Kreis Mettmann
Der Landrat

☐ **Beschluss**

☐ **Wahl**

☒ **Kenntnisnahme**

Vorlagen Nr. 20/021/2010

öffentlich

Fachbereich: Kämmerei Bearbeiter/in: Herr Marcel Beckmann	Datum: 18.05.2010 Az.: 20-32/Be

Beratungsfolge	**Termine**	**Art der Entscheidung**
Ausschuss für Angelegenheiten des Öffentlichen Personennahverkehrs	10.06.2010	Kenntnisnahme

Qualitätsbericht SPNV des VRR für 2009

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

Der Ausschuss für Angelegenheiten des Öffentlichen Personennahverkehrs nimmt die Ausführungen der Verwaltung zum Qualitätsbericht SPNV 2009 des VRR zur Kenntnis.

Fachbereich: Kämmerei	Datum: 18.05.2010
Bearbeiter/in: Herr Marcel Beckmann	Az.: 20-32/Be

Qualitätsbericht SPNV des VRR für 2009

Anlass der Vorlage:

Im Rahmen der Nahverkehrsplanung berichtet die Verwaltung turnusgemäß über die 2009 im Schienenpersonennahverkehr (SPNV) erbrachte Angebotsqualität im Bedienungsgebiet des Verkehrsverbundes Rhein-Ruhr (VRR) sowie im Kreis Mettmann.

Sachverhaltsdarstellung:

Die Aufsicht der in den Verkehrsverträgen mit den Eisenbahnverkehrsunternehmen (EVU) verbindlich festgelegten Qualitätsstandards im SPNV liegt aufgrund dessen überörtlicher Bedeutung und Erschließungsfunktion beim VRR. Dieser ermittelt durch den Vergleich von verschiedenen Kriterien die geleistete Qualität der SPNV-Anbieter. Außer der Pünktlichkeit, Anzahl der Zugausfälle, Sitzplatzkapazität sowie dem Zustand und Alter der Fahrzeuge bewertet das System auch die Qualität der Fahrgastinformation. Neben monatlichen Liefernachweisen der Verkehrsunternehmen sind die Erhebungen der VRR-Profitester sowie Befragungen der Fahrgäste zur Kundenzufriedenheit Grundlage für die Ermittlung fundierter Qualitätswerte im SPNV. Jede Linie im Verbundraum wird von den Profitestern mindestens 140 Mal im Jahr kontrolliert.

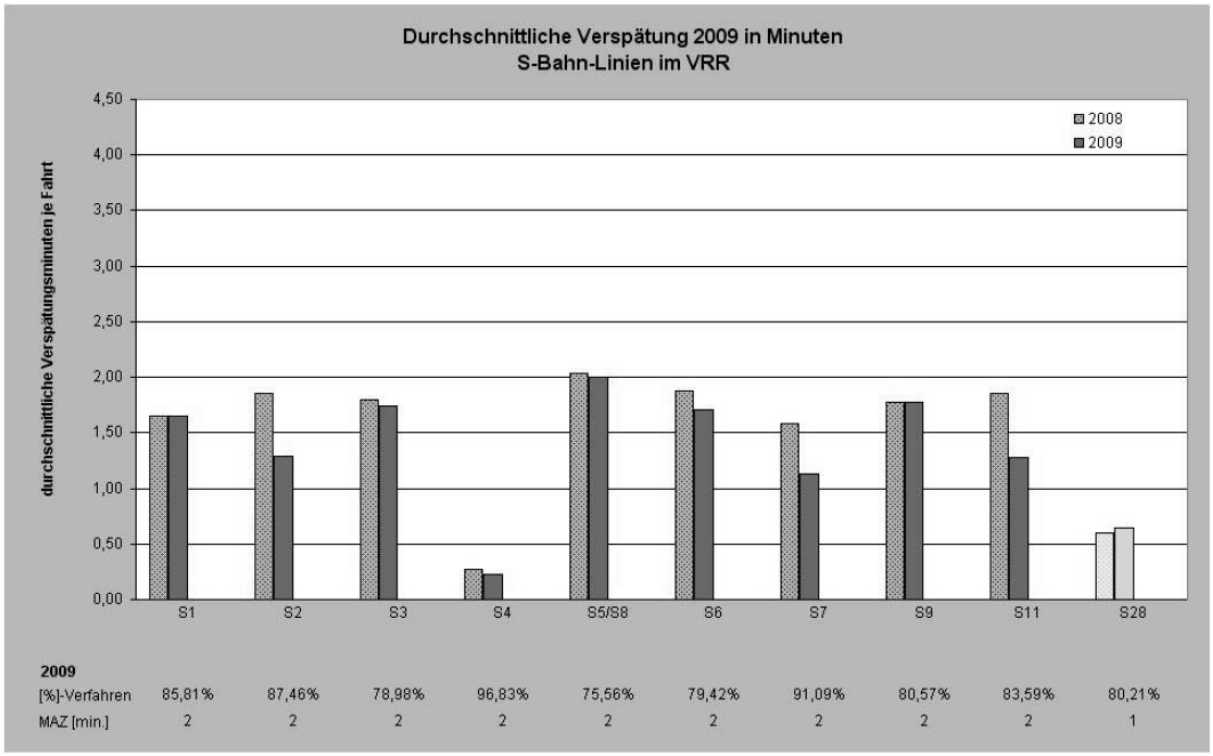
Die so ermittelten Informationen fließen in die Datenbank „QUMA SPNV“ ein und werden gemeinsam mit den Liefernachweisen ausgewertet. Die Auswertungsergebnisse werden jährlich zu einem Qualitätsbericht SPNV zusammengefasst, mit dessen Hilfe zunächst die Erfüllung der entsprechenden Qualitätsstandards überprüft wird. Somit erfolgt neben der Gegenüberstellung der Ergebnisse mit denen des Vorjahresniveaus auch ein (Leistungs-) Vergleich aller im VRR-Raum tätigen Unternehmen. Darüber hinaus ist die Kontrolle der Angebotsqualität relevant für Abzüge, die bei anhaltend schlechter Qualität im Rahmen des vertraglich vereinbarten Gewährleistungsrahmens fällig werden. Bei der Interpretation der Ergebnisse ist zu beachten, dass es sich um Jahresdurchschnittswerte handelt. Die seit der Umstellung des S-Bahnnetzes Mitte Dezember erbrachte Betriebsqualität wurde bis auf die Leistungen der neu eingerichteten S68 bei der Kalkulation dieser Jahresdurchschnittswerte berücksichtigt.

Pünktlichkeit

Die Messung der Pünktlichkeit erfolgt minutenscharf. Für jede Linie wird eine MAZ (maximal zulässige Verspätungszeit) bzw. Toleranzzeit definiert, die 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 Sicher-

stellung 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 z. T. unterschiedliche MAZ vereinbart sind, wird die Pünktlichkeit der Produktgruppen bzw. Linien aufgrund der besseren Vergleichbarkeit in der folgenden Grafik auf Grundlage der durchschnittlichen Verspätungsminuten je Fahrt dargestellt.



Qualitätsbericht SPNV 2009, VRR

Die Bilanz für die kreisbedienenden S-Bahnlinien S5/S8, S6, S7,S9, S11 (Verstärker auf der S8 in der HVZ) und S28 (REGIOBAHN) fällt für 2009 uneinheitlich aus. Vor allem die Linien S7 und S11 konnten ihr Pünktlichkeitsniveau verbessern; die durchschnittliche Verspätung der S5/S8, S6 und S9 ist aber weiterhin nicht zufriedenstellend. Die positive Entwicklung auf der S7 und ist vermutlich dem Einsatz der neuen Fahrzeuge des Typs ET 422 geschuldet.

Wie eingangs erwähnt, handelt es sich bei den im Qualitätsbericht dokumentierten Ergebnissen und Jahresdurchschnittswerte. Dass die tatsächlich vom Fahrgast erlebten Verspätungen oder Zugausfälle an „schlechten Tagen“ deutlich oberhalb dieser Durchschnittswerte liegen können, wird im Nachfolgenden an der S9 beispielhaft aufgezeigt:

Pünktlichkeit S9 (20-Minuten-Takt)	
2009 gesamt	1,77 Minuten durchschnittliche Verspätung je Fahrt
im Oktober 2009	2,74 Minuten durchschnittliche Verspätung je Fahrt
am 30. Oktober 2009	46 von insgesamt 109 Fahrten (= 42%) mit mehr als 5 Minuten Verspätung davon 9 Fahrten (= 8%) mit mehr als 15 Minuten Verspätung
im März 2009	1,27 Minuten durchschnittliche Verspätung je Fahrt
am 19. März 2009	3 von insgesamt 109 Fahrten (=3%) mit mehr als 5 Minuten Verspätung

Qualitätsbericht SPNV 2009, VRR

Konkrete Gründe für die hohe Verspätungsanfälligkeit der S9 für den Monat Oktober, die seit 2008 ebenfalls mit den neuen S-Bahntriebwagen ausgestattet ist, liegen nicht vor.

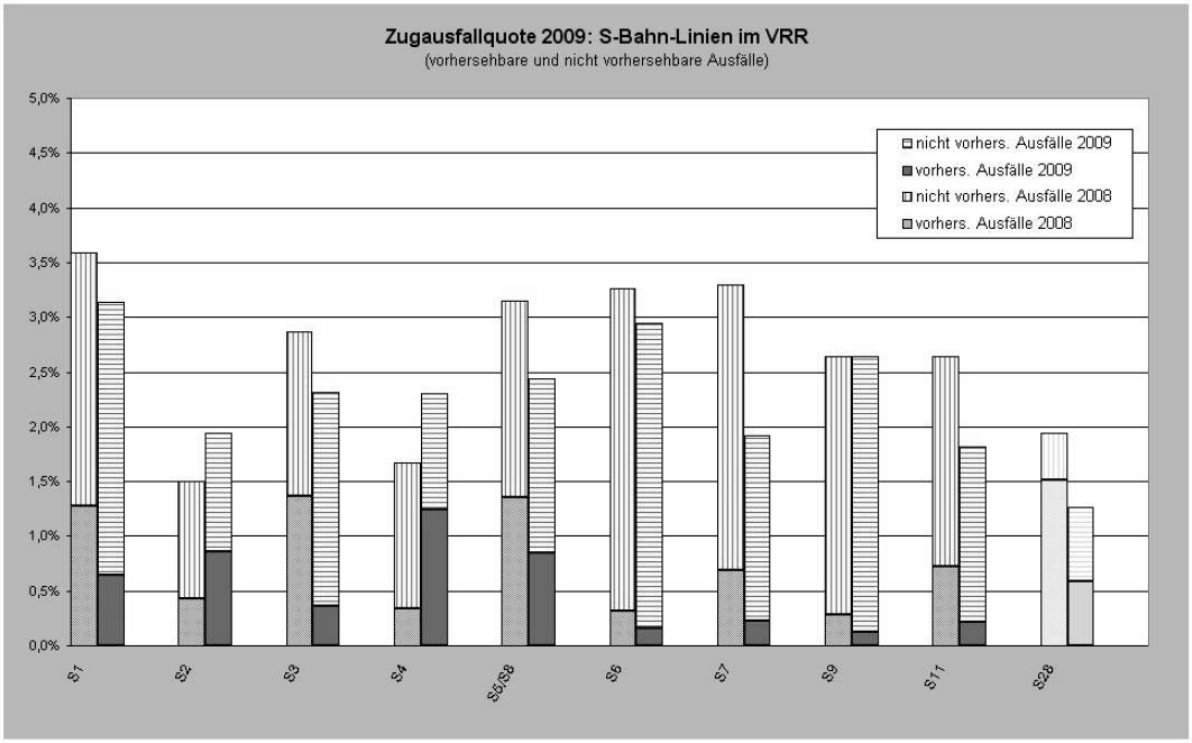
Zugausfälle

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 u. unvorhersehbaren Ausfällen zu differenzieren:

Vorhersehbare Ausfälle entstehen insbesondere durch Baustellen, Arbeiten am Gleiskörper usw., deren Ursachen vom EVU nicht beeinflusst werden können. Vielmehr dienen diese Maßnahmen 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 und ihm ein adäquater Ersatzverkehr durch Ersatzzüge oder Busse angeboten wird.

Dagegen werden unvorhersehbare Ausfälle durch extreme Witterungsverhältnisse, unvorhersehbare Schäden bzw. Zwischenfälle an der Strecke oder an Fahrzeugen sowie organisatorische Probleme der EVU bei der Bereitstellung der Fahrzeuge oder Disposition des Lokpersonals verursacht.

Die Betrachtung der S-Bahnlinien im Kreis Mettmann zeigt, dass die Anzahl der vorhersehbaren Ausfälle im Vergleich zum Jahr 2008 gesunken ist. Grund für die vergleichsweise hohe Anzahl der vorhersehbaren Ausfälle auf der S28 sind wie im Vorjahr Baumaßnahmen auf den, von der REGIOBAHN betriebenen Streckenabschnitten. Da diese Arbeiten nicht während des laufenden Betriebes stattfinden konnten, musste zu diesen Zeiten der Fahrbetrieb komplett eingestellt werden. Der in dieser Zeit eingerichtete Schienenersatzverkehr mit Omnibussen führte jedoch zu Fahrzeitverlängerungen. Daher rechnet der VRR der REGIOBAHN GmbH lediglich ein Teil der bereitgestellten Schienenersatzverkehre auf die ausgefallenen Zugkilometer an.



Qualitätsbericht SPNV 2009, VRR

Bei den nicht vorhersehbaren Ausfällen liegen die Ausfallquoten z. T. über 2% z. B. bei den Linien S5/S8, S6, S7 und S9 - deutlich höher als bei den Linien im RE- oder RB-Bereich. Grund für diese unbefriedigende Situation ist lt. VRR zumindest teilweise der Entfall von Verstärker- oder Zwischentakt-Fahrten, die entweder durch Verspätungen über Takt entstehen, oder um bei Fahrzeugproblemen die Regelfahrten anderer S-Bahn-Linien mit einer ausreichenden Anzahl von Fahrzeugen zu bestücken. Teilweise wurden Fahrten vorzeitig gewendet (= Teilausfall), um Verspätungen zu minimieren. Dennoch ist positiv hervorzuheben, dass die unvorhersehbaren Ausfälle - bis auf die Linie S9 - im Vergleich zum Vorjahr z. T. deutlich reduziert werden konnten.

Die hohe Ausfallquote der S9 wurde 2009 durch sehr viele Zugausfälle im Monat Januar negativ beeinflusst. Nach Angabe des VRR konnten offensichtlich infolge eines plötzlichen und heftigen Wintereinbruchs auch die modernen S-Triebwagen die Aufrechterhaltung des Regelbetriebes nicht mehr vollständig gewährleisten.

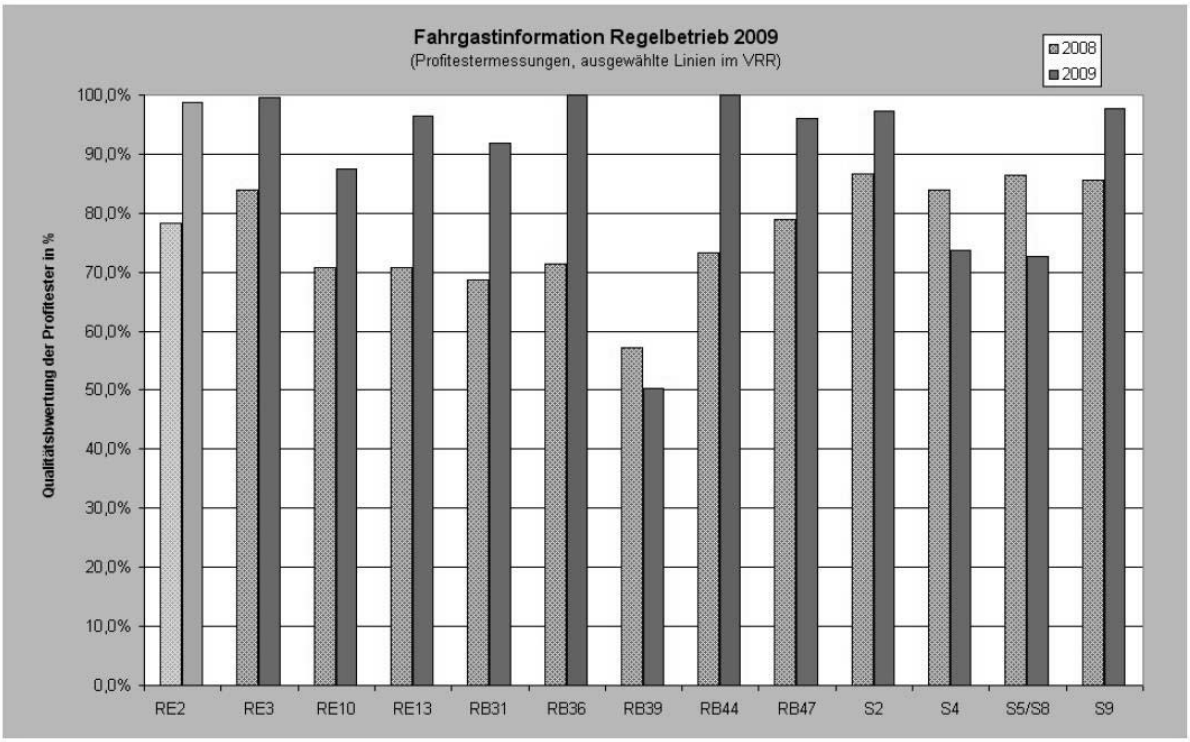
Zugausfälle S9 (20-Minuten-Takt)	
2009 gesamt	2,65% Ausfallquote
im Januar 2009	10,26% Ausfallquote
am 07. Januar 2009	91 der insgesamt 109 Fahrten (= 83%) ausgefallen (67 Komplett-, 19 Teilausfälle, 6 Verspätungen über Takt, 1 Umleitg.)
im September 2009	0,99% Zugausfallquote
am 23. September 2009	keine Ausfälle

Qualitätsbericht SPNV 2009, VRR

Die REGIOBAHN erzielt bei den unvorhersehbaren Ausfällen in diesem Jahr von allen S-Bahnlinien im Verbundraum das beste Ergebnis.

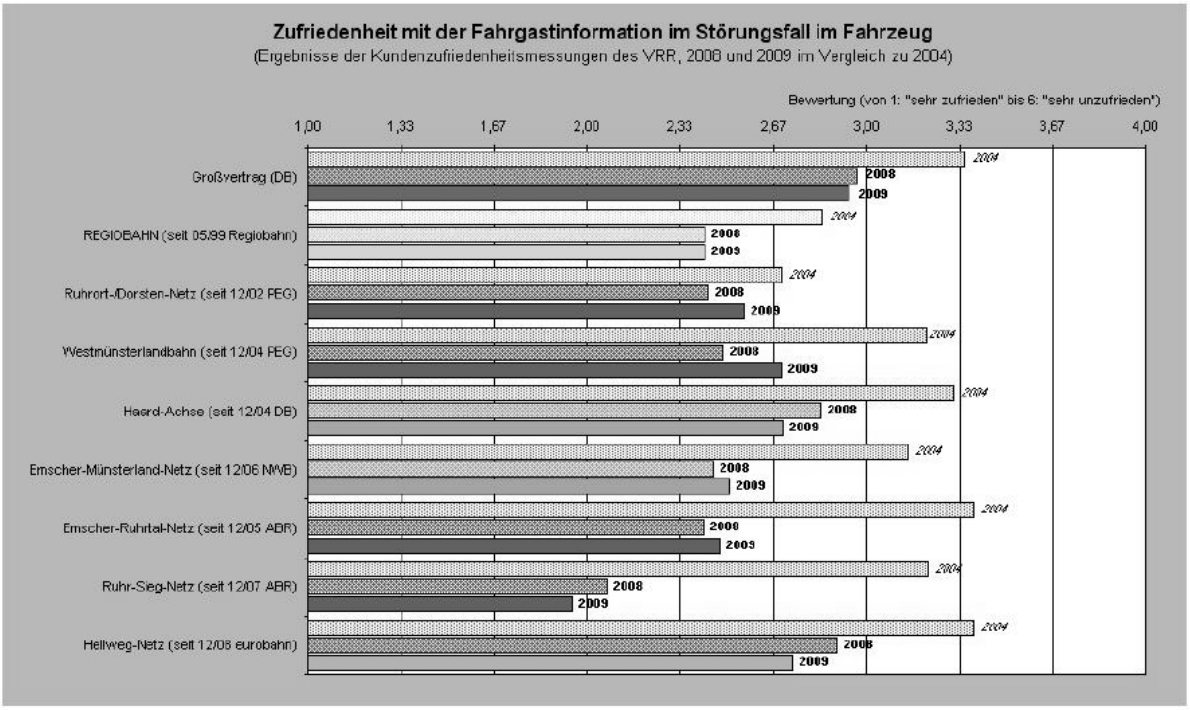
Fahrgastinformation Fahrzeuge

Dieser Qualitätsstandard wird über die Messkriterien „Fahrzielanzeiger“, „Lautsprecheransagen“, „Fahrgastinformationssystem“ und „Liniennetzplan“ durch die VRR-Profitester ermittelt. Im Gegensatz zur Pünktlichkeit wird die Fahrgastinformation im Fahrzeug vollständig durch das betreffende Verkehrsunternehmen beeinflusst. Demnach können bereits wenige, gezielte Maßnahmen für beachtliche Qualitätssprünge sorgen. Für die Kreisbedienenden S-Bahnlinien S5/S8 und S9 verdeutlicht die folgende Grafik erneut den Zusammenhang zwischen der Qualität der Fahrgastinformation im Fahrzeug und dem Einsatz der neuen S-Bahntriebwagen. Während die S8 im Jahr 2009 zum überwiegenden Teil noch mit veraltetem Wagenmaterial verkehrte, waren auf der S9 bereits vollständig die neuen Triebwagen im Einsatz. Dies führt bei der S9 zu einem erfreulich hohen Erfüllungsrad von knapp 100 %, während sich auf der S8 die Qualität der Fahrgastinformation im Vergleich zum Vorjahr signifikant verschlechtert hat.



Qualitätsbericht SPNV 2009, VRR

Der Fahrgastinformation im Störungsfall kommt aus Kundensicht eine besondere Bedeutung zu und ist daher einer der relevantesten Qualitätsstandards. Die Bemühungen des VRR, die EVU für diesen Punkt zu sensibilisieren, waren in den vergangenen Jahren grundsätzlich erfolgreich. Dennoch zeigt sich bei einem kurzfristigen Vergleich der Jahre 2008 und 2009 bei allen Netzen ein uneinheitliches Bild.



Qualitätsbericht SPNV 2009, VRR

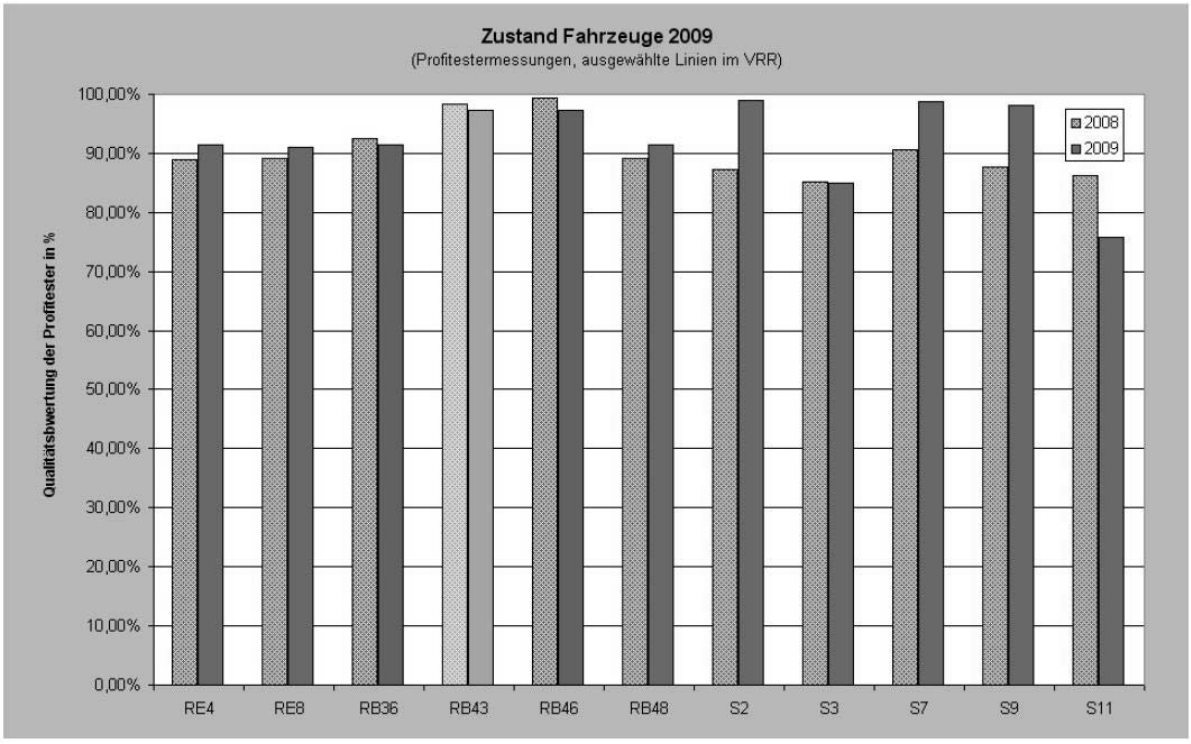
Bei den im DB Großvertrag betriebenen S-Bahnlinien, zu denen auch die kreisbedienenden S-Bahnlinien S6, S7, S8, S9 und S11 gehören, sind in diesem Jahr leichte Verbesserungen er-

kennbar; sie reichen aber nicht an die Zufriedenheit der im Wettbewerb vergebenen Netze heran. Die REGIOBAHN (S28) erreicht auch dieses Jahr wieder Werte im oberen Mittelfeld.

Zustand Fahrzeuge

Auch dieser Qualitätsstandard spielt im subjektiven Empfinden der Fahrgäste eine wesentliche Rolle. Schließlich ist der Zustand und das Erscheinungsbild der Fahrzeuge ein wesentliches Merkmal, welches das Image des SPNV nachhaltig beeinflusst. Die Qualität der Fahrzeuge wird von den VRR-Profitestern überprüft und beinhaltet die Messkriterien „Sauberkeit", Funktion und Beschaffenheit der Einrichtungen im Zug" sowie „Graffiti".

Bei den DB-Linien hat sich erreichte Wert im Jahr 2009 leicht verbessert und liegt nun bei ca. 92 %. Auch hier führt der Einsatz der neuen S-Bahntriebwagen zu deutlich besseren Ergebnissen. Auf den kreisbedienenden Linien haben insbesondere die S7 und die S9 profitiert, hier liegen die Erfüllungsgrade bei etwa 99%.

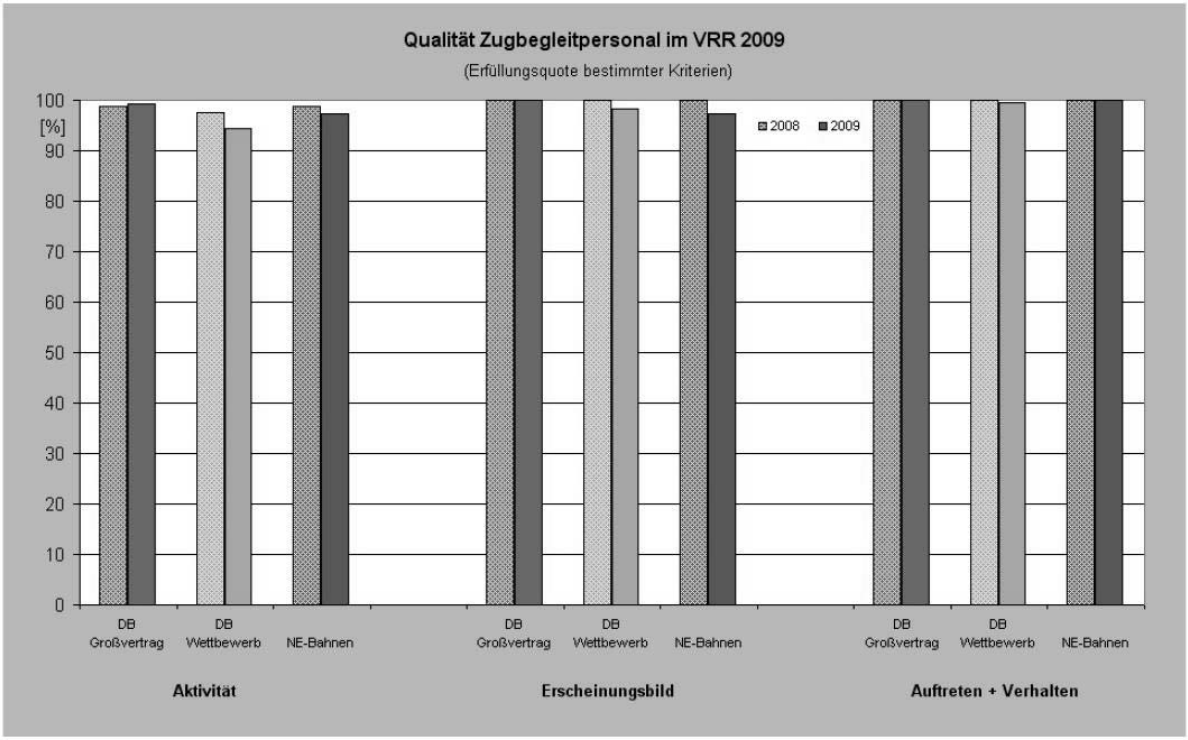


Qualitätsbericht SPNV 2009, VRR

Die mit Altfahrzeugen bedienten Linien - zu denen nach wie vor die S6 gehört - weisen mit rund 80% ein nach wie vor unbefriedigendes Niveau auf. Nach Angaben des VRR sollen mit Hilfe von Grundreinigungen und optimierten Reinigungsprozessen gewisse Verbesserungen erzielt werden; signifikante Fortschritte erwartet der Kreis Mettmann allerdings auch hier durch den vollständigen Einsatz neuer Triebwagen auf allen S-Bahnlinien.

Zugbegleitpersonal / Sicherheitsempfinden

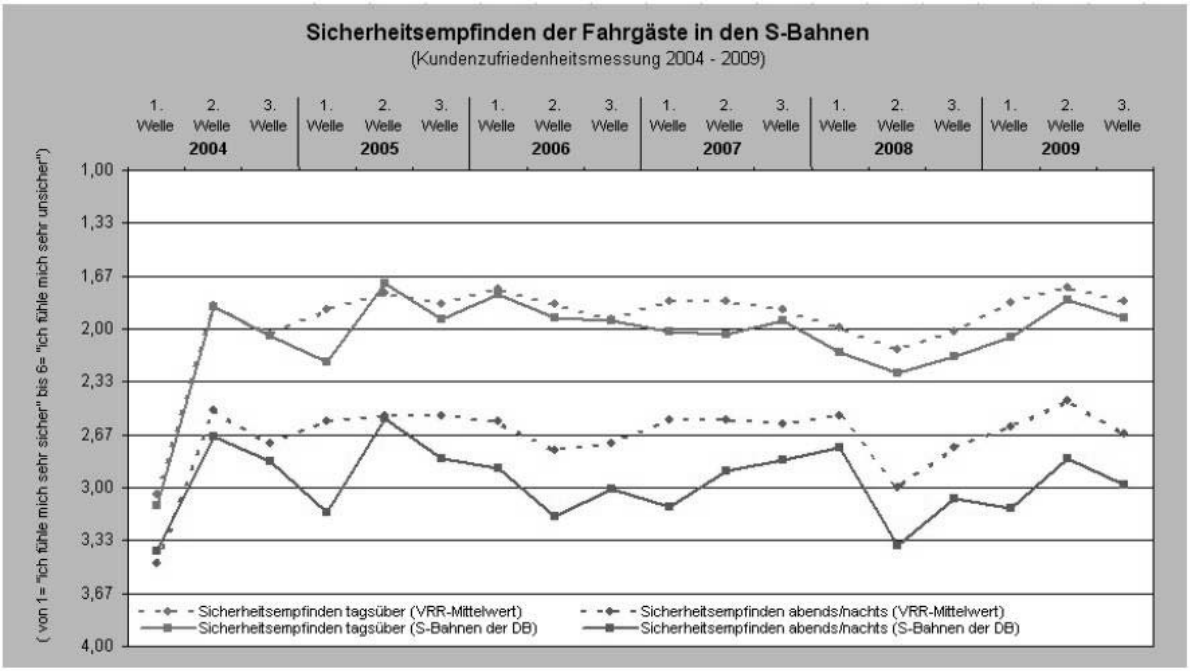
Die Erhebung des Qualitätsstandards „Personal im Zug" erfassen die VRR-Profitester durch die Messkriterien „Aktivität des Personals", „Escheinungsbild" sowie „Auftreten und verhalten". Dabei ist nicht die Betreuungsquote Gegenstand der Erhebungen, sondern die Qualität des Zugbegleitpersonals. Das Gesamtergebnis bei allen Verkehrsunternehmen im Verbundraum liegt mit einer Erfüllungsquote zwischen 97,5% und 100% auf einem sehr erfreulichen Niveau.



Qualitätsbericht SPNV 2009, VRR

Die Kundenzufriedenheitsbefragungen stützen diese Werte; im Vergleich zum Vorjahr hat sich die Zufriedenheit der Fahrgäste mit dem Auftreten des Zugbegleitpersonals sogar nochmals leicht verbessert.

Das Sicherheitsempfinden ist ebenso Gegenstand der Kundenbefragungen. Diese Wahrnehmung wird wiederum durch den Einsatz und die Qualität von Zugbegleitpersonal, aber auch durch das Fahrgastaufkommen sowie weitere, zum Teil sehr subjektive Eindrücke der Fahrgäste beeinflusst. Aufgrund der erheblichen tageszeitlichen Unterschiede differenziert der VRR hier zwischen „tagsüber“ und „abends/nachts“.



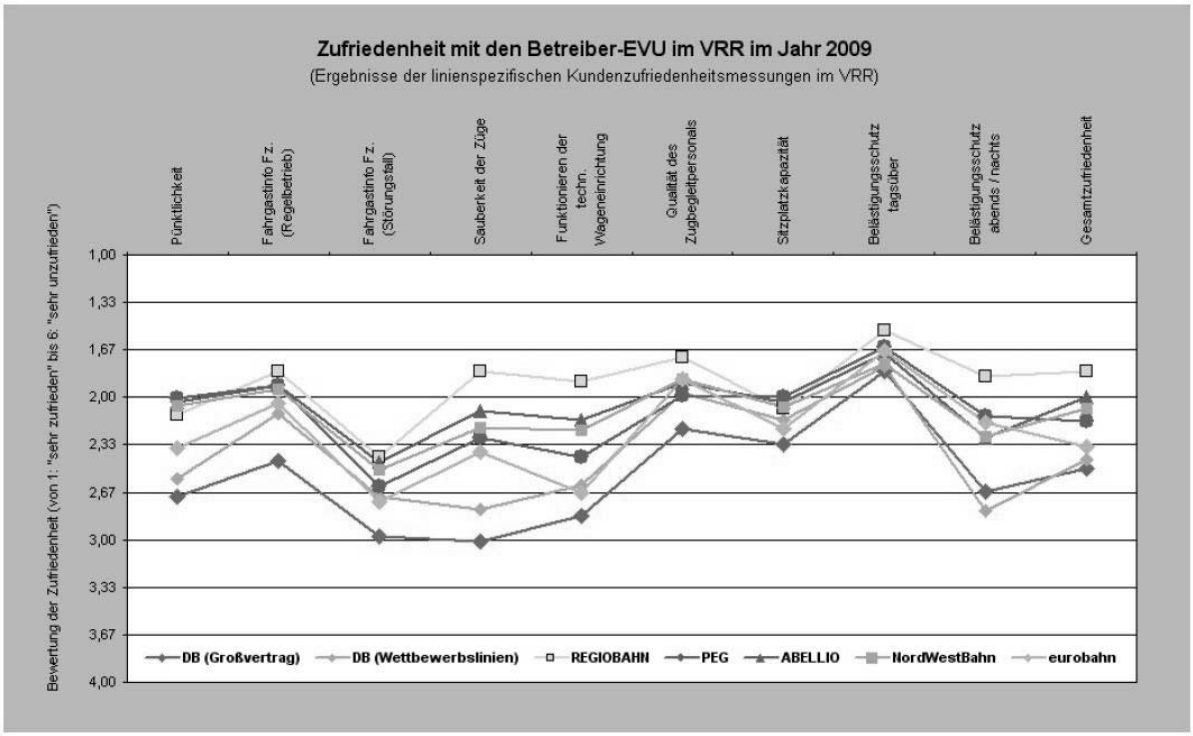
Qualitätsbericht SPNV 2009, VRR

Während das Sicherheitsempfinden der Fahrgäste tagsüber auf den S-Bahnen der DB Regio NRW als gut zu bezeichnen ist und nur knapp unter dem VRR-Mittelwert (alle SPNV-Linien) liegt, sind die Ergebnisse „abends/nachts“ deutlich schlechter. Bei den S-Bahnen, die seit Anfang 2009 komplett mit Neufahrzeugen ausgestattet sind, ist jedoch eine deutliche Verbesserung des Sicherheitsgefühls feststellbar. Diese Verbesserung resultiert insbesondere durch den sichtbaren Einsatz von Videoüberwachung in den Fahrzeugen, einem hellen Fahrgastinnenraum und eine durchgängige Begehbarkeit aus. Im Kreis Mettmann sind diese Fahrzeuge auf den Linien S1/S7, S9 und S28 und seit Herbst 2009 auch zunehmend auf der S8 im Einsatz.

Die Ergebnisse zeigen auf, dass der kontinuierliche Austausch von Altfahrzeugen gegen die neuen S-Bahnzüge eine Steigerung des Sicherheitsempfinden der Fahrgäste zu erwarten ist. Daher hat der Kreis Mettmann in der Vergangenheit wiederholt auf die Notwendigkeit hingewiesen, alle S-Bahnlinien im Kreisgebiet vollständig mit den neuen Triebwagen auszustatten.

Ergebnisse der Kundenzufriedenheit

Nachfolgend wird die Zufriedenheit der Fahrgäste mit einzelnen Qualitätsstandards - differenziert nach Betreiber-EVU – näher skizziert. Die Kundenbefragungen des VRR führen wie auch im vergangenen Jahr zu dem Ergebnis, dass DB Regio NRW bei allen beeinflussbaren Qualitätsstandards überwiegend schlechter abschneidet als die Wettbewerber.



Qualitätsbericht SPNV 2009, VRR

Die größten Unterschiede liegen demnach im Zustand der Fahrzeuge, welcher neben dem erbrachten Service- und Reinigungsaufwand auch von der Art bzw. dem Zustand des eingesetzten Wagenmaterials abhängt. Dagegen fällt die Bewertung der Sitzplatzkapazität und die Qualität des Zugbegleitpersonals relativ einheitlich aus. Auffällig ist erneut das hervorragende Abschneiden der REGIOBAHN, die bei allen Qualitätsmerkmalen auf den vorderen Plätzen liegt.

Einführung des neuen S-Bahnkonzeptes

Über die Details des modifizierten S-Bahnkonzeptes hat die Verwaltung zuletzt in der Sitzung am 26.11.2009 ausführlich berichtet. Neben den verkehrlichen Vorteilen, geschaffen durch neue Direktverbindung und durch die Optimierung von Umsteigemöglichkeit zwischen den S-Bahnlinien, war es insbesondere Ziel des neuen S-Bahn Systems, die betriebliche Qualität durch den Wegfall einer Linie und eine verbesserte Zugfolge im Bereich des Düsseldorfer Hbf zu steigern.

Die Betriebsaufnahme zum Fahrplanwechsel im Dezember 2009 war jedoch durch zum Teil erhebliche Anlaufschwierigkeiten und widrige Wetterverhältnisse (Eis und Schnee) gekennzeichnet. Diese dauerten auch in den ersten Wochen des Jahres 2010 an, und sorgten insbesondere in der Hauptverkehrszeit für Verspätungen in Düsseldorf Hbf. In der klimatisch unproblematischen 3. KW 2010 konnte allerdings ein sehr stabiler Betriebsablauf festgestellt werden.

Eine Arbeitsgruppe, die sich aus Vertretern des VRR, DB Regio und DB Netze zusammensetzt, hat zwischenzeitlich erste betriebliche Probleme seit Einführung des neuen S-Bahn-Netzes identifiziert und analysiert. Eines der Hauptprobleme für Ausfälle und Verspätungen ist demzufolge auch weiterhin der Betriebsablauf am Knoten Düsseldorf Hbf. Seitens der Arbeitsgruppe wurden insbesondere die verbliebenen HVZ-Verstärkerzüge als Ursache für Betriebsstörungen ausgemacht. Zur Verbesserung wurde eine Vielzahl von Maßnahmen erarbeit, die sukzessive umgesetzt werden sollen bzw. schon umgesetzt worden sind. Hierzu zählen u. a.

- verbesserte Betriebsführung durch die Fahrdienstleiter durch veränderte Zuglenkung (Anpassung der Durchrutschwege und Einfahrgeschwindigkeiten),
- Entlastung der S-Bahn-Gleise durch Bahnsteigverlegung von einzelnen HVZ-Zügen,
- Abbau von Einfahrkreuzungen durch geänderte Bahnsteigbelegung von HVZ-Zügen,
- Veränderung der Betriebsdurchführung von endenden Zügen im Düsseldorfer Hbf,
- Bahnsteigverlegung von Fernverkehrszügen.

Auswertungen des VRR zur Entwicklung der Pünktlichkeit im S-Bahnnetz aus dem ersten Quartal 2010 ergeben, dass die durchschnittlichen Verspätungsminuten in den Vergleichszeiträumen Januar – März 2009 / 2010 auf den von DB Regio betriebenen, kreisbedienenden S-Bahnlinien S1 (früher S7), S6, S8 und S9 z. T. deutlich zurückgegangen sind. Damit ist die Entwicklung des Pünktlichkeitsniveaus positiv.

Um aber verlässliche Aussagen darüber treffen zu können, inwieweit die zum Fahrplanwechsel im Dezember 2009 umgesetzten Maßnahmen tatsächlich zu einer dauerhaften Verbesserung der Angebotsqualität des SPNV im Kreis Mettmann führen, ist freilich die repräsentative Auswertung der Liefernachweise, Erhebungen der Profitester sowie Kundenzufriedenheitsmessungen zu den vom VRR erfassten Qualitätsstandards über den gesamten Jahresverlauf erforderlich. Diese Jahresdurchschnittwerte sind dann im Qualitätsbericht SPNV für das Jahr 2010 zu erwarten, welcher voraussichtlich im ersten Quartal 2011 veröffentlicht wird.