

- ☐ **Beschluss**
☐ **Wahl**
☒ **Kenntnisnahme**

Vorlagen Nr. 20/014/2011

öffentlich

Fachbereich: Kämmerei Bearbeiter/in: Herr Marcel Beckmann	Datum: 11.05.2011 Az.: 20-32/Be
--	------------------------------------

Beratungsfolge	Termine	Art der Entscheidung
Ausschuss für Angelegenheiten des Öffentlichen Personennahverkehrs	06.06.2011	Kenntnisnahme

Qualitäts- und Stationsbericht des VRR für 2010

- | | | | |
|-----------------------------|-----------------------------|--|--|
| 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 Qualitäts- und Stationsbericht des VRR für 2010 zur Kenntnis.

Fachbereich: Kämmerei
Bearbeiter/in: Herr Marcel Beckmann

Datum: 11.05.2011
Az.: 20-32/Be

Qualitäts- und Stationsbericht des VRR für 2010

Anlass der Vorlage:

Im Rahmen der Nahverkehrsplanung berichtet die Verwaltung turnusgemäß über die im Schienenpersonennahverkehr (SPNV) erbrachte Angebotsqualität und den Zustand der S-Bahnstationen im Bedienungsgebiet des Kreises Mettmann.

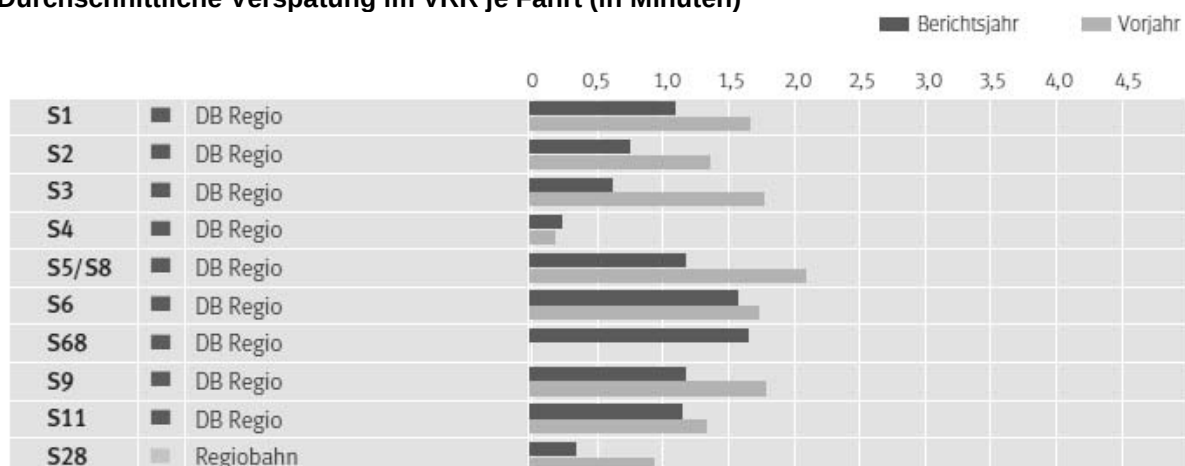
Sachverhaltsdarstellung:

Pünktlichkeit

Die Pünktlichkeit der Züge stellt für die Fahrgäste ein sehr wichtiges Qualitätsmerkmal dar. Für das Jahr 2010 sind auf fast allen kreisbedienenden S-Bahnlinien, z.T. signifikante Verbesserungen feststellbar.

Im Fall der Linie S6 ist die durchschnittliche Verspätung auch 2010 nicht akzeptabel. Grund hierfür ist insbesondere das durch DB Regio eingesetzte, veraltete Wagenmaterial. Für die Ende 2009 eingerichtete Linie S68, sind noch keine Vergleichswerte verfügbar, sie markiert 2010 in Sachen Pünktlichkeit aber das Schlusslicht aller S-Bahnlinien. Grund hierfür ist die Funktion der Linie als Verstärker in der Hauptverkehrszeit (HVZ), welche nur montags bis freitags verkehrt und die Äste der S6 (D Hbf. - Langenfeld) und S8 (W-Vohwinkel – D Hbf.) als Verstärkung bedient, sodass ein 10-Minuten-Takt gefahren werden kann. Störungen im Betriebsablauf anderer Linien spiegeln sich daher auch in der Verspätungsanfälligkeit der S68 wider. Sehr deutliche Verbesserungen sind hingegen auf der S8 zu erkennen; die durchschnittliche Verspätung konnte nahezu halbiert werden. Eine neue Bestmarke erreichte die Regiobahn; bei ihr lag die durchschnittliche Verspätung je Fahrt unter 0,5 Minuten.

Durchschnittliche Verspätung im VRR je Fahrt (in Minuten)



Qualitätsbericht SPNV 2010, VRR (geändert)

Die weitgehend positive Entwicklung der Pünktlichkeit resultiert aus der Umsetzung des S-Bahnkonzeptes Ende 2009 und dem sukzessiven Einsatz neuer Triebwagen auf einer Vielzahl von S-Bahnlinien.

Auf der Regionalbahnlinie RB 48, die Haan und Gruiten (S) an Wuppertal und Köln anbindet und 2010 eine durchschnittliche Verspätung 1,3 Minuten je Fahrt aufweist, haben sich keine wesentlichen Veränderungen ergeben.

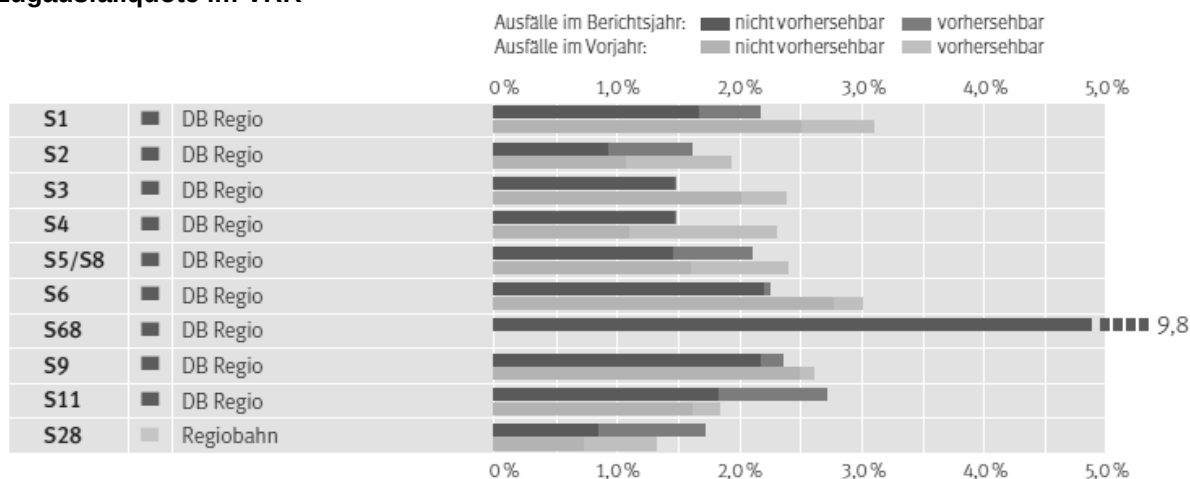
Zugausfälle

Als Zugausfall gelten Komplettausfall, Teilausfall, Umleitung sowie Verspätung über Takt. Es wird unterschieden zwischen vorhersehbaren und unvorhersehbaren Ausfällen. Die Eisenbahnverkehrsunternehmen (EVU) können die Quote der vorhersehbaren Zugausfälle nicht unmittelbar beeinflussen, da die Ursachen hierfür von den Infrastrukturbetreibern, z. B. durch Baustellen bzw. Arbeiten an Gleisen, Weichen, Stellwerken und Bahnhöfen abhängen. Im Fall von Baumaßnahmen bieten die EVU den Fahrgästen in der Regel aber Ersatzverkehre in Form von Ersatzzügen oder Bussen an.

Unvorhersehbare Ausfälle werden durch extreme Witterungsverhältnisse, akut auftretende Schäden an der Strecke, Fahrzeugmängel, technische oder organisatorische Probleme der EVU bei der Bereitstellung der Fahrzeuge oder der Disposition der Lokführer verursacht.

Im Jahr 2010 wurden im S-Bahnbereich weniger Baumaßnahmen durchgeführt, so dass die Quote vorhersehbarer gegenüber 2009 um 29% verringert werden konnte. Die Quote der nicht vorhersehbaren Zugausfälle, die zumindest teilweise von den EVU verschuldet sind, sind im Vergleich zum Jahr 2009 auf den kreisbedienenden S-Bahnlinien S1, S6, S5/S8, S9 zurück gegangen. Dennoch erreichen die S-Bahn-Linien im VRR mit durchschnittlich 1,7% an unvorhersehbaren Ausfällen von allen Produktgruppen den schlechtesten Wert.

Zugausfallquote im VRR



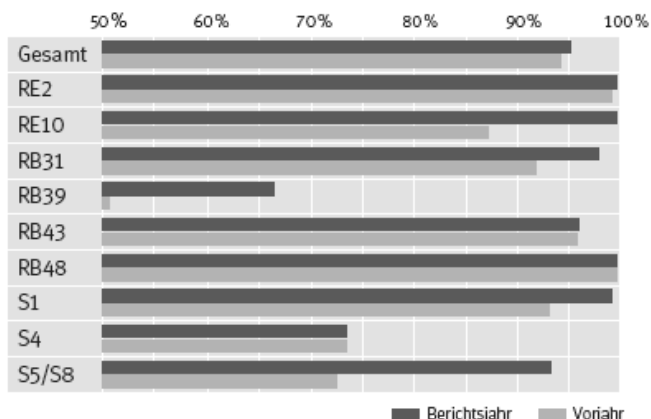
Qualitätsbericht SPNV 2010, VRR (geändert)

Die Gründe für das schlechte Abschneiden der S68 wurden - zusammen mit der grundsätzlich geringen Anzahl der täglichen Fahrten (35) - bereits eingangs im Kapitel Pünktlichkeit dargelegt, sie sind auch Ursache für die hohe Zugausfallquote. Die Regiobahn erreicht auch hier von allen kreisbedienenden S-Bahnlinien die niedrigste Quote nicht vorhersehbarer Ausfälle.

Fahrgastinformation

Bei der Fahrgastinformation im Regelbetrieb ist festzustellen, dass die Erfüllungsquoten auf den Linien mit Neufahrzeugen in 2010 bereits auf einem hohen Niveau liegen oder im Vergleich zum Vorjahr deutlich verbessert werden konnten. Die Linien S6, S9 und S28 sind in der nachfolgenden Grafik des VRR- Qualitätsberichtes nicht enthalten. Auf Nachfrage informiert der VRR, dass auch die S9 mit einer Erfüllungsquote von 99% im Jahr 2010 ihr Ergebnis erneut leicht verbessern konnte, wohingegen auf den Linien S6 und der S28 gegenüber dem Vorjahr keine signifikanten Änderungen zu verzeichnen sind.

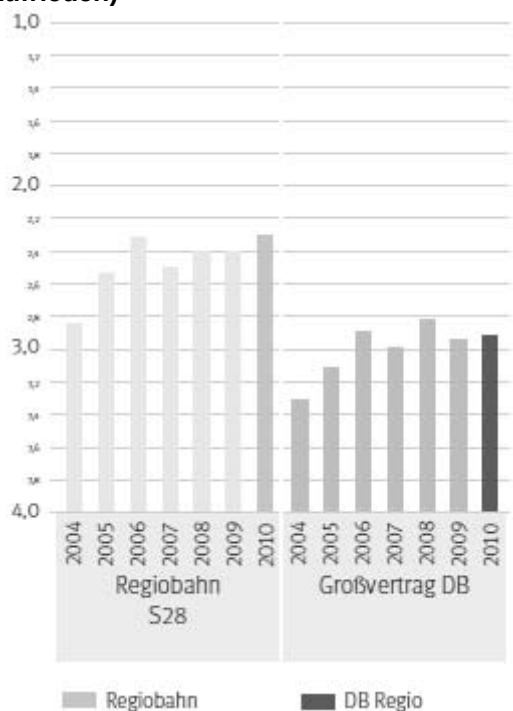
Fahrgastinformation im Fahrzeug (Regelbetrieb)



Qualitätsbericht SPNV 2010, VRR

Im Störfall hat sich die Fahrgastinformation auf einem mittleren Niveau eingependelt. Auch hier erreicht die Regiobahn mit der Schulnote 2,3 deutlich bessere Werte als die kreisbedienenden S-Bahnlinien des DB-Großvertrags mit der Note 2,9.

Zufriedenheit mit der Fahrgastinformation im Störfall (von 1: sehr zufrieden bis 6: sehr unzufrieden)



Qualitätsbericht SPNV 2010, VRR (geändert)

Zustand der Fahrzeuge

Die Erreichungsquote beim Zustand der Fahrzeuge hat sich bei den Linien mit Neufahrzeugen deutlich verbessert, wohingegen der Fahrzeugzustand bei der S6 auch weiterhin auf dem unbefriedigenden Vorjahresniveau stagniert.

Ergebnisse der Kundenzufriedenheitsmessung

Die durch den VRR durchgeführten Kundenzufriedenheitsmessungen haben ergeben, dass die Zufriedenheit der Fahrgäste mit den von DB Regio betriebenen Linien auch in 2010 unter dem Durchschnitt (Mittelwert aller Linien im VRR) liegt. Die im Wettbewerb von DB Regio gewonnenen Linien schneiden zwar tendenziell besser ab, dennoch sind auch zwischen den privaten Wettbewerbern Unterschiede feststellbar.

Kundenzufriedenheit im Jahresmittel 2010 (Schulnotenskala)

	Pünktlichkeit	Fahrgastinformation im Fahrzeug (Regelbetrieb)	Fahrgastinformation im Fahrzeug (Störfall)	Sauberkeit der Züge	Funktionieren der techn. Wageneinrichtung	Qualität des Zugbegleitpersonals	Gesamtzufriedenheit
DB (Großvertrag)	2,7	2,3	2,9	2,9	2,7	2,3	2,4
DB (Wettbewerbslinien)	2,2	2,0	2,7	2,8	2,4	2,2	2,2
Regiobahn	1,8	1,7	2,3	2,0	1,8	1,7	1,7
PEG	1,6	1,7	2,4	2,2	2,0	1,9	1,9
Abellio Rail	1,9	1,8	2,4	2,1	2,1	1,9	1,9
NordWestBahn	2,0	1,9	2,4	2,0	2,2	1,8	2,0
eurobahn / Keolis	2,2	1,9	2,6	2,3	2,4	2,0	2,2
Mittelwert (alle Linien)	2,4	2,1	2,7	2,6	2,5	2,1	2,3

Qualitätsbericht SPNV 2010, VRR

Die Regiobahn hingegen erreicht auch 2010 bei der linienspezifischen Kundenzufriedenheitsmessung im Jahresmittel bei den qualitativen Ausprägungen (Pünktlichkeit, Fahrgastinformationen usw.) mit nur einer Ausnahme Bestwerte und damit weiterhin sehr gute Ergebnisse.

Einfluss des S-Bahnkonzeptes auf die Angebotsqualität im SPNV im Kreis Mettmann

Das im Dezember 2009 umgesetzte S-Bahnkonzept beinhaltet neben der Optimierung des bestehenden Liniennetzes auch den Einsatz neuer Triebwagen des Typs ET 422, die sich neben der Ausstattung mit Videoanlagen vor allem durch bessere Beschleunigungswerte auszeichnen. In den vergangenen Jahren wurden die bislang im S-Bahnnetz des VRR eingesetzten X-Wagen sukzessive gegen Neufahrzeuge ausgetauscht. Insgesamt wurden 84 neue Fahrzeuge angeschafft. Im Kreis Mettmann sind auf den Linien S1, S5/8 sowie S9 ausschließlich Neufahrzeuge im Einsatz.

Der Fahrzeugaustausch auf den Linien S6 und S68, für die insgesamt 32 Fahrzeuge benötigt werden, stehen indes noch aus. Durch den Rechtsstreit zwischen VRR und DB Regio NRW und die vom BGH am 08.02.2011 festgestellte Nichtigkeit des Ende 2009 abgeschlossenen Verkehrsvertrages wurde die Beschaffung und der Einsatz des dringend benötigten Wagenmaterials ausgesetzt. Derzeit befinden sich beide Parteien in Vermittlungsgesprächen zur nachhaltigen und rechtssicheren Ausgestaltung der Vertragsgrundlagen (siehe Ausführungen zu Ziffer 5, TOP 5).

Dennoch kann ein Jahr nach Umsetzung des S-Bahnkonzeptes festgestellt werden, dass sich die Angebotsqualität im Kreis Mettmann insgesamt verbessert hat. Ein Vergleich der Pünktlichkeit des Jahres 2008 (als noch alte Fahrzeuge eingesetzt wurden) mit den Ergebnissen aus 2010 (als zum Großteil schon Neufahrzeuge im Einsatz waren) bestätigt nochmals den positiven Effekt der modernen Züge auf die Angebotsqualität des SPNV im gesamten Verbundraum sowie im Kreis Mettmann.

Durchschnittliche Verspätung je Fahrt der S-Bahn Linien

	2008	2010	Verbesserung zu 2008
seit 2008 sukzessive mit Neufahrzeugen ausgestattete Linien	1,78 Min.	0,97 Min.	45,5 %
übrige Linien	1,34 Min.	1,14 Min.	14,9 %

Qualitätsbericht SPNV 2010, VRR

Die mit neuen Fahrzeugen ausgestatteten und hinsichtlich der Linienführung und Fahrpläne optimierten Linien verbesserten ihr Pünktlichkeitsniveau in 2010 im Schnitt um ca. 45% gegenüber dem Vergleichsjahr 2008.

Letztlich profitieren auch die anderen Linien von einem insgesamt zuverlässigeren S-Bahnnetz: Beispielsweise fährt die Regiobahn aus Mettmann ab Düsseldorf Gerresheim in Richtung Kaarst nicht mehr wie bisher direkt hinter der S8, sondern 5 Minuten vorher. Verspätungen der S8 werden somit nicht mehr auf die Regiobahn übertragen.

Eine ähnliche Entwicklung ist bei den unvorhersehbaren Ausfällen zu verzeichnen: Im Mittel (aller S-Bahnlinien im VRR) gehen diese um ca. 20% zurück. Als Grund hierfür sieht der VRR das allgemein stabilere Fahrplangefüge. Durch die Verringerung extremer Verspätungen mussten Fahrten nicht mehr vor Erreichen des Fahrziels gebrochen oder vorzeitig gewendet werden. Die so reduzierten Teilausfälle vermindern in der Folge die Zugausfallquote der jeweiligen Linie. Im Fall der Linie S6 kann indes keine vergleichbar positive Entwicklung der Angebotsqualität wie auf den anderen Linien festgestellt werden. Gemeinsam mit der S68 wird deutlich, dass auch hier der Einsatz neuer Fahrzeuge erforderlich ist, um eine positive Entwicklung zu erreichen.

Zustand der S-Bahnstationen im Kreis Mettmann

Zentrale Grundlage für die Darstellung des Stationszustands aller im VRR liegenden SPNV-Haltepunkte ist die Aufnahme der Situation vor Ort durch die VRR-Profitester. Diese nehmen nach festgelegten Kriterien die Bewertung des Ausstattungsumfangs, des Erscheinungsbildes und des Zustandes der Stationen vor. Die Erfassung einer Station erfolgt quartalsweise, sie werden im Zugangs- und Bahnsteigbereich jeweils auf Sauberkeit, Funktionalität und Graffiti überprüft und in Prozentwerten von einem definierten Idealzustand bewertet. Aus den Bewertungen wird ein Gesamtwert für die Station gebildet.

Die Auswertung des Ausstattungsumfangs hat ergeben, dass die vom VRR in seinem Nahverkehrsplan enthaltene Forderung nach einer Ausstattung aller Stationen mit Bahnhofsuhr, Sitzgelegenheit, Wetterschutz und Einrichtungen für aktuelle Fahrgastinformationen weitgehend erfüllt werden. Allerdings werden nach Angabe des VRR nicht alle Einrichtungen auch so genutzt, wie es die Fahrgäste erwarten, beispielsweise für Lautsprecherdurchsagen im Störungs- und Regelfall.

An 10 Stationen im Kreis Mettmann haben die Kommunen auf Grundlage von vertraglichen Vereinbarungen mit DB Station & Service Unterhaltungs- und Verkehrssicherungspflichten im Zugangsbereich zum Bahnsteig (z.B. bei Fußgängerunterführungen, aus dem Straßenbereich heraus oder bei Bahnhofsvorplätzen) übernommen.

Unterhaltungs- u. Verkehrssicherungspflicht im Zugangsbereich d. Stationen im Kreis ME

Station	zuständiges Bahn-hofs-management	Verkehrssicherungspflicht im Zugangsbereich	
		SB Station & Service	Kommune
Erkrath	Düsseldorf		X
Hochdahl	Düsseldorf		X
Hochdahl-Millrath	Düsseldorf		X
Haan	Düsseldorf	X	X
Gruiten	Düsseldorf		X
Hilden	Düsseldorf		X
Langenfeld (Rheinl.)	Düsseldorf		X
Hösel	Düsseldorf		X
Velbert-Rosenhügel	Düsseldorf	X	X
Wülfrath-Aprath	Düsseldorf	X	X

Stationsbericht des VRR 2010, geändert

So kann beispielsweise eine schlechte Bewertung der Zugänge (Sauberkeit, Funktion, Graffiti) das Gesamturteil für eine Station negativ beeinflussen.

Im Hinblick auf festgestellte Defizite bei der Bewertung des Erscheinungsbildes besteht nicht nur seitens DB Station & Service, sondern an den Stationen in Erkrath, Gruiten, Hilden, Langenfeld (Rheinl.), Ratingen-Hösel und Velbert-Rosenhügel auch seitens der Kommunen Handlungsbedarf zur Zustandsverbesserung im Zugangsbereich.

Im Vergleich zum Vorjahr hat sich das Ergebnis der Gesamtbewertung an 5 Stationen im Kreisgebiet verbessert. Die Stationen in Langenfeld (Rheinl.) und Ratingen Ost treten aufgrund ihres insgesamt nicht akzeptablen Gesamtzustandes nach 2009 auch im Jahr 2010 erneut negativ in Erscheinung.

Betrachtet man nun die, nach Zugangs- und Bahnsteigsbereich differenzierten Einzelbewertungen, wird deutlich, dass insbesondere an den „noch akzeptabel“ sowie „nicht akzeptabel“ bewerteten Stationen Graffiti-schmierereien die Hauptursache für das schlechte Bewertungsergebnis zu sein scheinen.

Auf Nachfrage des Kreises Mettmann hat der VRR mitgeteilt, dass dieser bereits mit der Stadt Langenfeld Kontakt aufgenommen hat, wie der Zustand im Zugangsbereich des S-Bahnhofes Langenfeld S durch die Stadt im Hinblick auf die im Verantwortungsbereich der Stadt liegende Verkehrssicherungspflicht zukünftig optimiert werden kann.

Viele Stationen im Kreis Mettmann sind in der Modernisierungsoffensive 2 (MOF 2) oder in anderen Konjunkturpaketen (**Fettdruck**, siehe Anlage) zur Verbesserung des Stationszustandes enthalten. Die Stationen entlang der Regiobahn (S28) wurden darin allerdings nicht; diejenigen entlang der S9 nur teilweise einbezogen. Grund hierfür ist deren meist schon ordentlicher Ausbau- und Erhaltungszustand.

Anlage