
QUALITÄTSBERICHT FÜR DEN STADTBUSVERKEHR IM JAHRE 2022

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 2022 wurden insgesamt 1.063.623 Fahrplankilometer bzw. inkl. Ergänzungsverkehr 1.090.287 KM gefahren.

Im Jahre 2022 wurden folgende Regelleistungen pro Linie gefahren

Linie	Fahrplankilometer
711	272.213
712	181.262
713	167.435
714	120.026
720	322.687
Gesamt	1.063.623

Tabelle 1: Fahrplankilometer 2022

Ergänzt wurden diese Kilometer durch sog. Verstärkerfahrzeuge einschließlich der Linie 717 mit einer Gesamtleistung in Höhe von 26.664 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 2022 das neue Linienkonzept zur Anwendung kam, welches zum Fahrplanwechsel im Dezember 2021 eingeführt wurde. Die Corona Pandemie spielte im Hinblick auf einen reduzierten Fahrplan keine Rolle mehr.

Die Betriebsleistung hat sich somit im Jahr 2022 gegenüber dem Vorjahr um 142.166 km erhöht. Weitere geringfügige Schwankungen in der Kilometerleistung resultieren aus den unterschiedlichen Kalendertagen.

2. BEFÖRDERTE PERSONEN NACH LINIEN

Im Jahr 2022 wurden auf den Linien insgesamt 2.525.991 Personen befördert. Diese teilten sich folgendermaßen auf.

Linie	beförderte Personen	Anteil in v.H.
Linie 711	530.208	20,99
Linie 712	451.709	17,88
Linie 713	478.150	18,93
Linie 714	347.320	13,75
Linie 717	12.119	0,48
Linie 720	706.485	27,97
Gesamt	2.525.991	100,00

Tabelle 2: Beförderte Personen 2022

Im Vergleich zu 2021 sind die Fahrgastzahlen nahezu identisch und stabil geblieben.

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 unentgeltliche Beförderung Schwerbehinderter. Die dritte Säule sind Ausgleichsleistungen für die vergünstigte Beförderung einkommensschwacher Menschen (Mobilpass-Ticket). Folgende Ausgleichsgelder wurden 2022 an die Stadtwerke ausgezahlt. Darüber hinaus wurde ein Ausgleich für in 2022 entstandene Schäden durch das 9€-Ticket gezahlt.

Ausgleichsleistungen	Summe in €
§11, Abs. 2 ÖPNVG NRW	153.570
§11, Abs. 2 ÖPNVG NRW sonstige Zwecke	54.328
§11a ÖPNVG NRW	13.971
Mobilpass	52.057 (01/22 - 06/22)
§231 SGB IX	80.892
Ausgleich Schäden Covid 19/9€-Ticket	648.259
Gesamt	1.003.077

Tabelle 3: Ausgleichsleistungen 2022

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 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 und dem NVK zu entsprechen, wurden im Jahr 2022 im Stadtteil Kalscheuren eine zusätzliche Haltestelle auf der Winterstraße 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 bis auf die Linie 711 für beide Bedienungszeiten die vorgegebenen Taktfolgen aus.

Die Erreichbarkeit des Stadtzentrums ist mit Ausnahme der Starthaltestelle „Eifelstraße“ (Linie 711) in Berrenrath von jedem Stadtteil aus in den vorgegebenen 30 Minuten mit dem Stadtbus gegeben. Die Vorgaben werden somit nahezu erfüllt. Um ggfs. die 2 weiteren Fahrplanminuten auf der Linie 711 einzusparen bedarf es zusätzlicher Beschleunigungsmaßnahmen auf dem Linienweg (z.B. Vorrangschaltung an Kreuzungen). 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	32 Minuten
712	29 Minuten
713	21 Minuten
714	18 Minuten
720	21 Minuten

Tabelle 4: Reisezeiten pro Linie zum Hürth Park 2022

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	89
712	83
713	71
714	74
717	45
720	57

Tabelle 5: Maximalbesetzung pro Linie 2022

Dass es in den Verkehrsspitzenzeiten zu Engpässen kommt, ist aus der Tabelle 5 zu entnehmen und spiegelt sich in der Anzahl der Verstärkerfahrzeuge wider. Für das Jahr 2022 wurden entsprechende Optimierungen umgesetzt, sodass morgens 10 Zusatzbusse und nachmittags 4 Zusatzbusse im Einsatz waren. Die Einsatzzeiten sind abgestimmt auf die Schulzeiten. Es werden im Wesentlichen Schülerinnen und Schüler zu den Schulen befördert, um die planmäßig eingesetzten Busse zu entlasten.

4.4 ANFORDERUNGEN AN DIE HALTESTELLENAUSSTATTUNG

Aufgrund der EU-VO 181/2011 bzw. des PBefG §8 Abs. 3 sollten bis 2021 die Einrichtungen des ÖPNV für mobilitätseingeschränkte Personen umgebaut werden. Als wichtigstes Kriterium dazu wurde 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 GmbH in den Jahren 1997 bis 2007 wurden im Stadtgebiet viele Haltestellen entsprechend bereits 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 2022 nach Ausbaumerkmale aufgeführt. Nachdem im letzten Jahr keine weiteren Haltestellen ausgebaut wurden ist der Ausbaugrad mit knapp 80 % gegenüber 2021 konstant geblieben.

In den folgenden Jahren werden sukzessive weitere Haltestellen in Absprache mit den Straßenbaulastträgern ausgebaut. Das Ziel ist, weitere Haltestellen in den nächsten Monaten auszubauen. Die Haltestellen Winterstraße sowie Am Wolterskreuz folgen als Nächstes.

Merkmal	ja	nein
ausgebaut	81,78%	18,22
Säule	99,22%	0,78%
Mülleimer	91,47%	8,53%
Wartehalle	75,90%	24,10%
(Werbe-) vitrine	74,42%	25,58%
Rampe	81,40%	18,60%
taktile Elemente	81,40%	18,60%
Sitzbank	77,13%	22,87%
Beleuchtung	84,11%	15,89%
Aufstellfläche	83,72%	16,28%

Tabelle 6: Haltestellenausbau Stand 2022

Derzeit nicht erfasst sind dynamische Fahrplananzeigen für die Darstellung der Ist-Ankunftszeiten an den Haltestellen. Der Rhein-Erft-Kreis hat im Berichtsjahr an einigen Haltestellen des Schienenverkehrs Anzeigetafeln aufgestellt. Nachdem im Jahre 2020 bereits ein Förderantrag gestellt wurde, sollen ab 2024 im Rahmen des Förderprogramms die Stadtbushaltestellen mit einer dynamischen Fahrgastanzeige ausgestattet werden.

Hinsichtlich der Fahrgastinformation über Ausfälle, Verspätungen oder Anschlusssicherstellungen an den Haltestellen besteht in Hürth weiterhin 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 RVK plant für das Jahr 2025 eine eigene Leitstelle aufzubauen. Kurzfristige Ereignisse bzw. Betriebsstörungen könnten erst dann auf den dynamischen Fahrgastinformationsanzeigern erscheinen.

Den Ausstattungsmerkmalen des NVK Hürth wird damit in Bezug auf barrierefreiem Zugang, Fahrgastinformation, Haltestellenkennzeichnung und Haltestellenausbau 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.

Auch die im Berichtsjahr angeschafften Wasserstoffbusse entsprechen umfassend den Anforderungen des NVK. Die Wasserstoffbusse sind durchgängig emissionsarm und damit

auch bei Sperrungen wegen belasteter Gebietsbereiche in Hürth für den Schwerverkehr nutzbar. Hürth hat damit eine Vorreiterrolle in Sachen nachhaltiger Busbetrieb.

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 Fahrzeurtüren	○
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	

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 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, sodass man keine generelle Regel benennen kann, zu der Schäden verstärkt auftreten. 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 verbundene 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 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 2022 bei 5,75 Tagen.