

# Presse-Info

## **KVB legt umfassenden Qualitätsbericht für das Jahr 2021 vor**

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

Die Kölner Verkehrs-Betriebe (KVB) haben zum zweiten Mal 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 jedes Jahr für das jeweils vorherige Jahr veröffentlicht.

Der zweite Bericht bezieht sich auf das Jahr 2021 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 Vertriebs Einrichtungen sowie zu den Themen Personal und Sicherheit.

### **„2021 war die erwartete große Herausforderung“**

**KVB-Vorstandsvorsitzende Stefanie Haaks:** „Das Jahr 2021 war für uns die erwartete große Herausforderung. Die Daten des Qualitätsberichts belegen das, und sie stellen uns nicht zufrieden. Wir haben in einigen Bereichen nicht die Erwartungen erfüllt, die wir an uns selber und die Fahrgäste zu Recht an die KVB stellen. Dafür gibt es interne wie externe Gründe.

So hatten sich beispielsweise 2020 die Lockdowns, ein drastischer Rückgang bei den Fahrgästen und generell weniger Verkehr auf den Straßen positiv in der Pünktlichkeitsstatistik und bei den Fahrtausfällen bemerkbar gemacht. Im vorigen Jahr hat sich der Verkehr deutlich normalisiert, und auch die Zahl der Fahrgäste ist, wenn auch nur leicht, gestiegen. Das blieb nicht ohne Auswirkungen auf die Pünktlichkeit und die Fahrtausfälle bei unseren Bussen und Bahnen. Zu einem großen Teil waren allerdings externe Faktoren für die gesunkene Qualität in diesem Bereich verantwortlich.“

## **Einige Daten aus dem Qualitätsbericht:**

### **Fahrzeuge:**

- Nur sehr wenige der 393 Stadtbahnen erfüllen die Vorgaben des ÖDLA nicht zu 100 Prozent. Alle neuen Stadtbahnfahrzeuge werden gemäß der Qualitätsanforderungen mit modernen Klimaanlage ausgestattet. Die vier ältesten Fahrzeuge der Baureihe 2000 werden voraussichtlich in 2023 ausgemustert.
- Die Busse der KVB erfüllen die Qualitätskriterien des ÖDLA vollständig, die Busse der Subunternehmer punktuell noch nicht. Auch alle neuen Busse werden mit modernen Klimaanlage ausgerüstet.

### **Haltestellen:**

- Aktuell ist ein Prozent der obligatorischen Qualitätskriterien an Stadtbahnhaltestellen nicht erfüllt. Dies betrifft vorwiegend die Fahrgastinformation. Die offenen Punkte bezüglich Beschilderung, Fahrplanaushang, Haltestellen-Lageplänen etc. werden sukzessive abgearbeitet. Gleiches gilt für die Bushaltestellen, bei denen fünf Prozent der obligatorischen Qualitätskriterien nicht erfüllt sind.

### **Leistungserfüllung und Pünktlichkeit:**

- Der Leistungserfüllungsgrad im Stadtbahnbereich lag 2021 bei 98,1 Prozent (2020: 98,6 Prozent). Dieser Wert gibt an, wie viel der vereinbarten Leistung auch tatsächlich erbracht worden ist. Die Quote der einzelnen Linien lag zwischen 99,2 Prozent (Linie 12) und 96,9 Prozent (Linie 17). Im Busbetrieb lag der Leistungserfüllungsgrad bei 99,4 Prozent (2020: 99,2 Prozent).
- Die Stadtbahnen waren 2021 zu 83,4 Prozent pünktlich (2020: 85,9 Prozent). Gründe für Ausfälle und Unpünktlichkeit waren unter anderem eine erhöhte Zahl von Corona-Erkrankungen beim Fahrpersonal, eine gestiegene Zahl von Unfällen, PKW im Gleis oder beschädigten Fahrleitungen durch ein insgesamt wieder erhöhtes Verkehrsaufkommen sowie technikbedingte Fahrzeugausfälle. Erschwerend kam hinzu, dass sich die Auslieferung der neuen Hochflurfahrzeuge durch den Hersteller verzögert hat und zwei Hochflurbahnen, die beim Hochwasser Mitte 2021 beschädigt worden waren, nicht mehr instandgesetzt werden konnten. Mit der sukzessiven Lieferung neuer Fahrzeuge wird der technikbedingte Ausfall von Stadtbahnen voraussichtlich ab 2023 zurückgehen.

- Beim Bus lag die Pünktlichkeit mit 78,8 Prozent auf dem Niveau des Vorjahres (78,7)

#### **Kundenbewertung:**

- Im so genannten Testkundenverfahren (mit rund 3000 Tests durch anonyme Tester) hat sich die KVB im Bereich Stadtbahn in den Bereichen Personal, Pünktlichkeit und Automaten verbessert, bei der Sauberkeit fielen die Bewertungen etwas schlechter aus als 2020. Beim Bus gab es Verbesserungen bei der Beförderungsqualität und den Automaten, bei der Pünktlichkeit, Funktionsfähigkeit und Sauberkeit gaben die Tester schlechtere Noten.
- Beim Kundenbarometer, das durch mindestens 500 telefonische Kundenbefragungen ermittelt wird, ist die Zufriedenheit mit der Angebots- und Betriebsqualität, der Fahrplan-Information und der Sauberkeit gesunken. Deutlich besser fiel die Bewertung beim Thema Sicherheit abends aus.
- Beim Verbesserungsmanagement der KVB gingen 2021 insgesamt 6776 Beschwerden ein, über die Sozialen Medien 1914. Insgesamt haben sich weniger als 0,01 Prozent der Fahrgäste über diese beiden Kanäle gemeldet. Dabei nahmen Beschwerden über die mangelnde Pünktlichkeit und die Infrastruktur zu, die über das Personalverhalten, das ÖPNV-Angebot oder die Information gingen zurück.

#### **Aufzüge und Fahrtreppen:**

- Seit Herbst 2020 verfügt die KVB über die Möglichkeit der definierten und standardisierten Datenaufnahme und Auswertung von Verfügbarkeit und Störungsbeseitigung der Rolltreppen und Aufzüge.
- Demnach waren die Rolltreppen zu 93 Prozent verfügbar. 81 Prozent aller Störungen wurden innerhalb von vier Stunden beseitigt, 17 Prozent innerhalb von vier Stunden bis vier Tagen, zwei Prozent brauchten vier Tage und länger.
- Die Verfügbarkeit der Aufzüge lag bei 96 Prozent. 81 Prozent der Störungen wurden innerhalb von vier Stunden behoben, 17 Prozent zwischen vier Stunden und vier Tagen, und die Behebung von zwei Prozent aller Störungen nahm länger als vier Tage in Anspruch.
- Vor allem überalterte Anlagen und die Probleme bei der Ersatzteilbeschaffung haben dazu geführt, dass das Ziel, 90 Prozent aller Störungen innerhalb von vier Stunden zu beheben, nicht erreicht wurde. Zunehmender Vandalismus bindet zudem erhebliche Arbeitskapazitäten, die dementsprechend nicht für die oben beschriebenen Aufgaben zur Verfügung stehen.

- Um die Reparaturzeiten für Aufzüge und Rolltreppen zu verkürzen, vergeben wir weniger Aufträge nach außen, sondern arbeiten schneller und effektiver mit eigenem Personal.

**KVB-Vorstandsvorsitzende Stefanie Haaks:** „Wir wissen ja schon durch unsere internen Qualitätsberichte, wo unsere Schwachstellen sind, an denen wir arbeiten müssen. Und das tun wir intensiv. Wir haben das größte Fahrzeugbeschaffungsprogramm in der Geschichte des Unternehmens gestartet, mit dem wir nach und nach unsere komplette Bus- und Stadtbahnflotte erneuern. Damit wird der Betrieb zuverlässiger, der Komfort für die Fahrgäste erhöht und der ÖPNV attraktiver. Wir entwickeln derzeit ein neues Hintergrundsystem zur Verbesserung sowohl der Betriebssteuerung als auch der Kundeninformation.

Wir modernisieren die Beschilderung an unseren Haltestellen und prüfen derzeit eine ganze Reihe von Maßnahmen, wie wir die Arbeitsbedingungen und damit die Zufriedenheit für unsere Mitarbeitenden, vor allem für das Fahrpersonal, verbessern können.

Ein verstärktes Monitoring, eine frühzeitige Schwachstellenanalyse sowie ein Erneuerungsprogramm für Rolltreppen und Aufzugssteuerungen sollen in den nächsten Jahren die Reparaturzeiten an den Anlagen verkürzen.

Mit dem Pilotprojekt zum Einsatz von Bodycams wollen wir das Sicherheitsgefühl sowohl bei unseren Mitarbeitenden als auch bei den Fahrgästen verstärken.

Die Analyse der Prozesse in unserer Hauptwerkstatt ist abgeschlossen. Wir wollen Maßnahmen umsetzen mit dem Ziel, die Standzeiten der Stadtbahnen in der Werkstatt weiter zu verkürzen.

Das alles braucht einen langen Atem, aber es ist unser eigener Anspruch, die Betriebsqualität, die den Kern unseres Geschäftes ausmacht, Stück für Stück zu verbessern. Wir hoffen, dass wir mit der weiteren Auslieferung der neuen Hochflurbahnen im Jahr 2023 eine bessere Betriebsqualität erreichen, mit der wir unserem Ziel, die Verkehrswende in Köln und der Region weiter voranzutreiben, ein Stück näherkommen.“

-map-