



Stadt  
Offenburg

## Beschlussvorlage

Drucksache - Nr.

061/23

Beschluss

Nr.

vom

wird von StSt OB-Büro ausgefüllt

Dezernat/Fachbereich:  
Technische Betriebe  
Offenburg

Bearbeitet von:  
Beathalter, Reno

Tel. Nr.:  
9276-217

Datum:  
09.03.2023

1. **Betreff:** Einfach mobil - Ergebnisse Stadtbuskampagne

2. **Beratungsfolge:**

	Sitzungstermin	Öffentlichkeitsstatus
1. Verkehrsausschuss	10.05.2023	öffentlich

### **Beschlussantrag (Vorschlag der Verwaltung):**

Der Verkehrsausschuss nimmt die Ergebnisse der Stadtbuskampagne zur Kenntnis.

# Beschlussvorlage

Drucksache - Nr.

061/23

Dezernat/Fachbereich:  
Technische Betriebe  
Offenburg

Bearbeitet von:  
Beathalter, Reno

Tel. Nr.:  
9276-217

Datum:  
09.03.2023

Betreff: Einfach mobil - Ergebnisse Stadtbuskampagne

## Sachverhalt/Begründung:

### 1. Strategische Ziele der Stadt Offenburg

C3 - Die Stadt gewährleistet eine richtlinienkonforme Verkehrsinfrastruktur, welche möglichst allen Bedürfnissen der Verkehrsteilnehmer gerecht wird.

E1 - Der Verkehr wird in stärkerem Maße umwelt- und stadtverträglich gestaltet.

### 2. Veranlassung

Zum 01. November 2017 hat der „neue“ Stadtbusverkehr seinen Betrieb in Offenburg aufgenommen. Mit der Umstellung gingen erhebliche Veränderungen in Bezug auf das zurückliegende System einher. Linien und Takte wurden verändert, daraus resultiert auch vereinzelt die Verlegung von Haltestellen. Neue Fahrzeuge mit aktueller Technik - wie Monitore mit Fahrstreckenanzeiger und automatischer Haltestellenanzeige - kamen zum Einsatz. In den Bussen wurde WLAN nachgerüstet. An den Haltestellen sind aktuell digitale Fahrgastanzeigen auf den neuesten Stand umgerüstet worden, die Bus+APP wurde eingeführt, eine eigene Internetseite wurde entwickelt, digitale Medien wurden ergänzt, analoge Medien wurden überarbeitet und teilweise eingestellt. Mit dem Aktionsplan 2021 wurden Angebote nochmals ausgebaut und das „Einer-Ticket“ eingeführt.

Um diese Umstellungen und auch grundsätzliche Fragestellungen aus dem Stadtbusbetrieb zu evaluieren, wurde nach einem geeigneten System zur Befragung der Zielgruppe, Offenburger Bürgerinnen und Bürger, gesucht. Zielsetzung war es, einen repräsentativen Querschnitt direkt anzusprechen, die Befragung einfach und effizient zu gestalten sowie eine Methode zur Erreichung einer möglichst hohen Rückläuferquote zu finden. Mit dem nachfolgend dargestellten Verfahren konnten die genannten Punkte sehr gut abgebildet werden. Die Befragung fand vom 13.09. bis 10.10.2022 statt. Zielsetzung war, in den Dialog mit den Befragten zu treten, um sie in die Entscheidungsprozesse zum Stadtbusverkehr einzubinden. Es handelte sich nicht um eine Werbeaktion, sondern um eine Umfrage zu den Stadtbussen. Dadurch sollten die Bürgerinnen und Bürger animiert werden, ihre Meinung zum Stadtbusverkehr in seiner gesamten Ausprägung zu äußern, Vorschläge, Wünsche und Anregungen einzubringen, um Optimierungspotential aufzuzeigen.

Selbstverständlich wurden auch andere Formate genutzt, um mit den Bürgerinnen und Bürgern in den Dialog zu treten, hier ist insbesondere der alljährlich stattfindende Mobilitätstag zu nennen. Aktive Nutzer des ÖPNV und alternativer Verkehrsarten waren hier immer stark vertreten, „Nicht-Nutzer“, und die gilt es besonders zu gewinnen, waren auf diesen Veranstaltungen nur rudimentär vertreten.

Es wurde in Abstimmung mit dem Fachbereich 6 -Tiefbau und Verkehr - ein Fragenkatalog entwickelt, der sowohl strategische als auch operative Inhalte berücksichtigt.

# Beschlussvorlage

Drucksache - Nr.

061/23

Dezernat/Fachbereich:  
Technische Betriebe  
Offenburg

Bearbeitet von:  
Beathalter, Reno

Tel. Nr.:  
9276-217

Datum:  
09.03.2023

Betreff: Einfach mobil - Ergebnisse Stadtbuskampagne

## 3. Kampagne

### 3.1 Teilnehmer / Auswahl

Es wurden 20.000 Schreiben mit einer Faltkarte versandt, auf der als „Hingucker“ ein Stadtbus und darauf der Vorname der angeschriebenen Person abgebildet war. Nach Ansicht der beauftragten Agentur war dies unter anderem ausschlaggebend für die hohe Beteiligungsquote. Die Adressdaten wurden von der Agentur bei der Deutschen Post angekauft, sie sind DSGVO-konform und für diese Nutzung freigegeben. Ein entsprechender Hinweistext zur Datennutzung war ebenfalls auf der Faltkarte zu finden. Die Adressen wurden zufällig ausgewählt, über das Auswahlkriterium „Postleitzahl“ wurde eine gleichmäßige Verteilung über das gesamte Stadtgebiet gewährleistet.

Bei einer Beteiligung, die selbstverständlich freiwillig war, gab es die Möglichkeit, sich über den aufgedruckten QR-Code oder mit dem vorgegebenen Internet-Link direkt auf eine personalisierte Internetseite zu begeben. Wer keinen Internet-Zugang hat, konnte sich auch telefonisch an der Umfrage beteiligen. Dies haben rund 200 Teilnehmerinnen und Teilnehmer genutzt. Eine entsprechende Hotline war bei den TBO geschaltet.



# Beschlussvorlage

Drucksache - Nr.

061/23

Dezernat/Fachbereich:  
Technische Betriebe  
Offenburg

Bearbeitet von:  
Beathalter, Reno

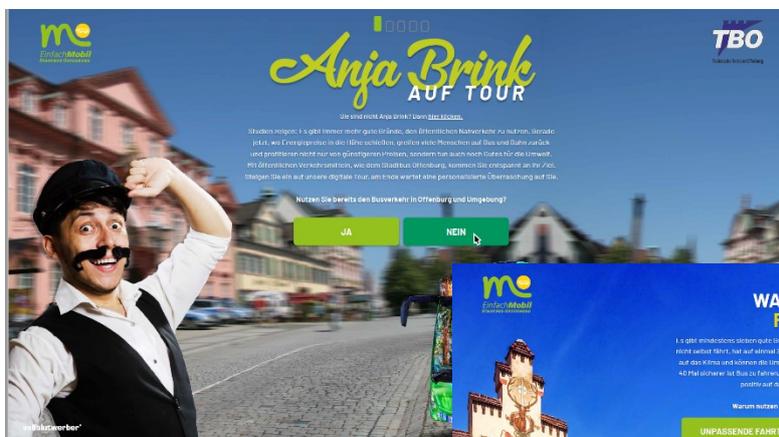
Tel. Nr.:  
9276-217

Datum:  
09.03.2023

Betreff: Einfach mobil - Ergebnisse Stadtbuskampagne

## 3.2 Umfrage / Fragenkatalog

Auf der Internetseite wird man mit Verzweigungen sowie in Abhängigkeit vorangegangener Antworten über mehrere Seiten zu bestimmten Fragen zum Stadtbusverkehr Offenburg geleitet.



Darstellung der beiden ersten Befragungsseiten



Die Seiten waren sehr ansprechend und - wie bereits erwähnt - zur Akzeptanzerhöhung personalisiert gestaltet. Die Fragen waren so formuliert, dass man „mit einem Klick“ auswählen konnte, Multiple Choice wurde nicht angeboten. Durch die Art der Beantwortung und die eingeschränkte Anzahl der Fragen war sichergestellt, dass die Teilnehmer der Umfrage auch alle Fragen beantworten und nicht durch eine zu lange Bearbeitungszeit die Befragung abbrechen.

Im Anschluss an die Befragung gab es die Möglichkeit, „seinen“ speziellen Fahrplan - gegliedert nach den Linien - direkt als Download zu beziehen sowie durch einen Gruß an mehrere Personen an einer Verlosung teilzunehmen. Auch ein direkter Download der Bus+APP wurde angeboten.

## 3.3 Ergebnisse

Der Vorteil der digitalen Befragung war, dass die Ergebnisse nach Abschluss der Befragung nicht aufwendig aus Listen übertragen werden mussten, sondern bereits im noch laufenden Verfahren in Form eines Dashboards sofort zur Verfügung standen. Dies spart Zeit, Ressourcen und Kosten und hält die Fehlerquote sehr klein.

# Beschlussvorlage

Drucksache - Nr.

061/23

Dezernat/Fachbereich:  
Technische Betriebe  
Offenburg

Bearbeitet von:  
Beathalter, Reno

Tel. Nr.:  
9276-217

Datum:  
09.03.2023

Betreff: Einfach mobil - Ergebnisse Stadtbuskampagne

## Teilnehmerzahlen

Angeschrieben wurden 22.208 Personen, davon haben 4.254 Personen an der Befragung teilgenommen. Eine Teilnahmequote von rd. 19 % ist ein sehr gutes Ergebnis mit einer hohen Rücklaufquote. Dies kann der Art und Weise der Befragung zugeschrieben werden.

825 Personen haben die BUS+APP heruntergeladen, das entspricht einem Anstieg der Downloads von mehr als 50 % zum damaligen Zeitpunkt. Weiterhin haben 603 Personen die Option genutzt, um sich auf die Internetseite „Stadtbuss Offenburg“ weiterleiten zu lassen.

## Inhalte der Befragung



TBO Stadtbuss Offenburg · CME Stadtbuss  
www.tour-starten.de



**Fragenblock 1:** „Nutzen Sie bereits den Stadtbuss in Offenburg“ - wurde von etwas mehr als der Hälfte der Teilnehmenden mit „JA“ beantwortet. Man kann somit rückschließen, dass wir bei den Befragten ein paritätisches Verhältnis zwischen Nutzern und Nicht-Nutzern hatten. Dieses Verhältnis ist bei der Bewertung der nachfolgenden Fragen bzw. Antworten wichtig.

Wurde die Frage mit „NEIN“ beantwortet, wird die Befragung mit dem Fragenblock 2 weitergeführt, bei „JA“ mit dem Fragenblock 3.

**Fragenblock 2:** richtete sich an die „Nicht-Nutzer“ und zielte auf die Gründe ab, warum dieses Angebot nicht genutzt wird. Die Mehrzahl hat dies mit „Ich bin dadurch unflexibel“ begründet, dicht gefolgt von unpassenden Fahrzeiten, was durchaus im Zusammenhang gesehen werden kann. Der Fahrpreis hatte bei der Frage, warum der Stadtbuss nicht genutzt wird, nur eine untergeordnete Bedeutung.

# Beschlussvorlage

Drucksache - Nr.

061/23

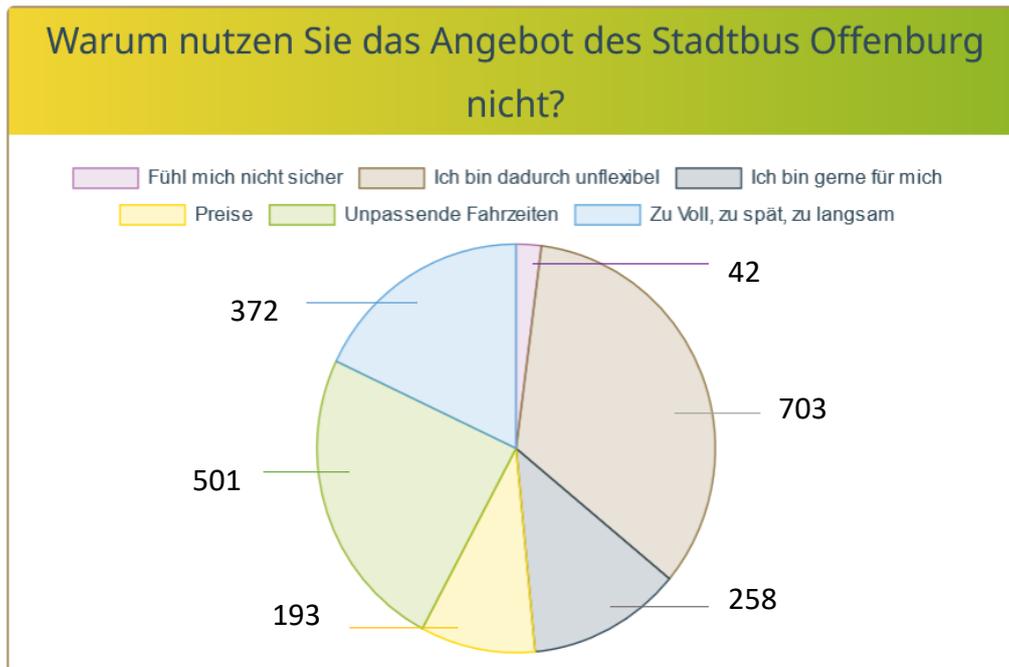
Dezernat/Fachbereich:  
Technische Betriebe  
Offenburg

Bearbeitet von:  
Beathalter, Reno

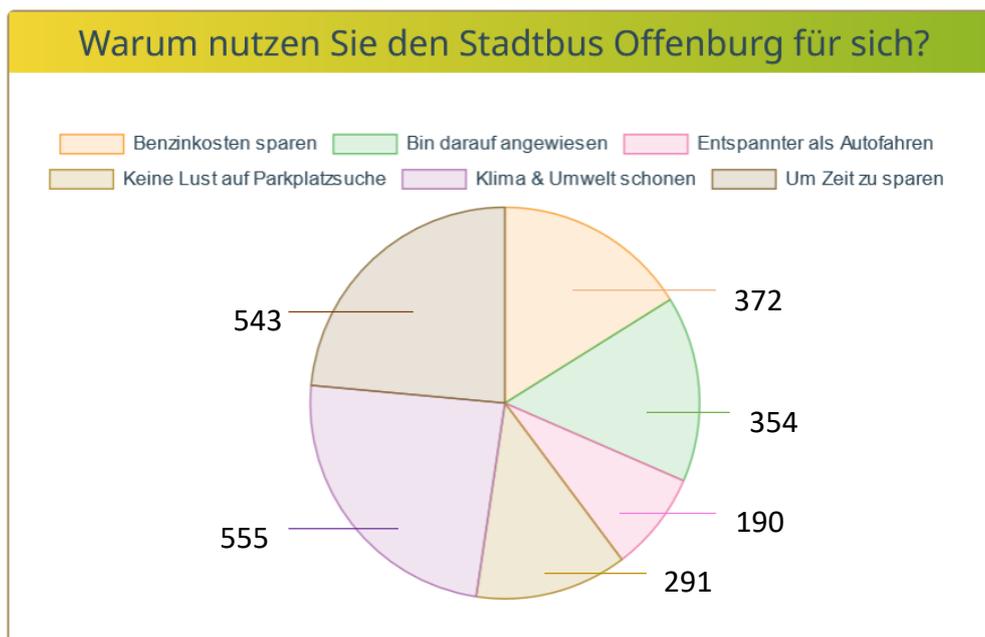
Tel. Nr.:  
9276-217

Datum:  
09.03.2023

Betreff: Einfach mobil - Ergebnisse Stadtbuskampagne



Fragenblock 3: richtete sich an die Nutzer des Stadtbusangebots. Hier zeigen sich ähnlich große Anteile bei den Antworten „Klima & Umwelt schonen“, „Zeit sparen“, „Benzinkosten sparen“ und „bin darauf angewiesen“.



# Beschlussvorlage

Drucksache - Nr.

061/23

Dezernat/Fachbereich:  
Technische Betriebe  
Offenburg

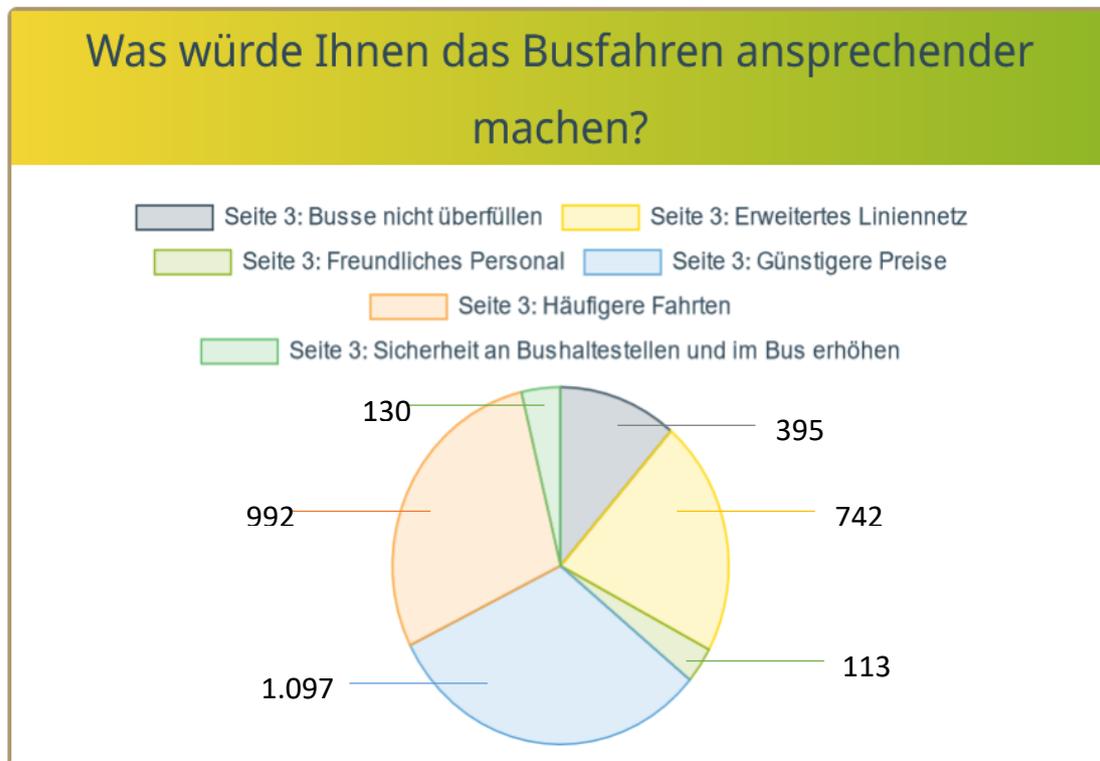
Bearbeitet von:  
Beathalter, Reno

Tel. Nr.:  
9276-217

Datum:  
09.03.2023

Betreff: Einfach mobil - Ergebnisse Stadtbuskampagne

**Fragenblock 4:** Hier geht es um die Gründe für einen Umstieg von mobilem Individualverkehr (MIV) auf den ÖPNV. Günstigere Fahrpreise, häufigere Fahrten und erweitertes Liniennetz sind hier die Favoriten.



**Fragenblock 5:** Eine wichtige Fragestellung war die Nutzungsart von Linien- und Fahrzeitplänen (Fahrplanbuch). Die Tarifgemeinschaft Ortenau (TGO) hat zum Fahrplanwechsel 2022 alle analogen Fahrplanmedien eingestellt. Gründe dafür waren nicht nur ökologische Aspekte (Ressourcenverbrauch), sondern auch die stark sinkenden Nutzerzahlen und die entgegenstehenden hohen Kosten. Insbesondere die jüngeren Nutzer des ÖPNV haben analoge Medien kaum noch genutzt. Grundsätzlich war die Entscheidung jedoch auch innerhalb der Verwaltung umstritten. Die Befragung zu diesem Thema zeigt jedoch ein eindeutiges Ergebnis, digitale Fahrplanmedien werden, nicht zuletzt auch wegen ihrer Aktualität, den analogen Medien vorgezogen.

Bei der Herstellung der Fahrplanbücher waren die TBO in den Jahren 2018 bis 2021 mit zwischen 10.000 und 15.000 EUR jährlich beteiligt. Diese Kosten entfallen zukünftig. Die Richtigkeit der Entscheidung, analoge Medien weitestgehend einzustellen, konnte über die Stadtbus-Kampagne verifiziert werden.

# Beschlussvorlage

Drucksache - Nr.

061/23

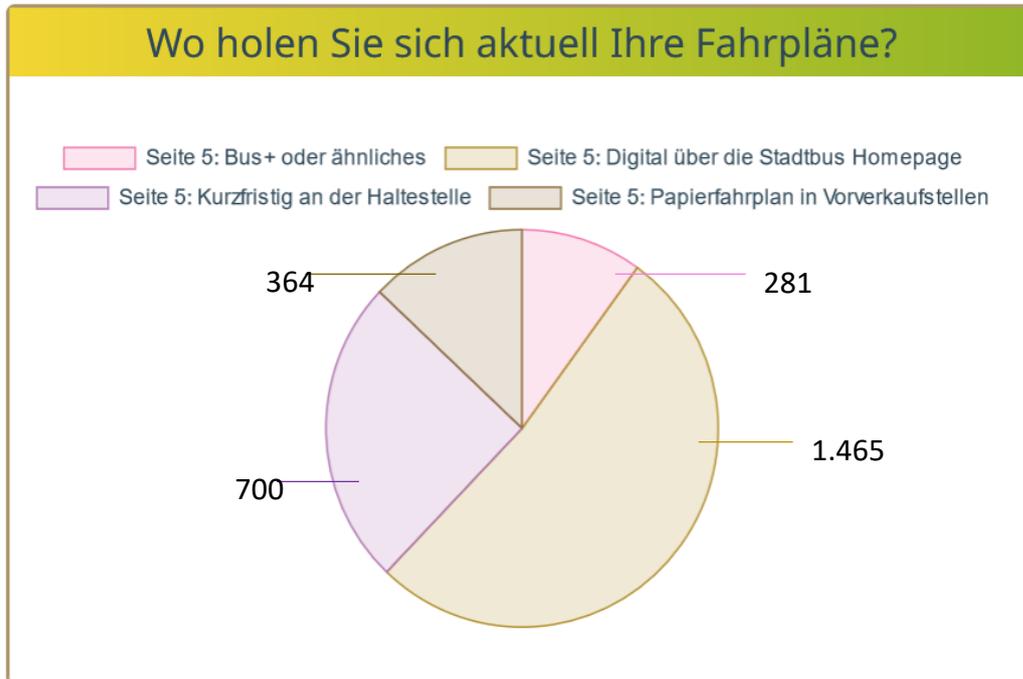
Dezernat/Fachbereich:  
Technische Betriebe  
Offenburg

Bearbeitet von:  
Beathalter, Reno

Tel. Nr.:  
9276-217

Datum:  
09.03.2023

Betreff: Einfach mobil - Ergebnisse Stadtbuskampagne



Selbstverständlich konnten bei der Befragung auch Wünsche, Anregungen und Kritikpunkte geäußert werden. Nachfolgende Punkte wurden von den Teilnehmern geäußert (ohne Rangfolge):

- Einführung eines digitalen Tickets
- AST / Rufbus
- Mehr Kombi-Tickets / Nachfolge 9-EUR-Ticket o. ä.
- Griesheim / Bühl mit in die Angebotsverbesserung einbinden / ausbauen
- Takt verdichten, vor allem abends und am Wochenende
- QR-Code auf Fahrplan aufdrucken mit Download-Funktion
- Mobilitäts-App mit allen Mobilitätsangeboten in OG
- Kleinere Busse bei Fahrten mit geringer Auslastung
- E-Busse / autonome Busse
- Mehr digitale Anzeigen / DFI an Haltestellen (mit Verspätungsanzeige)

#### 4. Kosten:

Die Gesamtkosten der Stadtbus-Kampagne beliefen sich einschließlich Druck und Versandkosten auf rd. 48.000 EUR.

# Beschlussvorlage

Drucksache - Nr.

061/23

Dezernat/Fachbereich:  
Technische Betriebe  
Offenburg

Bearbeitet von:  
Beathalter, Reno

Tel. Nr.:  
9276-217

Datum:  
09.03.2023

---

Betreff: Einfach mobil - Ergebnisse Stadtbuskampagne

---

## 5. Fazit:

Zunächst kann aus Sicht der Verwaltung festgestellt werden, dass das gewählte Instrument zur direkten Kontaktaufnahme und Befragung von Offenburger Bürgerinnen und Bürgern erfolgreich war. Dies drückt sich insbesondere in der hohen Rücklauf- bzw. Beteiligungsquote der angewandten Verfahren aus. Kein anderes Beteiligungsformat hat eine ähnlich hohe Bürgerbeteiligung erreicht.

Der Anteil der fehlerhaften Adressdaten war sehr gering. Eine vorgeschaltete Information über Sinn und Zweck der Kampagne hätte die Rücklaufquote deutlich verringert.

Die gewonnenen Erkenntnisse werden sowohl in der strategischen Ausrichtung als auch im operativen Teil des Stadtbusverkehrs genutzt. Einzelne aufgezeigte Handlungsfelder sind bereits umgesetzt. Zu Fragen der Sicherheit im Bus und an den Haltestellen oder bei der Qualität des Fahrpersonals besteht aktuell kein Handlungsbedarf. Der weitere Ausbau der digitalen Fahrgastinformationen ist bereits in der Planung bzw. Umsetzung. Der Wunsch nach kleineren Bussen entspringt sicher der Kostenbetrachtung. Hier ist anzumerken, dass nicht das Fahrzeug, sondern der Fahrer das kostenbeeinflussende Merkmal darstellt. Das digitale Ticket wird aktuell vom Kreis forciert und soll zeitnah in die Umsetzung kommen, Gleiches gilt für eine multimodale APP.

Die Zielsetzung ist, mehr Nutzer für das System ÖPNV - Stadtbus Offenburg zu gewinnen. Insofern sind gerade die Erkenntnisse aus der Befragung der „Nicht-Nutzer“ für die positive Weiterentwicklung des Systems wichtig.

Abschließend kann man festhalten, dass die Schwerpunkte der Ergebnisse der Befragung sich auf eine Verbesserung des Angebots beziehen, und zwar durch Taktverdichtung, Liniennetzausbau und bessere Tarife (Kombiangebote / günstigere Tarife). Die Optimierung dieser Angebote bedarf - zumindest teilweise - auch einer Abstimmung mit dem Landkreis.