

***Angebots- und Leistungsauftrag
im Bereich des öffentlichen Verkehrs***

***Mehrjahresprogramm 2003 – 2004
Berichterstattung über das Jahr 2003***

Botschaft und Entwurf des Regierungsrates
an den Kantonsrat von Solothurn
vom 25. Oktober 2004, RRB Nr. 2004/2156

Zuständiges Departement

Bau- und Justizdepartement

Vorberatende Kommissionen

Umwelt-, Bau- und Wirtschaftskommission
Finanzkommission

Inhaltsverzeichnis

Kurzfassung	3
1. Ausgangslage	5
2. Bestellverfahren 2003	5
3. Entwicklung der Beiträge an den öffentlichen Verkehr	5
4. Entwicklung der Betriebsleistungen	7
5. Kennzahlen 2003	7
6. Entwicklung der Verbundabonnemente	7
7. Beanspruchung des Verpflichtungskredites	8
8. Kundenzufriedenheits-Studie 2004	9
9. Schlussbemerkungen	9
10. Rechtliches	9
11. Antrag	10
12. Beschlussesentwurf	11

Anhang

Kundenzufriedenheits-Studie 2004

Kurzfassung

Dank klaren Vorgaben des Kantons im Bestellverfahren und bei den Offertverhandlungen mit den Transportunternehmungen konnte im Jahre 2003 der Verpflichtungskredit von 27.1 Mio. Franken um rund 0.9 Mio. Franken unterschritten werden. Die Steuerung des öffentlichen Verkehrsangebots im Kanton Solothurn mit einem Mehrjahresprogramm und einem Verpflichtungskredit hat sich für das Berichtsjahr 2003 wiederum bewährt.

Eine Kundenzufriedenheits-Studie ergibt, dass die Zufriedenheit der Fahrgäste im Kanton Solothurn mit einem Indexwert von 69 Punkten insgesamt als gut bezeichnet werden kann. Die Studie bestätigt somit, dass die vom Kanton Solothurn bereitgestellten Mittel im Bereich des öffentlichen Verkehrs von den Transportunternehmungen kundengerecht eingesetzt werden.

Verbesserungspotenzial besteht vor allem in den Bereichen:

- Netz und Angebot, insbesondere beim Busangebot am Abend und am Sonntag,
- Ticket und Preise und
- bei der Behandlung von Kundenreklamationen durch die Transportunternehmungen.

Sehr geehrte Frau Präsidentin
Sehr geehrte Damen und Herren

Wir unterbreiten Ihnen nachfolgend Botschaft und Entwurf zur Berichterstattung über den Vollzug des Mehrjahresprogramms 2003 – 2004 des öffentlichen Verkehrs (KRB Nr. 101/2002) für das Jahr 2003.

1. Ausgangslage

Der Kantonsrat von Solothurn hat am 24. September 2002 das Mehrjahresprogramm 2003 – 2004 für die Fahrplanjahre 2003 und 2004 im Bereich des öffentlichen Verkehrs im Kanton Solothurn genehmigt. Für die Entschädigung von Leistungen im Regional- und Ortsverkehr an Bahnen und Busbetriebe (Vereinbarungen mit den SBB AG, den Postauto Regionalzentren und den konzessionierten Transportunternehmungen über Abgeltungen und Tarifverbundbeiträge) wurde ein Verpflichtungskredit von je 27.1 Mio. Franken für das Jahr 2003 und 2004 bewilligt.

Nach § 11 Absatz 3 des Gesetzes über den öffentlichen Verkehr vom 27. September 1992 (BGS 732.1, ÖVG) erstattet der Regierungsrat dem Kantonsrat jährlich Bericht über die Beanspruchung des Kredites. Sie haben am 4. November 2003 von der Berichterstattung über die Beanspruchung des Kredites für das Jahr 2002 Kenntnis genommen.

2. Bestellverfahren 2003

Nach Artikel 51 des Eisenbahngesetzes 20. Dezember 1957 (SR 742.101, EBG), Artikel 20 der Abgeltungsverordnung des Bundes vom 18. Dezember 1995 (SR 742.101.1, ADFV) sowie §§ 6 und 12 litera a) des Gesetzes über den öffentlichen Verkehr des Kantons Solothurn ÖVG werden die Angebote im Regional- und Ortsverkehr zwischen Bund, beteiligten Kantonen und Transportunternehmungen zum Voraus verbindlich festgelegt. Zu diesem Zweck werden mit den einzelnen Transportunternehmungen Vereinbarungen abgeschlossen.

Die Offerten 2003 umfassten neben der Fortführung des Angebotes 2002 im Fahrplanjahr 2003 auch die Aufnahme der zuvor von der Gemeinde Luterbach finanzierten Linie 9 Solothurn – Luterbach des Busbetriebes Solothurn und Umgebung ins Grundangebot. Die Überprüfung der Offerten und die Verhandlungen mit den Transportunternehmungen haben bei den Bestellern zu einem erheblichen Arbeitsaufwand geführt.

3. Entwicklung der Beiträge an den öffentlichen Verkehr

Das Eisenbahngesetz des Bundes EBG und das Gesetz über den öffentlichen Verkehr des Kantons Solothurn ÖVG verpflichten den Kanton Solothurn zur Beteiligung an den ungedeckten Kosten im Regional- und Ortsverkehr. Die Abgeltungen ab 2002 sind in der nachfolgenden Tabelle zusammengestellt. Die Abgeltungen 2003 sind wegen der Einführung des Globalbudgets 2003–2005 beim Amt

für Verkehr und Tiefbau aus der Staatsrechnung 2003 nicht direkt ersichtlich. Sie betragen 26.2 Mio. Franken.

Jahr	Quelle	Abgeltung Mio. Fr.	Beiträge an Tarifverbände Mio. Fr.	Total Mio. Fr.
2002	Staatsrechnung	21.4	4.9	26.3
2003	Globalbudget	21.2	5.0	26.2

Mit den Transportunternehmungen konnten für das Jahr 2003 die gleichen Abgeltungen wie für das Jahr 2002 vereinbart werden. Bei der Abgeltung an die Tarifverbände sind die Kosten in etwa gleich geblieben.

4. Entwicklung der Betriebsleistungen

Linien	Betriebsleistungen 2002	Betriebsleistungen 2003	Veränderungen	
			Kurs-km	%
Bahnlinsen	8'925'000	8'945'000	20'000	0.2
Buslinien	9'694'000	9'745'500	51'500	0.5
Summe	18'619'000	18'690'500	71'500	0.4

Die Zunahme der Betriebsleistungen bei den Buslinien im Jahr 2003 ergibt sich aus der Bestellung neuer Angebote (Aufnahme BSU-Linie 9 Solothurn – Luterbach ins Grundangebot und der Verdichtung der BBA-Linie 2 Aarau Niedererlinsbach – Erlinsbach).

5. Kennzahlen 2003

Linien	Kostendeckungsgrad %	Kosten/Kurs-km Fr.	Abgeltung/Kurs-km Fr.
Bahnlinsen	48	17.56	9.05
Buslinien	43	5.32	3.03

Die angegebenen Werte sind Durchschnittswerte aufgrund der eingereichten Offerten.

6. Entwicklung der Verbundabonnemente

Tarifverbund	Verkaufte Abonnemente			Vergleich Abonnemente			
	1992	2002	2003	2002 - 2003		1992 - 2003	
					%		%
Nordwestschweiz	67'902	81'705	84'115	2410	2.9	16'213	23.9
Olten	69'777	57'625	56'865	-760	-1.3	-12'912	-18.5
Solothurn-Grenchen	68'495	62'853	60'579	-2'274	-3.6	-7'916	-11.6

Summe	206'174	202'183	201'559	-624	-0.3	-4'615	-2.2
-------	---------	---------	---------	------	------	--------	------

Im Tarifverbund Nordwestschweiz „TNW“ wurden in den Solothurner Gemeinden 2003 erneut mehr Abonnemente als im Vorjahr verkauft. Die attraktive Einheitszone für Abonnemente im „TNW“ vermochte somit auch weiterhin Kunden zu gewinnen. Hingegen ist die Anzahl der verkauften Abonnemente in den Tarifverbänden Olten und Solothurn–Grenchen 2003 wiederum zurückgegangen.

Bei der Betrachtung des Zeitraums von 1992 bis 2003 zeigt sich, dass die verkauften Abonnemente im Tarifverbund Nordwestschweiz um fast einen Viertel zugenommen haben. Die Anzahl verkaufter Abonnemente im Tarifverbund Solothurn–Grenchen hat im selben Zeitraum um 11.6 % abgenommen. Im Tarifverbund Olten zeigt sich trotz der günstigen Abopreise mit 18.5 % ein noch dramatischerer Rückgang der Verkaufszahlen.

Die Pendlerstatistik 2000 zeigt, dass die Wege der Berufspendler im allgemeinen länger geworden sind. Dies trifft sowohl für den Raum Olten als auch den Raum Solothurn zu. Die Grenzen der Tarifverbände Olten und Solothurn–Grenchen verlaufen weitgehend entlang den Kantonsgrenzen. Den Pendlerbedürfnissen entsprechen diese Grenzen je länger je weniger. Das Verbundangebot in Olten entspricht den Bedürfnisse vieler Pendler und potentieller OeV-Kunden nicht mehr. Für den motorisierten Individualverkehr hat die Kantonsgrenze keine Bedeutung. Mit der Fusion des Tarifverbundes Olten mit dem Tarifverbund Aargau zur „A-Welle“ und dem des Tarifverbundes Solothurn–Grenchen („Frosch“) mit dem Tarifverbund Bern („Bärenabi“) zum „Liberio-Tarifverbund“ wird die Konkurrenzfähigkeit des öffentlichen Verkehrs in diesem Bereich wieder gestärkt. Innerhalb der bisherigen Verbände muss im Rahmen dieser Fusionen die Zoneneinteilung überarbeitet und an die Erfordernisse eines gemeinsamen Marktauftritts angepasst werden.

7. Beanspruchung des Verpflichtungskredites

Der Verpflichtungskredit von 27.1 Mio. Franken wurde für das Jahr 2003 wie folgt beansprucht:

Massnahmen	Verpflichtungskredit 2003 Fr.	Ausgaben 2003 Fr.	Abweichungen Ausgaben zu Verpflichtungskredit 2003 Fr.
Abgeltungen an Bahnen / Busbetriebe inklusive Tarifver- bundsbeiträge	27'100'000	26'216'032	- 883'968

Im Rahmen der Offertverhandlungen konnten mit den Transportunternehmungen vereinbart werden, dass die Abschreibungen auf die Infrastruktur nach dem minimalen Abschreibungssatz gemäss Rechnungsverordnung des Bundes (REVO) erfolgt. Bei einer der Offerten wurde von den Bestellern der geltend gemachte Ertragsausfall im Einzelwagenladungsverkehr von mehreren hunderttausend Franken nicht akzeptiert. Die Ergebnisse der Verhandlungen haben wesentlich dazu beigetragen, dass der Verpflichtungskredit stark unterschritten werden konnte. Ferner hat auch der Rückgang der verkauften Verbundabonnemente der Tarifverbände Olten und Solothurn–Grenchen zur Unterschreitung des Verpflichtungskredites beigetragen.

8. Kundenzufriedenheits-Studie 2004

Der Kanton Solothurn ist bestrebt, das Angebot im öffentlichen Verkehr laufend zu verbessern. Im Hinblick auf die Einführung der Wirkungsorientierten Verwaltung ist eine Erfolgskontrolle der eingesetzten Mittel notwendig. Als Grundlage dazu hat das AVT im Sommer 2004 eine Fahrgastbefragung zur Zufriedenheit der ÖV-Kunden in Auftrag gegeben. Hierzu wurden Fragebögen an Fahrgäste auf 25 repräsentativen Linien des öffentlichen Verkehrs im Kanton Solothurn abgegeben. Insgesamt haben sich über 1300 Fahrgäste die Zeit genommen, den Fragebogen schriftlich zu beantworten.

Mit der Messung der Kundenzufriedenheit werden die Erwartungen der Kundschaft in Bezug auf Angebot und Dienstleistungen im öffentlichen Verkehr ermittelt und Verbesserungsmöglichkeiten bei der Produkt- und Servicequalität gesucht. Die Auswertung der Fragebogen zeigt folgende Ergebnisse: Ausgehend von einer Skala von 1-100 erreicht die Gesamtzufriedenheit der Fahrgäste im Kanton Solothurn einen Indexwert von 69 Punkten. Dieser Wert kann als gut bezeichnet werden, Verbesserungspotentiale sind jedoch durchaus vorhanden. Die Analyse zeigt, dass die stärkste Hebelwirkung bei den Kundenthemen „Netz und Angebot“ und „Ticket und Preise“ erzielt werden kann. Aber auch die Themen „Zuverlässigkeit“, Fahrkomfort“, „Verhalten Fahrpersonal“ und „Reklamationen“ beeinflussen die Zufriedenheit überdurchschnittlich stark. Im Bereich „Netz und Angebot“ liesse sich die Zufriedenheit der ÖV-Kunden vor allem durch ein attraktiveres Abend- und Sonntagsangebot im Busbereich erreichen, was jedoch zu höheren Abgeltungen führen würde. Bei den möglichen Massnahmen zur Verbesserung, die ohne höhere Kantonsbeiträge umgesetzt werden können, steht die Behandlung von Kundenreklamationen im Vordergrund.

Am 28. September 2004 wurde im Rahmen eines Workshops mit den Transportunternehmungen die Studie beraten und es wurden bereits erste Massnahmen eingeleitet. Im beiliegenden Bericht sind die Ergebnisse der Fahrgastbefragung zur Kundenzufriedenheit festgehalten.

9. Schlussbemerkungen

Die Steuerung des öffentlichen Verkehrsangebots im Kanton Solothurn mit einem Mehrjahresprogramm und einem Verpflichtungskredit hat sich für das Berichtsjahr 2003 wiederum bewährt. Der mit dem Mehrjahresprogramm 2003 und 2004 bewilligte Verpflichtungskredit von 27.1 Mio. Franken konnte für das Jahr 2003 dank klaren Vorgaben im Bestellverfahren und den ausgehandelten Vereinbarungen mit den Transportunternehmungen stark unterschritten werden.

Die Kundenzufriedenheits-Studie ergibt, dass die Gesamtzufriedenheit der Fahrgäste im Kanton Solothurn mit einem Indexwert von 69 Punkten als gut bezeichnet werden kann. Die Studie bestätigt somit, dass die vom Kanton Solothurn bereitgestellten Mittel im Bereich des öffentlichen Verkehrs von den Transportunternehmungen zielgerecht eingesetzt werden.

10. Rechtliches

Kenntnisnahmen des Kantonsrates sind vom Referendum ausgenommen (§ 148 Abs. 1 lit. a) des Gesetzes über die politischen Rechte vom 22. September 1998, BGS 113.111).

11. Antrag

Wir bitten Sie, auf die Vorlage einzutreten und dem nachfolgenden Beschlussesentwurf zuzustimmen.

Im Namen des Regierungsrates

Ruth Gisi
Frau Landammann

Dr. Konrad Schwaller
Staatsschreiber

12. Beschlussesentwurf**Angebots- und Leistungsauftrag im Bereich des öffentlichen Verkehrs;
Mehrjahresprogramm 2003 - 2004; Bericht über das Jahr 2003**

Der Kantonsrat von Solothurn, gestützt auf § 11 Absatz 3 des Gesetzes über den öffentlichen Verkehr vom 27. September 1992¹, nach Kenntnisnahme von Botschaft und Entwurf des Regierungsrates vom 25. Oktober 2004 (RRB Nr. 2004/2156), beschliesst:

Von der Berichterstattung über die Beanspruchung des Verpflichtungskredites im Mehrjahresprogramm 2003 - 2004 für das Jahr 2003 wird Kenntnis genommen.

Präsidentin

Ratssekretär

Dieser Beschluss unterliegt nicht dem Referendum.

Verteiler KRB

Bau- und Justizdepartement (2)

Amt für Verkehr und Tiefbau (5)

Finanzdepartement (3)

¹ BGS 732.1