

Qualitätsbericht SPNV Nordrhein-Westfalen 2013



VERZEICHNISSE

Abkürzungsverzeichnis

BAG	Bundesarbeitsgemeinschaft
BEG	Bayerische Eisenbahngesellschaft
BR	Baureihe
BÜ	Bahnübergang
BVWP	Bundesverkehrswegeplan
DB	Deutsche Bahn AG
ET	Elektrotriebwagen
EVS	Euregio Verkehrsschienennetz GmbH
EVU	Eisenbahnverkehrsunternehmen
GVFG	Gemeindeverkehrsfinanzierungsgesetz
HVZ	Hauptverkehrszeit
ICE	Intercity-Express
ITF	Integraler Taktfahrplan
KC ITF	Kompetenzcenter Integraler Taktfahrplan NRW
La-Stelle	Langsamfahrstelle
LuFV	Leistungs- und Finanzierungsvereinbarung
MBWSV	Ministerium für Bauen, Wohnen, Stadtentwicklung und Verkehr des Landes Nordrhein-Westfalen
Mio.	Million
MOF	Modernisierungsoffensive
Mrd.	Milliarde
NE-Bahnen	Nichtbundeseigene Eisenbahn
NRW	Nordrhein-Westfalen
NVR	Nahverkehr Rheinland
NWL	Nahverkehr Westfalen-Lippe
ÖPNV	Öffentlicher Personennahverkehr
Pkm	Personenkilometer
PZB	Punktförmige Zugbeeinflussung
RB	RegionalBahn
RE	RegionalExpress
RRX	Rhein-Ruhr-Express
S	Stadtschnellbahn
SEV	Schienenersatzverkehr
SPNV	Schienenpersonennahverkehr
Vmax	Höchstgeschwindigkeit
VRR	Verkehrsverbund Rhein-Ruhr
VzG	Verzeichnis zulässiger Geschwindigkeiten
Zkm	Zugkilometer

Kartenverzeichnis

	Seite
SPNV-Unternehmen NRW 2013	9.1
Verspätungen NRW 2013	19.1
Zugausfälle NRW 2013 – vorhersehbar	26.1
Zugausfälle NRW 2013 – nicht vorhersehbar	27.1
Langsamfahrstellen NRW 2013	40
Stationsqualität NRW 2013	47.1

Abbildungsverzeichnis

	Seite
Zweckverbände in NRW zur Organisation des Schienenpersonennahverkehrs	8
Leistungsanteile der Eisenbahnverkehrsunternehmen in NRW 2013	9
Verspätungsursachen RE 6	17
Entwicklung der durchschnittlichen Verspätungsquoten RE-Linien NRW	19
Pünktlichkeiten je Messpunkt	21
Entwicklung der durchschnittlichen Verspätungsquoten RB-Linien NRW	22
Entwicklung der durchschnittlichen Verspätungsquoten S-Bahn-Linien NRW	23
Qualitätsmesssystem SPNV in Bayern	29
BEG-Qualitätsranking 2013	29
Auszug Datenbank Anschlusssicherung	31
Beschwerdegründe 2013	33
Beschwerdeabschlüsse 2013	33
Zustand Brückenbauwerke NRW	37
Anzahl Langsamfahrstellen NRW 2013 nach Ursachen	39
Länge Langsamfahrstellen NRW 2013 nach Ursachen	39
Gesamtergebnisse Stationserhebung 2013	45
Beschwerdeeingänge und -gründe; Beschwerdeabschlüsse 2010 – 2013	52
Entwicklung La-Stellen 2009 – 2012 nach Ursachen (Monatsmittelwerte)	52
Gesamtbewertung Erscheinungsbild Stationen 2012 – 2013	53

- 1. Nahverkehr Nordrhein-Westfalen 6**
 - Organisation und Nahverkehrsangebot..... 8
 - Wettbewerb 10
- 2. Qualität Nahverkehr 14**
 - Betriebsqualität..... 16
 - Verspätungen 18
 - Zugausfälle..... 24
 - Handlungsempfehlungen..... 27
 - Exkurs: Qualitätsmessung und
Qualitätsmanagement im bayerischen SPNV..... 28
 - Schlichtungsstelle Nahverkehr 32
- 3. Qualität Infrastruktur 34**
 - Netzzustand..... 36
 - SPNV-Beirat NRW..... 42
 - Verkehrsstationen 44
- 4. Statistik..... 48**
 - Betriebsqualität..... 50
 - Schlichtungsstelle Nahverkehr 52
 - Netzzustand..... 52
 - Verkehrsstationen 53
- Kurzfassung 55**



Sehr geehrte Damen und Herren,

eine gute Qualität ist bei jedem Produkt und jedem Angebot das Fundament dauerhafter Akzeptanz. So kann auch der Schienenpersonennahverkehr in NRW nur überzeugen, wenn sein Angebot verlässlich und qualitativ hochwertig ist. Dies gelingt inzwischen auf vielen Nahverkehrslinien, aber manchmal hapert es doch an der einen oder anderen Stelle.

Mit dem Qualitätsbericht SPNV NRW 2013, der erneut vom beim Nahverkehr Westfalen-Lippe angesiedelten Kompetenzcenter Integraler Taktfahrplan NRW erstellt wurde, liegt nun in konsequenter Fortführung der letzten Berichte eine Analyse der Faktoren vor, die den schienengebundenen Nahverkehr in NRW maßgeblich beeinflussen. Der Bericht enthält auch einen Vergleich der Vorjahre. Außerdem ermöglicht ein neues Verfahren erstmalig eine Detailbetrachtung zu einzelnen Abschnitten von langlaufenden Nahverkehrslinien. Damit können die Ursachen für entstandene Verspätungen deutlich fundierter als bisher erforscht werden. Interessant ist außerdem ein Gastbeitrag aus Bayern, der aufzeigt, dass man mit Qualitätsvergleichen auch einen Wettbewerb entstehen lassen kann.

Bei intensivem Lesen dieses Berichtes wird man feststellen, dass sowohl Pauschalkritik am SPNV als auch der Blick nur auf einzelne Einflussgrößen nicht zielführend sind, will man die Gründe für Qualitätseinbrüche erfassen. Für die Ableitung konkreter Handlungsansätze ist das Zusammenführen und Auswerten zahlreicher Messdaten und Informationen erforderlich. Die nun vorliegenden Ergebnisse zu den Bereichen Betriebsqualität und Infrastrukturzustand werden allen Akteuren – den Infrastruktureigentümern, den Aufgabenträgern und den Verkehrsunternehmen – genügend Ansätze liefern, um Verbesserungen einzuleiten und umzusetzen. Und diese Arbeit ist notwendig, denn sie dient allein einem Ziel: Die Zufriedenheit unserer Fahrgäste zu steigern. Dafür lohnt es, sich anzustrengen!

Ihr Christian Manz

Verbandsvorsteher
Zweckverband Nahverkehr Westfalen-Lippe

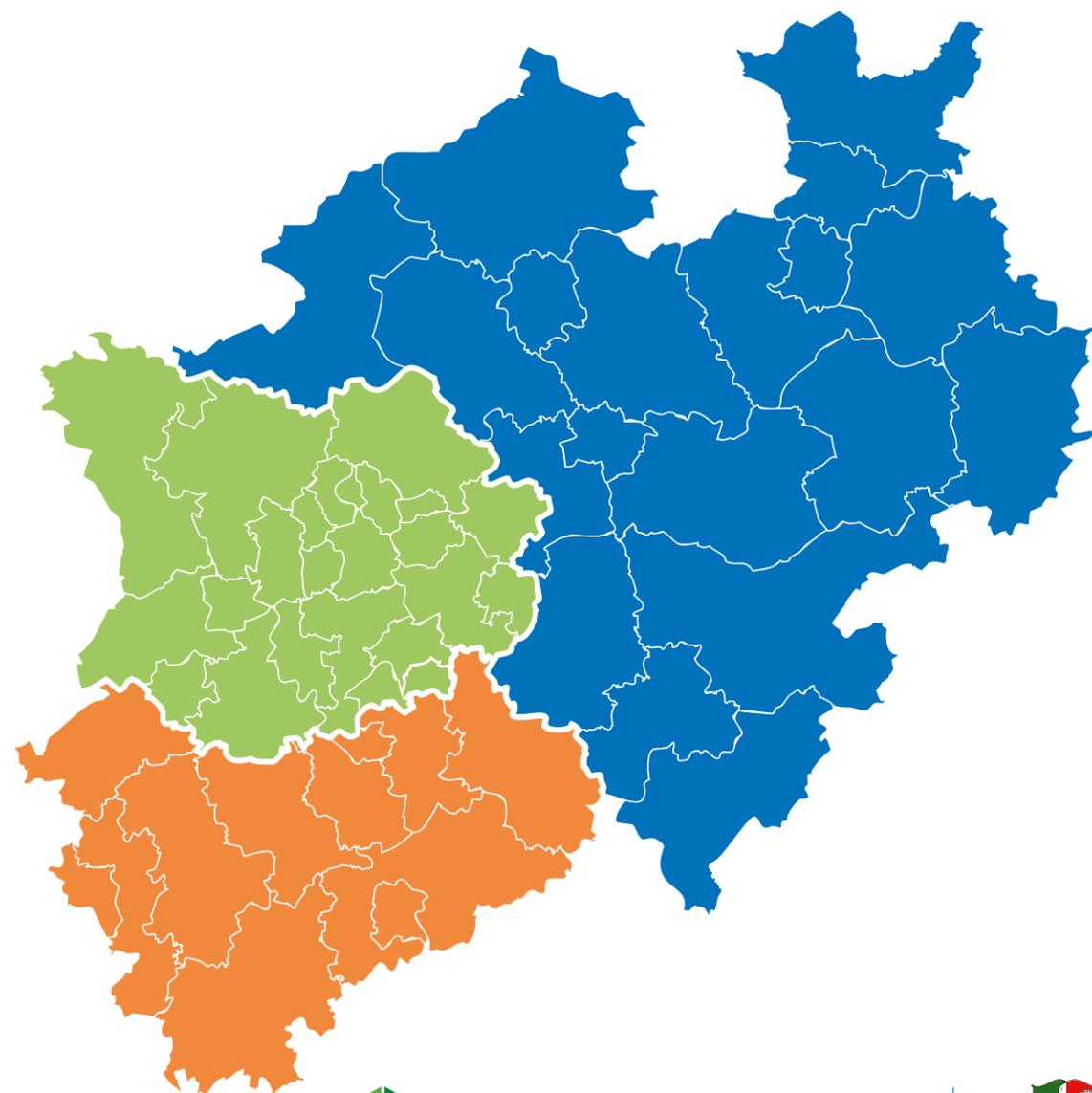
A blurred, high-speed photograph of a train, likely a high-speed rail train, moving from left to right. The train is white with blue accents. The background is a blurred landscape with green fields and a blue sky. The text "Nahverkehr Nordrhein-Westfalen" is overlaid on the right side of the image, flanked by horizontal lines.

▪ Nahverkehr Nordrhein-Westfalen

1. Nahverkehr Nordrhein-Westfalen

ORGANISATION UND NAHVERKEHRSANGEBOT

Zweckverbände in Nordrhein-Westfalen zur Organisation des Schienenpersonennahverkehrs



Verkehrsverbund Rhein-Ruhr (VRR)



Nahverkehr Westfalen-Lippe (NWL)



Nahverkehr Rheinland (NVR)



Nordrhein-Westfalen (NRW)

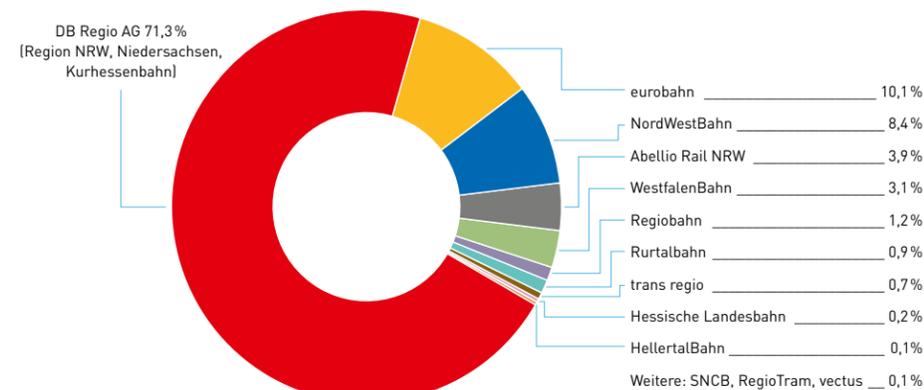
Daten: 2013	VRR	NWL	NVR	NRW
Fläche	7,3 tkm ²	19,4 tkm ²	7,4 tkm ²	34,1 tkm ²
Einwohner	7,8 Mio.	5,3 Mio.	4,3 Mio.	17,4 Mio.
Einwohner/km ²	1.064	273	581	509
Länge Schienennetz	1.378 km	1.636 km	740 km	3.754 km
Zugkilometer (Zkm)	45,6 Mio.	32,5 Mio.	23,1 Mio.	101,1 Mio.
Zkm/Einwohner	5,9	6,1	5,3	5,8
Zkm/km ²	6.247	1.674	3.097	2.961
Personenkilometer (Pkm) [2010]	4,7 Mrd.	2,2 Mrd.	2,6 Mrd.	9,5 Mrd.

In Nordrhein-Westfalen erbringen insgesamt 13 verschiedene Eisenbahnverkehrsunternehmen (EVU) die Verkehrsleistungen im Schienenpersonennahverkehr (SPNV). 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.

Die Betriebsleistungen in Höhe von rd. **101 Mio.** Zugkilometern werden 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.

Leistungsanteile der Eisenbahnverkehrsunternehmen in NRW 2013



Von den rd. 101 Mio. Zugkilometern im Nahverkehr sind insgesamt rd. **44 Prozent** im Rahmen von Wettbewerbsverfahren vergeben worden. Der Anteil der NE-Bahnen am gesamten Ausschreibungsvolumen liegt bei rd. 64 Prozent. Gegenüber 2012 haben sich nur geringfügige Änderungen ergeben, da die nordrhein-westfälischen Leistungsanteile der S-Bahn Hannover (700.000 Zkm) nun in einem wettbewerblich vergebenen Netz von der DB AG erbracht werden.

Auf der Doppelseite 10–11 befindet sich eine Übersicht der derzeit ausgeschriebenen Netze bzw. Linien in NRW. Die Seiten 12 und 13 enthalten eine Auflistung der wettbewerblich vergebenen SPNV-Leistungen, bei denen eine Betriebsaufnahme bis zum Jahr 2017 bevorsteht.

An einem durchschnittlichen Werktag befördern die Unternehmen landesweit etwa **2,4 Millionen** Menschen. **120.000 Fahrgäste** sind täglich auf dem am stärksten ausgelasteten Abschnitt zwischen Köln Hauptbahnhof und Köln Messe/Deutz unterwegs. Auf der **Hohenzollernbrücke** verkehren insgesamt 17 Linien des Nahverkehrs sowie weitere Fern-

verkehrslinien. Auf den sechs Gleisen passieren mehr als **1.200 Züge** täglich den Rhein über dieses Bauwerk.

Von den rd. 760 Bahnstationen in NRW stellen die Hauptbahnhöfe in **Düsseldorf** und **Köln** die am meisten frequentierten Stationen dar. Während in Düsseldorf ca. **154.000 Reisende** täglich den Nahverkehr nutzen, sind es in Köln Hbf rd. 144.000 Reisende/Tag. Es folgen die Stationen entlang der Ruhr-Achse Dortmund Hbf, Essen Hbf und Duisburg Hbf sowie die Universitätsstadt Münster. An den 760 Stationen halten die Züge **26,8 Millionen** Mal im Jahr. Im Schnitt hält also ca. jede Sekunde ein Nahverkehrszug in NRW.

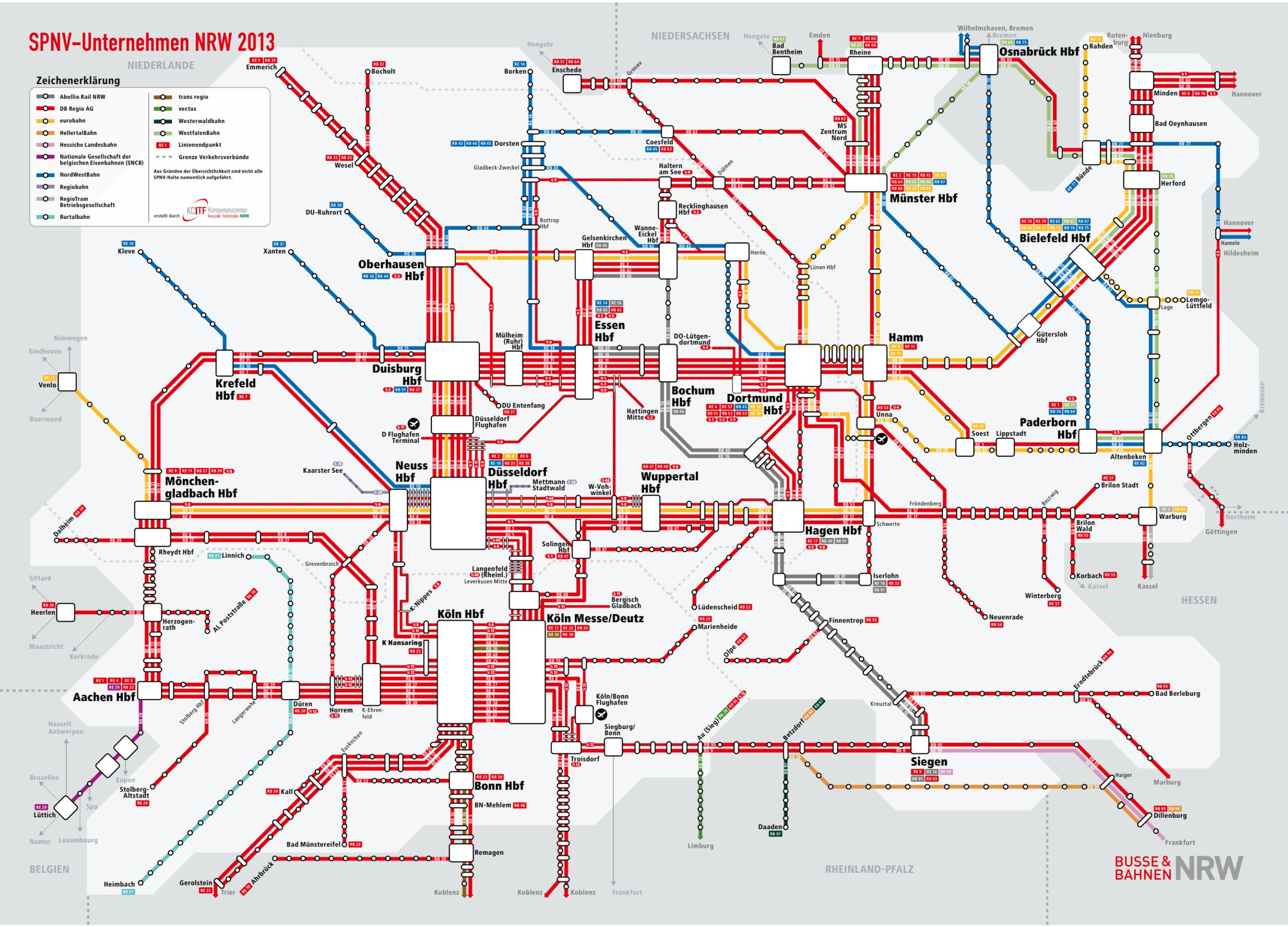
Das für den Personenverkehr genutzte Schienennetz in NRW umfasst rd. **3.700 Kilometer**. Hiervon sind 2.400 Kilometer eingleisig und 1.300 Kilometer zweigleisig.

Die höchste Eisenbahnbrücke in NRW und auch Deutschlands ist die **Müngstener Brücke**. In **107 Metern** Höhe überspannt die derzeit aufgrund von Sanierungsarbeiten gesperrte Brücke das Tal der Wupper zwischen Remscheid und Solingen.

SPNV-Unternehmen NRW 2013

Zeichenerklärung

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



BUSSE & BAHNEN NRW

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	Juni 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	Juni 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	Essen - Borken	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		
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		

Teilnetze	Laufzeit		Linie	Linienweg	Eisenbahnverkehrsunternehmen	ZugKm [mio/a]		
	von	bis						
Niers-Rhein-Emscher-Netz	Dez 09	Dez 25	RE 10	Düsseldorf - Kleve	NordWestBahn	3,2		
			Dez 10	Dez 25			RB 31	Duisburg - Xanten
							RB 36	Oberhausen - Duisburg
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		
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				
S-Bahn Hannover	Dez 12	Dez 20	S 1	Minden - Hannover - Haste	DB Regio AG	0,7		
			S 5	Paderborn - Hannover - H Flughafen				
Betriebsaufnahme Dezember 2013								
OWL-Dieselnetz (Los Nord)	Dez 13	Dez 25	RE 82	Bielefeld - Detmold	eurobahn	2,2		
			RB 67	RB 71			Bielefeld - Warendorf - Münster	
							Bielefeld - Rahden	
OWL-Dieselnetz (Los Süd)	Dez 13	Dez 25	RB 74	Bielefeld - Paderborn	NordwestBahn	3,3		
			RB 75	Bielefeld - Halle - Osnabrück				
Der Müngstener	Dez 13	Dez 28	RB 84	Paderborn - Kreiensen	Abellio Rail NRW	1,5		
			RB 85	Ottbergen - Göttingen				
			S 7	Wuppertal - Remscheid - Solingen				
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/Gerolstein				
			RB 25	Köln - Marienheide - Meinerzhagen				
			RB 30	Bonn - Köln - Ahrbrück				

* Basis Netzzuschritte 2013, teilweise Zweitausschreibung bzw. vormals Abweichungen bei der Zugehörigkeit einzelner Linien

1. Nahverkehr Nordrhein-Westfalen

WETTBEWERB: AUSGESCHRIEBENE TEILNETZE/LINIEN IN NRW, DEREN BETRIEBSAUFNAHME BIS 2017 BEVORSTEHT

Teilnetze	Laufzeit		Linie	Linienweg	Eisenbahnverkehrsunternehmen	ZugKm [mio/a]
	von	bis				
Betriebsaufnahme Dezember 2014						
HaardAchse	Dez 14	Dez 29	RE 2	Düsseldorf - Essen - Münster	DB Regio AG	3,0 (ab12/ 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-Westerwald-Sieg-Netz (Los 2)	Aug 15	Dez 30	RB 28	Limburg - Altenkirchen - Au - Siegen	Hessische Landesbahn	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					
Betriebsaufnahme Dezember 2015						
"Expresslinien Mittel-/Emsland (Teillos Emsland)"	Dez 15	Dez 30	RE 15	Emden - Meppen - Rheine - Münster	WestfalenBahn	0,6
"Expresslinien Mittel-/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 Verkehr"	5,0
			RB 48	Bonn - Köln - Solingen - Wuppertal		
Betriebsaufnahme Dezember 2016						
Interimsvergabe zukünftiger RRX-Linien	Dez 16	Dez 18/22	RE 1	Aachen - Köln - Düsseldorf - Dortmund - Hamm	DB Regio AG	15,2
			RE 4	Aachen - Mönchengladbach - Düsseldorf - Hagen - Dortmund		
			RE 5	Koblenz - Bonn - Köln - Düsseldorf - Wesel		
			RE 6	Köln/Bonn Flughafen - Köln - Düsseldorf - Dortmund - Hamm - Bielefeld - Minden		
			RE 11	Düsseldorf - Dortmund - Hamm - Paderborn - Kassel-Wilhelmshöhe		
RE 33	Aachen - Heinsberg/Mönchengladbach - Duisburg					



Teilnetze	Laufzeit		Linie	Linienweg	Eisenbahnverkehrsunternehmen	ZugKm [mio/a]
	von	bis				
SauerlandNetz (Los 1)	Dez 16	Dez 28	RE 17	Hagen - Warburg - Kassel-Wilhelmshöhe	DB Regio AG	3,2
			RE 57	Dortmund - Bestwig - Winterberg/Brilon Stadt		
SauerlandNetz (Los 2)	Dez 15	Dez 28	RB 43	Dortmund - Wanne-Eickel - Dorsten	DB Regio AG	2,4
			RB 52	Dortmund - Hagen - Lüdenscheid		
			RB 53	Dortmund - Schwerte - Iserlohn		
			RB 54	Unna - Fröndenberg - Neuenrade		
Niederrhein-Netz	Dez 16	Dez 28	RB 33	Wesel - Duisburg - Mönchengladbach	Abellio Rail NRW	2,4
			RB 35	(Arnhem -) Emmerich - Duisburg - Düsseldorf		
Weser-Ems-Netz	Dez 16	Dez 26	NWB	Osnabrück - Vechta - Bramsche	noch unbekannt	0,2
Betriebsaufnahme Dezember 2017						
Teutoburger-Wald-Netz	Dez 17	Dez 32	RB 61	Bielefeld - Osnabrück - Hengelo	noch unbekannt	3,8
			RB 65	Münster - Rheine		
			RB 66	Münster - Osnabrück		
			RB 72	Herford - Lage - Paderborn		
RE 78	Bielefeld - Herford - Nienburg					
Nordwest-Hessen-Netz	Dez 17	noch unbekannt	RB 55	Brilon - Korbach - Marburg	noch unbekannt	noch unbekannt
			RB 94	Erndtebrück - Bad Lassphe - Marburg		





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 Quoten 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.

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 in der Regel im Vorfeld bekannt und hängen von Baumaßnahmen der Infrastrukturbetreiber ab. In diesen Fällen wird von den EVU oftmals ein Ersatzverkehr durch Züge oder Busse (**Schienerersatzverkehr** (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 in diesen Fällen aufgrund der 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.

vorhersehbare Zugausfälle

- Baustellen/Arbeiten an Gleisen, Weichen, Stellwerken, Bahnhöfen etc.

- im Vorfeld bekannte Zugausfälle
- in der Regel Ersatzverkehr durch Ersatzzüge oder Busse (SEV) in Abhängigkeit der Baumaßnahme
- Ausfälle können dem Fahrgast vorab kommuniziert werden

nicht vorhersehbare Zugausfälle

- extreme Witterungsverhältnisse
- Schäden an der Strecke/am Fahrzeug
- mangelhafte Fahrzeugbereitstellung/ Personaldisposition durch das EVU
- Kabeldiebstahl
- Personunfälle

- 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

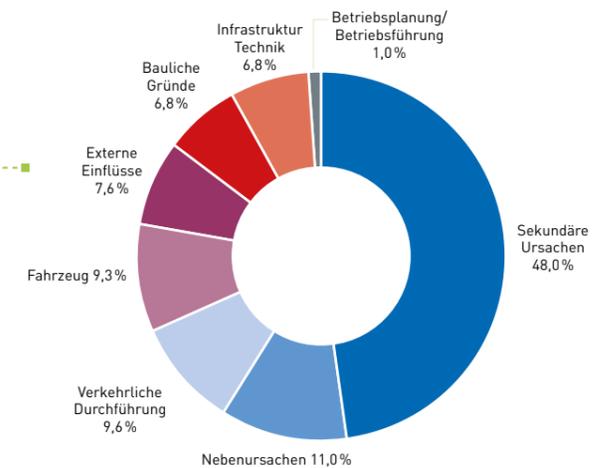
Ersatzzüge fließen nicht in die Quotenberechnung ein, da ein Weiterfahren mit dem Zug möglich ist. SEV oder Notverkehre mit Bussen bzw. Taxi wirken nicht mindernd.

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**. 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.

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.

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

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

2. Qualität Nahverkehr

VERSPÄTUNGEN

RE-Linien

Die durchschnittliche Verspätungsquote aller RE-Linien in NRW hat sich im Vergleich zum Vorjahr leicht verschlechtert. Die bedeutenden RE-Linien in NRW mit langem Linienlaufweg und hoher Fahrgastnachfrage sind auch im Jahr 2013 besonders verspätungsanfällig. Wie schon in den letzten Jahren weisen die Linien **RE 5** (34,4%), **RE 1** (32,1%), **RE 6** (28,2%) und **RE 7** (27,3%) die höchsten Verspätungsquoten auf. Diese Linien verkehren auf ausgelasteten Streckenabschnitten mit Mischverkehren wie z. B. in den Hauptkorridoren Köln – Düsseldorf – Duisburg und Duisburg – Essen – Dortmund – Hamm. Der Einfluss von Zügen des Fernverkehrs auf diese Linien ist besonders groß, so dass sich im Verspätungsfall häufig Zugfolgeverspätungen auf den Nahverkehr übertragen. Verstärkt werden diese Probleme durch Kapazitätsengpässe in der Infrastruktur. Hier ist langfristig ein nachhaltiger Infrastrukturausbau dringend erforderlich. Gleichzeitig verfügen diese Linien über das größte Fahrgastaufkommen in NRW, was häufig zu verlängerten Fahrgastwechselzeiten führt. Verschärft wird die Situation dadurch, dass vor allem die Züge der Linien RE 1 und RE 5 nicht immer mit den vorgesehenen Sitzplatzkapazitäten verkehren. Wenngleich sich die Situation von 2012 nach 2013 etwas entspannt hat, wurden im Jahr 2013 jedoch bei 4 % der Fahrten weiterhin zu wenig Sitzplätze angeboten. Eine detaillierte Analyse der betrieblichen Qualität zu den genannten RE-Linien befindet sich auf den Seiten 20 bis 21.



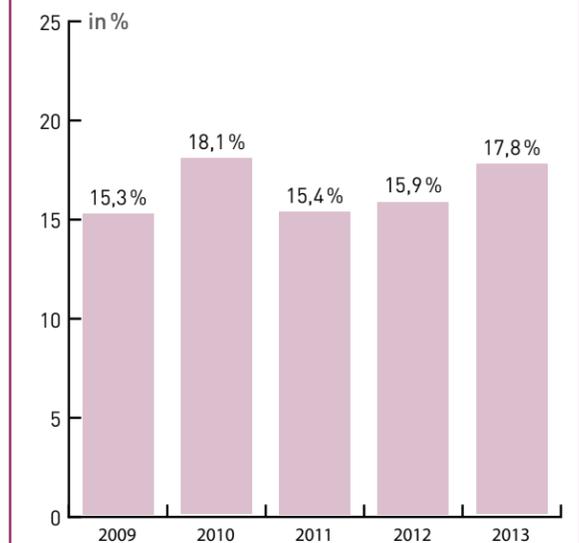
Einige aus Niedersachsen nach NRW einbrechende RE-Linien haben mit ähnlichen Problemen wie auf den Rhein/Ruhr-Korridoren zu kämpfen. Die zweigleisige Strecke zwischen Minden und Wunstorf/Hannover wurde jüngst vom Infrastruktureigentümer offiziell als „Überlasteter Schienenweg“ erklärt. Im Netzfahrplan 2013 musste die DB Netz AG fünf Trassenanmeldungen aufgrund der dichten Zugfolge ablehnen. Im Abschnitt Wunstorf – Minden verkehren an Freitagen insgesamt mehr als 320 Züge des Nah-, Fern- und Güterverkehrs, so dass keine weiteren Kapazitäten zur Verfügung stehen. Die hohe Streckenbelegung spiegelt sich auch in den Verspätungsquoten der betroffenen Linien **S 1** (35,4%), **RE 60** (27,3%) und **RE 70** (17,8%) wider. Vor dem Hintergrund der Zunahme des Güterverkehrs auf der gesamten Ost-West-Achse Niederlande/(Belgien) – Osnabrück/(Rhein-Ruhr) – Hannover – Berlin ist hier der viergleisige Infrastrukturausbau zwischen Minden und Wunstorf dringend erforderlich. Im Jahr 2013 verschärfte sich die Situation durch das Elbhochwasser (Sperrung Elbbrücke bei Schönhausen von Juni bis November). Die Linie ICE 10 wurde großräumig umgeleitet und verkehrte in anderen Zeitlagen, was auch den Nahverkehr in NRW zusätzlich beeinträchtigte.

Wesentlich pünktlicher als im Vorjahr verkehrte die Linie **RE 17** (minus 4,0%). Der positive Trend des letzten Jahres bei der Linie **RE 57** hält auch 2013 an: Mit einer Verspätungsquote von nur 7,6% sind die Züge dieser Linie im RE-Verkehr Spitze.

In der Zeit vom 20. November bis 20. Dezember 2013 brachten entdeckte Hohlräume unter den Gleisen in unmittelbarer Nähe des Essener Hauptbahnhofes den Nahverkehr in NRW kräftig durcheinander. Aus Sicherheitsgründen konnte der betroffene Bereich nur mit Schrittgeschwindigkeit befahren werden, was neben teilweise erheblichen Verspätungen dazu führte, dass einige Züge großräumig umgeleitet werden mussten. Diese Sondersituation führte dazu, dass die Zweckverbände mit den Verkehrsunternehmen eine Freistellung der Pönalisierung der entstanden Verspätungen vereinbarten. Dadurch fließt der Großteil der in dieser Zeit eingefahrenen Verspätungen nicht in die Statistiken der Verspätungs- und Ausfallquoten ein.

Ziel Destination	Gleis Platform/Vorl.	Spätungs ca. 20 Min.
Hamburg-Altona	6	
Hamm (Westf)	6	
Solingen Hbf	7	
Hattingen Mitte	11	
Leipzig	4	alt nicht in Bochum
Münster (Westf)	21	
Wuppertal	11	
Düsseldorf	1	
Bottrop	7	
Berlin Hbf	4	alt nicht in Bochum

Entwicklung der durchschnittlichen Verspätungsquoten RE-Linien NRW



Die RE-Linien stellen im Vergleich zu den RB-Linien und zum S-Bahn-Verkehr die Gruppe mit den höchsten Verspätungsquoten dar. Im Jahr 2013 hat sich der Trend der letzten Jahre weiter fortgesetzt. So verschlechterte sich die Verspätungsquote von 2012 nach 2013 um fast 2 Prozentpunkte auf 17,8%. Damit wird fast das Niveau des Jahres 2010 erreicht (18,1%), welches von extremen witterungsbedingten Beeinträchtigungen geprägt war. Besonders verspätungsanfällig bleiben jene RE-Linien, welche einen langen Linienlaufweg aufweisen und auf stark belasteten Strecken verkehren. Das Schlusslicht der RE-Verspätungsquoten bilden in den letzten fünf Jahren mit wenigen Ausnahmen durchweg die Linien **RE 1**, **RE 5**, **RE 6** und **RE 7**.

Verspätungen NRW 2013

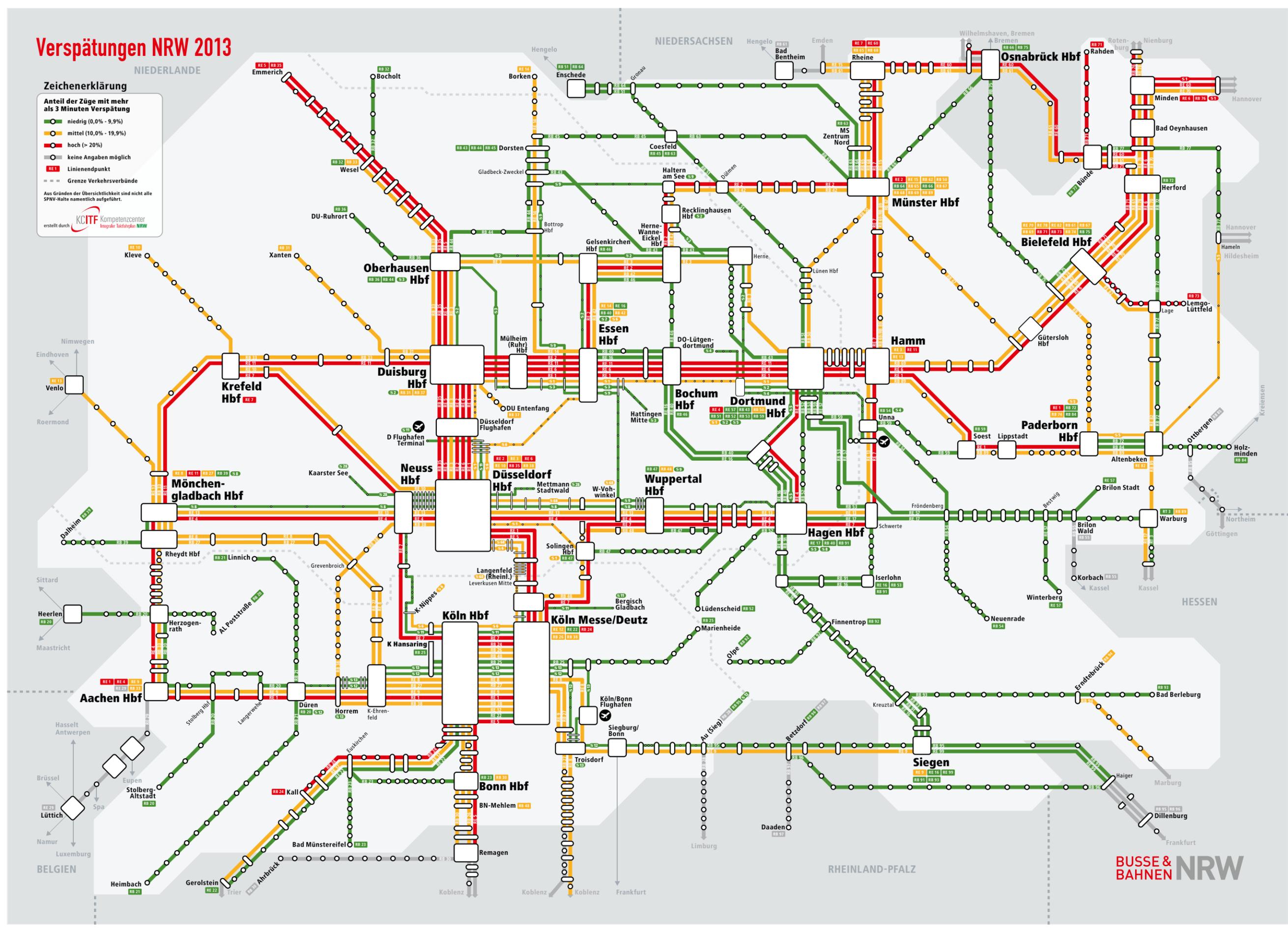
Zeichenerklärung

Anteil der Züge mit mehr als 3 Minuten Verspätung

- niedrig (0,0% - 9,9%)
- mittel (10,0% - 19,9%)
- hoch (> 20%)
- keine Angaben möglich
- Linienendpunkt
- Grenze Verkehrsverbünde

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

erstellt durch **KCITF** Kompetenzzentrum
logischer Taktfahrpläne NRW



2. Qualität Nahverkehr

MESSPUNKTPÜNKTLICHKEIT

Die Verspätungsquoten der einzelnen Linien geben einen guten Überblick über die betriebliche Qualität insgesamt. Da die Quoten jedoch über den gesamten Linienverlauf ohne Unterscheidung zwischen Hin- und Rückrichtung ermittelt werden, sind detaillierte Aussagen über das Zustandekommen der Quoten nur bedingt möglich. Dafür eignet sich ein richtungsbezogener Blick auf die Pünktlichkeiten der Züge an ausgewählten Messpunkten. Für die bedeutenden und stark nachgefragten Linien **RE 1**, **RE 5**, **RE 6** und **RE 7** zeigen die folgenden Diagramme, auf welchen Abschnitten die hohen Verspätungen eingefahren bzw. reduziert werden. Dargestellt sind die **Ankunftspünktlichkeiten** an den jeweiligen Messpunkten.

RE 1

Bei der Linie **RE 1** nimmt der Anteil der hochverspäteten Züge (> 11 Minuten) in beide Richtungen zum Ende des Laufwegs erheblich zu. In Fahrtrichtung Paderborn fällt auf, dass bereits in Düren rd. 20% der Züge mehr als vier Minuten Verspätung aufweisen. Im weiteren Verlauf auf dem hochbelasteten Hauptkorridor Köln – Duisburg – Dortmund fällt die Pünktlichkeit bis zum Halt in Essen weiter ab. Danach entspannt sich die Situation bis zur Ankunft in Paderborn merklich, der Anteil der hochverspäteten Züge bleibt jedoch konstant. In Fahrtrichtung Aachen ergibt sich ein ähnliches Bild. Im Abschnitt Essen – Düsseldorf bricht die Pünktlichkeit entscheidend ein, wenngleich sich der Betrieb im weiteren Linienverlauf etwas stabilisiert.

RE 5

Die Analyse der Linie **RE 5** ergibt ein stark richtungsabhängiges Bild. Die Züge in Richtung Emmerich brechen bereits mit einer massiven Verspätung in NRW ein (Ankunftspünktlichkeit Bonn-Bad Godesberg 65%). Grund hierfür ist in erster Linie die enge Zugfolge mit dem oftmals verspäteten Fernverkehr der Linie IC 30 ab Koblenz. Davon erholt sich die Linie RE 5 im weiteren Verlauf über den Korridor Köln – Duisburg bis Wesel nur unwesentlich. Der Anteil der hochverspäteten Fahrten nimmt sogar weiter zu. Die Gegenrichtung zeigt einen deutlichen Einbruch der Pünktlichkeiten mit zuneh-

mender Fahrtdauer. Während bereits in Duisburg nur 72% der Züge pünktlich ankommen, verschlechtert sich dieser Wert im weiteren Verlauf über den Hauptkorridor bis Bonn-Bad Godesberg auf unter 50%. Demnach sind mehr als die Hälfte aller Züge in Bonn unpünktlich. Jeder fünfte Zug erreicht Bonn mit mehr als 11 Minuten Verspätung. Ein weiteres Problem besteht in der stör anfälligen Überholung des RE 5 durch den Fernverkehr aus Amsterdam in Wesel.

RE 6

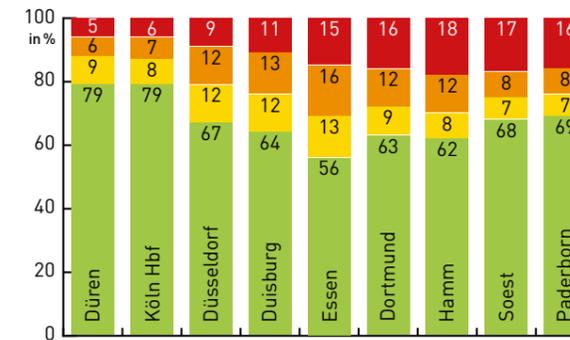
Der Einfluss des Fernverkehrs wird bei der Linie **RE 6** besonders deutlich. Während in Fahrtrichtung Düsseldorf eine recht homogene Verteilung der Verspätungen erkennbar ist, zeigt die Gegenrichtung ein anderes Bild: Die Zugfolge der RE 6 zur Fernverkehrslinie ICE 10 führt bereits zwischen Duisburg und Essen zu einem ersten Pünktlichkeitseinbruch. Durch das Vereinigen der Zugteile des Fernverkehrs in Hamm (ICE 10: Probleme beim Kuppeln der Triebzüge, Abhängigkeit von verspäteten Zugteilen) verzögert sich die Abfahrt der RE 6 dermaßen massiv, dass in Bielefeld nur noch rd. jeder zweite Zug pünktlich ankommt. Trotz einer leichten Entspannung bis Minden kann ein Großteil der Züge den dortigen Anschluss nach Hannover (S 1) nicht mehr gewährleisten.

RE 7

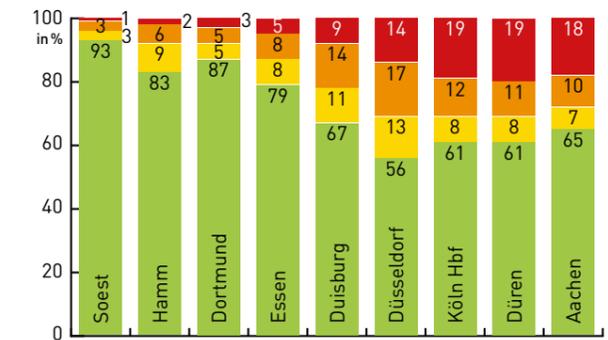
Die Züge der Linie **RE 7** werden zwischen den Bahnhöfen Hamm und Köln Hbf auf der Wupper-Achse stetig unpünktlicher, was auch mit der engen Fahrlage zum Fernverkehr zusammenhängt. In Verspätungsfällen kommt es hier zu außerplanmäßigen Überholungen. Nach Verlassen des Kölner Hauptbahnhofes tritt bis zur Endstation in Krefeld eine leichte Entspannung ein. Die Gegenrichtung zeigt einen ganz erheblichen Pünktlichkeitseinbruch auf dem Abschnitt zwischen Neuss und Köln Hbf. Verantwortlich dafür ist auch die Nutzung der Strecke durch den Güterverkehr (u. a. von und ab Dormagen Chempark). Zwar stabilisiert sich der Betrieb im weiteren Verlauf bis zum Halt in Hamm wieder, um dann jedoch auf dem Abschnitt Hamm – Rheine wieder verspätungsanfälliger zu werden.

PÜNKTLICHKEITEN JE MESSPUNKT

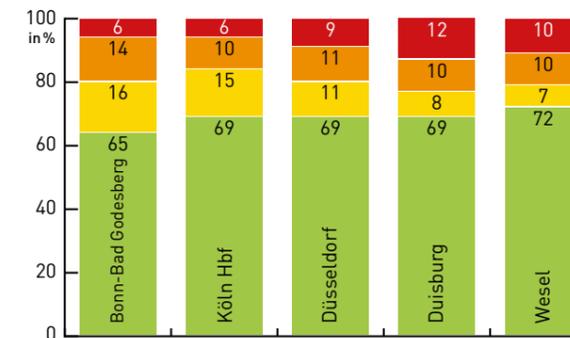
RE 1: Fahrtrichtung Aachen – Paderborn



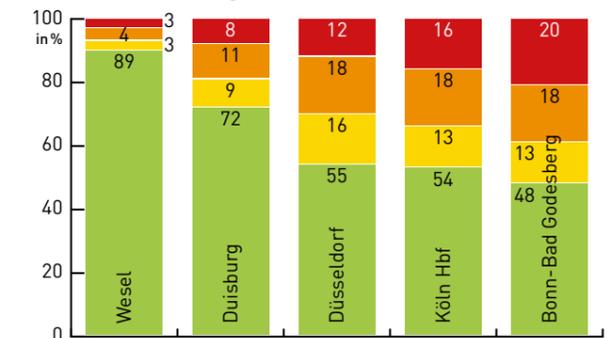
RE 1: Fahrtrichtung Paderborn – Aachen



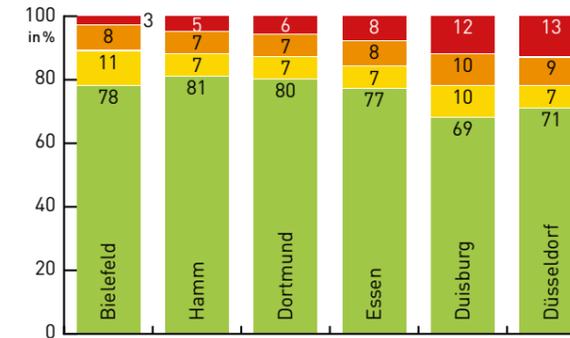
RE 5: Fahrtrichtung Koblenz – Emmerich



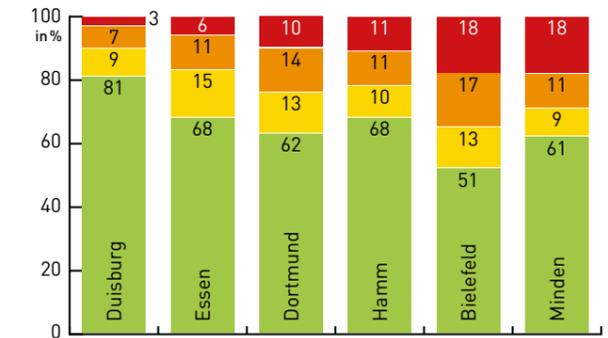
RE 5: Fahrtrichtung Emmerich – Koblenz



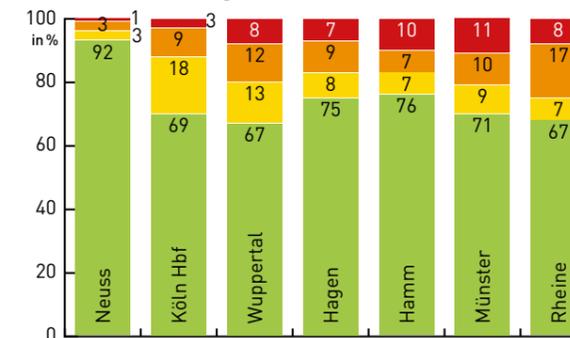
RE 6: Fahrtrichtung Minden – Düsseldorf



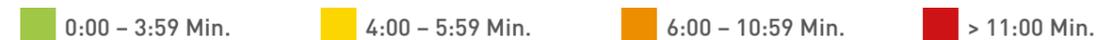
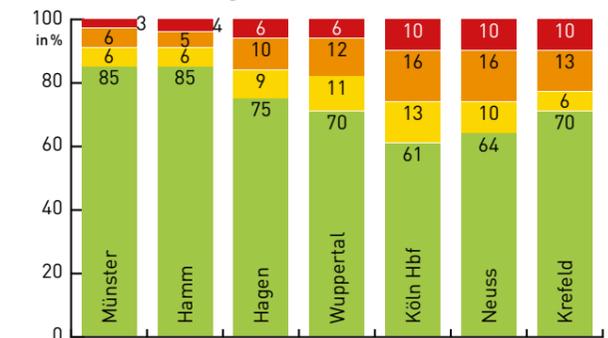
RE 6: Fahrtrichtung Düsseldorf – Minden



RE 7: Fahrtrichtung Krefeld – Rheine



RE 7: Fahrtrichtung Rheine – Krefeld



2. Qualität Nahverkehr

VERSPÄTUNGEN

RB-Linien

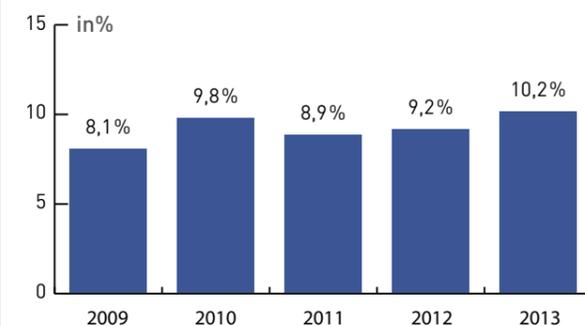
Auch die Verspätungen der RB-Linien haben im Durchschnitt leicht zugenommen. Besonders unpünktlich war wie in den Vorjahren die Linie **RB 76** mit einer Verspätungsquote von 25,4 Prozent (plus 5,7%). Die Linie kehrt nur am Wochenende im Zwei-Stunden-Takt, so dass hier bereits wenige verspätete Züge 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 (20,9%). Das geplante Überwerfungsbauwerk in Hürth-Kalscheuren wird eine höhenfreie Einfädelung der Eifelstrecke auf die Rheinstrecke in Richtung Köln ermöglichen und so die Pünktlichkeit dieser Linie deutlich erhöhen.

Weiterhin besonders verspätungsanfällig in 2013: **RB 71** (20,2%) und **RB 73** (20,4%). Die störanfällige Durchbindung dieser Linien mit Querung des gesamten Gleisfächers im Bielefelder Hauptbahnhof ist zum Fahrplanwechsel 2013 aufgehoben. Durch die neuen Linienverknüpfungen wird die Abwicklung im Hauptbahnhof erheblich vereinfacht.

Die Linie **RB 36** stellt auf dem sehr kurzen Laufweg zwischen Oberhausen und Duisburg-Ruhrort wie im Vorjahr die Linie mit der niedrigsten Verspätungsquote dar (1,1%). Es folgen die pünktlichen Linien des

Sauerland-Netzes **RB 52** (1,5%) und **RB 54** (1,8%). Die deutliche Verbesserung bei der Linie **RB 72** (minus 4,6% auf 5,2%) geht auf den verkürzten Laufweg infolge der langwierigen Baumaßnahme „Rehbergtunnel“ im Sommer 2013 zurück.

Entwicklung der durchschnittlichen Verspätungsquoten RE-Linien NRW



Die RB-Linien weisen im Vergleich zu den RE-Linien deutlich geringere Verspätungsquoten auf. 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. Dennoch hat sich auch die durchschnittliche Verspätungsquote der RB-Linien von 9,2% auf 10,2% im Jahr 2013 weiter verschlechtert.



Martin Husmann
Vorstandssprecher VRR

Wie bewerten Sie die Qualität der Verkehrsleistungen 2013 im VRR?

Gegenüber den Vorjahren hat sich die Qualität im Bereich des VRR bei den meisten Qualitätsstandards leider leicht verschlechtert. Ein großer Teil dieser Punkte ist durch Baumaßnahmen bzw. Probleme durch unzureichende oder überlastete Infrastruktur verursacht worden. Hier gilt es in den nächsten Jahren für Abhilfe zu sorgen, um einen pünktlichen und zuverlässigen Betrieb auf den Schienen an Rhein, Ruhr und Wupper sicher zu stellen.

Seit Jahren stagniert das Verspätungsniveau wichtiger RE-Linien wie z. B. RE 1, RE 5 und RE 6. Sehen Sie überhaupt Chancen, auf diesen Linien signifikante Verbesserungen herbeizuführen?

Mit neuen und zuverlässigen Fahrzeugen sehe ich gute Chancen, dass sich das Verspätungsniveau verbessert und regelmäßig die von uns bestellten Sitzplätze zur Verfügung stehen. Unsere derzeit laufende

Herstellerausschreibung für den RRX wird eine entsprechende Grundlage schaffen. Heute fahren auf den Linien immer wieder zu kurze Züge, die dann völlig überfüllt sind und durch die langen Fahrgastwechselzeiten die Fahrpläne durcheinander bringen. Außerdem beschleunigen die heutigen Lokomotiven die Züge deutlich schlechter, als es mit den RRX-Fahrzeugen der Fall sein wird. Auch das kostet viele Minuten.

Wie zufrieden sind Sie rückblickend mit dem Störfallmanagement der DB in der Zeit des Tagebruchs in Essen?

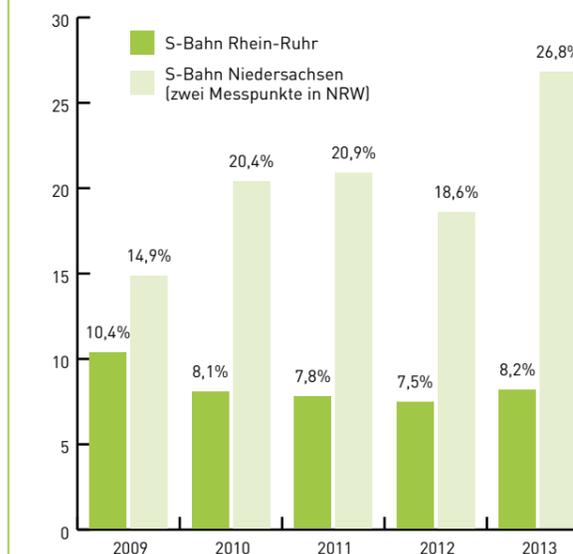
Der Tagebruch in Essen hat die dort verkehrenden Eisenbahnverkehrsunternehmen und uns als Besteller vor ein bis dahin noch nicht aufgetretenes Problem gestellt. Innerhalb kürzester Zeit mussten Notfallkonzepte erstellt werden und in der Fahrzeug- und Personalplanung umgesetzt werden. Bei manchen dieser Prozesse hätte ich mir ein schnelleres Tempo gewünscht, insgesamt war die konzeptionelle Arbeit aber in Ordnung. Absolut unzufrieden bin ich hingegen mit der Kundeninformation im Internet und an den Stationen, vor allem am Essener Hbf. Über den gesamten Störungszeitraum wurden immer wieder Fehlinformationen auf den Zugzielanzeigern an den Bahnsteigen angezeigt und unsere Kunden in die Irre geleitet.

S-Bahn-Linien

Die Verspätungsquoten der nordrhein-westfälischen S-Bahn-Linien haben sich gegenüber 2012 in Summe kaum verändert. Während die Linie **S 1** (plus 4,0%) und **S 28** (minus 4,5%) die größten Veränderungen zum Vorjahr aufweisen, bleiben die Linie **S 6** und **S 68** mit einer Verspätungsquote von 13,9% bzw. 18,4% im Jahr 2013 die unpünktlichsten S-Bahn-Linien. Die Linie S 6 war unterjährig durch verschiedene Ereignisse besonders betroffen: Unfall eines S-Bahn-Zuges mit einem Bauzug, Weichenstörung und Personunfälle. Pünktlichste Linie war 2013 wie schon in den Vorjahren die Linie **S 4** mit einer Verspätungsquote von nur 1,1%.

Im niedersächsischen S-Bahn-System hat sich die Quote der zwischen Minden und Hannover verkehrende **S 1** weiter verschlechtert. Die Verspätungsquote des Vorjahres sank um 11,1 Prozentpunkte auf 35,4% im Jahr 2013. Die Gründe sind hier ähnlich gelagert wie bei den Linien RE 60/RE 70: Zur ohnehin hohen Auslastung der Strecke zwischen Minden und Hannover kamen 2013 die Auswirkungen des Elbhochwassers sowie die Folgen der Unwetterfronten erschwerend hinzu.

Entwicklung der durchschnittlichen Verspätungsquoten S-Bahn-Linien NRW



Die Entwicklung bei den Verspätungsquoten der **S-Bahn-Linien** ist positiv. Seitdem im S-Bahn-Netz an Rhein und Ruhr sukzessive die älteren sog. x-Wagenzüge durch moderne Fahrzeuge der Baureihe ET 422 ersetzt wurden, hat sich die Pünktlichkeit merklich gesteigert. Die durchschnittliche Verspätungsquote ist in den Jahren 2009 bis 2012 von 10,4% auf 7,5% gesunken. Im Jahr 2013 hat sich die Quote nur leicht verschlechtert. Im Niedersächsischen S-Bahn-System gehen nur zwei Linien (S 1 und S 5 mit je einem Messpunkt) in die Wertung ein. Der massive Einbruch im Jahr 2013 geht auf die gestiegene Unpünktlichkeit der Linie S 1 zurück.

Norbert Reinkober
Geschäftsführer NVR



Wie beurteilen Sie die Qualität der Verkehrsleistungen in Ihrem Verbandsgebiet im Jahr 2013?

Die Betriebsqualität im Jahr 2013 bleibt weiterhin verbesserungswürdig. Das Pünktlichkeitsniveau aus dem Vorjahr konnte in vielen Fällen nicht gehalten werden. Vor allem die lang laufenden RE-Linien, die aufgrund der starken Frequentierung lange Fahrgastwechselzeiten aufweisen, zeichnen sich durch ein niedriges Pünktlichkeitsniveau aus. Die schlechte Betriebsqualität zeigt die Problematik der unzureichenden Infrastruktur auf. Ein Ausbau des Knoten Kölns ist zur Verbesserung elementar. Erfreulich ist, dass bei einigen Linien wie der RE 9 eine Verbesserung der Pünktlichkeit festzustellen ist.

Zugausfälle sind insbesondere im Zusammenhang mit umfangreichen Baumaßnahmen aufgetreten. Die Erneuerung der Gleise auf der Rheinstrecke und Ausbaurbeiten auf dem Kölner Dieselnetz sind die größten Baumaßnahmen im Jahr 2013.

Mit dem Einsatz eines zusätzlichen Doppelstockwagens auf den Linien RE 1 und RE 5 wurde im Jahr 2011 auf die steigende Fahrgastnachfrage reagiert. Wie zufrieden sind Sie mit der Verlässlichkeit der bereit gestellten Kapazitäten auf diesen bedeutenden RE-Linien? Bräuchte es nicht eigentlich noch mehr Wagen?

Mit der Verlässlichkeit der Kapazitäten auf den Linien RE 1 und RE 5 sind wir zufrieden. Nicht zufrieden sind wir allerdings mit dem Umfang der bereit gestellten Kapazitäten. Die notwendigen Kapazitätsausweitungen sind nur über ein erweitertes Angebot in Form von mehr Zügen pro Stunde zu erreichen. Hierfür sind die Erneuerung und der Ausbau der Infrastruktur unerlässlich. Bereits ab Ende 2015 wird es für die Fahrgäste auf der Strecke zwischen Köln und Düsseldorf ein zusätzliches Angebot mit der Linie RE 6a geben. Die stündliche Verbindung über Dormagen wird die stark frequentierte Strecke entlasten. Dieses zusätzliche Angebot ist allerdings nur ein erster Schritt, um die Kapazitätsprobleme in Zukunft zu lösen.

Der NVR hat erstmalig verbandsweit den Zustand der Verkehrsstationen erfasst. Wie zufrieden sind Sie mit den Ergebnissen und wo sehen Sie den größten Verbesserungsbedarf?

Wir sind froh darüber, im Jahr 2013 zum ersten Mal eine verbandsweite Erhebung der Stationen durchgeführt zu haben. Die Ergebnisse der Erfassung liefern uns wichtige Erkenntnisse für notwendige Modernisierungsprozesse. Insgesamt sind wir mit den Ergebnissen zufrieden. Zwei Drittel der Stationen weisen ein akzeptables Erscheinungsbild auf. Nichtsdestotrotz besteht an 24 Stationen akuter Handlungsbedarf. Hier gilt es, gezielte Maßnahmenpakete zu entwickeln, um das Erscheinungsbild der Stationen dauerhaft zu verbessern.

Verbesserungsbedarf besteht unter anderem im Bereich der Fahrgastinformation. Defekte Vitriolen, beschädigte oder nicht vorhandene Beschilderung beeinträchtigen das Erscheinungsbild der Stationen. Zudem sind an vielen Stationen beschädigte Wetterschutzhäuser und Sitzmöglichkeiten vorhanden.

2. Qualität Nahverkehr

ZUGAUSFÄLLE – VORHERSEHBAR

Das Jahr 2013 war von zahlreichen Baumaßnahmen im nordrhein-westfälischen Streckennetz geprägt. Durch komplette Streckensperrungen oder die eingeschränkte Nutzungsmöglichkeit einzelner Gleise kam es daher zu unvermeidbaren Zugausfällen. In vielen Fällen wurde der Verkehr jedoch durch ein im Vorfeld abgestimmtes Ersatzkonzept in Form von Bussen aufrecht erhalten. Wenn parallel laufende Linien die Mitnahme der Fahrgäste gewährleisten oder Züge umgeleitet wurden, war das Einrichten eines Schienenersatzverkehrs nicht immer erforderlich. Die folgende Tabelle gibt einen Überblick über die wesentlichen Baumaßnahmen im Jahr 2013.

Bei der Linie **RB 47** kann die Tragweite der Beeinträchtigungen infolge der Bauarbeiten an der **Müngstener Brücke** – wie schon im Vorjahr – nicht in der Zugausfallquote abgebildet werden. Hier wurden für den Zeitraum der Streckensperrung gesonderte Baustellenfahrpläne abgestimmt, in denen kein Zugverkehr auf dem gesperrten Abschnitt vorgesehen war und somit keine ausgefallenen Zugkilometer berechnet werden konnten. Da die Sperrung der Brücke über den ursprünglich geplanten Zeitraum hinaus verlängert wurde, tauchen nur

für den verbleibenden Zeitraum bis zum Fahrplanwechsel im Dezember 2013 die Ausfälle als vorhersehbare Ausfälle in der Statistik auf.

Die Karte auf Seite 26.1 zeigt die vorhersehbaren Zugausfälle aller Nahverkehrslinien.



Linie	Baumaßnahme
RE 2	diverse Weichenarbeiten
RE 12, RE 22, RB 24	Bauarbeiten auf der Eifelstrecke zur Erhöhung der Geschwindigkeit (August – November)
RE 57	Hangsicherungsarbeiten zw. Winterberg und Bestwig
RE 82, RB 72, RB 84, S 5	Modernisierung Rehbergtunnel (April – September)
RB 20	Bauarbeiten im Zusammenhang mit ESTW EVS (zw. Stolberg und Langerwehe) sowie Lärmschutzarbeiten (zw. Aachen und Herzogenrath)
RB 23	Ausbau Voreifelbahn mit Umbau-/Gleisbauarbeiten im Güterbahnhof Bonn und Rheinbach, Inbetriebnahme der neuen Haltepunkte (BN-Helmholtzstraße und Rheinbach Römerkanal)
RB 25	Maßnahmen für das Betriebsprogramm „Kölner Dieselnetz“, Brücken- und Tunnelarbeiten
RB 30, RB 48	Bauarbeiten linke Rheinstrecke zw. Bonn-Mehlem und Bonn Hbf (alternative Fahrtmöglichkeiten RE 5 und RB 26)
RB 35	Gleiserneuerungen zw. Oberhausen-Sterkrade und Dinslaken
RB 44	diverse kleinere Baumaßnahmen (z. B. Weichenerneuerungen)
RB 73	Gleisbauarbeiten zw. Oerlinghausen und Lage
RB 92	Modernisierung der Station Olpe sowie Gleisbauarbeiten
RB 94	Umbaumaßnahmen am Bahnhof Bad Laasphe
RB 96	Gleisbauarbeiten zw. Burbach und Dillenburg
S 3	diverse Oberleitungs- und Gleisbauarbeiten
S 11	Bahnsteigmodernisierungen in Düsseldorf-Wehrhahn, -Zoo und -Derendorf sowie Lärmschutzarbeiten in Neuss

ZUGAUSFÄLLE – NICHT VORHERSEHBAR

Eine auffällig hohe Zugausfallquote von 4,1% verzeichnet die von der DB betriebene Linie **RE 15**. Die Gründe hierfür liegen in immer wieder auftretenden Fahrzeugstörungen sowie fehlendem Fahrpersonal. Außerdem war die Linie von den Auswirkungen der Orkane „Xaver“ und „Christian“ gegen Ende des Jahres betroffen.

Bei den unvorhersehbaren Zugausfällen hat sich die Situation bei den Linien der eurobahn etwas entspannt. Weiterhin stark betroffen waren auch in 2013 einige Linien der NordWestBahn: Auf den Linien **RB 36** (2,4%), **RB 44** (1,8%) und **RB 45** (2,6%) sorgten insbesondere Probleme an den Dieseltriebwagen für kurzfristige Zugausfälle.

Die Kollision zweier Güterzüge auf der Strecke Gladbeck – Bottrop im Oktober 2013 führte zu unvorhersehbaren Zugausfällen bei den Linien **RB 44** und **S 9**.

Der Tagebruch in Essen führte bei den Linien **S 3** (2,1%), **S 9** (1,9%) dazu, dass die Fahrten der Linien bereits vor dem Hauptbahnhof abgebrochen wurden. Wie schon im Kapitel „Verspätungen“ erwähnt, fließen jedoch nur die letzten Tage im November in die Ausfall-Statistiken mit ein.

Bei der Linie **S 68** hat sich der Anteil der nicht vorhersehbaren Zugausfälle gegenüber dem Vorjahr weiter verschlechtert (9,1% 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 Karte auf Seite 27.1 fasst die unvorhersehbaren Zugausfälle aller Nahverkehrslinien zusammen.



Ronald R. F. Lünser

Geschäftsführer Abellio Rail NRW GmbH

Zur Qualität in Ihrem Unternehmen 2013: Was lief gut und wo sehen Sie Verbesserungspotenzial?

2013 war wieder ein ausgesprochen gutes Jahr für Abellio in Nordrhein-Westfalen. Trotz Langzeitbaustellen und speziellen Anforderungen für die Betriebsaufnahme der S 7 „Der Müngstener“ im Dezember 2013 konnten wir eine konstant hohe Betriebsqualität auf allen Linien sicherstellen. Diese gute Leistung unseres Teams spiegelt sich in den Spitzenergebnissen der Qualitätsrankings von VRR und NWL sowie erstmalig auch in der deutschlandweiten SPNV-Untersuchung der Zeitschrift FOCUS-MONEY wieder. Daraus ergibt sich natürlich Herausforderung und Verpflichtung, dieses Niveau zu verfestigen. Eine anspruchsvolle Aufgabe. Aber auch für uns gilt: Besser geht immer.

Ihr Unternehmen fällt seit Jahren durch überdurchschnittlich pünktlichen und zuverlässigen Betrieb auf. Wie erklären Sie sich diesen Erfolg?

Der Schlüssel zu unserem Erfolg liegt sicher in unseren Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern, deren Einstellung und Engagement für ihren Job sowie ihrer Identifikation mit Abellio als Arbeitgeber. Jeder wird einbezogen und arbeitet motiviert an seinen Aufgaben, gemeinsam werden Lösungen gesucht und alle tragen ihren Teil zum Gesamtergebnis bei. Egal ob Führungskraft, Triebfahrzeugführer, Kundenbetreuer, Mitarbeiter in Werkstatt oder Verwaltung – diese guten Ergebnisse erreichen sie nur, wenn das Team als Ganzes mit ausgeprägtem Korpsgeist zusammenarbeitet und auch Spaß am Job hat.

Eine bedeutende Strecke in Ihrem Netz ist die sog. Ruhr-Sieg-Strecke von Hagen nach Siegen. Die landesweite Untersuchung der unterjährigen Langsamfahrstellen zeigt für diese Strecke eine häufige Beeinträchtigung durch infrastrukturbedingte Geschwindigkeitseinbrüche (oftmals Oberbaumangel). Wie zufrieden sind Sie mit der Qualität der bereitgestellten Infrastruktur?

Wir betreiben das Ruhr-Sieg-Netz bereits seit 2007 und durften bedauerlicherweise – wie unsere Fahrgäste auch – bisher noch kein Jahr ohne Bauarbeiten erleben. Ein Zustand, mit dem wir nicht zufrieden sein können, weil das jedes Jahr aufs Neue zahlreiche Einschränkungen mit sich bringt. Wir haben hier ein kritisches Auge auf Planung, Maßnahmen und Entwicklung der Infrastruktur, stehen aber auch in enger Abstimmung mit den Aufgabenträgern und dem Infrastrukturbetreiber. Insgesamt befürworten wir die Instandhaltung der Infrastruktur sehr und sehen hierin die einzig vernünftige Entscheidung, eine auf Dauer angelegte, zuverlässige Verkehrsleistungen im Ruhr-Sieg-Netz bieten zu können. Aber es gilt für die Zukunft auch, das Richtige richtig zu machen! Nur so kann es besser werden.

3. Qualität Infrastruktur

KUNDENINFORMATION IM STÖRFALL

Am 20. November 2013 wurden bei Bauarbeiten Hohlräume aus alten Bergbauzeiten unter den Gleisen am Essener Hauptbahnhof entdeckt. Aus Sicherheitsgründen durfte die Gefahrenstelle nur mit maximal 5 km/h befahren werden. Diese Sondersituation war für alle Beteiligten ein nicht planbares Ereignis, auf das in kürzester Zeit mit Notfallkonzepten reagiert werden musste. Aus Kundensicht waren diese Wochen nicht erfreulich, denn bei allem Verständnis für die Notwendigkeit der Baumaßnahme (Verfüllung der Hohlräume) mangelte es teilweise an einer korrekten Kunden-

information. Hinweistexte und Anzeigen auf den Informationssystemen der DB waren vielfach falsch. Weiterhin wurden Fahrten auf der Linie S 3 jeweils vor und hinter dem Essener Hbf vorzeitig beendet, obwohl die Gleise bereits wieder freigegeben waren und eine normale Bedienung der Halte hätte stattfinden können. Die Kundeninformation im Störfall ist häufig grundsätzlich verbesserungswürdig. So zeigen weitere punktuelle Ereignisse aus dem Jahr 2013, dass die Kunden mit nicht aktuellen, widersprüchlichen oder fehlerhaften Informationen versorgt wurden.



Burkhard Bastisch
Geschäftsführer NWL

Wie zufrieden sind Sie mit der 2013 erbrachten Qualität im NWL?

Insgesamt gesehen können wir zwar zufrieden sein. Wenn man aber bedenkt, dass gerade die sehr stark genutzten Linien aus dem Ruhrgebiet deutlich schlechter sind, dann sieht man sehr deutlich, wie wichtig es ist, die Infrastrukturengpässe im zentralen Ruhrgebietskorrridor endlich auszubauen. Oder um es kurz zu sagen, der Qualitätsbericht dokumentiert Jahr für Jahr, wie wichtig der RRR- Ausbau auch für Westfalen ist.

Bei der Betrachtung der Pünktlichkeit der Linie RE 6 fällt auf, dass diese zwischen den Ankünften in Hamm und Bielefeld – unter dem Einfluss der ICE-Linie 10 – massiv an Pünktlichkeit verliert.

Wie beurteilen Sie die Situation in diesem Abschnitt und die Konkurrenzsituation zum Fernverkehr im Allgemeinen?

Gerade in Hamm, wo die RE 6 kurz hinter dem in Hamm zusammenkuppelndem ICE Richtung Bielefeld fährt, bricht die Pünktlichkeit deutlich ein. Das ist aus Nahverkehrssicht natürlich absolut unbefriedigend. Wenn der Fernverkehr seine Hausaufgaben immer erledigt hätte und die ICE immer

planmäßig kuppeln könnten, hätten wir sicher einige Probleme weniger. Im Ruhrgebiet hängt die RE 6 aber die ganze Zeit hinter dem ICE. Die ICE-Triebzüge müssen daher auch pünktlich durchs Ruhrgebiet und aus Köln über die Wupperstrecke kommen können. Aber dann sind wir wieder beim Thema oben: dem Ausbau für den RRR.

Zum Fahrplanwechsel im Dezember 2013 mussten im Gebiet des NWL gleich zwei geplatzte Betriebsaufnahmen hingenommen werden (Verlängerung RB 25 nach Meinerzhagen und beschleunigte Inbetriebnahme der RB 74 zw. Bielefeld und Paderborn). Wie können solche Verzögerungen aus Ihrer Sicht in Zukunft vermieden werden?

In beiden Fällen wurde ja die Infrastruktur nicht rechtzeitig fertig. Sicherlich sind Verzögerung bei der Komplexität und der hohen Anzahl der Beteiligten bei solchen Streckenmaßnahmen eine Herausforderung. Die Erfahrung zeigt nun, dass das entsprechende Projektmanagement vom Bauherrn DB Netz hier zukünftig noch deutlich besser werden muss. Möglicherweise sind aber auch noch größere Zeitpuffer für Verzögerungen einzubauen, damit solche Daten wieder zuverlässiger werden.

HANDLUNGSEMPFEHLUNGEN

Infrastruktur

- Ausbau der Infrastruktur zur
 - Verbesserung der Betriebsqualität insgesamt
 - Erhöhung der Ein- und Ausfahrgeschwindigkeiten von Bahnhöfen
 - Trennung von Verkehren
- kurz-/ mittel-/ langfristiger Ausbau: vielfältige Maßnahmen zur infrastrukturellen Engpassbeseitigung (siehe Maßnahmenlisten des SPNV-Beirats NRW unter www.kcift-nrw.de)
- langfristiger Ausbau: Infrastrukturmaßnahmen zur Realisierung des RRR 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
- Optimierung der Fahrgastwechselzeiten

Eisenbahnverkehrsunternehmen

- Sicherstellen der bestellten Sitzplatzkapazitäten
- Nachhaltige Personalgewinnung/-rekrutierung
- Prüfung von Fahrplantulanzungen 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
- Prüfung der Haltepolitik (das Auflassen eines Haltes bedeutet einen Zeitgewinn von ca. 2,5 Minuten)



Zugausfälle NRW 2013 - vorhersehbar

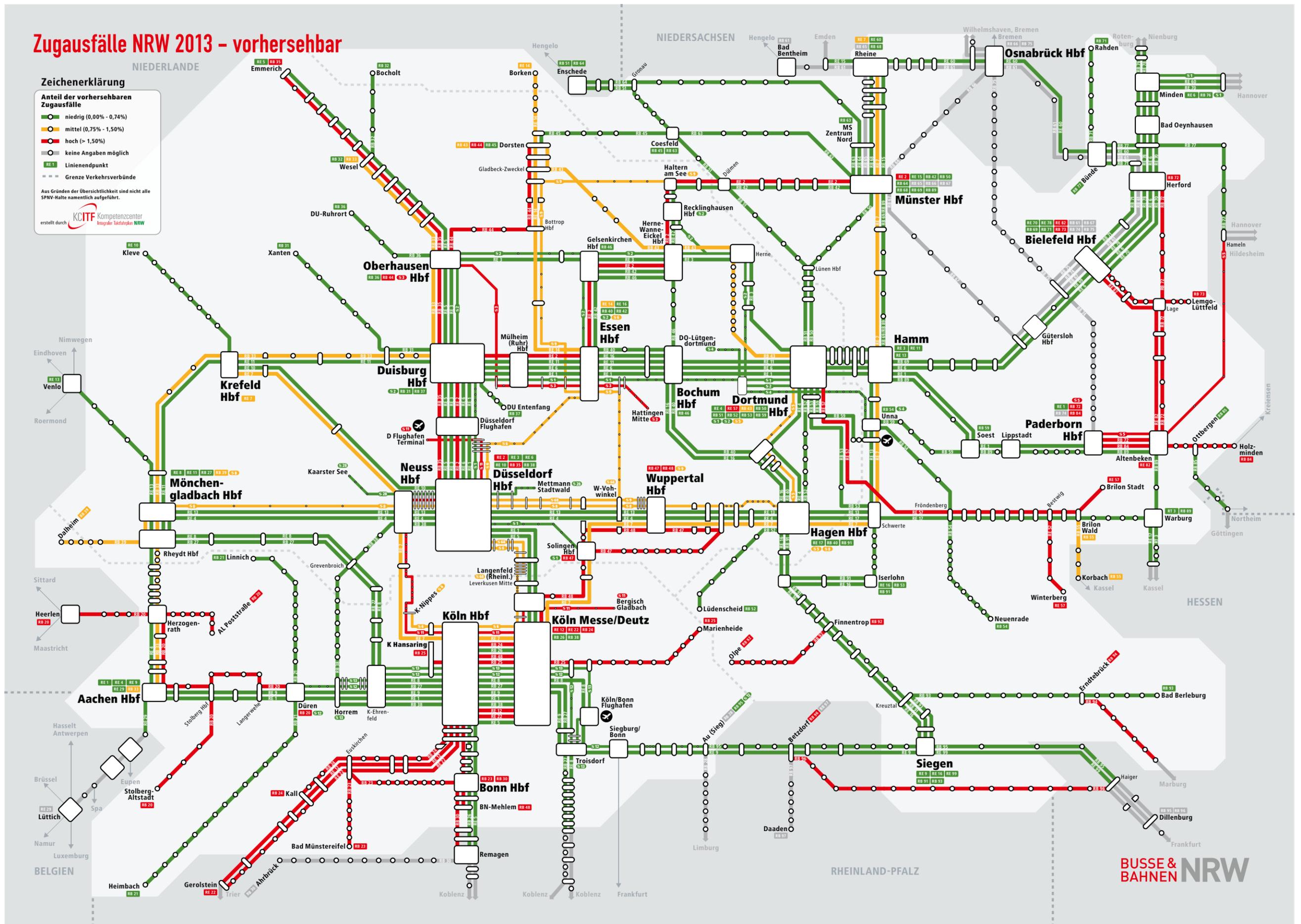
Zeichenerklärung

Anteil der 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 **KCITF** Kompetenzzentrum Integrierter Taktfahrplan NRW



Zugausfälle NRW 2013 - nicht vorhersehbar

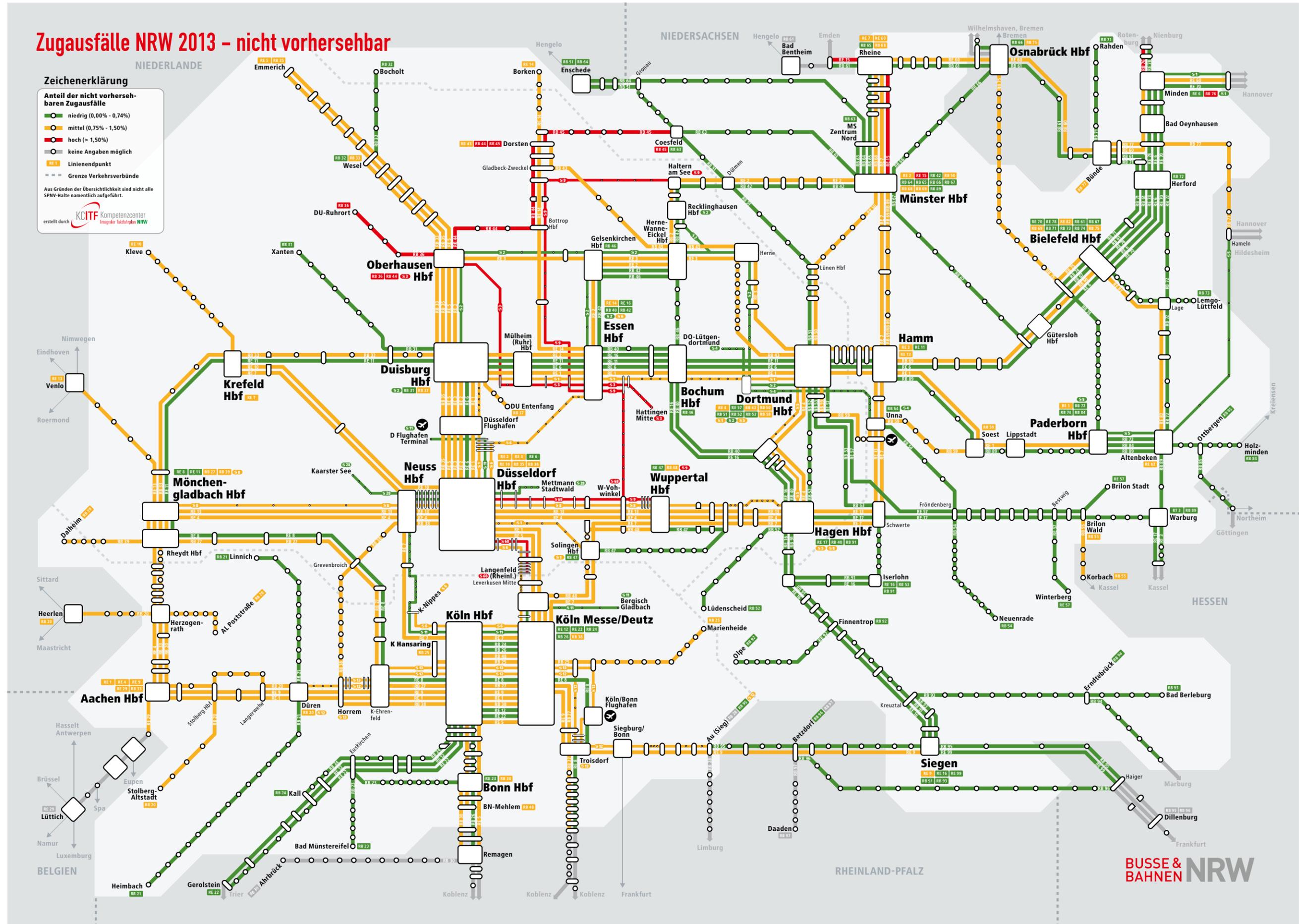
Zeichenerklärung

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 **KCITF** Kompetenzzentrum Integrierte Taktfahrpläne NRW



2. Qualität Nahverkehr



EXKURS: QUALITÄTSMESSUNG UND QUALITÄTSMANAGEMENT IM BAYERISCHEN SPNV

Qualitätsmanagement bei der Bayerischen Eisenbahngesellschaft

Die Bayerische Eisenbahngesellschaft (BEG) ist eine hundertprozentige Tochter des Freistaates Bayern und wurde 1995 im Zuge der Regionalisierung des Schienenpersonennahverkehrs (SPNV) gegründet. Seitdem die Länder die Verantwortung für den Regionalverkehr übernommen haben, hat die BEG das Angebot deutlich verbessert. Sie beauftragt die bayerischen Verkehrsunternehmen mit insgesamt rund 121 Millionen Zugkilometern jährlich (Stand 2014). Zum Vergleich: 1995 waren es noch 82 Millionen Zugkilometer pro Jahr. Damit hat die BEG seit der Bahnreform das Fahrplanangebot um 48 Prozent erweitert. Die Anzahl der Fahrgäste im Regionalverkehr (inkl. S-Bahn Nürnberg) ist in derselben Zeit um 70 Prozent gestiegen.

Die drei Hauptaufgaben der BEG sind: Planung, Finanzierung und Qualitätssicherung. Im Rahmen eines umfangreichen Qualitätsmanagements überprüft die BEG regelmäßig die Verkehrsleistungen im bayerischen SPNV. Dabei macht sie detaillierte Vorgaben bzw. legt für Kriterien wie Pünktlichkeit, Sauberkeit, Information, Service oder Funktionsfähigkeit anspruchsvolle Schwellenwerte fest. Deren Einhaltung überprüft sie mithilfe technischer Messsysteme durch Testkunden oder Fahrgastbefragungen. Bei Versäumnissen oder Mängeln kontaktiert die BEG die betroffenen Verkehrsunternehmen, ergründet Ursachen und verlangt Abhilfe. Einzelne Messsysteme sind auch mit finanziellen Anreizen verbunden. Auch die Förderung und Begleitung von qualitätsverbessernden Maßnahmen der Verkehrsunternehmen, das Beschwerdemanagement und die Moderation und Organisation von Qualitätsarbeitskreisen (z.B. Qualitätszirkel SPNV in Bayern) gehören zum Tätigkeitsspektrum des BEG-Qualitätsmanagements. Seit 1998 leitet die BEG den bundesweiten Arbeitskreis Qualität der Bundesarbeitsgemeinschaft der Aufgabenträger (BAG-SPNV).

Instrumente der Qualitätsmessung und deren Integration in die Verkehrsdurchführungsverträge

Eine wichtige Bedeutung im Rahmen des Qualitätsmanagements der BEG haben die verschiedenen Qualitätssysteme. Diese wurden seit 1996 kontinuierlich aufgebaut und weiterentwickelt. Insbesondere dem Messsystem Pünktlichkeit und dem Qualitätssystem SPNV in Bayern kommt eine wichtige Bedeutung zu. Beide Systeme sind über Anreizsystem in alle Verkehrsverträge integriert. Ein neues Messsystem ist das Messsystem Anschlussreichung. Spontane Qualitätstests, unternehmensübergreifende verdeckte Tests z.B. zum Beschwerdemanagement oder dem Schienenersatzverkehr sowie eine bayernweite Kundenzufriedenheitsbefragung ergänzen diese Messsysteme und liefern wichtige Grundlagen für die Qualitätssteuerung.

Messsystem Pünktlichkeit – Messsystem mit Vertragsstrafen

Die Pünktlichkeit wird bayernweit an mehr als 100 Messstellen gemessen. Unpünktlichkeit belegt die BEG mit Vertragsstrafen. Dabei fordern die netzspezifisch festgelegten Schwellenwerte ein hohes Maß an Pünktlichkeit. Als pünktlich werden Züge bis zu einer Verspätung von 5:59 Minuten gewertet. Mit dieser Verspätungsdefinition wird sichergestellt, dass die Verkehrsunternehmen für das Warten auf Anschlüsse – die BEG verpflichtet die Verkehrsunternehmen 5 Minuten auf verspätete Anschlüsse zu warten – nicht bestraft werden. Seit der Einführung des Messsystems wurden Pünktlichkeitspönalen von mehr als 50 Mio. € einbehalten. Mit diesen Geldern fördert die BEG teilweise wieder qualitätsverbessernde Maßnahmen der Unternehmen. Die Pünktlichkeit liegt in den letzten Jahren auf einem stabilen Niveau. 2013 betrug sie über alle Netze 92,9%.

Qualitätsmesssystem SPNV in Bayern – Qualitätsranking motiviert die Unternehmen

Das Qualitätsmesssystem SPNV in Bayern wurde im Jahr 2008 eingeführt und ist inzwischen in allen bayerischen Verkehrsdurchführungsverträgen des SPNV

verankert. Im Rahmen eines Bonus-Malus-Systems wird besonders gute Qualität finanziell belohnt, schlechte Qualität mit Abzügen vom Bestellerentgelt bestraft. Die Qualitätsmessung im Rahmen dieses Systems beruht auf offenen und verdeckten Tests sowie Fahrgastbefragungen in den Kategorien „Sauberkeit“, „Graffiti/Scratching“, „Fahrgastinformation“, „Funktionsfähigkeit“, „Erscheinungsbild/Verhalten Zugbegleiter“ und „Kundenorientierung bei Beschwerden“. Integriert sind nur Qualitätsparameter, auf die die Verkehrsunternehmen einen direkten Einfluss haben. Auch die Stationen werden im Rahmen des Messsystems miterhoben, die Ergebnisse fließen allerdings nicht in das Anreizsystem ein. Bei den verdeckten Tests, bei denen insbesondere die Fahrgastinformation und die Servicequalität der Zugbegleiter mit Hilfe von Szenarien getestet wird, treten die Tester als normale Fahrgäste auf.

Je nach Netzgröße wird der zu erzielende Stichprobenumfang von 200 offenen, 200 verdeckten Tests und 1.000 Befragungen über einen Erhebungszeitraum von ein oder zwei Jahren verteilt. Für jedes Netz ist in Abhängigkeit von der Kilometerleistung ein maximaler

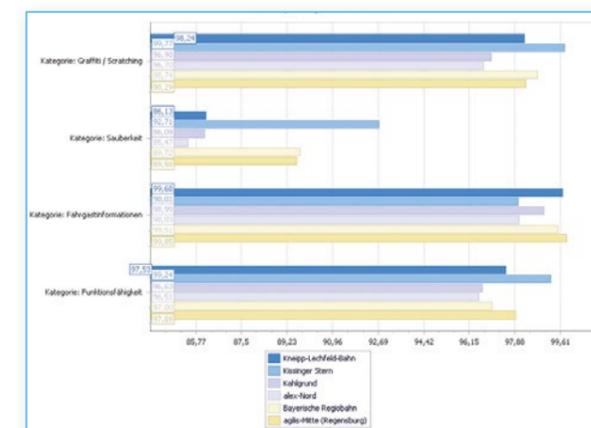


Abbildung 1: Qualitätsmesssystem SPNV in Bayern – Auswertungsbeispiel der Qualitätsdatenbank für 2013

Bonus- bzw. Malusbetrag festgesetzt. Dieser Betrag wird auf die einzelnen Leistungskriterien anhand ihrer Bedeutung verteilt.

Die Nullwerte als Basis für die Bonus-Malus-Berechnung wurden indikatorbezogen aus den ermittelten Werten der 1. Erhebungsphase (2008/2009) berechnet. Im Jahr 2013 fand eine Evaluation des Systems statt, wobei einige Inhalte auf Basis der Ergebnisse der Evaluation angepasst wurden. Die Verkehrsunternehmen wurden sowohl in die Entwicklung als auch in die Evaluation des Messsystems einbezogen, die letztendliche Entscheidung über die Gestaltung traf die BEG.



Abbildung 2: Das BEG-Qualitätsranking – Jahreswerte 2013

QUALITÄTSMESSUNG UND QUALITÄTSMANAGEMENT IM BAYERISCHEN SPNV

Das Mess- und Anreizsystem hat sich über die Jahre zu einem Erfolgsmodell entwickelt. Jedes Unternehmen hat Zugang zu den eigenen Ergebnissen der Tests. Die Tests werden kontinuierlich, spätestens eine Woche nach der Erhebung durch ein von der BEG beauftragtes Marktforschungsinstitut in die Qualitätsdatenbank eingestellt. Aufgrund der finanziellen Anreizwirkung (je nach Größe des Netzes können jährliche Boni bzw. Mali zwischen 100.000 € und 1 Mio. € erreicht werden) haben die Unternehmen ein großes Interesse an guten Testergebnissen. Sie arbeiten größtenteils intensiv mit den Ergebnissen der Qualitätstests und sind seit Einführung des Systems deutlich stärker an einer Verbesserung der eigenen Qualität interessiert als in der Vergangenheit. Das zeigt sich auch an den Erhebungsergebnissen, die einen deutlichen positiven Trend seit Einführung des Systems aufweisen. Inzwischen sind alle bayerischen Netze in das Messsystem integriert, auch die Netze des großen Verkehrsdurchführungsvertrages mit DB Regio. Die regelmäßige Veröffentlichung der Ergebnisse in Form eines Qualitätsrankings unter www.beg-qualitaetsranking.de hat die Unternehmen zusätzlich motiviert und einen Qualitätswettbewerb in Gang gesetzt. Während sich in den ersten Erhebungsjahren noch der Großteil der Netze im Malus-Bereich befand, haben inzwischen mehr als die Hälfte der Unternehmen den Bonus-Bereich erreicht. Spitzenreiter im Jahr 2013 ist Agilis-Nord vor der Berchtesgadener Land Bahn und der Erfurter Bahn im Kissinger Stern.

Der Durchschnitt über alle gemessenen Netze hinweg hat sich seit Beginn der Erhebungen kontinuierlich verbessert.

Messsystem Anschlussreicherung – neues System mit deutlichem Erkenntnisgewinn

Für die BEG ist das Thema Anschlussreicherung ein zentraler Baustein des Qualitätsmanagements und ein wichtiges Kriterium für eine hohe Qualität im Regionalverkehr. Daher hat sie eine eigene Datenbank aufgebaut, in der alle relevanten Daten zur Anschlussreicherung gebündelt werden. Die Datenbank soll den Unternehmen helfen, die Anschlussreicherung zu analysieren und weiter zu verbessern. Zahlreiche Analysetools ermöglichen es, Schwachstellen herauszuarbeiten und entsprechende Lösungen zu entwickeln. Die neue BEG-Datenbank bietet:

- Anschlussreichungsgrade für rund 100 wichtige Anschlussknoten
- Ermittlung von Kennzahlen für die Anschlussreicherung zwischen Regional-, S-Bahn- und Fernverkehr
- Zahlreiche Auswertungsmöglichkeiten und Tools zur Schwachstellenanalyse einzelner Züge, Netze und Zugnummern

Da den Eisenbahnverkehrsunternehmen ein entsprechendes Analysetool bis dahin fehlte, haben sie die Entwicklung der Datenbank sehr positiv aufgenommen. Inzwischen wurden rund 100 Zugänge zur Datenbank an

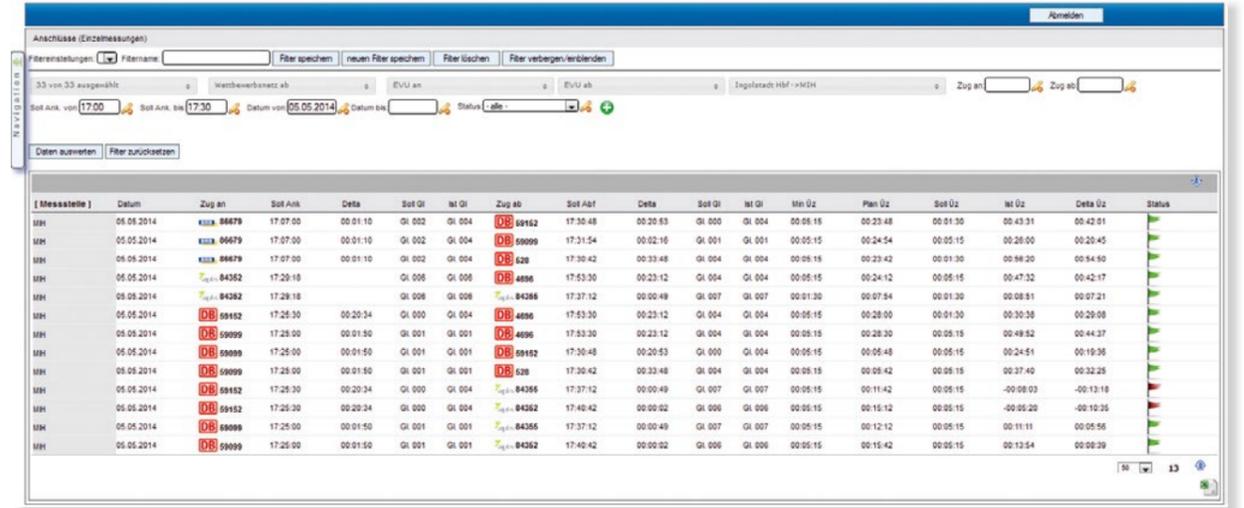


Abbildung 3: Auszug aus der Datenbank des Messsystems Anschlussreicherung

interessierte Mitarbeiter der Betreiber – darunter Mitarbeiter in der Planung, dem Qualitätsmanagement und in Kundeninformationszentren – vergeben. Jedes Verkehrsunternehmen hat die Berechtigung, die Ergebnisse der eigenen Züge sowie derjenigen Züge anderer Verkehrsunternehmen, die mit den eigenen Zügen eine Anschlussbeziehung haben, einzusehen. Die Zustimmung dazu haben die Unternehmen selbst im Vorfeld erteilt.

Das Messsystem Anschlussreicherung ist bisher mit keinem Anreizsystem verbunden. Es dient der Information und der Schwachstellenanalyse. Die Datenbank versetzt die BEG und die Verkehrsunternehmen zudem in die Lage, Beschwerden zur Anschlussreicherung detailliert nachzuverfolgen.

Fazit und Ausblick in die Zukunft

In den letzten Jahren hat sich die Qualität im bayerischen SPNV überwiegend positiv entwickelt. Dazu haben auch die umfangreichen Bemühungen des Qualitätsmanagements der Bayerischen Eisenbahngesellschaft beigetragen. Übergreifende, einheitliche Systeme,

wie das Qualitätsmesssystem SPNV in Bayern oder das Messsystem Pünktlichkeit, tragen dazu bei, die Qualität vergleich- und steuerbar zu machen. Durch die zunehmende Zahl an Ausschreibungsnetzen – die BEG hat seit ihrer Gründung 28 Ausschreibungsverfahren abgeschlossen – wird die Aufgabe des Qualitätsmanagements immer komplexer und anspruchsvoller. Angesichts der zunehmenden Zahl von Verkehrsunternehmen kommt der Sicherung der Qualität über alle Unternehmen hinweg eine zunehmend wichtige Bedeutung zu. Durch das neu eingeführte Messsystem Anschlussreicherung konnte in diesem Bereich eine wichtige Lücke geschlossen werden. Die BEG wird ihr Qualitätsmanagement auch in Zukunft kontinuierlich fortentwickeln. Derzeit steht das Messsystem Pünktlichkeit im Rahmen einer Evaluation auf dem Prüfstand.

Autorin: *Alexandra Eckert*, stellvertretende Abteilungsleiterin der Abteilung Qualitätsmanagement, Marketing, Presse bei der Bayerischen Eisenbahngesellschaft und Leiterin des Arbeitskreises Qualität der Bundesarbeitsgemeinschaft der Aufgabenträger (BAG-SPNV)

2. Qualität Nahverkehr

SCHLICHTUNGSSTELLE NAHVERKEHR

Projektarbeit im Jahr 2013

In unterschiedlichen Veranstaltungen traf die Schlichtungsstelle mit Akteuren aus der Verkehrswirtschaft wie Vertreter von Verkehrsunternehmen, Verbänden, Politik, Fahrgast- und Verbraucherverbänden zu Dialogen und Austausch zusammen, um nicht nur den Status-quo real zu definieren, sondern auch gemeinsam Verbesserungspotentiale aufzuzeigen und Lösungsvorschläge zu erarbeiten. Für die Schlichtungsstelle Nahverkehr haben sich aus der Teilnahme an diesen Veranstaltungen neben interessanten Kontakten viele Hintergrundinformationen ergeben, die sie in ihre Arbeit einbringt. Die Schlichtungsstelle greift in der Beschwerdebearbeitung auf die aus den externen Aktivitäten gewonnenen Erkenntnisse und Erläuterungen zurück und gibt auf der anderen Seite ihre Erfahrungen aus den Verbrauchereingaben weiter.

Wieder haben sich für die Schlichtungsstelle neue und spannende Herausforderungen ergeben, die sie gerne angenommen und im Ergebnis gut bewältigt hat. Insgesamt konnte die Schlichtungsstelle Nahverkehr ihre Vernetzung und ihre fachliche Kompetenz zu Fragen des ÖPNV und ÖV erweitern.

Im Herbst des Jahres 2013 hat die Schlichtungsstelle Nahverkehr das Urteil des Europäischen Gerichtshofes zur Frage der höheren Gewalt zum Anlass genommen, Fahrgäste zu ihren Erfahrungen und ihrer Zufriedenheit mit den Regelungen des Fahrgastrechtesgesetzes zu befragen. Mit Unterstützung des Fahrgastverbandes Pro Bahn konnte die Umfrage einem großen Kreis von Interessierten und Betroffenen zur Verfügung gestellt werden, so dass inzwischen nahezu 300 Rückmeldungen vorliegen. Eine detaillierte Auswertung der Ergebnisse ist im Jahr 2014 geplant.

Die nach wie vor vielfach eingehenden Beschwerden über Verspätungen im Nahverkehr hat die Schlichtungsstelle zum Anlass genommen, als neuen Service für Fahrgäste einen Unpünktlichkeitsmelder auf der Internetseite einzuführen. Dort können Fahrgäste jetzt eine aktuelle Verspätung anzeigen. Hier geht es ganz wesentlich darum, die Fahrgäste je nach der Dauer ihrer Verspätung automatisch gezielt zu informieren. Konkret erhält der Kunde je nachdem, welche Verspätungsdauer er eingibt, eine Rückmeldung mit einem weiterführenden

Hinweis, beispielsweise auf die Mobilitätsgarantie oder die Fahrgastrechte.

Außerhalb der Beschwerdeeingänge erhält die Schlichtungsstelle damit auch aus dem Unpünktlichkeitsanzeiger im Internet seit Mitte des Jahres (15.07.2013) Rückmeldungen der Reisenden. Es wurden in den ersten sechs Monaten seit der Einführung dieses Instrumentes 208 Eintragungen getätigt:

Verspätung/ Verfrühung	Anzahl	Info erfolgt	Info nicht erfolgt	Anschluss erreicht	Anschluss verpasst
> 10 Minuten	46	16	30	20	26
> 20 Minuten	47	13	34	24	23
> 60 Minuten	30	10	20	11	19
Verfrühung	85		nicht erfasst		

Zusammenfassung der Arbeitsergebnisse

In 2013 erreichten die Schlichtungsstelle mit 1.795 Kundeneingaben 275 Beschwerden mehr als im Vorjahr.

Wie auch in den Jahren zuvor lag ein Schwerpunkt der Kundenbeschwerden in den Tarifregelungen und dem Tarifangebot, wobei hier – ebenfalls wie in den Jahren zuvor – insbesondere die Beschwerden über ein erhöhtes Beförderungsentgelt zu nennen sind. Im Jahr 2013 machte dies 31% der Beschwerdegründe insgesamt aus.

Den zweiten großen Anteil bei den Beschwerdegründen stellt, wie auch in den Jahren zuvor, der Bereich Pünktlichkeit. Hier liegt der Beschwerdeanteil bei 32%.

Ein weiterer Schwerpunkt mit 16% ist im Zusammenhang mit dem Verhalten der Mitarbeiter von Verkehrsunternehmen festzustellen. Über das Verhalten der Verwaltungsmitarbeiter beschwerten sich die Kunden am häufigsten, gefolgt von den Beschwerden über das Verhalten der Fahrausweisprüfer und Fahrer.

Gesamtnutzen

Eine weitere graphische Darstellung gibt einen Überblick über den Gesamtnutzen der Schlichtungsstelle für die Fahrgäste. Dazu gehören neben den angenommenen und geändert angenommenen Schlichtungsvorschlägen auch Informationen über rechtliche Vorgaben sowie



Fälle, in denen der Beschwerde ohne Schlichtungsvorschlag abgeholfen wurde.

In 658 Fällen gab die Schlichtungsstelle Informationen über rechtliche Vorgaben, was 37% aller Fälle entspricht. In 469 Fällen wurde der Beschwerde durch das Verkehrsunternehmen nach Intervention der Schlichtungsstelle abgeholfen, was 26% der Gesamtzahl der Fälle entspricht.

Für insgesamt 67% der Beschwerdeführer war damit die Einschaltung der Schlichtungsstelle Nahverkehr nutzbringend, auch wenn es in Fällen nicht zu einem Schlichtungsverfahren kam.

Ausblick

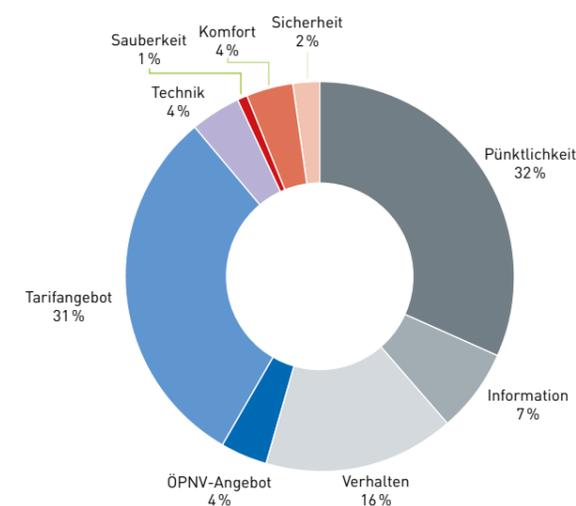
Die Problematik zur tariflichen Einordnung eines Semestertickets war sicherlich kein Einzelfall. Hier konnte die Schlichtungsstelle in einem mehrstufigen Verfahren dazu beitragen, dass die Parteien wieder ins Gespräch kamen und Lösungen erarbeiten konnten. Die

Schlichtungsstelle Nahverkehr geht davon aus, dass viele Verhandlungen im Bereich des ÖPNV ins Stocken geraten und nur unter schwierigen Bedingungen fortgeführt werden. Eine solche Situation bindet Ressourcen und verhindert konstruktive Lösungen.

Das methodische Vorgehen der Schlichtungsstelle Nahverkehr basiert auf Moderations-, Mediations- und Präsentationstechniken. Der Vor- und Aufbereitung der meist komplexen Inhalte und unterschiedlichen Interessenlagen kommt im Vorfeld der Gespräche mit den Streitparteien im Rahmen eines Schlichtungsverfahrens eine besondere Bedeutung zu. Die Schlichtungsstelle Nahverkehr bietet diesen Service auch zukünftig weiter an.

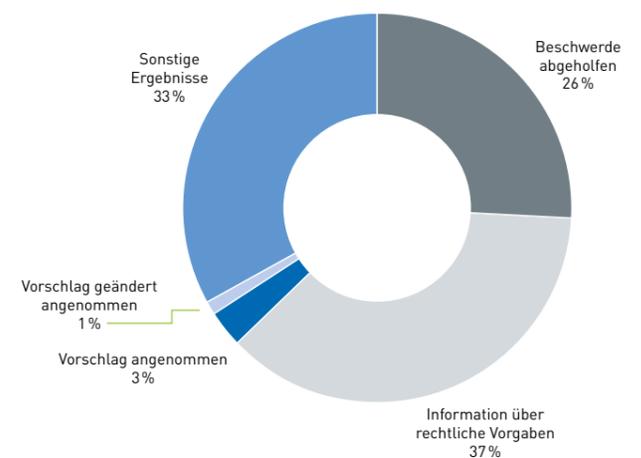
Detaillierte Informationen zur Tätigkeit der Schlichtungsstelle Nahverkehr enthalten sowohl der neu gestaltete Internetauftritt www.schlichtungsstelle-nahverkehr.de sowie der Jahresbericht 2013, der bei der Schlichtungsstelle angefordert werden kann.

Beschwerdegründe 2013*	Anzahl	Anteil	(2012)
Pünktlichkeit	790	32%	(25%)
Information	175	7%	(7%)
Verhalten	389	16%	(19%)
ÖPNV-Angebot	96	4%	(4%)
Tarifangebot**	771	31%	(34%)
Technik	106	4%	(4%)
Sauberkeit	18	1%	(1%)
Komfort	100	4%	(4%)
Sicherheit	52	2%	(2%)
Summe	2.497	100%	



Abschluss zur Kundenzufriedenheit 2013

Beschwerde abgeholfen	469	26%
Information über rechtliche Vorgaben	658	37%
Vorschlag angenommen	58	3%
Vorschlag geändert angenommen	17	1%
Sonstige Ergebnisse	593	33%
Summe	1.795	100%



* Hier gibt es Mehrfachnennungen: Bei 1.795 Beschwerden haben die Fahrgäste durchschnittlich 1,4 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.

▪ 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 erfolgte im Sommer 2013.



ZUSTAND BRÜCKEN

Mängel an Brückenbauwerken spielen bei der jährlichen Analyse der La-Stellen bislang keine übergeordnete Rolle. Demnach gibt es derzeit keine überdurchschnittlich starke Beeinträchtigung des Schienenverkehrs durch Geschwindigkeitsreduzierungen aufgrund von Brückenschäden. Dennoch zeigt die Antwort der Bundesregierung auf eine Kleine Anfrage der Bundestagsfraktion BÜNDNIS 90/DIE GRÜNEN zum Zustand der Eisenbahnbrücken in NRW, dass hier bereits heute erheblicher Investitionsbedarf in die Schieneninfrastruktur besteht. Prominentestes Beispiel ist die Müngstener Brücke zwischen Solingen und Remscheid, welche aufgrund von Sanierungsarbeiten noch bis zum Ende des Jahres 2014 für den Bahnverkehr der Linie S 7 (vormals RB 47) gesperrt sein wird.

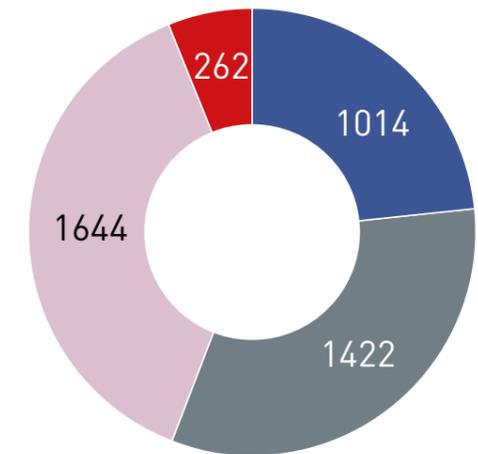
Der Infrastruktureigentümer, die DB Netz AG, teilt die bestehenden Brückenbauwerke in vier verschiedene **Zustandskategorien** ein. Kategorie 1 bedeutet dabei, dass maximal punktuelle Schäden an Bauwerksteilen bestehen. In dieser Kategorie sind auch die Brücken erfasst, welche gerade neu saniert wurden und keine Mängel aufweisen. Eine „Kategorie 0“ gibt es demnach nicht, so dass die Anzahl der mangellosen Brücken nicht gesondert erfasst wird. Kategorie 4 steht für gravierende Mängel, welche die Sicherheit noch nicht beeinflussen. Die DB spricht aufgrund der vorgenommenen Eingruppierung ab einer Einstufung in die Zustandskategorien 3 und 4 von „dringend sanierungsbedürftigen Brückenbauwerken“.

In NRW gibt es auf den Schienenwegen der DB mehr als 4.300 Brückenbauwerke unterschiedlichster Formen und Bauarten. Insgesamt sind rund 1.900 Brücken der Kategorien 3 und 4 zugeordnet, was einem Anteil von rd. 44% entspricht. Bei den 262 Brücken der Kategorie 4 ist eine wirtschaftliche Instandsetzung nicht mehr möglich. Diese Brücken sollen nach eigener Aussage der DB in den nächsten zehn bis fünfzehn Jahren erneuert werden.



Links: Modernisierte Brücke in Bielefeld (Stapenhorststraße, Zustandskategorie 1)
Rechts: Brücke Höhe Bielefeld-Ummeln (Zustandskategorie 4)

Zustand Brückenbauwerke NRW



Zustandskategorie 1:

(Maximal) Punktuelle Schäden am Bauwerksteil, welche die Sicherheit nicht beeinflussen. Maßnahmen des vorbeugenden Unterhalts sind bei langfristig (länger als 30 Jahre) zu erhaltenden Bauwerksteilen auf ihre Wirtschaftlichkeit hin zu prüfen.

Zustandskategorie 2:

Größere Schäden am Bauwerksteil, welche die Sicherheit nicht beeinflussen. Maßnahmen des vorbeugenden Unterhalts sind bei lang- und mittelfristig (länger als 18 Jahre) zu erhaltenden Bauwerksteilen auf ihre Wirtschaftlichkeit hin zu überprüfen.

Zustandskategorie 3:

Umfangreiche Schäden am Bauwerksteil, welche die Sicherheit nicht beeinflussen. Eine Instandsetzung ist noch möglich, ihre Wirtschaftlichkeit ist zu prüfen.

Zustandskategorie 4:

Gravierende Schäden am Bauwerksteil, welche die Sicherheit noch nicht beeinflussen. Eine wirtschaftliche Instandsetzung ist nicht mehr möglich.

* In diese Kategorie fallen auch die mangellosen Brücken.



3. Qualität Infrastruktur

NETZZUSTAND: ERGEBNISSE

Im Jahr 2013 wurden im Durchschnitt 56 La-Stellen festgestellt, die Geschwindigkeitseinbrüche auf einer Länge von rd. 67 km hervorrufen. Die monatlichen Ergebnisse im Jahresverlauf 2013 können den beiden Diagrammen entnommen werden. Es zeigt sich wie bereits im Vorjahr, dass durchschnittlich rd. 40 % der festgestellten Geschwindigkeitseinbrüche auf **Bautätigkeiten** zurückzuführen sind. Im Monat April sorgte eine baustellenbedingte Langsamfahrt auf einer Länge von insgesamt 10,2 km zwischen Dinslaken und Oberhausen-Sterkrade (Vmax = 90km/h) für einen erkennbaren Anstieg. In den Monaten August bis Oktober ist eine verstärkte Bautätigkeit landesweit festzustellen, welche zu einer Zunahme von La-Stellen führt. Der deutliche Anstieg im Oktober ist auf eine Baustelle zwischen Euskirchen und Mechernich auf einer Länge von insgesamt 25,0 km (Vmax = 90 km/h) zurückzuführen.

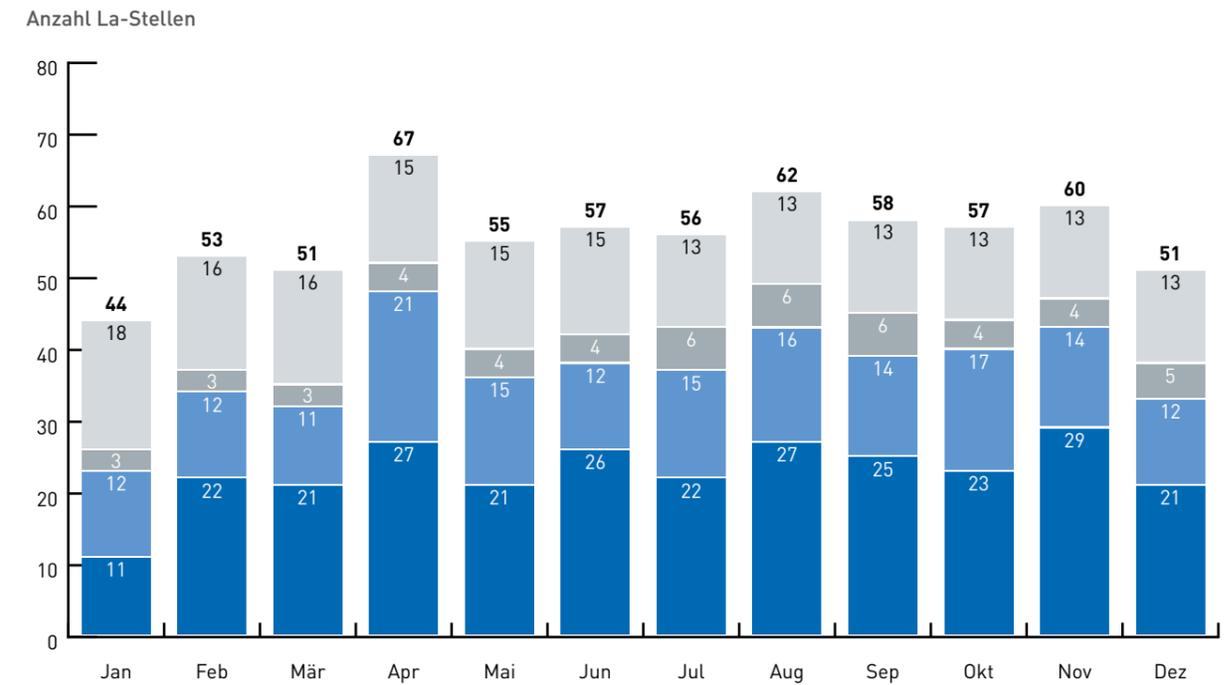
Mängel an der Infrastruktur (z. B. Oberbau, Tunnel, Brücken) traten hingegen bei rd. ein Viertel der La-Stellen auf. Der Anstieg im Monat April wurde durch viele kleinere Mängel landesweit hervorgerufen. Insgesamt ergeben sich bei den mangelbedingten La-Stellen keine besonderen Ausreißer. Allerdings fällt bei der Analyse die Ruhr-Sieg-Strecke von Hagen nach Siegen durch die unterjährigen Beeinträchtigungen besonders auf. Wie schon in den Vorjahren kommt es auf dieser rund 100 Kilometer langen Strecke in nahezu jedem Monat zu Oberbaumängeln von unterschiedlichem Ausmaß (Lage, Länge und Höhe der Geschwindigkeitsreduzierung).

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 gestiegene Anteil dieser Mängel am Gesamtumfang geht auf das Jahr 2012 zurück. Die La-Stelle zwischen Herzogenrath und Geilenkirchen aus der zweiten Jahreshälfte 2012 war auch 2013 ganzjährig existent. Auf einer Länge von insgesamt 17,4 km musste aus signal- und sicherungstechnischen Gründen die Geschwindigkeit auf 130 km/h gedrosselt werden (Anpassung Einschaltstrecke an Bahnübergängen).

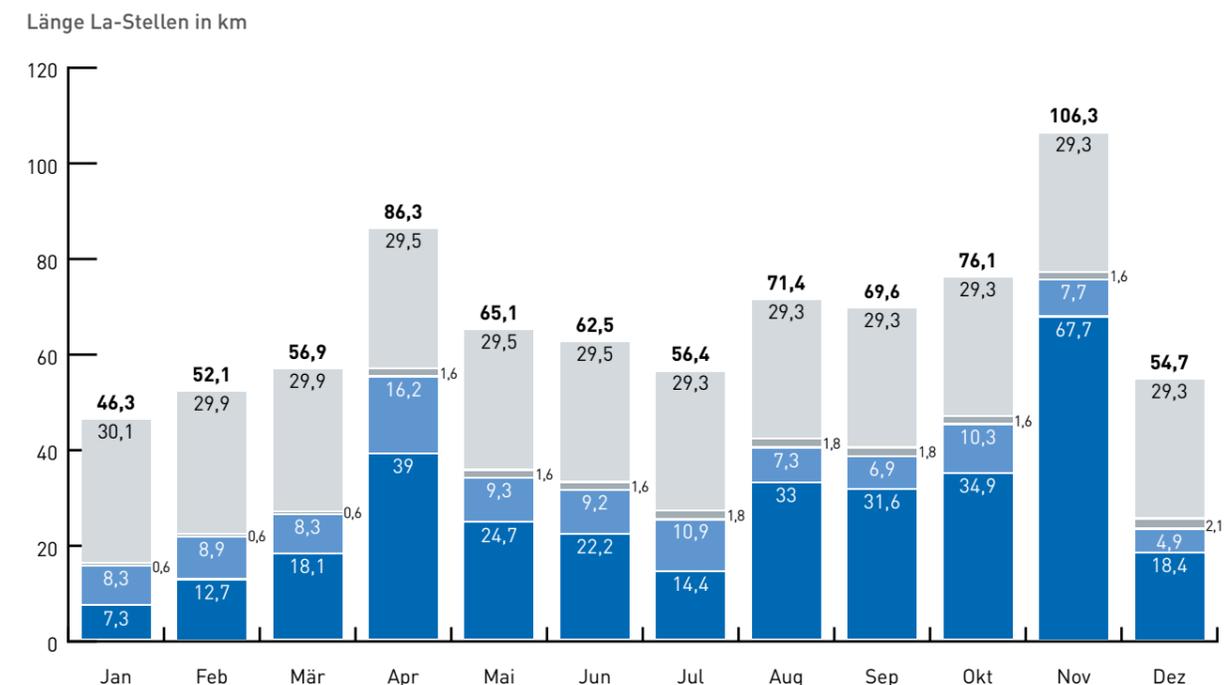
Die Ergebnisse des Jahres 2013 zeigen im Vergleich zu 2012 nur geringfügige Veränderungen. Während die durchschnittliche Anzahl der La-Stellen weiter abgenommen hat, hat sich die durchschnittliche Länge der La-Stellen jedoch vergrößert. Dieser Trend war bereits im Vorjahr erkennbar. Weniger Schwachstellen 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 2013 nach Ursachen



Länge Langsamfahrstellen NRW 2013 nach Ursachen



Bautätigkeiten

Mängel

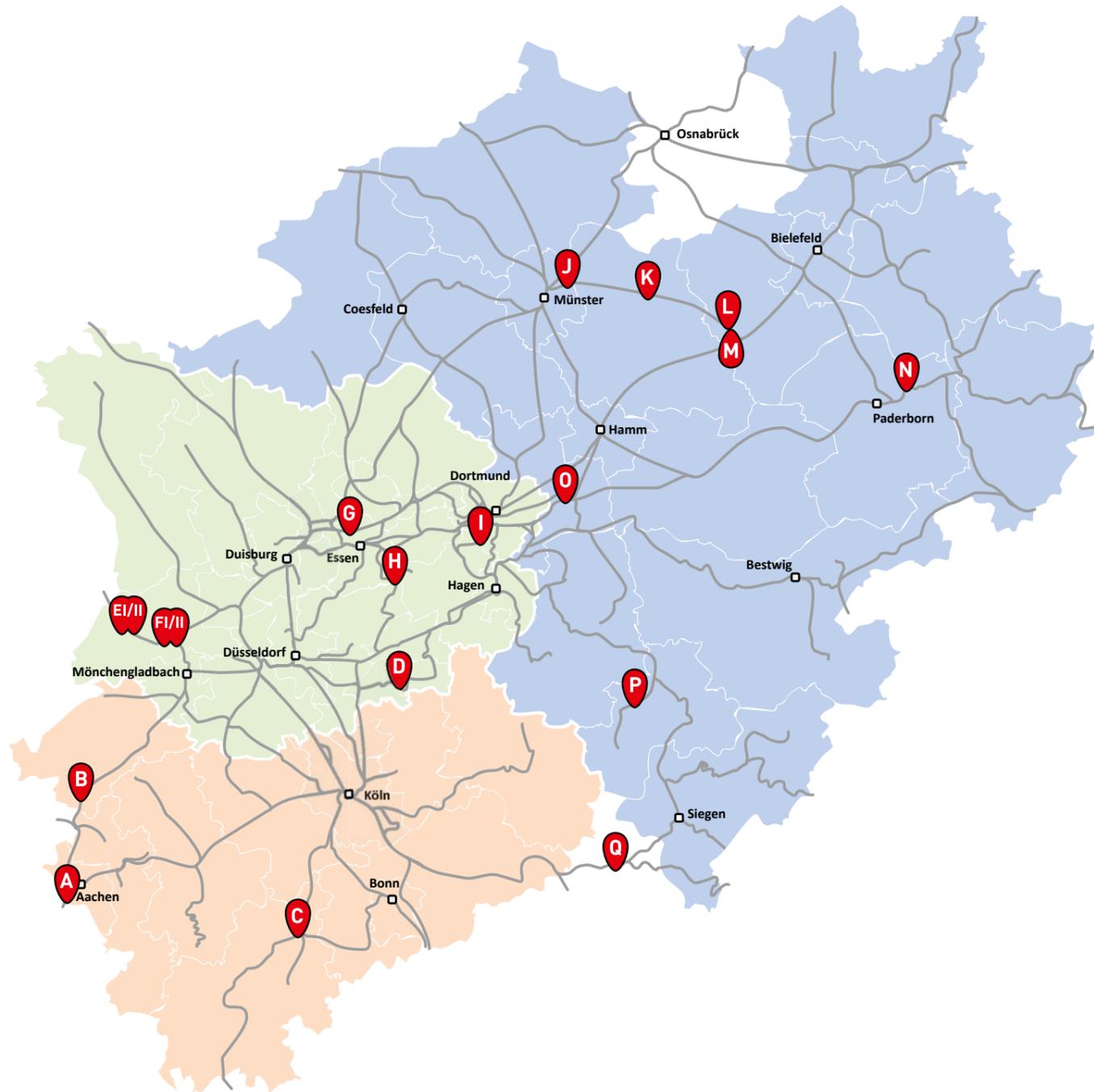
Ohne Angaben

Signal- und Sicherungstechnische Mängel

Definition der Ursachen siehe Seite 36.

3. Qualität Infrastruktur

Ganzjährige Langsamfahrstellen NRW 2013



Start	Ziel	von km	bis km	Geschwindigkeit/Ist	Geschwindigkeit/Soll	in Kraft ab	Ursache	Planungsstände	Position auf Karte	Status
Dauer-La-Stellen 2013 (12 Monate)										
Herzogenrath	Geilenkirchen	18,2	26,9	130	140/160	06.07.12	Signal-/sicherungs-technischer Mangel	Einschaltstrecken an 2 BÜ anzupassen (Bestandsschutz durch Maßnahmen Bf Lindern aufgehoben)	B	●
Euskirchen		30,2	30,3	40	120	19.09.11	Signal-/sicherungs-technischer Mangel	Beseitigung i. V. m. Umstellung auf Elektronisches Stellwerk vsl. 2014	C	●
Remscheid-Güldenwerth	Solingen-Schaberg	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	●
Viersen (Ri. Krefeld)		72,6	72,7	70	90	26.08.11	Bautätigkeiten	Einschub neues Bauwerk (Straßenunterführung) im Sommer 2013, Abschluss Mitte 2014	F I	●
Viersen (Ri. Venlo)		-0,3	-0,4	70	80	26.08.11	Bautätigkeiten	Einschub neues Bauwerk (Straßenunterführung) im Sommer 2013, Abschluss Mitte 2014	F II	●
Münster	Telgte	5,6	5,7	30	60	27.09.11	Bahnübergang	keine konkrete Beseitigung geplant, BÜ-Grundsatzfrage auf der Strecke	J	●
Warendorf	Beelen	26,6	26,7	60	100	05.10.07	Bahnübergang	keine konkrete Beseitigung geplant, BÜ-Grundsatzfrage auf der Strecke	K	●
Herzebrock	Clarholz	44,5	44,4	20	60	19.08.11	Bahnübergang	keine konkrete Beseitigung geplant, BÜ-Grundsatzfrage auf der Strecke	L	●
Clarholz	Herzebrock	44,9	45,0	20	60	19.08.11	Bahnübergang	keine konkrete Beseitigung geplant, BÜ-Grundsatzfrage auf der Strecke	M	●
Holzwickede	Unna	188,1	188,7	120	130	09.05.11	Bautätigkeiten (Lärmschutz)	Signalsicht durch Lärmschutzwand eingeschränkt, neuer Signalmast bis Ende 2014	O	●
Attendorn		8,7	8,8	20	60	21.08.08	Bahnübergang	Planfeststellungsverfahren eingeleitet, Umbau vsl. 2016	P	●
Niederhövels	Scheuerfeld	77,8	78,2	30	100	12.12.10	Böschungsrutsch	seit Januar 2014 behoben	Q	●
La-Stellen im VzG 2013 (VzG-La)										
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 (gilt nur für Züge ohne PZB 90)	A	●
Boisheim	Breyell	10,8/12,7	11,0/12,8	90	120		Brückenmangel	Baubeginn Januar 2014 erfolgt	E I/II	●
Essen-Altenessen	Oberhausen	78,7	78,6	90	160		Untergrundproblem (Abwasserkanal)	Beseitigung bis Ende 2016	G	●
Velbert-Nierenhof		20,8	20,9	20	80		Bahnübergang	keine konkrete Beseitigung geplant	H	●
Dortmund-Kruckel	Dortmund-Barop	24,0	24,3	50	140		Untergrundmangel (Bergsenkung)	Klärung der Zuständigkeiten dauert an	I	●
Altenbeken	Paderborn	120,6	121,8	70	120		Hanglage	Beseitigung hängt von langfristigen Planungen ab	N	●

3. Qualität Infrastruktur

SPNV-BEIRAT NRW

Bereits im Jahr 2010 wurde durch das Verkehrsministerium des Landes Nordrhein-Westfalen der SPNV-Beirat NRW einberufen (siehe Qualitätsbericht SPNV NRW 2011). Dieser hatte die Aufgabe, Maßnahmen zu definieren, welche zu einer spürbaren Verbesserung der betrieblichen Qualität auf der Schiene im SPNV führen und eine realistische Umsetzungschance in den nächsten Jahren erwarten lassen.

Dieser Aufgabe ist der SPNV-Beirat in zwei großen Themenblöcken nachgekommen. Während bis zum Ende des Jahres 2011 zunächst die **kurzfristigen** (innerhalb von 5 Jahren erforderlichen und umsetzbaren) Maßnahmen zusammengestellt worden sind, lag der Arbeitsschwerpunkt bis zum Herbst 2013 auf der Erarbeitung von Maßnahmen mit einem **langfristigen** Umsetzungshorizont bis zum Jahr 2030.

Der Teilnehmerkreis setzte sich neben der Sitzungsleitung des NRW-Verkehrsministeriums zusammen aus Vertretern der SPNV-Aufgabenträger, der Eisenbahnverkehrsunternehmen, der Fahrgastverbände und der Schlichtungsstelle der Verbraucherzentrale. Zusätzlich waren das Kompetenzzentrum Integraler Taktfahrplan NRW (Koordination) sowie die Eisenbahninfrastrukturunternehmen der DB AG (Beratung) eingebunden.

Ergebnisse

In der jüngsten Maßnahmenliste zur langfristigen Engpassbeseitigung sind insgesamt 125 Maßnahmen identifiziert worden. Die Maßnahmen setzen sich dabei aus folgenden Bereichen zusammen:

- Aus- und Neubau von Streckenabschnitten
- Bau von Kreuzungsbauwerken
- Blockverdichtungen und signaltechnische Optimierungen
- Einrichten oder Verlängern von Abschnitten mit Gleiswechselbetrieb
- Schaffung von Überleitstellen
- Einbau zusätzlicher Weichenverbindungen
- Bau von Beifahreranlagen zum Flügel-/Stärken und Schwächen
- Bahnübergangsoptimierungen und Beseitigung von Langsamfahrstellen
- Punktuelle Geschwindigkeitserhöhungen
- Bau zusätzlicher Bahnsteigkanten
- Betriebliche Optimierungen an Bahnsteigen

Einen zentralen Bestandteil der Maßnahmenliste stellt eine Vielzahl der vom Land NRW insgesamt angemeldeten Schienenprojekte zum Bundesverkehrswegeplan 2015 dar (tlw. Teilmaßnahmen der BVWP-Projekte). Dazu zählen z. B. die infrastrukturellen Maßnahmenpakete zum Rhein-Ruhr-Express sowie zur Entlastung des Eisenbahnknotens Köln. Die weiteren Maßnahmen wurden in Abhängigkeit von bestehenden betrieblichen Langfristplanungen und Ausschreibungen in die drei Kategorien A, B und C eingeteilt, wobei deren Umsetzung teilweise deutlich vor dem Jahr 2030 erfolgen soll. Eine weitere Kategorie sieht bei 14 Maßnahmen eine Elektrifizierung von Strecken vor.

Finanzierung

Die Kosten für sämtliche 125 Maßnahmen belaufen sich anhand einer groben Kostenschätzung nach den Erfahrungswerten der Mitglieder auf eine Gesamtinvestitionssumme von rd. 6,9 Mrd. Euro, wobei allein auf die zum Bundesverkehrswegeplan 2015 angemeldeten Maßnahmen 5,0 Mrd. Euro entfallen. Auf die übrigen Maßnahmen entfallen 1,9 Mrd. Euro. Aufgrund des Umsetzungshorizonts bis zum Jahr 2030 ist eine Finanzierung durch die bestehenden Förderprogramme nicht abschätzbar. Hintergrund ist, dass Förderprogramme tlw. mittelfristig ausgebucht sind bzw. deren Fortbestand bzw. weitere Ausstattung ungewiss ist (Regionalisierungsmittel, GVFG).

Die Umsetzung der durch den SPNV-Beirat herausgearbeiteten „Langfristmaßnahmen“ werden einen deutlichen Beitrag zur notwendigen Engpassbeseitigung im NRW-Schienennetz liefern. Durch die Steigerung der Leistungsfähigkeit der Infrastruktur können Verbesserungen – insbesondere im Betriebsablauf des Schienenpersonennahverkehrs – erzielt und neue wirtschaftliche Betriebskonzepte umgesetzt werden. Die Maßnahmenlisten (Kurz- und Langfristmaßnahmen) dokumentieren zudem den dringenden Investitionsbedarf in die nordrhein-westfälische Schieneninfrastruktur insgesamt. Der Schlussbericht inkl. der Maßnahmenliste des SPNV-Beirats steht im Internet auf der Seite des KC ITF NRW unter www.kc-itf-nrw.de zur Verfügung.



Genügend Weichenverbindungen insbesondere in großen Knotenbahnhöfen erhöhen die Flexibilität im Störfall.



Der Rehbergtunnel wurde im Sommer 2013 saniert und ein jahrelanger Engpass somit beseitigt.



Köln Hbf, Hohenzollernbrücke und Köln Messe/Deutz stehen für einen der hochbelasteten Eisenbahnknoten Deutschlands. Ein ganzes Maßnahmenpaket zum „Knoten Köln“ nennt eine Vielzahl von Infrastrukturmaßnahmen zur Erhöhung der Leistungsfähigkeit.

Michael Häßler

Leiter Vertrieb und Fahrplan
Regionalbereich West
DB Netz AG



Wie bewerten Sie die Arbeit des SPNV-Beirats NRW insgesamt?

Zunächst einmal möchte ich im Namen der DB Netz AG unseren herzlichen Dank an die Verantwortlichen des SPNV-Beirats NRW für die Einbindung der DB Netz AG in beratender Funktion aussprechen. Wir haben die Einbeziehung der verschiedenen Beteiligten als sehr gewinnbringend wahrgenommen. Besonders positiv ist uns die offene und sachliche Diskussion der Ideen aufgefallen. Als DB Netz AG freuen wir uns sehr, dass der SPNV-Beirat NRW die Forderung nach zusätzlichen Investitionen in die Schieneninfrastruktur öffentlich unterstützt und mit dem Maßnahmenkatalog sehr anschaulich dokumentiert hat.

Welche Bedeutung hat der erarbeitete Maßnahmenkatalog für die DB Netz AG und wie schätzen Sie die Umsetzungsmöglichkeiten der Projekte ein?

Die DB Netz AG teilt die Auffassung des Beirats, dass Qualität und Leistungsfähigkeit der Schieneninfrastruktur in Nordrhein-Westfalen – aber auch bundesweit – durch nachhaltige Investitionen weiter gestärkt werden müssen. Neben dem Erhalt des bestehenden Netzes kommt einer engpassorientierten Neu- und Ausbaustrategie hierbei eine herausragende Rolle zu.

Die Umsetzungsmöglichkeiten hängen insbesondere von der Finanzierungsfrage ab. Als DB Netz AG hoffen wir, dass mit dem Abschluss der Folgevereinbarung zur Leistungs- und Finanzierungsvereinbarung (LuFV II) und der Verabschiedung des BVWP 2015 in den nächsten zwei Jahren wichtige Weichenstellungen für den nachhaltigen Erfolg des Schienensektors erreicht werden. Die Frage der Finanzmittelausstattung von LuFV II und BVWP durch den Bund, sowie die Kriterien, nach denen innerhalb des BVWP die Priorisierung von Maßnahmen erfolgt, wird darüber mitentschieden, ob der Schienensektor – insbesondere auch im SPNV – die Erfolgsgeschichte seit der Bahnreform wird fortsetzen können.

Wo bestehen aus Ihrer Sicht langfristig die größten Herausforderungen im nordrhein-westfälischen Streckennetz?

In den nächsten 5 bis 20 Jahren sind zahlreiche Großmaßnahmen, bzw. umfangreiche Programme zur Verbesserung der Schieneninfrastruktur geplant. Einige (Groß-)Maßnahmen stehen kurz vor der Umsetzung. Zusätzlich zu den umfangreichen im Maßnahmenkatalog genannten Programmen und Projekten des Schienenpersonennahverkehrs stehen auch wichtige Projekte des Schienengüterverkehrs an wie beispielsweise die Ausbaustrecke 46/2 zwischen Emmerich und Oberhausen. Neben der noch offenen Finanzierung eines nicht unwesentlichen Teils der Maßnahmen wird die zunehmende Zahl der Großbaustellen mit spürbaren Auswirkungen auf die Betriebsprogramme unserer Kunden eine Herausforderung darstellen. Wir sind aber sehr zuversichtlich, dass wir die hier erforderliche Koordination zwischen Bahnbetrieb und Bau so meistern werden, dass unsere Kunden (und Endkunden) nach wie vor von unserem Produkt überzeugt sind.

3. Qualität Infrastruktur

VERKEHRSSATIONEN

Zwischen den nordrhein-westfälischen Aufgabenträgern im SPNV und den Eigentümern der Verkehrsstationen, überwiegend 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 EVU über bestehende Verkehrsverträge an die Aufgabenträger als Besteller des SPNV-Angebotes durchgeleitet. 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 für die Aufgabenträger nur sehr gering ausfallen.



Königswinter: Wirkungsloser Wetterschutz

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 **Sauberkeit**, **Funktion** und **Graffiti**. Aus den Einzelbewertungen dieser Kriterien wird nach einem festgelegten Rechenschema ein Jahresdurchschnittswert für jede Station ermittelt.

Die Karte auf Seite 47.1 zeigt die Gesamtergebnisse der Stationserhebung 2013. Der VRR dokumentiert die Stationsqualität bereits seit vielen Jahren. Durch die flächendeckenden Erhebungen im Bereich des NWL und des NVR liegen erstmalig landesweite Ergebnisse vor. Ein Vergleich mit den Vorjahren ist bei diesen Zweckverbänden deshalb jedoch nur eingeschränkt möglich. Durch die ausgeweiteten Erhebungen ist die Anzahl der bewerteten Stationen insgesamt von 349 (2012) auf 751 (2013) gestiegen.

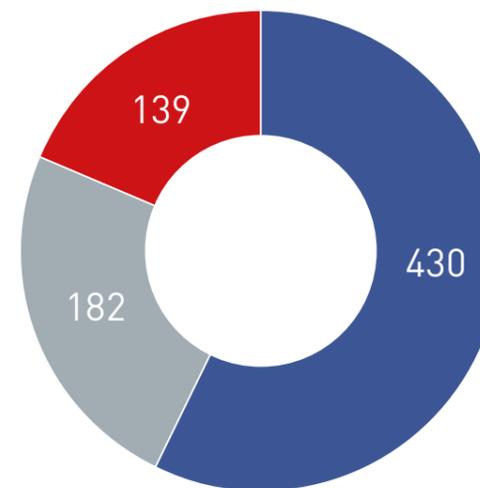
Im Ergebnis für 2013 haben von den landesweit insgesamt 751 untersuchten Stationen 430 ein akzeptables Erscheinungsbild (57%), 182 ein Erscheinungsbild, welches noch akzeptabel ist (24%) und 139 ein Erscheinungsbild, das nicht mehr akzeptabel ist (19%).



Isselhorst-Avenwedde: Baufällige Treppeneinhausung

Der Anteil der als akzeptabel bewerteten Stationen hat gegenüber 2012 um 9 Prozentpunkte abgenommen. Gleichzeitig haben sowohl die als noch akzeptabel (plus 6 Prozentpunkte) und nicht akzeptabel (plus 3 Prozentpunkte) bewerteten Stationen zugenommen. Der Vergleich mit dem Vorjahr ist aufgrund des erhebungsbedingten Anstiegs der Grundgesamtheit jedoch nur wenig aussagekräftig. Der Blick auf die Teilergebnisse im VRR zeigt aber, dass der Anteil der als nicht akzeptabel bewerteten Stationen von 11% auf 27% gestiegen ist.

Gesamtergebnisse Stationserhebung 2013



Dortmund-Wickede West: Unleserliche Beschilderung



Wuppertal-Langerfeld: Verschmutzte und nicht nutzbare Sitzgelegenheit

Die Verschmutzung der Stationen – und auch deren Umfeld – mit **Graffiti** hat einen maßgeblichen Anteil an der insgesamt wieder schlechteren Beurteilung des Gesamterscheinungsbildes. In den letzten Jahren ist jedoch insbesondere beim Thema „Graffiti“ ein positiver Trend zu erkennen. Dies ist ganz entscheidend auf das Anti-Graffiti-Programm vom Land NRW und DB Station & Service zurückzuführen (siehe dazu auch Interview auf Seite 47). Eine allgemeingültige Ursache für die rückläufige Tendenz kann nicht ausgemacht werden. Der VRR kommt in seiner Analyse jedoch einerseits zu dem Ergebnis, dass alle Stationen, die vom Fernverkehr angefahren werden, im Zugangs- und Bahnsteigbereich graffiti-frei sind. Andererseits hat die Graffitiverschmutzung im Zugangsbereich der Stationen stärker zugenommen. Hierbei werden allerdings häufig Verunreinigungen von den Profitestern an Stationsanlagen erfasst, welche sich im Eigentum der Kommunen befinden. Um das Graffiti-Problem vollständig in den Griff zu bekommen, werden auch die kommunalen Zugänge zu den Stationen stärker in den Fokus rücken müssen. Beim Thema **Sauberkeit** von Zugangsbereichen und Bahnsteigen ist insgesamt ein positiver Trend über die Jahre festzustellen.

3. Qualität Infrastruktur

Bei der Bewertung der **Funktion** von Ausstattungselementen ist hingegen erkennbar, dass in den letzten Jahren sowohl in Zugangsbereichen als auch auf den Bahnsteigen keine nennenswerten Verbesserungen erzielt werden konnten. Dabei handelt es sich verbandsübergreifend um Mängel an Fahrgastinformationseinrichtungen, Bahnsteigmöblierungen wie Sitze, Wetter-schutzhäuser, Uhren und Vitrinen sowie Fahrtreppen und Aufzügen.

Brachliegende und nicht mehr genutzte Bestandteile (z. B. Masten, ehemalige Gepäckaufzüge, Gebäudeteile etc.) stören zunehmend das Erscheinungsbild der Bahnstationen. Es bedarf eines grundsätzlichen Handlungskonzeptes, wie zukünftig mit diesen Anlagenteilen umgegangen werden soll. Die DB beklagt hier fehlende Fördermöglichkeiten für den Rückbau.

Die Profitester fotografieren Funktionsmängel der Ausstattung wie beispielsweise nicht lesbare, zerstörte oder fehlende Beschilderung und Fahrpläne, (nicht sicherheitsrelevante) Bauwerksschäden, aber auch nicht mehr benötigte und demzufolge auch nicht mehr in-stand gesetzte Ausstattungselemente. Auch Mängel im Umfeld der Station werden erfasst. Die dokumentierten Mängel dienen als Grundlage für den weiteren Dialog mit DB Station & Service, um eine gezielte Verbesse-

rung der Stationen herbeizuführen. Die Aufgabenträger erwarten vom Infrastruktureigentümer eine zügige Beseitigung der festgestellten Mängel.

Durch die absehbare Modernisierung von Stationen wird sich die Qualität landesweit weiter erhöhen. In erster Linie ist hier das Programm **Modernisierungsoffensive 2** von Bund, Land und der Deutschen Bahn zu nennen, in dessen Rahmen insgesamt 111 Stationen bis 2017 umfangreich erneuert und barrierefrei gestaltet werden. Im März 2014 haben sich die Beteiligten auf eine Ausweitung des Programms auf weitere sechs Stationen geeinigt (Modernisierung ab 2018). Darüber hinaus gibt es weitere Ausbauprogramme bzw. Fördermöglichkeiten, über die perspektivisch Stationserneuerungen vorgesehen sind (z. B. § 12 ÖPNVG, NRW-Städtebauförderung, kommunale Programme/Förderung etc.). Die Karte auf Seite 47.1 gewährt neben den Gesamtergebnissen der Erhebung 2013 einen Überblick, an welchen Stationen Modernisierungen bereits im Bau bzw. in Planung sind.

Weitere Informationen zu den Ergebnissen der Stationserhebungen 2013 können dem Stationsbericht des VRR (online unter www.vrr.de) sowie dem Qualitätsbericht des NRW (online unter www.nwl-info.de) entnommen werden.



Lüdenscheid: Fertiggestellte Modernisierung 2009 (Städtebauförderung, GVFG-Mittel)



Weeze: Fertiggestellte Modernisierung 2013 (MOF2-Maßnahme)

VERKEHRSTATIONEN



Hajo Kuhlisch

Referatsleiter „Verkehrsverbünde und Zweckverbände, wirtschaftliche und betriebliche Organisation des öffentlichen Nahverkehrs, Bahnwirtschaft“, MBWSV NRW



Kai Rossmann

Leiter Operations
Regionalbereich West
DB Station&Service AG

Was verbirgt sich hinter dem Anti-Graffiti-Programm NRW?
MBWSV: Das Programm existiert seit 2010 in Zusammenarbeit von der Deutschen Bahn AG und dem Verkehrsministerium NRW. Beide Partner übernehmen jeweils die Hälfte der anfallenden Kosten. Das Bündnis gegen Graffiti-Schmierereien begann mit der Grundreinigung von 100 Bahnhöfen mit hohen Vandalismusschäden und dem Aufbringen einer Prophylaxeschicht, die ein einfacheres und schonenderes Entfernen ermöglicht. Graffiti werden spätestens innerhalb von 5 Tagen beseitigt, um den Sprayern mit konsequentem Beseitigen der Schäden auf Dauer die Lust am Tun zu nehmen.

Wie zufrieden sind Sie mit der Wirksamkeit des Programms?
MBWSV: Das Programm zeigt Wirkung, wie die vergangenen Qualitätsberichte der SPNV-Aufgabenträger zeigen. Die Täter rekrutieren sich vornehmlich aus der Altersgruppe der 17–19-jährigen, sind also ein „nachwachsendes“ Problem. Man darf daher bei der Abschreckung der Täter nicht nachlassen, wenn man auf Dauer Erfolge verzeichnen möchte. Das Erscheinungsbild in den Bahnhöfen hat sich durch die Initiative stark verbessert, wenngleich immer noch Stationen existieren, die den Anforderungen an einen sauberen, unbeschmutzten Bahnhof nicht entsprechen. Ein weiteres Problem sind mitunter angrenzende kommunale Flächen, die nicht vom Programm erfasst werden, jedoch einem negativen Erscheinungseindruck zugerechnet werden.

DB: Wir haben hier in den letzten Jahren mit der zeitnahen und konsequenten Beseitigung von Graffitischmierereien einen deutlichen Schritt in Richtung Qualitätsverbesserung unserer Stationen gemacht. Neben dem reinen Sauberkeitsaspekt wirkt sich das Programm aber auch positiv auf das subjektive Sicherheitsempfinden der Fahrgäste und Bahnhofsnutzer aus. Ein nicht zu unterschätzender Nebeneffekt!

Können Sie sich eine Fortführung bzw. Ausdehnung des Programms auf weitere Stationen vorstellen?

MBWSV: Ja, wir müssen gemeinsam dranbleiben. Die Grundarbeiten wie das Aufbringen von Prophylaxeschichten an besonders heimgesuchten Stationen sind geleistet. Es gilt nun, mit vernünftigem Einsatz von Ressourcen den erreichten Zustand sicherzustellen und das Programm kontinuierlich auf weitere, ebenfalls stark in Mitleidenschaft gezogene Stationen auszudehnen. Mit diesem Konzept sollen auf Dauer nahezu alle Stationen in NRW graffitifrei sein und bleiben.

DB: Eine Fortführung des Programms ist aus unserer Sicht absolut sinnvoll, ja notwendig. Die erzielten Verbesserungen zeigen ja eindeutig, dass wir auf dem richtigen Weg sind.

Ähnliche Programme gibt es vereinzelt auch in anderen Bundesländern. Mit der flächendeckenden Erfassung aller Stationen ist NRW hier aber führend.



Stationsqualität NRW 2013

Zeichenerklärung

Zustand der Stationen

- akzeptabel
- noch akzeptabel
- nicht akzeptabel
- keine Angaben möglich

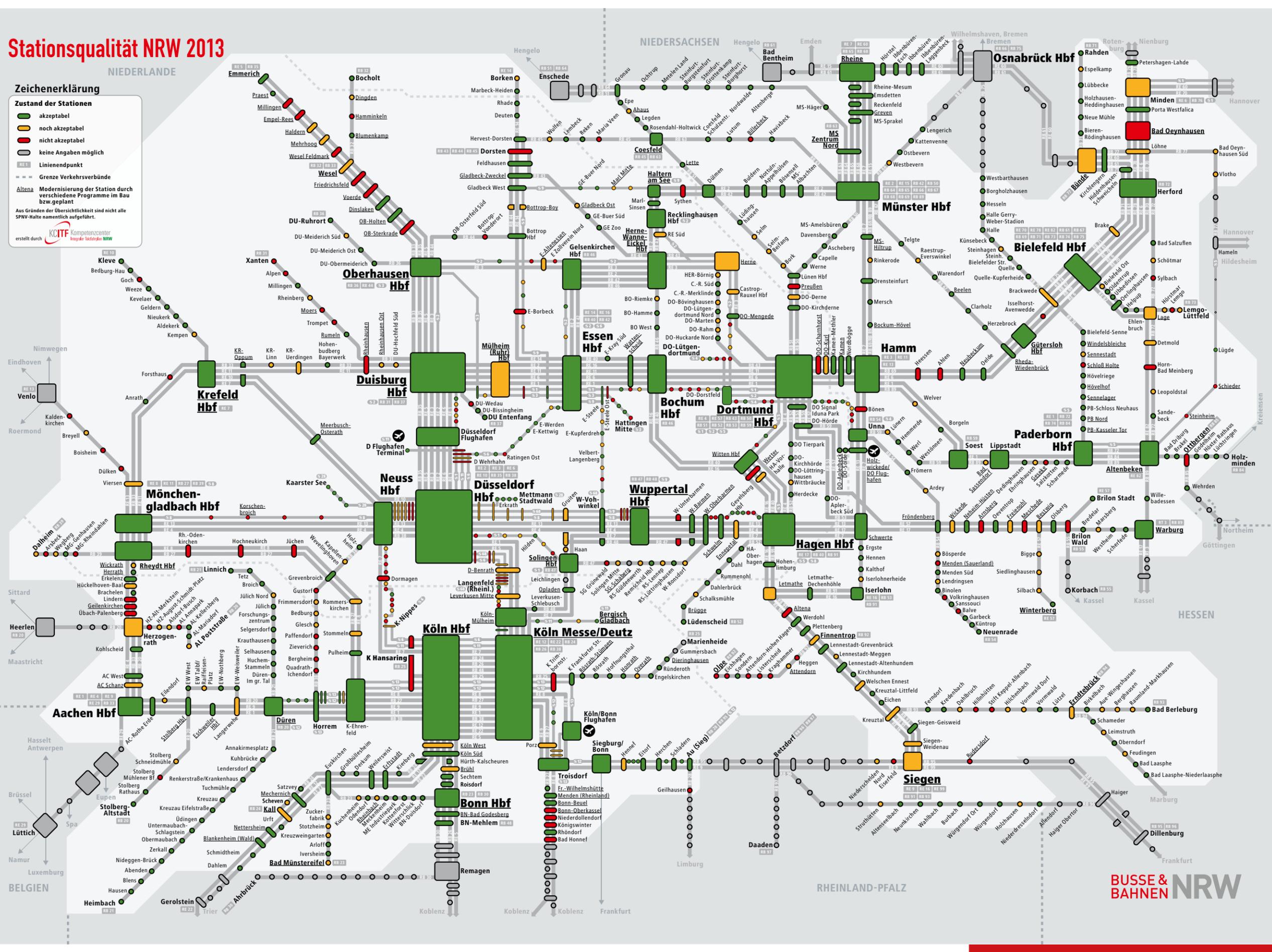
Linienendpunkt

Grenze Verkehrsverbünde

Altena Modernisierung der Station durch verschiedene Programme im Bau bzw. geplant

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

erstellt durch **KCITF** Kompetenzzentrum Integrierter Schienen NRW



Statistik

4. Statistik

BETRIEBSQUALITÄT: VERSPÄTUNGEN UND ZUGAUSFÄLLE

(nach Alphabet sortiert)

Eisenbahnverkehrsunt. RE-Linie	Verspätungsquoten					Zugausfallquoten					
	2009	2010	2011	2012	2013	2009	2010	2011	2012	2013	
Abellio Rail NRW	RE 16	7,0%	10,9%	6,5%	7,5%	8,6%	0,7%	1,0%	0,7%	2,5%	0,7%
DB Regio AG	RE 1	20,1%	31,2%	25,5%	28,0%	32,1%	1,3%	1,2%	1,0%	1,1%	1,5%
DB Regio AG	RE 2	15,0%	16,9%	15,1%	15,8%	20,0%	0,8%	1,5%	1,2%	1,0%	2,7%
DB Regio AG	RE 4	16,2%	21,1%	18,7%	19,7%	23,8%	0,7%	2,8%	1,2%	1,1%	1,3%
DB Regio AG	RE 5	15,2%	24,9%	25,6%	32,0%	34,4%	0,9%	1,6%	1,0%	1,5%	1,0%
DB Regio AG	RE 6	19,3%	26,7%	25,6%	26,6%	28,2%	1,3%	1,5%	1,5%	0,9%	1,1%
DB Regio AG	RE 7	17,8%	25,4%	27,0%	25,9%	27,3%	2,1%	2,0%	6,2%	2,1%	2,2%
DB Regio AG	RE 8	8,2%	9,1%	8,0%	8,1%	14,0%	0,7%	0,6%	1,4%	0,6%	0,8%
DB Regio AG	RE 9	18,0%	19,1%	23,4%	20,0%	16,6%	1,8%	1,5%	1,8%	1,5%	1,6%
DB Regio AG	RE 11	19,8%	21,1%	24,2%	20,4%	20,9%	1,8%	1,4%	1,5%	1,1%	1,0%
DB Regio AG	RE 12	24,2%	12,6%	12,8%	13,5%	19,6%	1,9%	0,7%	1,0%	0,5%	2,3%
DB Regio AG	RE 15	11,4%	13,9%	12,1%	12,6%	18,7%	5,9%	1,4%	1,8%	1,6%	4,1%
DB Regio AG	RE 17	17,0%	23,6%	11,6%	13,4%	9,4%	2,1%	1,6%	1,1%	1,2%	0,4%
DB Regio AG	RE 22	9,9%	8,8%	9,1%	8,0%	9,6%	0,6%	0,5%	1,0%	0,7%	2,5%
DB Regio AG	RE 57	9,3%	19,1%	17,6%	9,9%	7,6%	4,1%	2,2%	1,3%	0,5%	2,6%
DB Regio AG	RE 60	23,5%	26,0%	21,8%	23,7%	27,3%	3,3%	0,9%	2,1%	0,7%	1,4%
DB Regio AG	RE 70	12,6%	16,5%	14,6%	12,6%	17,8%	0,9%	0,8%	1,6%	0,5%	0,5%
DB Regio AG	RE 78	8,5%	11,8%	8,9%	8,6%	11,1%	0,7%	2,6%	4,4%	0,6%	0,6%
eurobahn	RE 3	10,4%	14,5%	9,9%	12,1%	14,7%	1,6%	1,8%	2,4%	6,3%	1,4%
eurobahn	RE 13	13,8%	17,6%	13,7%	16,1%	13,0%	1,5%	2,8%	2,5%	2,2%	1,0%
Hessische Landesbahn	RE 99	24,9%	21,7%	5,0%	7,6%	9,8%	0,2%	0,2%	13,1%	0,1%	0,0%
SNCB	RE 29	kein Messpunkt in NRW					0,1%	0,0%	0,8%	1,1%	0,8%
NordWestBahn	RE 10	7,7%	12,2%	8,9%	11,7%	11,4%	1,8%	4,5%	1,2%	1,0%	1,4%
NordWestBahn	RE 14	12,7%	15,3%	11,8%	11,3%	12,5%	0,3%	0,8%	0,5%	0,7%	1,7%
NordWestBahn	RE 82**	9,7%	14,0%	11,9%	17,2%	19,7%	0,4%	0,4%	0,6%	0,8%	8,3%

(nach Alphabet sortiert)

Eisenbahnverkehrsunt. RB-Linie	Verspätungsquoten					Zugausfallquoten					
	2009	2010	2011	2012	2013	2009	2010	2011	2012	2013	
Abellio Rail NRW	RB 40	4,4%	5,3%	4,5%	3,6%	6,1%	1,5%	1,1%	0,2%	0,2%	0,4%
Abellio Rail NRW	RB 46	4,3%	3,0%	3,4%	2,8%	3,7%	3,5%	0,5%	0,4%	0,3%	0,7%
Abellio Rail NRW	RB 91	4,0%	5,8%	4,1%	4,0%	4,8%	0,3%	0,7%	0,8%	4,0%	0,8%
DB Regio AG	RB 20	4,8%	5,8%	4,2%	7,9%	6,8%	0,9%	0,6%	2,8%	6,6%	3,0%
DB Regio AG	RB 23	4,5%	6,0%	7,1%	3,5%	4,9%	0,3%	0,7%	1,2%	0,9%	7,6%
DB Regio AG	RB 24	19,3%	25,4%	25,8%	22,9%	20,9%	0,3%	0,4%	1,1%	0,3%	2,0%
DB Regio AG	RB 25	11,3%	10,2%	10,0%	8,8%	6,6%	0,5%	1,2%	5,4%	0,6%	2,5%
DB Regio AG	RB 27	12,9%	15,2%	14,3%	15,5%	17,8%	0,5%	0,8%	0,9%	1,1%	1,2%
DB Regio AG	RB 30	11,5%	9,1%	13,9%	14,7%	15,9%	1,7%	0,7%	1,1%	0,8%	10,1%
DB Regio AG	RB 32	1,8%	2,3%	2,1%	3,1%	4,9%	0,6%	0,9%	0,6%	4,0%	0,5%
DB Regio AG	RB 33	6,6%	8,2%	7,7%	8,7%	11,0%	0,7%	1,7%	1,9%	4,1%	2,0%
DB Regio AG	RB 35	12,8%	15,9%	17,7%	17,6%	20,4%	1,0%	2,6%	4,8%	2,6%	8,3%
DB Regio AG	RB 37	13,7%	16,4%	12,2%	12,1%	12,8%	1,0%	1,8%	3,6%	6,2%	1,1%
DB Regio AG	RB 38	6,1%	12,3%	11,4%	12,2%	19,7%	0,7%	1,4%	1,1%	1,0%	0,9%
DB Regio AG	RB 39	2,5%	4,8%	2,6%	2,2%	3,4%	0,5%	4,0%	0,9%	1,0%	1,7%
DB Regio AG	RB 42	16,5%	19,2%	14,4%	14,0%	15,6%	0,8%	1,3%	0,4%	1,6%	0,6%
DB Regio AG	RB 47	12,2%	8,3%	5,4%	5,8%	3,0%	2,9%	6,8%	11,0%	1,3%*	2,6%*
DB Regio AG	RB 48	9,1%	14,3%	14,5%	17,6%	17,4%	0,8%	0,4%	2,1%	3,3%	3,9%
DB Regio AG	RB 51	17,9%	16,2%	5,7%	6,1%	8,2%	0,7%	4,7%	0,6%	0,7%	0,7%
DB Regio AG	RB 52	4,1%	3,8%	3,5%	1,9%	1,5%	1,3%	5,0%	3,5%	1,9%	0,4%
DB Regio AG	RB 53	4,3%	7,6%	3,7%	3,9%	2,4%	0,3%	0,6%	3,9%	0,4%	0,2%
DB Regio AG	RB 54	2,4%	1,9%	2,2%	3,1%	1,8%	2,3%	0,3%	3,7%	2,2%	0,4%
DB Regio AG	RB 55	kein Messpunkt in NRW					0,4%	1,1%	5,8%	1,0%	2,0%

BETRIEBSQUALITÄT: VERSPÄTUNGEN UND ZUGAUSFÄLLE

(nach Alphabet sortiert)

Eisenbahnverkehrsunt. RB-Linie	Verspätungsquoten					Zugausfallquoten						
	2009	2010	2011	2012	2013	2009	2010	2011	2012	2013		
DB Regio AG	RB 63	2,9%	4,5%	4,7%	6,6%	5,6%	5,6%	0,1%	0,9%	1,2%	0,4%	
DB Regio AG	RB 64	3,5%	4,7%	3,5%	2,8%	2,3%	5,6%	0,1%	2,6%	1,2%	0,3%	
DB Regio AG	RB 68	6,8%	9,1%	10,4%	13,1%	15,1%	7,9%	0,5%	0,5%	0,5%	1,0%	
DB Regio AG	RB 76	41,4%	45,9%	29,0%	19,7%	25,4%	2,8%	5,2%	2,3%	0,6%	2,4%	
DB Regio AG	RB 85	kein Messpunkt in NRW					0,2%	0,3%	2,3%	0,5%	0,2%	
DB Regio AG	RB 92	3,7%	9,6%	2,0%	4,6%	2,2%	2,7%	1,9%	0,4%	1,2%	11,1%	
DB Regio AG	RB 93	9,8%	11,3%	7,5%	5,6%	8,7%	0,4%	1,2%	0,6%	1,6%	1,4%	
DB Regio AG	RB 94				18,3%	15,0%	13,7%	7,2%	0,5%	0,7%	0,2%	16,4%
DB Regio AG	RB 95	13,8%	14,5%	7,4%	7,7%	6,7%	0,3%	0,5%	7,8%	0,7%	0,4%	
eurobahn	RB 50	14,3%	19,9%	10,9%	12,9%	19,9%	1,0%	1,5%	1,3%	1,0%	1,1%	
eurobahn	RB 59	8,3%	9,7%	14,5%	9,4%	9,6%	1,2%	1,0%	3,5%	6,0%	1,5%	
eurobahn	RB 69	15,1%	17,8%	17,2%	18,1%	19,5%	1,0%	1,0%	1,3%	1,7%	0,8%	
eurobahn	RB 71	15,8%	22,0%	14,0%	16,2%	20,2%	0,6%	0,7%	0,8%	0,6%	0,5%	
eurobahn	RB 73	16,8%	22,3%	9,3%	12,2%	20,4%	0,6%	0,7%	2,8%	2,9%	3,0%	
eurobahn	RB 89	8,7%	10,1%	10,8%	12,6%	13,2%	0,3%	0,8%	1,0%	1,1%	0,5%	
HellertalBahn	RB 96	9,4%	1,5%	4,7%	4,5%	4,3%	1,6%	0,1%	0,1%	0,0%	2,5%	
NordWestBahn	RB 31	4,9%	10,0%	7,5%	8,2%	11,1%	0,6%	0,5%	0,8%	0,7%	0,7%	
NordWestBahn	RB 36	1,2%	1,0%	0,9%	0,8%	1,1%	0,2%	2,1%	2,2%	1,6%	2,4%	
NordWestBahn	RB 43	3,1%	5,5%	3,5%	3,9%	5,8%	0,7%	0,7%	1,4%	3,3%	2,4%	
NordWestBahn	RB 44	2,3%	2,2%	4,1%	2,2%	4,1%	0,4%	0,5%	2,3%	2,3%	4,5%	
NordWestBahn	RB 45	7,1%	6,6%	4,1%	5,2%	6,2%	7,0%	0,6%	2,9%	0,9%	2,7%	
NordWestBahn	RB 67**	7,6%	10,5%	8,6%	11,9%	12,0%	0,3%	0,5%	0,5%	0,8%	0,7%	
NordWestBahn	RB 74**	9,0%	7,8%	12,7%	14,0%	17,1%	0,2%	0,2%	0,2%	0,3%	0,5%	
NordWestBahn	RB 75**	6,5%	6,5%	7,5%	7,1%	7,0%	0,5%	0,4%	1,2%	0,9%	1,0%	
NordWestBahn	RB 77	9,4%	17,8%	15,3%	9,3%	9,8%	0,2%	0,5%	1,7%	1,3%	0,9%	
NordWestBahn	RB 84**	6,9%	7,6%	7,1%	7,3%	5,4%	0,2%	0,1%	0,3%	0,2%	3,4%	
NordWestBahn	NWB 394**	11,3%	17,5%	17,6%	18,0%	26,1%	0,2%	0,5%	0,3%	0,5%	0,8%	
RegioTram	RT 3				4,1%	4,1%	4,2%	5,0%				
RurtalBahn	RB 21	0,3%	1,4%	2,8%	3,1%	1,9%	0,0%	0,4%	0,1%	0,1%	0,3%	
trans regio	RB 26			18,7%	14,4%	18,0%	18,1%	0,5%	0,5%	0,3%	0,8%	0,0%
vectus	RB 28	kein Messpunkt in NRW					Federführung Rheinland-Pfalz					
WestfalenBahn	RB 61**	7,2%	9,7%	5,6%	9,7%	10,7%	0,1%	0,2%	0,3%	0,2%	0,3%	
WestfalenBahn	RB 65**	2,7%	2,6%	6,7%	10,6%	11,3%	2,6%	0,3%	2,7%	0,3%	0,6%	
WestfalenBahn	RB 66**	2,9%	2,1%	4,8%	9,4%	8,2%	0,2%	0,3%	0,8%	0,3%	0,5%	
WestfalenBahn	RB 72**	3,7%	4,4%	6,2%	9,8%	5,2%	0,4%	0,3%	1,0%	0,7%	13,4%	

(nach Alphabet sortiert)

Eisenbahnverkehrsunt. S-Linie	Verspätungsquoten					Zugausfallquoten					
	2009	2010	2011	2012	2013	2009	2010	2011	2012	2013	
DB Regio AG	S 1 N	16,5%	24,9%	28,2%	24,3%	35,4%	1,7%	1,2%	6,6%	1,0%	0,3%
DB Regio AG	S 5 N	13,4%	15,9%	13,6%	12,8%	18,2%	0,4%	2,8%	0,8%	0,5%	33,2%
DB Regio AG	S 1	11,4%	8,9%	9,1%	7,8%	11,8%	3,1%	2,1%	3,6%	2,1%	1,8%
DB Regio AG	S 2	9,0%	9,2%	5,7%	4,9%	6,5%	1,9%	1,6%	0,9%	2,0%	0,7%
DB Regio AG	S 3	13,8%	5,9%	3,8%	2,9%	3,6%	2,3%	1,5%	1,1%	0,7%	5,1%
DB Regio AG	S 4	2,5%	4,3%	0,6%	0,5%	1,1%	2,0%	0,9%	0,5%	2,1%	0,8%
DB Regio AG	S 5/S 8	15,4%	3,3%	7,5%	6,7%	8,3%	2,4%	2,1%	1,7%	1,4%	1,7%
DB Regio AG	S 6	8,7%	12,5%	11,8%	12,1%	13,9%	2,3%	0,5%	1,7%	2,6%*	2,8%
DB Regio AG	S 68	18,4%	15,0%	15,3%	17,1%	18,4%	13,4%	9,8%	6,1%	7,9%	10,3%
DB Regio AG	S 9	12,6%	9,5%	6,9%	5,1%	7,6%	2,6%	2,4%	1,6%	2,7%	2,7%
DB Regio AG	S 11	8,2%	9,1%	12,1%	9,7%	8,1%	1,1%	1,5%	2,1%	1,3%	2,7%
DB Regio AG	S 12	8,9%	8,5%	6,5%	7,5%	6,9%	0,3%	0,3%	0,9%	1,0%	0,8%
DB Regio AG	S 13	10,8%	8,8%	6,9%	8,3%	8,4%	0,5%	0,3%	1,3%	1,3%	1,7%
Regiobahn	S 28	5,6%	2,8%	3,4%	8,0%***	3,4%	1,3%	1,6%	1,2%	1,6%	1,1%

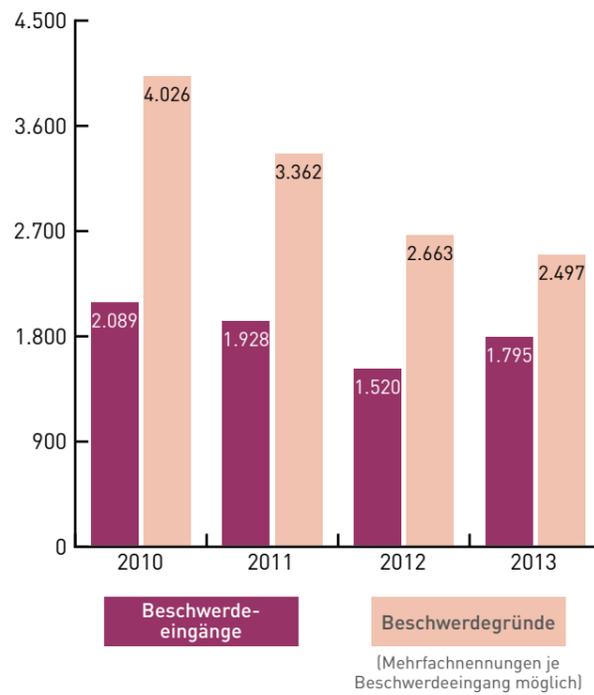
* Quoten ohne Zugausfälle infolge mehrwöchiger Bauphasen
 ** Zugausfallquote ohne Angaben zu vorhersehbaren Ausfällen
 *** ab 2012 neue Datenbasis im Vergleich zu den Vorjahren

4. Statistik

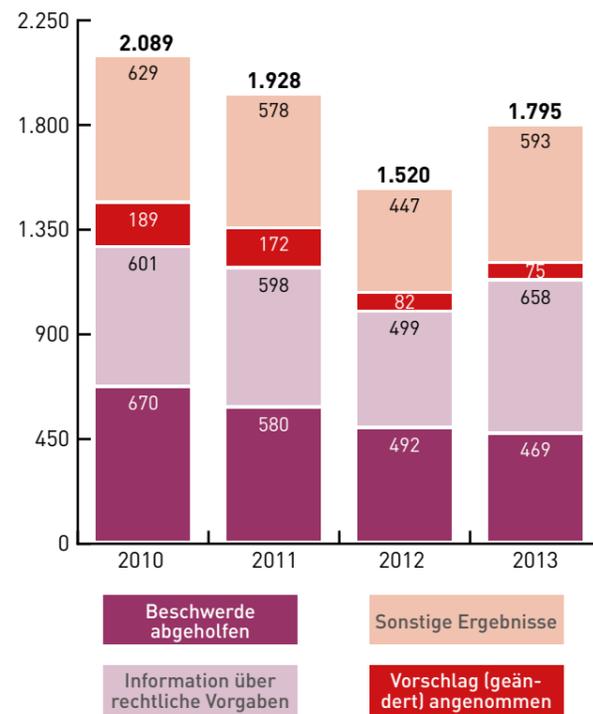
VERKEHRSSATIONEN

SCHLICHTUNGSSTELLE NAHVERKEHR

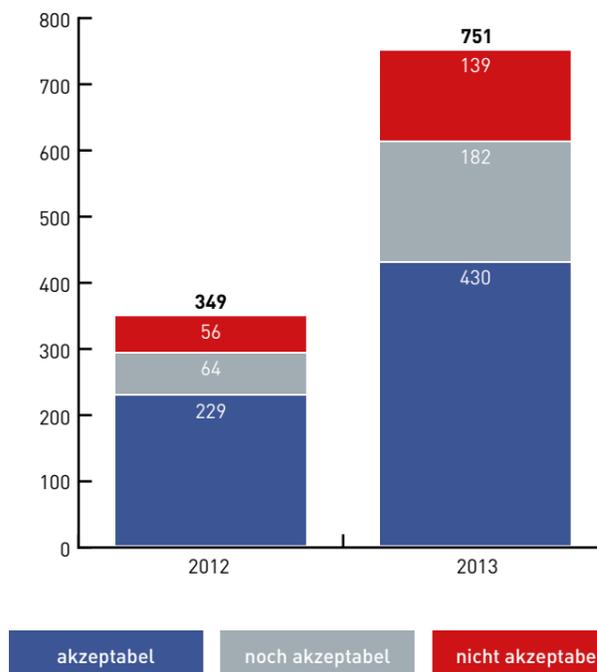
Beschwerdeeingänge und Beschwerdegründe



Beschwerdeabschlüsse



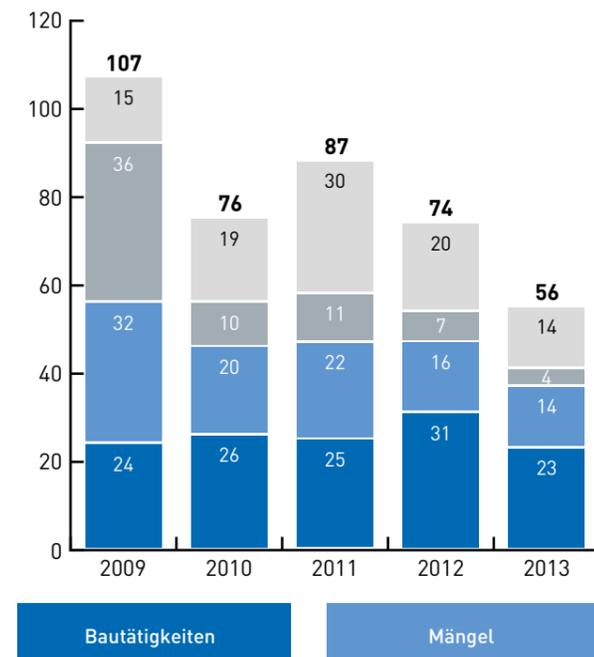
Gesamtbewertung Erscheinungsbild



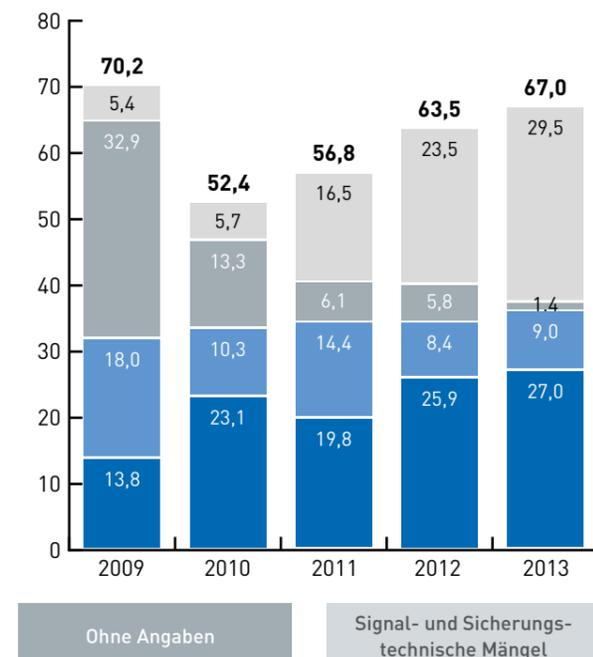
NETZZUSTAND

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

Anzahl La-Stellen



Länge La-Stellen in km



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

Abellio: 25
ardventure, Mike Rehm: 1, 6, 13, 14, 16, 18, 19, 20, 22, 24, 26, 28, 30, 32, 34, 36, 38, 40, 42, 44, 48
DB Netz AG: 43
DB Station&Service AG: 47
MBWSV NRW: 47
NVR: 23, 43, 44
NWL: 5, 24, 26, 37, 43
VVOWL & Jörg Dieckmann: 13
VVOWL: 44
VRR: 22, 27, 45, 45, 46
ZRL: 46

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 2014