Abgeordnetenhaus BERLIN

Drucksache 18 / 27 761
Schriftliche Anfrage

18. Wahlperiode

Schriftliche Anfrage

des Abgeordneten Marcel Luthe

vom 25. Mai 2021 (Eingang beim Abgeordnetenhaus am 28. Mai 2021)

zum Thema:
Zufriedenheit in Berlin

und **Antwort** vom 10. Juni 2021 (Eingang beim Abgeordnetenhaus am 16. Jun. 2021)

Die Drucksachen des Abgeordnetenhauses sind bei der Kulturbuch-Verlag GmbH zu beziehen.
Hausanschrift: Sprosserweg 3, 12351 Berlin-Buckow · Postanschrift: Postfach 47 04 49, 12313 Berlin, Telefon: 6 61 84 84; Telefax: 6 61 78 28.

Der Regierende Bürgermeister
von Berlin
- Senatskanzlei –

Herrn Abgeordneten Marcel Luthe

über

den Präsidenten des Abgeordnetenhauses von Berlin

über Senatskanzlei – G Sen –

A n t w o r t
auf die Schriftliche Anfrage Nr. 18/ 27 761
vom 25.05.2021
über Zufriedenheit in Berlin

Im Namen des Senats von Berlin beantworte ich Ihre Schriftliche Anfrage wie folgt:

1) Was unternimmt der Senat, um die Zufriedenheit (Definition nach *Online Lexikon für Psychologie und Pädagogik, 2021*: „Übereinstimmung einer bestimmten Erwartung eines Menschen vor einer Handlung mit deren tatsächlichem Erleben danach.") der Bürger zu erfassen?

Zu 1.:

Der Senat unternimmt keine wissenschaftliche Evaluation oder demoskopischen Erhebungen zur Erfassung der allgemeinen Zufriedenheit im Rahmen der o.g. psychologischen oder pädagogischen Definition.

Die Zufriedenheit und die Anforderungen der Fahrgäste im Berliner ÖPNV hat SenUVK als Aufgabenträger für den ÖPNV im Jahr 2017 im Rahmen einer Marktstudie zur Ermittlung der Präferenzen der Verkehrsmittelnutzung erhoben. Die Ergebnisse sind als wichtige Grundlage für die Angebotsplanung in den Nahverkehrsplan (NVP) 2019-2023 sowie in die Verhandlungen des BVG Verkehrsvertrags 2020-2035 eingeflossen.

Die Zufriedenheit der Fahrgäste mit dem ÖPNV Berlin wird zudem regelmäßig, beginnend ab 2021, gemäß den vertraglichen Vorgaben des BVG-Verkehrsvertrags erhoben. Die Ergebnisse werden gemeinsam von BVG und Senat zur Ausrichtung der Angebotsplanung und -bestellung an den Bedürfnissen der Fahrgäste genutzt.

Außerdem führt im Auftrag der Länder Berlin und Brandenburg die VBB GmbH standardisierte Kundenzufriedenheitsuntersuchungen durch, die Bestandteil des Qualitätsmanagements der beauftragten Verkehrsverträge im Schienenpersonennahverkehr sind (SPNV).

Im Regionalverkehr werden die Zufriedenheit und die Wichtigkeit relevanter Qualitätskriterien jährlich erhoben und ausgewertet. Bezogen auf den Verkehrsvertrag sind diese Ergebnisse in den jährlichen Verbundberichten mit der integrierten Qualitätsbilanz (inkl. Berichtspflichten nach EU-VO 1370) veröffentlicht (siehe https://www.vbb.de/der-vbb/publikationen/verbundberichte/). Die von den Eisenbahnverkehrsunternehmen zu verantwortenden Qualitätskriterien werden in „Qualität im Regio“ pro Linie unter VBB.de/qir (siehe https://www.vbb.de/vbb-themen/qualitaet-im-oepnv/regionalverkehr/) veröffentlicht.

Im S-Bahn-Verkehr werden jeweils im Mai und im November die Kunden zu ihrer Zufriedenheit mit Qualitätsmerkmalen der Züge, der Bahnhöfe und des Services befragt. Diese Ergebnisse sind ebenfalls Bestandteil der den zu den Verbundberichten gehörenden Qualitätsbilanzen und Berichtspflichten.

Ob die Qualitätskriterien noch den Anforderungen der Kunden entsprechen, wird in Evaluationen geprüft. Diese finden in größeren Abständen mit den Kunden statt.
Unabhängig davon werden projekt- und anlassbezogen Kundenmeinungen in die Weiterentwicklung des Nahverkehrs einbezogen. Dies geschieht in qualitativen und quantitativen Marktforschungsstudien.

Die Kunden und Verbandsvertreter im VBB-Fahrgastdialog sowie die eingehenden Kundenbeschwerden sind weitere Quellen zur Ermittlung der Erwartungen der Bürger.

Darüber hinaus gibt es seitens der Senatsverwaltungen keine weiteren Studien im Sinne der Fragestellung.

2) Welche Maßnahmen werden bzw. wurden in der 18. WP hierzu verwendet? Werden Umfragen hinzugezogen und wenn ja, welche?

Zu 2.:

Für die NVP-Marktstudie 2017 wurden zufällig ausgewählte Bewohnerinnen und Bewohner aus Berlin (Tarifbereich AB) in folgender Anzahl (a) Repräsentative Stichprobe Phase 1 n=2.305, Phase 2 n=1.022; (b) offene Internetbefragung Phase 1 n=1.645, Phase 2 n=1.479 befragt. Die Befragung wurde in Form eines „Conversion Models“ ausgewertet. Durch die Verwendung dieser Methode lassen sich nicht nur Aussagen zum ÖPNV treffen, sondern prinzipiell zu allen betrachteten Verkehrsmitteln. Auf diese Weise wurden die wichtigsten Marktfaktoren zugunsten des ÖPNV im Vergleich zum Pkw (Selbstfahrer/Mitfahrer) sowie zum Fahrrad- und Fußverkehr, Motorrad, Taxi, Sharing Angebote (Pkw, Fahrrad, ÖPNV), ermittelt. Bei den Verkehrsmitteln des ÖPNV ist eine Differenzierung nach Regionalverkehr, S-Bahn, U-Bahn, Straßenbahn, Bus erfolgt. In einem zweiten Schritt der Erhebung wurden konkrete Maßnahmen für die ÖPNV -Angebotsplanung bewertet.

Die geplante Marktforschung gemäß BVG Verkehrsvertrag erfolgt entsprechend der vertraglichen Vorgaben. Einzelheiten der Umsetzung sind Gegenstand der laufenden Abstimmung zwischen den Vertragspartnern.

Für Kundenzufriedenheitsuntersuchungen des VBBs wird auf die Antwort zu Frage 1 verwiesen.

Darüber hinaus gibt es seitens der Senatsverwaltungen keine weiteren Studien im Sinne der Fragestellung.

3) Wie verteilen sich die Menschen, die an Umfragen teilgenommen haben, nach Geschlecht, Religion, Alter, Bildungsstand, Staatsbürgerschaft?

Zu 3.:

Zur NVP Marktstudie:
Die in der NVP-Marktstudie untersuchten Marktfaktoren der Verkehrsmittelwahl wurden in einer repräsentativen Stichprobe der Berliner*innen erhoben. Für die verschiedenen Erhebungsphasen wurden Stichprobenvorgaben bzgl. Geschlecht, Alter, Personen mit Mobilitätseinschränkungen und Migrationshintergrund gemacht. Die geplante Marktforschung erfolgt gemäß BVG-Verkehrsvertrag. Dies beinhaltet auch Vorgaben hinsichtlich der Ausgestaltung der Stichprobe.

Zu den Kundenzufriedenheitsuntersuchungen des VBB:
Je nach Aufgabenstellung erfolgt eine Abbildung der Bevölkerung oder der Kunden. Die Kundenzufriedenheitsuntersuchungen werden diskriminierungsfrei durchgeführt und Bürger auf Grund ihres Geschlechts, Religion, Alter, Bildungsstand oder Staatsbürgerschaft nicht ausgeschlossen. Folgende soziodemografische Merkmale werden ermittelt: Alter, Geschlecht, höchster Bildungsabschluss und Tätigkeit. Religion und Staatsbürgerschaft werden nicht erfragt. Diese Bürger sind wie alle anderen Befragten per Zufallsauswahl in der Stichprobe unabhängig von der Art der angewandten Erhebungsmethode enthalten.

Darüber hinaus gibt es seitens der Senatsverwaltungen keine weiteren Studien im Sinne der Fragestellung.

4) In welchen Lebensbereichen wird Zufriedenheit erfasst?

Zu 4.:

Zur NVP Marktstudie:
Die Zufriedenheit wird im Lebensbereich Qualitätserwartungen der Fahrgäste an den ÖPNV sowie heutiger Nutzenden des motorisierten Individualverkehrs in Bezug auf die Attraktivität des ÖPNV im Verkehrsmarkt erfasst.

Zu den Kundenzufriedenheitsuntersuchungen des VBB:
Die SPNV-Zufriedenheiten werden im Rahmen der Mobilität mit Verkehrsmitteln des SPNV erhoben.

Darüber hinaus gibt es seitens der Senatsverwaltungen keine weiteren Studien im Sinne der Fragestellung.

5) Was sind die wesentlichen Ergebnisse dieser Umfrage(n) zu 2.? Daten bzw. Analyse bitte beifügen

Zu 5.:

Zur NVP Marktstudie:
Die Ergebnisse der NVP Marktstudie 2017 sind im Nahverkehrsplan Berlin 2019-2023, online abrufbar unter https://www.berlin.de/sen/uvk/verkehr/verkehrsplanung/oeffentlicher-personennahverkehr/nahverkehrsplan/ veröffentlicht.

Zu den Kundenzufriedenheitsuntersuchungen des VBB:
Bei den standardisierten Zufriedenheitsbefragungen werden im Ergebnis Kundenzufriedenheitsindizes ermittelt (https://www.vbb.de/der-vbb/publikationen/verbundberichte/).

Darüber hinaus gibt es seitens der Senatsverwaltungen keine weiteren Studien im Sinne der Fragestellung.

6) Wurden die Ergebnisse der Umfragen in den jeweiligen Lebensbereichen in einem Kategoriensystem erfasst? Wenn ja, wie sieht dieses aus?

Zu 6.:

Zur NVP Marktstudie
siehe hierzu Antworten auf die Fragen 4 und 5.

Zu den Kundenzufriedenheitsuntersuchungen des VBB:
Die Kundenzufriedenheitsbefragungen sind repräsentativ für die Fahrgäste des Nahverkehrs und geben wichtige Hinweise zur geforderten und wahrgenommenen Qualität. Alle Daten lassen sich vielfältig (nach Kategorien) anonymisiert auswerten, so dass die unterschiedlichen Lebensbereiche und Lebensphasen abgebildet werden.

Darüber hinaus gibt es keine weiteren Studien im Sinne der Fragestellung.

7) Falls einzelne der in den Fragen 1) bis 6) erfragten Kennzahlen und Informationen nicht erfasst werden: weshalb nicht?

Zu 7.:

Zur NVP Marktstudie und zu den Kundenzufriedenheitsuntersuchungen der SenUVK wird auf die Fragen 1-6 verwiesen.

Darüber hinausgehend entspricht es nicht dem Selbstverständnis des Senats, die mündigen Bürgerinnen und Bürger Berlins auf einen subjektiv-emotionalen Zustand hin zu betrachten. Der Senat kommuniziert auf Augenhöhe mit den Bürgerinnen und Bürgern und in verschiedenen partizipativen Formaten kommt es zu einem regelmäßigen Austausch zu den Ansichten und Bedürfnissen der Berlinerinnen und Berliner. Die Ergebnisse dieses Austausches fließen in die politischen Entscheidungen im Interesse der gesamten Stadt und seiner Bewohnerinnen und Bewohner ein.

8) Was unternimmt der Senat, um für die Zufriedenheit der Bürger zu sorgen? Welche Maßnahmen bzw. Interventionen wurden a) konzipiert und werden zumindest zukünftig b) umgesetzt?

Zu 8.:

Zur NVP Marktstudie
siehe hierzu Antworten auf die Fragen 1 bis 6.

Zu den Kundenzufriedenheitsuntersuchungen des VBB:
Die Länder Berlin und Brandenburg haben die Fortführung der regelmäßigen Standardisierten Kundenzufriedenheitsuntersuchungen im SPNV beauftragt. Die weitere Einbeziehung der Kunden erfolgt unverändert anlass- und projektbezogen. Erkenntnisse aus den Befragungen werden, wie auch die Auswertung von Kundenbeschwerden und Ergebnisse andere Instrumente der Qualitätskontrolle genutzt, um prioritäre Handlungsfelder zu ermitteln und gegenüber den beauftragten Verkehrsunternehmen auf die Beseitigung von Mängeln und die Verbesserung der Qualität hinzuwirken.

Der Senat arbeitet gemäß seinem Auftrag Tag für Tag daran, die Stadt unter Berücksichtigung der Richtlinien der Regierungspolitik gut zu regieren. In allen vom Senat gestaltbaren Zusammenhängen schafft er somit den Rahmen dafür, dass allen Berlinerinnen und Berlinern gleich gute Bedingungen zuteilwerden, ihr Leben ihren Bedürfnissen entsprechend in einem solidarischen, weltoffenen und nachhaltigen Berlin gestalten zu können.

Berlin, den 10.06.2021

Der Regierende Bürgermeister

In Vertretung
Christian Gaebler
Chef der Senatskanzlei