Kreis Mettmann
Der Landrat

☐ **Beschluss**

☐ **Wahl**

☒ **Kenntnisnahme**

Vorlagen Nr. 20/016/2012

öffentlich

Fachbereich: Kämmerei Bearbeiter/in: Herr Marcel Beckmann	Datum: 16.04.2012 Az.: 20-32/Be

Beratungsfolge	**Termine**	**Art der Entscheidung**
Ausschuss für Angelegenheiten des Öffentlichen Personennahverkehrs	10.05.2012	Kenntnisnahme

Qualitäts- und Stationsbericht des VRR für 2011

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 2011 zur Kenntnis.

Fachbereich: Kämmerei Bearbeiter/in: Herr Marcel Beckmann	Datum: 16.04.2012 Az.: 20-32/Be

Qualitäts- und Stationsbericht des VRR für 2011

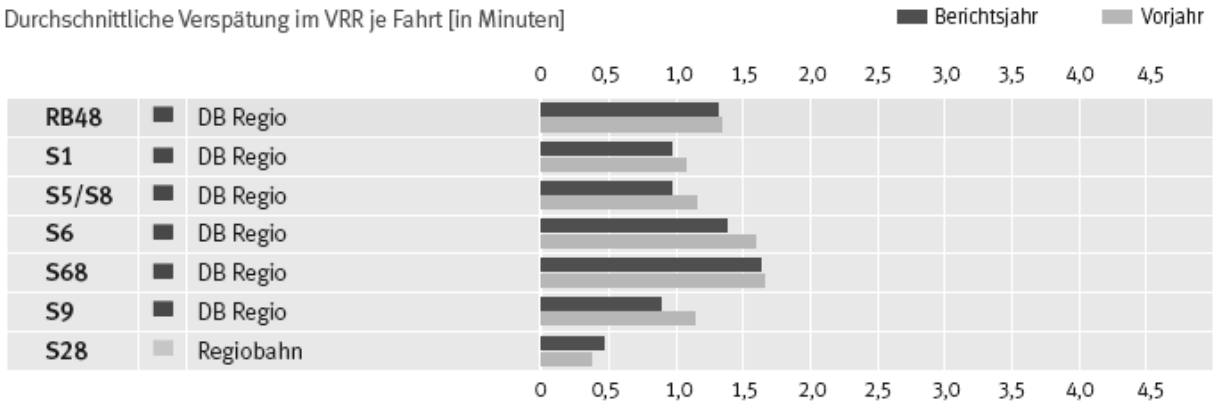
Anlass der Vorlage:

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 hat sich auf allen kreisbedienenden S-Bahnlinien im Vergleich zum Vorjahr z.T. erkennbar verbessert. Die Entwicklung verläuft insbesondere auf den Linien S6, S8 und S9 positiv. Dagegen ist die Pünktlichkeit auf der Linie S68 mit dem Vorjahr vergleichbar und erreicht damit weiterhin den höchsten durchschnittlichen Verspätungswert aller S-Bahnlinien im VRR. Auf der Regionalbahnlinie RB 48, die Haan Bf. und Gruiten (S) an Wuppertal und Köln anbindet, haben sich keine wesentlichen Veränderungen in der Verspätungsanfälligkeit ergeben.

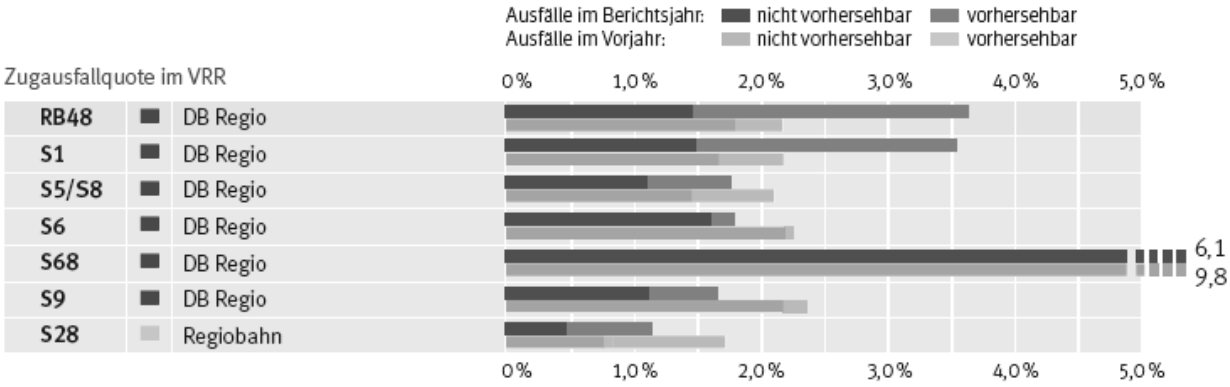


Qualitätsbericht SPNV 2011, VRR (geändert)

Bei einer monatsscharfen Betrachtung verzeichnete der VRR im Zeitraum April/Mai 2011 eine Zunahme der Verspätungen, was aus einem Softwareproblem bei der DB Regio resultiert: Aufgrund einer ausgefallenen Sicherheitseinrichtung der Baureihe ET 422 musste ein Tempolimit verhängt werden.

Zugausfälle

Die Quote der nicht vorhersehbaren Zugausfälle wurde im Vergleich zum Vorjahr auf den S-Bahnlinien S1, S6, S8 und S9 z.T. deutlich reduziert. Grund für den, seit dem Jahr 2008 zu beobachtenden, stetigen Rückgang unvorhersehbarer Zugausfälle ist nach Angaben des VRR das allgemein stabilere Fahrplangefüge und die verbesserte Betriebsstabilität. Auch mussten durch seltener auftretende, extreme Verspätungen die dafür anfälligen Linien nicht mehr vor Erreichen des Fahrziels vorzeitig gewendet werden.



Qualitätsbericht SPNV 2011, VRR (geändert)

Nach wie vor inakzeptabel ist allerdings die hohe Quote der nicht vorhersehbaren Zugausfälle auf der Linie S68. Diese Linie verstärkt zur Hauptverkehrszeit (HVZ) ab Düsseldorf Hbf. das Angebot auf den Streckenabschnitten der Linien S6 nach Langenfeld und S8 nach Wuppertal-Vohwinkel zu einem 10´-Takt. Bei Fahrzeug- oder Personalproblemen sowie bei Problemen an der Schieneninfrastruktur stellt DB Regio die Linie S68 jedoch zum Teil ein, um auf den übrigen Linien den Verkehr sicherzustellen. Aus Sicht des Kreises Mettmann herrscht dringender Handlungsbedarf, um die unzumutbaren Zustände für die Fahrgäste auf der S68 grundlegend zu verbessern.

Die Verwaltung hat die vorliegenden Ergebnisse daher aktuell zum Anlass genommen, den VRR um Stellungnahme zu bitten, welche konkreten Maßnahmen dieser zur dauerhaften Beseitigung der hohen Verspätungsanfälligkeit bzw. Zugausfallquote der S68 vorsieht. Die Verwaltung wird den Ausschuss über die Einschätzung bzw. Stellungnahme des VRR aktuell informieren.

S-Bahnkonzept im Raum Düsseldorf

Infolge des im Dezember 2009 umgesetzten S-Bahnkonzeptes und des Einsatzes neuen Zugmaterials hat sich die betriebliche Stabilität und somit auch die Qualität des SPNV im Raum Düsseldorf weiter positiv entwickelt: So konnte die durchschnittliche Verspätung je Fahrt auf den mit Neufahrzeugen ausgestatteten S-Bahnlinien (S1, S8, S9) von 1,78 Min. im Jahr 2008 auf nunmehr nur noch 0,65 Min. in 2011 verringert werden. Dies verdeutlicht noch einmal den klaren Zusammenhang zwischen dem Einsatz von Neufahrzeugen und Verbesserungen der Betriebsqualität auf diesen S-Bahnlinien. Auf der Linie S6 ist die Umstellung auf die modernen Fahrzeuge erst im Dezember 2014 vorgesehen. Dort sollen dann die derzeit auf der Linie S8 verkehrenden Züge der Baureihe ET 422 zum Einsatz kommen.

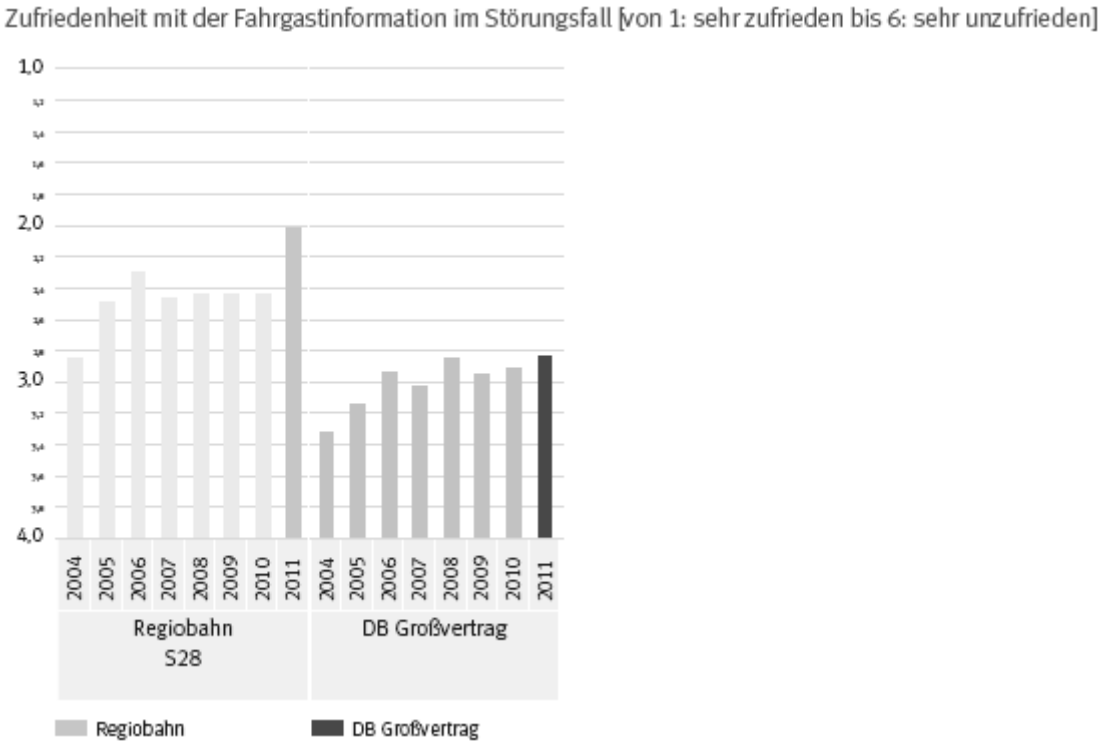
Zustand der Fahrzeuge

Dieses Qualitätsmerkmal wird von Profitestern überprüft und umfasst die Messkriterien „Sauberkeit“, „Funktion“, „Beschaffenheit der Einrichtungen im Zug“ und „Graffiti“. Insgesamt sind keine großen Veränderungen zum Vorjahr zu erkennen. Auch in 2011 führen vor allem schmutzige, bzw. zerkratzte Scheiben zu Abwertungen im Qualitätsstandard. Maßnahmen der Verkehrsunternehmen, neue Scheiben mit einer kratzfesten Folie zu versehen, haben aber bislang nicht die erhoffte Wirkung erzielt. Im Fall der Regiobahn (S28) konnte durch den konsequenten Austausch der Scheiben die ohnehin guten Werte nochmals weiter verbessert werden.

Fahrgastinformation

Bei der Fahrgastinformation im Regelbetrieb ist – wie bereits in den vergangenen Jahren – festzustellen, dass sich auf den S-Bahnlinien mit Neufahrzeugen und der damit verbundenen Automatisierung der Fahrgastinformation (Haltestellenansage etc.) der Erfüllungsgrad deutlich verbessert. Jedoch konnte auch auf der S6 die Zielerreichungsquote von ca. 65% in 2010 auf 90% im Jahr 2011 gesteigert werden.

Der Fahrgastinformation im Störungsfall ist aufgrund des hohen Informationsbedürfnisses der Kunden besondere Bedeutung beizumessen; der VRR erfasst dieses Qualitätsmerkmal über regelmäßige Kundenzufriedenheitsmessungen.



Qualitätsbericht SPNV 2011, VRR (geändert)

Während auf den Linien des DB-Großvertrages seit 2009 nur geringe Zuwächse bei der Fahrgastinformation zu verzeichnen sind, meldet die Regiobahn für das Jahr 2011 nicht nur einen deutlichen Qualitätssprung, sondern erreicht mit einem Wert von 2,05 sogar das beste Ergebnis aller VRR-Linien.

Zugbegleitpersonal und Sicherheitsempfinden

Die Qualität des Zugbegleitpersonals wird sowohl durch die VRR-Profitester als auch durch regelmäßige Befragungen der Kundenzufriedenheit erfasst, wohingegen das subjektive Sicherheitsempfinden der Fahrgäste ausschließlich durch Kundenzufriedenheitsmessungen aufgezeichnet wird.

Das Gesamtergebnis für das Zugbegleitpersonal liegt auch im Jahr 2011 auf unverändert hohem Niveau. Beim Sicherheitsempfinden weisen die Befragungsergebnisse des VRR allerdings deutliche tageszeitliche Unterschiede aus: So ist die Zufriedenheit der Fahrgäste mit dem Sicherheitsempfinden abends/nachts deutlich schlechter. Im Fall der Linie S6, auf der noch die alten Fahrzeuge zum Einsatz kommen und beim Sicherheitsempfinden keine guten Werte erzielt, wird nach Angaben des VRR künftig ab 18 Uhr eine 100%ige Betreuung durch Sicherheitspersonal in Zweier-Teams stattfinden.

Kundenzufriedenheit

Im Allgemeinen erreichen die im DB-Großvertrag betriebenen Linien, zu denen im Kreis Mettmann mit Ausnahme der Regiobahn alle kreisbedienenden S-Bahnlinien und die Regionalbahn RB48 zählen, überwiegend niedrigere Kundenzufriedenheitswerte als die von der DB im Wettbewerb gewonnenen Linien. Bei der linienspezifischen Kundenzufriedenheitsmessung erreicht die Regiobahn wie schon in den Vorjahren bei fast allen qualitativen Merkmalen (Pünktlichkeit, Fahrgastinformationen usw.) sehr gute Werte.

Kundenzufriedenheit im Jahresmittel [Schulnotenskala]

	Pünktlichkeit	Fahrgast-information im Fahrzeug (Regelbetrieb)	Fahrgast-information im Fahrzeug (Störungsfall)	Sauberkeit der Züge	Funktionieren der techn. Wagen-einrichtung	Qualität des Zugbegleit-personals	Gesamt-zufriedenheit
DB (Großvertrag)	2,7	2,2	2,8	2,7	2,5	2,2	2,5
DB (Wettbewerbslinien)	2,3	2,1	2,5	2,7	2,6	2,0	2,3
Regiobahn	1,8	1,9	2,0	1,9	1,9	1,9	1,8
PEG	2,5	2,2	2,8	2,5	2,3	2,1	2,2
Abellio Rail	1,8	1,8	2,3	2,2	2,2	1,8	2,0
NordWestBahn	2,2	1,8	2,5	2,0	2,0	1,8	2,1
eurobahn/Keolis	2,1	1,8	2,1	2,1	2,2	1,8	2,1
Mittelwert (alle Linien)	**2,4**	**2,1**	**2,6**	**2,5**	**2,4**	**2,1**	**2,3**

Für jeden Qualitätsstandard wurde der schlechteste Wert in rot, der beste in grün markiert. Bei manchen Standards kommt es vor, dass sich mehrere EVU den Platz teilen.

Qualitätsbericht SPNV 2011, VRR

Fazit Qualitätsbericht

Für den Kreis Mettmann kann zusammengefasst werden, dass sich das Qualitätsniveau im SPNV im Vergleich zum Jahr 2010 insgesamt leicht verbessert hat. Positive Entwicklungen sind v.a. auf denjenigen S-Bahnlinien der DB Regio zu erkennen, bei denen die neuen S-Bahnfahrzeuge zum Einsatz kommen, was zu einer spürbar positiven Veränderung der Situation für den Fahrgast gegenüber vergangenen Jahren geführt hat. Die Regiobahn konnte ihre

guten Ergebnisse halten und ein Einzelfällen (siehe Fahrgastinformation im Störungsfall) noch einmal deutlich anheben.

Neben einer leicht verbesserten Pünktlichkeit auf den Linien S1, S6, S8 und S9 sticht auch die insgesamt positive Entwicklung der unvorhersehbaren Zugausfälle hervor. Gleichwohl ist die Zuverlässigkeit der Linie S68 nach wie vor unbefriedigend, hier herrscht dringender Handlungsbedarf.

VRR-Stationsbericht

Mit dem Stationsbericht 2011 legt der VRR bereits zum fünften Mal eine umfassende Darstellung des Stationszustandes im VRR vor. Wesentliche Inhalte des Stationsberichtes sind dabei die Ergebnisse der Stationsaufnahme durch die VRR-Profitester und die darauf aufbauenden Bewertungen des Erscheinungsbildes und des Zustandes der Stationen.

Die politischen Vertreter in den Gremien des VRR hatten die VRR AöR nach Vorlage des Stationsberichtes 2010 beauftragt, die Städte anzuschreiben, in denen die ihrer Zuständigkeit unterliegenden Zugangsbereiche von Stationen ein nicht akzeptables Erscheinungsbild aufwiesen. Über die ersten Ergebnisse wird im vorliegenden Stationsbericht informiert. Demnach kommen die Kommunen ihrer Verpflichtung durch regelmäßige Reinigungen oder auch Grundreinigungen nach. Nachhaltige Verbesserungen des Erscheinungsbildes können jedoch in der Regel nur im Rahmen der finanziellen Möglichkeiten der Städte durchgeführt werden.

Anzumerken ist, dass zwischen den Eigentümern der Stationen (meist ist dies die DB Station & Service AG) und dem VRR als Aufgabenträger kein direktes Vertragsverhältnis besteht. Damit sind die Handlungsmöglichkeiten des VRR und seine Einflussnahme auf die Entwicklung der Stationsinfrastruktur und deren Qualität nur sehr eingeschränkt vorhanden. Die vom VRR erstellten Stationsberichte dienen u.a. dazu, diese „Lücke“ auszufüllen, die Beteiligten auf Defizite aufmerksam zu machen und Handlungsbedarfe aufzuzeigen. Zwar ist davon auszugehen, dass auch DB Station & Service den Zustand ihrer Stationen im Blick hat, durch eigene Erhebungen kann der VRR allerdings auf dringend gebotene Verbesserungen hinwirken.

Positiv hervorzuheben ist, dass auf den, für den SPNV relevanten Stationen die zugesicherten Ausstattungselemente existieren und darüber hinaus deutlich mehr Ausstattungselemente wie Bahnhofsuhren, Sitzgelegenheit, Wetterschutz und insbesondere Fahrgastinformationsanlagen vorhanden sind, als nach den „Allgemeinen Bedingungen zur Nutzung von Personenbahnhöfen“ theoretisch vorhanden sein müssten. Damit werden auch die im VRR-Nahverkehrsplan beschriebenen Anforderungen an eine nutzerfreundliche Ausstattung der Stationen im VRR nahezu vollständig erfüllt.

Erscheinungsbild und Funktion

Hinsichtlich der Bewertung des Erscheinungsbildes der Stationen im Kreis Mettmann (siehe Anlage), bei der neben der Sauberkeit und Graffiti auch die Funktion nach Zugangs- und Bahnsteigsbereich differenziert erfasst wird, ist insgesamt eine erfreuliche Entwicklung erkennbar:

		2010	2011
	Akzeptabel	7	12
	Noch akzeptabel	11	7
	Nicht akzeptabel	2	1

Stark verbesserungswürdig ist hingegen nach wie vor die Situation am Haltepunkt Ratingen-Ost (S). Es bleibt zu hoffen, dass die in diesem Jahr stattfindenden Baumaßnahmen im Rahmen der Modernisierungsoffensive 2 (MOF 2) zu einer signifikanten Verbesserung des Erscheinungsbildes und der Funktionalität des Haltepunktes beitragen werden.

Fahrgastbefragungen

Der Stationsbericht enthält auch Ergebnisse aus Fahrgastbefragungen zu den stationsbezogenen Qualitätsstandards „Fahrgastinformation im Störungsfall“ und „Zustand Stationen“: Demnach gibt es aus Sicht der Fahrgäste im Bereich „Fahrgastinformation an den Stationen im Störungsfall“ noch deutliches Verbesserungspotenzial.

Barrierefreiheit

Der Kreis Mettmann hatte im vergangenen Jahr in Gesprächen mit dem VRR darum gebeten, für die einzelnen Stationen im VRR den barrierefreien Zugang zum SPNV darzustellen. Diese Auflistung findet sich nun für das Jahr 2011 erstmalig in der Anlage des Stationsberichtes. Im Kreis Mettmann ist in den überwiegenden Fällen der barrierefreie Zugang zum Bahnsteig entweder höhengleich oder über Rampen bzw. Aufzüge möglich. Bei einigen Stationen soll die Barrierefreiheit in den kommenden Jahren durch Maßnahmen der MOF 2 oder durch Infrastrukturfördervorhaben nach § 12 ÖPNVG NRW geschaffen werden.

Verbesserungsmaßnahmen

Aus den Erkenntnissen des Stationsberichtes haben die Beteiligten eine Vielzahl von Maßnahmen entwickelt, um die Zustände an den Haltepunkten weiter zu verbessern. Hier sind insbesondere kurzfristig umsetzbare Schritte zu nennen, die sich aus der Erfassung der VRR-Profitester ergeben:

- Damit sicherheitsrelevante Mängel schnellstmöglich behoben werden können, werden sie vom VRR den zuständigen Bahnhofsmanagern unmittelbar nach deren Feststellung bekannt gegeben.
- Defekte Ticketautomaten und Ticketentwerter werden umgehend den hierfür Verantwortlichen bei der DB AG gemeldet.
- Die Auswertungen der Aufnahmen durch die Profitester werden quartalsweise an DB Station & Service weitergeleitet.
- Werden Mängel an den Stationen festgestellt, die mit öffentlichen Zuwendungen gefördert worden sind und noch der Zweckbindung unterliegen, werden diese umgehend an die Abteilung Investitionsförderung beim VRR weitergeleitet. Das entsprechende Bahnhofsmanagement wird dann zunächst um Stellungnahme gebeten. Werden die Mängel nicht beseitigt, wird DB Station & Service zur Rückzahlung von Zuwendungen aufgefordert.
- Im Jahr 2011 wurde zusätzlich vereinbart, dass DB Station & Service auch von den VRR-Profitestern gemachte Fotos erhält.

Weitere Maßnahmen sind das „Anti-Graffiti-Programm“, eine zwischen dem Land NRW und DB Station & Service getroffene Vereinbarung aus 2010, welche 2011 verlängert wurde, der „Vandalismus resistente Fahrplan“ (RESISTO), der nach erfolgreicher Pilotphase in ganz NRW eingesetzt werden soll und die Erhöhung der Anzahl von Informationseinrichtungen auf den Stationen zur Verbesserung der Fahrgastinformation.

Fazit Stationsbericht

Bezogen auf den Kreis Mettmann hat sich der Zustand der Stationen insgesamt verbessert. So konnte das Verhältnis der Stationen in akzeptablem und noch akzeptablem Zustand im Vergleich zum Vorjahr in positivem Sinne umgekehrt werden. Auch das Ziel des VRR, mit dem Instrument des Stationsberichtes Druck auf die Stationsbetreiber auszuüben kann als erfolgreich angesehen werden. Dabei darf bei der Beseitigung von Graffiti ebenso wenig nachgelassen werden wie in Behebung von punktuellen Defiziten der Stationsinfrastruktur.

Anlage