Qualitätsbericht SPNV 2013

Verkehrsverbund Rhein-Ruhr

Inhaltsverzeichnis

Abkürzungsverzeichnis	4
Vorwort	5
Pünktlichkeit	6
Zugausfälle	13
Zugbildung und Sitzplatzverfügbarkeit	18
Zustand der Fahrzeuge	20
Fahrgastinformation im Regelbetrieb	21
Fahrgastinformation im Störungsfall	22
Zugbegleitpersonal und Sicherheitsempfinden	23
Kundenzufriedenheit	24
Vertriebsstellen	26
Fazit	28
Glossar	29
Linienkurzbeschreibung	30
Fahrzeugtypen im VRR	31

Abkürzungsverzeichnis

Abellio Rail	Abellio Rail NRW GmbH
DB	Deutsche Bahn AG
DB Netz	DB Netz AG
DB Regio	DB Regio AG, Region NRW
EML	Emscher-Münsterland-Netz
ET	Elektrotriebwagen
eurobahn	Eurobahn/Keolis Deutschland GmbH & Co. KG
EVU	Eisenbahnverkehrsunternehmen
HVZ	Hauptverkehrszeit
MRL	Maas-Rhein-Lippe-Netz
NWB	Nordwestbahn GmbH
NWL	Nahverkehr Westfalen-Lippe
QUMA	Qualitätsmanagement-Datenbank
RB	RegionalBahn
RE	RegionalExpress
Regiobahn	Regiobahn Fahrbetriebsgesellschaft mbH
RRX	Rhein-Ruhr-Express
RSN	Ruhr-Sieg-Netz
SLN	Sauerland-Netz
SPNV	Schienenpersonennahverkehr
VRR	Verkehrsverbund Rhein-Ruhr
VGN	Verkehrsgemeinschaft Niederrhein
VT	Verbrennungstriebwagen

Martin Husmann
VRR-Vorstandssprecher

Liebe Leserinnen und Leser,

für die Mobilität in einem polyzentrischen Ballungsraum wie dem Verkehrsverbund Rhein-Ruhr ist ein leistungsfähiger Schienenpersonennahverkehr von entscheidender Bedeutung. Der VRR war im letzten Jahr wieder sehr aktiv, um seinen Fahrgästen auch zukünftig attraktive Leistungen auf der Schiene bieten zu können. Ein wichtiger Schritt in diese Richtung war der Abschluss von drei SPNV-Vergabeverfahren: Zukünftig wird Abellio Rail NRW den Betrieb des Niederrhein-Netzes übernehmen und den Fahrgästen eine grenzüberschreitende Verbindung zwischen Düsseldorf, Emmerich und Arnheim bieten. DB Regio NRW hat den Zuschlag für das Sauerland-Netz bekommen und mit der Vergabe von RE 7 und RB 48 an National Express gehen zwei Linien an einen neuen Player auf dem deutschen SPNV-Markt.

Nach wie vor gehört es zu den wichtigen Aufgaben des VRR, zu überprüfen, ob die bestellten SPNV-Leistungen tatsächlich den in den Verkehrsverträgen vereinbarten Qualitätsansprüchen genügen. Die Pünktlichkeits- und Ausfallquoten haben sich derzeit im VRR verschlechtert, die Anzahl an Baumaßnahmen nimmt seit Jahren weiter zu: Nach unserer Auffassung ist nahezu die Hälfte dieser Störungen auf eine nicht ausreichend ausgebaute und schlecht gewartete Infrastruktur zurückzuführen.

Gespräche mit den Eisenbahnverkehrsunternehmen machen deutlich, dass der Qualitätsbericht für die SPNV-Betreiber ein inzwischen geschätztes Instrument ist, um die eigenen Leistungen zu hinterfragen und wo nötig zu verbessern. Wir bedanken uns bei unseren Partnern für die konstruktive Zusammenarbeit und hoffen auf weitere Verbesserungen im kommenden Jahr – im Interesse eines attraktiven SPNV und im Sinne unserer zahlreichen Kundinnen und Kunden.

Ihr

Martin Husmann

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 ihre Richtigkeit und Plausibilität geprüft sowie mit den Profitester-Erhebungen abgeglichen und ausgewertet.

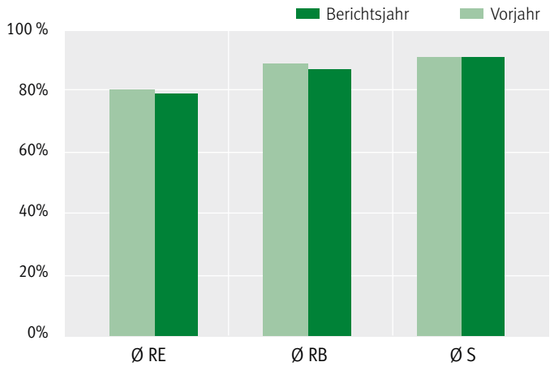
Die Werte beziehen sich auf exakte Verspätungen, die am Haltepunkt gemessen werden. Eventuelle vertraglich vereinbarte Toleranzminuten finden hier keinerlei Berücksichtigung.

Ab dem 20. November 2013 kam es aufgrund von Hohlräumen unterhalb der Gleise nahe des Essener Hauptbahnhofes und einem daraus resultierenden Tempolimit auf Schrittgeschwindigkeit zu starken Beeinträchtigungen im Zugverkehr. Die Lage normalisierte sich sukzessive bis zum 20. Dezember. Systembedingt werden jedoch nur die ersten zehn Tage des von den Beeinträchtigungen betroffenen Zeitraumes berücksichtigt. Deshalb wird der Monat Dezember ohne große Auffälligkeiten in den Abbildungen dargestellt.

Gesunkene Pünktlichkeitsquote je Produktgruppe im Vergleich zum Vorjahr

In sämtlichen Produktgruppen hat sich die Pünktlichkeit im Vergleich zum Vorjahr leicht bis mäßig verschlechtert: Betrachtet man speziell die Fahrten mit einer maximalen Verspätung von bis zu drei Minuten, dann bilden die RE-Linien mit einer durchschnittlichen Pünktlichkeitsquote von knapp 80 % das Schlusslicht. Die Werte der RB-Linien sinken um 1,8 Prozentpunkte auf 88 % am stärksten ab. Die S-Bahn-Linien liegen mit einer Pünktlichkeitsquote von 92 % nur leicht unterhalb des Vorjahreswertes.

Pünktliche Fahrten (inkl. Verspätungen bis 3 Min.)

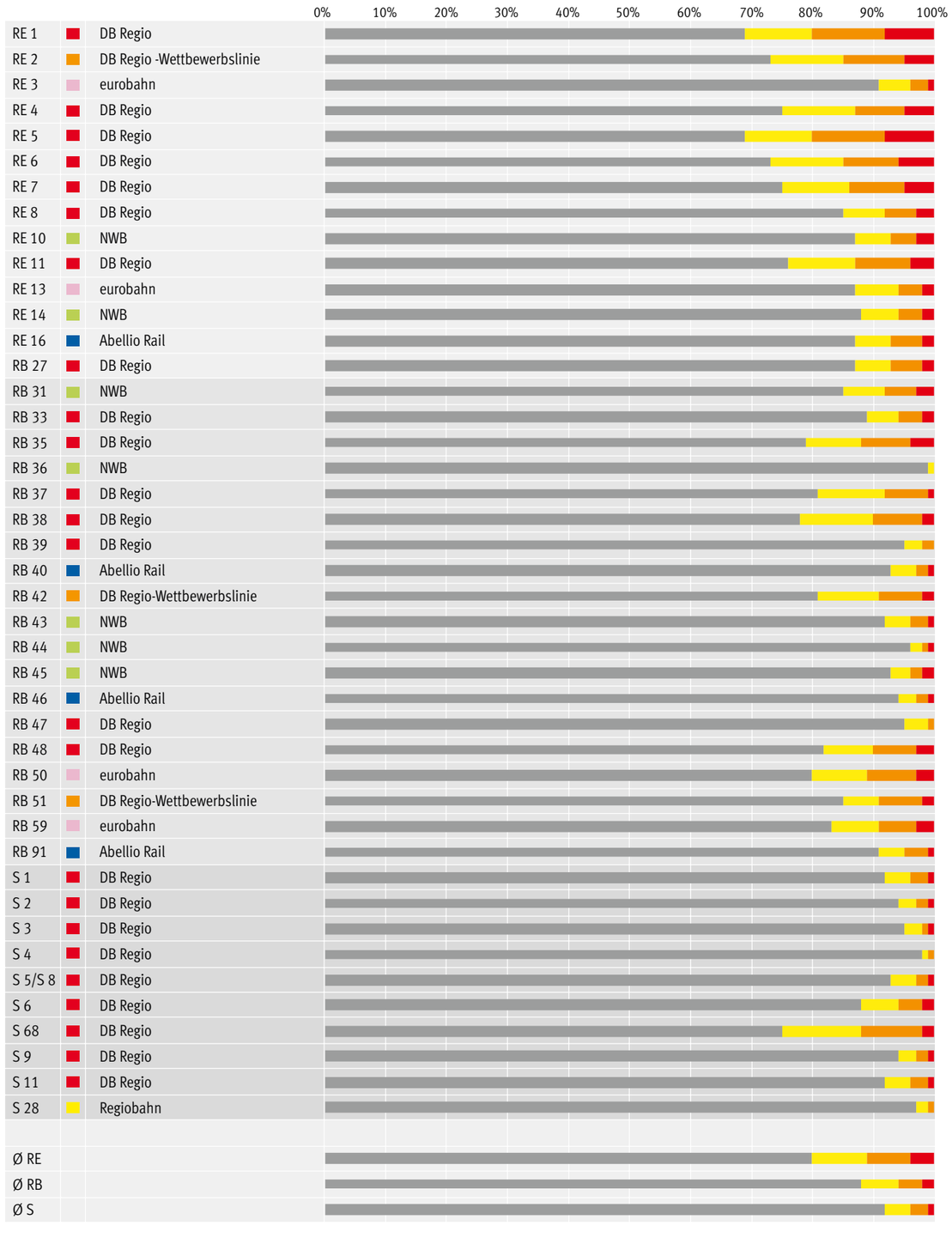


In den folgenden Abbildungen wird die Pünktlichkeit als Quote in Prozent dargestellt, gruppiert nach Verspätungsminuten: Die grau eingefärbten Balken bilden beispielsweise die Quote der pünktlichen und bis zu drei Minuten verspäteten Fahrten ab, die roten Balken die Quote der mit mehr als zehn Minuten verspäteten Fahrten.

Deutlich ist in dieser Abbildung zu erkennen, dass besonders auf den langlaufenden RE-Linien RE 1, RE 2, RE 5 und RE 6 Züge mit mehr als fünf Minuten Verspätung unterwegs sind. Der Anteil dieser Fahrten ist mit bis zu 20 Prozent sehr hoch.

Besonders langlaufende RE-Linien sind verspätungsanfällig.

Durschnittliche Verspätung im VRR je Fahrt [in Prozent]

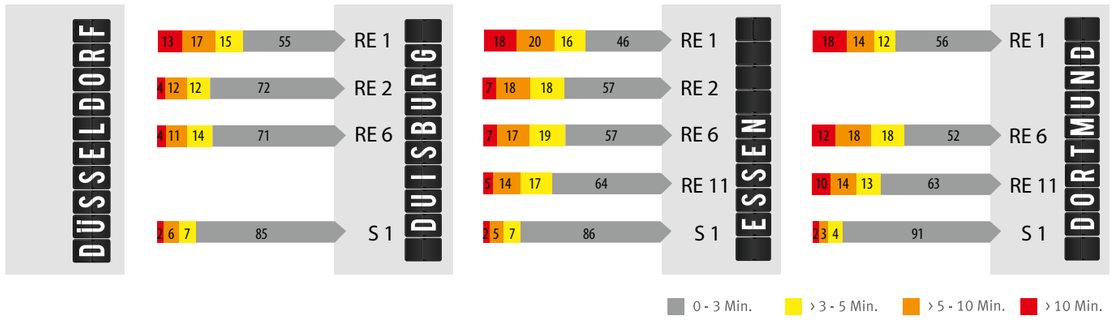


Blick ins Detail: Haupttrasse

In den folgenden Abbildungen wird verdeutlicht, wie sich die Verspätungen auf der zentralen Achse zwischen Düsseldorf und Dortmund je nach Fahrtrichtung und Linie verändern. Gemessen wird jeweils die Ankunftspünktlichkeit in den Hauptbahnhöfen Düsseldorf, Duisburg, Essen und Dortmund, sofern es der Linienweg hergibt. Ausgewählt wurden die hochfrequentierten Linien RE 1, RE 2, RE 6, RE 11 und die S-Bahn-Linie S 1.

Die S-Bahn fährt auf separaten Gleisen meist störungsfrei.

Durchschnittliche Verspätung je Messpunkt [in Prozent]
Fahrtrichtung Düsseldorf ›› Dortmund



Fahrtrichtung Dortmund: Besonders der Abschnitt zwischen Düsseldorf und Essen ist verspätungsanfällig

Die Linie RE 1 trifft bereits mit einer massiven Verspätung in Duisburg ein (nur 55 % der Fahrten sind pünktlich bzw. weniger als drei Minuten verspätet). Dieser Anteil verschlechtert sich bis Essen auf 46 %. Der Teil der Fahrten, der mehr als zehn Minuten Verspätung aufweist, steigt von 13 % auf 18 % an.

Die Linien RE 2 und RE 6 weisen eine vergleichbare Tendenz auf: Zwischen Düsseldorf und Dortmund reduziert sich der Anteil der pünktlichen bzw. bis zu drei Minuten verspäteten Fahrten von rund 72 % auf rund 57 %. Beim RE 6 resultiert dies insbesondere aus der Fahrplanlage in unmittelbarer Nähe zum ICE nach Berlin, da der Fernverkehrszug Vorrang vor der Nahverkehrsverbindung hat.

Die von Krefeld über Duisburg fahrende Linie RE 11 trifft zwar ebenfalls schon verspätet in Essen ein (64 % der Fahrten pünktlich bzw. bis zu drei Minuten verspätet), kann das Niveau aber bis Dortmund halten. Hier verschieben sich allerdings die Anteile der darüber hinaus verspäteten Fahrten (in Dortmund sind bereits 23 % der Fahrten mehr als fünf Minuten verspätet, in Essen sind es nur 19 %). Als Grund kann angenommen werden, dass bereits verspätete Züge der Linie RE 11 oft in Bochum vom Fernverkehr überholt und dadurch zusätzlich behindert werden.

Insgesamt wird deutlich, dass die wichtigen Regionalexpress-Linien RE 1, RE 2, RE 6 und RE 11 allesamt die Hauptachse zwischen Düsseldorf und Dortmund mit einer größeren Verspätung verlassen als bei Einfahrt in diesen Korridor vorhanden war.

Die S-Bahnlinie S 1 hingegen ist in 85 % der Fälle in Duisburg – bei einer maximalen Verspätung von bis zu drei Minuten – recht pünktlich und kann diesen Wert auf der Hauptachse bis Essen halten. Im Abschnitt bis Dortmund wird der Wert erfreulicherweise auf 91 % gesteigert. Die S 1 fährt allerdings in diesem Bereich zusammen mit den anderen S-Bahn-Linien und der Linie RE 14 auf eigenen Gleisen und wird in der Regel nicht vom RE- und Fernverkehr behindert.

Fahrtrichtung Düsseldorf: Besonders der Abschnitt zwischen Duisburg und Düsseldorf ist verspätungsanfällig

Für die Gegenrichtung ergibt sich eine ähnliche Lage: Der besonders verspätungsanfällige Abschnitt der Hauptachse liegt zwischen Duisburg und Düsseldorf.

Die Linie RE 1 fährt bereits mit deutlicher Verspätung (72 % der Fahrten sind pünktlich bzw. weniger als drei Minuten verspätet) in Essen ein. Bis Duisburg reduziert sich der Wert auf 56 % und sinkt dann bis Düsseldorf auf sehr niedrige 45 %. Besonders der Wert der Verspätungen über zehn Minuten steigt um mehr als das Doppelte auf 15 % an.

Zwischen Essen und Duisburg bauen sich Verspätungen auf.

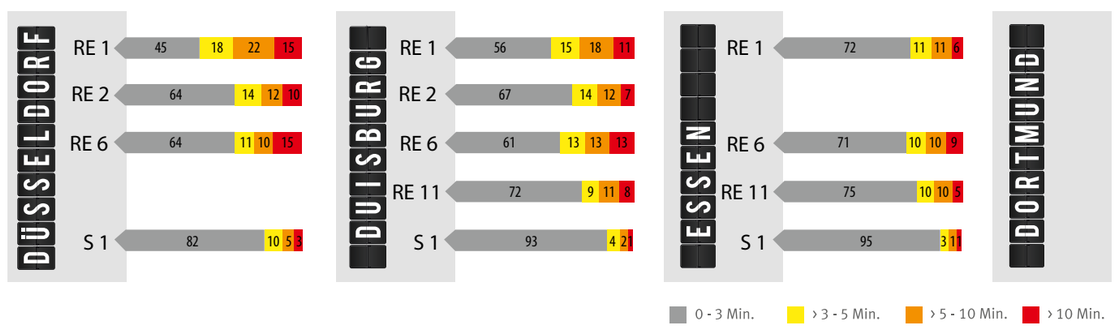
Aufgrund der Taktlage sind die Verspätungen auf den Linien RE 2 und RE 11 relativ konstant: Es gibt auf der Hauptachse keine nenneswerten Veränderungen der Verspätungswerte. Mit jeweils rund 67 % – 64 % (Fahrten pünktlich bzw. bis maximal drei Minuten verspätet) für den RE 2 und rund 76 % – 72 % (RE 11) kommen die Linien in den zentralen Bahnhöfen der Hauptachse an.

Stark befahrene Hauptachse.

Die Pünktlichkeitswerte der Linie RE 6 ist hingegen einigen Schwankungen ausgesetzt: Im Abschnitt zwischen Essen und Duisburg bauen die Züge eine deutliche Verspätung auf: der Wert der pünktlichen bzw. bis zu drei Minuten verspäteten Fahrten sinkt von 71 % auf 61 %. Auf dem folgenden Abschnitt bis Düsseldorf tritt zwar bei diesen geringfügigen Verspätungen eine leichte Entspannung auf (64 %), allerdings steigt der Anteil Fahrten mit mehr als zehn Minuten Verspätung wesentlich von 9 % auf 15 %.

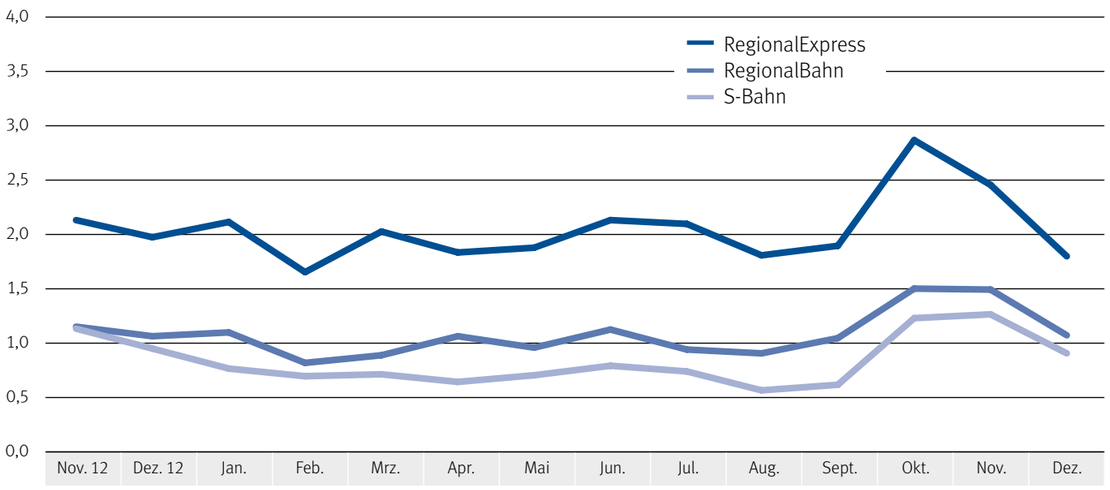
Die Linie S 1 kommt in Essen relativ pünktlich aus Dortmund an – 95 % aller Fahrten sind maximal drei Minuten verspätet. Insbesondere auf der Strecke zwischen Duisburg und Düsseldorf sinkt dieser Wert jedoch auf 82 % und größere Verspätungen über fünf Minuten steigen von 2 % auf 8 % an. In diesem Bereich der Hauptachse, der im Rahmen der RRX-Planungen ausgebaut werden soll, verkehrt die S-Bahn zurzeit nicht auf eigenen Gleisen und wird vielfach von verspäteten RE- bzw. Fernverkehrslinien behindert.

Durchschnittliche Verspätung je Messpunkt [in Prozent]
Fahrtrichtung Dortmund ›› Düsseldorf



Schwankungen im Jahresverlauf: unpünktlicher Oktober
Im Jahresverlauf sind leichte Schwankungen der Werte festzustellen. Der Wintereinbruch war für Unregelmäßigkeiten im Januar verantwortlich. In den Monaten Juni und Juli brechen die Pünktlichkeitswerte leicht ein: Gründe sind u. a. starke Unwetter, mehrere Fliegerbombenentschärfungen in Duisburg, Dortmund und Essen-Kray Süd sowie Kabeldiebstähle. Nach den relativ guten Werten der Spätsommermonate, steigt die Kurve sehr stark an und gipfelt bei den RE-Linien mit einem ungewöhnlich schlechten Durchschnitt von 2,9 Minuten Verspätung je Fahrt im Oktober. Der Durchschnitt der RB-Linien liegt bei 1,5 Minuten, bei den S-Bahn-Linien bei 1,3 Minuten je Fahrt. Gründe für diese Verspätungen liegen auch hier in externen Ereignissen wie Signalstörungen im Raum Wuppertal, Kabeldiebstählen, dem Sturmtief Zenith, Fußballchaoten im Gleis und vor allem Streckensperrungen, die durch mehrere Güter- und Bauzugunfälle notwendig wurden.

Durchschnittliche Verspätung je Fahrt [in Minuten] im Jahresverlauf

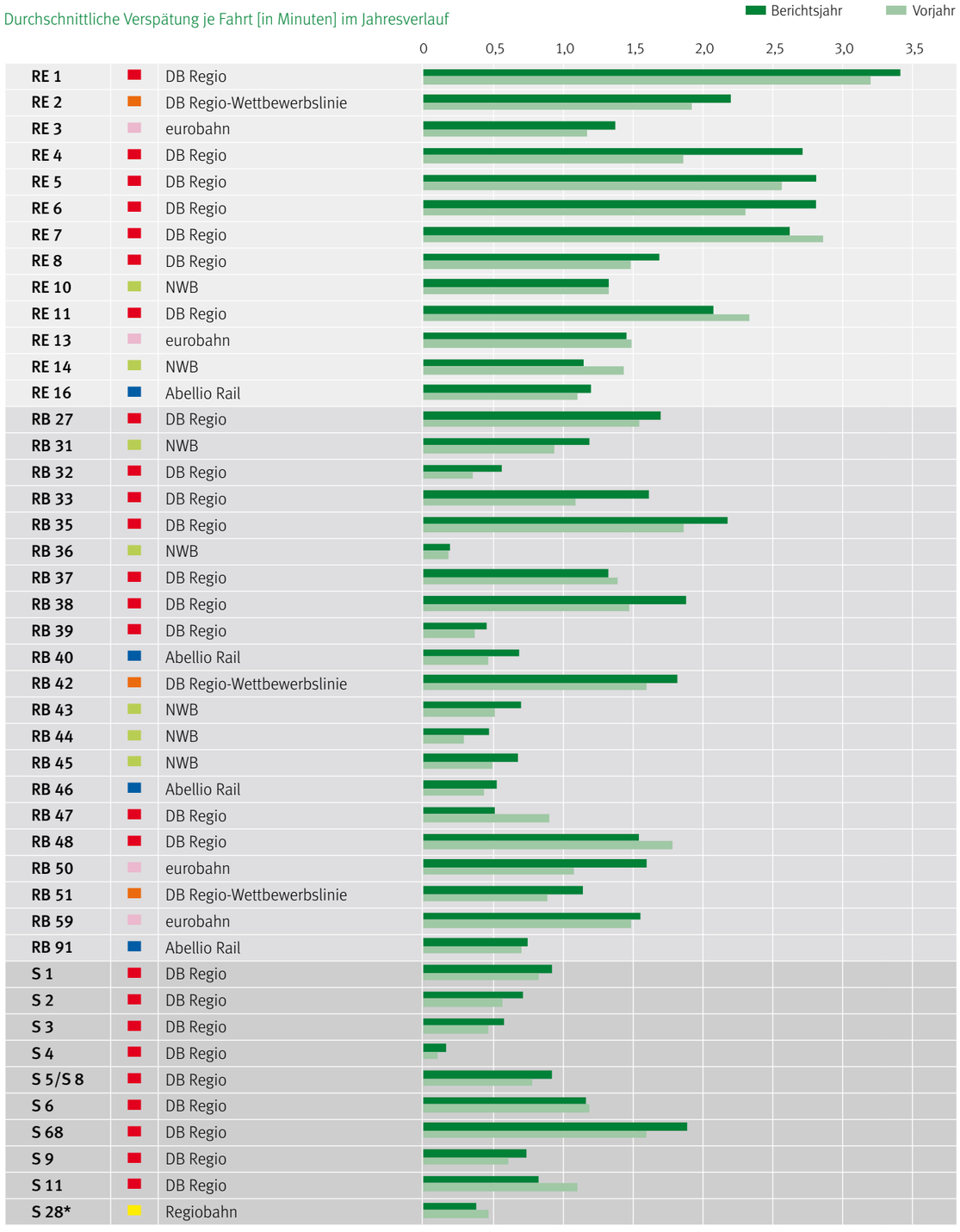


Einzelbetrachtungen im Vergleich zum Vorjahr
Die Grafik auf Seite 11 ermöglicht den linienspezifischen Vergleich des Berichtszeitraums mit dem des Vorjahres. Hier wird pro Linie die minutengenaue durchschnittliche Verspätung je Fahrt dargestellt, sodass auf einen Blick beurteilt werden kann, ob sich der Pünktlichkeitswert einer Linie verbessert oder verschlechtert hat.

Die häufigen Verspätungen der langlaufenden und meist auf der Hauptachse zwischen Düsseldorf und Dortmund verkehrenden RE-Linie stellen – wie auch in den Vorjahren – ein großes Problem dar. Die Linie RE 1 hat sich mit 3,4 Minuten durchschnittlicher Verspätung je Fahrt im Jahr 2013 noch einmal gegenüber 2012 verschlechtert, genauso wie die Linie RE 6 (jeweils 2,8 Minuten). Gründe hierfür waren insbesondere übergeordnete Störungen auf der Hauptachse wie beispielsweise Stellwerksstörungen in Bochum und mehrere Bombenentschärfungen. Aber auch die Linien RE 4 (2,7 Minuten) und RE 5 (2,8 Minuten) fuhren unpünktlicher als im Vorjahr. Der Wert der Linie RE 7 hat sich zwar verbessert, ist aber dennoch mit 2,6 Minuten je Fahrt schlechter als der Durchschnitt aller RE-Linien. Im Bereich der Regionalbahnen schnitten die Linien RB 35 (2,2 Minuten), RB 38 (1,9 Minuten), RB 42 (1,8) und RB 27 (1,7) wie im Vorjahr schlecht ab. Auffällig ist die Verschlechterung auf den Linien, die nördlich von Duisburg am Niederrhein verkehren: Insbesondere die Linie RB 33 war mit 1,6 Minuten durchschnittlicher Verspätung pro Fahrt deutlich unpünktlicher als im Vorjahr (1,1 Minuten). Verantwortlich dafür sind Oberleitungsstörungen in Wesel. Bei der RB 50 verschlechterte sich der Wert von 1,1 auf 1,6 Minuten aufgrund einer dreimonatigen Baumaßnahme im Bereich des NWL.

Im Jahr 2013 zählten sowohl die Linien S 1 und S 5/S 8 (jeweils 0,9 Minuten) als auch die Linie S 6 mit 1,2 Minuten

Durchschnittliche Verspätung je Fahrt [in Minuten] im Jahresverlauf



*S 28: aufgrund einer abweichenden Messmethodik im Jahr 2012 wird der Wert 2013 mit dem Wert 2011 verglichen

Externe Einflüsse wie z. B. Signalstörungen sorgten sehr häufig für Verspätungen.

durchschnittlicher Verspätung je Fahrt zu den S-Bahnen mit den schlechteren Pünktlichkeitswerten. Besonders die Linie S 6 war durch die Kollision eines S-Bahn-Zuges mit einem Bauzug sowie diversen Personenunfällen stark beeinträchtigt. Auch die Bergschäden am Essener Hbf hatten Einfluss auf die S 6, da die Abstell- und Einsetzfahrten nach Essen-West über die betreffenden Gleise mit extrem reduzierten Tempolimit führten.

Stark verschlechtert hat sich im Vergleich zum Vorjahr die Linie S 68: Sie liegt 2013 bei 1,9 Minuten durchschnittlicher Verspätung je Fahrt (2012: 1,6). Erfreulicherweise hat sich der Wert der Linie S 11 von 1,1 (2012) auf 0,8 Minuten verbessert.

Fahrplananpassungen zur Reduzierung von Verspätungen

Zur Verbesserung der Pünktlichkeit wurden zwischen DB Regio und den Auftraggebern Fahrplananpassungen vereinbart, um eine höhere betriebliche Flexibilität zu erzielen. Hierzu zählt beispielsweise die Vorverlegung von Abfahrtszeiten zugunsten von Pufferzeiten zwischen den Bahnhöfen. Durch diese Kürzung planmäßiger Haltezeiten besteht nun die Möglichkeit, eventuelle Verzögerungen beim Fahrgastwechsel auf der Strecke auszugleichen, sodass der Zug dennoch pünktlich den nächsten Bahnhof erreichen kann.

Mangelhafte Infrastruktur

Neben den bereits geschilderten Gründen resultiert ein sehr hoher Anteil der Verspätungen und auch der Ausfälle (siehe nächstes Kapitel) aus Störungen, die im Netz verusacht wurden. Der VRR fordert zum einen den deutlichen Ausbau der Infrastruktur im Rahmes des RRX, zum anderen die bessere Instandhaltung des Schienennetzes in der gesamten Region. Dieser Missstand erschwert die optimale Bedienung durch die EVU und muss behoben werden. Der VRR wird sich deshalb mit der DB Netz AG in einen intensiven Austausch begeben. ■

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.

Weiterhin Verschlechterung der Ausfallquote durch Baumaßnahmen bei S-Bahn-Linien

Die Quote an Zugausfällen durch Baumaßnahmen nahm 2013 im Bereich der Regionalexpress-Linien ein Drittel ab und liegt jetzt bei 0,5 %. Die baustellenbedingte Ausfallquote im RB-Bereich hat sich nur leicht von 1,6 % (2012) auf 1,5 % verringert, die Quote bei den S-Bahnen nahm im vergangenen Jahr um mehr als 16 Prozent zu und liegt bei 1,2 %.

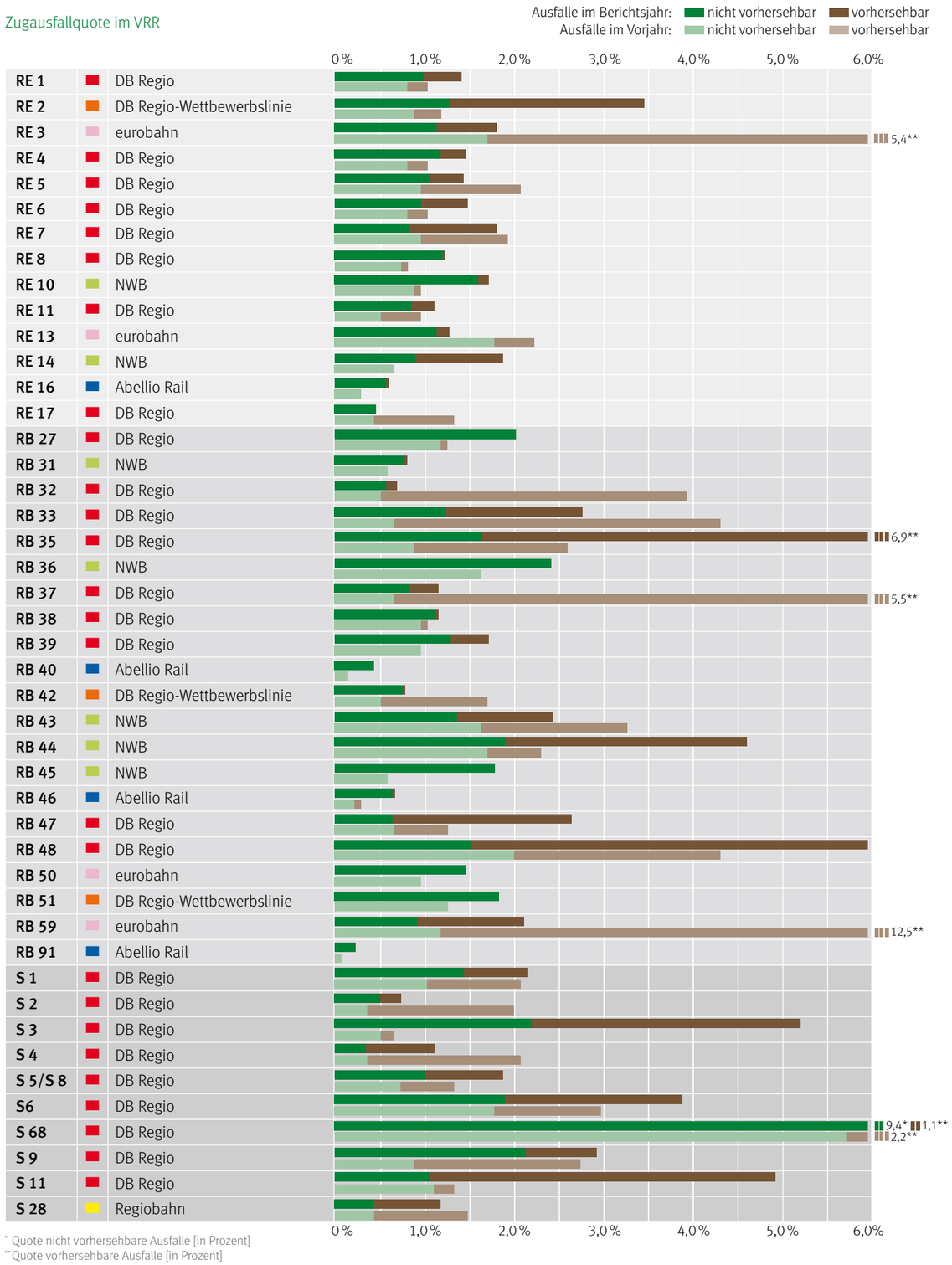
Die Großbaustelle an der Müngstener Brücke (s. Seite 17) entlang der Linie RB 47 wurde – wie auch im Jahr 2012 – in den Statistiken bis November nicht berücksichtigt: Bereits im Vorfeld wurden jeweils für die Dauer der Maßnahme gesonderte Baustellenfahrpläne erstellt, in denen kein Zugverkehr vorgesehen war. Ausfall-Kilometer können deshalb nicht berechnet werden. Da die Sperrung der Brücke bis über den ursprünglich geplanten Zeitraum hinaus verlängert wurde, tauchen für den verbleibenden Zeitraum bis zum Fahrplanwechsel 2013/2014 die Ausfälle als vorhersehbare Ausfälle in der Statistik auf. Weiterhin gab es Baustellenfahrpläne für die Linien S 2 (während der Sommerferien) sowie für die Linien RE 8 und RB 27 (von September bis Ende Oktober).

Baustellen-Fahrpläne waren 2013 an der Tagesordnung.

Quote der unvorhersehbaren Ausfälle erheblich gestiegen

Leider verschlechterte sich die Quote der unvorhersehbaren Ausfälle gegenüber dem Jahr 2012 deutlich: im Bereich der RE-und RB-Linien auf jeweils knapp 1,1 % und bei den S-Bahn-Linien (Steigerung um fast 44 %) sogar auf knapp 1,4 %. In diese Werte flossen auch die Ausfälle ein, die ab dem 20. November 2013 in den ersten zehn Tagen aufgrund von Bergschäden in der Nähe des Essener Hauptbahnhofs verursacht wurden (vgl. Details im Kapitel Pünktlichkeit).

Zugausfallquote im VRR



* Quote nicht vorhersehbare Ausfälle [in Prozent]
** Quote vorhersehbare Ausfälle [in Prozent]

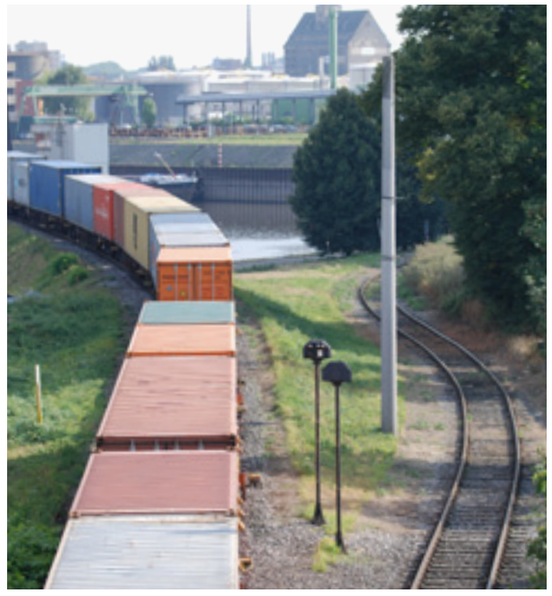
Durch Ersatzzüge kompensierte, ausgefallene Zugkilometer sind in der Abbildung auf Seite 14 nicht berücksichtigt, da die Mobilität der Kunden mit einem anderen Zug gewährleistet wurde.

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. Auch wenn die Kurve auf den ersten Blick in den ersten drei Quartalen des Jahres in allen Produktgruppen nur bedingt schwankt, ergibt eine Detailanalyse, dass besonders zu Jahresbeginn sowie in den Monaten Juni und Juli überdurchschnittlich viele unvorhersehbare Ausfälle verzeichnet wurden. Wie bereits im Kapitel Pünktlichkeit beschrieben wurde, sind es hauptsächlich externe Ursachen, die diese negativen Schwankungen verursachen, wie z. B. eine längerfristige Baustelle in Dinslaken. Ein Unwetter im Raum Ennepetal führte dazu, dass ein Baum auf die Gleise fiel: Der komplette Fern- und Nahverkehr wurde über die S-Bahn-Gleise in Gevelsberg umgeleitet. Insbesondere S-Bahn-Linien waren betroffen von der Entgleisung eines Kesselwagens in Düsseldorf-Derendorf, die Einstellung des Zugverkehrs in Essen-Steele aufgrund eines Gasaustritts in Bahnhofsnähe, einem in Mülheim-Styrum liegen gebliebenem Leerzug sowie von Personen im Gleis in Essen-West.

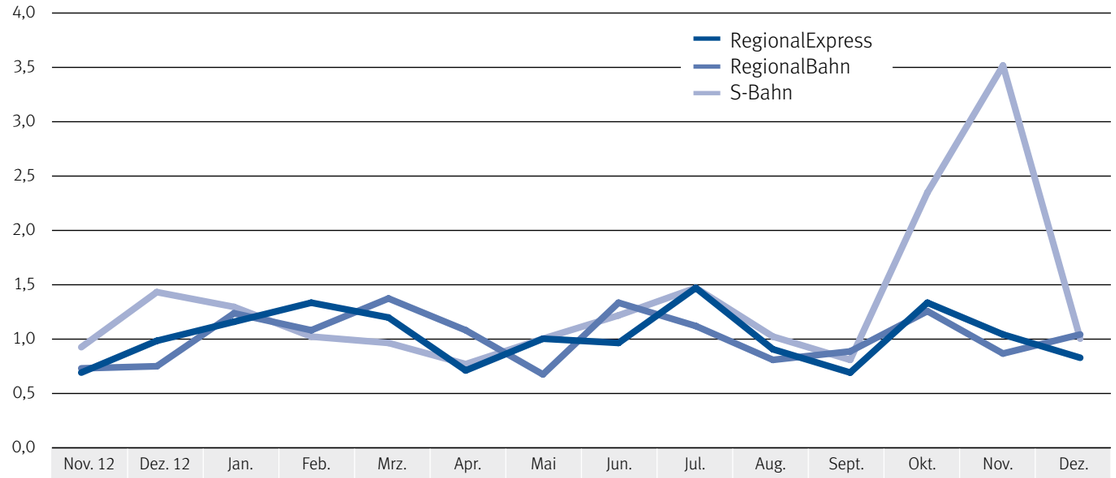
Extreme Ausfälle im Oktober und November: ganz ohne Herbst

Im Oktober sind wiederholt viele Linien von Ausfällen betroffen, allerdings wider Erwarten nicht durch Beeinträchtigungen, die der Herbst gewöhnlich mit sich bringt. Auffällig sind auch hier die S-Bahn-Linien S 3 (3,8 %), S 6 (3,9 %) und S 9 (3,6 %): Aufgrund der Kollision eines S-Bahn-Zuges mit einem Baufahrzeug kam es auf der Linie S 6 bis in den November hinein wiederholt zu Ausfällen, zudem



Unfälle mit Güterzügen waren für längere Streckensperrungen verantwortlich.

Unvorhersehbare Ausfälle [in Prozent]



gab es eine Weichenstörung in Ratingen-Hösel. Im Raum Gladbeck kollidierten zwei Güterzüge, was zu zeitweiligen Streckensperrungen und Behinderungen der Linien S 9 (3,6 %) und RB 44 (4,7 % Ausfälle im Oktober) führte.

Der Monat mit den meisten Ausfall-Kilometern war der November – zweifelsohne bedingt durch die Bergschäden (Hohlräume unter einigen Gleisen) in Essen. Bis sämtliche Hohlräume verfüllt waren, fuhren besonders die S-Bahn-Linien mit einem stark eingeschränkten Fahrplan bzw. die Fahrten wurden wie bei den Linien S 3 und S 9 (Ausfallquote von 14 % und 8 %) bereits vor dem Essener Hbf abgebrochen. Wie oben erwähnt, fließen die Ausfälle bis 30. November 2013 in die Darstellung mit ein. Linien mit anderer Gleisbelegung am Essener Hbf, die von den Bergbauschäden unberührt blieben, verzeichneten trotzdem hohe Ausfallquoten (wie z. B. die Linie S 6 mit über 4 %). Dies ist beispielsweise auf Arbeiten an defekten Gleisen in Ratingen-Hösel zurückzuführen. Darüber hinaus führten auch Personenunfälle und Störungen an Loks und Triebfahrzeugen zu nicht vorhersehbaren Ausfällen.

Wieder hohe Ausfallquoten bei NWB-Linien, Abellio Rail weiterhin bei den positiven Spitzenreitern

In der Einzelbetrachtung fallen wiederholt Linien der NWB auf, die schon im Vorjahr von unvorhersehbaren Ausfällen stark betroffen waren: RB 45 (1,8 %), RB 44 (1,9 %) und RB 36 (2,4 %). In einigen Monaten fielen bis zu 5 % der Fahrten aus, bei der RB 36 sogar bis zu 8 %. Die Ursachen hierfür waren, wie bereits im Vorjahr, hauptsächlich Fahrzeugschäden.

Weiterhin hohe Ausfallquote bei der Linie S 68.

Eine unverhältnismäßig hohe Ausfallquote weist auch die Linie RB 27 (2 %) auf. Da es werktags nur sehr wenige Fahrten auf der Regionalbahn-Linie gibt, gehen die Ausfälle überproportional hoch in die Bewertung ein. Auf der Linie RB 48 verkehrten oftmals alte und störanfällige n-Wagen als Ersatz, was ebenfalls zahlreiche Ausfälle nach sich zog (1,5 %).

Defekte Weichen und Gleise führten wiederholt zu Streckensperrungen.

Die Quote der S 68 hat sich gegenüber dem Vorjahr von 5,6 % auf 9,4 % noch weiter verschlechtert. Diese Linie verkehrt nur zu den Hauptverkehrszeiten und verstärkt die Äste der S 6 und S 8 nach Langenfeld und Wuppertal-Vohwinkel zu einem 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 seit Jahren 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.

Nachdem die eurobahn im Maas-Rhein-Lippe-Netz zwei Jahre in Folge hauptsächlich wegen Personalmangels eine hohe Zugausfallquote zu verzeichnen hatte, wurde dieses Problem im Jahr 2013 erfreulicherweise behoben: Die Werte liegen mit rund 1,1 % nur knapp über dem Durchschnitt der RE-Linien. Die durch Abellio betriebenen Linien sind wiederholt die zuverlässigsten im VRR und weisen zusammen mit den Linien RE 17, RB 32, RB 47, S 2 und S 4 (alle DB Regio) sowie der S 28 (Regiobahn) die wenigsten unvorhersehbaren Zugausfälle im gesamten Verbundgebiet auf.

Weiterhin Sondersituation: Müngstener Brücke

Abgesehen von den zahlreichen regulären Baustellen im Bereich des VRR, hat insbesondere die Baumaßnahme an der Müngstener Brücke Auswirkungen auf den SPNV im Verbundraum. Seit April ist die Brücke wegen Sanierungsarbeiten gesperrt, sodass zwischen Solingen und Remscheid im Rahmen des Schienenersatzverkehrs Busse im Einsatz sind. Die Sperrung wird noch mindestens (Stand Februar 2014) bis zum Sommer 2014 andauern. ■

Wegen Baustellen wurde viel Ersatzverkehr gefahren.

Hohlräume nahe des Essener Hauptbahnhofs waren verantwortlich für stark eingeschränkten Zugverkehr.

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 Liefernachweise werden in der QUMA-Datenbank mit den VRR-Profitester-Erhebungen abgeglichen und so auf ihre Richtigkeit und Plausibilität geprüft.

Niedrige Fehlbehängungsquote des Vorjahres konnte gehalten werden

Insgesamt belief sich – wie auch im Jahr 2012 – die Fehlbehängungsquote (geforderte Sitzplätze) auf rund 0,6 %. Damit wurden 27 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.

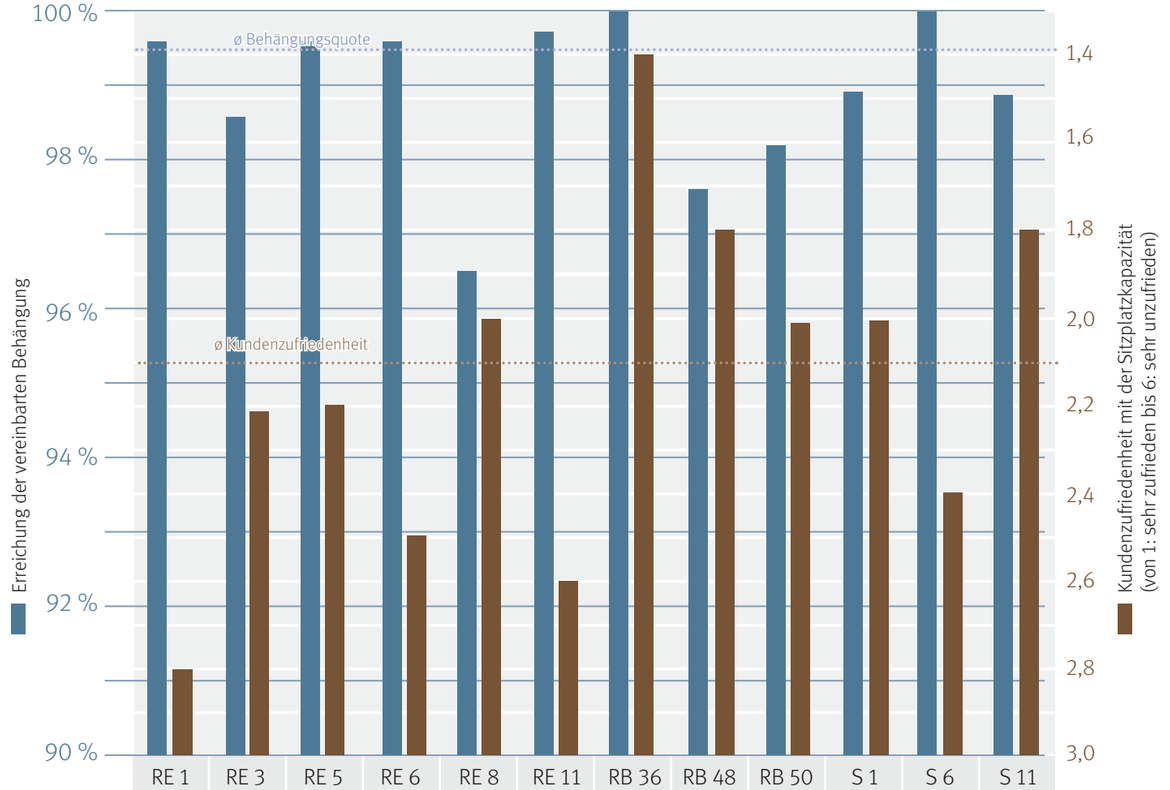
Auch extrem hohe Auslastungen wie auf der Hauptachse Dortmund – Essen – Duisburg – Düsseldorf in der HVZ haben negative Auswirkungen auf die Zufriedenheitswerte. In der Grafik auf Seite 19 wird beispielhaft für ausgewählte Linien dargestellt, zu welchem Prozentsatz im Jahr 2013 die Zugbildung korrekt erfolgte und wie zufrieden die Kunden dieser Linien mit der Sitzplatzverfügbarkeit waren.

Einzelne Linien sind auffällig: Die Linie RE 8 hatte u. a. wegen einer großen Baumaßnahme nach den Sommerferien große kapazitative Ausfälle (3,4 % im Jahresdurchschnitt) zu verzeichnen. Auf den Linien RB 48 (2,4 %) und RB 50 (1,8 %) führten technische Probleme an Fahrzeugen dazu, dass weniger Kapazitäten zur Verfügung standen. Die Linie S 6 fuhr im Jahr 2013 zwar annähernd wie bestellt, dennoch waren die Fahrgäste wie auch bei der Linie RE 6 (nur 0,4 % Abweichungen) relativ unzufrieden mit dem Sitzplatzangebot. Im Jahr 2012 bestand das Problem, dass die DB-Linien RE 1 und RE 5 im Jahresmittel auf rund 8 % der Fahrten zu wenig Sitzplätze bereit hielten. Im Jahr 2013 wurde diese Quote erfreulicherweise auf rund 4 % verbessert, die Situation ist jedoch weiterhin nicht zufriedenstellend. ■

Hier wurde in der bestellten Traktion gefahren – andere Linien hatten teilweise Probleme.

Auf den Linien RE 1 und RE 5 wird mit weniger Sitzplätzen gefahren, als vertraglich vereinbart ist.

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 schlechter bewertet als im Vorjahr

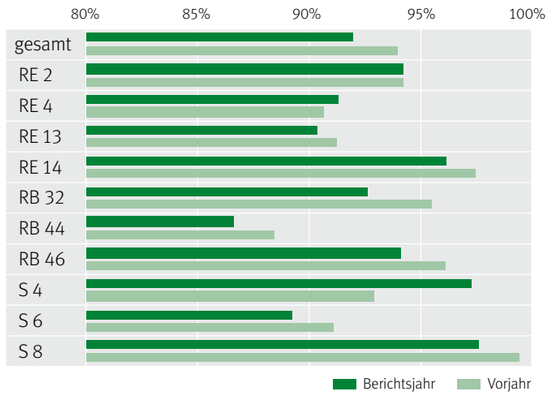
Der Zustand der Fahrzeuge wurde über alle Linien und Produktgruppen schlechter bewertet als im Vorjahr: 2012 wurden 94,1 % und 2013 nur noch 92,9 % erreicht. Diese Verschlechterung zeigt sich einheitlich bei allen Produktgruppen (RE-, RB- und S-Bahn-Linien) im Verbundraum.

Wie auch schon in den Vorjahren führten vor allem defekte Toiletten, aber auch Scratchings und verschmutzte Scheiben zu Abwertungen. Vor allem die Sauberkeit der Scheiben hat sich 2013 (79,5 %) im Vergleich zum Vorjahr (86,5 %) deutlich verschlechtert. Gleiches gilt für den Standard „Graffiti innen“ (von 92,9 % im Vorjahr auf 89,6 % im Jahr 2013).

Verglichen mit dem Jahr 2012 haben sich die Werte bei sechs Linien leicht verbessert, bei 37 der betrachteten 43 Linien zum Teil erheblich verschlechtert.

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

Zustand der Fahrzeuge



Redesign Talent-Fahrzeuge der Linie S28

Im Jahr 2013 wurde das Modernisierungsprogramm der Linie S 28 abgeschlossen. Begonnen wurde bereits zwei Jahre zuvor zunächst mit der Lackaufbereitung und dem Tausch aller Piktogramme im Außen- und Innenbereich. 2013 wurden anschließend bei rund 1.200 Sitzen sämtliche Rücken-, Kopf- und Sitzpolster erneuert. Ein ganz neues Design der Sitzbezüge sorgt seitdem für frischen Wind in den Fahrzeugen. Da die Arbeiten an den Zügen erst in der zweiten Jahreshälfte beendet wurden, hat das Redesign der Fahrzeuge bislang noch keinen positiven Einfluss auf die Profitestermessungen, wobei der Zustand der Fahrzeuge seit Jahren positiv auffällt. ■

Das neue Design der Sitzbezüge auf der Linie S 28.

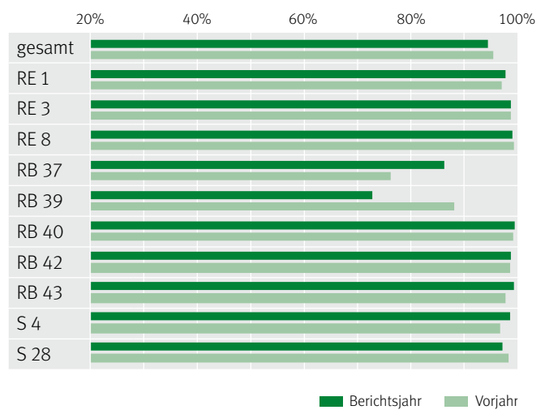
Fehlende oder veraltete Pläne führen zu Abzügen.

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 95,5 % (2012) auf 94,7 % im Jahr 2013 leicht verschlechtert.

Vor allem veraltete oder nicht vorhandene Liniennetzpläne und fehlerhafte FIS-Anzeigen in den Zügen vereinzelter Linien führten im Jahr 2013 zu Abzügen in diesem Bereich.

Fahrgastinformation im Fahrzeug [Regelbetrieb]



Lautsprecheransagen im Zug weiterhin auf sehr hohem Niveau

Die Werte für Lautsprecheransagen im Regelbetrieb in den Fahrzeugen (z. B. Haltestellenansagen) haben sich in den letzten Jahren mit knapp 98 % auf einem gleichbleibend hohen Niveau eingependelt. Negative Ausnahme war im Vorjahr die Linie RB 37 (30,3 %). Im Jahr 2013 wurde die Linie mit einem Wert von 77,3 % zwar deutlich besser beurteilt, das Ergebnis ist jedoch weiterhin nicht zufriedenstellend. Die Linie mit den schlechtesten Werten bezüglich der Ansagen im Regelbetrieb war im Jahr 2013 die RB 39 mit nur 64 % (Vorjahr: 94,1 %). Insgesamt 29 der betrachteten 43 Linien erreichten einen Wert von mehr als 99 %. ■

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.

Die nachfolgende Abbildung mit ausgewählten Netzen zeigt, dass sich die Werte seit 2004 kontinuierlich verbessert haben. Der stärkste durchschnittliche Anstieg über alle Linien war in den Jahren 2004 bis 2006 zu verzeichnen, danach fiel die Verbesserung weniger deutlich aus. Seit drei Jahren stagniert der Wert um die 2,6 Notenpunkte.

Netze der DB Regio holen bei der Kundenzufriedenheit auf, NWB fällt weit zurück

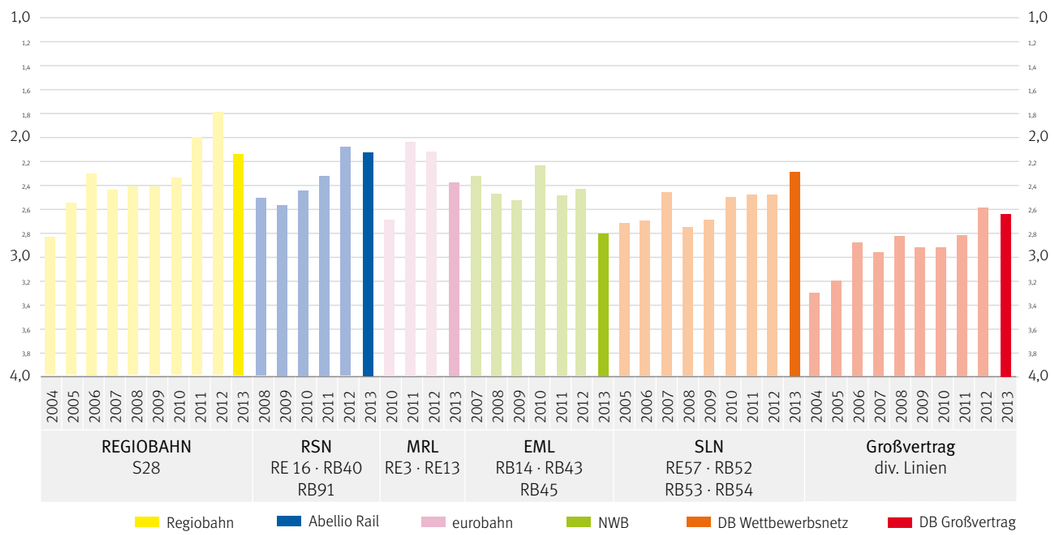
Deutlich besser als 2012 schätzten die befragten Nahverkehrskunden die Fahrgastinformation im Störungsfall im Sauerlandnetz (2,3 Notenpunkte) und im Netz Westliches Münsterland (2,4 Notenpunkte) der DB Regio ein. Die Linien des DB-Großvertrages verbesserten sich bereits im letzten Jahr. Dieses Niveau konnte 2013 gehalten werden, liegt aber dennoch unter dem Durchschnitt. Im Gegensatz dazu wurden bei einigen anderen Netzen die erzielten Verbesserungen des Vorjahres nicht gehalten.

Das Emscher-Münsterland-Netz (NWB) wird mit 2,8 Notenpunkten von den Fahrgästen am schlechtesten bewertet. Die höchste Zufriedenheit mit der „Fahrgastinformation im Störungsfall“ wurde mit 2,2 Notenpunkten auf den Linien RB 40 (Abellio Rail) und S 28 (Regiobahn) gemessen, auch wenn die sehr guten Werte des Vorjahres (1,7 bzw. 1,8) damit deutlich verfehlt wurden. Weiterhin gehören die Linien RE 16, RB 46, RB 91 (alle Abellio Rail) sowie RE 57 (DB Regio) mit 2,3 Notenpunkten zu den Spitzenreitern.

Fahrgastinformationen in Echtzeit sind im Verspätungsfall sehr nützlich.

Auffällig ist die starke bis sehr starke Verschlechterung der Kundeneinschätzung auf allen Linien der NWB: Besonders die Linien RB 45 und RB 44 belegen mit rund 2,9 Notenpunkten gemeinsam mit der DB-Linie RB 35 die letzten Plätze. ■

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 weiterhin sehr zufrieden mit Zugbegleitpersonal

Das Gesamtergebnis der Profitester für alle EVU bezüglich des Qualitätsstandards „Personal im Zug“ liegt auch im Jahr 2013 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 97 % und 100 % ein mehr als zufriedenstellender Wert erreicht.

Bestätigt werden diese Ergebnisse wie bereits in den Vorjahren durch die Kundenzufriedenheitsbefragungen. Über alle Linien vergaben die Fahrgäste die Note 2,05 (Schulnotenskala). Am besten schnitten dabei mit Zufriedenheitswerten zwischen 1,6 und 1,8 die Linien RE 16, RB 31, RB 36, RB 40, RB 43 und RB 46 ab, die allesamt von der NWB und Abellio Rail betrieben werden.

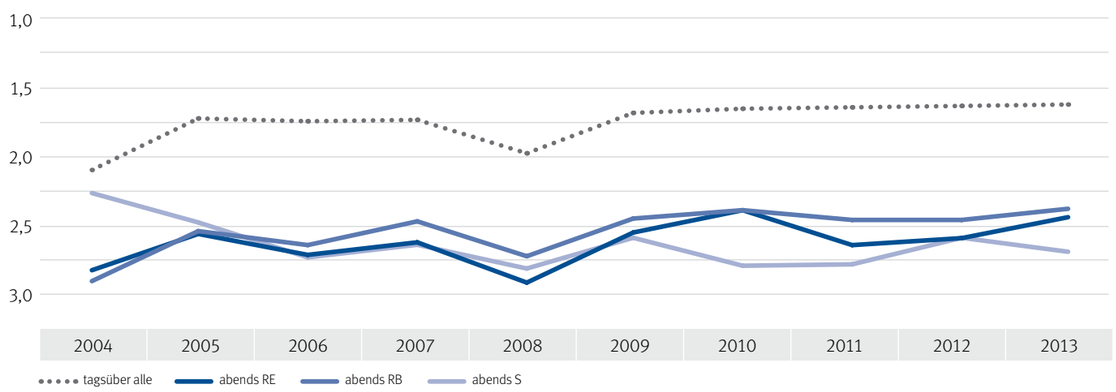
Sicherheitsempfinden der Kunden auf den RE-Linien wird gestärkt

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 bauliche Art sowie 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.

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 2,4 (Vorjahr: 2,5) deutlich schlechter aus. Die Fahrgäste fühlen sich in den S-Bahnen mit durchschnittlich rund 2,7 Notenpunkten am wenigsten sicher (Vorjahr: 2,6). In den RE-Linien konnte das Sicherheitsempfinden gesteigert und dem Niveau der RB-Linien angeglichen werden: Hier wurde jeweils der Wert von rund 2,4 Notenpunkten erreicht.

Die besten Ergebnisse liefern im Jahr 2013 einige Linien, die nicht zur DB gehören: RB 46 (Abellio Rail) sowie RB 36, RB 43, und RB 45 (jeweils NWB) mit Noten um 2,1. ■

Einschätzung des Sicherheitsempfindens abends/nachts [von 1: sehr sicher bis 6: sehr unsicher]



Kundenzufriedenheit

Die nachfolgende Tabelle zeigt die Zufriedenheit der Fahrgäste mit den einzelnen EVU im Jahr 2013. 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)	2,6	2,1	2,6	2,7	2,4	2,1	2,3
DB (Wettbewerbslinien)	2,1	2,1	2,4	2,6	2,3	2,0	2,0
Regiobahn	1,9	1,9	2,2	1,9	1,7	1,9	1,9
Abellio Rail	1,8	1,8	2,3	2,1	2,2	1,7	1,9
NordWestBahn	2,4	1,8	2,8	2,2	2,2	1,8	2,2
eurobahn	2,3	1,8	2,4	2,4	2,4	1,9	2,1
Mittelwert (alle Linien)	**2,4**	**2,0**	**2,6**	**2,5**	**2,3**	**2,0**	**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.

Weiterhin sehr differenzierte Beurteilung der Wettbewerbslinien

Im Allgemeinen liegt die Zufriedenheit der Fahrgäste mit den von DB Regio betriebenen Linien unter dem Durchschnitt aller VRR-Linien. Im Jahr 2013 ist aber ein leicht positiver Trend bei den im Wettbewerb gewonnenen Linien der DB zu erkennen. Dennoch bestehen weiterhin Unterschiede zu den übrigen Bahnen (siehe obige Tabelle). Wiederholt auffallend zufrieden sind die Fahrgäste mit Abellio Rail und mit der Regiobahn, die sich bei einigen Qualitätsstandards deutlich von den Mitbewerbern absetzen.

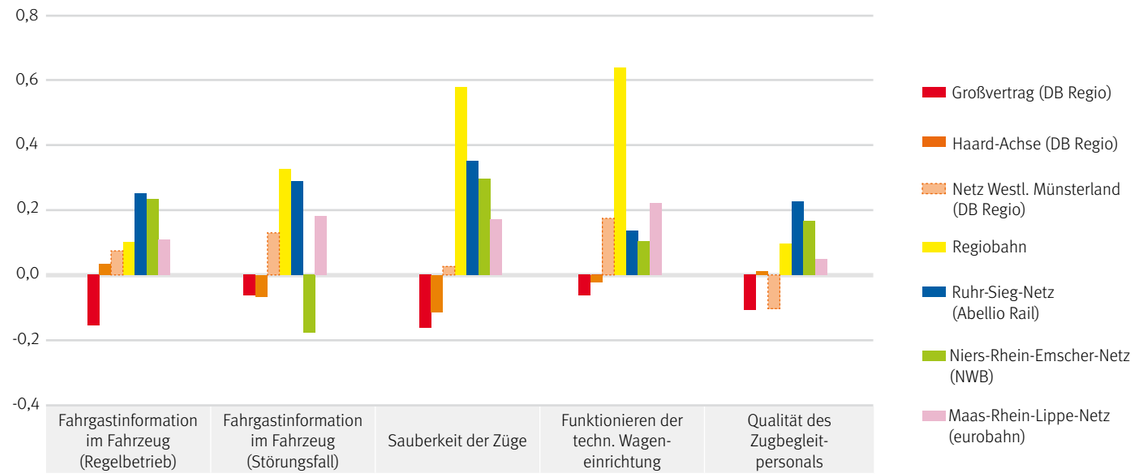
Auffallend verschlechtert haben sich im Vergleich zum Vorjahr bei den Linien der NWB die Ergebnisse im Bereich der „Informationen im Störungsfall“.

Die Abbildungen auf Seite 25 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 -0,4) 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 noch nicht so lange (Netz Westliches Münsterland seit Dezember 2011) als auch lange im Betrieb befindliche Liniennetze (z. B. Regiobahn, seit Mai 1999).

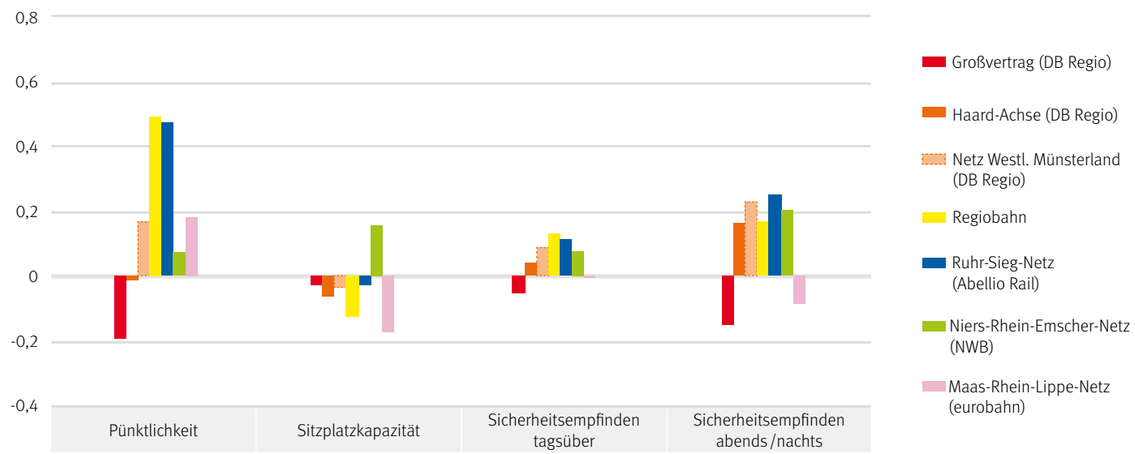
Hierbei wird nach von den EVU leicht zu beeinflussenden und weniger leicht zu beeinflussenden Kriterien unterschieden. Die obere Abbildung zeigt eine weitgehende Zweiteilung der Kundenzufriedenheit bei Kriterien, auf welche die EVU Einfluss nehmen können. Wie in den Vorjahren schneiden die Linien der DB Regio im Großvertrag unterdurchschnittlich ab. Die von der DB im Wettbewerb gewonnenen Linien der Haard-Achse schnitten im Vergleich zum Mittelwert auch eher schlechter ab, wohingegen die DB-Wettbewerbslinien im Netz Westliches Münsterland meist besser beurteilt wurden. Die Kundenbeurteilungen zur Regiobahn weichen bei den Standards „Sauberkeit“ und „Funktionieren der technischen Einrichtungen“ sogar deutlich positiv von den Netzen der übrigen DB-Mitbewerber ab. Die Fahrgäste im Niers-Rhein-Emscher-Netz sind mit der „Fahrgastinformation im Fahrzeug (Störungsfall)“ ebenfalls unterdurchschnittlich zufrieden – damit reiht sich seit Langem wieder ein EVU in den unteren Teil der Skala ein, der nicht zum DB-Konzern gehört.

Die untere Abbildung zeigt, dass im Bereich der weniger gut durch die EVU zu beeinflussenden Qualitätskriterien die Netze der DB zwar auch eher unterdurchschnittlich beurteilt werden, jedoch zeigen die Werte ganz deutlich, dass hier sämtliche EVU gleichermaßen betroffen sind. ■

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



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



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 (Steigerung zum Vorjahr um 0,3 Prozentpunkte). 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 %.

Qualitätssteigerung bei Broschürenauslage

Die Werte für die Erkennbarkeit als VRR-Vertriebsstelle lagen wie im Vorjahr bei knapp 99 %. Leicht schlechter als im Vorjahr wurde die Erkennbarkeit der Informationsmaterialien (95 %) beurteilt. Dahingegen haben sich die Vertriebsstellen hinsichtlich der Vollständigkeit der Broschüren verbessert, der entsprechende Wert konnte um erfreuliche fünf Prozentpunkte auf 98 % gesteigert werden. Die im Jahr 2011 durch die DB auf den Weg gebrachten Optimierungen bei der Bestellung und Auslieferung von Broschüren wirken sich weiterhin positiv aus.

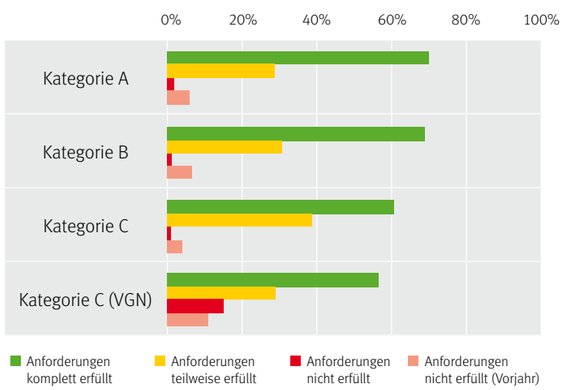
Durchschnittliche Wartezeiten wurden reduziert

Es wurden insgesamt 280 Testbesuche in 32 Vertriebsstellen unternommen. Die durchschnittliche Wartezeit in den Vertriebsstellen verkürzte sich im Vergleich zum Vorjahr um 25 % auf rund drei 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 zwei Minuten wartet (Vorjahr: drei Minuten), sind es in denen der Kategorie A viereinhalb Minuten (Vorjahr: sechs Minuten). Diese Tendenz ist positiv zu bewerten, dennoch wird konkret in Düsseldorf Hbf dem Kunden eine durchschnittliche Wartezeit von zwölf Minuten zugemutet (Vorjahr: neun Minuten). Auch in den Vertriebsstellen in Essen und Dortmund warteten die Kunden oft lange.

Qualitätsquote „Fachkompetenz“ in den Vertriebsstellen der ehemaligen VGN weiter gesunken

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 wie auch bereits im Vorjahr eine leichte Verbesserung über alle Vertriebsstellen auf 81 % (Vorjahr 79 %) gemessen. Am schlechtesten schneiden jedoch zum wiederholten Male die Vertriebsstellen im Gebiet der ehemaligen VGN ab: Nur 56 % aller Szenarien wurden vollständig korrekt beantwortet (Vorjahr: 58 %), 15 % waren sogar komplett falsch (Vorjahr: 11 %). Der VRR fordert weiterhin qualitätsverbessernde Maßnahmen in den Vertriebsstellen seitens der DB, um die Fachkompetenz der Mitarbeiter in der Region „Unterer Niederrhein“ zu steigern. Inhaltliche Defizite ergeben sich wie bereits im Vorjahr bei der Zeitticket-Beratung (reguläre Monatstickets oder Abonnements) und der Information zum Zusatznutzen (z. B. kostenlose Mitnahme eines Fahrrades bzw. weiterer Begleitpersonen oder der 1.-Klasse-Nutzung).

Fachkompetenz in Vertriebsstellen

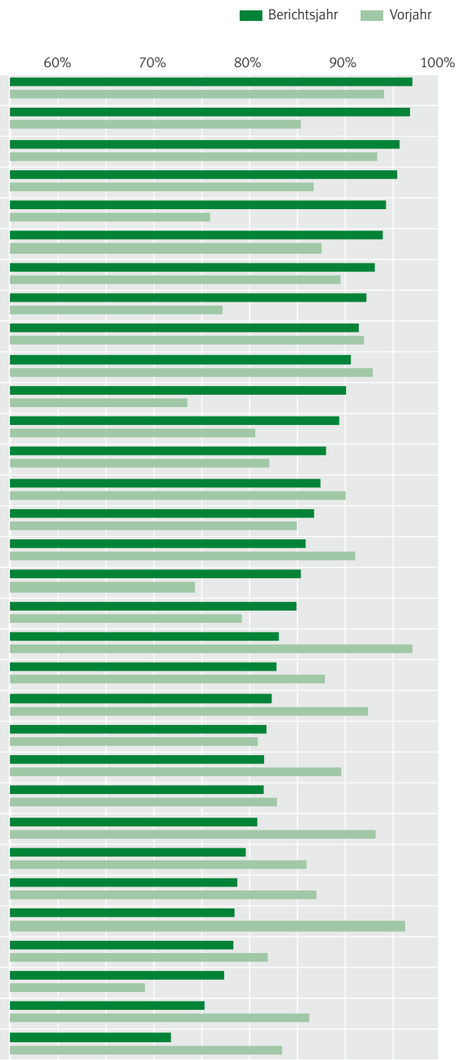


In der folgenden Tabelle wird die gewichtete Gesamtqualität der einzelnen Vertriebsstellen miteinander verglichen. Es ist erkennbar, dass die Platzierungen der Vertriebsstellen im Ranking – wie auch in den Vorjahren – stark variieren.

Die Vertriebsstellen der Kategorie A (mit Ausnahme von Düsseldorf-Flughafen) finden sich 2013 alle in der oberen Hälfte des Rankings wieder. Testkunden beurteilten die Vertriebsstelle Remscheid wiederholt sehr gut. Erfreulich ist die im Gegensatz zu den letzten Jahren stark verbesserte Bewertung der Weseler Vertriebsstelle. Hier steigerte sich die gemessene Qualität um knapp 17 Prozentpunkte. Konträr dazu ist die Gesamtqualität der Vertriebstelle in Goch um 18 Prozentpunkte gesunken. Im unteren Drittel der Liste finden sich im Gegensatz zum Vorjahr damit sehr viele Vertriebsstellen der Kategorie C wieder. ■

Gesamtqualität der DB-Vertriebsstellen im VRR

Ranking 2013	Kategorie	Vertriebsstelle	Ranking Vorjahr
1	A	Remscheid Hbf	3
2	C	Oberhausen Hbf	19
3	C	Mönchengladbach Hbf	4
4	A	Recklinghausen Hbf	16
5	A	Mülheim (Ruhr) Hbf	29
6	A	Duisburg Hbf	14
7	A	Hagen Hbf	12
8	C	Wanne-Eickel Hbf	28
9	A	Wuppertal Hbf	8
10	C	Witten Hbf	6
11	B	Wesel	31
12	C	Bochum Hbf	26
13	C	Herne	23
14	B	Essen Hbf	10
15	C	Dortmund Hbf	20
16	C	Rheydt	9
17	C	Neuss Hbf	30
18	C	Krefeld Hbf	27
19	B	Wuppertal-Oberbarmen	1
20	B	Castrop-Rauxel Hbf	13
21	C	Haltern am See	7
22	C	Düsseldorf Hbf	25
23	B	Geldern	11
24	C	Gelsenkirchen Hbf	22
25	C	Kleve	5
26	C	Emmerich	18
27	C	Kevelaer	15
28	C	Goch	2
29	C	Düsseldorf-Flughafen	24
30	B	Dinslaken	32
31	C	Grevenbroich	17
32	C	Xanten	21



Fazit

Betrachtet man insgesamt die Qualität auf der Schiene, zeigt sich im Jahr 2013 ein ähnliches Bild wie 2012, auch wenn manche Qualitätskriterien durchaus bessere Werte als im Vorjahr aufweisen. Die Qualität auf den im Wettbewerb vergebenen Linien ist meist besser als bei den nicht im Wettbewerb vergebenen Linien. Im Jahr 2013 schneidet die NWB jedoch deutlich schlechter ab als die übrigen DB-Mitbewerber. Die Leistung der Eurobahn hingegen hat sich im Jahr 2013 deutlich verbessert. Abellio Rail und die Regiobahn lieferten wie bereits in den Vorjahren, meist gute bis sehr gute Resultate. Die DB ist differenziert zu betrachten: Die im Wettbewerb gefahrenen Linien erzielten in der Regel bessere Ergebnisse als die des Großvertrages.

Die Pünktlichkeit der im VRR verkehrenden SPNV-Linien hat sich im Vergleich zum Vorjahr leicht verschlechtert. Wie auch in den Vorjahren bilden die RE-Linien das Schlusslicht. In der Detailanalyse einiger wichtiger Linien, die über die Hauptachse fahren, variieren die Verspätungen deutlich in den unterschiedlichen Streckenabschnitten: Je nach Fahrtrichtung, Taktlage oder zur Verfügung stehenden Trassen werden Verspätungen reduziert oder weiter aufgebaut. In Fahrtrichtung Dortmund sind die Linien besonders zwischen Düsseldorf und Essen unpünktlich, in der Gegenrichtung ist es der Abschnitt Duisburg – Düsseldorf. Abhilfe wird hier vermutlich erst mit einem Infrastrukturausbau im Rahmen des RRX geschaffen.

Im Jahresverlauf kam es im Juni, Juli und besonders deutlich im Oktober zu Verspätungen. Dies resultiert aus einer ungewöhnlichen Vielzahl an externen Ereignissen wie Unwettern, Bombenentschärfungen, Zugkollisionen, Signalstörungen und Kabeldiebstählen. Ungeachtet dessen sind die enormen Verspätungen auf den RE-Linien nicht akzeptabel. Zum Fahrplanwechsel 2013/2014 wurden deshalb zwischen DB Regio und VRR Fahrplananpassungen beschlossen, die diese Verspätungen abfedern sollen.

Im gesamten Verbundraum führt der generell schlechte Netzzustand immer wieder in hohem Maße zu Verspätungen und Ausfällen, sodass seitens DB Netz hier ein konkreter und vor allem zeitnaher Handlungsbedarf besteht.

Insbesondere die am 20. November 2013 entdeckten Hohlräume unter den Gleisen vor dem Essener Hauptbahnhof zogen starke Einschränkungen im Nah- und Fernverkehr nach sich: Auf zahlreichen dort verkehrenden Linien kam es zu Verspätungen und Zugausfällen.

Die durch Baustellen verursachten Ausfälle nahmen 2013 besonders bei den S-Bahn-Linien deutlich zu. Darüber hinaus kam es auch zu wesentlich mehr unvorhersehbaren Ausfällen als im Vorjahr. Wie bei der Pünktlichkeitsmessung auch, führten hauptsächlich externe Faktoren zu den Beeinträchtigungen. Überproportional häufig fielen Linien der NWB aufgrund von Fahrzeugschäden aus.

Die bereits im Vorjahr gemessene sehr niedrige Fehlbehängungsquote wurde auch 2013 wieder erreicht.

Der Zustand der Fahrzeuge (Sauberkeit und technische Einrichtungen) wurde von den Kunden leicht schlechter als im Vorjahr bewertet, die Beurteilung aller VRR-Linien durch die VRR-Profitester liegt bei durchschnittlich rund 93 %. Besonders die negativeren Ergebnisse bei den Standards „Sauberkeit der Scheiben“ und „Graffiti im Fahrzeug“ haben zur schlechteren Bewertung beigetragen.

Der Standard „Fahrgastinformation im Regelfall“ hat sich ebenfalls auf 95 % leicht verschlechtert. Die „Fahrgastinformation im Störungsfall“, die aus Kundensicht beurteilt wird, wurde besonders bei den Linien der NWB auffallend schlecht beurteilt. Die Fahrgäste von Abellio Rail und der Regiobahn beurteilten die Linien dieser EVU am besten.

Die Qualität des Zugbegleitpersonals (Erscheinungsbild, Auftreten und Verhalten sowie Aktivität) wurde wie in den Vorjahren bei allen EVU sehr gut bewertet. Das von den Fahrgästen beurteilte Sicherheitsempfinden lag wiederholt mit 1,7 Notenpunkten auf einem sehr hohen Niveau. Erfreulich ist, dass auch das abendliche/nächtliche Sicherheitsempfinden der Fahrgäste auf den RE-Linien besser ausfiel als im Vorjahr (2,4). In den S-Bahn-Linien fühlen sich die Kunden zu dieser späten Zeit am wenigsten sicher (2,7).

Der personenbediente Vertrieb im SPNV über die Reisezentren der DB und deren Agenturen wird jährlich mittels einer Testkundenuntersuchung bewertet. Im Jahr 2013 lag der Gesamtwert dieser Untersuchung auf einem vergleichbaren Niveau wie in den Vorjahren. Neue Konzepte beispielsweise zur Reduzierung von Wartezeiten zeigen Erfolg, auch wenn Kunden insbesondere in großen Vertriebsstellen (Düsseldorf, Essen, Dortmund) im Durchschnitt länger warteten als im Vorjahr. Die Mitarbeiter in den Vertriebsstellen wurden hinsichtlich ihrer Fachkompetenz leicht besser bewertet (81 %) als 2012. Auffällig ist hier allerdings eine wiederholt 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 Profitester-Messungen 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:
280 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 beginnt Ende September und endet Anfang Dezember eines jeden Jahres. Die meisten Tests finden um die Monatswechsel herum statt, an denen der größte Kundenandrang erwartet wird.

Datenüberprüfung

Die Liefernachweisdaten werden als sogenannte Rohdaten in die Datenbank „QUMA SPNV“ eingespielt. Anschließend finden Plausibilitätsprüfungen gegenüber den Soll-Daten gemäß Verkehrsvertrag statt. Ebenfalls werden die Daten mit den Profitester-Erhebungen abgeglichen. Zum Schluss erfolgt die Auswertung der eingespielten Daten. ■

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*	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 – Duisburg/Essen/Recklinghausen	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 – Dortmund-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 – Wuppertal-Vohwinkel	6.000	0,21 Mio.
S 9		DB Regio	ET 422	Haltern am See – 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.

*DB-Wettbewerbslinie ** Verkehrserhebung 2010

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 2014
Fotos/Bildnachweis: © VRR AöR, © Rurtalbahn Seite 31