

***Volkswirtschaftliche Bewertung des flächendeckenden
Einsatzes von Fahrgastbegleitern in S-Bahnen***

von

Marcus Kober

Dokument aus der Internetdokumentation
des Deutschen Präventionstages www.praeventionstag.de
Herausgegeben von Hans-Jürgen Kerner und Erich Marks im Auftrag der
Deutschen Stiftung für Verbrechensverhütung und Straffälligenhilfe (DVS)

Zur Zitation:

Marcus Kober: Volkswirtschaftliche Bewertung des flächendeckenden Einsatzes von Fahrgastbegleitern in S-Bahnen, in: Kerner, Hans-Jürgen u. Marks, Erich (Hrsg.), Internetdokumentation des Deutschen Präventionstages. Hannover 2015, www.praeventionstag.de/dokumentation.cms/3192

Volkswirtschaftliche Bewertung von (Service)- Personal in Fahrzeugen des ÖPV in NRW

20. Deutscher Präventionstag

8. / 9. Juni 2015, Frankfurt

Projektpartner:



Ausgangslage und Problembeschreibung

Büro für Forschung, Entwicklung & Evaluation

- Wunsch der Fahrgäste nach Dienstpersonal (Ansprechbarkeit)
- Aktuell stehen eher betriebswirtschaftlich orientierte Untersuchungen zum Nutzen und zur Bewertung von Fahrgastbegleitern zur Verfügung
- Falsche Gesamtbewertung durch Nicht-Berücksichtigung verschiedener relevanter Wirkungsebenen
- Unbefriedigende Entscheidungsgrundlage für die Besteller von Dienstleistungen
- Annahme eines positiven „volkswirtschaftlichen Nutzens“ der soziale Wert der Maßnahmen ist herauszuarbeiten
- Ausreichende empirische Basis für eine Bewertung steht zur Zeit nicht zur Verfügung

Zentrale Fragestellungen

Büro für Forschung, Entwicklung & Evaluation

- Was bringt „zusätzliches“ Servicepersonal im ÖPV in NRW?
- Was „schadet“ es, auf zusätzliches Servicepersonal im ÖPV zu verzichten?
- Wie kann zusätzliches Servicepersonal im ÖPV „richtig“ eingesetzt werden?
- Wie viel „Arbeitsmarktförderung“ darf drin sein?

Zielsetzung

Büro für Forschung, Entwicklung & Evaluation

- Beschreibung der relevanten Stakeholder und Wirkungsfelder in Bezug auf zusätzliches Personal im ÖPV
- Praxistaugliche Abgrenzung von weniger relevanten Wirkungsfeldern
- Abschätzung der potenziellen Wirkungen bzw. möglichst Quantifizierung der Ausprägungen des Nutzens oder der Nutzwerte
- Volkswirtschaftliche Bewertung, sozialer Nutzen von Fahrgastbegleitern im ÖPV in NRW
- Ableitung von Empfehlungen

Der SROI-Ansatz

Büro für Forschung, Entwicklung & Evaluation

- SROI steht für „Social return on investment“ oder „Gesellschaftliche Rendite öffentlicher Investitionen“
- Arbeitsschritte:
 1. Identifikation von Stakeholdern
 2. Entwicklung einer „Impactmap“
 3. Festlegung von Indikatoren
 4. Empirische Erhebungen
 5. Monetarisierung, Bewertung
 6. Gesamtbewertung

Identifizierte Stakeholder

Büro für Forschung, Entwicklung & Evaluation

1. VU / EVU
2. Verkehrsverbände
3. Servicekräfte
4. Familien der Servicekräfte
5. Kommune / Politik
6. Fahrgäste des ÖPV
7. Öffentlichkeit (Nicht-Kunden des ÖPV)
8. Sozialversicherung
9. Arbeitsvermittlung
10. Polizei / Justiz
11. Gemeindeunfallversicherung (Schülerverkehr)

Bsp. Impactmap Stakeholder

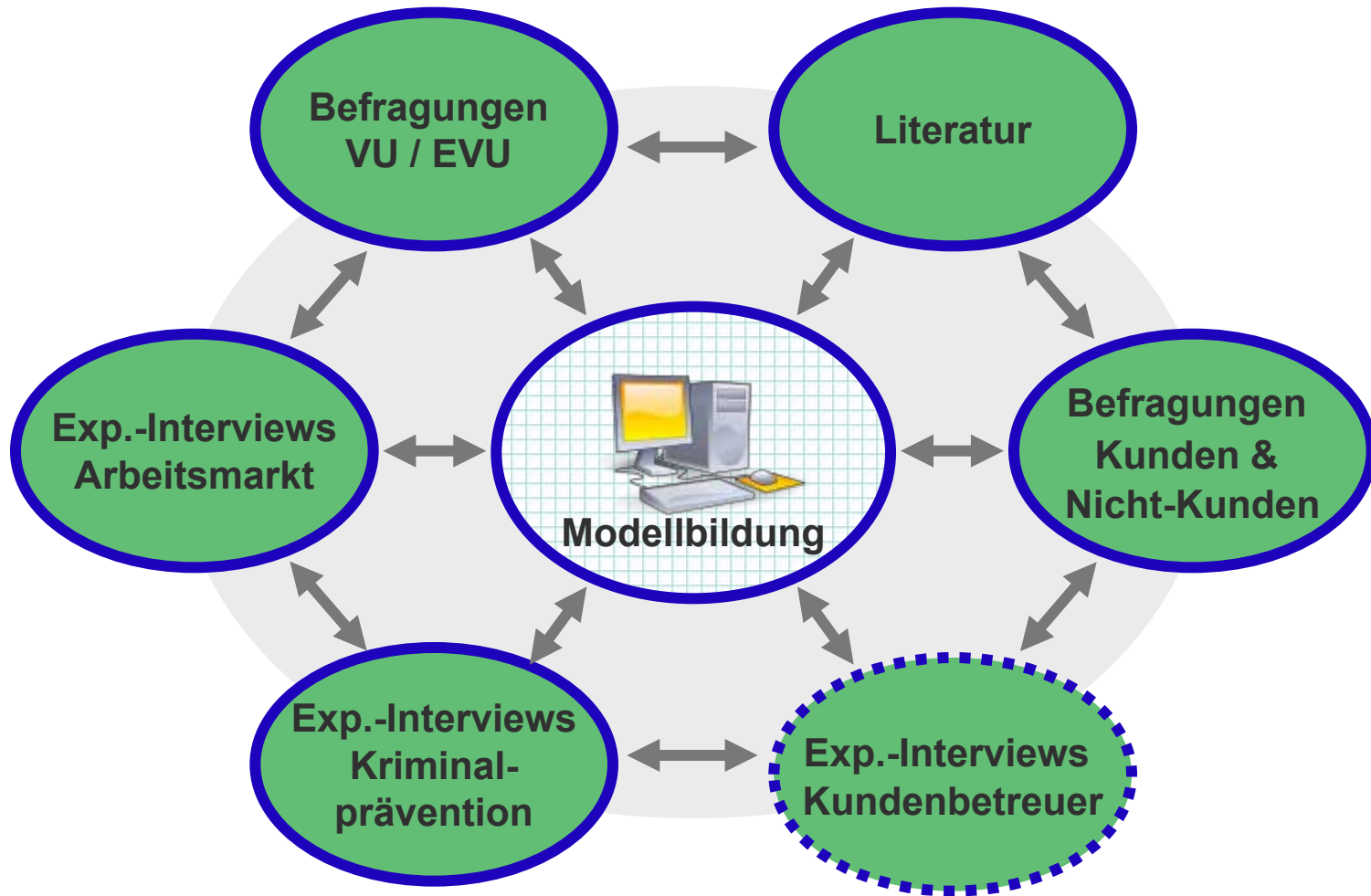
Büro für Forschung, Entwicklung & Evaluation

Inputs:	Tätigkeiten	Outputs	Outcomes	Indikatoren
Lohn	Rekrutierung	100 % Abdeckung/ Anwesenheit in Fahrzeugen	Sicherheit	Vandalismusschäden (1)
Infrastruktur (Räume, etc.)	Durchführung von Schulungen	Qualifizierte Mitarbeiter	Zufriedenere Kunden	Fehlzeiten/Krankenstand
Verwaltung	Einsatz von Zusatzpersonal	Information	Mitarbeiterzufriedenheit	Ticketverkäufe (1)
Ausstattung (Kleidung, material)	Personalverwaltung	Begleitung	Image	Kundenzufriedenheit insbesondere bei bestimmten Nutzergruppen
Neue Produkte	Ticketverkauf	Ansprechbarkeit	Produktqualität	Mitarbeiterzufriedenheit
	Entwickelt neue Serviceangebote	Werbung und Kundendialog Bessere Qualität	Sauberkeit und Service Produkt-differenzierung; Anschluss-sicherung	Schwarzfahrerquote (1) Mehreinnahmen (1)
		Bietet neue Serviceangebote an	Kapazitätsausweitung	Verwaltungskosten (EBE)
			Reduzierung von Schwarzfahrten	Lohnkosten (1)
			Weniger Sicherheitskräfte	Investitionskosten und Betriebskosten
			Weniger Automaten	Beschwerdestatistik (1)
			Weniger Beschwerden	Pünktlichkeit
			Weniger Verspätungen durch Ausfälle	Ausfallzeiten

Verkehrsunternehmen / Eisenbahnverkehrsunternehmen

Bausteine der Studie

Büro für Forschung, Entwicklung & Evaluation



Zentrale Annahmen

Büro für Forschung, Entwicklung & Evaluation

- Einsatzstärke:
 - Pro Bus ein Kundenbetreuer
 - Pro Tram zwei Kundenbetreuer
 - Pro Zug zwei Kundenbetreuer
- Personalmodelle (beispielhaft):
 - Langzeitarbeitslose (AGH-MAE) oder
 - Langzeitarbeitslose (TV-N Gr. 3 Stufe 5)
- Wirkmechanismen:
 - Unterschiede je Personalmodell berücksichtigt
 - Unterschiedliche Wirkungsfunktionstypen berücksichtigt

Kostenquellen und Wirkungsebenen

Büro für Forschung, Entwicklung & Evaluation



- zahlreiche Variablen
- zwei Personalmodelle
- variable Flächendeckung

Lohnkosten
Mehraufwandsentschädigung

Ausbildungskosten

Dienstkleidung

Personalführung

Ausstattung

Mehrzahlung

Neukunden

Vandalismus

Schwarzfahrten

Gewalt / Justiz

Sozialversicherung

Transferleistungen

Umweltkosten

Unfallkosten

=



Nutzenoptionen

Büro für Forschung, Entwicklung & Evaluation

Vandalismusschäden an Fahrzeugen / Haltestellen:

10,3 Mio. € pro Jahr in NRW

Schwarzfahrten:

80,1 Mio. € pro Jahr in NRW

Kundenbeschwerden:

252.000 € pro Jahr in NRW

Übergriffe:

8,1 Mio. € pro Jahr in NRW

Polizeieinsätze:

125.000 € pro Jahr in NRW

Justizkosten:

6 Mio. € pro Jahr in NRW

....

**Summe der
Schäden**

**> 100 Mio. €
pro Jahr**

Mehrzahlungsbereitschaft und Neukunden

Büro für Forschung, Entwicklung & Evaluation

Mehrzahlung Zeitkarte:

+13,82 %

Mehrzahlung Einzelticket:

+14,58 %

Neukundenpotential:

3% (der Nettoumsatzerlöse ÖPV)

Ergebnisse der Modellrechnung in Abhängigkeit von Personalmodell



Null-Fall
(alles bleibt, wie es ist, kein
zusätzliches Personal)



mind. 100 Mio. € Schäden pro
Jahr, Tendenz eher steigend

Extrem 1. Fall
(Umsetzung nach TV-N)



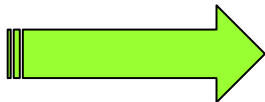
nach Abzug des Nutzens
ca. 700 Mio. € zusätzliche Kosten

Extrem 2. Fall
(Umsetzung AGH-MAE)



Nach Abzug des Nutzens
ca. 120 Mio. € Überschuss

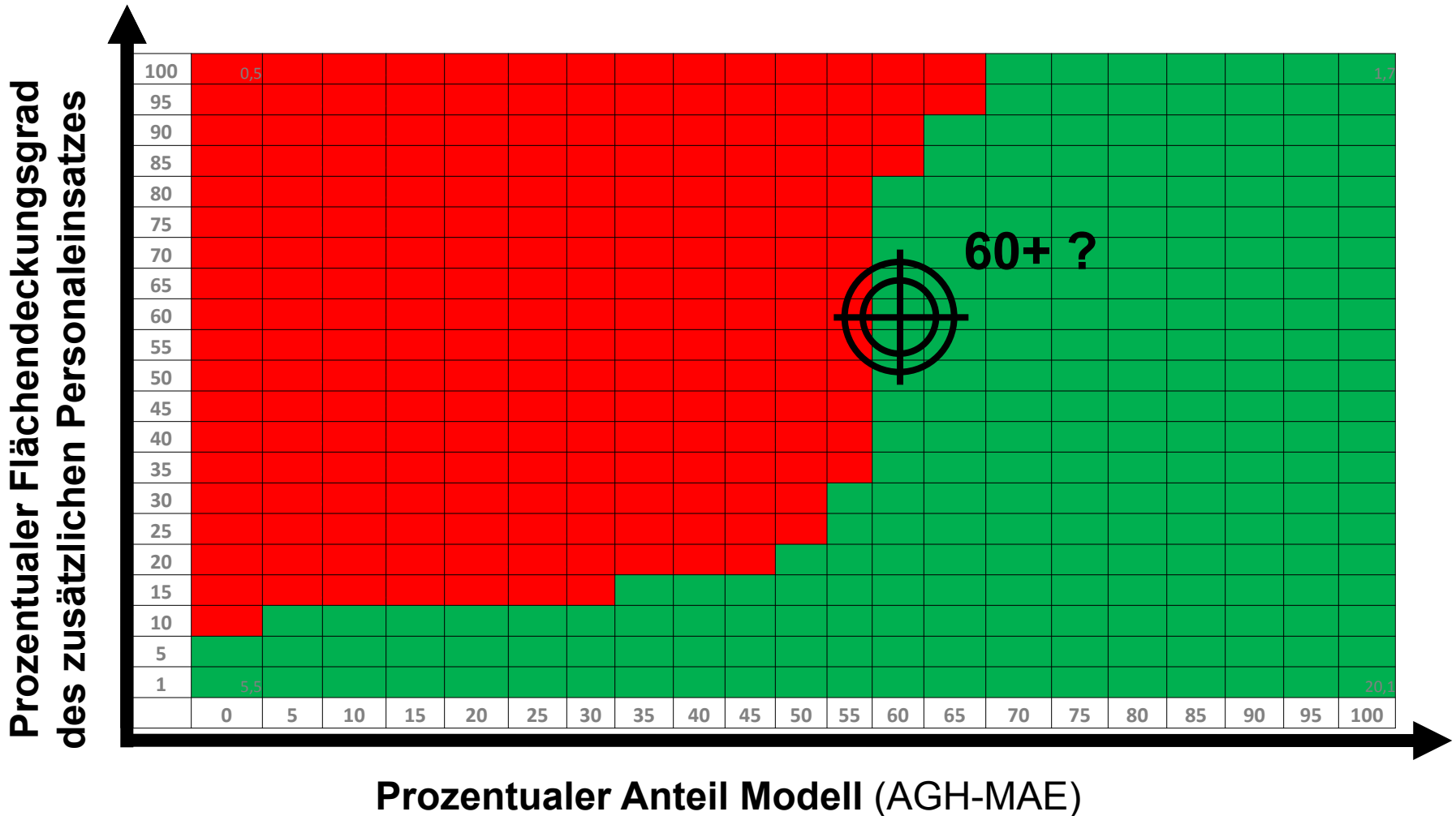
Optimal-Fall
(Optimierung)



Optimierung sinnvoll

Ergebnisse der Modellrechnung in Abhängigkeit von Einsatzumfang

Büro für Forschung, Entwicklung & Evaluation



Zusammenfassung / Ausblick

Büro für Forschung, Entwicklung & Evaluation

- Zusätzliche Personale lohnen sich (Stichwort 60+).
- Ein gezieltes Förderprogramm nach zu definierenden Kriterien wäre dafür hilfreich.
- Eine Umsetzung ist nur durch interorganisationale Zusammenarbeit (Land, Arge, Beschäftigungsträger, Verkehrsunternehmen) möglich.
- Standards für die Auswahl und Qualifizierung sind zu definieren.
- Eine Struktur für die Auswahl und Qualifizierung ist notwendig (z.B. über Beschäftigungsträger).
- Umsetzung muss zentral koordiniert und gesteuert erfolgen.
- Die Umsetzung erfordert eine Steuerung und Monitoring.
- ...

Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit!

kober@ezkev.de

