

# Qualitätsbericht 2016

Schiene



**Qualitätsbericht** 2016 zur Direktvergabe Schiene  
für den Magistrat der Stadt Frankfurt am Main



## INHALTSVERZEICHNIS

|          |  |           |
|----------|--|-----------|
|          | Präambel   | 3         |
| <b>1</b> | <b>Vorgaben des Qualitätssystems</b>   | <b>4</b>  |
| 1.1      | Objektive Qualitätskriterien   | 4         |
| 1.1.1    | Erhebungssystematik  | 4         |
| 1.1.2    | Objektive Erhebungsergebnisse 2016   | 5         |
| 1.2      | Subjektive Qualitätskriterien  | 6         |
| 1.2.1    | Erhebungssystematik  | 6         |
| 1.2.2    | Subjektive Erhebungsergebnisse 2016  | 7         |
| <b>2</b> | <b>Anforderungen an die ortsfeste Infrastruktur und die eingesetzten Fahrzeuge auf Straßen- und U-Bahnlinien</b> | <b>9</b>  |
| 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  | 13        |
| <b>3</b> | <b>Anforderungen an das Verkehrs-, Daten-, Betriebs- und Störfallmanagement</b>                                  | <b>14</b> |
| 3.1      | Weiterentwicklungen des Störfallkonzepts für den ÖPNV in Frankfurt am Main                                       | 14        |
| 3.2      | Anforderungen an das neue Betriebsleitsystem (ITCS)  | 17        |
| 3.3      | Konzeptentwicklung für dynamische Fahrgastinformationssysteme (DFI) Bus und Schiene                              | 18        |
| <b>4</b> | <b>Anforderungen an Ordnung und Sicherheit</b>   | <b>19</b> |
| 4.1      | Konzept zur Sicherheit und zum Service für Verkehrsbauwerke und U-Bahnen in Frankfurt am Main                    | 19        |
| 4.2      | Qualitätsvorgaben für den Bereich Ordnung und Sicherheit   | 19        |
| <b>5</b> | <b>Anforderungen an den Vertrieb, das Marketing, die Kommunikation und die Öffentlichkeitsarbeit</b>             | <b>24</b> |
| 5.1      | Vertrieb   | 24        |
| 5.2      | Kundenbindung - Jahreskartenaktion   | 25        |
| 5.3      | Kundeninformation  | 25        |
| 5.4      | Beschwerdemanagement und Kundengarantie  | 26        |
| <b>6</b> | <b>Anforderungen an die Durchführung der Überkompensation (Anreizsystem zur Wirtschaftlichkeit und Qualität)</b> | <b>28</b> |
| 6.1      | Festlegung eines Zielerreichungs- und Zielcontrollingsystem  | 28        |
| 6.2      | Durchführung der Überkompensationskontrolle  | 30        |

## ABBILDUNGSVERZEICHNIS

|          |  |    |
|----------|--|----|
| Abb. 1:  | objektiven Qualitätskriterien                          | 5  |
| Abb. 2:  | subjektiven Qualitätskriterien                         | 7  |
| Abb. 3:  | personalbedingte Ausfälle                              | 11 |
| Abb. 4:  | Fahrtausfälle wegen Fahrzeugstörungen                  | 12 |
| Abb. 5:  | Fahrtausfälle wegen Wagenmangel                        | 13 |
| Abb. 6:  | Strecken des Schienenersatzverkehrs (SEV)              | 14 |
| Abb. 7:  | Streckendokumentation SEV                              | 15 |
| Abb. 8:  | Kennzeichnung der SEV-Haltestellen                     | 16 |
| Abb. 9:  | Beispiele SEV-Haltestellen                             | 17 |
| Abb. 10: | Beispiele DyFIS und itcs-Anzeiger                      | 18 |
| Abb. 11: | Verweisungen nach Vorfallsarten                        | 20 |
| Abb. 12: | Übergriffe auf Mitarbeiter des Ordnungsdienstes        | 21 |
| Abb. 13: | Übergriffe auf Mitarbeiter des Fahrausweisprüfdienstes | 22 |
| Abb. 14: | Vandalismus in Stationen und Fahrzeugen                | 23 |
| Abb. 15: | Kundenanliegen   | 26 |
| Abb. 16: | Anreizregelung wirtschaftliche Geschäftsführung        | 29 |

### **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 zum 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 2016 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 2016 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 jeweilige Fahrzeugtyp sowie die jeweilige Haltestellenausstattung bilden Parameter für die Durchführung der Stichprobenerhebungen, da die Ausstattungsmerkmale voneinander abweichen können.

Wie bereits im ersten Qualitätsbericht für das Jahr 2013 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, wird dies zum Anlass genommen werden, geeignete Maßnahmen in den DVS-Abstimmungsgesprächen mit der VGF abzustimmen, um schnellstmöglich Verbesserungen im betroffenen Bereich herbeizuführen.

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 2016

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

| Merkmal  | Toleranzwert | Ist-Wert 2012 | Ist-Wert 2013 | Ist-Wert 2014 | Ist-Wert 2015 | Ist-Wert 2016 |
|--|--------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|
| <b>Fahrgastinformation am Fahrzeug außen</b>             |              |               |               |               |               |               |
| <b>A1: Zugzielanzeige Fahrtrichtung vorne</b>            |              |               |               |               |               |               |
| A1a: U-Bahn  | 97,0%        | 99,6%         | 99,6%         | 99,7%         | 99,5%         | 99,0%         |
| A1b: Straßenbahn   | 97,0%        | 99,5%         | 99,7%         | 100,0%        | 99,9%         | 100,0%        |
| <b>A2: Zugzielanzeige Fahrtrichtung hinten</b>           |              |               |               |               |               |               |
| A2a: U-Bahn  | 97,0%        | 99,2%         | 99,7%         | 98,9%         | 99,1%         | 99,0%         |
| A2b: Straßenbahn   | 97,0%        | 99,8%         | 99,9%         | 99,9%         | 99,9%         | 100,0%        |
| <b>A3: Seitenanzeigen (2-fach)</b>                       |              |               |               |               |               |               |
| A3a: U-Bahn  | 96,0%        | 100,0%        | 100,0%        | 99,9%         | 99,7%         | 99,2%         |
| A3b: Straßenbahn   | 97,0%        | 99,4%         | 99,4%         | 100,0%        | 99,8%         | 99,9%         |
| <b>Fahrgastinformation im Fahrzeug</b>                   |              |               |               |               |               |               |
| <b>A4: reguläre Ansagen (ELA-Ansagen)</b>                |              |               |               |               |               |               |
| A4a: U-Bahn  | 97,0%        | 99,5%         | 99,6%         | 99,0%         | 99,0%         | 97,2%         |
| A4b: Straßenbahn   | 97,0%        | 98,8%         | 98,7%         | 98,6%         | 97,2%         | 98,5%         |
| <b>A5: Innenanzeiger der nächsten Haltestelle (dyn.)</b> |              |               |               |               |               |               |
| A5a: U-Bahn  | 96,0%        | 97,6%         | 97,7%         | 98,2%         | 98,6%         | 98,8%         |
| A5b: Straßenbahn   | 97,0%        | 93,4%         | 92,5%         | 95,5%         | 95,2%         | 97,5%         |
| <b>A6: Innenanzeiger der 2 Folge-Haltestelle (dyn.)</b>  |              |               |               |               |               |               |
| A6a: U-Bahn  | 96,0%        | 99,5%         | 99,7%         | 99,5%         | 99,5%         | 99,1%         |
| A6b: Straßenbahn   | 97,0%        | 98,4%         | 98,8%         | 98,1%         | 97,8%         | 97,7%         |
| <b>A7: Aktueller Liniennetzplan</b>                      |              |               |               |               |               |               |
| A7a: U-Bahn  | 97,0%        | 98,7%         | 98,9%         | 98,3%         | 91,0%         | 99,5%         |
| A7b: Straßenbahn   | 97,0%        | 91,0%         | 99,6%         | 99,0%         | 78,8%         | 99,8%         |
| <b>A8: Aktueller Nachtbusplan</b>                        |              |               |               |               |               |               |
| A8a: U-Bahn  | 97,0%        | 95,5%         | 96,6%         | 96,0%         | 39,7%         | 98,2%         |
| A8b: Straßenbahn   | 97,0%        | 89,7%         | 90,6%         | 89,7%         | 37,4%         | 96,4%         |
| A9: Aktuelle Linienverlaufsdarstellung (U-Bahn)          | 97,0%        | 95,9%         | 96,6%         | 97,9%         | 99,7%         | 99,9%         |
| <b>Fahrgastinformationen an Haltestellen/Stationen</b>   |              |               |               |               |               |               |
| <b>A11: DFI-Anzeige am Bahnsteig</b>                     |              |               |               |               |               |               |
|  | 96,0%        | 98,9%         | 98,7%         | 99,0%         | 98,8%         | 98,4%         |
| <b>Vertrieb</b>  |              |               |               |               |               |               |
| <b>A12: Funktionsfähigkeit der Verkaufsautomaten</b>     |              |               |               |               |               |               |
|  | 96,0%        | 97,7%         | 96,8%         | 96,6%         | 98,3%         | 99,0%         |

**Abb. 1:** objektiven Qualitätskriterien

Im Jahr 2016 ergibt eine Gesamtbetrachtung, dass sich die Erhebungsergebnisse im Bereich der objektiven Kriterien sowohl bei der Straßenbahn als auch bei der U-Bahn mit Ausnahme eines Kriteriums (A8b – Nachtbusplan Straßenbahn) im Rahmen des Toleranzbereichs befinden. Das Merkmal A8b liegt weiterhin knapp unterhalb der Toleranz, da einige Fahrzeuge nicht bzw. noch nicht mit der seit 2015 gültigen Neuauflage des Nachtbusplans ausgestattet wurden.

Positiv hervorzuheben sind demgegenüber insbesondere die Fahrgastinformationselemente an und in den Fahrzeugen. Diese befinden sich mehrheitlich auf einem hohen und stabilen Niveau. Ebenso auf einem hohen Niveau sind auch die Funktionstüchtigkeit der dynamischen Fahrgastinformation an den Bahnsteigen sowie die Funktionsfähigkeit der Verkaufsautomaten.

Die im Merkmal A5b bewerteten Innenanzeiger der nächsten Haltestelle in den Straßenbahnen haben im Jahr 2016 erstmals den festgelegten Toleranzwert erreicht. Mit der laufenden Umrüstung der R-Wagen, die auch eine Ausstattung mit neuen, weniger störanfälligen Innenanzeigern beinhaltet, hat sich dieser Wert sukzessive verbessert.

Abschließend ist darauf hinzuweisen, dass die Qualitätskriterien in regelmäßigen Abständen überprüft und bei Bedarf verändert und/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 dem Kunden dann mit einer offenen Formulierung die Möglichkeit für die individuellen Begründungen bietet. Diese Maßnahme kann bei der Lösungsfindung weiterhelfen.



## 1.2.2 Subjektive Erhebungsergebnisse 2016

Die subjektiven Qualitätskriterien mitsamt ihrer jeweils gültigen Toleranzwerte sowie die aktuellen Ist-Werte sind in der folgenden Tabelle abgebildet. Zur besseren Einordnung wurden die Ist-Werte 2015 ebenfalls mit dargestellt.

| Kriterium                                 | Ist- Werte<br>2015 | Ist- Werte<br>2016 | Soll-Wert-<br>Obergrenze<br>2014 - 2019 | Soll-Wert-<br>Untergrenze<br>2014 - 2019 |
|---|--------------------|--------------------|---|--|
| <b>Pünktlichkeit</b>                      |                    |                    |   |  |
| B 1a: U-Bahn                              | 2,22               | 2,15               | 2,16                                    | 2,36                                     |
| B 1b: Straßenbahn                         | 2,39               | 2,38               | 2,21                                    | 2,41                                     |
| <b>Persönliche Sicherheit im Fahrzeug</b> |                    |                    |   |  |
| B 2a: U-Bahn                              | 1,95               | 1,97               | 2,02                                    | 2,22                                     |
| B 2b : Straßenbahn                        | 2,04               | 2,09               | 1,95                                    | 2,15                                     |
| <b>Temperatur im Fahrzeug</b>             |                    |                    |   |  |
| B 3a: U-Bahn                              | 2,11               | 2,07               | 2,34                                    | 2,54                                     |
| B 3b: Straßenbahn                         | 2,12               | 2,12               | 2,07                                    | 2,27                                     |
| <b>Sauberkeit des Fahrzeugs</b>           |                    |                    |   |  |
| B 4a: U-Bahn                              | 2,40               | 2,32               | 2,54                                    | 2,74                                     |
| B 4b: Straßenbahn                         | 2,50               | 2,56               | 2,39                                    | 2,59                                     |
| <b>Fahrstil</b>                           |                    |                    |   |  |
| B 5a: U-Bahn                              | 2,19               | 2,16               | 2,15                                    | 2,35                                     |
| B 5b: Straßenbahn                         | 2,21               | 2,23               | 2,12                                    | 2,32                                     |
| <b>Information bei Betriebsstörungen</b>  |                    |                    |   |  |
| B 6a: U-Bahn                              | 2,68               | 2,63               | 2,70                                    | 2,90                                     |
| B 6b: Straßenbahn                         | 2,79               | 2,71               | 2,69                                    | 2,89                                     |
| <b>Sauberkeit Haltestellen</b>            |                    |                    |   |  |
| B 7a: U-Bahn                              | 2,42               | 2,50               | 2,20                                    | 2,40                                     |
| B 7b: Straßenbahn                         | 2,52               | 2,51               | 2,32                                    | 2,52                                     |
| <b>Sicherheit Haltestellen</b>            |                    |                    |   |  |
| B 8a: U-Bahn                              | 2,22               | 2,24               | 2,14                                    | 2,34                                     |
| B 8b: Straßenbahn                         | 2,32               | 2,37               | 2,20                                    | 2,40                                     |
| <b>Verkaufsstellen</b>                    |                    |                    |   |  |
| B 9: Beratungs-Kompetenz                  | 1,66               | 1,69               | 1,48                                    | 1,68                                     |
| B 10: Freundlichkeit Personal             | 1,56               | 1,61               | 1,43                                    | 1,63                                     |

**Abb. 2:** subjektiven Qualitätskriterien

Im Jahr 2016 ergibt eine Gesamtbetrachtung, dass die meisten Kriterien entweder innerhalb der Toleranzbereiche oder sogar oberhalb der Soll-Wert-Obergrenzen liegen. Bei dem Kriterium „Sauberkeit an U-Bahn-Stationen“ (B7a) wurde die Untergrenze deutlich und bei dem Kriterium „Verkaufsstellen – Beratungskompetenz“ (B9) knapp unterschritten.

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 dritten Mal in Folge zum Teil deutlich die vereinbarten Soll-Wert-Obergrenzen, so dass ein Bonus erwirkt wurde. Auch für das Kriterium „Pünktlichkeit“ (B1a) wurde wieder ein Bonus erreicht.

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) spiegeln weiterhin die vergleichsweise hohe Zufriedenheit mit der Kompetenz und Freundlichkeit des Verkaufspersonals an den beiden Standorten Hauptwache und Konstablerwache wider. Für das Kriterium „Beratungskompetenz“ (B9) wurde die Untergrenze mit 0,01 jedoch nur knapp „verfehlt“. Damit ist die Abweichung zum Vorjahr mit 0,03 nicht signifikant schlechter geworden. Hier soll jedoch in 2017 besonderes Augenmerk darauf gelegt werden, welche Ursachen die Entwicklung des Ergebnisses hat.

Eine weitere 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 befindet sich den Wert weiterhin über der Soll-Wert-Untergrenze. Insbesondere die stark frequentierten Haltestellen Konstablerwache, Hauptwache und Hauptbahnhof, die allesamt Gemeinschaftsbauwerke sind, wurden weiterhin negativ bewertet. Obwohl die Reinigungsintervalle zwischenzeitlich wieder erhöht wurden, ist noch keine Verbesserung der Situation zu verzeichnen. Hierzu soll in 2017 im Hinblick auf eine ganzheitliche Lösung auch der Dialog mit der für die betroffenen Stationen ebenfalls zuständigen DB Station und Service AG gesucht.



## 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 2016 wurden folgende barrierefrei ausgebaute Stationen und Haltestellen in Betrieb genommen:

### **U-Bahn**

- Schweizer Platz (Nachrüstung Aufzüge)
- Musterschule
- Glauburgstraße

### **Straßenbahn**

- Rheinlandstraße

Zudem wurde an der Straßenbahnhalttestelle Neu-Isenburg die Bike&Ride-Anlage umgebaut und in Betrieb genommen.

---

## **2.2 Ausstattung der Fahrzeuge**

---

Bereits bei der Bestellung des modernen Straßenbahntyps S und des U-Bahn-Typs 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 2016 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 Fahrzeuge älterer Straßenbahnbaureihen.

Bei der U-Bahn ist die VGF derzeit dabei, bis Ende 2017 die Fahrzeugflotte kontinuierlich 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 2016 wurden 209 Fahrzeugeinheiten des Typs U5 ausgeliefert. Ferner waren 2016 noch Wagen älterer Typreihen im Einsatz: max. 29 Fahrzeuge vom Typ Ptb, max. 27 Fahrzeuge vom Typ U3 sowie 37 Fahrzeuge vom Typ U4.

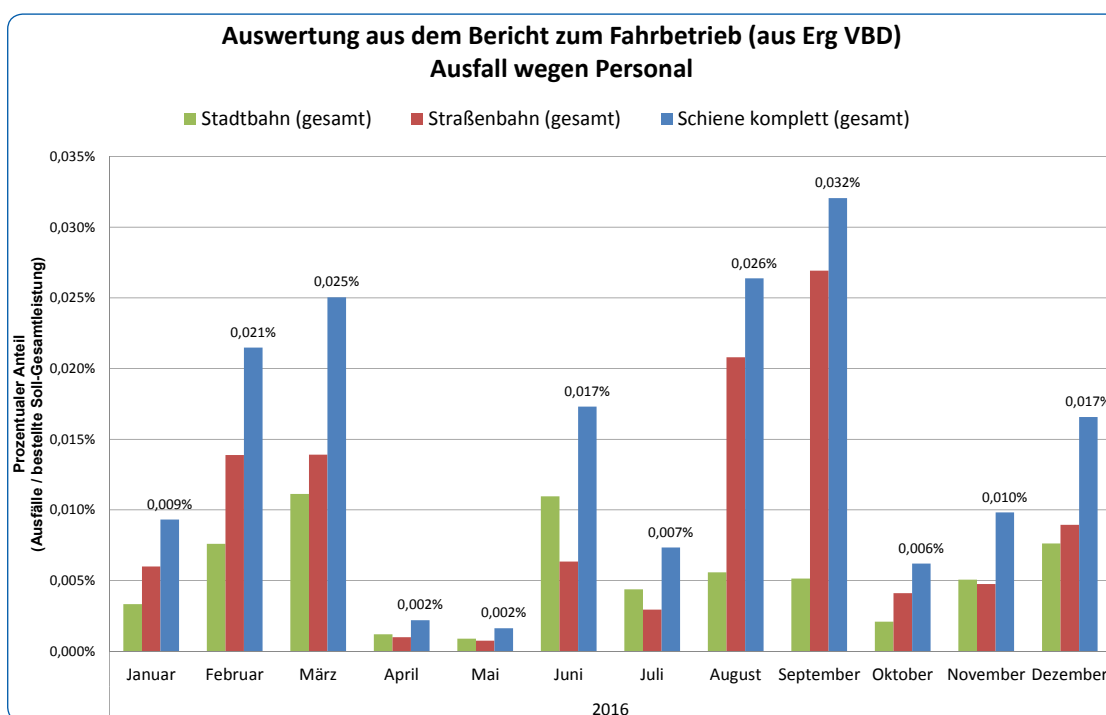
## 2.3 Entwicklung der Fahrtausfälle

In 2016 wurden die Fahrtausfälle erneut kontinuierlich ausgewertet, deren Entwicklung analysiert und die Ergebnisse im Rahmen der quartalsweisen DVS-Gespräche mit der VGF besprochen, um gemeinsam nachhaltige Lösungen zur Verbesserung ableiten zu können.

Die Gründe für Fahrtausfälle sind insbesondere personalbedingte Ausfälle, Fahrtausfälle wegen Fahrzeugstörungen und Fahrtausfälle infolge Wagenmangel.

Den folgenden Darstellungen können 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:

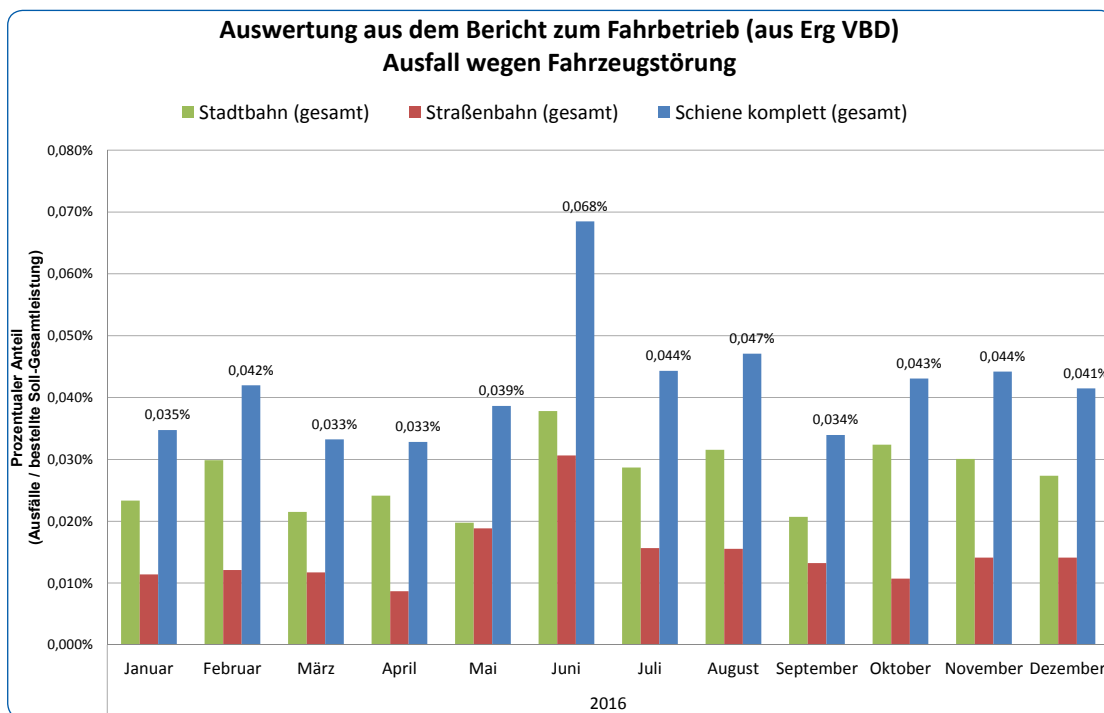
### 2.3.1 Personalbedingte Ausfälle



**Abb. 3:** personalbedingte Ausfälle

Die Gesamtzahl der Ausfälle wegen Personalmangel ist auf ein geringes Niveau zurückgegangen. Die Ausfälle liegen im Jahr 2016, auch im September 2016, im sehr niedrigen Prozentbereich. Im Vergleich zum Vorjahr 2015 hat sich die Situation verbessert.

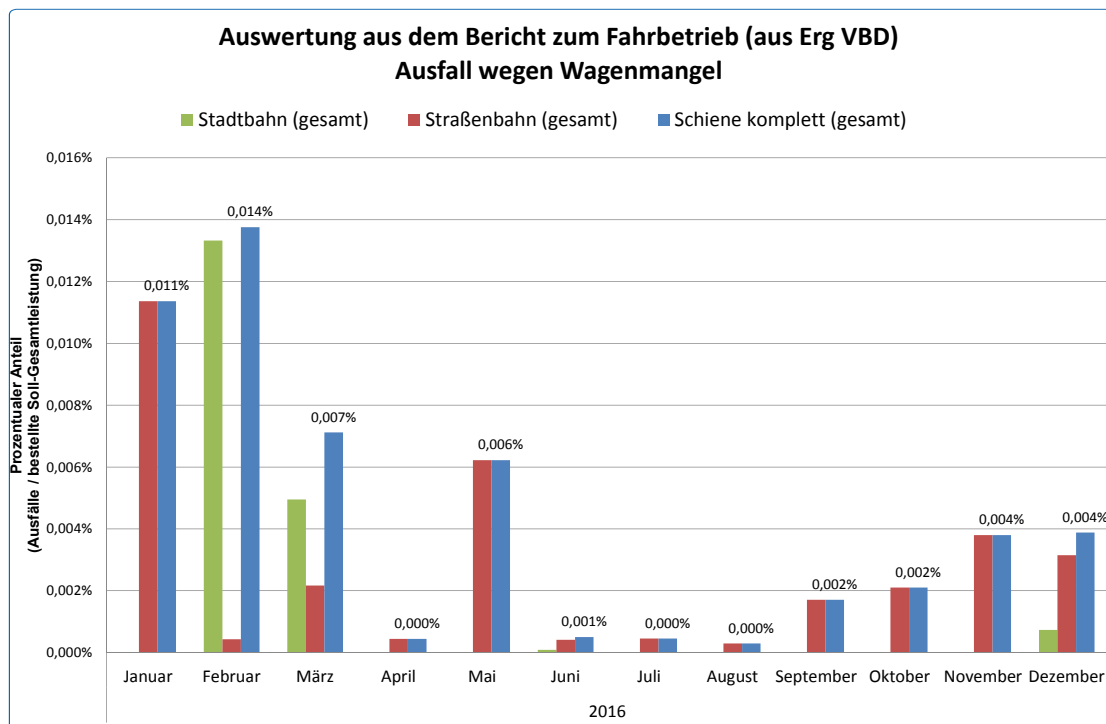
## 2.3.2 Fahrtausfälle wegen Fahrzeugstörungen



**Abb. 4:** Fahrtausfälle wegen Fahrzeugstörungen

Die Störungen von Fahrzeugen, Weichen, Signalen sowie Gleiskreisen sind in 2016 gegenüber dem Vorjahr zurückgegangen. Wie im Qualitätsbericht 2015 bereits beschrieben, musste die Ergänzung bzw. der Austausch von Komponenten teilweise auch noch im Jahr 2016 durchgeführt werden, um die Probleme zu beseitigen.

### 2.3.3 Fahrtausfälle wegen Wagenmangel



**Abb. 5:** Fahrtausfälle wegen Wagenmangel

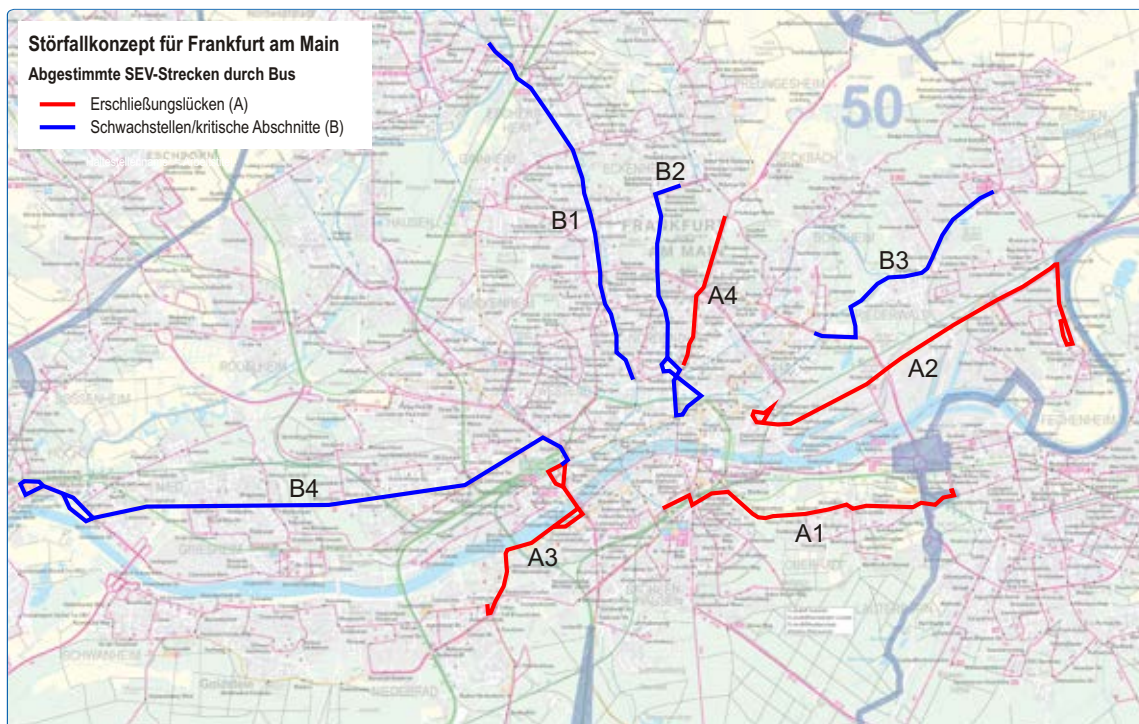
Die Ausfälle aufgrund von Wagenmangel sind im Jahr 2016 kontinuierlich auf ein niedriges Niveau gesunken, woraus sich im Vergleich zum Vorjahr eine deutliche Verbesserung ergeben hat, die unter anderem auf den neuen Fuhrpark zurückzuführen ist.

Durch die Analyse der Fahrtausfälle 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.

#### 3.1 Weiterentwicklungen des Störfallkonzepts für den ÖPNV in Frankfurt am Main

Im Rahmen des Störfallkonzepts wurden bereits 2014 für die Erschließungslücken bzw. kritischen Abschnitte im Frankfurter Stadtgebiet Ersatzverkehrstrecken für die Schiene ausgearbeitet.

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.



**Abb. 6:** Strecken des Schienenersatzverkehrs (SEV)

#### **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)

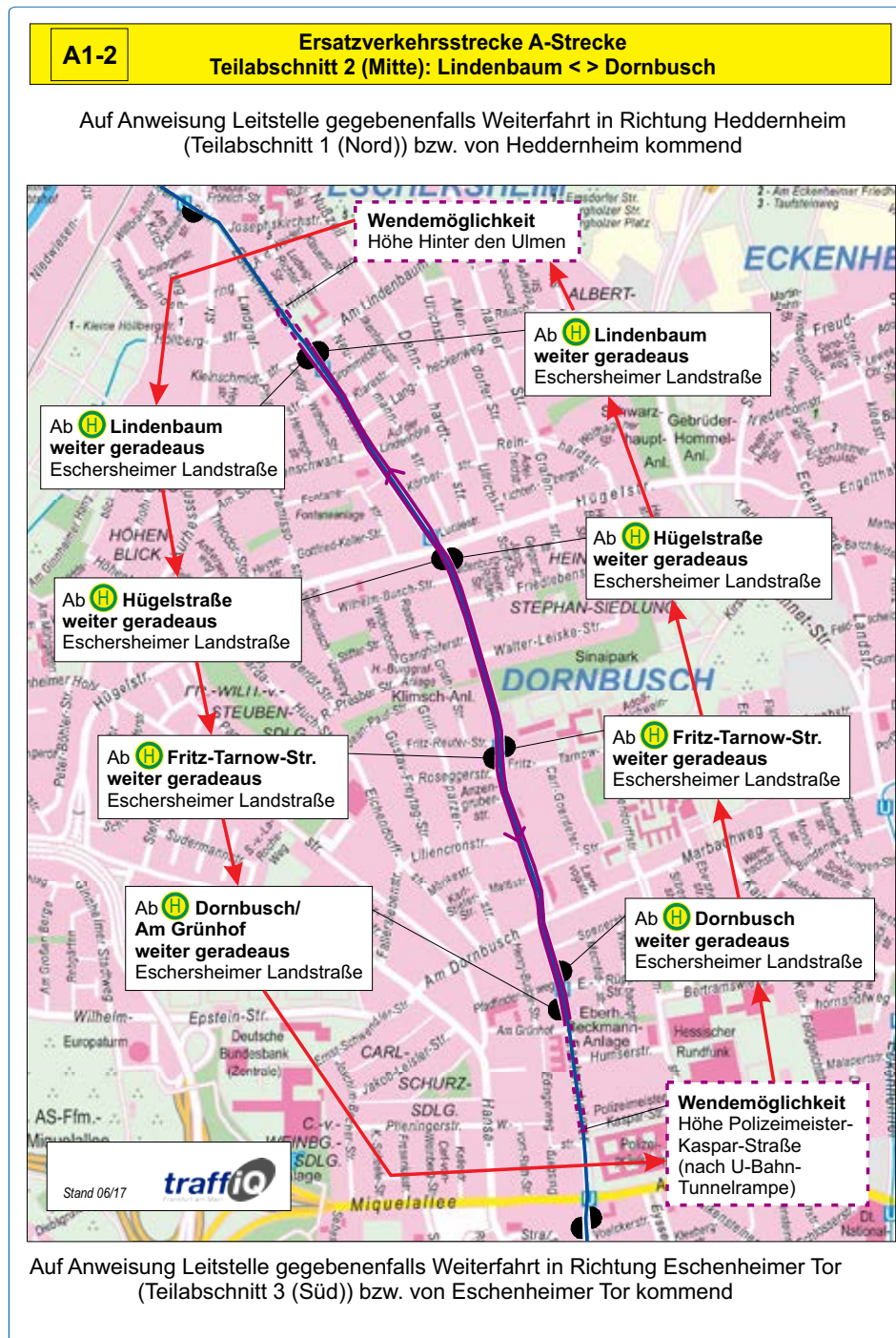
B2: B-Strecke (Bereich Eckenheimer Landstraße)

B3: C-Strecke (Abschnitt Eissporthalle - Enkheim)

B4: Straßenbahnlinien 11, 21 (Mainzer Landstraße)



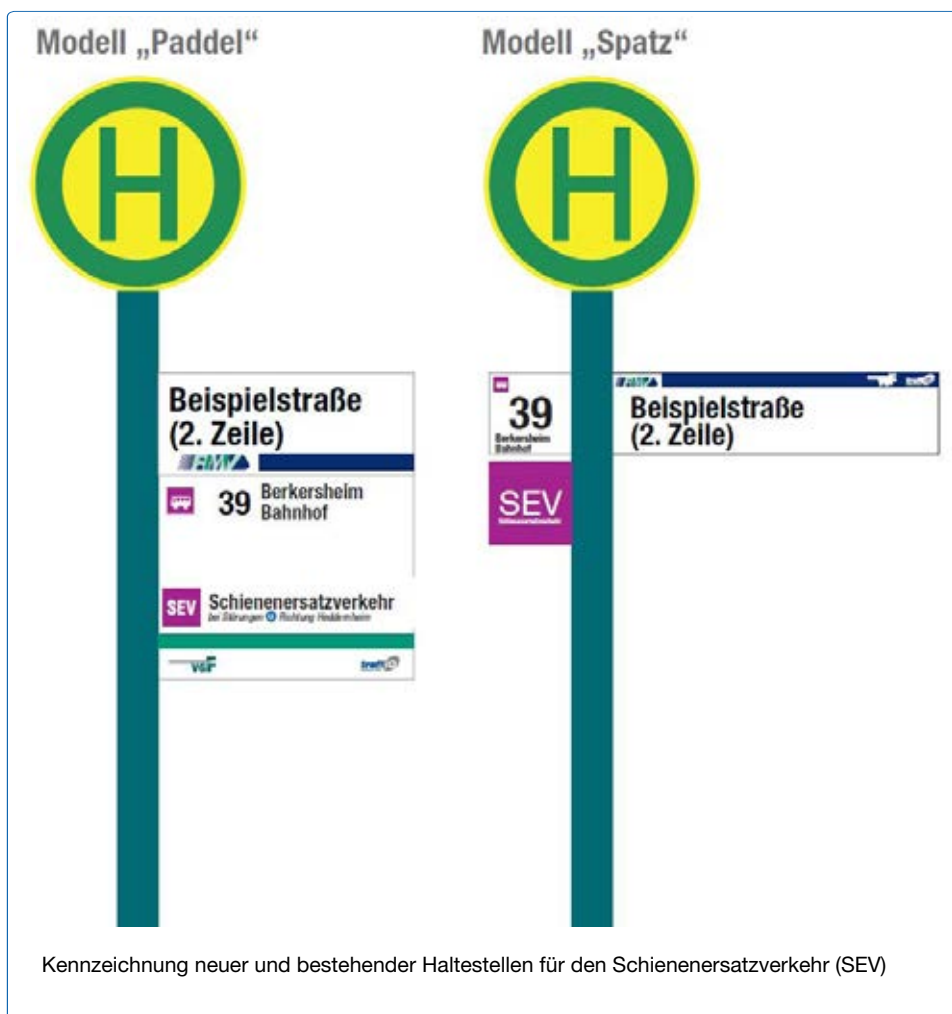
Im Jahr 2016 wurden die Streckenkartendokumentationen inklusive aller Teilabschnitte erarbeitet und abgestimmt. Die Dokumentationen werden dem Buspersonal an die Hand gegeben, so dass diese im Falle einer akuten Schienenstörung die entsprechenden Schienenersatzstrecken und die zu bedienenden Haltestellen zuordnen und wie geplant anfahren können.



**Abb. 7:** Streckendokumentation SEV

Für diese Ersatzverkehrsstrecken wurden 2015 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).



**Abb. 8:** Kennzeichnung der SEV-Haltestellen

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:



**Abb. 9:** Beispiele SEV-Haltestellen

---

### 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); die Umrüstung der Schienenfahrzeuge mit der neuen Technik beginnt in 2017. 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.

Die Anforderungen von *traffiQ* beziehen sich auf folgende Aspekte:

- **das ITCS-Hintergrundsystem**
- **die Fahrzeuge**
- **die Betriebsanlagen wie Betriebshöfe und Abstellanlagen**
- **Anforderungen an Sicherheit und Ordnung**
- **Qualitätssystem, mit dem unter anderem eine Pünktlichkeitsmessung erfolgen kann**

Die Qualität (im laufenden Betrieb) wird bei der Umsetzung der Migrationsphase durch die Vereinbarung von Anforderungen und die kontinuierliche Abstimmung zwischen *traffiQ* und VGF gewährleistet.

### 3.3 Konzeptentwicklung für dynamische Fahrgastinformationssysteme (DFI) Bus und Schiene

Die DFI-Systeme wurden auch im Jahr 2016 weiterentwickelt. Die diesbezüglichen Abstimmungen erfolgen kontinuierlich (z.B. im Rahmen der DVS-Gesprächsroutinen mit der VGF), so dass eine möglichst zeitnahe Umsetzung erfolgen kann.



**Abb. 10:** Beispiele DyFIS und itcs-Anzeiger

Die Zusammenführung von Systemen, die Einbindung von Regionalverkehren und die widerspruchsfreie Fahrgastinformation sind Inhalt der weiteren Entwicklungen.

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

Im Sicherheitskonzept der VGF wurden im Jahr 2016 folgende Änderungen zur weiteren Steigerung der Sicherheit und zur Verbesserung des Service für die Kunden im ÖPNV vorgenommen:

- Die Einführung eines Bahnhofsmanagers an der Hauptwache im März 2016 ist als Pilotprojekt erfolgt.
- Ein interkulturelles Schulungskonzept wurde als Pilotprojekt durchgeführt (dieses soll zukünftig fester Bestandteil des Ausbildungskonzeptes für den Ordnungsdienst und den Fahrausweisprüfdienst werden).
- Um die Serviceorientierung und das Sicherheitsgefühl der Fahrgäste zu stärken, wurde Anfang April 2016 auf der Linie U4 ein Pilotprojekt „Mobiles Servicekonzept“ gestartet.

### 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.

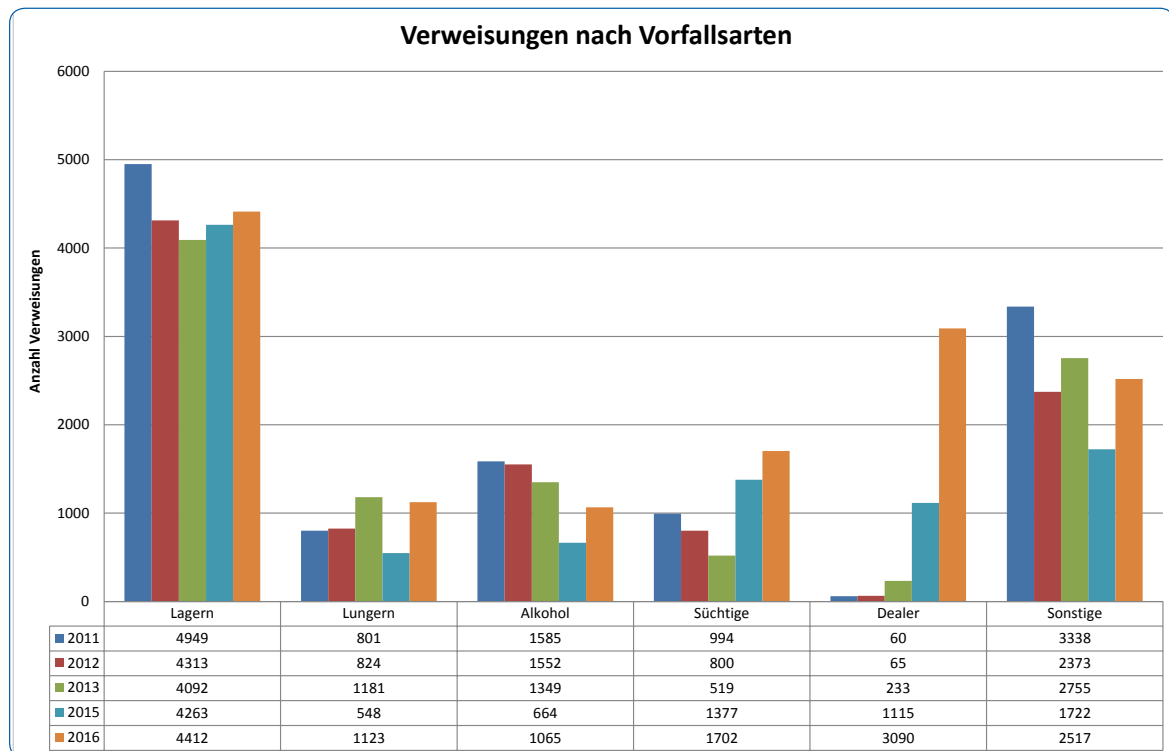
Nach Auswertung der Berichte zu den Kontrollen werden Auffälligkeiten in den halbjährlich stattfindenden Gesprächen thematisiert, um geeignete Gegenmaßnahmen zu erarbeiten. Dabei werden auch die Effekte der im Sicherheitskonzept der VGF erarbeiteten Ziele geprüft, damit auch hier ggf. erforderliche neue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

Im Folgenden werden die in einer Bestandsaufnahme gesammelten Daten (2011 – 2016) 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 zeigt sich 2016 insgesamt ein tendenzieller Anstieg in fast allen erfassten Kategorien. Besonders stark war die Zunahme im Bereich des Drogenmilieus, also bei den „Süchtigen“ und „Dealern“, wobei letztere Gruppe die deutlich höheren Zuwächse erfuhr. Aufgrund der gestiegenen Fallzahlen wird dieser Bereich von der VGF detailliert analysiert, um geeignete Maßnahmen ableiten zu können.



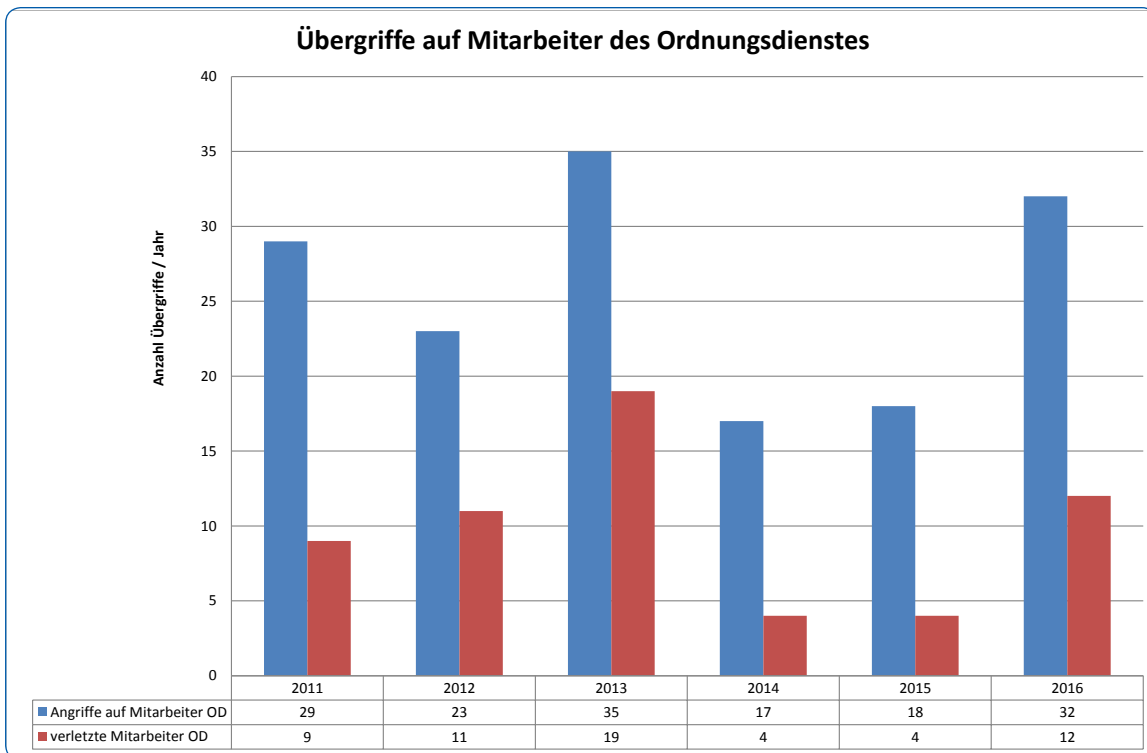
**Abb. 11:** Verweisungen nach Vorfallsarten

*Hinweis zur Grafik: Das Jahr 2014 wurde aus der Grafik entfernt, da hier durch ein technisches Problem für 1,5 Monate keine Daten zur Verfügung stehen und die Werte daher nicht vergleichbar sind.*



## ■ Übergriffe auf Mitarbeiter des Ordnungsdienstes

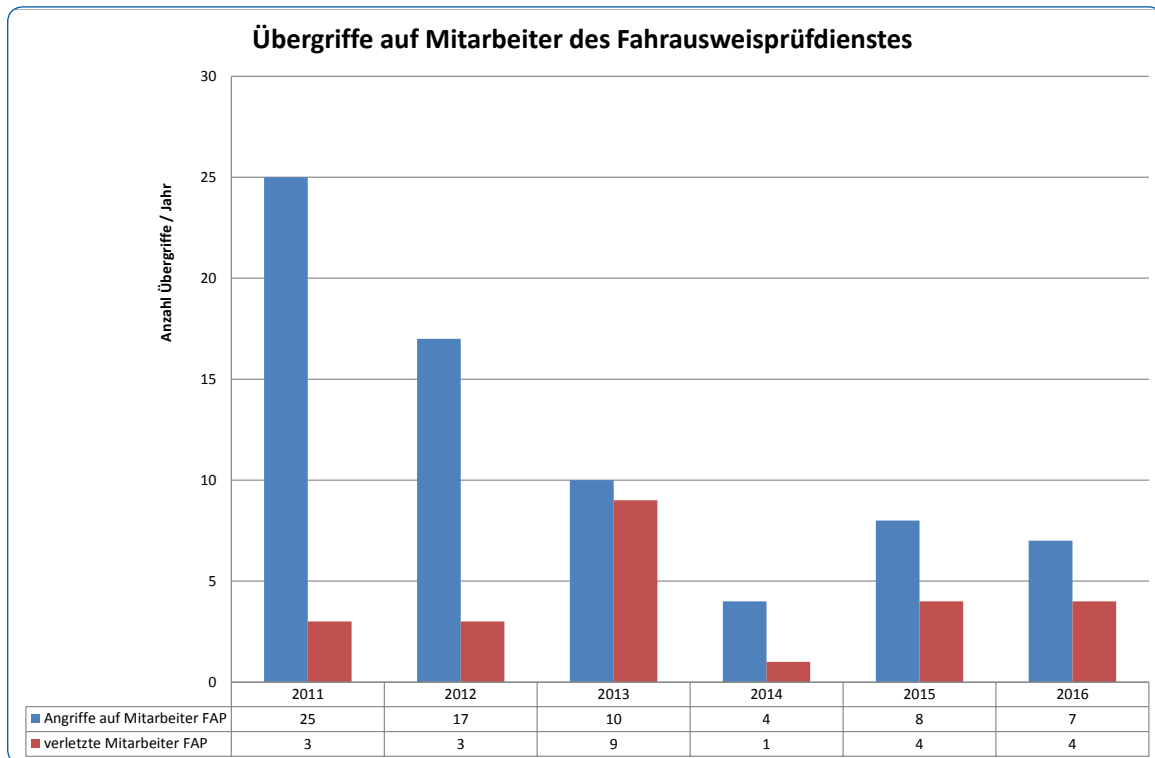
Nachdem die Übergriffe in den Jahren 2014 und 2015 gesunken waren, sind diese in 2016 wieder gestiegen.



**Abb. 12:** Übergriffe auf Mitarbeiter des Ordnungsdienstes

## ■ Übergriffe auf Mitarbeiter des Fahrkartenprüfdienstes

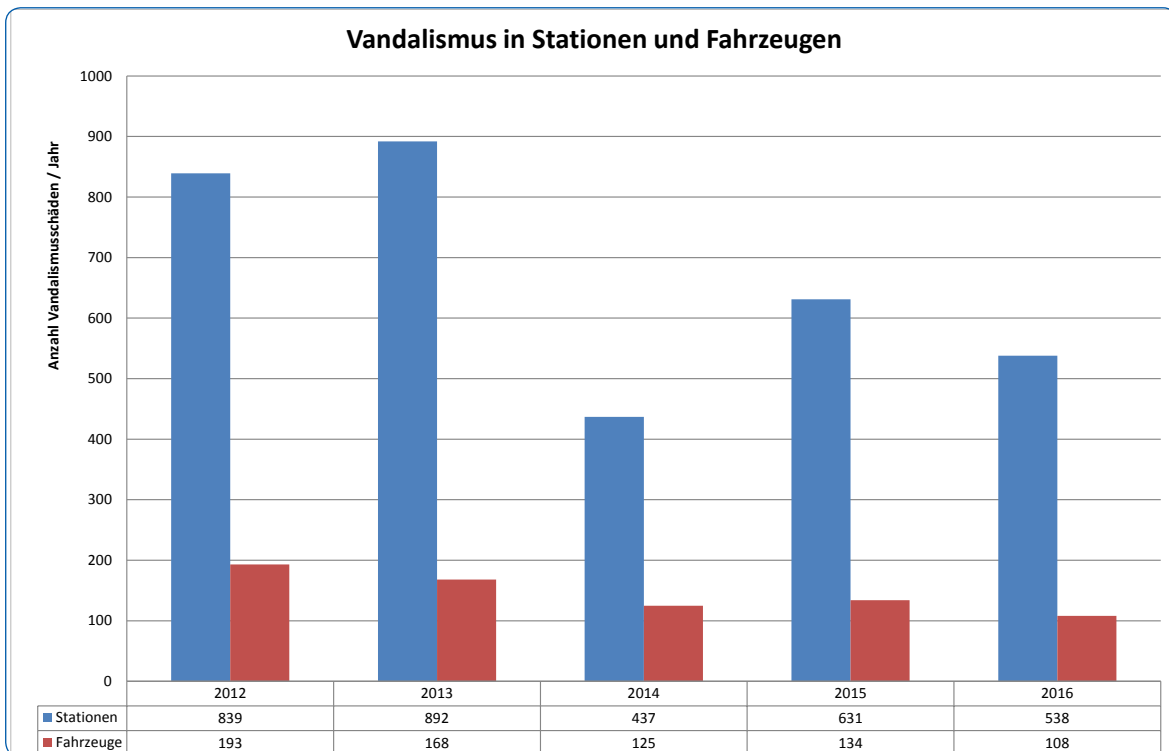
Die Übergriffe auf die Mitarbeiter des Fahrausweisprüfdienstes (FAP) sind in der Gesamtbetrachtung seit 2010 tendenziell gesunken. Dabei halten sich die Fälle mit Verletzten auf einem nahezu gleichen, geringen Niveau (< 5 Fälle pro Jahr), mit leichten Ausreißern nach oben (in 2013) und nach unten (in 2014).



**Abb. 13:** Übergriffe auf Mitarbeiter des Fahrausweisprüfdienstes

## ■ 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).



**Abb. 14:** Vandalismus in Stationen und Fahrzeugen

Die Anzahl der Vorfälle im Bereich Stationen ist im Jahr 2016 gegenüber 2015 gesunken und hat sich auf einem Niveau von 500 Fällen/Jahr eingependelt.

Beim Vandalismus in/an Fahrzeugen zeigt sich eine kontinuierliche Reduzierung auf knapp über 100 Vandalismusfälle/Jahr.

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 (z.B. Verweisungen im Drogenmilieu) vermehrt Vorfälle gab.

### 5.1 Vertrieb

Die Umstellung des Vertriebs von Papierfahrausweisen hin zu elektronischen Fahrausweisen (eTickets) auf Chipkarten wurde in 2016 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.

Die in 2015 begonnene Umstellung der stationären Ticketautomaten (sTA) auf den Verkauf von eTickets wurde im ersten Quartal 2016 abgeschlossen. Damit ist es nun an allen 600 stationären Ticketautomaten möglich, Zeitkarten ausschließlich als eTickets zu erwerben. 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 Seniorenfahrkarten 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.

#### **Einsatz des Infobusses**

Neben den Einsätzen des Infobusses in den Frankfurter Stadtteilen, zu Messen und Sonderveranstaltungen, in Seniorenclubs und bei Job-Ticket-Kunden erfolgte in 2016 eine CleverCard-Aktion in ausgewählten Frankfurter Schulen. Die Idee dabei war, den Schülern noch vor den Sommerferien die Möglichkeit zu bieten, ihre CleverCard zum Schulbeginn frühzeitig zu bestellen sowie die Berechtigungsnachweise vor Ort direkt auf die Chipkarte speichern zu lassen. Diese Aktion soll auch 2017 wieder angeboten werden. Im Januar 2016 stand der Infobus zudem mehrere Tage an einer Flüchtlingsunterkunft im Stadtteil Fechenheim.

#### **Erweiterung des WebPortals der VGF**

Ende 2016 wurde das WebPortal „MeineVGF“ um den Bereich WebShop erweitert. Bis zum Jahresende hatten sich im WebPortal knapp 48.500 Kunden registriert, rund 2.000 neue Verträge wurden geschlossen und rund 100 Verkäufe getätigt.

#### **Ausblick auf geplante Aktivitäten für 2017**

- Optimierung des Kundenlenkungssystems im TicketCenter Hauptwache
- Service für Abokunden im TicketCenter Hauptwache
- SchülerTicket-Aktion 2017 (Einsatz Infobus und Aktionsstände)
- Einsatz des Infobusses bei der VHS Frankfurt mit Infoveranstaltung
- Durchführung von Quartalsschulungen für das Verkaufspersonal
- Diverse Umrüstungen an den stationären Ticketautomaten (u.a. Einführung kontaktloser Lesern für den bargeldlosen Zahlungsverkehr)

---

## 5.2 Kundenbindung - Jahreskartenaktion

---

Wie in den vergangenen Jahren wurde auch in 2016 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 2016 und wurde in guter Zusammenarbeit umgesetzt. Die Anzahl der Bestellungen haben im Vergleich zu den Vorjahren abgenommen, so dass für das Jahr 2017 eine andere Vorgehensweise gewählt wird.

---

## 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 2016 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.

Die Gespräche über die Festlegung von Ausstattungsstandards und Inhalte für Vitrienen an Stationen und Haltestellen wurden in 2016 wieder aufgenommen. Gemeinsam wird jetzt nach Lösungen gesucht, die einerseits die qualitative Weiterentwicklung der Ausstattungsstandards und damit der Informationen für die Fahrgäste verbessert oder zumindest sicherstellt. Andererseits soll auch die Praktikabilität bei der Anbringung aktualisierter Aushänge gewährleistet werden. *traffiQ* und VGF erarbeiten im Rahmen einer gemeinsamen Arbeitsgruppe Lösungen zum weiteren Verfahren.

Das Jahr 2016 war von auffallend vielen Störungen, Baustellen und Ersatzverkehren geprägt, die das Gesamtbild des ÖPNV in Frankfurt in einem eher negativen Licht erscheinen ließen. Um dem entgegenzuwirken, waren eine erhöhte Anzahl und sehr gezielte Fahrgastinformationen erforderlich. Hier gab es – auch im Zusammenspiel der verschiedenen Beteiligten – Reibungsverluste und neben guten Erfolgen auch Schwächen bei der Bereitstellung von Informationen und Sicherstellung des Informationsflusses. Besonders auffallend war hier die kurzfristig bekanntgewordene Verlängerung der Großbaustelle entlang der U5.

Ausgehend von den Erfahrungen der S-Bahn-Tunnelsperrung des Jahres 2015 wurden für 2016 gemeinsam mit RMV und VGF Maßnahmen zur frühzeitigen und passgenauen Information der Fahrgäste erarbeitet und umgesetzt. Auf einige Maßnahmen (z.B. Taxigutscheine) wurde bewusst verzichtet, dafür wurde mehr Augenmerk auf Fahrgastlenkung, Wegweisung, Service und Sauberkeit gelegt. Das Informationspaket wurde weiterentwickelt und über eine Vielzahl von Kanälen von allen Beteiligten an die Kundschaft gebracht. Aufgrund dieser massiven baustellenbedingten Beeinträchtigungen für die Kundinnen und Kunden hat *traffiQ* gemeinsam mit dem RMV die Jahreskartenbesitzer an einem Wochenende zum kostenlosen Fahren im Verbundgebiet eingeladen.

## 5.4 Beschwerdemanagement und Kundengarantie

Zur Beschwerdebearbeitung wurde im Jahr 2010 gemeinsam von RMV und *traffiQ* ein web-basiertes 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 der VGF durch *traffiQ* kostenlos zur Verfügung gestellt wurde und seit Anfang 2016 dort auch genutzt wird.

Hinsichtlich der 2016 eingegangenen Kundenanliegen zeigte sich insgesamt in Frankfurt am Main folgendes Bild über alle Betriebszweige (Stadtbahn, Straßenbahn und Bus):

| Anzahl - Menge 2016              | Monat        |              |            |              |            |              |              |              |              |              |              |            | Gesamtergebnis |
|----------------------------------|--------------|--------------|------------|--------------|------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|------------|----------------|
|                                  | Jan          | Feb          | März       | April        | Mai        | Juni         | Juli         | Aug          | Sept         | Okt          | Nov          | Dez        |                |
| 10-Minuten-Garantie              | 33           | 32           | 21         | 25           | 28         | 28           | 21           | 31           | 55           | 25           | 35           | 24         | 358            |
| Barrierefreies Reisen            | 0            | 0            | 2          | 1            | 1          | 3            | 4            | 2            | 5            | 5            | 1            | 3          | 27             |
| Fahrgastinformation              | 58           | 81           | 50         | 75           | 58         | 68           | 63           | 75           | 62           | 67           | 68           | 88         | 813            |
| Fahrgastrechte                   | 1            | 0            | 0          | 0            | 0          | 0            | 0            | 0            | 0            | 0            | 0            | 0          | 1              |
| Fahrpreise/Tarife                | 4            | 1            | 2          | 3            | 1          | 4            | 1            | 5            | 0            | 2            | 1            | 0          | 24             |
| Fahrt/Linie (Betrieb)            | 449          | 366          | 300        | 441          | 455        | 464          | 548          | 390          | 751          | 409          | 490          | 362        | 5.425          |
| Haltestelle/Infrastruktur        | 82           | 63           | 60         | 55           | 66         | 73           | 91           | 55           | 69           | 72           | 77           | 42         | 805            |
| Info-Anfragen                    | 107          | 87           | 86         | 82           | 65         | 58           | 92           | 93           | 68           | 51           | 65           | 78         | 932            |
| Lob/Anregung                     | 5            | 6            | 11         | 8            | 5          | 6            | 6            | 8            | 4            | 8            | 10           | 13         | 90             |
| Mobilitäts-Garantie              | 0            | 0            | 0          | 0            | 0          | 0            | 0            | 0            | 0            | 0            | 0            | 0          | 0              |
| Personal                         | 248          | 268          | 234        | 315          | 232        | 285          | 287          | 247          | 302          | 292          | 305          | 224        | 3.239          |
| Personalisierte Dienste          | 0            | 0            | 0          | 0            | 1          | 0            | 0            | 0            | 0            | 0            | 0            | 0          | 1              |
| Sicherheit/Subjektives Empfinden | 6            | 13           | 3          | 0            | 5          | 1            | 4            | 8            | 3            | 5            | 7            | 8          | 63             |
| Sonstiges                        | 23           | 22           | 26         | 19           | 22         | 24           | 26           | 24           | 25           | 31           | 51           | 21         | 314            |
| Verkehrs-/Angebotsplanung        | 53           | 27           | 36         | 49           | 35         | 22           | 26           | 39           | 75           | 48           | 55           | 32         | 497            |
| Vertrieb/Fahrkartenkauf          | 69           | 45           | 39         | 41           | 23         | 17           | 37           | 28           | 20           | 25           | 25           | 38         | 407            |
| <b>Gesamtergebnis</b>            | <b>1.138</b> | <b>1.011</b> | <b>870</b> | <b>1.114</b> | <b>997</b> | <b>1.053</b> | <b>1.206</b> | <b>1.005</b> | <b>1.439</b> | <b>1.040</b> | <b>1.190</b> | <b>933</b> | <b>12.996</b>  |

**Abb. 15:** Kundenanliegen

Im Vergleich zu den Vorjahren 2015 und 2014 sind die Beschwerdezahlen damit insgesamt deutlich angestiegen. In 2014 lagen insgesamt 8.206 Kundenanliegen vor; in 2015 waren es bereits über 10.000 Anliegen und in 2016 wurden insgesamt knapp 13.000 Kundenanliegen erreicht. Zu dieser Steigerung tragen auch die stetig steigenden Fahrgastzahlen bei.

Von den in 2016 insgesamt eingegangenen 12.996 Anliegen bezogen sich 9.249 (= 71,16 %) auf eine konkrete Fahrt bzw. Linie. Davon sind der Straßenbahn 1.132 Fälle und der U-Bahn 1.543 Fälle (inkl. Busersatzverkehre) zuzuordnen.

Insbesondere die Baumaßnahmen entlang der U5 – und deren außerplanmäßiger Verlängerung – haben sich bei den linienbezogenen Kundenanliegen deutlich niedergeschlagen. Ein häufiger Grund für Beschwerden sind Ausfälle und Pünktlichkeit der Fahrten. Hier liegen die Schienenverkehrsmittel vergleichsweise gut. Von den insgesamt 1.774 eingegangenen Beschwerden zu Fahrtausfällen waren lediglich 293 (= 16,5%) der Schiene (U-Bahn: 170 = 9,5%; Tram: 123 = 6,9%) zuzurechnen.



Bei der Kategorie Pünktlichkeit gingen allerdings 729 Beschwerden zu unpünktlichen Schienenverkehrsmitteln ein (U-Bahn: 419 = 12,1%; Tram: 310 = 8,9%).

Zum Thema Personal gingen 2016 in der Summe über alle Betriebszweige (U-Bahn, Straßenbahn und Bus) 3.239 Kundenanliegen ein, wobei naturgemäß das Fahrpersonal im Fokus steht. Von der Gesamtsumme der Kundenanliegen zum Personal entfallen 621 (=19,1%) auf Beschwerden zu Personalen im Schienenverkehr. Die Tendenz ist damit leicht steigend gegenüber 2015 (+12,7%). Speziell auf das Fahrpersonal bei U-Bahnen und Straßenbahnen bezogen sich 482 Beschwerden.

Ausgewertet wurden für das Jahr 2016 ebenfalls die Kundengarantiefälle für den Schienenbetrieb in Frankfurt am Main. Von den insgesamt 20.063 Kundengarantiefällen über alle Betriebszweige (U-Bahn, Straßenbahn und Bus) bezogen sich 10.949 Fälle auf den lokalen Schienenverkehr (+14,6% gegenüber 2015). Die 10-Minuten-Garantie kam somit bei 6.554 Fällen mit U-Bahn und bei 4.395 Fällen mit der Straßenbahn zur Anwendung. Besonders auffällig war hierbei – wie in den Jahren zuvor – die hohe 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.

Im Rahmen der Auswertung der Kundengarantiefälle ist bei der U-Bahn vor allem das dritte Quartal 2016 auf der Linie U2 auffällig. Auf dieses entfielen mehr als ein Viertel aller Kundengarantiefälle, was sich größtenteils mit den dort eingerichteten Großbaustellen und vor Ort umgesetzten Baumaßnahmen erklären lässt. Wohingegen die Auswirkungen der verzögerten Inbetriebnahme der U5 vergleichsweise moderat ausfielen.

Die Kosten für die in 2016 auszahlenden Garantieleistungen über alle Betriebszweige (U-Bahn, Straßenbahn und Bus) sind von rund 19.000 € (2015) auf 24.224,71 €. (2016) gestiegen. Davon entfielen 12.948,05 € (U-Bahn 7.696,13 €; Tram 5.251,91 €) auf den lokalen Schienenverkehr.

Abschließend lässt sich feststellen, dass die Anzahl der den lokalen Schienenverkehr in Frankfurt betreffenden Kundenanliegen in 2016 leicht gesunken ist.

## 6 ANFORDERUNGEN AN DIE DURCHFÜHRUNG DER ÜBERKOM-PENSATION (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.

Die VGF wurde im Rahmen des öDA 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 %                                 |

**Abb. 16:** Anreizregelung wirtschaftliche Geschäftsführung

Im Jahr 2016 lagen die Kosten laut Anhang VO (EG) Nr. 1370/2007 mit 299,673 Mio. € im Ist um 0,2% **über** dem parametrisierten mit dem Leistungsgerüst fortgeschriebenen Planwert in Höhe von 299,028 Mio. €. Der Gewinnaufschlag für das Jahr 2016 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 2016 lag die Plan-Ist-Abweichung des Parameters Aufwand/Fahrplankilometer mit 1,6%-Punkten **unter** der des Vorjahres. Der Gewinnaufschlag für das Jahr 2016 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 2016 wurden bei den Kriterien B1a, B2a, B3a, B4a und B6a („Pünktlichkeit“, „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 2016 um 2,75% 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 Gewinnaufschlages für 2016 um 1.159 T€ und damit von 14,951 Mio. € auf 16,110 Mio. €. Die maximale zulässige Soll-Ausgleichsleistung erhöhte sich damit auf 315,138 Mio. €, was den Vergleichswert für das Ist 2016 in Höhe von 299,673 Mio. € und damit die Überkompensationskontrolle darstellt. Der Ist-Wert blieb mit 15,465 Mio. € unter der maximal zulässigen Ausgleichsleistung, so dass **im Jahr 2016 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

September 2017 © traffiQ Frankfurt am Main