



Vorlage Nr.: 18/077	18.08.2010		
Berichtsvorlage	öffentlich		
für den / für die	Berichterstatter	Sitzung am	TOP
Ausschuss für Verkehrsfragen und - entwicklung	Landrat	10.09.2010	3

Einführung eines Qualitätsmanagementsystems im ÖPNV

1	Klassifizierung der Aufgabe: Bei der Aufgabe handelt es sich um			
	☒ eine freiwillige Aufgabe: Bindung durch Kreistagsbeschluss		☐ eine freiwillige Aufgabe: Bindung durch Vertrag	
	☐ eine Pflichtaufgabe mit vorgeschriebenen Standards		☐ eine Pflichtaufgabe ohne vorgeschriebene Standards	
	Ggf. weitergehende Ausführungen siehe Erläuterungen Nr.:			
Auswirkungen (Ggf. weitergehende Ausführungen siehe <u>Erläuterungen Nr.</u>)				
2	Finanzielle Auswirkungen (nur bei Beschlussvorlagen)			
	<i>Kurzfristig?</i>	☐ nein ☐ ja	Deckung im Haushalt? Beteiligung Dritter?	☐ ja ☐ nein ☐ ja ☐ nein <u>Erl-Nr.:</u>
	<i>Langfristig?</i>	☐ nein ☐ ja	Beteiligung Dritter?	☐ ja ☐ nein <u>Erl-Nr.:</u>
3	Sonstige Auswirkungen (nur bei Beschlussvorlagen)			
	Auswirkungen für die Bürger?			☐ ja ☐ nein <u>Erl-Nr.:</u>
	Auswirkungen auf die Qualität der Aufgabenerfüllung?			☐ ja ☐ nein <u>Erl-Nr.:</u>
	Personelle und / oder organisatorische Auswirkungen ?			☐ ja ☐ nein <u>Erl-Nr.:</u>
	Auswirkungen auf die Gleichstellung von Mann und Frau?			☐ ja ☐ nein <u>Erl-Nr.:</u>
	Auswirkungen auf die Umwelt?			☐ ja ☐ nein <u>Erl-Nr.:</u>

Fachdienst	Fachdienstleiter/in	Dezernent/in Fachbereichsleiter/in	Kreisdirektor	Landrat
18	gez. Haumann		gez. Butz	gez. Süberkrüb

Beratungs- ergebnis	☐ gemäß Beschlussvorschlag		☐ abweichender Beschluss	
	☐ einstimmig	Ja:	Nein:	Enth.:

Der Ausschuss nimmt den Bericht zur Einführung eines Qualitätsmanagementsystems im ÖPNV zur Kenntnis.

Darstellung des Sachverhaltes:

Die Fortschreibung des Nahverkehrsplans für den Kreis Recklinghausen wurde in der Kreistagssitzung am 21.05.2007 beschlossen (vgl. Kapitel 6.5 Qualitätscontrolling im ÖPNV). Bereits mit der Verabschiedung des Nahverkehrsplanes wurde der Auftrag verbunden, gemeinsam mit den Verkehrsunternehmen ein Qualitätsmanagementsystem für den ÖPNV einzuführen. Hintergrund war die Feststellung, dass nicht nur die Definition von Qualitätszielen und –standards, sondern auch die Kontrolle über die Einhaltung notwendig ist. Die Erfahrungen zeigen hier, dass dies insbesondere auch für Aufgabenträger gilt, die an einem kommunalen Verkehrsunternehmen beteiligt sind, da ein Großteil der Qualitätsstandards in der Zuständigkeit der Unternehmen liegt.

Die Stadt Bottrop hat im Rahmen ihres Nahverkehrsplanes ähnliche Ansätze formuliert. Die Stadt Gelsenkirchen schreibt ihren Nahverkehrsplan zurzeit fort und beabsichtigt, das Thema Qualität zu integrieren. Zu beiden Gebietskörperschaften hat der Kreis Recklinghausen nicht nur in Bezug auf das gemeinsame Verkehrsunternehmen Vestische Straßenbahnen GmbH enge verkehrliche Verflechtungen, so dass es nahe lag, sich für eine gemeinsame Strategie zur Qualitätssicherung im ÖPNV zusammenzuschließen. Hintergrund war auch, dass es keine verbindlich gültigen Qualitätsstandards gibt. Für alle drei kommunalen Aufgabenträger war es daher wichtig, möglichst viele einheitliche aber auch verbindliche Regelungen für das Qualitätsmanagementsystem zu finden. Maßgabe war außerdem, dass in die Untersuchung nicht nur die Vestische Straßenbahnen GmbH, sondern alle Unternehmen (im Kreisgebiet 6 Verkehrsunternehmen), die im gemeinsamen Bedienungsgebiet verkehren, einbezogen werden müssen.

Nach einer Ausschreibung wurden die Büros KCW und Probst & Consorten mit der Vorstudie zur Einführung eines Qualitätsmanagementsystems im ÖPNV beauftragt. Der Ablauf der Untersuchung und die dabei gewonnenen Ergebnisse werden von den o.g. Büros in der Sitzung des Ausschusses für Verkehrsfragen und -entwicklung mündlich vorgetragen.

Zusammenfassend lässt sich folgendes feststellen:

Die Verkehrsunternehmen, insbesondere die Unternehmen im Rahmen der Kooperation östliches Ruhrgebiet (KÖR-Unternehmen), haben sich an der vorliegenden Untersuchung aktiv beteiligt. Viele Informationen zu Qualitätskriterien, Messverfahren, Status-Quo-Werten und Zielwerten liegen bei den Verkehrsunternehmen bereits vor. In einigen Verkehrsunternehmen finden auch heute schon interne Qualitätsüberwachungen statt. Es konnten aber auch neue Verfahren etabliert werden. Dies betrifft im Wesentlichen den jährlich zu erstellenden

Qualitätsbericht sowie den begleitenden aufgabenträgerübergreifenden Arbeitskreis. Gespräche zwischen Aufgabenträger und Verkehrsunternehmen finden heute schon statt. Zukünftig werden aber die Besprechungen sowohl zwischen jeweiligen Aufgabenträger und Verkehrsunternehmen als auch die aufgabenträgerübergreifenden Arbeitskreise institutionalisiert. Im Zentrum des Qualitätsmanagements steht die Qualitätsvereinbarung, die Verbindlichkeit bezüglich der Einhaltung der Qualitätsstandards herstellt. Diese wird dadurch geschaffen, dass die Qualitätsvereinbarung wie ein Vertrag von Aufgabenträgern und Verkehrsunternehmen unterzeichnet wird. Die Passfähigkeit mit der Finanzierungsrichtlinie des VRR ist gegeben, da sich alle Elemente der Qualitätssteuerung in die Bestimmungen der VRR-Finanzierungsrichtlinie einbinden lassen.

Während im Schienenpersonennahverkehr nach § 2 Abs. 5 des Allgemeinen Eisenbahngesetzes im Zuge der Liberalisierung der Verkehrsmärkte das Thema der Qualitätssicherung fest verankert ist, gibt es für den kommunalen Öffentlichen Personennahverkehr noch nicht so viele Beispiele für Qualitätsmanagementsysteme. Die hier vorliegende Untersuchung hat daher nicht nur Grundlagenarbeit geleistet, sondern auch für Aufsehen gesorgt. Es liegen Anfragen von Städten aus der unmittelbaren Umgebung aber auch von anderen Städten aus Deutschland vor, die sich für das Projekt interessieren. Das zeigt aber auch, wie wichtig es in Zeiten knapper öffentlicher Kassen ist, die finanziellen Mittel nicht nur gezielt einzusetzen, sondern auch eine Kontrolle darüber zu haben.

Weitere Vorgehensweise:

Die Abstimmungen mit den Verkehrsunternehmen zeigen im Ergebnis einen grundsätzlichen Konsens über die Struktur und das inhaltliche Grundgerüst der Qualitätsvereinbarung. In den nächsten Schritten müssen die Inhalte der Qualitätsvereinbarung weiter konkretisiert werden. Hierbei müssen der Status Quo für die einzelnen Qualitätsstandards, die Messmethoden sowie die bisher ermittelten Qualitätswerte vervollständigt werden. Dies gilt für jedes Qualitätskriterium, welches in der Qualitätsvereinbarung aufgeführt ist.

Bis zur unterschriftsreifen Qualitätsvereinbarung und dem Beginn des Qualitätsmanagements sind noch folgende Arbeitsschritte notwendig:

- Diskussion zur Festlegung der grundlegenden Qualitäten, die bisher noch nicht geregelt sind. Dies betrifft beispielsweise die Frage nach der Informationsqualität der Haltestellen („Was nützt eine schadensfreie Haltestelle, wenn die dargebotenen Informationen unvollständig oder nicht mehr zeitgemäß sind?“),
- Konkretisierung der Qualitätsvereinbarung auf Basis der Ergebnisse aus der Vorstudie. Dies umfasst u. a. die folgenden Schritte, die in enger Abstimmung zwischen Aufgabenträgern und Verkehrsunternehmen, z. B. im Rahmen von Workshops, erfolgen können (Überprüfung und ggf. Weiterentwicklung der von den Verkehrsunternehmen noch

vorzuschlagenden Status Quo - Werten zu echten, die Qualitätsziele widerspiegelnden Zielwerten),

- Konkretisierung der erforderlichen Mess- und Steuerungsmethoden mit der dazugehörigen Berichtslegung sowie Verantwortlichkeiten und Kostenübernahme; ggfls. Anpassungserfordernisse für die Messverfahren der Verkehrsunternehmen,
- Klärung der Fragen: Was passiert bei Leistungen, die schlechter oder deutlich besser sind als die festgelegten Ziele? Was passiert, wenn Berichte nicht geliefert werden?,
- Optimierung der Abstimmung und des gemeinsamen Aufwandes bei der Qualitätssteuerung (Wie wird diese Form des Qualitätsmanagements von den Aufgabenträgern abgewickelt? Kann dies auch mit Unterstützung der Verkehrsunternehmen realisiert werden? Welche Steuerungsinstrumente und Auswertungen haben sich bewährt?). und
- Konzipierung und Begleitung einer Testphase, die zum Einen der Erprobung / Einübung der Datenlieferungsrouinen dienen soll, zum Anderen ggfls. Eichungswerte für einzelne Parameter liefern kann und außerdem die Überprüfung der festgesetzten Zielwerte ermöglicht.

Die Verwaltung beabsichtigt, für die nächsten Arbeitsschritte bis zur Implementierung des Qualitätsmanagementsystems eine weitere gutachterliche Unterstützung einzuholen und dabei eine weitere Zusammenarbeit mit den Städten Bottrop und Gelsenkirchen anzustreben. Entsprechende Aufwendungen werden zu 100 % im Rahmen der jährlichen Aufgabenträgerpauschale nach § 11 Abs. 2 ÖPNVG NRW gefördert.