

# Qualitätsbericht SPNV

Im Verkehrsverbund Rhein-Ruhr für 2008





## Inhaltsverzeichnis

<b>Inhaltsverzeichnis .....</b>	<b>3</b>
<b>Abkürzungsverzeichnis .....</b>	<b>4</b>
<b>Allgemeines .....</b>	<b>5</b>
<b>1. Pünktlichkeit.....</b>	<b>6</b>
<b>2. Zugausfälle .....</b>	<b>10</b>
<b>3. Zugbildung / Sitzplatzverfügbarkeit .....</b>	<b>14</b>
<b>4. Fahrgastinformation Fahrzeuge im Regelbetrieb.....</b>	<b>16</b>
<b>5. Fahrgastinformation Fahrzeuge im Störfall .....</b>	<b>17</b>
<b>6. Zustand Fahrzeuge .....</b>	<b>19</b>
<b>7. Zugbegleitpersonal .....</b>	<b>20</b>
<b>8. Qualität der Bahnhöfe: Fahrgastinformation und Zustand .....</b>	<b>21</b>
<b>9. Allgemeine Ergebnisse der Kundenzufriedenheitsmessung .....</b>	<b>23</b>
<b>10. Fazit.....</b>	<b>26</b>

Erstellt im  
 Geschäftsbereich Nahverkehrsmanagement  
 Fachgruppe N3 „Kunde, Qualität, Vertragscontrolling“  
 im Februar 2009

## Abkürzungsverzeichnis

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

## Allgemeines

Im vorliegenden Bericht wird die Qualität aller im VRR-Raum verkehrenden SPNV-Linien in den verschiedenen, durch das VRR-Qualitätscontrolling-System (QUMA) erfassten Qualitätsstandards für das Jahr 2008 dargestellt. Zwangsläufig erfolgt damit auch ein Vergleich aller im VRR-Raum verkehrender Eisenbahnverkehrsunternehmen (EVU).

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

- Abellio rail GmbH (Abellio): Linien RE16, RB40, RB46 und RB 91 in „blau“
- DB Regio NRW GmbH: Linien in „rot“
- DB Regio NRW-Wettbewerbslinien: Haard-Achse (HA): Linien RE2 und RB42 sowie Sauerland-Netz: Linien RB 52, RB 53, RB 54 und RN 57 in „rost“
- Nordwestbahn (NWB): Linien RE14, RB43, RB45 in „gelbgrün“
- Prignitzer Eisenbahngesellschaft mbH (PEG): Linien RB36, RB44 und RB51 in „petrol“
- Regiobahn GmbH (Regiobahn): Linie S28 in „gelb“

In der Regel werden die Qualitätserreichungsgrade und die Zufriedenheitswerte des Jahres 2008 mit denen des Jahres 2007 verglichen. Bei der Interpretation der Ergebnisse ist zu beachten, dass es sich immer um Jahresdurchschnittswerte handelt. Dass die tatsächlich vom Fahrgast erlebten Verspätungen oder Zugausfälle an „schlechten“ Tagen deutlich unterhalb dieser Durchschnittswerte liegen können, zeigen Beispiele für die Linien S5/S8, S6 sowie RE1 in den Kapiteln 1 und 2.

Neben den monatlichen Liefernachweisen der EVU sind die Erhebungen der VRR-Profitester sowie die Ergebnisse der Kundenzufriedenheitsmessungen Grundlage für die Ermittlung der Qualität im SPNV. Jede Linie wird von den Profitestern mindestens 140 Mal pro Jahr kontrolliert, darüber hinaus werden mindestens 312 Befragungen pro Linie über die Zufriedenheit der Fahrgäste durchgeführt. Alle Informationen fließen in die Datenbank QUMA-SPNV ein und werden hier ausgewertet.

Erstmals sind die im Raum des Nahverkehrszweckverband Niederrhein (NVN), der seit dem 01.01.2008 unter dem Dach der VRR AöR firmiert, verkehrenden Linien komplett berücksichtigt: die RB32 als neue, nur im NVN verkehrende Linie sowie die auch im VRR fahrenden Linien RE5, RE10, RB31, RB33 und RB35 mit den im NVN-Raum liegenden Pünktlichkeits-Messstellen und Ausfall-Kilometern.

# 1. Pünktlichkeit

Die Pünktlichkeit wird minutenscharf gemessen, jede verspätete Fahrt melden die EVU dem VRR im Rahmen von monatlichen Liefernachweisen. Die Liefernachweise werden in die Qualitätsdatenbank QUMA-SPNV eingespielt, dort mit den Profitester-Erhebungen abgeglichen und ausgewertet.

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

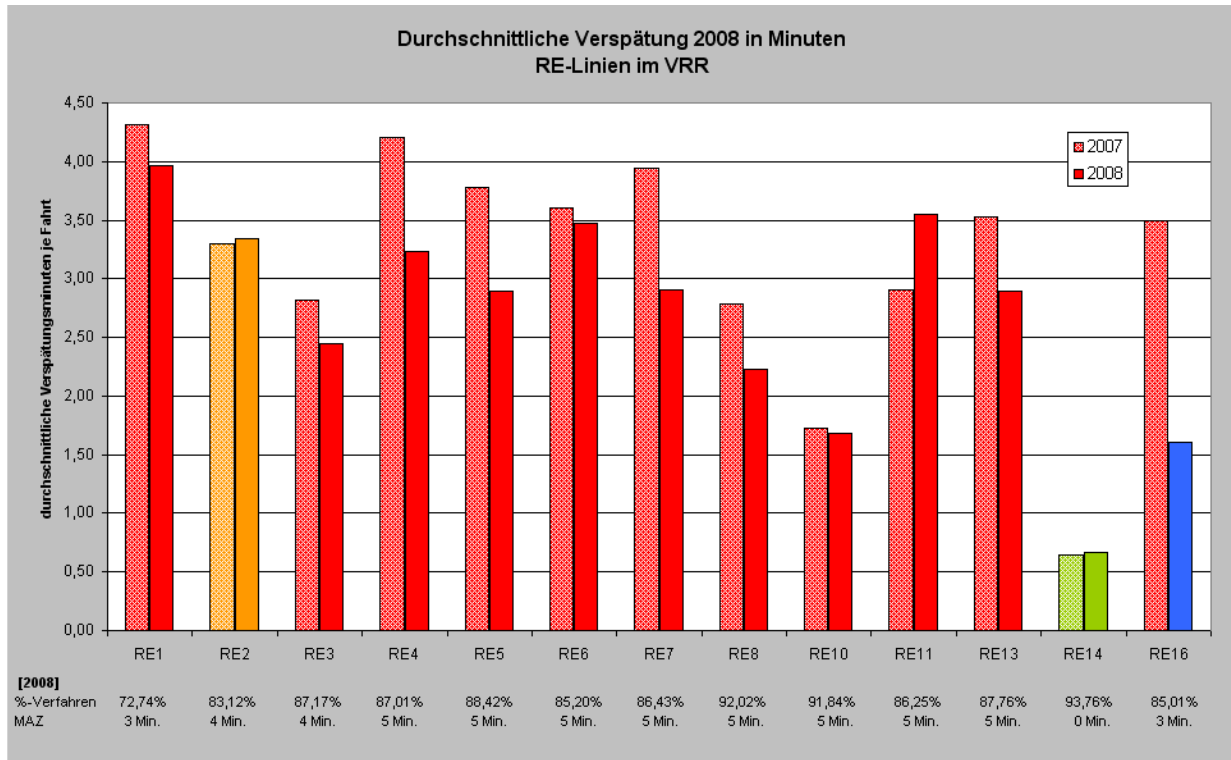
Generell hat sich die Pünktlichkeit der RE- und RB-Linien im VRR-Raum 2008 im Vergleich zum Vorjahr verbessert, die Pünktlichkeit der S-Bahnen hat sich weiter verschlechtert:

	<b>durchschnittliche Verspätung je Fahrt [Min.]</b>		
	<b>Jahr 2006</b>	<b>Jahr 2007</b>	<b>Jahr 2008</b>
<b>RE</b>	2,46	3,15	2,68
<b>RB</b>	1,48	1,65	1,31
<b>S-Bahn</b>	1,29	1,41	1,53

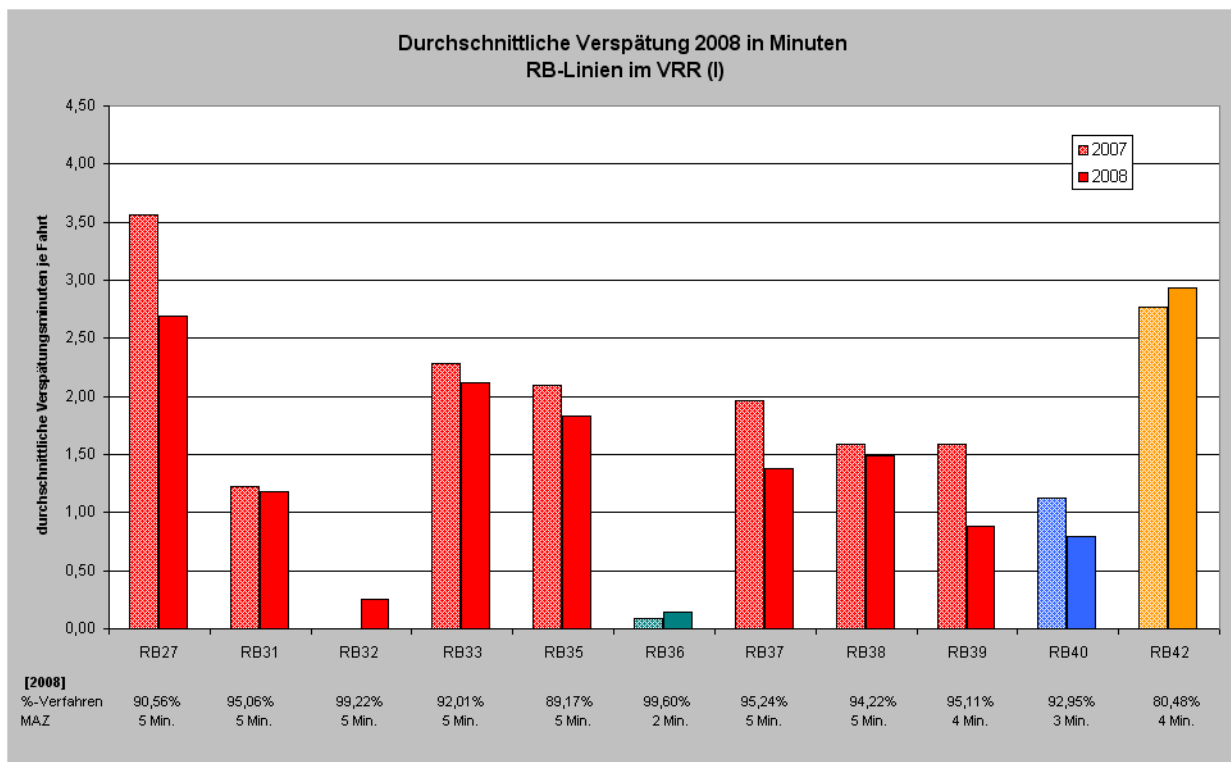
Werden die Verspätungszahlen des Jahres 2008 mit denen von 2006 verglichen, ist für den RE- und S-Bahn-Bereich eine Verschlechterung, für den RB-Bereich eine Verbesserung festzustellen. Eine Ursache für die Verschlechterungen der Pünktlichkeitswerte ist die hohe Anzahl der seit 2007 von DB Netz durchgeführten Baumaßnahmen. Der gegenläufige Trend im RB-Bereich ist aus Sicht des VRR auch darauf zurückzuführen, dass in den letzten zwei Jahren zunehmend RB-Linien von privaten EVU in Wettbewerbsverfahren gewonnen wurden und in den Betrieb gegangen sind.

Die Entwicklung jeder einzelnen Linie ist in den folgenden Diagrammen dargestellt. Unter jeder Linie ist zusätzlich die Verspätungsquote für 2008 in Prozent sowie die jeweils vereinbarten MAZ aufgeführt, durch welche die Verspätungsquote definiert ist.

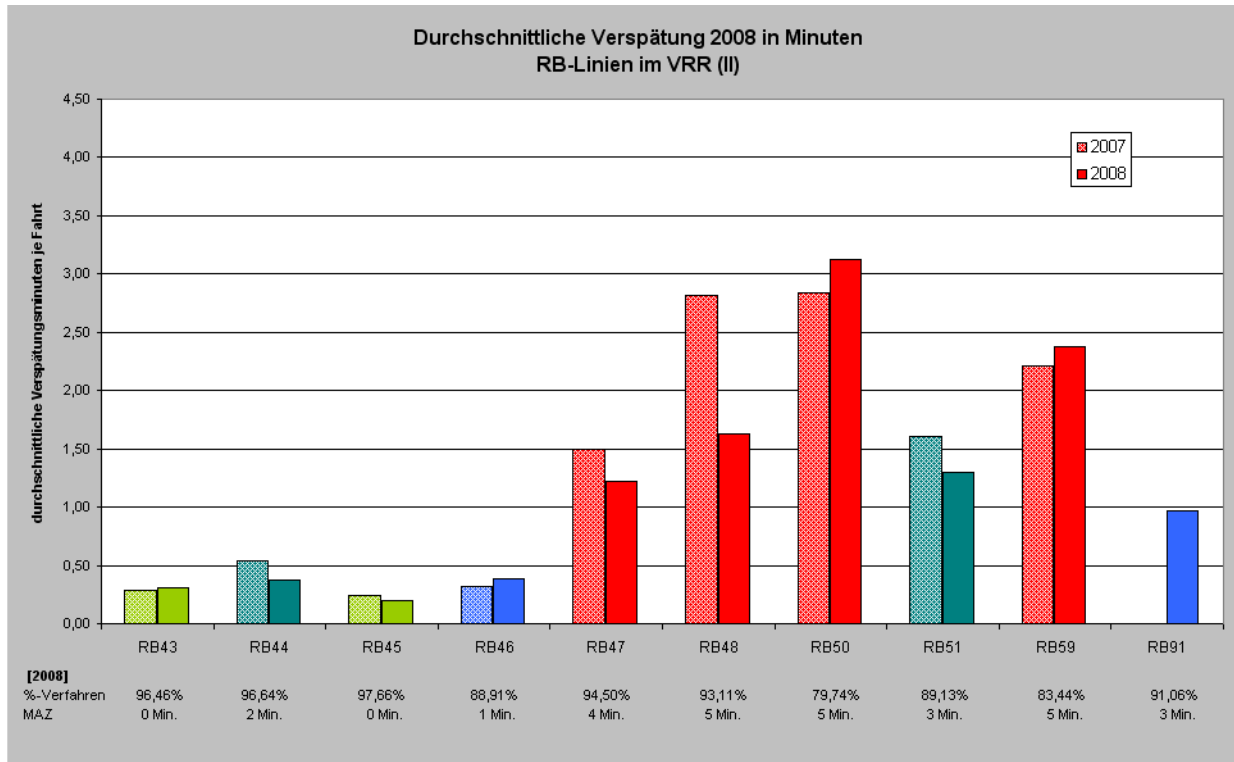
## RegionalExpress-Linien (RE)



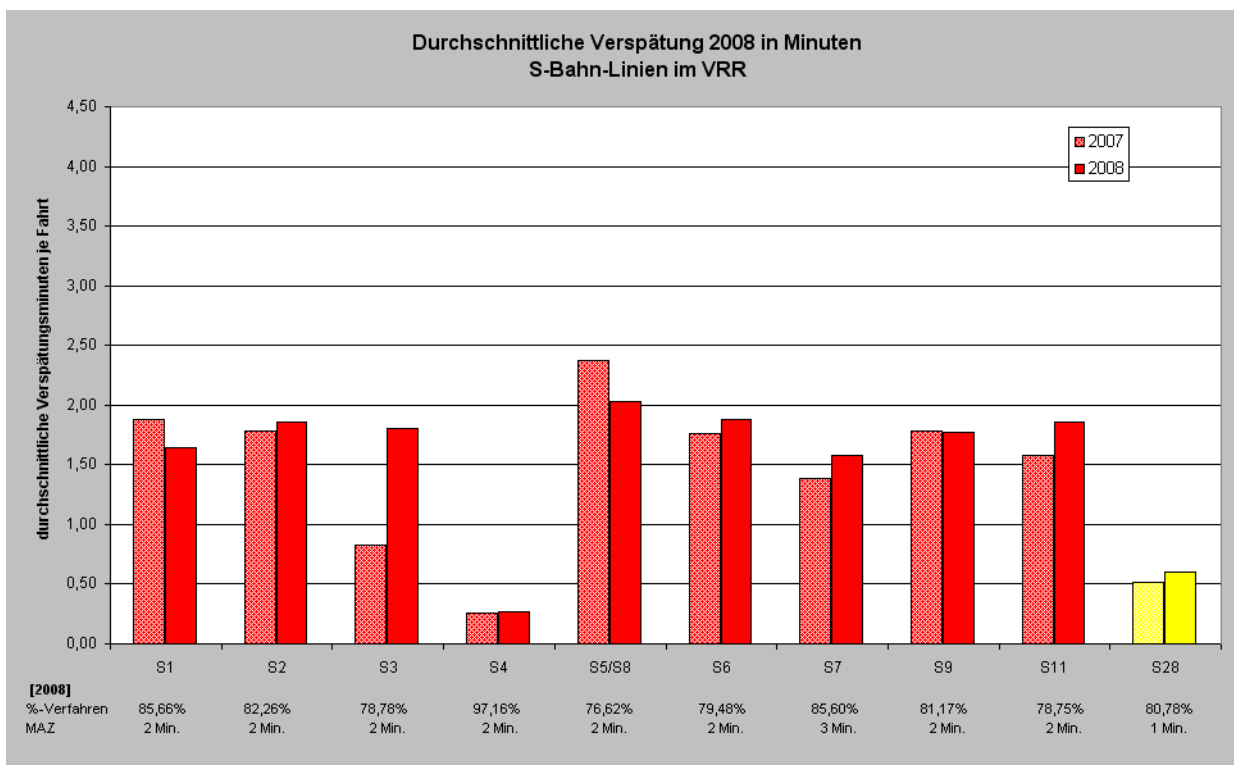
## RegionalBahn-Linien (RB, Teil 1)



## RegionalBahn-Linien (RB, Teil 2)



## S-Bahn





Die Einzelbetrachtung zeigt u.a. folgendes:

- Bei den RE-Linien sind teilweise Verbesserungen zu erkennen (z. B. RE4, RE5, RE7), jedoch auf niedrigem Niveau. Die deutlichste Verbesserung weist die Linie RE16 auf, die seit dem Fahrplanwechsel im Dezember 2007 von Abellio betrieben wird (vorheriger Betreiber: DB Regio).
- Die mit hohem Fahrgastaufkommen auf der Hauptachse Dortmund – Essen – Duisburg – Düsseldorf verkehrenden RE-Linien bleiben jedoch mehr oder weniger auf dem schlechten Niveau des Vorjahres oder darunter. Damit liegen diese Linien mit den erreichten Quoten von RE1: 72,74%, RE6: 85,20% und RE11: 86,25% deutlich unterhalb der vertraglich vereinbarten Zielwerte.
- Auffällig ist weiterhin, dass sich beide Linien der von der DB Regio im Wettbewerb gewonnenen Haard-Achse verschlechtert haben: RE2: 83,12% und RB42: 80,48%.
- Die S-Bahn-Linien haben sich fast alle leicht verschlechtert, auffällig ist die deutliche Verschlechterung bei der S3.

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

<b>Pünktlichkeit S5/S8 (20-Minuten-Takt)</b>	
2008 gesamt	2,02 Minuten durchschnittliche Verspätung je Fahrt
im November 2008	3,50 Minuten durchschnittliche Verspätung je Fahrt
am 10. November 2008	76 von insgesamt 76 Fahrten (= 100%) mit mehr als 5 Minuten Verspätung davon 12 Fahrten mit mehr als 15 Minuten Verspätung
im März 2008	1,24 Minuten durchschnittliche Verspätung je Fahrt
am 10. März 2008	9 von insgesamt 76 Fahrten (= 12%) mit mehr als 5 Minuten Verspätung

<b>Pünktlichkeit S6 (20-Minuten-Takt)</b>	
2008 gesamt	1,87 Minuten durchschnittliche Verspätung je Fahrt
im November 2008	3,18 Minuten durchschnittliche Verspätung je Fahrt
am 11. November 2008	87 von insgesamt 106 Fahrten (= 82%) mit mehr als 5 Minuten Verspätung davon 26 Fahrten mit mehr als 15 Minuten Verspätung
im März 2008	1,25 Minuten durchschnittliche Verspätung je Fahrt
am 10. März 2008	2 von insgesamt 106 Fahrten (= 2%) mit mehr als 5 Minuten Verspätung

<b>Pünktlichkeit RE1 (Stunden-Takt)</b>	
2008 gesamt	4,05 Minuten durchschnittliche Verspätung je Fahrt
im November 2008	4,30 Minuten durchschnittliche Verspätung je Fahrt
am 21. November 2008	34 von insgesamt 44 Fahrten (= 77%) mit mehr als 5 Minuten Verspätung davon 14 Fahrten mit mehr als 15 Minuten Verspätung
im März 2008	3,53 Minuten durchschnittliche Verspätung je Fahrt
am 18. März 2008	8 von insgesamt 42 Fahrten (= 19%) mit mehr als 5 Minuten Verspätung

## 2. Zugausfälle

Als Zugausfälle gelten Komplettausfall, Teilausfall, Umleitung sowie Verspätung über Takt. Es wird unterschieden zwischen vorhersehbaren und unvorhersehbaren Ausfällen. Die Ursachen für vorhersehbare Ausfälle liegen nicht beim jeweiligen EVU: Vorhersehbare Ausfälle ergeben sich z. B. durch Baustellen bzw. Arbeiten an Gleisen, Weichen, Stellwerken etc. Von DB Netz wurde angekündigt, ab 2007 und in den Folgejahren in vermehrtem Umfang Baustellen durchzuführen, um die Infrastruktur zu erhalten bzw. zu verbessern. Dies dient langfristig der Stabilisierung des Fahrbetriebes. In der Regel wird dem Fahrgast bei vorhersehbaren Zugausfällen ein adäquater Ersatzverkehr in Form von Ersatzzügen oder, wenn das nicht möglich ist, von Bussen angeboten. Unvorhersehbare Ausfälle sind verursacht durch extreme Witterungsverhältnisse, unvorhergesehene Schäden an der Strecke und an Fahrzeugen etc.

Die folgende Tabelle zeigt die Entwicklung der Zugausfälle der letzten drei Jahre über die drei Produktgruppen. Wurden die ausgefallenen Züge durch Ersatzzüge ersetzt, werden die somit geleisteten Zugkilometer dagegengerechnet.

	Vorhersehbare Ausfälle			Unvorhersehbare Ausfälle		
	Jahr 2006	Jahr 2007	Jahr 2008	Jahr 2006	Jahr 2007	Jahr 2008
<b>RE</b>	0,13 %	0,52 %	0,37 %	0,85 %	2,12 %	0,96 %
<b>RB</b>	0,33 %	0,61 %	1,36 %	0,81 %	1,92 %	0,90 %
<b>S-Bahn</b>	0,26 %	0,57 %	0,83 %	1,19 %	2,85 %	1,83 %

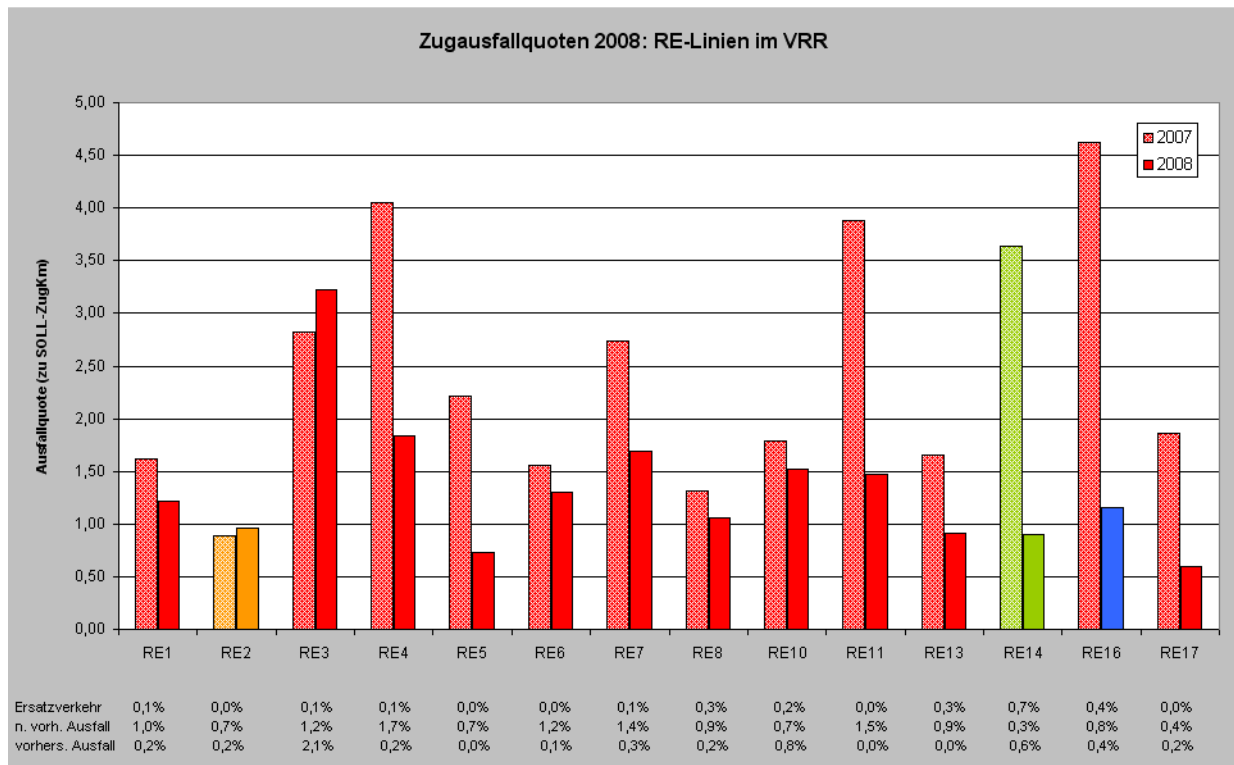
Es wird deutlich, dass vor allem die unvorhersehbaren Zugausfälle 2008 im Vergleich zum Vorjahr wieder deutlich zurückgegangen sind. Die erhebliche Ausfallquote im Jahr 2007 ist zum größten Teil durch den Orkan „Kyrill“ im Januar sowie durch die insgesamt neun Streiktage der Lokführer zu erklären. So erreichen die unvorhersehbaren Ausfälle im RE- und RB-Bereich im Vergleich zum Jahr 2006 in etwa ein ähnliches Niveau. Die S-Bahn hat sich jedoch im Vergleich zum Jahr 2006 deutlich verschlechtert. Dies kann unter Umständen mit dem dort eingesetzten immer älter werdenden Wagenmaterial zusammenhängen.

Die vorhersehbaren, vor allem durch Baumaßnahmen von DB Netz verursachten Ausfälle sind bei den RE-Linien im Vergleich zu 2007 leicht zurückgegangen, bei den S-Bahn-Linien gestiegen. Bei den RB-Linien haben sich die vorhersehbaren Ausfälle mehr als verdoppelt.

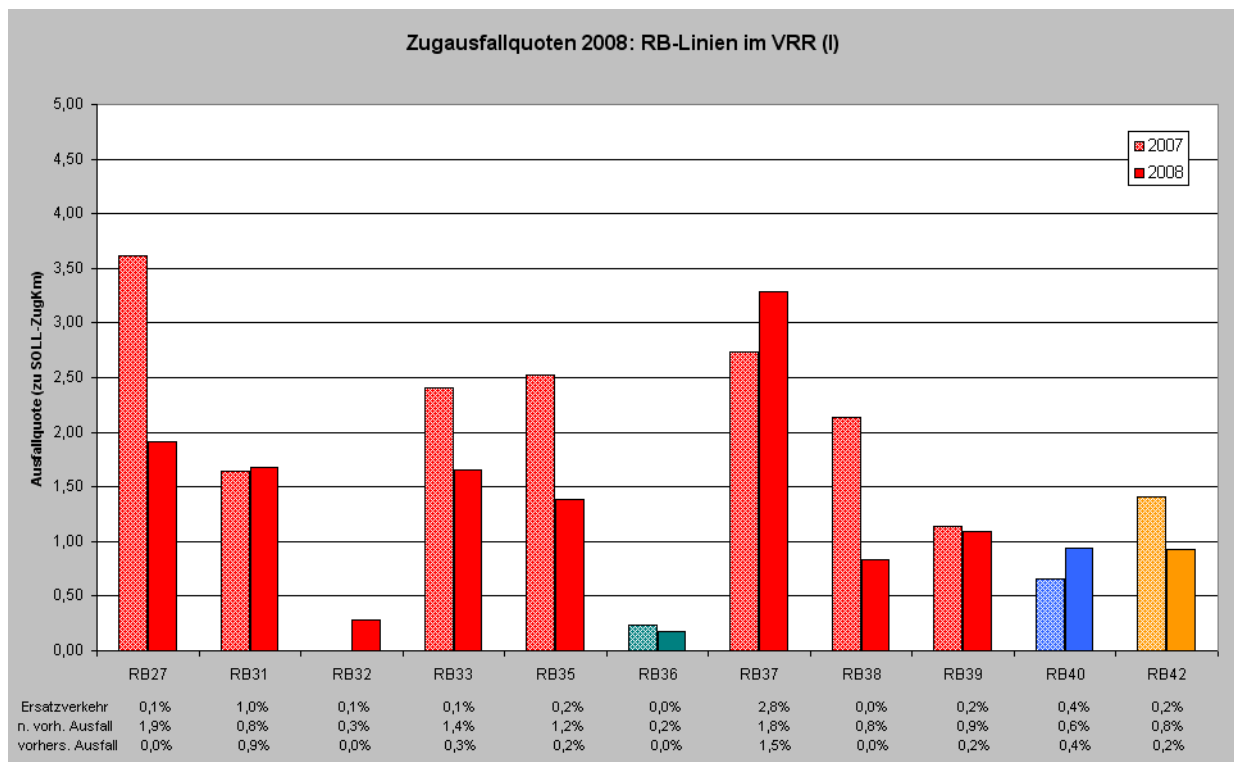
In den folgenden vier Grafiken wird jede Linie einzeln betrachtet. Um den Vergleich mit dem Vorjahr zu ermöglichen, werden in den Säulen die vorhersehbaren und die unvorhersehbaren

Zugausfälle mit den gegengerechneten Zugkilometern je Linie als eine Ausfallquote zusammengefasst. Separat unter jeder Linie sind die Quoten für vorhersehbare / unvorhersehbare Ausfälle und Ersatzverkehre im Jahr 2008 dargestellt.

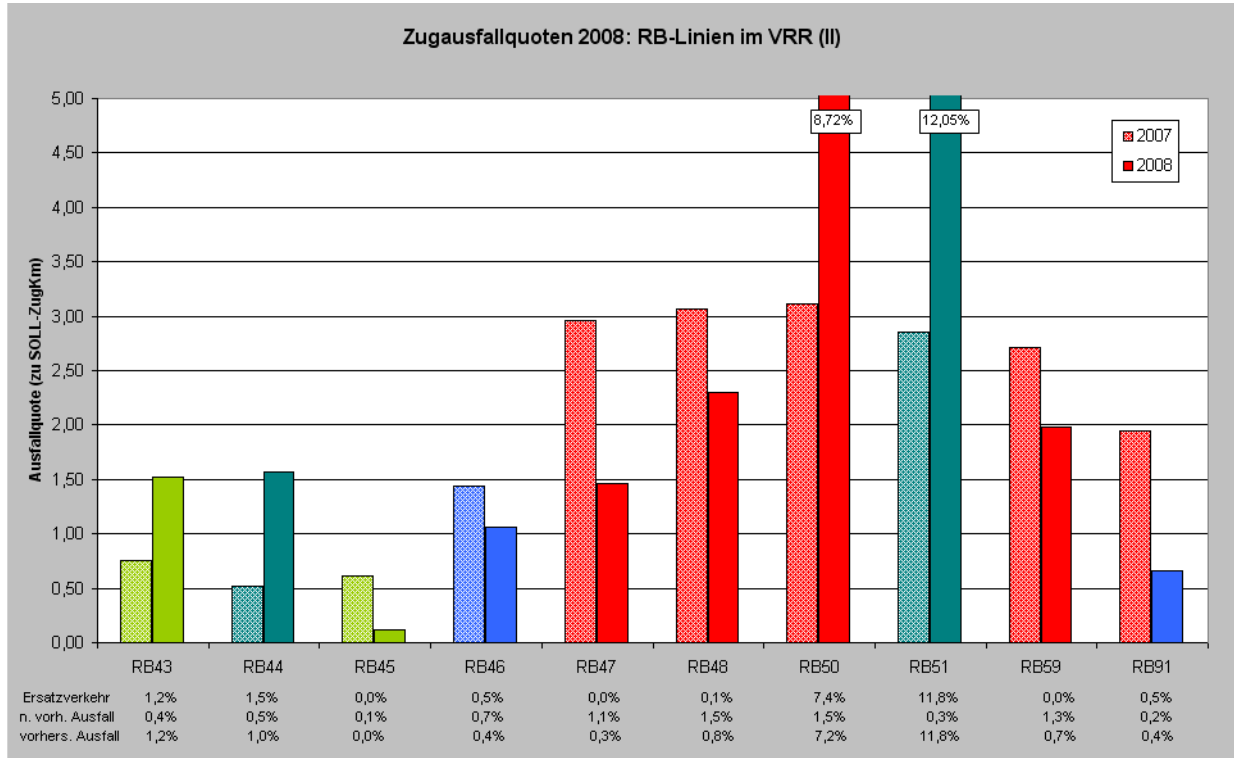
### RegionalExpress-Linien (RE)



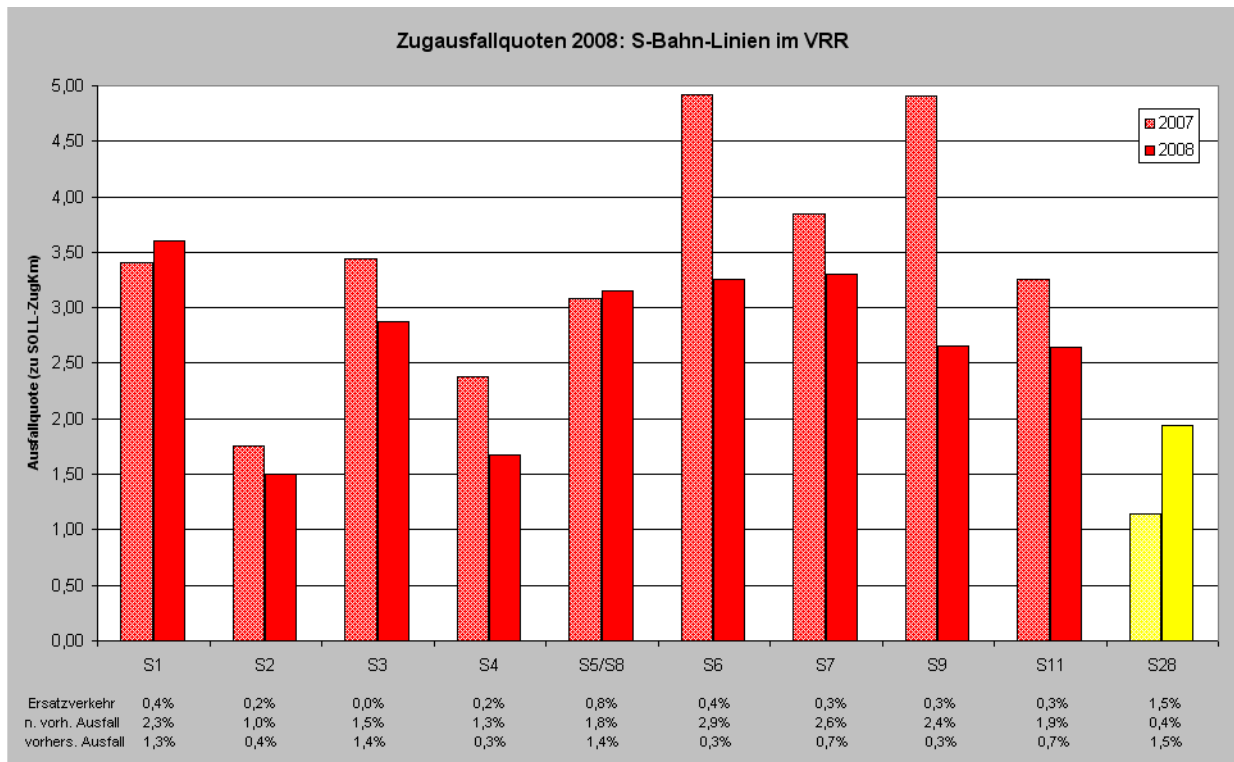
### RegionalBahn-Linien (RB, Teil 1)



## RegionalBahn-Linien (RB, Teil 2)



## S-Bahn



Auch die Einzelbetrachtung zeigt, dass die Zugausfallquote im „Kyrill- und streikfreien“ Jahr 2008 bei fast allen Linien gesunken ist. Linien, bei denen das nicht oder nur geringfügig der Fall ist, waren im Jahr 2008 verstärkt von Baumaßnahmen an den Strecken betroffen (z. B. RE3, RB43, S1, S28). Besonders deutlich wird dies bei den Linien RB50 und RB51, hier wurden vor allem im Juli 2008 umfangreiche Bauarbeiten zwischen Dortmund und Lünen durchgeführt, der Verkehr wurde komplett von Bussen (SEV) übernommen.

Was die in den obigen Abbildungen dargestellten Jahresdurchschnittswerte für Fahrgäste an einem „guten“ und einem „schlechten“ Tag bedeuten können, soll anhand der folgenden Beispiele aufgezeigt werden:

<b>Zugausfälle S5/S8</b>	
2008 gesamt	2,89% Ausfallquote
im Oktober 2008	4,06% Ausfallquote
am 7. Oktober 2008	21 von insgesamt 76 Fahrten (= 28%) ausgefallen (17 Teilausfälle, 2 Umleitungen, 1 Busnotverkehr)
im Juni 2008	1,00% Zugausfallquote
am 17. Juni 2008	2 von insgesamt 76 Fahrten (= 3%) ausgefallen (1 Teilausfall, 1 Verspätung über Takt)

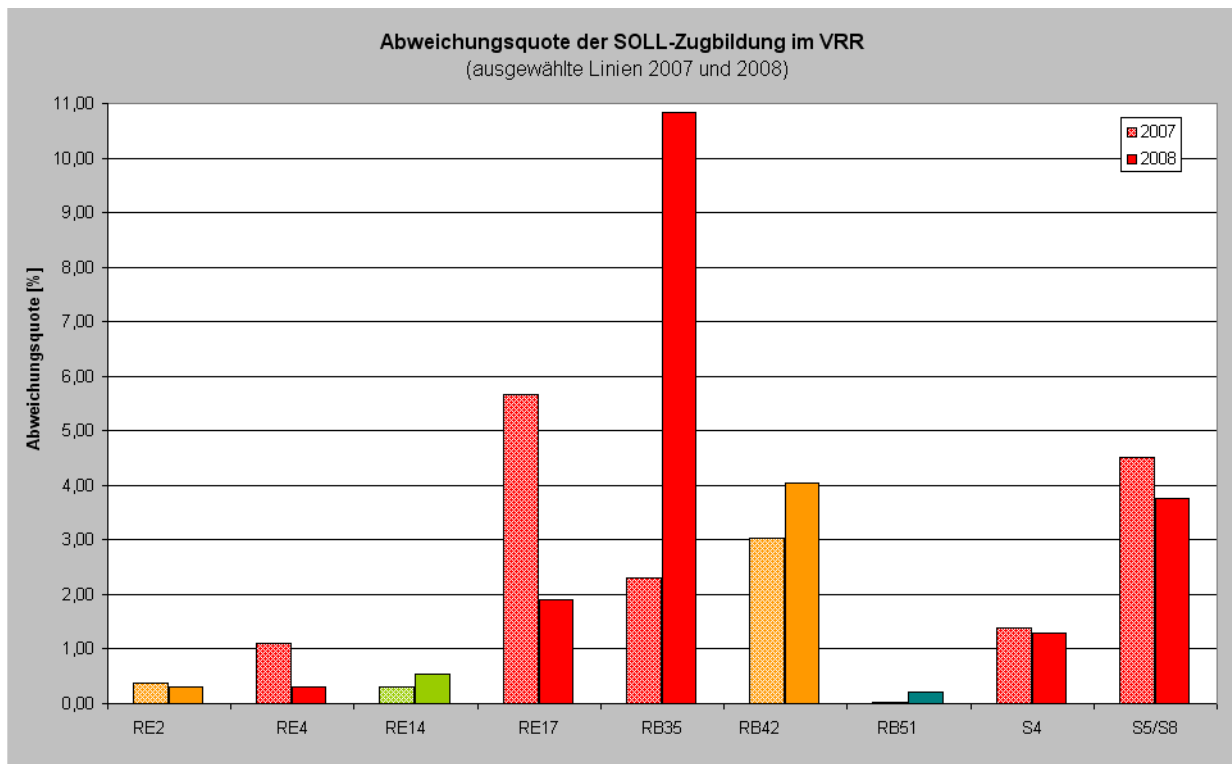
<b>Zugausfälle S6</b>	
2008 gesamt	3,17% Ausfallquote
im November 2008	5,28% Ausfallquote
am 21. November 2008	60 der insgesamt 106 Fahrten (= 57%) ausgefallen (26 Komplettausfälle, 25 Teilausfälle, 9 Verspätungen über Takt)
im Mai 2008	1,77% Zugausfallquote
am 12. Mai 2008	1 von insgesamt 76 Fahrten (= 1%) ausgefallen (1 Komplettausfall)

<b>Zugausfälle RE1</b>	
2008 gesamt	1,05% Ausfallquote
im Oktober 2008	1,14% Ausfallquote
am 21. Oktober 2008	11 von insgesamt 44 Fahrten (= 25%) ausgefallen (1 Komplettausfall, 5 Teilausfälle, 5 Umleitungen)
im April 2008	0,56% Zugausfallquote
am 4. April 2008	2 von insgesamt 44 Fahrten (= 5%) ausgefallen (2 Umleitungen)

### 3. Zugbildung / Sitzplatzverfügbarkeit

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

Die EVU melden in den monatlichen Liefernachweisen jede abweichende Behängung, deren Richtigkeit stichprobenartig durch die VRR-Profitester überprüft wird. In der folgenden Grafik wird beispielhaft für ausgewählte Linien dargestellt, um wie viel Prozent die Ist-Behängung von der bestellten Soll-Zugbildung im Jahr 2008 durchschnittlich abgewichen ist.



Die Grafik zeigt, dass bei einigen Linien im VRR-Raum die vereinbarte Zugbildung vom EVU meist vertragsgemäß erbracht wurde. Bei der RB42 z. B. war das nicht immer der Fall. Hier wurde des Öfteren nur eine Einfachtraktion ET 425 statt der vereinbarten Doppeltraktion eingesetzt. Bei der RB35 sind bei einzelnen Fahrten nachfragebedingt 6 n-Wagen, bei anderen 3 n-Wagen als Behängung vorgeschrieben. Durch betriebliche Unregelmäßigkeiten (Zugausfall, Verspätung über Takt etc.) verschoben sich 2008 teilweise die Taktlagen und damit auch die Behängung, so dass den Fahrgästen gelegentlich nur 3 statt 6 n-Wagen zur Verfügung standen.

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

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

<b>Kundenzufriedenheitsmessung: Sitzplatzverfügbarkeit</b> in Zufriedenheitswerten von 1-6 (sehr zufrieden bis sehr unzufrieden)					
	<b>2004</b>	<b>2005</b>	<b>2006</b>	<b>2007</b>	<b>2008</b>
RB36 (PEG)	1,49	1,71	1,96	1,57	1,89
RE16 (ab 2008: ABR)	2,21	2,63	2,69	3,08	2,02
<b>Durchschnitt über alle Linien</b>	<b>2,26</b>	<b>2,27</b>	<b>2,32</b>	<b>2,34</b>	<b>2,36</b>
S1 (DB Regio)	2,55	2,82	2,91	2,47	2,68
RE6 (DB Regio)	2,59	2,59	2,74	3,02	2,91
RE1 (DB Regio)	2,82	2,61	2,85	2,62	3,03

Die Einschätzung der Kunden bezüglich der aufgeführten Linien bildet die Realität aus VRR-Sicht gut ab:

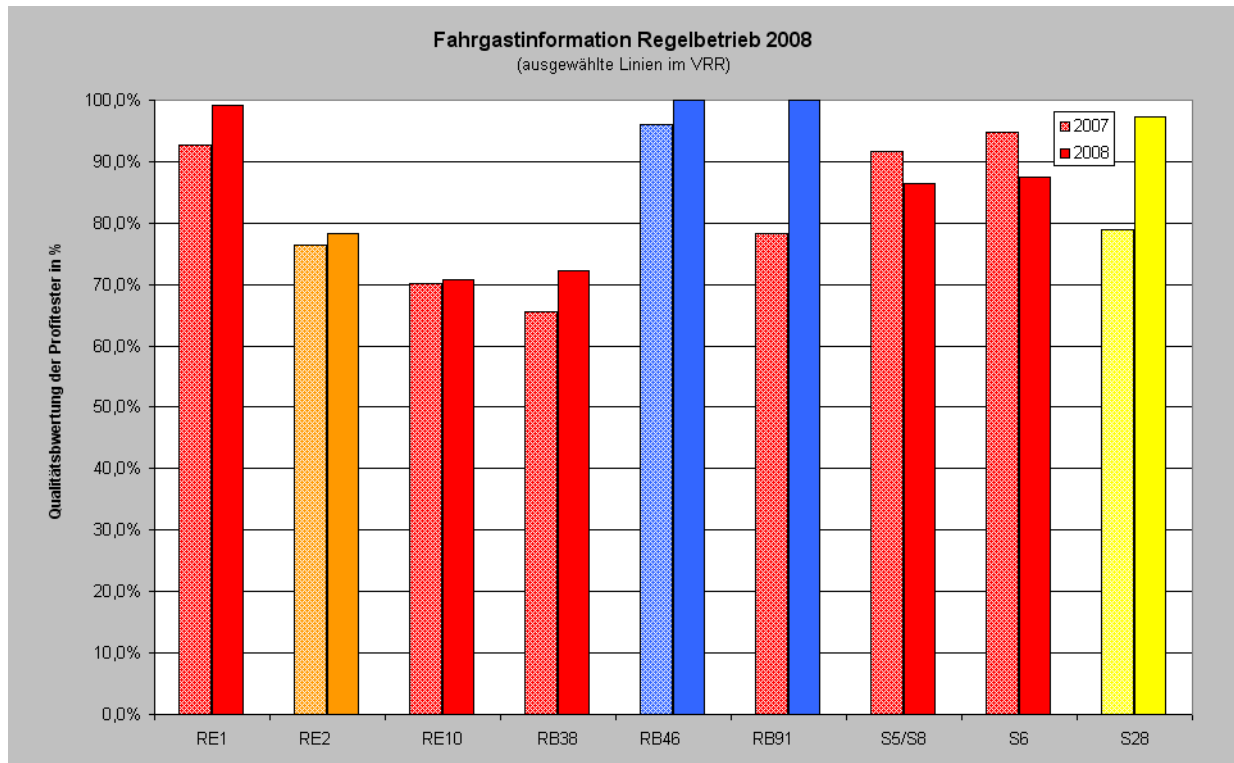
- Es gibt Linien wie die RB36, bei denen die Fahrgäste mit der Sitzplatzverfügbarkeit sehr zufrieden sind.
- Bei der RE16 gab es in der Zeit vor dem Betreiberwechsel vermehrt Probleme: DB Regio konnte statt der bestellten Doppeltraktion ET 425 nur in Einzeltraktion fahren. Mit dem Betreiberwechsel hat sich diese Situation deutlich verbessert.
- Die mangelnde Sitzplatzverfügbarkeit auf den Linien der Hauptachse (RE1, RE6, S1), vor allem in der Hauptverkehrszeit, ist für die Kunden ein dauerhaftes Problem, was sich in der unterdurchschnittlichen Bewertung widerspiegelt.

Der Fahrgast ist mit der Sitzplatzverfügbarkeit dann sehr unzufrieden, wenn keine Sitz- oder kaum Stehplätze verfügbar sind oder er sogar kaum zusteigen kann. Die Ursache hierfür liegt bei einigen Linien, wie dem RE1, nicht nur in einer vom EVU verschuldeten Minderbehängung: die Soll-Zugbildung von fünf Wagen wird überwiegend erbracht, allerdings führt der Fahrgastandrang in der Hauptverkehrszeit zu Engpässen.

Teilweise ist die zu geringe Sitzplatzkapazität vom EVU verschuldet, da z. B. aufgrund von Fahrzeugproblemen mit einer vom Soll abweichenden Behängung gefahren wird. Seit Ende 2008 gab es hier bei einigen DB-Linien (RE3, RE10, RB38) massive Probleme, so dass der VRR dieses Thema im Jahr 2009 noch stärker in den Blickpunkt nehmen wird.

## 4. Fahrgastinformation Fahrzeuge im Regelbetrieb

Dieser Qualitätsstandard wird über die Messkriterien Fahrtzielanzeiger, Lautsprecheransagen, Fahrgastinformationssystem (FIS) und Liniennetzplan durch Profitester ermittelt. Über alle Linien und alle Produktgruppen betrachtet hat sich der Erfüllungsgrad dieses Qualitätsstandards von 82,5% im Jahr 2007 auf 87,3% im Jahr 2008 verbessert. Beispielhaft sind in der folgenden Grafik die Erfüllungsgrade einiger ausgewählter Linien dargestellt:



Grundsätzlich kann für fast alle Linien festgehalten werden, dass die Überprüfung des Unterkriteriums „Lautsprecheransage im Zug“ auch im Jahr 2008 fast immer den vertraglichen Regelungen entsprach. Die übrigen Kriterien „Fahrtzielanzeiger“, „FIS“ und „Liniennetzpläne“ weisen vor allem bei einigen Linien der DB noch Mängel auf: teilweise fehlt in der Zugzielanzeige die Liniennummer, Liniennetzpläne sind nicht angebracht bzw. veraltet oder die dynamische Fahrgastinformation (FIS) im Zuginneren ist nicht vollständig.

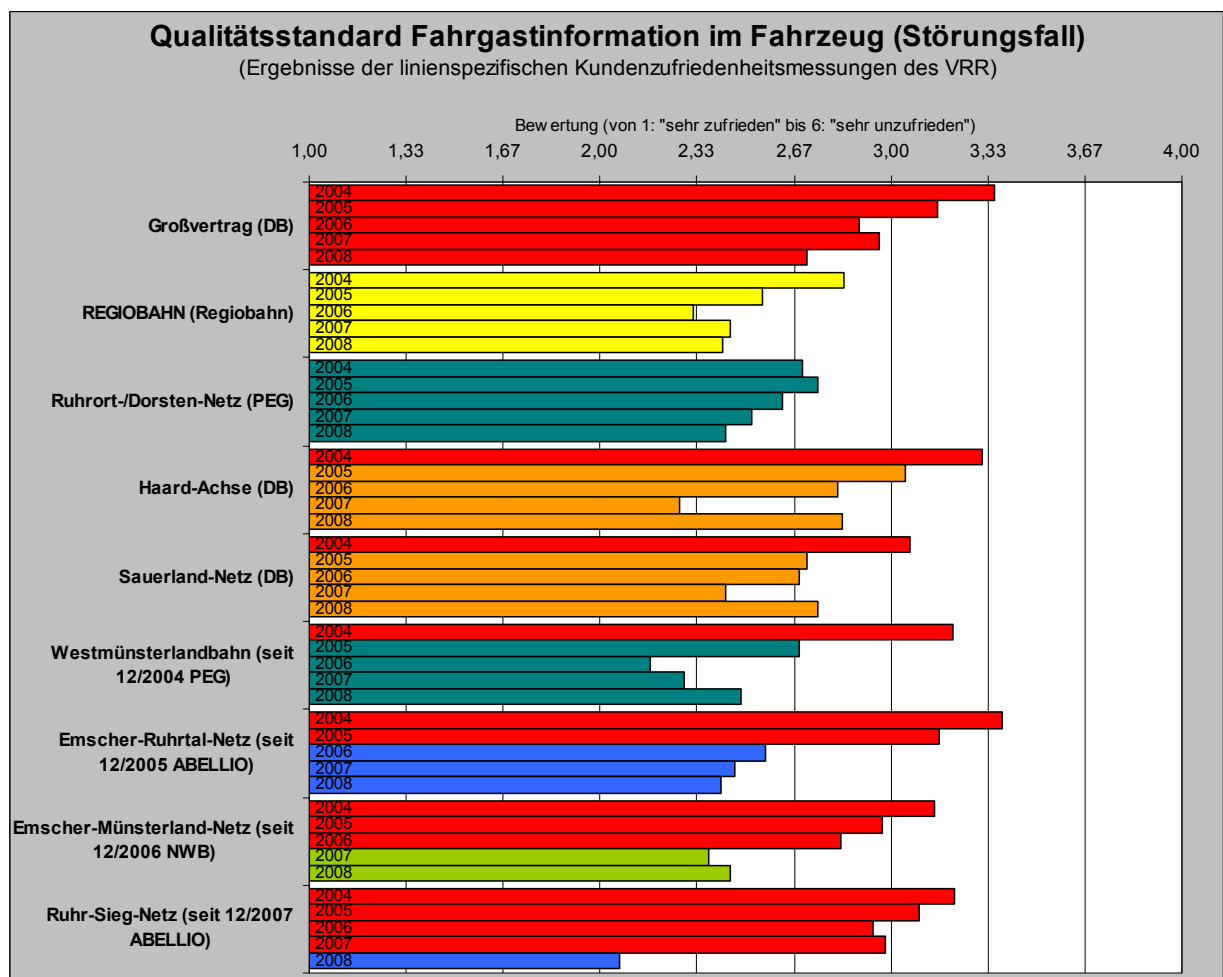
Dass dieser Qualitätsstandard vollständig in der Hand des EVU liegt und die Zielerreichung unabhängig von externen Einflüssen wie z. B. bei der Pünktlichkeit möglich ist, zeigen die Erfüllungsgrade von 100% bei den in der Grafik dargestellten, von Abellio betriebenen Linien RB46 und RB91. Die Regiobahn verbesserte sich im Jahr 2008 auf nahezu 100% bei diesem Qualitätsstandard, da durch eine Umprogrammierung des FIS seit 2008 alle vertraglich vereinbarten Fahrgastinformationen abgebildet werden können.



## 5. Fahrgastinformation Fahrzeuge im Störfungsfall

Befragungen, in denen nach der Relevanz bzw. Wichtigkeit eines Qualitätsstandards für den Fahrgast gefragt wird zeigen, dass – neben der Pünktlichkeit – die Fahrgastinformation im Störfungsfall eine für den Fahrgast herausragende Bedeutung hat. Der VRR hat in den letzten Jahren verstärkt versucht, die Eisenbahnverkehrsunternehmen für diesen Punkt besonders zu sensibilisieren.

Die nachfolgende Abbildung zeigt bei Betrachtung des Gesamtzeitraums von 2004 bis 2008, dass diese Bemühungen bei allen Linien bzw. Netzen erfolgreich waren. Dargestellt ist die linienspezifische Kundenzufriedenheit, die beim VRR im Rahmen des Qualitätscontrollings über regelmäßige Kundenbefragungen seit dem Jahr 2004 ermittelt wird. Ausgehend von einer Zufriedenheitsskalierung von 1 (sehr zufrieden) bis 6 (sehr unzufrieden) wird aus Gründen der besseren Anschaulichkeit nur der Skalenabschnitt bis 4,0 dargestellt.



Seit 2004 lässt sich generell bei allen EVU eine positive Entwicklung feststellen. Im Jahr 2008 weist das von Abellio zum Fahrplanwechsel im Dezember 2007 übernommene Ruhr-Sieg-

Netz den besten Wert mit einer Kundenzufriedenheit von knapp 2,0 Bewertungspunkten auf. Die schlechtesten Werte erreichten die von der DB betriebenen Netze mit rund 2,75 Bewertungspunkten.

Entgegen der positiven Entwicklung der Zufriedenheitswerte in diesem Qualitätsstandard haben sich auf der Haard-Achse bzw. im Sauerland-Netz (Betreiber: DB Regio) sowie auf der Westmünsterland-Bahn (Betreiber: PEG) die Ergebnisse verschlechtert.

## 6. Zustand Fahrzeuge

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

Die erreichten Werte im RE- und RB-Bereich sind generell zufriedenstellend und liegen bei den DB-Linien bei etwa 90% und bei den Linien der anderen EVU etwa bei 95%. Die Werte im S-Bahn-Bereich bewegen sich durchschnittlich um etwa 85%. Im Vergleich zum Vorjahr sind alle Werte auf ähnlichem Niveau geblieben.

Häufig führen defekte Toiletten, verschmutzte Böden sowie zerkratzte Scheiben zu einer Abwertung. In der folgenden Tabelle sind beispielhaft einige von den Profitestern erfassten Kriterien aufgeführt:

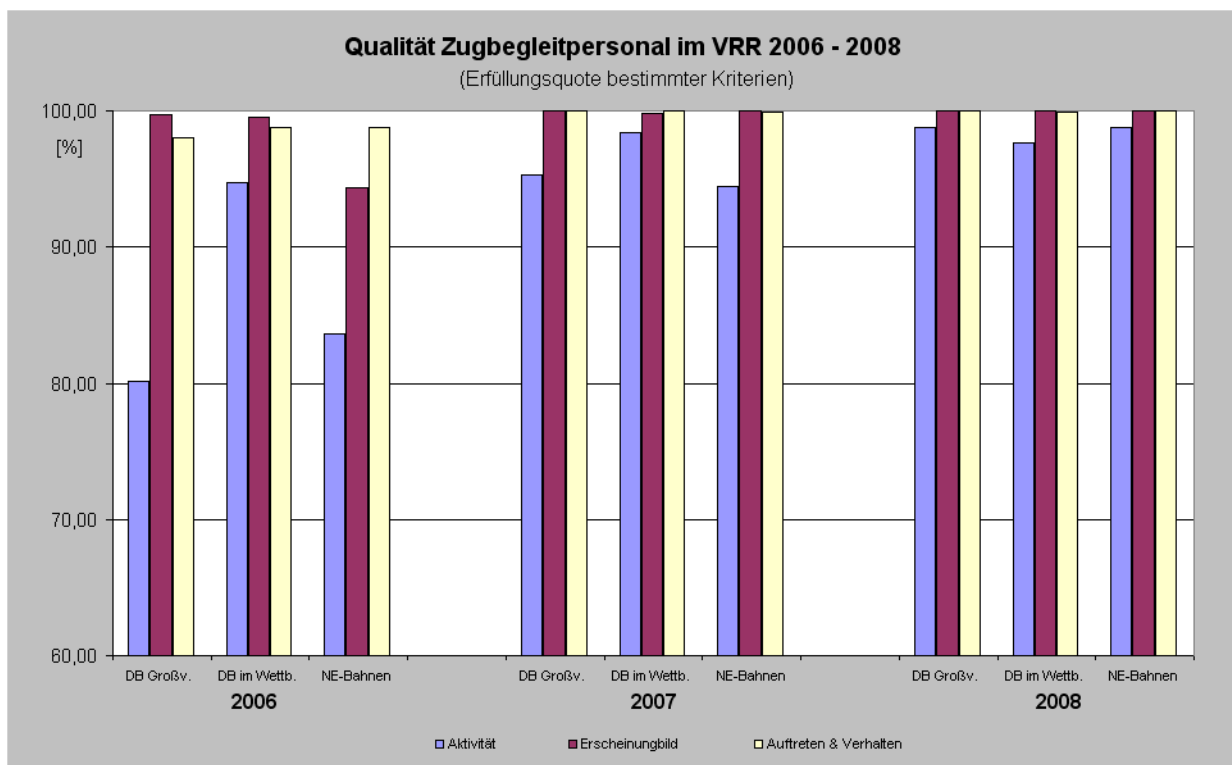
	<b>S6 (DB)</b>	<b>S9 (DB)</b>	<b>RE3 (DB)</b>	<b>S28 (Regiob.)</b>	<b>RB44 (PEG)</b>	<b>RB45 (NWB)</b>	<b>RE14 (ABR)</b>
<b>Boden</b> (Sauberkeit)	78,38%	78,60%	82,45%	93,44%	80,58%	92,09%	94,27%
<b>Scheiben</b> (Beschaffenheit)	30,08%	49,43%	74,29%	78,55%	91,61%	99,28%	99,31%
<b>Toilette</b> (Funktion)	50,78%	n.v.	71,10%	n.v.	74,46%	93,53%	91,90%
<b>Graffiti</b> (innen)	72,37%	73,86%	82,09%	99,29%	98,75%	99,28%	99,08%
<b>Innengerüst</b> (Beschaffenheit*)	76,13%	76,70%	85,99%	96,63%	97,66%	99,82%	99,77%
<b>Gesamtwert</b> (alle Elemente)	82,19%	87,60%	89,67%	96,47%	94,42%	98,50%	98,71%

\* Zum Kriterium „Innengerüst Beschaffenheit“ zählen auch die Trennscheiben im Fahrzeug, die ebenfalls oft zerkratzt sind.

## 7. Zugbegleitpersonal

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

Das Gesamtergebnis bei allen EVU für diesen Qualitätsstandard liegt zwischen 97,5% und 100%. Die Entwicklung in den letzten Jahren war hier sehr positiv, was insbesondere auf das Kriterium „Aktivität des Personals“ zurückzuführen ist. Hier lag die Zielerreichung laut Profitester-Messungen im Jahr 2006 überwiegend noch bei ca. 80% Zielerreichung, im Jahr 2008 durchgehend bei ca. 98%.



Die deutlichen Verbesserungen sind vermutlich u.a. darauf zurückzuführen, dass der VRR den EVU regelmäßig und zeitnah die Ergebnisse der Profitester-Erhebungen zu diesem Punkt zukommen lässt und die EVU dann entsprechend schnell reagieren und geeignete Maßnahmen ergreifen.

Die Zufriedenheit der Fahrgäste mit der Qualität des Zugbegleitpersonals laut Kundenzufriedenheitsbefragung ist ebenfalls durchgehend hoch. Die Zufriedenheitswerte rangieren bei allen EVU im VRR zwischen 1,6 und 2,4 Bewertungspunkten und schneiden damit knapp einen halben Bewertungspunkt besser als die von den Fahrgästen bewertete Gesamtzufriedenheit.

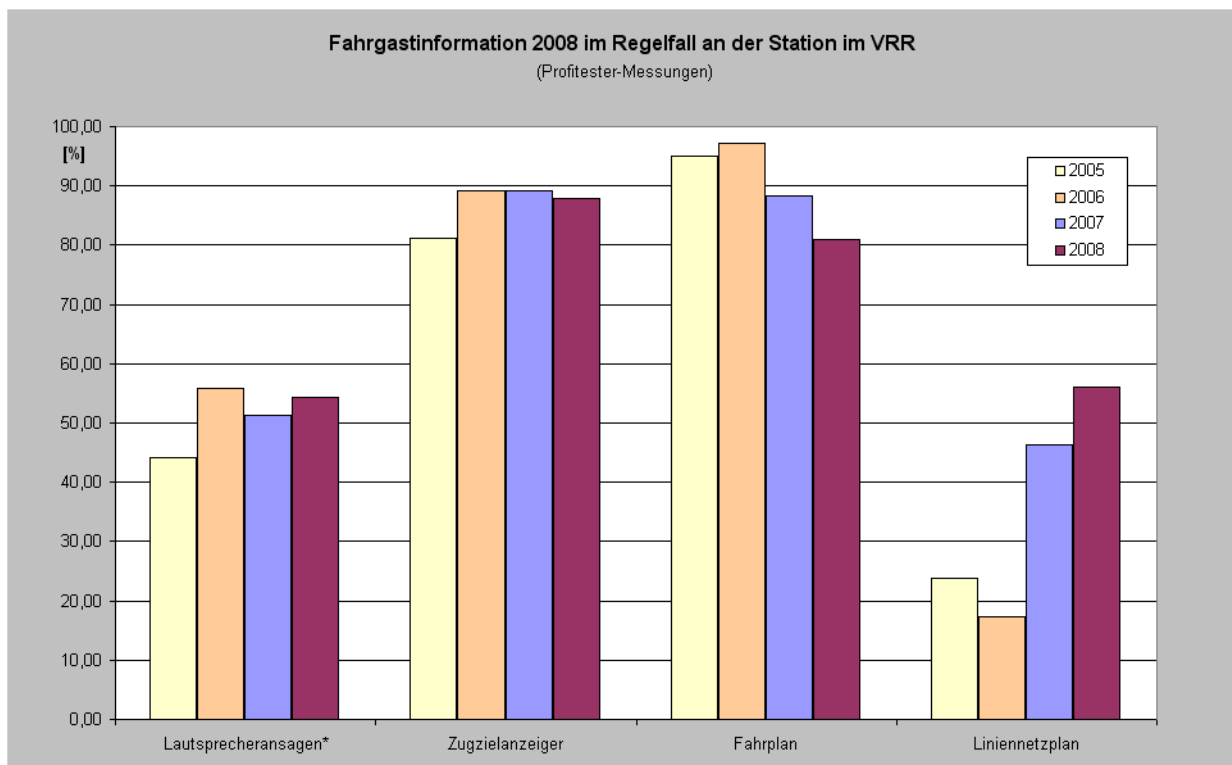
## 8. Qualität der Bahnhöfe: Fahrgastinformation und Zustand

### Zustand Stationen

Während in den vergangenen Jahren die Stationen im VRR nur teilweise erfasst wurden und deshalb nur Aussagen über die Gesamtheit aller Bahnhöfe möglich waren, wurden ab 2008 erstmals alle 296 Stationen im VRR- und im NVN-Raum von Profitestern quartalsweise erfasst. Auf der Grundlage der so erhobenen Daten können erstmals stationsspezifische Aussagen über den qualitativen Zustand der Stationen getroffen werden. Genauere Erläuterungen hierzu, aber auch zum Ausstattungsstandard der Bahnhöfe, hat der VRR im Rahmen des „Stationsberichts 2008“ veröffentlicht, der zeitnah auf der Homepage des VRR abrufbar sein wird.

### Fahrgastinformation an der Station im Regelfall

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



\* Beim Erreichungsgrad der Lautsprecherdurchsagen muss berücksichtigt werden, dass bei circa der Hälfte der Erhebungen, bei denen keine Lautsprecheransage der Zugankunft durchgeführt wurden, dies laut Stations-Ansage-Level (DB Station & Service) auch nicht erforderlich war.

Die Qualität der Standards „Fahrgastinformation Station im Regelfall“ wird im Wesentlichen durch die fehlenden Durchsagen an den kleineren Stationen und das Fehlen von aktuellen Liniennetzplänen negativ beeinflusst. Die Verfügbarkeit der Liniennetzpläne hat sich im Ver-

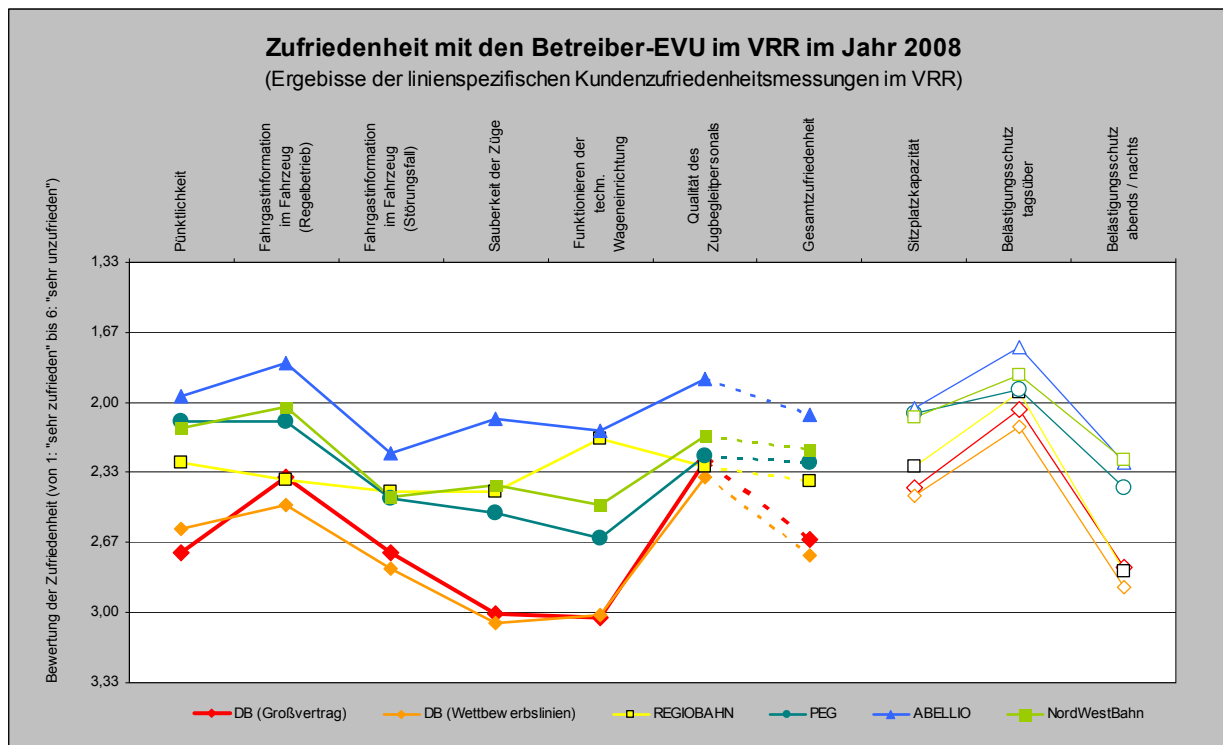
gleich zum Vorjahr verbessert, die Verfügbarkeit bzw. Lesbarkeit von Fahrplänen hat sich dagegen deutlich verschlechtert. Dies muss detaillierter analysiert und als Anforderung an DB Station & Service gehen, damit hier in 2009 wieder bessere Ergebnisse erzielt werden.

### **Fahrgastinformation an der Station im Störfungsfall**

Laut Kundenzufriedenheitsmessung sind die Fahrgäste mit der Fahrgastinformation an Bahnhöfen im Störfungsfall generell sehr unzufrieden. Ein Vergleich mit der erfragten Gesamtzufriedenheit der Fahrgäste macht dies sehr deutlich. Bewegt sich die Gesamtzufriedenheit in einem engen Korridor zwischen 2,4 und 2,7 Bewertungspunkten, so ist die Zufriedenheit der Fahrgäste mit den stationären Fahrgastinformationen im Störfungsfall um bis zu 1,0 Bewertungspunkte schlechter. Hier ist zwar in den letzten beiden Jahren eine leichte Verbesserung zu erkennen, allerdings erfolgt diese auf einem sehr niedrigen Niveau.

## 9. Allgemeine Ergebnisse der Kundenzufriedenheitsmessung

Die nachfolgende Abbildung zeigt die Zufriedenheit der Fahrgäste mit einzelnen Qualitätsstandards – differenziert nach EVU. Die abzugsrelevanten Qualitätsstandards sind auf der linken Seite zu finden, die nicht abzugsrelevanten Qualitätsstandards im rechten Teil der Grafik.

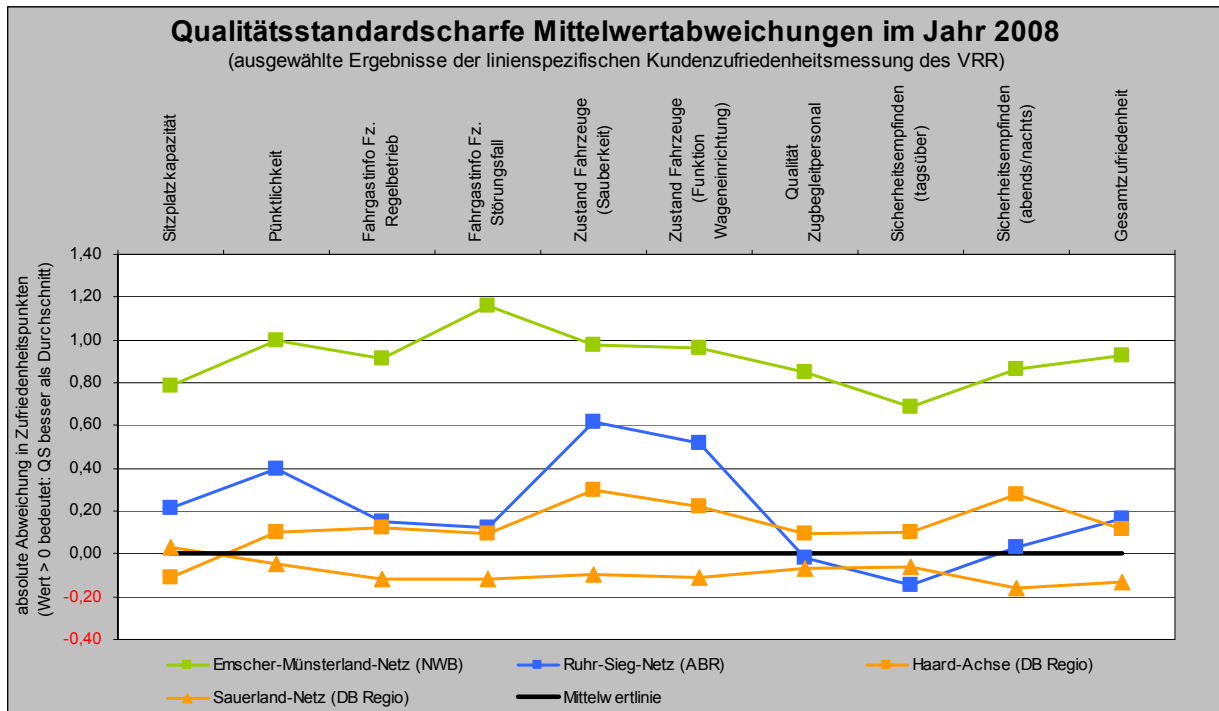


Die Abbildung verdeutlicht, dass die DB Regio bei allen Qualitätsstandards deutlich schlechter abschneidet als die übrigen EVU. Auffällig ist, dass beim Qualitätsstandard „Zustand Fahrzeuge“ (Sauberkeit der Züge und Funktionieren der technischen Wageneinrichtung) die größten Unterschiede zwischen allen EVU festzustellen sind, während bei den Qualitätsstandards „Qualität des Zugbegleitpersonals“ und „Fahrgastinformation im Fahrzeug (Regelbetrieb)“ die Unterschiede jeweils am geringsten sind.

Der Qualitätsstandard Belästigungsschutz abends / nachts wird von den Fahrgästen auf den Linien der DB Regio NRW sehr schlecht beurteilt, während die Beurteilung auf den Linien der anderen Betreiber weitgehend positiv ausfällt. Auf der anderen Seite erreicht der Schutz vor Belästigung während des Tages bei allen EVU ein durchgehend gutes Niveau. Dies ist u.a. ein Grund dafür, dass der VRR sich seit längerer Zeit in intensiver, auch juristischer Auseinander-

setzung mit der DB Regio um die Einhaltung der vereinbarten Betreuungsquote im Bereich der S-Bahn nach 19 Uhr befindet.

Eine weitere, interessante Darstellungsweise für die Aufdeckung von Qualitätsunterschieden zeigt die nachfolgende Abbildung:



In der obigen Abbildungen wird nicht der erreichte Wert einer Linie bzw. eines Linienbündels in einem Ausschreibungsnetz dargestellt, sondern seine positive bzw. negative Abweichung vom Mittelwert aller Qualitätsstandards über alle SPNV-Linien im VRR-Gebiet. Diese Darstellungsart erlaubt die schnelle Einschätzung, ob es sich beim jeweiligen Teilnetz um ein tendenziell „gutes“ (Wert liegt oberhalb der Mittelwertlinie) oder um ein tendenziell „schlechtes“ Teilnetz hinsichtlich der erbrachten Betriebsqualität handelt (Linienwert liegt unterhalb der Mittelwertlinie).

Die Linienbündel der beiden Ausschreibungsnetze Emscher-Münsterland-Netz (seit Dezember 2006 von der NordWestBahn bedient) und Ruhr-Sieg-Netz (seit Dezember 2007 von Abellio rail bedient) schneiden deutlich besser ab als der Mittelwert bzw. die Linienbündel der beiden Ausschreibungsnetze Haard-Achse und Sauerland-Netz (beide seit Dezember 2004 von DB Regio NRW im Rahmen einer Ausschreibung bedient).

Die deutlichsten Abweichungen zwischen den EVU weisen die beiden den Zustand der Fahrzeuge betreffenden Qualitätsstandards „Sauberkeit“ und „Funktionieren der technischen Wagnereinrichtungen“ („Zustand Fahrzeuge“) auf. Ferner zeigt sich bei der Betrachtung auf Basis der EVU, dass die Bewertung der Qualität der Leistungserbringung im Sauerland-Netz bei fast



allen Qualitätsstandards unterdurchschnittlich ist, während die Bewertung der Qualität der Leistungserbringung auf der Haard-Achse fast durchgehend überdurchschnittlich ist. Die Zufriedenheit der Fahrgäste mit der Leistungserbringung im Emscher-Münsterland- und Ruhr-Sieg-Netz ist deutlich überdurchschnittlich.

## 10. Fazit

Der für den Kunden wichtigste Qualitätsstandard „Pünktlichkeit“ hat sich 2008 im Vergleich zum Vorjahr im Bereich S-Bahn weiter verschlechtert. Die mit der DB Regio je Linie vereinbarten Zielwerte von 90% oder darüber wurden mit Erreichungsgraden von teilweise unter 80% deutlich verfehlt. Die Pünktlichkeit bei den meisten RE- und RB-Linien hat sich verbessert, auf den besonders nachfragestarken Linien RE1, RE6 und RE11 allerdings nur unwesentlich und auf niedrigem Niveau.

Die unvorhersehbaren Ausfälle sind im Vergleich zum „Kyrill- und Streikjahr“ 2007 deutlich zurückgegangen und haben im RE- und RB-Bereich in etwa wieder das Niveau des Jahres 2006 erreicht. Die unvorhersehbaren Ausfälle bei der S-Bahn haben sich jedoch im Vergleich zum Jahr 2006 deutlich erhöht, was möglicherweise auch mit dem dort von der DB eingesetzten veralteten Wagenmaterial zusammenhängen kann.

Es zeigt sich also, dass die Qualität dieser beiden Kernbereiche Pünktlichkeit und Zugausfälle vor allem im gesamten S-Bahn-Bereich sowie auf den RE-Linien des Hauptkorridors auf dem niedrigen Niveau der Vorjahre stagniert. Diese unbefriedigende Qualität war im Jahr 2008 ein Hauptthema der zwischen dem VRR und der DB Regio geführten Verhandlungen bzw. juristischen Auseinandersetzungen. Ergebnis dieser, im letzten halben Jahr unter Beteiligung eines externen Beraters sowie des Ministeriums für Bauen und Verkehr geführten Gespräche war u.a. ein optimiertes RE- und ein S-Bahn-Konzept. Werden diese beiden Konzepte umgesetzt, so kann dies gemeinsam mit der seit Ende 2008 laufenden Umstellung auf neue S-Bahn-Fahrzeuge zu spürbaren längerfristigen Verbesserungen der Betriebsqualität führen.

Bei den übrigen „weichen“ Qualitätsstandards sind die Ergebnisse unterschiedlich:

- Die „Fahrgastinformation in den Fahrzeugen im Regelfall“ hat sich generell verbessert; den meisten Nachholbedarf weisen einige Linien der DB auf, Abellio oder die Regiobahn erreichen teilweise 100%.
- Die „Fahrgastinformation in den Fahrzeugen im Störfall“ hat sich in den letzten Jahren bei allen EVU grundsätzlich verbessert.
- Der Qualitätsstandard „Zustand der Fahrzeuge“ (Sauberkeit und Funktionsfähigkeit) ist im RE- und RB-Bereich zufriedenstellend. Problembereiche sind teilweise Toiletten oder nicht funktionsfähige Türen. Im Bereich S-Bahn werden die vereinbarten Zielwerte fast durchgängig nicht erreicht. Hier erhofft sich der VRR durch den Einsatz der neuen S-Bahn-Fahrzeuge deutliche Verbesserungen.
- Das Niveau des Qualitätsstandards „Personals im Zug“ ist mittlerweile bei allen EVU sehr hoch. Die in den letzten Monaten teilweise negative Darstellung in der Presse bezieht sich

ausschließlich auf die Erfüllung der Zugbegleitquote in der S-Bahn nach 19 Uhr, die zwischen VRR und DB derzeit noch kontrovers diskutiert wird.

- Die Qualität der Fahrgastinformation an den Bahnhöfen im Regel- und im Störfall ist nach wie vor unbefriedigend. Dies betrifft die Lautsprecherdurchsagen im Regelfall, in viel stärkerem Maße aber die Information der Kunden im Störfall.

Der Vergleich der im VRR-Raum tätigen EVU zeigt deutlich, dass der vom VRR eingeschlagene Weg, zunehmend Linien und Teilnetze in den Wettbewerb zu bringen, richtig ist und deshalb konsequent fortgesetzt wird. Die Zahlen belegen einerseits, dass sich die Qualität der im Wettbewerb vergebenen Linien eindeutig verbessert hat. Andererseits wird deutlich, welche Qualität in einzelnen Bereichen erzielt werden kann, was gegebenenfalls Konkurrenzdruck erzeugt und auch Verbesserungen in noch nicht ausgeschriebenen Linien hervorrufen kann.

