
QUALITÄTSBERICHT FÜR DEN STADTBUSVERKEHR IM JAHRE 2019

Gemäß dem Öffentlichen Dienstleistungsauftrag der Stadt Hürth an die Stadtwerke Hürth zur Durchführung des öffentlichen Personennahverkehrs in Hürth unterliegen die Stadtwerke nach §9 des Auftrages verschiedenen Berichtspflichten. Mit diesem Qualitätsbericht wird der Berichtspflicht nachgekommen.

1. BETRIEBSLEISTUNGEN IN FAHRPLANKILOMETERN

Die Betriebsleistungen gliedern sich in Regelleistungen nach dem Fahrplan sowie Ergänzungsleistungen, die im Rahmen der Verkehrsspitzenzeiten zur Entlastung der Regelfahrzeuge durchgeführt werden. Im Jahr 2019 wurden insgesamt 861.689 Fahrplankilometer bzw. inkl. Ergänzungsverkehr 910.976 KM gefahren.

Im Jahre 2018 wurden folgende Regelleistungen pro Linie gefahren

Linie	Fahrplankilometer
711	253.670
712	159.323
713	229.240
714	120.958
718	51.651
720	46.846
Gesamt	861.689

Tabelle 1: Fahrplankilometer 2018

Ergänzt wurden diese Kilometer durch sog. Verstärkerfahrzeuge mit einer Gesamtleistung in Höhe von ca. 49.287 KM.

Die Fahrplanleistungen resultieren aus dem im Stadtbus seit 2009 eingeführten 20 Minutentakt, der morgens ab Betriebsbeginn bis ca. 6.00 Uhr und ab etwa 20.00 Uhr bis Betriebsschluss gegen 22.30 Uhr wochentags sowie dem an Samstagen ganztägigen 30 Minutentakt. Geringe Schwankungen in der Kilometerleistung resultieren aus den unterschiedlichen Kalendertagen sowie aufgrund umfangreicher Baustellen im Hürther Stadtgebiet, die Umleitungen mit verkürzten Linienwegen beinhalten.

2. BEFÖRDERTE PERSONEN NACH LINIEN

Im Jahre 2019 wurden auf den Linien insgesamt 3,101 Mio. Personen befördert. Diese teilen sich folgendermaßen auf.

Linie	beförderte Personen
711	679.028
712	613.915
713	726.157
714	683.989
717	4.341
718	156.579
720	236.574
Gesamt	3.100.583

Tabelle 2: Beförderte Personen 2019

Die im Vergleich zu 2018 mit 3,39 % weiter rückläufigen Fahrgastzahlen erklären sich durch die bereits in Punkt 1 genannten zahlreichen Baustellen im Stadtgebiet, die neben anderen Linienwegen aufgrund von zusätzlichem Verkehrsaufkommen auf den Umleitungsstrecken erhebliche Verspätungen sowie Ausfälle nach sich gezogen haben. Dadurch bedingt wurde die Zuverlässigkeit des Stadtbusses verringert. Die Fahrgäste haben dies nicht akzeptiert und sind auf andere Verkehrsmittel umgestiegen.

3. GEWÄHRTE AUSGLEICHSLEISTUNGEN

Die Ausgleichsleistungen teilen sich in drei Bereiche auf. Das Land gewährt Ausgleichsleistungen nach §11 Abs.2 ÖPNVG als pauschale Förderung des ÖPNV und nach §11a ÖPNVG für vergünstigte Tickets im Ausbildungsverkehr sowie für die kostenlose Beförderung Schwerbehinderter. Die dritte Säule sind Ausgleichsleistungen für die vergünstigte Beförderung einkommensschwacher Menschen (Mobilpass-Ticket). Folgende Ausgleichsgelder wurden 2018 an die Stadtwerke ausgezahlt.

Ausgleichsleistungen	Summe in €
§11, Abs. 2 ÖPNVG NRW	152.057,38
§11a ÖPNVG NRW	15.175,23
Mobilpass	95.939,83
§145 SGB IX	94.153,60
Gesamt	357.326,04

Tabelle 3: Ausgleichleistungen für verbilligte Tickets 2019

4. ERFÜLLUNG DER GEMÄSS NAHVERKEHRSKONZEPT GEFORDERTEN QUALITÄTSKRITERIEN

Im NVK werden verschiedene Qualitätskriterien benannt, die Erschließungs-, Verbindungs- und Angebotsqualität betreffen. Daneben werden Aussagen zur Haltestellenausstattung, Fahrzeugausrüstung und zum Betrieb getroffen.

4.1 ERSCHLIESSUNGSQUALITÄT

Für die Erschließungsqualität wird ein Haltestellenabstand von 300m als Richtwert und 400m als Grenzwert genannt. Mit Aufbau des Stadtbussystems ist, den damaligen Auffassungen entsprechend, ein sehr geringer Haltestellenabstand geplant worden. Der geforderte Haltestellenabstand wird für die Stadtbushaltestellen eingehalten.

Im Jahre 2019 gab es keine zusätzlichen Haltestellen.

4.2 VERBINDUNGSQUALITÄT

Die Verbindungsqualität wird definiert durch die Bedienungshäufigkeit (Taktfolge), die Erreichbarkeit des Kerngebietes (Beförderungszeit) und die Umsteigehäufigkeit bzw. –notwendigkeit.

Als Standard wird seitens des NVK für Hürth eine Taktfolgezeit von 15/20 Minuten in der Hauptverkehrszeit sowie 30 Minuten in der Nebenverkehrszeit gefordert. Gleichzeitig wird eine Beförderungszeit ins Stadtzentrum von höchstens 30 Minuten definiert. Der Stadtbushfahrplan weist für beide Bedienungszeiten die vorgegebenen Taktfolgen aus. Der Fahrplan entspricht also zu 100% den Vorgaben.

Die Erreichbarkeit des Stadtzentrums ist von jedem Stadtteil aus in den vorgegebenen 30 Minuten mit dem Stadtbus gegeben. Die Vorgaben werden zu 100% erfüllt. Nicht eingerechnet sind allerdings die Fußwegezeiten zu den Haltestellen, die aufgrund der geringen Haltestellenabstände und damit einer hohen Erschließungswirkung auf 10 Minuten begrenzt sind.

Linie	Fahrplanzeiten vom Endpunkt zum Zentrum
711	29 Minuten
712	27 Minuten
713	28 Minuten
714	15 Minuten
718	8 Minuten
720	7 Minuten

Tabelle 4: Reisezeiten pro Linie zum Hürth Park 2019

Sämtliche Ziele in Hürth sind mit einem einmaligen Umstieg zu erreichen. Das Stadtzentrum ist mit den Stadtbuslinien immer direkt erreichbar.

4.3 ANGEBOTSQUALITÄT

Die Angebotsqualität betrifft vor allem die angebotenen Produkte im Stadtgebiet, wovon der Stadtbus 2 (Stadtbus und AST) der 3 (Regionalbus) benannten abwickelt. Zudem ist eine ausreichende Platzkapazität zur Verfügung zu stellen.

Tagesart	Mo-Fr
Linie	Maximale Besetzung pro Fahrt und Fahrzeug
711	65,00
712	82,00
713	77,00
714	59,00
717	44,00
718	28,00
720	49,00

Tabelle 5: Maximalbesetzung pro Linie 2019

Dass es in den Verkehrsspitzenzeiten zu Engpässen kommt ist aus der Tabelle 5 zu entnehmen und spiegelt sich in der Anzahl der Verstärkerfahrzeuge wieder. Derzeit werden morgens 12 Zusatzbusse eingesetzt und in den Nachmittagsstunden 9 Zusatzbusse. Die Einsatzzeiten sind abgestimmt auf die Schulzeiten. Es werden im Wesentlichen Schüler zu den Schulen befördert, um die planmäßig eingesetzten Busse zu entlasten. Durch einen veränderten Takt auf 15 Minuten, ließe sich der Einsatz verringern.

4.4 ANFORDERUNGEN AN DIE HALTESTELLENAUSSTATTUNG

Aufgrund der EU-VO 181/2011 müssen bis 2021 die Einrichtungen des ÖPNV für mobilitätseingeschränkte Personen umgebaut werden. Als wichtigstes Kriterium dazu wird der Umbau der Haltestellen mit Rampen gesehen, damit Rollstuhlfahrer oder auch Personen mit Rollator in die Fahrzeuge einsteigen können. Im Rahmen des Haltestellenausbauprogramms der Stadtverkehr Hürth in den Jahren 1997 bis 2007 wurden im Stadtgebiet viele Haltestellen entsprechend umgebaut. Die noch ausstehenden Haltestellen betreffen überwiegend den Regionalverkehr, wo der Kreis bzw. Straßen NRW der Baulastträger sind.

In der Tabelle 6 ist der Ausbauzustand in Hürth im Jahre 2019 nach Ausbaumerkmalen aufgeführt. Nachdem im letzten Jahr weitere Haltestellen ausgebaut wurden, hat sich der Ausbaugrad leicht auf knapp 80% erhöht. Im Vergleich zu 2018 gab es keine Veränderungen.

In den folgenden Jahren werden sukzessive weitere Haltestellen in Absprache mit den Straßenbaulastträgern ausgebaut. Das Ziel ist, bis zum o.g. Zeitpunkt 85% der Haltestellen ausgebaut zu haben.

Merkmal	ja	nein
ausgebaut	79,84%	20,16%
Säule	100,00%	0,00%
Mülleimer	91,47%	8,53%
Wartehalle	75,19%	24,81%
(Werbe-) Vitrine	74,42%	25,58%
Rampe	79,46%	20,54%
taktile Elemente	79,46%	20,54%
Sitzbank	75,97%	24,03%
Beleuchtung	83,33%	16,67%
Aufstellfläche	82,56%	17,44%

Tabelle 6: Haltestellenausbau Stand 2019

Derzeit nicht erfasst sind dynamische Fahrplananzeigen für die Darstellung der Ist-Ankunftszeiten an den Haltestellen. Dazu gibt es einerseits ein Förderprogramm des Kreises, welches einige Stadtbahn- und Regionalbahnhaltestellen umfasst. Andererseits ist beabsichtigt, an wichtigen Haltestellen zusätzliche Infotafeln anzubringen. Im Berichtsjahr wurden die laufenden Tests abgeschlossen. Es ist vorgesehen, ab dem Jahre 2020 im Rahmen eines Förderprogramms die Stadtbushaltestellen mit einer dynamischen Fahrgastanzeige auszustatten.

Hinsichtlich der Fahrgastinformation über Ausfälle, Verspätungen oder Anschlusssicherstellungen an den Haltestellen besteht in Hürth die Problematik, dass

unterschiedliche Betreiber den öffentlichen Verkehr sicherstellen. Deshalb gibt es keinen einheitlichen Betriebsfunk mit einer gemeinsamen Leitstelle, womit Anschlüsse zwischen den Betreibern sichergestellt werden könnten.

Die Anlagen des Kreisprogramms sollen im Rahmen eines anderen Förderprogramms an drei Punkten installiert werden. Im Jahre 2018 sind nur die Haltepositionen am Busbahnhof mit solchen Anzeigen ausgestattet.

Den Ausstattungsmerkmalen des NVK Hürth wird damit in Bezug auf barrierefreiem Zugang, Fahrgastinformation, Haltestellenkennzeichnung und Haltestellenausstattung weitgehend Rechnung getragen.

4.5 ANFORDERUNGEN AN DIE FAHRZEUGAUSRÜSTUNG

Die Fahrzeugausrüstung wird im NVK in Bild 2-8 ausführlich beschrieben. Mit Einführung des 20-Minutentaktes 2009 wurden auch neue Fahrzeuge für den Stadtbusbetrieb angeschafft. Sämtliche im NVK beschriebenen Kriterien werden seitdem erfüllt.

Fahrzeugausrüstung	
Ausstattung	Stadtbus
Einstieg	
Niederflur	●
Fahrzeugabsenkung/Rampe	●
Inneneinrichtung	
Abstellmöglichkeiten (Kinderwagen, Rollatoren etc.)	●
Gepäckablage/Sonderfläche	○
Fahrgastinformation	
Zielanzeige/Linienkennung	●
Haltestellenansage	●
Haltestellenanzeige	●
Netzplanaushang	○
Fahrausweiserwerb	
Fahrausweisautomat, -drucker o.a.	●
Fahrzeugausstattung	
Standardausstattung ¹⁾	●
Betriebsfunkgerät	●
Klimaanlage	●
LSA-Beeinflussung	●
Dynamische Fahrgastinformation	●
Optische und akustische Signale beim Schließen der Fahrzeigtüren	○
Abgasstandard	
Euro V/EEV oder Euro VI	●
Rußpartikelfilter	●
Legende:	
● Grundausrüstung / angestrebte Grundausrüstung	
○ Zweckmäßige Ergänzung	
1) Ausstattungsbeispiele: Beschlagfreie Fenster, gepolsterte Sitze, Haltestellen-Wunschtasten und -Ansage, Abfallbehälter, Haltegriffe	

Bild 2-8 Ausrüstungsstandards von Fahrzeugen des Stadtbus Hürth

4.6 ANFORDERUNGEN AN DEN BETRIEB

Die Anforderungen an den Betrieb werden definiert durch Sauberkeit an den Haltestellen und in den Bussen sowie der Beseitigung von Vandalismusschäden, die Fahrgastinformation, die Pünktlichkeit und damit zusammenhängender Beschleunigung.

Die Sauberkeit an den Haltestellen wird mit Hilfe einer Reinigungskolonne sichergestellt, die mindestens einmal pro Monat an jeder Haltestelle eine Reinigung durchführt. Daneben werden ebenfalls einmal pro Monat die Papierkörbe geleert, an besonders frequentierten Haltestellen erfolgt dies auch häufiger.

In den Bussen findet eine tägliche Reinigung sowie einmal pro Monat eine Grundreinigung statt. Schäden durch Vandalismus werden somit zeitnah entdeckt und können beseitigt werden.

Die Beseitigung von Vandalismusschäden sollte nach NVK innerhalb von 3 Werktagen erfolgen. Da Vandalismusschäden im Stadtbusbetrieb häufig durch eingeschlagene Scheiben auftreten, müssen diese Scheiben bestellt werden und können erst dann ersetzt werden. Daher wird die o.g. Frist nicht eingehalten. Vandalismusschäden treten in Hürth immer in Wellen auf. Insbesondere nach der Karnevalszeit aber auch nach den Ferien oder an bestimmten Schulen treten Schäden im Umfeld in unregelmäßigen Zeiträumen auf, so dass man keine generelle Regel benennen kann, zu der Schäden verstärkt auftreten. Im Jahre 2019 wurde das vorgesehene Budget aufgebraucht. Im Jahr 2018 wurde dazu übergegangen, an den auffälligen Haltestellen statt der Glasscheiben Metallplatten ersatzweise einzubauen. Dies hat zumindest an diesen Stellen Erfolg gehabt. Leider gab es auch im Berichtsjahr wieder Beschädigungen, bei denen Metallwände statt transparentem Glas eingebaut werden mussten.

Generell sollte darüber nachgedacht werden, an den Schwerpunkten eine Videoüberwachung einzusetzen. Die Erfahrungen mit der Schadensentwicklung an den bisherigen Standpunkten sind äußerst positiv.

Die Pünktlichkeit ist generell im öffentlichen Nahverkehr sehr wichtig. Leider wird die Pünktlichkeit in Hürth insbesondere auch im Stadtbusbetrieb häufig nicht den Anforderungen des NVK gerecht. Aufgrund der vielen Baustellen in Hürth, die auch im Berichtsjahr wieder sehr ausgeprägt waren, sind viele Umleitungen sowohl für den Stadtbusverkehr als auch für den Individualverkehr notwendig. Durch die Umleitungen sind allerdings auch die Ausweichstrecken häufig stark belastet. Das führt zu weiteren Verzögerungen. Die Pünktlichkeitsquote kann an dieser Stelle nicht angegeben werden, weil aufgrund der v.g. Gegebenheiten keine Ermittlung erfolgen kann.

Verspätungen können oft aufgefangen werden, indem Beschleunigungsmaßnahmen für den Bus eingesetzt werden. Solche Maßnahmen bestehen in Vorrangschaltungen für Busse oder der Einrichtung von Busspuren. Das Beschleunigungskonzept der Stadtverkehr Hürth GmbH konnte leider nicht komplett umgesetzt werden, weil in wichtigen Teilbereichen Planungssicherheit fehlte. Im NVK aber auch im Green City Plan sind weitere Beschleunigungspunkte identifiziert worden, die umgesetzt werden müssten. Bisher gibt es aber keine Ansätze der Umsetzung.

4.7 ANFORDERUNGEN AN DEN SERVICE

Das NVK zählt zu diesen Anforderungen einerseits die Fahrgastinformation an den Haltestellen, die bereits unter Kapitel 4.4 behandelt wurden. Andererseits sollen Verspätungen oder Ausfälle über Mobiltelefone aufgerufen werden können. Derzeit sind solche Informationen nur über die verbundeigene App abrufbar. Es wird im VRS aber an einer ergänzenden Variante gearbeitet, bei der Verspätungen auf den dort vom Kunden eingegebenen Verbindungen per Mitteilung an die Kunden gesendet werden. Diese Beauskunftung kann zurzeit auch über die Seite des VRS direkt abgerufen werden. Die Abstimmung mit den Behindertenverbänden ist positiv abgeschlossen.

Die Erreichbarkeit wird gesichert durch eigene Verkaufsstellen wie das ServiceCenter im Hürth Park aber auch über private Vorverkaufsstellen in einigen Stadtteilen wie Gleuel, Efferen oder am ZOB.

Die Beantwortung von Beschwerden erfolgt über zwei Kanäle. Einmal über das stadtwereeigene Kundenportal und zum anderen über die Mängelmelder-App der Stadt Hürth. Dort ist vorgesehen, innerhalb von 2 Wochen den Vorgang erledigt zu haben. Diese Frist lässt sich nicht immer einhalten, wie bereits vorher beschrieben (Vandalismus). Die Vorgabe des NVK wird weitgehend eingehalten. Im Stadtbusbereich liegt die Bearbeitungszeit bei Beschwerden über das Kundendialogsystem im Jahr 2019 bei 6 Tagen.