



Qualitätsbericht SPNV Nordrhein-Westfalen 2012

BUSSE &
BAHNEN **NRW**



VERZEICHNISSE

Abkürzungsverzeichnis

BEG	BahnflächenEntwicklungsGesellschaft NRW
BR	Baureihe
BÜ	Bahnübergang
EKrG	Eisenbahnkreuzungsgesetz
ESTW	Elektronisches Stellwerk
ET	Elektrotriebwagen
E-TALENT	Talbot Leichter NahverkehrsTriebwagen (elektrisch)
EVU	Eisenbahnverkehrsunternehmen
FLIRT	Flinker Leichter Innovativer RegionalTriebzug
HVZ	Hauptverkehrszeit
ITF	Integraler Taktfahrplan
KC ITF	Kompetenzcenter Integraler Taktfahrplan NRW
KCM	Kompetenzcenter Marketing NRW
La-Stelle	Langsamfahrstelle
Mio.	Million
MOF	Modernisierungsoffensive
Mrd.	Milliarde
NE-Bahnen	Nichtbundeseigene Eisenbahn
NRW	Nordrhein-Westfalen
NVR	Nahverkehr Rheinland
NWL	Nahverkehr Westfalen-Lippe
ÖPNV	Öffentlicher Personennahverkehr
P&R	Park & Ride
Pkm	Personenkilometer
RB	RegionalBahn
RE	RegionalExpress
RRX	Rhein-Ruhr-Express
RSX	Rhein-Sieg-Express
S	Stadtschnellbahn
SEV	Schienenersatzverkehr
SPNV	Schienenpersonennahverkehr
TALENT	Talbot Leichter NahverkehrsTriebwagen
Vmax	Höchstgeschwindigkeit
VRR	Verkehrsverbund Rhein-Ruhr
VT	Verbrennungstriebwagen
VzG	Verzeichnis zulässiger Geschwindigkeiten
Zkm	Zugkilometer
ZOB	Zentraler Omnibus Bahnhof

Kartenverzeichnis

	Seite
SPNV-Unternehmen NRW 2012	9.1
Verspätungen NRW 2012	22.1
Zugausfälle NRW 2012 – vorhersehbar	24.1
Zugausfälle NRW 2012 – nicht vorhersehbar	25.1
Langsamfahrstellen NRW 2012	38
Stationsqualität NRW 2012	41.1

Abbildungsverzeichnis

	Seite
Zweckverbände in NRW zur Organisation des Schienenpersonennahverkehrs	8
Leistungsanteile der Eisenbahnverkehrsunternehmen in NRW 2012	9
Entwicklung SPNV-Angebot und Nachfrage in NRW 2009 - 2012	10
Anzahl der Bahnstationen NRW je Nachfragecluster	10
Querschnittsbelastung Duisburg - Düsseldorf 2006 - 2012	11
Querschnittsbelastung Duisburg - Hamm 2010 - 2012	11
Verspätungsursachen RE 6 (Beispielwoche)	19
Entwicklung der durchschnittlichen Verspätungsquoten RE-Linien NRW	21
Entwicklung der durchschnittlichen Verspätungsquoten RB-Linien NRW	22
Entwicklung der durchschnittlichen Verspätungsquoten S-Bahn-Linien NRW	23
Rangreihe der Kundenzufriedenheit der SPNV-Kunden	27
Handlungsrelevanz-Matrix SPNV	29
Beschwerdegründe 2012	31
Beschwerdeabschlüsse 2012	31
Anzahl Langsamfahrstellen NRW 2012 nach Ursachen	37
Länge Langsamfahrstellen NRW 2012 nach Ursachen	37
Gesamtergebnisse Stationserhebung 2012	40
Beschwerdeeingänge und -gründe; Beschwerdeabschlüsse 2010 - 2012	50
Entwicklung La-Stellen 2009 - 2012 nach Ursachen (Monatsmittelwerte)	50



INHALTSVERZEICHNIS

1. Nahverkehr Nordrhein-Westfalen	6
Organisation und Nahverkehrsangebot	8
Fahrgastnachfrage im SPNV	10
Wettbewerb	12
2. Qualität Nahverkehr	16
Betriebsqualität	18
Handlungsempfehlungen	20
Verspätungen	21
Zugausfälle	24
Kundenzufriedenheit im SPNV	26
Schlichtungsstelle Nahverkehr	30
3. Qualität Infrastruktur	32
Netzzustand	34
Verkehrsstationen	40
BEG NRW: Kommunale Bahnhofs- und Bahnhofsumfeldentwicklung	42
4. Statistik	46
Betriebsqualität	48
Schlichtungsstelle Nahverkehr	50
Netzzustand	50
Verkehrsstationen	51
Kurzfassung	55

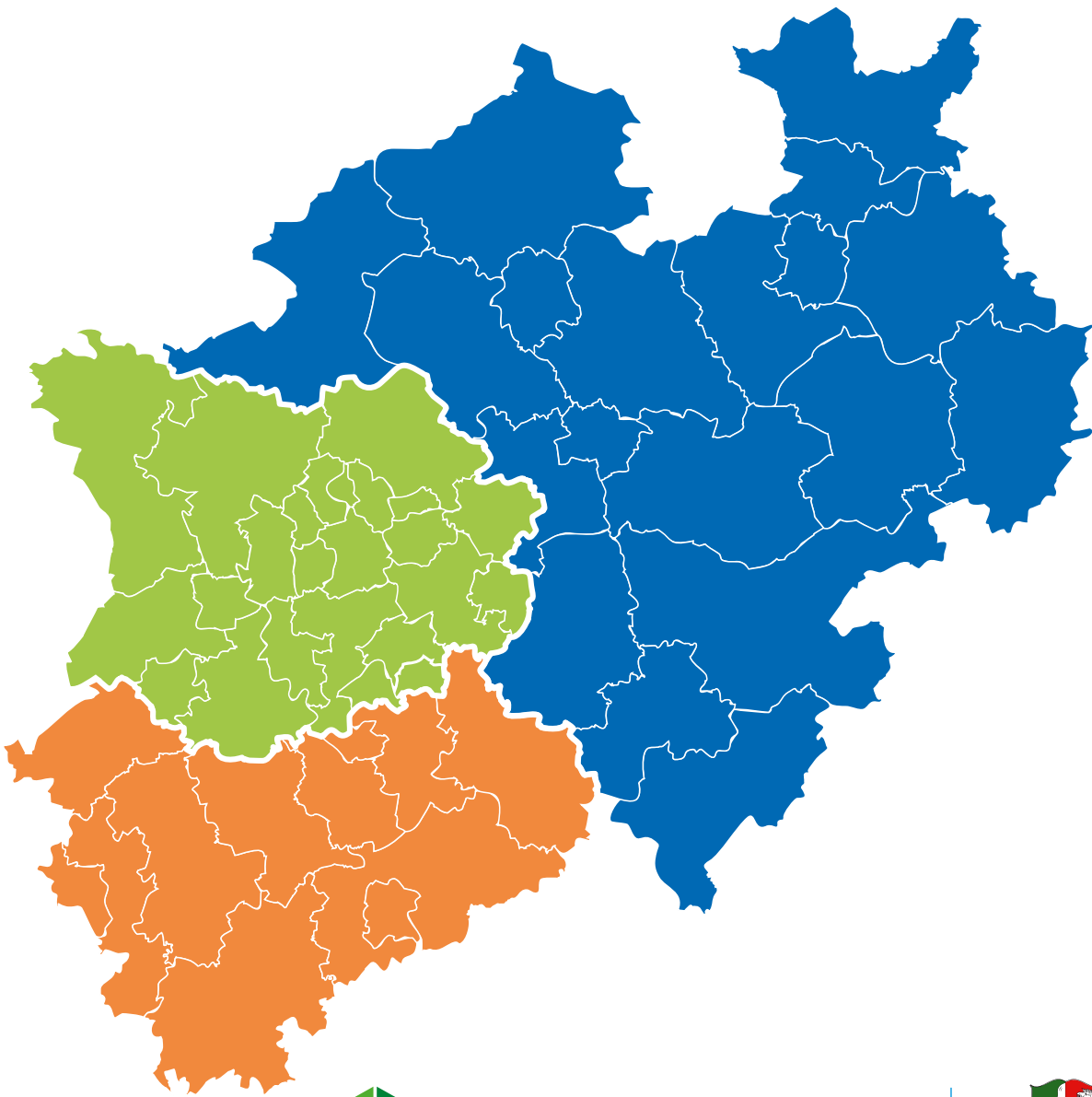


▪ Nahverkehr Nordrhein-Westfalen

1. Nahverkehr Nordrhein-Westfalen

ORGANISATION UND NAHVERKEHRSANGEBOT

Zweckverbände in Nordrhein-Westfalen zur Organisation des Schienenpersonennahverkehrs



Verkehrsverbund
Rhein-Ruhr (VRR)



Nahverkehr West-
falen-Lippe (NWL)



Nahverkehr Rhein-
land (NVR)



Nordrhein-Westfalen
(NRW)

Daten: 2012	Verkehrsverbund Rhein-Ruhr (VRR)	Nahverkehr West- falen-Lippe (NWL)	Nahverkehr Rhein- land (NVR)	Nordrhein-Westfalen (NRW)
Fläche	7,3 tkm²	19,4 tkm²	7,4 tkm²	34,1 tkm²
Einwohner	7,8 Mio.	5,7 Mio.	4,4 Mio.	17,9 Mio.
Einwohner/km²	1.108	293	594	532
Länge Schienennetz	1.378 km	1.636 km	740 km	3.754 km
Zugkilometer (Zkm)	46,0 Mio.	32,5 Mio.	22,9 Mio.	101,4 Mio.
Zkm/Einwohner	5,7	5,7	5,2	5,6
Zkm/km²	6.301	1.674	3.083	2.970
Personenkilometer (Pkm) [2010]	4,7 Mrd.	2,2 Mrd.	2,6 Mrd.	9,5 Mrd.

Die 98 Linien des **Schienenpersonennahverkehrs** (SPNV) in NRW wurden im Jahr 2012 von 13 verschiedenen Eisenbahnverkehrsunternehmen (EVU) erbracht. Neben den Unternehmen der DB Regio AG (Region NRW, Region Niedersachsen und Kurhessenbahn) sind 12 weitere sog. NE-Bahnen (nichtbundeseigene Eisenbahnen) im nordrhein-westfälischen Nahverkehr im Einsatz. Mit der Betriebsaufnahme des ausgeschriebenen Netzes Westliches Münsterland im Dezember 2011 durch die DB Regio AG hat sich die Prignitzer Eisenbahn (PEG) aus dem SPNV-Markt in NRW zurückgezogen.

Die Fahrgäste können zwischen den drei Produktgruppen **RegionalExpress** (RE), **RegionalBahn** (RB) und **S-Bahn** wählen.

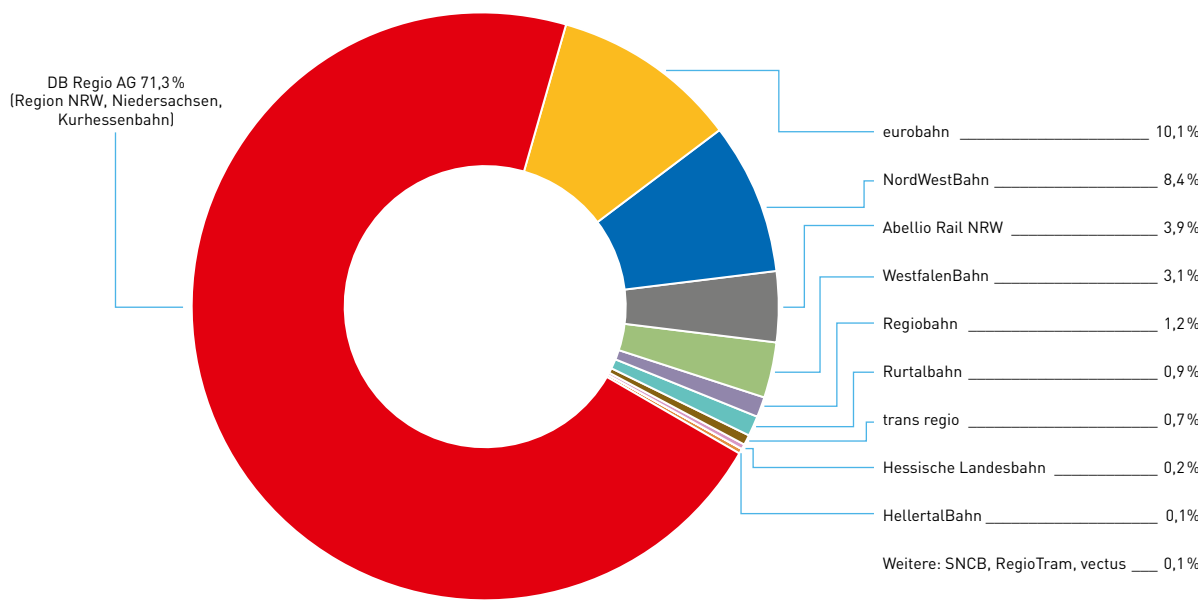
Die Betriebsleistungen im SPNV von rd. 101 Mio. Zugkilometern (Zkm) wurden zum überwiegenden Teil von den Unternehmen der DB erbracht (rd. 71%). Die übrigen Unternehmen teilen sich das restliche Zugkilometervolumen, wobei die eurobahn (rd. 10%) und die NordWestBahn (rd. 8%)

die größten Leistungsanteile besitzen. Viele Unternehmen verkehren auf nur einer Linie (teilweise in den Grenzbereichen von NRW) und spielen damit gemessen am landesweiten Zugkilometervolumen eine untergeordnete Rolle wie z. B. Regiobahn, Rurtalbahn, trans regio, Hessische Landesbahn oder HellertalBahn. Eine unternehmensscharfe Zuordnung der SPNV-Linien in NRW befindet sich im Kapitel Statistik.

Von den im Jahr 2012 erbrachten Betriebsleistungen sind insgesamt rd. 43 Prozent im Rahmen von **Wettbewerbsverfahren** vergeben worden. Der Anteil der NE-Bahnen am gesamten Ausschreibungsvolumen liegt bei rd. 65 Prozent.

Auf der Doppelseite 12 – 13 befindet sich eine Übersicht der derzeit ausgeschriebenen Netze bzw. Linien in NRW. Die Seiten 14 und 15 enthalten eine Auflistung der wettbewerbslich vergebenen SPNV-Leistungen, wo eine Betriebsaufnahme bis zum Jahr 2016 bevorsteht.

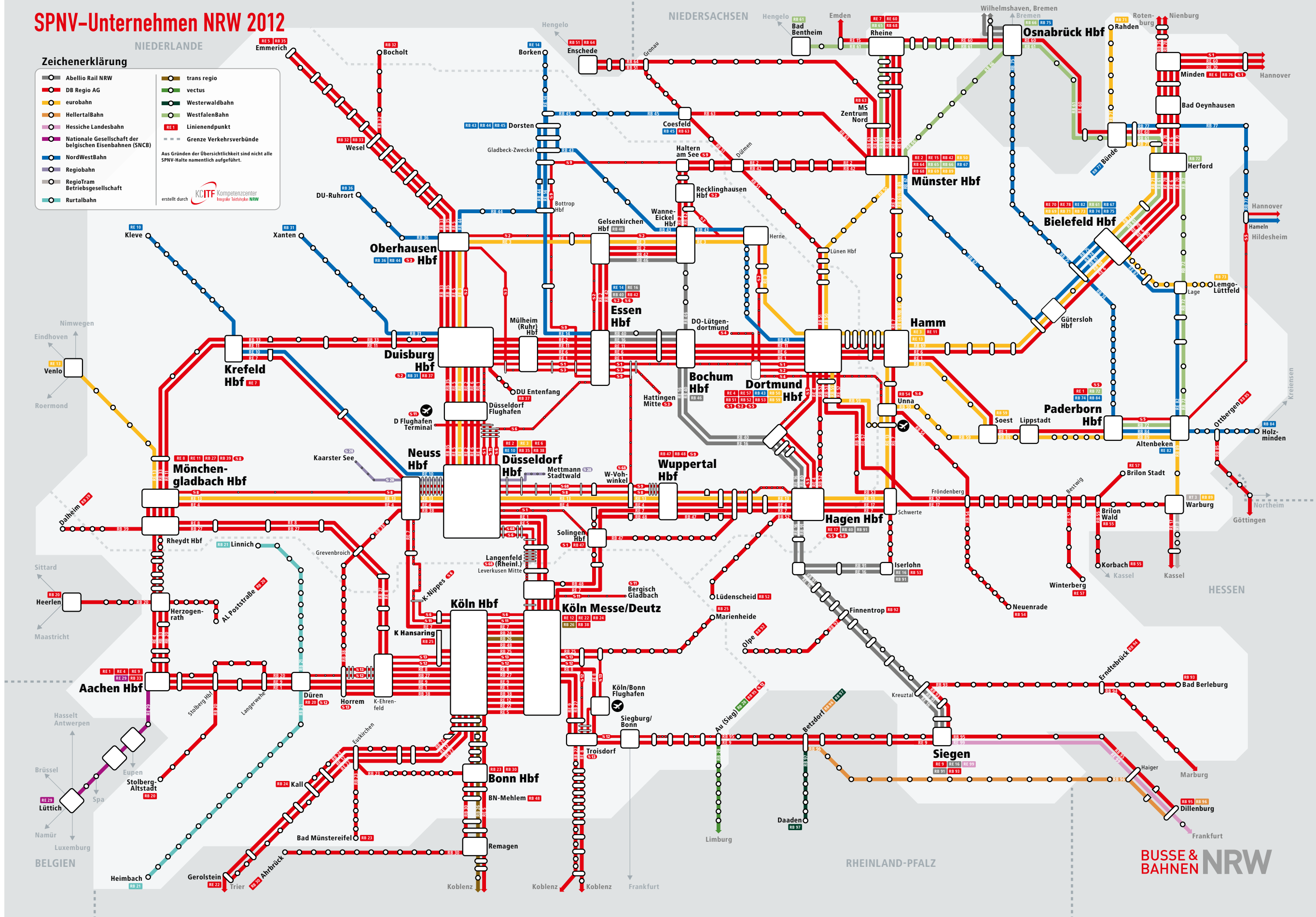
Leistungsanteile der Eisenbahnverkehrsunternehmen in NRW 2012



SPNV-Unternehmen NRW 2012

Zeichenerklärung

Abellio Rail NRW	trans regio
DB Regio AG	vectus
eurobahn	Westerwaldbahn
HellertalBahn	WestfalenBahn
Hessische Landesbahn	Linienendpunkt
Nationale Gesellschaft der belgischen Eisenbahnen (SNCB)	Grenze Verkehrsverbünde
NordWestBahn	Aus Gründen der Übersichtlichkeit sind nicht alle SPNV-Halte namentlich aufgeführt.
RegioTram Betriebsgesellschaft	erstellt durch KOTIF Kompetenzzentrum Integrierte Mobilität NRW
Rurtalbahn	



BUSSE & BAHNEN NRW

1. Nahverkehr Nordrhein-Westfalen

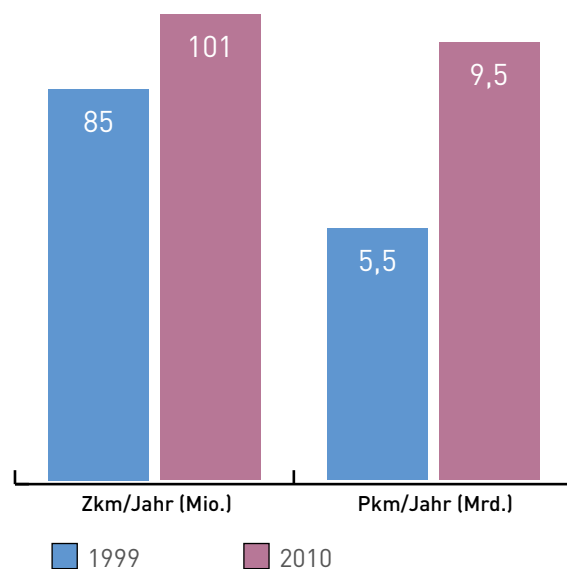
FAHRGASTNACHFRAGE IM SPNV

Nachfrageentwicklung & aktuelle Nachfragesituation

Seit Einführung des NRW-Takts im Jahr 1998 wurde das SPNV-Angebot in NRW konsequent ausgebaut. Zu den Maßnahmen des NRW-Takts zählen insbesondere die Verdichtung des Fahrplans, die verbesserte Vertaktung der Nahverkehrslinien sowie die Ausweitung der Betriebszeiten am Abend und am Wochenende. Darüber hinaus haben auch weitere Maßnahmen wie z. B. die verbesserte Betriebsqualität, ein gesteigertes Qualitätsniveau durch moderne Triebfahrzeuge, die Modernisierung und barrierefreie Gestaltung vieler Bahnstationen oder Tarif- und Marketingmaßnahmen zu einer qualitativen Verbesserung des SPNV-Angebotes beigetragen.

Der Erfolg dieser SPNV-Maßnahmen und die Akzeptanz bei den Fahrgästen lassen sich anschaulich an der Entwicklung der Zug- und Personenkilometer in den letzten Jahren darstellen. Seit dem Jahr 1999 konnte das jährliche Verkehrsangebot um 16 Mio. Zkm auf nunmehr rund 101 Mio. Zkm gesteigert werden. Das Fahrgastaufkommen beläuft sich indes auf ca. 9,5 Mrd. Personenkilometer (Pkm) im Jahr. Etwa 50% der Verkehrsleistung entfallen dabei auf den Verkehrsverbund Rhein-Ruhr (VRR), ca. 27% auf den Nahverkehr Rheinland (NVR) und rund 23% auf den Nahverkehr Westfalen-Lippe (NWL). Insgesamt entspricht dies einer Zunahme von etwa 70% in den letzten 12 Jahren. Die Bilanz (1999 – 2010) zeigt damit deutlich die überproportionale Steigerung der Fahrgastnachfrage (Pkm) im Vergleich zur Erweiterung des Verkehrsangebotes (Zkm).

Entwicklung des SPNV-Angebotes und der Nachfrage in NRW 1999 – 2010



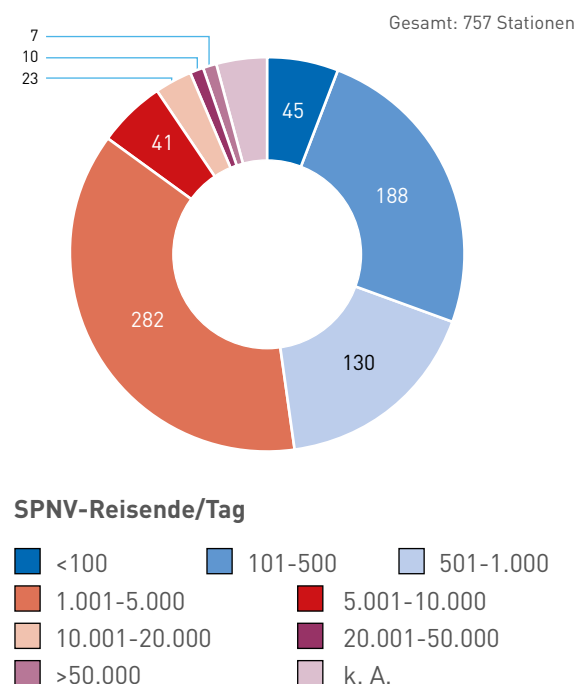
Heute nutzen täglich etwa 2,4 Mio. Menschen das Nahverkehrsangebot in NRW für ihren Weg zur Arbeit, zu Studium und Schule, zum Einkauf oder für Fahrten in der Freizeit. Davon sind etwa 2,3 Mio. Fahrgäste innerhalb NRW unterwegs, lediglich 4% pendeln täglich über die nordrhein-westfälischen Landesgrenzen hinaus.

Stark frequentierte Stationen

Sieben der rund 760 Bahnstationen in NRW weisen täglich mehr als 50.000 SPNV-Fahrgäste auf, wobei erwartungsgemäß der Düsseldorfer Hbf (ca. 154.000 Reisende/Tag) und der Hauptbahnhof Köln (ca. 144.000 Reisende/Tag) die am meisten frequentierten Stationen in NRW sind. Es folgen mit Dortmund Hbf, Essen Hbf und Duisburg Hbf die Stationen entlang der Ruhrachse, die westfälische Universitätsstadt Münster sowie die Station Köln Messe/Deutz. In Summe haben die 20 frequentiertesten Bahnhöfe in NRW täglich etwa 1 Mio. SPNV-Fahrgäste.

Der Großteil der NRW-Stationen weist ein Fahrgastaufkommen zwischen 500 und 5.000 Nahverkehrsreisenden pro Tag auf. Etwa 45 Stationen haben jeweils weniger als 100 Ein- und Aussteiger pro Tag. Hierbei handelt es sich mehrheitlich um Bedarfshalte oder kleine Stationen, die nur im Zwei-Stundentakt bzw. unregelmäßig angefahren werden.

Anzahl der Bahnstationen NRW je Nachfragecluster 2010

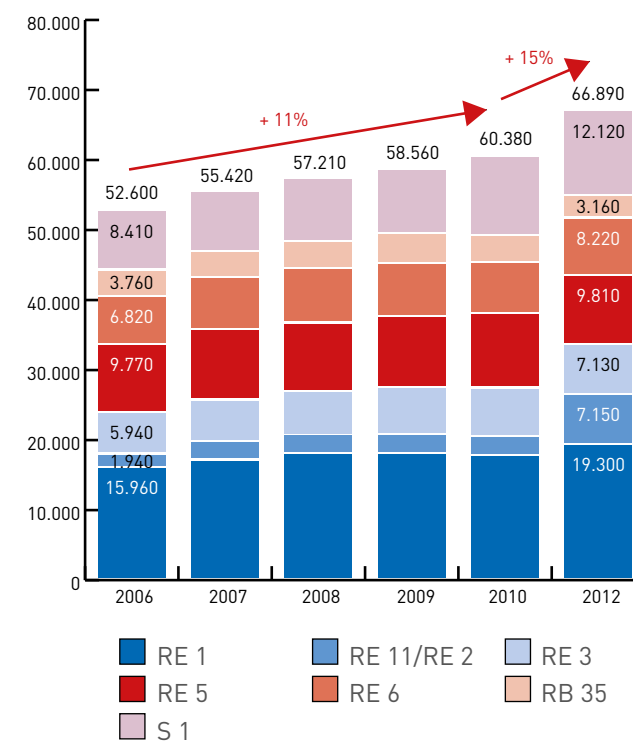


Stark frequentierte Streckenabschnitte

Der Streckenabschnitt zwischen Köln Hbf und Köln Messe/Deutz gehört zu den am stärksten ausgelasteten Schienenstrecken in NRW. Rund 120.000 Fahrgäste nutzen täglich die Verbindungen der insgesamt 17 Nahverkehrslinien über die Hohenzollernbrücke.

Ebenfalls stark ausgelastet ist der Korridor zwischen Duisburg Hbf und Düsseldorf Hbf mit der Anbindung des Düsseldorfer Flughafens. Die Nachfrage auf den insgesamt 7 durchgehenden Nahverkehrslinien ist zwischen 2006 und 2010 um ca. 15% auf täglich etwa 60.000 Fahrgäste gestiegen. Derzeit sind werktags durchschnittlich 67.000 Fahrgäste zwischen den beiden Oberzentren im VRR unterwegs, im unmittelbaren Einzugsbereich des Düsseldorfer Hauptbahnhofes steigt die Nachfrage auf bis zu 85.500 Fahrgäste pro Werktag an.

Querschnittsbelastung Duisburg – Düsseldorf 2006 – 2012 (Mo – Fr)

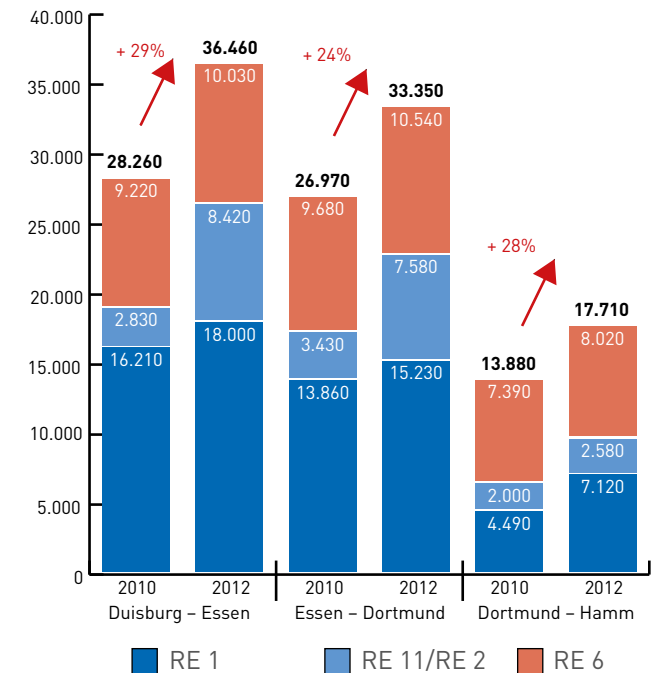


Mit dem Konzept „Mehr RE für NRW“ sind Ende 2010 im Rahmen der Weiterentwicklung des NRW-Takts die Laufwege und Taktungen ausgewählter Linien des Landesnetzes NRW angepasst worden. Die Linie RE 1 verkehrt seither ab Paderborn Hbf über Düsseldorf Hbf bis Aachen Hbf und löst damit im Abschnitt Paderborn Hbf – Hamm Westf. die Linie RE 11 ab, die hier zuvor nur werktags im Zweistundentakt verkehrte. Die Linie RE 11 erhielt den neuen Laufweg Hamm – Duisburg – Mönchengladbach und übernahm damit im Abschnitt Duisburg – Mönchengladbach die bisherigen Leistungen der Linie RE 2.

Der RE 2 verläuft seither ab Duisburg Hbf statt nach Mönchengladbach stündlich bis Düsseldorf Hbf (zuvor nur Zwei-Std.-Takt). Damit fahren die Züge auf der zentralen Achse zwischen Dortmund und Düsseldorf weitgehend im 20-Minuten-Takt.

Und das mit Erfolg: Seit der Einführung des RE-Konzeptes im Dezember 2010 bis 2012 hat sich das Fahrgastaufkommen auf den Streckenabschnitten zwischen Duisburg Hbf – Düsseldorf Flughafen – Düsseldorf Hbf nochmals um weitere 11% erhöht. Auch im Korridor zwischen Hamm und Duisburg Hbf sind seit 2010 Fahrgastzuwächse bis zu ca. 30% insbesondere durch die Taktverdichtung des RE 11 und des RE 1 in/aus Richtung Paderborn zu verzeichnen. Diese positive Entwicklung setzt sich ebenfalls im Abschnitt Hamm – Paderborn Hbf mit einer Zuwachsrate von ca. 28% fort.

Querschnittsbelastung Duisburg – Hamm 2010 – 2012 (Mo – Fr)



Ergänzend zu den besseren Verbindungen und der dichteren Taktung im Hauptkorridor erhielten die Linien RE 1, RE 2 und RE 5 nach und nach einen zusätzlichen Doppelstockwagen. Damit haben die Aufgabenträger auf die bereits gestiegene Nachfrage auf diesen Expressverbindungen reagiert. Insbesondere zu den Hauptverkehrszeiten am Morgen und späten Nachmittag trägt diese Kapazitätserhöhung zur Beseitigung von Engpässen bei. Im Korridor Duisburg Hbf – Düsseldorf Hbf werden z. B. bereits heute rund 60% des täglichen Fahrgastaufkommens zwischen 6 – 9 Uhr und 16 – 19 Uhr abgewickelt. Neben der erhöhten Gesamtnachfrage im SPNV in NRW stellt daher insbesondere die Abwicklung der Nachfrage in den Hauptreisezeiten eine besondere Herausforderung an die landesweite Angebotsplanung dar.

1. Nahverkehr Nordrhein-Westfalen

WETTBEWERB: AUSGESCHRIEBENE TEILNETZE/LINIEN IN NRW, DIE BEREITS IN BETRIEB GEGANGEN SIND*

Teilnetze	Laufzeit		Linie	Linienweg	Eisenbahnverkehrsunternehmen	ZugKm [mio/a]
	von	bis				
Kölner Dieselnetz	Jun 98	Dez 13	RE 22	Köln - Gerolstein	DB Regio AG	3,8
			RB 23	Bonn - Bad Münstereifel		
			RB 24	Köln - Kall		
			RB 25	Köln - Marienheide		
Weser-Ems-Netz	Jun 00	Dez 15	NWB	Osnabrück - Bramsche	NordWestBahn	0,2
Ems-Senne-Weser-Netz	Dez 03	Dez 13	RB 67	Münster - Warendorf - Bielefeld	NordWestBahn	2,8
			RB 74	Bielefeld - Paderborn		
			RE 82	Bielefeld - Lage - Altenbeken		
			RB 84	Paderborn - Ottbergen - Holzminden		
Westerwald	Dez 04	Dez 14	RB 28	Au - Altenkirchen - Limburg	vectus	0,02
HaardAchse	Dez 04	Dez 14	RE 2	Düsseldorf - Essen - Münster	DB Regio AG	3,3
			RB 42	Essen - Haltern - Münster		
DreiLänderBahn	Dez 04	Aug 15	RB 92	Finnentrop - Olpe	DB Regio AG	1,1
			RB 93	Siegen - Bad Berleburg		
			RB 95	Au - Siegen - Dillenburg		
SauerlandNetz	Dez 04	Dez 16	RE 57	Dortmund - Winterberg	DB Regio AG	2,9
			RB 52	Dortmund - Hagen - Lüdenscheid		
			RB 53	Dortmund - Schwerte - Iserlohn		
			RB 54	Unna - Menden - Neuenrade		
Emscher-Ruhrtal	Dez 05	Dez 17	RB 46	Gelsenkirchen - Bochum	Abellio Rail NRW	0,3
Haller Willem	Dez 06	Dez 13	RB 75	Bielefeld - Osnabrück	NordWestBahn	0,4
Emscher-Münsterland-Netz	Dez 06	Dez 18	RE 14	Borken - Essen	NordWestBahn	0,9
			RB 45	Dorsten - Coesfeld		
HellertalBahn	Dez 07	Aug 15	RB 96	Betzdorf - Haiger - Dillenburg	HellertalBahn	0,1
Teutoburger-Wald-Netz	Dez 07	Dez 17	RB 61	Bielefeld - Osnabrück - Bad Bentheim	WestfalenBahn	3,2
			RB 72	Herford - Lage - Paderborn		
			RB 65	Münster - Rheine		
			RB 66	Münster - Osnabrück		
Ruhr-Sieg-Netz	Dez 07	Dez 19	RE 16	Essen - Hagen - Siegen/Iserlohn	Abellio Rail NRW	3,5
			RB 40	Essen - Hagen		
			RB 91	Hagen - Siegen/Iserlohn		

Teilnetze	Laufzeit		Linie	Linienweg	Eisenbahnverkehrsunternehmen	ZugKm [mio/a]
	von	bis				
Hellweg-Netz	Dez 08	Dez 18	RB 50	Dortmund - Lünen - Münster	eurobahn	5,9
			RB 59	Dortmund - Soest		
			RB 69	Münster - Hamm - Bielefeld		
			RB 89	Münster - Hamm - Paderborn - Warburg		
MittelrheinBahn	Dez 08	Dez 23	RB 26	Köln - Koblenz - Mainz	trans regio	0,7
Maas-Rhein-Lippe-Netz	Dez 09	Dez 25	RE 3	Hamm - Gelsenkirchen - Düsseldorf	eurobahn	3,3
			RE 13	Hamm - Hagen - Düsseldorf - Venlo		
Niers-Rhein-Emscher-Netz	Dez 09	Dez 25	RE 10	Düsseldorf - Kleve	NordWestBahn	3,2
			RB 31	Duisburg - Xanten		
	Dez 10	Dez 25	RB 36	Oberhausen - Duisburg		
			RB 44	Oberhausen - Dorsten		
VVOWL Dieselbinnenetz	Dez 10	Dez 13	RB 71	Bielefeld - Bünde - Rahden	eurobahn	1,0
			RB 73	Bielefeld - Lage - Lemgo-Lüttfeld		
Main-Lahn-Sieg-Netz	Dez 10	Dez 23	RE 99	Siegen - Gießen - Frankfurt a. M.	Hessische Landesbahn	0,2
			RMV 30	Marburg - Gießen - Frankfurt a. M.		
Rhein-Sieg-Express (RSX)	Dez 10	Dez 25	RE 9	Aachen - Köln - Siegen	DB Regio AG	1,7
Rurtalbahn	Dez 10	Dez 25	RB 21	Linnich - Düren - Heimbach	Rurtalbahn	0,9
Emschertalbahn	Dez 11	Dez 15	RB 43	Dortmund - Dorsten	NordWestBahn	0,6
Weser-Lammetal-Bahn	Dez 11	Dez 21	RB 77	Bünde - Löhne - Hameln - Bodenburg	NordWestBahn	0,3
Regiobahn	Dez 11	Dez 21	S 28	Mettmann - Neuss - Kaarst	Regiobahn	1,2
Netz Westliches Münsterland	Dez 11	Dez 26	RB 51	Dortmund - Coesfeld - Gronau - Enschede	DB Regio AG	2,6
			RB 63	Münster - Coesfeld		
			RB 64	Münster - Gronau - Enschede		
Betriebsaufnahme Dezember 2012						
S-Bahn Hannover	Dez 12	Dez 20	S 1	Minden - Hannover - Haste	DB Regio AG	0,7
			S 5	Paderborn - Hannover - H Flughafen		

* Basis Netzzuschnitte 2012, teilweise Zweitausschreibung bzw. vormals Abweichungen bei der Zugehörigkeit einzelner Linien

1. Nahverkehr Nordrhein-Westfalen

WETTBEWERB: AUSGESCHRIEBENE TEILNETZE/LINIEN IN NRW, DEREN BETRIEBSAUFNAHME BIS 2016 BEVORSTEHT

Teilnetze	Laufzeit von bis		Linie	Linienweg	Eisenbahnver- kehrsunternehmen	ZugKm [mio/a]
Betriebsaufnahme Dezember 2013						
OWL-Dieselnetz (Los Nord)	Dez 13	Dez 25	RE 82	Bielefeld - Detmold	eurobahn	2,2
			RB 67	Bielefeld - Warendorf - Münster		
			RB 71	Bielefeld - Rahden		
			RB 73	Bielefeld - Lemgo-Lüttfeld		
OWL-Dieselnetz (Los Süd)	Dez 13	Dez 25	RB 74	Bielefeld - Paderborn	NordWestBahn	3,3
			RB 75	Bielefeld - Halle - Osnabrück		
			RB 84	Paderborn - Kreiensen		
			RB 85	Ottbergen - Göttingen		
Der Müngstener	Dez 13	Dez 28	RB 47	Wuppertal - Remscheid - Solingen	Abellio Rail NRW	1,5
Kölner Dieselnetz	Dez 13	Dez 33	RE 12	Köln - Trier	DB Regio AG	4,9
			RE 22	Köln - Gerolstein		
			RB 23	Bonn - Bad Münstereifel		
			RB 24	Köln - Kall		
			RB 25	Köln - Marienheide - Meinerzhagen		
			RB 30	Bonn - Köln - Ahrbrück		
Betriebsaufnahme Dezember 2014						
HaardAchse	Dez 14	Dez 29	RE 2	Düsseldorf - Essen - Münster	DB Regio AG	3,0 (ab 12/ 16: 3,8)
			RE 42	Mönchengladbach - Essen - Münster		
S-Bahn S 5/S 8	Dez 14	Dez 29	S 5	Dortmund - Hagen	DB Regio AG	3,6
			S 8	Hagen - Mönchengladbach		
Betriebsaufnahme August 2015						
Eifel-Wester- wald-Sieg-Netz (Los 2)	Aug 15	Dez 30	RB 28	Limburg - Altenkirchen - Au - Siegen	Hessische Landes- bahn	1,3
			RB 91	Finnentrop - Siegen (einzelne Fahrten)		
			RB 92	Finnentrop - Olpe		
			RB 93	Betzdorf - Siegen - Bad Berleburg		
			RB 95	Dillenburg - Siegen		
			RB 96	Betzdorf - Haiger - Dillenburg		

Teilnetze	Laufzeit von bis		Linie	Linienweg	Eisenbahnver- kehrsunternehmen	ZugKm [mio/a]
Betriebsaufnahme Dezember 2015						
Expresslinien Mittelland/Emsland (Teillos Emsland)	Dez 15	Dez 30	RE 15	Emdem - Meppen - Rheine - Münster	WestfalenBahn	0,6
Expresslinien Mittelland/Emsland (Teillos Mittelland)	Dez 15	Dez 30	RE 60	Braunschweig - Hannover - Rheine	WestfalenBahn	0,9
			RE 70	Braunschweig - Hannover - Bielefeld		
NRW RE-Netze RE 7/RB 48	Dez 15	Dez 30	RE 7	Rheine - Münster - Hagen - Köln - Krefeld	National Express Rail/IntEgro Ver- kehr	5,0
			RB 48	Bonn - Köln - Solingen - Wuppertal		
Weser-Ems-Netz	Dez 15	Dez 28	NWB	Osnabrück - Bramsche	noch unbekannt	0,2
Betriebsaufnahme Dezember 2016						
SauerlandNetz (Los 1)	Dez 16	Dez 28	RE 17	Hagen - Warburg - Kassel-Wilhelmshöhe	noch unbekannt	3,2
			RE 57	Dortmund - Bestwig - Winterberg/ Brilon Stadt		
SauerlandNetz (Los 2)	Dez 15	Dez 28	RB 43	Dortmund - Wanne-Eickel - Dorsten	noch unbekannt	2,4
	Dez 16	Dez 28	RB 52	Dortmund - Hagen - Lüdenscheid		
			RB 53	Dortmund - Schwerte - Iserlohn		
			RB 54	Unna - Fröndenberg - Neuenrade		
Netz Niederrhein	Dez 16	Dez 28	RB 33	Wesel - Duisburg - Mönchengladbach	Abellio Rail NRW	2,4
	Dez 16	Dez 28	RB 35	(Arnheim -) Emmerich - Duisburg - Düsseldorf		



▪ Qualität Nahverkehr



2. Qualität Nahverkehr

BETRIEBSQUALITÄT

Im Qualitätsbericht SPNV NRW wird die Betriebsqualität über **Verspätungs-** und **Zugausfallquoten** der nordrhein-westfälischen Nahverkehrslinien dargestellt.

Die vertraglich vereinbarten Toleranzwerte für die Pünktlichkeit liegen je nach Verkehrsvertrag zwischen 0 und 5 Minuten. Die variierenden Pünktlichkeitsgrenzwerte sind den unterschiedlichen Rahmenbedingungen wie z. B. dem Laufweg der Linien und möglichen Störfaktoren (weitere Infrastrukturnutzer, Anschlussverknüpfungen etc.) geschuldet. Zur Vergleichbarkeit der **Verspätungsquoten** wurde eine einheitliche Toleranzzeit von 3:59 Minuten als Berechnungsgrundlage definiert. Die hier dargestellten prozentualen Angaben weichen größtenteils von den tatsächlichen Verspätungen einer Linie ab, weil bei einer Toleranzzeit von bspw. 3:59 Minuten die Verspätungen innerhalb dieser Zeitspanne nicht in die Berechnung eingehen.

Außerdem werden Verspätungen und Zugausfälle in diesem Bericht über den gesamten Linienverlauf betrachtet. Die einzelnen Pünktlichkeitswerte der Verbundräume werden gemäß ihrer jeweiligen Anteile am Leistungsvolumen der Linie (Zugkilometer) gewichtet und als Mittelwert in Form einer jährlichen Verspätungsquote ausgewiesen. Die Darstellungen im Qualitätsbericht SPNV NRW sind aufgrund der einheitlichen Toleranzzeit und der gewichteten Verspätungsquote nicht mit den Angaben in den Qualitätsberichten der Aufgabenträger vergleichbar.

vorhersehbare Zugausfälle	nicht vorhersehbare Zugausfälle
- Baustellen/Arbeiten an Gleisen, Weichen, Stellwerken, Bahnhöfen etc.	- extreme Witterungsverhältnisse - Schäden an der Strecke/am Fahrzeug - mangelhafte Fahrzeugbereitstellung/ Personaldisposition durch das EVU - Kabeldiebstahl - Personenunfälle
- im Vorfeld bekannte Zugausfälle - in der Regel Ersatzverkehr durch Ersatzzüge oder Busse (SEV) in Abhängigkeit der Baumaßnahme - Ausfälle können dem Fahrgast vorab kommuniziert werden	- kurzfristige Zugausfälle - in der Regel keine Kompensation (Ersatzzug, Bus-/Taxinotverkehr in Abhängigkeit der zeitlichen Reaktionsmöglichkeiten denkbar, Umsetzung jedoch schwierig) - Ausfälle sind im Vorfeld nicht kommunizierbar
Ersatzzüge fließen nicht in die Quotenberechnung ein, da ein Weiterfahren mit dem Zug möglich ist. SEV oder Notverkehre mit Bussen bzw. Taxi wirken nicht mindernd.	

Als **Zugausfall** gelten Komplett- und Teilausfälle von Zügen sowie ausgefallene Leistungen bei Umleitungen und Verspätungen über Takt. Die Ausfallquote setzt sich zusammen aus **vorhersehbaren** und **nicht vorhersehbaren** Zugausfällen (siehe Tabelle unten). Vorhersehbare Ausfälle sind dem EVU im Vorfeld bekannt und hängen von Maßnahmen der Infrastrukturbetreiber ab. In diesen Fällen wird von den EVU oftmals ein Ersatzverkehr durch Züge oder Busse (**Schienenersatzverkehr** (SEV)) eingerichtet. In Abhängigkeit der jeweiligen Baumaßnahme kann es dazu kommen, dass durch parallele SPNV-Linien, weitere ÖPNV-Angebote oder mögliche Umleitungen ein vollumfänglicher SEV nicht notwendig ist. Unvorhersehbare Ausfälle hingegen treten kurzfristig auf, z. B. aufgrund eines defekten Triebwagens. Leider ist es durch die kurzen zeitlichen Reaktionsmöglichkeiten nicht immer möglich, einen Ersatzverkehr einzurichten.

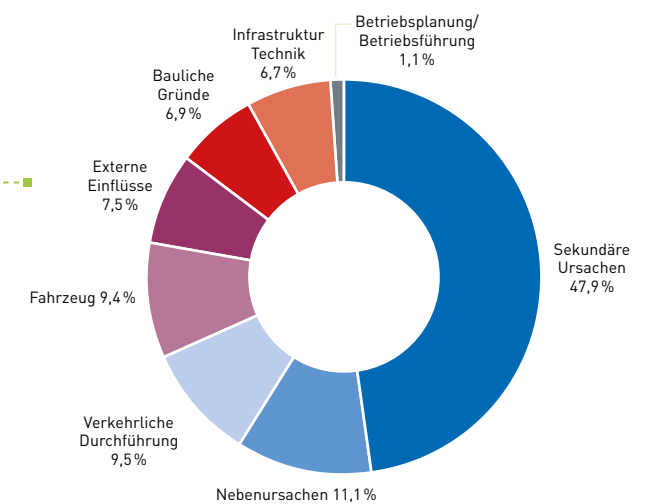
Ausgefallene Züge, die im selben Umfang durch Ersatzzüge kompensiert werden, gehen nicht in die Berechnung der Ausfallquoten ein, wenngleich es zu Einbußen beim Komfort der Ersatzzüge kommen kann. Andere Maßnahmen wie SEV oder Notverkehre mit Bussen und Taxi wirken in der Darstellung nicht mindernd.

Bei der Analyse der Jahrespünktlichkeiten fällt auf, dass es insbesondere bei den lang laufenden RE-Linien häufig unterschiedliche Verspätungsursachen gibt. Die Abbildung rechts zeigt beispielhaft für die Linie **RE 6** Düsseldorf – Minden den **Mix an Verspätungsursachen** (aktuelle Wochenstichprobe April 2013). Knapp die Hälfte aller Verspätungen der Linie RE 6 sind in dieser Zeit auf die sog. sekundären Ursachen zurückzuführen, d. h. es liegt bereits die Verspätung eines Zuges im Gesamtsystem vor, welche sich dann auf andere Züge überträgt. In einem vertakteten System wie in NRW ist dies grundsätzlich problematisch, da eine Abhängigkeit der Züge untereinander besteht. Die Nutzung von Strecken mit Mischverkehren, d. h. verschiedenen Marktteilnehmern wie Güterverkehr, Fernverkehr und Nahverkehr mit unterschiedlichen Fahrgeschwindigkeiten und unterschiedlicher Haltepolitik verstärkt diese wechselseitigen Beziehungen. Die Verspätungsursachen der Linie RE 6 lassen sich somit in ähnlicher Form auch auf weitere, vor allem lang laufende RE-Linien übertragen, was ein Blick auf die Verspätungsquoten der letzten vier Jahre zeigt: Mit wenigen Ausnahmen stellen die Linien **RE 1, RE 5, RE 6** und **RE 7** durchweg die unpünktlichsten Linien in NRW dar.

Weitere linienscharfe Angaben zu den Verspätungs- und Zugausfallquoten befinden sich auf den nächsten Seiten.

Anhand der stichprobenartigen Verspätungsursachen der RE 6 wird ebenfalls deutlich, dass Verspätungen infolge von **Langsamfahrstellen** (La-Stellen: Geschwindigkeitsreduzierungen auf der Strecke) selten sind. Um einen direkten Einfluss auf die Jahrespünktlichkeit einer Linie zu haben, müssen vorhandene Langsamfahrstellen zunächst einen Fahrzeitverlust verursachen, der sich dann trotz vorhandener Fahrzeitzuschläge im Fahrplan negativ auf die Pünktlichkeit auswirkt. Ein bedeutender Einfluss dieser Langsamfahrstellen auf eine einzelne Linie kann temporär durchaus gegeben sein. Allerdings kann ein pauschaler Zusammenhang nicht nachgewiesen werden.

Verspätungsursachen RE 6 (Beispielwoche*)



Erläuterungen

Sekundäre Ursachen

- Zugfolgeverspätung (betr. Zug war verspätet)
- Zugfolgeverspätung (betr. Zug war pünktlich)
- Anschluss (Warten auf verspäteten Zug)
- Gefährliche Ereignisse (z. B. Aufprall, Unfall)

Nebenursachen

- Fehlende Begründung

Verkehrliche Durchführung

- Haltezeitüberschreitung
- Keine Meldung durch EVU
- Antrag EVU (z. B. außerplanmäßiger Halt/Anschluss)
- Sonstige verkehrliche Gründe

Fahrzeug

- Störung an Triebfahrzeugen
- Störung an Reisezugwagen
- Fehlerhafte Zugbildung durch EVU
- Technisches Personal EVU (z. B. Bedienungsfehler)
- Umlaufeinsatzplanung

Externe Einflüsse

- Fremdeinwirkung (z. B. Personen im Gleis)
- Behörden (z. B. Polizei-/Rettungseinsatz)

Bauliche Gründe

- Bauarbeiten
- Unregelmäßigkeiten bei Bauarbeiten

Infrastruktur Technik

- Anlagen der Leit- und Sicherungstechnik
- Bahnübergangssicherungsanlagen

Betriebsplanung/Betriebsführung

- Sonstiges Betrieb Netz (z. B. Auf-/Abladen Baumaterial)
- Betriebliches Personal Netz

* Kalenderwoche 17 2013, weitere Ursachen wie z. B. Witterung oder Langsamfahrstellen grundsätzlich denkbar

2. Qualität Nahverkehr

HANDLUNGSEMPFEHLUNGEN

Infrastruktur

- Ausbau der Infrastruktur zur
 - Verbesserung der Betriebsqualität insgesamt
 - Erhöhung der Ein- und Ausfahrgeschwindigkeiten von Bahnhöfen
 - Trennung von Verkehren
- kurz-/mittelfristiger Ausbau: vielfältige Maßnahmen zur infrastrukturellen Engpassbeseitigung (siehe Maßnahmenliste des SPNV-Beirats NRW unter www.kcitf-nrw.de)
- langfristiger Ausbau: Infrastrukturmaßnahmen zur Realisierung des RRX inkl. zweigleisiger Ausbau der Strecke Münster – Lünen, Maßnahmen zur Entlastung des hoch belasteten Bahnknoten Köln sowie weitere Maßnahmen des Bundesverkehrswegeplans (z.B. Ausbau der Strecke Minden – Wunstorf/Seelze)

Infrastruktureigentümer

- Prüfung der Betriebsführung im Einzelfall
- Prüfung und Optimierung der Disposition an neuralgischen Knoten mit klar definierten Regularien (allgemein im Verspätungsfall Nahverkehr vs. Fernverkehr)
- Reisendeninformation & Lenkung an Bahnstationen

Eisenbahnverkehrsunternehmen

- Sicherstellen der bestellten Sitzplatzkapazitäten
- Nachhaltige Personalgewinnung/-rekrutierung
- Prüfung von Fahrplantoleranzen mit dem Infrastruktureigentümer
- Betriebs- und Wartungsstandorte an Strecken
- Sensibilisierung und Schulung der Zugbegleiter

Rollendes Zugmaterial

- Konsequenter Einsatz von spurt- und leistungsstarken Lokomotiven/Triebzügen (z. B. über Neuausschreibungen wie bei RE 7/RB 48)
- Aufrüstung der Lokomotiven BR 146.0 zur besseren Beschleunigung der Linien RE 1 und RE 5
- Verlässliche Zulassungsverfahren
- Verlässlicher Betriebseinsatz ohne Ausfälle wegen technischer Schwierigkeiten
- Verbesserung der Pünktlichkeit im Fernverkehr (u.a. durch den Einsatz neuer Fahrzeuge)

- Dialog mit allen Beteiligten zur linienspezifischen Analyse der betrieblichen Probleme
- Entwickeln und Umsetzen von geeigneten Gegenmaßnahmen
- Arbeitsgruppe zur Linie RE 7 hat gezeigt, wie ein gemeinsamer Dialog aussehen kann

insbesondere die Linien RE 1, RE 5 und RE 6 zu nennen. Diese Züge fahren auf einer hoch ausgelasteten Infrastruktur, auf der sich bereits kleine Störungen oder Engpässe mit anderen Zügen schnell zu großen Verspätungen aufschaukeln.

Wo sehen Sie als DB Regio NRW den größten Handlungsbedarf?
Unsere Anstrengungen richten wir konsequent darauf aus, betriebliche Beeinträchtigungen wo immer möglich zu vermeiden. Dazu leisten wir als Nahverkehrsunternehmen einen großen Beitrag. Um die Qualität unserer Leistung weiter steigern zu können sind jedoch auch Investitionen in wichtige Eisenbahnstrecken unerlässliche Voraussetzung. Nur so können wir weitere Verkehre auf der Schiene erbringen. Wir unterstützen daher die Planungen zum Ausbau der Infrastruktur.

VERSPÄTUNGEN

RE-Linien

Die durchschnittliche Verspätungsquote aller RE-Linien in NRW bewegt sich mit 15,9% im Vergleich zum Vorjahr auf ähnlichem Niveau. Dennoch sind vielen RE-Linien nach wie vor besonders verspätungsanfällig, wie die Verspätungsquoten der **RE 5** (32,0%), **RE 1** (28,0%), **RE 6** (26,6%) und **RE 7** (25,9%) zeigen. Die sehr hohe Verspätungsquote der Linie **RE 5** aus dem Vorjahr hat sich dabei um weitere 6,4 Prozentpunkte verschlechtert. Diese Linien haben allesamt einen langen Laufweg und verkehren zudem auf Streckenabschnitten mit Mischverkehren wie z. B. in den Hauptkorridoren Köln – Düsseldorf – Duisburg sowie Duisburg – Essen – Dortmund – Hamm. Verspätungen der ICE-Linie 10, bei der in Hamm zwei Zugteile ge- bzw. entkoppelt werden, führen außerdem regelmäßig zu übertragenen Zugfolgeverspätungen der **RE 6** in Richtung Minden. Gleichzeitig verfügen diese Linien über das größte Fahrgastaufkommen in NRW, was grundsätzlich zu verlängerten Fahrgastwechselzeiten führt. Verschärft wird die Situation, wenn nicht genügend Sitzplätze auf den nachfragestarken Verbindungen angeboten werden: Zu Beginn des Jahres 2012 sollte der im Rahmen des Konzeptes „**Mehr RE für NRW**“ beschlossene sechste Doppelstockwagen auf den bedeutenden Linien RE 1 und RE 5 vollständig zum Einsatz kommen. Überwiegend in den Sommermonaten Mai bis August 2012 wurden jedoch fast täglich Umläufe nicht mit der bestellten Sitzplatzkapazität gefahren. Insgesamt standen auf den Linien RE 1 und RE 5 aufgrund des fehlenden Wagens allein im Bereich des VRR bei rund 8% aller Fahrten 120 Sitzplätze zu wenig zur Verfügung. Das führte teilweise zu stark überfüllten Zügen; mitunter mussten Fahrgäste am Bahnsteig zurückgelassen werden.

Die Situation der Linie **RE 7** hat sich – trotz nach wie vor hoher Verspätungsquote über den gesamten Laufweg – insbesondere im westlichen Abschnitt verbessert. Durch den Einsatz einer zusätzlichen Fahrzeugeinheit konnte die kurze Wendezeit in Krefeld verlängert werden, so dass sich Verspätungen einer Fahrt nicht automatisch auf die Folgefahrt auswirken. Außerdem müssen verspätete Züge zur Verringerung von Folgeverspätungen deutlich seltener vorzeitig gewendet werden, was zusätzlich zu weniger (Teil-) Zugaussfällen im Abschnitt Köln – Neuss – Krefeld führt.

Die Verspätungsquote der Linie **RE 57** konnte um rd. 8 Prozentpunkte auf 9,9% verringert werden. Die Linie **RE 11** bleibt trotz einer Verbesserung um fast 4 Prozentpunkte mit einer Quote von 20,4% nach wie vor äußerst verspätungsanfällig. Einige aus Niedersachsen nach NRW einbrechende RE-Linien haben mit ähnli-

chen Problemen wie auf den Rhein/Ruhr-Korridoren zu kämpfen. Im hoch belasteten zweigleisigen Abschnitt zwischen Minden und Wunstorf/Hannover teilt sich der Nahverkehr mit den drei Linien **S 1** (24,3%), **RE 60** (23,7%) und **RE 70** (12,6%) die Strecke mit den Zügen des Fern- und Güterverkehrs. Eine Entspannung der Situation ist in diesem Abschnitt nicht absehbar, im Gegenteil: Der Anteil der Güterverkehrszüge wird auf der gesamten Ost-West-Achse Niederlande/(Belgien) – Osnabrück/(Rhein-Ruhr) – Hannover – Berlin weiter zunehmen. Ein Infrastrukturausbau erscheint daher unerlässlich.

Die pünktlichste RE-Linie im Jahr 2012 ist die Linie **RE 16** zwischen Essen und Siegen mit einer Verspätungsquote von 7,5%.

Entwicklung der durchschnittlichen Verspätungsquoten RE-Linien NRW



Im Jahr 2012 stellen die **RE-Linien** wie in den Vorjahren die Gruppe mit den höchsten Verspätungsquoten dar (15,9%). Seit dem Jahr 2009 hat sich bei diesen Linien in den letzten vier Jahren keine signifikante Verbesserung eingestellt. Die höchste Quote wurde im Jahr 2010 mit 18,1% erreicht und spiegelt u. a. die Bedeutung der witterungsbedingten Beeinträchtigungen (u. a. extreme Schneefälle im Januar und Dezember sowie Orkanshäden im Juli). Besonders verspätungsanfällig sind jene RE-Linien, welche einen langen Linienlaufweg aufweisen und auf stark belasteten Strecken verkehren. Das Schlusslicht der RE-Verspätungsquoten bilden in den letzten vier Jahren mit wenigen Ausnahmen durchweg die Linien **RE 1**, **RE 5**, **RE 6** und **RE 7**.



Heinrich Brüggemann
Vorsitzender der Geschäftsleitung
DB Regio AG, Region NRW

Wie zufrieden sind Sie mit der Qualität in Ihrem Unternehmen?

Für uns als Dienstleistungsunternehmen stehen unsere Fahrgäste im Mittelpunkt. Deshalb beauftragen wir ein unabhängiges Meinungsforschungsinstitut damit, Messungen der Kundenzufriedenheit durchzuführen. Für unser Platzangebot und die Betreuung im Zug erhalten wir dabei immer bessere Noten. Nachholbedarf gibt es dagegen in Sachen Pünktlichkeit, vor allem auf unseren langen RE-Linien. Hier sind

2. Qualität Nahverkehr

VERSPÄTUNGEN

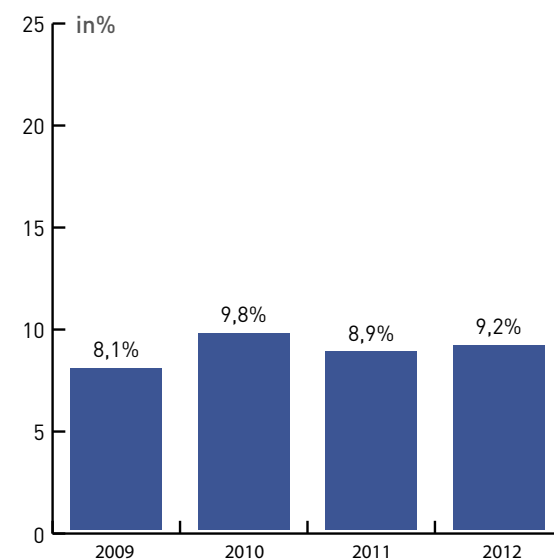
RB-Linien

Auch die RB-Linien sind im Durchschnitt ähnlich verspätet wie im Jahr zuvor. Besonders unpünktlich waren wie in den Vorjahren die Linien **RB 24** (22,9%) und **RB 76** (19,7%). Der Wert der Linie RB 76 hat sich allerdings um rund 9 Prozentpunkte und der Wert der Linie RB 24 um knapp 3 Prozentpunkte verbessert. Die Linie RB 76 verkehrt zudem nur am Wochenende im Zwei-Stunden-Takt, so dass hier bereits wenige verspätete Züge auf der eingleisigen Strecke zwischen Minden und Nienburg Auswirkungen auf die Gesamtquote haben. Die Linie RB 24 ist aufgrund der höhengleichen Einfädelung von der Eifelstrecke in Hürth-Kalscheuren auf die stark frequentierte linke Rheinstrecke besonders verspätungsanfällig. Das im Rahmen der Maßnahmen des Bahnknoten Köln geplante Überwerfungsbauwerk in Hürth-Kalscheuren würde eine höhenfreie Einfädelung der Eifelstrecke auf die Rheinstrecke in Richtung Köln ermöglichen und so die Pünktlichkeit dieser Linie deutlich erhöhen.

Mehr als die Hälfte aller RB-Linien weisen eine Verspätungsquote von unter 10% auf. Die Linie **RB 36** stellt auf dem sehr kurzen Laufweg zwischen Oberhausen und Duisburg-Ruhrort die RB-Linie mit der niedrigsten Verspätungsquote dar (0,8%).



Entwicklung der durchschnittlichen Verspätungsquoten RB-Linien NRW



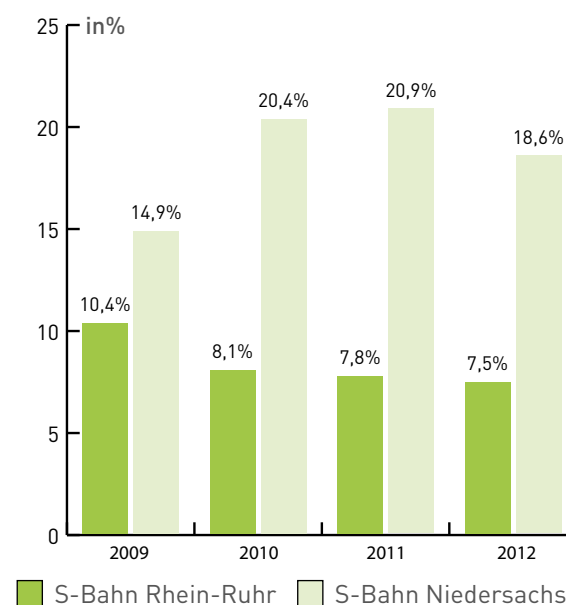
Die durchschnittliche Verspätungsquote der **RB-Linien** liegt dauerhaft deutlich unter den Quoten der RE-Linien. Grundsätzlich gehen mehr als doppelt so viele Linien in die Wertung dieser Produktgruppe ein. Die vergleichsweise niedrigen Verspätungsquoten sind auf die überwiegend kurzen Laufwege bei gleichzeitiger Nutzung von separaten Trassen ohne externen Einfluss zurückzuführen. Im Jahr 2012 betrug die Verspätungsquote aller nordrhein-westfälischen RB-Linien im Durchschnitt 9,2%.

S-Bahn-Linien

Die Verspätungsquoten der nordrhein-westfälischen S-Bahn-Linien haben sich gegenüber 2011 weiter verbessert. Mit Ausnahme der Linien S 6 und S 68 kommen vollständig die antriebsstarken Fahrzeuge der Baureihen ET 422 und ET 423 zum Einsatz. Die komplett unabhängig von Dritten verkehrende Linie **S 4** konnte die Pünktlichkeit weiter steigern und liegt mit einer Verspätungsquote von nur 0,5% im landesweiten Vergleich aller Linien an der Spitze. Die zwischen Minden und Hannover verkehrende **S 1** des niedersächsischen S-Bahn-Systems ist – wie im Jahr zuvor – mit einer Quote von 24,3% sehr verspätungsanfällig, was in erster Linie auf die hohe Streckenauslastung zurückzuführen ist.

Die Karte auf Seite 22.1 visualisiert die Verspätungsquoten der aller Nahverkehrslinien.

Entwicklung der durchschnittlichen Verspätungsquoten S-Bahn-Linien NRW



Erfreulich ist die Entwicklung bei den Verspätungsquoten der **S-Bahn-Linien**. Seit dem Jahr 2008 werden im S-Bahn-Netz an Rhein und Ruhr sukzessive die älteren sog. x-Wagenzüge durch moderne Fahrzeuge der Baureihe ET 422 ersetzt. Gemeinsam mit den Triebzügen der Baureihe ET 423 kommen somit im gesamten S-Bahn-System derzeit fast überall spurtstarke Fahrzeuge zum Einsatz. Zusätzlich führen betriebliche Optimierungen im Raum Düsseldorf dazu, dass sich die durchschnittliche Verspätungsquote von 10,4% im Jahr 2009 auf 7,5% im Jahr 2012 verbessert hat. Im niedersächsischen S-Bahn-System gehen nur zwei Linien (S 1 und S 5) in die Wertung ein. Insbesondere die Pünktlichkeit der Linie S 1 wird maßgeblich durch die hoch frequentierte Strecke zwischen Minden und Hannover beeinflusst.



Norbert Reinkober
Geschäftsführer NVR

Wie zufrieden sind Sie mit der Qualität der Verkehrsleistungen 2012 in Ihrem Verbandsgebiet?

Die Betriebsqualität im NVR ist in 2012 mit der des Vorjahres vergleichbar und bei einigen Linien weiterhin verbesserungswürdig. Während vor allem bei den Linien der Voreifel- und Eifelstrecke Verbesserungen der Pünktlichkeit zu verzeichnen waren, weisen die RE-Linien weiterhin ein relativ niedriges Pünktlichkeitsniveau auf. Dies hängt vor allem mit langen Linienverläufen auf hoch ausgelasteten Strecken mit Güter- und Fernverkehr zusammen. Zu Zugausfällen kam es hauptsächlich infolge umfangreicher Baumaßnahmen, wobei diese meist durch umfassende Ersatzkonzepte kompensiert wurden. Gleisbauarbeiten werden in den kommenden Jahren weiter zunehmen, sind jedoch unverzichtbar, um zukünftig einen leistungsfähigen Betrieb sicherzustellen.

Wo sehen Sie den größten Handlungsbedarf?

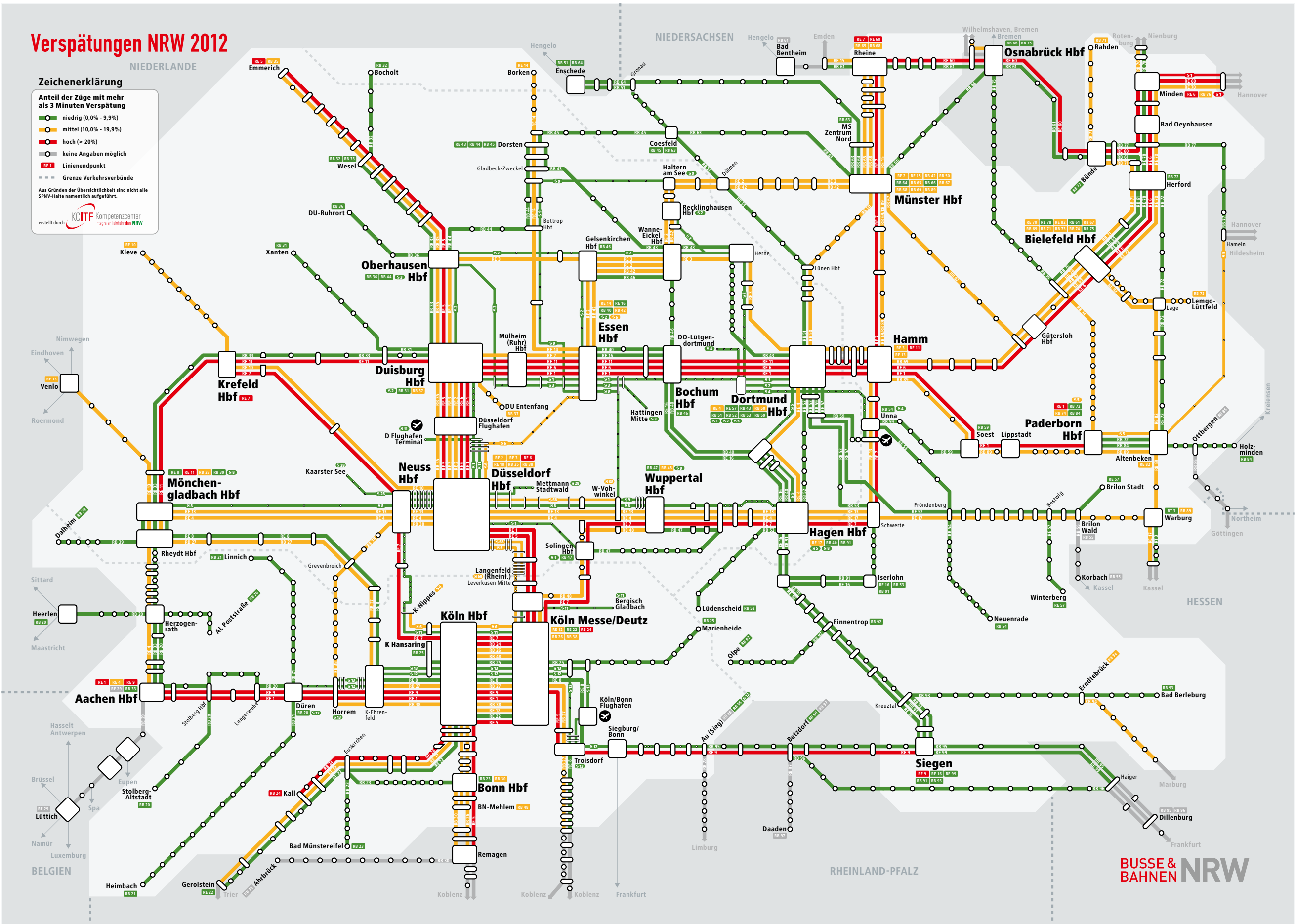
Da die häufigsten Verspätungsursachen durch Behinderungen auf den hoch ausgelasteten Strecken, z. B. durch vorrangigen Fern- oder Güterverkehr begründet sind, besteht der dringendste Handlungsbedarf im Ausbau der Streckeninfrastruktur. Das Maßnahmenpaket zum Bahnknoten Köln ist hier ein wichtiger Bestandteil. Darüber hinaus sind weitere Maßnahmen für die Entlastung des Bahnknotens Köln essentiell. Dazu gehört der Rhein-Ruhr Express mit seinem viergleisigen Ausbau zwischen Köln-Mülheim und Langenfeld, der zweigleisige Ausbau der S 11 zwischen Köln-Dellbrück und Bergisch Gladbach sowie die Verlängerung der S 13 von Troisdorf nach Bonn-Oberkassel.

Auf der Linie RE 9 (Rhein-Sieg-Express) wurden im Laufe des Jahres 2012 die lange Zeit herbeigesehnten Fahrzeuge des Typs „E-Talent 2“ sukzessive eingesetzt. Welche Auswirkungen ergeben sich daraus für die Qualität der Linie insgesamt?

Seit Einsatz der antriebsstarken E-Talent-2-Züge hat sich die Pünktlichkeit des RSX leicht verbessert. Allerdings kam es vor allem in den Hauptverkehrszeiten häufig zu Kapazitätsproblemen. Diese resultieren aus dem unvorhersehbaren massiven Anstieg der Fahrgastzahlen der letzten Jahre, der in diesem Ausmaß nicht in die ausgeschriebene Angebotskonzeption eingegangen war. Inzwischen wurde gemeinsam mit DB Regio ein Konzept entwickelt, durch Umlaufoptimierungen und Einsatz eines zusätzlichen Wagenparks mehr Kapazitäten bereitzustellen.

Davon abgesehen hatten die Fahrzeuge mit Kinderkrankheiten zu kämpfen. Diese führten dazu, dass die Fahrzeuge mit der Folge von Zug- und Kapazitätsausfällen häufiger in die Werkstatt mussten. Durch fahrzeug- und werkstattseitige Zusatzmaßnahmen konnten diesbezüglich deutliche Verbesserungen erzielt werden.

2. Qualität Nahverkehr



2. Qualität Nahverkehr

ZUGAUSFÄLLE

Zugausfälle - vorhersehbar

Aufgrund von verstärkten Bautätigkeiten und Instandsetzungsarbeiten im nordrhein-westfälischen Streckennetz kam es auch im Jahr 2012 auf einigen Strecken zu unvermeidbaren Zugausfällen. In vielen Fällen konnte der Verkehr jedoch durch im Vorfeld zwischen den EVU und Aufgabenträgern abgestimmte Ersatzkonzepte durch Busse aufrecht erhalten werden. Bei den folgenden Linien führten die Baumaßnahmen zu hohen Zugausfallquoten, wobei diese in vollem Umfang durch SEV ersetzt wurden:

Quoten vorhersehbarer Zugausfälle

(komplett durch SEV ersetzt)

Linie	Quote	Baumaßnahme
RE 16	2,2%	diverse Baustellen im Sommer zwischen Lennestadt-Grevenbrück und Altena sowie Herbst zwischen Welschen-Ennest und Finnentrop
RB 73	2,0%	Bauarbeiten zwischen Bielefeld und Oerlinghausen und Lemgo-Lüttfeld im Juli 2012
RB 32	3,4%	Bauarbeiten im Zusammenhang mit ESTW Emmerich
RB 91	3,6%	diverse Baustellen im Sommer zwischen Lennestadt-Grevenbrück und Altena sowie Herbst zwischen Welschen-Ennest und Finnentrop
RB 59	4,4%	Baustelle zwischen Holzwickede und Dortmund sowie Soest und Unna im Sommer 2012
RB 37	5,5%	Bauarbeiten im Zusammenhang mit ESTW Duisburg
S 4	1,7%	Bauarbeiten im Juli/August zwischen Dortmund-Dorstfeld und Dortmund-Brackel
S 9	1,8%	unterjährige Bauarbeiten in Essen-Kupferdreh sowie Haltern

Bei den Linien **S 6** und **RB 47** kann die Tragweite der Beeinträchtigungen infolge der umfangreichen Baumaßnahmen 2012 nicht in Zugausfallquoten abgebildet werden. In beiden Fällen wurden für den Zeitraum der Streckensperrung gesonderte Baustellenfahrpläne abgestimmt, in denen kein Zugverkehr auf dem gesperrten Abschnitt vorgesehen war und somit keine ausgefallenen Zugkilometer in der Datenbank berechnet werden konnten. Dabei handelt es sich um die Sanierung von sechs Stationen entlang der Linie **S 6** zwischen Essen und Düsseldorf in den Sommerferien 2012 sowie die mehrmonatige Sperrung der **Müngstener Brücke** zwischen Solingen und Remscheid (**RB 47**) während der Sommer- und Herbstferien 2012. Bei beiden Baumaßnahmen standen den Fahrgästen durch umfangreiche Ersatzverkehre Busse zur Weiterfahrt zur Verfügung.

Bei einigen Baumaßnahmen konnten die ausgefallenen Züge nur zu einem überwiegenden Teil durch Busse kompensiert werden. Dies betrifft z.B. die Linien **RB 20** (umfangreiche Baumaßnahmen im Aachener Raum über mehrere Monate), **RB 43** (Baustelle zwischen Wanne-Eickel und Dortmund-Mengede), **RB 35** (Bauarbeiten im Zusammenhang mit ESTW Emmerich), **RB 54** (Teilausfälle zwischen Unna und Fröndenberg u. a. wegen Weichenarbeiten in Unna) und **S 2** (Lärmschutzarbeiten zwischen Castrop-Rauxel und Dortmund sowie Bauarbeiten im Zusammenhang mit ESTW-Duisburg).

Teilweise war der Aufbau eines gesonderten SEV nicht bzw. nur in geringem Maße erforderlich, wenn bspw. parallel laufende Linien eine Mitnahme der Fahrgäste gewährleisteten oder Züge umgeleitet wurden. Dies war bei folgenden Baumaßnahmen der Fall: **RE 3** (Lärmschutzarbeiten zwischen Castrop-Rauxel und Dortmund sowie Bauarbeiten im Zusammenhang mit ESTW-Duisburg), **RB 33** (Baumaßnahmen im Zusammenhang mit ESTW-Duisburg sowie Baustellen im Aachener Raum), **RB 48** (Bauarbeiten im Bereich Solingen), sowie **S 68** (Bauarbeiten im Bahnhof Düsseldorf-Hellerhof).

Die Karte auf Seite 24.1 zeigt die vorhersehbaren Zugausfälle aller Nahverkehrslinien.

Zugausfälle – nicht vorhersehbar

Bei den unvorhersehbaren Zugausfällen fallen wie schon im Jahr 2011 einige Linien der eurobahn auf, bei denen unter anderem fehlendes Personal (Triebfahrzeugführer) zu Teil- oder Komplettausfällen von Zügen führte. Dies belegen die Zugausfallquoten der Linie **RE 3** (1,7%), **RE 13** (1,8%) und **RB 59** (1,6%). Auch auf den folgenden Linien der NordWestBahn sorgte der Personalmangel zu kurzfristigen Zugausfällen: **RB 36** (1,6%), **RB 43** (1,7%) und **RB 44** (1,7%). Gleichzeitig hatten beiden Unternehmen aber auch mit fahrzeugseitigen Schäden (Technikprobleme und Unfälle) zu kämpfen, so dass die Fahrzeugflotte nicht vollständig eingesetzt werden konnte.

Die Linie **S 68** stellt wie in den Vorjahren die Linie mit den höchsten Zugausfallquoten dar (5,7% nicht vorhersehbare Ausfälle). Die S-Bahn-Linie verkehrt nur während der Hauptverkehrszeit und verstärkt die Linien **S 6** und **S 8** auf den Abschnitten Düsseldorf – Langenfeld bzw. Wuppertal-Vohwinkel. Bei Fahrzeug- oder Personalengpässen seitens DB Regio wird der Verkehr der **S 68** zum Teil eingestellt, um den Betrieb der übrigen Linien sicherzustellen.

Die dargestellten Quoten der nicht vorhersehbaren Zugausfälle erscheinen über das Jahr verteilt vergleichsweise gering; sie sind jedoch dann ein größeres Problem, wenn sie in geballter Form über einen relativ kurzen Zeitraum auftreten.

Die Karte auf Seite 25.1 fasst die unvorhersehbaren Zugausfälle aller Nahverkehrslinien zusammen.

Ein Vergleich der unterschiedlichen Zugausfallquoten mit den Vorjahren ist aufgrund der erstmaligen Differenzierung im Berichtsjahr 2012 nicht möglich. Im Kapitel Statistik sind die gesamten Zugausfallquoten je Linie dargestellt.



Markus Stirnberg,
Strategisches Qualitätsmanagement NRW

Qualität im NWL 2012: Was lief gut, was weniger erfreulich?

Das Jahr 2012 zeichnet sich durch einen weitestgehend positiven Trend über sämtliche Qualitäts-

standards aus. Zahlreiche Linien konnten vor allem im Bereich Pünktlichkeit deutlich zulegen. Während jedoch z. B. die **RE 57** mit ihrer besseren Pünktlichkeit nun auch absolut im positiven Bereich von über 90% liegt, sind die Werte der Linien **RE 9** und **RE 11** trotz Verbesserungen noch immer nicht zufriedenstellend. Bei den unvorhersehbaren Ausfällen stechen einige Linien der eurobahn in der Ausfallstatistik hervor. Ursachen sind vor allem weiterhin fehlendes Fahrpersonal oder fehlende Fahrzeuge aufgrund von Fahrzeugschäden. Die betroffenen Aufgabenträger NWL und VRR stehen deshalb seit Anfang des Jahres im engen Dialog mit der eurobahn und erwarten hier erfolversprechende Maßnahmen.

Das Unternehmen Abellio Rail NRW zeichnet sich durch niedrige Verspätungs- und Zugausfallquoten im Ruhr-Sieg-Netz und bei Ihren Kollegen im VRR aus. Worin liegt das Erfolgsrezept aus Ihrer Sicht?

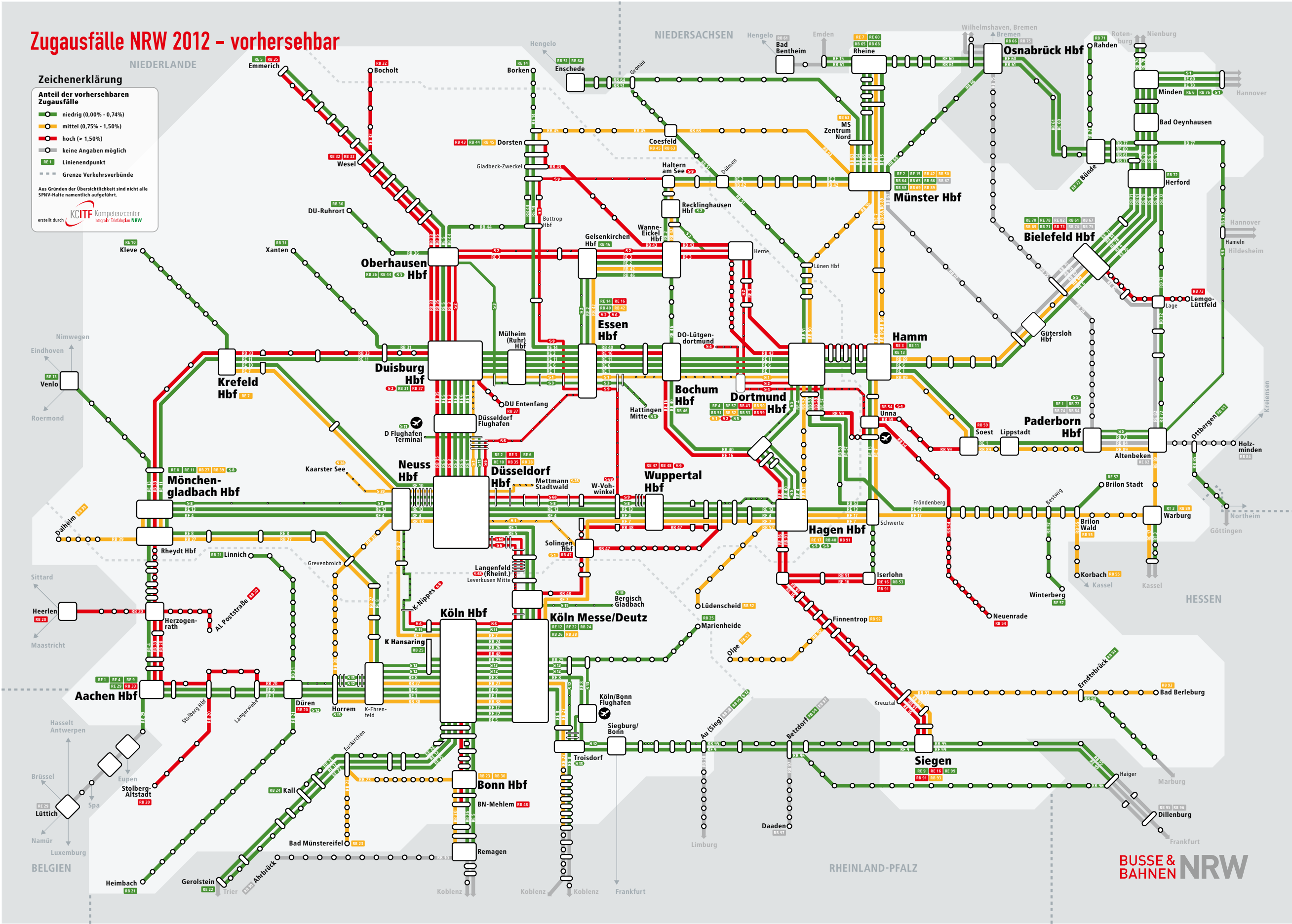
In der Tat ist das Betriebskonzept im Ruhr-Sieg-Netz mit Linienflügelung, kurzer Wendezeit in Essen und hoher Streckenauslastung sehr anspruchsvoll. Unserer Einschätzung nach verfügt Abellio jedoch über ein hoch motiviertes Team von Mitarbeitern, was sich auch in der gemeinsamen Arbeit ausdrückt. So werden Einschränkungen durch Baumaßnahmen bereits lange im Voraus gemeinsam besprochen und nach pragmatischen und für die Fahrgäste optimalen Lösungsansätzen gesucht. Darüber hinaus haben sich die von Abellio eingesetzten Fahrzeuge vom Typ Stadler FLIRT als sehr zuverlässig erwiesen, was sich in den geringen Ausfallquoten widerspiegelt. Sicher spielt dabei auch die günstige Lage der Werkstatt in Hagen und somit im Herzen des Ruhr-Sieg-Netzes eine Rolle.

Auch in 2012 wurde das SPNV-Angebot durch zahlreiche Baumaßnahmen und entsprechende Ausfälle und Ersatzverkehre geprägt. Gibt es hier aus Ihrer Sicht Verbesserungspotential?

Erhalt, Erneuerung und Ausbau der Infrastruktur sind auch aus unserer Sicht notwendig und gewünscht. Jedoch sollte die Priorität bei der Durchführung der Baumaßnahmen gemäß dem Leitsatz „Fahren und Bauen“ auf einer möglichst geringen Beeinträchtigung für die Fahrgäste liegen. Leider haben wir den Eindruck, dass bei den Planungen noch immer zuvorderst wirtschaftliche Aspekte eine Rolle spielen. So werden in der Regel größere Bauvorhaben im Rahmen einer Totalsperrung geplant. Baudurchführungen in den Betriebspausen (nachts), eingleisige Sperrungen und Gleiswechselbetrieb werden zu meist erst nach Intervention der betroffenen EVU und Aufgabenträger in Betracht gezogen und ggf. umgesetzt. Hier würden wir uns Planungen wünschen, die deutlich mehr auf die Bedürfnisse der Fahrgäste und EVU ausgerichtet sind.



2. Qualität Nahverkehr



Zugausfälle NRW 2012 - nicht vorhersehbar

Zeichenerklärung

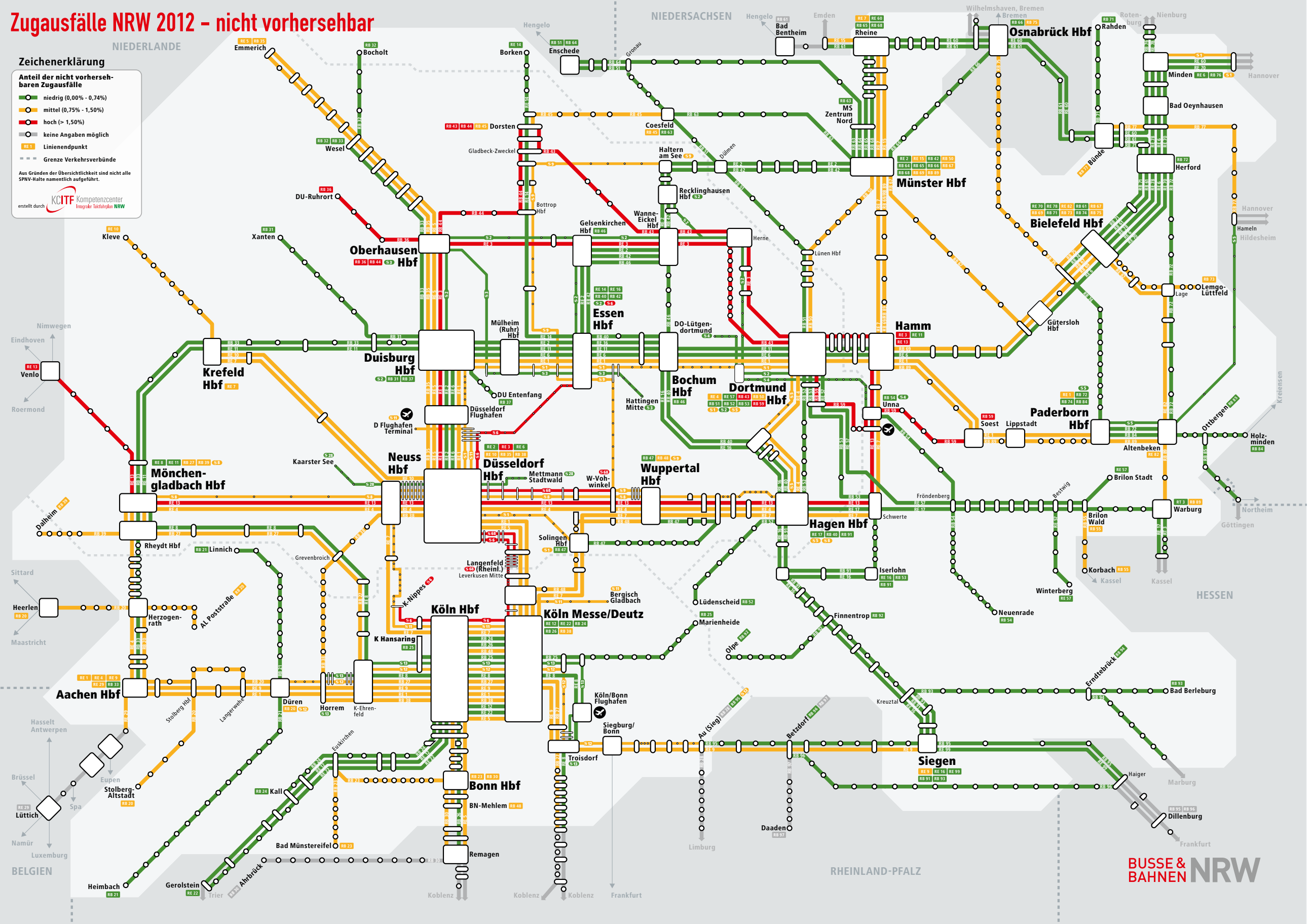
Anteil der nicht vorhersehbaren Zugausfälle

- niedrig (0,00% - 0,74%)
- mittel (0,75% - 1,50%)
- hoch (> 1,50%)
- keine Angaben möglich

- Linienendpunkt
- Grenze Verkehrsverbünde

Aus Gründen der Übersichtlichkeit sind nicht alle SPNV-Halte namentlich aufgeführt.

erstellt durch KOLTF Kompetenzzentrum Integrierter Liniennetze NRW



2. Qualität Nahverkehr

KUNDENZUFRIEDENHEIT IM SPNV

Sonderauswertung des NRW-Kundenbarometers 2012

Die Nahverkehrskunden in Nordrhein-Westfalen sind mit den Leistungen des Öffentlichen Personennahverkehrs (ÖPNV) zufrieden – auch im SPNV-Bereich. Dies zeigen die Ergebnisse des sechsten **Kundenbarometers** zum NRW-Nahverkehr. Zwischen September und November 2012 befragte das Markt- und Meinungsforschungsinstitut TNS Infratest telefonisch rund 13.500 Nahverkehrskunden. Diese Zufriedenheitsuntersuchung erfolgt seit 2002 landesweit im Zwei-Jahres-Rhythmus im Auftrag des **Kompetenzcenter Marketing NRW** (KCM) und verschiedener Verkehrsverbünde. Das Ministerium für Bauen, Wohnen, Stadtentwicklung und Verkehr des Landes NRW fördert die Studie mit 5.500 Interviews, verteilt auf ganz NRW.

Auf dem Prüfstand: 31 Leistungsmerkmale wie beispielsweise die für die Befragten besonders relevanten Kriterien Linien- und Streckennetz, Taktfrequenz, Verbindungen und Anschlüsse sowie Pünktlichkeit und Zuverlässigkeit. Die Beurteilung der Merkmale erfolgte wie in den Vorjahren anhand einer verbalen Skala von vollkommen zufrieden (=1) bis unzufrieden (=5).

Das KCM steht für eine zukunftsfähige und kundenfreundliche Weiterentwicklung des Nahverkehrs in Nordrhein-Westfalen. Seit 2002 berät und unterstützt es als neutrale Stelle Verkehrsverbünde und -gemeinschaften, Zweckverbände sowie Verkehrsunternehmen in NRW bei Fragestellungen zum landesweiten ÖPNV. Darüber hinaus fungiert es als „Geschäftsstelle“ für den NRW-Tarif. Das KCM ist untergliedert in die Bereiche NRW-Tarif, Marktforschung und Kommunikation. Weitere Information unter www.kcm-nrw.de.

Fahrgäste mit den Leistungen im SPNV kontinuierlich zufrieden

Die allgemeine Zufriedenheit der SPNV-Kunden mit dem Nahverkehr liegt 2012 bei 3,11 – die gleiche Bewertung wie bei der Vorgängeruntersuchung aus dem Jahre 2010. Dabei zeigen sich die reinen S-Bahn-Nutzer mit einer Note von 3,04 (2012) signifikant zufriedener als noch vor zwei Jahren, als die allgemeine Zufriedenheit mit 3,15 bewertet wurde. Diese Verbesserung nivelliert sich im Durchschnitt für den gesamten SPNV jedoch durch die deutlich schlechtere Bewertung der (reinen) Nutzer von RegionalBahn und -Express; hier sinkt die allgemeine Zufriedenheit von 3,09 (2010) auf 3,14 (2012). Fahrgäste, die (fast) täglich unterwegs sind,

sind deutlich zufriedener als Seltennutzer und beurteilen den SPNV mit 3,00. Die Seltennutzer dagegen vergeben durchschnittlich einen Wert von 3,25.

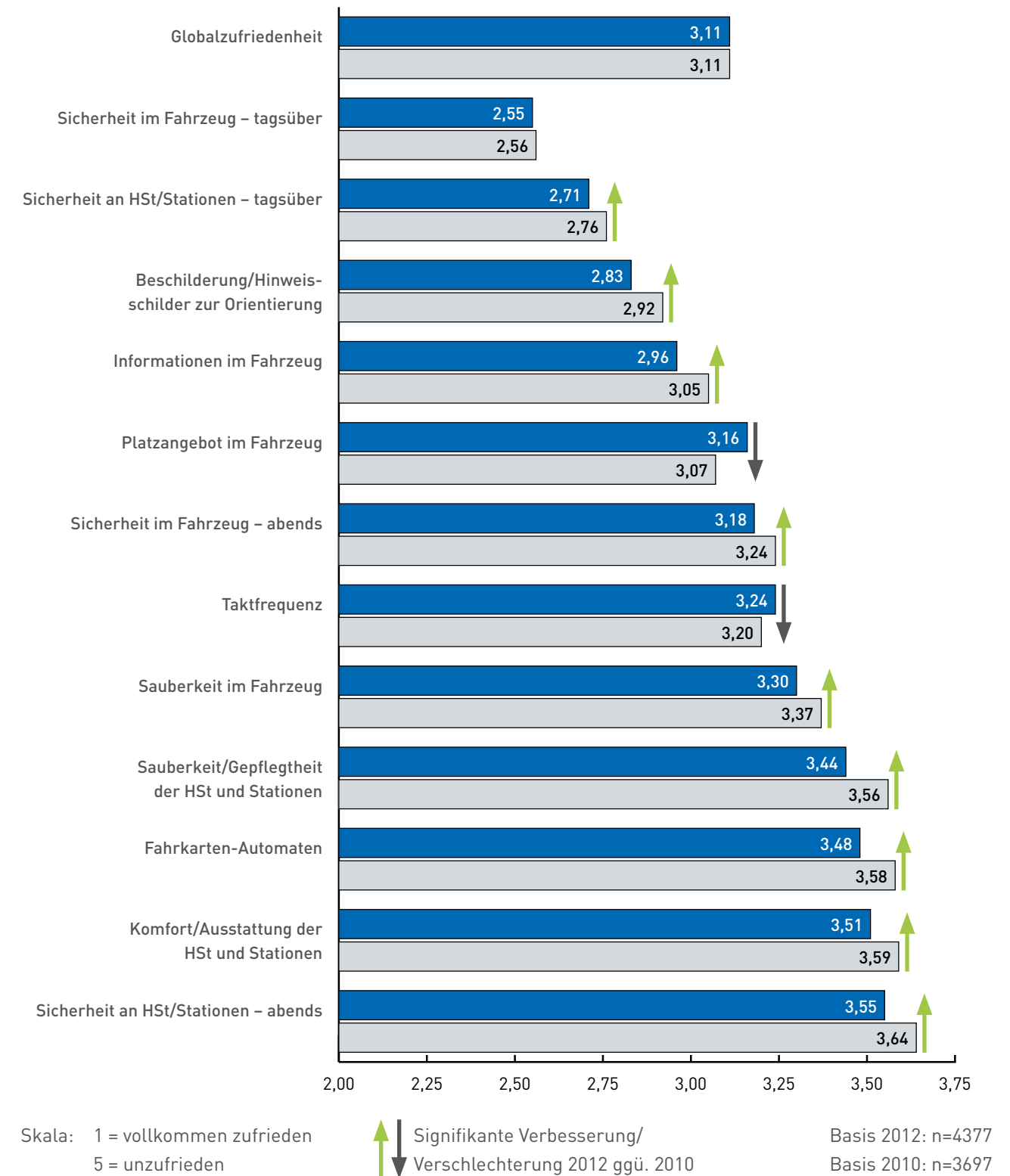
Viele Verbesserungen, insbesondere bei Sicherheitsaspekten

Von den 31 Leistungsmerkmalen bewerten die SPNV-Kunden 22 besser, 14 davon sogar signifikant. Verschlechtert haben sich acht Merkmale, davon lediglich zwei signifikant. Die interessantesten Veränderungen zeigt die Abbildung auf der rechten Seite.

Erfreulich ist, dass 2012 drei von vier Sicherheitsaspekten signifikant besser bewertet werden. Die Sicherheit tagsüber im Fahrzeug verbessert sich 2012 zwar „nur“ tendenziell von 2,56 (2010) auf 2,55 (2012), erhält somit allerdings die beste Bewertung aller 31 Leistungsmerkmale und führt damit das Zufriedenheitsranking der SPNV-Kunden an. Bei der Interpretation dieser Ergebnisse des Leistungspakets „Sicherheit“ ist allerdings zu beachten, dass diese Merkmale bei der Vorgängerstudie 2010 durchweg signifikant schlechter bewertet wurden. Mit in die meisten Bewertungen flossen 2010 sicherlich die Vorkommnisse körperlicher Gewalt in Fahrzeugen und an Haltestellen, die durch die mediale Berichterstattungen verstärkt im Bewusstsein der Kunden verhaftet waren. In der Langzeitbetrachtung wurden diese „Ausreißer“ aus 2010 in der aktuellen Studie größtenteils wieder nivelliert, teilweise sogar verbessert.

Signifikant besser bewerten die SPNV-Kunden auch bspw. die „Beschilderung/Hinweisschilder zur Orientierung“ (von 2,92 in 2010 zu 2,83 in 2012), die Informationen im Fahrzeug (von 3,05 in 2010 zu 2,96 in 2012) und die Sauberkeit im Fahrzeug (von 3,37 in 2010 zu 3,30 in 2012). Die größten Verbesserungen erreichen die Sauberkeit und Gepflegtheit der Haltestellen und Stationen (von 3,56 in 2010 zu 3,44 in 2012) und die Fahrkartenautomaten (von 3,58 in 2010 zu 3,48 in 2012). Diese beiden letztgenannten Merkmale liegen jedoch nach wie vor am Ende der Rangreihe aller Zufriedenheiten. Am negativsten entwickelt sich aus Sicht der SPNV-Kunden das Platzangebot im Fahrzeug. Hier fällt der Zufriedenheitswert von 3,07 (2010) signifikant auf 3,16 (2012). Ebenfalls signifikant schlechter wird die Taktfrequenz mit 3,24 (2012) gegenüber 3,20 (2010) bewertet.

Rangreihe der Kundenzufriedenheit der SPNV-Kunden, ausgewählte Merkmale



■ 2012
■ 2010

Quelle: KCM NRW

2. Qualität Nahverkehr

KUNDENZUFRIEDENHEIT IM SPNV

SPNV-Kunden sehen großen Handlungsbedarf bei den Verbindungen und Anschlüssen und der Taktfrequenz.

Handlungsrelevanz-Matrix SPNV

Zur Identifikation von Handlungsbedarf lassen sich die Ergebnisse in einer zweidimensionalen Handlungsrelevanz-Matrix darstellen, ein Portfolio bei dem das Zusammenspiel von Zufriedenheit und realer Bedeutung eines jeden Leistungsmerkmals abgebildet wird. Die reale Bedeutung spiegelt dabei wider, welchen Einfluss die Zufriedenheit mit dem jeweiligen Leistungsmerkmal auf die Gesamtzufriedenheit nimmt. Je höher die reale Bedeutung, desto wichtiger ist das Merkmal für den Kunden. Der größte Handlungsbedarf fällt bei den Merkmalen an, die eine hohe reale Bedeutung bei gleichzeitig unterdurchschnittlicher Zufriedenheitsbewertung aufweisen. Diese sogenannten Schlüsselfaktoren finden sich im rechten unteren Quadranten der Matrix.

Zur besseren Übersicht sind die Merkmale entsprechend ihrer Zuordnung zu Leistungspaketen unterschiedlich farbig dargestellt.

Die nebenstehende Abbildung zeigt die Handlungsrelevanz-Matrix der SPNV-Kunden im NRW-Kundenbarometer 2012 für alle abgefragten Leistungsmerkmale. Die SPNV-Kunden sehen den größten Handlungsbedarf bei der Taktfrequenz sowie den Verbindungen und Anschlüssen. Zudem muss das Preis-Leistungs-Verhältnis aus Sicht dieser Kundengruppe verbessert werden. Der Einfluss auf die Gesamtzufriedenheit ist hier zwar deutlich geringer als bei den meisten anderen Schlüsselfaktoren, die Zufriedenheit erreicht mit 3,58 (2012) jedoch den schlechtesten Wert aller Merkmale.

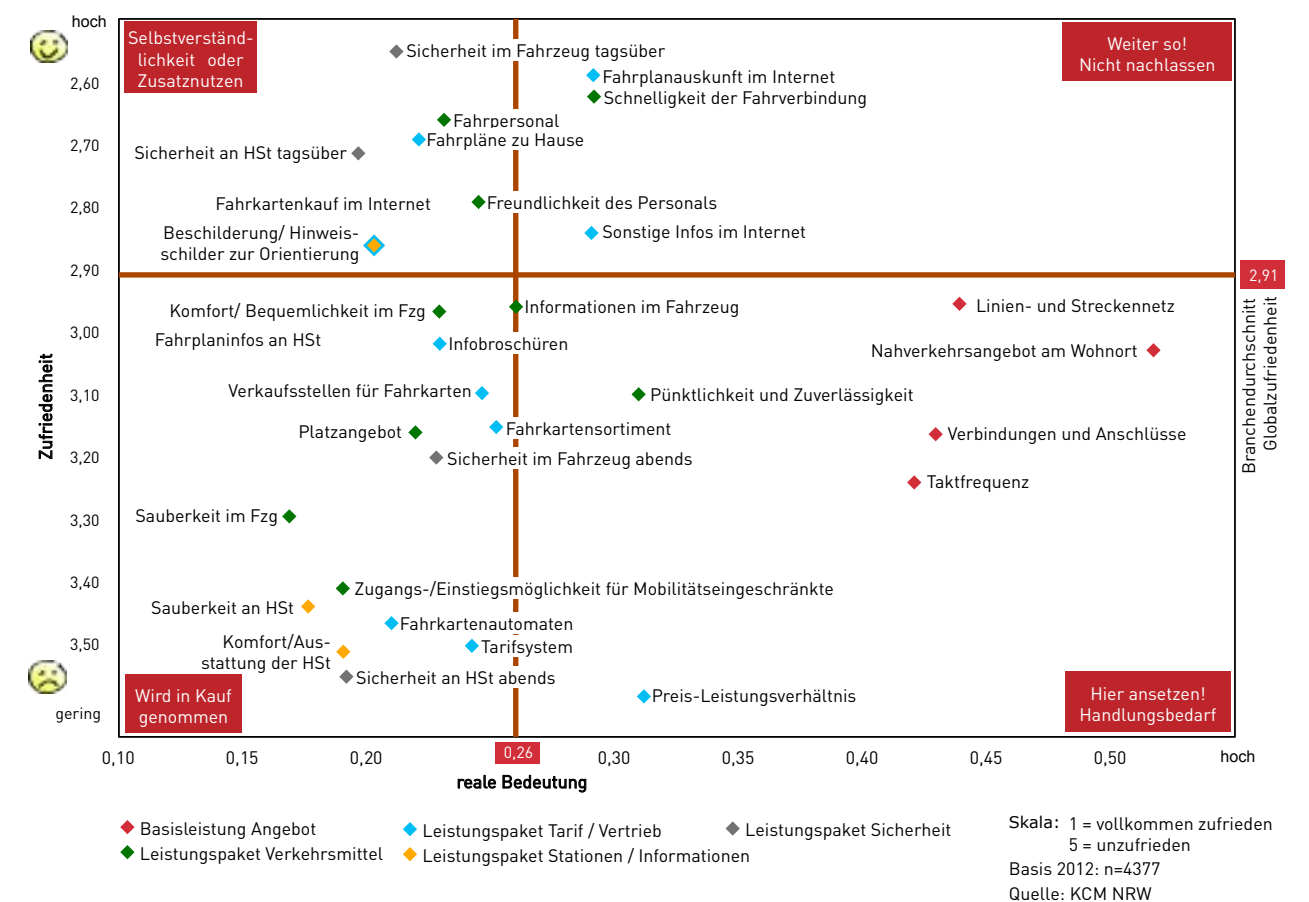
Mit den Tarifsystemen in NRW sind die SPNV-Kunden zwar unzufrieden, die reale Bedeutung liegt jedoch im mittleren Bereich. Ähnlich schlecht werden die Fahrkarten-Automaten, der Komfort und die Ausstattung an Haltestellen/Stationen sowie die abendliche Sicherheit an Haltestellen/Stationen bewertet. Hier ist jedoch die reale Bedeutung recht niedrig, demnach wird die aktuelle Situation von den Kunden eher „in Kauf genommen“.

Positiv beurteilen die SPNV-Kunden insbesondere die Schnelligkeit der Fahrverbindungen sowie die Fahrplanauskunft im Internet. Diese Merkmale haben eine relativ hohe reale Bedeutung, gleichzeitig sind die SPNV-Kunden hier überdurchschnittlich zufrieden. Hier darf nicht nachgelassen werden. Ähnlich zufrieden sind die Kunden im SPNV mit der Sicherheit tagsüber an den Stationen und in den Fahrzeugen. Da diese Merkmale aber eine recht geringe reale Bedeutung haben – sie befinden sich im linken oberen Quadranten „Selbstverständlichkeit/Zusatznutzen“ – liegt hier kein genereller Handlungsbedarf vor.

Die Ergebnisse des NRW-Kundenbarometers dienen als Hilfestellung bei der mittel- und langfristigen Planung künftiger Nahverkehrsmaßnahmen. Außerdem liefern sie wertvolle Informationen nicht zuletzt für die Kontrolle laufender Projekte. Aus den Ergebnissen lässt sich ablesen, in welchen Leistungsbereichen noch Verbesserungen durchgeführt werden sollten. Sie zeigen auch, dass sich bereits einiges in den letzten Jahren im Bereich ÖPNV zur höheren Zufriedenheit der Kunden verbessert hat.



Handlungsrelevanz-Matrix SPNV



2. Qualität Nahverkehr

SCHLICHTUNGSSTELLE NAHVERKEHR

Fahrgäste oder Verkehrsunternehmen können sich an die **Schlichtungsstelle Nahverkehr** wenden, wenn es sich um eine Streitigkeit im Bereich des ÖPNV in NRW handelt.

Grundsätzlich beginnt das Verfahren bei der Schlichtungsstelle Nahverkehr mit der Eingabe der Beschwerde. Dies kann mündlich, schriftlich oder in jeder anderen geeigneten Form geschehen.

Voraussetzung für ein Schlichtungsverfahren ist, dass der Beschwerdeführer sich bereits direkt an den Beschwerdegegner gewandt hat und dort erfolglos war oder mit dem Ergebnis unzufrieden ist. Die Verkehrsunternehmen informieren allgemein und weisen in der Beantwortung von Beschwerden ausdrücklich auf die Möglichkeit, die Schlichtungsstelle anzurufen, hin.

Projektarbeit 2012

Die Schlichtungsstelle Nahverkehr kann ihre seit Jahren erfolgreiche Arbeit fortsetzen. Die NRW-Landesregierung, der Verband Deutscher Verkehrsunternehmen (VDV) und die Verbraucherzentrale NRW haben sich auf eine weitere gemeinsame Fortführung der Schlichtungsstelle zunächst bis Ende 2017 geeinigt.

Für die Mitarbeiter der Schlichtungsstelle Nahverkehr ist es ein wichtiges Arbeitsergebnis, für den Nahverkehr in NRW ein wichtiger Schritt für Kundenzufriedenheit und Qualitätssicherung. Durch die Projektverlängerung sieht sich die Schlichtungsstelle Nahverkehr bestätigt, den eingeschlagenen Weg fortzuführen und wird für den Fahrgast wie auch für die Verkehrsunternehmen weiterhin ein wichtiger Ansprechpartner sein.

Zusammenfassung der Arbeitsergebnisse

In 2012 erreichten die Schlichtungsstelle mit 1520 Kundeneingaben 408 Beschwerden weniger als im Vorjahr. Hier zeigt sich ein Trend bei der Schlichtungsstelle Nahverkehr, der sich im Jahr vergleichbar in anderen Schlichtungseinrichtungen abzeichnete. Insgesamt war das Jahr 2012 nicht von Wetterphänomenen wie extremer Hitze, starken Herbststürmen oder Schneechaos geprägt. Daneben ist die Verkehrsleistung der Unternehmen insgesamt im Jahr 2012 zufriedenstellender gewesen.

Beschwerdegründe nach Kategorien

Bei der Kategorisierung der Beschwerdegründe hat die Schlichtungsstelle Nahverkehr ihr Erfassungssystem auf das von vielen Unternehmen in Nordrhein-Westfalen umgesetzte System des VRR eingestellt, um für den Austausch mit den Unternehmen eine Vergleichbarkeit zu erreichen. Der in Klammern angegebene Prozentsatz entspricht dem für das Jahr 2011.

Gesamtnutzen

Der Überblick über den Gesamtnutzen der Schlichtungsstelle für die Fahrgäste zeigt, dass neben den angenommenen Schlichtungsvorschlägen die Kunden auch durch Informationen über rechtliche Vorgaben und durch Abhilfe der Beschwerde ohne Schlichtungsvorschlag insgesamt einen positiven Nutzen aus der Einschaltung der Schlichtungsstelle ziehen konnten. Für insgesamt 71% der Beschwerdeführer war damit die Einschaltung der Schlichtungsstelle Nahverkehr nutzbringend, auch wenn es in einigen Fällen nicht zu einem Schlichtungsverfahren kam.

In 499 Fällen gab die Schlichtungsstelle Informationen zu rechtlichen Vorgaben, was 34% aller Fälle entspricht. In 492 Fällen wurde der Beschwerde durch das Verkehrsunternehmen nach Intervention der Schlichtungsstelle abgeholfen, was 32% aller Fälle, die nicht ins Schlichtungsverfahren übergegangen sind, entspricht.

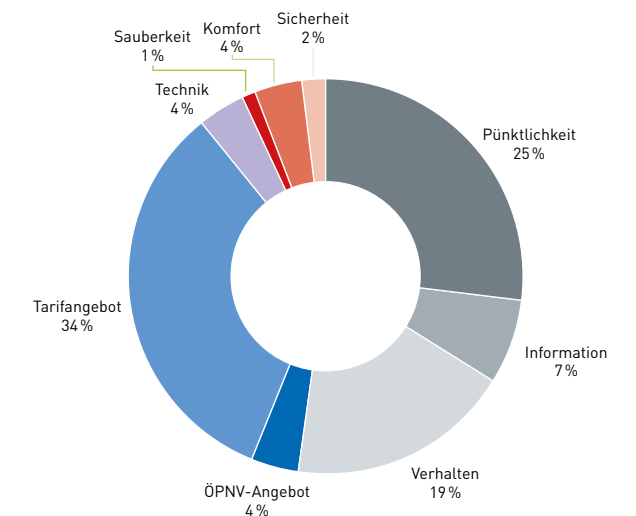
Detaillierte Informationen zur Tätigkeit der Schlichtungsstelle Nahverkehr enthält der Jahresbericht 2012, der bei der Schlichtungsstelle angefordert werden kann.



			(2011)
Pünktlichkeit	667	25%	(22%)
Information	199	7%	(5%)
Verhalten	511	19%	(16%)
ÖPNV-Angebot	109	4%	(5%)
Tarifangebot**	869	34%	(40%)
Technik	114	4%	(5%)
Sauberkeit	20	1%	(1%)
Komfort	113	4%	(4%)
Sicherheit	61	2%	(2%)
Summe	2.663	100%	

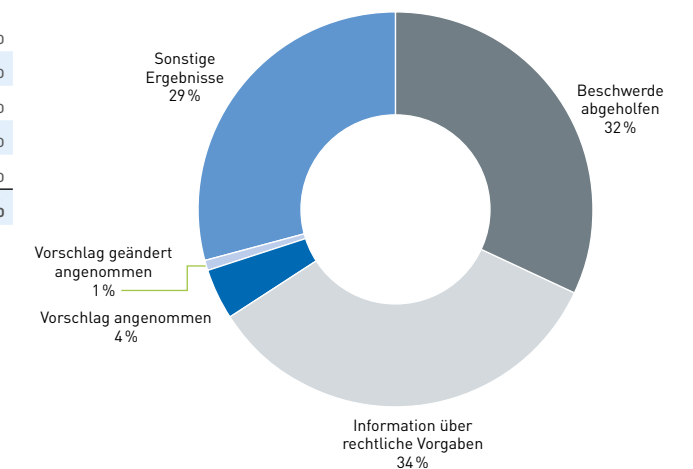
* Hier gibt es Mehrfachnennungen: Bei 1.520 Beschwerden haben die Fahrgäste durchschnittlich 1,8 Beanstandungen genannt. Es kommen in der Regel mehrere Faktoren zusammen, die den Fahrgast veranlassen, sich an die Schlichtungsstelle Nahverkehr zu wenden.

** Hier sind insbesondere Beschwerden über erhöhte Beförderungsentgelte erfasst.



Abschluss zur Kundenzufriedenheit 2012

Beschwerde abgeholfen	492	32%
Information über rechtliche Vorgaben	499	34%
Vorschlag angenommen	68	4%
Vorschlag geändert angenommen	14	1%
Sonstige Ergebnisse	447	29%
Summe	1.520	100%



▪ Qualität Infrastruktur



3. Qualität Infrastruktur

NETZZUSTAND: ANALYSE

Im Rahmen der jährlichen Analyse zur Infrastrukturqualität werden die sog. **Langsamfahrstellen** (La-Stellen) im nordrhein-westfälischen Streckennetz ausgewertet. Hierzu werden alle Strecken, auf denen SPNV mit den Produkten RegionalExpress, RegionalBahn und S-Bahn betrieben wird, auf bestehende La-Stellen überprüft. Als La-Stelle wird ein Streckenabschnitt bezeichnet, auf dem aus unterschiedlichen Gründen die eigentlich zulässige Höchstgeschwindigkeit herabgesenkt werden muss. La-Stellen können je nach Ausmaß das Fahrplangefüge erheblich gefährden, da durch die niedrigere Geschwindigkeit eine Fahrzeitverlängerung entsteht. Diese unterjährig und in der Regel nur temporär auftretenden La-Stellen werden bei der Erstellung des Jahresfahrplans nicht berücksichtigt. Gleichzeitig werden bereits Fahrzeitpuffer eingerechnet, um kleinere Beeinträchtigungen an der Strecke oder im Betriebsablauf auszugleichen. Der Jahresfahrplan ist abhängig von den sog. Verzeichnissen der örtlich zulässigen Geschwindigkeiten (VzG), welche streckenscharfe Geschwindigkeitsprofile beinhalten, die für die Dauer des gesamten Fahrplanjahres gelten. Vor diesem Hintergrund sind jene La-Stellen besonders auffällig, welche das ganze Jahr über vorhanden sind und somit den Betriebsablauf dauerhaft beeinträchtigen.

Die Analyse basiert auf der monatlichen Auswertung der La-Stellen und wird jeweils für die erste Woche eines jeden Monats durchgeführt. Deshalb bleibt das La-Monitoring eine stichprobenartige Analyse, auch wenn im weiteren Verlauf des Berichtes die jeweiligen Monatsangaben verwendet werden.

Die La-Analyse ermöglicht eine Differenzierung der Geschwindigkeitseinbrüche nach Anzahl und Länge sowie eine Zuordnung zu den folgenden vier Kategorien:

Bautätigkeiten	Zustand nach Bauarbeiten, Bauarbeiten im Nachbargleis, Hilfsbrücke
Mängel	Ober- und Unterbaumangel, Tunnelmangel, Brückenmangel, Böschungsmangel
Signal- / und Sicherungstechnische Mängel	Bahnübergänge (fehlende Räumbereiche, Schleppkurven im Straßenbereich), verkürzte Einschaltstrecken, kurze Durchrutschwege
Ohne Angaben	sonstige La-Stellen, die aufgrund unbekannter Ursachen keine Zuordnung erlauben

Die Folgen der La-Stellen für den Betrieb sind aufgrund der unterschiedlichen Frequentierung der einzelnen Strecken sehr unterschiedlich. Durch die Berechnung eines Fahrzeitverlustes je La-Stelle können die Auswirkungen näher quantifiziert werden. Dabei werden sowohl die verkehrliche Bedeutung der Strecke als auch die Höhe des Geschwindigkeitseinbruchs und die Lage der La-Stelle (freie Strecke oder Bahnhofsbereich) berücksichtigt. Hierzu wird der Fahrzeitverlust einer La-Stelle als Fahrzeitdifferenz zwischen Soll- und Ist-Geschwindigkeit unter Annahme eines auf der Strecke gängigen Fahrzeugtyps ermittelt. Unter Berücksichtigung der Brems- und Beschleunigungsvorgänge der Fahrzeuge ergeben sich Fahrzeitverluste, die multipliziert mit der Anzahl der verkehrenden Züge pro Tag einen Fahrzeitverlust/Tag ergeben. Wie schon in den letzten Jahren verursacht die La-Stelle im Bereich des Rehbergtunnels zwischen Altenbeken und Langeland einen Fahrzeitverlust am Tag von rd. zwei Stunden (117 Minuten). Die Sanierung des Tunnels erfolgt im Sommer 2013.

Der entstehende Energieverlust durch Brems- und Beschleunigungsvorgänge wurde im Qualitätsbericht des Jahres 2010 exemplarisch dargestellt.



Schmierfilmbildung im Herbst

Zusätzlich zu den infrastrukturbedingten La-Stellen fallen jedes Jahr Geschwindigkeitsbeschränkungen für bestimmte Fahrzeugtypen im Herbst auf, die ursächlich nicht in der Verantwortung der Infrastrukturunternehmen liegen: Die Fahrzeuge der Baureihe ET 425 und 426 verfügen bei auftretender Schmierfilmbildung auf den Gleisen durch Laub und Nässe nicht über genügend Bremsvermögen, so dass die Geschwindigkeitsreduzierung von der zuständigen Aufsichtsbehörde, dem Eisenbahnbundesamt, aus Sicherheitsgründen verlangt wird. Wie schon in den Vorjahren galt dieses Tempolimit in der Zeit vom 15. September bis zum 8. Dezember. Auf Basis des sog. Schmierfilmkatasters der DB Netz AG wurden in dem Zeitraum insgesamt 19 besonders gefährdete Streckenabschnitte mit einer Länge von insgesamt 62,3 km ausgewiesen, auf denen eine maximale Geschwindigkeit von 100 km/h erlaubt war.

Die Besonderheiten des Herbstbetriebes führen u. a. dazu, dass die Verspätungsquoten im Jahresverlauf in den Herbstmonaten oftmals ein Höhepunkt erfahren. Dies galt im Jahr 2012 z. B. für die Linien **RE 8**, **RB 33** und **RB 48**. Auch auf der Linie **RB 47** hatten die Fahrzeuge der Baureihe VT 628 mit auftretender Schmierfilmbildung zu kämpfen.

Die witterungsbedingten Bremsprobleme sind den Herstellern bzw. den Eisenbahnverkehrsunternehmen seit mehreren Jahren bekannt. Durch den Einbau von zusätzlichen Besandungsanlagen wurden die Beschränkungen für die Fahrzeuge der Baureihe ET 423 bereits aufgehoben. Für den Fahrzeugtyp ET 425 ist derzeit nicht absehbar, wann die nötigen fahrzeugseitigen Umrüstungsarbeiten abgeschlossen sind, um die Funktionalität der Bremssysteme bei auftretender Schmierfilmbildung zukünftig zu gewährleisten.

3. Qualität Infrastruktur

NETZZUSTAND: ERGEBNISSE

Im Jahr 2012 wurden im Durchschnitt 74 La-Stellen festgestellt, die Geschwindigkeitseinbrüche auf einer Länge von rd. 64 km hervorrufen. Die monatlichen Ergebnisse im Jahresverlauf 2012 können den beiden nebenstehenden Diagrammen entnommen werden. Es zeigt sich, dass durchschnittlich rd. 40% der festgestellten Geschwindigkeitseinbrüche auf Bautätigkeiten zurückzuführen sind. Im Monat August sorgte eine baustellenbedingte Langsamfahrt auf der 2012 ohnehin häufig betroffenen Ruhr-Sieg-Strecke zwischen Plettenberg und Werdohl ($V_{\max} = 70 \text{ km/h}$) für einen erkennbaren Anstieg. Im Oktober und November dominierte eine 17,8 km lange La-Stelle den Betrieb zwischen Neubekum und Oelde den Betrieb ($V_{\max} = 120 \text{ km/h}$). Die tatsächlichen Bauaktivitäten sind jedoch in der Regel höher als ein Blick auf die La-Auswertung vermuten lässt, da bei größeren Baumaßnahmen ganze Streckenabschnitte für den Bahnverkehr gesperrt werden, wie im Jahr 2012 z. B. entlang der Linie S 6 zwischen Düsseldorf und Essen (Modernisierung der Stationen) und auf dem Abschnitt Solingen – Remscheid (RB 47) infolge der Sanierungsarbeiten der Müngstener Brücke.

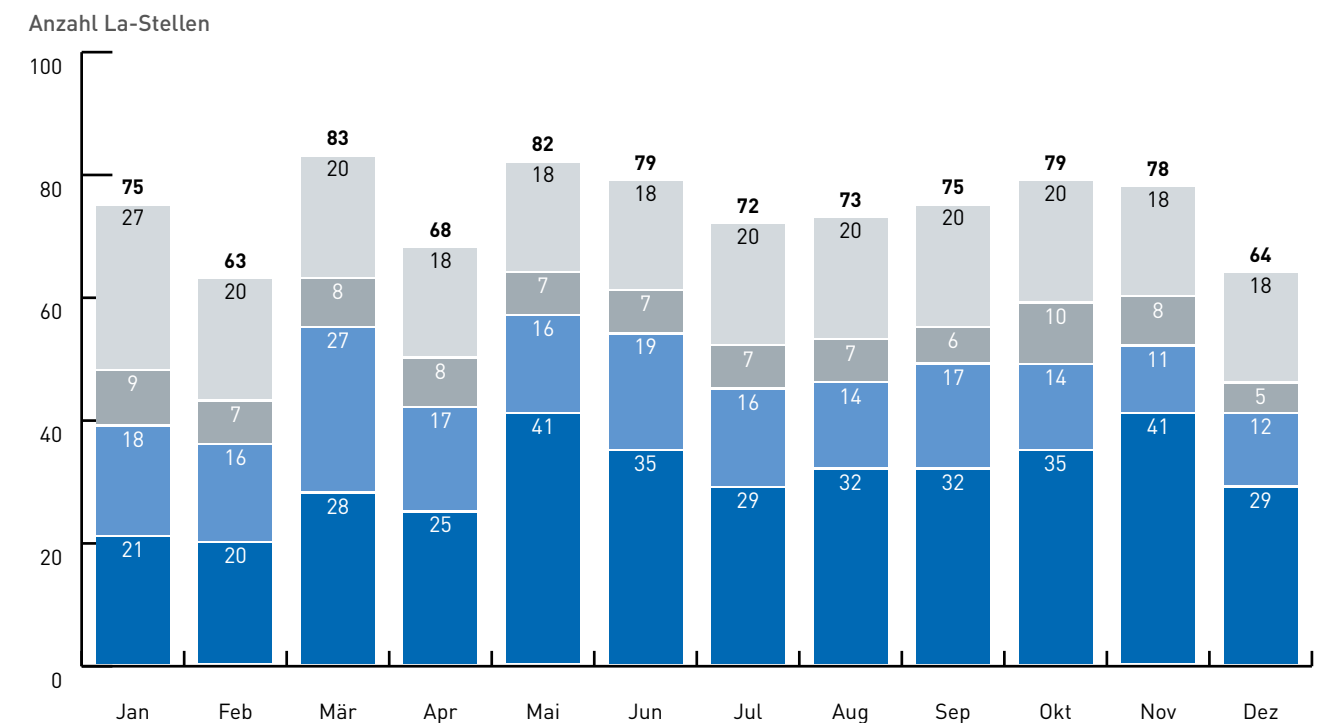
Mängel an der Infrastruktur (z. B. Oberbau, Tunnel, Brücken) traten hingegen bei rd. ein Viertel der La-Stellen auf. Im Monat September fallen gleich drei Oberbaumängel auf der Strecke zwischen Dormagen und Krefeld-Opsum auf, welche in Richtung Krefeld auf einer Länge von insgesamt 9,1 km auftraten ($V_{\max} = 70 \text{ km/h}$).



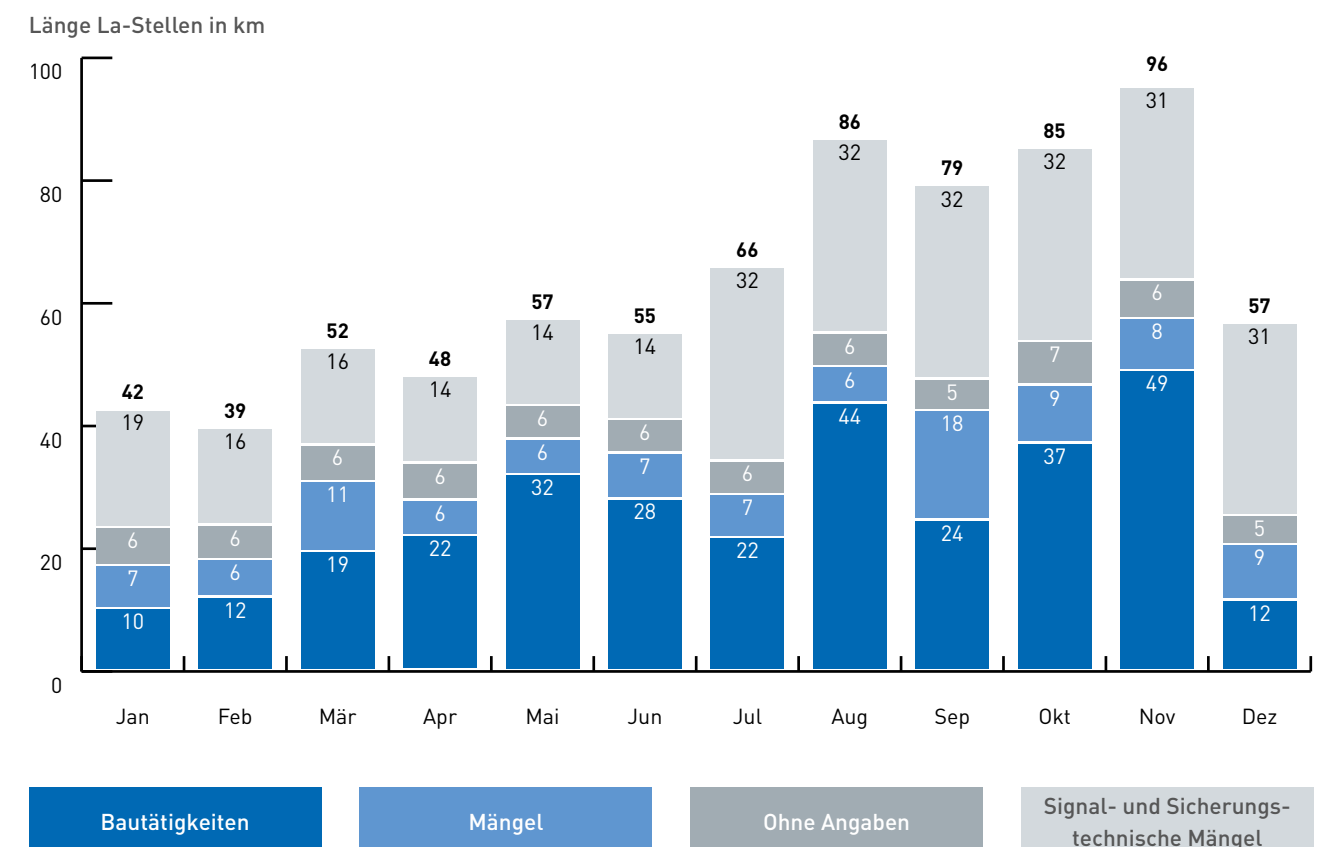
Die Signal- und Sicherungstechnischen Mängel beinhalten auch Geschwindigkeitseinbrüche an Bahnübergängen. Der durchschnittliche Anteil dieser Mängel am Gesamtdurchschnitt liegt ebenfalls bei rd. 25%. Bei der Länge der La-Stellen nimmt dieser Anteil häufig deutlich ab, da die Langsamfahrt an Bahnübergängen oftmals nur für 100 Meter gilt. Der auffällige Anstieg dieser La-Stellen in der zweiten Jahreshälfte 2012 resultiert aus einem signal- und sicherungstechnischen Mangel zwischen Herzogenrath und Geilenkirchen auf einer Länge von 17,4 km (beide Richtungen; $V_{\max} = 130 \text{ km/h}$).

Die Ergebnisse des Jahres 2012 zeigen im Vergleich zu 2011 nur geringfügige Veränderungen. Während die durchschnittliche Anzahl der La-Stellen zwar abgenommen hat, hat sich die durchschnittliche Länge der La-Stellen jedoch vergrößert. Weniger Schwachstellen haben somit zu mehr Beeinträchtigungen geführt. Die unterjährigen La-Stellen verursachen im monatlichen Durchschnitt nach wie vor Beeinträchtigungen auf einer Länge von rd. 1% des untersuchten Streckennetzes.

Anzahl Langsamfahrstellen NRW 2012 nach Ursachen



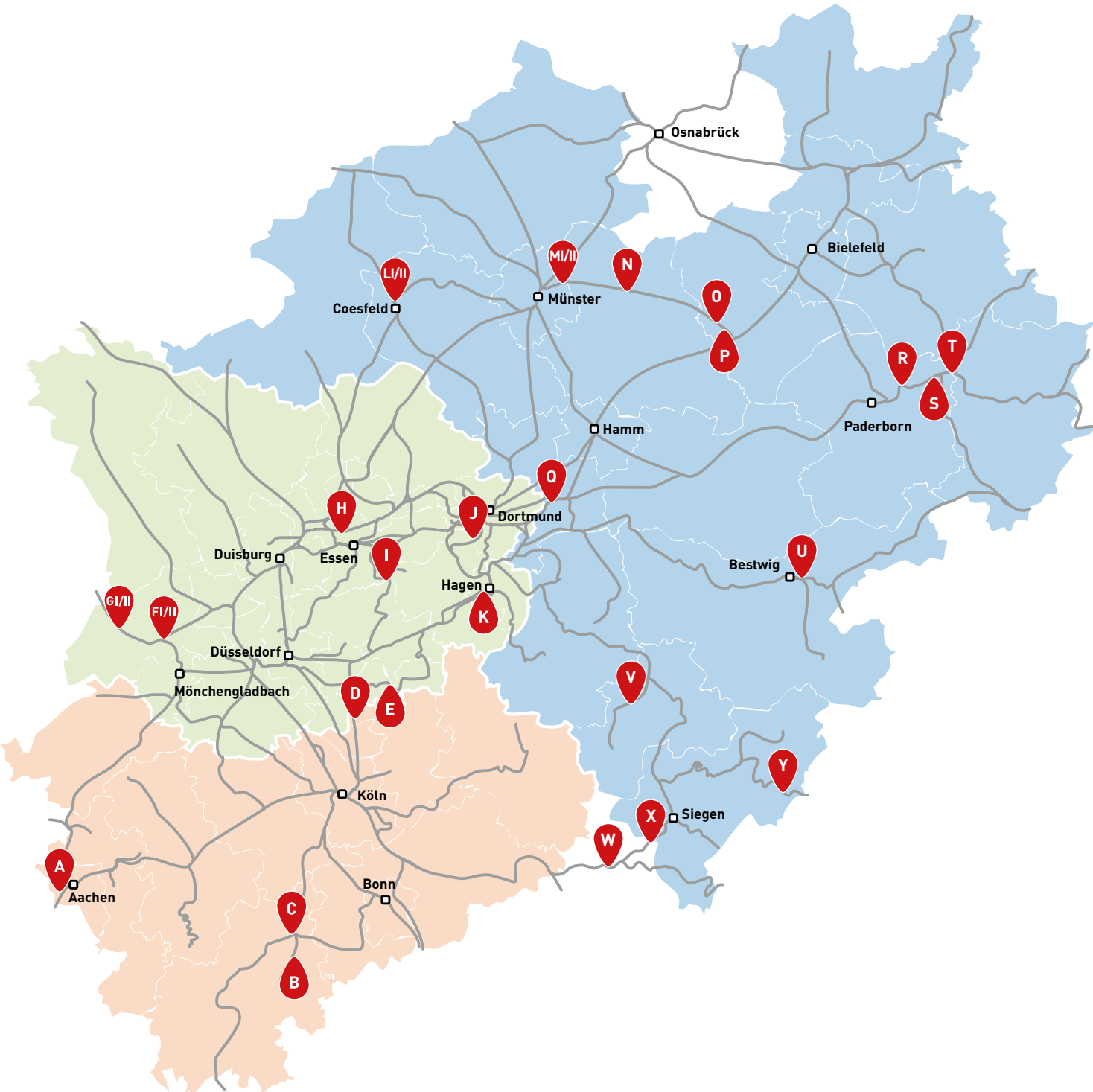
Länge Langsamfahrstellen NRW 2012 nach Ursachen



Definition der Ursachen siehe Seite 34.

3. Qualität Infrastruktur

Ganzjährige Langsamfahrstellen NRW 2012



Start	Ziel	von km	bis km	Geschwindigkeit/Ist	Geschwindigkeit/Soll	in Kraft ab	Ursache	Planungsstände	Position auf Karte	Status
Dauer-La-Stellen 2012 (12 Monate)										
Aachen Süd	Aachen Süd Grenze	72,9	77,0	100	160	31.10.08	Sicherungstechnik (Zugsicherungssystem)	Belgische Zugsicherung nicht konform mit Eisenbahn-Bau- und Betriebsordnung	A	
Stotzheim	Kreuzweingarten	5,6	5,7	20	60	10.08.06	Bahnübergang	keine konkrete Beseitigung geplant	B	
Euskirchen		30,2	30,3	40	120	19.09.11	Signal-/sicherungstechnischer Mangel	Beseitigung i. V. m. Umstellung auf Elektronisches Stellwerk vsl. 2014	C	
Remscheid-Güldenwerth	Solingen-Schauberg	11,0	10,5	70	80	02.05.11	Brückenmangel (Müngstener Brücke)	Sanierung der Brücke hat begonnen (Streckensperrung), Beseitigung La-Stelle vsl. Ende 2014	D	
Leichlingen		12,4	12,8	90	160	09.01.12	Bautätigkeiten	seit Fahrplanwechsel Dezember 2012 behoben	E	
Viersen (Ri. Venlo)		-0,3	-0,4	70	80	26.08.11	Bautätigkeiten	Einschub neues Bauwerk (Straßenunterführung) im Sommer 2013	F I	
Viersen (Ri. Krefeld)		72,6	72,7	70	90	26.08.11	Bautätigkeiten	Einschub neues Bauwerk (Straßenunterführung) im Sommer 2013	F II	
Hagen	Hagen-Haspe	140,2	140	90	130	07.11.11	Bautätigkeiten	seit Fahrplanwechsel Dezember 2012 behoben	K	
Coesfeld (aus Ri. Lünen)		60,2	61,2	20	40	03.08.11	Bautätigkeiten	seit Fahrplanwechsel Dezember 2012 behoben	L I	
Coesfeld (aus Ri. Dorsten)		57,7	58,6	20	40	03.08.11	Bautätigkeiten	seit Fahrplanwechsel Dezember 2012 behoben	L II	
Telgte	Münster	5,6	5,2	40	60	27.09.11	Bahnübergang	seit April 2013 behoben	M I	
Münster	Telgte	5,6	5,7	30	60	27.09.11	Bahnübergang	keine konkrete Beseitigung geplant, BÜ-Grundsatzfrage auf der Strecke	M II	
Warendorf	Beelen	26,6	26,7	60	100	05.10.07	Bahnübergang	keine konkrete Beseitigung geplant, BÜ-Grundsatzfrage auf der Strecke	N	
Herzebrock	Clarholz	44,5	44,4	20	60	19.08.11	Bahnübergang	keine konkrete Beseitigung geplant, BÜ-Grundsatzfrage auf der Strecke	O	
Clarholz	Herzebrock	44,9	45,0	20	60	19.08.11	Bahnübergang	keine konkrete Beseitigung geplant, BÜ-Grundsatzfrage auf der Strecke	P	
Holzwickede	Unna	188,1	188,7	120	130	09.05.11	Bautätigkeiten (Lärmschutz)	Beschränkung in Richtung Holzwickede seit Fahrplanwechsel Dezember 2012 aufgehoben	Q	
Altenbeken		112,3	110,4	80	120	19.09.05	Signal-/sicherungstechnischer Mangel	Beseitigung i. V. m. Umstellung auf Elektronisches Stellwerk vsl. Ende 2015	S	
Langeland	Altenbeken	107,8	109,6	50	80	04.07.08	Tunnelmangel	Sanierung im Sommer (Sperrung und SEV von April bis September 2013)	T	
Abzw. Nuttlar	Bigge	2,2	2,3	50	60	12.01.06	Anschlussweiche nicht signalabhängig	Beseitigung i. V. m. Umstellung auf Elektronisches Stellwerk vsl. 2014	U	
Attendorf		8,7	8,8	20	60	21.08.08	Bahnübergang	Beseitigung i. V. m. Erneuerung Straßenkreuzung vsl. 2013	V	
Niederhövels	Scheuerfeld	77,8	77,9	30	100	12.12.10	Böschungsrutsch	Beseitigung vsl. bis Dezember 2013	W	
Niederschelden		112,3	112,2	20	80	13.12.09	Bahnübergang	seit Fahrplanwechsel Dezember 2012 behoben	X	
Feudingingen	Bad Laasphe	50,5	50,6	60	70	04.05.11	Bahnübergang	keine konkrete Beseitigung möglich, ins VzG 2013 übernommen	Y	
La-Stellen im VzG 2012 (VzG-La)										
Boisheim	Breyell	10,8/12,7	11,0/12,8	90	120		Brückenmangel	Baubeginn vsl. 2014 (Abstimmung mit Straßenbausträgern läuft)	G I/II	
Essen-Altenessen	Oberhausen	12,7	78,6	90	160		Untergrundproblem (Abwasserkanal)	Beseitigung vsl. 2013	H	
Velbert-Nierenhof		20,8	20,9	20	80		Bahnübergang	keine konkrete Beseitigung geplant	I	
Dortmund-Kruckel	Dortmund-Ba-rop	24,0	24,3	50	140		Untergrundmangel (Bergsenkung)	Klärung der Zuständigkeiten dauert an	J	
Altenbeken	Paderborn	120,6	121,8	70	120		Hanglage	Beseitigung hängt von langfristigen Planungen ab	R	

= Abweichung ursp. Planung

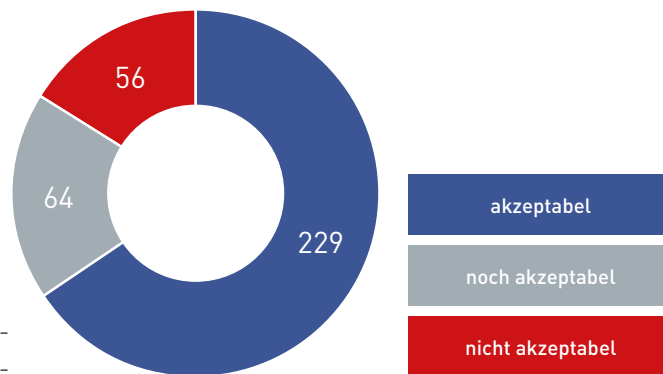
3. Qualität Infrastruktur

VERKEHRSTATIONEN

Zwischen den nordrhein-westfälischen Aufgabenträgern im SPNV und den Eigentümern der Verkehrsstationen, DB Station & Service, besteht kein direktes Vertragsverhältnis. Vertragspartner sind die Eisenbahnverkehrsunternehmen, welche mit dem Infrastruktureigentümer auf Basis der Infrastrukturnutzungsbedingungen sog. Stationsnutzungsverträge abschließen. Die Einflussmöglichkeiten der Aufgabenträger auf die Qualität der Verkehrsstationen sind somit nur eingeschränkt vorhanden. Gleichzeitig werden in der Regel die Stationspreise zur Nutzung der Stationen von den Eisenbahnverkehrsunternehmen über bestehende Verkehrsverträge an die Aufgabenträger als Besteller des SPNV-Angebotes weitergeleitet. Über das bestehende sog. Anreizsystem hat das EVU als Vertragspartner die Möglichkeit, bei festgestellten Mängeln Nachlässe auf die Stationspreise geltend zu machen. Aus Sicht der Aufgabenträger ist das Anreizsystem jedoch an vielen Stellen verbesserungswürdig, da nicht alle Elemente einer Station dem Anreizsystem unterliegen. Vor dem Hintergrund der vertraglichen Konstellationen besteht für ein EVU außerdem nur wenig Motivation, die Mängel einer Station mit vergleichsweise hohem Aufwand zu dokumentieren, wenn gleichzeitig die finanziellen Nachlässe auf Seiten der Aufgabenträger nur sehr gering ausfallen.

Aus diesem Grund führen die Aufgabenträger in NRW eigene systematische Erhebungen über die Qualität der Stationsinfrastruktur durch. Die Profitester (eigens für diese Zwecke geschultes Personal) bewerten den Zugangs- und Bahnsteigbereich der Stationen auf Basis eines vorgegebenen Schemas nach den Kriterien **Funktion**, **Sauberkeit** und **Graffiti**. Aus den Einzelbewertungen dieser Kriterien wird nach einem festgelegten Rechenschema ein Jahresdurchschnittswert für jede Station ermittelt.

Die Karte auf Seite 41.1 zeigt die Ergebnisse der Stationserhebung 2012. Im Bereich des NWL handelt es sich bei den Stationen des Zweckverbands Ruhr-Lippe um Ergebnisse aus dem Jahr 2011, da die gesammelten Profitester-Erhebungen nur alle 2 Jahre vollumfänglich ausgewertet werden. Der NWL lässt seit dem Jahr 2013 die Qualität der Verkehrsstationen im gesamten Verbandsgebiet nach einer einheitlichen Methodik er-



heben. Beim NVR befindet sich ein Qualitätssicherungssystem für Stationen im Aufbau.

Im Ergebnis für 2012 haben von den landesweit insgesamt 349 untersuchten Stationen 229 ein akzeptables Erscheinungsbild (66%), 64 ein Erscheinungsbild, welches noch akzeptabel ist (18%) und 56 ein Erscheinungsbild, das nicht akzeptabel ist (16%). Hier sind dringend Verbesserungsmaßnahmen erforderlich. Die Ergebnisse zeigen, dass der Anteil der als akzeptabel bewerteten Stationen im Vergleich zu den Vorjahren weiter zugenommen hat (plus 20 Prozentpunkte gegenüber 2011).

Bei der Bewertung der **Funktion** von Ausstattungselementen ist hingegen erkennbar, dass in den letzten Jahren sowohl in Zugangsbereichen als auch auf den Bahnsteigen keine Verbesserungen im VRR erzielt werden konnten. Dabei handelt es sich insbesondere um Fahrgastinformationseinrichtungen, Bahnsteigmöblierungen, Fahrtreppen und Aufzüge.

Ebenso wie bei Verunreinigungen durch Graffiti ist hinsichtlich der **Sauberkeit** von Zugangsbereichen und Bahnsteigen eine kontinuierliche Verbesserung über die Jahre festzustellen.

Im Bereich des VRR hat die Verschmutzung mit **Graffiti** an den Stationen – und auch in deren Umfeld – einen erheblichen Anteil an der Beurteilung des Gesamterscheinungsbildes.

Positiv ist zu vermerken, dass auch bei der Einzelbewertung „Graffiti“ eine deutliche Verbesserung im Verlauf der letzten Jahre zu beobachten ist. Das ist u. a. auf das Anti-Graffiti-Programm vom Land NRW und DB Station & Service zurückzuführen, dass auch auf Grundlage der letzten VRR-Stationsberichte eingerichtet wurde.

Die Auswertung im NWL zeigt, dass im Vergleich zum Vorjahr eine positive Tendenz in allen Teilbereichen **Funktion**, **Sauberkeit** und **Graffiti** zu erkennen ist. Fast alle Kriterien an einer Verkehrsstation konnten ihr Ergebnis leicht verbessern, was einerseits an der kontinu-



Fehlende Seitenscheiben und zerstörte Vitrine im Wetterschutzhaus sowie Graffitiverschmutzung

ierlich steigenden Zahl an modernisierten Bahnhöfen durch die Modernisierungsoffensive 2 des Landes Nordrhein-Westfalen und andererseits an von DB Station & Service eigenständigen Modernisierung oder Anbringung von neuen Sitzgelegenheiten, Informationsvitrinen, einheitliche Beschilderungen und dynamische Fahrgastinformationssysteme liegt.

An Mängeln nahmen die NWL-Profitester in den meisten Fällen defekte Sitze, Uhren, fehlende Netzpläne und Mängel am Untergrund auf, wonach auch weiterhin in Westfalen erweiterter Bedarf in der Verbesserung der Funktionalitäten an den kleineren Verkehrsstationen besteht.

In zunehmenden Maße fotografieren die Profitester verbandsübergreifend Funktionsmängel der Ausstattung wie beispielsweise nicht lesbare, zerstörte oder fehlende Beschilderungen und Fahrpläne, (nicht sicherheitsrelevante) Bauwerksschäden, aber auch nicht mehr benötigte und demzufolge auch nicht mehr instand gesetzte Ausstattungselemente. Auch Mängel im Umfeld der Station werden dokumentiert.

Brachliegende und **nicht mehr genutzte Bestandteile** (z. B. Masten, ehemalige Gepäckaufzüge, Gebäudeteile etc.) stören zunehmend das Erscheinungsbild der Bahnstationen, so dass es hierzu eines grundsätzlichen Handlungskonzeptes bedarf.

Bei der Auswertung der Fotos wurde seitens der Aufgabenträger festgestellt, dass einige Mängel über lange Zeiträume nicht beseitigt bzw. behoben worden sind. Häufig sind dies Schäden, die scheinbar mit einem vertretbaren zeitlichen und finanziellen Aufwand hätten beseitigt werden können. Es sind aber auch Mängel erfasst, die nur im Rahmen einer umfangreichen Modernisierung der Station behoben werden können. Die Aufgabenträger erwarten von DB Station & Service eine zügige Beseitigung der dokumentierten geringen Mängel. Weitere Informationen zu den Ergebnissen der Stationserhebungen 2012 können dem Stationsbericht des VRR (online unter www.vrr.de) sowie dem Qualitätsbericht des NWL (online unter www.nwl-info.de) entnommen werden.



Defekte Zugzielanzeige



Martin Husmann
Vorstandssprecher VRR

Der VRR dokumentiert seit 2008 den Zustand der Verkehrsstationen im Verbandsgebiet. Wie beurteilen Sie die Entwicklung bei der Stationsqualität in den letzten fünf Jahren?

Über alle knapp 300 Stationen im VRR hinweg können wir ein positives Fazit ziehen. Ursprünglich bescheinigten wir 64 Station einen nicht akzeptablen Zustand, heute sind dies lediglich 33 Stationen. Zu dieser Entwicklung haben vor allem die Modernisierungsoffensiven 1 und 2 sowie das Anti-Graffiti-Programm beigetragen, allesamt Beispiele für die gut funktionierende Zusammenarbeit zwischen dem Land NRW, der DB Station und Service und den SPNV-Aufgabenträgern. Bei den Ausstattungselementen wie Fahrtreppen oder der Bahnsteigmöblierung können wir leider keine durchgängige Verbesserung feststellen. Daher haben wir 2012 eine Fotodokumentation von konkreten Mängeln in unseren Stationsbericht aufgenommen, um mit Nachdruck auf deren Behebung hinzuwirken.

Wo sehen Sie zukünftige Herausforderungen?

Von den 288 Stationen im VRR werden im Rahmen der laufenden Modernisierungsoffensive nur 49 Stationen erfasst. Eine wichtigste Herausforderung für die nächsten Jahre liegt darin, diesen Modernisierungsprozess fortzusetzen und darin auch die Stationen im VRR einzubeziehen, die sich noch nicht in einem guten Zustand befinden. Der VRR erwartet, dass hierfür auch weiterhin geeignete Mittel eingesetzt werden.

Eine weitere Herausforderung sieht der VRR in der Verpflichtung der Eigentümer der Infrastruktur an den modernisierten Stationen, den Zustand der neuen Anlagen dauerhaft zu erhalten. Hierbei kann der Einsatz von Videoanlagen einen Beitrag leisten.

Im Oktober 2012 wurde bekannt gegeben, dass sich der VRR und DB Regio auf die Modernisierung der Doppelstockwagen auf der Linie RE 4 (Wupper-Express) geeinigt haben. Wie ist der Stand der Umbauarbeiten und was verbessert sich für die Fahrgäste in den überwiegend aus den Mitte der 1990er-Jahren stammenden Waggons?

Diese Vereinbarung zwischen dem VRR und der DB Regio AG wurde direkt nach ihrem Abschluss angegangen und bereits im Frühjahr 2013 abgeschlossen. Neben dem Austausch der Sitzbezüge und -polster wurde eine intensive Reinigung der Innenräume durchgeführt. Die WC-Kabinen wurden komplett ausgetauscht. Die noch vor wenigen Monaten unansehnlichen Doppelstockfahrzeuge präsentieren sich den Kunden so quasi im Neuzustand. Wir freuen uns, dass diese Vereinbarung so unkompliziert umgesetzt wurde und bemühen uns ständig, ähnliche Projekte im Sinne der Kunden anzustoßen und zu verwirklichen.

Stationsqualität NRW 2012

Zeichenerklärung

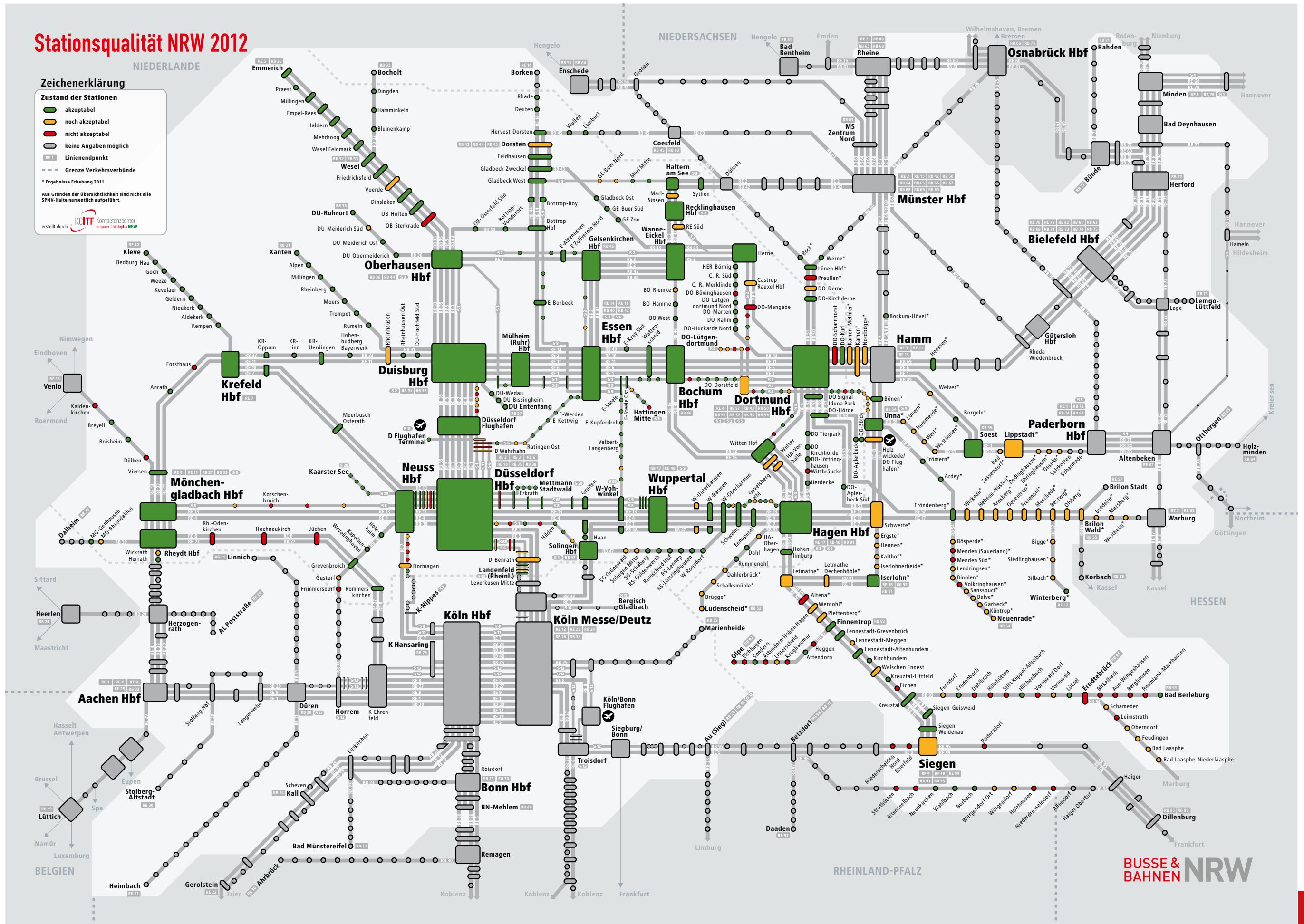
Zustand der Stationen

- akzeptabel
- noch akzeptabel
- nicht akzeptabel
- keine Angaben möglich
- Linienendpunkt
- Grenze Verkehrsverbünde

* Ergebnisse Erhebung 2011

Aus Gründen der Übersichtlichkeit sind nicht alle SPNV-Halte namentlich aufgeführt.

erstellt durch KICITF Kompetenzzentrum Intelligente Transportinfrastruktur NRW



BUSSE & BAHNEN NRW

3. Qualität Infrastruktur

BEG NRW: KOMMUNALE BAHNHOF- UND BAHNHOFSUMFELDENTWICKLUNG

Bahnflächenentwicklung und Konsensverfahren in NRW

Die **BahnflächenEntwicklungsgesellschaft** NRW mbH (BEG) wurde im Jahr 2001 mit dem Ziel gegründet, nicht mehr betriebsnotwendige Bahnflächen und Bahnhofsumgebäude in einem konsensualen Verfahren zu veräußern, d.h. einer kommunal abgestimmten weiteren Nutzung zuzuführen. Die Gesellschafter sind das Land NRW mit einer Beteiligung von 50,1% und die DB AG mit 49,9%. Hintergrund war der seit Bahnprivatisierung evidente Interessenkonflikt zwischen Bahn und öffentlicher Hand: Unterschiedliche Beurteilungen von Lagequalitäten, Objektzustand, wirtschaftlichen und stadtentwicklungspolitischen Interessen. Die komplexen Zuständigkeiten und bahninternen Prozesse taten ihr Übriges, um Unmut auf kommunaler Seite und letztlich Konflikte hervorzurufen, die sich wiederum massiv imageschädigend auf Bahnseite niederschlugen. Wegbereitend war bereits die Landesinitiative „Forum Bahnflächen NRW“ – ein Zusammenschluss von Kommunen und DB-Akteuren – um auf kooperativem Wege Hürden zu nehmen und Lösungsbausteine zu entwickeln.

Die BEG tritt für insgesamt 240 Städte und Gemeinden als Partnerin für die Bahnflächenentwicklung auf. In diesen Kommunen hat ihr die Bahn auf Basis eines Vertragsmodells das Alleinvermarktungsrecht aller entbehrlichen Flächen übergeben. Mittels eines revolvierenden Finanzierungssystems, welches Land und Bahn gleichermaßen tragen, kann die BEG vor Ort „Aufklärungsoffensiven“ leisten und beispielsweise die Kosten für Freilegung, Aufbereitung und Erschließung ermitteln und transparent machen. Die Kommunen können von diesen Entwicklungsvorleistungen profitieren sowie das Recht des ersten Zugriffs wahrnehmen, wenn sie im Rahmen einer Konsensvereinbarung versichern, den Brachflächen baulandpolitischen Vorrang einzuräumen.



Besonderheit von Empfangsgebäuden und Bahnhofsumfeldern

Die Vermarktung und Entwicklung von Empfangsgebäuden und Bahnhofsumfeldern nahm in der Vergangenheit wie noch heute eine Sonderrolle ein. Die DB Station & Service AG ordnete viele Empfangsgebäude mangels Betriebsnotwendigkeit oder Wirtschaftlichkeit dem Vertriebsportfolio zu; parallel wurden mit der Regionalisierung des Schienenpersonennahverkehrs zahlreiche Kreise, kleine und mittlere Kommunen zu Aufgabenträgern. Um Faktoren wie Repräsentativität, Lagequalität oder der zentralen Verkehrsschnittstellen-Funktion gerecht zu werden, brauchte es insofern umsichtige Steuerung und Einbettung in eine Gesamtkonzeption. DB-Konzern und Land NRW einigten sich daher, inzwischen über 100 Bahnhöfe einem **EmpfangsgebäudePaket** zuzuführen und diesem ein Verfahren zu Teil werden zu lassen, das den hohen Anforderungen Rechnung trägt. Zum Paket zählen die Empfangsgebäude selbst und – soweit nicht mehr von der DB AG benötigt – die zugehörigen Vorplätze, Verkehrsschnittstellen wie Park & Ride (P&R)-Anlagen, Anbauten und Erschließungsstraßen.

Vor einer Veräußerung erhebt die BEG für jedes einzelne Empfangsgebäude sämtliche technischen, rechtlichen, nutzungs- und förderbezogenen Informationen. Die Kommune muss erst dann über ihr Erstzugriffsrecht entscheiden, wenn sie den Folgeaufwand genau beurteilen kann. Gerade genaue Informationen über den baulichen Zustand fehlen im Regelfall. Bei verbreitetem Leerstand sind erforderliche Sanierungsmaßnahmen und Investitionen kaum kalkulierbar. Auch ungewiss ist in der Regel, ob und wie sich verbliebene oder noch betriebene bahntechnische Anlagen auf die beabsichtigte Nutzung auswirken können. Den Kommunen bietet die Sanierung und Inwertsetzung ihres Empfangsgebäudes die große Chance, Einwohnern und Besuchern an zentraler Stelle stadträumliche Aufenthaltsqualität zu vermitteln. Sollte die Kommune sich gegen einen Kauf entscheiden, findet die Käufersuche und Nutzungskonzeption dennoch in enger Abstimmung statt. Der Sachstand ist für alle Beteiligten jederzeit transparent.

Dreistufiges Verfahren im Überblick

Die drei tragenden Säulen des Verfahrens sind die gemeinsame Begehung, die neutrale Begutachtung und die konzeptionelle Beratung in allen Schlüsselfragen.

1. Begehung: Techniktermin und Restriktionsplan

Der Techniktermin erfolgt als gemeinsame Objektbegehung aller Beteiligten, um den technischen Zustand zu erfassen. Das Ergebnis der Erhebung wird als Bestand im Restriktionsplan zusammengefasst, der wiederum die bahninterne Machbarkeitsprüfung erleichtert. Dort, wo eine Freistellung des Gebäudes möglich und gewünscht ist, werden die Kosten einer Verlagerung der Einrichtung ermittelt.

2. Begutachtung: Zweistufige Wertermittlung

Die Wertermittlung basiert auf einem Bau- und Sanierungsgutachten und einer darauf aufbauenden Verkehrswertermittlung durch vereidigte Sachverständige. Die Kenngrößen der Wertermittlung werden gemeinsam vereinbart. Berücksichtigung finden beispielsweise die jetzige Nutzung, deren Dauerhaftigkeit, das Potenzial und die Marktsituation. Dieser konsensorientierte Vorlauf ist maßgeblich für die allgemeine Akzeptanz des Ergebnisses. Dieses wird von beiden Verhandlungspartnern plausibilisiert. Bei fehlender Einigkeit führt ein abschließender Ortstermin mit den Verantwortlichen aus Verwaltungsspitze und Konzernzentrale häufig zum Erfolg.

3. Beratung: Konzeption, Potenzial und Fördermöglichkeiten

Die konzeptionelle Beratung durch die BEG ist das zentrale Element, um die Bahnhofsentwicklung zu einer dauerhaft tragfähigen, gesamthaften Maßnahme zu machen. Der Umgang mit dem Fachplanungsvorbehalt wird begleitet, potenzielle Nutzungen aufgezeigt und individuell abgestimmt, während der baulichen Sanierungsplanung unterstützt, in Einzelfällen auch Mieter vermittelt, Aufwertungs- und Verknüpfungsmöglichkeit im Stadtquartier aufgezeigt und Investorenauswahlverfahren begleitet. Blickrichtung ist dabei immer, nach Möglichkeit reisebedarfsbezogene Nutzungen zu erhalten bzw. zu aktivieren. Im Falle stillgelegter Bahnstrecken werden öffentlichkeitszugängliche Nutzungen forciert.

Ein Schwerpunkt in der Beratung nimmt das Fördermanagement ein. Die BEG kombiniert die Bausteine der Bahnhofs- und Umfeldentwicklung mit passgenauen Förderprogrammen: Sie koordiniert z.B. die Einhaltung zeitlicher Restriktionen, unterstützt bei der Erstellung von Anträgen und der Akquise von Städtebauförderungsmitteln. Programme des Landes und der DB Station & Service AG, wie z.B. die Modernisierungsoffensive, werden aktiv für kommunale Vorhaben zur Modernisierung von Verkehrsschnittstellen, der Anlage von P&R-Plätzen und der fahrgastorientierten Entwicklung der Empfangsgebäude mobilisiert.

Zielerreichung Hand in Hand

Die BEG kanalisiert in NRW die Abstimmungsstränge seitens der Kommunen, Nahverkehrsverbände, der bahnseitigen Prozessbeteiligten sowie der Landes- und Bezirksregierungen. Im beschriebenen Ablauf steuert das Unternehmen das gemeinsame Oberziel, verkehrliche Funktionen optimal mit städtebaulicher Qualität zu verbinden.

Rund 85 Empfangsgebäude und deren Umfeld wurden inzwischen über BEG veräußert, mehr als die Hälfte derer sind bereits saniert.

Weiterführende Informationen

Vertiefende Informationen zur BEG und zu einzelnen Standorten mit Projektsteckbriefen sowie Bestellmöglichkeit der Veröffentlichung „Bahnhöfe als Bausteine der Stadtentwicklung“ im InfoPortal unter www.beg.nrw.de.

Empfangsgebäude Bad Berleburg



3. Qualität Infrastruktur

BEG NRW: KOMMUNALE BAHNHOF- UND BAHNHOFSUMFELDENTWICKLUNG

Beispiel Hennef

Die Stadt **Hennef** engagiert sich bereits seit Jahren in Sachen Entwicklung des Ortszentrums rund um den Bahnhof. Im Rahmen der landesseitig aus Städtebaumitteln geförderten „Städtebaulichen Entwicklungsmaßnahme Hennef Mitte“ wurden umfangreiche Industriebrachen aufbereitet. Hennef profitiert mit steigenden Einwohnerzahlen von der Nähe zu Köln und Bonn und verfügt über eine hervorragende Bahnanbindung mit S-Bahn und Regionalexpress RSX. Dies erhöht auch die Bedeutung der Verkehrsschnittstelle. Auf Basis einer Gesamtplanung im Rahmen der Entwicklungsmaßnahme entstanden am Bahnhof Hennef der Durchstich des Bahnsteigtunnels mit städtebaulich hochwertig gestalteter Zugangsanlage mit großzügigen Rampen und Treppen sowie einem großen Vorplatz. Für die zahlreichen Pendler entstand ein großes P&R-Parkhaus, das derzeit auf 628 Plätze durch einen Anbau erweitert wird. Die BEG hat gemeinsam mit der Stadt Hennef die Entwicklung des stadtseitigen Umfelds abgestimmt und entsprechende Planungen und Untersuchungen beauftragt. Das denkmalgeschützte und instandsetzungsbedürftige Empfangsgebäude wurde in Abstimmung mit der Stadt an örtliche Investoren veräußert. Das Empfangsgebäude ist mittlerweile nach Sanierung wieder eine städtebauliche Visitenkarte und bietet neben Büronutzungen sowie attraktiven Gastronomiebetrieben mit Außenbereichen wieder einen personenbedienten Fahr-scheinverkauf über eine Agentur mit Reisebüro.

In einem weiteren Schritt wurde auch der Busbahnhof neben dem Empfangsgebäude umfassend modernisiert. Die DB Station&Service AG hat den Hausbahnsteig parallel zum ZOB neu gebaut und mit einem neuen Bahnsteigdach auf dem Bahnsteig für Gleis 1 ausgestattet, das auch den angrenzenden Bussteig überdeckt. In enger Abstimmung und gemeinsamen Investorenauswahlverfahren haben Stadt und BEG umfangreiche Bahnbrachen für die Neunutzung mit städtebaulich integrierter und innenstadtergänzender Funktion nach Flächenfreisetzung an einen Investor veräußert.



Maßnahmen mit Verkehrsförderung NRW

- Modernisierung und Verlegung des Hausbahnsteigs
- Neubau ZOB Haltestellen mit Überdachung
- P&R-Parkhaus im rückwärtigen Umfeld
- Fahrradabstellanlagen

Maßnahmen mit Unterstützung der Städtebauförderung NRW

- Brachenentwicklung im rückwärtigen Umfeld im Rahmen einer „Städtebaulichen Entwicklungsmaßnahme“ mit Wohn- und Gewerbenutzungen auf einer ehemaligen Industriebrache
- Neubau Bahnsteigtunnel mit Durchstich zum rückwärtigen Umfeld

Beispiel Soest

In **Soest** hat die BEG in Abstimmung mit der Stadt Soest eine umfassende Gesamtplanung für die verkehrliche und städtebauliche Neuordnung und Aufwertung des weitgehend brachgefallenen und wenig attraktiven Bahnhofsumfelds sowie zahlreiche Gutachten zur Bodensituation und Vorbereitung der Flächenfreisetzung beauftragt. Die DB Station&Service AG wurde überzeugt, das Empfangsgebäude Soest zum Gegenstand des „2. Empfangsgebäudepaket NRW“ zu machen; die Stadt Soest hat sich dann umgehend am Verfahren beteiligt. Die Gesamtplanungen für Gebäude, Verkehrstation und Umfeld wurden durch Stadt Soest und BEG gemeinsam mit den Fördergebern NWL und Bezirksregierung abgestimmt und die Förderungen in den Einzelprogrammen eingepasst. Die Stadt Soest hat schließlich über eine Tochter das Gebäude und sämtliche Flächen erworben und die Umsetzung der Maßnahmen gestartet. Nachdem die DB Station&Service AG die Modernisierung der Verkehrstation als zentrales, bereits gemeinsam durchgeplantes Projekt im Zuge der Neuverhandlungen der „Modernisierungsoffensive“ mit dem Land auf Grund gestiegener Kosten an anderer Stelle zurückstellten musste, sprang die Stadt Soest ein und baute mit einem städtischen Projektleiter sowie Hilfe der Verkehrsförderung und unter Einbringung eines er-



heblichen städtischen Eigenanteils die neuen Bahnsteige und den Bahnsteigtunnel selbst.

Für die Fahrgäste bietet Soest nun ein rundum erneuertes Bahnhofsumfeld mit hoher städtebaulicher und funktionaler Qualität als Verkehrsschnittstelle zwischen den Verkehrsträgern Bahn, Bus, Fahrrad und Pkw. Das Empfangsgebäude stellt ein städtebaulich gelungenes Eintrittstor mit vielen fahrgastbezogenen Funktionen dar. Zahlreiche private Investitionen im Umfeld wurden durch die Maßnahmen ausgelöst.

Maßnahmen mit Verkehrsförderung NRW

- Modernisierung Bahnsteige durch die Stadt Soest
- Neubau Bahnsteigtunnel in ca. 5,00 Meter Breite mit Aufzügen und Durchstich zum rückwärtigen Stadtteil durch die Stadt Soest
- Neubau ZOB Haltestellen
- Neubau P&R-Parkhaus im rückwärtigen Umfeld
- Erweiterung der RadStation

Maßnahmen mit Unterstützung der Städtebauförderung NRW

- Sanierung und Wiedernutzung des stadtbildprägenden Empfangsgebäudes mit DB Reisezentrum, Bahnhofsbuchhandlung, Bäckerei, Café, Büros mit rund 2.200 m² Nutzfläche durch städtische Wirtschaftsförderungsgesellschaft (GmbH)
- Bahnbrachenentwicklung im rückwärtigen Umfeld auf ca. 66.000 m² mit Gewerbe durch städtische Wirtschaftsförderungsgesellschaft (GmbH)
- Neugestaltung Bahnhofsvorplatz

Beispiel Geldern

Die Stadt **Geldern** engagierte sich in Kooperation mit der BEG schon früh in Sachen gesamthafter Bahnhof- und Flächenentwicklung. Ziel war ein attraktives, innenstadtnahes Wohngebiet mit verkehrlich guter Anbindung für Berufspendler. Die BEG beauftragte und finanzierte in diesem Rahmen eine Vielzahl von ingenieurtechnischen und städtebaulichen Gutachten und Untersuchungen. Der transparente Umgang mit den daraus resultierenden Ergebnissen, die enge Zusammenarbeit mit einer Vielzahl von beteiligten Bahngesellschaften, die Koordination unterschiedlicher Förderprogramme



und die behördlichen Abstimmungen erwiesen sich als Schlüssel zur Projektrealisierung.

Drei Jahre nach dem Kauf des Bahnhofsgebäudes durch die städtische Wohnungsbaugesellschaft und des Bahnhofsvorplatzes mit Verkehrsschnittstelle durch die Stadt Geldern gelang der Stadt Geldern der „städtebauliche Sprung“ über die Bahnstrecke Düsseldorf – Kleve. Erworben wurde ein rund 110 000 m² großes Areal mit brachgefallenen Lagerhallen, militärischen Verladeanlagen und Rangiergleisen. Unter Einsatz von Fördermitteln des Landes wurde zunächst das gesamte Gelände beräumt und durch den Bau einer architektonisch ansprechend gestalteten, barrierefreien Personenunterführung mit der naheliegenden Innenstadt verbunden. Der Bau der Unterführung erfolgte durch die Stadt als EKR-G-Maßnahme, da im Rahmen der MOF 1 keine entsprechende Anbindung des Außenbahnsteigs durch die DB Station&Service AG realisiert wurde.

Das planerische Gesamtkonzept überzeugte den Bau- und Liegenschaftsbetrieb des Landes von der Qualität des Standortes, der mit dem Neubau der Polizeiwache und des Finanzamtes die Pioniersiedlung im neuen Quartier „Am Nierspark“ wagte. Von den 44 Baugrundstücken des daran angrenzenden ersten Bauabschnittes für private Bauherren sind zahlreiche schon bebaut oder gerade in Bebauung, sodass die zweite Tranche bereits in Planung und Umsetzung ist.

Maßnahmen mit Verkehrsförderung NRW

- Modernisierung eines Bahnsteigs im Rahmen der MOF 1
- Neubau Bahnsteigtunnel in ca. 5,00 Meter Breite mit Rampen und Durchstich zum Neubaugebiet als EKR-G-Maßnahme der Stadt
- Neubau ZOB-Haltestellen
- Neubau P&R-Stellplätze
- RadStation (in Planung)

Maßnahmen mit Unterstützung der Städtebauförderung NRW

- Bahn- und Gewerbe-Brachenentwicklung im rückwärtigen Umfeld auf ca. 400.000 m² mit Dienstleistungs- und Verwaltungsnutzungen (z.B. Finanzamt, Polizei, Büros) sowie umfangreicher neuer Wohnnutzung durch die Stadt Geldern
- Neugestaltung des Bahnhofsvorplatzes
- Städtebaulicher Mehraufwand an der Unterführung (Mehrbreite, großzügige Rampen)



Statistik

BETRIEBSQUALITÄT: VERSPÄTUNGEN UND ZUGAUSFÄLLE

(nach Alphabet sortiert)									
Verspätungsquoten					Zugausfallquoten				
Eisenbahnverkehrsunternehmen	RE-Linie	2009	2010	2011	2012	2009	2010	2011	2012
Abellio Rail NRW	RE 16	7,0%	10,9%	6,5%	7,5%	0,7%	1,0%	0,7%	2,5%
DB Regio AG	RE 1	20,1%	31,2%	25,5%	28,0%	1,3%	1,2%	1,0%	1,1%
DB Regio AG	RE 2	15,0%	16,9%	15,1%	15,8%	0,8%	1,5%	1,2%	1,0%
DB Regio AG	RE 4	16,2%	21,1%	18,7%	19,7%	0,7%	2,8%	1,2%	1,1%
DB Regio AG	RE 5	15,2%	24,9%	25,6%	32,0%	0,9%	1,6%	1,0%	1,5%
DB Regio AG	RE 6	19,3%	26,7%	25,6%	26,6%	1,3%	1,5%	1,5%	0,9%
DB Regio AG	RE 7	17,8%	25,4%	27,0%	25,9%	2,1%	2,0%	6,2%	2,1%
DB Regio AG	RE 8	8,2%	9,1%	8,0%	8,1%	0,7%	0,6%	1,4%	0,6%
DB Regio AG	RE 9	18,0%	19,1%	23,4%	20,0%	1,8%	1,5%	1,8%	1,6%
DB Regio AG	RE 11	19,8%	21,1%	24,2%	20,4%	1,8%	1,4%	1,5%	1,1%
DB Regio AG	RE 12	24,2%	12,6%	12,8%	13,5%	1,9%	0,7%	1,0%	0,5%
DB Regio AG	RE 15	11,4%	13,9%	12,1%	12,6%	5,9%	1,4%	1,8%	1,6%
DB Regio AG	RE 17	17,0%	23,6%	11,6%	13,4%	2,1%	1,6%	1,1%	1,2%
DB Regio AG	RE 22	9,9%	8,8%	9,1%	8,0%	0,6%	0,5%	1,0%	0,7%
DB Regio AG	RE 57	9,3%	19,1%	17,6%	9,9%	4,1%	2,2%	1,3%	0,5%
DB Regio AG	RE 60	23,5%	26,0%	21,8%	23,7%	3,3%	0,9%	2,1%	0,7%
DB Regio AG	RE 70	12,6%	16,5%	14,6%	12,6%	0,9%	0,8%	1,6%	0,5%
DB Regio AG	RE 78	8,5%	11,8%	8,9%	8,6%	0,7%	2,6%	4,4%	0,6%
eurobahn	RE 3	10,4%	14,5%	9,9%	12,1%	1,6%	1,8%	2,4%	6,3%
eurobahn	RE 13	13,8%	17,6%	13,7%	16,1%	1,5%	2,8%	2,5%	2,2%
Hessische Landesbahn	RE 99	24,9%	21,7%	5,0%	7,6%	0,2%	0,2%	13,1%	0,1%
SNCB	RE 29	kein Messpunkt in NRW				0,1%	0,0%	0,8%	1,1%
NordWestBahn	RE 10	7,7%	12,2%	8,9%	11,7%	1,8%	4,5%	1,2%	1,0%
NordWestBahn	RE 14	12,7%	15,3%	11,8%	11,3%	0,3%	0,8%	0,5%	0,7%
NordWestBahn	RE 82**	9,7%	14,0%	11,9%	17,2%	0,4%	0,4%	0,6%	0,8%

(nach Alphabet sortiert)									
Verspätungsquoten					Zugausfallquoten				
Eisenbahnverkehrsunternehmen	RB-Linie	2009	2010	2011	2012	2009	2010	2011	2012
Abellio Rail NRW	RB 40	4,4%	5,3%	4,5%	3,6%	1,5%	1,1%	0,2%	0,2%
Abellio Rail NRW	RB 46	4,3%	3,0%	3,4%	2,8%	3,5%	0,5%	0,4%	0,3%
Abellio Rail NRW	RB 91	4,0%	5,8%	4,1%	4,0%	0,3%	0,7%	0,8%	4,0%
DB Regio AG	RB 20	4,8%	5,8%	4,2%	7,9%	0,9%	0,6%	2,8%	11,6%
DB Regio AG	RB 23	4,5%	6,0%	7,1%	3,5%	0,3%	0,7%	1,2%	0,9%
DB Regio AG	RB 24	19,3%	25,4%	25,8%	22,9%	0,3%	0,4%	1,1%	0,3%
DB Regio AG	RB 25	11,3%	10,2%	10,0%	8,8%	0,5%	1,2%	5,4%	0,6%
DB Regio AG	RB 27	12,9%	15,2%	14,3%	15,5%	0,5%	0,8%	0,9%	1,1%
DB Regio AG	RB 30	11,5%	9,1%	13,9%	14,7%	1,7%	0,7%	1,1%	0,8%
DB Regio AG	RB 32	1,8%	2,3%	2,1%	3,1%	0,6%	0,9%	0,6%	4,0%
DB Regio AG	RB 33	6,6%	8,2%	7,7%	8,7%	0,7%	1,7%	1,9%	4,1%
DB Regio AG	RB 35	12,8%	15,9%	17,7%	17,6%	1,0%	2,6%	4,8%	2,6%
DB Regio AG	RB 37	13,7%	16,4%	12,2%	12,1%	1,0%	1,8%	3,6%	6,2%
DB Regio AG	RB 38	6,1%	12,3%	11,4%	12,2%	0,7%	1,4%	1,1%	1,0%
DB Regio AG	RB 39	2,5%	4,8%	2,6%	2,2%	0,5%	4,0%	0,9%	1,0%
DB Regio AG	RB 42	16,5%	19,2%	14,4%	14,0%	0,8%	1,3%	0,4%	1,6%
DB Regio AG	RB 47	12,2%	8,3%	5,4%	5,8%	2,9%	6,8%	11,0%	1,3%*
DB Regio AG	RB 48	9,1%	14,3%	14,5%	17,6%	0,8%	0,4%	2,1%	3,3%
DB Regio AG	RB 51	17,9%	16,2%	5,7%	6,1%	0,7%	4,7%	0,6%	0,7%
DB Regio AG	RB 52	4,1%	3,8%	3,5%	1,9%	1,3%	5,0%	3,5%	1,9%
DB Regio AG	RB 53	4,3%	7,6%	3,7%	3,9%	0,3%	0,6%	3,9%	0,4%
DB Regio AG	RB 54	2,4%	1,9%	2,2%	3,1%	2,3%	0,3%	3,7%	2,2%

BETRIEBSQUALITÄT: VERSPÄTUNGEN UND ZUGAUSFÄLLE

(nach Alphabet sortiert)						Verspätungsquoten				Zugausfallquoten			
Eisenbahnverkehrsunternehmen	RB-Linie	2009	2010	2011	2012	2009	2010	2011	2012	2009	2010	2011	2012
DB Regio AG	RB 55	kein Messpunkt in NRW				0,4%	1,1%	5,8%	1,0%				
DB Regio AG	RB 63	2,9%	4,5%	4,7%	6,6%	5,6%	0,1%	0,9%	1,2%				
DB Regio AG	RB 64	3,5%	4,7%	3,5%	2,8%	5,6%	0,1%	2,6%	1,2%				
DB Regio AG	RB 68	6,8%	9,1%	10,4%	13,1%	7,9%	0,5%	0,5%	0,5%				
DB Regio AG	RB 76	41,4%	45,9%	29,0%	19,7%	2,8%	5,2%	2,3%	0,6%				
DB Regio AG	RB 85	kein Messpunkt in NRW				0,2%	0,3%	2,3%	0,5%				
DB Regio AG	RB 92	3,7%	9,6%	2,0%	4,6%	2,7%	1,9%	0,4%	1,2%				
DB Regio AG	RB 93	9,8%	11,3%	7,5%	5,6%	0,4%	1,2%	0,6%	1,6%				
DB Regio AG	RB 94			18,3%	15,0%	7,2%	0,5%	0,7%	0,2%				
DB Regio AG	RB 95	13,8%	14,5%	7,4%	7,7%	0,3%	0,5%	7,8%	0,7%				
eurobahn	RB 50	14,3%	19,9%	10,9%	12,9%	1,0%	1,5%	1,3%	1,0%				
eurobahn	RB 59	8,3%	9,7%	14,5%	9,4%	1,2%	1,0%	3,5%	6,0%				
eurobahn	RB 69	15,1%	17,8%	17,2%	18,1%	1,0%	1,0%	1,3%	1,7%				
eurobahn	RB 71	15,8%	22,0%	14,0%	16,2%	0,6%	0,7%	0,8%	0,6%				
eurobahn	RB 73	16,8%	22,3%	9,3%	12,2%	0,6%	0,7%	2,8%	2,9%				
eurobahn	RB 89	8,7%	10,1%	10,8%	12,6%	0,3%	0,8%	1,0%	1,1%				
HellertalBahn	RB 96	9,4%	1,5%	4,7%	4,5%	1,6%	0,1%	0,1%	0,0%				
NordWestBahn	RB 31	4,9%	10,0%	7,5%	8,2%	0,6%	0,5%	0,8%	0,7%				
NordWestBahn	RB 36	1,2%	1,0%	0,9%	0,8%	0,2%	2,1%	2,2%	1,6%				
NordWestBahn	RB 43	3,1%	5,5%	3,5%	3,9%	0,7%	0,7%	1,4%	3,3%				
NordWestBahn	RB 44	2,3%	2,2%	4,1%	2,2%	0,4%	0,5%	2,3%	2,3%				
NordWestBahn	RB 45	7,1%	6,6%	4,1%	5,2%	7,0%	0,6%	2,9%	0,9%				
NordWestBahn	RB 67**	7,6%	10,5%	8,6%	11,9%	0,3%	0,5%	0,5%	0,8%				
NordWestBahn	RB 74**	9,0%	7,8%	12,7%	14,0%	0,2%	0,2%	0,2%	0,3%				
NordWestBahn	RB 75**	6,5%	6,5%	7,5%	7,1%	0,5%	0,4%	1,2%	0,9%				
NordWestBahn	RB 77	9,4%	17,8%	15,3%	9,3%	0,2%	0,5%	1,7%	1,3%				
NordWestBahn	RB 84**	6,9%	7,6%	7,1%	7,3%	0,2%	0,1%	0,3%	0,2%				
NordWestBahn	NWB 394**	11,3%	17,5%	17,6%	18,0%	0,2%	0,5%	0,3%	0,5%				
RegioTram	RT 3		4,1%	4,1%	4,2%		0,4%	2,7%	0,2%				
Rurtalbahn	RB 21	0,3%	1,4%	2,8%	3,1%	0,0%	0,4%	0,1%	0,1%				
trans regio	RB 26		18,7%	14,4%	18,0%	0,5%	0,5%	0,3%	0,8%				
vectus	RB 28	kein Messpunkt in NRW				Federführung Rheinland-Pfalz							
WestfalenBahn	RB 61	7,2%	9,7%	5,6%	9,7%	0,1%	0,2%	0,3%	0,2%				
WestfalenBahn	RB 65	2,7%	2,6%	6,7%	10,6%	2,6%	0,3%	2,7%	0,3%				
WestfalenBahn	RB 66	2,9%	2,1%	4,8%	9,4%	0,2%	0,3%	0,8%	0,3%				
WestfalenBahn	RB 72	3,7%	4,4%	6,2%	9,8%	0,4%	0,3%	1,0%	0,7%				

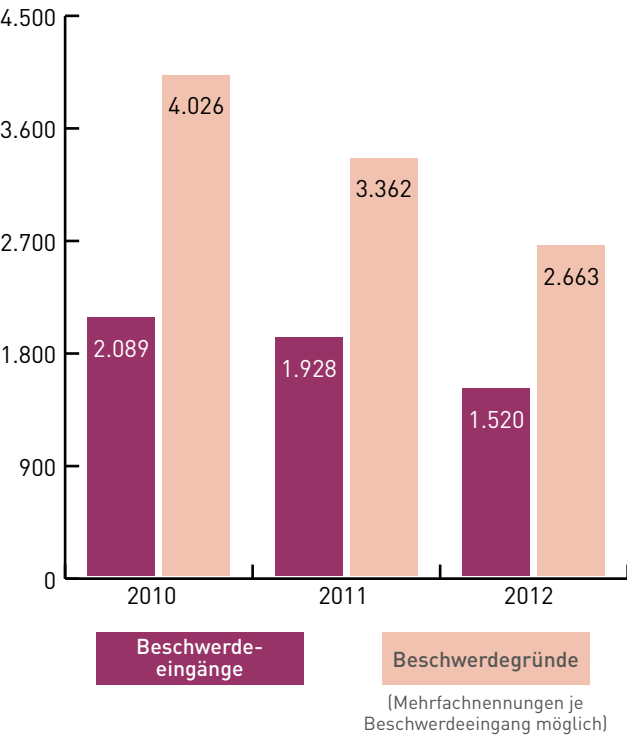
(nach Alphabet sortiert)						Verspätungsquoten				Zugausfallquoten			
Eisenbahnverkehrsunternehmen	S-Linie	2009	2010	2011	2012	2009	2010	2011	2012	2009	2010	2011	2012
DB Regio AG	S 1 N	16,5%	24,9%	28,2%	24,3%	1,7%	1,2%	6,6%	1,0%				
DB Regio AG	S 5 N	13,4%	15,9%	13,6%	12,8%	0,4%	2,8%	0,8%	0,5%				
DB Regio AG	S 1	11,4%	8,9%	9,1%	7,8%	3,1%	2,1%	3,6%	2,1%				
DB Regio AG	S 2	9,0%	9,2%	5,7%	4,9%	1,9%	1,6%	0,9%	2,0%				
DB Regio AG	S 3	13,8%	5,9%	3,8%	2,9%	2,3%	1,5%	1,1%	0,7%				
DB Regio AG	S 4	2,5%	4,3%	0,6%	0,5%	2,0%	0,9%	0,5%	2,1%				
DB Regio AG	S 5/S 8	15,4%	3,3%	7,5%	6,7%	2,4%	2,1%	1,7%	1,4%				
DB Regio AG	S 6	8,7%	12,5%	11,8%	12,1%	2,3%	0,5%	1,7%	2,6%*				
DB Regio AG	S 68	18,4%	15,0%	15,3%	17,1%	13,4%	9,8%	6,1%	7,9%				
DB Regio AG	S 9	12,6%	9,5%	6,9%	5,1%	2,6%	2,4%	1,6%	2,7%				
DB Regio AG	S 11	8,2%	9,1%	12,1%	9,7%	1,1%	1,5%	2,1%	1,3%				
DB Regio AG	S 12	8,9%	8,5%	6,5%	7,5%	0,3%	0,3%	0,9%	1,0%				
DB Regio AG	S 13	10,8%	8,8%	6,9%	8,3%	0,5%	0,3%	1,3%	1,3%				
Regiobahn	S 28	5,6%***	2,8%***	3,4%***	8,0%	1,3%	1,6%	1,2%	1,6%				

* Quoten 2012 ohne Zugausfälle infolge mehrwöchiger Bauphasen während Sommerferien (S 6) und Sommer-/Herbstferien (RB 47)
** Zugausfallquote ohne Angaben zu vorhersehbaren Ausfällen
*** Datenbasis nicht vergleichbar mit 2012

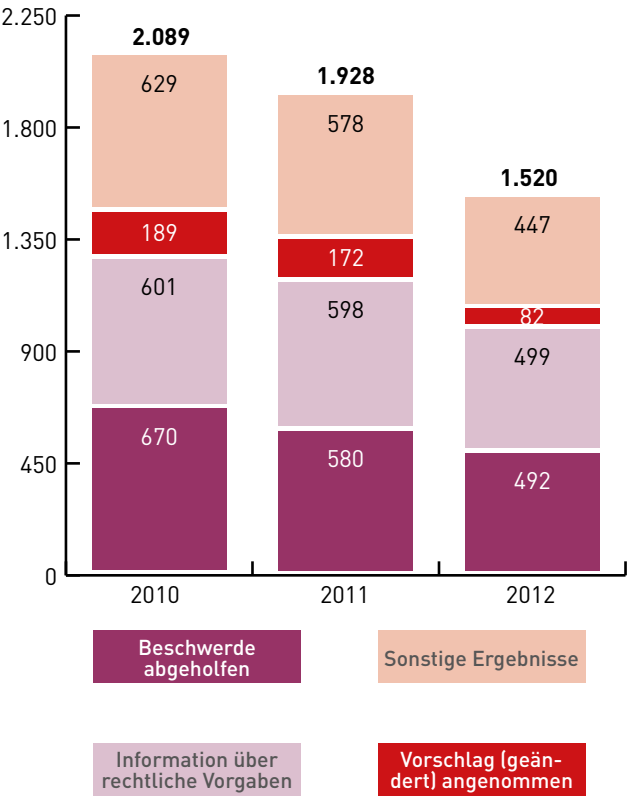
4. Statistik

SCHLICHTUNGSSTELLE NAHVERKEHR

Beschwerdeeingänge und Beschwerdegründe



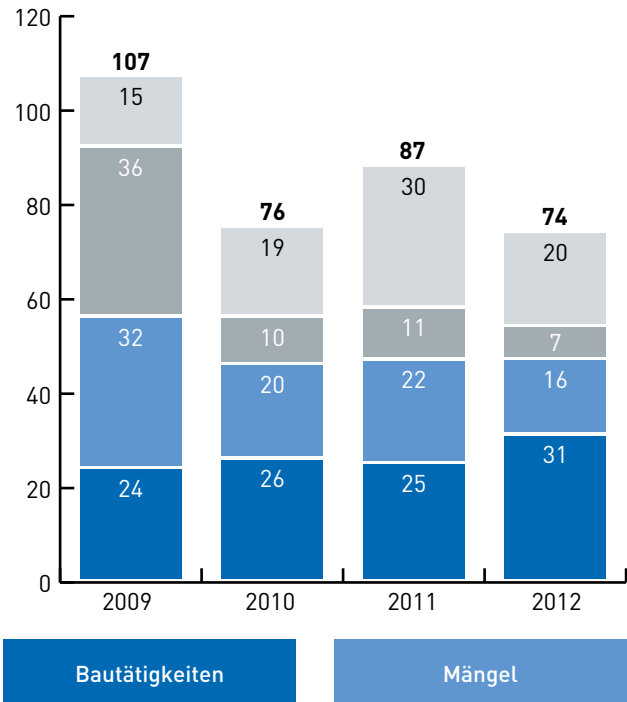
Beschwerdeabschlüsse



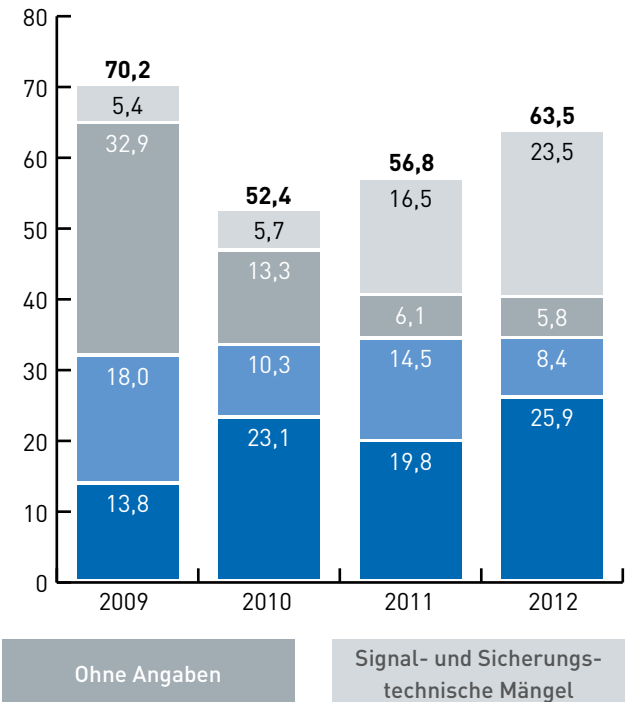
NETZZUSTAND

Entwicklung La-Stellen 2009 – 2012 nach Ursachen (Monatsmittelwerte)

Anzahl La-Stellen



Länge La-Stellen in km



VERKEHRSTATIONEN:
GESAMTERGEBNISSE

(nach Alphabet sortiert)

Aufgabenträger	Verkehrsstation	Eigentümer*	Gesamtwertung 2011	Gesamtwertung 2012
VRR	Aldekerk	DB S&S		
VRR	Alpen	DB S&S		
NWL	Altena (Westf)	DB S&S		
NWL	Altenseelbach	DB S&S		
VRR	Angermund	DB S&S		
VRR	Anrath	DB S&S		
NWL	Ardey	DB S&S		
NWL	Arnsberg (Westf)	DB S&S		
NWL	Attendorn	DB S&S		
NWL	Attendorn Hohen-Hagen	DB S&S		
NWL	Aue-Wingeshausen	DB S&S		
NWL	Bad Berleburg	DB S&S		
NWL	Bad Laasphe	Kurhessenbahn		
NWL	Bad Laasphe-Niederlaasphe	Kurhessenbahn		
NWL	Bad Sassendorf	DB S&S		
NWL	Balve	DB S&S		
VRR	Bedburg-Hau	DB S&S		
NWL	Berghausen	DB S&S		
NWL	Bestwig	DB S&S		
NWL	Bigge	DB S&S		
NWL	Binolen	DB S&S		
NWL	Birkelbach	DB S&S		
VRR	Blumenkamp	DB S&S		
VRR	Bochum Hbf	DB S&S		
VRR	Bochum West	DB S&S		
VRR	Bochum-Dalhausen	DB S&S		
VRR	Bochum-Ehrenfeld	DB S&S		
VRR	Bochum-Hamme	DB S&S		
VRR	Bochum-Langendreer	DB S&S		
VRR	Bochum-Langendreer West	DB S&S		
VRR	Bochum-Riemke	DB S&S		
NWL	Bockum-Hövel	DB S&S		
VRR	Boisheim	DB S&S		
NWL	Bönen	DB S&S		
NWL	Borgeln	DB S&S		
NWL	Bork (Westf)	DB S&S		
NWL	Bösperde	DB S&S		
VRR	Bottrop Hbf	DB S&S		
VRR	Bottrop-Boy	DB S&S		
VRR	Bottrop-Vonderort	DB S&S		
NWL	Bredelar	DB S&S		
NWL	Brilon Wald	DB S&S		
NWL	Brügge (Westf)	DB S&S		
NWL	Burbach (Kr Siegen)	DB S&S		
VRR	Büttgen	DB S&S		
VRR	Castrop-Rauxel Hbf	DB S&S		
VRR	Castrop-Rauxel Süd	DB S&S		
VRR	Castrop-Rauxel-Merklinde	DB S&S		
VRR	Dahl	DB S&S		
NWL	Dahlbruch	DB S&S		
NWL	Dahlebrück	DB S&S		
NWL	Dedinghausen	DB S&S		
VRR	Deuten	DB S&S		
VRR	Dingden	DB S&S		
VRR	Dinslaken	DB S&S		
VRR	Dormagen	DB S&S		
VRR	Dormagen Bayerwerk	DB S&S		
VRR	Dorsten	DB S&S		
VRR	Dortmund Hbf	DB S&S		
VRR	Dortmund Signal-Iduna-Park	DB S&S		
VRR	Dortmund Stadthaus	DB S&S		
VRR	Dortmund West	DB S&S		
VRR	Dortmund-Aplerbeck	DB S&S		
VRR	Dortmund-Aplerbeck Süd	DB S&S		
VRR	Dortmund-Asseln Mitte	DB S&S		
VRR	Dortmund-Barop	DB S&S		
VRR	Dortmund-Bövinghausen	DB S&S		
VRR	Dortmund-Brackel	DB S&S		
VRR	Dortmund-Derne	DB S&S		
VRR	Dortmund-Dorstfeld	DB S&S		

(nach Alphabet sortiert)

Aufgabenträger	Verkehrsstation	Eigentümer*	Gesamtwertung 2011	Gesamtwertung 2012
VRR	Dortmund-Dorstfeld Süd	DB S&S		
VRR	Dortmund-Germania	DB S&S		
VRR	Dortmund-Hörde	DB S&S		
VRR	Dortmund-Huckarde	DB S&S		
VRR	Dortmund-Huckarde Nord	DB S&S		
VRR	Dortmund-Kirchderne	DB S&S		
VRR	Dortmund-Kirchhörde	DB S&S		
VRR	Dortmund-Kley	DB S&S		
VRR	Dortmund-Knappschafts-Krankenhaus	DB S&S		
VRR	Dortmund-Körne	DB S&S		
VRR	Dortmund-Körne West	DB S&S		
VRR	Dortmund-Kruckel	DB S&S		
VRR	Dortmund-Kurl	DB S&S		
VRR	Dortmund-Löttringhausen	DB S&S		
VRR	Dortmund-Lütgendortmund	DB S&S		
VRR	Dortmund-Lütgendortmund Nord	DB S&S		
VRR	Dortmund-Marten	DB S&S		
VRR	Dortmund-Marten Süd	DB S&S		
VRR	Dortmund-Mengede	DB S&S		
VRR	Dortmund-Möllerbrücke	DB S&S		
VRR	Dortmund-Nette/Oestrich	DB S&S		
VRR	Dortmund-Oespel	DB S&S		
VRR	Dortmund-Rahm	DB S&S		
VRR	Dortmund-Scharnhorst	DB S&S		
VRR	Dortmund-Sölde	DB S&S		
VRR	Dortmund-Somborn	DB S&S		
VRR	Dortmund-Tierpark	DB S&S		
VRR	Dortmund-Universität	DB S&S		
VRR	Dortmund-Westerfild	DB S&S		
VRR	Dortmund-Wickede	DB S&S		
VRR	Dortmund-Wickede West	DB S&S		
VRR	Dortmund-Wischlingen	DB S&S		
VRR	Duisburg Hbf	DB S&S		
VRR	Duisburg-Bissingheim	DB S&S		
VRR	Duisburg-Buchholz	DB S&S		
VRR	Duisburg-Entenfang	DB S&S		
VRR	Duisburg-Großenbaum	DB S&S		
VRR	Duisburg-Hochfeld Süd	DB S&S		
VRR	Duisburg-Meiderich Ost	DB S&S		
VRR	Duisburg-Meiderich Süd	DB S&S		
VRR	Duisburg-Obermeiderich	DB S&S		
VRR	Duisburg-Rahm	DB S&S		
VRR	Duisburg-Ruhrort	DB S&S		
VRR	Duisburg-Schlenk	DB S&S		
VRR	Duisburg-Wedau	DB S&S		
VRR	Dülken	DB S&S		
VRR	Düsseldorf Flughafen	DB S&S		
VRR	Düsseldorf Flughafen Terminal	DB S&S		
VRR	Düsseldorf Hbf	DB S&S		
VRR	Düsseldorf Völklinger Str.	DB S&S		
VRR	Düsseldorf-Benrath	DB S&S		
VRR	Düsseldorf-Bilk	DB S&S		
VRR	Düsseldorf-Derendorf	DB S&S		
VRR	Düsseldorf-Eller	DB S&S		
VRR	Düsseldorf-Eller Mitte	DB S&S		
VRR	Düsseldorf-Eller Süd	DB S&S		
VRR	Düsseldorf-Flingern	DB S&S		
VRR	Düsseldorf-Friedrichstadt	DB S&S		
VRR	Düsseldorf-Garath	DB S&S		
VRR	Düsseldorf-Gerresheim	DB S&S		
VRR	Düsseldorf-Hamm	DB S&S		
VRR	Düsseldorf-Hellerhof	DB S&S		
VRR	Düsseldorf-Oberbilk	DB S&S		
VRR	Düsseldorf-Rath	DB S&S		
VRR	Düsseldorf-Rath Mitte	DB S&S		
VRR	Düsseldorf-Reisholz	DB S&S		
VRR	Düsseldorf-Unterrath	DB S&S		
VRR	Düsseldorf-Volksgarten	DB S&S		
VRR	Düsseldorf-Wehrhahn	DB S&S		
VRR	Düsseldorf-Zoo	DB S&S		
NWL	Ehringhausen (Kr Lippstadt)	DB S&S		

* DB S&S = DB Station & Service AG

4. Statistik

STATIONSQUALITÄT

(nach Alphabet sortiert)

Aufgabenträger	Verkehrsstation	Eigentümer*	Gesamtwertung 2011	Gesamtwertung 2012
NWL	Eichen (Kr Siegen)	DB S&S	●	●
NWL	Eichhagen	DB S&S	●	●
NWL	Eiserfeld (Sieg)	DB S&S	●	●
VRR	Emmerich	DB S&S		
VRR	Empel-Rees	DB S&S	●	●
VRR	Ennepetal	DB S&S	●	●
NWL	Ergste	DB S&S	●	
VRR	Erkrath	DB S&S	●	●
VRR	Erkrath-Nord	Regiobahn	●	●
NWL	Erndtebrück	DB S&S	●	●
VRR	Essen Hbf	DB S&S	●	●
VRR	Essen-Altenessen	DB S&S	●	●
VRR	Essen-Bergeborbeck	DB S&S	●	●
VRR	Essen-Borbeck	DB S&S	●	●
VRR	Essen-Borbeck Süd	DB S&S	●	●
VRR	Essen-Dellwig	DB S&S	●	●
VRR	Essen-Dellwig Ost	DB S&S	●	●
VRR	Essen-Eiberg	DB S&S	●	●
VRR	Essen-Fronhausen	DB S&S	●	●
VRR	Essen-Gerschede	DB S&S	●	●
VRR	Essen-Holthausen	DB S&S	●	●
VRR	Essen-Horst	DB S&S	●	●
VRR	Essen-Hügel	DB S&S	●	●
VRR	Essen-Kray Nord	DB S&S	●	●
VRR	Essen-Kray Süd	DB S&S	●	●
VRR	Essen-Kupferdreh	DB S&S	●	●
VRR	Essen-Stadtwald	DB S&S	●	●
VRR	Essen-Steele	DB S&S	●	●
VRR	Essen-Steele Ost	DB S&S	●	●
VRR	Essen-Süd	DB S&S	●	●
VRR	Essen-Überruhr	DB S&S	●	●
VRR	Essen-Werden	DB S&S	●	●
VRR	Essen-West	DB S&S	●	●
VRR	Essen-Zollverein Nord	DB S&S	●	●
VRR	Feldhausen	DB S&S	●	●
NWL	Ferndorf (Kr Siegen)	DB S&S	●	●
NWL	Feuding	Kurhessenbahn	●	●
NWL	Finnentrop	DB S&S	●	●
VRR	Forsthaus	DB S&S	●	●
NWL	Freienohl	DB S&S	●	●
VRR	Friedrichsfeld (Niederrhein)	DB S&S	●	●
VRR	Frimmersdorf	DB S&S	●	●
NWL	Frömer	DB S&S	●	●
NWL	Fröndenberg	DB S&S	●	●
NWL	Garbeck	DB S&S	●	●
VRR	Geldern	DB S&S	●	●
VRR	Gelsenkirchen Hbf	DB S&S	●	●
VRR	Gelsenkirchen Zoo	DB S&S	●	●
VRR	Gelsenkirchen-Buer Nord	DB S&S	●	●
VRR	Gelsenkirchen-Buer Süd	DB S&S	●	●
VRR	Gelsenkirchen-Hassel	DB S&S	●	●
VRR	Gelsenkirchen-Rothhausen	DB S&S	●	●
NWL	Geseke	DB S&S	●	●
VRR	Gevelsberg Hbf	DB S&S	●	●
VRR	Gevelsberg West	DB S&S	●	●
VRR	Gevelsberg-Kipp	DB S&S	●	●
VRR	Gevelsberg-Knapp	DB S&S	●	●
VRR	Gladbeck Ost	DB S&S	●	●
VRR	Gladbeck West	DB S&S	●	●
VRR	Gladbeck-Zweckel	DB S&S	●	●
VRR	Goch	DB S&S	●	●
VRR	Grevenbroich	DB S&S	●	●
VRR	Gruiten	DB S&S	●	●
VRR	Gustorf	DB S&S	●	●
VRR	Haan	DB S&S	●	●
VRR	Hagen Hbf	DB S&S	●	●

(nach Alphabet sortiert)

Aufgabenträger	Verkehrsstation	Eigentümer*	Gesamtwertung 2011	Gesamtwertung 2012
VRR	Hagen-Heubing	DB S&S	●	●
VRR	Hagen-Oberhagen	DB S&S	●	●
VRR	Hagen-Vorhalle	DB S&S	●	●
VRR	Hagen-Wehringhausen	DB S&S	●	●
VRR	Hagen-Westerbauer	DB S&S	●	●
VRR	Haldern (Rheinl)	DB S&S	●	●
VRR	Haltern am See	DB S&S	●	●
VRR	Hamminkeln	DB S&S	●	●
VRR	Hattingen (Ruhr)	DB S&S	●	●
VRR	Hattingen (Ruhr) Mitte	DB S&S	●	●
NWL	Heessen	DB S&S	●	●
NWL	Heggen	DB S&S	●	●
NWL	Hemmerde	DB S&S	●	●
NWL	Hennen	DB S&S	●	●
VRR	Herdecke	DB S&S	●	●
VRR	Herne	DB S&S	●	●
VRR	Herne-Börnig	DB S&S	●	●
VRR	Herrath	DB S&S	●	●
VRR	Hervest-Dorsten	DB S&S	●	●
NWL	Hilchenbach	DB S&S	●	●
VRR	Hilden	DB S&S	●	●
VRR	Hilden Süd	DB S&S	●	●
NWL	Hillnhütten	DB S&S	●	●
VRR	Hochdahl	DB S&S	●	●
VRR	Hochdahl-Millrath	DB S&S	●	●
VRR	Hochneukirch	DB S&S	●	●
VRR	Hohenbudberg Bayerwerk	DB S&S	●	●
VRR	Hohenlimburg	DB S&S	●	●
NWL	Holzhausen (Kr Siegen)	DB S&S	●	●
VRR	Holzheim (b Neuss)	DB S&S	●	●
NWL	Holzwickede / DO Flughafen	DB S&S	●	●
NWL	Iserlohn	DB S&S	●	●
NWL	Iserlohnheide	DB S&S	●	●
VRR	Jüchen	DB S&S	●	●
VRR	Kaarst Ikea	Regiobahn	●	●
VRR	Kaarst Mitte / Holzbüttgen	Regiobahn	●	●
VRR	Kaarster Bahnhof	Regiobahn	●	●
VRR	Kaarster See	Regiobahn	●	●
VRR	Kaldenkirchen	DB S&S	●	●
NWL	Kalthof (Kr Iserlohn)	DB S&S	●	●
NWL	Kamen	DB S&S	●	●
NWL	Kamen-Methler	DB S&S	●	●
VRR	Kapellen-Wevelinghoven	DB S&S	●	●
VRR	Kempfen (Niederrhein)	DB S&S	●	●
VRR	Kettwig	DB S&S	●	●
VRR	Kettwig Stausee	DB S&S	●	●
VRR	Kevelaer	DB S&S	●	●
NWL	Kirchhundem	DB S&S	●	●
VRR	Kleinenbroich	DB S&S	●	●
VRR	Kleve	DB S&S	●	●
VRR	Korschenbroich	DB S&S	●	●
NWL	Kraghammer	DB S&S	●	●
NWL	Kredenbach	DB S&S	●	●
VRR	Krefeld Hbf	DB S&S	●	●
VRR	Krefeld-Linn	DB S&S	●	●
VRR	Krefeld-Oppum	DB S&S	●	●
VRR	Krefeld-Uerdingen	DB S&S	●	●
NWL	Kreuztal	DB S&S	●	●
NWL	Kreuztal-Littfeld	DB S&S	●	●
NWL	Küntrop	DB S&S	●	●
VRR	Langenfeld	DB S&S	●	●
VRR	Langenfeld-Berghausen	DB S&S	●	●
NWL	Leimstruth	Kurhessenbahn	●	●
VRR	Lembeck	DB S&S	●	●
NWL	Lendringsen	DB S&S	●	●
NWL	Lennestadt-Altenhundem	DB S&S	●	●
NWL	Lennestadt-Grevenbrück	DB S&S	●	●
NWL	Lennestadt-Meggen	DB S&S	●	●
NWL	Letmathe	DB S&S	●	●
NWL	Letmathe-Dechenhöhle	DB S&S	●	●
NWL	Lippstadt	DB S&S	●	●
NWL	Listerscheid	DB S&S	●	●

* DB S&S = DB Station & Service AG

(nach Alphabet sortiert)

Aufgabenträger	Verkehrsstation	Eigentümer*	Gesamtwertung 2011	Gesamtwertung 2012
NWL	Lüdenscheid	DB S&S	●	●
NWL	Lünen Hbf	DB S&S	●	●
NWL	Lünern	DB S&S	●	●
NWL	Lützel	DB S&S	●	●
VRR	Marl Mitte	DB S&S	●	●
VRR	Marl-Hamm	DB S&S	●	●
VRR	Marl-Sinsen	DB S&S	●	●
NWL	Marsberg	DB S&S	●	●
NWL	Massen	DB S&S	●	●
VRR	Meerbusch-Osterath	DB S&S	●	●
VRR	Mehrhoog	DB S&S	●	●
NWL	Menden (Sauerland)	DB S&S	●	●
NWL	Menden (Sauerland) Süd	DB S&S	●	●
NWL	Meschede	DB S&S	●	●
VRR	Mettmann Stadtwald	Regiobahn	●	●
VRR	Mettmann Zentrum	Regiobahn	●	●
VRR	Millingen	DB S&S	●	●
VRR	Millingen (b. Rees)	DB S&S	●	●
VRR	Moers	DB S&S	●	●
VRR	Mönchengladbach Hbf	DB S&S	●	●
VRR	Mönchengladbach-Genhausen	DB S&S	●	●
VRR	Mönchengladbach-Lürrip	DB S&S	●	●
VRR	Mönchengladbach-Rheindahlen	DB S&S	●	●
VRR	Mülheim (Ruhr) Hbf	DB S&S	●	●
VRR	Mülheim-Styrum	DB S&S	●	●
VRR	Mülheim-West	DB S&S	●	●
VRR	Neanderthal	Regiobahn	●	●
NWL	Neheim-Hüsten	DB S&S	●	●
VRR	Breyell	DB S&S	●	●
NWL	Neuenrade	DB S&S	●	●
NWL	Neunkirchen (Kr Siegen)	DB S&S	●	●
VRR	Neuss Am Kaiser	DB S&S	●	●
VRR	Neuss Hbf	DB S&S	●	●
VRR	Neuss Rheinparkcenter	DB S&S	●	●
VRR	Neuss Süd	DB S&S	●	●
VRR	Neuss-Allerheiligen	DB S&S	●	●
NWL	Niederdresselndorf	DB S&S	●	●
NWL	Niederschelden Nord Hp	DB S&S	●	●
VRR	Nieukerk	DB S&S	●	●
VRR	Nievenheim	DB S&S	●	●
NWL	Nordbögge	DB S&S	●	●
VRR	Norf	DB S&S	●	●
VRR	Oberhausen Hbf	DB S&S	●	●
VRR	Oberhausen-Holten	DB S&S	●	●
VRR	Oberhausen-Osterfeld Süd	DB S&S	●	●
VRR	Oberhausen-Sterkrade	DB S&S	●	●
NWL	Obernord	Kurhessenbahn	●	●
NWL	Oeventrop	DB S&S	●	●
NWL	Olpe	DB S&S	●	●
NWL	Olsberg	DB S&S	●	●
NWL	Plettenberg	DB S&S	●	●
VRR	Praest	DB S&S	●	●
NWL	Preußen	DB S&S	●	●
VRR	Ratingen Hösel	DB S&S	●	●
VRR	Ratingen Ost	DB S&S	●	●
NWL	Raumland-Markhausen	DB S&S	●	●
VRR	Recklinghausen Hbf	DB S&S	●	●
VRR	Recklinghausen Süd	DB S&S	●	●
VRR	Remscheid Hbf	DB S&S	●	●
VRR	Remscheid-Güldenwerth	DB S&S	●	●
VRR	Remscheid-Lennep	DB S&S	●	●
VRR	Remscheid-Lüttringhausen	DB S&S	●	●
VRR	Rhade	DB S&S	●	●
VRR	Rheinberg (Rheinl)	DB S&S	●	●
VRR	Rheinhausen	DB S&S	●	●
VRR	Rheinhausen Ost	DB S&S	●	●
VRR	Rheydt Hbf	DB S&S	●	●
VRR	Rheydt-Odenkirchen	DB S&S	●	●
VRR	Rommerskirchen	DB S&S	●	●
NWL	Rudersdorf (Kr Siegen)	DB S&S	●	●
VRR	Rumeln	DB S&S	●	●
VRR	Rummenohl	DB S&S	●	●
NWL	Sanssouci	DB S&S	●	●

(nach Alphabet sortiert)

Aufgabenträger	Verkehrsstation	Eigentümer*	Gesamtwertung 2011	Gesamtwertung 2012
NWL	Schalksmühle	DB S&S	●	●
NWL	Schameder	Kurhessenbahn	●	●
VRR	Schwelm	DB S&S	●	●
VRR	Schwelm-West	DB S&S	●	●
NWL	Schwerte (Ruhr)	DB S&S	●	●
NWL	Siedlinghausen	DB S&S	●	●
NWL	Siegen	DB S&S	●	●
NWL	Siegen-Geisweid	DB S&S	●	●
NWL	Siegen-Weidenau	DB S&S	●	●
NWL	Silbach	DB S&S	●	●
NWL	Soest	DB S&S	●	●
VRR	Solingen Hbf	DB S&S	●	●
VRR	Solingen-Grünwald	DB S&S	●	●
VRR	Solingen-Mitte	DB S&S	●	●
VRR	Solingen-Schaberg	DB S&S	●	●
VRR	Solingen-Vogelpark	DB S&S	●	●
NWL	Sondern	DB S&S	●	●
NWL	Stift Keppel-Allenbach	DB S&S	●	●
NWL	Struthütten	DB S&S	●	●
VRR	Sythen	DB S&S	●	●
VRR	Trompet	DB S&S	●	●
NWL	Unna	DB S&S	●	●
NWL	Unna West	DB S&S	●	●
NWL	Unna-Königsborn	DB S&S	●	●
VRR	Velbert Rosenhügel	DB S&S	●	●
VRR	Velbert-Langenberg	DB S&S	●	●
VRR	Velbert-Neviges	DB S&S	●	●
VRR	Velbert-Nierenhof	DB S&S	●	●
VRR	Viersen	DB S&S	●	●
VRR	Voerde (Niederrhein)	DB S&S	●	●
NWL	Volkeringhausen	DB S&S	●	●
NWL	Vormwald	DB S&S	●	●
NWL	Vormwald Dorf	DB S&S	●	●
NWL	Wahlbach (Kr Siegen)	DB S&S	●	●
VRR	Wanne-Eickel Hbf	DB S&S	●	●
VRR	Wattenscheid	DB S&S	●	●
VRR	Wattenscheid-Höntrop	DB S&S	●	●
VRR	Weeze	DB S&S	●	●
NWL	Welschen Ennest	DB S&S	●	●
NWL	Welter	DB S&S	●	●
NWL	Werdohl	DB S&S	●	●
NWL	Werl	DB S&S	●	●
NWL	Werne (a d Lippe)	DB S&S	●	●
VRR	Wesel	DB S&S	●	●
VRR	Wesel-Feldmark	DB S&S	●	●
NWL	Westheim (Westf)	DB S&S	●	●
NWL	Westönnen	DB S&S	●	●
VRR	Wetter (Ruhr)	DB S&S	●	●
NWL	Wickede (Ruhr)	DB S&S	●	●
VRR	Wickrath	DB S&S	●	●
NWL	Winterberg (Westf)	DB S&S	●	●
VRR	Wittbräucke	DB S&S	●	●
VRR	Witten Hbf	DB S&S	●	●
VRR	Witten-Annen Nord	DB S&S	●	●
VRR	Wulfen (Westf)	DB S&S	●	●
VRR	Wülfrath-Aprath	DB S&S	●	●
VRR	Wuppertal Hbf	DB S&S	●	●
VRR	Wuppertal-Barmen	DB S&S	●	●
VRR	Wuppertal-Langerfeld	DB S&S	●	●
VRR	Wuppertal-Oberbarmen	DB S&S	●	●
VRR	Wuppertal-Ronsdorf	DB S&S	●	●
VRR	Wuppertal-Sonnborn	DB S&S	●	●
VRR	Wuppertal-Steinbeck	DB S&S	●	●
VRR	Wuppertal-Unterbarmen	DB S&S	●	●
VRR	Wuppertal-Vohwinkel	DB S&S	●	●
VRR	Wuppertal-Zoologischer Garten	DB S&S	●	●
NWL	Würgendorf	DB S&S	●	●
NWL	Würgendorf Ort	DB S&S	●	●
VRR	Xanten	DB S&S	●	●

* DB S&S = DB Station & Service AG

4. Statistik

Ministerium für Bauen, Wohnen,
Stadtentwicklung und Verkehr des Landes
Nordrhein-Westfalen (MBWSV)
Jürgensplatz 1
40219 Düsseldorf
Internet: www.mbwsv.nrw.de

Ministerium für Bauen, Wohnen,
Stadtentwicklung und Verkehr
des Landes Nordrhein-Westfalen



Busse & Bahnen NRW – Mobilitätsportal NRW
Internet: www.busse-und-bahnen.nrw.de

**BUSSE &
BAHNEN** NRW

Verkehrsverbund Rhein-Ruhr AöR
Augustastrasse 1
45879 Gelsenkirchen
Telefon: 0209 15 84 - 0
Internet: www.vrr.de



Nahverkehr Westfalen-Lippe
Hauptgeschäftsstelle
Friedrich-Ebert-Straße 19
59425 Unna
Telefon: 02303 9 52 63 - 0
Internet: www.nwl-info.de



Nahverkehr Rheinland GmbH
Glockengasse 37-39
50667 Köln
Telefon: 0221 2 08 08 - 0
Internet: www.nahverkehr-rheinland.de



Bildnachweise

ardventure, Mike Rehm: 1, 2, 4, 5, 6, 10, 12, 14, 16, 18, 26, 28, 29, 30, 32, 34, 36, 42, 44, 46
ardventure, Ruben Vorwald: 8, 20, 22, 35, 36, 38
BEG: 43, 44, 45
DB Regio AG: 20
Deutsche Bahn AG, Max Lautenschläger: 22
Deutsche Bahn AG, Uwe Miethe: 22
Deutsche Bahn AG, Christian Bedeschinski: 24
NVR: 23
NWL: 25
VRR: 41
VVOWL & Jörg Dieckmann: 15

Gastbeiträge

Monika Schreiber; KCM NRW (Kundenzufriedenheit im SPNV)
Beatrix Kaschel; Schlichtungsstelle Nahverkehr (Schlichtungsstelle Nahverkehr)
Jennifer Müller-Freckmann, Carsten Kirchhoff; BEG NRW (Kommunale Bahnhofs- und Bahnhofsumfeldentwicklung)



Herausgeber

Kompetenzcenter ITF NRW
c/o Nahverkehr Westfalen-Lippe
Geschäftsstelle Bielefeld
Jahnplatz 5
33602 Bielefeld

Telefon: 0521 32 94 33-0
Fax: 0521 32 94 33-16
E-Mail: info@kcitf-nrw.de
Internet: www.kcitf-nrw.de

Verantwortlich für den Inhalt

Kompetenzcenter ITF NRW
Thomas Blome, Kai Schulte

Layout und Gestaltung

ardventure.de

Stand: Juni 2013