

2023

QUALITÄTS BERICHT

VERKEHRSVERBUND

OBERELBE

ZITATE

„Vielen herzlichen Dank für Ihre schnelle, kompetente und keine Fragen offen lassende Antwort. Ich bin begeistert von so einem Kundendienst.“

„Ich möchte einfach mal DANKE sagen an den netten jungen Busfahrer der Linie 400, der extra noch 5 Minuten am Bahnhof Coswig auf die S1 aus Dresden gewartet hat, obwohl die leider, wie so oft, verspätet war.“

„Sehr geehrte Damen und Herren, wir sind begeistert. Vielen herzlichen Dank, dass Sie dafür gesorgt haben, dass die Bänke an unserer Haltestelle wieder nutzbar sind.“

„Ende Mai haben meine Frau und ich das 49-Euro-Ticket genutzt. Schon auf dem Hinweg merkten wir, dass eine Umleitung zu erheblichen Staus im Bereich des Kreisverkehrs in Meißen führte. Das war auf dem Rückweg nicht anders. Die letzte Hoffnung, mit dem Stadtbus den Anschluss an den Bus nach Riesa zu schaffen, war im Kreisel dahin. Der Fahrer, der wegen seines Dienstplanes sicher größere Sorgen hatte als wir und ganz sicher nicht an Stau und Umleitung Schuld war, nahm auf meine Bitte hin Kontakt zu seinem Kollegen im Linienbus nach Riesa auf, der schon den Busbahnhof verlassen hatte. Er wartete dann an der Haltestelle Bahnhofstraße auf das Eintreffen des Stadtbusses, so dass wir nach Riesa kamen, ohne noch eine knappe Stunde in Meißen warten zu müssen.“

Das ist sicher nicht selbstverständlich, deshalb ein herzliches Dankeschön.“

2023 – 25 JAHRE EIN TICKET. ALLES FAHREN.

Auch wenn der Grundsatz EIN TICKET. ALLES FAHREN. schon 25 Jahre im WO gilt, gibt es immer wieder neue Herausforderungen, das Angebot weiterzuentwickeln. Im Jubiläumsjahr wurden so gleich an mehreren Stellen tarifliche Schwerpunkte gesetzt: Der bargeldlose Erwerb von Tickets für den ÖPNV ist auf 42 % gestiegen. Kontaktloses Bezahlen an Automaten oder der Erwerb in Apps setzt sich immer mehr durch. Dies ermutigte, die ersten rein bargeldlosen Automaten als Pilotprojekt aufzustellen. Sie senken die Vertriebskosten, da Wartungsaufwand und Vandalismusanfälligkeit geringer sind.

Eine Erfolgsgeschichte ist die Tageskarte für die Stadt Hoyerswerda. Sie stellt eine preiswerte Alternative für die Nutzung des ÖPNV in kleineren Städten dar. Das Angebot wird rege genutzt, bereits in den ersten Monaten konnte eine Verdoppelung der Verkaufszahlen erreicht werden. Die Einführung des Deutschlandtickets stellte die Mitarbeiter im Vertrieb, im Kundendienst und in den Abo-Centern der Verkehrsunternehmen vor große Herausforderungen. So waren unzählige Fragen zu den Konditionen, zur räumlichen Gültigkeit, zum Erwerb, zum Umgang mit bestehenden Abonnements und zum Kündigungsprozedere zu beantworten. Immer wieder gab es Probleme mit der digitalen Version dieses Tickets bzgl. der Darstellung oder Lesbarkeit (s. S. 50 ff.).

Im Busbereich gab es zwei kleine Jubiläen: Das regionale Nachtbusnetz wurde 20 Jahre alt. Die vom Freistaat Sachsen mitfinanzierten PlusBusse rollen inzwischen seit fünf Jahren. Dank Angebotserweiterung und regelmäßiger Taktung der Fahrten konnten auf einigen Strecken Fahrgastzuwächse von über 10 % verzeichnet werden. Die 2022 eingeführten Angebotskürzungen im S-Bahn- und Dieselnetz der DB Regio AG wegen hoher Krankstände bei Zugpersonal und in den Werkstätten bestanden auch 2023 fort. Leider kam es trotz Fahrplanreduzierung immer wieder zu kurzfristigen Ausfällen oder Fahrten mit geringen Platzkapazitäten. Um die Situation für die Fahrgäste zu verbessern, ergänzen seit Dezember Expressbusse das Angebot zwischen Radeberg und Kamenz.

Die Fahrgastzahlen sind vor allem mit der Einführung des Deutschlandtickets wieder gestiegen und liegen teilweise über dem Niveau von 2019. Dies spiegelt sich auch in 570 Mio. Onlineauskünften wider. Dass dies nicht immer reibungslos funktioniert, zeigen die Zuschriften in der Kategorie Information & Kommunikation (s. S. 44 ff.). Neben vielen kritischen Hinweisen gab es auch Lob für die über 5.000 Beschäftigten in den Verkehrsunternehmen und im WO.

PÜNKTLICHKEIT UND ZUGAUSFÄLLE

Im Qualitätsbericht des Verkehrsverbundes Oberelbe sind 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 ausgerichtet ist.

Im Qualitätsbericht 2023 finden sich alle im VVO verkehrenden SPNV-Linien wieder. Es werden die Linien der S-Bahn Dresden, die Saxonia-Linie (RE 50), die Linien des Elbe-Elster-Netzes, das Dieselnetz, die Linien des Ostsachsenetzes (OSN), das Elekronetz Mittelsachsen (EMS) sowie die Nationalparkbahn (U 28) betrachtet.



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

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

VVO-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

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. Solche Gründe, die die Bahnunternehmen nicht verantworten, fließen in die Entwicklung des Verkehrsvertrages ein. So gelten alle Fahrten nach Verkehrsvertrag noch als pünktlich, deren Verspätung maximal 4:59 Minuten beträgt.

Anhand der Pünktlichkeitsquote zeigt sich, dass im VVO besonders mit Einführung des Deutschlandtickets ab Mai alle Linien Pünktlichkeitsdefizite aufweisen. Das erhöhte Fahrgastaufkommen führte zu Kapazitätsengpässen in den Fahrzeugen und verlangsamte u. a. somit das Ein- und Aussteigen. Die Folge waren verspätete Abfahrten an den Stationen, die sich während des Streckenverlaufes aufsummierten. Davon besonders stark betroffen ist die langläufige Saxonia-Linie, die zwischen den beiden größten sächsischen Städten Dresden und Leipzig verkehrt. Auf dem RE 50 erhöhte sich die Nachfrage um bis zu 55 %. Weitere Gründe für die mangelnde Pünktlichkeit sind Kapazitätsengpässe auf den Gleisen, Baumaßnahmen verschärfen diese weiter und es folgen Zugfolgekonflikte und Verspätungen.

Bei den S-Bahnen hatte der Fahrgastzuwachs von 10 – 15 % durch das deutschlandweit gültige Ticket ebenfalls einen signifikanten Einfluss auf die Pünktlichkeit der Züge. Somit konnte das S-Bahn-Netz das gute Pünktlichkeitsniveau des Vorjahres (2022: 96 %) nicht bestätigen. Im Jahresdurchschnitt 2023 erreichten rund 94 % aller S-Bahn-Fahrten ihr Fahrtziel gemäß Verkehrsvertrag pünktlich.

Des Weiteren erhöhte das Dieselnetz seine sehr gute Pünktlichkeit vom Vorjahr (96,8 %) um weitere 0,5 Prozentpunkte auf 97,2 %. Die Linien profitieren dabei von einem Streckenverlauf mit einem hohen Gleisanteil, den sie sich nicht mit anderen Zügen teilen müssen. Das Ergebnis sind gute bis sehr gute Pünktlichkeitswerte.

Das Elbe-Elster-Netz steigerte seine Pünktlichkeitsquote erheblich von 90 % auf 97 %.

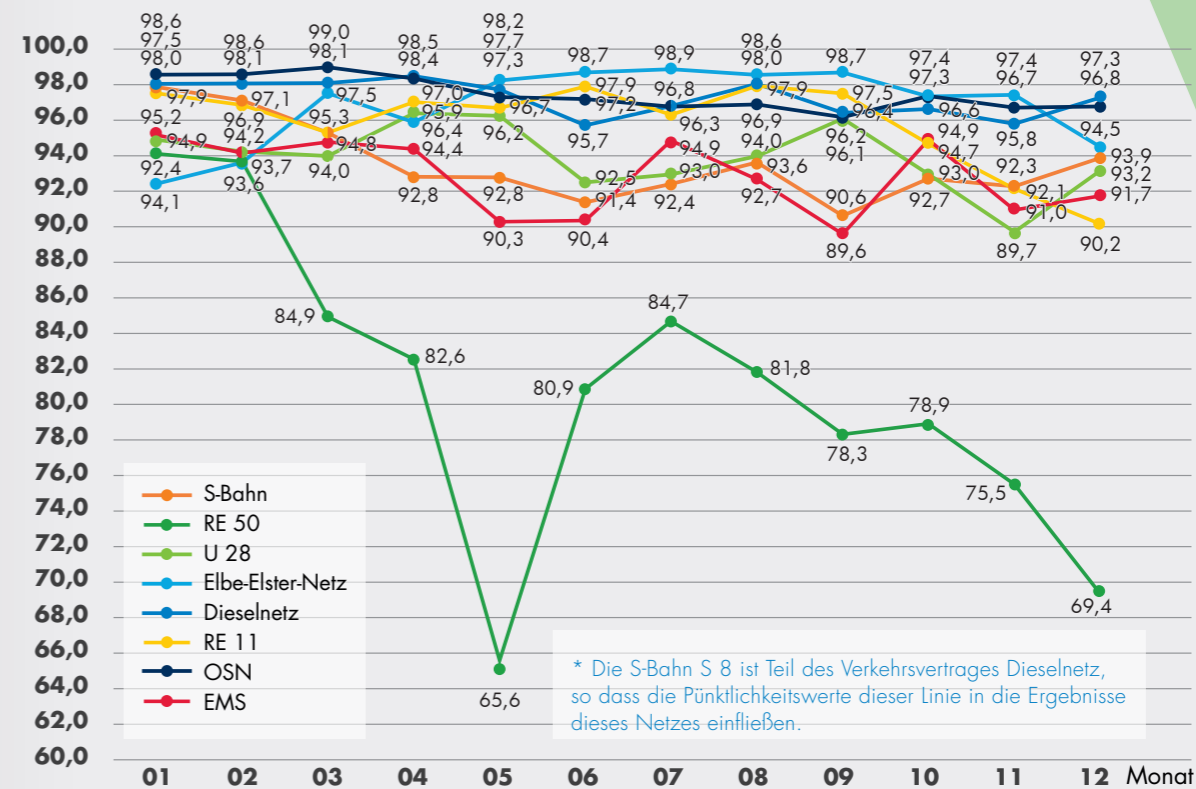
VERKEHRS- KENNZAHLEN



PÜNTLICHKEITSQUOTE NACH LINIEN

BERECHNUNGSGRUNDLAGE: VERSPÄTUNGEN AB 5 MINUTEN

Pünktlichkeitsniveau in %

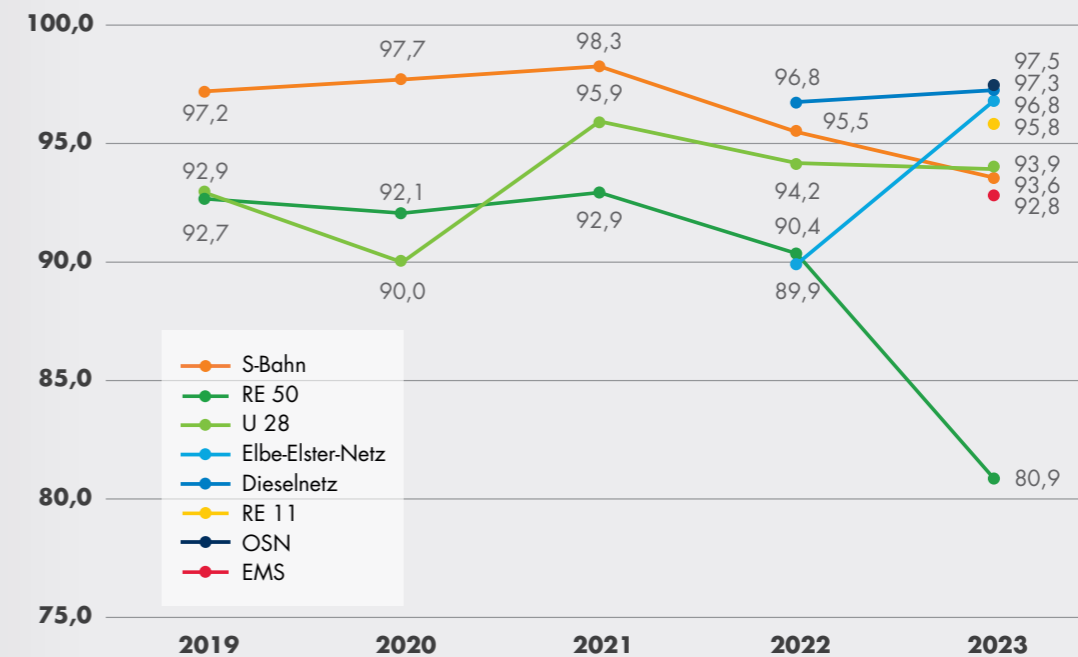


VERKEHRS- KENNZAHLEN



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.

Das Jahr 2023 stand weiterhin im Zeichen der personalbedingten Angebotsreduzierung auf den Linien der DB Regio AG, um eine verbesserte Betriebsstabilität zu gewährleisten.

Somit wurden im Berichtszeitraum die erheblichen Angebotsreduzierungen, welche seit September 2022 umgesetzt werden, aufgrund von Personalmangel bei den Triebfahrzeugführern fortgeführt. Um die Betriebslage auch bei Personalmangel stabil zu halten und die operativen Zugausfälle auf ein Minimum zu reduzieren, entfielen unter anderem seit Oktober alle Verstärkerfahrten der S 1 und Fahrten der S 2 verkehrten am Wochenende lediglich zwischen dem Dresdner Hauptbahnhof und Flughafen im Stundentakt. Die Fahrten der S 3 nach Freiberg wurden des Weiteren bis Mitte August auf Tharandt eingekürzt. Es verkehrte als Ersatz ein Busverkehr zwischen Klingenberg-Colmnitz und Freital-Deuben.

Im Dieselnetz entfielen seit Oktober die Verstärkerfahrten der S 8 am Nachmittag und der Nordabschnitt der RB 33 zwischen Königsbrück und Ottendorf-Okrilla Süd verkehrte im Schienenersatzverkehr. Zudem wurden auf dem Streckenabschnitt Sebnitz – Neustadt der RB 71 größtenteils Busse eingesetzt.

So blieb das Grundangebot für die Fahrgäste planbar und operative Ausfälle mit ihren negativen Auswirkungen konnten deutlich reduziert werden.

ZUGAUSFÄLLE – VORHERSEHBAR (PLANMÄSSIGE ZUGAUSFÄLLE)

Modernisierungsmaßnahmen der Schiene und Stationen können zu Zugausfällen, Streckensperrungen sowie Umleitungen führen. Seit März 2021 kam es regelmäßig zu planmäßigen Ausfällen auf der S 3 kam es zwischen dem Dresdner Hauptbahnhof und dem Haltepunkt Plauen. Hintergrund war u. a. die Modernisierung des S-Bahn-Bahnhofes Dresden-Plauen, welcher erneuert und zu einer barrierefreien Station umgebaut wurde. Mitte August wurden die letzten Arbeiten an der Station final abgeschlossen und die Züge konnten erstmalig beide erneuerten Gleise nutzen, nachdem es aufgrund von schwierigen Witterungsbedingungen und Lieferengpässen von Materialien zu Verzögerungen bei der Fertigstellung der Station kam.

ZUGAUSFÄLLE

Auf der viel befahrenen Strecke Dresden – Leipzig (Saxonia) wurde im Abschnitt Zeithain – Leckwitz bis Anfang April das erste Gleis aus Richtung Dresden nach Leipzig fertiggestellt. Es folgte eine baufreie Zeit bis Ende des Jahres. Ab Januar 2024 wird das Bauvorhaben fortgesetzt und das zweite Gleis durch die DB InfraGO AG erneuert. Die Modernisierungen ermöglichen Fernzügen nach Bauende Geschwindigkeiten von bis zu 200 km/h, infolgedessen verkürzt sich die Fahrzeit und zusätzliche Kapazitäten werden auf der Strecke geschaffen.

ZUGAUSFÄLLE – NICHT VORHERSEHBAR (OPERATIVE ZUGAUSFÄLLE)

Häufige Ursachen sind unternehmensinterne Gründe wie Personalmangel sowie Fremdeinwirkungen, bspw. behördliche Vorgänge durch die Bundespolizei oder Rettungseinsätze, Fahrzeugstörungen und schwierige Witterungsverhältnisse.

Ebenso wird die Strecke gesperrt, wenn sich Personen im Gleisbereich aufhalten. Aber auch Konflikte mit Tieren, bspw. Wildunfälle, sowie mit der Vegetation in Gleisnähe aufgrund von Sturmschäden führen zu kurzfristigen Zugausfällen.

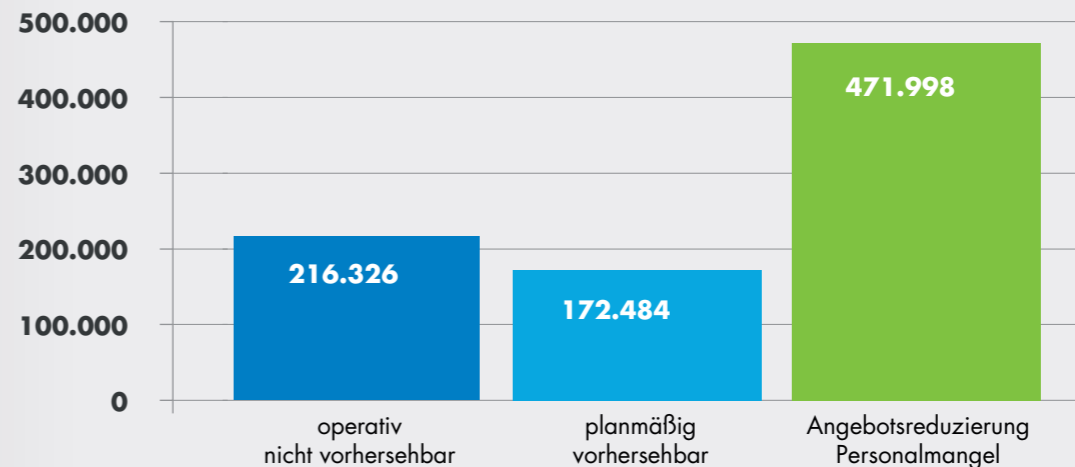
Das Jahr 2023 war zudem von Streikmaßnahmen der Lokführer-Gewerkschaften GdL und EVG geprägt. Dies führte zu einer stark erhöhten Anzahl an kurzfristigen Zugausfällen, die auf den folgenden Seiten (vgl. S. 14 – 16) der Kategorie „Polizei/Notarzt/Fremdeinwirkung/Streik“ zugeordnet werden.

AUSGEFALLENE ZUGKILOMETER (ZKM) IM VVO-GEBIET 2023

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

BESTELLTE LEISTUNG: 9,9 MIO. ZKM

Von dieser Bestellleistung sind über alle VVO-Netze rund 2,2 % Zugkilometer operativ, 1,7 % Zugkilometer planmäßig und rund 4,8 % Zugkilometer aufgrund der personalbedingten Angebotsreduzierungen ausgefallen.



ZUGAUSFÄLLE

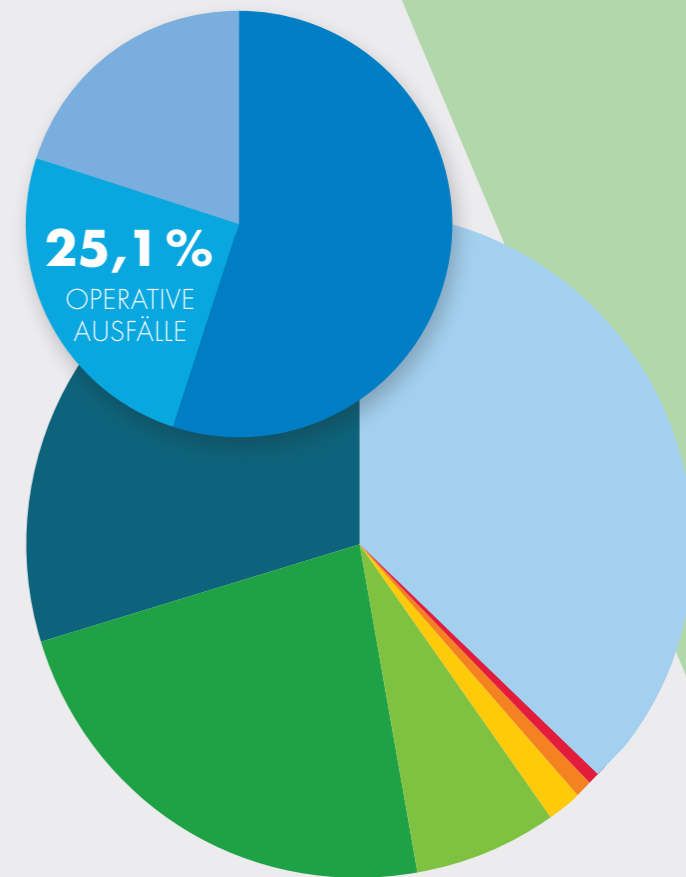
OPERATIV – NICHT VORHERSEHBARE AUSFÄLLE (IN ZKM)

Ursache	S 1	S 2	S 3	S 8	RE 1	RE 2	RE 3	RE 11	RE 15	RE 18
Bauliche Gründe	491	248	119	901	32	12	–	–	–	–
Infrastruktur	918	1.169	317	3.352	29	20	625	–	464	356
Fahrzeuge	21.079	5.027	2.859	5.185	213	110	132	353	714	276
Personal	5.229	3.619	11.777	3.663	569	311	1.577	101	759	171
Polizei/Notarzt/ Fremdeinwirkung/Streik	21.693	8.373	2.860	5.533	834	699	3.921	542	3.647	2.796
Verkehrliche Durchführung	1.892	551	167	–	128	111	–	38	72	111
Witterung	47	–	–	–	–	–	–	–	–	155

Ursache	RE 19	RE 50	RB 30	RB 31	RB 33	RB 45	RB 60	RB 61	RB 71	RB 72	U 28
Bauliche Gründe	–	19	86	–	53	18	–	–	–	–	22
Infrastruktur	–	119	900	624	1.313	566	22	14	1.605	1.935	133
Fahrzeuge	–	1.887	457	733	1.143	224	192	122	7.154	2.360	135
Personal	86	–	2.171	1.881	13.040	1.860	791	590	14.104	1.426	–
Polizei/Notarzt/ Fremdeinwirkung/Streik	–	6.633	4.327	5.137	1.515	2.772	853	697	2.109	4.127	740
Verkehrliche Durchführung	–	298	–	192	13	–	156	103	–	–	–
Witterung	67	–	–	162	–	–	–	–	1.266	357	61

OPERATIVE AUSFÄLLE NACH URSACHEN

- **54,8 %** ANGEBOTSREDUZIERUNG/PERSONAL
 - **25,1 %** OPERATIVE AUSFÄLLE
 - **20,0 %** BAUMASSNAHMEN
- Operative Ausfälle nach Ursachen teilen sich auf in:
- **9,3 %** POLIZEI/NOTARZT/FREMDEINWIRKG.
 - **7,4 %** PERSONAL
 - **5,8 %** FAHRZEUGE
 - **1,7 %** INFRASTRUKTUR
 - **0,4 %** VERKEHRliche DURCHFÜHRUNG
 - **0,2 %** BAULICHE GRÜNDE
 - **0,2 %** WITTERUNG



ANFRAGEN, LOB UND KRITISCHE HINWEISE

Im Qualitätsbericht des Verkehrsverbundes Oberelbe (VO) für das Jahr 2023 sind die Auswertungen der Kundenanliegen des VO und fünf weiterer Partner im Verbund enthalten: Dresdner Verkehrsbetriebe (DVB), Verkehrsgesellschaft Meißen (VGM), Verkehrsgesellschaft Hoyerswerda (VGH), Regionalbus Oberlausitz (RBO) sowie neu Regionalverkehr Sächsische Schweiz-Osterzgebirge (RVSOE).

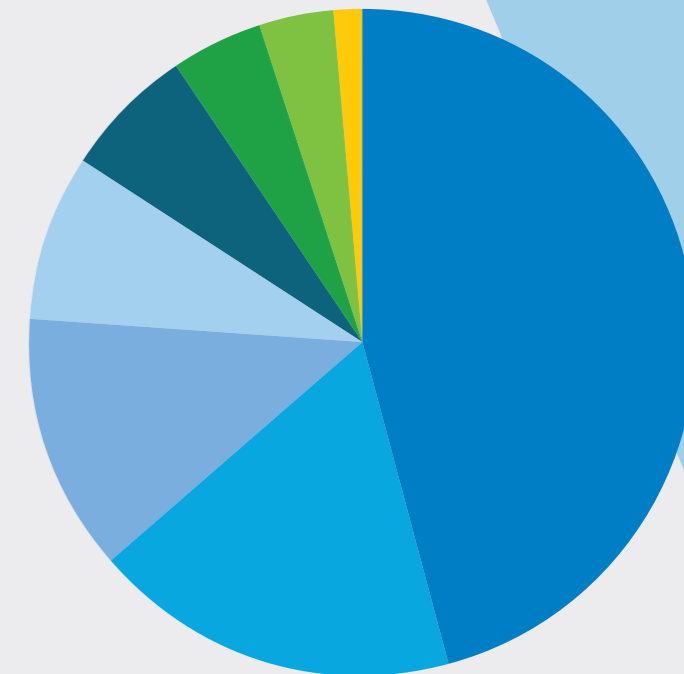
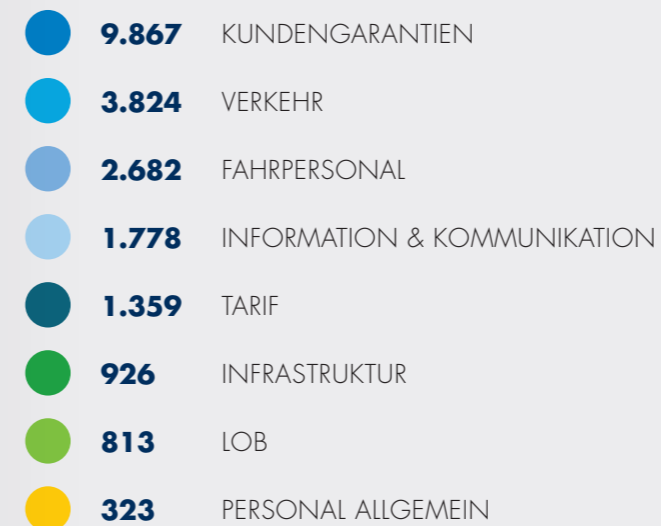
Grundlage für die Auswertung ist eine dreistufige Kategorisierung der Kundenanliegen. Die ersten beiden Stufen (Kategorie und Gruppe) sind einheitlich. Zu jeder Gruppe kann jedes Verkehrsunternehmen in einer dritten Stufe individuelle Themenpunkte entsprechend seiner Bedürfnisse festlegen. Im Qualitätsbericht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

Insgesamt gingen beim VO und den o. g. Partnern 21.572 schriftliche Kundenanliegen mit Hinweisen, Kritiken und Lob ein. Dies sind 3.228 Anliegen weniger als 2022, was vor allem auf die Einführung des Deutschlandtickets und den damit verbundenen sehr viel geringeren Kundengarantieanträgen zurückzuführen ist (Seite 20 ff). In einigen Kategorien gibt es Steigerungen zu 2022, die nicht allein auf die Auswertungen der Kundenanliegen des zusätzlichen Partners zurückzuführen sind. Dies betrifft vor allem die Kategorien Verkehr, Fahrpersonal, Tarif und Lob. Alle Details sind auf den folgenden Seiten zu finden.





21.572 SCHRIFTLICHE ANLIEGEN MIT HINWEISEN, LOB UND KRITIKEN



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 9.752 (minus 5.654) Anträge auf ein GarantieTicket eingereicht.

Nach Prüfung der Anträge durch die beteiligten Partnerverkehrsunternehmen (DB Regio AG, Mitteldeutsche Regiobahn und Die Länderbahn GmbH DLB) wurden 8.070 (minus 4.973) GarantieTickets ausgegeben.

Die Verringerung der Anträge und Entschädigungen beruht auf der Einführung des Deutschlandtickets im Mai 2023. Dieses Ticket ist aufgrund seines niedrigen Preises 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

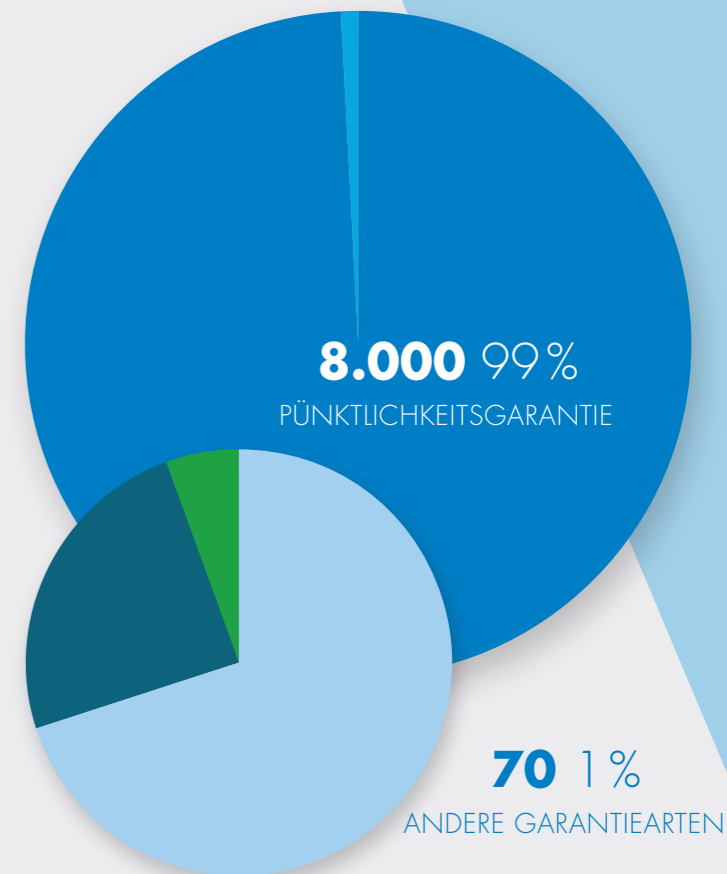
- **8.000** PÜNKTLICHKEITSGARANTIE
- **70** ANDERE GARANTIEARTEN

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

- **49** INFORMATIONSGARANTIE
- **17** ANSCHLUSSGARANTIE
- **4** ANTWORTGARANTIE

Im Rahmen der Sauberkeitsgarantie erfolgte keine Entschädigung.

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	2018	2019	2020	2021	2022	2023
S 1	Meißen – Dresden – Schöna	2.885	4.021	3.508	4.068	5.862	3.055
S 2	Pirna – Dresden – Dresden Flughafen	327	483	251	831	1.533	786
S 3	Dresden – Klingenberg-Colmnitz	168	291	128	254	635	399
S 8	Dresden – Kamenz	533	898	618	684	1.638	1.132
RE 1/RB 60	Dresden – Bautzen – Görlitz		12*	44	60	96	88
RE 2/RB 61	Dresden – Bischofswerda – Zittau		1*	24	49	68	107
RE 3/RB 30	Dresden – Klingenberg-Colmnitz	87	192	53	111	110	117
RE 11	Ruhland – Hoyerswerda					1*	8
RE 15	Dresden – Hoyerswerda	196	280	169	231	279	300
RE 18	Dresden – Ruhland	280	350	217	298	307	132
RB 31	Dresden – Elsterwerda-Biehla	440	554	598	451	586	311
RB 33	Dresden – Königsbrück	80	68	80	75	293	259
RB 45	Stauchitz – Elsterwerda	9	68	29	16	16	14
RE 50	Dresden – Riesa/Oschatz – Leipzig	2.768	3.187	2.172	1.954	1.367	1.262
RB 71	Pirna – Neustadt/Sachsen – Sebnitz	27	14	15	14	49	18
RB 72/RE 19	(Dresden) – Heidenau – Altenberg	82	109	85	29	196	59
U 28	Sebnitz – Bad Schandau – Schöna	16	31	34	14	7	15

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

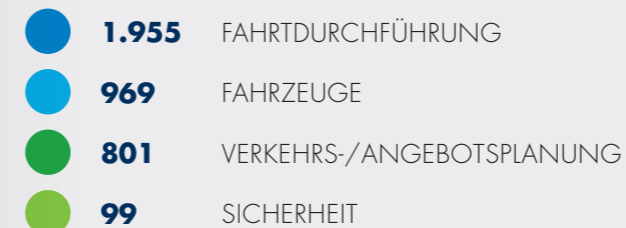


VERKEHR

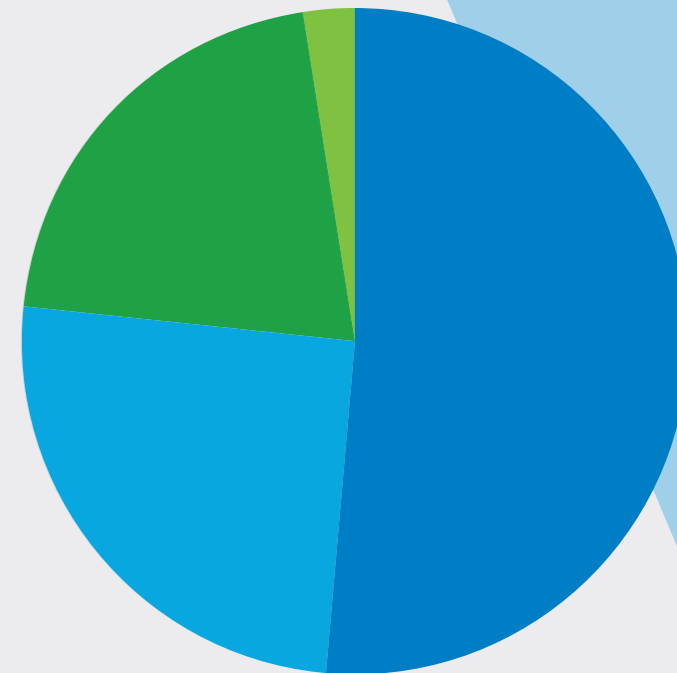
3.824 KUNDENANLIEGEN

Die Hinweise und Kritiken im Bereich Verkehr werden mit den zuständigen Fachabteilungen ausgewertet. Infolge erhöhter Krankenstände beim Zugpersonal und in den Werkstätten wurde auch im Jahr 2023 das Verkehrsangebot von DB Regio um ca. 10 % gekürzt, um einen stabilen Fahrplan anbieten zu können. Trotzdem kam es zu zahlreichen 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.



„Seit geraumer Zeit ist die S 8 zwischen Kamenz und Dresden Hbf. ständig nur mit einem Triebwagen unterwegs. Heute früh war der Zug bereits ab Kamenz rappellvoll.“

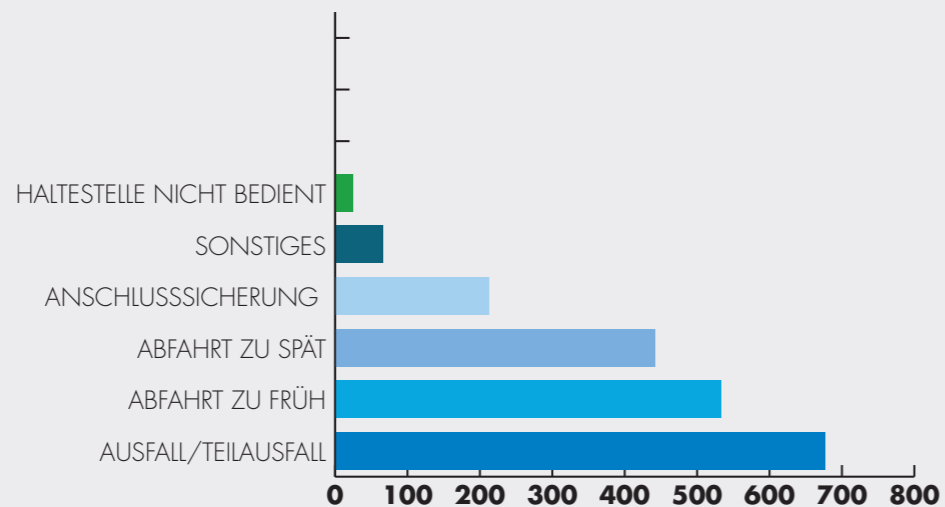


FAHRTDURCHFÜHRUNG

Insgesamt 1.955 Anliegen:

SCHWERPUNKTE

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

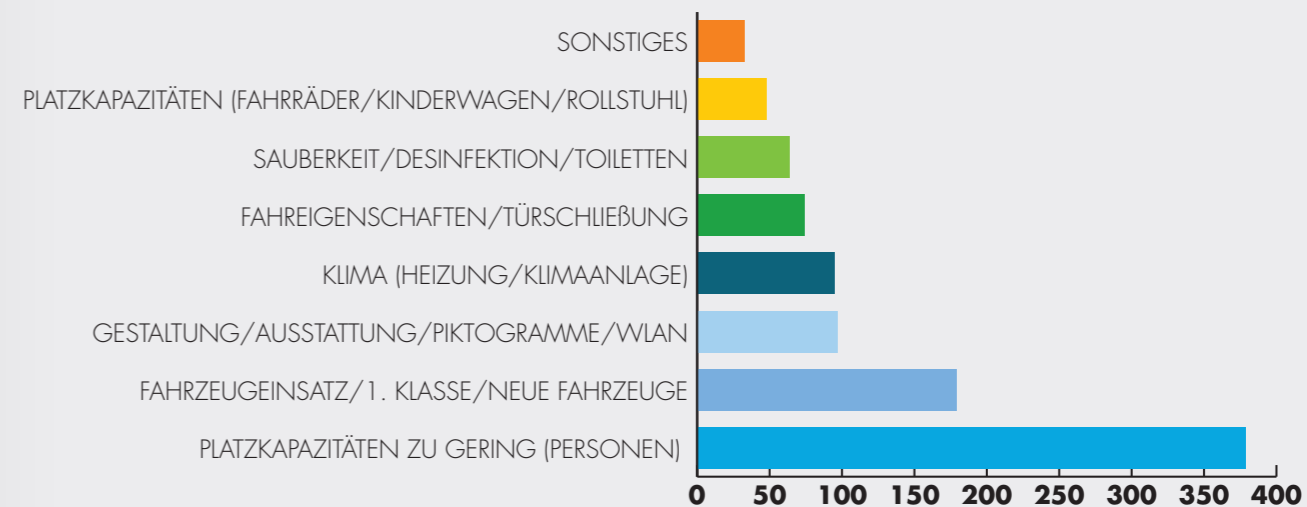


FAHRZEUGE

Insgesamt 969 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
- Gestaltung/Ausstattung/Piktogramme/WLAN: Hinweise zu fehlender Barrierefreiheit, allgemein zur Innenraumgestaltung oder zum Sitzkomfort



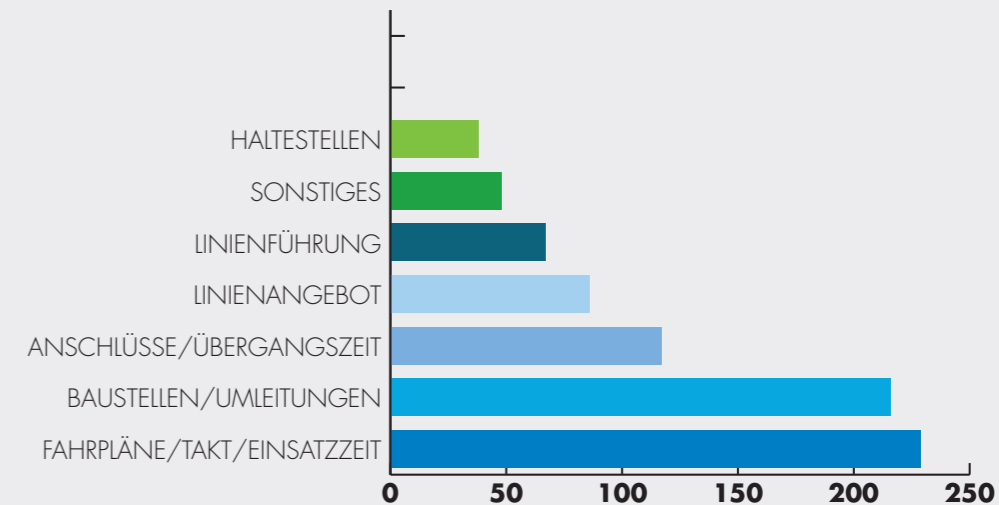


VERKEHRS- UND ANGEBOTSPLANUNG

Insgesamt 801 Anliegen:

SCHWERPUNKTE

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





PERSONAL ALLGEMEIN

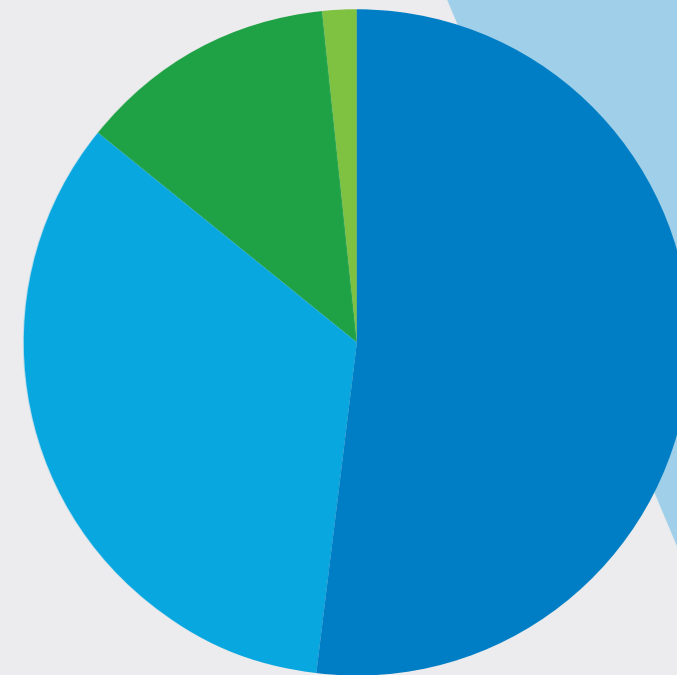
303 KUNDENANLIEGEN

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.

●	167	ZUGBEGLEITER/KONTROLLPERSONAL
●	110	PERSONAL KUNDENBÜRO/AGENTUR
●	40	SONSTIGES PERSONAL
●	6	LEITSTELLE/DISPATCHER

„Bei meiner gestrigen Reise mit der S 8 von Dresden Neustadt nach Pulsnitz konnte ich beobachten wie die Kundenbetreuerin aktiv einem Fahrgast, welcher eine 4er-Karte erwerben wollte, eine ermäßigte 4er-Karte angeboten und auch verkauft hat. Er wäre ja schließlich über 60 Jahre alt und könnte diese somit ja auch die ermäßigte 4er-Karte nutzen.“

„Es ist nicht ok, wenn der Mitarbeiter am Servicetelefon sagt, dass es bei der Verspätung des Busses es ja schließlich auch die Möglichkeit gibt, mit dem Rad oder Auto zu fahren.“

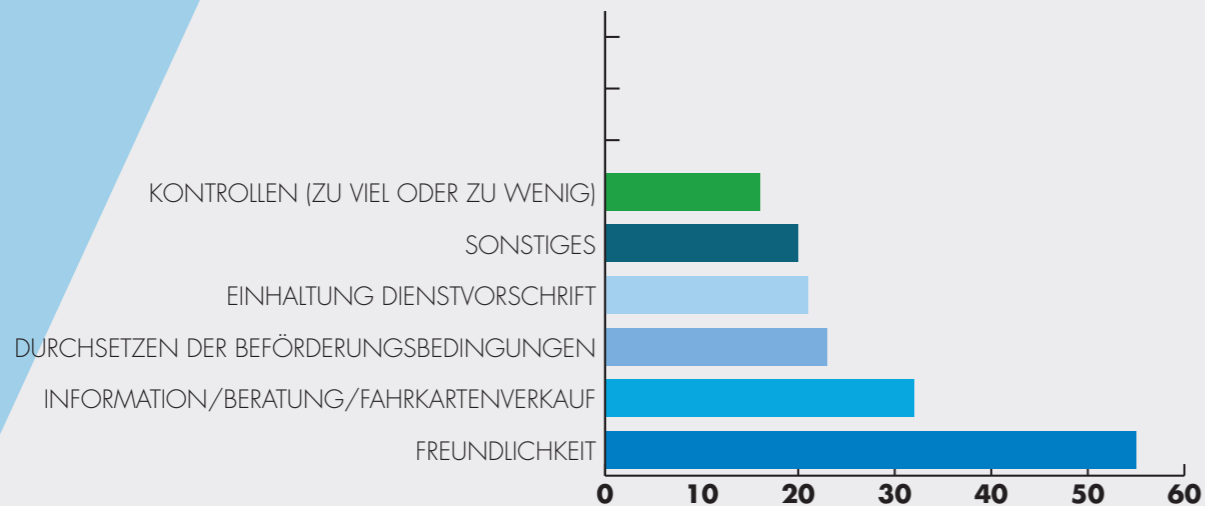


ZUGBEGLEITER / KONTROLLPERSONAL

Insgesamt 167 Anliegen

SCHWERPUNKTE

- Hinweise zu unfreundlichem Verhalten von Zugbegleitern und Kontrollpersonalen
- Beschwerden über fehlende oder falsche Tarifkenntnisse oder zu ungenügenden Informationen zum Fahrtverlauf
- Hinweise zum Durchsetzen der Beförderungsbedingungen auf unangemessene Art und Weise



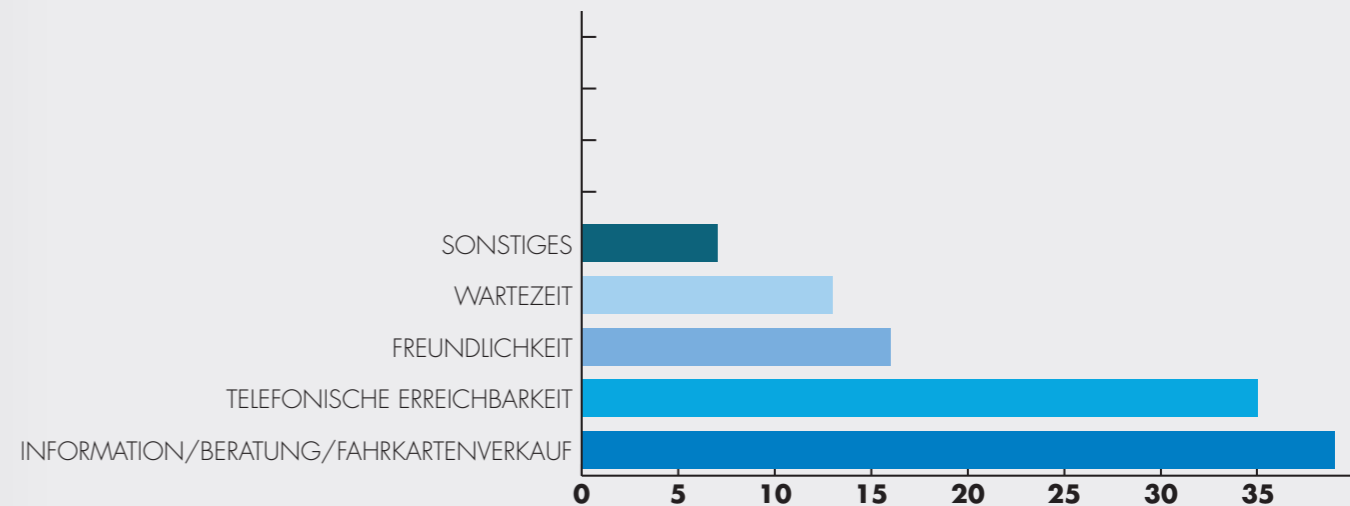
SERVICEPERSONAL IN KUNDENBÜROS UND AGENTUREN

Insgesamt 110 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 Sicherheitsdiensten und zum Personal in Leitstellen, von Dispatchern und Mitarbeitern der Fahrgastbefragung.





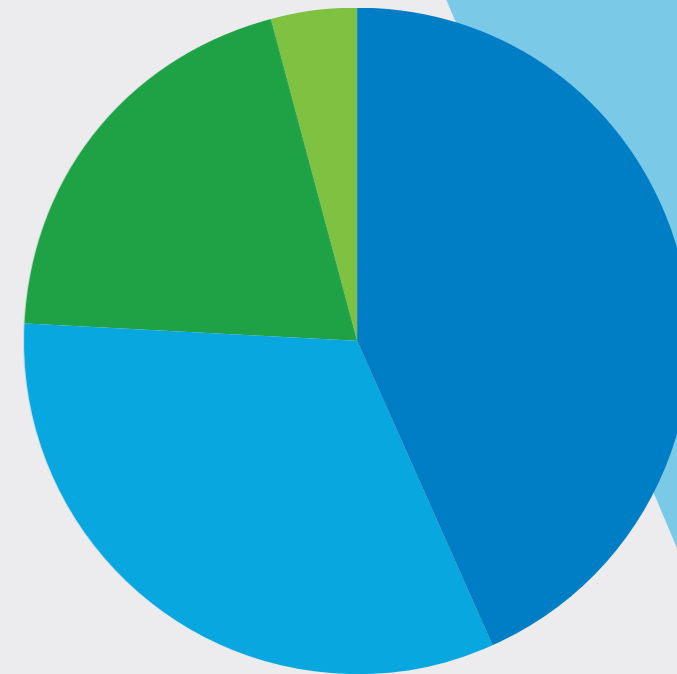
FAHRPERSONAL

2.682 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.

- 1.156** HALTESTELLENBEDIENUNG
- 872** VERHALTEN/DIENSTORDNUNG
- 540** FAHRWEISE
- 114** ANSCHLUSSSICHERUNG

- „Heute hat der Busfahrer mich und meine Familie (2 Erwachsene und ein Kind) einfach stehengelassen. Es war hell, wir haben noch gewunken und gerufen, gepfiffen, der Bus blieb kurz stehen und fuhr dann weiter.“
- „Bitte den Fährmann informieren, dass das D-Ticket auch auf der Fähre gilt.“
- „Auf der Fahrt hat der Busfahrer 3 bis 4 Zigaretten geraucht. Da ich Nichtraucher bin, war die Fahrt für mich sehr unangenehm.“



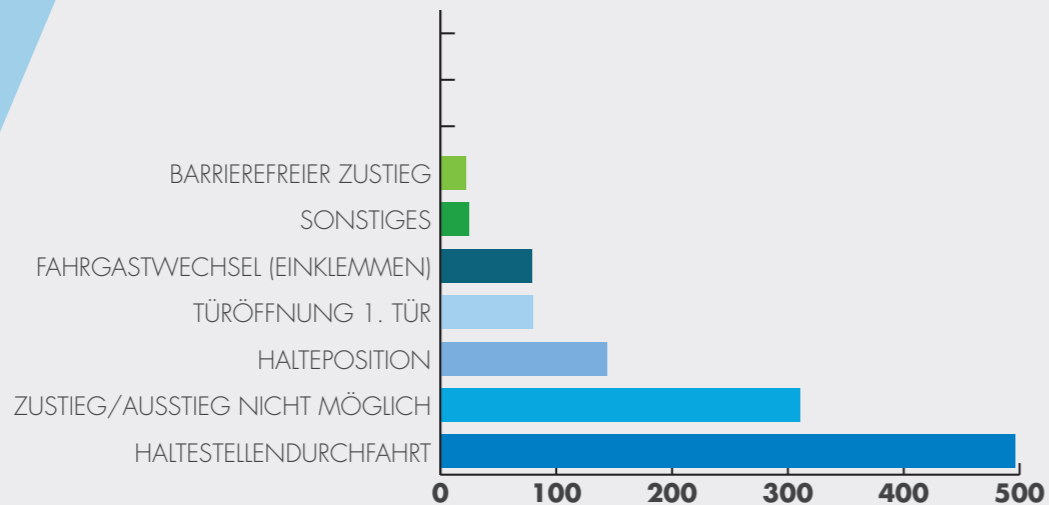
FAHRPERSONAL

HALTESTELLENBEDIENUNG

Insgesamt 1.156 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

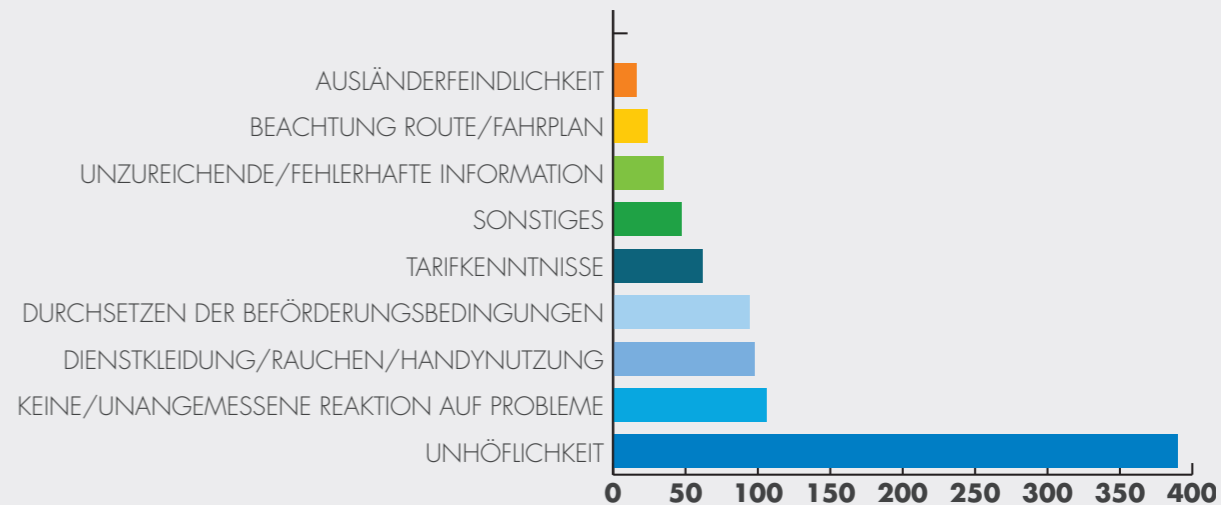


VERHALTEN/DIENSTSTÖRUNG

Insgesamt 872 Anliegen

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



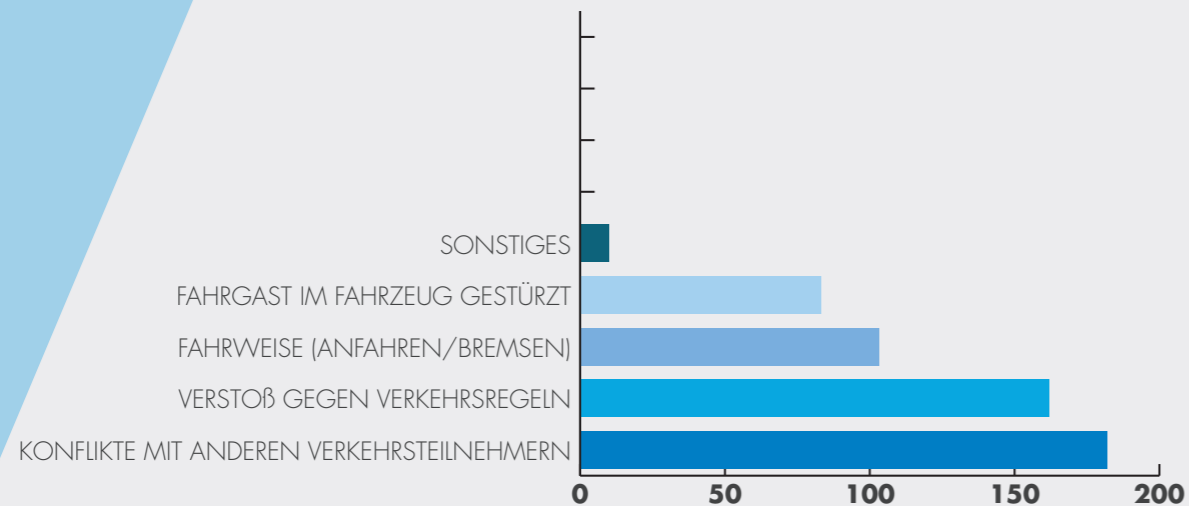
FAHRPERSONAL

FAHRWEISE

Insgesamt 540 Anliegen

SCHWERPUNKTE

- Nichtbeachten von anderen Verkehrsteilnehmern (Fahradfahrer, 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)

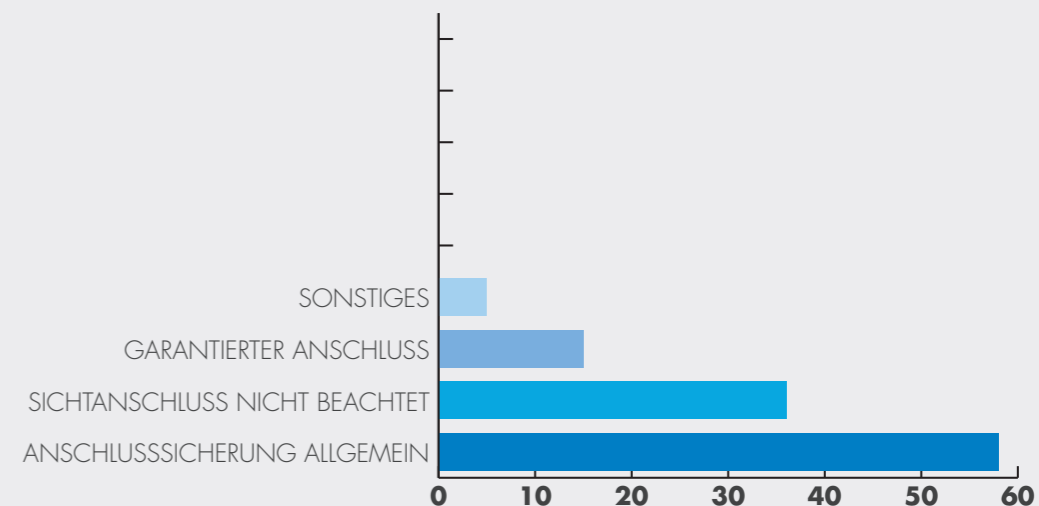


ANSCHLUSSSICHERUNG/UMSTEIGEN

Insgesamt 114 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





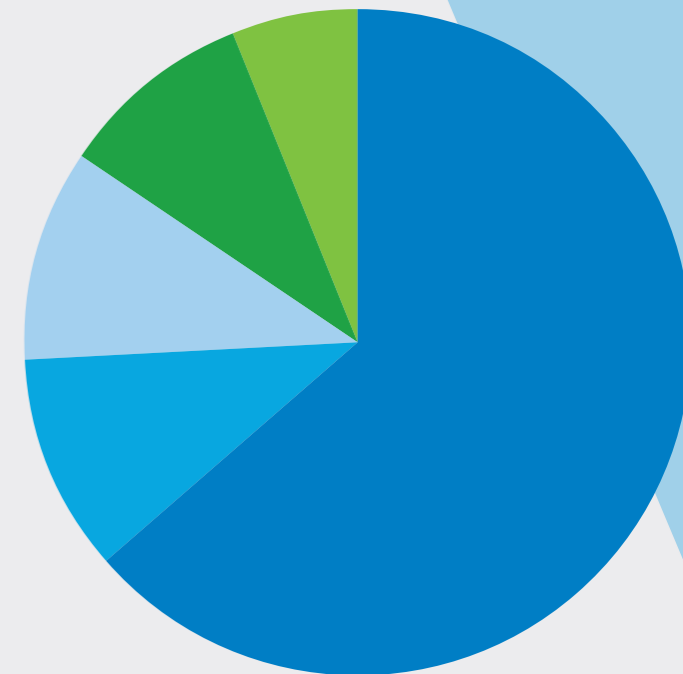
INFORMATION & KOMMUNIKATION

1.778 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.

- **1.127** ONLINE-MEDIEN
- **188** ELEKTRONISCHE INFORMATION
- **183** STÖRUNGS-/BAUSTELLENINFO
- **168** PRINT-MEDIEN
- **112** WERBUNG

„Die aktuelle Situation ist unerträglich. Es kann nicht sein, dass es täglich zum Glücksspiel wird, ob man pünktlich zur Arbeit oder zu Terminen gelangt! Hinzu kommt die katastrophale Informationspolitik. Man steht als Fahrgast am Bahnsteig: keine Durchsage, keine Info, keine aktuellen Infos in der App der DB und der Zug kommt auch nicht.“



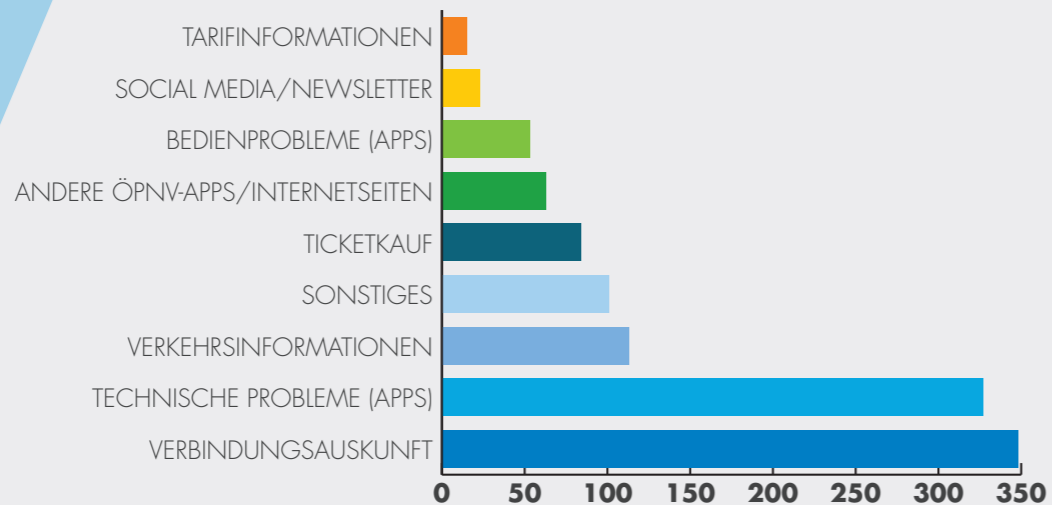
INFORMATION & KOMMUNIKATION

ONLINE-MEDIEN

Insgesamt 1.127 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

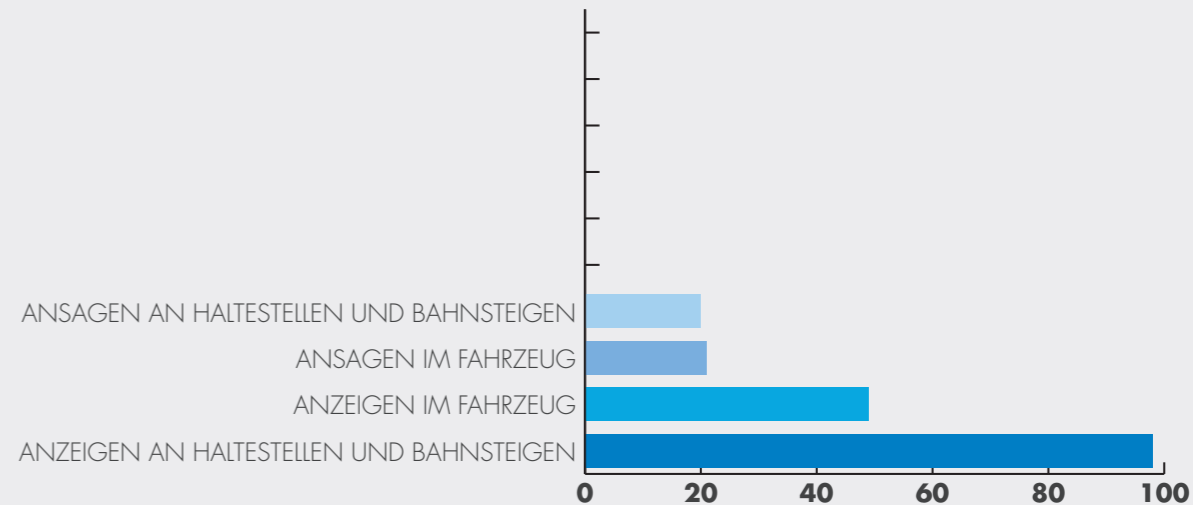


ELEKTRONISCHE INFORMATION

Insgesamt 188 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

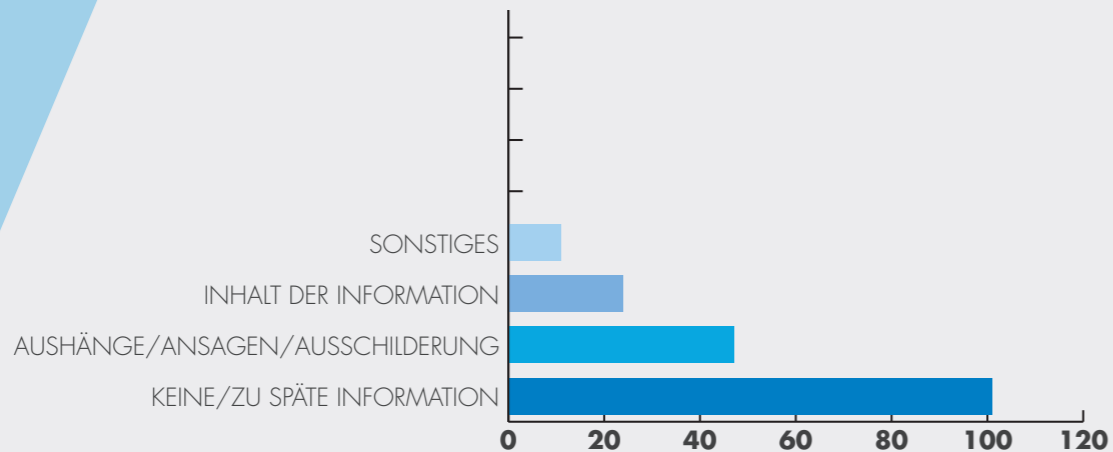


STÖRUNGEN / BAUSTELLEN

Insgesamt 183 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

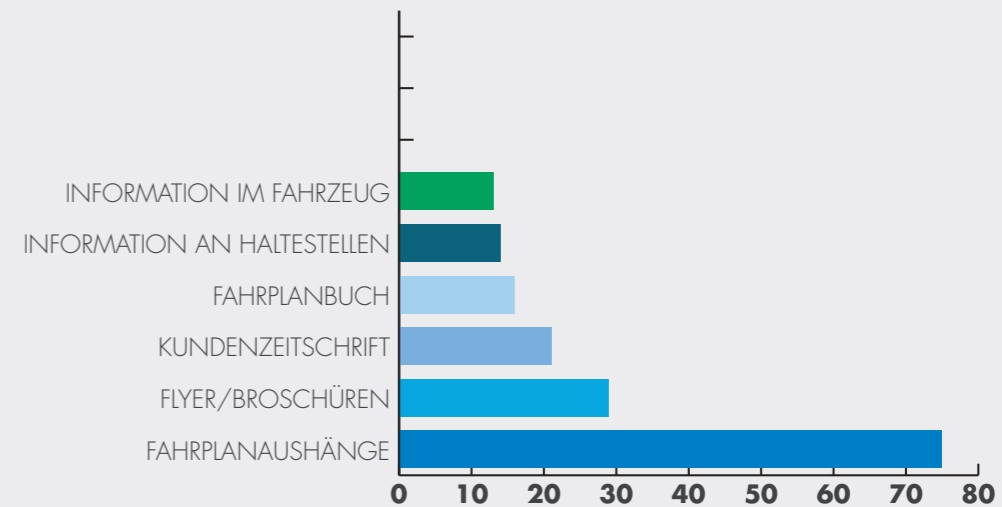


PRINT-MEDIEN

Insgesamt 168 Anliegen

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



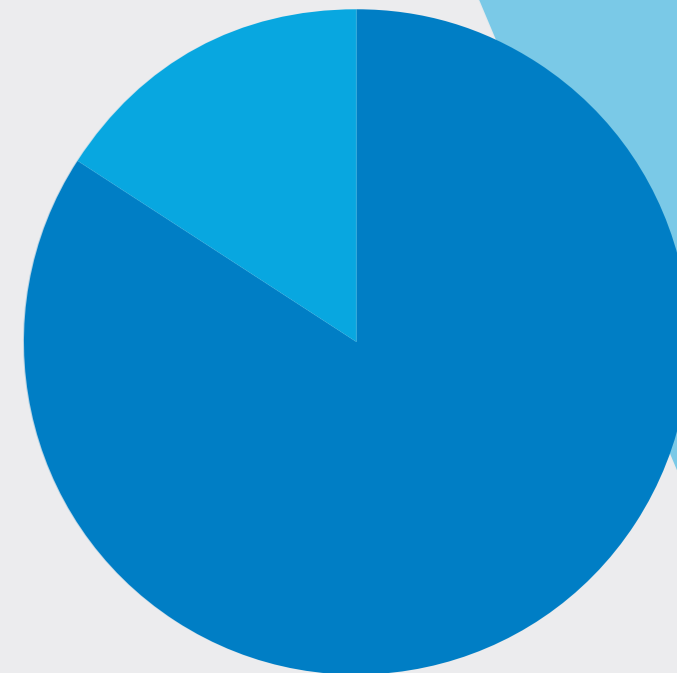


1.359 KUNDENANLIEGEN

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.

- **1.141** TARIFGESTALTUNG
- **218** ERHÖHTES BEFÖRDERUNGSENTGELT

- 🗨️ „Ich habe eine Frage zur Nationalparkbahn U 28. Gilt in dieser das Deutschlandticket auch schon ab Děčín bzw. wie wäre der Fahrpreis von Děčín nach Bad Schandau.“
- 🗨️ „Ist in dem neuen JobTicket (Deutschlandticket) für Bedienstete des Freistaates Sachsen auch die Nutzung der Schwebbahn und der Standseilbahn eingeschlossen?“
- 🗨️ „Ich habe ein Deutschlandticket bei Ihnen erworben und nun kann ich dies in der App nicht mehr einsehen, bezahle aber weiterhin dafür.“

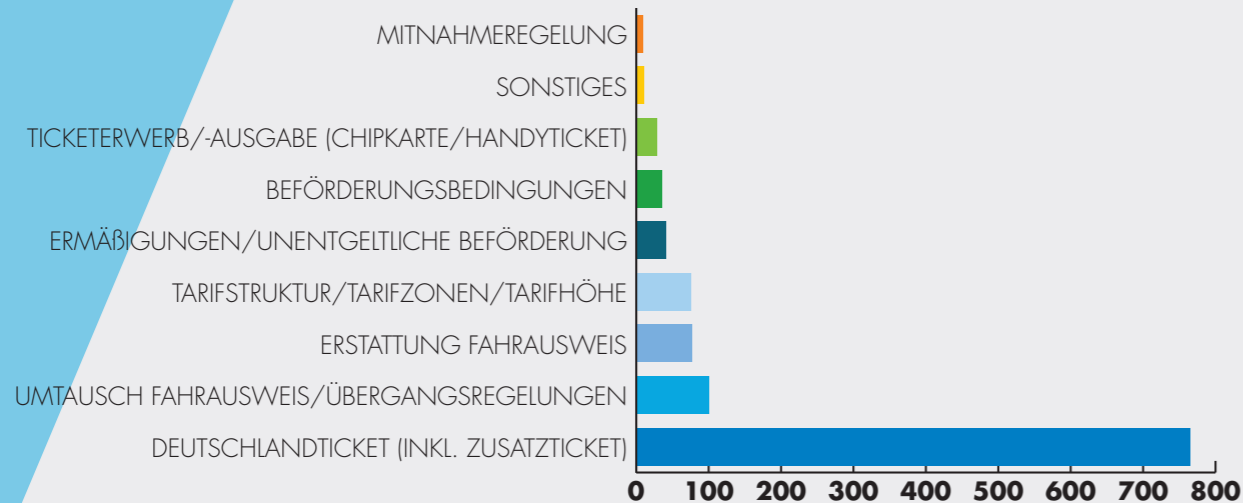


TARIFGESTALTUNG

Insgesamt 1.141 Anliegen







SCHWERPUNKTE


- Deutschlandticket inkl. Zusatzticket: Anfragen zur Einführung des Tickets, zur räumlichen Gültigkeit und Mitnahmeregelungen, zum Erwerb und zur Kündigung sowie den damit verbundenen Problemen sowie zur Umstellung von bestehenden Abonnements
- Fragen zu Umtauschregelungen nach Tarifanpassung und Erstattung bei Fahrtausfall




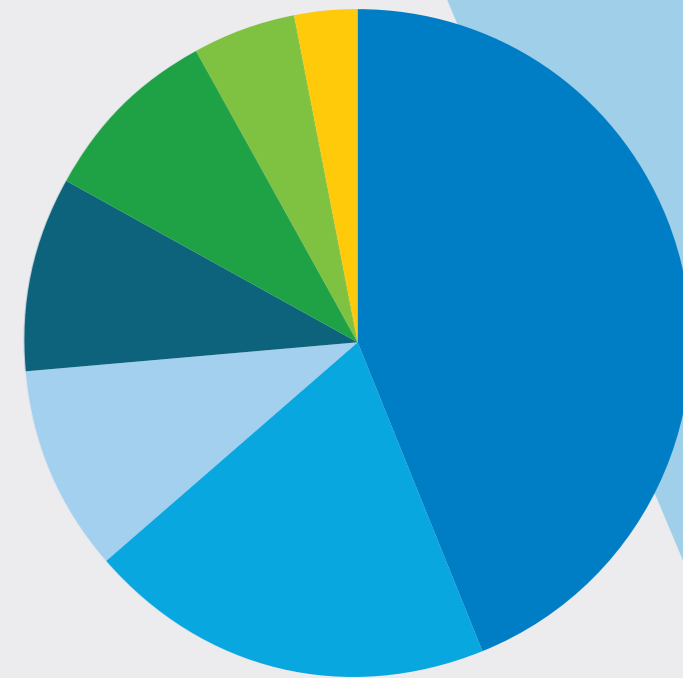
926 KUNDENANLIEGEN

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

	404	HALTESTELLEN
	185	FAHRKARTENAUTOMATEN
	91	PARK & RIDE/BIKE & RIDE
	87	STRECKENBESCHAFFENHEIT
	84	BAUARBEITEN
	45	SIGNALTECHNIK

 „Wann eröffnet in Pirna der neue Bahnübergang, der einen kürzeren Weg zwischen Bahnhof und Busbahnhof ermöglicht?“

 „Beim gestrigen Kauf einer 4er-Karte für 9,40 € am Fahrkartenselbstbedienungsautomaten in der Kuppelhalle des Dresdner Hauptbahnhofes bezahlte ich mit einem 10 €-Schein. Leider gab mir der Automat kein Rückgeld heraus.“



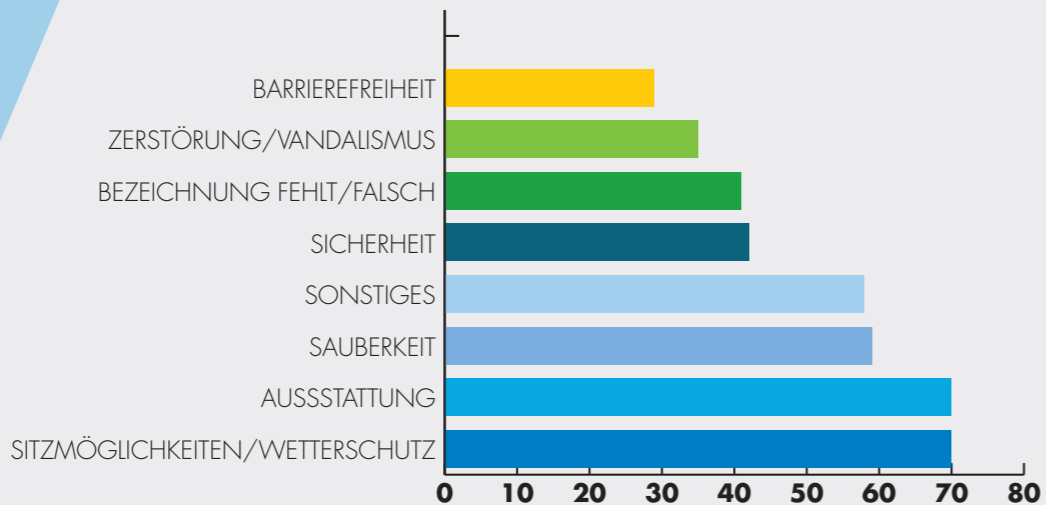
INFRASTRUKTUR

HALTESTELLEN

Insgesamt 404 Anliegen

SCHWERPUNKTE

- Hinweise zu fehlender oder defekter Beleuchtung, zu fehlenden Papierkörben, defekten Entwertern und der Wunsch nach der Ausstattung mit einer dynamischen Fahrgastanzeige
- Hinweise zu starken Verschmutzungen sowie zu fehlendem Wetterschutz und Sitzgelegenheiten

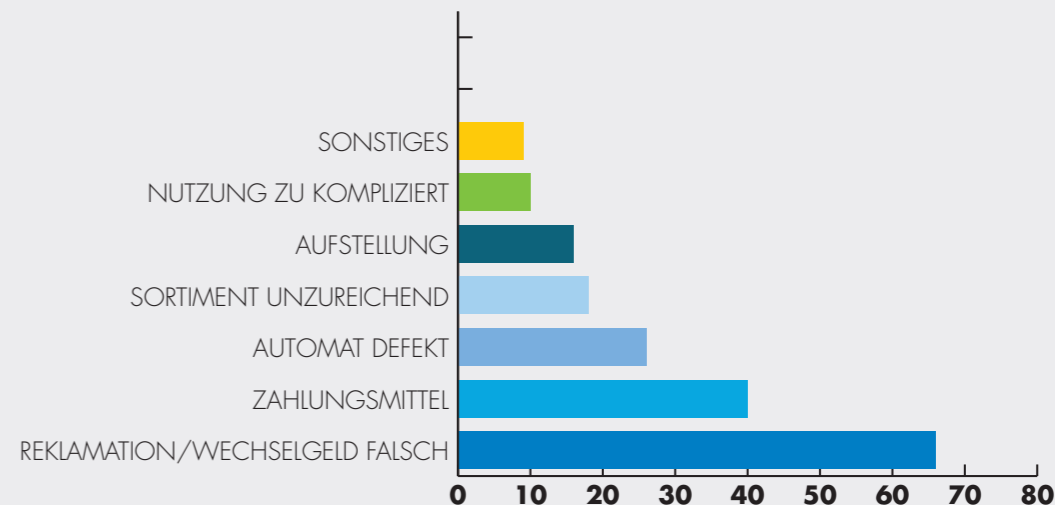


FAHRKARTENAUTOMATEN

Insgesamt 185 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 nach Sortimentserweiterungen an mobilen Ticketautomaten



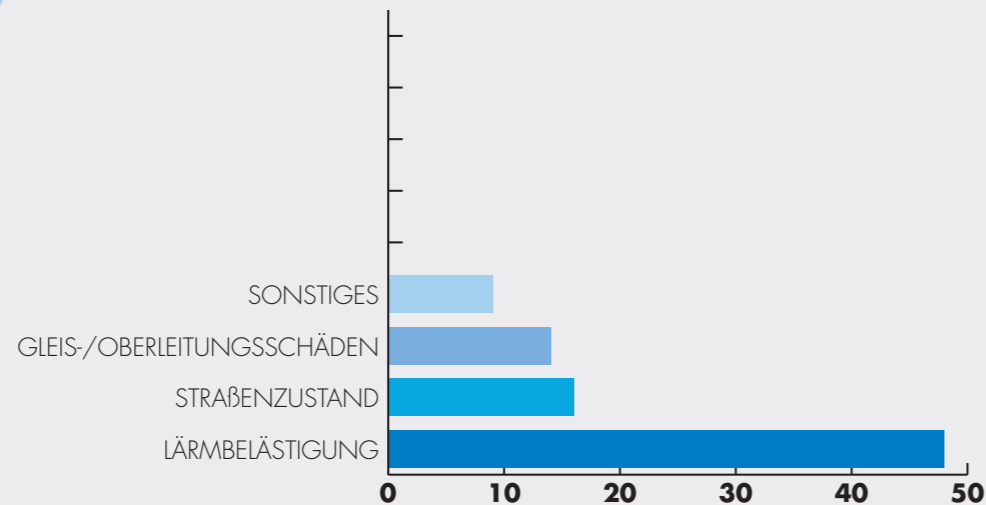
INFRASTRUKTUR

STRECKENBESCHAFFENHEIT

Insgesamt 87 Anliegen

SCHWERPUNKTE

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

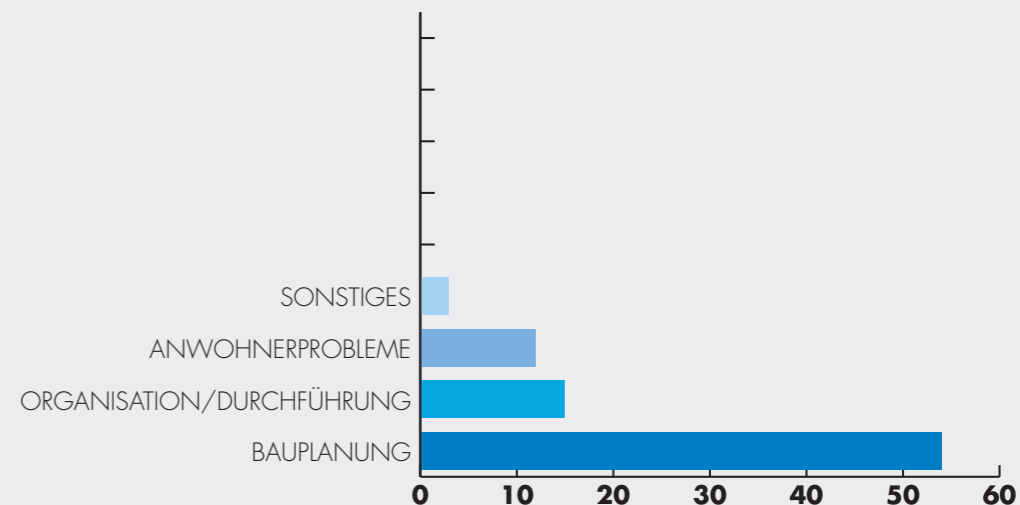


BAUARBEITEN

Insgesamt 84 Anliegen

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



KATEGORIE



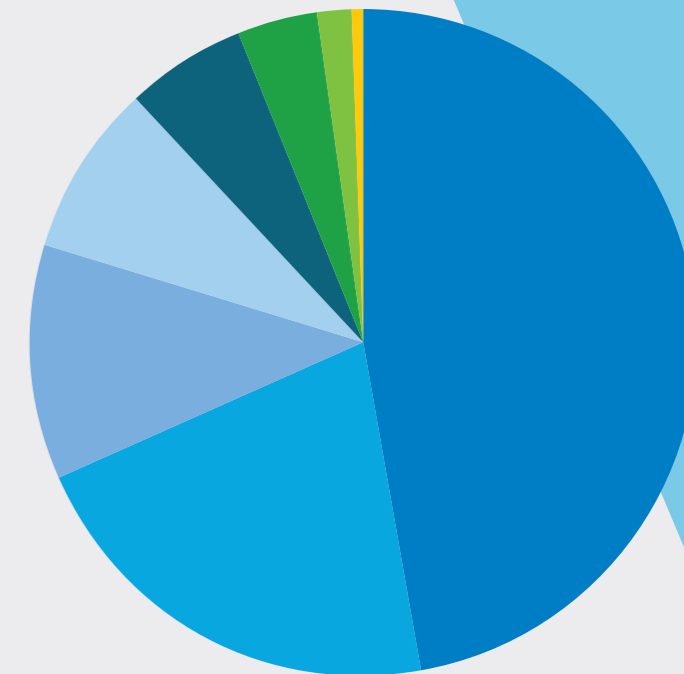
LOB

813 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:

● 382	KUNDENDIENST
● 173	FAHRPERSONAL
● 91	PERSONAL ALLGEMEIN
● 68	SONSTIGES
● 48	VERKEHR
● 32	INFOS UND KOMMUNIKATION
● 13	INFRASTRUKTUR
● 6	TARIF

„Ich bin Rollstuhlfahrer und möchte mich bei allen Fahrerinnen und Fahrern für Ihre Hilfe beim Einsteigen bedanken.“

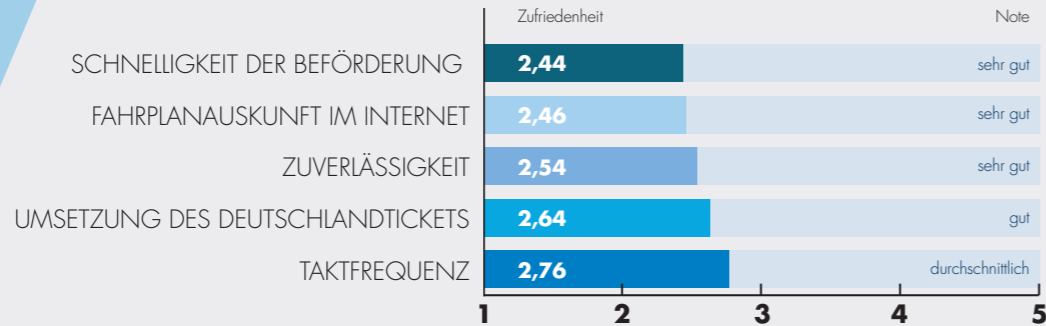


ÖPNV-KUNDENBAROMETER

Auszug aus dem ÖPNV-Kundenbarometer 2023

Zufriedenheit mit den Leistungen des VVO während der Einführung des Deutschlandtickets

- Die Umsetzung des Deutschlandtickets wurde aufgrund anfänglicher Schwierigkeiten etwas schlechter bewertet als die des 9-Euro-Tickets.
- Trotz der schwierigen Rahmenbedingungen im SPNV bewerteten die Fahrgäste die „Schnelligkeit der Beförderung“ und die „Zuverlässigkeit“ weiterhin mit einer guten Note.
- Die Online-Fahrplanauskunft erhielt im Vergleich zum Vorjahr eine deutlich bessere Bewertung.



© KANTAR - Unternehmen für Data Science, Insights und Consulting

„Ich befinde mich derzeit im Urlaub in Krippen und unternehme diverse Ausflüge.“

Dabei begleitet mich Ihre App und ich bin total begeistert.

Die Funktionen sind intuitiv verwendbar, der Merkzettel ist perfekt. Die Kartenansicht der Bahnhöfe ist ebenfalls sehr hilfreich, vor allem, wenn man sich nicht auskennt und nur kurze Umsteigezeiten hat. Das Ganze wird abgerundet durch eine Liveanzeige von Verspätungen.

Die App war eine wirkliche Bereicherung, während andere Besucher noch mit Papierplänen unterwegs waren.“

„Guten Tag, vielen Dank für die übersandten Informationen. So informative Prospekte („Liniennetzplan“ und „Böhmen“) könnten für viele andere ein Beispiel sein.“

„Gestern; der TRILEX 15.29 Uhr ab Hbf; letzter Wagen: Der Schaffner erwartete seine Fahrgäste auf dem Bahnsteig und erteilte Auskünfte. Bei Abfahrt erfolgte eine präzise und gut verständliche ...“

... Durchsage über eine Umleitung, gepaart mit der Aufforderung, Gepäckstücke von den Sitzen zu nehmen. Noch vor Neustadt vergewisserte sich der Beamte, ob dem auch Folge geleistet wurde. Nach Neustadt erschien er wieder, um die ab dort stehenden Reisenden auf freie Sitzplätze hinzuweisen. Das war erlebter Kundendienst auf hohem Niveau, wie er zumindest mir als Gelegenheitsfahrer noch nicht begegnet ist und der eine freundliche Erwähnung verdient!“

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, DVB / Andre Forner
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.