

- Beschluss**  
 **Wahl**  
 **Kenntnisnahme**

**Vorlagen Nr. 20/003/2007**

**öffentlich**

Fachbereich: Kämmerei Bearbeiter/in: Herr Stuhm, Jean-Marc	Datum: 29.01.2007 Az.:
---	---------------------------

<b>Beratungsfolge</b>	<b>Termine</b>	<b>Art der Entscheidung</b>
Ausschuss für Angelegenheiten des Öffentlichen Personennahverkehrs	12.03.2007	Beschluss

**Verspätungen im SPNV insbesondere auf der Linien S7 und S8 im Kreis Mettmann**  
**Antrag der UWG-ME-Fraktion**

- Finanzielle Auswirkung       ja       nein       noch nicht zu übersehen  
Personelle Auswirkung       ja       nein       noch nicht zu übersehen  
Organisatorische Auswirkung       ja       nein       noch nicht zu übersehen

**Beschlussvorschlag/Wahlvorschlag/Beschluss- und Wahlvorschlag:**

Beschluss nach Beratung

Fachbereich: Kämmerei

Bearbeiter/in: Herr Stuhm, Jean-Marc

Datum: 29.01.2007

Az.:

**Verspätungen im SPNV insbesondere auf der Linien S7 und S8 im Kreis Mettmann**  
**Antrag der UWG-ME-Fraktion****Anlass der Vorlage:**

Antrag der UWG-ME Fraktion

Verspätungen im SPNV

**Sachverhaltsdarstellung:****Ausgangslage**

Seit langer Zeit schon ist die mangelnde Qualität und Pünktlichkeit des S-Bahnverkehrs im Kreisgebiet ein ärgerliches Thema, welches der Kreis und die Städte aufgrund von zahlreichen Beschwerden immer wieder an den VRR bzw. an die DB AG herangetragen haben. Seit Herbst 2006 spitzt sich die Situation insofern zu, als dass die Stadt Erkrath erwägt, ihren Anteil an der SPNV-Umlage zu kürzen. Gründe für die Kürzung sind das schlechte Beschwerdemanagement und die unzureichenden Betriebsleistungen (Verspätungen und Ausfälle) der S-Bahn-Linie 8. Für die in Hilden verkehrende Linie S 7 trifft dies auch zu.

In einer Fachausschusssitzung (PLUV) vom 26.10.2006 hat die Stadt Erkrath beschlossen, die Mittel für den SPNV solange zurückzuhalten, bis die zuständigen Beteiligten (VRR AöR, DB Regio NRW GmbH und Kreis Mettmann) in der zuständigen Fachausschusssitzung die geplanten Maßnahmen zur Verbesserung der Pünktlichkeit und Verringerung der Ausfälle dargelegt haben. Der Antrag der UWG-ME beinhaltet nahezu den gleichen Beschlussvorschlag, in dem der Kreis Mettmann die Weiterleitung der SPNV-Umlage an den VRR um den Betrag kürzen soll, der von den Städten wegen mangelhaften Beschwerdemanagements und unzureichenden Transportleistungen zurückgehalten wird.

Hierzu fand am 13.02.2007 eine Fachausschusssitzung (PLUV) in Erkrath statt, in welcher der VRR (Herr Husmann) und die DB AG Regio GmbH (Herr Siggelkow) die Maßnahmenpakete zur Verbesserung der Pünktlichkeit und Verringerung der Ausfälle dargelegt haben. Kreisdirektor Richter erläuterte die rechtlichen Rahmenbedingungen im Zusammenhang mit dem Antrag, die Mittel für den SPNV zurückzuhalten.

Für die Ausschusssitzung am 12.03.2007 wurden die Vertreter von VRR und der DB Regio NRW GmbH eingeladen, um auch hier die Maßnahmenpakete vorzustellen.

**Qualitätscontrolling beim VRR**

Für die Planung, Organisation und Ausgestaltung des SPNV (Aufgabenträgerschaft) ist der VRR zuständig. Innerhalb des Kreises Mettmann befinden sich die Linien S6, S7, S8, S9, S11 und S28. Bis auf die S 28, die von der Regio-Bahn betrieben wird, werden die Betriebsleistungen von der DB Regio NRW GmbH durchgeführt. Der gültige Verkehrsvertrag (ab 2003) mit der DB Regio NRW GmbH hat eine Laufzeit von 15 Jahren (bis 2018) und wird dann neu ausgeschrieben. Darin sind alle S-Bahnlinien innerhalb des VRR-Gebietes bis auf die S 28 enthalten.

In den Verkehrsverträgen zwischen dem VRR und den im Verbund tätigen SPNV-Unternehmen sind Qualitätsstandards vertraglich festgelegt. Das EDV-gestützte Controlling-System „QUMA SPNV“ dient dazu, die Einhaltung dieser Standards umfassend zu überprüfen. QUMA SPNV ermittelt durch den Vergleich von 13 verschiedenen Kriterien die geleistete Gesamtqualität der SPNV-Anbieter. Neben der Pünktlichkeit, Sitzplatzkapazität sowie dem Zustand der Fahrzeuge und Bahnhöfe bewertet das System auch Servicekomponenten wie die Fahrgastinformation oder die Freundlichkeit und Kompetenz des Personals in Zug und Vertrieb. Die relevanten Daten, anhand derer die Einhaltung der Qualität geprüft wird, bekommt der VRR über drei Ebenen:

- Die SPNV-Unternehmen liefern monatlich die Nachweise ihrer betrieblichen Messdaten wie Pünktlichkeit und Zugbildung an den VRR.
- Der VRR beschäftigt eigene Profitester, die jede SPNV-Strecke im VRR im Durchschnitt 140mal pro Jahr auf eventuelle Qualitätsmängel überprüfen.
- Im Rahmen von Kundenzufriedenheitsbefragungen, die dreimal pro Jahr im VRR-Gebiet stattfinden, bewerten die Fahrgäste die verschiedenen Qualitätsaspekte ihrer Linien. Die Ergebnisse werden für jede Linie in repräsentativem Umfang erhoben und sind für fünf Qualitätsstandards pönalrelevant.

Alle ermittelten Informationen fließen in eine zentrale Datenbank, mit deren Hilfe dann die Einhaltung der vertraglich vereinbarten Qualitätsstandards überprüft wird.

Außerdem ist die Qualitätsüberprüfung, bei entsprechendem Ergebnis, auch abzugsrelevant. Nachgewiesene Qualitätsdefizite können so direkt beim Vertragspartner finanziell geltend gemacht werden. Dabei wird zwischen nicht erbrachten und schlechten Leistungen unterschieden:

- Nicht erbrachte Leistungen, wie zum Beispiel ausgefallene Züge, werden nicht bezahlt.
- Für schlechte Leistungen, wie zum Beispiel verschmutzte Fahrzeuge oder mangelhafte Fahrgastinformationen, gibt es Abzüge gemäß eines vertraglich vereinbarten Gewährleistungssystems.

Für das Jahr 2005 hat der VRR insgesamt 5,3 Mio. Euro für nicht erbrachte und für schlechte Leistungen zurückbehalten (Pönale). Im Laufe des Jahres 2007 werden die Pönale für das Jahr 2006 festgelegt und benannt.

Bisher werden mit den Pönalen u.a. Sonderverkehrsleistungen innerhalb des VRR finanziert. Hierzu gehören Sonderfahrten zur Fußballspielen und regional bedeutsame Event-Veranstaltungen (z.B. Extra-Schicht), aber auch die zusätzlichen Leistungen im Rahmen der WM 2006. Mit den Pönalen wird im Rahmen des VRR-Sicherheitsmanagements (ZeRP) der Einsatz von zusätzlichen Service- und Sicherheitskräften in S-Bahnen nach 19 Uhr mitfinanziert.

### **Auswertung der Verspätungen bzw. Ausfälle der S-Bahn-Linien innerhalb des Kreises Mettmann**

Für das Jahr 2006 liegen für die Linien S5/S8, S6 und S7 die Ausfallquoten und die Pünktlichkeitsraten aus dem QUMA SPNV vor (siehe Abbildungen 1 und 2).

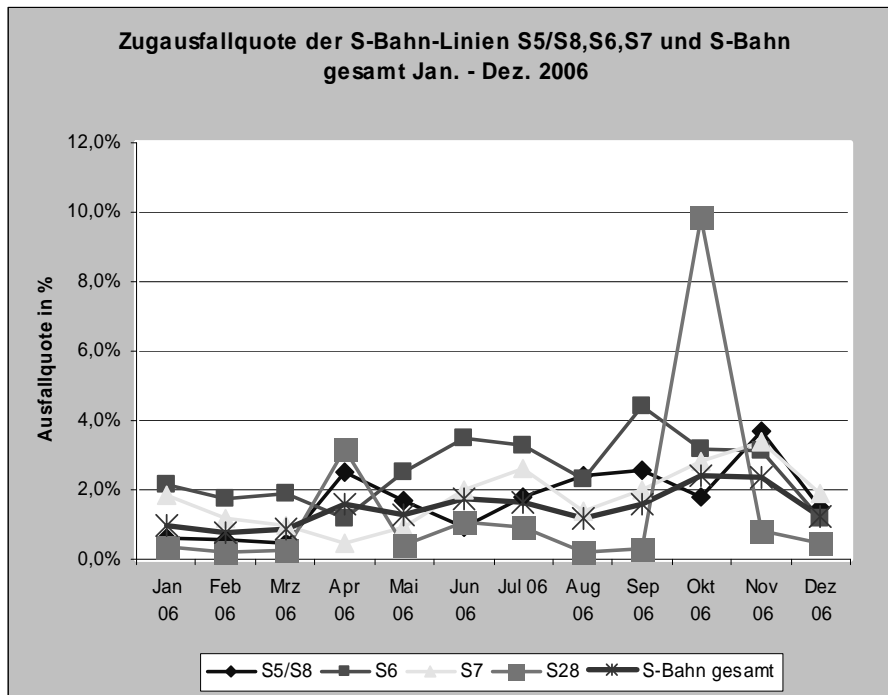


Abb. 1 (Ausfallquoten ausgewählter Linien im VRR, Quelle VRR 2007)

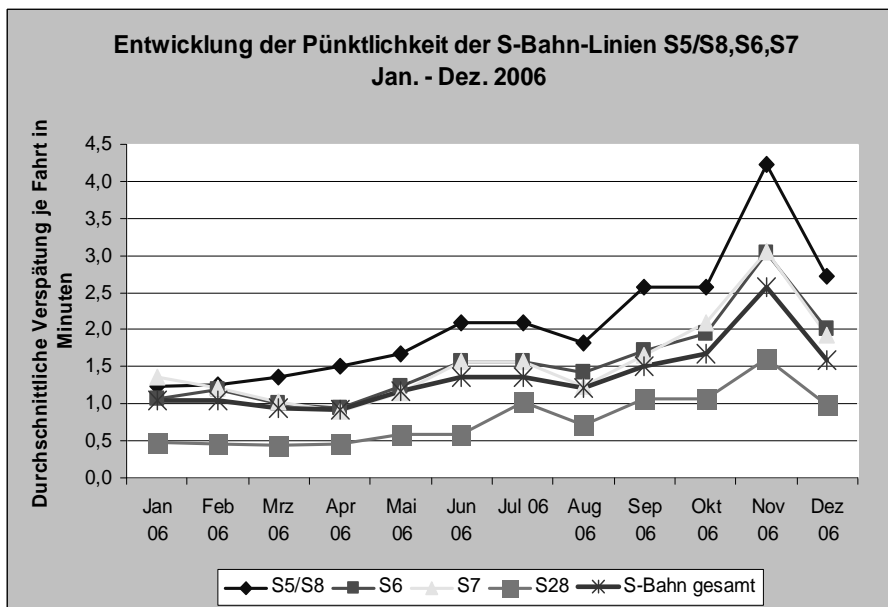


Abb. 2 (Pünktlichkeitsquoten ausgewählter Linien im VRR, Quelle VRR 2007)

Zu den verspätungsauffälligsten Linien im VRR gehört neben den RE1 auch die S5/S8. Hinsichtlich der Zugausfälle fallen insbesondere die Linien S6 und S7 auf. Hier hat der VRR gegenüber dem SPNV-Unternehmen DB Regio NRW GmbH immer wieder darauf gedrungen, diesen Misstand zu beseitigen.

Wegen des offensichtlichen Qualitätseinbruchs ab September 2006 hat der VRR im November Gespräche mit der Geschäftsführung der DB Regio geführt und sie aufgefordert, Maßnahmen zur Verbesserung vorzuschlagen, mit dem VRR abzustimmen und dann umzusetzen. Im Ergebnis werden für die S7 ab Februar 2007 betriebliche Maßnahmen zur Stabilisierung dieser Linie umgesetzt. Eine grundsätzliche Verbesserung der Betriebsqualität im gesamten S-Bahnnetz durch mögliche Veränderungen von Fahrplänen oder Linienführungen werden derzeit vom VRR und DB Regio gemeinsam geprüft. Der VRR hat die DB ebenfalls nochmals aufgefordert, die Betriebsqualität der S6 und S8 auch durch kurzfristig wirksame Maßnahmen wieder auf ein akzeptables Niveau zu bringen.

Durch zusätzliche Unterwegs- und Wendereinigungen, dem Neubau einer Innenreinigungsanlage sowie umfassendere Kontrollen der Reinigungsausführungen ihrer Dienstleistungsunternehmen will die DB Regio die Sauberkeit ihrer Fahrzeuge verbessern.