

---



---

## QUALITÄTSBERICHT FÜR DEN STADTBUSVERKEHR IM JAHRE 2020

---



---

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 2020 wurden insgesamt 864.034 Fahrplankilometer bzw. inkl. Ergänzungsverkehr 906.447 KM gefahren.

Im Jahre 2020 wurden folgende Regelleistungen pro Linie gefahren

Linie	Fahrplankilometer
711	249.200
712	160.986
713	239.311
714	118.082
718	51.376
720	45.079
<b>Gesamt</b>	<b>864.034</b>

**Tabelle 1: Fahrplankilometer 2020**

Ergänzt wurden diese Kilometer durch sog. Verstärkerfahrzeuge mit einer Gesamtleistung in Höhe von 42.413 KM.

Die Betriebsleistungen 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.

Im Vergleich zum Vorjahr ist zu berücksichtigen, dass im Jahr 2019 durch umfangreiche Baustellen im Hürther Stadtgebiet Umleitungen mit verkürzten Linienwegen gefahren wurden. Dadurch hat sich in 2019 die Betriebsleistung um ca. 25.000 Fahrplankilometer reduziert. Des Weiteren wurde aufgrund der Corona-Pandemie in 2020 zeitweise ein reduzierter Fahrplan gefahren, wodurch sich die Fahrplankilometer um 30.500 reduziert haben.

Weitere geringfügige Schwankungen in der Kilometerleistung resultieren aus den unterschiedlichen Kalendertagen.

## 2. BEFÖRDERTE PERSONEN NACH LINIEN

Im Jahr 2020 wurden auf den Linien insgesamt 2,748 Mio. Personen befördert. Diese teilen sich folgendermaßen auf.

<b>Linie</b>	<b>beförderte Personen</b>
711	601.995
712	544.269
713	643.777
714	606.393
717	3.849
718	138.816
720	209.736
<b>Gesamt</b>	<b>2.748.835</b>

Tabelle 2: Beförderte Personen 2020

Im Vergleich zu 2019 sind die Fahrgastzahlen um 11,3 % zurückgegangen. Die Rückgänge sind auf die seit März 2020 eingetretene Pandemie zurück zu führen.

## 3. Pünktlichkeit

Im Jahr 2020 waren von allen Fahrten 3,2 % mehr als 5 Minuten verspätet.

<b>Linie</b>	<b>Anzahl verspäteter Fahrten</b>	<b>Summe Verspätungen in Minuten</b>
711	1.365	17.162
712	781	9.876
713	1.028	12.517
714	985	13.193
715	3	39
717	10	91
718	370	4.852
720	875	12.355
711	1	15
<b>Gesamt</b>	<b>5.418</b>	<b>70.101</b>

Am meisten waren die Linien 711 mit 1.365 Fahrten und 713 mit 1.028 Fahrten verspätet. Der Hauptgrund für die Verspätungen ist zu 55,8 % mit 3.025 Fällen das erhöhte

Verkehrsaufkommen. Die sonstigen Gründe für Verspätungen bestehen insbesondere in **erhöhtem Fahrgastaufkommen mit 10,3 %** und den folgenden weiteren Gründen

Zu hohe Verspätung auf vorheriger Fahrt	16,17%
Bahnübergang	7,73%
Technischer Defekt	3,01%
Müllabfuhr	2,34%
Streckensperrung	1,20%
Unfall	1,09%
Sonstige	2,29%

#### 4. 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 unentgeltliche Beförderung Schwerbehinderter. Die dritte Säule sind Ausgleichsleistungen für die vergünstigte Beförderung einkommensschwacher Menschen (Mobilpass-Ticket). Folgende Ausgleichsgelder wurden 2019 an die Stadtwerke ausgezahlt. Darüber hinaus wurde ein Ausgleich für in 2020 entstandene Schäden durch COVID-19 gezahlt.

<b>Ausgleichsleistungen</b>	<b>Summe in €</b>
§11, Abs. 2 ÖPNVG NRW	150.342
§ 11, Abs. 2 ÖPNVG NRW sonstige Zwecke	54.328
§11a ÖPNVG NRW	15.517
Mobilpass	91.382
§231 SGB IX	97.991
Ausgleich Schäden COVID	643.094
<b>Gesamt</b>	<b>1.052.654</b>

Tabelle 3: Ausgleichsleistungen 2020

#### 5. 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.

## 5.1 ERSCHLIESSUNGSQUALITÄT

Für die Erschließungsqualität wird ein Haltestellenabstand von 300 m als Richtwert und 400 m 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.

Um diese Erschließungsqualität sicherzustellen, wurden im Jahre 2020 im Stadtteil Fischenich zwei zusätzliche Haltestellen eingerichtet.

## 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 Stadtbusfahrplan 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 2020

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 2020**

Dass es in den Verkehrsspitzenzeiten zu Engpässen kommt, ist aus der Tabelle 5 zu entnehmen und spiegelt sich in der Anzahl der Verstärkerfahrzeuge wider. 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 2020**

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
<b>Einstieg</b>	
Niederflur	●
Fahrzeugabsenkung/Rampe	●
<b>Inneneinrichtung</b>	
Abstellmöglichkeiten (Kinderwagen, Rollatoren etc.)	●
Gepäckablage/Sonderfläche	○
<b>Fahrgastinformation</b>	
Zielanzeige/Linienkennung	●
Haltestellenansage	●
Haltestellenanzeige	●
Netzplanaushang	○
<b>Fahrausweiserwerb</b>	
Fahrausweisautomat, -drucker o.a.	●
<b>Fahrzeugausstattung</b>	
Standardausstattung <sup>1)</sup>	●
Betriebsfunkgerät	●
Klimaanlage	●
LSA-Beeinflussung	●
Dynamische Fahrgastinformation	●
Optische und akustische Signale beim Schließen der Fahrzeugtüren	○
<b>Abgasstandard</b>	
Euro V/EEV oder Euro VI	●
Rußpartikelfilter	●
<b>Legende:</b>	
●	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 mithilfe einer Reinigungskolonnen 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, sodass 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. Im Berichtsjahr konnte der Budgetansatz eingehalten werden.

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 stadtwerkeigene 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 2020 bei 6 Tagen.