

Anlage zu Vorlage DS 495/20/19

Vorlage:	16/2019
Beschlussvorlage	öffentlich

Beratungsfolge	Beratungsstatus	Sitzung am	TOP
Verbandsversammlung		04.04.2019	8.

Mitbestimmung der Zweckverbände erforderlich:					<input type="checkbox"/>
ZWS	nph	ZRL	VVOWL	ZVM	
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

Einfache Mehrheit:	2/3 Mehrheit:	Einstimmig:
<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Einmalige Kosten	Jährliche Folgekosten	Laufzeit	Gesamtkosten
€	€		€

Sachbearbeiter/in:	Berichtersteller/in:
Nils Werner	Joachim Künzel

Betreff:

Qualitätsoffensive im NWL: Ursachen für Leistungsmängel und Handlungsoptionen des NWL

Beschlussvorschlag

1. Die Verbandsversammlung nimmt den Bericht zur Kenntnis.
2. Die Zweckverbandsversammlung befürwortet die systematische Analyse von Schwachstellen im aktuellen Betrieb und beauftragt die Verwaltung, Maßnahmen zur möglichst kurzfristigen Qualitätssteigerung durch betriebliche oder infrastrukturelle Maßnahmen mit konkreten Umsetzungsplänen in die Verbandsversammlung einzubringen.
3. Die Verbandsversammlung unterstützt die Auflösung der Durchbindung der Linien RB 67 und RB 71 final zu untersuchen und zu bewerten und zur abschließenden Entscheidung vorzulegen.

Andreas Müller	Frank Beckehoff
Verbandsvorsteher NWL	Vorsitzender der Verbandsversammlung

Begründung:

Ausgangslage

Die Qualität des Schienenpersonennahverkehrs befindet sich derzeit teilweise auf einem nicht zufriedenstellenden Niveau. Öffentlich und medial erfährt das System derzeit immer häufiger eine negative Darstellung. Auch mehren sich Beschwerden von Fahrgästen, die ihr Vertrauen in die Zuverlässigkeit des Bahnsystems in Frage stellen. Dabei treten die deutlichen Leistungsverbesserungen der vergangenen Jahre insbesondere im Bereich Leistungsausweitungen und besserer Fahrzeugqualitäten in den Hintergrund.

Als Aufgabenträger für den SPNV und damit Besteller der Leistungen sowie als wesentlicher einnahmenverantwortlicher Akteur hat der NWL ein starkes Interesse an der Stabilisierung der Qualität. Entsprechende Maßnahmen müssen entwickelt und so bald wie möglich umgesetzt werden, um die Qualität im Netz zu steigern und bestehenden sowie potenziellen Fahrgästen in der Region ein vertrauenswürdiges Produkt anbieten zu können.

Wesentlich für einen reibungslosen Betrieb ist die Vorhaltung von ausreichend Personal und funktionsfähigen Fahrzeugen. Hier sind die Verkehrsunternehmen in der Pflicht, ihre Betriebe so aufzustellen, dass die Leistung wie bestellt erbracht wird. Zuletzt haben der NWL und weitere Aufgabenträgerpartner durch das Aussprechen von Abmahnungen gegenüber ihren Auftragsunternehmen drastische Schritte unternommen, um insbesondere die wiederholt auftretenden Ausfälle von ganzen oder teilweisen Zugleistungen zu unterbinden. Doch auch die Prüfung der eigenen Handlungsmöglichkeiten hat zu ersten konkreten Maßnahmen geführt, die gemeinsam und in Diskussion mit den Verkehrsunternehmen entstanden sind bzw. stetig weiterentwickelt werden.

Initiative Personal

Ein Schwerpunkt von Schlecht- bzw. Nichtleistungen liegt im Bereich der Personalverfügbarkeit. Der NWL hat sich maßgeblich dafür eingesetzt, gemeinsam mit dem Land NRW und den anderen Aufgabenträgern in NRW sowie den Verkehrsunternehmen eine Initiative zur Aufwertung des Berufsbilds „Triebfahrzeugführer“ ins Leben gerufen. Eine Intensivierung der Rekrutierungsbemühungen ist dringend erforderlich, um den Personalbedarf der gesamten Branche zu decken. Alle Verkehrsunternehmen spüren die Auswirkungen des derzeitigen Arbeitsmarktes. Ein entscheidender Faktor für die Verfügbarkeit ist häufig eher die Standortfrage. Entsprechend sind regional teils sehr unterschiedliche Verfügbarkeiten feststellbar. Die Wirkung der fortlaufenden Initiative lässt sich nicht ad-hoc messen, sodass noch keine abschließende Einschätzung der Wirksamkeit besteht.

Vertrag und Vergabe

Neben den eigenen Bemühungen des NWL und der weiteren Aufgabenträger werden die derzeit bestehenden verkehrsvertraglichen Mittel zur Erhöhung der Qualität, insbesondere durch Erhebung von Strafen, ausgeschöpft. Eine engmaschige Kontrolle von Abweichungen ist notwendig, um kontinuierliche Verbesserungen einzufordern.

Bei künftigen Ausschreibungsverfahren wird ein noch stärkerer Fokus auf die Einbindung von Instrumenten zur Qualitätssteuerung durch Anforderungen an die

Bieter sowie die Ausgestaltung der Leistungsparameter zu richten sein. Ziel ist die Beauftragung von qualitativ hochwertigen und verlässlichen Bietern mit zukunftssicheren Betriebskonzepten und Rahmenbedingungen.

Die gesamte Branche diskutiert derzeit verschiedenste Lösungsansätze, die zu einer Stabilisierung des Systems beitragen sollen. Die diskutierten Themen reichen von der Weiterentwicklung von Kommunikations- und Vertriebswegen über die Ausgestaltung von Vergabebedingungen bis zur Überprüfung der bisher gängigen Fortschreibungsparameter, um eine langfristige finanzielle Planungssicherheit in einem sich verändernden Marktumfeld zu unterstützen. Insgesamt ist eine große Dynamik feststellbar.

Außerdem befindet sich der DB-Konzern hinsichtlich seiner Infrastrukturplanungen in einem teils öffentlich wahrnehmbaren Diskussionsprozess. Die DB AG hat im Februar 2019 medienwirksam ein sogenanntes „Ergänzungspaket Regionalnetze“ angekündigt, um auch dort in die Infrastruktur zu investieren. Konkrete Maßnahmen, die zu dem Paket gehören sollen, sind noch nicht bekannt. Weitere Projekte, bspw. unter dem Namen „Robustes Netz NRW“, sollen teils schon durch kleine Maßnahmen signifikante Verbesserungen einbringen. Der NWL hat gegenüber der DB Netz AG bereits seine Erwartungshaltung für Maßnahmen auf den westfälischen Strecken zum Ausdruck gebracht und wird sich weiterhin mit Nachdruck diesbezüglich einbringen.

Neben den vorgenannten, teils längerfristigen Maßnahmen stehen jedoch auch Möglichkeiten, den Betrieb durch Anpassung betrieblicher Vorgaben oder Anpassungen an der Infrastruktur vergleichsweise kurzfristig zu verbessern.

Ursachen für Leistungseinschränkungen

Zugausfälle

Im Bereich der Zugausfälle sind eigenverschuldete Gründe der EVU zumeist am häufigsten, wenngleich Schwierigkeiten mit Personal und Fahrzeugen deutlichen Schwankungen zwischen Netzen, teils auch Linien, und zeitlichen Phasen unterliegen. Eine ausreichende Personaldecke sowie eine funktionierende Fahrzeug- und Instandhaltungsplanung sind erste und wichtigste Aufgabe der EVU, um Ausfälle zu vermeiden. Eine aktive Beeinflussung durch den NWL ist über die stetige Kontrolle und Einforderung von Verbesserungen in bestehenden Netzen hinaus aus wettbewerbsrechtlicher Perspektive seltener möglich. Über die Unterstützung von Brancheninitiativen ist der direkte Handlungsrahmen weitgehend ausgeschöpft.

Weitere relevante Ursachen für Ausfälle bestehen in externen Gründen, insbesondere behördliche Maßnahmen und dadurch resultierende Streckensperrungen oder wetterbedingte Einflüsse. Einflussnahme ist in diesen Fällen nicht möglich.

Die vierte wesentliche Ursache für Ausfälle liegt in der zugrundeliegenden Infrastruktur. Störungen an zum Teil alten Bahnübergangsanlagen, der Leit- und Sicherungstechnik, der Oberleitung oder ähnliches können zu Streckensperrungen und Ausfällen führen. Den größten Schwerpunkt in Bezug auf Ausfälle bilden diese Gründe mit etwa 10 % der Fälle jedoch nicht. Auch hier sind teils deutliche Unterschiede zwischen Netzen und Linien zu verzeichnen.

Verspätungen

In einem so stark vertakteten System wie dem Taktfahrplan NRW ist die Pünktlichkeit von Linien eine weitere entscheidende Größe für die Wahrnehmung als qualitativ hochwertiges Verkehrsmittel. Neben der rechtzeitigen Ankunft am Zielort ist auch die Erreichung von Anschlüssen im Vor- und Nachlauf bzw. in der Reisekette innerhalb des SPNV für viele Reisende elementar. Die Pünktlichkeit der Nahverkehrslinien im NWL ist allerdings bereits seit mehreren Jahren rückläufig. Im Jahr 2018 liegt der Wert mit 84,4% deutlich unter dem Vorjahreswert (85,7%) und erreicht damit zum zweiten Mal in Folge ein historisch niedriges Niveau.¹

Ursachen für nachlassende Pünktlichkeit sind die zunehmende und in großen Teilen des Netzes bereits hohe Auslastung der Strecken, die momentan zu verzeichnende Zunahme der Bautätigkeit zur Instandhaltung und der damit verbundenen eingeschränkten Trassenverfügbarkeit, auch durch Umleitungsverkehre, sowie eine insbesondere auf den Nebenstrecken nachlassende Verlässlichkeit der Infrastruktur wie der Bahnübergangstechnik. Auf den Hauptstrecken in NRW führt auch die ebenfalls rückläufige Pünktlichkeit des Fernverkehrs mit den starken Abhängigkeiten zum Regionalverkehr zu erheblichen Qualitätseinbußen. Zum Vergleich erreichten die Züge des Fernverkehrs bundesweit im Jahr 2018 nach eigenen Angaben der DB lediglich eine Pünktlichkeit von 74,9%, wobei hier Züge mit bis zu 5 Minuten 59 Sekunden Verspätung als pünktlich gewertet werden.

Eine Schwerpunktanalyse von 13 SPNV-Linien im NWL-Netz, für welche einheitliche und unabhängige Verspätungsdaten mit Nennung von Gründen vorliegen, zeigt deutlich auf, welche Ursachencluster den größten Einfluss auf die messbare Pünktlichkeit haben. Gemessen an der Summe von auftretenden Verspätungsminuten bei Verspätungsfällen mit mehr als 3 Minuten Verspätung teilen sich die Begründungen zu folgenden Anteilen in fünf wesentliche Kategorien auf:

Verspätungsübertragungen:	je Linie 37 – 79 %, durchschnittlich 61,4 %
Störung beim Verkehrsunternehmen:	je Linie 7 – 25 %, durchschnittlich 13,6 %
Störung beim Infrastrukturbetreiber:	je Linie 5 – 20 %, durchschnittlich 12,6 %
Sonstige Störungen:	je Linie 2 – 15 %, durchschnittlich 7,3 %
Extern eingebrachte Störungen:	je Linie 2 – 10 %, durchschnittlich 5,1 %

Es sind somit weniger direkte Gründe der Verkehrsunternehmen oder Störungen der Infrastruktur, die zu Verspätungen führen. Deutlich kritischer sind fehlende Möglichkeiten zum Verspätungsabbau aufgrund mangelnder Fahrplan- oder Infrastrukturkapazitäten bzw. die sich daraus ergebenden Kreuzungskonflikte mit Linien des Fernverkehrs. Grundlegend geeignete Maßnahmen, um diesen Engpässen entgegenzuwirken sind

- Erhöhung der Streckengeschwindigkeiten,
- Erhöhung der Zuverlässigkeit von Bahnübergangsanlagen bzw. Sicherung von Bahnübergangsanlagen,

¹ Basis sind 3 Minuten 59 Sekunden als Verspätungsgrenze an Messpunkten im NWL-Gebiet, weitere Informationen sind dem in Kürze erscheinenden Qualitätsbericht 2018 des NWL zu entnehmen.

- Erhöhung von Ein- und Ausfahrgeschwindigkeiten an Bahnstationen sowie gleichzeitiges Ein- und Ausfahren an Kreuzungsbahnhöfen zur beschleunigten Abwicklung von Betriebsabläufen,
- (Wieder-)Einbau von Kreuzungsstellen,
- Bau von Überholgleisen, um Konflikte zwischen Fern- und Nahverkehr zu entzerren,
- Ausbau von Bahnsteigkapazitäten, um Verspätungsübertragungen durch belegte Bahnsteige zu verhindern,
- Bestellung von auskömmlichen Fahrplänen mit ausreichend Fahrzeitreserven,
- Verlängerung von Wendezeiten,
- Verkürzung von Linienverläufen bzw. Aufbrechen von Liniendurchbindungen,
- Optimierung von betrieblichen Abläufen wie Triebfahrzeugführerwechsel oder Zu- und Abführung bzw. Stärken und Schwächen von Fahrzeugen im Tagesverlauf.

In diesen Bereichen kann der NWL unterschiedlich einwirken. Einerseits können durch Änderungen an betrieblichen Vorgaben des NWL in Einzelfällen relativ kurzfristig Verbesserungen erzielt werden. Im Bereich der Infrastruktur obliegt die Verantwortung primär der DB Netz, durch das Setzen von finanziellen Anreizen gegenüber den Infrastrukturbetreibern (Teil- oder Mitfinanzierung bzw. gezielte Förderung von Maßnahmen) können Maßnahmen ergänzend angeschoben werden. Zu beachten ist stets die Verantwortlichkeit für die Umsetzung von Maßnahmen. Die aktiven Handlungsoptionen des NWL sind daher oftmals eingeschränkt.

Die Umsetzung betrieblicher Maßnahmen ist zumeist mit notwendigen vorangehenden Analysen und Planungen verbunden. Auch sind insbesondere Wenden, Standzeiten, Halte und Linienlaufwege eher als Ergebnisse einer mittelfristigen Angebotskonzeption umzusetzen und nach Neuausschreibung von Netzen final zu betreiben. Jedoch kann der NWL auch kurzfristig durch Fokussierung auf bestimmte Bereiche auf Verbesserungen hinwirken.

Kurzfristige Handlungsoptionen des NWL

Mit Blick auf die seit Jahren unpünktlichsten Regionalbahnen 67 und 71 (durchschnittlich 74,2 % bzw. 59,3 % Ankünfte mit drei oder weniger Minuten Verspätung in 2018) ist eine Maßnahme mit potenziell erheblichen Auswirkungen auf die Pünktlichkeit vergleichsweise schnell umsetzbar. Die Linie RB 67 von Münster über Rheda-Wiedenbrück bis Bielefeld wurde im Rahmen der Vergabe des OWL-Dieselnetz-Loses Nord betrieblich verknüpft mit der Linie RB 71 von Bielefeld über Herford und Bünde bis Rahden. Aufgrund von diversen Zwangspunkten im Linienverlauf ist ein pünktlicher Betrieb erheblich erschwert. Kreuzungskonflikte mit Linien des Fernverkehrs sowie eingleisige Streckenabschnitte mit wenig Kreuzungsmöglichkeiten führen zu einer extremen Häufung von Verspätungen und Verspätungsübertragungen. Die Durchbindung in Bielefeld führt zudem dazu, dass sich die Übertragung der Verspätungen des einen auf den anderen Abschnitt häuft. Durchschnittlich übertragen sich etwa 10 Minuten Verspätung je mit mehr als drei Minuten verspäteter Fahrt auf die Züge der jeweils anderen Linie. Eine Trennung der Linien wird voraussichtlich einen erheblichen Effekt auf die Pünktlichkeit haben. Eine Anbindung an das Oberzentrum Bielefeld bleibt aus beiden Richtungen bestehen. Mit

der Maßnahme ist ein nicht zu vernachlässigender finanzieller Aufwand verbunden, der in Abstimmung mit dem EVU weiter zu konkretisieren ist.

Auch zukünftig in neuen Ausschreibungsnetzen umzusetzende Maßnahmen im Bereich der Angebotskonzeption werden aus finanzieller Sicht zu bewerten sein. Zur Steigerung der Qualität und damit der Kundenbindung sowie -zufriedenheit sind gewisse Mehraufwände jedoch unumgänglich. Für den konkreten Fall der Linientrennung RB 67 und RB 71 sind die Voraussetzungen gegeben, dass auf dem derzeit durchgebundenen Abschnitt über Bielefeld hinaus parallele Nahverkehrslinien verkehren, die die Nachfrage nach durchgehender Verbindung aufnehmen können. Analysen der Fahrgastzahlen zeigen eine vergleichsweise geringe Anzahl von Personen, die täglich eine durchgehende Verbindung durch die Linien RB 67 / 71 nutzen. Somit sind diese beiden Linien prädestiniert für eine solche qualitätssteigernde Maßnahme.

Um die Linien zu trennen entsteht ein Mehrbedarf an Fahrzeugen sowie Personal. Die bisher entwickelten Szenarien, die aus einer Schwachstellenanalyse der Linien entstammen, zeigen zudem einen kleineren betrieblichen Mehraufwand, da die Fahrzeuge aufgrund zu knapper Bahnsteigkapazitäten nicht im Bielefelder Hauptbahnhof abgestellt werden können, um auf die Folgeleistungen zu wenden. Insgesamt ist davon auszugehen, dass die Maßnahme einen finanziellen Zusatzaufwand in Form eines unteren siebenstelligen Betrags pro Jahr nach sich ziehen würde. Prinzipiell möglich ist eine Umsetzung zum kommenden Fahrplanwechsel im Dezember 2019 bzw. nach finaler Abstimmung der Fahrzeugverfügbarkeit zum Juni 2020 oder Dezember 2020. Entsprechende Vormerkungen wurden im Zuge der momentan erfolgenden Trassenanmeldung bereits vorgenommen.

Derzeit werden die konkreten Auswirkungen einer Trennung auf die Qualität der Linien untersucht. Auch die finanziellen Parameter für eine Umsetzung durch den Betreiber der Linien, Keolis/eurobahn, sind derzeit in Erstellung. Nach Vorliegen aller relevanten Informationen kann eine finale Beschlussfassung herbeigeführt werden. Um zeitlich flexibel zu sein und so eine möglichst zeitnahe Umsetzung zu ermöglichen, wird die Delegation der Entscheidung an den Vergabeausschuss empfohlen.

Weitere fahrplanbezogene Maßnahmen sind in der Folge auch in Abstimmung mit den EVU konkreter auszuplanen und hinsichtlich einer kurzfristigen Umsetzungsmöglichkeit zu prüfen.

Infrastruktur

Bei der Umsetzung von Infrastrukturmaßnahmen ist der NWL schon rein formal nicht in der Lage, eigenständig tätig zu werden. Er besitzt kein direktes Vertragsverhältnis zum Infrastrukturbetreiber und ist insofern auf die Bereitschaft des Eigentümers angewiesen. Nichtsdestotrotz können durch Forderungen im Zusammenspiel mit aktiver Unterstützung der Entwicklung von Maßnahmen im Bereich der Netzinfrastruktur inkl. entsprechender Förderungen (Planung und Bau) Angebote zur Verbesserung gemacht werden.

Im Folgenden sind konkrete Maßnahmen gelistet, die im Verbandsgebiet des NWL umgesetzt werden könnten, um die Betriebsqualität zu verbessern. Sie bedürfen in der Regel eines aktiven Mitgestaltens der Infrastruktureigentümer und/oder der Verkehrsunternehmen sowie finanzieller Anstrengungen. Die benannten Maßnahmen entstammen einer Analyse, die die dauerhaft unpünktlichsten Linien im Bereich des NWL in den Blick nimmt und eine Betrachtung infrastruktureller Engpässe beinhaltet. Sie stellen keine erschöpfende Auflistung dar, sind nach Auffassung des NWL nach Rücksprache mit dem KC ITF NRW jedoch geeignet, um stabilisierend auf die Qualität und teilweise auch deutlich über den eigentlichen Korridor hinaus zu wirken:

- Knoten Hamm: Schaffung zusätzlicher Parallelfahrten durch Umfahrung der Doppelkreuzungsweiche 804 im Westkopf und Ertüchtigung der G-Bahn ab Abzweig Selmig und Anbindung dieser an die Strecke 2650 // Hinweis: Maßnahme ist in Liste „Robustes Netz NRW“ aufgeführt
- Bereich Gütersloh: Streckenverknüpfung Personen- und Güterbahn für flexibleren Betrieb; dazu neuer Bahnsteig in Güterloh Hbf und in Isselhorst-Avenwedde // Hinweis: Maßnahme ist in Liste „Robustes Netz NRW“ aufgeführt
- Bahnhof Ahlen: Wiedereinrichtung des Überholgleises 4 für reduzierte Wartezeit des SPNV bei verspäteten Fernverkehrsabfahrten aus Richtung Hannover
- Münster Hbf.: Zugdeckungssignal an Gleis 17 zur Zweifachnutzung des Bahnsteigs sowie Nutzbarmachung des Gleises 20 mit Bahnsteig, bestenfalls ebenfalls mit Zugdeckungssignal
- Strecke Münster – Rheda-Wiedenbrück: Bahnübergangsmaßnahmen zur Erhöhung der Streckengeschwindigkeit; dadurch auch erhebliche Erhöhung der Sicherheit und Verhinderung von Personen- und Sachschäden sowie Vermeidung langfristiger Fahrzeugausfälle im Zugbetrieb auf diesem vom Eisenbahnbundesamt als unfallträchtigste Strecke NRWs benannten Abschnitt
- Strecke Kreuztal – Erndtebrück – Bad Berleburg: Bahnübergangsmaßnahmen zur Erhöhung der Streckengeschwindigkeit durch Auflösung dauerhafter Langsamfahrstellen
- Strecke Lünen – Gronau: Modernisierung von Bahnübergangsanlagen zur Auflösung erhöhter Störanfälligkeit
- Strecke Bünde – Rahden: Einrichten einer zusätzlichen Kreuzungsstelle im Bereich Bieren-Rödinghausen und Erhöhung der Einfahrgeschwindigkeit im Bf. Rahden sowie Modernisierung von Bahnübergangsanlagen zur Auflösung erhöhter Störanfälligkeit
- Strecke Unna – Soest: Erneuerung störanfälliger Bahnübergangssicherungsanlagen
- Strecke Bielefeld – Lemgo: Einrichten einer zusätzlichen Kreuzungsstelle in Ehlenbruch
- Strecke Dissen-Bad Rothenfelde – Halle (Westf): Beseitigung von Langsamfahrstellen und Modernisierung von Bahnübergangsanlagen

- Strecke Unna – Fröndenberg: Sicherung von Bahnübergängen zur Erhöhung der Streckengeschwindigkeit
- Strecke Altenbeken - Paderborn: Beseitigung von Oberbaumängeln zur Wiederherstellung der vorgesehenen Streckengeschwindigkeiten
- Strecke Brügge – Hagen: Einrichtung einer zusätzlichen Kreuzungsmöglichkeit
- Bahnhof Lage: Erhöhung der Ein- und Ausfahrgeschwindigkeiten sowie Signalanpassungen (P4, P5) im Rahmen der Einrichtung eines Elektronischen Stellwerks (steht an)
- Schwerter Kurve: Signaltechnische Anpassung zur Verkürzung des eingleisigen Abschnitts
- Strecke Au – Betzdorf (RPF) – Siegen: Erhöhung der Streckengeschwindigkeit (z.B. Betzdorf: 40 km/h)
- Bereich Geseke (Pd – Horn): Beseitigung von Dauerlangsamfahrstellen (Reduzierung von 160 km/h auf 100 km/h)

Hier ist der NWL gefordert, im intensiven Dialog mit den Netzbetreibern auf qualitative Verbesserungen hinzuwirken. Vielfach geht es darum, solche Maßnahmen in entsprechende Förderprogramme der DB, des Bundes bzw. des Landes zu implementieren. In Einzelfällen sind auch Förderungen des NWL möglich. Die Verwaltung wird an dieser Stelle Sorge dafür tragen, dass die Schwachstellen und Maßnahmen systematisch aufbereitet werden, um sie zu priorisieren sowie gegenüber den einzubeziehenden Partnern zu kommunizieren. Über die Bahn-Infrastrukturbetreiber hinaus sind dies insbesondere im Zusammenhang mit Bahnübergangsanlagen die jeweiligen Baulastträger oder auch private Eigner, die zur Erzielung von Verbesserungen einzubinden sein werden.

Weitere flankierende Maßnahmen

Relevanter Teil des Kundenerlebnisses im SPNV ist zudem die Versorgung mit umfassenden und zielgerichteten Informationen, insbesondere im Störfall. Immer wieder erleben Fahrgäste eine nicht ausreichende Information, die auf eine teilweise undurchdringlich wirkende Schnittstellenlandschaft zurückgeht. Verschiedene Initiativen wie die Vernetzungsinitiative NRW sollen stetig Verbesserungen bringen. Der NWL ist durch aktive Teilnahme an entsprechenden Arbeitskreisen aufgerufen, eigene Forderungen einzubringen.

Im gleichen Zuge setzt sich der NWL für die Entwicklung von Qualitätsstandards im Beschwerdemanagement ein. Hier sind landesweit einheitliche Ansätze, bspw. im Zusammenhang mit der Mobilitätsgarantie NRW, zu bevorzugen. Auch in diesem Zusammenhang ist eine wirkungsvolle Kanalisierung und Befriedigung der Kundenbedürfnisse von entscheidender Bedeutung.