



# Qualitätsbericht SPNV

Im Verkehrsverbund Rhein-Ruhr für 2010





## Inhaltsverzeichnis

|                                                         |    |
|---------------------------------------------------------|----|
| Abkürzungsverzeichnis                                   | 4  |
| Vorwort                                                 | 5  |
| Pünktlichkeit                                           | 6  |
| Zugausfälle                                             | 10 |
| Zugbildung/Sitzplatzverfügbarkeit                       | 13 |
| Fahrgastinformation in Fahrzeugen (Regelbetrieb)        | 14 |
| Fahrgastinformation in Fahrzeugen (Störfall)            | 15 |
| Zustand Fahrzeuge                                       | 16 |
| Zugbegleitpersonal/Sicherheitsempfinden                 | 17 |
| Allgemeine Ergebnisse der Kundenzufriedenheitsmessung   | 18 |
| Qualitätsverbesserungen durch neues S-Bahn-Konzept (DB) | 20 |
| Personenbedienter Vertrieb                              | 23 |
| Fazit                                                   | 25 |
| Glossar/Linienkurzbeschreibung                          | 26 |

## Abkürzungsverzeichnis

|          |                                      |
|----------|--------------------------------------|
| Abellio  | Abellio Rail NRW GmbH                |
| DB Netz  | DB Netz AG                           |
| DB Regio | DB Regio NRW GmbH                    |
| ET       | Elektrotriebwagen                    |
| EVU      | Eisenbahnverkehrsunternehmen         |
| FIS      | Fahrgastinformationssystem           |
| HA       | Haard-Achse                          |
| HVZ      | Hauptverkehrszeit                    |
| KZM      | Kundenzufriedenheitsmessung          |
| NVN      | Nahverkehrszweckverband Niederrhein  |
| NWB      | Nordwestbahn GmbH                    |
| PEG      | Prignitzer Eisenbahngesellschaft mbH |
| QUMA     | Qualitätsmanagement-Datenbank        |
| RE       | RegionalExpress                      |
| RB       | RegionalBahn                         |
| SEV      | Schienenersatzverkehr                |
| SPNV     | Schienen-Personen-Nahverkehr         |
| VRR      | Verkehrsverbund Rhein-Ruhr           |
| VT       | Verbrennungstriebwagen               |





Martin Husmann,  
VRR-Vorstandssprecher

Liebe Leserinnen und Leser,

bereits zum fünften Mal werfen wir einen detaillierten Blick auf die Qualität des Schienenpersonennahverkehrs im Verbundraum, weisen auf Erfolge hin und zeigen auf, an welchen Stellen Defizite bestehen. Unser Ziel ist es, gemeinsam mit den Eisenbahnverkehrsunternehmen im VRR weitere Verbesserungen in den defizitären Bereichen zu erreichen. Denn mit einem überzeugenden Angebot und hochwertigen Leistungen auf der Schiene steht und fällt die Zufriedenheit der Nahverkehrskunden an Rhein und Ruhr, die täglich mit dem Zug oder der S-Bahn unterwegs sind. Auch in diesem Jahr sind wir unserem Ansatz treu geblieben und haben jede einzelne Linie anhand unterschiedlichster Qualitätsstandards auf Herz und Nieren geprüft. Der vorliegende Bericht zeichnet somit ein differenziertes Bild des SPNV im Verbundraum.

Was 2006 zunächst als Publikation für ein spezialisiertes Fachpublikum konzipiert war, wurde im Laufe der Jahre zu einem bei zahlreichen Medienvertretern, Politikern und sogar bei vielen Nahverkehrskunden geschätzten Bericht über die Qualität im SPNV. Dieser Entwicklung haben wir in diesem Jahr Rechnung getragen und den Qualitätsbericht optisch überarbeitet und insgesamt hochwertiger, übersichtlicher und leserfreundlicher gestaltet.

Wir bedanken uns bei allen Verkehrsunternehmen, die sich im Jahr 2010 mit sehr viel Engagement für einen attraktiven und leistungsstarken Öffentlichen Nahverkehr eingesetzt haben. Und nicht zuletzt gilt unser Dank den zahlreichen Kundinnen und Kunden, die uns immer wieder wertvolle Hinweise zur Verbesserung des Angebots auf der Schiene geben!

Eine informative Lektüre wünscht Ihnen

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

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

### Leicht gestiegene Pünktlichkeit im Vergleich zum Vorjahr

Generell hat sich die Pünktlichkeit im Jahr 2010 leicht verbessert. Die RE-Linien weisen mit 2,2 Minuten durchschnittlicher Verspätung je Fahrt nach wie vor den höchsten Wert auf, dieser nahm jedoch im Vergleich zum Vorjahr um 0,4 Minuten ab. Der Mittelwert der RB-Linien hat sich hingegen um etwa 6 % auf 1,1 Minuten verschlechtert. Die S-Bahn-Linien haben ihre durchschnittliche Verspätung je Fahrt spürbar reduzieren können: Der Verspätungswert des Jahres 2010 liegt um 32 % unterhalb dem des Vorjahres und sinkt auf unter 1 Minute je Fahrt.

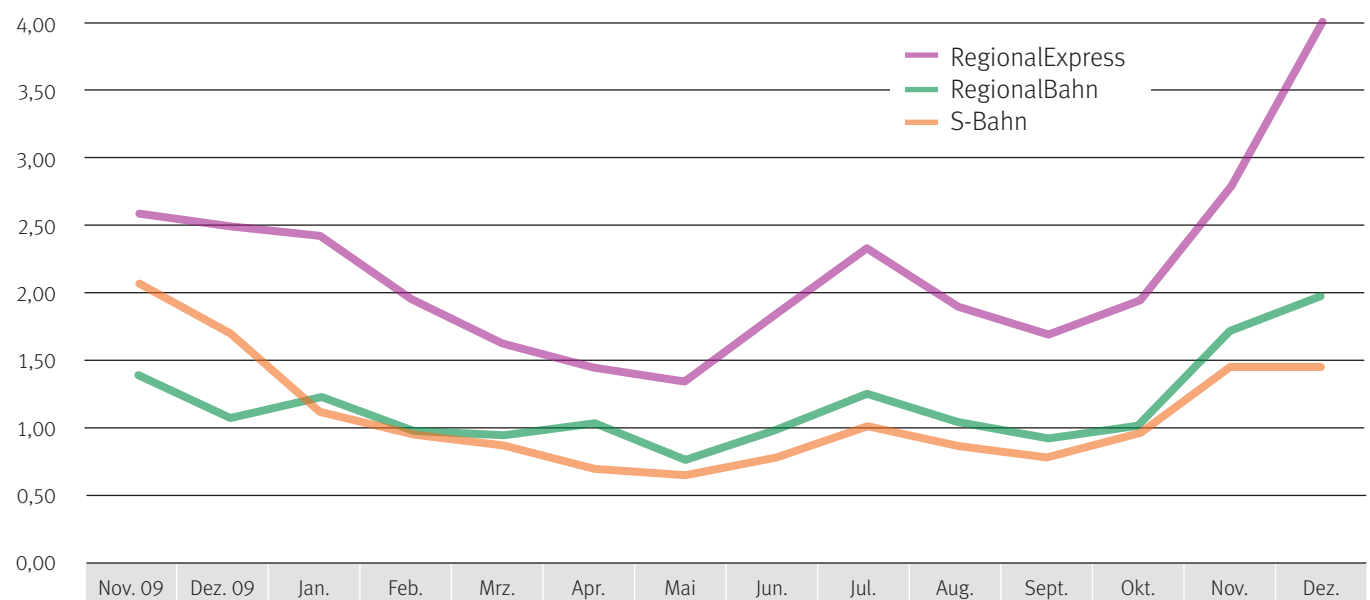
### Jahreszeitliche Schwankungen der Pünktlichkeit

Im Jahresverlauf sind deutliche Schwankungen der durchschnittlichen Verspätung je Fahrt festzustellen, die hauptsächlich durch externe Faktoren verursacht werden. Im Herbst 2010 war das Problem der Schmierfilmbildung durch feuchtes Laub auf den Schienen besonders gravierend.

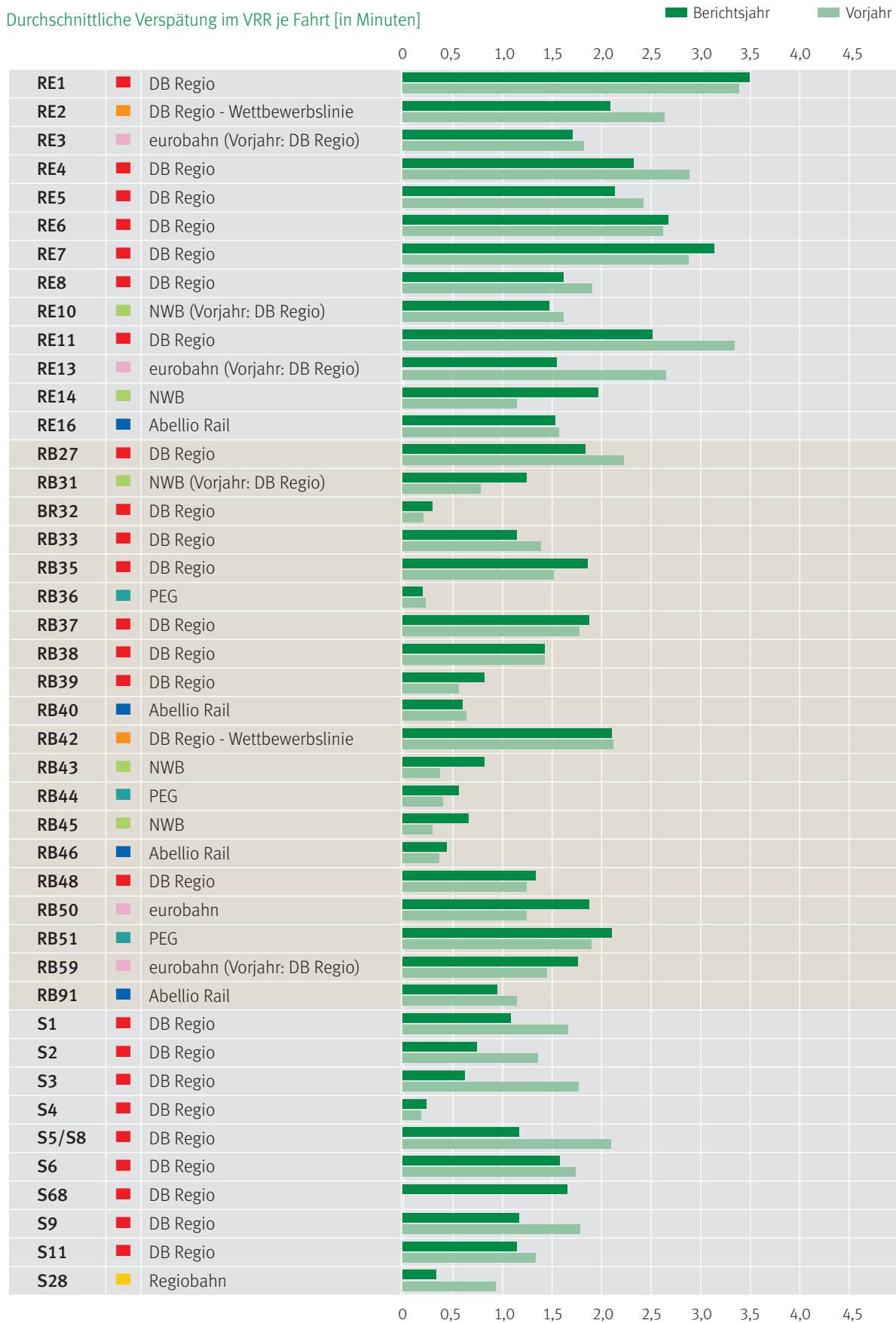
Damit gingen vom EBA festgesetzte Temporeduzierungen einher, die zu Verspätungen führten (November 2010). Die Wintermonate – besonders der Januar und der Dezember 2010 – waren ungewohnt kalt und schneereich. Dies hatte etwa durch eingefrorene Weichen oder blockierte und eingefrorene Trittstufen einen Anstieg der Verspätungen zur Folge. Auf einigen Linien mussten aufgrund von witterungsbedingten Tür- und Trittstufenstörungen die Wagen verschlossen werden, sodass es an den Haltepunkten zu markanten Verzögerungen beim Ein- und Ausstieg durch die verbleibenden Türen kam. Beim Fernverkehr wurde laut Aussage DB nur noch eine Pünktlichkeitsquote von bis 30 % erreicht. Da Nah- und Fernverkehr im VRR oft die selben Trassen nutzen, hatte dies auch Verspätungen im SPNV zur Folge. Der deutlich sichtbare Anstieg im Juli 2010 liegt im Sturmtief Norina begründet.

Vor dem Hintergrund der etwa zweiwöchigen Winterprobleme im Dezember 2010 hält es der VRR für dringend erforderlich, dass von allen Beteiligten Maßnahmen erarbeitet und umgesetzt werden, mit denen die Folgen extremer Wetterbedingungen zukünftig abgemildert werden können – und zwar von DB Netz bezogen auf die Netzinfrastruktur, von den EVU bezogen auf die Fahrzeugverfügbarkeit und von DB Netz, DB Station & Service sowie den EVU gemeinsam im Hinblick auf eine bessere Fahrgastinformation bei Großstörungen. »

Durchschnittliche Verspätung je Fahrt in Minuten



Durchschnittliche Verspätung im VRR je Fahrt [in Minuten]



### Pünktlichkeitsbewertung einzelner Linien

Die Linien RE1 und RE7 weisen im Jahr 2010 die größte durchschnittliche Verspätung von jeweils etwa 3,5 bzw. 3,2 Minuten je Fahrt auf. In diese Jahresdurchschnittswerte fließen auch die in der Regel niedrigeren Abweichungen in Schwachverkehrszeiten und an Wochenenden ein. Entsprechend fallen die Verspätungen in der Hauptverkehrszeit – bedingt durch länger andauernde Fahrgastwechsel und eine hohe Streckenauslastung – besonders massiv aus. Wie bei allen auf den Hauptachsen verkehrenden RE-Linien sind auch im Fall des RE 1 und des RE 7 besonders viele Fahrgäste von den Beeinträchtigungen betroffen. Ein Grund mehr für die betroffenen EVU und Infrastrukturbetreiber, mit geeigneten Maßnahmen eine größere Betriebsstabilität sicherzustellen.

Der Anstieg der Verspätungen bei der RB31 hat verschiedene Ursachen, so etwa die in den ersten Betriebsmonaten aufgetretenen Kuppelprobleme in Moers; teilweise entstanden Verspätungen aufgrund der dichten Zugfolge vor Duisburg Hbf oder durch verlängerte Fahrgastwechsel aufgrund der geringeren Anzahl von Türen in den neuen Fahrzeugen.

Das wiederholt ungewöhnlich verspätete Abschneiden der RB51 geht wie im Vorjahr auf verstärkte Bautätigkeiten mit Streckensperrungen im Gebiet des ZRL/ZVM zurück. Von Juli bis November 2010 wurden unterschiedliche Abschnitte zwischen Lünen und Gronau mit Schienenersatzverkehr bedient und gesicherte Anschlussverbindungen Zug – Bus eingerichtet.

Auf der Linie RB47 gab es im Bereich der Müngstener Brücke erhebliche Baumaßnahmen und Langsamfahrstellen. Aufgrund verschiedener Rahmenbedingungen ist die Datengrundlage der RB47 nicht mit den übrigen Linien vergleichbar. Auf eine Darstellung wird deshalb für das Jahr 2010 verzichtet.

Die Verbesserung bei den S-Bahn-Linien ist hauptsächlich auf den Einsatz der neuen Fahrzeuge des Typs ET422 sowie die Linienoptimierung im Rahmen des S-Bahn-Konzeptes zurückzuführen (siehe auch Kapitel „Qualitätsverbesserung durch neues S-Bahn-Konzept (DB)“, Seite 20).

### Unterschiedliches Ausmaß der Verspätungen

Während im RB-Bereich 58 % und bei der S-Bahn 53 % aller Fahrten absolut pünktlich (0 Minuten verspätet) waren, war dies im RE-Bereich nur bei 25 % aller Fahrten der Fall.

Besonders pünktlich fuhren Linien, die meist separate Trassen nutzen und ungestört von Fern- und Güterverkehr die Strecke bedienen können: 90 % der Fahrten auf der Linie RB36 wurden im Jahr 2010 absolut pünktlich gefahren, bei der S4 waren es 87 %. Umgekehrt waren auf dicht befahrenen Haupttrassen nur 19 % aller Fahrten des RE1 und 8 % aller Fahrten des RE2 ohne Verspätung unterwegs.

Besonders viele Verspätungen über fünf Minuten weisen der RE1 mit 22 %, der RE7 mit 18 % und die RB51 mit 15 % auf.



© schlichteasy - Fotolia.com

An der Müngstener Brücke sind umfangreiche Sanierungsarbeiten erforderlich.

## Prozentuale Verteilung der Verspätungen

| Linie                    | Betreiber                                                                                                        | pünktlich | >0 - 2 min | >2 - 5min | >5 - 10 min | >10 min |
|--------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|------------|-----------|-------------|---------|
| RE1                      |  DB Regio                       | 19 %      | 38 %       | 22 %      | 13 %        | 9 %     |
| RE2                      |  DB Regio - Wettbewerbslinie    | 8 %       | 62 %       | 21 %      | 6 %         | 3 %     |
| RE3                      |  eurobahn (Vorjahr: DB Regio)   | 24 %      | 51 %       | 17 %      | 5 %         | 3 %     |
| RE4                      |  DB Regio                       | 16 %      | 54 %       | 21 %      | 6 %         | 4 %     |
| RE5                      |  DB Regio                       | 32 %      | 38 %       | 18 %      | 7 %         | 5 %     |
| RE6                      |  DB Regio                       | 26 %      | 42 %       | 18 %      | 7 %         | 7 %     |
| RE7                      |  DB Regio                       | 18 %      | 44 %       | 20 %      | 10 %        | 8 %     |
| RE8                      |  DB Regio                       | 29 %      | 49 %       | 14 %      | 4 %         | 3 %     |
| RE10                     |  NWB (Vorjahr: DB Regio)        | 39 %      | 36 %       | 16 %      | 5 %         | 3 %     |
| RE11                     |  DB Regio                       | 12 %      | 50 %       | 23 %      | 8 %         | 7 %     |
| RE13                     |  eurobahn (Vorjahr: DB Regio)   | 21 %      | 56 %       | 16 %      | 5 %         | 2 %     |
| RE14                     |  NWB                            | 42 %      | 27 %       | 20 %      | 7 %         | 4 %     |
| RE16                     |  Abellio Rail                   | 45 %      | 31 %       | 15 %      | 7 %         | 3 %     |
| RB27                     |  DB Regio                       | 16 %      | 57 %       | 18 %      | 6 %         | 3 %     |
| RB31                     |  NWB (Vorjahr: DB Regio)       | 58 %      | 16 %       | 18 %      | 6 %         | 3 %     |
| RB33                     |  DB Regio                     | 44%       | 44%        | 8%        | 3%          | 1%      |
| RB35                     |  DB Regio                     | 52%       | 21%        | 16%       | 6%          | 4%      |
| RB36                     |  PEG                          | 90%       | 7%         | 2%        | 1%          | 0%      |
| RB37                     |  DB Regio                     | 34%       | 27%        | 30%       | 8%          | 2%      |
| RB38                     |  DB Regio                     | 41%       | 34%        | 18%       | 5%          | 2%      |
| RB39                     |  DB Regio                     | 77%       | 11%        | 9%        | 2%          | 2%      |
| RB40                     |  Abellio Rail                 | 67%       | 23%        | 7%        | 2%          | 1%      |
| RB42                     |  DB Regio - Wettbewerbslinie  | 19%       | 46%        | 23%       | 8%          | 3%      |
| RB43                     |  NWB                          | 72%       | 16%        | 7%        | 3%          | 2%      |
| RB44                     |  PEG                          | 82%       | 9%         | 6%        | 1%          | 1%      |
| RB45                     |  NWB                          | 79%       | 11%        | 7%        | 2%          | 2%      |
| RB46                     |  Abellio Rail                 | 79%       | 11%        | 8%        | 1%          | 0%      |
| RB48                     |  DB Regio                     | 58 %      | 20 %       | 13 %      | 6 %         | 3 %     |
| RB50                     |  eurobahn                     | 58 %      | 11 %       | 17 %      | 9 %         | 5 %     |
| RB51                     |  PEG                          | 50 %      | 15 %       | 20 %      | 10 %        | 5 %     |
| RB59                     |  eurobahn (Vorjahr: DB Regio) | 46 %      | 22 %       | 22 %      | 8 %         | 3 %     |
| RB91                     |  Abellio Rail                 | 76 %      | 7 %        | 10 %      | 5 %         | 2 %     |
| S1                       |  DB Regio                     | 42 %      | 43 %       | 9 %       | 4 %         | 2 %     |
| S2                       |  DB Regio                     | 50 %      | 40 %       | 7 %       | 2 %         | 1 %     |
| S3                       |  DB Regio                     | 68 %      | 23 %       | 7 %       | 2 %         | 1 %     |
| S4                       |  DB Regio                     | 87 %      | 8 %        | 4 %       | 1 %         | 0 %     |
| S5/S8                    |  DB Regio                     | 32 %      | 47 %       | 17 %      | 3 %         | 1 %     |
| S6                       |  DB Regio                     | 34 %      | 40 %       | 17 %      | 6 %         | 2 %     |
| S68                      |  DB Regio                     | 45 %      | 21 %       | 23 %      | 8 %         | 2 %     |
| S9                       |  DB Regio                     | 56 %      | 28 %       | 9 %       | 4 %         | 3 %     |
| S11                      |  DB Regio                     | 50 %      | 28 %       | 18 %      | 3 %         | 1 %     |
| S28                      |  Regiobahn                    | 69 %      | 26 %       | 4 %       | 1 %         | 0 %     |
| Ø RegionalExpress im VRR |                                                                                                                  | 25 %      | 44 %       | 19 %      | 7 %         | 5 %     |
| Ø RegionalBahn im VRR    |                                                                                                                  | 58 %      | 22 %       | 14 %      | 5 %         | 2 %     |
| Ø S-Bahn im VRR          |                                                                                                                  | 53 %      | 31 %       | 12 %      | 3 %         | 1 %     |



## Zugausfälle

Als Zugausfall gelten Komplettausfall, Teilausfall, Umleitung sowie Verspätung über Takt. Es wird unterschieden zwischen vorhersehbaren und unvorhersehbaren Ausfällen. Das EVU hat keine direkte Einflussmöglichkeit auf die Quote der vorhersehbaren Zugausfälle, da die Ursachen hierfür von den Infrastrukturbetreibern abhängen: z. B. durch Baustellen bzw. Arbeiten an Gleisen, Weichen, Stellwerken, Bahnhöfen. Von DB Netz werden seit 2007 in vermehrtem Umfang Baumaßnahmen zur Verbesserung der Infrastruktur durchgeführt, die langfristig der Stabilisierung des Fahrbetriebes dienen. In der Regel wird dem Fahrgast bei vorhersehbaren Zugausfällen ein adäquater Ersatzverkehr in Form von Ersatzzügen oder, wenn das nicht möglich ist, von Bussen angeboten. Unvorhersehbare Ausfälle werden durch extreme Witterungsverhältnisse, akut auftretende Schäden an der Strecke, Fahrzeugmängel, technische oder organisatorische Probleme der EVU bei der Bereitstellung der Fahrzeuge oder der Disposition der Lokführer verursacht.

### Mehr Ausfälle bei RE und RB durch Baumaßnahmen

Im Jahr 2010 haben Zugausfälle durch Baumaßnahmen im Vergleich zum Vorjahr wieder einen größeren Stellenwert eingenommen. Die RegionalExpress-Linien (Ausfälle um 81 %

gestiegen, bezogen auf vorhersehbar ausgefallene Zugkm) und Regionalbahnen (43 %) sind deshalb wesentlich häufiger als im Vorjahr ausgefallen. Im S-Bahn-Bereich kam es im Jahr 2010 zu weniger Bauarbeiten, sodass die Quote der vorhersehbaren Ausfälle um rund 29 % gegenüber dem Vorjahr zurückging.

### Quote der unvorhersehbaren Ausfälle sinkt bei S-Bahnen, hoher Anstieg bei RE und RB wegen extremer Witterungsverhältnisse

Auch die unvorhersehbaren Zugausfälle haben im RE- und RB-Bereich deutlich zugenommen. Die Ausfallquoten der RE- und RB-Linien liegen bei rund 1,5 % und haben sich im Vergleich zu 2009 teilweise verdoppelt. Hierbei spielen die extremen Wetterlagen eine große Rolle. Die unvorhersehbaren Ausfälle bei der S-Bahn sind um 11 % zurückgegangen. Dennoch bilden die S-Bahn-Linien mit 1,7 % an unvorhersehbaren Ausfällen – wie auch im Vorjahr – das Schlusslicht unter den Produktgruppen.

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

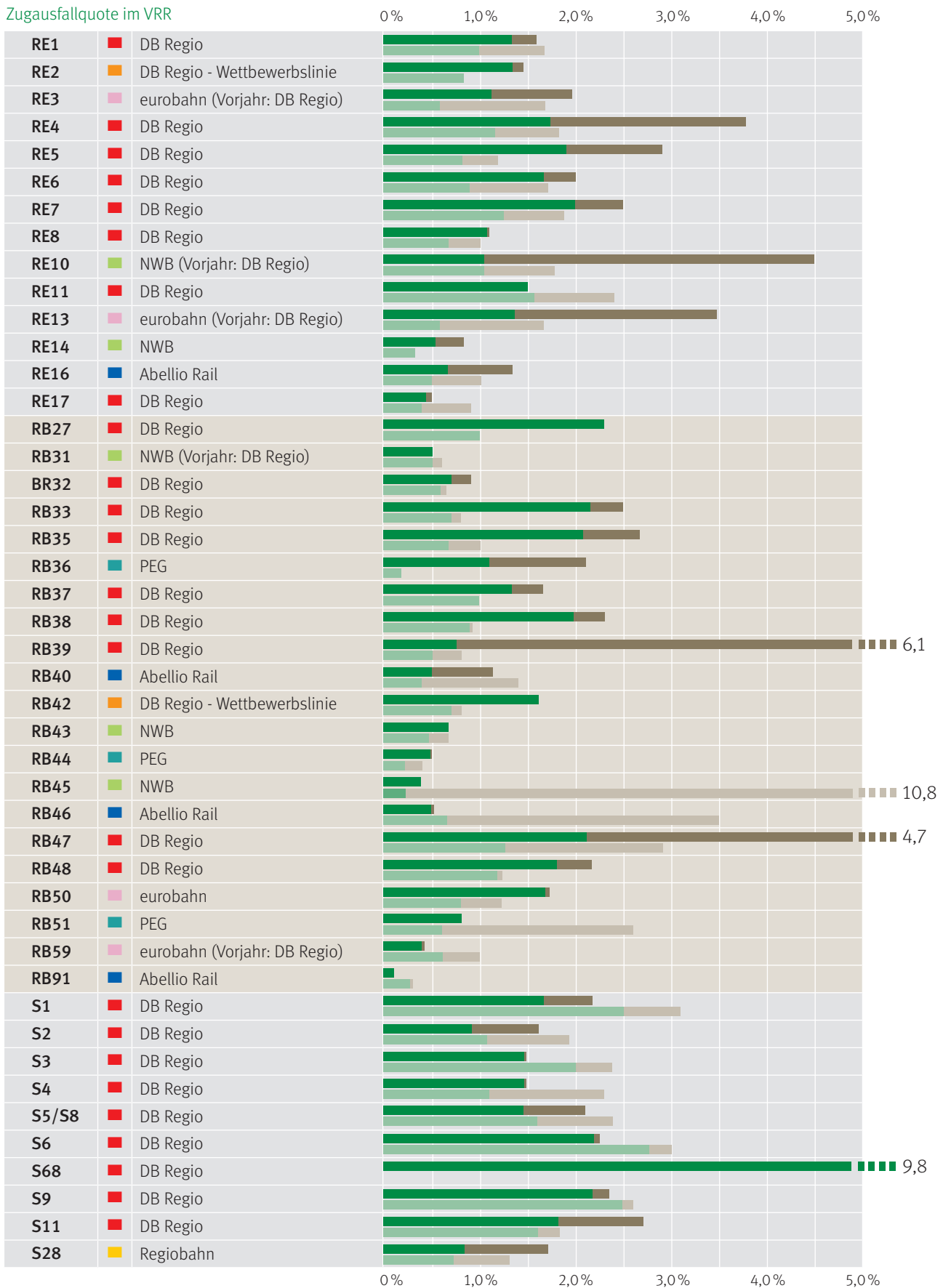


© eurobahn

Die Wintermonate im Jahr 2010 waren durch teils extreme Schneefälle geprägt.

## Zugausfallquote im VRR

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



### Jahreszeitliche Schwankungen bei unvorhersehbaren Ausfällen

Analog zum Jahresverlauf der durchschnittlichen Verspätungen je Fahrt wird auch bei Betrachtung der Quote der unvorhersehbaren Ausfälle deutlich, welche Monate für einen schlechten Jahreswert verantwortlich sind. Besonders augenfällig ist der Juli 2010: In diesem Monat fegte der Orkan Norina übers Land und hinterließ besonders große Schäden an Oberleitungen und Gleisen. Der Nahverkehr in NRW wurde fast in Gänze eingestellt und die Aufräumarbeiten dauerten mehrere Tage. In den Wintermonaten wurde aufgrund von extremen Schneefällen der Nahverkehr stark beeinträchtigt – dies betraf im Jahr 2010 besonders die Monate Januar und Dezember. Streckensperrungen und Ausfälle waren die Folge.

### Hohe Ausfallquote bei bestimmten Linien

In der Einzelbetrachtung fallen einige Linien auf, die eine im Vergleich zum Vorjahr hohe Quote an unvorhersehbaren Ausfällen aufweisen. Die vertiefende Analyse dieser Linien zeigt, dass es sich fast immer um Linien bzw. Strecken handelt, die in einzelnen Monaten besonders von den Witterungsbedingungen betroffen waren:

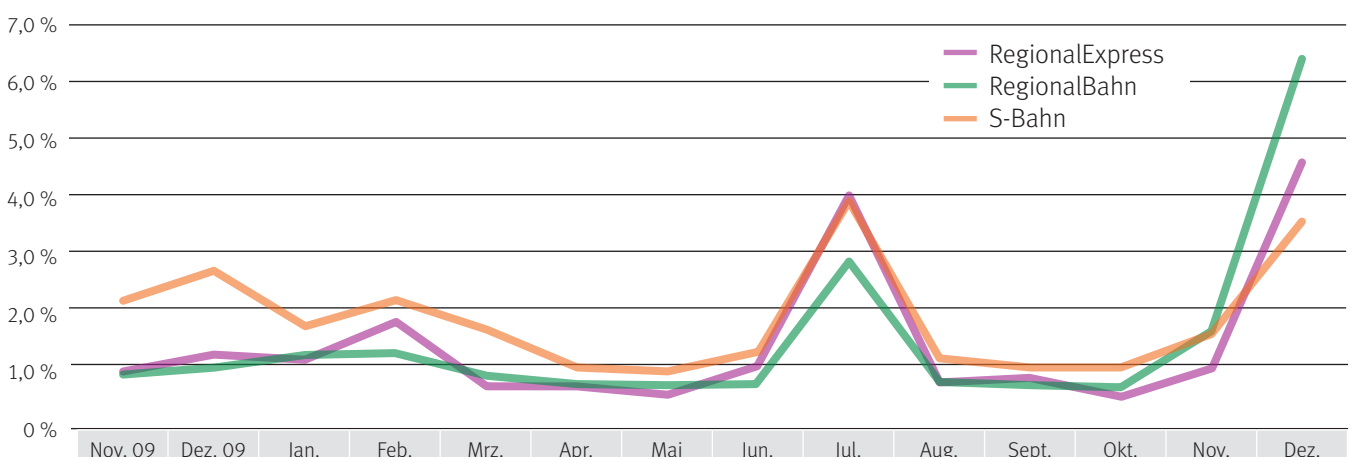
- Die sehr hohen Ausfälle bei den Linien RE5, RB27, RB33 und RB35 in den Monaten März und Juli lassen sich auf Schäden durch die Orkane Xynthia sowie Norina und die langen Aufräumarbeiten zurückführen.
- Die Linien RE13, RB36 und RE11 waren im Juli ebenfalls aufgrund des Orkans stark in ihrem Leistungsangebot beeinträchtigt.

- Auch auf der Linie RB50 waren im Februar/März Orkansschäden für die hohe Ausfallquote verantwortlich.
- Aufgrund der starken Schneefälle in der zweiten Dezemberhälfte und den damit verbundenen Störungen fielen besonders die Linien RE2, RB42, RB47 und RB48 überproportional häufig aus.

Betrachtet man die unvorhersehbaren Ausfälle bei den S-Bahn-Linien im Einzelnen, so fällt auf, dass sie weniger stark von der extremen Wetterlage beeinträchtigt wurden als die RE- und RB-Linien. Auffallend hohe Ausfallquoten gab es zum Fahrplanwechsel 2009/2010 im Düsseldorfer Raum: Besonders zur HVZ kam es zum Teil zu erheblichen Anlaufschwierigkeiten aufgrund des neuen S-Bahn-Konzeptes. Durch die Umsetzung einiger betrieblicher Optimierungsmaßnahmen konnte dies jedoch behoben werden, sodass das S-Bahn-Netz ab dem zweiten Quartal 2010 wieder stabil lief.

Besonders schlecht schneidet die S68 ab (knapp 10 % nicht vorhersehbare Ausfälle). Der Grund hierfür besteht darin, dass die Linie nur montags bis freitags zur HVZ fährt und die Äste der S6 und S8 als Verstärkung bedient, sodass ein 10-Minuten-Takt gefahren werden kann. Kommt es bei anderen S-Bahn-Linien zu Störungen, so werden die S68-Fahrzeuge dort eingesetzt, um den 20-Minuten-Takt zu sichern. Dies –zusammen mit der grundsätzlich geringen Anzahl der täglichen Fahrten (35) – führt zu der verhältnismäßig hohen Ausfallquote.

### Unvorhersehbare Ausfälle





## Zugbildung/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 RE2 vier Doppelstockwagen. Abweichend wird bei anderen Linien, z. B. beim RE14, in der Hauptverkehrszeit eine Doppeltraktion VT643 (Talent) und in der Schwachverkehrszeit eine Einfachtraktion eingesetzt.

Die EVU melden in den monatlichen Liefernachweisen jede abweichende Behängung. Die Richtigkeit der Liefernachweise wird in der QUMA-Datenbank mit den VRR-Profitester-Erhebungen abgeglichen und auf Plausibilität geprüft.

### Fehlbehängungsquote leicht gesunken

Insgesamt sank im Vergleich zum Jahr 2009 die Fehlbehängungsquote von 1,1 % auf 0,9 %. Insgesamt gibt es 24 Linien, die zu 99,5 % oder mehr wie bestellt gefahren wurden.

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 die extrem hohe Auslastung auf der Hauptachse Dortmund – Essen – Duisburg – Düsseldorf in der HVZ hat negative Auswirkungen auf die Zufriedenheitswerte.

In der nebenstehenden Grafik wird beispielhaft für ausgewählte Linien dargestellt, um welchen Prozentsatz im Jahr 2010 die Zugbildung korrekt erfolgte, und wie zufrieden die Kunden dieser Linien mit der Sitzplatzverfügbarkeit waren.

### Fehlbehängung verringert Kundenzufriedenheit

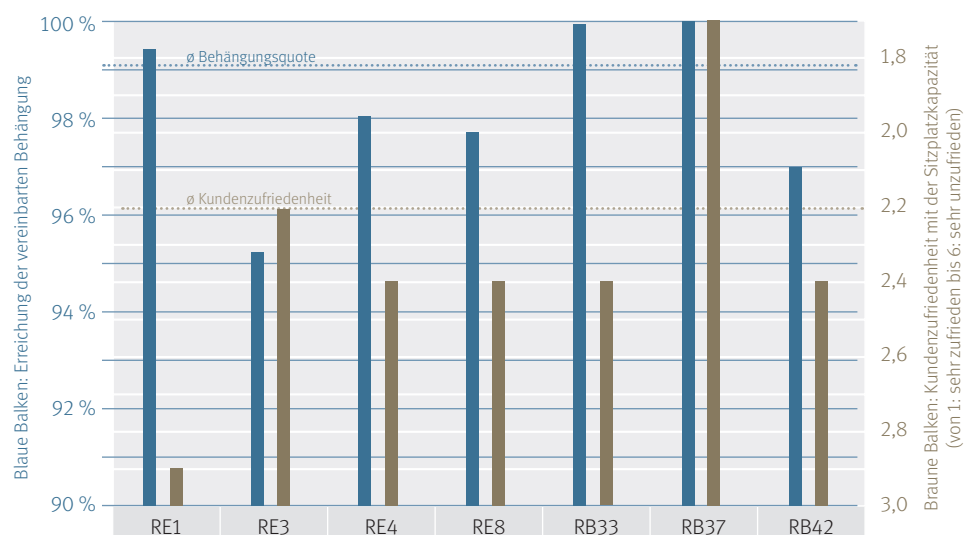
Hier wird deutlich, dass bei einigen Linien im VRR-Raum die vereinbarte Zugbildung vom EVU nicht vertragsgemäß erbracht

wurde. Beispielsweise ist die Abweichung beim RE3 mit knapp 5 % auffällig hoch. Hier ist die fehlende Zulassung der eurobahn-Fahrzeuge des Typ FLIRT durch das Eisenbahnbundesamt ausschlaggebend: In den ersten Monaten nach der Betriebsaufnahme wurde auf dieser Linie zum großen Teil mit Ersatzfahrzeugen und/oder in Minderbehängung gefahren. Ab März 2010 wurde nach und nach auf die geschuldeten und mittlerweile zugelassenen Fahrzeuge umgestellt, sodass im weiteren Jahresverlauf die anfängliche Erreichungsquote von unter 79 % auf ein normales Maß gesteigert wurde. Die Kunden waren trotzdem im Jahresmittel relativ zufrieden mit der Sitzplatzverfügbarkeit.

Anders sieht es bei den Linien RE4, RE8 und RB42 aus: Hier gab es des Öfteren Probleme mit der Behängung, was sich auch in einer relativ niedrigen Kundenzufriedenheit mit der Sitzplatzverfügbarkeit niederschlägt.

Die Linien RE1 oder RB33 verkehren in den meisten Fällen mit der vertraglich vereinbarten Behängung, die Kunden sind jedoch sehr unzufrieden mit der Sitzplatzverfügbarkeit, was in der hohen Auslastung in der Hauptverkehrszeit begründet ist. Teilweise kann der VRR als Aufgabenträger gegensteuern, indem z. B. beim RE1 ein zusätzlicher Wagen bestellt wird (Umsetzung im Rahmen des vom Land mitfinanzierten RE-Konzeptes ab März 2011). Teilweise ist dies aus betrieblichen Gründen – z. B. aufgrund fehlender Bahnsteiglänge – jedoch »

Quote der Zugbehängung und deren Auswirkung auf die Kundenzufriedenheit



nicht möglich. Auch unzureichende Finanzmittel können gegen die Neuanschaffung zusätzlichen Wagenmaterials sprechen. Dies ist beispielsweise dann der Fall, wenn die Sitzplatzverfügbarkeit nur bei wenigen Fahrten während der HVZ auf einem kurzen Streckenabschnitt unzureichend ist.

Beispielhaft ist in der Grafik mit der RB37 auch eine Linie dargestellt, die sowohl immer in der richtigen Behängung verkehrt als auch eine sehr hohe Kundenzufriedenheit bei der Sitzplatzverfügbarkeit aufweist.

Die ersten Monate nach der Betriebsaufnahme verkehrte die Linie RE3 mit Ersatzfahrzeugen.



## Fahrgastinformation in Fahrzeugen im Regelbetrieb

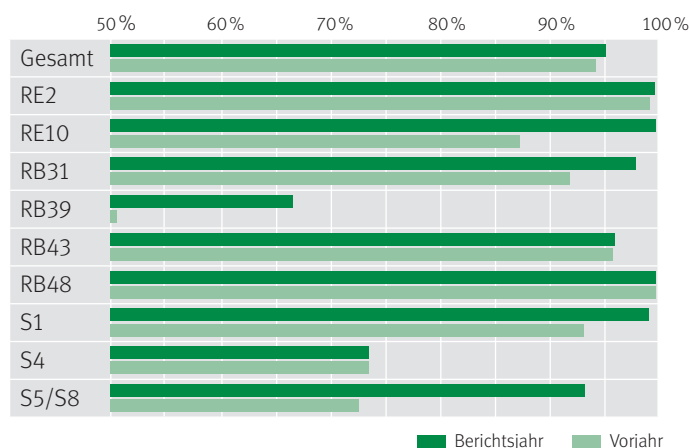
Dieser Qualitätsstandard wird über die Messkriterien Fahrtzielanzeiger, Lautsprecheransagen, Fahrgastinformationssystem (FIS) und Liniennetzplan durch Profitester ermittelt. Über alle Linien und alle Produktgruppen betrachtet, hat sich der Erfüllungsgrad dieses Qualitätsstandards von 94,3 % im Jahr 2009 auf 95,1 % im Jahr 2010 verbessert.

### Qualitätssprünge durch Neufahrzeuge und Maßnahmen der EVU

Der Standard „Fahrgastinformation im Zug“ liegt im Gegensatz z. B. zur Pünktlichkeit vollständig in der Hand des EVU, sodass Maßnahmen des Unternehmens oder der Einsatz von Neufahrzeugen mit elektronischem Fahrgastinformationssystem beachtliche Qualitätssprünge nach sich ziehen können: Die Linien der Haard-Achse (RE2, RB42) haben deshalb ihr erstmalig im Jahr 2009 erreichtes hohes Niveau halten können. Die Ergebnisse der S-Bahn-Linien zeigen deutlich, welche Linien 2010 noch nicht (S4), schon komplett (S1) oder nur teilweise (S5/S8) auf Neufahrzeuge umgestellt waren. Der Wert der RB39 hat sich verbessert,

weil die Lautsprecheransagen mittlerweile zu 100% durchgeführt werden und seit Mai 2010 alle Liniennetzpläne vorhanden sind. Mängel gibt es immer noch beim FIS: Hier wird nur der nächste Halt angezeigt, der Liniennamen fehlt. Bei den Linien RE10 und RB31 haben sich die Werte durch den Betreiberwechsel und den damit verbundenen Einsatz von Neufahrzeugen verbessert.

Fahrgastinformation im Fahrzeug (Regelbetrieb)



## Fahrgastinformation in Fahrzeugen (Störfungsfall)

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

### Qualitätsstandard hat sich auf mittlerem Niveau eingependelt

Die nachfolgende Abbildung mit ausgewählten Netzen zeigt, dass sich die Werte seit 2004 kontinuierlich gesteigert haben. Der stärkste Anstieg im Durchschnitt über alle Linien war in den Jahren 2004 bis 2006 zu verzeichnen, anschließend verringert sich der Anstieg.

Die Linien der DB Regio im Großvertrag haben sich auf einen Mittelwert um 2,9 Notenpunkte eingependelt, das im Wettbewerb gewonnene Netz Haard-Achse auf einen Wert um 2,8. Die von Privat-Bahnen betriebenen Wettbewerbsnetze erreichen im Mittel etwa 2,2 bis 2,6 Notenpunkte.

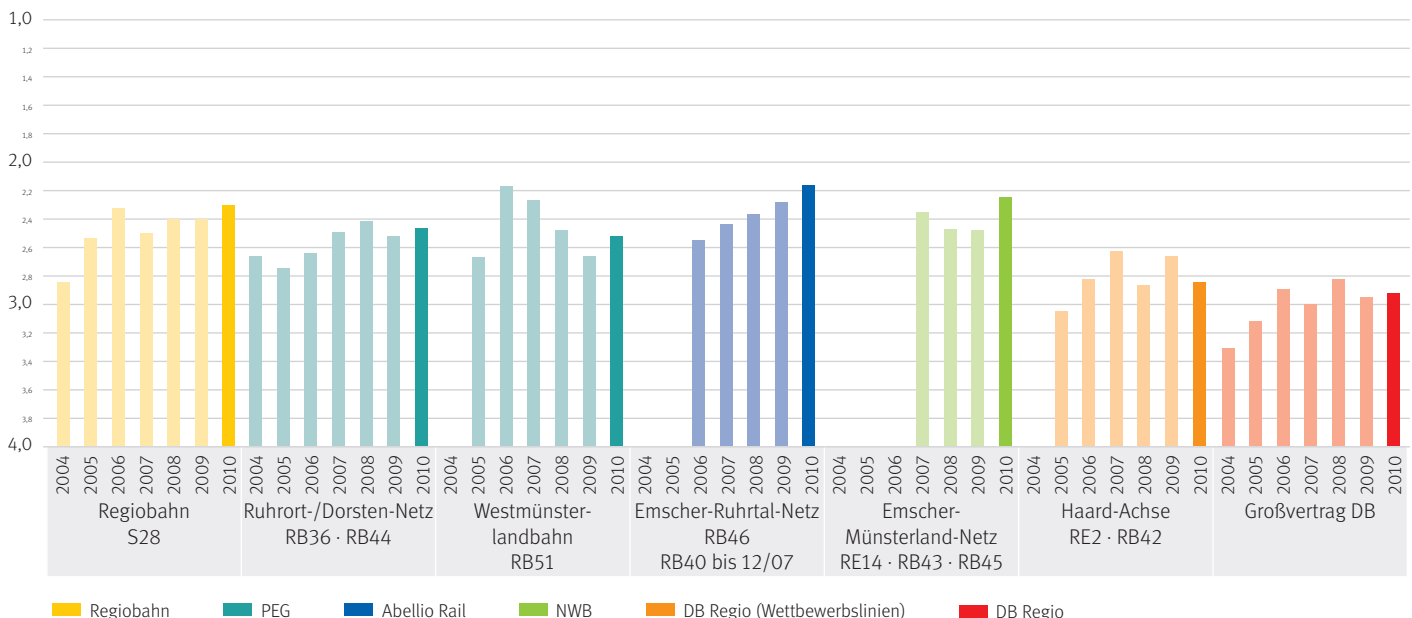
Die größte Zufriedenheit mit der „Fahrgastinformation im Störfungsfall“ wird auf den Linien RB43, RB45 und RB46 mit Werten knapp unter 2,2 gemessen. Die größte Unzufriedenheit äußern die Kunden auf den Linien RB48, S6 und RB39 mit Noten um 3,2.



© Holger Jacoby

Im Störfungsfall erwarten Kunden Informationen zeitnah.

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





## Zustand der Fahrzeuge

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

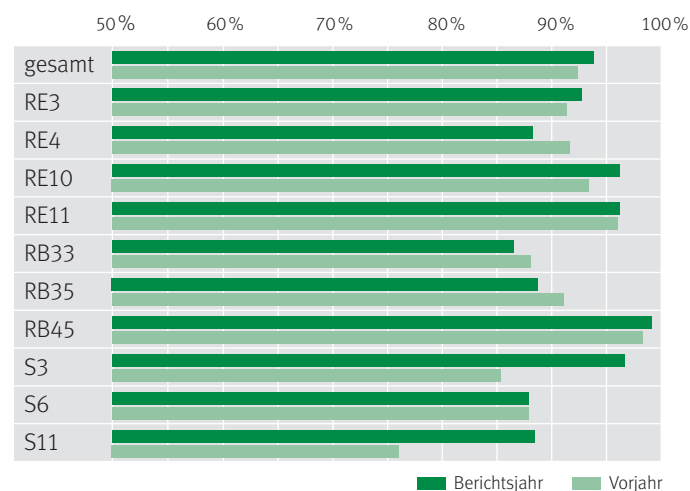
### Erreichte Quote auf Vorjahresniveau bei knapp 93 %

Der Erreichungsgrad über alle Linien und Produktgruppen ist im Vergleich zu 2009 nahezu konstant geblieben: 2010 wurden 92,8 % und im Vorjahr 92,5 % erreicht. Die Einzelbetrachtung zeigt, dass sich einige RE- und RB-Linien leicht verschlechtert haben. Abwertungen erfolgten hier vor allem bei der Sauberkeit von Böden und Scheiben sowie durch Scratching oder sonstigen Vandalismus hervorgerufene Schäden an Scheiben und/oder in den Toilettenbereichen. Verbesserungen durch Neufahrzeuge können bei den Linien RE3, RE10 und S3 festgestellt werden. Die S11 als diesbezüglich eine der schlechtesten Linien des Jahres 2009 hat sich deutlich verbessert. Die Fahrzeuge wurden 2010 komplett renoviert (Grundreinigung, neue Scheiben mit Anti-Scratching-Folie,

neue graffitiabweisende Lackierung etc.), zudem wurden die Reinigungsprozesse optimiert.

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

Fahrzeugzustand beispielhaft ausgewählter Linien



Neue Fahrzeuge tragen zur Verbesserung der Quote „Zustand Fahrzeuge“ bei.



## Zugbegleitpersonal/Sicherheitsempfinden

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

### Profitester und Kunden sehr zufrieden mit Zugbegleitpersonal

Das Gesamtergebnis der Profitester für alle EVU bezüglich des Qualitätsstandards „Personal im Zug“ liegt mit Werten zwischen 98 % und 100 % auf einem sehr hohen Niveau. Diese Werte wurden in allen drei Teilbereichen „Aktivität des Personals“, „Erscheinungsbild“ sowie „Auftreten und Verhalten“ erreicht. Bestätigt werden diese Ergebnisse durch die Kundenzufriedenheitsbefragungen. Über alle Linien vergaben die Fahrgäste die Note 2,13 (Schulnotenskala). Am besten schnitten dabei mit Zufriedenheitswerten zwischen 1,7 und 1,8 die Linien RB31, RB43, RB45, RB46 und S28 ab.

### Sicherheitsempfinden der Kunden variiert nach Tageszeit und Produktgruppe

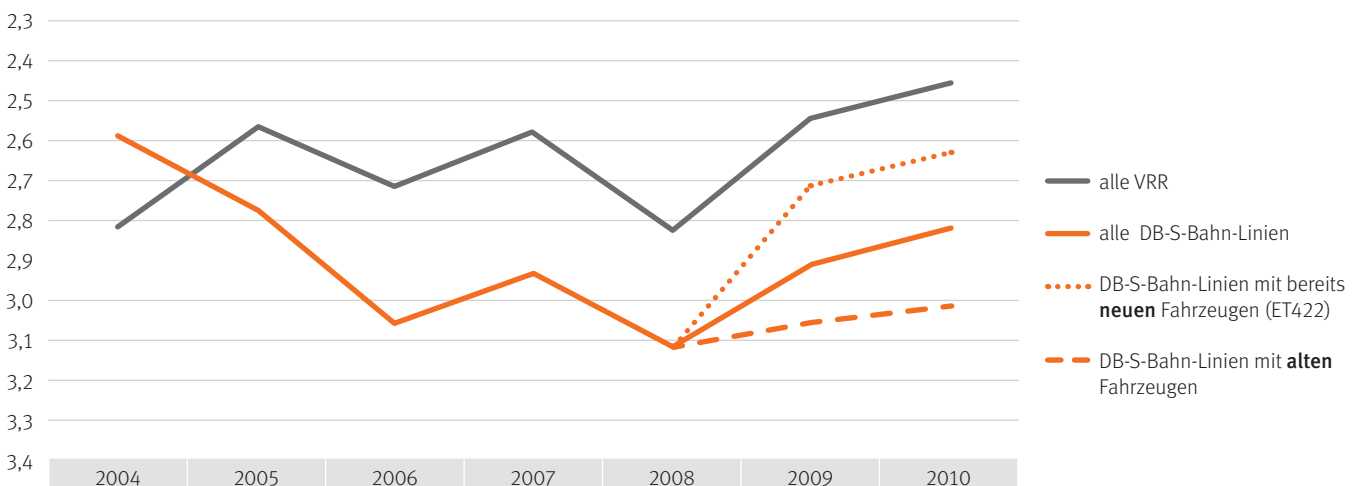
Im Rahmen der regelmäßigen Kundenzufriedenheitsmessung wird das Sicherheitsempfinden der Fahrgäste erfragt. Dieses wird durch den Einsatz von Zugbegleitpersonal, aber auch durch das Fahrgastaufkommen, das subjektive Empfin-

den des jeweiligen Fahrgasts, die Art und technische Ausstattung des Fahrzeugs und weitere Faktoren beeinflusst. Da es hierbei starke tageszeitliche Unterschiede gibt, wird nach dem „Sicherheitsempfinden tagsüber“ und dem „Sicherheitsempfinden abends/nachts“ differenziert.

Im Allgemeinen wird deutlich, dass das Sicherheitsempfinden tagsüber im Durchschnitt mit fast allen Werten zwischen 1,5 und 2,0 Notenpunkten (Mittelwert: 1,72) relativ hoch ist, wohingegen das Sicherheitsempfinden „abends/nachts“ mit Werten zwischen rund 2,0 und 3,2 (Mittelwert: 2,45) deutlich schlechter ausfällt.

Das Sicherheitsempfinden abends/nachts ist mit Werten um 2,0 Notenpunkte bei den Linien RE10, RB31, RB45, RB46 und S28 am größten. Bei den S-Bahn-Linien fühlen sich die Fahrgäste laut Befragung am wenigsten sicher (Ergebnisse liegen zwischen 2,4 und 3,2 Notenpunkten). Die Werte haben sich aber mit Einführung der neuen S-Bahn-Fahrzeuge kontinuierlich verbessert. Der Einsatz von Neufahrzeugen mit Videoüberwachung, einem hellen Fahrgastinnenraum, durchgängiger Begehbarkeit etc. hat also eine sehr positive Auswirkung auf das Sicherheitsempfinden der Kunden. Das im Jahr 2010 optimierte Einsatzkonzept bei der Begleitung der S-Bahn-Fahrzeuge durch Sicherheits- und Servicekräfte in den Abendstunden trägt zum Anstieg bei.

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



## Allgemeine Ergebnisse der Kundenzufriedenheitsmessung

Die nachfolgende Tabelle zeigt die Zufriedenheit der Fahrgäste im Jahr 2010 mit den einzelnen EVU. Hierzu wurde der Mittelwert der Kundenzufriedenheit über die abgefragten Qualitäts-

standards jeder Linie eines Teilnetzes ermittelt. Darüber hinaus wurden die Fahrgäste nach ihrer Gesamtzufriedenheit mit der Linie befragt.

Kundenzufriedenheit im Jahresmittel 2010 [Schulnotenskala]

|                          | Pünktlichkeit | Fahrgastinformation im Fahrzeug (Regelbetrieb) | Fahrgastinformation im Fahrzeug (Störfall) | Sauberkeit der Züge | Funktionieren der techn. Wageneinrichtung | Qualität des Zugbegleitpersonals | Gesamtzufriedenheit |
|--------------------------|---------------|------------------------------------------------|--------------------------------------------|---------------------|-------------------------------------------|----------------------------------|---------------------|
| DB (Großvertrag)         | 2,7           | 2,3                                            | 2,9                                        | 2,9                 | 2,7                                       | 2,3                              | 2,4                 |
| DB (Wettbewerbslinien)   | 2,2           | 2,0                                            | 2,7                                        | 2,8                 | 2,4                                       | 2,2                              | 2,2                 |
| Regiobahn                | 1,8           | 1,7                                            | 2,3                                        | 2,0                 | 1,8                                       | 1,7                              | 1,7                 |
| PEG                      | 1,6           | 1,7                                            | 2,4                                        | 2,2                 | 2,0                                       | 1,9                              | 1,9                 |
| Abellio Rail             | 1,9           | 1,8                                            | 2,4                                        | 2,1                 | 2,1                                       | 1,9                              | 1,9                 |
| NordWestBahn             | 2,0           | 1,9                                            | 2,4                                        | 2,0                 | 2,2                                       | 1,8                              | 2,0                 |
| eurobahn / Keolis        | 2,2           | 1,9                                            | 2,6                                        | 2,3                 | 2,4                                       | 2,0                              | 2,2                 |
| Mittelwert (alle Linien) | 2,4           | 2,1                                            | 2,7                                        | 2,6                 | 2,5                                       | 2,1                              | 2,3                 |

### Wettbewerbslinien punkten

Im Allgemeinen liegt die Zufriedenheit der Fahrgäste mit den von DB Regio betriebenen Linien deutlich unter dem Durchschnitt. Die im Wettbewerb gewonnen Linien der DB schneiden zwar besser ab, dennoch sind Unterschiede zu den Privatbahnen zu erkennen. Diese Tatsache ist keine neue Erkenntnis, sondern war bereits in den vergangenen Jahren zu beobachten.

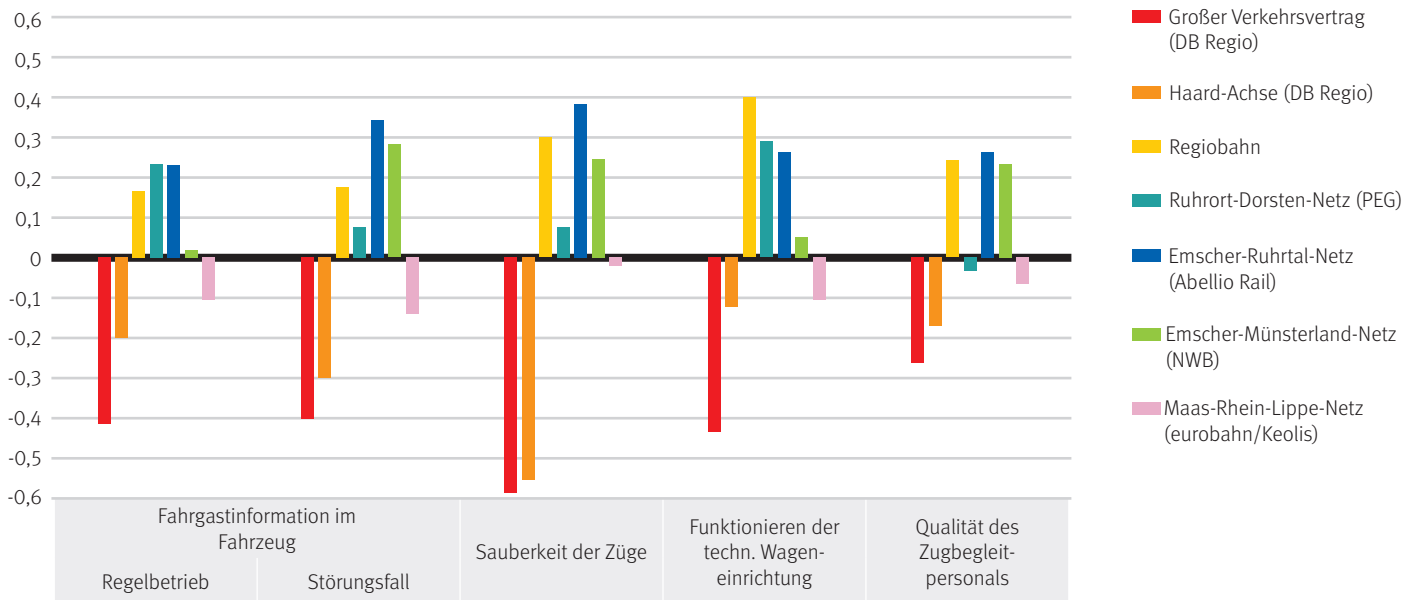
Auch zwischen den einzelnen privaten Betreibern bestehen durchaus Unterschiede in der Kundenbewertung. Die Bandbreite zwischen dem im Schnitt besten und dem schlechtesten privaten EVU liegt bei bis zu 0,6 Bewertungspunkten (so etwa beim Qualitätskriterium „Funktionieren der technischen Wageneinrichtung“). Bei anderen Qualitätsstandards (beispielsweise „Fahrgastinformation im Regelbetrieb“, „Qualität Zugbegleitpersonal“) sind die Unterschiede mit rund 0,2 Bewertungspunkten weniger stark ausgeprägt. Die in der obigen Tabelle rot markierten Werte stellen den schlechtesten Wert dar, grün markierte den besten.

Die Abbildungen auf Seite 19 zeigen die Bandbreite der Kundenbewertung für verschiedene Qualitätskriterien. Zunächst wurde der Mittelwert der Kundenzufriedenheit für jeden Qualitätsstandard über alle im VRR verkehrenden Linien gebildet (schwarze Null-Linie). Die farbigen Balken zeigen die Kundenzufriedenheit bei einer Auswahl von im Wettbewerb vergebenen Liniennetzen und deren Abweichung vom Mittelwert. Positive Werte (Skalenabschnitt 0 bis +0,6) zeigen, dass ein Netz von den Fahrgästen überdurchschnittlich gut bewertet wird, negative Werte (Skalenabschnitt 0 bis -0,6) zeigen, dass ein Liniennetz überdurchschnittlich schlecht bewertet wird.

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



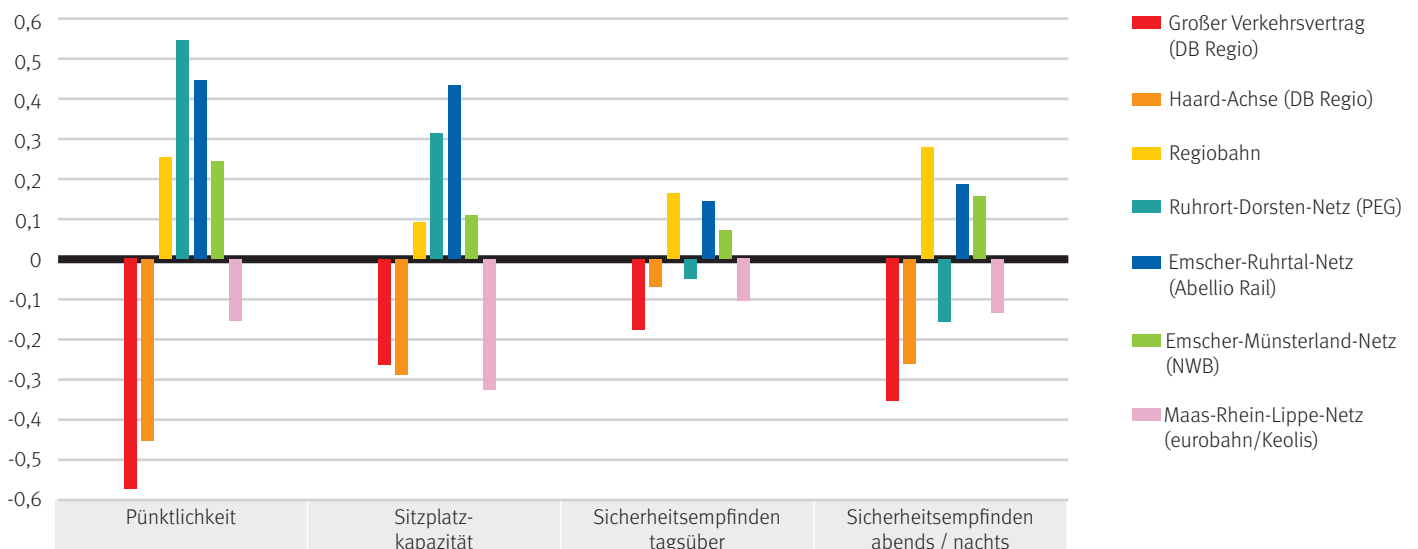
### Kundenzufriedenheit in ausgewählten Teilnetzen bei gut durch EVU zu beeinflussende Qualitätskriterien [Abweichung vom Mittelwert]



Diese Abbildungen zeigen eine weitgehende Zweiteilung der Kundenzufriedenheit. Unterdurchschnittlich schneiden die Linien der DB Regio (Großvertrag und Haard-Achse-Vertrag) aber auch des im Dezember 2009 in Betrieb gegangenen Maas-Rhein-Lippe-Netzes ab. Bei Letzterem lassen sich die schlechten Zufriedenheitswerte durch die erste Befragungswelle und hier speziell die Linie RE13 erklären: In diesem Zeitraum wurde der Großteil der Fahrten der RE13 mit überalter-

tem Ersatzwagenmaterial geleistet, da die Neufahrzeuge noch keine EBA-Zulassung besaßen. Überdurchschnittlich gut schneiden die übrigen, allesamt von privaten Bahnen in Betrieb genommenen Liniennetze mit teilweise lange zurückliegenden Betriebsaufnahmen ab. Die Unterschiede bei den vom jeweiligen EVU direkt zu beeinflussenden Qualitätsstandards (Sauberkeit, Fahrgastinformation im Regelbetrieb) sind hier besonders groß.

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



## Qualitätsverbesserungen durch neues S-Bahn-Konzept (DB)

Mit einem umfassenden und optimierten Betriebskonzept im Bereich der S-Bahnen sowie neuen und leistungsstarken Triebwagen setzen der VRR und die DB Regio bereits seit Monat ein wichtiges Signal für mehr Qualität im Nahverkehr. Zahlreiche Fahrgäste profitierten täglich von den Optimierungen im S-Bahn-Verkehr.

In den letzten zwei Jahren wurden die alten x-Wagen auf einzelnen S-Bahn-Linien der DB Regio sukzessive gegen Fahrzeuge des Typs ET422 ausgetauscht. Insgesamt wurden 84 neue Fahrzeuge geliefert: Die ersten Linien wurden im Spätherbst 2008 ausgestattet, die letzten im Dezember 2010. Bis auf einzelne Fahrten wurden die Linien wie folgt komplett umgestellt:

|            |                          |
|------------|--------------------------|
| S2 und S7: | 2008 (November/Dezember) |
| S1 und S9: | 2009 (sukzessive)        |
| S3:        | 2009 (Dezember)          |
| S5/S8:     | 2010 (sukzessive)        |
| S4:        | 2010 (Dezember)          |

Der Fahrzeugtausch auf den Linien S6 und S68 (insgesamt 32 neue Fahrzeuge) steht noch aus. Auf der Linie S11 fahren die relativ modernen ET423 und werden deshalb nicht erneuert.

### Deutlich verbesserte Pünktlichkeitswerte

Betrachtet man die Pünktlichkeitsdaten des Jahres 2008 (als noch alte Fahrzeuge eingesetzt wurden) mit den Daten des Jahres 2010 (als zum Großteil schon Neufahrzeuge im Einsatz waren), fällt auf, dass sich die Pünktlichkeitswerte (gemessen in durchschnittlicher Verspätung je Fahrt) teils erheblich verbessert haben. Diese Steigerung geht unter anderem auf die fahrdynamischen Eigenschaften der ET422 zurück: Kleinere Verspätungen können durch die stärkere Motorisierung und ein besseres Beschleunigungsvermögen aufgeholt werden.

### Durchschnittliche Verspätung je Fahrt der S-Bahn-Linien

|                                                             | 2008      | 2010      | Verbesserung zu 2008 |
|-------------------------------------------------------------|-----------|-----------|----------------------|
| seit 2008 sukzessive mit Neufahrzeugen ausgestattete Linien | 1,78 Min. | 0,97 Min. | 45,5 %               |
| übrige Linien                                               | 1,34 Min. | 1,14 Min. | 14,9 %               |

Neufahrzeuge vom Typ ET422 nehmen sukzessive den Betrieb auf S-Bahn-Linien der DB Regio auf.





Die Linien mit neuen Fahrzeugen konnten sich um durchschnittlich 45 % gegenüber dem Jahr 2008 verbessern. Besonders auffällig im positiven Sinne ist die Linie S3 (Oberhausen – Essen – Hattingen), die ihre durchschnittliche Verspätung je Fahrt um etwa zwei Drittel auf 0,6 Minuten verringern konnte. Letztlich profitieren auch andere Linien von einem insgesamt fahrplantroueren S-Bahn-Netz, wozu auch die Fahrplanoptimierungen im Rahmen des S-Bahn-Konzeptes beigetragen haben.

### Ausfallquote (unvorhersehbar) ist stark rückläufig

Beim Vergleich der Quoten für unvorhersehbare Ausfälle fällt ein starker Rückgang zwischen den Jahren 2008 und 2010 auf. Im Mittel gehen diese Ausfälle um rund 20 % bei allen S-Bahn-Linien zurück. Der Grund könnte u. a. in einem allgemein stabileren Fahrplangefüge liegen: Durch Reduzierung der extremen Verspätungen wurden anfällige Linien nicht mehr vor Erreichung des Fahrtziels gebrochen und vorzeitig gewen-

det. Die so reduzierten Teilausfälle tragen somit zur Verminderung der Ausfallquote bei. Zu beachten gilt, dass die Linie S68 in dieser Betrachtung aus den im Kapitel „Zugausfälle“ ausführlich genannten Gründen nicht berücksichtigt wurde.

#### Mittelwerte der S-Bahnlinien: Ausfallquote (unvorhersehbar)

|                                                             | 2008   | 2010   | Verbesserung zu 2008 |
|-------------------------------------------------------------|--------|--------|----------------------|
| seit 2008 sukzessive mit Neufahrzeugen ausgestattete Linien | 1,94 % | 1,55 % | 20,1 %               |
| übrige Linien                                               | 2,06 % | 1,62 % | 21,6 %               |

Die Verbesserungen zum Jahr 2008 wären deutlich positiver ausgefallen, wenn nicht der Dezember aufgrund extremer winterlichen Bedingungen und den damit verbundenen Ausfällen den Jahreswert erheblich negativ beeinflusst hätte. >>

Die besseren fahrdynamischen Eigenschaften der neuen Triebwagen trugen zu einer erheblichen Verbesserung der Pünktlichkeitswerte bei.



### Qualitätsstandard „Zustand Fahrzeuge“ stark verbessert

Durchschnittlich stieg der durch die Profitester ermittelte Wert für die Sauberkeit der Fahrzeuge und das Funktionieren der technischen Wageneinrichtungen (zusammengefasst unter dem Begriff „Zustand der Fahrzeuge“) der neuen ET422 um 10 % gegenüber dem Jahr 2008. Bei den Linien mit Altfahrzeugen verbesserte sich der Wert um knapp 3 %, hier wurden teilweise umfangreiche Grundreinigungen sowie Redesign- und Modernisierungsmaßnahmen durchgeführt.

#### Mittelwerte der S-Bahnlinien: Zustand Fahrzeuge (Profitester)

|                                                             | 2008   | 2010   | Verbesserung zu 2008 |
|-------------------------------------------------------------|--------|--------|----------------------|
| seit 2008 sukzessive mit Neufahrzeugen ausgestattete Linien | 87,2 % | 95,9 % | 10,0 %               |
| übrige Linien                                               | 85,7 % | 88,1 % | 2,8 %                |

Auch aus subjektiver Sicht der Kunden stellen die neuen Fahrzeuge einen enormen Qualitätssprung gegenüber den x-Wagen dar. Verbesserungen um bis zu 1,4 Notenpunkte (Linie S1) werden für das Merkmal „Zustand Fahrzeuge“ gemessen. Im Durchschnitt stieg die Zufriedenheit der Fahrgäste im Jahr 2010 etwa um ein Drittel, demgegenüber steht eine Steigerung von über 12 % bei Altfahrzeugen.

#### Mittelwerte der S-Bahnlinien: Zustand Fahrzeuge [KZM, Werte = Schulnoten]

|                                                             | 2008 | 2010 | Verbesserung zu 2008 |
|-------------------------------------------------------------|------|------|----------------------|
| seit 2008 sukzessive mit Neufahrzeugen ausgestattete Linien | 3,65 | 2,48 | 32,1%                |
| übrige Linien                                               | 3,41 | 2,99 | 12,3%                |

### Qualitätsstandard „Information im Regelfall“ erheblich verbessert

Besonders das Kriterium „Fahrgastinformationssystem“ wurde in den Neufahrzeugen (ET422) als sehr gut bewertet. Insgesamt stieg die erreichte Quote bei diesem ebenfalls durch die Profitester gemessenen Standard im Mittel um erfreuliche 17 % (Altfahrzeuge: 5 %).

#### Mittelwerte der S-Bahnlinien: Information im Regelfall (Profitester)

|                                                             | 2008   | 2010   | Verbesserung zu 2008 |
|-------------------------------------------------------------|--------|--------|----------------------|
| seit 2008 sukzessive mit Neufahrzeugen ausgestattete Linien | 83,7 % | 97,7 % | 16,8 %               |
| übrige Linien                                               | 83,4 % | 87,8 % | 5,28 %               |

Die Kundenzufriedenheit bestätigt dies: Im Jahr 2010 wurde eine Steigerung der Zufriedenheit um 15 % (Neufahrzeuge) bzw. 1 % (Altfahrzeuge) gegenüber dem Jahr 2008 gemessen.

#### Mittelwerte der S-Bahnlinien: Information im Regelfall (KZM)

|                                                             | 2008 | 2010 | Verbesserung zu 2008 |
|-------------------------------------------------------------|------|------|----------------------|
| seit 2008 sukzessive mit Neufahrzeugen ausgestattete Linien | 2,65 | 2,23 | 15,8 %               |
| übrige Linien                                               | 2,45 | 2,42 | 1,22 %               |

### Sicherheitsempfinden wird gestärkt

Ebenfalls wurde das von den Kunden empfundene Sicherheitsgefühl in den Abend- und Nachtstunden in Fahrzeugen des Typs ET422 positiver beurteilt als in den x-Wagen. Der Austausch des Wagenmaterials macht eine Steigerung um etwa 19 % aus. Bei den übrigen Linien sank die durchschnittliche Zufriedenheit um knapp 4 %.

#### Mittelwerte der S-Bahnlinien: Sicherheitsempfinden nachts (KZM)

|                                                             | 2008 | 2010 | Verbesserung zu 2008 |
|-------------------------------------------------------------|------|------|----------------------|
| seit 2008 sukzessive mit Neufahrzeugen ausgestattete Linien | 3,24 | 2,63 | 18,8 %               |
| übrige Linien                                               | 2,90 | 3,01 | -3,79 %              |

Insgesamt belegen die objektiv gemessenen Werte und der subjektive Eindruck des Fahrgastes, dass der Einsatz der neuen S-Bahn-Fahrzeuge das erhoffte Ziel der spürbaren Qualitäts- und Attraktivitätssteigerung beim Fahrgast voll und ganz erreicht hat.

## Personenbedienter Vertrieb

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 Hbf, Kleve Bf). Durch eine jährlich im Herbst/Winter stattfindende Testkundenuntersuchung wird die Einhaltung der vertraglich vereinbarten Qualitätsstandards überprüft.

### Gesamtquote in 2010 nahezu unverändert

Im Jahr 2010 hat sich die Qualität über die untersuchten Kriterien

- Erkennbarkeit der VRR-Vertriebsstelle
- Erkennbarkeit der Informationsmaterialien
- Vollständigkeit der vorab definierten Informationsmaterialien
- Wartezeit
- Fachkompetenz durch vorab definierte Szenarien gegenüber dem Vorjahr von 78,3 % auf 78,1 % (gewichteter Gesamtwert) geringfügig verändert. Die unterschiedlichen Teilaspekte werden entsprechend der Relevanz für den Kunden gewichtet: Die Wartezeit beispielsweise fällt mit 28 % ins Gewicht, die Fachkompetenz mit 50 %.

Die Fachkompetenz der Vertriebsmitarbeiter ist ein wichtiges Qualitätskriterium.



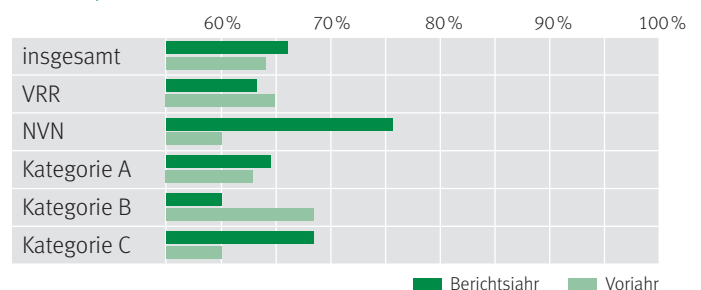
### Qualitätsquote „Wartezeit“ generell gesunken, in einzelnen Vertriebsstellen Erfolge durch konkrete Maßnahmen

Generell ist laut den durch die Testkundenuntersuchung erhobenen Werten (Testkäufe jeweils zu Zeiten eines besonders hohen Kundenandrangs) die Wartezeitquote von 87 % auf 84 % gesunken. Die von DB Vertrieb durchgeführten Maßnahmen zur Verringerung der Wartezeit wie „zentrale Warteschlange“, „Nummernaufrufsystem“, „Automatenguide“ oder „Empfangschef“ in größeren Vertriebsstellen haben teilweise Erfolge gezeigt. Im Reisezentrum Duisburg verbesserte sich so die Wartezeitquote von 86 % auf 92 %, im Reisezentrum Dortmund von 71 % auf 87 %. In anderen Vertriebsstellen stagnieren die Wartezeiten (z. B. Düsseldorf Hbf) oder haben sich sogar verschlechtert (z. B. Essen Hbf). Woran dies im Einzelnen liegt, wird in vertiefenden Gesprächen zwischen VRR und DB Vertrieb erörtert.

### Qualitätsquote „Fachkompetenz“ im NVN gesteigert

Zur Überprüfung des Fachkompetenz von Kundenberatern schickt der VRR Testkunden mit vorab definierten Beratungsszenarien in die Verkaufsstellen. Nach dem Beratungsgespräch wird überprüft, ob alle Antworten richtig erteilt wurden. Hier wurde im Vergleich zum Jahr 2009 eine leichte Qualitätssteigerung beobachtet. Besonders die Vertriebsstellen im Tarifgebiet des NVN konnten sich um 13 Prozentpunkte steigern.

#### Fachkompetenz in den Vertriebsstellen



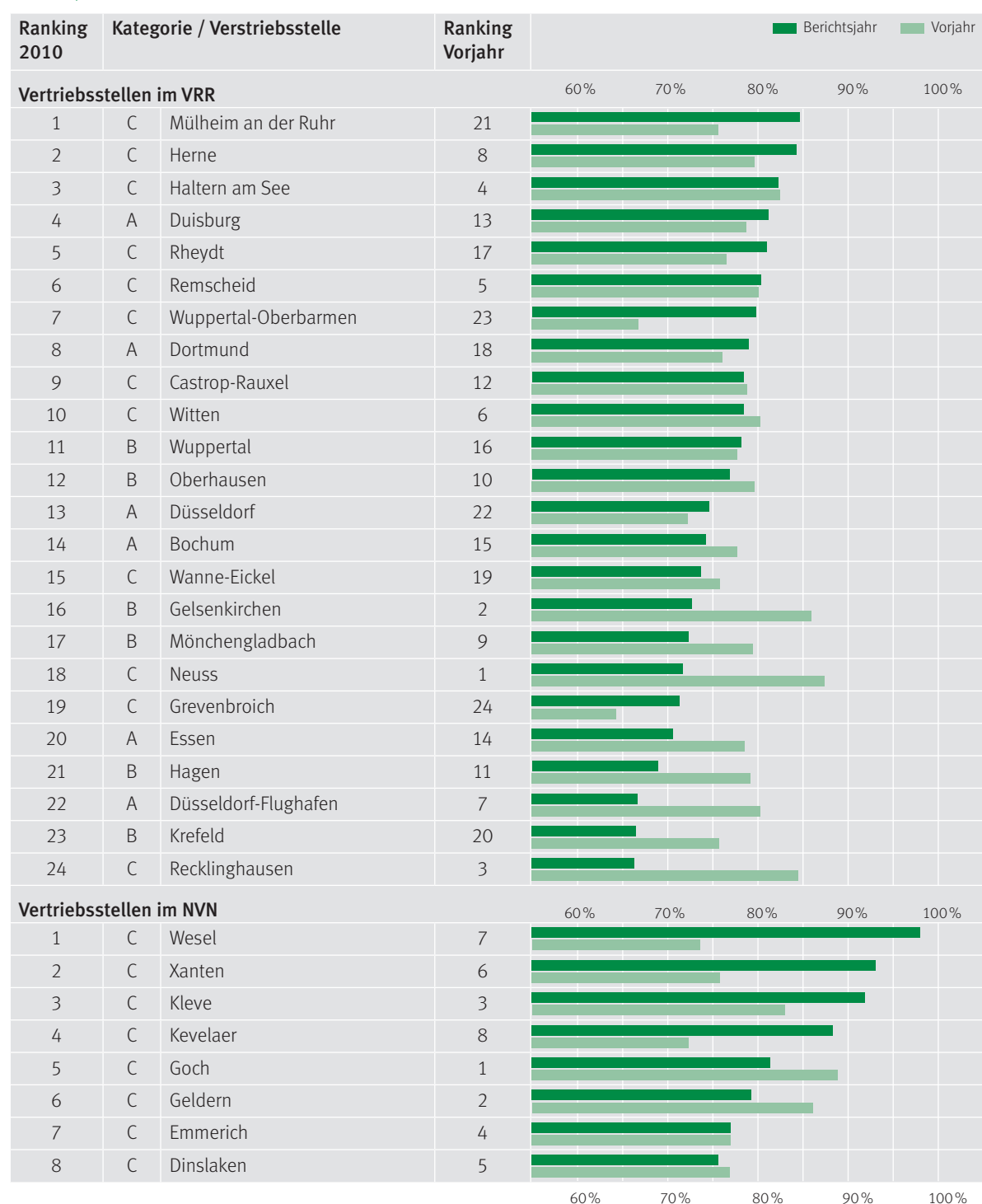
Inhaltliche Defizite ergeben sich bei den sogenannten Reklamationsszenarien und der Zeitkarten-Beratung. Besonders bei Letzterer erweist sich die Information zum Zusatznutzen (z. B. die Mitnahme von Begleitpersonen zu bestimmten Uhrzeiten) als defizitär. >>



In der folgenden Tabelle wird die in den einzelnen Vertriebsstellen erreichte Gesamtqualität miteinander verglichen. Hier ist erkennbar, dass die Abläufe in einige Vertriebsstellen im VRR im Vergleich zum Vorjahr stark optimiert wurden: beispielsweise verbesserte sich die Vertriebsstelle in Mülheim an

der Ruhr von Platz 21 (2009) auf Platz 2, in Duisburg von Platz 13 auf Platz 4, in Dortmund von Platz 18 auf Platz 9. Im Gebiet des NVN hat sich die Vertriebsstelle in Wesel von Platz 7 auf Platz 1 deutlich steigern können.

#### Gesamtqualität in DB-Vertriebsstellen des VRR und NVN



## Fazit

In der Gesamtbetrachtung der Qualität auf der Schiene im Jahr 2010 zeigt sich ein ähnliches Bild wie im Vorjahr: Einige Standards konnten durch gezielte Maßnahmen verbessert werden, einige Bereiche bergen weiterhin Optimierungspotenzial.

Im Hinblick auf die Pünktlichkeit der Linien im Verkehrsverbund Rhein-Ruhr konnten im Vergleich zu 2009 leichte Verbesserungen erzielt werden. Die RE-Linien fuhren im Schnitt pünktlicher als im Vorjahr, sind jedoch nach wie vor die mit Abstand verspätungsanfälligste Produktgruppe. Hier besteht auch in den kommenden Jahren weiterer Handlungsbedarf der verantwortlichen EVU und Infrastrukturbetreiber. Die RB-Linien haben sich leicht verschlechtert, die S-Bahn-Linien erzielten insbesondere durch den Einsatz von Neufahrzeugen und das zum Fahrplanwechsel 2009/2010 umgesetzte S-Bahn-Konzept deutlich bessere Pünktlichkeitswerte.

Die vorhersehbaren, also durch Baumaßnahmen verursachten, Zugausfälle haben im vergangenen Jahr im RE- und RB-Bereich deutlich zugenommen. Auch die unvorhersehbaren Ausfälle, z. B. durch Witterung oder Fahrzeugmängel verursacht, haben sich im Bereich der RE- und RB-Linien erhöht. Bei der immer noch am häufigsten von Ausfällen betroffenen Produktgruppe der S-Bahnen sind die unvorhersehbaren Ausfälle zurückgegangen. Ursache ist auch hier vermutlich der Austausch der alten x-Wagen durch Neufahrzeuge vom Typ ET422 sowie das stabilere Fahrplangefüge.

Stark negativen Einfluss auf die Pünktlichkeit und die Zugausfallquote hatten im Jahr 2010 extreme Wetterlagen: heftige Wintereinbrüche im Januar und im Dezember, die Orkane Xynthia und Norina im Februar/März und im Juli sowie eine überdurchschnittlich starke Schmierfilmproblematik im November. Diese Ereignisse haben in den entsprechenden Zeiträumen die Betriebsstabilität deutlich beeinträchtigt und so die Jahresdurchschnittswerte über die Maßen verschlechtert.

Positiv wirkten sich hingegen die zwischen VRR und DB Regio NRW vereinbarten Maßnahmen im S-Bahn-Bereich (Optimierung des Fahrplans und Einsatz von Neufahrzeugen) aus, die die erhofften Effekte erzielt und die Betriebsstabilität deutlich verbessert haben. Ähnlich positive Auswirkungen auf die vorhandenen Kapazitätsengpässe und die mangelnde Pünktlichkeit einiger RegionalExpress-Linien erhofft sich der VRR durch die Umsetzung des RE-Konzeptes (Linienwegoptimierungen, zusätzliche Kapazitäten und damit verbunden stärkere Lokomotiven etc.), das zum Fahrplanwechsel 2010/2011 auf den Weg gebracht wurde.

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

Über alle Linien und Produktgruppen hat sich die „Fahrgastinformation im Regelfall“ verbessert. Die Quote des Qualitätsstandards stieg von 87 % im Jahr 2008 über 94,3 % im Jahr >>

Durch Baumaßnahmen verursachte Zugausfälle haben im vergangenen Jahr zugenommen.



2009 auf 95,1 % im Jahr 2010. Ursachen hierfür sind gezielte Maßnahmen einzelner EVU sowie der Einsatz von Neufahrzeugen mit elektronischen Fahrgastinformationssystemen.

Die „Fahrgastinformation im Störfall“ hat sich aus Kundensicht im Jahr 2010 auf einem mittleren, bei einzelnen Linien unbefriedigendem Niveau eingependelt. Hier besteht bei einigen EVU noch Optimierungsbedarf.

Die Ergebnisse des Qualitätsstandards „Zustand der Fahrzeuge“ (Sauberkeit und Funktionsfähigkeit, Graffiti) bewegen sich bei den meisten Linien auf Vorjahresniveau (Mittelwert über alle Linien 92,8 %). Die Linien mit Neufahrzeugen schneiden erwartungsgemäß am besten ab. Die Qualität des Zugbegleitpersonals (Erscheinungsbild, Auftreten und Verhalten, Aktivität) ist auch im Jahr 2010 bei allen EVU sehr gut.

Der personenbediente Vertrieb im SPNV über die Reisezentren der DB und deren Agenturen wurde mittels Testkunden-

untersuchung unter die Lupe genommen. Die Qualität der Vertriebsstellen liegt mit einer Quote von 78,3 % nahezu auf dem gleichen Niveau wie im Vorjahr. Konkrete Maßnahmen von DB Vertrieb in einzelnen Vertriebsstellen bzw. bei einzelnen Fachthemen haben bei den beiden wichtigsten Kriterien „Wartezeit“ und „Fachkompetenz“ zu punktuellen Verbesserungen geführt. In der Gesamtbetrachtung sind die Ergebnisse hier aber immer noch unbefriedigend.

Betrachtet man die im VRR-Raum verkehrenden EVU im Hinblick auf die Zufriedenheit ihrer Fahrgäste, so bestätigt sich der Eindruck aus den letzten Jahren: Der vom Verbund eingeschlagene Weg, zunehmend Teilnetze im Wettbewerb zu vergeben, führt zu Qualitätssteigerungen auf der Schiene und wird deshalb auch in Zukunft weiter verfolgt. Darüber hinaus belegen die Zahlen auch, dass DB Regio bei noch nicht ausgeschriebenen Linien durch gezielte Maßnahmen wie beispielsweise den Einsatz von Neufahrzeugen Qualitätsverbesserungen erzielen konnte.

## Glossar/Linienkurzbeschreibung

### Datenerhebung

**Lieferrachweise:** teilweise automatisiert erhobene Datensätze zu Pünktlichkeit, Ausfällen, Zugbildung, Personal im Zug und Ticketautomaten durch die EVU. Monatliche Lieferung.

**Profitester-Messungen:** Messung von Qualitätsstandards, die nicht automatisiert überprüfbar sind (z. B. Sauberkeit der Züge, Fahrgastinformationen, etc.). Jede Linie wird mindestens 140 Mal pro Jahr durch speziell geschulte Mitarbeiter des VRR erhoben. Die Messungen erfolgen objektiv anhand eines standardisierten Erhebungsbogens mittels Handhelds. Weiterhin werden durch Profitestermessungen die Angaben der Lieferrachweise stichprobenhaft überprüft.

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

**Testkundenuntersuchungen:** Befragungen/Überprüfungen von Qualitätsstandards der DB-Vertriebsstellen durch externes Unternehmen. Jede Vertriebsstelle wird mehrfach objektiv anhand von standardisierten Szenarien überprüft, um die Fachkompetenz der Mitarbeiter zu ermitteln. Des Weiteren werden u. a. die Broschürenauslage und die Wartezeit überprüft. Die Testkundenuntersuchung findet in den Monaten September bis Dezember statt, hauptsächlich an den Werktagen um den Monatswechsel.

### Datenüberprüfung

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

## Linienkurzbeschreibung 2010

| Linie |   | Betreiber                    | Start-/Ziel-Bahnhof        | Fahrgäste/Tag*<br>im VRR | Zugkm/Jahr<br>im VRR |
|-------|---|------------------------------|----------------------------|--------------------------|----------------------|
| RE1   | ■ | DB Regio                     | Hamm – Aachen              | 34.500                   | 1,6 Mio.             |
| RE2   | ■ | DB Regio - Wettbewerbslinie  | Münster – Mönchengladbach  | 20.000                   | 1,7 Mio.             |
| RE3   | ■ | eurobahn (Vorjahr: DB Regio) | Hamm – Düsseldorf          | 17.000                   | 1,4 Mio.             |
| RE4   | ■ | DB Regio                     | Dortmund – Aachen          | 24.000                   | 1,6 Mio.             |
| RE5   | ■ | DB Regio                     | Emmerich – Koblenz         | 27.500                   | 0,7 Mio.             |
| RE6   | ■ | DB Regio                     | Minden – Düsseldorf        | 20.500                   | 0,8 Mio.             |
| RE7   | ■ | DB Regio                     | Rheine – Krefeld           | 22.500                   | 1,2 Mio.             |
| RE8   | ■ | DB Regio                     | Mönchengladbach – Koblenz  | 5.800                    | 0,5 Mio.             |
| RE10  | ■ | NWB (Vorjahr: DB Regio)      | Düsseldorf – Kleve         | 17.500                   | 1,9 Mio.             |
| RE11  | ■ | DB Regio                     | Paderborn – Düsseldorf     | 6.500                    | 0,3 Mio.             |
| RE13  | ■ | eurobahn (Vorjahr: DB Regio) | Hamm – Venlo               | 13.500                   | 1,7 Mio.             |
| RE14  | ■ | NWB                          | Essen – Borken             | 3.900                    | 0,7 Mio.             |
| RE16  | ■ | Abellio Rail                 | Essen – Siegen             | 5.500                    | 1,7 Mio.             |
| RE17  | ■ | DB Regio                     | Hagen – Kassel             | 2.000                    | 1,1 Mio.             |
| RE57  | ■ | DB Regio                     | Dortmund – Winterberg      | 900                      | 0,1 Mio.             |
| RB27  | ■ | DB Regio                     | Mönchengladbach – Koblenz  | 3.700                    | 0,2 Mio.             |
| RB31  | ■ | NWB (Vorjahr: DB Regio)      | Duisburg – Xanten          | 8.800                    | 0,7 Mio.             |
| BR32  | ■ | DB Regio                     | Wesel – Bocholt            | 1.500                    | 0,2 Mio.             |
| RB33  | ■ | DB Regio                     | Wesel – Aachen             | 17.100                   | 1,1 Mio.             |
| RB35  | ■ | DB Regio                     | Emmerich – Düsseldorf      | 12.000                   | 0,4 Mio.             |
| RB36  | ■ | PEG                          | Oberhausen – DU-Ruhrort    | 2.600                    | 0,2 Mio.             |
| RB37  | ■ | DB Regio                     | DU-Hbf – DU-Entenfang      | 1.300                    | 0,1 Mio.             |
| RB38  | ■ | DB Regio                     | Düsseldorf – Köln          | 6.100                    | 0,5 Mio.             |
| RB39  | ■ | DB Regio                     | Mönchengladbach – Dalheim  | 1.050                    | 0,1 Mio.             |
| RB40  | ■ | Abellio Rail                 | Essen – Hagen              | 6.000                    | 0,6 Mio.             |
| RB42  | ■ | DB Regio - Wettbewerbslinie  | Münster – Essen            | 12.500                   | 1,4 Mio.             |
| RB43  | ■ | NWB                          | Dorsten – Dortmund         | 2.800                    | 0,6 Mio.             |
| RB44  | ■ | PEG                          | Dorsten – Oberhausen       | 1.900                    | 0,4 Mio.             |
| RB45  | ■ | NWB                          | Dorsten – Coesfeld         | 500                      | 0,3 Mio.             |
| RB46  | ■ | Abellio Rail                 | Gelsenkirchen – Bochum     | 2.350                    | 0,3 Mio.             |
| RB47  | ■ | DB Regio                     | Wuppertal – Solingen       | 11.500                   | 1,4 Mio.             |
| RB48  | ■ | DB Regio                     | Wuppertal – Bonn           | 9.900                    | 0,5 Mio.             |
| RB50  | ■ | eurobahn                     | Dortmund – Lünen           | 3.200                    | 0,8 Mio.             |
| RB51  | ■ | PEG                          | Dortmund – Enschede        | 3.800                    | 1,1 Mio.             |
| RB59  | ■ | eurobahn (Vorjahr: DB Regio) | Dortmund – Soest           | 4.800                    | 1,1 Mio.             |
| RB91  | ■ | Abellio Rail                 | Hagen – Siegen             | 1.500                    | 1,2 Mio.             |
| S1    | ■ | DB Regio                     | Dortmund – Düsseldorf      | 52.000                   | 3,5 Mio.             |
| S2    | ■ | DB Regio                     | Dortmund – DU / E / RE     | 23.500                   | 1,7 Mio.             |
| S3    | ■ | DB Regio                     | Oberhausen – Hattingen     | 23.000                   | 1,1 Mio.             |
| S4    | ■ | DB Regio                     | Unna – DO-Lüttgendortmund  | 18.000                   | 0,8 Mio.             |
| S5/S8 | ■ | DB Regio                     | Dortmund – Mönchengladbach | 43.500                   | 3,3 Mio.             |
| S6    | ■ | DB Regio                     | Essen – Köln               | 55.500                   | 2,0 Mio.             |
| S68   | ■ | DB Regio                     | Langenfeld – W-Vohwinkel   | **                       | 0,2 Mio.             |
| S9    | ■ | DB Regio                     | Haltern – Wuppertal        | 22.000                   | 2,2 Mio.             |
| S11   | ■ | DB Regio                     | Düsseldorf – B'Gladbach    | 21.500                   | 1,3 Mio.             |
| S28   | ■ | Regiobahn                    | Kaarst – Mettmann          | 16.500                   | 1,2 Mio.             |

\*Quelle: VRR-NVP 2009 \*\* Linie 2009 noch nicht vorhanden



Herausgeber:  
Verkehrsverbund Rhein-Ruhr AöR  
Augustastr. 1  
45879 Gelsenkirchen  
[www.vrr.de](http://www.vrr.de)

Erstellt im  
Geschäftsbereich Nahverkehrsmanagement  
Fachgruppe N3 „Kunde, Qualität, Vertragscontrolling“ im Februar 2011

