Vorbemerkungen:

Die Definition und Sicherstellung von Service- und Qualitätsstandards im kommunalen SPNV ist ein wesentliches Element zur Verbesserung der Kundenzufriedenheit. Am Beispiel der Stadtbahnlinie 66 wurde hierfür ein Instrumentarium erarbeitet, welches auf alle Stadt- und Straßenbahnlinien angewendet werden könnte.
Mit der Vorlage des Abschlussberichtes zur „Gutachterlichen Untersuchung von Qualitätsmerkmalen auf der Stadtbahnlinie 66 (Telekom-Express)“ Ende November 2010 durch das Planungsbüro „Planersocietät“ aus Dortmund wurde festgestellt, dass die erarbeiteten Qualitätsmerkmale praktikabel zu überprüfen sind und eingesetzt werden könnten.
Seit dem Jahr 2011 beschäftigt sich nunmehr eine Arbeitsgruppe bestehend aus Vertretern der SWBV, des Planungsamtes der Stadt Bonn und des Planungsamtes des Rhein-Sieg-Kreises mit allen Fragestellungen, die für eine Verbesserung der Qualität, insbesondere der Pünktlichkeit, relevant sind.

Erläuterungen:

Die Arbeitsgruppe hat sich folgender Themen angenommen:

1. Entwicklung der Pünktlichkeit der Linie 66:
Grundlage der Tabelle 1 sind Pünktlichkeitsmessungen aller Bahnen der Linie 66 am Hauptbahnhof in Bonn im genannten Zeitraum, wobei eine Pünktlichkeitsdefinition von 3.59 Minuten von der SWBV hier zugrunde gelegt wird. Der Planungs- und Verkehrsausschuss des Rhein-Sieg-Kreises hat in seiner Sitzung am 21.06.2012 beschlossen, dass im Rahmen von Qualitätsvereinbarungen mit den Verkehrsunternehmen die Fahrten als verspätet zu werten sind, die ihr Ziel bzw. einen definierten Messpunkt mit einer Verspätung von mehr als 2.59 Minuten erreichen. Die Kurve hierzu ist in Rot dargestellt. Die grüne Kurve stellt die Fahrten dar, die den Bonner Hauptbahnhof innerhalb der Fahrplanminute erreichen.

Tabelle 1: Entwicklung der Pünktlichkeit der Linie 66

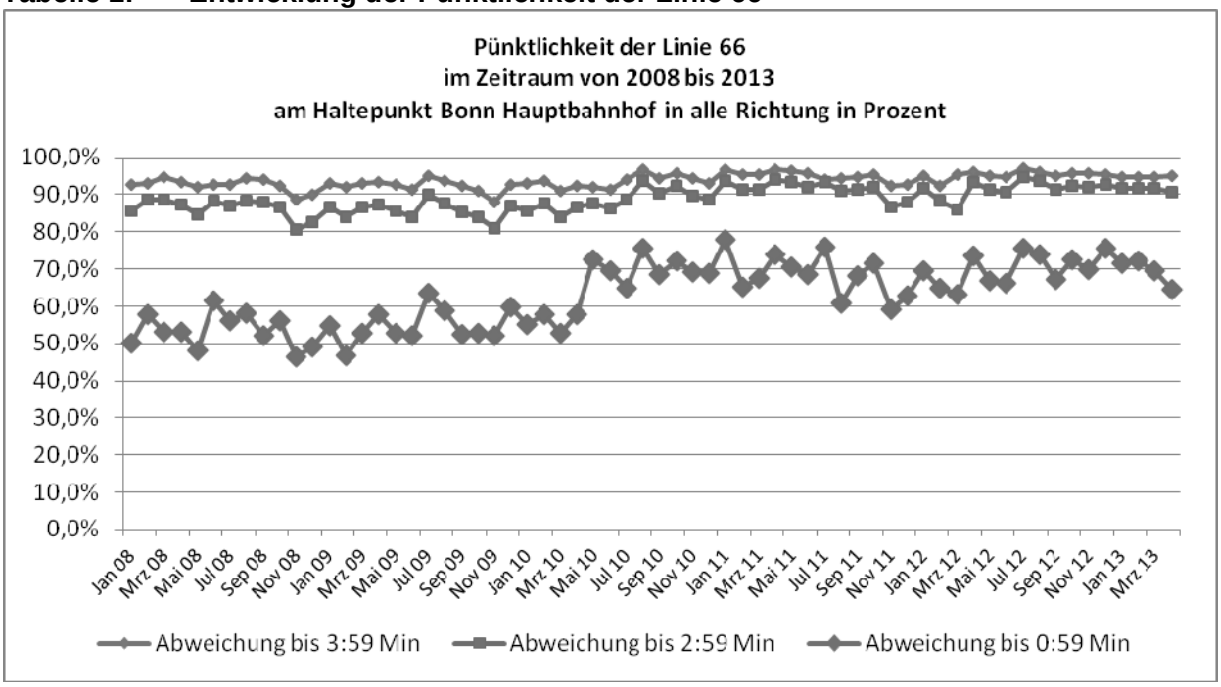
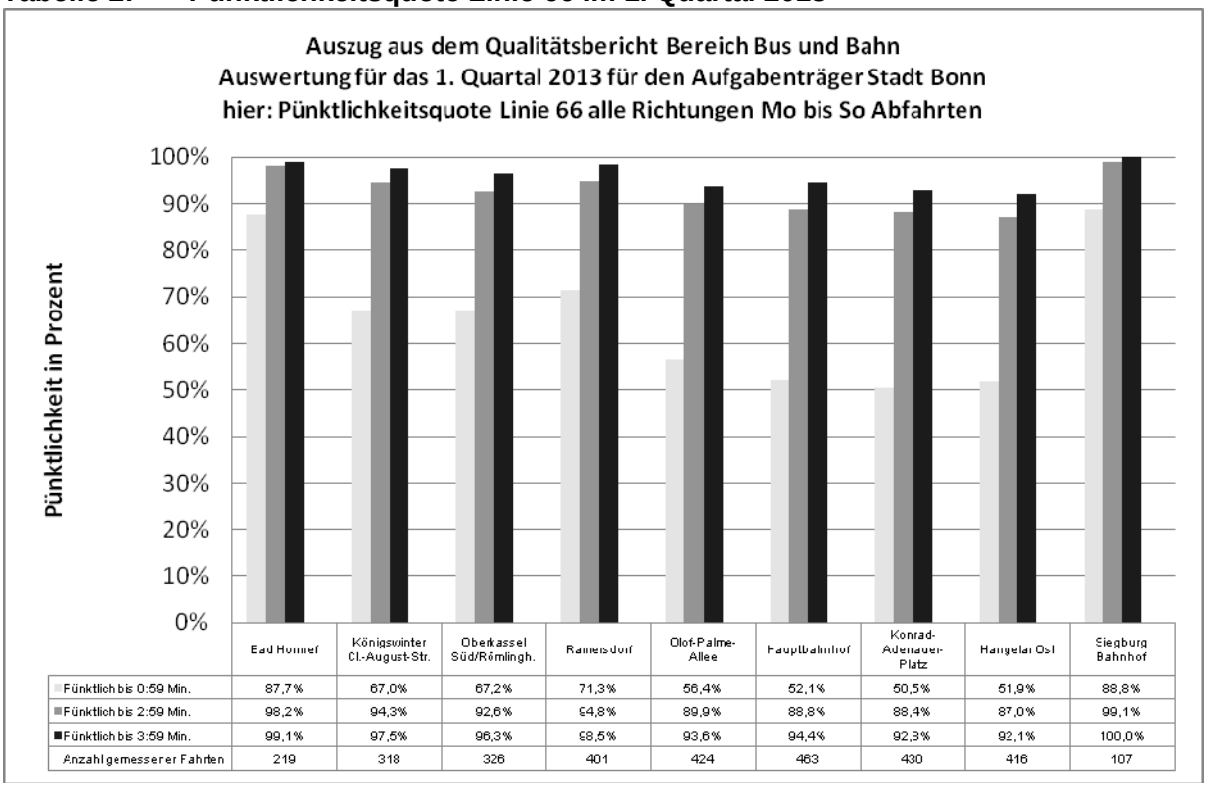


Tabelle 2: Pünktlichkeitsquote Linie 66 im 1. Quartal 2013



	Bad Honnef	Königswinter Cl.-August-Str.	Oberkassel Süd/Römlingh.	Rainersdorf	Olof-Palme-Allee	Hauptbahnhof	Konrad-Adenauer-Platz	Hangelar Ost	Siegburg Bahnhof
Pünktlich bis 0:59 Min.	87,7%	67,0%	67,2%	71,3%	56,4%	52,1%	50,5%	51,9%	88,8%
Pünktlich bis 2:59 Min.	98,2%	94,3%	92,6%	94,8%	89,9%	88,8%	88,4%	87,0%	99,1%
Pünktlich bis 3:59 Min.	99,1%	97,5%	96,3%	98,5%	93,6%	94,4%	92,3%	92,1%	100,0%
Anzahl gemessener Fahrten	219	318	326	401	424	463	430	416	107

Diese Darstellung ist das Ergebnis durchgeführter Messfahrten im genannten Zeitraum und bezieht sich auf die Abfahrt an den genannten Haltestellen.

2. Maßnahme: Fahrzeitverkürzung zwischen Konrad-Adenauer-Platz und Stadthaus nach Fertigstellung der Kennedybrücke

Diese wurde bislang in einer Richtung umgesetzt, die Möglichkeit der Realisierung in der anderen Fahrtrichtung wird von SWBV geprüft und wenn möglich zum Fahrplanwechsel umgesetzt. In diesem Zusammenhang werden auch mögliche Fahrzeitverschiebungen auf der Strecke mit dem Ziel der Erhöhung der Pünktlichkeit geprüft. Grundlage hierfür ist das Ergebnis umfangreicher Messfahrten, welches zeigte, dass die tatsächliche Fahrzeit in gewissen Abschnitten unter der im Fahrplan angegebenen liegt und somit Spielraum zur Entlastung extrem verspätungsrelevanter Abschnitte besteht, ohne die Gesamtfahrzeit auf der Linie zu verlängern.

3. Maßnahme: Beschleunigung zwischen Stadthaus und Adelheidisstraße

Die Ampelbeschleunigung war während der Bauphase Kennedybrücke abgeschaltet. Zurzeit ist die Beschleunigung aktiv. Da die Ampelschaltungen am Konrad-Adenauer-Platz und am Bertha-von-Suttner-Platz unterschiedliche Umlaufzeiten haben, besteht hier noch Verbesserungspotenzial, das nach Abschluss der Beschleunigungsmaßnahmen auf der B9 von Seiten der Stadt Bonn in Angriff genommen wird.

4. Matrix der pünktlichkeitsrelevanten Faktoren

Um alle pünktlichkeitsrelevanten Faktoren erfassen und bewerten zu können wurde eine Matrix erstellt und die einzelnen Punkte bewertet. Diese einzelnen Punkte sind noch nicht vollständig bearbeitet, da die identifizierten Maßnahmen Absprachen zwischen unterschiedlich beteiligten Akteuren erfordern. So können z.B. Maßnahmen, um die Behinderungen durch parkende Fahrzeuge zu verhindern, nur in Zusammenarbeit mit den betroffenen Städte getroffen werden. Mit der Gesamtmatrix wird eine Grundlage für Entscheidungen über mögliche Maßnahmen zur Erhöhung der Pünktlichkeit geschaffen.

5. Alternativen zu einer Bonus-Malus-Regelung

Mit der Vorlage des Abschlussberichtes zur „Gutachterlichen Untersuchung von Qualitätsmerkmalen auf der Stadtbahnlinie 66 (Telekom-Express)“ durch das Planungsbüro „Planersocietät“ aus Dortmund wurde ebenfalls festgestellt, dass die erarbeitete Bonus-Malus-Regelung einsetzbar ist. Hier kann mit Hilfe definierter, zu erreichender Qualitätsmerkmalen die erbrachte Leistung gemessen und anschließend honoriert oder sanktioniert werden.

Weitere Varianten der Bonus-Malus-Regelungen bestünden darin, Gut- und Schlechtleistungen direkt an die Vergütungen der Geschäftsführung des Verkehrsunternehmens zu koppeln oder über einen Sonderfonds alle Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen des Verkehrsunternehmens für gute Leistungen zu belohnen.

Eine andere Idee wäre es, die Fahrgastrechte direkt zu stärken, indem eine erweiterte Kundengarantie (10-Minuten-Garantie) installiert würde. Dies würde die bestehende Mobilitätsgarantie im VRS um die Hälfte reduzieren. Aktuell gilt im VRS die Regel, wenn Bus oder Bahn mehr als 20 Minuten später als im Fahrplan angegeben abfahren und es keine andere Fahrtalternative mit Bus und Bahn zum Ziel geben sollte, dann sorgt die Mobilitätsgarantie dafür, dass das Ziel auch bei Verspätungen schnellstmöglich erreicht werden kann. So kann alternativ ein Fernverkehrszug (IC/EC oder ICE) genutzt oder ein Taxi zum Ziel genommen werden. Die zusätzlichen Kosten für den Fernverkehrszug werden erstattet. Die Taxikosten werden tagsüber zwischen 5 und 20 Uhr bis zu einer Höhe von 25 Euro pro Person erstattet. Abends zwischen 20 und 5 Uhr werden sogar Taxikosten bis zu einer Höhe von 50 Euro pro Person erstattet.

Ob und inwieweit das zum 01.01.2013 novellierte PBefG hinsichtlich Qualitätsanforderungen und möglicher Konsequenzen weitere Handlungsspielräume für die Aufgabenträger eröffnet, ist noch zu prüfen.