



Qualitätsbericht 2024



DUISBURGER VERKEHRSGESELLSCHAFT

INHALTSVERZEICHNIS

EINLEITUNG	
Einleitende Worte	4
LEISTUNG	
Direkte Leistungsmessung	6
Zuverlässigkeit	6
Pünktlichkeit	10
Anpassungen Fahrplanangebot	14
myBUS	15
VERTRIEB UND SERVICE	
Fahrgastinformationen	16
Barrierefreiheit	16
Beschwerden	18
Begleitservice	20
Kundenzufriedenheitsbefragung	20
SICHERHEIT	
Schwerpunktkontrollen	24
Sicherheitsrelevante Vorfälle	24
Sonstiges	26
FAHRZEUGE	
Neue Niederflurbahnen	28
Wasserstoffbusse	28
INFRASTRUKTUR	
Haltestellen	30
Gleisbau und Fahrleitungen	30
Barrierefreier Ausbau von Haltestellen	30
Modernisierung von Fahrtreppen	32
Weitere Maßnahmen	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.

Auch im Jahr 2024 haben die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der DVG fokussiert daran gearbeitet, dass die Menschen in Duisburg jeden Tag pünktlich und sicher von A nach B kommen. So konnte die DVG vor allem auf der Schiene die Werte in den Bereichen Zuverlässigkeit und Pünktlichkeit verbessern.

Das haben sowohl die direkten Leistungsmessungen, als auch die Kundenzufriedenheitsanalyse im Jahr 2024 gezeigt. Denn wie bereits im Jahr 2023, wurden auch im Jahr 2024 die Kundinnen und Kunden durch ein externes Unternehmen befragt, um deren Zufriedenheit mit dem ÖPNV in Duisburg zu ermitteln. Sowohl diese Ergebnisse als auch die Betrachtung der verbindlich mit der Stadt Duisburg vereinbarten Ziele zur Pünktlichkeit und Zuverlässigkeit, werden in diesem Bericht betrachtet.



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.

ZUVERLÄSSIGKEIT

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 durchschnittliche Zuverlässigkeit lag im Busbereich, wie auch im Jahr 2023, bei 93,6 Prozent.

Im Schienenbereich gab es eine deutliche Verbesserung von 6,3 Prozentpunkten. Hier lag die Zuverlässigkeit bei 86,3 Prozent. Insbesondere die Anmietung von zusätzlichen Fahrzeugen für die Linie U79 hat sich hier positiv bemerkbar gemacht, da die Linie jetzt nahezu durchgehend in Doppeltraktion bedient werden konnte.

Dennoch gibt es nach wie vor vielschichtige Gründe, die die DVG nicht beeinflussen kann und die negative Auswirkungen auf das Ergebnis der Zuverlässigkeit haben.

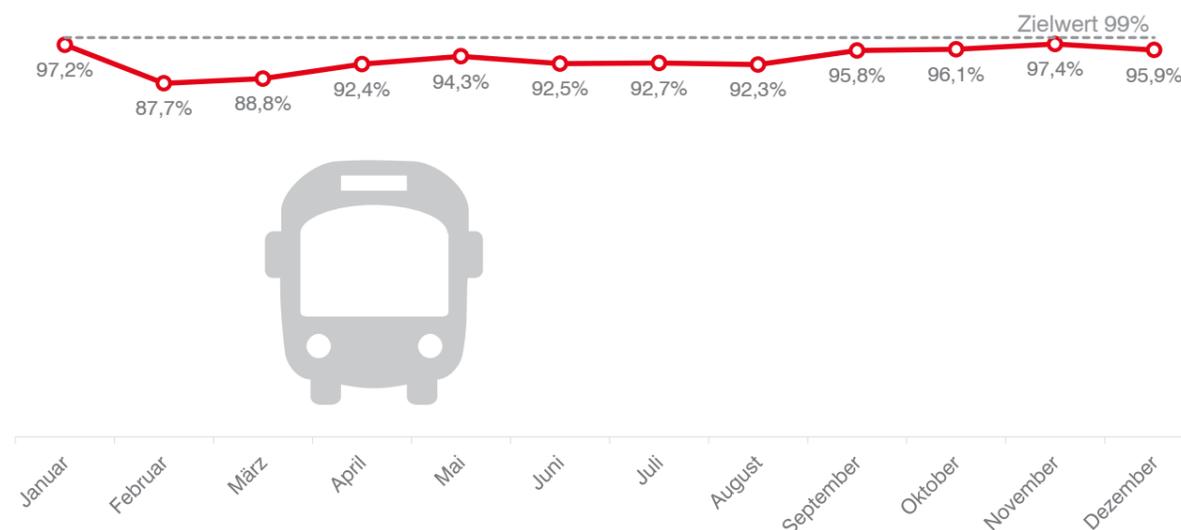
So sind beim Bus 24,2 Prozent aller Ausfälle auf externe Ursachen zurückzuführen. Dazu zählen beispielsweise Ausfälle aufgrund von Falschparkern, Unfällen, Streiks und hohem Aufkommen im Individualverkehr.

Die DVG musste wiederholt auf Ausfälle bei beauftragten Bus-Subunternehmen reagieren. Im Jahr 2023 gab es bereits nicht planbare Störungen durch eine Eigenkündigung eines Unternehmers. Im Jahr 2024 erbrachte ein Subunternehmer seine Leistungen nicht. Durchschnittlich fielen über das Jahr gesehen knapp 37 Prozent aller zu bedienenden Fahrten dieses Unternehmers aus. Als Reaktion hat die DVG viele dieser Umläufe selbst fahren müssen, was sich wiederum negativ bei der Fahrzeug- und Personalverfügbarkeit bemerkbar machte.

Um diese Situation in der Zukunft zu verbessern, wurde dem Unternehmer zum 31.12.2024 gekündigt und die Linien neu ausgeschrieben. Die DVG konnte diese Leistungen neu an langjährige und zuverlässige Partner vergeben.

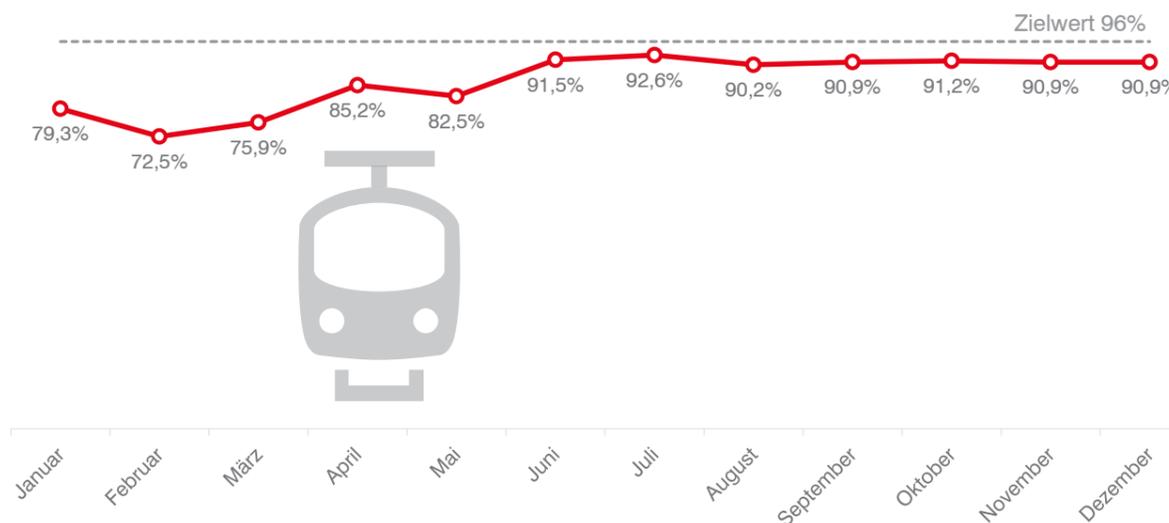
ZUVERLÄSSIGKEIT BUS 2024

Abbildung 1



ZUVERLÄSSIGKEIT BAHN 2024

Abbildung 2



Leistung

Trotz deutlich sichtbar gesteigerter Zuverlässigkeit gibt es auch im Schienenbereich diverse Gründe für die Nichterreichung des Zielwertes.

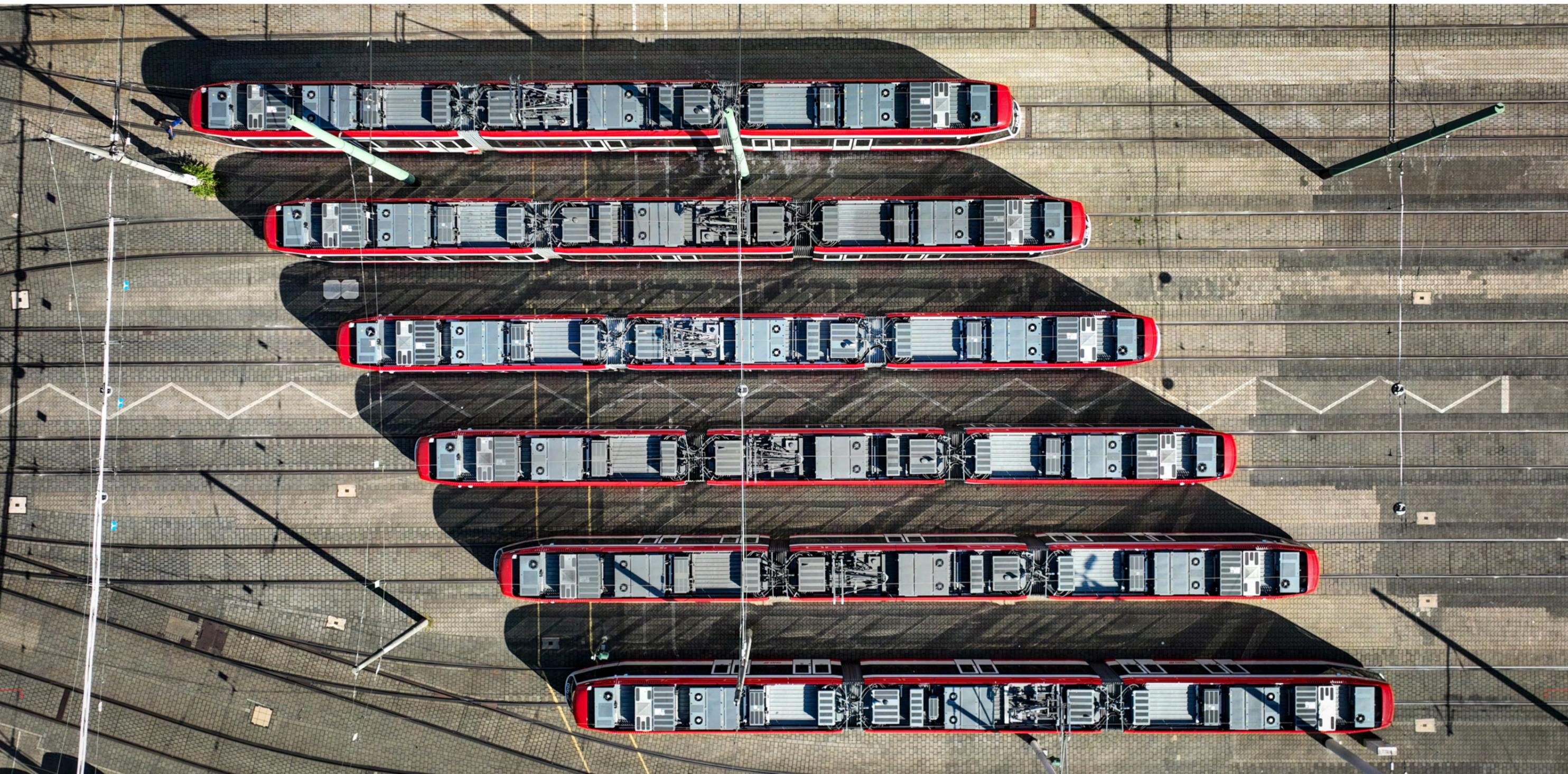
Insgesamt wurden 17,9 Prozent aller Ausfälle durch externe Faktoren hervorgerufen.

Ein weiterer Aspekt mit direktem negativem Bezug zu den Zuverlässigkeitswerten sind notwendige Linientrennungen, aufgrund geplanter Baumaßnahmen oder Veranstaltungen. Hierbei handelte es sich im Jahr 2024 um 21 Linientrennungen mit 121 Trennungstagen. Hinzu kommen

acht Linientrennungen auf der U79, deren Gründe bei der Rheinbahn auf Düsseldorfer Stadtgebiet liegen.

Im Busbereich musste die DVG an 245 Tagen einen Sonderfahrplan aufgrund von Linientrennungen bedingt durch Baumaßnahmen im Stadtgebiet fahren.

Dies hat sowohl Auswirkungen auf die Zuverlässigkeit als auch auf die Pünktlichkeit. Gerade bei kurzfristigen Maßnahmen ist die Ausgestaltung der Sonderfahrpläne sehr diffizil und eine Herausforderung für die Fahrplanerinnen und Fahrplaner der DVG.



PÜNKTLICHKEIT

Als pünktlich gilt eine Fahrt mit einer maximalen Verspätung von drei Minuten bzw. einer verfrühten Ankunft von unter einer Minute. Die Pünktlichkeitsquote berechnet sich durch das Verhältnis der pünktlichen Abfahrten zu allen stattgefundenen Abfahrten.

Im Jahr 2024 erreichten 85,6 Prozent der Busabfahrten der DVG ihre Haltestellen mit einer Wartezeit von höchstens sechs Minuten. Im Schienenverkehr waren 79,1 Prozent der Abfahrten weniger als sechs Minuten verspätet.

In Bezug auf die im öffentlichen Dienstleistungsauftrag genannten Bedingungen wurden die folgenden Werte im Jahresdurchschnitt 2024 erreicht: Bei den Busabfahrten lag der Pünktlichkeitswert bei 69,3 Prozent, im Schienenverkehr bei 61,2 Prozent.

Der Verlauf über das Jahr hinweg zeigt im Schienenbereich eine konstante Steigerung zu den Vorjahreswerten. Das sind unter anderem Ergebnisse aus der engen Zusammenarbeit zwischen der Stadt Duisburg und der DVG im Hinblick auf die Verbesserung von Ampel- und Vorrangschaltungen.

Dabei lag der Schwerpunkt auf der Linie 903, hier konnte die Pünktlichkeit von 67,5 Prozent im Jahr 2023 auf 72,2 Prozent im Jahr 2024 verbessert werden.

Wie bereits im Kapitel zur Zuverlässigkeit erläutert, besteht ein direkter Zusammenhang zwischen der Zuverlässigkeit und der Pünktlichkeit.

Jede Fahrt, die ausfällt, zieht weitere negative Faktoren nach sich. So werden z. B. die Einstiegszeiten durch deutlich mehr wartende Fahrgäste höher.

Gerade nach Verkehrsunfällen erfolgen gegebenenfalls ad-hoc-Maßnahmen, die dann unter Umständen angepasste Abfahrtszeiten nach sich ziehen. Die DVG versucht in solchen Fällen gemeinsam mit den Ordnungsbehörden den ÖPNV so umzuleiten, dass sich die Busse und Bahnen nicht im „Unfallgeschehen“ oder den Nacharbeiten der Sicherheitskräfte festfahren.

Auch dies wirkt sich auf die Fahrgastnachfrage und somit auf die Ein- und Ausstiegszeiten aus.

Ein weiterer Aspekt sind Sonderfahrpläne aufgrund von Umleitungen und Baustellen. Hierbei wird von den Regelfahrplänen abgewichen.

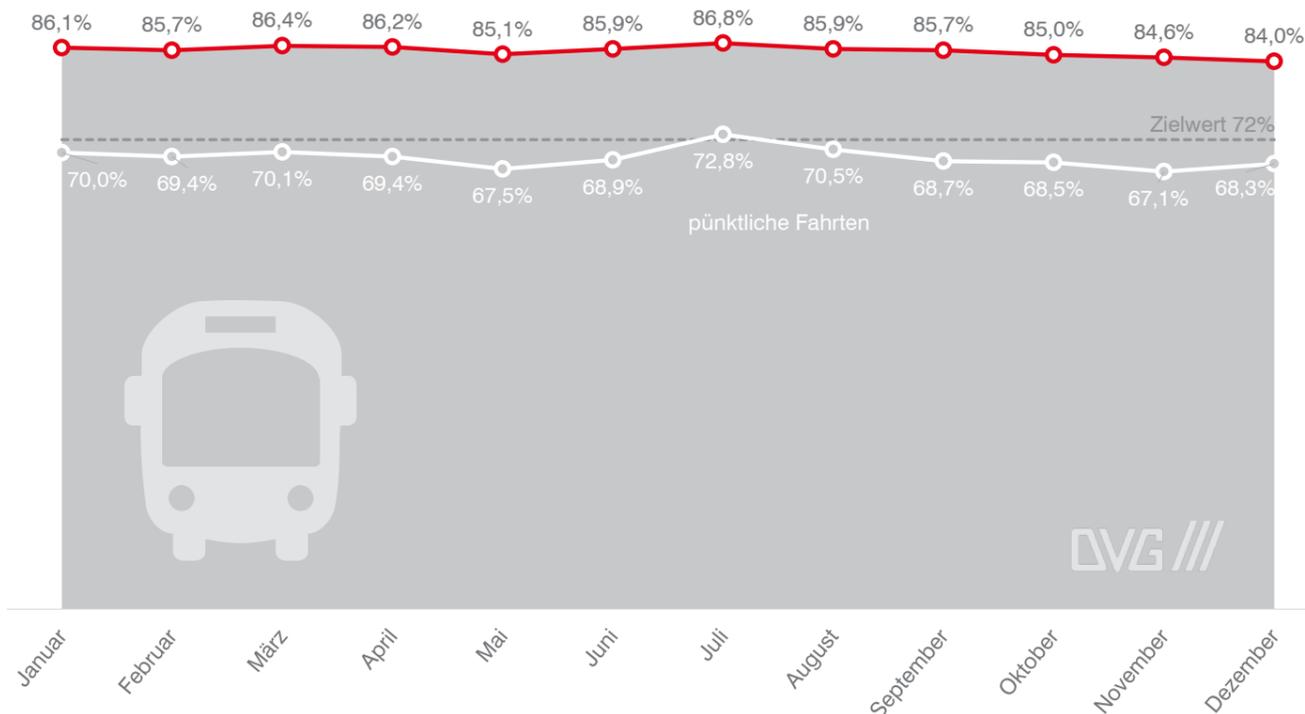
Wie im Kapitel Zuverlässigkeit beschrieben, betraf dies den Schienenverkehr an 121 Tagen und den Busbereich an 245 Tagen im Jahr 2024.

Der Individualverkehr macht sich wesentlich bemerkbar, weil Auto und Bahn bzw. Bus sich eine Fahrspur teilen müssen.

PÜNKTLICHKEIT BUS 2024

Abbildung 3

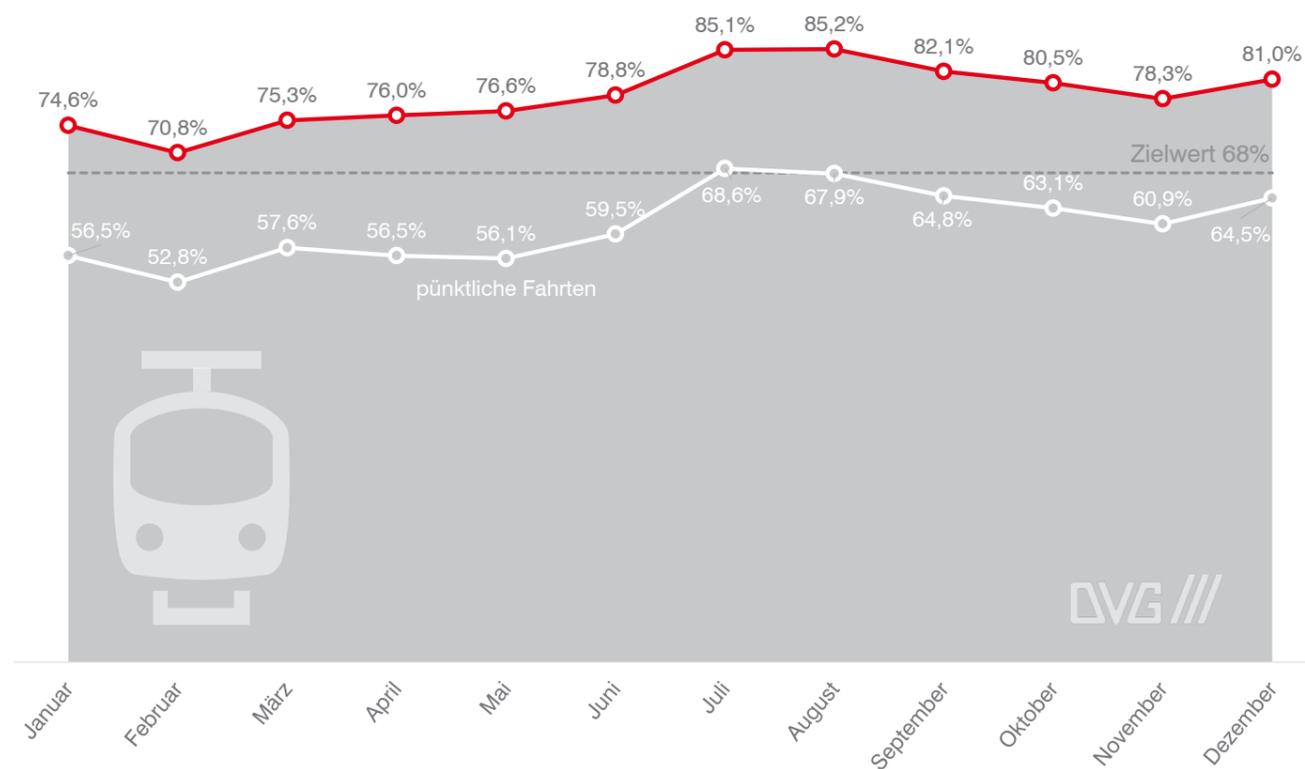
Fahrten bis max. 6 Minuten Verspätung



PÜNKTLICHKEIT BAHN 2024

Abbildung 4

Fahrten bis max. 6 Minuten Verspätung



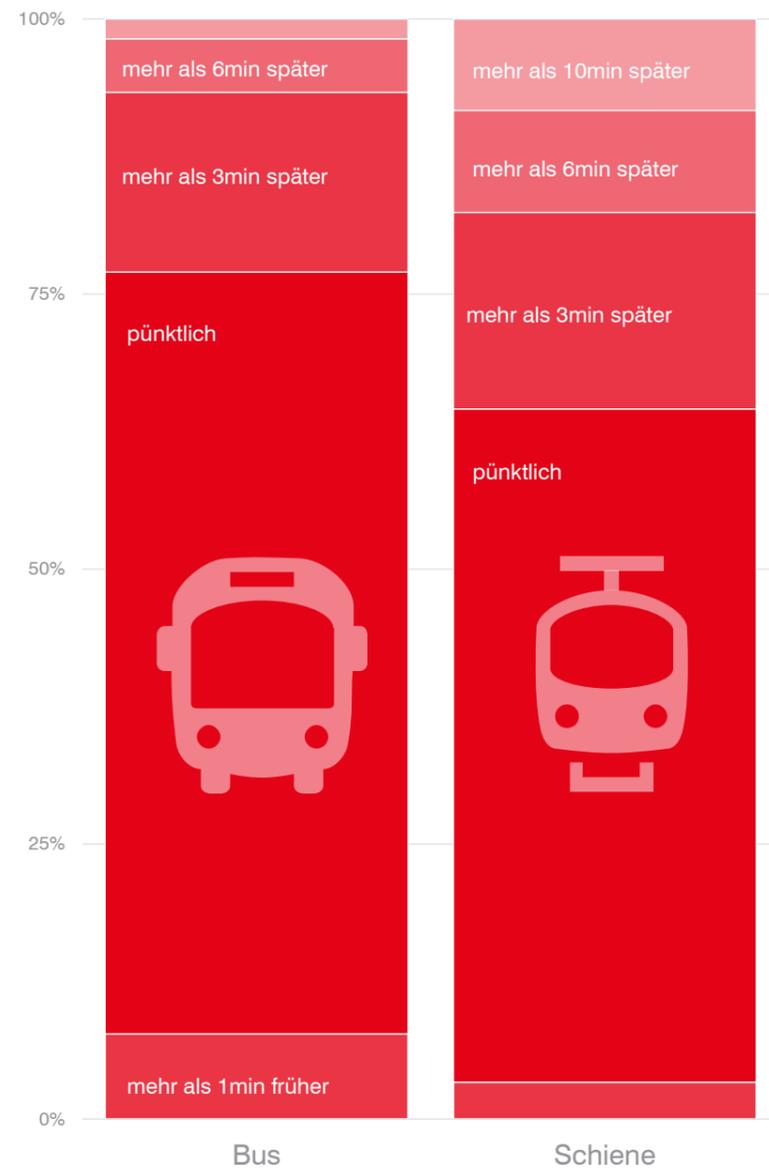
Bei Baustellen / Umleitungen verlagert sich dadurch auch der Individualverkehr vom normalen Routenweg auf die Umleitungswege und führt dort zu noch stärkerem Verkehrsaufkommen und somit zu Verspätungen.

Ein weiterer Punkt, der vor allem die Linie 903 betrifft, sind sicherheitsrelevante Vorfälle, die negative

Auswirkungen auf die Zuverlässigkeit und Pünktlichkeit haben (siehe auch Sicherheitsrelevante Vorfälle). Hier ereignete sich nahezu ein Vorfall pro Tag im Jahr 2024.

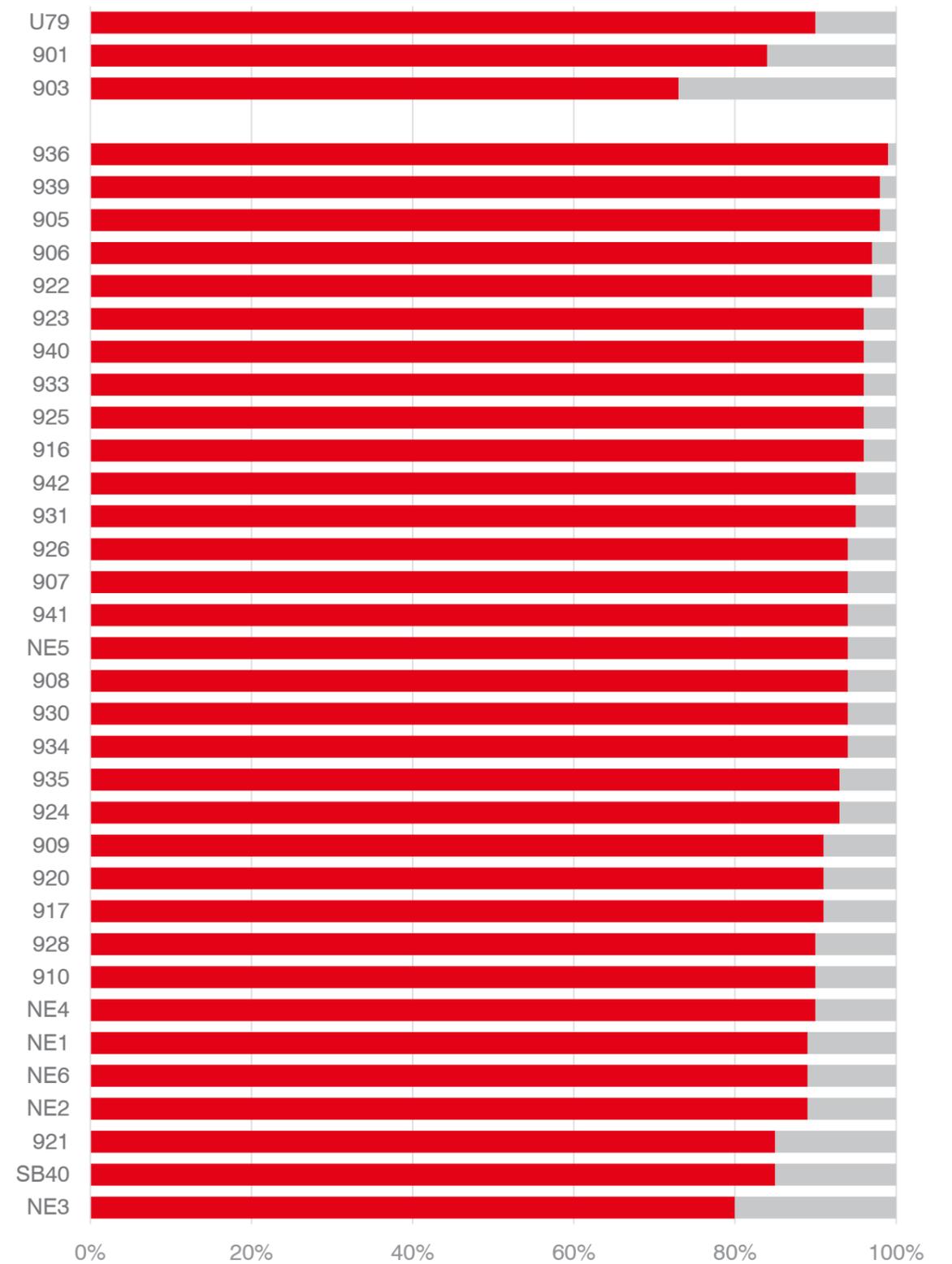
DURCHSCHNITTLLICHE ABFAHRTEN VON BUS UND BAHN 2024

Abbildung 5



LINIEN: FAHRTEN MIT BIS ZU 6 MINUTEN VERSPÄTUNG 2024

Abbildung 6



ANPASSUNGEN FAHRPLANANGEBOT

Zeitliche Auflistung der Fahrplanwechsel:

07. Januar 2024:

Nachtexpress-Linien: Bei den NE-Linien NE3, NE5 und NE6 wurden die Abfahrtszeiten um 30 Minuten geschoben. Zudem wurden die Fahrzeitprofile aller NE-Linien anhand von Echtzeit-Auswertungen zur Pünktlichkeitssituation gestrafft und es wurde das System "Halt auf Wunsch" auch im NE-Netz eingeführt.

U79: Es erfolgte die Fahrplan-Umstellung in Bezug auf das Konzept „Rhein-Takt“ in Düsseldorf. Das Angebot im Stadtgebiet von Duisburg blieb weitgehend unverändert, es änderten sich jedoch teilweise die Abfahrtszeiten.

01. Mai 2024:

920, 926, 928: Es traten umfangreiche und langanhaltende baustellenbedingte Fahrplananpassungen in Kraft (galten über das Ende des Kalenderjahres hinaus). Die Anpassungen erfolgten aufgrund der Baustellen an der A40- und der Cölve-Brücke.

15. Juli 2024:

Aufhebung des Schienenersatzverkehrs auf einem Teilstück der Linie 901: Die 901 fährt nun auch von Montag bis Freitag wieder nach Obermarxloh.

15. Dezember 2024:

Umsetzung Netzkonzept Meiderich: Anpassung bzw. Einführung der Linien 916, 917, 919, 922, 936 und NE4 sowie bei den E-Wagen 917, 923, 940 und 942.

Im Zuge der Umsetzung des Bezirkskonzeptes Meiderich wurden zahlreiche neue bzw. reaktivierte Haltestellen eingerichtet, sodass die Erschließung im Bezirk deutlich verbessert werden konnte. Ebenso wurde auf den betroffenen Linien auch ein neues Konzept der Anschluss-Sicherung eingeführt, sodass die Busse in der Schwachverkehrszeit auf verspätete Stadt- und Straßenbahnen aus der Innenstadt warten.

MYBUS

Im Jahr 2024 stieg die Nachfrage für myBUS weiter an. Das Angebot ist an Wochenenden und Feiertagen regelmäßig ausgebucht.

Im Jahr 2024 gab es 48.978 Fahrtanfragen bei denen insgesamt 18.326 Fahrgäste transportiert wurden. Bei den Fahrtanfragen werden auch Anfragen gewertet, die keine tatsächliche Buchung zur Folge haben.

Die Zuverlässigkeit von myBUS lag bei 89 Prozent. In der Betrachtung werden Planstunden und tatsächlich geleistete Stunden miteinander verglichen

Mit 2.233 aktiven Fahrgästen, die gleichzeitig auch den myBUS im Jahr 2024 in Anspruch genommen haben, konnte die Anzahl im Vergleich zum Jahr 2023 weiter ausgebaut werden. Insgesamt stieg die Zahl um 662, sprich um über 42 Prozent.

Mögliche Maßnahmen zum weiteren Ausbau und Umstellungen an Feiertagen werden weiterhin betrachtet.



DVG VERTRIEB UND SERVICE

FAHRGASTINFORMATIONEN

Im Jahr 2024 wurden zahlreiche Maßnahmen umgesetzt, um die Fahrgastinformationen weiter zu optimieren.

So wurden im März sowohl an der Haltestelle „Rathaus“ als auch an der Haltestelle „Steinsche Gasse“ fünf neue Informationsdisplays installiert. Die neuen, modernen Anzeigetafeln schonen mit energiesparenden LED die Umwelt. Die Informationen auf den Anzeigetafeln sind für die Fahrgäste durch die neue LED-Technik wesentlich besser zu lesen.

Über das gesamte Netz hinweg konnten im Mai neue und besser hörbare Ansagen realisiert werden. Die neuen Ansagen verbessern den Service für die Fahrgäste weiter. Die DVG nutzt dafür eine neue Software. Die Haltestellenansagen wurden komplett neu eingespielt und sind seitdem akustisch besser zu verstehen. Das Einspielen von kurzfristigen Durchsagen beispielsweise bei Unfällen ist mit der neuen Software wesentlich komfortabler. Im Zuge dieser Umsetzung hat die DVG auch die Anzeigen in den Fahrzeugen erweitert, so dass nun die Anschlusslinien auf den Monitoren für die Fahrgäste erkennbar sind.

Im September erfolgte diese Umstellung auch in den Fahrzeugen der Linie U79.

BARRIEREFREIHEIT

Zur Barrierefreiheit zählt als wichtiger Faktor insbesondere der barrierefreie Zugang zum Verkehrsmittel und zu den Haltestellen. Wichtige zu nennende Optimierungen sind vor allem die verbesserte Audioqualität bei den Ansagen, um noch mehr Menschen die benötigten Informationen zur Verfügung zu stellen.

Zudem wurden drei weitere Haltestellen mit sechs Steigen barrierefrei ausgebaut und mit taktilen Leitsystemen ausgestattet. Die neuen Haltestellen erleichtern vor allem mobilitätseingeschränkten Fahrgästen den Ein- und Ausstieg.

Darüber hinaus erhielten drei Haltestellen neue Fahrsteige / Fahrtreppen. Die neuen Fahrtreppen stehen für mehr Sicherheit und eine höhere Verfügbarkeit. Sie 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.



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 2024 wurden insgesamt 7.147 Beschwerden registriert, die sich auf verschiedene Themenbereiche beziehen. Die drei am häufigsten genannten Themen waren wie im Jahr 2023 Pünktlichkeit (inkl. Mobilitätsgarantie), Personal und Mobilitätsgarantie.

Mit 3.981 Nennungen stellt das Thema Pünktlichkeit den größten Anteil dar und macht 56 Prozent aller Rückmeldungen aus. Die Einhaltung von Fahrplänen ist das zentrale Anliegen der Kundinnen und Kunden. In diesem Zusammenhang wurde auch die Mobilitätsgarantie häufig thematisiert. Sie wurde 503-mal angesprochen (7 Prozent der Rückmeldungen) und bietet Fahrgästen einen finanziellen Ausgleich, wenn festgelegte Abfahrtszeiten unter bestimmten Bedingungen nicht eingehalten werden. Dadurch kommt es gerade in diesem Bereich zu vermehrter Rückmeldung.

Das Thema Personal wurde 1.157-mal genannt und trägt mit einem Anteil von 16 Prozent wesentlich zur Gesamtzahl der Rückmeldungen bei. Die Qualität des Kundenservices und die Interaktion mit dem Personal stehen hier im Fokus. Zur besseren Steuerung werden diese zukünftig auf Fahr- / Service- bzw. Sicherheitspersonal heruntergebrochen. Diese Anpassung umfasst noch weitere Themen, die in Zukunft separat betrachtet werden können. Die DVG kann die Beschwerden dann deutlich besser aufschlüsseln und den Kundenanliegen konkreter nachgehen.

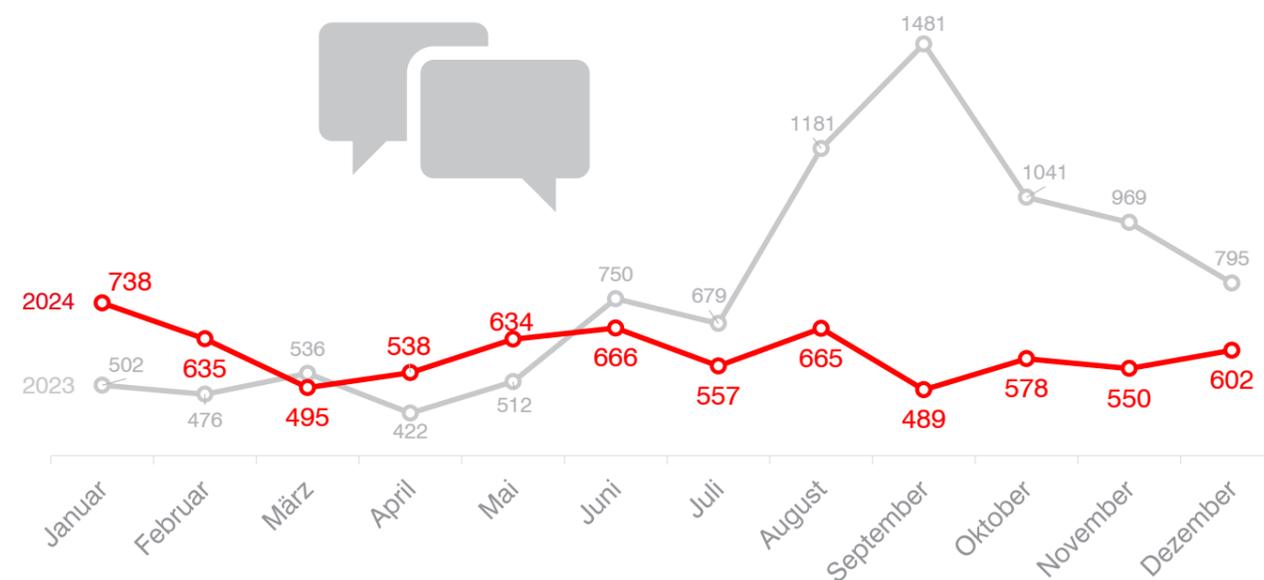
410 Nennungen betrafen das Thema Information, was einem Anteil von 6 Prozent entspricht. Die Verfügbarkeit und Verständlichkeit von Informationen sind essenziell für die Kundenzufriedenheit.

Um hier noch schneller und gezielter informieren zu können, wurde gerade an diesen Bereichen gearbeitet und Verbesserungen initiiert (siehe auch Fahrgastinformation).

Die übrigen Themen wie Haltestellen, Angebot oder Sicherheit wurden deutlich seltener angesprochen und machen jeweils weniger als 5 Prozent der Gesamtzahl aus.

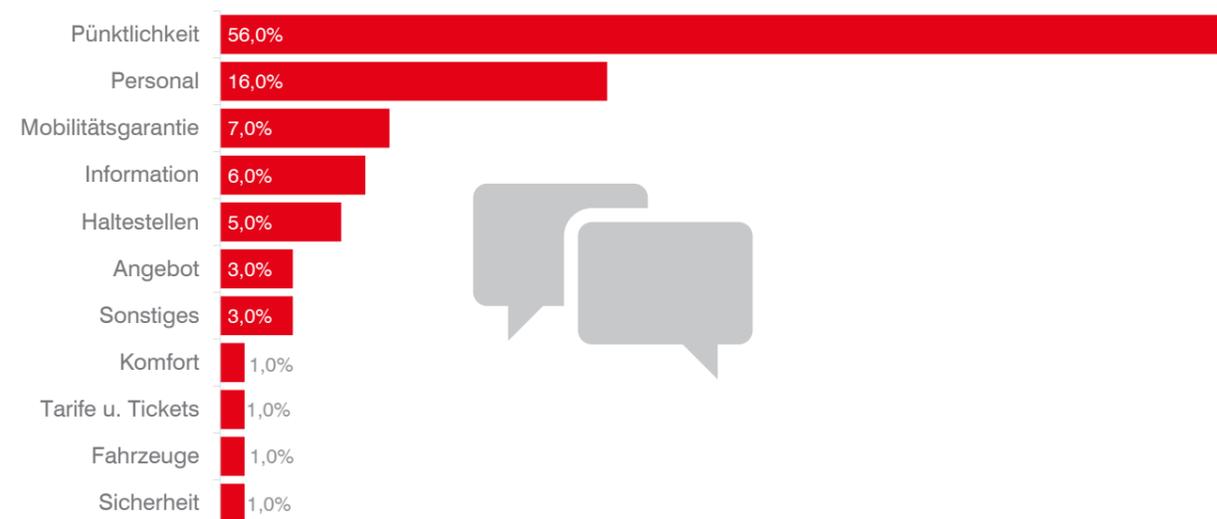
ANZAHL DER BESCHWERDEN PRO MONAT

Abbildung 7



BESCHWERDEN NACH URSACHEN

Abbildung 8



BEGLEITSERVICE

Die DVG unterstützt weiterhin mobilitätseingeschränkte Menschen bei ihrer Fahrt mit Bus und Bahn. Der Begleitservice wurde auf verschiedenen Kanälen beworben (z. B. Flyer, Plakate, Radiospot), um das Angebot noch bekannter zu machen. Der Begleitservice wurde im letzten Jahr 132-mal in Anspruch genommen. 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.

KUNDENZUFRIEDENHEITSBEFRAGUNG

Die DVG hat auch im Jahr 2024 die Kundinnen und Kunden durch ein unabhängiges Unternehmen zu ihrer Zufriedenheit befragen lassen. Insgesamt wurden 500 Personen ab 16 Jahren befragt, die innerhalb der letzten zwölf Monate den ÖPNV in Duisburg mindestens einmal genutzt haben.

Die Ergebnisse der Kundenzufriedenheitsmessung ermöglichen aufgrund der teilnehmenden Verkehrsunternehmen eine Zufriedenheitsübersicht mit der ÖPNV-Branche bundesweit.

Bei den 500 Teilnehmerinnen und Teilnehmern in Duisburg handelt es sich in 52 Prozent der Fälle um ÖPNV Nutzende, die täglich beziehungsweise wöchentlich die Angebote der DVG nutzen. 23 Prozent

der Befragten nutzen das Angebot monatlich und in 25 Prozent der Fälle nutzen die Befragten seltener als einmal monatlich den ÖPNV in Duisburg.

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.

Grundlegend zeigte die Kundenzufriedenheitsmessung 2024, dass die Gesamtzufriedenheit mit dem ÖPNV deutschlandweit gegenüber dem Jahr 2023 zurückgegangen ist.

Während der Branchendurchschnitt einen Rückgang der Gesamtzufriedenheit um 0,17 Punkte auf den Wert 2,96 (1 - Sehr gut / 5 - Sehr schlecht) aufweist, hat sich die Kundenzufriedenheit der DVG um 0,15 Punkte auf den Wert 3,34 verringert. Die DVG arbeitet gemeinsam mit der Stadt Duisburg kontinuierlich daran, den ÖPNV besser und attraktiver zu gestalten.

Die Auswertung in den bewerteten Leistungsmerkmalen erfolgt von 1 „Vollkommen zufrieden“ bis 5 „Unzufrieden“. Bei der im Jahr 2024 durchgeführten Befragung, liegen die Werte weiter gesamtheitlich unter dem Durchschnitt.

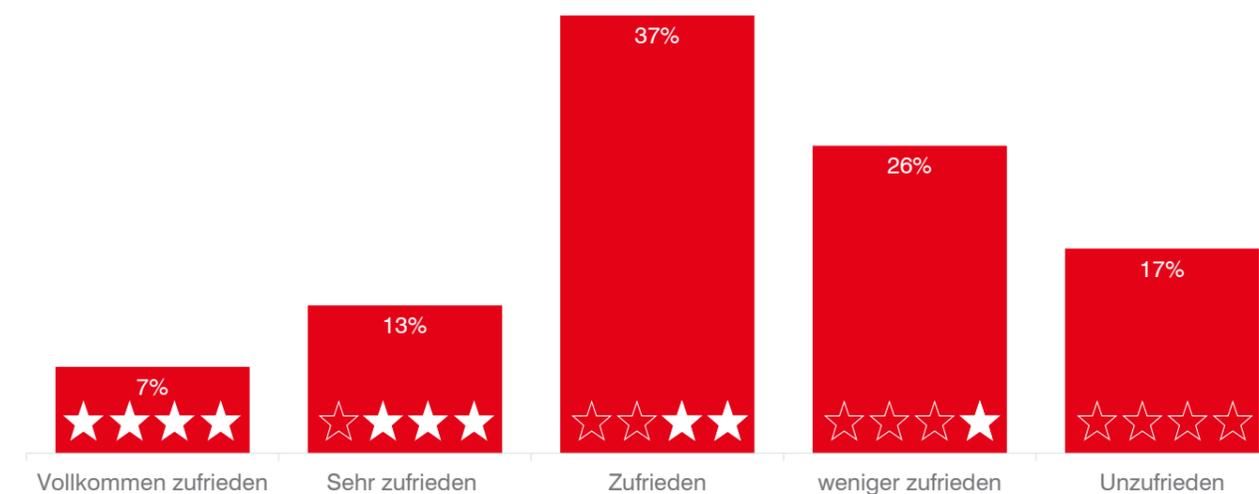
BEWERTUNG DER LEISTUNGSMERKMALE

Abbildung 9



ZUFRIEDENHEIT MIT DEM ÖPNV

Abbildung 10



57 Prozent aller Befragten im Jahr 2024 gaben an, mit dem ÖPNV in Duisburg „zufrieden“ bis „vollkommen zufrieden“ zu sein. 26 Prozent sind mit dem ÖPNV nicht unzufrieden, allerdings sehen sie noch Handlungsbedarf, um wirklich „zufrieden“ zu sein. Tatsächlich geben 17 Prozent aller Befragten an, dass sie mit dem ÖPNV in Duisburg „unzufrieden“ sind.

Wie bereits im Jahr 2023 gehen rund zwei Drittel der Befragten davon aus, dass sie die DVG als Anbieter im ÖPNV weiterempfehlen würden. Dabei gab es positive Verschiebungen im Bereich derer, die die DVG „bestimmt“ weiterempfehlen würden. Zurückgegangen ist auch die Zahl derer, die die DVG „bestimmt nicht

weiterempfehlen“ werden. Größer geworden ist jedoch der Anteil von Nutzerinnen und Nutzern, die eine Weiterempfehlung der DVG nur „eventuell“ in Erwägung ziehen.

Im Jahr 2024 umgesetzten Maßnahmen zeigten aufgrund des Umsetzungsdatums bei der Kundenbefragung noch nicht die gewünschten Ergebnisse. Dies liegt zum einen am Umsetzungsdatum einzelner Maßnahmen (siehe hierzu auch „Anpassungen im Fahrplanangebot“ und „Kundeninformation“), zum anderen hat sich der Befragungszeitraum von April bis Juni 2024 mit dem Beginn bzw. dem Abschluss einzelner Maßnahmen überschritten und die Befragten teilweise nicht erreicht.

Die DVG hat insbesondere in der Kategorie „Angebot“ in Abstimmung mit dem Aufgabenträger weitreichende und kundenorientierte Maßnahmen zur Leistungsausweitung bei Bussen und Straßenbahnen eingeleitet.

Diese werden schrittweise umgesetzt. Exemplarisch für die Ausweitung des Angebotes im Busbereich sind die Bezirkskonzepte Meiderich/Nord, Mitte und Süd. Im Straßenbahnbereich bildet die Taktverdichtung auf den Linien 901 und 903 mit einer deutlichen Leistungsausweitung um fast 35 Prozent ab den Jahren 2027/2028 eine weitere Säule der Angebotsverbesserungen für die Kunden. Durch die Anmietung weiterer Bahnen konnte die DVG das Angebot der U79 ab Juni 2024 deutlich stabilisieren. Dort war es zeitweise

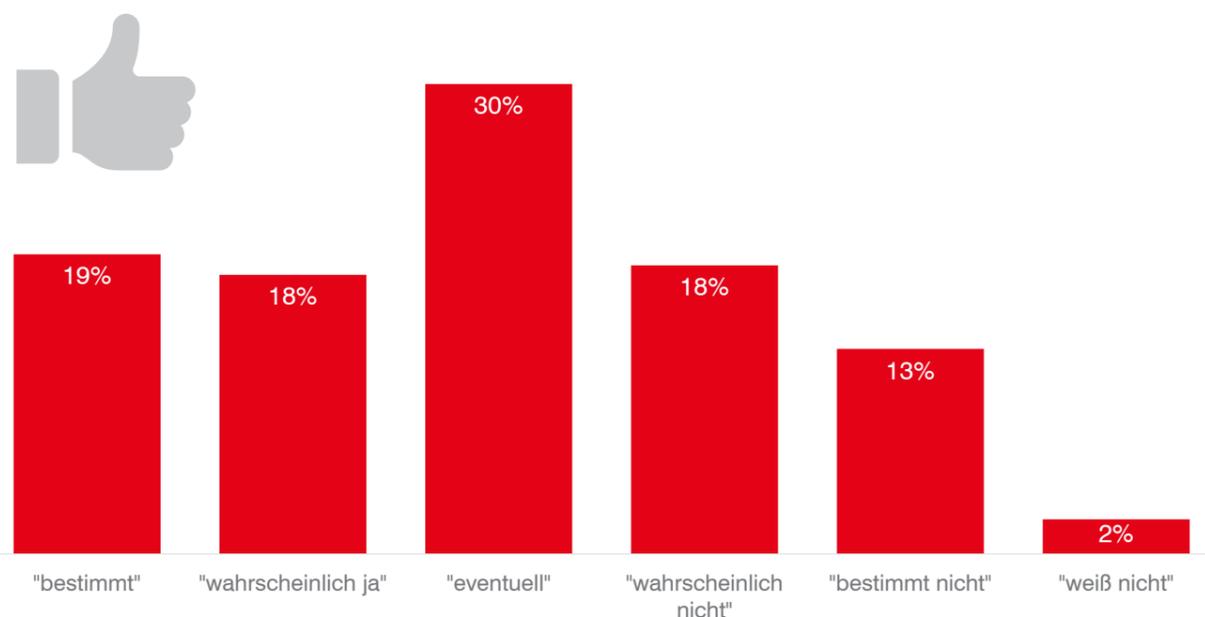
durch die Lieferverzögerungen der Neufahrzeuge (GT6ND/Stadtbahnen) sowie Ausfälle und Unfallschäden an den aktuellen Fahrzeugen zu Einschränkungen gekommen.

Eine Arbeitsgruppe unter Beteiligung der DVG, der Stadt Duisburg und den Wirtschaftsbetrieben Duisburg (WBD) befasst sich mit der Verbesserung der Reisegeschwindigkeit durch Vorrangschaltungen an Ampelanlagen für den ÖPNV und prüft auch mögliche Busspuren und Abschraffierungen.

Es ist zu erwarten, dass die von der DVG eingeleiteten Maßnahmen in der Wahrnehmung der Kunden sich erst zeitversetzt in den künftigen Kundenzufriedenheitsmessungen widerspiegeln.

WEITEREMPFEHLUNGSRATE DER DVG

Abbildung 11



DVG SICHERHEIT

SCHWERPUNKTKONTROLLEN

Im Jahr 2024 fanden neun Schwerpunktkontrollen in Zusammenarbeit mit der Polizei und dem Ordnungsamt statt. Über mehrere Stunden hinweg wurden dabei alle Fahrgäste systematisch überprüft, ob sie ein gültiges Ticket besitzen.

Insgesamt wurden 87.739 Personen kontrolliert, von denen 1.660 ohne gültigen Fahrausweis angetroffen wurden.

Darüber hinaus wurden im regulären Betrieb der Fahrscheinkontrolle 26.155 Verstöße festgestellt. Diese betrafen entweder das Fehlen eines gültigen Tickets oder eines erforderlichen Lichtbildausweises.

SICHERHEITSRELEVANTE VORFÄLLE

Sehr erfreulich ist die Entwicklung im Bereich der sicherheitsrelevanten Vorfälle. Insgesamt sank die Zahl von 926 im Jahr 2023 auf 467 Vorfälle im Jahr 2024.

Besonders im Bereich der Bedrohungen und Gefährdungen (z. B. Türaufrisse und Türauftritte) ist die Reduzierung besonders stark. Während es im Jahr 2023 noch 710 durch die Leitstelle erfassten Vorfälle gab, sank diese Zahl im Jahr 2024 auf 278 Vorfälle. Die DVG führt das auch zurück auf den Einsatz der neuen

Straßenbahnen, bei denen das Auftreten von Türen nicht mehr möglich ist. Bei Vandalismus-Vorfällen war der Rückgang weniger stark, ist aber dennoch positiv zu verzeichnen. Statt 216 Vorfällen gab es im Jahr 2024 noch 180.

Über ein Drittel aller Vorfälle im Bereich der Gefährdung sowie Vandalismus ereignete sich auf der Linie 903.

Zu Verbesserung des subjektiven Sicherheitsempfindens der Fahrgäste und Verbesserung der tatsächlichen Sicherheitslage in den Fahrzeugen und an den Haltestellen, werden zudem zusätzliche Intensivbestreifungen seit November 2024 umgesetzt.

An Halloween hat die Präsenz der Ordnungskräfte eine abschreckende Wirkung gehabt. Im Vergleich zum Vorjahr gab es keine Vorfälle. Die enge Zusammenarbeit zwischen den Behörden und der DVG macht sich deutlich bemerkbar. Jedoch gab es am 01.11.2024 insgesamt 27 gezielte Angriffe auf Fahrerinnen und Fahrer sowie Fahrzeuge im Stadtteil Hochfeld, so dass der Betrieb teilweise eingestellt werden musste. Im Jahr 2024 verzeichnete die DVG insgesamt 46 Übergriffe auf das eigene und das Personal ihrer Auftragsunternehmer.



SONSTIGES

Seit dem 24.10.2024 sind zwei neue, moderne Fahrsimulatoren bei der DVG im Einsatz. Die DVG will damit den ÖPNV noch sicherer machen und gleichzeitig einen Beitrag zum Klimaschutz leisten. Die DVG nimmt mit dem Projekt eine Vorreiterrolle ein, denn die beiden Fahrsimulatoren sind bisher einmalig bei einem Verkehrsunternehmen in NRW und zählen zu den fortschrittlichsten Deutschlands.

Die Simulatoren stellen realitätsnah das Bahnfahren in den Fahrzeugen der DVG nach und bilden nahezu das gesamte Liniennetz ab.

Die DVG kann von Signalen über Weichen bis hin zu kritischen Situationen und schwierigen Wetterbedingungen nahezu jede Fahrt individuell nachstellen.

Die Fahrerinnen und Fahrer können sich so mit dem Simulator auf schwierige Situationen vorbereiten und im Ernstfall gut vorbereitet reagieren. Sämtliche Witterungsbedingungen, ob Regen, Nebel, Schnee, vereiste Oberleitungen oder andere Gefahrensituationen, können Fahrerinnen und Fahrer ohne Risiko am Monitor trainieren. So wird auch erfahrenes Fahrpersonal von der neuen Technologie profitieren.

Darüber hinaus wird der ÖPNV in Duisburg wieder einen Schritt smarter, digitaler und umweltfreundlicher.



DVG FAHRZEUGE

NEUE NIEDERFLURBAHNEN

Im Jahr 2024 wurden neun weitere neue Bahnen in Duisburg angeliefert, sodass insgesamt 24 neue Bahnen bei der DVG angekommen sind.

Die Fahrzeuge stehen für wesentlich mehr Komfort sowie Sicherheit und sind ein weiterer wichtiger Schritt zu einer modernen und zukunftsfähigen Mobilität in Duisburg.

Ende November lieferte der Hersteller Alstom das 22. neue Fahrzeug an die DVG aus. Die neue Bahn mit der Wagennummer 2025 hat im Vergleich zu den anderen bereits gelieferten Bahnen eine Besonderheit: Sie hat auffällige Seitenmarkierungsleuchten, die das Schienenfahrzeug vor allem bei schlechten Sichtverhältnissen im Straßenverkehr sichtbar machen soll. Die DVG sorgt mit dieser Optimierung für mehr Sicherheit auf den Schienen.

WASSERSTOFFBUSSE

Im Jahr 2024 wurden elf Wasserstoffbusse angemeldet, die im Jahr 2025 in den Einsatz gehen.



DVG INFRASTRUKTUR

HALTESTELLEN

Die DVG arbeitet gemeinsam mit der Stadt Duisburg an der Modernisierung der Infrastruktur für einen zukunftsfähigen ÖPNV. In den vergangenen Jahren haben DVG und Stadt bereits viele Fortschritte erreicht. Allein im vergangenen Jahr wurden über zwölf Millionen Euro in neue Haltestellen, Gleise, Fahrtreppen und Fahrleitungen investiert. Die DVG setzt den Weg fort, die Fahrt mit Bus und Bahn attraktiver zu machen, um möglichst vielen Menschen mit einem komfortablen, klimafreundlichen und zuverlässigen ÖPNV eine echte Alternative zum Auto zu bieten.

GLEISBAU UND FAHRLEITUNGEN

Die DVG hat im Jahr 2024 über 1,8 Kilometer Gleise und fast vier Kilometer Fahrleitung erneuert. Neben großen Gleisbaumaßnahmen wie beispielsweise den Arbeiten an der Haltestelle „Landschaftspark Nord“ in Duisburg-Meiderich hat die DVG zahlreiche Modernisierungsmaßnahmen an Gleisen im Stadtgebiet durchgeführt – unter anderem im Bereich der Haltestellen „Lutherplatz“, „Musfeldstraße“ und „Kremerstraße“. Fahrleitungen wurden beispielsweise auf der Linie 903 zwischen „Stauffenbergstraße“ und „Sofienstraße“ sowie zwischen „Watreck“ und „Alleestraße“ erneuert. Die DVG investierte gemeinsam mit der Stadt Duisburg

rund vier Millionen Euro in den Gleisbau und etwa 3,3 Millionen Euro in die Modernisierung von Fahrleitungen.

BARRIEREFREIER AUSBAU VON HALTESTELLEN

Zudem haben DVG und Stadt Duisburg den Ausbau barrierefreier Haltestellen weiter vorangetrieben. So wurden im Jahr 2024 die Straßenbahnhaltestellen „Wolfstraße“, „Heckmann“, „Laar Kirche“ und „Tiger&Turtle“ barrierefrei ausgebaut beziehungsweise erneuert. Außerdem wurde der barrierefreie Umbau der Haltestelle „Neanderstraße“ Ende des Jahres 2024 begonnen. Der Umbau der Haltestelle „Karl-Jarres-Straße“ der Bahnlinie U79 konnte abgeschlossen werden. Zudem haben Stadt Duisburg und DVG insgesamt 13 Bushaltestellen barrierefrei ausgebaut. 30 Wetterschutzeinrichtungen sind erneuert und aufgestellt worden. Die barrierefreien Haltestellen bieten wesentlich mehr Komfort und erleichtern vor allem mobilitätseingeschränkten Fahrgästen den Ein- und Ausstieg. DVG und Stadt investierten 2,7 Millionen Euro in die Maßnahmen. Teile davon wurden durch das Land NRW gefördert.



MODERNISIERUNG VON FAHRTREPPEN

Auch die Modernisierung der Fahrtreppen nimmt weiter Fahrt auf. Im Jahr 2024 hat die DVG insgesamt sieben Fahrtreppen an den Haltestellen „König-Heinrich-Platz“, „Steinsche Gasse“ und „Waldfriedhof“ erneuert. DVG und Stadt Duisburg haben im Jahr 2024 damit über 2,4 Millionen Euro in die wichtigen Infrastrukturmaßnahmen investiert, ein Teil davon wurde vom Verkehrsverbund Rhein-Ruhr (VRR) gefördert.

WEITERE MASSNAHMEN

Im Jahr 2024 wurden zudem bei den Haltestellen zahlreiche Maßnahmen umgesetzt, um den Kundinnen und Kunden ein verbessertes Erlebnis bei Nutzung der öffentlichen Verkehrsmittel in Duisburg zu ermöglichen.

So wurde z. B. an 19 Haltestellen ein neuer Wetterschutz gebaut. Dies entspricht, da Haltestellen meist aus mehreren Steigen bestehen, insgesamt 30 neuen Wetterschutzeinrichtungen. Nicht eingerechnet in diese Zahl sind über 30 Wartehäuschen, die einen neuen Anstrich erhalten haben.

Um den Komfort an den Haltestellen weiter zu verbessern, hat die DVG über 40 Anlehnbänke an den Haltestellen im Stadtgebiet aufgebaut beziehungsweise erneuert.

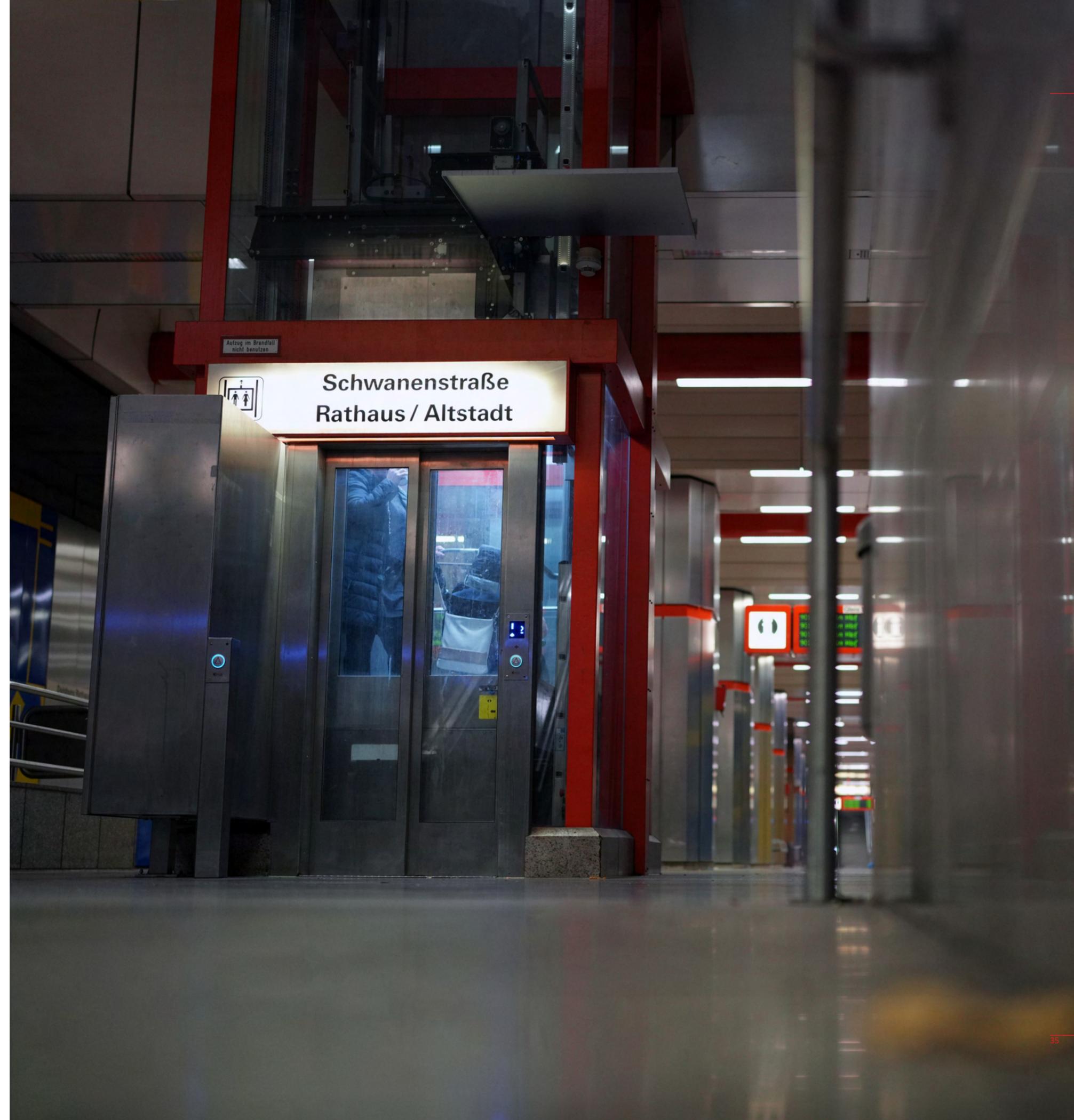
Auch Maßnahmen zur Verbesserung der Klimabilanz gab es im Jahr 2024. Neun Wartehäuschen an fünf Haltestellen wurden begrünt, um auf diesem Weg „grüne Inseln“ und Lebensräume für Bienen im Innenstadtbereich zu schaffen.

Auf den Dachflächen wachsen insgesamt zwölf unterschiedliche Pflanzenarten. Die Sedum-Gewächse sind robust und pflegeleicht, so dass sie für eine Dachbegrünung ideal geeignet sind. „Alleestraße“ erneuert. Die DVG investierte gemeinsam mit der Stadt Duisburg rund vier Millionen Euro in den Gleisbau und etwa 3,3 Millionen Euro in die Modernisierung von Fahrleitungen.



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. Weitere Qualitätsanforderungen gemäß ÖDA, Anlage 2, die nicht direkt gemessen und quantifiziert werden können (z.B. die Fahrgastinformation), wurden eingehalten.





Duisburger Verkehrsgesellschaft AG
Konzernkommunikation
Bungertstraße 27
47053 Duisburg

Telefon
+49 203 604 2500

E-Mail
medienservice@dw.de

Website
www.dvg-duisburg.de