



Qualitätsbericht SPNV 2012

Verkehrsverbund Rhein-Ruhr



Inhaltsverzeichnis

Abkürzungsverzeichnis	4
Vorwort	5
Pünktlichkeit	6
Zugausfälle	10
Zugbildung und Sitzplatzverfügbarkeit	14
Zustand der Fahrzeuge	16
Fahrgastinformation im Regelbetrieb	17
Fahrgastinformation im Störfall	18
Zugbegleitpersonal und Sicherheitsempfinden	19
Kundenzufriedenheit	20
Vertriebsstellen	22
Fazit	24
Glossar	25
Linienkurzbeschreibung	26
Fahrzeugtypen im VRR	27

Abkürzungsverzeichnis

Abellio Rail	Abellio Rail NRW GmbH
DB	Deutsche Bahn AG
DB Netz	DB Netz AG
DB Regio	DB Regio AG, Region NRW
EBA	Eisenbahnbundesamt
ET	Elektrotriebwagen
eurobahn	Eurobahn/Keolis Deutschland GmbH & Co. KG
EVU	Eisenbahnverkehrsunternehmen
HVZ	Hauptverkehrszeit
NWB	Nordwestbahn GmbH
PEG	Prignitzer Eisenbahn GmbH
QUMA	Qualitätsmanagement-Datenbank
RE	RegionalExpress
Regiobahn	Regiobahn Fahrbetriebsgesellschaft mbH
RB	RegionalBahn
SPNV	Schienenpersonennahverkehr
VRR	Verkehrsverbund Rhein-Ruhr
VGN	Verkehrsgemeinschaft Niederrhein
VT	Verbrennungstriebwagen



Martin Husmann
VRR-Vorstandssprecher

Liebe Leserinnen und Leser,

wieder liegt ein Jahr mit vielen Aktivitäten hinter uns, mit denen wir die Qualität im Schienenpersonennahverkehr weiter steigern konnten. Ob Vergaben wie auf der Haard-Achse und der S 5/S 8, Infrastrukturprojekte wie der Umbau von sechs Stationen an der S 6 oder die Förderung von Sicherheitstechnik wie bei der Regiobahn. Als Aufgabenträger für den SPNV im Verbundraum stehen wir in der Verantwortung, unsere Mittel und Möglichkeiten im Interesse unserer Fahrgäste einzusetzen.

Dazu gehört auch, dass wir die bestellten und bezahlten Leistungen auf der Schiene überprüfen, inwieweit sie den vereinbarten Qualitätsansprüchen standhalten. Und tatsächlich sehen wir uns auf unserem Weg zu mehr Qualität durch intensiveren Wettbewerb ein weiteres Mal bestätigt. Zum inzwischen achten Mal in Folge stellen wir fest, dass Wettbewerb Qualität mit sich bringt.

Viele Rückmeldungen der für uns tätigen Eisenbahnverkehrsunternehmen zeigen, dass sie diesen Qualitätsbericht als Anlass und Ansporn verstehen, ihre Leistungen zu hinterfragen. Genau dies bezwecken wir mit unserer Arbeit im Sinne der Kunden!

Vielen Dank an dieser Stelle für die Arbeit im zurückliegenden Jahr.

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'M. Husmann'.

Pünktlichkeit

Die Pünktlichkeit der RE-, RB- und S-Bahn-Linien wird minuten-genau 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 ihre Richtigkeit und Plausibilität geprüft sowie mit den Profitester-Erhebungen abgeglichen und ausgewertet.

Gleichbleibende Pünktlichkeit je Produktgruppe im Vergleich zum Vorjahr

Über alle Produktgruppen betrachtet unterscheidet sich die Bewertung der Pünktlichkeit im Jahr 2012 kaum von der des Vorjahres. Weiterhin bilden die Werte der RE-Linien das Schlusslicht mit durchschnittlich rund 1,90 Verspätungsminuten je Fahrt. Die Werte der RB-Linien liegen bei 0,95 Minuten und die besten Ergebnisse erzielen die S-Bahnen mit wieder rund 0,85 Minuten.

Herbst 2012 lässt durchschnittliche Verspätung ansteigen

Im Jahresverlauf sind leichte Schwankungen bei der durchschnittlichen Verspätung je Fahrt festzustellen. Nach Herbst und Winter 2011/2012 verbesserte sich die durchschnittliche Pünktlichkeit über die Frühjahrs- und Sommermonate. Zum Herbst 2012 verschlechterten sich die Werte wieder. Besonders die Verspätungen im Monat Oktober fielen deutlich größer aus

als im Rest des Jahres. Hier könnten zum einen die vom EBA für einige Linien verhängten Tempolimits verantwortlich sein, zum anderen aber auch die Vorfälle, die zu besonders vielen Ausfällen geführt haben (siehe Kapitel „Ausfälle“). Insbesondere bei der Linie RB 47 kam es zu Schmierfilmbildungen durch nasses Laub und damit zu Verspätungen.

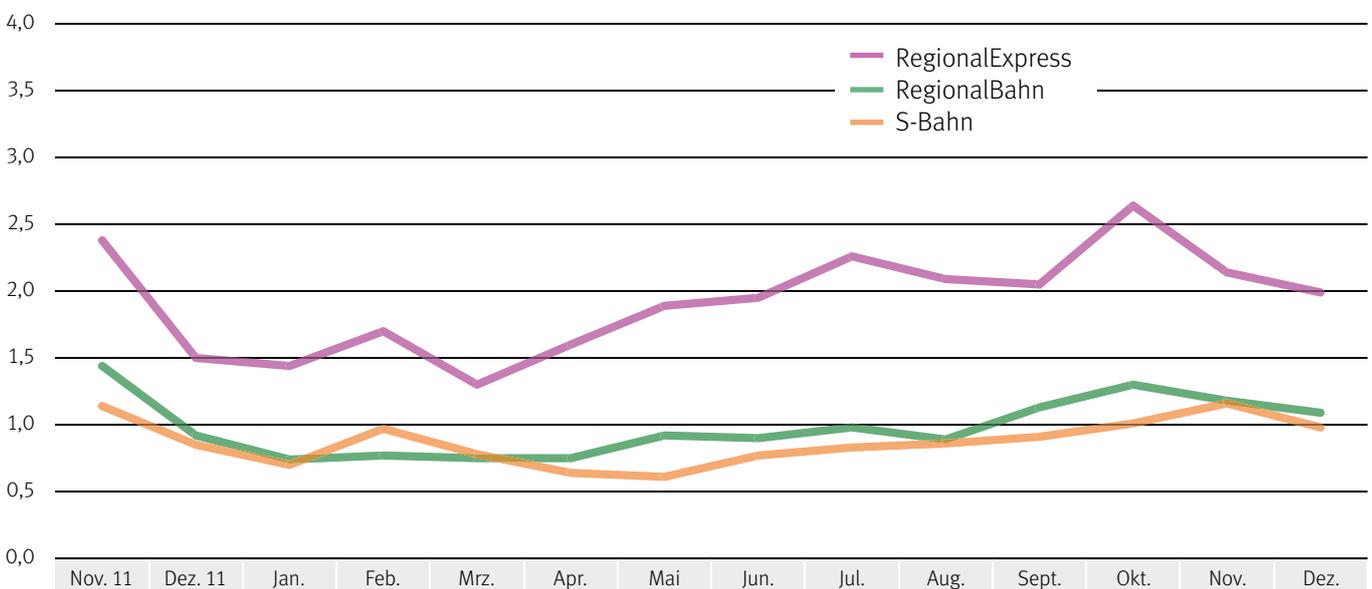
Hochbelastete Infrastruktur im Knoten Düsseldorf



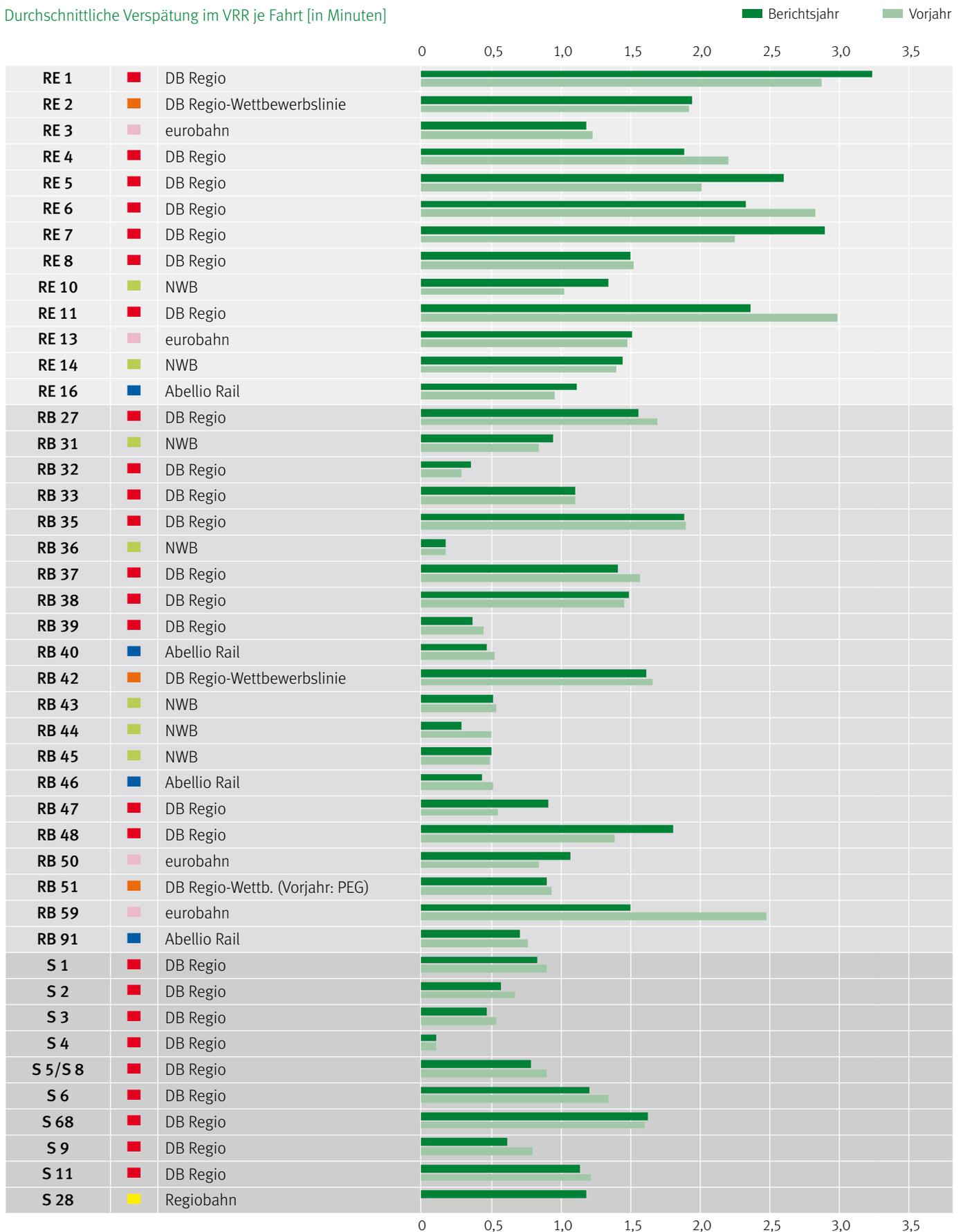
Unpünktlicher Juli

Einzelereignisse lassen die Verspätungen im Juli bei einigen Linien ansteigen wie z. B. bei der Linie RE 7 auf durchschnittlich über 4 Minuten. Gründe hierfür sind Stellwerksstörungen in Solingen oder Kabeldiebstähle in Köln. Bei Fahrten der Linie RE 11 sind u. a. Umleitungen wegen Blitzschlag oder Personunfällen für eine durchschnittliche Verspätung von über 3 Minuten verantwortlich. Bei den Linien RB 50 und RB 59 ist ein Großteil der Verspätungen auf Personenschäden und Polizeieinsätze im Gleis zurückzuführen. >>

Durchschnittliche Verspätung je Fahrt [in Minuten]



Durchschnittliche Verspätung im VRR je Fahrt [in Minuten]



Pünktlichkeitsbewertung einzelner Linien

Die häufigen Verspätungen der Linie RE 1 (durchschnittlich 3,2 Minuten je Fahrt) sind wie in den letzten Jahren ein Problem. Die beiden anderen RE-Linien der Hauptachse zwischen Düsseldorf und Dortmund konnten sich im Vergleich zum Jahr 2011 zwar verbessern (RE 6 auf 2,3 Minuten und RE 11 auf 2,4 Minuten), die Werte liegen dennoch weit über dem Verspätungsdurchschnitt aller RE-Linien. Auch die Linien RE 7 (2,9 Minuten) und RE 5 (2,6 Minuten) schneiden sehr schlecht ab. Bei der Linie RE 5 ist der schlechte Wert u. a. auf die Baumaßnahme im Betuwe-Korridor zurückzuführen.



Teilweise verursachen Personennunfälle Verspätungen.

Im Bereich der Regionalbahnen schnitten die Linien RB 35 (1,9 Minuten) und RB 42 (1,6 Minuten) wie im Vorjahr schlecht ab. Die auffällige Verschlechterung auf der Linie RB 48 (von 1,4 auf 1,8 Minuten) geht zurück auf Störungen an Triebfahrzeugen und der Streckeninfrastruktur sowie Personennunfälle.

Die Pünktlichkeitsdaten der Linie S 28 für das Vorjahr beruhen auf einer nicht vergleichbaren Datengrundlage: Auf die Darstellung des Vorjahreswertes wird deshalb verzichtet. Im Jahr

2012 liegt der Pünktlichkeitswert der Linie S 28 mit den Linien S 6 und S 11 mit über 1,2 Minuten durchschnittlicher Verspätung je Fahrt eher im schlechteren Bereich der S-Bahnen. Besonders schlecht schnitt wieder die Linie S 68 mit über 1,6 Minuten ab.

Unterschiedliches Ausmaß der Verspätungen

Die durchschnittliche Verspätung fällt je nach Produktgruppe unterschiedlich aus. Die Tendenz bleibt jedoch mit einer leichten Verbesserung der Werte zum Vorjahr gleich: Im RB-Bereich waren 63 % (Vorjahr 61 %) und bei der S-Bahn 56 % (Vorjahr 55 %) aller Fahrten absolut pünktlich (null Minuten verspätet), im RE-Bereich war dies nur bei 33 % (Vorjahr 32 %) aller Fahrten der Fall.

Besonders pünktlich fuhren Linien, die überwiegend separate Trassen nutzen und ungestört von Fern- und Güterverkehr die Strecke bedienen können: Besonders zuverlässig waren die Linie S 4 mit einer 94-prozentigen Pünktlichkeit über alle Fahrten sowie die Linien RB 36 und RB 44 (jeweils 90 %). Umgekehrt waren auf dicht befahrenen Haupttrassen nur rund 20 % aller Fahrten der Linien RE 4, RE 7 und RE 13 ohne Verspätung unterwegs. Die Linie RE 1 konnte sich im Vergleich zum Vorjahr verbessern, dennoch sind nur knapp ein Viertel aller Fahrten pünktlich.

Knapp 17 % aller Fahrten wiesen bei den Linien RE 1 (wie auch im Vorjahr) und RE 7 Verspätungen von über fünf Minuten auf, bei der Linie RE 5 waren es knapp 19 %.

Besonders verspätet sind Linien, die auf der Hauptachse fahren.



Prozentuale Verteilung der Verspätungen

Linie	Betreiber	pünktlich	> 0 – 2 min	> 2 – 5min	> 5 – 10 min	> 10 min
RE 1	DB Regio	24 %	39 %	20 %	10 %	7 %
RE 2	DB Regio-Wettbewerbslinie	42 %	22 %	24 %	8 %	4 %
RE 3	eurobahn	23 %	61 %	12 %	3 %	1 %
RE 4	DB Regio	20 %	52 %	20 %	5 %	3 %
RE 5	DB Regio	33 %	27 %	21 %	11 %	8 %
RE 6	DB Regio	24 %	45 %	20 %	6 %	5 %
RE 7	DB Regio	19 %	42 %	22 %	10 %	7 %
RE 8	DB Regio	30 %	50 %	14 %	4 %	2 %
RE 10	NWB	60 %	19 %	14 %	4 %	3 %
RE 11	DB Regio	27 %	39 %	20 %	10 %	4 %
RE 13	eurobahn	21 %	57 %	15 %	4 %	2 %
RE 14	NWB	51 %	25 %	16 %	5 %	3 %
RE 16	Abellio Rail	51 %	31 %	12 %	5 %	1 %
RB 27	DB Regio	27 %	51 %	14 %	5 %	3 %
RB 31	NWB	69 %	12 %	13 %	4 %	2 %
RB 33	DB Regio	51 %	39 %	7 %	2 %	1 %
RB 35	DB Regio	54 %	20 %	17 %	6 %	3 %
RB 36	NWB	90 %	8 %	2 %	0 %	0 %
RB 37	DB Regio	43 %	24 %	26 %	6 %	1 %
RB 38	DB Regio	33 %	40 %	21 %	4 %	2 %
RB 39	DB Regio	82 %	11 %	6 %	1 %	0 %
RB 40	Abellio Rail	67 %	25 %	6 %	1 %	0 %
RB 42	DB Regio-Wettbewerbslinie	29 %	44 %	19 %	5 %	2 %
RB 43	NWB	86 %	7 %	4 %	2 %	1 %
RB 44	NWB	90 %	6 %	2 %	1 %	1 %
RB 45	NWB	86 %	5 %	6 %	1 %	2 %
RB 46	Abellio Rail	79 %	12 %	8 %	1 %	0 %
RB 47	DB Regio	57 %	22 %	17 %	3 %	1 %
RB 48	DB Regio	52 %	20 %	15 %	9 %	4 %
RB 50	eurobahn	71 %	9 %	12 %	5 %	2 %
RB 51	DB Regio-Wettb. (Vorjahr: PEG)	73 %	10 %	11 %	5 %	1 %
RB 59	eurobahn	52 %	23 %	16 %	6 %	3 %
RB 91	Abellio Rail	76 %	10 %	10 %	3 %	1 %
S 1	DB Regio	48 %	40 %	8 %	3 %	1 %
S 2	DB Regio	55 %	37 %	6 %	1 %	0 %
S 3	DB Regio	68 %	25 %	6 %	1 %	0 %
S 4	DB Regio	94 %	4 %	2 %	0 %	0 %
S 5/S 8	DB Regio	40 %	48 %	9 %	2 %	1 %
S 6	DB Regio	49 %	30 %	15 %	4 %	2 %
S 68	DB Regio	45 %	20 %	24 %	9 %	2 %
S 9	DB Regio	66 %	25 %	6 %	2 %	1 %
S 11	DB Regio	48 %	31 %	16 %	4 %	1 %
S 28	Regiobahn	44 %	47 %	7 %	2 %	0 %
Ø RegionalExpress im VRR		33 %	39 %	18 %	7 %	4 %
Ø RegionalBahn im VRR		63 %	20 %	12 %	4 %	2 %
Ø S-Bahn im VRR		56 %	31 %	10 %	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 oder bis zu 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 diese von Maßnahmen der Infrastrukturbetreiber abhängen: z. B. 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.

Bei vorhersehbaren Ausfällen wird dem Fahrgast Schienenersatzverkehr angeboten.



Zunahme der Ausfälle durch Baumaßnahmen bei RE-Linien und S-Bahnen

Die Quote an Zugausfällen durch Baumaßnahmen nahm 2012 nur im Bereich der RB-Linien ab und liegt jetzt bei 1,6 %. Die baustellenbedingte Ausfallquote im RE-Bereich hat sich von 0,4 % (2011) auf 0,8 % verdoppelt, die Quote bei den S-Bahnen nahm ebenfalls zu und lag im Jahr 2012 bei 1,1 %.

Es wird darauf hingewiesen, dass die beiden Großbaustellen (s. u. im Text) entlang der Linien S 6 und RB 47 in den Statistiken nicht berücksichtigt wurden: Bereits im Vorfeld wurden jeweils für die Dauer der Maßnahmen gesonderte Baustellenfahrpläne erstellt, in denen kein Zugverkehr vorgesehen war. Ausfall-Kilometer können deshalb nicht berechnet werden.

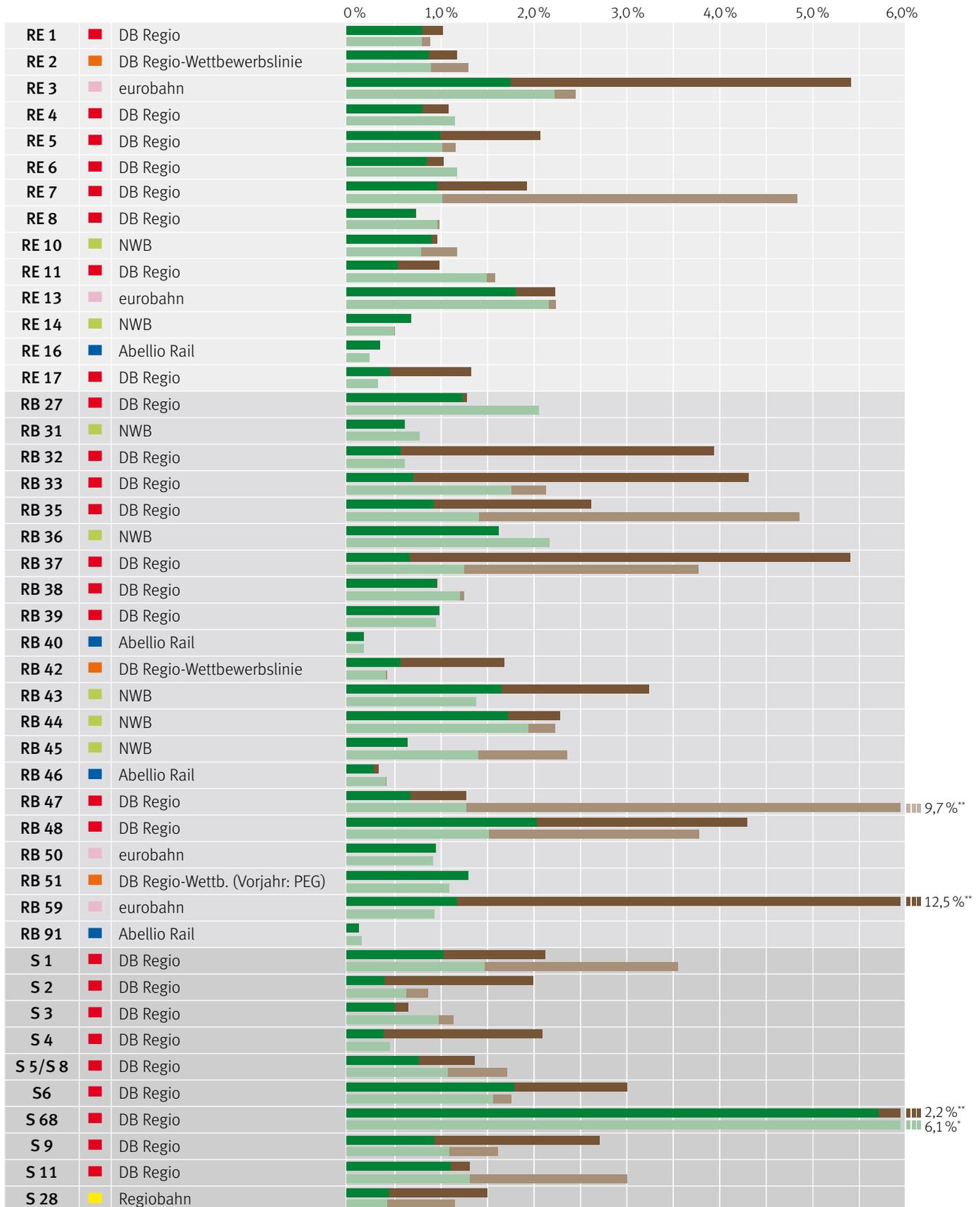
Quote der unvorhersehbaren Ausfälle deutlich gesunken

Erfreulicherweise sank die Quote der unvorhersehbaren Ausfälle gegenüber dem Jahr 2011 deutlich: im Bereich der RE- und RB-Linien jeweils um rund 17 bzw. 24 %, bei den S-Bahn-Linien um 18 %.

Ausgefallene Zugkilometer, die durch Ersatzzüge kompensiert wurden, fließen nicht in die nachfolgenden Abbildungen ein, da die Mobilität der Kunden mit einem anderen Zug gewährleistet wurde. >>

Zugausfallquote im VRR

Ausfälle im Berichtsjahr: ■ nicht vorhersehbar ■ vorhersehbar
 Ausfälle im Vorjahr: ■ nicht vorhersehbar ■ vorhersehbar

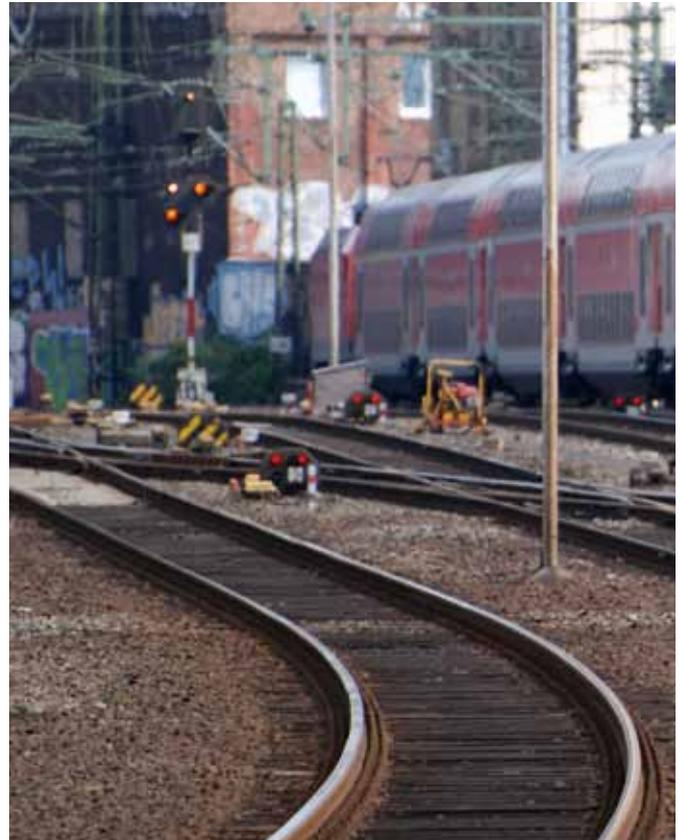


* Quote nicht vorhersehbare Ausfälle [in Prozent]

** Quote vorhersehbare Ausfälle [in Prozent]

Jahreszeitliche Schwankungen bei unvorhersehbaren Ausfällen

Analog zum Jahresverlauf der durchschnittlichen Verspätungen je Fahrt wird auch bei Betrachtung der unvorhersehbaren Ausfälle deutlich, welche Monate für einen schlechten Jahreswert verantwortlich sind. Insbesondere im Februar (RE- und S-Bahn-Linien) und August (alle Produkte) fielen die Ergebnisse vergleichsweise negativ aus. Im Februar gab es besonders bei den Fahrzeugen des Typs ET 422 größere Probleme aufgrund der kalten Witterung, zudem bedingten Weichen- und andere Infrastrukturstörungen zahlreiche Ausfälle. Im August führten Vandalismus und Kabeldiebstähle sowie besonders viele Personenunfälle und Fahrzeugstörungen zu einer hohen Quote. Darüber hinaus kam es im Oktober 2012 auf vielen Linien zu unvorhersehbaren (Teil-) Ausfällen. Diese sind größtenteils auf unterschiedliche Fahrzeugstörungen, Personenunfälle und Unregelmäßigkeiten bei Bauarbeiten zurückzuführen. Betrachtet man den Verlauf bei den S-Bahnen, sticht zusätzlich der Monat Dezember ins Auge: Neben häufigen Fahrzeugstörungen führten wiederholt herrenlose Gepäckstücke sowie Personen im Gleis und Kabeldiebstähle zu unvorhersehbaren Ausfällen.



Unvorhersehbare Störungen an der Infrastruktur führen zu Ausfällen.

Hohe Ausfallquote wieder bei NWB- und eurobahn-Linien, Abellio Spitzenreiter

In der Einzelbetrachtung fallen wieder diejenigen Linien auf, die bereits im Vorjahr extrem häufig von unvorhersehbaren Ausfällen betroffen waren: die Linien im Maas-Rhein-Lippe-Netz (RE 3 und RE 13) der eurobahn und Linien der NWB (RB 36 und RB 44). In bestimmten Monaten fielen fast 6 % aller Fahrten aus. Die Ursachen hierfür waren unterschiedlich.

Während bei der eurobahn bereits im zweiten Jahr in Folge hauptsächlich Personalmangel für die Zugausfälle verantwortlich war, konnte dieses Problem bei der NordWestBahn zu Anfang des Jahres 2012 weitgehend gelöst werden. Probleme gab es hier vermehrt im Fahrzeugbereich.

Die Linie RB 48 zählte 2012 mit durchschnittlich über 2 % unvorhersehbaren Ausfällen ebenfalls zu den unzuverlässigsten >>

Unvorhersehbare Ausfälle



Linien im VRR-Raum. Hierfür waren Störungen an Weichen, der Leit- und Sicherungstechnik sowie den Triebwagen verantwortlich. Die durch Abellio betriebenen Linien belegen allesamt die positiven Spitzenpositionen und weisen die wenigsten unvorhersehbaren Zugausfälle im gesamten VRR-Raum auf.

Die Quote der S 68 hat sich gegenüber dem Vorjahr zwar leicht verbessert, schneidet jedoch auch 2012 mit durchschnittlich 5,6 % (6,1 % im Vorjahr) extrem schlecht ab. Diese Linie verkehrt nur zu den Hauptverkehrszeiten und verstärkt die Äste der S 6 und S 8 nach Langenfeld und Wuppertal-Vohwinkel im 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 nur eingeschränkt bedient, um die Verkehrssituation im hochbelasteten Knotenpunkt Düsseldorf etwas zu entspannen. Hier herrscht immer noch 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.

Sondersituation: Baumaßnahmen Linie S 6 und Müngstener Brücke

Abgesehen von den zahlreichen regulären Baumaßnahmen im Bereich des VRR, hatten zwei besondere Maßnahmen Auswirkungen auf den Öffentlichen Nahverkehr im Verbundraum. Während der Sommerferien wurden entlang der Linie S 6 zwischen Düsseldorf und Essen die Stationen Düsseldorf-Rath, Düsseldorf-Rath Mitte, Ratingen Ost, Essen-Kettwig, Essen-Werden und Essen-Stadtwald umfassend saniert und der Bahnbetrieb komplett eingestellt. Zeitgleich wurde der umfangreichste Schienenersatzverkehr in der Geschichte des VRR organisiert, bei dem ca. 40 Busse aus den unterschiedlichsten Bereichen Nordrhein-Westfalens im Einsatz waren. Hierdurch konnte im Rahmen der Streckensperrung der überwiegende Teil der Arbeiten erledigt und die Mobilität der Fahrgäste zwischen Düsseldorf und Essen sichergestellt werden.

Während der Sommer- und Herbstferien 2012 wurde darüber hinaus die Müngstener Brücke wegen Sanierungsarbeiten gesperrt, sodass auch zwischen Solingen und Remscheid im Rahmen eines Schienenersatzverkehrs Busse im Einsatz waren. ■

Während der Sommerferien war der Großteil der Strecke der Linie S 6 gesperrt.



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 RE 1 mit sechs Doppelstockwagen. Abweichend wird bei anderen Linien, z. B. beim RE 14, 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, 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 auch im Jahr 2012 leicht gesunken

Insgesamt sank im Vergleich zum Jahr 2011 die Fehlbehängungsquote (geforderte Sitzplätze) von 0,7 % auf 0,6 %. 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 Kunden-

befragung 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 oder der Haard-Achse Düsseldorf – Münster in der HVZ haben negative Auswirkungen auf die Zufriedenheitswerte. In der Grafik auf Seite 15 wird beispielhaft für ausgewählte Linien dargestellt, zu welchem Prozentsatz im Jahr 2012 die Zugbildung korrekt erfolgte und wie zufrieden die Kunden dieser Linien mit der Sitzplatzverfügbarkeit waren.

Einzelne Linien sind augenfällig: Die Linie RB 48 hatte u. a. wegen der Einführung des elektronischen Stellwerks in Solingen und den damit verbundenen Startproblemen große kapazitative Ausfälle (2 % im Jahresdurchschnitt) zu verzeichnen. Auf der Linie RB 50 (1,8 %) führten Fahrzeugstörungen dazu, dass weniger Kapazitäten zur Verfügung standen. Die Linie S 11 verkehrte aufgrund länger anhaltender Sanierungsmaßnahmen an den Fahrzeugen des Typs ET 423 mit alten x-Wagen auf einem Umlauf, woraus ebenfalls eine Minderbehängung (1,7 %) resultierte. >>

Auf der Linie S11 wurde häufig mit x-Wagen gefahren.





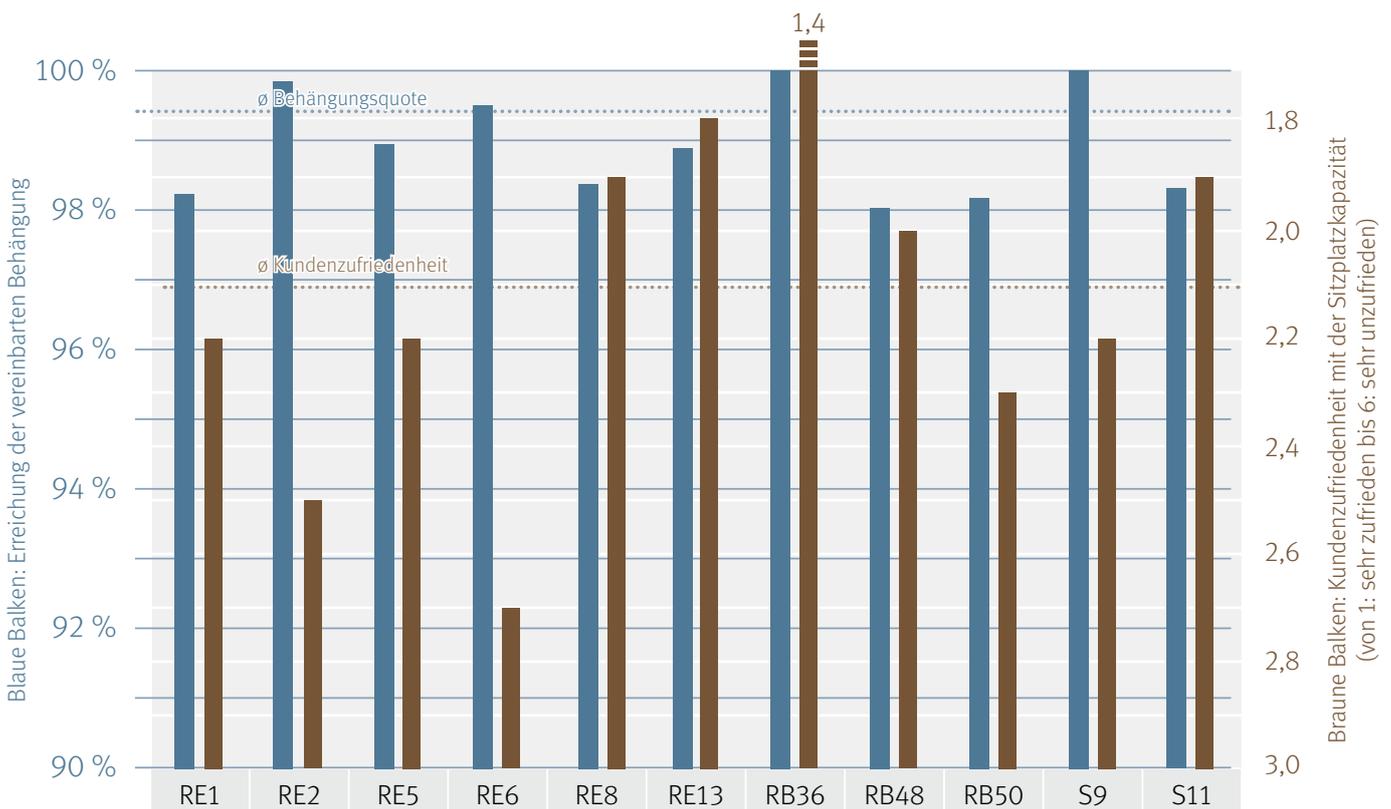
Leere Sitzplätze sind auf den Hauptlinien ein seltenes Bild.

Zu wenige Wagen auf den Linien RE 1 und RE 5

Der VRR hatte mit besonderer Unterstützung des Landes NRW u. a. für zwei der drei wichtigsten RE-Linien (RE 1 und RE 5) einen zusätzlichen Wagen bestellt, sodass seit Anfang 2012 durchgehend sechs statt fünf Doppelstockwagen eingesetzt werden sollen. Insbesondere in den Monaten Mai bis August kam es jedoch fast täglich dazu, dass einzelne oder auch mehrere Umläufe nicht mit der vom VRR bestellten Anzahl von Wagen unterwegs waren. Durch die Minderbehängung kam es vielfach zu völlig überfüllten Zügen, zum Teil mussten die Fahrgäste auf den Bahnsteigen zurückbleiben und auf spätere Züge warten. Ende Juli verkehrte ungefähr ein Drittel

der Züge auf der Linie RE 1 nicht mehr mit der bestellten Kapazität, sodass ein Tiefpunkt erreicht war. Anschließend wurden die Züge sukzessive um den sechsten Wagen ergänzt und die Lage entspannte sich nach und nach. Weiterhin waren aber bis zum Jahresende insbesondere auf der Linie RE 1 immer wieder überdurchschnittlich viele Fahrten mit zu wenig Sitzplätzen zu verzeichnen. Insgesamt standen auf den Linien RE 1 und RE 5 bei rund 8 % aller Fahrten zu wenig Sitzplätze zur Verfügung, weil nicht die vorgesehene Anzahl Waggons angehängt wurde. Das heißt, dass bei jeder zwölften Fahrt mindestens 120 Sitzplätze zu wenig angeboten wurden. ■

Quote der Zugbehängung und deren Auswirkung auf die Kundenzufriedenheit



Zustand der Fahrzeuge

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

Fahrzeuge werden im Durchschnitt besser beurteilt als im Vorjahr

Der Zustand der Fahrzeuge wurde über alle Linien und Produktgruppen besser bewertet als noch im Vorjahr: 2012 wurden 94 % (2011 rund 92 %) erreicht. Diese Verbesserung ist einheitlich bei allen Produktgruppen (RE-, RB- und S-Bahn-Linien) zu verzeichnen.

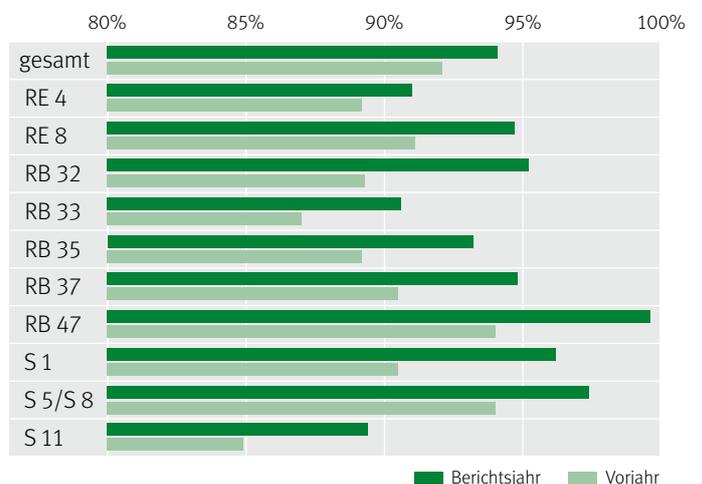
Wie auch schon in den Vorjahren führten vor allem defekte Toiletten, aber auch sogenannte Scratchings auf den Scheiben zu Abwertungen. Die Maßnahmen der EVU (beispielsweise neue Scheiben mit Anti-Scratching-Folie) zeigen demnach auch weiterhin keine signifikante Wirkung. Die Sauberkeit der Scheiben hingegen hat sich im Jahr 2012 (87 %) im Vergleich zum Vorjahr (80 %) verbessert.

Deutliche Qualitätsverbesserungen sind vor allem im Bereich der S-Bahn Rhein-Ruhr zu verzeichnen. Durch die Umstellung auf die Fahrzeuge der Baureihe ET 422, aber auch durch Anpassung der Reinigungsintervalle (deutlich auf der Linie RB 47 messbar) konnten die Ergebnisse hier noch einmal wesentlich gesteigert werden. Die Werte der Linien mit x-Wagen (S 6 und S 68) sowie die Linie S 11 (Fahrzeuge aus dem Bereich Köln) konnten sich 2012 zwar zum Teil verbessern, liegen aber insgesamt auf keinem zufriedenstellenden Niveau.

Redesign Doppelstockwagen RE 4

Nach über 15 Jahren im dauerhaften Fahrgastbetrieb in NRW sind insbesondere die Fahrzeuge der Linie RE 4 (älteste Doppelstockwagen in NRW) deutlich in die Jahre gekommen. Gemeinsam haben DB Regio und VRR in der zweiten Jahreshälfte 2012 ein umfangreiches Redesign von insgesamt 38 Wagen ermöglicht. Dabei wurden alle Sitze neu gepolstert und neu bezogen sowie verschiedene Bauteile der WC-Räume erneuert. Zusätzlich wurden die Wagen einer umfangreichen Grundreinigung unterzogen und präsentieren sich dem Fahrgast nun wieder in ansprechender Optik. Die Beurteilung der Profitester fällt dementsprechend im Vergleich zum Vorjahr positiver aus. Bei diesem Wert ist jedoch zu bemerken, dass ein Großteil der Daten vor der Modernisierung der Fahrzeuge erhoben wurde und die Linie RE 4 deshalb nur 2 % besser als im Jahr 2011 abschneidet. In der folgenden Grafik sind die Erfüllungsgrade ausgewählter Linien beispielhaft dargestellt. ■

Zustand der Fahrzeuge



Gute Ergebnisse bei Profitestermessungen und Kundenzufriedenheitsbefragungen bei neuem Wagenmaterial.





Neben Lautsprecheransagen sind Fahrgastinformationssysteme für den Reisenden wichtig.

Fahrgastinformation im Regelbetrieb

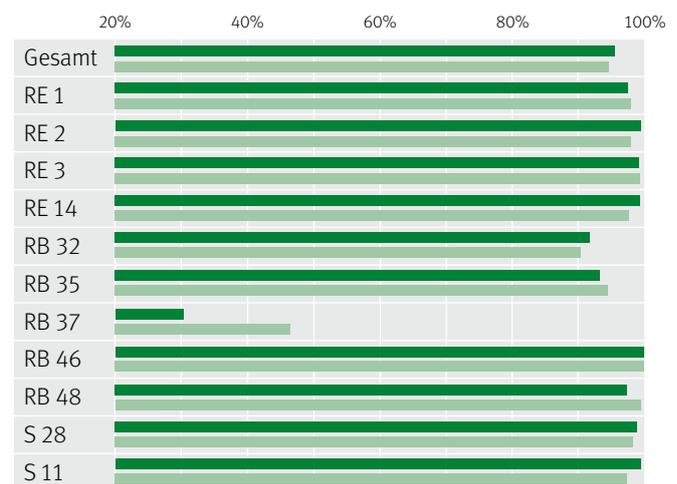
Dieser Qualitätsstandard wird über die Messkriterien Fahrtzielanzeiger, Lautsprecheransagen, Fahrgastinformationssystem (FIS) und Liniennetzplan durch VRR-Profitester ermittelt. Alle diese Bestandteile und so auch die erreichten Werte können durch das jeweilige EVU direkt beeinflusst werden. Besonders veraltete oder nicht vorhandene Liniennetzpläne in den Zügen führten zu Abzügen im Bereich Fahrgastinformation im Regelbetrieb. Über alle Linien und alle Produktgruppen betrachtet, hat sich der Erfüllungsgrad dieses Qualitätsstandards von 94,5 % im Jahr 2011 auf 95,5 % im Jahr 2012 leicht gesteigert.

Die meisten Linien erreichen einen sehr guten Wert von 99 % bei den Ansagen im Zug

Die Lautsprecheransagen im Regelbetrieb in den Fahrzeugen (z. B. Haltestellenansagen) haben sich 2012 (97,6 %) im Vergleich zum Vorjahr (97,7 %) auf einem gleichbleibend hohen Niveau eingependelt. Bei der Linie RB 37 sind die Werte allerdings bei diesem Qualitätsstandard, wie auch schon im letzten Jahr, auf einem nicht zufriedenstellenden

Niveau (30 %). Sie haben sich sogar noch einmal deutlich verschlechtert (46 % im Jahr 2011), da die Fahrzeuge kein FIS besitzen und auch die Ansagen nicht automatisiert erfolgen. 32 der insgesamt 42 betrachteten Linien erreichten im Jahr 2012 einen sehr guten Wert von mehr als 99 %.

Fahrgastinformation im Fahrzeug (Regelbetrieb)



■ Berichtsjahr ■ Vorjahr

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 weiterhin sehr zufrieden mit Zugbegleitpersonal

Das Gesamtergebnis der Profitester für alle EVU bezüglich des Qualitätsstandards „Personal im Zug“ liegt auch im Jahr 2012 unverändert auf einem sehr hohen Niveau. In allen drei Teilbereichen „Aktivität des Personals“, „Erscheinungsbild“ sowie „Auftreten und Verhalten“ wurde, wie auch im Vorjahr, bei Werten zwischen 98 % und 100 % ein sehr gutes Ergebnis erreicht.

Dies wird ebenfalls wieder durch die Kundenzufriedenheitsbefragungen bestätigt. Über alle Linien pendelt sich die von den Fahrgästen vergebene Note bei knapp 2,1 ein. Bei einigen Linien der DB Regio konnten die Bewertungen um erfreuliche 0,3 Punkte gesteigert werden und liegen jetzt bei 1,6 (RB 42), 1,9 (RB 37), 2,0 (RB 52) und 2,1 (S 5) Notenpunkten.

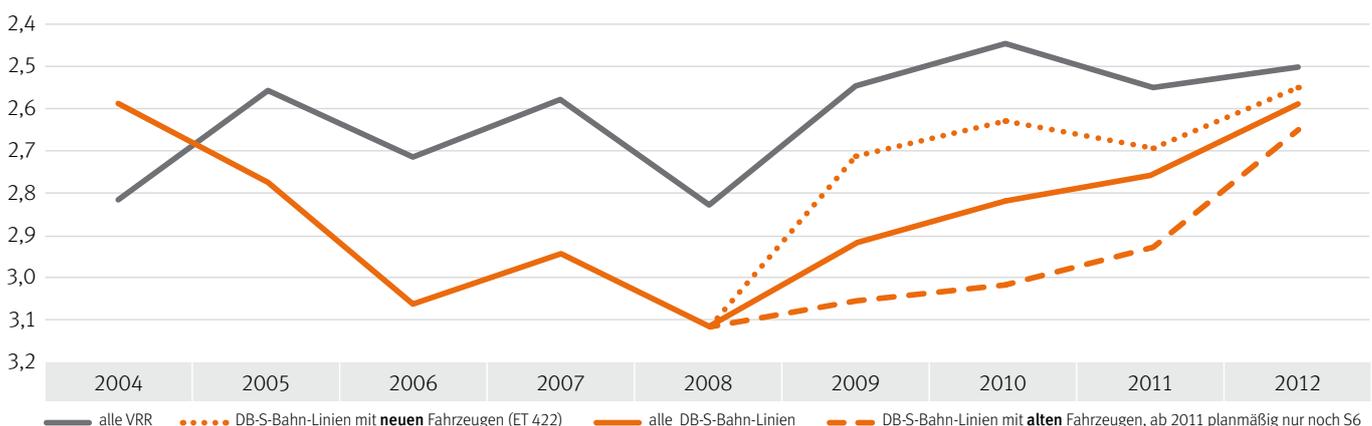
Sicherheitsempfinden der Kunden durch optimierte Einsatzkonzepte gestärkt

Im Rahmen der regelmäßigen Kundenzufriedenheitsmessungen 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 starke tageszeitliche Unterschiede gibt, wird nach dem „Sicherheitsempfinden tagsüber“ und dem „Sicherheitsempfinden abends/nachts“ differenziert. Auf der Linie S 6 wurde im Jahr 2012 ab 18 Uhr eine 100 %-Betreuung durch Sicherheitspersonal in Zweierteams eingeführt. Erfreulicherweise spiegeln die Befragungsergebnisse deutlich das stark gestiegene Sicherheitsempfinden der Fahrgäste wider.

Im Allgemeinen wird deutlich, dass das Sicherheitsempfinden wie in den Vorjahren tagsüber mit einem Mittelwert von 1,7 relativ hoch ist. Dahingegen fällt das Sicherheitsempfinden abends bzw. nachts mit einem Mittelwert von 2,5 (Vorjahr: 2,6) deutlich schlechter aus. Die Fahrgäste fühlen sich in den S-Bahn- und den RE-Linien mit im Mittel jeweils 2,6 Notenpunkten am wenigsten sicher, der Abstand zu den RB-Linien (durchschnittlich 2,4 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 2012 einige Linien der Privatbahnen: die RE 14 und RB 45 (jeweils NWB) mit Noten um 2,1. Im Fall der RB 43 (Note 1,9, NWB) und der RB 40 (2,0, Abellio Rail) attestieren die Fahrgäste sogar ein gutes abendliches bzw. nächtliches Sicherheitsempfinden. ■

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 2012. Hierzu wurde der Mittelwert der Kundenzufriedenheit über die abgefragten Qualitäts-

standards 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 (Störfall)	Sauberkeit der Züge	Funktionieren der techn. Wagen- einrichtung	Qualität des Zugbegleit- personals	Gesamt- zufriedenheit
DB (Großvertrag)	2,6	2,1	2,6	2,6	2,4	2,2	2,3
DB (Wettbewerbslinien)	2,2	2,1	2,5	2,6	2,3	2,0	2,2
Regiobahn	1,6	1,5	1,8	1,8	1,7	2,0	1,8
Abellio Rail	1,8	1,9	2,3	2,3	2,3	1,9	2,0
NordWestBahn	2,2	1,8	2,4	2,1	2,2	1,8	2,1
eurobahn	2,2	1,8	2,4	2,3	2,3	1,9	2,0
Mittelwert (alle Linien)	2,4	2,0	2,5	2,5	2,3	2,1	2,2

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.

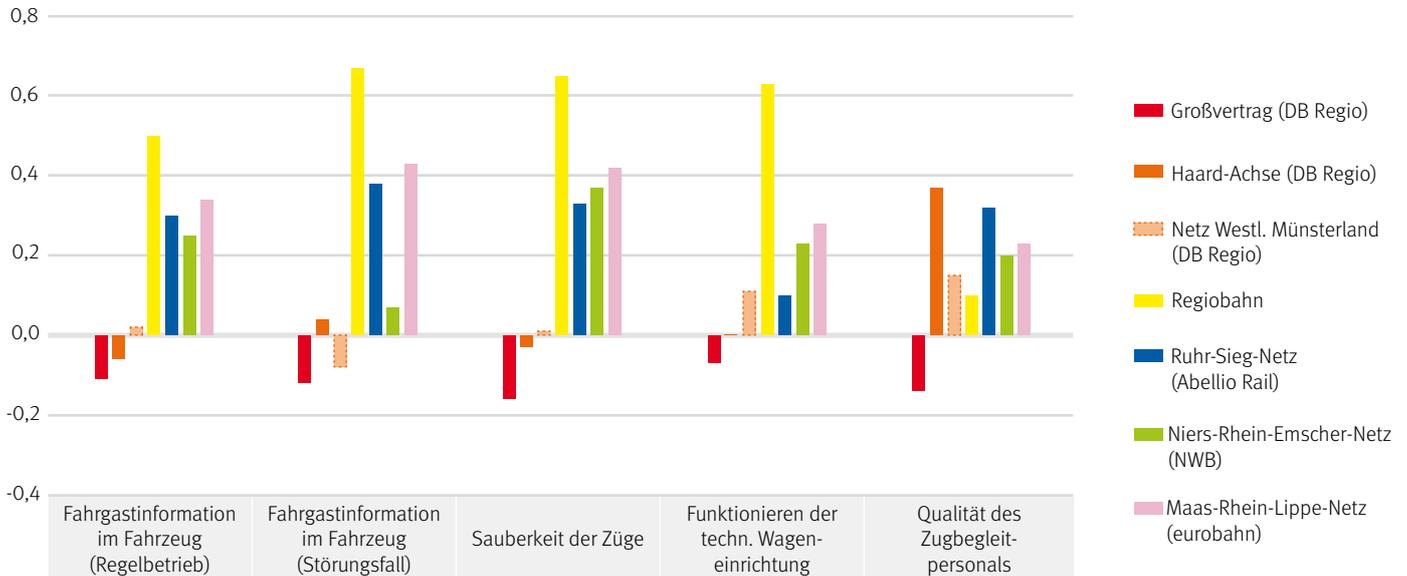
Wettbewerbslinien werden sehr differenziert beurteilt

Im Allgemeinen liegt die Zufriedenheit der Fahrgäste mit den von DB Regio betriebenen Linien unter dem Durchschnitt aller VRR-Linien. Die im Wettbewerb gewonnenen Linien der DB schneiden zwar meist besser ab als die Linien des Großvertrages, dennoch sind weiterhin Unterschiede zu den Privatbahnen zu erkennen (siehe obige Tabelle).

Auffallend zufrieden sind die Fahrgäste mit der Regiobahn (S 28): In fast allen Kategorien schneidet die Linie (im Vergleich zum Vorjahr) mit teilweise großem Abstand zu den Mitbewerbern ab. Ebenfalls erfreulich ist die in den letzten Jahren durchgehend gute Beurteilung des Zugbegleitpersonals der NWB.

Die guten Noten des Vorjahres für die Sauberkeit der Fahrzeuge und die Informationen im Störfall konnten die Fahrgäste den Linien der Eurobahn (mit Ausnahme der Linie RE 13) in diesem Jahr allerdings nicht mehr geben: die Ergebnisse haben sich um rund 0,25 Bewertungspunkte verschlechtert.

Die Abbildungen auf Seite 21 zeigen die Bandbreite der Kundenbewertungen für verschiedene Qualitätskriterien. Zunächst wurde der Mittelwert der Kundenzufriedenheit für jeden Qualitätsstandard über alle im VRR verkehrenden Linien gebildet (graue 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 +0,8) zeigen, dass ein Netz von den Fahrgästen überdurchschnittlich gut bewertet wird, negative Werte (Skalenabschnitt 0 bis -0,8) zeigen, dass ein Liniennetz schlechter als der Durchschnitt 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 (Netz Westliches Münsterland) als auch lange im Betrieb befindliche Liniennetze (z. B. Regiobahn). >>

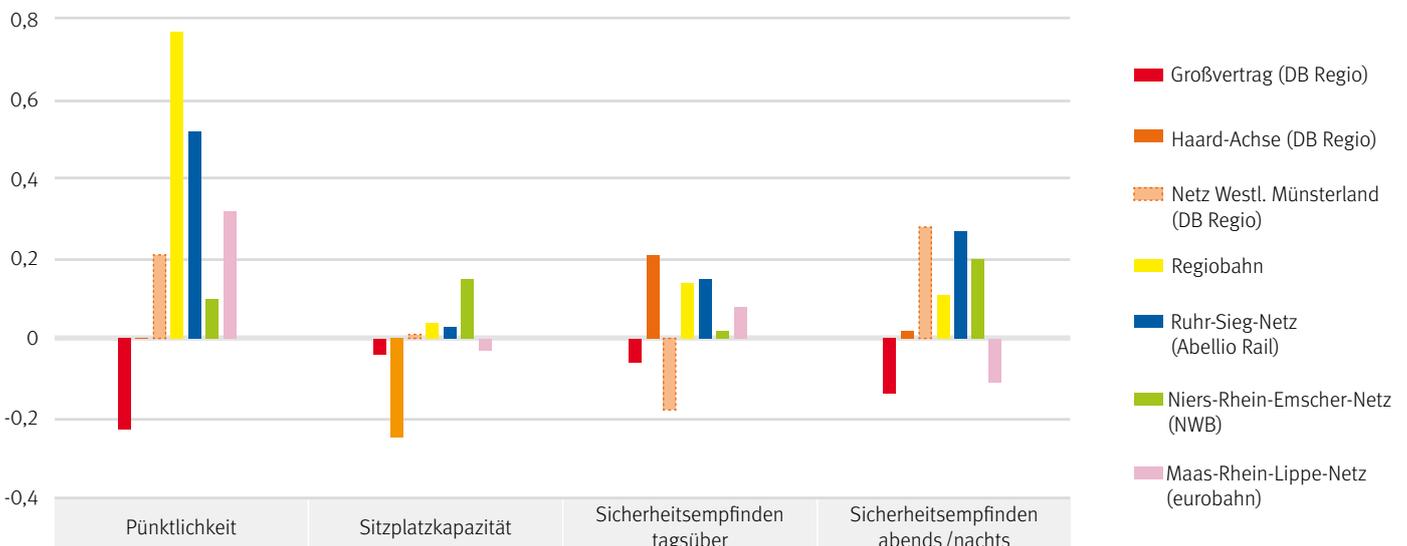


Kundenzufriedenheit in ausgewählten Teilnetzen bei gut durch EVU zu beeinflussenden Qualitätskriterien [Abweichung vom Mittelwert]

Hierbei wird nach von den EVU leicht zu beeinflussenden und weniger leicht zu beeinflussenden Kriterien unterschieden. Diese Abbildungen zeigen eine weitgehende Zweiteilung der Kundenzufriedenheit. Unterdurchschnittlich schneiden wie in den Vorjahren die Linien der DB Regio im Großvertrag ab. Die DB-Linien der Haard-Achse konnten sich im Vergleich zum Jahr 2011 teilweise leicht verbessern, die neuen DB-Wettbewerbslinien des Netzes Westliches Münsterland wurden ebenfalls leicht überdurchschnittlich beurteilt. Somit

schnitten die Linien der DB in Gänze zwar immer noch am schlechtesten ab, aber der Verbesserungstrend des Vorjahres ist auch 2012 bei jedem Standard zu erkennen. Die Kundenbeurteilungen zur Regiobahn weichen bei fast allen Qualitätsstandards in diesem Jahr deutlich positiv von den Netzen der übrigen Privatbahnen ab. Letztere liegen nah bei einander. Es fällt auf, dass die Qualität des Zugbegleitpersonals auf der Haard-Achse wiederholt sehr positiv beurteilt wird, in diesem Jahr sogar die Werte der anderen Netze übertrifft. ■

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.

Insgesamt wird das Vorjahresniveau gehalten

Wie im Vorjahr hat sich die Qualität über die untersuchten Kriterien

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

bei rund 86 % (gewichteter Gesamtwert) eingependelt. Die beachtliche Steigerung von acht Prozentpunkten von 2010 zu 2011 konnte damit gehalten werden. Die unterschiedlichen Teilaspekte werden entsprechend der Relevanz für den Kunden gewichtet: Die Wartezeit beispielsweise fällt mit 28 % ins Gewicht, die Fachkompetenz mit 50 %.

Leichte Qualitätssteigerung bei Teilaspekten

Die Werte für die Erkennbarkeit als VRR-Vertriebsstelle konnten sich auf knapp 99 % steigern. Ebenso wurden Erkennbarkeit (97 %) und Vollständigkeit (93 %) der Informationsmaterialien leicht besser bewertet als im Vorjahr. Die im Jahr 2011 durch die DB ergriffenen Optimierungen zur Bestellung und Auslieferung von Broschüren greifen demnach nachhaltig.

Lange durchschnittliche Wartezeiten in den großen Vertriebsstellen

Es wurden Testbesuche in 32 Vertriebsstellen unternommen. Die durchschnittliche Wartezeit in den Vertriebsstellen verlängerte sich im Vergleich zum Vorjahr ein wenig auf knapp vier Minuten. Die Daten wurden meist zu Zeiten eines besonders hohen Kundenandrangs ermittelt und unterscheiden sich sehr nach Größe des Reisezentrums: Während der Kunde in den Vertriebsstellen der Kategorie C rund drei Minuten wartet, sind es in denen der Kategorie A knapp sechs Minuten. In Düsseldorf Hbf wurde sogar eine durchschnittliche Wartezeit von neun Minuten ermittelt. Im Einzelfall bedeutet dies, dass in den Zentren der Kategorie A jeder fünfte Kunde länger als zehn Minuten warten musste, in der Kategorie B nur jeder Zwanzigste. So lange Wartezeiten stellen ein deutliches Zugangshemmnis für neue Kunden dar und müssen in Zukunft vermieden werden.

Qualitätsquote „Fachkompetenz“ in den Vertriebsstellen der ehemaligen VGN am niedrigsten

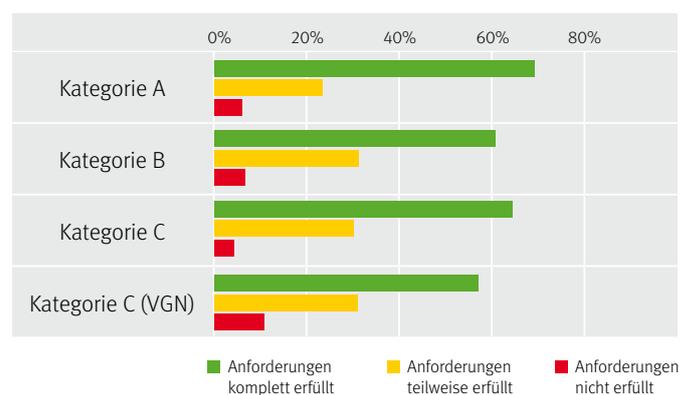
Zur Überprüfung der Fachkompetenz von Kundenberatern schickt der VRR Testkunden mit vorab definierten Beratungsszenarien in die Verkaufsstellen. Nach dem Beratungsgespräch wird überprüft, ob alle Antworten richtig erteilt wurden. Hier wurde im Vergleich zum Vorjahr eine leichte Verbesserung über alle Vertriebsstellen auf 79 % gemessen. Am schlechtesten schneiden die Vertriebsstellen auf dem Gebiet der ehemaligen VGN ab: nur 58 % aller Szenarien wurden vollständig korrekt beantwortet, 11 % waren sogar komplett falsch. Der VRR fordert qualitätsverbessernde Maßnahmen seitens der DB, um die Fachkompetenz zu steigern. Inhaltliche Defizite ergeben sich besonders bei der Zeitticket-Beratung >>

Lange Wartezeiten in großen Vertriebsstellen



(c) fotolia, Klaus Eppel

Fachkompetenz in Vertriebsstellen

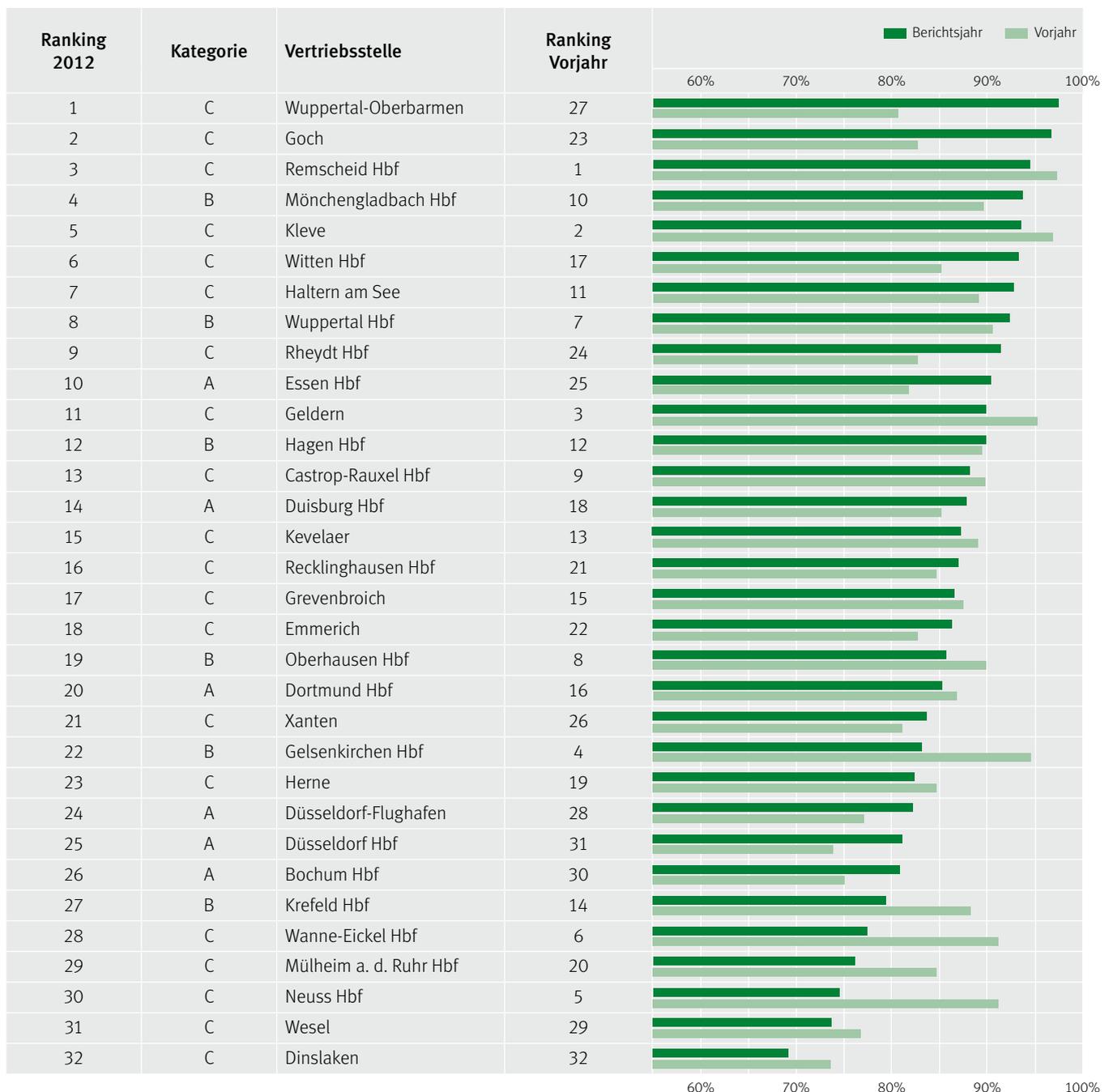


(reguläre Monatstickets oder Abonnements) und der Information zum Zusatznutzen (z. B. kostenlose Mitnahme eines Fahrrades oder weiterer Begleitpersonen).

In der folgenden Tabelle wird die gewichtete Gesamtqualität der einzelnen Vertriebsstellen miteinander verglichen. Es ist erkennbar, dass die Platzierungen der Vertriebsstellen im Ranking – wie auch in den Vorjahren – stark variieren. Im

Vergleich zum Jahr 2011 verbesserten sich die großen Vertriebsstellen der Kategorie A (Essen, Düsseldorf und Bochum). Die Vertriebsstellen der Kategorie A und B sind im Ranking hierdurch gleichmäßiger verteilt (letztes Jahr wurden diese eher auf die hinteren Ränge verwiesen). Die Vertriebsstellen Wesel und Dinslaken bilden wie im Vorjahr das Schlusslicht. Das wird hauptsächlich durch die relativ schlechte Fachkompetenz begründet. ■

Gesamtqualität der DB-Vertriebsstellen im VRR



Fazit

In der Gesamtbetrachtung der Qualität auf der Schiene zeigt sich im Vergleich zu den Vorjahren ein ähnliches bzw. leicht verbessertes Bild. Während die Qualität auf den im Wettbewerb vergebenen Linien insgesamt besser ist als bei den nicht im Wettbewerb vergebenen Linien, gibt es hier auch negative Aspekte. Insbesondere die nun schon im zweiten Jahr sehr angespannte Personalsituation bei der eurobahn führt auf den sehr wichtigen Linien RE 3 und RE 13 immer wieder zu Zugausfällen.

Ebenso im hohen Maße unbefriedigend sind die beständig zu geringen Kapazitäten der DB Regio insbesondere auf den Linien RE 1 und RE 5. Obwohl VRR und DB Regio im Rahmen der Beilegung ihres langjährigen Rechtsstreits im Jahr 2011 die Neubeschaffung von Doppelstockwagen und die höheren Kapazitäten vereinbart hatten, sind hier Züge mit zu wenigen Sitzplätzen an der Tagesordnung – obwohl schon die planmäßig vorgesehenen Sitzplätze zum Teil sehr knapp bemessen sind.

Die Pünktlichkeitswerte ähneln denen des Vorjahres. Im Herbst waren die Fahrten über alle Produktgruppen merklich unpünktlicher als im restlichen Zeitraum. Eine Ausnahme stellt der Juli dar, der für einige Linien wegen einer ungewöhnlich hohen Anzahl an externen Gründen wie Kabeldiebstähle oder Personenunfälle sehr schlechte Pünktlichkeitswerte aufweist. Besonders schlecht schneiden wieder die Linien der Hauptachse zwischen Düsseldorf und Dortmund ab.

Qualitätsunterschiede zwischen ausgeschriebenen Linien und Linien im DB-Großvertrag.



Die durch Baustellen verursachten Ausfälle nahmen bei den RE- und S-Bahn-Linien deutlich zu, dafür ging die Zahl der unvorhersehbaren Ausfälle bei allen Produktgruppen merklich zurück. In den Monaten Februar, August, Oktober und Dezember war aus unterschiedlichen Gründen die Quote für unvorhersehbare Ausfälle schlechter als im Jahresdurchschnitt.

Der Zustand der Fahrzeuge (Sauberkeit und technische Einrichtungen) wurde 2012 von den Kunden noch besser als im Vorjahr bewertet und liegt damit bei erfreulichen 94 %. Unter anderem zeigen damit geänderte Reinigungsintervalle oder Redesignmaßnahmen Erfolge. Selbst vergleichsweise schlechte Linien erreichen inzwischen etwa 90 %.

Der Standard „Fahrgastinformation im Regelfall“ konnte sich ebenfalls auf 95,5 % leicht verbessern. Die „Fahrgastinformation im Störfall“, die aus Kundensicht beurteilt wird, bekam ebenfalls leicht bessere Noten als im Vorjahr.

Die Qualität des Zugbegleitpersonals (Erscheinungsbild, Auftreten und Verhalten, Aktivität) wurde wie in den Vorjahren bei allen EVU sehr gut bewertet. Im Jahr 2012 konnten erfreulicherweise besonders bei einigen der DB-Linien bessere Kundenzufriedenheitswerte vergeben werden. Die Beurteilung des Sicherheitsempfindens (besonders abends/nachts) konnte signifikant durch eine 100%-Betreuungsquote z. B. auf der Linie S 6 gesteigert werden. Auffällig ist, dass im Durchschnitt Linien der Privatbahnen abends/nachts als sicherer empfunden werden als die Linien, die von DB Regio betrieben werden.

Der personenbediente Vertrieb im SPNV über die Reisezentren der DB und deren Agenturen wird jährlich mittels einer Testkundenuntersuchung bewertet. Im Jahr 2012 lag der gewichtete Gesamtwert dieser Untersuchung auf einem ähnlichen Niveau wie im Vorjahr. Neue Konzepte z. B. zur Optimierung der Broschüren-Verfügbarkeit greifen nachhaltig. Die Wartezeiten besonders in großen Vertriebsstellen sind allerdings im Durchschnitt eher lang. Dies betrifft insbesondere Düsseldorf Hbf und Essen Hbf. Die festgestellte Fachkompetenz steigerte sich im Vergleich zu 2011 zwar leicht, auffällig ist hier allerdings eine vergleichsweise schlechte Beratung in den Vertriebsstellen der ehemaligen VGN. ■



Glossar

Datenerhebung

Liefernachweise:

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

Profitester-Messungen:

Messungen 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:

Befragungen durch ein 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 ein 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	Fahrzeuge	Start-/Ziel-Bahnhof	Fahrgäste/Tag im VRR **	Zugkm/Jahr im VRR
RE 1	DB Regio	Dosto	Paderborn – Aachen	110.000	1,73 Mio.
RE 2	DB Regio*	Dosto	Münster – Düsseldorf	57.000	1,36 Mio.
RE 3	eurobahn	FLIRT	Hamm – Düsseldorf	45.000	1,33 Mio.
RE 4	DB Regio	Dosto	Dortmund – Aachen	55.000	1,72 Mio.
RE 5	DB Regio	Dosto	Emmerich – Koblenz	48.000	1,39 Mio.
RE 6	DB Regio	Dosto	Minden – Düsseldorf	47.000	1,27 Mio.
RE 7	DB Regio	Dosto	Rheine – Krefeld	31.000	1,26 Mio.
RE 8	DB Regio	ET 425	Mönchengladbach – Koblenz	14.500	0,55 Mio.
RE 10	NWB	LINT	Düsseldorf – Kleve	36.000	1,92 Mio.
RE 11	DB Regio	ET 425	Hamm – Mönchengladbach	7.500	1,36 Mio.
RE 13	eurobahn	FLIRT	Hamm – Venlo	38.000	1,37 Mio.
RE 14	NWB	TALENT	Essen – Borken	12.500	0,54 Mio.
RE 16	Abellio Rail	FLIRT	Essen – Siegen/Iserlohn	17.000	0,64 Mio.
RE 17	DB Regio	VT 628	Hagen – Kassel	1.000	0,12 Mio.
RE 57	DB Regio	LINT	Dortmund – Winterberg	1.500	0,14 Mio.
RB 27	DB Regio	Dosto	Mönchengladbach – Koblenz	2.000	0,16 Mio.
RB 31	NWB	LINT	Duisburg – Xanten	14.000	0,74 Mio.
RB 32	DB Regio	VT 628	Wesel – Bocholt	2.500	0,20 Mio.
RB 33	DB Regio	ET 425	Wesel – Aachen	38.000	1,32 Mio.
RB 35	DB Regio	diverse	Emmerich – Düsseldorf	21.000	0,83 Mio.
RB 36	NWB	LINT	Oberhausen – Duisburg-Ruhrort	4.500	0,20 Mio.
RB 37	DB Regio	VT 628	Duisburg-Hbf – Duisburg-Entenfang	1.500	0,11 Mio.
RB 38	DB Regio	VT 628	Düsseldorf – Köln	11.000	0,55 Mio.
RB 39	DB Regio	Regiosprinter	Mönchengladbach – Dalheim	1.400	0,09 Mio.
RB 40	Abellio Rail	FLIRT	Essen – Hagen	17.000	0,62 Mio.
RB 42	DB Regio*	ET 425	Münster – Essen	26.000	0,77 Mio.
RB 43	NWB	LINT	Dorsten – Dortmund	7.000	0,56 Mio.
RB 44	NWB	LINT	Dorsten – Oberhausen	4.500	0,35 Mio.
RB 45	NWB	TALENT	Dorsten – Coesfeld	1.000	0,13 Mio.
RB 46	Abellio Rail	LINT	Gelsenkirchen – Bochum	5.000	0,35 Mio.
RB 47	DB Regio	VT 628	Wuppertal – Solingen	33.000	1,52 Mio.
RB 48	DB Regio	ET 425	Wuppertal – Bonn	14.000	0,56 Mio.
RB 50	eurobahn	FLIRT	Dortmund – Münster	6.000	0,14 Mio.
RB 51	DB Regio* (Vorjahr: PEG)	TALENT	Dortmund – Enschede	5.500	0,19 Mio.
RB 52	DB Regio*	LINT	Dortmund – Lüdenscheid	7.000	0,50 Mio.
RB 53	DB Regio*	LINT	Dortmund – Iserlohn	4.500	0,29 Mio.
RB 59	eurobahn	FLIRT	Dortmund – Soest	7.500	0,33 Mio.
RB 91	Abellio Rail	FLIRT	Hagen – Siegen/Iserlohn	2.000	0,21 Mio.
S 1	DB Regio	ET 422	Dortmund – Düsseldorf	177.000	3,68 Mio.
S 2	DB Regio	ET 422	Dortmund – DU / E / RE	58.500	1,79 Mio.
S 3	DB Regio	ET 422	Oberhausen – Hattingen	44.000	1,18 Mio.
S 4	DB Regio	ET 422	Unna – DO-Lütgendortmund	30.000	0,80 Mio.
S 5/S 8	DB Regio	ET 422	Dortmund – Mönchengladbach	126.000	3,57 Mio.
S 6	DB Regio	x-Wagen	Essen – Köln	123.500	2,11 Mio.
S 68	DB Regio	x-Wagen	Langenfeld – W-Vohwinkel	6.000	0,21 Mio.
S 9	DB Regio	ET 422	Haltern – Wuppertal	56.500	2,38 Mio.
S 11	DB Regio	ET 423	Düsseldorf – Bergisch Gladbach	50.500	1,37 Mio.
S 28	Regiobahn	TALENT	Kaarst – Mettmann	38.500	1,20 Mio.

Fahrzeugtypen im VRR



Dosto



FLIRT



LINT (VT 648)



TALENT (VT 643)



ET 422



ET 423



ET 425



x-Wagen



Regiosprinter



VT 628

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

Erstellt im Geschäftsbereich Nahverkehrsmanagement
Fachgruppe N3 „Finanzierung, Qualität, Vertragscontrolling“ im Februar 2013
Fotos/Bildnachweis: (c) VRR AöR, (c) fotolia, Klaus Eppele Seite 22, (c) Rurtalbahn Seite 27

