



Anlage 2: Verkaufszahlen und Kundenbefragung #hd4mobility

Amt für Mobilität, Abteilung ÖPNV
26.06.2023

Agenda

Projekt #hd4mobility

1. Entwicklung der Verkaufszahlen – Abonnements rnv

2. Entwicklung der Fahrgastzahlen

3. Kundenbefragung

3.1 Methode

3.2 Rücklauf

4. Kundenbefragung - Ergebnisse

4.1 Ticketarten

4.2 Anlass/Fahrtzweck

4.3 Verkehrsmittelwahl

4.4 Nutzerverhalten

4.5 Zahlungsbereitschaft

4.6 subjektive Bewertung

4.7 zusätzliche Rückmeldungen

5. Zusätzliche Rückmeldungen – Fahrgastbeirat Heidelberg

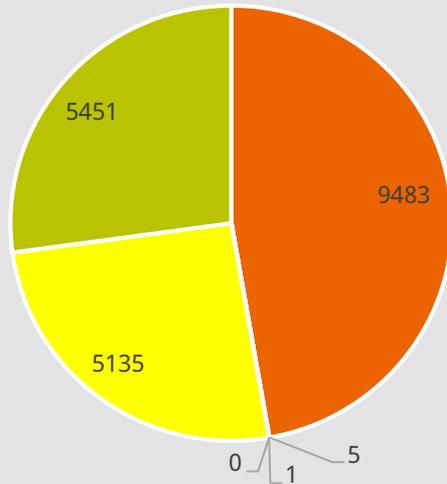
Schluss: Rechercheergebnisse – D-Ticket - Sozialticket

Projekt #hd4mobility

- Zuschussprojekt mit dem Ziel, **Lücken zu schließen, Mobilitätsarmut zu verhindern und soziale Teilhabe zu ermöglichen** vom Gemeinderat am 20.07.2022 für den Zeitraum vom 01.09.2022 bis 31.08.2023 beschlossen.
- Kinder, Jugendliche, Schülerinnen und Schüler U 21 mit Erstwohnsitz in Heidelberg bezahlen einen Eigenanteil in Höhe von drei Euro pro Monat für das landesweite Jugendticket.
- Heidelberg-Pass und Heidelberg-Pass + - Inhabende bezahlen einen Eigenanteil in Höhe von 3 Euro pro Monat.
- Seniorinnen und Senioren sowie Frührentnerinnen und Frührentner Ü 60 ohne besonderen Nachweis, bezahlen einen Eigenanteil von rund 365 Euro pro Jahr für das Deutschlandticket.

1 Entwicklung der Verkaufszahlen – Abonnements rnv

#hd4mobility-Abonnements nach Kundengruppe
(Stand 31.05.2023)



- Jugendticket BW
- HD-Pass (+) Karte ab 60
- D-Ticket HD-Pass (ehemals Rhein-Neckar-Ticket und Karte ab 60)
- Karte ab 60
- HD-Pass (+) Rhein-Neckar-Ticket
- D-Ticket (ehemals Karte ab 60)

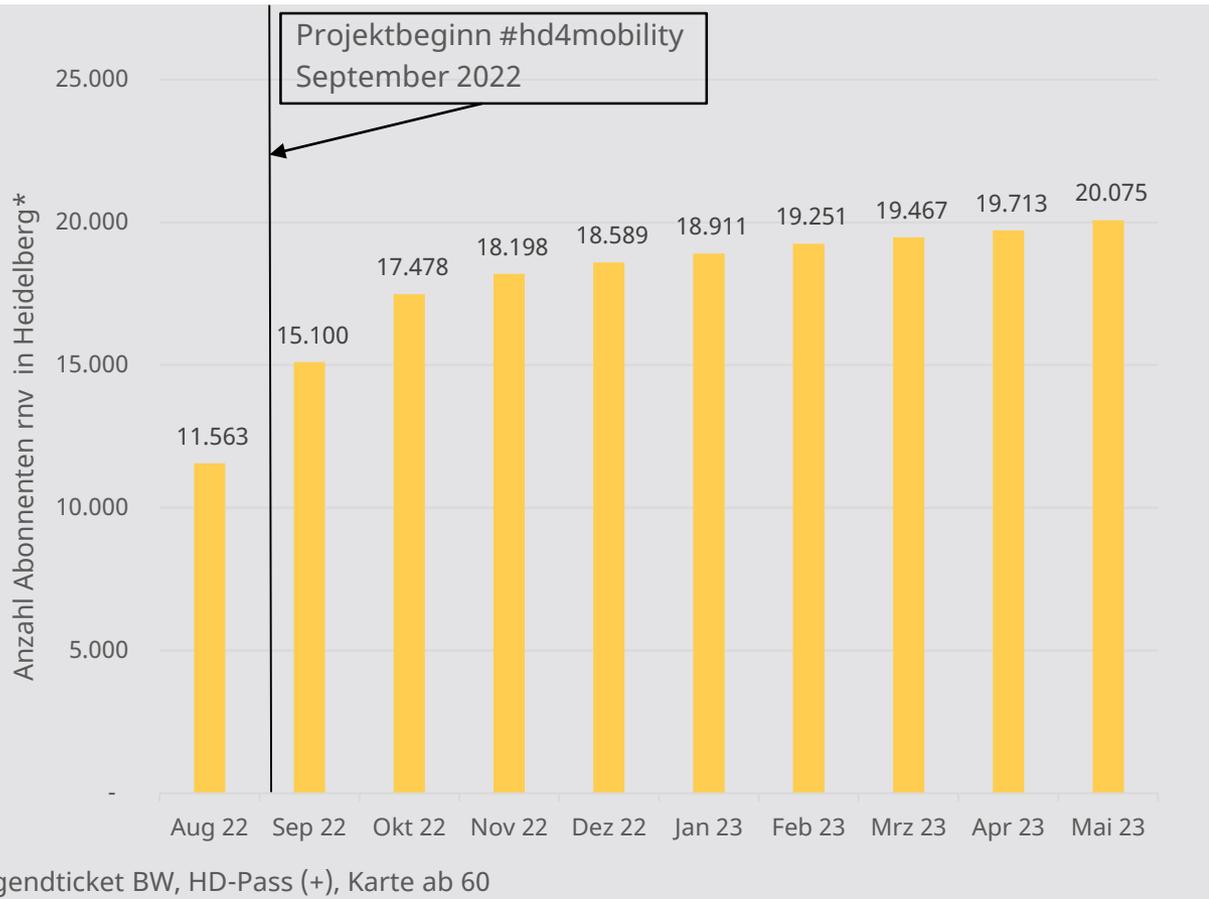
Stand 31.05.23:

20.075 Abonnements werden durch die Stadt Heidelberg im Rahmen des Projekts #hd4mobility bezuschusst. Zuschussbedarf Mai 2023: rund 600.000 Euro

Anmerkung:

Umstellung auf das D-Ticket zum 01. Mai 2023 siehe Erläuterung in Anlage 3

1 Entwicklung der Verkaufszahlen - Abonnements rnv



1 Entwicklung der Verkaufszahlen – Neukunden

Als Neukunden gelten auch:

- Personen, die z.B. vor Projektstart #hd4mobility ÖPNV-Kunden waren, weil sie regelmäßig anonym Monatskarten oder andere Ticketformen bezogen haben.

	Kunden Gesamt*	davon Neukunden***	Neukundenquote
Jugendticket BW	9483	5018	52,9%
HD-Pass (+) (RNT** und Karte ab 60)	5136	2805	54,6%
Karte ab 60	5452	683	12,5%
Gesamt	20071	8506	42,4%

* Stand 31.05.2023

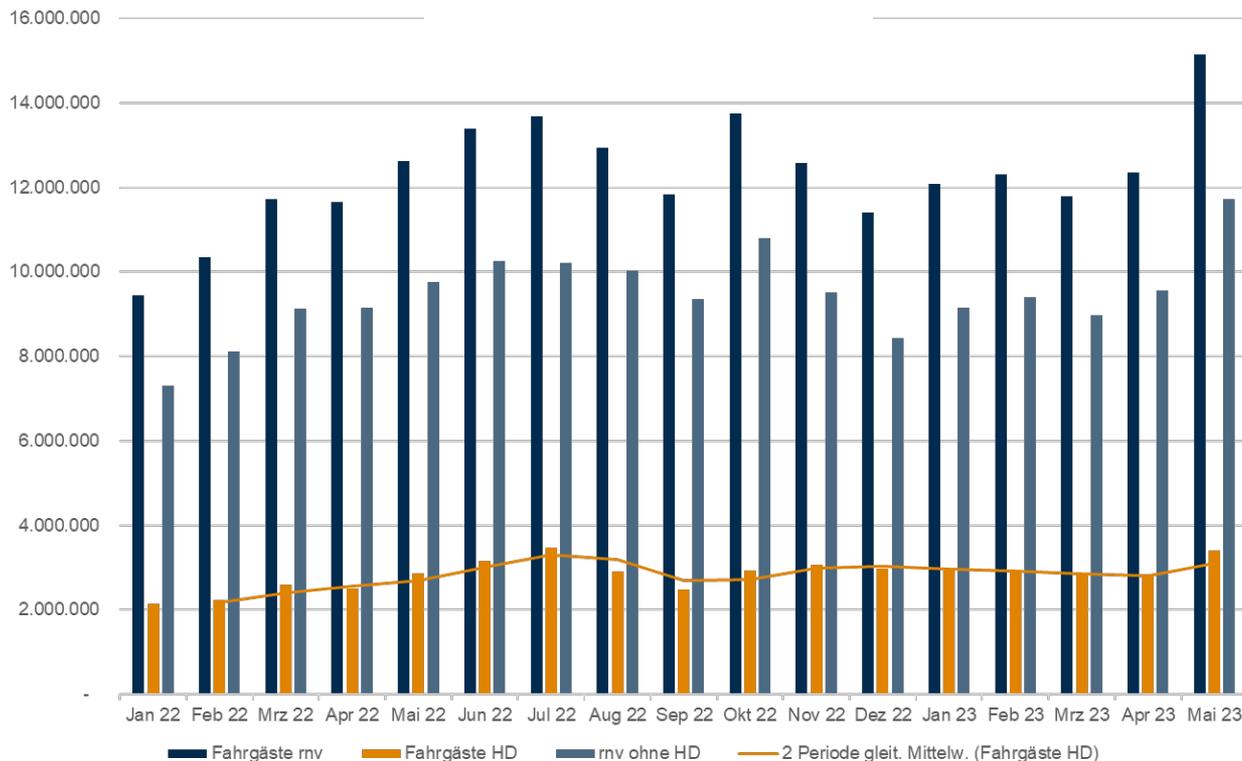
** Rhein-Neckar-Ticket

*** Neukunden sind Personen, welche in den letzten drei Jahren kein Fahrkartenabonnement bei rnv abgeschlossen hatten

- Personen, die von anderen Verkehrsunternehmen zur rnv wechseln mussten, um den #hd4mobility-Zuschuss zu erhalten. Diese Zahl kann nicht quantifiziert werden, nach VRN-Schätzungen könnten circa 800 Personen betroffen sein.
- Jugendticket BW: Personen als Neukunden registriert, da sie z.B. zu Schuljahresbeginn oder Semesterbeginn aufgrund von Einschulung/Schulwechsel o.ä. erstmals eine Fahrkarte beziehen unabhängig von der Einführung von #hd4mobility.
- **Summe Neukunden:** Anzahl der Personen, die seit Projektbeginn bei der rnv ein nach #hd4mobility bezuschusstes Abonnement abgeschlossen haben. Das entspricht **nicht** der Anzahl der Neukunden im ÖPNV in Heidelberg im Sinne von Nutzerzahlen und Nutzungshäufigkeit im ÖPNV.

2 Entwicklung der Fahrgastzahlen

2 Entwicklung der Fahrgastzahlen



Quelle: rnv GmbH

- Die Fahrgastzahlen in Heidelberg zeigen eine leicht positive Entwicklung nach September 2022 und Einführung von #hd4mobility
- Die Erholung nach der Corona-Phase verlief in Heidelberg dynamischer als im Rest des Verkehrsgebietes. Allerdings zeigen sich an allen Standorten ähnliche Entwicklungen.

2 Entwicklung der Fahrgastzahlen

- Nach der Startphase von #hd4mobilty konnte in Heidelberg im Vergleich zum rnv-Durchschnitt ein Zuwachs der Fahrgäste ermittelt werden, der sich insbesondere im Monat Mai 2023 durch die Einführung des Deutschlandtickets verstärkt hat.
- **Allerdings:**
Sondereffekte aus den Tarifmaßnahmen 9 €-Ticket und hd#4mobility spielten fraglos eine Rolle, sind aber wegen der Überlagerung verschiedener anderer Effekte (Home-Office-Regelungen auch nach Corona) nicht eindeutig abgrenzbar.
- **Im Vergleich:**
Negativ haben sich insbesondere am Standort in Mannheim die Fahrtausfälle durch Personalengpässe im Spätjahr 2022 ausgewirkt. Aus diesem Grund entwickelten sich die Fahrgastzahlen der rnv ohne Berücksichtigung der Fahrgastzahlen des Standortes Heidelberg anders. Fahrtausfälle wurden am Standort Heidelberg im Spätjahr 2022 nicht im selben Ausmaß festgestellt.

3 Kundenbefragung

3.1 Kundenbefragung - Methode

- anonym
- ausschließlich Heidelbergerinnen und Heidelberger Kunden von #hd4mobility
- Inhabende HD-Pass oder HD Pass (+) sowie Karte ab 60 – Abonnement postalisch auf Basis Kundenstammdaten der rnv mit Stand 01.04.2023
- Kundinnen und Kunden mit Jugendticket BW digital über E-Mail-Verteiler der Heidelberger Schulen und Bildungseinrichtungen
- Teilnehmer/innen mit Jugendticket BW wurden um eine digitale Teilnahme gebeten.
- Parallel bestand immer die Möglichkeit, den Fragebogen ausgedruckt und ausgefüllt anonym an die Stadt Heidelberg zuzusenden bzw. vor Ort in den Bürgerämter einzuwerfen.

=> Von **19.713** Kunden #hd4mobility haben rund **5.493** Kunden an der Befragung teilgenommen.

3.1 Kundenbefragung - Methode

- Die Kundenbefragung sowie die in dieser Anlage nachfolgende Auswertung ersetzt keine wissenschaftliche Studie, sondern hatte auf Basis der Gesamtzahl der Kunden #hd4mobility einen Umfang, der so groß ist, dass die Ergebnisse zuverlässig und damit statistisch signifikant sind. Die Auswertungen geben die Inhalte der eingegangenen Kundenrückmeldungen wieder.
- Die Kundenbefragung wurde durch die Verwaltung (Amt 81 und rnv) durchgeführt.
- Die Ergebnisdarstellung im Rahmen der Verwaltungsvorlage stellt den für das weitere Vorgehen entscheidenden Ausschnitt der statistischen Auswertung dar.
- möglich ist: wissenschaftliche Begleitung #hd4mobility in 2023/24 im Zusammenhang mit der derzeit laufenden VRN-Verkehrserhebung in Kooperation mit rnv

3.1 Kundenbefragung - Methode

Fragebogen Seite 1

 Heidelberg

Stadt Heidelberg
Amt für Mobilität
Stichwort: #hd4mobility
Postfach 10 55 20
69045 Heidelberg

#hd4mobility: Fragebogen - Evaluation

Die Stadt Heidelberg führt eine Befragung (siehe Fragebogen auf Rückseite) unter den Nutzenden der bezuschussten Fahrkarten für Heidelbergerinnen und Heidelberger zur Evaluation des Zuschussprojektes im Auftrag des Gemeinderates Heidelberg durch.

Die Befragung soll anonymisiert stattfinden, daher bitten wir Sie um Rücksendung des ausgefüllten Fragebogens anonym ohne Angabe Ihres Absenders an folgende Adressen bis zum **26.05.2023**.

Entweder:

- Einwurf im Briefkasten des Amtes für Mobilität, Gaisbergstraße 11, 69115 Heidelberg

Oder:

- Einwurf in die Briefkästen aller Bürgerämter der Stadt Heidelberg

Außerdem:

- Postweg (Postfach siehe oben)

Alternativ:

- Digital:
Füllen Sie einfach das Formular unter:
<https://app.edkimo.com/feedback/ecedov>
aus und nehmen an der Befragung teil
oder scannen Sie den QR-Code rechts.

#hd4mobility: Fragebogen -
Evaluation*



3.1 Kundenbefragung - Methode

Fragebogen Seite 2



Fragebogen

Die Stadt Heidelberg bezuschusst seit September 2022 folgende Ticketarten:

MAXX-Ticket (neu: Jugendticket BW), Karte ab 60 und alle Jahres-Abonnements der HD Pass und HD Pass+ Inhaber:innen.

1. Welches Ticket nutzen Sie?
 - Rhein-Neckar-Ticket
 - Karte ab 60
 - VRN Jugendticket BW (früher MAXX-Ticket)
2. Hatten Sie bereits ein VRN-Ticket vor Beginn des Zuschussprojektes #hd4mobility im September 2022?
 - Rhein-Neckar-Ticket
 - Karte ab 60
 - VRN Jugendticket BW (früher MAXX-Ticket)
 - Job-Ticket VRN
 - Monatskarte
 - Wochenkarte
 - Sonstige (z.B. e-Tarif, Einzelfahrscheine, Kurzstreckenticket, Stadtteilticket)
 - Nein, kein VRN-Ticket
3. Wie häufig haben Sie Bus und Bahn in der Woche (Montag-Sonntag) vor Einführung des Projektes #hd4mobility genutzt?
 - Täglich
 - 5 Tage in der Woche
 - 4 Tage in der Woche
 - 3 Tage in der Woche
 - 2 Tage in der Woche
 - 1 Tag in der Woche
 - Nicht häufig, eher selten
 - gar nicht genutzt
4. Wie häufig nutzen Sie den ÖPNV in der Woche (Montag-Sonntag) seit Einführung des Projektes #hd4mobility?
 - Täglich
 - 5 Tage in der Woche
 - 4 Tage in der Woche
 - 3 Tage in der Woche
 - 2 Tage in der Woche
 - 1 Tag in der Woche
 - Nicht häufig, eher selten
5. Was ist in der Regel Ausgangspunkt und Ziel Ihrer Fahrt(en) im ÖPNV?
(Bitte nennen Sie kein Datum, keine Adressen, Uhrzeiten etc., sondern machen Sie lediglich Angaben zur Einstiegs- und Ausstiegshaltestelle bzw. Ortsteilen bei überregionalen Fahrten)

Start:

Ziel:

3.1 Kundenbefragung – Methode

Fragebogen Seite 3

 Heidelberg

6. Was ist in der Regel der Anlass der Fahrt(en) aus Frage 5?

Arbeitsweg Einkaufen Freizeit/Hobby

Schule Arztbesuch Verschiedenes

7. Wäre(n) die unter 5. angegebene Fahrt(en) ohne das bezuschusste Tarifangebot #hd4mobility der Stadt Heidelberg ansonsten mit einem anderen Verkehrsmittel durchgeführt worden?

Nein, ich wäre trotzdem mit Bus und Bahn gefahren

Ja, ich wäre mit dem Auto, Motorrad oder Mofa gefahren

Ja, ich wäre als Beifahrer im Auto gebracht worden

Ja, ich wäre mit dem Taxi gefahren

Ja, ich wäre mit dem Fahrrad / E-Bike / Lastenrad / Roller / E-Roller oder Ähnliches gefahren

Ja, ich wäre zu Fuß gegangen

8. Sind Sie HD Pass oder HD Pass+ Inhaberin/Inhaber?

Ja

Nein

9. Bis zu welchem Preis (Ihr Eigenanteil) würden Sie Ihr Ticket weiterhin beziehen und den öffentlichen Nahverkehr nutzen?

10. Wie bewerten Sie das Zuschussprojekt #hd4mobility?

#hd4mobility ist...

ein Angebot, das die Nutzung von Bus und Bahn attraktiver gemacht hat

ein guter Grund, das Auto stehen zu lassen

eine spürbare Finanzielle Entlastung

so, dass ich Vertrauen in den Nahverkehr aufbauen konnte

so, dass ich beabsichtige, Bus und Bahn auch nach Beendigung des Aktionszeitraums häufig zu nutzen

3.1 Kundenbefragung - Methode

Kundenanschreiben

DER OBERBÜRGERMEISTER

Heidelberg

Amt / Dienststelle
Amt für Mobilität
Verwaltungsgebäude
Galsbergstraße 11

Stadt Heidelberg Postfach 10 55 20 69045 Heidelberg

An
Abo-Kund:innen Karte ab 60
Abo-Kund:innen Schüler und Jugendliche U 21
Abo-Kund:innen HD Pass und HD Pass +

Datum und Zeichen Ihres Schreibens: 81.6

Unser Zeichen: 81.6

E-Mail: oepnv@heidelberg.de
Datum: 12. April 2023

#hd4mobility - Kundenbefragung

Stadt Heidelberg
Postfach 10 55 20
69045 Heidelberg

Bürgerservice:
Telefon 06221 58-10580
Telefax 06221 58-10900
stadt@heidelberg.de

Sparkasse Heidelberg
IBAN: DE14 6725 0020 0000 0240 07
BIC: SOLADE33HOB

So erreichen Sie uns:
E-Buslinie 29 und Buslinie 33
(Rathaus / Bergbahn)
Buslinie 35
(Alte Brücke)

Sehr geehrte Heidelbergerinnen und Heidelberger,

seit dem 01. September 2022 profitieren Sie von einem stark vergünstigten ÖPNV-Ticket.

Heidelberger Kinder, Jugendliche, Schülerinnen und Schüler U 21 bezahlen dadurch einen Eigenanteil in Höhe von 3 Euro pro Monat für das Jungendticket BW (früher MAXX-Ticket).

Heidelberg Pass und Heidelberg Pass + - Inhabende bezahlen ebenfalls einen Eigenanteil in Höhe von nur 3 Euro pro Monat für das verbundweit gültige Jahresticket, das mit Einführung des Deutschlandtickets automatisch umgestellt wird.

Heidelberger Seniorinnen und Senioren sowie Frührentnerinnen und Frührentner Ü 60 bezahlen einen Eigenanteil von rund 365 Euro pro Jahr für die Karte ab 60, die ebenfalls auf das Deutschlandticket umgestellt wird.

Der Heidelberger Gemeinderat möchte die Möglichkeiten der Fortsetzung des Projektes #hd4mobility nach Ablauf des ersten Jahres in seinen Fachausschüssen beraten und vor der Sommerpause das weitere Vorgehen beschließen. Hierzu soll eine Befragung durchgeführt werden. Die Ergebnisse der Befragung werden unmittelbar in den politischen Beratungsprozess einfließen.

Bitte nehmen Sie sich 5 Minuten Zeit für die Beantwortung des beiliegenden Fragebogens.

- 2 -

Die Stärkung des öffentlichen Verkehrs ist ein zentraler Baustein der Mobilitätswende in unserer Stadt. Er ist wesentlicher Teil der Daseinsvorsorge und wichtige Voraussetzung für gleichwertige Lebensverhältnisse in Stadt und Land. Darüber hinaus konnten wir durch dieses attraktive Angebot in Heidelberg viele Menschen finanziell entlasten.

Ich möchte mich bereits jetzt bei allen Teilnehmenden dieser Befragung (siehe Fragebogen in der Anlage) bedanken und wünsche Ihnen weiterhin eine gute Fahrt mit Bus und Bahn.

Mit freundlichen Grüßen

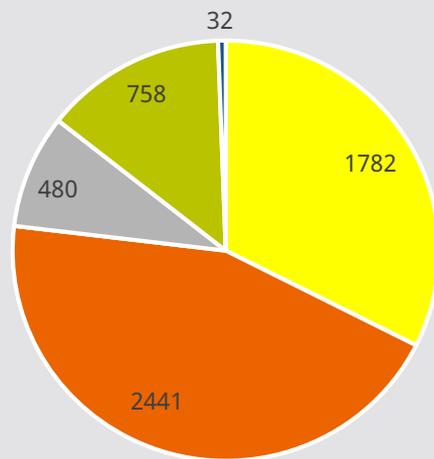


Prof. Dr. Eckart Würzner
Oberbürgermeister

Anlage
#hd4mobility - Fragebogen

3.2 Kundenbefragung - Rücklauf

Rücklauf Kundenbefragung: Stückzahlen nach Kundengruppe



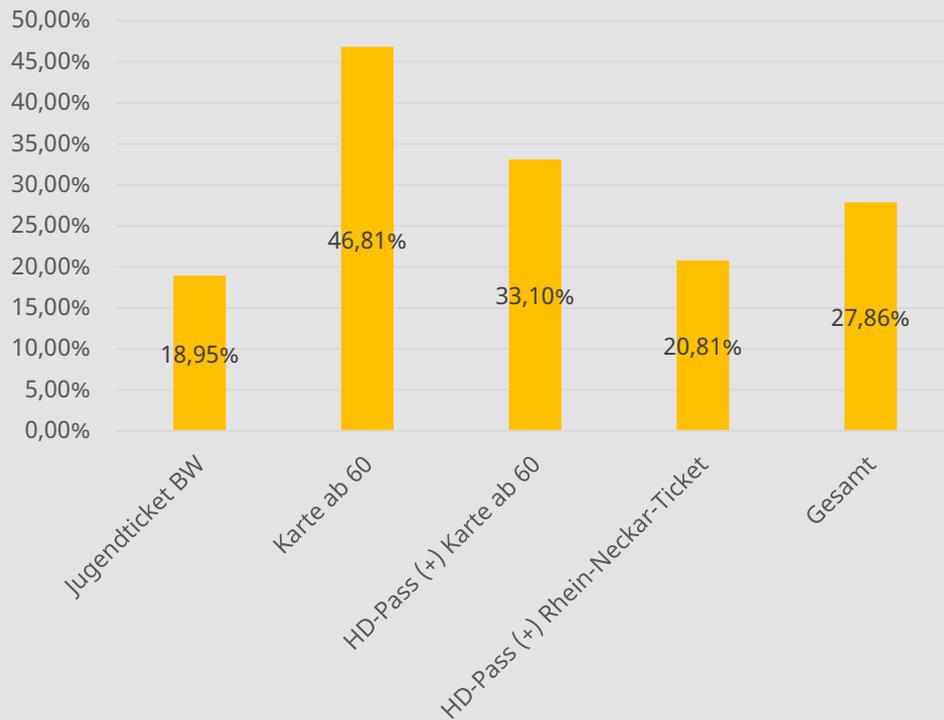
- Jugenticket BW
- HD-Pass (+) Karte ab 60
- Ungültig / Nicht wertbar
- Karte ab 60
- HD-Pass (+) Rhein-Neckar-Ticket

Im April 2023 wurde die Kundenbefragung an 19.713 Abonentinnen und Abonnten von #hd4mobility Fahrkarten versendet.

Es wurden 5.461 gültige Rücksendungen eingereicht. Weitere 32 Rücksendungen konnten aufgrund von Unvollständigkeit oder Unlesbarkeit nicht gewertet werden.

3.2 Kundenbefragung - Rücklauf

Rücklaufquote je Kundengruppe in Prozent



Im April 2023 wurde die Kundenbefragung an 19.713 Abonentinnen und Abonnten von #hd4mobility Fahrkarten versendet.

Es wurden 5.461 gültige Rücksendungen eingereicht. Weitere 32 Rücksendungen konnten aufgrund von Unvollständigkeit oder Unlesbarkeit nicht gewertet werden. Die Rücklaufquote beläuft sich somit auf rund 27,86%.

3.2 Kundenbefragung - Rücklauf

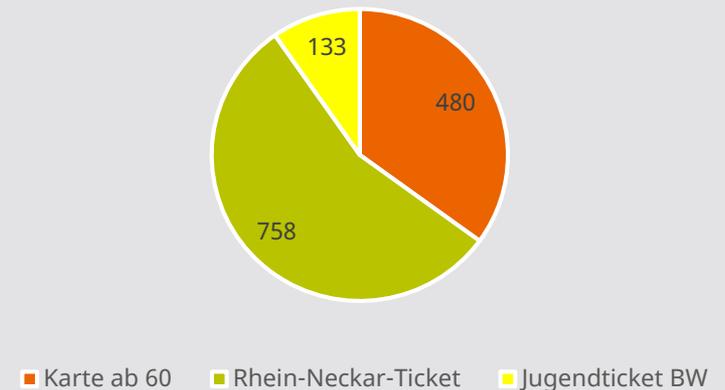
HD-Pass (+)- Inhabende

Rund 25,1% der eingegangenen Rückmeldungen der Kundenbefragung sind von Personen mit HD-Pass oder HD-Pass +

8. Sind Sie HD Pass oder HD Pass+ Inhaberin/Inhaber?



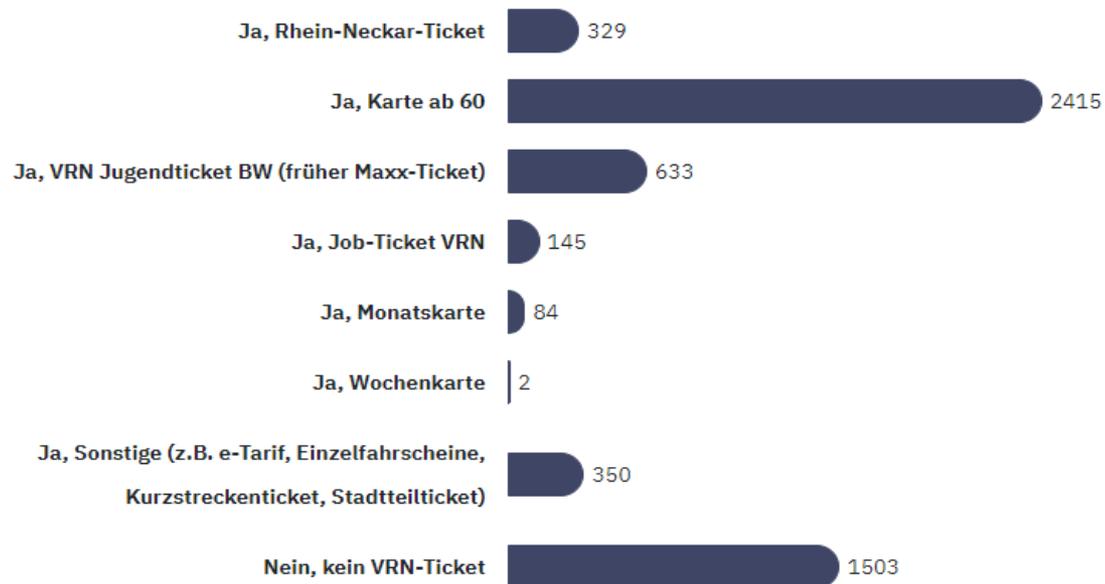
HD-Pass (+) nach Kundengruppe



4 Kundenbefragung - Ergebnisse

4.1 Kundenbefragung - Ticketarten

2. Hatten Sie bereits ein VRN-Ticket vor Beginn des Zuschussprojektes #hd4mobility im September 2022?



4.1 Kundenbefragung - Ticketarten

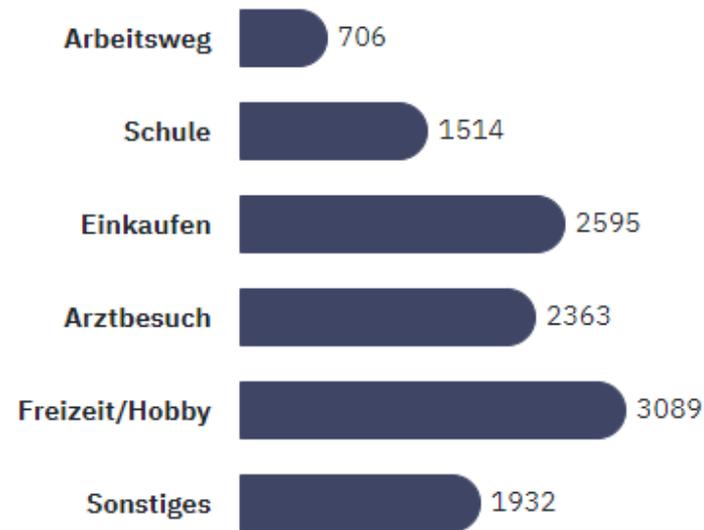
Welches Ticket wurde vor dem bezuschussten #hd4mobility-Abonnement verwendet?

- Rund 64,5% der Rückmeldungen heutiger Ticket-Abonnantinnen und Abonnenten enthielten die Angabe, dass bereits vor dem Zuschussprojekt #hd4mobility ein Fahrkartenabonnement bezogen wurde.
- 145 Personen gaben an, von einem Jobticketvertrag auf die bezuschusste Karte ab 60 umgestiegen zu sein.
- 1.503 Personen (rund 27,5%) gaben an, vor #hd4mobility keine VRN-Fahrscheine erworben zu haben. Davon beziehen nun rund 18,8% eine bezuschusste Karte ab 60, 17,1% ein Rhein-Neckar-Ticket und 64,1% ein Jugendticket BW.

4.2 Kundenbefragung – Anlass/Fahrtzweck

6. Was ist in der Regel der Anlass der Fahrt(en) aus Frage 5? (Mehrfachnennung möglich)

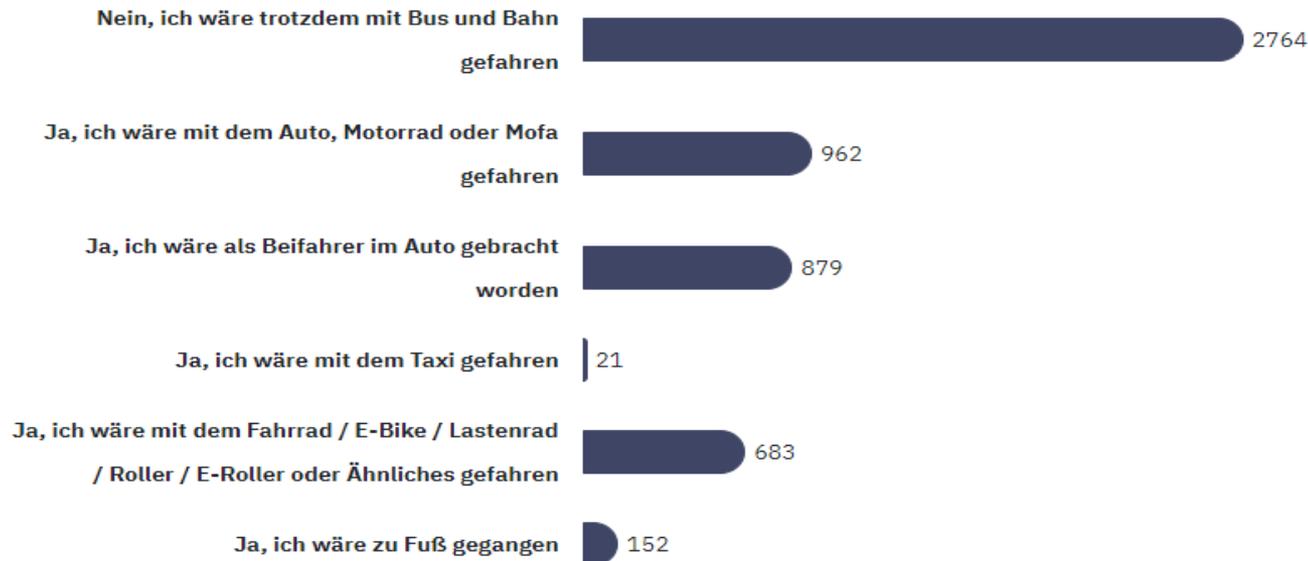
Frage 6: Mehrfachnennung möglich



Sonstiges: es wurden entweder keine ergänzenden Angaben gemacht oder Aktivitäten aus dem Bereich „Freizeit / Hobby“ benannt

4.3 Kundenbefragung - Verkehrsmittelwahl

7. Wäre(n) die unter 5. angegebene Fahrt(en) ohne das bezuschusste Tarifangebot #hd4mobility der Stadt Heidelberg ansonsten mit einem anderen Verkehrsmittel durchgeführt worden?

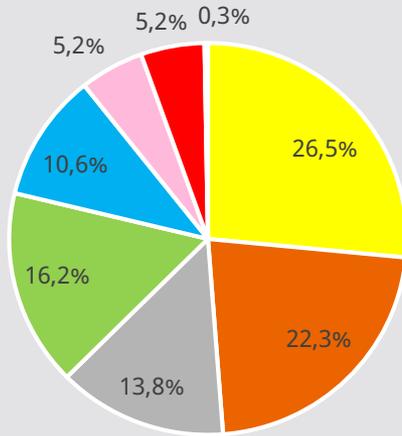


- Rund 50% der Fahrten wären auch ohne #hd4mobility mit dem ÖPNV / SPNV durchgeführt worden.
- Rund ein Drittel der Fahrten wäre individuell motorisiert oder als Beifahrer im PKW durchgeführt worden.
- Rund 15% der Fahrten mit dem ÖPNV ersetzen einen Fuß- oder Radweg.

4.4 Kundenbefragung - Nutzerverhalten

Wie häufig nutzen Sie den ÖPNV in der Woche (Montag-Sonntag) seit Einführung des Projektes #hd4mobility?

Nutzungshäufigkeit seit Einführung #hd4mobility an Tagen pro Woche in Prozent



- Täglich
- 5 Tage in der Woche
- 4 Tage in der Woche
- 3 Tage in der Woche
- 2 Tage in der Woche
- 1 Tage in der Woche
- Nicht häufig, eher selten
- Gar nicht genutzt

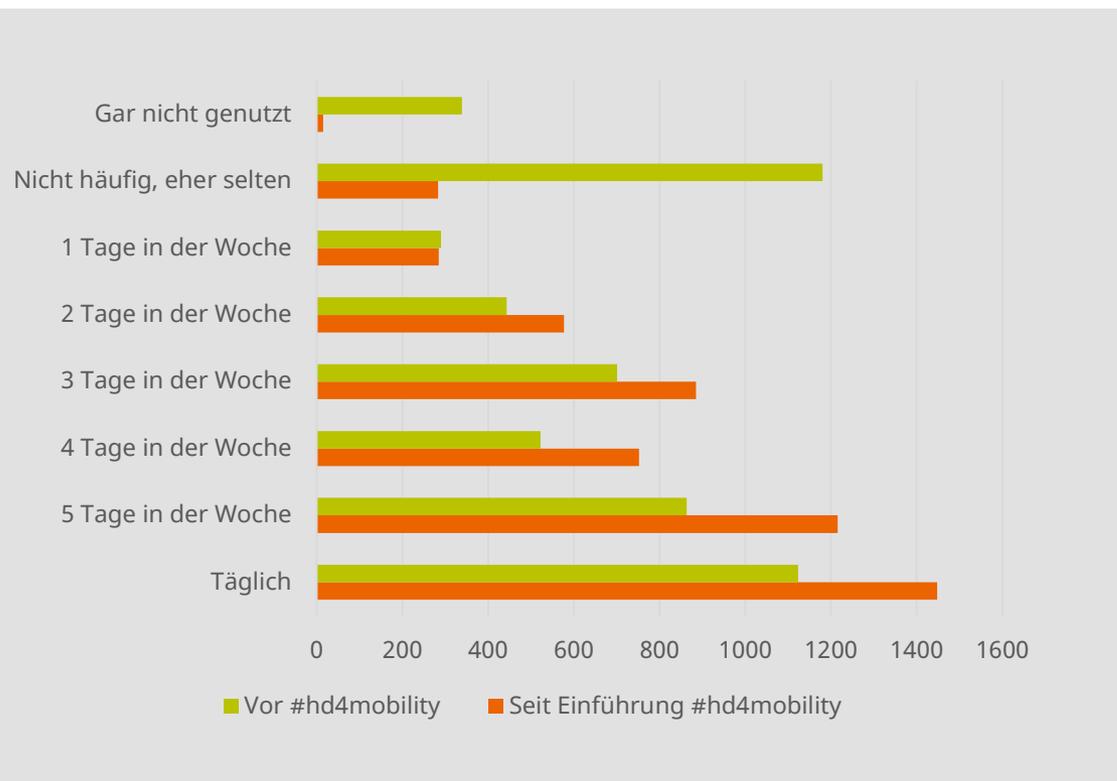
Subjektive Angaben der Befragten zur durchschnittlichen ÖPNV-Nutzung an Tagen pro Woche:

- Die Kunden nutzen den ÖPNV durchschnittlich häufiger als vor Beginn #hd4mobility (auch frühere Nichtnutzerinnen/Nutzer und Gelegenheitsnutzerinnen/Gelegenheitsnutzer)
- Rückmeldungen: rund 64,5 % der Befragten gaben an, bereits vor #hd4mobility ein Fahrkartenabo besessen zu haben

4.4 Kundenbefragung - Nutzerverhalten

Frage 3: Wie häufig haben Sie Bus und Bahn in der Woche (Montag-Sonntag) vor der Einführung des Projektes #hd4mobility genutzt?

Frage 4: Wie häufig nutzen Sie den ÖPNV in der Woche (Montag-Sonntag) seit Einführung des Projektes #hd4mobility?



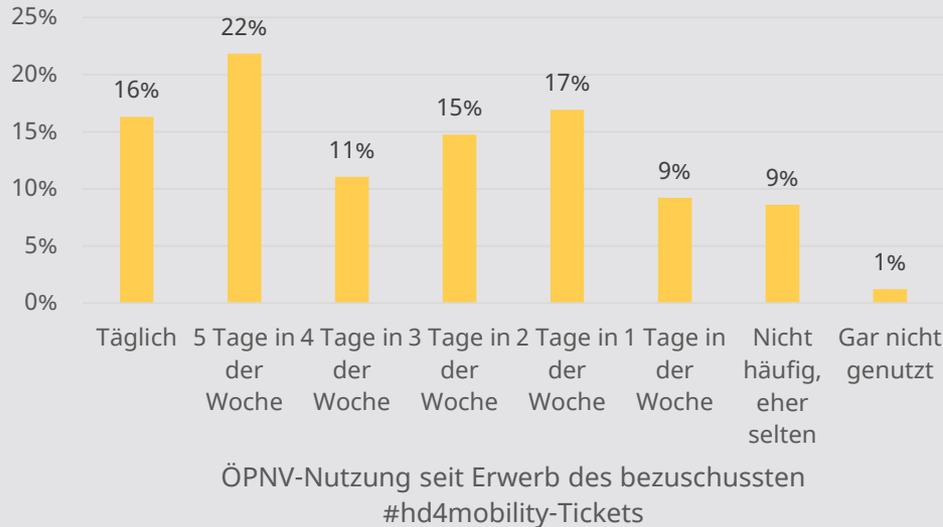
Subjektive Angaben der Befragten zur durchschnittlichen ÖPNV-Nutzung an Tagen pro Woche:

- Diejenigen, die bisher den ÖPNV selten genutzt haben, nutzen diesen häufiger.
- Immer mehr nutzen den ÖPNV mehr als einen Tag in der Woche.
- Die Anzahl derjenigen Personen, die den ÖPNV 3, 4 und 5 Tage pro Woche nutzen, ist gestiegen.
- Die Anzahl derjenigen, die täglich den ÖPNV nutzen, ist ebenfalls gestiegen.

4.4 Kundenbefragung - Nutzerverhalten

Wie häufig haben Sie Bus und Bahn in der Woche (Montag-Sonntag) vor Einführung des Projektes #hd4mobility genutzt?

Änderung des Nutzungsverhalten von Personen, welche vor #hd4mobility den ÖPNV nicht genutzt haben.



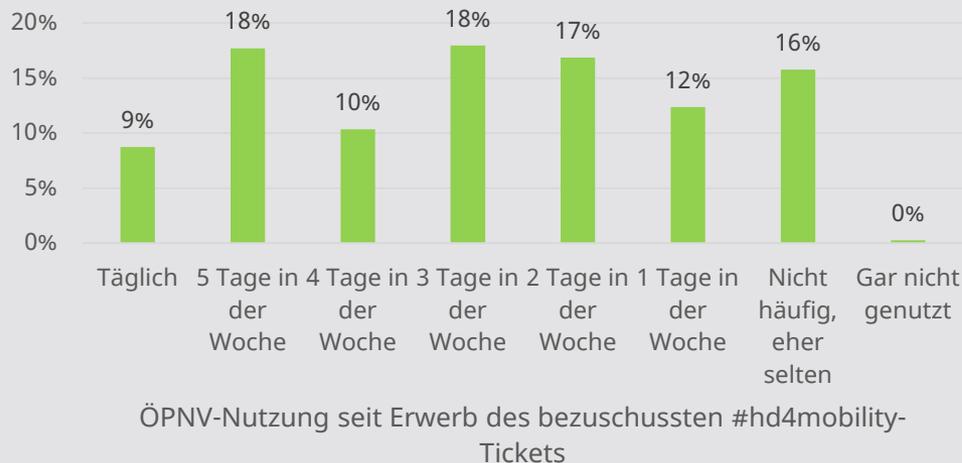
Personen die erst mit dem #hd4mobility-Zuschuss ein Ticket erworben haben, nutzen den ÖPNV seitdem zu über 80% mehrfach wöchentlich.

Rund 68% der Personen, welche vor #hd4mobility kein ÖPNV-Ticket hatten gaben an, die nun mit dem ÖPNV durchgeführten Fahrten ansonsten mit dem PKW oder Motorrad durchgeführt zu haben oder als Beifahrerin/Beifahrer gefahren zu sein.

4.4 Kundenbefragung - Nutzerverhalten

Wie häufig haben Sie Bus und Bahn in der Woche (Montag-Sonntag) vor Einführung des Projektes #hd4mobility genutzt?

Änderung des Nutzungsverhaltens von Personen, welche vor #hd4mobility den ÖPNV nicht häufig / selten genutzt haben (Gelegenheitsnutzerinnen/-nutzer)



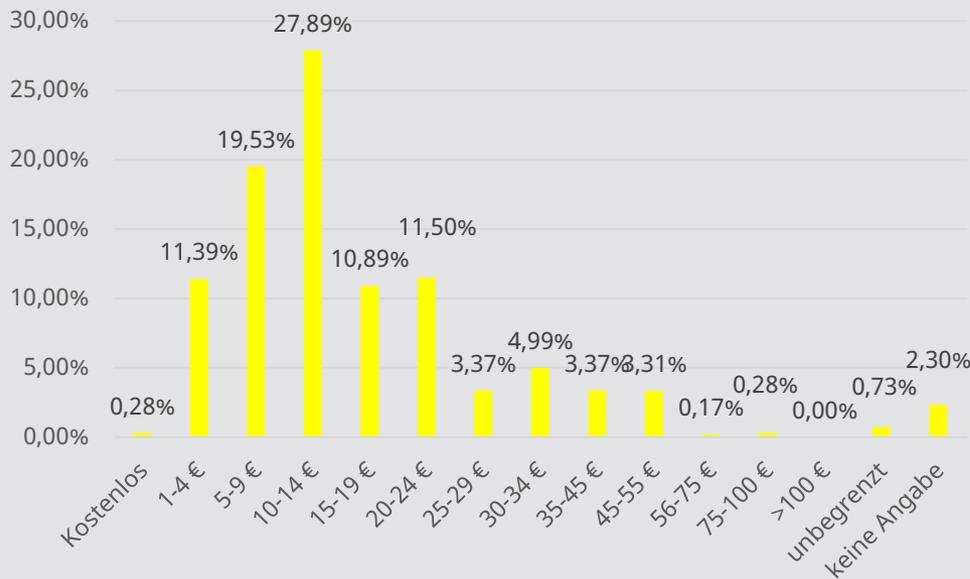
Rund 84 % der Gelegenheitsnutzerinnen/Gelegenheitsnutzer gaben an, seit dem Erwerb eines durch #hd4mobility bezuschussten Fahrkartenabonnements den ÖPNV regelmäßig zu nutzen.

56 % der „ehemaligen Gelegenheitsnutzerinnen/Gelegenheitsnutzer“ gaben an, dass die Fahrten ansonsten mit dem Auto / Motorrad selbst oder als Beifahrerin/Beifahrer gemacht worden wären.

4.5 Kundenbefragung - Zahlungsbereitschaft

Bis zu welchem Preis (Ihr Eigenanteil) würden sie Ihr Ticket weiterhin beziehen und den ÖPNV nutzen?

Zahlungsbereitschaft der Kundengruppe Jugendticket BW in Prozent



Zahlungsbereitschaft Eigenanteil in Euro pro Monat

Rund 86% der eingegangenen Rückmeldungen von aktuell bezuschussten Jugendticket-BW-Inhabenden gaben eine höhere Zahlungsbereitschaft an, als mit dem derzeitigen Eigenanteil in Höhe von 3,- € / Monat bezahlt werden muss.

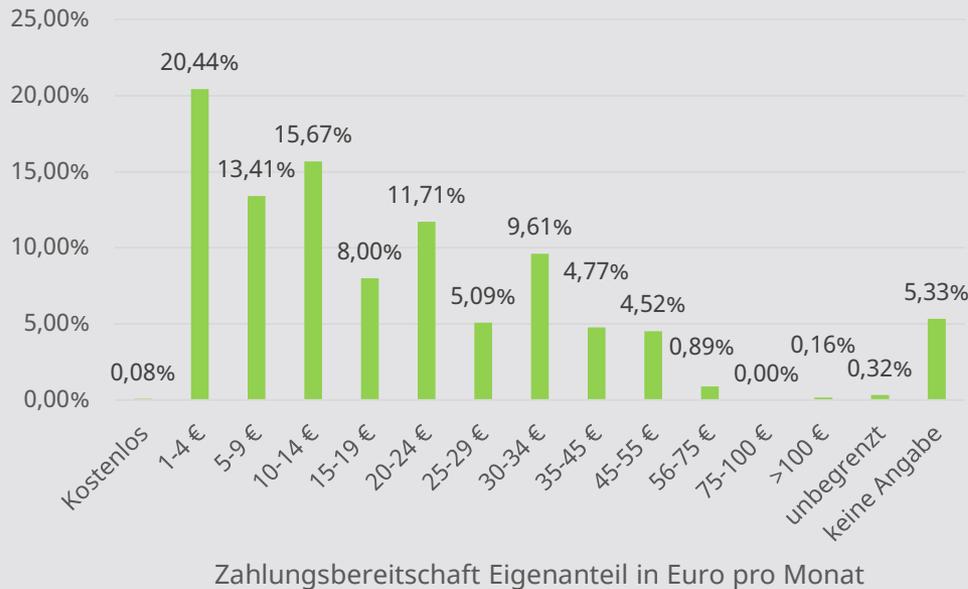
Rund 11,4% (203 Rückmeldungen) sind nicht bereit die Fahrkarte weiter zu beziehen, wenn der Eigenanteil erhöht würde.

5 Rückmeldungen (0,28%) fordern eine komplett kostenfreie Fahrkarte für Kinder, Jugendliche sowie Schülerinnen und Schüler

4.5 Kundenbefragung - Zahlungsbereitschaft

Bis zu welchem Preis (Ihr Eigenanteil) würden sie Ihr Ticket weiterhin beziehen und den ÖPNV nutzen?

Zahlungsbereitschaft der Kundengruppe HD-Pass / HD-Pass+ (ohne Jugendticket) in Prozent



Rund 74% der eingegangenen Rückmeldungen von aktuell bezuschussten HD-Pass (+) - Inhabenden gaben eine höhere Zahlungsbereitschaft an, als mit dem derzeitigen Eigenanteil in Höhe von 3,- € / Monat bezahlt werden muss.

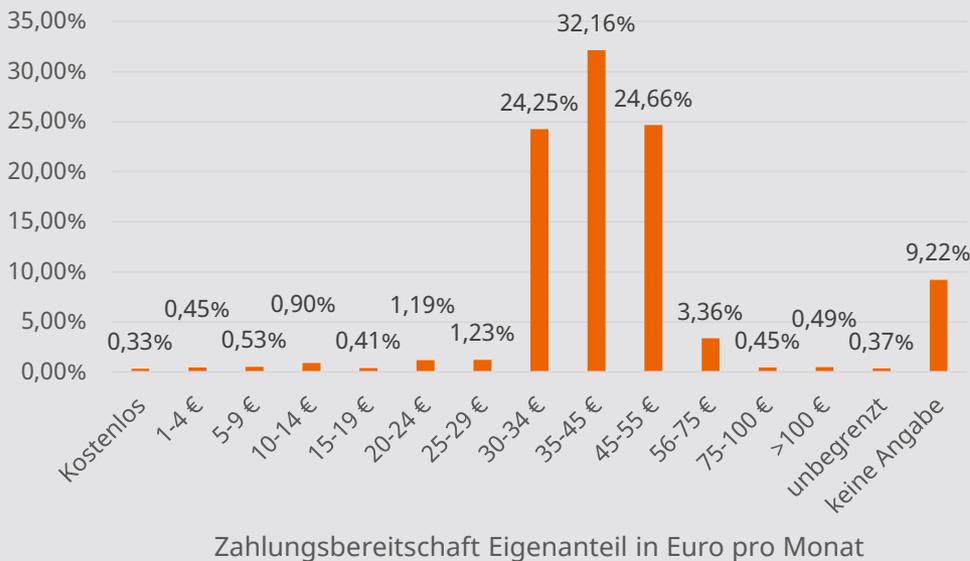
Rund 20,4% (253 Rückmeldungen) sind nicht bereit die Fahrkarte weiter zu beziehen, wenn der Eigenanteil erhöht würde.

4 Rückmeldungen (0,32%) der HD-Pass (+) - Inhabenden gaben an, die Fahrkarte unabhängig des Preises weiter zu beziehen (Freiwillig oder „ÖPNV-Zwangskunden“)

4.5 Kundenbefragung - Zahlungsbereitschaft

Bis zu welchem Preis (Ihr Eigenanteil) würden sie Ihr Ticket weiterhin beziehen und den ÖPNV nutzen?

Zahlungsbereitschaft der Kundengruppe Seniorinnen und Senioren (Karte ab 60) in Prozent



Rund 61% der eingegangenen Rückmeldungen von aktuell bezuschussten Karte ab 60 - Inhabenden gaben eine höhere Zahlungsbereitschaft an, als mit dem derzeitigen Eigenanteil in Höhe von 30,40 € / Monat (365,- €/Jahr) bezahlt werden muss.

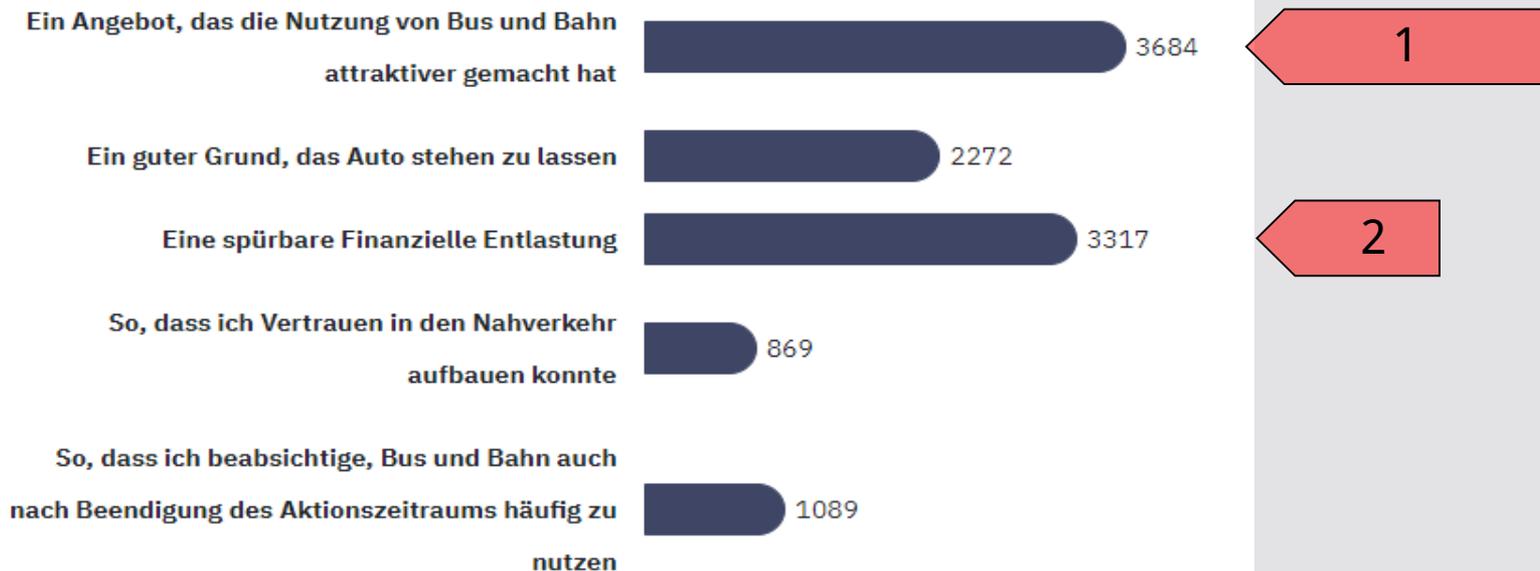
Rund 25% sind nicht bereit die Fahrkarte weiter zu beziehen, wenn der Eigenanteil erhöht würde.

Rund 25% halten den Preis des Deutschlandtickets in Höhe von 49,- € pro Monat für angemessen.

4.6 Kundenbewertung – subjektive Bewertung

10. Wie bewerten Sie das Zuschussprojekt #hd4mobility?

Frage 10: Mehrfachnennungen möglich



4.7 Kundenbefragung – zusätzliche Rückmeldungen

Die eingegangenen Kundenrückmeldungen enthielten vielfach zusätzliche Schreiben / Anmerkungen / Kommentare etc. welche sich positiv / negativ über das Zuschussprojekt #hd4mobility äußerten.

Auf den nachfolgenden Seiten sollen exemplarisch einige wenige dieser Kommentare im Original aufgezeigt werden.

Zu den im Rahmen der Kundenbefragung schriftlich eingegangenen Rückmeldungen, gab es seit Beratung / Beschlussfassung der DS 0112/2022/BV zahlreiche Kontakte per Telefon oder E-Mail mit Fragen, Wünschen, Kommentaren und Anregungen zum Projekt zwischen Stadtverwaltung und Bürgerschaft. #hd4mobility wurde hierbei oftmals gelobt. Etliche Bürgerinnen und Bürger äußerten Ihren Dank.

Es gab jedoch auch zahlreiche Kritik, welche Meinungen von verschwendeten Steuergeldern bis zur Ungleichbehandlung innerhalb der Bevölkerung enthielt. Besonders zu Projektbeginn wurde zudem stark kritisiert, dass sich die Bezuschussung des Jugendtickets nicht auf alle Schülerinnen und Schüler bezieht, welche im Stadtgebiet Heidelberg zur Schule gehen, sondern nur für die, welche auch im Stadtgebiet wohnen.

4.7 Kundenbefragung – zusätzliche Rückmeldungen

9. Bis zu welchem Preis (Ihr Eigenanteil) würden Sie Ihr Ticket weiterhin beziehen und den öffentlichen Nahverkehr nutzen?

10,- € / Monat

10. Wie bewerten Sie das Zuschussprojekt #hd4mobility?

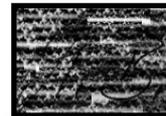
#hd4mobility ist...

- ein Angebot, das die Nutzung von Bus und Bahn attraktiver gemacht hat
- ein guter Grund, das Auto stehen zu lassen
- eine spürbare Finanzielle Entlastung
- so, dass ich Vertrauen in den Nahverkehr aufbauen konnte
- so, dass ich beabsichtige, Bus und Bahn auch nach Beendigung des Aktionszeitraums häufig zu nutzen

Nicht Sie müssen sich für die Teilnahme an der Umfrage bedanken, sondern ich möchte mich für die finanzielle Unterstützung bei der Stadt-Heidelberg recht herzlich bedanken.

Ein dickes „DANKESCHÖN“

P.S. Es hilft mir so sehr 



4.7 Kundenbefragung – zusätzliche Rückmeldungen

Beispiel 2

9. Bis zu welchem Preis (Ihr Eigenanteil) würden Sie Ihr Ticket weiterhin beziehen und den öffentlichen Nahverkehr nutzen?

ca. 5 € / Monat

10. Wie bewerten Sie das Zuschussprojekt #hd4mobility?

#hd4mobility ist...

- ein Angebot, das die Nutzung von Bus und Bahn attraktiver gemacht hat
- ein guter Grund, das Auto stehen zu lassen
- eine spürbare Finanzielle Entlastung
- so, dass ich Vertrauen in den Nahverkehr aufbauen konnte
- so, dass ich beabsichtige, Bus und Bahn auch nach Beendigung des Aktionszeitraums häufig zu nutzen, wenn ich es mir leisten kann

Sehr geehrte Damen und Herren,
Bitte setzen sie dieses wunderbare
Angebot unbedingt fort!!!
Es hat meine Lebensqualität, die
aufgrund von Krankheit und damit im Alter
sehr eingeschränkt ist deutlich verbessert.
Vielen, vielen Dank!!! (Eigenständigkeit
im Alter!!!)

4.7 Kundenbefragung – zusätzliche Rückmeldungen

Beispiel 3

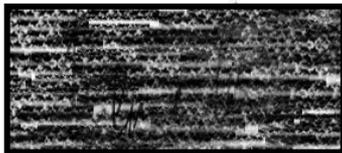
Sehr geehrte Damen und Herren,

erlauben Sie noch einige Anmerkungen zu der städtischen Bezuschussung bestimmter Tickets.

Ich halte es für falsch, die erheblichen Mittel für die Bezuschussung von Fahrkarten mit der Gießkanne zu verteilen. Vielmehr sollten nur diejenigen mit Zuschüssen bedacht werden, die es finanziell wirklich nötig haben, das dürfte auf die wenigsten der Senioren zutreffen. Noch ungerechter erscheint mir die erhebliche städtische Subvention der früheren MAXX-Tickets. Hiervon profitieren doch in erster Linie diejenigen, die ein Gymnasium besuchen und deren Eltern zum überwiegenden Teil einer gehobenen Bildungs- und Einkommensschicht angehören. Bestes Beispiel hierfür sind Nachbarn von uns, die beide Vollzeit bei der SAP arbeiten und deren beiden Kinder für insgesamt 6,- € monatlich mit dem ÖPNV zur Schule fahren. Schüler von Haupt- oder Werkrealschulen, deren Schule sich zumeist in dem Stadtteil befindet, in dem sie auch wohnen, werden – mit oder ohne Zuschuss – zumeist kein Jugendticket in Anspruch nehmen.

Die Mittel, die für die Bezuschussung der Fahrkarten anfallen, wären anderswo viel besser angelegt. Beispielsweise sollten Sie sich mal die Fenster der Kurpfalzschule in Kirchheim ansehen, deren Zustand schon seit vielen Jahren erbärmlich ist.

Mit freundlichen Grüßen



5 Zusätzliche Rückmeldungen – Fahrgastbeirat Heidelberg

- **Weiterführung** des Zuschussprojektes #hd4mobility für ein **weiteres Jahr**
- Danach Neubewertung/Empfehlung: **Von diesem Angebot sollten vor allem insbesondere HD-Pass (+) – Inhaber aus Gründen der sozialen Gerechtigkeit und Teilhabe profitieren.**
- Recherchen in anderen Bundesländern wie z.B. Hamburg, Schleswig-Holstein, Mecklenburg-Vorpommern: insbesondere für sozial benachteiligte Gruppen werden deutliche Sozialrabatte gewährt.
- Auch Schüler*innen und Personen Ü60 sollten in den Genuss von Rabattierungen kommen.
- keine pauschale Kostenbefreiung, ohne Blick auf die soziale Bedürftigkeit
- Entwicklungen im Baden-Württemberg abwarten: noch keine Details zu den möglichen Ermäßigungen hinsichtlich des Deutschlandtickets für Geringverdienende und Menschen in Ausbildung (Schule, Universität, etc.).
- FGB empfiehlt, eine Lösung zu schaffen, die auch jüngere Menschen an den ÖPNV heranführt und langfristig bindet, z.B. über ein vergünstigtes Deutschlandticket als Alternative zum rabattierten JugendticketBW.

Schluss: Rechercheergebnisse – D-Ticket – Sozialticket

- Mehr als 60 Verkehrsverbände in insgesamt 16 Bundesländern => „Flickenteppich“ bei Umsetzung Deutschlandticket. Unterschiedliche Rabatte und Regeln:
- Hessen: Hessenpass mit bundesweiter Gültigkeit, nur 31 €/Monat
- Hannover: Deutschlandticket für 365 Euro/Jahr = 30,40 € im Monat
- Saarland: Fair-Ticket zu 39 Euro/Monat nur landesweit gültig
- Bremen: ermäßigtes Nahverkehrsticket/Stadtticket für 25 Euro/Monat für Erwachsene - für Kinder und Jugendliche kostenlos; Gültigkeit auf dem Gebiet der Stadtgemeinde Bremen.
- VRN keine Sonderregelung: Verbundunternehmen berechtigt, mit Aufgabenträgern besondere Vereinbarungen, über die Bezuschussung des Erwerbs von Zeitkarten für bestimmte sozial benachteiligte Gruppen abzuschließen (Sozialticket => in HD #hd4mobility).
- Land BW: Ausweitung Jugendticket BW auf bundesweite Gültigkeit geplant.

Vielen Dank

Peristera Deligiannidou / Marco Zoller

Abteilung ÖPNV

Amt für Mobilität

Stadt Heidelberg

Rathaus, Marktplatz 10

69117 Heidelberg

Außenstelle Gaisbergstraße 11

69115 Heidelberg

Telefon 06221 58-30531/30570

Telefax 06221 58-30590

oePNV@heidelberg.de

www.heidelberg.de