



**Stadt Köln**



**ÖPNV-Gesamtbericht der Stadt Köln  
für das Kalenderjahr 2019  
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 2019 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 2019 betrieben die Kölner Verkehrs-Betriebe AG zwölf Stadtbahnlinien, 58 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 2019 sieben Stadtbahnlinien, zum Niederflurnetz fünf Stadtbahnlinien. Auf allen Buslinien kommen Niederflurbusse zum Einsatz.

Die Linienlänge betrug zum 31.12.2019 im gesamten Stadtbahnnetz 246 Kilometer, im gesamten Busnetz 735 Kilometer. Es kamen 377 Stadtbahnfahrzeuge und 362 Busse (251 Busse der Kölner Verkehrs-Betriebe AG, 111 von Subunternehmern betriebene) zum Einsatz. Die Gesamtleistung betrug 55,0 Millionen Wagenkilometer im Jahr 2019. Es wurden 285,2 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 2019 erhielt die Kölner Verkehrs-Betriebe AG für diese Verpflichtungen in der Sparte Bus einen Finanzausgleich von 39,6 Millionen Euro. Die Ausgleichszahlungen in der Sparte Stadtbahn beliefen sich auf 72,9 Millionen Euro.

Darüber hinaus wurden der Kölner Verkehrs-Betriebe AG 2019 Mittel aus den pauschalisierten Zuwendungen gemäß § 11 Abs. 2 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. Weitere 3,4 Mio. Euro wurden für die Beschaffung von Stadtbahnen ausgezahlt. Außerdem wurden Fördermittel nach § 11a ÖPNVG NRW für die Beförderung von Schülern in Höhe von ca. 3 Mio. Euro gezahlt.

Insgesamt hatte die Kölner Verkehrs-Betriebe AG für Leistungen des Öffentlichen Personennahverkehrs im Geschäftsjahr 2019 Aufwendungen in Höhe von 428,0 Millionen Euro.

Diesen standen – neben den oben dargestellten Ausgleichsleistungen für die erbrachten gemeinwirtschaftlichen Verpflichtungen – Fahrgelderlöse und andere betriebliche Erträge in Höhe von 296,0 Millionen Euro gegenüber.

Darüber hinaus erhielt die Gesellschaft vom Land Nordrhein-Westfalen 9,4 Millionen Euro Abgeltungszahlungen für die Beförderung von Schwerbehinderten.

### 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 als repräsentative Studie durchführen.

Für das Jahr 2019 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. Da die Studien in geraden Jahren und ungeraden Jahren von unterschiedlichen Büros durchgeführt werden, sind die Ergebnisse der jeweiligen Studien nicht direkt miteinander vergleichbar.

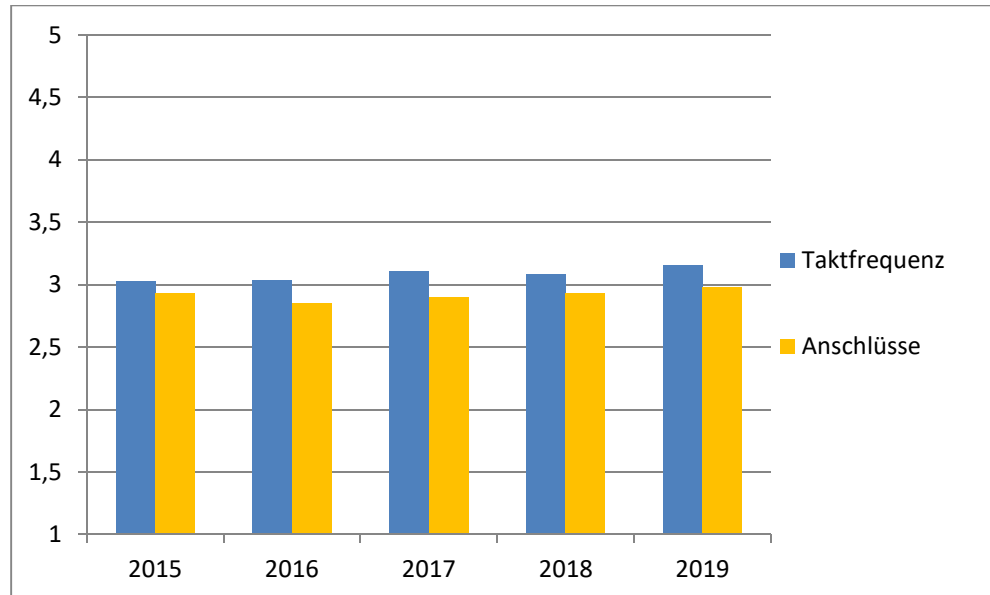
#### 3.1 Angebotsqualität

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 2019 stuften die Fahrgäste der Kölner Verkehrs-Betriebe AG die Taktfrequenz und die Anschlüsse im Kölner ÖPNV-Angebot im durchschnittlichen Bereich ein. Beide Kriterien wurden jedoch 2019 im Vergleich zu den vorherigen Jahren am schlechtesten bewertet. Grundsätzlich sind die Fahrgäste hinsichtlich des Angebotes mit der Taktfrequenz unzufriedener als mit den Anschlüssen.

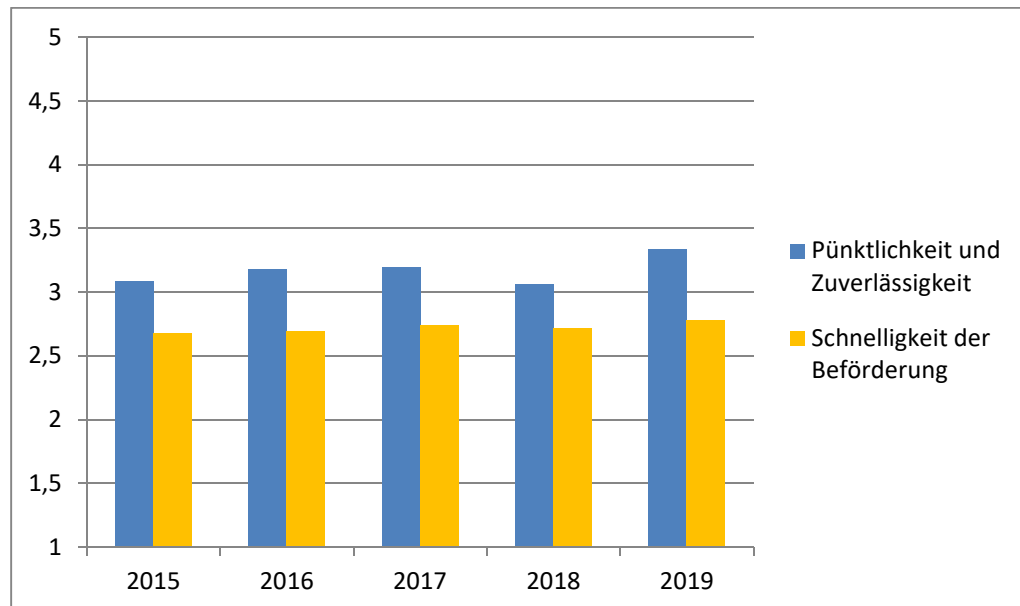
## 3.2 Betriebsqualität

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 und Zuverlässigkeit im ÖPNV-Angebot sinkt tendenziell von 2015 bis 2019, mit Ausnahme von 2018. Auch die Schnelligkeit der Beförderung wurde von den Fahrgästen über die letzten fünf Jahre geringfügig schlechter bewertet.

Die Entwicklungen der Zufriedenheit zur Angebots- und Betriebsqualität sind im Zusammenhang mit einer in den Jahren 2015 bis 2019 steigenden Quote von Ausfällen im Fahrplanangebot zu bewerten. Diese führten sowohl zu volleren Zügen und Bussen, wie auch zu zunehmenden Verspätungen durch die damit einhergehenden längeren Fahrgastwechselzeiten. In der Konsequenz konnten damit auch häufiger geplante Anschlüsse nicht erreicht werden.

Um diesen Entwicklungen entgegenzuwirken hat die KVB seit 2019 zusätzliche Fahrpersonale eingestellt, um personalbedingte Ausfälle zu reduzieren. Parallel wurden die Werkstattabläufe optimiert und die Ersatzbeschaffung von Niederflurstadtbahnfahrzeugen auf den Weg gebracht. Im Zusammenhang mit der Auslieferung neuer Hochflurstadtbahnwagen und neuer E-Busse ab Ende 2020 wird damit auch die Fahrzeugflotte der KVB schrittweise modernisiert. Mit diesen Maßnahmen wird eine steigende Betriebsqualität erwartet.

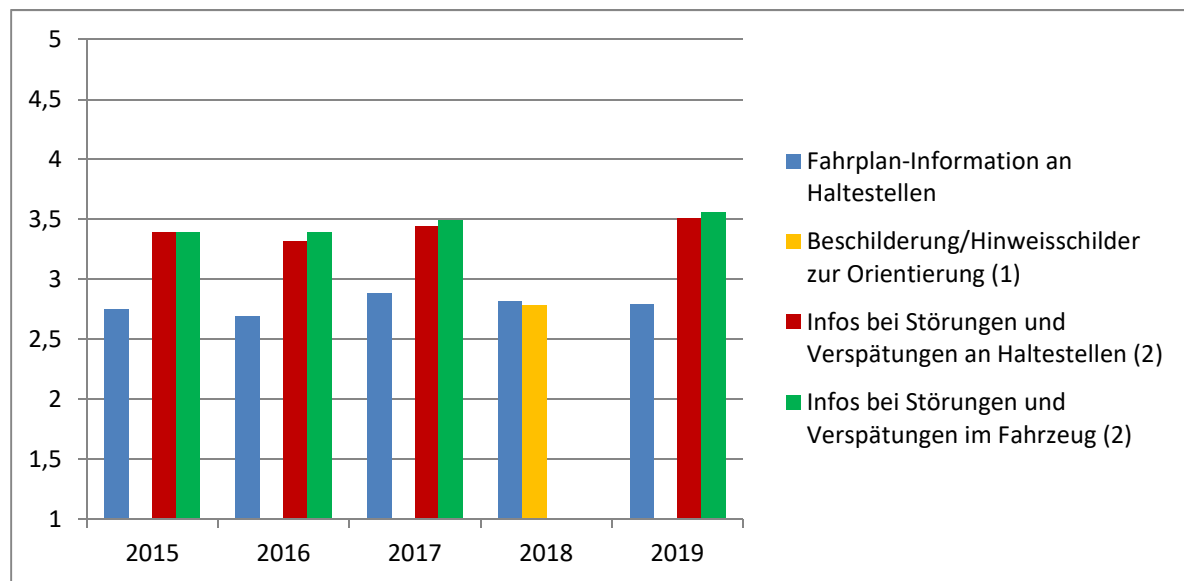
### 3.3 Fahrgastservice

Unter Fahrgastservice wurden bisher die Merkmale der Fahrplan-Information sowie die Orientierung in den Stationen zusammengefasst. Zwischen 2015 und 2017 sowie wieder im Jahr 2019 wurden die Informationen bei Störungen und Verspätungen an den Haltestellen und im Fahrzeug bewertet. Eine Aussage zur Beschilderung/Hinweisschilder zur Orientierung in den Stationen wurde 2019 nicht 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 und 2019 erhoben**

Im Jahr 2019 konnte bezüglich der Fahrplan-Information an Haltestellen eine leichte Verbesserung der Bewertung gegenüber den beiden vergangenen Jahren verzeichnet werden. Die Zufriedenheit hinsichtlich der Information von Fahrgästen bei Störungen und Verspätungen an Haltestellen sowie im Fahrzeug ist jedoch weiter leicht gesunken.

Zur Verbesserung der Fahrgastinformation an Haltestellen setzt die KVB ab 2021 ein Ausbauprogramm für elektronische Anzeiger an Bushaltestellen um, wodurch hier ein zur Stadtbahn vergleichbarer Standard erreicht werden soll. Diese Maßnahme ist Bestandteil der Erneuerung der gesamten Betriebssteuerungssoftware der KVB, die aufgrund ihres Umfangs in den kommenden Jahren schrittweise erfolgen wird.

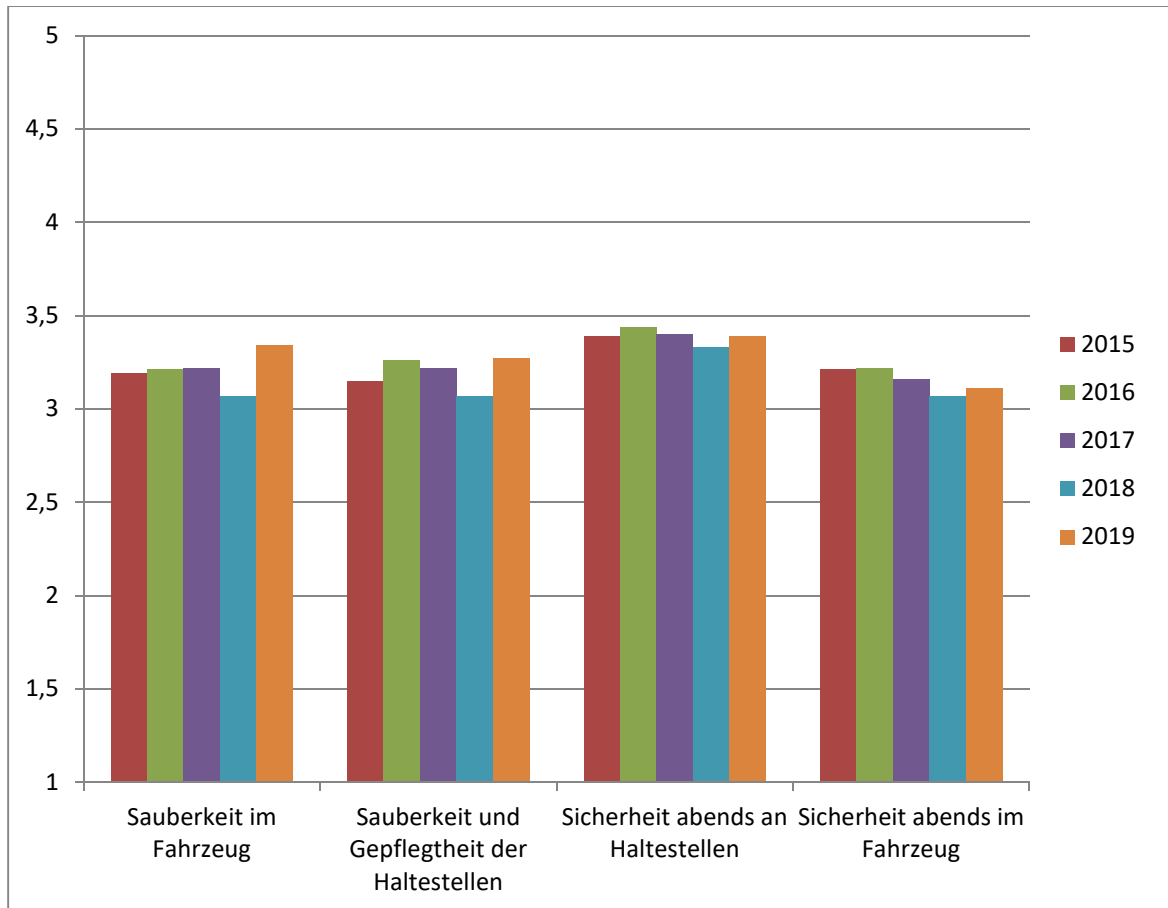
### 3.4 Sauberkeit und Sicherheit

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)

Die Zufriedenheit hinsichtlich Sauberkeit in Fahrzeugen und an Haltestellen ist im Jahr 2019 weiter gesunken. Der Trend setzt sich somit seit 2015 – mit Ausnahme im Jahr 2018 – weiter fort. Die Sicherheit abends an Haltestellen wird gleichbleibend eher schlecht bewertet. Mit der Sicherheit in den Fahrzeugen sind die Fahrgäste hingegen etwas zufriedener.

### 3.5 Gesamtzufriedenheit

Die Gesamtzufriedenheit der KVB-Kunden ist mit einem Mittelwert von 3,1 im Jahr 2019, im Vergleich zu den Vorjahren, leicht gesunken.