



# Qualitätsbericht 2023



# DUISBURGER VERKEHRSGESELLSCHAFT

## INHALTSVERZEICHNIS

### EINLEITUNG

Einleitende Worte	4
-------------------	---

### LEISTUNG

Direkte Leistungsmessung	6
Pünktlichkeit	6
Zuverlässigkeit	10
Anpassungen Fahrplanangebot	14
myBUS	14

### VERTRIEB UND SERVICE

Fahrgastinformationen	16
Beschwerden	16
Begleitservice	18
Kundenservice	18
Kundenzufriedenheitsbefragung	20

### SICHERHEIT

Schwerpunktkontrollen	24
Sicherheitsrelevante Vorfälle	24
Halloween und Silvester	24
Kampagne	26

### FAHRZEUGE

Neue Niederflurbahnen	28
Neuer Schienenschleifwagen	28
Wasserstoffbusse	28

### INFRASTRUKTUR

OB-Karl-Lehr-Brückenzug	30
Haltestellen	30
Fahrtreppen und Aufzüge	30
Begrünte Warthallen	32

### SONSTIGES

Anmerkungen	34
-------------	----

Der Qualitätsbericht als wesentlicher Bestandteil des öffentlichen Dienstleistungsauftrags (ÖDA) zwischen der Stadt Duisburg als Aufgabenträgerin und der Duisburger Verkehrsgesellschaft AG (DVG) als Betreiberin dient dem Nachweis der erbrachten ÖPNV-Qualität.

Das Jahr 2023 war ein Jahr mit besonders vielen Herausforderungen für die DVG und ihre Beschäftigten. Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der DVG haben auch im Jahr 2023 mit Hochdruck daran gearbeitet, dass die Menschen in Duisburg jeden Tag pünktlich und sicher von A nach B kommen. Viele der Herausforderungen und vor allem externe Einflüsse hatten dennoch negative Auswirkungen auf die Fahrgäste. Die DVG stellt diese im Einzelnen unter den jeweiligen Überschriften im Bericht dar. Der vorliegende Qualitätsbericht enthält vereinbarungsgemäß die Ergebnisse der direkten Leistungsmessung in Jahresdurchschnittswerten.

Für das Jahr 2023 wurde durch ein unabhängiges Unternehmen eine Kundenzufriedenheitsbefragung durchgeführt, deren Ergebnisse in diesem Bericht dargestellt werden. Verbindliche Zielwerte für die Bereiche Pünktlichkeit und Zuverlässigkeit im Jahr 2023 wurden zwischen der Stadt Duisburg und der DVG vereinbart und liegen diesem Qualitätsbericht zugrunde.



## DVG LEISTUNG

### DIREKTE LEISTUNGSMESSUNG

Bei der direkten Leistungsmessung handelt es sich um die Nutzung technischer Messsysteme und Datenbanken zum Nachweis der tatsächlichen Ausführung einer Leistung. Die so erhaltenen Daten werden anhand festgelegter Parameter ausgewertet bzw. fließen in die Berechnung von Kennzahlen ein.

### PÜNKTLICHKEIT

Im Jahr 2023 mussten Fahrgäste der DVG in 86,1 Prozent aller Abfahrten nicht länger als sechs Minuten auf ihren Bus warten. Im Bahnbereich waren 78,3 Prozent aller Abfahrten weniger als sechs Minuten verspätet.

Die Einflussfaktoren auf die Qualität des Betriebs sind vielfältig. Da die Busse und Bahnen in der Regel nicht über eigene Fahrspuren verfügen, sondern vielmehr im allgemeinen Verkehr unterwegs sind, ist die Pünktlichkeit maßgeblich vom Verkehrsgeschehen und insbesondere von dem Verkehrsaufkommen des Individualverkehrs abhängig.

Den Begriff Pünktlichkeit definieren die Stadt Duisburg und die DVG im Rahmen des öffentlichen Dienstleistungsauftrags wie folgt: Als pünktlich gilt eine Fahrt, die nicht mehr als drei Minuten verspätet und nicht mehr als eine Minute verfrüht ist.

Die Pünktlichkeitsquote berechnet sich durch das Verhältnis der pünktlichen Abfahrten zu allen stattgefundenen Abfahrten.

Die durchschnittliche Pünktlichkeit im Jahr 2023 betrug im Busbereich 69,9 Prozent, womit der vereinbarte Jahresdurchschnittszielwert von 72 Prozent nicht erreicht wurde. Der Monat mit der höchsten Pünktlichkeitsquote war der Juli mit 74,5 Prozent, der niedrigste Wert wurde im November registriert (65,5 Prozent).

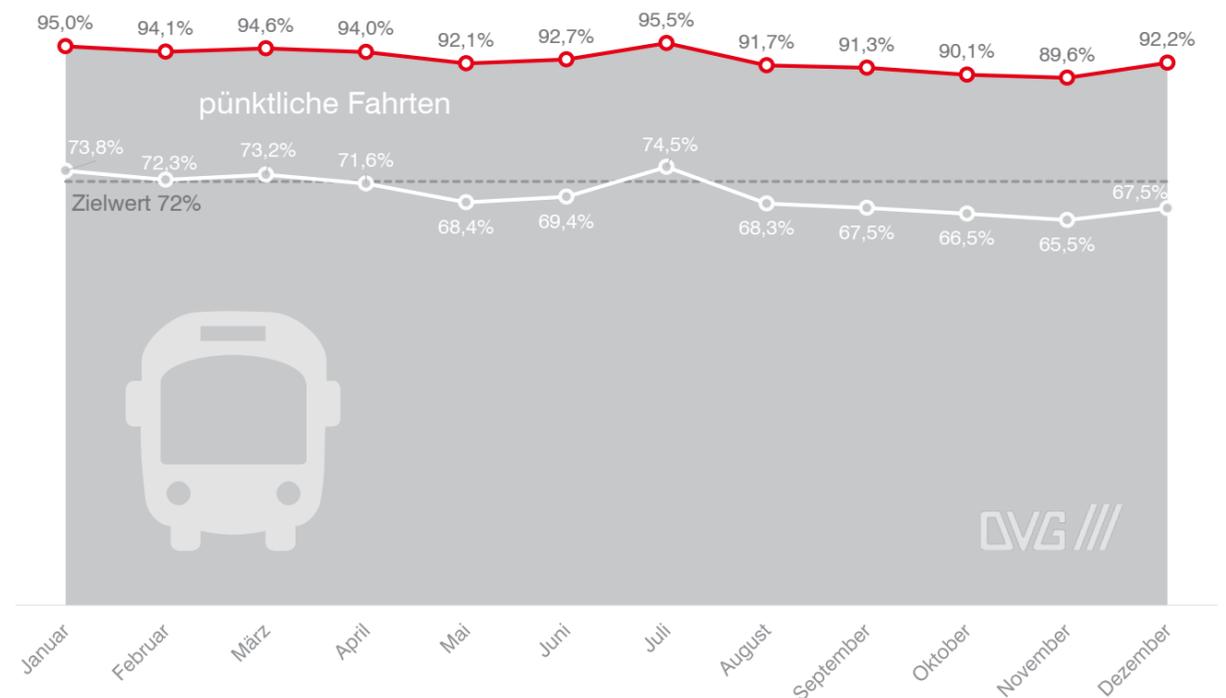
Im Schienenbereich lag die durchschnittliche Pünktlichkeit im Berichtsjahr 2023 bei 61,3 Prozent und damit unter dem vereinbarten Jahresdurchschnittszielwert von 68 Prozent.

Die Ursachen sind vielfältig, sie stehen mitunter im Zusammenhang oder bedingen sich gegenseitig. Ein wichtiger Faktor im Bereich der Pünktlichkeit sowohl im Schienen- als auch im Bussektor ist die Einstiegszeit unserer Fahrgäste. Diese wurde anhand des durchschnittlichen Kundenstroms berechnet und ist in den Linienfahrplänen mitkalkuliert. Bei Kursausfällen erhöht sich die Einstiegszeit durch die erhöhte Anzahl von wartenden Personen, was wiederum negative Auswirkungen auf Pünktlichkeitswerte nach sich zieht.

### PÜNKTLICHKEIT BUS 2023

Abbildung 1

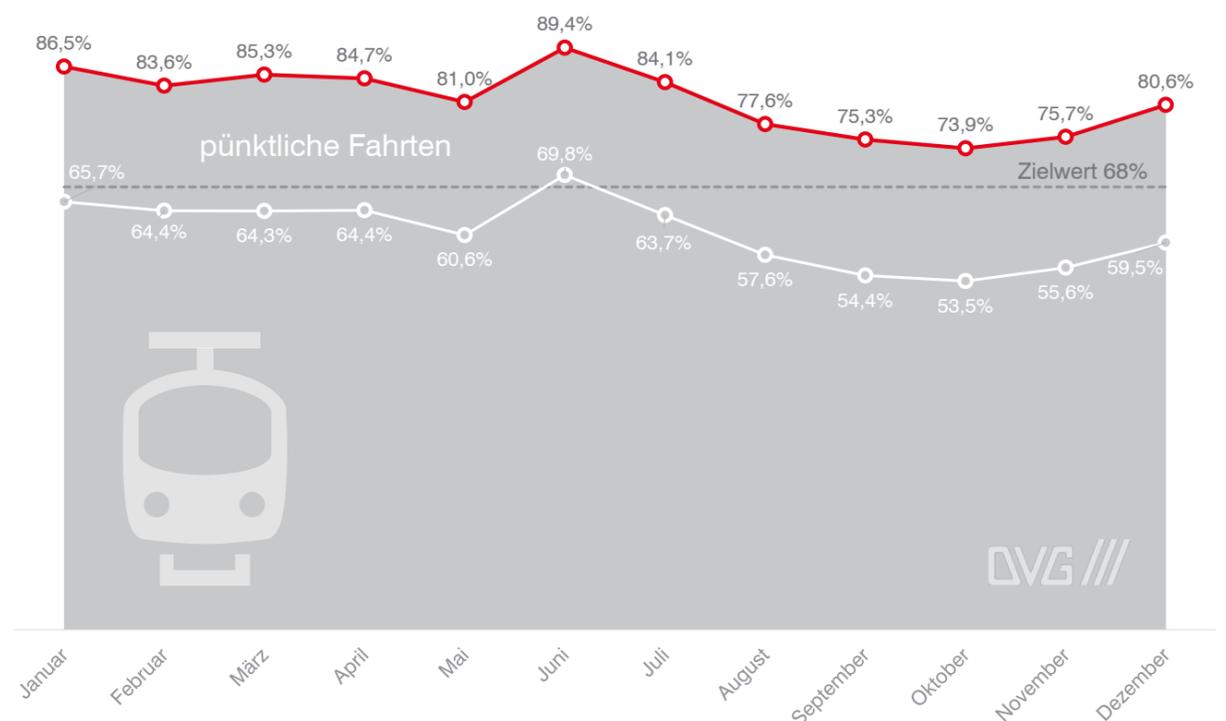
#### Fahrten bis max. 6 Minuten Verspätung



### PÜNKTLICHKEIT BAHN 2023

Abbildung 2

#### Fahrten bis max. 6 Minuten Verspätung



Durch die Kündigung eines Subunternehmers im Busbereich zum 1. November 2023 kam es vermehrt zu Ausfällen. Auch der Personalausfall sowohl im Bus- und Schienenverkehr führte zu Kursausfällen und in der Folge bei den nachfolgenden Fahrten damit zu längeren Ein- und Ausstiegszeiten. Um den Personalausfall aufzufangen und sowohl Kursausfällen als auch den längeren Ein- und Ausstiegszeiten entgegenzuwirken, übernahmen

Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter aus der Verwaltung Kurse auf Bus- und Bahnlinien. Hierbei handelt es sich um ehemalige Fahrerinnen und Fahrer, die noch eine Fahrerlaubnis besitzen und bei Personalengpässen für Entlastung sorgen.

Als weiterer Grund für die zahlreichen Verspätungen sowohl im Bus- als auch im Bahnbereich zeigt sich der zunehmende Individualverkehr.

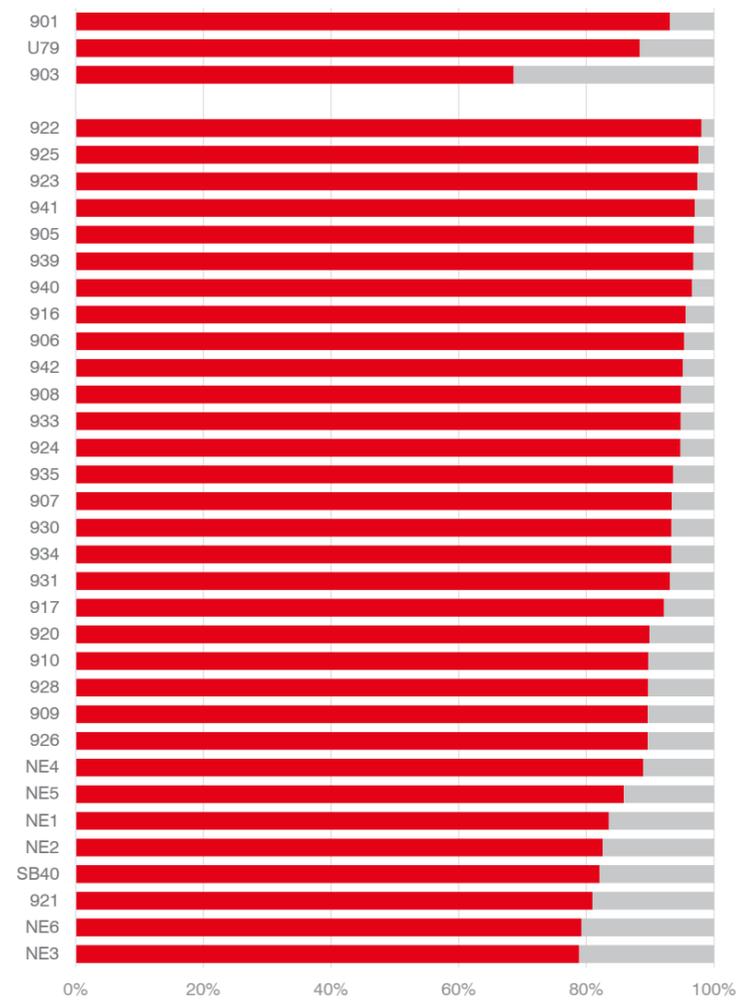
Die entstandenen Verspätungen sind auch auf Wartezeiten an Ampeln zurückzuführen. Für den ÖPNV gibt es an vielen Lichtsignalanlagen sogenannte Vorrangschaltungen, allerdings ist es bei diesen im letzten Jahr zu erheblichen Störungen gekommen, wodurch die geplanten Fahrzeiten vielfach nicht gehalten werden konnten. Von diesen Wartezeiten war insbesondere die Linie 903 betroffen.

Die Stadt Duisburg und die DVG arbeiten mit Hochdruck an dieser Thematik.

In 224 Fällen gab es außerdem Beeinträchtigungen durch Fremd-Unfälle, falsch parkende Pkw sowie Behörden- und Einsatzfahrzeuge. Das ist zum Beispiel dann der Fall, wenn eine Strecke z. B. durch einen Feuerwehr- oder Polizeieinsatz gesperrt wird.

LINIEN: FAHRTEN MIT BIS ZU 6 MINUTEN VERSPÄTUNG

Abbildung 3



DURCHSCHNITTLICHE ABFAHRTEN VON BUS UND BAHN

Abbildung 4



## ZUVERLÄSSIGKEIT

Die durchschnittliche Zuverlässigkeit lag im Busbereich bei 93,6 Prozent und im Schienenbereich bei 80 Prozent. Als zuverlässig gilt eine Fahrt, wenn sie vollständig gemäß Fahrplan von der Anfangs- bis zur Endhaltestelle erfolgt ist. Die Zuverlässigkeitsquote berechnet sich durch das Verhältnis der gefahrenen Kilometer zu den geplanten Kilometern.

Die Abbildungen 5 und 6 zeigen, dass die vereinbarten Zielwerte von 99 Prozent im Busbereich und 96 Prozent im Schienenbereich nicht erreicht wurden.

Wie bereits im Kapitel zur Pünktlichkeit dargestellt, gab es im Bereich Bus enorme Herausforderungen durch die Kursausfälle eines großen Subunternehmers. Die anschließende Kündigung durch den Subunternehmer zog weitere Ausfälle nach sich, die zunächst nicht vollständig durch die DVG aufgefangen werden konnten.

Im Bereich Zuverlässigkeit Schiene werden auch vollständig durchgeführte Fahrten negativ erfasst, die nicht mit der Sollkapazität durchgeführt wurden. Dieser Umstand sorgt bei der Linie U79 für enorme Abweichungen, da viele Fahrten zwar erfolgt sind, entgegen der Planung aber nur mit einem statt mit zwei Wagen.

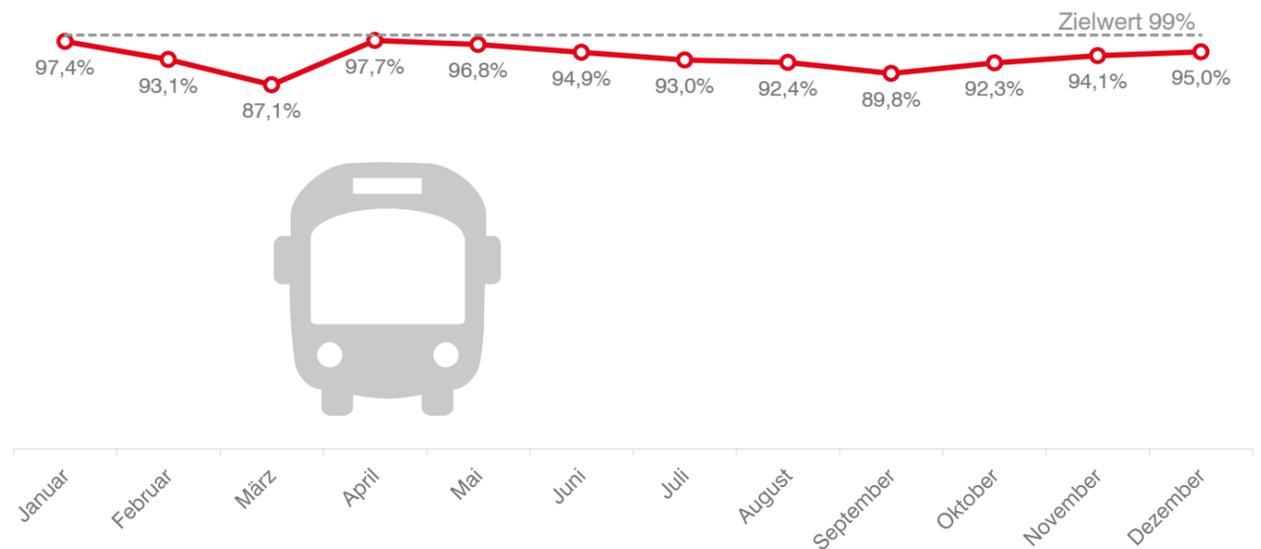
Auch bei der Linie 903 sind die Ausfälle vor allem auf einen erhöhten Instandhaltungsbedarf durch das Fahrzeugalter zurückzuführen. Um diesen Mangel in den Griff zu bekommen, wurden bereits neue Schienenfahrzeuge bestellt. Insgesamt wurden drei Schienenfahrzeuge ausgemustert, darunter ein Fahrschulwagen. Zwölf neue Fahrzeuge wurden geliefert.

Erste Inbetriebnahmen der neuen Niederflurbahnen erfolgten im Frühjahr des Jahres 2023. Allerdings waren hier technische Anpassungen notwendig, sodass die Inbetriebnahme erst nach und nach erfolgen konnte. Solche Anpassungen bei der ersten Inbetriebnahme neuer Fahrzeuge sind üblich, da sich nicht alle Auffälligkeiten im Produktions- und Testbetrieb zeigen. Die DVG hat mit Hochdruck daran gearbeitet, die neuen Fahrzeuge so schnell wie möglich auf die Schiene zu bringen.

Im Zeitraum Ende April bis Anfang Mai wurde bei zwei der neuen Straßenbahnen des Typs GT8ND ein Defekt am Stromabnehmer festgestellt. Daraufhin hat die DVG in Abstimmung mit der Technischen Aufsichtsbehörde die Neufahrzeuge vorsorglich aus dem Fahrgastbetrieb genommen und umfangreiche Untersuchungen an den Fahrzeugen sowie eine umfassende Überprüfung des Fahrleitungsnetzes eingeleitet.

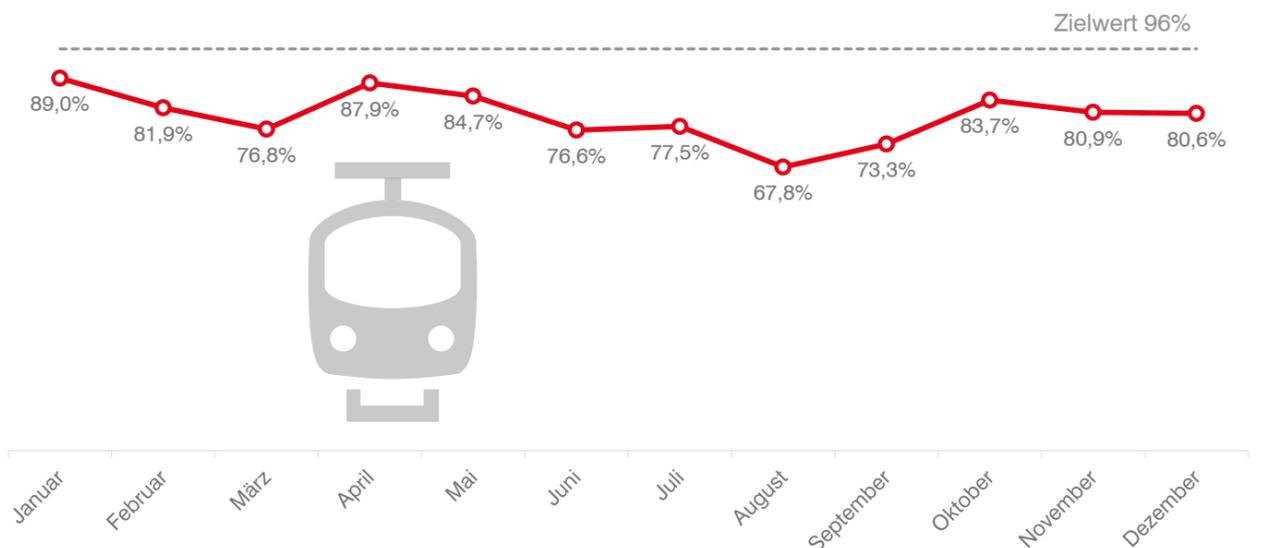
### ZUVERLÄSSIGKEIT BUS 2023

Abbildung 5



### ZUVERLÄSSIGKEIT BAHN 2023

Abbildung 6



Unter anderem wurden Fahrten mit Dachkameras auf den Bahnen durchgeführt, um die Ursache für den Defekt zu finden.

Dies ergab, dass die Defekte an den Stromabnehmern durch das Zusammenwirken einer Unregelmäßigkeit in der Fahrleitung in Duisburg-Meiderich und den leicht veränderten Parametern an den Schleifleisten der Stromabnehmer der Neufahrzeuge entstanden sind. Die Schleifleisten der neuen Bahnen haben eine leicht veränderte Geometrie im Vergleich zu den Schleifleisten der alten Fahrzeuge. Die Schleifleisten befinden sich auf dem Stromabnehmer, haben dauerhaft Kontakt zur Fahrleitung und versorgen die Bahnen so mit Strom. Nach der Anpassung konnten die zwei Fahrzeuge Mitte Juli wieder im Fahrgastbetrieb eingesetzt werden. Um ähnliche, alterungsbedingte Veränderungen an der Fahrleitung zu erkennen und zukünftige Ausfälle zu vermeiden, wurde eine Fachfirma damit beauftragt, das gesamte Fahrleitungsnetz zu vermessen und zu überprüfen.

Ein weiterer Treiber für die stark angestiegene Anzahl an Fahrtausfällen im Bus- und Schienenbereich waren die personalbedingten Ausfälle durch kurzfristige und auch längerfristige Krankmeldungen. Dadurch war auch die in der Planung vorgesehene Personalreserve unzureichend, um die Ausfälle kurzfristig kompensieren zu können. Im Schienenbereich kam zudem hinzu, dass sich die Ausbildungszeiten durch fehlende Fahrschulwagen und personelle Engpässe

vor allem in der ersten Jahreshälfte im Bereich der Ausbildung deutlich verlängerten.

Die Fahrschullehrgänge sowohl im Straßenbahn- als auch im Busbereich sind vollständig gefüllt und laufen mittlerweile fortwährend ohne Unterbrechung. Es gab im Jahr 2023 keine grundsätzliche Unterdeckung des Personalbestands. Die Ausfälle waren vielmehr durch die zuvor genannten Krankmeldungen bedingt.

Zu den bereits genannten Faktoren wirkten sich auch die Streiktage negativ auf die Qualität aus.

Im Jahr 2023 sind außerdem im Busbereich allein 21,5 Prozent und im Bahnbereich 9,7 Prozent aller Ausfälle auf nicht von der DVG zu beeinflussende Faktoren zurückzuführen. Bei den Ursachen handelt es sich zum Beispiel um Bombenentschärfungen, Demonstrationen, Großveranstaltungen, ungeplante Straßensperrungen durch Behördeneinsätze, Baustellen und Vandalismus.

Auch die Anzahl der Linientrennungen wirkt sich bei der Zuverlässigkeit negativ aus. Im Jahr 2023 gab es 16 Linientrennungen mit 135 Trennungstagen, teilweise überschneidend kommen dazu insgesamt 134 Trennungstage der U79 durch die Rheinbahn im Düsseldorfer Stadtgebiet.



## ANPASSUNGEN FAHRPLANANGEBOT

Zeitliche Auflistung der Fahrplanwechsel:

**08. Januar 2023:**

Verbesserte Anbindung St. Johannes-Klinik durch die Buslinien 908/909/910.

**08. Januar 2023:**

Fahrzeitzugabe auf der Buslinie 908.

**08. Januar 2023:**

Anschlussverbesserungen für Baerl und Mündelheim in der Schwachverkehrszeit (Verkürzung Umsteigezeiten durch Anpassungen auf den Buslinien 923 und 941).

**27. April 2023:**

Umstellung SB40 auf Gelenkbusse.

**07. August 2023:**

Zusätzlicher Kurs auf der Buslinie 921.

**07. August 2023:**

Änderungen einzelner Fahrten im Schülerverkehr.

## MYBUS

Im März 2023 wurde die neue App „myBUS DVG“ veröffentlicht, die myBUS durch ihre neuen Funktionen noch kundenfreundlicher und flexibler macht. Die neue App ermöglicht beispielsweise die Vorbestellung der Kleinbusse und die Zahlung mit PayPal. Zudem ist myBUS seit September 2023 an allen sieben Wochentagen bereits ab 18 Uhr in der Stadt unterwegs.

Um dem Ziel, ab dem Jahr 2030 CO<sub>2</sub>-frei unterwegs zu sein, näher zu kommen, wurde die myBUS-Flotte komplett auf Elektrofahrzeuge umgestellt. Die Kleinbusse fahren wie die Bahnen der DVG elektrisch mit Naturstrom aus Wasserkraft. Außerdem sind zwei der fünf Kleinbusse barrierefrei. Sie verfügen über eine Rampe, sodass vor allem mobilitätseingeschränkte Fahrgäste myBUS unkompliziert und komfortabel nutzen können.



## DVG VERTRIEB UND SERVICE

### FAHRGASTINFORMATIONEN

Die DVG verbessert ihren Kundenservice stetig weiter: Seit Mitte 2023 werden Informationen auf den Fahrgastinformationssystemen in den Fahrzeugen zu Baumaßnahmen angezeigt. Dies ist in allen Fahrzeugen möglich, die technisch dafür vorbereitet sind. Darüber hinaus werden auf allen Buslinien die DVG-eigenen Anschlüsse auf den Anschlussmonitoren angezeigt.

Die Haltestellenansagen wurden ab Oktober 2023 neu eingesprochen und haben seitdem eine bessere Audioqualität. Durch den Einsatz einer webbasierten Software ist es möglich, auch kurzfristige Ansagen einzusprechen. So werden für Baumaßnahmen beispielsweise Informationen in den Fahrzeugen durchgesagt, die auf eine anstehende bzw. bestehende Linientrennung hinweisen.

Vom 8. bis 11. Juni 2023 fanden in Duisburg parallel mehrere Veranstaltungen statt. Dadurch kam es auf zahlreichen Linien zu Beeinträchtigungen, sodass sich einige Linienwege und Abfahrzeiten änderten. An den betroffenen Haltestellen waren QR-Codes hinterlegt, über die Fahrgäste die entsprechenden Informationen direkt online abrufen konnten.

Die Hinterlegung entsprechender QR-Codes wurde auch für die Veranstaltung „Ironman“ im August 2023 genutzt: Über den QR-Code konnten sich die Fahrgäste über die Sonderverkehre und Ersatzhaltestellen informieren.

Die DVG hat im Jahr 2023 erstmals Bodenmarkierungen in Form von Fußabdrücken bei Verlegungen von Haltestellen angebracht. Die DVG erleichtert den Fahrgästen damit den Weg zur verlegten Haltestelle. Die Fußabdrücke wurden insgesamt bei fünf länger dauernden Verlegungen von Haltestellen angebracht, z. B. am Landschaftspark Nord und der Haltestelle Hamborn Rathaus. Die Rückmeldungen der Fahrgäste zu den neuen Informationsmaßnahmen waren durchweg positiv.

### BESCHWERDEN

Alle Beschwerden, die über die unterschiedlichsten Eingangskanäle eingehen, werden in einer Datenbank erfasst und entsprechend bearbeitet. Die Auswertungen sind neben den Ergebnissen von Kundenzufriedenheitsmessungen und Rückmeldungen in Social Media wichtige Indikatoren für die Kundenzufriedenheit.

Im Jahr 2023 sind insgesamt 9.344 Beschwerden bei der DVG eingegangen.



Die Auswertung der Beschwerden insgesamt, als auch nach Kategorien, zeigen deutlich, dass das Thema Pünktlichkeit mit großem Abstand an erster Stelle steht. Die hohe Quote (60 Prozent) erscheint nachvollziehbar, da das Pünktlichkeitsversprechen die Fahrgäste explizit dazu aufruft, sich bei Verspätungen zu melden. Das hohe Aufkommen erklärt sich insbesondere durch den Schienenersatzverkehr auf der Linie 903. Sie ist eine der fahrgaststärksten Linien und war, wie im Kapitel zur Pünktlichkeit dargestellt, durch den Umbau der Haltestelle Landschaftspark Nord besonders betroffen.

An zweiter Stelle stehen die Beschwerden zum Personal. Die DVG hat dazu die Möglichkeit geschaffen, die Beschwerden zukünftig detaillierter nach der Ursache auszuwerten, um gezielter Maßnahmen zur Verbesserung einzuleiten. Die Anzahl der Beschwerden zu den anderen Bereichen fällt im Vergleich deutlich geringer aus.

### BEGLEITSERVICE

Die DVG unterstützt weiterhin mobilitätseingeschränkte Menschen bei ihrer Fahrt mit Bus und Bahn. Der Begleitservice wurde im Jahr 2023 auf verschiedenen Kanälen beworben (z. B. Flyer, Plakate, Radiospot), um das Angebot noch bekannter zu machen.

Der Begleitservice wurde im letzten Jahr von den Kundinnen und Kunden 152-mal angefragt und in 150 Fällen realisiert, zweimal kam es zu einer Stornierung durch die Kunden.

Darüber hinaus gab es erneut Veranstaltungen, bei denen Seniorinnen und Senioren den Ein- und Ausstieg mit Rollatoren in den Bus üben konnten und wichtige Informationen zu den Herausforderungen beim Ein- und Ausstieg erhielten. Der DVG-Begleitservice wird von mobilitätseingeschränkten Fahrgästen immer mehr angenommen.

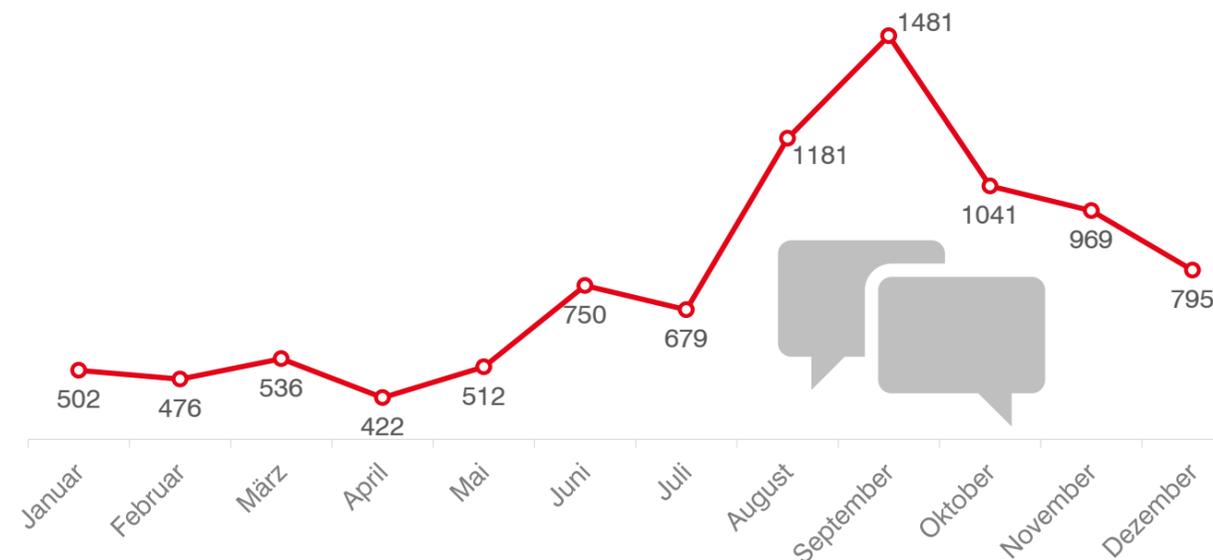
### KUNDENSERVICE

Das Deutschlandticket erwies sich für die DVG als herausragender Erfolg im Verkauf. Die Einführung und reibungslose Umstellung der Bestandskundinnen und -kunden zum 1. Mai, die Überführung des SchokoTickets zum Deutschlandticket Schule am 1. August sowie die Einführung des Deutschlandticket Sozial im vierten Quartal 2023 wurden von der DVG zeitgerecht durchgeführt. Alle Fahrgäste erhielten ihre neuen Chipkarten rechtzeitig.

Die DVG leitete eine Vielzahl von Aktivitäten gezielt auf das Backoffice und die Online-Kanäle, dennoch musste das Kundencenter am ersten Verkaufstag spontan 30 Minuten länger geöffnet bleiben, um sämtliche Kundenanfragen zu bearbeiten.

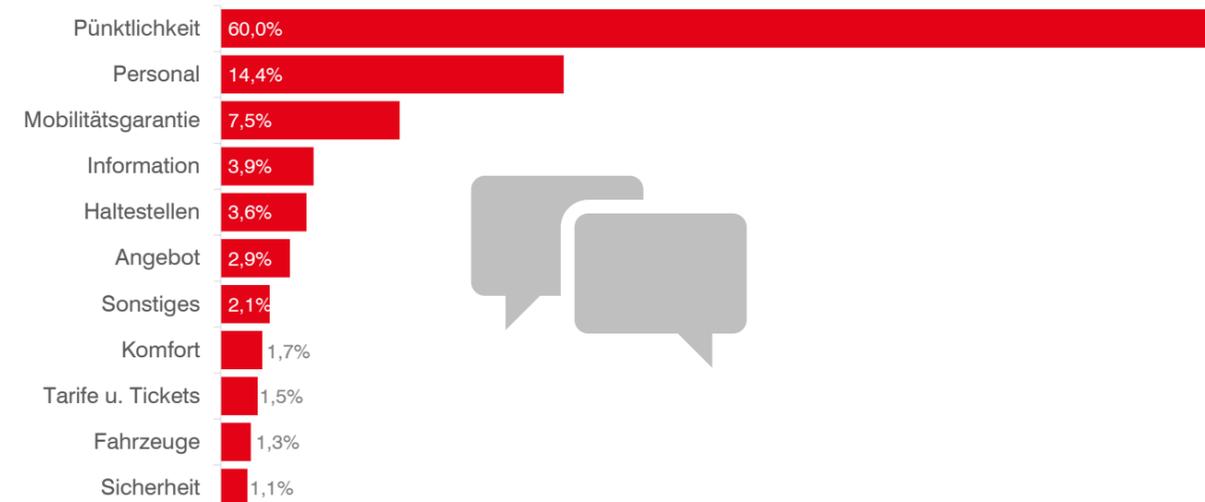
ANZAHL DER BESCHWERDEN PRO MONAT

Abbildung 7



BESCHWERDEN NACH URSACHEN

Abbildung 8



Das Deutschlandticket führte zu erheblichen Steigerungen in der Nachfrage. Von 50.000 Kundinnen und Kunden zu Beginn des Jahres 2023 stieg die Anzahl der Abonnements inklusive Studententickets bis zum Jahresende auf 70.000. Das Deutschlandticket markierte einen bedeutenden Schritt, um die öffentlichen Verkehrsmittel für die Fahrgäste attraktiver und bezahlbarer zu gestalten.

Seit Juli 2023 können Termine für das Kundencenter vorab online gebucht werden, so können längere Wartezeiten vermieden werden. Die Fahrgäste können den Termin einen Tag im Voraus über die DVG-Internetseite buchen. Wer einen Termin online gebucht hat, kann sich dann im Kundencenter ohne Wartezeit direkt am Anmeldeterminaleinchecken und wird dann aufgerufen.

Darüber hinaus wurde der sogenannte Concierge-Service nach der Coronazeit wieder aufgenommen. Hierbei helfen Servicekräfte den Kundinnen und Kunden schon beim Betreten des Kundencenters und klären schnell und unkompliziert einfache Themen, sodass die Wartezeit auf einen freien Beratungsplatz komplett entfällt.

In der Regel handelt es sich dabei um reine Informationsanfragen, die von der Hilfe bei der Auswahl des richtigen Tickets bis zum Ausfüllen verschiedener Anträge reichen.

### KUNDENZUFRIEDENHEITSBEFRAGUNG

Im Jahr 2023 erfolgte eine Kundenzufriedenheitsbefragung durch ein unabhängiges Unternehmen. Basis sind Befragungen von DVG-Fahrgästen.

Zu der Grundgesamtheit der Befragten gehörten insgesamt 501 Personen ab 16 Jahren, die in den letzten fünf Jahren mindestens einmal die Angebote der DVG in Anspruch genommen haben. Die 501 Teilnehmerinnen und Teilnehmer unterteilten sich in 440 ÖPNV-Nutzende (Viel- und Gelegenheitsfahrende) und 61 ÖPNV-Potenzial-Nutzende (Seltenfahrende). Die Befragung erfolgte anhand eines standardisierten Fragebogens. Es wurden sechs zentrale Leistungsmerkmale abgefragt und ausgewertet. Bei den Leistungsmerkmalen handelt es sich um die Kundenbeziehung, das Angebot, die Verkehrsmittel, die Sicherheit, Haltestellen sowie um den Tarif. Die im Jahr 2023 durchgeführte Kundenbefragung dient als Grundlage für zukünftige Befragungen sowie der Schaffung einer validen Datenbasis.

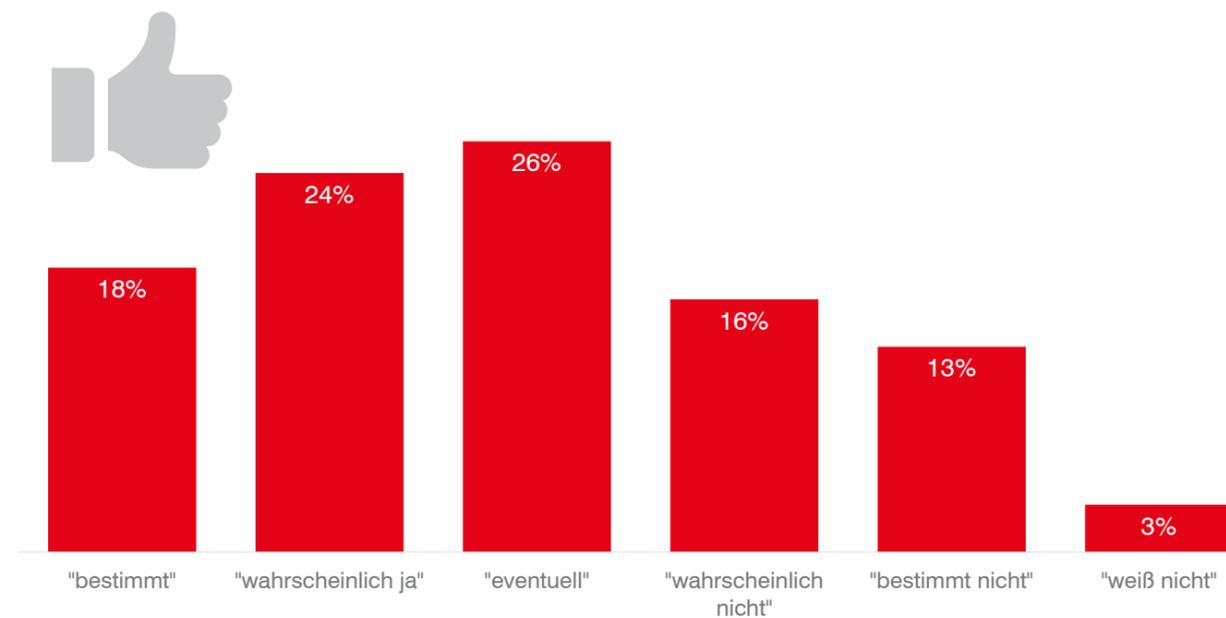
### BEWERTUNG DER LEISTUNGSMERKMALE

Abbildung 9



### WEITEREMPFEHLUNGSRATE DER DVG

Abbildung 10



Die Auswertung in den bewerteten Leistungsmerkmalen erfolgt von „Vollkommen zufrieden“ bis „Unzufrieden“. Insgesamt sind 64 Prozent aller Befragten mit dem ÖPNV „Zufrieden bis vollkommen zufrieden“. 13 Prozent der Befragten sind mit dem ÖPNV in Duisburg unzufrieden.

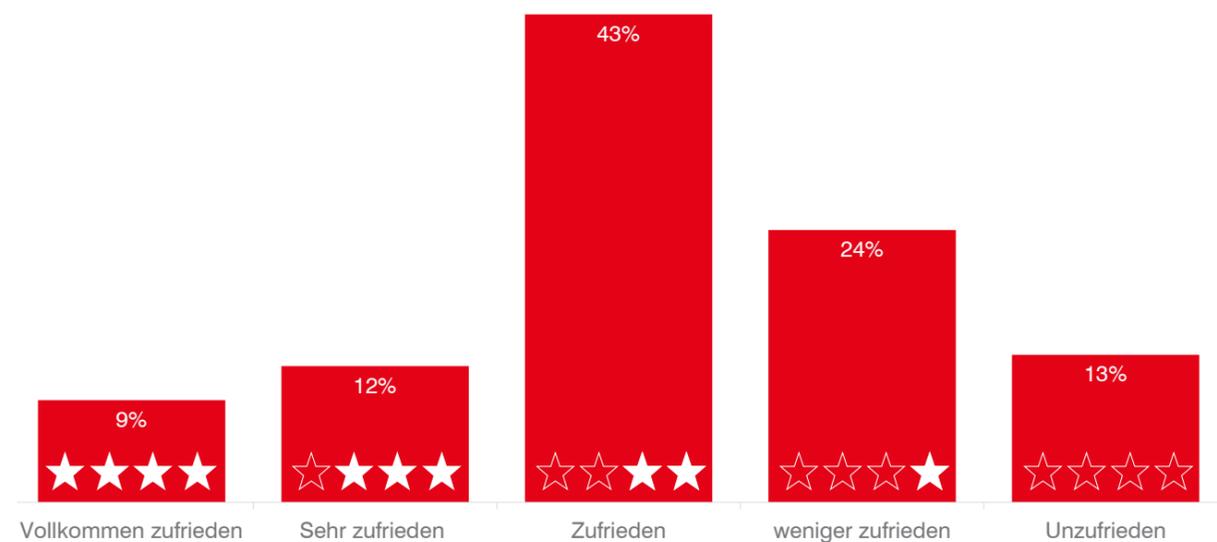
Die DVG wird gezielt Ursachen und mögliche Maßnahmen herausarbeiten, um die Kundenzufriedenheit zu verbessern. Dafür wird die DVG die hinter den Leistungsmerkmalen liegenden Punkte genau betrachten und analysieren. Maßnahmen, die z. B. aus der Kundenzufriedenheitsbefragung resultieren, werden in zukünftigen Analysen gezielt auf ihre Effekte überprüft.

Zukünftig wird die DVG ergänzend noch eine Leistungsmessung durch Testkundinnen und -kunden durchführen.

Rund zwei Drittel aller Befragten gaben an, dass sie die DVG durchaus weiterempfehlen würden.

#### ZUFRIEDENHEIT MIT DEM ÖPNV

Abbildung 11



## DVG SICHERHEIT

### SCHWERPUNKTKONTROLLEN

Im Jahr 2023 wurden fünf Schwerpunktkontrollen (Intensivkontrollen) gemeinsam mit der Polizei und dem Ordnungsamt durchgeführt. Dabei werden über mehrere Stunden konsequent alle Fahrgäste daraufhin überprüft, ob sie mit einem gültigen Ticket unterwegs sind.

Insgesamt wurden bei den Schwerpunktkontrollen 31.032 Fahrgäste kontrolliert, wobei 782 von ihnen ohne gültiges Ticket angetroffen wurden..

### SICHERHEITSRELEVANTE VORFÄLLE

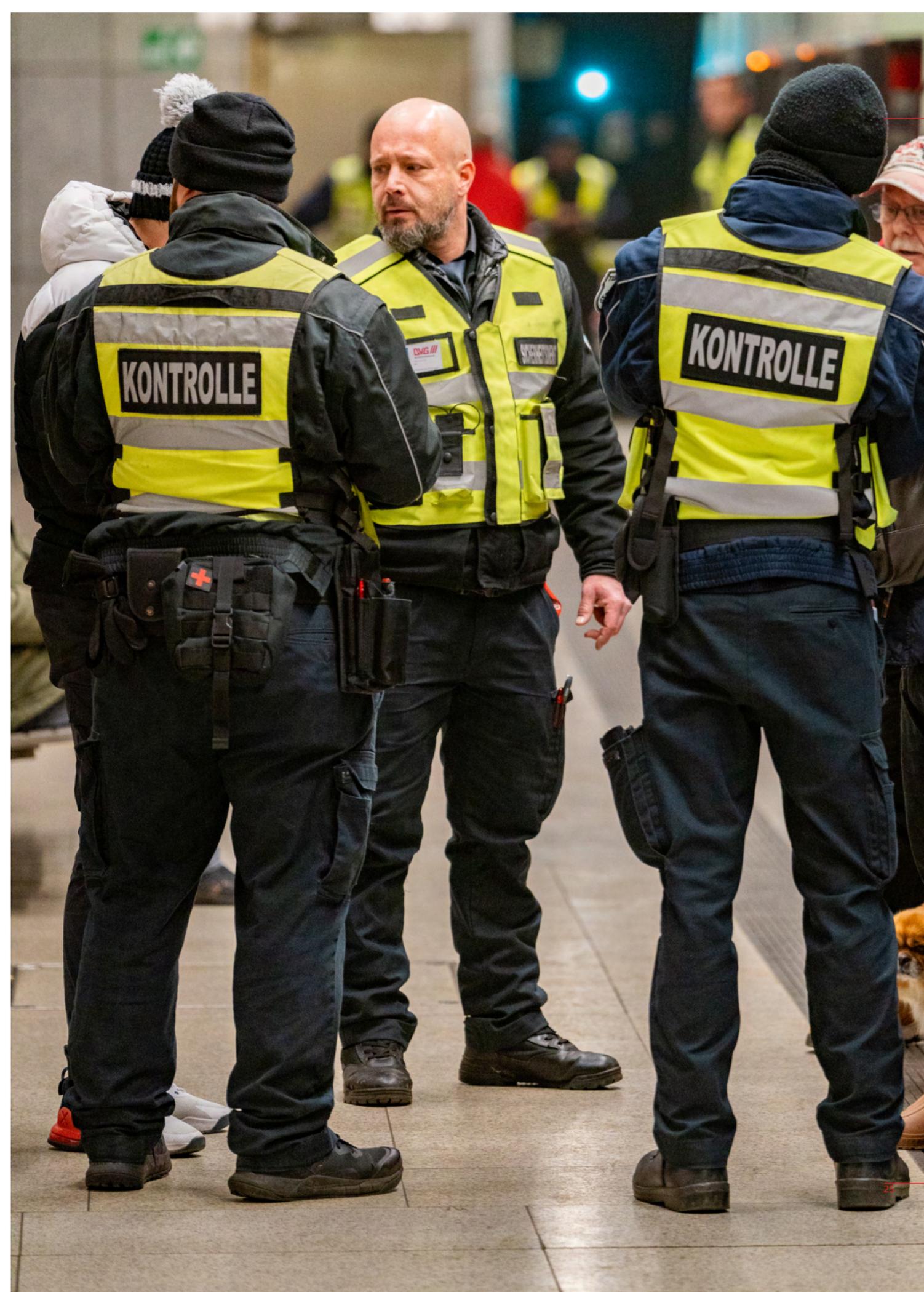
Im Jahr 2023 wurden insgesamt 710 Vorfälle zu Bedrohungen und Gefährdungen (z. B. Türaufrisse) sowie 216 Vandalismuvorfälle von der Leitstelle erfasst. Damit ging die Gesamtzahl im Vergleich zum Vorjahr zwar leicht zurück, bleibt jedoch weiterhin hoch. Dies führt zu einem anhaltenden Austausch mit der Stadt Duisburg sowie der Feuerwehr und der Polizei, um die Situation zu verbessern.

Die meisten Vorfälle wurden auf der fahrgaststärksten Straßenbahnlinie 903 dokumentiert (463 Vorfälle).

### HALLOWEEN UND SILVESTER

Im Jahr 2023 wurde das Sicherheitspersonal an Halloween erhöht. Dennoch musste die Straßenbahnlinie 903 an diesem Tag teilweise auf bestimmten Streckenabschnitten eingestellt werden, weil die Fahrzeuge attackiert und dadurch Fahrgäste und Fahrpersonal gefährdet wurden. Der Schutz und die Sicherheit der Fahrgäste sowie der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter stehen jederzeit im Vordergrund. Deshalb hatte sich die DVG entschieden, die Linie zeitweise zu trennen.

Für Silvester wurde daraufhin gemeinsam mit der Stadt Duisburg, Feuerwehr, Ordnungsamt, Jugendamt und Polizei das Sicherheitskonzept überarbeitet. Die DVG-Verkehrssteuerung war mit einer Verbindungsperson im Sonderstab der Polizei an Silvester vertreten und die Sicherheitskräfte der DVG wurden für diesen Tag erhöht. Es wurden keine größeren Vorkommnisse verzeichnet, somit lief der Linienverkehr planmäßig.



## KAMPAGNE

Die DVG hat sich an der Kampagne „Vergiss nie, hier arbeitet ein Mensch!“ des Deutschen Gewerkschaftsbundes (DGB) beteiligt. Die Kampagne thematisiert Gewalt und Respektlosigkeit gegenüber Beschäftigten, die im Dienst der Gesellschaft arbeiten.

Die Beschäftigten der DVG, ob im Fahrpersonal, bei der Ticketprüfung oder im Kundencenter, sind leider immer wieder Ziel von Beleidigungen, Drohungen und im Einzelfall sogar tätlichen Angriffen. Im Jahr 2023 gab es vereinzelt Übergriffe auf das Personal der DVG. Um dem entgegenzuwirken, setzt die DVG auf Sicherheitspersonal sowie Videoüberwachung an Haltestellen und in den Fahrzeugen. Zudem erhalten die Beschäftigten regelmäßig Deeskalationstrainings. Der Schutz und die Sicherheit der Fahrgäste sowie der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter stehen jederzeit im Vordergrund.

Die DVG unterstützt die Kampagne auf verschiedenen Wegen: In Videos berichten betroffene Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter von Angriffen, Bedrohungen und Beleidigungen. Darüber hinaus fährt ein DVG-Bus die wichtige Botschaft durch die Stadt und in den Fahrzeugen hängen verschiedene Plakatmotive, die mit provokanten Aussagen die Aufmerksamkeit auf das Thema lenken.



## DVG FAHRZEUGE

### NEUE NIEDERFLURBAHNEN

Die DVG hat im April 2023 die erste neue Bahn im Fahrgastbetrieb eingesetzt. Im Jahr 2023 kamen zwölf neue Bahnen in Duisburg an, die nach und nach auf den Linien 901 und 903 eingesetzt wurden. Die Fahrzeuge stehen für wesentlich mehr Komfort sowie Sicherheit und sind ein weiterer wichtiger Schritt zu einer modernen und zukunftsfähigen Mobilität in Duisburg. Sie werden auch dazu beitragen, dass die DVG ab 2030 CO<sub>2</sub>-frei unterwegs sein wird. Denn genau wie die alten Fahrzeuge sind auch die neuen Bahnen mit umweltfreundlichem Naturstrom aus Wasserkraft unterwegs. Auch alle weiteren Bereiche der DVG, wie beispielsweise das Kundencenter, die Leitstelle und die Betriebshöfe, werden mit Naturstrom versorgt.

### NEUER SCHIENENSCHLEIFWAGEN

Seit Ende 2023 besitzt die DVG einen neuen Schienenschleifwagen. Das moderne Fahrzeug reinigt und schleift die Schienen und kann im Winter die Oberleitungen von Eis befreien. Somit sorgt der Schienenschleifwagen für eine ruhige, leise und sichere Fahrt. Das neue Fahrzeug verfügt über eine Hochdruckreinigungsfunktion, mit der Dreck und Staub aus den Schienen gepustet werden. Das orangefarbene Fahrzeug ist 36 Tonnen schwer, etwa 13 Meter lang und 2,20 Meter breit.

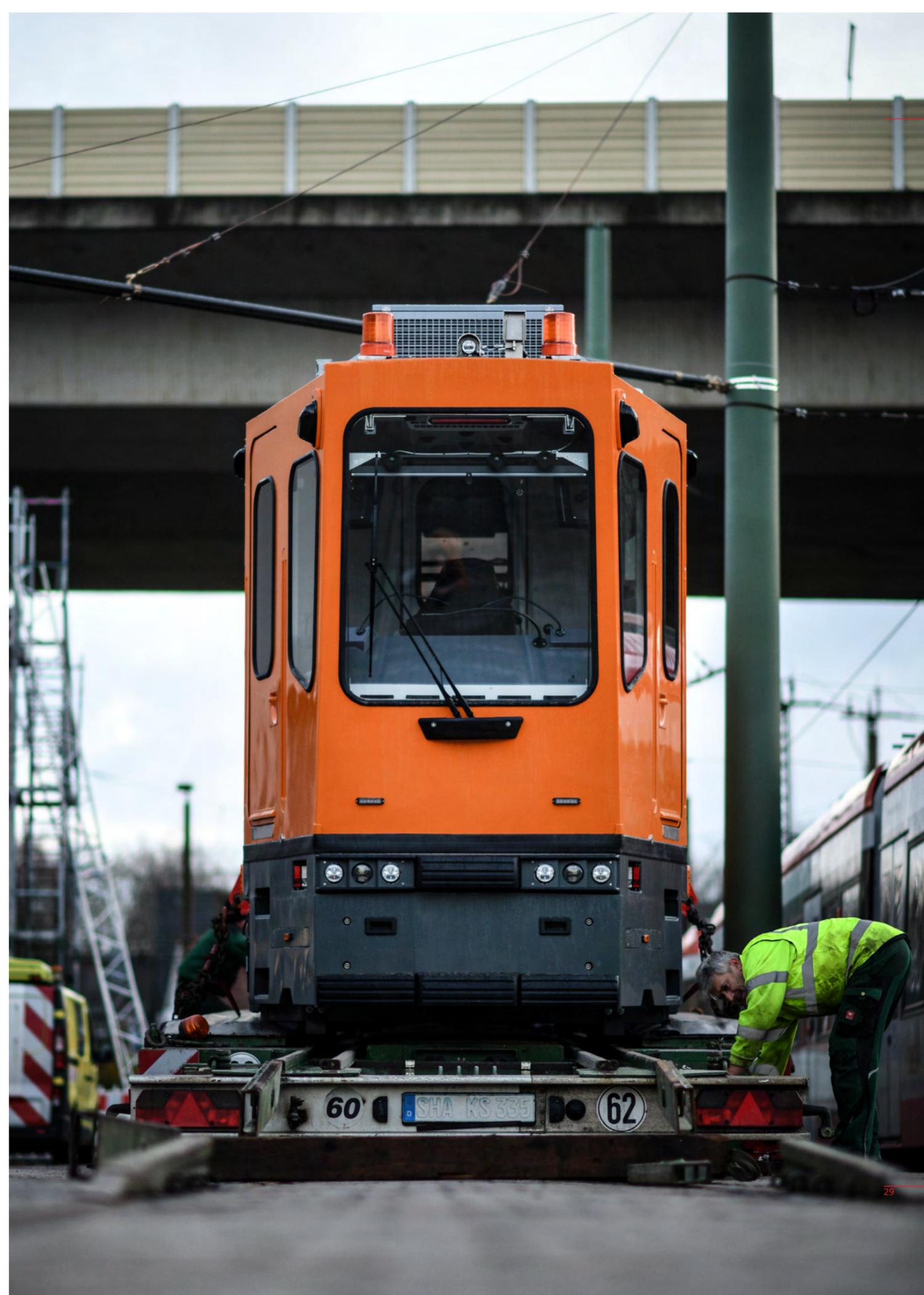
In der Mitte des Fahrzeugs sitzt das Schleifgestell: Sechs Schleifsteine pro Seite werden über Hydraulikzylinder auf die Schienen gedrückt und mit Wasser gekühlt. Es gibt zwei Fahrpersonalstände, sodass das Fahrpersonal in beide Richtungen fahren kann. Das ist bei Baustellen von Vorteil, wenn die Schienen dort mehrfach geschliffen werden müssen.

Das Abschleifen der Schienen verlangsamt den Verschleiß und erhöht so die Lebensdauer von Bahnradern und Schienen. Außerdem werden dadurch Fahrgeräusche und Vibrationen während der Fahrt minimiert, wodurch sich der Fahrkomfort für die Fahrgäste verbessert. Eine Besonderheit hat das neue Fahrzeug auch: Auf dem Dach verfügt es über eine Vorrichtung zum Enteisen von Fahrleitungen, so kann das Einfrieren der Fahrleitungen verhindert werden.

Die DVG investierte rund drei Millionen Euro in den neuen Schienenschleifwagen, der ein altes Fahrzeug, welches fast 30 Jahre auf Duisburgs Schienen im Einsatz war, ersetzt.

### WASSERSTOFFBUSSE

Zudem beschafft die DVG bis 2030 insgesamt 100 neue Wasserstoffbusse, um den Fuhrpark auf CO<sub>2</sub>-neutrale Antriebstechnologien umzurüsten. Die ersten elf Wasserstoffbusse sollen im Jahr 2024 auf Duisburgs Straßen unterwegs sein.



## DVG INFRASTRUKTUR

### OB-KARL-LEHR-BRÜCKENZUG

Ende September 2023 haben die Stadt Duisburg, die Wirtschaftsbetriebe und die DVG mit dem dritten Bauabschnitt der Sanierung des OB-Karl-Lehr-Brückenzuges begonnen. Die DVG hat hierbei rund 1.300 Meter an neuen Gleis- und Fahrleitungsanlagen verlegt. Der Neubau soll vor allem die Straßenbahnlinie 901 beschleunigen, da sie durch eine eigene Fahrspur schneller und verkehrsunabhängiger unterwegs sein wird.

### HALTESTELLEN

Im Jahr 2023 wurden die Bahnhaltstelle der Straßenbahnlinie 903 sowie die beiden Bushaltstellen „Landschaftspark Nord“ der Linien 909, 910 und NE3 barrierefrei ausgebaut. Die vorhandenen Seitenbahnsteige der Bahnhaltstelle wurden durch einen 70 Meter langen Mittelbahnsteig ersetzt. Im Zuge des Neubaus erneuerte die DVG auch die Gleise und Fahrleitungen auf einer Strecke von etwa 750 Metern. Zudem wurde die Haltestelle mit einem taktilen Leitsystem (Blindenleitsystem) zur barrierefreien Nutzung auch durch Seheingeschränkte und Blinde ausgestattet. Darüber hinaus erhielt die Haltestelle neue Wartehallen und moderne Betriebstechnik. Die Bauzeit dauerte rund zehn Monate. Die DVG und die Stadt Duisburg investierten etwa sechs Millionen Euro in den Neubau.

Davon wurden rund 60 Prozent durch den Verkehrsverbund Rhein-Ruhr (VRR) gefördert.

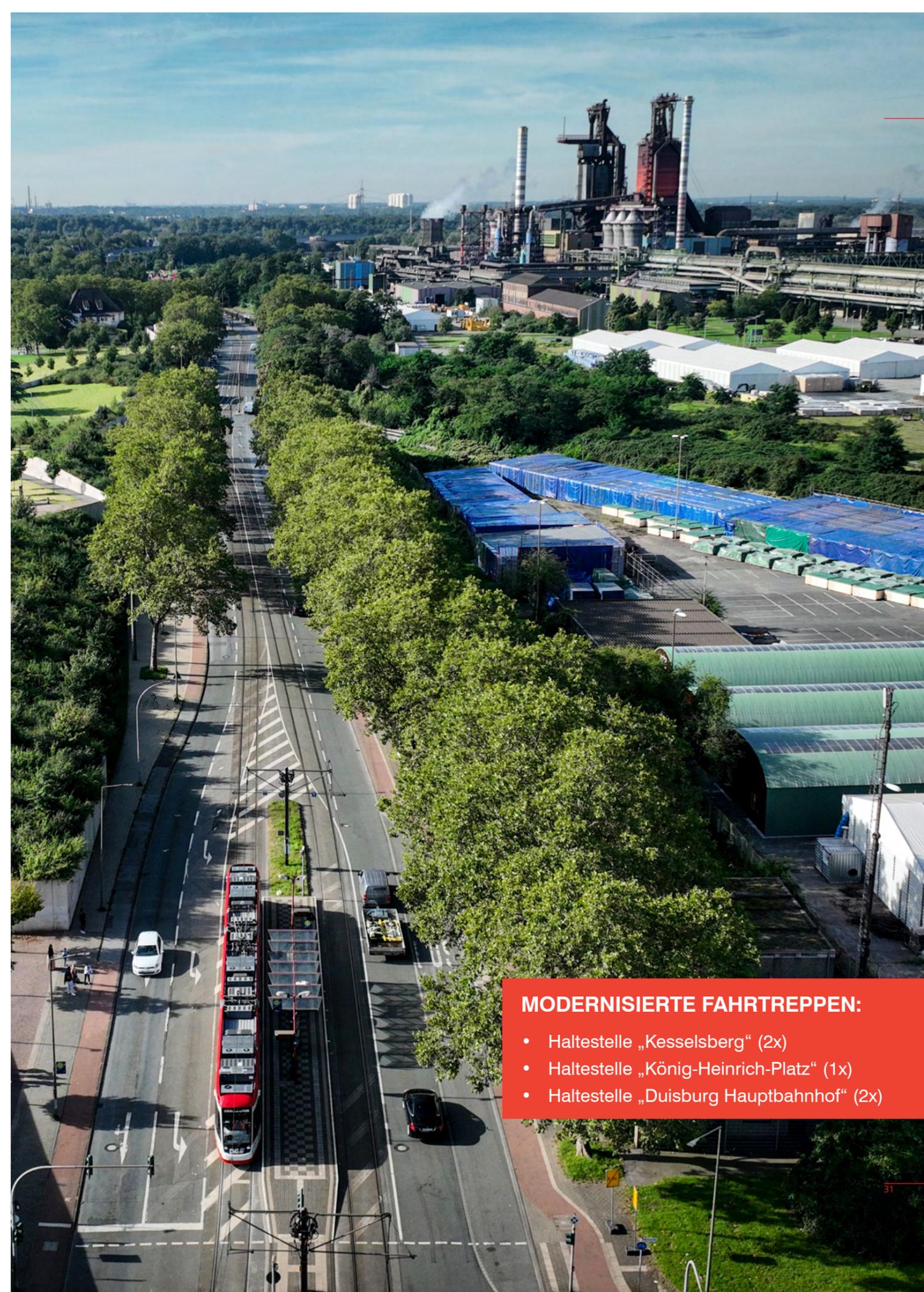
Zudem hat der Umbau der Haltestellen „Karl-Jarres-Straße“ (Linie U79) und „Steinsche Gasse“ (Linien 903 und U79) ebenfalls im vergangenen Jahr begonnen und dauert noch an. Beide Haltestellen werden modernisiert und komplett barrierefrei ausgebaut. Die Haltestelle „Steinsche Gasse“ bekommt zudem zwei Aufzugsanlagen.

Die Haltestellen bieten mit dem barrierefreien Ausbau wesentlich mehr Komfort und erleichtern vor allem mobilitätseingeschränkten Fahrgästen den Ein- und Ausstieg.

### FAHRTREPPEN UND AUFZÜGE

Im Jahr 2023 wurden fünf Fahrtreppen erneuert. Diese haben eine Signalanlage, LED-Beleuchtung und können in beide Richtungen genutzt werden. Sie haben sogenannte Sanftanläufer, die verhindern, dass die Fahrtreppe ruckartig startet. Zudem verbrauchen die neuen Fahrtreppen weniger Energie.

Trotz erhöhter Entstörzeiten durch gestiegene Lieferzeiten für Ersatzteile und der Verfügbarkeit des Wartungspersonals konnte die Störungsanzahl der Aufzugsanlagen um etwa 46 Prozent reduziert werden.



### MODERNISIERTE FAHRTREPPEN:

- Haltestelle „Kesselsberg“ (2x)
- Haltestelle „König-Heinrich-Platz“ (1x)
- Haltestelle „Duisburg Hauptbahnhof“ (2x)

## BEGRÜNTE WARTEHALLEN

Auf dem Weg zu mehr Klimaschutz und Nachhaltigkeit kommt dem ÖPNV eine besondere Bedeutung zu. Mehr ÖPNV bedeutet weniger Emissionen – und das vor allem in städtischen Umgebungen. Das Projekt zur Begrünung von Wartehallen wurde daher im Jahr 2023 fortgesetzt. An folgenden Haltestellen wurden Gründächer installiert:

- Hohenzollernplatz (Neumühl)
- Koloniestraße (Neudorf)
- Sermer Straße (Mündelheim)
- Warbruckstraße (Marxloh)

Insgesamt gibt es aktuell über 30 begrünte Haltestellen im Stadtgebiet.

Auf den Dachflächen wachsen insgesamt zwölf unterschiedliche Pflanzenarten. Die Sedum-Gewächse sind robust und pflegeleicht, sodass sie für eine Dachbegrünung ideal geeignet sind.

Für das Jahr 2024 plant die DVG weitere neun begrünte Wartehallen im gesamten Stadtgebiet, um so ein Zeichen für den Klimaschutz zu setzen



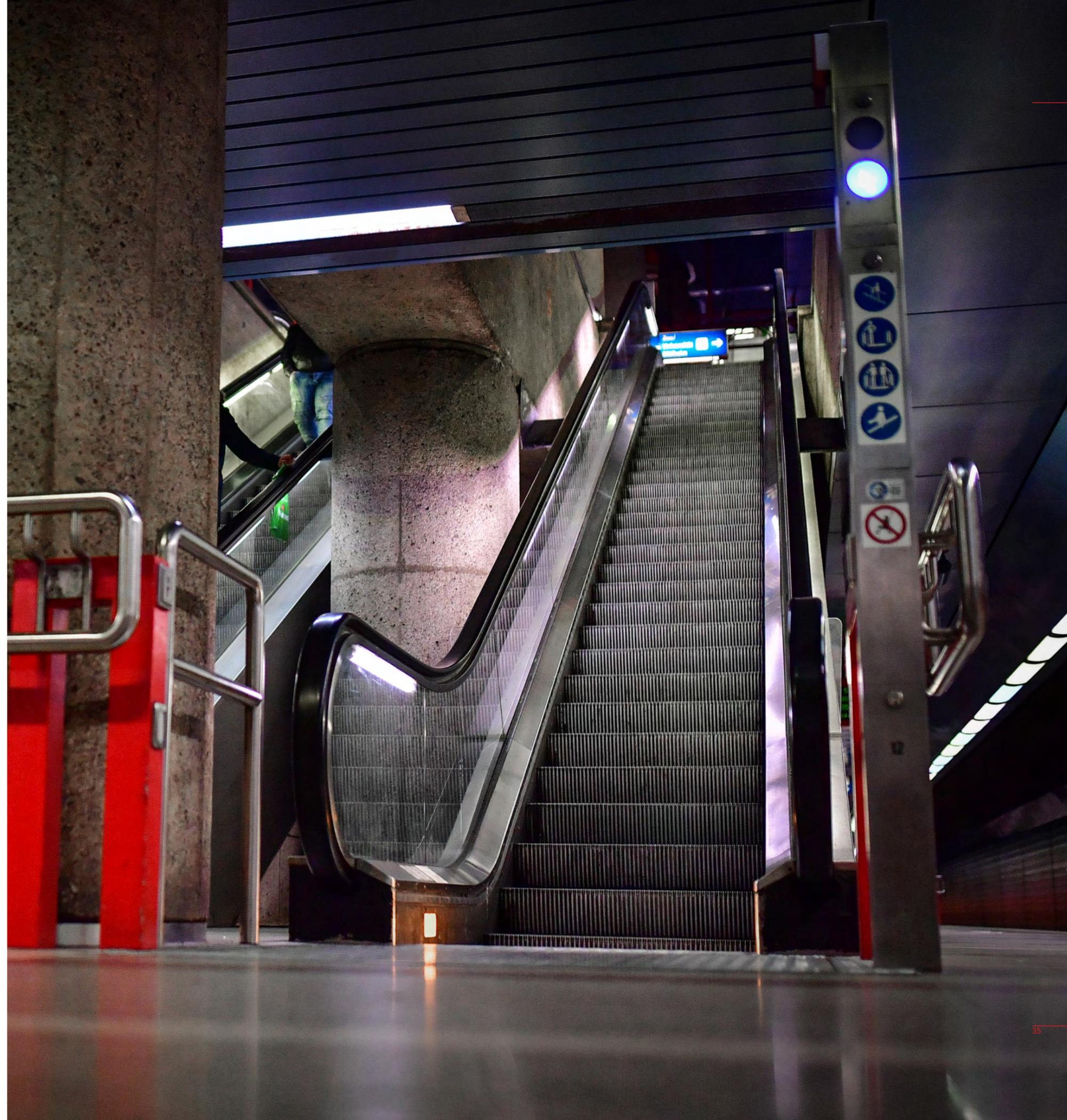
---

DVG  
**SONSTIGES**

---

In Abstimmung mit der Stadt wurde für obdachlose Mitbürgerinnen und Mitbürger die Zwischenebene der U-Bahnstation Hauptbahnhof (Ostseite, Mülheimer Straße/ Ecke Neudorfer Straße) bei winterlichen Temperaturen auch während der Betriebsruhe nachts geöffnet. Damit schafft die DVG, insbesondere in den Nachtstunden, einen zusätzlichen Raum zum Schutz vor der Kälte. Dies erfolgte Anfang des Jahres und dann wieder ab dem 17.10.2023 bis zu einer deutlichen Wetterbesserung.

Weitere Qualitätsanforderungen gemäß des Öffentlichen Dienstleistungsauftrags, deren Zahl oder Volumen nicht gemessen oder quantifiziert werden können (zum Beispiel die Fahrgastinformation), wurden erfüllt.





**Duisburger Verkehrsgesellschaft AG**  
Konzernkommunikation  
Bungertstraße 27  
47053 Duisburg

**Telefon**  
+49 203 604 2500

**E-Mail**  
[medienservice@dvv.de](mailto:medienservice@dvv.de)

**Website**  
[www.dvg-duisburg.de](http://www.dvg-duisburg.de)