

Auswertung Elternbefragung zur Frage ‘WI15 Busticket’ des Stadtelternbeirats Wiesbaden

Sehr geehrte Vertreterinnen und Vertreter des Dezernates V, der ESWEVerkehr und der Schulämter, sehr geehrte Damen und Herren,

der Stadtelternbeirat Wiesbaden hat zum Thema ‘Busticket WI15’ in Wiesbaden eine Umfrage unter den Eltern der Schülerinnen und Schüler durchgeführt. Ziel dieser Umfrage war es, herauszufinden, wie das Ticket angenommen wird, wie es von den Nutzern wahrgenommen wird und wie der Bestellmodus sowie die Kommunikationsprozesse rund um das Ticket funktionieren.

Durch die Auswertung der Umfrage sollen wertvolle Einblicke gewonnen werden, die aufschlussreich sein könnten, um eventuell zur Optimierung des Ticketsystems beizutragen und die Zufriedenheit der Eltern und Schüler zu erhöhen. In dieser Auswertung werden die wichtigsten Ergebnisse und Erkenntnisse aus der Befragung präsentiert und analysiert.

Was ist das WI15 Ticket?

“Seit August 2023 bietet der Wiesbadener Mobilitätsdienstleister ESWE Verkehr das Schülerticket Hessen WI15 (www.wi15.de) an. Eine Wiesbaden-Variante des Schülerticket Hessen für nur 15 statt 31 Euro oder als Empfänger von Sozialleistungen nach SGBII, SGBXII, AsylbLG, WoGG oder KiZ für nur 10 Euro im Monat. Das Angebot gilt für in Wiesbaden / AKK wohnende Kinder und Jugendliche zwischen 6 und 17 Jahren.”¹

¹<https://www.eswe-verkehr.de/news/eintrag/schuelerticket-hessen-wi15-jetzt-auch-im-aboonlineportal-von-eswe-verkehr.html>

Zusammenfassung

Die Umfrage zum Busticket WI15 in Wiesbaden ergab, dass viele Eltern das Bestell- und Verlängerungsverfahren als umständlich empfinden.

Besonders kritisiert wurden die vermeintliche Notwendigkeit einer kostenpflichtigen Meldebescheinigung, mangelnde Informationen zur Verlängerung und der fehlende Anspruch für Schüler über 18 Jahre.

Es gab zahlreiche Fragen und Unklarheiten bezüglich der automatischen Verlängerung, des Bestellprozesses und der Berechtigungsnachweise. Viele Eltern wünschen sich eine einfachere, digitale Verlängerung und eine bessere Kommunikation seitens der ESWE und der Stadt.

Ausgangssituation:

- Zielgruppe: Eltern der Schulkinder aller Schulformen in Wiesbaden

Teilnahme:

- In Summe haben 2052 Eltern für ihre Kinder teilgenommen

Umfragezeitraum:

- 28.06.2024 - 15.07.2024

Auswertungszeitraum:

- 15.07.2024 - 11.08.2024

Anmerkung:

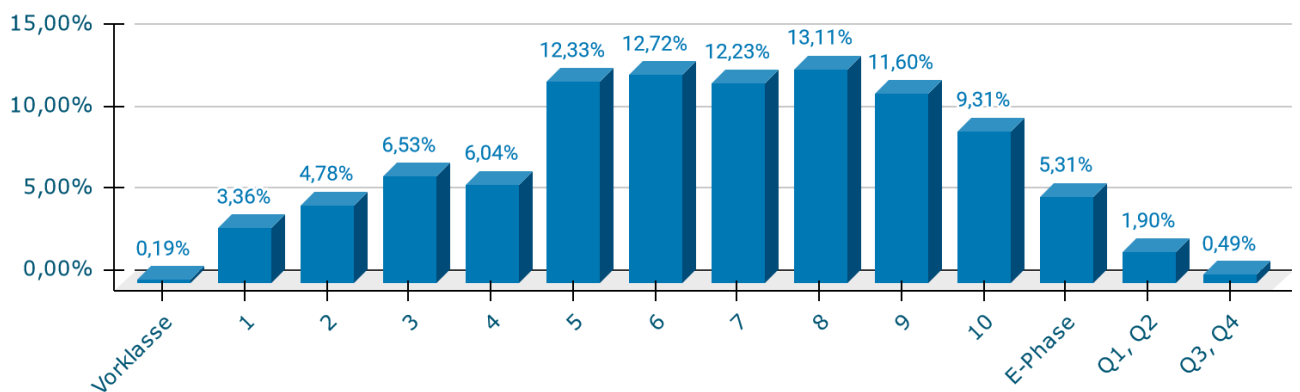
Der Stadtelternbeirat Wiesbaden möchte an dieser Stelle betonen, dass wir als ehrenamtliche Mitglieder des Stadtelternbeirats keine professionelle empirische Auswertung durchführen können. Dennoch sind wir der Meinung, dass die Teilnahme von über 2000 Elternteilen der Umfrage eine repräsentative Basis verleiht und ein aussagekräftiges Bild vermittelt.

1. Teilnehmer*innen an der Kurzumfrage:

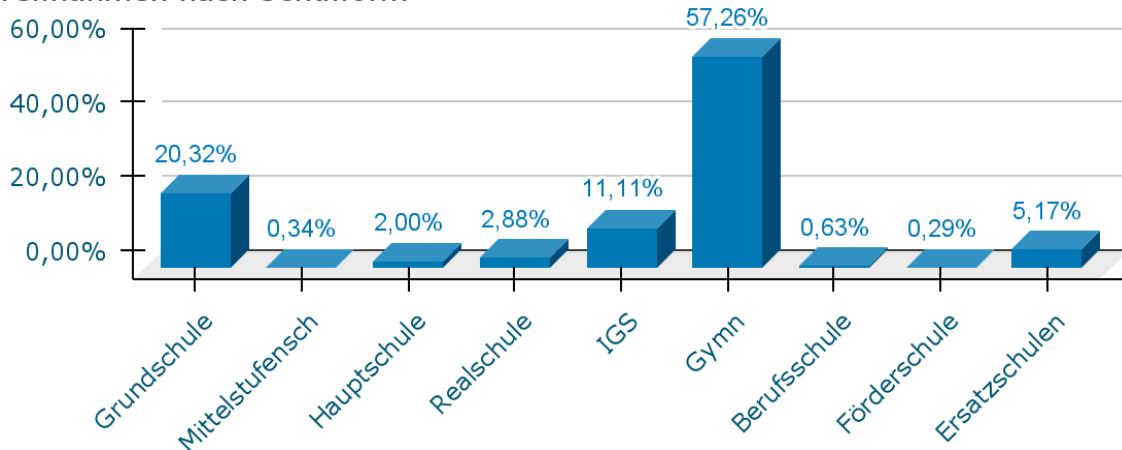
1.1 Gesamtteilnahme:

Insgesamt haben **2052** Eltern für ihre Schulkinder abgestimmt:

1.2 Teilnahmestruktur nach Klassen:



Teilnahmen nach Schulform



Die größte Beteiligung an der Umfrage gab es bei Eltern von Kindern in der 5. bis 9. Klasse. Ab der 11. Klasse nimmt die Beteiligung stark ab, was vermutlich damit zusammenhängt, dass sich in den oberen Jahrgängen oft keine Elternvertreter*innen mehr in den Schulen finden.

Mit insgesamt 2052 teilnehmenden Schülerinnen und Schülern haben wir über 6% aller Schülerinnen und Schüler in Wiesbaden abgedeckt. Etwa 30% der Teilnehmenden sind Grundschülerinnen und Grundschüler; etwa 70% sind Schülerinnen und Schüler der weiterführenden Schulen.

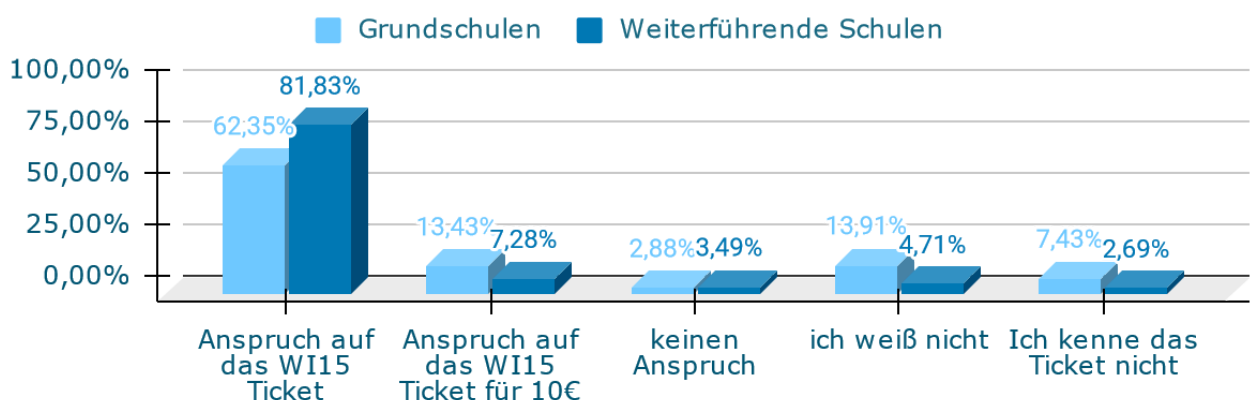
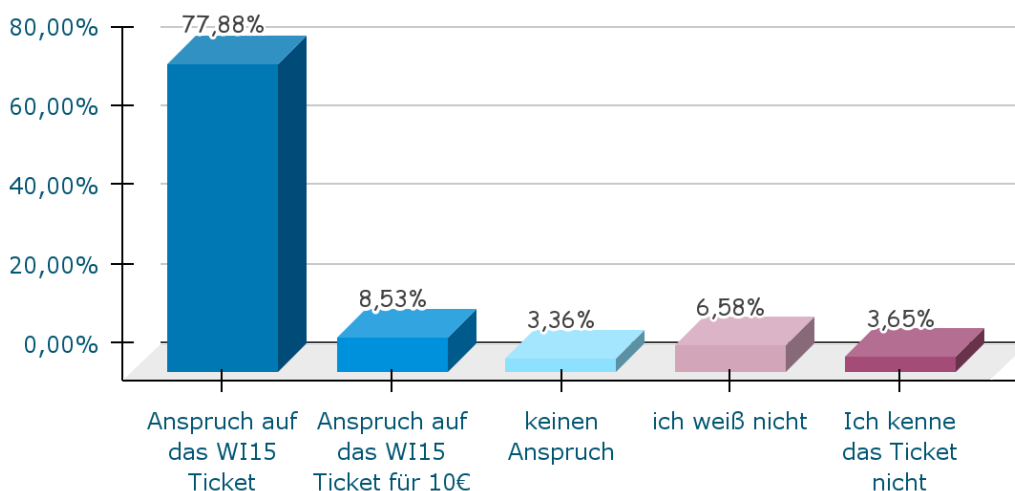
Überproportional haben die Gymnasialschülerinnen und -schüler teilgenommen. Dies ist bei der Auswertung der Umfrageergebnisse zu berücksichtigen.

2. WI 15 Ticket

2.1. Hat Ihr Kind Anspruch auf das WI15 Ticket (15€) /das WI15 Ticket (10€) ?

(TN:2052)

(Anspruch haben alle Schulkinder zwischen 6 und 18 Jahren, die in Wiesbaden gemeldet sind)



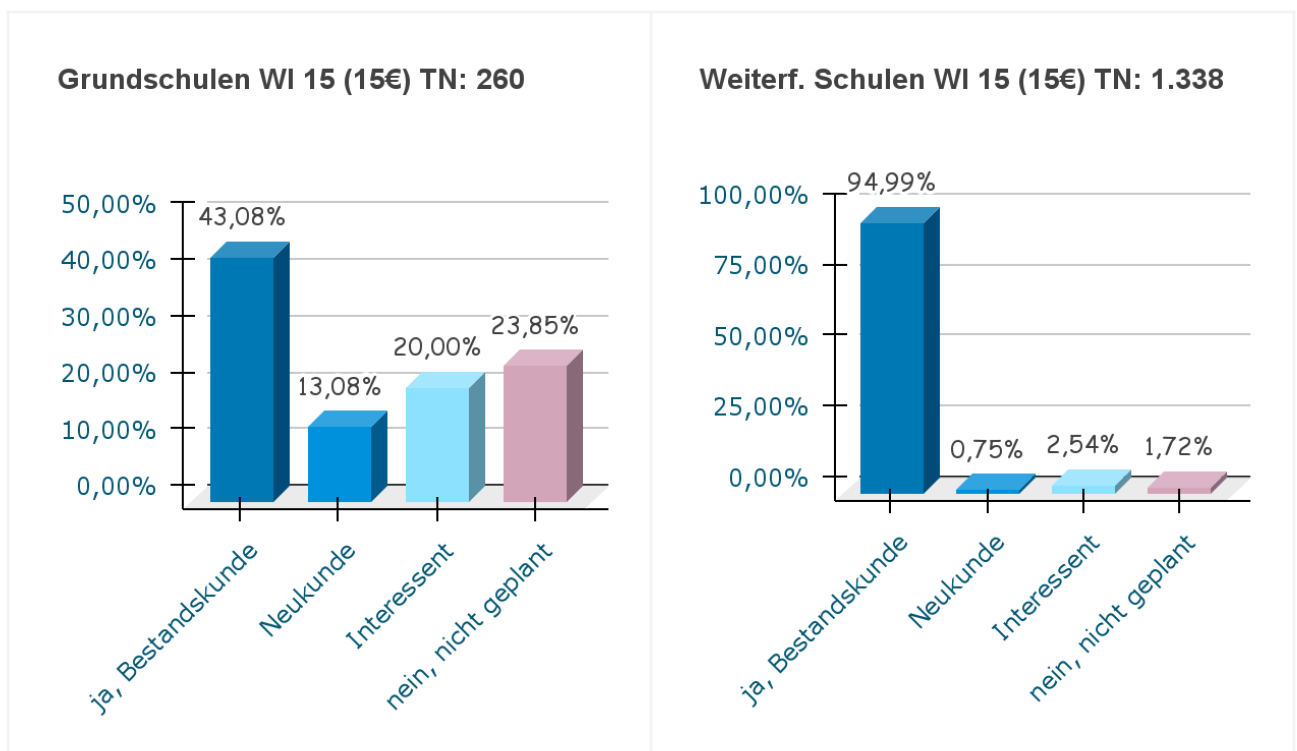
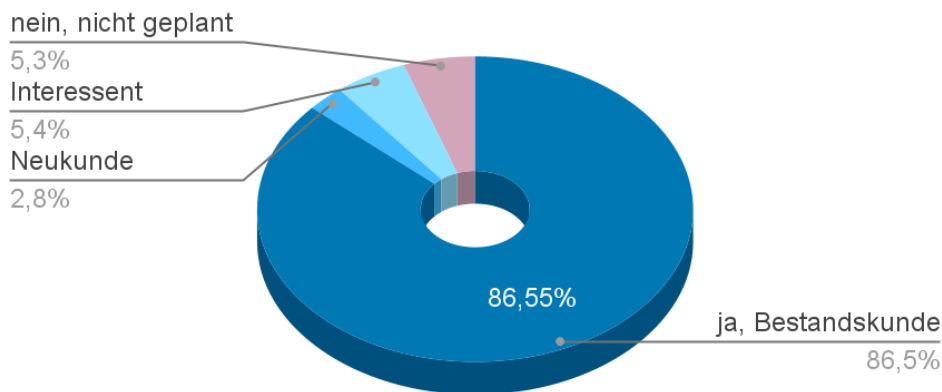
Obwohl alle Schülerinnen und Schüler, die in Wiesbaden gemeldet sind, Anspruch auf das WI15 Ticket haben, glauben nur rund 86,5% der Eltern, dass ihr Kind Anspruch auf das Ticket hat.

Etwa 3,5% der Eltern glauben, dass ihr Kind keinen Anspruch hat, möglicherweise weil die Kinder nicht in Wiesbaden gemeldet sind.

10% der Eltern wissen nicht, ob ihr Kind Anspruch hat, oder kennen das Ticket nicht.

3. WI 15 Ticket für 15€

3.1. Wenn Ihr Kind Anspruch hat: Besitzt Ihr Kind auch ein WI15 Ticket für 15€? (TN:1.598)



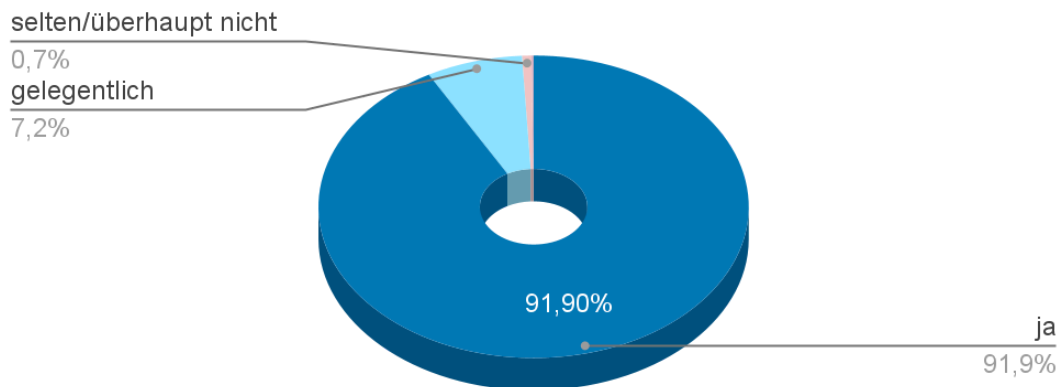
Erfreulicherweise besitzen 86,5% derjenigen, die das Ticket kennen und Anspruch darauf haben, dieses auch. Zusätzlich gibt es knapp 3% Neukunden und etwa 5,5% Interessenten.

Nur etwas mehr als 5% der Kinder, deren Eltern den Anspruch kennen, besitzen das Ticket nicht. Dies zeigt, dass das Ticket in den Familien, denen es bekannt ist, mit großer Mehrheit auch genutzt wird.

In den folgenden beiden Diagrammen kann man sehen, dass das WI15 Ticket vornehmlich in den weiterführenden Schulen genutzt wird.

Obwohl das Ticket bereits ab 6 Jahren verfügbar ist, wird es von Grundschülerinnen und Grundschulern verständlicherweise kaum genutzt. Der Hauptgrund dafür ist, dass die Grundschulen in der Regel fußläufig zu erreichen sind.

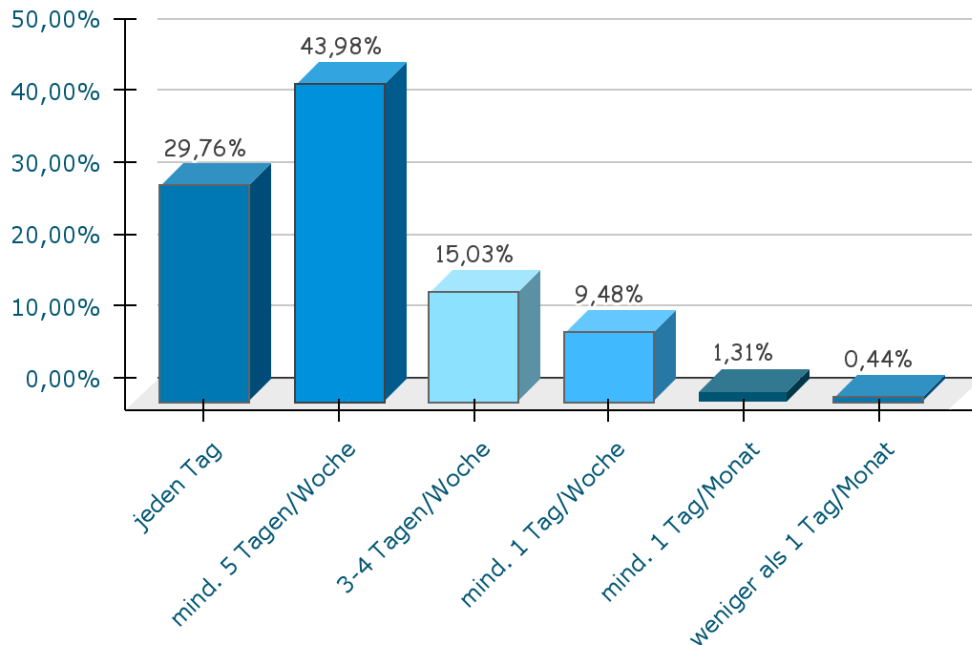
3.2. Bestandskunden des WI15 (für 15€): Nutzt Ihr Kind auch das Angebot ständig? (TN: 1.383)



Wenn die Kinder das WI15 besitzen, wird es auch regelmäßig genutzt- über 90% der Eltern geben dies für ihre Kinder an.

3.3. Bei häufiger/gelegentlicher Nutzung des WI15 Tickets (für 15€):(TN: 1.371) Wie häufig nutzt Ihr Kind das Angebot?

Die regelmäßige Nutzung des WI15 Tickets zeigt, dass knapp 75% der Schülerinnen und Schüler es mindestens fünfmal pro Woche nutzen. Dies unterstreicht die Bedeutung des Tickets und zeigt, wie gut es angenommen wird.



3.4. Bei Seltener Nutzung/keiner Nutzung des WI15 Tickets (für 15€) trotz Besitz (TN: 36)

Warum nutzt Ihr Kind das Ticket nicht?

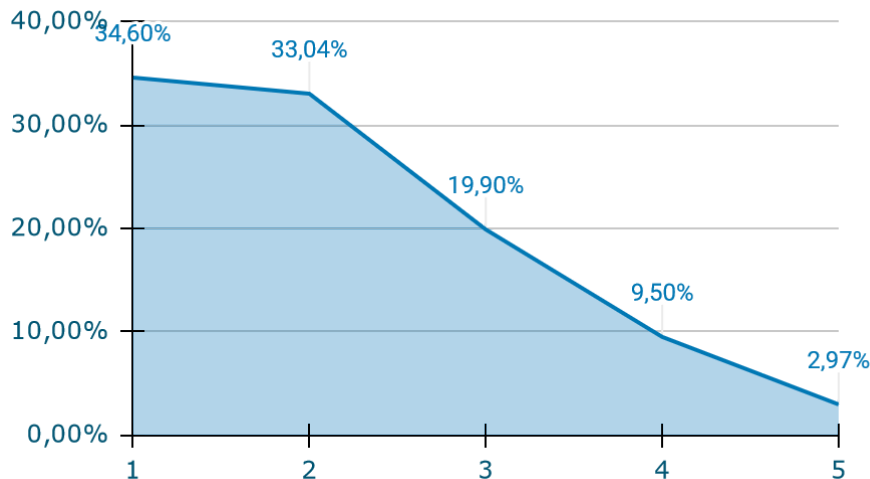
Freie Antwortmöglichkeit; hier die Zusammenfassung:

1. Sicherheitsbedenken: Einige Kinder haben unangenehme Erlebnisse mit anderen Fahrgästen gemacht, und Fahrer haben nicht geholfen.
2. Schulweg: Viele Schulen sind fußläufig erreichbar, sodass das Ticket nur gelegentlich für Freizeitaktivitäten genutzt wird.
3. Unzuverlässiger öffentlicher Nahverkehr: Häufige Zugausfälle und schlechte Busverbindungen zwingen Kinder, alternative Transportmittel wie Fahrrad oder Auto zu nutzen.
4. Alter und Unabhängigkeit: Jüngere Kinder fahren oft nicht alleine mit dem Bus, und ältere Kinder bevorzugen Fahrrad, Roller oder werden von den Eltern zur Schule gebracht.
5. Busanbindung: Die Busverbindungen werden als schlecht oder unzuverlässig wahrgenommen, was den Gebrauch des Bustickets unattraktiv macht.

3.5. Wie beurteilen Sie den Bestellprozess in 2023, als Sie das Ticket erstmalig bestellt haben? (TN: 1.347)

Diese Frage richtet sich an die Bestandskunden- diejenigen, die bereits seit 2023 im Besitz des WI15 Tickets sind:

Hier gab es eine Skala von "1 verständlich und umfangreich" erklärt bis "5 unverständlich und nicht ausreichend" erklärt:



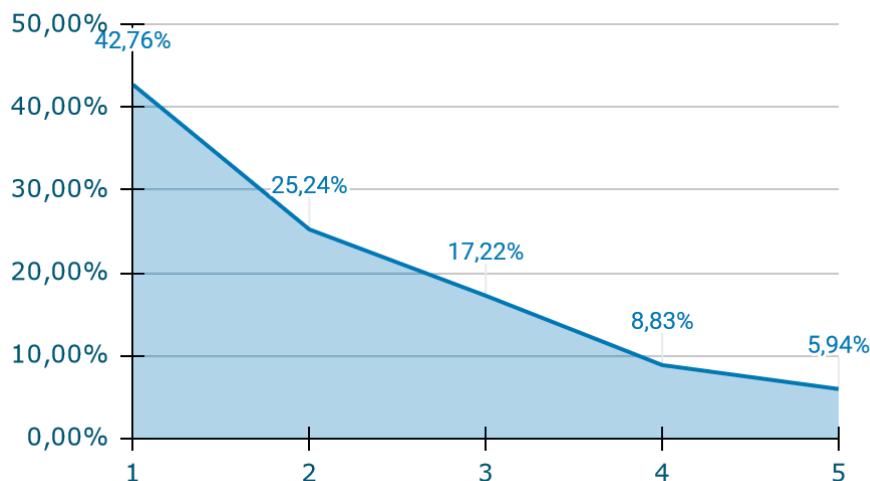
Durchschnitt: 2.13

Der Bestellprozess im letzten Jahr wurde von den Eltern vorwiegend positiv beurteilt- trotz der Anlaufschwierigkeiten scheint die Beantragung verständlich und umfangreich erklärt gewesen zu sein.

(Durch wen es erklärt wurde, war nicht Bestandteil der Umfrage)

3.6. Wie beurteilen Sie den Bestellprozess und Kommunikationsprozess in 2024 (dieses Jahr), wenn es um die Fortführung des Ticket geht? (TN: 1.347)

Hier gab es eine Skala von "1 verständlich und umfangreich" erklärt bis "5 unverständlich und nicht ausreichend" erklärt:



Durchschnitt: 2.10

Der Bestellprozess in diesem Jahr wurde von den Eltern überwiegend positiv beurteilt. Das Online-Portal ist am 17. Juni 2024 gestartet. Neukunden können nun dort ihr Ticket bestellen und die erforderlichen Bescheinigungen hochladen.

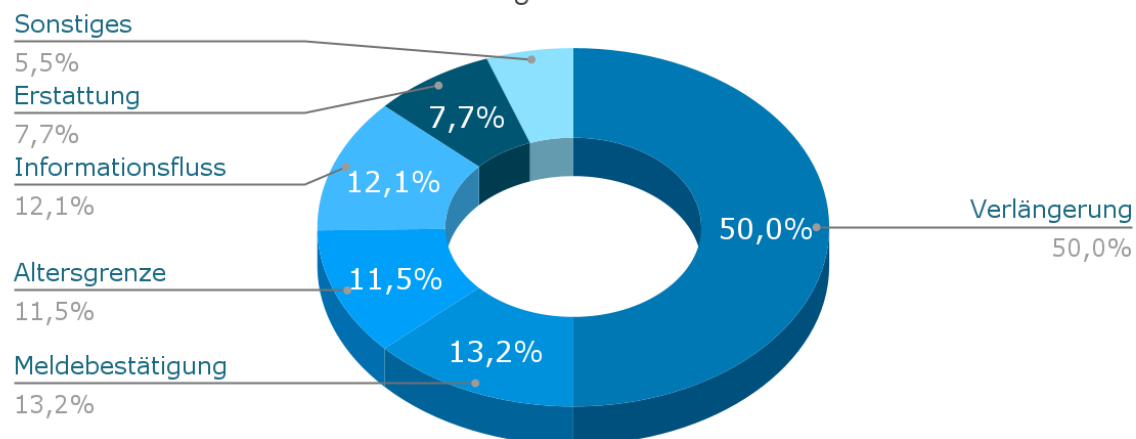
Bestandskunden erhalten demnächst einen postalisch versandten Zugangscodes, mit dem sie ihre hinterlegten Daten verknüpfen sowie bestehende Verträge einsehen und ändern können.

Offene Fragen zum WI15 für 15€

3.7. Welche offenen Fragen haben Sie noch zum WI15 Ticket für 15€? (TN: 190)

Diese Fragen (Anzahl: 182) wurden zusammengefasst in Themenblöcke und dann entsprechend ihrer Anzahl in ein Diagramm gepackt:

Zu welchen Themen bestehen noch Fragen



3.7.1 Verlängerung:

Viele Fragen betreffen, ob das Ticket automatisch verlängert wird oder ob eine erneute Beantragung erforderlich ist:

- Notwendigkeit zur Verlängerung: Es gibt Unsicherheiten darüber, ob und wann eine Verlängerung aktiv durchgeführt werden muss.
- Dokumente für Verlängerung: Mehrere Antworten fragen nach den benötigten Unterlagen für die Verlängerung.
- Informationsmangel: Es besteht Verwirrung aufgrund fehlender oder verspäteter Informationen zur Verlängerung.
- Prozess der Verlängerung: Viele fragen nach dem genauen Ablauf und den Schritten, die für die Verlängerung erforderlich sind.

3.7.2 Nachweis:

Neben dem Thema „Verlängerung“ ist das zweite häufig genannte Thema in den Antworten „Meldebescheinigung“ oder die Notwendigkeit eines „Nachweises“.

- Alternative Nachweise: Fragen zur Möglichkeit, alternative Nachweise (z.B. Ausweis) statt einer Meldebescheinigung zu verwenden.
- Beschaffung des Nachweises: Schwierigkeiten und Unklarheiten in der Beschaffung der erforderlichen Nachweise.
- Verfügbarkeit der Nachweise: Bedenken über den Aufwand und die Verfügbarkeit von Nachweisen.

3.7.3 Altersgrenze:

Ein dritter Schwerpunkt in den Antworten ist die Altersgrenze und der Anspruch auf das WI15-Ticket für 18-jährige Schüler.

- Anspruch über 18 Jahre: Fragen darüber, ob Schüler, die das 18. Lebensjahr erreicht haben, weiterhin Anspruch auf das WI15-Ticket haben.
- Begrenzung bis zum 18. Lebensjahr: Verwirrung über die Begrenzung des Tickets auf das 18. Lebensjahr, obwohl Schüler weiterhin zur Schule gehen.
- Verlängerung nach dem 18. Geburtstag: Fragen zur Verlängerung und Gültigkeit des Tickets nach Erreichen des 18. Geburtstages.

3.7.4 Informationsmängel und Kommunikationsprobleme:

Ein vierter Schwerpunkt in den Antworten betrifft die Informationsmängel und Kommunikationsprobleme im Zusammenhang mit dem WI15-Ticket.

- Mangelnde Informationen: Fragen und Beschwerden darüber, dass wichtige Informationen nicht rechtzeitig oder vollständig bereitgestellt wurden.
- Kommunikationsprobleme: Probleme bei der Kontaktaufnahme mit zuständigen Stellen oder bei der Rückmeldung zu Anfragen.
- Fehlende Rückmeldungen: Beschwerden über fehlende Rückmeldungen auf Anfragen oder Anträge.

3.7.5 Erstattung:

Das Thema "Erstattung" wird in den bereitgestellten Fragen mehrfach erwähnt.

Die Umfrage zeigt, dass der Erstattungsprozess für Schülertickets viele Eltern frustriert. Häufig müssen sie jährlich den Erstattungsantrag stellen und verschiedene Nachweise erbringen, was als unnötig komplex und zeitaufwendig empfunden wird. Es besteht Unklarheit darüber, wie genau die Erstattung abläuft, welche Nachweise erforderlich sind und warum der Prozess nicht automatisch abläuft.

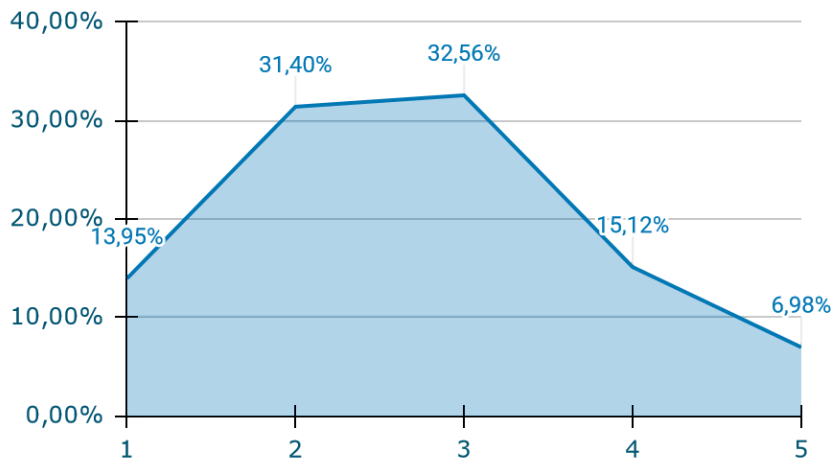
Diese Fragen verdeutlichen, dass der Informationsfluss nicht konsequent zu funktionieren scheint.

Interessenten für das WI15 für 15€

3.8. Interessenten: Wir planen, das WI15 Ticket erstmalig zu bestellen (TN: 86)

Wie zufrieden sind Sie bislang mit der Informationssituation rund um den möglichen Bestellprozess?

Hier gab es eine Skala von "1 sehr zufrieden" bis "5 überhaupt nicht zufrieden":



Durchschnitt: 2.70

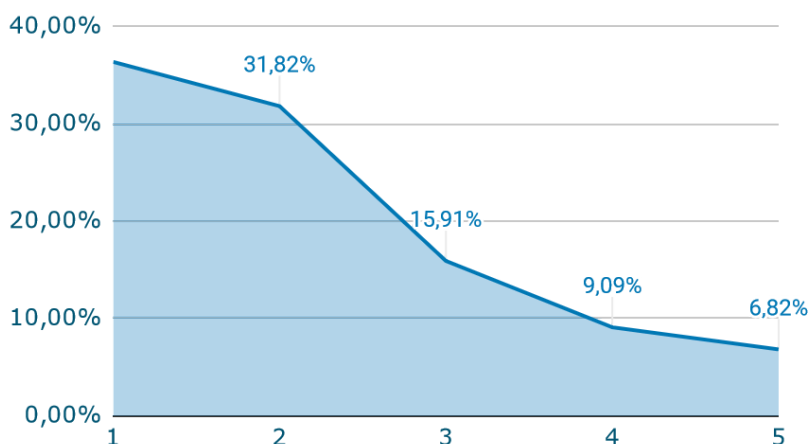
Die Zufriedenheit bei den Interessenten ist im Schnitt etwas geringer, als bei den Bestandskunden. Hier wäre wahrscheinlich noch mehr Information notwendig, um auch potentielle Neukunden abzuholen.

Neukunden für das WI15 für 15€

3.9. Neukunden: Wir haben das WI15 Ticket (für 15€) erstmalig bestellt (TN: 44)

Wie zufrieden sind Sie bislang mit der Informationssituation rund um den möglichen Bestellprozess?

Hier gab es eine Skala von "1 sehr zufrieden" bis "5 überhaupt nicht zufrieden":



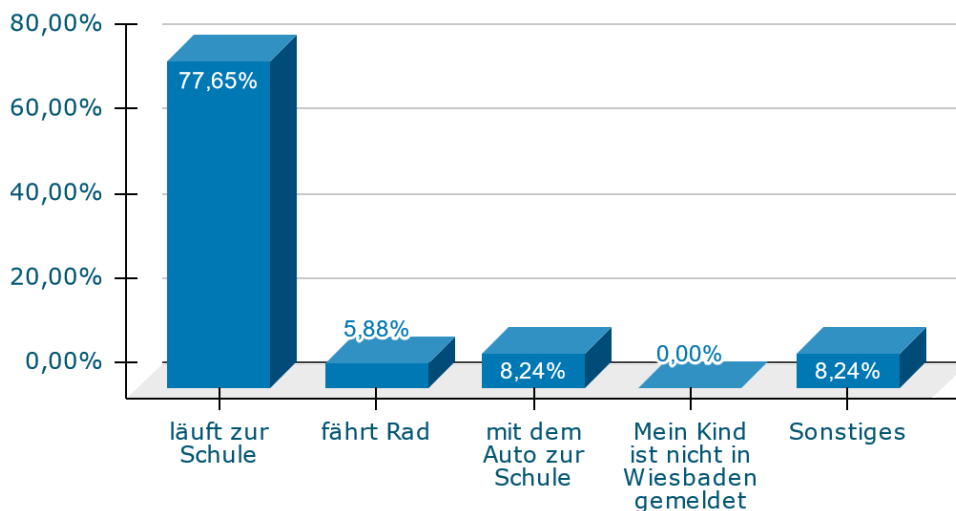
Durchschnitt: 2.18

Die Zufriedenheit bei den Neukunden, die das Ticket erstmalig nutzen werden, ist im Durchschnitt ähnlich wie bei den Bestandskunden.

Das bedeutet, dass der Bestellprozess allgemein als gut bewertet wird. Im Gegensatz dazu empfinden Eltern, die das Ticket nicht kennen und sich informieren möchten, die verfügbaren Informationsmöglichkeiten als nicht besonders zufriedenstellend.

Kein Interesse an dem Ticket; kein Bedarf

3.10. Warum haben Sie für Ihr Kind kein Interesse an dem WI15 Ticket? (TN: 85)



Die Mehrheit derjenigen, die zwar vom WI15 Ticket wissen und Anspruch darauf haben, es aber dennoch nicht bestellen möchten, verweist auf den Schulweg.

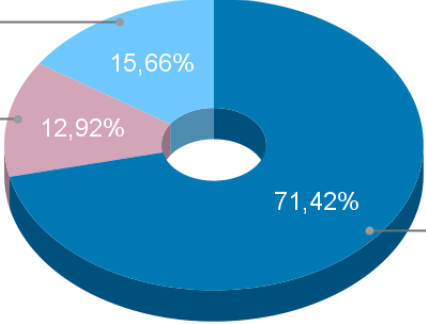
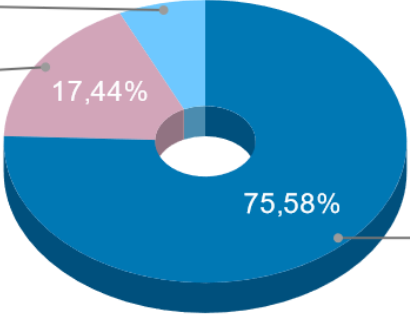
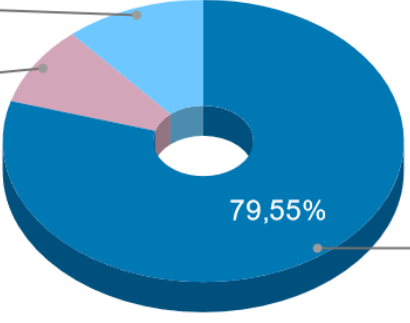
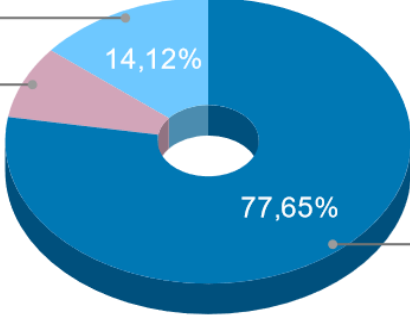
Etwa 75% der Rückmeldungen stammen von Eltern von Grundschulkindern.

Wie bereits erwähnt, spielt die Nähe zur Grundschule eine wesentliche Rolle. Kinder im Alter von 6 bis 10 Jahren haben zudem oft weniger autarke Nachmittagsbeschäftigungen.

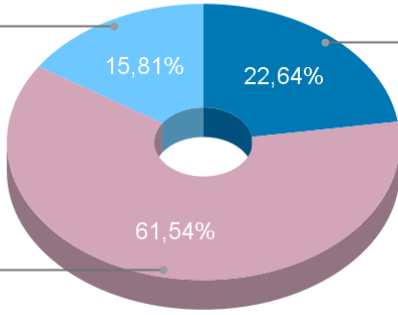
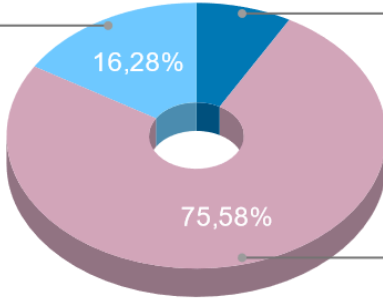
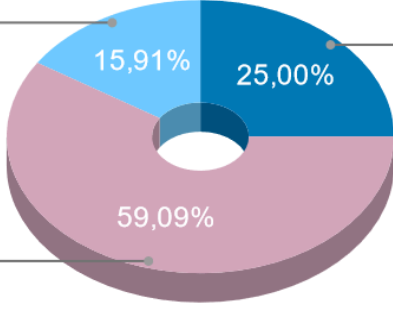
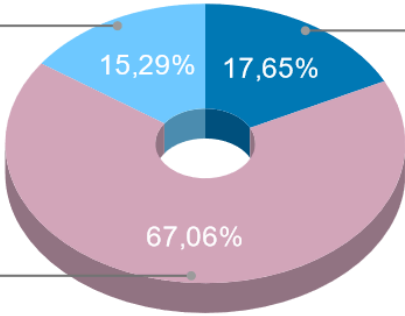
In diesem Zusammenhang stellt sich erneut die Frage nach dem Eintrittsalter für das WI15 Ticket.

Informationsfluss und Wahrnehmung der Kommunikation

3.11. Haben Sie über Ihren SEB und Elternbeirat die Info des StEB und der ESWE erhalten zum Thema WI15 Ticket?

<p>Bestandskunden (Teilnehmer: 1347)</p>	<p>ich weiß nicht 15,7%</p> <p>nein 12,9%</p>  <p>ja 71,4%</p>
<p>Interessenten (Teilnehmer: 86)</p>	<p>ich weiß nicht 7,0%</p> <p>nein 17,4%</p>  <p>ja 75,6%</p>
<p>Neukunden (Teilnehmer: 44)</p>	<p>ich weiß nicht 11,4%</p> <p>nein 9,1%</p>  <p>ja 79,5%</p>
<p>Kein Interesse (Teilnehmer: 85)</p>	<p>ich weiß nicht 14,1%</p> <p>nein 8,2%</p>  <p>ja 77,6%</p>

3.12. Haben Sie über die sozialen Medien durch die ESWE direkt zum Thema WI15 Ticket Informationen erhalten oder wahrgenommen?

<p>Bestandskunden (Teilnehmer: 1347)</p>	<p>ich weiß nicht 15,8%</p>  <p>ja 22,6%</p> <p>nein 61,5%</p>
<p>Interessenten (Teilnehmer: 86)</p>	<p>ich weiß nicht 16,3%</p>  <p>ja 8,1%</p> <p>nein 75,6%</p>
<p>Neukunden (Teilnehmer: 44)</p>	<p>ich weiß nicht 15,9%</p>  <p>ja 25,0%</p> <p>nein 59,1%</p>
<p>kein Interesse (Teilnehmer: 85)</p>	<p>ich weiß nicht 15,3%</p>  <p>ja 17,6%</p> <p>nein 67,1%</p>

Anhand der beiden Tabellen wird deutlich, dass der Informationsfluss seitens der Anbieter (Stadt Wiesbaden und ESWE-Verkehr) verbessert werden muss.

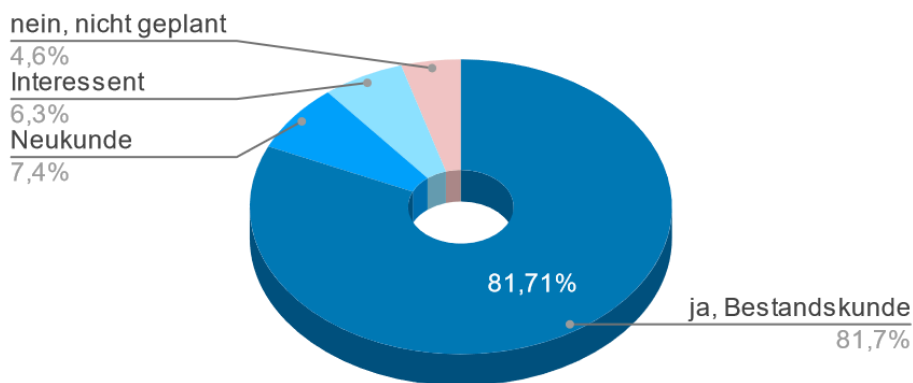
Obwohl es uns als Stadtelternbeirat (StEB) nicht gelingt, alle Eltern zu erreichen, scheint die Informationskette dennoch teilweise zu funktionieren.

Wir empfehlen, die Informationen, Bedingungen und den Prozess direkt in den Schulen zu vermitteln, insbesondere während der Informationsabende für neue Schülerinnen und Schüler, sowohl in der Grundschule als auch in der weiterführenden Schule.

Zusätzlich wäre ein One-Pager mit den wichtigsten Informationen, der bei der Zusage an die weiterführende Schule verteilt wird, sinnvoll. Dieser sollte in mehreren Sprachen verfügbar sein, um möglichst viele Eltern zu erreichen.

4. WI 15 Ticket für 10€

4.1. Wenn Ihr Kind Anspruch hat: Besitzt Ihr Kind auch ein WI15 Ticket für 10€? **(TN: 175)**

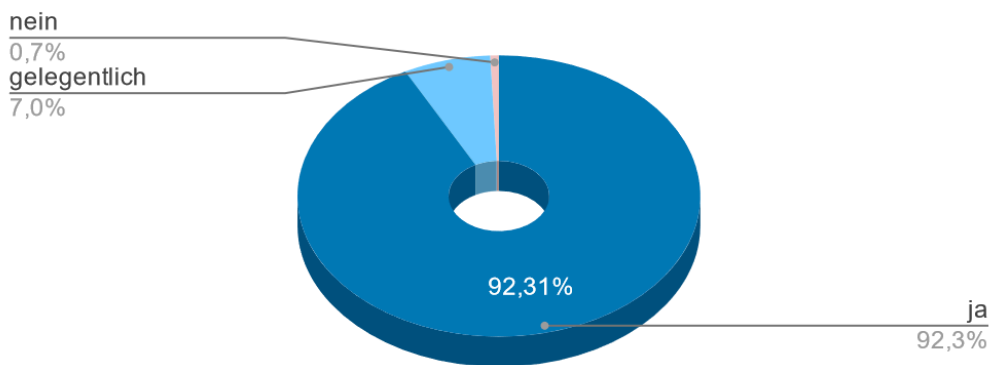


Variante des WI15 für 10€ monatlich gilt für Empfänger von Sozialleistungen nach SGBII, SGBXII, AsylbLG, WoGG oder KiZ.

Knapp 82% derjenigen, die das WI15 Ticket kennen und Anspruch auf das Ticket für 10€ haben, besitzen dieses auch. Zusätzlich gibt es knapp 7,5% Neukunden und etwa 6,5% Interessenten.

Weniger als 5% der Kinder, deren Eltern den Anspruch kennen, besitzen das Ticket nicht. Dies zeigt, dass das Ticket in den Familien, denen es bekannt ist, mit großer Mehrheit auch genutzt wird.

4.2. Bestandskunden des WI15 (für 10€): Nutzt Ihr Kind auch das Angebot? (TN: 143)

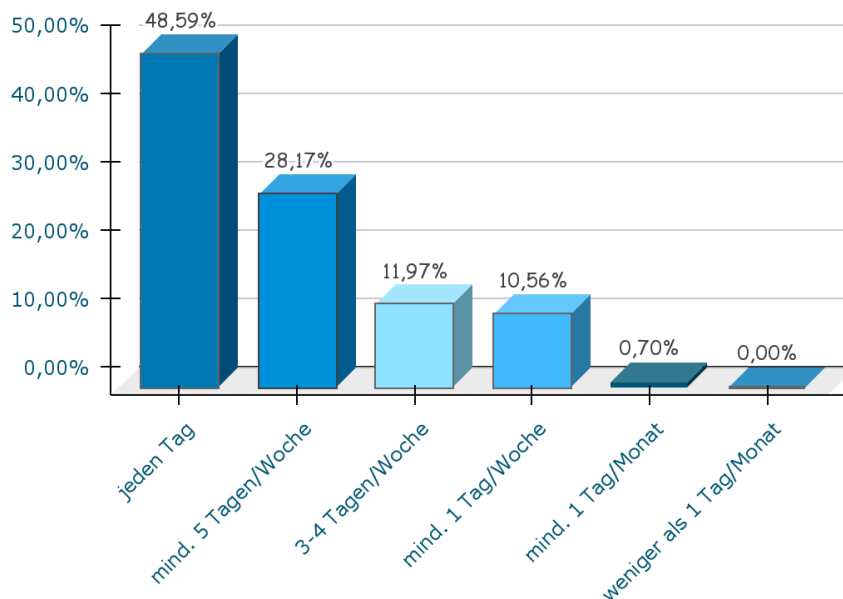


Wenn die Kinder das WI15 besitzen, wird es auch regelmäßig genutzt- über 90% der Eltern geben dies für ihre Kinder an.

Weniger als 1% nutzen das Ticket nicht, obwohl sie es besitzen.

4.3. Bei häufiger/gelegentlicher Nutzung des WI15 Tickets (für 10€): (TN 142)

Wie häufig nutzt Ihr Kind das Angebot?



Die regelmäßige Nutzung des WI15 Tickets für 10€ zeigt, dass über 75% der Schülerinnen und Schüler es mindestens fünfmal pro Woche nutzen. Dies unterstreicht abermals die Bedeutung des Tickets und zeigt, wie gut es angenommen wird.

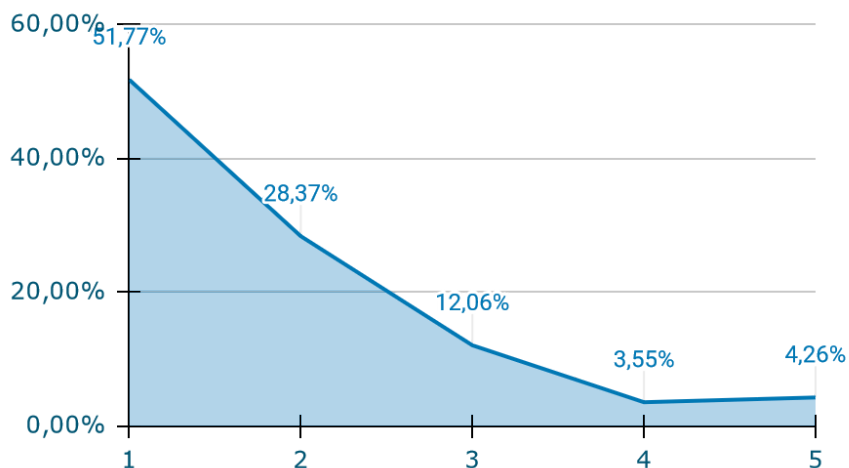
4.4. Bei Seltener Nutzung/keiner Nutzung des WI15 Tickets (für 10€) trotz Besitzes: (TN 1)

Warum nutzt Ihr Kind das Ticket nicht?

Hier gab es nur einen Teilnehmer und dieser gab an, dass die Schule in Laufnähe liegt.

4.5. Wie beurteilen Sie den Bestellprozess in 2023, als Sie das WI15 Tickets (für 10€) erstmalig bestellt haben? (TN: 141)

Hier gab es eine Skala von “1 verständlich und umfanglich erklärt” bis “5 unverständlich und nicht ausreichend erklärt”:



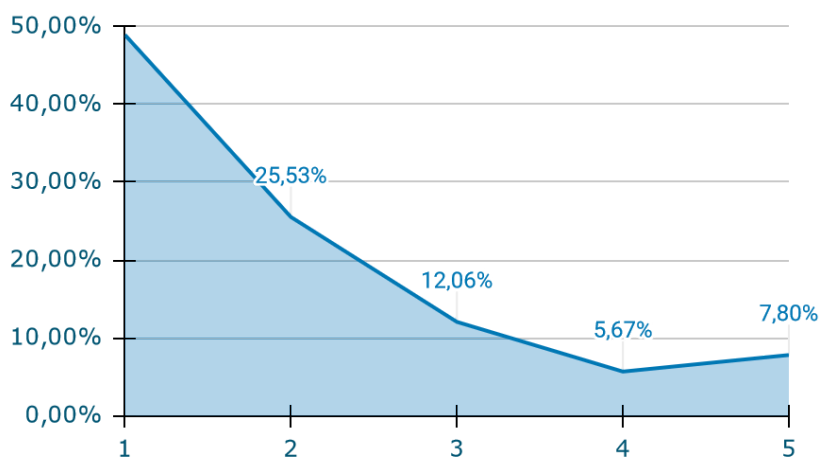
Durchschnitt: 1,80

Der Bestellprozess im letzten Jahr wurde von den Eltern sehr positiv beurteilt- trotz der Anlaufschwierigkeiten scheint die Beantragung auch hier für das Ticket für 10€ verständlich und umfangreich erklärt gewesen zu sein.

(Durch wen es erklärt wurde, war nicht Bestandteil der Umfrage)

4.6. Wie beurteilen Sie den Bestellprozess und Kommunikationsprozess in 2024 (dieses Jahr), wenn es um die Fortführung des WI15 Ticket (für 10€)geht? (TN: 141)

Hier gab es eine Skala von “1 verständlich und umfanglich erklärt” bis “5 unverständlich und nicht ausreichend erklärt”:



Durchschnitt: 1,98

Der Bestellprozess in diesem Jahr wurde von den Eltern ebenso vorwiegend positiv beurteilt- das online-Portal ist zum 17.6.24 an den Start gegangen. Alle Neukunden können nun hier ihr Ticket bestellen und auch die Bescheinigung hochladen.

Die Bescheinigung besteht nur noch aus dem Hessenpass, der hochgeladen werden kann. Das erleichtert den Prozess.

Offene Fragen zum WI15 für 10€

4.7. Welche offenen Fragen haben Sie noch zum WI15 Ticket für 10€? (TN: 21)

Hier gab es relativ wenig Fragen (im Verhältnis zu den Gesamt-Teilnehmenden aber passend). Zwei Themenblöcke wurden zu nahezu gleichen Teilen angesprochen:

4.7.1 Verlängerung und Gültigkeit:

Der Schwerpunkt ist, dass die Prozesse zur Verlängerung und Überführung von Vergünstigungen und Tickets unklar und oft verzögert sind, wodurch Unsicherheit besteht, ob und wann zusätzliche Schritte nötig sind.

4.7.2 Antragstellung und Nachweise:

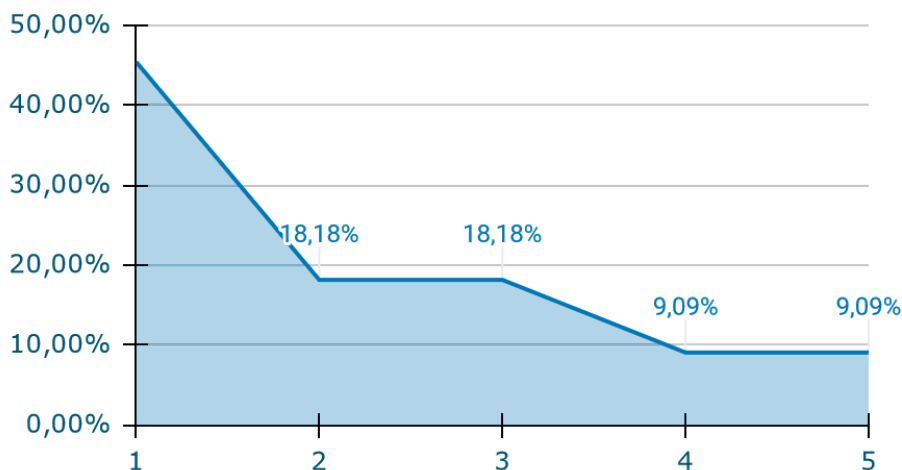
Der Schwerpunkt ist, dass Unklarheit und Verzögerungen bei der Beantragung und Verlängerung von Vergünstigungen und Tickets bestehen, wobei Nachweise vom Amt erforderlich sind und keine automatische Benachrichtigung oder Ausstellung erfolgt.

Interessenten für das WI15 für 10€

4.8. Interessenten: Wir planen, das WI10 Ticket erstmalig zu bestellen (TN: 11)

Wie zufrieden sind Sie bislang mit der Informationssituation rund um den möglichen Bestellprozess?

Hier gab es eine Skala von "1 sehr zufrieden" bis "5 überhaupt nicht zufrieden"



Durchschnitt: 2.18

Die Zufriedenheit bei den Interessenten ist im Durchschnitt etwas geringer als bei den Bestandskunden. Wahrscheinlich sind mehr Informationen notwendig, um auch potenzielle Neukunden abzuholen.

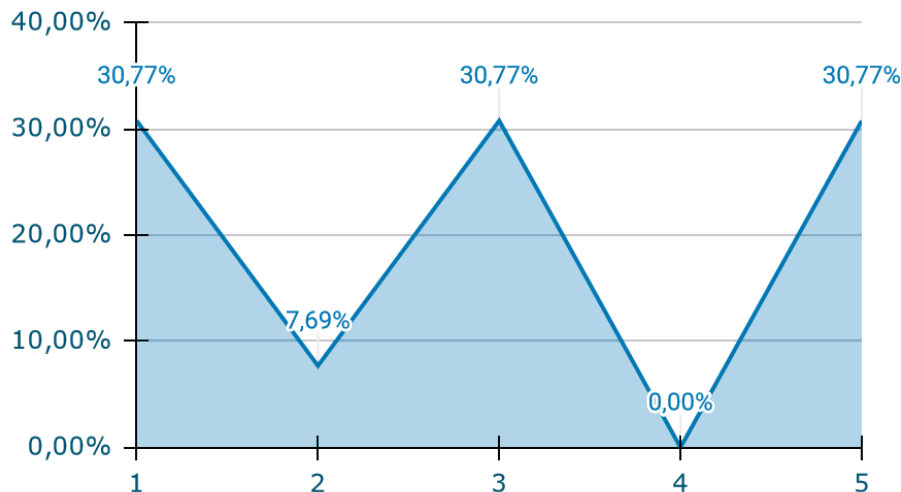
Es ist jedoch wichtig zu beachten, dass die Anzahl der Teilnehmenden in dieser Gruppe gering war.

Neukunden für das WI15 für 10€

4.9. Neukunden: Wir haben das WI15 Ticket (für 10€) erstmalig bestellt (TN: 13)

Wie zufrieden sind Sie bislang mit der Informationssituation rund um den möglichen Bestellprozess?

Hier gab es eine Skala von "1 sehr zufrieden" bis "5 überhaupt nicht zufrieden"



Durchschnitt: 2.92

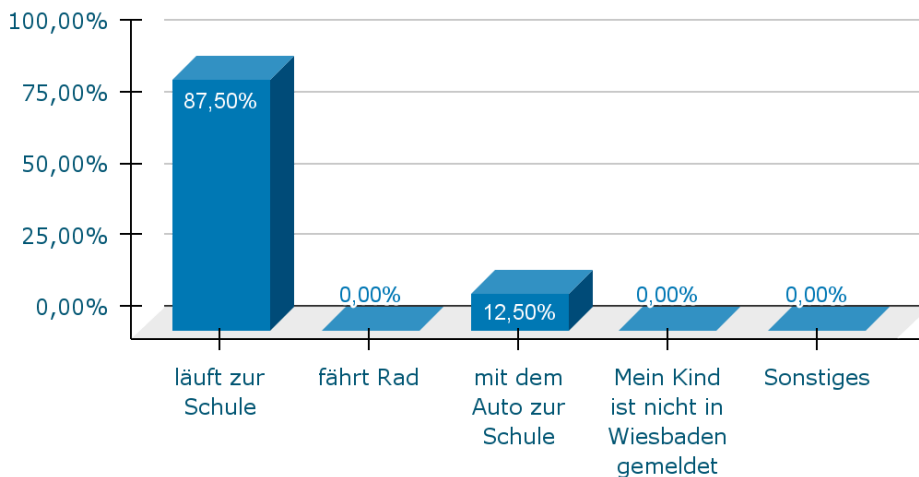
Die Zufriedenheit bei den Neukunden, die das WI15 Ticket für 10€ erstmalig nutzen werden, ist sehr durchwachsen und im Durchschnitt nur ausreichend.

Das bedeutet, dass der Bestellprozess zwar als gut empfunden wird, jedoch Eltern, die das Ticket nicht kennen und sich informieren möchten, die vorhandenen Informationsmöglichkeiten als nicht sehr zufriedenstellend bewerten.

Es ist jedoch wichtig zu beachten, dass die Anzahl der Teilnehmenden in dieser Gruppe gering war.

Kein Interesse an dem Ticket; kein Bedarf

4.10. Warum haben Sie für Ihr Kind kein Interesse an dem WI15 Ticket für 10€? (TN: 8)



Die Mehrheit derjenigen, die zwar vom WI15 Ticket wissen und Anspruch darauf haben, es aber dennoch nicht bestellen möchten, verweisen auf den Schulweg.

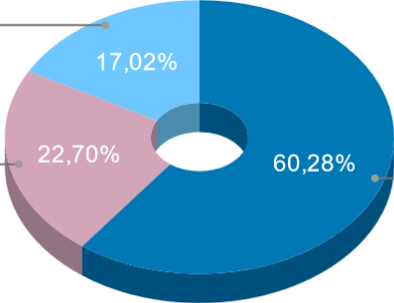
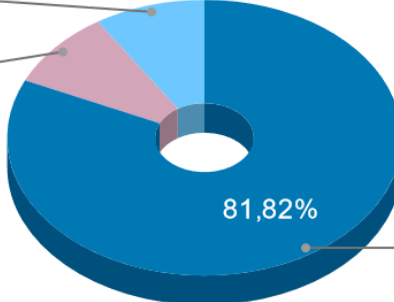
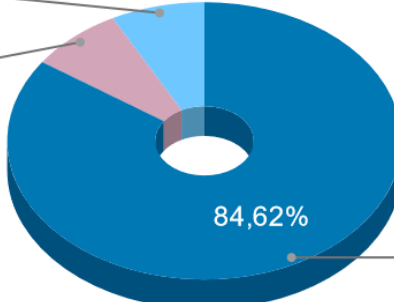
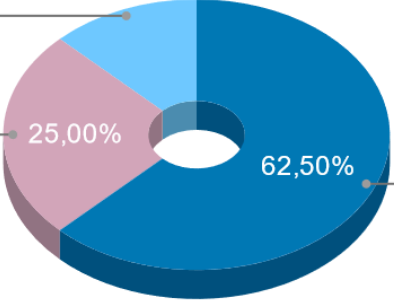
Etwa 75% der Antworten stammen von Eltern von Grundschulkindern.

Wie bereits erwähnt, spielt die Nähe zur Grundschule eine wesentliche Rolle. Zudem haben Kinder im Alter von 6 bis 10 Jahren oft weniger autarke Nachmittagsbeschäftigungen.

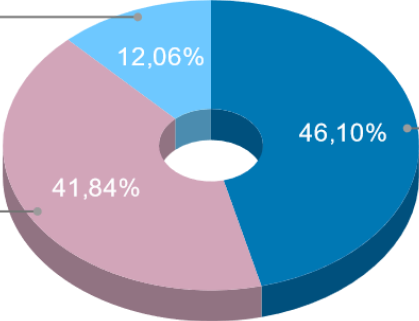
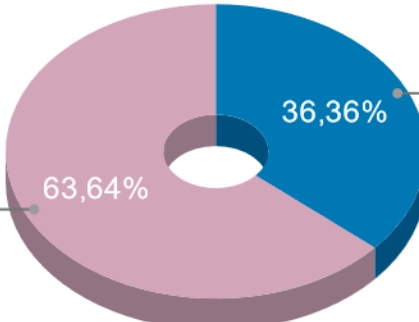
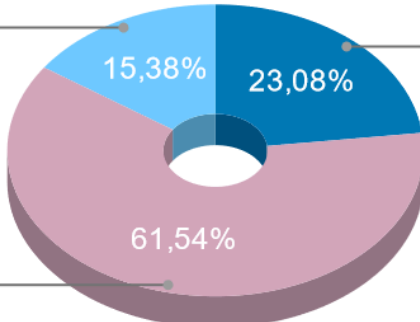
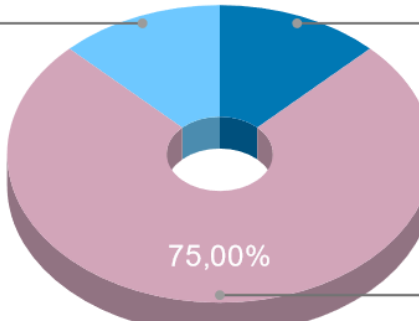
Auch hier stellt sich erneut die Frage des Eintrittsalters für das WI15 Ticket. Es ist jedoch wichtig zu beachten, dass die Anzahl der Teilnehmenden in dieser Gruppe gering war.

Informationsfluss und Wahrnehmung der Kommunikation

4.11. Haben Sie über Ihren SEB und Elternbeirat die Info des StEB und der ESWE erhalten zum Thema WI15 Ticket für 10€?

<p>Bestandskunden (Teilnehmer: 141)</p>	 <p>ich weiß nicht 17,02%</p> <p>nein 22,70%</p> <p>ja 60,28%</p>
<p>Interessenten (Teilnehmer: 11)</p>	 <p>ich weiß nicht 9,1%</p> <p>nein 9,1%</p> <p>ja 81,82%</p>
<p>Neukunden (Teilnehmer: 13)</p>	 <p>ich weiß nicht 7,7%</p> <p>nein 7,7%</p> <p>ja 84,62%</p>
<p>Kein Interesse (Teilnehmer: 8)</p>	 <p>ich weiß nicht 12,5%</p> <p>nein 25,00%</p> <p>ja 62,50%</p>

4.12. Haben Sie über die sozialen Medien durch die ESWE direkt zum Thema WI15 Ticket Informationen erhalten oder wahrgenommen?

<p>Bestandskunden (Teilnehmer: 141)</p>	 <p>ich weiß nicht 12,1%</p> <p>ja 46,1%</p> <p>nein 41,8%</p>
<p>Interessenten (Teilnehmer: 11)</p>	 <p>ja 36,4%</p> <p>nein 63,6%</p>
<p>Neukunden (Teilnehmer: 13)</p>	 <p>ich weiß nicht 15,4%</p> <p>ja 23,1%</p> <p>nein 61,5%</p>
<p>kein Interesse (Teilnehmer: 8)</p>	 <p>ich weiß nicht 12,5%</p> <p>ja 12,5%</p> <p>nein 75,0%</p>

Auch für das WI15 Ticket für 10€ gilt:

Anhand der beiden Tabellen lässt sich deutlich erkennen, dass der Informationsfluss seitens der Anbieter (Stadt Wiesbaden und ESWE-Verkehr) noch verbessert werden muss.

Auch wenn wir als Stadtelternbeirat (StEB) nicht alle Eltern erreichen können, scheint unsere Informationskette besser zu funktionieren.

Nach unserer Meinung sollten die Informationen, Bedingungen und der Prozess direkt in den Schulen vermittelt werden, am sinnvollsten bei den Informationsabenden für die neuen Schülerinnen und Schüler, sowohl in der Grundschule als auch in der weiterführenden Schule.

Ein Onepager, der direkt mit der Zusage der weiterführenden Schule verteilt wird, wäre ebenfalls sinnvoll. Dieser sollte in mehreren Sprachen zur Verfügung stehen, um möglichst alle Eltern zu erreichen.

Es ist wichtig, dass alle Kinder durch das günstige Busticket auch an nachmittäglichen Freizeitaktivitäten, einschließlich Sportaktivitäten, teilnehmen können.

FAZIT

Kenntnis und Besitz des Tickets:

Die meisten Eltern, die das Ticket kennen und Anspruch darauf haben, besitzen es auch. Neukunden und Interessenten gibt es wenige. Nur ca. 5% der berechtigten Kinder besitzen das Ticket nicht, was die hohe Akzeptanz unter den informierten Familien zeigt.

Bestell- und Verlängerungsprozess:

Der Bestellprozess wurde überwiegend positiv bewertet. Ein neues Online-Portal ermöglicht eine einfachere Bestellung und Verwaltung der Tickets. Jedoch bestehen weiterhin Unklarheiten und Frustrationen bezüglich des Erstattungsprozesses, der als komplex und zeitaufwendig empfunden wird.

Informationsfluss und Verbesserungsvorschläge:

Der Informationsfluss seitens der Stadt Wiesbaden und ESWE Verkehr muss verbessert werden. Der Stadtelternbeirat (StEB) schlägt vor, Informationen direkt in den Schulen zu vermitteln, insbesondere bei Informationsabenden für neue Schüler. Ein mehrsprachiger Onepager, verteilt mit der Zusage der weiterführenden Schule, könnte ebenfalls hilfreich sein.

(Nachsatz: Am 2.8. erreichte uns ein onepager der ESWE-Verkehr mit der Bitte um Verteilung innerhalb der Elternschaft zum Schuljahresbeginn)

Schlussfolgerung:

Die Umfrage zeigt, dass das WI15 Ticket grundsätzlich positiv aufgenommen wird, jedoch gibt es klare Verbesserungspotenziale in den Bereichen Informationsfluss und Erstattungsprozess. Durch gezielte Informationsmaßnahmen und eine Optimierung der Abläufe können die Akzeptanz und Zufriedenheit weiter gesteigert werden.

Für den Stadtelternbeirat Wiesbaden
Isabel Buchberger, 1. Vorsitzende

info@steb-wiesbaden.de



Kopie dieses Schreibens an:

Dezernat III - Dezernat für Finanzen, Schule und Kultur
Dezernat VI – Dezernat für Soziales, Bildung und Wohnen
Dezernat V - Dezernat für Bauen und Verkehr

ESWE-Verkehr

Städtisches Schulamt, Staatliches Schulamt

Presseverteiler