

# **ENTWURF**

## **ÖPNV-Gesamtbericht des Rhein-Sieg-Kreises**

**für das Kalenderjahr 2010**

**gemäß Artikel 7 Absatz 1 der Verordnung 1370/2007  
der Europäischen Union**

# Inhaltsübersicht

## Einleitung

### A. Busnetz

1. Betreiber im Kreisgebiet
2. Gemeinwirtschaftliche Verpflichtungen
  - a) Rechtsrheinisches Kreisgebiet
  - b) Linksrheinisches Kreisgebiet
  - c) Fahrleistungen 2010 im gesamten Kreisgebiet
  - d) Gemeinwirtschaftliche Verpflichtungen im AST-Verkehr
3. Ausgleichsleistungen

### B. Stadtbahnnetz

1. Betreiber im Kreisgebiet
2. Gemeinwirtschaftliche Verpflichtungen
3. Ausgleichsleistungen

### C. Bedienungs- und Beförderungsqualität

1. Bedienungsqualität
  - a) Angebotsgestaltung
  - b) Primär- und Sekundärnetz
  - c) Erschließung
  - d) Bedienungszeiten und Bedienungsstandards
  - e) Haltestellen
2. Beförderungsqualität und Kundenzufriedenheit
  - a) ÖPNV-Qualität aus Kundensicht
    1. Allgemeine Nutzung des ÖPNV
    2. Zufriedenheit mit dem ÖPNV im Rhein-Sieg-Kreis
  - b) Beförderungsqualität am Beispiel der Stadtbahnlinie 66
    1. Ergebnisse der Kundenbefragung (subjektive Qualität)
    2. Ergebnisse der Erhebungen in den Fahrzeugen (objektive Qualität)

## **Einleitung**

Der Rhein-Sieg-Kreis ist gemäß § 3 Absatz 1 des Gesetzes über den öffentlichen Personennahverkehr für das Land Nordrhein Westfalen (ÖPNV-Gesetz NRW) als Aufgabenträger zuständig für Planung, Organisation und Ausgestaltung des ÖPNV im Kreisgebiet.

Gemäß Artikel 7 Absatz 1 der Verordnung (EG) Nr. 1370/2007 der Europäischen Union vom 23.10.2007 (EU-VO 1370/2007) haben die Aufgabenträger als in ihrem Wirkungsbereich zuständige Behörde einmal jährlich einen Gesamtbericht über die in ihren Zuständigkeitsbereich fallenden gemeinwirtschaftlichen Verpflichtungen, die ausgewählten Betreiber eines öffentlichen Dienstes sowie die diesen Betreibern zur Abgeltung gewährten Ausgleichsleistungen und ausschließlichen Rechte öffentlich zugänglich zu machen. Dieser Bericht hat nach Busverkehr und schienengebundenem Verkehr zu unterscheiden und muss eine Kontrolle und Beurteilung der Leistungen, der Qualität und der Finanzierung des öffentlichen Verkehrsnetzes ermöglichen und gegebenenfalls Informationen über Art und Umfang der gewährten Ausschließlichkeit enthalten.

Auf der Grundlage dieser Bestimmung legt der Rhein-Sieg-Kreis für sein Zuständigkeitsgebiet folgenden Gesamtbericht für das Kalenderjahr 2010 vor.

## **A. Busnetz**

### **1. Betreiber im Kreisgebiet**

Folgende Verkehrsunternehmen haben im Kreisgebiet Liniengenehmigungen für den Busverkehr gemäß § 42 Personenbeförderungsgesetz (PBefG):

- Rhein-Sieg-Verkehrsgesellschaft mbH (RSVG), Troisdorf
- Regionalverkehr Köln GmbH (RVK), Köln
- Stadtwerke Bonn Verkehrs GmbH (SWBV), Bonn
- Kölner Verkehrs-Betriebe AG (KVB), Köln
- Oberbergische Verkehrsgesellschaft AG (OVAG), Gummersbach
- Ahrweiler Verkehrs GmbH (AWV), Brohl-Lützing

Die Verkehrsunternehmen führen den Linienverkehr im Busnetz auf der Grundlage der bestehenden Liniengenehmigungen, den Vorgaben des aktuellen Nahverkehrsplans des Rhein-Sieg-Kreises und den Finanzierungsregeln des Verkehrsverbundes Rhein-Sieg (VRS) für grenzüberschreitende Verkehre (interlokale Verkehre) durch. Zuständig für die Liniengenehmigungen im Kreisgebiet ist die Bezirksregierung Köln. Im gesamten Zuständigkeitsgebiet des Rhein-Sieg-Kreises gilt der Gemeinschaftstarif des VRS.

Die Betreiber sind aufgrund folgender Beschlüsse mit der Durchführung der Verkehrsleistungen betraut:

- Der Rhein-Sieg-Kreis hat mit Beschluss des Kreistages vom 12.03.2009 die RSVG mit der Durchführung des Öffentlichen Personennahverkehrs auf dem Gebiet des rechtsrheinischen Rhein-Sieg-Kreises betraut.
- Der Kreistag hat mit Beschluss vom 12.03.2009 die RVK mit der Durchführung des Öffentlichen Personennahverkehrs auf dem Gebiet des linksrheinischen Kreisgebiets betraut.
- Die Betreiber SWBV, KVB und OVAG sind von ihren jeweiligen Eigentümern mit der Erbringung von Verkehrsleistungen betraut.

Im Kreisgebiet verkehrten im Jahr 2010 (Fahrplan 2009/2010) insgesamt 112 Bus- und TaxiBus-Linien sowie 14 Anrufsammeltaxenverkehre (AST). Das Busnetz im Kreisgebiet weist eine Gesamtstreckenlänge von ca. 1.710 km<sup>1</sup> (davon 50 km TaxiBus-Verkehre) auf. Die Gesamtleistung im Bus- und TaxiBusverkehr betrug im Jahr 2010 rd. 13,1 Mio. Wagen-km. Bedingt durch die geografische Lage des Rhein-Sieg-Kreises ist das Bus- und TaxiBusnetz in einen links- und rechtsrheinischen Teilraum gegliedert. Im Folgenden werden die TaxiBusleistungen als Teil der Busleistungen gerechnet.

## **2. Gemeinwirtschaftliche Verpflichtungen**

### **a) Rechtsrheinisches Kreisgebiet**

Das Busnetz im rechtsrheinischen Kreisgebiet wird im Wesentlichen durch das kreiseigene Verkehrsunternehmen Rhein-Sieg-Verkehrsgesellschaft mbH (RSVG) betrieben. Grundlage für das Verkehrsangebot im rechtsrheinischen Kreisgebiet ist der Nahverkehrsplan in der aktuellen Fassung.

Die RSVG betreibt den Busverkehr mit 54 Buslinien<sup>2</sup> und 10 AST-Verkehren. Hierfür setzte das Unternehmen 214 eigene und 95 angemietete Fahrzeuge ein. Neben der RSVG bieten die Verkehrsunternehmen OVAG und SWBV Verkehrsleistungen im rechtsrheinischen Busnetz an. Die OVAG bedient 5 Linien, die aus dem Oberbergischen Kreis in den Rhein-Sieg-Kreis einbrechen. Die SWBV betreibt eine Linie, die vom Bonner Stadtgebiet in den Rhein-Sieg-Kreis einbricht.

### **b) Linksrheinisches Kreisgebiet**

Das Busnetz im linksrheinischen Kreisgebiet wird im Wesentlichen durch die RVK betrieben. Im linksrheinischen Busnetz verkehren insgesamt 34 Linien. Die RVK betreibt 24 Buslinien und 4 AST-Verkehre und setzte insgesamt 40 Busse ein, davon 29 eigene Fahrzeuge und 11 Fahrzeuge von Subunternehmen. Die SWBV betreibt 3 eigene Linien, die von der Stadt Bonn in den Rhein-Sieg-Kreis einbrechen, hinzukommen 7 Linien der AWW, für die die SWBV Betriebsführer ist.

---

<sup>1</sup> Quelle: VISUM-Datenbank des Planungsamtes des Rhein-Sieg-Kreises.

<sup>2</sup> RSVG betreibt im rechtsrheinischen RSK insgesamt 62 Linien. Berichtsrelevant für den Rhein-Sieg-Kreis sind 54 Linien; da im Stadtgebiet Lohmar 7 Linien und im Stadtgebiet Troisdorf 1 Linie im Auftrag der jeweiligen Kommune betrieben werden.

### **c) Fahrleistungen 2010 im gesamten Kreisgebiet:**

- Die OVAG erbrachte 100.300 Wagenkilometer zuzügl. 48.010 km an Taxibusleistungen
- Die RSVG erbrachte 9.837.641 Wagenkilometer
- Die RVK erbrachte 1.883.386 Wagenkilometer zuzügl. 550.123 km an Taxibusleistungen
- Die SWBV erbrachte 689.261 Wagenkilometer

### **d) Gemeinwirtschaftliche Verpflichtungen im AST-Verkehr**

Im Rahmen der Anruf-Sammeltaxen (AST)-Verkehre wurden im Jahr 2010 insgesamt 425.000 Wagen-km in 14 Bedienungsgebieten im rechts- und linksrheinischen Kreisgebiet erbracht.

## **3. Ausgleichsleistungen**

Die Aufwendungen des Aufgabenträgers Rhein-Sieg-Kreis für Bus-, TaxiBus- und AST-Verkehre betragen im Kalenderjahr 2010 rd. 11 Mio. €. Diese verteilen sich wie folgt:

- RSVG 6,9 Mio. € (Verlustrücklage nach Berücksichtigung der RWE-Dividende in Höhe von 4,9 Mio. €)
- RVK 4,0 Mio. €
- Der Rhein-Sieg-Kreis hat dem Aufgabenträger Oberbergischer Kreis aufgrund einer öffentlich-rechtlichen Vereinbarung gemäß § 13 Absatz 2 der Satzung des Zweckverbandes Verkehrsverbund Rhein-Sieg auf der Grundlage der gefahrenen Wagen-Kilometer einen Betrag in Höhe von 92 T€ für die Aufwandsabdeckung der Leistungen der OVAG auf seinem Kreisgebiet erstattet.

## **B. Stadtbahnnetz**

### **1. Betreiber im Kreisgebiet**

Folgende Verkehrsunternehmen besitzen im Bereich des Stadtbahnnetzes Linienerlaubnisse nach §§ 9, 40 und 42 PBefG, die von der Genehmigungsbehörde (Bezirksregierung Köln) erteilt sind:

- Stadtwerke Bonn Verkehrs GmbH (SWBV), Bonn
- Elektrische Bahnen der Stadt Bonn und des Rhein-Sieg-Kreises oHG (SSB), Siegburg
- Kölner Verkehrs-Betriebe AG (KVB), Köln

### **2. Gemeinwirtschaftliche Verpflichtungen**

Die Verkehrsunternehmen führen den Linienerkehr im Stadtbahnnetz auf der Grundlage der bestehenden Linienerkehrsgenehmigungen, den Vorgaben des aktuellen Nahverkehrsplans des Rhein-Sieg-Kreises und den Finanzierungsregeln des VRS für grenzüberschreitende Verkehre (interlokale Verkehre) durch. Im gesamten Zuständigkeitsgebiet gilt der Gemeinschaftstarif des VRS.

Auf dem Gebiet des Rhein-Sieg-Kreises verkehrten im Jahr 2010 (Fahrplan 2009/2010) 5 Stadtbahnlinien.

Im Jahr 2010 betrieb die SWBV – u. a. als Betriebsführer für die SSB – 3 Stadtbahnlinien als alleiniger Betreiber und 2 Stadtbahnlinien im Rahmen einer Gemeinschaftskonzession zusammen mit der KVB. Auf dem Gebiet des Rhein-Sieg-Kreises weist das Stadtbahnnetz eine Streckenlänge von 60 km auf und es wurden rd. 2,5 Mio. Wagenkilometer erbracht.

### **Fahrleistungen 2010 im gesamten Kreisgebiet:**

- Die SWBV/SSB erbrachte 1.384.663 Wagenkilometer
- Die KVB erbrachte 1.130.499 Wagenkilometer

### **3. Ausgleichsleistungen**

Die Aufwendungen für den Stadtbahnverkehr betragen im Kalenderjahr 2010 vor Spitzabrechnung rd. 6,9 Mio. €. Diese verteilen sich wie folgt:

- Die SSB erhielt als Konzessionär vor Spitzabrechnung 4,4 Mio. €.
- Der Rhein-Sieg-Kreis hat dem Aufgabenträger Stadt Köln aufgrund einer öffentlich-rechtlichen Vereinbarung gemäß § 13 Absatz 2 der Satzung des Zweckverbandes Verkehrsverbund Rhein-Sieg auf der Grundlage der gefahrenen Zug-Kilometer einen Betrag von 2,5 Mio. € für die Aufwandsabdeckung der Leistungen der KVB auf seinem Kreisgebiet erstattet.

## **C. Bedienungs- und Beförderungsqualität**

### **1. Bedienungsqualität**

#### **a) Angebotsgestaltung**

Der Rhein-Sieg-Kreis wendet im ÖPNV das mehrstufig differenzierte Bedienungsmodell an. Grundsätzlich verfolgt die mehrstufig differenzierte Bedienung folgende Ziele:

- Trennung von lokalen und regionalen Verkehrsaufgaben;
- Schaffung leistungsfähiger und attraktiver ÖPNV-Hauptachsen mit eindeutigen und möglichst umwegfreien Linienführungen;
- Schaffung kleinräumiger und ggf. nachfragegesteuerter Bedienungsformen zur flächendeckenden ÖPNV-Versorgung, auch in Räumen und Zeiten schwacher Nachfrage;
- Herstellung einheitlicher Grundbedienungsstandards im gesamten Kreisgebiet;
- Vermeidung von Parallelverkehren durch Abstimmung der einzelnen Angebote.

## **b) Primär- und Sekundärnetz**

Grundlage des ÖPNV-Systems im Sinne der differenzierten Bedienung ist das Primärnetz, welches die Bedienung der fahrgaststarken Verkehrsrelationen und die Anbindung der wesentlichen Quell- und Zielpunkte sicherstellt. Auf diesem Primärnetz sollen grundsätzlich durch eine angebotsorientierte Fahrplangestaltung Fahrgastpotenziale besser aktiviert werden. Gleichzeitig soll das Sekundärnetz in Form von kleinräumigen Bedienungsformen wie lokalen Buslinien, TaxiBuslinien und Anrufsammeltaxen-Systemen auf das Primärnetz ausgerichtet werden.

Einbezogen sind in das Primärnetz alle Gemeindehauptorte und alle sonstigen Siedlungsschwerpunkte mit mehr als 2.500 Einwohnern. Insgesamt liegen Ortschaften mit zusammen rund 500.000 Einwohnern an den Achsen des Primärnetzes, entsprechend etwa 80% der Kreisbevölkerung. Mit diesem ÖPNV-Grundangebot werden zudem alle auf die Zentren Siegburg, Bonn und Köln gerichteten Hauptverkehrsachsen abgedeckt.

Gebildet wird das Primärnetz durch die im Kreisgebiet verkehrenden Schienenstrecken sowie rund 30 Hauptachsen des Busverkehrs. Diese sind wiederum in Hauptachsen in den ländlichen Räumen sowie Hauptachsen im verdichteten Raum aufgeteilt.

## **c) Erschließung**

Siedlungsbereiche gelten als erschlossen, wenn die Luftlinienentfernung zur nächsten Bus- oder AST-Haltestelle 500 m oder zur nächsten Station des Schienenverkehrs (Stadtbahn oder SPNV) 1.000 m nicht überschreitet. Bei Berücksichtigung durchschnittlicher Umwegfaktoren ergibt sich im 500 m-Einzugsbereich eine maximale Gehzeit von 8 Minuten zur nächsten Haltestelle. Für Siedlungsbereiche im Außenbereich kann die maximale Entfernung zur nächsten Haltestelle im Einzelfall bis zu 1.000 m betragen.

## **d) Bedienungszeiten und Bedienungsstandards**

Im gesamten Kreisgebiet kommen einheitliche Mindestbedienungsstandards zur Anwendung:

- Montags bis freitags Bedienung aller Haltestellen von ca. 5:30 bis 21:30 Uhr mindestens alle 60 Min.
- Samstags Bedienung aller Haltestellen von ca. 7:30 bis 21:30 Uhr mindestens alle 120 Min.
- Sonn- und feiertags Bedienung aller Haltestellen von ca. 9:30 bis 21:30 Uhr mindestens alle 120 Min.

Die Anbindung von Ortschaften mit mehr als 500 Einwohnern erfolgt dabei im Regelfall mit liniengebundenen Verkehrsmitteln (SPNV, Stadtbahn, Bus, TaxiBus). Für die Anbindung kleinerer Ortschaften insbesondere bei Streusiedlungsstrukturen abseits des Busliniennetzes kommt dagegen das AST zum Einsatz. Von diesen Vorgaben kann abgewichen werden, um Parallelbedienungen zwischen AST und Linienverkehr zu vermeiden.

Bei Haltestellen, die von mehreren Linien bedient werden, müssen nicht zwangsläufig alle Linien ein Angebot entsprechend der Mindestbedienungsstandards aufweisen. Nicht berücksichtigt werden die

Mindestbedienungsstandards außerdem bei Linien, die ausschließlich entsprechend der Belange des Schülerverkehrs geplant werden.

Abhängig von der Raum- und Siedlungsstruktur werden bei der Planung über die Mindestbedienungsstandards hinausgehend folgende Angebotsstrukturen angestrebt:

### e) Haltestellen

Der Ausbau von Bushaltestellen ist Sache des Straßenbaulastträgers. Es bestehen außerdem lokale Ausbauprogramme, die federführend von den Städten und Gemeinden betreut werden. Zur Berücksichtigung der Fahrgastbelange und Barrierefreiheit werden grundsätzlich die einschlägigen Richtlinien und Empfehlungen für bauliche Standards angewendet.

## 2. Beförderungsqualität und Kundenzufriedenheit

### a) ÖPNV-Qualität aus Kundensicht

Der Rhein-Sieg-Kreis und die Stadt Bonn haben im Rahmen der bundesweiten Studie „Mobilität in Deutschland“ (MiD) eine vertiefende Untersuchung für den Zeitraum April 2008 bis April 2009 mit insgesamt 4.000 zusätzlichen Haushaltsinterviews durchführen lassen, so dass differenzierte Ergebnisse auf regionaler Ebene zur Mobilität und somit auch zum ÖPNV vorliegen. Die Folgenden Ausführungen zeigen einen Ausschnitt aus der Gesamterhebung „Mobilität in Deutschland 2008 – Alltagsverkehr in Bonn und dem Rhein-Sieg-Kreis“ (Infas; März 2010) hinsichtlich der Kundeneinschätzung bzw. Kundenangaben im Rhein-Sieg-Kreis zum ÖPNV.

#### 1. Allgemeine Nutzung des ÖPNV:

Der ÖPNV im Rhein-Sieg-Kreis wird von 23,5% der Befragten (fast) täglich bis mehrmals pro Woche genutzt (fast täglich 13,3%, ein bis drei Mal pro Woche 10,2%). 17,2% der Befragten nutzen den ÖPNV ein bis drei Tage im Monat und somit eher selten. Seltener als monatlich wird der ÖPNV von 21,7% der Befragten genutzt. Nie oder fast nie von 37,3%. Somit nutzen 59% der Befragten Bus und Bahn selten bis nie (Abb. 1).

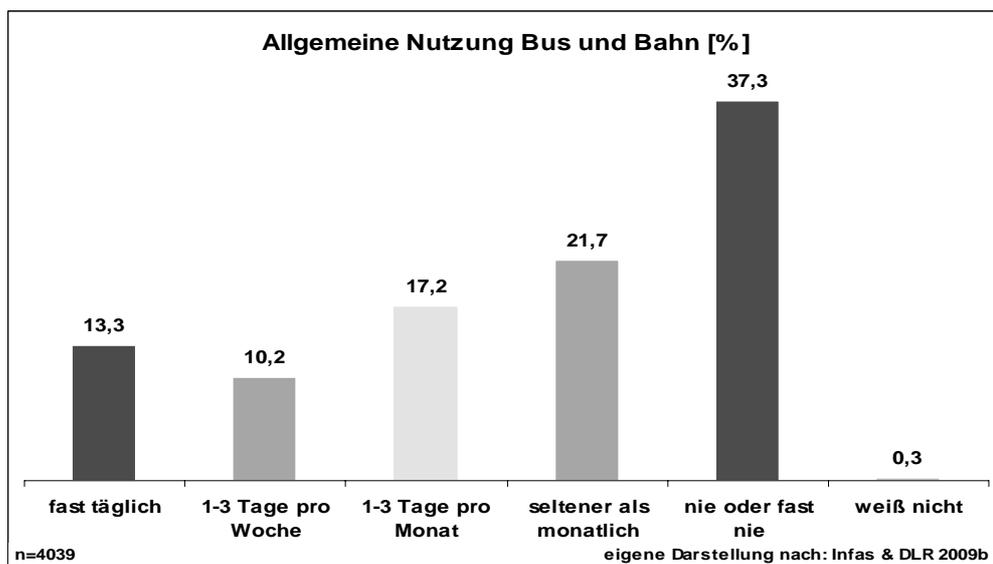


Abb. 1: Allgemeine Nutzung von Bus und Bahn im Rhein-Sieg-Kreis in %

## 2. Zufriedenheit mit dem ÖPNV Angebot im Rhein-Sieg-Kreis

Der Großteil der Bürger des Rhein-Sieg-Kreises ist mit dem ÖPNV Angebot im Rhein-Sieg-Kreis zufrieden. 37,6% der Befragten bewerteten das ÖPNV Angebot im Rhein-Sieg als sehr gut (9%) bis gut (28,6%). Zählt man die Bürger hinzu, die das ÖPNV Angebot als befriedigend Bewertet haben (24,4%), zeigt sich, dass 64% der befragten Bürger mit dem ÖPNV Angebot im Wesentlichen zufrieden sind (Abb. 2). Negativ wird das ÖPNV Angebot allerdings von etwa einem Drittel der Befragten bewertet (30,9%). Dabei entfallen 15,7% auf die Bewertung ausreichend. 10,7% der Befragten werten das ÖPNV Angebot als mangelhaft und 4,5% sogar als ungenügend.

### b) Beförderungsqualität am Beispiel der Stadtbahnlinie 66

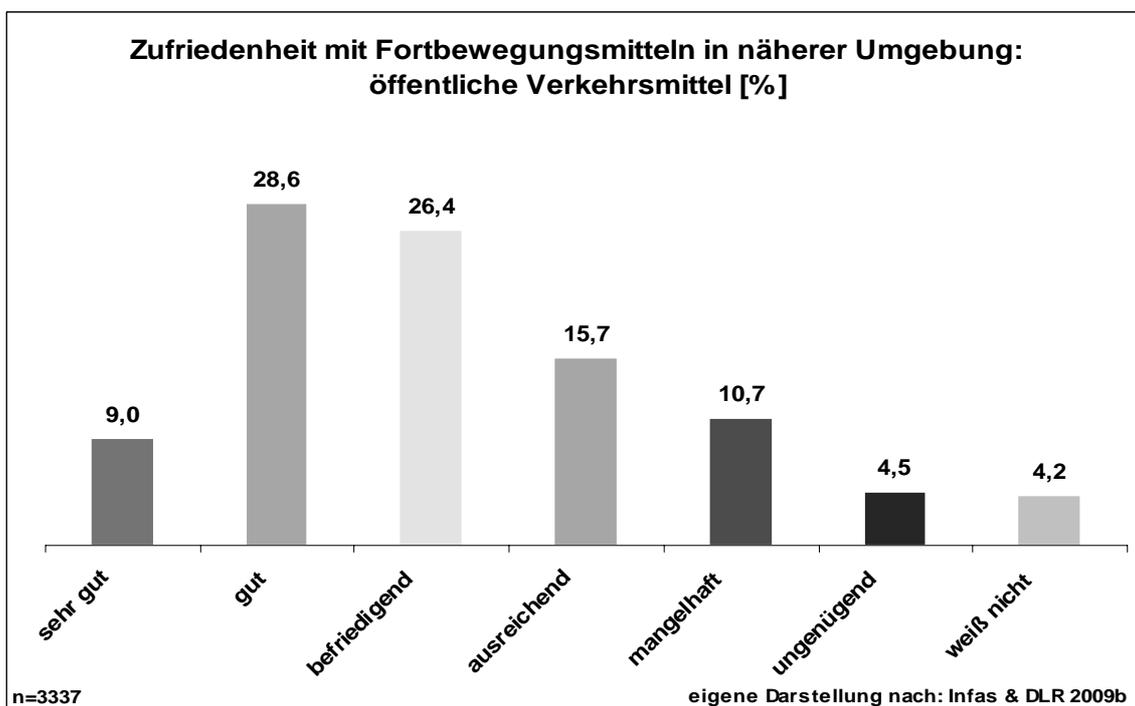


Abb. 2: Zufriedenheit mit öffentlichen Verkehrsmitteln in näherer Umgebung im Rhein-Sieg-Kreis

Auf der Grundlage eines Beschlusses des zuständigen Planungsausschusses aus dem Jahr 2006 entwickelt der Rhein-Sieg-Kreis ein umfassendes Qualitätssicherungssystem am Beispiel der Stadtbahnlinie 66. Die Stadtbahnlinie 66 verbindet große Teile des Rhein-Sieg-Kreises mit der Stadt Bonn und übernimmt sowohl in Bonn als auch auf dem Gebiet des Rhein-Sieg-Kreises eine bedeutende Erschließungsfunktion. An einem normalen Werktag befördert diese Linie ca. 50.000 Personen. Tagsüber verkehrt die Linie im 10-Minuten-Takt. Zwischen der SWBV und SSB wurde im Jahr 2008 eine Qualitätsvereinbarung mit insgesamt 40 verschiedenen Kriterien aus den Bereichen „Angebot“, „Fahrzeugtechnik/Situation im Fahrzeug“, „Fahrscheinverkauf“, „Personal und Fahrgastinformation“ getroffen.

Die zentralen Ergebnisse der Untersuchung der Testphase der Qualitätsvereinbarung lassen sich wie folgt zusammenfassen:

## 1. Ergebnisse der Kundenbefragung (subjektive Qualität)

- Die Stadtbahnlinie 66 übernimmt eine wichtige Erschließungsfunktion für den Rhein-Sieg-Kreis und die Bundesstadt Bonn. Sie stellt eine attraktive Alternative zum motorisierten Individualverkehr dar. So nutzt über 60% der Fahrgäste diese Stadtbahnlinie, um zwischen dem Rhein-Sieg-Kreis und Bonn zu pendeln. Die Funktion der Linie 66 erstreckt sich vor allem auf den Berufs- (50%) und Ausbildungsverkehr (16%), aber auch viele Freizeitwege (21%) werden mit dieser Linie abgewickelt. Die Bedeutung der Linie 66 wird insbesondere dadurch ersichtlich, dass fast 40% der Fahrgäste auch auf ein Auto für die angetretene Fahrt hätten zurückgreifen können. Diese Stadtbahnlinie befördert also keineswegs nur Fahrgäste, die auf die öffentlichen Verkehrsmittel angewiesen sind (captif rider).
- Der Großteil der Nutzer ist mit der Stadtbahnlinie 66 insgesamt zufrieden. Knapp 60% der Fahrgäste vergaben als Gesamturteil entweder ein „sehr gut“ oder ein „gut“. Mit einer durchschnittlichen Globalzufriedenheit von 2,4 wird die Linie vergleichsweise positiv bewertet.
- Die wichtigsten Kriterien für die Fahrgäste sind „Pünktlichkeit“, „Sicherheit“, „Sauberkeit der Fahrzeuge“, „Fahrpreise/Tarifsystem“, das werktägliche Fahrtenangebot sowie „Informationen im Falle von Störungen bzw. Verspätungen“. Die subjektive Unzufriedenheit der Fahrgäste ist bei den Fahrpreisen, den Informationen bei Störungen, der Fahrtenhäufigkeit am Sonntag und der Sauberkeit am höchsten. Demgegenüber stehen gute Zufriedenheitswerte beim werktäglichen Fahrtenangebot, der Umweltfreundlichkeit, der Sicherheit und der Schnelligkeit. Demzufolge besteht subjektiv betrachtet der prioritäre Handlungsbedarf in den Punkten „Informationen bei Störungen und Verspätungen“, „Sauberkeit des Fuhrparks“ sowie „Fahrpreise“ (Abb. 3).
- Die Unterschiede nach Geschlecht, Alter, Fahrtzweck oder Nutzungshäufigkeit der Stadtbahnlinie fallen relativ gering aus. Die Kriterien „Pünktlichkeit“ und „Informationen bei Störungen und Verspätungen“ werden von allen Gruppen als wichtigste Kriterien benannt. Frauen und Senioren bewerten die Sicherheit als besonders wichtig. Der Sicherheitsaspekt ist für Senioren sogar wichtiger als die Pünktlichkeit.

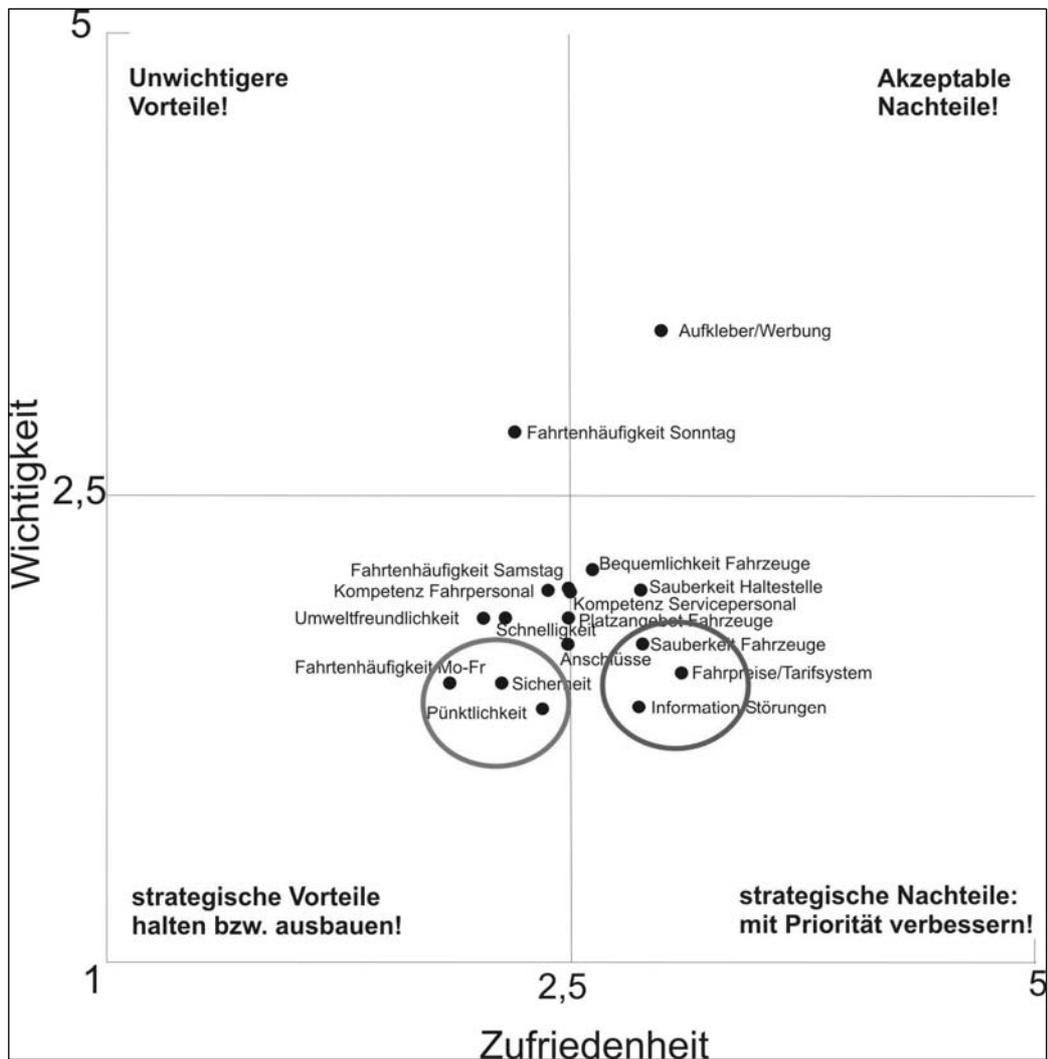
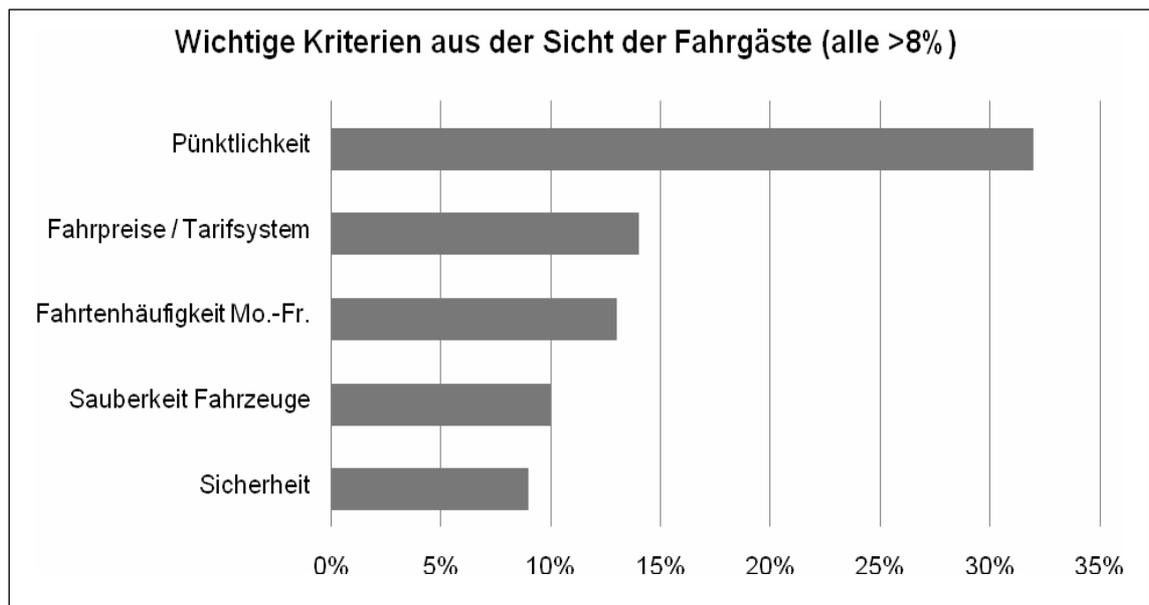


Abb. 3: Zusammenhang zwischen Wichtigkeit und Zufriedenheit

- Eine Objektivierung der Kundenbewertung lässt sich durch Korrelation einzelner Qualitätsmerkmale mit der Gesamtzufriedenheit ermitteln. Ein hoher Zusammenhang besteht zwischen der Globalbewertung und der Einschätzung über die Pünktlichkeit. Kunden, die sich häufig über Verspätungen beklagten und mit diesem Qualitätsaspekt unzufrieden waren, vergaben auch eine deutlich schlechtere Gesamtnote. Insofern erzeugt eine Verbesserung der Pünktlichkeit eine höhere Zufriedenheitsquote bei den Kunden (Abb. 4). Insgesamt hat sich gezeigt, dass die Einhaltung der Pünktlichkeit das zentrale Kriterium für die Kunden ist. Trotzdem ist es nicht das einzige Kriterium, an dem sich die Qualität einer Stadtbahnlinie bemisst.



**Abb. 4: Wichtigste Kriterien aus Sicht der Fahrgäste**

## 2. Ergebnisse der Erhebungen in den Fahrzeugen (objektive Qualität)

- Der Zustand des Fuhrparks entspricht trotz vergleichsweise hohen Alters der eingesetzten Fahrzeuge weitestgehend den gewünschten Qualitätsstandards. Die älteren Baureihen weisen allerdings nicht alle geforderten Ausstattungsmerkmale (z.B. Videoüberwachung, automatische Anzeige der nächsten Haltestelle) auf. In den nächsten Jahren sollen diese Stadtbahnwagen modernisiert und technisch aufgerüstet werden. Hier sind deutliche Verbesserungen zu erwarten.
- Negativ fällt der Zustand der Scheiben auf, mehr als die Hälfte der Scheiben ist zerkratzt, fast ein Drittel so stark, dass das Hinausschauen aus dem Fenster beeinträchtigt wird.
- Nach einer Auswertung der SWB für Januar bis August 2010 lag die Pünktlichkeitsquote der Linie 66 an der Haltestelle Bonn Hbf bei 63% (bezogen auf die Fahrplanminute). In Anbetracht dessen, dass die Pünktlichkeit eine Basisanforderung an den ÖPNV ist und aus Sicht der Kunden dieses Qualitätsmerkmal den größten Einfluss auf die Globalzufriedenheit hat, sollten hier entsprechende Anstrengungen unternommen werden. Dabei sollte versucht werden, die externen Störgrößen so gering wie möglich zu halten.