

Qualitätsbericht 2015

Schiene



Qualitätsbericht 2015 zur Direktvergabe Schiene
für den Magistrat der Stadt Frankfurt am Main



1. Vorgaben des Qualitätssystems	4
1.1 Objektive Qualitätskriterien	4
1.1.1 Erhebungssystematik	4
1.1.2 Objektive Erhebungsergebnisse 2015.....	5
1.2 Subjektive Qualitätskriterien.....	6
1.2.1 Erhebungssystematik	6
1.2.2 Subjektive Erhebungsergebnisse 2015	7
2. Anforderungen an die Ortsfeste Infrastruktur und die eingesetzten Fahrzeuge auf Straßen- und U-Bahnlinien	9
2.1 Barrierefreie Gestaltung der Stationen und Haltestellen	9
2.2 Ausstattung der Fahrzeuge	10
2.3 Entwicklung der Fahrtausfälle	11
2.3.1 Personalbedingte Ausfälle.....	11
2.3.2 Fahrtausfälle wegen Fahrzeugstörungen	12
2.3.3 Fahrtausfälle wegen Wagenmangel	12
3. Anforderungen an das Verkehrs-, Daten-, Betriebs- und Störfallmanagement	13
3.1 Weiterentwicklungen des Störfallkonzepts für den ÖPNV in Frankfurt am Main	13
3.2 Anforderungen an das neue Betriebsleitsystem (ITCS).....	15
3.3 Konzeptentwicklung für dynamische Fahrgastinformationssysteme (DFI) Bus und Schiene	16
4. Anforderungen an Ordnung und Sicherheit.....	17
4.1 Konzept zur Sicherheit und zum Service für Verkehrsbauwerke und U-Bahnen in Frankfurt am Main	17
4.2 Qualitätsvorgaben für den Bereich Ordnung und Sicherheit	17
5. Anforderungen an den Vertrieb, das Marketing, die Kommunikation und die Öffentlichkeitsarbeit.....	21
5.1 Vertrieb	21
5.2 Kundenbindung - Jahreskartenaktion	22
5.3 Kundeninformation.....	22
5.4 Beschwerdemanagement und Kundengarantie.....	23
6. Anforderungen an die Durchführung der Überkompensation (Anreizsystem zur Wirtschaftlichkeit und Qualität)	26
6.1 Festlegung eines Zielerreichungs- und Zielcontrollingsystem	26
6.2 Durchführung der Überkompensationskontrolle	27

Grundsätzliche Qualitätsvorgaben für die Erbringung der gemeinwirtschaftlichen Verpflichtung im Schienenpersonennahverkehr gemäß Beschluss §5543 der Stadtverordnetenversammlung vom 26.02.2009

Der Umfang, die Qualität und die Weiterentwicklung der von der Verkehrsgesellschaft Frankfurt am Main (VGF) zu erbringenden Leistungen bestimmen sich nach der von der Stadt Frankfurt am Main, handelnd durch ihre Aufgabenträgerorganisation *traffiQ*, vorgegebenen Regelung „Kooperation, Festlegung des Leistungsumfangs und der Qualitätssicherung“ (Anlage 2 zum zugrunde liegenden Beschluss Nr. 1691 des Magistrats der Stadt Frankfurt am Main vom 20.11.2009). Diese Anlage und die zugehörigen Ergänzenden Regelungen (ErgR) konkretisieren die Anforderungen, die die VGF bei der Erbringung der unter Ziffer 3 der „Gesellschaftsrechtlichen Weisung - GrW“ (Anlage 1 zum o.g. Beschluss) genannten gemeinwirtschaftlichen Verpflichtungen (Leistungsumfang Stadtbahn und Straßenbahn) zu erfüllen hat. Damit wird auch das Ziel verfolgt, die Qualität dieser vereinbarten Leistungen sicherzustellen sowie zu steigern und eine einheitliche Qualität für den gesamten ÖPNV zu gewährleisten.

Gemäß Ziffer 10 der „Gesellschaftsrechtlichen Weisung“ (GrW) erstellt *traffiQ* jährlich für den Magistrat der Stadt Frankfurt am Main einen Bericht über die Qualität der durch die VGF erbrachten Personenverkehrsdienste. Diese Berichte werden auch für die Entscheidung herangezogen, wie der ÖPNV nach Ablauf dieses öffentlichen Dienstleistungsauftrags gestaltet wird.

Gemäß Anlage 1 (GrW), Ziffer 12 des öffentlichen Dienstleistungsauftrags (öDA) ist dieser während der 20-jährigen Laufzeit der Direktvergabe mit Wirkung bis 31.01.2031 im 5-jährigen Rhythmus einer Revision zu unterziehen. Die Durchführung der ersten Revision ist demnach mit Wirkung zum 01.01.2014 erfolgt. Dabei wurde Wert darauf gelegt, die Erfahrungswerte aus den ersten drei Jahren in die Revision der Direktvergabe Schiene (DVS) einfließen zu lassen. In diesem Zusammenhang wurden notwendige und sinnvolle Aktualisierungen aufgrund der seit 2011 gewonnenen praktischen Erfahrungen aufgenommen, sowie die Zusammenarbeit und die Abstimmungsprozesse zwischen VGF und *traffiQ* verbessert – auch vor dem Hintergrund, die Qualität im lokalen Schienenverkehr weiter zu verbessern. Die nächste Revision wird zum 01.01.2019 erfolgen.

Der hier vorliegende Qualitätsbericht 2015 zur Direktvergabe Schiene berücksichtigt daher bereits die im Rahmen der Revision angepassten Regelungen und/oder Vorgaben. In den nachfolgenden Kapiteln werden die Qualitätsaspekte beschrieben, die in den einzelnen Handlungsfeldern bzw. Ergänzenden Regelungen des öffentlichen Dienstleistungsauftrags für das Bezugsjahr 2015 festgelegt wurden.

1.1 Objektive Qualitätskriterien

1.1.1 Erhebungssystematik

Die Kategorie der objektiven Qualitätskriterien umfasst technisch-funktionale Aspekte der Fahrgastinformation am und im Fahrzeug, sowie an den Haltestellen. Dabei wird deren Funktionstüchtigkeit bzw. Korrektheit mittels Prüfung durch speziell geschultes Testpersonal ermittelt.

Die Erfassung der objektiven Kriterien erfolgt durch die Kumulation der Einzelbefunde (funktioniert / funktioniert nicht) in einer Gesamtbewertung.

Die Erhebungen finden über das jeweilige Jahr verteilt statt. Die nach dem Zufallsprinzip ausgewählten Stichproben von mindestens 640 Fahrten pro Jahr orientieren sich an der jährlichen fahrplanmäßigen Zahl an Fahrten und werden nach Linien quotiert. Auch der jeweiligen Fahrzeugtyp sowie die jeweilige Haltestellenausstattung bilden Parameter für die Durchführung der Stichprobenerhebungen, da die Ausstattungsmerkmale voneinander abweichen können.

Wie bereits im ersten Qualitätsbericht erläutert, wurde das Erhebungskonzept für die objektiven Qualitätskriterien von 2011 bis 2012 entwickelt und einvernehmlich von *traffiQ* und der VGF festgelegt. Im Rahmen dieses Abstimmungsprozesses wurden zudem für jedes Kriterium Toleranzwerte unter Berücksichtigung statistischer Rahmenbedingungen vereinbart. Sollten diese Toleranzwerte unterschritten werden, kann dies zum Anlass genommen werden, geeignete Maßnahmen in den DVS-Abstimmungsgesprächen mit der VGF abzustimmen, um schnellstmöglich Verbesserungen im betroffenen Bereich herbeizuführen.

Aus dem insbesondere bei der U-Bahn stark divergierenden Ausstattungsgrad der eingesetzten Fahrzeugbaureihen (mit Elementen dynamischer Fahrgastinformationen) resultiert, dass einzelne Merkmale bei einigen Fahrzeugtypen mangels Vorhandensein (noch) nicht erhoben werden können z.B. konnten daher dynamische Innenanzeiger bei den Triebwagen der Typen U2 und U3 nicht erhoben werden.

Die in den folgenden Tabellen dargestellten Begriffe „Toleranzwert“ (bei den objektiven Qualitätskriterien) und „Soll-Wert Obergrenze“ bzw. „Soll-Wert Untergrenze“ (bei den subjektiven Qualitätskriterien) bezeichnen die Spanne, innerhalb derer die Erhebungsergebnisse erwartet werden, um den vorgegebenen Qualitätsstandard zu erreichen. Liegen die Erhebungsergebnisse bei den objektiven Kriterien unterhalb des Toleranzwertes (niedrigerer = schlechterer Prozentwert) bzw. bei den subjektiven Kriterien oberhalb der Soll-Wert Untergrenze (höherer = schlechterer Zufriedenheits-Mittelwert), wird der festgelegte Qualitätsstandard nicht erfüllt. Liegen die Erhebungsergebnisse bei den subjektiven Qualitätskriterien unterhalb der Soll-Wert Obergrenze (niedrigerer = besserer Zufriedenheits-Mittelwert), wird der vorgegebene Qualitätsstandard übertroffen und mit einem Bonus belohnt.

1.1.2 Objektive Erhebungsergebnisse 2015

Die objektiven Qualitätskriterien mitsamt ihren jeweiligen Toleranzwerten sowie die aktuellen Ist-Werte aus den Jahren 2012, 2013, 2014 und 2015 werden in der folgenden Tabelle dargestellt:

Merkmal	Toleranzwert	Ist-Wert 2012	Ist-Wert 2013	Ist-Wert 2014	Ist-Wert 2015
Fahrgastinformation am Fahrzeug außen					
A1: Zugzielanzeige Fahrtrichtung vorne					
A1a: U-Bahn	97,0%	99,6%	99,6%	99,7%	99,5%
A1b: Straßenbahn	97,0%	99,5%	99,7%	100,0%	99,9%
A2: Zugzielanzeige Fahrtrichtung hinten					
A2a: U-Bahn	97,0%	99,2%	99,7%	98,9%	99,1%
A2b: Straßenbahn	97,0%	99,8%	99,9%	99,9%	99,9%
A3: Seitenanzeigen (2-fach)					
A3a: U-Bahn	96,0%	100,0%	100,0%	99,9%	99,7%
A3b: Straßenbahn	97,0%	99,4%	99,4%	100,0%	99,8%
Fahrgastinformation im Fahrzeug					
A4: reguläre Ansagen (ELA-Ansagen)					
A4a: U-Bahn	97,0%	99,5%	99,6%	99,0%	99,0%
A4b: Straßenbahn	97,0%	98,8%	98,7%	98,6%	97,9%
A5: Innenanzeiger der nächsten Haltestelle (dyn.)					
A5a: U-Bahn	96,0%	97,6%	97,7%	98,2%	98,6%
A5b: Straßenbahn	97,0%	93,4%	92,5%	95,5%	96,2%
A6: Innenanzeiger der 2 Folge-Haltestelle (dyn.)					
A6a: U-Bahn	96,0%	99,5%	99,7%	99,5%	99,5%
A6b: Straßenbahn	97,0%	98,4%	98,8%	98,1%	97,8%
A7: Aktueller Liniennetzplan					
A7a: U-Bahn	97,0%	98,7%	98,9%	98,3%	91,0%
A7b: Straßenbahn	97,0%	91,0%	99,6%	99,0%	78,8%
A8: Aktueller Nachtbusplan					
A8a: U-Bahn	97,0%	95,5%	96,6%	96,0%	39,7%
A8b: Straßenbahn	97,0%	89,7%	90,6%	89,7%	37,4%
A9: Aktuelle Linienverlaufsdarstellung (U-Bahn)	97,0%	95,9%	96,6%	97,9%	99,7%
Fahrgastinformationen an Haltestellen/Stationen					
A11: DFI-Anzeige am Bahnsteig	96,0%	98,9%	98,7%	99,0%	98,8%
Vertrieb					
A12: Funktionsfähigkeit der Verkaufsautomaten	96,0%	97,7%	96,8%	96,6%	98,3%

Im Jahr 2015 ergibt eine Gesamtbetrachtung, dass sich die Erhebungsergebnisse im Bereich der objektiven Kriterien sowohl bei der Straßenbahn als auch bei der U-Bahn wieder überwiegend im Rahmen des Toleranzbereichs befinden.

Hervorzuheben sind insbesondere die Fahrgastinformationselemente an und in den Fahrzeugen, welche sich mehrheitlich auf einem hohen und stabilen Niveau befinden. Darüber hinaus befindet sich auch die Funktionstüchtigkeit der dynamischen Fahrgastinformation an den Bahnsteigen weiterhin auf einem hohen Niveau. Die Funktionsfähigkeit der Verkaufsautomaten befindet sich ebenfalls über einen längeren Zeitraum auf hohem Qualitätsniveau.

Die im Merkmal A5 bewerteten Innenanzeiger der nächsten Haltestelle in den Straßenbahnen haben auch im Jahr 2015 nicht den festgelegten Toleranzwert erreicht. Diese Problematik ist auf die älteren, stör anfälligeren Matrixanzeigen der R-Wagen zurückzuführen. Mit der laufenden Umrüstung der R-Wagen, die auch eine Ausstattung mit neuen, weniger stör anfälligen Innenanzeigen beinhaltet, wird sich dieser Wert somit sukzessive verbessern. Tendenziell zeigt sich dazu in den Jahren 2013-2015 eine stetige Verbesserung.

Ebenfalls negativ ist die Bewertung der Merkmale A7 (Aushang Liniennetzplan) und A8 (Aushang Nachtbusplan) ausgefallen. Am schlechtesten wurde die Straßenbahn mit 37,4 % im Merkmal A8b (Aktueller Nachtbusplan) bewertet. Die Schwierigkeiten im Bereich der Nachtbuspläne bestehen leider schon seit längerem. Seit 2012 werden die vereinbarten Toleranzwerte nicht erreicht und wurden zudem nach einer von *traffiQ* geforderten Neu-Auflage im Jahr 2015 nicht rechtzeitig in der aktualisierten Version in den Fahrzeugen angebracht bzw. ausgetauscht. Die Fokussierung auf das Erreichen der Toleranzwerte seitens der VGF zeigt seit dem 3.Quartal 2015 insbesondere im Merkmal A8 Wirkung, so dass im 4.Quartal bereits 97,9% erreicht wurden (die ersten beiden Quartale flossen bedingt durch die nicht erfolgte Aktualisierung noch mit 0% in das Jahresergebnis ein).

Die signifikante Verbesserung im Verlauf des Jahres 2015 ist in der nachfolgenden Tabelle abgebildet:

Merkmal	2015 Q-1	2015 Q-2	2015 Q-3	2015 Q-4	2015 gesamt
Fahrgastinformation im Fahrzeug					
A7: Aktueller Liniennetzplan					
A7a: U-Bahn	82,1%	91,6%	95,2%	94,8%	91,0%
A7b: Straßenbahn	66,8%	66,6%	92,8%	91,4%	78,8%
A8: Aktueller Nachtbusplan					
A8a: U-Bahn	0,0%	0,0%	65,8%	95,7%	39,7%
A8b: Straßenbahn	0,0%	0,0%	64,8%	97,9%	37,4%

Abschließend ist darauf hinzuweisen, dass die Qualitätskriterien in regelmäßigen Abständen überprüft und bei Bedarf verändert oder ergänzt werden können. Dies kann beispielsweise notwendig werden, wenn ein technisches Merkmal nicht mehr zeitgemäß ist.

1.2 Subjektive Qualitätskriterien

1.2.1 Erhebungssystematik

Die Kategorie der subjektiven Qualitätskriterien umfasst die Kundenbefragungen, die Auskunft über die Leistung sowie die vom Kunden wahrgenommene Qualität des Schienenverkehrs. Die Erhebung der einzelnen subjektiven Qualitätskriterien erfolgt mithilfe standardisierter Fragen, die von den Kunden beantwortet werden. Der befragte Fahrgast hat die Möglichkeit, die abgefragten Qualitätskriterien auf einer Skala zwischen 1 (sehr zufrieden) und 5 (sehr unzufrieden) zu bewerten. Die Gesamtbewertung entsteht aus der Kumulation der Befragungsergebnisse.

Ausgehend von den im Zeitraum 2008 - 2012 erfolgten Referenzerhebungen existieren für jedes Kriterium Toleranzbereiche, die die akzeptable Abweichung des Ist-Werts über und unter dem jeweils definierten Soll-Wert abbilden. Da nicht alle subjektiven Kriterien zeitgleich implementiert werden konnten, wurden teilweise auch einzelne Referenzerhebungen durchgeführt. Die innerhalb der Merkmale unterschiedlichen Toleranzbereiche zwischen U-Bahn und Straßenbahn tragen der Verschiedenheit der beiden Schienenverkehrsmittel Rechnung. Im Unterschied zu den objektiven Kriterien existiert für die subjektiven Kriterien ein monetäres Anreizsystem, das derzeit die Boni bei positiver Überschreitung der Toleranzbereiche ermittelt.

Bei negativer Überschreitung der Toleranzbereiche werden (analog zu den objektiven Kriterien) geeignete Maßnahmen in den DVS-Abstimmungsgesprächen mit der VGF besprochen, um schnellstmöglich Verbesserungen im betroffenen Bereich herbeizuführen. Teilweise werden auch die Kunden in die Lösungsfindung mit eingebunden: Die Standardfrage „Wie zufrieden sind Sie mit...?“ wird im Bedarfsfall durch die Zusatzfrage „Was ist der Grund für Ihre Unzufriedenheit?“ ergänzt, die mit einer offenen Formulierung dem Kunden dann die Möglichkeit für die individuellen Begründungen der Kunden bietet. Diese Maßnahme kann bei der Lösungsfindung weiterhelfen.

1.2.2 Subjektive Erhebungsergebnisse 2015

Die subjektiven Qualitätskriterien mitsamt ihrer jeweils gültigen Toleranzwerte sowie die aktuellen Ist-Werte aus dem neuesten Bewertungslauf sind in der folgenden Tabelle abgebildet:

Kriterium	Soll-Wert Obergrenze 2014 - 2019	Soll-Wert Untergrenze 2014 - 2019	Ist- Werte 2014	Soll-Wert Obergrenze 2014 - 2019	Soll-Wert Untergrenze 2014 - 2019	Ist- Werte 2015
Pünktlichkeit						
B 1a: U-Bahn	2,16	2,36	2,12	2,16	2,36	2,22
B 1b: Straßenbahn	2,21	2,41	2,37	2,21	2,41	2,39
Persönliche Sicherheit im Fahrzeug						
B 2a: U-Bahn	2,02	2,22	1,98	2,02	2,22	1,95
B 2b : Straßenbahn	1,95	2,15	1,99	1,95	2,15	2,04
Temperatur im Fahrzeug						
B 3a: U-Bahn	2,34	2,54	2,20	2,34	2,54	2,11
B 3b: Straßenbahn	2,07	2,27	2,10	2,07	2,27	2,12
Sauberkeit des Fahrzeugs						
B 4a: U-Bahn	2,54	2,74	2,44	2,54	2,74	2,40
B 4b: Straßenbahn	2,39	2,59	2,54	2,39	2,59	2,50
Fahrstil						
B 5a: U-Bahn	2,15	2,35	2,23	2,15	2,35	2,19
B 5b: Straßenbahn	2,12	2,32	2,21	2,12	2,32	2,21
Information bei Betriebsstörungen						
B 6a: U-Bahn	2,70	2,90	2,69	2,70	2,90	2,68
B 6b: Straßenbahn	2,69	2,89	2,78	2,69	2,89	2,79
Sauberkeit Haltestellen						
B 7a: U-Bahn	2,20	2,40	2,39	2,20	2,40	2,42
B 7b: Straßenbahn	2,32	2,52	2,42	2,32	2,52	2,52
Sicherheit Haltestellen						
B 8a: U-Bahn	2,14	2,34	2,19	2,14	2,34	2,22
B 8b: Straßenbahn	2,20	2,40	2,29	2,20	2,40	2,32
Verkaufsstellen						
B 9: Beratungs-Kompetenz	1,48	1,68	1,64	1,48	1,68	1,66
B 10: Freundlichkeit Personal	1,43	1,63	1,58	1,43	1,63	1,56

Im Jahr 2015 ergibt eine Gesamtbetrachtung, dass sich die Bewertung der subjektiven Qualität bei keinem Kriterium signifikant verschlechtert hat. Sämtliche Kriterien befinden sich entweder innerhalb der Toleranzbereiche oder liegen vereinzelt sogar oberhalb der Soll-Wert Obergrenzen.

Insbesondere die Werte der Kriterien „Persönliche Sicherheit im Fahrzeug“ (B2), „Temperatur im Fahrzeug“ (B3), „Sauberkeit im Fahrzeug“ (B4) und „Information bei Betriebsstörungen“ (B6) unterschreiten bei der U-Bahn zum zweiten Mal in Folge zum Teil deutlich die vereinbarten Soll-Wert Obergrenzen, so dass ein Bonus erwirkt wird. Im Kriterium „Pünktlichkeit“ (B1) wurden die sehr guten Werte des Jahres 2014 sowie der Bonus nicht mehr erreicht. Der Pünktlichkeitswert ist jedoch zufriedenstellend und befindet sich im Toleranzbereich.

Bei der Straßenbahn befinden sich diese Kriterien innerhalb der Soll-Wert Ober- bzw. Untergrenzen.

Auch die „Sicherheit an Haltestellen“ (B8) befindet sich sowohl bei der U-Bahn als auch bei der Straßenbahn innerhalb der Soll-Wert Ober- bzw. Untergrenzen. Bei der U-Bahn ist dabei ein besserer Wert als bei der Straßenbahn erzielt worden.

Die Ergebnisse im Bereich der „Verkaufsstellen“ (B9/B10) liegen hier ebenfalls innerhalb der Soll-Wert Ober- bzw. Untergrenzen und spiegeln damit die Zufriedenheit mit der Kompetenz und Freundlichkeit des Verkaufspersonals an den beiden Standorten Hauptwache und Konstablerwache wider.

Auch der „Fahrstil“ (B5) des Fahrpersonals liegt innerhalb der Soll-Wert Ober- bzw. Untergrenzen und hat sich im Vergleich zum Vorjahr leicht verbessert.

Eine negative Entwicklung hat die Bewertung der „Sauberkeit an Haltestellen“ (B7) genommen, die sich leider im Vergleich zum Vorjahr erneut verschlechtert hat. Im Bereich der U-Bahn ist der Wert sogar über die Soll-Wert Untergrenzen gerutscht. Insbesondere die stark frequentierten Haltestellen Konstablerwache, Hauptwache und Hauptbahnhof, die allesamt Gemeinschaftsbauwerke sind, wurden negativ bewertet. Der Grund hierfür liegt wohl in der Reduzierung der Reinigungsintervalle in 2013 und 2014, die aber zwischenzeitlich sukzessive wieder erhöht werden, so dass eine Verbesserung der Situation zu erwarten ist.

2. ANFORDERUNGEN AN DIE ORTSFESTE INFRASTRUKTUR UND DIE EINGESETZTEN FAHRZEUGE AUF STRASSEN- UND U-BAHNLINIEN

Die barrierefreie und fahrgastfreundliche Gestaltung der Straßenbahnhaltestellen und U-Bahn-Stationen, deren Zuwegung sowie der Einsatz moderner Fahrzeuge wurden als ein wesentliches Qualitätsmerkmal für die Nutzung des ÖPNV festgelegt.

2.1 Barrierefreie Gestaltung der Stationen und Haltestellen

Die VGF plant, baut und betreibt (einschließlich Reinigung und Winterdienst) die ortsfeste Infrastruktur in Abstimmung mit *traffiQ* und der Stadt Frankfurt. Für den Umbau vorhandener Stadtbahnstationen und Straßenbahnhaltestellen wird ein Umbauprogramm erstellt. Dieses Umbauprogramm beinhaltet Maßnahmen zur

- Infrastruktur der Fahrgastinformation,
- Barrierefreiheit,
- Leit-, Ortungs-, Informations- und Kommunikationstechnik sowie
- Sicherheits- und Überwachungstechnik.

Die für den Umbau erforderlichen Ausstattungsmerkmale auf Basis des Nahverkehrsplans sind im öffentlichen Dienstleistungsauftrag (öDA) festgelegt. Ebenso ist dort geregelt, dass die Infrastruktur sauber (inklusive Winterdienst) und schadensfrei zu halten ist.

Im öDA sind je nach Haltestellenkategorie (A-D, Kategorisierung entsprechend der Nachfrage) folgende Ausstattungsmerkmale für Stationen und Haltestellen festgelegt (Darstellung in Kurzform):

- Kennzeichnung (Stele, U-Bahn-Würfel etc.)
- Erkennbarkeit (einheitliche Gestaltung, Wegweisung)
- Zugänge (u. a. barrierefrei mit Rampen oder Aufzügen)
- Wartefläche (u. a. Wartehalle, Sitzgelegenheiten, Beleuchtung, Abfallbehälter, Fahrkartenautomat)
- Fahrgastinformationen (u. a. Fahrpläne, Liniennetzpläne, DFI, Lautsprecheranlage)
- Besondere Einrichtungen / Service (Notrufsäulen, Videoüberwachung, Fahrradabstellmöglichkeiten, Toiletten etc.)

Zur Erreichung des o.g. wesentlichen Qualitätsmerkmals – Erreichung Barrierefreiheit – wurden in den letzten Jahren U-Bahn-Stationen und Straßenbahnhaltestellen kontinuierlich barrierefrei ausgebaut. Ziel des kontinuierlichen Ausbaus ist die Erreichung einer vollständigen Barrierefreiheit.

Bei den unterirdischen U-Bahn-Stationen wurde der Schwerpunkt dabei auf die Nachrüstung mit Aufzügen gelegt. Bei den oberirdischen Stationen wurden Hochbahnsteige errichtet und Straßenbahnen mit Niederflurbahnsteigen sowie mit Zugangsrampen ausgestattet. In diesem Zusammenhang erfolgt u. a. eine Ausstattung mit Blindenleitsystemen, modernen Wartehallen sowie mit dynamischen, akustischen und optischen Fahrgastinformations-Anzeigern (DFI).

Im Jahr 2015 wurden folgende Stationen und Haltestellen barrierefrei ausgebaut:

U-Bahn

- Preungesheim
- Ginnheim
- Miquel-/Adickesallee (Nachrüstung Aufzüge)

Straßenbahn

- Frankensteiner Platz
- Niederrad Bahnhof
- Ginnheim

2.2 Ausstattung der Fahrzeuge

Bereits bei der Bestellung der modernen Straßenbahntypen S und U-Bahn-Typen U5 wurden in Abstimmung mit dem Fahrgastbeirat die Ausstattungsmerkmale für Schienenfahrzeuge festgelegt, die dann in den öDA übernommen worden sind und auch für zukünftige Fahrzeugbeschaffungen gelten. Aus Fahrgastsicht sind hier insbesondere folgende Ausstattungen zu nennen:

- Klimaanlage
- Videoüberwachung und Alarmsprechanlage
- großzügige Sondernutzungsflächen für Rollstuhlfahrer und Kinderwagen
- breite, gegenüber liegende Doppeltüren
- kontrastreiche taktile Haltestangen
- automatische Haltestellenansage
- gut lesbare Innen- und Außenanzeigen

Bereits im öDA geregelt ist, dass die Fahrzeuge sauber und schadensfrei zu halten sind.

In 2015 wurden von der VGF im Straßenbahnbetrieb im Regelfall moderne Niederflurfahrzeuge der Typen R und S eingesetzt. Der Fahrzeugbestand verteilt sich auf 38 Straßenbahnen vom Typ R und 74 vom Typ S. Hinzu kommen einige noch einsatzbereite Altfahrzeuge älterer Straßenbahnbaureihen.

Bei der U-Bahn ist die VGF derzeit dabei, die Fahrzeugflotte kontinuierlich bis Ende 2017 durch den Typ U5 zu erneuern, von dem 224 Fahrzeugeinheiten bestellt worden sind. Die Bestellung verteilt sich auf Fahrzeuge vom Typ U5-25 (Einzeleinheit, Länge 25 m) und vom Typ U5-50 (Doppeleinheit, Länge 50 m).

Bis Ende 2015 wurden 169 Fahrzeugeinheiten des Typs U5 ausgeliefert. Ferner waren 2015 noch Wagen älterer Typreihen im Einsatz: 29 Wagen vom Typ Ptb, 25 Bahnen vom Typ U2e, 27 Fahrzeuge vom Typ U3 sowie 37 vom Typ U4.

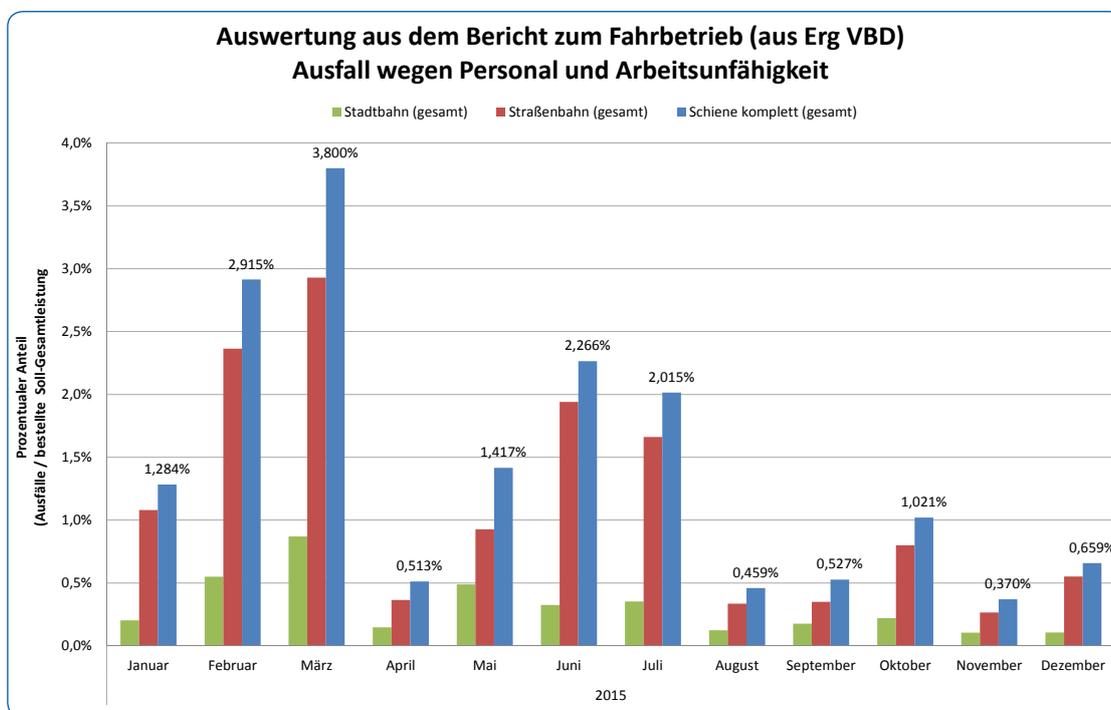
2.3 Entwicklung der Fahrtausfälle

Damit die Zahl der Fahrtausfälle möglichst gering gehalten werden kann, wurden diese in 2015 kontinuierlich im Blick behalten. Dies ist erforderlich, um die Ursachen bei starken Abweichungen von den geplanten Sollwerten kurzfristig identifizieren und geeignete Maßnahmen besprechen zu können.

Im Rahmen der quartalsweisen DVS-Gespräche wird dieses Thema von *traffiQ* nachhaltig adressiert, die Entwicklung der Fahrtausfälle aufgezeigt sowie Ursachen besprochen und Lösungen abgestimmt. Fahrtausfälle entstehen durch unterschiedliche Gründe. Die in 2015 relevanten Ursachen waren personalbedingte Ausfälle, Fahrtausfälle wegen Fahrzeugstörungen sowie Fahrtausfälle wegen Wagenmangel.

Den folgenden Darstellungen kann die Entwicklung der Fahrtausfälle auf Basis der genannten Kategorien sowie die getroffenen Reaktionen bzw. Maßnahmen entnommen werden. Die prozentualen Ausfallwerte beziehen sich auf die monatliche Gesamtleistung Straßenbahn, Stadtbahn sowie die monatliche Gesamtleistung Schiene:

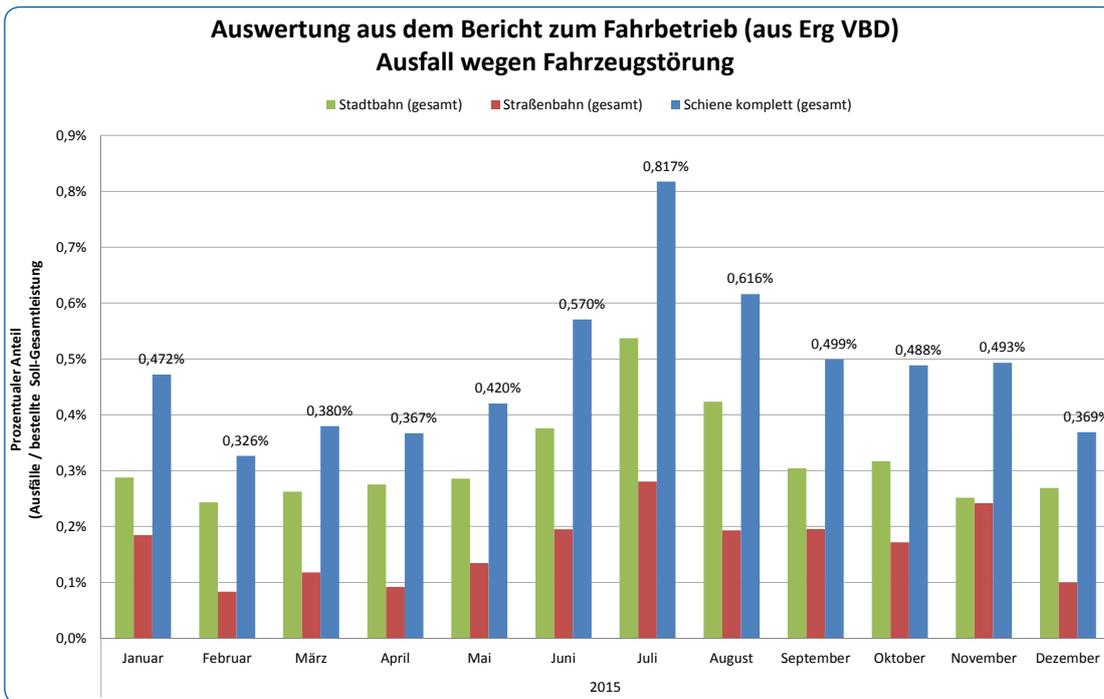
2.3.1 Personalbedingte Ausfälle



Die Ausfallraten resultierten aufgrund von Krankenstand sowie Mehrleistungen (z.B. infolge Baustellen) außerhalb des Regelfahrplans.

Aufgrund der abgestimmten Maßnahmen und einer Personalaquise hat sich die Situation ab April 2015 wieder entspannt.

2.3.2 Fahrausfälle wegen Fahrzeugstörungen

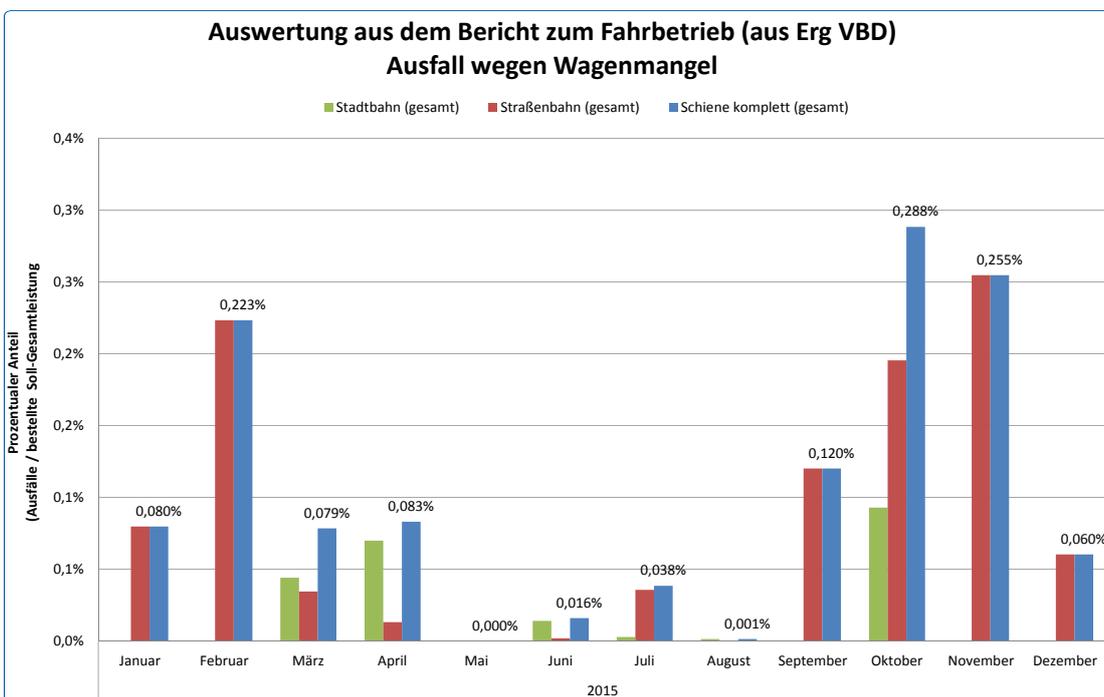


Durch Störungen von Fahrzeugen, Weichen, Signalen sowie Gleiskreisen kam es zu Einschränkungen im Betriebsablauf.

Die Prüfung und insbesondere die Abstellung der Probleme mit elektronischen Infrastrukturkomponenten sowie mechanischen Bauteilen ist zwischenzeitlich erfolgt, jedoch muss teilweise die Ergänzung bzw. der Austausch von Komponenten noch in den folgenden Jahren durchgeführt werden, um diese Ursachen langfristig zu beseitigen.

2.3.3 Fahrausfälle wegen Wagenmangel

Durch die Analyse der Fahrausfälle in den DVS-Gesprächen erfolgt ein transparentes Umgehen mit diesem Thema, welches die Realisierung von Lösungsschritten ermöglicht. Dadurch soll gemeinsam mit der VGF erreicht werden, dass ein möglichst ausfallfreier lokaler Frankfurter Schienenverkehr umgesetzt werden kann.

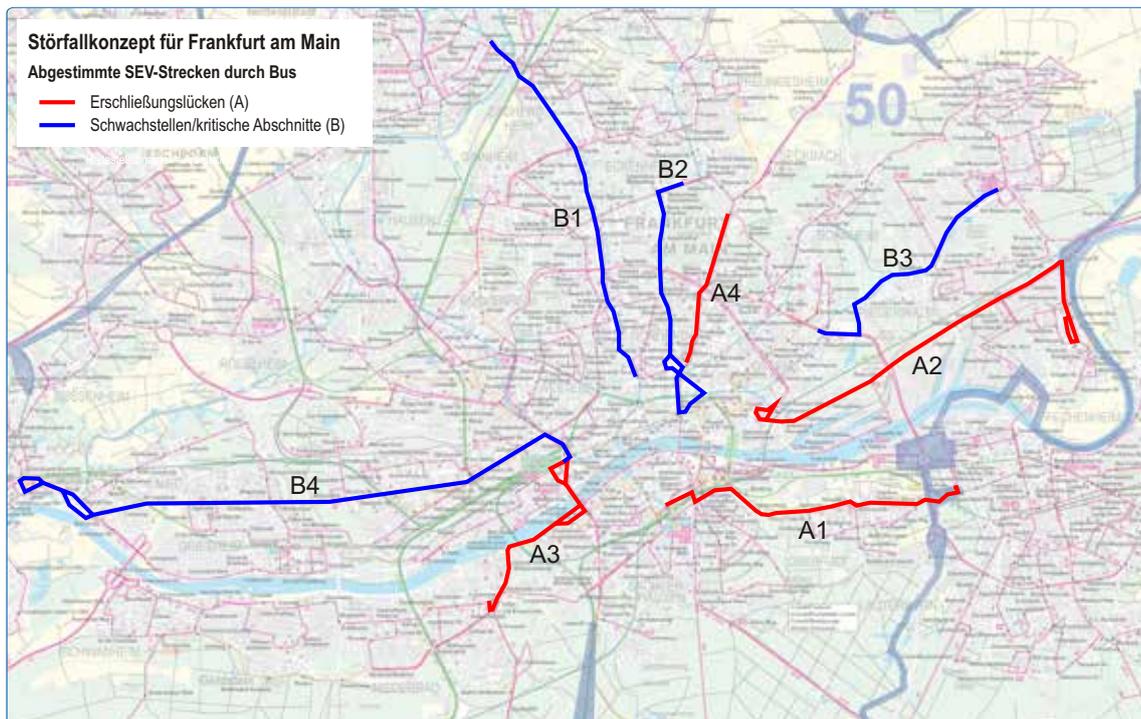


3. ANFORDERUNGEN AN DAS VERKEHRS-, DATEN-, BETRIEBS- UND STÖRFALLMANAGEMENT

3.1 Weiterentwicklungen des Störfallkonzepts für den ÖPNV in Frankfurt am Main

Im Rahmen des Störfallkonzepts wurden für die Erschließungslücken bzw. kritischen Abschnitte im Frankfurter Stadtgebiet, Ersatzverkehrsstrecken für die Schiene ausgearbeitet (vgl. Qualitätsbericht 2014 - Schiene).

Diese Strecken des Schienenersatzverkehrs (SEV) sind der folgenden Karte zu entnehmen, wobei die **roten Strecken (A1-A4) Erschließungslücken** und die **blauen Strecken (B1-B4) Schwachstellen bzw. kritische Abschnitte** darstellen.



A - Erschließungslücken (Grundversorgung und Qualität)

A1: Südbahnhof - Oberrad - Offenbach Stadtgrenze

A2: Ostbahnhof - Hanauer Landstraße - Hugo-Junkers-Straße- Schießhüttenstraße

A3: Hauptbahnhof - Stresemannallee/Gartenstraße - Uniklinik - Niederräder Landstraße

A4: Friedberger Landstraße (je nach Tagesart)

B - Schwachstellen / kritische Abschnitte (Qualität)

B1: A-Strecke (Heddernheim-Hauptwache)

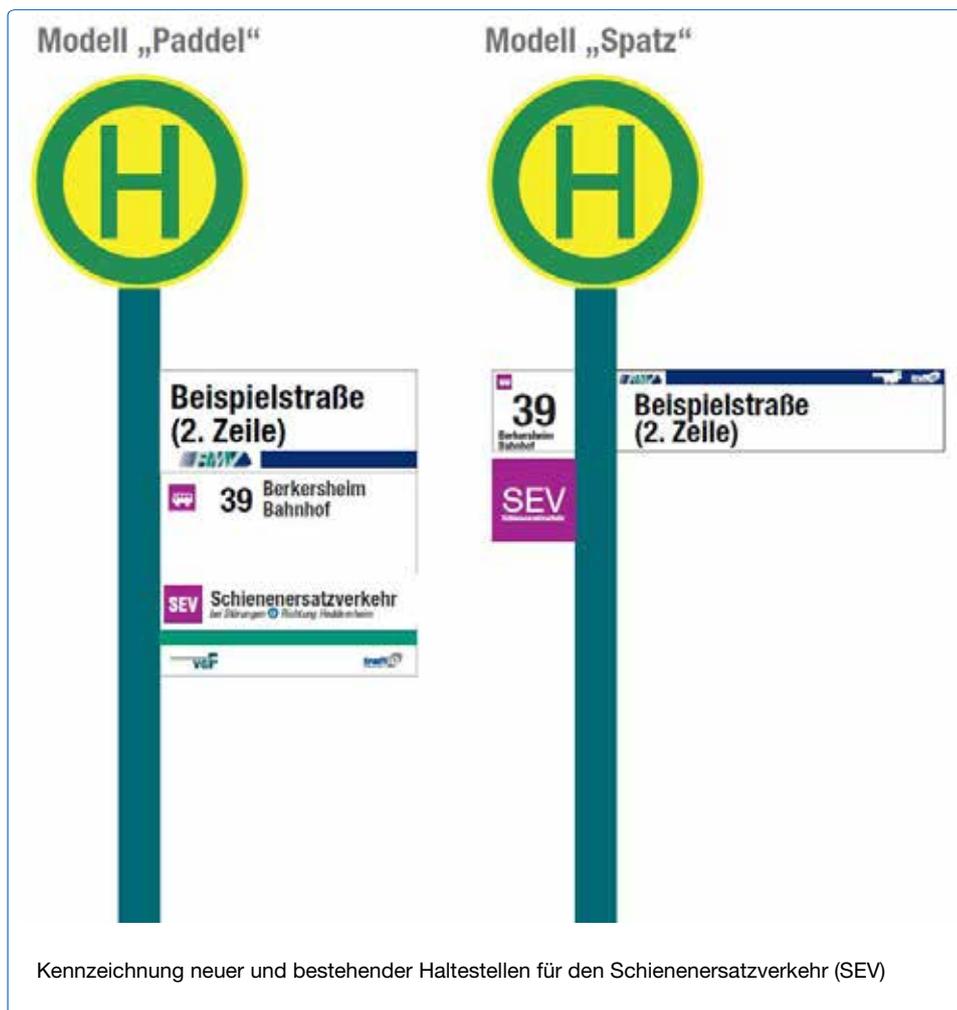
B2: B-Strecke (Bereich Eckenheimer Landstraße)

B3: C-Strecke (Abschnitt Eissporthalle - Enkheim)

B4: Straßenbahnlinien 11, 21 (Mainzer Landstraße)

Für diese Ersatzverkehrsstrecken wurden dauerhafte SEV-Haltestellen abgestimmt und festgelegt. Die Abstimmung und die Planung der benötigten Ersatzhaltestellen erfolgten in enger Abstimmung mit der VGF.

Dabei wurde für die Kennzeichnung der SEV-Haltestellen ein einheitliches Konzept erarbeitet, das die Erkennbarkeit der Haltestellen gewährleistet und an allen Standorten im Stadtgebiet Frankfurt angewendet wird (vgl. nachfolgende Grafik).



Größtenteils existieren bereits Bushaltestellen entlang der Schienenstrecken. Teilweise mussten jedoch noch zusätzliche Haltestellenpositionen neu eingerichtet werden.

Die Mindestausstattung aller Ersatzhaltestellen umfasst folgende Kriterien:

- Bei neu eingerichteten Haltestellen: Ausstattung mit Masten und Informationen zur Ersatzverkehrshaltestelle; ein barrierefreier Ausbau ist vorerst nicht vorgesehen.
- Bei vorhandenen Haltestellen: Ausstattung mit Informationen zur Ersatzverkehrshaltestelle.

Nachfolgend einige Beispiele der eingerichteten Schienenersatzverkehrshaltestellen:



SEV-Haltestelle Grüneburgweg
Richtung Südbahnhof



SEV-Haltestelle Grüneburgweg
Richtung Heddernheim



SEV-Haltestelle Holzhausenstraße
Richtung Heddernheim



SEV-Haltestelle Deutsche
Nationalbibliothek
Richtung Konstablerwache

3.2 Anforderungen an das neue Betriebsleitsystem (ITCS)

Die VGF ersetzt das derzeitige rechnergestützte Betriebsleitsystem (RBL) durch ein neues Betriebsleitsystem (ITCS = Intermodal Transport Control System), wobei die Umrüstung der Schienenfahrzeuge mit der neuen Technik in 2016 beginnt. Neben den allgemeinen und speziellen Anforderungen der VGF hat *traffiQ* zusätzliche Anforderungen im Sinne der Fahrgäste sowie für eine unternehmensübergreifende Steuerung und für ein umfassendes Informationsmanagement des gesamten Frankfurter ÖPNV (Bus und Schiene) eingebracht.

Konkret wurden u.a. folgende Punkte eingebracht:

■ Neuer Fahrweg von Linien direkt in der Leitstelle:

Der Disponent soll die Möglichkeit erhalten, mit einfachen Verfahren für einzelne Linien, Liniengruppen oder Fahrtbereiche auf Basis einer grafischen Oberfläche mit Kartengrundlage einen neuen Fahrweg, mit oder ohne Fahrzeiten, einzurichten oder bestehende zu verändern (bei Sperrungen, Umleitungen, Ersatzverkehren usw.) und diesen Fahrweg auf das Fahrzeug transferieren. Die GEO-basierte Definition eines Umleitungs-Fahrwegs wird im neuen ITCS enthalten sein.

■ Integration von Fremdinformationen (RMV-RBL oder DB):

Die Darstellung der Abfahrtszeit von Fremdfahrzeugen kann über die Schnittstelle VDV 453 erfolgen. Dies ist bereits im System vorbereitet. Separate Konzeptentwicklung (außerhalb des ITCS-Projekts zur Zentralen Datendrehscheibe (ZDD) ist allerdings hierfür notwendig, hierbei sind eine Reihe an Aspekten zu berücksichtigen).

■ Navigationssysteme:

Die Fahrzeugführer sollen in der Lage sein, dem (neuen) Fahrweg - z.B. bei Umleitungen, Ersatzverkehr und anderen Ereignissen - folgen zu können, ohne über ausreichend Ortskenntnisse insbesondere bei Ersatzverkehr oder Alternativstrecken zu verfügen.

3.3 Konzeptentwicklung für dynamische Fahrgastinformationssysteme (DFI) Bus und Schiene

In Frankfurt sind zwei verschiedene dynamische Fahrgastinformationssysteme im Einsatz, für den Bus sowie die Straßenbahn (itcs) und für die Stadtbahn (DyFIS). Beide Leitsysteme haben unterschiedliche Funktionalitäten (u.a. Prognosewerte) und unterschiedliche Anzeigeeigenschaften (u.a. gelöschte Fahrten).



DyFIS-Anzeiger - Beispiel: Willy-Brandt-Platz



itcs-Anzeiger -
Beispiel: Gravensteiner Platz

Die Vereinheitlichung der beiden Informationssysteme bedingt neben der Zusammenlegung auch die teilweise Erweiterung. Dabei besteht die Herausforderung darin, aus der technischen Komplexität und der kontinuierlichen Verfügbarkeit für die Leitstelle ein geeignetes systematisches Vorgehen zur Entwicklung eines DFI-Konzepts zu wählen, das auch während der Umsetzung (u.a. in der Testphase) einen reibungslosen Betrieb gewährleistet.

Grundsätzlich muss zunächst ein gemeinsames Vorgehen für technische DFI-Standards entwickelt werden. Im Jahr 2015 wurde dazu eine Arbeitsgruppe zwischen VGF und *traffiQ* gebildet. Die Arbeitsgruppe hat sich u.a. die folgenden Ziele gesetzt, die im Jahr 2016 noch genauer zu definieren sind:

- Vereinheitlichung des DFI-Anzeigeverhaltens
- Widerspruchsfreie Fahrgastinformation, d.h. gleiche Anzeige der Abfahrtszeit in allen Anzeigern (u.a. ITCS-Anzeiger, DyFIS-Anzeiger)
- Vermeidung von Doppelversorgung durch die Leitstelle
- Festlegung von DFI-Ausstattungsgraden, also ob eine Haltestelle bzw. Station z.B. mit einem Standardanzeiger oder mit einem Kombianzeiger für Bus und Schiene ausgestattet werden soll
- Einbindung (Anzeige) des Regionalverkehrs Bus und Schiene in das DFI

4. ANFORDERUNGEN AN ORDNUNG UND SICHERHEIT

4.1 Konzept zur Sicherheit und zum Service für Verkehrsbauwerke und U-Bahnen in Frankfurt am Main

Im Sicherheitskonzept der VGF wurden im Jahr 2015 folgende Änderungen zur weiteren Steigerung der Sicherheit und zur Verbesserung des Service für die Kunden im ÖPNV vorgenommen:

- Stationsschließungen werden durch einen externen Dritten - die Sicherheit und Service GmbH Co KG - durchgeführt.
- Der Einsatz des Ordnungsdienstes erfolgt verstärkt im Interesse des Fahrgastes und weniger für die technische Kontrolle von Objekten (Stichwort Bahnhofmanager).
- Der mobile Objektschutz wurde mit dem Ziel ausgebaut, das Sicherheitsempfinden der Fahrgäste zu erhöhen.
- Ein interkulturelles Schulungskonzept wurde erarbeitet. Inhalt dieser Schulungen war, das Verständnis und die Empathie für Kulturunterschiede, für Besonderheiten in der Kommunikation und Sensibilisierung für unterschiedliche Normen, Werte und Arbeitsweisen zu fördern. Ziel ist es, mit Hilfe des Schulungskonzeptes eine erfolgreiche interkulturelle Kommunikation zu gewährleisten.

4.2 Qualitätsvorgaben für den Bereich Ordnung und Sicherheit

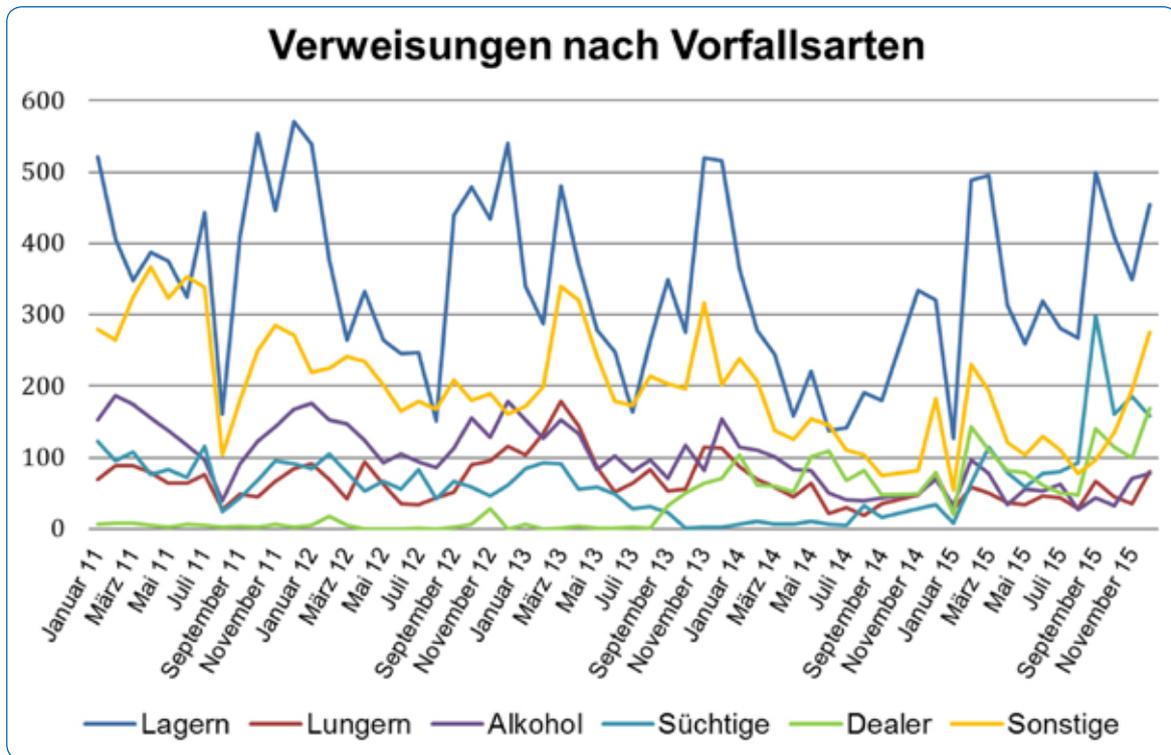
Um die vertraglich vereinbarten Ordnungs- und Sicherheitsaspekte zu gewährleisten, wurden vierteljährliche Berichte über die Situation in den Verkehrsbauwerken und in den Verkehrsmitteln der VGF sowie Berichte zum Fahrgast-Begleitservice festgelegt.

Nach Auswertung der Berichte zu den Kontrollen werden Auffälligkeiten in den halbjährlich stattfindenden Gesprächen thematisiert, um geeignete Gegenmaßnahmen zu erarbeiten. Dabei werden auch die Effekte der im Sicherheitskonzept der VGF erarbeiteten Ziele geprüft, damit auch hier ggf. erforderliche neue Handlungsfelder erörtert werden können.

Im Folgenden werden die in einer Bestandsaufnahme gesammelten Daten (2011 – 2015) vorgestellt und erläutert. Die Analyse der Daten und die Ableitung geeigneter Maßnahmen zur Steigerung der Sicherheit erfolgt gemeinsam durch die VGF und *traffiQ* im Rahmen der DVS-Routine, also den kontinuierlich stattfindenden Abstimmungsgesprächen zur Ergänzenden Regelung (ErgR) „Ordnung und Sicherheit“ des öDA.

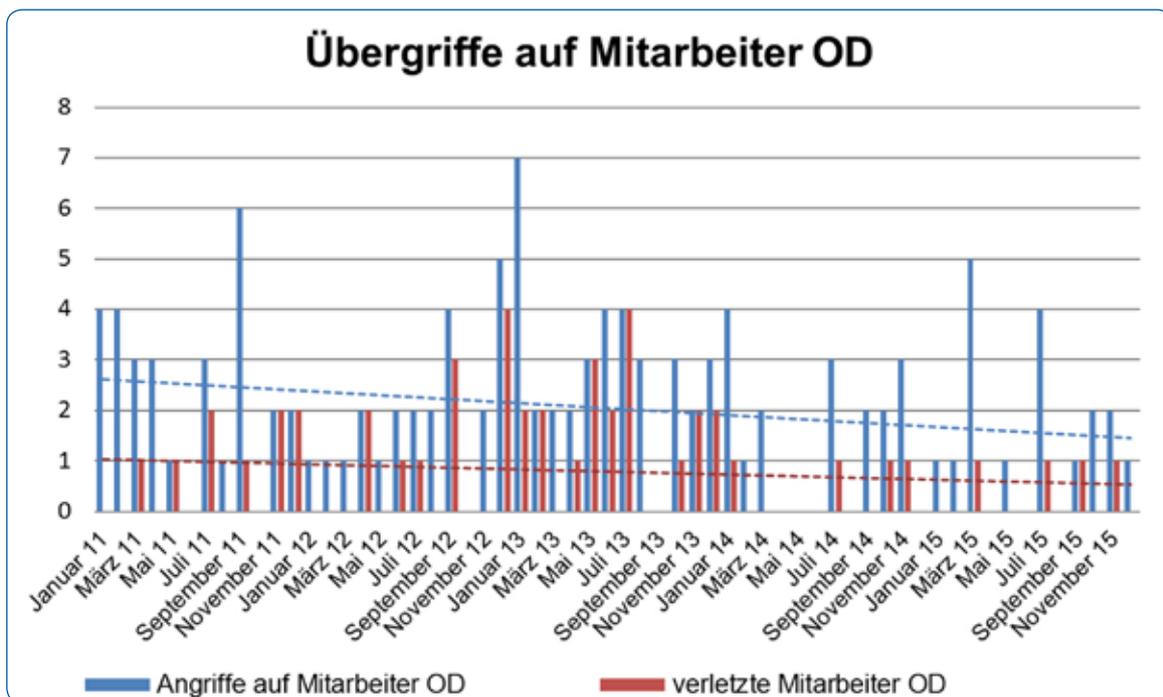
■ **Verweisungen nach Arten der Vorfälle**

Die Verweisungen von Personen aus den unterirdischen Stationen sind jahreszeitenabhängig und steigen jeweils in den Wintermonaten stärker an. Gegenüber den Vorjahren sind in 2015 keine signifikanten Veränderungen ersichtlich.



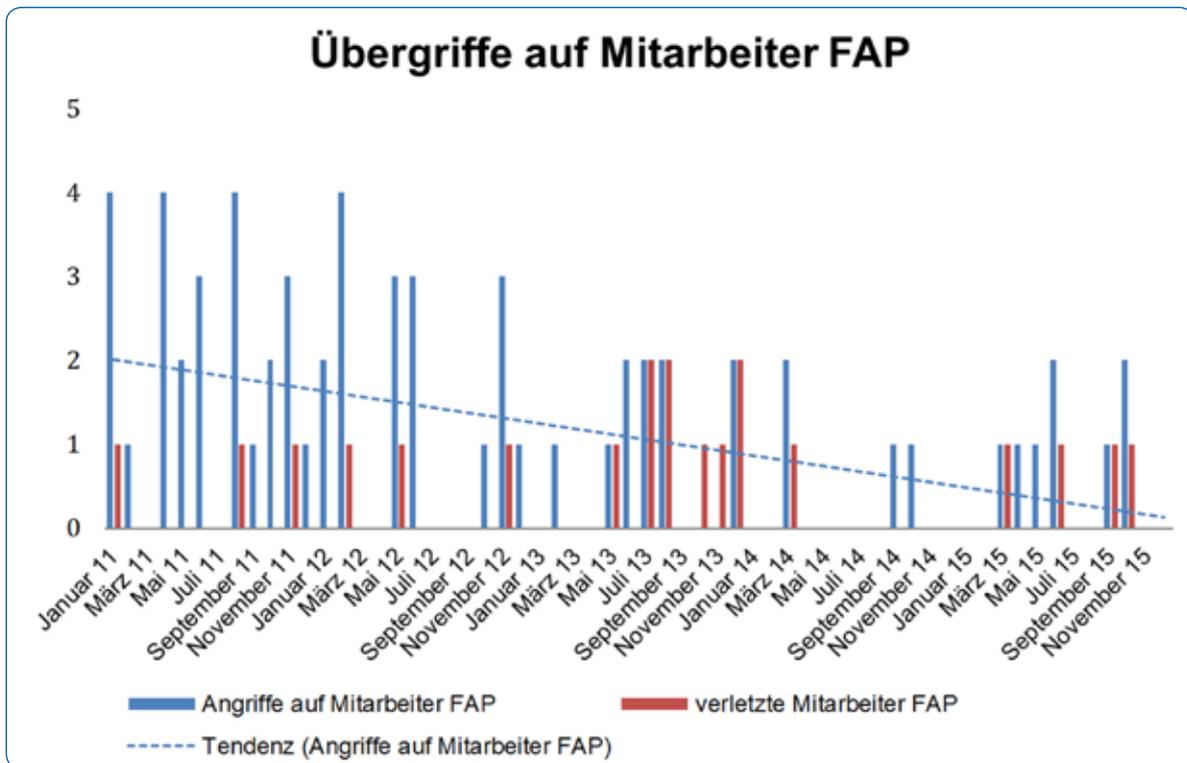
■ **Übergriffe auf Mitarbeiter des Ordnungsdienstes**

Der abfallende Trend der vorangegangenen Jahre hat sich in 2015 fortgesetzt. Mit leichten Häufungen in den Monaten März und Juli 2015 lässt sich insgesamt eine Reduzierung der Übergriffe auf Mitarbeiter des Ordnungsdienstes feststellen.



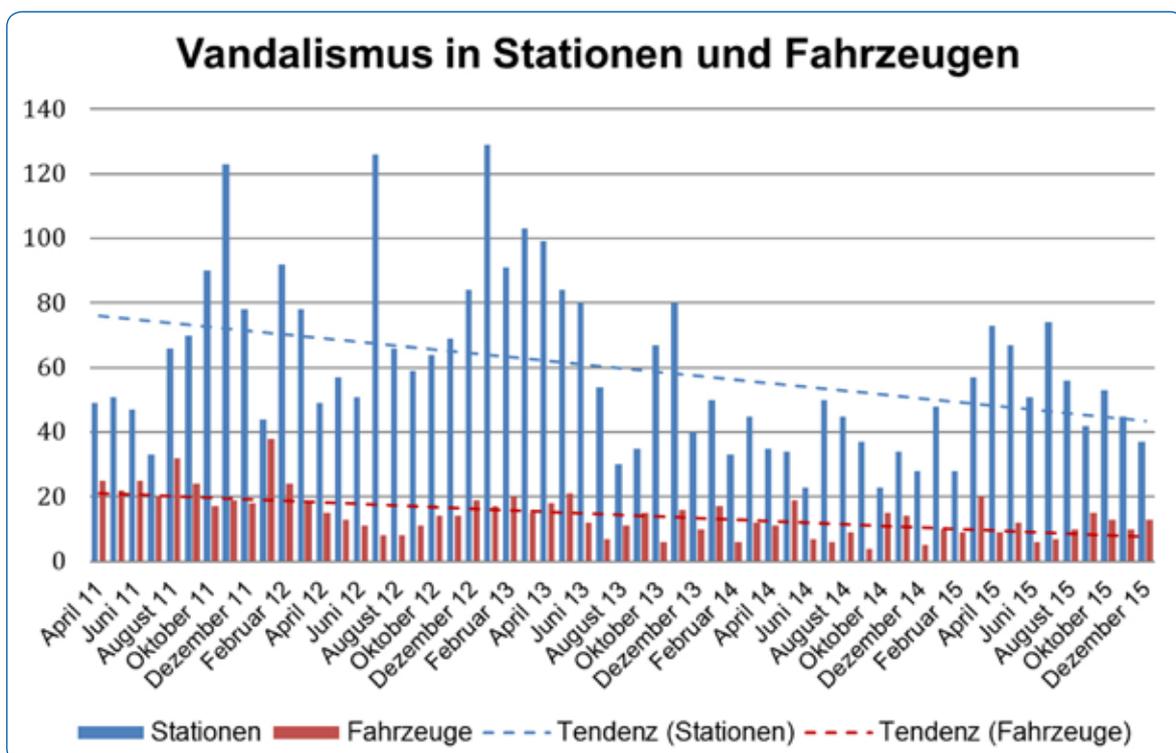
■ Übergriffe auf Mitarbeiter des Fahrkartenprüfdienstes

Die Übergriffe auf die Mitarbeiter des Fahrausweisprüfdienstes (FAP) sind in der Gesamtbetrachtung seit 2010 zwar kontinuierlich gesunken, allerdings traten im Jahr 2015 wieder vermehrt Übergriffe auf.



■ Vandalismus in Stationen und Fahrzeugen

Der Vandalismus in Stationen und Fahrzeugen ist abhängig von den Jahreszeiten (mehr Vorfälle im Winter) sowie von Großereignissen (z.B. Fußball-WM und -EM).



Leider sind auch hier die Zahlen im Vergleich zu 2014 erneut gestiegen, was ggf. im Zusammenhang mit den in Frankfurt erfolgten Großdemonstrationen wie Blockupy und Pegida gesehen werden kann.

Zusammenfassend ist festzustellen, dass sich die Situation des lokalen Frankfurter Schienenverkehrs im Bereich Ordnung und Sicherheit seit 2011 positiv entwickelt hat, auch wenn es in einzelnen Teilbereichen vermehrt Vorfälle gab. Das ist insbesondere auf Blockupy im März 2015 sowie verschiedenste Pegida-Demonstrationen zurückzuführen.

Als Ausblick auf 2016 kann auf die Entwicklung von verschiedenen Pilotprojekten hingewiesen werden, die dazu dienen sollen, die Lage weiterhin zu stabilisieren und das Sicherheitsgefühl der Fahrgäste zu stärken.

5. ANFORDERUNGEN AN DEN VERTRIEB, DAS MARKETING, DIE KOMMUNIKATION UND DIE ÖFFENTLICHKEITSARBEIT

5.1 Vertrieb

Die Umstellung des Vertriebs von Papierfahrausweisen hin zu elektronischen Fahrausweisen (eTickets) auf Chipkarten wurde in 2015 von der VGF weiter vorangetrieben. eTickets haben gegenüber Papierfahrausweisen den Vorteil, dass sie bei Verlust gesperrt sowie ersetzt werden können und fälschungssicher sind. Die Chipkarten sind bis zu fünf Jahre gültig und können als Datenträger sowohl für eTickets als auch für elektronische Berechtigungsnachweise (z. B. Altersnachweis, Schulbescheinigung, Frankfurt-Pass) genutzt werden.

Vor allem die in 2015 begonnene - und bis Anfang 2016 abgeschlossene - Modernisierung der stationären Ticketautomaten sind hier hervorzuheben. Bei der Modernisierung der Ticketautomaten wurde durch den Einbau der Chipkartenleser die Voraussetzung zur Umsetzung des Vertriebs von eTickets am Automaten gesetzt. Ebenso wurden die Displaymasken aktualisiert und mit dem RMV abgestimmt, um für Kunden eine einheitliche Bedienführung aller Ticketautomaten im RMV zu gewährleisten. In einer Pilotphase im Juni wurden zunächst 20 Automaten umgestellt. Die umgestellten Automaten wurden für die Kunden mit einem gelben Hinweisschild kenntlich gemacht. Ende 2015 wurde sukzessive die erste Hälfte der Automaten in Frankfurt (insgesamt 300 Stück) auf den Verkauf von eTickets umgestellt.

Neben den herkömmlichen Zeitkarten können an den umgerüsteten Automaten jetzt auch nachweispflichtige Produkte gekauft werden, sofern der Kunde einen Berechtigungsnachweis auf seiner Chipkarte gespeichert hat. Nachweispflichtige Produkte sind z. B. subventionierte Fahrkarten für „Frankfurt-Pass“-Inhaber, die bezuschusste Schülerjahreskarte mit der Bezeichnung „CleverCard Frankfurt“ oder auch die als „65+Plus“-Karten bezeichneten Seniorenfahrausweise für alle Menschen ab 65 Jahre. Die benötigten Berechtigungsnachweise werden nach Prüfung des Berechtigungsanspruchs in allen personenbedienten Verkaufsstellen vom Verkaufspersonal elektronisch auf der Chipkarte hinterlegt.

Der Frankfurt-Pass wird von den Sozialräthäusern auf Antrag kostenlos an Menschen mit geringem Einkommen ausgestellt. Mit einem Frankfurt-Pass erhält man Ermäßigungen bei Sport- und Kulturveranstaltungen, in den Stadtbibliotheken, in den Bädern, im Zoo und im Palmengarten und eben auch vergünstigte Fahrausweise für das Stadtgebiet Frankfurt.

Durch die die oben beschriebenen Maßnahmen konnte das Fahrkartenangebot an den Automaten und in allen Verkaufsstellen um folgende Produkte erweitert werden, was auch zu einer wesentlichen Entlastung der vier VGF-eigenen TicketCenter geführt hat:

- Clever Card
- Clever Card Frankfurt
- Clever Card zum Frankfurt-Pass
- Jahreskarte zum Frankfurt-Pass
- Monatskarte zum Frankfurt-Pass
- Monatskarte Schüler/Azubi zum Frankfurt-Pass
- Wochenkarte Schüler/Azubi zum Frankfurt-Pass

Zusätzlich wurde das Vertriebshintergrundsystem der VGF erweitert und ein über das Internet erreichbares WebPortal angebunden. Damit können Kunden nun rund um die Uhr neue Abo-Verträge anlegen, ihre Kundendaten ändern und Chipkarten sperren bzw. im Verlustfall eine neue Chipkarte inkl. der im Hintergrundsystem hinterlegten Fahrtberechtigungen und Berechtigungsnachweise bestellen.

Die Änderungen im Vertrieb bringen für die Kunden diverse Servicevorteile mit sich:

- Die Anzahl der Vertriebsstellen für nachweispflichtige Zeitfahrausweise erhöht sich, damit werden dort die Warteschlangen (Zeitaufwand) am Monatsanfang und vor allem zu Schuljahresbeginn kürzer.
- Die Sicherheit der Fahrausweise wird verbessert, sie können schneller - da elektronisch - geprüft werden.
- Abo-Verträge können ohne Berücksichtigung von Öffnungszeiten online abgeschlossen und verwaltet werden.
- Es wurden die Voraussetzungen geschaffen, dass künftig alle Servicewünsche rund um die Chipkarte an allen RMV-Verkaufsstellen erfüllt werden können.
- Die Chipkarte „eTicket Rhein-Main“ kann in Richtung Mobilitätskarte sukzessive ausgebaut werden.

Ausblick: In 2016 soll im Webportal zusätzlich noch ein Webshop zum Kauf von nicht vertragsgebundenen Zeitfahrausweisen hinzukommen. Auch die Verwaltung von Großkunden in Form von Job- und Firmentickets soll folgen. Außerdem wird der Abschluss der Kooperation mit dem RMV über den Chipkartenservice für VGF-Kunden im Hintergrundsystem des RMV angestrebt.

5.2 Kundenbindung - Jahreskartenaktion

Wie in den vergangenen Jahren wurde auch in 2015 eine gemeinsame Aktion zur Kundenbindung der Frankfurter Jahreskartenkundinnen und -kunden von VGF und *traffiQ* durchgeführt. Dabei wurden bei der VGF geführte Besitzer einer Jahreskarte (auch CleverCard) im Vorfeld des Fahrplanwechsels angeschrieben und diesen zur besseren Orientierung eine breite Auswahl an Medien der Fahrgastinformation (wie z.B. auch das Fahrplanbuch) unentgeltlich angeboten. Diese Aufgabe war Teil der Leistungsbeschreibung zur Direktvergabe Schiene (DVS) für 2015 und wurde in guter Zusammenarbeit umgesetzt.

5.3 Kundeninformation

Aufgrund der Erfahrungen in den Vorjahren wurde bei der Kundeninformation eine weitere Detaillierung im Rahmen der jährlichen DVS-Leistungsbeschreibung für das Jahr 2015 erarbeitet.

Hinsichtlich der zukünftigen Kundeninformation wurden planerische Aspekte sowie auch einige Sachverhalte, die der ausdrücklichen Klärung bedurften, aufgenommen. Es wurde u.a. festgelegt, dass die VGF Fahrgastinformation in Fahrzeugen und Vertriebsstellen (Linienfahrpläne, Infozettel, Dachvoutenaufkleber etc.) anbringt bzw. auslegt und diese Maßnahmen entsprechend den Regelungen im öffentlichen Dienstleistungsauftrag (öDA) umgesetzt werden. Ebenfalls wurde ausdrücklich geregelt, dass die VGF die Großaufkleber (Plakate) direkt am Gleisbett entsprechend den Regelungen im öDA – nach Zurverfügungstellung der Druckvorlagen durch *traffiQ* – austauscht.

In 2015 war die Aktualisierung und Anbringung von Aufklebern in den Schienenfahrzeugen (Netzplan an der Fahrzeugdecke und so genannte Dachvoutenaufkleber) vorgesehen. Die Ende 2014 der VGF von *traffiQ* übergebenen Druckvorlagen wurden dabei teilweise leider verspätet bzw. bis Ende 2015 nicht vollständig aktualisiert und angebracht. (vgl. hierzu auch Ziffer 1.1.2.) Bei einigen Druckvorlagen wurde die Herstellung und Anbringung seitens der VGF bis heute nicht umgesetzt. Der Grund hierfür liegt in der Annahme des Dienstleisters VGF, nur inhaltlich veraltete Aufkleber aktualisieren zu müssen. Um zukünftig Missverständnisse dieser Art auszuschließen, wird diese Aufgabe in den zukünftigen DVS-Leistungsbeschreibungen konkreter beschrieben.

Die Ausstattungsstandards und Inhalte für Vitrienen an Stationen und Haltestellen konnten auch im Jahr 2015 noch nicht abschließend erarbeitet werden. *traffiQ* wird die Gespräche kurzfristig wieder aufnehmen, damit beide Partner eine gemeinsame praktikable Lösung entwickeln und für die Fahrgäste eine deutliche Verbesserung der Fahrgastinformation erreichen können.

Der RMV hat alle Abonnenten über die jeweiligen Vertragspartner mit einem Mailing über die S-Bahn-Tunnelsperrung in den Sommerferien informiert. Für das Begleitschreiben der VGF hat *traffiQ* im Rahmen seiner Zuständigkeit für die Fahrgastinformation einen konkreten Textvorschlag mit zusätzlichen und maßgeschneiderten Informationen für Frankfurter Kunden – auch zur zeitgleich stattfindenden Teil-Sperrung auf der Linie U5 - zur Verfügung gestellt. Die Umsetzung durch die VGF ist sowohl im Sommer 2015 als auch während Sperrung während der Osterferien 2016 trotz deutlichem Mehrwert für die Kundinnen und Kunden nicht erfolgt. Im Vorfeld der Sperrung des S-Bahn-Tunnels in den hessischen Sommerferien 2016 ist ein Mailing an Neu-Abonnenten vorgesehen, dessen Umsetzung dann auch durch die VGF zu gewährleisten ist. *traffiQ* wird die Umsetzung infolge dieser Erfahrungen konsequent einfordern und die VGF, beispielsweise durch frühzeitige Terminabstimmung, unterstützen. Ab 2017 werden geplante Mailings über unterschiedliche Kanäle mit Schwerpunkt Fahrgastinformation in den DVS-Leistungsbeschreibungen so konkret wie möglich fixiert.

5.4 Beschwerdemanagement und Kundengarantie

Zur Beschwerdebearbeitung wurde im Jahr 2010 gemeinsam von RMV und *traffiQ* ein webbasiertes System entwickelt, das im Rahmen des öDA Anwendung findet.

Nach erfolgter datenschutzrechtlicher Prüfung liegt die alleinige Verantwortung für die Beantwortung von Kundenanliegen nunmehr seit 2013 bei *traffiQ*. Die Bearbeitung dieser Anliegen erfolgt über das Beschwerdemanagementsystem ELMA, das in mehreren Aktualisierungen, so genannten Change Requests auch in 2015 weiterentwickelt wurde.

Zur Verbesserung des Arbeitsablaufs zwischen dem zentralen Beschwerdemanagement von *traffiQ* und dem Verkehrsunternehmen VGF wurde ELMA dergestalt weiterentwickelt, dass es auch als internes Steuerungsinstrument für die VGF einsetzbar ist. Nachdem *traffiQ* der VGF die Nutzung des Beschwerdemanagement-Systems ELMA in 2015 angeboten und kostenlos zur Verfügung gestellt sowie eine Schulung für die VGF-Mitarbeiter durchgeführt hat, wird die VGF dieses ab 2016 einsetzen. *traffiQ* wird durch den erforderlichen Support sicherstellen, dass notwendige Anpassungen des Systems im Hinblick auf die Praktikabilität und die Arbeitsabläufe gewährleistet werden.

Hinsichtlich der 2015 eingegangenen Kundenanliegen zeigte sich insgesamt in Frankfurt am Main folgendes Bild:

Anzahl - Menge	Monat												Gesamtergebnis
	Jan	Feb	März	April	Mai	Juni	Juli	Aug	Sept	Okt	Nov	Dez	
10-Minuten-Garantie	33	15	17	11	33	6	17	11	30	15	21	32	231
Barrierefreies Reisen	3	1	3	3	12	5	5	2	3	7	0	1	45
Fahrgastinformation	74	53	42	28	36	32	45	89	53	45	54	69	620
Fahrgastrechte	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Fahrpreise/Tarife	1	6	3	1	2	4	2	1	3	5	3	2	33
Fahrt/Linie (Betrieb)	294	331	293	279	210	254	338	412	332	342	323	271	3.679
Haltestelle/Infrastruktur	57	41	50	50	31	58	81	70	62	66	49	38	653
Info-Anfragen	85	76	70	56	45	65	96	76	67	63	63	100	862
Lob/Anregung	4	4	11	9	5	6	8	15	2	8	5	10	87
Mobilitäts-Garantie	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Personal	203	217	211	188	190	188	253	201	239	235	248	230	2.603
Personalisierte Dienste	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1
Sicherheit/Subjektives Empfinden	6	1	6	5	4	4	2	2	2	1	5	4	42
Sonstiges	34	28	40	33	52	27	28	10	22	18	28	18	338
Verkehrs-/Angebotsplanung	59	33	65	32	21	25	48	45	20	19	19	66	452
Vertrieb/Fahrkartenkauf	29	18	23	23	19	14	35	30	30	22	44	48	335
Gesamtergebnis	882	824	834	718	661	688	958	964	855	846	862	889	10.308

Insgesamt sind die Beschwerdezahlen im Vergleich zu 2014 deutlich angestiegen. Lagen 2014 noch insgesamt 8.206 Kundenanliegen vor, so waren es 2015 bereits über 10.000 Anliegen, bei allerdings auch steigenden Fahrgastzahlen insgesamt. Dies entspricht einer Steigerung von 25 %. Die erkennbare Tendenz für 2016 lässt weitere Steigerungen erwarten.

Von den 2015 insgesamt 10.308 Anliegen bezogen sich 3.679 (= 36 %) auf eine konkrete Fahrt bzw. Linie, davon sind der Straßenbahn 1.103 und der U-Bahn 1.196 (inkl. Busersatzverkehre), insgesamt also 62,5%, originär zuzuordnen. Besonders markante zeitliche Ausschläge bei Beschwerdezahlen lagen 2015 im zeitlichen Zusammenhang mit der ersten S-Bahn-Tunnelsperre im Sommer 2015 vor sowie der teilweise durchgeführten Ersatzmaßnahmen auf der U5, die aufgrund von Baumaßnahmen ebenfalls gesperrt war. Hierbei war die Situation noch überlagert von Türstörungen der neuen U-Bahn-Fahrzeuge (Typ U5) auf der Linie U4, der zu einigen Fahrtausfällen führte.

Der Anteil der Anliegen zum Personal ist mit 25,25 % der insgesamt im Jahr 2015 vorliegenden Anliegen marginal gesunken, stellt aber nach wie vor mit Abstand den zweithöchsten Wert dar. Allerdings kann hier die eindeutige Zuordnung zum Vertragsgegenstand des öDA nicht exakt vorgenommen werden, da mehrere Beschwerdegründe gruppiert erfasst werden, die nicht genau aus dem System zu extrahieren sind (z.B. Beschwerden zum Prüf-, Service- oder Vertriebspersonal).

Ausgewertet wurden für das Jahr 2015 ebenfalls die Kundengarantiefälle für den Schienenbetrieb in Frankfurt am Main. Bei insgesamt 9.552 Fahrten (+3,5% gegenüber 2014) mit U-Bahn (5.496 Fahrten) oder Straßenbahn (4.056 Fahrten) kam die 10-Minuten-Garantie zur Anwendung. Besonders auffällig war hierbei erneut die erhöhte Zahl von Garantiefällen auf der Straßenbahnlinie 16, was auf die besondere (teilweise auch baustellenbedingte) Situation entlang der Linie und die damit einhergehende hohe Verspätungsanfälligkeit zurückzuführen ist. Bei der U-Bahn war auf der Linie U4 die mit Abstand höchste Anzahl von Kundengarantiefällen (1.237) zu verzeichnen, was vor allem auf die insgesamt hohen Fahrgastzahlen der U4 und dabei besonders auf die hohe Belastung der Linie während der S-Bahn-Tunnelsperre sowie die Übernahme von Verkehren der zeitgleich wegen Bauarbeiten nur begrenzt fahrenden Linie U5 zurückzuführen sein dürfte.

Insgesamt wurden im lokalen Schienenverkehr der Stadt Frankfurt am Main 13.375,00 € als Garantieleistung an die Kunden durch *traffiQ* ausbezahlt; auf den Straßenbahnbetrieb entfielen hierbei 5.795,80 € und auf den U-Bahn-Betrieb 7.579,20 €; zum Vergleich: 5.565,32 € entfielen auf den lokalen Busverkehr.

Im Jahr 2015 betrug die gesamte Garantieleistung 18.940,32 €. Gegenüber dem Vorjahr 2014 (13.703,54 €) entspricht das einer Steigerung von 38 %.

Insgesamt ist sowohl im Hinblick auf die Anzahl der Fälle als auch auf die Höhe der Garantieleistungen für 2016 erneut mit steigenden Zahlen zu rechnen.

Ausblick: Es ist vorgesehen, dass die Kundengarantie 2017 auf das gesamte Verbundgebiet ausgedehnt wird (inkl. S-Bahn) und dann zentral vom Rhein-Main-Verkehrsverbund (RMV) betrieben wird.

6. ANFORDERUNGEN AN DIE DURCHFÜHRUNG DER ÜBERKOMPENSATION (ANREIZSYSTEM ZUR WIRTSCHAFTLICHKEIT UND QUALITÄT)

6.1 Festlegung eines Zielerreichungs- und Zielcontrollingsystem

Mit dem Zielerreichungs- und Zielcontrollingsystem soll die wirtschaftliche Geschäftsführung für einen Zeitraum von 5 Geschäftsjahren (5-jährige Finanzplanung) sichergestellt werden.

Die Verordnung (EG) Nr. 1370/2007 sieht vor, dass im Falle einer Direktvergabe die Kostenparameter, die für die Ausgleichsleistung zu Grunde gelegt werden, vorab so zu vereinbaren sind, dass die Ausgleichsleistung angemessen ist und gleichzeitig den „Wunsch nach Effizienz und Qualität“ erfüllt.

Die Vorschriften der Verordnung (EG) Nr. 1370/2007 geben einen gewissen Spielraum, Anreizprogramme für den internen Betreiber zu entwickeln. Auf jeden Fall ist, „ein Anreiz zu geben zur Aufrechterhaltung oder Entwicklung einer wirtschaftlichen Geschäftsführung des Betreibers eines öffentlichen Dienstes, die objektiv nachprüfbar ist“ (Ziffer 7 des Anhangs der o. a. Verordnung). Dabei ist zu berücksichtigen, dass das Ausgleichssystem so zu gestalten ist, dass im Laufe der Zeit eine Effizienzsteigerung erreicht werden kann. Effizienz wird im Sinne der Verordnung (EG) Nr. 1370/2007 als Verhältnis zwischen dem Qualitätsniveau der gemeinwirtschaftlichen Verpflichtung und dem erforderlichen Einsatz der Ressourcen für deren Erbringung verstanden. Daher sollten Anreize zur Effizienzsteigerung sowohl auf eine Kostensenkung als auch auf eine Qualitätssteigerung bei der gemeinwirtschaftlichen Verpflichtung abzielen.

traffiQ hat die VGF mit Hilfe des Ausgleichmechanismus zur effizienten Einhaltung des erforderlichen Niveaus und der Qualität der gemeinwirtschaftlichen Verpflichtung (mit dem geringstmöglichen Einsatz von Ressourcen) vertraglich verpflichtet.

In der Anlage 3 (Durchführung der Überkompensationskontrolle) des öDA wurde im § 4 (Anreiz zur Wirtschaftlichkeit) daher festgelegt: „Die VGF wird zur Sicherung der wirtschaftlichen Geschäftsführung ein Zielerreichungs- und Zielcontrollingsystem für einen Zeitraum von 5 Geschäftsjahren (5-jährige Finanzplanung) einführen.“ In der ErgR ÜKK (Ergänzende Regelung Überkompensationskontrolle) wurde diese **Anreizregelung zur Aufrechterhaltung und Sicherung einer wirtschaftlichen Geschäftsführung** anhand zweier Maßstäbe definiert, die sich an der objektiven Überprüfbarkeit der Einhaltung eines Soll-Ist-Abgleiches orientieren.

Es wird überprüft, ob die Ist-Kosten die parametrisierten mit dem Leistungsgerüst fortgeschriebenen Plankosten unterschreiten. Sofern dies erfüllt wird, kann der Gewinnaufschlag für das entsprechende Jahr um maximal 5% (unter Berücksichtigung der jährlichen Kappungsgrenze) erhöht werden.

Als Berechnungsbasis wurde das folgende Stufensystem festgelegt:

Abweichung der Ist-Kosten von den Plankosten um bis zu (einschließlich)	Veränderung des Gewinnaufschlags um
- 2,5 % oder mehr	+ 5 %
- 2,0 %	+ 4 %
- 1,5 %	+ 3 %
- 1,0 %	+ 2 %
- 0,5 %	+ 1 %
0,0 %	0 %

Im Jahr 2015 lagen die Kosten laut Anhang VO (EG) Nr. 1370/2007 mit 281,196 Mio. € im Ist um 1,3% **über** dem parametrisierten mit dem Leistungsgerüst fortgeschriebenen Planwert in Höhe von 277,599 Mio. €. Der Gewinnaufschlag für das Jahr 2015 konnte somit **nicht** erhöht werden.

Die wirtschaftliche Geschäftsführung bemisst sich weiterhin am Maßstab der Kostenentwicklung der VGF. Die Kostenentwicklung wird hierzu über einen 5-Jahres-Zeitraum jährlich hinsichtlich der tatsächlichen Plan-Ist-Abweichungen des Aufwandsparameters Aufwand/Fahrplankilometer, bezogen auf den Aufwand Betrieb Schiene, dargestellt.

Der Basiswert für die Anwendung der Anreizregelung „wirtschaftliche Geschäftsführung“ wird auf der Grundlage der Plan-Ist-Abweichung ab dem Jahr 2012 festgelegt. Der ermittelte Plan-Wert der Folgejahre wird mit dem Ist-Wert der Folgejahre verglichen. Ergibt der Vergleich dieser beiden Werte eine Unterschreitung von 1%-Punkt gegenüber der Abweichung des jeweiligen Vorjahreswertes, wird der Gewinnaufschlag für das jeweilige Jahr um 5% (unter Berücksichtigung der jährlichen Kappungsgrenze) erhöht.

Im Jahr 2015 lag die Plan-Ist-Abweichung des Parameters Aufwand/Fahrplankilometer mit 4,6%-Punkten **unter** der des Vorjahres. Der Gewinnaufschlag für das Jahr 2015 konnte somit um 5% **erhöht** werden.

Damit die Anreize für eine effizientere Erbringung der gemeinwirtschaftlichen Verpflichtung in Frankfurt am Main jedoch nicht dazu führen, dass keine hochwertigen Dienstleistungen (mehr) erbracht werden, wurde darüber hinaus auch ein zweites **Anreizsystem auf die Erbringung der subjektiven Qualitätskriterien** eingeführt.

Hierfür werden die zehn subjektiven Qualitätskriterien jeweils nach Vorliegen der Jahreswerte (ca. Mitte März) auf die Erfüllung der vorab vereinbarten Zielvorgaben (Soll-Werte) hin überprüft. Bei der Erreichung der vereinbarten Zielvorgaben wird der verdiente Bonus für das abzurechnende Geschäftsjahr im zweiten Quartal nach Abschluss des abzurechnenden Geschäftsjahres ermittelt. Der Bonus kann pro Jahr maximal 10% (unter Berücksichtigung der jährlichen Kappungsgrenze) des Gewinnaufschlags betragen.

Im Jahr 2015 wurden bei den Kriterien B2a, B3a, B4a und B6a („Persönliche Sicherheit im Fahrzeug“, „Temperatur im Fahrzeug“, „Sauberkeit des Fahrzeugs“ und „Information bei Betriebsstörungen“) jeweils die Soll-Wert-Obergrenzen positiv überschritten. Somit konnte der Gewinnaufschlag für das Jahr 2015 um 2,2% erhöht werden, da je Kriterium eine Veränderung des Gewinnaufschlages in Höhe von 0,55% möglich ist. (vgl. hierzu Anlage 5, S. 17 der ergänzenden Regelung Überkompensationskontrolle).

6.2 Durchführung der Überkompensationskontrolle

Mit dem Anreizsystem werden wirtschaftliche Ziele und Qualitätsziele miteinander verknüpft. Die Einhaltung der Ziele kann objektiv anhand eines Soll-Ist-Abgleichs geprüft werden. Die Abrechnung erfolgt nach Abschluss des abzurechnenden Geschäftsjahres im Rahmen der Erstellung der Trennungsrechnung und der damit verbundenen Anhangrechnung, mit der Option, die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der VGF am wirtschaftlichen Erfolg teilhaben zu lassen.

Insgesamt ergibt sich aus den beiden Anreizregelungen eine Erhöhung des Gewinnzuschlages für 2015 um 999 T€ und damit von 13,880 Mio. € auf 14,879 Mio. €. Die maximale zulässige Soll-Ausgleichsleistung erhöhte sich damit auf 292,478 Mio. €, was den Vergleichswert für das Ist 2015 in Höhe von 281,196 Mio. € und damit die Überkompensationskontrolle darstellt. Der Ist-Wert blieb auf 11,282 Mio. € unter der maximal zulässigen Ausgleichsleistung, so dass **im Jahr 2015 keine Überkompensation** eingetreten ist.

Impressum:

Herausgeberin:

traffiQ Lokale Nahverkehrsgesellschaft Frankfurt am Main mbH
Stiftstraße 9 - 17
60313 Frankfurt am Main
Telefon: 069 212-24424
Telefax: 069 212-24430

www.traffiQ.de
info@traffiQ.de

Verantwortlich:

Dr. Hans-Jörg v. Berlepsch

Text und Redaktion:

Sabine Eichhorn

Oktober 2016 © *traffiQ* Frankfurt am Main