



2022

QUALITÄTS BERICHT

VERKEHRSVERBUND

OBERELBE

EIN TICKET. ALLES FAHREN.

Seit 25 Jahren investieren wir mit Kommunen und dem Freistaat Sachsen in Bus und Bahn und verbessern das Angebot. Gemeinsam haben wir viel erreicht und planen stetig neue Projekte für unsere Fahrgäste.



2022 – MODERNE INFRASTRUKTUR FÜR STARKEN NAHVERKEHR

Eine gute Infrastruktur ist die Basis für einen leistungsstarken und attraktiven Nahverkehr. Im Jahr 2022 konnten einige Maßnahmen zur Verbesserung der Infrastruktur erfolgreich fortgesetzt werden. Seit Mitte Juni 2019 werden die Haltestellenschilder für den regionalen Busverkehr auf dem Gebiet des Verkehrsverbundes Oberelbe (VVO) und des Zweckverbandes Verkehrsverbund Oberlausitz-Niederschlesien (ZVON) erneuert. Inzwischen sind 3.500 von insgesamt 6.500 Schildern getauscht. Mit den neuen Schildern wird für Fahrgäste die Orientierung leichter und der öffentliche Personennahverkehr besser sichtbar. Die größeren Tafeln bieten mehr Platz für Basisinformationen zu Liniennummern und Ziel. Zusätzlich zeigen sie auch Anruf-Linien-Angebote und GuteNacht-Linien an.

Schrittweise weiter ausgebaut wurde zudem das Plus- und TaktBus-Netz im Verbundgebiet. Nach dem deutlichen Ausbau des Netzes zu Jahresbeginn auf 27 Linien, erweitert seit August die TaktBus-Linie 365 von Schmiedeberg verbundübergreifend bis zum Bahnhof Bienemühle im Verkehrsverbund Mittelsachsen das Angebot.

Eine weitere Infrastrukturmaßnahme ist die Ausstattung der Park+Ride-Plätze mit Parksensoren. Im Verbundgebiet sind nun 23 P+R-Plätze damit ausgestattet. Die Daten der Sensoren werden in Echtzeit an den VVO übertragen und dort in einer Karte auf der Internetseite www.online.de und in der Fahrplanauskunft angezeigt.

Ungeplant kam es im Sommer 2022 infolge von nötigen Reparaturen zu Einschränkungen auf der Müglitztalbahn (RB 72). Hintergrund dessen war ein umfangreiches Inspektions- und Austauschprogramm bei Betonschwellen. Bedauerlicherweise waren diese Ausfälle nicht die einzigen im Eisenbahnverkehr. Durch hohe Krankenstände und damit verbundenem akuten Mangel beim Zugpersonal und in den Werkstätten kam es häufig zu kurzfristigen Zugausfällen, insbesondere bei der DB Regio AG. Um einen stabilen Betrieb zu ermöglichen, wurde daraufhin zeitweise der Fahrplan reduziert. Insgesamt entfielen in den Herbst- und Wintermonaten bis zu zehn Prozent des gesamten DB Regio-Angebotes im VVO (s. S. 10 ff und S. 20 ff).

Nicht nur dank des 9-Euro-Tickets, sondern auch aufgrund der abklingenden Pandemie sind die Fahrgastzahlen im Berichtszeitraum wieder leicht gestiegen und liegen über Vorjahresniveau. Die kurzfristige Einführung des 9-Euro-Tickets zum 1. Juni 2022 zog auch einen erhöhten Kommunikationsbedarf bei Pendlern und Gelegenheitskunden nach sich (s. S. 46 ff). Neben den Fragen gab es auch viel Lob für dieses Tarifangebot sowie für freundliche und umsichtige Busfahrer, Fährleute, Servicemitarbeiter und Zugbegleiter (S. 56 ff.).

EINLEITUNG

Zum zweiten Mal sind im Qualitätsbericht des Verkehrsverbundes Oberelbe Verkehrskennzahlen des Schienenpersonennahverkehrs (SPNV) enthalten.

Diese Kennzahlen, die aus den regelmäßig erstellten Statusberichten der Unternehmen stammen, geben den Aufgabenträgern wie dem VVO sowie den Eisenbahnverkehrsunternehmen einen wertvollen Überblick zur erbrachten Qualität im SPNV und ermöglichen zusätzlich detaillierte Analysen zu Verbesserungspotentialen. Infolgedessen fließen die Erkenntnisse, welche aus der untersuchten Betriebsqualität gewonnen werden, in die stetige Weiterentwicklung und Verbesserung des SPNV im VVO ein.

Im folgenden Kapitel werden kompakt die wichtigsten Kennzahlen, wie Pünktlichkeitsquote und ausgefallene SPNV-Leistungen, abgebildet. Grundlage bildet die Software IVU.control, auf die das Berichtswesen der Verkehrskennzahlen jetzt ausgerichtet ist.

Im Qualitätsbericht 2022 finden sich die Linien der S-Bahn Dresden, die Saxonia-Linie (RE 50), die Linien des Elbe-Elster-Netzes, das Dieselnetz sowie die Nationalparkbahn (U 28) wieder.

In den kommenden Jahren werden schrittweise alle im VVO verkehrenden SPNV-Linien Eingang in dem Qualitätsbericht des Verkehrsverbund Oberelbe finden und in ihrer Entwicklung mit den vorangegangenen Jahren gespiegelt.

RELATIONEN DER BETRACHTETEN LINIEN

S-BAHN-NETZ

- S 1 Schöna – Dresden – Meißen Triebischtal
- S 2 Pirna – Dresden – Dresden Flughafen
- S 3 Dresden Hbf – Freiberg
- S 8 Dresden Hbf – Radeberg – Kamenz
- RE 50 Dresden Hbf – Leipzig Hbf (Saxonia)
- U 28 Děčín – Rumburk (Nationalparkbahn)

ELBE-ELSTER-NETZ

- RB 31 Dresden Hbf – Cossebaude – Großenhain – Elsterwerda
- RE 15 Dresden Hbf – Großenhain – Ruhland – Hoyerswerda
- RE 18 Dresden Hbf – Großenhain – Ortrand – Cottbus Hbf

DIESELNETZ

- RB 33 Dresden Hbf – Ottendorf-Okrilla – Königsbrück
- RB 71 Pirna – Neustadt (Sa.) – Sebnitz
- RB 72 Heidenau – Glashütte – Altenberg
- RE 19 Dresden Hbf – Heidenau – Altenberg (Ski- und WanderExpress)

PÜNKTLICHKEIT

Oftmals sind es nur Kleinigkeiten, die dafür sorgen, dass ein Zug nicht auf die Minute pünktlich ist: Steigen große Gruppen ein, kann der Halt an einem Bahnhof länger dauern, dann schiebt sich ein verspäteter anderer Zug in den Fahrplan oder ein Polizeieinsatz sorgt für ein rotes Signal. Anhand der Pünktlichkeitsquote zeigt sich, dass im VVO besonders während der Gültigkeit des 9-Euro-Tickets von Juni bis August alle Linien Pünktlichkeitsdefizite aufweisen. Das erhöhte Fahrgastaufkommen führte zu Kapazitätsengpässen in den Fahrzeugen und verlangsamte u. a. das Ein- und Aussteigen. Die Folge waren verspätete Abfahrten an den Stationen, die sich während des Fahrtverlaufs aufsummierten. Davon stark betroffen waren die Linien des Elbe-Elster-Netzes RE 15, RE 18 und RB 31 sowie der RE 50.

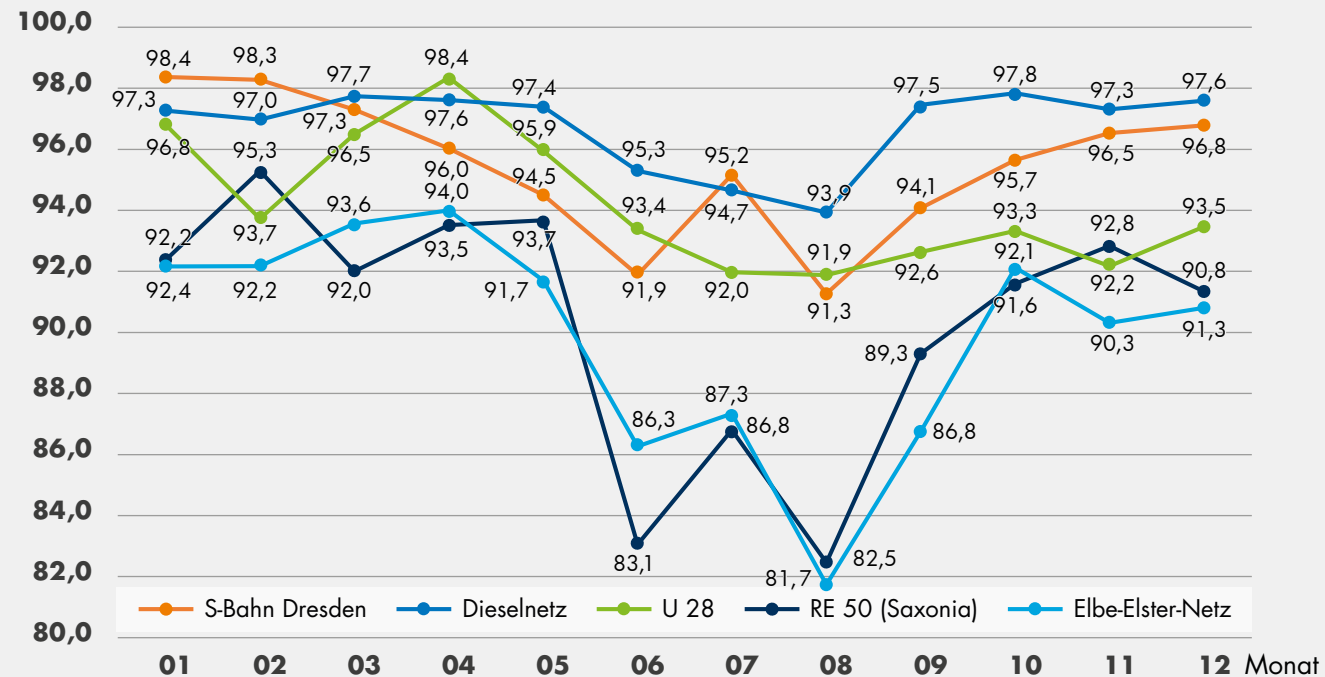
Bei den S-Bahnen hatte der große Andrang in den Sommermonaten ebenfalls einen signifikanten Einfluss auf die Pünktlichkeit der Züge. Somit konnte das S-Bahn-Netz das sehr gute Pünktlichkeitsniveau des Vorjahres (2021: 98 %) nicht halten. Im Jahresdurchschnitt 2022 erreichten rund 96 % aller S-Bahn-Fahrten ihr Fahrziel gemäß Verkehrsvertrag pünktlich. Des Weiteren erreichte das Dieselnetz im Jahresdurchschnitt die höchste Pünktlichkeitsquote mit rund 97 %. Die Linien profitieren dabei von einem Streckenverlauf mit einem hohen Gleisanteil, den sie sich nicht mit anderen Zügen teilen müssen. Die Folge sind gute bis sehr gute Pünktlichkeitswerte.

PÜNKTLICHKEITSQUOTE NACH LINIE

BERECHNUNGSGRUNDLAGE: VERSPÄTUNGEN AB 5 MINUTEN

* Die S-Bahn S 8 ist Teil des Verkehrsvertrages Dieselnetz, so dass die Pünktlichkeitswerte dieser Linie in die Ergebnisse dieses Netzes einfließen

Pünktlichkeitsniveau in %

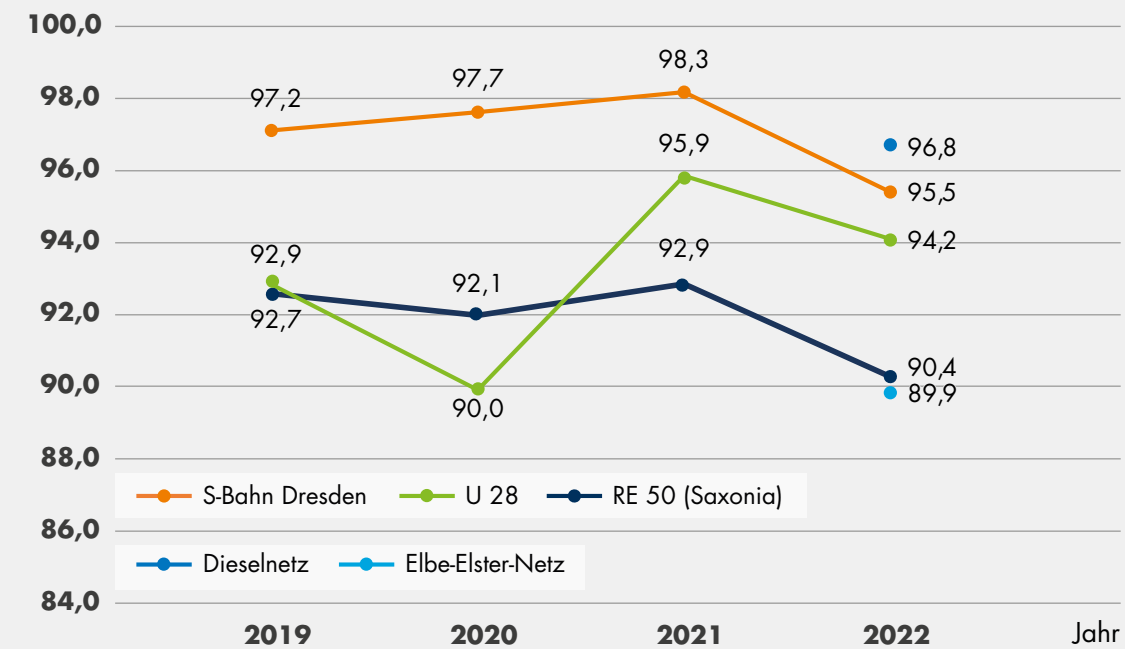


VERKEHRS- KENNZAHLEN



PÜNKTLICHKEITSQUOTE NACH JAHREN JÄHRLICHE PÜNKTLICHKEITSQUOTE JE LINIE

Pünktlichkeitsniveau in %



ZUGAUSFÄLLE

Zugausfälle unterscheiden sich generell nach zwei Kategorien: planmäßig und operativ. Während planmäßige Ausfälle insbesondere auf Baumaßnahmen entlang der Strecken zurückzuführen sind, basieren operative Ausfälle häufig auf kurzfristigen Störungen. Insbesondere letztere sind für die Fahrgäste ärgerlich, da oftmals aufgrund der raschen Entwicklung kein Ersatzverkehr bereitgestellt werden kann und Informationen nicht schnell genug vermittelt werden können.

Während des Berichtszeitraumes kam es zu erheblichen Angebotsreduzierungen aufgrund von Personalmangel bei den Triebfahrzeugführern. Um die Betriebslage auch bei nicht ausreichend Personal stabil zu halten und die operativen Zugausfälle auf ein Minimum zu reduzieren, entfielen unter anderem seit September die meisten Verstärkerfahrten der S 1 und alle Fahrten der S 3 endeten bzw. begannen in Tharandt statt Freiberg. Im Dieselnetz entfielen zeitweise die Verstärkerfahrten der S 8 und der Nordabschnitt der RB 33 zwischen Königsbrück und Ottendorf-Okrilla Süd verkehrte im Schienenersatzverkehr. So blieb das Grundangebot für die Fahrgäste planbar und operative Ausfälle mit ihren negativen Auswirkungen konnten vermieden werden.



ZUGAUSFÄLLE

ZUGAUSFÄLLE – VORHERSEHBAR

(PLANMÄSSIGE ZUGAUSFÄLLE)

Modernisierungsmaßnahmen der Schiene können zu Zugausfällen, Streckensperrungen sowie Umleitungen führen. So kommt es weiterhin seit März 2021 zu planmäßigen Ausfällen auf der S 3 aufgrund von Bauarbeiten zwischen dem Dresdner Hauptbahnhof und dem Haltepunkt Plauen. Hintergrund sind Instandsetzungsarbeiten an den Eisenbahnbrücken Würzburger Straße, Bienertstraße und Altplauen. Zusätzlich wird der S-Bahnhof Dresden-Plauen zu einer barrierefreien Station umgebaut. Um die Betriebsstabilität bei der RB 72 zu gewährleisten, kam es seit Mitte August zu baubedingten Zugausfällen zwischen Geising und Altenberg. Hintergrund waren mehrere Langsamfahrstellen aufgrund schadhafter Betonschwellen, die zu erheblichen Verspätungen führten. Im November konnten die betreffenden Schwellen erfolgreich ausgetauscht werden.

ZUGAUSFÄLLE – NICHT VORHERSEHBAR

(OPERATIVE ZUGAUSFÄLLE)

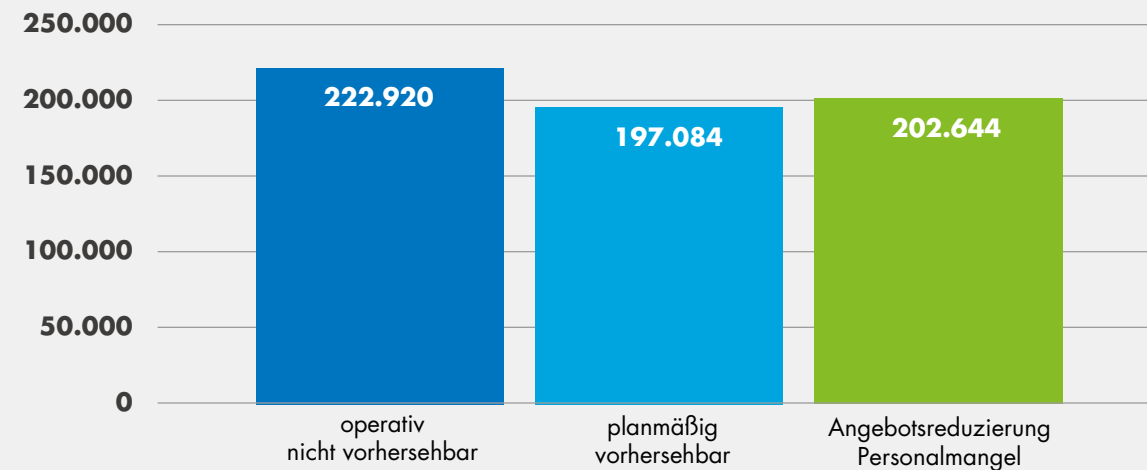
Häufige Ursachen sind unternehmensinterne Gründe wie Personalmangel sowie Fremdeinwirkungen, bspw. behördliche Vorgänge durch die Bundespolizei sowie auch Rettungseinsätze, Fahrzeugstörungen und schwierige Witterungsverhältnisse. Ebenso wird die Strecke gesperrt, wenn sich Personen im Gleisbereich aufhalten. Aber auch Konflikte mit Tieren, wie Kühe im Gleis sowie Wildunfälle, führen zu kurzfristigen Zugausfällen.

AUSGEFALLENE ZUGKILOMETER (ZKM) 2022

S-BAHN DRESDEN, U 28, RE 50, ELBE-ELSTER-NETZ, DIESELNETZ

BESTELLTE LEISTUNG: 7,8 MIO. ZKM

Von dieser Bestelleistung sind rund 2,9 % (2021: 3,7 %) Zugkilometer operativ, 2,5 % (2021: 2,1 %) Zugkilometer planmäßig und rund 2,6 % (2021: 0,6 %) Zugkilometer aufgrund der personalbedingten Angebotsreduzierungen ausgefallen.



ZUGAUSFÄLLE

OPERATIV NICHT VORHERSEHBARE AUSFÄLLE (IN ZKM)

Ursache	RE 50	S 1	S 2	S 3	S 8	U 28
Bauliche Gründe	-	121	-	144	-	-
Fahrzeuge	321	543	178	470	2.339	22
Infrastruktur	741	26.629	8.770	4.008	5.252	184
Personal	428	31.985	19.319	16.433	13.816	-
Polizei/Notarzt/Fremdeinwirkung	604	5.285	4.867	1.058	2.499	94
Verkehrliche Durchführung	8	2.329	434	185	338	-
Witterung	36	100	-	-	1.023	31

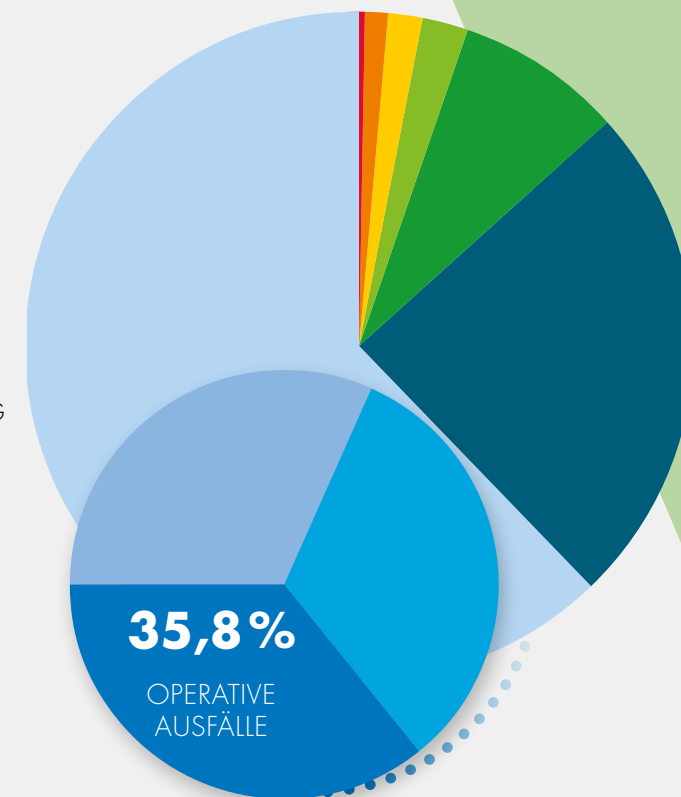
Ursache	RB 31	RE 15	RE 18	RB 33	RB 71	RB 72	RE 19
Bauliche Gründe	92	-	-	-	-	-	-
Fahrzeuge	279	358	328	44	-	74	-
Infrastruktur	1.185	523	415	1.873	1.267	4.243	11
Personal	8.174	2.553	256	12.261	17.178	15.231	969
Polizei/Notarzt/Fremdeinwirkung	674	552	486	774	509	798	-
Verkehrliche Durchführung	104	4	22	53	13	-	-
Witterung	376	144	179	27	69	224	-

OPERATIVE AUSFÄLLE NACH URSACHEN

- **35,8 %** OPERATIVE AUSFÄLLE
- **32,5 %** ANGEBOTSREDUZIERUNG (PERSONAL)
- **31,7 %** BAUMASSNAHMEN

Operative Ausfälle nach Ursachen, teilen sich auf in:

- **22,3 %** PERSONAL
- **8,8 %** FAHRZEUGE
- **2,9 %** POLIZEI/NOTARZT/FREMDEINWIRKUNG
- **0,8 %** INFRASTRUKTUR
- **0,6 %** VERKEHRliche DURCHFÜHRUNG
- **0,4 %** WITTERUNG
- **0,1 %** BAULICHE GRÜNDE



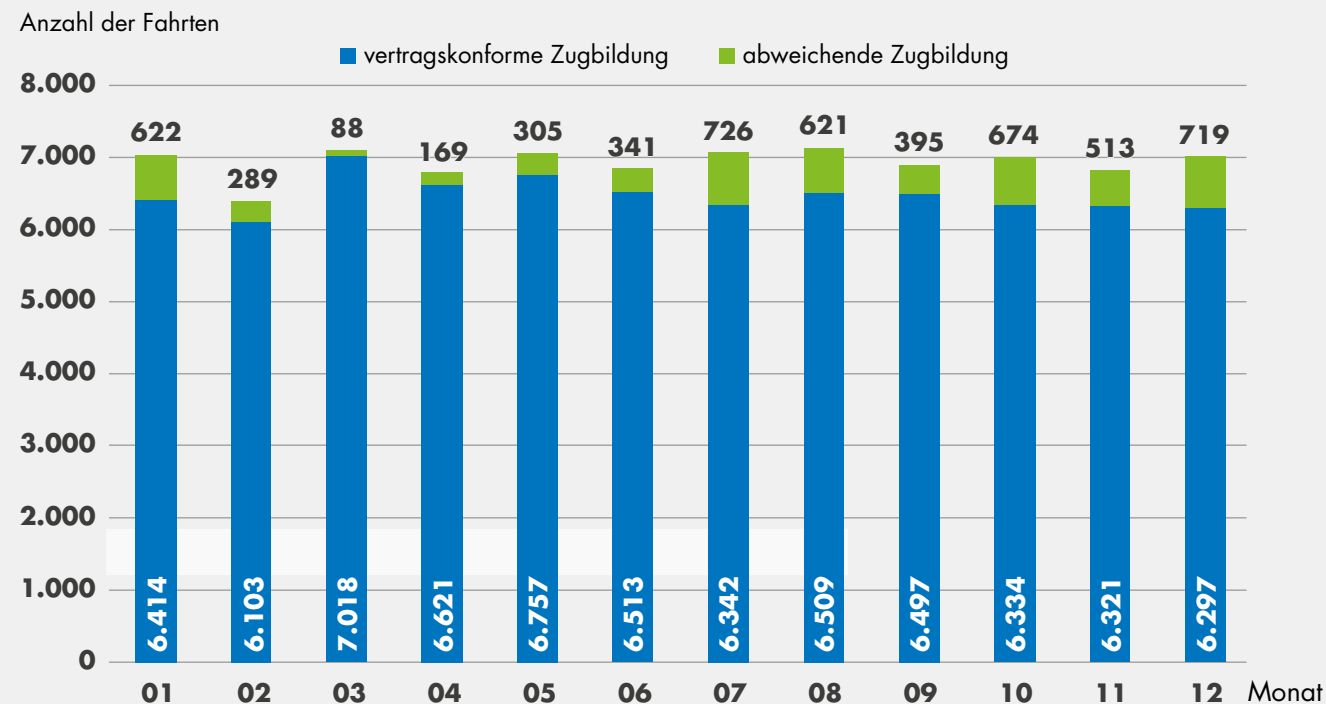
ZUGBILDUNG S-BAHN DRESDEN

Die **vertragskonforme Zugbildung** gibt die Anzahl der Fahrten wieder, die vom Verkehrsunternehmen mit Fahrzeugen gemäß Verkehrsvertrag erbracht wurden.

In den Verkehrsverträgen sind folgende Zusammenstellungen vorgesehen: Die Züge der S 1 haben regulär eine Sitzplatzkapazität von mindestens 450 Sitzplätzen, die der S 1-Verdichter und der S 2 mindestens 200 Sitzplätze und die Züge der S 3 mindestens 180 Sitzplätze. Diese Vertragsregelung ist der entsprechenden Fahrgastnachfrage auf den Linien geschuldet.

Im Jahr 2022 wurden im S-Bahn-Netz 83.188 Fahrten bestellt. Davon verkehrten 5.462 Fahrten mit einer abweichenden Zugbildung.

DIE VERTRAGSKONFORME ZUGBILDUNGSQUOTE LAG 2022 IM DURCHSCHNITT BEI 93,5 %. DER STÄRKSTE MONAT WAR DABEI DER MÄRZ MIT EINER ERFOLGREICHEN QUOTE VON 98,8 %.



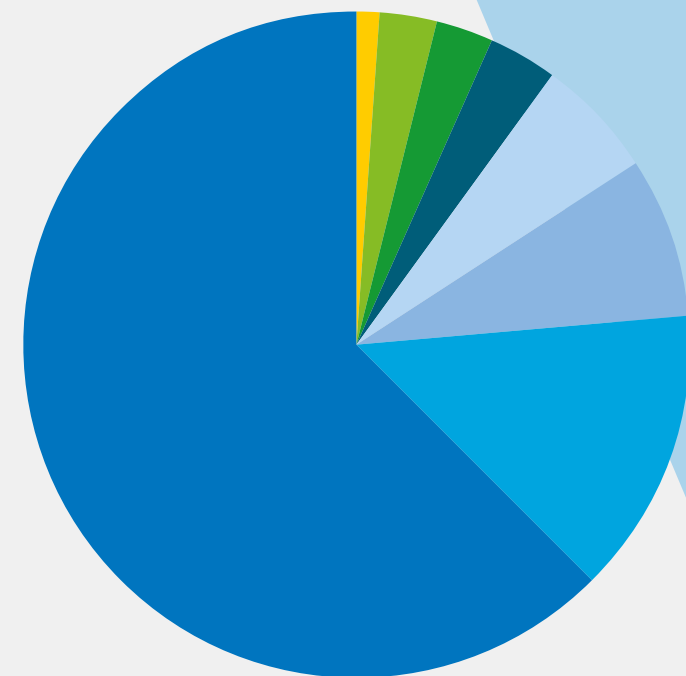
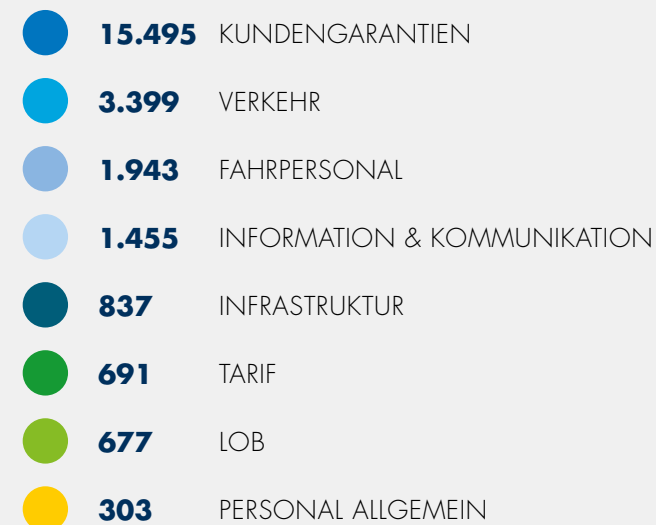
ANFRAGEN, LOB UND KRITISCHE HINWEISE

Im Qualitätsbericht des Verkehrsverbundes Oberelbe (VO) für das Jahr 2022 sind die Auswertungen der Kundenanliegen des VO und vier weiterer Partner im Verbund enthalten: Dresdner Verkehrsbetriebe (DVB), Verkehrsgesellschaft Meißen (VGM), Verkehrsgesellschaft Hoyerswerda (VGH) sowie neu Regionalbus Oberlausitz (RBO).

Grundlage für die Auswertung ist eine dreistufige Kategorisierung der Kundenanliegen. Die ersten beiden Stufen (Kategorie und Gruppe) sind einheitlich. Zu jeder Gruppe kann jedes Verkehrsunternehmen in einer dritten Stufe individuelle Themenpunkte entsprechend seiner Bedürfnisse festlegen. Im Qualitätsbericht sind diese Punkte zu thematischen Schwerpunkten zusammengefasst.

Insgesamt gingen beim VO und den o. g. Partnern 24.800 schriftliche Kundenanliegen mit Hinweisen, Kritiken und Lob ein. Angestiegen ist die Ausgabe von GarantieTickets im Rahmen der Kundengarantien (Seite 20 ff). Auch in einigen Kategorien gibt es Steigerungen zu 2021, die nicht allein auf die Auswertungen der Kundenanliegen des zusätzlichen Partners zurückzuführen sind. Dies betrifft die Kategorien Verkehr, Fahrpersonal und Information & Kommunikation. Alle Details sind auf den folgenden Seiten zu finden.

24.800 SCHRIFTLICHE ANLIEGEN MIT HINWEISEN, LOB UND KRITIKEN



KUNDENGARANTIEN

Die Kundengarantien gibt es auf 21 Eisenbahnlinien im VVO, auf der Linie RE 50 im MDV (Mitteldeutscher Verkehrsverbund) sowie auf vier Linien im ZVON (Zweckverband Verkehrsverbund Oberlausitz-Niederschlesien) mit identischen Kriterien. Insgesamt wurden 15.406 (+ 4.502) Anträge auf ein GarantieTicket eingereicht. Nach Prüfung der Anträge durch die beteiligten Partnerverkehrsunternehmen (DB Regio AG, Mitteldeutsche Regiobahn und Die Länderbahn GmbH DLB) wurde 13.043 (+ 3.886) Anträgen stattgegeben.

GARANTIETICKET

Die Kunden erhalten als Entschädigung auf den Linien im VVO-Gebiet ein GarantieTicket in Form einer 4er-Karte zum VVO-Tarif, auf dem Gebiet des Mitteldeutschen Verkehrsverbundes (MDV) einen Einzelfahrschein für 7 Tarifzonen nach MDV-Tarif und auf dem Gebiet des Zweckverbandes Verkehrsverbund Oberlausitz-Niederschlesien (ZVON) eine Tageskarte Verbundraum gemäß ZVON-Tarif.

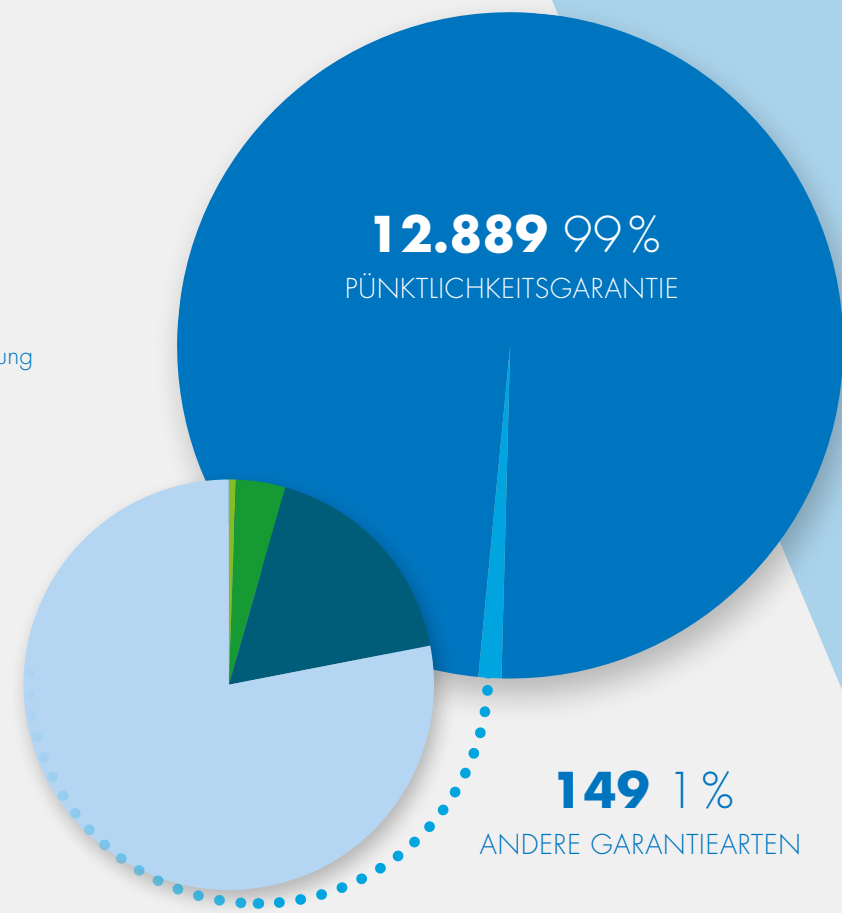
99 % der Entschädigungen betreffen die Pünktlichkeitsgarantie

- **12.889** PÜNKTLICHKEITSGARANTIE
- **149** ANDERE GARANTIEARTEN

Das verbleibende 1 %, bei denen eine Entschädigung gezahlt wurde, teilt sich auf in:

- **116** INFORMATIONSGARANTIE
- **26** ANSCHLUSSGARANTIE
- **6** ANTWORTGARANTIE
- **1** SAUBERKEITSGARANTIE

Zusätzlich bieten sowohl die DVB als auch die VGM Kundengarantien für ihre Kunden an. Diese sind in dieser Darstellung nicht berücksichtigt.



KUNDEN GARANTIE



ANZAHL DER GARANTIEKARTEN JE LINIE

Linie	Kundengarantie-Strecke	2017	2018	2019	2020	2021	2022
S 1	Meißen – Dresden – Schöna	2.498	2.885	4.021	3.508	4.068	5.862
S 2	Pirna – Dresden – Dresden Flughafen	293	327	483	251	831	1.533
S 3	Dresden – Klingenberg-Colmnitz	217	168	291	128	254	635
S 8	Dresden – Kamenz	635	533	898	618	684	1.638
RE 1/RB 60	Dresden – Bautzen – Görlitz			12*	44	60	96
RE 2/RB 61	Dresden – Bischofswerda – Zittau			1*	24	49	68
RE 3/RB 30	Dresden – Klingenberg-Colmnitz	148	87	192	53	111	110
RE 11	Ruhland – Hoyerswerda					1*	1*
RE 15	Dresden – Hoyerswerda	148	196	280	169	231	279
RE 18	Dresden – Ruhland	205	280	350	217	298	307
RB 31	Dresden – Elsterwerda-Biehla	281	440	554	598	451	586
RB 33	Dresden – Königsbrück	39	80	68	80	75	293
RB 45	Stauchitz – Elsterwerda	13	9	68	29	16	16
RE 50	Dresden – Riesa/Oschatz – Leipzig	3.109	2.768	3.187	2.172	1.954	1.367
RB 71	Pirna – Neustadt/Sachsen – Sebnitz	15	27	14	15	14	49
RB 72/RE 19	(Dresden) – Heidenau – Altenberg	39	82	109	85	29	196
U 28	Sebnitz – Bad Schandau – Schöna	20	16	31	34	14	7

*Auf diesen Linien gibt es seit 15.12.2019 bzw. seit 11.12.2022 Kundengarantien.



VERKEHR

3.399 KUNDENANLIEGEN

Die Hinweise und Kritiken im Bereich Verkehr werden mit den zuständigen Fachabteilungen ausgewertet. Durch einen erhöhten Krankenstand beim Zugpersonal und in den Werkstätten einerseits und Materialmangel andererseits war auch im Jahr 2022 die ständige Anpassung der Fahrpläne an die aktuelle Situation (verfügbare Fahrzeuge / verfügbares Personal) nötig. Um einen stabilen Fahrplan anzubieten, wurde das Verkehrsangebot von DB Regio um ca. 10 % gekürzt. Fragen und Probleme bei der Verkehrs- und Angebotsplanung, beispielsweise die Sicherstellung von Anschlüssen oder die Abstimmung von Bauarbeiten, werden regelmäßig in der Fahrplankonferenz erörtert.

- 1.722** FAHRTDURCHFÜHRUNG
- 821** VERKEHRS-/ANGEBOTSPLANUNG
- 528** FAHRZEUGE
- 328** SICHERHEIT

„Der Zug war nur mit einem Wagen unterwegs! Entsprechend war er übervoll. Ein Traverspiel.“

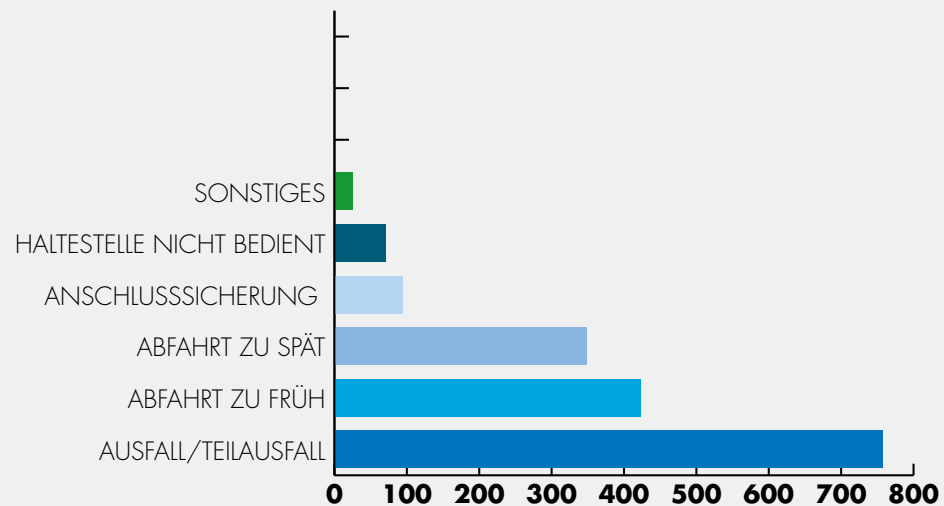


FAHRTDURCHFÜHRUNG

Insgesamt 1.722 Anliegen:

SCHWERPUNKTE

- Ausfälle durch Fahrzeug- und Personalmangel im Eisenbahnverkehr
- Verfrühungen im Stadtverkehr Dresden und Regionalbusverkehr
- Verspätungen aufgrund von Stau, Wettereinflüssen oder anderen Behinderungen

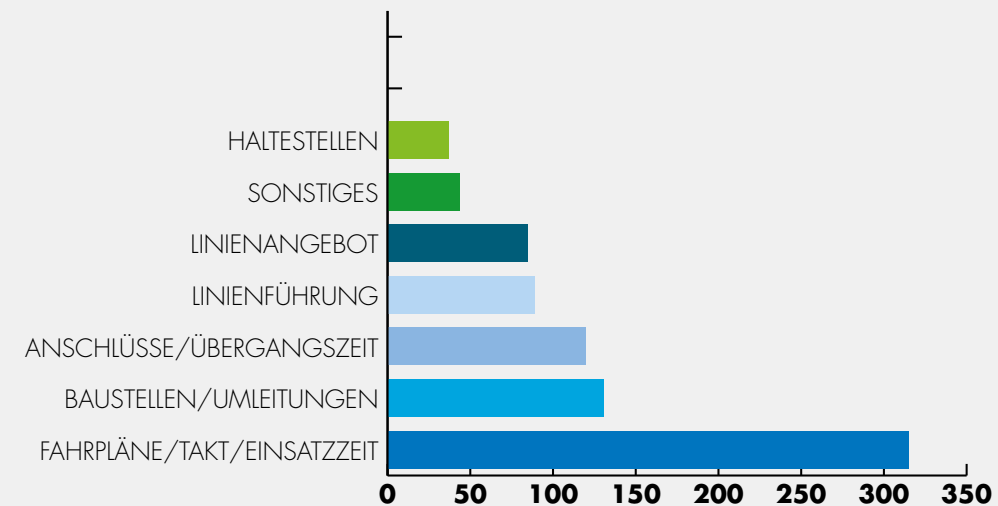


VERKEHRS- UND ANGEBOTSPLANUNG

Insgesamt 821 Anliegen:

SCHWERPUNKTE

- Fahrpläne, Takt und Einsatzzeit:
- Anpassungswünsche im Regionalbusverkehr aufgrund der Kürzungen von Leistungen im Eisenbahnverkehr
- Hinweise und Wünsche zur Fahrplangestaltung und einem dichteren Takt im Regionalbusverkehr und im Dresdner Stadtverkehr
- Baustellen/Umleitungen: Hinweise und Fragen zur Dauer von Baustellen, schweren Erreichbarkeit von Ersatzhaltestellen und Routenführung der Umleitungen



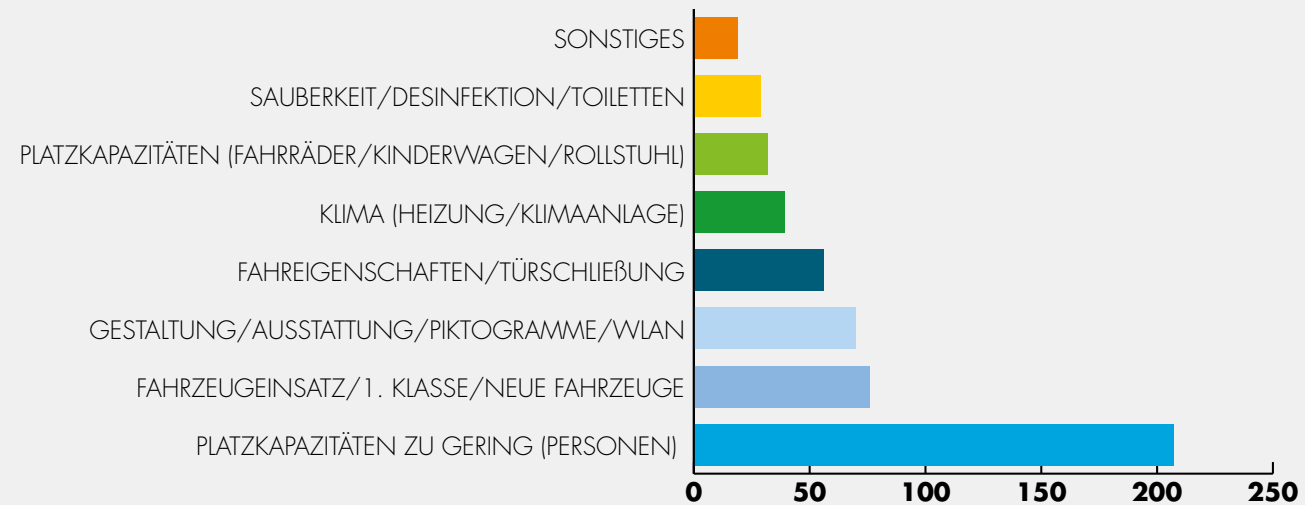


FAHRZEUGE

Insgesamt 528 Anliegen:

SCHWERPUNKTE

- Platzkapazitäten für Personen zu gering, besonders auf den Eisenbahnlinien, auf einigen Regionalbus- und Stadtverkehrslinien und auch auf Straßenbahnlinien
- Fahrzeugeinsatz: Hinweise zur fehlenden 1. Klasse, Anfragen zum Einsatz von neuen Fahrzeugen
- Fahreigenschaften/Türschließung: Hinweise zu defekten Türen





PERSONAL ALLGEMEIN

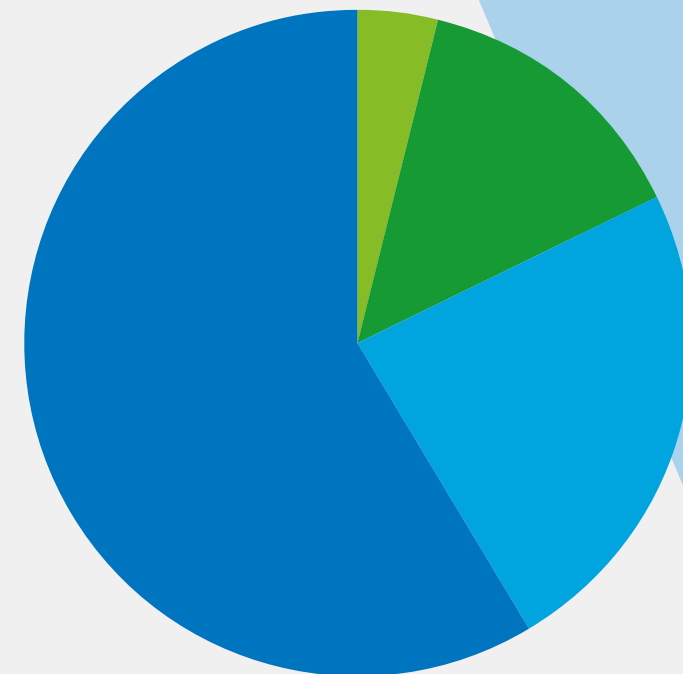
303 KUNDENANLIEGEN

Personalangelegenheiten liegen im Hoheitsbereich eines jeden Unternehmens. Die Verkehrsunternehmen werten die Angelegenheit intern aus und antworten dem Kunden direkt. Beim VVO eingehende Anliegen werden an das jeweilige Verkehrsunternehmen weitergeleitet.

- **177** ZUGBEGLEITER/KONTROLLPERSONAL
- **72** PERSONAL KUNDENBÜRO/AGENTUR
- **42** SONSTIGES PERSONAL
- **12** LEITSTELLE/DISPATCHER

„Der Herr hinter der Theke erklärte mir, dass er die vier 4er-Karten nicht umtauschen kann, da diese von der DB verkauft wurden. Auch meine erste Feststellung, dass es doch ein Verbund sei, interessierte ihn nicht.“

„Meine Tochter hatte gestern ihr Bildungsticket vergessen. Der Mitarbeiter im Zug hat sie daraufhin genötigt, ihm ihr Hausaufgabenheft vorzulegen. Dort nahm er einen Eintrag vor, der den Umfang von 1/3 der Wochenseite hatte und forderte sie auf, ihm heute das Heft mit Unterschrift der Eltern erneut vorzulegen.“

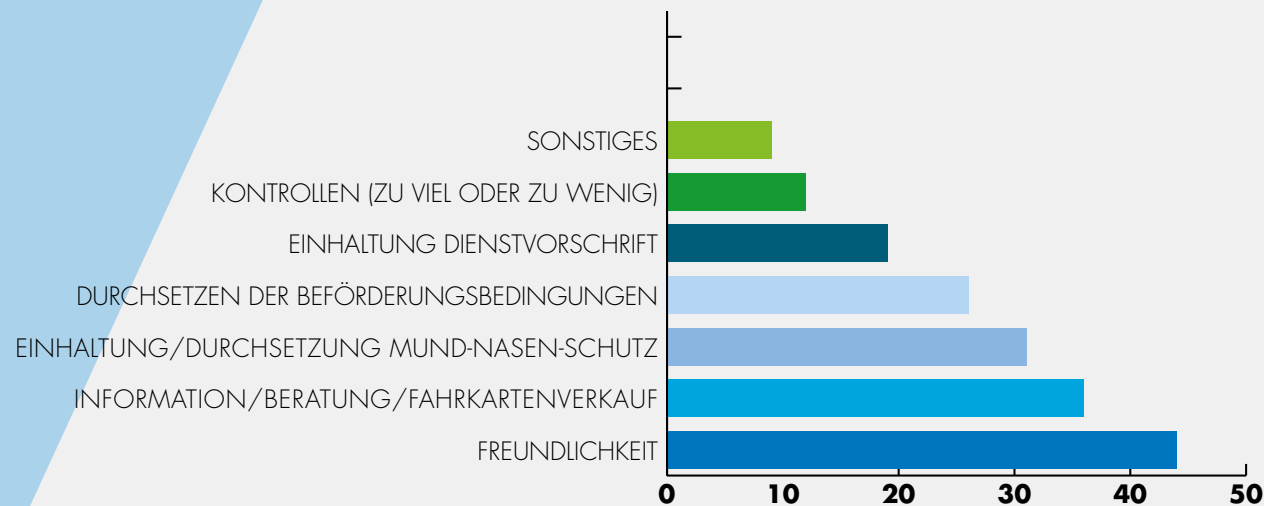


ZUGBEGLEITER / KONTROLLPERSONAL

Insgesamt 177 Anliegen

SCHWERPUNKTE

- Hinweise zu unfreundlichem Verhalten von Zugbegleitern und Kontrollpersonalen
- Beschwerden über fehlende oder falsche Informationen zu Fahrtverlauf und Tarifierfragen
- Hinweise zur ungenügenden Durchsetzung des Tragens einer Mund-Nasen-Bedeckung



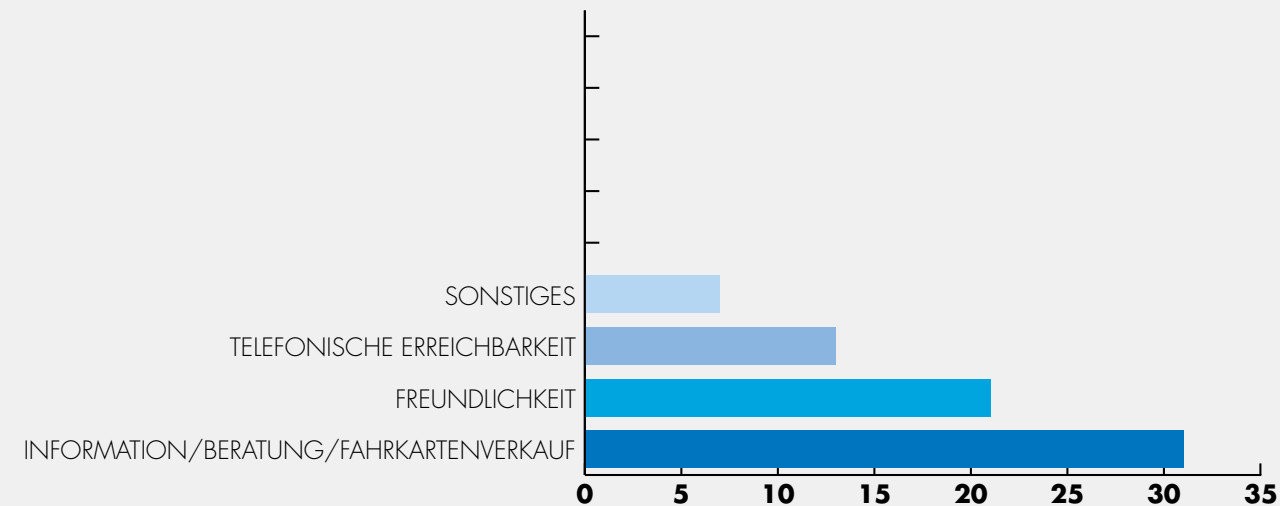
SERVICEPERSONAL IN KUNDENBÜROS UND AGENTUREN

Insgesamt 72 Anliegen

SCHWERPUNKTE

- Hinweise zu mangelhafter und unfreundlicher Beratung in Servicebüros und Agenturen sowie zu ungenügenden Tarifkenntnissen, die auch zu falschen Ticketverkäufen führte
- Hinweise zur schlechten telefonischen Erreichbarkeit von Servicemitarbeitern

Außerdem gab es Hinweise zum Verhalten von Reinigungspersonal, Sicherheitsdiensten und zum Personal in Leitstellen und von Dispatchern.





FAHRPERSONAL

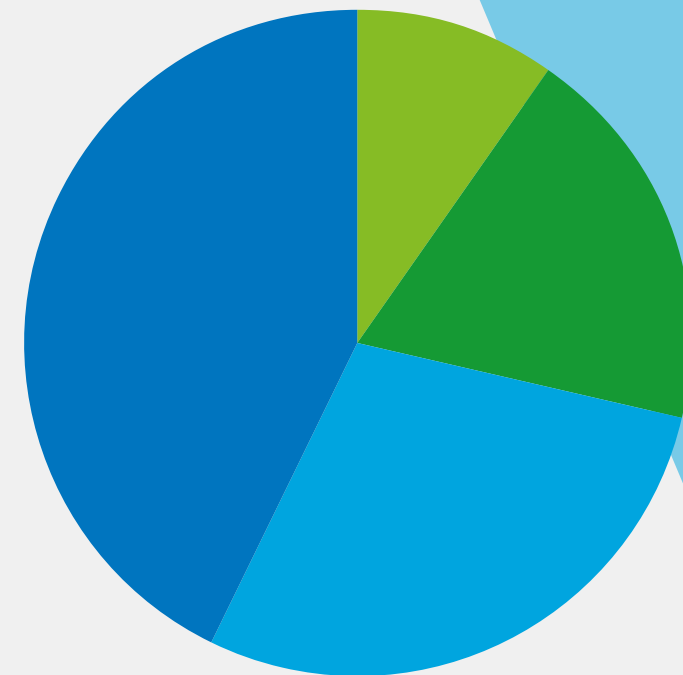
1.943 KUNDENANLIEGEN

Die Hinweise und Kritiken zum Verhalten von Straßenbahnfahrern, Busfahrern, Fährleuten und Lokführern werden vom jeweils zuständigen Verkehrsunternehmen selbst bearbeitet und beantwortet. Beim VVO eingehende Anliegen dieser Kategorisierung werden an das entsprechende Unternehmen abgegeben.

- 830** HALTESTELLENBEDIENUNG
- 554** VERHALTEN/DIENSTORDNUNG
- 369** FAHRWEISE
- 190** ANSCHLUSSSICHERUNG

„Die Fahrerin war während der Fahrt an ihrem Handy aktiv, mehrmals draufgeschaut und telefoniert. Sie hat unter anderem das Telefon mit der rechten Hand am Ohr gehabt und mit der linken Hand das Steuer gehalten. Auf dem Hinweis einer Passagierin hin, hat sie sich angegriffen gefühlt und war der Meinung, es ist legitim, so zu fahren.“

„Als wir in den Bus einstiegen, haben mein Freund und ich den Fahrer freundlich begrüßt, dieser Gruß wurde nicht erwidert. Wir zeigten ihm das 9-Euro-Ticket, daraufhin antwortete er, er wüsste nicht, was das sein soll, wir müssen ein Ticket kaufen.“



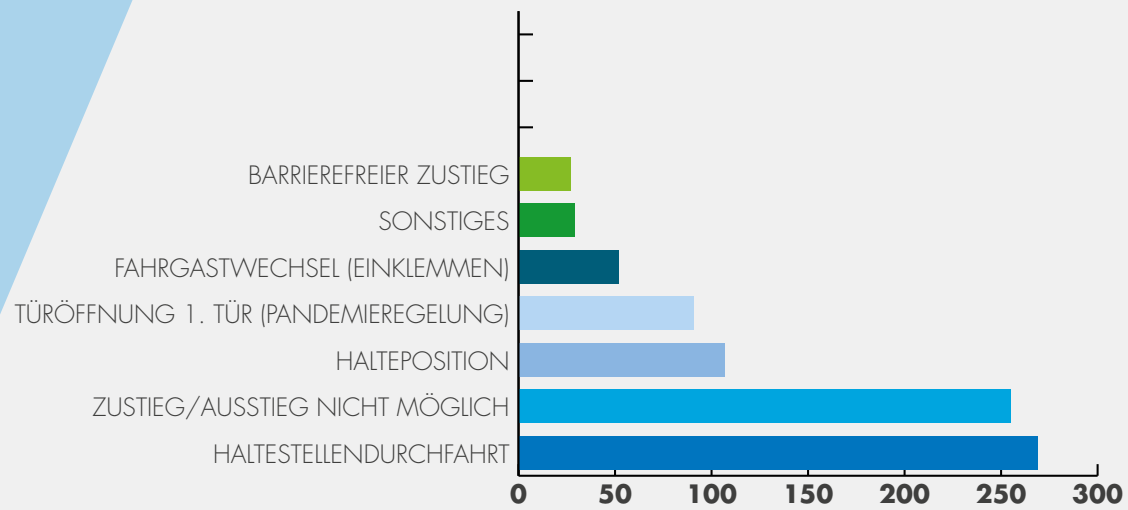
FAHRPERSONAL

HALTESTELLENBEDIENUNG

Insgesamt 830 Anliegen

SCHWERPUNKTE

- Durchfahrt an Haltestellen: Fahrgäste können nicht aussteigen und wartende Fahrgäste an Haltestellen werden nicht beachtet
- Hinweise zu zu kurzen Fahrgastwechseln, so dass nicht alle Fahrgäste ein- bzw. aussteigen konnten
- Hinweise zu ungünstigen Haltepositionen der Fahrzeuge

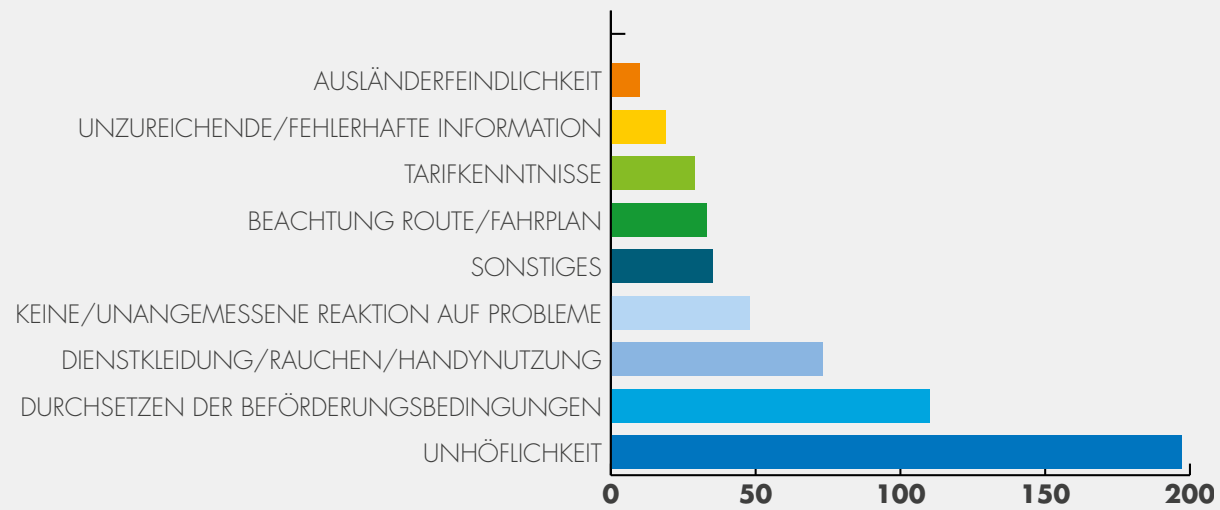


VERHALTEN/DIENSTSTÖRUNG

Insgesamt 554 Anliegen

SCHWERPUNKTE

- Hinweise zu unfreundlichem Verhalten von Busfahrern und Fahrpersonal
- fehlende Hinweise von Busfahrern an Fahrgäste, eine Mund-Nasen-Bedeckung zu tragen
- Unterhaltung oder Handynutzung während der Fahrt, Rauchen im Bus sowie keine korrekte Dienstkleidung



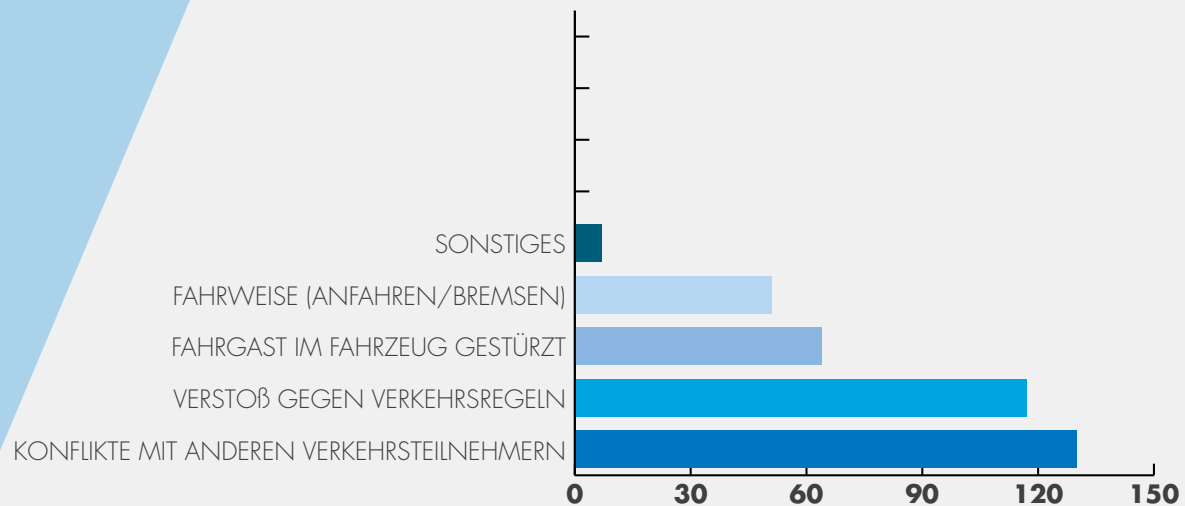
FAHRPERSONAL

FAHRWEISE

Insgesamt 369 Anliegen

SCHWERPUNKTE

- Nichtbeachten von anderen Verkehrsteilnehmern (Fahrradfahrer, Fußgänger, motorisierte Verkehrsteilnehmer)
- zu schnelles Fahren im Straßenverkehr und zu geringer Abstand beim Überholen von Radfahrern
- Hinweise zu im Fahrzeug gestürzten Personen aufgrund unangebrachter Fahrweise (starkes Bremsen, zu zügiges Anfahren)

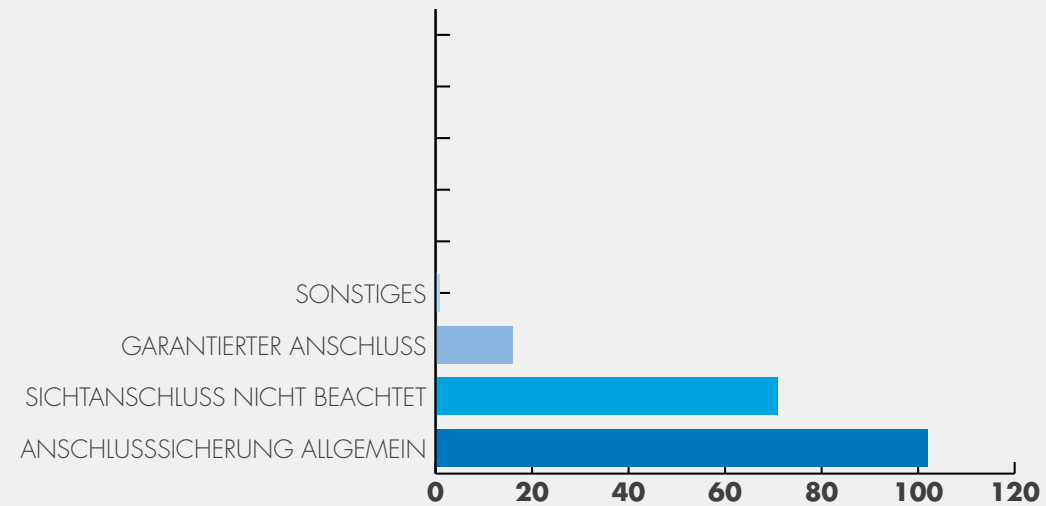


ANSCHLUSSSICHERUNG/UMSTEIGEN

Insgesamt 190 Anliegen

SCHWERPUNKTE

- Anschlusssicherung allgemein, besonders vom Zug- zum Busverkehr
- Hinweise und Beschwerden zu Anschlussverlusten, obwohl das zubringende Fahrzeug noch gesehen werden konnte
- Nichtbeachtung eines garantierten Anschlusses





INFORMATION & KOMMUNIKATION

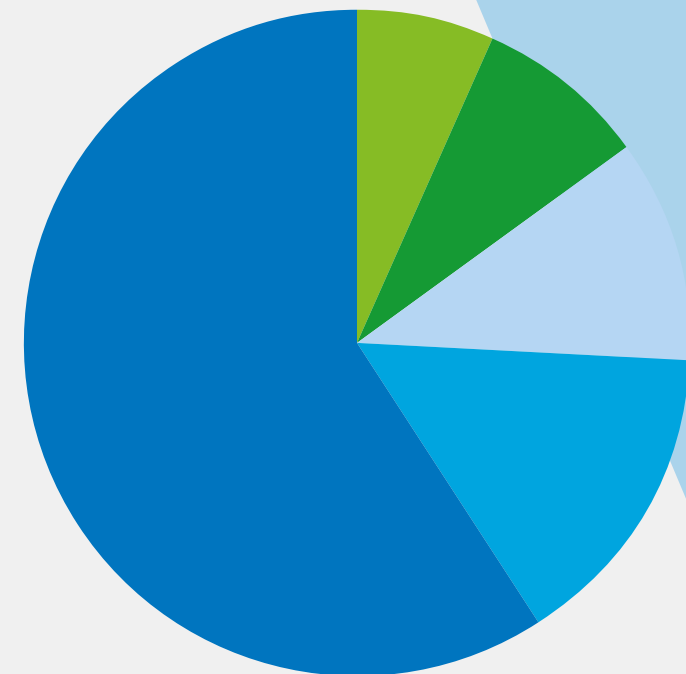
1.455 KUNDENANLIEGEN

Die Hinweise und Informationen zu Fehlfunktionen der Fahrplanauskunft in den verschiedenen Medien (Internetseite, App oder mobile Seite) werden an die zuständigen Mitarbeiter des VVO zur Korrektur bzw. Fehlerbehebung weitergegeben. Störungen und Fehler an elektronischen Informationen an Haltestellen und Bahnhöfen werden im jeweils verantwortlichen Verkehrsunternehmen behoben.

- **858** ONLINE-MEDIEN
- **221** ELEKTRONISCHE INFORMATION
- **157** PRINT-MEDIEN
- **119** STÖRUNGS-/BAUSTELLENINFO
- **100** WERBUNG

„Ich habe durchaus Verständnis, wenn witterungsbedingt Busse nicht fahren. Kein Verständnis habe ich jedoch dafür, dass in der digitalen Anzeigetafel die Busse als kommend angezeigt werden, obwohl sie nicht fahren.“

„Die Haltestellenpläne der beiden gegenüberliegenden Haltestellen scheinen vertauscht zu sein, bitte korrigieren.“



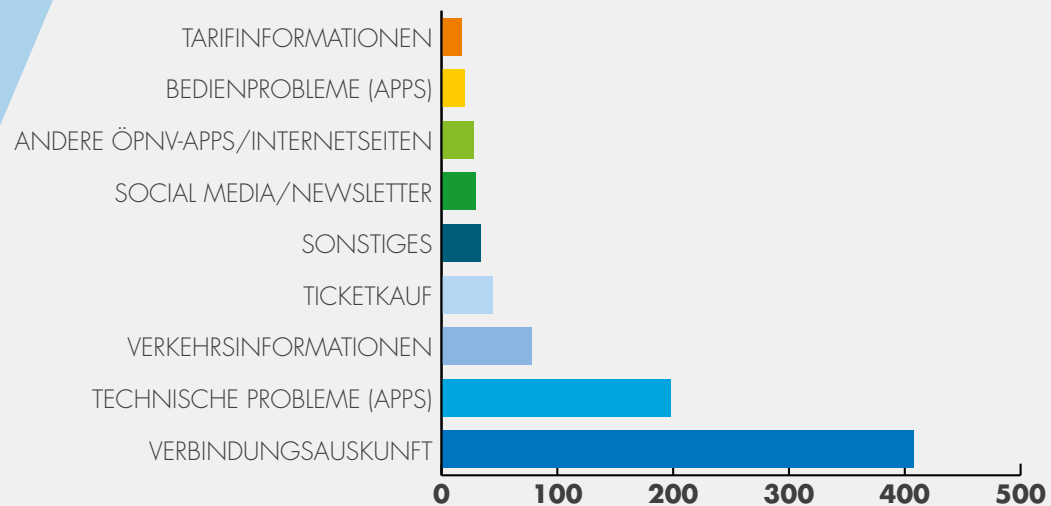
INFORMATION & KOMMUNIKATION

ONLINE-MEDIEN

Insgesamt 858 Anliegen

SCHWERPUNKTE

- Hinweise zu Fehlern in der Fahrplanauskunft, bspw. zu falsch hinterlegten, fehlenden oder fehlerhaften Fahrplanbuchseiten sowie zu falschen oder fehlenden Echtzeitinformationen
- Hinweise zu Fehlfunktionen in der APP (bspw. zu langsam bzw. stürzt ab oder Darstellungsfehler) sowie zu Problemen beim Ticketkauf

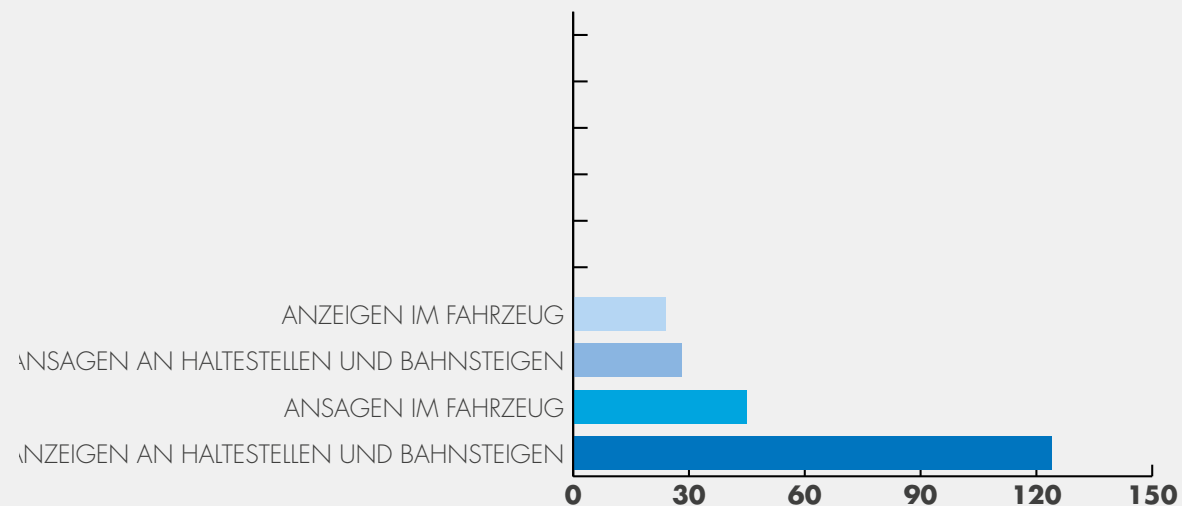


ELEKTRONISCHE INFORMATION

Insgesamt 221 Anliegen

SCHWERPUNKTE

- Hinweise zu falschen bzw. fehlenden Informationen auf den elektronischen Anzeigen an Haltestellen und Bahnsteigen, besonders bei Störungen im Betriebsablauf
- Hinweise zu fehlenden oder falschen Anzeigen und Ansagen in den Fahrzeugen
- Hinweise zu fehlenden Ansagen an Haltestellen und Bahnsteigen bei Störungen

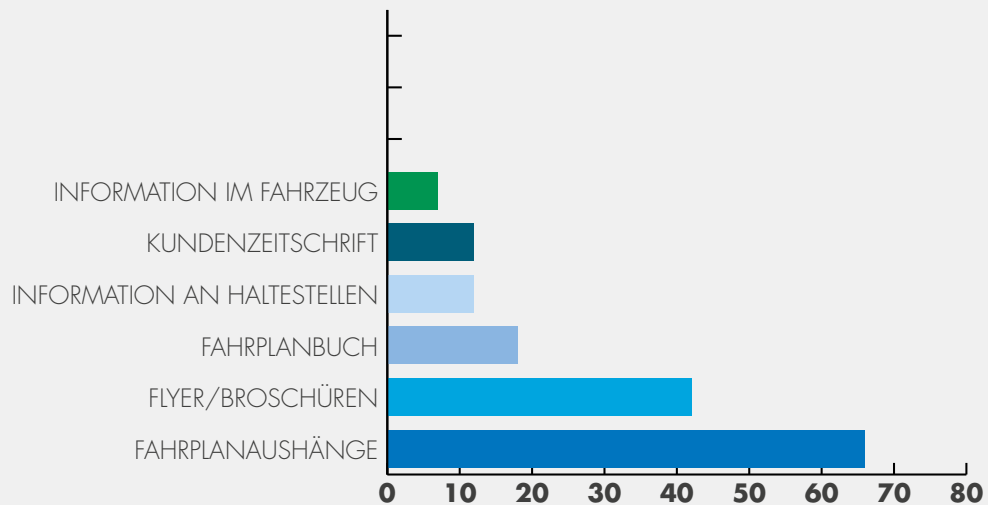


PRINT-MEDIEN

Insgesamt 157 Anliegen

SCHWERPUNKTE

- Hinweise zu fehlenden, fehlerhaften oder veralteten Fahrplänen an Haltestellen
- Hinweise zu Fehlern in Printmedien, Fragen zu bestimmten Inhalten sowie zu fehlenden Linienflyern
- Hinweise zu fehlenden Informationen an Haltestellen, bspw. Tarifinformationen oder Informationen zu Veränderungen durch Baustellen

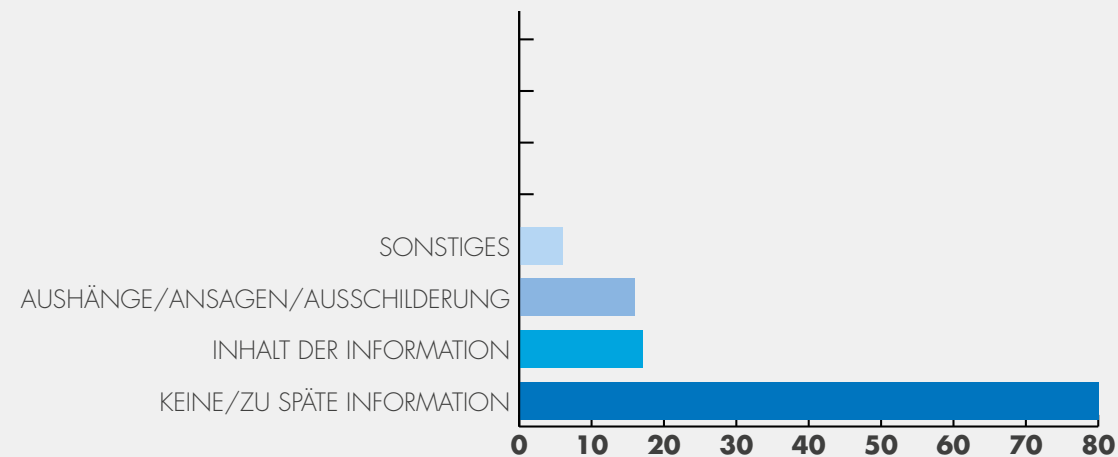


STÖRUNGEN / BAUSTELLEN

Insgesamt 119 Anliegen

SCHWERPUNKTE

- Hinweise zu fehlender oder zu später Information von Reisenden bei geplanten Fahrplanänderungen oder bei Beeinträchtigungen wegen Bauarbeiten
- Hinweise zu fehlenden oder ungenügenden Anwohnerinformationen bei Bauarbeiten
- Hinweise zur fehlenden oder besseren Ausschilderung von Ersatzhaltestellen



KATEGORIE



TARIF

691 KUNDENANLIEGEN

Hinweise, Vorschläge und Beschwerden zur Tarifgestaltung werden an die zuständigen Fachabteilungen weitergegeben.

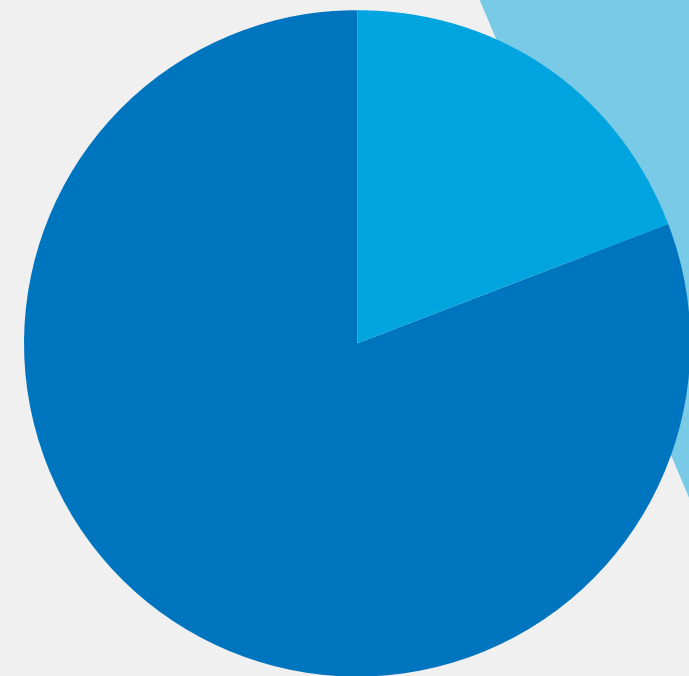
Die kurzfristige Einführung des 9-Euro-Tickets zum 01.06.2022 führte einerseits zu vielen Anfragen zur räumlichen Gültigkeit, zu Mitnahmeregelungen und zur Umstellung von bestehenden Abonnements, andererseits wurde dieses Angebot dankbar und zahlreich angenommen.

- **558** TARIFGESTALTUNG
- **133** ERHÖHTES BEFÖRDERUNGSENTGELT

„Kann ich mit dem 9-Euro-Ticket auch bis nach Freital fahren?“

„Ist die Fahrradmitnahme in der S-Bahn im 9-Euro-Ticket inklusive oder muss für das Rad extra gezahlt werden?“

„Was ich aber nicht hinnehmen will, ist, dass ich für die 1. Klasse zahle und dann keine 1. Klasse bekomme. Ich bitte höflichst um Rückerstattung der Kosten.“



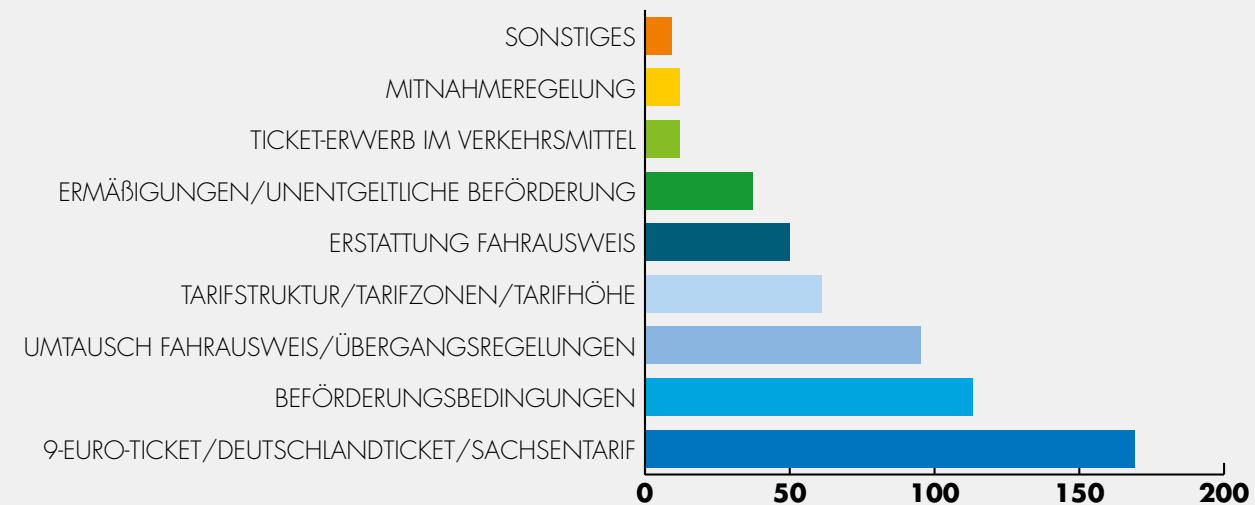


TARIFGESTALTUNG

Insgesamt 558 Anliegen

SCHWERPUNKTE

- 9-Euro-Ticket: Anfragen zur Einführung, räumlichen Gültigkeit und Mitnahmeregelungen sowie zur Umstellung von bestehenden Abonnements
- Anfragen zu geltenden pandemiebedingten Vorschriften im ÖPNV sowie Hinweise und Beschwerden zur mangelhaften Durchsetzung dieser Regelungen
- Erstattung von Tickets und Fragen zu Umtauschregelungen nach Tarifierfassung





INFRASTRUKTUR

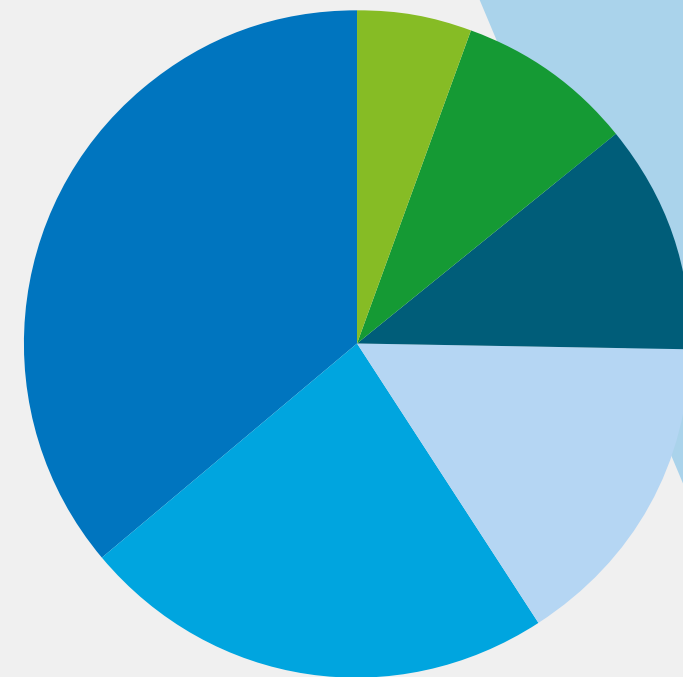
837 KUNDENANLIEGEN

Zu Schäden an der Infrastruktur werden die zuständigen Eigentümer bzw. Verantwortlichen informiert und es wird um Abhilfe gebeten. Erfolgreich fortgesetzt werden konnte der Austausch der Haltestellenschilder. Die neuen Beschilderungen sind einheitlich gestaltet und deutlicher sichtbar. Ebenso wurden weitere Stellflächen auf Park+Ride-Plätzen mit Sensoren ausgestattet.

- **301** HALTESTELLEN
- **194** FAHRKARTENAUTOMATEN
- **130** BAUARBEITEN
- **93** STRECKENBESCHAFFENHEIT
- **71** PARK+RIDE / BIKE+RIDE
- **48** SIGNALTECHNIK

„Am Haltepunkt Niederwartha liegt noch der Streusplitt vom letzten Winter und die Ordnung und Sauberkeit lässt zu wünschen übrig. Veranklassen Sie bitte die Reinigung.“

„Ich habe am Automaten mein Wechselgeld nicht erhalten.“



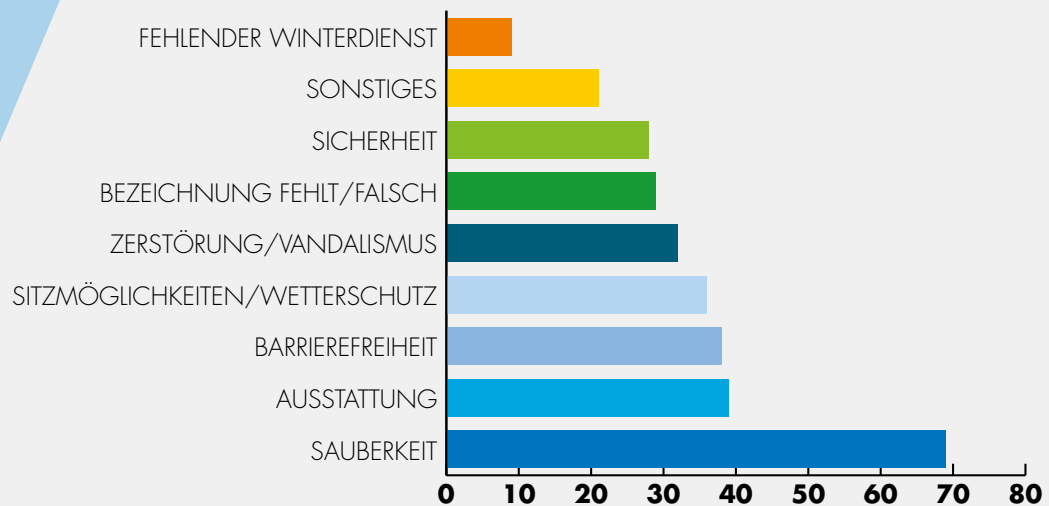
INFRASTRUKTUR

HALTESTELLEN

Insgesamt 301 Anliegen

SCHWERPUNKTE

- Hinweise zu starken Verschmutzungen und fehlendem Winterdienst an Bahnhöfen und Haltestellen
- Hinweise zu fehlender Beleuchtung und fehlendem oder defekten Entwerter an Bahnsteigen
- Hinweise, dass Haltestellen oder Bahnsteige nicht barrierefrei zugänglich sind

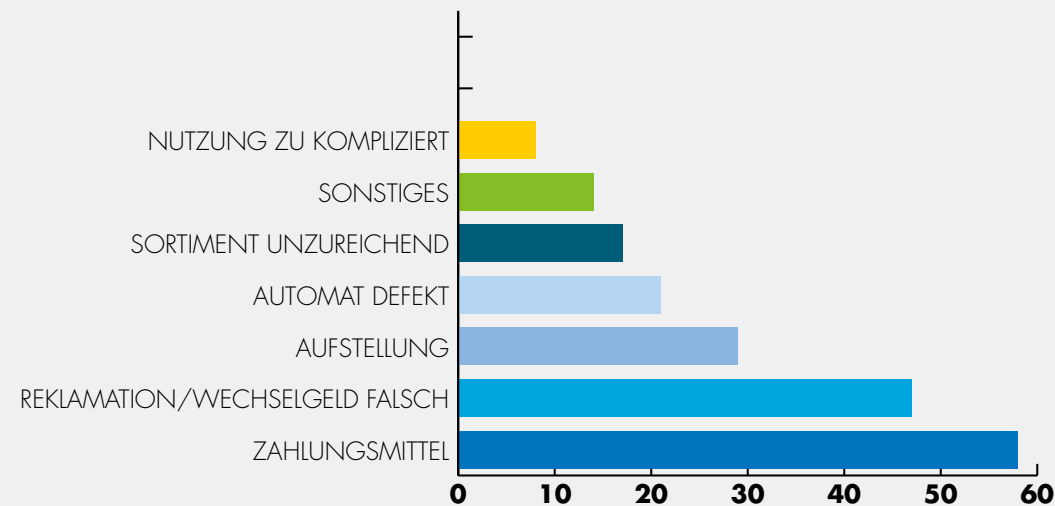


FAHRKARTENAUTOMATEN

Insgesamt 194 Anliegen

SCHWERPUNKTE

- Anfragen oder Beschwerden, dass teilweise an den Automaten nicht alle gängigen Zahlungsmittel akzeptiert werden
- Hinweise zu defekten Fahrkartenautomaten (grundsätzlich defekt, falsches Rückgeld, andere oder fehlerhafte Fahrkarten gedruckt)
- Anfragen, einen Fahrkartenautomaten aufzustellen oder Hinweise zu einem ungünstigen Standort (Lichteinfall auf Display)

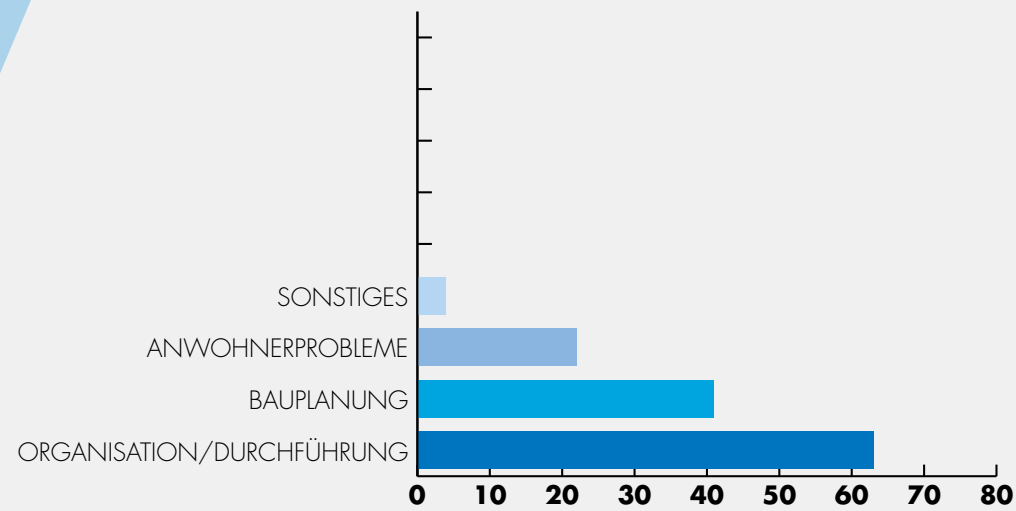


BAUARBEITEN

Insgesamt 130 Anliegen

SCHWERPUNKTE

- Hinweise zu ungenügender Organisation des Ersatzverkehrs bei Bauarbeiten, zu Unfallgefahren an Baustellen, zur Verbesserung der Umleitungsstrecken und Ersatzfahrpläne sowie schlecht erreichbaren Haltestellen auf Umleitungsstrecken
- Hinweise zur Lärmbelästigung von Anwohnern durch Bauarbeiten und Beeinträchtigungen durch Wegfall von Parkplätzen oder schlecht erreichbaren Grundstücken

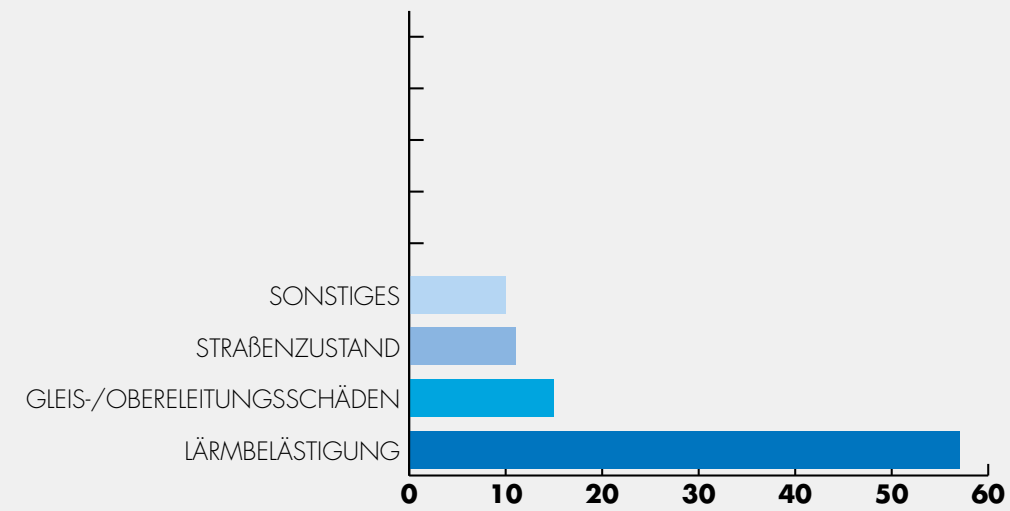


STRECKENBESCHAFFENHEIT

Insgesamt 93 Anliegen

SCHWERPUNKTE

- Hinweise zu Lärmbelästigungen durch Überfahren von Weichen, Kreuzungen oder in Kurven
- Hinweise zu möglichen Gleisschäden, die Erschütterungen verursachen sowie Nachfragen nach einer Erneuerung bestimmter Gleisabschnitte
- Hinweise zu Straßenschäden, die zur Beeinträchtigung des Busverkehrs führen





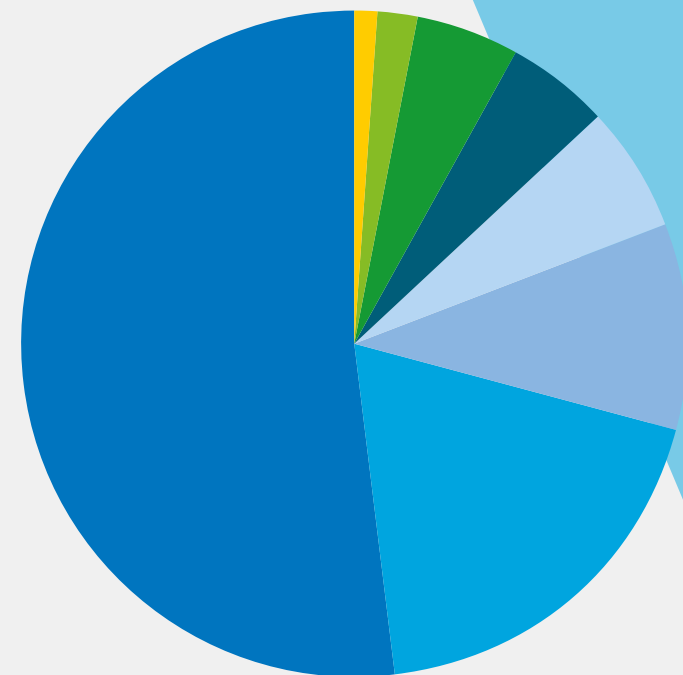
LOB

677 KUNDENANLIEGEN

In ihren Zuschriften lobten Kunden das Angebot und die erbrachte Leistung der Unternehmen und des Verbundes, dankten für guten Service oder freuten sich über freundliches Personal:

● 350	EIGENER KUNDENDIENST
● 129	FAHRPERSONAL
● 68	PERSONAL ALLGEMEIN
● 41	VERKEHR
● 34	INFORMATION & KOMMUNIKATION
● 33	SONSTIGES
● 13	INFRASTRUKTUR
● 9	TARIF

„Herzlichen Dank, dass die Bahnlinie Dresden – Kamenz jetzt eine S-Bahn ist und alle 30 min fährt. Das ist schön und macht den Tag etwas einfacher.“

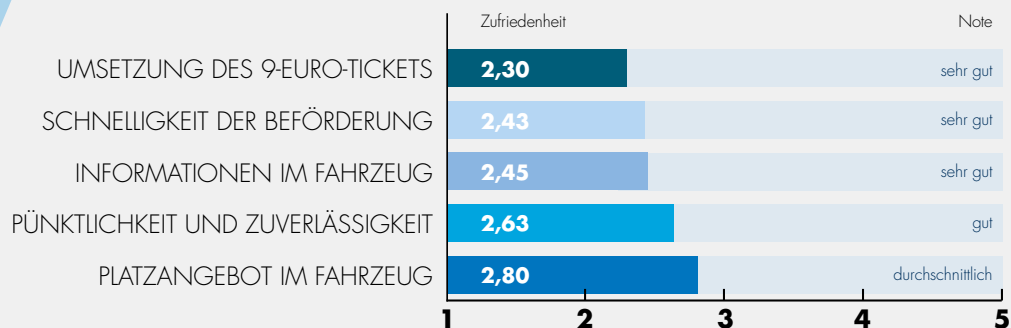


ÖPNV-KUNDENBAROMETER

Auszug aus dem ÖPNV-Kundenbarometer 2022

Zufriedenheit mit den Leistungen des VVO während des Aktionszeitraums des 9-Euro-Tickets

- Die Fahrgäste waren mit der Umsetzung des 9-Euro-Tickets durch den VVO besonders zufrieden.
- Die Fahrgäste honorierten die Informationen im Fahrzeug (Durchsagen, Anzeigen, Pläne und Hinweise) mit einer sehr guten Note.
- Trotz des deutlich höheren Fahrgastaufkommens im Nahverkehr durch das 9-Euro-Ticket erhielt der VVO in den Bereichen „Schnelligkeit der Beförderung“ und „Pünktlichkeit und Zuverlässigkeit“ sehr gute bzw. gute Noten.



© KANTAR - Unternehmen für Data Science, Insights und Consulting

„Ich möchte mich ganz herzlich bei dem Busfahrer der Linie 531 von Bernsdorf Ausbau nach Kamenz Bahnhof bedanken. Trotz etlicher Minuten Verspätung des Busses in Bernsdorf hatte er mein Anliegen des wichtigen Umstiegs in Kamenz sofort ernst genommen und es geschafft, dass ich meinen Anschlusszug nach Dresden noch erreichen konnte. Er hat mir damit ermöglicht, meinen Flug nach England zu erreichen.“

„Am 24. 12. verlor ich mein Portemonnaie in einem Bus des VVO. Ich möchte ganz besonders betonen, dass ich dem Mitarbeiter am Service-telefon für seine schnelle und souveräne Hilfe unglaublich dankbar bin. Dank seiner Absprache mit dem Verkehrsunternehmen konnte das Portemonnaie ohne Aufwand (meinerseits) und unbeschadet wieder zum Ausgangspunkt zurückgebracht werden. Ohne ihn wäre das Weihnachtsfest für mich erledigt gewesen. DANKE!“

„Im Namen der gesamten Schule danken wir Ihnen ganz herzlich, dass Sie extra für unsere Schule einen Verstärkerbus eingesetzt haben. Dies war für uns eine riesige Unterstützung und Erleichterung bei der gestrigen Fahrt zu den Technischen Sammlungen in Dresden.“

„Wir hatten heute eine angenehme Busfahrt mit der Buslinie 407 und einen freundlichen Busfahrer, der auf alle wichtigen Dinge für Touristen hingewiesen hat.“

„Auch der Automatenverkauf des 9-Euro-Tickets hat problemlos geklappt. Zumindest im Dresdner Hauptbahnhof gab es ja sogar zusätzliches Servicepersonal, das älteren, sehr jungen, fremdsprachigen und vielen sonstigen Leuten geholfen hat, das Ticket zu erwerben. Nachträglich nochmal ein großes Lob, dass das trotz der sehr kurzfristigen Ankündigung durch die Regierung so toll organisiert wurde.“



IMPRESSUM

Herausgeber
Verkehrsverbund Oberelbe GmbH (VVO)
Elbcenter 2
Leipziger Straße 120
01127 Dresden

InfoHotline 0351 8526555
service@vvo-online.de
www.vvo-online.de
vvo-mobil.de

Fotos: L. Neumann, Oliver Neitzel, Tom Schulze
Layout & Satz: VVO/S. Kunert
Druck: SAXOPRINT Dresden

Eine rechtliche Gewähr für die Richtigkeit des Inhaltes wird nicht übernommen.
Für Änderungen nach Druck und Druckfehler übernehmen wir keine Gewähr.