



Zu Tagesordnungspunkt 2

**Bericht zur S-Bahn Qualität auf Grundlage der Qualitätserhebung 2007
und Verwendung der Pönale**

Anträge der FDP-Fraktion (Anlage 1) vom 28.09. 2007
sowie der ÖDP (Anlage 2) vom 15.10. 2007

I Sachvortrag

Im Rahmen der Beratungen zum Haushalt 2008 wurde von der FDP-Fraktion in der Regionalversammlung der Antrag „Attraktivitätssteigerung und Sicherheit in der S-Bahn“ sowie von der ÖDP der Antrag „Überprüfung der Anschlüsse und der Kundeninformation beim Umstieg von der S-Bahn zu den Schienenaußenstrecken“ eingebracht. Mit Beschluss der Regionalversammlung vom 19.12.2007 wurde die Verwaltung gemäß Sitzungsvorlage 78/2007 wie folgt beauftragt: a) Zum Antrag der FDP-Fraktion ein Bericht über die Fahrgasteinschätzung zur Sicherheit – danach Entscheidung über Maßnahmen. b) Zum Antrag der ÖDP ein Bericht über die Umsteigesituation.

Die Übersicht der einzelnen Qualitätsaspekte ist in den folgenden beiden Tabellen aufgelistet. Vorschläge zur Verwendung der aus den Qualitätsergebnissen abgeleiteten Pönale werden im Anschluss des Berichtsteils der Vorlage ausgeführt.

1. Qualität im Jahr 2007

1.1 Allgemeiner Bericht zur Qualität

Jährlich über 1,2 Mio Pünktlichkeitsmessungen und mehr als 500 ausgewertete Fahrgastbefragungen ermöglichen ein differenziertes Bild sowohl über die objektiv gemessene Qualität als auch über die unmittelbare Einschätzung und somit Zufriedenheit der S-Bahnkunden.

Subjektive Fahrgastbewertung in Schulnoten (alle Angaben jeweils mit dem Zielwert 2,5):

| Merkmal / Jahr | 2005 | 2006 | 2007 | Trend zum Vorjahr |
|---------------------|------|------|------------|-------------------|
| Pünktlichkeit | 2,7 | 2,7 | 2,6 | ↗ |
| Sicherheit | 2,3 | 2,3 | 2,2 | ↗ |
| Information | | | | |
| ...im Regelfall | 2,6 | 2,5 | 2,5 | → |
| ...bei Verspätungen | 3,2 | 2,9 | 3,0 | ↘ |
| Sauberkeit | 2,9 | 2,8 | 2,6 | ↗ |

Quelle: Strukturierte Befragung von zufällig ausgewählten Fahrgästen

Objektive Bewertung von Pünktlichkeit und Sauberkeit in Prozent der erfassten Züge

| Merkmal / Jahr | Zielwert | 2005 | 2006 | 2007 | Trend zum Vorjahr |
|--|----------|------|------|-------------|-------------------|
| Pünktlichkeit alg. | | | | | |
| < 3 Min | 94,5 | 93,8 | 92,6 | 91,7 | ↘ |
| < 6 Min | 98,0 | 98,7 | 98,5 | 98,1 | ↘ |
| Pünktlichkeit HVZ | | | | | |
| < 3 Min | 91,5 | 88,2 | 86,3 | 83,6 | ↘ |
| < 6 Min | 98,0 | 97,6 | 97,4 | 96,5 | ↘ |
| Sauberkeit | 92,0 | 88,2 | 88,2 | 92,0 | ↗ |
| Quelle: automatisierte Messwerterfassung bzw. Erhebung durch geschultes Personal anhand eindeutig festgelegter und quantifizierbarer Kriterien | | | | | |

Bei der Sauberkeit der Züge lässt sich zu einer kontinuierlich festgestellten besseren Bewertung (subjektiv) aus Sicht der Fahrgäste auch ein deutlich messbarer Anstieg (objektiv) feststellen, nach jeweils 88,2% in den Jahren 2005 und 2006, mit einem signifikanten Sprung auf 92,0 % für das Jahr 2007. Das breite Engagement der Partner bei der DB z.B. durch Präventionsmaßnahmen, die getätigten Investitionen für eine neue Außenwaschanlage als auch begleitende Projekte wie die „ÖPNV-Betreuer“ zeigen hier zusammen positive Wirkung.

Die Einschätzung der Sicherheit durch die Fahrgäste ist in der Regel stark durch einzelne Vorkommnisse und deren Darstellung in der Öffentlichkeit geprägt. Gleichwohl konnte auch hier eine graduelle Verbesserung der Wertung aus Fahrgastsicht erreicht werden. Es ist davon auszugehen, dass dieser Aspekt zudem von einer Verbesserung bei der Sauberkeit gestützt wird.

Obwohl die Antworten zur Pünktlichkeit im Jahresverlauf bis einschließlich August mit einer weitgehend positiven Tendenz als Ursache für die etwas gestiegene Zufriedenheit anzusehen sind, weisen die Messwerte mit fast durchweg schlechteren Jahresergebnissen auf die eigentliche Problematik hin. Die Pünktlichkeit fiel im September sehr deutlich ab und war in den Monaten Oktober und November auf einem jahresbezogenen Tiefpunkt. Im Vergleich zu diesen beiden Werten hat sich die Pünktlichkeit sowohl im Dezember 2007 als auch im Januar 2008 wieder etwas stabilisiert.

Nach Auskunft der Bahn haben sich, neben einer Reihe von Störungen unterschiedlicher Ursache, die durch das Eisenbahnbundesamt (EBA) verfügten Fahrbeschränkungen bei den Fahrzeugen der Baureihe ET 423 als Hauptursache herausgestellt. Die dichte Zugfolge während der HVZ in Verbindung mit den jahreszeitlich bedingten Unwägbarkeiten wie Laubfall bzw. Gleitfilmbildung aufgrund der nasskalten Witterung bietet dann praktisch keine Gelegenheit für das System einzelne Verspätungen abzapfen. Störungen werden ins ganze S-Bahnnetz übertragen und überlagern sich dort.

DB Regio arbeitet nach eigenen Angaben intensiv an einer Lösung des Problems und infolgedessen auch an einer Aufhebung der Fahrbeschränkungen durch das EBA. Ein grober Zeitrahmen kann aber derzeit noch nicht genannt werden.

1.2 Pönale im Jahr 2007

Aus der Weiterführung der regelmäßigen Qualitätserhebungen für das Kalenderjahr 2007 ergibt sich zusammen mit dem Einbehalt für nicht durchgeführte Verkehrsleistungen eine Pönaleforderung für die jeweilige Wertungssparte:

| Art der Qualität | Pönale als ca.-Wert in Euro |
|---|-----------------------------|
| Summe aus subjektiver und objektiver Erhebung sowie aus der Messwerterfassung | 69.000 |
| Zugausfälle gesamt (stark verspätete Züge werden lt. Verkehrsvertrag als ausgefallen gewertet) | 937.000 |
| Pönaleforderung gesamt | 1.006.000 |

Zudem ist darauf hinzuweisen, dass für die Pünktlichkeitsmessung in der HVZ < 6 Min gemäß des Verkehrsvertrages ab dem Jahr 2008 die Anforderungen verschärft werden. Hierzu wird der Toleranzbereich, ab dem Verspätungen pönalisiert werden, verengt.

2. Umsteigesituation beim Regionalverkehr von und zur S-Bahn

Antrag der ÖDP

Ein spezieller Wert zur Anschlusserrreichung wird weder für die S-Bahn in der Region Stuttgart noch für den schienengebundenen Nahverkehr in der Aufgabenträgerschaft des Landes erhoben. Aussagen dazu lassen sich daher nur indirekt über die erreichten Pünktlichkeitsgrade treffen.

Da die Zahl der Messstellen zur Pünktlichkeit für RE- und RB-Verkehre im Gebiet der Region Stuttgart begrenzt ist, wurde beispielhaft die Jahrespünktlichkeit am Hauptbahnhof Stuttgart erhoben und mit der Netzpünktlichkeit der S-Bahn verglichen.

| Pünktlichkeit < 6 Min | 2006 | 2007 |
|--------------------------|--------|--------|
| Regionalverkehr Stgt-Hbf | 92,0 % | 93,7 % |
| S-Bahn Region Stuttgart | 98,5 % | 98,1 % |

Aufgrund des dichten S-Bahntaktes und der Linienverknüpfung auf der Stammstrecke kann die S-Bahn in der Regel tagsüber keine Anschlüsse abwarten. Eine Ausnahme davon gilt spätabends für die letzte Verbindung. An den Außenstationen versuchen die zuständigen Fahrdienstleiter im Rahmen der für den jeweiligen Bahnhof gültigen Wartezeitregelung einen Anschluss an andere Verkehre herzustellen.

Eingeengt werden diese Möglichkeiten z.B. durch La-Stellen bzw. bauliche und/oder Fahrplanbedingte Restriktionen aus dem Betrieb der entsprechenden Regional- oder Nebenbahn. Aktuelle Beispiele dafür sind Bauarbeiten auf der Strohgäubahn oder der Schönbuchbahn aber auch Vorkommnisse wie ein Bergbruch im Neckartal.

Ein entscheidendes Stellglied zur Anschlusssicherung aus Sicht der Fahrgäste ist neben der Regelkommunikation per Aushang und Fahrgastinformationsanlage (FIA) vor allem die von DB Station & Service vorgeschlagene Verbesserung der Ansagen am Bahnsteig durch den Ausbau der Beschallungsanlagen. Bisher erfolgt die Ansage dezentral über die jeweiligen Fahrdienstleiter. In Verbindung mit neu geschaffenen zentralen Stellen an die die Ansage übertragen wird, findet gerade im Störfall künftig eine Entlastung der Fahrdienstleiter statt. Insgesamt ist damit davon auszugehen, dass durch dieses Konzept eine Verbesserung der Fahrgastinformation erfolgt.

3. Maßnahmen zur Erhöhung des Sicherheitsgefühls

Antrag der FDP-Fraktion zur Attraktivitätssteigerung und Sicherheit in den S-Bahnen der Region

Die grundlegende Bewertung der Fahrgäste zur Sicherheit in den Fahrzeugen und Stationen ist gut. Der leichte Trend zur verbesserten Einschätzung bestätigt die positive Wahrnehmung seit mehreren Jahren. Eine genauere Aufschlüsselung mit der Differenzierung zwischen tagsüber / abends und dem Geschlecht der Fahrgäste zeigt die folgende Auswertung der letzten beiden Kalenderjahre:

3.1 Zufriedenheit mit dem Leistungsmerkmal persönliche Sicherheit

Durchschnittsnoten auf einer Skala 1-5:

vollkommen zufrieden (1), sehr zufrieden (2), zufrieden (3), weniger zufrieden (4), unzufrieden (5)

| | | 2006 | | 2007 | |
|----------|----------|----------|----------|----------|----------|
| | | männlich | weiblich | männlich | weiblich |
| Fahrzeug | tagsüber | 2,3 | 2,59 | 2,62 | 2,73 |
| | abends | 2,89 | 3,53 | 3,14 | 3,54 |
| Station | tagsüber | 2,43 | 2,72 | 2,69 | 2,86 |
| | abends | 3,03 | 3,65 | 3,28 | 3,63 |

Quelle: Telefonbefragung von ÖV-Kunden mit dem Hauptverkehrsmittel S-Bahn im Auftrag des VVS

Auch wenn die Zufriedenheit der Fahrgäste bezogen auf die Sicherheit im Fahrzeug und an den Haltestellen tagsüber höher ist als abends, so muss doch berücksichtigt werden, dass gerade abends diesem Aspekt mehr Bedeutung zugemessen wird. Besonderes Gewicht hat abends die persönliche Sicherheit an der Haltestelle für Frauen. Man kann davon ausgehen, dass zusätzliche Maßnahmen zur Verbesserung der Situation gerade bei weiblichen Fahrgästen auf hohe Akzeptanz treffen.

Die Bundespolizei, die sowohl in den Fahrzeugen als auch auf den Stationen polizeiliche Aufgaben wahrnimmt, geht für den oben genannten Zeitraum 2006 bis 2007 anhand der eigenen Statistik von einer im Wesentlichen unveränderten Anzahl erfasster Delikte aus. Insbesondere bei Gewaltdelikten, die verstärkt ins Bewusstsein der Öffentlichkeit drängen, ist keine Zunahme feststellbar. Dies gilt als starkes Indiz dafür, dass aus Sicht der Fahrgäste nicht nur die tatsächliche Bedrohung bedeutsam ist, sondern vielmehr das Gefährdungspotential aufgrund persönlicher Einschätzung.

3.2 Sicherheitsmaßnahmen

Geeignet zur Erhöhung der subjektiven Sicherheit sind Präventionsmaßnahmen, Aktivitäten zur direkten Intervention Dritter, sowie Maßnahmen, die eine mögliche Täterverfolgung bzw. Ermittlung unterstützen.

3.2.1 Einsatz von zusätzlichen Sicherheitskräften

Im Hinblick auf den 30-Min-Takt in den Abendstunden, auf die Transportlogistik von Station zu Station und auf Dauer bzw. Anzahl der möglichen Kontakte mit Fahrgästen ist ein Einsatz von Sicherheitspersonal ausschließlich an den Stationen nur eingeschränkt wirkungsvoll.

Eine weitaus größere Präsenz könnte durch Bestreifung in den Fahrzeugen gewährleistet werden. Dazu ergibt ein überschlägiger Ansatz für jeweils eine Doppelstreife pro Linie bei 6 Linien Kosten ganzjährig von ca. 110.000,- Euro / Einsatzstunde d.h. bei einer Einsatzzeit von 5 Stunden (20:00 – 01:00 Uhr) eine Summe von 550.000,- Euro jährlich.

3.2.2 Einsatz von Videokameras an den Bahnsteigen

Neben der unmittelbaren Verhinderung von Kriminalität steht hier besonders der Aspekt der Prävention im Vordergrund. Erfahrungen mit Videoüberwachung im öffentlichen Raum belegen diese Tatsache. Eine geeignete Information z.B. mit Hinweisschildern unterstützt den Effekt bezogen auf potentielle Täter und verbessert gleichzeitig das Sicherheitsgefühl der Reisenden vor Ort. Aufgrund der sinkenden Kamerapreise sind weitere Preisschätzungen stark von den Faktoren Betrieb, Verkabelung und Aufsichtspersonal abhängig. Ein Vorschlag für ein Überwachungskonzept mit Kostenskizze erfolgt nachstehend in Abstimmung mit DB Station & Service.

4. Videoüberwachung an allen S-Bahnstationen

Konzept zur Steigerung der subjektiven Sicherheit an den S-Bahnstationen in der Region

Jedes Mobiltelefon mit Filmaufzeichnungsmöglichkeit oder die einfache Verfügbarkeit preiswerter Kamerasysteme in Verbindung mit dem PC zuhause belegen die wachsende Verwendung der Videotechnik im Alltag. Banken, Museen und Transportsysteme sind Beispiele für Anwendungsbereiche im öffentlich zugänglichen Raum, wo der Einsatz dieser Technologie weite Verbreitung findet und gleichzeitig seitens der Nutzer in Verbindung mit den gültigen Datenschutzbestimmungen auf breite Akzeptanz trifft. Erfahrungen aus dem In- und Ausland – für Stuttgart z.B. während der Fußball-WM – zeigen, dass es sich hierbei sowohl um ein geeignetes Mittel zur Kriminalprävention als auch zur Täterverfolgung handelt.

Für die Fahrgäste der S-Bahn in der Region soll die bestehende Technik und Infrastruktur der Fahrgastinformationsanlagen (FIA) eingesetzt und so erweitert werden, dass basierend auf der vorhandenen Übertragungstechnik zur Reisendeninformation weitere Systeme angeschlossen werden können. Da ab 2008 an jedem Bahnsteiggleis der S-Bahn mindestens ein Zuganzeiger mit Netzwerkinfrastruktur vorhanden sein wird, kann über diesen Zugang sowohl die Beschallung der Bahnsteige mit Elektroakustischen Lautsprecher Anlagen (ELA) als auch die Videoüberwachung realisiert werden.

Direktübertragung: Durch eine Anbindung des Regionalen Ansagers wird das Bahnsteigbild unmittelbar unterstützend zur Reisendeninformation und -lenkung eingesetzt, gleichzeitig erfolgt eine Übertragung an die 3-S-Zentrale. Dort können die Live-Bilder in der 3-S-Zentrale parallel von DB Station & Service und der Ländereinsatzleitung (LEL) von DB Sicherheit beobachtet werden. Einzelne Stationen / Bahnsteige können gezoomt werden. Eine Aufzeichnung findet nicht statt

Direktübertragung mit Aufzeichnung: erfolgt ausschließlich bei der Bundespolizei. Vorgesehen ist eine Regelspeicherzeit von 48 Stunden. Ohne besondere Vorkommnisse wird das Bild danach wieder überschrieben. Die Zuständigkeiten werden analog der vorhandenen 3-S-Videotechnik vom Hauptbahnhof geregelt.

4.1 Kostenübersicht Videokonzept:

| | |
|---|----------------|
| Herstellung der Fernbeschallbarkeit / Erweiterung FIA | 995.000 € |
| Ausstattung der Stationen mit Netzwerkkameras (pro Bahnsteig in der Regel 2 Kameras) | 645.000 € |
| Einrichtung der Aufzeichnungsmöglichkeit bei der Bundespolizei | 30.000 € |
| einmalige Gesamtinvestition | 1.670.000 Euro |

Das geplante Reisendeninformations- und Videokonzept orientiert sich an den Ausbaustufen zum Regionalen Ansager. Der Ausstattung aller Bahnsteige im Bestand des S-Bahnnetzes mit Videoüberwachung ist bis Ende 2010 vorgesehen.

Für die Umsetzung ist mit DB Station und Service eine entsprechende Vereinbarung zu schließen. Der Ausbau mit Videotechnik wie ausgeführt soll durch den Einsatz von Pönalemitteln in der o.g. Höhe finanziert werden. Die Ausführung sowie die zukünftigen Betriebskosten übernimmt DB Station & Service.

4.2 Finanzierungsvorschlag:

Zur Finanzierung der Maßnahme sollen ca. 256 T Euro Restmittel aus der bisherigen Pönaleverwendung zusammen mit der Forderung aus dem Jahr 2007 in Höhe von 1006 T Euro verwendet werden. Zur Abdeckung des Restbetrages von ca. 408 T Euro sollen Mittel aus zukünftigen Pönaleforderungen eingesetzt werden.

II Beschlussvorschlag

1. Der Verkehrsausschuss beauftragt die Geschäftsstelle zur Attraktivitätssteigerung der S-Bahn und zur Verbesserung der subjektiven Sicherheit mit Videotechnik wie im Sachvortrag aufgeführt vorzugehen.
2. Der Ausschuss erklärt damit die zugrunde liegenden Anträge der FDP-Fraktion und der ÖDP für erledigt, weitere Umsetzungsschritte zu diesen Anträgen sind nicht vorgesehen.