

Qualitätsbericht 2013 zur Direktvergabe Schiene

für den Magistrat der Stadt Frankfurt am Main



Inhalt

1	Vorgaben des Qualitätssystems	3
1.1	Objektive Qualitätskriterien	3
1.2	Subjektive Qualitätskriterien.....	5
2	Anforderungen an die Ortsfeste Infrastruktur und die eingesetzten Fahrzeuge auf Straßen- und Stadtbahnlinien	8
2.1	Barrierefreie Gestaltung der Stationen und Haltestellen	8
2.2	Ausstattung der Fahrzeuge.....	9
3	Anforderungen an das Verkehrs-, Daten-, Betriebs- und Störfallmanagement im Stadtgebiet Frankfurt am Main.....	10
3.1	Erarbeitung eines Störfallkonzepts für den ÖPNV in Frankfurt am Main.....	10
4	Anforderungen an Ordnung und Sicherheit	12
4.1	Konzept zur Sicherheit und zum Service für Verkehrsbauwerke und Stadtbahnen in Frankfurt am Main 12	
4.2	Qualitätsvorgaben für den Bereich Ordnung und Sicherheit	12
5	Anforderungen an den Vertrieb, das Marketing, die Kommunikation und die Öffentlichkeitsarbeit	16
5.1	Konzept zur Fahrausweisprüfung.....	16
5.2	Kundeninformationen - Ausstattungsvorgaben für Vitrinen	17
5.3	Beschwerdemanagement	17

Präambel

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

Der Umfang, die Qualität und die Weiterentwicklung der von der 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“ erstellt traffiQ jährlich für den Magistrat der Stadt Frankfurt 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.

Der hier vorliegende Jahresbericht beschreibt in den nachfolgenden Kapiteln die Qualitätsaspekte, die in den einzelnen Handlungsfeldern bzw. Ergänzenden Regelungen des öffentlichen Dienstleistungsauftrags für das Bezugsjahr 2013 festgelegt wurden. Für die beiden ersten DVS-Jahre 2011 und 2012 befand sich das „Qualitätssystem Schiene“ noch im Aufbau, so dass ein aussagekräftiger Bericht erstmalig für das Kalenderjahr 2013 erstellt wurde.

1 Vorgaben des Qualitätssystems

1.1 Objektive Qualitätskriterien

Die Kategorie der objektiven Qualitätskriterien umfasst Merkmale, ohne dass Kundenbefragungen erforderlich sind. Hierbei handelt es sich um technisch-funktionale Qualitätsaspekte 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.

Im Jahr 2013 wurden objektive Qualitätskriterien im Rahmen von 1.300 Stichproben-Erhebungsfahrten über das Jahr verteilt an 147 Tagen im Zeitraum 24.01. bis 14.12. erhoben.

Die Erhebungen finden möglichst gestreut - an mind. 80 verschiedenen Tagen über das jeweilige Jahr verteilt - statt. Die Erhebungsfahrten werden dabei grundsätzlich unter Vermeidung einer Konzentration auf bestimmte Zeiträume durchgeführt; darüber hinaus werden erhebliche betriebliche Störungen wie z. B. durch Umleitungen, ungeplante betriebliche oder witterungsbedingte Sondersituationen („Eisregen“ im Januar 2013), die eine Erhebungsdurchführung beeinträchtigen bzw. ausschließen, im Vorfeld bzw. bei unerwartetem Eintritt im Nachgang nicht berücksichtigt. Die nach dem Zufallsprinzip ausgewählten Stichproben von mindestens 640 Fahrten pro Jahr orientieren sich an der jährlichen fahrplanmäßigen Zahl an Fahrten und werden nach Linien quotiert. Auch der jeweiligen Fahrzeugtyp sowie die jeweilige Haltestellenausstattung bilden Parameter für die Durchführung der Stichprobenerhebungen, da die Ausstattungsmerkmale voneinander abweichen können.

Die Auswertung der Befunde wird quartalsweise vorgenommen; die Ermittlung der Halbjahres- und Jahreswerte erfolgt nach Abschluss des jeweiligen Halbjahres, wobei die Ergebnisse nach Abschluss des 2. Halbjahres mit den Ergebnissen des 1. Halbjahres verrechnet und als Jahresgesamtergebnisse ausgewiesen werden. Die quartalsweisen Auswertungsergebnisse inklusive der Einzelbefunde werden der VGF übermittelt, damit die jeweils aktuell vorliegenden Ergebnisse Eingang in die Planungs- und Ablaufprozesse finden können.

Das Erhebungskonzept für die Auswertung der objektiven Qualitätskriterien wurde in 2011 bis 2012 entwickelt und einvernehmlich von traffiQ und der VGF festgelegt. Im Rahmen dieses Abstimmungsprozesses wurde zudem eine Referenzerhebung durchgeführt, um für jedes Kriterium unter Berücksichtigung statistischer Rahmenbedingungen entsprechende Toleranzwerte vereinbaren zu können.

Sollten die Toleranzwerte unterschritten werden, werden geeignete Maßnahmen in den DVS-Abstimmungsgesprächen mit der VGF besprochen, um schnellstmöglich Verbesserungen im betroffenen Bereich herbeizuführen.

Die innerhalb der Merkmale unterschiedlich festgelegten Toleranzwerte zwischen U-Bahn und Straßenbahn tragen der Verschiedenheit der beiden Verkehrsmittel Rechnung – auch und besonders im Hinblick auf den unterschiedlichen Fuhrpark bzw. dessen sich erheblich

unterscheidendes Durchschnittsalter. Aus dem insbesondere bei der U-Bahn stark divergierenden Alter der eingesetzten Fahrzeugbaureihen resultiert, dass einzelne Merkmale bei einigen Fahrzeugtypen mangels Vorhandensein (noch) nicht erhoben werden können. (z.B. dynamische Innenanzeiger können bei den Typ-U2- und Typ-U3-Triebwagen nicht erhoben werden).

Die objektiven Qualitätskriterien mitsamt ihren jeweiligen Toleranzwerten sowie die aktuellen Ist-Werte aus dem aktuellen Bewertungslauf werden in der folgenden Tabelle dargestellt:

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

Zusammengefasst befinden sich die Erhebungsergebnisse der objektiven Kriterien sowohl bei der Straßenbahn als auch bei der U-Bahn mehrheitlich innerhalb der Toleranzwerte.

Insbesondere die Funktionstüchtigkeit der DFI-Anzeigen am Bahnsteig (A11) und der Funktionsfähigkeit der Verkaufsautomaten (A12) befindet sich bereits auf einem hohen Niveau. Als verbesserungswürdig stellen sich bei der Fahrgastinformation im Fahrzeug die Innenanzeiger der nächsten Haltestelle (dyn.) (A5b), der aktuelle Nachtbusplan (A8) sowie die aktuelle Linienverlaufsdarstellung (A9) dar, da diese aus folgenden Gründen knapp (A9) bzw. deutlich (A8 bzw. A7b) unter den Toleranzwerten liegen:

- Für das Kriterium A5b bedingt durch die „ältere“ und störungsanfälliger Generation der Innenanzeigen in den älteren Straßenbahn-Fahrzeugen des Typs R, die zur Zeit sukzessive modernisiert werden.
- Für die Kriterien A8 und A9 bedingt durch das Fehlen bzw. die vereinzelt nicht durchgeführte Aktualisierung der Informationen (jeweils gemäß den Fahrzeugtyp-bezogenen Ausstattungsstandards, z. B. 3 nachtbus-Pläne pro Straßenbahnwagen).

Die Qualitätskriterien werden in regelmäßigen Abständen überprüft und bei Bedarf ggf. verändert oder ergänzt. Dies kann beispielsweise notwendig werden, wenn ein technisches Merkmal nicht mehr zeitgemäß ist.

1.2 Subjektive Qualitätskriterien

Im Jahr 2013 wurden subjektive Qualitäts-Kriterien im Rahmen von Kundenzufriedenheitsbefragungen in U-Bahn- und Straßenbahn-Fahrzeugen sowie an Verkaufsstellen im Zeitraum von 18.02. bis 11.12. erhoben, unterteilt in die vier Erhebungsperioden Frühjahr, Sommer, Herbst und Winter.

Um repräsentative Jahres-Ergebnisse zu erhalten, wird die Durchschnittszufriedenheit der Fahrgäste bzw. Kunden mit einer statistischen Sicherheit von 95% geschätzt. Dazu wird jährlich eine Stichprobengröße von 1.200 Interviews für je einen Bereich (U-Bahn, Straßenbahn, Verkaufsstelle) angestrebt. Darüber hinaus werden die benötigten Interviews entsprechend der Fahrgastanteile auf die verschiedenen Linien, Tagtypen und Stundengruppen verteilt. Bei der Einsatzplanung werden – analog zu den Erhebungen der objektiven Qualitätskriterien – die verschiedenen Abschnitte des Jahres in Folge erheblicher betrieblicher Störungen wie z. B. durch Umleitungen, ungeplanter betrieblicher oder witterungsbedingter Sondersituationen („Eisregen“ im Januar 2013), die eine Erhebungsdurchführung beeinträchtigen bzw. ausschließen, im Vorfeld bzw. bei unerwartetem Eintritt im Nachgang nicht berücksichtigt. Außerdem werden die Ferien- sowie Normalverkehrszeiten durch die Verteilung der Interviews in den vier Perioden beachtet.

Die Kategorie der subjektiven Qualitätskriterien umfasst die Kundenbefragungen, welche Auskunft über die vom Kunden wahrgenommene Qualität des Schienenverkehrs geben. Analog zu den objektiven Kriterien findet auch in diesem Bereich die Auswertung der Befunde quartalsweise statt, während die Bewertungen in Form von Halbjahres- und Jahreswerten erfolgen. Die Erhebung für die einzelnen subjektiven Qualitätskriterien erfolgt mithilfe standardisierter Fragebögen, die von den Kunden beantwortet werden. Der befragte Fahrgast hat bei der Befragung 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, welche die akzeptable Abweichung des Ist-Werts über und unter den jeweils definierten Soll-Wert abbilden.

Da nicht alle subjektiven Kriterien zeitgleich implementiert werden konnten, wurden teilweise auch einzelne Referenzerhebungen durchgeführt. Die innerhalb der Merkmale unterschiedli-

chen Toleranzbereiche zwischen U-Bahn und Straßenbahn tragen der Verschiedenheit der beiden Schienenverkehrsmittel Rechnung.

Die subjektiven Qualitätskriterien mitsamt ihren jeweiligen Toleranzwerten sowie die aktuellen Ist-Werte aus den Jahren 2012 und 2013 sind in der folgenden Tabelle abgebildet:

Kriterium	Soll-Wert-Obergrenze	Soll-Wert-Untergrenze	IST- Werte 2012	IST- Werte 2013
Pünktlichkeit				
B 1a: U-Bahn	2,16	2,36	2,24	2,20
B 1b: Straßenbahn	2,22	2,42	2,31	2,51
Persönliche Sicherheit im Fahrzeug				
B 2a: U-Bahn	2,05	2,25	2,03	1,98
B 2b : Straßenbahn	1,98	2,18	1,98	1,97
Temperatur im Fahrzeug				
B 3a: U-Bahn	2,38	2,58	2,34	2,25
B 3b: Straßenbahn	2,05	2,25	2,20	2,08
Sauberkeit des Fahrzeugs				
B 4a: U-Bahn	2,59	2,79	2,55	2,44
B 4b: Straßenbahn	2,39	2,59	2,52	2,55
Fahrstil				
B 5a: U-Bahn	2,19	2,39	2,17	2,20
B 5b: Straßenbahn	2,15	2,35	2,18	2,16
Information bei Betriebsstörungen				
B 6a: U-Bahn	2,71	2,91	2,76	2,71
B 6b: Straßenbahn	2,62	2,82	2,93	2,95
Sauberkeit Haltestellen				
B 7a: U-Bahn	2,20	2,40	2,30	2,33
B 7b: Straßenbahn	2,32	2,52	2,43	2,35
Sicherheit Haltestellen				
B 8a: U-Bahn	2,14	2,34	2,19	2,16
B 8b: Straßenbahn	2,20	2,40	2,26	2,27
Verkaufsstellen				
B 9: Beratungs-Kompetenz	1,53	1,73	1,58	1,62
B 10: Freundlichkeit Personal	1,48	1,68	1,53	1,54

Die Bewertung der subjektiven Qualitätskriterien befindet sich größtenteils innerhalb der Toleranzbereiche.

Hervorzuheben ist insbesondere die Entwicklung des Kriteriums „Sauberkeit des Fahrzeugs“, das sich insbesondere bei der U-Bahn über die letzten beiden Jahre konsequent verbessern konnte.

Die persönliche Sicherheit im Fahrzeug (B2) wird bei den Fahrgästen als besonders hoch und die Sicherheit an Haltestellen (B8) als hoch empfunden. Hier zeigen sich womöglich positive Auswirkungen durch die eingesetzten „Crime Stopper“-Aufkleber auf den Bahnhöfen sowie der verstärkten Streifenaktivitäten des Sicherheitspersonals. Gezielte Umbauten von Bahnhöfen und Stationen sorgen ggf. für das gezielte Beseitigen von „Angsträumen“.

Gute Ergebnisse wurden auch im Bereich der Verkaufsstellen (B9) erzielt, welche die Zufriedenheit mit Kompetenz und Freundlichkeit des Verkaufspersonals an den beiden Standorten Hauptwache und Konstablerwache widerspiegeln. Ebenfalls wird der Fahrstil (B5) als gut bewertet.

Negativ aufgefallen sind lediglich die beiden Kriterien „Pünktlichkeit“ (B 1) und „Information bei Betriebsstörungen“ (B 6), jeweils bei der Straßenbahn. Diese erzielten eine Bewertung unterhalb der Toleranzbereiche. Bei dem Kriterium B 6b ist diese negative Entwicklung schon in den Vorjahren zu beobachten gewesen. Hinsichtlich dessen wurden im Jahr 2013 die Gründe für die Unzufriedenheit der Kunden zusätzlich abgefragt. Im Ergebnis nannten die Fahrgäste als ausschlaggebende Gründe „keine“, „nicht ausreichende“, „falsche“, „unverständliche“ oder „zu späte“ Informationen. Ein ursächlicher Zusammenhang für die Unzufriedenheit aufgrund des Eisregens Ende Januar kann weitestgehend ausgeschlossen werden. Zum einen startete die erste Erhebungsperiode für die subjektive Qualitätsmessung gut einen Monat später (Ende Februar), zum anderen wurden die Kriterien über alle vier Erhebungszeiträume bis zum Dezember 2013 negativer bewertet als in den Vorjahren.

Daher wurden für diese Kriterien bereits Maßnahmen ergriffen, welche als geeignet erachtet wurden, der negativen Kundensicht entgegenzusteuern. Eine Möglichkeit um Verbesserungen herbeiführen zu können, ist die Kunden in die Lösungsfindung einzubinden, indem man ihnen eine weiterführende Frage nach dem Grund für ihre Unzufriedenheit stellt wie z.B. bei dem auffällig gewordenen Kriterium B6 (Information bei Betriebsstörungen). Mit Hilfe einer solchen offenen Formulierung erhalten die Kunden die Möglichkeit individuellen Begründungen anzugeben.

Darüber hinaus wird derzeit über weitere Bevorrechtigungsmaßnahmen an Lichtsignalanlagen diskutiert, die mittelfristig weiteres Verbesserungspotenzial aktivieren könnten. Im Bereich der Information bei Betriebsstörungen sind die Verbesserungsmöglichkeiten aufgrund der meist unvorhergesehenen Entwicklung einer Störung naturgemäß begrenzt. Dennoch wird auch hier insbesondere mit der verstärkten Installation weiterer dynamischer Fahrgastinformationsanzeigen sowie den Kommunikationsmaßnahmen im Störfallkonzept (vgl. Ziffer 3.1) versucht, die Situation für den Kunden zu verbessern.

Die subjektiven Qualitätskriterien werden analog zu den objektiven Qualitätskriterien gemäß den Vorgaben der ErgR QS überprüft und bei Bedarf ggf. verändert oder ergänzt.

2 Anforderungen an die Ortsfeste Infrastruktur und die eingesetzten Fahrzeuge auf Straßen- und Stadtbahnlinien

Die barrierefreie und fahrgastfreundliche Gestaltung der Straßenbahnhaltestellen und U-Bahnstationen, 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-Bahnwürfel etc.)
- Erkennbarkeit (einheitliche Gestaltung, Wegweisung)
- Zugänge (u. a. barrierefrei mit Rampen oder Aufzügen)
- Wartefläche (u. a. Wartehalle, Sitzgelegenheiten, Beleuchtung, Abfallbehälter, Fahrkartensautomat)
- 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-Bahnstationen und Straßenbahnhaltestellen kontinuierlich barrierefrei ausgebaut. Ziel des kontinuierlichen Ausbaus ist die Erreichung einer vollständigen Barrierefreiheit.

Bei den unterirdischen U-Bahnstationen 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 Wartehal-

len sowie mit dynamischen, akustischen und optischen Fahrgastinformations-Anzeigern (DFI).

Im Jahr 2013 wurden folgende Stationen und Haltestellen überwiegend barrierefrei ausgebaut:

Stadtbahn

- Marbachweg/Sozialzentrum
- Gießener Straße
- Theobald Ziegler-Straße
- Ronneburgstraße
- Sigmund-Freud-Straße
- Ginnheim

Straßenbahn (Abschluss zum Teil erst in 2014)

- Ferdinand-Dirichs-Weg
- Fechenheim Post
- Hugo-Junkers-Straße
- Dieselstraße
- Daimlerstraße
- Lokalbahnhof (Linie 14 Fahrtrichtung Innenstadt)

2.2 Ausstattung der Fahrzeuge

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

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

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

In 2013 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 67 vom Typ S. Hinzu kommen einige noch einsatzbereite Altfahrzeuge älterer Straßenbahnbaureihen.

Bei der U-Bahn ist die VGF derzeit dabei, die Fahrzeugflotte kontinuierlich bis Ende 2017 durch den Typ U5 zu erneuern, von dem 146 Fahrzeugeinheiten bestellt worden sind. Die Bestellung verteilt sich auf 54 Fahrzeuge vom Typ U5-25 (Einzeleinheit, Länge 25 m) und 46 Fahrzeuge vom Typ U5-50 (Doppeleinheit, Länge 50 m).

Bis Ende 2013 wurden 106 Fahrzeugeinheiten des Typs U5 ausgeliefert. Ferner waren 2013 noch Wagen älterer Typreihen im Einsatz: 38 Wagen vom Typ Ptb, 47 Bahnen vom Typ U2e, 27 Fahrzeuge vom Typ U3 sowie 37 vom Typ U4.

3 Anforderungen an das Verkehrs-, Daten-, Betriebs- und Störfallmanagement im Stadtgebiet Frankfurt am Main

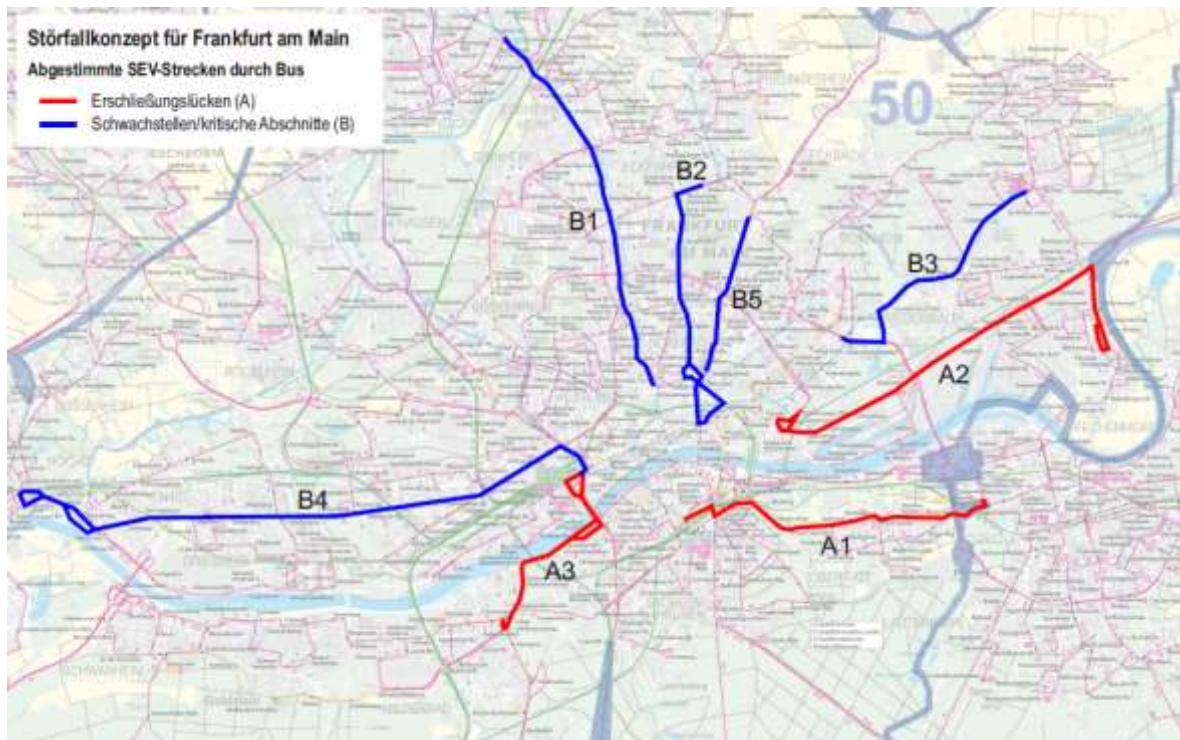
3.1 Erarbeitung eines Störfallkonzepts für den ÖPNV in Frankfurt am Main

Um den Fahrgästen in Frankfurt am Main auch in Störfällen einen reibungslosen Nahverkehr zur Verfügung stellen zu können, wird derzeit ein verkehrsträgerübergreifendes Störfallkonzept erarbeitet. Ziel des Störfallkonzepts ist es, insgesamt eine Verbesserung des Bedienungsangebotes in Störfällen infolge ausgefallener Schienenverkehrsleistungen (U-Bahn / Straßenbahn) durch den Einsatz eines Busnotverkehrs zu erreichen..

Die konkrete Erarbeitung dieses Konzepts wurde Anfang 2013 begonnen. Es soll im Folgenden auf die Konzeptphase eingegangen werden aus der die zukünftigen Maßnahmen im Störfall hervorgehen. Die Grundsätze des Störfallkonzepts basieren auf folgenden Überlegungen:

- Klare Benennung und Festlegung der Befugnisse und der Verantwortlichkeiten. Hiermit ist insbesondere gemeint, dass die Zuständigkeiten der Zentrale Leitstelle Bus, der Leitstelle Schiene und die betriebliche Leitstellen der Verkehrsunternehmen klar geregelt sind. Eindeutige Zuständigkeitsbereiche wurden bereits definiert, damit diese ein kurzfristiges und optimales Handeln im Störfall gewährleisten können.
- Es wurden Störabschnitte (analog dem Vorgehen bei Erschließungslücken) und kritische Abschnitte umfassend ermittelt. Hierfür wurde eine netzbezogene Herangehensweise gewählt, da diese geeignet ist, um Abschnitte mit großen Störauswirkungen zu identifizieren. Es gibt Bereiche in Frankfurt, sogenannte Erschließungslücken, wo der Ausfall einzelner Verkehrsmittel zum „Abgekoppeltsein“ ganzer Stadtteile führen kann. Andererseits gibt es Abschnitte, die durch Parameter wie Tageszeit, -art und Fahrgastmenge bei Störung / Ausfall als kritisch eingestuft werden, sogenannte kritische Abschnitte / Schwachstellen. Im Ergebnis wurden acht Schienenstrecken als derartige Abschnitte identifiziert. Nach Ermittlung dieser Strecken wurden konkrete Bus-Ersatzverkehrsstrecken mit Haltestellen definiert.

Die abgestimmten SEV-Strecken sind der folgenden Karte zu entnehmen, wobei die roten Strecken (A1-A3) Erschließungslücken und die blauen Strecken (B1-B5) Schwachstellen bzw. kritische Abschnitte darstellen.



A - Erschließungslücken (Grundversorgung und Qualität)

- A1: Südbahnhof - Oberrad - Offenbach Stadtgrenze
- A2: Ostbahnhof - Hanauer Landstraße - Hugo-Junkers-Straße- Schießhüttenstraße
- A3: Hauptbahnhof - Stresemannallee/Gartenstraße - Uniklinik - Niederräder Landstraße

B - Schwachstellen / kritische Abschnitte (Qualität)

- B1: A-Strecke (Heddernheim-Hauptwache)
- B2: B-Strecke (Bereich Eckenheimer Landstraße)
- B3: C-Strecke (Abschnitt Eissporthalle-Enkheim)
- B4: Straßenbahn 11, 21 (Mainzer Landstraße)
- B5: Friedberger Landstraße (je nach Tagesart)

Das geplante Vorgehen bei Störfällen ist in 2013 größtenteils auf Fachebene festgelegt worden, so dass die Umsetzung in 2014 getestet werden kann.

Die Ergebnisse der Testphase werden dann nach wirtschaftlicher und verkehrlicher Analyse zur Ableitung von Handlungsempfehlungen für das Störfallkonzept genutzt. Die Berichterstattung erfolgt im Qualitätsbericht 2014.

4 Anforderungen an Ordnung und Sicherheit

4.1 Konzept zur Sicherheit und zum Service für Verkehrsbauwerke und Stadtbahnen in Frankfurt am Main

Die VGF hat bereits 2011 ein Sicherheitskonzept „Sicherheit und Service“ vorgelegt, dessen Umsetzung zur Steigerung der Sicherheit im Frankfurter ÖPNV führt.

In diesem wurde zunächst eine **Situationsanalyse** vorgenommen, um eine umfassende Lagebeurteilung aufzunehmen. In dieser wurden die Begriffe Sicherheit und Gewalt analysiert sowie alle U-Bahnstationen des Netzes in Frankfurt (Objektbeurteilung) und kritische Situationen in den Hauptverkehrszeiten und bei Großveranstaltungen untersucht. Nach Abschluss der Situationsanalyse wurden aus den Ergebnissen folgende Handlungsfelder ermittelt und Schwerpunkte festgelegt:

- Verstärkter Einsatz von Personal in den Stationen und Zügen

Die seit 2006 vorgenommene deutliche Erhöhung des Personals wurde auch im Berichtsjahr 2013 beibehalten. Ebenso wird bereits seit März 2010 bis heute der Fahrkartenprüfdienst in Dienstkleidung eingesetzt.

- Sauberkeit und technische Überwachung in den Stationen

Es wurden verschiedene Alarmer und Notrufnummern (Aufzüge, Fahrtreppen) auf die Sicherheits- und Servicezentrale gelegt. Somit ist eine sofortige Reaktion auf alle Belange der Sicherheit und Ordnung gewährleistet. Die Zentrale kann besser agieren und die Einsätze besser koordinieren.

Darüber hinaus wurde regelmäßige Bestreifung der Stationen eingeführt, die neben der Präsenz auch der Überprüfung der sicherheitsrelevanten Ausstattung dient.

- Fahrgastbefragungen

Aus der erstmalig in 2010 gezielt durchgeführten Fahrgastbefragung zur Sicherheit im ÖPNV wurden folgende Empfehlungen abgeleitet:

- Erhöhung des Sicherheitsempfindens bei den Fahrgästen durch mehr personelle Präsenz in unterirdischen Stationen und in U-Bahnen
- Kennzeichnung der garantiert begleiteten Fahrten/Fahrzeuge im Fahrplan
- Dienstkleidung für Prüfpersonale sollte beibehalten werden

4.2 Qualitätsvorgaben für den Bereich Ordnung und Sicherheit

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

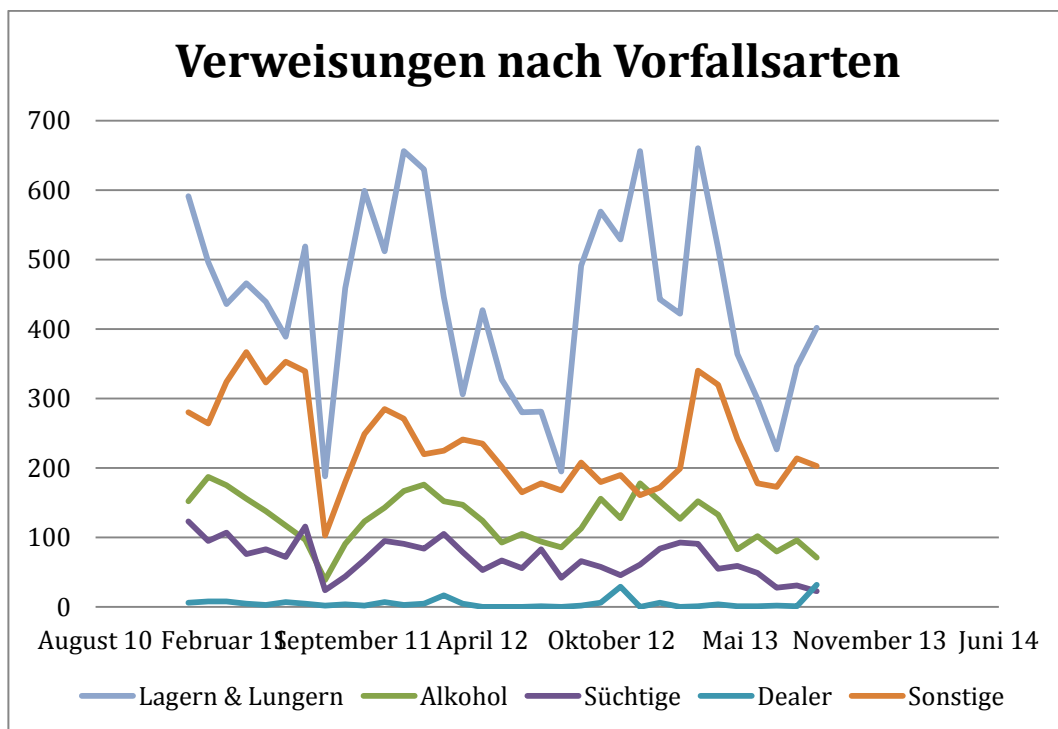
Nach Auswertung der Berichte zu den Kontrollen werden Auffälligkeiten in den halbjährlich stattfindenden Gesprächen besprochen, um geeignete Gegenmaßnahmen zu erarbeiten.

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 (2010 – 2013) vorgestellt und erläutert. Die Analyse der Daten und Ableitung geeigneter Maßnahmen zur Steigerung der Sicherheit erfolgt zukünftig 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.

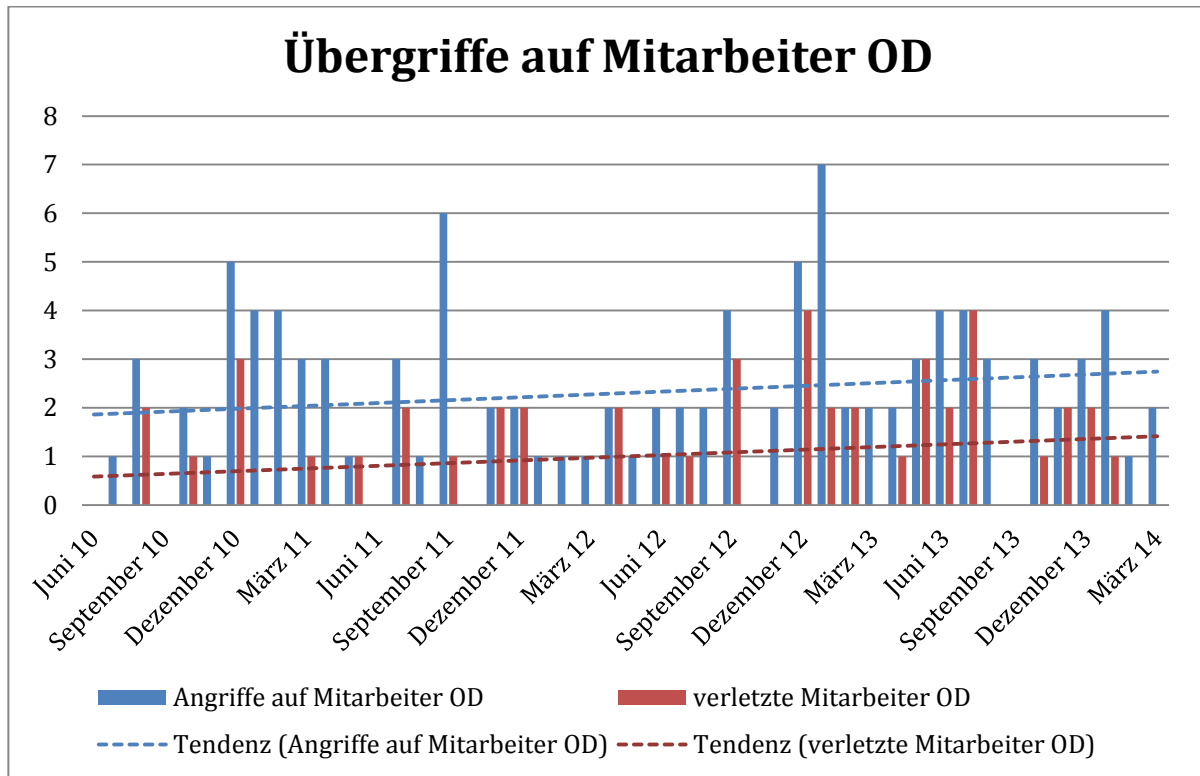
Verweisungen nach Arten der Vorfälle

Die Verweisungen von Personen aus den unterirdischen Stationen sind jahreszeitenabhängig:



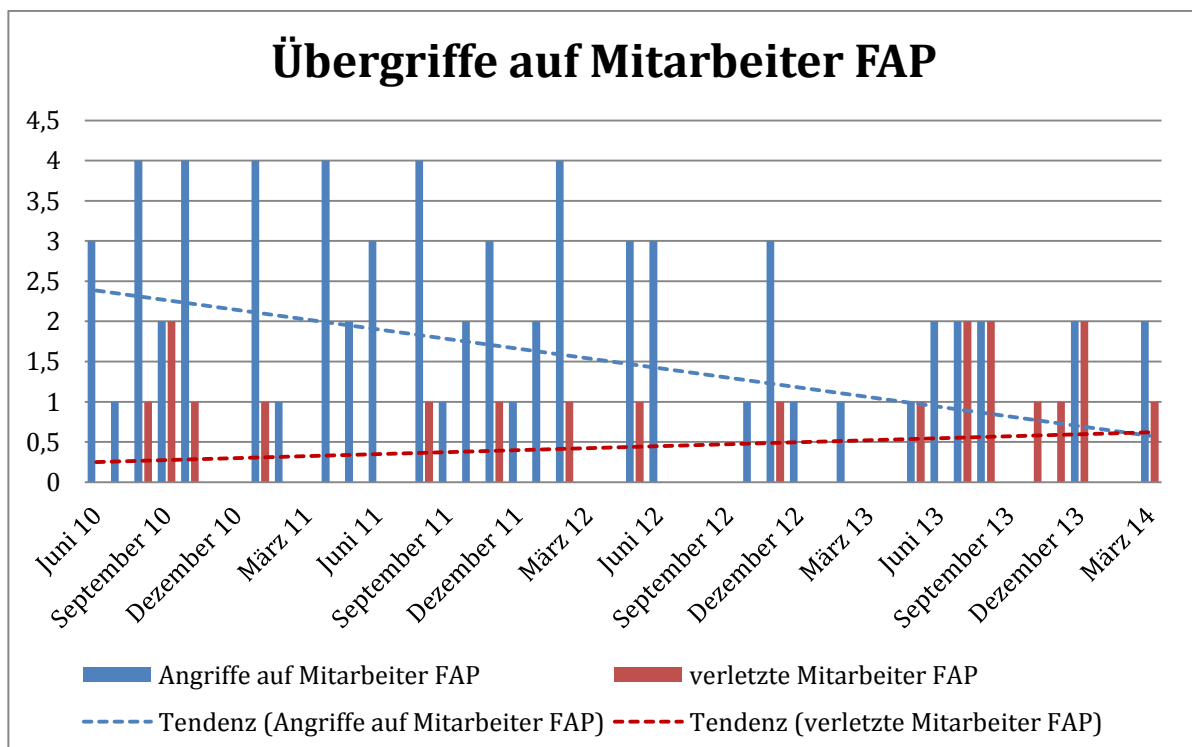
Übergriffe auf Mitarbeiter OD

Die Tendenz der Übergriffe auf Mitarbeiter des Ordnungsdienstes (OD) seit 2010 ist leicht steigend.



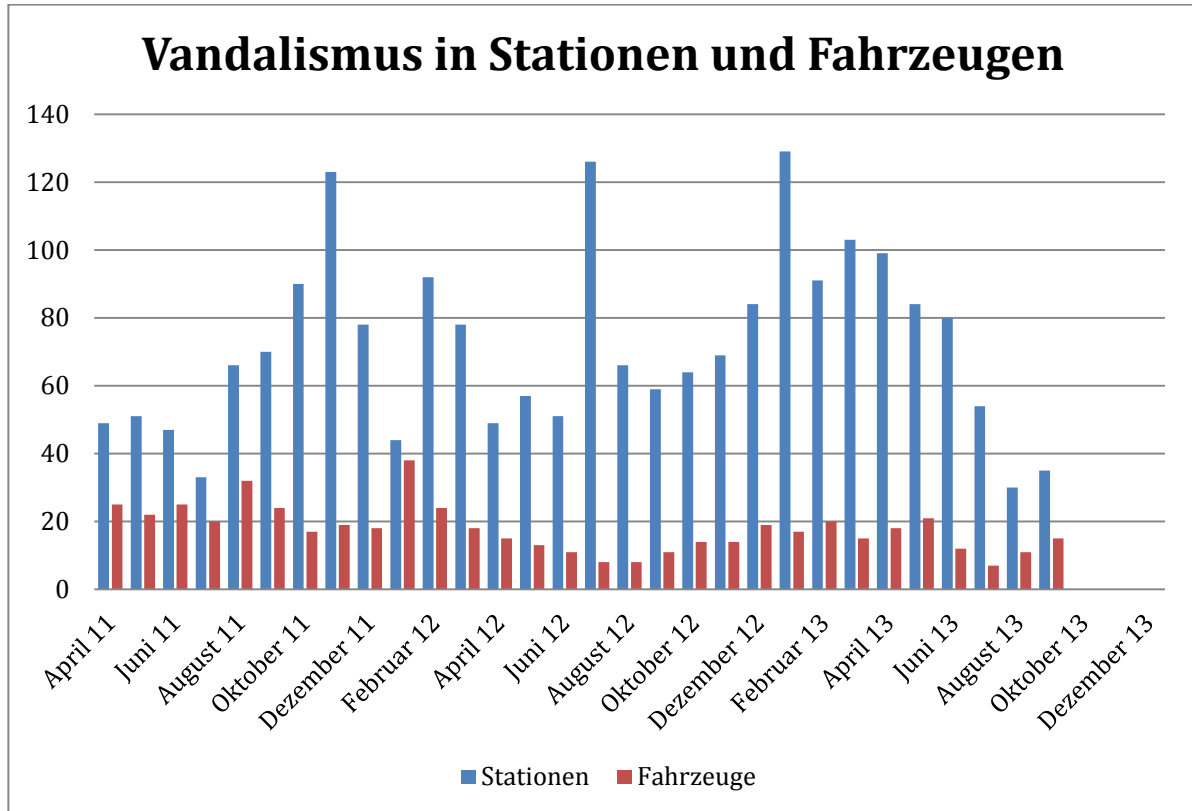
Übergriffe auf Mitarbeiter FAP

Die Übergriffe auf die Mitarbeiter des Fahrausweisprüfdienstes (FAP) sind seit 2010 gesunken. Hier wird ein Zusammenhang mit der ‚Prüfung in Uniform‘ gesehen.



Vandalismus in Stationen und Fahrzeugen

Der Vandalismus in Stationen und Fahrzeugen ist abhängig von den Jahreszeiten (mehr Vorfälle im Winter) und von Großereignissen (Fußball-WM und EM). Die Tendenz ist fallend.



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

5.1 Konzept zur Fahrausweisprüfung

Im Jahr 2013 wurde das „Konzept zur Sicherung der Fahrgeldeinnahmen aus den Schienenverkehrsleistungen (Straßen- und Stadtbahn) in Frankfurt am Main“ entwickelt. Das Konzept verfolgt die Zielsetzung, im Stadtbahn- und im Straßenbahnnetz des lokalen ÖPNV in Frankfurt am Main eine flächendeckende Fahrausweisprüfung zu gewährleisten.

Durch die Auswertung der Ergebnisse der Fahrausweisprüfungen kann somit der repräsentative Anteil von Fahrgästen ohne gültige Fahrtberechtigung für das jeweilige Fahrplanjahr bestimmt werden. Somit kommt dem Fahrausweisprüfdienst damit unter wirtschaftlichen Aspekten sowie auch unter dem Gesichtspunkt höherer Kundenorientierung eine immer größere Bedeutung zu.

Darauf hinzuweisen ist allerdings, dass die Einnahmesicherung durch Fahrausweisprüfungen nicht losgelöst von den die Einnahmen sichernden weiteren Wirkungen des Personaleinsatzes gesehen werden kann, wie z. B.

- dem besseren subjektiven Sicherheitsgefühl,
- dem Beratungs- und Servicebedarf der Fahrgäste unterwegs sowie
- der Einbindung in das gesamte Erscheinungsbild des öffentlichen Nahverkehrs in Frankfurt am Main.

Neben den technischen und baulichen Gegebenheiten entstehen diese Wirkungen vor allem durch die Anwesenheit oder Erreichbarkeit angenehmer Menschen, z.B. anderer Fahrgäste oder Mitarbeiter/innen des operativ verantwortlichen Verkehrsunternehmens. Daher sollen auch die Beschäftigten im Fahrausweisprüfdienst stärker eingebunden werden. Dies ist zu unterstützen und in Frankfurt auch verkehrspolitisch gewünscht.

Als neues positives Wahrnehmungsbild lässt sich in der Öffentlichkeit auch das Auftreten des Prüfpersonals in Dienstkleidung (Erkennbarkeit) beobachten. Mischttätigkeit und flexible Einsatzmöglichkeiten des Prüfpersonals kommen hiermit den Erwartungen der Fahrgäste entgegen und tragen dauerhaft zu höherer Zufriedenheit und Motivation des Prüfpersonals bei.

Schließlich lässt sich feststellen, dass eine Erhöhung der Fahrgeldeinnahmen durch Senkung der Schwarzfahrerquote (Beanstandungsquote) die wichtigste Aufgabe der Fahrausweisprüfung (Aufrechterhaltung und Verbesserung der Zahlungsmoral durch Prävention) bleibt. Die Beitreibung der Einnahmen aus dem erhöhten Beförderungsentgelt spielt im Vergleich dazu eher eine untergeordnete Rolle.

Ein Entwurf zum „Konzept zur Sicherung der Fahrgeldeinnahmen aus den Schienenverkehrsleistungen (Straßen- und Stadtbahn) in Frankfurt am Main“, der punktuell noch angepasst werden muss, liegt vor. Gleichwohl sind einige zentrale Bausteine des Konzeptes umgesetzt, allen voran die Prüfung in Dienstkleidung. Auch erfolgte am 19.09.2013 eine erste Stationskontrolle, bei der Fahrgästen ohne Fahrschein symbolisch die gelbe Karte gezeigt

wurde. In 2014 werden eine Ausweitung von Stationskontrollen sowie die Durchführung einiger Schwerpunktkontrollen erfolgen.

5.2 Kundeninformationen - Ausstattungsvorgaben für Vitrinen

In 2013 wurden im Rahmen der Abstimmungsgespräche Informationen zur Fahrgastinformation (zum Beispiel Großveranstaltungen), zur Haltestellenbenennung sowie Verfahren zur Fahrgastinformation erarbeitet.

Ein Schwerpunkt der Entwicklung von einheitlichen Kundeninformationen stellt die Festlegung der Ausstattungsvorgaben für Vitrinen an Stationen und Haltestellen dar. Im Rahmen von Abstimmungsgesprächen mit dem Betreiber der Infrastruktur – und dort den relevanten Fachabteilungen – wurden Möglichkeiten erörtert, wie die Ausstattungsstandards (Stichwort: „Fahrgastinformation geht vor“) auch vor dem Hintergrund der bestehenden Infrastruktur unkompliziert und dabei teilweise maßgeschneidert sichergestellt werden können. Die Einhaltung dieser Ausstattungsvorgaben wird dann im Rahmen des Qualitätssicherungssystems überprüft.

5.3 Beschwerdemanagement

Zur Beschwerdebearbeitung wurde 2010 gemeinsam von RMV und traffiQ ein webbasierte System entwickelt.

Hierin wurden bis zum Frühjahr allein Kundenanliegen zum Busverkehr und aufgabenträgerspezifische Fragestellungen bearbeitet. Im Frühjahr 2012 hat die VGF die Bearbeitung von Kundenanliegen und Beschwerden auch zum Schienenverkehr an traffiQ übergeben. Nach erfolgter datenschutzrechtlicher Prüfung liegt die alleinige Verantwortung für die Beantwortung von Kundenanliegen nunmehr bei traffiQ. Die Bearbeitung dieser Anliegen erfolgt über das Beschwerdemanagementsystem ELMA, das in mehreren Aktualisierungen, so genannten Change Requests auch 2013 weiterentwickelt wurde.

Hinsichtlich der 2013 eingegangenen Kundenanliegen zeigte sich insgesamt in Frankfurt am Main folgendes Bild:

Anzahl - Menge	Monat												
Themenkategorien	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	Gesamtergebnis
10-Minuten-Garantie	64	7	12	28	8	2	12	12	19	9	15	16	204
Barrierefreies Reisen	4	5	5	13	23	4	1	3	5	0	11	6	80
Fahrgastrechte	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	2
Fahrpreise/Tarife	3	14	15	4	15	10	16	7	9	7	7	9	116
Fahrt/Linie (Betrieb)	413	179	204	207	151	271	222	171	242	237	271	256	2.824
Haltestelle/Infrastruktur	137	50	67	78	54	76	89	55	74	87	94	88	949
Info-Anfragen	60	32	29	59	33	19	25	81	65	36	55	42	536
Lob/Anregung	9	9	2	4	11	4	5	1	3	8	7	5	68
Personal	182	141	145	175	150	166	182	150	150	181	196	151	1.969
Personalisierte Dienste	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Sicherheit/Subjektives Empfinden	6	4	5	9	4	0	1	2	2	2	1	2	38
Sonstiges	76	44	43	31	25	50	29	26	13	32	33	48	450
Verkehrs-/Angebotsplanung	33	27	19	22	22	27	32	24	16	32	25	58	337
Vertrieb/Fahrkartenkauf	41	31	35	22	38	37	49	50	33	39	32	28	435
Gesamtergebnis	1.028	543	581	652	534	666	663	584	631	670	747	709	8.008

Von den insgesamt rund 8.000 Anliegen bezogen sich 2.824 (=35 %) auf eine konkrete Fahrt bzw. Linie, davon sind der Straßenbahn und der U-Bahn 40% originär zuzuordnen. Besonders markant ist der annähernd doppelt so hohe Wert (gegenüber dem Jahresmittel) im Januar 2013. Hier sind die Auswirkungen des so genannten Eisregens Mitte Januar deutlich ablesbar, von dem insbesondere der Straßenbahnbetrieb betroffen war.

Der Anteil der Anliegen zum Fahrpersonal beträgt 16,7 % der insgesamt 2013 vorliegenden Anliegen zum Personal. Naturgemäß ist hier allerdings die eindeutige Zuordnung zum Vertragsgegenstand des öDA nicht exakt vorzunehmen, da hier viele Vermischungen vorliegen können, die derzeit noch nicht genau aus dem System zu extrahieren sind, so z.B. Beschwerden zum Prüf-, Service- oder Vertriebspersonal.

Die Analyse der Daten und Ableitung geeigneter Maßnahmen zur Reduzierung der Beschwerdefälle bzw. Steigerung der Kundenzufriedenheit erfolgt zukünftig gemeinsam durch die VGF und traffiQ im Rahmen der DVS-Routine. Also insbesondere in den kontinuierlich stattfindenden Abstimmungsgesprächen zur Ergänzenden Regelung (ErgR) „Kommunikation und Vertrieb“ des öDA sowie in Zusammenarbeit mit den spezifisch, entsprechend des Beschwerdefalls betroffenen Regelungsbereichen.