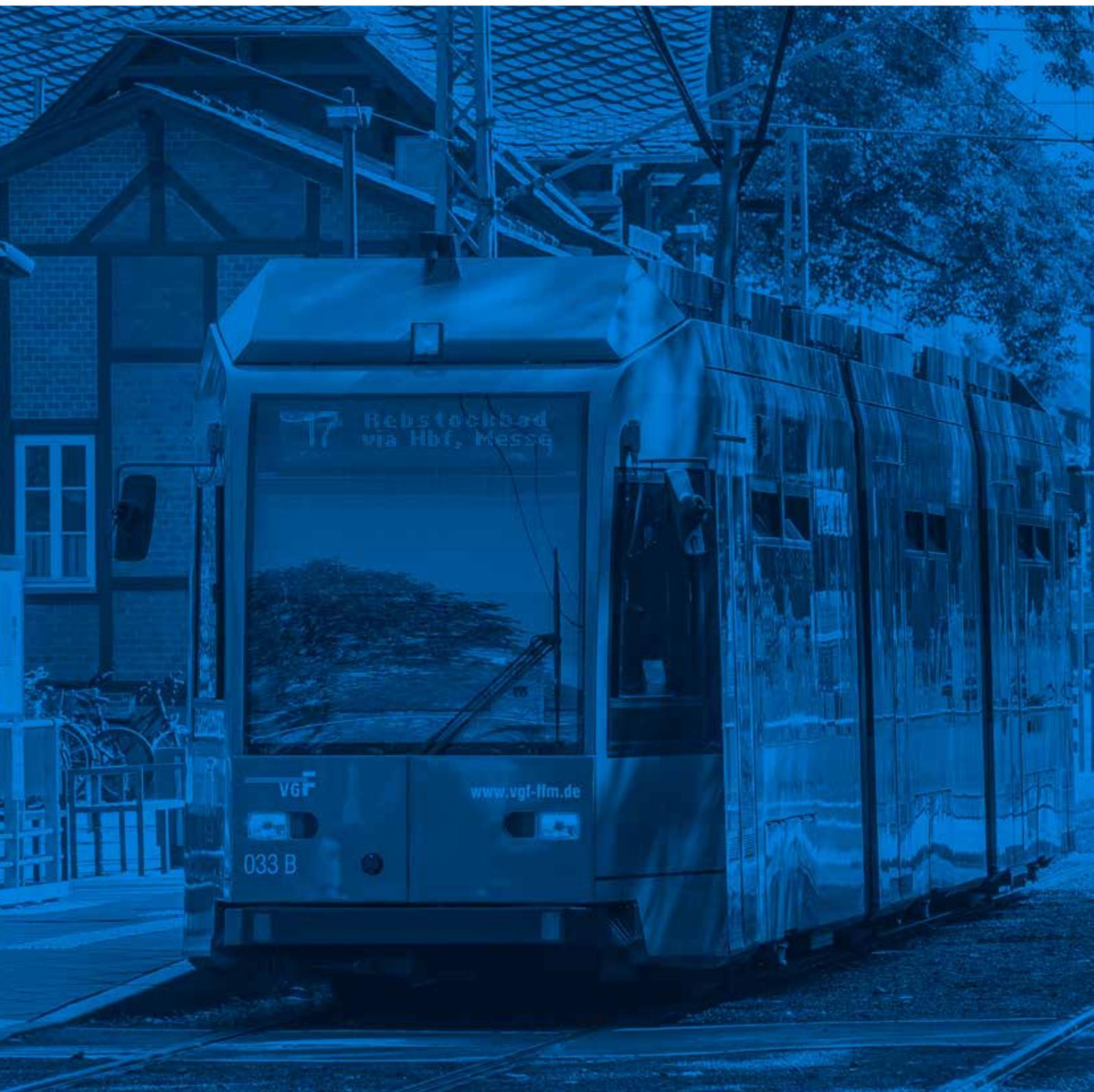


Qualitätsbericht 2017

U-Bahn und Straßenbahn



Inhalt

Präambel	3
Management Summary	4
1. Vorgaben des Qualitätssystems	6
1.1. Objektive Qualitätskriterien	6
1.2. Subjektive Qualitätskriterien	8
2. Anforderungen an die ortsfeste Infrastruktur und die eingesetzten Fahrzeuge auf Straßen- und U-Bahnlinien	11
2.1. Barrierefreie Gestaltung der Stationen und Haltestellen	11
2.2. Ausstattung der Fahrzeuge	12
2.3. Entwicklung der Fahrtausfälle	12
3. Anforderungen an das Verkehrs-, Daten-, Betriebs- und Störfallmanagement	16
3.1. Störfallkonzept Schiene: Vorgehen bei ad-hoc Störfällen mit Netzwirkung im Schienenbereich	16
3.2. Anforderungen an das neue Betriebsleitsystem (ITCS)	16
3.3. Konzeptentwicklung für dynamische Fahrgastinformationssysteme (DFI) Bus und Schiene	17
3.4. Pünktlichkeit	17
4. Anforderungen an Ordnung und Sicherheit	18
4.1. Konzept zu Sicherheit und Service im Bereich von Verkehrsbauwerken und U-Bahnen in Frankfurt am Main	18
4.2. Qualitätsvorgaben für den Bereich Ordnung und Sicherheit	18
5. Anforderungen an den Vertrieb, das Marketing, die Kommunikation und die Öffentlichkeitsarbeit	22
5.1. Vertrieb	22
5.2. Kundeninformationen – Jahreskartenaktion	23
5.3. Kundeninformation	24
5.4. Anliegenmanagement und Kundengarantie	24
6. Anforderungen an die Durchführung der Überkompensation (Anreizsystem zur Wirtschaftlichkeit und Qualität)	27
6.1. Festlegung eines Zielerreichungs- und Zielcontrollingsystem	27
6.2. Durchführung der Überkompensationskontrolle	28
Impressum	30

Präambel

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 zu den zugrunde liegenden Beschlüssen Nr. 1691 (vom 20.11.2009) und Nr. 521 (vom 06.06.2014) des Magistrats der Stadt Frankfurt am Main. 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.

Hinweis: Gemäß Anlage 1 (GrW), Ziffer 12 des öffentlichen Dienstleistungsauftrags (öDA) ist dieser während der 20-jährigen Laufzeit der Direktvergabe (DVS) mit Wirkung bis zum 31.01.2031 im 5-jährigen Rhythmus einer Revision zu unterziehen. Die nächste Revision erfolgt mit Wirkung zum 01.01.2019. Dabei wird Wert darauf gelegt, die Erfahrungswerte aus dem DVS-Prozess sowie notwendige und sinnvolle Aktualisierungen in die Revision der Direktvergabe Schiene (DVS) einfließen zu lassen.

In den nachfolgenden Kapiteln werden die Qualitätsaspekte beschrieben, die in den einzelnen Handlungsfeldern bzw. Ergänzenden Regelungen des öffentlichen Dienstleistungsauftrags für das Bezugsjahr 2017 festgelegt wurden.

Management Summary

Insgesamt ist die Qualität im lokalen Schienenverkehr auch in der tendenziellen mittelfristigen Entwicklung als gut zu bezeichnen. Aus der Analyse erkennbare Handlungsbedarfe wurden identifiziert, um in Abstimmung mit der VGF geeignete Maßnahmen ableiten zu können.

Die Messung der **objektiven und subjektiven Qualitätskriterien** ergibt ein überwiegend positives Bild. Die objektiv bewerteten Kriterien (zur Fahrgastinformation und zum Vertrieb) liegen bis auf eine marginale Abweichung über dem vorher festgesetzten Toleranzwert. Subjektiv, also auf Grundlage von Kundenbefragungen betrachtet, ergibt sich ebenfalls ein positives Gesamtbild für die bewerteten Kriterien von der Pünktlichkeit über die Sicherheit bis hin zur Information bei Störungen. Lediglich die Bewertung der Sauberkeit liegt trotz bereits eingeleiteter Maßnahmen, wie der Intensivierung der Reinigung, teilweise weiterhin unterhalb der Toleranzwerte. Die ausbleibende Wirkung ist hier auch auf ein generelles, gesellschaftliches Phänomen zurückzuführen.

Die Qualität der **Infrastruktur** spiegelt sich insbesondere im Fortschritt des **barrierefreien Ausbaus** wider. 2017 sind die Straßenbahnhaltestellen Harthweg, Waldau, Oberschweinstiege, Ostbahnhof/Honsellstraße und Waldfriedhof Goldstein umgebaut worden.

Einen weiteren Beitrag zur Qualitätssteigerung leistet die **Erneuerung der Fahrzeugflotte**. Bei der U-Bahn hat die VGF die Fahrzeugflotte kontinuierlich durch den Typ U5 erneuert, von dem alle bestellten 224 Fahrzeugeinheiten bis Juni 2017 ausgeliefert wurden. Die Bestellung der neuen Straßenbahnen vom Typ T ist 2018 geplant.

Die **Fahrtausfälle** – infolge Personalmangel, Fahrzeugstörungen und Wagenmangel – haben sich insgesamt gegenüber dem Vorjahr stabilisiert oder verringert.

Für das **Störfallkonzept Schiene** konnten im Berichtszeitraum die erforderlichen Abstimmungen durchgeführt werden, so dass nach Inkraftsetzung des Konzepts bei ad-hoc Störfällen im Schienenverkehr ein – in Abhängigkeit der Dauer und Schwere der Störung – mehrstufiges Vorgehen zum Einsatz von **Schienerersatzverkehren (SEV)** umgesetzt werden kann.

Zur Verbesserung der Fahrgastinformation wurde das Konzept für **dynamische Fahrgastinformationssysteme (DFI)** Bus und Schiene gemeinsam weiterentwickelt. Widerspruchsfreie Fahrgastinformation, Echtzeitdarstellungen (für die Anzeigen von Bus, Straßenbahn und Stadtbahn) sowie die Einbindung von Daten des Regionalverkehrs sind hier als wesentliche Verbesserungen zu nennen.

Zur Sicherung der Betriebsqualität des öffentlichen Verkehrs ist es von Bedeutung, Daten zur **Pünktlichkeit** des Betriebs zu gewinnen und auszuwerten. VGF und trafIQ arbeiten gemeinsam an einem Verfahren zur Pünktlichkeitsmessung, das mit den geplanten Werkzeugen Auswertungen jeder Linie fahrt- und streckenbezogen ermöglicht. Mit der vollständigen Inbetriebnahme des neuen Betriebsleitsystems ITCS wird voraussichtlich 2019 eine neue Qualität der objektiven Pünktlichkeitsmessung möglich.

Das **Sicherheitskonzept** der VGF wurde 2017 auch im Hinblick auf **Serviceleistungen** weiter verbessert. Die Einsatzzeiten der Zugbegleiterinnen und Zugbegleiter wurden ausgeweitet, die Personalpräsenz im Feierabendverkehr und im Prüfdienst wurde erhöht.

Die **Sicherheitsituation** in den Verkehrsbauwerken und in den Verkehrsmitteln der VGF hat sich unterschiedlich entwickelt. Die Verweisungen von lagernden Personen sowie des Drogenmilieus aus den Stationen haben gegenüber dem Vorjahr zugenommen. Durch die Verlagerung des Drogenmilieus von Station zu Station sind geeignete Maßnahmen dabei nur bedingt wirksam. Erfreulicherweise ist die Zahl der Übergriffe auf Mitarbeiter/innen des Ordnungs- und Fahrausweisprüfdienstes wieder auf ein niedriges Niveau gesunken. Die Anzahl der Vandalismus-Vorfälle in Stationen und Fahrzeugen ist in 2017 gegenüber dem Vorjahr signifikant angestiegen, sodass hier Handlungsbedarf besteht.

Im **Vertriebssystem** hat sich die Nachfrage in den einzelnen Vertriebskanälen weiter zu Gunsten der Segmente Großkunden, Jahreskarten-Abo, HandyTicket und stationäre Verkaufsautomaten verlagert. Außerdem wurden im Vertrieb weitere qualitätssteigernde Maßnahmen 2017 umgesetzt, wie z. B. die Umrüstung der stationären Ticketautomaten für die unbare Zahlung.

Im Sinne der **Kundeninformation** wurde im Jahr 2017 an der Verbesserung der Wegeleitung in Stationen und an Haltestellen sowie an einer kundenfreundlicheren Information in den dafür vorgesehenen Vitrinen gearbeitet. Für die Fahrzeuge wurden die Linienverlaufspläne überarbeitet und angebracht.

Die in 2017 eingegangenen **Kundenanliegen** (insbesondere Beschwerden) sind insgesamt und im Vergleich zum Vorjahr mit rund 10.000 Fällen wieder auf das Niveau des Jahres 2015 gesunken. Ein weiterer positiver Aspekt besteht im Anstieg der in diesem Gesamtwert ebenfalls enthaltenen Anregungen und Informationsanfragen.

Während die Beschwerden bei der U-Bahn gegenüber dem Vorjahr nahezu gleich geblieben sind, haben sie sich bei der Straßenbahn trotz hoher Belastungen durch Straßenbaumaßnahmen deutlich reduziert. Offenbar haben die Ersatz- und Informationsmaßnahmen hier gut gewirkt. Ein häufiger Beschwerdegrund sind Ausfälle und Pünktlichkeit der Fahrten. Die Kundenanliegen zum Personal im Schienenverkehr haben sich gegenüber 2016 leicht steigend entwickelt.

Die **Anzahl der Kundengarantiefälle (10-Minuten-Garantie)** ist gestiegen. Die Entwicklung in 2017 resultiert allerdings mutmaßlich weniger aus der Verschlechterung der Qualität, als vielmehr aus externen Einflussfaktoren infolge der verbundweiten Kundengarantie (10-Minuten-Garantie), die seit dem 1. Juli 2017 gilt.

Im **Anreizsystem** werden wirtschaftliche Ziele und Qualitätsziele miteinander verknüpft. Dort sind Verfahren definiert, die zur Kontrolle der Zielerreichung angewendet werden. Neben dem Vergleich der Ist-Kosten mit den

Plankosten wird der Aufwand pro Fahrplankilometer bewertet. Ein weiterer Anreiz bezieht sich auf die Erfüllung der Zielvorgaben für die 10 subjektiven Qualitätskriterien. Werden die vereinbarten Zielvorgaben für das abzurechnende Geschäftsjahr erreicht, wird der Gewinnaufschlag (unter Berücksichtigung der jährlichen Kappungsgrenzen i.H.v. 5 % für die Kostenentwicklung bzw. 10 % für die subjektiven Qualitätskriterien) nach einem festgelegten Stufensystem bzw. den Zielvorgaben erhöht. Im Jahr 2017 hat sich eine Erhöhung des Gewinnaufschlags um 5 % aus der Bewertung der Kostenseite und um 3,3 % infolge der Erfüllung der subjektiven Qualitätskriterien ergeben.

Im Rahmen der **Überkompensationskontrolle** wird der Ist-Ausgleichsbetrag mit dem Soll-Ausgleichsbetrag in zwei Vorgängen verglichen („netto“- und „brutto“-Vergleich, d. h. unter Berücksichtigung des Gewinnaufschlags und der Anreizregelungen einerseits sowie der Umsatzerlöse und sonstigen Einnahmen andererseits). Diese Prüfungen haben ergeben, dass in 2017 keine Überkompensation eingetreten ist.

1. Vorgaben des Qualitätssystems

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.

Gemäß Erhebungskonzept wurden zudem für jedes Kriterium Toleranzwerte unter Berücksichtigung statistischer Rahmenbedingungen vereinbart. Die Toleranzwerte bezeichnen (bei den objektiven Qualitätskriterien) die untere Grenze des erwarteten Qualitätsstandards. Sollten diese Toleranzwerte unterschritten werden, wird dies zum Anlass genommen, geeignete Maßnahmen in den DVS-Gesprächen mit der VGF abzustimmen, um Verbesserungen im betroffenen Bereich herbeizuführen.

1.1.2. Erhebungsergebnisse 2017 (Objektive Kriterien)

Die objektiven Qualitätskriterien, die jeweiligen Toleranzwerte sowie die gemessenen Ist-Werte aus den Jahren 2012 bis 2017 werden in der folgenden Tabelle dargestellt:

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

Die Gesamtbetrachtung für das Jahr 2017 ergibt, dass sich nahezu alle Erhebungsergebnisse im Bereich der objektiven Kriterien sowohl bei der Straßenbahn als auch bei der U-Bahn im Toleranzbereich befinden. Lediglich die beiden Werte für das Kriterium A7a+b (Aktueller Liniennetzplan in U-Bahn und Straßenbahn) liegen unterhalb der Toleranzgrenze. Wie schon im Vorjahr ist insbesondere die Funktionstüchtigkeit der Fahrgastinformationselemente an und in den Fahrzeugen positiv hervorzuheben. Diese befindet sich insgesamt auf einem hohen und stabilen Niveau. Ebenso liegen auch die Funktionstüchtigkeit der dynamischen Fahrgastinformation an den Bahnsteigen sowie die Funktionsfähigkeit der Verkaufsautomaten auf einem erfreulich hohen Niveau.

Die im Merkmal A5b bewerteten Innenanzeiger der nächsten Haltestelle in den Straßenbahnen übertrafen im Jahr 2016 erstmals den festgelegten Toleranzwert. Dank der Ausstattung der R-Wagen mit neuen, weniger stör anfälligen Innenanzeigern konnte sich dieser Wert 2017 weiter verbessern.

Abschließend ist darauf hinzuweisen, dass die Qualitätskriterien in regelmäßigen Abständen überprüft und bei Bedarf angepasst oder auch um weitere Kriterien ergänzt werden können. Dies kann beispielsweise dann 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 vom Kunden wahrgenommene Leistung und Qualität des Schienenverkehrs gibt. 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 einzelnen Befragungsergebnisse. Die Begriffe „Soll-Wert Obergrenze“ und „Soll-Wert Untergrenze“ bezeichnen die Spanne, innerhalb derer die Erhebungsergebnisse erwartet werden, um dem vorgegebenen Qualitätsstandard zu entsprechen. Liegt der erreichte Wert bei den subjektiven Kriterien oberhalb der Soll-Wert Untergrenze (höherer = schlechterer Zufriedenheitsmittelwert), wird der festgelegte Qualitätsstandard nicht erfüllt. Liegen die Erhebungsergebnisse bei den subjektiven Qualitätskriterien unterhalb der Soll-Wert Obergrenze (niedrigerer = besserer Zufriedenheitsmittelwert), wird der vorgegebene Qualitätsstandard übertroffen und mit einem Bonus belohnt.

Ausgehend von den im Zeitraum 2008 – 2012 erfolgten Referenzerhebungen wurden für jedes Kriterium Toleranzbereiche festgelegt, die die akzeptable Abweichung des Ist-Wertes vom 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 den Unterschieden der beiden Schienenverkehrsmittel Rechnung.

Wird die geforderte Qualität nicht erreicht, gilt analog zu den objektiven Kriterien, dass in den DVS-Abstimmungsgesprächen geeignete Maßnahmen abgestimmt werden, mit denen die VGF jeweils Verbesserungen herbeiführen kann. In Absprache wird die Standardfrage „Wie zufrieden sind Sie mit...?“ durch die Zusatzfrage „Was ist der Grund für Ihre Unzufriedenheit?“ ergänzt. So erhalten die Befragten die Möglichkeit, ihre individuellen Begründungen für die Bewertung in die Befragung einfließen zu lassen. Diese Verfahrensweise kann die Entwicklung von Verbesserungsmaßnahmen unterstützen.

1.2.2. Erhebungsergebnisse 2017 (Subjektive Kriterien)

Die subjektiven Qualitätskriterien, die jeweiligen Toleranzwerte sowie die aktuellen Ist-Werte aus den Jahren 2016 und 2017 werden in der folgenden Tabelle dargestellt:

Merkmal	IST-Werte 2016	IST-Werte 2017	SOLL-Wert Obergrenze 2014–2019	SOLL-Wert Untergrenze 2014–2019
Pünktlichkeit				
B1a: U-Bahn	2,15	2,08	2,16	2,36
B1b: Straßenbahn	2,38	2,30	2,21	2,41
Persönliche Sicherheit im Fahrzeug				
B2a: U-Bahn	1,97	1,97	2,02	2,22
B2b: Straßenbahn	2,09	2,07	1,95	2,15
Temperatur im Fahrzeug				
B3a: U-Bahn	2,07	2,02	2,34	2,54
B3b: Straßenbahn	2,12	2,17	2,07	2,27
Sauberkeit des Fahrzeugs				
B4a: U-Bahn	2,32	2,39	2,54	2,74
B4b: Straßenbahn	2,56	2,68	2,39	2,59
Fahrstil				
B5a: U-Bahn	2,16	2,13	2,15	2,35
B5b: Straßenbahn	2,23	2,20	2,12	2,32
Information bei Betriebsstörungen				
B6a: U-Bahn	2,63	2,64	2,70	2,90
B6b: Straßenbahn	2,71	2,72	2,69	2,89
Sauberkeit Haltestellen				
B7a: U-Bahn	2,50	2,48	2,20	2,40
B7b: Straßenbahn	2,51	2,54	2,32	2,52
Sicherheit Haltestellen				
B8a: U-Bahn	2,24	2,27	2,14	2,34
B8b: Straßenbahn	2,37	2,35	2,20	2,40
Verkaufsstellen				
B9: Beratungskompetenz	1,69	1,62	1,48	1,68
B10: Freundlichkeit Personal	1,61	1,48	1,43	1,63

Die Gesamtbetrachtung für das Jahr 2017 ergibt, dass die meisten Kriterien entweder innerhalb der Toleranzbereiche oder sogar oberhalb der Soll-Wert-Obergrenzen liegen.

Die Werte der Kriterien „Pünktlichkeit“ (B1a) und „Persönliche Sicherheit im Fahrzeug“ (B2a), „Temperatur im Fahrzeug“ (B3a), „Sauberkeit im Fahrzeug“ (B4a), Fahrstil (B5a) und „Information bei Betriebsstörungen“ (B6a) für den Betriebszweig U-Bahn unterschreiten zum Teil deutlich die vereinbarten Soll-Wert-Obergrenzen, so dass ein Bonus erreicht werden konnte.

Bei Straßenbahn-Fahrzeugen liegen diese Kriterien (mit Ausnahme der Sauberkeit (B4b) innerhalb des Toleranzbereichs.

Auch die Bewertung der „Sicherheit an Haltestellen“ (B8) liegt sowohl bei der U-Bahn als auch bei der Straßenbahn innerhalb des Toleranzbereichs. U-Bahn-Stationen schneiden dabei besser ab als Straßenbahn-Haltestellen.

Die Ergebnisse zur Qualität der „Verkaufsstellen“ (B9/B10) spiegeln auch 2017 die vergleichsweise hohe Zufriedenheit mit der Kompetenz und der Freundlichkeit des Verkaufspersonals an den beiden Standorten Hauptwache und Konstablerwache wider.

Bei drei der vier Kriterien bezüglich Sauberkeit überschreiten die Ergebnisse die Soll-Wert-Untergrenzen [„Sauberkeit an U-Bahn-Stationen“ (B7a), Sauberkeit an Straßenbahn-Haltestellen (B7b) sowie Sauberkeit von Straßenbahn-Fahrzeugen (B4b)]. Die Bewertung der „Sauberkeit an Haltestellen“ (B7) hat sich im Vergleich zum Vorjahr kaum verbessert. Im Bereich der U-Bahn befindet sich der Wert weiterhin bzw. im Bereich der Straßenbahn erstmals knapp über der Soll-Wert-Untergrenze. Insbesondere die stark frequentierten, gemeinsam mit der DB genutzten

Stationen (Gemeinschaftsbauwerke) Konstablerwache, Hauptwache und Hauptbahnhof wurden weiterhin negativ bewertet. Obwohl die Reinigungsintervalle wieder erhöht wurden, ist bisher keine Verbesserung der Situation zu verzeichnen. Das Thema „Vermüllung“ ist leider ein generelles gesellschaftliches Phänomen, das nicht nur den öffentlichen Personennahverkehr (ÖPNV) betrifft. Weder die VGF noch traffiQ können allein durch häufigeres Reinigen eine grundsätzliche Lösung dieses stadtweiten Problems herbeiführen.

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 am Main. Für den barrierefreien Umbau vorhandener Stadtbahnstationen und Straßenbahnhaltestellen besteht ein Umbauprogramm. Dieses Programm umfasst Maßnahmen zur

- Infrastruktur für die Fahrgastinformation
- Barrierefreiheit
- Leit-, Ortungs-, Informations- und Kommunikationstechnik
- Sicherheits- und Überwachungstechnik.

Die für den Umbau erforderlichen Ausstattungsmerkmale sind auf Basis des Nahverkehrsplans 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.)

Als weiteren Beitrag zur flächendeckenden Barrierefreiheit wurden in den letzten Jahren U-Bahn-Stationen und Straßenbahn-Haltestellen kontinuierlich barrierefrei ausgebaut.

Bei den unterirdischen U-Bahn-Stationen lag der Schwerpunkt auf der Nachrüstung mit Aufzügen. Bei den oberirdischen Stationen wurden Hochbahnsteige errichtet. Straßenbahn-Haltestellen wurden mit Niederflurbahnsteigen und mit Zugangsrampen ausgestattet. In diesem Zusammenhang erfolgte auch eine Ausstattung mit Blindenleitsystemen, modernen Wartehallen sowie mit dynamischen, akustischen und optischen Fahrgastinformations-Anzeigern (DFI).

Im Jahr 2017 wurden folgende barrierefrei ausgebaute Straßenbahn-Haltestellen in Betrieb genommen:

- Harthweg
- Waldau
- Oberschweinstiege
- Ostbahnhof / Honsellstraße
- Waldfriedhof Goldstein

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 wurden und auch für zukünftige Fahrzeugbeschaffungen gelten. Folglich sind diese Merkmale in das Lastenheft für den neuen Straßenbahn-Typ T eingeflossen, den die VGF 2018 bestellen wird. 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

In 2017 hat die 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 hat die VGF die Fahrzeugflotte kontinuierlich durch den Typ U5 erneuert, von dem alle bestellten 224 Fahrzeugeinheiten vom Typ U5-25 (Einzeleinheit, Länge 25 m) und vom Typ U5-50 (Doppeleinheit, Länge 50 m) bis Juni 2017 ausgeliefert wurden.

2017 waren auch Wagen älterer Typreihen im Einsatz: 37 Fahrzeuge vom Typ U4 und max. 27 Fahrzeuge vom Typ U3. Die Wagen vom Typ U3 wurden mit fortschreitender Auslieferung der U5-Wagen außer Betrieb genommen.

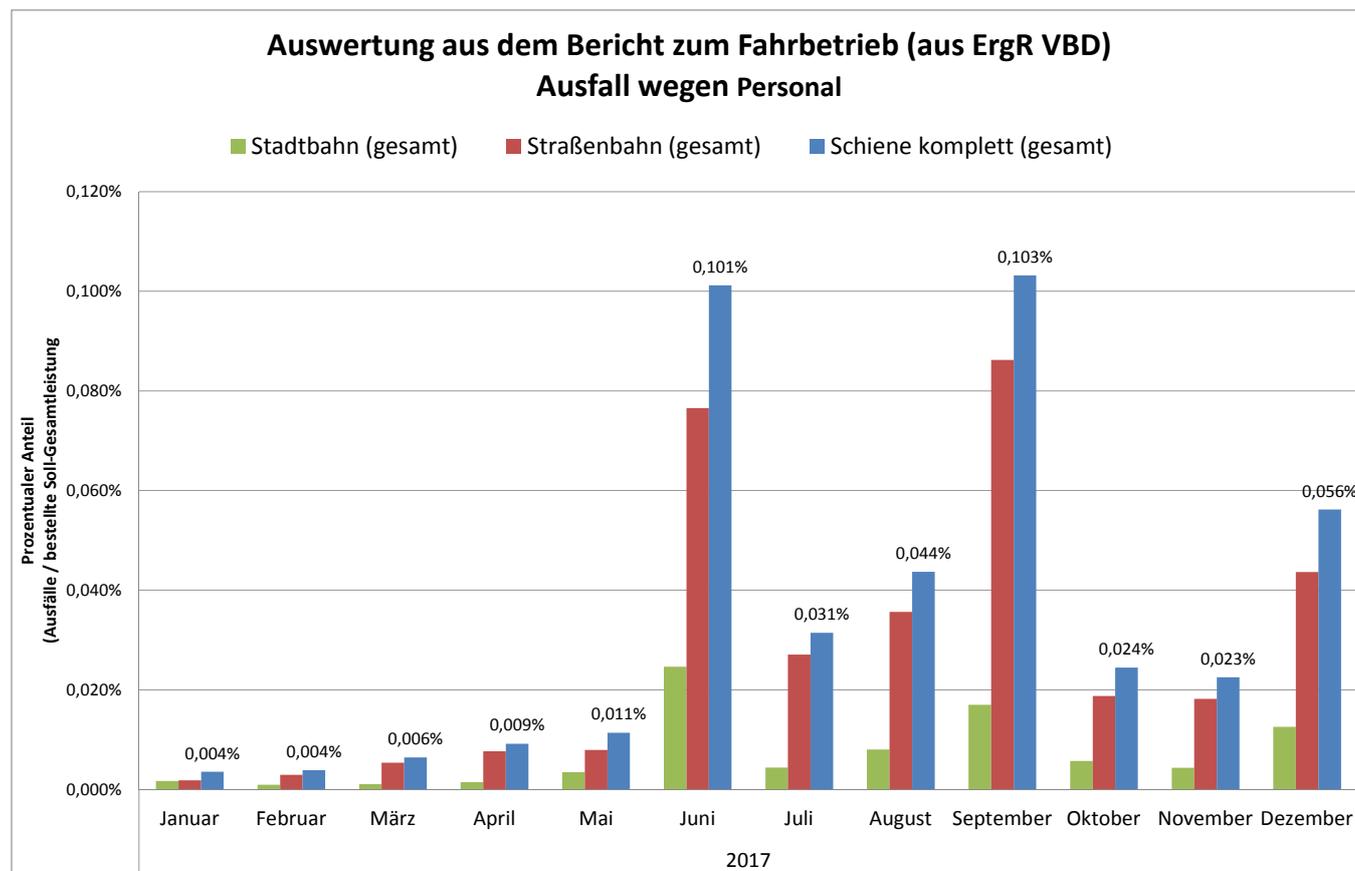
2.3. Entwicklung der Fahrtausfälle

Auch 2017 wurden die Fahrtausfälle 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 von Wagenmangel.

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

Personalbedingte Ausfälle

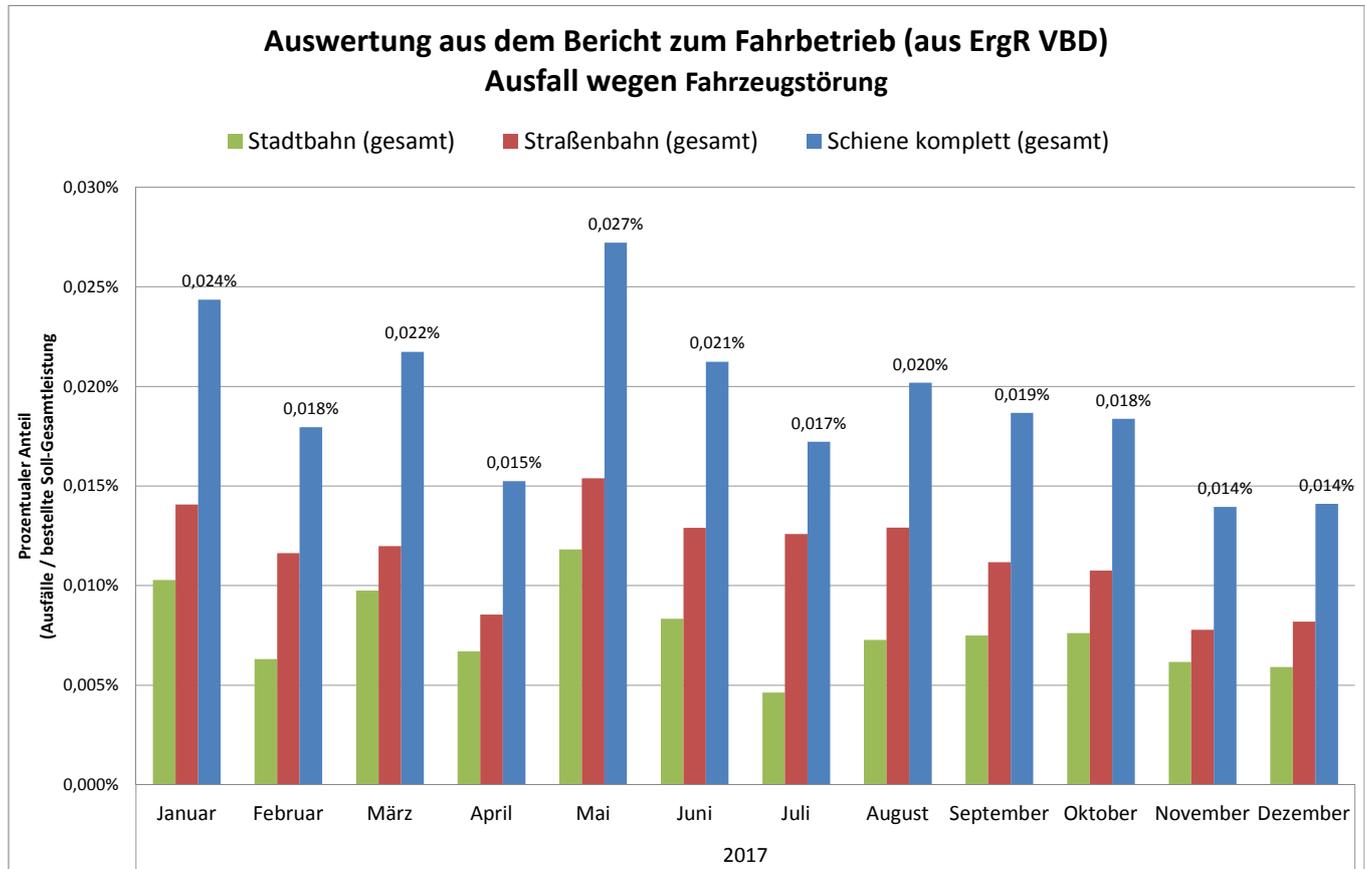


Die Gründe für Fahrtausfälle sind insbesondere personalbedingte Ausfälle, Fahrtausfälle wegen Fahrzeugstörungen und Fahrtausfälle infolge von Wagenmangel.

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

Die Gesamtzahl der Ausfälle wegen Personalmangels befindet sich insgesamt auf einem geringen Niveau mit Ausfallspitzen in Höhe von ca. 0,1 % im Juni und September. Demgegenüber sind die Ausfälle im ersten Halbjahr (Januar bis Mai) deutlich zurückgegangen. Im Vergleich zum Vorjahr 2016 hat sich die Situation aufgrund der Ausfallspitzen jedoch leicht verschlechtert.

Fahrtausfälle wegen Fahrzeugstörungen

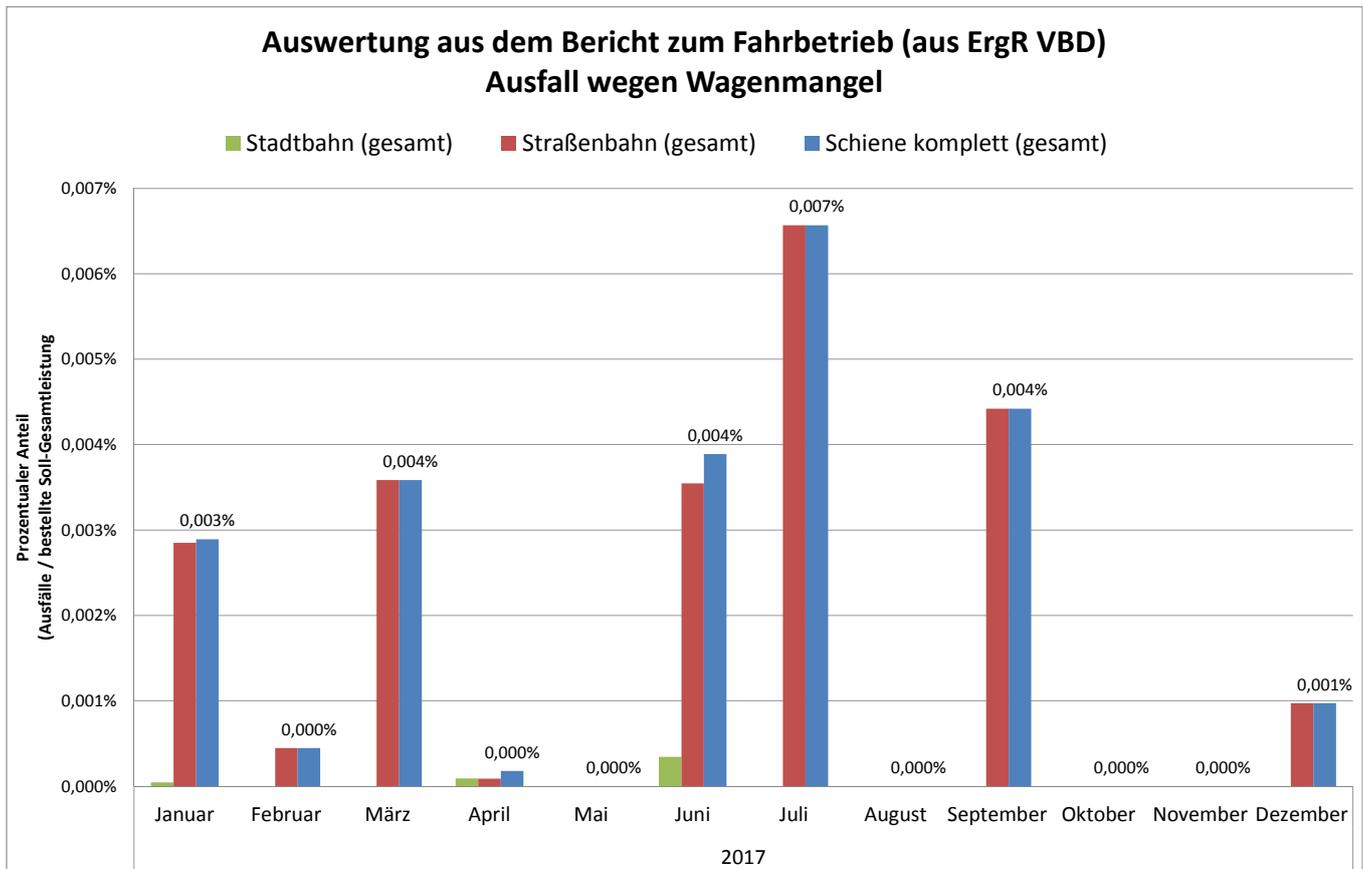


Die Gründe für Fahrtausfälle sind insbesondere personalbedingte Ausfälle, Fahrtausfälle wegen Fahrzeugstörungen und Fahrtausfälle infolge von Wagenmangel.

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

Die Störungen an Fahrzeugen, Weichen, Signalen sowie Gleiskreisen sind auch im Jahr 2017 gegenüber dem Vorjahr weiter zurückgegangen. Die Entwicklung der Fahrzeugstörungen hat sich gegenüber dem Vorjahr deutlich verbessert. Über das Jahr gemittelt ergibt sich für 2017 eine Ausfallquote für U-Bahn und Straßenbahn zusammen in Höhe von ca. 0,02 % – eine deutliche Verbesserung dem Werte in 2016 (0,04 %).

Fahrtausfälle wegen Wagenmangel



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

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

Die Ausfälle aufgrund von Wagenmangel sind im Jahr 2017 waren ähnlich gering wie im Vorjahr. Das besonders niedrige Niveau bei den Stadtbahnen ist unter anderem auf den neuen Typ U5-Wagen zurückzuführen. Aber auch im Straßenbahnverkehr bewegen die Ausfälle lediglich im Promille-Bereich.

Durch die Analyse der Fahrtausfälle im Rahmen der DVS-Gespräche erhält dieses Thema eine Transparenz, die die Entwicklung von gemeinsamen Lösungsschritten erleichtert. Ziel ist ein möglichst ausfallfreier lokaler Frankfurter Schienenverkehr.

3. Anforderungen an das Verkehrs-, Daten-, Betriebs- und Störfallmanagement

3.1. Störfallkonzept Schiene: Vorgehen bei ad-hoc Störfällen mit Netzwirkung im Schienenbereich

Das Störfallkonzept liegt mittlerweile fachlich zwischen VGF sowie traffiQ abgestimmt und umsetzungsreif vor.

Treten nun Störfälle im lokalen Schienenbahnverkehr auf, kann das verkehrsunternehmens-übergreifende Zusammenspiel insbesondere zwischen Schiene und Bus über die Betriebsleitstelle der VGF (gemäß öDA Schiene und Infrastrukturdienstleistungsvertrag Bus) sowie die betrieblichen Leitstellen der jeweiligen Busverkehrsunternehmen besser organisiert werden.

Bei Störungen im lokalen Schienenverkehr ist dann unter Berücksichtigung nachfolgender Abschätzungsstufen in Bezug auf Dauer und Schwere der Störung wie folgt vorzugehen:

- Stufe 1: Bei Streckensperrungen / Betriebsunterbrechungen im gesamten Schienenbahnbereich (z. B. Unfall, Fahrstromausfall, Weichenstörung), welche nicht innerhalb weniger Minuten behoben werden können, wird schnellstmöglich ein Taxi-Ersatzverkehr eingerichtet.
- Stufe 2: Bei einer (durch den Disponenten der Betriebsleitstelle der VGF eingeschätzten) Störungsdauer von länger als 60 Min. im gesamten Schienenbahnbereich werden Busbereitschaften/Reservefahrern

entsprechend der Vorgaben (Ersatzverkehrsstrecken, s.o.) bei den jeweiligen Verkehrsunternehmen angefragt und sofort eingesetzt, besonders auf den acht definierten Strecken.

- Stufe 3: Bei einer (durch den Disponenten der Betriebsleitstelle der VGF) eingeschätzten Störungsdauer von länger als 120 Min in den definierten Erschließungslücken und auf den Schwachstellen/kritischen Abschnitten (vgl. Qualitätsbericht Schien 2016) werden auch Busse entsprechend der Vorgaben (Ersatzverkehrsstrecken, s.o.) vom Linienverkehr abgezogen und sofort eingesetzt.

Des Weiteren wurden die Anforderungen und Ausstattungen der für den SEV neu und explizit einzurichtenden Haltstellen bzw. zusätzlich einzurichtenden Bestands-haltstellen (in der ErgR OIF – ortsfeste Infrastruktur und Fahrzeuge) sowie die Information der Fahrgäste durch die Betriebsleitstelle der VGF und durch das eingesetzte Fahrpersonal geregelt.

Die Umsetzung des Verfahrens erfolgt schrittweise nach Freigabe durch die Geschäftsführungen von VGF und traffiQ voraussichtlich in 2018, so dass eine weitere qualitätssteigernde Maßnahme im lokalen Schienenverkehr greifen kann.

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 hat in 2017 begonnen.

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

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

Die Technik und der Betrieb der Dynamischen Informationsanzeiger (DFI) durch die Leitstelle müssen aufgrund der Gesamtkomplexität der dynamischen Fahrgastinformation im Zusammenhang betrachtet werden.

traffiQ und VGF entwickeln daher gemeinsam ein betriebliches Konzept zur Optimierung der elektronischen Fahrgastinformationssysteme. Dieses Konzept enthält folgende technische Anforderungen, die im Rahmen der ErgR OIF – sofern umsetzbar – zu realisieren sind:

- Widerspruchsfreie Fahrgastinformation für die Anzeigen von Bus, Straßenbahn und Stadtbahn
- Echtzeitdarstellungen auf den Anzeigern für alle Betriebszweige
- Dynamische Gleisdarstellungen

- Einbindung von Daten des Regionalverkehrs gemäß gültiger VDV Schriften/Erweiterungen künftiger europäischer Standardisierungen (z. B. Schnittstellen, Lauftexte abweichend von Linie und/oder Fahrt, Anzeige der Traktionslängen und Gefäßgrößen der Folgefahrten im Stadtbahnbereich)
- Protokollierung der Anzeigendarstellung bei Änderung der Anzeige

Die Weiterentwicklung der DFI-Systeme bringt eine deutlich höhere Zuverlässigkeit und inhaltliche Qualität der Information für den Fahrgast kontinuierlich gesteigert.

3.4. Pünktlichkeit

Zur Sicherung der Betriebsqualität des öffentlichen Verkehrs ist es von Bedeutung, Daten zur Pünktlichkeit des Betriebs zu gewinnen und auszuwerten. VGF und traffiQ arbeiten gemeinsam kontinuierlich an der Weiterentwicklung der Auswertungsmöglichkeiten, damit die Ergebnisse aus der Pünktlichkeitsmessung zukünftig unmittelbar zur Verfügung stehen und so im Sinne der Qualitätssteigerung (u.a. Zuverlässigkeit) genutzt werden können.

Nach derzeitigem Stand soll die Pünktlichkeit jeder Linie für Hin- und Rückfahrt ausgewertet werden. Es werden Pünktlichkeitswerte von Start- und Endhaltestellen mit zusätzlichen strategischen Punkten auf jeder Linie erhoben. Die Messung erfolgt dann an mindestens fünf Tagen in unterschiedlichen Betriebsperioden. Darauf basierend werden das arithmetische Mittel bzw. der Median über den Tag, den Monat und das Jahr berechnet. Eine finale und somit zusammenfassende Bewertung der Pünktlichkeit je Linie läuft über die Zuordnung der Abweichung zu.

Zusätzlich erfolgt auch die Angabe linienspezifischer Mittelwerte bzw. Mediane. Grundlage hierfür bietet u.a. ein Pünktlichkeitsraster. Als zweite Untersuchungsmethode dient die Erfassung der streckenbezogenen Fahrplanabweichungen. Es soll die Pünktlichkeit des Betriebs auf jedem Linienweg und jeder frei wählbaren Teilstrecke ausgewertet werden können.

In 2018 werden die Entwicklungen zur Pünktlichkeitsmessung und -bewertung weitergeführt. Die ersten (belastbaren) Ergebnisse werden in Abhängigkeit von der vollständigen Inbetriebnahme des neuen Betriebsleitsystems ITCS (vgl. Kap. 3.2), also nach der Migration, voraussichtlich in 2019 vorliegen.

4. Anforderungen an Ordnung und Sicherheit

4. 1. Konzept zu Sicherheit und Service im Bereich von Verkehrsbauwerken und U-Bahnen in Frankfurt am Main

Im Sicherheitskonzept der VGF wurden im Jahr 2017 folgende Änderungen zur weiteren Verbesserung von Sicherheit und Service für die Kunden vorgenommen:

- Dienstbeginn für Zugbegleiter wurde aufgrund des erhöhten Fahrgastvolumens serviceorientiert geändert und von 21 Uhr auf 17 Uhr vorverlegt
- Personalpräsenz wurde im Feierabendverkehr Montag bis Freitag von 17:00 Uhr bis 01:30 Uhr zum 01.05.2017 verstärkt:
- Sicherheitsstreifen von 32 auf 36 Mitarbeiter/innen,
- Zugbegleitung von 26 auf 28 Mitarbeiter/innen von Montag bis Donnerstag sowie an den Sonn- und Feiertagen,
- Zugbegleitung von 28 auf 30 Mitarbeiter/innen an Freitagen und Samstagen
- Aufstockung des Prüfdienstes Montag bis Freitag von 40 auf 50 Mitarbeiter/innen, an den Samstagen von 20 auf 24 Mitarbeiter/innen ab Februar 2017

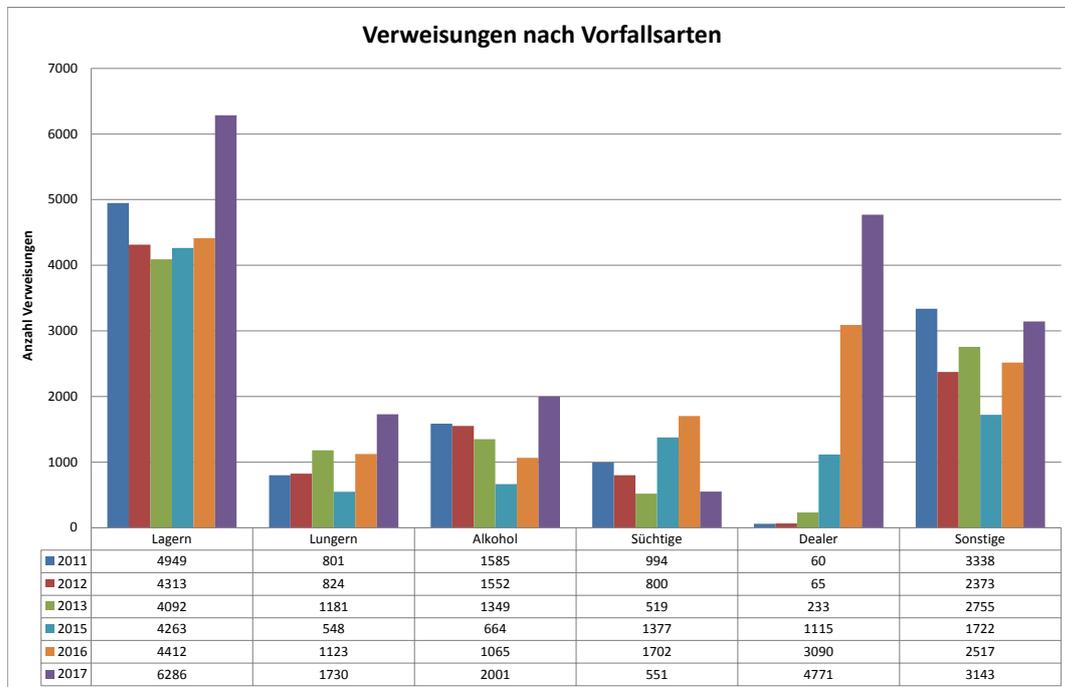
4. 2. Qualitätsvorgaben für den Bereich Ordnung und Sicherheit

Um die vertraglich vereinbarten Ordnungs- und Sicherheitsaspekte zu gewährleisten, hat traffiQ vierteljährliche Berichte über die Situation in den Verkehrsbauwerken und in den Verkehrsmitteln der VGF sowie Berichte zum Fahrgast-Begleitservice erhalten. 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 hierbei Bedarf erforderliche neue Handlungsfelder ermittelt und Maßnahmen erörtert werden können.

Im Folgenden werden die in einer Bestandsaufnahme gesammelten Daten (2011 – 2017) 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 halbjährlichen Abstimmungsgespräche zur Ergänzenden Regelung (ErgR) „Ordnung und Sicherheit“ des öDA.

Stationsverweise nach Arten der Vorfälle

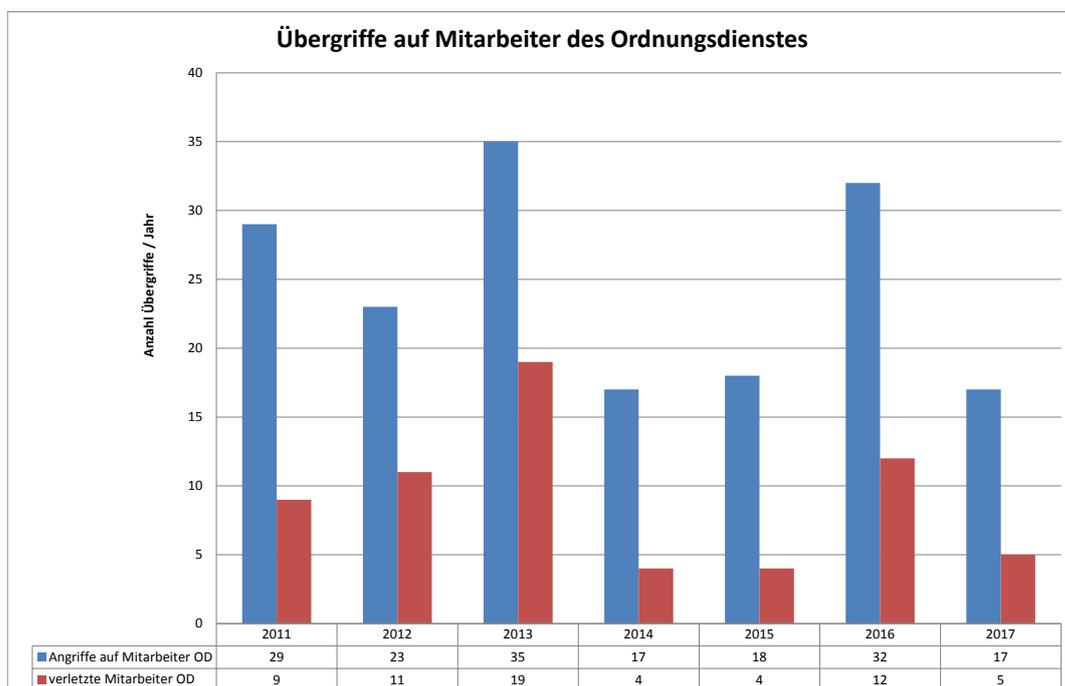
Die Zahl der Verweise von Personen aus den unterirdischen Stationen sind jahreszeitenabhängig und steigen jeweils in den Wintermonaten stärker an. Gegenüber den Vorjahren zeigt sich 2017 erneut ein tendenzieller Anstieg in fast allen erfassten Kategorien. Besonders stark war die Zunahme im Bereich der lagernden Personen sowie des Drogenmilieus, also bei den „Süchtigen“ und „Dealern“, wobei letztere Gruppe die deutlich höheren Zuwächse erfuhr. Das Problem des Drogenmilieus verlagert sich von Station zu Station, was die Ergreifung geeigneter Maßnahmen erschwert.



Hinweis zur Grafik: Das Jahr 2014 ist nicht abgebildet, da durch ein technisches Problem für 1,5 Monate keine Daten zur Verfügung stehen und die Werte daher nicht vergleichbar sind.

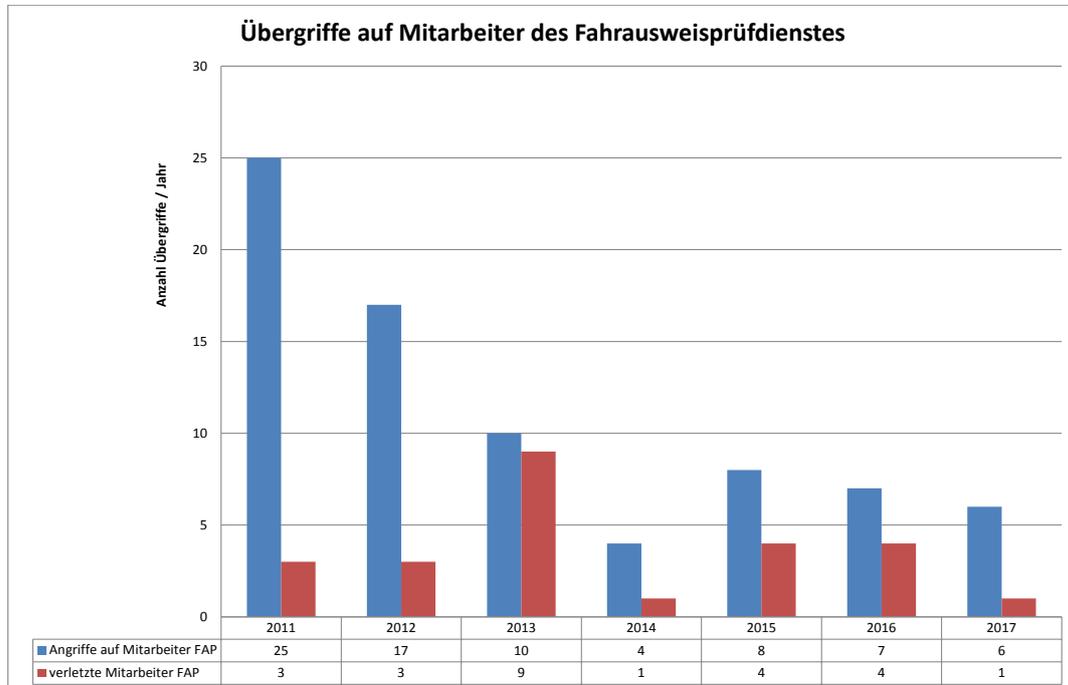
Übergriffe auf Mitarbeiter/innen des Ordnungsdienstes

Die Übergriffe auf Mitarbeiter/innen des Ordnungsdienstes sind nach einem leichten Anstieg in 2016 wieder auf das im Zeitverlauf niedrige Niveau von 2014 und 2015 gesunken.



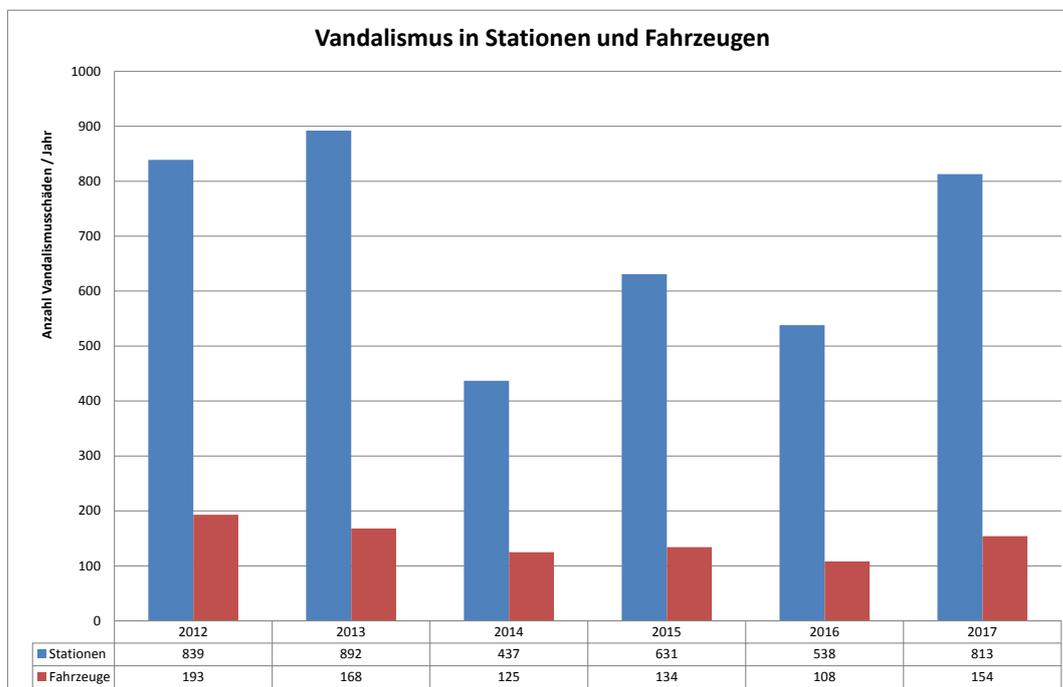
Übergriffe auf Mitarbeiter/innen des Fahrkartenprüfdienstes

Die Übergriffe auf die Mitarbeiter/innen des Fahrausweisprüfdienstes (FAP) sind in der Gesamtbetrachtung seit 2010 tendenziell gesunken. Dabei halten sich die Fälle mit Verletzten im Zeitverlauf auf einem nahezu gleichen, geringen Niveau (< 5 Fälle pro Jahr), mit leichten Ausreißern nach oben (in 2013) und nach unten (in 2014). 2017 ist hier wieder das niedrigste Niveau mit nur einem Fall erreicht.



Vandalismus in Stationen und Fahrzeugen

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



Die Anzahl der Vorfälle im Bereich Stationen ist im Jahr 2017 gegenüber den Vorjahren wieder angestiegen. Insbesondere gegenüber dem Vorjahr hat sich eine deutliche Steigerung der Fälle ergeben, so dass der Wert hier wieder auf über 800 angestiegen ist. Im Bereich der Fahrzeuge sind die Fallzahlen in 2017 gegenüber dem Jahr 2016 ebenfalls signifikant auf über 150 angestiegen. Für den Tatbestand des Vandalismus in Stationen und Fahrzeugen besteht demnach Handlungsbedarf. Dabei ist auch zu prüfen, ob ein Zusammenhang zwischen der Häufung der lagernden Personen mit der Häufung der Vandalismus-Vorfälle besteht.

5. Anforderungen an den Vertrieb, das Marketing, die Kommunikation und die Öffentlichkeitsarbeit

5.1. Vertrieb

Die kassentechnischen Nettoeinnahmen des Gesamtvertriebs mit RMV-Relevanz konnten in 2017 im Vergleich zu 2016 absolut um 5,06 Mio. EUR netto bzw. um 1,99 % gesteigert werden. Die relative Veränderung der kassentechnischen Einnahmen der VGF entspricht in etwa der RMV-Tariferhöhung.

Die Umsatzentwicklung bzw. Nachfrage in den einzelnen Vertriebskanälen ist unterschiedlich ausgefallen. Die Segmente Großkunden, Jahreskarten-Abo, HandyTicket haben sich positiv entwickelt. Ebenso konnten weiterhin die stationären Verkaufsautomaten (sTA) die Umsätze steigern. Rückläufig sind hingegen die Umsätze der personalbedienten Vertriebskanäle TicketCenter, TicketShops und Verkehrsinsel. Die Verkäufe haben sich speziell in dem Segment Zeitkarten von den Vertriebswegen TicketCenter und TicketShops auf den Vertriebsweg sTA verlagert. Durch die Umstellung auf das Schülerticket Hessen erfolgte eine weitere Verlagerung vom Barverkauf auf das Abonnement. Im Bereich Einzelfahrscheine ging der Umsatz in allen Vertriebswegen zurück.

Im Folgenden sind ausgewählte qualitätssteigernde Weiterentwicklungen im Jahr 2017 dargestellt:

Austausch der Terminals für die unbare Zahlung an den sTA

Auf Vorgabe der Deutschen Kreditwirtschaft mussten die stationären Ticketautomaten (sTA) hinsichtlich der Akzeptanz zur unbaren Zahlung gemäß den Richtlinien des „Technischen Anhangs 7.1“ umgerüstet werden. Hierzu wurden an allen sTA die Kartenleser und PIN-Pads ausgetauscht.

Schülerticket Hessen

Die vertriebstechnische Einführung des neuen Produkts erfolgte durch die VGF, trotz sehr kurzer Vorbereitungszeit, für die Kunden weitgehend reibungslos. Bis Ende 2017 wurden 26.500 Schülertickets im Abo (davon ca. 6.000 über das Stadtschulamt) und 10.000 in den TicketCentern der VGF verkauft. Unterstützt wurde die Einführung bei der

VGF durch verschiedene Sondermaßnahmen wie z. B. verstärkten Personaleinsatz und gezielte Kundenlenkung in den TicketCentern, Infobus-Einsätze und die durch Azubis, studentische Aushilfskräfte und Mitarbeiter/innen aus anderen Abteilungen.

VGF Ticketshops / Kundenlenkungssystem

Die im Jahr 2017 hinzugekommenen regionalen Bearbeitungsfälle der sogenannten 10-Minuten-Garantie verursachten in den TicketCentern der VGF eine deutliche Steigerung der Kundenfrequenz und des Bearbeitungsaufwands. Das vom RMV zur Verfügung gestellte System wird auch mit Hilfe der Erfahrungen der VGF stetig weiterentwickelt, um die erforderlichen Bearbeitungsprozesse zu optimieren.

Mittels des im TicketCenter Hauptwache installierten Kundenaufrufsystems konnten in 2017 auch weitere Erkenntnisse zu den dortigen Kundenströmen und Kundenwünschen gewonnen werden, die unter anderem bei der künftigen Personaleinsatzplanung berücksichtigt werden sollen.

Verbundweite Kundengarantie

Zum 1. Juni 2017 wurde die bereits in Frankfurt am Main angebotene 10-Minuten-Garantie auf das gesamte Verbundgebiet ausgeweitet. Diese Ausweitung stellte die TicketCenter der VGF vor große Herausforderungen, da zum Start in Frankfurt nur die Mobilitätszentrale „Verkehrsinsel“ und die TicketCenter der VGF als Auszahlungsstellen fungierten. Auch in der Region waren nur einige wenige Auszahlungsstellen befähigt worden – Das Gros der Auszahlungsvorgänge konzentrierte sich somit alles auf Frankfurt. Die höher als erwartete Inanspruchnahme der Garantieleistung durch die Kundinnen und Kunden hat bei den genannten Stellen zu einem enormen Anstieg an Auszahlungsvorgängen und damit sowohl zur Belastung der Vertriebsstellenmitarbeiter/innen und in der Folge auch zu Beeinträchtigungen des Kerngeschäftes in den TicketCentern geführt. traffiQ und VGF haben gemeinsam beim RMV auf eine Verbesserung der Situation gedrungen.

Nachrichtlich: Erst zu Beginn des Jahres 2018 kamen einige wenige DB-Verkaufsstellen als Auszahlungsstellen der Kundengarantie hinzu. Dies hat zwar zu einer leichten Entspannung beigetragen; weitere Schritte zur Entlastung der lokalen Vertriebsstellen werden aber noch in Richtung Verbundgesellschaft getätigt.

Einsatz des Infobusses

Auch im Jahr 2017 kam der Infobus wieder häufig zum Einsatz. In Frankfurter Stadtteilen, Messen oder auf Sonderveranstaltungen war die mobile Beratungs- und Informationseinrichtung mitsamt dem qualifizierten Personal vor Ort. Insbesondere zur Vertriebsunterstützung bei dem im Jahr 2017 neu eingeführten SchülerTicket Hessen konnte der Infobus bei der Umstellung vor Ort und zum Schulbeginn erfolgreich eingesetzt werden.

Ausblick auf geplante Aktivitäten für 2018

- Weitere Optimierung des Kundenlenkungssystems im TicketCenter Hauptwache (z. B. Zufriedenheitsabfrage)
- Ausbau des Service für Abokunden im TicketCenter Hauptwache (z. B. Terminvereinbarung mit dem Aboteam)
- SchülerTicket-Aktion 2018 (Einsatz Infobus und Aktionsstände)
- Einsatz des Infobusses; Einsatz des Infobus-Teams in den Sozialrathäusern
- Bereitstellung des Gepäckbusses an den Adventssamstagen
- Durchführung von Quartalsschulungen für das Verkaufspersonal
- Weitergehende Anbindung an das Vertriebshintergrundsystem des RMV, um ausgewählte Serviceleistungen für Kunden anderer Verkehrsunternehmen durchführen zu können
- Ausrüstung von fünf sTA mit Video-Kommunikation zur Service-Hotline

5. 2. Kundeninformationen – Jahreskartenaktion

Wie in den vergangenen Jahren wurde auch in 2017 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 bzw. SchülerTicket Hessen) 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 2017 und wurde in guter Zusammenarbeit umgesetzt. Die Anzahl der Bestellungen haben im Vergleich zu den Vorjahren erneut abgenommen, so dass für das Jahr 2018 eine Überarbeitung dieses Prozesses und der Maßnahmen vorgesehen ist.

5.3. Kundeninformation

Die Arbeit an einer verbesserten Kundeninformation wurde im Jahr 2017 weiter forciert. Gemeinsam arbeiten VGF und traffiQ (tlw. mit weiteren Partnern) an einer Verbesserung und Modernisierung von Grundlagen zur Wegeleitung in Stationen und Haltestellen sowie an einer sowohl kundenfreundlicheren als auch vom Arbeitsablauf verbesserten Information in den dafür vorgesehenen Vitrinen.

Auch in den Fahrzeugen wurden Anpassungen vorgenommen; die Linienverlaufspläne wurden von traffiQ in Abstimmung mit der VGF komplett überarbeitet und angebracht. Sie entsprechen nun der Darstellungsform der ebenfalls im Fahrzeug angebrachten Netzpläne für das Frankfurter ÖPNV-Netz.

5.4. Anliegenmanagement und Kundengarantie

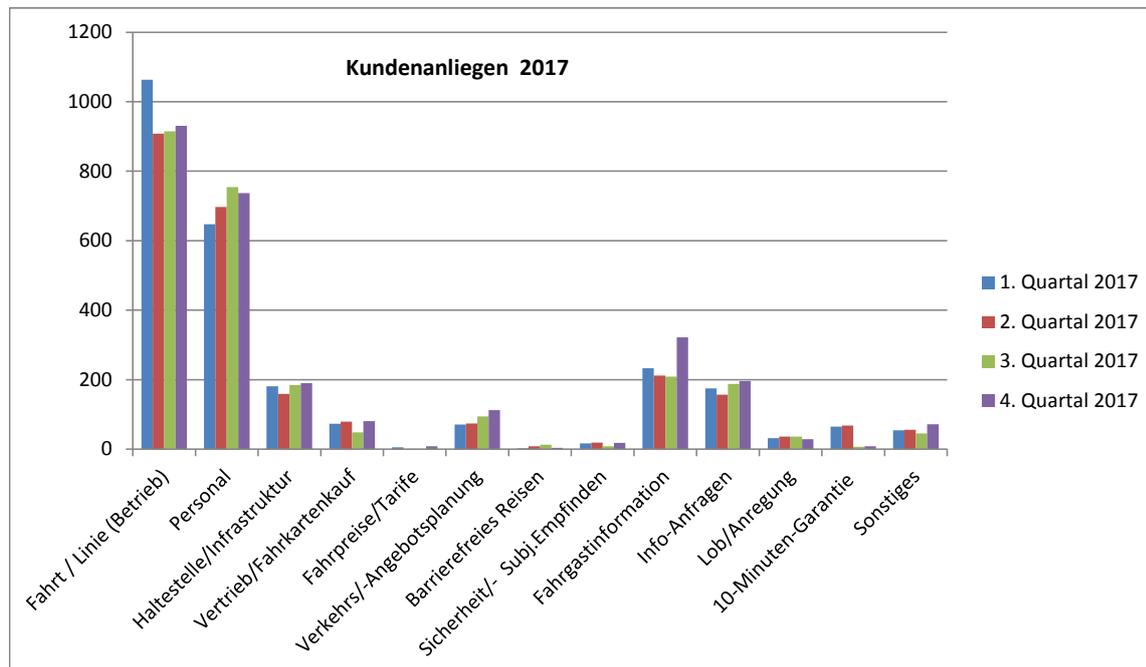
Zur Beschwerdebearbeitung wurde im Jahr 2010 gemeinsam von RMV und traffiQ ein webbasiertes System zum Anliegenmanagement entwickelt, das im Rahmen des öDA Anwendung findet.

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 Online-Beschwerde-

managementsystem ELMA, das der VGF als Mandant durch traffiQ kostenlos zur Verfügung gestellt wurde und seit Anfang 2016 dort auch genutzt wird.

Hinsichtlich der 2017 eingegangenen Kundenanliegen zeigte sich insgesamt in Frankfurt am Main folgendes Bild über alle Betriebszweige (Stadtbahn, Straßenbahn und Bus):

Anzahl – Menge 2017	Monat												Gesamt- ergebnis
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
10-Minuten-Garantie	26	24	15	24	29	15	6	3	2	4	8	3	159
Barrierefreies Reisen	1	0	1	1	7	0	4	3	6	2	1	1	27
Fahrgastinformation	62	78	94	62	69	81	64	67	78	74	102	146	977
Fahrgastrechte	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Fahrpreise/Tarife	3	2	0	0	0	1	1	0	0	3	3	2	15
Fahrt/Linie (Betrieb)	490	314	259	260	316	337	321	291	303	289	349	294	3.823
Haltestelle/Infrastruktur	53	53	75	57	59	44	51	70	64	59	67	72	724
Info-Anfragen	70	37	69	50	49	59	76	45	68	55	67	74	719
Lob/Anregung	10	14	8	14	11	11	16	13	7	5	17	7	133
Mobilitäts-Garantie	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Personal	152	216	279	215	225	257	238	268	247	236	254	247	2.834
Personalisierte Dienste	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Sicherheit/ Subjektives Empfinden	10	6	1	6	11	2	2	3	3	4	11	3	62
Sonstiges	22	14	17	12	32	12	11	17	17	23	21	27	225
Verkehrs-/ Angebotsplanung	24	25	22	26	16	32	40	29	25	38	37	37	351
Vertrieb/Fahrkartenkauf	29	19	25	25	25	31	17	11	21	20	34	27	284
Gesamtergebnis	952	802	865	752	849	882	847	820	841	812	971	940	10.333



Im Vergleich zum Vorjahr sind die Zahlen der Kundenanliegen wieder gesunken und nunmehr mit rund 10.000 Fällen wieder auf dem Niveau des Jahres 2015. Ein weiterer positiver Aspekt besteht im Anstieg der in diesem Gesamtwert ebenfalls enthaltenen Anregungen und Informationsanfragen.

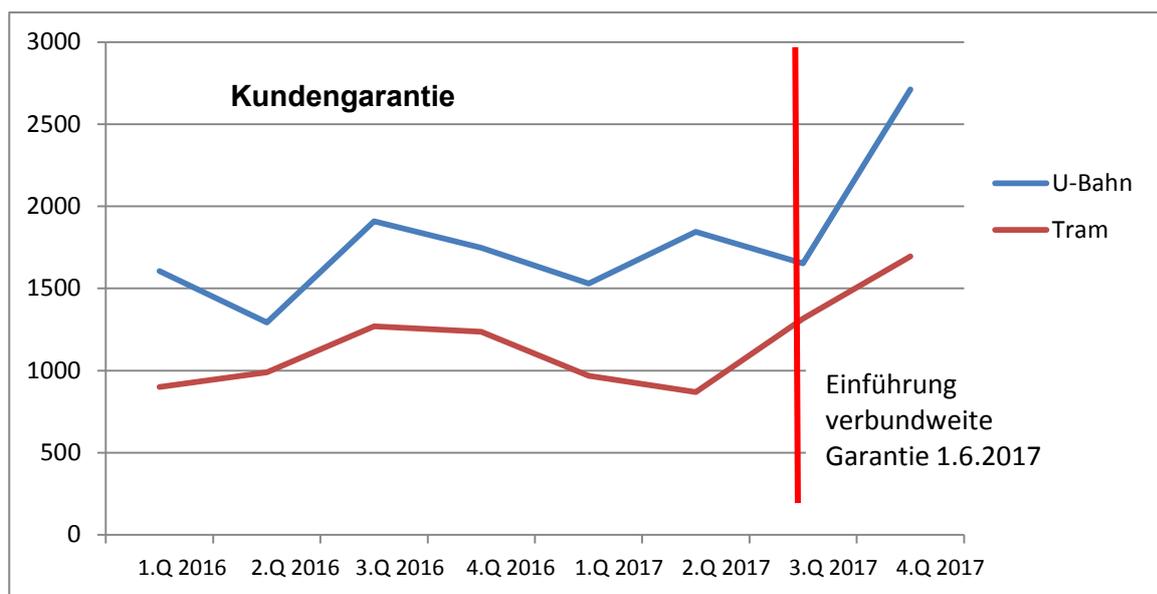
Von den in 2017 insgesamt eingegangenen 10.333 Anliegen bezogen sich 7.089 (= 68,6 %) auf eine konkrete Fahrt bzw. Linie. Davon sind der Straßenbahn 1.193 Fälle und der U-Bahn 836 Fälle (inkl. Busersatzverkehre) zuzuordnen. Während die Werte der U-Bahn gegenüber dem Vorjahr nahezu gleich geblieben sind, haben sich offenbar die Beschwerdeanlässe der Straßenbahn stark reduziert (-45,8 %).

Diese Entwicklung ist trotz der in Frankfurt immer noch hohen Belastungen durch Straßenbaumaßnahmen, wie z. B. die starke Beeinträchtigung des Straßenbahnbetriebs in Oberrad durch eine vielmonatige Großbaumaßnahme, eingetreten. Offenbar haben die Ersatz- und Informations-

maßnahmen der verschiedenen Akteure hier gut gewirkt, da sich nur wenige Anliegen hiermit in Verbindung bringen ließen.

Ein häufiger Grund für Beschwerden sind Ausfälle und Pünktlichkeit (vgl. Kap. 3.4) der Fahrten. Hier werden die Schienenverkehrsmittel vergleichsweise gut bewertet. Von den insgesamt 1.024 eingegangenen Beschwerden zu Fahrtausfällen waren lediglich 225 (= 22 %) der Schiene (U-Bahn: 153 = 9,5 %; Tram: 72 = 9,2 %) zuzurechnen. Bei der Kategorie Pünktlichkeit gingen 631 Beschwerden zu unpünktlichen Schienenverkehrsmitteln ein (U-Bahn: 402 = 16,4 %; Tram: 229 = 9,3 %).

Zum Thema Personal wurden 2017 in der Summe über alle Betriebszweige (Stadtbahn, Straßenbahn und Bus) 2.835 Kundenanliegen abgegeben, wobei naturgemäß das Fahrpersonal im Fokus (2.647) steht. Von der Gesamtsumme der Kundenanliegen zum Personal entfallen 724 (=27,4 %) auf Beschwerden zu Personalen im Schienenverkehr. Die Tendenz ist damit leicht steigend gegenüber 2016 (+16,6 %). Insgesamt zeigt sich eine positive Entwicklung der Beschwerden über Personalverhalten auf niedrigem Niveau.



Ausgewertet wurden für das Jahr 2017 ebenfalls die Kundengarantiefälle für den Schienenbetrieb in Frankfurt am Main. Hier ist zu berücksichtigen, dass die Kundengarantie ab dem 1.6.2017 über alle Betriebszweige und verbundweit gilt. In der Summe hat diese Ausweitung zu einem erneuten Anstieg der Garantiefälle geführt. Insofern sind die absoluten Fallzahlen der Kundengarantie mit den Vorjahren nicht vergleichbar, zumal sie in den ersten beiden Quartalen deutlich gesunken waren und erst mit Einführung der verbundweiten Gültigkeit erneut stark angestiegen sind. Die Entwicklung in 2017 resultiert voraussichtlich weniger aus der Verschlechterung der Qualität, sondern vielmehr aus externen Einflussfaktoren infolge der verbesserten verbundweiten Nutzungsmöglichkeit. Von den insgesamt 21.950 Kundengarantiefällen über alle Betriebszweige (Stadtbahn, Straßenbahn und Bus) bezogen sich 12.587 Fälle auf den lokalen Schienenverkehr (57,3 %). Die 10-Minuten-Garantie kam somit bei 7.738 (35,2 %) Fällen mit U-Bahn und bei 4.849 (22,1 %) 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 (teil-

weise auch baustellenbedingte) Situation entlang der Linie (und des Schienenersatzverkehrs) und die damit einhergehende hohe Verspätungsanfälligkeit zurückzuführen ist.

Insgesamt kann festhalten werden, dass sich die Qualität des Frankfurter ÖPNV basierend auf den Kundenanliegen verbessert hat. Die Gesamtzahl der Anliegen ist wieder auf dem Niveau des Jahres 2015; die deutlichsten Verbesserungen lassen sich im Straßenbahnbetrieb feststellen. Die Anliegen in Bezug auf das Fahrpersonal sind ebenfalls gesunken. Allerdings vor allem im Busbereich, weshalb der Anteil der Beschwerden über Personale des Schienenbetriebs gestiegen ist.

Die Entwicklung der Kundengarantie wurde 2017 durch die Einführung der verbundweiten Gültigkeit überlagert. Die Anteile der einzelnen Betriebszweige haben sich allerdings etwas vom Bus zu Lasten der U-Bahn verschoben. Ob dies auch mit Qualitätsverschiebungen verbunden war, lässt sich aufgrund der überlagernden externen Effekte nicht zweifelsfrei feststellen.

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.

Die VGF wurde im Rahmen des öDA mit Hilfe des Ausgleichsmechanismus 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, dass die VGF zur Sicherung der wirtschaftlichen Geschäftsführung ein Zielerreichungs- und Zielcontrollingsystem für einen Zeitraum von 5 Geschäftsjahren (5-jährige Finanzplanung) einführt. 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 2017 lagen die Kosten laut Anhang Verordnung (EG) Nr. 1370/2007 mit 305,438 Mio. € im Ist um 1,5 % unter dem parametrisierten mit dem Leistungsgerüst fortgeschriebenen Planwert in Höhe von 311,176 Mio. €. Der Gewinnaufschlag für das Jahr 2017 konnte somit um 4 % 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“ wurde 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 gegen-

über der Abweichung des jeweiligen Vorjahreswertes, wird der Gewinnaufschlag für das jeweilige Jahr um 5 % (unter Berücksichtigung der jährlichen Kappungsgrenze) erhöht.

Im Jahr 2017 lag die Plan-Ist-Abweichung des Parameters Aufwand/Fahrplankilometer mit 6,5 %-Punkten unter der des Vorjahres. Der Gewinnaufschlag für das Jahr 2017 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 2017 wurden bei den Kriterien B1a, B2a, B3a, B4a, B5a und B6a („Pünktlichkeit“, „Persönliche Sicherheit im Fahrzeug“, „Temperatur im Fahrzeug“, „Sauberkeit des Fahrzeugs“, „Fahrstil“ und „Information bei Betriebsstörungen“) jeweils die Soll-Wert-Obergrenzen positiv überschritten. Somit konnte der Gewinnaufschlag für das Jahr 2017 um 3,3 % 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 Mitarbeiter/innen der VGF am wirtschaftlichen Erfolg teilhaben zu lassen.

Insgesamt ergibt sich aus den beiden Anreizregelungen eine Erhöhung des Gewinnaufschlages für 2017 um 1,914 Mio. € und damit von 15,559 Mio. € auf 17,473 Mio. €. Die maximale zulässige Soll-Ausgleichsleistung erhöhte sich damit auf 328,648 Mio. €, was den Vergleichswert für das Ist 2017 in Höhe von 305,438 Mio. € und damit die Überkompensationskontrolle darstellt. Der Ist-Wert blieb mit 23,211 Mio. € unter der maximal zulässigen Ausgleichsleistung, so dass im Jahr 2017 keine Überkompensation eingetreten ist.

Impressum

Herausgeber:

traffiQ Lokale Nahverkehrsgesellschaft Frankfurt am Main mbH

Stiftstraße 9 – 17, 60313 Frankfurt am Main

Tel.: 069 - 212 24424

www.traffiQ.de | info@traffiQ.de

Verantwortlich:

Dr.-Ing. Tom Reinhold

Text und Redaktion:

Thomas Ringe, Rita Machold

Bildnachweis:

traffiQ

Stand:

30. August 2018

