

27. August 2021

KVB legt umfassenden Qualitätsbericht vor

Anforderung aus der Direktvergabe durch die Stadt – Detaillierte Angaben zur Betriebsqualität

Die Kölner Verkehrs-Betriebe (KVB) haben einen umfassenden Qualitätsbericht erstellt, der jetzt den zuständigen Ratsgremien vorgelegt wird. Dieser Qualitätsbericht, der über die jährlich vorzulegenden Berichte hinausgeht, ist Bestandteil des am 1. Januar 2020 in Kraft getretenen Öffentlichen Dienstleistungsauftrags (ÖDLA). Mit diesem ÖDLA hat der Rat der Stadt Köln die KVB für weitere 22,5 Jahre mit dem Betrieb des Öffentlichen Personennahverkehrs beauftragt. Der Bericht wird künftig jedes Jahr für das jeweils vorherige Jahr veröffentlicht.

Der erste Bericht bezieht sich auf das Jahr 2020 und enthält detaillierte Angaben unter anderem über die Betriebsqualität im Stadtbahn- und Busbereich, über die Ausstattung von Fahrzeugen und Haltestellen, über die Verfügbarkeit von Aufzügen, Fahrtreppen und Vertriebsseinrichtungen sowie zu den Themen Personal und Sicherheit.

KVB-Vorstandsvorsitzende Stefanie Haaks: „Das Jahr 2020 war durch die Corona-Pandemie auch für uns ein außergewöhnliches Jahr. Wir hatten rund 40 Prozent weniger Fahrgäste, insgesamt war der Verkehr in der Stadt deutlich geringer, und das hat sich positiv in unserer Pünktlichkeitsstatistik und bei den Fahrausfällen bemerkbar gemacht. Wir haben gute Erfolge erzielt, aber wir sind noch nicht da, wo wir hinwollen. Alleine die Zahlen aus 2020 zu halten wird eine große Herausforderung, wenn die Fahrgastzahlen hoffentlich bald wieder steigen. Wir können und wollen daher nicht die Erwartung wecken, dass sich unsere Betriebsqualität kurzfristig deutlich verbessert. Aber wir arbeiten schon seit einiger Zeit kontinuierlich daran, dass unsere Leistungen mehr und mehr mit unserem eigenen Anspruch übereinstimmen.“

Einige Daten des Qualitätsberichts:

Fahrzeuge:

- Nur sehr wenige der 382 Stadtbahnen erfüllen die im ÖDLA geforderten Qualitätskriterien nicht zu 100 Prozent. Bis Mitte 2022 werden bei allen Stadtbahnen die Qualitätsanforderungen vollständig erfüllt sein.
- Alle Busse der KVB erfüllen die Qualitätskriterien zu 100 Prozent; die Busse der Subunternehmer erfüllen die Standards punktuell noch nicht vollständig.

Leistungserfüllung:

- Der so genannte Leistungserfüllungsgrad im Bereich Stadtbahn lag im Schnitt insgesamt bei 98,6 Prozent. Er gibt an, wieviel der vereinbarten Leistung tatsächlich erbracht werden konnte. Die Quote bei den einzelnen Linien lag zwischen 97,8 Prozent (Linie 17) und 99,2 Prozent (Linien 9 und 12).
- Im Busbetrieb lag der Leistungserfüllungsgrad bei 99,2 Prozent.
- Eine 100-prozentige Erfüllung ist beispielsweise bedingt durch Unfälle, Oberleitungsschäden oder Fahrzeugausfälle nicht möglich.

Pünktlichkeit und Ausfälle:

- Der Pünktlichkeitsgrad bei den Stadtbahnen lag insgesamt bei 85,9 Prozent. Die pünktlichste Linie war die Linie 17 (die kürzeste Stadtbahnlinie) mit 95,1 Prozent, am deutlichsten vom Fahrplan abgewichen ist die Linie 18 als längste Stadtbahnlinie mit 80,9 Prozent. Als pünktlich gelten Abfahrten, die nicht später als drei Minuten nach der im Fahrplan angegebenen Zeit erfolgen.
- Der Pünktlichkeitsgrad beim Bus lag bei 78,7 Prozent. Die Pünktlichkeit der Busse wird maßgeblich durch die allgemeine und oft kritische Verkehrslage auf den städtischen Straßen bestimmt und liegt daher naturgemäß niedriger als bei der Stadtbahn.

Haltestellen:

- 97 Prozent aller Stadtbahnhaltestellen erfüllen die vom ÖDLA vorgeschriebenen obligatorischen Kriterien; die Quote bei den „empfohlenen“ Ausstattungskriterien liegt bei 27 Prozent. Bei den fehlenden 73 Prozent handelt es sich fast ausschließlich um Aushanginformationen und nicht um technische Ausstattung. Bei den Bushaltestellen sind die obligatorischen Vorgaben zu 80 Prozent erfüllt. Die hier fehlenden 20 Prozent sind überwiegend Informationen, die jeweils im Aushangfahrplan enthalten sind, die aber nicht separat etwa an einem Haltestellenmast angebracht sind (z. B. Liniennummer oder Zielangaben). Für die Haltestellen sind neben der KVB zum Teil aber auch die Städte (Bushaltestellen) und die Häfen und Güterverkehr Köln (HGK) zuständig.

Kundenbewertung:

- Bei den Ergebnissen des so genannten Testkundenverfahrens – mit 40 anonymen Testern und rund 2000 Tests im Jahr – haben sich die bisherigen Maßnahmen zur Qualitätssteigerung der KVB positiv niedergeschlagen. Bei der Stadtbahn konnte sich die KVB in den Bereichen Pünktlichkeit, Sauberkeit und Ticketautomaten verbessern, beim Bus in den Bereichen

Pünktlichkeit, Personal, Sauberkeit und Automaten. Auch die Haltestellen schnitten in der Bewertung der Testkunden in vier von fünf Kategorien besser ab als im Jahr zuvor.

- Beim Kundenbarometer, das durch mindestens 500 telefonische Kundenbefragungen ermittelt wird, ist die Zufriedenheit der Kunden bei der Angebots- und Betriebsqualität sowie der Sauberkeit gestiegen. Beim Fahrgastservice und der Sicherheit abends in den Stationen sind die Werte in etwa gleich geblieben. Bei der Sicherheit abends in den Fahrzeugen ist die Zufriedenheit der Fahrgäste gesunken.
- Im Verbesserungsmanagement der KVB gingen 2020 insgesamt 6974 Beschwerden ein, über die Sozialen Medien 2534 Beschwerden. Damit haben sich 2020 weniger als 0,01 Prozent aller Fahrgäste über diese beiden Kanäle bei der KVB gemeldet.

Aufzüge und Fahrtreppen:

- Seit Juni 2018 erfasst die KVB Instandsetzungs- und Ausfallzeiten und wertet diese regelmäßig aus (einmal pro Quartal). Im Zuge der neuen Anforderungen des ÖDLA wurde das Qualitätsmanagement-System erweitert und verbessert und der Prüfzyklus auf einmal pro Monat verkürzt. Seit Herbst 2020 waren die Fahrtreppen zu gut 95 Prozent verfügbar, mehr als 84 Prozent der Störungen wurden innerhalb von vier Stunden beseitigt, weitere 14 Prozent innerhalb von vier Tagen. Lediglich in 1,6 Prozent der Fälle waren die Fahrtreppen länger als vier Tage außer Betrieb.
- Aufzüge waren zu knapp 98,5 Prozent verfügbar. In 74,4 Prozent der Fälle waren Störungen innerhalb von vier Stunden beseitigt, in 23,2 Fällen innerhalb von vier Tagen. Nur in 2,4 Prozent der Fälle nahm die Reparatur länger als vier Tage in Anspruch.

Stefanie Haaks: „Durch unsere internen Qualitätsberichte wissen wir ja schon seit einiger Zeit, wo wir Handlungsbedarf haben. Wir haben bspw. ein Jahr lang verstärkt Stadtbahnfahrer und -fahrerinnen eingestellt und uns unsere Werkstattprozesse im Stadtbahnbereich angesehen. Dadurch haben wir hier die Ausfälle durch Personalmangel oder Fahrzeugdefekte deutlich reduziert. Wir haben darüber hinaus ein umfangreiches Fahrzeugbeschaffungsprogramm auf den Weg gebracht. Neue Stadtbahnen bedeuten einen zuverlässigeren Betrieb und mehr Komfort für die Fahrgäste. Die Reparaturzeiten von Fahrtreppen und Aufzügen wollen wir verkürzen, indem wir nach und nach weniger Aufträge nach außen vergeben, sondern schneller und effektiver mit eigenen Kräften arbeiten.“

Wir sind dabei, ein neues, komplexes Hintergrundsystem zu entwickeln, das in den nächsten Jahren sowohl die Betriebssteuerung als auch die Kundeninformation modernisieren und nachhaltig verbessern soll. Auch die teilweise in die Jahre gekommene Streckeninfrastruktur wird in den kommenden Jahren erneuert, was auch vor dem Hintergrund der damit verbundenen Baustellen

zu einer großen Herausforderung wird. Schließlich wollen wir die im Vergleich zu früheren Jahren deutlich höheren öffentlichen Zuschüsse für den Erhalt und Ausbau der Infrastruktur sinnvoll nutzen. Um diese dringend nötigen Projekte umsetzen zu können, brauchen wir qualifiziertes Personal – auch das wird eine große Herausforderung für die nächsten Jahre. Die Vielzahl der Projekte zeigt aber auch, dass dies einige Zeit beanspruchen wird.

Wir setzen aber alles daran, unsere Position als der Mobilitätsdienstleister in Köln und dem Umland weiter zu festigen und die Verkehrswende hin zu einer umwelt- und klimafreundlichen Mobilität voranzutreiben.“

-map-