

2024

QUALITÄTS BERICHT

VERKEHRSVERBUND

OBERELBE

ZITATE

„Top zum Bob: Hier mal ein herzliches Dankeschön für die tolle Beförderung zum und vom Weltcup in Altenberg. Wir waren positiv von der angepassten Linienführung überrascht. Schön ist natürlich auch, wenn der Busfahrer noch gut gelaunt seine Gäste befördert. Danke und eine angenehme Woche.“

„Die bei Ihnen beschäftigte Fahrerin hat sich während der o.g. Fahrt zu uns Ortsfremden ganz besonders (kunden-) freundlich und sehr serviceorientiert gezeigt. Bei dem Umleitungschaos in Kötzschenbroda hat sie uns die notwendigen Angaben zu unserer Fahrt zum Spitzhaus erläutert und uns auf den richtigen Weg gebracht. Dies in einer sehr fröhlichen und verständnisvollen Art. Eine tolle „Visitenkarte“ für Ihr Unternehmen und wir hoffen, dass sie mehr davon haben.“

„Vielen Dank für die prompte Übersendung der gewünschten Flyer. Wir waren vom 13. bis 16.5. in Dresden und haben den Aufenthalt sehr genossen. Die Flyer haben uns bei der Auswahl unserer Ausflugsziele sehr geholfen. Wir waren 6 Damen (zwischen 64 und 74 Jahren) und haben mit S-Bahn, Bus und Schiff ihre wunderschöne Stadt und das Umland (Pillnitz, Meißen, Moritzburg) bequem erkundet. Noch einmal Danke und liebe Grüße“

„Ich muss mal ein Lob aussprechen. Der Fahrer RVSOE hielt gestern an und ist ausgestiegen, um mir mit meinem Rollator zu helfen, da es keiner der Fahrgäste hinbekommen hat mir zu helfen. So etwas habe ich noch nie erlebt. Ich bitte Sie, das Lob weiterzugeben.“

2024 – HERAUSFORDERUNGEN FÜR VERKEHRSPLANER

Mit 199 Mio. Fahrten im Verbund wurde das Vor-Corona-Niveau des Jahres 2019 nicht nur erreicht, sondern auch übertroffen. Dies sind rein statistisch über eine halbe Million Fahrten an jedem Tag des Jahres. Niedrigschwellige Tarifangebote wie das Deutschlandticket mit einer zunehmenden Marktdurchdringung im Jahr 2024 und das immer größer werdende Angebot von KombiTickets führten zu diesen Fahrtenzuwächsen. So stellten Großkonzerte in Dresden mit mehreren zehntausend Besuchern die Verkehrsplaner vor logistische Herausforderungen. Besonders nach den Konzerten mussten oft alle Fahrzeug- und Personalressourcen verschiedenster Verkehrsunternehmen aktiviert werden, um in kürzester Zeit die Besucher nach Hause zu bringen. Zusätzliche Personale sorgten für einen reibungslosen Ablauf. Dank KombiTickets wurden diese Angebote rege genutzt.

Konnte für Konzerte und Veranstaltungen der Verkehr noch langfristig geplant werden, brachten unvorhersehbare Ereignisse die Verkehrsplaner ordentlich ins Schwitzen. Der Einsturz der Carolabrücke in Dresden stellte ein komplexes Verkehrssystem über Nacht auf den Kopf. Straßenbahnen, Stadt- und Regionalbusse konnten die gewohnten Fahrtwege nicht mehr nutzen. Ein über viele Jahre bewährtes System musste neu gedacht werden: Herausforderungen für Planer, Fahrgäste und Mitarbeiter in den Kundendienstzentren.

Die Sperrung der Elbbrücke in Bad Schandau trennte eine Region in zwei Teile: rechtselbisch und linkselbisch. Auch hier musste schnell gehandelt werden. Durch die Erweiterung der Fahrzeiten und die zügige Schaffung einer völlig neuen zusätzlichen Fährverbindung konnte die Trennung gelindert werden. Dank der Kostenübernahme durch den Landkreis Sächsische Schweiz-Osterzgebirge konnten die Fähren vorübergehend kostenfrei genutzt werden. Das Busliniennetz in der Region musste neu gedacht werden. Trotz der schnellen Maßnahmen blieb für die Fahrgäste eine zusätzliche Belastung durch weitere Wege und längere Reiseketten. Mit guter Kommunikation, enger Zusammenarbeit von Behörden, Verkehrsunternehmen und Kommunen konnten schnell Lösungen und größtenteils Verständnis für die Situation und die Maßnahmen erzeugt werden.

Bei allen Herausforderungen die gemeistert wurden, gibt es auch immer wieder konstruktive Hinweise, kritische Zuschriften und Anfragen unserer Kunden. Diese helfen, Mängel abzustellen und ein gutes Nahverkehrsangebot für die Region bereitzustellen. Eine Auswertung der Qualitätsparameter und Kundenanliegen finden Sie auf den folgenden Seiten.

PÜNKTLICHKEIT UND ZUGAUSFÄLLE

Im Qualitätsbericht des Verkehrsverbundes Oberelbe (VVO) werden zentrale Verkehrskennzahlen des Schienenpersonennahverkehrs (SPNV) dargestellt. Diese stammen aus den regelmäßig erstellten Statusberichten der Eisenbahnverkehrsunternehmen und bieten den Aufgabenträgern – wie dem VVO – eine fundierte Grundlage zur Bewertung der erbrachten Leistungen. Die Kennzahlen ermöglichen darüber hinaus detaillierte Analysen zur Identifikation von Verbesserungspotenzialen.

Die aus der Analyse der Betriebsqualität gewonnenen Erkenntnisse fließen stetig in die Weiterentwicklung und Optimierung des SPNV im Verbundgebiet ein.

Im folgenden Kapitel werden kompakt die wichtigsten Kennzahlen wie Pünktlichkeitsquote und ausgefallene Zugleistungen dargestellt.

Der Qualitätsbericht 2024 umfasst sämtliche im VVO verkehrenden SPNV-Linien, darunter die S-Bahn Dresden, die Saxonia-Linie (RE 50), die Linien des Elbe-Elster-Netzes, des Dieselnetzes, des Ostsachsennetzes, des Elektronetzes Mittelsachsen sowie die Nationalparkbahn (U 28).



RELATIONEN

BETRACHTETE LINIEN IM VVO

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)

NETZ LAUSITZ

- RE 11 Hoyerswerda – Ruhland – Leipzig

ELBE-ELSTER-NETZ (EEN)

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

W-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)

OSTSACHSENNETZ (OSN)

- RE 1 Dresden – Bautzen – Görlitz – Zgorzelec
- RE 2 Dresden – Bischofswerda – Zittau
- RB 60 Dresden – Bautzen – Görlitz
- RB 61 Dresden – Bischofswerda – Zittau

ELEKTRONETZ MITTELSACHSEN (EMS)

- RE 3 Dresden – Chemnitz – Zwickau – Hof
- RB 30 Dresden – Chemnitz – Zwickau
- RB 45 Riesa – Elsterwerda – Chemnitz

VERKEHRS- KENNZAHLEN



PÜNKTLICHKEIT

Oft sind es scheinbare Kleinigkeiten, die Züge aus dem Takt bringen – etwa größere Reisegruppen, die längere Haltezeiten verursachen, oder Polizeieinsätze, die kurzfristige Stopps erzwingen. Solche externen Einflüsse werden in den Verkehrsverträgen berücksichtigt. Daher gelten Fahrten mit bis zu 4:59 Minuten Verspätung weiterhin als pünktlich.

Die Pünktlichkeitsquote im VVO-Gebiet hat sich im Vergleich zum Vorjahr auf fast allen Linien verschlechtert. Ein wesentlicher Faktor ist das seit Mai 2023 gültige Deutschlandticket, das die Auslastung der Züge deutlich erhöht hat. Ohne zusätzliche Mittel zur Kapazitätserweiterung ist diese Nachfrage auf einzelnen Linien schwierig zu bewältigen. Denn hohe Fahrgastzahlen führen zu längeren Ein- und Ausstiegszeiten und damit zu Verzögerungen, die sich aufsummieren.

Besonders betroffen ist die Saxonia-Linie (RE 50) zwischen Dresden und Leipzig, wo die Nachfrage um bis zu 39 % stieg. Der Bau eines Gegengleises zwischen Zeithain und Leckwitz verschärft die Situation zusätzlich.

Weitere wesentliche Gründe für die abnehmende Pünktlichkeit sind die zunehmenden Kapazitätsengpässe auf der Schieneninfrastruktur sowie das weiterhin gestiegene Baugeschehen im

Jahr 2024. Die Vielzahl an Baustellen führte zu Umleitungen, eingleisigen Streckenabschnitten und verlängerten Fahrzeiten. Hinzu kommen sogenannte Trassenkonflikte zwischen Nahverkehr, Fernverkehr und Güterverkehr. Da der Schienenpersonennahverkehr (SPNV) im Durchschnitt die niedrigste Reisegeschwindigkeit aufweist, wird er im Falle betrieblicher Störungen oft nachrangig im Betrieb behandelt – mit weiteren Verspätungen als Folge.

Im S-Bahn-Netz sank das Pünktlichkeitsniveau im Berichtsjahr auf 90,4 %. Hier wirkten sich die Bauarbeiten im oberen Elbtal negativ auf die Pünktlichkeit aus. Gleiseinschränkungen führten dort zu Zugfolgekonflikten, und durch zeitlich ausgedehnte Bauzeiten summierten sich die Verspätungen erheblich auf. Darüber hinaus kam es immer wieder zu Verspätungen infolge von Fahrzeugstörungen.

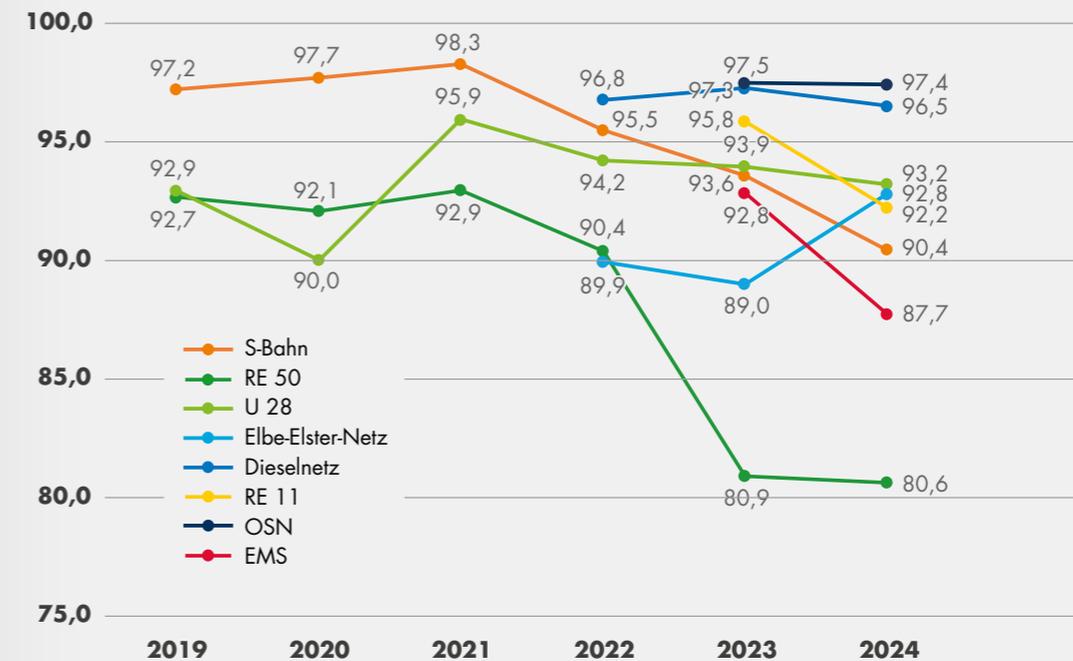
Eine leicht positive Entwicklung verzeichnet das Ostsachennetz sowie die Linien des Elbe-Elster-Netzes. Hier wurden geringfügig bessere Pünktlichkeitsergebnisse im Vergleich zum Vorjahr erzielt.



PÜNKTLICHKEITSQUOTE NACH JAHREN

JÄHRLICHE PÜNKTLICHKEITSQUOTE JE LINIE

Pünktlichkeitsniveau in %



ZUGAUSFÄLLE

Zugausfälle lassen sich grundsätzlich in zwei Kategorien unterteilen: **planmäßige** und **operative**. Während planmäßige Ausfälle vor allem auf Baumaßnahmen entlang der Strecken und in den Bahnknoten zurückzuführen sind, beruhen operative Ausfälle häufig auf kurzfristigen Störungen. Gerade Letztere sind für Fahrgäste besonders ärgerlich, da aufgrund der kurzfristigen Entwicklung oftmals kein Ersatzverkehr bereitgestellt und Informationen nicht rechtzeitig kommuniziert werden können.

Für eine weiterhin sichere Betriebsstabilität wurde die personalbedingte Angebotsreduzierung auf den Linien der DB Regio AG aus dem Vorjahr zunächst auch im Jahr 2024 fortgeführt.

So blieb die Linie S 2 weiterhin auf den Abschnitt Dresden Hbf – Dresden Flughafen eingekürzt und die Verstärkerfahrten der S 1 entfielen größtenteils.

Zum Jahresende kehrten jedoch die Linien des Dieselnetzes S 8 und RB 33 wieder zu ihrem regulär bestellten Betriebsprogramm zurück. Lediglich die Linie RB 71 des Dieselnetzes verkehrte weiterhin eingekürzt. Auf dem Streckenabschnitt Sebnitz – Neustadt kamen größtenteils Busse zum Einsatz.

Insgesamt konnte das Grundangebot für die Fahrgäste weiter planbar gehalten und die Zahl der operativen Ausfälle mit ihren negativen Auswirkungen deutlich reduziert werden (➔ Seite 15).

ZUGAUSFÄLLE – VORHERSEHBAR PLANMÄSSIGE ZUGAUSFÄLLE

Modernisierungs- und Instandhaltungsmaßnahmen an Schiene und Stationen führten zu Zugausfällen, Streckensperrungen sowie Umleitungen. Der bereits im Vorjahr beobachtete Trend setzte sich fort: Zahlreiche Baumaßnahmen wurden durchgeführt, um das Netz leistungsfähig zu halten und weiter zu modernisieren.

Ein zentrales Infrastrukturprojekt ist der Neubau des Gegengleises im Abschnitt Zeithain – Leckwitz auf der stark frequentierten Strecke Dresden – Leipzig (Saxonia). Nachdem 2023 das erste Gleis in Fahrtrichtung Leipzig erneuert wurde, folgte 2024 der Ausbau der Gegenrichtung.

Ein weiteres Großprojekt ist das Kreuzungsbauwerk am Dresdner Hauptbahnhof. Die mehrjährige Baustelle begann im Sommer 2024 und führte ganzjährig wiederholt zu kapazitiven Einschränkungen im Betriebsablauf. Beispielsweise musste die Linie S 3 nach Tharandt/Freiberg infolgedessen im Juli und August ersatzlos ausfallen. Die S 8 konnte aufgrund fehlender Gleisverfügbarkeit nicht ganzjährig in den Hauptbahnhof einfahren und endete stattdessen in Dresden-Mitte oder Dresden Neustadt.

Zusätzlich kam es im Bahnknoten Dresden zu weiteren Einschränkungen durch die begonnene Sanierung des Membrandachs der Bahnhofshalle am Dresdner Hauptbahnhof.

ZUGAUSFÄLLE

ZUGAUSFÄLLE – NICHT VORHERSEHBAR OPERATIVE ZUGAUSFÄLLE

Auch im aktuellen Berichtsjahr kam es zu kurzfristigen Zugausfällen aufgrund verschiedenster Ursachen.

Zu den häufigsten zählen weiterhin unternehmensinterne Faktoren wie Fahrzeugstörungen sowie unternehmensexterne Einflüsse. Letztere umfassen insbesondere Streckensperrungen infolge von Personen oder Gegenständen im Gleisbereich, behördliche Maßnahmen der Bundespolizei sowie Notarzteinsätze.

Zudem führen Störungen an der Infrastruktur, Wildunfälle und wetterbedingte Schäden – etwa durch Stürme und daraus resultierende Konflikte mit der Vegetation – regelmäßig zu temporären Einschränkungen im Zugbetrieb.

Im Januar und März 2024 setzte sich der bereits im Vorjahr begonnene Arbeitskampf der GDL fort. Die Folge waren mehr tägige, ungeplante Zugausfälle auf nahezu allen Linien des SPNV. Insgesamt fielen durch die Streikmaßnahmen rund 168.000 Zugkilometer (Zkm) aus.

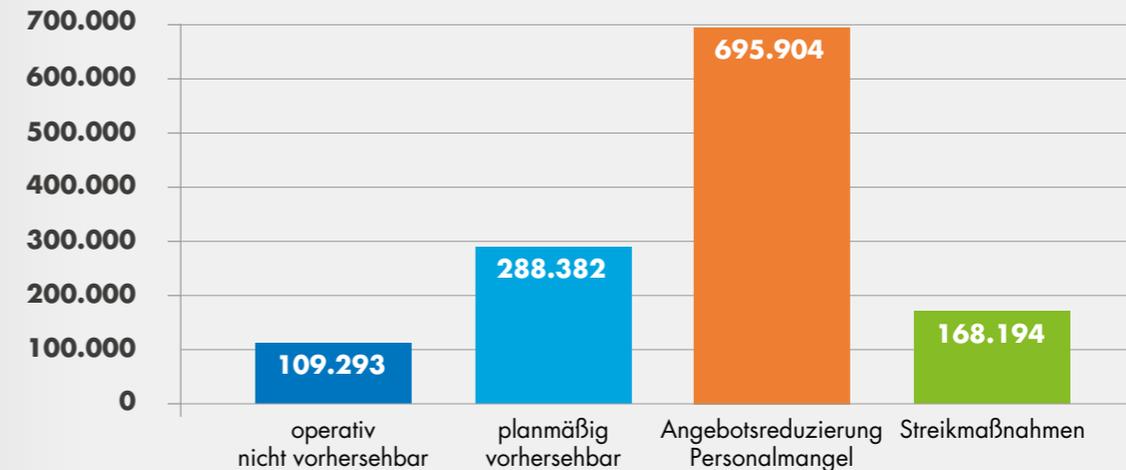
Die übrigen Ursachen kurzfristiger Zugausfälle führten in 2024 zu einem zusätzlichen Ausfallvolumen von rund 109.000 Zkm
[➔ Seite 15](#)

AUSGEFALLENE ZUGKILOMETER (ZKM) IM VVO-GEBIET 2024

BESTELLTE LEISTUNG: 9,9 MIO. ZKM

Von der gesamten SPNV-Bestelleistung im VVO-Gebiet sind rund 1,2 % Zugkilometer operativ, 2,9 % Zugkilometer planmäßig, etwa 7 % Zugkilometer infolge personalbedingter Angebotsreduzierungen sowie 1,6 % durch Streikmaßnahmen ausgefallen. Durch die verstärkte planmäßige Angebotsreduzierung infolge des anhaltenden Personalmangels bei DB Regio Südost konnte die betriebliche Zuverlässigkeit insgesamt gesteigert werden. Die operativ ausgefallenen Zugkilometer verringerten sich infolgedessen im Vergleich zum Vorjahr 2023 von 2,2 % auf 1,2 % um einen Prozentpunkt.

Mit einem Anstieg von 67 % gegenüber dem Vorjahr erreichte das Bauvolumen im VVO-Gebiet 2024 ein neues Rekordniveau.



ZUGAUSFÄLLE

OPERATIV – NICHT VORHERSEHBARE AUSFÄLLE (IN ZKM)

Ursache	S 1	S 2	S 3	S 8	RE 1	RE 2	RE 3	RE 11	RE 15	RE 18
Baubedingte Ursachen	592	749	83	-	8	65	-	-	-	-
Fahrzeuge	16.144	6.205	2.630	3.759	246	279	161	185	272	624
Infrastruktur	705	203	298	1.642	129	262	541	38	249	164
Personal	1.115	674	3.022	1.171	307	283	870	2.637	2.179	970
Polizei/Notarzt/ Fremdeinwirkung	6.293	2.009	830	968	302	190	514	-	347	511
Verkehrliche Durchführung	2.830	305	248	448	219	378	194	38	160	296
Witterung	-	-	-	258	94	208	-	63	860	613

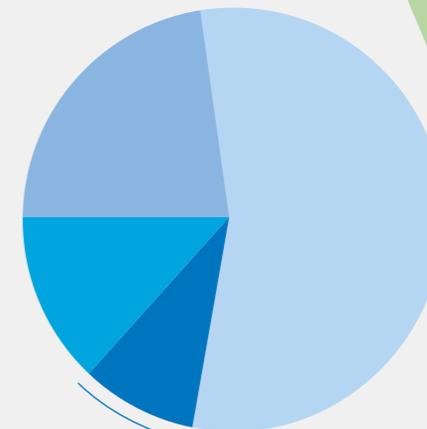
Ursache	RE 19	RE 50	RB 30	RB 31	RB 33	RB 45	RB 60	RB 61	RB 71	RB 72	U 28
Baubedingte Ursachen	-	84	-	57	-	-	36	29	-	-	-
Fahrzeuge	19	1.957	269	683	703	151	279	147	8.697	2.525	186
Infrastruktur	-	82	1.781	1.011	223	165	154	372	32	532	27
Personal	-	-	1.449	7.106	738	1.191	468	283	787	304	-
Polizei/Notarzt/ Fremdeinwirkung	-	586	1.493	936	295	550	204	205	624	744	155
Verkehrliche Durchführung	-	267	180	193	148	54	323	240	44	11	47
Witterung	-	-	-	597	-	-	118	65	-	49	-

OPERATIVE AUSFÄLLE NACH URSACHEN

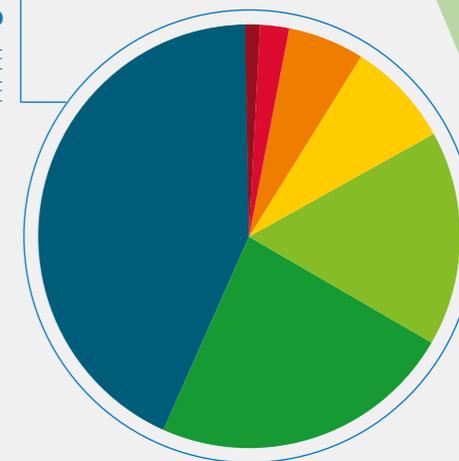
- 55,2 % ANGEBOTSREDUZIERUNG/PERSONAL
- 22,9 % BAUMASSNAHMEN
- 13,3 % STREIKMASSNAHMEN
- 8,7 % OPERATIVE AUSFÄLLE

Operative Ausfälle nach Ursachen teilen sich auf in:

- 3,7 % INFRASTRUKTUR
- 2,0 % PERSONAL
- 1,4 % POLIZEI/NOTARZT/FREMDEINWIRKUNG
- 0,7 % FAHRZEUGE
- 0,5 % VERKEHRLICHE DURCHFÜHRUNG
- 0,2 % WITTERUNG
- 0,1 % BAULICHE URSACHEN



8,7%
OPERATIVE
AUSFÄLLE



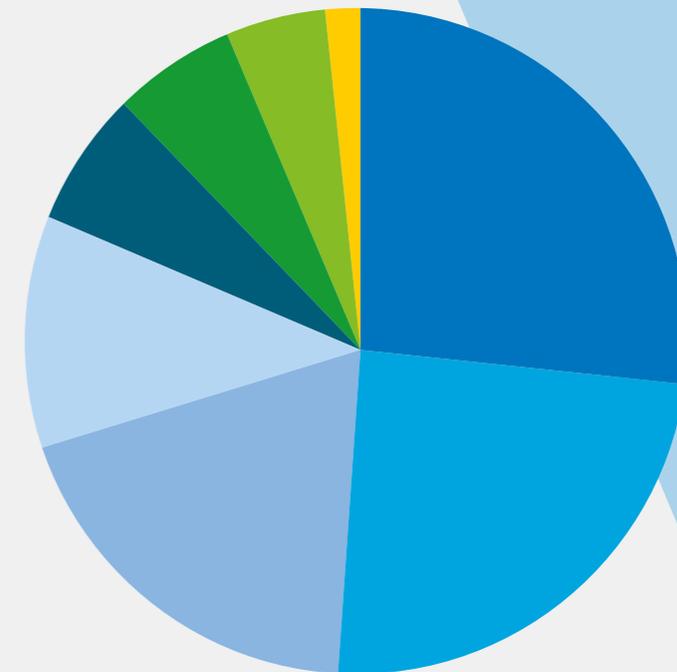
KUNDENANLIEGEN



16.036 SCHRIFTLICHE ANLIEGEN (2023: 21.572) MIT HINWEISEN, LOB UND KRITIKEN

ZAHLEN IM VERGLEICH 2024 (2023)

↘	4.234 (9.867)	KUNDENGARANTIEN
↗	3.933 (3.824)	VERKEHR
↗	3.068 (2.682)	FAHRPERSONAL
↗	1.813 (1.778)	INFOS & KOMMUNIKATION
↘	1.007 (1.359)	TARIF
↘	912 (926)	INFRASTRUKTUR
↘	778 (813)	LOB
↘	291 (323)	PERSONAL ALLGEMEIN



KUNDENGARANTIEN

Die Kundengarantien gelten auf 21 Eisenbahnlinien im WO, auf der Linie RE 50 im MDV (Mitteldeutscher Verkehrsverbund) sowie auf vier Linien im ZVON (Zweckverband Verkehrsverbund Oberlausitz-Niederschlesien) mit identischen Kriterien. Insgesamt wurden 4.129 (minus 5.623) Anträge auf ein GarantieTicket eingereicht.

Nach Prüfung der Anträge durch die beteiligten Partnerverkehrsunternehmen (DB Regio AG, Mitteldeutsche Regiobahn und Die Länderbahn GmbH DLB) wurden 3.448 (minus 4.622) GarantieTickets ausgegeben.

Die Verringerung der Anträge und Entschädigungen ist mit der zunehmenden Marktdurchdringung des Deutschlandtickets zu begründen. Dieses Ticket ist von den Kundengarantien ausgeschlossen.

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

↘ **3.420** (8.000) PÜNKTLICHKEITSGARANTIE

↘ **28** (70) ANDERE GARANTIEARTEN

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

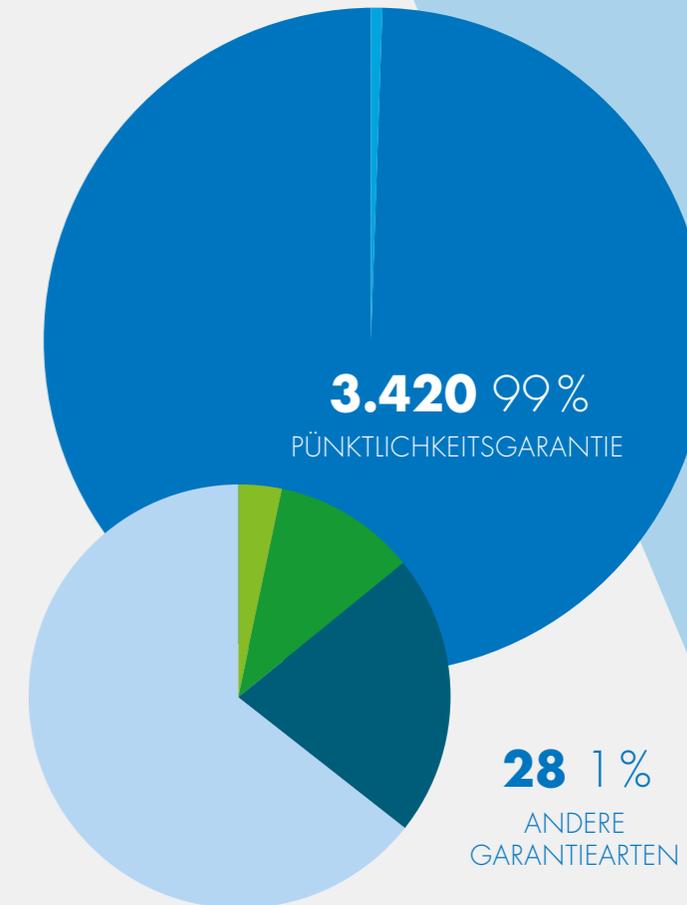
↗ **1** (0) SAUBERKEITSGARANTIE

↘ **3** (4) ANTWORTGARANTIE

↘ **6** (17) ANSCHLUSSGARANTIE

↘ **18** (49) INFORMATIONSGARANTIE

Zusätzlich bieten sowohl die Dresdner Verkehrsbetriebe (DVB), als auch die Verkehrsgesellschaft Meißen (VGM) Kundengarantien für ihre Fahrgäste an. Diese sind in dieser Darstellung nicht berücksichtigt.



KUNDEN GARANTIE



ANZAHL DER GARANTIEKARTEN JE LINIE

Linie	Kundengarantie-Strecke	2019	2020	2021	2022	2023	2024
S 1	Meißen – Dresden – Schöna	4.021	3.508	4.068	5.862	3.055	1.809
S 2	Pirna – Dresden – Dresden Flughafen	483	251	831	1.533	786	373
S 3	Dresden – Klingenberg-Colmnitz	291	128	254	635	399	63
S 8	Dresden – Kamenz	898	618	684	1.638	1.132	388
RE 1/RB 60	Dresden – Bautzen – Görlitz	12*	44	60	96	88	55
RE 2/RB 61	Dresden – Bischofswerda – Zittau	1*	24	49	68	107	35
RE 3/RB 30	Dresden – Klingenberg-Colmnitz	192	53	111	110	117	67
RE 11	Ruhland – Hoyerswerda				1*	8	1
RE 15	Dresden – Hoyerswerda	280	169	231	279	300	59
RE 18	Dresden – Ruhland	350	217	298	307	132	48
RB 31	Dresden – Elsterwerda-Biehla	554	598	451	586	311	187
RB 33	Dresden – Königsbrück	68	80	75	293	259	31
RB 45	Stauchitz – Elsterwerda	68	29	16	16	14	1
RE 50	Dresden – Riesa/Oschatz – Leipzig	3.187	2.172	1.954	1.367	1.262	272
RB 71	Pirna – Neustadt (Sa.) – Sebnitz	14	15	14	49	18	2
RB 72/RE 19	(Dresden) – Heidenau – Altenberg	109	85	29	196	59	33
U 28	Sebnitz – Bad Schandau – Schöna	31	34	14	7	15	17

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



VERKEHR

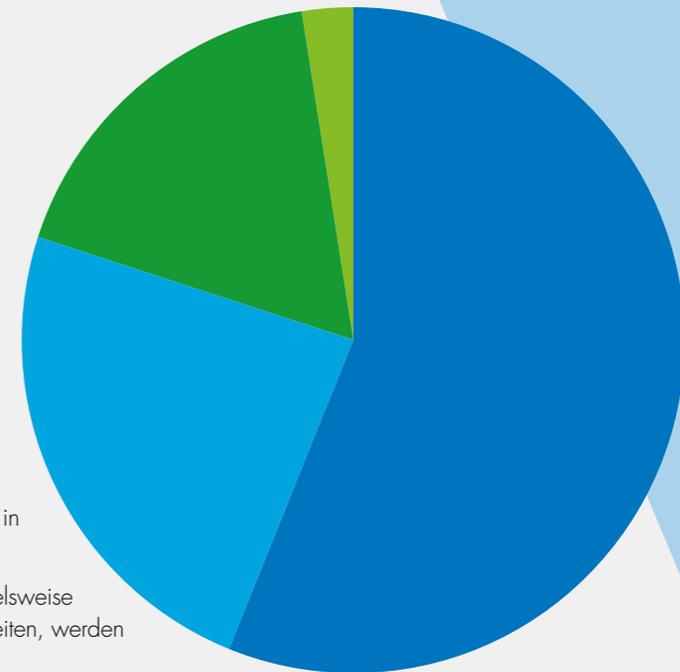
3.933 KUNDENANLIEGEN (2023: 3.824)

- ↗ **2.199** (1.955) FAHRTDURCHFÜHRUNG
- ↘ **939** (969) VERKEHRS-/ ANGEBOTSPANUNG
- ↘ **686** (801) FAHRZEUGE
- ↗ **109** (99) SICHERHEIT

Die Hinweise und Kritiken im Bereich Verkehr werden mit den zuständigen Fachabteilungen ausgewertet. Unvorhergesehene Ereignisse (Einsturz Carolabrücke Dresden, Sperrung von Brücken u. a. in Bad Schandau und Großenhain) führten zu Verkehrseinschränkungen und Fahrausfällen. Infolge erhöhter Krankenstände beim Zugpersonal und in den Werkstätten kam es zu Ausfällen und Fahrzeugengpässen.

Fragen und Probleme bei der Verkehrs- und Angebotsplanung, beispielsweise die Sicherstellung von Anschlüssen oder die Abstimmung von Bauarbeiten, werden regelmäßig in der Fahrplankonferenz erörtert.

🗨️ „Ich bemängele die regelmäßige Überfüllung des RE 50. Warum erhöht man nicht die Sitzplatzanzahl durch größere Einheiten oder richtet einen Halbstundentakt zwischen den beiden sächsischen Metropolen ein?“

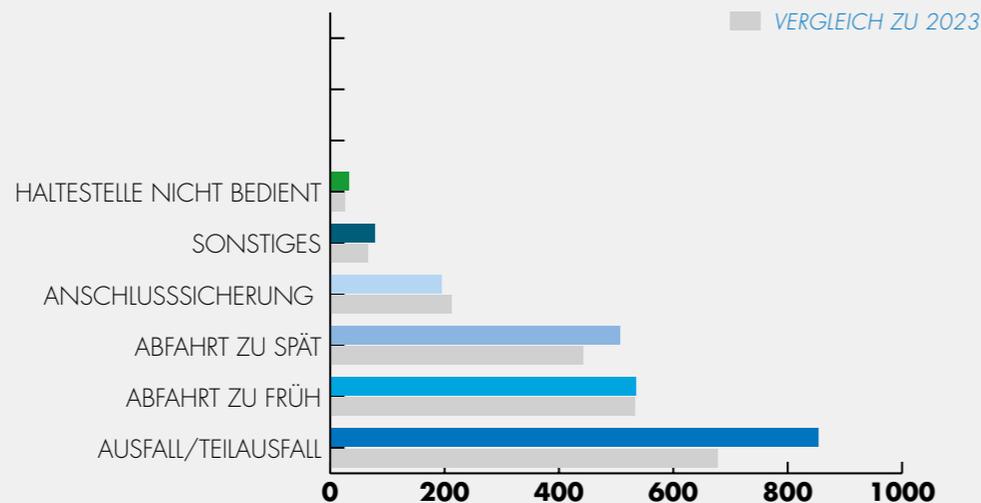


FAHRTDURCHFÜHRUNG

2.199 ANLIEGEN  (2023: 1.955)

SCHWERPUNKTE

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

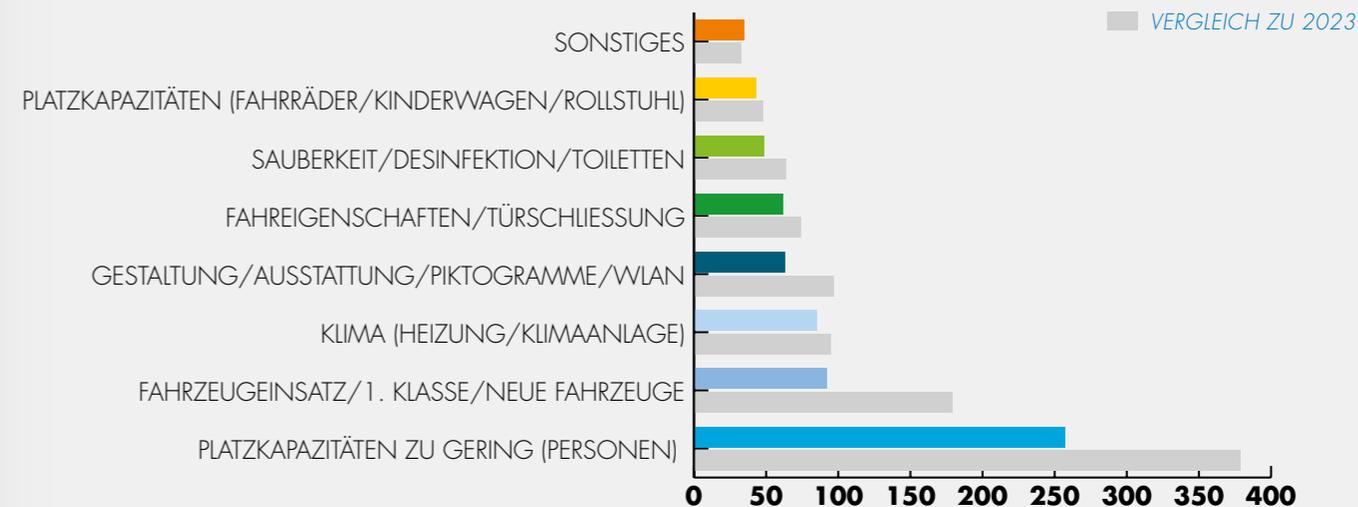


FAHRZEUGE

686 ANLIEGEN  (2023: 969)

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
- Gestaltung/Ausstattung/Piktogramme/WLAN: Hinweise zu fehlender Barrierefreiheit, allgemein zur Innenraumgestaltung oder zum Sitzkomfort



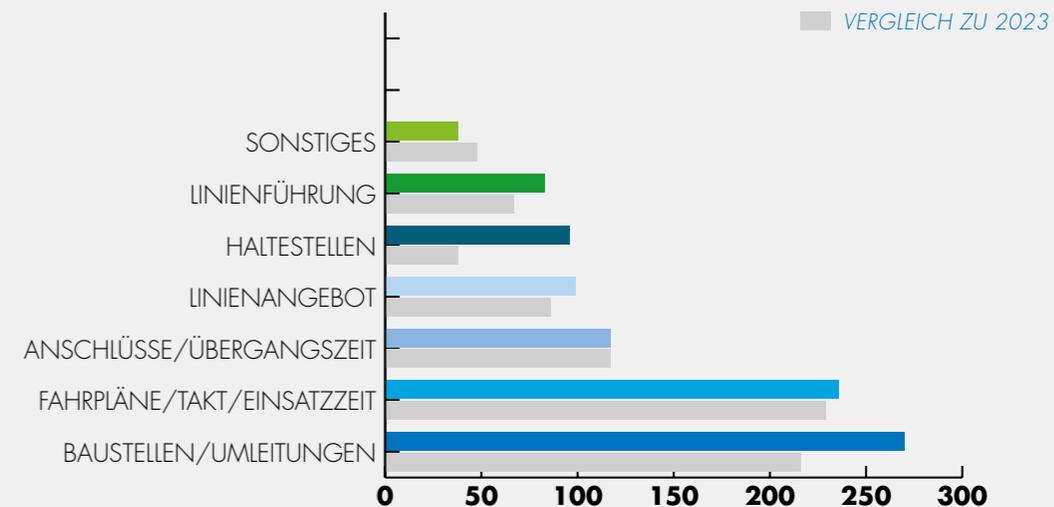


VERKEHRS- UND ANGEBOTSPLANUNG

939 ANLIEGEN  (2023: 801)

SCHWERPUNKTE

- Baustellen/Umleitungen: Hinweise und Fragen zur Dauer von Baustellen, schwerer Erreichbarkeit von Ersatzhaltestellen und Routenführung der Umleitungen
- Fahrpläne/Takt/Einsatzzeit:
 - Anpassungswünsche im Regionalbusverkehr aufgrund der Kürzungen von Leistungen im Eisenbahnverkehr
 - Wünsche nach Wiederherstellung eines dichteren Taktes im Eisenbahnverkehr



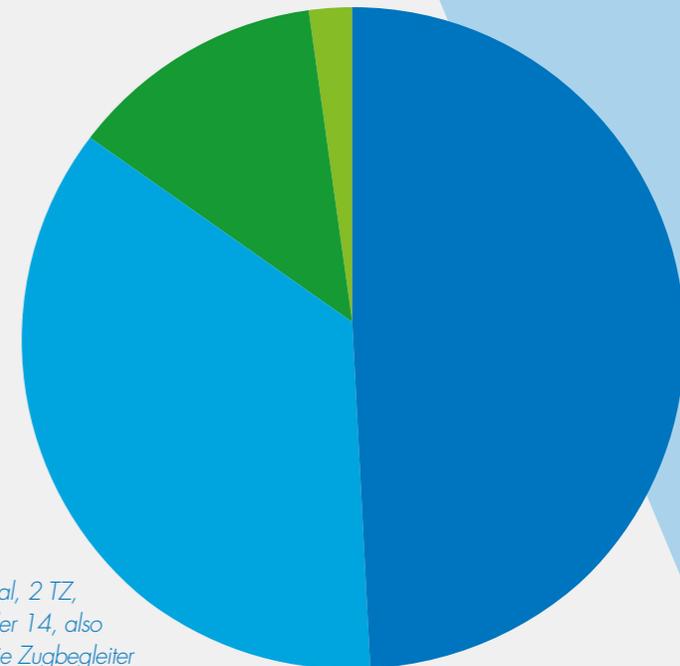


PERSONAL ALLGEMEIN

291 KUNDENANLIEGEN (2023: 303)

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

↘	143 (167)	ZUGBEGLEITER/ KONTROLLPERSONAL
↘	103 (110)	SERVICEPERSONAL IN KUNDEN- BÜROS & AGENTUREN
↘	38 (40)	SONSTIGE PERSONALE
↗	7 (6)	LEITSTELLE/DISPATCHER



„Ihr ausgewiesener Tarif besagt, dass auf einer Tageskarte Normal, 2 TZ, ein Schüler 15 und zwei Schüler 14 fahren dürfen, oder 3 Schüler 14, also bis zu 3 Schüler gemeinsam auf einer Karte. Dies wissen aber die Zugbegleiter nicht und die Schüler mussten nachzahlen.“

„Der Zugbegleiter der RB 30 saß die gesamte Fahrt mit im Führerstand und hielt es nicht für nötig, die Fahrscheine zu kontrollieren.“

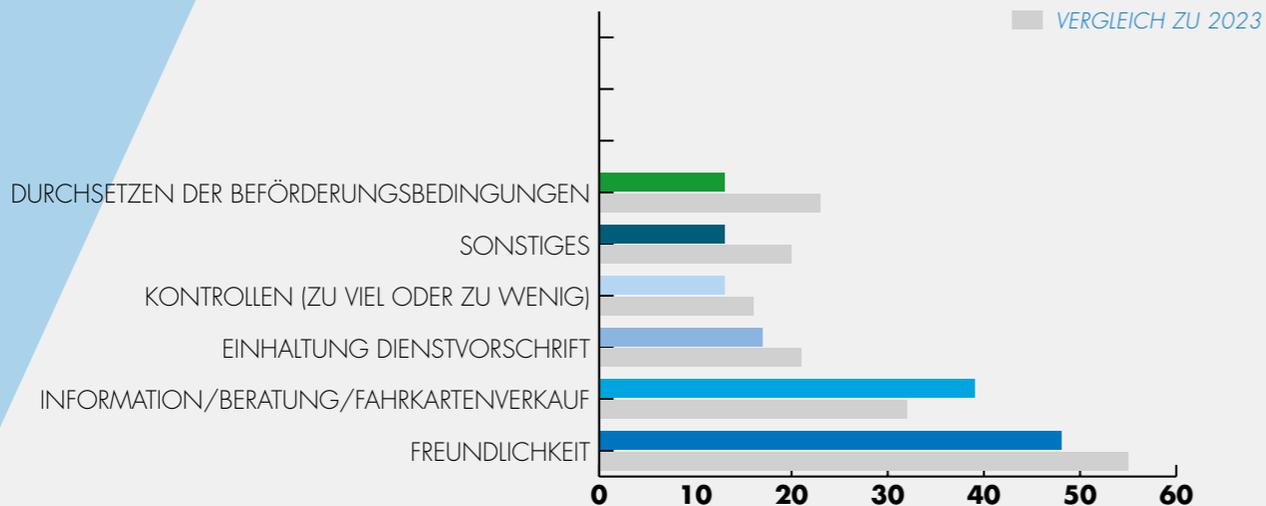
PERSONAL ALLGEMEIN

ZUGBEGLEITER / KONTROLLPERSONAL

143 ANLIEGEN ⬇️ (2023: 167)

SCHWERPUNKTE

- Hinweise zu unfreundlichem Verhalten von Zugbegleitern und Kontrollpersonalen
- Beschwerden über fehlende oder falsche Tarifkenntnisse, vor allem auch bei der Fahrkartenkontrolle
- Hinweise zu unkorrekter Dienstkleidung, Rauchen im Fahrzeug oder Vernachlässigung anderer Dienstvorschriften



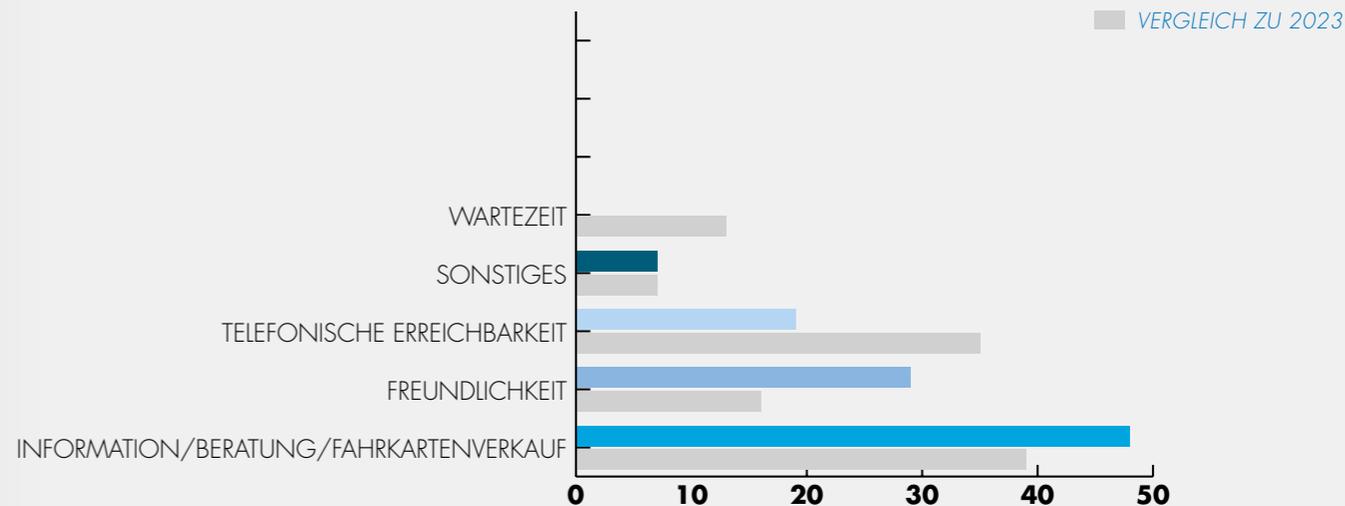
SERVICEPERSONAL IN KUNDENBÜROS & AGENTUREN

103 ANLIEGEN ⬇️ (2023: 110)

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 Sicherheitsdiensten und zum Personal in Leitstellen, von Dispatchern und Mitarbeitern der Fahrgastbefragung.



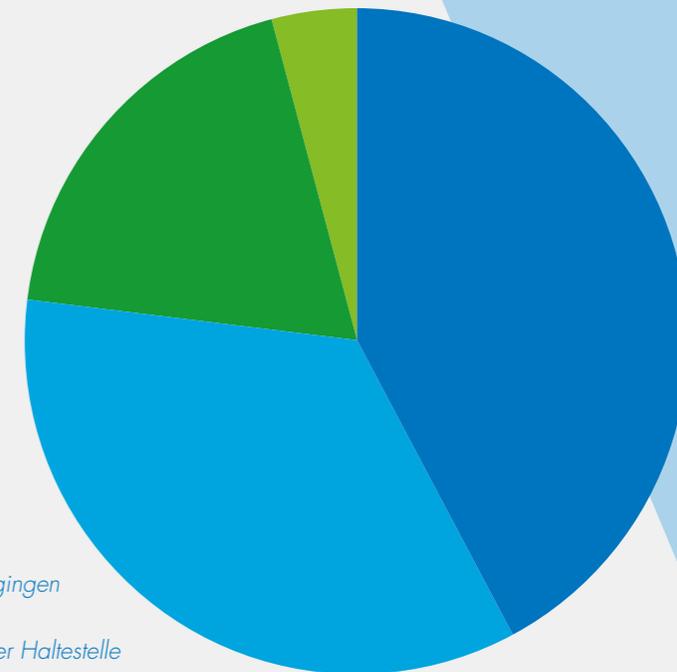


FAHRPERSONAL

3.068 KUNDENANLIEGEN (2023: 2.682)

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.

- ▼ **1.291** (1.156) HALTESTELLENBEDIENUNG
- ▼ **1.063** (872) VERHALTEN/DIENSTORDNUNG
- ↗ **585** (540) FAHRWEISE
- ↗ **129** (114) ANSCHLUSSSICHERUNG



- 🗨️ „Als ich aussteigen wollte, fuhr der Busfahrer an. Die Türen gingen zu, mein rechter Arm wurde eingeklemmt.“
- 🗨️ „Bus kommt 1. 5 Minuten zu spät und fährt 2. einfach an der Haltestelle vorbei und lässt die Mitfahrenden 200 Meter später raus.“
- 🗨️ „Meine Mutter ist mit Gehstöcken unterwegs, aber keinesfalls langsam. Auf jeden Fall gab es beim Einsteigen einen sehr unangebrachten Kommentar des Busfahrers: „wirds bald“.“

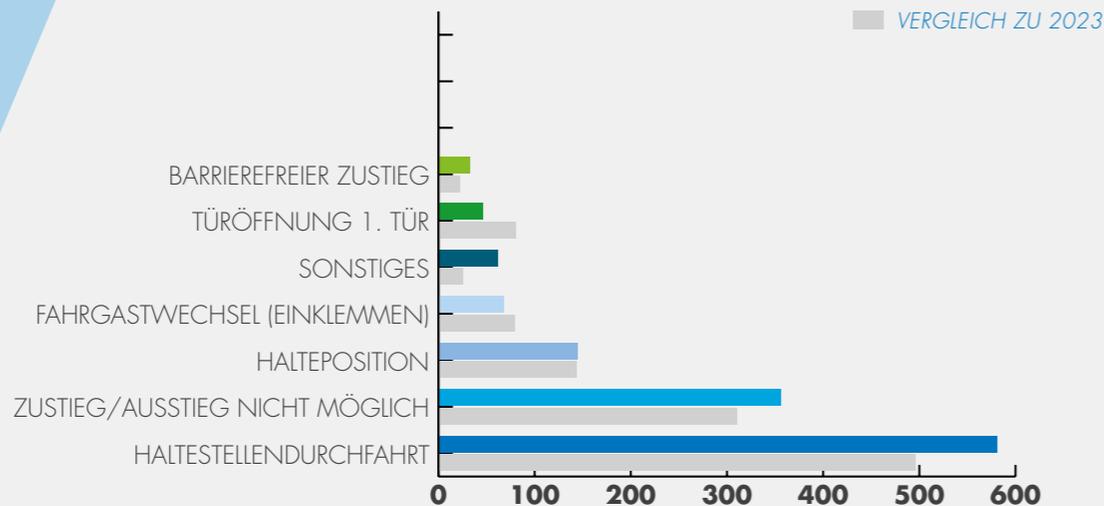
FAHRPERSONAL

HALTESTELLENBEDIENUNG

1.291 ANLIEGEN ↗ (2023: 1.156)

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 oder dass der Zustieg verweigert wurde
- Hinweise zu ungünstigen Haltepositionen der Fahrzeuge

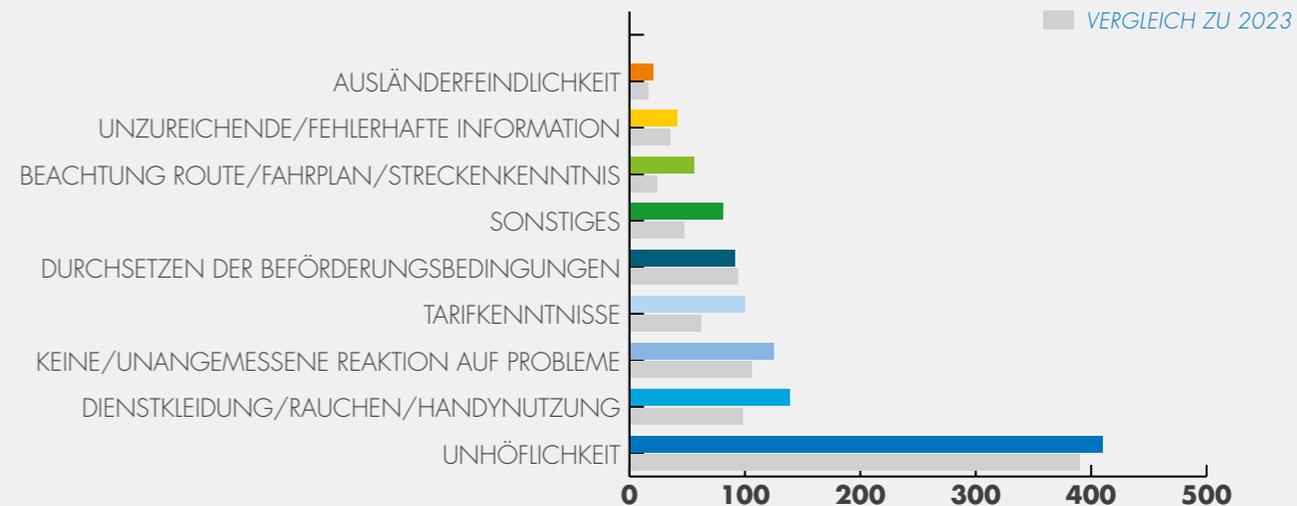


VERHALTEN/DIENSTSTORUNG

1.063 ANLIEGEN ↗ (2023: 872)

SCHWERPUNKTE

- Hinweise zu unfreundlichem Verhalten von Busfahrern und Fahrpersonal
- Hinweise zu fehlender oder unvollständiger Dienstkleidung, Rauchen im Fahrzeug oder Ablenkung durch Telefonieren bzw. Unterhaltung während der Fahrt
- keine oder unangemessene Reaktion auf Fragen der Fahrgäste oder Probleme während der Fahrt



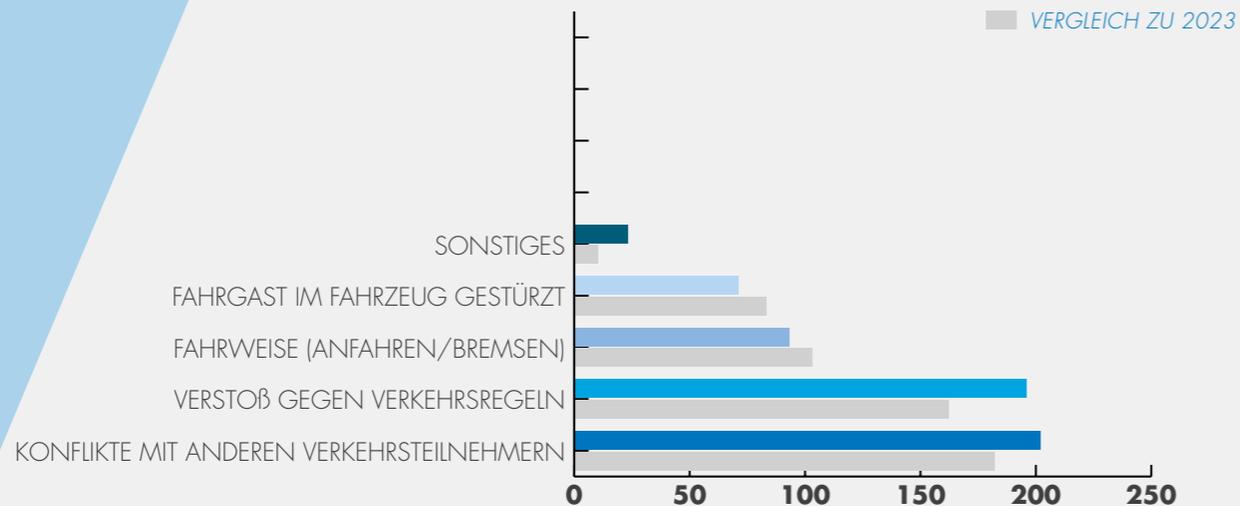
FAHRPERSONAL

FAHRWEISE

585 ANLIEGEN ↗ (2023: 540)

SCHWERPUNKTE

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

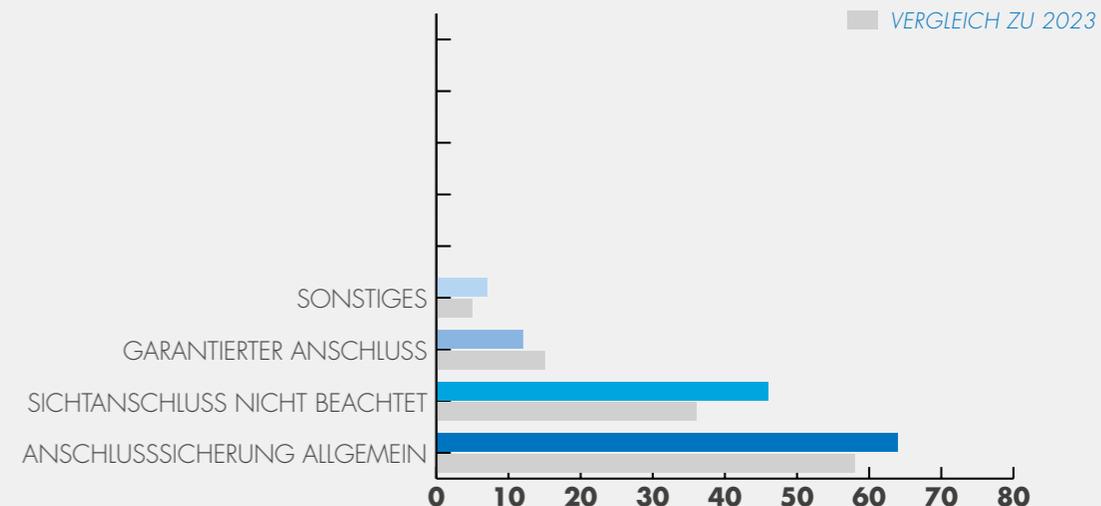


ANSCHLUSSSICHERUNG/UMSTEIGEN

129 ANLIEGEN ↗ (2023: 114)

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

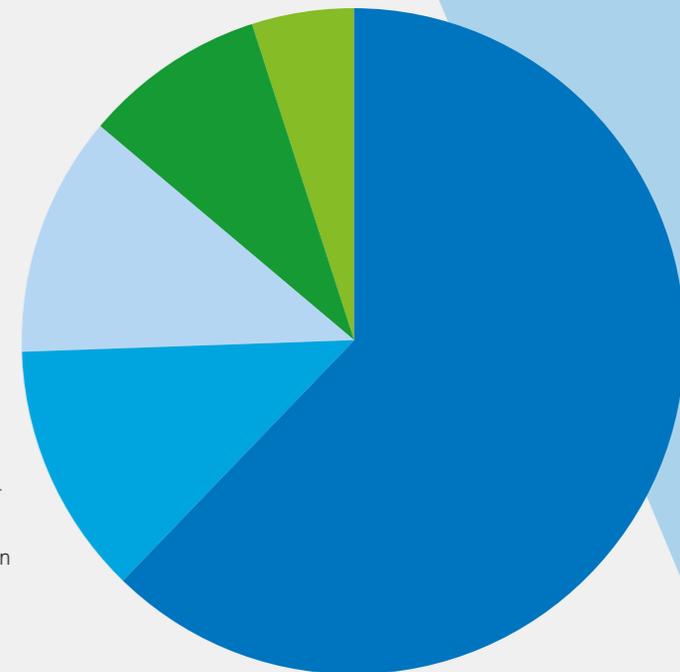


1.813 KUNDENANLIEGEN (2023: 1.778)

- ➔ **1.127** (1127) ONLINE-MEDIEN
- ➔ **212** (188) ELEKTRONISCHE INFORMATION
- ➔ **219** (183) STÖRUNGS-/ BAUSTELLENINFORMATION
- ➔ **160** (168) PRINT-MEDIEN
- ➔ **95** (112) WERBUNG

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.

„Wenn Sie es nicht sicherstellen können, dass ein Bus fährt (was ja nicht das Problem der Fahrgäste ist), dann informieren Sie Ihre Fahrgäste wenigstens! Bauen Sie Wartehäuser und digitale Anzeigen! Wo zu gibt es Echtzeitanzeigen in der App, wenn sie nicht funktionieren?“

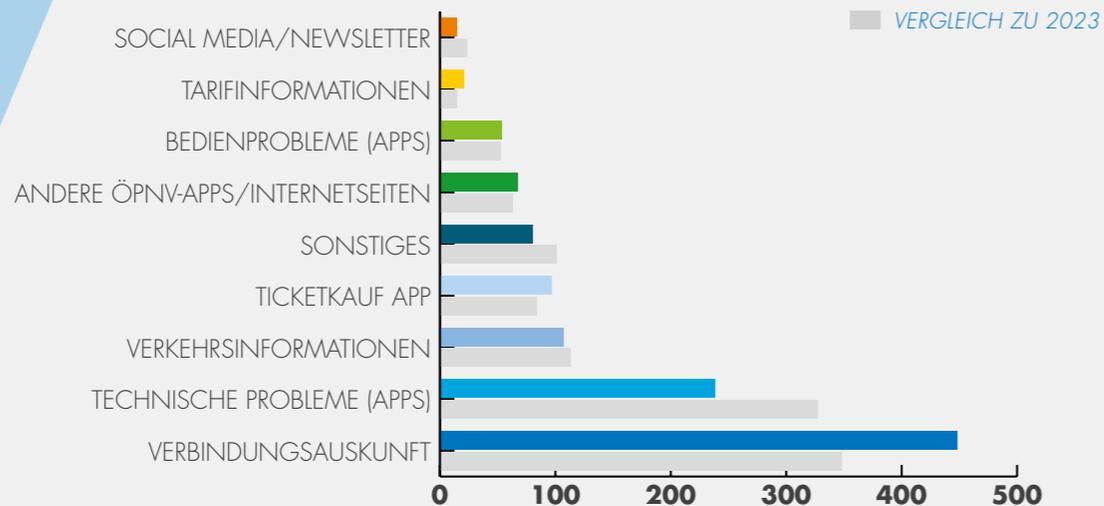


ONLINE-MEDIEN

1.127 ANLIEGEN → (2023: 1.127)

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



INFORMATION & KOMMUNIKATION

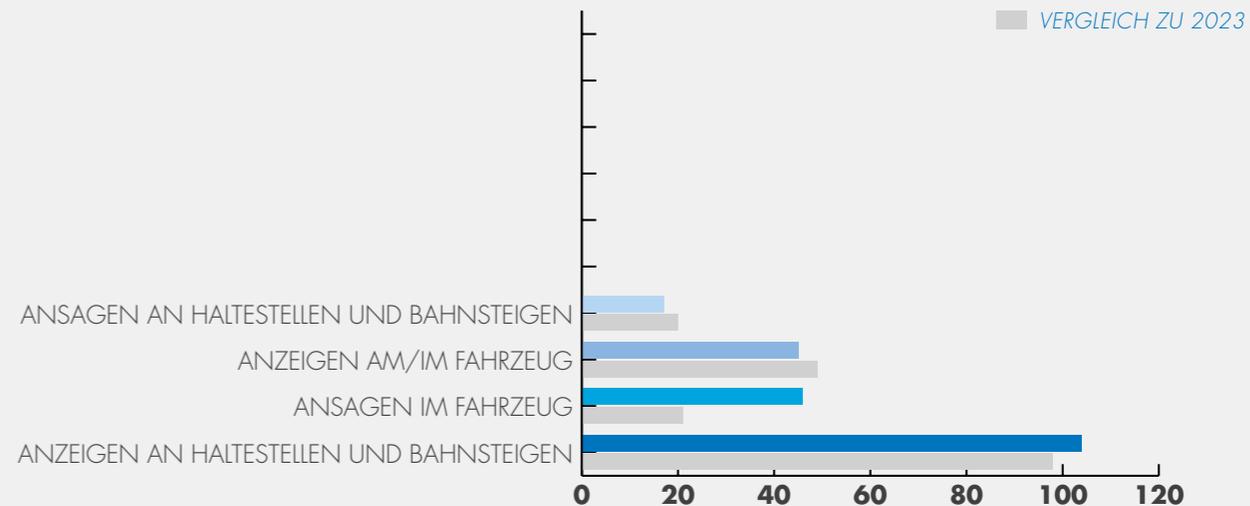


ELEKTRONISCHE INFORMATION

212 ANLIEGEN  (2023: 188)

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

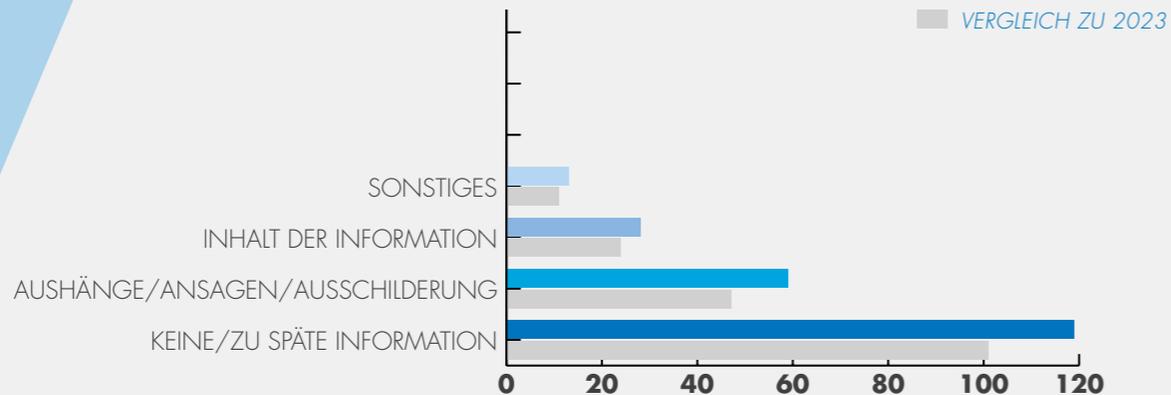


STÖRUNGEN / BAUSTELLEN

219 ANLIEGEN ↗ (2023: 183)

SCHWERPUNKTE

- Hinweise zu fehlender oder zu später Information von Reisenden durch Aushänge oder in digitalen Medien bei geplanten Fahrplanänderungen sowie bei Beeinträchtigungen wegen Bauarbeiten
- Hinweise zu fehlender Information bei kurzfristigen Ausfällen, bspw. wegen Personalmangels
- Hinweise zu fehlenden oder ungenügenden Anwohnerinformationen bei Bauarbeiten und zur fehlenden oder besseren Ausschilderung von Ersatzhaltestellen

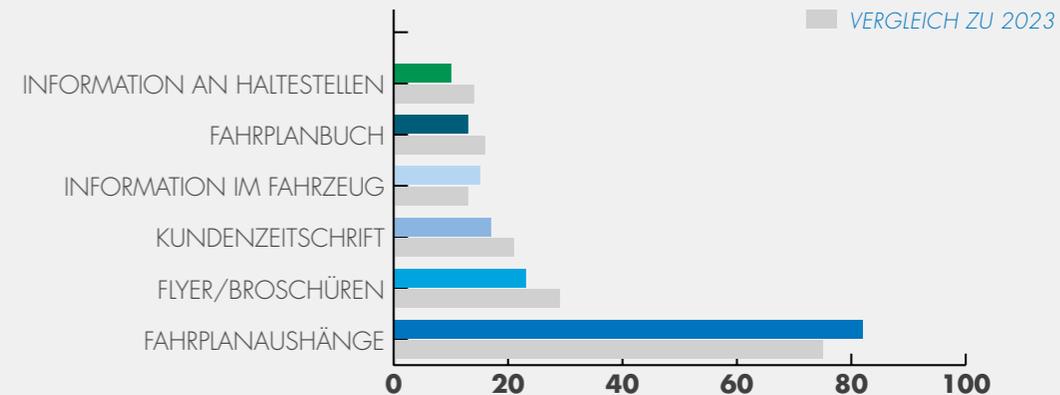


PRINT-MEDIEN

160 ANLIEGEN ↘ (2023: 168)

SCHWERPUNKTE

- Hinweise zu fehlenden, fehlerhaften, vertauschten oder veralteten Fahrplänen an Haltestellen
- Hinweise zu Fehlern in Printmedien, Fragen zu bestimmten Inhalten sowie zu fehlenden Linienflyern
- Nachfrage zum Erscheinungstermin des Fahrplanbuches und Kritik an der Einstellung der Herausgabe eines Fahrplanbuches





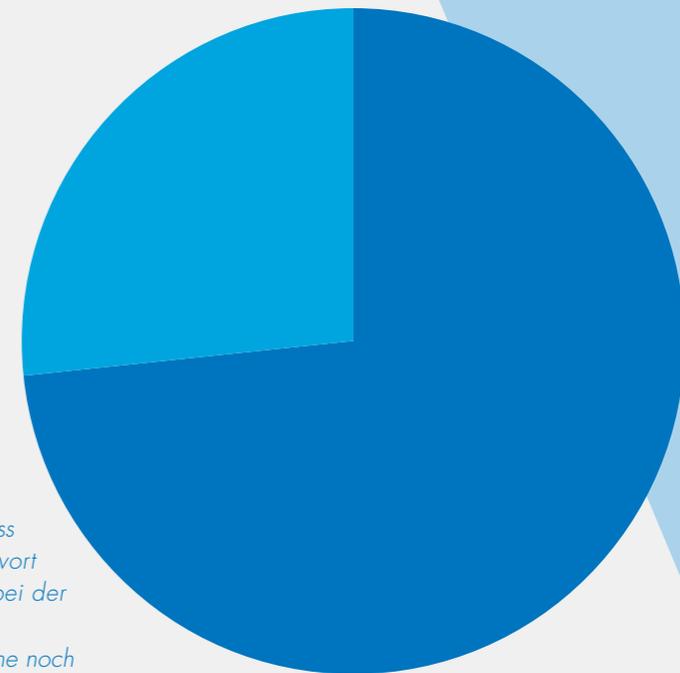
TARIF

912 KUNDENANLIEGEN (2023: 1.359)

Hinweise, Vorschläge und Beschwerden zur Tarifgestaltung werden an die zuständigen Fachabteilungen weitergegeben. Die kurzfristige Einführung des Deutschlandtickets führte zu vielen Anfragen bezüglich des Erwerbs und der Kündigung, zu Mitnahmeregelungen, zur Umstellung von bestehenden Abonnements und nicht funktionierenden Darstellungen in der App.

- ↓ **667** (1.141) TARIFGESTALTUNG
- ↗ **245** (218) ERHÖHTES BEFÖRDERUNGSENTGELT

- 🗨️ „Ich habe das Deutschland-TicketJob und auf dem Schreiben, welches mir mit der Chipkarte zugesendet wurde, stand, dass ich auch eine VVO-Kundenkarte benötige. Aus Ihrer Antwort entnehme ich jedoch, dass ich diese VVO-Kundenkarte bei der Nutzung des Deutschland-TicketJob nicht benötige.“
- 🗨️ „In ihre Beförderungsbedingungen steht, dass Kinder, welche noch nicht in die Schule gehen, im VVO kostenlos befördert werden. Gilt diese Regelung auch, wenn die erwachsene Begleitperson ein Deutschlandticket als Fahrkarte nutzt?

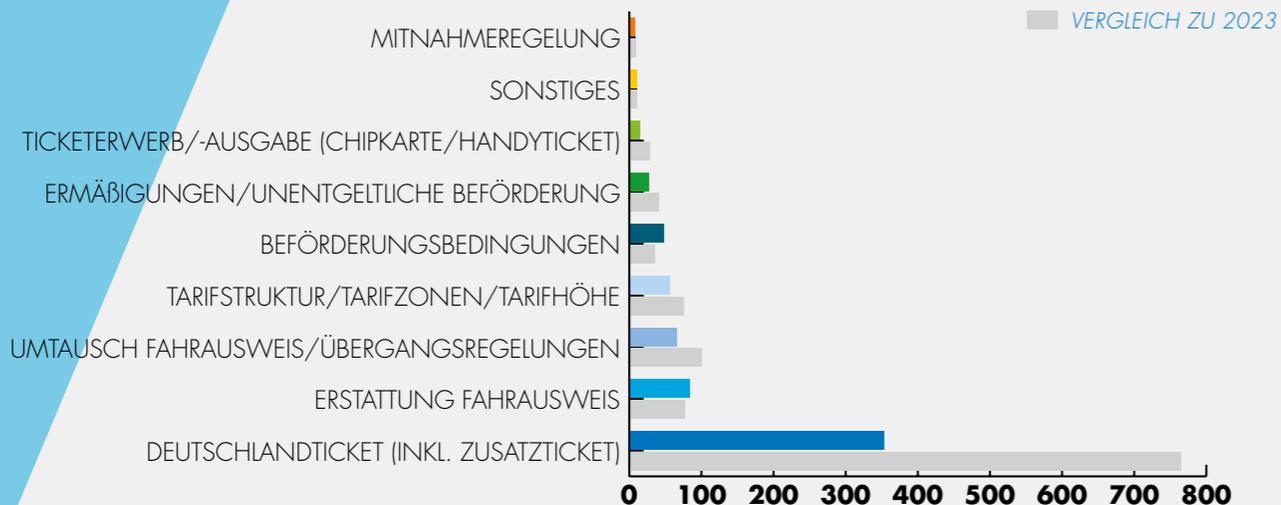


TARIFGESTALTUNG

667 ANLIEGEN  (2023: 1.141)

SCHWERPUNKTE

- Deutschlandticket: Anfragen zu Erwerb und Kündigung und zur räumlichen Gültigkeit und zur Umstellung von bestehenden Abonnements, zu Zusatztickets und den entsprechenden Konditionen
- Fragen zu Umtausch- und Übergangsregelungen nach Tarifanpassung und Erstattung bei Fahrausfall



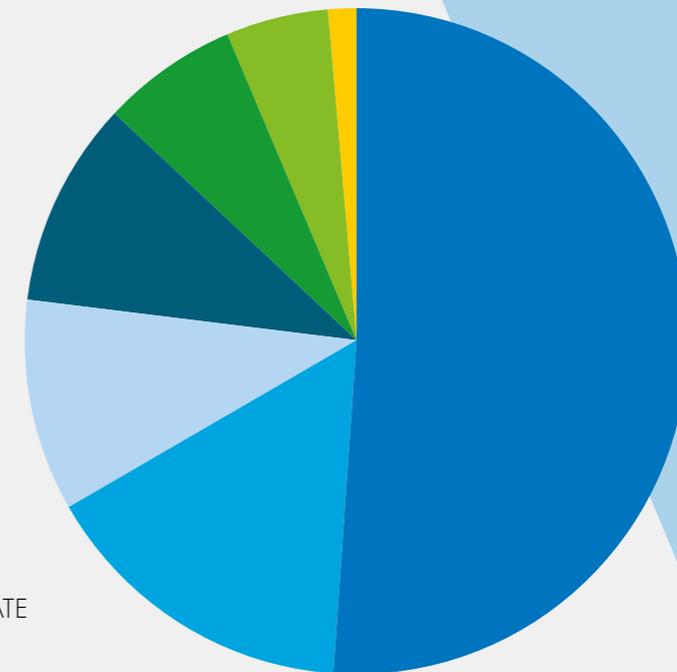


INFRASTRUKTUR

1.007 KUNDENANLIEGEN (2023: 926)

Bei Hinweisen zu Schäden an der Infrastruktur werden die zuständigen Eigentümer bzw. Verantwortlichen informiert und es wird um Abhilfe gebeten.

↘	516 (404)	HALTESTELLEN
↗	156 (185)	FAHRKARTENAUTOMATEN
↗	104 (84)	BAUARBEITEN
↗	101 (87)	STRECKENBESCHAFFENHEIT
↘	68 (91)	PARK & RIDE/BIKE & RIDE
↘	49 (45)	SIGNALTECHNIK
↘	13 (30)	VERKAUFS- UND KONTROLLGERÄTE



„Am Bahnhof Dresden Klotzsche ist am Bike+Ride-Platz die Beleuchtung defekt. Bitte um Prüfung“

„Aus welchem Grund wurden in der Elsterheide Kortitzmühle die Haltestellenschilder nicht auf den neuen und modernen Stand gebracht? In der ganzen Umgebung ist dies schon der Fall und sieht auch schick aus.“

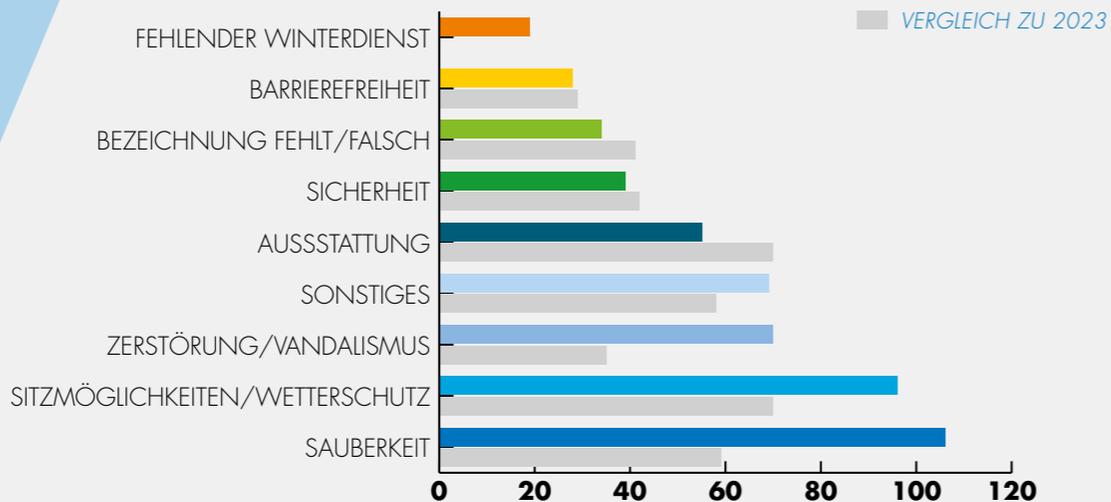
INFRASTRUKTUR

HALTESTELLEN

516 ANLIEGEN ↗ (2023: 404)

SCHWERPUNKTE

- Hinweise zu starken Verschmutzungen, überfüllten Papierkörben und Unkraut an Haltestellen sowie zu fehlendem Wetterschutz und Sitzgelegenheiten
- Hinweise zu Beschädigungen an Unterstellmöglichkeiten, Sitzgelegenheiten oder Fahrplaninformationen

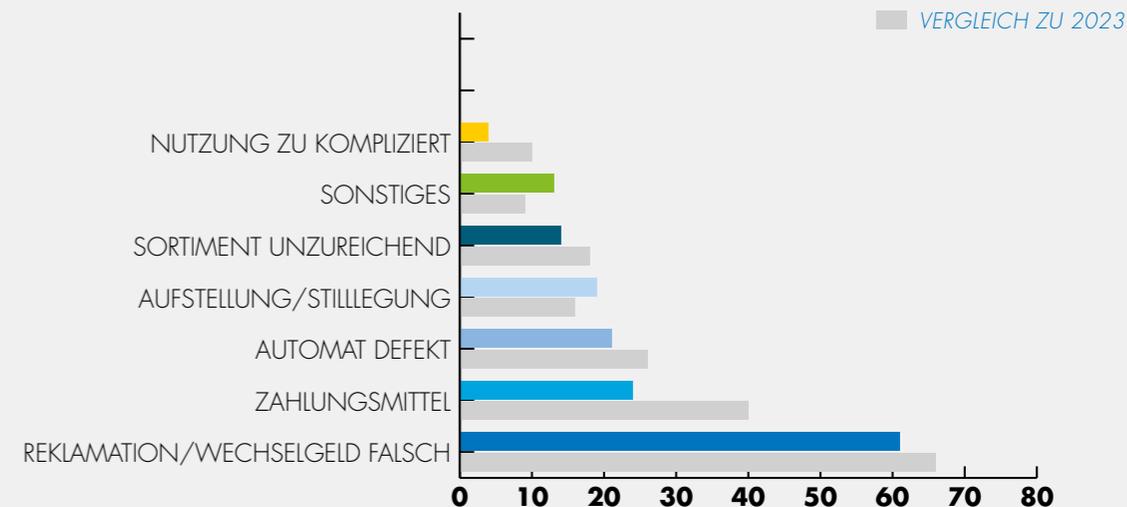


FAHRKARTENAUTOMATEN

156 ANLIEGEN ↘ (2023: 185)

SCHWERPUNKTE

- Hinweise zu defekten Fahrkartenautomaten (grundsätzlich defekt, falsches Rückgeld, andere oder fehlerhafte Fahrkarten gedruckt)
- Anfragen oder Beschwerden, dass teilweise an den Automaten nicht alle gängigen Zahlungsmittel akzeptiert werden
- Anfragen warum Automaten stillgelegt wurden oder Bitten, einen aufzustellen

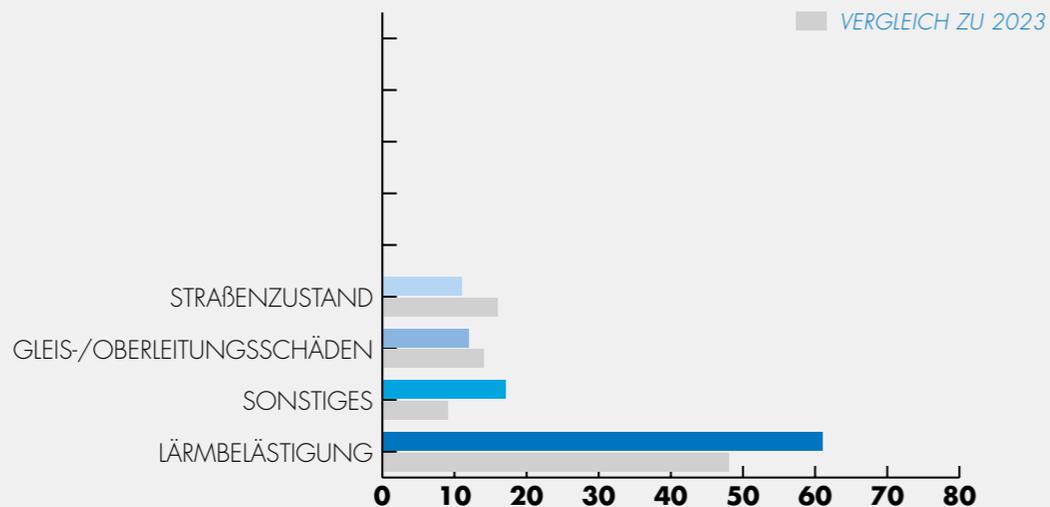


STRECKENBESCHAFFENHEIT

101 ANLIEGEN ↗ (2023: 87)

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

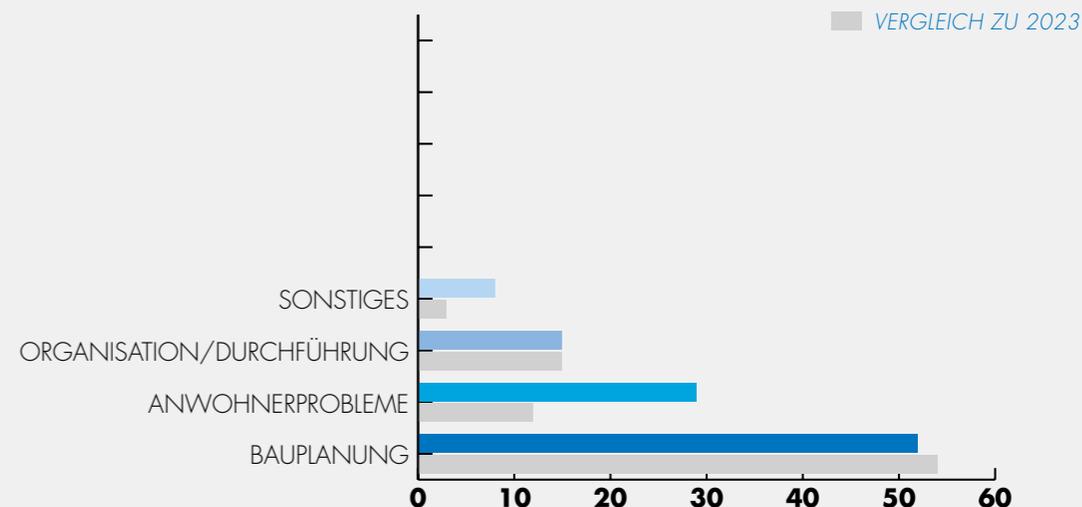


BAUARBEITEN

104 ANLIEGEN ↗ (2023: 84)

SCHWERPUNKTE

- Hinweise zu ungenügender Organisation des Ersatzverkehrs bei Bauarbeiten, zu Unfallgefahren an Baustellen, zur Verbesserung der Umleitungsstrecken und Ersatzfahrpläne sowie schlecht erreichbaren und ungenügend ausgeschilderten Haltestellen auf Umleitungsstrecken
- Anfragen zu geplanten Baumaßnahmen und den damit verbundenen Umleitungen bzw. Einschränkungen



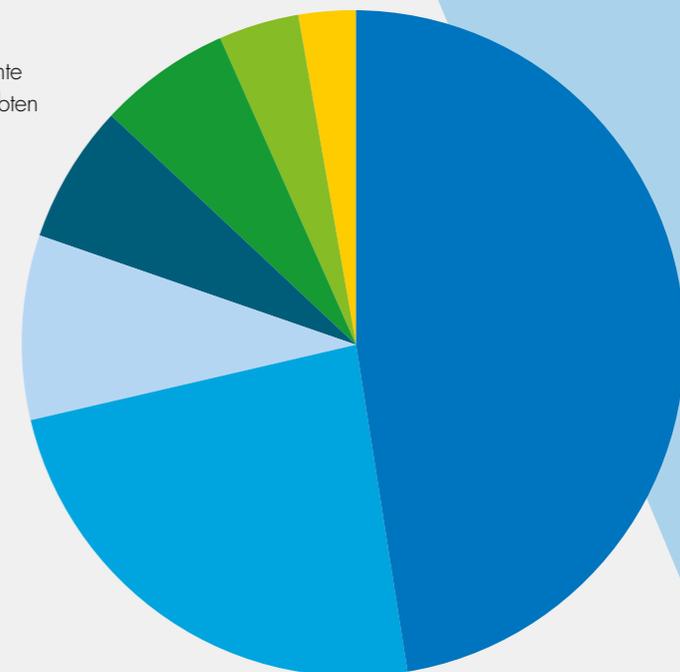


LOB

778 KUNDENANLIEGEN (2023: 813)

In ihren Zuschriften freuten sich Kunden über freundliche und kompetente Busfahrer, Zugbegleiter oder Mitarbeiter in den Servicezentren. Sie lobten das Angebot und die erbrachte Leistung der Unternehmen und des Verbundes und dankten für guten Service:

↘	371 (382)	KUNDENDIENST
↗	185 (173)	FAHRPERSONAL
↗	68 (48)	VERKEHR
↘	53 (68)	SONSTIGES
↘	50 (91)	PERSONAL ALLGEMEIN
↘	30 (32)	INFORMATION UND KOMMUNIKATION
↗	20 (13)	INFRASTRUKTUR

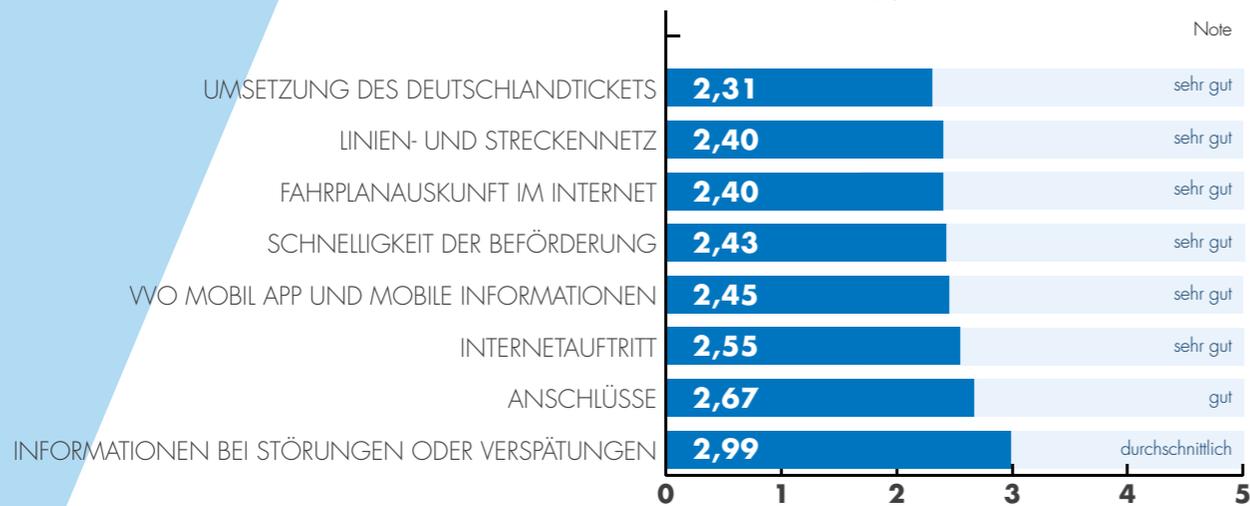


„Ja, das hat super funktioniert. Seitdem kann ich mich in der VVO App wieder einloggen. Ich war begeistert, wie unkompliziert und einfach mein Problem gelöst werden konnte! Vielen lieben Dank.“

ÖPNV-KUNDENBAROMETER Auszug aus 2024

Zufriedenheit mit den Leistungen des WO während der Einführung des Deutschlandtickets

- Die Bewertung der Umsetzung des Deutschlandtickets steigt nach Überwindung der anfänglichen Startschwierigkeiten von „gut“ auf „sehr gut“.
- Fahrgäste schätzen besonders die digitalen Dienste im WO, aber auch Aspekte des Angebots werden sehr gut bewertet.
- Bei den Informationen zu Störungen und Verspätungen zeigt das aktuelle Ergebnis mit der Note „durchschnittlich“, dass hier noch Verbesserungspotenzial besteht.



„Wir waren letzte Woche für 2 Nächte in Dresden. Dabei fuhren wir, wie in anderen Städten sonst auch, mit dem ÖPNV. Nachdem in Dresden zurzeit viele Baumaßnahmen zu Umleitungen führen, waren wir auf aktuelle Linieninformationen angewiesen. Wir erhielten auf allen Linien schnelle, freundliche und sehr genaue Auskunft zu unseren Fragen. Sämtliche Busfahrer waren höflich und wirklich sehr entgegenkommend. Große Hochachtung!“

„Vielen Dank für die Lösung mit dem Security-Personal an jeder Einstiegstür zur Straßenbahn nach den Konzerten in der „Rinne“ an der Haltestelle. Dies hat wunderbar funktioniert und die Straßenbahn war weder überfüllt noch ist ewig gestanden.“

„Ich möchte mich herzlich für den Wandertipp „Aus dem Kiritzschtal an die Elbe“ aus dem OberelbeTakt bedanken. An meinem heutigen Urlaubstag war das ein schöne entspannte aber auch anspruchsvolle Tour, genauso wie ich es mag.“

„Meine Eltern (90 und 93 Jahre) versuchten in die S-Bahn S 8 einzusteigen, hatten dabei größere Probleme wegen des zu überwindenden Höhenunterschiedes. Meine Mutter purzelte zurück auf den Bahnsteig, mein Vater hatte auch Probleme, schaffte es aber in den Zug. Herzlicher Dank an alle Beteiligten: Vom Lokführer bis zu den Fahrgästen halfen alle spontan, es bestand wohl keine wirkliche Gefahr. Vielen Dank.“

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, VVO/S. Timmermann
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.