Halbjahresbericht für das 2. Halbjahr 2024

Qualität im Schienenpersonennahverkehr Baden-Württemberg

Eine Initiative von Baden-Württemberg Ministerium für Verkehr

bwegt Mobilität für Baden-Württemberg

Impressum

NVBW – Nahverkehrsgesellschaft Baden-Württemberg mbH
Wilhelmsplatz 11
D – 70182 Stuttgart

Kontakt
Tel: 0711 / 23991-0
Fax: 0711 / 23991-23
kontakt@bwegt.de

Inhaltsverzeichnis

1. Einleitung 5

2. Pünktlichkeit 6

2.1 Methodik zur Bewertung der Pünktlichkeit 6

2.2 Ankunftspünktlichkeit im Durchschnitt 7

2.3 Ankunftspünktlichkeit nach Vertragsnetzen 8

3. Zuverlässigkeit 10

3.1 Methodik zur Bewertung der Zuverlässigkeit 10

3.2 Zuverlässigkeit im Durchschnitt 11

3.3 Zuverlässigkeit nach Vertragsnetzen 12

4. Zugkapazität 14

4.1 Methodik zur Bewertung der Zugkapazität 14

4.2 Zugkapazität im Durchschnitt 14

4.3 Zugkapazität nach Vertragsnetzen 15

5. Sauberkeit 17

5.1 Methodik zur Bewertung der Sauberkeit 17

5.2 Sauberkeit im Durchschnitt 17

5.3 Sauberkeit nach Vertragsnetzen 19

6. Gesamtzufriedenheit 21

6.1 Methodik zur Bewertung der Gesamtzufriedenheit 21

6.2 Gesamtzufriedenheit im Durchschnitt 21

6.3 Gesamtzufriedenheit nach Vertragsnetzen 22

7. Gesamtergebnis 24

Abbildungsverzeichnis

Abbildung 1: Entwicklung der durchschnittlichen Ankunftspünktlichkeit (3:59-min-Pünktlichkeit) 7
Abbildung 2: Ankunftspünktlichkeit nach Vertragsnetzen 2. Halbjahr 2024 im Vergleich zum 2. Halbjahr 2023 in Prozent 8
Abbildung 3: Entwicklung der durchschnittlichen Zuverlässigkeitsquote (eigenverschuldet) 11
Abbildung 4: Zuverlässigkeit nach Vertragsnetzen 2. Halbjahr 2024 im Vergleich zum 2. Halbjahr 2023 in Prozent 12
Abbildung 5: Entwicklung der durchschnittlichen Einhaltungsquote der bestellten Zugkapazität 14
Abbildung 6: Zugkapazität nach Vertragsnetzen 2. Halbjahr 2024 im Vergleich zum 2. Halbjahr 2023 in Prozent 15
Abbildung 7: Entwicklung der durchschnittlichen Sauberkeitsquote 17
Abbildung 8: Sauberkeit nach Vertragsnetzen 2. Halbjahr 2024 im Vergleich zum 2. Halbjahr 2023 in Prozent 19
Abbildung 9: Entwicklung der durchschnittlichen Gesamtzufriedenheitsquote 21
Abbildung 10 Gesamtzufriedenheit nach Vertragsnetzen 2. Halbjahr 2024 im Vergleich zum 2. Halbjahr 2023 22
Abbildung 11: Entwicklung der durchschnittlich erreichten Punktzahlen des Gesamtrankings 24

Abkürzungsverzeichnis

AVG	Albtal-Verkehrs-Gesellschaft mbH
BOB	Bodensee-Oberschwaben-Bahn Gmbh & Co. KG
DB	Deutsche Bahn AG
EVU	Eisenbahnverkehrsunternehmen
NVBW	Nahverkehrsgesellschaft Baden-Württemberg GmbH
RE	Regionalexpress
SAB	Schwäbische Alb-Bahn GmbH
SBB	SBB Deutschland GmbH
SBS	SWEG Bahn Stuttgart GmbH
SPNV	Schienenpersonennahverkehr
SWEG	SWEG Südwestdeutsche Landesverkehrs-GmbH
ZAB	Zollernalbbahn

1. Einleitung

Der vorliegende Bericht ist eine Ergänzung zum bwegt-Qualitätsranking des zweiten Halbjahres 2024:
Das bwegt-Qualitätsranking / bwegt.de.

Der vorliegende Bericht gibt einen Überblick über die im Qualitätsranking veröffentlichten Daten zu den Qualitätskriterien Pünktlichkeit, Zuverlässigkeit, Zugkapazität, Sauberkeit und Gesamtzufriedenheit in den Zügen des Schienenpersonennahverkehr (SPNV) in Baden-Württemberg. Er umfasst fast alle Vertragsnetze in Baden-Württemberg, mit Ausnahme der landesgrenzüberschreitenden Vertragsnetze, bei welchen die Federführung beim Aufgabenträger des Nachbarlandes liegt (E-Netz Augsburg und E-Netz Allgäu), sowie der folgenden Vertragsnetze, für die vertragsgemäß nicht alle vergleichbaren Qualitätsdaten vorliegen: Wiesental (SBB), Ringzug (SWEG), Nordschwarzwald (DB Regio) und Bodensee-Oberschwaben-Bahn (BOB). Für diese Netze kann daher kein Ranking-Ergebnis ermittelt werden.

Es werden die Qualitätsdaten der Eisenbahnverkehrsunternehmen (EVU) AVG, DB Regio, Westfrankenbahn, Arverio, SAB, SBB, SBS und SWEG im Zeitraum vom 1. Juli 2024 bis 31. Dezember 2024 (2. Halbjahr 2024) dargestellt. Verglichen werden diese jeweils mit dem gleichen Zeitraum des Jahres 2023. Dieser Vergleich ist aussagekräftiger als der Vergleich mit dem direkt vorangegangenen Halbjahr, da das Qualitätsniveau im 2. Halbjahr durch verschiedene Faktoren, wie z.B. ein gestiegenes Baustellengeschehen, Hitzeperioden oder das Erreichen der festgesetzten Jahresarbeitszeiten von Personal, üblicherweise schlechter ist als im 1. Halbjahr.

2. Pünktlichkeit

2.1 METHODIK ZUR BEWERTUNG DER PÜNKTLICHKEIT

Die Pünktlichkeitswerte der Vertragsnetze werden kontinuierlich überprüft. Hierzu übermitteln alle relevanten Züge ihre Ankunftszeiten an vertraglich festgelegten Bahnhöfen automatisch an uns. Am Ende eines Halbjahres ermitteln wir aus all diesen Daten dann den Gesamtwert des Vertragsnetzes. In die Pünktlichkeitsstatistik fließen sowohl vom EVU selbstverschuldete Verspätungen (zum Beispiel durch Türstörungen), als auch vom EVU nicht beeinflussbare Verspätungen (zum Beispiel durch Signalstörungen) ein. In einigen Vertragsnetzen auf Strecken mit Knotenbahnhöfen und einem hohen Grad an Parallelverkehr entstehen Verspätungen häufig aufgrund von engen Zugfolgen, bei denen sich eine entstandene Verspätung auf mehrere Zugleistungen weiter verlagert. Auch die Auswirkungen von Baustellen sind nicht immer vollständig in neuen Fahrplänen abgebildet.

Für die meisten Vertragsnetze gilt ein Zug dann als pünktlich, wenn er maximal 3:59 Minuten später als durch den Fahrplan vorgegeben an einem Messpunkt (Bahnhof) ankommt (Ankunftspünktlichkeit). Ausnahmen hiervon sind die beiden Lose der S-Bahn Rhein Neckar (DB Regio), bei der eine Pünktlichkeitsdefinition von 4:59 Minuten gilt, sowie die Vertragsnetze Stadtbahn Heilbronn-Nord (AVG), Seehas (SBB) und Schwarzwaldbahn (DB Regio). In den letztgenannten Vertragsnetzen gilt eine Pünktlichkeitsdefinition von 5:59 Minuten, bei der Schwarzwaldbahn werden außerdem auch Messungen der Abfahrtspünktlichkeit einbezogen. Für die Gesamtwertung im Ranking werden diese vertraglichen Besonderheiten berücksichtigt, da dort alle Vertragsnetze im Hinblick auf die Erfüllung der vertraglichen Zielwerte bewertet werden. **In den Ausführungen dieses Berichts gilt ein Zug hingegen grundsätzlich dann als pünktlich, wenn er sich maximal um 3:59 Minuten verspätet hat. Dadurch wird eine bessere Vergleichbarkeit der Werte zwischen den Verkehrsverträgen erreicht. Dies gilt ebenso für die in der Zeile „Pünktlichkeit“ dargestellten Werte im Qualitätsranking auf *bwegt.de*.**

Die Pünktlichkeitsquote ergibt sich als prozentuales Verhältnis aus der Anzahl der als pünktlich gemessenen Ankünfte zu sämtlichen Ankünften. Messungen, die wegen ihrer hohen Verspätung als ausgefallen gelten (in der Regel Messungen ab 31 Minuten) werden dabei jedoch herausgerechnet.

RECHENBEISPIEL:

Von 100 Ankunftsmessungen verschiedener Züge an Knotenbahnhöfen kamen 90 Züge mit einer Verspätung von maximal 03:59 min an. Sechs Züge waren bis 05:59 min verspätet, zwei weitere Züge waren 12 Minuten verspätet und zwei weitere Züge waren zwischen 25 und 30 Min verspätet.

Das ergibt 90 als pünktlich gewertete Züge im Verhältnis zu 100 gewerteten Ankünften. Die Pünktlichkeitsquote liegt in diesem Vertragsnetz damit bei 90%.

2.2 ANKUNFTSPÜNKTLICHKEIT IM DURCHSCHNITT

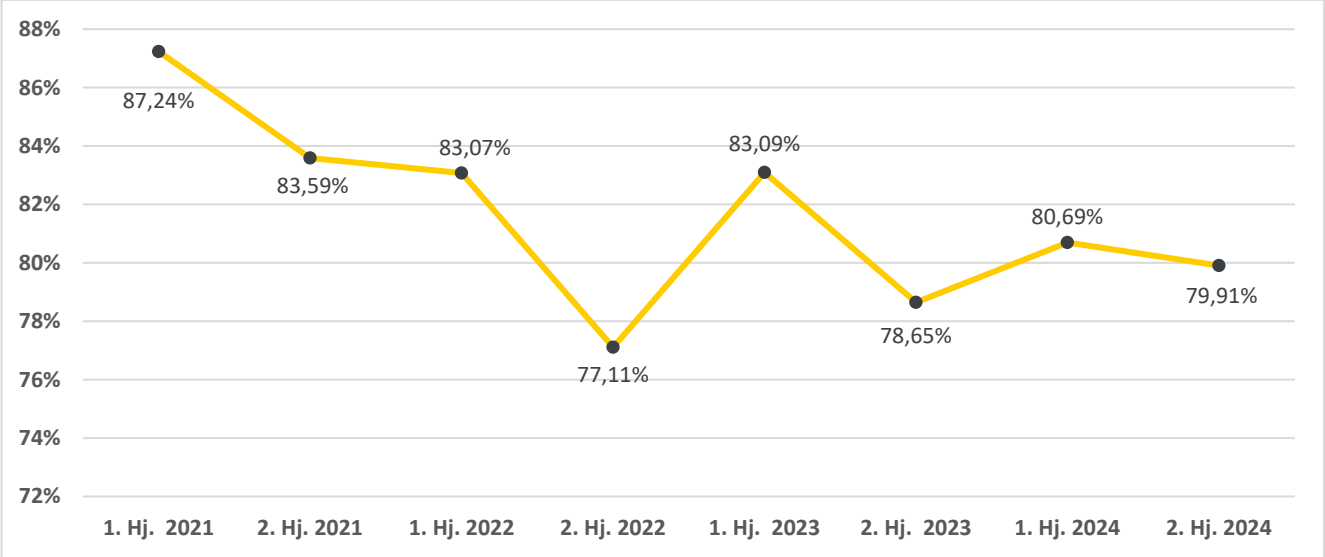

Abbildung 1: Entwicklung der durchschnittlichen Ankunftspünktlichkeit (3:59-min-Pünktlichkeit)

Die durchschnittliche Pünktlichkeit hat gegenüber dem 2. Halbjahr 2023 um 1,26 Prozentpunkte zugenommen, jedoch ist immer noch ein Abwärtstrend bei den Pünktlichkeiten in Baden-Württemberg seit 2021 erkennbar. Die guten Pünktlichkeitswerte aus 2021 wurden allerdings mitverursacht durch die Corona-Pandemie, in der weniger Fahrgäste unterwegs waren und es weniger Baustellen gab als 2024. Vor dem Hintergrund, dass in fast allen Vertragsnetzen die Zahl der beförderten Fahrgäste gegenüber dem Niveau vor der Pandemie erreicht bzw. erhöht werden konnte, ist die Verbesserung der durchschnittlichen Pünktlichkeit über die 33 Vertragsnetze, die dieser Untersuchung zugrunde liegen, ein erfreuliches Ergebnis, denn mehr Fahrgäste bedeuten oft auch längere Haltezeiten, v.a. in den Hauptverkehrszeiten. Das Nachlassen der Pünktlichkeit in der zweiten Jahreshälfte fiel 2024 deutlich geringer aus als in den Vorjahren.

Es gibt aber auch Umstände, die eine noch höhere Pünktlichkeit im SPNV verhindern. Ein zentrales Problem ist dabei die Leistung des Infrastrukturbetreibers DB InfraGO. Neben einer Vielzahl von Störungen der Bahnanlagen wie Weichen, Signalen, Oberbau oder Stellwerken, kommt es zu einer noch nie dagewesenen Menge an Baustellen. Diese sind selbstverständlich notwendig, um die Infrastruktur zu modernisieren und instand zu halten, aktuell gelingt es jedoch nicht, die Menge verlässlich und fahrgastfreundlich abzuarbeiten: Die Baustellen sind nicht aufeinander abgestimmt und die Unterlagen erreichen die Eisenbahnverkehrsunternehmen (EVU) stark verspätet und fehlerhaft. Daher ist es oft nicht möglich, neue Fahrpläne zu erstellen, die die infrastrukturellen Einschränkungen vollständig berücksichtigen. DB InfraGO hat eine deutliche Verbesserung der Situation bis zum Sommer 2025 in Aussicht gestellt.

Auch durch fehlendes Personal kommt es immer wieder zu Verspätungen, etwa, wenn jemand zum Kuppeln oder Entkuppeln von Fahrzeugen fehlt oder wenn kurzfristig einspringendes Fahrpersonal erst zum Einsatzort kommen muss. Auch Verspätungen aufgrund von Fahrzeugstörungen waren im Beobachtungszeitraum relativ hoch.

Der Großteil der Verspätungen sind jedoch die sogenannten Zugfolgeverspätungen, die entstehen, wenn ein Zug warten muss, bis der vor ihm liegende Streckenabschnitt durch einen anderen verspäteten Zug geräumt wurde. Als Faustregel gilt dabei, dass eine Primärverspätung durchschnittlich etwa zwei Folgeverspätungen nach sich zieht. Das Verhältnis ist umso

gravierender, je stärker ausgelastet ein Abschnitt ist. Auf eingleisigen Streckenabschnitten wirken sich zudem auch Verspätungen von Zügen der Gegenrichtung stark aus.

2.3 ANKUNFTSPÜNKTLICHKEIT NACH VERTRAGSNETZEN

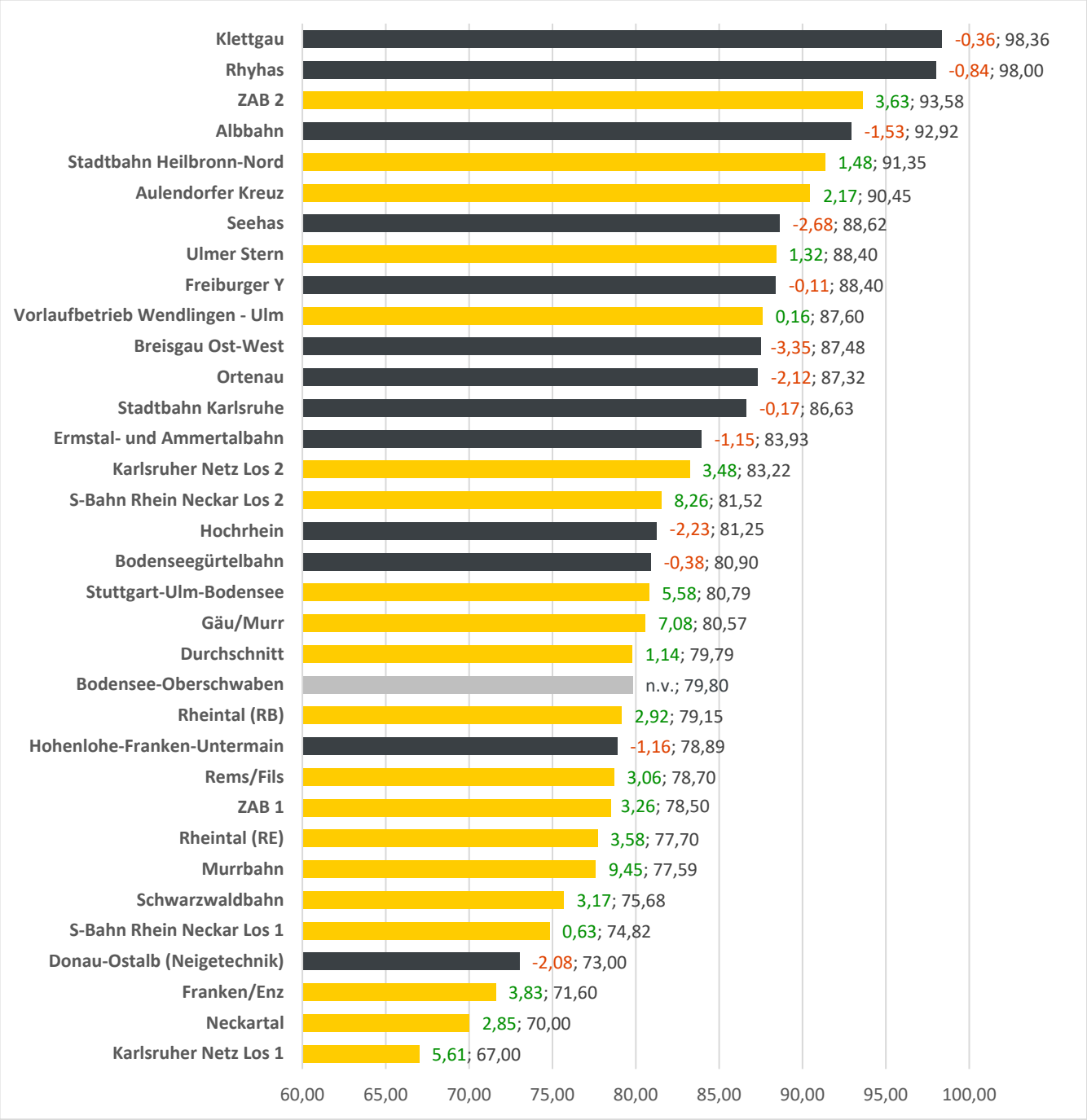

Abbildung 2: Ankunftspünktlichkeit nach Vertragsnetzen 2. Halbjahr 2024 im Vergleich zum 2. Halbjahr 2023 in Prozent

In Abbildung 2 ist für jedes Vertragsnetz die durchschnittliche Quote der Ankunftspünktlichkeit (gemäß Pünktlichkeitsdefinition 3:59 Minuten) im 2. Halbjahr 2024 (zweite Zahl) und deren Differenz zum 2. Halbjahr 2023 (erste Zahl) dargestellt. Hierbei bedeuten grüne Werte eine Verbesserung und rote Werte eine Verschlechterung gegenüber dem 2. Halbjahr 2023. Das Vertragsnetz Bodensee-Oberschwaben ist erst im Dezember 2023 in Betrieb gegangen, sodass für dieses keine Vorjahreswerte vorliegen. Die Bandbreite der 3:59 min-Pünktlichkeit reicht von über 98% im Vertragsnetz Klettgau (SBB) bis 67% im Karlsruher Netz Los 1 (DB).

Die deutlichsten Verschlechterungen zum 2. Halbjahr 2023 waren in den Vertragsnetzen Breisgau Ost-West (DB, -3,35 Prozentpunkte) und Seehas (SBB, -2,68 Prozentpunkte) zu beobachten. Beim Seehas kam es zu größeren Problemen bei Stellwerken, Leit- und Sicherungstechnik im Verantwortungsbereich der DB InfraGO. Im Vertragsnetz Breisgau Ost-West wurde die Pünktlichkeit neben Störungen der Infrastruktur auch durch die schlechte Fahrzeugverfügbarkeit beeinflusst. Das Netz verkehrt zudem weitgehend auf eingleisigen Streckenabschnitten, sodass Verspätungen oft auf den Gegenzug übertragen werden. In beiden Netzen waren übertragene Verspätungen durch verspätete Regionalexpress- und Fernverkehrszüge ein großes Problem.

Demgegenüber ist die Pünktlichkeit in den Vertragsnetzen Murrbahn (Arverio, +9,45 Prozentpunkte), S-Bahn Rhein Neckar Los 2 (DB Regio, +8,26 Prozentpunkte) und Gäu/Murr (DB Regio, +7,08 Prozentpunkte) am deutlichsten gegenüber dem 2. Halbjahr 2023 gestiegen. In den Vertragsnetzten Murrbahn und Gäu-Murr geht dies hauptsächlich auf den Abschnitt Stuttgart – Schwäbisch Hall-Hessental zurück. Insbesondere die Pünktlichkeit im Knoten Stuttgart konnte verbessert werden, inklusive der Abfahrtspünktlichkeit in Stuttgart. Bei der S-Bahn Rhein Neckar hatte die Riedbahnsperrung mit angepassten Fahrplänen im Knoten Mannheim (weniger Züge, einheitlichere Geschwindigkeiten, Puffer) einen entscheidenden Anteil an der Verbesserung der Pünktlichkeit.

3. Zuverlässigkeit

3.1 METHODIK ZUR BEWERTUNG DER ZUVERLÄSSIGKEIT

All unsere Partnerunternehmen sind dazu verpflichtet, uns an jedem Monatsende über alle Zugausfälle im jeweiligen Vertragsnetz zu informieren. Die Daten dieser Monatsberichte werten wir auf Basis mitgelieferter Ausfallcodierungen aus und erhalten so die dargestellten Zuverlässigkeitswerte. Dabei werden nur Zugausfälle berücksichtigt, deren Ursache im Verantwortungsbereich des EVU liegt („eigenverschuldete Ausfälle“). Darunter fallen überwiegend fahrzeug- oder personalbedingte Ausfälle. Ausfälle, die außerhalb des Einflussbereichs des EVU liegen, wie beispielsweise Streiks, Baustellen (vom Infrastrukturbetreiber beeinflusst), Unwetter oder Unfälle werden hingegen nicht berücksichtigt.

RECHENBEISPIEL:

Ein Unternehmen verzeichnet in seinem Verkehrsvertrag im Halbjahr insgesamt 60.000 Ausfallkilometer, davon sind 10.000 Zugkilometer aufgrund von fehlendem Personal oder Fahrzeugstörungen ausgefallen. 50.000 Zugkilometer sind aufgrund von Infrastrukturstörungen oder externen Ursachen wie Unwettern oder Unfällen ausgefallen. Die erbrachte Ist-Leistung in dem Halbjahr liegt bei 940.000 Zugkilometer.

Die selbstverschuldete Ausfallquote beträgt damit 10.000 / (940.000+60.000) = 1%.
Die Zuverlässigkeitsquote beträgt somit 100%-1%=99%.

3.2 ZUVERLÄSSIGKEIT IM DURCHSCHNITT

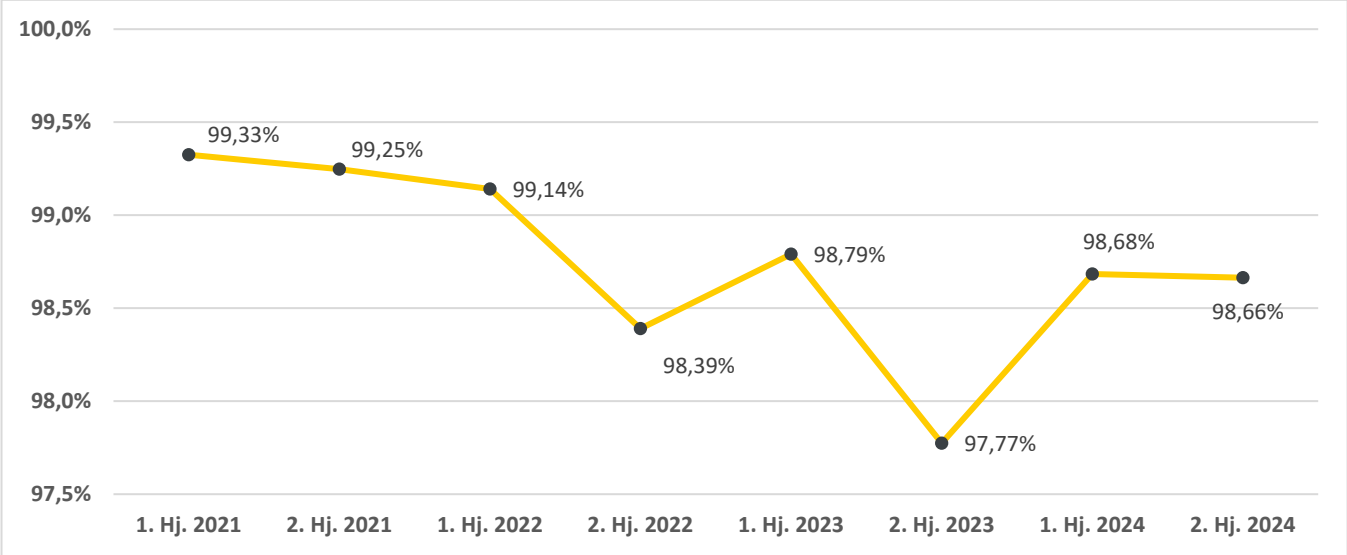

Abbildung 3: Entwicklung der durchschnittlichen Zuverlässigkeitsquote (eigenverschuldet)

Die durchschnittliche Zuverlässigkeit hat sich gegenüber dem 1. Halbjahr 2024 kaum verändert, liegt aber wieder deutlich höher als im 2. Halbjahr 2023. Da nur die eigenverschuldeten Ausfälle betrachtet werden, machen personal- und fahrzeugbedingte Ausfälle den Großteil der Ausfälle aus. Ganz besonders trägt der Fachkräftemangel zu den schlechten Zuverlässigkeitswerten bei. Fehlendes Fahrpersonal führte weiterhin in einigen Verkehrsverträgen zu Notfallprogrammen mit reduzierten Fahrplankonzepten. Zudem kam es bei einigen Betreibern zu schlechter Fahrzeugverfügbarkeit und häufigen Defekten, was sich zum Teil ebenfalls mit dem Fachkräftemangel in den Werkstätten erklären lässt, aber auch mit extrem langen Lieferzeiten bestimmter Ersatzteile, mit nicht ausreichend geplanten Instandhaltungskapazitäten, mit hohem Unfallgeschehen und mit Verzögerungen bei Fristarbeiten oder Umrüstungen, die dazu führen, dass zu viele Fahrzeuge gleichzeitig außer Betrieb sind.

3.3 ZUVERLÄSSIGKEIT NACH VERTRAGSNETZEN

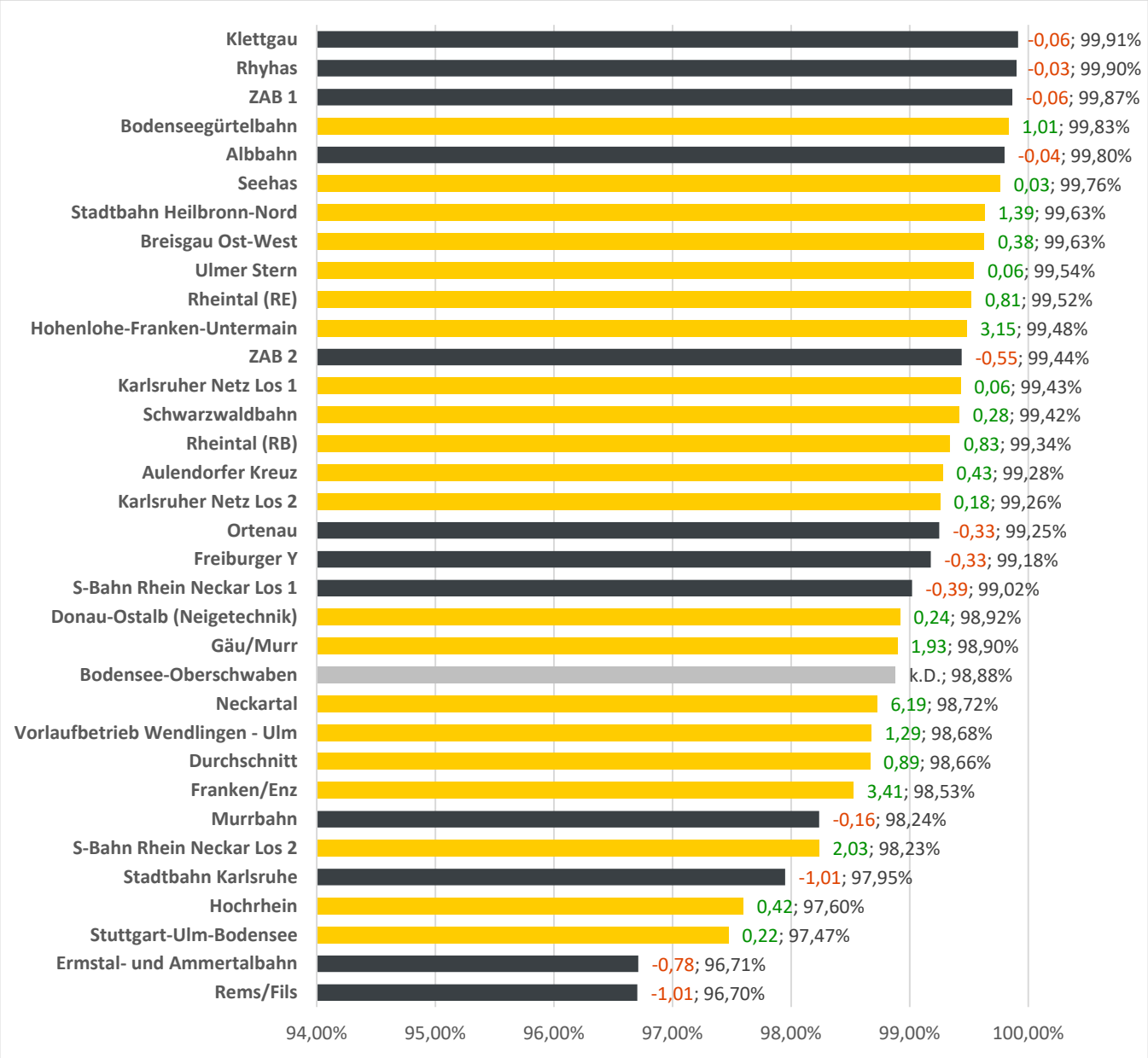

Abbildung 4: Zuverlässigkeit nach Vertragsnetzen 2. Halbjahr 2024 im Vergleich zum 2. Halbjahr 2023 in Prozent

In Abbildung 4 ist für jedes Vertragsnetz die Zuverlässigkeitsquote unter Berücksichtigung eigenverschuldeter Ausfälle im 2. Halbjahr 2024 (zweite Zahl) und deren Differenz zum 2. Halbjahr 2023 (erste Zahl) dargestellt. Hierbei bedeuten grüne Werte eine Verbesserung und rote Werte eine Verschlechterung gegenüber dem 2. Halbjahr 2023. Das Vertragsnetz Bodensee-Oberschwaben ist erst im Dezember 2023 in Betrieb gegangen, sodass für dieses keine Vorjahreswerte vorliegen.

Die deutlichsten Einbrüche bei der Zuverlässigkeit sind in den Vertragsnetzen Rems/Fils (Arverio, -1,01 Prozentpunkte), Stadtbahn Karlsruhe (AVG, -1,01 Prozentpunkte) und Ermstal- und Ammertalbahn (DB Regio, -0,78%) aufgetreten. Die Rückgänge sind jedoch geringer ausgefallen als im Vergleich des ersten Halbjahrs 2024 mit dem ersten Halbjahr 2023. Bei der Stadtbahn Karlsruhe wird aufgrund des Mangels an Fahrpersonal ein reduziertes Fahrplankonzept gefahren, zudem kam es zu

zahlreichen Ad-hoc-Ausfällen. In den Vertragsnetzen Ermstal- und Ammertalbahn sowie Rems/Fils waren sowohl fehlende, bzw. defekte Fahrzeuge ein Problem als auch Krankheitswellen, die nicht über Reservepersonale aufgefangen werden konnten.

Deutliche Verbesserungen konnten hingegen in den Vertragsnetzen Neckartal (SBS; +6,19 Prozentpunkte), Franken/Enz (+3,41 Prozentpunkte) und Hohenlohe-Franken-Untermain (DB Regio, +3,15 Prozentpunkte) erzielt werden.
Das Neckartal konnte im zweiten Halbjahr 2024 von einer wesentlich besseren Personalsituation profitieren als im Jahr zuvor, in dem das betroffene EVU, die SBS, sich mit einem besonders hohen Personalabgang und einem überdurchschnittlich hohen Krankenstand konfrontiert sah. Im Vertragsnetz Hohenlohe-Franken-Untermain gilt zwar weiterhin ein Notfallkonzept aufgrund fehlenden Fahrpersonals, der Umfang der Einschränkungen ist aber deutlich geringer als im 2. Halbjahr 2023.

4. Zugkapazität

4.1 METHODIK ZUR BEWERTUNG DER ZUGKAPAZITÄT

In zehn Erfassungsperioden pro Jahr checken unabhängige Qualitätsprüfer:innen stichprobenartig die Erfüllung der bestellten Zugkapazität. Die Prüfer achten dabei darauf, ob ausreichend Sitzplätze im Zug und somit auch ausreichend Waggons vorhanden sind. Jede Abweichung von festgelegten Sollwerten führt zu Abzügen in der Gesamtwertung.

RECHENBEISPIEL:

Nehmen wir also beispielsweise an, dass ein Zug im Netz XYZ planmäßig 300 Sitzplätze bieten sollte, am Tag der Überprüfung aber nur 150 Sitzplätze vorhanden sind, weil ein Triebwagen zu wenig bereitgestellt wird. Dann führt dies dazu, dass die Zugkapazitätsquote bei diesem Zug nur 50% beträgt.

4.2 ZUGKAPAZITÄT IM DURCHSCHNITT

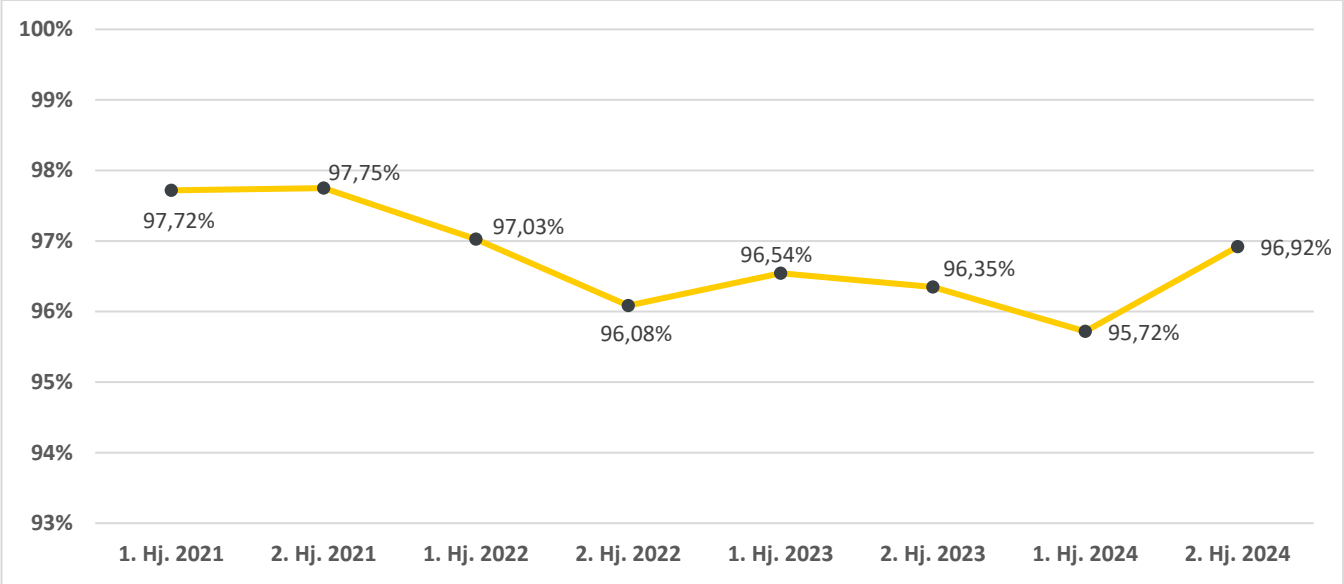

Abbildung 5: Entwicklung der durchschnittlichen Einhaltungsquote der bestellten Zugkapazität

Im Verlauf der Halbjahre zeigt sich, dass die EVU die Bestellvorgaben tendenziell seltener einhalten. Die Gründe für die schlechte Fahrzeugverfügbarkeit wurden im Abschnitt 3.2 bereits aufgeführt. Zusätzlich kommt es durch die nötige Umrüstung der Fahrzeugflotten für den Digitalen Knoten Stuttgart zu einem Engpass an Ersatzfahrzeugen. Im 2. Halbjahr 2024 konnte erstmals seit Beginn des Qualitätsrankings eine Verbesserung von über 0,5 Prozentpunkten im Vergleich zum gleichen Halbjahr des Vorjahres erreicht werden. Die Situation ist aber weiterhin nicht zufriedenstellend.

4.3 ZUGKAPAZITÄT NACH VERTRAGSNETZEN

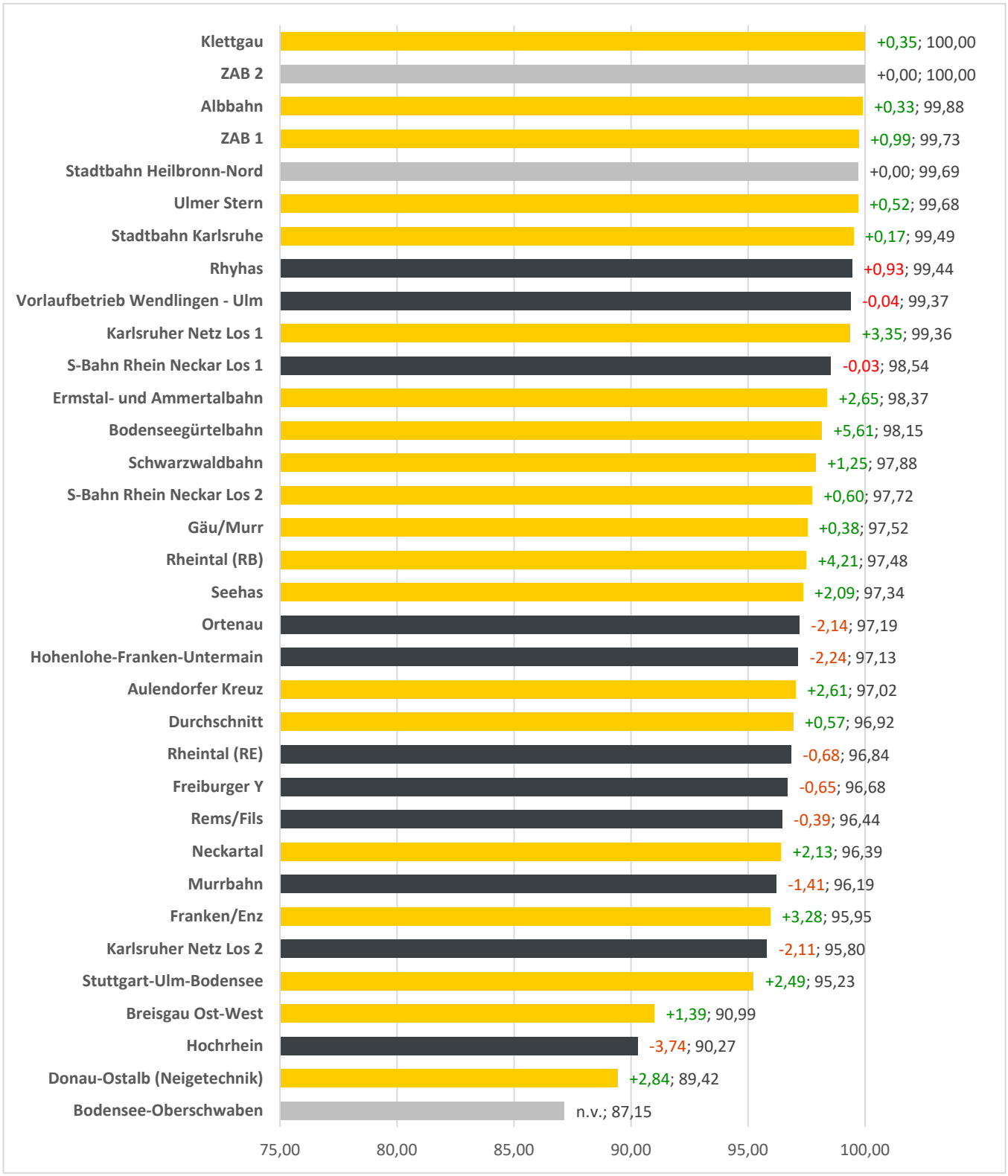

Abbildung 6: Zugkapazität nach Vertragsnetzen 2. Halbjahr 2024 im Vergleich zum 2. Halbjahr 2023 in Prozent

In Abbildung 6 ist für jedes Vertragsnetz die Einhaltungsquote der bestellten Zugkapazität im 2. Halbjahr 2024 (zweite Zahl) und deren Differenz zum 2. Halbjahr 2023 (erste Zahl) dargestellt. Hierbei bedeuten grüne Werte eine Verbesserung und rote Werte eine Verschlechterung gegenüber dem 2. Halbjahr 2023. Das Vertragsnetz Bodensee-Oberschwaben ist erst im Dezember 2023 in Betrieb gegangen, sodass für dieses keine Vorjahreswerte vorliegen.

Erkennbar ist, dass sich die Erfüllung der bestellten Fahrzeugkapazitäten in den 22 von 33 dargestellten Vertragsnetzen zum Teil erheblich verbessert hat. Die drei Vertragsnetze mit den größten Sprüngen nach vorne sind die Bodenseegürtelbahn (DB Regio, +5,61 Prozentpunkte), das Vertragsnetz Rheintal (RE) (DB Regio, +4,21 Prozentpunkte) und das Karlsruher Netz Los 1 (DB Regio, +3,35 Prozentpunkte). Gerade bei der Bodenseegürtelbahn und im Rheintal hat sich die Fahrzeugsituation durch Maßnahmen des Betreibers in Abstimmung mit dem Land spürbar verbessert, sie ist aber weiterhin angespannt.

Die drei Vertragsnetze mit den größten Verschlechterungen sind das Vertragsnetz Hochrhein (DB Regio, -3,74 Prozentpunkte), Hohenlohe-Franken- Untermain (DB Regio, -2,24 Prozentpunkte) und Ortenau (SWEG, -2,14 Prozentpunkte). Die Verschlechterungen gegenüber 2023 sind jedoch weniger gravierend als im Vorhalbjahr. Im Vertragsnetz Ortenau treten weiterhin Probleme mit den neuen Hybridfahrzeugen vom Typ Siemens Mireo plus B auf. Zu diesen Problemen und Lösungsansätzen finden weiterhin enge Abstimmungen zwischen Hersteller, SWEG und Land statt. Im Vertragsnetz Hochrhein wurde der Fahrzeugeinsatz mit dem Neuabschluss des Verkehrsvertrages zu Ende 2023 angepasst. Aufgrund der nötigen Umrüstungen und Verzögerungen im Umbauprozess kam es 2024 zu größeren Engpässen beim EVU. Inzwischen ist die Situation jedoch deutlich verbessert.

5. Sauberkeit

5.1 METHODIK ZUR BEWERTUNG DER SAUBERKEIT

In zehn Erfassungsperioden pro Jahr checken unabhängige Qualitätsprüfer:innen stichprobenartig die Sauberkeit unserer Züge – sowohl innen als auch außen. In Augenschein genommen werden dabei unter anderem die Scheiben, die Fußböden, der Innenraum der WC-Anlagen, die Abfallbehälter, Wände, Haltestangen und Gepäckablagen sowie die Außenhaut der Fahrzeuge. Jede Abweichung von festgelegten Sollwerten führt zu Abzügen in der Gesamtwertung.

RECHENBEISPIEL:

In einem Fahrzeug sind alle Elemente sauber, bis auf die Scheiben, die viele Schlieren und Flecken aufweisen, sodass man kaum noch hinausschauen kann. Dies wird als stark verschmutzt (=0%) gewertet. Die Scheiben gehen im entsprechenden Vertragsnetz zu 15% in die Gesamtbewertung der Sauberkeit ein.

*Der Wert für das Fahrzeug beträgt 85% * 100% + 15% * 0% = 85%. Der Halbjahreswert ist der Durchschnittswert aller im Halbjahr geprüften Züge.*

5.2 SAUBERKEIT IM DURCHSCHNITT

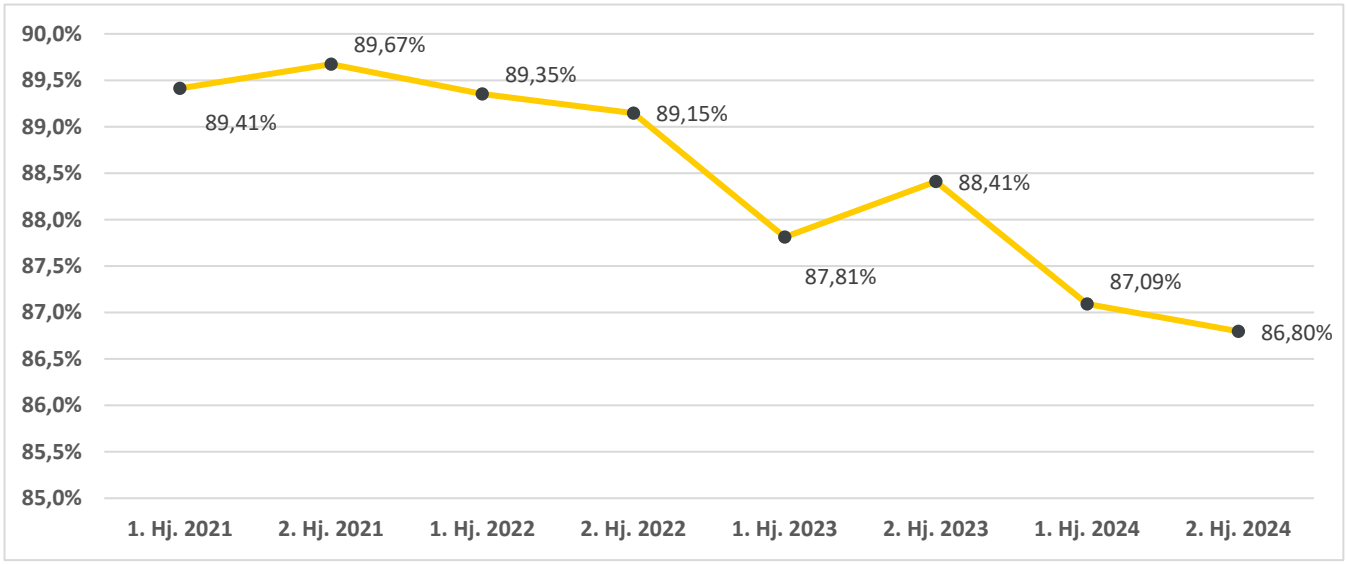

Abbildung 7: Entwicklung der durchschnittlichen Sauberkeitsquote

Im Vergleich zu den Jahren 2021 und 2022 sind die Sauberkeitswerte leider rückläufig. Zum Teil ist dies damit zu erklären, dass durch das geringere Fahrgastvolumen während der Corona-Pandemie weniger Fahrgäste unterwegs waren und dadurch weniger Schmutz verursacht wurde. Darüber hinaus bestehen aber auch Zusammenhänge mit der schlechten Fahrzeugverfügbarkeit, der geringen Pünktlichkeit und dem hohen Baustellenvolumen. Durch die schlechte

Fahrzeugverfügbarkeit werden Reinigungsintervalle nicht immer eingehalten, um Ausfälle oder Minderkapazitäten zu vermeiden. Aufgrund der geringen Pünktlichkeit und dem hohen Baustellenvolumen sind die Fahrzeuge nicht immer dort, wo sie die Reinigungsteams erwarten oder die Zeit bis zur nächsten Fahrt reicht nicht aus, um alle notwendigen Reinigungsschritte vorzunehmen.

Wenn man den Vergleich zum Vorjahr über alle Vertragsnetze zieht, dann fällt auf, dass sich vor allem die Bewertung der Sauberkeit bei den Abfallbehältern und Toiletten verschlechtert hat, während die Sauberkeit des Bodens die geringste Verschlechterung zeigt. Dies deutet darauf hin, dass Probleme bei der Trockenreinigung an den Endstationen bestehen und weniger bei der täglichen Nassreinigung.

5.3 SAUBERKEIT NACH VERTRAGSNETZEN

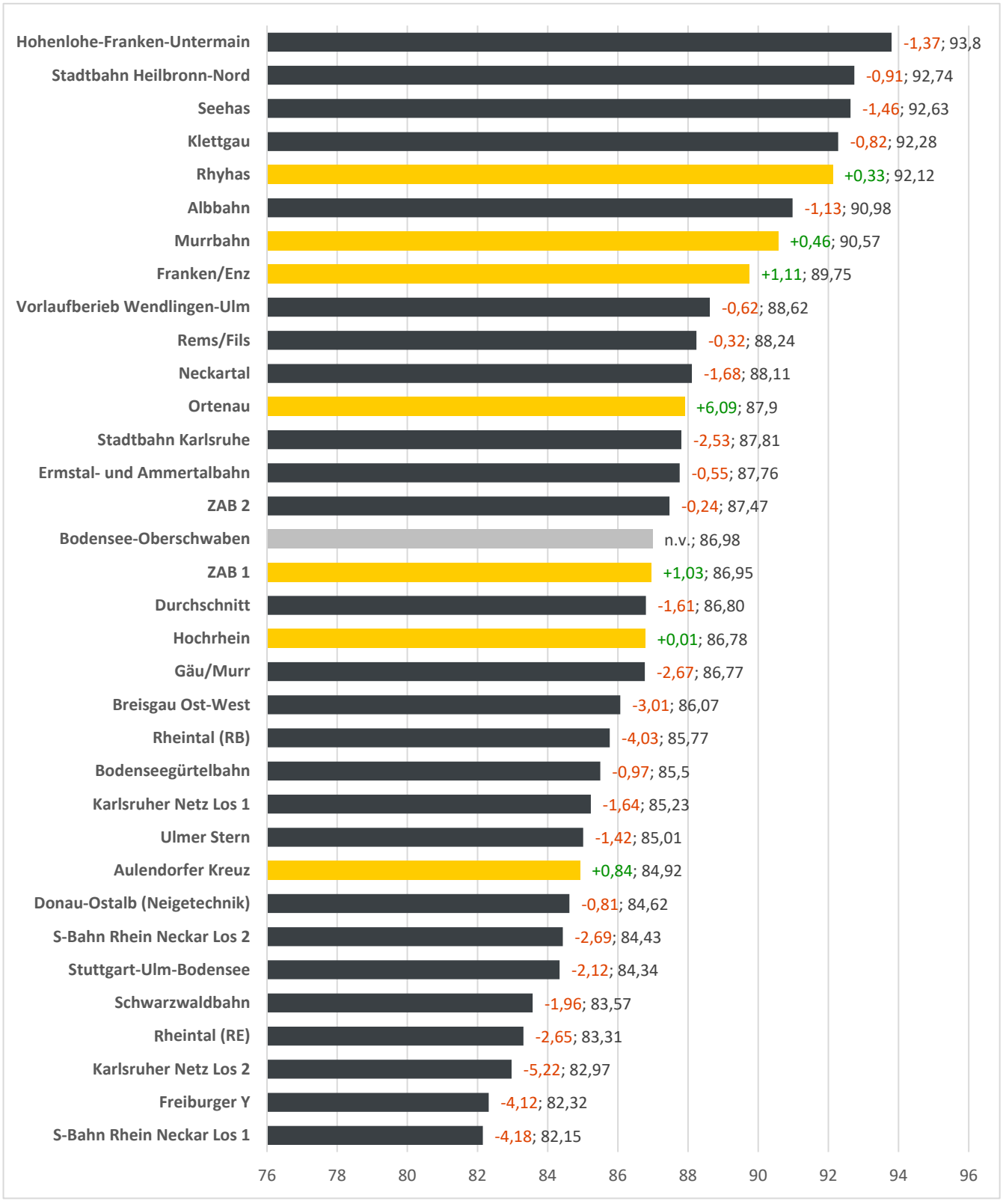

Abbildung 8: Sauberkeit nach Vertragsnetzen 2. Halbjahr 2024 im Vergleich zum 2. Halbjahr 2023 in Prozent

In Abbildung 8 ist für jedes Vertragsnetz die Sauberkeitsquote im 2. Halbjahr 2024 (zweite Zahl) und deren Differenz zum 2. Halbjahr 2023 (erste Zahl) dargestellt. Hierbei bedeuten grüne Werte eine Verbesserung und rote Werte eine Verschlechterung gegenüber dem 1. Halbjahr 2023. Das Vertragsnetz Bodensee-Oberschwaben ist erst im Dezember 2023 in Betrieb gegangen, sodass für dieses keine Vorjahreswerte vorliegen.

Anhand der Entwicklung des Durchschnitts über alle 33 in Abbildung 8 aufgeführten Vertragsnetze ist eine signifikante Verschlechterung zu konstatieren. Dies zeigt sich in einer Verschlechterung des Durchschnitts um -1,61 Prozentpunkte gegenüber dem 2. Halbjahr des Vorjahrs und dadurch, dass sich 26 Vertragsnetze gegenüber dem Vorjahr verschlechtert haben.

Die drei Vertragsnetze, die sich am stärksten verschlechtert haben, sind das Karlsruher Netz Los 2 (DB Regio) mit -5,22 Prozentpunkten, gefolgt vom Vertragsnetz S-Bahn Rhein Neckar Los 1 (DB Regio) mit -4,18 Prozentpunkten und dem Freiburger Y (SWEG) mit -4,12 Prozentpunkten. In diesen drei Vertragsnetzen ist die Bewertung aller sieben Einrichtungselemente gegenüber dem Vorjahr deutlich schlechter ausgefallen, das gilt insbesondere für die Toiletten und die Scheiben. DB Regio berichtet in der Region Rhein-Neckar über herausfordernde Bedingungen bei der Reinigung der Fahrzeuge, u.a. fehlende Frischwasserversorgung. Dazu befindet man sich im Austausch mit dem Infrastrukturbetreiber, der die Anlagen bereitstellt. Zudem wurden einige Reinigungsabläufe angepasst und die Überwachung der durchführenden Dienstleister verstärkt. Im Vertragsnetz Freiburger Y sind vor allem die Sauberkeit der Sitze, des Bodens und der Außenhaut verschlechtert, was auf eine insgesamt gesunkene Reinigungsqualität hindeutet.

Auch wenn die allgemeine Entwicklung gegenüber dem Halbjahreswert des Vorjahres nach unten geht, so gibt es dennoch in einigen Netzen Verbesserungen, vor allem in den Vertragsnetzen Ortenau (SWEG, +6,09 Prozentpunkte), Franken/Enz (Arverio, +1,11 Prozentpunkte) und ZAB 1 (SWEG, +1,03 Prozentpunkte) vollzogen. Im Vertragsnetz Ortenau konnten sowohl bei der Außenhaut als auch bei den Scheiben deutliche Verbesserungen erzielt werden, was aber zum Teil auf die neuen Fahrzeuge zurückzuführen ist.

6. Gesamtzufriedenheit

6.1 METHODIK ZUR BEWERTUNG DER GESAMTZUFRIEDENHEIT

Die Resultate für die „Gesamtzufriedenheit mit dem EVU“ ergeben sich aus insgesamt vier Befragungsperioden pro Jahr. Mitarbeiter: innen eines unabhängigen Marktforschungsinstituts suchen hierbei das direkte Gespräch mit den Fahrgästen. Pro Vertrag und Jahr werden durchschnittlich 500 Fahrgäste gefragt, wie zufrieden Sie mit dem Eisenbahnverkehrsunternehmen auf dieser Strecke sind. Die Zufriedenheit mit Aspekten wie Betriebsqualität, Platzangebot oder auch dem Zugpersonal kann sich je nach Wahrnehmung des einzelnen Fahrgastes in dieser Wertung abbilden. Alle Interviews finden persönlich und direkt in den Zügen statt. Die Fahrgäste bewerten die Leistungen dabei mit Schulnoten.

6.2 GESAMTZUFRIEDENHEIT IM DURCHSCHNITT

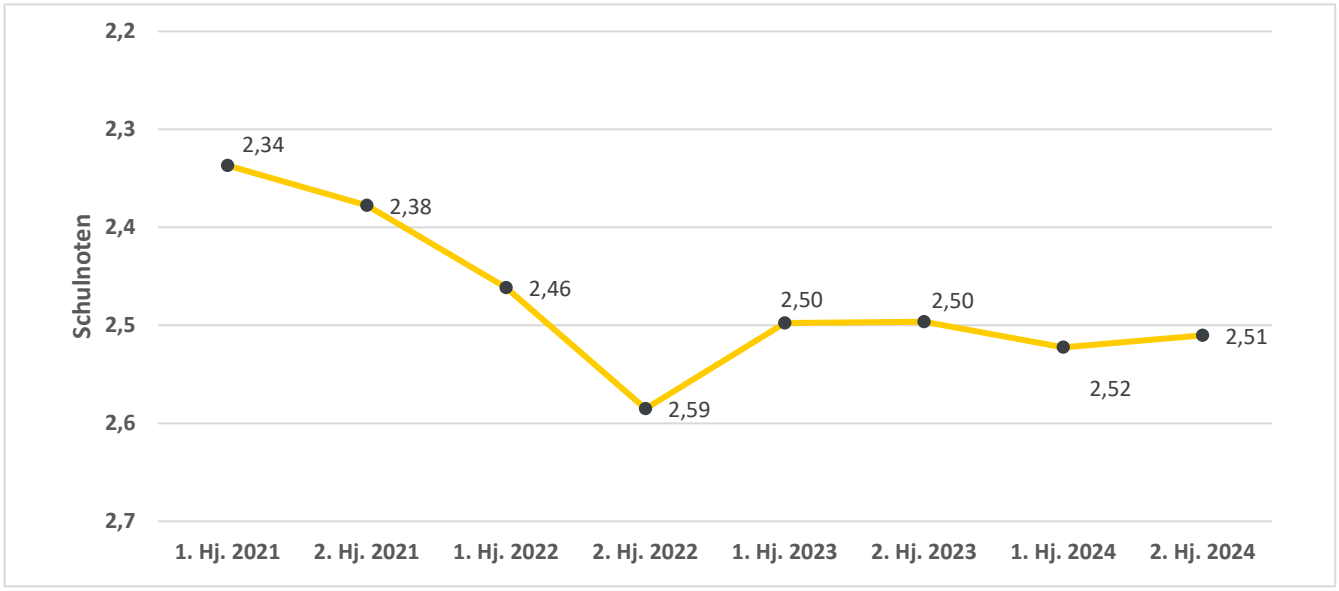

Abbildung 9: Entwicklung der durchschnittlichen Gesamtzufriedenheitsquote

Erfreulich ist, dass sich die Entwicklung im Vergleich zum Vorjahr kaum verändert hat und sich somit von anderen Qualitätsmerkmalen wie der Pünktlichkeit oder der Zugausfälle unterscheidet, die sich im Lauf des vergangenen Jahres verschlechtert haben. Auch bei der Gesamtzufriedenheit sind im Zeitraum der Corona-Pandemie etwas bessere Schulnoten festzustellen.

6.3 GESAMTZUFRIEDENHEIT NACH VERTRAGSNETZEN

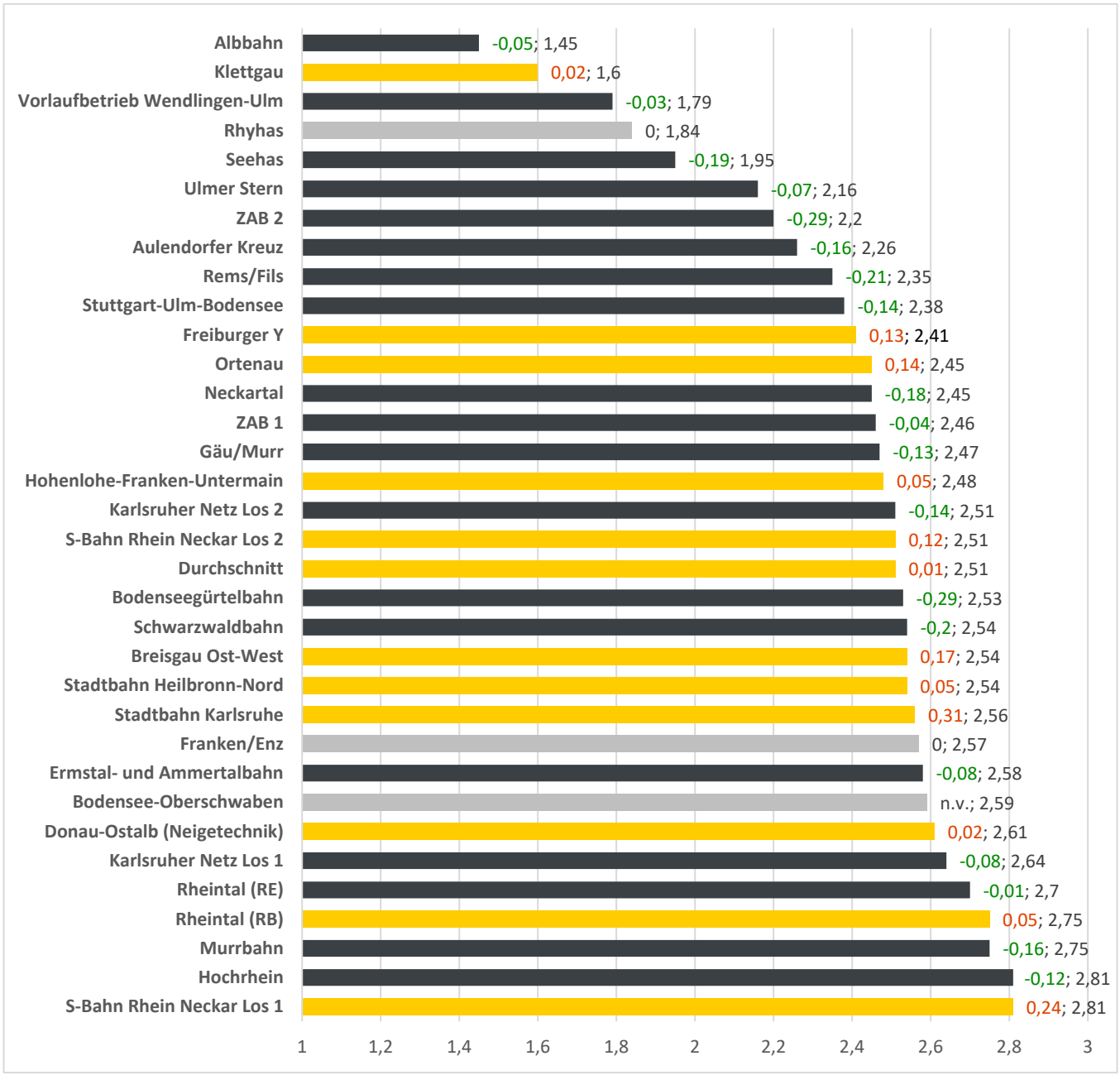

Abbildung 10: Gesamtzufriedenheit nach Vertragsnetzen 2. Halbjahr 2024 im Vergleich zum 2. Halbjahr 2023

In Abbildung 10 ist für jedes Vertragsnetz die Gesamtzufriedenheitsquote der befragten Fahrgäste im 2. Halbjahr 2024 (zweite Zahl) und deren Differenz zum 2. Halbjahr 2023 (erste Zahl) dargestellt. Hierbei bedeuten grüne Werte eine Verbesserung und rote Werte eine Verschlechterung gegenüber dem 2. Halbjahr 2023. Das Vertragsnetz Bodensee-Oberschwaben ist erst im Dezember 2023 in Betrieb gegangen, sodass für dieses keine Vorjahreswerte vorliegen.

Die größten Verschlechterungen waren bei den Vertragsnetzen Stadtbahn Karlsruhe (AVG, +0,31 Notenpunkte), S-Bahn Rhein Neckar Los 1 (DB Regio, +0,24 Notenpunkte) sowie Breisgau Ost-West (SWEG, +0,17 Notenpunkte) zu verzeichnen.

Beim Blick auf die Einzelkriterien fällt bei der Stadtbahn Karlsruhe auf, dass die Sauberkeit, Schadensfreiheit und Sicherheit im Zug und am Bahnhof sowie Temperatur/Klima im Zug schlechter bewertet wurden als im Vorjahr. Zur schlechten Gesamtzufriedenheit haben vermutlich auch die vielen personalbedingten Ausfälle und das eingeschränkte Fahrplankonzept beigetragen. Im Vertragsnetz S-Bahn Rhein Neckar Los 1 waren es die Information im Regelfall, die Pünktlichkeit und die Sauberkeit der Züge, mit denen sich die Fahrgäste deutlich weniger zufrieden zeigten als im 2. Halbjahr 2023. Im Vertragsnetz Breisgau Ost-West wurden darüber hinaus auch die Schadensfreiheit und Sicherheit an Bahnhöfen und in Zügen sowie die Information bei Unregelmäßigkeiten und Verspätungen schlechter bewertet als im Vorjahr.

Unter den Vertragsnetzen, die sich gegenüber dem 2. Halbjahr 2023 am stärksten bei der Gesamtzufriedenheit verbessert haben, waren die Vertragsnetze Bodenseegürtelbahn (DB Regio, -0,29 Notenpunkte), ZAB 2 (SWEG, -0,29 Notenpunkte) und Rems/Fils (Arverio, -0,21).

Bei der Bodenseegürtelbahn fielen den Fahrgästen besonders positiv das Sitzplatzangebot auf, was sich auch mit der verbesserten Zugbildung deckt, bei der ZAB 2 wurden die Informationen bei Unregelmäßigkeiten bzw. Verspätungen deutlich besser beurteilt als im gleichen Halbjahr des Vorjahres und im Vertragsnetz Rems/Fils wurde vor allem die Pünktlichkeit der Züge durch die Fahrgäste besser bewertet.

7. Gesamtergebnis

Zur Bildung der Gesamtbewertung werden die Benotungen aus den Einzelkriterien ins Verhältnis zu den vertraglichen Zielwerten gesetzt. Wird ein solcher Zielwert erreicht, erhält das EVU für dieses Kriterium die volle Punktzahl. Bei Übererfüllung des Zielwertes wird zusätzlich noch ein Bonuspunkt vergeben. Unterschreitet ein EVU die Zielwerte hingegen deutlich und erfüllt weitere vertraglich festgelegte Grenzwerte nicht, erhält es wenige oder keine Punkte. Im Hinblick auf die Gesamtwertung werden die Kriterien Pünktlichkeit, Zuverlässigkeit und Gesamtzufriedenheit mit jeweils 25% gewichtet, die Zugbildung und die Sauberkeit mit 15% beziehungsweise 10%.

Folgendes Beispiel soll die Punktevergabe verdeutlichen:

> *Das Land fordert in Vertrag A einen Pünktlichkeitswert von 90%. Die untere Vertragsschwelle liegt bei 80%. Aufgrund der Gewichtung dieses Kriteriums (25%) können für die Pünktlichkeit 25 Punkte erreicht werden.*
>
> *Ein Pünktlichkeitswert von 90% führt damit zu 25 Punkten. Liegt er dagegen bei 80% oder darunter, erhält das EVU keine Punkte. Wird eine Pünktlichkeit von 85% erreicht, wird die Hälfte der Punkte vergeben (12,5 Punkte). Übertrifft das EVU den Zielwert von 90%, kommt zu den 25 Punkten noch ein Zusatzpunkt dazu.*
>
> *Für die anderen Kriterien erfolgt die Punktevergabe analog.*

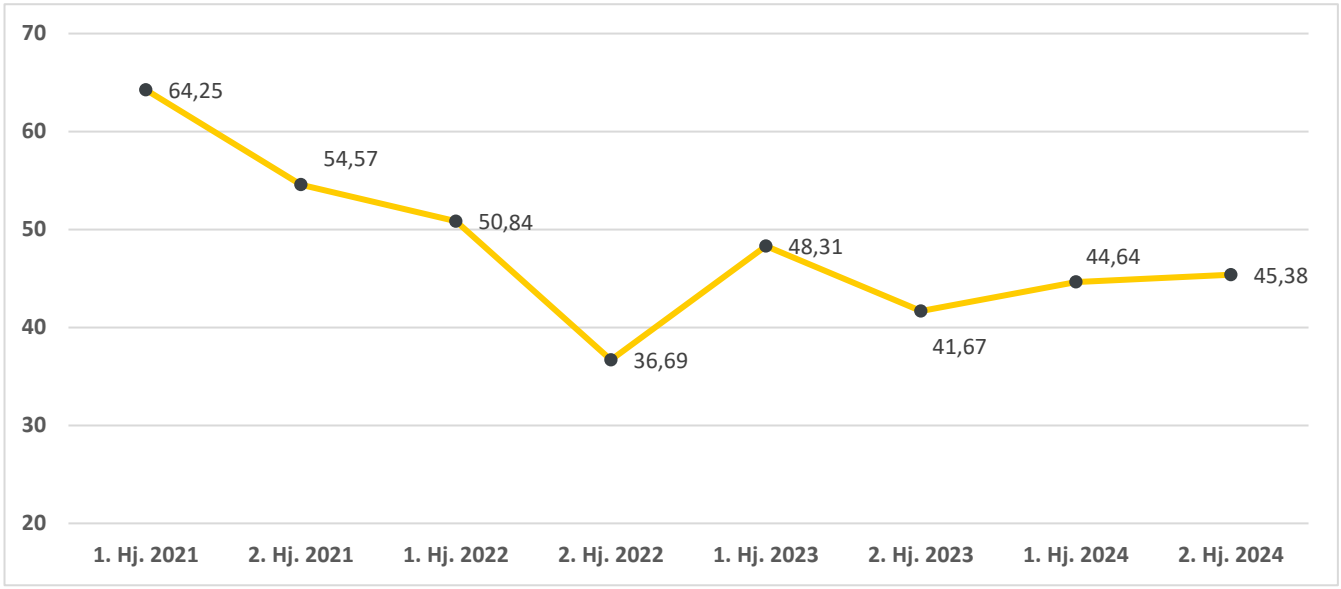

Abbildung 11: Entwicklung der durchschnittlich erreichten Punktzahlen des Gesamtrankings

Während die Jahre 2021 und 2022 noch relativ stark von der Corona-Pandemie geprägt waren und insgesamt weniger Züge und vor allem weniger Fahrgäste verkehrt sind, spielen auch weitere erwähnte Rahmenbedingungen (Infrastrukturmängel, viele und kurzfristige Baustellen, Personalmangel, erhöhte Krankenstände gegenüber der Zeit vor der Pandemie) eine gewichtige

Rolle für die insgesamt rückläufige Qualitätslage im Vergleich zu den ersten Rankings. Viele Ursachen für Qualitätsmängel liegen aber auch nach wie vor im Verantwortungsbereich der Betreiber. Im Vergleich zum bisherigen Tiefpunkt, dem 2. Halbjahr 2022, ist die Entwicklung jedoch wieder deutlich verbessert. Dies zeigt sich über alle Kriterien des Qualitätsrankings, außer bei der Sauberkeit der Züge, wozu vertiefter Austausch mit den EVU gesucht werden soll. Auch bei den übrigen Qualitätskriterien besteht trotz der jüngsten Verbesserungen weiterhin deutlicher Verbesserungsbedarf.

Das Land verfolgt die Daten nach und führt immer wieder Gespräche zu Verbesserungen mit den Betreibern, die noch nicht immer die gewünschte Wirkung zeigen. Daher wurden Anpassungen an den Verkehrsverträgen abgestimmt, die die EVU bei Qualitätsmängeln, die sie nicht selbst verantworten, entlasten sollen und im Gegenzug die Strafzahlungen bei eigenverschuldeten Qualitätsmängeln erhöhen. Zusätzlich werden finanzielle Anreize für das Erreichen besonders guter Qualitätswerte geschaffen. Damit soll der finanzielle Spielraum der Betreiber erhöht werden, qualitätswirksame Maßnahmen zu ergreifen und die Situation für die Fahrgäste zu verbessern. Diese Änderungen werden voraussichtlich im Laufe des Jahres 2025 wirksam und sollen sich bis 2026 auch in den Daten zur Qualitätslage niederschlagen.