



Stadt Köln



**ÖPNV-Gesamtbericht der Stadt Köln
für das Kalenderjahr 2017
gemäß Artikel 7 Abs.1 der Verordnung
1370/2007 der Europäischen Union**

Inhalt

| | |
|-------------------------------------|---|
| 1. Betrieb | 3 |
| 2. Einnahmen..... | 4 |
| 3. Kundenbarometer | 5 |
| 3.1 Angebotsqualität | 5 |
| 3.2 Betriebsqualität | 6 |
| 3.3 Fahrgastservice..... | 7 |
| 3.4 Sauberkeit und Sicherheit | 8 |

ÖPNV-Gesamtbericht der Stadt Köln für 2017 gemäß Artikel 7 (1) der Verordnung 1370/2007 der Europäischen Union

Die Stadt Köln ist als zuständige Aufgabenträgerin für den Öffentlichen Personennahverkehr auf ihrem Stadtgebiet gemäß Artikel 7 Absatz 1 der Verordnung 1370/2007 der Europäischen Union verpflichtet, einmal jährlich einen Gesamtbericht über die in ihren Zuständigkeitsbereich fallenden gemeinwirtschaftlichen Verpflichtungen, die ausgewählten Betreiber eines öffentlichen Dienstes sowie die diesen Betreibern zur Abgeltung gewährten Ausgleichsleistungen und ausschließlichen Rechte öffentlich zugänglich zu machen.

Die Stadt Köln hat mit Ratsbeschluss vom 15. Dezember 2005 und 24. Juni 2008 die Kölner Verkehrs-Betriebe AG (KVB) mit der Erfüllung gemeinwirtschaftlicher Verpflichtungen im Rahmen der Durchführung des Öffentlichen Personennahverkehrs auf dem Gebiet der Stadt Köln und auf den Gebieten anderer Aufgabenträger gemäß den Vereinbarungen über interlokale Verkehre und deren Finanzierung betraut.

Die KVB führt den Öffentlichen Personennahverkehr auf der Grundlage der bestehenden eigenwirtschaftlichen Linienverkehrsgenehmigungen, den Vorgaben des aktuellen Nahverkehrsplans Köln und den Regelungen des Verkehrsverbundes Rhein-Sieg (VRS) durch. Hierzu gehört auch die flächendeckende Anwendung des Gemeinschaftstarifs des Verkehrsverbundes Rhein-Sieg.

1. Betrieb

Im Jahr 2017 betrieben die Kölner Verkehrs-Betriebe AG zwölf Stadtbahnlinien, 51 Buslinien und 11 Linien im Bedarfsverkehr (Anruf-Sammel-Taxi, RufBus oder TaxiBus). Gemäß Nahverkehrsplan der Stadt Köln ist das Stadtbahnnetz in ein Hoch- und ein Niederflurnetz unterteilt. Im Hochflurnetz verkehren Stadtbahnwagen mit einer Einstiegshöhe von 90 Zentimetern, im Niederflurnetz Stadtbahnwagen mit einer Einstiegshöhe von 35 Zentimetern über Schienenoberkante. Zum Hochflurnetz zählten 2017 sieben Stadtbahnlinien, zum Niederflurnetz fünf Stadtbahnlinien. Auf allen Buslinien kommen Niederflurbusse zum Einsatz.

Die Linienlänge betrug zum 31.12.2017 im gesamten Stadtbahnnetz 246 Kilometer, im gesamten Busnetz 579 Kilometer. Es kamen 377 Stadtbahnfahrzeuge und 327 Busse (226 Busse der Kölner Verkehrs-Betriebe AG, 101 von Subunternehmern betriebene) zum Einsatz. Die Gesamtleistung betrug 54,2 Millionen Wagenkilometer im Jahr 2017. Es wurden 280 Millionen Fahrgäste befördert.

2. Einnahmen

Zur ordnungsgemäßen Durchführung des Öffentlichen Personennahverkehrs in ihrem Bedienungsgebiet gemäß der Betrauungsregelung und den Vereinbarungen über interlokale Verkehre erhält die Kölner Verkehrs-Betriebe AG Ausgleichszahlungen für folgende gemeinwirtschaftliche Verpflichtungen:

- Infrastrukturvorhaltung
- Regiemehrleistungen und Vertriebsmehrleistungen
- Verkehrsverbesserungsmaßnahmen, Fahrzeug-/Bedienungsstandards und Systemnachteile im Busbereich

Im Kalenderjahr 2017 erhielt die Kölner Verkehrs-Betriebe AG für diese Verpflichtungen in der Sparte Bus einen Finanzausgleich von 29,9 Millionen Euro. Die Ausgleichszahlungen in der Sparte Stadtbahn beliefen sich auf 68,9 Millionen Euro.

Darüber hinaus wurden der Kölner Verkehrs-Betriebe AG 2017 Mittel aus den pauschalisierten Zuwendungen gemäß § 11 des Gesetzes über den öffentlichen Personennahverkehr in Nordrhein-Westfalen in Höhe von ca. 5,5 Millionen Euro für den Einsatz umweltfreundlicher bzw. emissionsarmer Busse gewährt.

Zudem erhielt die KVB Zuwendungen nach § 11 ÖPNVG in Höhe von 5 Millionen Euro für die Grunderneuerung von 28 hochflurigen Stadtbahnwagen zum Einsatz im Linienverkehr. Dieser Investitionskostenzuschuss wird bei der jährlichen Berechnung der vorgenannten allgemeinen Ausgleichszahlung der Stadt Köln entsprechend berücksichtigt.

Insgesamt hatte die Kölner Verkehrs-Betriebe AG für Leistungen des Öffentlichen Personennahverkehrs im Geschäftsjahr 2017 Aufwendungen in Höhe von 397,8 Millionen Euro.

Diesen standen – neben den oben dargestellten Ausgleichsleistungen für die erbrachten gemeinwirtschaftlichen Verpflichtungen – Fahrgelderlöse und andere betriebliche Erträge in Höhe von 280,9 Millionen Euro gegenüber.

Darüber hinaus erhielt die Gesellschaft vom Land Nordrhein-Westfalen 8,4 Millionen Euro Abgeltungszahlungen für die Beförderung von Schwerbehinderten sowie weitere 3,3 Millionen Euro von der Stadt Köln und den Umlandgemeinden für die Beförderung von Auszubildenden.

3. Kundenbarometer

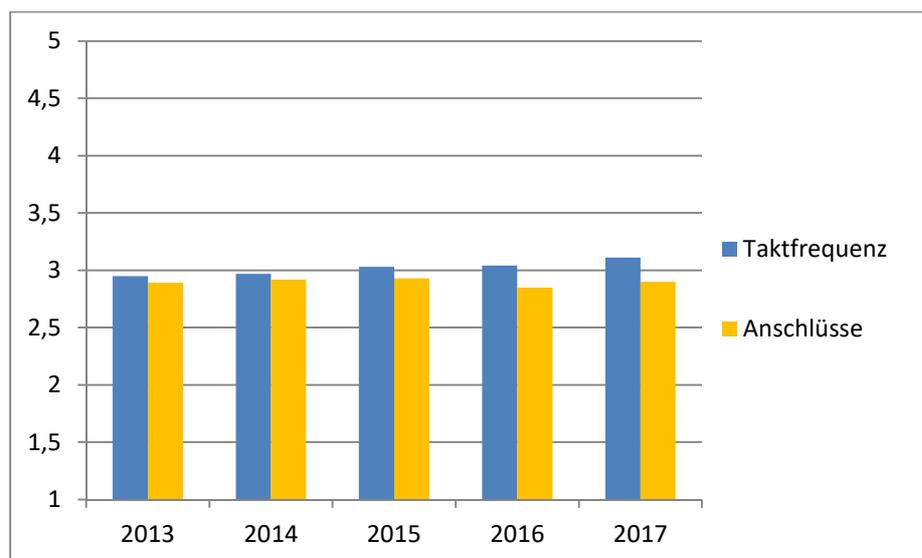
Um Aussagen über die Qualität im Öffentlichen Personennahverkehr aus Nutzersicht zu erhalten, lässt die Kölner Verkehrs-Betriebe AG im Rahmen des „KVB-Kundenbarometers“ unter ihren Gelegenheits-Fahrgästen und Stammkunden in kurzen Abständen Telefoninterviews zur Zufriedenheit mit der Angebotsqualität durch die Firma TNS Infratest als repräsentative Studie durchführen. Für das Jahr 2017 sind nachfolgend die Ergebnisse des KVB-Kundenbarometers zusammengestellt. Hiermit soll der Verpflichtung zur Beurteilung der Qualität des Öffentlichen Personennahverkehrs nachgekommen werden. Um eine Entwicklung darzustellen, sind die Ergebnisse der Befragungen aus den letzten fünf Jahren gegenübergestellt.

3.1 Angebotsqualität

Hier sind die Einzelergebnisse aus den Fragen zu Takten und Anschlüssen zusammengefasst.

Zufriedenheit mit der Qualität des ÖPNV-Angebots 1. Angebotsqualität

(Quelle: KVB-Kundenbarometer; Befragte Personen: Fahrgäste)



Bewertung (1 = vollkommen zufrieden; 5 = unzufrieden)

Im Jahr 2017 stuften die Fahrgäste der Kölner Verkehrs-Betriebe AG die Taktfrequenz und die Anschlüsse im Kölner ÖPNV-Angebot im durchschnittlichen Bereich ein. Es ist jedoch tendenziell eine geringfügige Verschlechterung der Zufriedenheit hinsichtlich der Taktfrequenz erkennbar.

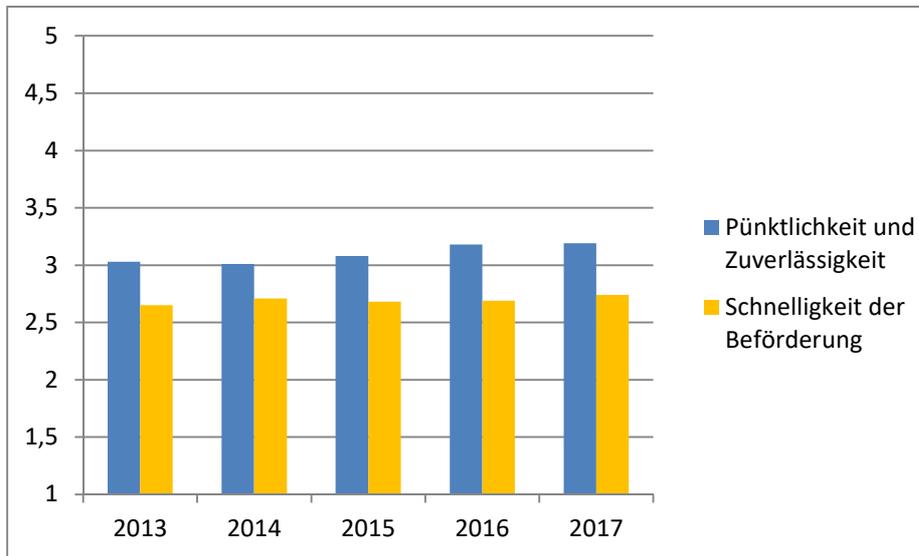
3.2 Betriebsqualität

Unter Betriebsqualität wurden die Einzelmerkmale zu Pünktlichkeit und Schnelligkeit der Bahnen und Busse gruppiert.

Zufriedenheit mit der Qualität des ÖPNV-Angebots

2. Betriebsqualität

(Quelle: KVB.-Kundenbarometer; Befragte Personen: Fahrgäste)



Bewertung (1 = vollkommen zufrieden; 5 = unzufrieden)

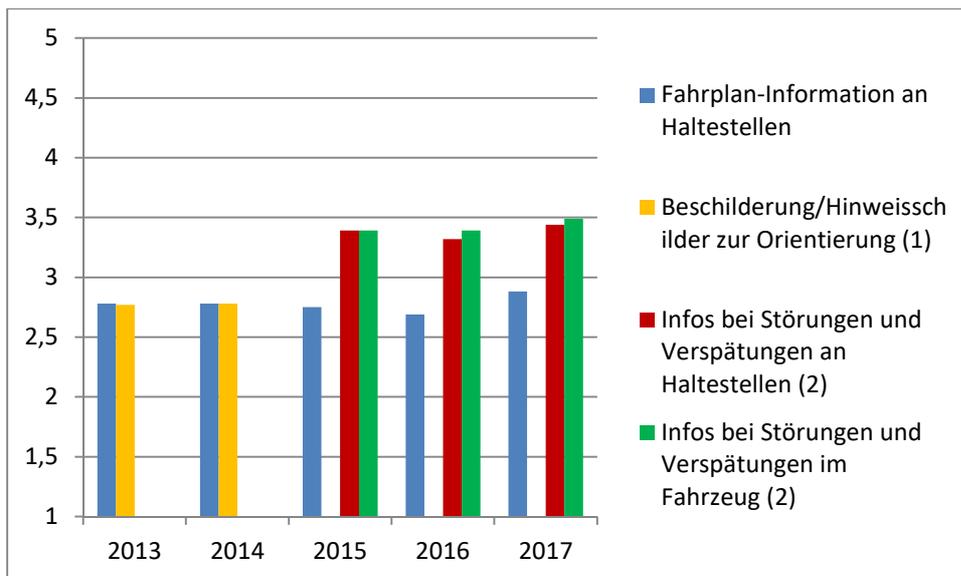
Hinsichtlich der Pünktlichkeit im ÖPNV-Angebot ist in den letzten vier Jahren tendenziell eine geringfügige Verschlechterung der Zufriedenheit festzustellen. Mit der Schnelligkeit im ÖPNV sind die Fahrgäste hingegen deutlich zufriedener. Hier sind nur marginale Schwankungen in den letzten Jahren zu verzeichnen.

3.3 Fahrgastservice

Unter Fahrgastservice wurden bisher die Merkmale der Fahrplan-Information sowie die Orientierung in den Stationen zusammengefasst. Ab 2015 wurden auch die Informationen bei Störungen und Verspätungen an den Haltestellen und im Fahrzeug bewertet. Das Merkmal Beschilderung/Hinweisschilder zur Orientierung wurde ab 2015 nicht mehr abgefragt.

Zufriedenheit mit der Qualität des ÖPNV-Angebots 3. Fahrgastservice

(Quelle: KVB-Kundenbarometer; Befragte Personen: Fahrgäste)



Bewertung (1 = vollkommen zufrieden; 5 = unzufrieden)

(1) Ab 2015 nicht erhoben

(2) Ab 2015 erhoben

Im Jahr 2017 konnte bezüglich der Fahrplan-Information an Haltestellen ein ähnliches Ergebnis wie in den vergangenen Jahren registriert werden. Die Kunden-Einschätzung kann somit weiterhin als leicht überdurchschnittlich bezeichnet werden. Die neu erhobenen Werte ab dem Jahr 2015 hinsichtlich Infos bei Störungen an Haltestellen und Fahrzeugen werden weiterhin als unterdurchschnittlich bewertet.

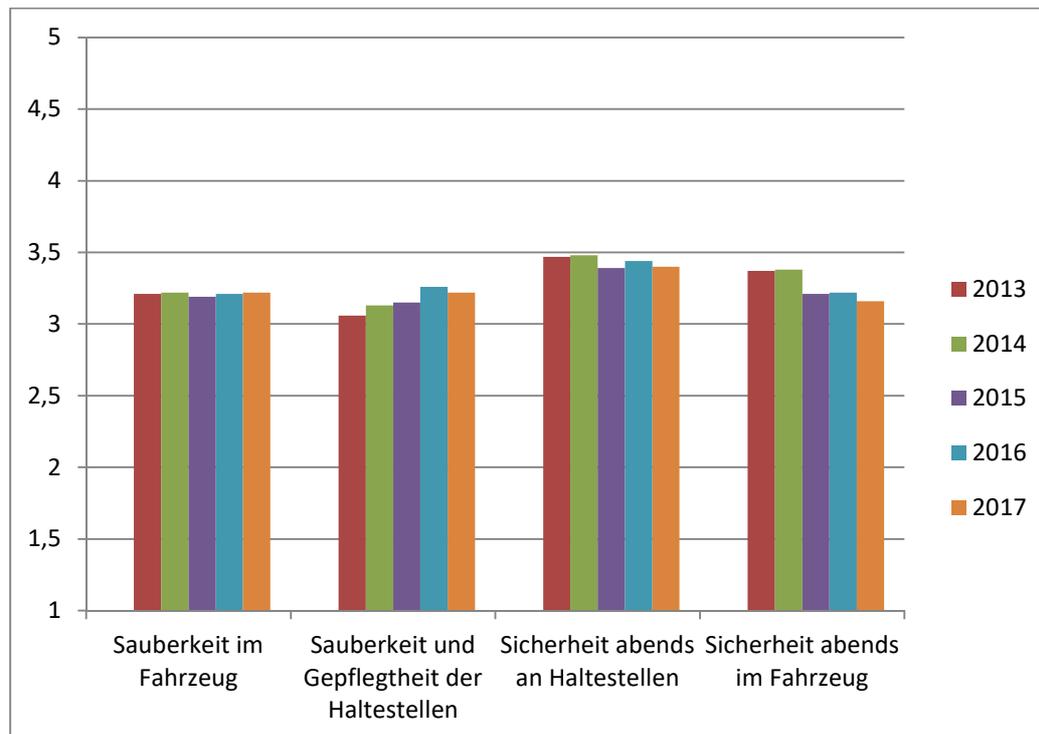
3.4 Sauberkeit und Sicherheit

Abschließend sind die Bewertungen der Qualitätsmerkmale zu Sicherheit und Sauberkeit aufgeführt.

Zufriedenheit mit der Qualität des ÖPNV-Angebots

4. Sauberkeit und Sicherheit

(Quelle: KVB-Kundenbarometer; Befragte Personen: Fahrgäste)



Bewertung (1 = vollkommen zufrieden; 5 = unzufrieden)

Hinsichtlich der Themen Sauberkeit und Sicherheit konnten in den vergangenen Jahren keine signifikanten Änderungen festgestellt werden. Diese Beobachtungen konnten auch für das Jahr 2017 registriert werden. Tendenziell wird die Sicherheit abends an den Haltestellen und im Fahrzeug seit der Einstellung von überwiegend im Abend- und Nachtverkehr zum Einsatz kommenden Sicherheitskräften seit Januar 2011 besser bewertet. Um die Sauberkeit weiter zu verbessern, wurde neben dem Ess- und Trinkverbot, das seit 2007 in allen Fahrzeugen gilt, im Jahr 2013 auch ein Alkoholkonsumverbot eingeführt.

Die Gesamtzufriedenheit der KVB-Kunden hat sich mit einem Mittelwert von 2,98 im Jahr 2017 gegenüber dem Mittelwert von 2,90 aus dem Vorjahr geringfügig verschlechtert.