

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

Vorlagen Nr. 20/014/2015

öffentlich

Fachbereich: Kämmerei Bearbeiter/in: Kohl, Stefan	Datum: 07.05.2015 Az.: 20-32/Ko
--	------------------------------------

Beratungsfolge	Termine	Art der Entscheidung
Ausschuss für Angelegenheiten des Öffentlichen Personennahverkehrs	01.06.2015	Kenntnisnahme

Qualitäts- und Stationsbericht des VRR für 2014

- | | | | |
|-----------------------------|-----------------------------|--|--|
| 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 2014 zur Kenntnis.

Fachbereich: Kämmerei
Bearbeiter/in: Kohl, Stefan

Datum: 07.05.2015
Az.: 20-32/Ko

Qualitäts- und Stationsbericht des VRR für 2014

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.

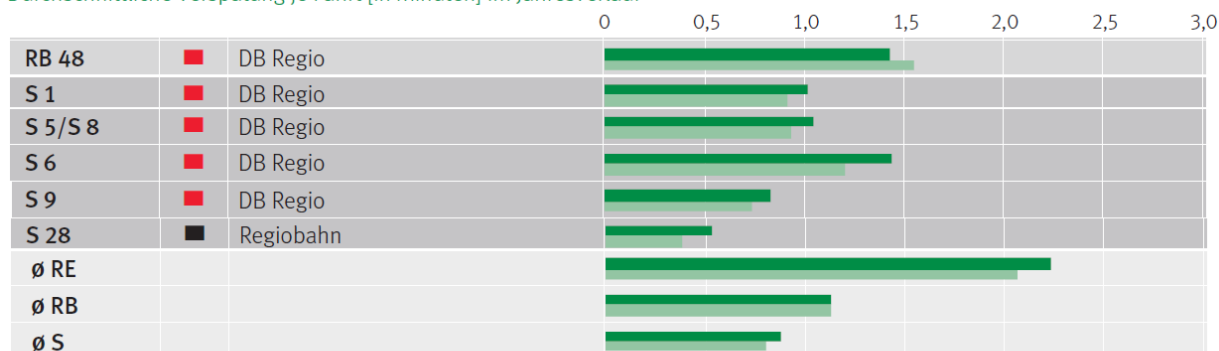
Sachverhaltsdarstellung:

Qualitätsbericht

Pünktlichkeit

Die Pünktlichkeit hat sich auf allen kreisbedienenden S-Bahnlinien im Vergleich zum Vorjahr leicht verschlechtert. Dies ist im Wesentlichen darauf zurückzuführen, dass Verspätungen durch Streiks, die Inbetriebnahme des Elektronischen Stellwerkes Duisburg und Stürme mit umgefallenen Bäumen aufgetreten sind. Die Regionalbahnlinie RB 48 hingegen konnte ihre Pünktlichkeit gegenüber dem Vorjahr verbessern.

Durchschnittliche Verspätung je Fahrt [in Minuten] im Jahresverlauf



*DB-Wettbewerbslinie

■ 2014 ■ 2013

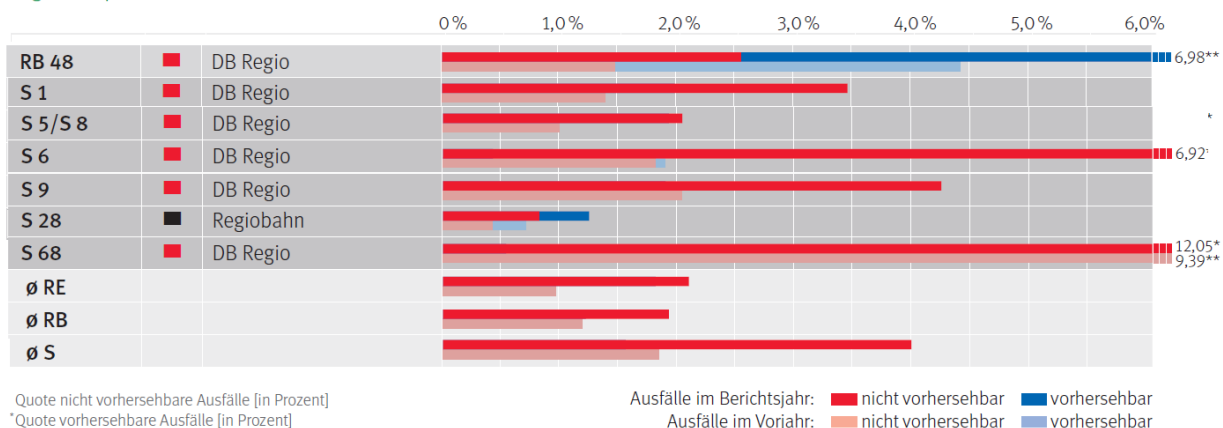
Qualitätsbericht VRR 2014 (geändert)

Zugausfälle

Die Quote der vorhersehbaren Zugausfälle hat sich gegenüber den Vorjahren verschlechtert. Besonders die Baumaßnahmen zur Inbetriebnahme der Elektronischen Stellwerke Duisburg und Wuppertal führten zu einem starken Anstieg der vorhersehbaren Ausfälle.

Die Großbaustelle an der Müngstener Brücke entlang der S-Bahnlinie S 7 ist – wie in den Vorjahren – nicht in den Statistiken berücksichtigt, da für die Dauer gesonderte Baustellenfahrpläne eingesetzt wurden. Der in den Sommerferien durchgeführte Schienenersatzverkehr auf der Strecke der S-Bahnlinie S6 wurde in dieser Statistik ebenfalls nicht berücksichtigt. Insgesamt hat sich die durchschnittliche Verspätung gegenüber dem Vorjahr erhöht. Eine Verbesserung ist lediglich auf der Linie RB 48 zu verzeichnen.

Zugausfallquote im VRR



Qualitätsbericht VRR 2014 (geändert)

Die Quote der unvorhersehbaren Ausfälle ist leider gegenüber dem Vorjahr deutlich gestiegen. Als Gründe sind vor allem der Pfingststurm Ela neben Signalstörungen und Umleitungen zu nennen. Die S-Bahnlinie S6 hatte sturmbedingt die längsten und weitreichendsten Betriebseinschränkungen zu verzeichnen, was sich in einer Ausfallquote von 6,9% ausdrückt.

Die Quote der S-Bahnlinie S68 hat sich weiter verschlechtert. Etwa jede neunte Fahrt (Quote 12,05%) fiel aus und wurde nicht kompensiert. Dies ist der Tatsache geschuldet, dass die DB Regio diese Linie zum Teil einstellt, wenn es zu Personal- oder Fahrzeugproblemen kommt, um den Verkehr auf den übrigen Linien sicherzustellen und den Knotenpunkt Düsseldorf bei Bedarf zu entlasten.

Zustand der Fahrzeuge

Der Zustand der eingesetzten Fahrzeuge hat sich insgesamt verbessert. Lediglich auf der S-Bahnlinie S6 hat sich eine äußerst geringe Verschlechterung ergeben. Besserung ist hier durch die ab Dezember 2014 eingesetzten modernen Fahrzeuge vom Typ ET-422 zu erwarten. Die Quote der nicht beanstandeten Fahrzeuge liegt im Mittel konstant auf über 90%.

Fahrgastinformationen

Bei den Fahrgastinformationen im Regelbetrieb ist - wie bereits im vergangenen Jahr - ein sehr gutes Ergebnis erzielt worden. Es ergab sich lediglich eine geringfügige Verschlechterung dieses Wertes von nicht einmal einem Prozentpunkt. Es konnte ein hohes Niveau von insgesamt 94,1 % erreicht werden. Lediglich die S-Bahnlinien S6 und S68 werden mit ca 65 % und ca. 75 % relativ schlecht bewertet. Vor allem veraltete oder nicht vorhandene Liniennetzpläne oder fehlerhafte Fahrgastinformationsanzeigen führten zu Abwertungen in diesem Bereich.

Zugbegleitpersonal

Das Zugbegleitpersonal wurde sowohl durch die Profitester als auch durch befragte Nahverkehrskunden in den Bereichen „Aktivität des Personals“, „Erscheinungsbild“ und „Auftreten und Verhalten“ mit Erfüllungsquoten zwischen 95% und 100% bewertet. Dies entspricht in etwa dem sehr hohen Niveau der Vorjahre.

Kundenzufriedenheit

Die im DB Großvertrag betriebenen Linien, zu denen alle Linien im Kreis Mettmann mit Ausnahme der Regiobahn gehören, erhalten überwiegend niedrigere Kundenzufriedenheitswerte als die von der DB im Wettbewerb gewonnenen Linien. Die Regiobahn hingegen konnte die sehr guten Ergebnisse des Vorjahres im Verhältnis sogar noch steigern und belegt mit Ausnahme des Bewertungspunktes „Fahrgastinformationen“ durchweg den Spitzenplatz.

Kundenzufriedenheit im Jahresmittel [Schulnoten]

Eisenbahnverkehrsunternehmen	Sitzplatzangebot	Pünktlichkeit	Fahrgastinformation im Fahrzeug Regelbetrieb	Sauberkeit der Züge	Zustand der techn. Fahrzeuginrichtungen	Qualität Zugbegleitpersonal	Sicherheitsempfinden tagsüber	Sicherheitsempfinden abends/nachts	Fahrgastinformation im Fahrzeug Störfall	Gesamtzufriedenheit
Abellio	2,16	1,97	1,76	2,14	2,18	1,71	1,53	2,23	2,28	1,95
DB Regio	2,20	2,72	2,19	2,70	2,50	2,09	1,72	2,63	2,70	2,38
DB Regio - Wettbewerb	2,24	2,14	1,88	2,70	2,44	1,99	1,66	2,48	2,48	2,17
Eurobahn	2,22	2,40	1,86	2,50	2,60	1,93	1,70	2,50	2,44	2,24
Nordwestbahn	2,03	2,32	1,76	2,29	2,37	1,78	1,54	2,14	2,36	2,18
Regiobahn	1,97	1,86	1,83	1,90	1,83	1,63	1,42	1,89	2,17	1,70
Mittelwert (alle Linien)	2,17	2,46	2,01	2,55	2,44	1,97	1,66	2,47	2,54	2,25

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 VRR 2014

Fazit Qualitätsbericht

Bereits seit zehn Jahren dokumentiert der VRR die Qualität im SPNV in einem jährlich erscheinenden Qualitätsbericht. Dieser dient zur Kontrolle, ob die festgelegten Standards durch die beauftragten Eisenbahnverkehrsunternehmen tatsächlich erfüllt werden. Für das Jahr 2014 kann festgestellt werden, dass die Qualität der im Wettbewerb vergebenen Linien insgesamt höher ist als die der Linien, die noch im Rahmen des Großvertrages mit DB Regio betrieben werden. Diese belegen folgerichtig auch den letzten Platz im Ranking Kundenzufriedenheit. Die Regiobahn schneidet, wie in den Vorjahren sehr positiv ab und belegt den ersten Platz.

Wenn man die einzelnen Qualitätsstandards betrachtet, wird deutlich, dass der Zustand der Fahrzeuge besser als in den Vorjahren bewertet wurde. Verschlechterungen ergaben sich bei den Ausfällen und Verspätungen. Nachdem diese Werte im ersten Quartal des Jahres noch sehr positiv bewertet wurden, verschlechterten sich diese Werte aufgrund von Stürmen im Juli und Herbst 2014. Diese führten zu Verwüstungen, die auch den SPNV im VRR massiv betrafen, fast jede fünfte S-Bahn fiel aus. Allerdings waren die S-Bahnen und RB-Linien im Schnitt nur etwa 1 bis 2,5 Sekunden unpünktlicher als im Jahr 2013.

Stationsbericht

Mit dem Stationsbericht 2014 legt der VRR bereits zum achten Mal eine Darstellung des Stationszustandes im VRR vor. Die Bewertungen wurden, wie bereits in der Vergangenheit, von Profitestern an vier Terminen im Jahr vorgenommen.

Das Erscheinungsbild und die Funktionalitäten der Haltepunkte und Bahnhöfe haben sich gegenüber dem Vorjahr leicht verbessert. Allerdings führen Graffitis häufig zu Abwertungen im Erscheinungsbild. Um dem entgegen zu treten, wurde durch den VRR die „Richtlinie zur Förderung der Entfernung von graffitibedingten Verschmutzungen an SPNV-Zuwegen“ erlassen. Mit dieser Richtlinie sollen antragstellenden Kommunen Zuwendungen bereitgestellt werden, um Graffiti einmalig zu entfernen und anschließend Schutzanstriche aufzubringen. Diese erleichtern zukünftig die Entfernung von Verschmutzungen und sollen einer zukünftigen Kostenreduzierung dienen. Die Kommunen müssen sich im Gegenzug verpflichten innerhalb festgesetzter Fristen für die Entfernung aufgebracht Graffiti zu sorgen. Diesbezügliche Informationen wurden bereits durch die Verwaltung an die kreisangehörigen Städte versandt. Anträge liegen zurzeit noch nicht vor.

Insgesamt lässt sich ein positives Fazit ziehen. Der Zustand der Stationen befindet sich auf einem guten Niveau. Falls die Graffitiinitiative des VRR den gewünschten Erfolg bringt, dürfte dies, die Bewertungen der Stationen im Kreis Mettmann noch weiter verbessern.

Eine Auswertung der Stationen im Kreis Mettmann kann der Anlage entnommen werden.

Anlage