

Qualitätsbericht SPNV

Im Verkehrsverbund Rhein-Ruhr für 2006



Qualität im SPNV

Allgemeines	3
1. Pünktlichkeit	4
2. Zugausfälle	6
3. Fahrgastinformation Fahrzeuge im Regelbetrieb.....	9
4. Fahrgastinformation Fahrzeuge im Störfall.....	10
5. Zustand Fahrzeuge	11
6. Zugbegleitpersonal	12
7. Qualität der Bahnhöfe: Fahrgastinformation und Zustand	13
8. Allgemeine Ergebnisse der Kundenzufriedenheitsmessung.....	15
Fazit.....	17

Erstellt im
Geschäftsbereich Nahverkehrsmanagement
Fachgruppe N3 „Kunde, Qualität, Vertragscontrolling“
im Februar 2007

Allgemeines

Der Qualitätsbericht 2006 umfasst im Unterschied zum Qualitätsbericht 2005 nicht nur die Linien des SPNV-Vertrages zwischen dem Verkehrsverbund Rhein-Ruhr (VRR) und der DB Regio NRW (sog. DB-Großvertrag), sondern auch die Linien aus den übrigen, im Wettbewerb vergebenen Teilnetzen. So ist erstmalig ein Vergleich aller im VRR-Raum verkehrender Eisenbahnverkehrsunternehmen (EVU) untereinander möglich.

Dabei ist zu beachten, dass z.B. die Pünktlichkeit bei Linien, die auf auch vom Fern- und Güterverkehr stark genutzten Haupttrassen verkehren (und das sind v.a. die DB-Linien), zwangsläufig schlechter ist als bei Linien, die auf Nebenstrecken verkehren. Trotzdem gibt es einige Qualitätsstandards, die unabhängig von solchen Rahmenbedingungen von allen EVU gleichermaßen zu beeinflussen sind und bei denen sich deutliche Unterschiede zwischen den verschiedenen EVU zeigen.

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

ABELLIO Rail GmbH (Abellio): Linien RB 40 und RB 46 in „blau“

DB Regio NRW GmbH: Linien des Großvertrags in „rot“

DB Regio NRW Haard-Achse (DB HA): Linien RE 2 und RB 42 in „rost“

Priegnitzer Eisenbahngesellschaft mbH (PEG): Linien RB 36, RB 44 und RB 51 in „grün“

Regiobahn GmbH (Regiobahn): Linie S 28 in „gelb“

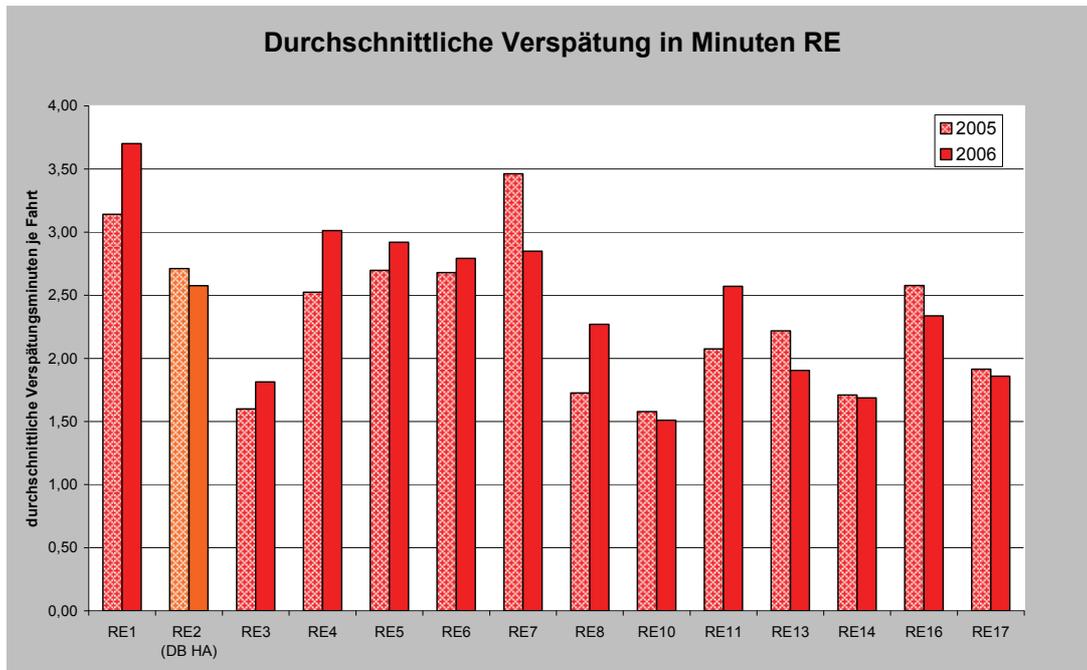
In der Regel werden die Qualitätserreichungsgrade des Jahres 2006 (jeweils der rechte Balken) mit denen des Jahres 2005 (jeweils der linke, gemusterte Balken) verglichen. Dies ist nicht der Fall, wenn z.B. Daten für 2005 noch nicht vorlagen oder für einzelne Qualitätsstandards oder Linien noch nicht vertraglich vereinbart oder ausgewertet sind. 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 unter diesen Durchschnittswerten liegen können, zeigen Beispiele für die S7 in den Kapiteln 1 und 2.

Neben den Liefernachweisen (LN) der EVU sind die Erhebungen der VRR-Profitester (PT) sowie die Ergebnisse der Kundenzufriedenheitsmessungen (KuZuMe) die Grundlage für die Ermittlung der Qualitätswerte im SPNV. Alle Informationen fließen in die neue Datenbank QUMA SPNV ein, die seit November 2006 auch NRW-weit eingesetzt wird, und werden hier zentral ausgewertet.

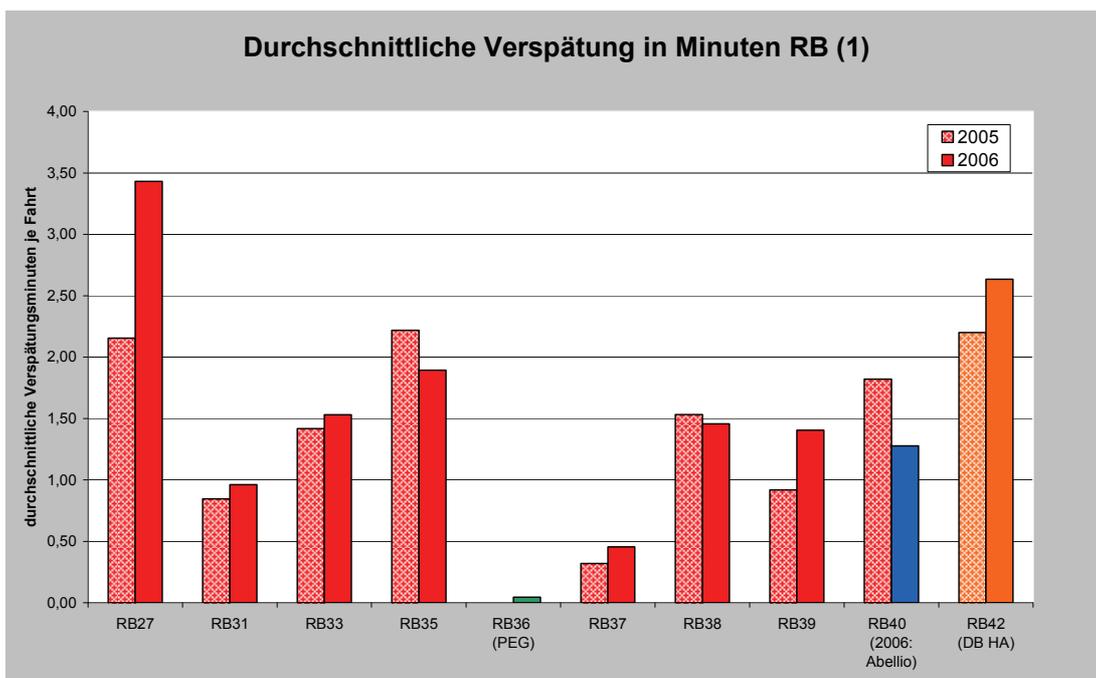
1. Pünktlichkeit

In den folgenden Diagrammen sind die durchschnittlichen Verspätungsminuten pro Fahrt für jede Linie auf Basis der Liefernachweise dargestellt.

RegionalExpress-Linien (RE)

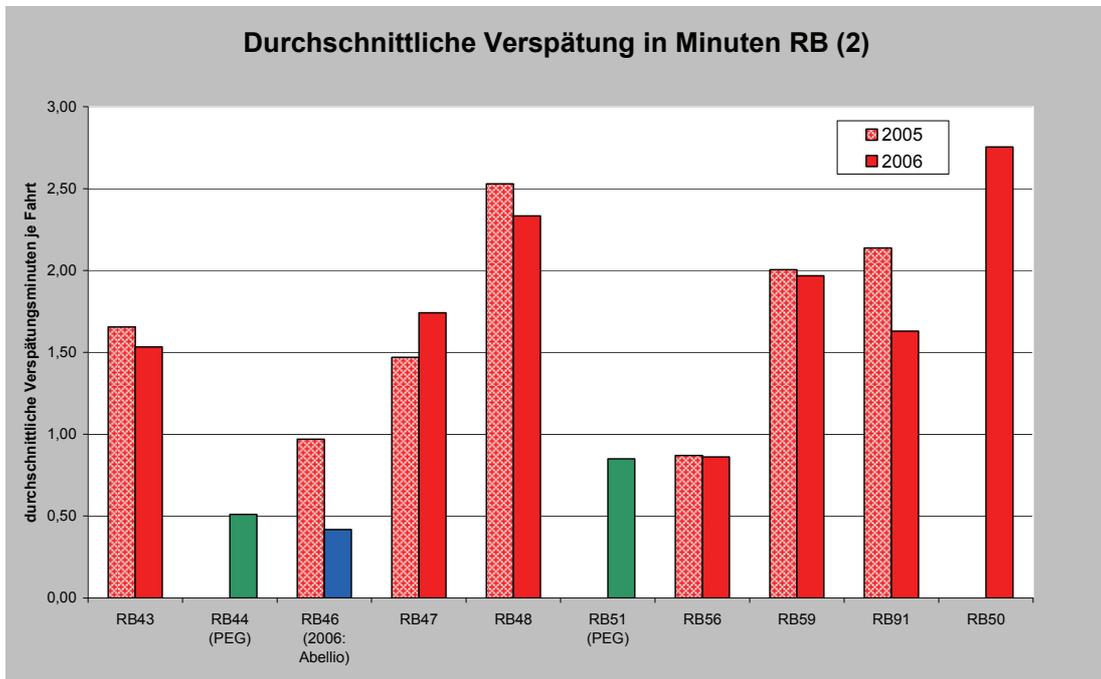


RegionalBahn-Linien (RB, Teil 1)

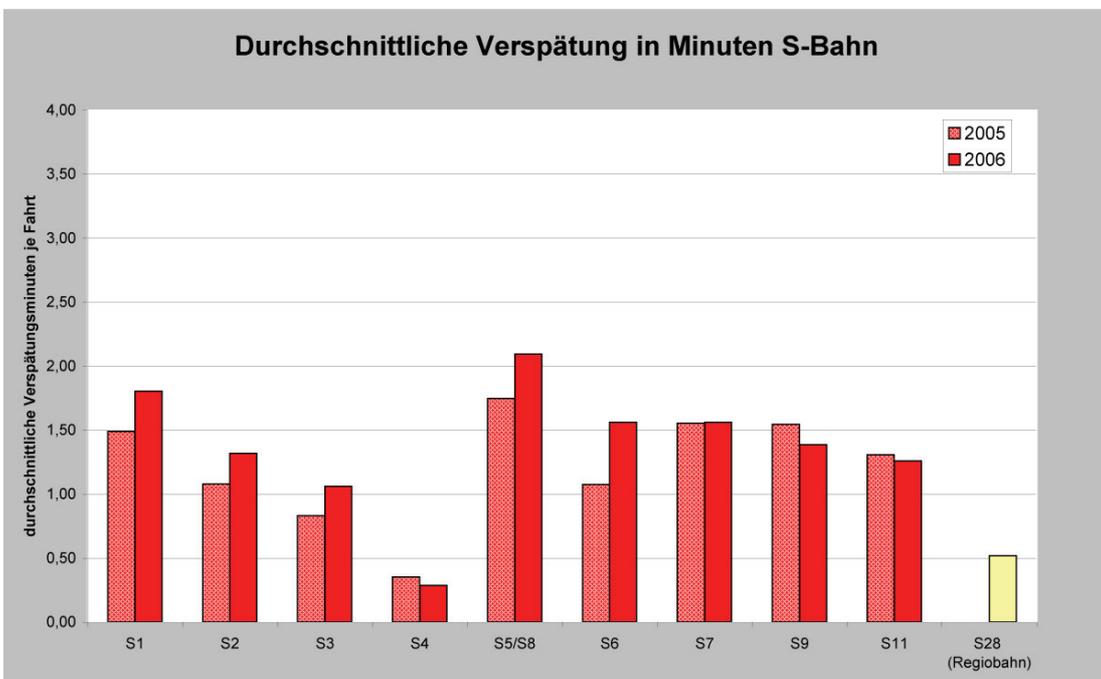


Qualität im SPNV

RegionalBahn-Linien (RB, Teil 2)



S-Bahn



Qualität im SPNV

Die RE-Linien sind die am stärksten von Verspätungen betroffenen Linien, der RE 1 als fahrgastaufkommen-stärkste Linie hat sich dabei im Vergleich zum Vorjahr noch weiter verschlechtert. Hier spielt sicher die oben erwähnte starke Trassenbelastung mit Fern- und Güterverkehr eine große Rolle. Die vor allem in den letzten Monaten des Jahres 2006 zu beobachtenden deutlichen Qualitätseinbußen beim RE 1 aber auch bei einigen S-Bahn-Linien sind dadurch allein jedoch nicht zu erklären und aus VRR-Sicht nicht akzeptabel.

Andererseits zeigt sich bei den mit Fahrplanwechsel 2005/2006 von Abellio übernommenen Regionalbahn-Linien RB 40 und RB 46, dass trotz gegebener Rahmenbedingungen auch bei der Pünktlichkeit Verbesserungen erzielt werden können.

Was die in den obigen Abbildungen dargestellten Jahresdurchschnittswerte für Fahrgäste an einem Tag in einem „guten“ und einem „schlechten“ Monat bedeuten können, soll anhand des folgenden Beispiels der S7 aufgezeigt werden:

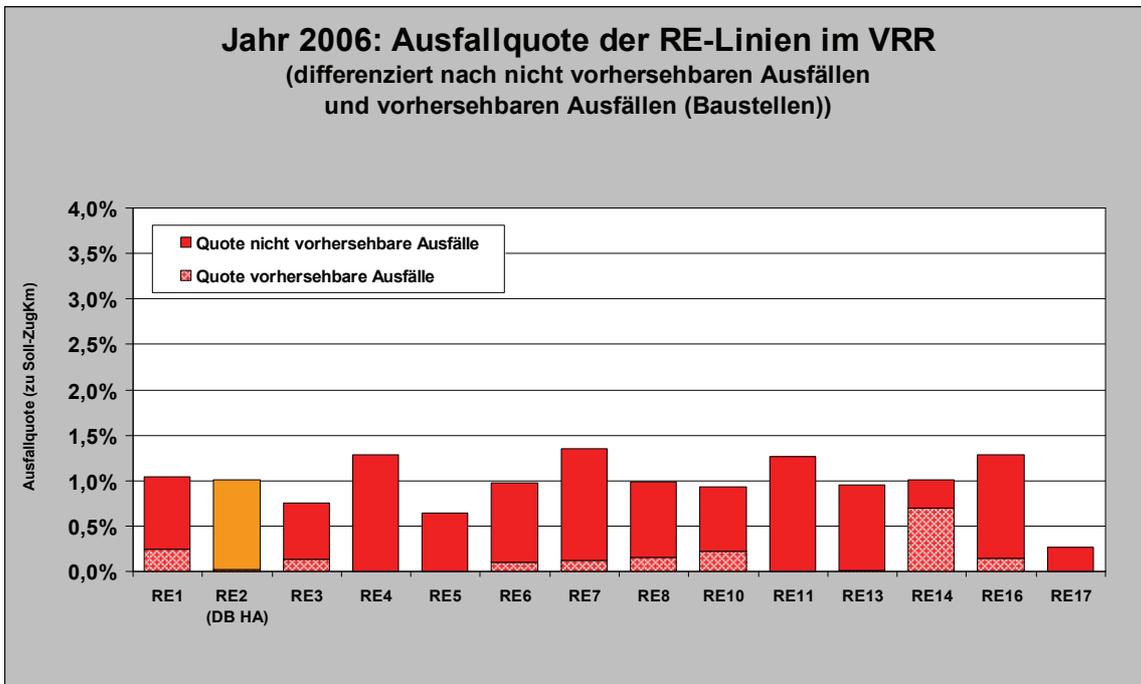
Pünktlichkeit S7	
2006 gesamt	1,56 Minuten durchschnittliche Verspätung je Fahrt
im November 2006	3,05 Minuten durchschnittliche Verspätung je Fahrt
am 24. November 2006	55 Fahrten mit mehr als 5 Minuten Verspätung
im April 2006	0,90 Minuten durchschnittliche Verspätung je Fahrt
am 8. April 2006	5 Fahrten mit mehr als 5 Minuten Verspätung

2. Zugausfälle

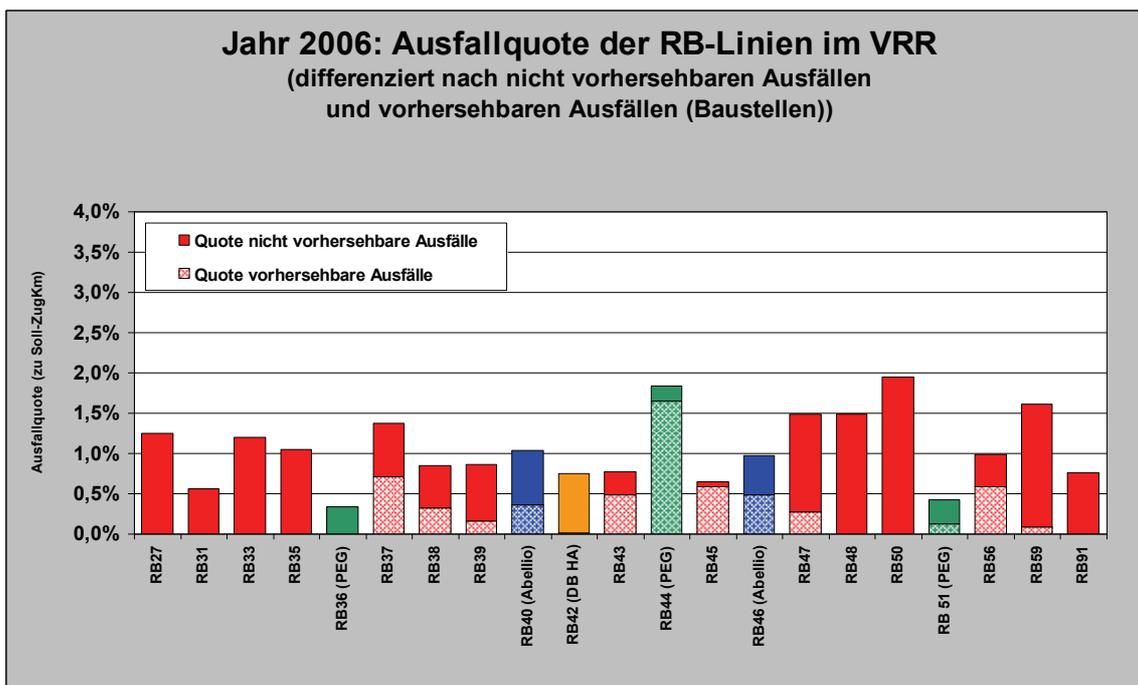
In den folgenden drei Diagrammen werden auf Grundlage der Liefernachweise der EVU die nicht vorhersehbaren und vorhersehbaren, v. a. Baustellen-bedingte Zugausfälle je Linie als Ausfallquote für das Jahr 2006 dargestellt. Als Zugausfälle definiert sind Komplettausfall, Teilausfall, Umleitung sowie Verspätung über Takt. Werden die ausgefallenen Züge durch Ersatzzüge ersetzt, so werden diese gegengerechnet.

Im Qualitätsbericht 2005 waren nur die nicht vorhersehbaren Zugausfälle verfügbar, so dass hier kein Vergleich zu 2005 erfolgt. In der Regel wird dem Fahrgast bei vorhersehbaren Zugausfällen ein adäquater Schienenersatzverkehr in Form von Ersatzzügen oder wenn das nicht möglich ist von Bussen angeboten. Zu beachten ist, dass die vorhersehbaren, durch Baustellen verursachten Zugausfälle nicht durch die EVU verschuldet sind und dem Erhalt der Infrastruktur und der Stabilisierung der betrieblichen Stabilität dienen.

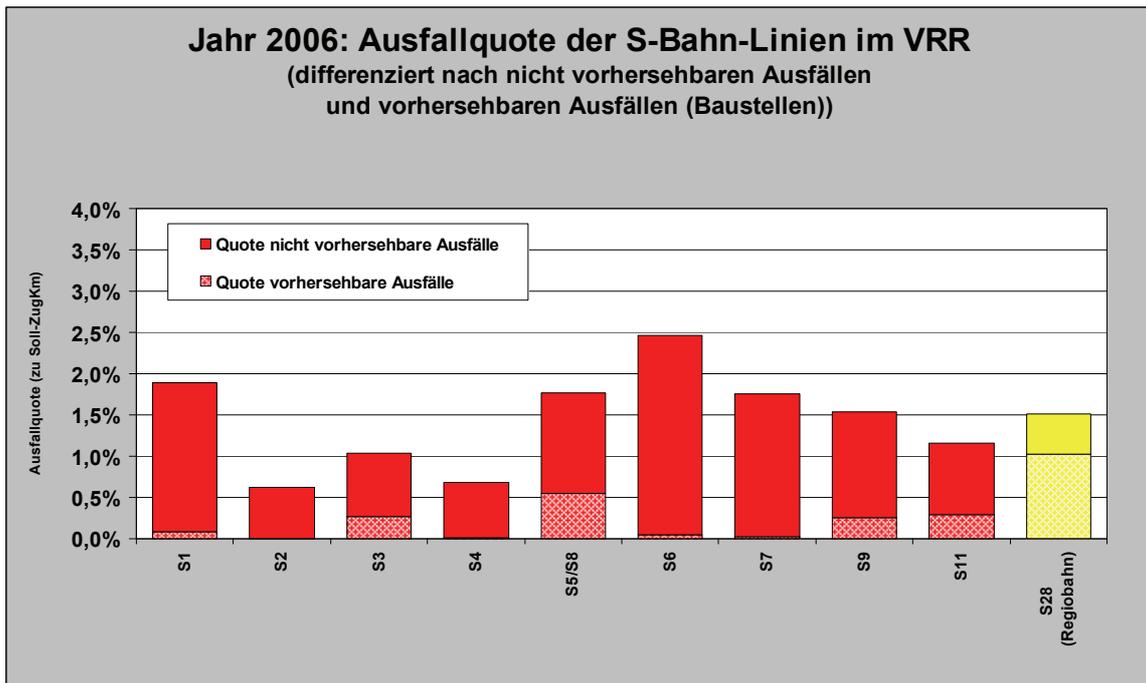
RegionalExpress-Linien (RE)



RegionalBahn-Linien (RB)



S-Bahn



Die RegionalBahn- und RegionalExpress-Linien weisen im Vergleich zu den S-Bahn-Linien niedrigere Ausfallquoten auf. Bei den meisten S-Bahn-Linien ist der Anteil der nicht vorhersehbaren Zugausfälle sehr hoch. Das ist für den Fahrgast besonders ärgerlich, da er sich hierauf im Gegensatz zu vorher bekannten, Baustellen-bedingten Ausfällen nicht einstellen kann. Ab September 2006 haben die Zugausfälle im gesamten Netz deutlich zugenommen mit dem Höhepunkt im November. Ursache hierfür waren weniger die „typischen“ Herbstprobleme, sondern eher die hohe Anzahl an Baustellen und Langsam-Fahrstellen.

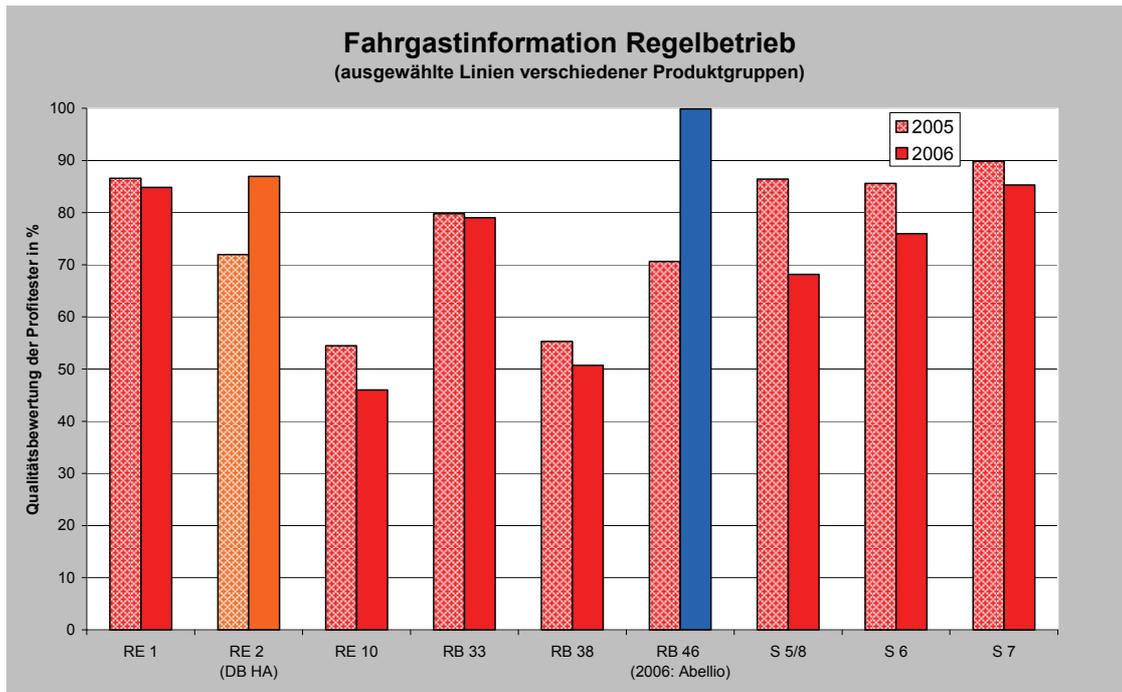
Was die in den obigen Abbildungen dargestellten Jahresdurchschnittswerte für Fahrgäste an einem Tag in einem „guten“ und einem „schlechten“ Monat bedeuten können, soll anhand des folgenden Beispiels der S7 aufgezeigt werden:

Zugausfälle S7	
2006 gesamt	1,69% Ausfallquote
im November 2006	3,34% Ausfallquote
am 24. November 2006	20 Fahrten ausgefallen (6 Komplettausfälle, 10 Teilausfälle, 3 Umleitungen, 1 Verspätung über Takt)
im April 2006	0,46% Zugausfallquote
am 8. April 2006	Keine Fahrt ausgefallen

3. Fahrgastinformation Fahrzeuge im Regelbetrieb

Dieser Qualitätsstandard wird über die Messkriterien Fahrtzielanzeiger, Lautsprecheransagen, Fahrgastinformationssystem (FIS) und Liniennetzplan durch die Profitester ermittelt. In den folgenden Grafiken sind die Erfüllungsgrade für einige ausgewählte Linien dargestellt.

Ausgewählte Linien aus allen Produktgruppen



Grundsätzlich kann für alle Linien festgehalten werden, dass das für den Fahrgast wichtigste Merkmal, die Lautsprecheransagen im Zug, fast immer in Ordnung waren. Darüber hinaus macht die Auswertung der Daten deutlich, dass in vielen Fahrzeugen die übrigen Fahrgastinformationen mangelhaft sind. Die Fahrtzielanzeiger sind nicht vollständig, die Fahrgastinformationssysteme weisen häufig Störungen auf. Auch fehlen in vielen Zügen die aktuellen Liniennetzpläne. Die Qualität dieser zusätzlichen Aspekte der Fahrgastinformation hat sich 2006 im Vergleich zum Vorjahr insgesamt noch verschlechtert.

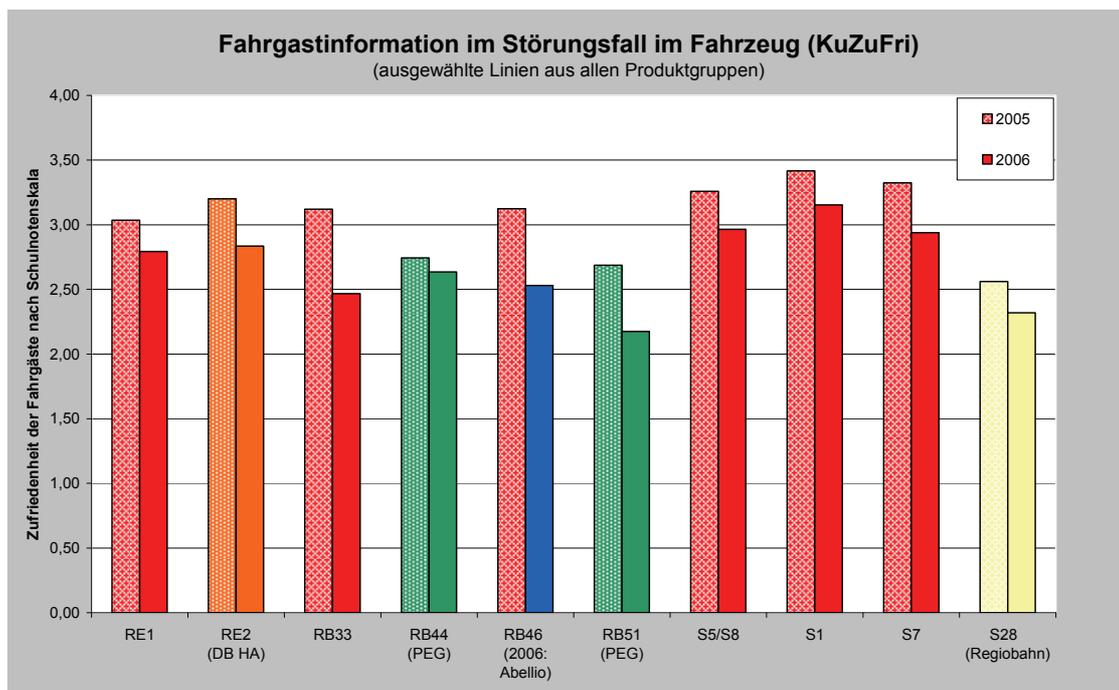
An der von Abellio zum Fahrplanwechsel 2005/2006 mit Neufahrzeugen übernommenen RegionalBahn-Linie RB 46 zeigt sich jedoch, dass ein Erfüllungsgrad von nahezu 100% für diesen Qualitätsstandard durchaus möglich ist.

4. Fahrgastinformation Fahrzeuge im Störfall

Dieser Qualitätsstandard wird nur äußerst selten von Profitestern erfasst, weil Störungen im Betrieb unvorhergesehen eintreten und Profitester zu diesem Zeitpunkt statistisch gesehen nur selten im Zug sind. Regelmäßig fahrende Kunden können hier bessere Aussagen treffen. Aus diesem Grund werden die Werte zu diesem Standard subjektiv durch die Kundenzufriedenheitsbefragung erhoben (Fragestellung: Wie zufrieden sind Sie mit den Durchsagen im Zug im Störfall?).

Im folgenden Diagramm ist die Entwicklung der Kundenzufriedenheit beispielhaft an einigen Linien dargestellt. Die Zufriedenheit wird in Zufriedenheitswerten, angelehnt an das Schulnotensystem mit Werten zwischen 1 und 6 ausgedrückt. Für die Interpretation der Grafik heißt dies: je kürzer die Balken, desto zufriedener sind die Fahrgäste.

Ausgewählte Linien aus allen Produktgruppen



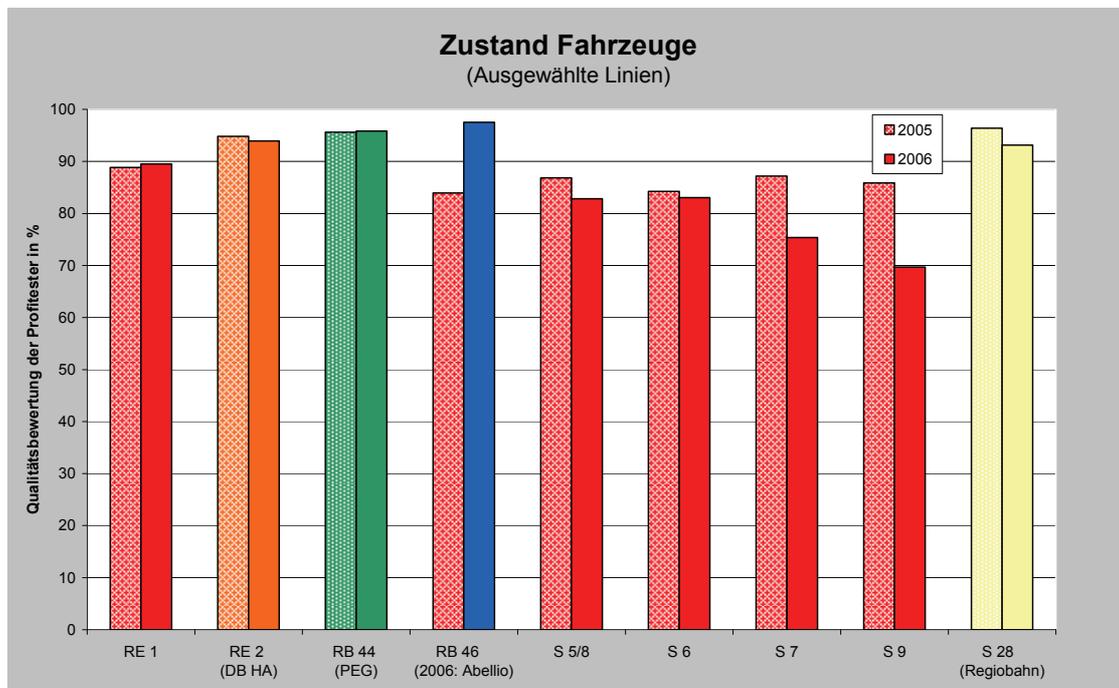
Bei diesem, für den Kunden sehr wichtigen Qualitätsaspekt haben sich im Jahr 2006 die Zufriedenheitswerte erfreulicherweise generell um etwa 0,3 Notenpunkte verbessert. Tendenziell schneiden die im Wettbewerb vergebenen Linien bei diesem Qualitätsstandard besser ab als die DB-Linien. Nichtsdestotrotz haben sich auch die Kundenzufriedenheitswerte bei der DB verbessert, die mit ihren Triebfahrzeug- und Lokführern sowie Zugbegleitern intensive Ansagetrainings durchgeführt hat.

5. 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 etwa 90%. Die Werte im S-Bahn-Bereich bewegen sich durchschnittlich nur zwischen 80% und 85%, bei einzelnen Linien sogar noch darunter. Im Jahr 2006 hat sich die Sauberkeit und Funktionsfähigkeit der Fahrzeuge im Vergleich zu 2005 verschlechtert. Besonders gravierend sind diese Einbrüche bei einigen S-Bahn-Linien wie der S7 und der S9. Häufig führen defekte und verunreinigte Toiletten sowie zerkratzte Scheiben zu einer Abwertung. Auch das Kriterium Graffiti beeinflusst die Werte negativ.

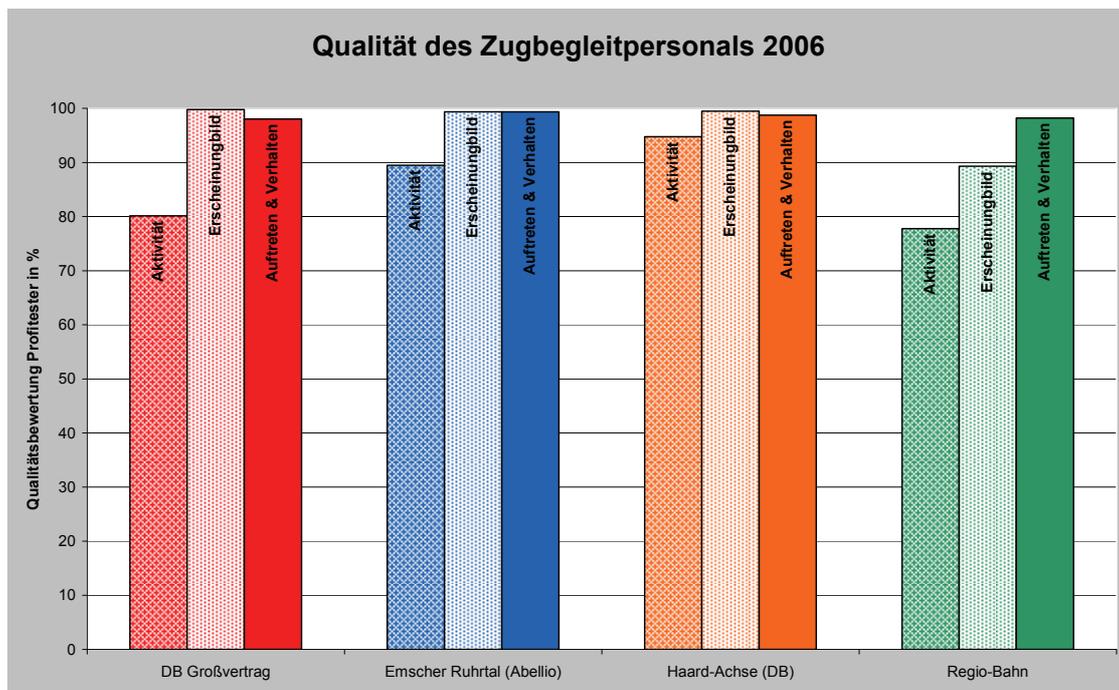
Ausgewählte Linien aus allen Produktgruppen



Im Rahmen der Kundenzufriedenheitsmessung wird die Sauberkeit und Funktionsfähigkeit der Fahrzeug teilweise schlechter bewertet als in den Profitester-Messungen. Die Unterschiede liegen darin begründet, dass die Fahrgäste hauptsächlich z.B. die Sauberkeit der Sitze und Fußböden oder die Funktionsfähigkeit von Toiletten und Türen bewerten, während in der Profitester-Erhebung auch „kundenfernere“ Elemente wie die Funktionsfähigkeit oder Beschaffenheit von Haltegriffen, Fußböden oder Zwischentüren überprüft werden, die oft keine oder nur wenig Mängel aufweisen.

6. Zugbegleitpersonal

Für die Qualität des Zugbegleitpersonals ergeben sich, bezogen auf die Messkriterien Aktivität der Personale, Erscheinungsbild sowie Auftreten und Verhalten, folgende Ergebnisse, die insgesamt sehr zufriedenstellend sind:



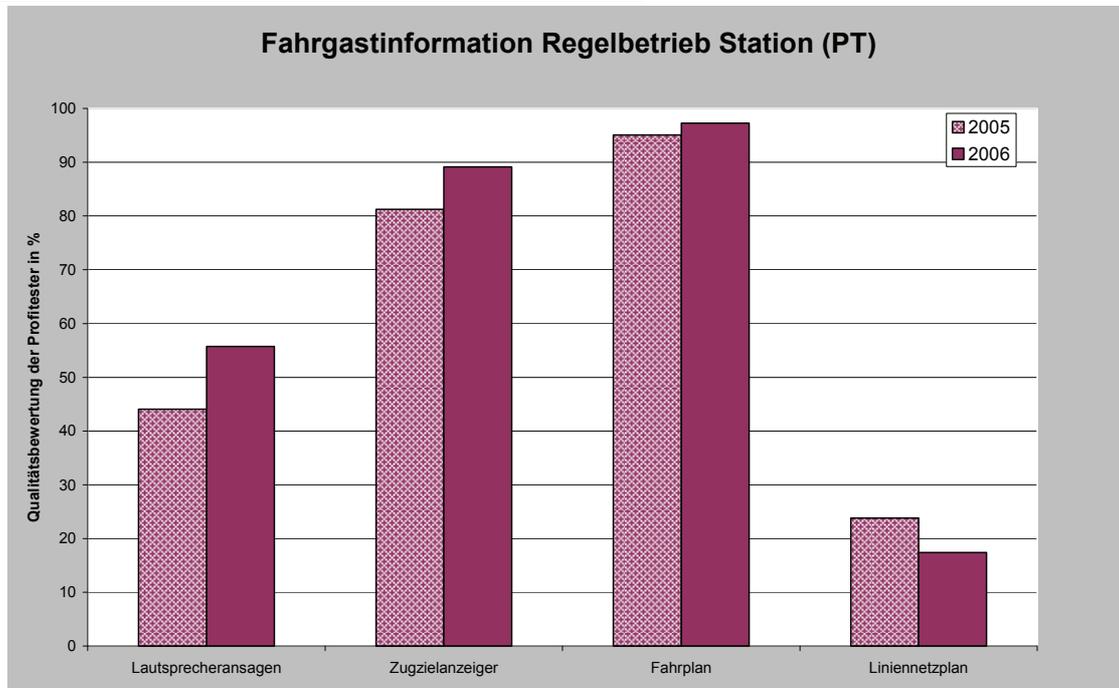
Dieses Urteil wird auch von den Fahrgästen bestätigt. Es gibt allenfalls Hinweise von Kunden, die sich beschweren, dass Züge nicht mit Zugbegleitpersonal begleitet werden. Dies ist zwangsläufig so, da nur wenige Linien zu 100% von Zugbegleitern bzw. Service- und Sicherheitskräfte begleitet werden und die meisten Linien aufgrund der begrenzten finanziellen Mittel nur eine vertraglich vereinbarte Zugbegleitquote von 25% - 30% aufweisen.

Wenn jedoch Fahrgäste auf Zugbegleiter treffen, so fällt die Bewertung im Rahmen der Kundenzufriedenheitsmessung sehr positiv aus; bezogen auf Durchschnittswerte je EVU werden Noten zwischen 1,7 und 2,25 vergeben.

7. Qualität der Bahnhöfe: Fahrgastinformation und Zustand

Alle in diesem Kapitel dargestellten Ergebnisse sind Durchschnittswerte über alle ca. 270 Stationen.

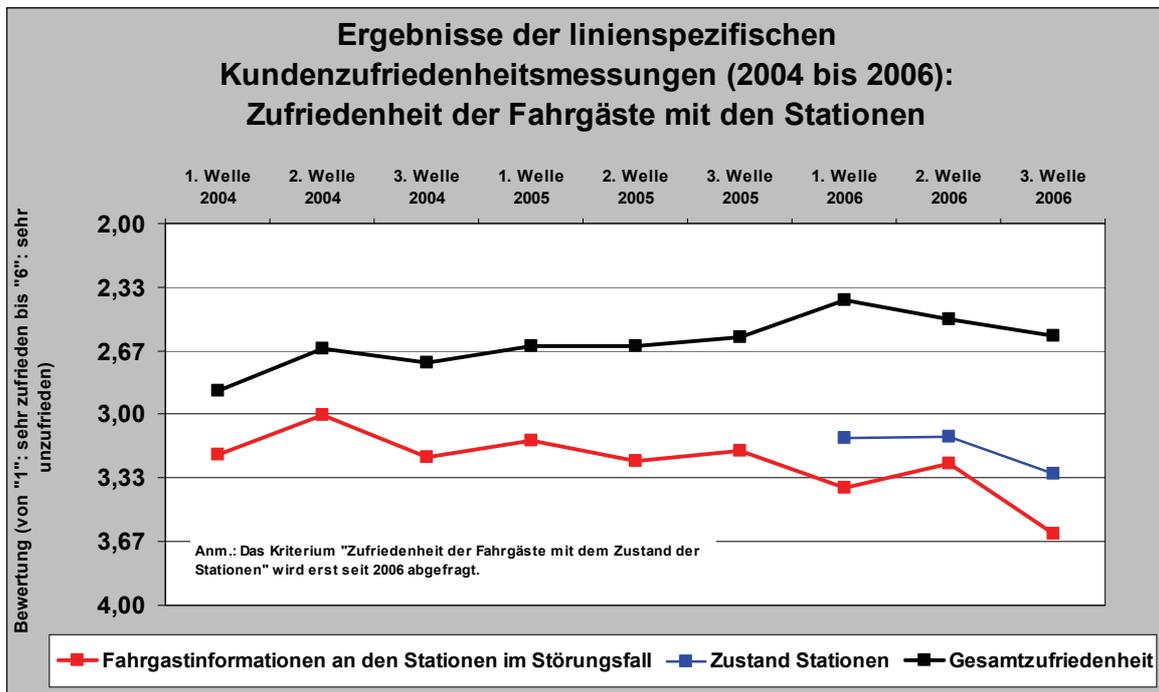
Fahrgastinformation Regelbetrieb Station ((PT)



Die Qualität der Fahrgastinformation an den Stationen im Regelfall wird im Wesentlichen durch die fehlenden Durchsagen an den kleineren Stationen und das Fehlen von aktuellen Liniennetzplänen negativ beeinflusst. Vielfach sind keine oder nur unleserliche Netzpläne im Zugang und auf den Bahnsteigen angebracht.

Die Fahrgastinformation an Bahnhöfen im Störfall über Zugzielanzeiger und Lautsprecherdurchsagen wird von Profitestern eher sporadisch erfasst und im Jahr 2006 mit Qualitätserreichungsgraden von 65,5% bzw. 60% bewertet. Diese negative Bewertung wird von den Fahrgästen im Rahmen der Kundenzufriedenheitsmessung bestätigt. Die Qualität der Lautsprecherdurchsagen im Störfall an Bahnhöfen erhält von den Kunden mit 3,38 den schlechtesten Wert aller befragten Qualitätsstandards und hat sich im Vergleich zu 2005 (3,2) noch weiter verschlechtert (vgl. auch die folgende Abbildung).

Zufriedenheit der Fahrgäste mit der Fahrgastinformation im Störfall sowie der Sauberkeit und Funktionsfähigkeit an Bahnhöfen:



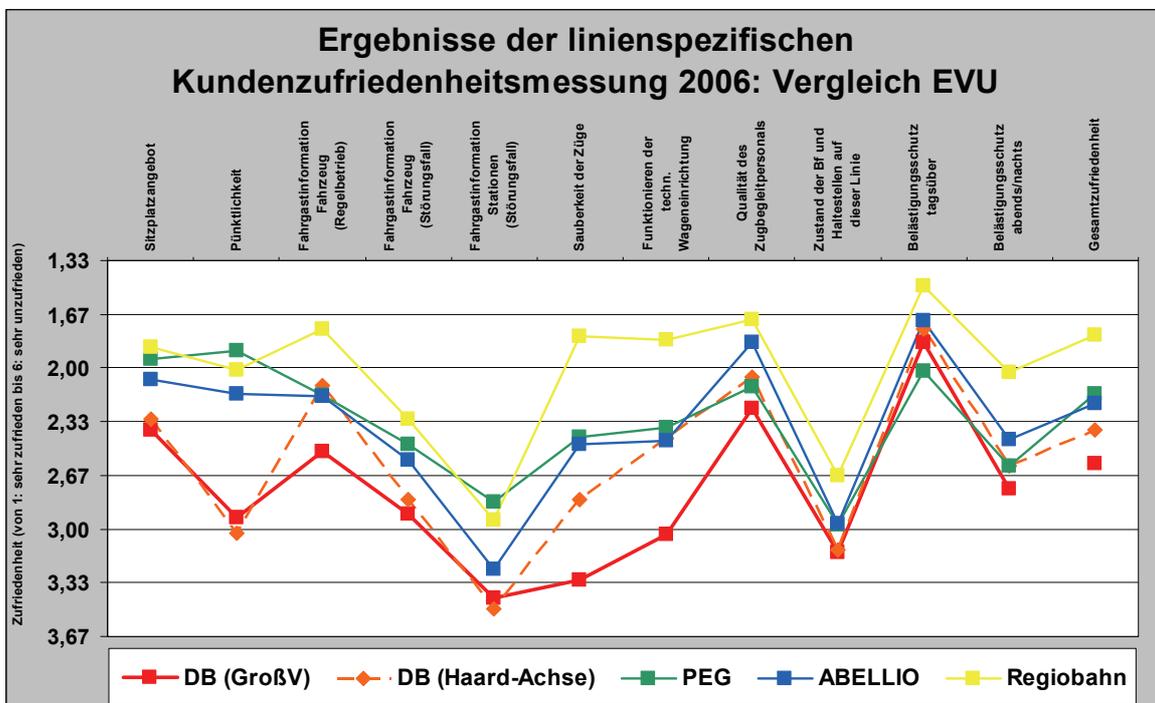
Aus dieser Grafik sieht man, dass die Fahrgäste mit der Qualität der Bahnhöfe (Fahrgastinformation im Störfall, Sauberkeit und Funktionsfähigkeit / Graffiti) sehr unzufrieden sind. Im Gegensatz zur Gesamtzufriedenheit der Kunden sind Abweichungen von bis zu einem Notenpunkt festzustellen. Im Zeitverlauf von Januar 2004 bis Oktober 2006 hat die Zufriedenheit zudem kontinuierlich abgenommen und verläuft damit entgegengesetzt zur Gesamtzufriedenheit der Fahrgäste mit dem SPNV im VRR.

Die Bewertung des Zustands der Stationen ist aus Profitester-Sicht etwas besser. Dies liegt u.a. an den umfangreicheren Messkriterien innerhalb der Profitester-Erhebungen, in denen auch kundenfernere, relativ gut bewertete Elemente enthalten sind. Ferner muss bedacht werden, dass die großen und teilweise mittleren Bahnhöfe oft in einem guten Zustand sind, während die Mehrzahl der kleineren Stationen mehr oder weniger deutliche Mängel in der Sauberkeit oder Funktionsfähigkeit (auch Graffiti) aufweisen.

8. Allgemeine Ergebnisse der Kundenzufriedenheitsmessung

Im Folgenden sind einige Ergebnisse aus der dreimal jährlich durchgeführten, linienspezifisch repräsentativen Kundenzufriedenheitsmessung im Überblick dargestellt. Alle Werte der KuZuMe werden über eine Zufriedenheitsskala, mit Ausprägungen von 1 (sehr zufrieden) bis 6 (sehr unzufrieden) dargestellt.

Die folgende Abbildung zeigt die Ergebnisse der linienspezifischen Kundenzufriedenheitsmessung des VRR für das Jahr 2006. Es ist hier die Zufriedenheit der Fahrgäste mit allen befragten Kriterien wiedergegeben. Die Ergebnisse sind differenziert nach EVU dargestellt:

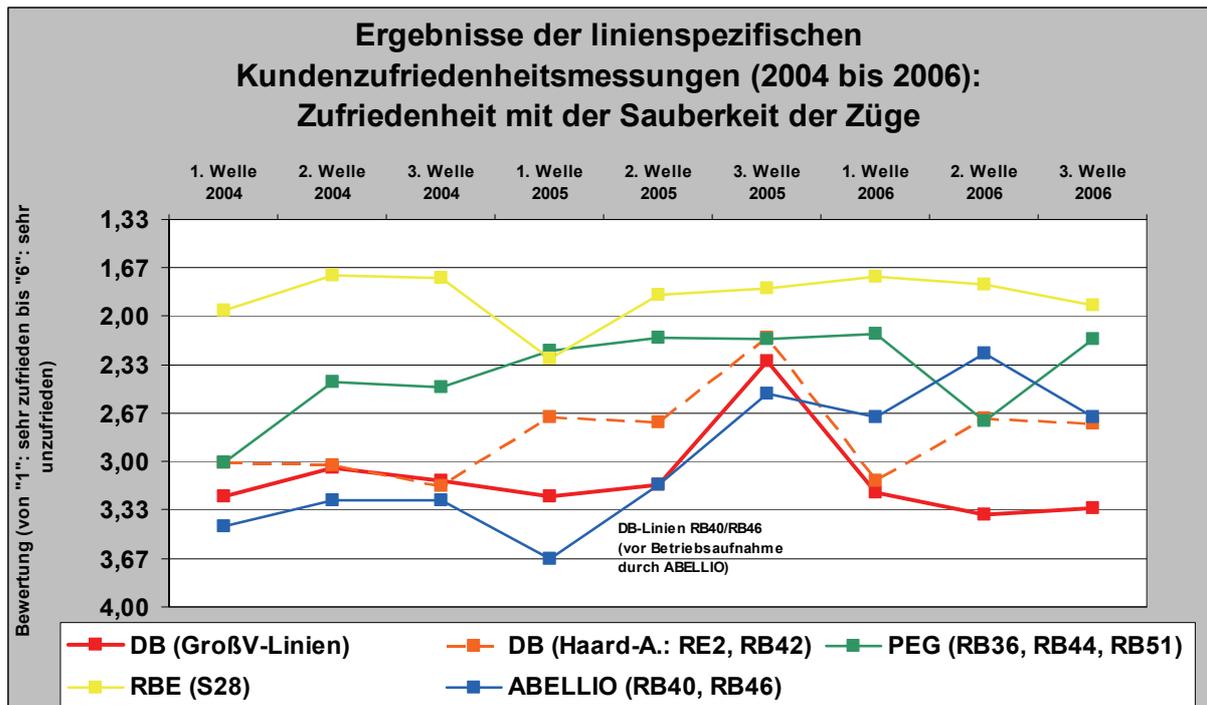


Tendenziell schneiden die privaten NE-Bahnen bei dem Vergleich besser ab; sehr deutlich ist dies am Beispiel der Zufriedenheit der Fahrgäste mit der S28 (Regiobahn) zu erkennen. Aber auch Linien, die die DB im Wettbewerb „gewonnen“ hat, schneiden tendenziell besser ab, wie am Beispiel der Zufriedenheit der Fahrgäste mit den Linien der Haard-Achse zu sehen ist.

Da ein Vergleich zwischen einem großen EVU und kleinen NE-Bahnen naturgemäß hinkt, ist eine zweite interessante Information auf Basis dieser Ergebnisse, dass die DB Regio bei einigen „hausgemachten“ Qualitätsaspekten deutlich schlechter abschneidet als die privaten NE-Bahnen, wie z.B. bei den Kriterien „Sauberkeit der Züge“ und „technisches Funktionieren der Wageneinrichtung“.

Qualität im SPNV

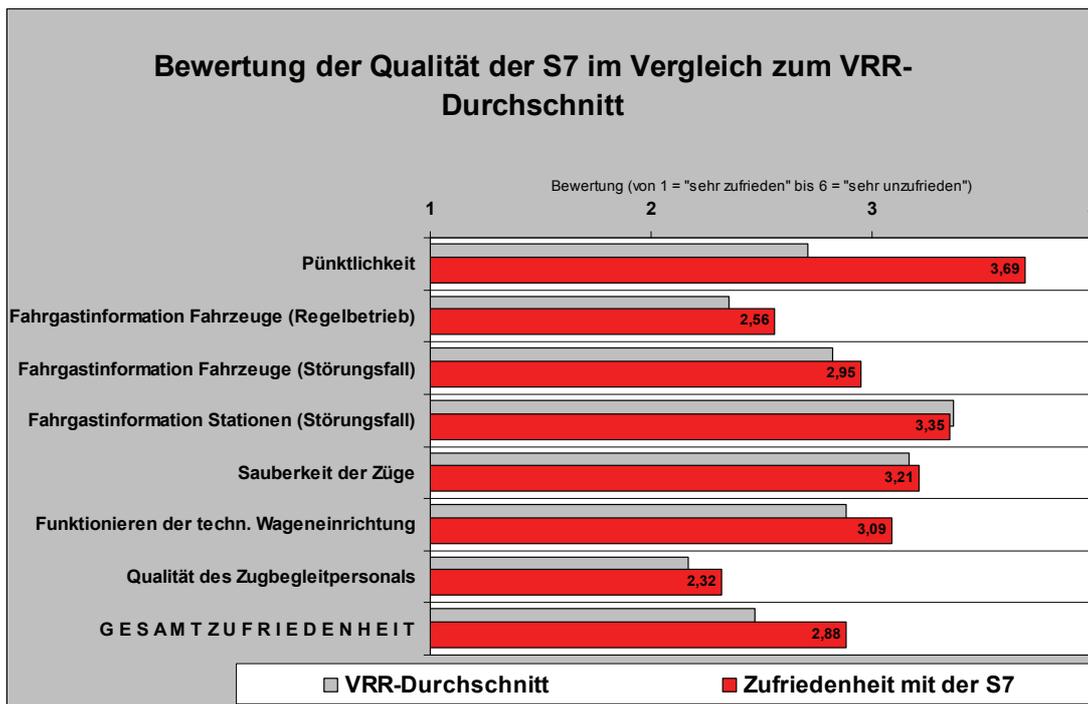
Die folgende Abbildung zeigt die Ergebnisse der linienspezifischen Kundenzufriedenheitsmessungen des VRR für die Jahre 2004 bis 2006 im Zeitverlauf; es ist hier die Zufriedenheit der Fahrgäste mit dem Qualitätsstandard „Sauberkeit der Züge“ wiedergegeben. Die Ergebnisse sind differenziert nach EVU dargestellt:



Bei dem Vergleich der Zufriedenheit der Fahrgäste mit dem Qualitätsstandard „Sauberkeit der Züge“ schneiden die privaten NE-Bahnen besser ab; sehr deutlich ist dies am Beispiel der Zufriedenheit der Fahrgäste mit der S28 (Regiobahn) und mit den Linien RB36 / RB44 / RB51 (PEG) zu erkennen. Selbst Abellio hat trotz des sehr alten Wagenmaterials auf der RB40 nach Betriebsaufnahme im Dezember 2005 höhere Zufriedenheitswerte als die DB Regio. Aber auch die DB Regio schneidet bei den Linien, die sie im Wettbewerb gewonnen hat, tendenziell besser ab, wie am Beispiel der Zufriedenheit der Fahrgäste mit den Linien der Haard-Achse im Jahr 2006 zu erkennen ist.

Die folgende Abbildung zeigt die Ergebnisse der linienspezifischen Kundenzufriedenheitsmessungen des VRR für das Jahr 2006, hier beispielhaft für die Linie S7. Es ist die Zufriedenheit der Fahrgäste mit ausgewählten Fragen des Fragebogens im Vergleich zum Durchschnittswert über alle SPNV-Linien im VRR wiedergegeben.

Qualität im SPNV



Die Gesamtzufriedenheit der Fahrgäste mit der S7 ist bei den meisten Qualitätsstandards etwas schlechter als die durchschnittliche Zufriedenheit der Fahrgäste mit allen SPNV-Linien. Um etwa einen Notenpunkt schlechter wird jedoch die Pünktlichkeit bewertet, was eindrucksvoll verdeutlicht, wie unzufrieden die Fahrgäste der S7 mit der Pünktlichkeit auf „ihrer“ Linie sind.

Fazit

Der vorliegende Qualitätsbericht weist für die so genannten „harten“ Qualitätsfaktoren Pünktlichkeit und Zugausfälle im Vergleich zum Vorjahr eine leichte Verschlechterung aus. Ein deutlicher Einbruch erfolgte ab September 2006. Ursache hierfür war weniger die typische Herbstproblematik als vielmehr die erhöhte Anzahl von Baustellen und vor allem Langsamfahrstellen im Netz sowie teilweise betriebliche Probleme. Einige von dieser unbefriedigenden Betriebsqualität besonders betroffenen Linien waren z.B. der RE1 oder die S-Bahn-Linien S6, S7, S8. Vor allem im S-Bahn-Bereich hat auch die Sauberkeit der Fahrzeuge in 2006 deutlich nachgelassen.

Wegen dieser Probleme hat der VRR im November Gespräche mit der Geschäftsführung der DB Regio geführt und sie aufgefordert, Maßnahmen zur Verbesserung vorzuschlagen, mit dem VRR abzustimmen und dann umzusetzen. Im Ergebnis werden für die S7 ab Februar 2007 betriebliche Maßnahmen zur Stabilisierung dieser Linie umgesetzt. Eine grundsätzliche Verbesserung der

Qualität im SPNV

Betriebsqualität im gesamten S-Bahnnetz durch mögliche Veränderungen von Fahrlagen oder Linienführungen wird derzeit intensiv geprüft. Der VRR hat die DB jedoch nochmals aufgefordert, die Betriebsqualität der S6 und S8 auch durch kurzfristig wirksame Maßnahmen wieder auf ein akzeptables Niveau zu bringen.

Durch zusätzliche Unterwegs- und Wendereinigungen, dem Neubau einer Innenreinigungsanlage sowie umfassendere Kontrollen der Reinigungsausführungen ihrer Dienstleistungsunternehmen will die DB Regio die Sauberkeit ihrer Fahrzeuge spürbar verbessern

Wenn die betriebliche Qualität teilweise zu wünschen übrig lässt, will der Fahrgast wenigstens schnell und umfassend informiert werden, damit er seine weitere Fahrt planen kann. Hier zeigt der Qualitätsbericht für 2006, dass die EVU ihre Fahrgastinformation im Störfall in den Zügen vor allem durch Schulungsmaßnahmen ihrer Mitarbeiter deutlich verbessert haben. Die Qualität der Fahrgastinformation im Störfall an den Bahnhöfen ist aber nach wie vor äußerst unbefriedigend. Ursache ist zum einen, dass viele kleinere Bahnhöfe gar nicht mit der entsprechenden Infrastruktur wie Lautsprecher oder elektronische Displays ausgestattet sind. Zum anderen sind für die Durchsagen nicht Mitarbeiter der EVU zuständig, sondern entweder Mitarbeiter von DB Station & Service oder von DB Netz, mit denen kein direktes Vertragsverhältnis besteht. Hier im Verlauf der nächsten 2 – 3 Jahre spürbare Verbesserungen zu erzielen, wird eine Hauptaufgabe aller beteiligten Unternehmen sein.

Der in diesem Qualitätsbericht erstmalig mögliche 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 war 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 ggfs. Konkurrenzdruck erzeugt und auch Verbesserungen in noch nicht ausgeschriebenen Linien hervorrufen kann.