Qualitätsbericht

Kölner Verkehrs-Betriebe AG

Stand: 31.12.2020

KVB
Kölner Verkehrs-Betriebe AG

Inhaltsverzeichnis

Abkürzungsverzeichnis 3
Abbildungsverzeichnis 4
1. Qualitative Anforderungen an die Fahrzeuge 5
1.1 Stadtbahnfahrzeuge 5
1.2 Busse 7
1.2.1 Busse Kölner Verkehrs-Betriebe AG 7
1.2.2 Busse Subunternehmer 8
1.3 On-Demand-Verkehr 9
2. Haltestellenübersicht 10
2.1 Stadtbahnhaltestellen 11
2.1.1 Erfüllungsgrad der Qualitätskriterien (Teil 1) 11
2.1.2 Auflistung nicht oder anderweitig erfüllter Qualitätskriterien (Teil 2) 12
2.2 Bushaltestellen 14
2.2.1 Erfüllungsgrad der Qualitätskriterien (Teil 1) 14
2.2.2 Auflistung nicht oder anderweitig erfüllter Qualitätskriterien (Teil 2) 15
3. Leistungsangebot aus Kundensicht 17
3.1 Testkundenverfahren 17
3.1.1 Stadtbahn 18
3.1.2 Bus 19
3.1.3 Haltestellen 20
3.2 Kundenbarometer 21
3.2.1 Angebotsqualität 21
3.2.2 Betriebsqualität 22
3.2.3 Fahrgastservice 22
3.2.4 Sauberkeit und Sicherheit 23
3.3 Kundenbeschwerden 25
3.3.1 Eingang im Bereich Verbesserungsmanagement 25
3.3.2 Eingang über Social Media 26
4. Fahrtausfälle nach Linien 27
4.1 Stadtbahn 27
4.2 Bus 28

5. Fahrtausfälle nach Ursachen 29
5.1 Stadtbahn 29
5.2 Bus 29
6. Pünktlichkeit nach Linien 30
6.1 Stadtbahn 30
6.2 Bus 31
6.2.2 Ursachen Unpünktlichkeit Bus 32
7. Maßnahmen zur Personalschulung 33
8. Verfügbarkeit der Vertriebseinrichtungen 34
8.1 Ticketautomaten 35
8.2 KundenCenter und eigene Vorverkaufsstellen 36
8.3 Key-Account-System 37
9. Verfügbarkeit und Störungsbeseitigung von Fahrtreppen und Aufzügen 38
9.1 Fahrtreppen 38
9.2 Aufzüge 39
9.3 Maßnahmen zur schnelleren Störungsbeseitigung 39
10. Maßnahmen zur objektiven und subjektiven Sicherheit 40
10.1 Personalpräsenz in KVB-Dienstkleidung 40
10.2 Einsatzkonzept 40
10.3 Videobeobachtung 40
10.4 Partnerschaftliche Zusammenarbeit 41

Abkürzungsverzeichnis

DFI	Dynamisches Fahrgastinformationssystem
DIN EN	Deutsches Institut für Normung (DIN) Europäische Norm (EN)
FG	Fahrgäste
GL	Gelenkbus
HF6	Schienen-Hochflurfahrzeug (6-Achser)
ITCS	Intermodal Transport Control System
KC	KundenCenter
Kuba	Kundenbarometer
MOFIS	Mobiles Fahrgastinformationssystem
ÖDLA	Öffentlicher Dienstleistungsauftrag
SL	Standard-Linienbus
SOV	Schilling Omnibusverkehr GmbH
STB	Stadtbahn
StVO	Straßenverkehrsordnung
VRS	Verkehrsverbund Rhein-Sieg

Abbildungsverzeichnis

Abbildung 1: Fahrzeugliste Stadtbahn nach Qualitätskriterien ÖDLA 5
Abbildung 2: KVB AG-Fahrzeugliste Bus nach Qualitätskriterien ÖDLA 7
Abbildung 3: Subunternehmer-Fahrzeugliste Bus nach Qualitätskriterien ÖDLA 8
Abbildung 4: Zuordnung der Ausstattungskriterien bei Haltestellen 10
Abbildung 5: Erfüllungsgrad Qualitätskriterien Stadtbahnhaltestellen 11
Abbildung 6: Abweichungen Qualitätskriterien Stadtbahnhaltestellen 13
Abbildung 7: Erfüllungsgrad Qualitätskriterien Bushaltestellen 14
Abbildung 8: Abweichungen Qualitätskriterien Bushaltestellen 16
Abbildung 9: Testkundenverfahren Stadtbahn 2010 bis 2020 18
Abbildung 10: Testkundenverfahren Bus 2010 bis 2020 19
Abbildung 11: Testkundenverfahren Haltestellen 2010 bis 2020 20
Abbildung 12: Kuba-Daten zur Angebotsqualität 2015 bis 2020 21
Abbildung 13: Kuba-Daten zur Betriebsqualität 2015 bis 2020 22
Abbildung 14: Kuba-Daten zur Fahrplaninformation an Haltestellen 2015 bis 2020 22
Abbildung 15: Kuba-Daten zur Sauberkeit 2015 bis 2020 23
Abbildung 16: Kuba-Daten zur Sicherheit abends 2015 bis 2020 23
Abbildung 17: Kundenbeschwerden Bereich Verbesserungsmanagement 25
Abbildung 18: Kundenbeschwerden Bereich Social Media 26
Abbildung 19: Leistungserfüllungsgrad Stadtbahn im ÖDLA-Raum 27
Abbildung 20: Leistungserfüllungsgrad Bus im ÖDLA-Raum 28
Abbildung 21: Ursachen Fahrtausfälle Stadtbahn 29
Abbildung 22: Ursachen Fahrtausfälle Bus 29
Abbildung 23: Pünktlichkeit Stadtbahn im ÖDLA-Raum 30
Abbildung 24: Pünktlichkeit Bus im ÖDLA-Raum 31
Abbildung 25: Unterrichtstage je Mitarbeiter im Fahrdienst 33
Abbildung 26: Fahrgelderlöse je Vertriebsweg 34
Abbildung 27: Verfügbarkeit der Ticketautomaten 35
Abbildung 28: Erfüllungsgrad Vertriebseinrichtungen 36
Abbildung 29: Verfügbarkeit der KundenCenter und eigenen Vorverkaufsstellen 36
Abbildung 30: Verfügbarkeit Fahrtreppen 38
Abbildung 31: Störungsbeseitigung Fahrtreppen 38
Abbildung 32: Verfügbarkeit Aufzüge 39
Abbildung 33: Störungsbeseitigung Aufzüge 39

1. Qualitative Anforderungen an die Fahrzeuge

1.1 Stadtbahnfahrzeuge

Abbildung 1: Fahrzeugliste Stadtbahn nach Qualitätskriterien ÖDLA

Anforderungen gem. Ziffer 2.1.1 und 2.1.2 der Anlage 4 ÖDLA	Erfüllungsgrad je Fahrzeugserie							
	2000er	**2200er**	**2300er**	**2400er**	**4000er**	**4500er**	**5100er**	**5200er**
Anzahl Fahrzeuge per 31.12.2020 (Gesamt: 378, davon 189 Hochflur- und 189 Niederflur-Stadtbahnfahrzeuge)	4	50	33	28	120	69	59	15
Außenwerbung, max. 20% der Fensterfläche beklebt, Front- und Fahrerseitenscheibe komplett frei	100%	100%	100%	100%	100%	100%	98%	100%
Ausreichende Stellfläche: mindestens 2 Rollstuhlplätze	0%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Ausrüstung und Anbindung an ein betriebsweites ITCS	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
- bei Neubeschaffungen: Höhenversatz max. 5 cm - bei Bestandsfahrzeugen: Höhenversatz max. 10 cm jeweils an den für stufenfreien Einstieg ausgebauten Haltestellen entsprechend des Einsatzes im Hochflurnetz (90 cm Bahnsteighöhe) bzw. Niederflurnetz (35 cm Bahnsteighöhe)	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Notrufsprechstelle, bei Neufahrzeugen fernabfragbar	0%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Videoüberwachung, bei Neufahrzeugen fernabfragbar	0%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Entwerter	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Fahrausweisautomat mit Akzeptanz Münzen und bargeldlosem Zahlen	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Anzeige Liniennummer und Fahrtziel an Kopf und Heck außen am Fahrzeug	100%	0%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Anzeige Liniennummer und Fahrtziel an Kopf und Heck außen im Zugverband	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Anzeige Liniennummer und Fahrtziel und Laufweg an der Seite außen	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Anzeige Liniennummer und Fahrtziel innen und bei Annäherung Haltestelle nächste Haltestelle	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
automatische Ansage nächste Haltestelle mit Umsteigemöglichkeit, bei Neubeschaffungen Monitore zur weitergehenden Fahrgastinformation	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Innen- und Außenlautsprecher zur zielgerichteten Information durch Fahrpersonal und/oder Betriebsleitstelle	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Linienverlaufsplan, VRS-Schienennetzplan, Beschilderung für Noteinrichtungen und diverse Serviceaspekte sowie Produktinformationen	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
erforderl. Technik zur Ansteuerung von Weichen, Fahrsignal- und Lichtsignalanlagen, erforderl. Anlagen der Zugsicherungstechnik	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Einsatz von Spurkranzschmierung / Schienenkopfschmierung, bei Neubeschaffungen mit umweltfreundlichen Stoffen	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Mindestkapazität gem. Ziffer 2.2 der Anlage 4 ÖDLA (Hochflur 360 FG / davon 124 Sitzplätze Doppelzug; Niederflur 360 FG / davon 116 Sitzplätze Doppelzug)	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

Sehr wenige Stadtbahnfahrzeuge der KVB AG erfüllen die Qualitätsanforderungen gemäß Anlage 4 des ÖDLA punktuell nicht zu 100%. Bis Mitte 2022 werden die Qualitätsanforderungen dann bei allen Stadtbahnfahrzeugen im Betriebseinsatz vollständig erfüllt. Neue Stadtbahnfahrzeuge werden gem. den Qualitätsanforderungen der Anlage 4 des ÖDLA mit Klimatisierung angeschafft.

Neue Stadtbahnfahrzeuge wurden in 2020 nicht in Betrieb genommen.

Die geplanten Maßnahmen zur Erfüllung der Qualitätsanforderungen werden in der nachfolgenden Aufstellung erläutert:

Fahrzeugserie 2000er

0% Erfüllungsgrad bei

- ausreichende Stellfläche: mindestens 2 Rollstuhlplätze
- Notrufsprechstelle
- Videoüberwachung

Die 4 Fahrzeuge der Fahrzeugserie 2000er werden mit Inbetriebnahme der neuen Fahrzeugserie HF6 bis Mitte 2022 ausgemustert.

Fahrzeugserie 2200er

0 % Erfüllungsgrad bei

- Anzeige Liniennummer und Fahrtziel an Kopf und Heck außen am Fahrzeug

Die Fahrzeuge der Serie 2200er sind Ein-Richtungsfahrzeuge. Die Fahrzeuge werden nicht als Einzelfahrzeuge eingesetzt. Als Fahrzeuge in Doppel-Traktion erfüllen diese die Vorgaben des ÖDLA-Berichts. Somit wird die ÖDLA-Anforderung (die lautet: Anzeige Liniennummer sowie Fahrtziel am Kopf und Heck des Zuges) im Betriebseinsatz (Fahrgasteinsatz) zu 100% erfüllt.

Fahrzeugserie 5100er

98% Erfüllungsgrad bei

- Außenwerbung, max. 20% der Fensterfläche beklebt, Front- und Fahrerseitenscheibe komplett frei

Die Fahrzeuge hatten noch einen bis Ende 2020 laufenden Werbevertrag. Sie werden in 2021 umgestaltet und erfüllen dann im Laufe des Jahres die Vorgaben.

1.2 Busse

1.2.1 Busse Kölner Verkehrs-Betriebe AG

Kölner Verkehrs-Betriebe AG **Anforderung,** gem. Ziffern 2.1.1 und 2.1.3 der Anlage 4 ÖDLA	**Erfüllungsgrad je Fahrzeugart**			
	SL (inkl. Hybrid)	**GL**	**E-Busse**	**Midi**
Anzahl Fahrzeuge per 31.12.2020 (Gesamt: 278 Busse)	74	194	9	1
Fahrzeugalter <= 10 Jahre; Fahrzeuge nur Verstärker (und Sonderlinienverkehr) <= 14 Fahrzeuge Elektroantrieb <= 15 Jahre	100%	100%	100%	100%
Ausrüstung und Anbindung an ein betriebsweites ITCS	100%	100%	100%	100%
Min. Schadstoffklasse IV; Neubeschaffungen min. VI	100%	100%	100%	100%
Standheizung	100%	100%	100%	100%
Möglichkeit zur Mitnahme von E-Scootern	100%	100%	100%	100%
Klapprampe für Rollstühle; Kneeling	100%	100%	100%	100%
Entwerter	100%	100%	100%	100%
Fahrausweisautomat (Münzen und bargeldloses Zahlen)	100%	100%	100%	100%
Anzeige Liniennummer sowie Fahrziel am Kopf und Liniennummer am Heck des Busses außen, zudem an der Seite außen Liniennummer; Fahrtziel und Laufweg	100%	100%	100%	100%
Monitore zur weitergehenden Fahrgastinformation (mind. Anzeige der nächsten Haltestellen; Echtzeit- und Störungsinformationen und ggf. Fahrtziel/Laufweg unter der Voraussetzung der Weiterentwicklung des ITCS (ab 2022))	100%	100%	100%	100%
Videoüberwachung	100%	100%	100%	100%
Die Fahrzeuge verfügen über die erforderliche Technik zur Ansteuerung der Lichtsignalanlagen	100%	100%	100%	100%
min. 2 Rollstuhlplätze bei Gelenkbussen	100%	100%	100%	100%
max. 20% der Fensterflächen mit Werbung beklebt	100%	100%	100%	100%
Mindestkapazität, gem. Ziffer 2.2 der Anlage 4 ÖDLA (SL 70 FG / davon 26 Sitzplätze; GL (110/43);Midibus (26/14)	100%	100%	100%	100%

Abbildung 2: KVB AG-Fahrzeugliste Bus nach Qualitätskriterien ÖDLA

Die Busse der KVB AG erfüllen die Qualitätskriterien gemäß Anlage 4 des ÖDLA vollständig. Neue Busse werden mit Klimatisierung angeschafft.

Neue E-Busse zur Umstellung des Linienbusnetzes auf alternative Antriebsformen konnten wegen Lieferschwierigkeiten in 2020 noch nicht in Betrieb genommen werden.

1.2.2 Busse Subunternehmer

Subunternehmer **Anforderung, gem. Ziffern 2.1.1 und 2.1.3 der Anlage 4 ÖDLA**	**Erfüllungsgrad je Fahrzeugart**			
	SOV SL	**SOV GL**	**Picolonia SL**	**Weinzierl SL**
Anzahl Fahrzeuge per 31.12.2020 (Gesamt: 133 Busse)	75	42	6	10
Fahrzeugalter <= 10 Jahre; Fahrzeuge nur Verstärker (und Sonderlinienverkehr) <= 14 Fahrzeuge Elektroantrieb <= 15 Jahre	100%	100%	100%	100%
Ausrüstung und Anbindung an ein betriebsweites ITCS	100%	100%	100%	100%
Min. Schadstoffklasse IV; Neubeschaffungen min. VI	100%	100%	100%	100%
Standheizung	100%	100%	100%	100%
Möglichkeit zur Mitnahme von E-Scootern	100%	100%	100%	100%
Klapprampe für Rollstühle; Kneeling	100%	100%	100%	100%
Klimatisierung bei Neubeschaffung	100%	100%	100%	100%
Entwerter	100%	100%	100%	100%
Fahrausweisautomat (Münzen und bargeldloses Zahlen)	100%	100%	100%	100%
Anzeige Liniennummer sowie Fahrziel am Kopf und Liniennummer am Heck des Busses außen, zudem an der Seite außen Liniennummer; Fahrtziel und Laufweg	100%	100%	100%	100%
Monitore zur weitergehenden Fahrgastinformation (mind. Anzeige der nächsten Haltestellen; Echtzeit- und Störungsinformationen und ggf. Fahrtziel/Laufweg unter der Voraussetzung der Weiterentwicklung des ITCS (ab 2022))	Anzeige der nächsten Haltestelle			
	100%	100%	100%	100%
	Zusätzliche Monitore			
	0%	0%	50%	40%
Videoüberwachung	100%	100%	100%	100%
Die Fahrzeuge verfügen über die erforderliche Technik zur Ansteuerung der Lichtsignalanlagen	100%	100%	100%	100%
min. 2 Rollstuhlplätze bei Gelenkbussen	100%	100%	100%	100%
max. 20% der Fensterflächen mit Werbung beklebt	100%	100%	100%	100%
Mindestkapazität, gem. Ziffer 2.2 der Anlage 4 ÖDLA (SL 70 FG / davon 26 Sitzplätze; GL (110/43);Midibus (26/14)	100%	100%	100%	100%

Abbildung 3: Subunternehmer-Fahrzeugliste Bus nach Qualitätskriterien ÖDLA

Die Busse der Subunternehmer erfüllen die Qualitätsanforderungen gemäß Anlage 4 des ÖDLA punktuell noch nicht zu 100%. Die geplanten Maßnahmen zur Erfüllung der Qualitätsanforderungen werden nachfolgend erläutert:

<u>Alle</u>

0% bis 50% Erfüllungsgrad bei

- Monitore zu weitergehenden Fahrgastinformation

> Ab 2022 werden bei den Bussen der SOV im Zuge des ITCS-Projektes Monitore nachgerüstet bzw. im Einsatz sein. Bei Neuausschreibungen der Leistungen der übrigen Subunternehmer werden die Vorgaben zukünftig berücksichtigt und somit schrittweise erfüllt.

1.3 On-Demand-Verkehr

Seit Dezember 2020 werden zudem 10 rollstuhlgerechte Fahrzeuge mit Elektroantrieb eingesetzt um den gemäß Ratsbeschluss vom 06.02.2020 der Stadt Köln erforderlichen „On-Demand-Verkehr“ anzubieten. Der Kauf des Tickets erfolgt über eine App oder per Kredit- oder EC-Karte in den Fahrzeugen, die mit einem elektronischen Fahrscheindrucker ausgestattet sind.

2. Haltestellenübersicht

Die Kategorisierung der Haltestellen erfolgt auf Basis der Einteilung aus dem 3. Nahverkehrsplan der Stadt Köln, Kapitel 6.1.4

Die im ÖDLA definierten Ausstattungskriterien der Haltestellen werden in einem zweiten Schritt den Haltestellen in ihren unterschiedlichen Kategorien 1-3 (unterschieden nach Bus und Bahn) zugeordnet:

Zuordnung der Austattungskriterien	Haltestellenkategorisierung					
	Stadtbahnhaltestellen			Bushaltestellen		
	STB 1	STB 2	STB 3	BUS 1	BUS 2	BUS 3
Ausstattung hinsichtlich Fahrgastinformation						
Beschilderung:						
- Linie	A	A	A	A	A	A
- Haltestellenname	A	A	A	A	A	A
- Richtungsangabe	A	A	A	A	A	A
- Zielangabe	A	A	A	A	A	A
- Kennzeichnung des Verkehrsunternehmens	A	A	A	A	A	A
- VRS	A	A	A	A	A	A
MOFIS bzw. DFI:						
- Liniennummer	A	A	A	B	C	-
- Richtung	A	A	A	B	C	-
- Ankunftszeit	A	A	A	B	C	-
Fahrplanaushänge	A	A	A	A	A	A
Großflächenanzeiger	C	C	-	-	-	-
Haltestellenlagepläne	A	B	-	C	-	-
Hausordnung	B	B	B	-	-	-
Schematisches Liniennetz Stadtbahn	A	A	A	-	-	-
Schematisches Liniennetz Bus	-	-	-	A	B	B
Service-Rufnummer	A	A	A	A	A	A
Topografischer Liniennetzplan des Stadtgebietes	A	C	-	-	-	-
Umgebungsplan mit Radien	A	B	C	C	C	-
VRS-Tarifinformationen	A	A	A	A	A	A
Wegweisung zu anderen Linien	A	B	B	B	C	-
Sonstige Ausstattungsmerkmale						
Beleuchtung	A	A	A	A	A	A
Papierkorb	A	A	A	A	A	A
Ticketautomat (Münzen und bargeldloses Zahlen)	B	C	C	-	-	-
Verkehrszeichen 224-40 StVO	-	-	-	A	A	A
Ausstattung hinsichtlich Fahrgastsicherheit						
Notrufeinrichtungen in den Tunnelhaltestellen	A	A	B	-	-	-
Videoüberwachung (soweit technisch und rechtlich möglich)	C	C	C	-	-	-
Maßnahmen zur Gewährleistung der Sauberkeit						
Gewährleistung einer regelmäßigen Reinigung der Haltestelle	A	A	A	A	A	A
Regelmäßige Leerung der Abfallbehälter an der Haltestelle	A	A	A	A	A	A

Legende	
A	obligatorisch
B	empfohlen
C	situativ empfohlen
-	irrelevant

Abbildung 4: Zuordnung der Ausstattungskriterien bei Haltestellen

Die ausgewiesenen Prozentzahlen im Teil 1 zeigen den Erfüllungsgrad gem. der oben genannten Zuordnung an. Haltestellen mit nicht erfüllten obligatorischen Ausstattungs- bzw. Qualitätskriterien werden in Teil 2 aufgeführt. Daraus ergibt sich auch der Handlungsbedarf, der teilweise in die Zuständigkeit der Aufgabenträger, teilweise in die des Verkehrsunternehmens bzw. des Infrastrukturbetreibers fällt. Dies bildet die Grundlage für Verbesserungen.

2.1 Stadtbahnhaltestellen

2.1.1 Erfüllungsgrad der Qualitätskriterien (Teil 1)

Stadtbahnhaltestelle Kategorie 1: Zentrumsnahe Stadtbahnhaltestelle mit hohem Fahrgastaufkommen und wichtiger Verknüpfungsfunktion	**A**	obligatorisch	erfüllt		92%
			nicht erfüllt		8%
	B	empfohlen	erfüllt		58%
			nicht erfüllt		42%
	C	situativ empfohlen	erfüllt		62%
			nicht erfüllt		38%
Stadtbahnhaltestelle Kategorie 2: Stadtbahnhaltestelle mit hinreichendem Fahrgastaufkommen mit und ohne Verknüpfungsfunktion	**A**	obligatorisch	erfüllt		99%
			nicht erfüllt		1%
	B	empfohlen	erfüllt		26%
			nicht erfüllt		74%
	C	situativ empfohlen	erfüllt		27%
			nicht erfüllt		73%
Stadtbahnhaltestelle Kategorie 3: Stadtbahnhaltestelle mit geringem Fahrgastaufkommen und untergeordneter oder ohne Verknüpfungsfunktion	**A**	obligatorisch	erfüllt		97%
			nicht erfüllt		3%
	B	empfohlen	erfüllt		18%
			nicht erfüllt		82%
	C	situativ empfohlen	erfüllt		12%
			nicht erfüllt		88%
Zusammenfassung aller Stadtbahnhaltestellen	**A**	**obligatorisch**	**erfüllt**		**97%**
			nicht erfüllt		**3%**
	B	empfohlen	erfüllt		27%
			nicht erfüllt		73%
	C	situativ empfohlen	erfüllt		24%
			nicht erfüllt		76%

Abbildung 5: Erfüllungsgrad Qualitätskriterien Stadtbahnhaltestellen

Aktuell sind 3% der obligatorischen Qualitätskriterien an Stadtbahnhaltestellen nicht erfüllt. Dies betrifft überwiegend die Fahrgastinformation. Die offenen Punkte bezüglich der Beschilderung, dem Fahrplanaushang, den Haltestellenlageplänen etc. werden sukzessive - auch im Rahmen des Fahrplanwechsels - abgearbeitet bzw. verbessert.

2.1.2 Auflistung nicht oder anderweitig erfüllter Qualitätskriterien (Teil 2)

Im Folgenden wird dargestellt, welche Qualitätskriterien nicht erfüllt werden, obwohl diese Kriterien der Kategorie A zugeordnet sind.

Bsp.: Die Nennung der Linie gehört zur Beschilderung der Haltestelle und dient der Fahrgastinformation (Fahrgastinformation => Beschilderung => Linie). Es wird angegeben, wie viele Haltestellen keine gesonderte Beschilderung der Linie besitzen.

Fahrgastinformation	**Beschilderung**	**Linie**
STB 3:	Bei 11 von 192 Haltestellenbahnsteigen fehlt die Linienbeschilderung, dies entspricht 5,7%.	

Fahrgastinformation	**Beschilderung**	**Richtungsangabe**
Auch wenn wie im Folgenden ausgewiesen kein gesondertes Schild zur Richtungsangabe existiert, ist bei allen Haltestellen die Richtungsangabe zumindest im Fahrplanaushang aufgeführt.		
STB 3:	Bei 13 von 192 Haltestellenbahnsteigen fehlt ein Schild mit der Richtungsangabe, dies entspricht 6,8%.	

Fahrgastinformation	**Beschilderung**	**Zielangabe**
Auch wenn wie im Folgenden ausgewiesen kein gesondertes Schild zur Zielangabe existiert, ist bei allen Haltestellen die Zielangabe zumindest im Fahrplanaushang aufgeführt.		
STB 3:	Bei 11 von 192 Haltestellenbahnsteigen fehlt ein Schild mit der Zielangabe, dies entspricht 5,7%.	

Fahrgastinformation	**MOFIS bzw. DFI**	**Liniennummer**
STB 1:	Bei 2 von 78 Haltestellenbahnsteigen fehlt die Anzeige der Liniennummer, dies entspricht 2,6%.	
STB 2:	Bei 2 von 158 Haltestellenbahnsteigen fehlt die Anzeige der Liniennummer, dies entspricht 1,3%.	
STB 3:	Bei 3 von 192 Haltestellenbahnsteigen fehlt die Anzeige der Liniennummer, dies entspricht 1,6%.	

Fahrgastinformation	**MOFIS bzw. DFI**	**Richtung**
STB 1:	Bei 2 von 78 Haltestellenbahnsteigen fehlt die Anzeige der Richtung, dies entspricht 2,6%.	
STB 2:	Bei 2 von 158 Haltestellenbahnsteigen fehlt die Anzeige der Richtung, dies entspricht 1,3%.	
STB 3:	Bei 3 von 192 Haltestellenbahnsteigen fehlt die Anzeige der Richtung, dies entspricht 1,6%.	

Fahrgastinformation	**MOFIS bzw. DFI**	**Ankunftszeit**
STB 1:	Bei 2 von 78 Haltestellenbahnsteigen fehlt die Anzeige der Ankunftszeit, dies entspricht 2,6%.	
STB 2:	Bei 2 von 158 Haltestellenbahnsteigen fehlt die Anzeige der Ankunftszeit, dies entspricht 1,3%.	
STB 3:	Bei 5 von 192 Haltestellenbahnsteigen fehlt die Anzeige der Ankunftszeit, dies entspricht 2,6%.	

Fahrgastinformation	**Fahrplanaushang**
STB 3:	Bei 3 von 192 Haltestellenbahnsteigen fehlt ein Fahrplanaushang, dies entspricht 1,6%.

Fahrgastinformation	**Haltestellenlagepläne**
STB 1:	Bei 33 von 78 Haltestellenbahnsteigen fehlt ein Haltestellenlageplan, dies entspricht 42,3%.

Fahrgastinformation	**Schematisches Liniennetz Stadtbahn**
STB 1:	Bei 2 von 78 Haltestellenbahnsteigen fehlt ein schemat. Liniennetz Stadtbahn, dies entspricht 1,6%.
STB 2:	Bei 8 von 158 Haltestellenbahnsteigen fehlt ein schemat. Liniennetz Stadtbahn, dies entspricht 5,1%.
STB 3:	Bei 17 von 192 Haltestellenbahnsteigen fehlt ein schemat. Liniennetz Stadtbahn, dies entspricht 8,9%.

Fahrgastinformation	**Service-Rufnummer**
Auch wenn wie im Folgenden ausgewiesen kein gesonderter Aushang mit der Service-Rufnummer existiert, ist bei allen Haltestellen die Service-Rufnummer zumindest im Fahrplanaushang aufgeführt.	
STB 1:	Bei 2 von 78 Haltestellenbahnsteigen fehlt die Angabe der Service-Rufnummer, dies entspricht 1,6%.
STB 2:	Bei 4 von 158 Haltestellenbahnsteigen fehlt die Angabe der Service-Rufnummer, dies entspricht 2,5%.
STB 3:	Bei 9 von 192 Haltestellenbahnsteigen fehlt die Angabe der Servicerufnummer, dies entspricht 4,7%.
Fahrgastinformation	**Topografischer Liniennetzplan des Stadtgebietes**
STB 1:	Bei 30 von 78 Haltestellenbahnsteigen fehlt ein topografischer Liniennetzplan, dies entspricht 38,5%.
Fahrgastinformation	**Umgebungsplan mit Radien**
STB 1:	Bei 33 von 78 Haltestellenbahnsteigen fehlt ein Umgebungsplan mit Radien, dies entspricht 42,3%.
Fahrgastinformation	**VRS-Tarifinformationen**
STB 2:	Bei 4 von 158 Haltestellenbahnsteigen fehlen VRS-Tarifinformationen, dies entspricht 2,5%.
STB 3:	Bei 5 von 192 Haltestellenbahnsteigen fehlen VRS-Tarifinformationen, dies entspricht 2,6%.
Fahrgastinformation	**Wegweisung zu anderen Linien**
STB 1:	Bei 20 von 78 Haltestellenbahnsteigen fehlt die Wegweisung zu anderen Linien, dies entspricht 25,6%.
Ausstattung	**Beleuchtung**
Auch wenn wie im Folgenden ausgewiesen keine gesonderte Beleuchtung existiert, ist bei allen Haltestellen zumindest eine Straßenbeleuchtung vorhanden.	
STB 1:	Bei 2 von 78 Haltestellenbahnsteigen fehlt die Ausstattung mit Beleuchtung, dies entspricht 2,6%.
STB 2:	Bei 4 von 158 Haltestellenbahnsteigen fehlt die Ausstattung mit Beleuchtung, dies entspricht 2,5%.
Ausstattung	**Papierkorb**
STB 3:	Bei 2 von 192 Haltestellenbahnsteigen fehlt ein Papierkorb, dies entspricht 1,0%.

Abbildung 6: Abweichungen Qualitätskriterien Stadtbahnhaltestellen

2.2 Bushaltestellen

2.2.1 Erfüllungsgrad der Qualitätskriterien (Teil 1)

Bushaltestelle Kategorie 1: Bushaltestelle mit hohem Fahrgastaufkommen und Verknüpfungsfunktion	**A**	obligatorisch	erfüllt		91%
			nicht erfüllt		9%
	B	empfohlen	erfüllt		69%
			nicht erfüllt		31%
	C	situativ empfohlen	erfüllt		3%
			nicht erfüllt		97%
Bushaltestelle Kategorie 2: Bushaltestelle mit hinreichendem Fahrgastaufkommen mit und ohne Verknüpfungsfunktion	**A**	obligatorisch	erfüllt		88%
			nicht erfüllt		12%
	B	empfohlen	erfüllt		99%
			nicht erfüllt		1%
	C	situativ empfohlen	erfüllt		40%
			nicht erfüllt		60%
Bushaltestelle Kategorie 3: Bushaltestelle mit geringem Fahrgastaufkommen und ohne Verknüpfungsfunktion	**A**	obligatorisch	erfüllt		78%
			nicht erfüllt		22%
	B	empfohlen	erfüllt		97%
			nicht erfüllt		3%
	C	situativ empfohlen	erfüllt		./.
			nicht erfüllt		./.
Zusammenfassung aller Bushaltestellen	**A**	**obligatorisch**	**erfüllt**		**80%**
			nicht erfüllt		**20%**
	B	empfohlen	erfüllt		94%
			nicht erfüllt		6%
	C	situativ empfohlen	erfüllt		36%
			nicht erfüllt		64%

Abbildung 7: Erfüllungsgrad Qualitätskriterien Bushaltestellen

Bei den Bushaltestellen sind aktuell 20% der obligatorischen Qualitätskriterien nicht erfüllt. Hierzu wurde ein Konzept zur Verbesserung bzw. Neugestaltung der Bushaltestellen initiiert.

An ca. 100 -120 Bushaltestellen wird das Design und Erscheinungsbild vereinheitlicht und modernisiert.

Ebenso wie bei den Stadtbahnhaltestellen werden auch hier die offenen Punkte bezüglich der Beschilderung, dem Fahrplanaushang etc. sukzessive - auch im Rahmen des Fahrplanwechsels - abgearbeitet bzw. verbessert.

2.2.2 Auflistung nicht oder anderweitig erfüllter Qualitätskriterien (Teil 2)

Fahrgastinformation	**Beschilderung**	**Linie**
Auch wenn wie im Folgenden ausgewiesen kein gesondertes Schild zur Richtungsangabe existiert, ist bei allen Haltestellen die Richtungsangabe zumindest im Fahrplanaushang aufgeführt.		
BUS 2:	Bei 37 von 134 Bussteigen fehlt die Linienbeschilderung, dies entspricht 27,6%.	
BUS 3:	Bei 672 von 1001 Bussteigen fehlt die Linienbeschilderung, dies entspricht 67,1%.	

Fahrgastinformation	**Beschilderung**	**Haltestellenname**
Auch wenn wie im Folgenden ausgewiesen kein gesondertes Schild mit Haltestellennamen existiert, ist bei allen Haltestellen der Haltestellenname zumindest im Fahrplanaushang aufgeführt.		
BUS 2:	Bei 1 von 134 Bussteigen fehlt der Haltestellename in der Beschilderung, dies entspricht 0,7%.	
BUS 3:	Bei 26 von 1001 Bussteigen fehlt der Haltestellename in der Beschilderung, dies entspricht 2,6%.	

Fahrgastinformation	**Beschilderung**	**Richtungsangabe**
Auch wenn wie im Folgenden ausgewiesen kein gesondertes Schild zur Richtungsangabe existiert, ist bei allen Haltestellen die Richtungsangabe zumindest im Fahrplanaushang aufgeführt.		
BUS 2:	Bei 53 von 134 Bussteigen fehlt die Richtungsangabe in der Beschilderung, dies entspricht 39,6%.	
BUS 3:	Bei 770 von 1001 Bussteigen fehlt die Richtungsangabe in der Beschilderung, dies entspricht 76,9%.	

Fahrgastinformation	**Beschilderung**	**Zielangabe**
Auch wenn wie im Folgenden ausgewiesen kein gesondertes Schild zur Zielangabe existiert, ist bei allen Haltestellen die Zielangabe zumindest im Fahrplanaushang aufgeführt.		
BUS 2:	Bei 37 von 134 Bussteigen fehlt die Zielangabe in der Beschilderung, dies entspricht 27,6%.	
BUS 3:	Bei 687 von 1001 Bussteigen fehlt die Zielangabe in der Beschilderung, dies entspricht 68,6%.	

Fahrgastinformation	**Beschilderung**	**Kennzeichnung des Verkehrsunternehmens**
BUS 2:	Bei 1 von 134 Bussteigen fehlt die Kennzeichnung des Verkehrsunternehmens, dies entspricht 0,7%.	
BUS 3:	Bei 54 von 1001 Bussteigen fehlt die Kennzeichnung des Verkehrsunternehmens, dies entspricht 5,3%.	

Fahrgastinformation	**Beschilderung**	**VRS Logo**
BUS 2:	Bei 1 von 134 Bussteigen fehlt in der Beschilderung das VRS-Logo, dies entspricht 0,7%.	
BUS 3:	Bei 173 von Bussteigen 1001 fehlt in der Beschilderung das VRS-Logo, dies entspricht 17,3%.	

Fahrgastinformation	**Fahrplanaushang**
BUS 1:	Bei 2 von 37 Bussteigen fehlt der Fahrplanaushang, dies entspricht 5,4%.
BUS 2:	Bei 2 von 134 Bussteigen fehlt der Fahrplanaushang, dies entspricht 1,5%.
BUS 3:	Bei 10 von 1001 Bussteigen fehlt der Fahrplanaushang, dies entspricht 1,0%.

Fahrgastinformation	**Schematisches Liniennetz Bus**
BUS 1:	Bei 5 von 37 Bussteigen fehlt ein schematisches Liniennetz, dies entspricht 13,5%.

Fahrgastinformation	**Service-Rufnummer**
Auch wenn wie im Folgenden ausgewiesen kein gesondertes Schild mit der Service-Rufnummer existiert, ist bei allen Haltestellen die Service-Rufnummer zumindest im Fahrplanaushang aufgeführt.	
BUS 1:	Bei 2 von 37 Bussteigen fehlt die Service-Rufnummer, dies entspricht 5,4%.
BUS 2:	Bei 46 von 134 Bussteigen fehlt der Service-Rufnummer, dies entspricht 34,3%.
BUS 3:	Bei 231 von 1001 Bussteigen fehlt die Service-Rufnummer, dies entspricht 23,1%.
Fahrgastinformation	**VRS-Tarifinformationen**
BUS 2:	Bei 2 von 134 Bussteigen fehlen die VRS-Tarifinformationen, dies entspricht 1,5%.
BUS 3:	Bei 19 von 1001 Bussteigen fehlen die VRS-Tarifinformationen, dies entspricht 1,9%.
Ausstattung	**Beleuchtung**
Auch wenn wie im Folgenden ausgewiesen keine gesonderte Beleuchtung existiert, ist bei allen Haltestellen zumindest eine Straßenbeleuchtung vorhanden.	
BUS 1:	Bei 9 von 37 Bussteigen fehlt eine Haltestellenbeleuchtung, dies entspricht 24,3%.
BUS 2:	Bei 12 von 134 Bussteigen fehlt eine Haltestellenbeleuchtung, dies entspricht 9,0%.
BUS 3:	Bei 369 von 1001 Bussteigen fehlt eine Haltestellenbeleuchtung, dies entspricht 36,9%.
Ausstattung	**Papierkorb**
BUS 2:	Bei 2 von 134 Bussteigen fehlt in der Ausstattung ein Papierkorb, dies entspricht 1,5%.
BUS 3:	Bei 44 von 1001 Bussteigen fehlt in der Ausstattung ein Papierkorb, dies entspricht 4,4%.
Ausstattung	**Verkehrszeichen 224-40 StVO**
BUS 1:	Bei 1 von 34 Bussteigen fehlt das Verkehrszeichen 224-40 StVO, dies entspricht 2,9%.
BUS 2:	Bei 3 von 134 Bussteigen fehlt das Verkehrszeichen 224-40 StVO, dies entspricht 2,2%.
BUS 3:	Bei 19 von 1001 Bussteigen fehlt das Verkehrszeichen 224-40 StVO, dies entspricht 1,9%.
Sauberkeit	**Gewährleistung einer regelmäßigen Reinigung der Haltestelle**
BUS 3:	Bei 7 von 1001 Bussteigen fehlt die Gewährleistung der regelmäßigen Reinigung, dies entspricht 0,7%.
Sauberkeit	**Regelmäßige Leerung der Abfallbehälter an der Haltestelle**
BUS 3:	Bei 8 von 1001 Bussteigen fehlt die regelmäßige Leerung der Abfallbehälter, dies entspricht 0,8%.

Abbildung 8: Abweichungen Qualitätskriterien Bushaltestellen

3. Leistungsangebot aus Kundensicht

Die KVB AG richtet ihre Leistung an den Bedürfnissen der Kunden aus. Die Leistungsqualität muss deshalb auch mit der Einschätzung der Kunden abgeglichen werden. Diese liegen aus drei Erhebungen vor: einem Testkundenverfahren (3.1), Kundenbefragungen (Kundenbarometer) (3.2) sowie den eingegangenen Kundenbeschwerden (3.3). Während 3.1 aufgrund seiner Konzeption objektiviert ist und das reale Abbild der Leistungsqualität widerspiegelt, bilden 3.2 und 3.3 das individuelle, auch subjektiv geprägte Empfinden und Erleben der Kunden ab.

3.1 Testkundenverfahren

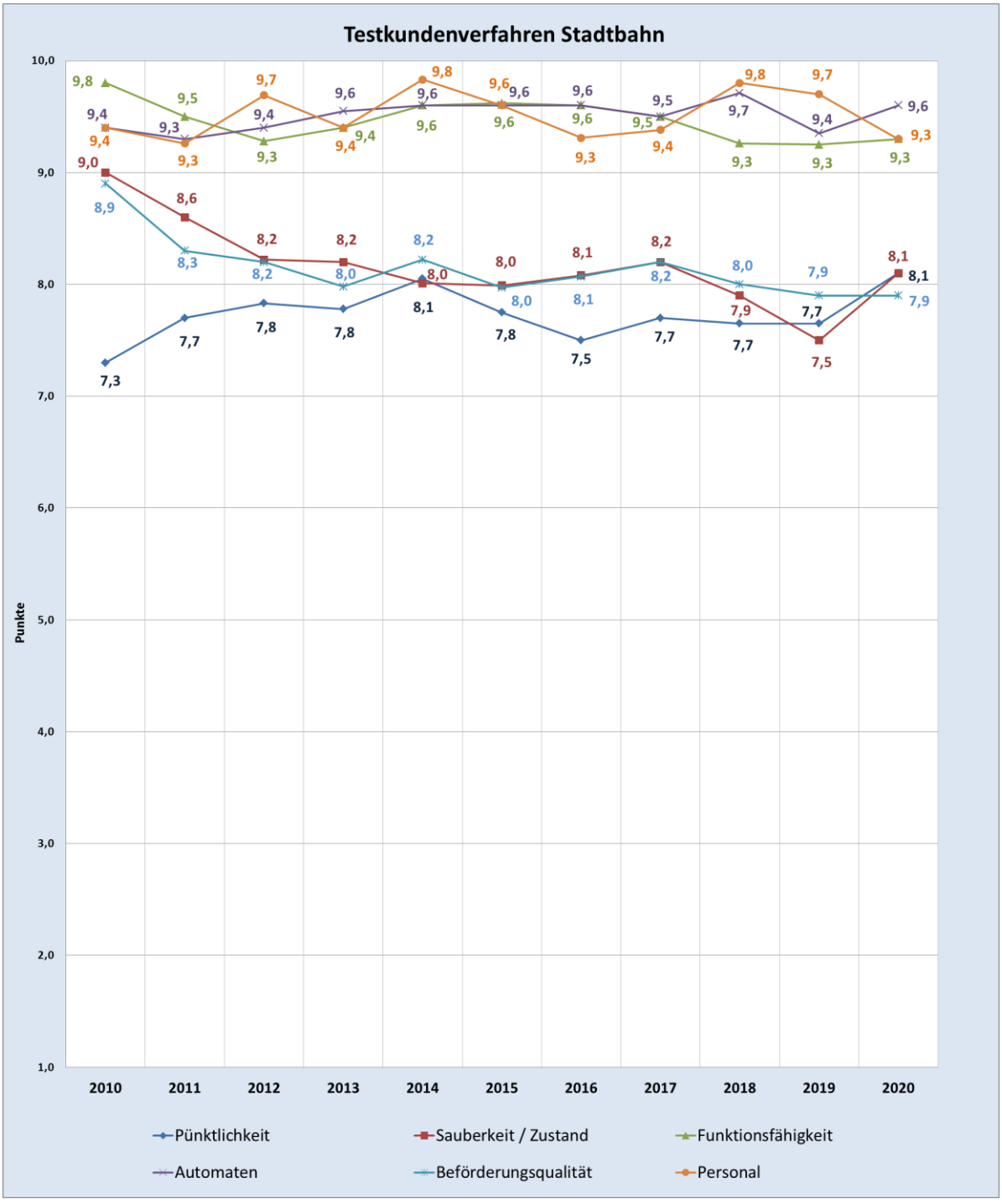
Die KVB AG führt seit 2010 ein Testkunden-Verfahren (TKV) durch. Durch dieses so genannte Mystery Verfahren werden alle Leistungs- und Servicebereiche der KVB durch 40 anonyme Tester des Institutes econex auf Qualität und Leistung geprüft. Die Daten aus diesem Verfahren ergeben ein objektiviertes, reales Abbild der Leistungen der KVB AG.

Pro Jahr finden rund 2.000 Tests statt. Sie sind repräsentativ für das Gesamtnetz der KVB AG. Die Tests wurden u.a. anhand der Richtlinien der DIN EN 13816 konzipiert, durch die Einhaltung dieser Norm wird auch die Repräsentativität gewährleistet.

Im Folgenden werden die Ergebnisse aus dem TKV von 2010 bis 2020 zusammenfassend nach Rubriken Stadtbahn, Bus und Haltestellen dargestellt. Es handelt sich jeweils um Durchschnittswerte.

3.1.1 Stadtbahn

Im Jahr 2020 haben sich die Bemühungen der KVB AG zur Qualitätsverbesserung bei den Testkunden positiv niedergeschlagen. In 3 Kriterien (Pünktlichkeit; Sauberkeit/Zustand; Automaten) von 6 Kriterien konnte sich die KVB AG verbessern, am stärksten bei der Pünktlichkeit und der Sauberkeit. In zwei Kriterien (Funktionsfähigkeit; Beförderungsqualität) wurde die KVB AG gleichgut wie in 2019 bewertet, nur im Bereich Personal kam es zu einer Verschlechterung.

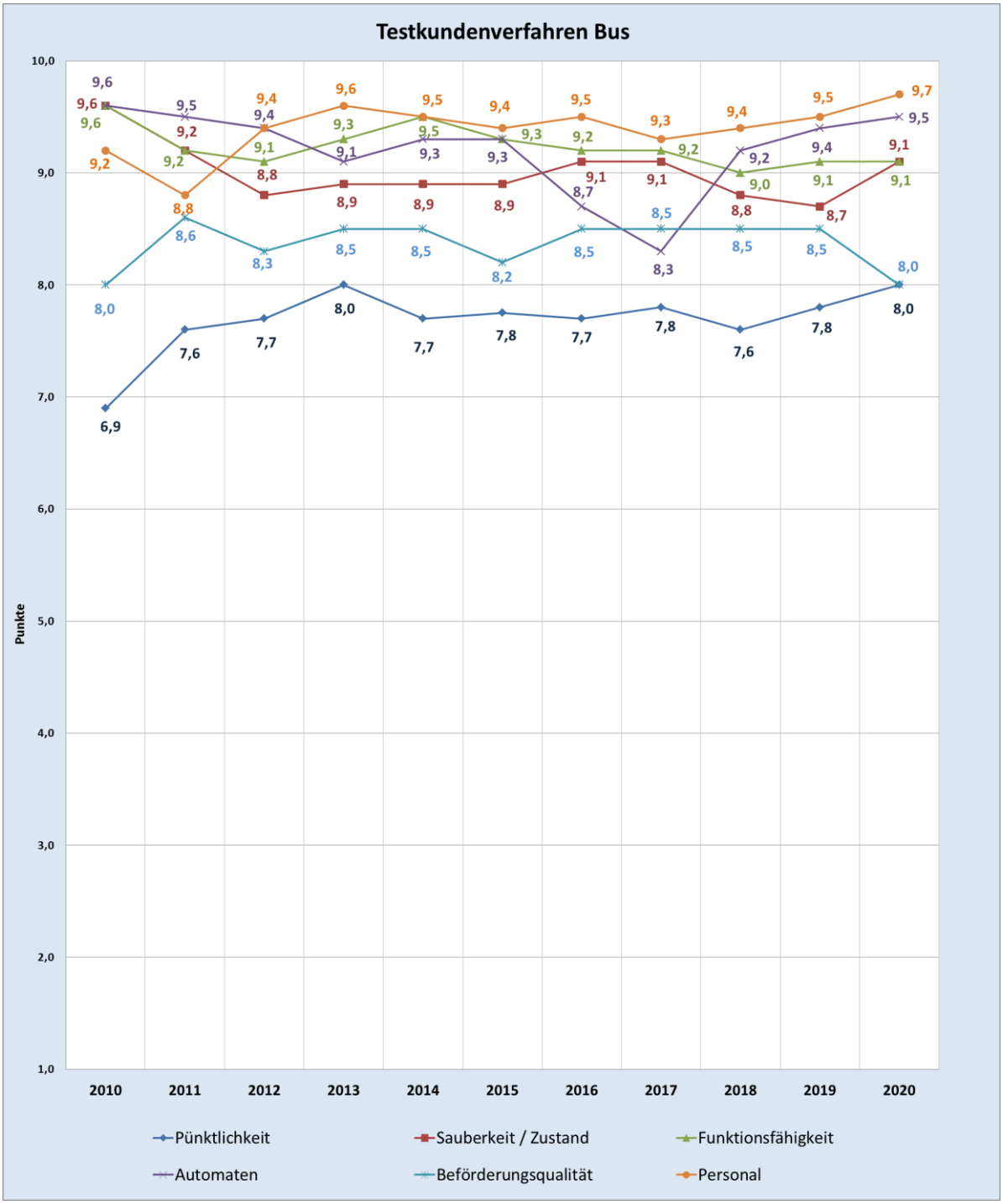


Bewertung (1 = sehr schlecht; 10 = sehr gut)

Abbildung 9: Testkundenverfahren Stadtbahn 2010 bis 2020

3.1.2 Bus

In 4 Kriterien (Pünktlichkeit; Personal; Sauberkeit/Zustand; Automaten) von 6 Kriterien konnte sich die KVB AG verbessern, am stärksten bei Sauberkeit/Zustand. In einem Kriterium (Funktionsfähigkeit) wurde die KVB AG gleichgut wie in 2019 bewertet, nur im Bereich Beförderungsqualität kam es zu einer Verschlechterung.



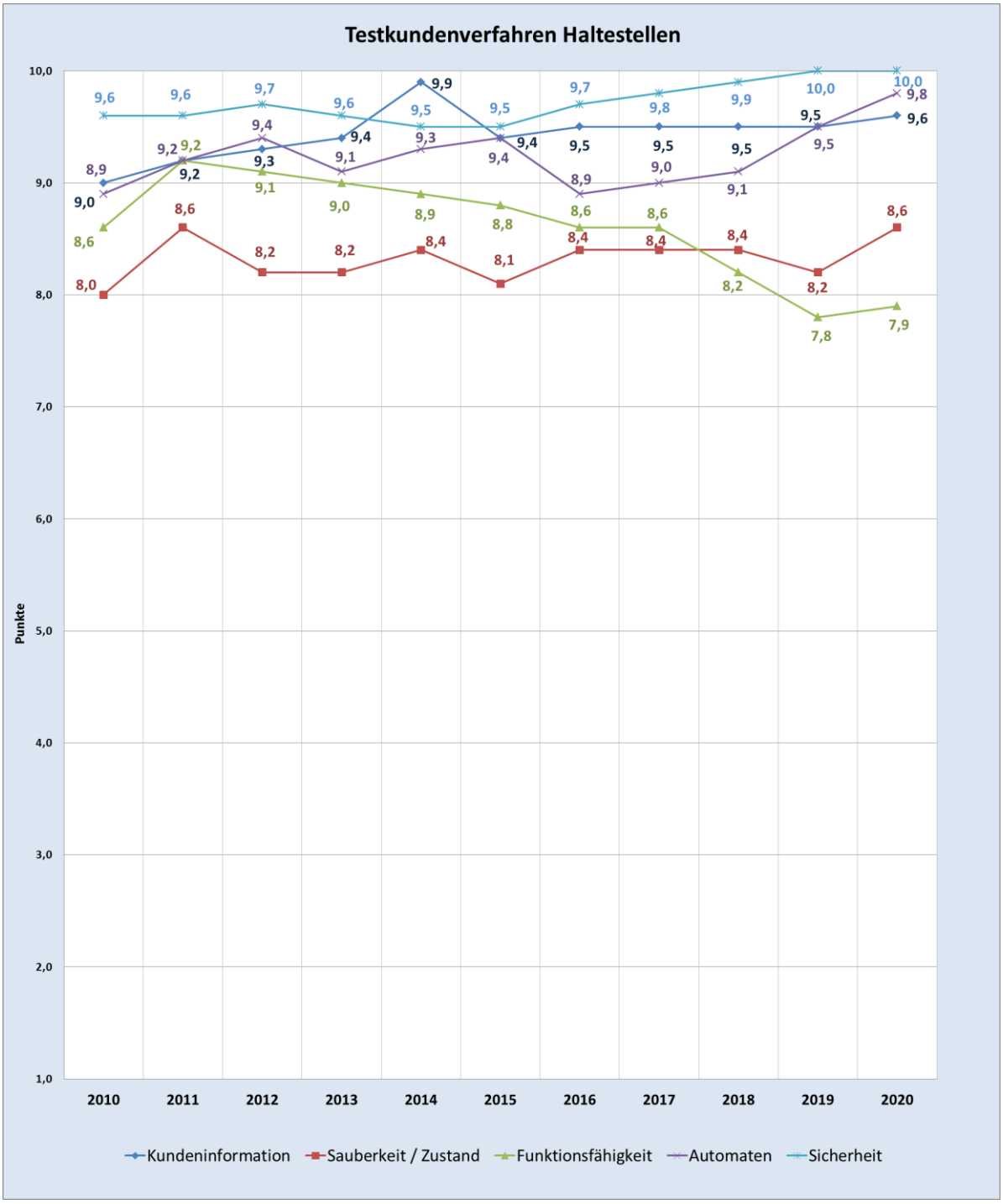
Bewertung (1 = sehr schlecht; 10 = sehr gut)

Abbildung 10: Testkundenverfahren Bus 2010 bis 2020

Ab März 2020 wurden aufgrund der Corona-Pandemie die Tests bei der Kategorie Personal der Rubriken Stadtbahn und Bus ausgesetzt.

3.1.3 Haltestellen

In 4 Kriterien (Kundeninformation; Automaten; Sauberkeit/Zustand; Funktionsfähigkeit) von 5 Kriterien konnte sich die KVB AG verbessern, darunter am stärksten im Bereich Sauberkeit/Zustand. In einem Kriterium (Sicherheit) wurden die Haltestellen gleichgut wie in 2019 bewertet.



Bewertung (1 = sehr schlecht; 10 = sehr gut)

Abbildung 11: Testkundenverfahren Haltestellen 2010 bis 2020

3.2 Kundenbarometer

Die KVB AG beteiligt sich jährlich an Kundenbefragungen zur Zufriedenheit mit ihren Leistungen. Durch dieses so genannte Kundenbarometer werden verschiedene Leistungs- und Servicebereiche der KVB AG durch Kunden bewertet. Die Daten aus diesem Verfahren ergeben ein reales Abbild der aktuellen Kundenbewertungen der KVB AG. Sie sind dabei auch von subjektiven Empfindungen und Erlebnissen geprägt.

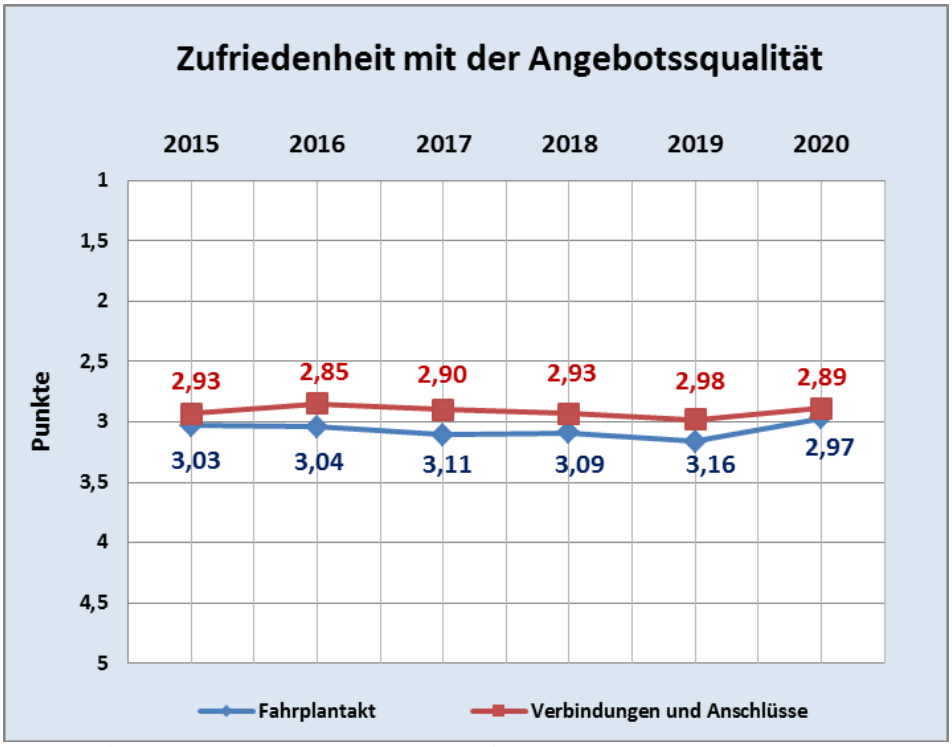
Pro Jahr finden mindestens 500 telefonische Kundenbefragungen statt. Sie sind repräsentativ für die Kundengruppen der KVB AG. Die Kundenbefragung ist deutschlandweit konzipiert und gilt als Standardverfahren.

Im Folgenden werden die Ergebnisse aus dem Kundenbarometer von 2015 bis 2020 zusammenfassend nach Rubriken Angebotsqualität, Betriebsqualität, Fahrgastservice sowie Sauberkeit und Sicherheit dargestellt. Es handelt sich jeweils um Durchschnittswerte.

Anmerkung:

Um die Auswirkungen der andauernden Corona-Pandemie abbilden zu können, erfolgten verschiedene Anpassungen am Fragebogen des NRW-Kundenbarometers 2020. Aufgrund dieser Anpassungen sowie dem generellen Einfluss der Corona-Pandemie u.a. auf die ÖPNV-Nutzungshäufigkeit ist die Vergleichbarkeit der 2020 ermittelten Nutzergruppen mit den Vorgänger-Studien nur eingeschränkt möglich.

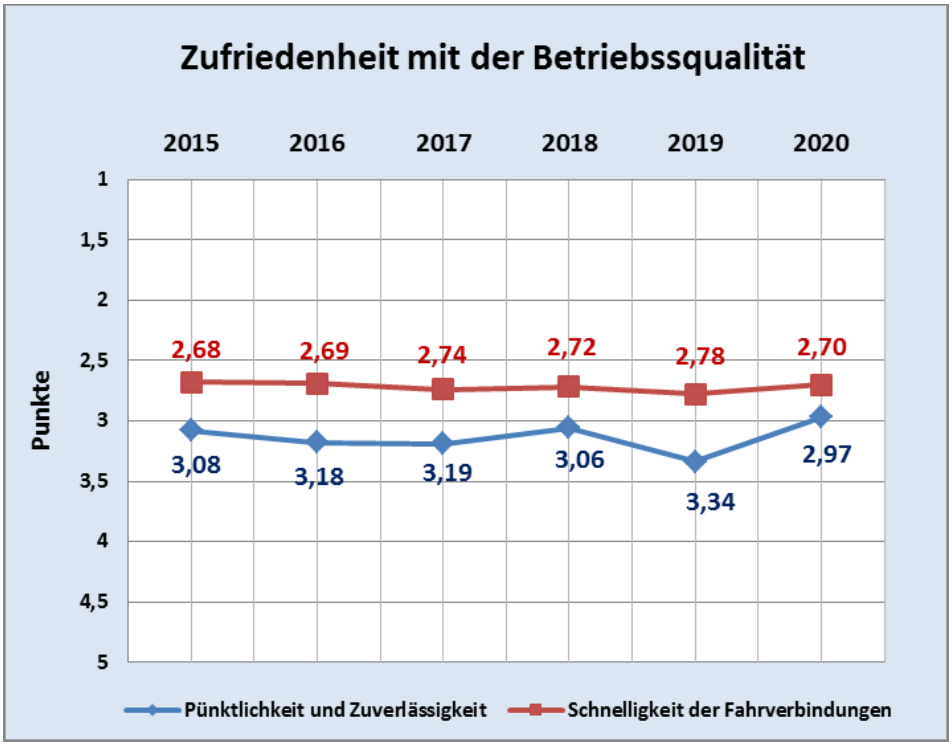
3.2.1 Angebotsqualität



Bewertung (1 = vollkommen zufrieden; 5 = unzufrieden)

Abbildung 12: Kuba-Daten zur Angebotsqualität 2015 bis 2020

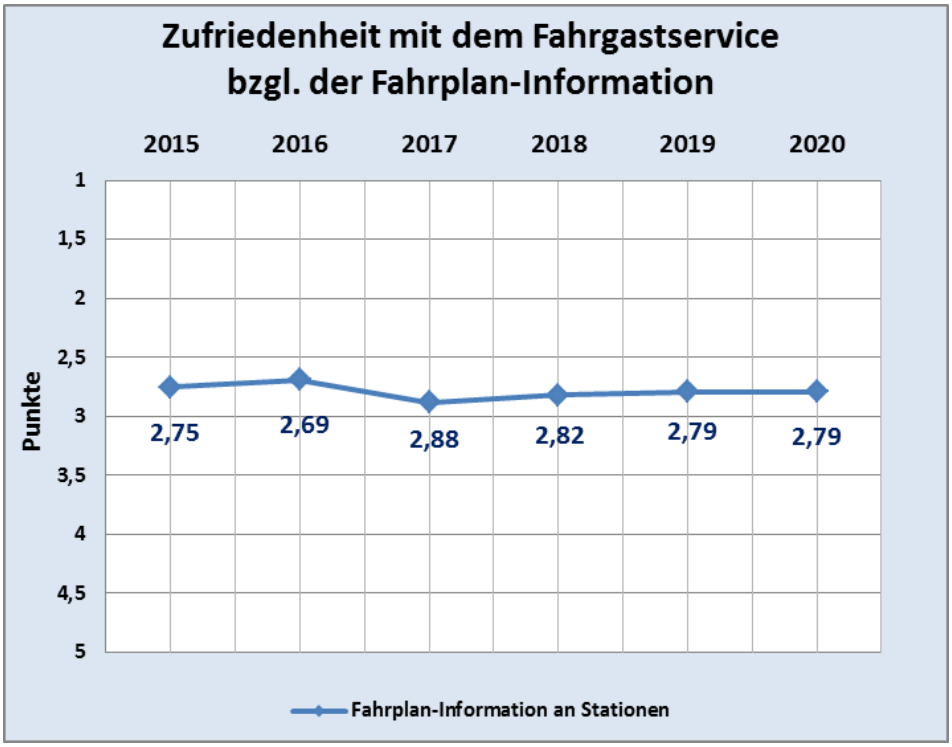
3.2.2 Betriebsqualität



Bewertung (1 = vollkommen zufrieden; 5 = unzufrieden)

Abbildung 13: Kuba-Daten zur Betriebsqualität 2015 bis 2020

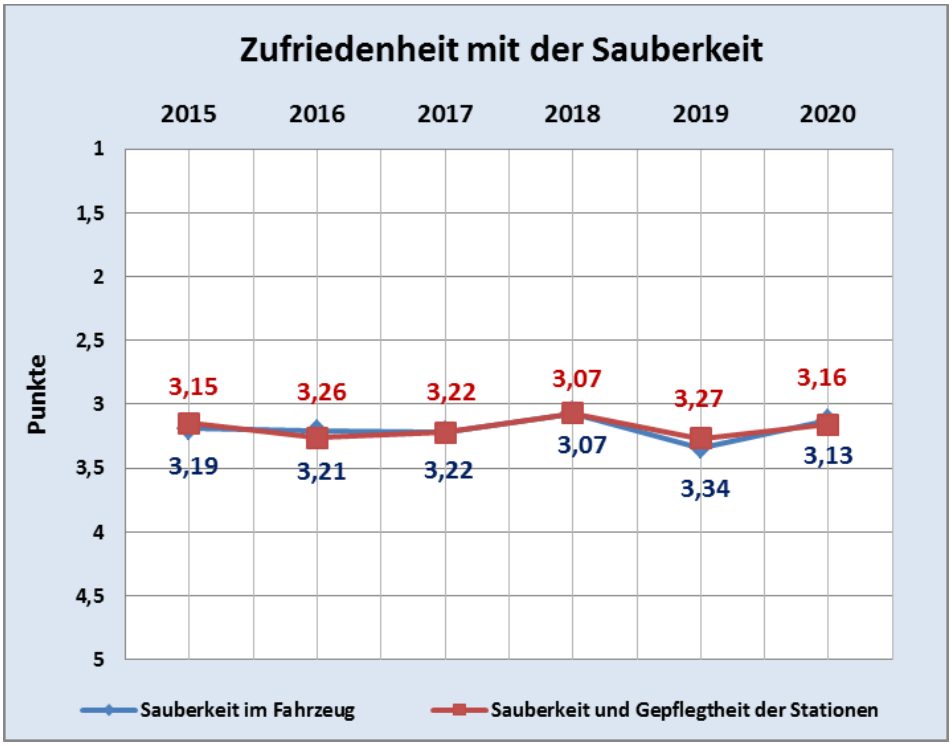
3.2.3 Fahrgastservice



Bewertung (1 = vollkommen zufrieden; 5 = unzufrieden)

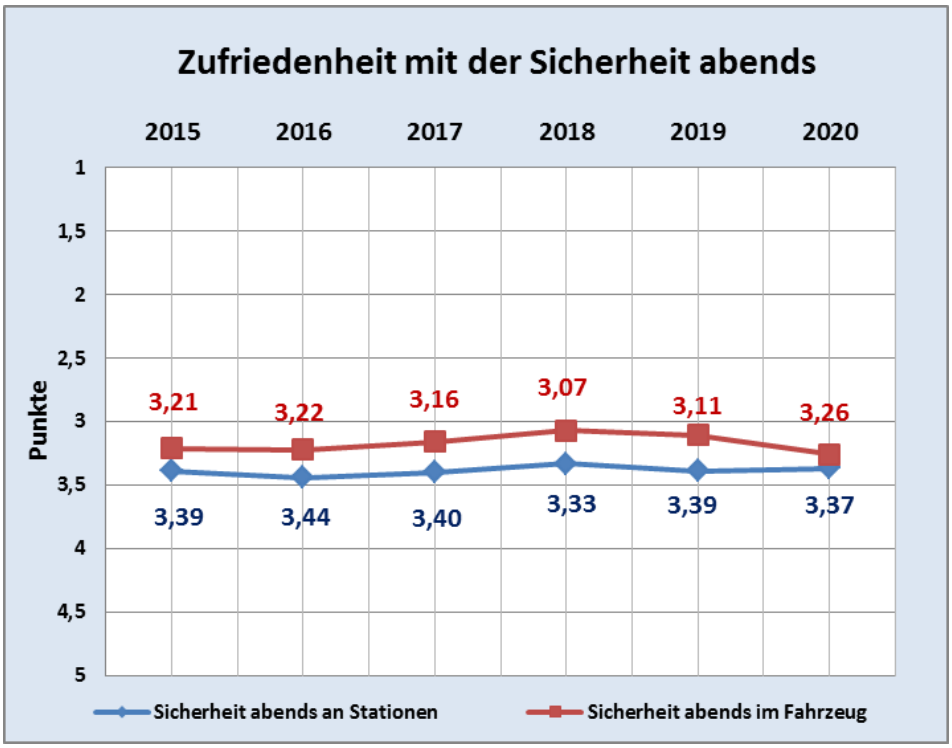
Abbildung 14: Kuba-Daten zur Fahrplaninformation an Haltestellen 2015 bis 2020

3.2.4 Sauberkeit und Sicherheit



Bewertung (1 = vollkommen zufrieden; 5 = unzufrieden)

Abbildung 15: Kuba-Daten zur Sauberkeit 2015 bis 2020



Bewertung (1 = vollkommen zufrieden; 5 = unzufrieden)

Abbildung 16: Kuba-Daten zur Sicherheit abends 2015 bis 2020

Begründung für abweichende Werte bei 3.1 und 3.2:

Bei den beiden Qualitätsmessungen handelt es sich um zwei unterschiedliche methodische Ansätze, die unterschiedliche Zustände messen:

- Testkundenverfahren als objektiviertes Verfahren mit professionellen Testern nach DIN EN 13816 mit einer Messung vor Ort (unmittelbares Erhebungsergebnis zahlt auf das Ergebnis ein), Zahlenskala 1-10
- Kundenbarometer als telefonische Befragung der Kunden gemäß einem bundesweit etablierten Standard, ursprünglich von Infratest entwickelt, mit einer Messung im Nachhinein (regelmäßige Erfahrungen der Kunden und auch ihre grundsätzlichen Einstellungen zahlen auf das Ergebnis ein), verbale 5er-Skala vollkommen zufrieden (1) bis unzufrieden (5).

3.3 Kundenbeschwerden

Die KVB AG erfasst die eingehenden Kundenbeschwerden nach Themengebieten.
Im Verbesserungsmanagement gingen 2020 insgesamt 6.974 Beschwerden ein. Davon 542 Beschwerden telefonisch (7,77%), 284 per Post (4,07%) und 6.148 (88,16%) per E-Mail/Webformular.
Über Social Media gingen 2020 insgesamt 2.534 Beschwerden ein.
Im gesamten Jahr 2020 haben sich insgesamt weniger als 0,01% der Fahrgäste über diese beiden Kanäle bei der KVB gemeldet.

3.3.1 Eingang im Bereich Verbesserungsmanagement

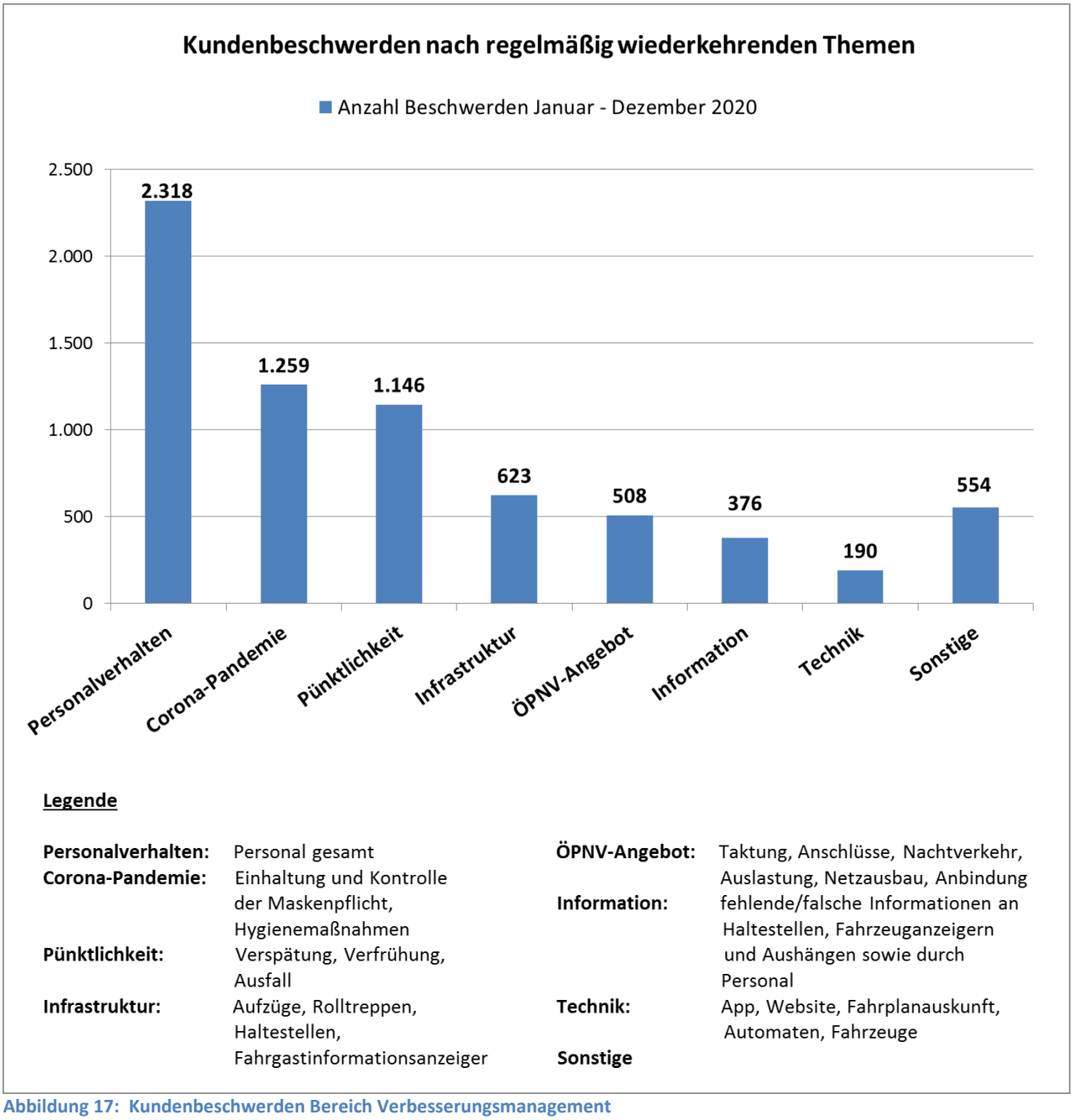


Abbildung 17: Kundenbeschwerden Bereich Verbesserungsmanagement

3.3.2 Eingang über Social Media

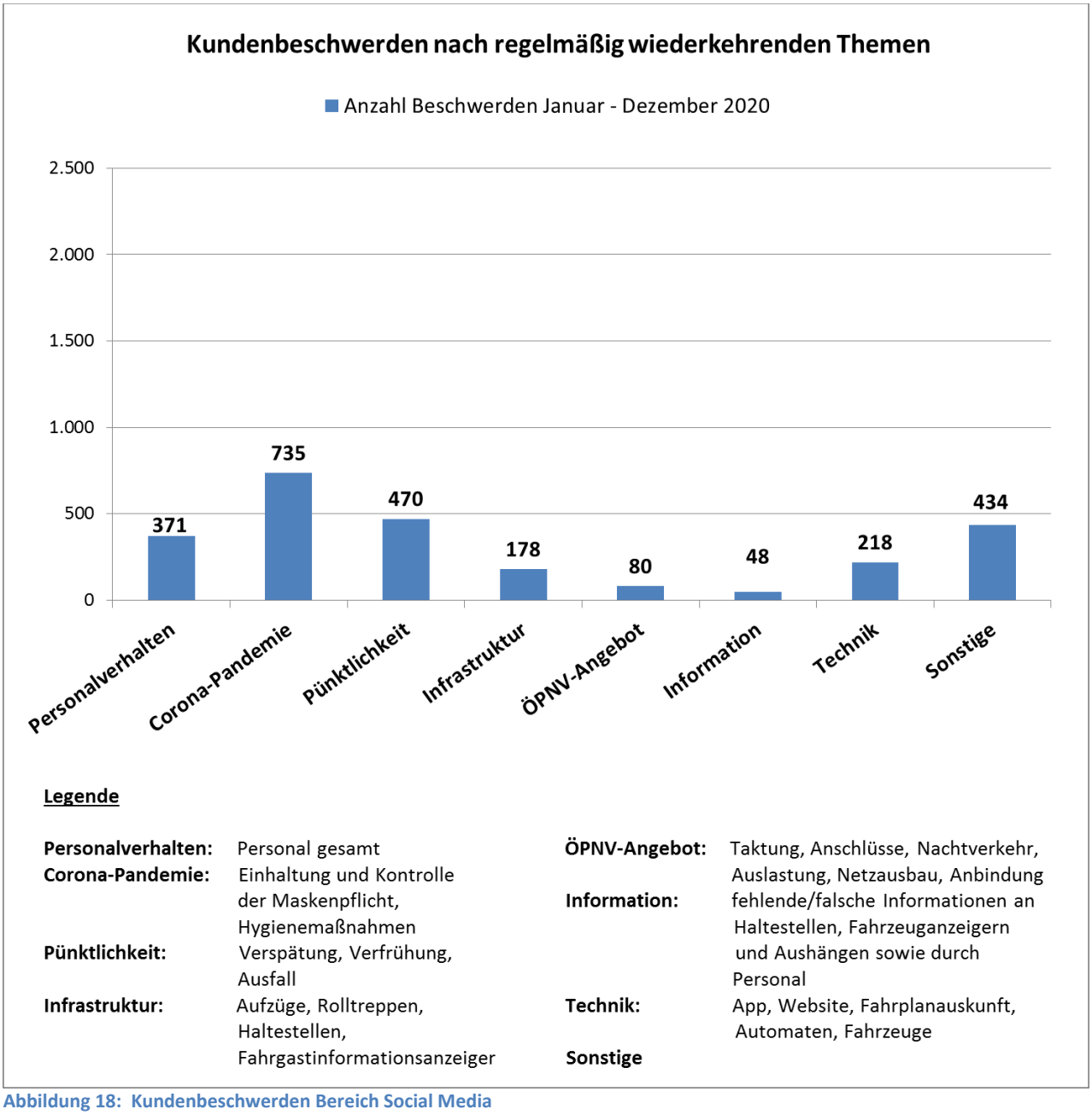


Abbildung 18: Kundenbeschwerden Bereich Social Media

4. Fahrtausfälle nach Linien

Zur Ermittlung der Fahrtausfälle je Linie werden die tatsächlich erbrachten Nutzwagenkilometer mit den Soll-Nutzwagenkilometern ins Verhältnis gesetzt. Das Ergebnis ist der Leistungserfüllungsgrad. Dieser zeigt an, wieviel der vereinbarten Leistung tatsächlich erbracht werden konnte. Bedingt durch Unfälle, Ausfälle, Oberleitungsschäden etc. ist eine hundertprozentige Erfüllung nicht möglich.

4.1 Stadtbahn

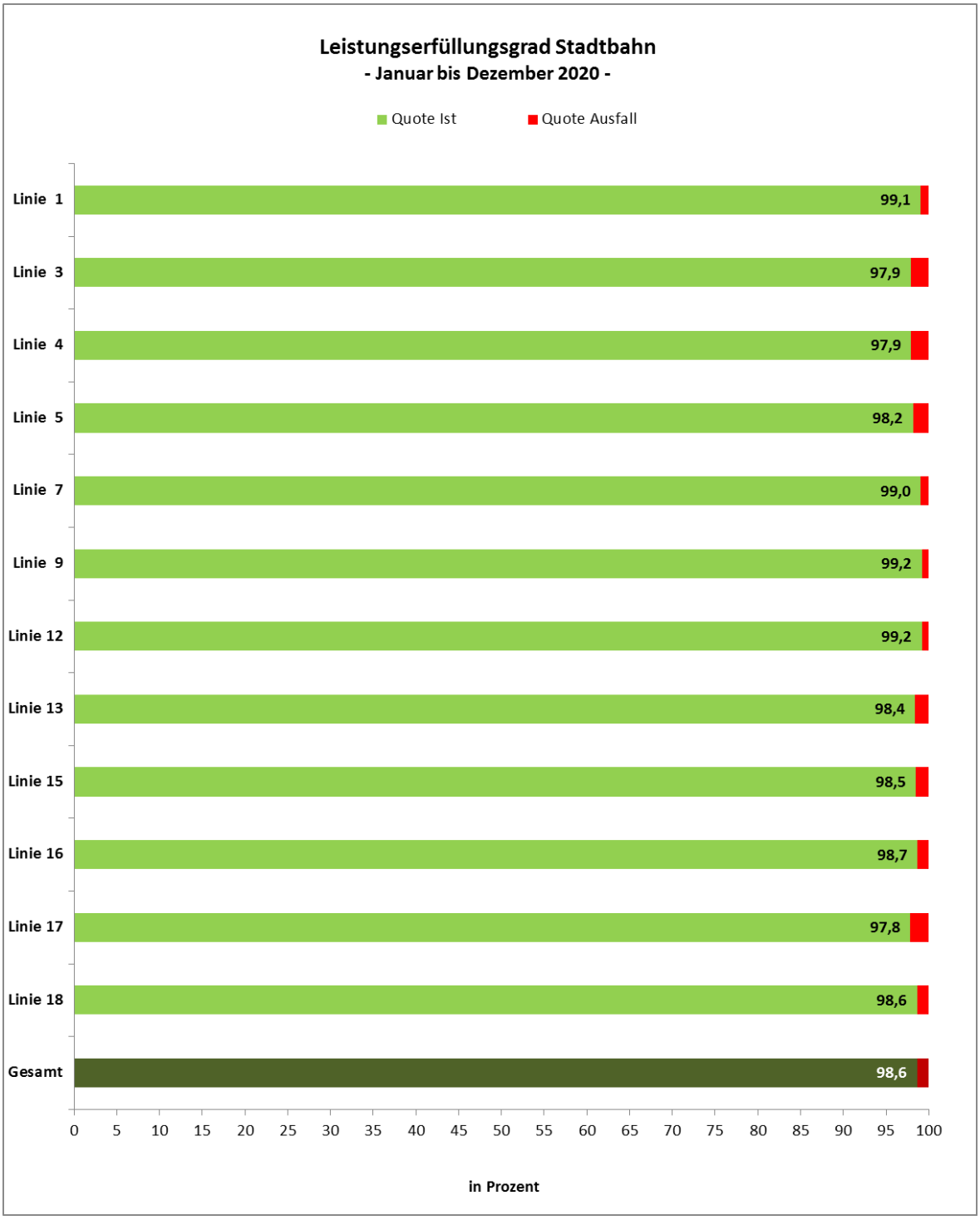


Abbildung 19: Leistungserfüllungsgrad Stadtbahn im ÖDLA-Raum

4.2 Bus

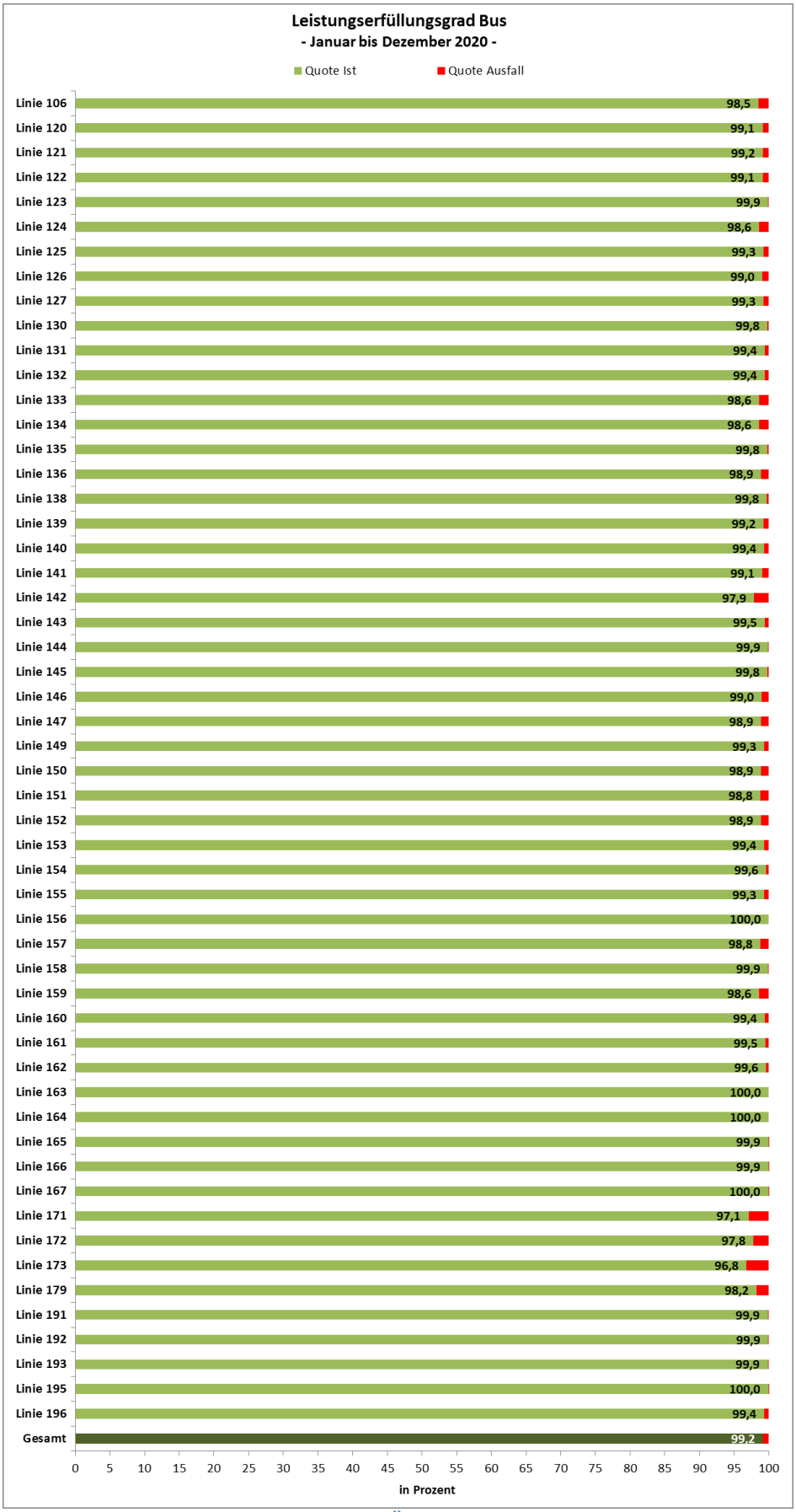


Abbildung 20: Leistungserfüllungsgrad Bus im ÖDLA-Raum

5. Fahrtausfälle nach Ursachen

Fahrtausfälle entstehen, wenn ein Fahrzeug seinen geplanten Kurs nicht bedienen kann.
Bei den Ursachen unterscheidet die KVB AG nach intern bedingten und extern bedingten Ausfällen. Eine weitere Ursache liegt in der Wiederherstellung der Betriebsqualität in Form einer vorzeitigen Wendung zur Sicherstellung der Pünktlichkeit im gesamten Linienfahrplan.
Die Fahrtausfälle und die Wiederherstellung der Betriebsqualität sind als Prozentanteil an den gesamten Umlaufstunden dargestellt. Umlaufstunden ist die Summe aus Beförderungszeit, Wendezeit und Leerfahrzeit von der Ausfahrt bis zur Einfahrt des Fahrzeugs.

5.1 Stadtbahn

Im Jahr 2020 kam es zu Ausfällen (inkl. Wiederherstellen der Betriebsqualität) in Höhe von 9.694 Stunden. Dies sind 1,03% an den gesamten Umlaufstunden.

Ursachen Fahrtausfälle Stadtbahn 2020

Anteil in Prozent an den gesamten Umlaufstunden

Ausfälle nach Ursache		
intern	*Personal*	*0,284%*
	Unfall	*0,082%*
	Technik	*0,510%*
	Anlagen	*0,002%*
extern	*Fremdereignis*	*0,083%*
	Übergriff	*0,003%*
Wiederherstellen der Betriebsqualität		*0,063%*
Anteil Ausfälle gesamt		**1,027%**
Anteil ohne Ausfälle		**98,973%**

Abbildung 21: Ursachen Fahrtausfälle Stadtbahn

5.2 Bus

Im Jahr 2020 kam es zu Ausfällen (inkl. Wiederherstellen der Betriebsqualität) in Höhe von 10.366,4 Stunden. Dies sind 0,73% an den gesamten Umlaufstunden.

Ursachen Fahrtausfälle Bus 2020

Anteil in Prozent an den gesamten Umlaufstunden

Ausfälle nach Ursache		
intern	*Personal*	*0,373%*
	Unfall	*0,085%*
	Technik	*0,125%*
	Anlagen	*0,001%*
extern	*Fremdereignis*	*0,109%*
	Übergriff	*0,003%*
Wiederherstellen der Betriebsqualität		*0,034%*
Anteil Ausfälle gesamt		**0,731%**
Anteil ohne Ausfälle		**99,269%**

Abbildung 22: Ursachen Fahrtausfälle Bus

6. Pünktlichkeit nach Linien

Zur Darstellung der Pünktlichkeit wird der Anteil der pünktlichen Haltestellenabfahrten bis zu der im Nahverkehrsplan der Stadt Köln und im ÖDLA definierten Toleranzgrenze ausgewiesen. Diese bezieht sich auf eine verspätete Abfahrt bis zu drei Minuten aufgrund der Unwägbarkeiten des Fahrbetriebs. Im Schienenpersonennahverkehr (SPNV) liegt hingegen die Pünktlichkeitsgrenze mit fünf Minuten vergleichsweise höher.

6.1 Stadtbahn

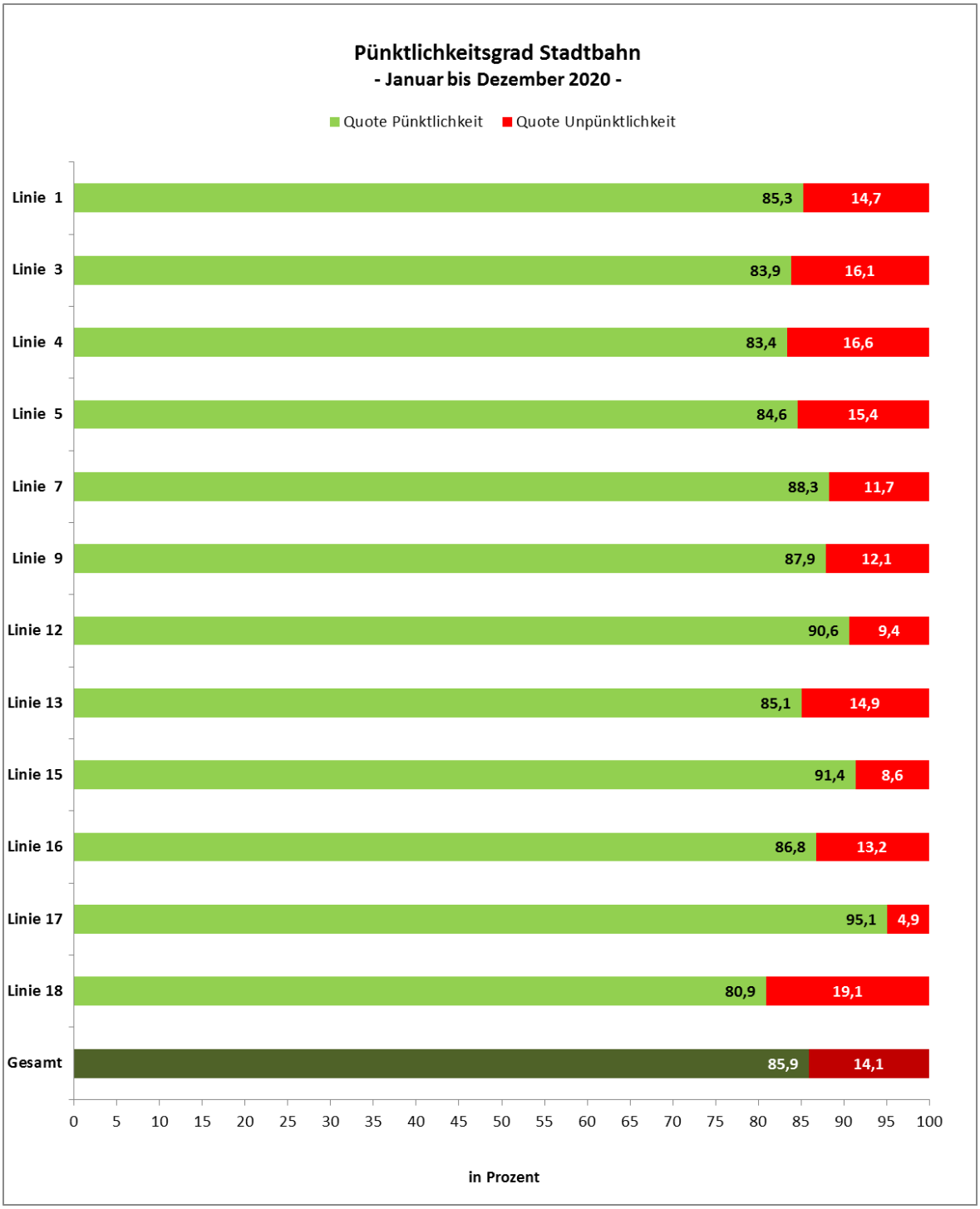


Abbildung 23: Pünktlichkeit Stadtbahn im ÖDLA-Raum

6.2 Bus

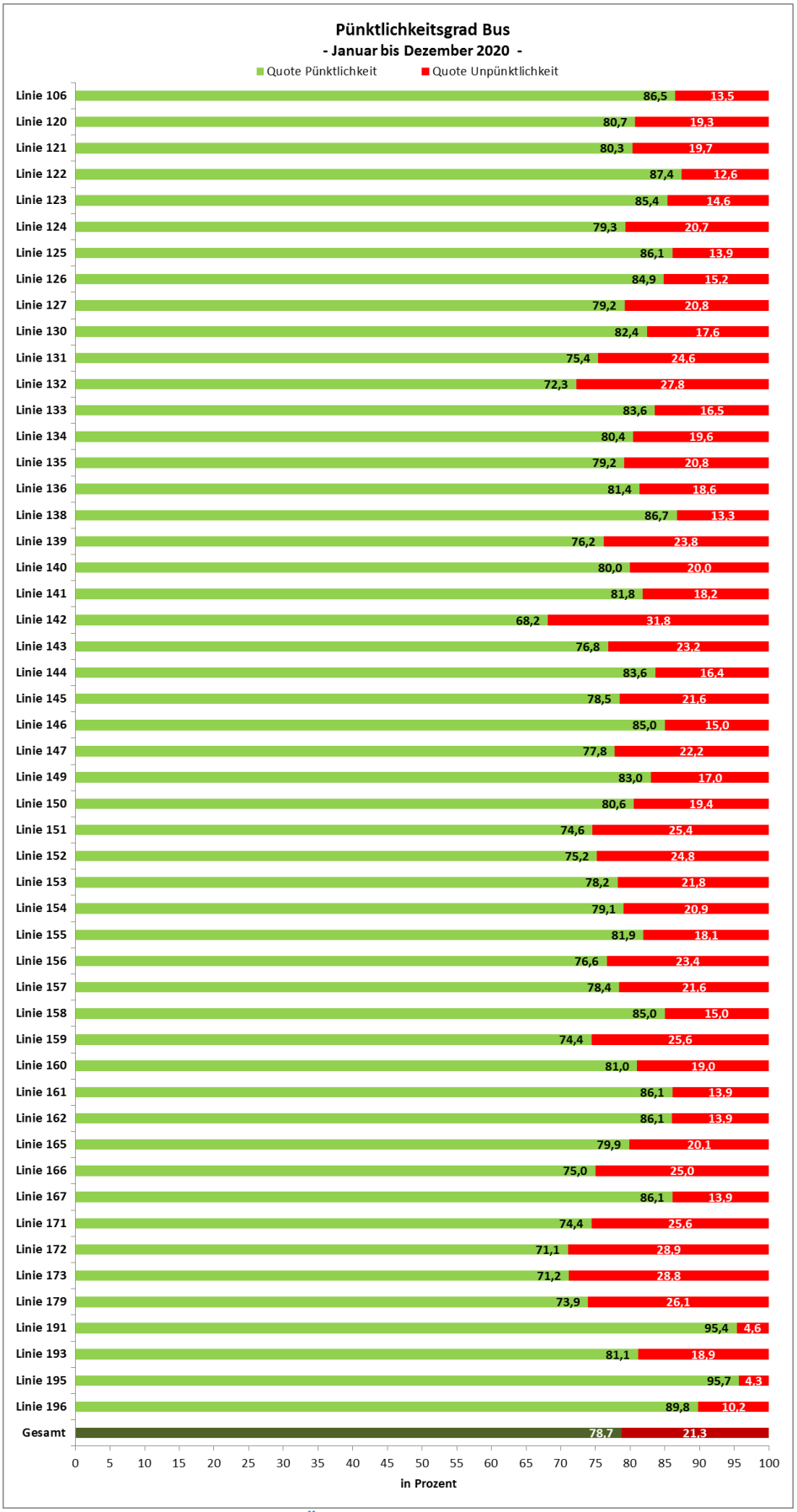


Abbildung 24: Pünktlichkeit Bus im ÖDLA-Raum

6.2.2 Ursachen Unpünktlichkeit Bus

Die Pünktlichkeit der Busverkehre wird maßgeblich durch die Verkehrslage auf den Kölner Straßen bestimmt. Die sich daraus ergebende Handlungsrelevanzen sind in enger Abstimmung mit der Stadt Köln zu treffen. Auf einigen Linien kommen baustellenbedingte Behinderungen hinzu, die zusätzlich zu erhöhtem Verkehrsaufkommen führen.

Neben dem generell hohen Verkehrsaufkommen und baustellenbedingten Behinderungen existieren weitere Verspätungsursachen. Im Folgenden sind die wesentlichen Ursachen dargestellt:

1. Behinderungen durch Dritte (z.B. Falschparker (einschl. Lieferverkehr), Unfälle, Rettungseinsätze)
2. Hilfeleistungen für Fahrgäste (z.B. Einstiegsunterstützung von mobilitätseingeschränkten Personen, Hilfe für erkrankte Fahrgäste, Konflikte unter Fahrgästen)
3. Technische Störungen

Diese Störungen treten insbesondere auf bei den Buslinien 132, 142, 159, 171, 172, 173, 179.

7. Maßnahmen zur Personalschulung

Bus- und Stadtbahnfahrer

In den Unterrichtsdiensten für das Fahrpersonal vermittelt die KVB AG folgende Themenschwerpunkte:

- Fahrstil
- Kundenservice
- Tarif
- Deeskalation
- Allgemeine Fahrerunterrichte
- Schulungen zur Aufrechterhaltung der jeweiligen Fahrerlaubnis
- Unterweisungen Unfallverhütungsvorschriften (UVV)
- Streckenkenntnisse

Ein Unterrichtsdienst entspricht einem Mitarbeitertag.

im Fahrdienst aktive Mitarbeiter	Unterrichtsdienste 2020	Unterrichtstage je Mitarbeiter
1.479,6	2.682	1,8

Abbildung 25: Unterrichtstage je Mitarbeiter im Fahrdienst

Aufgrund der Corona-Pandemie konnten viele Unterrichte nicht durchgeführt werden.

Mitarbeiter Service und Information

Im Jahr 2020 wurden trotz Corona-Pandemie folgende Schulungen im Bereich Service und Information durchgeführt.

- 160 Mitarbeitertage für Schulungen im Bereich Fahrplan-/Tarif- und Streckenkunde

- 117 Mitarbeitertage für Schulungen im Bereich Deeskalation/Verhalten bei Bedrohungslagen

- 49 Mitarbeitertage für Schulungen im Bereich Betreuungen nach Unfällen und Übergriffen durch Erstbetreuer zur Verhinderung von posttraumatischen Belastungsstörungen (PTBS)

- 48 Mitarbeitertage für Aufzugswärterschulungen. Mit der Ausbildung erlangen die Mitarbeiter beim Technischen Überwachungsverein (TÜV) Rheinland die Sachkunde nach Betriebssicherheitsverordnung (BetrSichV) und Technischen Regeln zur Betriebssicherheit (TRBS 3121) für Aufzugsanlagen. Mit dieser Sachkunde dürfen die Mitarbeiter eine Personenbefreiung in allen Aufzugsanlagen im Streckennetz der KVB AG durchführen und den Aufzug danach außer Betrieb nehmen.

- Im Bereich Brandschutz fanden pandemiebedingt keine Schulungen statt.

8. Verfügbarkeit der Vertriebseinrichtungen

Die KVB AG stellt die Möglichkeit des Erwerbs von VRS-Fahrscheinen durch die Bereitstellung von Vertriebseinrichtungen sicher. Die Anforderungen an die Verfügbarkeit der Vertriebseinrichtungen sind in 2.5.1 der Anlage 4 des ÖDLA geregelt. Konkret bietet die KVB AG folgende Vertriebswege an:

- - Ticketautomaten
- - Handy Ticket
- - KundenCenter und Vorverkaufsstellen
- - Key Account

Die Fahrgelderlöse Im Zeitraum Januar – Dezember 2020 verteilen sich auf die Vertriebswege wie folgt:

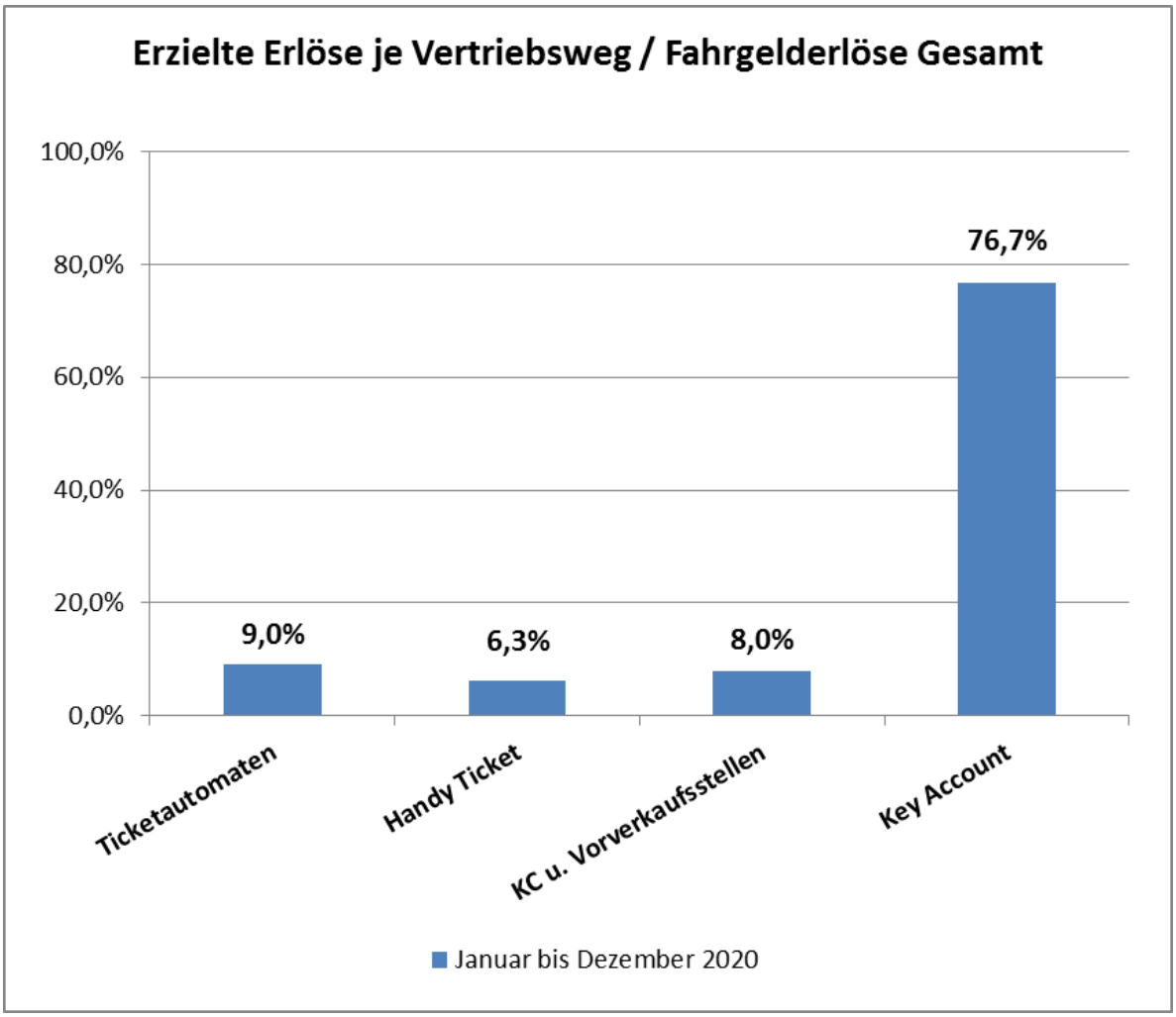


Abbildung 26: Fahrgelderlöse je Vertriebsweg

8.1 Ticketautomaten

Den Fahrgästen der KVB AG standen in 2020 neben 113 stationären Automaten an ausgewählten, gut frequentierten Haltestellen auch mobile Ticketautomaten in jedem Linienfahrzeug zur Verfügung: 424 in Bussen und 379 in Bahnen. Die Zahlen der eingesetzten Geräte variierten im Laufe des Jahres aufgrund von Fahrzeugbeschaffungen und Baumaßnahmen.

Zur Betrachtung der Einsatzfähigkeit der Ticketautomaten werden als Datenbasis die von der Automatenwerkstatt der KVB AG durchgeführten Entstörungen genutzt.

Als Einheit wird die Verfügbarkeit der Ticketautomaten in Prozent angegeben.
Diese ermittelt sich aus dem Verhältnis aus der Differenz von Betriebszeit (d.h. Gesamtzeit abzüglich Betriebspausen) und Ausfallzeiten zur Betriebszeit.
Hierbei muss dem Kunden mindestens eine Bezahlart zur Verfügung stehen.

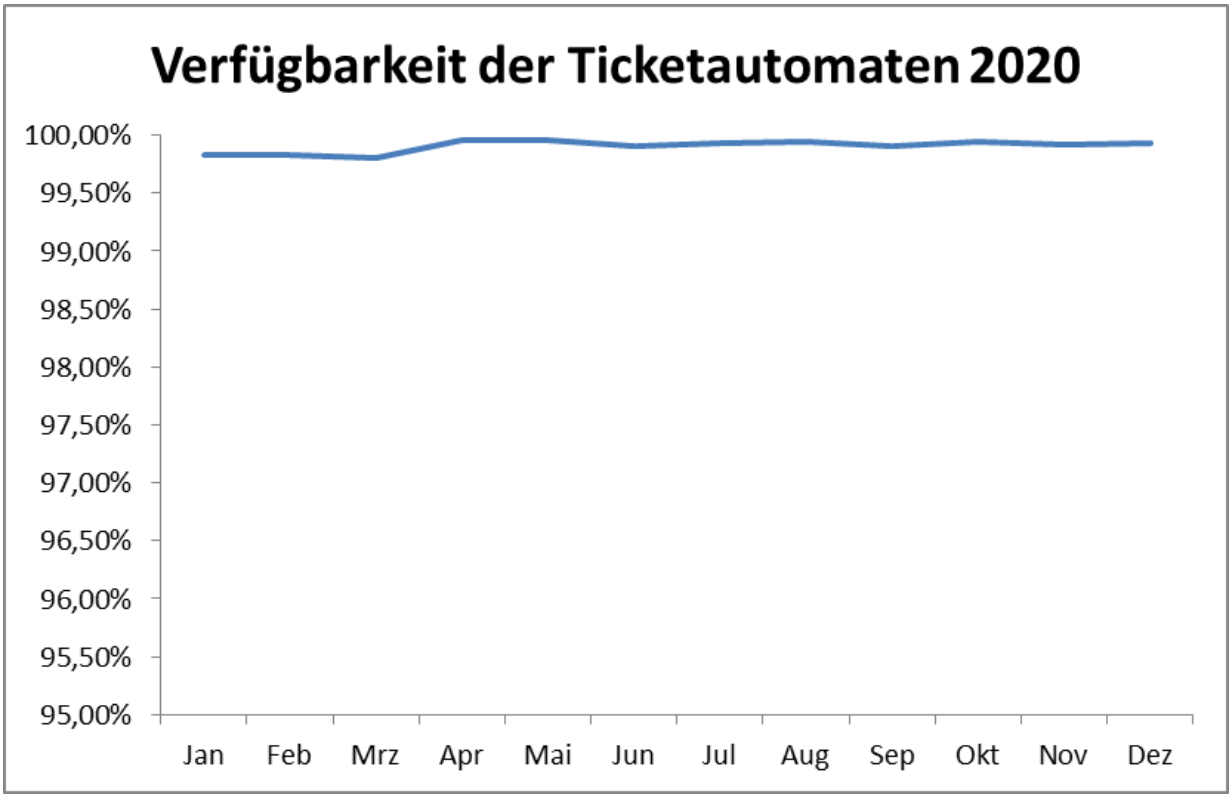


Abbildung 27: Verfügbarkeit der Ticketautomaten

8.2 KundenCenter und eigene Vorverkaufsstellen

Die KVB AG verfügt über fünf KundenCenter sowie drei eigenen Vorverkaufsstellen. Ergänzt werden diese von über 120 privaten Vertriebsstellen. Eine Übersicht über die Erfüllung der in 2.5.1 der Anlage 4 formulierten Anforderungen an die KundenCenter bzw. Vorverkaufsstellen ist wie folgt darstellt.

Anforderung	Erfüllungsgrad Vertriebseinrichtungen		
	Fahrscheinautomaten; HandyTicket	KundenCenter	eigene Vorverkaufsstellen
Vertrieb von Barfahrausweisen des VRS-Tarif	100%	100%	100%
Vertrieb von Pauschalpreisangeboten des NRW-Tarifs	100%	100%	100%
Beratung zum VRS-Tarifsortiment, Beantwortung von Fahrplan- und Tariffragen	nicht erforderlich	100%	100%
Ausstellen von Kundenkarten	nicht erforderlich	100%	100%
Bearbeitung von Aboanträgen, Ausgabe von Chipkarten	nicht erforderlich	100%	nicht erforderlich
Bearbeitung von Fahrgeldnachforderungen	nicht erforderlich, dennoch Möglichkeit zur Einzahlung von Fahrgeldnach-forderungen an jedem Automaten vorhanden	100%	nicht erforderlich, wird dennoch angeboten
Öffnungszeiten von mindestens 60 h/Woche an mindestens 5 KundenCentern und eigenen Vorverkaufsstellen, das heißt gesamt 300 h/Woche	nicht erforderlich	- bezogen auf 60 h/Woche: 105% - bezogen auf 300 h/Woche: 168%	

Abbildung 28: Erfüllungsgrad Vertriebseinrichtungen

Verfügbarkeit der KundenCenter und eigenen Vorverkaufsstellen in h/Woche	
KundenCenter:	
- Neumarkt	**69,5**
- Südstadt	**58,0**
- Mülheim	**63,0**
- Ehrenfeld	**58,0**
- Westforum	**45,0**
eigene Vorverkaufsstellen	
- Dom/Hbf	**80,5**
- Neumarkt	**72,5**
- Ebertplatz	**57,5**
Gesamt h/Woche	**504,0**

Abbildung 29: Verfügbarkeit der KundenCenter und eigenen Vorverkaufsstellen

Die KVB AG hat die Vorgabe von fünf KundenCentern/Vorverkaufsstellen mit einer Öffnungszeit von jeweils 60 Stunden/Woche im Jahr 2020 in vier Fällen erfüllt. Dem Kunden stehen jedoch acht KundenCenter/Vorverkaufsstellen zur Verfügung, um eine durchschnittliche Öffnungszeit je KundenCenter bzw. eigener Vorverkaufsstelle von 63 Stunden pro Woche zu gewährleisten.

8.3 Key-Account-System

Großkunden-/JobTickets sowie SemesterTickets werden ausschließlich im Key-Account bearbeitet, wenn man von der zusätzlichen Möglichkeit der ErsatzTicketausstellung für Großkunden-/JobTickets in den KundenCenter absieht.

Abonnements und SchülerTickets werden aber auch im KundenCenter und durch die telefonische Kundenberatung (TKB) bearbeitet. Die übergeordneten Verträge mit den Schulträgern und die Durchführung der Ausgleichszahlungen werden durch den Key-Account verhandelt und bearbeitet.

Die Zahlungsabwicklung der gesamten oben dargestellten Produktpalette erfolgt im Key-Account.

Folgende Servicezeiten stehen zur Verfügung:

- Kundenbetreuung/Zahlungsabwicklung: Mo. – Do. 8 – 16 Uhr, Fr. 8 – 14 Uhr
- Geschäftskundenbetreuung: Mo. – Do. 8.30 – 16.30 Uhr, Fr. 8.30 – 14.30 Uhr

9. Verfügbarkeit und Störungsbeseitigung von Fahrtreppen und Aufzügen

Seit Herbst 2020 verfügt die KVB AG über die Möglichkeit der definierten und standardisierten Datenaufnahme und Auswertung von Verfügbarkeit und Störungsbeseitigung der Fahrtreppen und Aufzüge. Dargestellt ist der Auswertezeitraum vom 01.10. - 31.12.2020, bei dem die planmäßigen Ausfallzeiten (Wartung, Inspektion, planmäßige Erneuerungsmaßnahmen) und der Vandalismus nicht enthalten sind. In diesem Zeitraum traten 49 Störfälle größer als 4 Tage auf.

9.1 Fahrtreppen

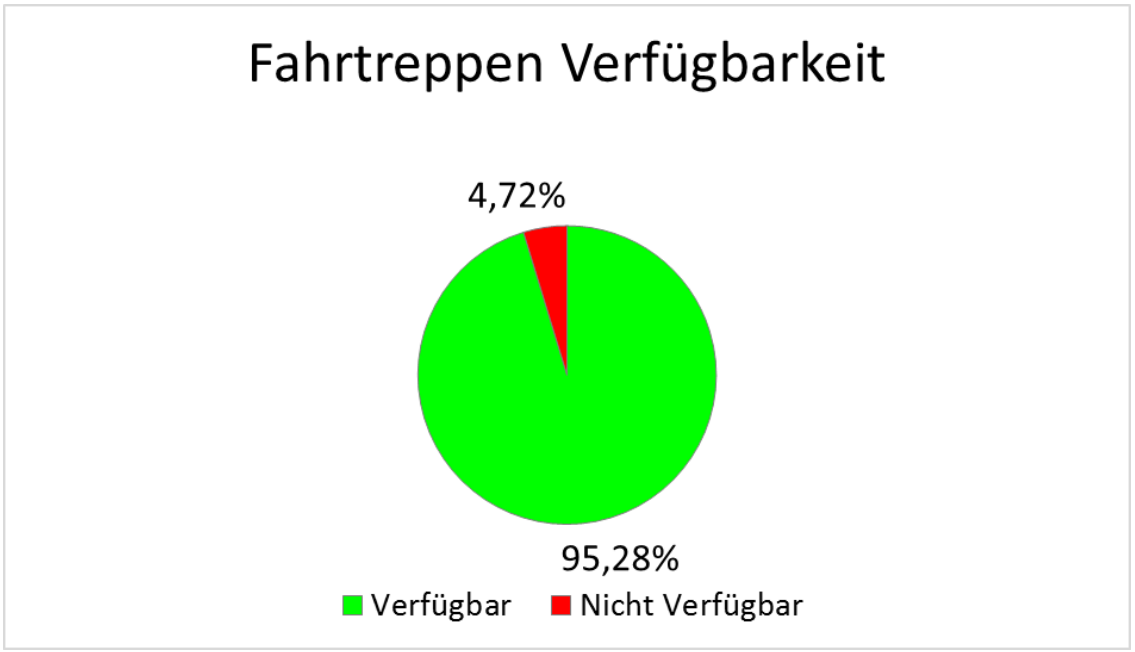


Abbildung 30: Verfügbarkeit Fahrtreppen

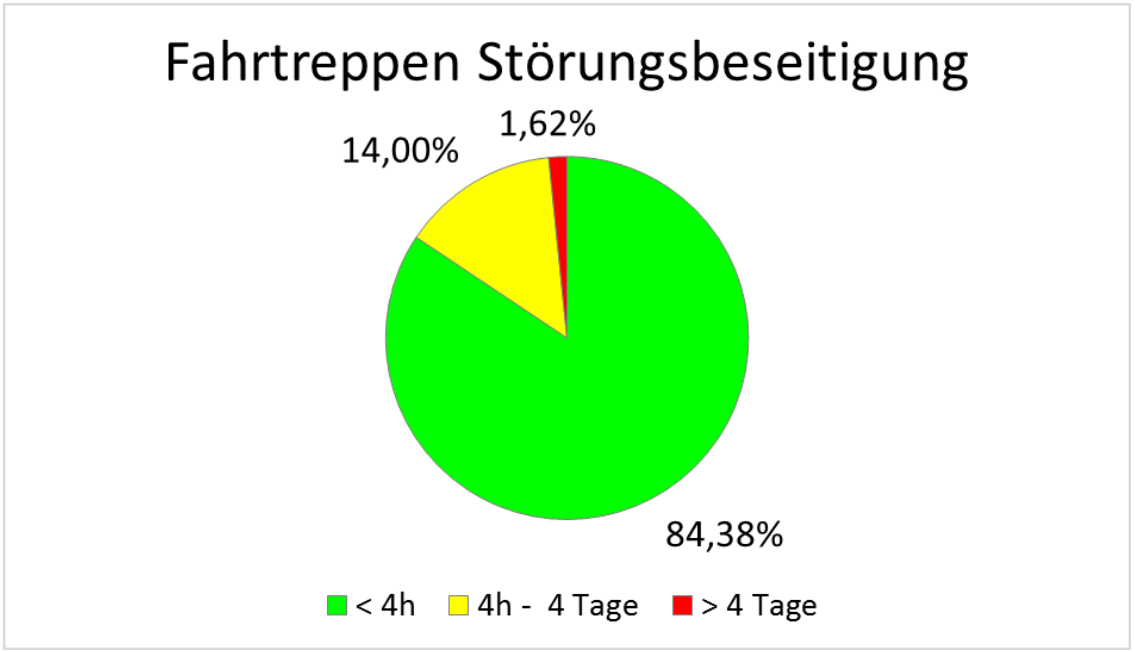


Abbildung 31: Störungsbeseitigung Fahrtreppen

9.2 Aufzüge

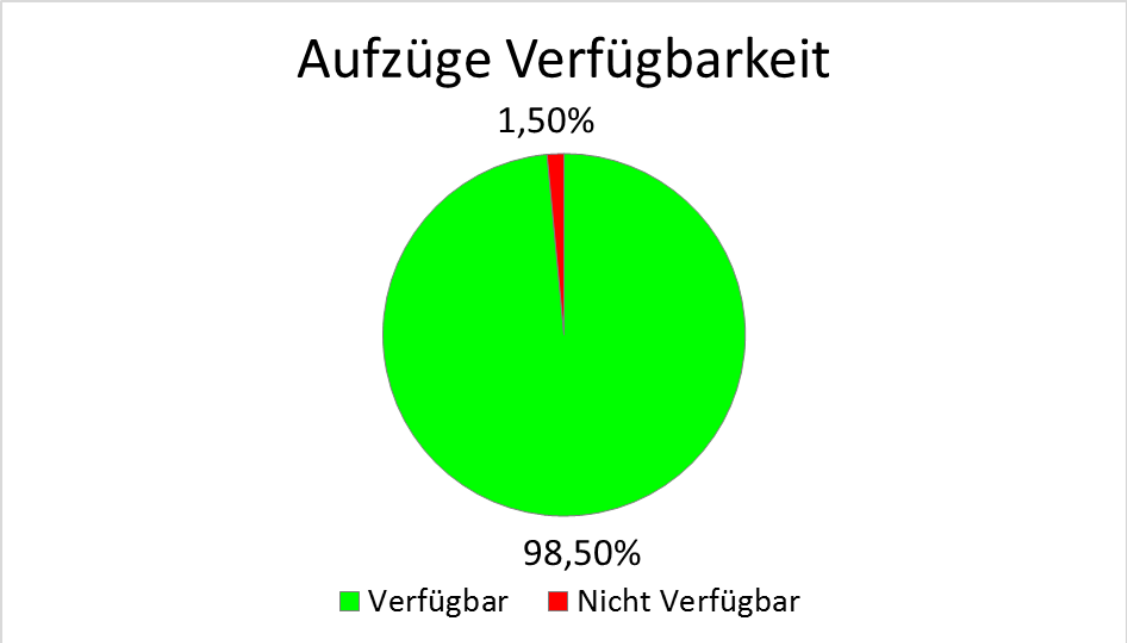


Abbildung 32: Verfügbarkeit Aufzüge

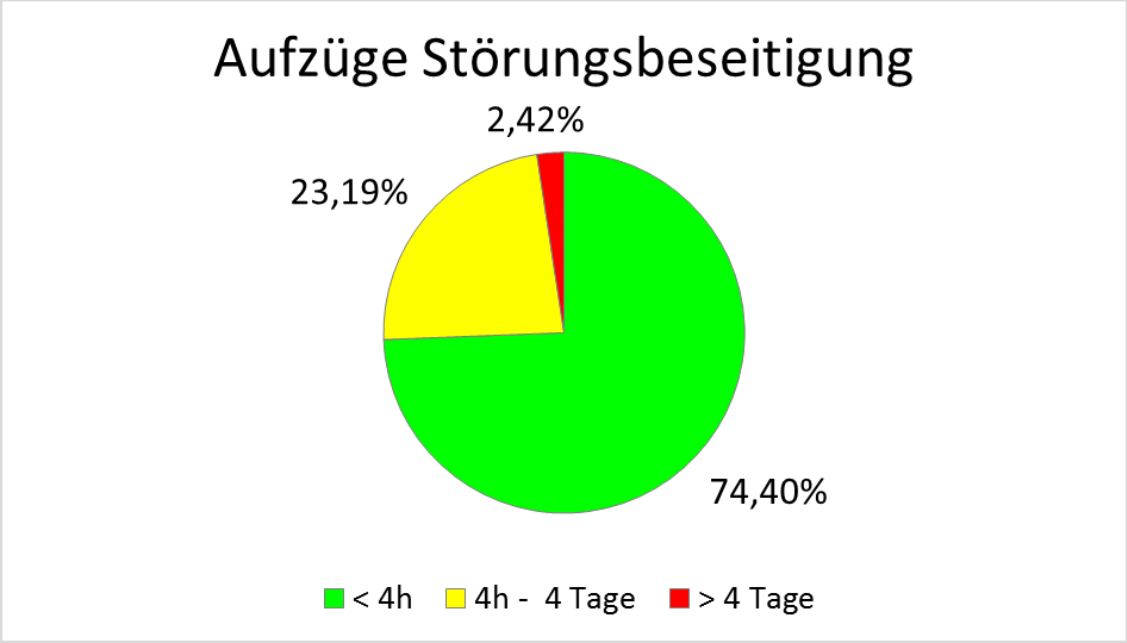


Abbildung 33: Störungsbeseitigung Aufzüge

9.3 Maßnahmen zur schnelleren Störungsbeseitigung

Insbesondere überalterte Anlagen und Ersatzteilprobleme haben dazu geführt, dass das Ziel, 90% der Störungen (außer Vandalismus) innerhalb von 4 Stunden zu beseitigen, nicht erreicht wurde. Ein verstärktes Monitoring, eine frühzeitige Schwachstellenanalyse mittels umfangreicher Störungsauswertung sowie ein Erneuerungsprogramm für Fahrtreppen und Aufzugssteuerungen sollen in den kommenden Jahren eine schnellere Störungsbeseitigung ermöglichen.

10. Maßnahmen zur objektiven und subjektiven Sicherheit

(Angaben beziehen sich auf aktive Vollzeitpersonale zum 31.12.2020)

10.1 Personalpräsenz in KVB-Dienstkleidung

- 130 Mitarbeiter im Bereich Sicherheit und Service
- 80 Mitarbeiter im Bereich Fahrausweisprüfdienst
- 14 Mitarbeiter im Bereich Sonderaufgaben
- 43 Mitarbeiter der Betriebssteuerung (Verkehrsmeister), davon 7 in Ausbildung
  (Außerhalb von Corona sind auch 43 Verkehrsmeister der Leitstelle, davon 6 in Ausbildung, im Rahmen regelmäßiger Streckendienste (ca. 12-15 Mal pro Jahr) sowie bei Großveranstaltungen als Unterstützung im Außendienst mit im Einsatz.)
- 4 Hundeführer (externer Dienstleister)

10.2 Einsatzkonzept

a) Sicherheit in der Bahn

- 36 Zugbegleiter auf wechselnden Linien; davon ein Großteil im Spät und Nachtdienst

b) Stationäre Sicherheit

- Einsatz von 38 Mitarbeitern an stark frequentierten Haltestellen

c) Mobile Sicherheit

- Einsatz von 36 Mitarbeitern; mit einem Dienstfahrzeug werden Haltestellen und U-Bahnstationen angefahren und bestreift

d) Sonderaufgaben

- Entlastung der Mitarbeiter im Bereich Sicherheit und Service
- Fahrgastinformationen bei Trennungen; Brandwachen; Fahrgastlenkung etc.

e) Alle Mitarbeiter der Bereiche Sicherheit/Service und der Sondermaßnahmen sind befugt, Fahrausweiskontrollen durchzuführen

10.3 Videobeobachtung

- bis auf 4 Stadtbahnfahrzeuge (Serie 2000) sind alle Stadtbahnen und Busse mit Innenraumüberwachungskameras ausgestattet
- Videoanlagen insbesondere an stark frequentierten Haltestellen (auf den Fahrebenen sind alle unterirdischen Haltestellen mit Videoüberwachung ausgestattet, ebenso die Zwischenebenen der Nord-Süd Stadtbahn (NSB) sowie Neumarkt, Rudolfplatz, Friesenplatz und Dom/Hauptbahnhof; für die anderen Zwischenebenen, beginnend mit dem Abschnitt zwischen Ebertplatz und Neusser Str./Gürtel, laufen derzeit Ausschreibungen)

10.4 Partnerschaftliche Zusammenarbeit

- enge Abstimmung mit der Polizei und dem Ordnungsamt
- Zusammenarbeit mit der Stadt Köln sowie dem Sozial-, Gesundheits-, Wohnungsamt und kirchlichen Trägern bei der Erarbeitung von Konzepten im Umgang mit "randständigen" Personengruppen