

Gesamtbericht 2020 der Universitätsstadt Tübingen

**Gemäß Verordnung
1370/2007
der Europäischen Union**

Impressum

Dezember 2021

Herausgegeben von der Universitätsstadt Tübingen

Erstellt vom Fachbereich Finanzen
Fachabteilung Betriebswirtschaft
mit Unterstützung der Stadtwerke Tübingen GmbH

Bezugsadresse:
Universitätsstadt Tübingen
Fachbereich Finanzen
Wienergäßle 1
72070 Tübingen

T 07071 204-1227
F 07071 204-1555
silvia.wagner@tuebingen.de

Layout: Reprint Hausdruckerei

Inhaltsverzeichnis

Einleitung	2
Gesamtbericht 2020 der Universitätsstadt Tübingen gemäß Verordnung 1370/2007 der Europäischen Union	3
Anlage	4

Einleitung

Die Universitätsstadt Tübingen hat die TüBus GmbH (nachfolgend „TüBus“ genannt) mit der Erfüllung gemeinwirtschaftlicher Verpflichtungen bei Planung, Aufbau und Betrieb öffentlicher Personennahverkehrsdienste im Stadtgebiet betraut.

Als zuständige Behörde für den ÖPNV auf ihrem Stadtgebiet ist die Stadt 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 und die diesen Betreibern zur Abgeltung gewährten Ausgleichsleistungen und ausschließlichen Rechte öffentlich zugänglich zu machen.

Die kommunale Betrauung der TüBus erfolgte bis zum 31. Dezember 2029. In diesem Zeitraum wird jährlich ein Bericht veröffentlicht.

Gesamtbericht 2020 der Universitätsstadt Tübingen

gemäß Verordnung 1370/2007 der Europäischen Union

Die Universitätsstadt Tübingen ist als zuständige Behörde für den öffentlichen Personennahverkehr auf ihrem Stadtgebiet gemäß Artikel 7, Absatz 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 zu diesen Betreibern zur Abgeltung gewährten Ausgleichsleistungen und ausschließlichen Rechte öffentlich zugänglich zu machen.

Die Universitätsstadt Tübingen hat mit dem Beschluss des Gemeinderates vom 10. Oktober 2019 die TüBus GmbH (nachfolgend „TüBus“) mit der Erfüllung gemeinwirtschaftlicher Verpflichtungen bei Planung, Aufbau und Betrieb (nachfolgend ÖPNV-Dienstleistungen) öffentlicher Personenverkehrsdienste im Gebiet der Universitätsstadt Tübingen betraut. Die Universitätsstadt Tübingen als zuständige Behörde gewährt der TüBus im Rahmen dieser Betrauung ausschließliche Rechte.

Die Planungshoheit des Landkreises Tübingen im Rahmen seiner Aufgabenträgerschaft und die Befugnis der Universitätsstadt Tübingen, im eigenen Wirkungskreis Verkehrsleistungen im öffentlichen Personennahverkehr zu fördern, bleiben von der Betrauung unabhängig und vorrangig.

Die TüBus erbringen eine integrierte Verkehrsleistung. Ihr obliegt eine Koordinierungsfunktion einschließlich der Planung von Umleitungen, Sonderverkehren und gegebenenfalls neuen Linien. Die TüBus gibt einen einheitlichen Fahrplan heraus, der auch im Internet zugänglich ist und aktuell gehalten wird. Auf der Website finden die Fahrgäste aktuelle Verkehrsmeldungen mit Hinweisen auf baustellen- oder veranstaltungsbedingte Umleitungen oder Sonderverkehre. Die Fahrgäste können mit einem einheitlichen Tarif und einheitlichen Tickets fahren. Zum Betrieb der öffentlichen Personenverkehrsdienste leistet die TüBus die Werbung, das Marketing und den Vertrieb inklusive der Fahrausweiskontrollen.

Die TüBus hält diverse Infrastrukturen zum Betrieb der öffentlichen Personenverkehrsdienste vor, so z.B. Verkaufsstellen, stationäre und mobile Fahrscheinautomaten, dynamische Fahrgastinformation, technische Einrichtungen zur Busbevorrechtigung, 386 Haltestellen (Masten, Infotafeln, Fahrplankästen und Wartehallen).

Die TüBus führt den öffentlichen Nahverkehr auf der Grundlage der bestehenden gemeinwirtschaftlichen Linienverkehrsgenehmigungen durch. Hierzu gehört auch die flächendeckende Anwendung des Gemeinschaftstarifs des Verkehrsverbundes „naldo“.

Im Jahr 2020 betrieb die TüBus 24 Buslinien, 11 Nachtbuslinien, 5 Linien im Sammel-Anruf-Verkehr (Tag-SAM) und den Nacht-SAM (Flächenbedienung ohne feste Linienführung im Stadtgebiet Tübingen).

Auf allen Buslinien kommen Niederflurbusse zum Einsatz. Diese Fahrzeuge sind mit Klappprampen, Kneeling, akustische und optische Ansagen der Haltestellen sowie der modernsten Abgasnachbehandlung ausgestattet. Alle Fahrzeuge sind mit einer grünen Plakette versehen.

Im Jahr 2020 wurden 7 neue Mild-Hybrid-Gelenkbusse (Mercedes-Benz Citaro G) beschafft.

Der erste, im Dezember 2019 in Betrieb genommene, Elektrobuss konnte nach anfänglichen Startschwierigkeiten im laufenden Betrieb überzeugen. Ein Problem stellt nach wie vor die mögliche Reichweite dar. Ein Tagesumlauf ist, zusätzlich zur Nachtladung, nur mit zusätzlichem Nachladen tagsüber machbar.

Auf den SAM-Linien kommen Personenwagen (PKW) und Kleinbusse (bis neun Plätze) zum Einsatz. Für die Beförderung von mobilitätseingeschränkten Personen wird ein Kombi-PKW mit Hublift vorgehalten.

Die Linienlänge betrug 2020 insgesamt 355 Kilometer. Es kamen 72 Busse zum Einsatz. Alle im Stadtverkehr Tübingen fahrenden Verkehrsunternehmen bezahlen ihre Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter nach dem jeweils gültigen Tarifvertrag für das private Omnibusgewerbe in Baden-Württemberg. Die Verpflichtung dazu ist in den jeweiligen Verträgen enthalten.

Die Gesamtleistung betrug 3,7 Mio. Fahrplankilometer, es wurden 14 Mio. Fahrgäste (vorläufiger, teils prognostizierter Wert) befördert.

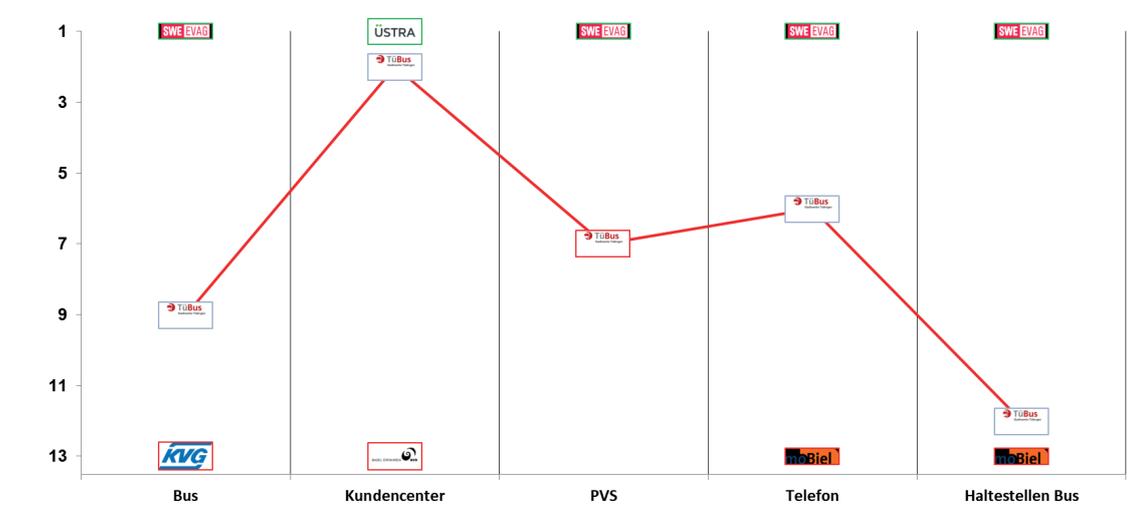
Das Jahr 2020 war ab Mitte März durch die COVID19 Pandemie geprägt. Entsprechend mussten viele Änderungen, teils sehr kurzfristig, umgesetzt werden.

Zur ordnungsgemäßen Durchführung des öffentlichen Personennahverkehrs in ihrem Bedienungsgebiet gemäß der Betrauungsregelung erhält die TüBus eine Ausgleichsleistung. Die Ausgleichsleistung der Universitätsstadt Tübingen erfolgt mittels Einbeziehung der Sparte Stadtverkehr in den Querverbund der Stadtwerke Tübingen.

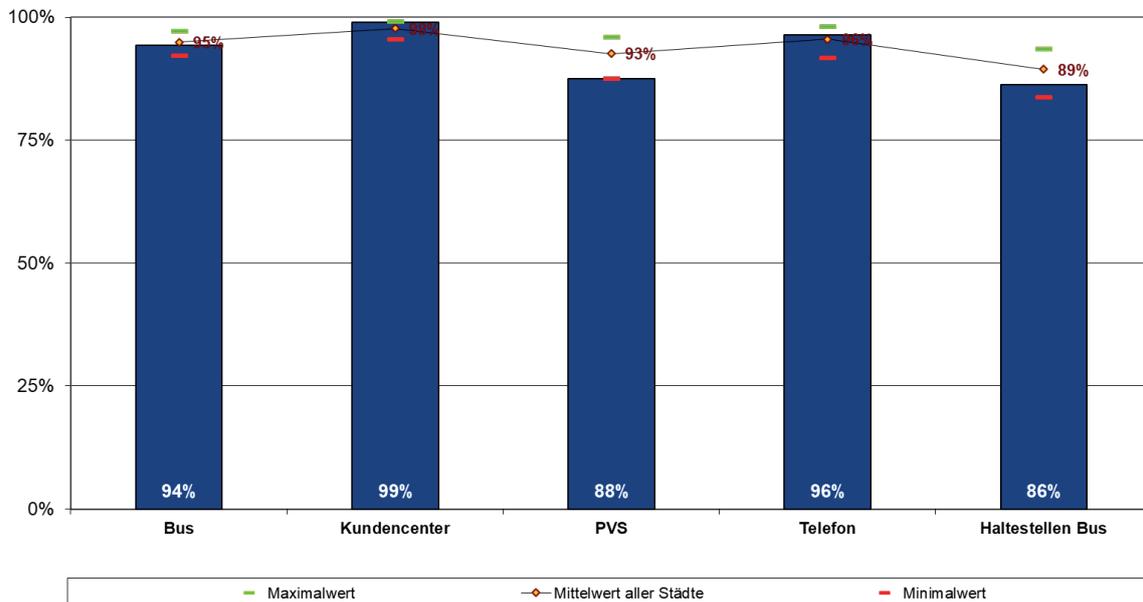
Um Aussagen über die Qualität im öffentlichen Personennahverkehr aus Nutzersicht zu erhalten, hat TüBus im Jahr 2020 am „Q-Barometer“ teilgenommen. Diese repräsentative Benchmarkstudie befasst sich mit der Dienstleistungsqualität und wird von pbconsult durchgeführt. Hier soll der Verpflichtung zur Beurteilung der Qualität des ÖPNV nachgekommen werden.

Für das Jahr 2020 sind nachfolgend die wichtigsten Ergebnisse zusammengestellt.

Ranking 2020



Spartenergebnisse 2020



Bus – Zusammenfassung



In der Sparte Bus belegt die TÜBus GmbH den 9. Platz. Die Erfüllungsquote liegt bei 94% und damit leicht unter dem Durchschnitt der Teilnehmerstädte (95%).

Gespräch: 94% (Ø 95%) → 9. Platz

- Im Rahmen der Beratungskompetenz konnten 91% erzielt werden (Ø 91%).
- Die Kommunikationskompetenz ist mit von 94 % etwas besser (Ø 95%).
- Das Erscheinungsbild des Buspersonals ist sehr ordentlich (100%).

Verkaufsstelle: 95% (Ø 98%) → 9. Platz

- Die Fahrausweisdrucker in den Bussen waren zu 95% im Betrieb.

Fahrzeug: 96% (Ø 95%) → 2. Platz

- Die Sauberkeit wurde mit 92% bewertet. Mängel in der Sauberkeit bestehen hauptsächlich beim Fahrzeugboden (80%) sowie an den Fenstern und Trennwandscheiben (72%).
- Die Schadensfreiheit weist mit 98% den besten Wert von allen Teilnehmern auf.

Fahrpersonal: 96% (Ø 96%) → 8. Platz

- Die Servicebereitschaft erzielte eine Wert von 95% (Ø 92%).
- Fahrweise und Anschluss liegt bei 94% im Durchschnitt.
- Das Verhalten beim Fahrgastwechsel liegt mit 97% leicht unter dem Ø-Wert 98%.

Fahrgastinformation: 100% (Ø 99%) → 5. Platz

- Fahrgastinformation im Regelbetrieb ist am Optimum.

Szenarien: 73% (Ø 87%) → 12. Platz

- Szenario „Verbindungsanfrage und Fahrscheinkauf“ wurde mit 99% nahezu perfekt gelöst.
- Szenario „Verlust“ hingegen ist mit einem Erfüllungsgrad von nur 51% verbesserungsfähig.

In der Kategorie Kundencenter wird der zweite Platz erzielt. Die Erfüllungsquote liegt bei 99% und somit leicht über dem Mittel (98%).

Gespräch: 98% (Ø 98%) → 6.Platz

- Die Beratungskompetenz liegt bei 98%.
- Die Kommunikationskompetenz ist mit 99% nahezu optimal.
- Das Erscheinungsbild der Mitarbeiter war makellos.

Verkaufsstelle: 100% (Ø 96%) → 1.Platz

- Der Eingangsbereich des Kundencenters ist ansprechend.
- Tarifinformationen lagen immer aus, das Erscheinungsbild ist optimal.
- Die Wartezeit lag mit einem Erfüllungsgrad von 97% deutlich über den Durchschnitt von 95%.

Szenarien: 80% (Ø 87%) → 10.Platz

- Das Szenario 1 wurde zu 82% gelöst.
- Das Szenario 2 wurde zu 76% gelöst.

In der Kategorie „private Verkaufsstelle“ wird der siebte Platz erreicht. Der Erfüllungsgrad liegt bei 88% und somit 5%-Punkte unter dem Durchschnitt

Gespräch: 88% (Ø 93%) → 7.Platz

- Die Beratungskompetenz liegt mit 73% deutlich unter dem Durchschnitt (84%).
- Die Kommunikationskompetenz erzielte 97% (Ø 98%).

Verkaufsstelle: 88% (Ø 92%) → 7.Platz

- Das Erscheinungsbild der Verkaufsstellen ist mit 93% sehr gut.
- Information und Ausstattung sind mit 59% verbesserungsfähig. Tarifinformationen lagen nur zu 20% aus.

Szenarien: 48% (Ø 70%) → 7.Platz

- Es fand nur zu 38% ein Ticketverkauf statt.
- Die richtige Linie zum Umsteigepunkt wurde zu 57% korrekt genannt.

Telefon – Zusammenfassung



In der Kategorie Telefon wird der 6. Platz erzielt. Die Erfüllungsquote liegt bei 96% und damit im Durchschnitt.

Gespräch: 97% (Ø 97%) → 9.Platz

- Die Bratungskompetenz liegt bei 95%.
- Die Kommunikationskompetenz konnte 99% erreichen.

Beratungsstelle: 91% (Ø 86%) → 3.Platz

- Die Wartezeit liegt mit 83% Erfüllungsquote deutlich über dem Durchschnitt (72%).
- Der Gesprächshintergrund ist mit 100% optimal.

Szenarien: 78% (Ø 78%) → 6.Platz

- Szenario 1 wurde zu 98% erfüllt.
- Szenario 2 nur zu 49%. Verweis auf das Kundencenter und die Nennung der Bearbeitungsstelle erfolgten nur zu 31%.

Haltestellen Bus – Zusammenfassung



In der Kategorie Haltestellen Bus erzielt die TÜBus GmbH den 12. Platz. Die Erfüllungsquote von 86% liegt etwas unter dem Durchschnitt (89%).

Sauberkeit: 79% (Ø 84%) → 13.Platz

- Schwachpunkte in der Sauberkeit sind die Haltestellenflächen, Papierkörbe und Automaten.

Schadensfreiheit: 75% (Ø 83%) → 12.Platz

- Papierkörbe und Wartehallen sind hier besonders schadhaf.

Fahrgastinformation: 96% (Ø 97%) → 9.Platz

- Allgemein gute Werte. DFIS-Anzeigen sind nicht immer aktuell.

Haltestellentechnik: 95% (Ø 96%) → 10.Platz

- Die Haltestellentechnik befindet sich in einem sehr guten Zustand. Lediglich die Fahrkartenautomaten sind nicht immer im Betrieb.

