

**Auszug aus der vorläufigen Niederschrift
über die 21. Sitzung des Rates am 06.03.2007
- öffentlicher Teil -**

**14. Verspätungen und Ausfälle der S-Bahnen
Vorlagennr. 52/2007**

Beschluss:

1. Der Rat der Stadt Erkrath stellt eine anhaltende Minderleistung der Transportleistung der S 5 / S 8 und S 11 fest.

2. Der VRR und die DB werden aufgefordert, die Informationen über die Verspätungen und Ausfälle deutlich zu verbessern und in sechs Monaten im Ausschuss erneut zu berichten, was geschehen ist.

3. Der Rat der Stadt Erkrath bittet die DB um Prüfung, ob eine Kappung der S 8 im Hauptbahnhof Wuppertal zu einer Besserung der Situation führt.

Beratungsergebnis: Einstimmig, 0 Enthaltungen

Beschluss:

Die Verwaltung wird beauftragt, sich bei der DB für die Ausrüstung der S-Bahn-Stationen mit dynamischen Fahrgastinformationsanlagen einzusetzen.

Beratungsergebnis: 25 Stimmen dafür, 0 dagegen, 13 Enthaltungen

Enthaltungen durch SPD und Bündnis 90/Die Grünen.

Für die Richtigkeit des Auszuges
Stadt Erkrath
Der Bürgermeister
Im Auftrag

Erkrath, den 12.03.2007



Unterschrift

Qualitätssicherung auf den S-Bahn-Linien S 6, S 7 und S 8

Vortrag von Dipl.-Ing. Thorsten Siggelkow

für die Sitzung des Ausschuss für Angelegenheiten
des ÖPNV im Kreis Mettmann am 12.03.2007

DB Regio NRW GmbH

Geschäftsbereichsleiter Rhein-Ruhr

Thorsten Siggelkow

Mettmann, 12.03.2007

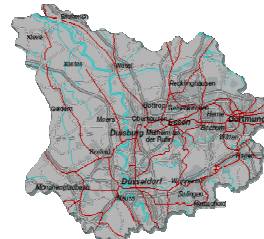
Ihr Ansprechpartner für den SPNV der DB AG an Rhein und Ruhr



Dipl.-Ing. Thorsten Siggelkow

Geschäftsbereich Rhein-Ruhr

- 1968 in Düsseldorf geboren
- verheiratet, 2 Kinder
- seit 1998 bei der DB Regio NRW
- seit 2004 Geschäftsbereichsleiter Rhein-Ruhr
- Dipl.-Verkehringenieur ÖPNV/SPNV



1. Wir erfüllen unseren Verkehrsvertrag mit dem VRR.
2. Ja, wir erreichen nicht immer die hohen Qualitätsziele.
3. Ja, wir bezahlen für nicht erreichte Qualitätsziele Strafen.

... ja, wir müssen und wollen besser werden!

Qualität drückt sich in Kundenzufriedenheit aus!

	2004	2005	2006
Gesamtzufriedenheit S 6:	3,2	2,8	2,8
Gesamtzufriedenheit S 7:	2,7	2,8	2,9
Gesamtzufriedenheit S 8:	2,9	2,7	2,6

Quelle: Kundenzufriedenheit VRR 2006, gemessen in Schulnoten von 1 bis 6

Die Nachfrage unser Kunden gibt Auskunft über Qualität



Qualität drückt sich in Nachfragezuwachs aus!

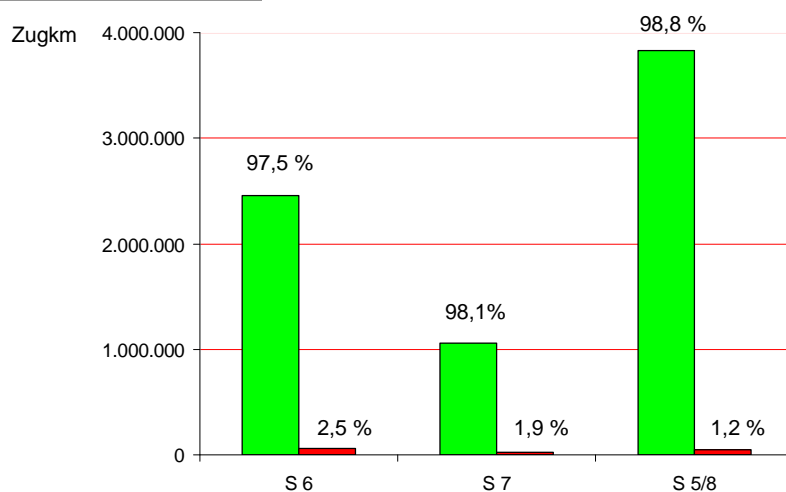
Nachfrageentwicklung S 6: + 3,7 %

Nachfrageentwicklung S 7: + 2,3 %

Nachfrageentwicklung S 8: + 4,2 %

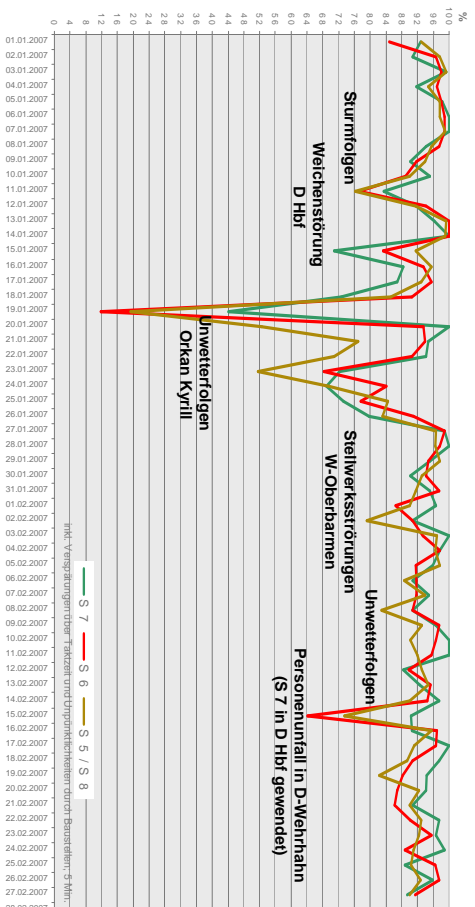
Quelle: Nachfrageentwicklung nach RES zwischen 2004-2006 (gemessen in Pkm)

Zuverlässigkeit des Fahrplans im letzten Jahr



Quelle: DB Netz AG, DB Regio NRW; unvorhersehbarer Ausfall, Ersatzverkehre berücksichtigt

Pünktlichkeitsverlauf in den ersten beiden Monaten 2007



DB Regio NRW GmbH, 12.03.2007

7

Mobility Networks Logistics

Handlungsfelder



1. Qualitätssichernde Maßnahmen (kontinuierliche Verbesserung)
2. Fahrplanoptimierung (kurzfristig)
3. Fahrzeugmodernisierung (mittelfristig)

DB Regio NRW GmbH, 12.03.2007

8

Mobility Networks Logistics

1. Überschlagende Wende im Bahnhof Düsseldorf Flughafen-Terminal auf der Linie S 7 seit 05. Februar 2007
2. Zusätzliche Unterwegs- und Wendereinigungen bei allen S-Bahn-Linien seit Dezember 2006 (insb. WC-Reinigung)
3. Einsatz einer weiteren Qualitätssicherungs-Fachkraft zur schnelleren Reklamationsbearbeitung und Problemlösung ab März 2007



84 neue Triebzüge ab Mai 2008



Ausstattung:

- 192 Sitzplätze
- Klimaanlage
- Einstiegshilfe für mobilitätseingeschränkte Fahrgäste
- große Einstiegstüren für raschen Fahrgastwechsel
- Fahrgastinformationssystem
- Videoüberwachung
- Notrufsprechstellen in jedem Einstiegsbereich

Wir wollen besser werden, und zwar durch

- qualitätssichernde Sofort-Maßnahmen
- einen neuen Fahrplan für die S-Bahnen ab Dezember 2007
- neue Triebzüge ab Mai 2008.

Dafür investieren wir

- allein in diesem Jahr über 1.500.000 Euro in nicht geplante Verbesserungsmaßnahmen
- rd. 370.000.000 Euro in neue Triebzüge.

Vielen Dank



Ich bedanke mich für Ihre Aufmerksamkeit
und stehe Ihnen für weitere Fragen gerne zur Verfügung.

Qualität S5/S8, S6 und S7 im Jahr 2006

Maßnahmen zur Qualitätsverbesserung

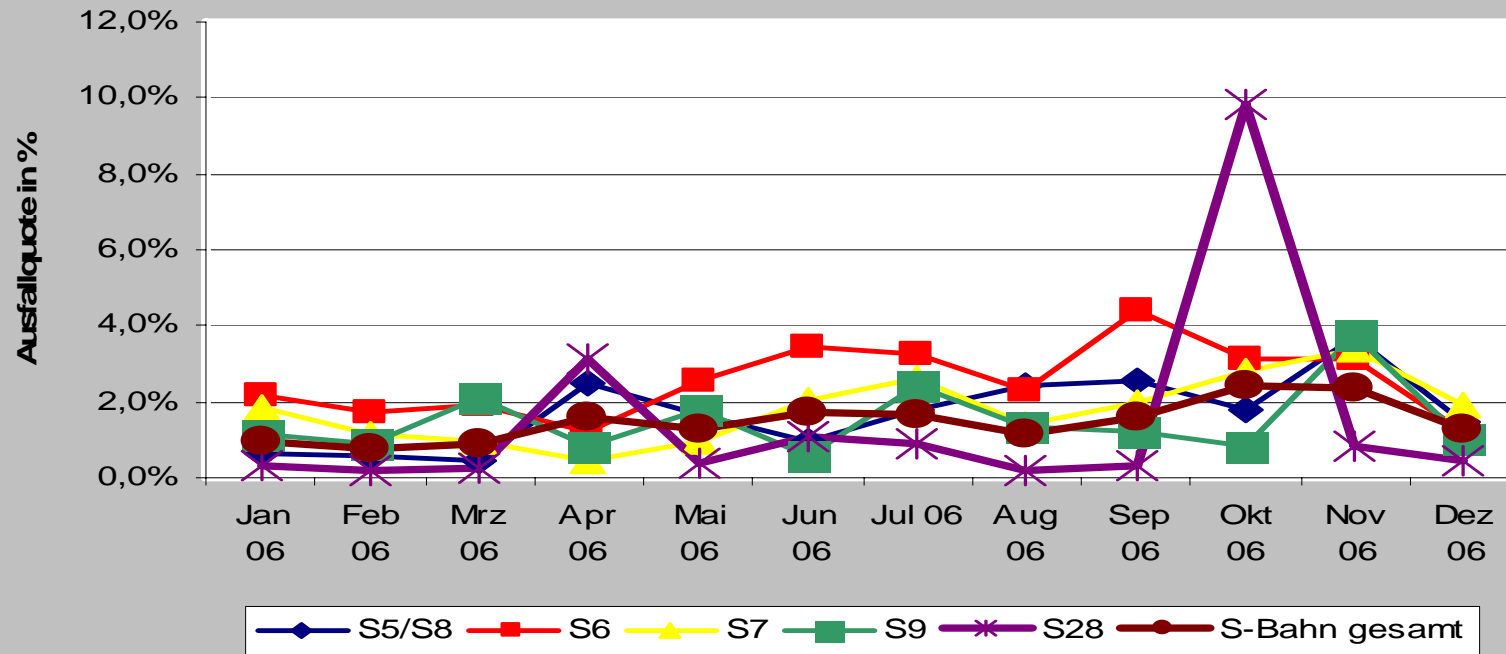
(Abzüge für Nicht- und Schlechtleistung)

Zugausfälle

(Im Oktober 2006 gab es auf der Mischstrecke Bauarbeiten; die den Fahrgästen angebotenen Ersatzzüge wurden von der DB bezahlt, deshalb nicht bei der Regiobahn gegengerechnet, was den Ausschlag im Okt. 06 erklärt)

Zugausfallquote der S-Bahn-Linien S5/S8, S6, S7, S9, S28 und S-Bahn gesamt, Jan. - Dez. 2006

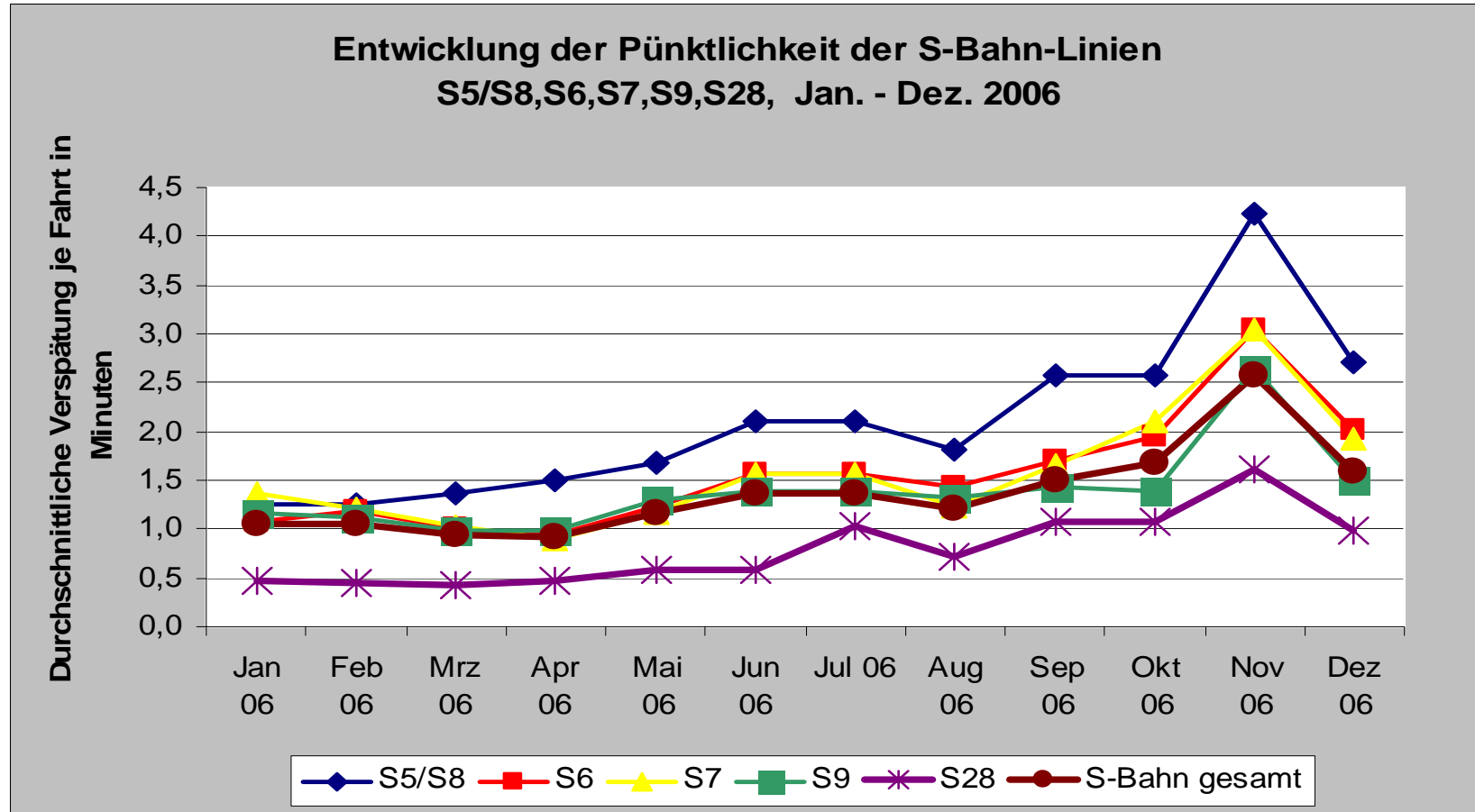
Datengrundlage: nicht vorhersehbare und vorhersehbare (Bauarbeiten) Zugausfälle, Ersatzzüge gegengerechnet



Verkehrsverbund Rhein-Ruhr AöR
Bearbeiter: Hornig/Vreden (Fg N3)



Pünktlichkeit



Verkehrsverbund Rhein-Ruhr AöR
Bearbeiter: Hornig/Vreden (Fg N3)



Was können die Jahresdurchschnittswerte an „schlechten“ Tagen für die Fahrgäste bedeuten?

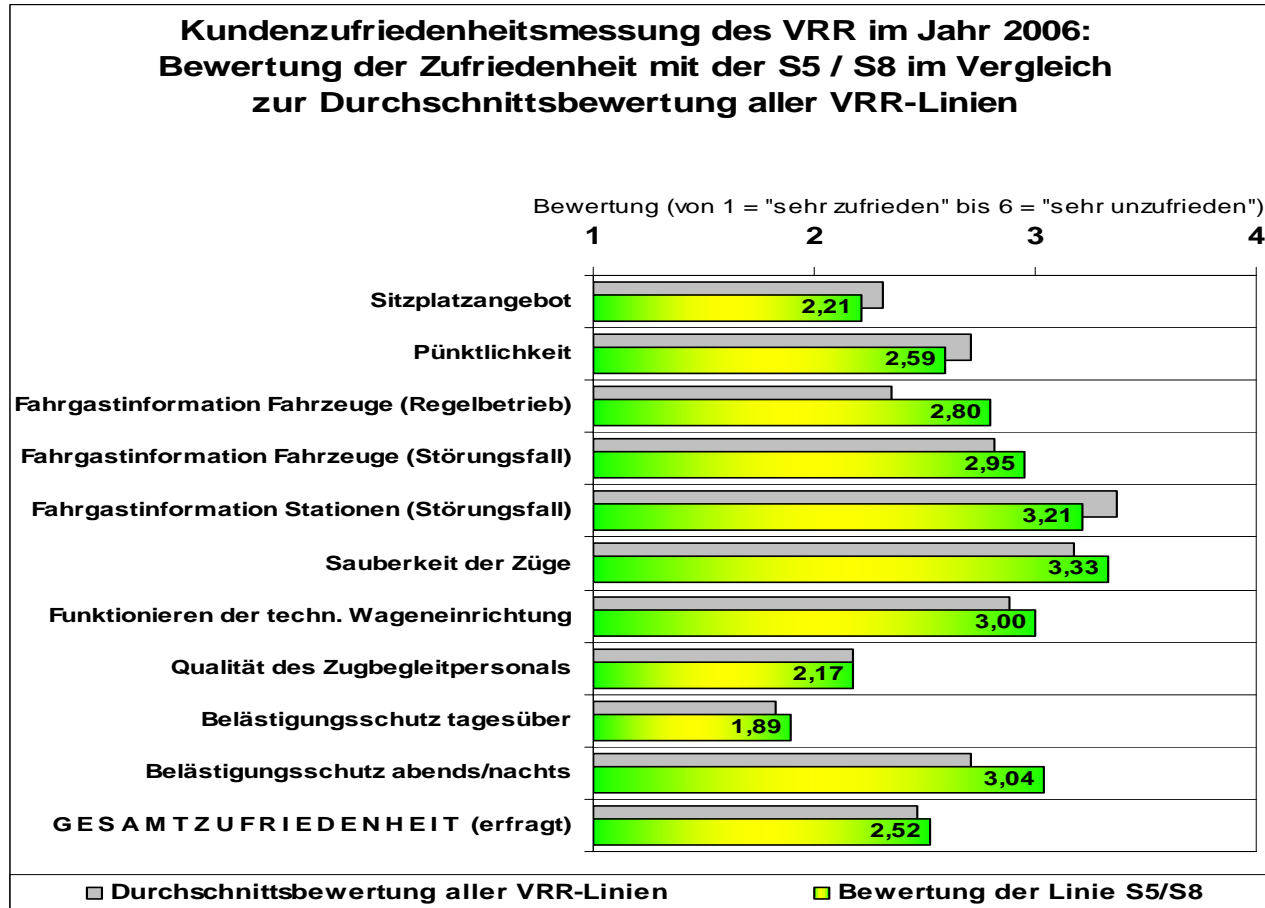
Zugausfallquote: unvorhersehbare und vorhersehbare (Bauarbeiten) Ausfälle, Ersatzzüge gegengerechnet

	S5/S8	S6	S7
Ausfallquote 2006	1,71%	2,54%	1,79%
Ausfallquote Nov. 2006	3,71%	3, 15%	3,36%
ausgefallene Fahrten am 24.11.06	16 Fahrten, davon	11 Fahrten, davon	20 Fahrten, davon
	6 Teilausfälle	1 Komplettausfall	6 Komplettausfälle
	2 Umleitungen	7 Teilausfälle	10 Teilausfälle
	8 Verspätungen über Takt	1 Umleitung	3 Umleitungen
		2 Verspätungen über Takt	1 Verspätung über Takt
Am 24.11.06 über 5 Minuten Verspätet	76 Fahrten	54 Fahrten	55 Fahrten

Verkehrsverbund Rhein-Ruhr AöR
 Bearbeiter: Hornig/Vreden (Fg N3)



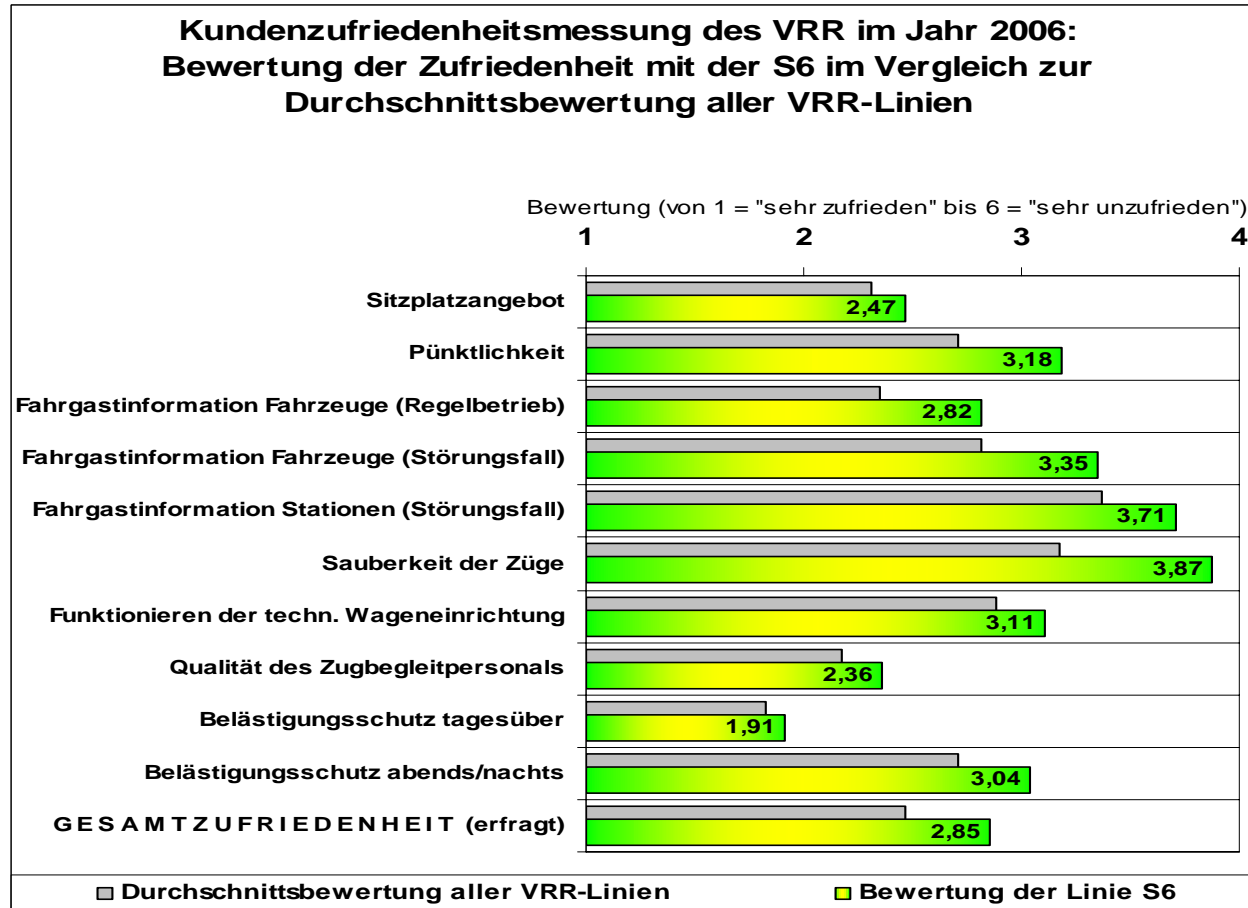
Ergebnisse der linienspezifischen Kundenzufriedenheitsmessung des VRR (2006)



Verkehrsverbund Rhein-Ruhr AöR
 Bearbeiter: Hornig/Vreden (Fg N3)



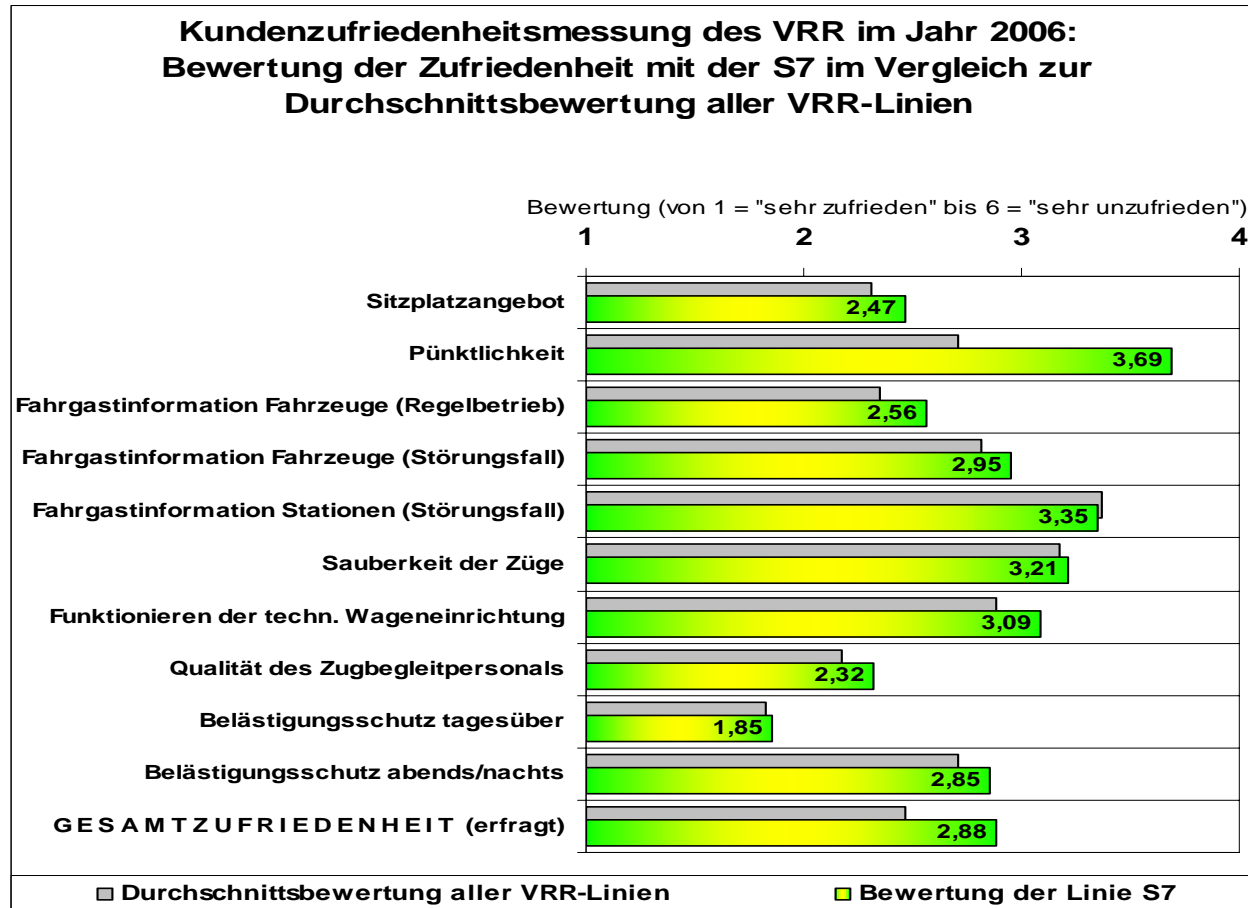
Ergebnisse der linienspezifischen Kundenzufriedenheitsmessung des VRR (2006)



Verkehrsverbund Rhein-Ruhr AöR
 Bearbeiter: Hornig/Vreden (Fg N3)



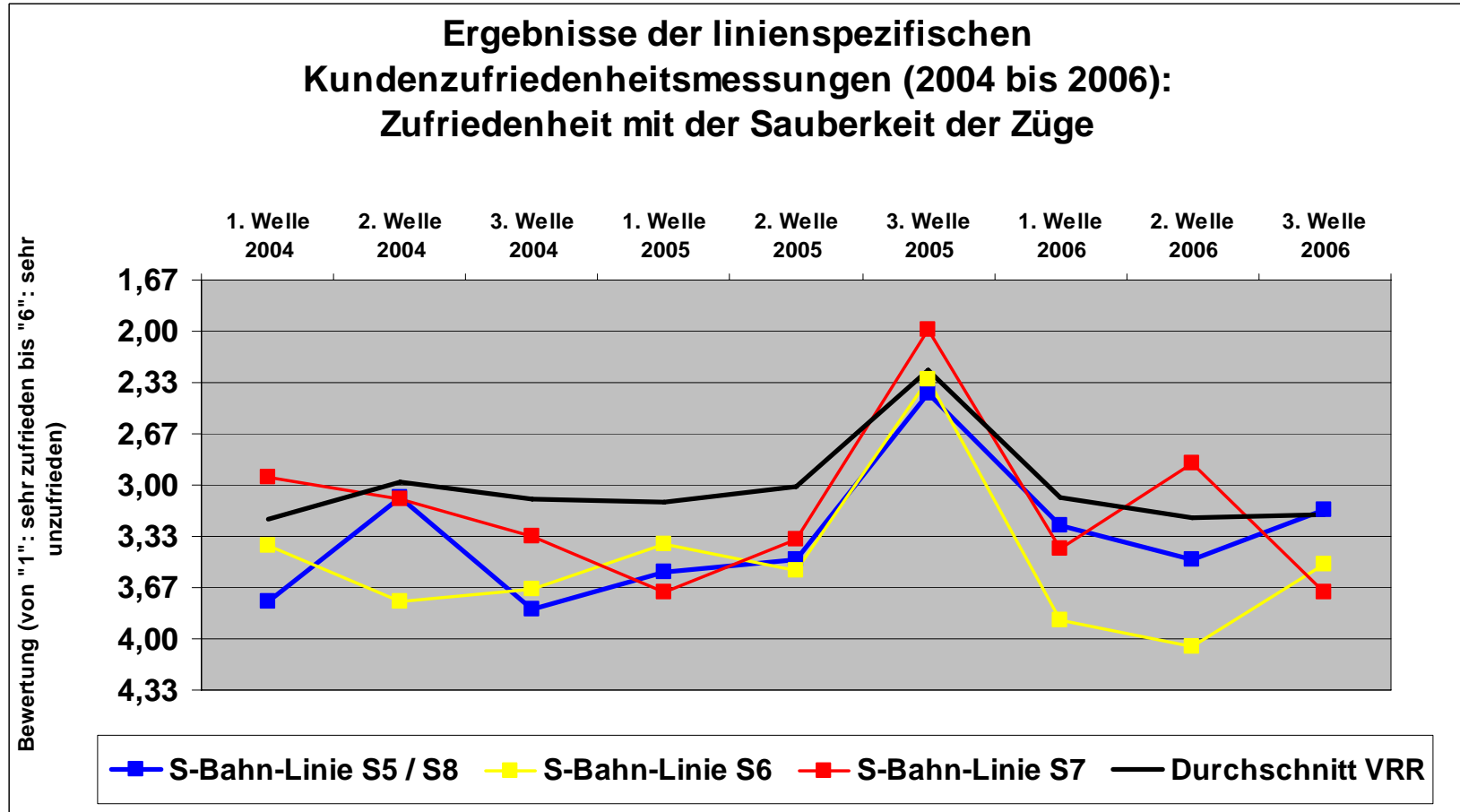
Ergebnisse der linienspezifischen Kundenzufriedenheitsmessung des VRR (2006)



Verkehrsverbund Rhein-Ruhr AöR
 Bearbeiter: Hornig/Vreden (Fg N3)



Ergebnisse der linienspezifischen Kundenzufriedenheitsmessung des VRR (2006)

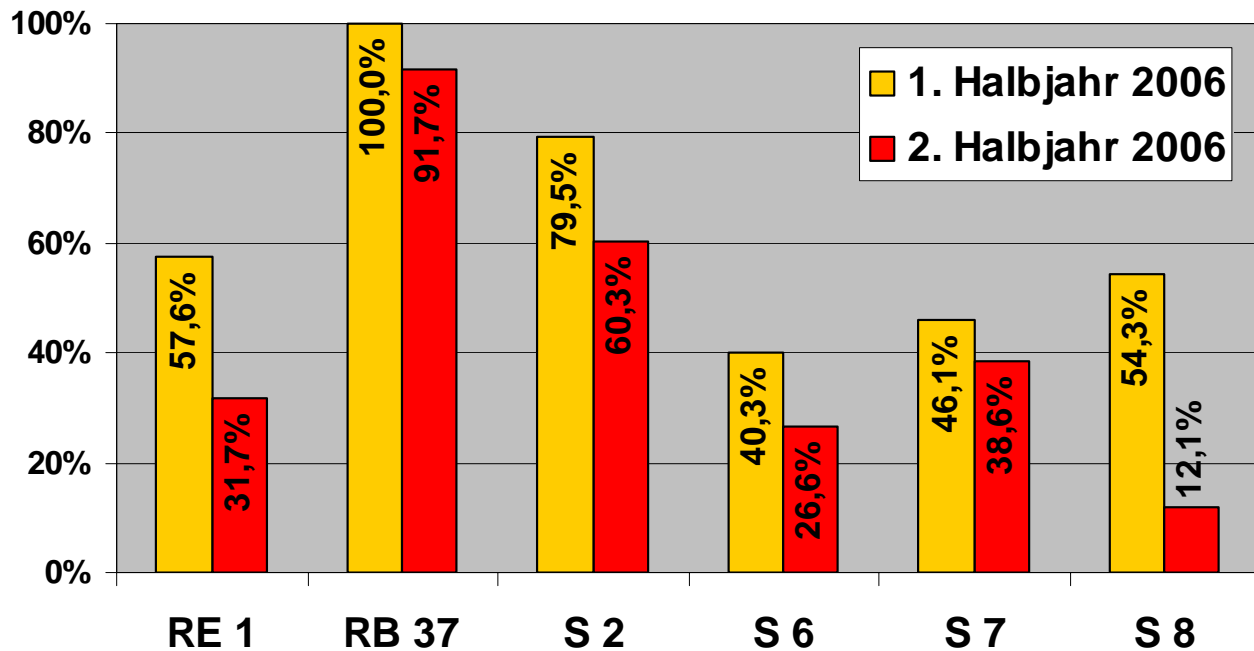


Verkehrsverbund Rhein-Ruhr AöR
 Bearbeiter: Hornig/Vreden (Fg N3)



LinienScouts

Allgemeine Zufriedenheit der LinienScouts mit ihrer Linie



Verkehrsverbund Rhein-Ruhr AöR
Bearbeiter: Hornig/Vreden (Fg N3)



Fazit: Qualität der S6, S7, S8 im Jahr 2006

- Die Qualität der S-Bahn-Linien S6, S7 und S5/S8 ist seit September 2006 auf ein schlechtes, sehr unbefriedigendes Niveau gesunken.
- Dies zeigt sich v.a. an der Anzahl der Verspätungen, den Zugausfällen und der mangelnden Sauberkeit.
- Diese schlechten, objektiv feststellbaren Werte werden auch durch die Fahrgäste im Rahmen der Kundenzufriedenheitsmessung bestätigt.

Maßnahmen

Die daraufhin mit der Geschäftsführung der DB Regio geführten Gespräche haben folgende Ergebnisse gebracht:

- Die Verbesserung der Betriebsqualität des gesamten S-Bahn-Netzes durch mögliche Veränderung von Fahrlagen oder Linienführungen wird derzeit geprüft.
- Ab Februar 2007 wird die DB kurzfristig betriebliche Maßnahmen zur Stabilisierung der S7 umsetzen.
- Für die S6 und die S8 hat der VRR die DB Regio aufgefordert, ähnlich kurzfristig wirksame Maßnahmen zu ergreifen.
- Die Sauberkeit der Fahrzeuge will die DB durch zusätzliche Unterwegs- und Wendereinigungen sowie dem Neubau einer Innenreinigungsanlage verbessern.

Abzüge für Nicht- und Schlechtleistung und Verwendung der Gelder

Grundsätzlich werden Nichtleistungen, in diesem Fall nicht geleistete ZugKm aufgrund von Zugausfällen, nicht bezahlt.

Für **Nichtleistungen** wurden der DB Regio NRW im Jahr für alle SPNV-Linien **3,6 Mio. €** abgezogen. Diese Gelder werden i.d.R. für die Finanzierung von Sonderverkehren (Karnevals-/Adventsverkehr) verwendet.

Für **Slechtleistungen** (z.B. für Verspätungen, verschmutzte Züge o.ä.) werden zusätzlich Pönale innerhalb eines vereinbarten Gewährleistungssystems erhoben. Im Jahr 2005 beliefen sich die Pönale für Schlechtleistung auf **1,7 Mio. €** für alle SPNV-Linien der DB Regio NRW. Die Pönalzahlungen werden für qualitätssteigernde Maßnahmen (z.B. Aufstockung der Sicherheits- und Servicekräfte nach 19 Uhr in der S-Bahn) verwendet.