

Qualitätsbericht SPNV 2017

Nahverkehrsverbund Schleswig-Holstein GmbH (NAH.SH GmbH)

Jan Glienicke

Jennifer Drach

www.nah.sh

Inhalt

1	Zusammenfassung	3
2	Pünktlichkeit des SPNV in Schleswig-Holstein 2017	4
3	Zuverlässigkeit des SPNV in Schleswig-Holstein 2017	5
4	Qualitätsbewertung der Züge 2017	6

1 Zusammenfassung

Von Januar bis August 2017 war der SPNV im landesweiten Durchschnitt mit 93% vergleichsweise pünktlich – trotz der Probleme im Netz West. Im Herbst brach die Pünktlichkeit jedoch infolge der Stürme auf teilweise nur 82% ein. Besonders betroffen waren die Linien RE 1 Hamburg – Schwerin, RE 6 Westerland – Hamburg, RB 61 Itzehoe – Hamburg Hbf, RE 7 Flensburg – Hamburg und RE 70 Kiel – Hamburg.

Auch die Zuverlässigkeit des SPNV war von Januar bis August mit 99,5% vergleichsweise gut (davon 1,4% mit Ersatzverkehr). Im Herbst sank die Zuverlässigkeit jedoch in Folge der Stürme auf bis zu 94% (Oktober 2017). Im Vergleich zum Vorjahr haben sich auch die Ursachen für Zugausfälle verschoben. So stieg der Anteil der Naturereignisse/ Einwirkung Dritter von 5,8% auf 23% rapide an, während der Anteil der baubedingten Zugausfälle zurückging.

Bei der unabhängigen Qualitätsbewertung erreichte die nordbahn 2017 die Bestnote in Netz Mitte (Schulnote 1,3), dicht gefolgt von AKN (Netz Süd) und nordbahn (Netz Nord). Aber auch DB Regio erreichte in Netz Mitte sowie in Netz Nord sehr gute Bewertungen. Die schlechtesten Noten entfielen auf Netz West.

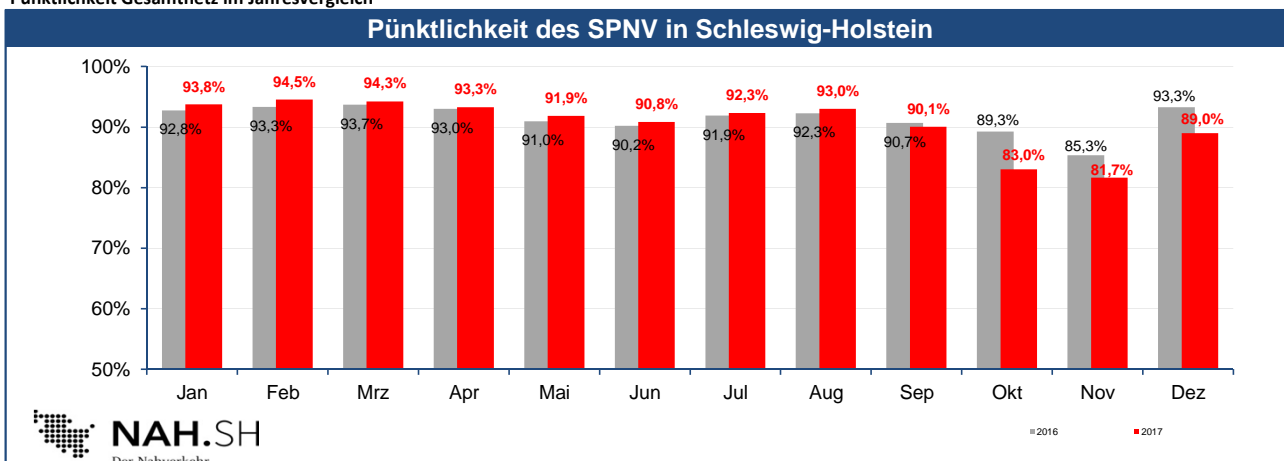
2. Pünktlichkeit des SPNV in Schleswig-Holstein

Pünktlichkeit nach Linien 2017

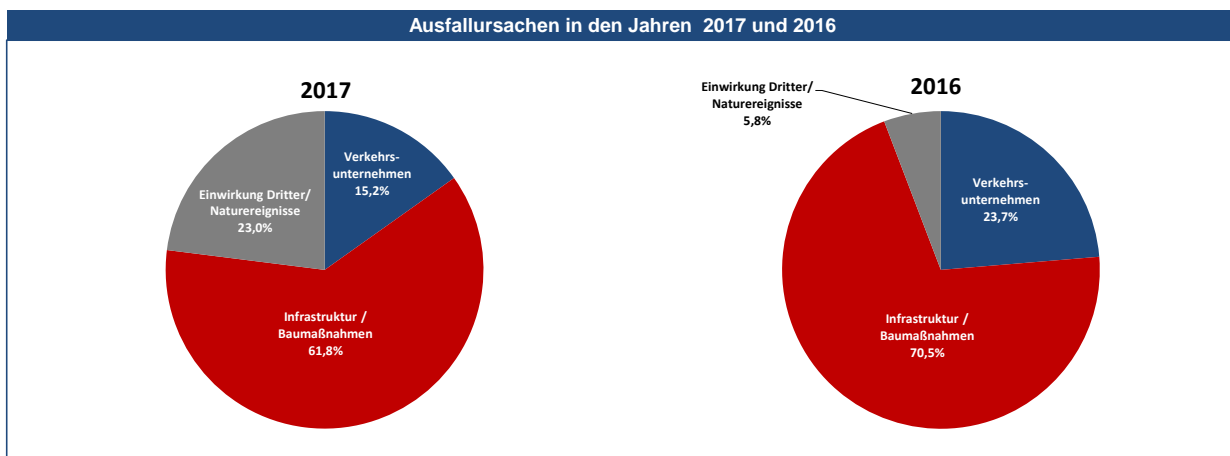
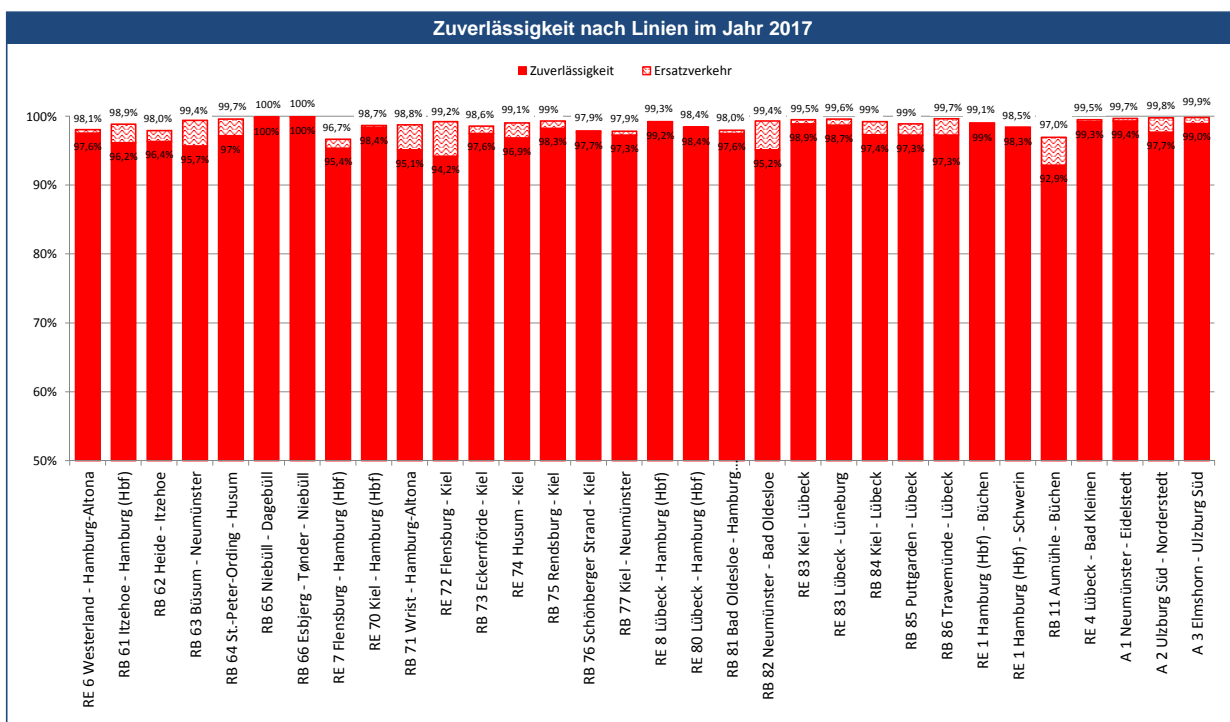
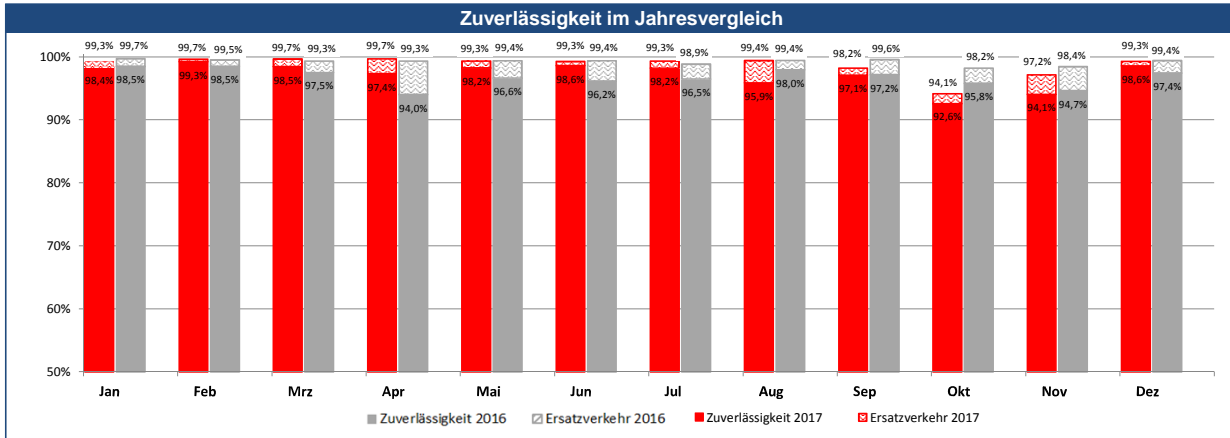
Linie	Jan	Feb	Mrz	Apr	Mai	Jun	Jul	Aug	Sep	Okt	Nov	Dez	
West	RE 6 Westerland - Hamburg (Altona)	88,1%	91,8%	87,6%	82,7%	76,7%	80,9%	83,1%	84,4%	78,9%	67,8%	55,8%	77,0%
	RB 61 Itzehoe - Hamburg (Hbf)	94,1%	93,9%	91,6%	91,3%	88,0%	88,8%	89,7%	92,7%	89,2%	77,7%	61,0%	86,6%
	RB 62 Heide - Itzehoe	92,0%	96,6%	97,8%	91,7%	82,3%	96,0%	94,9%	94,1%	90,8%	78,2%	84,9%	85,8%
	RB 63 Büsum - Neumünster	97,1%	96,6%	96,2%	97,8%	97,1%	94,8%	97,8%	95,5%	97,2%	95,2%	96,3%	98,4%
	RB 64 St.-Peter-Ording - Husum	99,4%	99,3%	98,7%	98,6%	99,6%	98,6%	99,2%	99,3%	97,8%	97,6%	98,7%	99,5%
	RB 65 Niebüll - Dagebüll	97,7%	96,6%	94,7%	89,4%	87,9%	88,0%	89,6%	89,0%	86,9%	93,3%	95,3%	97,2%
	RB 66 Tønder - Niebüll	99,3%	99,8%	99,1%	99,3%	97,9%	98,4%	99,5%	99,2%	98,4%	99,0%	97,8%	99,1%
Mitte	RE 7 Flensburg - Hamburg (Hbf)	89,6%	90,0%	90,5%	90,0%	88,8%	85,8%	86,3%	87,6%	84,2%	75,8%	65,2%	77,6%
	RE 70 Kiel - Hamburg (Hbf)	92,3%	91,0%	92,6%	89,4%	90,9%	89,5%	89,1%	93,8%	87,1%	71,4%	73,4%	78,1%
	RB 71 Wrist - Hamburg (Altona)	95,8%	96,0%	95,1%	93,6%	95,6%	92,7%	92,8%	93,9%	92,8%	81,9%	78,5%	87,0%
	RE 72 Flensburg - Kiel	98,2%	98,2%	97,2%	92,3%	90,7%	95,2%	95,5%	93,3%	91,5%	74,1%	95,4%	96,1%
	RB 73 Eckernförde - Kiel	96,9%	97,7%	97,9%	94,4%	95,3%	94,1%	95,6%	93,1%	92,4%	87,8%	94,8%	95,2%
	RE 74 Husum - Kiel	96,3%	97,5%	97,2%	97,5%	97,4%	96,1%	95,8%	95,6%	91,6%	89,9%	86,5%	95,9%
	RB 75 Rendsburg - Kiel	95,9%	97,0%	96,4%	97,0%	95,6%	94,2%	95,0%	95,0%	92,8%	87,4%	87,5%	95,0%
	RB 76 Oppendorf - Kiel									96,6%	96,4%	97,1%	95,8%
	RB 77 Kiel - Neumünster	90,2%	91,8%	93,8%	91,3%	91,5%	89,7%	92,6%	91,4%	90,9%	86,3%	85,4%	82,3%
Ost	RE 8 Lübeck - Hamburg (Hbf)	92,6%	94,8%	90,9%	94,5%	93,0%	92,1%	93,9%	93,3%	87,2%	81,8%	91,8%	90,5%
	RE 80 Lübeck - Hamburg (Hbf)	90,1%	91,7%	87,3%	92,0%	95,0%	91,2%	91,4%	93,0%	86,0%	78,8%	90,2%	82,6%
	RB 81 Bad Oldesloe - Hamburg (Hbf)	93,2%	95,0%	93,5%	96,3%	96,5%	94,9%	95,3%	94,3%	93,8%	92,2%	93,2%	90,3%
	RB 82 Neumünster - B. Oldesloe	98,9%	97,3%	98,8%	98,0%	97,1%	62,4%	95,3%	96,2%	97,3%	96,9%	94,9%	98,3%
	RE 83 Kiel - Lübeck	96,5%	96,3%	95,9%	96,7%	96,3%	92,9%	95,5%	96,1%	93,9%	85,5%	83,2%	94,7%
	RE 83 Lübeck - Lüneburg	87,4%	86,0%	98,5%	97,2%	97,9%	95,9%	97,1%	98,1%	95,6%	95,3%	95,6%	97,3%
	RB 84 Kiel - Lübeck	97,9%	97,3%	98,0%	98,0%	97,4%	95,3%	97,0%	97,5%	96,4%	91,3%	87,8%	97,0%
	RB 85 Puttgarden - Lübeck	96,8%	96,7%	98,1%	97,2%	96,6%	94,8%	93,2%	95,4%	94,4%	85,1%	94,8%	96,2%
RB 86 Travemünde - Lübeck	99,5%	98,8%	98,7%	99,5%	98,1%	95,8%	92,2%	96,5%	98,0%	97,9%	98,3%	99,4%	
Süd	RE 1 Hamburg (Hbf) - Büchen	92,9%	91,3%	93,7%	97,7%	94,7%	91,2%	92,6%	94,8%	92,7%	84,5%	88,9%	93,8%
	RE 1 Hamburg (Hbf) - Schwerin	91,3%	90,8%	91,9%	92,9%	92,6%	91,6%	88,1%	88,3%	73,3%	61,8%	70,3%	78,0%
	RB 11 Aumühle - Büchen	96,5%	99,2%	96,9%	98,4%	96,2%	98,6%	99,4%	98,4%	97,5%	95,4%	97,6%	95,8%
	RE 4 Lübeck - Bad Kleinen	98,4%	97,3%	99,3%	99,6%	98,2%	98,0%	93,2%	97,3%	93,7%	91,5%	99,5%	97,4%
	A 1 Neumünster - Eidelstedt	98,3%	98,6%	98,5%	98,6%	97,5%	97,5%	98,3%	98,5%	97,5%	96,5%	96,5%	97,8%
	A 2 Ulzburg Süd - Norderstedt	97,4%	99,6%	98,2%	98,6%	97,7%	99,1%	97,9%	99,2%	97,5%	96,7%	97,0%	98,6%
A 3 Elmshorn - Ulzburg Süd	99,2%	99,9%	99,4%	99,7%	99,0%	98,4%	98,7%	98,8%	99,3%	98,1%	98,6%	99,1%	
Mittelwert ¹⁾	93,8%	94,5%	94,3%	93,3%	91,9%	90,8%	92,3%	93,0%	90,1%	83,0%	81,7%	89,0%	

1) Gewichtet anhand der Zug-km

Pünktlichkeit Gesamtnetz im Jahresvergleich



3. Zuverlässigkeit des SPNV in Schleswig-Holstein 2017



4. Qualitätsbewertung Züge 2017

Sauberkeit, Schadensfreiheit, Information und Service

Noten auf Basis des Qualitätsmanagementsystems (QMS)

Verkehrsvertrag ¹⁾	2015	2016	2017 Details				2017 Mittelwert ²⁾	
	Mittelwert	Mittelwert	1. Quartal	2. Quartal	3. Quartal	4. Quartal		
Netz West (RB SH)	-	-	3,7	3,4	3,0	2,7	befriedigend	3,2
alt: Netz West (NOB)	2,3	2,1 ▲	-	-	-	-	-	-
Netz Nord Los A (RB SH)	2,3	2,2 ▲	2,1	1,7	1,7	1,8	gut	1,8 ▲
Netz Nord Los B (NBE)	1,7	1,9 ▼	1,8	1,6	1,7	1,6	gut	1,7 ▲
Netz Mitte Los A (RB SH)	2,6	2,0 ▲	2,0	1,6	1,8	1,9	gut	1,8 ▲
Netz Mitte Los B (NBE)	1,5	1,5	1,3	1,2	1,4	1,4	sehr gut	1,3 ▲
Netz Ost (RB SH)	2,4	2,3 ▲	2,4	1,7	2,3	2,3	gut	2,2 ▲
Netz Süd (AKN)	1,9	1,7 ▲	1,6	1,2	1,9	1,7	gut	1,6 ▲
Mittelwert³⁾	2,3	2,1 ▲	2,3	1,9	2,1	2,0	gut	2,1

Vergleich zum Vorjahr ↴

Vergleich zum Vorjahr ↴

1 Die Verkehrsverträge beinhalten folgende Linien:

Netz West (RB SH): RE 6 Westerland - Hamburg-Altona, RB 62 Heide - Itzehoe

Netz Nord Los A (RB SH): RE 72 Flensburg - Kiel, RB 73 Eckernförde - Kiel, RE 74 Husum - Kiel, RB 75 Rendsburg - Kiel, RB 64 Bad St.-Peter-Ording - Husum

Netz Nord Los B (NBE): RB 63 Büsum - Neumünster, RB 82 Neumünster - Bad Oldesloe

Netz Mitte Los A (RB SH): RE 7 Flensburg - Hamburg Hbf., RE 70 Kiel - Hamburg Hbf., RB 77 Kiel - Neumünster

Netz Mitte Los B (NBE): RB 61 Itzehoe - Hamburg Hbf., RB 71 Wrist/ Itzehoe - Hamburg-Altona

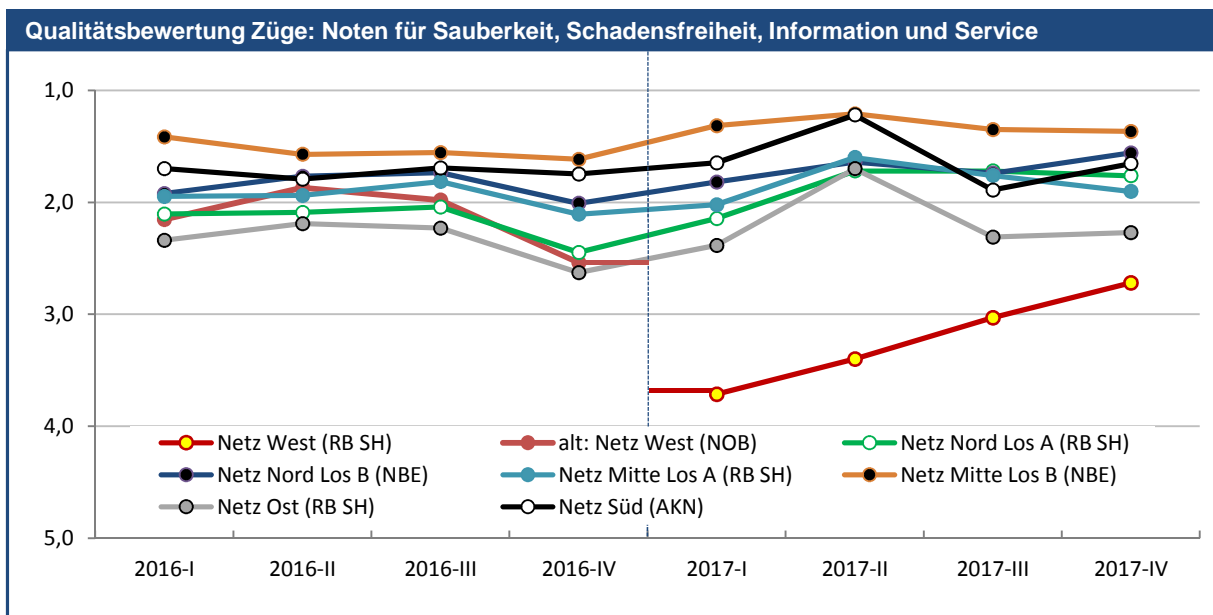
Netz Ost (RB SH): RE 8/RE 80 Lübeck - Hamburg Hbf., RB 81 Bad Oldesloe - Hamburg Hbf., RE 83 Kiel - Lübeck - Lüneburg, RB 84 Kiel - Lübeck,

RB 85 Puttgarden - Lübeck, RB 86 Lübeck-Travemünde - Lübeck, RE 1 Hamburg Hbf. - Büchen, RB 11 Aumühle - Büchen

Netz Süd (AKN): A1 Neumünster - Hamburg-Eidelstedt, A2 Ulzburg Süd - Norderstedt Mitte, A3 Elmshorn - Ulzburg Süd

2 Mittelwert aus den vorliegenden Quartalen.

3 Der Mittelwert ist anhand der Zug-km gewichtet.



Gegenstand der Qualitätsbewertung

Die Qualitätsbewertung der Züge wird durch einen unabhängigen Gutachter durchgeführt und beinhaltet Fahrgastbefragungen und Begutachtungen durch Profitester zu den Aspekten Sauberkeit, Schadensfreiheit, Information und Service. Dabei werden der Zustand der Züge innen und außen sowie der Zustand der Sanitäreinrichtungen bewertet. Daneben fließen auch die Informationen im Zug (Aushänge, Durchsagen und elektronische Anzeigen) sowie die Zufriedenheit mit dem Ersatzverkehr und der Service durch die Zugbegleiter in die Benotung ein.

Die Pünktlichkeit ist nicht Gegenstand der Qualitätsbewertung der Züge, sondern wird separat ausgewertet.

NAH.SH Nahverkehrsverbund Schleswig-Holstein GmbH

Kundendialog: 0431 - 66 01 94 49

www.nah.sh oder kundendialog@nah.sh