

Stand: 31. Dezember 2021



Qualitätsbericht 2021

Kölner Verkehrs-Betriebe AG



Inhaltsverzeichnis

Abkürzungsverzeichnis.....	3
Abbildungsverzeichnis.....	4
1. Qualitätskriterien der Fahrzeuge	5
1.1 Stadtbahnfahrzeuge	5
1.2 Busse.....	7
1.2.1 Busse der KVB	7
1.2.2 Busse von Subunternehmen.....	8
1.3 Fahrzeuge des On-Demand-Angebots der KVB.....	9
2. Qualitätskriterien von Haltestellen	10
2.1 Stadtbahnhaltestellen	11
2.2 Bushaltestellen	12
3. Leistungsangebot aus Kundensicht.....	13
3.1 Testkundenverfahren	13
3.1.1 Stadtbahn.....	14
3.1.2 Bus.....	15
3.1.3 Haltestellen	16
3.2 Kundenbarometer	17
3.2.1 Angebotsqualität	18
3.2.2 Betriebsqualität	18
3.2.3 Fahrgastservice	19
3.2.4 Sauberkeit und Sicherheit.....	19
3.3 Kundenbeschwerden.....	21
3.4 Zusammenfassende Erläuterung.....	22
3.4.1 Betriebsqualität	22
3.4.2 Angebotsqualität	22
3.4.3 Fahrgastinformation	23
3.4.4 Sicherheit an Haltestellen und in Fahrzeugen.....	23
3.4.5 Sauberkeit in Fahrzeugen und Haltestellen.....	23
4. Fahrtausfälle nach Linien und deren Ursachen.....	25

4.1 Fahrtausfälle Stadtbahn	25
4.2 Ursachen Fahrtausfälle Stadtbahn	26
4.3 Fahrtausfälle Bus	28
4.4 Ursachen Fahrtausfälle Bus	29
5. Pünktlichkeit nach Linien	31
5.1 Pünktlichkeit Stadtbahn	31
5.2 Ursachen für Verspätungen Stadtbahn	31
5.3 Pünktlichkeit Bus	32
5.4 Ursachen für Verspätungen Bus	32
6. Maßnahmen zur Personalschulung.....	34
6.1 Fahrpersonal Bus und Stadtbahn	34
6.2 Mitarbeitende Service und Information.....	35
7. Verfügbarkeit der Vertriebsseinrichtungen.....	36
7.1 Ticketautomaten.....	37
7.2 Kundencenter und KVB-Verkaufsstellen	38
7.3 Key-Account-System.....	39
8. Verfügbarkeit und Störungsbeseitigung von Rolltreppen und Aufzügen	40
8.1 Rolltreppen	40
8.2 Aufzüge	41
8.3 Maßnahmen zur schnelleren Störungsbeseitigung.....	42
9. Maßnahmen zur objektiven und subjektiven Sicherheit	43
9.1 Personalpräsenz in KVB-Dienstkleidung.....	43
9.2 Einsatzkonzept.....	43
9.3 Videobeobachtung	44
9.4 Partnerschaftliche Zusammenarbeit	44

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
KVB	Kölner Verkehrs-Betriebe AG
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-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: Erfüllungsgrad Qualitätskriterien Bushaltestellen	12
Abbildung 7: Testkundenverfahren Stadtbahn 2011 bis 2021.....	14
Abbildung 8: Testkundenverfahren Bus 2011 bis 2021	15
Abbildung 9: Testkundenverfahren Haltestellen 2011 bis 2021	16
Abbildung 10: Kuba-Daten zur Angebotsqualität 2016 bis 2021	18
Abbildung 11: Kuba-Daten zur Betriebsqualität 2016 bis 2021	18
Abbildung 12: Kuba-Daten zur Fahrplan-Information an Haltestellen 2016 bis 2021.....	19
Abbildung 13: Kuba-Daten zur Sauberkeit 2016 bis 2021	19
Abbildung 14: Kuba-Daten zur Sicherheit abends 2016 bis 2021	20
Abbildung 15: Kundenbeschwerden	21
Abbildung 16: Leistungserfüllungsgrad Stadtbahn im ÖDLA-Raum.....	25
Abbildung 17: Ursachen Fahrtausfälle Stadtbahn	26
Abbildung 18: Leistungserfüllungsgrad Bus im ÖDLA-Raum	28
Abbildung 19: Ursachen Fahrtausfälle Bus	29
Abbildung 20: Pünktlichkeit Stadtbahn im ÖDLA-Raum	31
Abbildung 21: Pünktlichkeit Bus im ÖDLA-Raum	32
Abbildung 22: Unterrichtstage je Mitarbeiter im Fahrdienst	34
Abbildung 23: Fahrgelderlöse je Vertriebsweg.....	36
Abbildung 24: Verfügbarkeit der Ticketautomaten	37
Abbildung 25: Erfüllungsgrad Vertriebsseinrichtungen.....	38
Abbildung 26: Verfügbarkeit der Kundencenter und eigenen KVB-Verkaufsstellen	39
Abbildung 27: Verfügbarkeit Rolltreppen	40
Abbildung 28: Störungsbeseitigung Rolltreppen	41
Abbildung 29: Verfügbarkeit Aufzüge	41
Abbildung 30: Störungsbeseitigung Aufzüge	42

1. Qualitätskriterien der Fahrzeuge

1.1 Stadtbahnfahrzeuge

Kölner Verkehrs-Betriebe AG 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	5300er
Anzahl Fahrzeuge per 31.12.2021 (Gesamt: 384, davon 191 Hochflur- und 193 Niederflur-Stadtbahnfahrzeuge)	4	50	33	28	124	69	59	15	2
Außenwerbung, max. 20% der Fensterfläche beklebt, Front- und Fahrerseitenscheibe komplett frei	100%	100%	100%	100%	100%	100%	98%	100%	100%
Ausreichende Stellfläche: mindestens 2 Rollstuhlplätze	0%	76%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Ausrüstung und Anbindung an ein betriebsweites ITCS	100%	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%	100%
Notrufsprechstelle; Videoüberwachung, bei Neufahrzeugen fernabfragbar	0%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Entwerter	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Fahrausweisautomat mit Akzeptanz Münzen und bargeldlosem Zahlen	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Anzeige Liniennummer und Fahrtziel an Kopf und Heck außen am Fahrzeug	100%	./.	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%	100%
Anzeige Liniennummer und Fahrtziel und Laufweg an der Seite außen	100%	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%	100%
automatische Ansage nächste Haltestelle mit Umsteigemöglichkeit, bei Neubeschaffungen Monitore zur weitergehenden Fahrgastinformation	100%	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%	100%
Linienvorlaufplan, VRS-Schiennetzplan, Beschilderung für Noteinrichtungen und diverse Serviceaspekte sowie Produktinformationen	100%	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%	100%
Einsatz von Spurkranzschmierung / Schienenkopfschmierung, bei Neubeschaffungen mit umweltfreundlichen Stoffen	100%	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%	100%

Abbildung 1: Fahrzeugliste Stadtbahn nach Qualitätskriterien ÖDLA

Im Dezember 2021 sind zwei Hochflur-Stadtbahnfahrzeuge der Serie 5300 (HF6) in Betrieb genommen worden.

Die Fahrzeuge der Serien 2200 sowie 5300 sind Einrichtungsfahrzeuge. Anders als im ÖDLA dem Wortlaut nach gefordert, zeigen diese nicht das Fahrtziel am Heck der Einfach-Traktion („Fahrzeug“) an. Da diese Fahrzeuge im Betriebseinsatz jedoch immer in Doppel-Traktion gefahren werden, ist diese Vorgabe trotzdem zu 100% erfüllt.

Sehr wenige Stadtbahnfahrzeuge der KVB erfüllen die Qualitätsanforderungen gemäß Anlage 4 des ÖDLA punktuell nicht zu 100%. Neue Stadtbahnfahrzeuge werden gem. den Qualitätsanforderungen der Anlage 4 des ÖDLA mit Klimatisierung angeschafft.

Qualitätsbericht

Die geplanten Maßnahmen zur Erfüllung der Qualitätsanforderungen werden in der nachfolgenden Aufstellung erläutert (diese beziehen sich auf die grau hinterlegten Felder der Abbildung 1):

Fahrzeugserie 5100er

98% Erfüllungsgrad bei

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

Ein Fahrzeug überschreitet diesen Wert geringfügig. Sobald der langlaufende Werbenutzungsvertrag ausläuft, findet eine Anpassung statt.

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 voraussichtlich in 2023 ausgemustert.

Fahrzeugserie 2200er

76% Erfüllungsgrad bei

- ausreichende Stellfläche: mindestens 2 Rollstuhlplätze

12 Fahrzeuge der Fahrzeugserie 2200er verfügen nicht über eine ausreichende Stellfläche von mind. 2 Rollstuhlplätzen. Es handelt sich dabei um die Fahrzeuge deren Umbau sehr komplex und aufwändig gewesen wäre. Im Rahmen der Auslieferung der neuen HFX-Fahrzeuge sollen diese im Laufe des Jahres 2026 als erste Fahrzeuge der Serie außer Betrieb genommen werden (sofern die Auslieferung der Neufahrzeuge NF6/12 durch den Lieferanten termingerecht erfolgt).

Alle Fahrzeugserien

- Notrufsprechstelle; Videoüberwachung, bei Neufahrzeugen fernabfragbar

Die bei allen Serien (außer bei der Fahrzeugserie 2000er, siehe Kommentar oben) vorhandenen Videoüberwachungen sind (auch bei den Neufahrzeugen) nicht fernabfragbar. Insbesondere aufgrund des Anlagentalers und der geringen Ersatzteilverfügbarkeit werden die Anlagen in allen Fahrzeugen bis 2025 ausgetauscht und gegen neue Systeme ersetzt, die dann eine Fernabfrage ermöglichen.

1.2 Busse

1.2.1 Busse der KVB

Kölner Verkehrs-Betriebe AG Anforderungen gem. Ziffern 2.1.1 und 2.1.3 der Anlage 4 ÖDLA	Erfüllungsgrad je Fahrzeugart				
	SL (inkl. Hybrid)	GL	SL-Elektro	GL-Elektro	Midi
Anzahl Fahrzeuge per 31.12.2021 (Gesamt: 307 Busse)	74	188	2	42	1
Fahrzeugalter <= 10 Jahre; Fahrzeuge nur Verstärker (und Sonderlinienverkehr) <= 14 Fahrzeuge Elektroantrieb <= 15 Jahre	100%	100%	100%	100%	100%
Ausrüstung und Anbindung an ein betriebsweites ITCS	100%	100%	100%	100%	100%
Min. Schadstoffklasse IV; Neubeschaffungen min. VI	100%	100%	100%	100%	100%
Standheizung	100%	100%	100%	100%	100%
Möglichkeit zur Mitnahme von E-Scootern	100%	100%	100%	100%	100%
Klapprampe für Rollstühle; Kneeling	100%	100%	100%	100%	100%
Entwerter	100%	100%	100%	100%	100%
Fahrausweisautomat (Münzen und bargeldloses Zahlen)	100%	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%	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%	100%
Videoüberwachung	100%	100%	100%	100%	100%
Die Fahrzeuge verfügen über die erforderliche Technik zur Ansteuerung der Lichtsignalanlagen	100%	100%	100%	100%	100%
min. 2 Rollstuhlplätze bei Gelenkbussen	100%	100%	100%	100%	100%
max. 20% der Fensterflächen mit Werbung beklebt	100%	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%	100%

Abbildung 2: KVB-Fahrzeugliste Bus nach Qualitätskriterien ÖDLA

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

1.2.2 Busse von Subunternehmern

Subunternehmer	Erfüllungsgrad je Fahrzeugart			
	SOV SL	SOV GL	Picolonia SL	Weinzierl SL
Anforderungen gem. Ziffern 2.1.1 und 2.1.3 der Anlage 4 ÖDLA				
Anzahl Fahrzeuge per 31.12.2021 (Gesamt: 139 Busse)	80	42	6	11
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 Subunternehmern erfüllen die Qualitätsanforderungen gemäß Anlage 4 des ÖDLA punktuell noch nicht zu 100%. Die geplanten Maßnahmen zur Erfüllung der Qualitätsanforderungen werden nachfolgend erläutert:

Alle

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 Fahrzeuge des On-Demand-Angebots der KVB

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. Qualitätskriterien von Haltestellen

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 Ausstattungskriterien	Haltestellenkategorisierung					
	Stadtbahnhaltestellen			Bushaltestellen		
	STB 1	STB 2	STB 3	BUS 1	BUS 2	BUS 3
"A": obligatorisch "B": empfohlen "C": situativ empfohlen "-": irrelevant						
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	-	-	-
Videüberwachung (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

Abbildung 4: Zuordnung der Ausstattungskriterien bei Haltestellen

Die ausgewiesenen Prozentzahlen zeigen den Erfüllungsgrad gem. der oben genannten Zuordnung an. 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

				2020	2021	Trend
Stadtbahnhaltestelle Kategorie 1: Zentrumsnahe Stadtbahnhaltestelle mit hohem Fahrgastaufkommen und wichtiger Verknüpfungsfunktion	A	obligatorisch	erfüllt	92%	98%	↑
			nicht erfüllt	8%	2%	
	B	empfohlen	erfüllt	58%	69%	↑
			nicht erfüllt	42%	31%	
	C	situativ empfohlen	erfüllt	62%	61%	↓
			nicht erfüllt	38%	39%	
Stadtbahnhaltestelle Kategorie 2: Stadtbahnhaltestelle mit hinreichendem Fahrgastaufkommen mit und ohne Verknüpfungsfunktion	A	obligatorisch	erfüllt	99%	100%	↑
			nicht erfüllt	1%	0%	
	B	empfohlen	erfüllt	26%	27%	↑
			nicht erfüllt	74%	73%	
	C	situativ empfohlen	erfüllt	27%	32%	↑
			nicht erfüllt	73%	68%	
Stadtbahnhaltestelle Kategorie 3: Stadtbahnhaltestelle mit geringem Fahrgastaufkommen und untergeordneter oder ohne Verknüpfungsfunktion	A	obligatorisch	erfüllt	97%	100%	↑
			nicht erfüllt	3%	0%	
	B	empfohlen	erfüllt	18%	22%	↑
			nicht erfüllt	82%	78%	
	C	situativ empfohlen	erfüllt	12%	24%	↑
			nicht erfüllt	88%	76%	
Zusammenfassung aller Stadtbahnhaltestellen	A	obligatorisch	erfüllt	97%	99%	↑
			nicht erfüllt	3%	1%	
	B	empfohlen	erfüllt	27%	29%	↑
			nicht erfüllt	73%	71%	
C	situativ empfohlen	erfüllt	24%	31%	↑	
		nicht erfüllt	76%	69%		

Abbildung 5: Erfüllungsgrad Qualitätskriterien Stadtbahnhaltestellen

Aktuell sind 1% 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.

2.2 Bushaltestellen

			2020	2021	Trend	
Bushaltestelle Kategorie 1: Bushaltestelle mit hohem Fahrgastaufkommen und Verknüpfungsfunktion	A	obligatorisch	erfüllt	91%	98%	↑
			nicht erfüllt	9%	2%	
	B	empfohlen	erfüllt	69%	74%	↑
			nicht erfüllt	31%	26%	
	C	situativ empfohlen	erfüllt	3%	3%	→
			nicht erfüllt	97%	97%	
Bushaltestelle Kategorie 2: Bushaltestelle mit hinreichendem Fahrgastaufkommen mit und ohne Verknüpfungsfunktion	A	obligatorisch	erfüllt	88%	97%	↑
			nicht erfüllt	12%	3%	
	B	empfohlen	erfüllt	99%	90%	↓
			nicht erfüllt	1%	10%	
	C	situativ empfohlen	erfüllt	40%	48%	↑
			nicht erfüllt	60%	52%	
Bushaltestelle Kategorie 3: Bushaltestelle mit geringem Fahrgastaufkommen und ohne Verknüpfungsfunktion	A	obligatorisch	erfüllt	78%	95%	↑
			nicht erfüllt	22%	5%	
	B	empfohlen	erfüllt	97%	90%	↓
			nicht erfüllt	3%	10%	
	C	situativ empfohlen	erfüllt	./.	./.	
			nicht erfüllt	./.	./.	
Zusammenfassung aller Bushaltestellen	A	obligatorisch	erfüllt	80%	95%	↑
			nicht erfüllt	20%	5%	
	B	empfohlen	erfüllt	94%	89%	↓
			nicht erfüllt	6%	11%	
	C	situativ empfohlen	erfüllt	36%	45%	↑
			nicht erfüllt	64%	55%	

Abbildung 6: Erfüllungsgrad Qualitätskriterien Bushaltestellen

Bei den Bushaltestellen sind aktuell 5% der obligatorischen Qualitätskriterien nicht erfüllt. Das Konzept zur Verbesserung bzw. Neugestaltung der Bushaltestellen wird fortgeführt.

3. Leistungsangebot aus Kundensicht

Die KVB richtet ihre Leistung an den Bedürfnissen der Kundinnen und Kunden aus. Die Leistungsqualität muss deshalb auch mit der Einschätzung der Kundinnen und Kunden abgeglichen werden. Diese liegen aus drei Erhebungen vor: einem Testkundenverfahren (3.1), Kundenbefragungen (Kundenbarometer) (3.2) sowie den eingegangenen Kundenbeschwerden (3.3).

Bei den beiden Qualitätsmessungen gem. 3.1 und 3.2 handelt es sich um zwei verschiedene methodische Ansätze, die unterschiedliche Zustände messen:

- Testkundenverfahren als objektiviertes Verfahren mit professionellen Testern mit einer Messung vor Ort (unmittelbares Erhebungsergebnis), Skala 1-10
- Kundenbarometer als telefonische und Online-Befragung von Fahrgästen gemäß einer bundesweit etablierten Standard - Messung durch Abfrage der subjektiven Einstellungen und Erfahrungen der Fahrgäste, verbale 5er-Skala vollkommen zufrieden (1) bis unzufrieden (5).

3.1 Testkundenverfahren

Die KVB führt seit 2010 ein Testkunden-Verfahren (TKV) durch. Durch dieses so genannte Mystery Verfahren werden u.a. Haltestellen sowie der Bahn- und Busbetrieb der KVB durch anonyme Testerinnen und Tester des Institutes econex auf Qualität und Leistung geprüft. Die Daten aus diesem Verfahren ergeben ein objektiviertes, reales Abbild der Leistungen der KVB.

Pro Jahr finden rund 3.000 Tests statt. Sie sind repräsentativ für das Gesamtnetz der KVB. 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 2011 bis 2021 zusammenfassend nach Rubriken Stadtbahn, Bus und Haltestellen dargestellt. Es handelt sich jeweils um Durchschnittswerte.

3.1.1 Stadtbahn

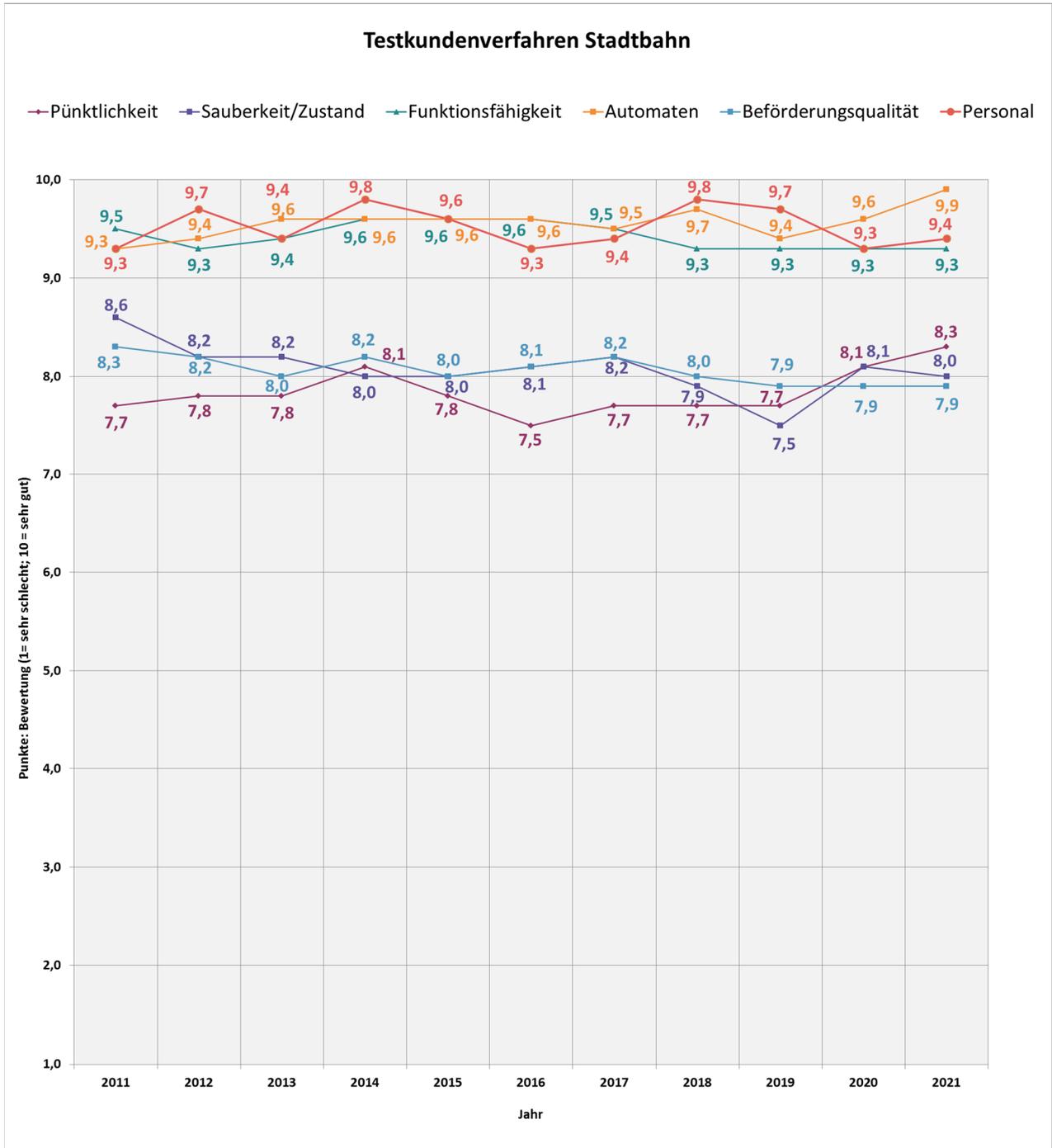


Abbildung 7: Testkundenverfahren Stadtbahn 2011 bis 2021

3.1.2 Bus

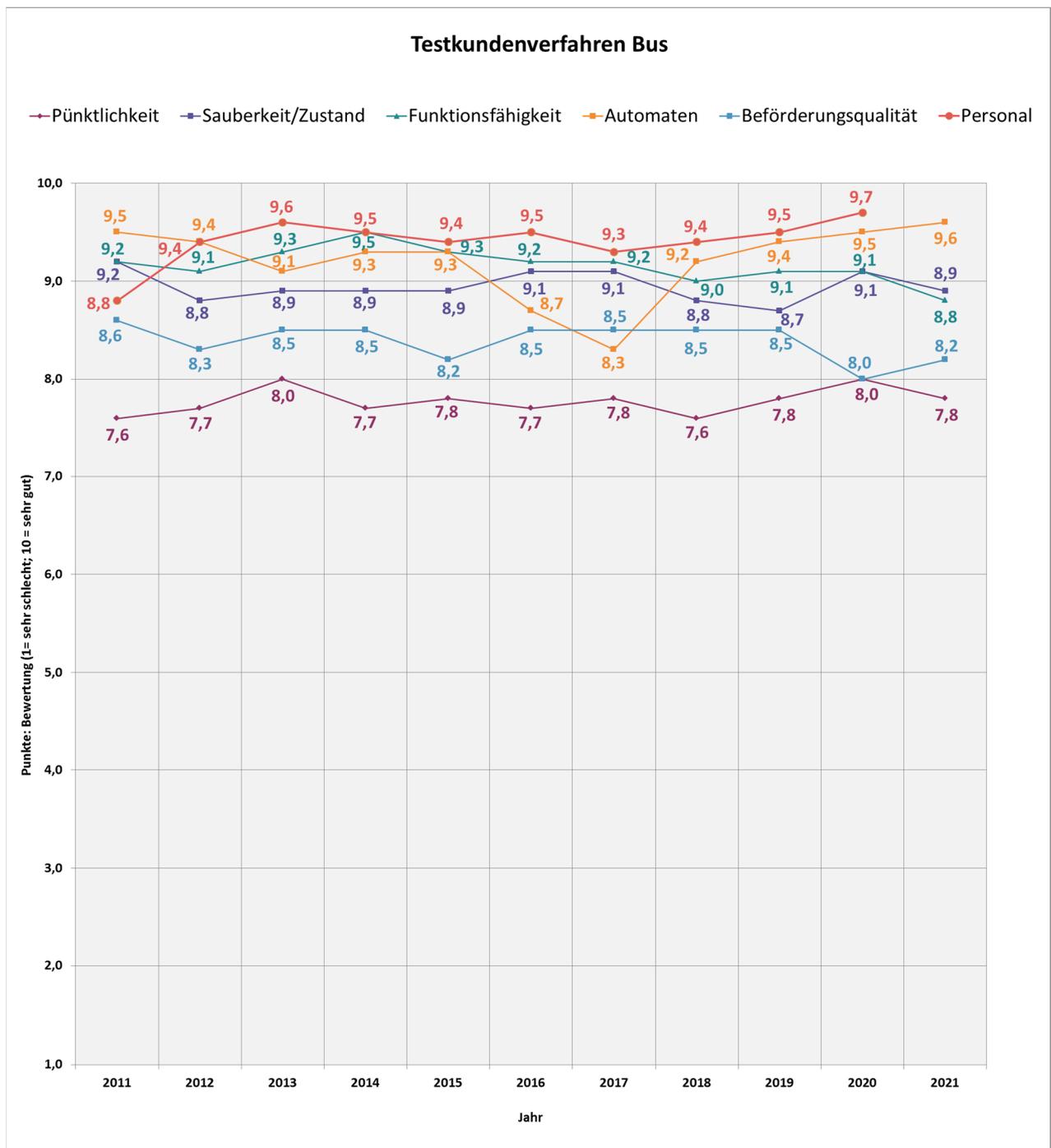


Abbildung 8: Testkundenverfahren Bus 2011 bis 2021

[Hinweis zur Kategorie Personal: In 2021 fanden aufgrund der Corona-Pandemie keine Tests statt, da der Vordereinstieg in den Bussen den Großteil des Jahres nicht möglich war.]

3.1.3 Haltestellen

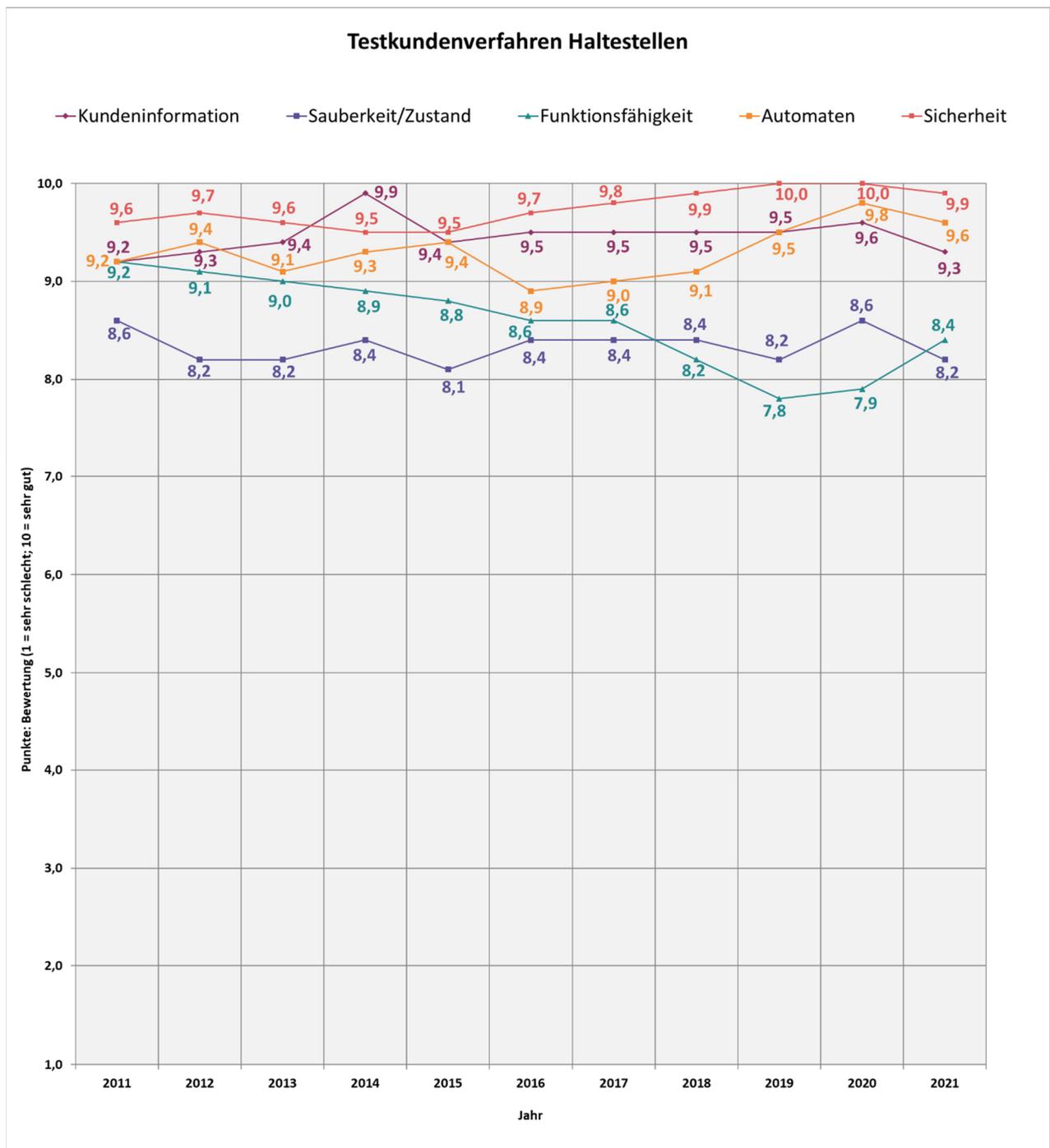


Abbildung 9: Testkundenverfahren Haltestellen 2011 bis 2021

3.2 Kundenbarometer

Die KVB beteiligt sich jährlich an Kundenbefragungen zur Zufriedenheit mit ihren Leistungen. Im Rahmen dieses Kundenbarometers werden verschiedene Leistungs- und Servicebereiche der KVB durch Kundinnen und Kunden bewertet. Die Daten sind dabei auch von subjektiven Empfindungen und Erlebnissen der befragten Personen geprägt.

Pro Jahr finden mindestens 500 Befragungen statt. Sie sind repräsentativ für die Kundengruppen der KVB. Die Kundenbefragung ist deutschlandweit konzipiert und gilt als Standardverfahren. Es erfolgte eine Gewichtung der Daten anhand des Alters und der Nutzungshäufigkeit je Altersgruppe.

Im Folgenden werden die Ergebnisse aus dem Kundenbarometer von 2016 bis 2021 zusammenfassend nach Rubriken Angebotsqualität, Betriebsqualität, Fahrplan-Information sowie Sauberkeit und Sicherheit dargestellt.

Anmerkung:

Von 2015 bis 2018 wurde das Kundenbarometer durch das Institut Kantar (früher TNS Infratest) durchgeführt.

Seit 2018 beteiligte sich die KVB in den geraden Jahren über eine Aufstockung der Fallzahlen am NRW-Kundenbarometer der info GmbH.

In den ungeraden Jahren (2019, 2021) wurde das Kundenbarometer weiterhin durch Kantar durchgeführt.

Befragt wurden jeweils Personen ab 16 Jahren, die mindestens 1x pro Jahr den ÖPNV nutzen.

Allerdings erfolgte die Befragung zu unterschiedlichen Jahreszeiten, weswegen die Ergebnisse der einzelnen Jahre nicht uneingeschränkt vergleichbar sind. Kantar befragte in der Regel im Frühjahr, die info GmbH dagegen im Herbst.

Die Befragung 2020 wurde im Herbst (September bis Ende Dezember), die Befragung 2021 aufgrund des Lockdowns zwischen Mai und Ende Juli durchgeführt.

3.2.1 Angebotsqualität

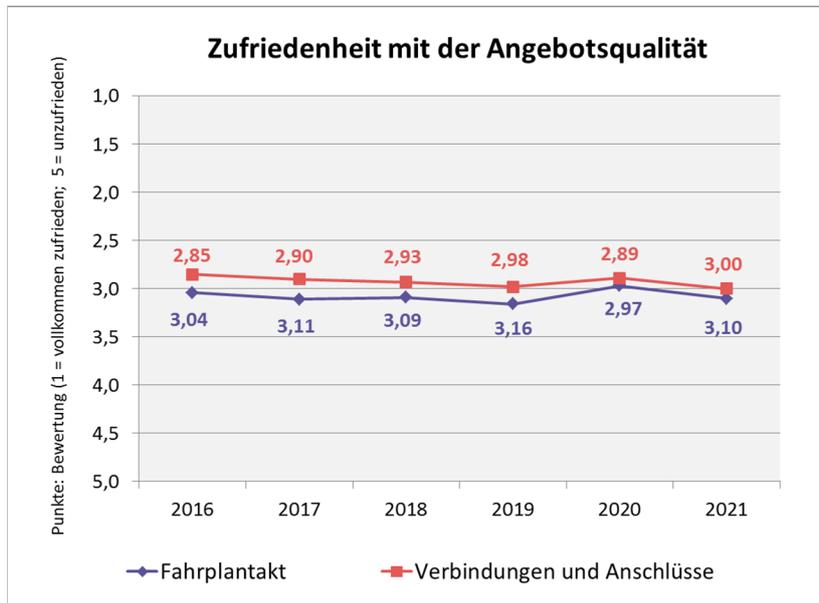


Abbildung 10: Kuba-Daten zur Angebotsqualität 2016 bis 2021

3.2.2 Betriebsqualität

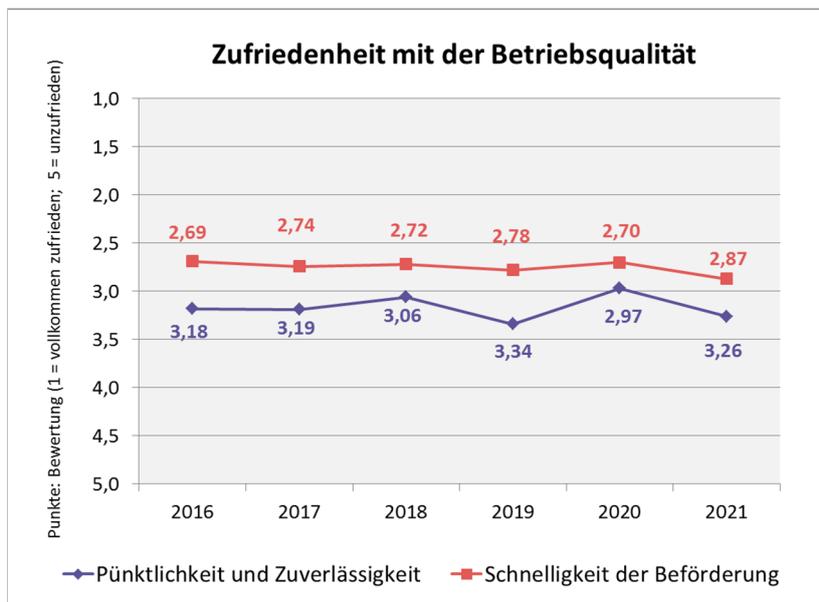


Abbildung 11: Kuba-Daten zur Betriebsqualität 2016 bis 2021

3.2.3 Fahrgastservice

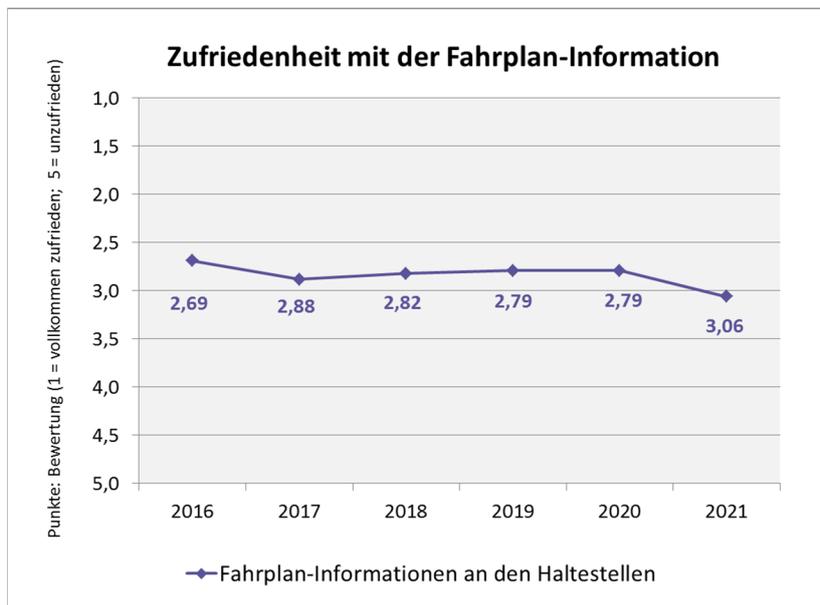


Abbildung 12: Kuba-Daten zur Fahrplan-Information an Haltestellen 2016 bis 2021

3.2.4 Sauberkeit und Sicherheit

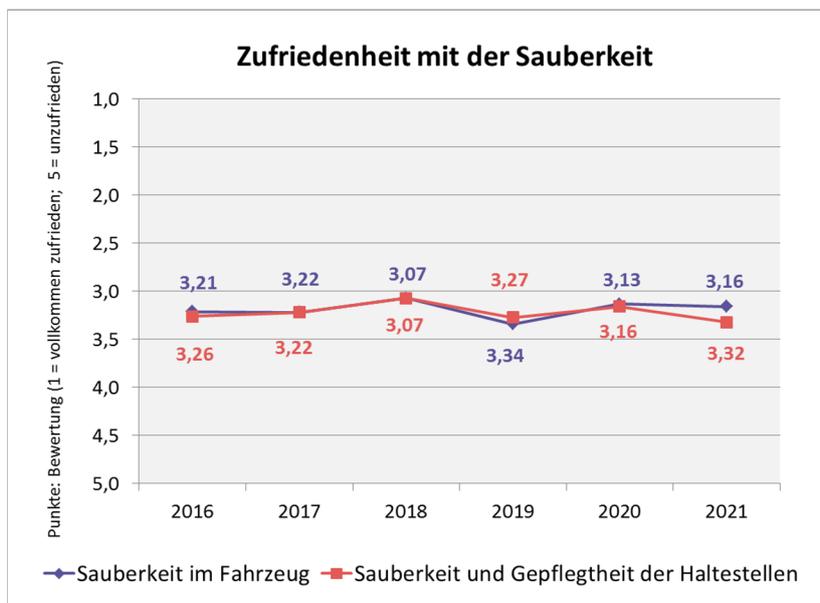


Abbildung 13: Kuba-Daten zur Sauberkeit 2016 bis 2021

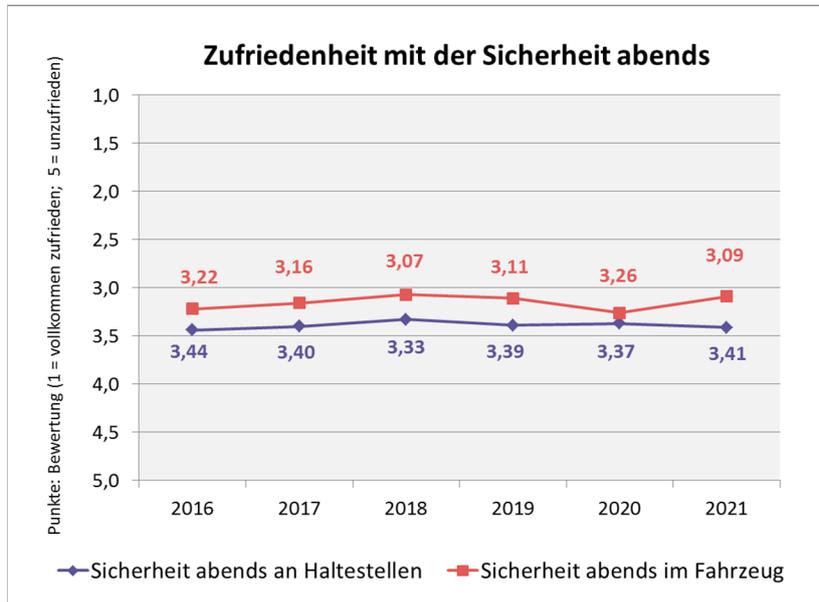


Abbildung 14: Kuba-Daten zur Sicherheit abends 2016 bis 2021

3.3 Kundenbeschwerden

Die KVB erfasst die eingehenden Kundenbeschwerden nach Themengebieten.

Im Verbesserungsmanagement gingen 2021 insgesamt 6.776 Beschwerden ein. Davon 383 Beschwerden telefonisch (5,65%), 246 per Post (3,63%) und 6.147 (90,72%) per E-Mail/Webformular.

Über Social Media gingen 2021 insgesamt 1.914 Beschwerden ein.

Im gesamten Jahr 2021 haben sich insgesamt weniger als 0,01% der Fahrgäste über diese beiden Kanäle bei der KVB gemeldet.

In der nachfolgenden Abbildung werden die Beschwerden über die Kanäle des Verbesserungsmanagements und über Social Media zusammengefasst.

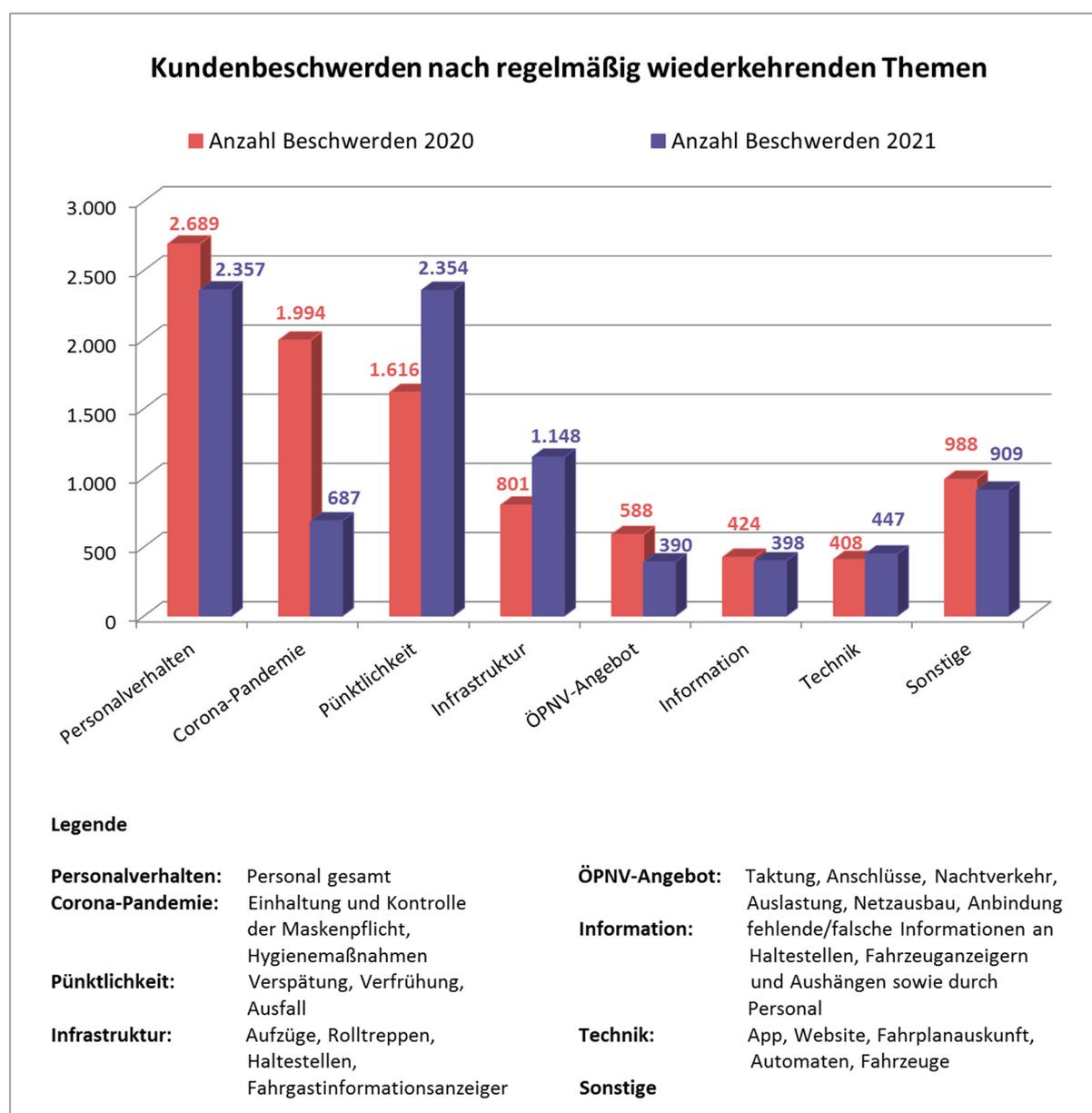


Abbildung 15: Kundenbeschwerden

3.4 Zusammenfassende Erläuterung

Im Folgenden wird auf die wesentlichen Themengebiete der Kundenbefragung (Testkundenverfahren und Kundenbarometer) sowie des Beschwerdemanagements näher eingegangen und ein Ausblick gegeben, inwiefern Maßnahmen zur Verbesserung initiiert werden.

3.4.1 Betriebsqualität

Das Erreichen der angestrebten Betriebsqualität im Stadtbahn- und Busbereich war auch im Jahr 2021 eine Herausforderung.

Im Kundenbarometer wurde von den Fahrgästen hinsichtlich der „Pünktlichkeit und Zuverlässigkeit“ im Vergleich zu 2020 eine Verschlechterung wahrgenommen (siehe Abbildung 11). Auch hat sich die Anzahl der Kundenbeschwerden hinsichtlich Unpünktlichkeit und Ausfall erhöht (siehe Abbildung 15).

Dies deckt sich mit den intern ermittelten Werten bei der Stadtbahn (siehe Abschnitt 5.1), während die durchschnittlich gemessene Pünktlichkeit beim Bus (siehe Abschnitt 5.2) nahezu unverändert blieb. Ursächlich für die höhere Unpünktlichkeit ist im Stadtbahnbereich die gestiegene Anzahl der durch Dritte verschuldeten Unfälle. Dadurch kam es immer wieder zu massiven Betriebsstörungen, die sich auf mehrere Stadtbahnlinien ausgewirkt haben. Die Ergebnisse des Testkundenverfahrens weisen bezüglich der Pünktlichkeit bei der Stadtbahn (siehe Abschnitt 3.1.1) dagegen einen positiven Trend aus. Diese Abweichungen werden auf die Erhebungssystematik (Stichproben) zurückgeführt.

In 2021 ist der motorisierte Individualverkehr im Stadtgebiet auf ein vergleichbares Niveau wie vor der Pandemie angestiegen. Dies führte auch beim Busbetrieb, insbesondere zu den Hauptverkehrszeiten, zu häufigen Beeinträchtigungen und Störungen verursacht durch hohes Verkehrsaufkommen (siehe hierzu auch die Ausführungen in Abschnitt 5.3 zur Pünktlichkeit). Erschwerend kam eine hohe Straßenbautätigkeit dazu, die zu weiteren Verzögerungen im Betriebsablauf geführt hat.

In der Konsequenz führt dies unter anderem zu häufigeren Verspätungen, die sich potenziell negativ auf die Anschlüsse und damit die Reiseketten im ÖPNV auswirken (siehe Abbildung 10, Kundenbarometer-Kategorie Verbindungen und Anschlüsse). Aus dieser Entwicklung wird noch einmal die Relevanz von einem möglichst ungestörten ÖPNV-Betrieb sichtbar.

3.4.2 Angebotsqualität

Die leicht verschlechterte Wahrnehmung beim Fahrplankontakt im Kundenbarometer (siehe Abbildung 10) konnte nicht aufgeklärt werden. Insbesondere die Einführung eines dichteren Taktes an Samstagen im Dezember 2020 führt faktisch zu einem besseren Fahrplanangebot in 2021, so dass hier mit einer verbesserten Wahrnehmung gerechnet wurde. Entsprechend hat sich auch die Anzahl der Kundenbeschwerden hinsichtlich der Angebotsqualität verringert (siehe Abschnitt 3.3). Die KVB wird die Entwicklung weiterhin begleiten und bei Bedarf die Kundeninformation zum Fahrplanangebot erweitern.

3.4.3 Fahrgastinformation

Die höhere Unzufriedenheit bezüglich der Fahrplaninformation (Kundenbarometer, Abbildung 12) und der Kundeninformation an Haltestellen (Testkundenverfahren, Abbildung 9) sowie der erhöhten Anzahl von Kundenbeschwerden hinsichtlich der Kategorie Infrastruktur resultiert aus dem verzögerten Austausch der digitalen Anzeigen an den Haltestellen und der damit einhergehenden Nichtverfügbarkeit für die Fahrgäste. Die Verzögerung beim Austausch der digitalen Anzeigen ist auf Lieferkettenengpässe sowie Schwierigkeiten bei der Stromversorgung an einzelnen Haltepunkten zurückzuführen. Aktuell sind 427 (93%) der geplanten 461 Anzeigen ausgetauscht und in Betrieb. 15 Anzeigen werden aktuell noch umgebaut. An 19 Anzeigern bestehen die o.g. Energieversorgungsprobleme. Hier müssen in den nächsten Monaten noch teilweise aufwändige Einzelfalllösungen geplant und umgesetzt werden.

3.4.4 Sicherheit an Haltestellen und in Fahrzeugen

Die Sicherheit an den Haltestellen wurde im Testkundenverfahren mit sehr gut bewertet (siehe Abbildung 9), während der Wert im Kundenbarometer eine geringere Zufriedenheit aufzeigt (siehe Abbildung 14). Die KVB setzt insbesondere an Plätzen mit besonderem Handlungsbedarf verstärkt Mitarbeitende aus dem Bereich Fahrgastservice und -sicherheit ein.

Die Zufriedenheit mit der Sicherheit in den Fahrzeugen hat sich tendenziell verbessert (siehe Abbildung 14). Diese Entwicklung des subjektiven Sicherheitsempfindens lässt sich auf mehrere Effekte/Maßnahmen zurückführen: Zum einen ist in den Fahrzeugen permanent Fahrpersonal direkt oder über Sprechstelle erreichbar. Zum anderen war die Anzahl der Fahrgäste in den Fahrzeugen aufgrund der Corona-Krise (insbesondere abends) niedriger. In Kombination mit dem Personaleinsatz „Sicherheit in der Bahn“ und den vermehrten Kontrollen mit den Sicherheitsordnungspartnern (Polizei und Ordnungsamt) zeigen sich hier die o.g. positiven Effekte. In Zusammenarbeit mit dem Ordnungsamt der Stadt Köln haben auch verstärkt gemeinsame Kontrollen zur ÖPNV-Maskenpflicht im Rahmen der Corona-Schutzmaßnahmen stattgefunden. Zudem konnte von der KVB ein Corona-Förderpaket genutzt werden, um eigenes Personal durch externe Dienstleister zu unterstützen. Die Maßnahmen wurden begleitet durch Laufbandanzeigen auf den dynamischen Fahrgastinformationsanzeigern, Maskenverteilaktionen und Lautsprecherdurchsagen in den Fahrzeugen. Insgesamt sind die Anzahl der Kundenbeschwerden zur Corona-Pandemie dadurch deutlich (um 65%) gesunken (siehe Abbildung 15).

3.4.5 Sauberkeit in Fahrzeugen und Haltestellen

Die Testkunden beurteilten die Sauberkeit in den Fahrzeugen etwas negativer als im Vorjahr (vgl. Abbildungen 7 und 8), während der Wert im Kundenbarometer (vgl. Abbildung 13) nahezu gleich blieb. Die KVB hat die Reinigungsleistungen diesbezüglich kontinuierlich intensiviert. Im Stadtbahnbereich stieg der Reinigungs-Mehraufwand in 2021 gegenüber 2020 um 14% und gegenüber 2019 um 25% (sogar ohne die Berücksichtigung pandemiebedingter Zusatzreinigungen). Im Busbereich stieg der Reinigungs-Mehraufwand in 2021 gegenüber 2020 um

13% und gegenüber 2019 um 56%. Die KVB wird weiterhin die Verbesserung der Sauberkeit der Fahrzeuge im Blick behalten.

Die Sauberkeit bzw. der Zustand der Stadtbahnhaltestellen wurde von den Kunden lt. Testkundenverfahren und Kundenbarometer negativer als im Vorjahr bewertet. Dies wird darauf zurückgeführt, dass aufgrund der angespannten Marktlage und dadurch entstandenen Lieferengpässen der Fokus auf Schadensbeseitigungen zur Gewährleistung der Verkehrssicherheit gerichtet wurde und Instandsetzungsarbeiten an den Haltestellen und Fahrgastunterständen inkl. dem Ersatz von Abfallsammelbehältern teilweise nicht beauftragt werden konnten. Eine Lösung für dieses durch Krieg, Pandemie und gestörte Lieferketten hervorgerufene Problem gibt es derzeit nicht. KVB-Fachbereich und Einkauf arbeiten kontinuierlich an neuen Strategien. Als weitere Ursache sei die Personaldecke aufgeführt. Die Bewältigung zusätzlicher Aufgaben schlägt sich auf die dadurch bedingte geringere Personalkapazität für die Qualitätskontrolle von Reinigungsarbeiten und die schnelle Entfernung von Graffiti nieder. Hierzu werden die Personalbemessung und die Höhe des benötigten Budgets hinterfragt und aktualisiert.

4. Fahrtausfälle nach Linien und deren Ursachen

Zur Ermittlung der Fahrtausfälle je Linie werden die tatsächlich erbrachten Nutzwagenkilometer mit den Soll-Nutzwagenkilometern ins Verhältnis gesetzt. Das Ergebnis ist der Leistungserfüllungsgrad in Prozent. Dieser zeigt an, wieviel der vereinbarten Leistung tatsächlich erbracht werden konnte. Beim Vergleich mit dem Vorjahr wird ein Trend mit der Nennung der Abweichung in Prozentpunkten dargestellt. Bedingt durch Unfälle, Ausfälle, Oberleitungsschäden etc. ist eine hundertprozentige Erfüllung nicht möglich.

Fahrtausfälle entstehen, wenn ein Fahrzeug seinen geplanten Kurs nicht bedienen kann.

Bei den Ursachen unterscheidet die KVB nach intern bedingten und extern bedingten Ausfällen.

Die Fahrtausfälle 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.

4.1 Fahrtausfälle Stadtbahn

Im Jahr 2021 kam es bei der Stadtbahn zu einem Ausfall von 355.205 Soll-Nutzwagenkilometern (Vorjahr 244.406 km), dies sind 1,86% (Vorjahr 1,38%) an den gesamten Soll-Nutzwagenkilometern in Höhe von 19.137.571 km (Vorjahr 17.762.399 km).

Stadtbahn-Linie	Leistungserfüllungsgrad 2020	Leistungserfüllungsgrad 2021	Trend
1	99,1	98,3	↓ -0,8
3	97,9	97,0	↓ -0,9
4	97,9	97,4	↓ -0,5
5	98,2	97,9	↓ -0,3
7	99,0	98,9	↓ -0,1
9	99,2	98,8	↓ -0,4
12	99,2	99,2	→ 0,0
13	98,4	98,1	↓ -0,3
15	98,5	98,6	↑ 0,1
16	98,7	98,3	↓ -0,4
17	97,8	96,9	↓ -0,9
18	98,6	97,8	↓ -0,8
Gesamt	98,6	98,1	↓ -0,5

Abbildung 16: Leistungserfüllungsgrad Stadtbahn im ÖDLA-Raum

4.2 Ursachen Fahrtausfälle Stadtbahn

Im Jahr 2021 kam es zu Ausfällen in Höhe von 18.513 Umlaufstunden. Dies sind 1,84% an den gesamten Umlaufstunden in Höhe von 1.004.788 Stunden.

Ausfälle nach Ursache		2020	2021	Trend	
intern	Personal	0,284%	0,359%	↓	0,075%
	Unfall	0,082%	0,107%	↓	0,025%
	Technik	0,510%	1,185%	↓	0,675%
	Anlagen	0,002%	0,021%	↓	0,019%
extern	Fremdereignis	0,083%	0,170%	↓	0,087%
	Übergriff	0,003%	0,000%	→	0,003%
Anteil Ausfälle gesamt		0,964%	1,842%	↓	0,878%
Anteil ohne Ausfälle		99,036%	98,158%	↓	0,878%

Abbildung 17: Ursachen Fahrtausfälle Stadtbahn

Hinweis zu den Ursachen Fahrtausfälle Stadtbahn mit signifikanten Abweichungen 2020/2021:

- Ursachen gestiegener Personalausfälle:

In 2020 gab es aufgrund der Lockdowns deutlich weniger Kontakte zu anderen Personen. Somit hielt sich auch die Anzahl der Ansteckungen im Bereich des Fahrpersonals in Grenzen. Das Fahrangebot war zeitweilig reduziert, da während des ersten Lockdowns nur wenige Menschen mit öffentlichen Verkehrsmitteln unterwegs waren. Somit wurden in dieser Zeit auch weniger Mitarbeitende im Fahrdienst benötigt, um das Fahrangebot aufrecht zu erhalten. In 2021 wurden die Regeln im Frühjahr deutlich gelockert und es kam auch beim Fahrpersonal zu einer erhöhten Anzahl von Corona-Infektionen und Quarantänefällen. Diese führte bei den Mitarbeitenden des Stadtbahn-Fahrdienstes zu mehr Fahrtausfällen als in 2020.
- Ursachen gestiegener Fahrtausfälle Technik:

Die Fahrzeugneubeschaffung HF6 in der Auslieferung durch den Hersteller hat sich nach 2022/2023 verschoben. Der im Jahr 2021 geplante fahrzeugseitige Einbau der neuen ITCS-Komponenten wurde dennoch begonnen, um die Qualität der Leistung gegenüber dem Fahrgast zu erhöhen. Diese Maßnahme bindet neben allen anderen Instandhaltungsmaßnahmen 6-8 Fahrzeuge. Des Weiteren ist im Sommer 2021 mit dem Starkregen in NRW noch ein Verlust von 2 Hochflurfahrzeugen durch Hochwasser in bestimmten Streckengebieten eingetreten, die durch wirtschaftlichen Totalschaden nicht mehr instandgesetzt werden können. Somit wurden die vorhandenen Fahrzeuge weiter dezimiert. Dadurch konnte an bestimmten Betriebstagen eine Unterdeckung im Hochflursystem nicht verhindert werden, da die vorhandene Reserve nicht immer

ausreichend war. Diese Unterdeckung ist abhängig vom Schadwagenanteil, der nicht kontinuierlich jeden Tag auftritt. In Folge dessen tritt ein höherer Fahrtausfall ein, der der Technik zugeordnet wird, wenn nicht der volle Fahrplan in der Verkehrsspitze gestellt werden kann. Mit dem Zulauf der neuen Fahrzeuge wird der technikbedingte Fahrzeugausfall abnehmen.

- Ursachen gesteigener Fremdereignisse:
Besonders während des ersten Lockdowns 2020 war die Verkehrsdichte in Köln (und ganz Deutschland) wesentlich geringer als normalerweise. Damit kam es auch zu viel weniger Fremdereignissen als in den Vorjahren. Unter Fremdereignisse zählen beispielsweise PKW in der Gleisanlage, Beschädigungen an Fahrleitungen durch LKW oder fremde Verkehrsunfälle, durch die wir an der Weiterfahrt gehindert werden. Zudem kam es zu weniger Zwischenfällen in unseren Fahrzeugen mit Einsätzen des Rettungsdienstes, da die Anzahl an Fahrgästen niedriger war. In 2021 normalisierte sich das Verkehrsgeschehen in Köln und es waren ähnliche Verhältnisse wie vor der Corona-Pandemie zu beobachten. Somit stieg auch die Anzahl der Fremdereignisse wieder entsprechend an.

4.3 Fahrtausfälle Bus

Im Jahr 2021 kam es beim Bus zu einem Ausfall von 110.715 Soll-Nutzwagenkilometern (Vorjahr 155.086 km), dies sind 0,57% (Vorjahr 0,85 %) an den gesamten Soll-Nutzwagenkilometern in Höhe von 19.398.303 km (Vorjahr 18.143.857 km).

Bus-Linie	Leistungs- erfüllungsgrad 2020	Leistungs- erfüllungsgrad 2021	Trend	Bus-Linie	Leistungs- erfüllungsgrad 2020	Leistungs- erfüllungsgrad 2021	Trend
106	98,5	99,5	↑ 1,0	151	98,8	99,2	↑ 0,4
120	99,1	99,6	↑ 0,5	152	98,9	99,4	↑ 0,5
121	99,2	99,4	↑ 0,2	153	99,4	99,5	↑ 0,1
122	99,1	99,4	↑ 0,3	154	99,6	99,7	↑ 0,1
123	99,9	100,0	↑ 0,1	155	99,3	99,5	↑ 0,2
124	98,6	99,5	↑ 0,9	156	100,0	100,0	→ 0,0
125	99,3	99,4	↑ 0,1	157	98,8	99,3	↑ 0,5
126	99,0	99,3	↑ 0,3	158	99,9	99,9	→ 0,0
127	99,3	99,5	↑ 0,2	159	98,6	99,3	↑ 0,7
130	99,8	99,9	↑ 0,1	160	99,4	99,2	↓ -0,2
131	99,4	99,5	↑ 0,1	161	99,5	99,5	→ 0,0
132	99,4	99,6	↑ 0,2	162	99,6	99,8	↑ 0,2
133	98,6	98,8	↑ 0,2	163	100,0	100,0	→ 0,0
134	98,6	99,1	↑ 0,5	164	100,0	100,0	→ 0,0
135	99,8	99,8	→ 0,0	165	99,9	99,9	→ 0,0
136	98,9	99,2	↑ 0,3	166	99,9	99,9	→ 0,0
138	99,8	99,9	↑ 0,1	167	100,0	100,0	→ 0,0
139	99,2	99,5	↑ 0,3	171	97,1	99,2	↑ 2,1
140	99,4	99,6	↑ 0,2	172	97,8	98,9	↑ 1,1
141	99,1	99,3	↑ 0,2	173	96,8	99,0	↑ 2,2
142	97,9	99,1	↑ 1,2	179	98,2	99,2	↑ 1,0
143	99,5	99,5	→ 0,0	191	99,9	99,9	→ 0,0
144	99,9	99,9	→ 0,0	192	99,9	99,9	→ 0,0
145	99,8	98,8	↓ -1,0	193	99,9	99,7	↓ -0,2
146	99,0	99,5	↑ 0,5	195	100,0	99,9	↓ -0,1
147	98,9	99,3	↑ 0,4	196	99,4	99,3	↓ -0,1
149	99,3	99,3	→ 0,0				
150	98,9	99,4	↑ 0,5	Gesamt	99,2	99,4	↑ 0,2

Abbildung 18: Leistungserfüllungsgrad Bus im ÖDLA-Raum

4.4 Ursachen Fahrtausfälle Bus

Im Jahr 2021 kam es zu Ausfällen in Höhe von 29.675 Umlaufstunden. Dies sind 1,93% an den gesamten Umlaufstunden in Höhe von 1.535.483 Stunden Vorjahr.

Ausfälle nach Ursache		2020	2021	Trend
intern	Personal	0,373%	1,521%	↓ 1,148%
	Unfall	0,085%	0,084%	→ -0,001%
	Technik	0,125%	0,241%	↓ 0,116%
	Anlagen	0,001%	0,003%	→ 0,002%
extern	Fremdereignis	0,109%	0,081%	↑ -0,028%
	Übergriff	0,003%	0,004%	→ 0,001%
Anteil Ausfälle gesamt		0,696%	1,934%	↓ 1,238%
Anteil ohne Ausfälle		99,304%	98,066%	↓ 1,238%

Abbildung 19: Ursachen Fahrtausfälle Bus

Hinweis zu den Ursachen Fahrtausfälle Bus mit signifikanten Abweichungen 2020/2021:

- Ursachen gesteigener Personalausfälle:

Die bereits erläuterten Ursachen gesteigener Personalausfälle bei der Stadtbahn können auch auf den Busbereich übertragen werden.

Hinzu kam, dass sich die Ausbildungszeiten des neuen Fahrpersonals durch pandemiebedingte Einschränkungen bei Ausbildung und Prüfung deutlich (bis auf 12 Monate) verlängerten. Die Personale, die währenddessen planmäßig aus Altersgründen ausschieden, hinterließen damit Lücken, die nur verzögert gefüllt werden konnten.

Der Fachkräftemangel im Bereich Fahrpersonale wird sich in den kommenden Monaten nur sehr bedingt ändern. Die KVB verstärkt daher ihre Anstrengungen, selbst Fahrpersonale und Fachkräfte im Fahrdienst auszubilden durch Erhöhung der Ausbildungszahlen in den Fahrschulen. Zusätzlich finden Rekrutierungsoffensiven am Markt statt, um ausgebildete Berufskraftfahrer und -fahrerinnen zu gewinnen.
- Ursachen gesteigener Fremdereignisse:

Die bereits erläuterten Ursachen der gesteigerten Fremdereignisse bei der Stadtbahn kann auch auf den Busbereich übertragen werden.
- Ursachen gesteigener Fahrtausfälle Technik:

Die Ursachen sind hier ähnlich wie im Stadtbahnbereich.

Auch im Busbereich kommt es zu Lieferverzögerungen neuer Fahrzeuge (E-Busse). Darüber hinaus bindet hier ebenso der Einbau der ITCS-Komponenten 4 bis 5 Fahrzeuge gleichzeitig. Im Sommer 2021 sind ebenfalls beim Starkregen 2 Fahrzeuge (Gelenkbusse) durch Hochwasser in entsprechenden Streckengebieten so beschädigt worden, dass ein wirtschaftlicher Totalschaden eingetreten ist. Dadurch konnte an bestimmten Betriebstagen eine Unterdeckung nicht verhindert werden, da die vorhandene Reserve nicht immer ausreichend war. Diese Unterdeckung ist abhängig vom Schadwagenanteil, der nicht kontinuierlich jeden Tag auftritt. In Folge dessen tritt ein höherer Fahrtausfall ein, der der Technik zugeordnet wird, wenn nicht der volle Fahrplan in der Verkehrsspitze gestellt werden kann. Mit dem Zulauf der neuen E-Busse (voraussichtlich 7 E-Busse bis Ende 2022, 49 weitere in 2023) soll der technikbedingte Fahrtausfall reduziert werden.

Neubeschaffungen Stadtbahn und Bus:

Für beide Bereiche gilt, dass die Verzögerungen der Neufahrzeugbeschaffungsprojekte zum großen Teil auf die gestörten Lieferketten in der Zulieferindustrie für die benötigten Materialien durch die Pandemie zurückzuführen sind. Für die durch den Starkregen im Sommer 2021 verlorenen Fahrzeuge wurden Ersatzbeschaffungen in Auftrag gegeben, deren Lieferung im Sommer 2023 erwartet wird.

5. 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.

Das Ergebnis ist der Pünktlichkeitsgrad in Prozent.

Beim Vergleich mit dem Vorjahr wird ein Trend mit der Nennung der Abweichung in Prozentpunkten dargestellt.

5.1 Pünktlichkeit Stadtbahn

Stadtbahn-Linie	Pünktlichkeitsgrad 2020	Pünktlichkeitsgrad 2021	Trend
1	85,3	83,8	↓ -1,5
3	83,9	83,0	↓ -0,9
4	83,4	81,9	↓ -1,5
5	84,6	84,9	↑ 0,3
7	88,3	85,9	↓ -2,4
9	87,9	86,8	↓ -1,1
12	90,6	89,6	↓ -1,0
13	85,1	79,5	↓ -5,6
15	91,4	91,7	↑ 0,3
16	86,8	83,9	↓ -2,9
17	95,1	93,9	↓ -1,2
18	80,9	74,1	↓ -6,8
Gesamt	85,9	83,4	↓ -2,5

Abbildung 20: Pünktlichkeit Stadtbahn im ÖDLA-Raum

5.2 Ursachen für Verspätungen Stadtbahn

Bedingt durch den Verlust von zwei Stadtbahnfahrzeugen im Zusammenhang mit dem Starkregenereignis im Juli 2021 und den Verzögerungen bei der Auslieferung der HF 6 Fahrzeuge aufgrund der Schwierigkeiten bei den internationalen Lieferketten standen ab Mitte 2021 nicht mehr ausreichend Stadtbahnfahrzeuge zur Verfügung, um die Anforderungen an einen stabilen Betrieb sicherzustellen. Um das Fahrplanangebot aufrechterhalten zu können wurden daher auf den Linien 13 und 18 die Wendezeiten so verkürzt, dass sie nur noch eingeschränkt für einen Verspätungsausgleich ausreichten. Daher haben die Verspätungen deutlich zugenommen.

Vorbehaltlich des Risikos weiterer Verzögerungen bei der Auslieferung der HF6 Fahrzeuge rechnet die KVB bis Ende 2022 jedoch wieder mit einer höheren Fahrzeugverfügbarkeit, so dass spätestens in 2023 mit einer Verbesserung der Pünktlichkeit zu rechnen ist.

Zudem lässt sich die Verschlechterung der Werte im Vergleich zum Vorjahr auch durch die Zunahme des Individualverkehrs erklären, da dieser an sensiblen Stellen (z.B. Zülpicher Straße etc.) die gleichen Trassen beansprucht.

5.3 Pünktlichkeit Bus

Bus-Linie	Pünktlichkeitsgrad 2020	Pünktlichkeitsgrad 2021	Trend	Bus-Linie	Pünktlichkeitsgrad 2020	Pünktlichkeitsgrad 2021	Trend
106	86,5	83,7	↓ -2,8	149	83,0	87,2	↑ 4,2
120	80,7	81,1	↑ 0,4	150	80,6	81,9	↑ 1,3
121	80,3	79,9	↓ -0,4	151	74,6	76,0	↑ 1,4
122	87,4	86,8	↓ -0,6	152	75,2	75,4	↑ 0,2
123	85,4	85,5	↑ 0,1	153	78,2	79,1	↑ 0,9
124	79,3	81,3	↑ 2,0	154	79,1	78,1	↓ -1,0
125	86,1	86,2	↑ 0,1	155	81,9	78,9	↓ -3,0
126	84,9	75,1	↓ -9,8	156	76,6	84,0	↑ 7,4
127	79,2	79,4	↑ 0,2	157	78,4	78,3	↓ -0,1
130	82,4	81,0	↓ -1,4	158	85,0	85,2	↑ 0,2
131	75,4	74,0	↓ -1,4	159	74,4	78,9	↑ 4,5
132	72,3	70,8	↓ -1,5	160	81,0	78,7	↓ -2,3
133	83,6	83,7	↑ 0,1	161	86,1	84,9	↓ -1,2
134	80,4	79,3	↓ -1,1	162	86,1	82,7	↓ -3,4
135	79,2	80,6	↑ 1,4	165	79,9	85,2	↑ 5,3
136	81,4	81,2	↓ -0,2	166	75,0	80,7	↑ 5,7
138	86,7	70,7	↓ -16,0	167	86,1	85,6	↓ -0,5
139	76,2	78,8	↑ 2,6	171	74,4	75,2	↑ 0,8
140	80,0	81,0	↑ 1,0	172	71,1	69,9	↓ -1,2
141	81,8	83,4	↑ 1,6	173	71,2	68,0	↓ -3,2
142	68,2	73,2	↑ 5,0	179	73,9	71,2	↓ -2,7
143	76,8	77,6	↑ 0,8	191	95,4	91,2	↓ -4,2
144	83,6	84,4	↑ 0,8	193	81,1	77,6	↓ -3,5
145	78,5	78,4	↓ -0,1	195	95,7	95,2	↓ -0,5
146	85,0	85,8	↑ 0,8	196	89,8	90,0	↑ 0,2
147	77,8	79,1	↑ 1,3	Gesamt	78,7	78,8	↑ 0,1

Abbildung 21: Pünktlichkeit Bus im ÖDLA-Raum

5.4 Ursachen für Verspätungen Bus

Grundsätzlich lässt sich die Verschlechterung der Werte im Vergleich zum Vorjahr durch die Zunahme des Individualverkehrs erklären.

Bei den am stärksten betroffenen Buslinien 126 und 138 wirkten sich vor allem monatelange Bauvorhaben im Bereich der Linienwege aus, die aufgrund der Staubbildung um die Baustellenbereiche trotz Anpassung des Fahrplans nicht vollständig kompensiert werden konnten. Aufgrund zukünftiger Baumaßnahmen wird es daher im Busbereich immer wieder zu solchen Effekten kommen, die auch bei Anpassungen der Fahrpläne nur sehr bedingt kompensiert werden können.

Die Pünktlichkeit der Busverkehre wird maßgeblich durch die Verkehrslage auf den Kölner Straßen bestimmt. Die sich daraus ergebenden Handlungsrelevanzen sind in enger Abstimmung mit der Stadt Köln zu treffen.

Im Folgenden sind wesentliche weitere Ursachen für Verspätungen dargestellt:

1. Technische Störungen (durch die eingeschränkte Ersatzteilversorgung – Probleme bei den Lieferketten - konnten Fahrzeuge und Infrastruktur nicht immer kurzfristig instand gehalten werden)
2. Behinderungen durch Dritte (z.B. Falschparker (einschl. Lieferverkehr), Unfälle, Rettungseinsätze)
3. Hilfeleistungen für Fahrgäste (z.B. Einstiegsunterstützung von mobilitätseingeschränkten Personen, Hilfe für erkrankte Fahrgäste, Konflikte unter Fahrgästen)

Diese Störungen treten insbesondere auf bei den Buslinien 131, 132, 138, 142, 171, 172, 173, 179.

6. Maßnahmen zur Personalschulung

6.1 Fahrpersonal Bus und Stadtbahn

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

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

Ein Unterrichtsdienst entspricht einem Arbeitertag.

im Fahrdienst aktive Mitarbeitende	Unterrichtsdienste 2021	Unterrichtstage je Mitarbeitendem
1.551,7	1.628	1,0

Abbildung 22: Unterrichtstage je Mitarbeiter im Fahrdienst

Im Vorjahr betragen die Unterrichtstage je Mitarbeitende des Fahrdienstes 1,8.

Aufgrund der bereits unter Punkt 5 „Fahrtausfälle nach Ursachen“ aufgeführten Ursachen zu den Personalausfällen hätten nicht mehr Unterrichte durchgeführt werden können, da es damit weitere Fahrtausfälle gegeben hätte. Zudem ließen die pandemiebedingten Regelungen nur eine reduzierte Anzahl von Teilnehmenden zu, so dass in derselben Zeit weniger Mitarbeitende geschult werden konnten.

6.2 Mitarbeitende Service und Information

Im Jahr 2021 wurden trotz Corona-Pandemie folgende Schulungen im Bereich Service und Information durchgeführt.

- 310 Mitarbeitertage für Schulungen im Bereich Fahrplan-/Tarif- und Streckenkunde
- 78 Mitarbeitertage für Schulungen im Bereich Deeskalation/Verhalten bei Bedrohungslagen und im Umgang mit einer Body-Cam
- 84 Mitarbeitertage für Aufzugswärterschulungen. Mit der Ausbildung erlangen die Mitarbeitenden beim Technischen Überwachungsverein (TÜV) Rheinland die Sachkunde nach Betriebssicherheitsverordnung (BetrSichV) und Technischen Regeln zur Betriebssicherheit (TRBS 3121) für Aufzugsanlagen. Mit dieser Sachkunde dürfen die Mitarbeitenden eine Personenbefreiung in allen Aufzugsanlagen im Streckennetz der KVB AG durchführen und den Aufzug danach außer Betrieb nehmen.
- 4 Mitarbeitertage für Schulungen im Bereich Brandschutz
- 22 Mitarbeitertage für Schulungen in Erste-Hilfe
- 10 Mitarbeitertage für Schulungen in Kundenorientierung

7. Verfügbarkeit der Vertriebseinrichtungen

Die KVB 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 folgende Vertriebswege an:

- Ticketautomaten
- Handyticket
- Verkaufsstellen (Kundencenter; eigene KVB-Verkaufsstellen; private Verkaufsstellen)
- Key Account

Die Fahrgelderlöse verteilen sich auf die Vertriebswege wie folgt:

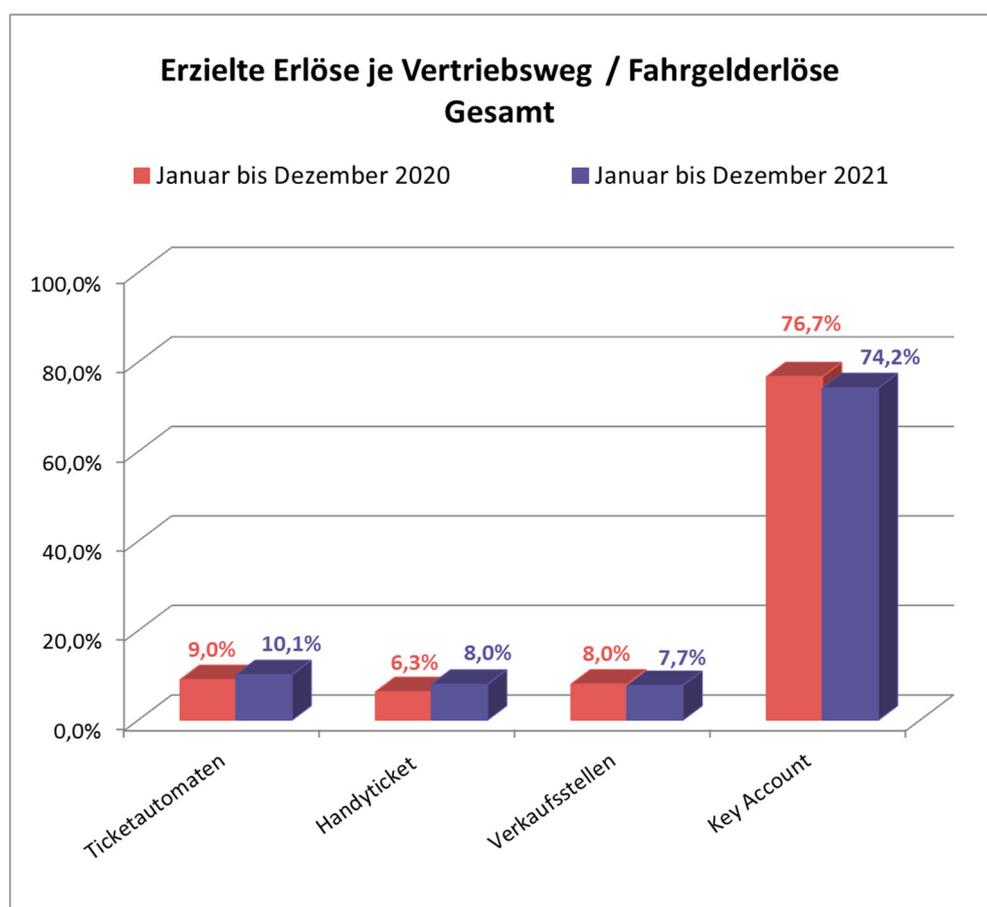


Abbildung 23: Fahrgelderlöse je Vertriebsweg

7.1 Ticketautomaten

Den Fahrgästen der KVB standen in 2021 neben 113 stationären Automaten an ausgewählten, gut frequentierten Haltestellen auch mobile Ticketautomaten in jedem Linienfahrzeug zur Verfügung: 428 in Bussen und 382 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 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.

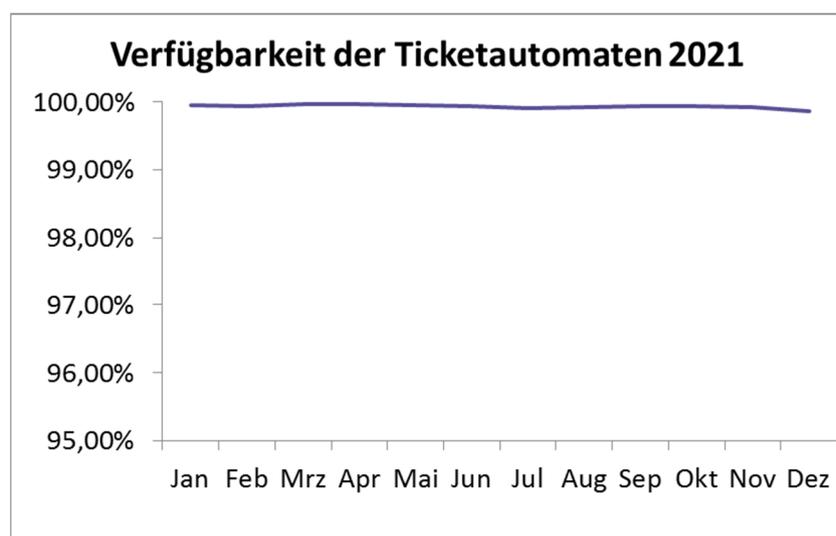


Abbildung 24: Verfügbarkeit der Ticketautomaten

Die durchschnittliche Gesamtverfügbarkeit der Ticketautomaten betrug im Jahr 2021 99,93 % und im Vorjahr 99,91%.

7.2 Kundencenter und KVB-Verkaufsstellen

Die KVB verfügt über fünf Kundencenter sowie zwei eigene KVB-Verkaufsstellen. Ergänzt werden diese von durchschnittlich 110 privaten Verkaufsstellen im Jahr. Aufgrund veränderter Anforderungen an die kaufmännische Berufsausbildung wurde Ende Juli 2021 der durch die Auszubildenden betriebene Vertriebsstandort am Ebertplatz geschlossen. Eine Übersicht über die Erfüllung der in 2.5.1 der Anlage 4 formulierten Anforderungen an die Kundencenter bzw. KVB-Verkaufsstellen ist wie folgt dargestellt.

Anforderung	Erfüllungsgrad Vertriebsseinrichtungen		
	Ticketautomaten; Handyticket	Kundencenter	eigene KVB- Verkaufsstellen
Vertrieb von Barfahrausweisen des VRS-Tarifs	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 Fahrgeldnachforderungen an jedem Automaten vorhanden	100%	nicht erforderlich, wird dennoch angeboten
Öffnungszeiten von mindestens 60 h/Woche an mindestens 5 Kundencentern und eigenen KVB-Verkaufsstellen, das heißt gesamt 300 h/Woche	nicht erforderlich	- bezogen auf 60 h/Woche: 106% - bezogen auf 300 h/Woche: 149%	

Abbildung 25: Erfüllungsggrad Vertriebsseinrichtungen

Verfügbarkeit der Kundencenter und eigenen KVB-Verkaufsstellen in h/Woche	
Kundencenter:	
- Neumarkt	69,5
- Südstadt	58,0
- Mülheim	63,0
- Ehrenfeld	58,0
- Braunsfeld	45,0
eigene KVB-Verkaufsstellen	
- Dom/Hbf	80,5
- Neumarkt	<u>72,5</u>
Gesamt h/Woche	446,5

Abbildung 26: Verfügbarkeit der Kundencenter und eigenen KVB-Verkaufsstellen

Die KVB hat die Vorgabe von fünf Kundencentern und eigenen KVB-Verkaufsstellen mit einer Öffnungszeiten von jeweils 60 Stunden/Woche im Jahr 2021 in vier Fällen erfüllt. Dem Kunden stehen jedoch sieben Kundencenter/KVB-Verkaufsstellen zur Verfügung, um eine durchschnittliche Öffnungszeiten je Kundencenter bzw. eigener KVB-Verkaufsstelle von 64 Stunden pro Woche zu gewährleisten.

7.3 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 Kundencentern 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

8. Verfügbarkeit und Störungsbeseitigung von Rolltreppen und Aufzügen

Seit Herbst 2020 verfügt die KVB über die Möglichkeit der definierten und standardisierten Datenaufnahme und Auswertung von Verfügbarkeit und Störungsbeseitigung der Rolltreppen und Aufzüge. In den folgenden Auswertungen sind Störungen an Rolltreppen und Aufzügen der KVB im Zeitraum vom 01.01.2021 bis 31.12.2021 dargestellt, die zu einem Ausfall der Anlage geführt haben. Gemäß den ÖDLA-Vorgaben sind planmäßige Ausfallzeiten (Wartung, Inspektion, planmäßige Erneuerungsmaßnahmen) und Vandalismus-Fälle davon ausgenommen und haben keinen Einfluss auf die Statistik. Im Jahr 2021 traten 251 Störfälle größer als 4 Tage auf. Im letzten Quartal des Vorjahres waren es 49 Störfälle.

8.1 Rolltreppen

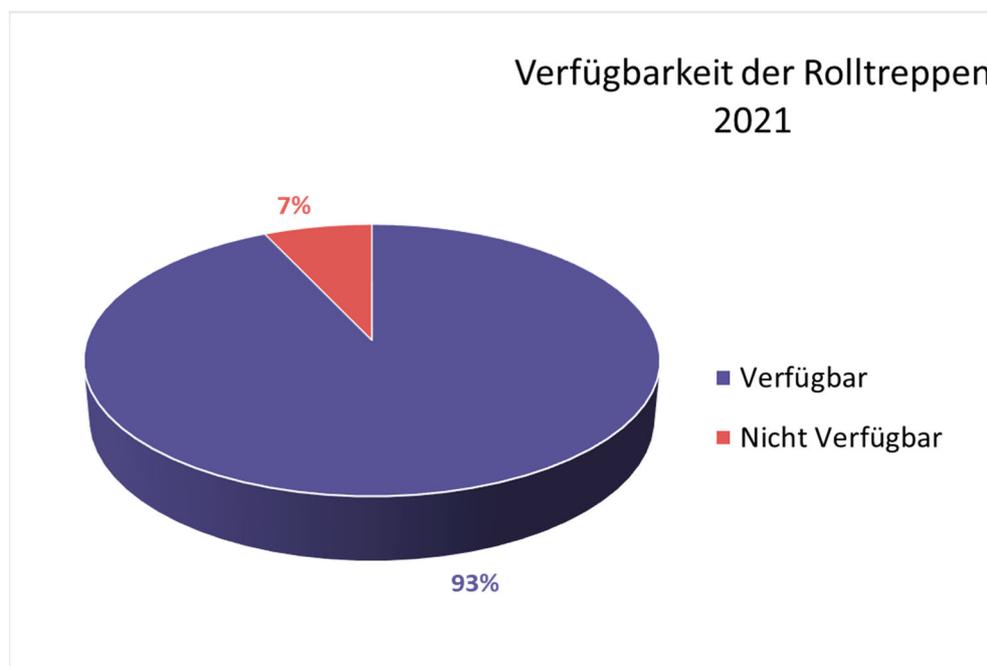


Abbildung 27: Verfügbarkeit Rolltreppen

Die Verfügbarkeit der Rolltreppen betrug im letzten Quartal des Vorjahres 95,3%.

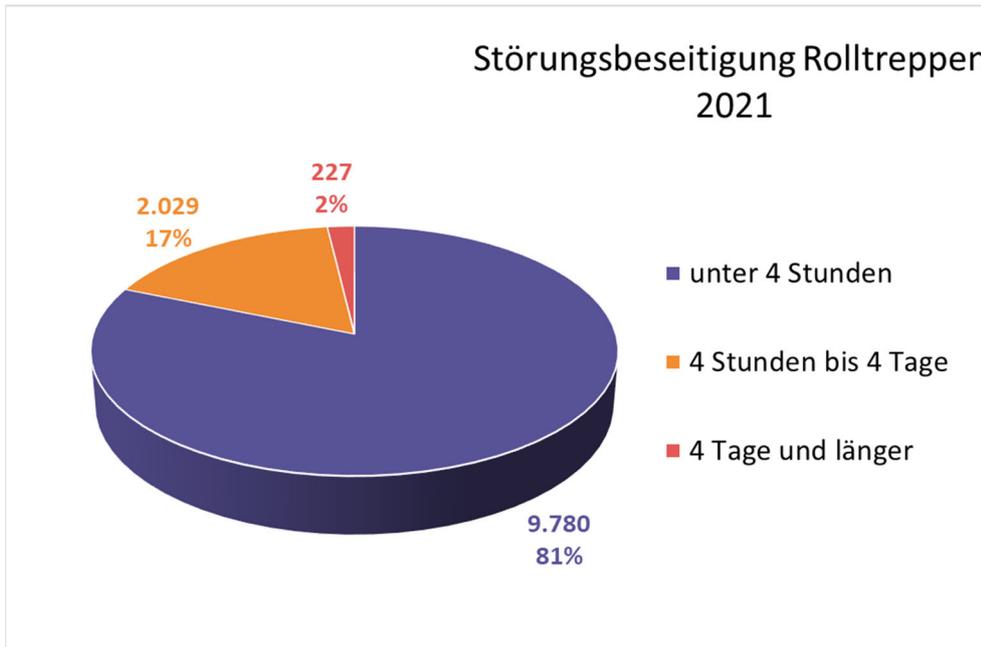


Abbildung 28: Störungsbeseitigung Rolltreppen

Im letzten Quartal 2020 lag die Entstörungszeit der Rolltreppen in den Kategorien unter 4 Stunden bei 84,4%, 4 Stunden bis 4 Tage bei 14% und 4 Tage und länger bei 1,6%.

8.2 Aufzüge

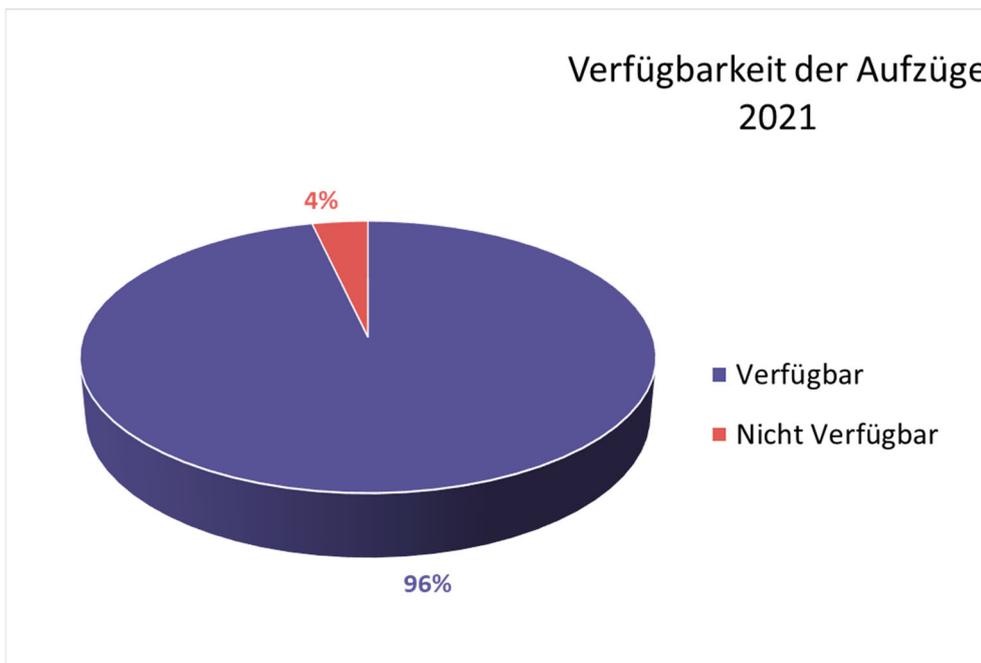


Abbildung 29: Verfügbarkeit Aufzüge

Die Verfügbarkeit der Aufzüge betrug im letzten Quartal des Vorjahres 98,5%.

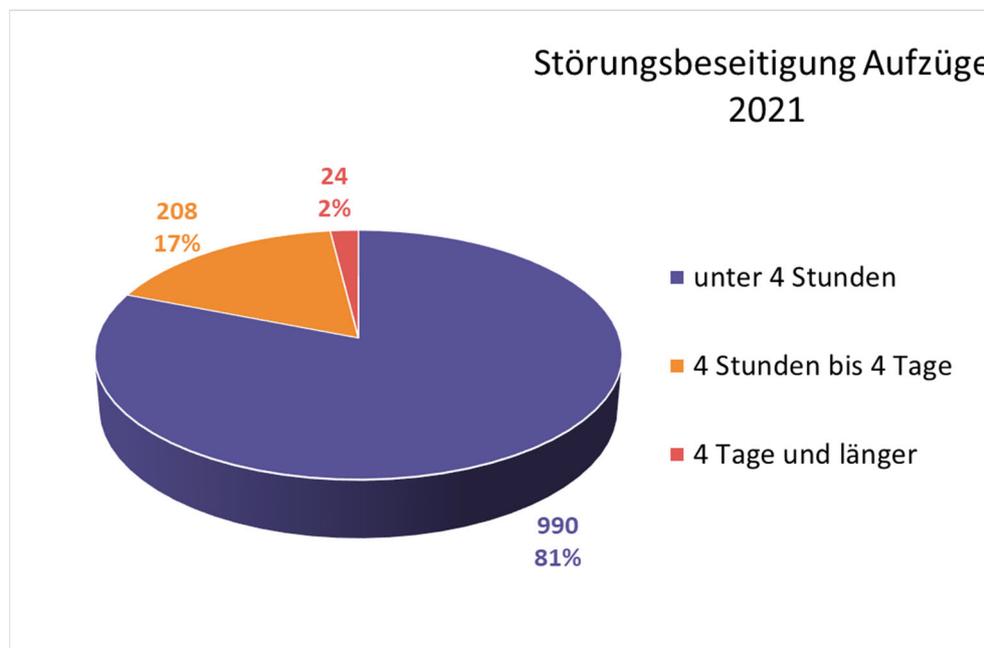


Abbildung 30: Störungsbeseitigung Aufzüge

Im letzten Quartal 2020 lag die Entstörungszeit der Aufzüge in den Kategorien unter 4 Stunden bei 74,4%, 4 Stunden bis 4 Tage bei 23,2% und 4 Tage und länger bei 2,4%.

8.3 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 Rolltreppen und Aufzugssteuerungen sollen in den kommenden Jahren eine schnellere Störungsbeseitigung ermöglichen.

Der zunehmende Vandalismus bindet erhebliche Arbeitskapazitäten, die dementsprechend nicht für die hier ausgewiesenen Arbeiten zur Verfügung standen.

9. Maßnahmen zur objektiven und subjektiven Sicherheit

(Angaben beziehen sich auf die durchschnittliche Anzahl aktiver Vollzeitpersonale im Jahr 2021)

9.1 Personalpräsenz in KVB-Dienstkleidung

- 104,4 Mitarbeitende im Bereich Sicherheit und Service
- 51,3 Mitarbeitende im Bereich Fahrausweisprüfdienst
- 16,2 Mitarbeitende im Bereich Sonderaufgaben
- 46,0 Mitarbeitende der Betriebssteuerung (Verkehrsmeisterinnen und Verkehrsmeister), davon 5 in Ausbildung (Außerhalb von Corona sind auch 45 Verkehrsmeisterinnen und 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.)
- 4,0 Hundeführerinnen und Hundeführer (externer Dienstleister)

9.2 Einsatzkonzept

a) Sicherheit in der Bahn

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

b) Stationäre Sicherheit

- Einsatz von 36 Mitarbeitenden an stark frequentierten Haltestellen

c) Mobile Sicherheit

- Einsatz von 35 Mitarbeitenden; mit einem Dienstfahrzeug werden Haltestellen und U-Bahnstationen angefahren und bestreift

d) Sonderaufgaben

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

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

f) Body-Cam

- Um die Sicherheit ihrer Mitarbeitenden zu erhöhen, hat die KVB ein einjähriges Pilotprojekt mit Körperkameras (Body-Cams) gestartet. 20 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter aus dem Bereich Fahrgastsicherheit/-service wurden mit Body-Cams ausgestattet. Sie sind seit dem 24. Januar im KVB-Netz unterwegs.

9.3 Videobeobachtung

- bis auf 4 Stadtbahnfahrzeuge (Serie 2000) sind alle Stadtbahnen und Busse mit Innenraumüberwachungskameras ausgestattet
- Videoanlagen: 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 werden aktuell die technischen Voraussetzungen geschaffen

9.4 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