



Region Hannover

**Evaluationsbericht
zum Sozialtarif
in der Region Hannover**

Oktober 2010



Herausgeber:

Region Hannover

Der Regionspräsident

Dezernat für Soziale Infrastruktur

Stabsstelle Sozialplanung

Hildesheimer Str. 20

30169 Hannover

Arbeitsgruppe Evaluation:

Jörg Gapski – II.3 – Stabsstelle Sozialplanung

Nicole Hölscher – 50.02 – Team Fachaufsicht Sozialhilfe

Ulf Mattern – 86.03 – Teamleitung ÖPNV-Marketing



Inhalt

1	Evaluationsauftrag und Evaluationskonzept	4
2	Konzeptevaluation	6
2.1	Das Sozialticket der Region Hannover	6
2.2	Berechtigtenkreis	9
2.3	Verfahren und Aufwand	11
2.4	Auswertung der Anrufe bei der Hotline	13
2.5	Ergebnisse der Evaluationsworkshops	14
3	Berechtigtenbefragung.....	19
3.1	Anlage der Befragung	19
3.2	Befragungsergebnisse	20
4	Nutzung und Wirtschaftlichkeit des Sozialtickets	25
5	Zusammenfassung und Ansatzpunkte für Optimierungen.....	27
5.1	Zusammenfassung	27
5.2	Ansatzpunkte für Optimierungen	29
6	Anhang.....	31
6.1	Fragebogen Berechtigtenbefragung	31
6.2	Grafiken zur Berechtigtenbefragung	35



1 Evaluationsauftrag und Evaluationskonzept

Zum 01.10.2009 wurde in der Region Hannover das so genannte „Sozialticket“ eingeführt. Das Sozialticket ist freiwillige Sozialleistung und als GVH-Sozialtarif zugleich ein Verkehrstarif und somit auch ein Kooperationsprodukt der Sozialverwaltung und des Verkehrsverbundes Großraum-Verkehr Hannover, das in einem besonderen Spannungsverhältnis steht: Auf der einen Seite ist das damit verfolgte Ziel einer Verbesserung der sozialen Teilhabechancen für die Gruppe der Empfänger von staatlichen Transferleistungen durch den vergünstigten Zugang zur Ressource Mobilität dem Grunde nach ein ambitioniertes Vorhaben. Auf der anderen Seite stehen zahlreiche Umsetzungsprobleme, Bedenken und Ungewissheiten. Wie teuer wird das Modell werden? Wird es tatsächlich einer größeren Gruppe von Berechtigten zu mehr Mobilität verhelfen? Wird man die organisatorischen Hürden meistern? Hat das Modell „Webfehler“? Was könnte bzw. müsste man zukünftig besser machen?

Um Antworten auf diese Fragen zu erhalten, wurden eine Erprobungsphase sowie eine Evaluation des Sozialtickets beschlossen. In der Beschlussdrucksache Nr. II 475/2007 beantragte die Gruppe SPD/GRÜNE die Einführung des Sozialtickets als „Modellversuch“, der „wissenschaftlich zu begleiten und nach einem Jahr so zu evaluieren (ist), dass auf gesicherten Erkenntnissen über eine Fortführung des Projektes und sein endgültige Ausgestaltung entschieden werden kann.“ In der Beschlussdrucksache Nr. II 238/2009 wird die Evaluation wie folgt skizziert:

- „Überprüfung der Marktfähigkeit“
- „Ermittlung der Kosten und Auswirkungen auf die Einnahmesituation der Verkehrsunternehmen“
- „Aufstellung aller Kosten, die mit der Einführung des Angebots verbunden sind“
- „Zusammenstellung des Aufwandes für das Handling in den betroffenen Institutionen“
- „Ermittlung der separat ausweisbaren Pass- und Ticketverkäufe“ zwecks Abbildung der „Inanspruchnahme“
- Gegenüberstellung der „Sozialticketverkäufe“ mit der „Analyse der Veränderungen der GVH-Verkaufstatistik“ zwecks „Abschätzung möglicher Mindereinnahmen beim Verkehrsverbund“

Darüber hinaus werden allgemeine Ziele und Rahmenvorgaben wie folgt definiert:

- „Der Sozialtarif in der Region Hannover soll eingeführt werden, um einkommensschwachen Personen in der Region Hannover die vergünstigte Nutzung des Öffentlichen Personennahverkehrs (ÖPNV) zu ermöglichen.“
- „Da die Einführung des Sozialtarifes zunächst für alle Beteiligten einen enormen Aufwand bedeuten kann, sollte hier die oberste Prämisse sein, diesen so gering wie möglich zu halten; sowohl für die Verwaltung als auch für die Leistungsberechtigten.“
- „Weiterhin ist darauf zu achten, dass durch die Nutzung des Sozialtarifs und den Nachweis der Berechtigung keine Ausgrenzung der Nutzer entstehen kann. D. h., dass sowohl der Fahrschein als auch der Nachweis der Berechtigung so neutral wie möglich gehalten werden soll.“

Für die Umsetzung der Evaluation wurde Mitte 2009 eine Arbeitsgruppe unter Beteiligung der Stabsstelle Sozialplanung (II.3), des Teams Fachaufsicht Sozialhilfe (50.02) und des Teams ÖPNV-Marketing (86.03) gebildet, die ein multimethodisches Evaluationskonzept erarbeitet hat:



1. **Konzeptevaluation:** Beurteilung des Konzepts an sich, also der Bedingungen und Abläufe durch eine Bewertung des Grundkonzepts hinsichtlich Zielerreichung und Umsetzung sowie durch Erfassung und Bewertung von Aufwand, Handhabung und Abwicklung, auftretenden Beschwerden und Problemen. Durchgeführt wurden hierfür Experten/innen-Workshops mit internen Experten/innen sowie mit Vertretern/innen von Arbeitsloseninitiativen und Wohlfahrtsverbänden, eine Dokumentation und Auswertung der zur Einführung des Sozialtickets geschalteten telefonischen Hotline, eine Erfassung des internen Arbeitsaufwandes sowie eine fortlaufende Dokumentation der auftretenden Probleme.
2. **Nutzerperspektive:** Durchgeführt wurde eine repräsentative schriftliche Befragung der Nutzungsberechtigten, also sowohl von Nutzern als auch Nicht-Nutzer des Sozialtickets. Gefragt wurde u. a. nach der Nutzung des ÖPNV an sich, der Bekanntheit und Nutzung des Sozialtickets, der Nutzungshäufigkeit und den Nutzungsmustern und der Bewertung des Sozialtickets.
3. **Nutzungszahlen:** Ausgewertet wurden die Daten der Verkaufsstatistik des GVH, also die Ticketverkäufe (Wertmarke S und Tickets S) pro Monat. Während sich die Kosten für die Region Hannover aus diesen Zahlen direkt ableiten lassen, können die finanziellen Auswirkungen für den Verkehrsverbund auf Grundlage dieser Daten nur geschätzt werden. Für die Bewertung der Verschiebungen in der Nutzung der Tarifangebote bietet jedoch die Berechtigtenbefragung zusätzliche Informationen.

Die verschiedenen methodischen Ansätze aus den drei Evaluationsbereichen ergeben zusammen ein komplexes Bild zur Beurteilung der Zielerreichung, des Aufwandes und möglicher Optimierungsansätze des Sozialtickets.

Übersicht Evaluationskonzept und Evaluationsmethoden		
Bereich	Methode	Durchführung
Konzeptevaluation	Auswertung der bei der Hotline auflaufenden Problemanzeigen und Rückmeldungen	09/2010 – 10/2009
	Erfassung des internen Arbeitsaufwandes	01/2010
	Dokumentation der auftretenden Probleme	fortlaufend
	Evaluationsworkshop mit internen Experten/innen	03/2010
	Evaluationsworkshop mit externen Experten/innen	03/2010
Nutzerperspektive	Repräsentative schriftliche Befragung der Nutzungsberechtigten des Sozialtickets	03/2010 – 04/2010
Nutzungszahlen	Auswertung der Ticketverkaufszahlen aus der Verkaufsstatistik	ab 10/2009

Im Anschluss an die Erhebungen wurde ab Mai 2010 mit der Gesamtauswertung der Ergebnisse begonnen, die im Folgenden dargestellt werden.



2 Konzeptevaluation

Aufgabe der Konzeptevaluation ist es, das Konzept bzw. das „Logische Modell“ des Sozialtickets auf dessen Praktikabilität und Schlüssigkeit zu prüfen und eventuelle konzeptionelle Schwachpunkte aufzudecken. Hierfür wurde das Angebot selber näher beleuchtet, die bei der Umsetzung sichtbar gewordenen Probleme dokumentiert, der mit der Umsetzung verbundene Aufwand quantifiziert, die Hinweise aus den Anrufen bei der Hotline ausgewertet sowie zwei Evaluationsworkshops mit internen und externen Experten/innen durchgeführt.

2.1 Das Sozialticket der Region Hannover

Ziel und Grundlagen

Das Sozialticket der Region Hannover wurde eingeführt, um die Mobilität von einkommensschwachen Personen in der Region Hannover zu steigern und so deren Teilnahmechancen am gesellschaftlichen Leben zu verbessern.

Grundsätzlich sind die im Folgenden genannten Personenkreise zur Nutzung des Sozialtarifes berechtigt:

- a) Empfänger/innen von Leistungen nach dem SGB II (ALG II und Sozialgeld)
- b) Empfänger/innen von Leistungen nach dem SGB XII
- c) Empfänger/innen von Leistungen nach dem AsylbLG
- d) Empfänger/innen von Leistungen der Kriegsopferfürsorge (BVG)

Die Nutzung des Sozialtickets ist ausschließlich den Einwohnern/innen der Region Hannover vorbehalten und sein Geltungskreis beschränkt sich auf Fahrten innerhalb des Verbundgebietes.

Um Busse und Bahnen mit dem Sozialtarif nutzen zu können sind folgende Unterlagen bzw. Nachweise notwendig:

1. ein Berechtigungsnachweis (Region-S-Karte bzw. Hannover-Aktiv-Pass)
2. eine gültige Wertmarke S
3. ein gültiges TagesEinzelTicket S

Die Region-S-Karte wird den Berechtigten einmal jährlich zugeschickt. Vor der Nutzung von Bussen oder Bahnen muss eine Wertmarke S über den GVH erworben werden, deren Gültigkeitsdauer sich ab Kaufdatum auf einen Monat beläuft und die für die Nutzer/innen 4,00 Euro kostet.¹ Der Kauf der Wertmarke in Verbindung mit der Region-S-Karte berechtigt dann wiederum zur Nutzung der TagesEinzelTickets S. Die TagesEinzelTickets S gelten für beliebig viele Fahrten an einem Tag und sind für den Preis eines normalen Einzelfahrscheins erhältlich.

Grundüberlegungen zur Nutzung des Sozialtickets

Ein wesentliches Kriterium zur Beurteilung des Sozialtarifs sind die Auswirkungen seiner Nutzung aus Sicht der Berechtigten, der Verkehrsunternehmen und der Region Hannover. Welche finanziellen Effekte hat der Kauf von wenigen, mehreren oder vielen Tickets für die unterschiedlichen Akteure? Um dieser Frage nachzugehen, soll folgende Beispielrechnung Grundlage der Betrachtung sein, die eine Aufstellung der anfallenden Kosten bzw. Einnah-

¹ Zu diesem Eigenanteil zahlt die Region Hannover den Verkehrsunternehmen einen Anteil von 11,00 Euro pro verkaufter Wertmarke (vgl. auch Kap. 4.).



men für unterschiedlich viele Fahrten einer Person in einem Monat und in einer Tarifzone am Beispiel der Stadt Hannover beinhaltet.²

Beispielhafter Kosten- und Einnahmevergleich Sozialticket / normale Tarifangebote						
Nutzungstage im Monat pro Nutzer/in	Kosten für Nutzer/innen				Gesamtkosten / -Einnahmen	
	Sozialticket (2,20 Tag + 4,00 Monat)	TagesEinzelTicket (4,20 Tag)	MobilCard Zone H1+H2 (60,80 Monat)	Kostendifferenz Sozialticket / Tages-EinzelTicket bzw. MobilCard	Kosten Sozialticket Region (11,00 Monat)	Einnahmen Sozialticket für VU (2,20 Tag + 15,00 Monat)
1	6,20	4,20	60,80	2,00	11,00	17,20
2	8,40	8,40	60,80	0,00	11,00	19,40
3	10,60	12,60	60,80	-2,00	11,00	21,60
4	12,80	16,80	60,80	-4,00	11,00	23,80
5	15,00	21,00	60,80	-6,00	11,00	26,00
6	17,20	25,20	60,80	-8,00	11,00	28,20
7	19,40	29,40	60,80	-10,00	11,00	30,40
8	21,60	33,60	60,80	-12,00	11,00	32,60
9	23,80	37,80	60,80	-14,00	11,00	34,80
10	26,00	42,00	60,80	-16,00	11,00	37,00
11	28,20	46,20	60,80	-18,00	11,00	39,20
12	30,40	50,40	60,80	-20,00	11,00	41,40
13	32,60	54,60	60,80	-22,00	11,00	43,60
14	34,80	58,80	60,80	-24,00	11,00	45,80
15	37,00	63,00	60,80	-23,80	11,00	48,00
16	39,20	67,20	60,80	-21,60	11,00	50,20
17	41,40	71,40	60,80	-19,40	11,00	52,40
18	43,60	75,60	60,80	-17,20	11,00	54,60
19	45,80	79,80	60,80	-15,00	11,00	56,80
20	48,00	84,00	60,80	-12,80	11,00	59,00
21	50,20	88,20	60,80	-10,60	11,00	61,20
22	52,40	92,40	60,80	-8,40	11,00	63,40
23	54,60	96,60	60,80	-6,20	11,00	65,60
24	56,80	100,80	60,80	-4,00	11,00	67,80
25	59,00	105,00	60,80	-1,80	11,00	70,00
26	61,20	109,20	60,80	0,40	11,00	72,20
27	63,40	113,40	60,80	2,60	11,00	74,40
28	65,60	117,60	60,80	4,80	11,00	76,60
29	67,80	121,80	60,80	7,00	11,00	78,80
30	70,00	126,00	60,80	9,20	11,00	81,00

² Grundlage der Beispielberechnung sind die aktuellen Tarife für Fahrten innerhalb einer Ticketzone und in Bezug auf eine MobilCard für 2 Zonen zum Einzelverkaufspreis (nicht Abo, hier Card-Zonen H1 und H2, die mit der Ticket-Zone „Hannover“ deckungsgleich ist). Für die Nutzung des Sozialtickets in anderen Tarifzonen ergeben sich andere Kosten und auch andere Vergleichswerte. Der für die Nutzer/innen jeweils günstigste Tarif ist in der Tabelle grün hinterlegt.



Die Perspektive der Nutzungsberechtigten

Die Verkoppelung von Wertmarke und TagesEinzelTicket S stellt dem Grunde nach eine Mischung aus Monatskarte und Tagesfahrtschein dar. Nutzer/innen müssen sich bei der ersten Fahrt überlegen, ob sie im Laufe der nächsten Wochen weitere Fahrten mit dem ÖPNV machen werden. Denn obwohl das Sozialticket bei Hin- und Rückfahrt am selben Tag derzeit nur die Hälfte des regulären Tarifs kostet, lohnt sich für die Nutzer/innen der Kauf einer Wertmarke für 4 Euro und die Nutzung des Sozialtickets erst ab drei Fahrten im Monat. Bei nur ein bis zwei Fahrten ist z. B. ein normales TagesEinzelTicket günstiger und ab der 26. Fahrt wäre eine MobilCard für 2 Zonen zum Normalpreis günstiger. Damit beträgt die Spanne der sinnvollen Nutzung des Sozialtickets im Rechenbeispiel oben 3 bis 25 Nutzungstage im Monat. Der größte Kostenspareffekt aus Sicht der Nutzer/innen entsteht bei 14 Nutzungstagen im Monat mit einer Ersparnis von 24,00 Euro gegenüber den aufgeführten Vergleichstarifen (vgl. Tabelle oben).

Die Perspektive der Region Hannover

Aus Sicht der Region macht es keinen Unterschied, wie häufig die Nutzer/innen tatsächlich fahren, denn für jede verkaufte Wertmarke erhalten die Verkehrsunternehmen derzeit einen Anteil aus Regionsmitteln in Höhe von 11,00 Euro. Dieses Modell ist einerseits sehr einfach und gleichzeitig unempfindlich gegenüber eventuellen Schwankungen der tatsächlich durchgeführten Fahrten. Allein Schwankungen bei der Anzahl der Berechtigten, die das Sozialticket prinzipiell nutzen, führen zu Kostenschwankungen.

Kritisch bleibt hier anzumerken, dass immer dann, wenn von den Nutzern/innen nur wenige Fahrten pro Monat absolviert werden der Regionsanteil von 11,00 Euro sehr hoch ausfällt und im Rechenbeispiel bei bis zu 7 Fahrten im Monat zu einer „Überzahlung“ der Verkehrsunternehmen gegenüber den regulären Vergleichstarifen führt.

Die Perspektive der Verkehrsunternehmen

Für die Verkehrsunternehmen bringt die aktuelle Regelung in dem obigen Rechenbeispiel unterschiedliche Szenarien mit sich:

- Werden mit einer Wertmarke S nur 1 bis 7 Fahrten im Monat getätigt, liegen die Gesamteinnahmen über den Einnahmen, die aus dem Verkauf von TagesEinzelTickets zum regulären Tarif zu erzielen wären.
- Bei 8 bis 20 Nutzungstagen pro Wertmarke S liegen die Einnahmen dagegen unter den vergleichbaren Einnahmen aus regulären Ticketverkäufen (im Vergleich zum TagesEinzelTicket bzw. zur MobilCard zum Einzelverkaufspreis).
- Ab dem 21. Nutzungstag erzielen die Verkehrsunternehmen höhere Einnahmen aus dem Verkauf des Sozialtickets, als aus dem Verkauf einer MobilCard als günstigstes reguläres Tarifangebot der Beispielrechnung zu erzielen wären.

Ob die Verkehrsunternehmen mit dem derzeitigen Modell des Sozialtarifs Einnahmenverluste oder Einnahmensteigerungen erzielen, hängt letztlich von den konkreten Nutzungsmustern des Sozialtickets ab.³

³ Die Ermittlung eines Durchschnittswertes von verkauften TagesEinzelTickets S pro verkaufter Wertmarke S liefert erste Anthonweise zu dieser Frage, jedoch stehen hinter dem Durchschnittswert ganz unterschiedliche individuelle Nutzungsmuster. Eine Annäherung an die Verteilung dieser Nutzungsmuster liefert die Berechtigtenbefragung (siehe Kap. 3.2), die auch in den Berechnungen zur Wirtschaftlichkeit in Kap. 4 aufgegriffen werden.



2.2 Berechtigtenkreis

Das Sozialticket wurde eingeführt, um „einkommensschwachen Personen in der Region Hannover die vergünstigte Nutzung des ÖPNV zu ermöglichen“ (Beschlussdrucksache Nr. II 238/2009). Diese noch recht offene Formulierung wurde durch eine Auflistung der Nutzungsberechtigten präzisiert, nach der die Nutzung des Sozialtickets ausschließlich den Einwohnern/innen der Region Hannover vorbehalten ist, die eine der unten genannten Leistungen beziehen. Zum Zeitpunkt der Einführung des Sozialtickets im Oktober 2009 verteilten sich die insgesamt rund 143.000⁴ nutzungsberechtigten Personen wie folgt:

	Anzahl	Anteil in %
Rechtskreis SGB II	118.714	83,0
Rechtskreis SGB XII	22.591	15,8
Rechtskreis AsylbLG	1.581	1,1
Rechtskreis BVG (KOF)	199	0,1
gesamt	143.085	100,0

Die Berechtigung zur Nutzung des Sozialtickets als Sozialleistung folgt demnach zwei Grundprinzipien:

1. dem Prinzip laufender Leistungsbezug
2. dem Prinzip Einwohner/innen der Region

Die näheren Regelungen und Probleme zu diesen beiden Prinzipien sollen im Folgenden näher beleuchtet werden.

Das Prinzip Leistungsbezug

Die Nutzungsberechtigten aus den vier oben genannten Rechtskreisen müssen zunächst im laufenden Leistungsbezug sein. Da der Kreis der Berechtigten sich täglich durch Zu- und Abgänge aus dem Leistungsbezug verändert, muss für den Versand der Berechtigungskarten (Region-S-Karte) der Berechtigtenkreis zum einem Stichtag ermittelt werden. Dabei nimmt man derzeit aus Gründen der Arbeitserleichterung in Kauf, dass auch solche Personen eine Berechtigungskarte zugeschickt bekommen, die vielleicht schon kurze Zeit später aus dem Leistungsbezug ausscheiden und baut auf die Ehrlichkeit der Adressaten/innen, das Sozialticket nach dem Ausscheiden aus dem Kreise der Nutzungsberechtigten nicht mehr zu benutzen. Auch wenn hier eine Unschärfe entsteht, ist dieses Verfahren im Sinne eines möglichst effizienten Verfahrens sicherlich zu vertreten.

Ein Problem stellte der zunächst unterschiedliche Berechtigtenkreis für die Empfänger/innen der Region-S-Karte und des HannoverAktivPasses dar, weil letzterer nur an die Empfänger/innen von Leistungen nach dem SGB II und XII verschickt wurde. Hier konnte kurzfristig nachgesteuert werden. Inzwischen ist der Berechtigtenkreis des HannoverAktivPasses dem der Region-S-Karte angepasst worden.

Ein weiteres Problem zeigte sich darin, dass durch das Prinzip „laufender Leistungsbezug“ ungewollt Kinder ausgeschlossen worden sind, die zwar in einer Bedarfsgemeinschaft leben, ihren Bedarf jedoch durch eigenes Einkommen decken können (z. B. Kindergeld, Kinderwohngeld, Unterhaltszahlungen) und daher auch keine laufenden Leistungen erhalten. Weil

⁴ Hiervon bekamen rund 130.000 Berechtigte eine Region-S-Karte bzw. ein Hannover-Aktiv-Pass zugeschickt. Kinder unter 6 Jahren blieben unberücksichtigt, da sie den ÖPNV kostenfrei nutzen können. In geringem Umfang können bei diesen Zahlen Doppelzählungen nicht ausgeschlossen werden.



diese Kinder jedoch praktisch kein höheres Einkommen haben als alle anderen Kinder in Bedarfsgemeinschaften und gegebenenfalls über den Bedarfsätzen liegende Einkünfte sogar vom Bedarf der Eltern abgezogen werden, wurde diese Gruppe inzwischen auch in den Kreis derjenigen aufgenommen, die eine Region-S-Karte bzw. einen HannoverAktivPass zugeschickt bekommen.

Ein bisher ungelöstes Abgrenzungsproblem stellen vereinzelte Empfänger/innen Leistungen aus dem Bereich des SGB XII dar, weil es dort Leistungsarten und individuelle Konstellationen gibt, in denen laufende Leistungen auch einkommensunabhängig gewährt werden (z. B. Eingliederungshilfe - EGIH). Weil man diese Fälle nur durch eine personalintensive Einzelfallprüfung identifizieren könnte, erhalten diese Personen im Moment ebenfalls die Region-S-Karte, obwohl sie unter Umständen nicht als „einkommensschwach“ im intendierten Sinne einzustufen sind.

Schließlich stellt sich die Frage, ob die Nutzungsberechtigung auch für Personen mit Einkommen in Höhe der Regelsätze gelten sollte, die aber keinen Anspruch auf Transferleistungen haben (z. B. Rentner), weil ihre Einkünfte nur knapp über den geltenden Einkommensgrenzen liegen. Für die aktuell geltende Lösung spricht, dass sie abgesehen von den oben skizzierten Unschärfen dennoch gut abgegrenzt, praktikabel und sehr effizient in ihrer Umsetzung ist.⁵ Ferner wäre zu hinterfragen, ob es denn tatsächlich Personengruppen mit Einkünften gibt, die nur wenige Euro über den Leistungssätzen der Mindestsicherungsleistungen liegen? Der Paritätische Wohlfahrtsverband hat sich im März 2010 ebenfalls mit dieser Frage beschäftigt und eine Studie vorgelegt, die zu dem Schluss kommt, dass das Lohnabstandsgebot zwischen Beziehern/innen von SGB II-Leistungen und Arbeitnehmern/innen mit geringen Erwerbseinkommen eingehalten zu sein scheint. Die entlang von Fallbeispielen aufgebaute Studie konnte in allen Fällen deutliche Einkommensunterschiede zwischen Erwerbstätigen und Leistungsbeziehern/innen feststellen. Ursache hierfür waren zumeist Kinder- und Wohngeldleistungen, die dem Kreis der Leistungsbezieher/innen nicht zusätzlich zustehen, sondern angerechnet werden, den Erwerbstätigen außerhalb des Leistungsbezugs jedoch zusätzlich zu ihrem Erwerbseinkommen zustehen.⁶

Das Prinzip Einwohner/innen der Region

Die aktuelle Beschlussfassung zum Sozialtarif sagt aus, dass den Einwohnerinnen und Einwohnern der Region Hannover der Tarif zu Gute kommen kann, sofern sie eine der vorgeannten Leistungen beziehen. Eine ausdrückliche Kopplung an die Leistungsgewährung durch eine der Sozialleistungsbehörden in der Region Hannover ist jedoch nicht erfolgt. Das bedeutet, dass Personen, die sich in Einrichtungen in der Region Hannover dauerhaft aufhalten und dort gemeldet sind (=Einwohner), theoretisch zur Nutzung berechtigt wären, auch wenn sie die Leistungen von einem Sozialleistungsträger außerhalb der Region Hannover gewährt bekommen. In der Praxis bekommen diese Personen derzeit jedoch gar keine Berechtigungskarten zugeschickt, weil sie keine Leistungsempfänger/innen der Sozialleistungsträger in der Region Hannover sind und deshalb auch gar nicht in den Datenbeständen der Sozialleistungsbehörden geführt werden.

Das Sozialticket ist zugleich eine Sozialleistung und ein Verkehrstarif. Aus diesem Grunde wurde der Sozialtarif des GVH auch durch die Landesnahverkehrsgesellschaft als zuständige Genehmigungsbehörde geprüft. Diese hat entschieden, dass eine Genehmigung nur dann erfolgen kann, wenn das Prinzip der Einwohnerbindung aufgehoben wird, denn Tarifangebote dürfen nicht in dieser Form beschränkt werden. Aus diesem Grunde wurde in die Vereinbarung zum GVH - Sozialtarif ein Passus aufgenommen, der auch anderen Sozialleis-

⁵ Ein Antragsverfahren mit nachfolgender Einkommensprüfung wäre demgegenüber sehr personalintensiv (vgl. auch die Ausführungen im nachfolgenden Kapitel).

⁶ Vgl.: Der Paritätische Gesamtverband (Hrsg.) (2010), Damit sich Arbeit lohnt – Expertise zum Abstand zwischen Erwerbseinkommen und Leistungen nach dem SGB II, Berlin



tungsträgern die Möglichkeit eröffnet für ihre Leistungsempfänger/innen eine Vereinbarung zur vergünstigten Nutzung des ÖPNV analog der mit der Region Hannover getroffenen Regelung abzuschließen.

2.3 Verfahren und Aufwand

Mit der ersten Auflage der Region-S-Karte sind ca. 54.000 Karten an Berechtigte oder deren Betreuer versandt worden. Die hierfür notwendigen Daten wurden kurz vor dem Versand aus unterschiedlichen Quellen zusammengestellt. Die Region-S-Karten werden derzeit für ein Jahr ausgestellt und an alle Nutzungsberechtigten verschickt. Dieses Verfahren hat sich mit Ausnahme einiger kleinerer Probleme als gangbarer Weg erweisen.

Automatischer Versand

Ein Teil der versendeten Region-S-Karten konnte nicht zugestellt werden. Dabei gab es drei vorherrschende Gründe, warum die Zustellung misslungen ist: Die Empfänger/innen waren an der Adresse unbekannt oder unbekannt verzogen, es gab keine Klingel bzw. keinen Briefkasten oder die Adressen waren nicht vollständig. Auf Grund der Vergabe verschiedener Nummernkreise konnte ein Großteil der unzustellbaren Rückläufer den zuständigen Sozialleistungsträgern zugeordnet werden (z. B. Job Center oder Sozialämter), die damit über die Unstimmigkeiten in Kenntnis gesetzt und gebeten worden sind, die Adressen zu prüfen und ggf. für eine Korrektur ihrer Daten zu sorgen.

In einigen wenigen Fällen war als Adressat der Region-S-Karte die leistungserbringende Einrichtung angegeben (z. B. bei speziellen Kindergärten im Stadtgebiet). Abgesehen davon, dass die Berechtigten dort jedoch nicht mehr in der Betreuung waren, war die Einrichtung (als Zahlungsempfänger) selbstverständlich auch der falsche Adressat. Die Daten sind entsprechend im System hinterlegt gewesen.

Beim ersten Versand der Berechtigtenkarten sind irrtümlich auch Beziehher/innen von Landesblindengeld angeschrieben worden. Dieser Personenkreis ist jedoch nicht für die Nutzung der Region-S-Karte vorgesehen, da die Leistungen einerseits einkommensunabhängig gewährt werden und andererseits bereits eine kostenfreie Nutzung von Bussen und Bahnen möglich ist. Zukünftig wird dieser Personenkreis aus dem Datensatz herausgefiltert werden.

Insbesondere bei Schwerbehinderten kam es häufiger zu Rückfragen und Irritationen, weil die Leistungsberechtigten mit einem Schwerbehinderten-Ausweis, Beiblatt und dazugehöriger Wertmarke den ÖPNV ohnehin schon kostenfrei nutzen können. Hier gab es anfängliche Verunsicherungen, welche Vergünstigung man denn nun nutzen sollte.

Insgesamt birgt ein automatischer Versand das Risiko, einzelne Personenkreise ggf. unberücksichtigt zu lassen, da es im Sozialleistungsrecht die unterschiedlichsten Konstellationen über Wohnort und Zuständigkeiten gibt. Gleichzeitig kann auch nicht ausgeschlossen werden, dass auch Personen angeschrieben werden, die bereits andere Vergünstigten in Anspruch nehmen können oder Personen eine Region-S-Karte bekommen, die z. B. aufgrund von Krankheit, Alter oder sonstigen Gründen den ÖPNV ohnehin nicht nutzen werden. Falls nutzungsberechtigte Personen keine Berechtigungskarte erhalten haben ist jedoch grundsätzlich eine nachträgliche Ausstellung über Job Center und Sozialämter gewährleistet und durch ausliegendes Informationsmaterial und die eigens eingerichtete Hotline bei der Region ist es möglich zu erfahren, wie man den Sozialtarif nutzen kann.

Interner Aufwand



Um Hinweise auf mögliche konzeptionelle Schwachstellen sowie Potenziale der Verfahrensvereinfachung zu finden, wurde der mit der Einführung des Sozialtickets verbundene Arbeitsaufwand nachträglich geschätzt. Hierfür wurden die an der Konzeption und Umsetzung maßgeblich beteiligten Teams und Fachbereiche der Region Hannover befragt.⁷ Insgesamt hat die Region Hannover im Zeitraum von Anfang 2006 bis Ende 2009 rund 2.221 Arbeitsstunden oder volle 278 Arbeitstage aufgewendet, um das Sozialticket zu konzipieren und umzusetzen.

Auf die Vorphase, in der es zunächst um Recherchen, Modellrechnungen, Gremienarbeit und die Begleitung und Auswertung der ersten Marktstudie ging, und die sich von Januar 2006 bis Dezember 2008 hinzog, entfallen 81 der 278 Arbeitstage (rund 28%).

Etwas arbeitsintensiver gestaltete sich die Umsetzungsphase von Januar 2009 bis Ende September 2009. Auf die Ermittlung des Berechtigtenkreises, die Datenlieferungen, die Abstimmungen mit den Städten, Gemeinden und dem JobCenter, die Erstellung von Flyern und der Muster für die Region-S-Karte und die Wertmarke S sowie die notwendigen Abstimmungen mit dem Verkehrsverbund entfallen 92 von 278 Arbeitstagen (rund 33 %).

Auf die ersten drei Monate der Betriebsphase, die hier von Oktober 2009 bis Ende Dezember 2009 erfasst wurden, entfallen 105 Arbeitstage (rund 38 %), wobei sich insbesondere der Betrieb der Hotline⁸ mit 75 Arbeitstagen als besonders arbeitsintensiv herausgestellt hat.

Da die jeweils im September verschickten Region-S-Karten wegen Ablauf ihrer Gültigkeit ab Oktober jährlich durch neue ersetzt werden müssen, werden viele der Arbeiten aus der Umsetzungs- und aus der Betriebsphase auch zukünftig dauerhaft zu bewältigen sein. So müssen jedes Jahr erneut der Berechtigtenkreis bestimmt, die Datenlieferungen koordiniert, der Versand organisiert, die Anfragen der Bürgerinnen und Bürger durch eine Hotline beantwortet und das Verfahren mit den Verkehrsunternehmen und anderen Beteiligten abgestimmt werden.

Schließt man die für die Konzeption sowie für die Evaluation angefallene Arbeitszeit aus und nimmt man ferner an, dass die zukünftigen Arbeitsprozesse durch die Vorarbeiten und die sich einstellende Routine schneller erledigt sein werden, kann man davon ausgehen, dass das Sozialticket auch zukünftig etwa eine halbe Personalstelle pro Jahr binden wird.

Der Aufwand von einer halben Stelle pro Jahr muss jedoch angesichts der großen Anzahl von Nutzungsberechtigten und damit ausgestellter Region-S-Karten als vergleichsweise gering angesehen werden. Erreicht wird dies durch den Verzicht auf Einzelfallprüfungen und/oder Antragsverfahren. Insofern wird dem Ziel einer möglichst effizienten Umsetzung mit dem jetzigen Verfahren bereits in vollem Umfang Rechnung getragen.

Darüber hinaus gehende Arbeitserleichterungen könnten nur noch durch den Wegfall der jährlichen Versandaktion der Region-S-Karten oder durch den Verzicht auf eine Hotline erzielt werden. Hierbei wäre allerdings zu berücksichtigen, dass alternative Verfahrenswege nicht das JobCenter und/oder die Städte und Gemeinden übermäßig belasten, z. B. durch das Ausstellen von Region-S-Karten bei Bedarf oder als Routineaufgabe bei Erstellung von Leistungsbescheiden oder durch dort auflaufende Bürgeranfragen.

⁷ Es handelt sich hierbei um eine nachträgliche Schätzung, also nicht um echte Arbeitszeitaufzeichnungen. Die folgenden Zahlen stellen daher nur qualifizierte Schätzungen dar.

⁸ Bei der Hotline haben insgesamt rund 2.000 Personen angerufen, um Fragen zur Nutzung des Sozialtickets beantwortet zu bekommen. Siehe hierzu auch Kap. 2.4 und Kap. 6.3.



2.4 Auswertung der Anrufe bei der Hotline

Der Versand der Region-S-Karten wurde einerseits durch Presseveröffentlichungen, andererseits durch eine eigens geschaltete Hotline bei der Region Hannover begleitet. Die Tatsache, dass in den ersten Tagen nach dem Versand der Informationsunterlagen und der Berechtigungskarten über 1.000 Bürgerinnen und Bürger bei der Hotline angerufen haben, belegt zunächst den Bedarf dieser Begleitmaßnahme.

Die Hotline der Region Hannover war vom 21.09.2009 bis zum 30.10. geschaltet.⁹ In den ersten 2½ Wochen vom 21.09 bis zum 06.10 wurden die Kernaussagen von 1.042 Anrufen schriftlich dokumentiert und anschließend statistisch ausgewertet.

Die Mehrzahl der Anruferinnen und Anrufer (57,0 %) hatte Fragen zu den Preisen, dem Tarifsystem und zu den Verkaufsstellen für Wertmarken und Fahrscheine sowie zu den Nutzungsbedingungen und den notwendigen Ausweisdokumenten (4,6 %). Diese reinen Informationsfragen konnten ohne Probleme und sofort beantwortet werden, da hier meist nur das erläutert wurde, was die Anrufer/innen auch dem mitverschickten Informationsmaterial hätten entnehmen können.

Etwas schwieriger war hingegen mitunter die Beantwortung einiger Nachfragen zum Berechtigtenkreis und zur Abgrenzung des Sozialtickets gegenüber anderen vergünstigten Tarifangeboten (17,7 %). So wurde u. a. gefragt, ob der Bezug von Rente, BAföG, Kindergeldzuschuss oder aber geringes Einkommen auch zur Nutzung des Sozialtickets berechtige. Einige Anruferinnen und Anrufer, die bereits durch einen Schwerbehindertenausweis vergünstigt den Nahverkehr in Anspruch nehmen können, wollten wissen, ob sie zukünftig das Sozialticket nutzen müssen und einige Anruferinnen und Anrufer, die Blindengeld oder aber Leistungen der Kriegsopferversorge beziehen, waren irritiert darüber, dass auch sie zum Kreis der Berechtigten zählen. Insgesamt spiegeln diese Nachfragen und Anmerkungen die Unschärfen und Abgrenzungsprobleme der aktuellen Definition des Berechtigtenkreises wieder.

Unter den Nachfragen zum HannoverAktivPass (6,2 %) waren vereinzelt auch solche, die die Unterschiede zwischen der Region-S-Karte und dem Hannover-Aktiv-Pass hinterfragt haben und eine Angleichung der beiden Systeme angeregt haben.

Mit einem Anteil von 16,2 % aller Anmerkungen und Nachfragen war die Frage bzw. Forderung nach Monatskarten als ergänzendes oder alternatives Angebot zum jetzigen Sozialticket recht häufig vertreten.

Die Problemanzeigen spielten mit 9,0 % aller Anrufe keine herausragende Rolle, was für eine relativ reibungslose Einführung spricht. Eine Reihe von Anrufern/innen monierte (noch) keine Berechtigungskarte erhalten zu haben, andere kritisierten eine Karte zugeschickt bekommen zu haben, obwohl sie nicht gebraucht werde, weil die Adressaten z. B. pflegebedürftig und damit weitgehend immobil sind. Eine weitere Gruppe von Anrufern/innen kritisierte die umständliche Handhabung oder aber die sprachliche Hürde, die das Verfahren für Menschen ohne deutsche Sprachkenntnisse darstellt.¹⁰

Insgesamt fallen aus dieser Auswertung die Nachfragen nach Monatskarten sowie die Abgrenzungsprobleme des Berechtigtenkreises als kritische Punkte ins Auge. Demgegenüber ist positiv festzustellen, dass die Grundstimmung der meisten Anruferinnen und Anrufer positiv und zustimmend gewesen ist, was einerseits für eine breite Akzeptanz des Angebots und andererseits für eine reibungslose Einführung und für eine gute Vorbereitung seitens der Verkehrsunternehmen und der Regionsverwaltung spricht.

⁹ Tatsächlich existiert die Rufnummer noch immer und es laufen dort bis heute vereinzelte Anfragen zum Sozialticket auf.

¹⁰ Tatsächlich gab es relativ viele Anrufer/innen mit nicht deutscher Muttersprache, die sich vergewissern wollten, ob sie die mitverschickten Informationen auch richtig verstanden haben.



2.5 Ergebnisse der Evaluationsworkshops

An der Diskussion um die Einführung des Sozialtickets sowie an der Umsetzung selber waren zahlreiche Personen und Organisationen beteiligt. Sie haben Ihre Vorstellungen und Erfahrungen eingebracht und neue Erfahrungen mit der Umsetzung sammeln können. Diesen „Expertinnen und Experten“ wurde in zwei Workshops Gelegenheit gegeben ihre Erfahrungen und ihre Bewertung des Sozialtickets in das Evaluationsverfahren einzubringen.

Zum Ablauf

Der erste Workshop für die „externen Expertinnen und Experten“ fand am 11.03.2010 statt. Angeschrieben und eingeladen wurden die regionalen Wohlfahrtsverbände sowie Betroffeneninitiativen aus dem Bereich des SGB II und SGB XII. Der zweite Workshop für die „internen Expertinnen und Experten“ fand am 16.03.2010 statt und richtete sich an die regionalen Verkehrsunternehmen, das JobCenter, die Landeshauptstadt Hannover sowie ausgewählte Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Regionsverwaltung. Beide Workshops waren gut besucht und zeichneten sich durch konzentrierte und produktive Diskussionen aus. Die Diskussionsergebnisse wurden dokumentiert und anschließend allen Teilnehmerinnen und Teilnehmern zur Verfügung gestellt.

Zur Vorbereitung der Workshops erhielten die Organisationen ein Anschreiben, in dem neben dem Ziel der Veranstaltung auch die leitenden Fragestellungen aufgeführt waren. So hatten die teilnehmenden Organisationen bzw. Personen Gelegenheit, sich auf den Austausch vorzubereiten und im Workshop selbst die aus ihrer Sicht wichtigsten Kernpunkte zu benennen.

Die leitenden Fragestellungen für die „internen Expertinnen und Experten“ lauteten:

- Haben Sie Rückmeldungen von Bürgern/innen zum Sozialticket bekommen?
- Haben Sie Rückmeldungen von Ihren Mitarbeitern/innen zum Sozialticket bekommen?
- Wie bewerten Sie das Sozialticket in Bezug auf die Nutzungsbedingungen und den Berechtigtenkreis?
- Wie bewerten Sie das Sozialticket in Bezug auf die praktische Umsetzung und die Auswirkungen auf Ihre Organisation?

Die leitenden Fragestellungen für die „externen Expertinnen und Experten“ lauteten:

- Was wird positiv bewertet?
- Was wird negativ bewertet?
- Was sollte man zukünftig ändern?

Diese zweite Fragestellung war zugleich das Dokumentationsschema der Diskussionsergebnisse beider Workshops.

Die beiden Evaluationsworkshops verliefen in einer sehr konstruktiven Atmosphäre. Es konnten zahlreiche Bewertungen, Kritikpunkte und Anregungen gesammelt und diskutiert werden, die in einem Ergebnisprotokoll festgehalten wurden, dessen Inhalt mit den Teilnehmern/innen abgestimmt wurde. Da es nicht Aufgabe des Evaluationsberichtes sein kann, die Bewertungen der beteiligten Experten/innen im Nachhinein zu gewichten oder zu kommentieren, werden die Diskussionsergebnisse entlang der erstellten Protokolle im Folgenden stichwortartig zusammengefasst.



Ergebnisse aus dem Evaluationsworkshop mit internen Experten/innen

Was wird positiv bewertet?

- Anders als erwartet verlief die Einführung des Sozialtarifs nahezu reibungslos, gerade auch im Hinblick auf den zeitlichen Druck.
- Der neue Sozialtarif hat Verbesserungen gegenüber dem alten HannoverAktivPass, z. B. durch den Wegfall der 8.00 Uhr-Beschränkung, die GVH-Kundenkarte mit Passbild, etc.
- Insgesamt gab es trotz des sehr komplexen Angebotes nur wenige kritische Äußerungen von Fahrgästen.
- Auf Grund der relativ wenigen Nachfragen kann davon ausgegangen werden, dass die Informationen, die auch beim Versand der Berechtigungskarten erfolgt sind, gut und verständlich waren. Dies wird z. B. bestätigt durch die weiterhin konstant gebliebenen Zahlen bei der Hotline der DB Regio.
- Der Eindruck bei den Verkehrsunternehmen ist, dass das Verfahren bereits eine hohe Akzeptanz erreicht hat.

Was wird negativ bewertet?

- Auf Grund des bekannten alten Verfahrens des HannoverAktivPasses wird das ErmäßigungsTicket S mitunter irrtümlich als Einzelfahrschein für Erwachsene gelöst. Die Information, dass keine Einzelfahrschein im Sozialtarif angeboten werden, ist nicht ausreichend deutlich gestreut worden (Anmerkung: eine eindeutigere Benennung der Fahrschein ist bereits beschlossen).
- Das Verfahren ist umständlich, da der Betroffene verschiedene Nachweise mit sich führen muss; nach anfänglichen Schwierigkeiten hat sich dieses aber bereits eingespielt.
- Prinzipiell besteht das Risiko der Nutzung von TagesTickets S durch mehrere Personen (Weitergabe), was jedoch auch andere TagesTickets betrifft und hier bisher nicht besonders aufgefallen ist.
- Für den automatischen Versand der Berechtigungsnachweise wurden, unter Beachtung datenschutzrechtlicher Bestimmungen, durch das Job Center bzw. die Sozialämter bereitgestellte Daten verwandt. Teile der Daten waren entweder unvollständig oder zum Zeitpunkt des Versandes, aufgrund der zeitlichen Differenz zwischen Abfrage der Daten und Versand der Berechtigtenkarte sowie der Dynamik im SGB II, schon überholt, so dass viele Briefe unzustellbar waren und zurückgeschickt worden sind.
- Nach der jetzigen Definition des Berechtigtenkreises kommt es vor, dass Kinder in Bedarfsgemeinschaften mit eigenem, den Bedarf übersteigenden Einkommen, nicht als Leistungsbezieher geführt werden und auch keine Berechtigungskarte bekommen (Anmerkung: das Problem wurde bereits gelöst).
- Vereinzelt gab es Probleme bei der Abgrenzung des Berechtigtenkreises, z. B. bei Personen, die schon andere Tarifvergünstigungen haben oder bei Beziehern/innen von Eingliederungsleistungen, die im Einzelfall auch einkommensunabhängig gezahlt werden können.
- Die im Detail unterschiedlich definierten Berechtigtenkreise beim HannoverAktivPass und der Region-S-Karte haben beim ersten automatischen Versand zu Verwirrungen geführt (Anmerkung: der Zuschnitt der Berechtigtenkreise wurden inzwischen aneinander angeglichen).
- Aus Sicht der Bürger/innen ist der Unterschied zwischen HannoverAktivPass und Region-S-Karte nicht transparent. Nur Einwohner/innen der Landeshauptstadt können durch den HannoverAktivPass weitere Vergünstigungen in Anspruch nehmen.



- Insgesamt wurden ca. 140.000 Personen angeschrieben. Die Verkaufszahlen der Wertmarke S belegen jedoch nur einen Nutzerkreis von ca. 10.000 Personen im Monat, so dass viele Karten nicht (für diesen Zweck) genutzt werden.

Was sollte man zukünftig ändern?

- Um Irritationen und Fehlkäufe (TagesTicket S und Ermäßigungsticket S) zu vermeiden sollten die Bezeichnungen der Tickets eindeutiger werden und deutlicher machen, um welche Art von Ticket es sich dabei handelt (Anmerkung: in der Umsetzung, s. oben).
- Die Berechtigtenkreise der LHH und Region sollten vereinheitlicht werden (Anmerkung: wurde bereits umgesetzt).
- Im Umland sollte der automatische Versand überdacht werden, da insbesondere hier der Anteil der ungenutzten Region-S-Karten groß ist.
- Man sollte prüfen, ob man das Verfahren für die Nutzer vereinfachen kann (z. B. durch Wegfall der Wertmarke S). Das Verfahren könnte durch den Wegfall der Wertmarke S oder auch durch das Angebot von Monatskarten übersichtlicher gestaltet werden.

Ergebnisse aus dem Evaluationsworkshop mit externen Experten/innen

Was wird positiv bewertet?

- Die Einführung des Sozialtickets an sich und dass sich Sozialpolitik durchgesetzt hat ist positiv. Auf Grund der in der Vergangenheit geführten Diskussionen war mit der Einführung eines Sozialtarifes nicht mehr zu rechnen.
- Einführung hat eine positive Bewusstseinsbildung bewirkt („aus der Schmutzdecke raus“).
- 10.000 Nutzer pro Monat haben den Bedarf belegt (gegenüber dem alten Modell des HannoverPasses). Die gestiegene Nutzerzahl von vormals ca. 500 (HannoverPass - allerdings ausschließlich in Hannover nutzbar) auf nunmehr ca. 10.000 Personen bestätigt diesen Bedarf.
- Der Service ist positiv zu bewerten (Automaten, Hotline, Evaluation, etc.). Das gilt für die bestehenden Möglichkeiten zum Erwerb von Wertmarke S, Ticket S als auch für die Begleitmöglichkeiten, die die Region Hannover anbietet.
- Nahezu flächendeckend besteht im Gebiet der Region Hannover die Möglichkeit des Ticketkaufs am Automaten, die zudem umgehend umgesetzt wurde.
- Das Verfahren wird als grundsätzlich nicht diskriminierend angesehen, weil es nicht notwendig ist, z. B. einen Leistungsbescheid vorzulegen.
- Der erste Gültigkeitstag der Wertmarke S ist frei wählbar, das gewährt eine höhere Flexibilität des Nutzers.
- Auch der Wegfall der zunächst vorgesehenen 9.00-Uhr-Regelung gewährt eine höhere Flexibilität.

Was wird negativ bewertet?

- Die Wertmarke S stellt eine zu hohe Hürde für viele Leistungsbezieher dar, der Kostenfaktor im Vergleich mit dem Regelsatz-Anteil für die Mobilität ist zu hoch.
- Grundsätzlich wurde das Verfahren zwar als nicht diskriminierend eingeschätzt, jedoch kann es unter Hinweis auf die vier notwendigen Belege (Berechtigung, Ausweis, Wertmarke S, Ticket S) in einzelnen Fällen diskriminierend sein (z. B. in Kontrollsituationen).



- Für Wenig- und Vielfahrer lohnt sich der Kauf der Wertmarke S und des Ticket S nicht, was durch die Nutzung durch nur 10.000 Personen bei ca. 140.000 Berechtigten belegt wird.
- Durch teilweise missverständliche oder unvollständige Informationen – insbesondere Automaten – kommt es zu Fehlkäufen (z. B. Kauf eines Ermäßigungstickets für eine Einzelfahrt eines Erwachsenen).
- Bei Kontrollen durch das Kontrollpersonal wird keine Kulanz eingeräumt.
- Es ist nicht transparent, warum ein Betrag von 11 € für die Wertmarke S von der Region Hannover getragen wird und sich der Eigenanteil des Berechtigten auf 4 € beläuft.
- Die fehlende Mehrsprachigkeit der Informationen führt dazu, dass einige Personenkreise gar nicht oder nur sehr schlecht informiert sind.
- In der großen Gruppe der Migranten/innen wurden keinerlei Informationen gestreut (explizit dort).
- Informationen müssen regelmäßig großflächig gestreut werden; hierzu können u. a. auch die Interessen- oder Betroffeneninitiativen als Multiplikatoren genutzt werden.
- Der eingeführte Tarif ist insofern für bestimmte Gruppen kein Sozialtarif, da z. B. für Vielfahrer die Nutzung der Monatskarten nach wie vor günstiger ist.
- Der Zeitraum, eine Evaluation bereits nach einem Jahr durchzuführen, ist zu knapp bemessen und kann keine aussagekräftigen Ergebnisse hervorbringen.
- im Umland besteht ein geringerer Nutzen, weil das ÖPNV-Angebot hier dünner ist.
- Die Region-S-Karte sollte ähnliche Vergünstigungen anbieten, wie der HannoverAktivPass. Der Unterschied zwischen den Pässen ist nicht nur ungerecht, sondern auch schwer nachzuvollziehen.

Was sollte man zukünftig ändern?

- Es wird der Bedarf von Monatskarten gesehen, die den Berechtigten max. in Höhe der Regelsatz-Anteile für Mobilität belasten (12 – 16 €).
- Der Kostenfaktor ist zu hoch, daher sollte auf die Wertmarke S verzichtet werden.
- Die Informationen an den Automaten sollten eindeutiger sein.
- Die Zonengrenzen sollen deutlicher gemacht werden (an Haltestellen, Automaten, in Bus und Bahn) Dieses soll als Hilfestellung dienen um eventuellen Fehlkäufen vorzubeugen und unbeabsichtigtes „Schwarzfahren“ zu vermeiden.
- Der tatsächliche Aufwand des GVH muss kalkuliert und dargelegt werden, um die Bezuschussung transparent und nachvollziehbar zu machen,
- Personen mit Einkommen in Höhe der Regelleistungen (Niedriglöhner) sollten ebenfalls berechtigt sein zur Nutzung der Region-S-Karte oder des HannoverAktivPasses; als Nachweis kann der Einkommensnachweis des letzten Jahres dienen.
- Der Fahrkartenkauf auf Vorrat am Automaten sollte möglich sein. Dies ist bisher nur in den Service- und Verkaufstellen möglich.
- HannoverAktivPass und Region-S-Karte sollten automatisch mit den Leistungsbescheiden verschickt werden, damit die Leistungsberechtigten unaufgefordert über das Angebot in Kenntnis gesetzt werden und das Angebot nutzen können (nicht erst auf Nachfrage).
- Auch die Mitarbeiter der Verkehrsbetriebe sollten besser informiert werden, um auch dort eine höhere Akzeptanz des Sozialtarifes zu erreichen.



- Es sollten Netzwerke und Multiplikatoren genutzt werden um zu informieren (Mehrsprachigkeit).
- Die Region-S-Karte sollte sich hin zu einem Sozialpass für die gesamte Region entwickeln (ohne Nutzungsgrenzen).
- Es sollte ein Arbeitskreises zur Weiterentwicklung des Sozialtickets gegründet werden. Hierzu sollten u. a. Interessen- und Betroffenenvertreter/innen, Sozialverbände, Wohlfahrtspflege etc. eingeladen werden.
- Im Fahrgast-Beirat sollten die Berechtigten oder deren Interesseninitiativen mit vertreten sein.



3 Berechtigtenbefragung

Ein zentraler Baustein der Evaluation ist die Bewertung des Sozialtickets aus Sicht der Nutzungsberechtigten. Kennen diese das Sozialticket überhaupt? Wenn ja, welche Erfahrungen haben sie gemacht, wie oft fahren sie damit und wie beurteilen sie dessen Handhabung? Wie oft nutzen sie den ÖPNV insgesamt und wie oft nutzen sie dabei das Sozialticket?

3.1 Anlage der Befragung

Da unter den zur Nutzung des Sozialtickets Berechtigten sowohl Personen sind, die das Angebot bereits kennen und auch genutzt haben, als auch solche, die es noch nicht kennen bzw. noch nicht genutzt haben, konnte die Befragung nicht als Fahrgastbefragung konzipiert werden, sondern nur als umfassendere Befragung der Nutzer/innen und Nicht-Nutzer/innen des Sozialtickets.

Erfahrungen aus der Marktforschungsstudie vor Einführung des Sozialtickets, bei der aus datenschutzrechtlichen Gründen lediglich leistungsberechtigte Personen in JobCentern und Sozialämtern vor Ort befragt wurden haben gezeigt, dass man mit diesem Zugangsweg überwiegend die mobilen Personen sowie diejenigen erreichen kann, die überhaupt Termine in den Ämtern wahrnehmen.

Davon abweichend wurde deshalb eine schriftliche und anonyme Befragung bei den Personen durchgeführt, die die Region-S-Karte bzw. den HannoverAktivPass im Herbst 2009 bekommen haben und zum Zeitpunkt der Befragung noch im laufenden Leistungsbezug waren. Diese Grundgesamtheit von volljährigen Leistungsbeziehern/innen aus den Bereichen SGB II und SGB XII umfasste zum Stichtag 30.09.2009 insgesamt 105.699 Personen. Aus diesem Personenkreis wurde eine nach bestimmten Kriterien zusammengesetzte Zufallsstichprobe von 8.006 Personen gezogen und angeschrieben. Die Teilnahme an der Befragung, die vom 29. März bis zum 20. April 2010 lief, war freiwillig. Für den Rückversand der ausgefüllten Fragebögen wurde ein neutraler Rücksendeumschlag zur Verfügung gestellt. Mit der Erstellung des Fragebogens sowie mit der Auswertung und Aufbereitung der Ergebnisse wurde mit e-mares ein externes Marktforschungsinstitut beauftragt.

Für die Zusammensetzung der Zufallsstichprobe gab es folgende Vorgaben:

- Leistungsbezug zum Zeitpunkt des Versandes der Berechtigtenausweise (September 2009) und der Zusammenstellung der Zufallsstichprobe (März 2010)
- Alter bei Befragung mindestens 18 Jahre
- Verteilung der Hilfearten (SGB II, SGB XII) analog der prozentualen Anteile in der Grundgesamtheit der Berechtigten
- Verteilung der Wohnorte analog der prozentualen Anteile in der Grundgesamtheit der Berechtigten
- Verteilung der Altersgruppen analog der prozentualen Anteile in der Grundgesamtheit der Berechtigten

Durch diese Quotierung wurde sichergestellt, dass die für die Befragung ausgewählten Personen hinsichtlich der oben genannten Merkmale eine repräsentative Auswahl der insgesamt 105.699 volljährigen Nutzungsberechtigten darstellen.¹¹

¹¹ Für die Zusammensetzung der Gruppe der Befragten siehe Kap 6.4, Chart Nr. 3, 4.



Angestrebt wurde ein Rücklauf von mindestens 1.000 ausgefüllten und auswertbaren Fragebögen. Erreicht wurde ein Rücklauf von 1.252 Fragebögen, was in Bezug auf 7.786 zustellbare von 8.006 verschickten Fragebögen einer Rücklaufquote von 16,1 % entspricht. Diese Rücklaufquote kann angesichts der Zielgruppe, des Themas und der unterschiedlichen persönlichen Betroffenheit¹² als gut bis sehr gut bewertet werden.

Wie oben bereits skizziert, kann man unabhängig von den Ergebnissen der Befragung zunächst folgende fünf Nutzungstypen grundsätzlich voneinander unterscheiden:

- A: Nicht-Nutzer/innen des ÖPNV, die das Sozialticket nicht kennen und nicht nutzen
- B: Nicht-Nutzer/innen des ÖPNV, die das Sozialticket zwar kennen aber nicht nutzen
- C: Nutzer/innen des ÖPNV, die das Sozialticket nicht kennen und nicht nutzen
- D: Nutzer/innen des ÖPNV, die das Sozialticket kennen aber nicht nutzen
- E: Nutzer/innen des ÖPNV, die das Sozialticket kennen und nutzen

Daraus folgt, dass man nicht erwarten kann, dass alle Befragten praktische Erfahrungen mit dem Sozialticket gemacht haben und zweitens, dass auch zukünftig längst nicht alle Nutzungsberechtigten ein Interesse am Sozialticket entwickeln werden. Das Potenzial derjenigen, die bereits konkrete Erfahrungen mit dem Sozialticket gesammelt haben (Nutzer/innen) und die dieses Angebot zukünftig in Anspruch nehmen könnten (potenzielle Nutzer/innen) wird durch die generelle Nutzungsneigung des ÖPNV, durch die Kenntnis des Tarifangebots und durch die individuelle Bewertung und Attraktivität des Angebots beeinflusst.

Sowohl die Gestaltung des Fragebogens als auch die folgende Auswertung der Ergebnisse folgen diesen Grundüberlegungen.

3.2 Befragungsergebnisse

Die insgesamt 1.252 Befragten verteilen sich auf die oben beschriebenen unterscheidbaren Gruppen wie folgt:

Nutzungstypologie Sozialticket Region Hannover 2010					
	Nicht-Öffi-Nutzer (9 %)		Öffi-Nutzer (83 %)		
Nutzung Öffis	nein	nein	ja	ja	ja
Ticket S bekannt	nein	ja	nein	ja	ja
Ticket S schon mal genutzt	nein	nein	nein	nein	ja
TYP	A	B	C	D	E
Beschreibung	nutzt keine Öffis, kennt Ticket S nicht	nutzt keine Öffis, kennt Ticket S	nutzt Öffis, kennt und nutzt Ticket S nicht	nutzt Öffis, kennt Ticket S, nutzt es aber nicht	nutzt Öffis, kennt und nutzt Ticket S
Nutzerpotential	nein	nein	noch nicht erschlossen	noch nicht erschlossen	ja
Befragte absolut	50	60	231	247	549
Anteile in %	4%	5%	19%	20%	44%

¹² Aufgrund der unterschiedlichen Betroffenheit kann nicht ausgeschlossen werden, dass sich Personen, die den ÖPNV nutzen und auch das Sozialticket bereits genutzt haben, häufiger an der Befragung beteiligt haben als Personen, die weder den ÖPNV noch das Sozialticket nutzen.



Insgesamt 110 Befragte (Typ A + B = 9 %) nutzen ohnehin keine Öffentlichen Verkehrsmittel, kennen das Sozialticket zwar teilweise, werden aber vermutlich auch zukünftig von dem Sozialticket keinen Gebrauch machen. Die Nicht-Nutzer/innen des ÖPNV sind überdurchschnittlich häufig 65 Jahre und älter, wohnen häufiger in der Tarifzone „Region“ und sind häufiger Bezieher/innen von SGB XII-Leistungen (Chart Nr. 8).

Insgesamt 1.027 Befragte nutzen die Öffentlichen Verkehrsmittel (Typ C + D + E). Darunter sind 549 Befragte, die das Sozialticket bereits genutzt haben (Typ E = 44 % aller Befragten) und 247 Befragte, die es kennen aber noch nicht genutzt haben (Typ D = 20 % aller Befragten). Und 231 Befragte geben an, zwar prinzipiell Öffentliche Verkehrsmittel zu nutzen, das Sozialticket aber bisher weder zu kennen noch zu nutzen (Typ C = 19 %).¹³ Die Nutzer/innen des ÖPNV sind überdurchschnittlich häufig 25 bis 44 Jahre alt, leben häufiger in der Tarifzone „Hannover“ und sind häufiger Bezieher/innen von SGB II-Leistungen (ebenda).

Für die Auswertung der Befragungsergebnisse ist nachfolgend vor allem von Interesse, welche Erfahrungen die Nutzer des Sozialtickets gemacht haben und wie sie das Angebot in seiner jetzigen Form bewerten und warum die diejenigen, die zwar Öffentliche Verkehrsmittel an sich, nicht aber das Sozialticket nutzen es bisher nicht in Anspruch genommen haben. Für die Bewertung der Auswirkungen der Einführung des Sozialtickets bei den Verkehrsunternehmen ist außerdem von Interesse, wie oft und mit welchen Fahrscheinen die Befragten vor und nach Einführung des Sozialtickets mit Bussen und Bahnen unterwegs waren.

Daten zur allgemeinen Nutzung des ÖPNV

Von allen Befragten haben in den letzten Monaten vor der Befragung 29 % Busse und Bahnen täglich oder fast täglich genutzt (5-7 Mal die Woche). Weitere 22 % geben an, an 3 bis 4 Tagen die Woche gefahren zu sein. Damit liegt der Anteil der regelmäßigen Nutzer/innen bei zusammen 51 % (Chart Nr. 10).

19 % geben an, an 1 bis 2 Tagen die Woche gefahren zu sein, weitere 13 % nur an 1 bis 3 Tagen pro Monat und zusammen 7 % noch seltener. Der Anteil der Gelegenheitsnutzer/innen beträgt damit zusammen 39 % unter den Befragten.

Die Gruppe der Nicht-Nutzer/innen des ÖPNV umfasst schließlich 9 % der Befragten.

Nutzung des Sozialtickets

Fast die Hälfte, nämlich 48 % aller Befragten haben das Sozialticket in den ersten sechs Monaten seit seiner Einführung bereits genutzt. Auffallend unterdurchschnittlich häufig nutzten es die 18 bis 24 Jährigen sowie die Befragten, die in der Tarifzone „Region“ leben (Chart Nr. 22).

Von allen Befragten hat ein Drittel (34 %) seit Einführung des Sozialtickets bereits 3 Mal oder öfter eine Wertmarke gekauft. Bezogen auf die Nutzer/innen des Sozialtickets sind es in diesen ersten sechs Monaten vor der Befragung sogar 72 % gewesen. Im Durchschnitt haben die Nutzer/innen des Sozialtickets grob überschlagen damit 2 ½ Wertmarken erworben, was als starke „Kunden-“, bzw. „Angebotsbindung“ interpretiert werden kann (Chart Nr. 21).

Unter den Nutzer/innen des Sozialtickets finden sich überdurchschnittlich häufig Personen, die den ÖPNV mit einer mittleren Häufigkeit nutzen (an 3 bis 4 Tagen die Woche und an ein

¹³ Bei rund 9 % der Befragten konnte aufgrund von einzelnen nicht beantworteten Fragen keine eindeutige Zuordnung zu einer der fünf Gruppen vorgenommen werden, weshalb die oben aufgeführten prozentualen Anteile zusammen weniger als 100 % ergeben (siehe Kap. 6.4, Chart Nr. 7). Die Verteilung der fünf Nutzertypen kann nicht auf die Grundgesamtheit der Berechtigten hochgerechnet werden, weil die Beteiligung an der Befragung bei den Nutzern/innen des ÖPNV und speziell des Sozialtickets überdurchschnittlich hoch ausgefallen sein dürfte (siehe auch Kap. 3.1).



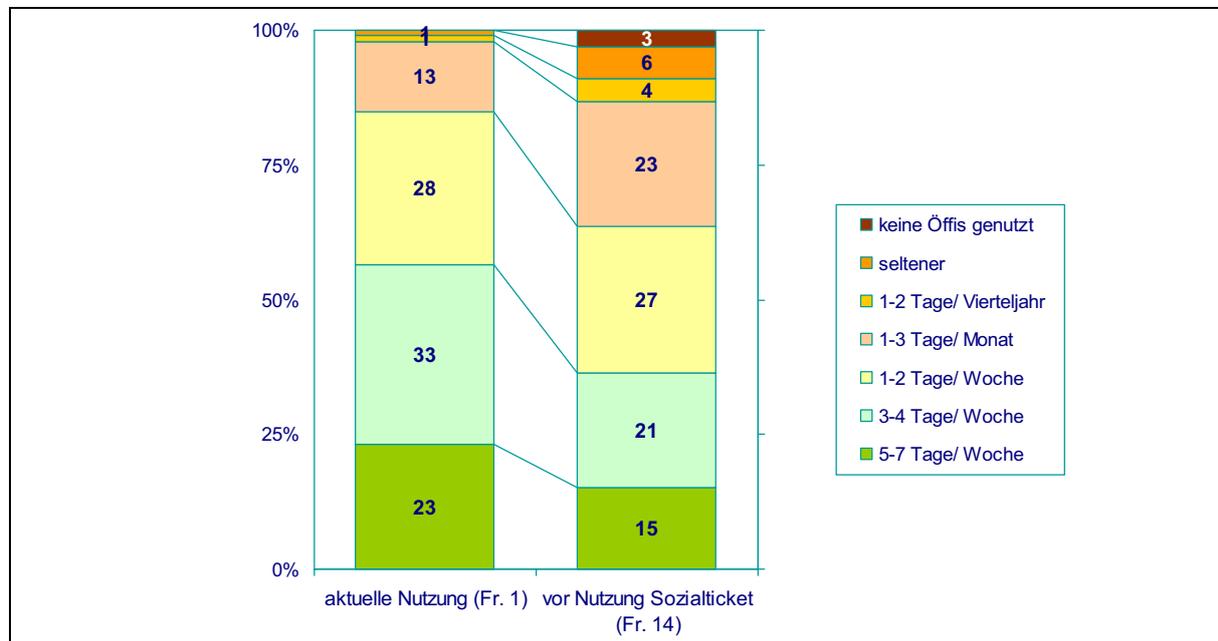
bis 2 Tagen die Woche (siehe Chart Nr. 10, 23). Die täglichen Nutzer/innen des ÖPNV sind unter den Nutzer/innen des Sozialticket dagegen leicht unterdurchschnittlich häufig vertreten. Ursache ist aller Wahrscheinlichkeit die Tatsache, dass bei nahezu täglichen Fahrten der Erwerb des Sozialtickets teurer werden kann als eine reguläre Monatskarte (vgl. Kap. 2.1).

Die am häufigsten genutzten Fahrscheine unter allen Befragten sind neben dem TagesEinzelTicket S (Sozialticket) mit 37 % das TagesEinzelTicket (19 %) und die MobilCard (15 %). Unter den Nutzer/innen des Sozialtickets ist dieses bei 81 % der hauptsächlich genutzte Fahrschein. Gleichzeitig werden in dieser Gruppe jedoch auch das normale TagesEinzelTicket (10 %), die MobilCard (6 %) und das EinzelTicket (5 %) häufig genutzt. (Chart Nr. 11). Insgesamt geben 28 % der Nutzer/innen des Sozialtickets an, daneben auch andere Fahrscheine zu nutzen (Chart Nr. 25). Offensichtlich wägen die Nutzer/innen des Sozialtickets also ab, ob es sich im Einzelfall für sie lohnt, eine Wertmarke und das Sozialticket zu kaufen, oder ob bei seltenen Fahrten normale Einzelfahrscheine oder aber bei häufigen Fahrten die normale Monatskarte die günstigeren Alternativen sind. In der Summe geben diejenigen, die das Sozialticket bisher genutzt haben zu 30 % andere Fahrscheine als meistgekauft an

Vor der Einführung des Sozialtickets haben dessen Nutzer/innen zu etwa 90 % normale Tickets genutzt und zu etwa 30 % Cards.¹⁴ Besonders häufig werden dabei das TagesEinzelTicket (57 %) und bei den Cards die MobilCard (15 % genannt (Chart Nr. 26).

Entscheidend für die Erreichung des mit dem Sozialticket als Sozialleistung verfolgten Zieles ist die Frage, ob es tatsächlich gelungen ist die Mobilität der Berechtigten zu erhöhen. Ein Vergleich der Nutzung der öffentlichen Verkehrsmittel in der Region Hannover vor und nach Einführung des Sozialtickets ergibt eine verstärkte Nutzung des ÖPNV (vgl. Chart 27):

Mobilitätsverhalten der Nutzer/innen vor/nach Einführung des Sozialtickets



Das Mobilitätsverhalten der Nutzer/innen des Sozialtickets hat sich signifikant verändert:

¹⁴ Hier ergeben sich zusammen über 100 % weil eine Reihe von Befragten mehrere Fahrscheinarten angekreuzt haben obwohl die Frage eigentlich nicht mit der Option auf Mehrfachantworten konzipiert war.



- Die Gruppe der Nicht-Nutzer/innen des ÖPNV ist von 3 % auf 0 % geschrumpft und die drei Gruppen der Selten-Nutzer/innen (ab 1-3 Tage im Monat) sind von zusammen 33 % auf 15 % geschrumpft.
- Die drei Gruppen von Nutzer/innen, die angegeben haben mehrmals die Woche mit Bus und Bahn zu fahren (ab 1-2 Tage die Woche) sind von zusammen 67 % auf nunmehr 84 % angewachsen.

Auch wenn es sich bei diesen Ergebnissen um eine subjektive Selbsteinschätzung der Befragten handelt und man nicht ausschließen kann, dass ein Teil der Mehrfahrten auf den zum Jahreswechsel 2009/2010 ungewöhnlich strengen und schneereichen Winter zurückzuführen sind, muss man davon ausgehen, dass die Einführung des Sozialtarifs tatsächlich zu einer Erhöhung der Mobilität geführt hat. Damit wurde zum einen das sozialpolitische Ziel des Sozialtickets erreicht, zum anderen wurden für die Verkehrsunternehmen Neukunden gewonnen und mehr Fahrten erzielt.

Bekanntheit und Bewertung des Sozialtickets

Drei Viertel der Befragten (76 %) ist das Sozialticket bekannt. Überdurchschnittlich häufig unbekannt ist es vor allem in der Gruppe der 18 bis 24 Jährigen und bei den Befragten, die in der Tarifzone „Region“ leben (Chart 13).

Zwei Drittel der Befragten stimmt der Aussage zu, dass das Sozialticket für sie „eine Ersparnis“ bedeutet. Ein Viertel (26 %) sind hier anderer Meinung.¹⁵ Die restlichen 9 % bewerten diese Aussage ambivalent.

41 % geben an, mit dem Sozialticket „häufiger Bus und Bahn (zu fahren) als früher“. Bei einer etwas größeren Gruppe von zusammen 44 % ist das allerdings nicht der Fall.

Deutlich über die Hälfte, nämlich 57 % der Befragten empfindet die Nutzung des Sozialtickets als „einfach und unkompliziert“. Demgegenüber stehen 29 %, die die Nutzung nicht für „einfach und unkompliziert“ halten. Dabei fällt auf, dass die Nutzungsbedingungen von den tatsächlichen Nutzer/innen sehr viel positiver bewertet werden als von denen, die das Ticket (und die Nutzungsvoraussetzungen) zwar kennen, aber noch nie damit gefahren sind.

Und abschließend geben zwei Drittel der Befragten an, dass ihnen das Sozialticket „persönlich sehr gut gefällt“. Dieser Aussage wird von 22 % der Befragten widersprochen, wobei die kritischen Stimmen vorwiegend aus der Gruppe derjenigen kommen, die es zwar kennen, bisher aber noch nie genutzt haben.

Nicht-Nutzungsgründe

Gründe für die Nicht-Nutzung des Sozialticket können vielfältig sein. Der Umfang der Bedeutung der meisten der denkbaren Ursachen konnte mit Hilfe dieser Befragung näher beleuchtet und z. T. auch quantifiziert werden:

- der ÖPNV wird generell nicht genutzt (9 % der Befragten),
- das Sozialticket ist nicht bekannt (24 % der Befragten),
- die Voraussetzungen und das Verfahren zur Nutzung des Sozialtickets sind nicht bekannt (6 % der Befragten, siehe Chart Nr. 19),
- fehlende Unterlagen, also Region-S-Karte bzw. HannoverAktivPass fehlen, sind verloren gegangen oder verlegt worden (9 % der Befragten, siehe Chart Nr. 20),

¹⁵ Im Folgenden werden die beiden zustimmenden Antwortkategorien „trifft voll und ganz zu“ und „trifft eher zu“ sowie die beiden ablehnenden Antwortkategorien „trifft weniger zu“ und „trifft gar nicht zu“ jeweils addiert (siehe Kap. 6.4, Charts 14 bis 18).



- andere Tarifangebote sind aufgrund des persönlichen Nutzungsmusters günstiger, was bei seltenen oder aber besonders häufigen Fahrten der Fall sein kann (siehe Chart Nr. 11, 28),
- es kann eine andere Vergünstigung in Anspruch genommen werden, wie z. B. über den Schwerbehindertenausweis (6 % der genutzten Fahrscheine, siehe Chart Nr. 11),
- die Nutzungsbedingungen werden als zu kompliziert wahrgenommen und wirken abschreckend (siehe Chart Nr. 17),
- Kauf und Kontrolle der Fahrscheine und Nachweise werden als stigmatisierend empfunden (siehe Chart Nr. 28).

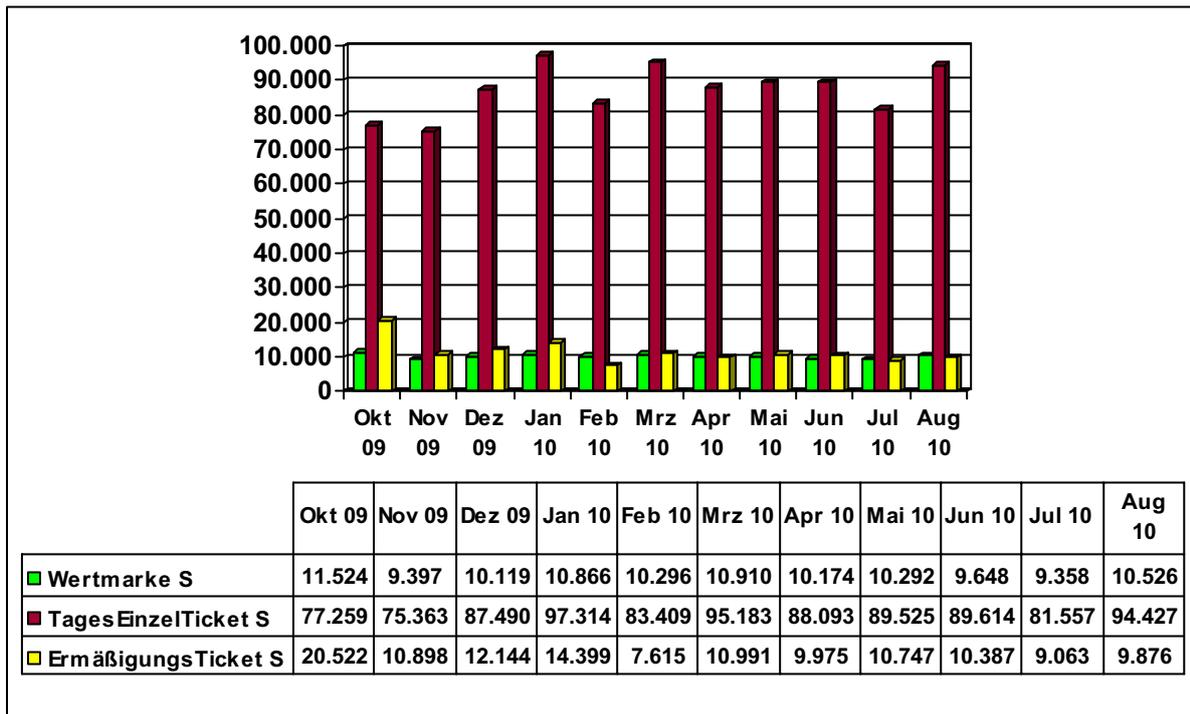
Ansatzpunkte für Optimierungen des Angebots bieten sich jedoch nicht überall an. So kann es z. B. nicht primäres Ziel des Sozialtickets sein für die Nutzung des ÖPNV an sich zu werben, oder aber andere, bereits existierende Tarifvergünstigungen in Frage zu stellen, oder zu ersetzen. Eine Zusammenfassung der konkreten Ansatzpunkte zur Beseitigung bzw. Reduzierung dieser „Schwellen“ erfolgt in Kapitel 5.



4 Nutzung und Wirtschaftlichkeit des Sozialtickets

Seit der Einführung im Oktober 2009 ist eine stabile Verkaufsentwicklung zu beobachten. Durchschnittlich 10.283 Wertmarken werden pro Monat abgesetzt. Diese Anzahl ist gleichzusetzen mit der Zahl der Nutzer/innen des Sozialtarifs. Pro Monat wurden dabei im Schnitt 87.203 TagesEinzelTickets S und 11.511 ErmäßigungsTickets S verkauft. Im Rahmen einer groben Durchschnittsbetrachtung werden pro Wertmarkenkauf damit monatlich ca. 10 Tickets S erworben. Die damit unterstellte Nutzung liegt im „sinnvollen“ Bereich (vgl. Kapitel 2.1), wobei über die Streuung der Nutzung dabei keine Aussagen möglich sind.

Verkaufsentwicklung des Sozialtarifs von Oktober 2009 bis August 2010



In den Monaten Oktober 2009 bis August 2010 haben die Berechtigten insgesamt für 1,085 Mio. Fahrten-Tage Tickets im Sozialtarif gelöst. Die Region Hannover hat dem GVH über Anteilzahlungen zur Wertmarke S insgesamt 1,244 Mio. € ausgeglichen. Bei einer Hochrechnung dieser vertraglichen Zahlungen an den GVH (Regions-Anteil für die Wertmarken in Höhe von 11,00 €) von den ersten Monaten des Jahres 2010 auf ein ganzes Abrechnungsjahr kommt auf die Region unabhängig von den in Kap. 2.3 beschriebenen Aufwendungen eine Jahresbelastung in Höhe von ca. 1,46 Mio. € zu.

Als ein Baustein der geplanten Wirtschaftlichkeitsbetrachtung war ein Abgleich der Verkaufsentwicklung des Sozialtarifs mit dem Verlauf des GVH-Regeltarifs vorgesehen, um mögliche Fahrgastwanderungen festzustellen. Aufgrund des sehr „ÖPNV-freundlichen“ strengen Winters 2009/10 war im GVH-Regeltarif eine überdurchschnittliche Verkaufsentwicklung im Ticket-Segment festzustellen. Diese im Vergleich zu Vorjahren ungewöhnliche Entwicklung machte eine Analyse der Abhängigkeiten von Verkäufen des Sozialtarifs zu anderen Fahrausweisarten unmöglich.

Die Region Hannover und der GVH gehen gemeinsam davon aus, dass Mindereinnahmen aus der Rabattierung teilweise durch Neukundengewinnung ausgeglichen werden konnten. Es ist allerdings davon auszugehen, dass die Berechtigten aufgrund ihrer finanziellen Situation Ersparnisse durch den Sozialtarif nur begrenzt für zusätzliche Fahrten ausgegeben ha-



ben. Aus der Befragung der Berechtigten ergab sich ein Neukundenanteil in Höhe von 4% (3% echte Neukunden + 1% frühere Schwarzfahrer).

Bei der Befragung der Berechtigten wurde auch deren Nutzungsverhalten des ÖPNV vor Einführung des Sozialtarifs abgefragt. Diese Daten stellen eine gute Grundlage zur Berechnung der finanziellen Auswirkungen der Einführung des Sozialtarifs für die Verkehrsunternehmen dar, da sie einen – wenn auch groben – Vor-Nachher-Vergleich ermöglichen. Eine auf diesen Ergebnissen aufbauende Modellrechnung geht von folgenden Bedingungen aus:

Die durch Mehrfachnennungen in der Befragung entstehende Basis von 113% wird auf 100% umgerechnet. Für die Verteilung der genutzten Zonen vor Einführung wird näherungsweise die Verteilung des heutigen Sozialtarifs aus den Nennungen der Befragten herangezogen. Für die MobilCard-Nutzungen werden die Ticket-Zonen 1 und 2 zu einem Mischpreis gemittelt. Es wird pro Fahrausweisart ein gewichteter Mischpreis aus allen Zonen pro Fahrt und der Fahrausweisverteilung aus der Befragung errechnet. Obwohl mit dem heutigen Sozialticket mehrere Fahrten pro Tag unternommen werden können, werden für die frühere Nutzung des ÖPNV bzw. den Ticketwerb durchschnittlich nur 2 Fahrten pro Tag (Annahme: Hin- und Rückfahrt pro Tag) unterstellt. Das Befragungsergebnis, dass Sozialtarifkunden teilweise noch alternative Fahrausweise nutzen, wird mangels differenzierter Erkenntnisse nicht berücksichtigt. Ebenfalls unberücksichtigt weil nicht näher quantifizierbar für die wirtschaftlichen Auswirkungen ist das Befragungsergebnis, dass ein Teil der Sozialtarif-Nutzer nach Einführung des neuen Angebotes den ÖPNV häufiger nutzt als vorher. Die Mehrnutzung kann nicht zweifelsfrei ursächlich dem ÖPNV-freundlichen Winter oder dem Sozialtarif zugeordnet werden. Zudem fehlen exakte Aussagen zur Anzahl der zusätzlichen Fahrten.

Modell - Annahme: Kunden haben durchschnittlich (!) 2 Fahrten pro Tag unternommen								
Angaben aus Befragung	alle (113%)	auf 100%	2 Fahrten x Zonenpreis bei Tickets				Mischpreis	gewichteter
Zonenverteilung heutiges SozialTicket			1 Zone	2 Zonen	3 Zonen	4 Zonen	aus Zonen	Mischpreis
Kurzstrecke	9%	7,96%	2,60 €					0,21 €
EinzelTicket	12%	10,62%	4,40 €	5,80 €	7,20 €		5,41 €	0,57 €
SammelTicket	6%	5,31%	4,10 €	5,10 €	6,70 €		4,92 €	0,26 €
ErmäßigungsTicket	5%	4,42%	2,40 €				2,40 €	0,11 €
TagesEinzelTicket (=3 F/Ticket)	57%	50,44%	4,20 €	5,40 €	6,70 €		5,08 €	2,56 €
TagesgruppenTicket / 8 Fahrten	4%	3,54%	2,05 €	2,65 €	3,30 €		2,49 €	0,09 €
MobilCard (63/69/63/57 F.pro Card)	15%	13,27%	1,62 €	1,76 €	2,33 €	3,06 €	2,17 €	0,29 €
			1,69 €					
sonstiges (Mischpreis!)	5%	4,42%					1,55 €	0,07 €
Summe	113%	100,00%						4,16 €
Anzahl Altkunden (gemittelt für 2010)								1.250.637
Einnahmen (Altkunden * gew. Mischpreis/F.)								5.197.832,25 €
Einnahmen GVH aus Sozialtarif								5.013.730,30 €
Saldo GVH								-184.101,95 €

Ein unter diesen Kriterien aufgestellter Berechnungsansatz führt zu einem aus den Befragungsergebnissen abgeleiteten Ergebnis von auf das Jahr hochgerechneten Mindereinnahmen des GVH in Höhe von ca. 184.000 €.

Aufgrund der erwähnten Unsicherheiten der Datenlage und der notwendigen Annahmen und Setzungen können diese Ergebnisse nur einen groben Anhaltspunkt der aus dem Sozialtarif resultierenden Einnahmeergebnisse des GVH aufzeigen.

Insgesamt zeichnet sich ab, dass die Wirtschaftlichkeit des Sozialtarifs für den Verkehrsverbund möglicherweise nicht zu 100 % und nur durch den Regionsanteil erreicht wird. Es kann daher nicht ausgeschlossen werden, dass zur nächsten Tarifmaßnahme des GVH in 2011 eine Anpassung des Regionsanteils und/oder des Preises der Wertmarke S notwendig werden wird.



5 Zusammenfassung und Ansatzpunkte für Optimierungen

Seit Oktober 2009 bietet der neue Sozialtarif den Einwohnern/innen der Region Hannover die zugleich Empfängern/innen von Grundsicherungsleistungen sind die Möglichkeit, Busse und Bahnen im GVH zu einem vergünstigten Tarif zu nutzen. Die Frage, ob das damit verfolgte sozialpolitische Ziel einer Erhöhung der Mobilitätschancen dieser Personengruppe mit diesem Angebot auch realisiert wird, ist Gegenstand dieser multimethodisch und multiperspektivisch angelegten Evaluation.

Im Folgenden werden zunächst ihre Kernergebnisse zusammengefasst. Abschließend werden für die aus Sicht der Evaluation zentralen Ansatzpunkte für Optimierungen des Angebots sowie mögliche Lösungswege aufgezeigt.

5.1 Zusammenfassung

Zielerreichung

(1) Das Sozialticket hat sein sozialpolitisches Ziel einer Erhöhung der Mobilitätschancen erreicht. Seit Einführung des Tarifangebotes nehmen monatlich rund 10.300 der insgesamt rund 130.000 Inhaber/innen der Region-S-Karte bzw. des Hannover-Aktiv-Passes das Angebot in Anspruch. Zugleich hat die Befragung der Nutzer/innen gezeigt, dass sich das Mobilitätsverhalten durch das Angebot verändert hat. Neben 4 % echten Neukunden/innen ist vor allem eine häufigere Nutzung des ÖPNV-Angebots zu verzeichnen. Stellt man in Rechnung, dass unter den insgesamt rund 130.000 Inhabern/innen der Berechtigungskarte zahlreiche Personen sind, die bereits andere vergünstigte Tarifangebote nutzen können (z. B. Kinder u. Jugendliche, Senioren/innen, Behinderte), sowie Personen, die den ÖPNV ohnehin nicht nutzen, kann die bisher sehr konstante Nachfrage als gut aber ausbaubar eingestuft werden.

(2) Fast die Hälfte der Befragten (48 %) haben das Sozialticket in den ersten sechs Monaten nach Einführung bereits genutzt – 72 % der Nutzer/innen sogar drei Mal oder öfter. Wenn das Sozialticket genutzt wird dann häufig mit einer mittleren Nutzungshäufigkeit von 1 bis zu 4 Tagen die Woche. Diejenigen, die den ÖPNV täglich nutzen, wählen das Sozialticket dagegen unterdurchschnittlich häufig. Für diesen Personenkreis scheinen die normalen Monatskarten attraktiver zu sein.

(3) Die Einführung des Sozialtickets hat das Mobilitätsverhalten der Nutzer/innen signifikant verändert. Die Gruppe derjenigen, die eher selten fahren, ist von vorher 33 % auf nunmehr 15 % geschrumpft, die Gruppe der regelmäßigen Nutzer/innen ist von vorher 67 % auf 84 % angewachsen und 3 % der Nutzer/innen geben an erst seit kurzem überhaupt den ÖPNV zu nutzen.

(4) Dazu passt, dass 41 % derjenigen, die das Sozialticket kennen, angeben, jetzt häufiger mit Bus und Bahn zu fahren als zuvor. Zwei Drittel geben an, das Sozialticket bedeute für sie eine Ersparnis, ein Viertel der Befragten (26 %) widersprechen dieser Aussage. Gut die Hälfte (57 %) derjenigen, die das Sozialticket kennen, bewerten seine Handhabung als einfach und unkompliziert und zwei Drittel geben an, dass ihnen das Sozialticket gut gefällt. Die befragten Nutzerinnen und Nutzer stellen dem Sozialticket damit ein überwiegend positives Zeugnis aus.

(5) Bei Betrachtung aller Einzelergebnisse kristallisieren sich vier Gründe heraus, weshalb das Sozialticket noch nicht genutzt wird:

a) **Fehlende Bekanntheit:** Auch wenn drei Viertel der Befragten angeben das Sozialticket zu kennen (76 %), bleiben doch eine ganze Reihe von Nutzungsberechtigten übrig, denen das Sozialticket bisher kein Begriff ist. Die bei der Hotline aufgelaufenen Anfragen



haben gezeigt, dass die verschickten Region-S-Karten und das dazugehörige Informationsmaterial teilweise schon nach kurzer Zeit vergessen und/oder verlegt wurden. Etwas zu kennen kann zudem sowohl bedeuten, schon einmal davon gehört zu haben oder aber auch detaillierte Kenntnisse und Erfahrungen damit gesammelt zu haben. Auch wenn man wohl davon ausgehen kann, dass die Bekanntheit des Angebots mit der Zeit von alleine zunehmen wird, ist sie doch der zentrale Schlüsselpunkt.

- b) **Handhabung:** Über die Hälfte der Nutzer/innen beurteilen die Handhabung des Sozialtickets als einfach und unkompliziert (Kauf der Wertmarke S und der Tickets, Mitführen und Vorlegen von Nachweisen etc.). Von denjenigen, die noch nie damit gefahren sind, stimmen dieser Aussage jedoch nur noch 15 % voll und ganz zu. Was in der Praxis möglicherweise schnell zur Routine wird, verursacht zunächst offenbar eine Zurückhaltung.
- c) **Wenig-Nutzer-Schwelle:** Die grundsätzlichen Betrachtungen in Kap. 2.1 haben gezeigt, dass sich die Nutzung des Sozialtickets aus Sicht der Nutzungsberechtigten wegen der Verknüpfung von Wertmarke und Ticket erst ab drei Fahrten pro Monat lohnt. Davor ist der Kauf von regulären Tickets die günstigere Lösung. Diese Kosten-Nutzen-Rechnung stellen natürlich auch die potenziellen Nutzer/innen an und müssen so Monat für Monat individuell abwägen, wie viele Fahrten sie im Laufe der nächsten vier Wochen vermutlich machen werden.
- d) **Viel-Nutzer-Schwelle:** Auf der anderen Seite gilt für diejenigen, die häufiger den ÖPNV nutzen, zu prüfen, ob sie mit der für ihre Bedarfe passenden Monatskarte zum Normaltarif oder – etwas günstiger – im Abonnement günstiger fahren als mit dem Sozialticket. Je nach Anzahl der befahrenen Zonen kann das bei werktäglichen bis fast täglichen Fahrten der Fall sein. Im gewählten Rechenbeispiel tritt dieser Fall ab 26 Tagen ein (im Vergleich zur MobilCard im Abo schon ab 22 Tagen). Da bereits jetzt rund 20.400 Nutzungsberechtigte bzw. rund 24 % der erwerbsfähigen Hilfebedürftigen im SGB II-Leistungsbezug sogenannte „Ergänzer“ sind, weil sie anrechenbares Erwerbseinkommen aus Mini-Jobs oder auch aus Vollzeitstellen im Niedriglohnssektor haben, gibt es in der Zielgruppe einen berechtigten und erklärbaren Bedarf an täglichen Fahrten mit dem ÖPNV zum vergünstigten Tarif.

(6) Das Sozialticket wurde bei seiner Einführung als Tagesticket konzipiert. Tagestickets eignen sich aus Sicht der Nutzer/innen vor allem bei gelegentlichen Fahrtenanlässen mit Hin- und Rückfahrt oder mehreren Fahrten am Tag. Die dabei anfallenden durchschnittlichen Kosten pro Fahrt liegen dabei unter denen, die beim Kauf von Einzeltickets, gleichzeitig aber auch über denen, die beim Kauf einer Monatskarte anfallen würden. Ob die Nutzungsberechtigten für das Sozialticket mehrheitlich tatsächlich nur gelegentliche Fahrtenanlässe haben, wohingegen die Kunden/innen des GVH insgesamt zu rund zwei Dritteln Monatskarten nutzen ist diskussionswürdig.¹⁶

Aufwand und Berechtigtenkreis

(7) Grundsätzlich kann festgehalten werden, dass das praktizierte Verfahren des automatischen Versandes der Berechtigungskarten ein Verfahren mit vergleichsweise geringem Aufwand ist. Durch den Verzicht auf personalintensive Antragsverfahren oder Einzelfallprüfungen konnte das Ziel einer effizienten Umsetzung voll erfüllt werden.

(8) Bei der exakten Abgrenzung des Berechtigtenkreises zeigten sich einige Probleme im Detail. Die beiden Geltungsprinzipien „Einwohner/innen der Region Hannover“ und „Leistungsbezieher/innen der Rechtskreise SGB II, SGB XII, AsylLG und KOV“ liefern ohne weitere Präzisierungen keine alle denkbaren Fälle umfassende Trennschärfe. Auch wenn für die

¹⁶ 2005 entfielen im GVH nur 23,62 % der Fahrten auf Tickets aber 76,38 % der Fahrten auf Cards. Der Durchschnittserlös pro Fahrt betrug dabei für 1-Personen-Tickets 1,55 € und für Cards 0,81 €, siehe Nahverkehrsplan 2008, S. 151 f.



meisten der bisher bekannt gewordenen Abgrenzungsprobleme bereits Lösungen gefunden werden konnten (z. B. Kinder in Bedarfsgemeinschaften, die jedoch selber keine individuellen Leistungen beziehen), gibt es hier noch einen Rest von Unschärfe, für den es noch keine Regelung gibt.

Wirtschaftlichkeit

(9) Die bisherigen Ergebnisse lassen den Schluss zu, dass die vor der Einführung des Sozialtickets zwischen Region und Verkehrsunternehmen vereinbarten Kostenanteile gut austariert sind. Es gibt zwar erste Hinweise auf Mindereinnahmen auf Seiten der Verkehrsunternehmen, die Berechnungen der finanziellen Auswirkungen sind jedoch nicht einfach und von zahlreichen teilweise nicht exakt zu bestimmenden Faktoren abhängig. Aus Sicht der Verkehrsunternehmen des Verbundes ist die Beförderung von zusätzlichen Kunden, die möglicherweise im Sozialtarif gewonnen wurden, ohne gleichzeitige Einnahmensteigerung als problematisch anzusehen. Nachdem der Preis der Wertmarke in 2010 und für 2011 stabil gehalten wurde, geht der GVH unter der Voraussetzung, dass das bisherige Modell fortgesetzt wird, von der Überprüfung einer notwendigen Anpassung zur Tarifmaßnahme im Dezember 2011 aus. Eine differenzierte Abschätzung der finanziellen Auswirkungen sollte dann noch einmal nach einer längeren Laufzeit des Sozialtarifs vorgenommen werden.

5.2 Ansatzpunkte für Optimierungen

Das Sozialticket kann in der Summe als gelungenes Angebot bezeichnet werden. Dafür sprechen die breite Akzeptanz sowie die gute Nutzungsquote. Es ist jedoch in seiner jetzigen Form kein für alle Nutzer/innen gleich attraktives Tarifangebot. Die aus Sicht der Evaluationsergebnisse erkennbar gewordenen Ansatzpunkte für Optimierungen des Angebots werden im Folgenden kurz skizziert.

- **Abgrenzung des Berechtigtenkreises:** Der Berechtigtenkreis ist momentan so geschnitten, dass er dem Sinn nach Personen umfasst, die auf staatliche Mindestsicherungsleistungen angewiesen sind und damit an der Armutsschwelle leben. Dieser Zugschnitt ist nachvollziehbar und klar definiert. Die auftretenden Detailprobleme konnten zwischenzeitlich überwiegend gelöst werden. Probleme gibt es jedoch noch in den Fällen, in denen es sich zwar um Einwohner/innen der Region Hannover handelt, die auch Leistungen aus einem der in Frage kommenden Rechtskreise beziehen, in denen aber nicht die Sozialbehörden der Region Hannover, sondern andere Sozialleistungsträger die Leistungen erbringen. Hier könnte eine analoge Anwendung der für den GVH-Tarif getroffenen Öffnungsklausel eine Lösung darstellen, nach der andere Leistungsträger dem Modell für ihre Einwohner/innen und/oder Leistungsbezieher/innen beitreten können.
- **Fehlende Bekanntheit:** Bisher werden die Informationen über das Sozialticket vor allem durch die Regionsverwaltung selber gestreut und gesteuert. Der jährliche Versand der Region-S-Karte und der Infomaterialien ist ein zentraler, aber sicher nicht der einzige Weg auf das Angebot aufmerksam zu machen. Zukünftig könnte in stärkerem Maße als bisher auf die regionalen Multiplikatoren gesetzt werden, um das Angebot bekannter zu machen. Im Sinne der sozialpolitischen Zielsetzung sollte man anstreben, dass das Angebot bei den vielfältigen kommunalen wie freien Beratungsstellen und Anlaufpunkten der Zielgruppe zu einem festen Bestandteil der täglichen Beratungsarbeit wird.
- **Handhabung:** Die Nutzer/innen des Sozialtickets müssen derzeit neben der Berechtigungskarte eine Wertmarke und ein TagesEinzelTicket S mit sich führen. Auf das Ticket und die Berechtigungskarte wird man auch zukünftig nicht verzichten können. Eine Abschaffung der Wertmarke wäre jedoch eine denkbare Option, mit der man die Anzahl der



notwendigen Nachweise reduzieren könnte. Die momentan daran geknüpften Abrechnungsmodalitäten und Kostenanteile könnten möglicherweise auch an die verkauften Tickets gekoppelt werden.

- **Wenig-Nutzer-Schwelle:** Eine Abschaffung der Wertmarke S würde die Wenig-Nutzer-Schwelle beseitigen. Bereits die erste Fahrt wäre dann günstiger als der reguläre Tarif.
- **Viel-Nutzer-Schwelle:** Für die Aufhebung dieser Zugangsschwelle, die vor allem für die rund 20.400 sogenannten „Ergänzer“ ein Problem darstellt, gibt es zwei denkbare Wege: Entweder senkt man den Preis für die TagesEinzelTickets S so weit ab, dass sich auch tägliche Fahrten mit dem Sozialticket gegenüber regulären Tarifangeboten lohnen, oder man führt eine Monatskarte ein, die für die Nutzer/innen günstiger ist als die regulären Monatskarten. Beide Lösungen würden den Regionshaushalt jedoch gegenüber dem aktuellen Modell vermutlich stärker belasten. Zudem würde die Einführung einer Monatskarte die Problematik der Wenig-Nutzer-Schwelle nicht lösen, man müsste sie also zusätzlich zu dem jetzigen TagesEinzelTicket S einführen.

Es muss davon ausgegangen werden, dass jede größere Veränderung des jetzigen Modells, die zu einer verstärkten Nutzung des Sozialtickets führen wird, finanzielle Auswirkungen auf die Einnahmen der Verkehrsunternehmen einerseits und den Zuschussanteil der Region andererseits haben wird. Wenn derzeit rund 10.300 von insgesamt 130.000 Inhabern/innen der Berechtigungskarten das Sozialticket regelmäßig nutzen, ist das zwar ein Beleg dafür, dass das Angebot bereits angenommen wird, gleichzeitig ist jedoch zu vermuten, dass die Gruppe der potenziellen Nutzer/innen damit noch nicht ausgeschöpft ist. Wie groß die Gruppe der prinzipiell erreichbaren Nutzer/innen sein könnte lässt sich auf Grundlage der hier vorliegenden Befunde nicht quantifizieren. Es ist deshalb ratsam, jede denkbare Veränderung des Angebots sorgfältig auf mögliche Auswirkungen hin zu prüfen.

Eine abschließende Beurteilung und Bewertung der Evaluationsergebnisse muss die Frage beantworten, durch welche konkreten Maßnahmen das jetzige Angebot einerseits sinnvoll, andererseits realisierbar optimiert werden kann. Der Evaluationsbericht kann hierfür wertvolle Hinweise und Anregungen geben.

Befragung zur Nutzung der öffentlichen Verkehrsmittel in der Region Hannover

Vielen Dank, dass Sie an dieser Befragung zur Nutzung der öffentlichen Verkehrsmittel in der Region Hannover teilnehmen.

Die Befragungsergebnisse werden benötigt, um das Verkehrsangebot für die Bürgerinnen und Bürger der Region Hannover weiter zu verbessern. Bitte helfen Sie uns dabei, in dem Sie die folgenden Fragen beantworten.

Lesen Sie sich dazu bitte die folgenden Fragen genau durch und tragen Sie Ihre Antwort durch ein deutliches Kreuz ein.

Den ausgefüllten Fragebogen stecken Sie bitte in den beiliegenden Rückumschlag und werfen Sie ihn möglichst bald in einen Briefkasten.

Der letzte Tag zum Einwurf ist der **14. April 2010**

Ihre Teilnahme ist freiwillig, alle Ihre Angaben bleiben selbstverständlich anonym.

1.	Wie oft haben Sie in den letzten Monaten seit Oktober 2009 die öffentlichen Verkehrsmittel in der Region Hannover genutzt? (mit den öffentlichen Verkehrsmitteln sind Busse, Stadtbahnen, S-Bahn und Regionalzüge gemeint)	<table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="padding: 2px;">täglich oder fast täglich (an 5 - 7 Tagen die Woche)</td> <td style="text-align: right; padding: 2px;"><input type="checkbox"/>1</td> </tr> <tr> <td style="padding: 2px;">an 3 bis 4 Tagen die Woche</td> <td style="text-align: right; padding: 2px;"><input type="checkbox"/>2</td> </tr> <tr> <td style="padding: 2px;">an 1 bis 2 Tagen die Woche</td> <td style="text-align: right; padding: 2px;"><input type="checkbox"/>3</td> </tr> <tr> <td style="padding: 2px;">an 1 bis 3 Tagen pro Monat</td> <td style="text-align: right; padding: 2px;"><input type="checkbox"/>4</td> </tr> <tr> <td style="padding: 2px;">an 1 bis 2 Tagen pro Vierteljahr</td> <td style="text-align: right; padding: 2px;"><input type="checkbox"/>5</td> </tr> <tr> <td style="padding: 2px;">seltener</td> <td style="text-align: right; padding: 2px;"><input type="checkbox"/>6</td> </tr> <tr> <td style="padding: 2px;">gar nicht (fahre nicht Bus oder Bahn) → bei „gar nicht“ bitte weiter mit Fr. 4</td> <td style="text-align: right; padding: 2px;"><input type="checkbox"/>7</td> </tr> </table>	täglich oder fast täglich (an 5 - 7 Tagen die Woche)	<input type="checkbox"/> 1	an 3 bis 4 Tagen die Woche	<input type="checkbox"/> 2	an 1 bis 2 Tagen die Woche	<input type="checkbox"/> 3	an 1 bis 3 Tagen pro Monat	<input type="checkbox"/> 4	an 1 bis 2 Tagen pro Vierteljahr	<input type="checkbox"/> 5	seltener	<input type="checkbox"/> 6	gar nicht (fahre nicht Bus oder Bahn) → bei „gar nicht“ bitte weiter mit Fr. 4	<input type="checkbox"/> 7
täglich oder fast täglich (an 5 - 7 Tagen die Woche)	<input type="checkbox"/> 1															
an 3 bis 4 Tagen die Woche	<input type="checkbox"/> 2															
an 1 bis 2 Tagen die Woche	<input type="checkbox"/> 3															
an 1 bis 3 Tagen pro Monat	<input type="checkbox"/> 4															
an 1 bis 2 Tagen pro Vierteljahr	<input type="checkbox"/> 5															
seltener	<input type="checkbox"/> 6															
gar nicht (fahre nicht Bus oder Bahn) → bei „gar nicht“ bitte weiter mit Fr. 4	<input type="checkbox"/> 7															

Bitte nur 1 Kreuz!

2.	Welchen Fahrschein nutzen Sie hauptsächlich, wenn Sie die öffentlichen Verkehrsmittel in der Region Hannover nutzen? <i>Bitte nur 1 Kreuz!</i>																			
	<table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 50%; text-align: left;">Tickets (für maximal einen Tag gültig)</th> <th style="width: 50%; text-align: left;">Cards (für mindestens eine Woche gültig)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="padding: 2px;">Kurzstreckenticket (Kurzstreckenkarte) <input type="checkbox"/>01</td> <td style="padding: 2px;">MobilCard (Monatskarte, auch im Abo) <input type="checkbox"/>10</td> </tr> <tr> <td style="padding: 2px;">EinzelTicket (einfache Fahrt, normaler Fahrschein) <input type="checkbox"/>02</td> <td style="padding: 2px;">MobilCard „60plus“ (Monatskarte für Senioren, auch im Abo) <input type="checkbox"/>11</td> </tr> <tr> <td style="padding: 2px;">SammelTicket (Streifenkarte, 4er- oder 6er-Karte) <input type="checkbox"/>03</td> <td style="padding: 2px;">MobilCard „Ausbildung“ (Monatskarte für Schüler und Auszubildende, auch im Abo) <input type="checkbox"/>12</td> </tr> <tr> <td style="padding: 2px;">TagesEinzelTicket S („Sozialticket“) <input type="checkbox"/>04</td> <td style="padding: 2px;">WochenCard „Ausbildung“ (Wochenkarte für Schüler und Auszubildende) <input type="checkbox"/>13</td> </tr> <tr> <td style="padding: 2px;">TagesEinzelTicket (Tageskarte) <input type="checkbox"/>05</td> <td style="padding: 2px;">SparCard Schüler (bis 22 Jahre) <input type="checkbox"/>14</td> </tr> <tr> <td style="padding: 2px;">TagesGruppenTicket (Tageskarte für mehrere Personen) <input type="checkbox"/>06</td> <td style="padding: 2px;">U21-Card oder U21-JahresCard <input type="checkbox"/>15</td> </tr> <tr> <td style="padding: 2px;">sonstige Fahrscheine <input type="checkbox"/>20</td> <td style="padding: 2px;">Schwerbehindertenausweis <input type="checkbox"/>21</td> </tr> <tr> <td style="padding: 2px;">fahre meist ohne Fahrschein <input type="checkbox"/>22</td> <td></td> </tr> </tbody> </table>	Tickets (für maximal einen Tag gültig)	Cards (für mindestens eine Woche gültig)	Kurzstreckenticket (Kurzstreckenkarte) <input type="checkbox"/> 01	MobilCard (Monatskarte, auch im Abo) <input type="checkbox"/> 10	EinzelTicket (einfache Fahrt, normaler Fahrschein) <input type="checkbox"/> 02	MobilCard „60plus“ (Monatskarte für Senioren, auch im Abo) <input type="checkbox"/> 11	SammelTicket (Streifenkarte, 4er- oder 6er-Karte) <input type="checkbox"/> 03	MobilCard „Ausbildung“ (Monatskarte für Schüler und Auszubildende, auch im Abo) <input type="checkbox"/> 12	TagesEinzelTicket S („Sozialticket“) <input type="checkbox"/> 04	WochenCard „Ausbildung“ (Wochenkarte für Schüler und Auszubildende) <input type="checkbox"/> 13	TagesEinzelTicket (Tageskarte) <input type="checkbox"/> 05	SparCard Schüler (bis 22 Jahre) <input type="checkbox"/> 14	TagesGruppenTicket (Tageskarte für mehrere Personen) <input type="checkbox"/> 06	U21-Card oder U21-JahresCard <input type="checkbox"/> 15	sonstige Fahrscheine <input type="checkbox"/> 20	Schwerbehindertenausweis <input type="checkbox"/> 21	fahre meist ohne Fahrschein <input type="checkbox"/> 22		
Tickets (für maximal einen Tag gültig)	Cards (für mindestens eine Woche gültig)																			
Kurzstreckenticket (Kurzstreckenkarte) <input type="checkbox"/> 01	MobilCard (Monatskarte, auch im Abo) <input type="checkbox"/> 10																			
EinzelTicket (einfache Fahrt, normaler Fahrschein) <input type="checkbox"/> 02	MobilCard „60plus“ (Monatskarte für Senioren, auch im Abo) <input type="checkbox"/> 11																			
SammelTicket (Streifenkarte, 4er- oder 6er-Karte) <input type="checkbox"/> 03	MobilCard „Ausbildung“ (Monatskarte für Schüler und Auszubildende, auch im Abo) <input type="checkbox"/> 12																			
TagesEinzelTicket S („Sozialticket“) <input type="checkbox"/> 04	WochenCard „Ausbildung“ (Wochenkarte für Schüler und Auszubildende) <input type="checkbox"/> 13																			
TagesEinzelTicket (Tageskarte) <input type="checkbox"/> 05	SparCard Schüler (bis 22 Jahre) <input type="checkbox"/> 14																			
TagesGruppenTicket (Tageskarte für mehrere Personen) <input type="checkbox"/> 06	U21-Card oder U21-JahresCard <input type="checkbox"/> 15																			
sonstige Fahrscheine <input type="checkbox"/> 20	Schwerbehindertenausweis <input type="checkbox"/> 21																			
fahre meist ohne Fahrschein <input type="checkbox"/> 22																				

3.	Für wie viele Zonen benötigen Sie diesen Fahrschein? <i>Bitte nur 1 Kreuz!</i>	<table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="padding: 2px;">1 Zone</td> <td style="text-align: right; padding: 2px;"><input type="checkbox"/>1</td> </tr> <tr> <td style="padding: 2px;">2 Zonen</td> <td style="text-align: right; padding: 2px;"><input type="checkbox"/>2</td> </tr> <tr> <td style="padding: 2px;">3 Zonen</td> <td style="text-align: right; padding: 2px;"><input type="checkbox"/>3</td> </tr> <tr> <td style="padding: 2px;">4 Zonen (4 Zonen gibt es nur bei Cards!)</td> <td style="text-align: right; padding: 2px;"><input type="checkbox"/>4</td> </tr> </table>	1 Zone	<input type="checkbox"/> 1	2 Zonen	<input type="checkbox"/> 2	3 Zonen	<input type="checkbox"/> 3	4 Zonen (4 Zonen gibt es nur bei Cards!)	<input type="checkbox"/> 4
1 Zone	<input type="checkbox"/> 1									
2 Zonen	<input type="checkbox"/> 2									
3 Zonen	<input type="checkbox"/> 3									
4 Zonen (4 Zonen gibt es nur bei Cards!)	<input type="checkbox"/> 4									

4.	Die Region Hannover bietet für einen bestimmten Personenkreis vergünstigte Fahrscheine für Bus und Bahn unter dem Namen „TagesEinzelTicket S“ bzw. „Sozialticket“ an. Ist Ihnen dieses „TagesEinzelTicket S“ bzw. „Sozialticket“ bekannt?	<table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 50%; text-align: center; vertical-align: top;"> ja, ist mir bekannt <input type="checkbox"/>1 </td> <td style="width: 50%; text-align: center; vertical-align: top;"> nein, ist mir nicht bekannt <input type="checkbox"/>2 → Bitte beantworten Sie nun die Fragen 16 bis 19 auf der letzten Seite </td> </tr> </table>	ja, ist mir bekannt <input type="checkbox"/> 1	nein, ist mir nicht bekannt <input type="checkbox"/> 2 → Bitte beantworten Sie nun die Fragen 16 bis 19 auf der letzten Seite
ja, ist mir bekannt <input type="checkbox"/> 1	nein, ist mir nicht bekannt <input type="checkbox"/> 2 → Bitte beantworten Sie nun die Fragen 16 bis 19 auf der letzten Seite			

5. Wie sehr können Sie persönlich den folgenden Aussagen zum „TagesEinzelTicket S“ bzw. „Sozialticket“ zustimmen?		trifft voll und ganz zu	trifft eher zu	teils, teils	trifft weniger zu	trifft gar nicht zu
01	für mich persönlich bedeutet das „TagesEinzelTicket S“ eine Ersparnis	<input type="checkbox"/> ₁	<input type="checkbox"/> ₂	<input type="checkbox"/> ₃	<input type="checkbox"/> ₄	<input type="checkbox"/> ₅
02	ich fahre mit dem „TagesEinzelTicket S“ häufiger Bus und Bahn als früher	<input type="checkbox"/> ₁	<input type="checkbox"/> ₂	<input type="checkbox"/> ₃	<input type="checkbox"/> ₄	<input type="checkbox"/> ₅
03	die Nutzung des „TagesEinzelTicket S“ empfinde ich als einfach und unkompliziert	<input type="checkbox"/> ₁	<input type="checkbox"/> ₂	<input type="checkbox"/> ₃	<input type="checkbox"/> ₄	<input type="checkbox"/> ₅
04	mir persönlich gefällt das „TagesEinzelTicket S“ sehr gut	<input type="checkbox"/> ₁	<input type="checkbox"/> ₂	<input type="checkbox"/> ₃	<input type="checkbox"/> ₄	<input type="checkbox"/> ₅
6. Ist Ihnen bekannt, welche Voraussetzungen Sie erfüllen müssen, um das „TagesEinzelTicket S“ bzw. das „Sozialticket“ nutzen zu können? (Die Voraussetzungen sind eine „Region S-Karte“ oder der „HannoverAktiv-Pass“ und der Besitz einer gültigen Wertmarke)		ja, die Voraussetzungen sind mir bekannt <input type="checkbox"/> ₁		nein, die Voraussetzungen sind mir <u>nicht</u> bekannt <input type="checkbox"/> ₂		
7. Haben Sie die „Region-S-Karte“ bzw. den „HannoverAktiv-Pass“ erhalten? (Bewohner der Region bekommen eine „Region S-Karte“, Bewohner der Stadt einen „Hannover Aktiv-Pass“ zugesandt)		ja, habe ich erhalten <input type="checkbox"/> ₁		nein, habe ich nicht <u>nicht</u> erhalten <input type="checkbox"/> ₂ → weiter mit Frage 9		
8. Wie oft haben Sie sich bisher schon eine Wertmarke für 4 Euro monatlich für die „Region-S-Karte“ bzw. den „HannoverAktiv-Pass“ gekauft? <i>Bitte nur 1 Kreuz!</i>		noch nie <input type="checkbox"/> ₁				
		1 mal <input type="checkbox"/> ₂				
		2 mal <input type="checkbox"/> ₃				
		3 mal oder öfters <input type="checkbox"/> ₄				
9. Haben Sie das „TagesEinzelTicket S“ bzw. das „Sozialticket“ bereits genutzt?		ja, habe das „TagesEinzelTicket S“ bereits genutzt <input type="checkbox"/> ₁		nein, habe „TagesEinzelTicket S“ bisher <u>nicht</u> genutzt <input type="checkbox"/> ₂ → weiter mit Frage 15		

Frage 10 bis 14 bitte nur beantworten, wenn Sie das „TagesEinzelTicket S“ bzw. das „Sozialticket“ bereits genutzt haben!

10. Wie oft nutzen Sie das „TagesEinzelTicket S“ bzw. „Sozialticket“ in der Regel? <i>Bitte nur 1 Kreuz!</i>		täglich oder fast täglich (an 5 - 7 Tagen die Woche)	<input type="checkbox"/> ₁
		an 3 bis 4 Tagen die Woche	<input type="checkbox"/> ₂
		an 1 bis 2 Tagen die Woche	<input type="checkbox"/> ₃
		an 1 bis 3 Tagen pro Monat	<input type="checkbox"/> ₄
		seltener als 1mal im Monat	<input type="checkbox"/> ₅
11. Für wie viele Zonen benötigen Sie Ihr „TagesEinzelTicket S“ bzw. „Sozialticket“ in der Regel? <i>Bitte nur 1 Kreuz!</i>		1 Zone	<input type="checkbox"/> ₁
		2 Zonen	<input type="checkbox"/> ₂
		3 Zonen	<input type="checkbox"/> ₃
12. Nutzen Sie außer dem „TagesEinzelTicket S“ bzw. „Sozialticket“ auch noch weitere Fahrscheine, um die öffentlichen Verkehrsmittel in der Region zu nutzen?		ja, ich nutze auch noch weitere Fahrscheine neben dem „TagesEinzelTicket S“ <input type="checkbox"/> ₁	nein, ich nutze nur das „TagesEinzelTicket S“ <input type="checkbox"/> ₂

13. **Bevor Sie das „TagesEinzelTicket S“ bzw. „Sozialticket“ das erste Mal gekauft haben: Welche Art von Fahrschein haben Sie davor hauptsächlich genutzt?** *Bitte nur 1 Kreuz!*

Tickets (für maximal einen Tag gültig)		Cards (für mindestens eine Woche gültig)	
KurzstreckenTicket (Kurzstreckenkarte)	<input type="checkbox"/> ₀₁	MobilCard (Monatskarte, auch im Abo)	<input type="checkbox"/> ₁₀
EinzelTicket (einfache Fahrt, normaler Fahrschein)	<input type="checkbox"/> ₀₂	MobilCard „60plus“ (Monatskarte für Senioren, auch im Abo)	<input type="checkbox"/> ₁₁
SammelTicket (Streifenkarte, 4er- oder 6er-Karte)	<input type="checkbox"/> ₀₃	MobilCard „Ausbildung“ (Monatskarte für Schüler und Auszubildende, auch im Abo)	<input type="checkbox"/> ₁₂
ErmäßigungsTicket (in Verbindung mit dem HannoverPass)	<input type="checkbox"/> ₀₄	WochenCard „Ausbildung“ (Wochenkarte für Schüler und Auszubildende)	<input type="checkbox"/> ₁₃
TagesEinzelTicket (Tageskarte)	<input type="checkbox"/> ₀₅	SparCard Schüler (bis 22 Jahre)	<input type="checkbox"/> ₁₄
TagesGruppenTicket (Tageskarte für mehrere Personen)	<input type="checkbox"/> ₀₆	U21-Card oder U21-JahresCard	<input type="checkbox"/> ₁₅
sonstige Fahrscheine	<input type="checkbox"/> ₂₀	Schwerbehindertenausweis	<input type="checkbox"/> ₂₁
bin meist ohne Fahrschein gefahren	<input type="checkbox"/> ₂₂		
bin vorher <u>nicht</u> mit öffentlichen Verkehrsmitteln gefahren	<input type="checkbox"/> ₂₃		

14. **Wie oft haben Sie die öffentlichen Verkehrsmittel in der Region Hannover genutzt, bevor Sie das erste Mal ein „TagesEinzelTicket S“ bzw. ein „Sozialticket“ gekauft haben?** (mit den öffentlichen Verkehrsmitteln sind Busse, Stadtbahnen, S-Bahn und Regionalzüge gemeint) *Bitte nur 1 Kreuz!*

täglich oder fast täglich (an 5 - 7 Tagen die Woche)	<input type="checkbox"/> ₁
an 3 bis 4 Tagen die Woche	<input type="checkbox"/> ₂
an 1 bis 2 Tagen die Woche	<input type="checkbox"/> ₃
an 1 bis 3 Tagen pro Monat	<input type="checkbox"/> ₄
an 1 bis 2 Tagen pro Vierteljahr	<input type="checkbox"/> ₅
seltener	<input type="checkbox"/> ₆

Bitte beantworten Sie nun die Fragen 16 bis 19 auf der nächsten Seite!

Frage 15 bitte nur beantworten, wenn Sie das „TagesEinzelTicket S“ bzw. „Sozialticket“ bisher nicht genutzt haben!

15. **Warum haben Sie bisher noch kein „TagesEinzelTicket S“ bzw. „Sozialticket“ genutzt?** *Bitte kreuzen Sie maximal Ihre 3 wichtigsten Gründe an!*

Falls Sie Ihre Gründe in der Aufzählung nicht finden, tragen Sie sie bitte unter „andere Gründe“ ein!

ich weiß nicht, ob ich zu dem Kreis der berechtigten Personen gehöre	<input type="checkbox"/> ₀₁
ich habe keine Unterlagen zum „TagesEinzelTicket S“ bzw. „Sozialticket“ erhalten	<input type="checkbox"/> ₀₂
kenne den genauen Ablauf der Nutzung nicht	<input type="checkbox"/> ₀₃
das ist mir zu umständlich	<input type="checkbox"/> ₀₄
ich weiß nicht, wo ich die Wertmarke kaufen kann	<input type="checkbox"/> ₀₅
ich weiß nicht, wo ich das „TagesEinzelTicket S“ bzw. das „Sozialticket“ kaufen kann	<input type="checkbox"/> ₀₆
die Wertmarke ist mir zu teuer	<input type="checkbox"/> ₀₇
das „TagesEinzelTicket S“ bzw. das „Sozialticket“ ist mir zu teuer	<input type="checkbox"/> ₀₈
ich nutze lieber andere Fahrscheinarten	<input type="checkbox"/> ₀₉
ich nutze keine öffentlichen Verkehrsmittel in der Region Hannover	<input type="checkbox"/> ₁₀
ich habe andere Gründe. Bitte notieren:	<input type="checkbox"/> ₁₁

Bitte beantworten Sie nun die Fragen 16 bis 19 auf der nächsten Seite!

Statistik

Damit die Region Hannover die Nutzung des „TagesEinzelTicket S“ bzw. „Sozialtickets“ besser bewerten kann, beantworten Sie doch bitte noch die folgenden Fragen zur Statistik.

16. Sind Sie weiblich oder männlich?	weiblich <input type="checkbox"/> ₁	männlich <input type="checkbox"/> ₂	
17. Welcher Altersgruppe gehören Sie an?	unter 18 Jahren	<input type="checkbox"/> ₁	
	18 bis 24 Jahre	<input type="checkbox"/> ₂	
	25 bis 34 Jahre	<input type="checkbox"/> ₃	
	35 bis 44 Jahre	<input type="checkbox"/> ₄	
	45 bis 54 Jahre	<input type="checkbox"/> ₅	
	55 bis 64 Jahre	<input type="checkbox"/> ₆	
	65 Jahre und älter	<input type="checkbox"/> ₇	
18. Wo wohnen Sie?			
Stadt Hannover	<input type="checkbox"/> ₀₁	Neustadt am Rübenberge	<input type="checkbox"/> ₁₂
Barsinghausen	<input type="checkbox"/> ₀₂	Pattensen	<input type="checkbox"/> ₁₃
Burgdorf	<input type="checkbox"/> ₀₃	Ronnenberg	<input type="checkbox"/> ₁₄
Burgwedel	<input type="checkbox"/> ₀₄	Seelze	<input type="checkbox"/> ₁₅
Garbsen	<input type="checkbox"/> ₀₅	Sehnde	<input type="checkbox"/> ₁₆
Gehrden	<input type="checkbox"/> ₀₆	Springe	<input type="checkbox"/> ₁₇
Hemmingen	<input type="checkbox"/> ₀₇	Uetze	<input type="checkbox"/> ₁₈
Isernhagen	<input type="checkbox"/> ₀₈	Wedemark	<input type="checkbox"/> ₁₉
Laatzen	<input type="checkbox"/> ₀₉	Wennigsen (Deister)	<input type="checkbox"/> ₂₀
Langenhagen	<input type="checkbox"/> ₁₀	Wunstorf	<input type="checkbox"/> ₂₁
Lehrte	<input type="checkbox"/> ₁₁		
19. Welche Form der staatlichen Unterstützung erhalten Sie?	nach <u>SGB II</u> (Arbeitslosengeld II, Hartz IV oder Sozialgeld; wird über die JobCenter ausgezahlt)	<input type="checkbox"/> ₁	
	nach <u>SGB XII</u> (Sozialhilfe, Hilfe zum Lebensunterhalt oder Grundsicherung; wird über die Sozialämter ausgezahlt)	<input type="checkbox"/> ₂	
	andere Formen der Unterstützung	<input type="checkbox"/> ₃	

Vielen Dank, dass Sie diesen Fragebogen ausgefüllt haben!

Bitte stecken Sie den Fragebogen in den beiliegenden Briefumschlag und werfen Sie ihn möglichst bald, spätestens jedoch am **14. April 2010**, in einen Briefkasten ein.

Präsentation:

„Evaluation Sozialtarif in der Region Hannover“

im Auftrag der Region Hannover

Hannover, im Mai 2010

Ablauf

I. Untersuchungsanlage und Stichprobenbeschreibung

II. Ergebnisse im Detail

1. Strukturdaten
Nutzung des ÖPNV (Intensität, Fahrscheine, Tarifzonen)
2. Bekanntheit „TagesEinzelTicket S“ (Sozialticket)
Produktprofil, Bekanntheit der Voraussetzungen zur Nutzung
3. Nutzung des „TagesEinzelTicket S“
Nutzungsintensität, genutzte Fahrscheinart vor Nutzung des „Sozialticket“
4. Nicht-Nutzungsgründe des „TagesEinzelTicket S“

III. Zusammenfassung

Untersuchungsanlage

HINTERGRUND UND ZIEL:

Die Region Hannover hat zum Oktober 2009 ein „Sozialticket“ für einen betroffenen Personenkreis eingeführt. Im Rahmen einer Befragung dieser Personen sollen die **Nutzung des Sozialtickets** sowie etwaige Nicht-Nutzungsgründe ermittelt werden, um das Angebot bewerten und u.U. bedarfsorientiert modifizieren zu können.

METHODE:

Schriftliche Befragung anhand eines strukturierten Fragebogens. Die Auswahl der Zielpersonen, Versand und Rücksendungsabwicklung erfolgten durch die Region Hannover.

ZIELGRUPPE UND STICHPROBE:

Grundgesamtheit der Untersuchung bilden die volljährigen Leistungsempfänger der Region Hannover nach SGB II und SGB XII. Sie umfasst **n = 105.699 Personen**. Per Zufallsverfahren wurden durch die Region Hannover 8.006 Personen ausgewählt und angeschrieben. 220 Briefe waren nicht zustellbar, 1.265 Personen haben den Bogen zurückgeschickt, **n = 1.252 gültige Bögen (Rücklauf 16,1%)** konnten für die weiteren Analysen verarbeitet werden.

BEFRAGUNGSZEITRAUM:

Die Befragungen fanden in der Zeit vom **29. März bis 20. April 2010** statt.

Hinweise zur Aussagekraft der Ergebnisse

Die **Stichprobe repräsentiert 105.699 Personen** im Alter ab 18 Jahren aus den Bereichen SGB II und SGB XII, die außerhalb von Einrichtungen leben. **1% in der Gesamtbasis stehen damit stellvertretend für ca. 850 Personen.**

Hinweis für die Übertragbarkeit der Ergebnisse:

Der methodische Ansatz der schriftlichen Befragung hat den Vorteil, dass alle per Zufall ausgewählten Personen die gleiche Chance haben, an der Befragung teilnehmen zu können.

Aus sozialwissenschaftlichen Untersuchungen ist jedoch bekannt, dass die Teilnahme an Befragungen u.a. vom persönlichen Involvement am Befragungsthema abhängig ist. Es ist daher nicht auszuschließen, dass Personen, für die die Nutzung des öffentlichen Nahverkehrs nicht von Interesse ist, auch in höherem Umfang nicht an der Untersuchung teilgenommen haben und daher die Ergebnisse in einem nicht bekannten Umfang verzerren.

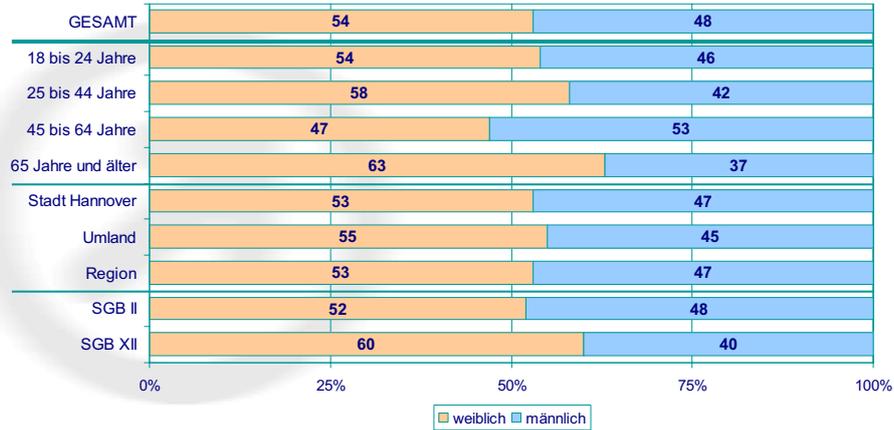
Zu berücksichtigen ist dabei, dass aufgrund der hohen Datenschutzerfordernisse im Sozialbereich kein Befragungsinstrument anwendbar ist, das ohne jede Verzerrungen arbeitet.

Hinweis zur Kennzeichnung der Charts: Die Fragennummern (z.B. „01“) beziehen sich auf die entsprechende Fragennummer im Fragebogen.

Stichprobenbeschreibung:

16: Geschlecht

- Basis n = 1.202 -



Angaben in %

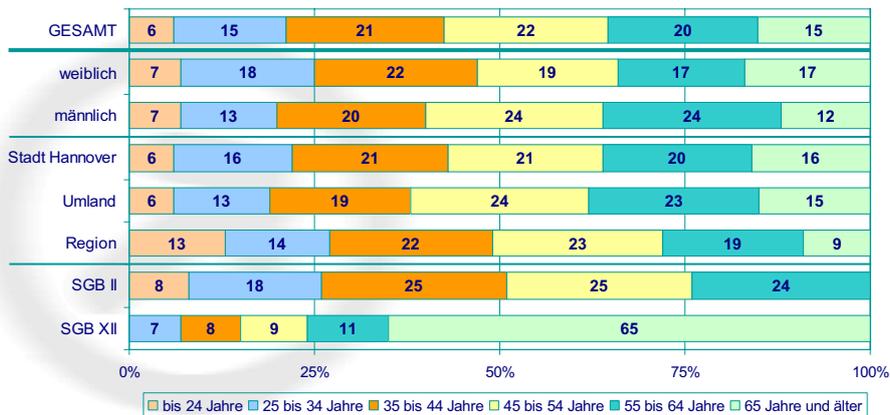
Internet: www.e-mares.de Tel.: 0511-590 917 0

10-0102 Chart Nr. 5

Copyright by e-mares 2010

17: Altersgruppe

- Basis n = 1.226 -



Angaben in %

Internet: www.e-mares.de Tel.: 0511-590 917 0

10-0102 Chart Nr. 6

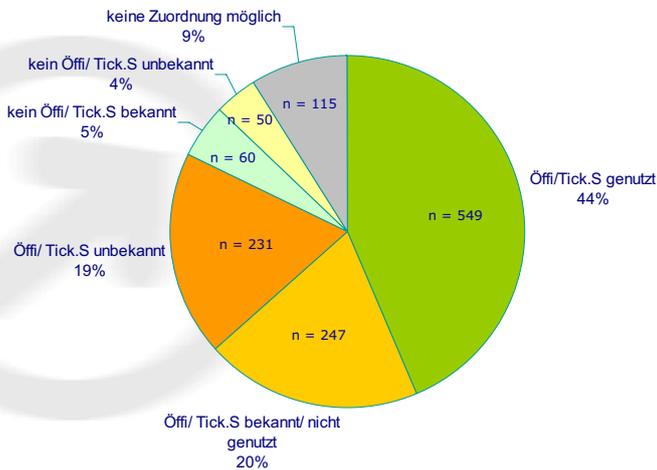
Copyright by e-mares 2010

Übersicht „Sozialticket-Typologie“

(Zuordnung über Fr. 1: „Nutzung des öffentlichen Nahverkehrs“ („Öffi“); Fr. 4: „Sozialticket bekannt“ und Fr. 9: „Sozialticket genutzt“.
„keine Zuordnung möglich“ aufgrund fehlender Antworten in den betroffenen Fragen)



- Basis n = 1.252 -



Internet: www.e-mares.de Tel.: 0511-590 917 0

10-0102 Chart Nr. 7

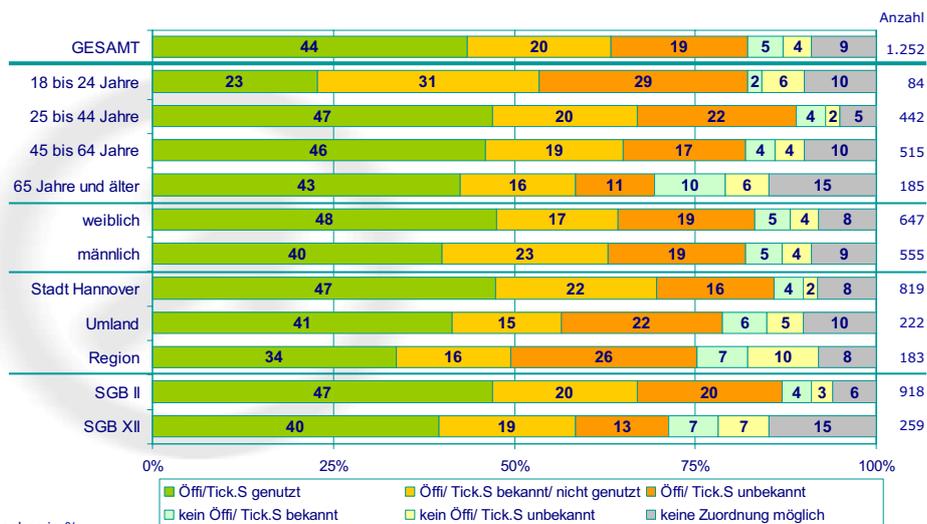
Copyright by e-mares 2010

Übersicht „Sozialticket-Typologie“

(Zuordnung über Fr. 1: „Nutzung des öffentlichen Nahverkehrs“ („Öffi“); Fr. 4: „Sozialticket bekannt“ und Fr. 9: „Sozialticket genutzt“.
„keine Zuordnung möglich“ aufgrund fehlender Antworten in den betroffenen Fragen)



- Basis n = 1.252 -



Angaben in %

Internet: www.e-mares.de Tel.: 0511-590 917 0

10-0102 Chart Nr. 8

Copyright by e-mares 2010

I. Untersuchungsanlage und Stichprobenbeschreibung

II. Ergebnisse im Detail

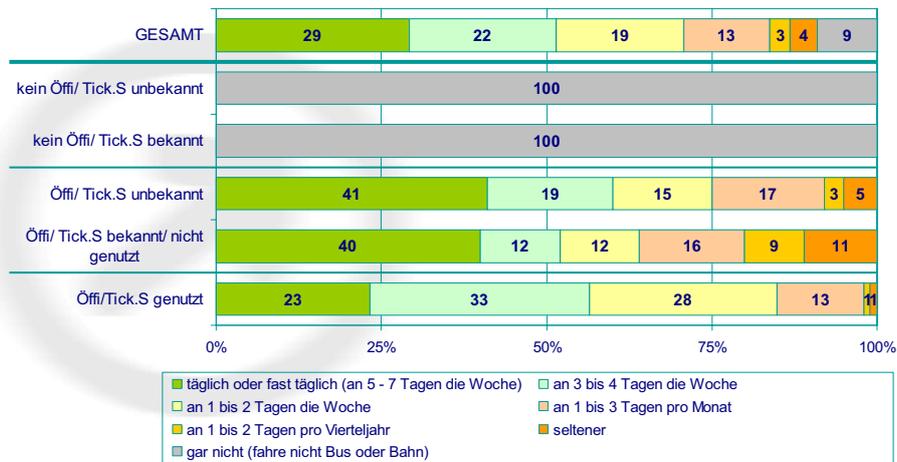
1. Strukturdaten
Nutzung des ÖPNV (Intensität, Fahrscheine, Tarifzonen)
2. Bekanntheit „TagesEinzelTicket S“ (Sozialticket)
Produktprofil, Bekanntheit der Voraussetzungen zur Nutzung
3. Nutzung des „TagesEinzelTicket S“
Nutzungsintensität, genutzte Fahrscheinart vor Nutzung des „Sozialticket“
4. Nicht-Nutzungsgründe des „TagesEinzelTicket S“

III. Zusammenfassung

II. Ergebnisse im Detail:

01: **Wie oft haben Sie in den letzten Monaten seit Oktober 2009 die öffentlichen Verkehrsmittel in der Region Hannover genutzt?**

- Basis n = 1.205 -

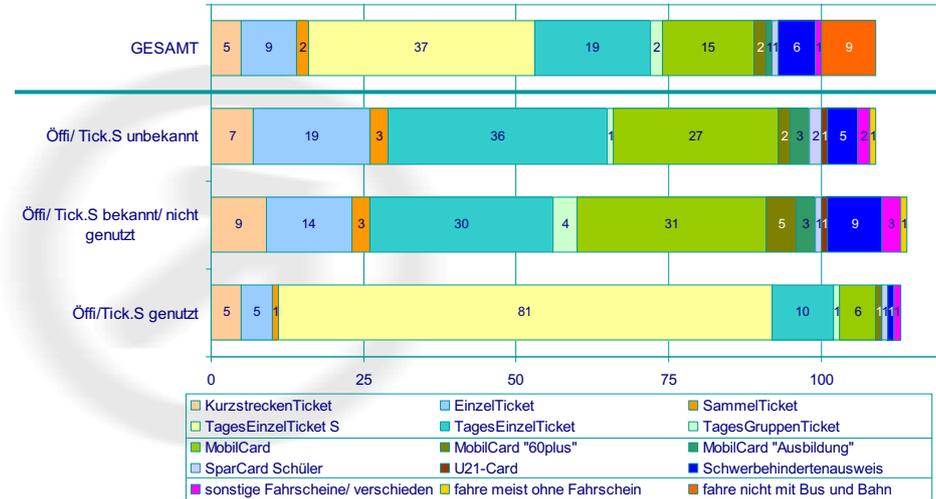


02: Welchen Fahrschein nutzen Sie hauptsächlich, wenn Sie die öffentlichen Verkehrsmittel in der Region Hannover nutzen?



(Hinweis: 9% der Befragten haben mehrere Fahrscheine angekreuzt)

- Basis n = 1.202 -



Angaben in %

Internet: www.e-mares.de Tel.: 0511-590 917 0

10-0102 Chart Nr. 11

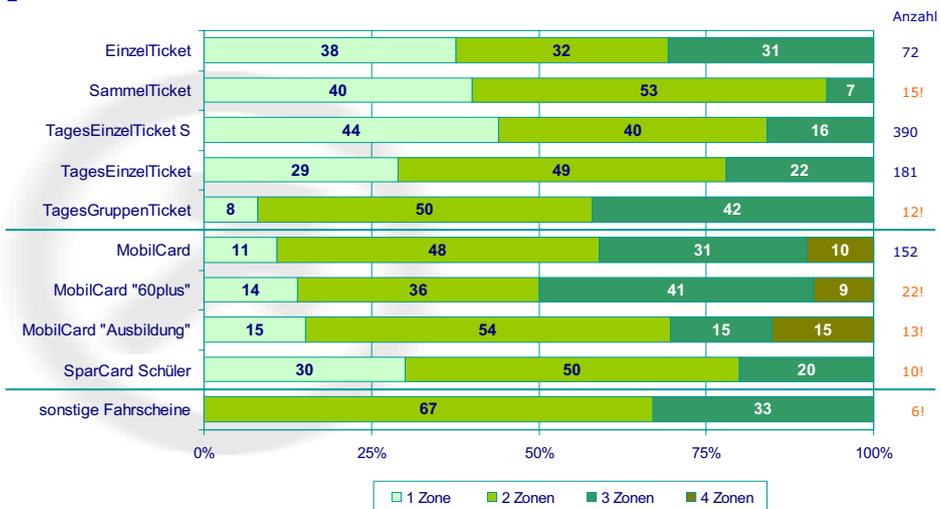
Copyright by e-mares 2010

03: Für wie viele Zonen benötigen Sie diesen (hauptsächlich genutzten) Fahrschein?



Hinweis: Es wurden nur die Fälle berücksichtigt, die in Fr.2 (Fahrscheinart) keine Mehrfachangaben genannt haben. Etwaige Tarifzonenangaben von Nutzern von Kurzstreckenticket, U21-Card, Schwerbehindertenausweis oder Nutzer ohne Fahrausweis wurden nicht gewertet.

- Basis n = 873 -



Angaben in %

Internet: www.e-mares.de Tel.: 0511-590 917 0

10-0102 Chart Nr. 12

Copyright by e-mares 2010

04: Die Region Hannover bietet für einen bestimmten Personenkreis vergünstigte Fahrscheine für Bus und Bahn unter dem Namen „TagesEinzelTicket S“ bzw. „Sozialticket“ an.

Ist Ihnen dieses „TagesEinzelTicket S“ bzw. „Sozialticket“ bekannt?

- Basis n = 1.212 -



Angaben in %

Internet: www.e-mares.de Tel.: 0511-590 917 0

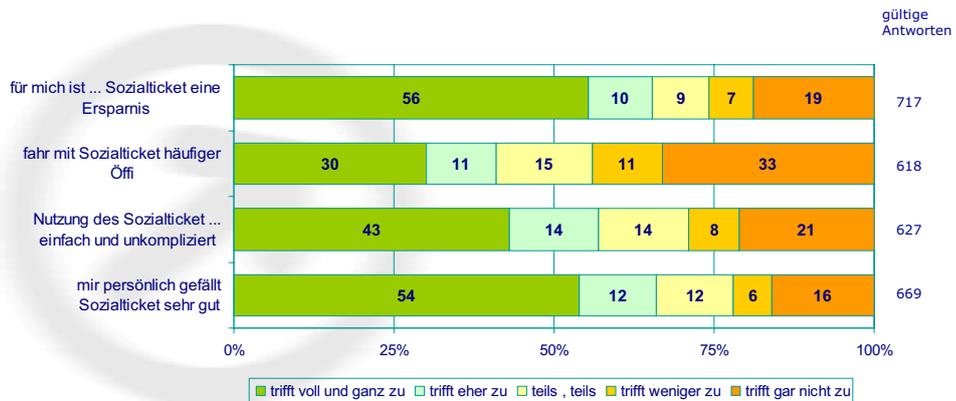
10-0102 Chart Nr. 13

Copyright by e-mares 2010

05: Wie sehr können Sie persönlich den folgenden Aussagen zum „TagesEinzelTicket S“ bzw. „Sozialticket“ zustimmen?

Filter: Nur Personen, denen das Sozialticket bekannt ist.

- Basis n = 627 - 717 -



Angaben in %

Internet: www.e-mares.de Tel.: 0511-590 917 0

10-0102 Chart Nr. 14

Copyright by e-mares 2010

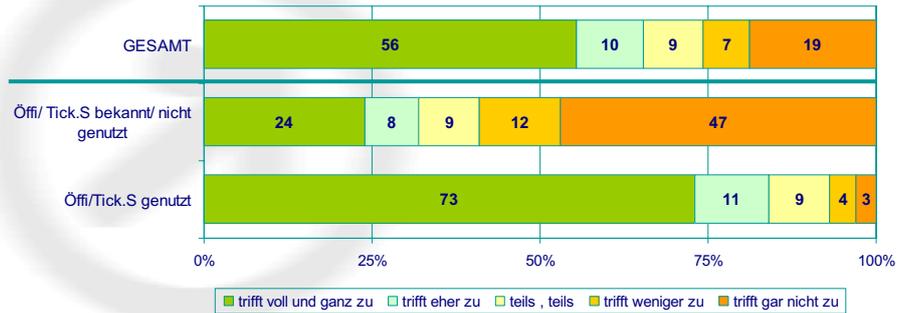
05: **Wie sehr können Sie persönlich den folgenden Aussagen zum „TagesEinzelTicket S“ bzw. „Sozialticket“ zustimmen?**



Filter: Nur Personen, denen das Sozialticket bekannt ist.

- Basis n = 717 -

„für mich persönlich bedeutet das „TagesEinzelTicket S“ eine Ersparnis“



Angaben in %

Internet: www.e-mares.de Tel.: 0511-590 917 0

10-0102 Chart Nr. 15

Copyright by e-mares 2010

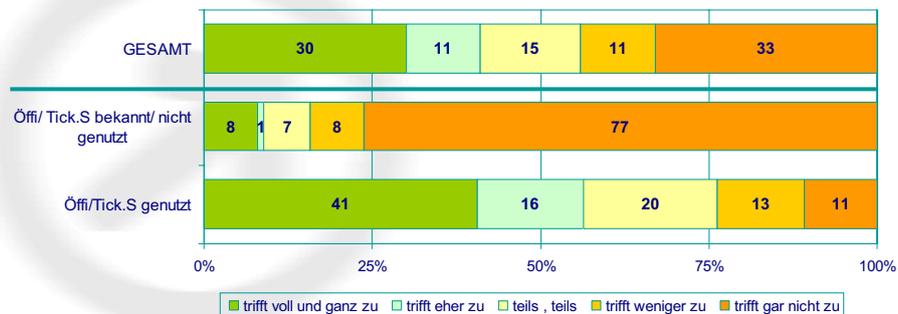
05: **Wie sehr können Sie persönlich den folgenden Aussagen zum „TagesEinzelTicket S“ bzw. „Sozialticket“ zustimmen?**



Filter: Nur Personen, denen das Sozialticket bekannt ist.

- Basis n = 618 -

„ich fahre mit dem „TagesEinzelTicket S“ häufiger Bus und Bahn als früher“
 (sinngemäß für die Nicht-Nutzer: „ich würde mit dem „TagesEinzelTicket S“ häufiger Bus u. Bahn fahren“)



Angaben in %

Internet: www.e-mares.de Tel.: 0511-590 917 0

10-0102 Chart Nr. 16

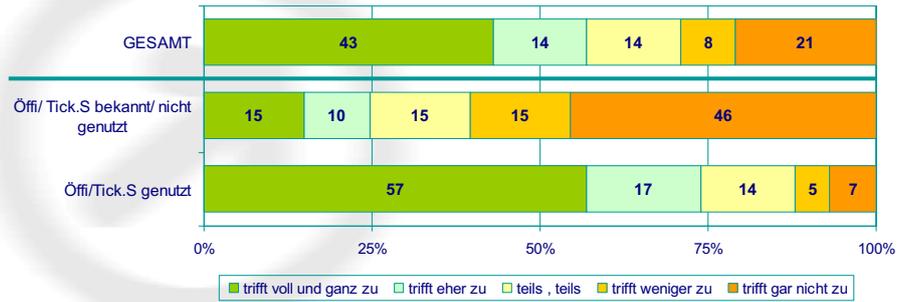
Copyright by e-mares 2010

05: **Wie sehr können Sie persönlich den folgenden Aussagen zum „TagesEinzelTicket S“ bzw. „Sozialticket“ zustimmen?**

Filter: Nur Personen, denen das Sozialticket bekannt ist.

- Basis n = 627 -

„die Nutzung des „TagesEinzelTicket S“ empfinde ich als einfach und unkompliziert“



Angaben in %

Internet: www.e-mares.de Tel.: 0511-590 917 0

10-0102 Chart Nr. 17

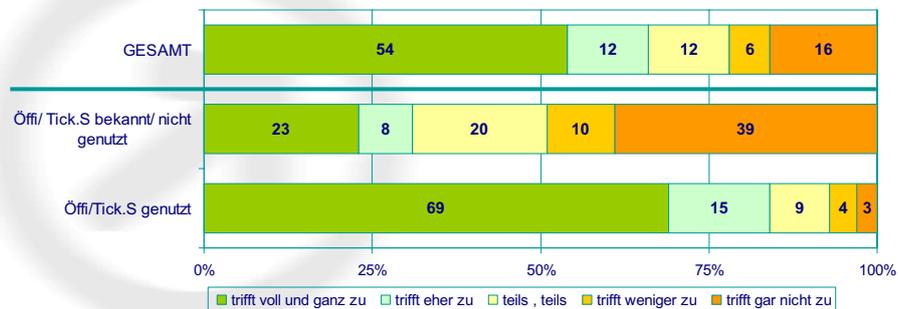
Copyright by e-mares 2010

05: **Wie sehr können Sie persönlich den folgenden Aussagen zum „TagesEinzelTicket S“ bzw. „Sozialticket“ zustimmen?**

Filter: Nur Personen, denen das Sozialticket bekannt ist.

- Basis n = 669 -

„mir persönlich gefällt das „TagesEinzelTicket S“ sehr gut“



Angaben in %

Internet: www.e-mares.de Tel.: 0511-590 917 0

10-0102 Chart Nr. 18

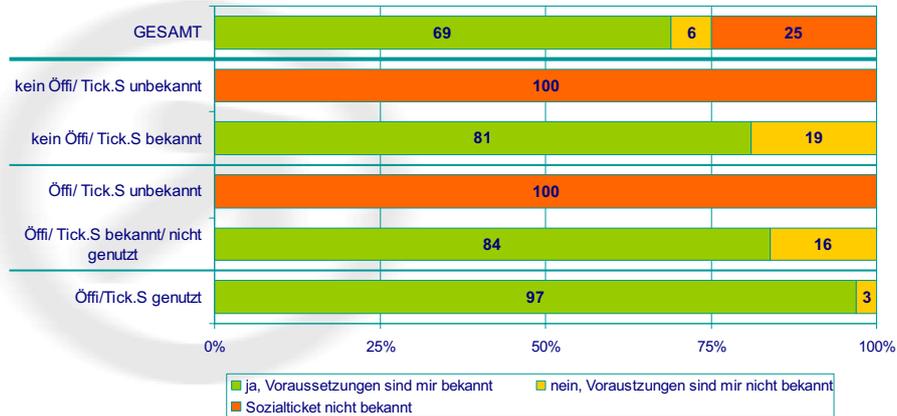
Copyright by e-mares 2010

06: Ist Ihnen bekannt, welche Voraussetzungen Sie erfüllen müssen, um das „TagesEinzelTicket S“ bzw. das „Sozialticket“ nutzen zu können?

(Die Voraussetzungen sind eine „Region S-Karte“ oder der „HannoverAktiv-Pass“ und der Besitz einer gültigen Wertmarke)



- Basis n = 1.160 -



Angaben in %

Internet: www.e-mares.de Tel.: 0511-590 917 0

10-0102 Chart Nr. 19

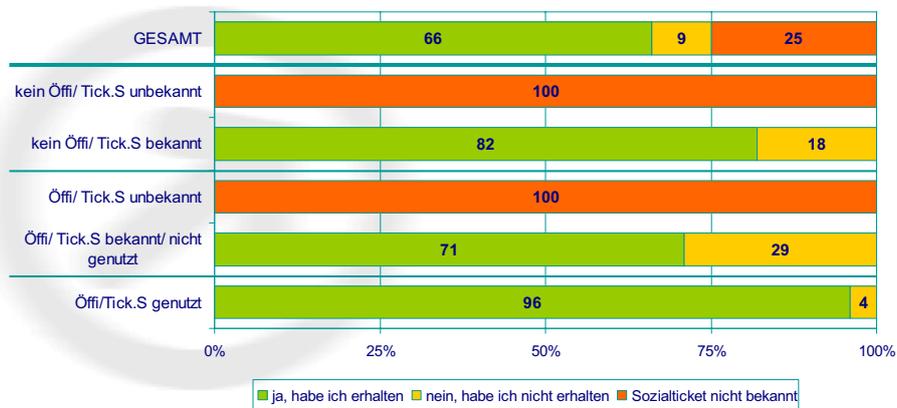
Copyright by e-mares 2010

07: Haben Sie die „Region S-Karte“ bzw. den „HannoverAktiv-Pass“ erhalten?

(Bewohner der Region bekommen eine „Region S-Karte“, Bewohner der Stadt einen HannoverAktiv-Pass“ zugesandt.)



- Basis N = 1.166 -



Angaben in %

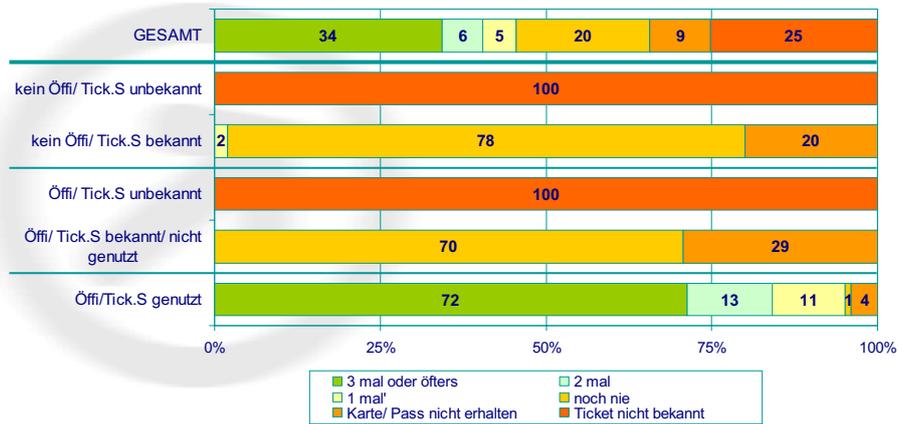
Internet: www.e-mares.de Tel.: 0511-590 917 0

10-0102 Chart Nr. 20

Copyright by e-mares 2010

08: **Wie oft haben Sie sich bisher schon eine Wertmarke für 4 Euro monatlich für die „Region S-Karte“ bzw. den „HannoverAktiv-Pass“ gekauft?**

- Basis N = 1.159 -



Angaben in %

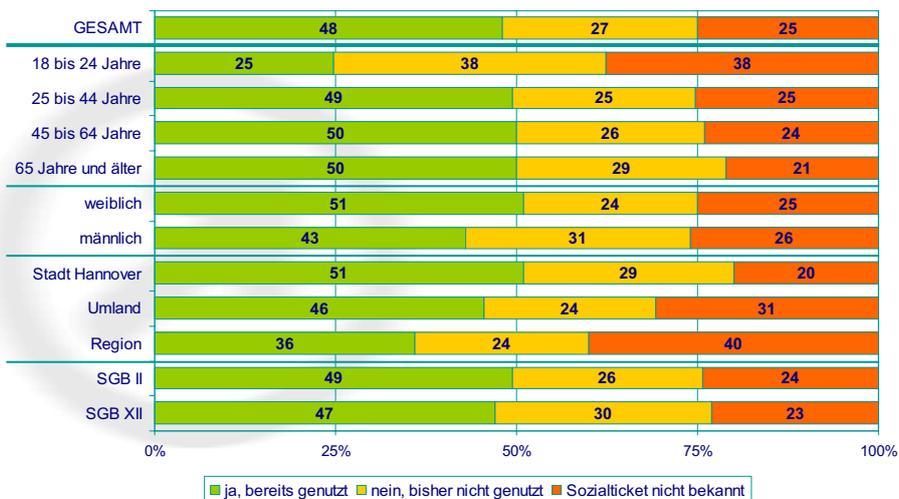
Internet: www.e-mares.de Tel.: 0511-590 917 0

10-0102 Chart Nr. 21

Copyright by e-mares 2010

09: **Haben Sie das „TagesEinzelTicket S“ bzw. das „Sozialticket“ bereits genutzt?**

- Basis n = 1.149 -



Angaben in %

Internet: www.e-mares.de Tel.: 0511-590 917 0

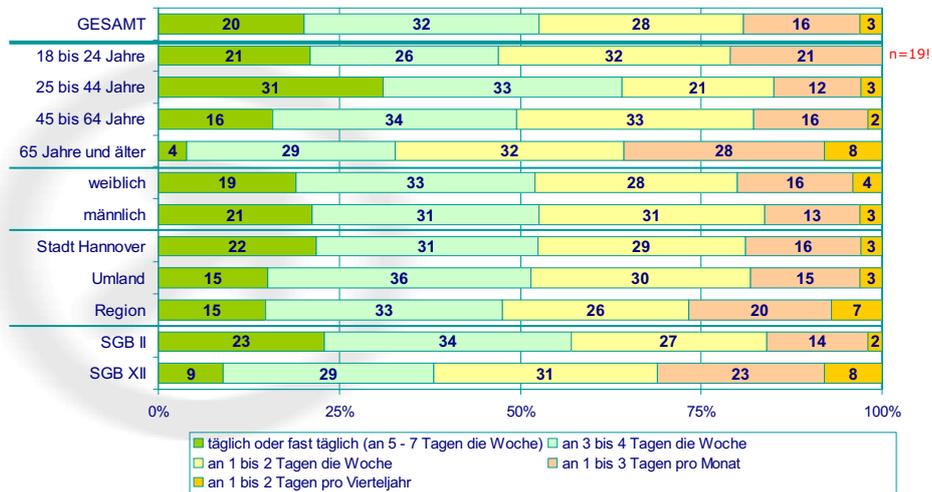
10-0102 Chart Nr. 22

Copyright by e-mares 2010

10: **Wie oft nutzen Sie das „TagesEinzelTicket S“ bzw. das „Sozialticket“ in der Regel?**

Filter: Nur Personen, die das Sozialticket bereits genutzt haben.

- Basis n = 537 -



Angaben in %

Internet: www.e-mares.de Tel.: 0511-590 917 0

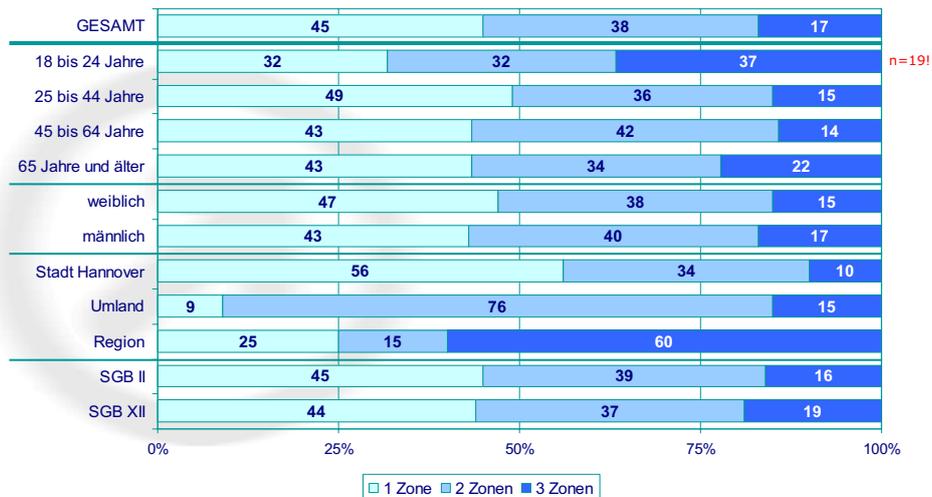
10-0102 Chart Nr. 23

Copyright by e-mares 2010

11: **Für wie viele Zonen benötigen Sie Ihr „TagesEinzelTicket S“ bzw. das „Sozialticket“ in der Regel?**

Filter: Nur Personen, die das Sozialticket bereits genutzt haben.

- Basis n = 531 -



Angaben in %

Internet: www.e-mares.de Tel.: 0511-590 917 0

10-0102 Chart Nr. 24

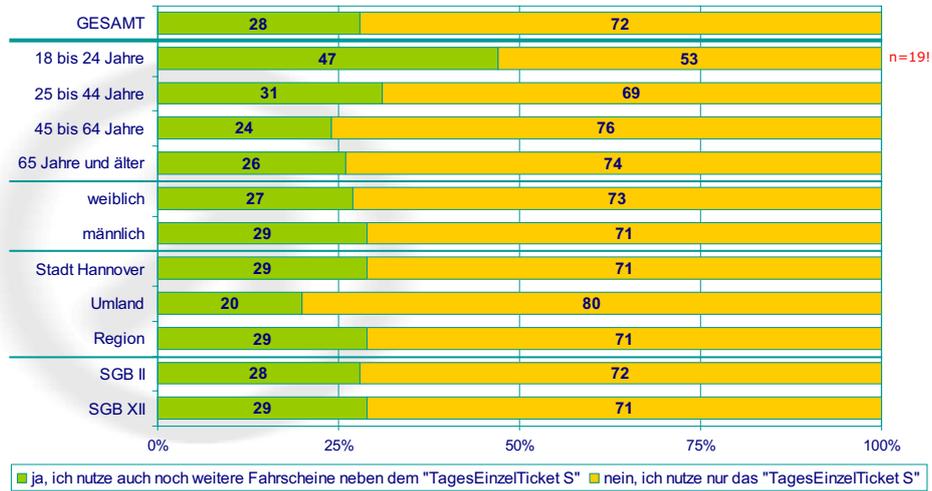
Copyright by e-mares 2010

12: **Nutzen Sie außer dem „TagesEinzelTicket S“ bzw. dem „Sozialticket“ auch noch weitere Fahrscheine, um die öffentlichen Verkehrsmittel in der Region zu nutzen?**



Filter: Nur Personen, die das Sozialticket bereits genutzt haben.

- Basis n = 530 -

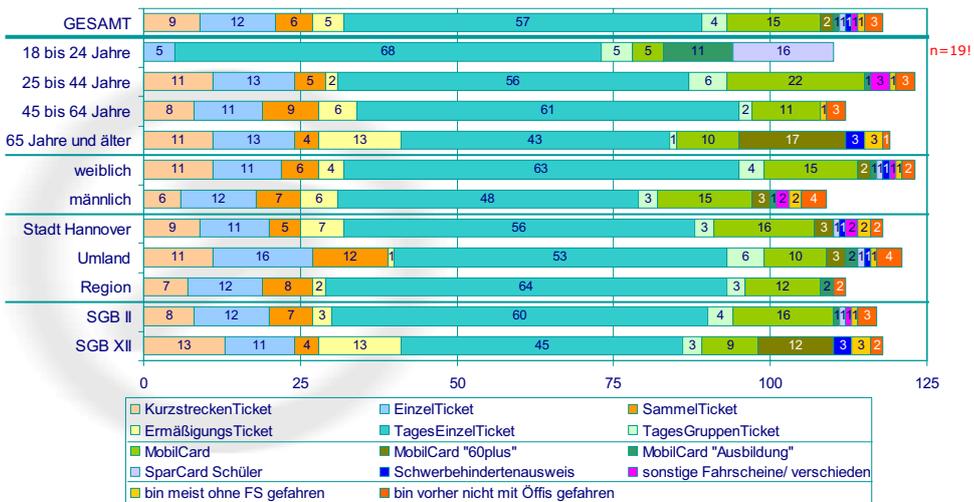


13: **Bevor Sie das „TagesEinzelTicket S“ bzw. „Sozialticket“ das erste Mal gekauft haben: Welche Art von Fahrschein haben Sie davor hauptsächlich genutzt?**



Filter: Nur Personen, die das Sozialticket bereits genutzt haben.

- Basis n = 534 -

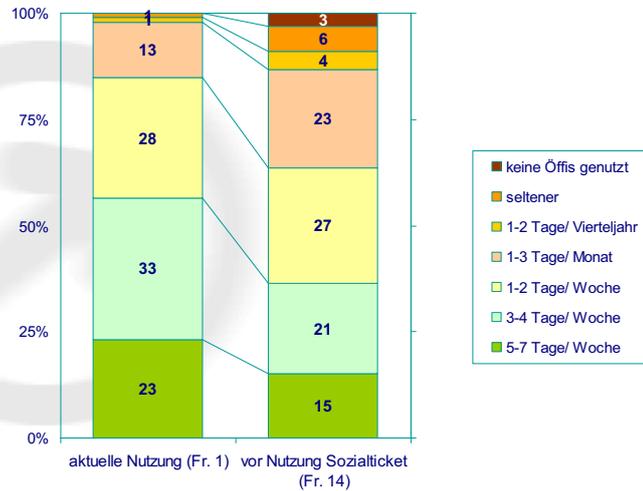


14: Wie oft haben Sie die öffentlichen Verkehrsmittel in der Region Hannover genutzt, bevor Sie das erste Mal ein „TagesEinzelTicket S“ bzw. „Sozialticket“ gekauft haben? - im Vergleich zur aktuellen Nutzung -



Filter: Nur Personen, die das Sozialticket bereits genutzt haben.

- Basis n = 533 - 541 -



Angaben in %

Internet: www.e-mares.de Tel.: 0511-590 917 0

10-0102 Chart Nr. 27

Copyright by e-mares 2010

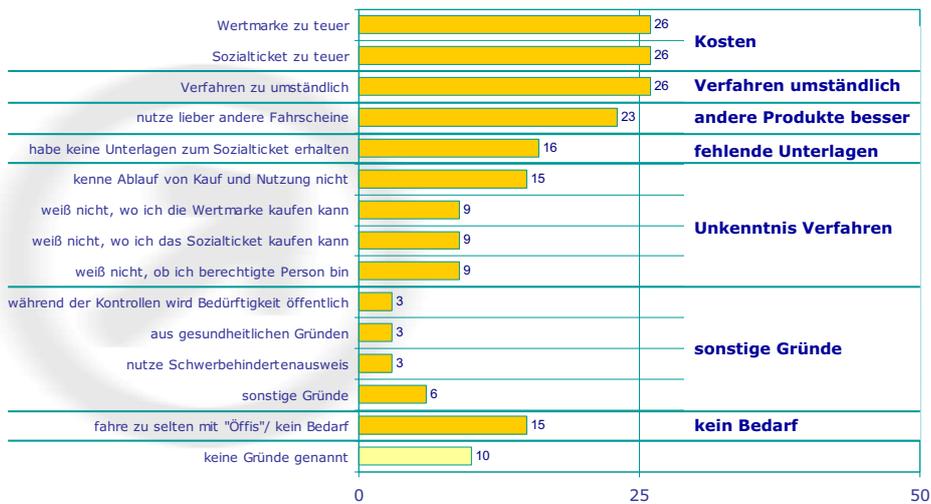
15: Warum haben Sie bisher noch kein „TagesEinzelTicket S“ bzw. „Sozialticket“ genutzt?



- mit erweiterbaren Antwortvorgaben; Mehrfachnennungen möglich -

Filter: Nur Personen, die das Sozialticket bisher nicht genutzt haben.

- Basis n = 310 -



Angaben in %

Internet: www.e-mares.de Tel.: 0511-590 917 0

10-0102 Chart Nr. 28

Copyright by e-mares 2010

I. Untersuchungsanlage und Stichprobenbeschreibung

II. Ergebnisse im Detail

1. Strukturdaten
Nutzung des ÖPNV (Intensität, Fahrscheine, Tarifzonen)
2. Bekanntheit „TagesEinzelTicket S“ (Sozialticket)
Produktprofil, Bekanntheit der Voraussetzungen zur Nutzung
3. Nutzung des „TagesEinzelTicket S“
Nutzungsintensität, genutzte Fahrscheinart vor Nutzung des „Sozialticket“
4. Nicht-Nutzungsgründe des „TagesEinzelTicket S“

III. Zusammenfassung

III. Zusammenfassung

- Das „Sozialticket“ erzielt innerhalb der Befragungsgruppe einen **Bekanntheitsgrad von 76%**, einen **Nutzeranteil von 48%** und eine **Neukunden-Quote von 4%** (bisher keine „Öffis 3%, bisher ohne Fahrschein 1%) .
- Sofern das Sozialticket bekannt ist, stimmen **zwei von drei Befragten (66%)** der Aussage zu, dass ihnen das „**Sozialticket sehr gut gefällt**“, ebenfalls **66%** bestätigen, dass das Sozialticket für sie „**eine Ersparnis darstellt**“, **57%** halten die Nutzung des Sozialtickets „**für einfach und unkompliziert**“ und **41%** geben an, dass sie mit dem Sozialticket „**öfters mit Bus und Bahn**“ fahren.
- Die **Voraussetzungen zur Nutzung des Sozialtickets** sind den Kennern, aber Nicht-Nutzern, dieses Angebotes **nicht durchweg bekannt**:
 - **17% wussten nicht**, dass erst die **Region S-Karte bzw. der HannoverAktiv-Pass den Zugang zur Nutzung ermöglicht**.
 - Rund **jeder vierte (27%)** ist auch der Meinung, bisher **keines der genannten Dokumente erhalten** zu haben.

III. Zusammenfassung

- Die **Nutzer des Sozialtickets** kaufen **regelmäßig Wertmarken**, **72%** haben zum Befragungszeitpunkt **mindestens 3 Wertmarken** erworben. **5% der Sozialticket-Nutzer** geben an, **ohne gültige Wertmarke** zu fahren.
- Der **Großteil der Sozialticketnutzer** nutzt diesen **Fahrschein exklusiv (72%)**, die übrigen neben dem Sozialticket bzw. im Wechsel noch TagesEinzelTicket (10%), MobilCard (6%), Kurzstrecken- und EinzelTicket (je 5%).
- Die aktuellen **Verwender des Sozialticket** haben **vor der Einführung** dieses Produktes **überwiegend das „normale“ TagesEinzelTicket genutzt (57%)**, zum Teil auch MobilCard (15%), Einzel- (12%) bzw. Kurzstreckenticket (9%).
- Mit der Einführung des **Sozialtickets konnten 3% „echte“ Neukunden für den ÖPNV gewonnen werden**, die vor der Einführung dieses Produktes keinen öffentlichen Nahverkehr genutzt haben. **1%** der Befragten geben zusätzlich an, vor der Verwendung des Sozialtickets **„ohne Fahrschein“** gefahren zu sein.

III. Zusammenfassung

- Die **Nicht-Nutzungsgründe des Sozialticket** sind **vor allem im Kostenbereich** (sowohl des Sozialtickets, als auch der Wertmarke; jeweils 26%), aber auch im **„umständlichen“ Verfahren** (26%) zu finden.
- Hinzu kommt, dass **andere Produkte** im Vergleich **angemessener** erscheinen (23%), **Unterlagen zum Sozialticket nicht erhalten** wurden (16%), die **„Öffis“ generell nur selten genutzt** werden (15%) oder die **Kenntnisse zum Verfahren nicht vorhanden** sind (ca. 15%).