



**Umfrage
zum Reutlinger Busverkehr
23. März – 12. April 2019**

Auswertung

Inhalt:

Vorbemerkungen

Auswertung der Fahrgast-Bewertungen

Anhang:

Der Fragebogen

Auswertung in Grafiken (11 Seiten)


Kommentare der Fahrgäste (39 Seiten)

VCD Der ökologische Verkehrsclub, Kreisgruppe Reutlingen / Peter Stary (ViSdP), Bruno-Matzke-Str. 31
72770 Reutlingen (07121) 33 69 56
<https://bw.vcd.org/der-vcd-in-bw/reutlingen> Peter Stary@vcd-bw.de

Berechnung und Grafik: questionstar.de
Motaev Marx Motaev GbR (MMM GbR) Vahrenwalderstr. 253, 30179 Hannover
Redaktion und Grafiken Q8, Q12, Q13, Q14: Susanne Eckstein, Reutlingen

Vorbemerkungen

Mit 1008 Rückmeldungen erfuhr die Fahrgastbefragung des VCD, Kreisgruppe Reutlingen, eine hohe Resonanz. Durchgeführt wurde sie anhand eines 2-seitigen Fragebogens (siehe Anhang). Etwa zwei Drittel der Fragebögen wurden online ausgefüllt, ein Drittel in Papierform. Eine relativ große Gruppe konnte allerdings nicht befragt werden: all jene Fahrgäste, die nicht deutsch sprechen oder sich mit dem Lesen schwertun. Das fiel beim Austeilen der Fragebögen auf, wenn die Angesprochenen dies signalisierten. Diejenigen, die einen Bogen ausfüllten, taten dies sehr sorgfältig: Die Fragen wurden differenziert beantwortet, die Gelegenheit, eigene Kommentare zu hinterlassen, wurde ausgiebig genutzt und führte zu zahlreichen lesens- wie bedenkenswerten Hinweisen.

Die Bewertung einzelner Aspekte des Busverkehrs erfolgte vorwiegend über das Ankreuzen der abgebildeten Emoticons , die mit „sehr gut“, „gut“, „mäßig“, „schlecht“ und „sehr schlecht“ interpretiert werden können.

Generell waren die Antworten auf die Bewertungsfragen annähernd gleichmäßig verteilt: Am häufigsten wurden die „mittleren“ Optionen angekreuzt, die extremen Wertungen „sehr gut“ bzw. „sehr schlecht“ sind seltener, jedoch mit einem gewissen Übergewicht in einzelnen Fällen bei „sehr schlecht“.

Dem hier anschließenden Textteil und dem Fragebogen folgt eine Auswertung in Grafiken und Diagrammen, am Ende stehen die Kommentare in thematisch sortierter Form. Dass die Fahrgast-Kommentare mit 582 von 1008 Eingaben eine hohe Zahl erreichten und deutlich kritischer ausfielen als die angekreuzten Auswahlmöglichkeiten, mag daran liegen, dass sie als Ventil für angestauten Ärger genutzt wurden, während positive Bewertungen nur selten ausdrücklich formuliert wurden. Hinzu kommt, dass manche Aspekte in den Fragebögen gar nicht abgefragt wurden – diese sprachen die Fahrgäste umso deutlicher in ihren Kommentaren an, wie etwa das Thema Fahrkartenverkauf und -kontrolle. An dieser Stelle sei den Fahrgästen herzlich für ihre gründliche Mitarbeit und ihre konkreten Hinweise gedankt.

Auswertung der Fahrgast-Bewertungen entsprechend der vorgegebenen Fragenfolge

Wohnort, Alter und Pkw-Besitz

Als Wohnort wurde vorwiegend Reutlingen angegeben (43,7%), gefolgt von Eningen, Pfullingen, Betzingen, Ohmenhausen, Pliezhausen, Sondelfingen, Rommelsbach, Orschel-Hagen und Mittelstadt mit Anteilen zwischen 8,5 und 2,2%. Die Altersstruktur der Antwortenden bildet offenbar die der Busfahrgäste ab: relativ viele junge Leute bis etwa 20 und noch mehr ältere über 60 Jahre. Die Jahrgänge dazwischen nutzen vermutlich bevorzugt den Pkw. Gleiche Anteile besitzen ein eigenes Fahrzeug bzw. keines (etwa 48%), der Rest ist am Carsharing beteiligt (3%) oder hat die Frage nicht beantwortet (1%).

Häufigkeit der Bus-Nutzung

Auf die Frage nach der Häufigkeit der Bus-Nutzung antwortete die Mehrheit (52,1%) mit „regelmäßig“, ein weiterer großer Teil (30,9%) mit „gelegentlich“ und ein kleinerer Teil (16%) mit „oft“. Der größte Teil der Befragten (82,7%) fährt überwiegend mit den Stadtbussen, 13,5% nutzen Stadtbus- und Regionalbusverkehr, 2,7% den Regionalbusverkehr, und 1,1% haben die Frage nicht beantwortet. Interessant war die Frage, ob seit

Einführung vergünstigter Abos im Januar 2018 mehr Menschen die Stadtbusse benutzen. Tatsächlich nehmen 28,3% häufiger den Bus, die Mehrheit fährt aber gleich oft wie vorher (67,7%), und 4% waren sich nicht schlüssig.

Busnetz und Tarifsystem

Die derzeit (Frühjahr 2019) noch bestehende Linienführung und das Streckennetz wurden in den Frageboten-Antworten tendenziell für befriedigend bis gut befunden, ebenso die Taktfrequenz an den Werktagen und die Fahrkartenauswahl. Schlechter bewertet wurden Anschlüsse und Umstiege, die Taktfrequenz am Wochenende sowie Pünktlichkeit und Zuverlässigkeit allgemein.

Dass jeweils etwa ein Drittel der Befragten an den Anschluss- und Umstiegsmöglichkeiten sowie an Pünktlichkeit und Zuverlässigkeit einiges auszusetzen hatte, schlug sich zusätzlich in zahlreichen Kommentaren am Fragebogen-Ende nieder.

Die Frage nach der Einführung von Punkte- oder Wochenkarten, Kurzstreckentickets und kostenloser Mitfahrt am Samstag wurde jeweils ähnlich beantwortet: Eine Mehrheit (57–73%) würde sich die neuen Alternativen wünschen, 12 bis 30% halten sie nicht für nötig, und jeweils etwa 11–15% sind unentschieden.

In ihren Kommentaren zum Thema Linienführung und Streckennetz gingen die Befragten sehr konkret ins Detail. Einige Wünsche können mit dem neuen Stadtbus-Konzept erfüllt werden, etwa die nach Taktverdichtungen, Querverbindungen und Quartiersbussen, andere nicht, wie weitere Querverbindungen, die Einbindung von Wannweil und Lichtenstein bzw. Engstingen ins Streckennetz oder die Streckenführung von Linie 11 durch die untere Bismarckstraße. Etliche befürworten auch die Beibehaltung des bisherigen ZOB Stadtmitte.

Nicht ganz unerwartet kam in sehr vielen Kommentaren eine deutliche Kritik an zahlreichen **Verspätungen** und verpassten Anschlüssen, sowohl am ZOB Stadtmitte mit seinem anfälligen „Rendez-vous-System“ und von bzw. zu den Zügen am Hauptbahnhof. Ursachen für die Verspätungen werden unter anderem in einem zu knappen zeitlichen Spielraum für die Fahrer und in deren Zusatztätigkeit als Fahrkartenverkäufer und -kontrolleure gesehen, außerdem forderten viele eine bessere Abstimmung von Bus- und Bahnverkehr. Die zu Stoßzeiten übervollen und verspäteten Busse sollten durch Ersatzbusse entlastet werden. Des Weiteren leiden die Fahrgäste nicht nur unter häufigen Verspätungen, sondern auch unter der fehlenden bzw. mangelhaften Information darüber. Auch zu seltene und schlecht koordinierten Busfahrten am frühen Morgen und späten Abend brachten einige Fahrgäste zur Sprache, zudem wurde der Wunsch nach einem dichteren Regionalbus-Takt Richtung Stuttgart und auf die Alb geäußert.

Fahrkarten und Fahrpreise (Punkte-, Wochen-, Kurzstreckenkarten)

Auf die Frage „Würden Sie sich Punkte- und/oder Wochenkarten wünschen?“ antworteten 57,7% mit „ja“, für Kurzstreckentickets votierten 73,4%.

Gerade das Thema Fahrkarten und Tarifgestaltung wurde in den Kommentaren vielfach aufgegriffen. So wünschen sich sehr viele ein „echtes“ 1€-Ticket oder billigere Einzel- oder Tagestickets statt des seit Januar 2019 eingeführten Jahresabos (365€-Ticket); zudem gilt das Reutlinger 1€-Ticket nicht, wenn man über die Reutlinger Tarifwabe hinaus fährt. Auch die Frage der Übertragbarkeit und die mangelhafte Information wird oft angesprochen.

Allgemein wird das Busfahren in Reutlingen mit Blick auf das Preis-Leistungs-Verhältnis und auf andere Städte als zu teuer kritisiert. Manche Fahrgäste rechnen in ihrem

Kommentar vor, dass für Familien eine Autofahrt in die Stadt mitsamt Parkhaus billiger komme als eine Busfahrt. Gerade für Kinder, Schüler, Familien, Rentner und Bedürftige werden die Preise in vielen Fällen als zu hoch angesehen. Da liegt es nahe, für eine kostenlose Busnutzung überhaupt zu plädieren, was auch etliche tun – nicht nur für die Samstage, wie das im Fragebogen vorgegeben war, und worauf 68,8% mit „ja“ antworteten.

Sicherheit im Bus

Das Thema „Sicherheit im Bus“ war im Fragebogen schon weit gefasst und wurde in den Kommentaren zusätzlich konkretisiert. Zunächst zu den angekreuzten Bewertungen: Hier fällt als erstes eine überwiegend positive Einschätzung auf, die große Mehrheit beantwortet die Frage „Fühlen Sie sich wohl im Busverkehr“ mit „gut“ bzw. „mittel“. Ähnlich gut werden die Haltestellenanzeigen im Bus beurteilt. Dagegen fallen die weiteren Punkte etwas ab: Platzverhältnisse sowie Zu- und Ausstieg mit Gepäck.

Einen deutlichen „Ausreißer“ stellt die Mitnahme von Fahrrädern dar. Hier fällt auf, dass viele die Frage gar nicht oder mit „sehr schlecht“ beantwortet haben – das ist leicht erklärbar damit, dass man bislang ein Fahrrad nur in seltenen Ausnahmefällen im Reutlinger Busverkehr transportieren darf.

Die Sicht nach außen wird verschieden beurteilt; die einen (eher die älteren Fahrgäste) stören sich sehr an durch Werbefolien zugeklebten Scheiben, den anderen (offenbar eher den jüngeren) macht es weniger aus, wie aus den Altersangaben und Kommentaren hervorgeht.

Ein wichtiger menschlicher Faktor mit einem wesentlichen Anteil am Image des Busverkehrs sind die **Busfahrer/innen**. Dass im Fragebogen nur von „Fahrern“ die Rede war, wurde von manchen Fahrgästen entsprechend mit „Fahrerinnen“ korrigiert. Es gibt zwar nicht viele Busfahrerinnen, aber gerade sie bekamen großes Lob in den Kommentaren. Generell wurde viel Wert auf die Feststellung gelegt, dass Fahrstil und Freundlichkeit der Busfahrer extrem verschieden ausfallen können – je nach Person und Situation, hier und da wurden die Wertungen „sehr gut“ und „sehr schlecht“ gleichzeitig angekreuzt. So halten sich die Bewertungen für „Freundlichkeit“, „Auskunftsbereitschaft und Ortskenntnis“, „Fahrstil“ und „Rücksichtnahme“ untereinander in etwa die Waage.

Die unangenehmen Erfahrungen haben ihren Niederschlag in zahlreichen Kommentaren gefunden. Manche Fahrgäste finden deutliche Worte für den Fahrstil von „sehr bedenklich“ bis „haarsträubend“. Gerade Schüler und Senioren fühlen sich rücksichtslos behandelt und berichten über konkrete Ärgernisse wie Gedränge, Stehen-gelassen-werden und Beinahe-Unfällen.

Die Schüler sind ein gravierendes Problem für den Busverkehr, eben dadurch, dass sie in großer Zahl gleichzeitig befördert werden müssen und Fahrpläne wie Buskapazitäten darauf offensichtlich nicht eingestellt sind. So werden manche nicht mitgenommen, im Bus herrscht Enge, manches Kind kommt nicht rechtzeitig nach draußen, Fahrer und sonstige Fahrgäste sind gestresst.

Gefahrenmomente gibt es auch beim Heranfahen an Haltestellen, wenn das Fahrzeug abrupt oder zu weit entfernt vom Bordstein angehalten und womöglich nicht abgesenkt wird, und beim Losfahren, wenn noch nicht alle Halt gefunden haben. Außerdem liest man in den Kommentaren von Fällen, in denen der Fahrer (etwa von Nachtbussen) an Wartenden einfach vorbeifuhr, nach einem Haltewunsch nicht anhielt oder die Tür zu schnell schloss, als noch ein Fahrgast aussteigen wollte und eingeklemmt wurde. Kein Wunder, dass manche Fahrgäste im Kommentar Fahrerschulungen fordern.

Auch der Fahrkartenverkauf birgt Probleme; diesen könnte man zumindest teilweise nach außen bzw. auf die Automaten verlagern und somit die Fahrer entlasten. Ortskenntnisse oder Auskünfte darf man von ihnen nicht immer erwarten. Überraschend oft haben Fahrgäste darauf hingewiesen, dass sich manche Fahrer während der Fahrt mit ihrem Handy beschäftigen oder mit vorn stehenden Bekannten unterhalten.

Die Haltestellen

Komfort und Informationen an den Haltestellen werden im Fragebogen ziemlich ausgeglichen beurteilt, die Mehrheit wertet in beiden Fällen mit „gut“ bis „mäßig“. In den Kommentaren jedoch wird Klartext geredet: Da werden bestimmte Haltestellen angeführt, die ihren Zweck nicht voll erfüllen, und vor allem stören sich viele an den Metallsitzen. Die sind nämlich im Winter zu kalt und im Sommer zu heiß, um sich darauf zu setzen. Gerade für Ältere und Gehbehinderte sind benutzbare Sitzplätze wichtig, wie es sie am ZOB Stadtmitte gibt (diese werden positiv beurteilt). Ganz schlecht kommt die Haltestelle „Unter den Linden/Hauptbahnhof“ stadteinwärts weg; sie wurde mehrfach aufgrund ihrer mangelhaften bzw. nicht existierenden Ausstattung kritisiert.

Bei der Frage nach Fahrkartenautomaten an stark frequentierten Haltestellen antworteten sehr viele Befragte erst gar nicht, und diejenigen, die es doch taten, kreuzten zu etwa 50% „schlecht“ oder „sehr schlecht“ an. War die Frage ungeschickt gestellt, werden die vorhandenen Automaten übersehen, oder werden sie wenig genutzt? Aus den Kommentaren ergibt sich, dass sie oft defekt sind, und dass man daran gewöhnt ist, die Fahrkarten grundsätzlich beim Busfahrer zu lösen.

Information

Die Grafik zu der Bewertung der „Information bei Störungen/Verspätungen“ zeigt es überdeutlich: etwa 2/3 der Fahrgäste finden sie „schlecht“ und „sehr schlecht“. Damit wird dem Umstand Rechnung getragen, dass zwar am ZOB Stadtmitte und an der Haltestelle Listplatz/Hauptbahnhof Digitalanzeigen der Abfahrtszeiten vorhanden sind, an den allermeisten übrigen Haltestellen jedoch nicht. Verständlich, dass sich viele eine solche Möglichkeit auch anderswo wünschen. Abgesehen davon wird bemängelt, dass die elektronischen Informationen oft unvollständig sind und generell nur die Abfahrtszeiten der Stadtbusse, nicht aber die der Regionalbusse anzeigen.

Die Fragen nach den Smartphone-Apps wurden offenbar nur von den jeweiligen Nutzern beantwortet: die Zahl der Antworten ist vergleichsweise gering. Die Apps wurden überwiegend gut bewertet (die „naldo“-App deutlich besser als „ÖPNVlive“), auch wenn die Nutzer in den Kommentaren Kritik und konkrete Verbesserungsvorschläge äußern.

Vorschläge aus Fahrgastsicht

Zusätzlich diskutiert wurde der **Buseinstieg auch an den hinteren Türen** in Verbindung mit einer **Neuregelung der Fahrscheinkontrolle**. Viele Fahrgäste befürworten einen Einstieg an den hinteren Bustüren mit guten Argumenten: Das Einsteigen geht schneller, der Fahrer wird entlastet und muss weniger lang warten, bis alle sitzen, das Durchdrängeln der Fahrgäste von vorn nach hinten entfällt weitgehend, und die gleichmäßigere Verteilung der Fahrgäste im Bus erhöht die Buskapazität. Allerdings müsste dann die Fahrscheinkontrolle anders geregelt werden.

Was kaum angesprochen wurde, sind verkehrstechnische Fragen wie Ampelbeeinflussung, Busspuren etc., die über die Fahrgastperspektive hinausgehen.

Konkrete Vorschläge aus Fahrgastsicht

Liniennetz

Weitere Querverbindungen und Quartiersbusse
Pfullingen auf die Wabengrenze zwischen Reutlingen und Unterhausen
Bessere Anbindung von Schulen (Linie 11, Bismarckstraße; s. Schülerverkehr)
Anbindung von Wannweil, Lichtenstein und Engstingen ans Stadtbusnetz
Direktverbindungen der Orte untereinander bzw. Ringverkehr
(Mittelstadt-Pliezhausen, Oferdingen-Mittelstadt, Rommelsbach-Degerschlacht-Betzingen, Sondelfingen, Pfullingen-Gönningen, Teilorte von Pliezhausen)
Wohngebiete (Schafstall, Lerchenbuckel) und wichtige Ziele (Kliniken, Hochschule, Gerichte, Gewerbegebiete) berücksichtigen
Beibehalten des ZOB Stadtmitte
Schnellbusse
Regionalbusse: Mehr Regionalbusse auf und über die Alb (Lichtenstein, Unterhausen), dichteren Takt nach Stuttgart

Takte, Fahrzeiten

Generell dichtere Takte (und damit mehr Pünktlichkeit)
• auch in entferntere Orte, am frühen Morgen und späten Abend
• für die Nachtbusse an Freitag und Samstag
Taktverdichtung Richtung Stuttgart
Ersatzbusse bei größeren Verspätungen und Ausfällen
Zusätzliche Busse in Stoßzeiten
Abstimmung von Stadtbus-, Regionalbus- und Bahnfahrplänen
Funktionierende Umstiege (ergeben sich aus dichteren Takten und mehr Pünktlichkeit)

Schülerverkehr

Schulen und Schulzentren (z.B. BZN) besser anbinden
Schülerverkehr auf Schulzeiten abstimmen
Mehr Busse für die Schüler einsetzen

Tarife, Fahrkarten

Günstigere Einzelfahrscheine (1€-Ticket einzeln)
Längere Gültigkeit des Einzelfahrscheins
Günstigere Fahrten für Kinder, Schüler, Familien
Punktekarte

Im Bus

Einstieg auch hinten / Neuregelung von Fahrkartenverkauf und -kontrolle
Schulung der Fahrer (Rücksicht auf Senioren, Gehbehinderte; Höflichkeit; Defensives und konzentriertes Fahren; korrektes Anfahren der Haltestellen)
Fenster nicht bzw. nur im hinteren Bereich mit Werbung bekleben
Funktionierende Klimatisierung
Funkverkehr zwischen den Fahrern wieder einführen
Fahrpläne mit mehr zeitlichem Spielraum für die Fahrer

Haltestellen

- Alle Haltestellen mit Überdachung ausstatten
- Metallsitze durch Holzbänke ersetzen
- Haltestelle Unter den Linden/Hbf stadteinwärts verbessern
- ZOB als Treffpunkt Jugendlicher problematisch
- Aufsichtspersonal am ZOB
- Automaten verbessern

Information

- Besser lesbare Informationen
- Digitale Anzeigen an weiteren Haltestellen
- Alle Abfahrten und Verspätungen/Ausfälle anzeigen
- Regionalbusse mit anzeigen
- Anzeigen bei Nacht eingeschaltet lassen
- Besseres Kundenmanagement