



Stadt Köln



**ÖPNV-Gesamtbericht der Stadt Köln
für das Kalenderjahr 2018
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
3.5 Gesamtzufriedenheit.....	8

ÖPNV-Gesamtbericht der Stadt Köln für 2018 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 2018 betrieben die Kölner Verkehrs-Betriebe AG zwölf Stadtbahnlinien, 54 Buslinien und 11 Linien im Bedarfsverkehr (Anruf-Sammel-Taxi 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 2018 sieben Stadtbahnlinien, zum Niederflurnetz fünf Stadtbahnlinien. Auf allen Buslinien kommen Niederflurbusse zum Einsatz.

Die Linienlänge betrug zum 31.12.2018 im gesamten Stadtbahnnetz 246 Kilometer, im gesamten Busnetz 647 Kilometer. Es kamen 378 Stadtbahnfahrzeuge und 328 Busse (227 Busse der Kölner Verkehrs-Betriebe AG, 101 von Subunternehmern betriebene) zum Einsatz. Die Gesamtleistung betrug 53,8 Millionen Wagenkilometer im Jahr 2018. Es wurden 282 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 2018 erhielt die Kölner Verkehrs-Betriebe AG für diese Verpflichtungen in der Sparte Bus einen Finanzausgleich von 31,9 Millionen Euro. Die Ausgleichszahlungen in der Sparte Stadtbahn beliefen sich auf 72,2 Millionen Euro.

Darüber hinaus wurden der Kölner Verkehrs-Betriebe AG 2018 Mittel aus den pauschalisierten Zuwendungen gemäß § 11 des Gesetzes über den öffentlichen Personennahverkehr in Nordrhein-Westfalen in Höhe von ca. 5,8 Millionen Euro für den Einsatz umweltfreundlicher bzw. emissionsarmer Busse gewährt.

Zudem erhielt die KVB Zuwendungen nach § 11 ÖPNVG in Höhe von 2,1 Millionen Euro für die Grunderneuerung von 28 hochflurigen Stadtbahnwagen und 6,6 Mio. Euro für die Beschaffung von 20 neuen 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 2018 Aufwendungen in Höhe von 403,3 Millionen Euro.

Diesen standen – neben den oben dargestellten Ausgleichsleistungen für die erbrachten gemeinwirtschaftlichen Verpflichtungen – Fahrgelderlöse und andere betriebliche Erträge in Höhe von 280,5 Millionen Euro gegenüber.

Darüber hinaus erhielt die Gesellschaft vom Land Nordrhein-Westfalen 8,6 Millionen Euro Abgeltungszahlungen für die Beförderung von Schwerbehinderten sowie weitere 3,5 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 Kantar TNS als repräsentative Studie durchführen. Für das Jahr 2018 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.

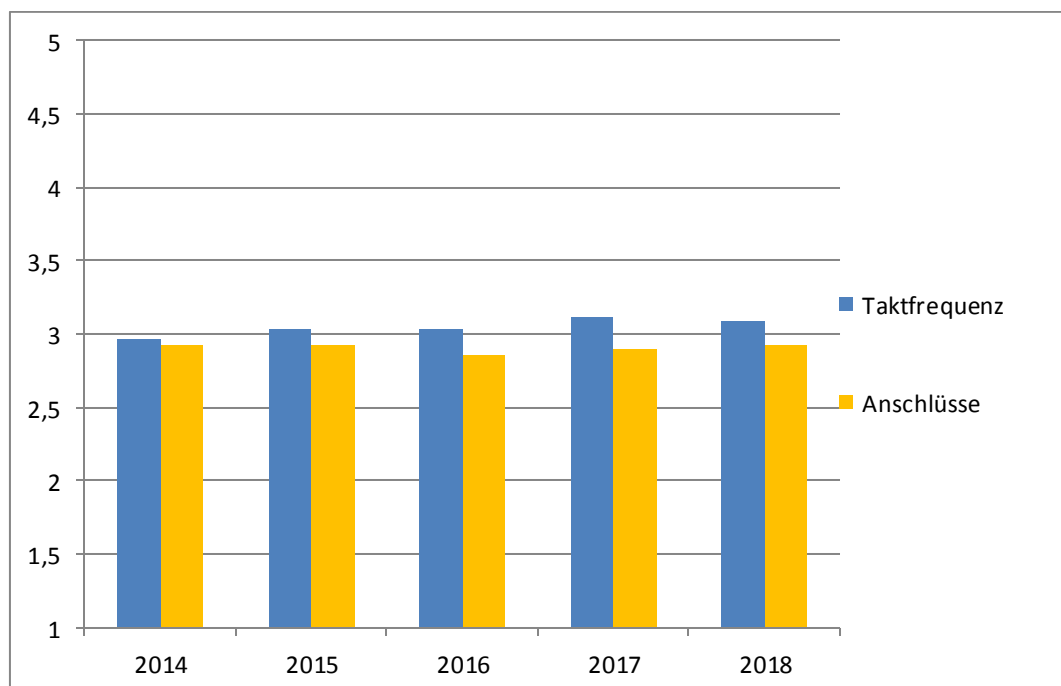
3.1 Angebotsqualität

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 2018 stuften die Fahrgäste der Kölner Verkehrs-Betriebe AG die Taktfrequenz und die Anschlüsse im Kölner ÖPNV-Angebot im durchschnittlichen Bereich ein. Beide Aspekte werden im Zeitverlauf relativ ähnlich bewertet, wobei eine etwas größere Zufriedenheit mit der Taktfrequenz vorliegt.

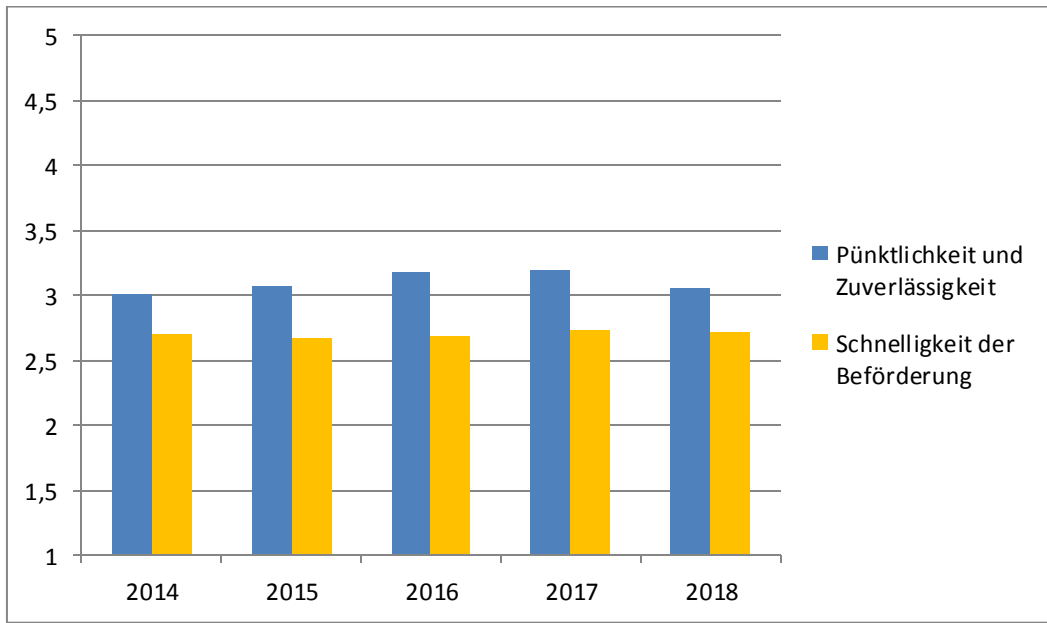
3.2 Betriebsqualität

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)

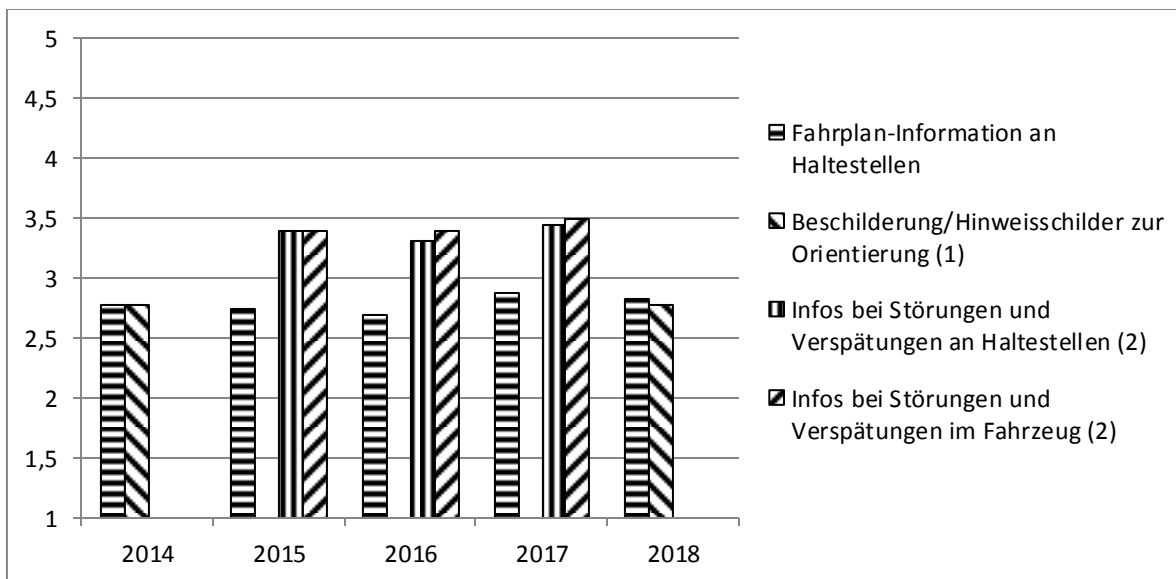
Die Zufriedenheit hinsichtlich der Pünktlichkeit im ÖPNV-Angebot liegt im mittleren Bereich. Im Jahr 2018 ist jedoch gegenüber den vorigen zwei Jahren eine leichte Verbesserung festzustellen. Mit der Schnelligkeit der Beförderung sind die Fahrgäste über die letzten fünf Jahre, mit einer nahezu gleichbleibenden Bewertung, zufriedener.

3.3 Fahrgastservice

Unter Fahrgastservice wurden bisher die Merkmale der Fahrplan-Information sowie die Orientierung in den Stationen zusammengefasst. Zwischen 2015 und 2017 wurden auch die Informationen bei Störungen und Verspätungen an den Haltestellen und im Fahrzeug bewertet. Seit 2018 werden wieder die Merkmale Fahrplan-Information und Orientierung in den Stationen abgefragt.

Zufriedenheit mit der Qualität des ÖPNV-Angebots 3. Fahrgastservice

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



Bewertung (1 = vollkommen zufrieden; 5 = unzufrieden)

(1) 2014 und 2018 erhoben

(2) 2015-2017 erhoben

Im Jahr 2018 konnte bezüglich der Fahrplan-Information an Haltestellen und Beschilderung/Hinweisbeschilderung zur Orientierung ein ähnliches Ergebnis wie in den vergangenen Jahren bzw. in 2014 registriert werden. Die Kunden-Einschätzung zur Zufriedenheit kann als leicht überdurchschnittlich bezeichnet werden.

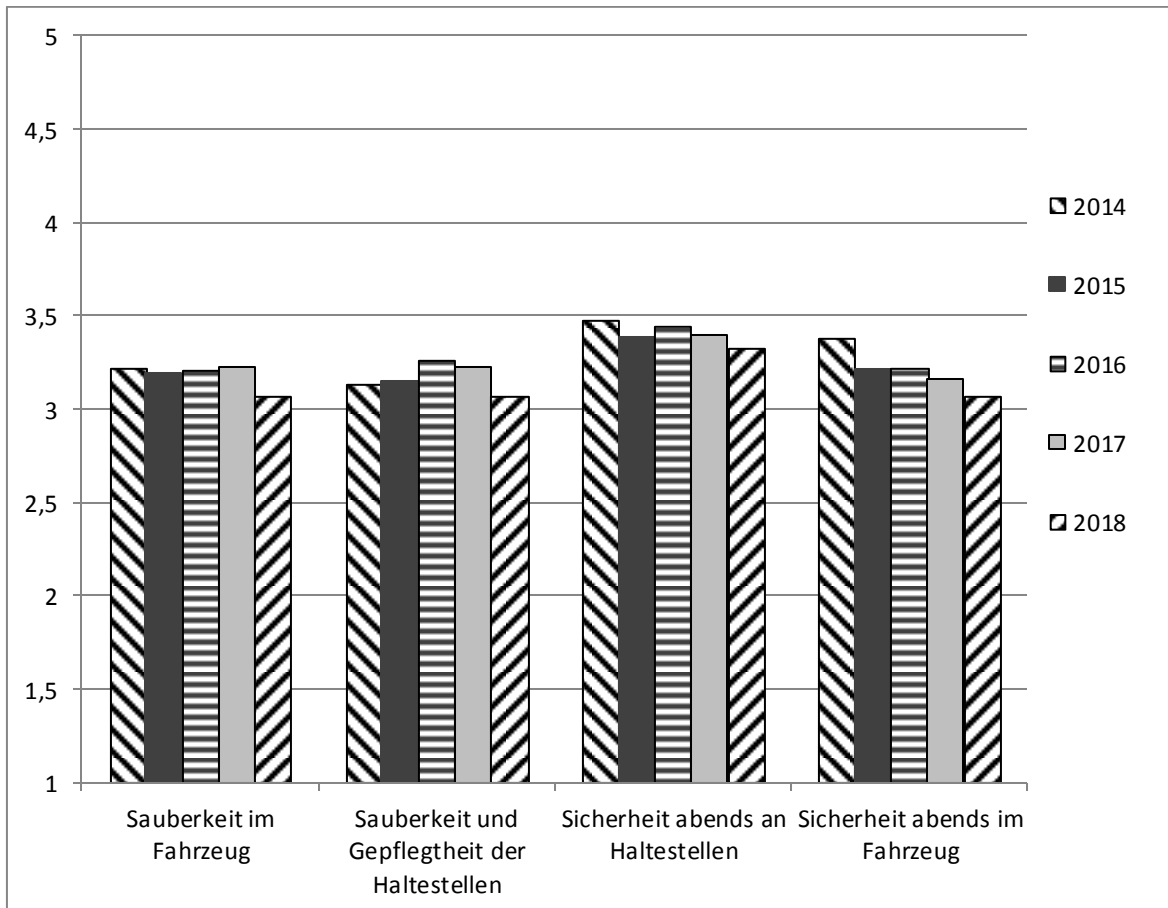
3.4 Sauberkeit und Sicherheit

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 wurde die Zufriedenheit im Jahr 2018 besser bewertet als in den vorigen vier Jahren. Der Wert liegt dennoch weiterhin im mittleren Bereich.

3.5 Gesamtzufriedenheit

Die Gesamtzufriedenheit der KVB-Kunden hat sich mit einem Mittelwert von 3,03 im Jahr 2018 gegenüber dem Mittelwert von 2,98 aus dem Vorjahr geringfügig verschlechtert. Grundsätzlich schwankt der Wert über den Zeitverlauf regelmäßig um den Wert 3.