Verbindungen und Tarifsystem am häufigsten genannt

offene Nennung (insgesamt 2.231 Nennungen):

Was kann Ihrer Meinung nach an den Leistungen und am Angebot von Bus und Bahn in Ihrer Region noch verbessert werden?



Bundesweite Zufriedenheit: insgesamt

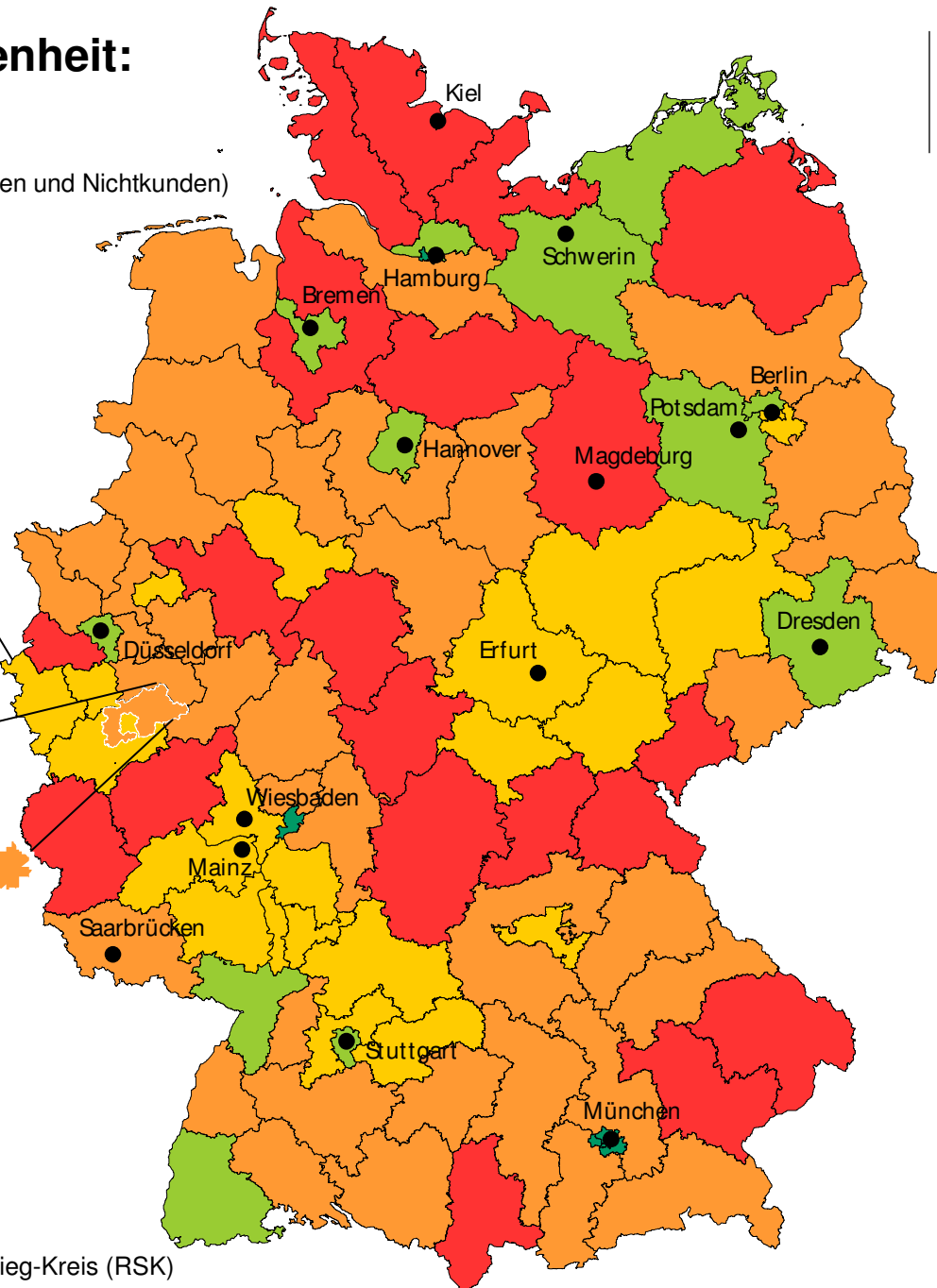
Angaben in Prozent, alle Befragten (Kunden und Nichtkunden)
Top-Box: Anteile „sehr zufrieden“
und „zufrieden“ auf einer Skala
von „1=sehr zufrieden“
bis „5=gar nicht zufrieden“

Lesebeispiel:

In dieser Postleit-
region liegt der Anteil
der Befragten mit den
Bewertungen 1 oder 2
zwischen 50 und 60
Prozent.

:rhein-sieg-kreis

47%



infas

Wie zufrieden sind Sie
mit dem Bus- und
Bahnangebot in Ihrer
Region insgesamt?

Top-Box-Einstufung

- unter 40
- 40 bis unter 50
- 50 bis unter 60
- 60 bis unter 70
- ab 70

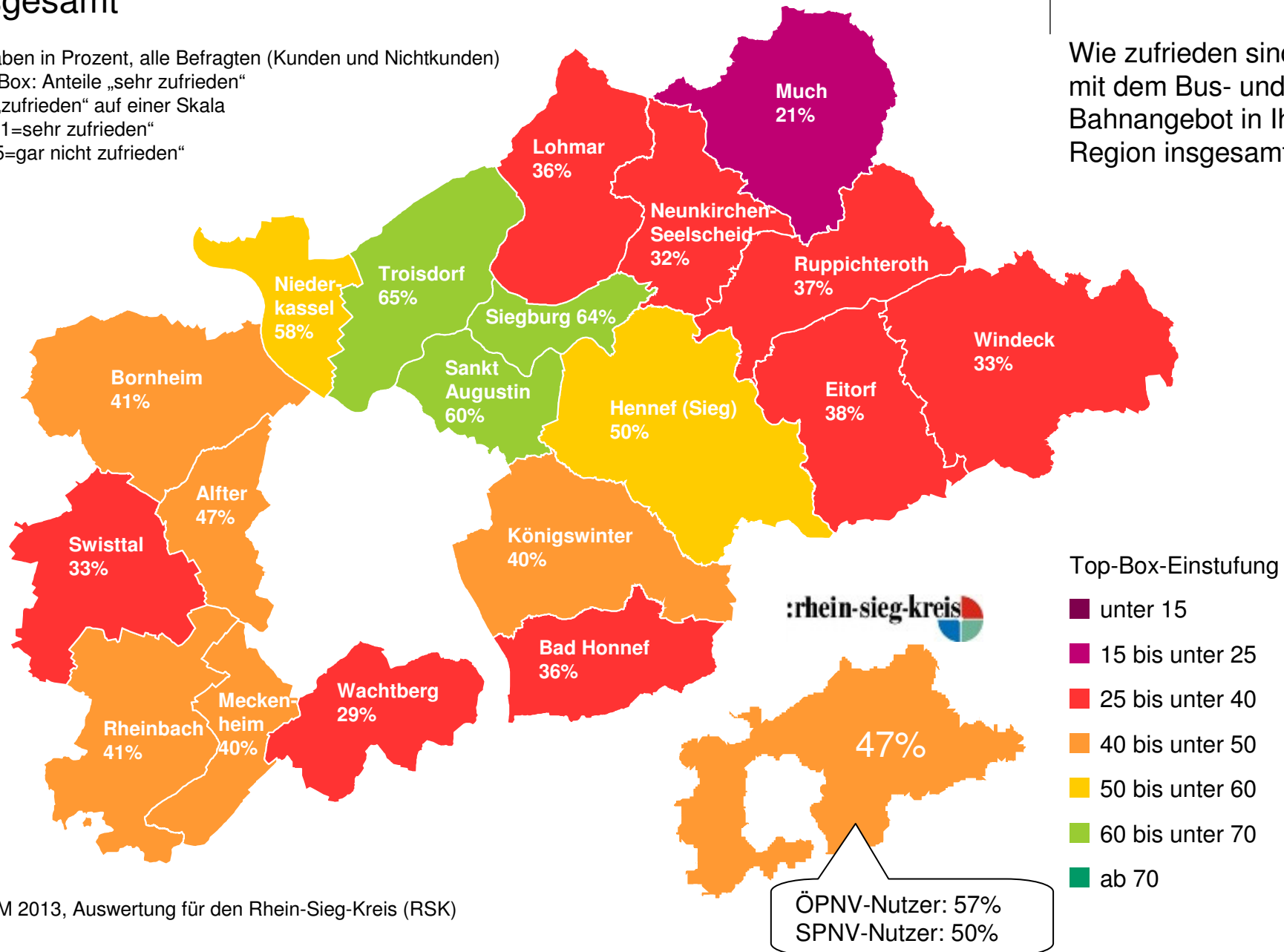
Deutschlandwerte erhoben 2012
mit 15.668 Fällen

Zufriedenheit innerhalb des Rhein-Sieg-Kreises: insgesamt

Angaben in Prozent, alle Befragten (Kunden und Nichtkunden)
Top-Box: Anteile „sehr zufrieden“
und „zufrieden“ auf einer Skala
von „1=sehr zufrieden“
bis „5=gar nicht zufrieden“

infas

Wie zufrieden sind Sie
mit dem Bus- und
Bahnangebot in Ihrer
Region insgesamt?

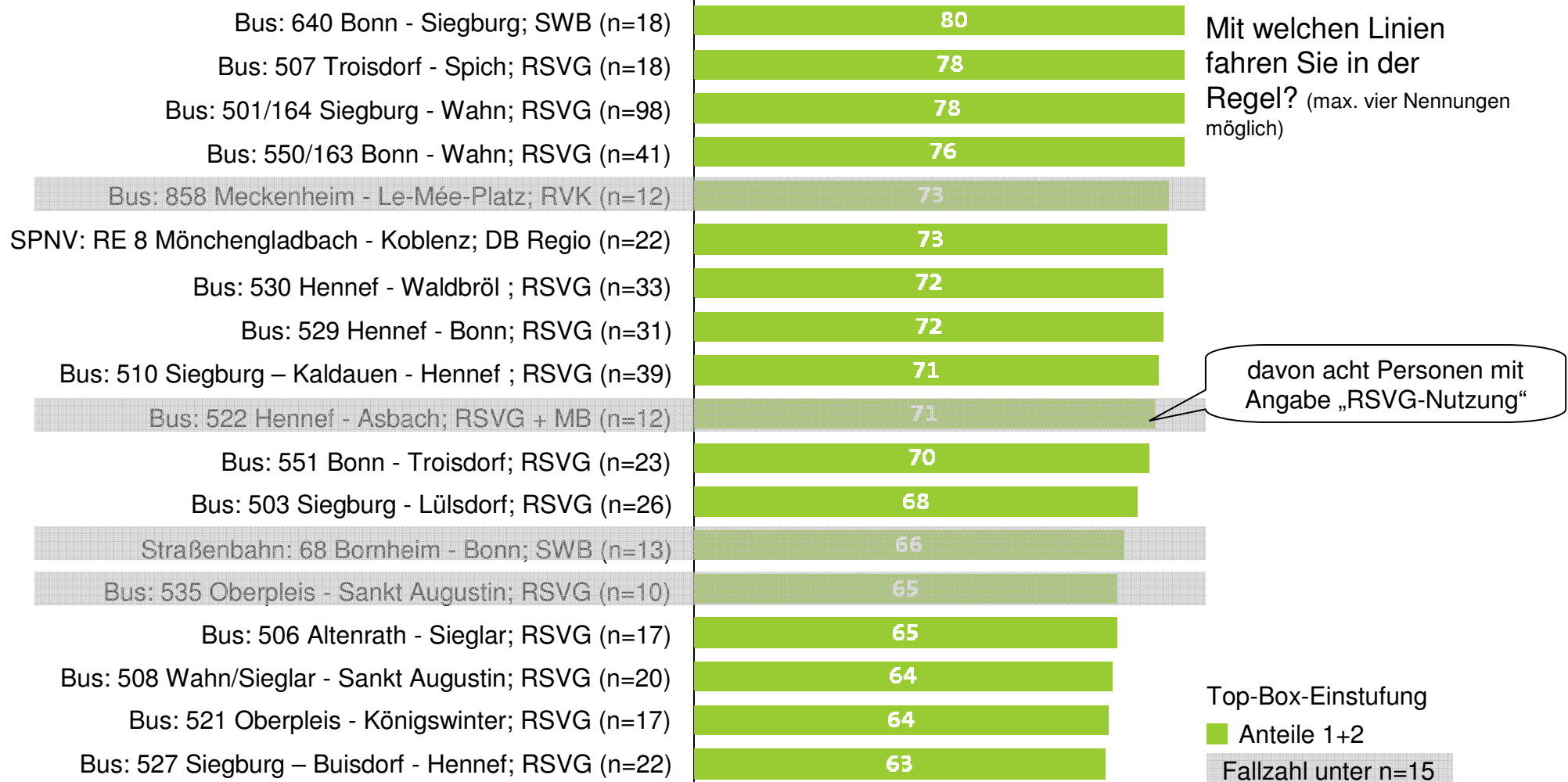


Zufriedenheit im Rhein-Sieg-Kreis – Linienauswertung I: Linien mit mindestens zehn Befragten

Angaben in Prozent, Top-Box: Anteile „sehr zufrieden“ und „zufrieden“ auf einer Skala von „1=sehr zufrieden“ bis „5=gar nicht zufrieden“;
Personen, die angeben, die genannte Linie regelmäßig zu nutzen

infas

Trendaussagen

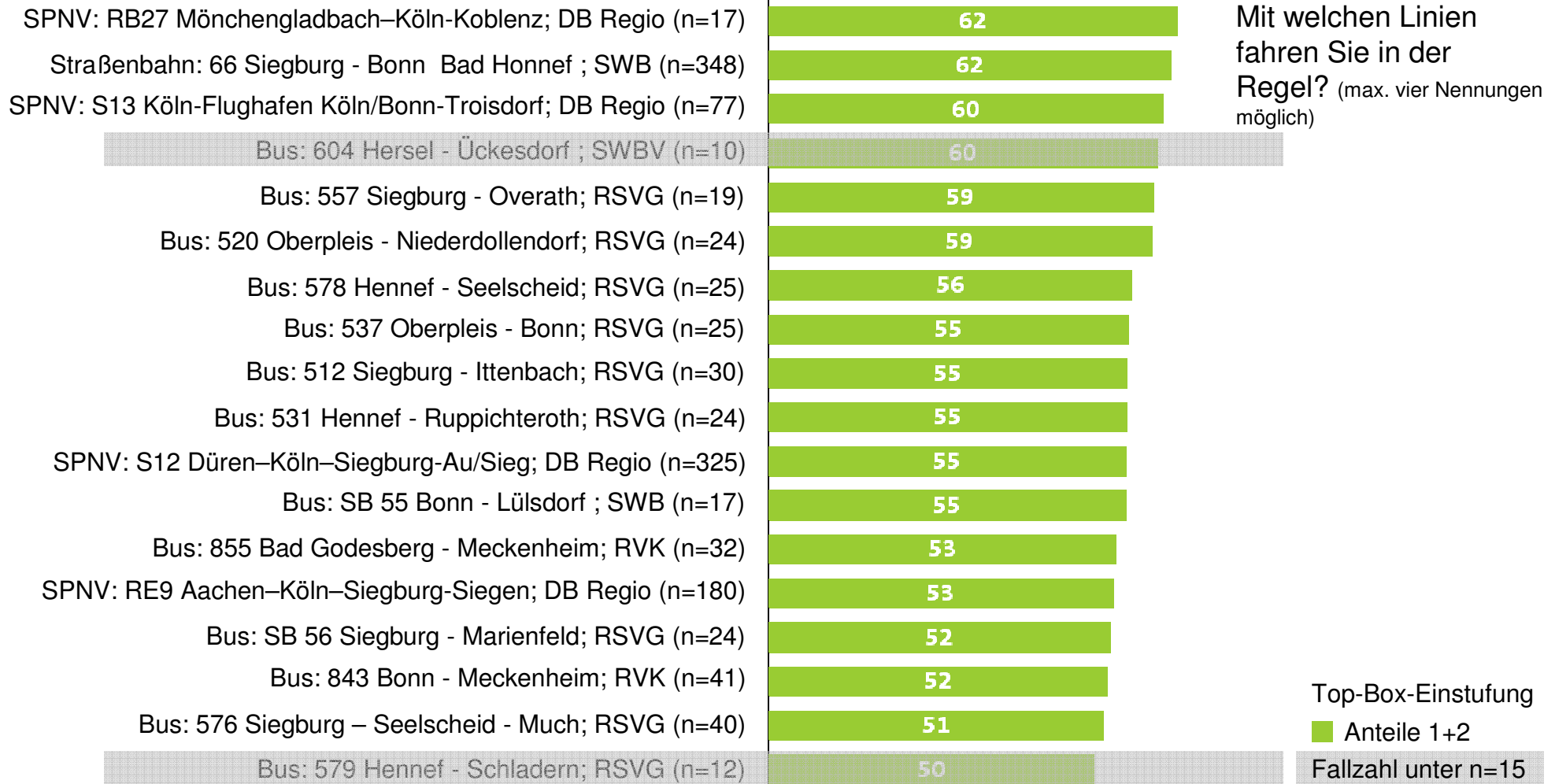


Zufriedenheit im Rhein-Sieg-Kreis – Linienauswertung II: Linien mit mindestens zehn Befragten

Angaben in Prozent, Top-Box: Anteile „sehr zufrieden“ und „zufrieden“ auf einer Skala von „1=sehr zufrieden“ bis „5=gar nicht zufrieden“;
Personen, die angeben, die genannte Linie regelmäßig zu nutzen

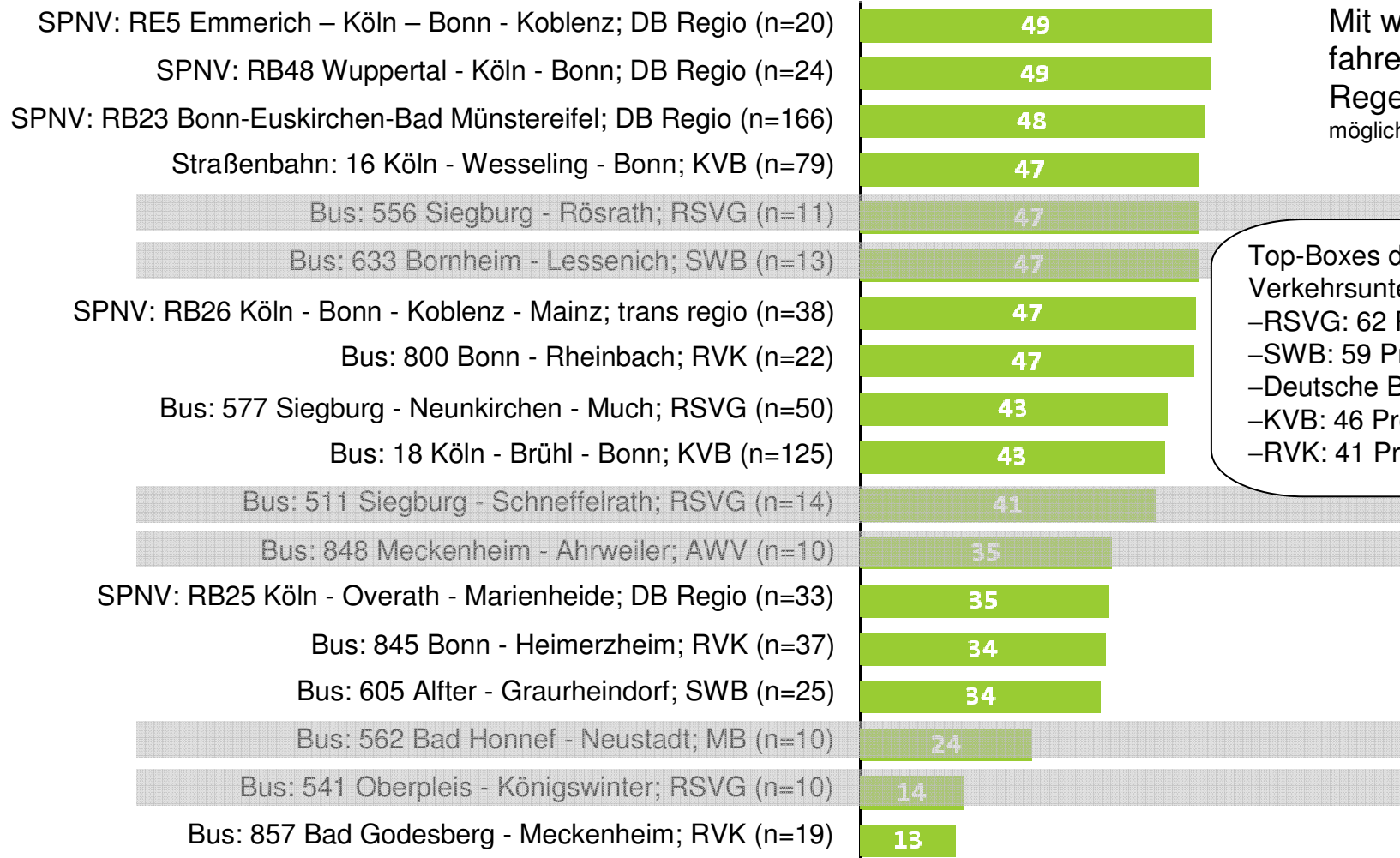
infas

Trendaussagen



Zufriedenheit im Rhein-Sieg-Kreis – Linienauswertung III: Linien mit mindestens zehn Befragten

Angaben in Prozent, Top-Box: Anteile „sehr zufrieden“ und „zufrieden“ auf einer Skala von „1=sehr zufrieden“ bis „5=gar nicht zufrieden“;
Personen, die angeben, die genannte Linie regelmäßig zu nutzen



infas

Trendaussagen

Mit welchen Linien
fahren Sie in der
Regel? (max. vier Nennungen
möglich)

Top-Boxes der regelmäßig genutzte
Verkehrsunternehmen (MFN möglich):

- RSVG: 62 Prozent
- SWB: 59 Prozent
- Deutsche Bahn: 51 Prozent
- KVB: 46 Prozent
- RVK: 41 Prozent

Top-Box-Einstufung

■ Anteile 1+2

■ Fallzahl unter n=15

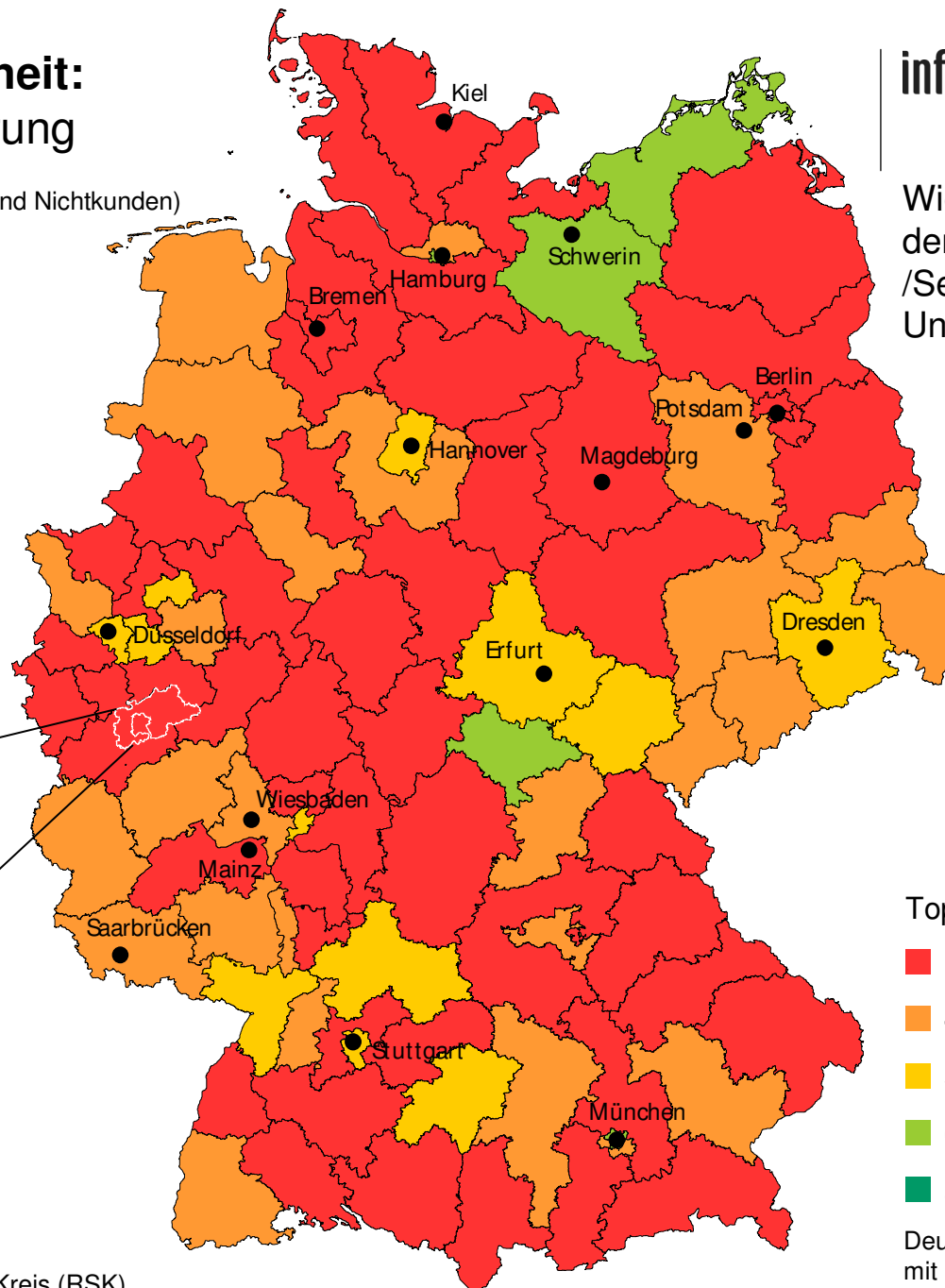
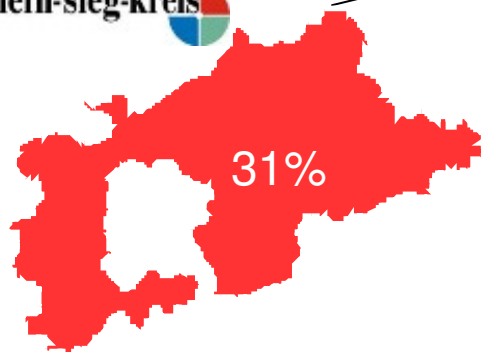
Bundesweite Zufriedenheit: Kunden- /Serviceorientierung

Angaben in Prozent, alle Befragten (Kunden und Nichtkunden)
Top-Box: Anteile „sehr zufrieden“
und „zufrieden“ auf einer Skala
von „1=sehr zufrieden“
bis „5=gar nicht zufrieden“

infas

Wie zufrieden sind Sie mit
der Kunden-
/Serviceorientierung des
Unternehmens?

:rhein-sieg-kreis



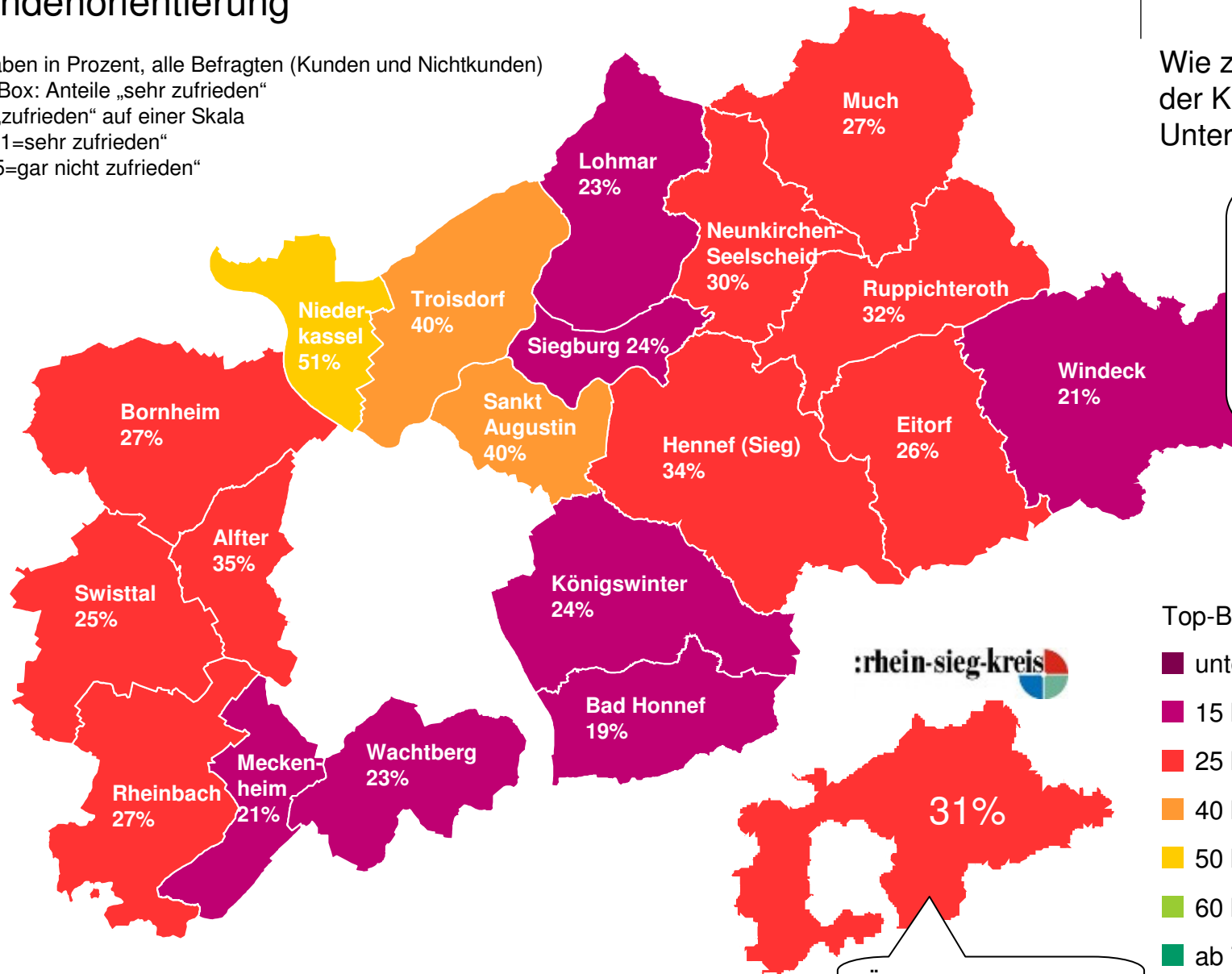
Top-Box-Einstufung

- unter 40
- 40 bis unter 50
- 50 bis unter 60
- 60 bis unter 70
- ab 70

Deutschlandwerte erhoben 2012
mit 15.668 Fällen

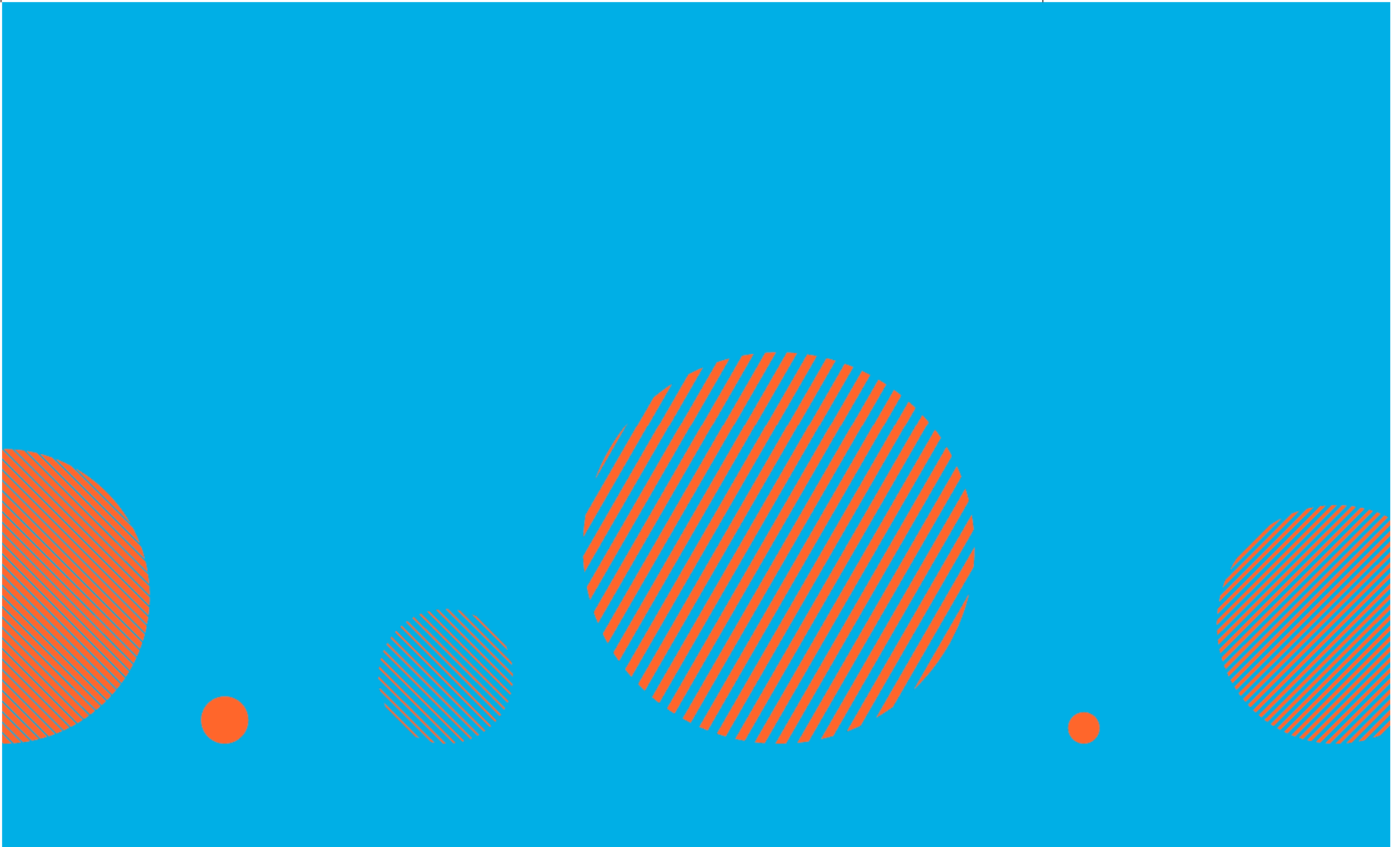
Zufriedenheit innerhalb des Rhein-Sieg-Kreises: Kundenorientierung

Angaben in Prozent, alle Befragten (Kunden und Nichtkunden)
Top-Box: Anteile „sehr zufrieden“
und „zufrieden“ auf einer Skala
von „1=sehr zufrieden“
bis „5=gar nicht zufrieden“



infas

Wie zufrieden sind Sie mit
der Kundenorientierung des
Unternehmens?



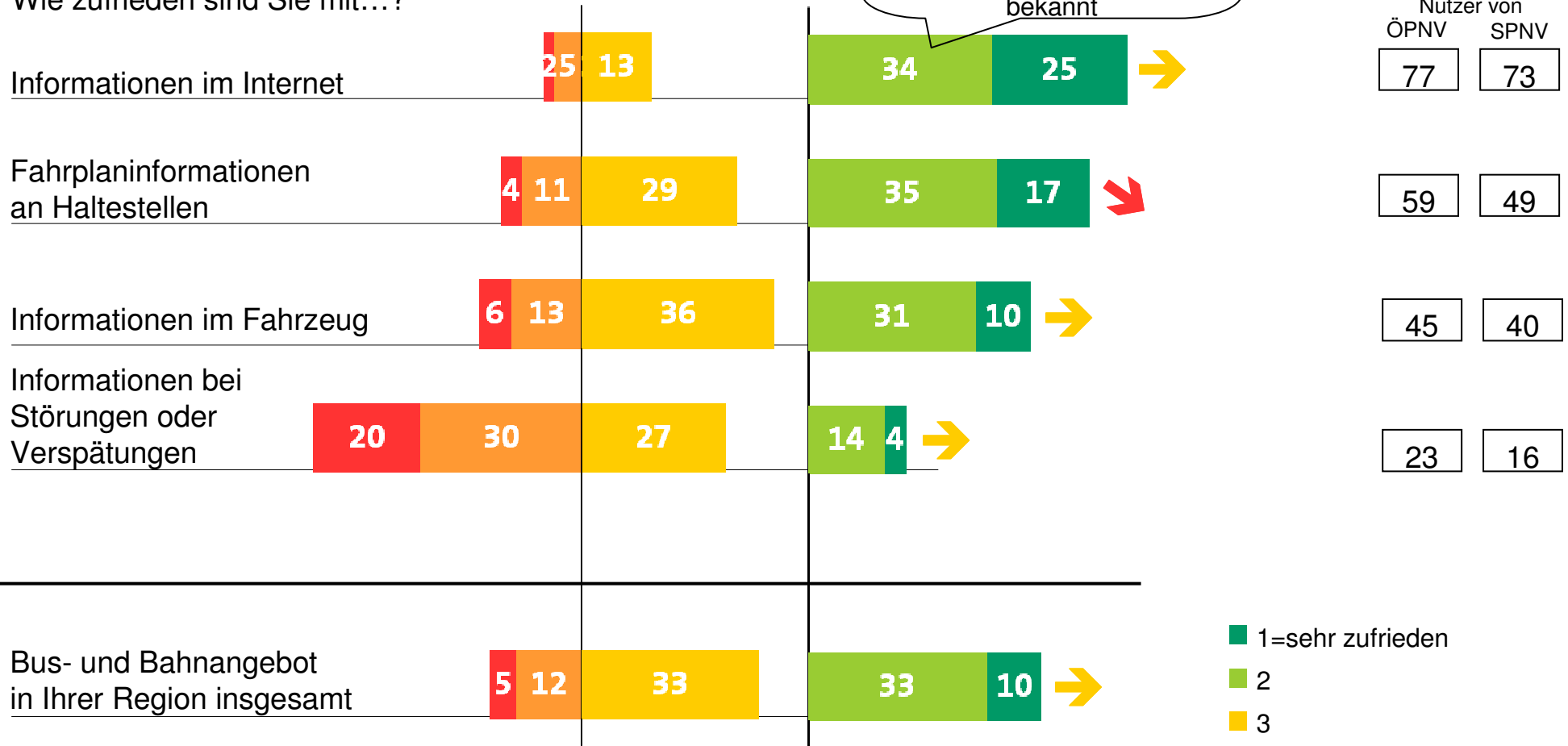
Zufriedenheit mit den Informationen zu Verbindungen im RSK: Basisinformationen in Ordnung, im Störfungsfall aber verbesserbar

infas

Angaben in Prozent; Befragte, die Busse und Bahnen mindestens selten nutzen;
an 100% Fehlende: nutze Internet nicht/fahre nie Bus und Bahn / weiß nicht

Wie zufrieden sind Sie mit...?

aus anderen Studien
vor allem hohe
Zufriedenheit mit der DB-
Internetseite www.bahn.de
bekannt



Zufriedenheit innerhalb des RSKs: Informationen Fahrplan / Verbindungen

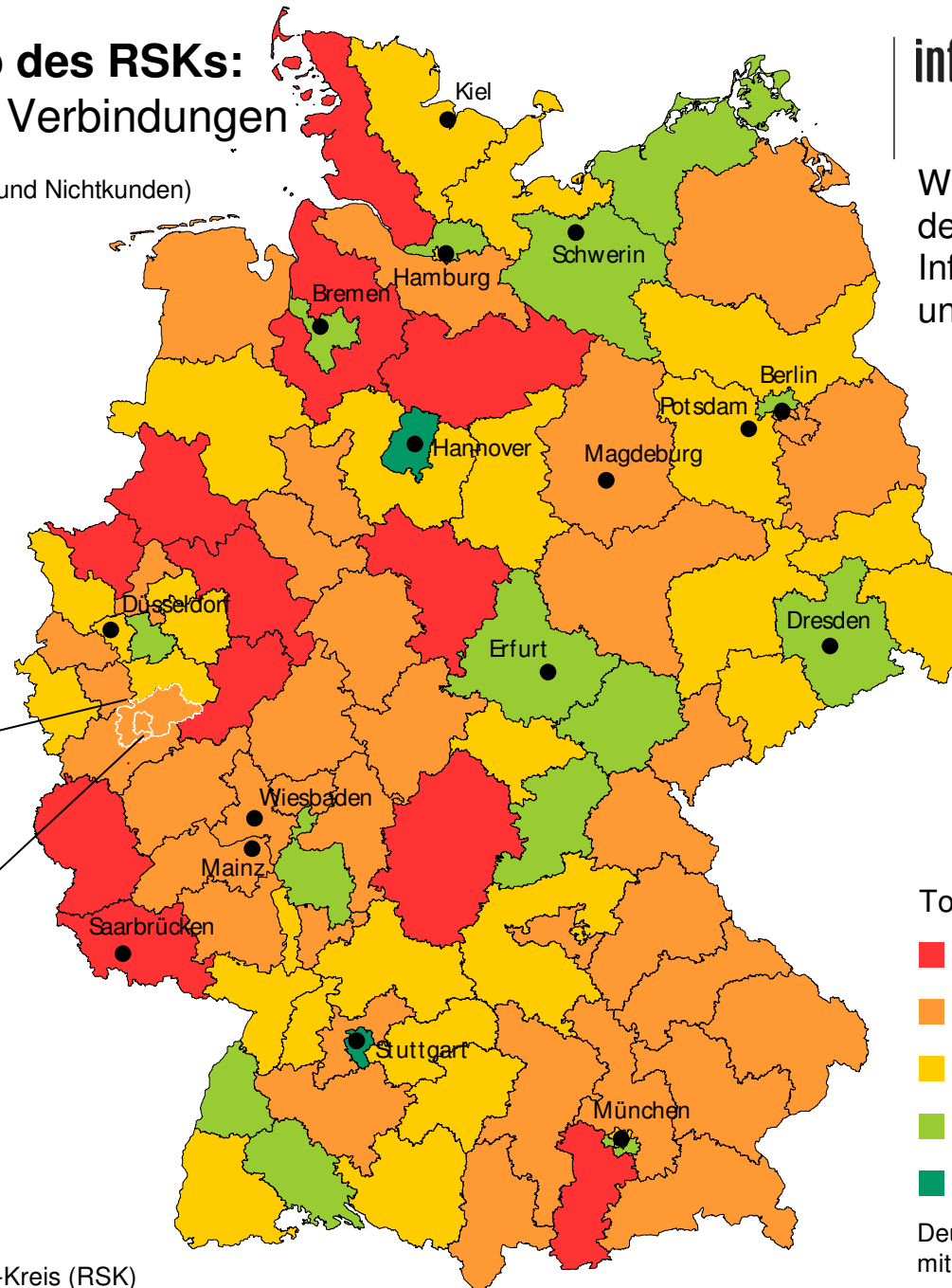
Angaben in Prozent, alle Befragten (Kunden und Nichtkunden)
Top-Box: Anteile „sehr zufrieden“
und „zufrieden“ auf einer Skala
von „1=sehr zufrieden“
bis „5=gar nicht zufrieden“

infas

Wie zufrieden sind Sie mit
den angebotenen
Informationen zum Fahrplan
und zu Verbindungen?

:rhein-sieg-kreis

49%



Top-Box-Einstufung

- unter 40
- 40 bis unter 50
- 50 bis unter 60
- 60 bis unter 70
- ab 70

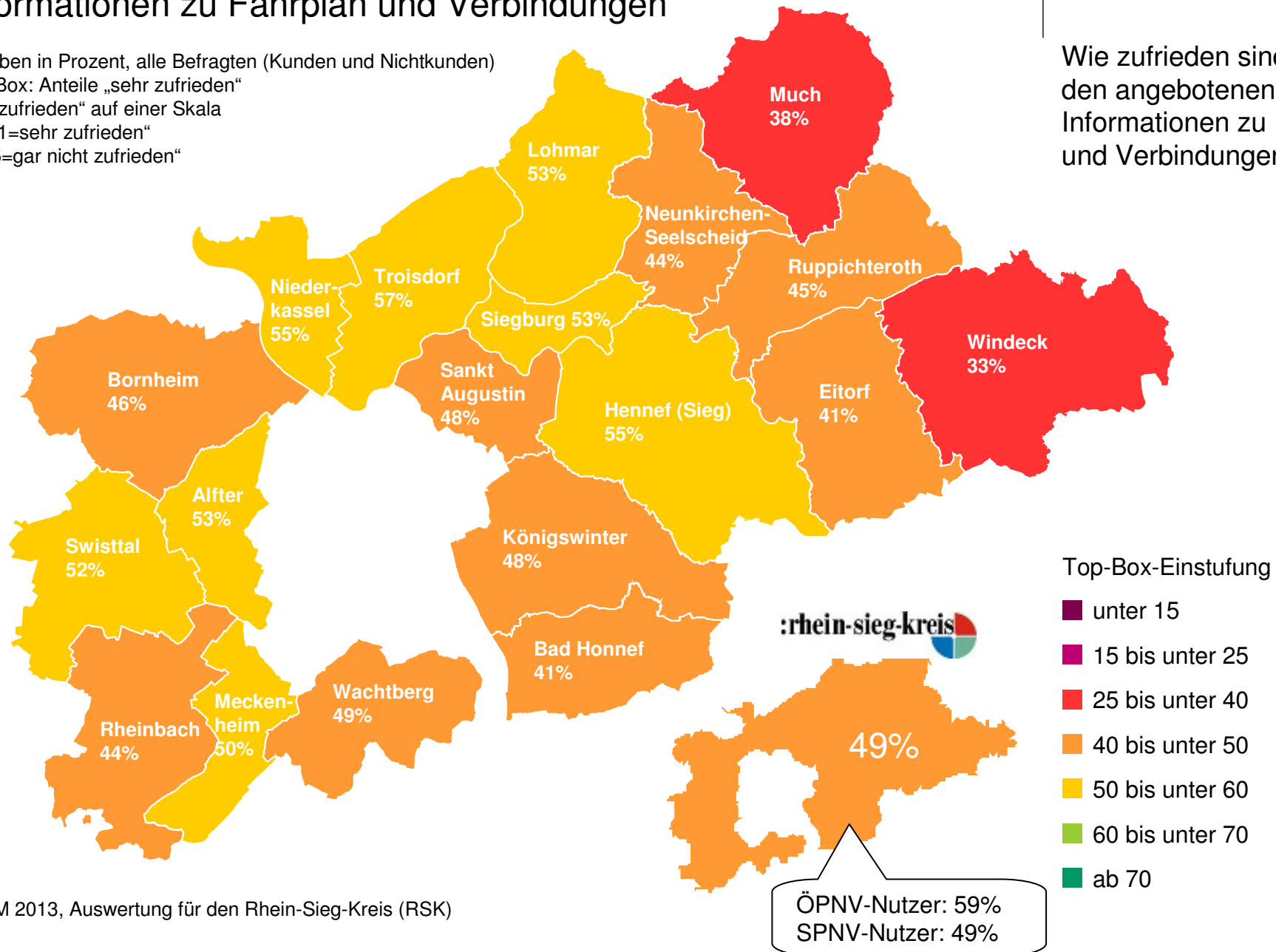
Deutschlandwerte erhoben 2012
mit 15.668 Fällen

Zufriedenheit innerhalb des Rhein-Sieg-Kreises: Informationen zu Fahrplan und Verbindungen

Angaben in Prozent, alle Befragten (Kunden und Nichtkunden)
Top-Box: Anteile „sehr zufrieden“
und „zufrieden“ auf einer Skala
von „1=sehr zufrieden“
bis „5=gar nicht zufrieden“

infas

Wie zufrieden sind Sie mit
den angebotenen
Informationen zu Fahrplan
und Verbindungen?

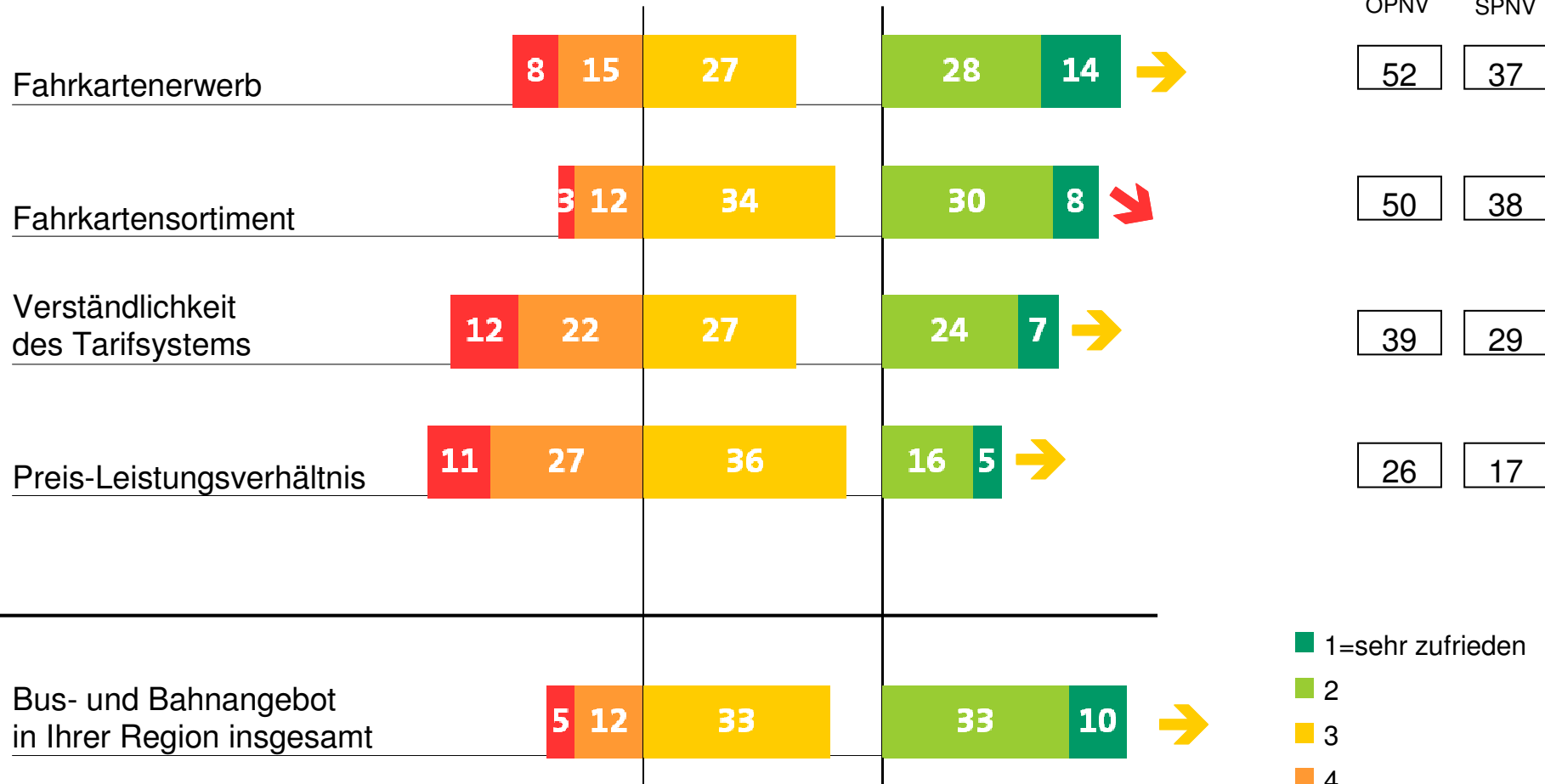


Zufriedenheit mit den Tarifen und Fahrkarten im Rhein-Sieg-Kreis: im Rhein-Sieg-Kreis eine besondere Achillesferse

infas

Angaben in Prozent; Befragte, die Busse und Bahnen mindestens selten nutzen;
an 100% Fehlende: fahre nie Bus und Bahn / weiß nicht

Wie zufrieden sind Sie mit...?



Top-Boxes

(bereinigt auf den Wertebereich 1-5)

Nutzer von
ÖPNV SPNV

52 37

50 38

39 29

26 17

1=sehr zufrieden

2

3

4

5=gar nicht zufrieden

Vergleich zum TRAM-Durchschnitt (Top-Box) +/- 5 Prozentpunkte

Bundesweite Zufriedenheit: Tarife und Fahrkarten

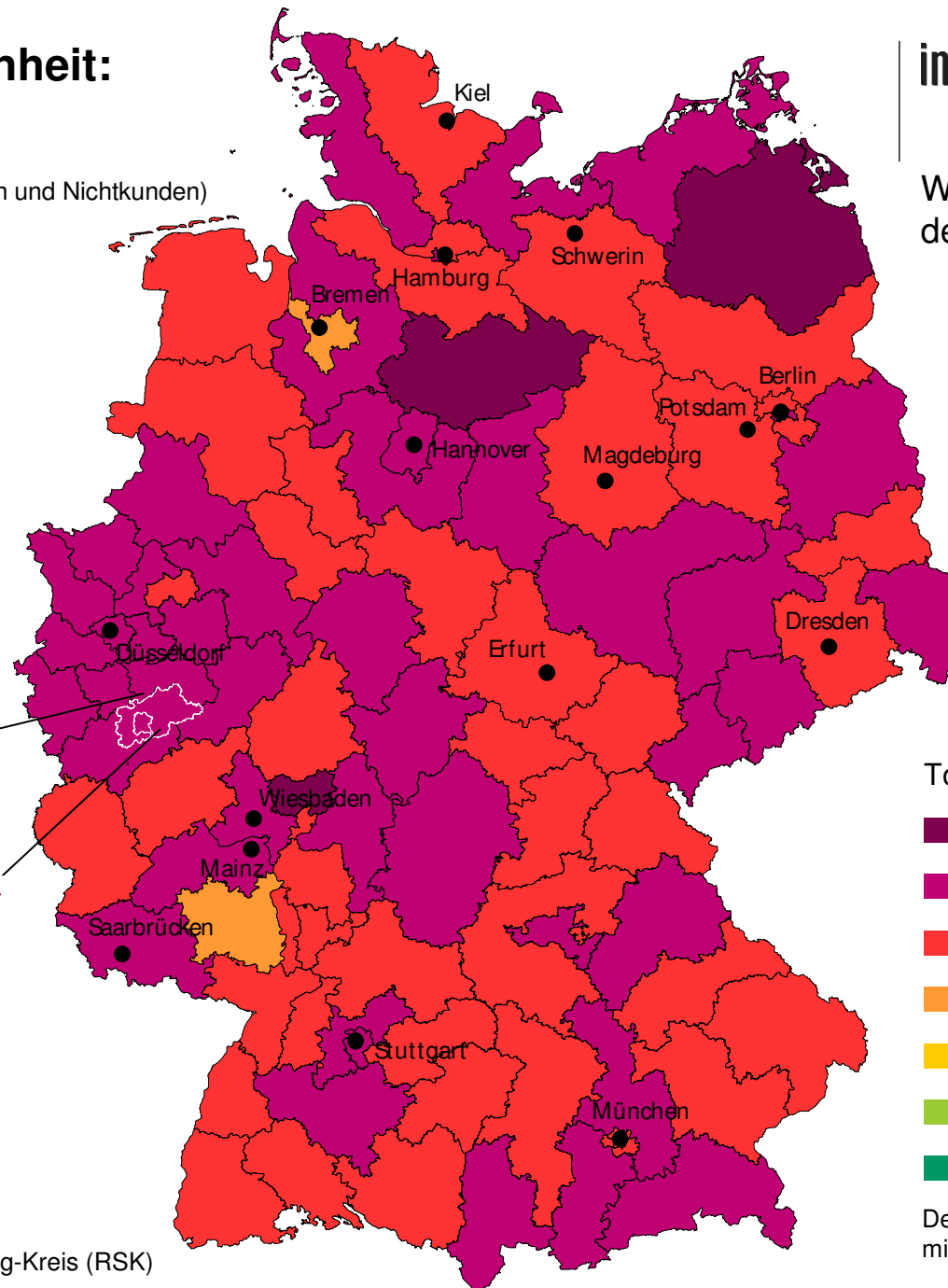
Angaben in Prozent, alle Befragten (Kunden und Nichtkunden)
Top-Box: Anteile „sehr zufrieden“
und „zufrieden“ auf einer Skala
von „1=sehr zufrieden“
bis „5=gar nicht zufrieden“

infas

Wie zufrieden sind Sie mit
den Tarifen und Fahrkarten?

:rhein-sieg-kreis

21%



Top-Box-Einstufung

- unter 15
- 15 bis unter 25
- 25 bis unter 40
- 40 bis unter 50
- 50 bis unter 60
- 60 bis unter 70
- ab 70

Deutschlandwerte erhoben 2012
mit 15.668 Fällen

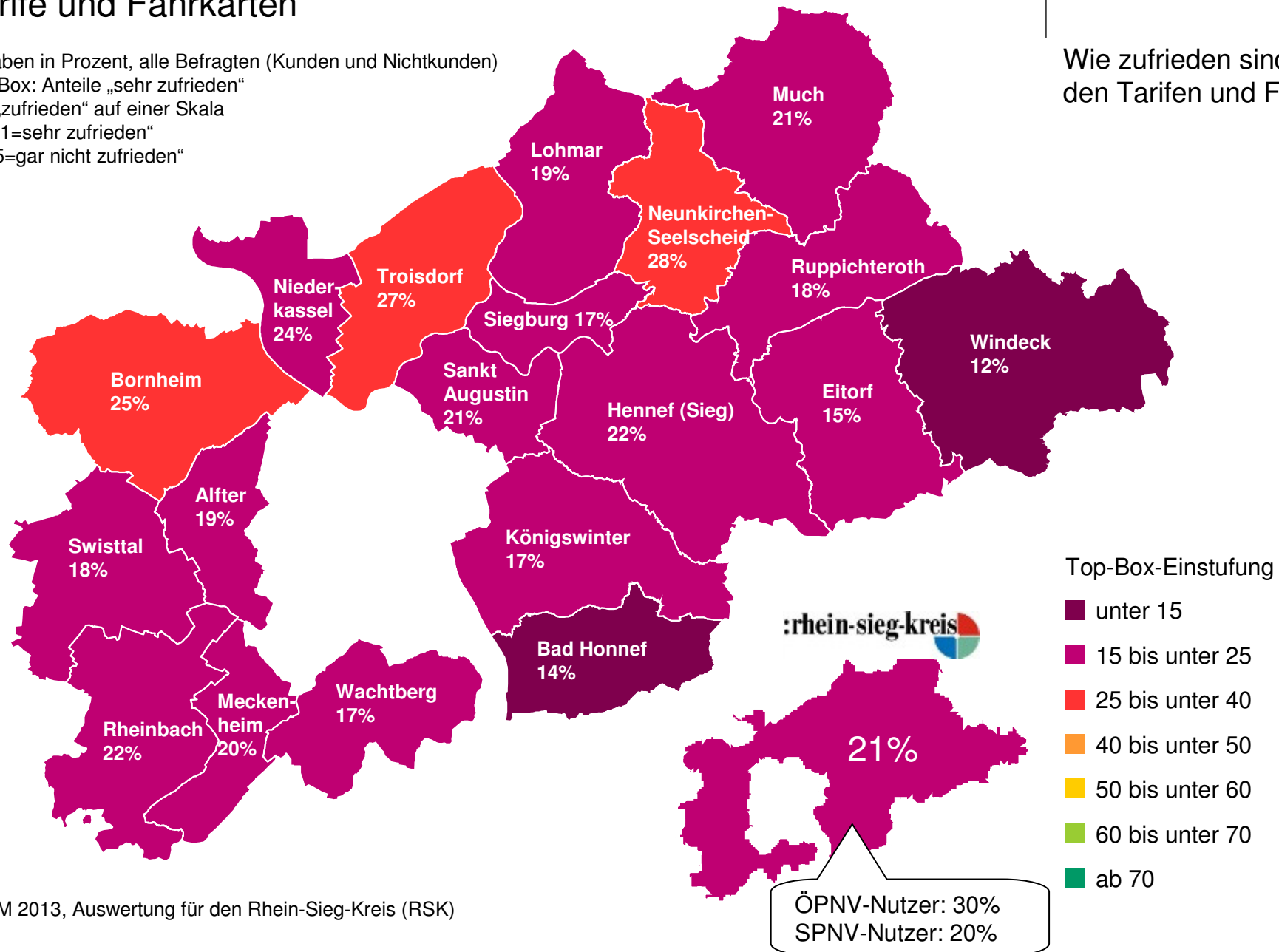
TRAM 2013, Auswertung für den Rhein-Sieg-Kreis (RSK)

Zufriedenheit innerhalb des Rhein-Sieg-Kreises: Tarife und Fahrkarten

infas

Angaben in Prozent, alle Befragten (Kunden und Nichtkunden)
Top-Box: Anteile „sehr zufrieden“
und „zufrieden“ auf einer Skala
von „1=sehr zufrieden“
bis „5=gar nicht zufrieden“

Wie zufrieden sind Sie mit
den Tarifen und Fahrkarten?

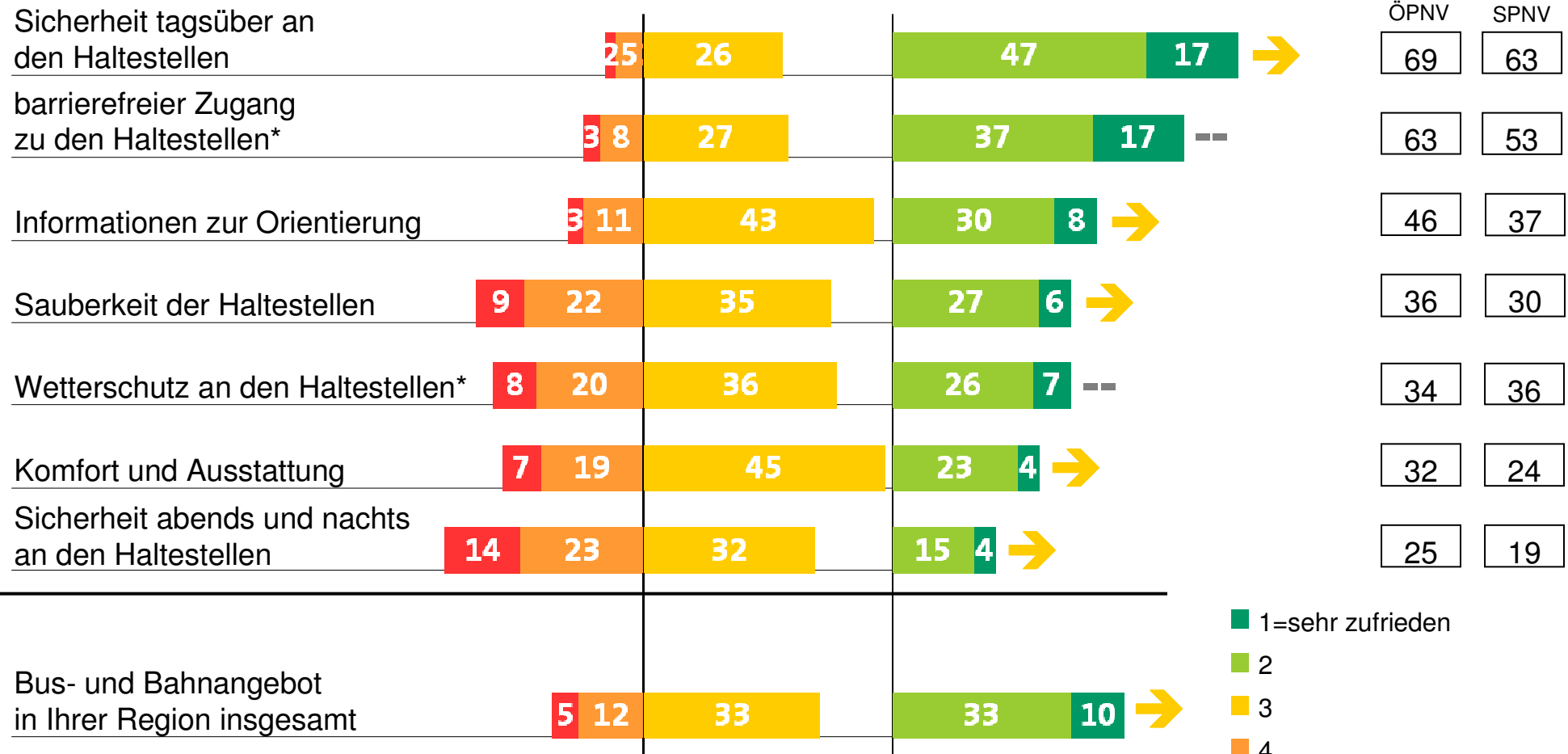


Zufriedenheit mit den Haltestellen und Stationen im RSK: viel im Mittelbereich – also mit Verbesserungsbedarf

infas

Angaben in Prozent; Befragte, die Busse und Bahnen mindestens selten nutzen;
an 100% Fehlende: fahre nie Bus und Bahn / weiß nicht; *nur im Rhein-Sieg-Kreis abgefragt

Wie zufrieden sind Sie mit...?



Bundesweite Zufriedenheit: Haltestellen und Stationen

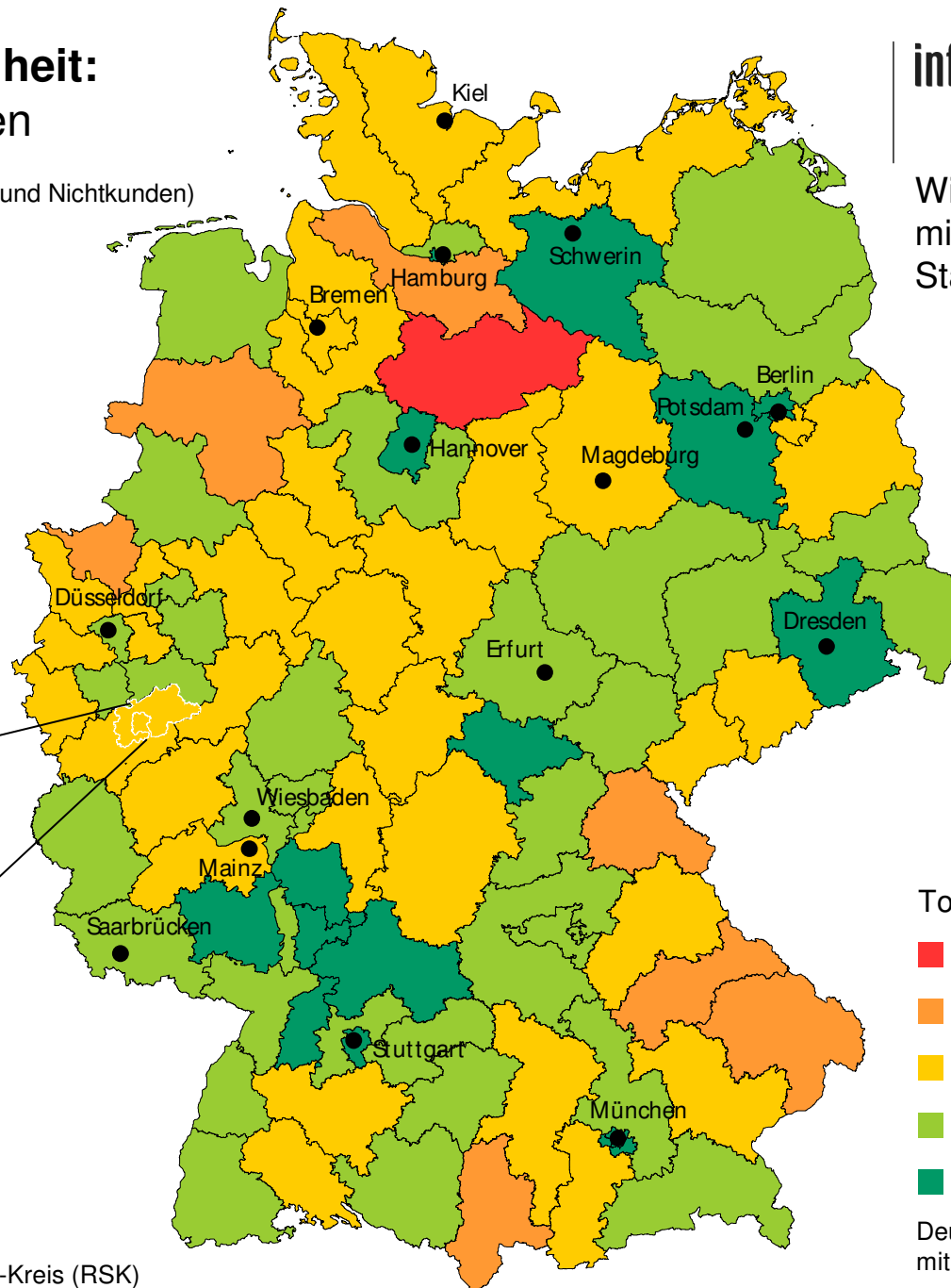
Angaben in Prozent, alle Befragten (Kunden und Nichtkunden)
Top-Box: Anteile „sehr zufrieden“
und „zufrieden“ auf einer Skala
von „1=sehr zufrieden“
bis „5=gar nicht zufrieden“

infas

Wie zufrieden sind Sie
mit den Haltestellen und
Stationen?

:rhein-sieg-kreis

58%



Top-Box-Einstufung

- unter 40
- 40 bis unter 50
- 50 bis unter 60
- 60 bis unter 70
- ab 70

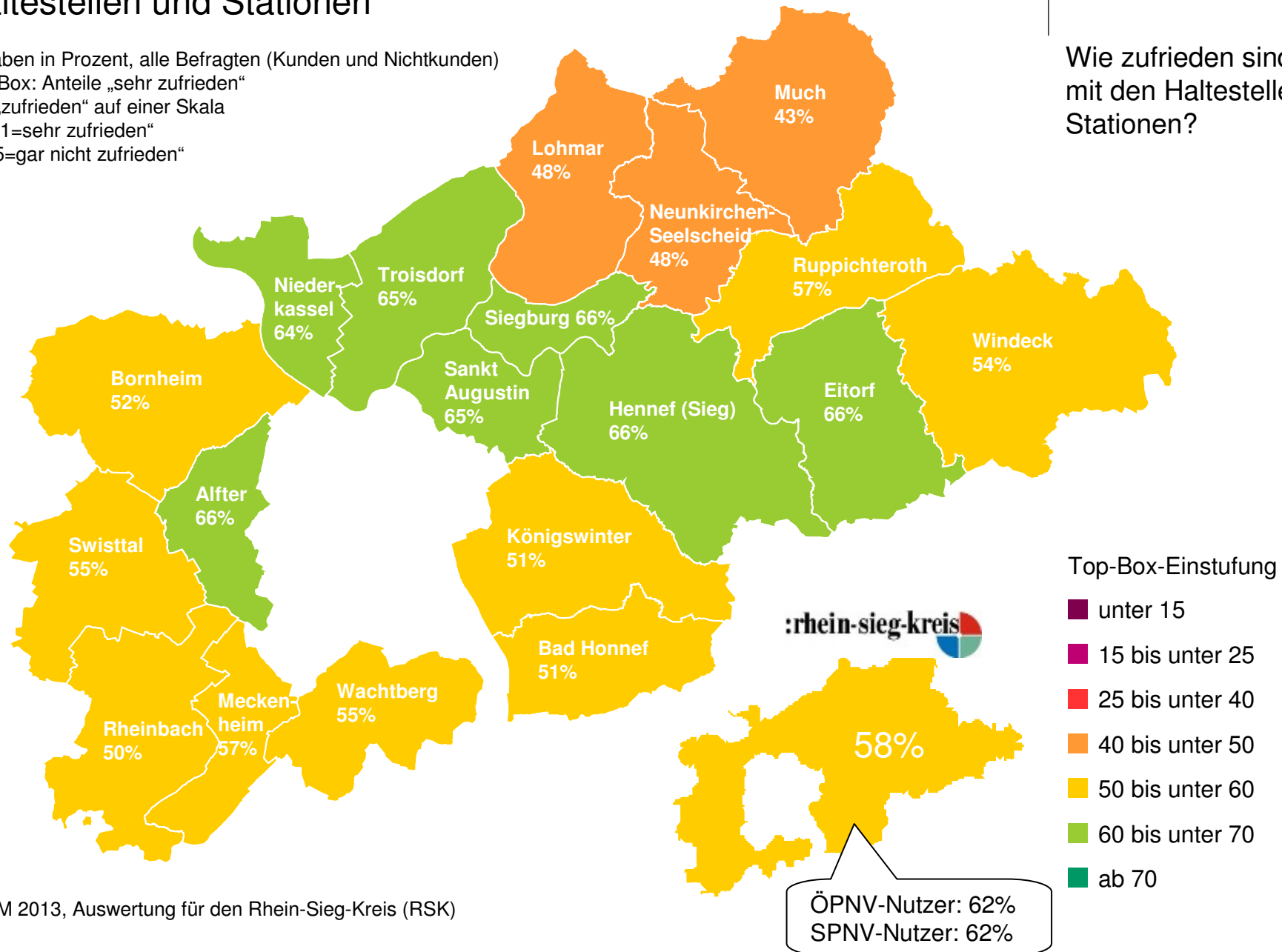
Deutschlandwerte erhoben 2012
mit 15.668 Fällen

Zufriedenheit innerhalb des Rhein-Sieg-Kreises: Haltestellen und Stationen

Angaben in Prozent, alle Befragten (Kunden und Nichtkunden)
Top-Box: Anteile „sehr zufrieden“
und „zufrieden“ auf einer Skala
von „1=sehr zufrieden“
bis „5=gar nicht zufrieden“

infas

Wie zufrieden sind Sie
mit den Haltestellen und
Stationen?



Zufriedenheit mit den Verbindungen im Rhein-Sieg-Kreis: gutes bewertetes Netz, Zuverlässigkeit durchschnittlich

infas

Angaben in Prozent; Befragte, die Busse und Bahnen mindestens selten nutzen;
an 100% Fehlende: fahre nie Bus oder Bahn / weiß nicht; *nur im Rhein-Sieg-Kreis abgefragt

Wie zufrieden sind Sie mit...?

Fahrthäufigkeit innerhalb
der Woche



Schnelligkeit der Beförderung



Linien- und Streckennetz



Betriebszeiten

(Tagesanfangs- und Endzeiten)*



Anschlüssen



Pünktlichkeit und Zuverlässigkeit



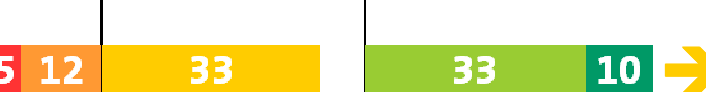
Fahrthäufigkeit am Wochenende*



Fahrthäufigkeit abends
und nachts*



Bus- und Bahnangebot
in Ihrer Region insgesamt



Top-Boxes
(bereinigt auf den
Wertebereich 1-5)

Nutzer von	
ÖPNV	SPNV
64	60
59	64
59	52
51	50
46	42
50	31
27	29
26	22

1=sehr zufrieden

2

3

4

5=gar nicht zufrieden

Vergleich zum TRAM-Durchschnitt
(Top-Box) +/- 5 Prozentpunkte

Bundesweite Zufriedenheit: Verbindungen

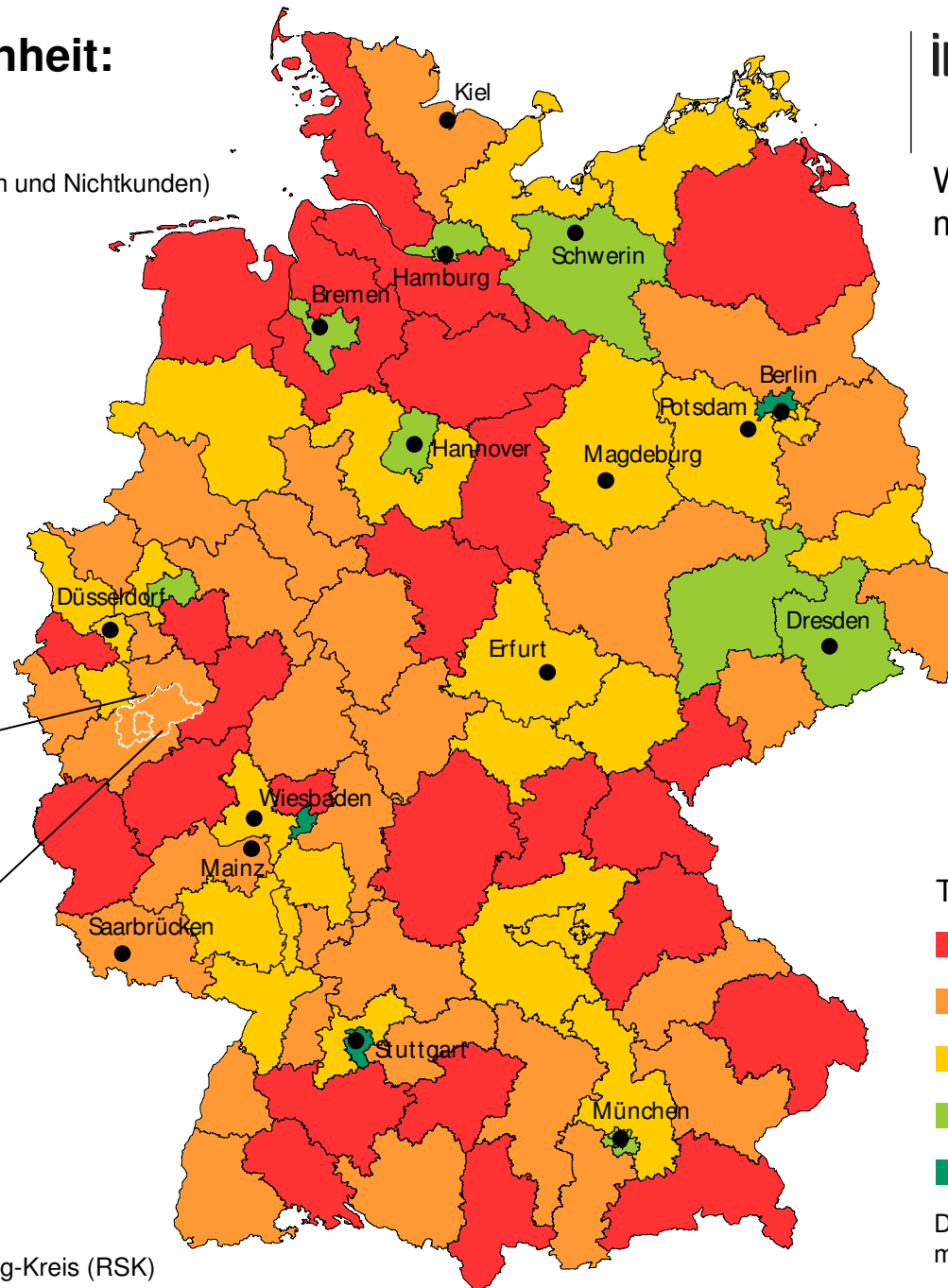
Angaben in Prozent, alle Befragten (Kunden und Nichtkunden)
Top-Box: Anteile „sehr zufrieden“
und „zufrieden“ auf einer Skala
von „1=sehr zufrieden“
bis „5=gar nicht zufrieden“

infas

Wie zufrieden sind Sie
mit den Verbindungen?

:rhein-sieg-kreis

42%



Top-Box-Einstufung

- unter 40
- 40 bis unter 50
- 50 bis unter 60
- 60 bis unter 70
- ab 70

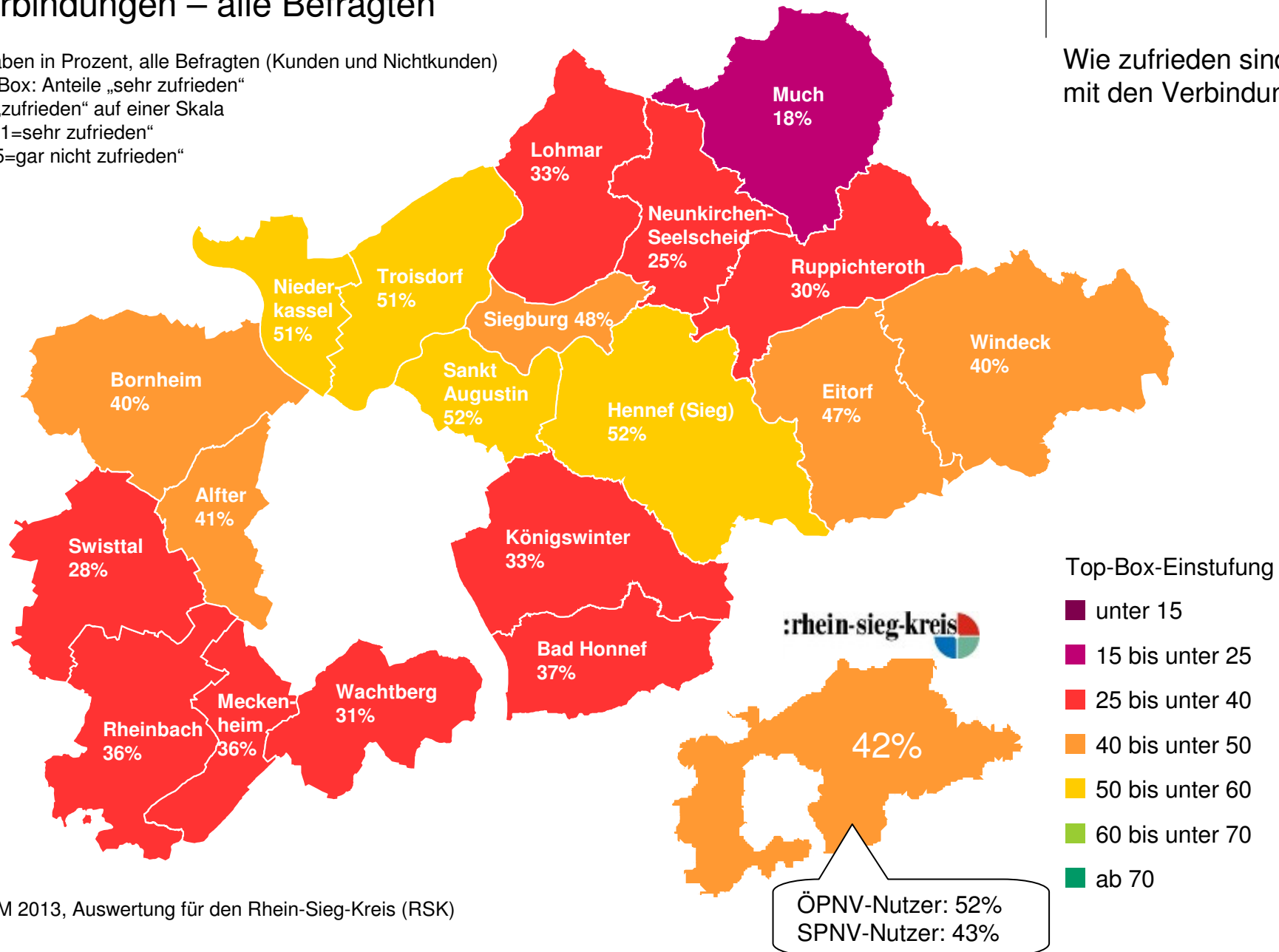
Deutschlandwerte erhoben 2012
mit 15.668 Fällen

Zufriedenheit innerhalb des Rhein-Sieg-Kreises: Verbindungen – alle Befragten

Angaben in Prozent, alle Befragten (Kunden und Nichtkunden)
Top-Box: Anteile „sehr zufrieden“
und „zufrieden“ auf einer Skala
von „1=sehr zufrieden“
bis „5=gar nicht zufrieden“

infas

Wie zufrieden sind Sie
mit den Verbindungen?

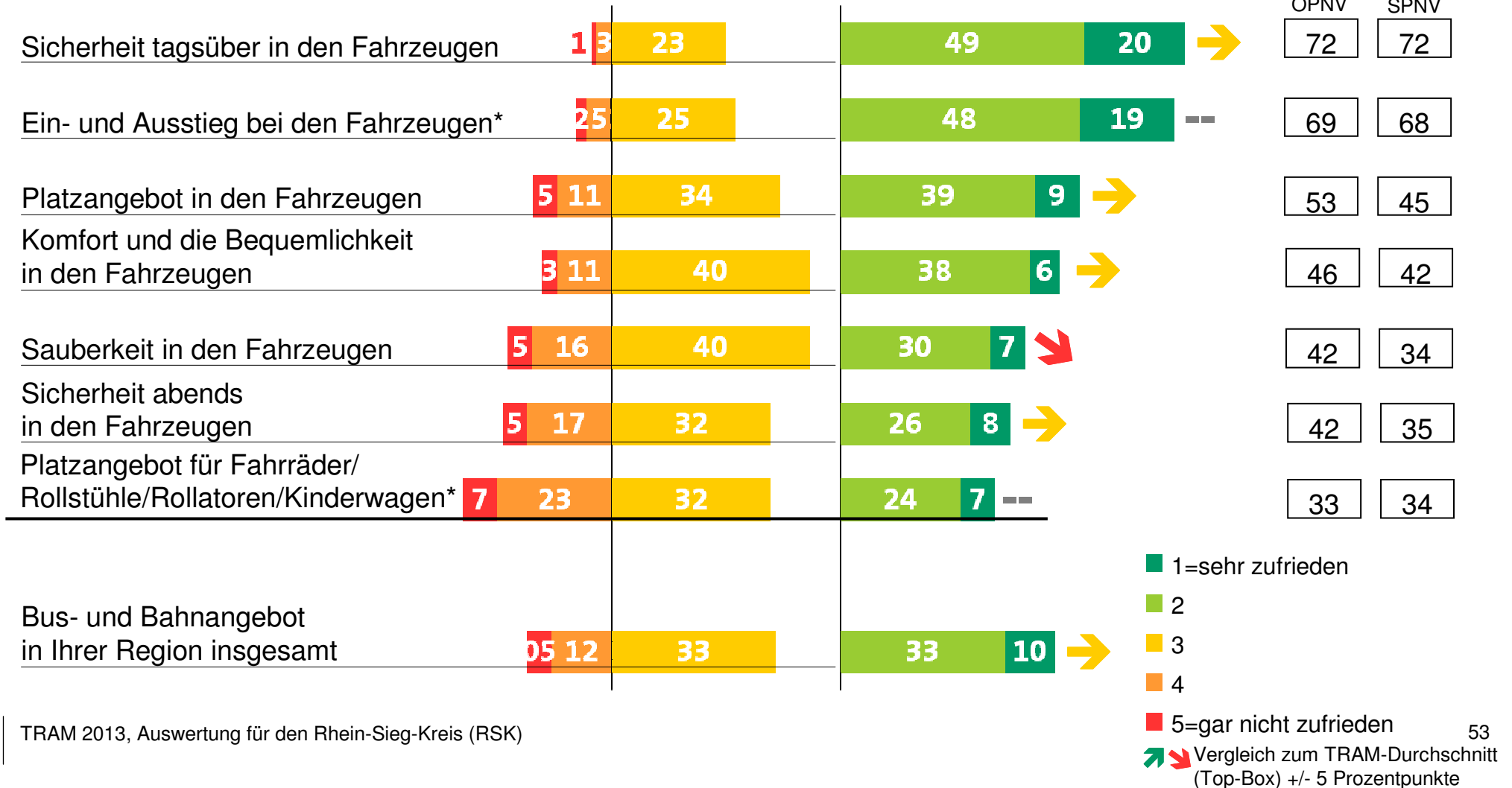


Zufriedenheit mit den Fahrzeugen im Rhein-Sieg-Kreis: auch hier mittlere Zufriedenheitswerte

infas

Angaben in Prozent; Befragte, die Busse und Bahnen mindestens selten nutzen;
an 100% Fehlende: fahre nie Bus oder Bahn / weiß nicht; *nur im Rhein-Sieg-Kreis abgefragt

Wie zufrieden sind Sie mit...?



Bundesweite Zufriedenheit: Fahrzeuge

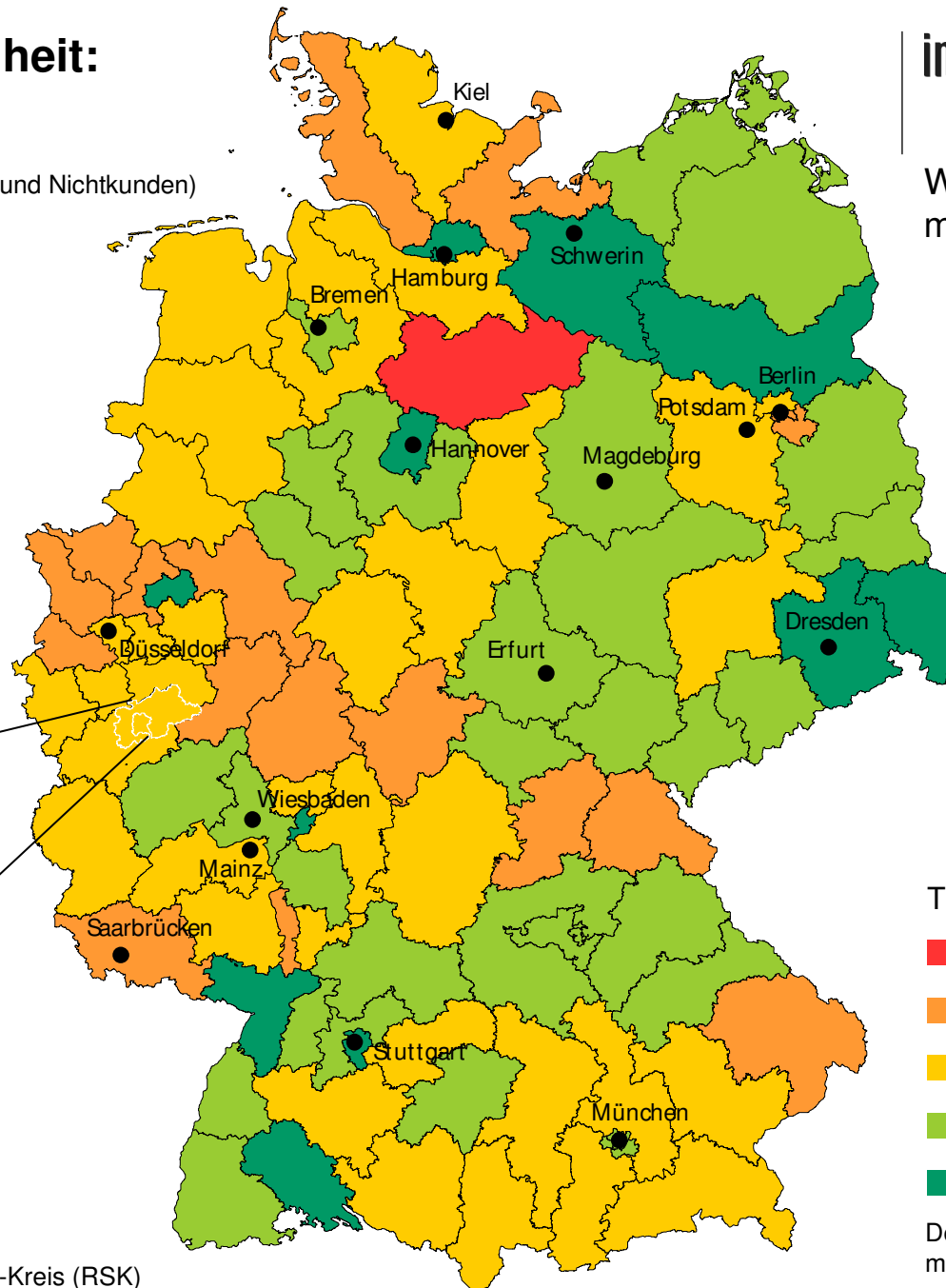
Angaben in Prozent, alle Befragten (Kunden und Nichtkunden)
Top-Box: Anteile „sehr zufrieden“
und „zufrieden“ auf einer Skala
von „1=sehr zufrieden“
bis „5=gar nicht zufrieden“

infas

Wie zufrieden sind Sie
mit den Fahrzeugen?

:rhein-sieg-kreis

52%



Top-Box-Einstufung

- unter 40
- 40 bis unter 50
- 50 bis unter 60
- 60 bis unter 70
- ab 70

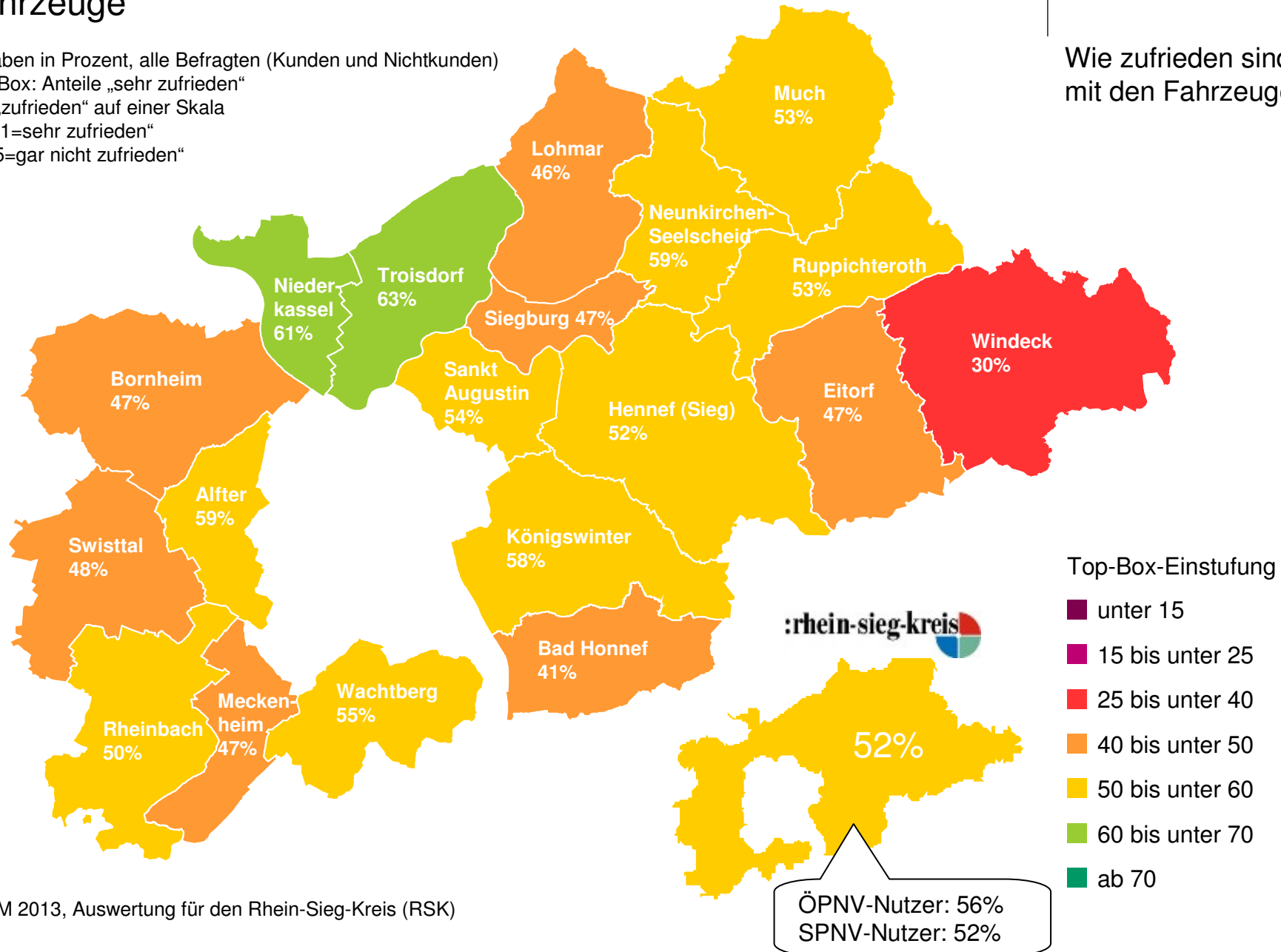
Deutschlandwerte erhoben 2012
mit 15.668 Fällen

Zufriedenheit innerhalb des Rhein-Sieg-Kreises: Fahrzeuge

Angaben in Prozent, alle Befragten (Kunden und Nichtkunden)
Top-Box: Anteile „sehr zufrieden“
und „zufrieden“ auf einer Skala
von „1=sehr zufrieden“
bis „5=gar nicht zufrieden“

infas

Wie zufrieden sind Sie
mit den Fahrzeugen?

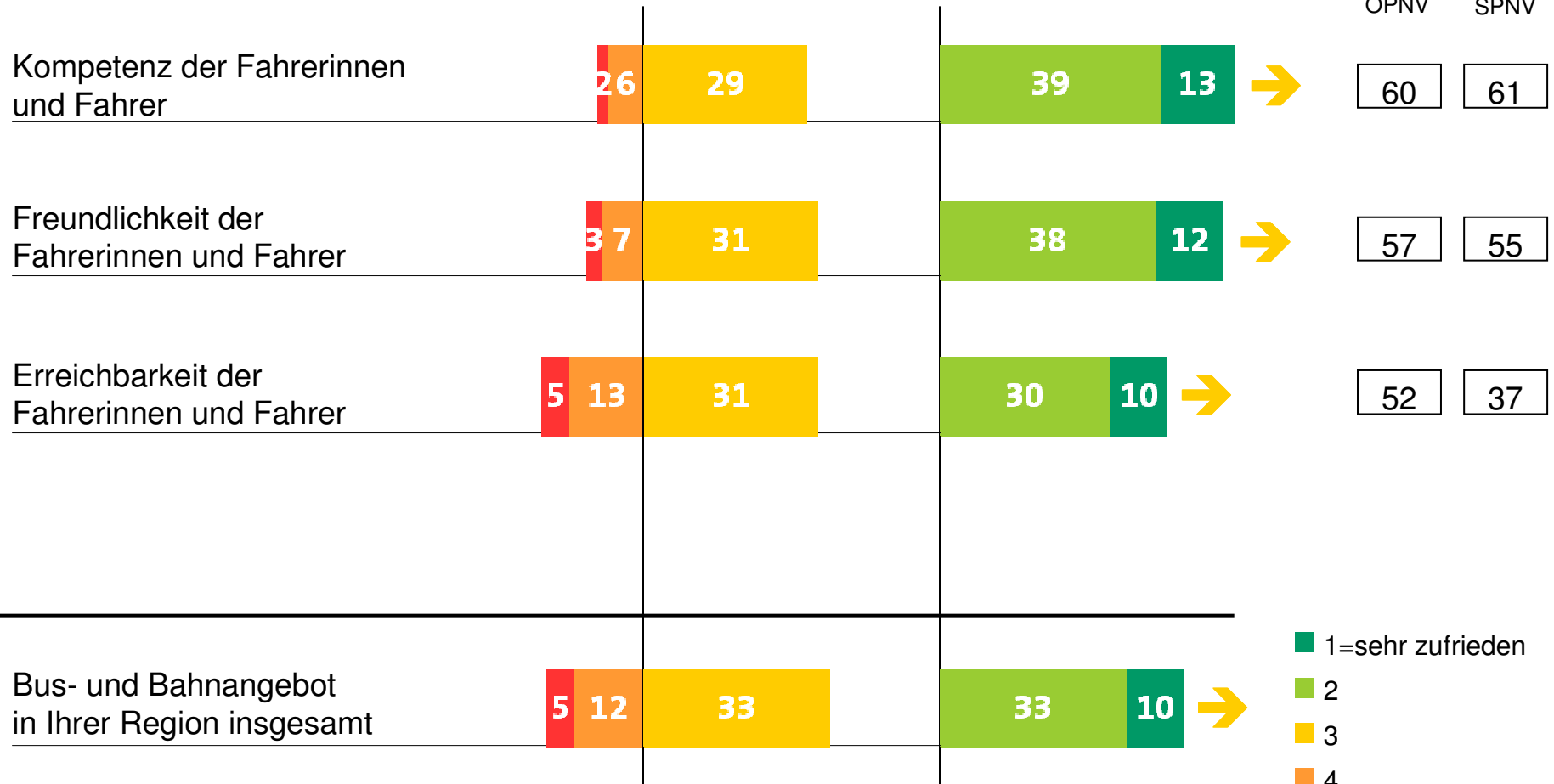


Zufriedenheit mit dem Fahrpersonal im Rhein-Sieg-Kreis: überwiegend gute Werte, aber offenbar mehr Präsenz gewünscht

infas

Angaben in Prozent; Befragte, die Busse und Bahnen mindestens selten nutzen;
an 100% Fehlende: fahre nie Bus oder Bahn / weiß nicht

Wie zufrieden sind Sie mit ... ?



1=sehr zufrieden
2
3
4

5=gar nicht zufrieden
Vergleich zum TRAM-Durchschnitt (Top-Box) +/- 5 Prozentpunkte

Bundesweite Zufriedenheit: Fahrpersonal

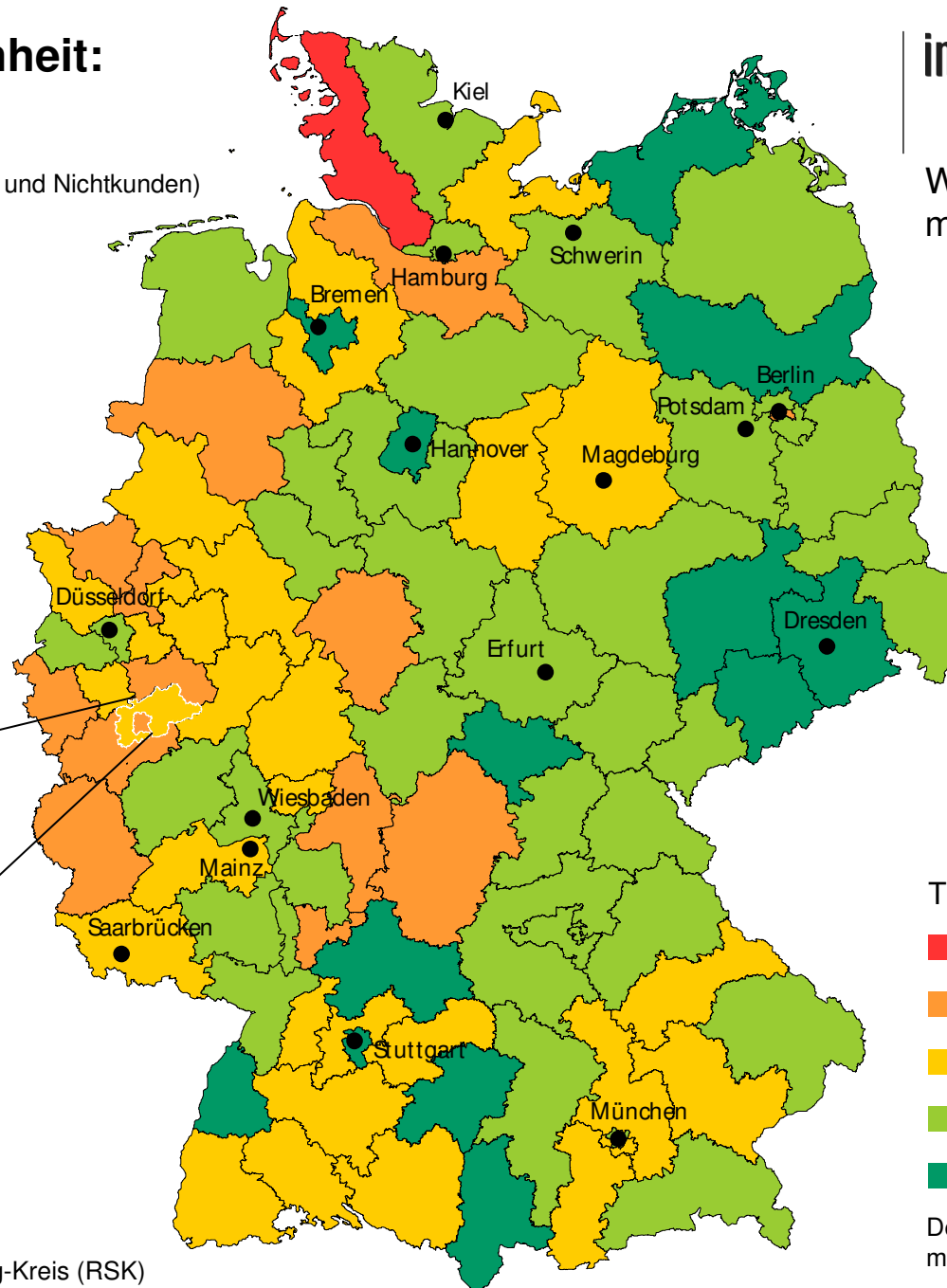
Angaben in Prozent, alle Befragten (Kunden und Nichtkunden)
Top-Box: Anteile „sehr zufrieden“
und „zufrieden“ auf einer Skala
von „1=sehr zufrieden“
bis „5=gar nicht zufrieden“

infas

Wie zufrieden sind Sie
mit dem Fahrpersonal?

:rhein-sieg-kreis

56%



Top-Box-Einstufung

- unter 40
- 40 bis unter 50
- 50 bis unter 60
- 60 bis unter 70
- ab 70

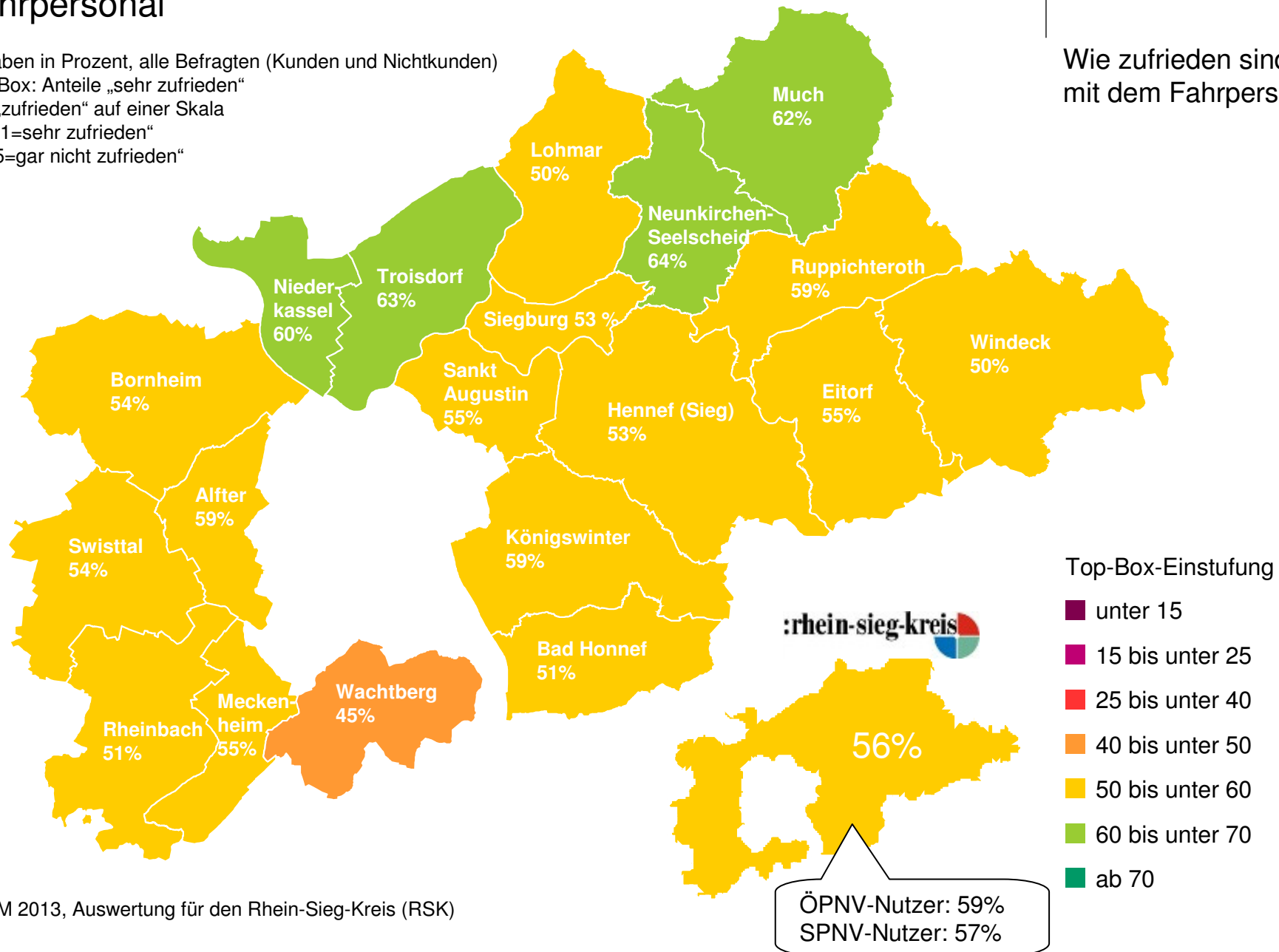
Deutschlandwerte erhoben 2012
mit 15.668 Fällen

Zufriedenheit innerhalb des Rhein-Sieg-Kreises: Fahrpersonal

Angaben in Prozent, alle Befragten (Kunden und Nichtkunden)
Top-Box: Anteile „sehr zufrieden“
und „zufrieden“ auf einer Skala
von „1=sehr zufrieden“
bis „5=gar nicht zufrieden“

infas

Wie zufrieden sind Sie
mit dem Fahrpersonal?

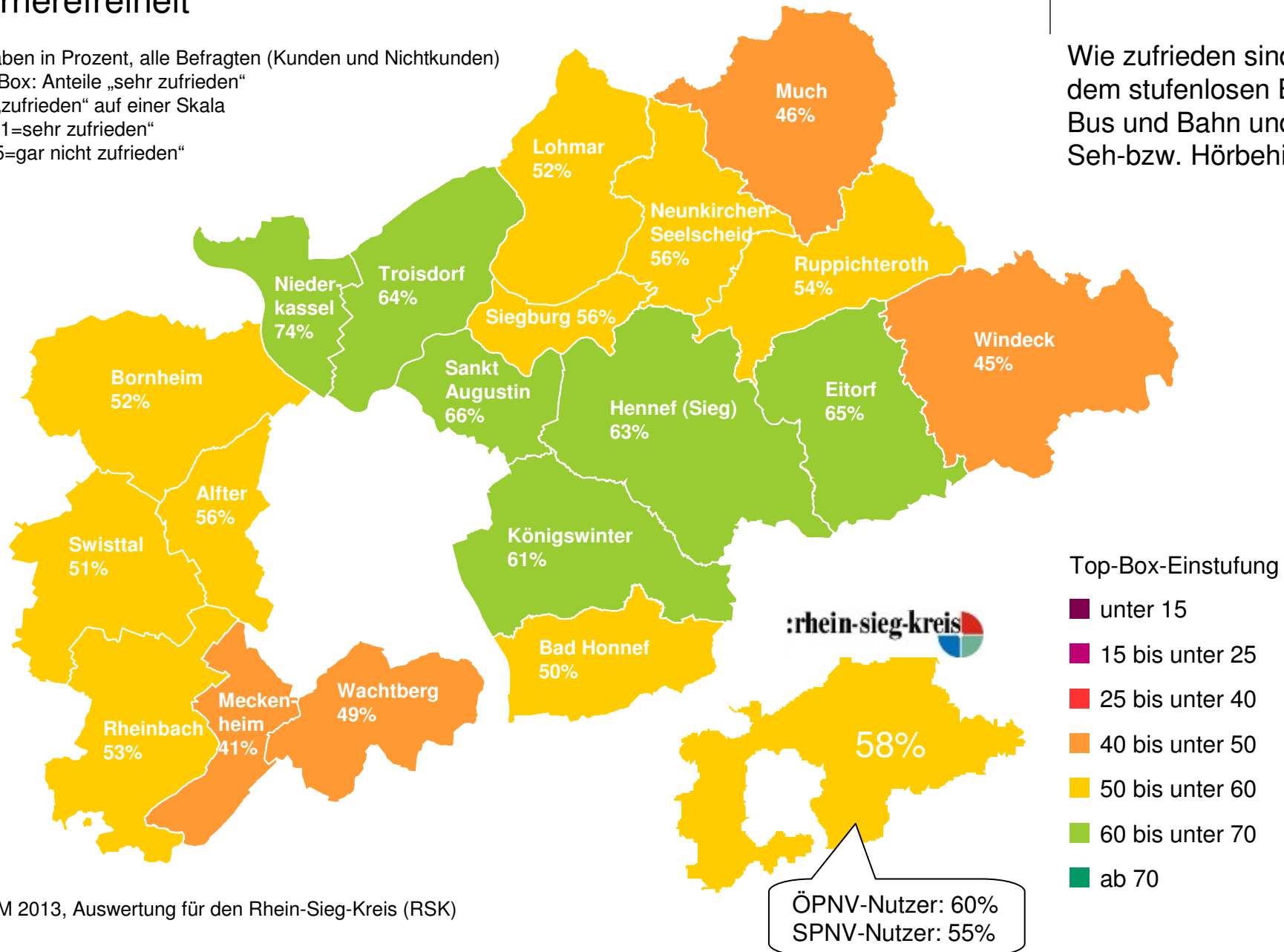


Zufriedenheit innerhalb des Rhein-Sieg-Kreises: Barrierefreiheit

Angaben in Prozent, alle Befragten (Kunden und Nichtkunden)
Top-Box: Anteile „sehr zufrieden“
und „zufrieden“ auf einer Skala
von „1=sehr zufrieden“
bis „5=gar nicht zufrieden“

infas

Wie zufrieden sind Sie mit
dem stufenlosen Einsteigen in
Bus und Bahn und Hilfen für
Seh-bzw. Hörbehinderte?

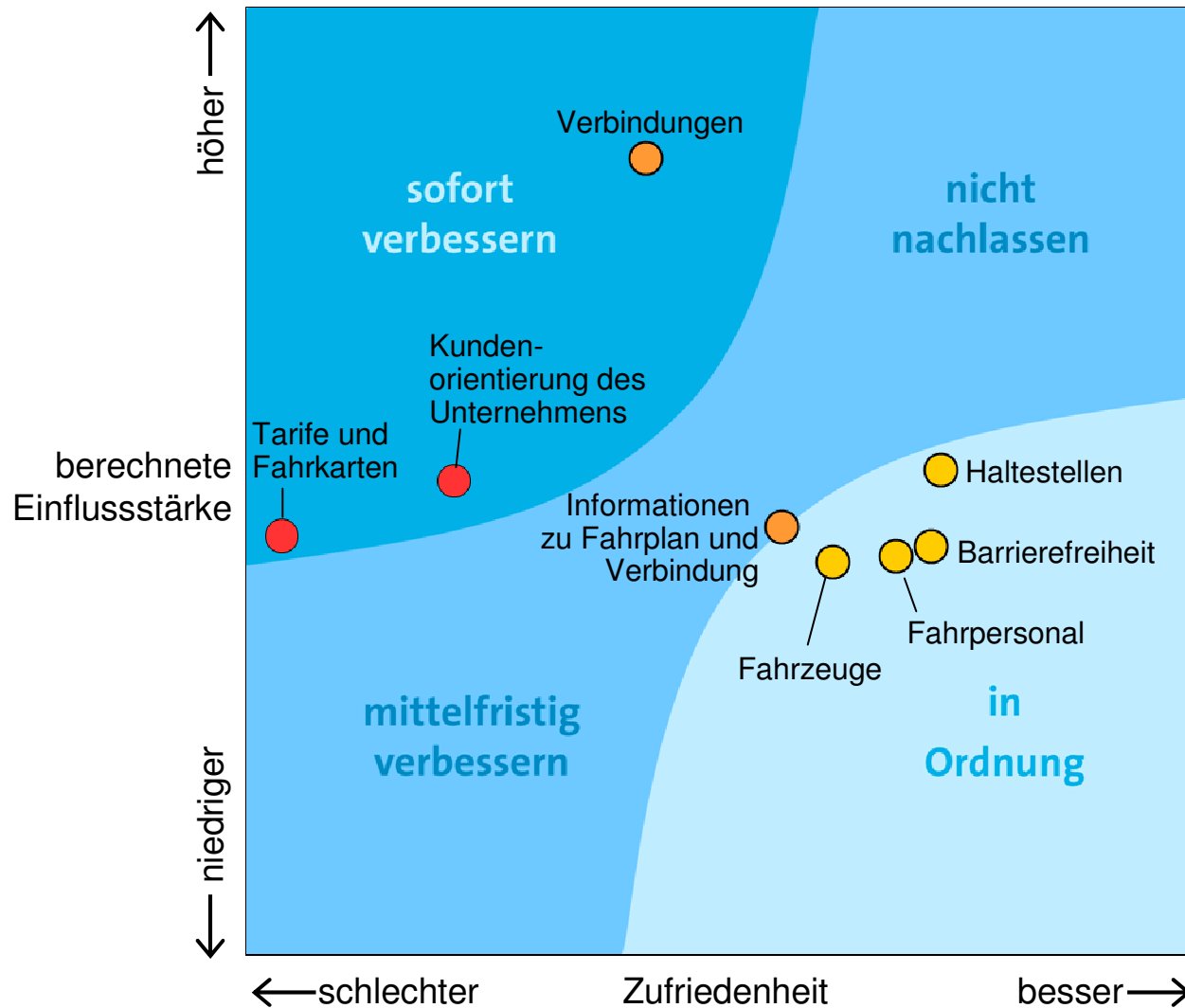




Handlungsempfehlungen Bereichszufriedenheiten im RSK: Verbindungen mit höchster Priorität

infas

alle Befragten



Einflussstärke auf Gesamtzufriedenheit
Angaben in Prozent, Top-Box: Anteile „sehr zufrieden“ und „zufrieden“ auf einer Skala von „1=sehr zufrieden“ bis „5=gar nicht zufrieden“

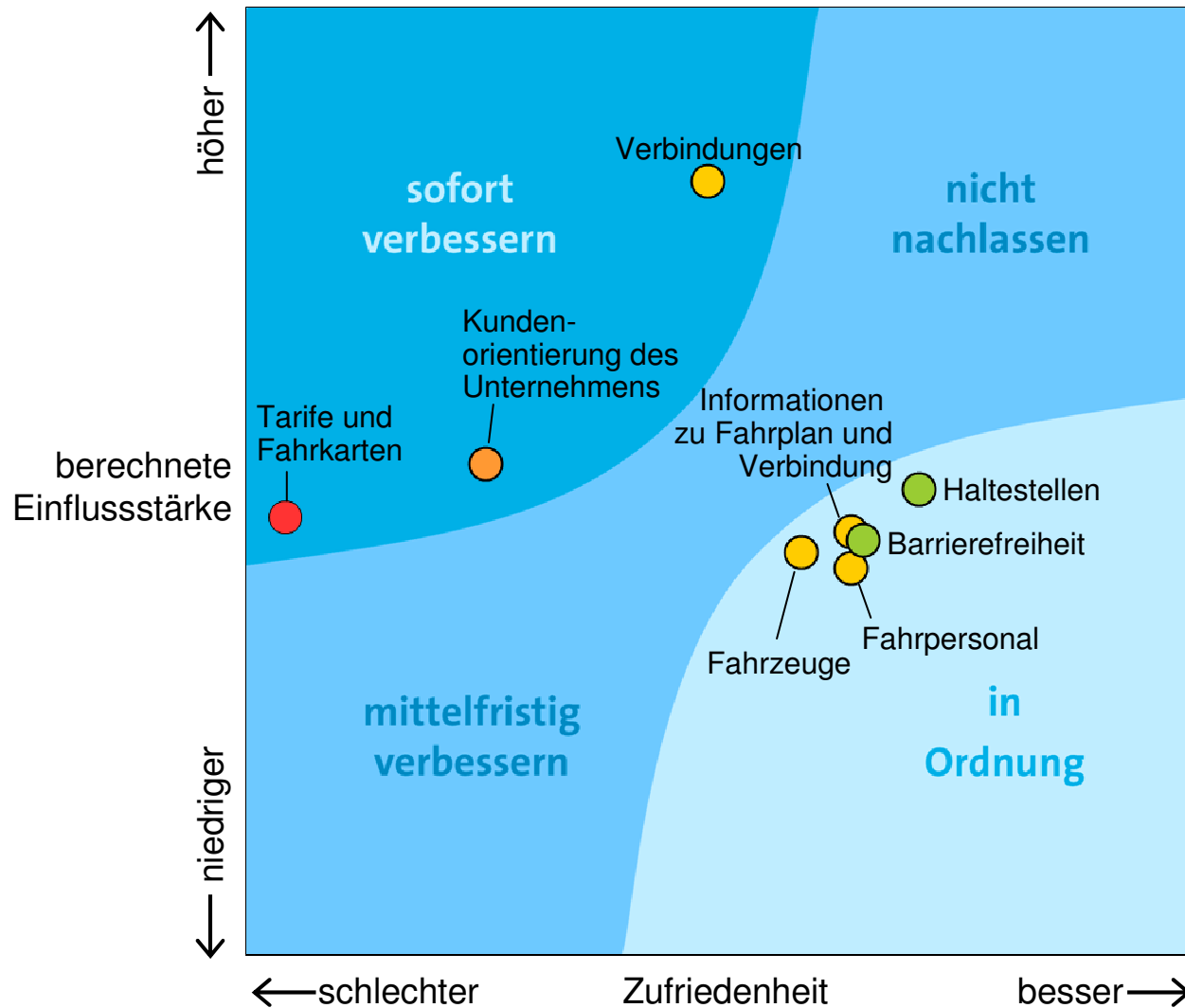
Top-Box-Einstufung

- unter 40
- 40 bis unter 50
- 50 bis unter 60
- 60 bis unter 70
- ab 70

Handlungsempfehlungen Bereichszufriedenheiten im RSK: Verbindungen mit höchster Priorität

infas

ÖPNV-Nutzer



Einflussstärke auf
Gesamtzufriedenheit
Angaben in Prozent, Top-Box:
Anteile „sehr zufrieden“ und
„zufrieden“ auf einer Skala
von „1=sehr zufrieden“ bis
„5=gar nicht zufrieden“

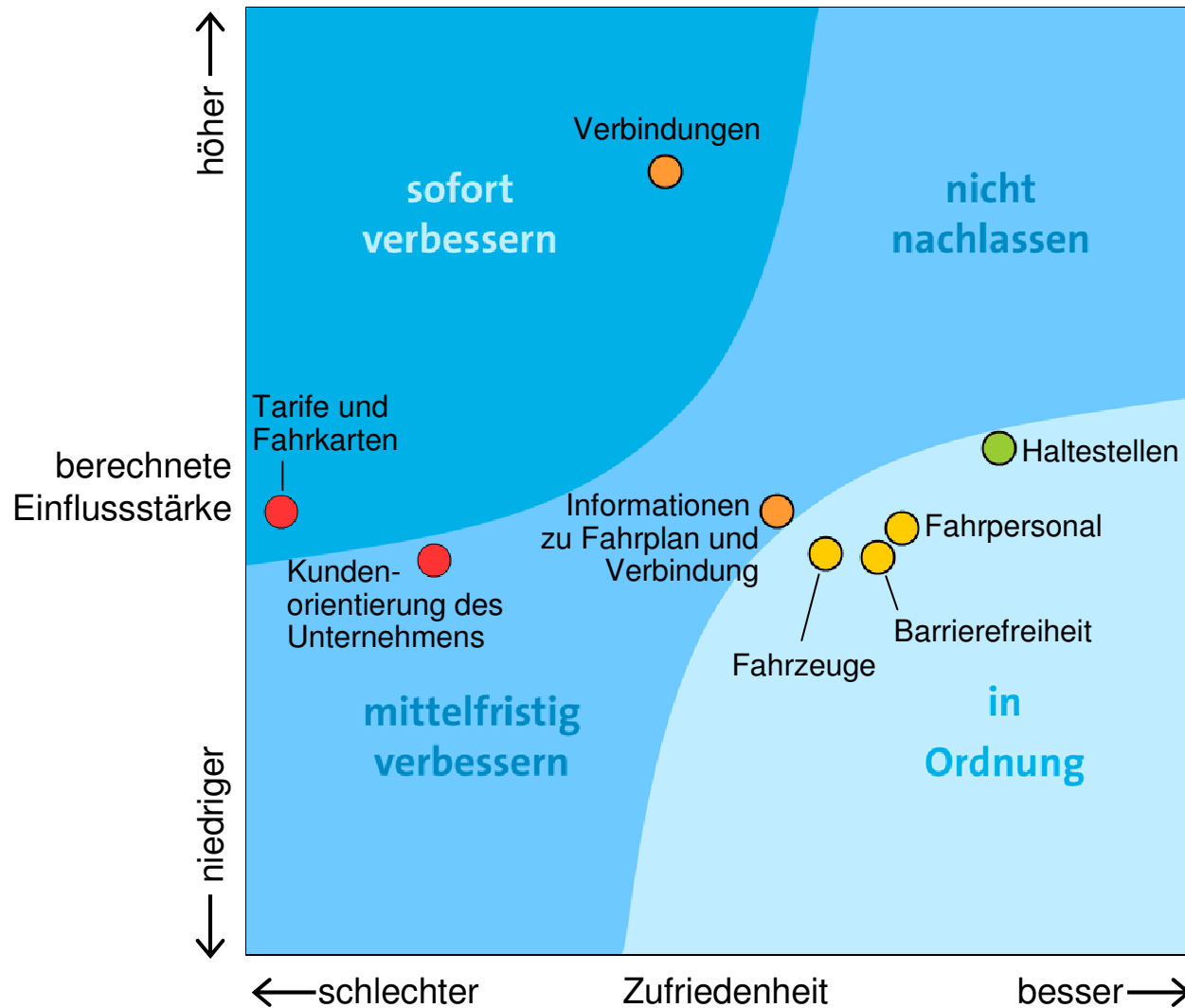
Top-Box-Einstufung

- unter 40
- 40 bis unter 50
- 50 bis unter 60
- 60 bis unter 70
- ab 70

Handlungsempfehlungen Bereichszufriedenheiten im RSK: Verbindungen mit höchster Priorität

infas

SPNV-Nutzer



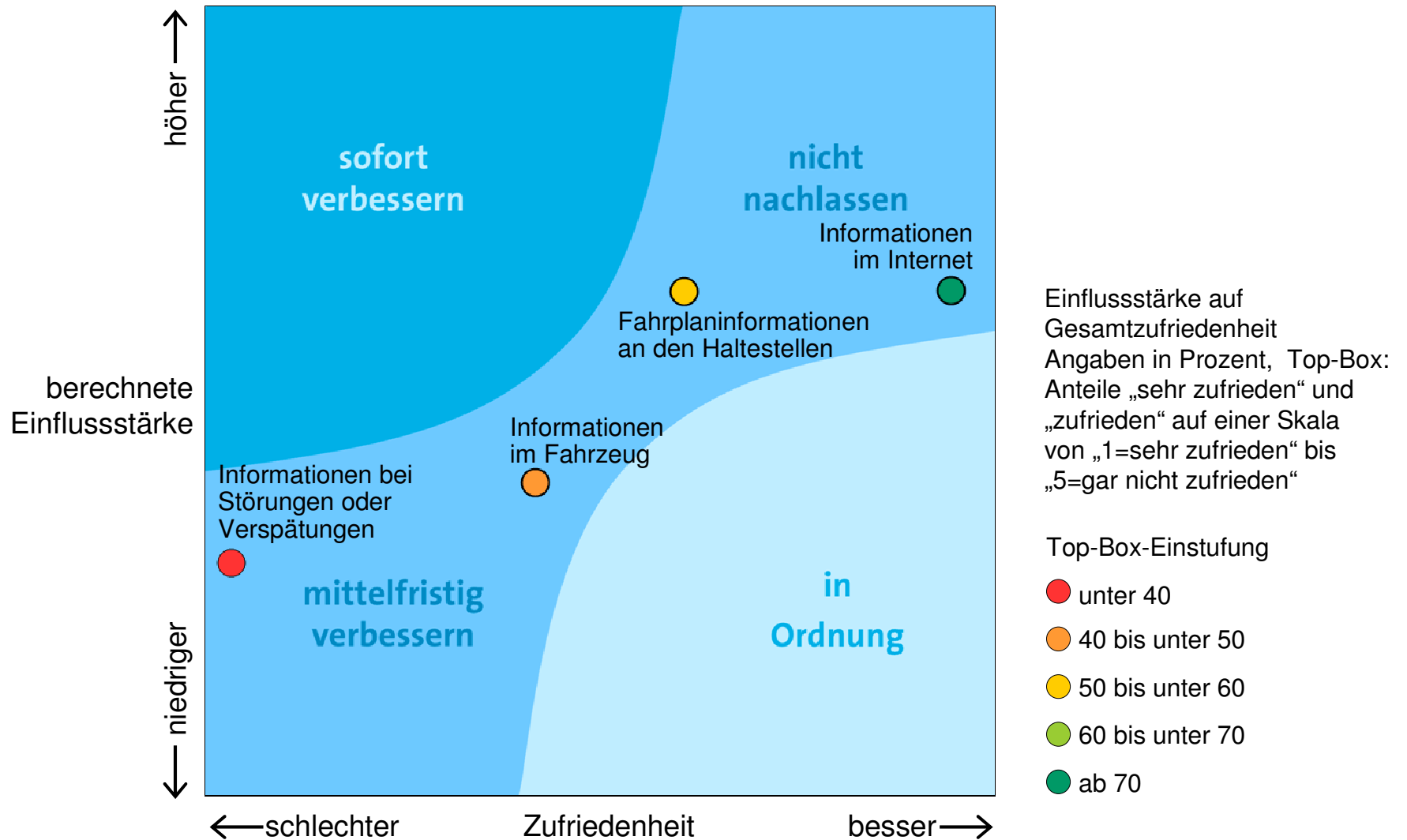
Einflussstärke auf Gesamtzufriedenheit
Angaben in Prozent, Top-Box: Anteile „sehr zufrieden“ und „zufrieden“ auf einer Skala von „1=sehr zufrieden“ bis „5=gar nicht zufrieden“

Top-Box-Einstufung

- unter 40
- 40 bis unter 50
- 50 bis unter 60
- 60 bis unter 70
- ab 70

Handlungsempfehlung – Fahrplan und Verbindungen im RSK: Informationen bei Störungen oder Verspätungen verbessern

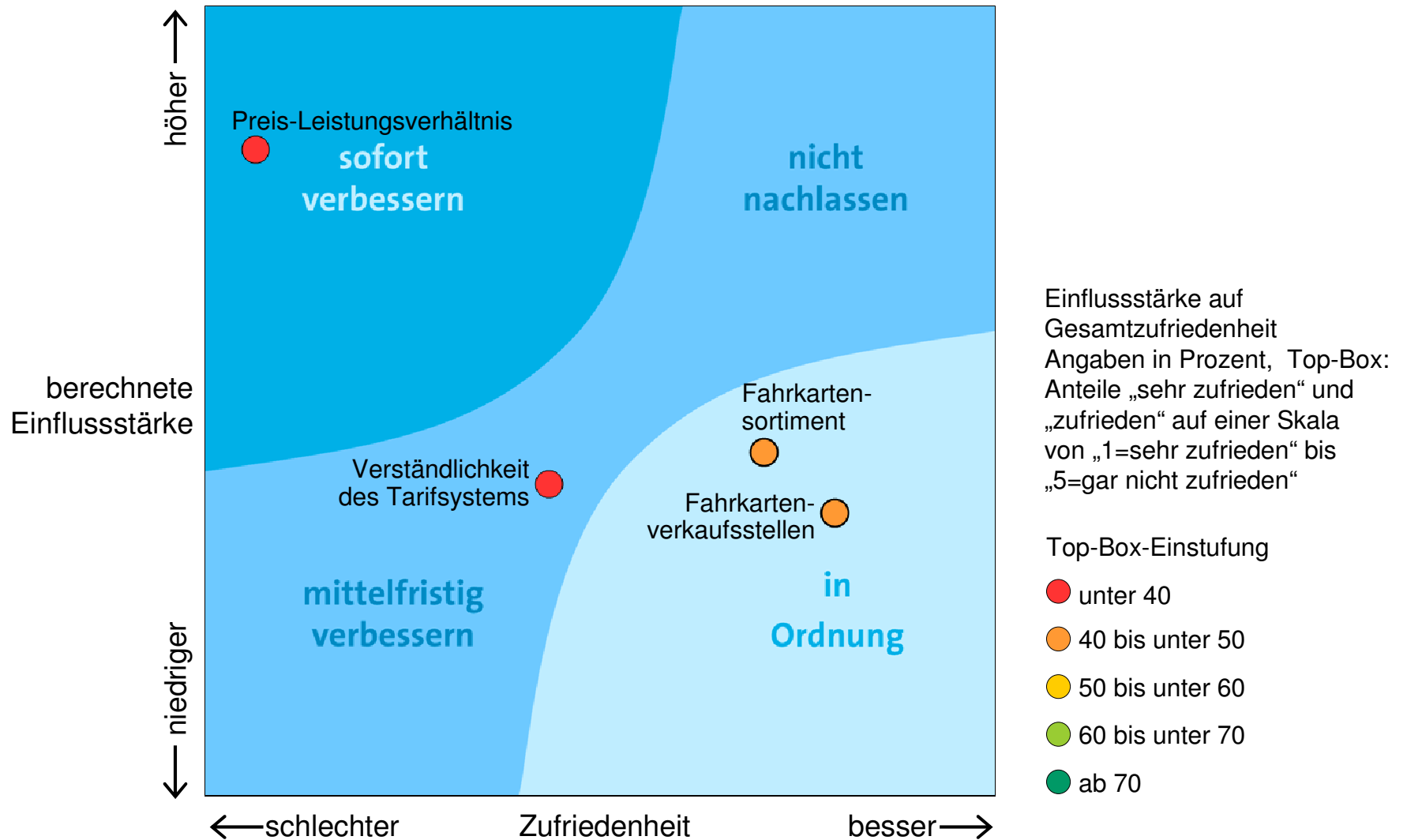
infas



Handlungsempfehlung – Tarif und Fahrkarten im RSK:

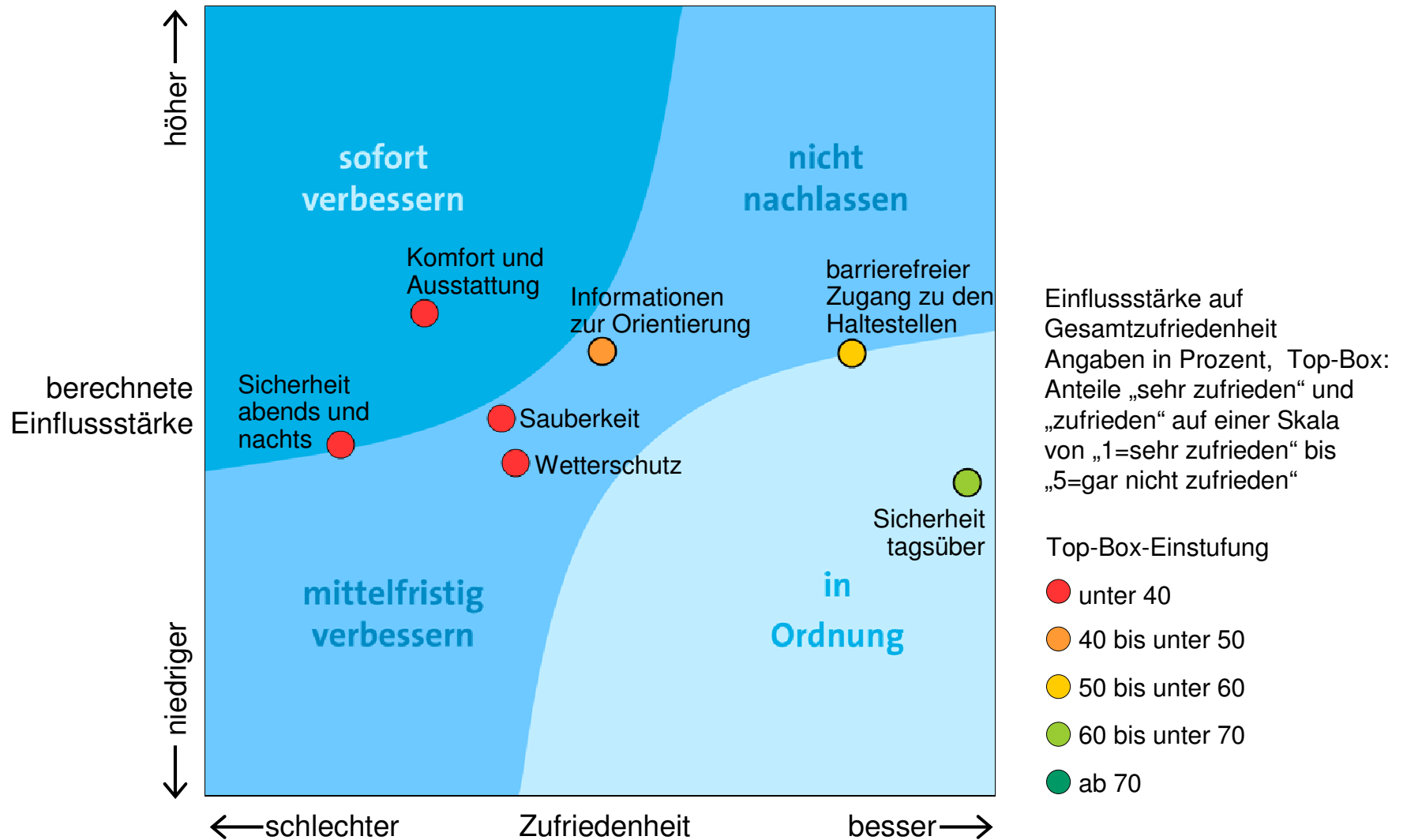
Preis-Leistung verbessern, Fahrkartensortiment vergleichsweise gut

infas



Handlungsempfehlung – Haltestellen im RSK: Komfort, Ausstattung und Sauberkeit verbessern

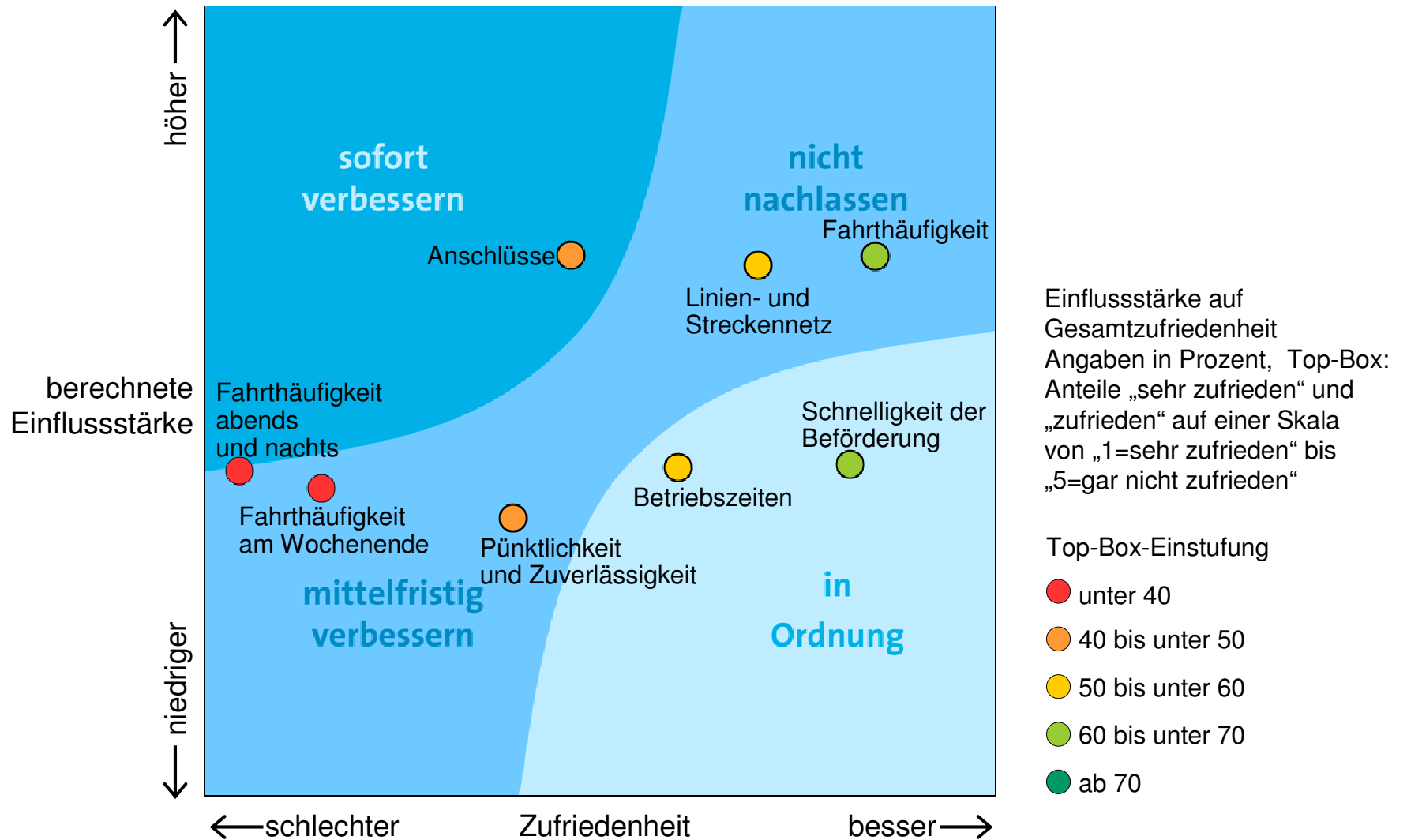
infas



Handlungsempfehlung – Verbindungen im RSK: Fahrthäufigkeit und Anschlüsse verbessern

infas

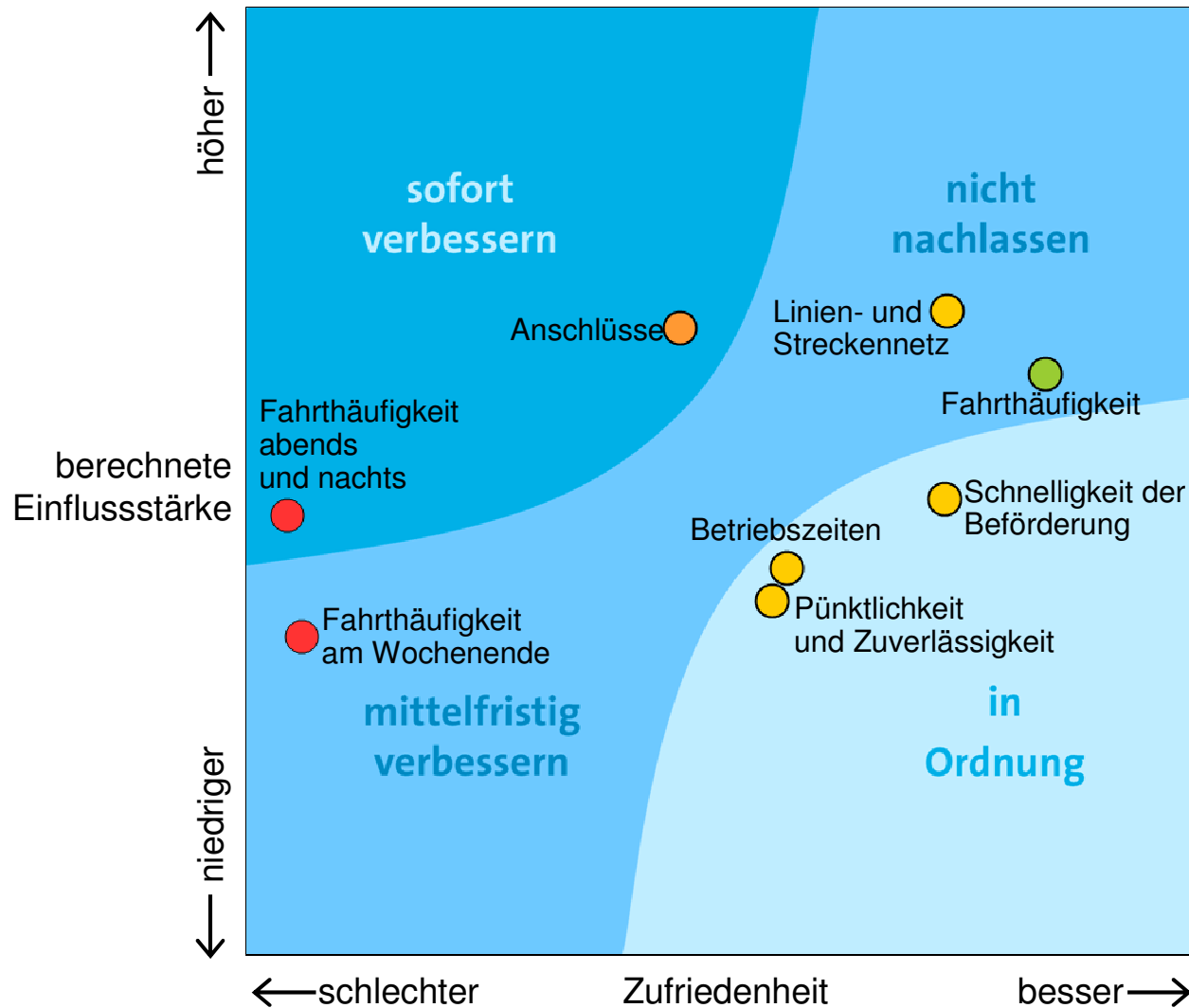
alle Befragten



Handlungsempfehlung – Verbindungen im RSK: Fahrthäufigkeit und Anschlüsse verbessern

infas

ÖPNV-Nutzer



Einflussstärke auf Gesamtzufriedenheit
Angaben in Prozent, Top-Box: Anteile „sehr zufrieden“ und „zufrieden“ auf einer Skala von „1=sehr zufrieden“ bis „5=gar nicht zufrieden“

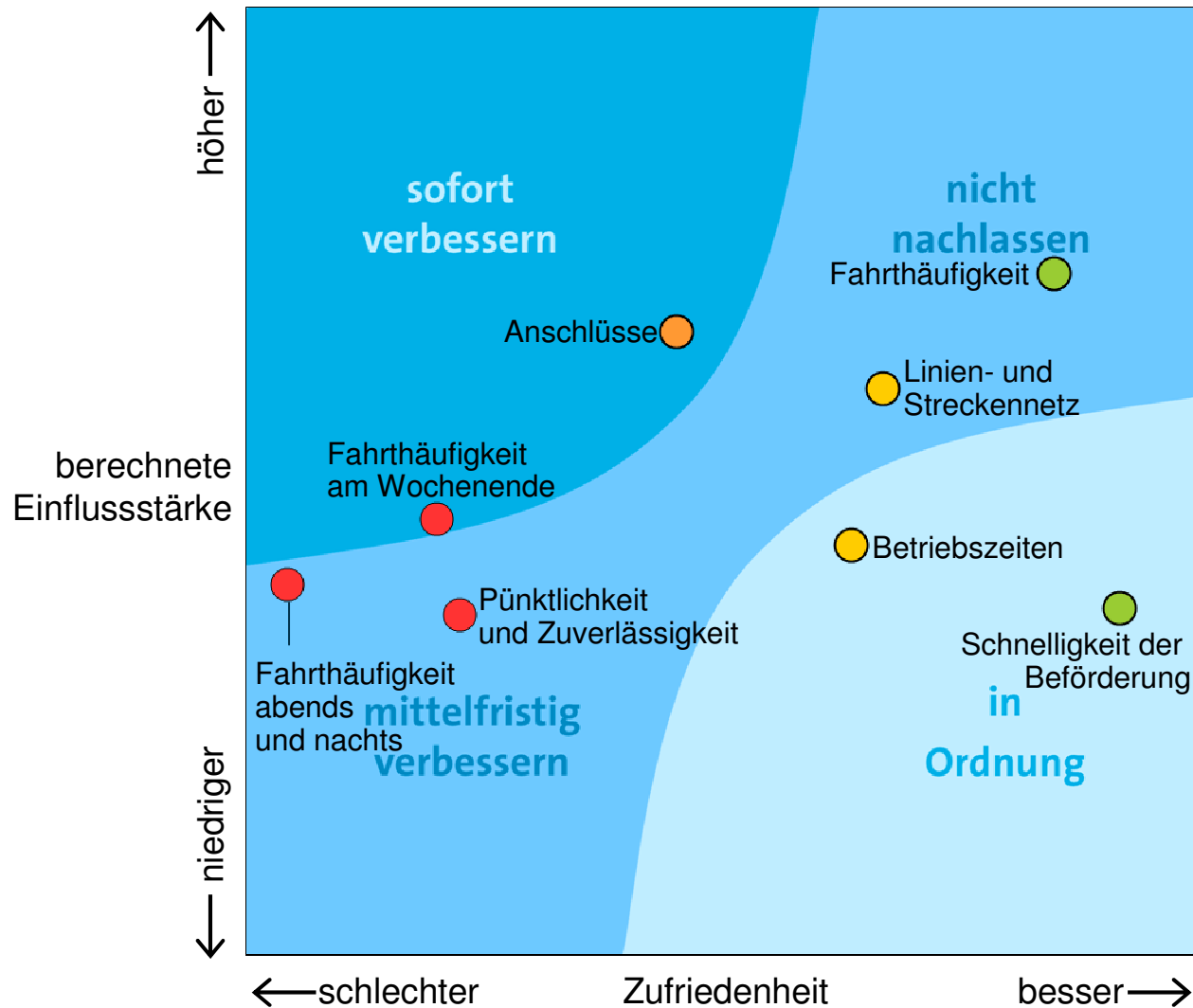
Top-Box-Einstufung

- unter 40
- 40 bis unter 50
- 50 bis unter 60
- 60 bis unter 70
- ab 70

Handlungsempfehlung – Verbindungen im RSK: Fahrthäufigkeit und Anschlüsse verbessern

infas

SPNV-Nutzer



Einflussstärke auf Gesamtzufriedenheit
Angaben in Prozent, Top-Box: Anteile „sehr zufrieden“ und „zufrieden“ auf einer Skala von „1=sehr zufrieden“ bis „5=gar nicht zufrieden“

Top-Box-Einstufung

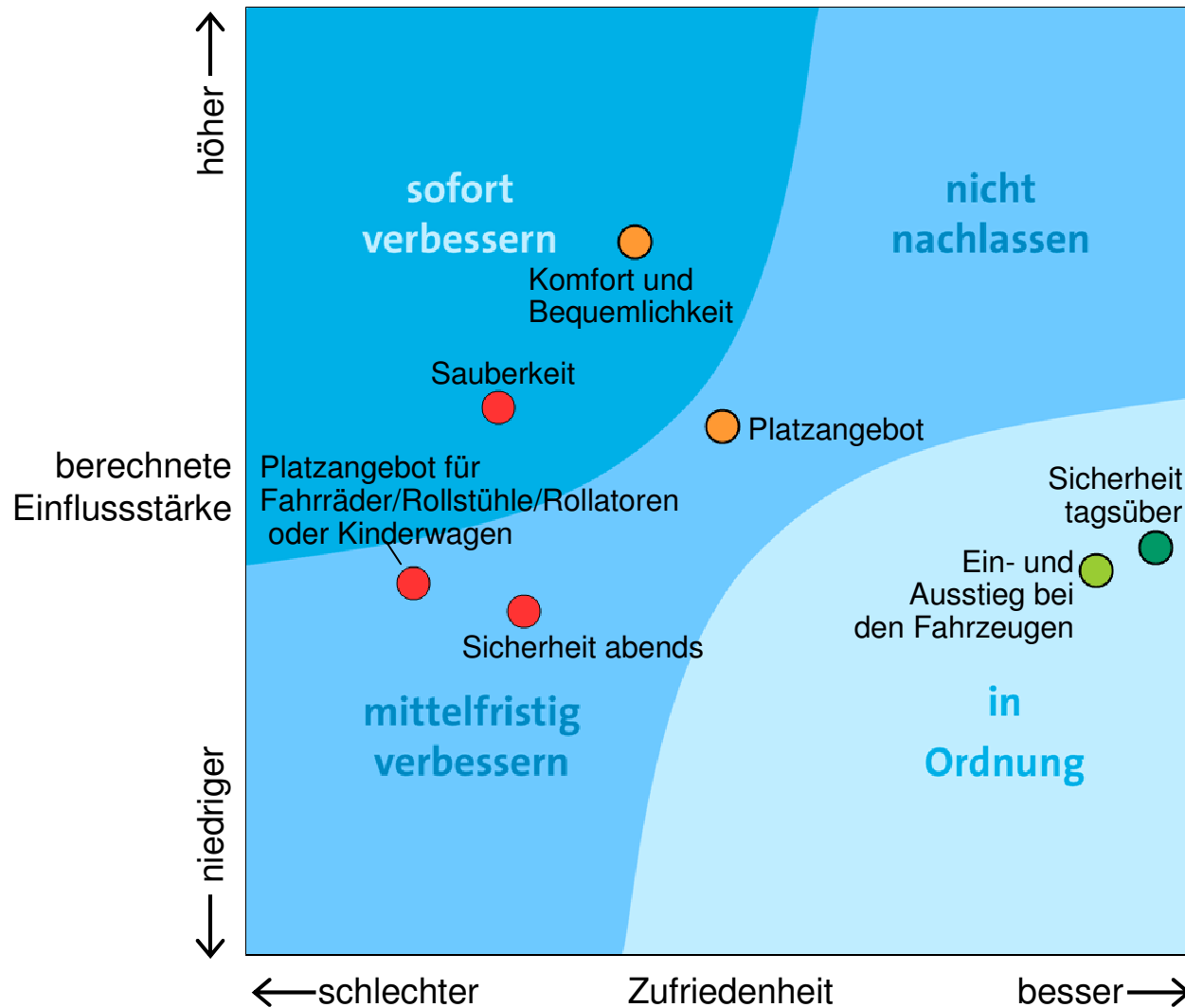
- unter 40
- 40 bis unter 50
- 50 bis unter 60
- 60 bis unter 70
- ab 70

Handlungsempfehlung – Fahrzeuge im RSK :

Komfort und Sauberkeit verbessern

infas

alle Befragten



Einflussstärke auf Gesamtzufriedenheit
Angaben in Prozent, Top-Box: Anteile „sehr zufrieden“ und „zufrieden“ auf einer Skala von „1=sehr zufrieden“ bis „5=gar nicht zufrieden“

Top-Box-Einstufung

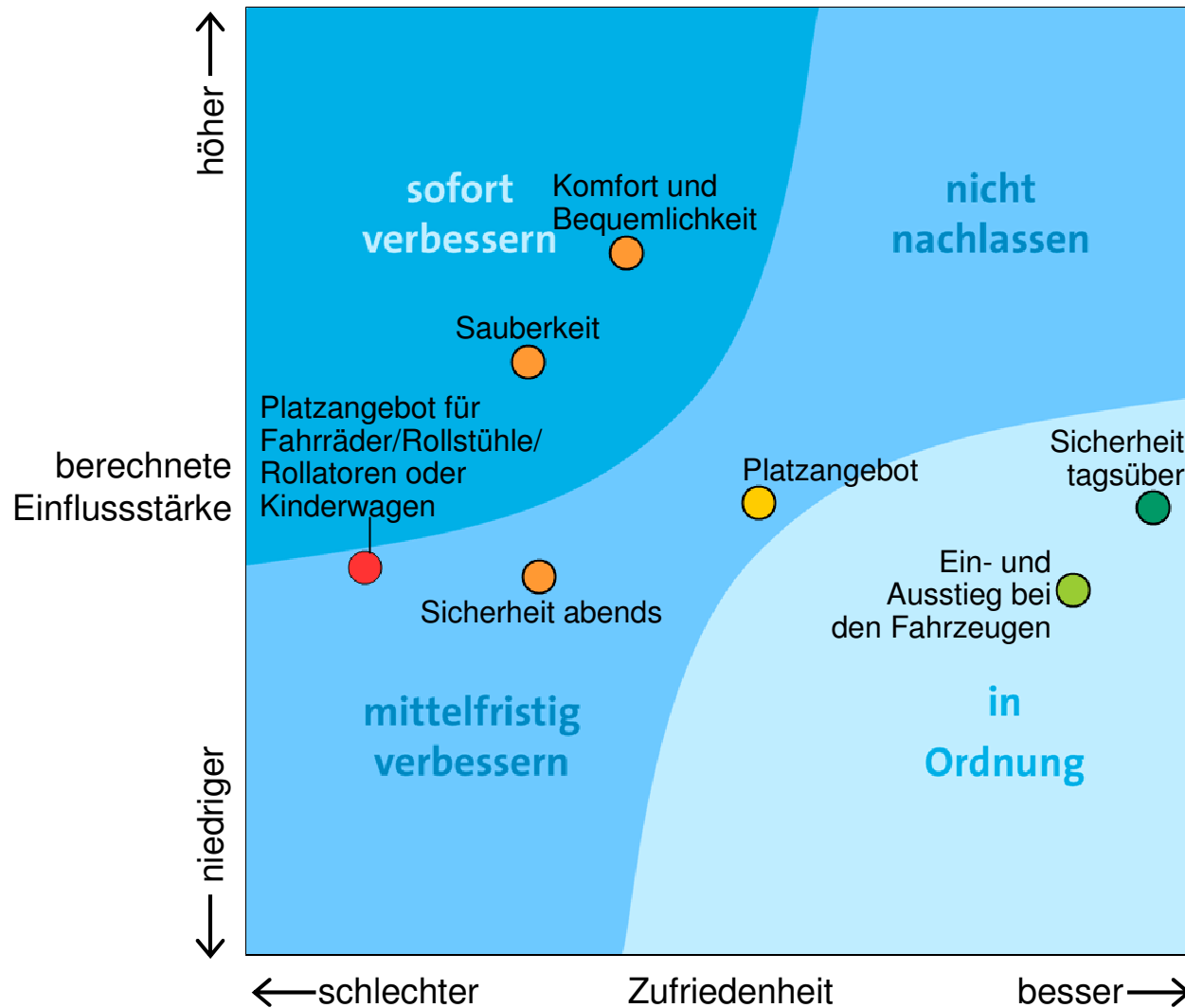
- unter 40
- 40 bis unter 50
- 50 bis unter 60
- 60 bis unter 70
- ab 70

Handlungsempfehlung – Fahrzeuge im RSK :

Komfort und Sauberkeit verbessern

infas

ÖPNV-Nutzer



Einflussstärke auf Gesamtzufriedenheit
Angaben in Prozent, Top-Box: Anteile „sehr zufrieden“ und „zufrieden“ auf einer Skala von „1=sehr zufrieden“ bis „5=gar nicht zufrieden“

Top-Box-Einstufung

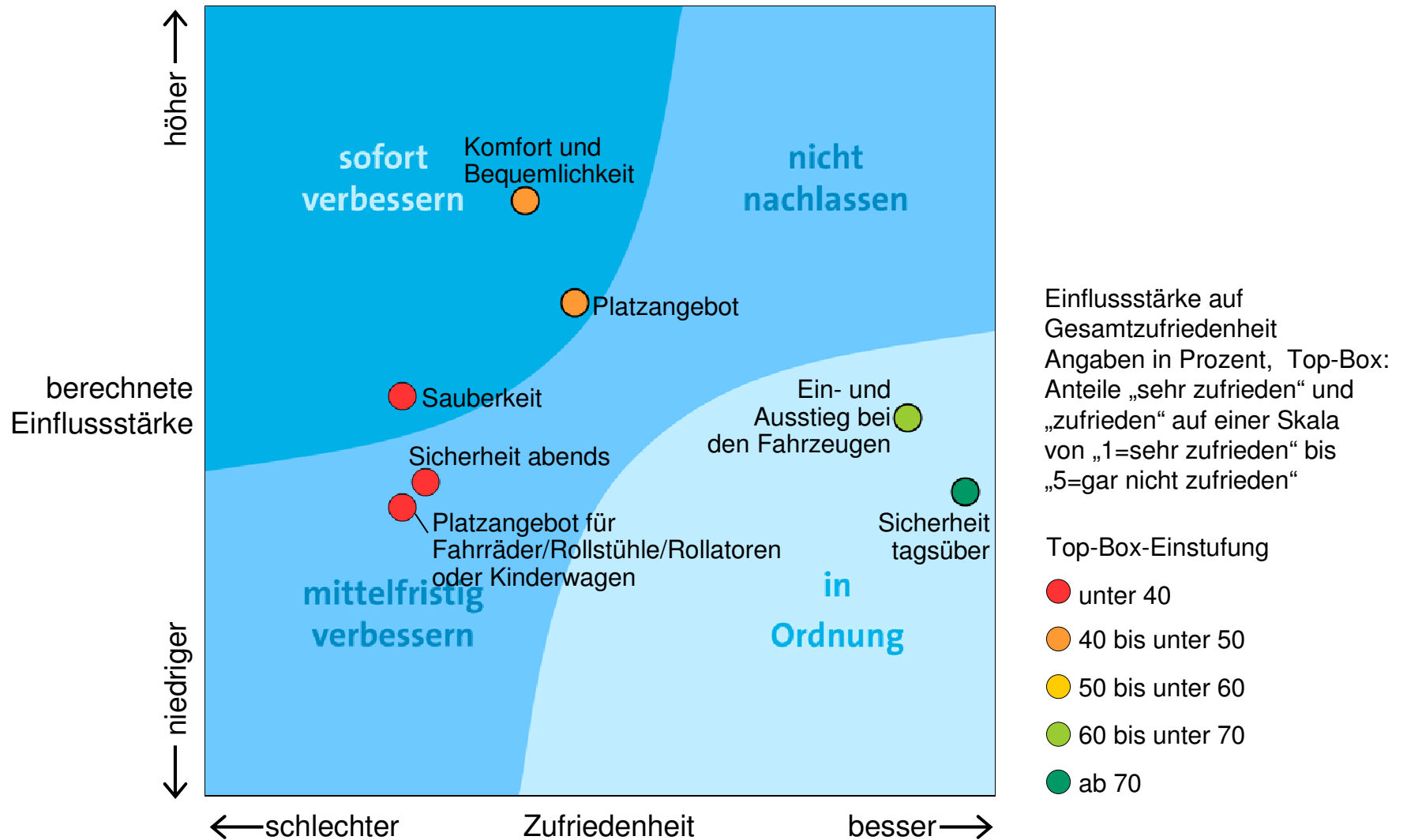
- unter 40
- 40 bis unter 50
- 50 bis unter 60
- 60 bis unter 70
- ab 70

Handlungsempfehlung – Fahrzeuge im RSK :

Komfort und Sauberkeit verbessern

infas

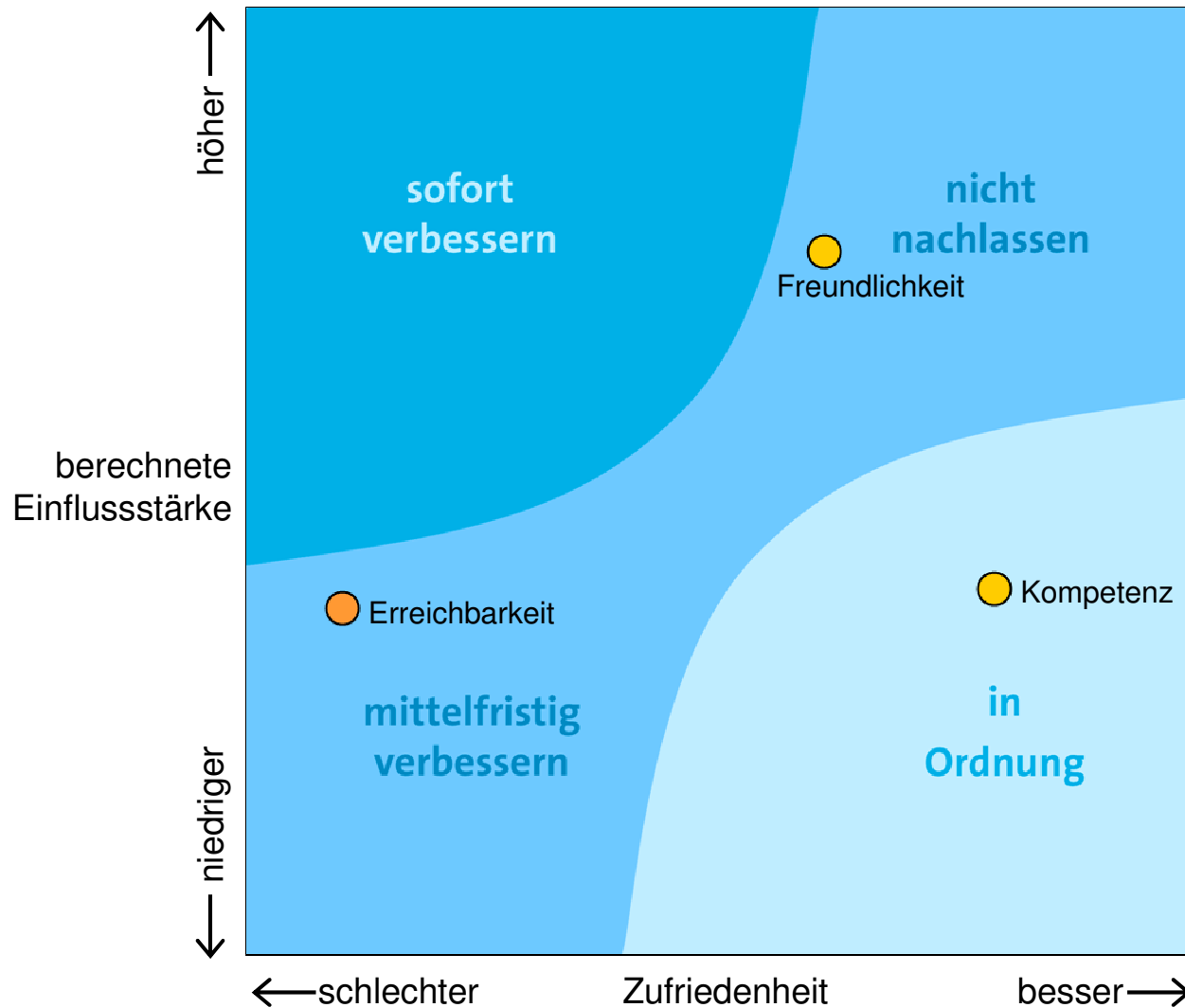
SPNV-Nutzer



Handlungsempfehlung – Fahrpersonal im RSK :

kein dringender Handlungsbedarf

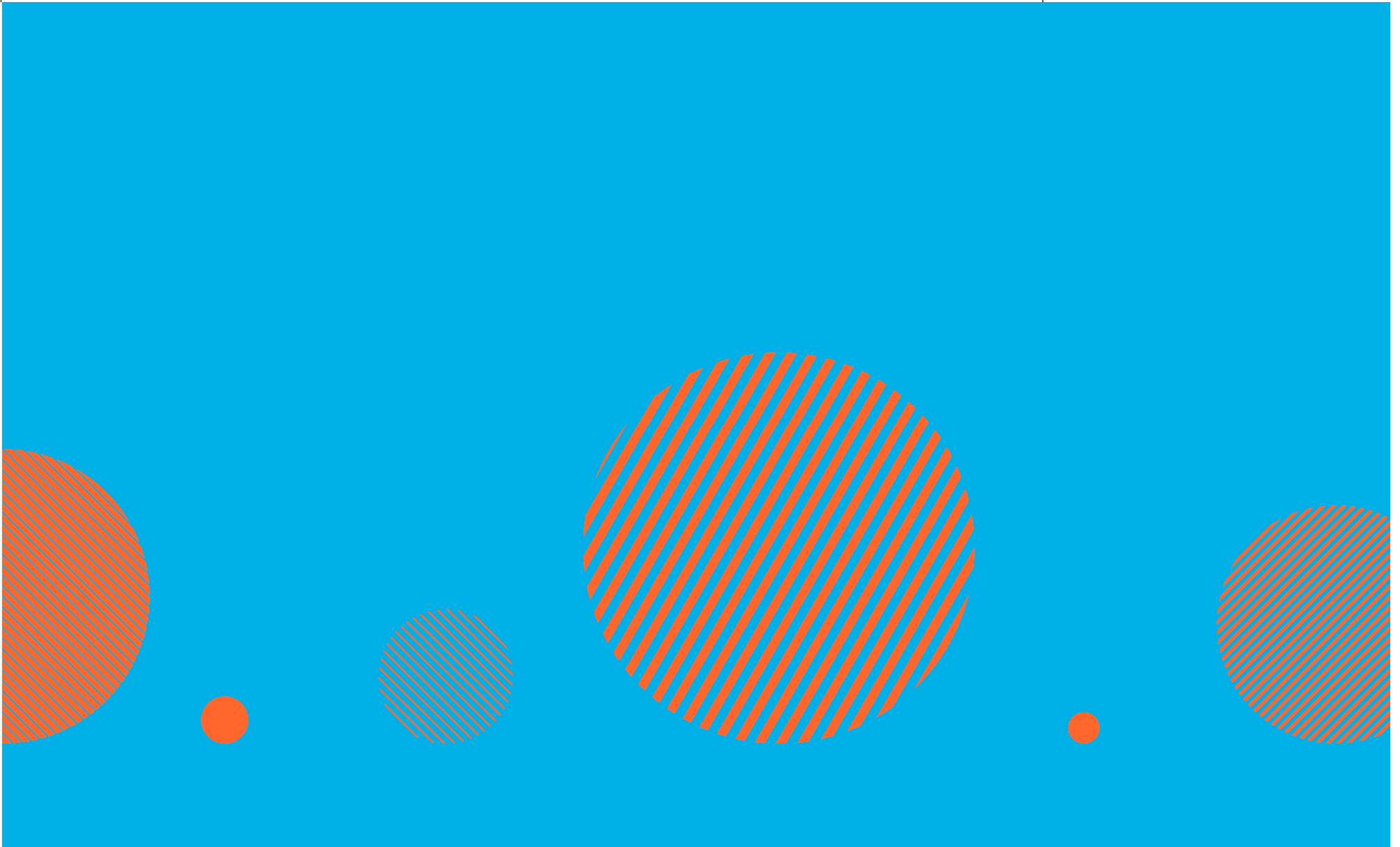
infas



Einflussstärke auf Gesamtzufriedenheit
Angaben in Prozent, Top-Box: Anteile „sehr zufrieden“ und „zufrieden“ auf einer Skala von „1=sehr zufrieden“ bis „5=gar nicht zufrieden“

Top-Box-Einstufung

- unter 40
- 40 bis unter 50
- 50 bis unter 60
- 60 bis unter 70
- ab 70

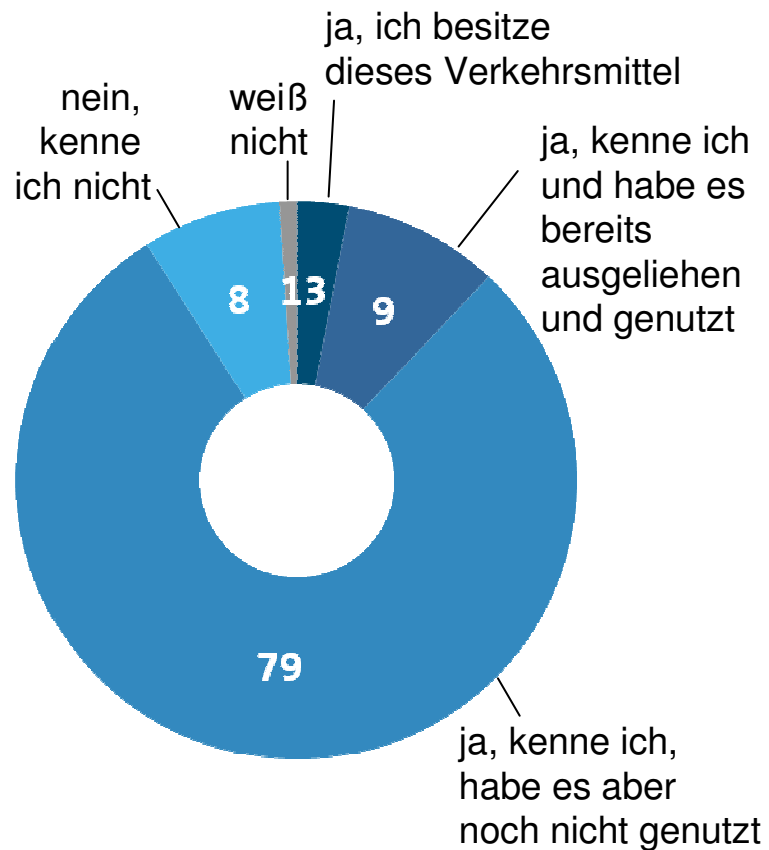


Elektromobilität – Kenntnis und Nutzung: noch in den Kinderschuhen

infas

Angaben in Prozent

Kenntnis oder Nutzung von Fahrrädern
mit zusätzlichem Elektroantrieb,
sogenannten E-Bikes/Pedelecs



Kenntnis oder Nutzung von
Autos mit Elektroantrieb

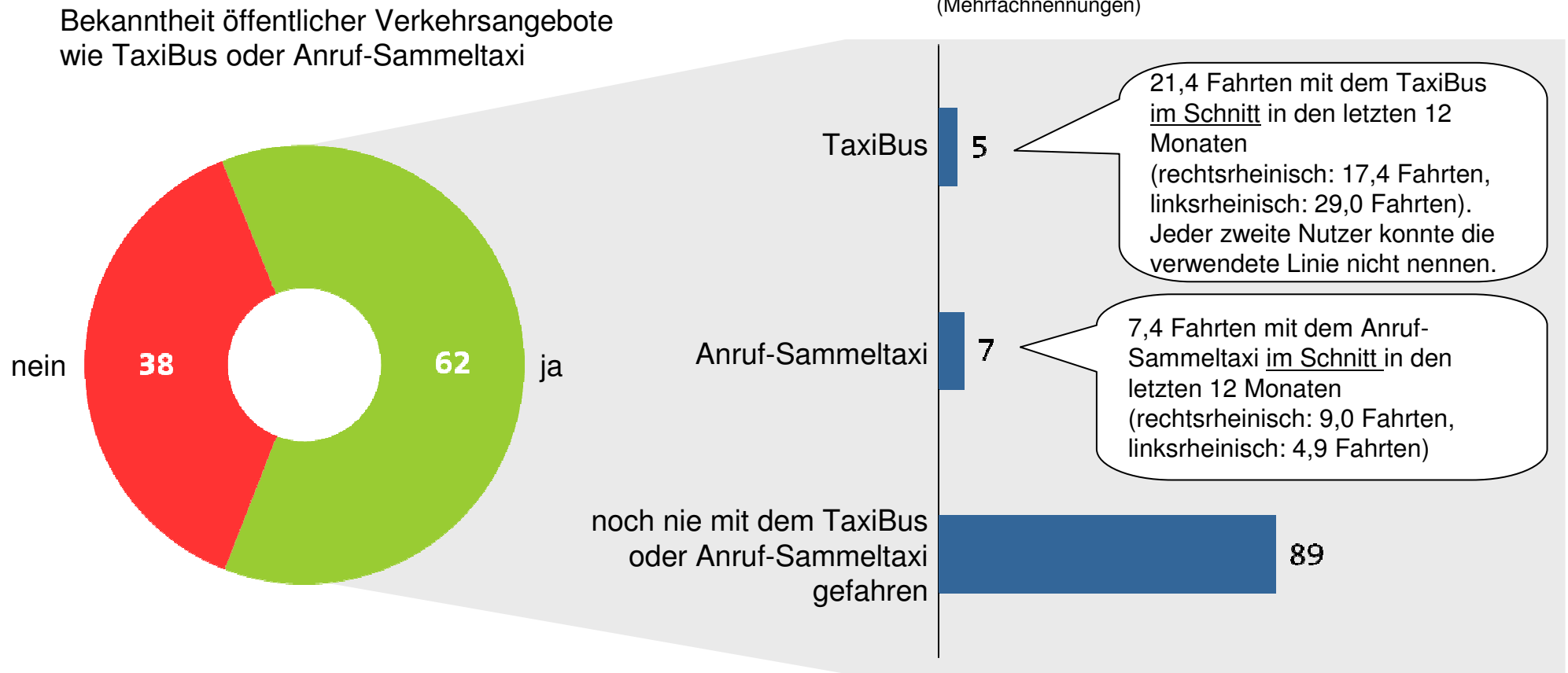


Bekanntheit und Nutzung von TaxiBus oder Anruf-Sammeltaxi: infas

mehr als jeder Dritte kennt die Angebote nicht

Angaben in Prozent

Nutzung von TaxiBus oder Anruf-Sammeltaxi
in den letzten 12 Monaten
(Mehrfachnennungen)



Zufriedenheit mit Aspekten zum TaxiBus: insgesamt gute Bewertungen

infas

Angaben in Prozent; Befragte, die den TaxiBus in den letzten 12 Monaten genutzt haben (n=105);
an 100% Fehlende: weiß nicht

Wie zufrieden sind Sie mit ... ?



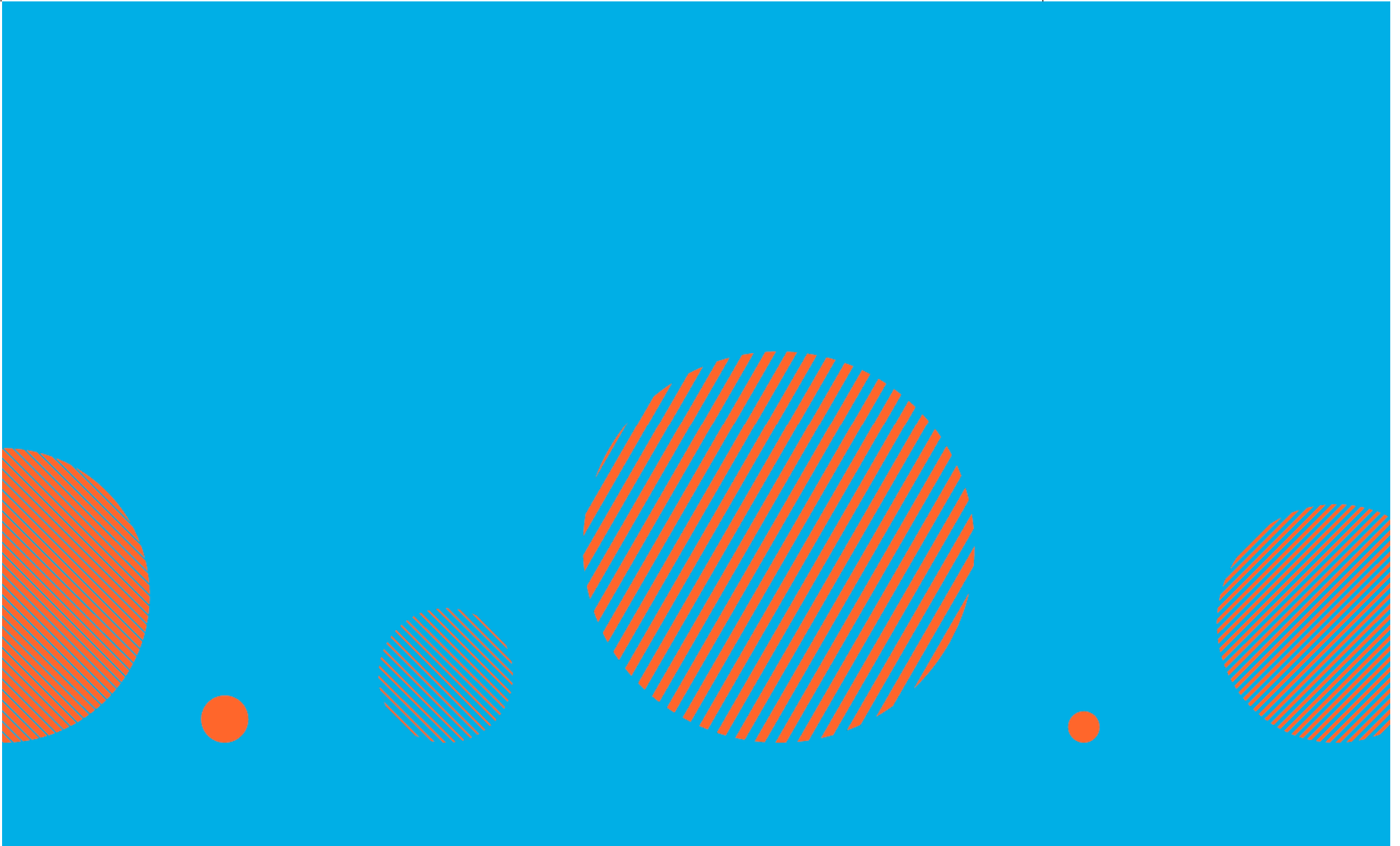
Zufriedenheit mit Aspekten zum Anruf-Sammeltaxi: auch hier hohe Zufriedenheit bei den Nutzern

infas

Angaben in Prozent; Befragte, die das Anruf-Sammeltaxi in den letzten 12 Monaten genutzt haben (n=127);
an 100% Fehlende: weiß nicht

Wie zufrieden sind Sie mit ... ?





Zufriedenheit zusammengefasst:

hoher Nichtnutzeranteil, Nachholbedarf und Ansporn für den RSK

infas

- Die Alltagsmobilität wird in Deutschland immer (noch) durch das Auto dominiert. Dies gilt besonders stark für ländliche Gebiete im Rhein-Sieg-Kreis.
- Der ÖPNV wird im Rhein-Sieg-Kreis etwas öfter in Anspruch genommen als im Bundesschnitt. Dabei liegen die Nutzungsraten an der Rhein-Schiene tendenziell höher als in den ländlichen Gebieten. Insgesamt liegt der Wert der täglichen Nutzer des ÖPNV auf dem Nutzungsniveau vergleichbarer Raumtypen. Dies gilt auch für die ÖPNV-Nutzung ohne den SPNV.
- In Sachen Kundenzufriedenheit zeigt sich für den Rhein-Sieg-Kreis und die beteiligten Verkehrsunternehmen Nachholbedarf. Dies betrifft sowohl die Gesamtbeurteilung als auch die Bewertung einzelner Leistungsmerkmale.
- Wichtige Zufriedenheitstreiber sind vor allem die Aspekte zu den Verbindungen. Diese Aspekte werden aber insbesondere von Selten-Nutzern kritisch bewertet. Dies betrifft sowohl die Häufigkeit als auch das Netz. ÖPNV-Nutzer bewerten die Verbindungen insgesamt deutlich positiver als SPNV-Nutzer.
- Im Vergleich zu bundesweiten Ergebnissen, aber auch im Benchmark mit strukturell ähnlichen Regionen, fällt der Abstand bei den Beurteilungen der Kundenorientierung auf. ÖPNV-Nutzer bewerten die Kundenorientierung auch hier insgesamt deutlich positiver als SPNV-Nutzer.
- Die ebenfalls erhobenen Imagewerte zeigen, dass der öffentliche Nahverkehr auch im Rhein-Sieg-Kreis als wichtige Säule angesehen wird. Die Erwartungen sind also hoch. Es lohnt sich, diese in Zukunft noch besser zu erfüllen als gegenwärtig, denn bei höherer Leistung steigt die Zufriedenheit mit dem öffentlichen Nahverkehr und damit die Nutzungswahrscheinlichkeit von potentiellen Kunden.

Was tun?

Erste Ansatzpunkte zur Diskussion gestellt

infas

- *Bessere Leistungen* bieten:
Verbindungen ausbauen, Angebot verdichten
und Kunden angemessen betreuen!
- *Zuverlässig, transparent und offensiv* informieren:
auch im Störfall Fahrgäste gut begleiten!
- *Hohes Preisniveau rechtfertigen*:
sichere Basisqualität (z.B. Verbindungen und Pünktlichkeit) gewährleisten!
- *Angenehmer Partner* sein:
sauber, präsent, serviceorientiert durch Mitarbeiter vor Ort!

Ansprechpartner

infas

Robert Follmer

Bereichsleiter Verkehrsforschung

Tel. 0228/38 22-419

Fax 0228/31 00 71

E-Mail r.follmer@infas.de

Bernd Ermes

Projektleiter

infas Institut für angewandte
Sozialwissenschaft GmbH

Tel. 0228/38 22-423

Fax 0228/31 00 71

E-Mail b.ermes@infas.de

Friedrich-Wilhelm-Straße 18
53113 Bonn
www.infas.de

Auftraggeber:

Rhein-Sieg-Kreis

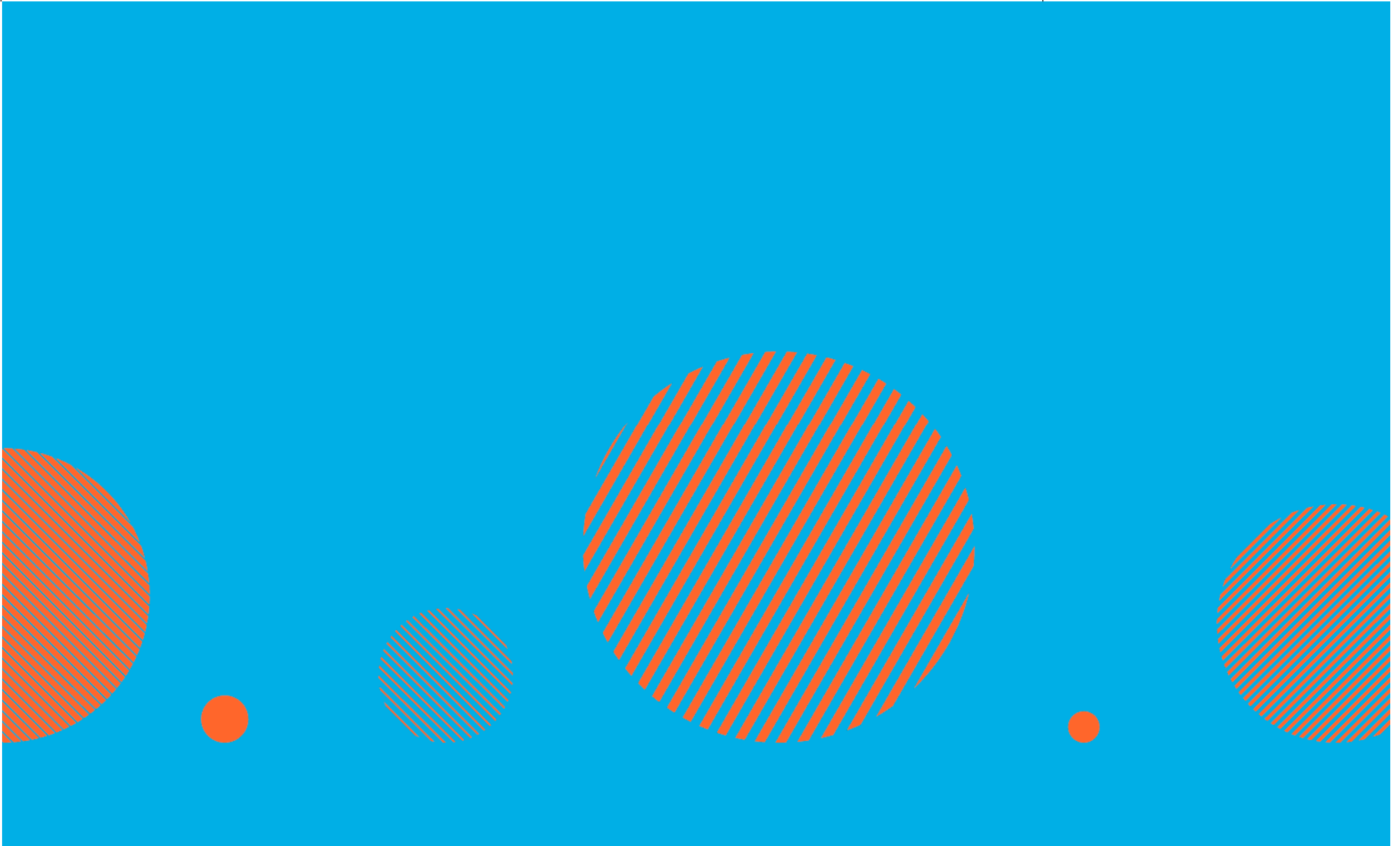
Der Landrat

Planungsamt

Kaiser-Wilhelm-Platz 1

53721 Siegburg





Sonderfragen RSVG I:

Verbindungen aus Niederkassel nach Köln

infas

Sonderfragen Niederkassel (n=129)

–72 Prozent der Befragten aus Niederkassel sind in den letzten 12 Monaten mit öffentlichen Verkehrsmitteln nach Köln gefahren.

–Im Schnitt sind diese Personen pro Monat fast dreimal nach Köln gefahren.

–61 Prozent der Personen, die nach Köln gefahren sind, sind mit der Verbindung nach Köln mit den öffentlichen Verkehrsmitteln sehr zufrieden (Top-Box-Wert).

–Verbesserungswünsche – ausgewählte O-Töne:

- „An den Übergangsverbindungen Porz-Zündorf sind die Anschlüsse sehr selten, abends und zur Hauptfahrzeit problematisch.“
- „Eine Straßenbahn von Niederkassel nach Bonn und Köln.“
- „Am Samstag Verbindung verbessern; mehr Busse sollen fahren; kürzerer Abstand; am Abend mehr Busse“
- „Der Zubringer von Niederkassel nach Wahn oder Zündorf ist zu schlecht - man ist meist aufs Auto angewiesen, wenn man mit öffentlichen Verkehrsmitteln nach Köln will.“

Sonderfragen Sankt Augustin (n=154)

- Nur 39 Prozent der Befragten aus Sankt Augustin kennen die Stadtbuslinie 517.
- Nur jeder Fünfte von diesen Personen hat die Stadtbuslinie 517 in den letzten drei Monaten genutzt.
- Pro Monat wurde die Linie im Schnitt dreimal von den befragten Nutzern befahren.
- 64 Prozent der Personen, die die Stadtbuslinie 517 genutzt haben, sind damit sehr zufrieden (Top-Box-Wert).
- Verbesserungswünsche – ausgewählte O-Töne:
 - „höhere Taktung“
 - „Pünktlichkeit“
 - „Überfüllung im Schulverkehr“
 - „Konkreter Vorschlag: Linie 517 abschaffen und Linie 538 wieder einführen (früher war das besser).“

Sonderfragen RSVG III:

Anschlussknoten am Busbahnhof Oberpleis

infas

Sonderfragen Königswinter (n=166)

–44 Prozent der Befragten kennen den Anschlussknoten am Busbahnhof Oberpleis.

–Von diesen Personen sind dort bereits 47 Prozent umgestiegen.

–42 Prozent sind mit dem Anschlussknoten am Busbahnhof Oberpleis sehr zufrieden (Top-Box-Wert), 10 Prozent sind gar nicht zufrieden.

–Verbesserungswünsche – ausgewählte O-Töne:

- „Der Busbahnhof sollte renoviert werden.“
- „Informationen am Busbahnhof sind mangelhaft.“
- „Die Freundlichkeit der Busfahrer, mehr Sitzkomfort und die Informationstafeln sind oft zerstört oder verschmutzt.“
- „Die Abstimmung der Linien sollte angepasst werden.“
- „Die Steige sind für die Haltestellen zu schmal und auch nicht barrierefrei.“

Sonderfragen Königswinter (n=166)

- 62 Prozent der Befragten kennen die Buslinie 520.
- Von diesen hat etwa jeder Dritte die Linie bereits genutzt (32 Prozent).
- Im Schnitt wurde die Buslinie dabei knapp achtmal pro Monat genutzt.
- 63 Prozent der Befragten ist bekannt, dass die Buslinie 520 in Niederdollendorf endet.
- Zwei von drei befragten Nutzern (66 Prozent) sind mit der Linie 520 sehr zufrieden (Top-Box-Wert).
- Verbesserungswünsche – ausgewählte O-Töne:
 - „Häufiger fahren und bessere Anschlüsse zu den Straßenbahnen.“
 - „Dass die Linie wieder durchgehend fährt, bis zum Rhein runter, zur Fähre.“
 - „Sehr voll in den Schulzeiten, und vor allem abends sollte der Bus länger fahren.“
 - „Am Bahnhof in Dollendorf gibt es keine Sitzmöglichkeiten.“