

# **Gesamtbericht der Stadt Paderborn für das Jahr 2024 gemäß Artikel 7 der Verordnung 1370/2007 der Europäischen Union**

## **1. Zuständige Behörde**

Als zuständige Aufgabenträgerin für den öffentlichen Personennahverkehr auf ihrem Stadtgebiet ist die Stadt Paderborn gemäß Artikel 7 Abs. 1 der Verordnung (VO) Nr. 1370/2007 der Europäischen Union verpflichtet, einmal jährlich einen Gesamtbericht über die in ihren Zuständigkeitsbereich fallenden gemeinwirtschaftlichen Verpflichtungen, die ausgewählten Betreiber eines öffentlichen Dienstes sowie die diesen Betreibern zur Abgeltung gewährten Ausgleichsleistungen und ausschließlichen Rechte öffentlich zugänglich zu machen.

## **2. Stadtverkehr**

Die Stadt Paderborn hat mit Ratsbeschluss vom 25.08.2022 beschlossen, die PaderSprinter GmbH in Fortsetzung des bis 31.12.2022 befristeten öffentlichen Dienstleistungsauftrags im Wege der Inhouse-Vergabe nach § 108 Abs. 1 GWB mit der Erbringung der Verkehrsleistungen auf ihrem Stadtgebiet ab dem 01.01.2023 zu betrauen. Der ÖDA trat am 01.01.2023 in Kraft und ist befristet bis zum 31.12.2032.

Im ÖDA wird die flächendeckende Anwendung des WestfalenTarifs inkl. des Deutschlandtickets vorgeschrieben. Auch wenn das Deutschlandticket kein vom WestfalenTarif entwickeltes Produkt ist, wird es zur Umsetzung der Tarifvorgaben der jeweiligen Aufgabenträger von den Verkehrsunternehmen im WestfalenTarif-Raum anerkannt und angewendet. Somit wird das Deutschlandticket seit Mai 2023 auch im Bereich der Stadt Paderborn angewendet. Der ÖDA wurde ab Mai 2023 jeweils befristet entsprechend fortgeschrieben.

Die PaderSprinter GmbH führt den öffentlichen Personennahverkehr auf der Grundlage der bestehenden gemeinwirtschaftlichen Linienverkehrsgenehmigungen durch.

Die Stadt gewährt dem Verkehrsunternehmen in diesem Zusammenhang ein ausschließliches Recht im Sinne des Art. 2 lit. f) VO (EG) Nr. 1370/2007 für die gesamte Laufzeit des ÖDA.

### **2.1. Verkehrsleistung**

Erstmals seit den 1990er Jahren wurde im Jahr 2024 eine Liniennetzreform durchgeführt. Grundlage dafür ist das ÖPNV-Konzept aus 2017 sowie zahlreiche Änderungen die gemeinsam von PaderSprinter und Aufgabenträgerin Stadt Paderborn entwickelt wurden.

Im Jahr 2024 betrieb der PaderSprinter 18 Hauptlinien, 7 Nebenlinien (inkl. einer ALF-Linie) und 4 Nachtlinien. Darüber hinaus wickelt der Padersprinter verschiedene Sonderverkehre ab (P+R-Shuttle Libori und SCP, Auswärtsfan-Shuttle). Auf allen Buslinien kommen Niederflerbusse zum Einsatz.

Die Linienlänge betrug 2024 im gesamten Busnetz 494,8 Kilometer. Es kamen hierbei 99 eigene Fahrzeuge (82 Gelenkbusse, 17 Solowagen) und 8 angemietete Busse von Auftragsunternehmen zum Einsatz. Die Gesamtleistung betrug 2024 4,699 Mio. Fahrplan-Kilometer (davon 13,71% entsprechend 644 Tkm von Subunternehmern).

Die Anzahl der Fahrgäste im Linienverkehr gegenüber dem Vorjahr um 6,2% gestiegen und betrug 2024 17,98 Mio. Fahrgäste.

## 2.2. Gemeinwirtschaftliche Verpflichtungen

Zur ordnungsgemäßen Durchführung des öffentlichen Personennahverkehrs in ihrem Bedienungsgebiet gemäß öffentlichen Dienstleistungsauftrag erhält die PaderSprinter GmbH Ausgleichszahlungen u.a. für folgende gemeinwirtschaftliche Verpflichtungen:

- Erbringung der öffentlichen Personennahverkehrsleistungen als Stadtverkehr auf der Grundlage der genehmigten Linienverkehrsleistungen gemäß den Vorgaben des genehmigten Fahrplans und den vorgegebenen Qualitätsstandards
- Verpflichtung zur Anwendung des WestfalenTarifs in der jeweils geltenden Fassung
- Vorhaltung, Instandhaltung, Dokumentation und Betrieb der für die Leistungserbringung erforderlichen Infrastruktur
- Verkehrsmanagement
- Sicherstellung aller erforderlichen Ersatz- und Verstärkerfahrten
- Erbringung zusätzlicher Verkehrsleistungen mit Shuttlebussen bei Volksfesten und Sportveranstaltungen im Zuständigkeitsgebiet der Stadt Paderborn
- Erstellung der Dienstleistung für kaufmännische und Querschnittsfunktionen
- Wahrnehmung verbundrechtlicher Aufgaben im Nahverkehrsverbund Paderborn/Höxter (NPH), bei der Verbundgesellschaft Paderborn/Höxter (VPH) bzw. deren Nachfolgeorganisation und anderen Gremien und Verbänden
- Zusätzliche Anforderungen und Dienstleistungen, die in einem untrennbaren betrieblichen, organisatorischen oder technischen Zusammenhang mit den vom ÖDA umfassten Verkehrsdiensten stehen.

## 2.3. Ausgleichsleistungen

Zur ordnungsgemäßen Durchführung des ÖPNV in ihrem Bedienungsgebiet gemäß öffentlichem Dienstleistungsauftrag erhält die Padersprinter GmbH Ausgleichsleistungen.

Für das Kalenderjahr 2024 wurden folgende Ausgleichsleistungen gewährt (in Mio. Euro):

Leistung	PaderSprinter
Mittel gemäß § 11 Abs. 2 ÖPNVG NRW	0,70
Mittel gemäß § 11 a ÖPNVG NRW	1,08
Mittel aus Richtlinien Zuwendungen Deutschlandticket ÖPNV NRW	2,41
Restmittel aus Corona-Rettungsschirm 2022 + 9€-Ticket (Schlussabrechnung)	0,20
Konzerninterne Mitteltransfers	16,65

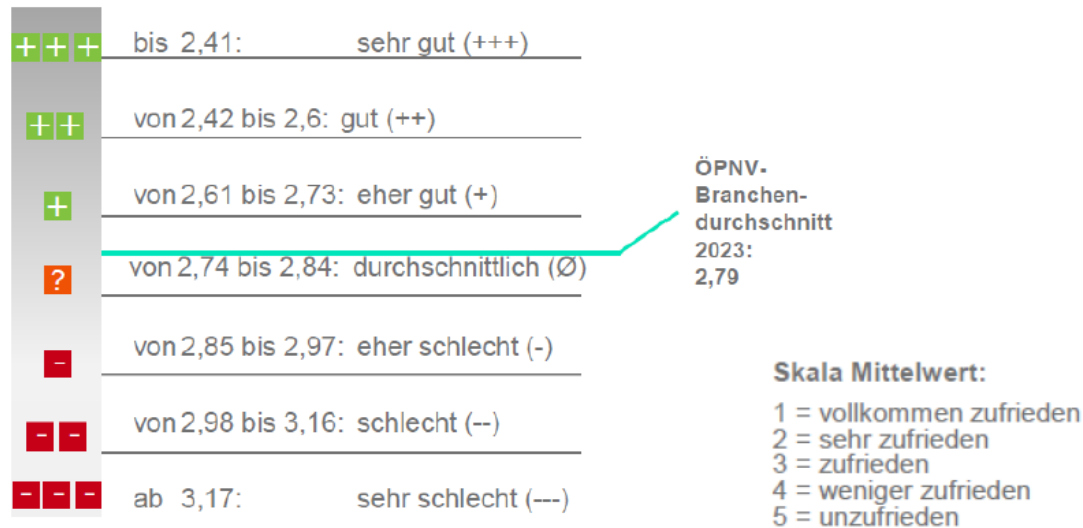
## 3. Qualitätsmanagement

Um Aussagen über die Qualität des ÖPNV aus Nutzersicht zu erhalten, nimmt die PaderSprinter GmbH (nachfolgend auch: PaderSprinter) alle zwei Jahre, letztmalig im Jahr 2023, an einem bundesweiten ÖPNV-Kundenbarometer teil. Hierbei lässt der PaderSprinter Telefoninterviews zur Zufriedenheit mit der Qualität des ÖPNV durch die Firma Kantar Verkehrsforschung als repräsentative Studie durchführen. Neben mobilitäts- und soziodemografisch relevanten Parametern wurden die Kundenzufriedenheit insgesamt (Globalzufriedenheit) sowie bezogen auf über 40 einzelne Leistungsmerkmale erfragt. Im ÖPNV-Kundenbarometer 2023 wurden erstmals auch Daten zum Deutschlandticket erhoben.

Am ÖPNV-Kundenbarometer 2023 haben deutschlandweit insgesamt 41 Nahverkehrsanbieter (34 Verkehrsunternehmen, 6 Verkehrsverbünde und eine lokale Nahverkehrsgesellschaft) sowie ein Verkehrsunternehmen aus Österreich (IVB Innsbruck) teilgenommen. Mit dem ÖPNV-

Kundenbarometer wird der Verpflichtung zur Beurteilung der Qualität des öffentlichen Personennahverkehrs nachgekommen. Kantar hat im Auftrag der PaderSprinter GmbH zwischen Mai und Juni 2023 insgesamt 510 Interviews durchgeführt. Die erhobenen Daten wurden von Kantar im Nachgang gewichtet bzw. hochgerechnet.

Zur Einordnung der Ergebnisse dient nachfolgende Übersicht zur Kategorisierung der Zufriedenheitswerte:



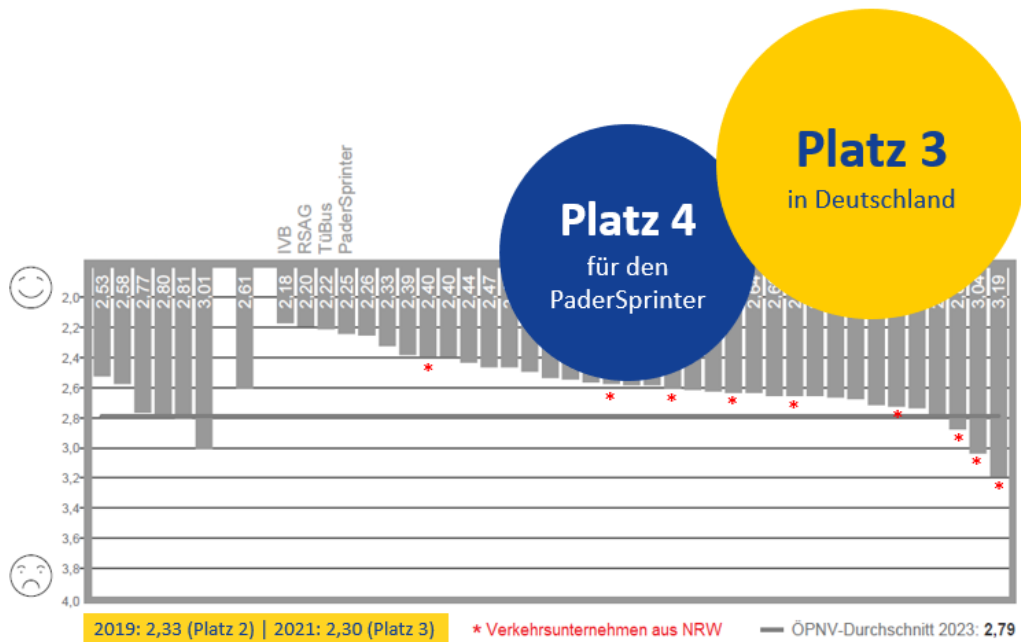
## Globalzufriedenheit

Die Globalzufriedenheit bildet die Zufriedenheit der Fahrgäste mit dem PaderSprinter und seinem Leistungsangebot ab und ist von besonderer Bedeutung, da sie die Ursache für das künftige Verhalten der Kunden und damit für die Kundenbindung ist.

Im Vergleich zum Jahr 2021 ist noch einmal eine leichte Verbesserung in der Zufriedenheit der Fahrgäste mit den Leistungen der PaderSprinter GmbH um +0,05 feststellbar, der Trend ist langfristig positiv. Seit 2009 ist eine kontinuierliche Verbesserung der Globalzufriedenheit auf einen Wert von inzwischen 2,25 (= „sehr gut“ +++) zu verzeichnen.

PaderSprinter-Kunden sind mit dem Unternehmen nach wie vor sehr zufrieden, das zeigt der Mittelwert der Globalzufriedenheit (2,25), der in einem „sehr guten“ Bereich und deutlich über dem Durchschnitt der teilnehmenden Nahverkehrsanbieter (2,79) liegt.

In der Gesamtbewertung erreicht PaderSprinter im ÖPNV-Kundenbarometer deutschlandweit einen sehr guten 3. Platz mit einer Bewertung von 2,25 und konnte hinsichtlich der Platzierung an das Jahr 2021 anknüpfen (Platz 4 insgesamt, Platz 1 ging an die IVB Innsbruck, Österreich).

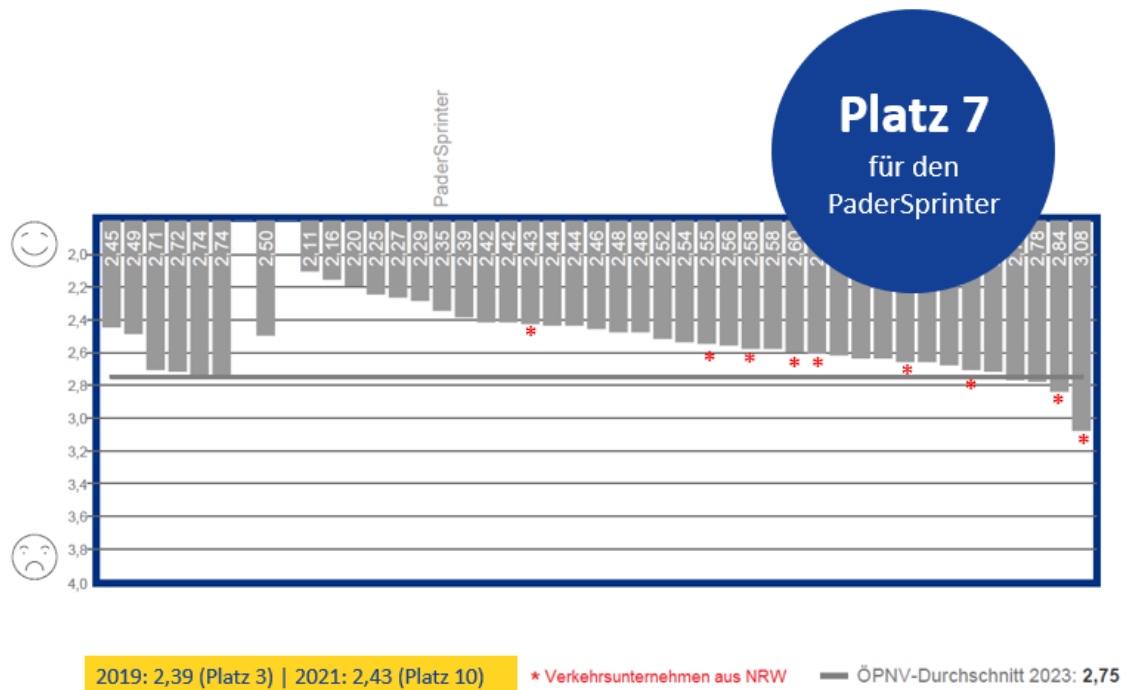


## Leistungspaket „Angebot“

### 1. Linien- und Streckennetz

Beim Thema Strecken- und Liniennetz erreicht der PaderSprinter mit der Note 2,35 Platz 7 im Ranking aller teilnehmenden Verkehrsunternehmen und konnte sich somit im Vergleich zum Jahr 2021 (2,43) um 3 Plätze verbessern. Nennenswert ist dies insbesondere, da der ÖPNV-Durchschnittswert im gleichen Zeitraum von 2,66 auf 2,75 gesunken ist.

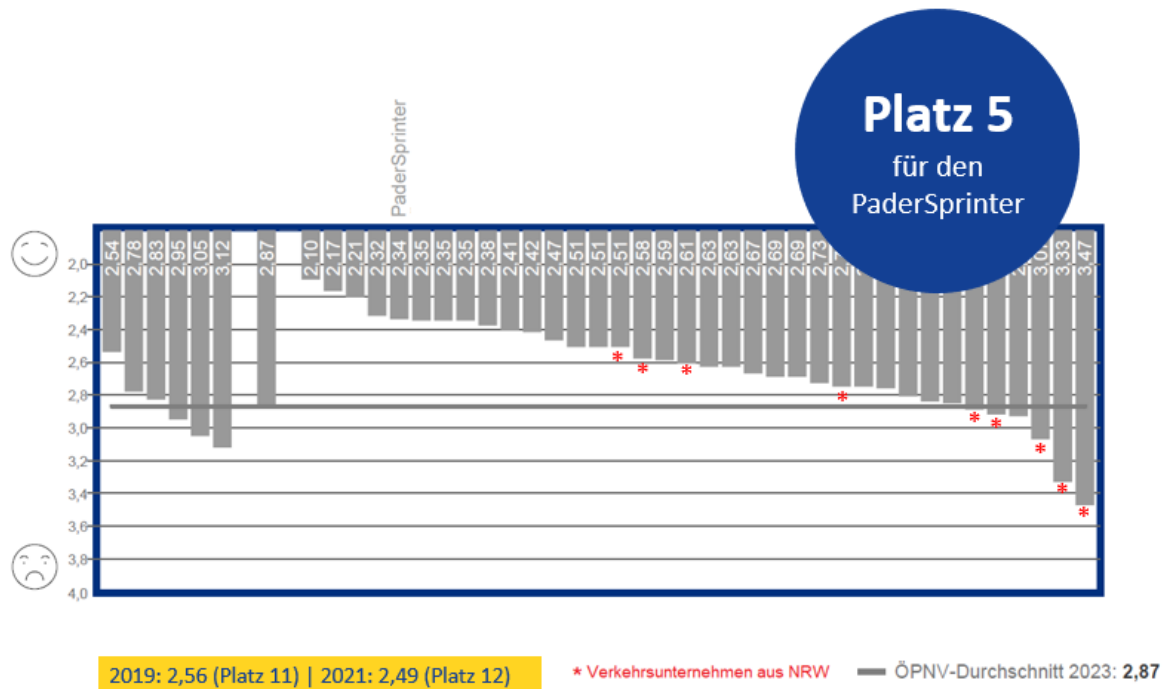
Es wird davon ausgegangen, dass die Zufriedenheit der Kunden zukünftig weiter steigen wird, da mit der Umsetzung des Zukunftsnetzes ab März 2024 weitere Verbesserungen für die Fahrgäste generiert werden.



## 2. Zuverlässigkeit

Das Kriterium „Zuverlässigkeit“ berücksichtigt, ob Fahrten stattfinden und nicht ausfallen.

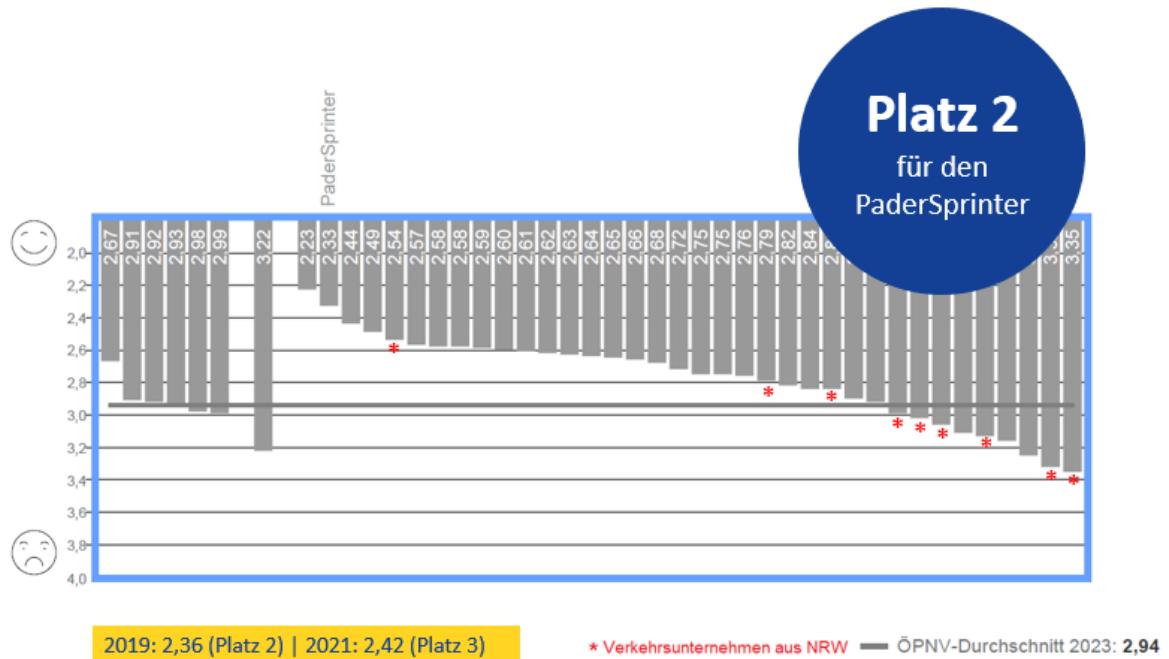
Hier konnte der PaderSprinter im Vergleich zu den Vorjahren aus Sicht der Kunden deutlich an Qualität zulegen. Während er in den Jahren 2019 (2,56 Platz 11) und 2021 (2,49 Platz 12) im Ranking einen Platz im guten Mittelfeld erzielte, überzeugt der PaderSprinter beim Kundenbarometer 2023 mit einem sehr guten fünften Platz (2,34) und liegt so mit einigem Abstand vor dem nächstplatzierten Verkehrsunternehmen aus NRW (Platz 15). Dank Sonderfahrplan konnten Fahrgäste weiterhin zuverlässig und planungssicher befördert werden, auch wenn weniger Fahrten insbesondere in den Abendstunden durchgeführt wurden. Das Konzept hat sich bewährt.



## Leistungspaket „Verkehrsmittel“

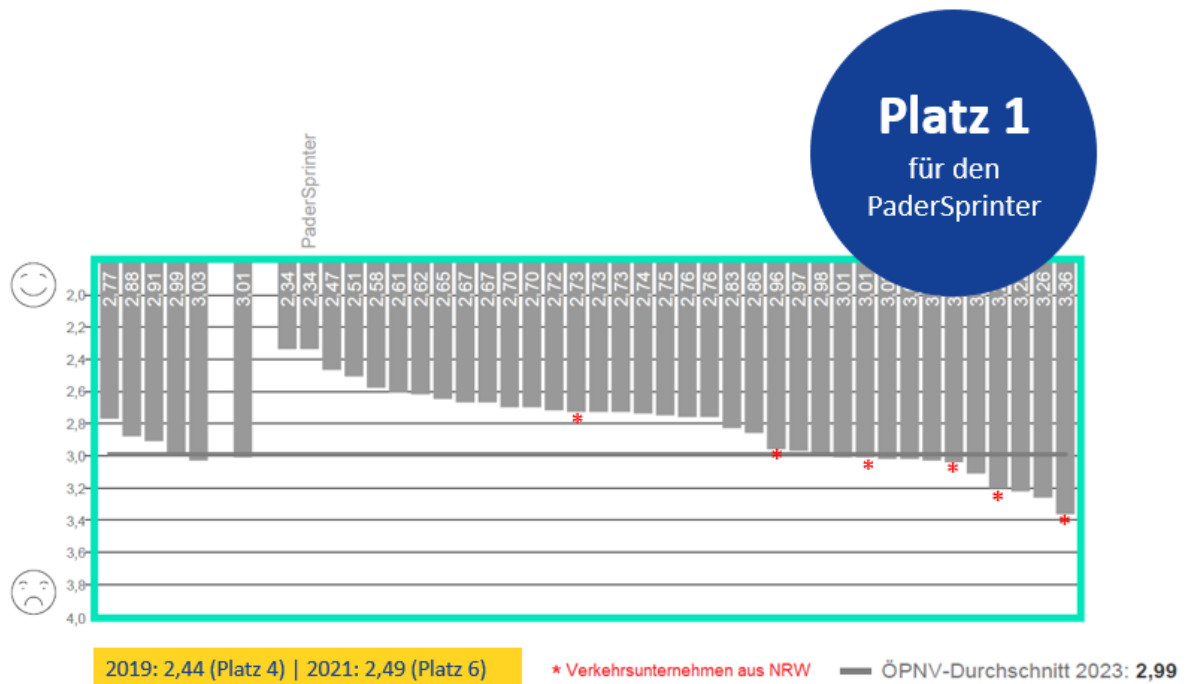
### 3. Sauberkeit und Gepflegtheit

In dieser Kategorie konnte PaderSprinter an die Platzierung aus dem Jahr 2019 anknüpfen und sich erneut den zweiten Platz sichern. Der Branchendurchschnitt wird wie schon in den vergangenen Jahren als „eher schlecht“ bewertet (2,94).



#### 4. Sicherheit im Fahrzeug – abends

PaderSprinter hat im Vergleich zu den Vorjahren den Personalbestand im Bereich Sicherheit und Service deutlich aufgestockt, um die Präsenz in allen Zeitlagen zu verbessern. Das macht sich nun in der Bewertung bemerkbar. Mit einem klaren ersten Platz und einer Bewertung von 2,34 („sehr gut“) liegt PaderSprinter deutlich über dem ÖPNV-Branchendurchschnitt mit 2,99 („eher schlecht“).

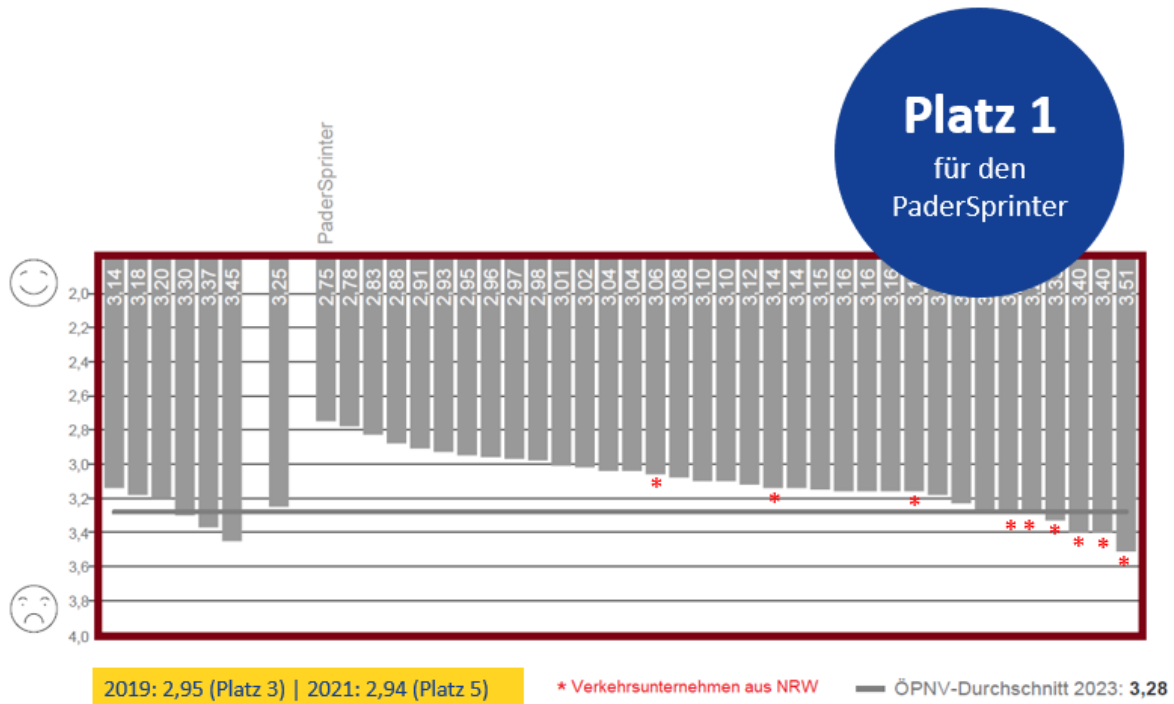




## Leistungspaket „Tarif“

### 5. Tarifsystem

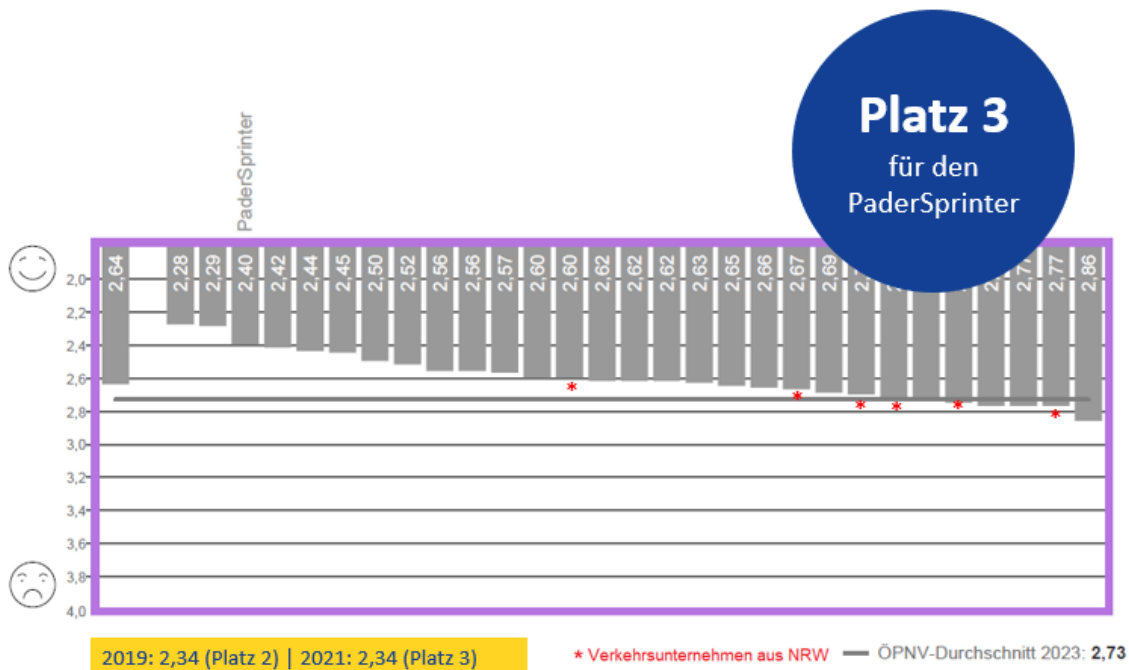
Auch beim Thema Tarif kann PaderSprinter punkten. Die Einführung der „Preisspreizung“ im August 2022 kommt gut an und wird gerne von den Fahrgästen genutzt: Preisersparnis beim Vorverkauf/4erTicket im Vergleich zum bar bezahlten EinzelTicket und eine gute Kommunikation der Maßnahmen zeigen Wirkung. Die Zufriedenheit der Fahrgäste mit diesem Themenfeld ist insgesamt eher mäßig, aber auch hier überzeugt PaderSprinter mit Platz 1 und liegt mit einer Bewertung von 2,75 über dem ÖPNV-Durchschnitt von 3,28.



## Leistungspaket „Kundenbeziehung“

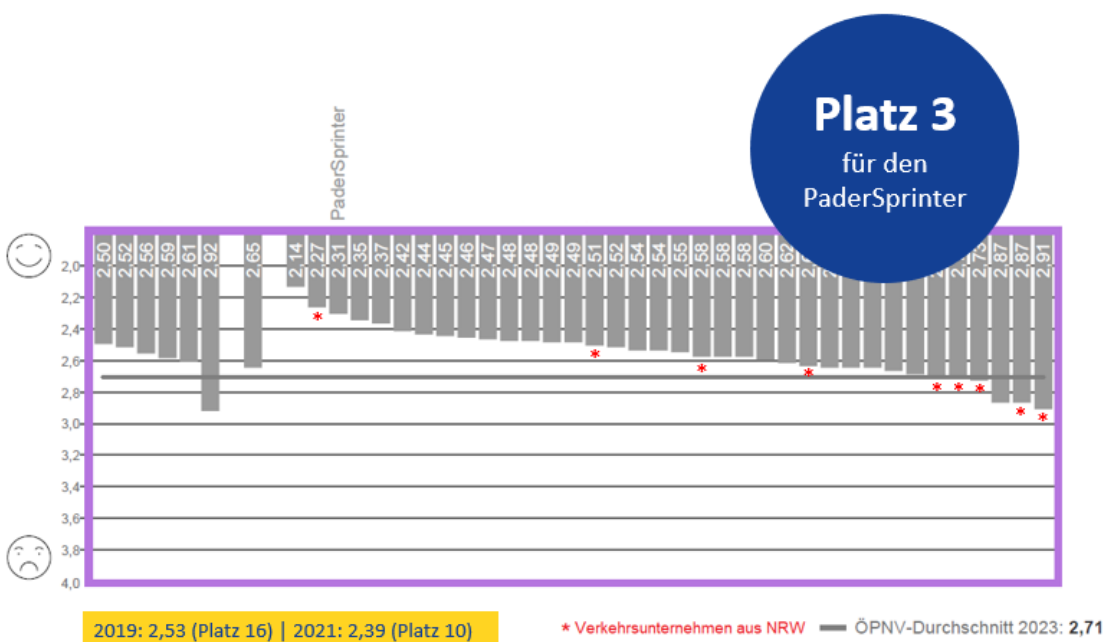
### 6. Freundlichkeit des Fahrpersonals

Bei der Freundlichkeit des Fahrpersonals erreicht der PaderSprinter eine Bewertung von 2,40. Im Vergleich mit den Vorjahren hat sich die Note um wenige Punkte verschlechtert, erreicht aber immer noch einen sehr guten dritten Platz.



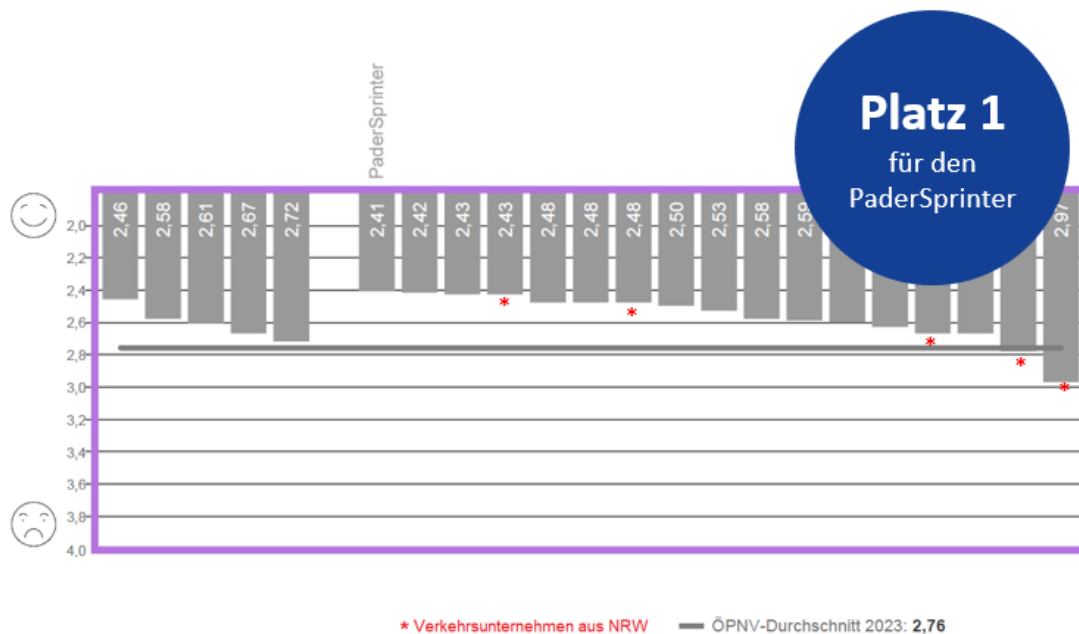
### 7. Mobile Informationen für das Smartphone / Fahrplan-App

Bei der Abfrage zur Zufriedenheit mit den mobilen Informationen für das Smartphone / Fahrplan-App (Abfahrtszeiten an Haltestellen, Fahrplanauskunft, Verbindungen, Anschlüsse) rangiert der PaderSprinter mittlerweile auf Rang 3 und mit einer Bewertung von 2,31 nach wie vor deutlich über dem Durchschnitt. Im Vergleich mit den Vorjahren konnte der PaderSprinter sich somit noch einmal deutlich steigern (2019: 2,53 (Platz 16), 2021: 2,39 (Platz 10)).



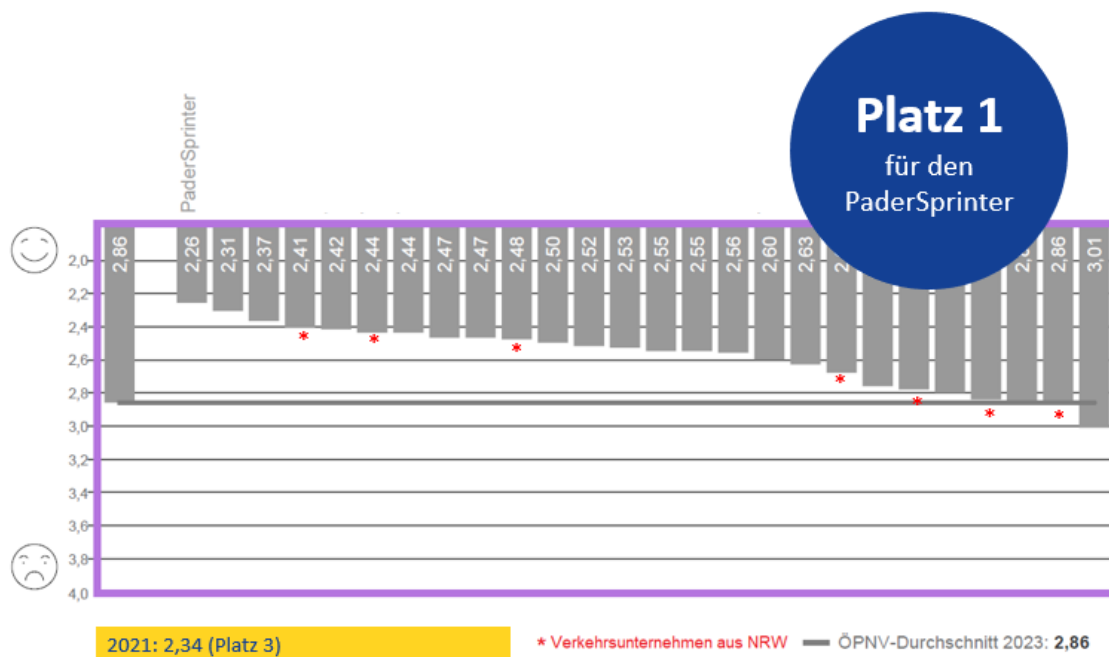
## 8. Fahrplanauskunft im Internet

Mit einer Bewertung von 2,41 sind die Fahrgäste sehr zufrieden mit der Fahrplanauskunft im Internet (ÖPNV-Durchschnitt 2,76). Padersprinter rangiert auf Platz 1 Platz.



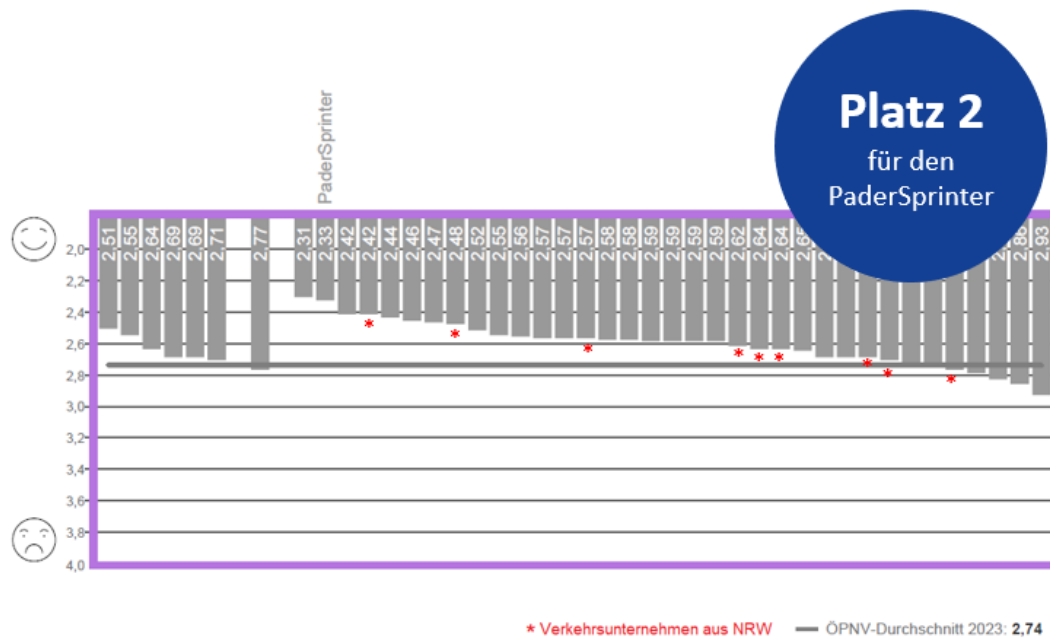
## 9. Persönliche Beratung im Kundenzentrum

Auch beim Thema persönliche Beratung im Kundenzentrum rangiert der PaderSprinter auf Platz 1 und liegt mit einem Wert von 2,26 deutlich über dem ÖPNV-Durchschnittswert von 2,86. Sowohl die Zufriedenheitswerte als auch die Platzierung konnten im Vergleich zu 2021 noch einmal leicht gesteigert werden. Hier kommt insbesondere auch dem im November 2022 eröffneten Kundenzentrum eine tragende Rolle zu. Die direkt am Westerntor gelegene Anlaufstelle wird von den Fahrgästen gut angenommen.



## 10. Umsetzung des Deutschlandtickets

Bei der Umsetzung des Deutschlandtickets rangiert der PaderSprinter auf dem sehr guten 2. Platz. Dies ist besonders erfreulich, da der Start des Deutschlandtickets die Verkehrsunternehmen aufgrund der Kurzfristigkeit vor große Herausforderungen gestellt hat.



02.02.2026