Qualitätsbericht SPNV 2011

Verkehrsverbund Rhein-Ruhr

VRR

Inhaltsverzeichnis

Abkürzungsverzeichnis	4
Vorwort	5
Pünktlichkeit	6
Zugausfälle	10
Optimierte Betriebskonzepte	13
Zustand der Fahrzeuge	15
Zugbildung und Sitzplatzverfügbarkeit	16
Fahrgastinformation im Regelbetrieb	17
Fahrgastinformation im Störungsfall	18
Zugbegleitpersonal und Sicherheitsempfinden	19
Kundenzufriedenheit	20
Vertriebsstellen	22
Fazit	24
Glossar	25
Linienkurzbeschreibung	26

Martin Husmann,
VRR-Vorstandssprecher

Liebe Leserinnen und Leser,

wie in den vergangenen sechs Jahren haben wir auch für das Jahr 2011 einen Qualitätsbericht für den Schienenpersonennahverkehr erstellt. Als Aufgabenträger sind wir für die Planung und die Bestellung der Leistungen auf der Schiene verantwortlich. Gerne legen wir hierüber Rechenschaft ab, zum einen gegenüber unseren Mitgliedern, die uns diese Aufgabe übertragen haben. Zum anderen aber auch gegenüber den Fahrgästen, die tagtäglich die Angebote nutzen und dafür bezahlen.

Bei der Erstellung des Berichts werten wir in erster Linie objektive Fakten und Zahlen aus. Daneben interessieren uns jedoch auch die Meinungen und Einschätzungen der Fahrgäste, die wir in Form einer Zufriedenheitsumfrage regelmäßig erheben. Erfreulich ist, dass dieses Jahr bei einigen Qualitätsstandards Verbesserungen erreicht wurden.

Nach wie vor lässt sich ein Qualitätsunterschied zwischen den im Wettbewerb vergebenen und denjenigen Strecken feststellen, deren Leistungserbringung auf Altverträgen beruht. Der VRR tut daher alles dafür, auch künftig für einen funktionierenden Wettbewerb zu sorgen und so die Qualität im verbundweiten SPNV zu steigern.

Unser Dank gilt allen Unternehmen und Partnern im VRR-Raum, deren Mitarbeiter für funktionierende Mobilität auf der Schiene sorgen.

Abkürzungsverzeichnis

Abellio Rail	Abellio Rail NRW GmbH
DB	Deutsche Bahn AG
DB Netz	DB Netz AG
DB Regio	DB Regio NRW GmbH
EBA	Eisenbahnbundesamt
ET	Elektrotriebwagen
EVU	Eisenbahnverkehrsunternehmen
HVZ	Hauptverkehrszeit
NVN	Nahverkehrszweckverband Niederrhein
NWB	Nordwestbahn GmbH
PEG	Prignitzer Eisenbahngesellschaft mbH
QUMA	Qualitätsmanagement-Datenbank
RE	RegionalExpress
RB	RegionalBahn
SPNV	Schienen-Personen-Nahverkehr
VRR	Verkehrsverbund Rhein-Ruhr
VT	Verbrennungstriebwagen

Pünktlichkeit

Die Pünktlichkeit der RE-, RB- und S-Bahn-Linien 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.

Gestiegene Pünktlichkeit im Vergleich zum Vorjahr

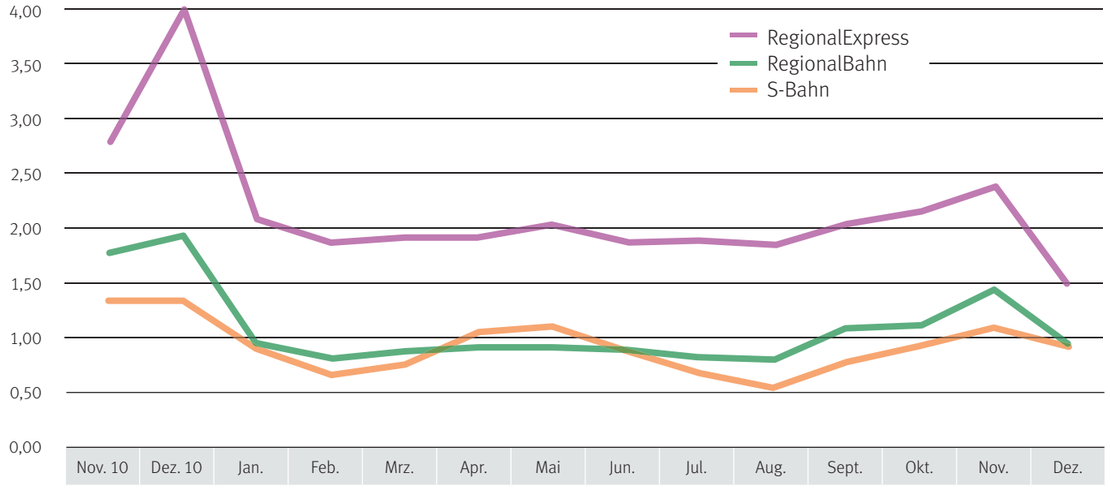
Generell hat sich die Pünktlichkeit im Jahr 2011 deutlich verbessert. Die RE-Linien weisen mit 1,9 Minuten durchschnittlicher Verspätung je Fahrt nach wie vor den höchsten Wert auf, dieser nahm jedoch im Vergleich zum Vorjahr um 0,2 Minuten ab. Der Mittelwert der RB-Linien hat sich um 23 % auf einen Wert von knapp unter einer Minute verbessert. Auch die S-Bahn-Linien haben ihre durchschnittliche Verspätung je Fahrt wie im Vorjahr weiter reduzieren können: Der Verspätungswert des Jahres 2011 liegt um 13 % unterhalb dem des Vorjahres und sinkt auf 0,85 Minuten je Fahrt.

Jahreszeitliche Schwankungen verursacht durch einzelne Linien

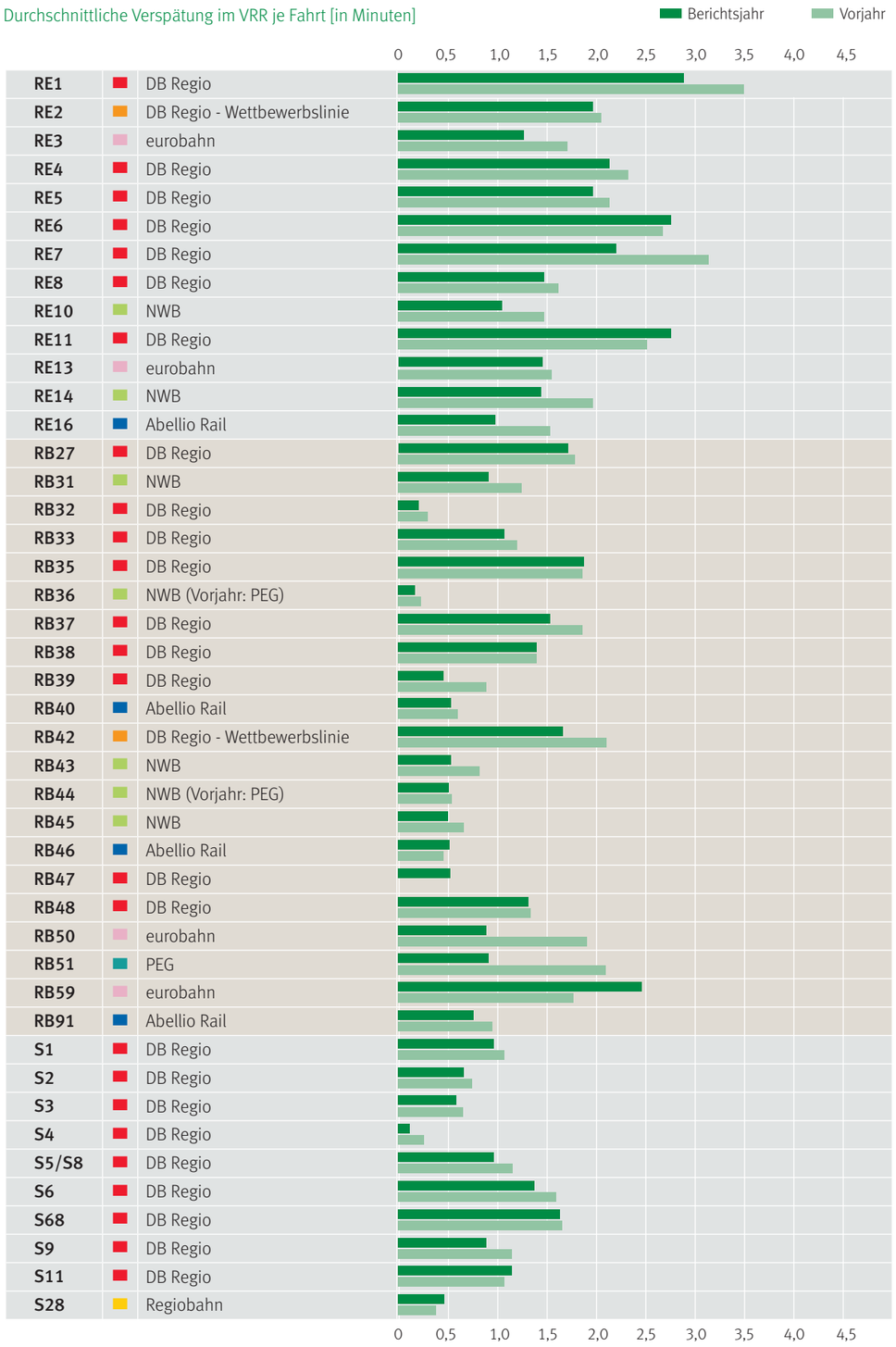
Im Jahresverlauf sind leichte Schwankungen der durchschnittlichen Verspätung je Fahrt festzustellen, die extremen Ausschläge wie 2010 sind jedoch nicht vorhanden. Nach dem katastrophalen Winter 2010/2011, der insbesondere um Weihnachten 2010 zu massiven Verspätungen und Ausfällen führte, sinkt die Verspätungskurve markant ab. Insgesamt betrachtet lassen sich keine auffälligen witterungsbedingten Gründe für die saisonalen Unterschiede angeben, viel mehr sind im Jahr 2011 spezielle Ereignisse einzelner Linien für die Ausschläge verantwortlich.

Im Bereich der S-Bahn-Linien ist in den Monaten April und Mai eine deutliche Verschlechterung auf über 1,1 Minuten durchschnittliche Verspätung je Fahrt ersichtlich. Dies resultiert hauptsächlich aus den Softwareproblemen bei der DB: Aufgrund einer ausgefallenen Sicherheitseinrichtung der Fahrzeugtypen ET 422 wurde für diese Fahrzeuge auf allen Linien ein Tempolimit verhängt, verbunden mit der Auflage, einen zweiten Triebwagenführer mitfahren zu lassen. Auf den Linien S1 und S5/S8 wurde statt mit den antriebsstarken ET 422 mit alten lokbespannten x-Wagen gefahren. Je nach Linie wirkten sich diese Maßnahmen sehr unterschiedlich auf die Pünktlichkeit aus. Ab September nimmt die Verspätungshäufigkeit wieder zu, obwohl der Herbst 2011 durch auffallend schönes und trockenes Wetter geprägt war. Die Begründung für Verspätungen der Züge (insbesondere Baureihe ET 425 bzw. ET 426, Linien RE8, RB33, RB42 und RB48) liefert das erneut vom EBA verhängte Tempolimit vom 15.09. bis zum 08.12.2011. ››

Durchschnittliche Verspätung je Fahrt in Minuten



Durchschnittliche Verspätung im VRR je Fahrt [in Minuten]



Obwohl in Tests ein ausreichend gutes Bremsverhalten seitens der DB nachgewiesen wurde, ist dem Antrag der DB, diese Herbstrestriktionen aufzuheben, bislang nicht entsprochen worden. Bei den S-Bahn-Fahrzeugen des Typs ET 423 (im VRR nur auf der S11 im Einsatz) wurde zusätzlich eine Besandungsanlage eingebaut und zugelassen, sodass hier das Tempolimit aufgehoben wurde. Dieser zusätzliche Einbau wird derzeit bei einem Fahrzeug des Typs ET 425 erprobt und bei erfolgreichem Abschluss der Testreihen soll ein weiterer Antrag ans EBA gestellt werden, um im kommenden Herbst wieder mit unverminderter Geschwindigkeit fahren zu dürfen.

Weiterhin ist der allgemeine Anstieg der Verspätungen auf starkes Störgeschehen wie z. B. vermehrte Personenunfälle in der dunkleren Jahreszeit zurückzuführen.

Pünktlichkeitsbewertung einzelner Linien

Die Linien RE1, RE6 und RE11 weisen im Jahr 2011 die größte durchschnittliche Verspätung von rund 2,8 Minuten je Fahrt auf. Auch die Linien RE7 mit 2,2 Minuten und RB59 mit 2,5 Minuten Verspätung im Durchschnitt sind auffällig häufig betroffen. Im Vergleich zum Vorjahr sind diese Werte zwar gesunken, aber das Pünktlichkeitsproblem der auf den Hauptachsen verkehrenden RE-Linien bleibt weiterhin bestehen und betrifft damit viele Fahrgäste. Die Pünktlichkeitswerte der Linie RE11 sanken durch indirekte Beeinflussungen: Beispielsweise verspäteten sich Fahrten, weil ein aufgrund von Baustellen verspäteter ICE in Dortmund Hbf vorgelassen werden musste. Bei der Linie RB59 wurde von Februar bis August 2011 der Bahnhof in Dortmund-Hörde umgebaut, Gleiswechsel und Kreuzungen haben deshalb die Pünktlichkeit stark beeinträchtigt.

Bei der Linie RB47 wurde im letzten Jahr wegen verschiedener Rahmenbedingungen und nicht vergleichbarer Daten zu den anderen Linien auf die Darstellung verzichtet. Im Jahr 2011 liegt der Pünktlichkeitswert der Linie im befriedigenden Bereich.

Die weiterhin verbesserten Werte im Vergleich zu 2010 im S-Bahn-Bereich lassen sich hauptsächlich auf den Einsatz der neuen Fahrzeuge des Typs ET 422 sowie die Linienoptimierung im Rahmen des S-Bahn-Konzeptes zurückzuführen (siehe auch Kapitel „Optimierte Betriebskonzepte“).

Unterschiedliches Ausmaß der Verspätungen

Je nach Produktgruppe zeigen sich unterschiedliche Ausmaße von Verspätungen. Die Tendenz bleibt jedoch mit einer Verbesserung der Werte zum Vorjahr gleich: Im RB-Bereich waren 61 % und bei der S-Bahn 55 % aller Fahrten absolut pünktlich (null Minuten verspätet), im RE-Bereich war dies nur bei 32 % aller Fahrten der Fall.

Besonders pünktlich fuhren Linien, die überwiegend separate Trassen nutzen und ungestört von Fern- und Güterverkehr die Strecke bedienen können: 91 % der Fahrten auf der Linie RB36 und 88 % der Linie RB45 wurden im Jahr 2011 absolut pünktlich gefahren, bei der S4 als wiederholt zuverlässigste S-Bahn steigerte sich der Wert von 87 % (2010) auf bemerkenswerte 95 %. Umgekehrt waren auf dicht befahrenen Haupttrassen nur 16 % aller Fahrten des RE1 und 19 % aller Fahrten des RE3 ohne Verspätung unterwegs.

Rund 16 % aller Fahrten wiesen bei den Linien RE1, RE11 und RB59 Verspätungen von über fünf Minuten auf.

Entropia - Fotolia

Verspätungen im Nahverkehr werden teilweise durch betrieblichen Vorrang für Fernverkehrszüge verursacht.

Prozentuale Verteilung der Verspätungen

Linie	Betreiber	pünktlich	>0 - 2 min	>2 - 5min	>5 - 10 min	>10 min
RE1	DB Regio	16 %	46 %	22 %	10 %	6 %
RE2	DB Regio - Wettbewerbslinie	40 %	25 %	24 %	7 %	4 %
RE3	eurobahn	19 %	64 %	13 %	3 %	1 %
RE4	DB Regio	12 %	57 %	22 %	6 %	3 %
RE5	DB Regio	36 %	35 %	18 %	7 %	4 %
RE6	DB Regio	21 %	45 %	21 %	7 %	6 %
RE7	DB Regio	37 %	33 %	17 %	8 %	5 %
RE8	DB Regio	32 %	48 %	13 %	4 %	3 %
RE10	NWB	61 %	20 %	13 %	4 %	2 %
RE11	DB Regio	17 %	42 %	25 %	11 %	5 %
RE13	eurobahn	21 %	57 %	16 %	4 %	2 %
RE14	NWB	50 %	25 %	17 %	6 %	2 %
RE16	Abellio Rail	53 %	30 %	12 %	4 %	1 %
RB27	DB Regio	25 %	53 %	14 %	5 %	3 %
RB31	NWB	73 %	10 %	11 %	4 %	2 %
RB33	DB Regio	47 %	41 %	8 %	3 %	1 %
RB35	DB Regio	53 %	19 %	18 %	7 %	3 %
RB36	NWB (Vorjahr: PEG)	91 %	6 %	2 %	1%	0 %
RB37	DB Regio	39 %	26 %	28 %	6 %	1 %
RB38	DB Regio	35 %	39 %	20 %	5 %	1 %
RB39	DB Regio	81 %	11 %	7 %	1 %	0 %
RB40	Abellio Rail	68 %	23 %	8 %	1 %	0 %
RB42	DB Regio - Wettbewerbslinie	25 %	46 %	21 %	6 %	2 %
RB43	NWB	83 %	9 %	5 %	2 %	1 %
RB44	NWB (Vorjahr: PEG)	74 %	19 %	4 %	2 %	1 %
RB45	NWB	88 %	4 %	5 %	2 %	1 %
RB46	Abellio Rail	76 %	13 %	9 %	2 %	0 %
RB47	DB Regio	75 %	13 %	10 %	1 %	1 %
RB48	DB Regio	59 %	19 %	13 %	6 %	3 %
RB50	eurobahn	73 %	9 %	11 %	4 %	1 %
RB51	PEG	68 %	15 %	11 %	4 %	2 %
RB59	eurobahn	22 %	27 %	36 %	11 %	4 %
RB91	Abellio Rail	75 %	10 %	11 %	3 %	1 %
S1	DB Regio	51 %	35 %	9 %	3 %	2 %
S2	DB Regio	50 %	40 %	8 %	2 %	0 %
S3	DB Regio	65 %	26 %	7 %	1 %	1 %
S4	DB Regio	95 %	3 %	2 %	0 %	0 %
S5/S8	DB Regio	40 %	46 %	11 %	2 %	1 %
S6	DB Regio	43 %	34 %	16 %	5 %	2 %
S68	DB Regio	43 %	23 %	24 %	8 %	2 %
S9	DB Regio	62 %	26 %	8 %	3 %	1 %
S11	DB Regio	50 %	28 %	16 %	4 %	2 %
S28	Regiobahn	51 %	43 %	5 %	1 %	0 %
ø RegionalExpress im VRR		32 %	41 %	18 %	6 %	3 %
ø RegionalBahn im VRR		61 %	21 %	13 %	4 %	1 %
ø S-Bahn im VRR		55 %	30 %	11 %	3 %	1 %

Zugausfälle

Zwischen den Verkehrsunternehmen und dem VRR wurden folgende Umstände als Zugausfall definiert:

- Komplettausfall einer Fahrt von der Start- bis zur Endhaltestelle
- Teilweiser Ausfall einer Fahrt ab einer Unterwegs-Haltestelle
- Umleitung einer Fahrt über nicht fahrplangemäße Haltestellen und/oder Ausfall von geplanten Halten
- Verspätung über Takt: die eigentliche Fahrt wird durch die nächste im Fahrplan vorgesehene Fahrt ersetzt

Es wird unterschieden zwischen vorhersehbaren und unvorhersehbaren Ausfällen. Die EVU haben keine direkte Einflussmöglichkeit auf die Quote der vorhersehbaren Zugausfälle, da die Ursachen von den Infrastrukturbetreibern abhängen: z. B. durch Baustellen bzw. Arbeiten an Gleisen, Weichen, Stellwerken, Bahnhöfen. Von DB Netz werden seit 2007 in vermehrtem Umfang Baumaßnahmen zur Verbesserung der Infrastruktur durchgeführt, die langfristig der Stabilisierung des Fahrbetriebes dienen. 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 verursacht.

Mehr Ausfälle bei RB und S-Bahnen durch Baumaßnahmen

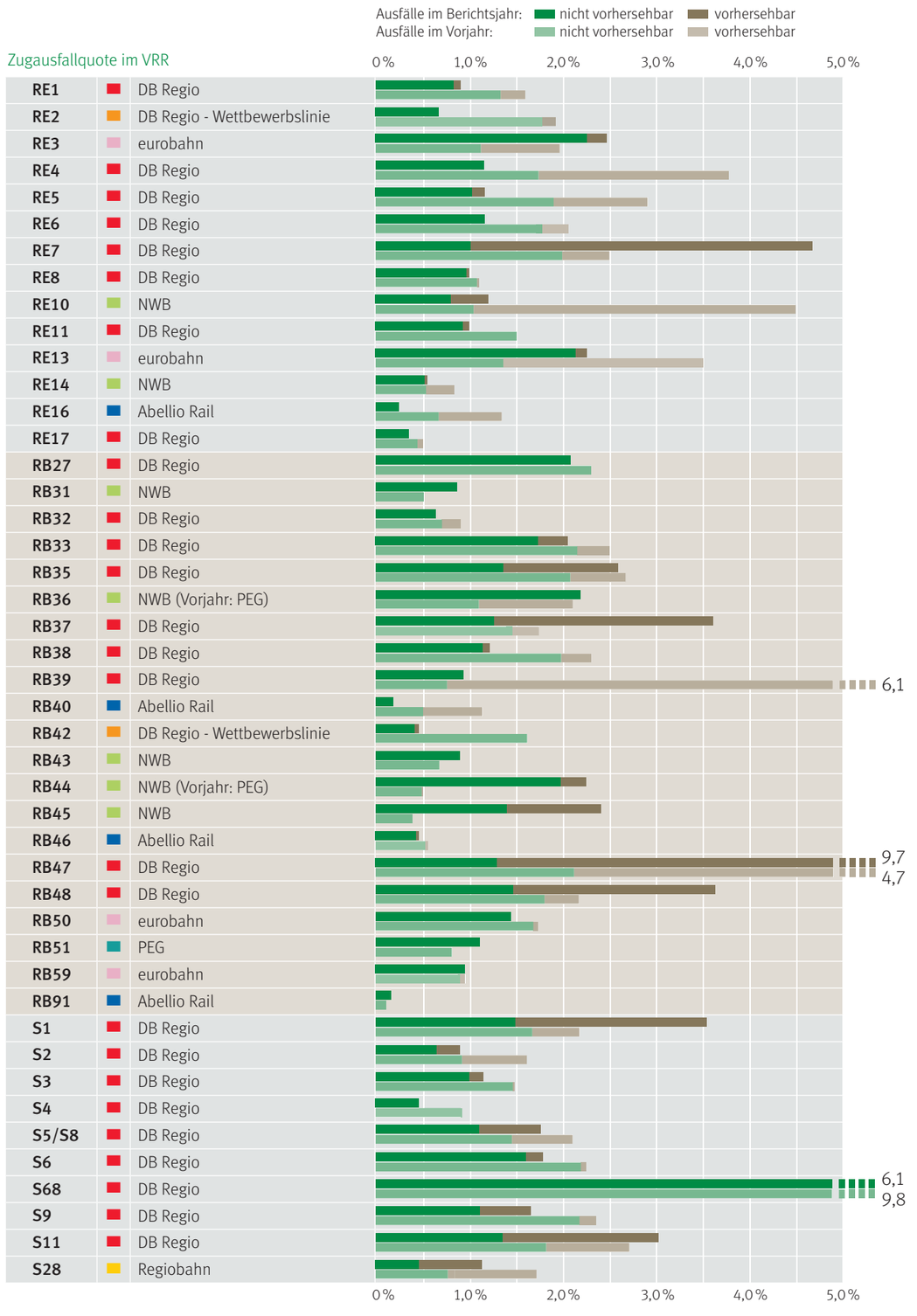
Die Tendenz des Vorjahres, dass die Quote an Zugausfällen durch Baumaßnahmen zunahm, verstärkt sich im Jahr 2011 bei den RB- und S-Bahn-Linien mit einer Steigerung von über 50 %. Die baustellenbedingte Ausfallquote liegt damit im RB-Bereich bei 1,8 %, bei den S-Bahnen bei 0,8 %. Im RE-Bereich sank die Quote von 1,2 % (2010) auf 0,4 %.

Quote der unvorhersehbaren Ausfälle sinkt, aber dennoch höher als in 2009

Nach dem katastrophalen Winter sowie zwei Monaten mit starken Orkanschäden im Jahr 2010, wodurch der Anteil an unvorhersehbaren Ausfällen drastisch anstieg, sinkt die Quote im aktuellen Jahr 2011 wieder ab. Zieht man jedoch einen Vergleich zwischen 2011 und dem Jahr 2009, das ebenfalls keine nennenswerten Witterungsereignisse mit sich brachte, sind die Ausfallquoten (durch unvorhersehbare Ereignisse) nur bei den S-Bahn-Linien zurückgegangen (um 60 %). Bei den übrigen Produktgruppen stieg die Quote um 26 % (RE) bzw. um 38 % (RB) an. Im Jahr 2011 liegen damit alle drei Produktgruppen gemeinsam bei einem gleichen Wert von 1,2 % für nicht vorhersehbare Ausfälle.

Ausgefallene Zugkilometer, die durch Ersatzzüge ersetzt wurden, fließen nicht in die nachfolgenden Abbildungen ein, da die Mobilität der Kunden auf gleichem Qualitätsniveau gewährleistet bleibt.

Durch Baumaßnahmen bedingte Ausfälle nahmen bei den RB- und S-Bahnen zu.



Jahreszeitliche Schwankungen bei unvorhersehbaren Ausfällen im RB-Bereich

Analog zum Jahresverlauf der durchschnittlichen Verspätungen je Fahrt wird auch bei Betrachtung der Quote der unvorhersehbaren Ausfälle deutlich, welche Monate für einen schlechten Jahreswert verantwortlich sind. Im Jahr 2011 ließ der September die Ausfallquote besonders bei den Regionalbahnen auf überdurchschnittliche 2,3 % ansteigen. Neben Personalproblemen bei der Eurobahn und der Nordwestbahn entgleiste an einem Wochenende ein Güterzug in Oberhausen-Sterkrade, sodass die Strecken der Linien RB33 und RB35 nicht bedient werden konnten. Aber auch die S-Bahnen waren an diesem Wochenende betroffen. Ein DB-Bauzug blockierte (ungeplant) eine Weiche, wodurch die Linie S3 nur bis Essen Hbf gefahren wurde. Für schlechte Monatswerte im Februar und März sorgten ungeplante Zugausfälle, die durch einen Lokführerstreik verursacht wurden.

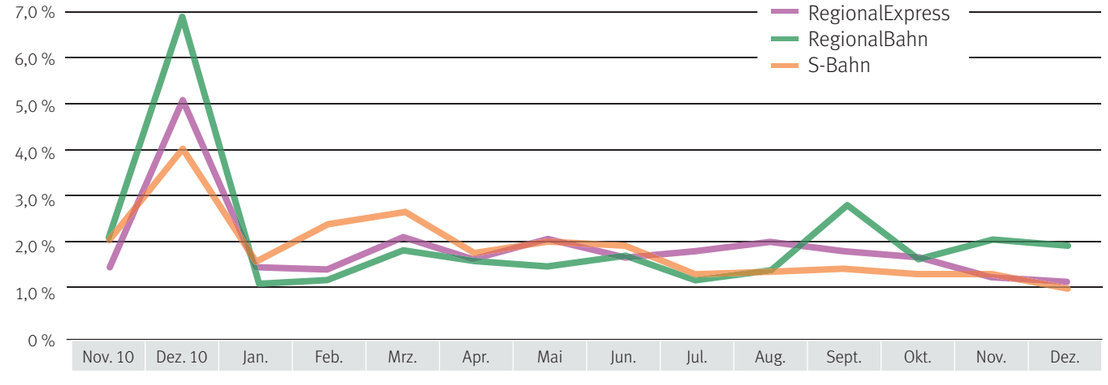
Anders als in den Vorjahren bleibt der November 2011 unauffällig. Da in diesem Monat extrem trockenes Wetter mit sehr vielen Sonnentagen herrschte, gab es keine nennenswerte Herbstproblematik mit Schmierfilmbildung und daraus resultierenden Unregelmäßigkeiten. Lediglich bei der RB47 kam es an zwei Tagen im November aufgrund von Schmierfilmbildung teilweise zu Komplettausfällen.

Hohe Ausfallquote bei bestimmten Linien

In der Einzelbetrachtung fallen einige Linien auf, die eine im Vergleich zum Vorjahr hohe Quote an unvorhersehbaren Ausfällen aufweisen. Auffällig sind die Linien RE3 und RE13 des Maas-Rhein-Lippe-Netzes (eurobahn): Über das ganze Jahr fielen immer wieder Fahrten aus, da die Personaldecke bei den Triebfahrzeugführern sehr dünn war. Erhöhte Krankenstände sowie der Mangel an einer ausreichenden Anzahl von Triebfahrzeugführern mit der benötigten niederländischen Zulassung verschlimmerten den Engpass. Bei den Linien der NWB gab es im Vergleich zum Vorjahr teilweise erhebliche Anstiege der Quoten für unvorhersehbare Ausfälle. Zum einen war auch die NWB vom branchenweiten Mangel an Triebfahrzeugführern betroffen. Aber auch zahlreiche Ersatzfahrzeuge für das Niers-Rhein-Emscher-Netz mit zusätzlich notwendiger Ausbildung der Triebfahrzeugführer und die außergewöhnlich hohe Schadanfälligkeit von Triebwagen, die bis Mitte Dezember 2011 auf der Linie RB43 verkehrten, haben die Quote bei der gesamten NWB stark negativ beeinflusst.

Obwohl sich die Quote im Vergleich zum Vorjahr verbessert hat, schneidet weiterhin die S68 extrem schlecht ab (im Schnitt fielen etwa 6,1 % der Fahrten nicht vorhersehbar aus). Diese Linie verkehrt nur zu den Hauptverkehrszeiten und verstärkt die Äste der S6 und S8 nach Langenfeld und Wuppertal-Vohwinkel zum 10-Minuten-Takt. Bei Fahrzeug- oder Personalproblemen seitens DB Regio wird diese Linie zum Teil eingestellt, um auf den übrigen Linien den Verkehr sicherzustellen. Auch bei Problemen an der Infrastruktur wird die Linie zum Teil eingeschränkt bedient, um die Verkehrssituation im hochbelasteten Knoten Düsseldorf etwas zu entspannen. Hier herrscht dringender Handlungsbedarf insbesondere seitens DB Regio, um die unzumutbaren Zustände für die Fahrgäste auf den Relationen von Düsseldorf nach Langenfeld und Wuppertal-Vohwinkel zu verbessern.

Unvorhersehbare Ausfälle



Optimierte Betriebskonzepte

S-Bahn-Konzept (DB)

Bereits im letzten Qualitätsbericht konnten deutliche Verbesserungen im S-Bahn-Bereich dokumentiert werden. Seit Dezember 2010 sind nun alle 84 neuen Fahrzeuge des Typs 422 im Einsatz und sorgen auf den Linien S1, S2, S3, S4, S5, S8 und S9 für ein bei der S-Bahn Rhein-Ruhr bisher unbekanntes Maß an Qualität. Auf der Linie S11 fahren schon seit einigen Jahren die modernen Fahrzeuge des Typs 423. Lediglich die Linien S6 und S68 werden weiterhin mit den älteren x-Wagen befahren, wobei die Linie S6 im Dezember 2014 auf moderne Fahrzeuge umgestellt werden soll.

Spürbare Entspannung im Raum Düsseldorf

Vergleicht man die Pünktlichkeitsdaten des Jahres 2008 (als noch alte Fahrzeuge eingesetzt wurden) mit den Daten des Jahres 2011 (als zum Großteil schon Neufahrzeuge im Einsatz waren), fällt auf, dass sich die Pünktlichkeitswerte, gemessen in durchschnittlicher Verspätung je Fahrt, teils erheblich verbessert haben. Diese Steigerung geht unter anderem auf die fahrdynamischen Eigenschaften der ET 422 zurück: Kleinere Verspätungen können durch die stärkere Motorisierung und das bessere Beschleunigungsvermögen aufgeholt werden.

Aber auch das neue S-Bahn-Konzept im Raum Düsseldorf trägt dazu bei, dass sich die Linien gegenseitig weniger behindern und diese stark belastete Region pünktlich durchqueren können.

Durchschnittliche Verspätung je Fahrt der S-Bahn-Linien

	2008	2011	Veränderung zu 2008
seit 2008 sukzessive mit Neufahrzeugen ausgestattete Linien	1,78 Min.	0,65 Min.	173 %
übrige Linien (S6, S11, S68)	1,34 Min.	1,38 Min.	-3 %

Die Linie S4, die bereits in den Vorjahren die pünktlichste S-Bahn im VRR war, konnte mit der Umstellung auf die neuen Fahrzeuge die durchschnittlichen Verspätungsminuten von einem sehr guten Wert (2010: 0,4) auf jetzt 0,1 durchschnittliche Verspätungsminuten je Fahrt noch einmal erheblich verbessern. Ehemals hoch verspätete Abschnitte (früher S7, heute S1) zwischen Düsseldorf und Solingen weisen mittlerweile ebenfalls eine durchschnittliche Verspätung von weniger als einer Minute je Fahrt auf.

Spürbar gestiegene Qualität bei den neuen S-Bahn-Fahrzeugen des Typs ET 422.

Quote der unvorhersehbaren Ausfälle ist weiter rückläufig

Beim Vergleich der Quoten für unvorhersehbare Ausfälle fällt ein starker Rückgang zwischen den Jahren 2008 und 2011 auf. Im Mittel gehen diese Ausfälle um rund 64 % bei allen S-Bahn-Linien zurück. Der Grund liegt u. a. in einem allgemein stabileren Fahrplangefüge: Durch Reduzierung der extremen Verspätungen wurden anfällige Linien nicht mehr vor Erreichung des Fahrtziels gebrochen und vorzeitig gewendet. Die so reduzierten Teilausfälle tragen somit zur Verminderung der Ausfallquote bei. Zu beachten ist, dass die Linie S68 in dieser Betrachtung aus den im Kapitel „Zugausfälle“ ausführlich genannten Gründen nicht berücksichtigt wurde.

Mittelwerte der S-Bahn-Linien: Ausfallquote (unvorhersehbar)

	2008	2011	Verbesserung zu 2008
alle Linien	1,94 %	1,19 %	64 %

Die Verbesserungen zum Jahr 2008 wären noch positiver ausgefallen, hätte nicht im Frühjahr aufgrund der Softwareprobleme bei den Fahrzeugen des Typs ET 422 (siehe Kapitel Pünktlichkeit) ein zeitweise eingeschränkter Betrieb stattgefunden. Insgesamt belegen sowohl die objektiv gemessenen Werte als auch der subjektive Eindruck der Fahrgäste, dass der Einsatz der neuen S-Bahn-Fahrzeuge das erhoffte Ziel der spürbaren Qualitäts- und Attraktivitätssteigerung voll und ganz erreicht hat.

RE-Konzept (DB)

Neben dem neuen S-Bahn-Konzept zum Fahrplanwechsel im Dezember 2009 wurde im Dezember 2010 im VRR und den angrenzenden Kooperationsräumen ein neues RE-Konzept umgesetzt. Während sich das Konzept bereits in den Kundenzufriedenheitswerten auf der Linie RE1 positiv niederschlägt, ist es für objektive Aussagen im Rahmen dieses Qualitätsberichtes noch zu früh. Die Maßnahmen wurden weitgehend erst sukzessive im Jahr 2011 umgesetzt. Dazu gehören die zusätzlichen Doppelstockwagen auf den Linien RE1, RE2 und RE5 ebenso wie die modernisierten Fahrzeuge des Typs ET 425 für die Linie RE11. Problematisch ist zur Zeit, dass die umgebauten Lokomotiven für die Linien RE1, RE2, RE5 und RE6, die dort durch eine bessere Beschleunigung für höhere Pünktlichkeit sorgen sollen, zurzeit noch nicht durch das EBA zugelassen sind.

Zusätzliche Doppelstockwagen im Rahmen des RE-Konzeptes sorgen für zufriedenere Fahrgäste.

Zustand der Fahrzeuge

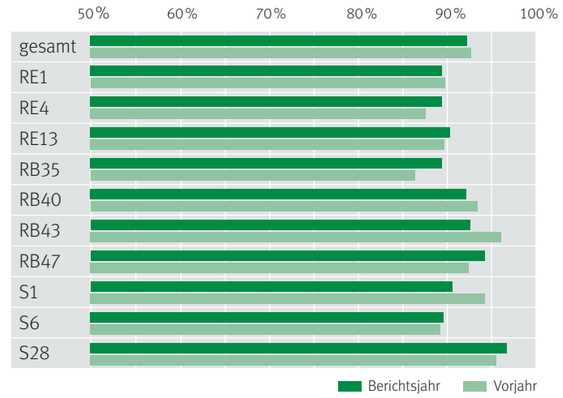
Die Qualität der Fahrzeuge wird von Profitestern überprüft und umfasst die Messkriterien „Sauberkeit“, „Funktion und Beschaffenheit der Einrichtungen im Zug“ sowie „Graffiti“.

Fahrzeugtypen und Reinigungsintervalle geben den Ausschlag

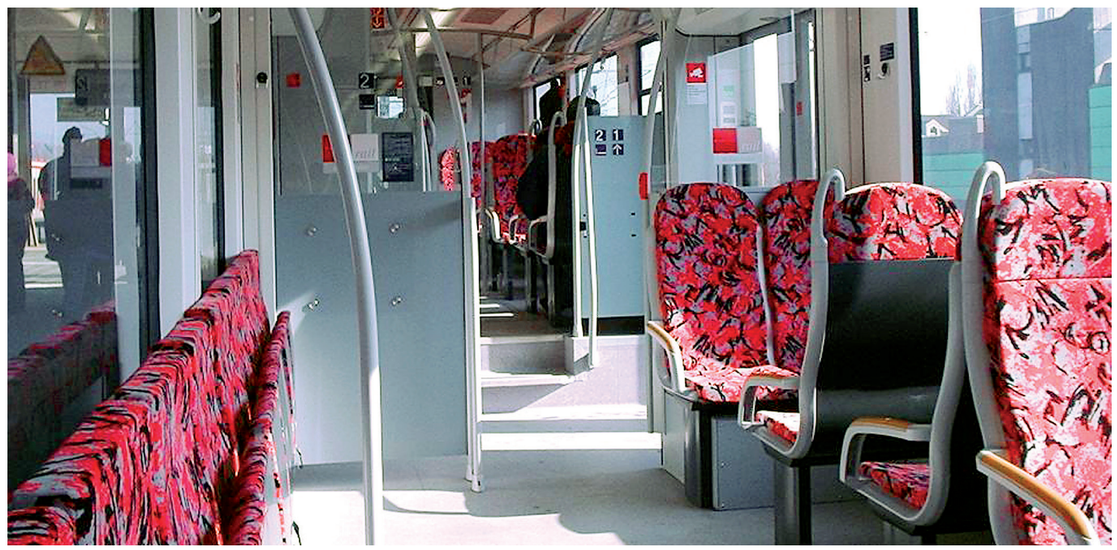
Der Erreichungsgrad über alle Linien und Produktgruppen ist nahezu konstant geblieben: im Vorjahr wurden 92,8 % und im Jahr 2011 92,2 % erreicht. Die Werte bei den RB- und RE-Linien haben sich leicht verbessert (um jeweils ca. 0,3 %), die S-Bahn-Werte haben sich um knapp einen Prozentpunkt verschlechtert. Bei den S-Bahn-Linien wurde der Wert vor allem aufgrund des zwischenzeitlichen Einsatzes der x-Wagen auf einigen Linien (bedingt durch Softwareprobleme bei den Fahrzeugen der Baureihe ET 422) negativ beeinflusst. Wie auch schon in den Vorjahren führten vor allem defekte Toiletten, aber auch Scratchings auf den Scheiben sowie die mangelnde Sauberkeit der Scheiben zu Abwertungen in diesem Qualitätsstandard. Die Maßnahmen der EVU (beispielsweise neue Scheiben mit Anti-Scratching-Folie anzubringen) zeigen demnach noch keine signifikante Wirkung. Lediglich bei der S28 ist deutlich erkennbar, dass durch den konsequenten Austausch von zerkratzten Scheiben die ohnehin guten Werte noch weiter verbessert werden konnten. Durch Umstellungen der Reinigungsprogramme und -intervalle konnten sich die Werte der Linie RB47 (DB Regio) trotz des Einsatzes von Altfahrzeugen des Typs VT 628 verbessern. Dem gegenüber haben sich die Werte bei der Linie RB43 (NWB) durch den unfallbedingten Fahrzeugtausch auf Gebrauchtfahrzeuge vom Typ VT 628 deutlich verschlechtert.

In der folgenden Grafik sind die Erfüllungsgrade ausgewählter Linien beispielhaft dargestellt:

Fahrzeugzustand beispielhaft ausgewählter Linien



Großer Zusammenhang zwischen Neufahrzeugen und guten Werten für den Standard „Zustand Fahrzeuge“.



Zugbildung und Sitzplatzverfügbarkeit

Der VRR bestellt bei den EVU für jede Fahrt eine bestimmte Zugbildung/Behängung, die teilweise über die ganze Betriebszeit gleichbleibend ist, wie beispielsweise beim RE1 mit sechs Doppelstockwagen. Abweichend wird bei anderen Linien, z. B. beim RE14, in der Hauptverkehrszeit eine Doppeltraktion VT643 (Talent) und in der Schwachverkehrszeit eine Einfachtraktion eingesetzt.

Die EVU melden in den monatlichen Liefernachweisen jede abweichende Behängung, wenn also der tatsächlich eingesetzte Zug nicht den bestellten Anforderungen genügt. Dies kann eine reduzierte Anzahl von Wagen oder ein anderer Fahrzeugtyp sein. Die Richtigkeit der Liefernachweise wird in der QUMA-Datenbank mit den VRR-Profitester-Erhebungen abgeglichen und auf Plausibilität geprüft.

Fehlbehängungsquote erneut leicht gesunken

Insgesamt sank im Vergleich zum Jahr 2010 die Fehlbehängungsquote von 0,9 % auf 0,7 %. Damit wurden 25 Linien zu 99,5 % oder mehr wie bestellt gefahren.

Zusätzlich zu den Liefernachweisdaten über die Soll-Ist-Abweichungen bei der Behängung, erhält der VRR aus der Kundenbefragung Informationen über die Zufriedenheit der Fahrgäste mit der Sitzplatzverfügbarkeit. Fahrgäste sind zum Beispiel unzufrieden, wenn ein Zug mit weniger Wagen als gewöhnlich verkehrt. Auch extrem hohe Auslastungen wie auf der Hauptachse Dortmund – Essen – Duisburg – Düsseldorf in der HVZ haben negative Auswirkungen auf die Zufriedenheitswerte.

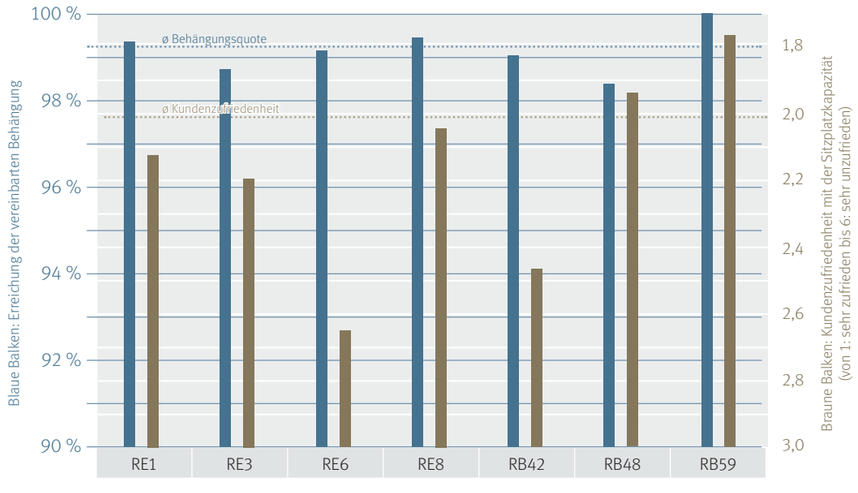
In der nebenstehenden Grafik wird beispielhaft für ausgewählte Linien dargestellt, zu welchem Prozentsatz im Jahr 2011 die Zugbildung korrekt erfolgte und wie zufrieden die Kunden dieser Linien mit der Sitzplatzverfügbarkeit waren.

Zusätzliche Behängung steigert Kundenzufriedenheit

Wie im Vorjahr verkehrten die Linien RE1 und RE8 in den meisten Fällen mit der vertraglich vereinbarten Behängung. Die Kunden sind jedoch bei der RE8 wie im Vorjahr sehr unzufrieden mit der Sitzplatzverfügbarkeit, da die Linie in der Hauptverkehrszeit stark ausgelastet ist. Bei der RE1 steigert sich im Gegensatz dazu der Kundenzufriedenheitswert um nennenswerte 0,7 Bewertungspunkte. Die Fahrgäste bewerten damit den zusätzlichen Wagen, der vom VRR bestellt und im Rahmen des RE-Konzeptes vom Land mitfinanziert wurde, sehr positiv. Trotzdem hat der Wert der Linie im Vergleich zu anderen noch Potenzial zur Verbesserung. Nicht immer ist der Einsatz von zusätzlichen Wagen aufgrund z. B. fehlender Bahnsteiglängen oder mangelnder Finanzmittel möglich. Letzteres ist dann der Fall, wenn die Sitzplatzverfügbarkeit, nur bei wenigen Fahrten während der HVZ auf einem kurzen Streckenabschnitt unzureichend ist.

Beispielhaft ist in der Grafik mit der RB59 eine Linie dargestellt, die sowohl immer in der richtigen Behängung verkehrt als auch eine sehr hohe Kundenzufriedenheit bei der Sitzplatzverfügbarkeit aufweist. Bei der Linie RB48 wurde die vertraglich vereinbarte Zugbildung des Öfteren nicht eingehalten, dennoch sind die Fahrgäste recht zufrieden.

Quote der Zugbehängung und deren Auswirkung auf die Kundenzufriedenheit



Lautsprecheransagen in den Fahrzeugen sind wichtig für den Fahrgast.

Fahrgastinformation im Regelbetrieb

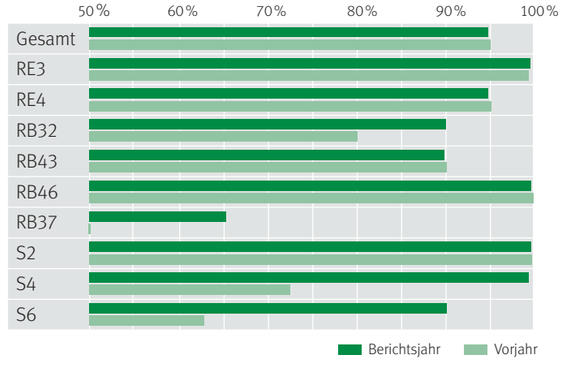
Dieser Qualitätsstandard wird über die Messkriterien Fahrtzielanzeiger, Lautsprecheransagen, Fahrgastinformationssystem (FIS) und Liniennetzplan durch VRR-Profitester ermittelt. Alle diese Bestandteile und so auch die erreichten Werte können durch das jeweilige EVU direkt beeinflusst werden. Über alle Linien und alle Produktgruppen betrachtet, hat sich der Erfüllungsgrad dieses Qualitätsstandards von 95,1 % im Jahr 2010 auf 94,5 % im Jahr 2011 leicht verschlechtert.

Lautsprecherdurchsagen erfolgen mittlerweile vertragskonform

Die Lautsprecheransagen im Regelbetrieb in den Fahrzeugen (beispielsweise Haltestellenansagen und Ansage der Ausstiegsseite) haben sich im Jahr 2011 mit 97,7 % wie im Vorjahr (2010: 95,6%) noch einmal verbessert. Lediglich bei einer Linie (RB37) sind die Werte bei diesem Qualitätsstandard auf einem nicht zufriedenstellenden Niveau (46,4%). Bei der Linie RB32 hat sich der Wert deutlich um 30 Prozentpunkte auf 80,6 % gesteigert, da im Vorjahr fast keine Durchsagen erfolgten. Auf allen übrigen Linien werden die Ansagen laut Profitester-Ergebnissen nahezu durchgehend ausgeführt.

Wie auch schon im vergangenen Jahr kann man anhand der Werte der S-Bahn-Linien S2 und S4 (ET 422) gegenüber der Linie S6 (x-Wagen) einen deutlichen Qualitätssprung durch den Einsatz von Neufahrzeugen und der damit verbundenen Automatisierung der Fahrgastinformation ablesen. Darüber hinaus führten vor allem veraltete oder nicht vorhandene Liniennetzpläne in den Zügen zu Abzügen im Bereich Fahrgastinformation im Regelbetrieb.

Fahrgastinformation im Fahrzeug (Regelbetrieb)



Fahrgastinformation im Störungsfall

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

Qualitätsstandard auf mittlerem Niveau angekommen

Die nachfolgende Abbildung mit ausgewählten Netzen zeigt, dass sich die Werte seit 2004 kontinuierlich gesteigert haben. Der stärkste Anstieg im Durchschnitt über alle Linien war in den Jahren 2004 bis 2006 zu verzeichnen, anschließend verringert sich der Anstieg. Im aktuellen Jahr konnten sich fast alle Netze noch einmal leicht bei den Kundenzufriedenheitswerten steigern.

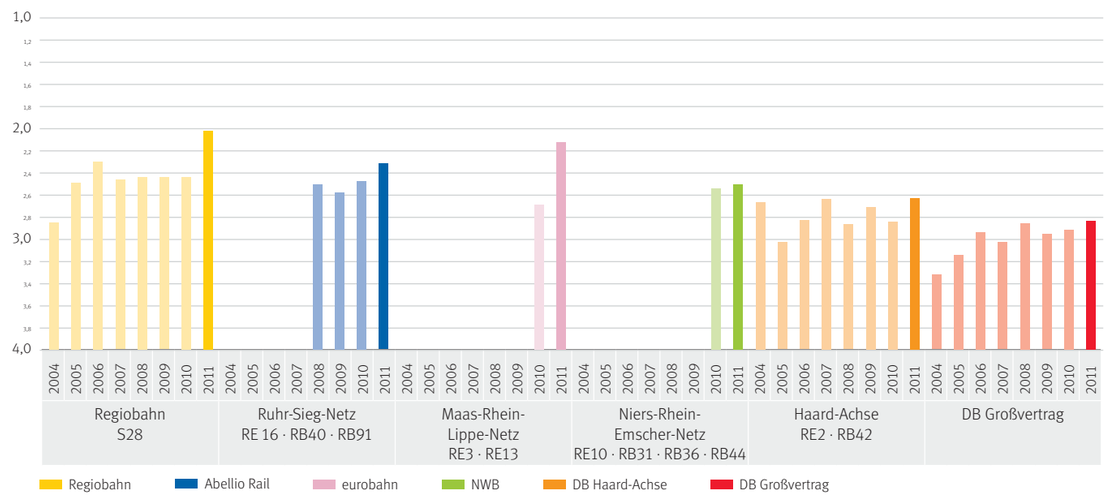
Die Linien der DB Regio im Großvertrag konnten sich zum Vorjahr um gute 0,1 Bewertungspunkte verbessern, das im Wettbewerb gewonnene Haard-Achse-Netz sogar um 0,2 Punkte. Die auffälligste Steigerung in den Zufriedenheitswerten wurde im Maas-Rhein-Lippe-Netz (eurobahn) mit einer Verbesserung um mehr als einen halben Bewertungspunkt verzeichnet.

Die größte Zufriedenheit mit der „Fahrgastinformation im Störungsfall“ wird auf den Linien RE3, RE13, RB40 mit Werten um 2,15 gemessen bzw. bei der S28 (Regiobahn) mit 2,05 Punkten.

Die größte Unzufriedenheit äußern die Kunden auf der S6 wie im Vorjahr mit 3,2 Notenpunkten sowie auf den Linien RE6, RB38 und S1 mit Noten um 3,1.

Der Fahrgast erwartet im Störungsfall zeitnahe Informationen.

Zufriedenheit mit der Fahrgastinformation im Störungsfall [von 1: sehr zufrieden bis 6: sehr unzufrieden]



Zugbegleitpersonal und Sicherheitsempfinden

Die Qualität des Zugbegleitpersonals wird einerseits durch die VRR-Profitester, andererseits durch regelmäßige Befragungen der Nahverkehrskunden erhoben. Gegenstand beider Erhebungen sind qualitative Aspekte, wie etwa ein freundliches und kompetentes Auftreten oder ein gepflegtes Erscheinungsbild des Zugbegleitpersonals.

Profitester und Kunden sehr zufrieden mit Zugbegleitpersonal

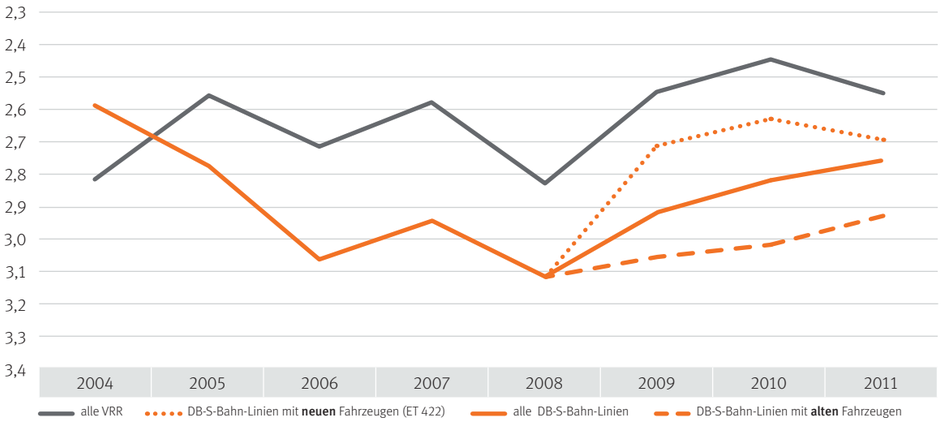
Das Gesamtergebnis der Profitester für alle EVU bezüglich des Qualitätsstandards „Personal im Zug“ liegt auch im Jahr 2011 unverändert auf einem sehr hohen Niveau. In allen drei Teilbereichen „Aktivität des Personals“, „Erscheinungsbild“ sowie „Auftreten und Verhalten“ wurde bei Werten zwischen 98 % und 100 % ein mehr als zufriedenstellendes Ergebnis erreicht. Dies wird durch die Kundenzufriedenheitsbefragungen bestätigt. Über alle Linien verbesserte sich die von den Fahrgästen vergebene Note von 2,13 (2010) auf 2,08. Bei den Linien RE2 und S2 (beide DB Regio) wurden die Werte sogar um erfreuliche 0,4 Notenpunkte gesteigert und liegen damit bei 1,78 (RE2) bzw. 1,89 (S2) Punkten.

Im Rahmen der regelmäßigen Kundenzufriedenheitsmessung wird auch das subjektive Sicherheitsempfinden der Fahrgäste erfragt. Dieses wird durch den Einsatz von Zugbegleitpersonal, aber auch durch das Fahrgastaufkommen, die Art und technische Ausstattung des Fahrzeugs und weitere Faktoren wie zum Beispiel die Jahreszeit beeinflusst. Da es hierbei starke tageszeitliche Unterschiede gibt, wird nach dem „Sicherheitsempfinden tagsüber“ und dem „Sicherheitsempfinden abends/nachts“ differenziert. Bei der Linie S6, die noch mit alten Fahrzeugen fährt und nicht so gut abschneidet, wird künftig ab 18 Uhr eine 100 %-Betreuung durch Sicherheitspersonal in zweier Teams eingeführt.

Sicherheitsempfinden der Kunden variiert je nach Tageszeit und Produktgruppe

Im Allgemeinen wird deutlich, dass das Sicherheitsempfinden wie im Vorjahr tagsüber mit einem Mittelwert von 1,7 relativ hoch ist. Dahingegen fällt das „Sicherheitsempfinden abends/nachts“ mit einem Mittelwert von 2,55 (Vorjahr: 2,45) deutlich schlechter aus. Weiterhin fühlen sich die Fahrgäste in der Produktgruppe der S-Bahn-Linien mit im Mittel 2,73 Notenpunkten am wenigsten sicher, der Abstand zu den RE-Linien (durchschnittlich 2,61 Punkte) hat sich aber nicht zuletzt durch den Einsatz neuer S-Bahn-Fahrzeuge und die Optimierung im Einsatzkonzept der Sicherheits- und Servicekräfte angenähert. Die besten Ergebnisse liefern im Jahr 2011 einige Linien der NWB: die RE14 und RB44 mit Noten um 2,0, im Fall der RB43 (1,8) und RB45 (1,6) attestiert der Fahrgast sogar ein sehr gutes abendliches bzw. nächtliches Sicherheitsempfinden, allerdings gilt zu beachten, dass auf diesen Linien die letzten Fahrten noch vor Mitternacht enden.

Zufriedenheit mit dem Sicherheitsempfinden abends/nachts nach Fahrzeugtyp auf S-Bahn-Linien [von 1: sehr sicher bis 6: sehr unsicher]



Kundenzufriedenheit

Die nachfolgende Tabelle zeigt die Zufriedenheit der Fahrgäste mit den einzelnen EVU im Jahr 2011. Hierzu wurde der Mittelwert der Kundenzufriedenheit über die abgefragten Qualitätsstandards jeder Linie eines Teilnetzes ermittelt. Darüber hinaus wurden die Fahrgäste nach ihrer Gesamtzufriedenheit mit der Linie befragt.

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.

Wettbewerbslinien punkten

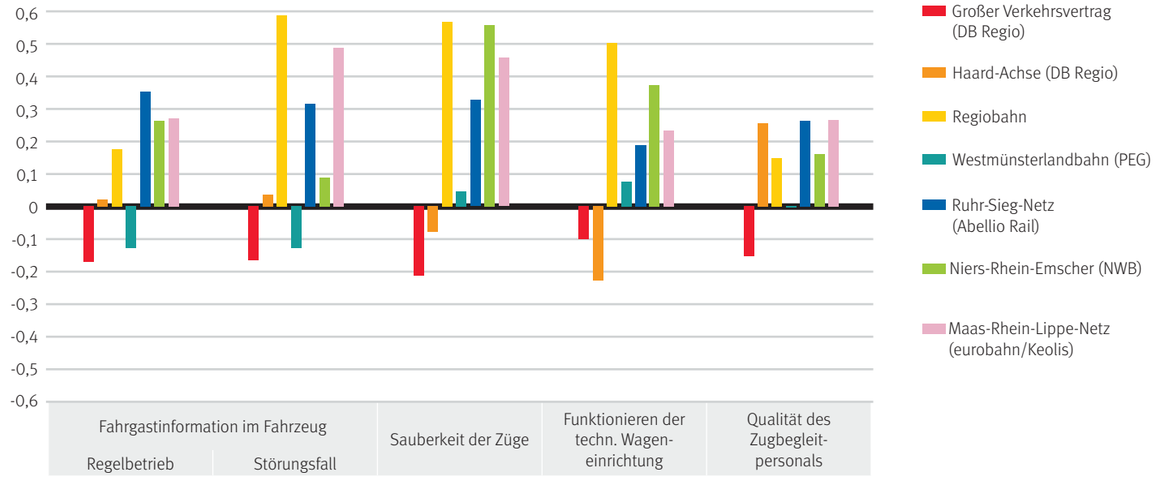
Im Allgemeinen liegt die Zufriedenheit der Fahrgäste mit den von DB Regio betriebenen Linien unter dem Durchschnitt aller VRR-Linien. Die im Wettbewerb gewonnen Linien der DB schneiden zwar meist besser ab, dennoch sind Unterschiede zu den Privatbahnen zu erkennen. Die in der obigen Tabelle rot markierten Werte stellen den schlechtesten Wert dar, grün markierte den besten.

Neu ist im Jahr 2011 zu beobachten, dass die Qualität der Fahrgastinformation in den Fahrzeugen bei der PEG merklich nachgelassen hat. Im Vorjahr lagen die Werte im Schnitt um 0,4 Notenpunkte höher. Da das EVU zum Fahrplanwechsel im Dezember 2011 den Standort NRW wegen Auslaufen der Verkehrsverträge verlassen hat, könnte ein Zusammenhang zum deutlichen Qualitätseinbruch bestehen. Ein Weiteres Augenmerk ruht auf der eurobahn: Im aktuellen Jahr konnte das Unternehmen die Kunden durchaus von sich überzeugen und im Schnitt fielen die Bewertungen um 0,2 Punkte besser aus als im Vorjahr. Insbesondere die Fahrgastinformation im Störungsfall wurde um eine halbe Note besser beurteilt.

Die Abbildungen auf Seite 21 zeigen die Bandbreite der Kundenbewertung für verschiedene Qualitätskriterien. Zunächst wurde der Mittelwert der Kundenzufriedenheit für jeden Qualitätsstandard über alle im VRR verkehrenden Linien gebildet (schwarze Null-Linie). Die farbigen Balken zeigen die Kundenzufriedenheit bei einer Auswahl von im Wettbewerb vergebenen Liniennetzen und deren Abweichung vom Mittelwert. Positive Werte (Skalenabschnitt 0 bis +0,6) zeigen, dass ein Netz von den Fahrgästen überdurchschnittlich gut bewertet wird, negative Werte (Skalenabschnitt 0 bis -0,6) zeigen, dass ein Liniennetz überdurchschnittlich schlecht bewertet wird.

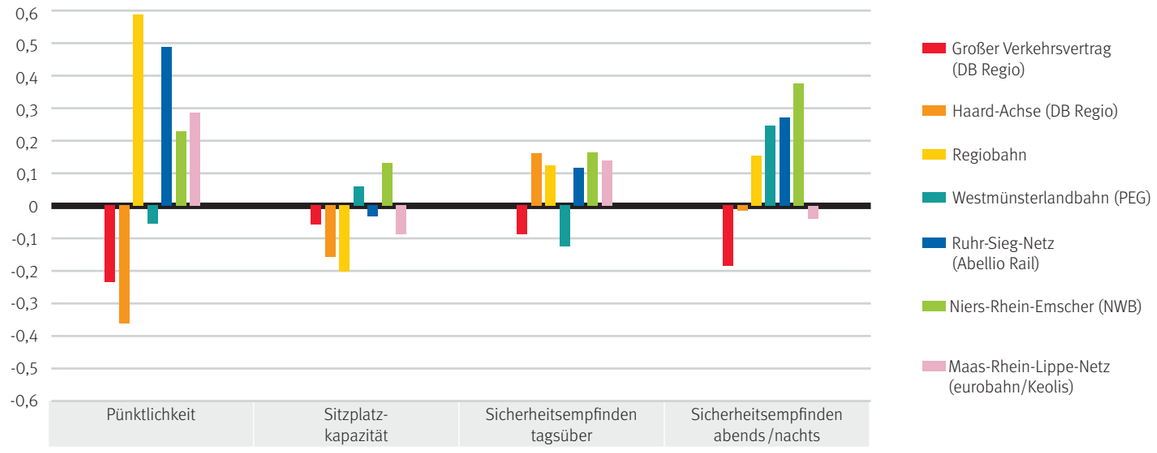
Diese Darstellung erlaubt eine schnelle Beurteilung, wie die Zufriedenheit der Fahrgäste mit dem jeweiligen Liniennetz im Vergleich zum VRR-Durchschnitt zu sehen ist. Die Auswahl der dargestellten Teilnetze umfasst sowohl neu in Betrieb genommene (Niers-Rhein-Emscher-Netz) als auch lange im Betrieb befindliche Liniennetze (Haard-Achse). Hierbei wird nach von den EVU leicht zu beeinflussenden und weniger leicht zu beeinflussenden Kriterien unterschieden. ››

Kundenzufriedenheit in ausgewählten Teilnetzen bei gut durch EVU zu beeinflussenden Qualitätskriterien [Abweichung vom Mittelwert]



Diese Abbildungen zeigen eine weitgehende Zweiteilung der Kundenzufriedenheit. Unterdurchschnittlich schneiden die Linien der DB Regio im Großvertrag ab. Ähnliches gilt für den Haard-Achse-Vertrag: Die Beurteilungen der Fahrgäste liegen unter dem Durchschnitt oder knapp darüber. Diese Feststellung wurde im Vorjahr zwar auch getroffen, allerdings liegen die Werte mittlerweile viel näher am Durchschnitt. Ein deutlicher Trend nach oben ist zu erkennen. Tiefe Einbrüche sieht man bei der PEG: die Westmünsterlandbahn lief zum Fahrplanwechsel aus und es liegt die Vermutung nahe, dass das EVU keine Möglichkeiten hatte, seine Mitarbeiter zu motivieren, an die in den vergangenen Jahren guten Werte anzuknüpfen. Im Maas-Rhein-Lippe-Netz (eurobahn) hingegen wird deutlich, dass die Fahrgäste mit den neuen Fahrzeugen sehr viel zufriedener sind als mit der Übergangslösung des Jahres 2010, als aufgrund fehlender Zulassungen nur mit sehr altem Wagenmaterial gefahren werden konnte.

Kundenzufriedenheit in ausgewählten Teilnetzen bei weniger gut durch EVU zu beeinflussenden Qualitätskriterien [Abweichung vom Mittelwert]



Vertriebsstellen

Der personenbediente Vertrieb im SPNV wird über die Reisezentren der DB sowie deren Agenturen erbracht. Die Vertriebsstellen 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 an der Ruhr Hbf, Kleve). Durch eine jährlich im Herbst/Winter stattfindende Testkundenuntersuchung wird die Einhaltung der vertraglich vereinbarten Qualitätsstandards überprüft.

Gesamtquote in 2011 deutlich verbessert

Im Jahr 2011 hat sich die Qualität über die untersuchten Kriterien

- Erkennbarkeit als VRR-Vertriebsstelle
- Erkennbarkeit der Informationsmaterialien
- Vollständigkeit der Informationsmaterialien
- Wartezeit und
- Fachkompetenz

gegenüber dem Vorjahr von 78 % auf 86 % (gewichteter Gesamtwert) erheblich verbessert. Die unterschiedlichen Teilaspekte werden entsprechend der Relevanz für den Kunden gewichtet: Die Wartezeit beispielsweise fällt mit 28 % ins Gewicht, die Fachkompetenz mit 50 %.

Qualitätsquote „Broschüren-Verfügbarkeit“ verbessert

Die Werte für die Erkennbarkeit als VRR- bzw. VGN-Vertriebsstelle sowie die Erkennbarkeit der Informationsmaterialien lag wie auch schon im Vorjahr im Schnitt bei erfreulichen 97 %. Durch Maßnahmen der DB, die den internen Ablauf der Bestellung und Auslieferung von Broschüren und Prospekten verbessert haben, wurde die Erreichungsquote der Broschüren-Verfügbarkeit merklich um fünf Prozentpunkte auf 95 % angehoben.

Fahrgäste erwarten eine kompetente und freundliche Beratung.

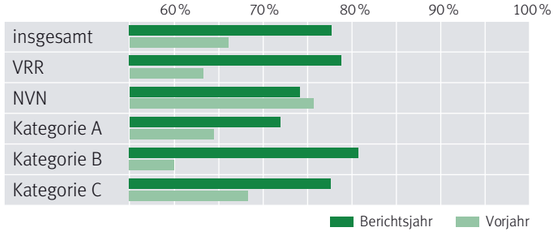
Qualitätsquote „Wartezeit“ deutlich verbessert durch Pilotmaßnahmen

Generell verringerte sich die Wartezeit in den Vertriebsstellen im Vergleich zum Vorjahr. Dies entspricht einem Anstieg der Quote von 84 % auf 91 %. Die Daten wurden im Rahmen von Testkäufen zu Zeiten eines besonders hohen Kundenandrangs ermittelt. Zu den Maßnahmen, die bereits 2010 eingeführt wurden wie „zentrale Warteschlange“, „Servicenummer“, „Automaten-Guide“ oder „Empfangschef“ in größeren Vertriebsstellen, haben im Jahr 2011 weitere Pilotaktionen Erfolge gezeigt. Beispielsweise wurden in den Reisezentren Essen und Düsseldorf VRR-Sonderschalter zum Monatswechsel eingeführt, an denen der Kunde Informationen zu den VRR-Monatstickets erhalten und diese Tickets auch käuflich erwerben konnte. Diese Schalter erfuhren eine hohe Kundenakzeptanz und die Bedienung erfolgte ohne Ziehen einer Servicenummer. Des Weiteren wurde im Herbst im Reisezentrum Dortmund ein Infostand zum Abo-Verkauf eingerichtet, dessen Berater auch speziell beim Ausfüllen der Anträge ggf. in englischer oder türkischer Sprache Hilfestellung leisteten. Insgesamt mussten die Testkäufer in den Vertriebsstellen der Kategorie C (im VRR) am häufigsten längere Wartezeiten in Kauf nehmen, in den Vertriebsstellen des NVN (alle Kategorie C) wurden sie am schnellsten bedient.

Qualitätsquote „Fachkompetenz“ deutlich gesteigert

Zur Überprüfung der Fachkompetenz von Kundenberatern schickt der VRR Testkunden mit vorab definierten Beratungsszenarien in die Verkaufsstellen. Nach dem Beratungsgespräch wurde überprüft, ob alle Antworten richtig erteilt wurden. Hier wurde im Vergleich zum Jahr 2010 eine erhebliche Qualitätssteigerung über alle Vertriebsstellen von 66 % auf 77 % beobachtet. Besonders die Vertriebsstellen im Tarifgebiet des VRR konnten sich um 15 Prozentpunkte auf 78 % steigern.

Fachkompetenz in den Vertriebsstellen

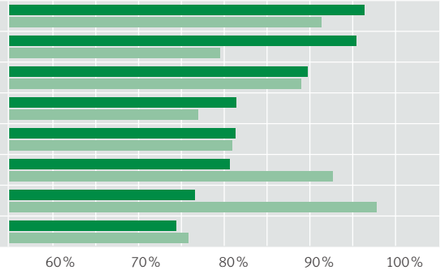


Inhaltliche Defizite ergeben sich wie auch im Vorjahr bei den sogenannten Reklamationsszenarien und der Zeit-Ticket-Beratung. Information zum Zusatznutzen (z. B. der kostenlosen Mitnahme eines Fahrrades) oder zur kostengünstigeren Variante der 9-Uhr-Zeitkarte sind defizitär. Ebenso konnten nur bedingt richtige Informationen zur IC-Nutzung erteilt werden. In der folgenden Tabelle wird die in den einzelnen Vertriebsstellen erreichte Gesamtqualität miteinander verglichen.

Es ist erkennbar, dass die Platzierung der Vertriebsstellen im Ranking wie auch im Vorjahr stark variiert. Auffallend ist, dass die großen Vertriebsstellen Essen, Düsseldorf und Bochum im VRR die letzten Plätze belegen. Vertriebsstellen der Kategorie B liegen allesamt in der oberen Tabellenhälfte, denn die am stärksten gewichteten Kriterien wurden in diesen Vertriebsstellen mit der jeweils höchsten Quote von 95 % (Wartezeit) bzw. 84 % (Fachkompetenz) gemessen.

Gesamtqualität der DB-Vertriebsstellen in VRR und NVN

Ranking 2011	Kategorie	Verstriebsstelle	Ranking Vorjahr
Vertriebsstellen im VRR			
1	C	Remscheid	6
2	B	Gelsenkirchen Hbf	16
3	C	Neuss Hbf	18
4	C	Wanne-Eickel Hbf	15
5	B	Wuppertal Hbf	11
6	B	Oberhausen Hbf	12
7	C	Castrop Rauxel	9
8	B	Mönchengladbach Hbf	17
9	B	Hagen Hbf	21
10	C	Haltern am See	3
11	B	Krefeld Hbf	23
12	C	Grevenbroich	19
13	A	Dortmund Hbf	8
14	C	Witten	10
15	A	Duisburg Hbf	4
16	C	Herne	2
17	C	Mülheim an der Ruhr Hbf	1
18	C	Recklinghausen Hbf	24
19	C	Rheydt	5
20	A	Essen Hbf	20
21	C	Wuppertal-Oberbarmen	7
22	A	Düsseldorf Flughafen	22
23	A	Bochum Hbf	14
24	A	Düsseldorf Hbf	13
Vertriebsstellen im NVN			
1	C	Kleve	3
2	C	Geldern	6
3	C	Kevelaer	4
4	C	Emmerich	7
5	C	Goch	5
6	C	Xanten	2
7	C	Wesel	1
8	C	Dinslaken	8



Fazit

In der Gesamtbetrachtung der Qualität auf der Schiene im Jahr 2011 zeigt sich ein ähnliches Bild wie in den Vorjahren. Insgesamt ist die Qualität bei den im Wettbewerb vergebenen Linien besser als bei den noch nicht im Wettbewerb vergebenen Linien, die zurzeit von DB Regio NRW betrieben werden. Durch den Einsatz der neuen Fahrzeuge im S-Bahn-Bereich hat sich dort die Situation gegenüber den früheren Jahren jedoch für den Fahrgast deutlich spürbar positiv verändert.

Die Pünktlichkeit der Linien im Verkehrsverbund Rhein-Ruhr konnte im Vergleich zu 2010 verbessert werden. Die RE-Linien fuhren im Schnitt pünktlicher als im Vorjahr, sind nach wie vor jedoch die mit Abstand verspätungsanfälligste Produktgruppe. Hier besteht auch in den kommenden Jahren weiterer Handlungsbedarf der verantwortlichen EVU und Infrastrukturbetreibern, um das hoch belastete Netz in der Rhein-Ruhr-Region zu verbessern. Die RB-Linien sind ebenfalls pünktlicher geworden, die S-Bahn-Linien erzielten durch den Einsatz von Neufahrzeugen und das zum Fahrplanwechsel 2009/2010 begonnene und in 2011 weitergeführte S-Bahn-Konzept deutlich bessere Pünktlichkeitswerte.

Die vorhersehbaren, also durch Baumaßnahmen verursachten Zugausfälle, sind im RB- und S-Bahn-Bereich weiterhin hoch. Die unvorhersehbaren Ausfälle, z. B. verursacht durch Witterung oder Fahrzeugmängel, sind auf vielen Linien und insbesondere bei den S-Bahn-Linien deutlich rückläufig. Zu diesen positiven Veränderungen trugen allerdings auch die gegenüber 2010 vergleichsweise milden Wintertage sowie das sonnige Herbstwetter bei – die herbstliche Schmierfilmproblematik trat nur sehr selten auf.

Zu den übrigen, linienbezogenen Qualitätsstandards kann zusammenfassend Folgendes gesagt werden: Über alle Linien und Produktgruppen hat sich die „Fahrgastinformation im Regelfall“ im Vergleich zum Vorjahr leicht verschlechtert, der Wert hat sich bei 94,5 % eingependelt.

Die „Fahrgastinformation im Störungsfall“ wurde aus Kundensicht im Jahr 2011 etwas besser bewertet als im Vorjahr. Auffällige Verbesserungen des Zufriedenheitswertes wurden im Maas-Rhein-Lippe-Netz festgestellt. Weiterhin besteht auf einzelnen Linien noch Optimierungsbedarf bei den EVU, da die Kunden eine große Unzufriedenheit äußerten.

Die Ergebnisse des Qualitätsstandards „Zustand der Fahrzeuge“ (Sauberkeit und Funktionsfähigkeit, Graffiti) bewegen sich im Durchschnitt leicht unter Vorjahresniveau (Mittelwert 2011 über alle Linien 92,2 %). Während die Werte der RE- und RB-Linien leicht gestiegen sind, wurde bei den S-Bahnen eine Verschlechterung festgestellt. Diese liegt hauptsächlich darin begründet, dass aufgrund von Softwareproblemen die neuen Fahrzeuge des Typs ET 422 über einen längeren Zeitraum teilweise gegen alte x-Wagen getauscht werden mussten.

Die Qualität des Zugbegleitpersonals (Erscheinungsbild, Auftreten und Verhalten, Aktivität) ist wie in den Vorjahren auch, bei allen EVU sehr gut. Trotzdem wurden bei einigen Linien im Jahr 2011 noch Steigerungen bei der Kundenzufriedenheit festgestellt.

Der personenbediente Vertrieb im SPNV über die Reisezentren der DB und deren Agenturen wurde mittels einer Testkundenuntersuchung bewertet. Die Qualität der Vertriebsstellen konnte sich von einer Quote von 78,3 % (2010) auf erfreuliche 86 % steigern. Konkrete Maßnahmen von DB Vertrieb haben besonders bei den wichtigsten Kriterien „Wartezeit“ und „Fachkompetenz“ zu deutlichen Verbesserungen geführt.

Betrachtet man die im VRR-Raum verkehrenden EVU im Hinblick auf die Zufriedenheit ihrer Fahrgäste, so bestätigt sich der Eindruck aus den letzten Jahren: Der vom Verbund eingeschlagene Weg, zunehmend Teilnetze im Wettbewerb zu vergeben, führt zu Qualitätssteigerungen auf der Schiene und wird deshalb, wie im Jahr 2011 bereits geschehen, auch in Zukunft weiter verfolgt. Darüber hinaus belegen die Zahlen, dass DB Regio bei noch nicht ausgeschriebenen Linien durch gezielte Maßnahmen, wie beispielsweise dem Einsatz von Neufahrzeugen, Qualitätsverbesserungen erzielen konnte. Trotzdem gibt es hier – insbesondere auf der S68 – noch massive Ausreißer, bei denen dringender Handlungsbedarf besteht, um den Fahrgästen ein zuverlässiges Angebot bieten zu können.

Glossar

Datenerhebung

Liefernachweise:
monatlich gelieferte und teilweise automatisiert erhobene Datensätze der EVU zu Pünktlichkeit, Ausfällen, Zugbildung, Personal im Zug und Ticketautomaten. Die Angaben werden durch Profitestermessungen stichprobenhaft überprüft.

Profitester-Messungen:
Messung von Qualitätsstandards, die nicht automatisiert überprüfbar sind (z. B. Sauberkeit der Züge, Fahrgastinformationen). Jede Linie wird mindestens 140 Mal pro Jahr durch speziell geschulte Mitarbeiter des VRR bewertet. Die Messungen erfolgen objektiv anhand eines standardisierten Erhebungsbogens und werden direkt elektronisch erfasst.

Kundenzufriedenheitsmessungen (KZM):
Befragungen durch externes Unternehmen zu diversen Qualitätsstandards. Jede Linie wird mindestens 312 Mal pro Jahr in drei Erhebungswellen in den Monaten Januar/Februar, Mai/Juni sowie September/Oktober erhoben. Die Befragung erfolgt anhand eines standardisierten Fragebogens.

Testkundenuntersuchungen:
Befragungen/Überprüfungen von Qualitätsstandards der DB-Vertriebsstellen durch externes Unternehmen. Jede Vertriebsstelle wird mehrfach objektiv anhand von standardisierten Szenarien überprüft, um die Fachkompetenz der Mitarbeiter zu ermitteln. Gleichzeitig werden die Broschürenauslage, die Wartezeit und weitere Qualitätskriterien überprüft. Die Testkundenuntersuchung findet hauptsächlich zu Anfang und Ende der Monate September bis Dezember statt.

Datenüberprüfung

Die Liefernachweisdaten werden als sogenannte Rohdaten in die Datenbank „QUMA SPNV“ eingespielt, auf Plausibilität gegenüber den Soll-Daten gemäß Verkehrsvertrag geprüft sowie mit den Profitester-Erhebungen abgeglichen und anschließend ausgewertet.

Linienkurzbeschreibung

Linie	Betreiber	Start-/Ziel-Bahnhof	Fahrgäste/Tag* im VRR	Zugkm/Jahr im VRR
RE1	DB Regio	Paderborn – Aachen	34.500	1,7 Mio.
RE2	DB Regio - Wettbewerbslinie	Münster – Düsseldorf	**	1,8 Mio.
RE3	eurobahn	Hamm – Düsseldorf	17.000	1,4 Mio.
RE4	DB Regio	Dortmund – Aachen	24.000	1,6 Mio.
RE5	DB Regio	Emmerich – Koblenz	27.500	0,7 Mio.
RE6	DB Regio	Minden – Düsseldorf	20.500	0,8 Mio.
RE7	DB Regio	Rheine – Krefeld	22.500	1,2 Mio.
RE8	DB Regio	Mönchengladbach – Koblenz	5.800	0,5 Mio.
RE10	NWB	Düsseldorf – Kleve	17.500	1,9 Mio.
RE11	DB Regio	Hamm – Mönchengladbach	**	1,4 Mio.
RE13	eurobahn	Hamm – Venlo	13.500	1,7 Mio.
RE14	NWB	Essen – Borken	3.900	0,7 Mio.
RE16	Abellio Rail	Essen – Siegen/Iserlohn	5.500	1,7 Mio.
RE17	DB Regio	Hagen – Kassel	2.000	1,1 Mio.
RE57	DB Regio	Dortmund – Winterberg	900	0,1 Mio.
RB27	DB Regio	Mönchengladbach – Koblenz	3.700	0,2 Mio.
RB31	NWB	Duisburg – Xanten	8.800	0,7 Mio.
RB32	DB Regio	Wesel – Bocholt	1.500	0,2 Mio.
RB33	DB Regio	Wesel – Aachen	17.100	1,1 Mio.
RB35	DB Regio	Emmerich – Düsseldorf	12.000	0,4 Mio.
RB36	NWB (Vorjahr: PEG)	Oberhausen – DU-Ruhrort	2.600	0,2 Mio.
RB37	DB Regio	DU-Hbf – DU-Entenfang	1.300	0,1 Mio.
RB38	DB Regio	Düsseldorf – Köln	6.100	0,5 Mio.
RB39	DB Regio	Mönchengladbach – Dalheim	1.050	0,1 Mio.
RB40	Abellio Rail	Essen – Hagen	6.000	0,6 Mio.
RB42	DB Regio - Wettbewerbslinie	Münster – Essen	12.500	1,4 Mio.
RB43	NWB	Dorsten – Dortmund	2.800	0,6 Mio.
RB44	NWB (Vorjahr: PEG)	Dorsten – Oberhausen	1.900	0,4 Mio.
RB45	NWB	Dorsten – Coesfeld	500	0,3 Mio.
RB46	Abellio Rail	Gelsenkirchen – Bochum	2.350	0,3 Mio.
RB47	DB Regio	Wuppertal – Solingen	11.500	1,4 Mio.
RB48	DB Regio	Wuppertal – Bonn	9.900	0,5 Mio.
RB50	eurobahn	Dortmund – Münster	3.200	0,8 Mio.
RB51	PEG	Dortmund – Enschede	3.800	1,1 Mio.
RB59	eurobahn	Dortmund – Soest	4.800	1,1 Mio.
RB91	Abellio Rail	Hagen – Siegen/Iserlohn	1.500	1,2 Mio.
S1	DB Regio	Dortmund – Düsseldorf	52.000	3,5 Mio.
S2	DB Regio	Dortmund – DU / E / RE	23.500	1,7 Mio.
S3	DB Regio	Oberhausen – Hattingen	23.000	1,1 Mio.
S4	DB Regio	Unna – DO-Lüttgendortmund	18.000	0,8 Mio.
S5/S8	DB Regio	Dortmund – Mönchengladbach	43.500	3,3 Mio.
S6	DB Regio	Essen – Köln	55.500	2,0 Mio.
S68	DB Regio	Langenfeld – W-Vohwinkel	**	0,2 Mio.
S9	DB Regio	Haltern – Wuppertal	22.000	2,2 Mio.
S11	DB Regio	Düsseldorf – B'Gladbach	21.500	1,3 Mio.
S28	Regiobahn	Kaarst – Mettmann	16.500	1,2 Mio.

*Quelle: VRR-NVP 2009 ** Linie bzw. aktueller Linienweg 2009 noch nicht vorhanden

Herausgeber:
Verkehrsverbund Rhein-Ruhr AöR
Augustastr. 1
45879 Gelsenkirchen
www.vrr.de

Erstellt im
Geschäftsbereich Nahverkehrsmanagement
Fachgruppe N3 „Kunde, Qualität, Vertragscontrolling“ im Februar 2012