

Regierungsratsbeschluss

vom 15. November 2016

Nr. 2016/1963

Kundenzufriedenheitserhebung im öffentlichen Verkehr. Genehmigung der Vereinbarung zwischen den Kantonen Aargau, Basel-Landschaft, Basel-Stadt und Solothurn / Erteilung einer Ausgabenbewilligung

1. Ausgangslage

Bei der Erhebung der Kundenzufriedenheit im öffentlichen Verkehr (ÖV) werden die Erwartungen der Fahrgäste in Bezug auf das vom Kanton Solothurn bestellte ÖV-Angebot und auf die Servicequalität der Transportunternehmen (TU) ermittelt.

Im Rahmen der wirkungsorientierten Verwaltungsführung wurde die Kundenzufriedenheit als Indikator zur Messung der Erreichung des Ziels *Steigerung der Attraktivität des öffentlichen Verkehrs* der Produktegruppe *Öffentlicher Verkehr und Gesamtverkehr* definiert. Die Zufriedenheit wird seit 2004 für die zweijährige ÖV-Globalbudgetperiode jeweils einmal ermittelt.

Seit 2009 erfolgt die Erhebung koordiniert mit den Kantonen Basel-Landschaft und Basel-Stadt. Neben einer wirtschaftlicheren Projektabwicklung, im Vergleich zu einem eigenständigen Vorgehen, gestaltet sich die Erhebung auf den kantonsüberschreitenden ÖV-Linien in den Bezirken Dorneck und Thierstein einfacher.

Die Arbeiten wurden dabei je Kanton separat vergeben. Für den Kanton Solothurn beliefen sich die Kosten für eine Erhebung auf maximal 110'000 Franken (inkl. Mehrwertsteuer).

Die nächste Erhebung der Kundenzufriedenheit steht im Jahr 2017 an. Die vier Nordwestschweizer Kantone Aargau, Basel-Landschaft, Basel-Stadt und Solothurn beabsichtigen eine gemeinsame Vergabe der Arbeiten und Durchführung der Erhebung. Aufgrund der erwarteten Vergabesumme von ca. 500'000 Franken sind die Arbeiten öffentlich auszuschreiben.

Der Kanton Aargau hat sich bereit erklärt, die Ausschreibung für die Erhebung in allen vier Kantonen und in Zusammenarbeit mit diesen durchzuführen. Die Modalitäten der Zusammenarbeit zwischen den vier Kantonen werden in einer entsprechenden Vereinbarung geregelt (siehe Beilage).

2. Erwägungen

Um die Zielerreichung im Rahmen des ÖV-Globalbudgets 2016 - 2017 beurteilen zu können, ist die Erhebung der Kundenzufriedenheit 2017 im Kanton Solothurn notwendig.

Darüber hinaus kann mit den Erhebungen seit 2004 die Entwicklung der Leistungserbringung der Transportunternehmen (TU) überprüft werden. Vergleiche zwischen den TU ermöglichen es, unternehmensbezogene Schwachpunkte zu erkennen und gestützt darauf Zielvorgaben abzuleiten. Die Ergebnisse der Kundenzufriedenheit sollen künftig zudem als Inputdaten für ein Benchmarking-System dienen, mit dem die Leistungserbringung der TU noch gezielter beurteilt und gesteuert werden kann.

Aufgrund der positiven Erfahrungen bei der Kooperation mit den beiden Basel wird eine Ausweitung der Zusammenarbeit auf den Kanton Aargau begrüsst. Damit wird auch die Erhebung der mit dem Kanton Aargau gemeinsam bestellten ÖV-Linien vereinfacht. Weiter werden in einem grossen Teil der Nordwestschweiz nach einer einheitlichen Vorgehensweise generierte und damit direkt vergleichbare Kundenzufriedenheitsdaten verfügbar sein.

Durch die gemeinsame öffentliche Ausschreibung lassen sich Synergien nutzen und allenfalls Kosteneinsparungen, im Vergleich zur bisher mit den beiden Basel praktizierten loserer Zusammenarbeitsform, erzielen. Wir gehen davon aus, dass sich die Kosten für den Kanton Solothurn zur Erhebung der Kundenzufriedenheit für das Jahr 2017 im bisherigen Rahmen bewegen, d. h. bis 110'000 Franken (inkl. Mehrwertsteuer). Vor diesem Hintergrund ist eine Ausgabenbewilligung des Regierungsrats erforderlich.

Damit ist auch die Zustimmung des Regierungsrats zur Leistungsvereinbarung notwendig. Diese beinhaltet explizit Ausführungen zur Finanzierung der Kundenzufriedenheitserhebung. Zu erwähnen ist, dass die Zusammenarbeit längerfristig angelegt ist, indem neben der Erhebung für das Jahr 2017 auch die Erhebungen für die Jahre 2019, 2021 und 2023 als Optionen ausgeschrieben werden und zudem für die Kantone eine Kündigungsmöglichkeit besteht.

Für die Kundenzufriedenheitserhebung 2017 soll eine Ausgabenbewilligung bis 110'000 Franken (inkl. Mehrwertsteuer) erteilt werden. Sollte das ausgewählte Angebot zu höheren Kosten führen, müssten diese unter Angabe der Gründe separat beantragt werden.

3. Beschluss

- 3.1 Der Vereinbarung zur interkantonalen Beschaffung KUZU 2017+++ zwischen den Kantonen Aargau, Basel-Landschaft, Basel-Stadt und Solothurn (gemäss Beilage) wird zugestimmt. Der Bau- und Justizdirektor wird ermächtigt, namens des Kantons Solothurn die Vereinbarung zu unterzeichnen.
- 3.2 Für die Erhebung der Kundenzufriedenheit im Jahr 2017 wird eine Ausgabenbewilligung bis 110'000 Franken erteilt. Der Kantonsingenieur wird ermächtigt, namens des Kantons Solothurn einen entsprechenden Vertrag zu unterzeichnen.
- 3.3 Die Kosten gehen zu Lasten des Amtes für Verkehr und Tiefbau (Konto Nr. 3132.000 / A 80550). Vorbehalten bleibt der Kantonsratsbeschluss zum Voranschlagskredit 2017.



Andreas Eng
Staatsschreiber

Beilage

Vereinbarung zur interkantonalen Beschaffung KUZU 2017+++ zwischen den Kantonen Aargau, Basel-Landschaft, Basel-Stadt und Solothurn

Verteiler

Bau- und Justizdepartement
Amt für Verkehr und Tiefbau (kel)
Amt für Finanzen
Kantonale Finanzkontrolle