

Presse-Info

KVB legt umfassenden Qualitätsbericht für das Jahr 2022 vor

Anforderung aus der Direktvergabe durch die Stadt – Bericht enthält detaillierte Angaben zur Betriebsqualität

Die Kölner Verkehrs-Betriebe (KVB) haben zum dritten Mal einen umfassenden Qualitätsbericht erstellt, der jetzt den zuständigen Ratsgremien vorgelegt wird. Dieser Qualitätsbericht, der über die jährlich vorzulegenden Berichte hinausgeht, ist Bestandteil des am 1. Januar 2020 in Kraft getretenen Öffentlichen Dienstleistungsauftrags (ÖDLA). Mit diesem ÖDLA hat der Rat der Stadt Köln die KVB für weitere 22,5 Jahre mit dem Betrieb des Öffentlichen Personennahverkehrs beauftragt. Der Bericht wird jedes Jahr für das jeweils vorherige Jahr veröffentlicht.

Der dritte Bericht bezieht sich auf das Jahr 2022 und enthält detaillierte Angaben unter anderem über die Betriebsqualität im Stadtbahn- und Busbereich, über die Ausstattung von Fahrzeugen und Haltestellen, die Verfügbarkeit von Aufzügen, Rolltreppen und Vertriebsseinrichtungen sowie zu den Themen Personal und Sicherheit.

„Sehr schwierige Rahmenbedingungen“

Vorstandsvorsitzende Stefanie Haaks: „Im Jahr 2022 mussten wir -wie auch aktuell- unsere Betriebsleistung unter sehr schwierigen Rahmenbedingungen erbringen. Das spiegelt sich in den Ergebnissen des Qualitätsberichts wider, mit denen wir überhaupt nicht zufrieden sein können. Der Anspruch der Fahrgäste und auch unser eigener Anspruch an unsere Betriebsqualität ist ein anderer. Wir haben im vergangenen Jahr in verschiedenen Bereichen intensiv daran gearbeitet, die Betriebsqualität zu verbessern, aber die Anstrengungen zeigen noch nicht den gewünschten Erfolg. Zumal die Rahmenbedingungen zu weiten Teilen nicht von uns, sondern von externen Faktoren bestimmt wurden und werden. Das hat sich beispielsweise bei unseren Hochflurfahrzeugen gezeigt, als wir aus brandschutztechnischen Gründen die 2300er Serie vorübergehend im Herbst 2022 außer Betrieb nehmen mussten. Unsere Fahrgäste und wir brauchen einen langen Atem.“

Einige Daten aus dem Qualitätsbericht:

Fahrzeuge:

- Fast alle der rund 400 Stadtbahn-Fahrzeuge (Stand 31.12.2022) erfüllen die Qualitätsanforderungen zu 100 Prozent. Alle neuen Stadtbahnen sind außerdem mit modernen Klimaanlage ausgestattet. Die vier ältesten Stadtbahnfahrzeuge der Baureihe 2000 werden in Kürze aus dem Fahrgastbetrieb genommen und dann ausschließlich von der Fahrschule genutzt.
- Alle Busse der KVB erfüllen die Qualitätskriterien vollumfänglich, die Busse der Subunternehmer punktuell noch nicht.

Haltestellen:

- An 99 Prozent aller Stadtbahnhaltestellen sind die obligatorischen Qualitätsanforderungen erfüllt. Das fehlende Prozent bezieht sich vor allem auf die Fahrgastinformation; die offenen Punkte arbeitet die KVB schrittweise ab und verbessert sie.
- Von den Bushaltestellen erfüllen 98 Prozent die obligatorischen Qualitätskriterien. Das Konzept zur weiteren Verbesserung bzw. Neugestaltung der Bushaltestellen wird fortgesetzt.

Leistungserfüllung und Pünktlichkeit:

- Der Leistungserfüllungsgrad gibt an, wie viel der vereinbarten Leistung auch tatsächlich erbracht worden ist. Er lag bei der Stadtbahn bei 93,9 Prozent (2021: 98,1 Prozent). Am besten schnitt die Linie 7 mit 95,4 Prozent ab, Schlusslicht war die Linie 17 mit 86 Prozent. Im Busbereich wurden 95,8 Prozent (2021: 99,4 Prozent) der vereinbarten Leistung erbracht.

Hauptursache für die gestiegene Zahl der Fahrtausfälle war die bekannt angespannte Personalsituation vor allem im zweiten Halbjahr, mit der nicht nur die KVB, sondern viele andere Unternehmen der Branche immer noch zu kämpfen haben. Die temporäre Fahrplananpassung im Busbereich hat die Quote der ungeplanten Ausfälle deutlich verringert. Damit konnte den Fahrgästen ein zwar reduzierter, aber stabiler Fahrplan angeboten werden.

Hinzu kamen allerdings auch technische Ursachen: Durch den Verlust zweier Stadtbahnfahrzeuge beim Starkregen im Juli 2021 und der verzögerten Auslieferung der neuen Stadtbahnwagen standen zeitweise nicht mehr genügend Fahrzeuge zur Verfügung. Inzwischen sind 26 neue Bahnen der Baureihe 5300 ausgeliefert. Außerdem mussten im Oktober 33 Fahrzeuge der Baureihe 2300 vorübergehend außer Betrieb genommen werden. Grund war ein Softwarefehler des Herstellers bei einer neu eingebauten Baugruppe.

- Die Stadtbahnen waren 2022 zu 79,2 Prozent pünktlich, das waren 4,2 Prozent weniger als im Jahr zuvor. Die pünktlichste Stadtbahnlinie war die 17 mit 91,7 Prozent, die unpünktlichste die Linie 18 mit 69,1 Prozent. Beim Bus lag die Quote bei 75,3 Prozent (2021: 78,8 Prozent). Ursachen waren verlängerte Zeiten beim Fahrgastwechsel durch die oben beschriebene reduzierte Fahrzeugverfügbarkeit, aber auch externe Gründe wie die generelle Zunahme des Individualverkehrs nach der Corona-Pandemie, eine hohe Zahl von Unfällen, Falschparkern oder Pkw in der Gleisanlage, die die Stadtbahnen blockieren.

Kundenbewertung:

- Im so genannten **Testkundenverfahren** (mit rund 3000 Tests durch anonyme Tester) hat sich die KVB sowohl bei der Stadtbahn als auch beim Bus im Bereich Sauberkeit und Funktionsfähigkeit verbessert, bei der Beförderungsqualität ist sie leicht abgefallen. Mit Blick auf die Haltestellen sind die Werte bei Kundeninformation und Funktionsfähigkeit gesunken, bei der Sauberkeit sind sie gleichgeblieben. Bei der Pünktlichkeit haben sich Bus und Bahn aus Sicht der Tester verschlechtert. Bei der Sicherheit an den Haltestellen vergeben die Testkunden fast den Höchstwert, auch beim Personal gab es eine sehr hohe Bewertung.
- Beim **Kundenbarometer**, das durch mindestens 500 telefonische Kundenbefragungen ermittelt wird, ist die Zufriedenheit mit der Sauberkeit in den Fahrzeugen leicht gesunken. Mit Sauberkeit und Fahrplaninformationen an den Haltestellen sind die Fahrgäste dagegen zufriedener als 2021. In etwa gleich geblieben sind die Ergebnisse beim Thema Angebotsqualität (Fahrplankontakt, Verbindungen und Anschlüsse). Die Bewertung im Kundenbarometer hinsichtlich der Schnelligkeit der Beförderung sowie für Pünktlichkeit und Zuverlässigkeit hat sich verbessert.
- Beim **Kundendialog** der KVB gingen 2022 rund 14.600 Rückmeldungen ein, über die Sozialen Medien 3727. Im gesamten Jahr 2022 haben sich weniger als 0,01 Prozent der Fahrgäste über diese beiden Kommunikationswege bei der KVB gemeldet. Beschwerden zur Qualität der Fahrzeuge haben zugenommen, ebenso diejenigen zur Pünktlichkeit – deren Zahl stieg um

mehr als das Doppelte. Die Beschwerden über die Qualität der Haltestellen sind dagegen deutlich zurückgegangen, ebenso beim Thema Angebotsqualität. Kundenbeschwerden zum Personalverhalten haben zugenommen.

Die Verfügbarkeit der Ticketautomaten war zu 100 Prozent gegeben.

Aufzüge und Fahrtreppen:

- Seit Herbst 2020 verfügt die KVB über die Möglichkeit der definierten und standardisierten Datenaufnahme und Auswertung von Verfügbarkeit und Störungsbeseitigung der Rolltreppen und Aufzüge.
- Danach waren die Rolltreppen zu 92,4 Prozent verfügbar. 81 Prozent aller Störungen wurden innerhalb von vier Stunden beseitigt, 17,5 Prozent innerhalb von vier Stunden bis vier Tagen, lediglich 1,5 Prozent brauchten länger als vier Tage. Rund ein Viertel aller Störungen waren die Folge von Vandalismus. An einigen Haltestellen wie etwa Appellhofplatz, Heumarkt, Venloer Straße/Gürtel, Neusser Straße/Gürtel oder Kalk Kapelle lag der Anteil der Vandalismusschäden bei mehr als 40 Prozent – in Kalk sogar bei mehr als 50 Prozent.
- Die Verfügbarkeit der Aufzüge lag bei 95 Prozent. Die Zahl der Störfälle lag 2022 auf einem historisch niedrigen Niveau. Dadurch bedeuten wenige längere Störungen einen höheren Prozentsatz. 74,6 Prozent aller Störungen wurden innerhalb von vier Stunden behoben, 21,7 Prozent innerhalb von vier Stunden bis vier Tagen und 3,7 Prozent benötigten länger als vier Tage.
- Um die Störungsbeseitigung noch effizienter zu gestalten, wurden unter anderem die Personalkapazitäten bei der Instandhaltung der Aufzüge aufgestockt. Wartungen sollen sukzessive komplett durch eigenes Personal erledigt werden. Außerdem werden auf Basis des neuen Anlage-Monitorings als Steuerungen sukzessive erneuert. Zudem läuft ein groß angelegtes Modernisierungsprogramm, in dessen Rahmen bis 2024 mehr als 40 Rolltreppen erneuert werden.

„Karrierebus“ wirbt um Verstärkung für den Fahrdienst

Stefanie Haaks: „Wir haben 2022 intensiv an den bekannten Schwachstellen gearbeitet und tun das weiterhin mit unserem Programm „Fokus Qualität“. So haben wir unsere Recruiting-Maßnahmen deutlich verstärkt, um Personal vor allem, aber nicht nur für den Fahrdienst zu gewinnen. Wir haben die Fahrschulkapazitäten aufgestockt, arbeiten mit externen Fahrschulen zusammen, haben ehemalige Fahrerinnen und Fahrer, die im Ruhestand sind, reaktiviert und ein „Anreizsystem“

für Fahrerinnen und Fahrer eingeführt, die an ihren freien Tagen einen Dienst übernehmen. Begonnen haben wir auch, die Dienstpläne für die Kolleginnen und Kollegen zu überdenken, indem wir beispielsweise die Ruhezeiten zwischen den Diensten planerisch erhöht und das Angebot eines neuen Dienstturnus zum 1. Januar 2024 unterbreitet haben. Diese Maßnahmen sind darauf ausgerichtet, die Arbeitszufriedenheit und damit die Gesundheitsquote zu erhöhen.

Erstmals haben wir in diesem Jahr zu Bewerbungstagen für den Fahrdienst eingeladen, die sehr gut angenommen wurden, und in Kürze wird ein „Karrierebus“ an stark frequentierten Orten in der Stadt um Verstärkung für das Team der Fahrerinnen und Fahrer werben. Die Erfolge werden sich allerdings erst mittelfristig einstellen, da es schwierig ist, genügend geeignete Bewerber zu finden. Das geht nicht nur uns so, sondern gilt für die gesamte Nahverkehrs- und andere Branchen auch.

Darüber hinaus haben wir im vergangenen Jahr unser Busangebot vorübergehend angepasst, um den Fahrgästen wieder einen verlässlichen Fahrplan zu bieten und die Zahl der ungeplanten Ausfälle so weit wie möglich zu reduzieren. In diesem Jahr haben wir auch den Fahrplan der Stadtbahn entsprechend angepasst. Unser Ziel ist es, zum regulären Fahrplan zurückzukehren, sobald die Personalsituation dies erlaubt. In einem ersten Schritt werden wir zum 4. September auf der Linie 5 statt im 20-Minuten-Takt wieder im 10-Minuten-Takt fahren. Sie sehen, wir kommen voran, aber leider in kleinen Schritten“.

Entscheidungen zur Attraktivierung des ÖPNV nötig

Nachhaltig verbessern würden sich die Rahmenbedingungen des ÖPNV in Köln aus Sicht der KVB, wenn die Bahnen weitestgehend auf eigenem Bahnkörper fahren und kreuzende Verkehre vermieden werden. Daher wünscht sich die KVB beispielsweise eine zeitnahe Entscheidung zur Lage der Ost-West-Achse.

Dass die KVB aus verkehrlicher Sicht die Tunnellösung auf der Ost-West-Achse favorisiert, ist bereits allgemein bekannt. „Wir halten diesen Tunnel in der Innenstadt aus betrieblicher Sicht für zwingend notwendig“, so Stefanie Haaks. Er würde einen deutlich störungsfreieren, zuverlässigeren und vor allem auch schnelleren Stadtbahn-Betrieb ermöglichen. Im Untergrund kann die Bahn rund 70 Stundenkilometer fahren, auf Strecken ohne eigenen Gleiskörper – zum Beispiel auf der Richard-Wagner-Straße – dürfte sie zwar 50 Stundenkilometer fahren, fährt faktisch aber lediglich 30 Stundenkilometer.

Darüber hinaus wäre eine Vielzahl von Unfällen vermeidbar: Von 2017 bis heute kam es auf der Strecke zwischen den Haltestellen Universitätsstraße und Heumarkt zu 344

Unfällen mit 258 Leichtverletzten, acht Schwerverletzten und drei Toten. Im Schnitt ist das ein Unfall in jeder Woche, den es nicht gäbe, würden Stadtbahnen unterirdisch verkehren. Hinzu kommen im genannten Streckenbereich 407 Betriebsstörungen – ca. 50 bis 80 pro Jahr. Einen Großteil hiervon machen Behinderungen durch Falschparker, Polizei-, Feuerwehr- und RTW-Einsätze aus, die bei einem Stadtbahnbetrieb im Untergrund komplett entfallen.

Da der Ausbau der Linie 1 geplant ist, um die Betriebsqualität zu verbessern und das Angebot für die Fahrgäste attraktiver zu machen, so dass sie auf den ÖPNV umsteigen, sollten diese Argumente neben den wirtschaftlichen und stadtplanerischen Aspekten maßgebliche Berücksichtigung bei der Entscheidung des Stadtrates finden. Dort, wo die Bahn nicht auf eigenem Bahnkörper fahren kann, sollte es Signalbevorrechtigungen und so wenig Kreuzungsmöglichkeiten vom Individualverkehr wie möglich geben, um das Unfallrisiko zu senken und die Attraktivität des ÖPNV zu steigern. Nur so schaffen wir gemeinsam die Mobilitätswende.“

-map-