

**Bericht**  
**des**  
**Sonderbeauftragten**  
**für**  
**Qualität**  
**im regionalen**  
**Schienenverkehr**

# 1) Beeinflussung des täglichen Betriebsgeschehens

Gleich zu Beginn der Arbeit wurde mit DB Regio vereinbart, einen Ansprechpartner für jeden Betriebstag zu benennen. So konnten die Fragen und Anregungen der täglichen Betriebsbeobachtung eingespeist und entsprechend disponiert werden. Dadurch flossen Fahrgastbelange stärker in die sonst mehr betrieblich orientierte Disposition ein. Dazu gehörte die Freigabe von Fernverkehrszügen bei Zugausfällen des Nahverkehrs oder die Einrichtung von Zusatzhalten bei Zügen, die einem ausgefallenen Zug nachfolgen. Diese ständige betriebliche Präsenz des Sonderbeauftragten erhöhte bei allen am Betrieb Beteiligten den Druck, Mängel zu beseitigen und im Sinne des Fahrgastes zu handeln.

Ein wichtiger Aspekt dieser Tätigkeit war auch das dem Sonderbeauftragten eingeräumte Recht, auf den Führerständen der Loks mitzufahren und mit den Lokführern zu sprechen, um Gesichtspunkte aus deren Praxis einfließen zu lassen.

Die den Betrieb beobachtende Tätigkeit wurde täglich ausgeführt von den frühen Morgenstunden bis zum Abend. Das Hauptaugenmerk lag auf den Zugausfällen und der dispositiven Reaktion darauf. Hinzu kam die Reaktion auf markante Verspätungen und die Ursachenergründung bei der Häufung von Verspätungen auf einer bestimmten Strecke.

# 2) Einleitung und Begleitung von Maßnahmen zur nachhaltigen Verbesserung der Betriebsqualität

In diesem Bereich konnten Dinge innerhalb von zehn Wochen weitgehend nur auf den Weg gebracht werden, die betriebliche Umsetzung und damit Ergebnisse liegen dann in einem Zeitraum

nach Ende der Tätigkeit. Die eingeleiteten Maßnahmen können an dieser Stelle nur aufgezählt werden:

- Vorhaltung einer Knotenpunktreserve in Stuttgart
- Weiterbeschäftigung von 30 Zugbegleitern trotz Wegfall der betrieblichen Notwendigkeit zur Beschleunigung des Fahrgastwechsels
- Beschleunigung des Lokwechsels in Ulm in Richtung Bodensee durch Einsatz bremsprobenberechtigter Zugbegleiter
- Teilweiser Einsatz von Altmaterial auf der Donautalbahn Ulm-Sigmaringen zur Sicherstellung von Neigetechnikzügen in Doppeltraktion auf der Linie Ulm- Basel
- Einleitung einer Behängungsoffensive auf der Remsbahn zur Sicherstellung von Vier- und Fünfwagen Dostozügen
- Erhöhung der Verfügbarkeit von Lokführern durch Übernahme von Schichten durch die Standorte Ansbach und Würzburg, durch zeitweiligen Einsatz von Lokführern aus weiteren Standorten, durch Anmietung von Leihlokführern
- Durch Personalentspannung verstärkte Ausbildung auf der neuen Lokbaureihe 147 und Übergang dieser Lok in den Alltagsbetrieb
- Einsatz mobiler Instandhaltungstrupps zur Beseitigung von Kleinschäden wie Türstörungen, welche ansonsten zum Ausfall des Zuges führen würden, diese Trupps leisten auch Aufrüsthilfe am Morgen bei Bereitstellung der Züge
- Abbau von so genannten Langstehern, das sind Züge, die länger als 72 Stunden mit Schäden stehen und dem Betrieb nicht zur Verfügung stehen
- Einsatz von Abfertigungshelfern in Stuttgart Hauptbahnhof zur Sicherstellung pünktlicher Abfahrt.
- Zusatzzugpaar Sigmaringen-Tübingen und zurück zur Sicherstellung eines kontinuierlichen Werkstattaustausches zwischen dem Werk in Ulm und dem Standort in Tübingen
- Umsetzung von die Qualität verbessernden Fahrplanmaßnahmen auf der Filstalbahn in drei Stufen.

Erstens verlängerte Fahrzeiten im morgendlichen Berufsverkehr schaffen Pünktlichkeitspuffer.  
Zweitens Prüfung einer überschlagenen Wende in Stuttgart bei den Regionalbahnen Ulm-Stuttgart und zurück entweder zum Sommerfahrplanwechsel oder zum Ende der Sommerferien.  
Drittens Bestellung eines geänderten Fahrplankonzeptes zum Jahresfahrplanwechsel im Dezember.

Alle Maßnahmen sind natürlich gemeinschaftliche Produkte von den beteiligten Organisationen und dem Sonderbeauftragten. Es ist jedoch ein wesentlicher Unterschied, ob man Maßnahmen überlegt oder diese auch schnell umsetzt.

Die Erzeugung des Umsetzungsdrucks war eine typische Aufgabe des Sonderbeauftragten.

### 3) Entwicklung der Zugausfälle

Die Betrachtung der Zugausfälle wird differenziert in solche, die von Dritten verursacht werden wie Personenschäden oder Infrastrukturstörungen und solche, die von DB Regio selbst verursacht werden. Das sind drei Kategorien:

a. Wegen Fahrzeugschaden Regio

Diese Fahrzeugschäden treten vornehmlich beim Herrichten des Zuges vor der Abfahrt, dem sog. Aufrüsten, auf und können vom Lokführer kurzfristig nicht behoben werden. Durch den massiven Zulauf von Doppelstockwagen aus anderen Bundesländern sind Unverträglichkeiten der Wagen untereinander häufig vorgekommen. Bei kleineren Schäden können die mobilen Reparaturtrupps hilfreich sein.

b. Wegen fehlendem Personal

Der Lokführer ist deutschlandweit ein knappes Gut. Hinzu kommt die annähernde Vollbeschäftigung in Baden-Württemberg und das Lohngefälle zwischen den Metallberufen in der Industrie und dem des Lokführers. Durch von DB Regio verlorene Ausschreibungen gibt es

weitere Abwanderungstendenzen z.B. in Heilbronn. Die technischen Unzulänglichkeiten an den Zügen führen zu weiteren Beschwerden in der Berufsausübung und steigern das Risiko, krank zu werden. Wenn ein Lokführer bei Kälte und Regen mehrfach am Zug entlanggehen muss, um Fehler zu suchen und zu beheben, dann wird er auch schneller krank.

c. Wegen Bereitstellung

Die Fehlerquelle liegt überwiegend bei Zügen, die verspätet die Werkstatt in Ulm verlassen. Auch Fehler in der Personalplanung spielen eine Rolle, wenn vergessen wird, einen sog. Aufsteller einzuteilen, der den Zug aus der Abstellung an den Bahnsteig bringt, wo er vom Streckenpersonal übernommen wird. Auch nicht oder falsch dokumentierte Abstellorte spielen in großen Bahnhöfen eine Rolle.

Betrachtet man die von DB Regio zu verantwortenden Ausfälle in vierwöchigen Abschnitten, dann kann man zwischen dem Abschnitt um den Jahreswechsel (KW 51/16-KW 02/17) und dem letzten Vierwochenabschnitt der Tätigkeit (KW 11/17-KW 14/17) einen Rückgang feststellen von durchschnittlich 158 auf 80 Zugausfälle je Woche. Man kann also zwischen dem schlechtesten und dem besten Abschnitt von einer Halbierung der Zugausfälle sprechen.

Ein weiterer Qualitätsindikator ist die Summe der Ausfallkilometer je Woche. Hier fließen auch die Ausfälle Dritter mit ein und man kann erkennen, ob umsichtig disponiert wurde durch Teilausfälle statt Totalausfälle oder durch Ersatzzüge. In der schlechtesten Woche des Betrachtungszeitraums von KW 43/16 bis KW 14/17, nämlich der KW 01/17, fielen 16 361 Zugkilometer aus, in der abschließenden Vollwoche der Tätigkeit, der KW 14/17, waren es 4 756 Zugkilometer. Das ist ein Rückgang um 70%.

Teilt man den Gesamtbetrachtungszeitraum auf in die Zeit vor der Tätigkeit und die Zeit der Tätigkeit, dann ergibt sich folgendes Bild:

KW 43/16-04/17 131 Ausfälle/Woche bei 9383 Wochenausfallkm.  
KW 05/17-14/17 88 Ausfälle/Woche bei 5629 Wochenausfallkm.

Die Konstanz der Entwicklung wird dokumentiert durch die zwei folgenden Zahlenreihen:

KW 51/16-02/17 158 Ausfälle/Woche bei 10892 Wochenausfallkm  
KW 03/17-06/17 131 Ausfälle/Woche bei 8120 Wochenausfallkm  
KW 07/17-10/17 96 Ausfälle/Woche bei 6321 Wochenausfallkm  
KW 11/17-14/17 80 Ausfälle/Woche bei 4664 Wochenausfallkm

Die Bilanz wäre noch etwas günstiger ausgefallen, wenn nicht die Bausaison begonnen hätte und dabei ein langer eingleisiger Abschnitt im Filstal zwischen Plochingen und Göppingen die Zuverlässigkeit stark beeinträchtigt hätte.

#### 4) Entwicklung der Pünktlichkeit

Auffallend ist, dass diese mit Beginn der Tätigkeit des Sonderbeauftragten deutlich angestiegen ist. Dieses Niveau blieb ab KW 6/17 bei 93% und darüber. In KW 14/17 wurden 93,7 % erreicht. Dabei ist anzumerken, dass die von der DB angegebene „Pünktlichkeit“ bei fünf Minuten und 59 Sekunden eine Messlatte anlegt, die nicht im Kundeninteresse sein kann. Zuverlässige Anschlüsse und ein subjektives Pünktlichkeitsgefühl vermittelt nur die Planmäßigkeit eines Zuges oder eine Toleranz bis zwei Minuten und 59 Sekunden. Am Beispiel des letzten Einsatztages soll dies gezeigt werden.

Am 15.4. 2017 kamen 1757 Züge von DB Regio in Baden-Württemberg an, davon waren 63% planmäßig und 29% in der Zweiminutentoleranz, damit 92% der Züge in der fahrgastorientierten Pünktlichkeit in der Ankunft.

Beachtenswert ist auch, dass sich die Bemühungen um mehr Pünktlichkeit auch positiv auf die S-Bahn Stuttgart ausgewirkt haben. Der diesbezügliche Artikel findet sich im Pressespiegel des VM vom 18.4.2017.

## 5) Entwicklung der eingehenden Beschwerden

Das VM führt eine genaue Statistik zur Erfassung der SPNV bezogenen Beschwerden. Die Entwicklung stellt sich wie folgt dar:

Januar 2017	89 Beschwerden
Februar 2017	52 Beschwerden
März 2017	27 Beschwerden

Im April ist ein Anstieg der Beschwerden wegen der sehr problematischen Baustelle im Filstal nicht auszuschließen.

## 6) Entwicklung der Langsteher

Unter Langstehern versteht man Fahrzeuge, welche länger als 72 Stunden mit einem Schaden abgestellt stehen und damit dem Regelbetrieb nicht zur Verfügung stehen. Diese Fahrzeuge verzehren die vertraglich vereinbarten Reservebestände und führen zu Zugausfällen, weil keine Reservefahrzeuge mehr zur Verfügung stehen. Hauptursache für den hohen Bestand an Langstehern ist der bis heute nicht vollständig angelaufene Produktionsdurchfluss in der neuen Werkstatt in Ulm (FIBA). Die von der Regionalleitung von DB Regio in die Wege geleiteten Maßnahmen zur höheren Produktivität in Ulm zeigten jedoch Wirkung bei der Zahl der Langsteher:

KW 3/17	71 Langsteher
KW 4/17	124 Langsteher
KW 5/17	123 Langsteher
KW 6/17	136 Langsteher
KW 7/17	132 Langsteher
KW 8/17	118 Langsteher
KW 9/17	120 Langsteher
KW 10/17	112 Langsteher

KW 11/17	108 Langsteher
KW 12/17	100 Langsteher
KW 13/17	99 Langsteher
KW 14/17	85 Langsteher

Die zeitversetzte Verlaufskurve ist erklärbar, da beim Auftreten von Mängeln an Fahrzeugen zuerst immer noch versucht wird, mit dem Fahrzeug zu fahren z.B. mit gestörten Toiletten oder abgesperrten Einzeltüren. Dadurch entsteht ein zuerst nicht wahrnehmbarer Unterhaltungsrückstau, der sich dann aber lawinenartig dokumentiert, wenn die Unterhaltungsreserven aufgebraucht sind.

## 7) Behängung der Züge

Die hohen Schadstände bei den Fahrzeugen haben auch zur Folge, dass Züge nicht mit der vertraglich vereinbarten Wagen- oder Triebwagenzahl verkehren. Es ist dabei eine Binsenweisheit, dass sich die Schwächungen dort am stärksten auswirken, wo schon von der Bestellung her nur zwei Triebwagen oder bei einem Lokzug nur drei Personenwagen eingesetzt werden. Folgende Schwerpunkte der Schwächungen waren auch am Ende der Tätigkeit noch feststellbar:

RB Linie Herrenberg-Tübingen-Bad Urach/Plochingen nur 1xRS1  
 RE Linie Stuttgart-Aalen nur 3-4 Dosto statt 4-5 Dosto

Bei der Linie Ulm-Basel war das Problem eigentlich behoben mit dem Einsatz von Altmateriale auf der Linie Ulm-Sigmaringen zur Freisetzung von VT 611 für die Linie Ulm-Basel. Dieses Ersatzkonzept endet jedoch Ende April. Es bleibt abzuwarten, ob bis dahin genug VT 611 für beide Linien zur Verfügung stehen.



## 8) Öffentlichkeitsarbeit

Die in Abstimmung mit der Pressestelle des VM durchgeführte offensive Pressearbeit verfolgte den Zweck, die Mängel zu erklären und das Bemühen des VM zu dokumentieren, dass man um Lösungen bemüht ist. Die Probleme sollten nicht klein geredet werden, sondern Ansätze vermittelt werden, wie man diese angehen kann. Wichtig war dabei die Fahrgastsicht um deutlich zu machen, dass man sieht, was den Nutzern zugemutet wird. Dabei war bei allen Medien wie Funk, Fernsehen und Zeitungen feststellbar, dass man bereit ist, über das Thema sehr breit zu berichten und damit die Gelegenheit zu geben zur sachlich fundierten Darstellung. Sehr wichtig war auch, dass die Fahrgastverbände auf die Einsetzung des Sonderbeauftragten positiv reagiert haben.

Auch die sozialen Medien wie Online-Portale sind bereit, auf Verbesserungen positiv zu reagieren. Das Online Portal: „S-Bahn-Chaos.de“ vermerkt objektiv die verbesserte Pünktlichkeit und spricht den Wunsch aus:

„Hoffen wir, dass es so weitergeht!“ Somit wird deutlich, dass sich niemand an schlechter SPNV Qualität ergötzt, sondern sich jeder freut, wenn es besser wird.

## 9) Qualitätsziele aus der Sicht des Fahrgastes

„Dem einzelnen Fahrgast nützt die Statistik nichts, wenn sein Zug ausfällt oder spürbar verspätet ist!“ Im Mittelpunkt aller SPNV Bemühungen muss daher ein Betrieb stehen, der planmäßig abgewickelt wird und das vorgesehene Platzangebot vorhält. Die Türen müssen funktionieren und die Toiletten benutzbar sein. Der Zugausfall muss Seltenheitswert haben und sollte möglichst durch Dritte induziert sein und nicht durch eigene technische Unzulänglichkeiten.

**Kurz gesagt: „Zug fährt, Zug ist pünktlich, alle Türen und Toiletten funktionieren, alle Wagen dran!“**

## 10) Fazit

Die in zehn Wochen erreichten Fortschritte müssen aktiv erhalten werden. Weitere Fortschritte sind zu realisieren und auf beginnende Fehlentwicklungen muss schnell und wirksam reagiert werden:

**Qualität im SPNV bleibt für alle Beteiligten eine Daueraufgabe!**

**Gerhard Schnaitmann**