



# Betriebsqualität im OWL-Netz Keolis Deutschland

Aktueller Sachstand und Ausblick

Warendorf, den 26.09.2014

# Keolis hat eine Vielzahl qualitätssteigernder Maßnahmen auf eigene Kosten initiiert



# Modernisierung der gesamten Fahrzeugflotte wurde bereits vorzeitig abgeschlossen

Alle Fahrzeuge fristgerecht bzw. sogar über 2 Jahre vor Vertrag vollständig umgebaut

- Neue, moderne Ticketautomaten in allen Zügen – personenbedienter Verkauf während Umbauphase
- Umfassendes, dynamisches Reisendeninformationssystem
- hochauflösende Videoanlage
- Große Sitzabstände für mehr Beinfreiheit
- Fußbodenanhebung bei sieben Fahrzeugen für erleichterten Einstieg und einheitliche Höhe
- Einheitliches Außendesign durch Folierung aller Fahrzeuge

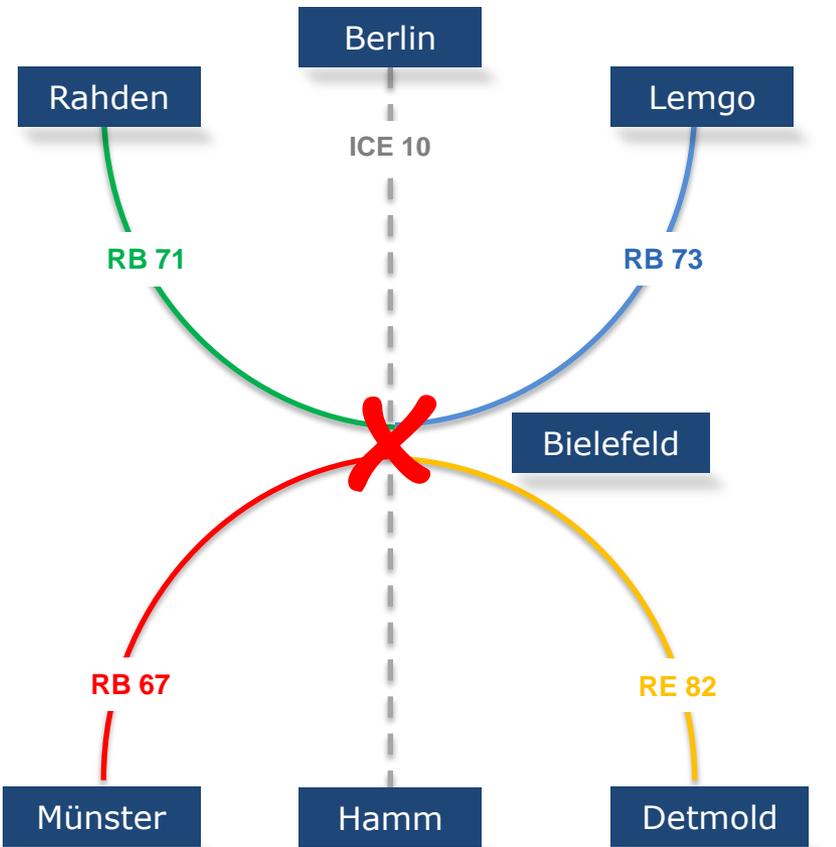


RB 71		RB 71		15:58	
ERB 90213		Rahden (Kreis Lübbecke) ▶ Bielefeld Hbf			
Ankunft	Heute ca.	Nächste Station			
15:54	16:01	Hiddenhausen-Schweicheln			
Ankunft		Heute ca.	Nächste Stationen		
15:58	16:05	Herford			
16:04	16:11	Brake (bei Bielefeld)			
16:11	16:18	Bielefeld Hbf			

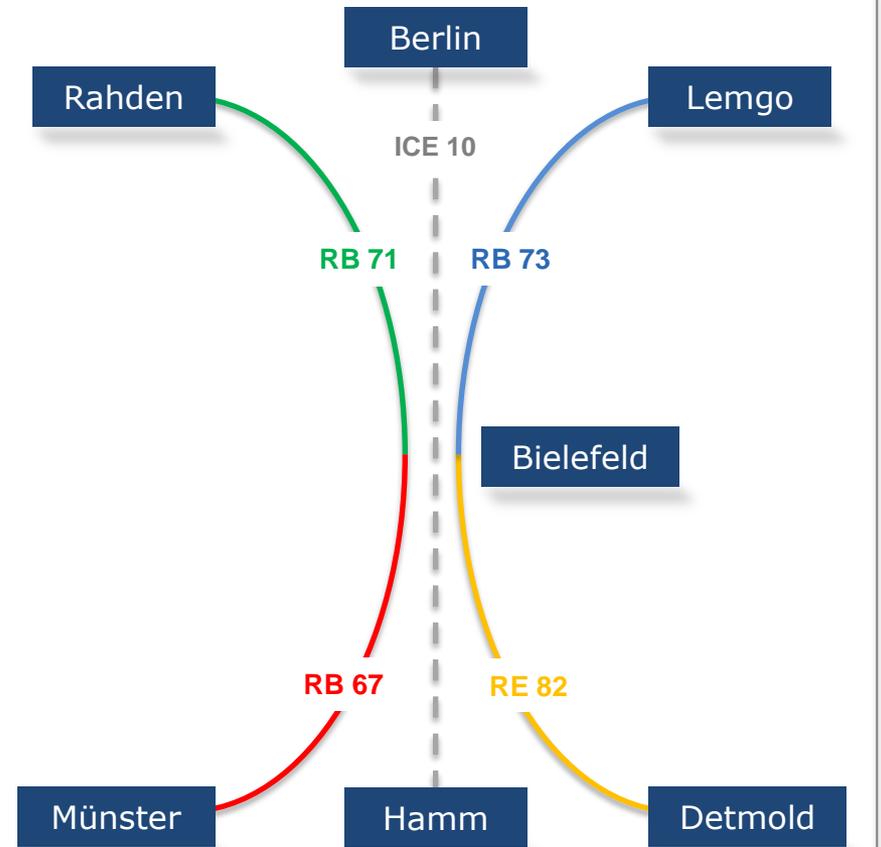


# Neue Linienführung ab Dezember 2013 sollte zur Verbesserung der Pünktlichkeit beitragen

Fahrplan 2013

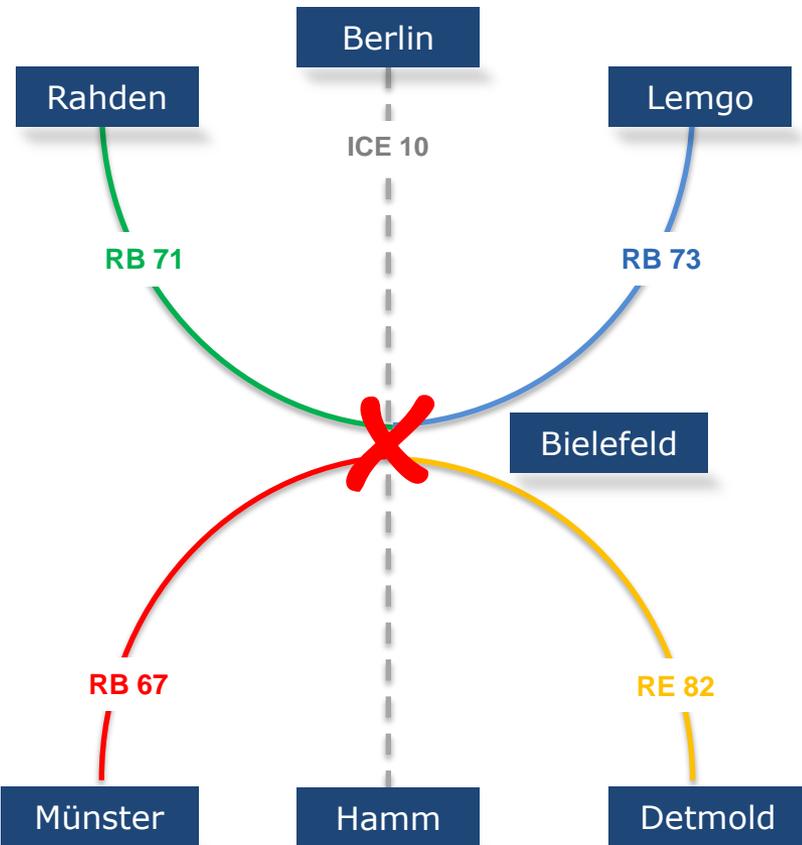


Fahrplan 2014

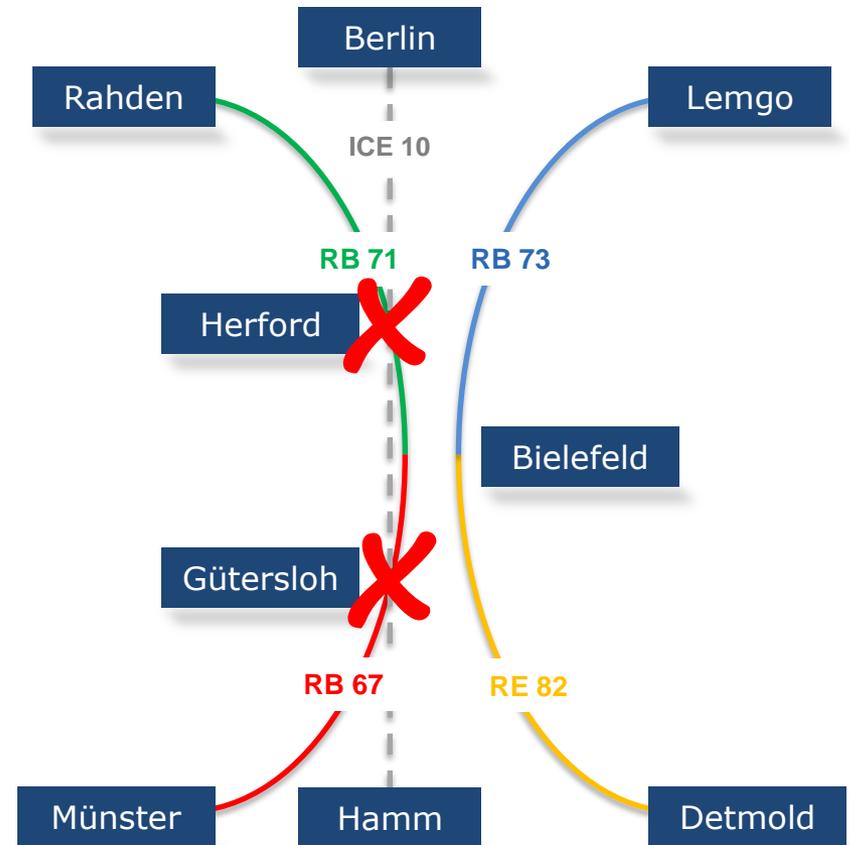


# In der Realität ist dies nur teilweise gelungen, da neue Konfliktpunkte geschaffen wurden

Fahrplan 2013



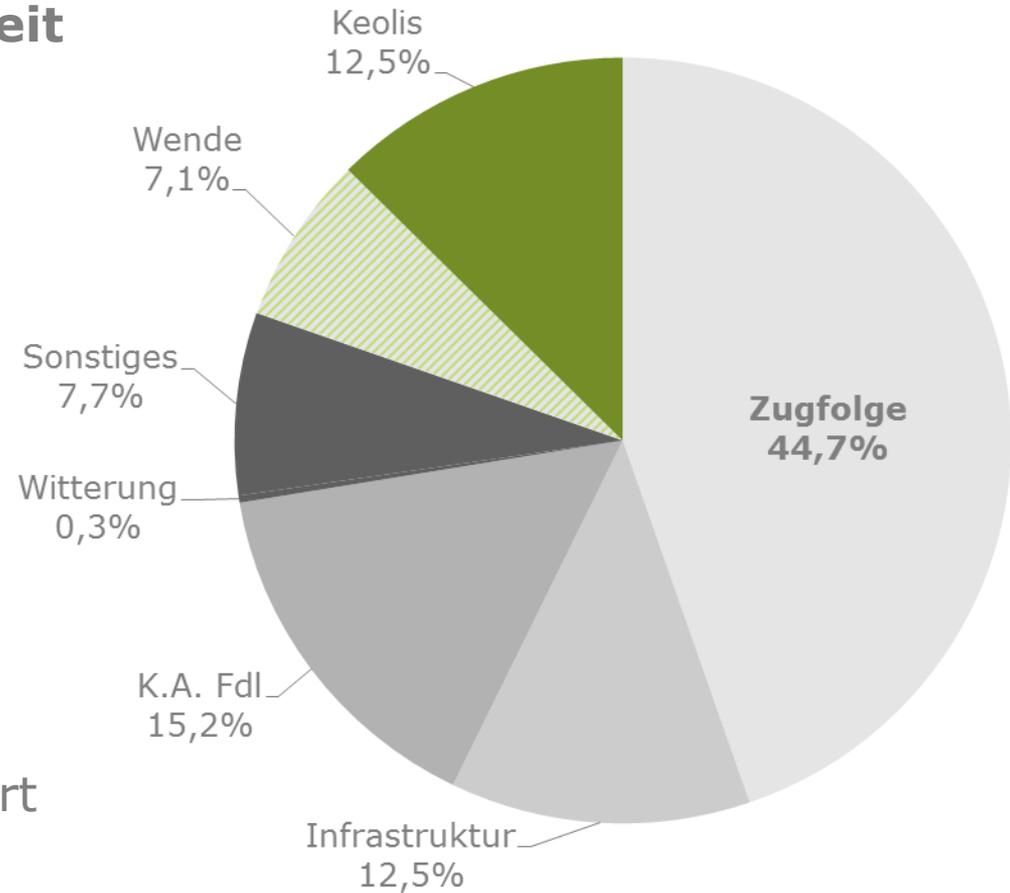
Fahrplan 2014



# Über 80% aller Ursachen für Unpünktlichkeit nicht direkt durch Keolis zu beeinflussen

## Ursachen für Unpünktlichkeit der RB 67

- Mehrfache Kreuzung mit ICE 10
- Dispositionsrichtlinie 420 der DB Netz bevorzugt DB Fernverkehr
- Infrastrukturmängel
- Disposition und Infrastruktur im Bahnhof Münster
- Eingleisigkeit auf 75% der Gesamtstrecke generiert Folgeverspätungen



# Keolis und NWL in intensiven Gesprächen mit DB Netz zur Erhöhung der Pünktlichkeit

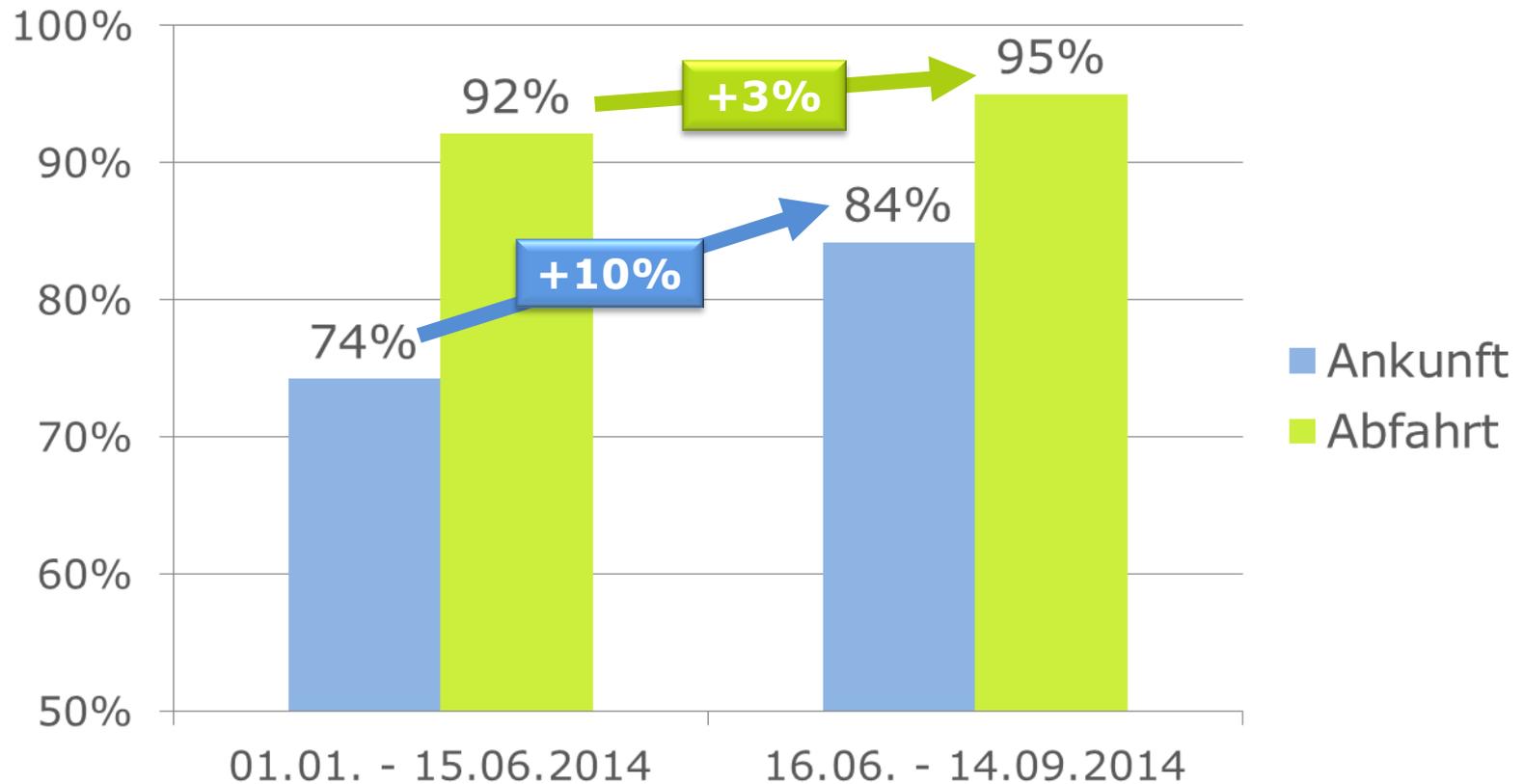
## Kurzfristige Maßnahmen

- Seit Januar 2014 teilweise Nutzung des Gleises 17 in Münster Hbf wieder möglich
- Ab Mitte Juni 2014 komplette Nutzung Gleis 17 möglich – deutliche Erhöhung der Ankunftspünktlichkeit
- Zusatztrainings für Triebfahrzeugführer zur Nutzung aller Fahrzeitreserven

## Mittelfristige Maßnahmen

- Gemeinsame Gespräche von NWL und Keolis mit DB Netz zur Identifikation und Beseitigung von Infrastrukturdefiziten vereinbart
- Weiterentwicklung der DB Netz Dispositionsrichtlinie gemeinsam mit der BNetzA
- Überprüfung von Optionen in der Fahrplangestaltung

# Ankunfts- und Abfahrtpünktlichkeit RB 67 in Münster Hbf deutlich erhöht seit Gleiswechsel



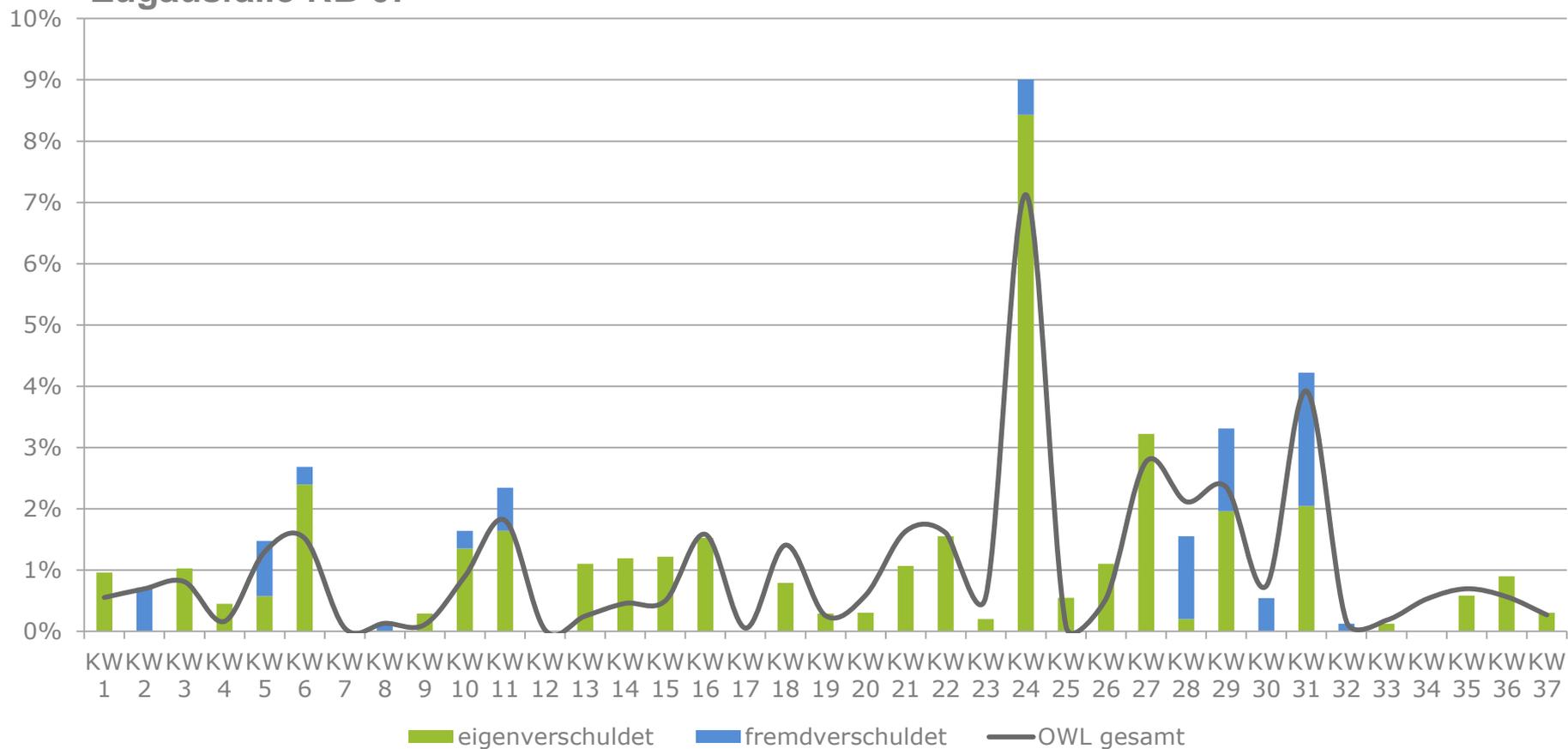
# Im Verhältnis zum OWL-Gesamtnetz zum Teil überproportionale Zugausfälle auf RB 67

## Verschiedene Ursachenbündel begünstigen erhöhte Ausfallquote auf dem „Warendorfer“

- 3 unverschuldete Kollisionen mit Pkw und Bäumen innerhalb von 7 Monaten demobilisieren Fahrzeuge
- Zustand der übernommenen Fahrzeuge entspricht nicht erwarteter Qualität und erhöht Instandsetzungsaufwand massiv
- Limitierte Erfahrung bei neuen Triebfahrzeugführern im Umgang mit der Beseitigung von Fahrzeugstörungen
- Fehlende Routine der Leitstelle zur zeitnahen Störungsdisposition auf RB 67 (z. B. Busersatzverkehre)
- Erhebliche Infrastruktureinschränkungen u.a. aufgrund von Unwetterschäden und behördlichen Anordnungen

# Spitzen bei besonders ausgelasteten Zügen prägen negative Gesamtwahrnehmung

## Zugausfälle RB 67



# Interne Maßnahmen zur Reduzierung von Zugausfällen zeigen Wirkung

## Interner Fokus

- Fahrzeugumbau abgeschlossen
- Zusatzfahrzeuge bis Oktober
- 20% zusätzliche Werkstattmitarbeiter
- Finalisierung der Abarbeitung „geerbter“ Schäden von übernommenen Fahrzeugen
- Zusatzschulung Fahrzeugtechnik für neue Tf
- Produktivsetzung weiterer Tf
- Einführung interner Dispositionsregeln bei Unregelmäßigkeiten

## Externer Fokus

- Kontinuierliche Abstimmung mit DB Netz zur Reduzierung der negativen Folgen von Infrastruktureinschränkungen
  - Unwetter
  - Unfälle
  - Suizide
  - Stellwerksausfälle
  - Bahnübergangsstörungen
  - Kein Sicherungspersonal
  - etc.

# Fahrgäste honorieren Anstrengungen zur Verbesserung der Angebotsqualität

- Begleitquote Kundenbetreuer entspricht den vertraglichen Vorgaben von 31% bzw. 95%
- Verfügbarkeit der Fahrausweisautomaten in den Zügen liegt bei über 99%
- Regelmäßige Durchführung von Lieferantenaudits zur kontinuierlichen Sicherung der Leistungsqualität insbesondere im Bereich der Reinigung

- Sehr positive Entwicklung bei NWL-Kundenbefragung

	1.Welle 2014	2. Welle 2014
Fahrgastinformation im Fahrzeug (Regelbetrieb)	2,2	1,9
Fahrgastinformation im Fahrzeug (Störung)	2,5	1,8
Zustand Fahrzeuge	1,8	1,8
Qualität Kundenbetreuer	1,9	1,8

Quelle: Ergebnisse der regelmäßigen Kundenzufriedenheitsstudie des NWL auf der RB 67