

2021

Zug

S

Tram

BUS

F

QUALITÄTS BERICHT

VERKEHRSVERBUND

OBERELBE

„Sehr geehrtes VVO Team, vielen Dank für Ihre schnelle, freundliche und kompetente Hilfe! Als Abo-Kundin bin ich mit den Leistungen des VVO äußerst zufrieden, was auch Besuch aus Wiesbaden lobend äußerte. Auch als Rentnerin werde ich meine Abo-Karte behalten, sie bedeutet mir ein großes Stück unbeschwerter Freiheit.“

„Ich möchte heute ein großes Dankeschön an das Personal der MRB sagen, welches uns bei diesen unglaublich extremen Witterungsbedingungen gut von Königsbrück nach Dresden gefahren hat. Auf der B97 und auf der A4 konnten die Fahrzeuge gar nicht mehr fahren, aber wir saßen im warmen Zug und sind gut in Dresden angekommen. Hut ab, dass Sie als VVO und alle beteiligten Verkehrsunternehmen den Verkehr während der Corona-Krise nach wie vor aufrechterhalten.“

„Mit diesem Schreiben möchte ich ein Lob an Sie und die DB Regio AG aussprechen. Seit dem Betreiberwechsel auf der RB 33 von der MRB auf die DB Regio fahren die Züge mit zwei Triebwagen. Dies haben sich sehr viele Reisende gewünscht. Es wäre sehr schön, wenn dies dauerhaft so bleibt.“

„Ich freue mich riesig über das neue Bildungsticket. Dass die Monatskarte fürs Kind so massiv im Preis gesunken ist, ist wirklich unfassbar. Ganz großes Kino!“

2021 – STABILES ÖPNV-ANGEBOT TROTZ PANDEMIE

Das Jahr 2021 war, wie bereits das Vorjahr, von pandemiebedingten Einschränkungen geprägt. Den Verkehrsunternehmen im Verbund gelang es trotzdem, ein stabiles Angebot zu gewährleisten. Dafür waren sehr vielfältige Herausforderungen zu meistern. Sie reichten vom Anpassen der Fahrpläne an den jeweiligen Bedarf und Umgang mit hohen Krankenständen über das Bereitstellen der erforderlichen Fahrzeugkapazitäten bis hin zur täglichen Umsetzung der nötigen Hygienestandards.

Der aktuelle Qualitätsbericht des Verkehrsverbundes Oberelbe (VO) gewinnt weiter an Aussagekraft. Für den Verkehrssektor werden nicht nur Hinweise, Anfragen und Kritiken der Kunden betrachtet (Kategorie Verkehr S. 24 ff.), erstmals fasst er auch Kennzahlen für Pünktlichkeit, ausgefallene Zugleistungen und Fahrzeugbereitstellung entsprechend der jeweiligen Verkehrsverträge (S. 4 ff) zusammen und leistet damit einen weiteren Beitrag zur Strategieoptimierung der beteiligten Unternehmen.

Mit dem Fahrplanwechsel im Dezember übernahm DB Regio die Verkehrsleistungen im WO-Dieselnetz (Linien S 8, RB 33, RB 71, RB 72 und RE 19). In der Hauptverkehrszeit gibt es jetzt auf der Linie S 8 (vorher RB 34) einen Halbstundentakt. Daher ist die Fahrzeugflotte der DB Regio gegenüber dem vorherigen Betreiber Mitteldeutsche Regio-

bahn (MRB) gewachsen. Die daraus resultierenden Probleme führten bei der MRB auch im Jahr 2021 häufiger zu Zugausfällen bzw. zu nicht ausreichenden Platzkapazitäten. Zur Erinnerung: Die MRB hatte nach Insolvenz der Städtebahn Sachsen den Betrieb auf den Strecken des Dieselnetzes und auch den mangelhaften Fahrzeugbestand übernommen. Trotz großer Anstrengungen des Unternehmens konnten die damit verbundenen Mängel nicht vollständig ausgeglichen werden.

Die Dankeschön-Aktion in den Sommerferien für alle treuen Abo-Kunden wurde 2021 wiederholt. Sie profitierten von erweiterter räumlicher Gültigkeit ihrer Monatskarten und von umfangreicheren Mitnahmeregelungen. Darüber hinaus konnten alle Abo-Kunden die Aktion „Gemeinsam #BesserWeiter.“ des Verbandes Deutscher Verkehrsunternehmen nutzen. Für alle Gelegenheitskunden gab es erneut den Entdeckersommer. An jedem Mittwoch in den Sommerferien galt die Familientageskarte für eine Tarifzone im gesamten Verbundraum. Diese attraktiven Angebote wurden erneut dankbar angenommen.

Dank finanzieller Unterstützung des Freistaates Sachsen können alle sächsischen Verkehrsverbände seit 01.08.2021 das Bildungsticket, ein attraktives Angebot für alle Schüler im Freistaat, anbieten. Die Einführung und Umstellung von den bisherigen ermäßigten Zeitkarten führten zu vielen Anfragen (Kategorie Tarif S. 47 ff).

EINLEITUNG

Erstmals sind im Qualitätsbericht des Verkehrsverbundes Oberelbe Verkehrskennzahlen des Schienenpersonennahverkehrs (SPNV) enthalten.

Diese Kennzahlen, die aus den regelmäßigen 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 zukünftig ausgerichtet wird.

Im ersten Schritt werden sich im Qualitätsbericht 2021 die S-Bahn Dresden, die Nationalparkbahn (U 28) sowie die Saxonia-Linie (RE 50) wiederfinden.

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

RELATIONEN DER BETRACHTETEN LINIEN

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

PÜNKTLICHKEIT

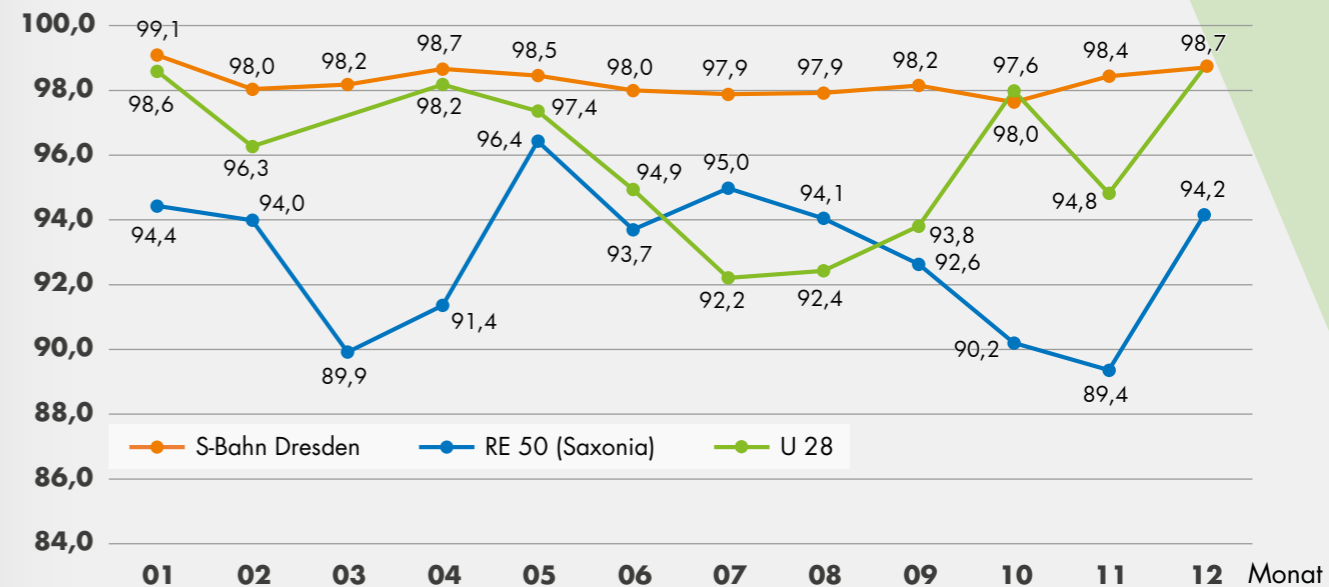
Oftmals sind es nur Kleinigkeiten, die dafür sorgen, dass ein Zug nicht auf die Minute pünktlich ist: steigen große Gruppen ein, kann der Halt an einem Bahnhof länger dauern, dann schiebt sich ein verspäteter Zug in den Fahrplan oder Kinder im Gleis sorgen für ein rotes Signal. Solche Gründe, die die Bahnunternehmen nicht verantworten, fließen in die Entwicklung des Verkehrsvertrages ein. So gelten alle Fahrten nach Verkehrsvertrag als pünktlich, deren Verspätung maximal 4:59 Minuten beträgt. Anhand der Pünktlichkeitsquote zeigt sich, dass im VVO besonders die Linien RE 50 und U 28 Pünktlichkeitsdefizite aufweisen. Das ist insbesondere darauf zurückzuführen, dass sie teilweise auf Strecken unterwegs sind, die sie sich mit vielen Zügen teilen müssen, unter anderem dem Güter- und Fernverkehr.

Die S-Bahnen hingegen profitieren von einem hohen Anteil an eigenen Gleisen, insbesondere zwischen Pirna und Coswig und erreichen dadurch gute bis sehr gute Pünktlichkeitswerte. Im Jahresdurchschnitt 2021 erreichen rund 98 % aller S-Bahn-Fahrten (Pünktlichkeitsquote 98,3 %) ihr Fahrtziel gemäß Verkehrsvertrag pünktlich.

PÜNKTLICHKEITSQUOTE NACH LINIE

BERECHNUNGSGRUNDLAGE: VERSPÄTUNGEN AB 5:00 MINUTEN

Pünktlichkeitsniveau in %

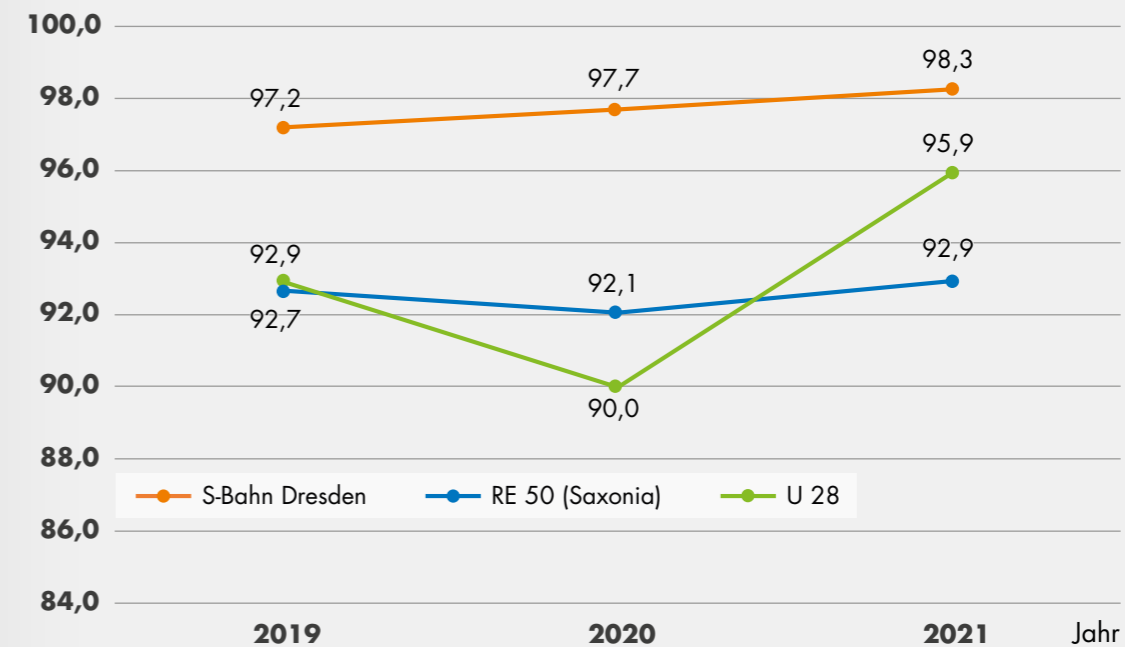


VERKEHRS- KENNZAHLEN



PÜNKTLICHKEITSQUOTE NACH JAHREN JÄHRLICHE PÜNKTLICHKEITSQUOTE JE LINIE

Pünktlichkeitsniveau in %



ZUGAUSFÄLLE

Zugausfälle lassen sich generell in zwei Kategorien unterteilen: 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.

Eine Besonderheit im Berichtszeitraum sind die coronabedingten Zugausfälle. Um die Betriebslage auch bei einem drohenden hohen Krankenstand stabil zu halten, entfielen unter anderem um den Jahreswechsel planmäßig die Verstärkerfahrten der S 3 zwischen Dresden und Tharandt. So blieb das Angebot 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 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. Des Weiteren kam es auf der U 28 seit August zu baubedingten Zugausfällen zwischen Sebnitz und Bad Schandau. Hier wurden für einen besseren Hochwasserschutz Bauarbeiten nötig.

ZUGAUSFÄLLE – NICHT VORHERSEHBAR (OPERATIVE ZUGAUSFÄLLE)

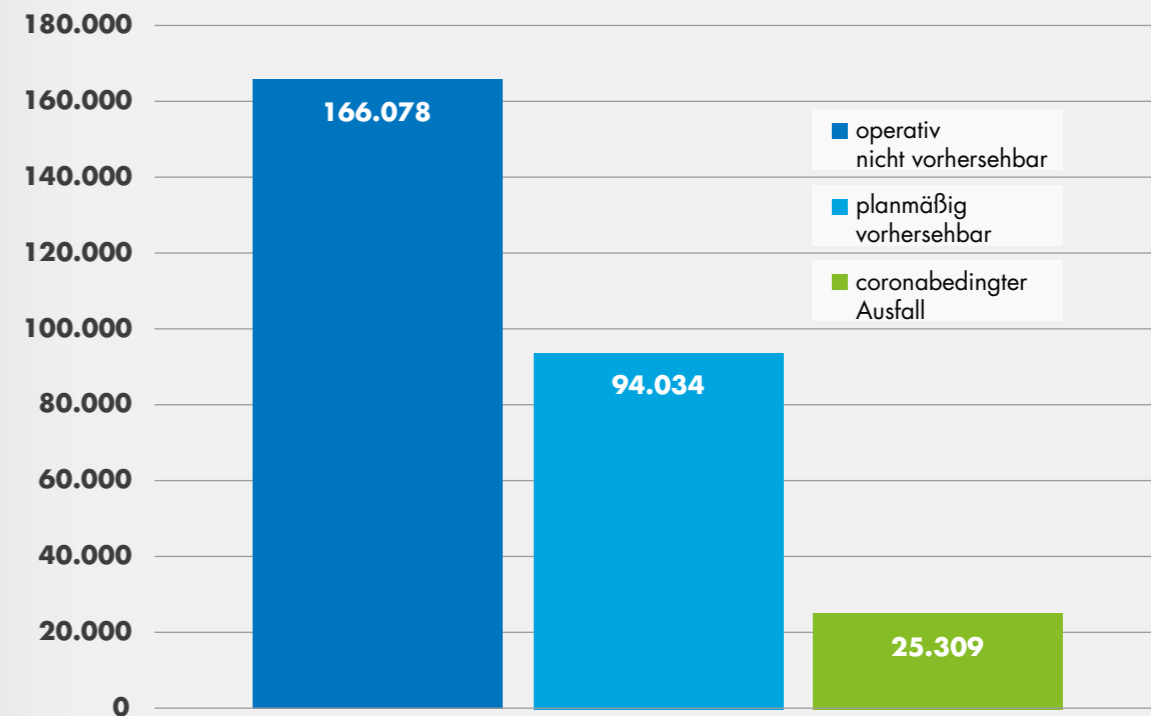
Häufige Ursachen sind unternehmensinterne Gründe wie Personal-mangel sowie Fremdeinwirkungen, bspw. behördliche Vorgänge durch die Bundespolizei sowie auch Rettungseinsätze, Fahrzeugstö-rungen und schwierige Witterungsverhältnisse.

Im Berichtszeitraum kam es neben den Streikmaßnahmen der Gewerkschaft Deutscher Lokführer (GDL) unter anderem durch das Schneesturm-Tief Tristan im Februar und durch den Starkregen am 17./18. Juli im oberen Elbtal zu erheblichen Einschränkungen im Zugverkehr. 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) 2021

S-BAHN DRESDEN, U 28, RE 50, BESTELLTE LEISTUNG: 4,5 MIO. ZKM

Von dieser Bestellleistung sind rund 3,7 % Zugkilometer operativ, 2,1 % Zugkilometer planmäßig und rund 0,6 % Zugkilometer aufgrund der Corona-Pandemie ausgefallen.



ZUGAUSFÄLLE

AUSFÄLLE IM VVO-GEBIET

OPERATIV NICHT VORHERSEHBARE AUSFÄLLE (IN ZKM)

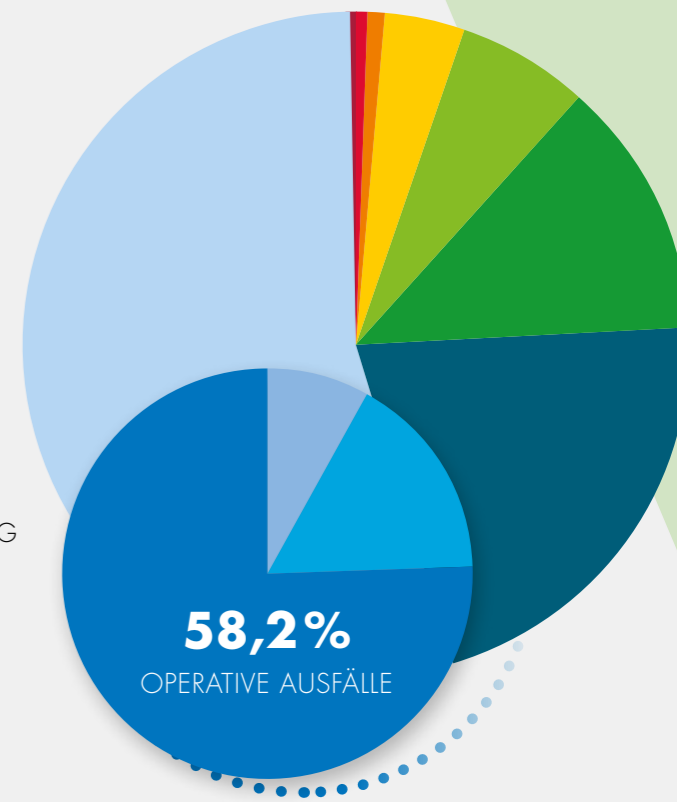
Ursache	RE 50	S 1	S 2	S 3	U 28
Bauliche Gründe	151	55	-	31	-
Fahrzeuge	1.133	15.496	2.708	1.381	12
Infrastruktur	27	470	131	264	-
Personal	119	19.002	6.998	8.847	-
Polizei/Notarzt/Fremdeinwirkung	106	4.515	1.251	752	-
Streik	12.984	52.258	18.663	6.666	-
Verkehrliche Durchführung	119	943	50	331	-
Witterung	964	5.626	1.622	1.074	1.328

OPERATIVE AUSFÄLLE NACH URSACHEN

- **58,2 %** OPERATIVE AUSFÄLLE
- **32,9 %** BAUMASSNAHMEN
- **8,9 %** CORONABEDINGTER AUSFALL

Operative Ausfälle nach Ursachen, teilt sich auf in:

- **31,7%** STREIK
- **12,3%** PERSONAL
- **7,3%** FAHRZEUGE
- **3,7%** WITTERUNG
- **2,3%** POLIZEI/NOTARZT/FREMDEINWIRKUNG
- **0,5%** VERKEHRliche DURCHFÜHRUNG
- **0,3%** INFRASTRUKTUR
- **0,1%** BAULICHE GRÜNDE



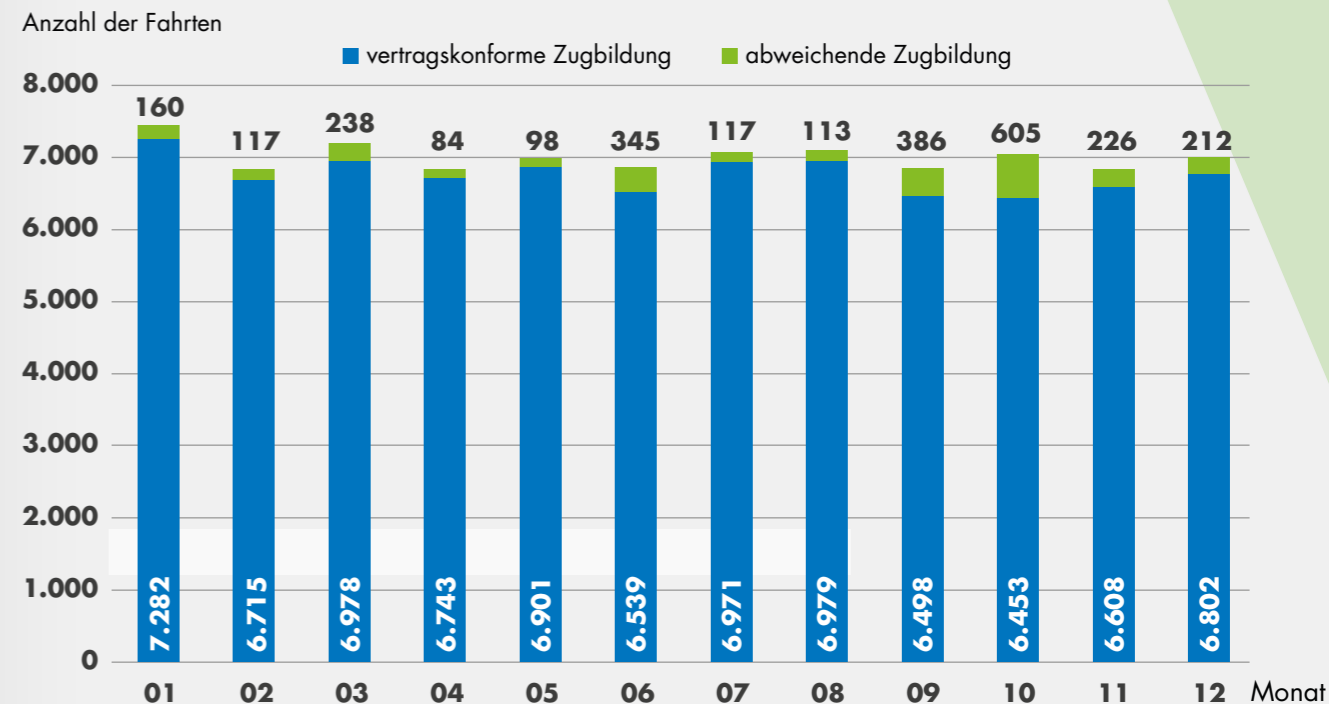
ZUGBILDUNG S-BAHN DRESDEN

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 mindestens 200 Sitzplätze und die Züge der S 3 mindestens 180 Sitzplätze. Diese Vertragsregelung wird der entsprechenden Fahrgastnachfrage auf den Linien gerecht.

Im Jahr 2021 wurden im S-Bahn-Netz 84.170 Fahrten bestellt. Davon verkehrten 2.701 Fahrten (3,2 %) mit einer abweichenden Zugbildung.

DIE VERTRAGSKONFORME ZUGBILDUNGSQUOTE LAG MIT AUSNAHME DES MONATS OKTOBER (91 %) – JEWEILS DEUTLICH ÜBER 93 %.



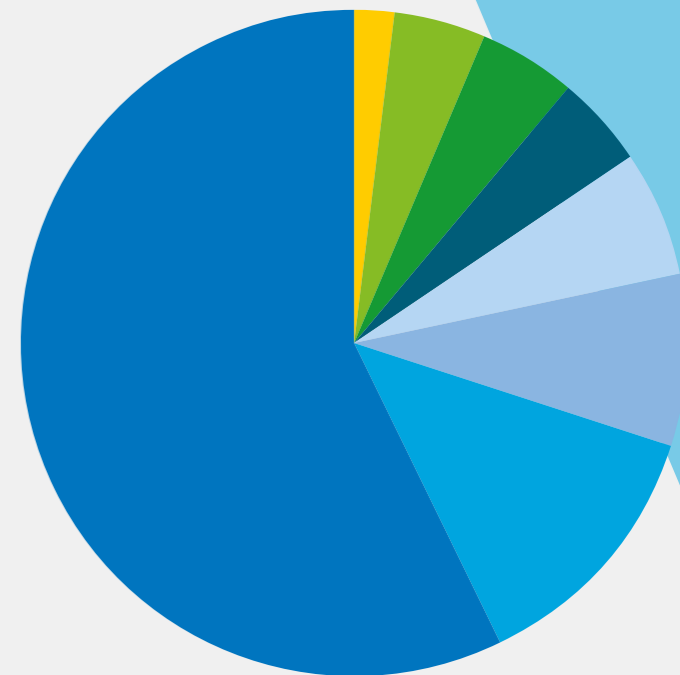
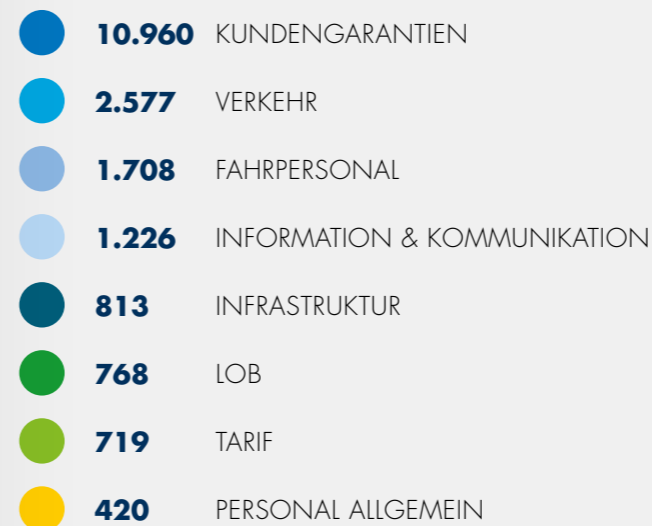
ANFRAGEN, LOB UND KRITISCHE HINWEISE

Im vorliegenden Qualitätsbericht des Verkehrsverbundes Oberelbe sind die Auswertungen der Kundenanliegen des VVO-eigenen Kundenservices, der Dresdner Verkehrsbetriebe (DVB), der Verkehrsgesellschaft Meißen (VGM) sowie der Verkehrsgesellschaft Hoyerswerda (VGH) eingeflossen.

Grundlage für die Auswertung ist eine dreistufige Kategorisierung der Kundenanliegen. Die ersten beiden Stufen (Kategorie und Gruppe) sind bei den genannten Verkehrsunternehmen 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.

Mit 19.191 Anliegen ist die Anzahl der schriftlichen Hinweise, Lobe und Kritiken auf dem Niveau des Jahres 2020 (19.550). In einzelnen Kategorien gibt es durchaus Unterschiede: So wurden 1.130 mehr GarantieTickets ausgegeben als 2020. Andererseits gab es in den Kategorien Verkehr 653 Anliegen weniger und im Bereich des Fahrpersonals reduzierte sich die Zahl um 612 Anliegen. Alle Details sind auf den folgenden Seiten zu finden.

19.191 SCHRIFTLICHE ANLIEGEN MIT HINWEISEN, LOB UND KRITIKEN



KUNDENGARANTIEN

Die Kundengarantien mit identischen Kriterien gibt es auf 20 Eisenbahnlinien im VVO, auf der Linie RE 50 im MDV (Mitteldeutscher Verkehrsverbund) sowie auf vier Linien im ZVON (Zweckverband Verkehrsverbund Oberlausitz-Niederschlesien). Insgesamt wurden 10.904 Anträge auf ein Garantie-Ticket eingereicht. Nach Prüfung der Anträge durch die beteiligten Partnerverkehrsunternehmen (DB Regio AG, Mitteldeutsche Regio-bahn und Die Länderbahn GmbH DLB) wurde 9.157 Anträgen stattgegeben.



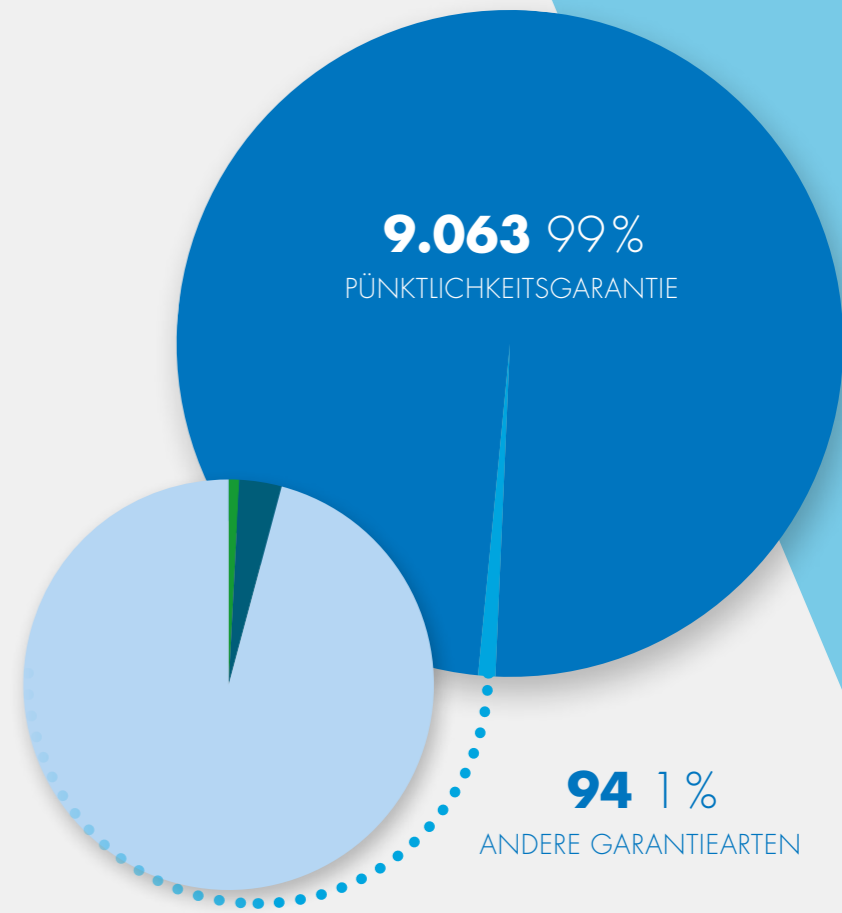
99 % der Entschädigungen betreffen die Pünktlichkeitsgarantie

- **9.063** PÜNKTLICHKEITSGARANTIE
- **94** ANDERE GARANTIEARTEN

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

- **90** INFORMATIONSGARANTIE
- **3** ANSCHLUSSGARANTIE
- **1** ANTWORTGARANTIE

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



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



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

* Auf diesen Linien gibt es seit 15.12.2019 Kundengarantien.



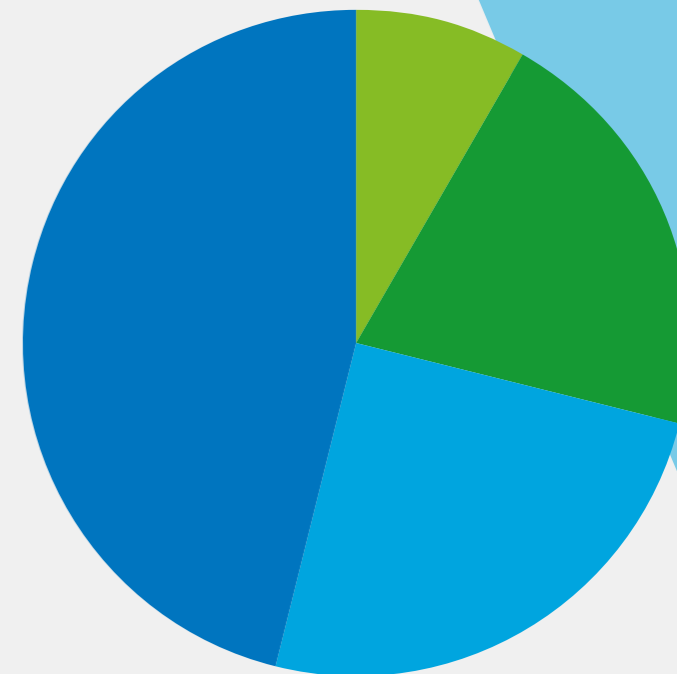
VERKEHR

2.577 KUNDENANLIEGEN

Die Hinweise und Kritiken im Bereich Verkehr werden mit den zuständigen Fachabteilungen ausgewertet. Auch 2021 war die ständige Anpassung (Fahrpläne/Fahrzeuge) an die aktuelle pandemiebedingte Situation (Bedarf/verfügbares Personal) ein Schwerpunkt der Arbeit. Zudem führte die Neustrukturierung des Busnetzes im Landkreis Bautzen zu zahlreichen Anfragen. Fragen und Probleme bei der Verkehrs- und Angebotsplanung, beispielsweise die Sicherstellung von Anschlüssen oder die Abstimmung von Bauarbeiten, werden außerdem regelmäßig in der Fahrplankonferenz erörtert.

- **1.184** FAHRTDURCHFÜHRUNG
- **644** VERKEHRS-/ANGEBOTSPLANUNG
- **531** FAHRZEUGE
- **218** SICHERHEIT

„Warum wird ab 01.01.2022 in der Linie 533 der Königsbrücker Bahnhof weitestgehend ausgespart? Am Nachmittag steigen hier viele Schüler um. Ich bitte Sie, die Einsparungen rückgängig zu machen!“

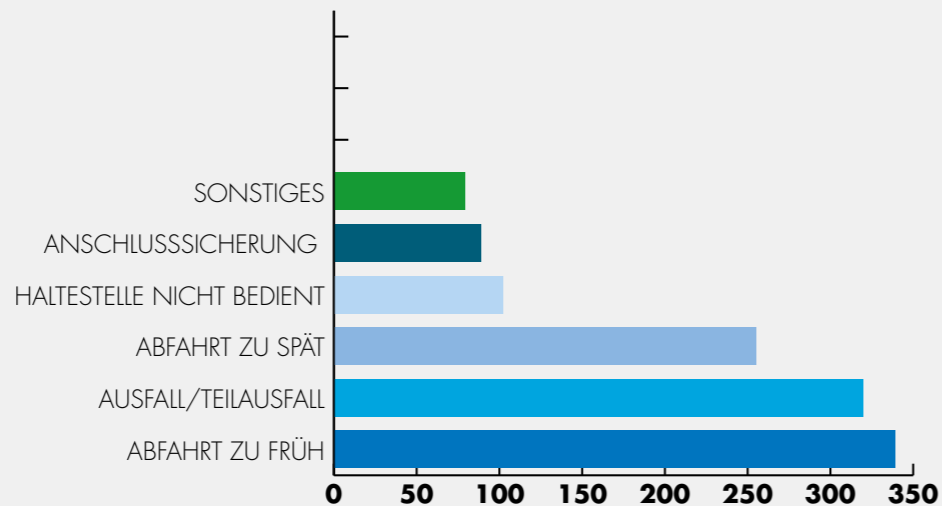


FAHRTDURCHFÜHRUNG

Insgesamt 1.184 Anliegen:

SCHWERPUNKTE

- Verfrühungen von Straßenbahnen und Bussen
- Ausfälle durch Fahrzeugstörungen und Personalmangel
- Verspätungen aufgrund von Stau, Wettereinflüssen oder anderen Behinderungen



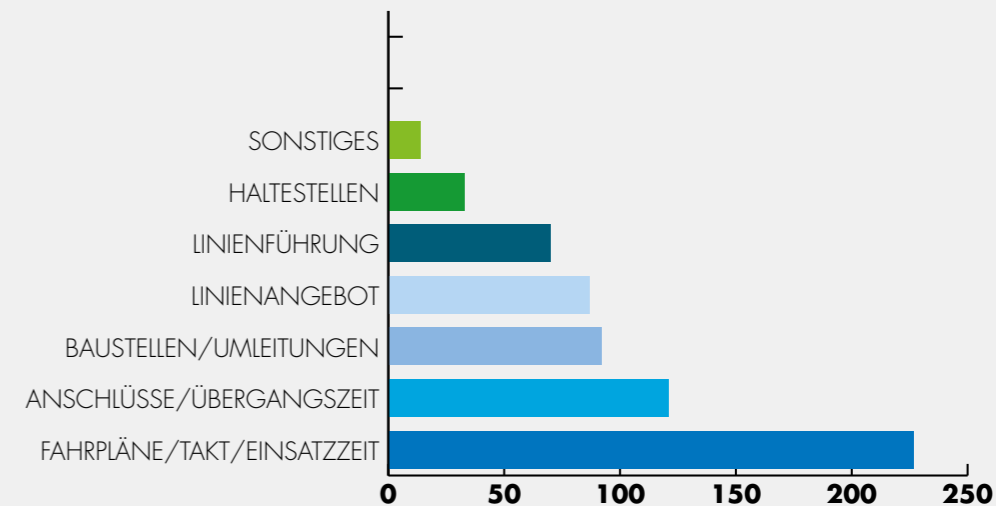
VERKEHRS- UND ANGEBOTSPLANUNG

Insgesamt 644 Anliegen:

SCHWERPUNKTE

- Fahrpläne/Takt/Einsatzzeit:
- Hinweise und Wünsche zur Fahrplangestaltung im Regionalbusverkehr und im Dresdner Stadtverkehr

- Fragen nach Taktverdichtungen, um die Platzkapazitäten zu erhöhen und die empfohlenen Mindestabstände in den Fahrzeugen einhalten zu können
- Anschlüsse/Übergangszeit: Hinweise zu fehlenden oder zu knappen Anschlüssen
- Wünsche zur Neueinrichtung, Lage oder Umbenennung von Haltestellen



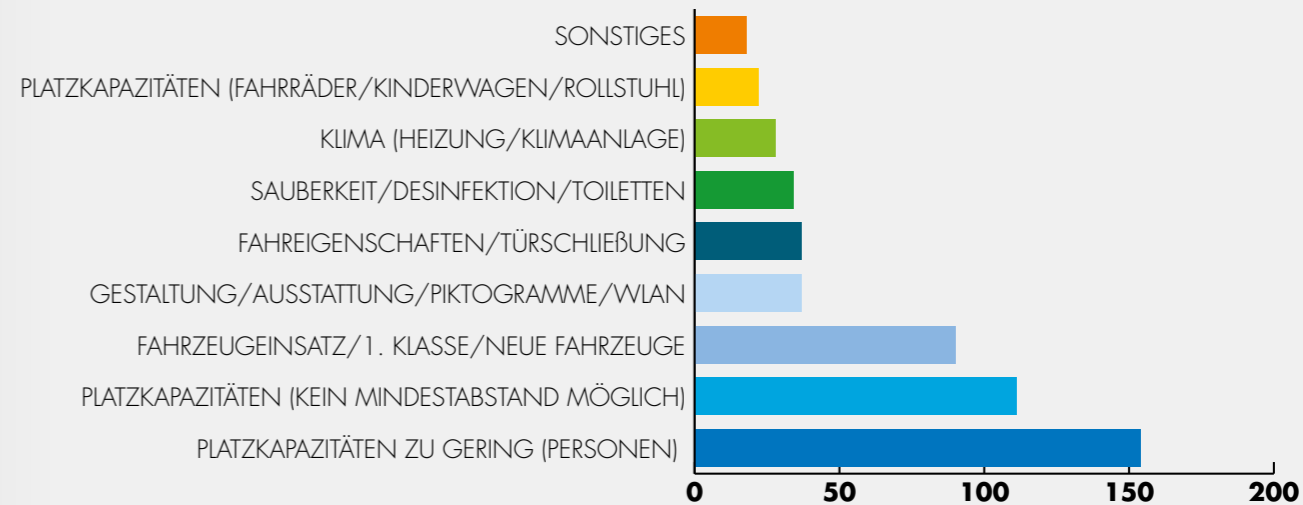


FAHRZEUGE

Insgesamt 531 Anliegen:

SCHWERPUNKTE

- Platzkapazitäten für Personen zu gering, besonders auf den Eisenbahnlinien S 1, RE 50 und RB 34 sowie auf einigen Regionalbus- und Stadtverkehrslinien
- Platzkapazitäten zu gering, um den empfohlenen Mindestabstand einhalten zu können
- Fahrzeugeinsatz: Hinweise zur fehlenden 1. Klasse, älteren und verschlissenen Fahrzeugen, fehlenden oder nicht funktionierenden Entwertern und geschlossenen Fenstern bzw. Dachluken im Stadt- und Regionalbusverkehr





PERSONAL ALLGEMEIN

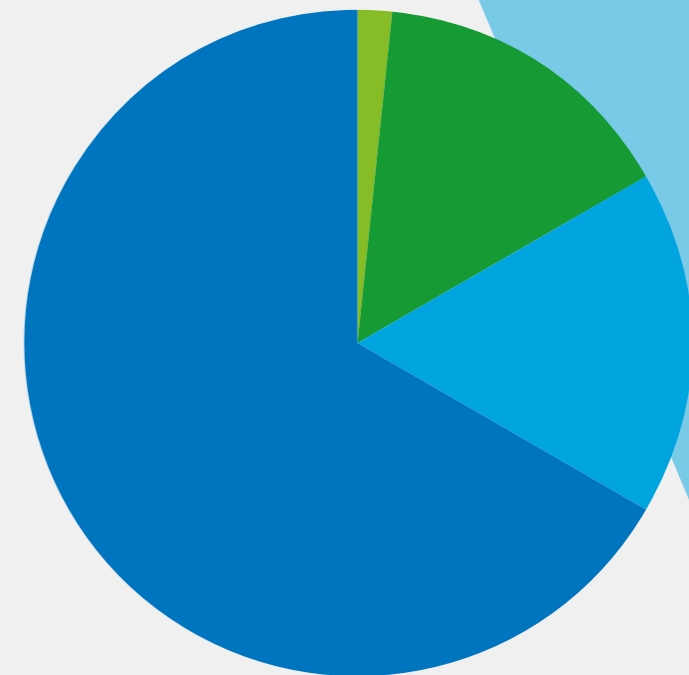
420 KUNDENANLIEGEN

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

●	279	ZUGBEGLEITER/KONTROLLPERSONAL
●	71	PERSONAL KUNDENBÜRO/AGENTUR
●	63	SONSTIGES PERSONAL
●	7	LEITSTELLE/DISPATCHER

„Ich bitte darum, die Einhaltung der Maskenpflicht zu kontrollieren. Viele der Fahrgäste hielten sich nicht daran und es ist unangenehm, als Mitfahrende darauf hinzuweisen. Wir fahren viel und sehr gern Bahn und würden dies gern auch weiterhin sicher tun können.“

„Mir wurde unterstellt, dass ich unfreundliche und sinnlose Fragen stellen würde. Also wenn ich über alles Bescheid wüsste, bräuchte ich nicht in den Kundenservice gehen.“

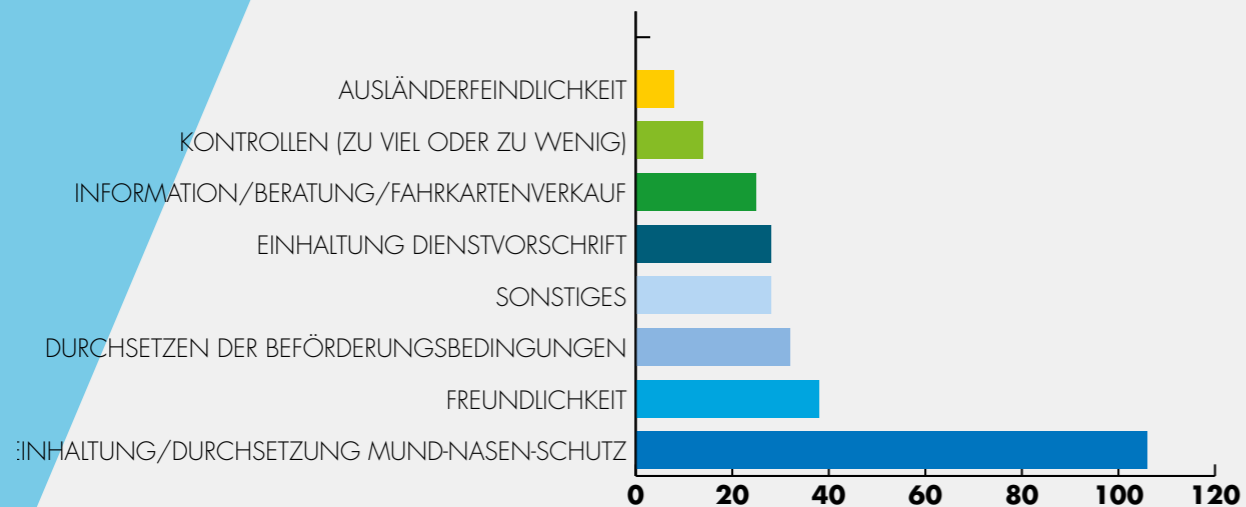


ZUGBEGLEITER / KONTROLLPERSONAL

Insgesamt 279 Anliegen

SCHWERPUNKTE

- Beschwerden über Zugbegleiter und Kontrollpersonal, die das Tragen einer Mund-Nasen-Bedeckung entsprechend der jeweils gültigen Vorschrift nicht einfordern bzw. selbst keinen Mund-Nasen-Schutz tragen
- Hinweise zu unfreundlichem Verhalten von Zugbegleitern und Kontrollpersonalen



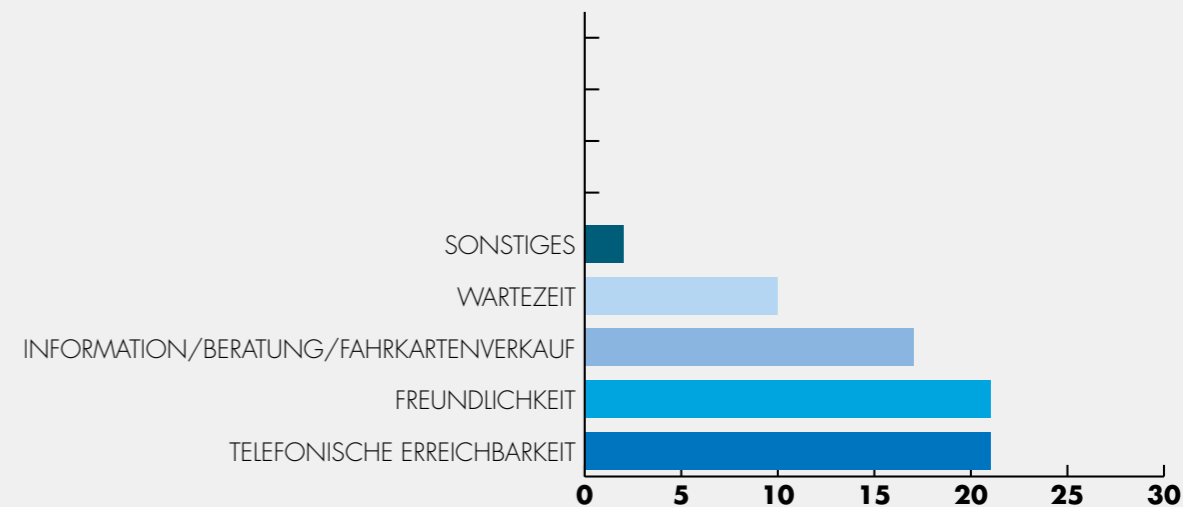
SERVICEPERSONAL IN KUNDENBÜROS UND AGENTUREN

Insgesamt 71 Anliegen

SCHWERPUNKTE

- Hinweise zu mangelhafter und unfreundlicher Beratung in Servicebüros und Agenturen sowie zu ungenügenden Tarifkenntnissen
- 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

1.708 KUNDENANLIEGEN

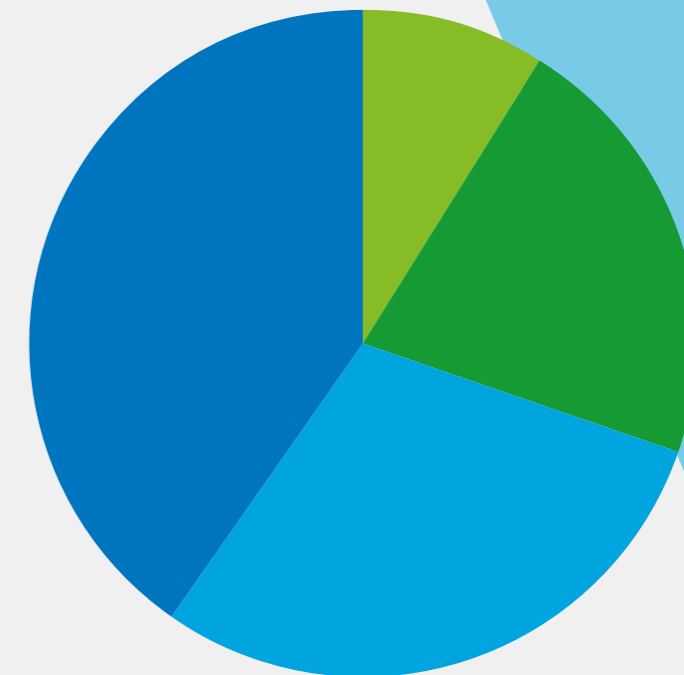
Die Hinweise und Kritiken zum Verhalten von Straßenbahnfahrern, Busfahrern, Fährleuten und Lokführern werden vom jeweils zuständigen Verkehrsunternehmen selbst bearbeitet und beantwortet. Beim VVO eingehende Anliegen dieser Kategorisierung werden an das entsprechende Unternehmen abgegeben.

- 686** HALTESTELLENBEDIENUNG
- 502** VERHALTEN/DIENSTORDNUNG
- 364** FAHRWEISE
- 156** ANSCHLUSSSICHERUNG

„Ankunft in Radebeul Ost, die Tür öffnet sich und wir müssen auf dem Schotter aussteigen. Also erstmal einen Meter nach unten. Ich bin sportlich, kein Problem, obwohl es unangenehm ist, im Gleisbett zu stehen. Einer schwangeren Frau mussten wir beim Ausstieg helfen.“

„Der Busfahrer hatte zwei jungen Damen den Zutritt verweigert und das Fahrgeld vom Zahlsteller geschmissen, trotz passender Zahlung.“

„Bin gerade hinter dem Bus gefahren, da hat der Fahrer hinter der Haltestelle Ambulatorium Müll aus dem Fenster geworfen. Es war kein Fahrgast. Es waren viele kleine Zettel.“



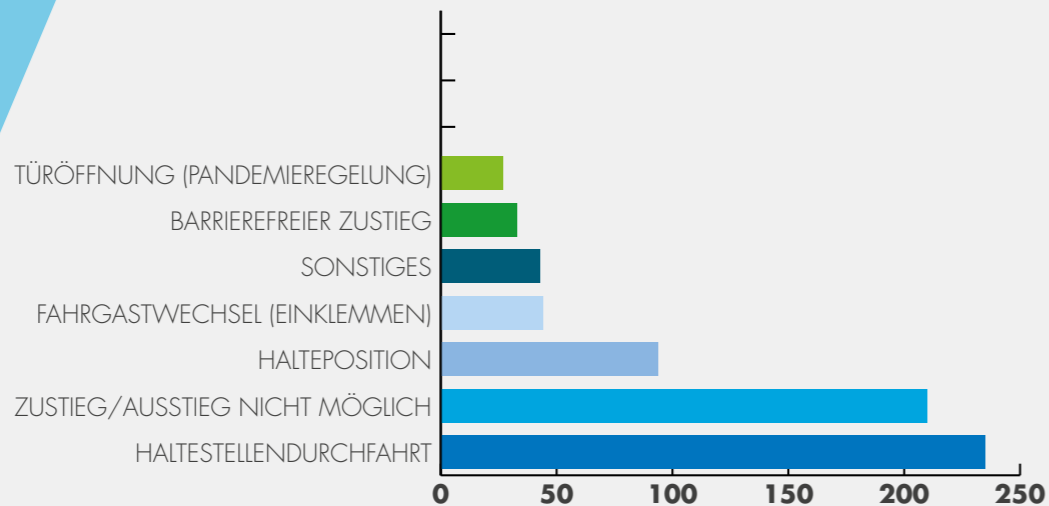
FAHRPERSONAL

HALTESTELLENBEDIENUNG

Insgesamt 686 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

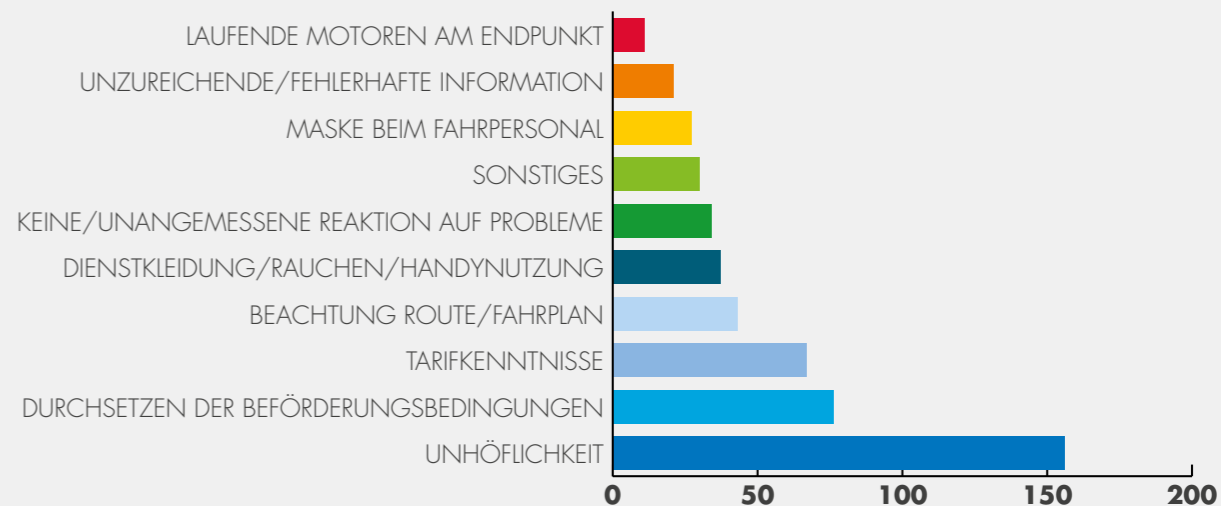


VERHALTEN/DIENSTSTÖRUNG

Insgesamt 502 Anliegen

SCHWERPUNKTE

- Hinweise zu unfreundlichem Verhalten von Busfahrern und Fahrpersonal
- fehlende Hinweise von Busfahrern an Fahrgäste, eine Mund-Nasen-Bedeckung zu tragen
- ungenügende Tarifkenntnisse, die häufig zur Entrichtung eines zu hohen Fahrpreises führen



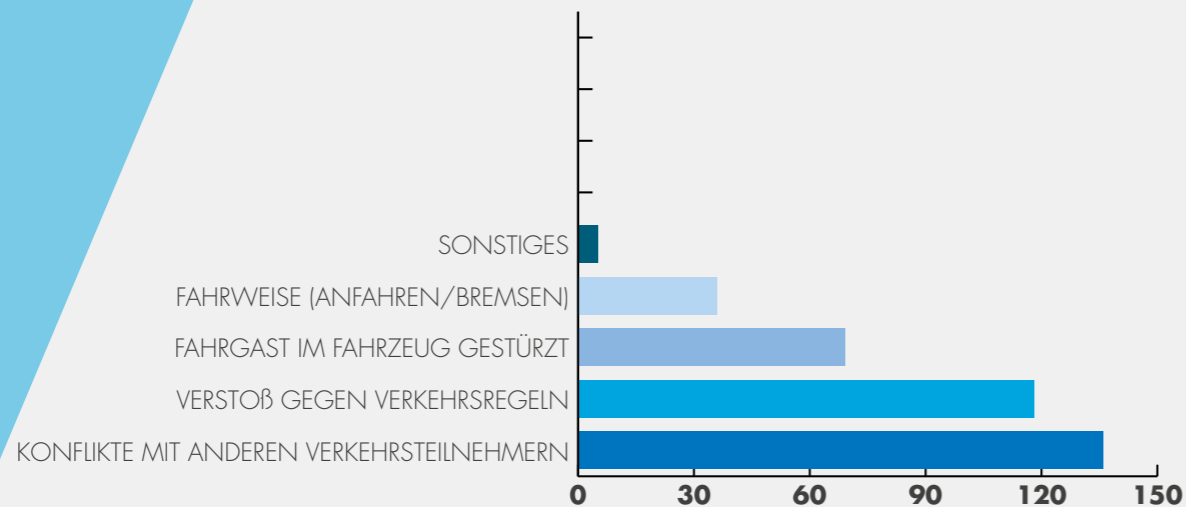
FAHRPERSONAL

FAHRWEISE

Insgesamt 364 Anliegen

SCHWERPUNKTE

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

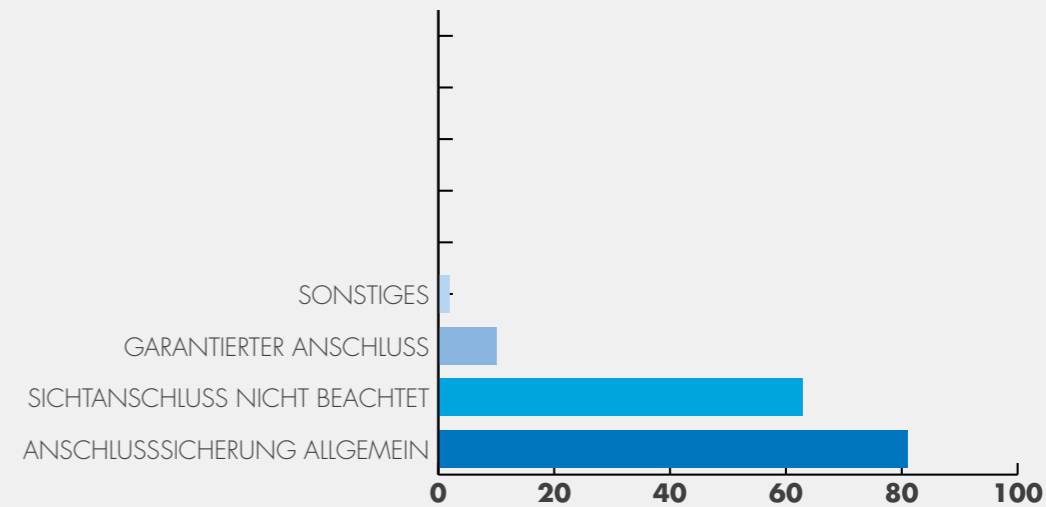


ANSCHLUSSSICHERUNG/UMSTEIGEN

Insgesamt 156 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

1.226 KUNDENANLIEGEN

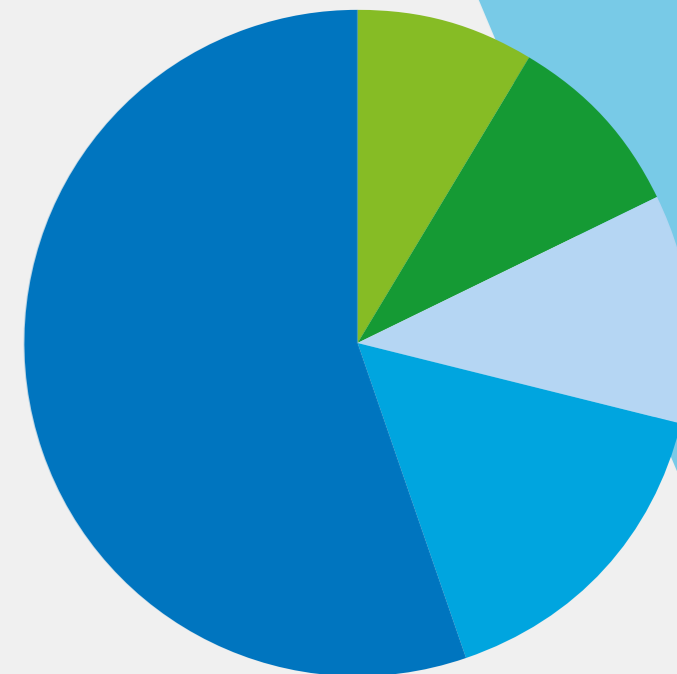
Die Hinweise und Informationen zu Fehlfunktionen der Fahrplan-
auskunft in den verschiedenen Medien (Internetseite, App oder
mobile Seite) werden an die zuständigen Mitarbeiter des VVO
zur Korrektur bzw. Fehlerbehebung weitergegeben. Störungen
und Fehler an elektronischen Informationen an Haltestellen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

- **675** ONLINE-MEDIEN
- **195** ELEKTRONISCHE INFORMATION
- **135** PRINT-MEDIEN
- **114** WERBUNG
- **107** STÖRUNGS-/BAUINFORMATION

*„Leider funktioniert seit gestern am Bahnhof Neusörnewitz in
Richtung Dresden die Lautsprecheransage nicht mehr. Die Züge
werden nicht angekündigt.“*

„Leider kein Fahrkartenkauf über die App möglich!“

*„Der Park- und Ride-Parkplatz in Freital-Deuben ist auf der Karte
falsch verortet. Er befindet sich östlich des Busbahnhofes.“*

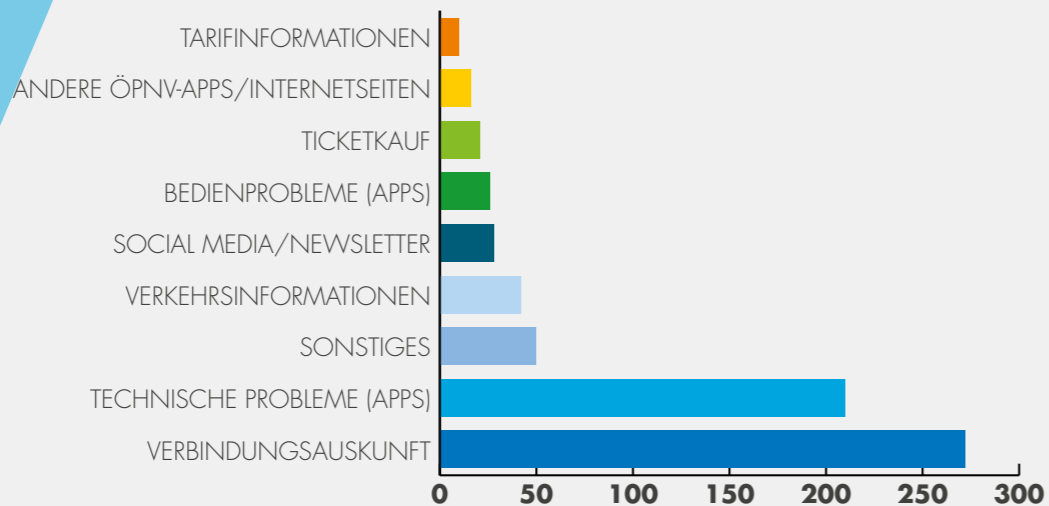


ONLINE-MEDIEN

Insgesamt 675 Anliegen

SCHWERPUNKTE

- Hinweise zu Fehlern in der Fahrplanauskunft bspw. zu falsch hinterlegten, fehlenden oder fehlerhaften Fahrplanbuchseiten
- Hinweise zu Fehlfunktionen in der App (bspw. zu langsam, Darstellungsfehler sowie ungenügende bzw. keine Information bei Störungen und daraus resultierenden Verspätungen und Ausfällen) sowie zu Problemen beim Ticketkauf

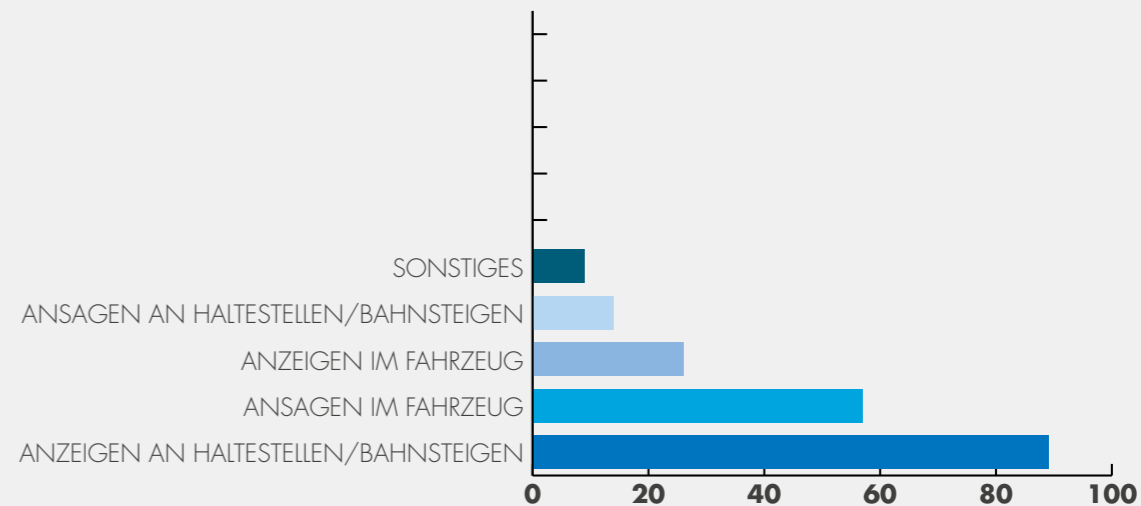


ELEKTRONISCHE INFORMATION

Insgesamt 195 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

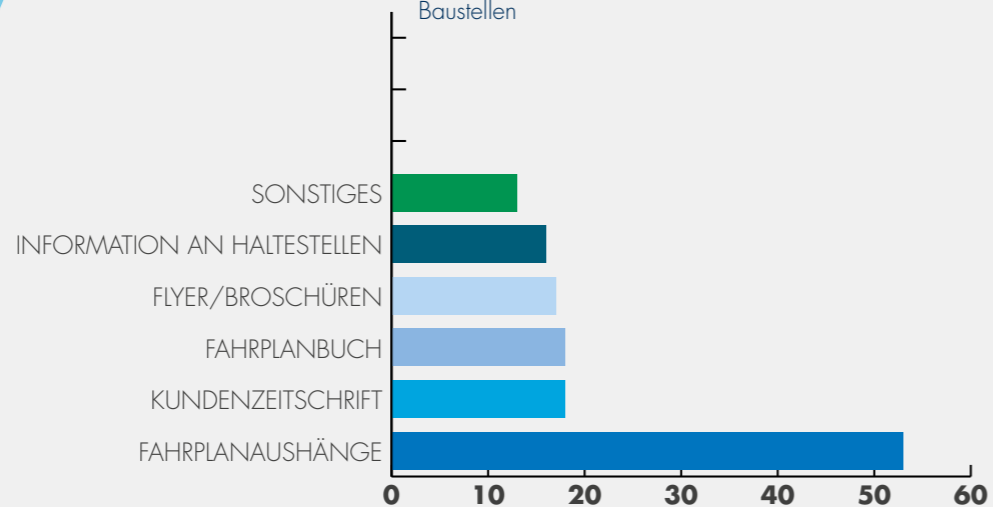


PRINT-MEDIEN

Insgesamt 135 Anliegen

SCHWERPUNKTE

- Hinweise zu fehlenden, fehlerhaften oder veralteten Fahrplänen an Haltestellen
- Anfragen zu fehlenden Fahrplänen für Dresden im Fahrplanbuch
- Hinweise zu Fehlern in Printmedien bzw. Fragen zu bestimmten Inhalten
- Hinweise zu fehlenden Informationen an Haltestellen, bspw. Tarifinformationen oder Informationen zu Veränderungen durch Baustellen

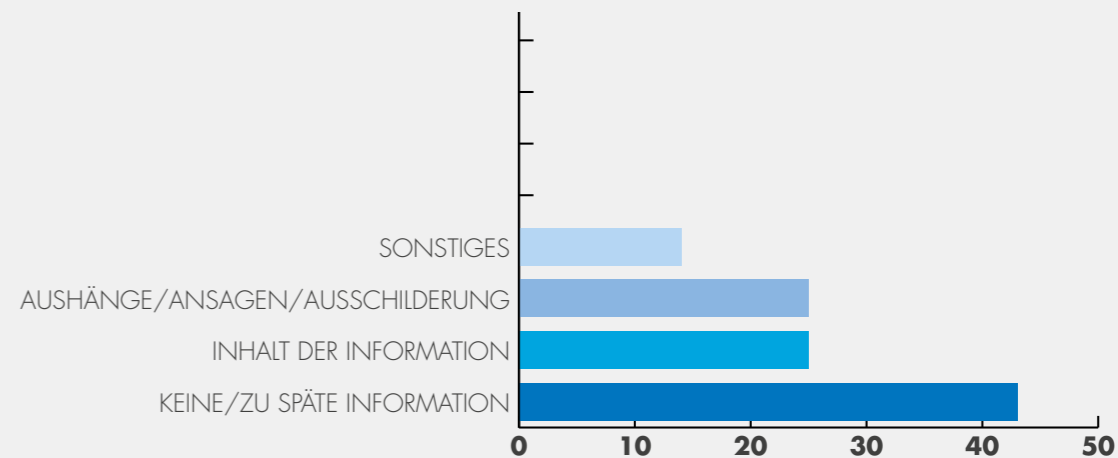


STÖRUNGEN / BAUSTELLEN

Insgesamt 107 Anliegen

SCHWERPUNKTE

- Hinweise zu fehlender oder zu später Information von Reisenden bei geplanten Fahrplanänderungen und bei Beeinträchtigungen wegen Bauarbeiten mittels Aushängen und in digitalen Medien
- Hinweise zu fehlenden oder ungenügenden Anwohnerinformationen bei Bauarbeiten
- Hinweise zur fehlenden oder besseren Ausschilderung von Ersatzhaltestellen





TARIF

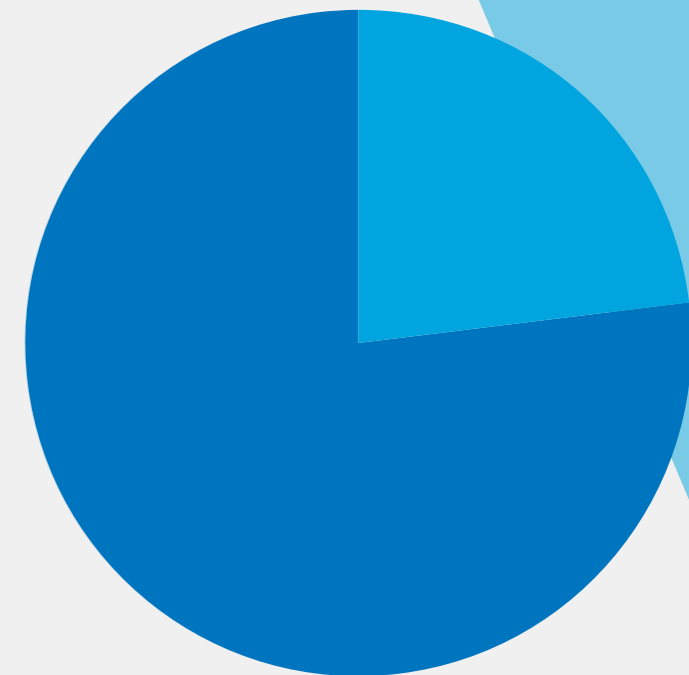
719 KUNDENANLIEGEN

Hinweise, Vorschläge und Beschwerden zur Tarifgestaltung werden an die zuständigen Fachabteilungen weitergegeben. Die Einführung des Bildungstickets zum 01.08.2021 für alle Schüler führte einerseits zu vielen Anfragen und andererseits wurde dieses Angebot dankbar und zahlreich angenommen. Mit verschiedenen Aktionen (Abo-Dankeschön-Aktion für alle Abo-Kunden und der Entdecker-sommer für alle Gelegenheitsfahrer im VVO sowie die Aktion „Gemeinsam #BesserWeiter.“ der Verkehrsunternehmen und Verbände in Deutschland) wurde den treuen Abo-Kunden gedankt und die Attraktivität des ÖPNV gezeigt.

- **552** TARIFGESTALTUNG
- **167** ERHÖHTES BEFÖRDERUNGSENTGELT

„Ich habe mich für das Deutschland-Abo-Upgrade registriert. Kann ich damit auch den RE-Zug benutzen? Ich möchte gern nach Leipzig fahren und welche Züge kann ich nutzen, um nach Berlin zu fahren.“

„Gibt es eine Möglichkeit, eine Erstattung oder teilweise Unterstützung zu beantragen? Mein Sohn konnte durch den Lock-down sein Azubiticket schon seit Monaten nicht mehr nutzen.“



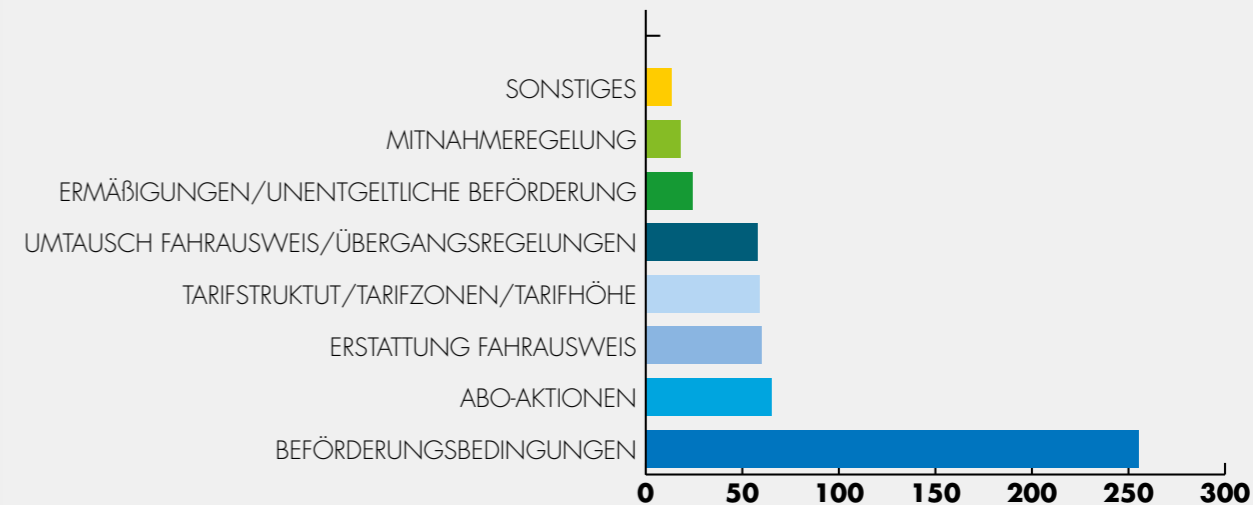


TARIFGESTALTUNG

Insgesamt 552 Anliegen

SCHWERPUNKTE

- Anfragen zu den aktuellen pandemiebedingten Regelungen zur Nutzung des ÖPNV
- Anfragen zur konkreten Ausgestaltung der Abo-Dankeschön-Aktion, zum Entdeckersommer 2021 und zur VDV-Aktion „Gemeinsam #BesserWeiter.“
- Erstattung von Zeitkarten im Abo während des Lockdowns, da diese wegen Schulschließungen sowie Kurzarbeit und Homeoffice nicht genutzt würden





INFRASTRUKTUR

813 KUNDENANLIEGEN

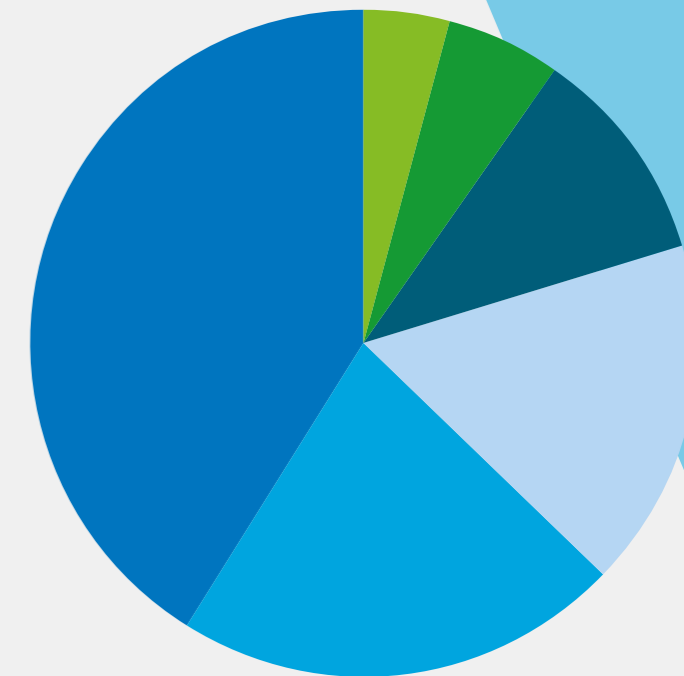
Bei Verbesserungswünschen oder Hinweisen zu Schäden an der Infrastruktur werden die zuständigen Eigentümer bzw. Verantwortlichen informiert und es wird um Abhilfe gebeten.

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.

●	333	HALTESTELLEN
●	176	BAUARBEITEN
●	137	FAHRKARTENAUTOMATEN
●	86	STRECKENBESCHAFFENHEIT
●	47	PARK & RIDE / BIKE & RIDE
●	34	SIGNALTECHNIK

„An der Haltestelle Radeberg, Bahnhof Bussteig 2, ist das Haltestellendach aus Glas an der linken Ecke gebrochen.“

„Entwerfer am Bahnsteig Richtung Meißen stempelt falsches Datum/ Uhrzeit.“



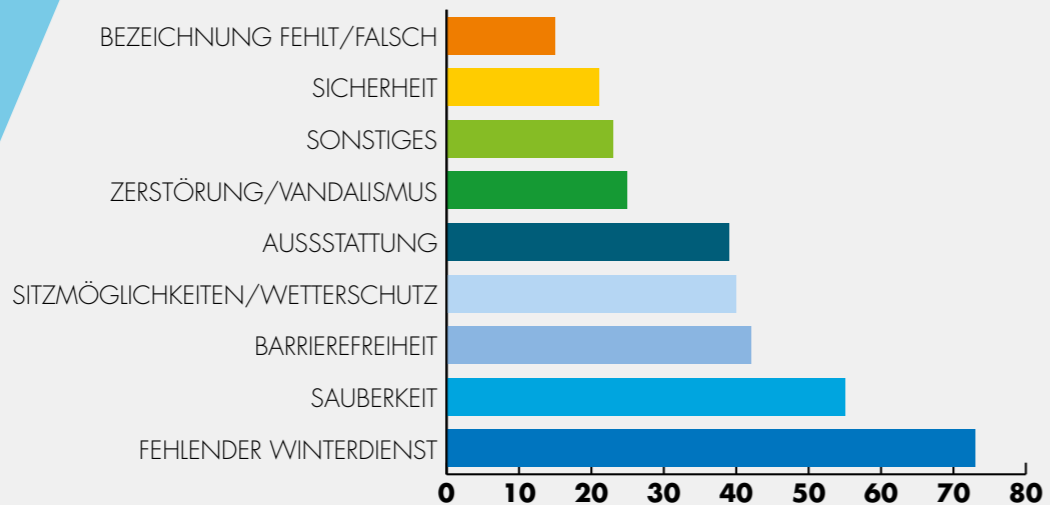
INFRASTRUKTUR

HALTESTELLEN

Insgesamt 333 Anliegen

SCHWERPUNKTE

- Hinweise zu starken Verschmutzungen und fehlendem Winterdienst an Bahnhöfen und Haltestellen
- Hinweise, dass Haltestellen oder Bahnsteige nicht barrierefrei zugänglich sind
- Hinweise zu fehlenden Sitzmöglichkeiten und ungenügendem Wetterschutz

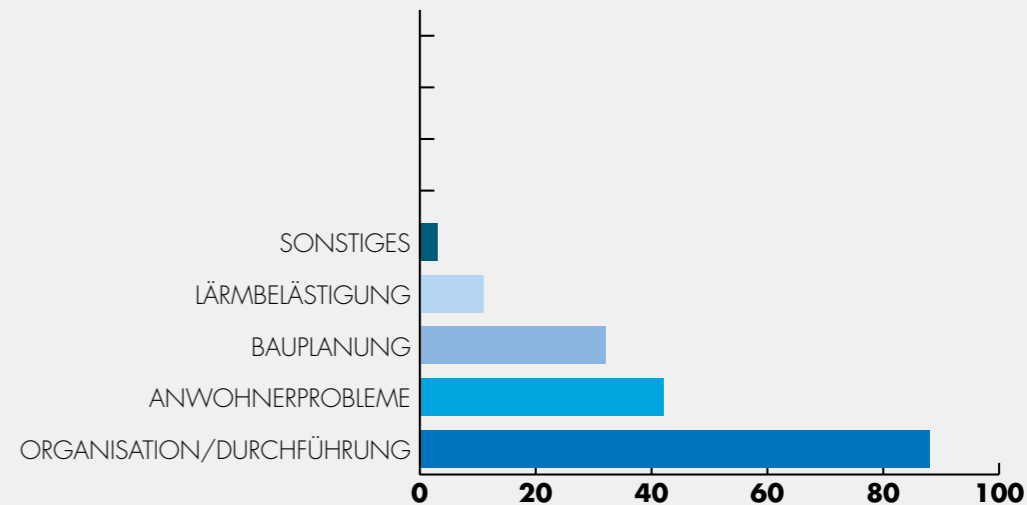


BAUARBEITEN

Insgesamt 176 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

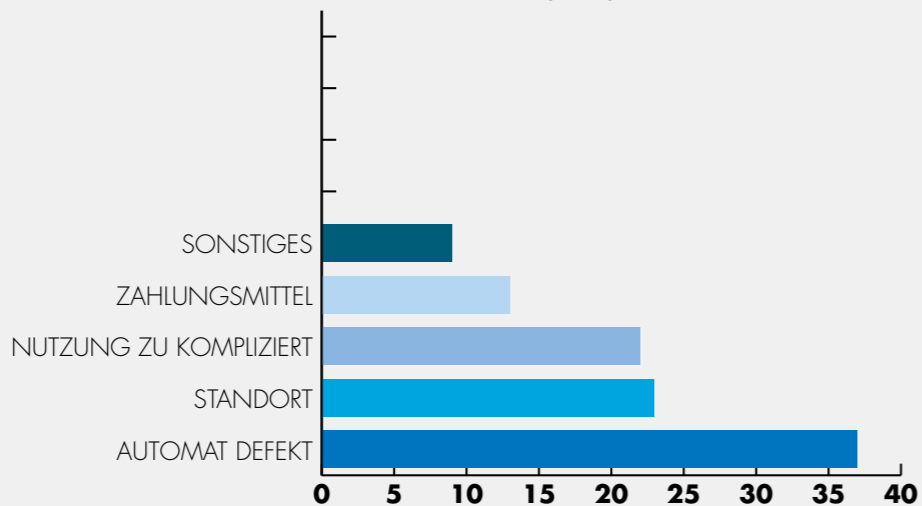


FAHRKARTENAUTOMATEN

Insgesamt 137 Anliegen

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, einen Fahrkartenautomaten aufzustellen oder Hinweise zu einem ungünstigen Standort (Lichteinfall auf Display)

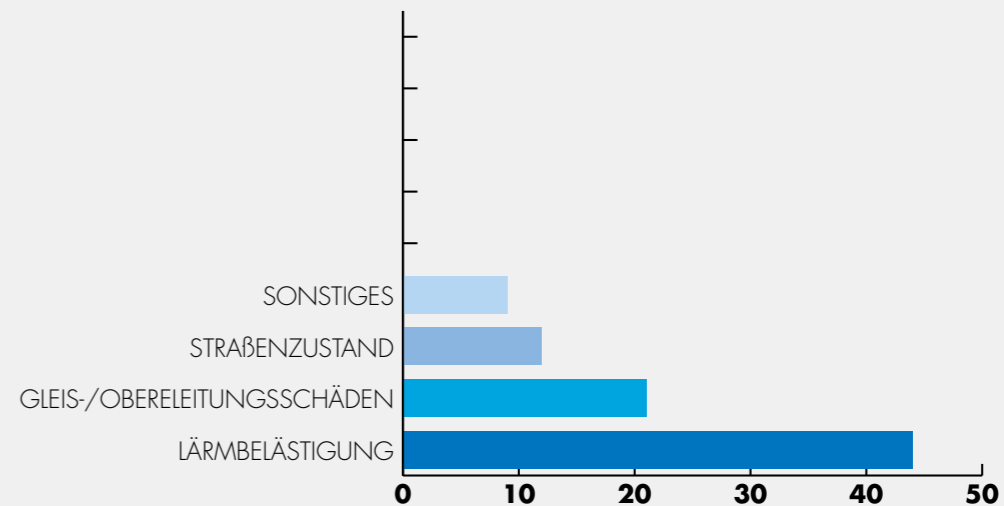


STRECKENBESCHAFFENHEIT

Insgesamt 86 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





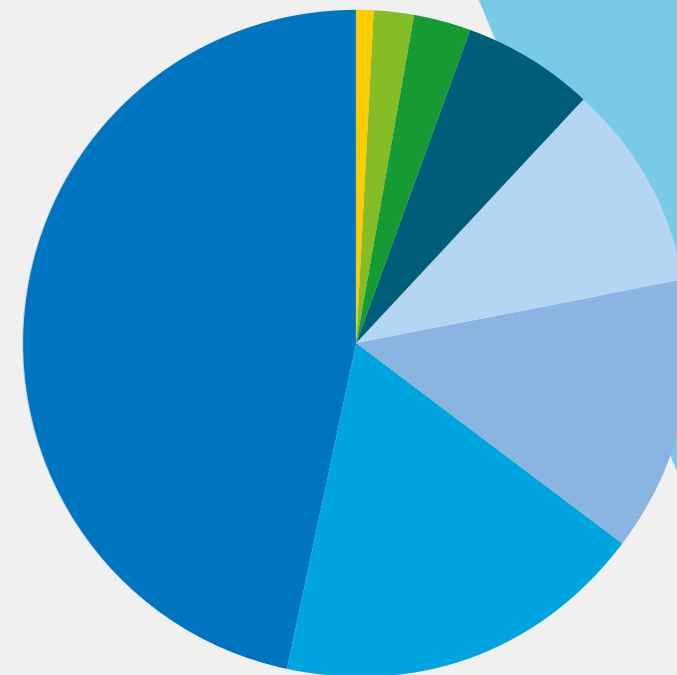
LOB

768 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:

● 357	EIGENER KUNDENDIENST
● 140	FAHRPERSONAL
● 101	INFORMATION & KOMMUNIKATION
● 78	PERSONAL ALLGEMEIN
● 48	VERKEHR
● 21	SONSTIGES
● 16	INFRASTRUKTUR
● 7	TARIF

„Ich möchte dem Busfahrer der Linie 89 ein dickes Lob geben. Ich hatte an dem Tag eine Frage zu einem Umstieg und er antwortete verständlich und freundlich. So etwas hat man nicht immer, daher ein dickes Lob.“

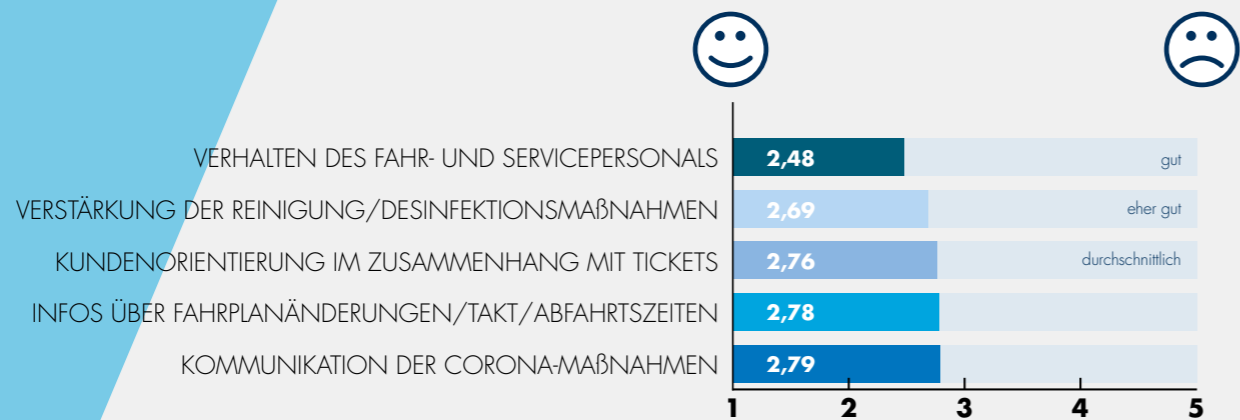


ÖPNV-KUNDENBAROMETER

Auszug aus dem ÖPNV-Kundenbarometer 2021

Kunden haben diese Coronamaßnahmen besser als im Vorjahr bewertet:

- Verhalten des Fahr- und Servicepersonals während der Corona-Krise
- Verstärkung der Reinigungs- und Desinfektionsmaßnahmen
- Kundenorientierung im Zusammenhang mit Tickets



© KANTAR - Unternehmen für Data Science, Insights und Consulting

„Als Besitzerin der ABO-Karte für die Tarifzone Dresden möchte ich mich für das Dankeschön, die diesjährige Ferienaktion, herzlich bedanken. Wir haben das Angebot auch in diesem Jahr reichlich genutzt und dadurch wunderschöne Ausflüge in die Umgebung von Dresden unternehmen können und unvergessliche Eindrücke gewinnen können.“

„Bei einer Ticket-Recherche hier im Netz bin ich auf ihr Angebot „Kinderticket für Vorschulkinder“ gestoßen. Ich finde diese Idee ganz, ganz große Klasse! Ein dickes Lob dafür!“

„Aufgrund meiner Frosch-Such-Anzeige in der Sächsischen Zeitung am 16.09.2021 erhielt ich von Ihren Kolleginnen einen Anruf und heute nun Ihr Maskottchen „Mobilus“ als kleinen Trostspender für meinen Sohn per Post. Es ist wirklich sehr schön, wenn man so viel Herzlichkeit und Anteilnahme erfährt. Herzlichen Dank und Grüße aus Bayern“

„Hiermit mal ein ausdrückliches Lob an die Mitarbeiter der RBO! Schon öfters habe ich bei verspäteter RB34 auf dem Weg nach Kamenz beim RBO in Bautzen angerufen und die freundlichen Mitarbeiter dort haben organisiert, dass der Bus der 102 den verspäteten Anschluss noch abwartet. Dafür ein großes Dankeschön. So macht das Pendeln Spaß.“

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
Layout & Satz: VVO / S. Kunert
Druck: siblog - Gesellschaft für Dialogmarketing,
Fulfillment & Lettershop mbH, Dresden

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