Kreis Mettmann
Der Landrat

☐ **Beschluss**

☐ **Wahl**

☒ **Kenntnisnahme**

Vorlagen Nr. 20/008/2009

öffentlich

Fachbereich: Kämmerei Bearbeiter/in: Herr Marcel Beckmann	Datum: 15.04.2009 Az.: 20-32/Be

Beratungsfolge	**Termine**	**Art der Entscheidung**
Ausschuss für Angelegenheiten des Öffentlichen Personennahverkehrs	11.05.2009	Kenntnisnahme

Qualitätsbericht SPNV des VRR für 2008

Finanzielle Auswirkung	☐ ja	☒ nein	☐ noch nicht zu übersehen
Personelle Auswirkung	☐ ja	☒ nein	☐ noch nicht zu übersehen
Organisatorische Auswirkung	☐ ja	☒ nein	☐ noch nicht zu übersehen

Beschlussvorschlag

Der Ausschuss für Angelegenheiten des Öffentlichen Personennahverkehr nimmt die Ausführungen der Verwaltung zum Qualitätsbericht SPNV 2008 des VRR zur Kenntnis.

Fachbereich: Kämmerei Bearbeiter/in: Herr Marcel Beckmann	Datum: 15.04.2009 Az.: 20-32/Be

Qualitätsbericht SPNV des VRR für 2008

Anlass der Vorlage:

Im Rahmen der Nahverkehrsplanung berichtet die Verwaltung turnusgemäß über die im Schienenpersonennahverkehr (SPNV) erbrachte Angebotsqualität im Bedienungsgebiet des Verkehrsverbundes Rhein-Ruhr (VRR) sowie im Kreis Mettmann.

Sachverhaltsdarstellung:

Für das Jahr 2008 liegt mittlerweile der Qualitätsbericht SPNV des VRR vor, in dem die für das vergangene Jahr erbrachte Qualität aller im Verbundraum verkehrenden SPNV Linien dargestellt wird. Zum Zweck der Überprüfung und Bewertung der von einem Eisenbahnverkehrsunternehmen (EVU) auf einzelnen SPNV-Linien erbrachten Betriebsleistung hat der VRR ein Qualitätscontrolling-System entwickelt. Über die Grundlagen und Messmethoden dieses Systems hat die Verwaltung den Ausschuss für Angelegenheiten des Öffentlichen Personennahverkehrs zuletzt in der Sitzung am 10.11.2008 umfassend mündlich informiert.

Die erreichte Qualität sowie die Zufriedenheitswerte des Jahres 2008 werden mit denen des Jahres 2007 verglichen. Bei der Interpretation der Ergebnisse ist zu beachten, dass es sich immer um Jahresdurchschnittswerte handelt.

Für die Angebotsqualität im VRR sowie im Kreis Mettmann lassen sich folgende Feststellungen treffen:

Pünktlichkeit

Die Pünktlichkeit wird minutenscharf gemessen, jede verspätete Fahrt melden die EVU dem VRR im Rahmen von monatlichen Liefernachweisen. Diese Liefernachweise werden in die Qualitätsdatenbank QUMA-SPNV importiert, und mit den Profitester-Erhebungen sowie den Fahrplänen abgeglichen und ausgewertet.

Die Pünktlichkeitsquote ist jeweils durch eine MAZ (maximal zulässige Verspätungszeit) bzw. Toleranzzeit definiert, die für jede einzelne Linie unter Berücksichtigung verschiedener, den SPNV beeinflussenden Rahmenbedingungen in Abstimmung mit den EVU als Zielwert festgelegt wird. Diese Rahmenbedingungen sind u. a. der Zustand der vorhandenen Infrastruktur (Langsamfahrstellen, Ausweichgleise o. ä.), die Nutzung und der Belastungsgrad der Trasse durch zusätzliche Güter- oder Fernverkehre sowie die Notwendigkeit zur Sicherstellung von

Anschlüssen an Knotenpunkten. Je geringer die festgelegte Toleranzzeit, desto niedriger sind die Spielräume der jeweiligen Linie, Anschlüsse zu anderen Verkehrsträgern zu gewährleisten.

Bei einer MAZ von beispielsweise zwei Minuten gelten alle Fahrten über zwei Minuten als verspätet. Da für die Linien im VRR unterschiedliche MAZ vereinbart sind, wird die Pünktlichkeit der Produktgruppen bzw. Linien aufgrund der besseren Vergleichbarkeit in den folgenden Tabellen und Diagrammen auf Grundlage der durchschnittlichen Verspätungsminuten je Fahrt dargestellt. Hier fließen die vereinbarten MAZ / Toleranzzeiten nicht in die Berechnung ein.

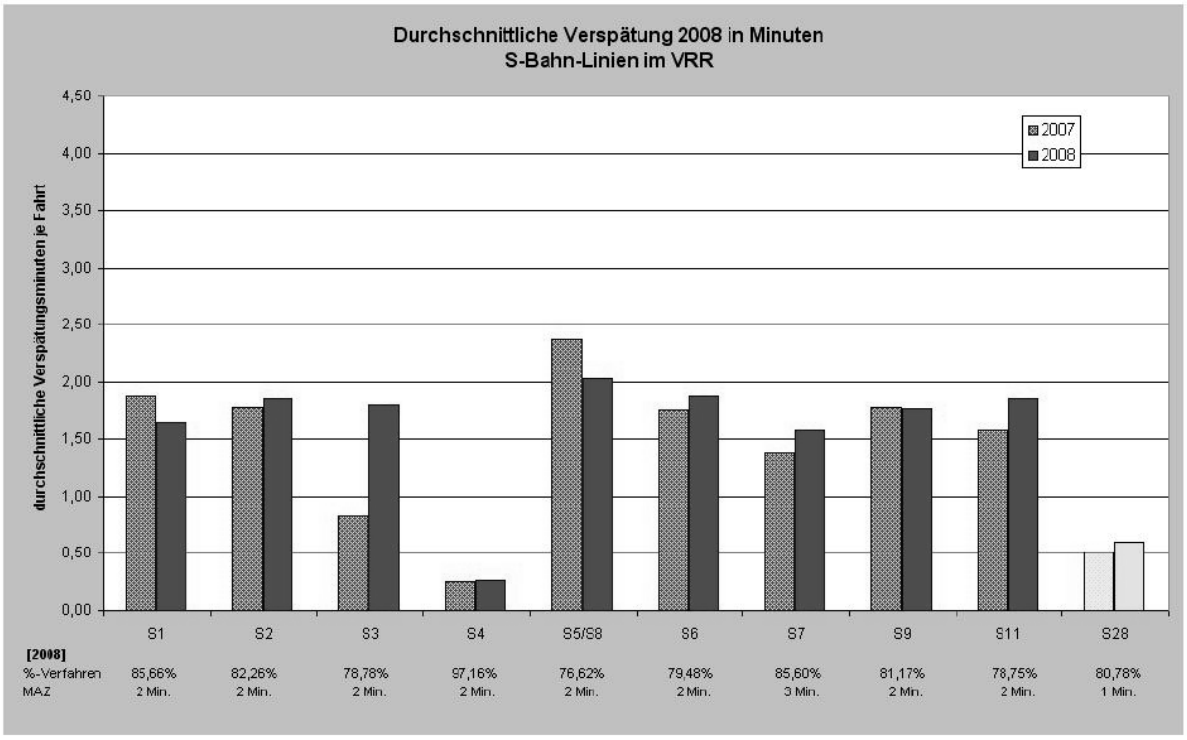
Generell hat sich die Pünktlichkeit der RE- und RB-Linien im gesamten VRR-Raum 2008 im Vergleich zum Vorjahr verbessert, die Pünktlichkeit der S-Bahnen hat sich hingegen weiter verschlechtert:

	durchschnittliche Verspätung je Fahrt [Min.]		
	Jahr 2006	Jahr 2007	Jahr 2008
RE	2,46	3,15	2,68
RB	1,48	1,65	1,31
S-Bahn	1,29	1,41	1,53

Qualitätsbericht SPNV 2008

Eine Ursache für die Verschlechterungen der Pünktlichkeitswerte ist nach Auffassung des VRR u. a. die hohe Anzahl der seit 2007 von DB Netz durchgeführten Baumaßnahmen.

Die Entwicklung der durchschnittlichen Verspätung der für den Kreis Mettmann relevanten S-Bahn Linien ist in den folgenden Diagrammen dargestellt. Unter jeder Linie ist zusätzlich die Verspätungsquote für 2008 in Prozent sowie die jeweils vereinbarten MAZ aufgeführt, durch welche die Verspätungsquote definiert ist.



Qualitätsbericht SPNV 2008

Während für die S6, S8, S9 und S11 (Verstärker auf der S8 in der Hauptverkehrzeit) eine Toleranzzeit von 2 Minuten festgelegt wurde, liegt der Wert bei der S7 bei 3 Minuten und bei der REGIOBAHN (S28) bei 1 Minute.

Die Festlegung solcher Toleranzen resultiert v. a. aus der lokal unterschiedlichen Schieneninfrastruktur, auf denen die jeweiligen Linien verkehren. So begründen ungünstigere Rahmenbedingungen auf der Trasse der S7 eine erhöhte Toleranzzeit, während der hohe Standard auf der REGIOBAHN-Trasse, (im Kreis Mettmann zwischen Düsseldorf-Gerresheim und Mettmann-Stadtwald) eine geringere, maximal zulässige Verspätungszeit ermöglicht.

Die in der o. a. Abbildung dargestellten Verspätungszahlen sind also unter Berücksichtigung der für jede Linie festgelegten MAZ zu verstehen: Lassen sich auf den Linien S6, S8, S9 und S11 durchschnittlich Verspätungen in Höhe von insgesamt 3,5 – 4 Minuten erkennen, liegt im Fall der S7 in Anbetracht der auf 3 Minuten festgelegten Toleranzzeit die durchschnittliche Verspätung sogar bei ca. insgesamt 4,5 Minuten je Fahrt. Dagegen erreicht die REGIOBAHN auf der S28 auch mit einer durchschnittlichen Verspätung von nur 1,5 Minuten wieder das im Vergleich günstigste Ergebnis.

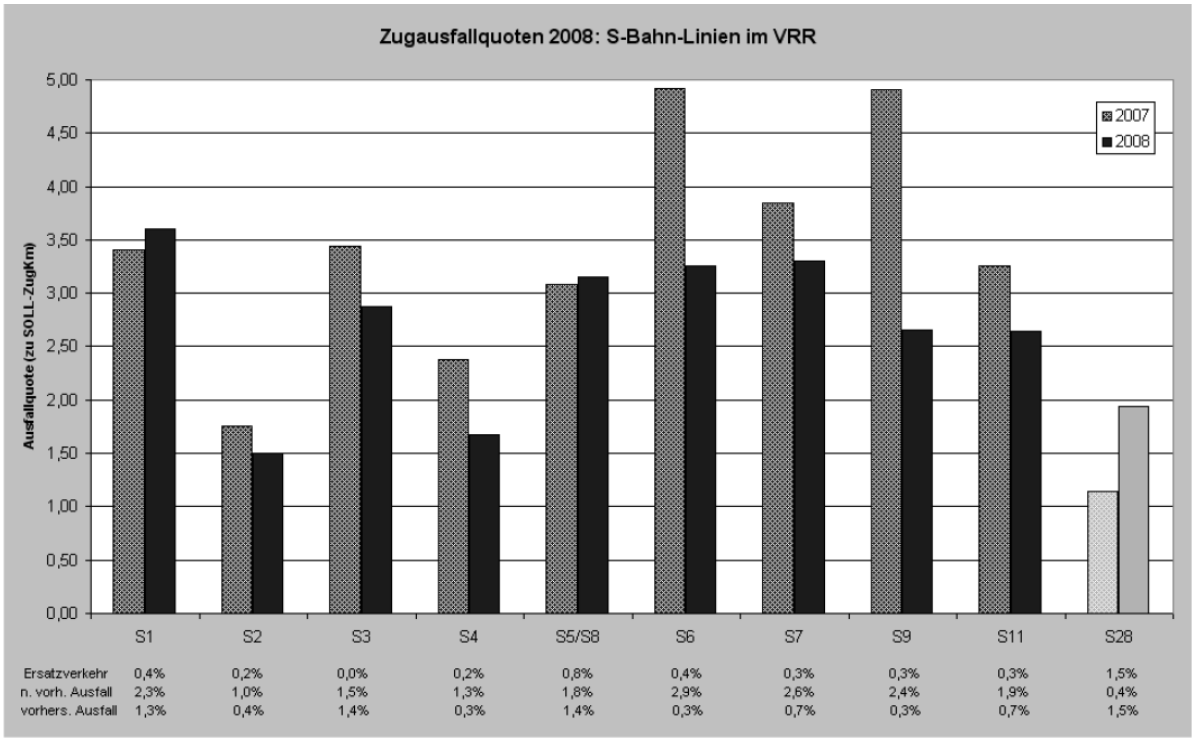
Positiv ist auch die Entwicklung der Pünktlichkeit auf der RegionalBahn Linie RB 48, die über Haan und Haan Gruiten zwischen Wuppertal und Remagen verkehrt: Hier hat sich im Vergleich zu 2007 die gesamte, durchschnittliche Verspätung je Fahrt (unter Berücksichtigung der MAZ in Höhe von 5 Minuten) von fast 8 Minuten auf 6,5 Minuten verringert. Etwa 93% aller Fahrten waren unter Berücksichtigung der Toleranz pünktlich.

Zugausfälle

Neben dem Qualitätskriterium „Pünktlichkeit“ reagiert der Fahrgast sehr sensibel auf Zugausfälle. Als solche gelten Komplettausfall, Teilausfall, Umleitung oder Verspätung über Takt. Hierbei ist jedoch zwischen vorhersehbaren und unvorhersehbaren Ausfällen zu differenzieren:

Vorhersehbare Ausfälle entstehen insbesondere durch Baustellen, Arbeiten am Gleiskörper usw. , deren Ursachen liegen nicht beim EVU. Diese Maßnahmen dienen dem Erhalt sowie der Verbesserung der Infrastruktur und sichern so langfristig die Stabilität des Fahrbetriebes. Voraussetzung für einen reibungslosen Ablauf ist dann auch, dass der Fahrgast bei solchen Ausfällen vorab umfassend informiert wird und ihm ein adäquater Ersatzverkehr durch Ersatzzüge oder Busse angeboten wird.

Dagegen werden unvorhersehbare Ausfälle durch extreme Witterungsverhältnisse, unvorhergesehene Schäden bzw. Zwischenfälle an der Strecke sowie an Fahrzeugen verursacht.



Qualitätsbericht SPNV 2008

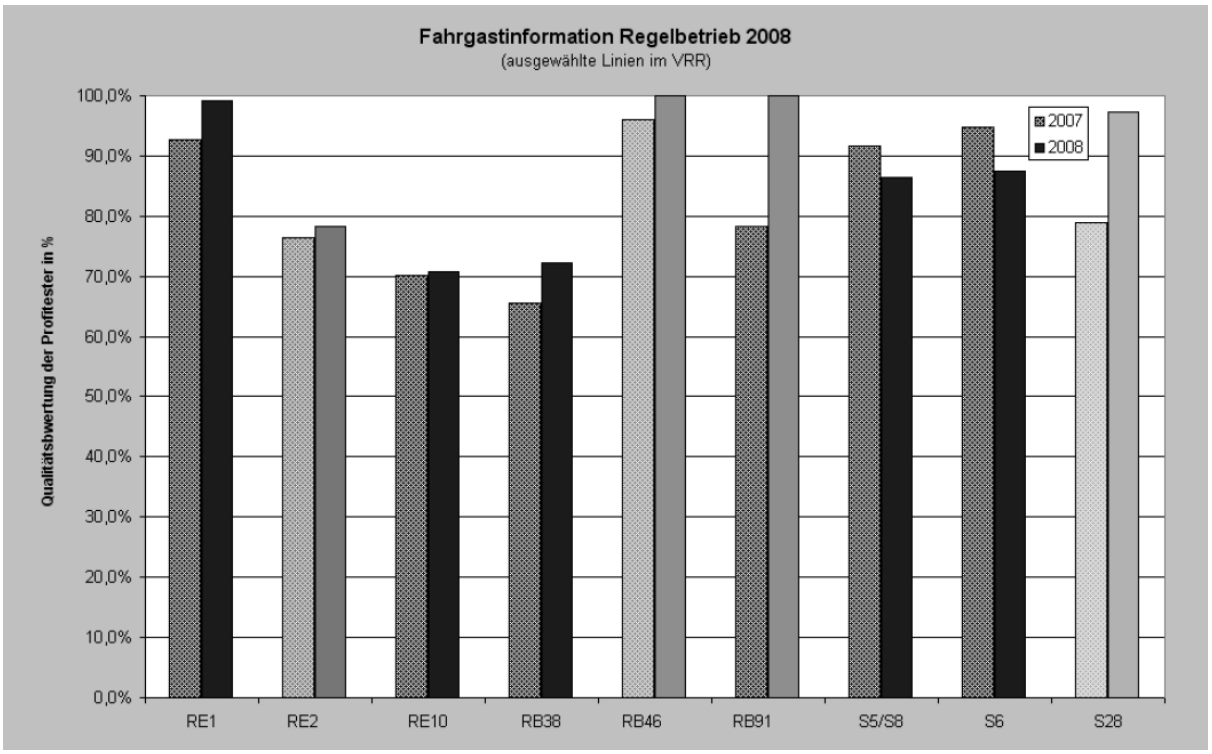
Im Kreis Mettmann ist 2008 die Zugausfallquote insgesamt gesunken. Linien, wo keine oder nur geringe Rückgänge der Zugausfallquote zu beobachten sind, waren im vergangenen Jahr verstärkt von Baumaßnahmen betroffen. Dies gilt auch für die REGIOBAHN (S28), auf der 2008 umfangreiche Sanierungsmaßnahmen zwischen Düsseldorf-Gerresheim und Mettmann-Stadtwald durchgeführt wurden.

Diese Baumaßnahmen konnten nicht während des laufenden Betriebes stattfinden, der Bahnbetrieb musste deshalb während der Bauarbeiten komplett eingestellt werden. Während der Umbauten wurde in beiden ein Schienenersatzverkehr (SEV) mit Omnibussen eingerichtet, die Fahrzeit verlängerte sich um ca. 20 Minuten. Schienenersatzverkehre durch Omnibusse, Taxen o. ä. werden vom VRR jedoch nicht auf die ausgefallenen Betriebsleistungen angerechnet. Aus diesem Grund weist die o. a. Abbildung für die REGIOBAHN auf der S28 eine entsprechend hohe Zugausfallquote auf.

Der Ausschuss für Angelegenheiten des Öffentlichen Personennahverkehrs wurde in seiner Sitzung am 10.11.2008 durch Herrn Korn von der REGIOBAHN umfassend mündlich über die Baumaßnahmen auf dem o. g. Streckenabschnitt sowie über den Einsatz von SEV informiert.

Fahrgastinformation

Unterschiedlich stellt sich im Kreis Mettmann die Entwicklung der Fahrgastinformation in den Fahrzeugen im Regelbetrieb dar: So erreicht die REGIOBAHN mittlerweile Werte von annähernd 100 %, während die Informationsqualität auf den S-Bahn Linien S6 und S8 auf unter 90% abgesunken ist.

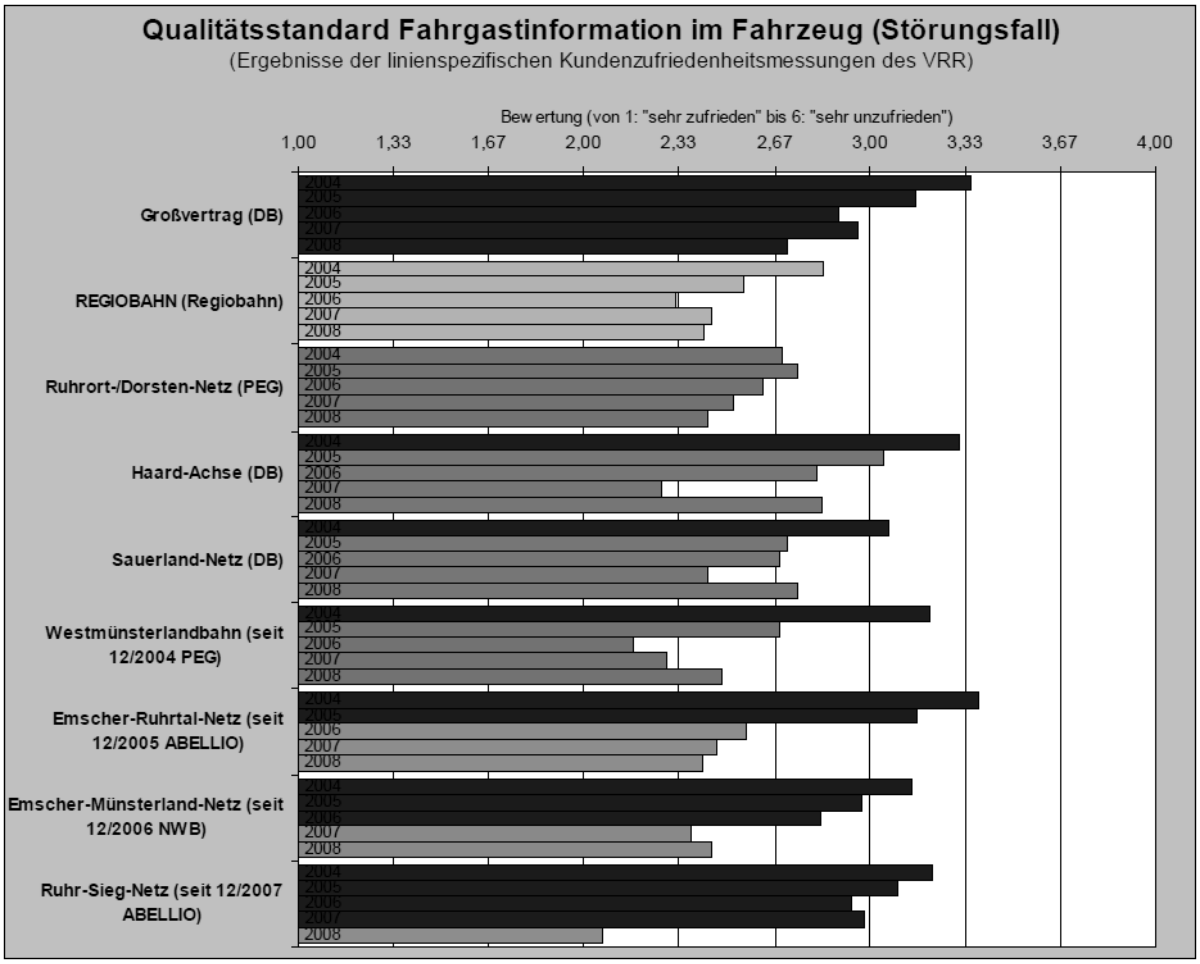


Qualitätsbericht SPNV 2008

Nach Auffassung der Verwaltung und des VRR sind diese Beobachtungen zumindest teilweise mit dem auf diesen Linien eingesetzten, überalterten Wagenmaterial zu erklären. Dieser Qualitätsstandard liegt zudem vollständig in den Händen des bedienenden EVU, die Erreichung der entsprechenden Qualitätsstandards ist zudem unabhängig von externen Einflüssen möglich.

Neben der Pünktlichkeit und Zugausfällen hat die Fahrgastinformation im Störungsfall für den Fahrgast eine herausragende Bedeutung und beeinflusst maßgeblich die Wahrnehmung des Kunden hinsichtlich der im SPNV erbrachten Qualität. Aus diesem Grund ist der VRR bestrebt, die EVU verstärkt für diesen Punkt zu sensibilisieren.

Nachfolgend zeigt die Betrachtung des Gesamtzeitraumes von 2004 bis 2008, dass diese Bemühungen zu positiven Ergebnissen geführt haben. Seit 2004 lässt sich bei allen EVU eine positive Entwicklung erkennen:



Qualitätsbericht SPNV 2008

Die schlechtesten Werte erreichen weiterhin die von der DB betriebenen Netze mit rund 2,75 Bewertungspunkten in 2008, die Entwicklung des Qualitätsstandards „Fahrgastinformation im Störungsfall“ entwickelt sich jedoch seit einigen Jahren zunehmend positiv. Die REGIOBAHN erreicht für das Jahr 2008 Werte im soliden Mittelfeld.

Zustand Fahrzeuge

Die Sauberkeit der Fahrzeuge wird von Profitestern des VRR überprüft und beinhaltet die Kriterien „Sauberkeit“, „Funktion und Beschaffenheit der Einrichtungen im Zug“ sowie „Graffiti“. Für den Kreis Mettmann hat der VRR exemplarisch für die Linien S6, S9 und die REGIOBAHN (S28) nachstehende Ergebnisse ermittelt:

	S6 (DB)	S9 (DB)	S28 (Regiob.)
Boden (Sauberkeit)	78,38%	78,60%	93,44%
Scheiben (Beschaffenheit)	30,08%	49,43%	78,55%
Toilette (Funktion)	50,78%	n.v.	n.v.
Graffiti (innen)	72,37%	73,86%	99,29%
Innengerüst (Beschaffenheit*)	76,13%	76,70%	96,63%
Gesamtwert (alle Elemente)	82,19%	87,60%	96,47%

(* Zum Kriterium „Innengerüst Beschaffenheit“ zählt der VRR auch die Trennscheiben im Fahrzeug)

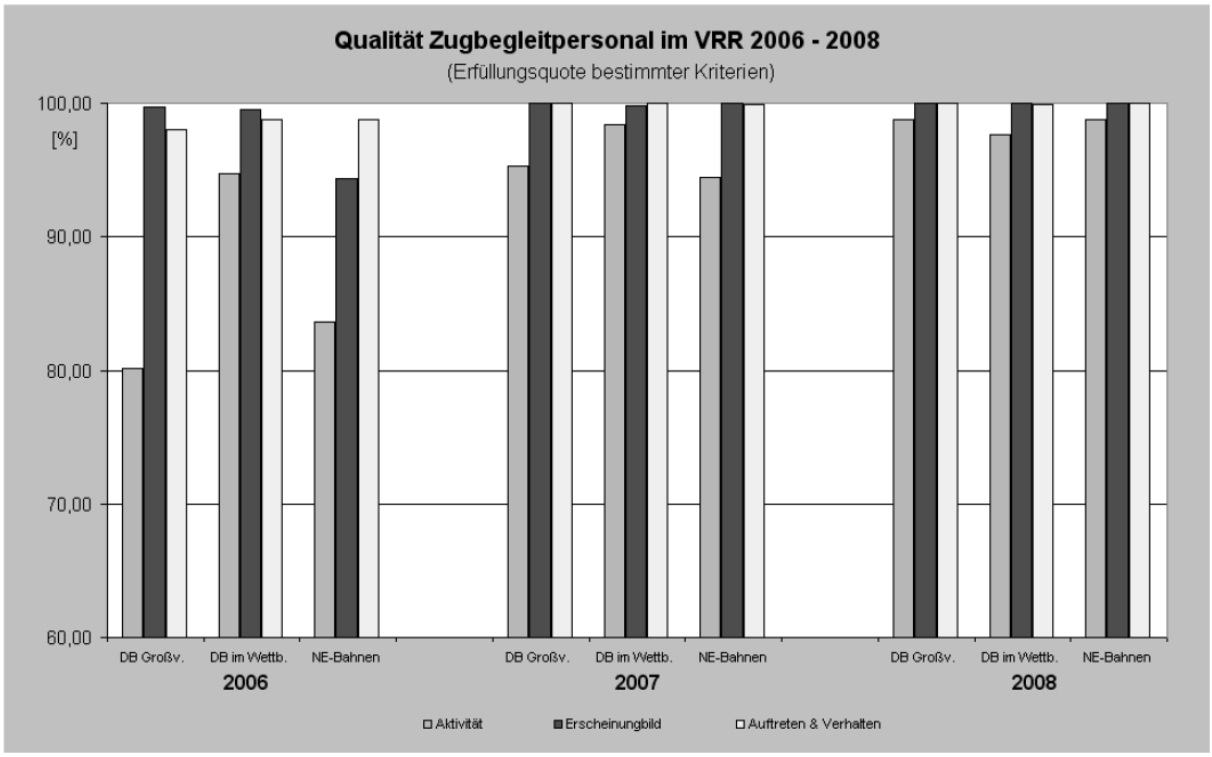
Qualitätsbericht SPNV 2008, verändert

Die Erhebung verdeutlicht auch hier, dass sich der von der REGIOBAHN (S28) betriebene Aufwand bei der Beseitigung von Graffiti-Schmierereien an den Zügen positiv auf dessen Beförderungs- und Aufenthaltsqualität für die Fahrgäste auswirkt. Zudem ist darauf hinzuweisen, dass die von der REGIOBAHN eingesetzten Fahrzeuge mittlerweise 10 Jahre alt sind.

Ursache für das schlechte Abschneiden der beiden DB Regio Linien S6 und S9 ist möglicherweise auch hier das veraltete Wagenmaterial. Mittlerweile werden aber auf der S7 sowie S9 die neuen Triebwagen eingesetzt, so dass eine deutliche Verbesserung des Fahrzeugzustandes zu erwarten ist. Nach derzeitigem Kenntnisstand ist der Einsatz der neuen Züge auf den Linien S6 und S8 für 2010 vorgesehen.

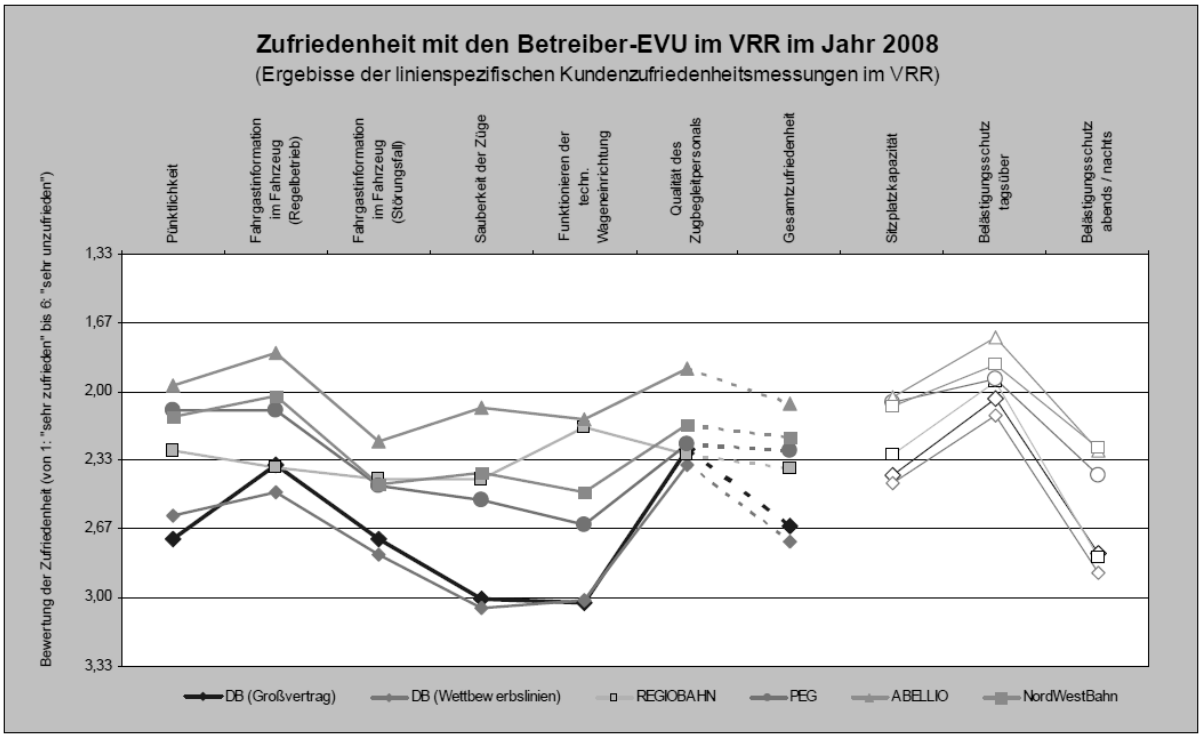
Zugbegleitpersonal

Der Qualitätsstandard „Personal im Zug wird mit den Messkriterien „Aktivität des Personals“, „Erscheinungsbild“ sowie „Auftreten und Verhalten“ durch die VRR-Profitester erhoben und in der Kundenzufriedenheitsmessung befragt. Das Gesamtergebnis liegt bei allen EVU für diese Kriterien 2008 zwischen 97,5% und 100%. Die Entwicklung in den letzten Jahren war hier insgesamt sehr positiv (s. u.).



Qualitätsbericht SPNV 2008

Die folgende Abbildung fasst noch einmal die Zufriedenheit der Fahrgäste mit den einzelnen Qualitätsstandards, differenziert nach EVU, zusammen. Die abzugsrelevanten Standards werden auf der linken, die nicht abzugsrelevanten Standards auf der rechten Seite abgebildet:



Qualitätsbericht SPNV 2008

Die Zufriedenheit der Fahrgäste mit der REGIOBAHN liegt hierbei insgesamt im Mittelfeld der Nichtbundeseigenen Bahnen (NE-Bahnen). Als nicht nachvollziehbar ist aus Sicht der

REGIOBAHN GmbH jedoch das mäßige Ergebnis der Kundenzufriedenheitsmessung hinsichtlich der Kriterien „Qualität des Zugbegleitpersonals“ sowie „Belästigungsschutz abends/nachts“. Die Erhebungen der VRR-Profitester attestieren dem Zugbegleitpersonal aller EVU sowohl in den Bereichen „Aktivität“, „Erscheinungsbild“ sowie „Auftreten und Verhalten“ eine Erfüllungsquote von fast 100% (s. o.). Auch die Ergebnisse einer Fahrgastbefragung, welche im Herbst 2008 von der REGIOBAHN GmbH durchgeführt wurde, belegen deutlich bessere Werte.

Zusammenfassend kann konstatiert werden, dass eine grundlegende Verbesserung der derzeit unbefriedigenden Situation im S-Bahnbereich auf den von der DB Regio NRW bedienten Linien im Kreis Mettmann weiterhin nicht erkennbar ist. Vielmehr hat sich der für den Kunden wichtigste Qualitätsstandard „Pünktlichkeit“ im Jahr 2008 im Vergleich zum Vorjahr weiter verschlechtert. Dagegen fährt die REGIOBAHN in Sachen Angebotsqualität auch weiterhin auf einem hohen Niveau.

Sowohl DB Regio NRW als auch der VRR erwarten durch den Einsatz neuer S-Bahn Züge einen erkennbaren und dauerhaften Anstieg bei den das Wagenmaterial betreffenden Qualitätsstandards. Der Kreis Mettmann geht ebenfalls davon aus, dass sich infolge des nun verstärkt eingesetzten neuen Wagenmaterials und weiterer Investitionen seitens DB Regio in neue Triebwagen die derzeitige Angebotsqualität deutlich verbessert, insbesondere in den für die Fahrgäste sensiblen Bereichen „Pünktlichkeit“, „Zugausfälle“ sowie „Sauberkeit der Fahrzeuge“. Um dieses Ziel zu erreichen, ist nach Auffassung des Kreises – unter Berücksichtigung der zu erwartenden Investitionskosten für DB Regio - der Einsatz neuer Züge auf allen S-Bahn Linien im Kreisgebiet zeitnah umzusetzen (insbesondere mit Bezug auf die S6).