



# Qualitätsbericht SPNV

Im Verkehrsverbund Rhein-Ruhr für 2009





# Inhaltsverzeichnis

|                                                                        |           |
|------------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>Inhaltsverzeichnis .....</b>                                        | <b>3</b>  |
| <b>Abkürzungsverzeichnis .....</b>                                     | <b>4</b>  |
| <b>Allgemeines .....</b>                                               | <b>5</b>  |
| <b>1. Pünktlichkeit.....</b>                                           | <b>6</b>  |
| <b>2. Zugausfälle .....</b>                                            | <b>10</b> |
| <b>3. Zugbildung/ Sitzplatzverfügbarkeit .....</b>                     | <b>14</b> |
| <b>4. Fahrgastinformation Fahrzeuge im Regelbetrieb.....</b>           | <b>16</b> |
| <b>5. Fahrgastinformation Fahrzeuge im Störfall .....</b>              | <b>17</b> |
| <b>6. Zustand Fahrzeuge .....</b>                                      | <b>19</b> |
| <b>7. Zugbegleitpersonal/ Sicherheitsempfinden.....</b>                | <b>20</b> |
| <b>8. Qualität der Stationen: Fahrgastinformation und Zustand.....</b> | <b>22</b> |
| <b>9. Allgemeine Ergebnisse der Kundenzufriedenheitsmessung .....</b>  | <b>25</b> |
| <b>10. Personenbedienter Vertrieb .....</b>                            | <b>27</b> |
| <b>11. Fazit.....</b>                                                  | <b>30</b> |

Erstellt im

Geschäftsbereich Nahverkehrsmanagement

Fachgruppe N3 „Kunde, Qualität, Vertragscontrolling“

im Februar 2010

## Abkürzungsverzeichnis

|          |                                      |
|----------|--------------------------------------|
| Abellio  | Abellio Rail NRW GmbH                |
| DB Regio | DB Regio NRW GmbH                    |
| ET       | Elektrotriebwagen                    |
| EVU      | Eisenbahnverkehrsunternehmen         |
| FIS      | Fahrgastinformationssystem           |
| HA       | Haard-Achse                          |
| MAZ      | maximal zulässige Verspätungszeit    |
| NVN      | Nahverkehrszweckverband Niederrhein  |
| NWB      | Nordwestbahn GmbH                    |
| PEG      | Prignitzer Eisenbahngesellschaft mbH |
| QUMA     | Qualitätsmanagement                  |
| RE       | Regional-Express                     |
| RB       | Regional-Bahn                        |
| SEV      | Schienenersatzverkehr                |
| SPNV     | Schienen-Personen-Nahverkehr         |
| VRR      | Verkehrsverbund Rhein-Ruhr           |
| VT       | Verbrennungstriebwagen               |

## Allgemeines

Im vorliegenden Bericht wird die Qualität aller im VRR-Raum verkehrenden SPNV-Linien in den verschiedenen, durch das im VRR-Qualitätscontrolling-System erfassten Qualitätsstandards für das Jahr 2009 dargestellt. Gleichzeitig erfolgt damit auch ein Vergleich aller im VRR-Raum verkehrender Eisenbahnverkehrsunternehmen (EVU).

Zur besseren Unterscheidung sind bei den Abbildungen die Linien der einzelnen EVU in unterschiedlichen Farben dargestellt:

- Abellio Rail GmbH (Abellio): Linien RE6, RB40, RB46 und RB91 in „blau“
- DB Regio NRW GmbH (DB Regio): Linien in „rot“
- DB Regio NRW-Wettbewerbslinien: Haard-Achse (HA): Linien RE2 und RB42 in „orange“
- NordWestBahn (NWB): Linien RE14, RB43, RB45 in „gelbgrün“
- Prignitzer Eisenbahngesellschaft mbH (PEG): Linien RB36, RB44 und RB51 in „petrol“
- Regiobahn GmbH (Regiobahn): Linie S28 in „gelb“
- eurobahn: Linien RB50, RB59 in „altrosa“

In der Regel werden die Qualitätserreichungsgrade und die Zufriedenheitswerte des Jahres 2009 mit denen des Jahres 2008 verglichen. Bei der Interpretation der Ergebnisse ist zu beachten, dass es sich um Jahresdurchschnittswerte handelt. Dass die tatsächlich vom Fahrgast erlebten Verspätungen oder Zugausfälle an schlechten Tagen deutlich oberhalb dieser Durchschnittswerte liegen können, zeigen die Beispiele in den Kapiteln 1 und 2.

Neben den monatlichen Liefernachweisen der EVU sind auch die Erhebungen der VRR-Profitester Grundlage für die Ermittlung der Qualität im SPNV. Jede Linie wird von den Profitestern mindestens 140 Mal pro Jahr kontrolliert. Alle Informationen fließen in die Datenbank QUMA SPNV ein und werden hier gemeinsam mit den Liefernachweisen ausgewertet. Darüber hinaus werden im Rahmen einer Kundenzufriedenheitsmessung mindestens 312 Befragungen jährlich pro Linie durchgeführt, die ebenso in die Qualitätsermittlung einfließen.

Erstmals werden im Qualitätsbericht 2009 die Ergebnisse der Untersuchung der DB-Vertriebsstellen vorgestellt. So genannte Testkunden besuchen gemäß einem wissenschaftlich entwickelten Stichprobenplan die Vertriebsstellen des VRR und des NVN und beurteilen anhand von Vorgaben die zu überprüfenden Qualitätskriterien.

Alle Auswertungen beziehen sich auf den Gesamttraum VRR, so wie er seit 2008 Bestand hat, also im Zusammenschluss des VRR und NVN.

# 1. Pünktlichkeit

Die Pünktlichkeit wird minutengenau gemessen, jede verspätete Fahrt wird dem VRR von den EVU im Rahmen von monatlichen Liefernachweisen gemeldet. Die Liefernachweisdaten werden in die Qualitätsdatenbank QUMA SPNV eingespielt, dort auf Richtigkeit und Plausibilität geprüft sowie mit den Profitester-Erhebungen abgeglichen und ausgewertet.

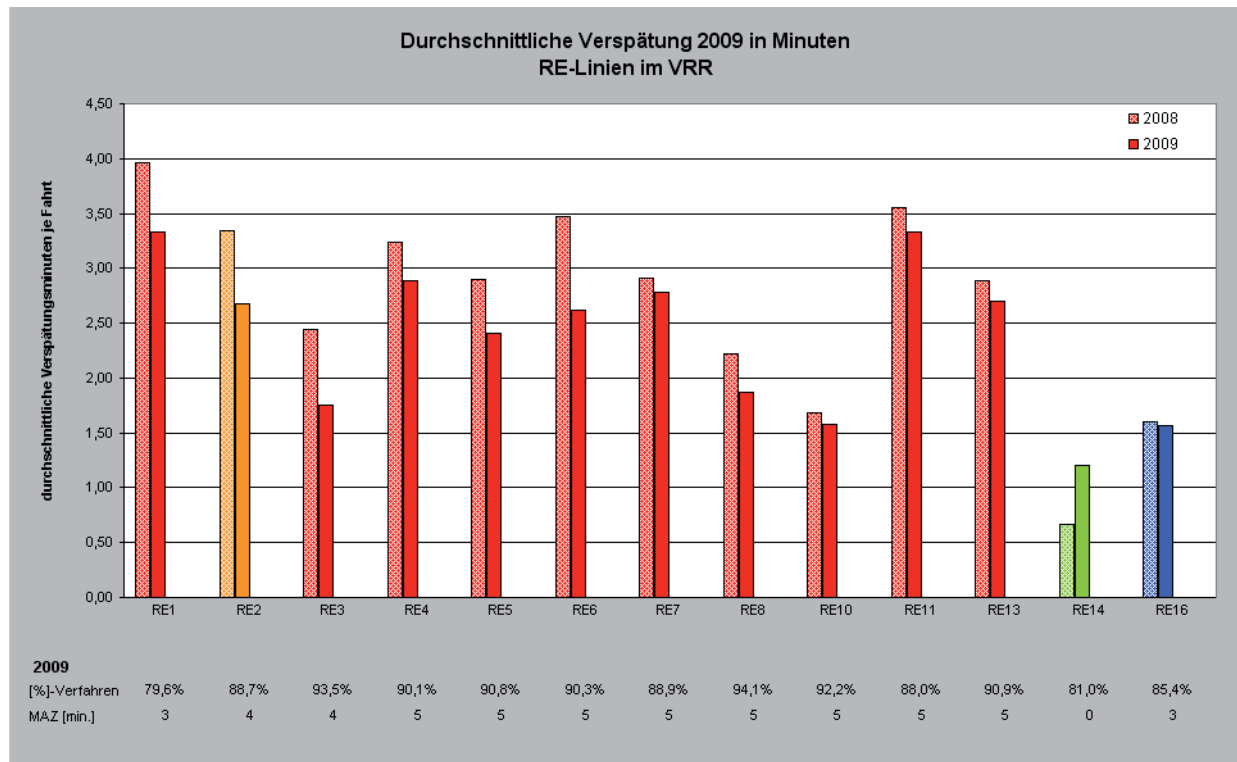
In den Verkehrsverträgen ist in der Regel eine Pünktlichkeitsquote als zu erreichender Zielwert vereinbart. Bei der Pünktlichkeitsquote wird eine MAZ (maximal zulässige Verspätungszeit) bzw. Toleranzzeit berücksichtigt: Bei einer MAZ von beispielsweise zwei Minuten gelten alle Fahrten über zwei Minuten als verspätet. Da für die Linien im VRR unterschiedliche MAZ vereinbart sind, wird die Pünktlichkeit der Produktgruppen bzw. Linien aufgrund der besseren Vergleichbarkeit in den folgenden Tabellen und Diagrammen auf Grundlage der durchschnittlichen Verspätungsminuten je Fahrt dargestellt. Hier fließen die vereinbarten MAZ/ Toleranzzeiten nicht in die Berechnung ein.

Generell hat sich die Pünktlichkeit im Jahr 2009 positiv entwickelt: Im Bereich der S-Bahn- und RE-Linien verbesserten sich die Ergebnisse um circa 12%, bei der Produktgruppe RB um circa 18%.

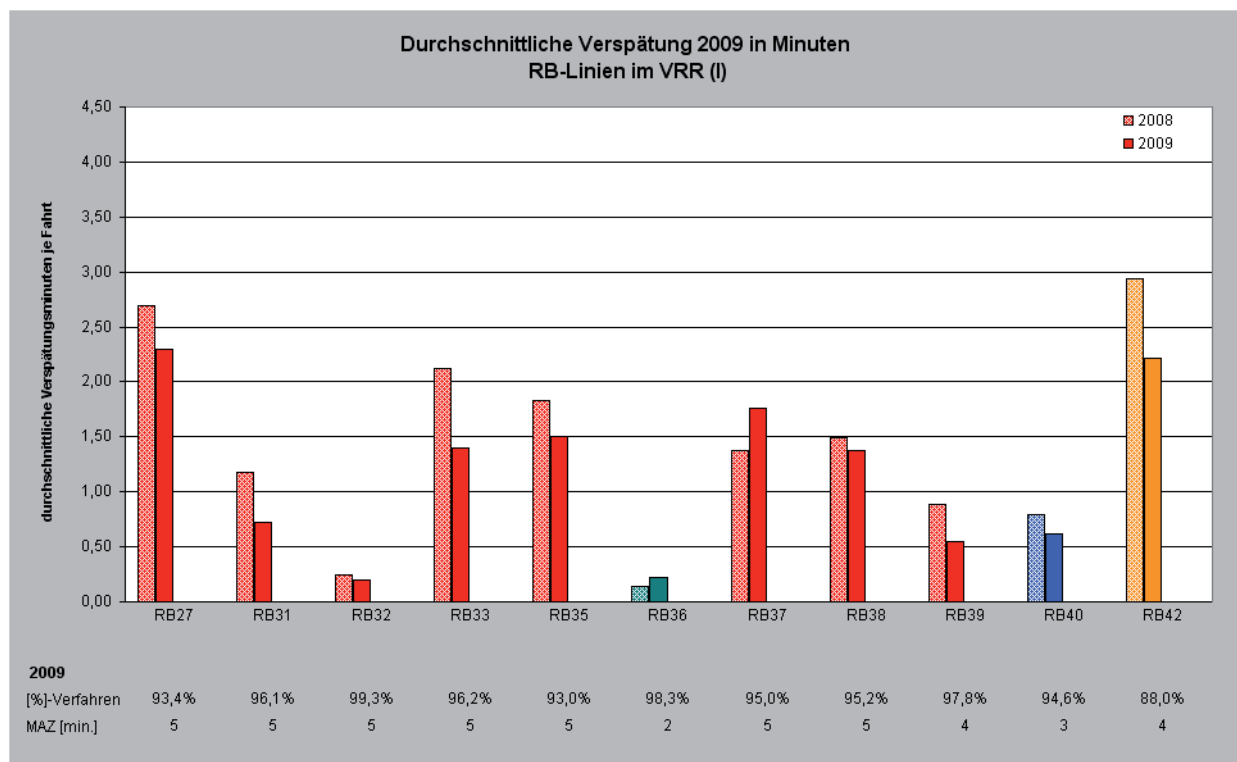
Ursache dafür ist vermutlich bei einigen Linien die verringerte Anzahl an Baumaßnahmen (siehe auch Kapitel 2). Auch die positiven Effekte des Wettbewerbes lassen sich gut bei der Betriebsaufnahme des Hellwegnetzes durch die eurobahn erkennen: Die Verspätung ging teilweise um ein Drittel zurück (RB50). Der Einsatz der neuen S-Bahn-Fahrzeuge vom Typ ET 422, die auf den Linien der S2 und S7 bereits im gesamten Jahr 2009 erfolgte, zeigt ebenfalls, dass neue Fahrzeuge kleinere Verspätungen durch z. B. eine stärkere Motorisierung und ein besseres Beschleunigungsvermögen aufholen können.

Die Entwicklung der einzelnen Linien ist in den folgenden Diagrammen dargestellt. Unter jeder Linie ist zusätzlich die Verspätungsquote für 2009 in Prozent sowie die jeweils vereinbarte MAZ aufgeführt, durch welche die Verspätungsquote definiert ist.

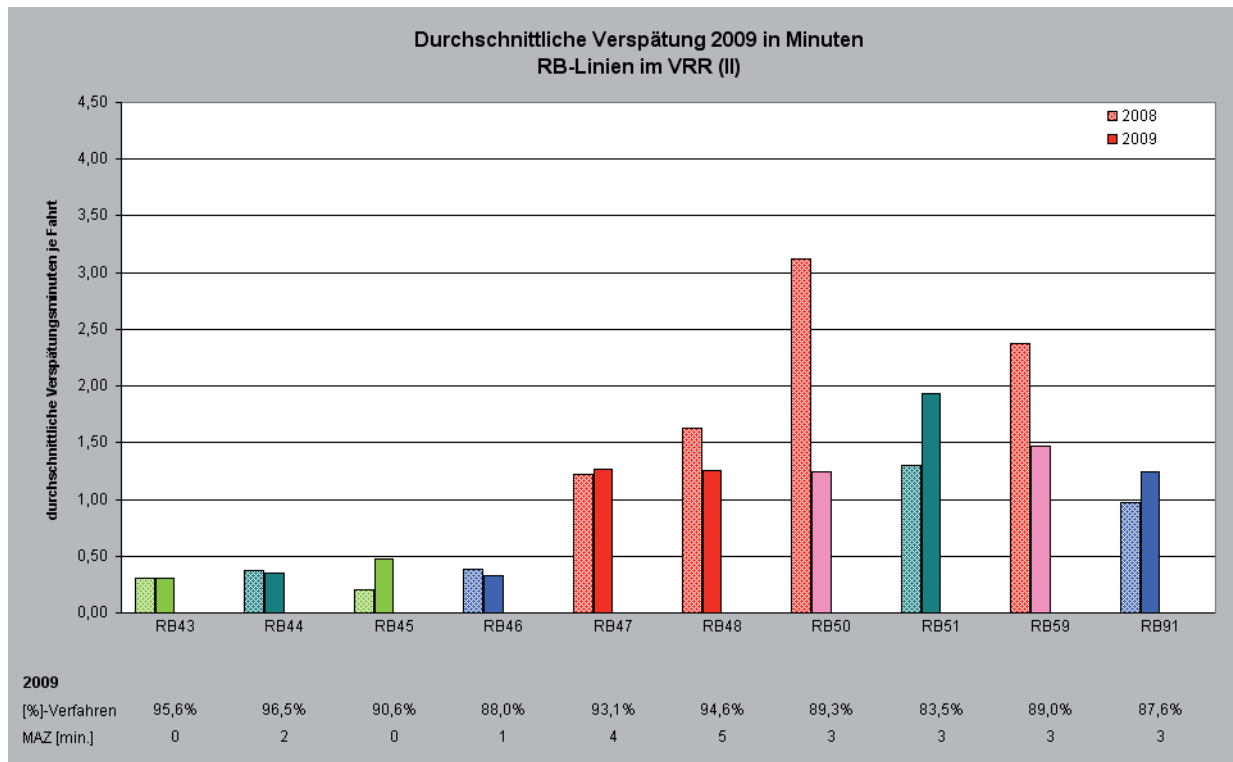
## RegionalExpress-Linien (RE)



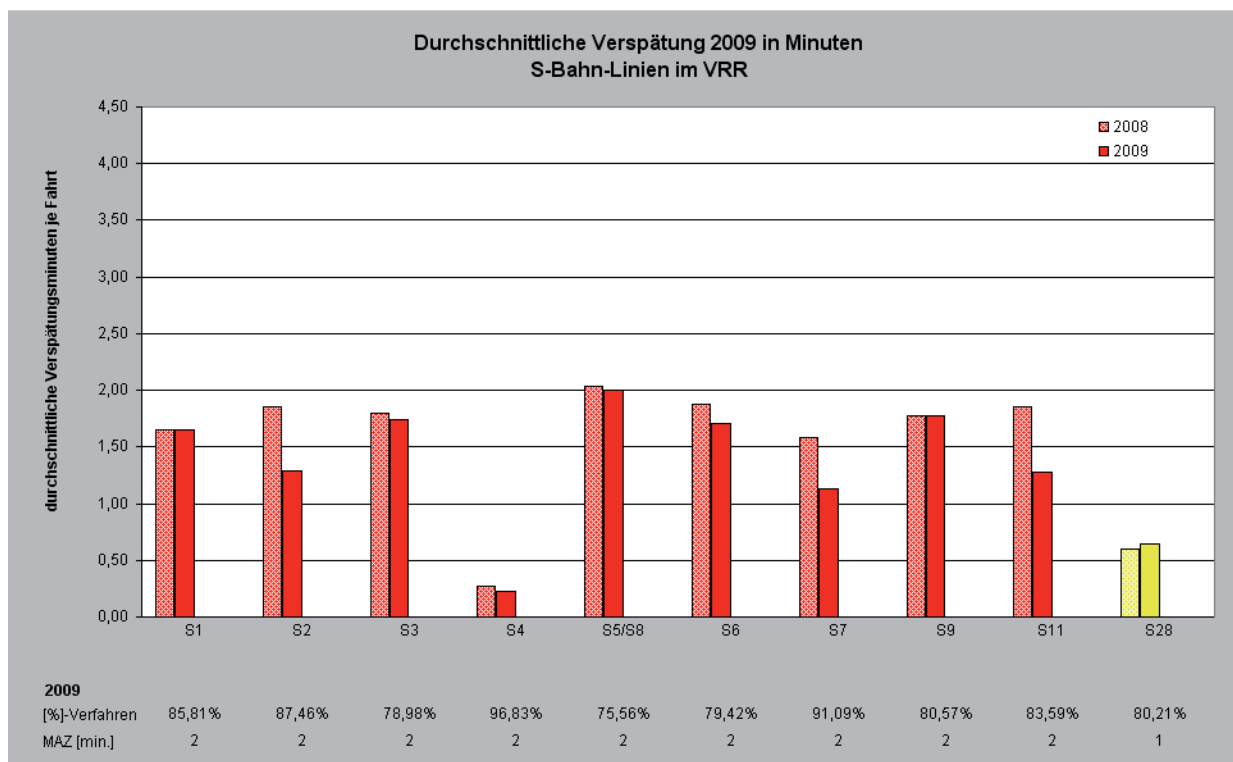
## RegionalBahn-Linien (RB, Teil 1)



## RegionalBahn-Linien (RB, Teil 2)



## S-Bahn



Die Einzelbetrachtung zeigt u.a. Folgendes:

Im Bereich der RE-Linien haben sich einige nachfragestarken Linien (DB Regio) im Vergleich zu 2008 zwischen 0,6 und 0,9 durchschnittliche Verspätungsminuten je Fahrt verbessert (RE1,

RE2, RE3, RE6). Trotzdem weisen diese Linien die größten Verspätungen aller VRR-Linien auf. Infolge des Rechtsstreits haben sich VRR und DB Regio deshalb darauf verständigt, im Laufe der nächsten zwei Jahre neue, spurtstärkere Lokomotiven einzusetzen, mit dem Ziel, dadurch die Pünktlichkeit zu erhöhen.

Bei den Linien der Regionalbahnen haben sich die Werte folgender Linien durch größere Baumaßnahmen verschlechtert: Die Linie RB37 (DB Regio) hatte im Oktober aufgrund einer Baumaßnahme des RE3 und der daraus resultierenden geänderten Wende eine über den ganzen Tag dauernde hohe Verspätung, die damit zu einem schlechten Jahreswert führt. Auf der RB51 (PEG) wurde im Juli der Abschnitt Dortmund – Coesfeld größtenteils mit SEV gefahren und somit Anschlussverbindungen zwischen Bus und Zug abgepasst. Die RB91 (Abellio) musste Langsamfahrstellen im gesamten Februar zwischen Letmathe und Werdohl einhalten.

Im S-Bahn-Bereich zeigt die Bilanz, dass sich die Linien S2 und S7 verbessert haben: Eine Ursache dafür ist vermutlich der Einsatz der neuen Fahrzeuge. Davon profitieren letztlich auch andere Linien: Z. B. reduziert sich durch eine pünktlichere S7 im Knoten Düsseldorf besonders die Verspätung der S11.

Was die in den obigen Abbildungen aufgrund der besseren Vergleichbarkeit als Jahresdurchschnittswerte dargestellten Zahlen für Fahrgäste an einem guten und einem schlechten Tag bedeuten können, soll anhand der folgenden Beispiele aufgezeigt werden:

| <b>Pünktlichkeit S9 (20-Minuten-Takt)</b> |                                                                                                                                     |
|-------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 2009 gesamt                               | 1,77 Minuten durchschnittliche Verspätung je Fahrt                                                                                  |
| im Oktober 2009                           | 2,74 Minuten durchschnittliche Verspätung je Fahrt                                                                                  |
| am 30. Oktober 2009                       | 46 von insgesamt 109 Fahrten (= 42%) mit mehr als 5 Minuten Verspätung<br>davon 9 Fahrten (= 8%) mit mehr als 15 Minuten Verspätung |
| im März 2009                              | 1,27 Minuten durchschnittliche Verspätung je Fahrt                                                                                  |
| am 19. März 2009                          | 3 von insgesamt 109 Fahrten (=3%) mit mehr als 5 Minuten Verspätung                                                                 |

| <b>Pünktlichkeit RE4 (Stunden-Takt)</b> |                                                                                                                                     |
|-----------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 2009 gesamt                             | 2,89 Minuten durchschnittliche Verspätung je Fahrt                                                                                  |
| im April 2009                           | 3,93 Minuten durchschnittliche Verspätung je Fahrt                                                                                  |
| am 16. April 2009                       | 32 von insgesamt 47 Fahrten (= 68%) mit mehr als 5 Minuten Verspätung<br>davon 5 Fahrten (= 11%) mit mehr als 15 Minuten Verspätung |
| im Februar 2009                         | 2,33 Minuten durchschnittliche Verspätung je Fahrt                                                                                  |
| am 4. Februar 2009                      | 4 von insgesamt 47 Fahrten (= 9%) mit mehr als 5 Minuten Verspätung                                                                 |

## 2. Zugausfälle

Als Zugausfall gelten Komplettausfall, Teilausfall, Umleitung sowie Verspätung über Takt. Es wird unterschieden zwischen vorhersehbaren und unvorhersehbaren Ausfällen. Das EVU hat keine direkte Einflussmöglichkeit auf die Quote der vorhersehbaren Zugausfälle, da die Ursachen hierfür von den Infrastrukturbetreibern abhängen: z. B. durch Baustellen bzw. Arbeiten an Gleisen, Weichen, Stellwerken, Bahnhöfen etc. Von DB Netz wurde angekündigt, ab 2007 und in den Folgejahren in vermehrtem Umfang Baumaßnahmen zur Verbesserung der Infrastruktur durchzuführen. Dies dient langfristig der Stabilisierung des Fahrbetriebes. In der Regel wird dem Fahrgast bei vorhersehbaren Zugausfällen ein adäquater Ersatzverkehr in Form von Ersatzzügen oder, wenn das nicht möglich ist, von Bussen angeboten. 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 etc. verursacht.

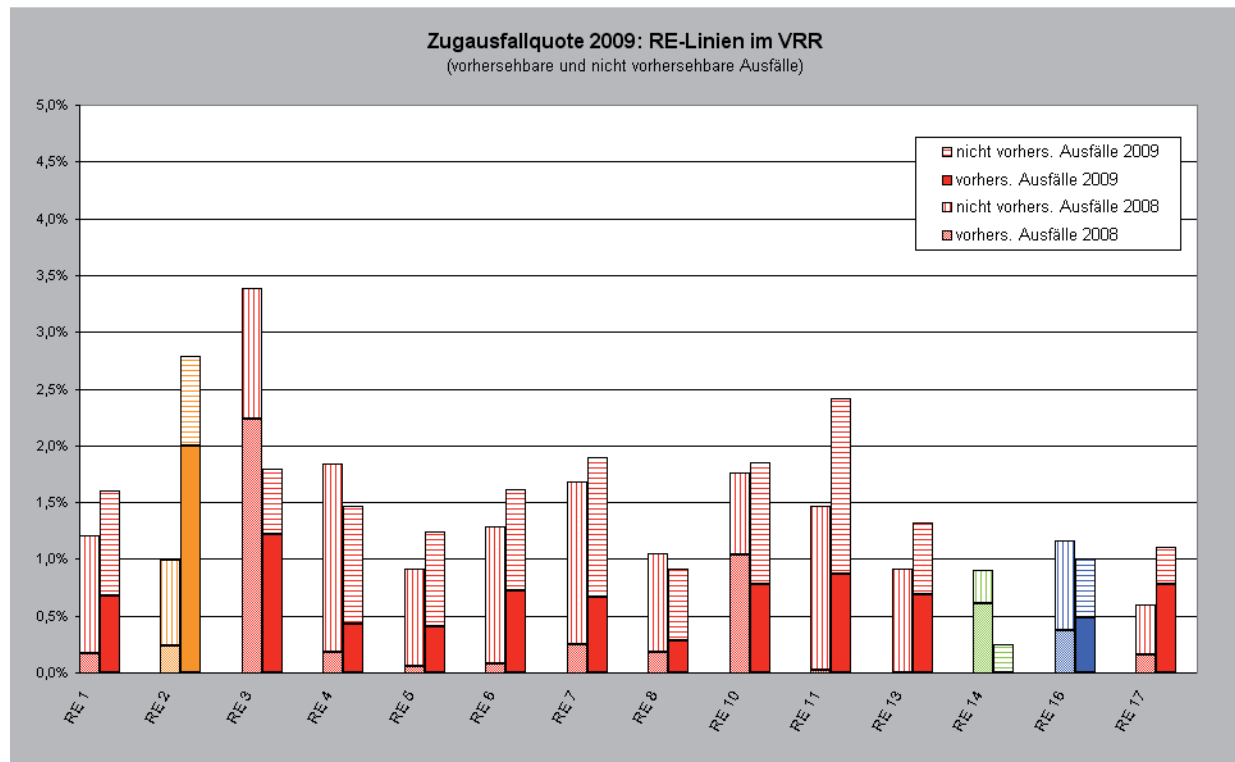
Ausgefallene Zugkilometer, die durch Ersatzzüge ersetzt werden, fließen nicht in die nachfolgenden Abbildungen ein.

Ausfälle, die auf Baumaßnahmen etc. zurückzuführen sind, haben sich im Vergleich zum Vorjahr im S-Bahn-Bereich um 37%, bei den RB-Linien um 26% reduziert. Im RE-Bereich fielen aufgrund von Baumaßnahmen hingegen rund 53% mehr Fahrten aus als im Jahr 2008.

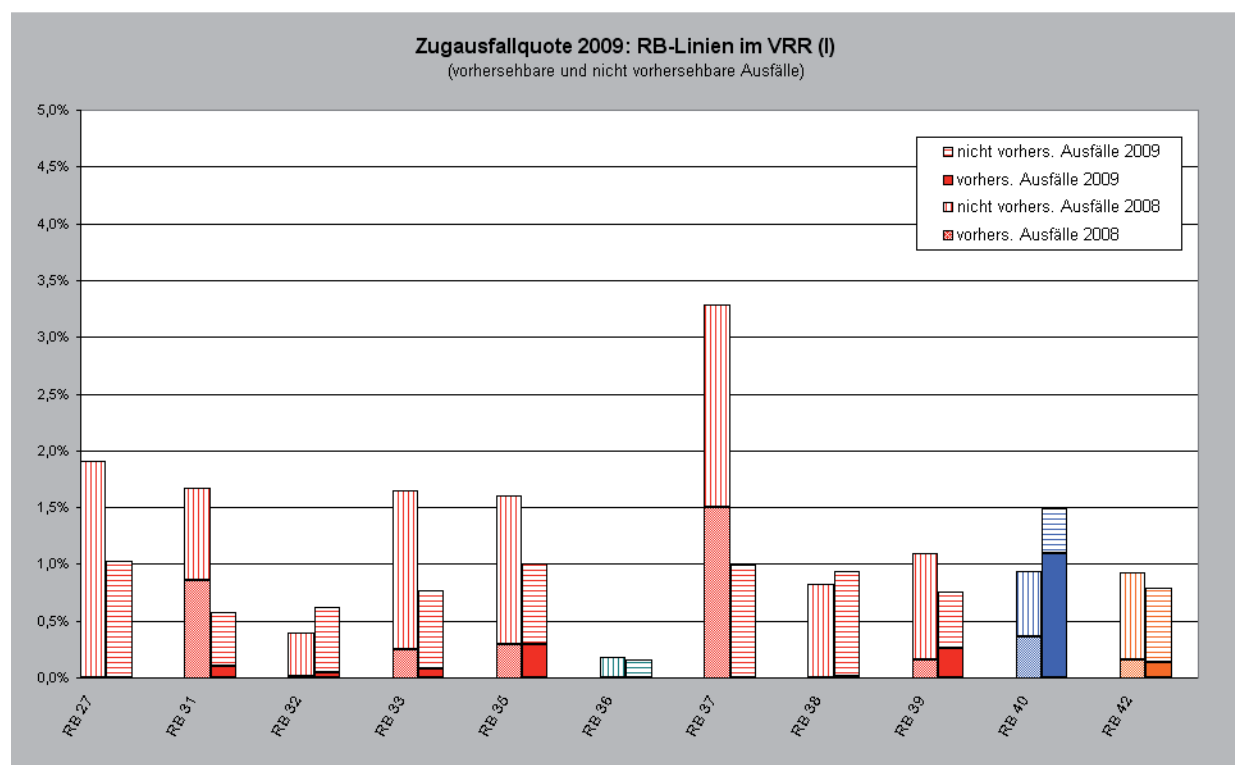
Bei den unvorhersehbaren Ausfällen verringerte sich der Anteil in allen Produktgruppen: Im RB-Bereich um 28%, im RE-Bereich um 16% und bei der S-Bahn um 4%.

In den folgenden vier Grafiken werden die Linien einzeln betrachtet: In den Säulen werden jeweils die vorhersehbaren und nicht vorhersehbaren Ausfälle als gestapelte Säule summiert. Vorhersehbare Ausfälle sind einfarbig dargestellt: die kräftige Farbe (entsprechend den Farben des EVU) steht für das Jahr 2009, die hellere für das Vorjahr. Die quergestreiften Balken stehen für nicht vorhersehbare Ausfälle des Vorjahres, die längsgestreiften Balken für solche des Jahres 2009.

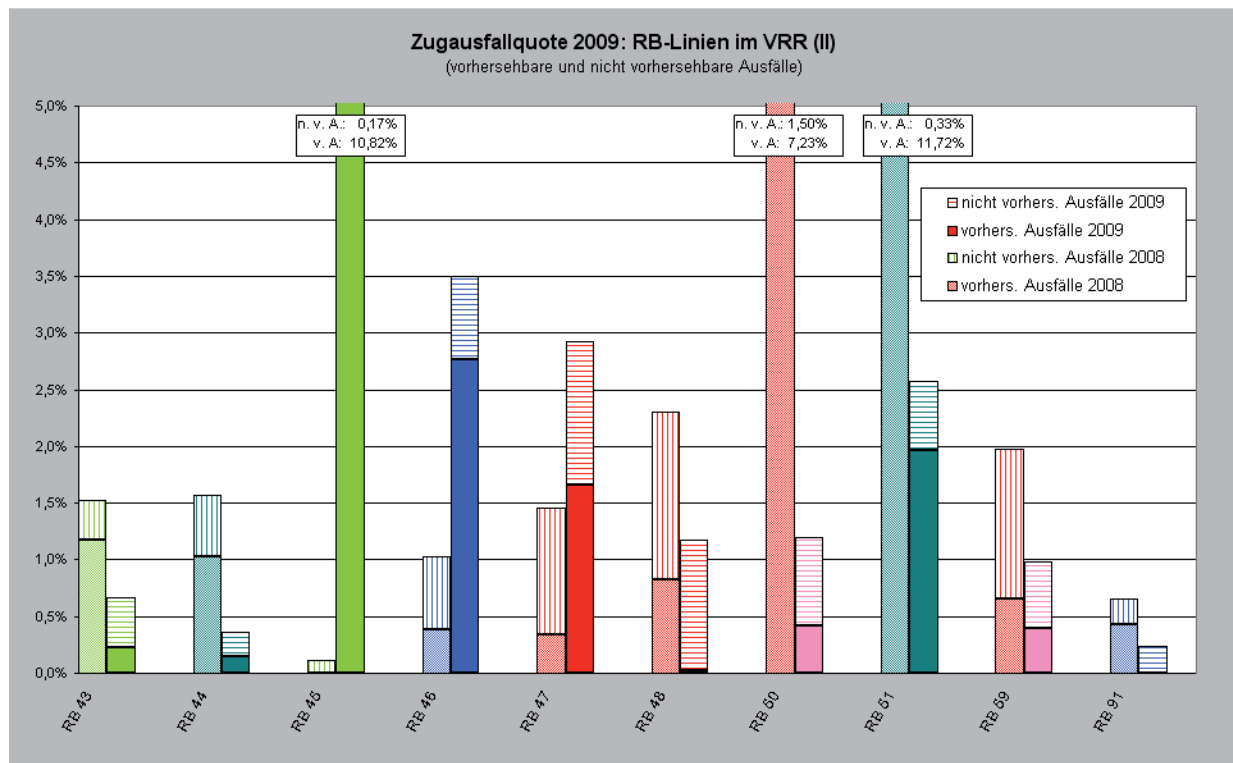
## RegionalExpress-Linien (RE)



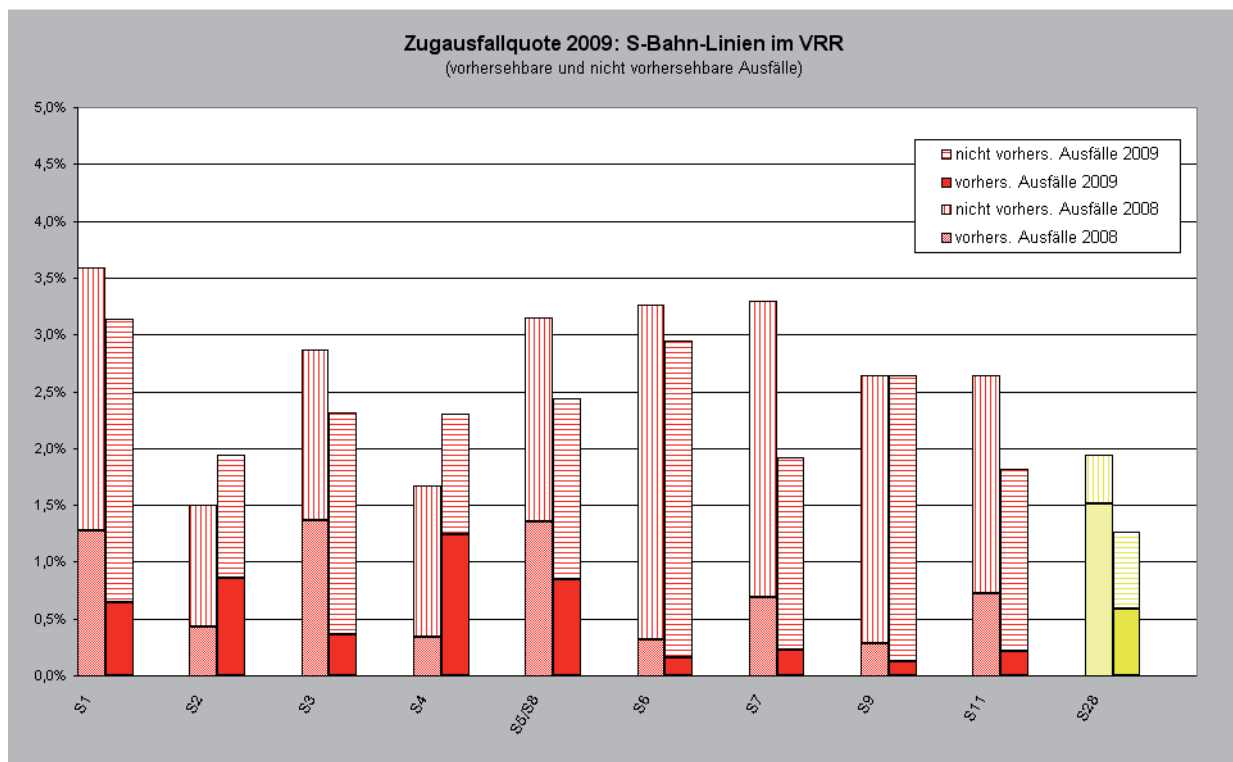
## RegionalBahn-Linien (RB, Teil 1)



## RegionalBahn-Linien (RB, Teil 2)



## S-Bahn



Die Einzelbetrachtung zeigt, dass neben vielen Linien, die sich verbessert haben, einige Linien einen signifikant schlechteren Wert als im Vorjahr aufweisen. Begründet liegt dies beim RE5, RE11, RE13 und RE17 (jeweils DB Regio) mit einer ganzjährigen Zunahme der Bautätigkeiten. Bei der RB45 (NWB) war eine dreiwöchige Streckensperrung mit SEV in November die Ursache,

die Fahrten der RB46 (Abellio) fielen in den Herbstferien fast vollständig wegen Gleisbauarbeiten aus, die RB47 (DB Regio) wurde 2009 durchgehend durch Baumaßnahmen beeinflusst und bei der RB51 (PEG) gab es baustellenbedingt im Juli eine zweiwöchige Teilspernung zwischen Dortmund und Coesfeld. Im S-Bahn-Bereich (DB Regio) hat sich die S2 wegen Baumaßnahmen zwischen Oberhausen und Dortmund-Mengede und die S4 wegen einer Tunnelsanierung im Jahr 2009 verschlechtert.

Die nicht vorhersehbaren Zugausfälle sind zumindest teilweise durch das EVU verschuldet. Die Einzelbetrachtung der S-Bahn-Linien zeigt hier mit Werten um oder über 2% z. B. bei den Linien S1, S6, S7 und S9 deutlich höhere Ausfallquoten als bei den Linien im RE- oder RB-Bereich. Teilweise fallen hier Verstärker- oder Zwischentakt-Fahrten aus, um bei Fahrzeugproblemen die Regelfahrten anderer S-Bahn-Linien mit ausreichend Fahrzeugen zu bestücken. Teilweise werden Fahrten vorzeitig gewendet (= Teilausfall), um Verspätungen zu minimieren. Durch die Umsetzung des so genannten S-Bahn-Konzeptes zum Fahrplanwechsel 2009/ 2010 sollte die betriebliche Stabilität des S-Bahn-Netzes erhöht werden. Dabei hat es im Düsseldorfer Raum in den ersten Wochen insbesondere in der Hauptverkehrszeit zum Teil erhebliche Anlaufschwierigkeiten gegeben. Deshalb erfolgen derzeit einige betriebliche Optimierungsmaßnahmen, so dass vermutlich ab dem zweiten Quartal 2010 die erhofften Verbesserungen sichtbar werden.

Was die in den obigen Abbildungen dargestellten Jahresdurchschnittswerte für Fahrgäste an einem guten und einem schlechten Tag bedeuten können, soll anhand der folgenden Beispiele aufgezeigt werden. Dabei ist zu berücksichtigen, dass der Januar 2009 wegen des plötzlichen und heftigen Wintereinbruchs zu extrem hohen Ausfällen geführt hat.

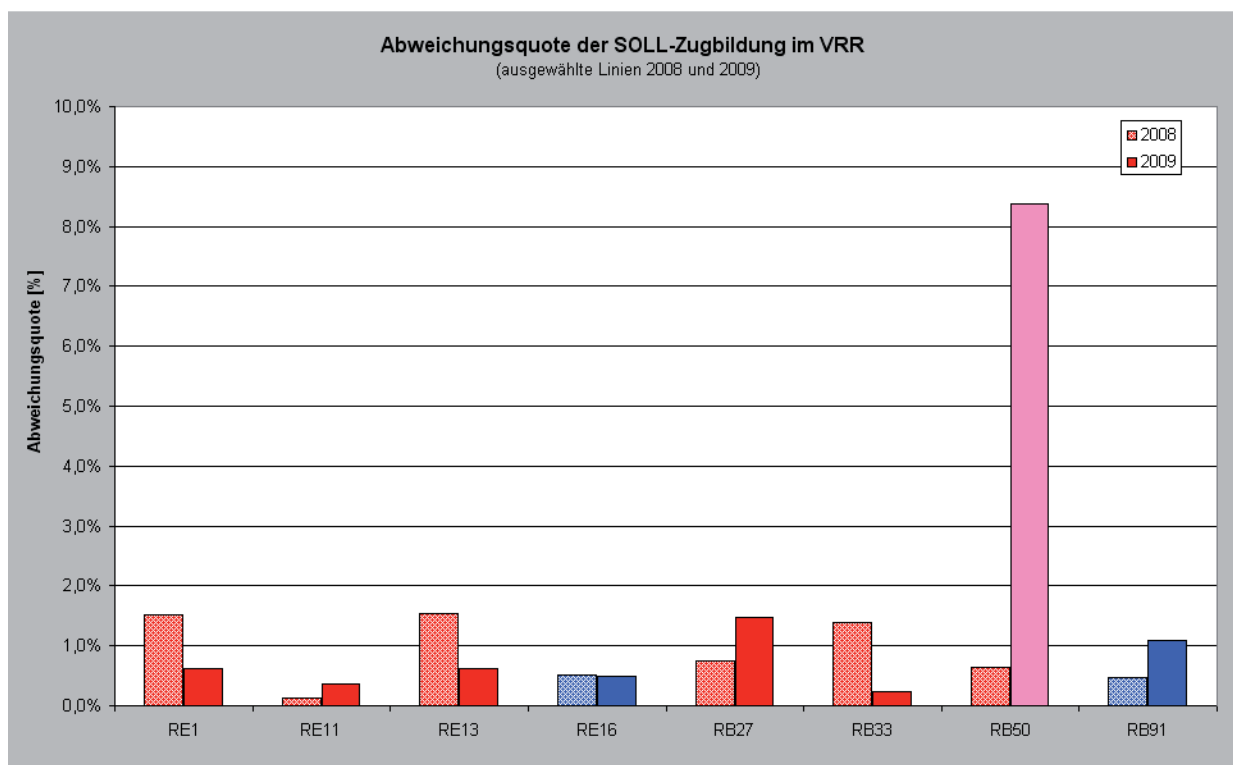
| <b>Zugausfälle S9 (20-Minuten-Takt)</b> |                                                                                                                           |
|-----------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 2009 gesamt                             | 2,65% Ausfallquote                                                                                                        |
| im Januar 2009                          | 10,26% Ausfallquote                                                                                                       |
| am 07. Januar 2009                      | 91 der insgesamt 109 Fahrten (= 83%) ausgefallen<br>(67 Komplet-, 19 Teilausfälle, 6 Verspätungen über Takt, 1 Umleittg.) |
| im September 2009                       | 0,99% Zugausfallquote                                                                                                     |
| am 23. September 2009                   | keine Ausfälle                                                                                                            |

| <b>Zugausfälle RE4 (Stundentakt)</b> |                                                                                                                  |
|--------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 2009 gesamt                          | 1,47% Ausfallquote                                                                                               |
| im Januar 2009                       | 1,84% Ausfallquote                                                                                               |
| am 06. Januar 2009                   | 12 von insgesamt 47 Fahrten (= 26%) ausgefallen<br>(1 Komplettausfall, 6 Teilausfälle, 5 Verspätungen über Takt) |
| im März 2009                         | 0,33% Zugausfallquote                                                                                            |
| am 3. März 2008                      | keine Ausfälle                                                                                                   |

### 3. Zugbildung/ Sitzplatzverfügbarkeit

Der VRR bestellt bei den EVU für jede Fahrt eine bestimmte Zugbildung, die teilweise über die ganze Betriebszeit gleichbleibend ist, z. B. sind beim RE2 vier Doppelstockwagen bestellt. Abweichend wird bei anderen Linien, z. B. beim RE14 in der Hauptverkehrszeit eine Doppeltraktion VT 643 (Talent) und in der Schwachverkehrszeit eine Einfachtraktion eingesetzt.

Die EVU melden in den monatlichen Liefernachweisen jede abweichende Behängung. Die Richtigkeit der Liefernachweise wird in der QUMA-Datenbank mit den VRR-Profitestererhebungen abgeglichen und auf Plausibilität geprüft. In der folgenden Grafik wird beispielhaft für ausgewählte Linien dargestellt, um wie viel Prozent die Ist-Behängung von der bestellten Soll-Zugbildung im Jahr 2009 durchschnittlich abgewichen ist.



Die Grafik zeigt, dass bei einigen Linien im VRR-Raum die vereinbarte Zugbildung vom EVU nicht vertragsgemäß erbracht wurde. Besonders auffällig ist hier die Linie RB50 (eurobahn): Die hohe Quote erklärt sich durch eine technische Störung der Triebwagen, die durch den Wintereinbruch im Januar verursacht wurde. Während der Dauer der Fahrzeugreparatur wurde in Absprache mit den Aufgabenträgern die RB50 nur in Einfachtraktion bedient, um zumindest den Fahrplan aufrecht halten zu können. Zusätzlich kam es im Februar zu einem Zusammenstoß zweier eurobahn-Fahrzeuge, so dass die Zugbildung bis einschließlich Mai stark beeinträchtigt war.

Die erhöhte Sitzplatzausfallquote der Linie RB91 (Abellio) ist ebenfalls auf den Januar zurückzuführen: Witterungsbedingte Kupplungsstörungen verhinderten das Flügeln in Letmathe und

hatten damit Einfluss auf die Zugbildung. Deutlich werden in den Ergebnisse die verbesserte Kapazitätssteuerung auf den Linien RE1, RE13 sowie RB33.

Zusätzlich zu den Liefernachweis-Daten über die Soll-Ist-Abweichungen bei der Behängung erhält der VRR aus der Kundenzufriedenheitsmessung Informationen über die Zufriedenheit der Fahrgäste mit der Sitzplatzverfügbarkeit.

In der folgenden Tabelle sind die Ergebnisse für einige ausgewählte Linien beispielhaft dargestellt:

|                                      | 2004        | 2005        | 2006        | 2007        | 2008        | 2009        |
|--------------------------------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|
| RB36 (PEG)                           | 1,49        | 1,71        | 1,96        | 1,57        | 1,89        | 1,86        |
| RB37 (DB Regio)                      | 2,26        | 2,06        | 1,85        | 1,91        | 1,91        | 2,00        |
| RE16 (ab 2008: Abellio)              | 2,21        | 2,63        | 2,69        | 3,08        | 2,02        | 2,24        |
| <b>Durchschnitt über alle Linien</b> | <b>2,26</b> | <b>2,27</b> | <b>2,32</b> | <b>2,34</b> | <b>2,36</b> | <b>2,26</b> |
| RB50 (ab 2009: eurobahn)             | 2,48        | 2,29        | 2,81        | 2,63        | 2,42        | 2,44        |
| S1 (DB Regio)                        | 2,55        | 2,82        | 2,91        | 2,47        | 2,68        | 2,54        |
| RE6 (DB Regio)                       | 2,59        | 2,59        | 2,74        | 3,02        | 2,91        | 2,90        |
| RE1 (DB Regio)                       | 2,82        | 2,61        | 2,85        | 2,62        | 3,03        | 2,57        |

Die Zufriedenheit der befragten Kunden bezüglich der aufgeführten Linien bildet die Realität aus Sicht des VRR gut ab:

- Es gibt (nachfrageschwächere) Linien wie die RB36 und die RB37, bei denen die Fahrgäste mit der Sitzplatzverfügbarkeit durchweg sehr zufrieden sind.
- Die mangelnde Sitzplatzverfügbarkeit auf den (nachfragestarken) Linien der Hauptachse (RE1, RE6, S1) ist vor allem in der Hauptverkehrszeit für die Kunden ein dauerhaftes Problem, was sich in einer unterdurchschnittlichen Bewertung widerspiegelt. In der Einigung infolge des Rechtsstreits hat der VRR mit DB Regio die Erhöhung des Sitzplatzangebotes auf der Hauptachse vereinbart: Im Jahr 2011 sollen alle Fahrten des RE1 sukzessive mit einem zusätzlichen sechsten Wagen behängt werden, außerdem soll das Fahrtenangebot auf der Hauptachse verdichtet werden.
- Nach einem Betreiberwechsel im Zuge von Ausschreibungen zeigt sich ein uneinheitliches Bild: Beim RE16 gab es in der Zeit vor dem Betreiberwechsel vermehrt Probleme, da die DB Regio statt der bestellten Doppeltraktion ET 425 des Öfteren nur eine Einzeltraktion einsetzte. Mit dem Betreiberwechsel hat sich diese Situation hier deutlich verbessert. Auf der anderen Seite zog der Betreiberwechsel auf der Linie RB50 keine große Änderung der Kundenzufriedenheit nach sich, weil sich auch die Fahrzeugkapazitäten nicht signifikant erhöhten.

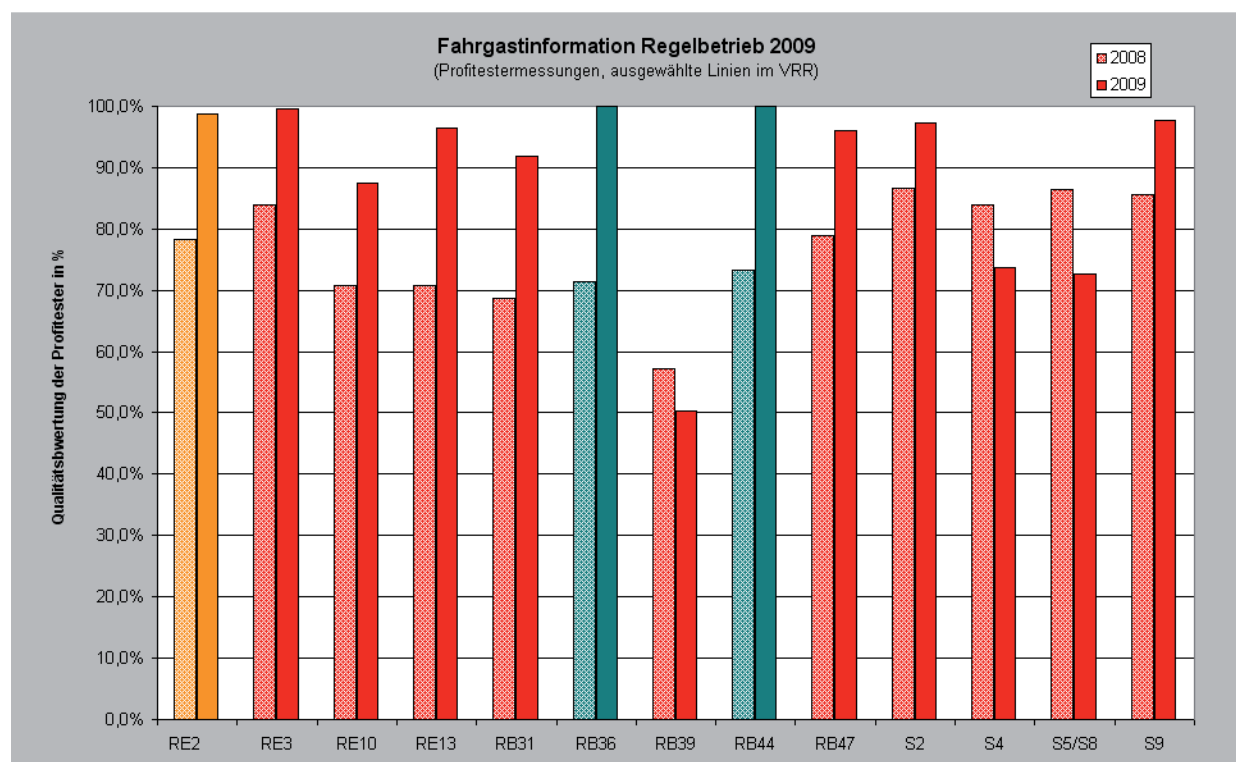
## 4. Fahrgastinformation Fahrzeuge im Regelbetrieb

Dieser Qualitätsstandard wird über die Messkriterien Fahrtzielanzeiger, Lautsprecheransagen, Fahrgastinformationssystem (FIS) und Liniennetzplan durch Profitester ermittelt. Über alle Linien und alle Produktgruppen betrachtet, hat sich der Erfüllungsgrad dieses Qualitätsstandards von 87% im Jahr 2008 auf 94% im Jahr 2009 verbessert.

Der Standard „Fahrgastinformation im Zug“ liegt im Gegensatz z. B. zur Pünktlichkeit vollständig in der Hand des EVU, so dass eigene Maßnahmen bereits beachtliche Qualitätssprünge nach sich ziehen können: Die Linien der Haard-Achse (RE2, RB42) und des Ruhrort-Dorsten-Vertrages (RB36, RB44) beispielsweise verbesserten sich im Jahr 2009 auf nahezu 100%, da durch eine Umprogrammierung des FIS seit 2009 alle vertraglich vereinbarten Fahrgastinformationen abgebildet werden können. Die RB39, die von der Rurtalbahn im Auftrag von DB Regio gefahren wird, hat mit 50% deshalb einen so niedrigen Erreichungsgrad, weil das FIS unvollständig ist, Liniennetzpläne fehlen und teilweise die Lautsprecheransagen nicht durchgeführt werden.

Im Bereich S-Bahn hat sich bei den Linien mit Neufahrzeugen (z. B. S2, S7) die Fahrgastinformation im Regelfall deutlich verbessert. Bei den Linien S4 und S5/S8, bei denen noch Altfahrzeuge eingesetzt werden, haben sich die Werte verschlechtert, weil dort teilweise Fahrzeuge mit einem elektronischen Fahrgastinformationssystem eingesetzt wurden, welches oft nicht funktionierte und somit den Gesamtwert negativ beeinflusst hat.

In der folgenden Grafik sind die Erfüllungsgrade ausgewählter Linien dargestellt:

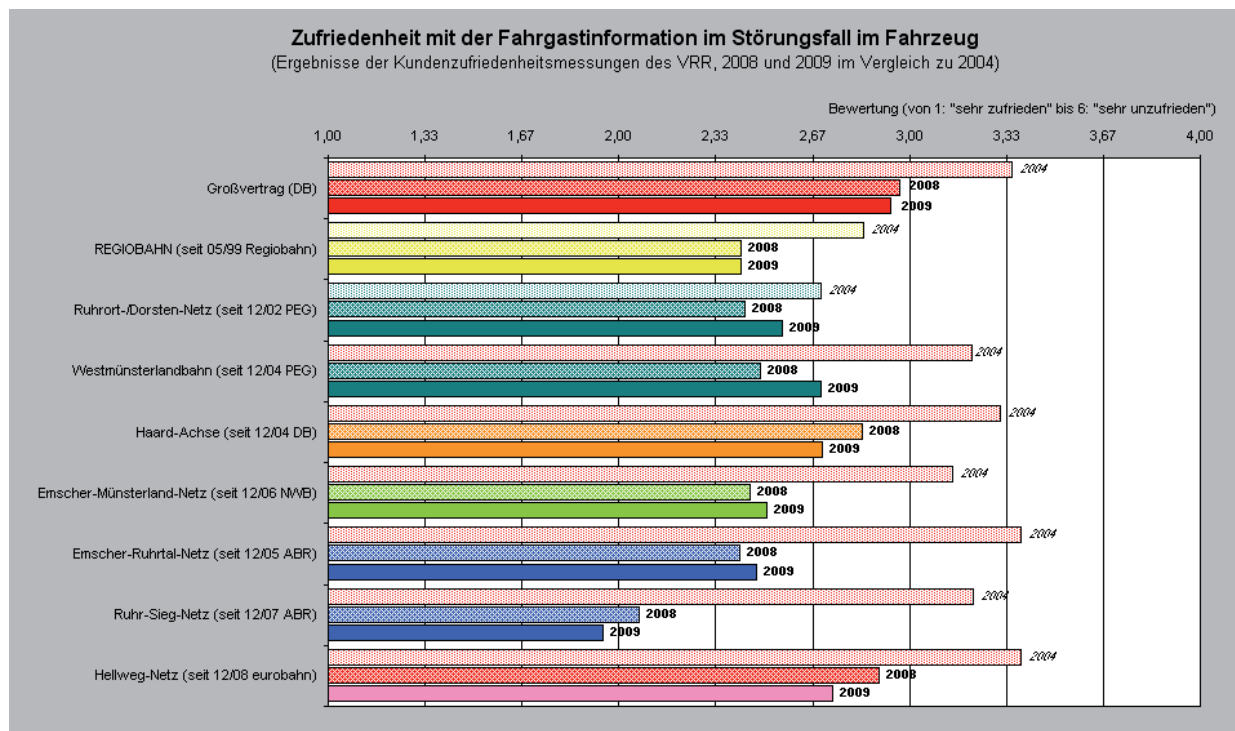


## 5. Fahrgastinformation Fahrzeuge im Störfall

Die Fahrgastinformation im Störfall ist aus Kundensicht einer der relevantesten Qualitätsstandards. Die Ergebnisse werden im Rahmen des Qualitätscontrollings über regelmäßige Kundenzufriedenheitsmessungen seit dem Jahr 2004 ermittelt und anhand einer 6-stufigen Zufriedenheitsskala von 1 (sehr zufrieden) bis 6 (sehr unzufrieden) dargestellt.

Der VRR hat in den letzten Jahren verstärkt versucht, die EVU für diesen Punkt besonders zu sensibilisieren.

Die nachfolgende Abbildung zeigt bei Betrachtung der Jahre 2004, 2008 und 2009, dass diese Bemühungen bei allen Netzen grundsätzlich erfolgreich waren. Aus Gründen der besseren Anschaulichkeit wird nur der Skalenabschnitt von 1,0 bis 4,0 dargestellt



Lagen die Zufriedenheitswerte bei den von DB Regio im Rahmen des Großvertrags betriebenen Linien im Ausgangsjahr 2004 noch zwischen 3,1 und 3,4 Bewertungspunkten, zeigt sich bis zum Jahr 2008 bei allen Netzen eine Steigerung der Kundenzufriedenheit, wobei die im Wettbewerb an private EVU vergebenen Ausschreibungsnetze tendenziell die stärksten Verbesserungen aufweisen. Aber auch bei den von DB Regio im Großvertrag und insbesondere in den im Wettbewerb gewonnenen Netzen (Haard-Achse) zeigen sich positive Entwicklungen.

Aktuell hat sich die Kundenzufriedenheit bei allen Ausschreibungsnetzen auf einem Niveau zwischen 2,5 und 2,7 Notenpunkten eingependelt. Die Regiobahn sowie das Ruhrort-Dorsten-Netz, die bereits vor dem Jahr 2004 aus dem DB-Großvertrag ausgeschrieben und im Wettbewerb vergeben wurden, hatten dieses zufriedenstellende Niveau bereits im Jahr 2004 er-

reicht. Das Hellweg-Netz kam als jüngstes Teilnetz zum Fahrplanwechsel 2008/ 2009 dazu und analog zu den vergangenen Betriebsaufnahmen wird auch hier der Qualitätssprung nach oben durch den Betreiberwechsel ersichtlich.

Das von Abellio zum Fahrplanwechsel im Dezember 2007 in Betrieb genommene Ruhr-Sieg-Netz weist mit einem Kundenzufriedenheitswert von 1,95 Bewertungspunkten auch in diesem Jahr den besten Wert auf. Den schlechtesten Wert erreichen aktuell die von DB Regio im Großvertrag betriebenen Linien mit rund 2,9 Bewertungspunkten.

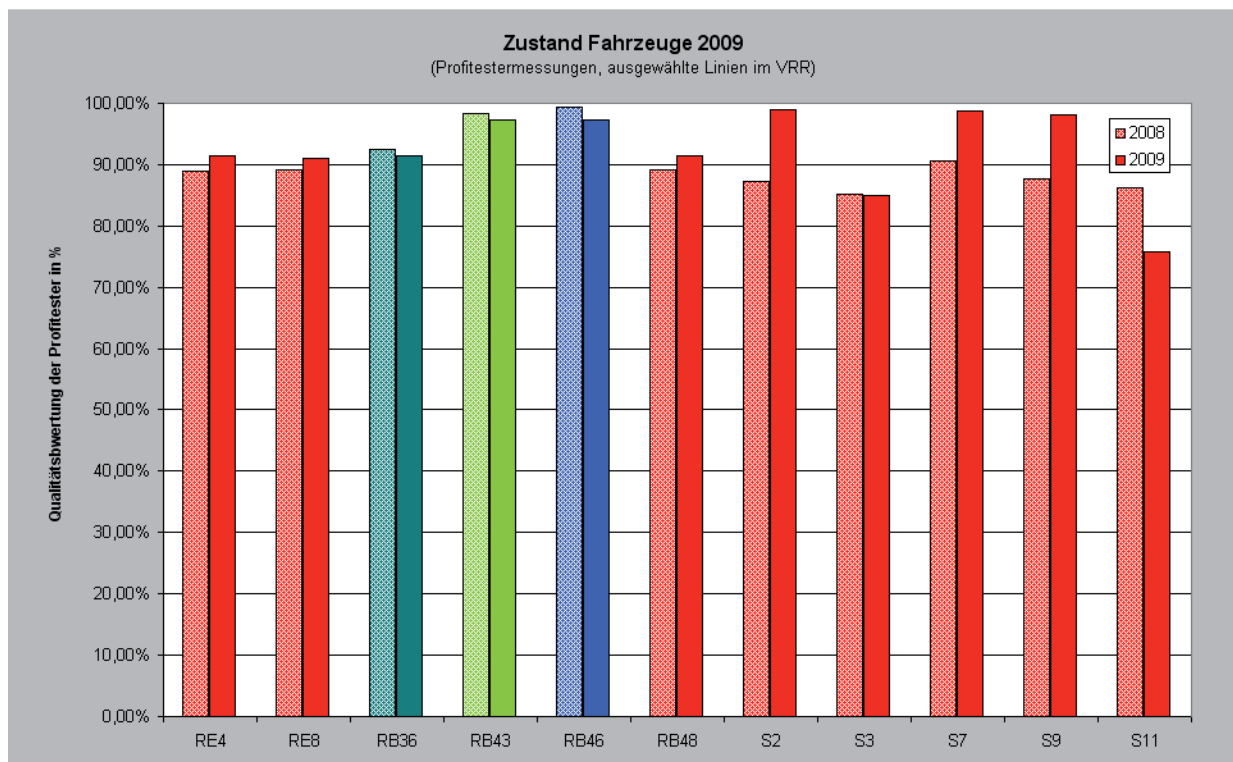
Bei einem kurzfristigen Vergleich der Jahre 2008 und 2009 zeigt sich ein uneinheitliches Bild zwischen den einzelnen Netzen, da sich Verbesserungen und Verschlechterungen im vergangenen Jahr in etwa die Waage halten.

## 6. Zustand Fahrzeuge

Die Qualität der Fahrzeuge wird von Profitestern überprüft und beinhaltet die Messkriterien „Sauberkeit“, „Funktion und Beschaffenheit der Einrichtungen im Zug“ sowie „Graffiti“.

Bei den DB-Linien liegt der erreichte Wert durchschnittlich bei rund 92% und hat sich gegenüber dem Vorjahr um knapp einen Prozentpunkt verbessert. Als sehr positiv stellt sich der Einsatz der neuen S-Bahn-Fahrzeuge vom Typ ET 422 der DB heraus: Deutlich wird dies bei den Linien, die bereits im Jahr 2009 vollständig umgestellt waren (S2 und S7). Hier stiegen die Werte auf jeweils rund 99%. Die S-Bahn-Linien mit Altfahrzeugen weisen mit Werten um 80% ein nach wie vor unbefriedigendes Niveau auf. DB Regio wird die älteren Fahrzeuge deshalb einer intensiven Grundreinigung unterziehen und die Reinigungsprozess generell optimieren. Die Verschlechterung bei der Linie S11 liegt hauptsächlich im hohen Anteil von Graffiti im Fahrzeug begründet. Die Fahrzeuge der S11 sollen im Jahr 2010 komplett renoviert werden: Grundreinigung, neue Scheiben mit Anti-Scratching-Folie, neue graffitiabweisende Lackierung etc.

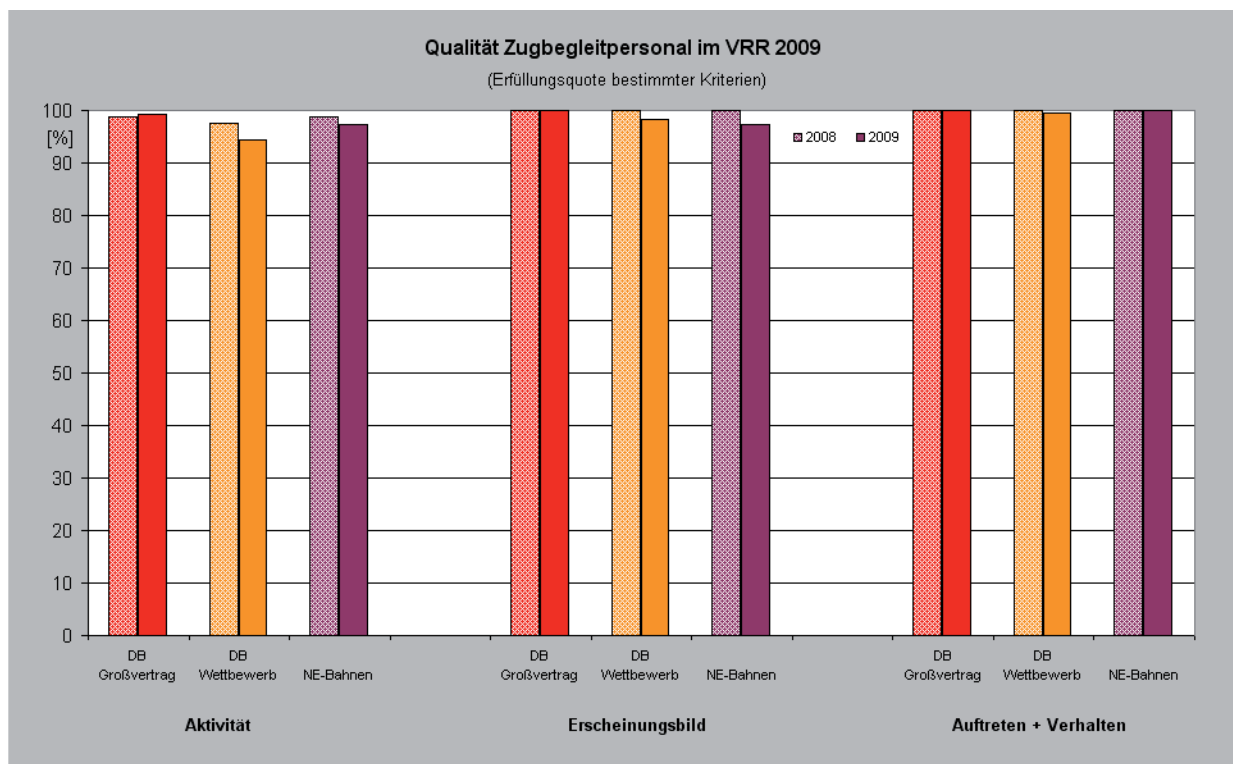
Der Zustand der Fahrzeuge bei den privaten EVU hat sich um gut einen Prozentpunkt verschlechtert und liegt im Jahr 2009 durchschnittlich bei rund 96%. Wie bereits 2008 festgestellt, führen auch 2009 hauptsächlich defekte Toiletten, verschmutzte Böden sowie zerkratzte Scheiben zu einer Abwertung der Ergebnisse.



## 7. Zugbegleitpersonal/ Sicherheitsempfinden

Der Qualitätsstandard „Personal im Zug“ wird mit den Messkriterien „Aktivität des Personals“, „Erscheinungsbild“ sowie „Auftreten und Verhalten“ durch die Profitester erhoben. In der Kundenzufriedenheitsmessung wird nach der Zufriedenheit mit dem Zugbegleitpersonal befragt. Gegenstand beider Erhebungen ist nicht die Betreuungsquote, sondern die Qualität des Zugbegleitpersonals.

Das Gesamtergebnis bei allen EVU für diesen Qualitätsstandard liegt mit Werten zwischen 97,5% und 100% auf einem sehr hohen Niveau. Bei den Wettbewerbslinien der DB Regio sowie den privaten Bahnen sind die erreichten Werte des Standards leicht zurückgegangen.

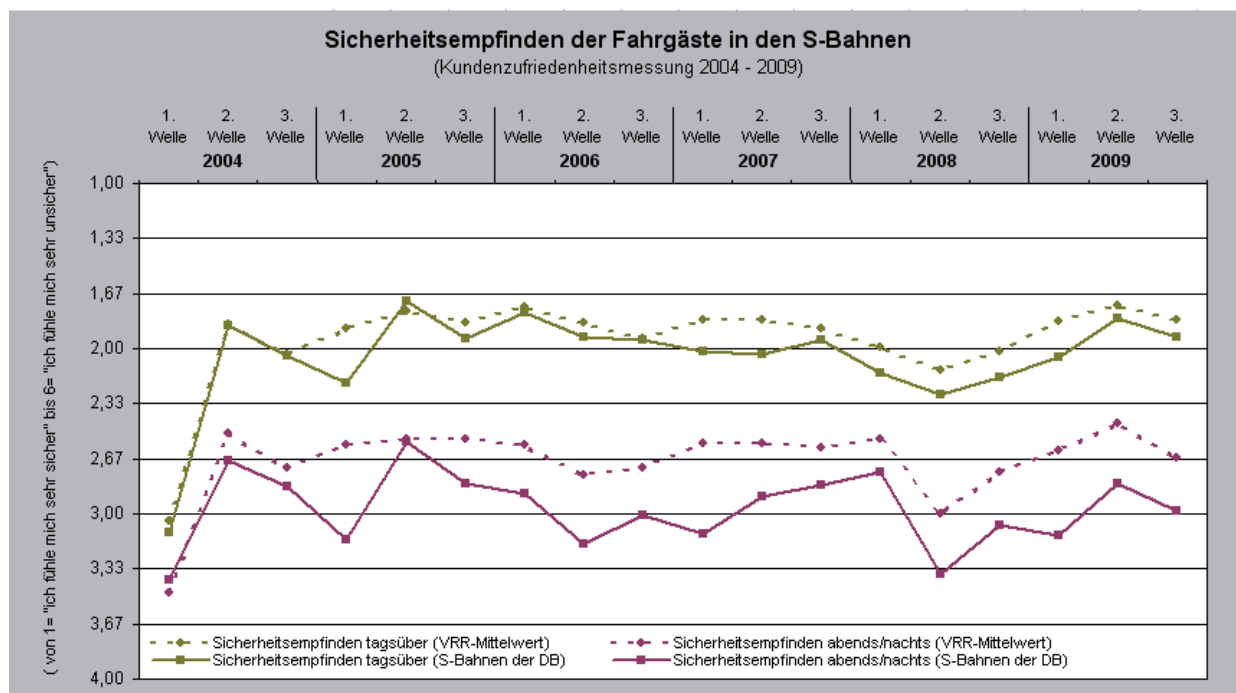


Diese insgesamt sehr positiven Ergebnisse werden durch die Kundenzufriedenheitsbefragungen bestätigt. Im Vergleich zum Vorjahr verbesserte sich die Zufriedenheit der Fahrgäste mit der Qualität des Zugbegleitpersonals über alle Linien von 2,32 auf 2,13 Notenpunkte.

Ebenfalls über die regelmäßige Kundenzufriedenheitsmessung wird das Sicherheitsempfinden der Fahrgäste erfragt. Dieses Empfinden wird durch den Einsatz von Zugbegleitpersonal, aber auch durch das Fahrgastaufkommen, das subjektive Empfinden des jeweiligen Fahrgasts oder die Art und technische Ausstattung des Fahrzeugs beeinflusst. Da es hierbei starke tageszeitliche Unterschiede gibt, wird nach dem „Sicherheitsempfinden tagsüber“ und dem „Sicherheitsempfinden abends/nachts“ differenziert.

Im Allgemeinen wird deutlich, dass das Sicherheitsempfinden tagsüber im VRR-Durchschnitt mit fast allen Werten zwischen 1,7 und 2,2 erfreulich gut abschneidet, wohingegen das

Sicherheitsempfinden „abends/nachts“ mit Werten zwischen 2,4 und 3,0 bedenklich schlecht abschneidet.



Ein noch differenzierterer Vergleich zeigt, dass das Sicherheitsempfinden der Fahrgäste der von DB Regio betriebenen S-Bahnen teils deutlich unterhalb des VRR-Durchschnitts liegt: Während sich die S-Bahn-Fahrgäste tagsüber (grüne durchgehende Linie) annähernd so sicher fühlen wie im Mittel über alle SPNV-Linien (grüne gestrichelte Linie), liegt das Sicherheitsempfinden in den S-Bahnen abends bzw. nachts (lilafarbene durchgehende Linie) mit Werten zwischen 2,6 und 3,4 deutlich schlechter als im VRR-Durchschnitt (lilafarbene gestrichelte Linie). Bei den S-Bahn-Linien, die seit Anfang 2009 komplett mit Neufahrzeugen bedient werden, stieg das Sicherheitsempfinden jedoch deutlich, z.B. bei der S2 von 3,43 im Jahr 2008 auf 2,79 in 2009. Die Neufahrzeuge zeichnen sich u.a. durch Videoüberwachung, einen hellen Fahrgastinnenraum sowie eine durchgängige Begehrbarkeit aus. Bei den Linien, die noch mit Altfahrzeugen verkehren, ist das Sicherheitsempfinden der Kunden nach wie vor schlecht, was z.B. der Wert der S5/S8 zeigt: 3,26 im Jahr 2009 im Vergleich zu 3,28 in 2008.

Die Ergebnisse zeigen, dass der kontinuierliche Austausch von Altfahrzeugen durch Neufahrzeuge das Sicherheitsempfinden der Fahrgäste steigern wird. Aber auch die Begleitung der S-Bahn-Fahrzeuge durch Sicherheits- und Servicekräfte in den Abendstunden ist nach wie vor ein wichtiges Thema. Auch aufgrund der teilweise negativen Erfahrung in den letzten Jahren hat sich der VRR mit DB Regio auf ein neues Sicherheitskonzept geeinigt. Ein wesentlicher Bestandteil des Konzepts ist die enge, monatliche Abstimmung zwischen VRR und DB über den flexiblen, lageabhängigen Einsatz der Sicherheits- und Servicekräfte auf den S-Bahn-Linien.

## 8. Qualität der Stationen: Fahrgastinformation und Zustand

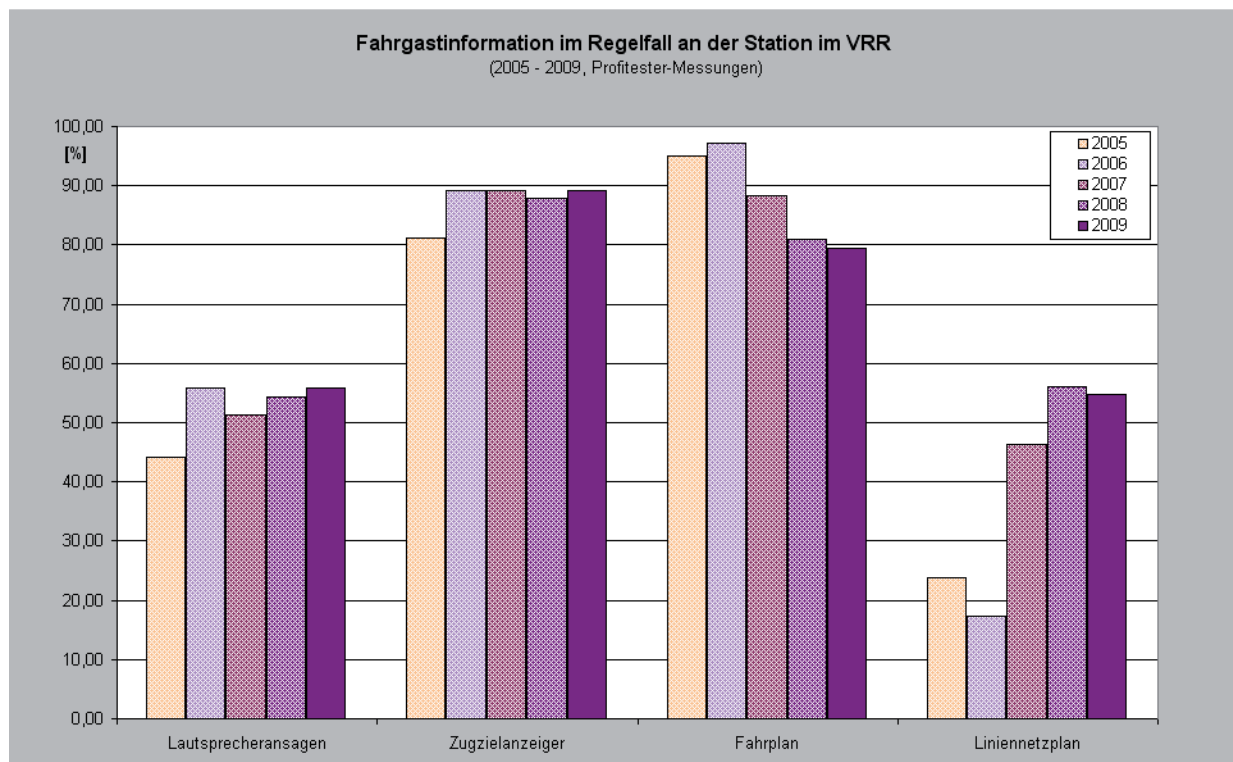
Im Gegensatz zu den übrigen Qualitätsstandards hat der VRR als Aufgabenträger keine direkte, vertragliche Einflussmöglichkeit auf die in diesem Bereich erbrachte Qualität, da DB Netz und DB Station & Service keine Vertragspartner sind. Dennoch sind in den Verkehrsverträgen Qualitätsanforderungen formuliert, auf deren Erfüllung der VRR und die EVU lediglich hinwirken können.

### Zustand Stationen

Bereits seit dem Jahr 2008 werden alle Stationen im Raum des VRR von Profitestern mindestens einmal je Quartal erfasst. Auf Grundlage der so erhobenen Daten können stationsspezifische Aussagen über den qualitativen Zustand der 296 Bahnhöfe getroffen werden. 2009 hat sich bei 29% der Stationen der Zustand im Vergleich zum Vorjahr verschlechtert. Als Hauptursache ist die Zunahme von Graffiti zu nennen. Bei 8% der Stationen verbesserte sich die Bewertung. Genauere Erläuterungen hierzu, aber auch zum Ausstattungsstandard der Bahnhöfe, können dem „Stationsbericht 2009“ (auf der VRR-Homepage abrufbar) entnommen werden.

### Fahrgastinformation an der Station im Regelfall

Der Qualitätsstandard „Fahrgastinformation Station im Regelfall“ besteht aus den Kriterien Lautsprecheransagen, Zugzielanzeiger, Fahrplan und Liniennetzplan. In der folgenden Grafik ist der Erreichungsgrad dieser Kriterien in den letzten fünf Jahren dargestellt:

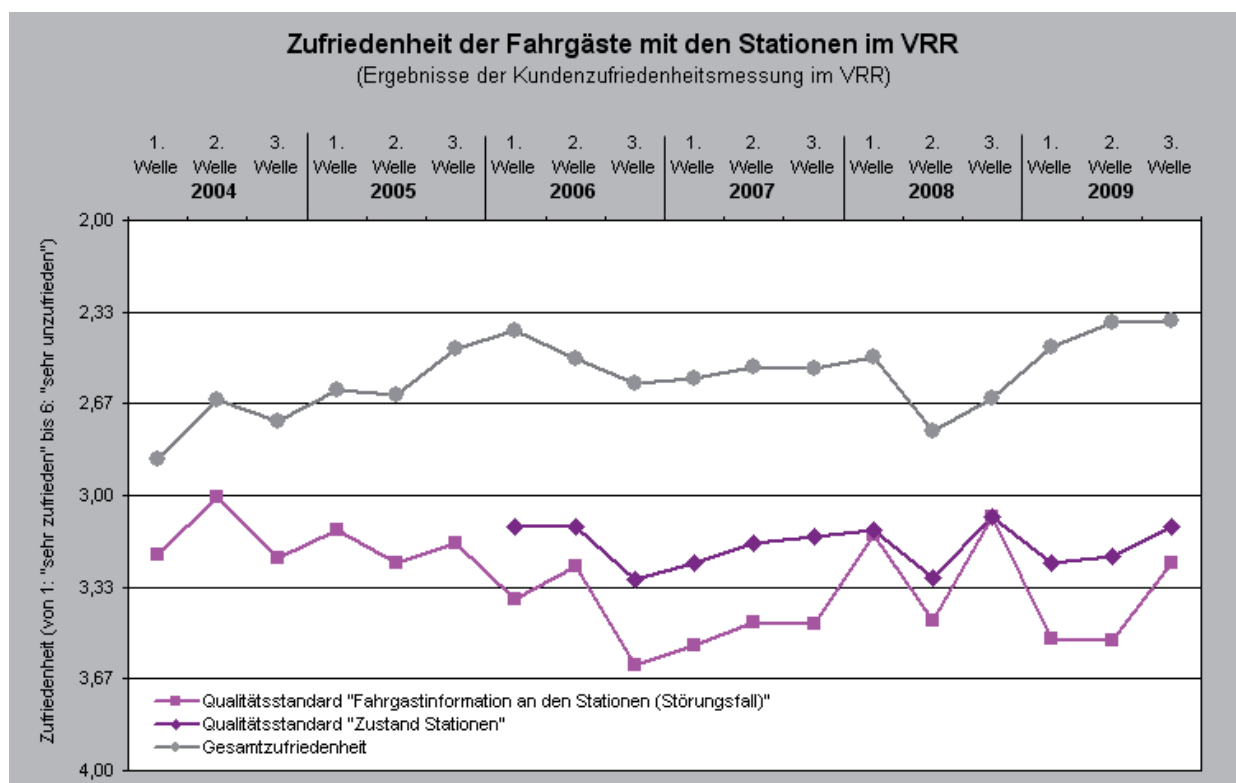


Im Vergleich zu 2008, in dem beim Kriterium „Liniennetzplan“ eine Steigerung zu verzeichnen war, haben sich die Ergebnisse des Jahres 2009 insgesamt nicht wesentlich geändert und liegen auf einem teilweise sehr niedrigen Niveau. Die Verfügbarkeit bzw. Lesbarkeit von aktuellen Fahrplänen liegt bei 79%, eine Größenordnung, die nicht akzeptabel ist. Hierfür gibt es verschiedene Ursachen: An einigen Stationen hängt am Bahnsteig kein Fahrplan, dafür aber einer im Zugangsbereich, teilweise waren die Fahrpläne zum Zeitpunkt einer Erfassung veraltet oder wegen Graffiti nicht lesbar, stehen jetzt aber wieder zur Verfügung. An einigen Stationen war aber tatsächlich weder am Bahnsteig noch im Zugangsbereich ein Fahrplan vorhanden.

Auch der Erreichungsgrad bei den Lautsprecheransagen im Regelfall ist auf den ersten Blick absolut unbefriedigend. Hier muss jedoch berücksichtigt werden, dass bei mindestens der Hälfte der Erhebungen, bei denen keine Lautsprecheransage der Zugankunft durchgeführt wurde, dies laut Stations-Ansage-Level (DB Station & Service) auch nicht erforderlich war. Hier findet derzeit eine genauere, bahnhofsspezifische Analyse statt, um herauszuarbeiten, bei welchen Stationen nicht erfolgte Regeldurchsagen im jeweiligen Ansage-Level begründet sind und bei welchen Stationen sie aufgrund von organisatorischen oder technischen, also von DB Station & Service oder DB Netz verschuldeten, Mängeln nicht durchgeführt wurden.

### Fahrgastinformation an der Station im Störfall und Zustand Stationen

Die Kundenzufriedenheitsmessung zeigt bei den beiden stationsbezogenen Qualitätsstandards „Zustand Stationen“ (lilafarbene Linie) und „Fahrgastinformation im Störfall“ (pinkfarbene Linie) auf den ersten Blick, dass diese deutlich schlechter abschneiden als die Globalzufriedenheit der Fahrgäste mit dem Gesamtsystem SPNV (graue Linie).



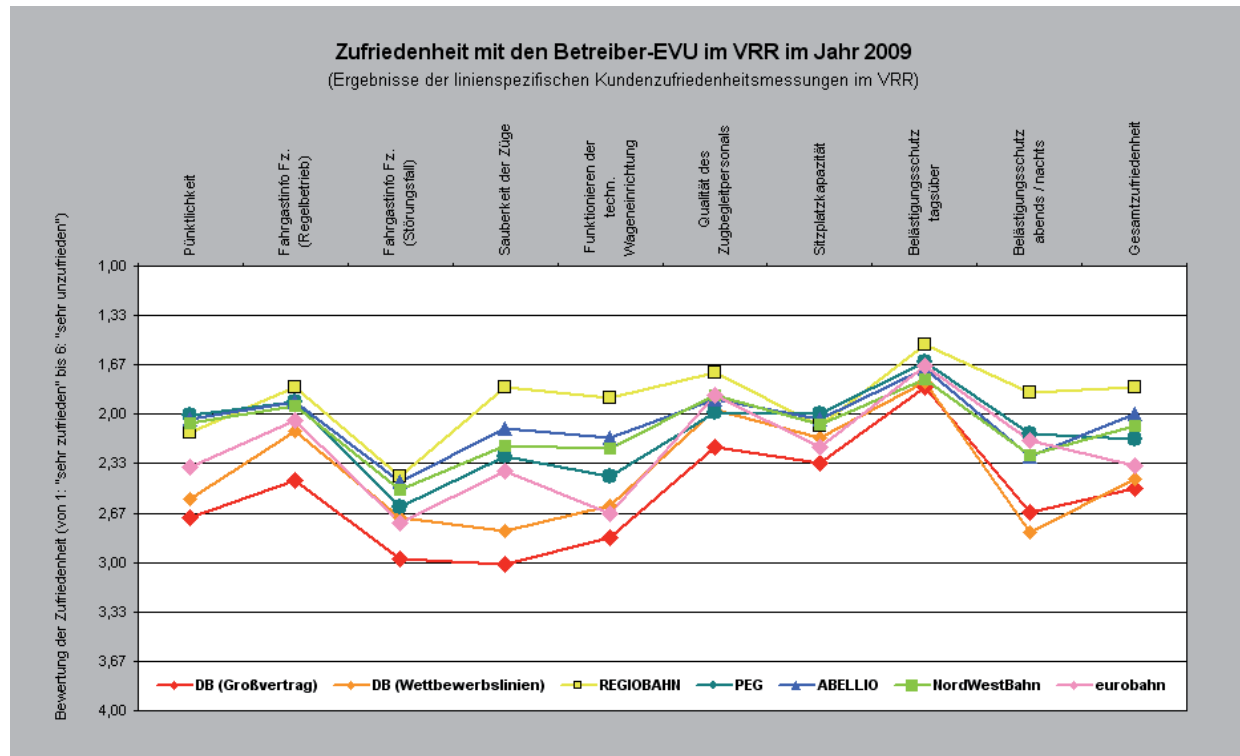
Während sich die Gesamtzufriedenheit bei Werten zwischen 2,3 und 2,8 Zufriedenheitspunkten bewegt, liegt die Kundenzufriedenheit bei den stationsbezogenen Qualitätsstandards mit Werten zwischen 3,1 und 3,7 (Fahrgastinformation im Störfall) und mit Werten zwischen 3,1 und 3,3 Zufriedenheitspunkten (Zustand Stationen) deutlich niedriger.

In den letzten Jahren lässt sich eine fast gegenläufige Tendenz zwischen der Gesamtzufriedenheit und der Kundenzufriedenheit mit den stationsbezogenen Qualitätsstandards feststellen: Während die Gesamtzufriedenheit eine positive Entwicklung aufweist (Verbesserung der Kundenzufriedenheit von 2,8 Punkten in der ersten Befragungswelle im Jahr 2004 auf 2,3 Punkte in der letzten Befragungswelle im Jahr 2009), bleibt der Kundenzufriedenheitswert für die beiden stationsbezogenen Qualitätsstandards nahezu gleich auf dem schlechten Niveau.

Generell zeigen sich bei allen stationsrelevanten Qualitätsstandards noch deutliche Defizite. Auf Basis der derzeit durchgeführten weitergehenden Analysen, die inzwischen aufgrund der häufigeren Bahnhofserhebungen möglich sind, wird der VRR im Jahr 2010 mit DB Station & Service einen systematischeren Informationsfluss vereinbaren mit dem Ziel, Qualitätsverbesserungen zu erreichen.

## 9. Allgemeine Ergebnisse der Kundenzufriedenheitsmessung

Die nachfolgende Abbildung zeigt die Zufriedenheit der Fahrgäste mit einzelnen Qualitätsstandards – differenziert nach EVU. Es wurde der Lesbarkeit halber die Skala von 1,0 bis 4,0 Notenpunkte angegeben.

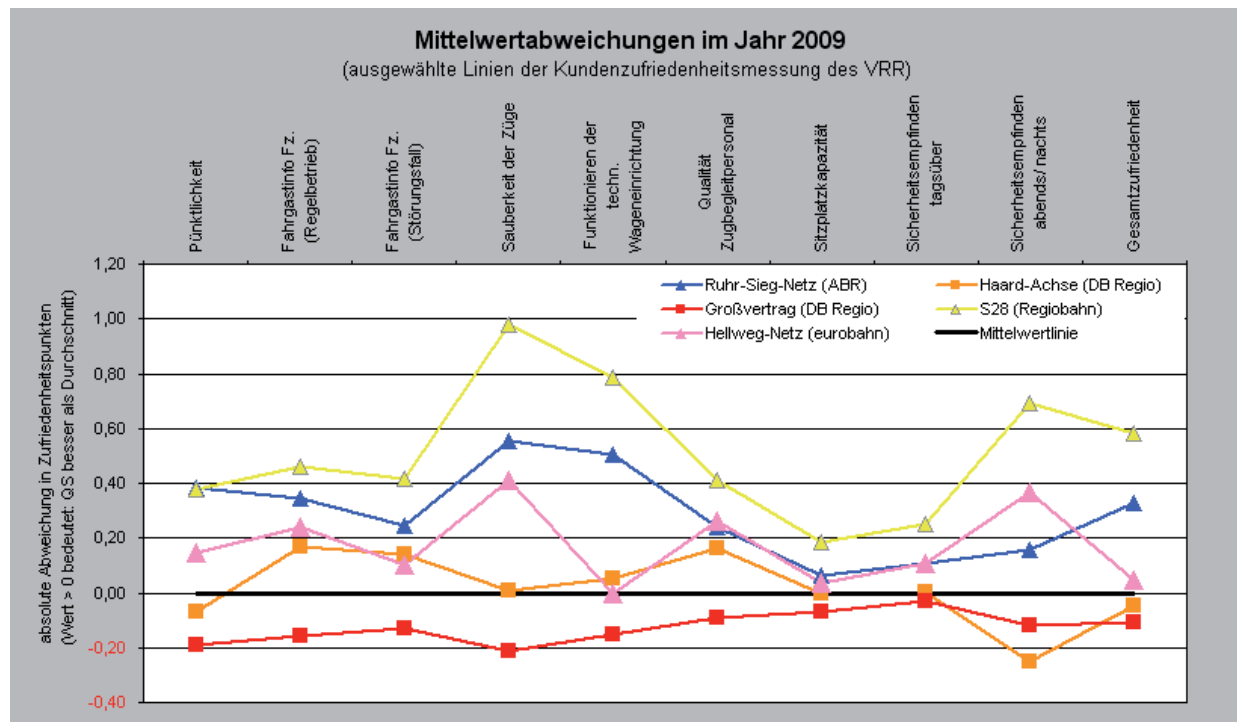


Wie auch im vergangenen Jahr verdeutlicht die Abbildung, dass DB Regio (Großvertrag und Wettbewerbslinien) bei allen beeinflussbaren Qualitätsstandards in der Zufriedenheit der Kunden (teilweise deutlich) schlechter abschneidet als die übrigen EVU. Weiterhin bleibt wie im Jahr 2008 auffällig, dass beim Qualitätsstandard „Zustand Fahrzeuge“ (Sauberkeit der Züge und Funktionieren der technischen Wageneinrichtung) die größten Unterschiede zwischen allen EVU festzustellen sind, was mit dem vom EVU erbrachten Reinigungs- und Wartungsaufwand aber auch mit dem jeweils eingesetzten älterem oder neuerem Wagenmaterial zusammenhängt. Relativ einheitlich zeigen die Kunden die größte Zufriedenheit mit der Qualität des Zugbegleitpersonals und der Fahrgastinformation im Regelbetrieb, die größte Unzufriedenheit herrscht mit der Fahrgastinformation im Störfall.

Eine weitere, interessante Darstellungsweise für die Aufdeckung von Qualitätsunterschieden zwischen den jeweiligen EVU zeigt die nachfolgende Abbildung. Die Darstellung bezieht sich auf die vorangegangene Abbildung, zeigt aber positive bzw. negative Abweichungen eines Netzes vom Mittelwert aller Qualitätsstandards über alle Linien im VRR-Gebiet. Die Mittelwertlinie ist der Durchschnitt der Bewertung eines Qualitätsstandards über alle 50 im VRR ver-

kehrenden SPNV-Linien, von denen im Jahr 2009 insgesamt 31 von der DB Regio und 19 von privaten EVU bedient werden.

Dies erlaubt die schnelle Einschätzung, ob es sich beim jeweiligen Netz um ein tendenziell gutes (Wert liegt oberhalb der Mittelwertlinie) oder um ein tendenziell schlechtes Netz (Wert liegt unterhalb) hinsichtlich der erbrachten Betriebsqualität handelt.



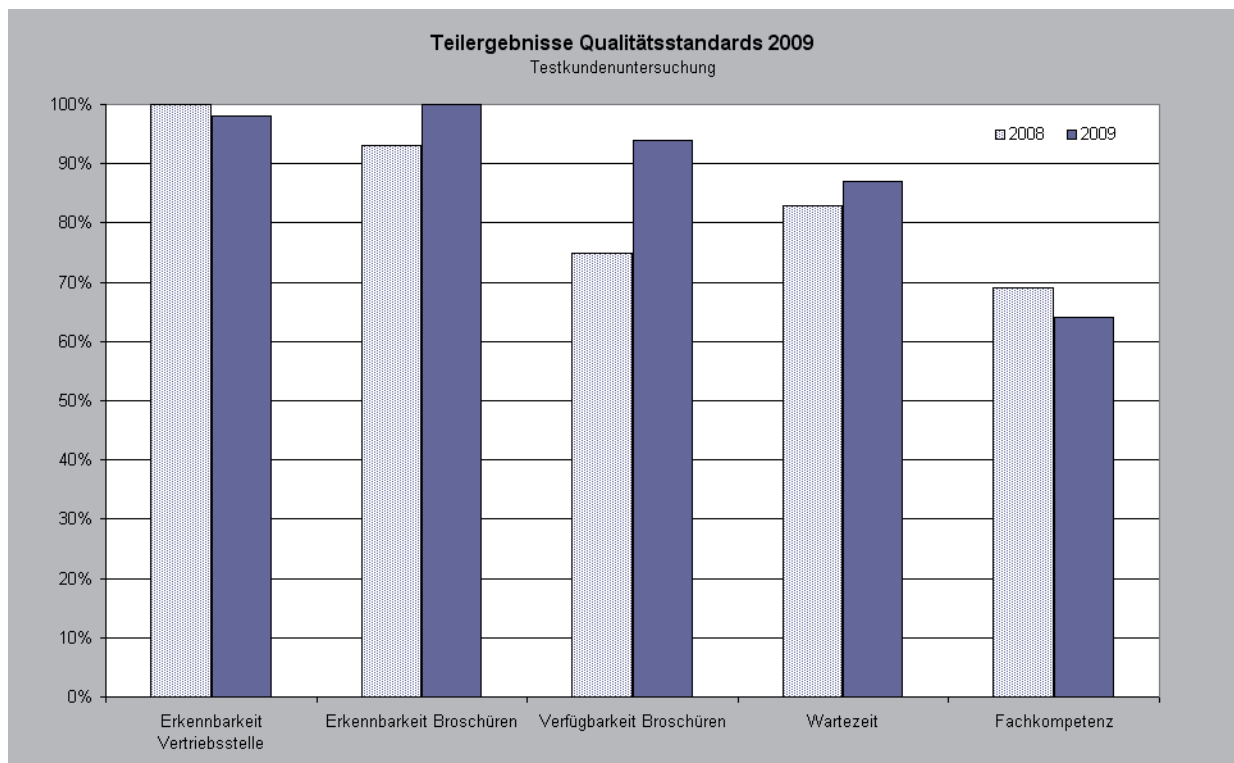
Es werden die Linien des DB-Großvertrages, des DB-Wettbewerbsnetzes sowie ausgewählter Teilnetze dargestellt. Die von DB Regio im Großvertrag bedienten Linien werden von den Fahrgästen durchgehend schlechter, die von DB Regio bediente Haard-Achse wird tendenziell besser bewertet als der Durchschnitt. Linien und Netze, die von privaten Bahnen bedient werden, sind hingegen ausnahmslos überdurchschnittlich gut bewertet worden. Bei dieser Betrachtungsweise ist aber zu beachten, dass der hohe Anteil von Linien im DB Großvertrag den Durchschnitt über alle Linien am stärksten (negativ) beeinflusst.

## 10. Personenbedienter Vertrieb

Der personenbediente Vertrieb im SPNV wird über die Reisezentren der DB sowie deren Agenturen erbracht. Die Vertriebsstellen selbst werden gemäß Größe und Bedeutung der Bahnhöfe unterteilt in die Kategorien A (z. B. Düsseldorf Hbf, Essen Hbf), B (z. B. Gelsenkirchen Hbf, Mönchengladbach Hbf) und C (z. B. Mülheim, Kleve). Durch eine jährlich im Herbst stattfindende Testkundenuntersuchung wird die Einhaltung der vertraglich vereinbarten Qualitätsstandards überprüft. Dies sind im Einzelnen:

- Erkennbarkeit der VRR-Vertriebsstelle
- Erkennbarkeit der Informationsmaterialien
- Vollständigkeit der vorab definierten Informationsmaterialien
- Wartezeit
- Fachkompetenz durch vorab definierte Szenarien.

Die unterschiedlichen Teilaspekte werden entsprechend der Relevanz für den Kunden gewichtet: Die Wartezeit beispielsweise fällt mit 28% ins Gewicht, die Fachkompetenz mit 50%. Im Jahr 2009 ist der so gewichtete Gesamtwert für den personenbedienten Vertrieb mit 78% auf dem gleichen Niveau geblieben wie im Jahr 2008. Wie sich die Teilergebnisse im Einzelnen verändert haben, zeigt folgende Grafik:



Durch Maßnahmen, die mit Beginn des Jahres 2009 beschlossen und umgesetzt wurden, hat sich die Quote bzgl. des Informationsmaterials erheblich verbessert. Die Broschürenausslage

wurde 2009 zu 100% als gut erkennbar bewertet und die Verfügbarkeit aller relevanten Materialien steigerte sich von 75% auf 94%.

Auch die Wartezeit hat sich verbessert: Der Durchschnitt im VRR lag 2009 bei 4,7 Minuten, im NVN bei 2,0 Minuten. In den großen und mittleren Vertriebsstellen der Kategorien A und B mussten die Kunden am häufigsten warten. Die längste durchschnittliche Wartezeit (10 Minuten) wurde für Düsseldorf Hbf ermittelt, gefolgt von Krefeld (knapp 9 Minuten). Aber auch in Dinslaken (Kategorie C) wartete der Testkunde durchschnittlich knapp 8 Minuten.

Hinsichtlich des Qualitätskriteriums „Fachkompetenz“, das durch die Testkunden mit Hilfe von Szenarien und vorgegebenen Antworten überprüft wird, fällt der Vergleich zum Vorjahr negativ aus. Der erreichte Wert fiel von 69% auf 64% und liegt damit wieder auf dem Niveau der Jahre 2004 und 2005. Bei den mittelgroßen Vertriebsstellen (Kategorie B) wird beim Erfüllungsgrad für die Fachkompetenz der Wert des Vorjahres gehalten. Die großen (A) und kleinen (C) Vertriebsstellen haben sich verschlechtert. Auffällig ist, dass sich besonders die Vertriebsstellen des NVN gegenüber dem Vorjahr erheblich verschlechtert und damit den Gesamtwert stark beeinflusst haben.

Die personenbedienten Vertriebsstellen werden vom DB-Konzernzweig DB Vertrieb betrieben. An den Schaltern werden sowohl Tickets des Fernverkehrs als auch Tickets des Nahverkehrs verkauft und Beratungen dazu durchgeführt. Die Ergebnisse der Testkundenuntersuchung werden dem VRR und den zuständigen regionalen Vertriebsleitern der DB Vertrieb präsentiert und auch im Detail zur Verfügung gestellt, damit die Erkenntnisse daraus in den Fortbildungsmaßnahmen der Mitarbeiter berücksichtigt werden können. Umso unbefriedigender ist es aus Sicht des VRR, dass sich die Beratungsqualität bzw. Fachkompetenz bezogen auf VRR und NVN-Tickets nach einer zwischenzeitlichen Verbesserung in den Jahren 2006 bis 2008 mit Werten um die 70% wieder negativ entwickelt hat.

In den folgenden Tabellen wird die in den einzelnen Vertriebsstellen erreichte Gesamtqualität miteinander verglichen. Dabei ergibt sich getrennt nach VRR und NVN folgendes Ranking:

## VRR:

| Platz | 2009 [%]    | Kategorie | Vertriebsstelle VRR  | 2008 [%] |
|-------|-------------|-----------|----------------------|----------|
| 1     | <b>87,5</b> | C         | Neuss                | 86,5     |
| 2     | <b>85,7</b> | B         | Gelsenkirchen        | 82,5     |
| 3     | <b>84,6</b> | C         | Recklinghausen       | 81,2     |
| 4     | <b>83,4</b> | C         | Haltern              | 84,9     |
| 5     | <b>80,4</b> | C         | Remscheid            | 56,8     |
| 6     | <b>80,2</b> | C         | Witten               | 75,2     |
| 7     | <b>80,1</b> | A         | Düsseldorf Flughafen | 75,7     |
| 8     | <b>79,7</b> | C         | Herne                | 76,8     |
| 9     | <b>79,4</b> | B         | Mönchengladbach      | 82,7     |
| 10    | <b>79,3</b> | B         | Oberhausen           | 75,1     |
| 11    | <b>79,3</b> | B         | Hagen                | 84,2     |
| 12    | <b>78,9</b> | C         | Castrop-Rauxel       | 81,2     |
| 13    | <b>78,4</b> | A         | Duisburg             | 72,7     |
| 14    | <b>78,0</b> | A         | Essen                | 73,7     |
| 15    | <b>77,8</b> | A         | Bochum               | 67,3     |
| 16    | <b>77,0</b> | B         | Wuppertal            | 78,8     |
| 17    | <b>76,6</b> | C         | Rheydt               | 79,3     |
| 18    | <b>76,4</b> | A         | Dortmund             | 74,3     |
| 19    | <b>75,9</b> | C         | Wanne-Eickel         | 84,8     |
| 20    | <b>75,6</b> | B         | Krefeld              | 69,0     |
| 21    | <b>75,1</b> | C         | Mülheim/R            | 85,1     |
| 22    | <b>72,4</b> | A         | Düsseldorf           | 84,5     |
| 23    | <b>67,1</b> | C         | Wuppertal Oberbarmen | 69,7     |
| 24    | <b>64,2</b> | C         | Grevenbroich         | 70,7     |
|       | 78,0        |           | Gesamtergebnis       | 77,2     |

Die Vertriebsstellen in Bochum Hbf und besonders Remscheid Hbf (+24 Prozentpunkte) konnten die Qualität deutlich verbessern. Düsseldorf-Flughafen und Mülheim/ Ruhr Hbf haben sich um bis zu zwölf Prozentpunkte verschlechtert.

## NVN:

| Platz | 2009 [%]    | Kategorie | Vertriebsstelle NVN | 2008 [%] |
|-------|-------------|-----------|---------------------|----------|
| 1     | <b>88,9</b> | C         | Goch                | 96,3     |
| 2     | <b>86,1</b> | C         | Geldern             | 94,4     |
| 3     | <b>83,5</b> | C         | Kleve               | 83,5     |
| 4     | <b>76,8</b> | C         | Emmerich            | 67,9     |
| 5     | <b>76,6</b> | C         | Dinslaken           | 58,5     |
| 6     | <b>75,8</b> | C         | Xanten              | 81,2     |
| 7     | <b>73,4</b> | C         | Wesel               | 74,4     |
| 8     | <b>72,5</b> | C         | Kevelaer            | 89,3     |
|       | 79,2        |           | Gesamtergebnis      | 80,7     |

Im Gebiet des NVN sind Goch und Geldern die Spitzenreiter, obwohl sich die Ergebnisse gegenüber 2008 gravierend verschlechtert haben. Dinslaken und Emmerich konnten sich stark verbessern.

## 11. Fazit

Die Pünktlichkeit hat sich im Jahr 2009 über alle Produktgruppen und Linien um 14% verbessert. Bei den S-Bahnen weisen die Linien, die 2009 komplett mit antriebsstärkeren Neufahrzeugen des Typs ET 422 ausgestattet waren, die größte Verbesserung der Quote auf. Die auf dem Hauptkorridor verkehrenden Linien RE1, RE6 und RE11 sind im Gegensatz zum Vorjahr etwas pünktlicher geworden, weisen aber nach wie vor die meisten Verspätungen auf. Durch das zwischen DB Regio und VRR vereinbarte RE-Konzept mit dem Einsatz neuer, antriebsstärkerer Lokomotiven soll die Pünktlichkeit dieser Linien spürbar verbessert werden. Das Konzept soll im Laufe der nächsten zwei Jahre umgesetzt werden.

Die auf Baumaßnahmen zurückzuführende Quote der vorhersehbaren Ausfälle hat sich bei der S-Bahn und den RB-Linien deutlich verringert, im RE-Bereich haben die Ausfälle deutlich zugenommen. Die Betrachtung der nicht vorhersehbaren Ausfälle ist wesentlich interessanter, da sie – wenigstens teilweise – durch die EVU selbst beeinflussbar sind. Diese Ausfälle sind in allen drei Produktgruppen zurückgegangen. Einige S-Bahn-Linien weisen jedoch mit Werten von über 2% noch immer unbefriedigend hohe Ausfallquoten auf.

Durch die Umsetzung des sogenannten S-Bahn-Konzeptes zum Fahrplanwechsel 2009/ 2010 sowie der fortlaufenden Umrüstung weiterer S-Bahn-Linien mit Neufahrzeugen, sollte sich der im Jahr 2009 erkennbare positive Trend auch im Jahr 2010 fortsetzen und zu einer weiteren Verbesserung der Pünktlichkeit sowie der nicht vorhersehbaren Zugausfälle im S-Bahn-Bereich führen.

Zu den übrigen, linienbezogenen Qualitätsstandards kann zusammenfassend Folgendes gesagt werden:

- Über alle Linien und Produktgruppen hat sich der Erreichungsgrad des Qualitätsstandards „Fahrgastinformation im Regelfall“ von 87% im Jahr 2008 auf 94% im Jahr 2009 verbessert.
- Die „Fahrgastinformation im Störfall“ hat sich bei allen EVU ausgehend vom Jahr 2004 aus Kundensicht grundsätzlich verbessert. Die im Jahr 2009 teilweise zurückgehenden Kundenzufriedenheitswerte zeigen, dass die EVU jedoch nicht nachlassen dürfen in dem Bemühen, ihr Fahr- und Zugbegleitpersonal zu einer zeitnahen und umfassenden Information der Kunden im Störfall zu bewegen.
- Der Qualitätsstandard „Zustand der Fahrzeuge“ (Sauberkeit und Funktionsfähigkeit, Graffiti) hat sich bei den privaten EVU um einen Prozentpunkt verschlechtert, bei der DB Regio um einen Prozentpunkt verbessert.
- Die Qualität des Zugbegleitpersonals (Erscheinungsbild, Auftreten und Verhalten, Aktivität) ist auch im Jahr 2009 bei allen EVU sehr gut.

Bei allen stationsrelevanten Qualitätsstandards zeigen sich Defizite. Dies bezieht sich sowohl auf die Fahrgastinformation im Regel- und im Störfall als auch auf den Zustand der Stationen. Der VRR wird im Jahr 2010 mit DB Station & Service einen systematischeren Informationsfluss und Mängelbehebung bzw. Qualitätsverbesserung vereinbaren.

Die Qualität der personenbedienten Vertriebsstellen (zuständig ist DB Vertrieb) wird seit mehreren Jahren mittels einer Testkundenuntersuchung gemessen. Die Ergebnisse 2009 zeigen, dass sich die Qualität bei der Erkennbarkeit oder der Verfügbarkeit von Broschüren verbessert hat und mittlerweile auf einem hohen Niveau liegt. Das wichtigste und auch am stärksten gewichtete Kriterium, nämlich die Fachkompetenz bei der Beratung und beim Kauf eines Nahverkehrstickets, liegt mit 64% auf einem sehr schlechten Niveau.

Der Vergleich der im VRR-Raum verkehrenden EVU zeigt – auch aus Sicht der Kundenzufriedenheit – dass der vom VRR eingeschlagene Weg, zunehmend Teilnetze in den Wettbewerb zu bringen, zu Qualitätssteigerungen führt und deshalb weiter fortgesetzt wird. Die Zahlen belegen aber auch, dass bei noch nicht ausgeschriebenen Linien durch gezielte qualitätssteigernde Maßnahmen oder den Einsatz von Neufahrzeugen Qualitätsverbesserungen durch DB Regio erzielt werden konnten.

Diesem, im Jahr 2009 zu beobachtenden positiven Trend bei den linienbezogenen Qualitätsstandards steht die stagnierende oder in Teilbereichen sich verschlechternde Qualität bei den stationsbezogenen Qualitätsstandards und den Vertriebsstellen gegenüber. Auch wenn hier kein direktes Vertragsverhältnis zwischen VRR und DB Station & Service, DB Netz oder DB Vertrieb besteht, wird der VRR versuchen, im Jahr 2010 Verbesserungen anzustoßen.

