



Vorlage Nr.: 2018/141

14.08.2018

Berichtsvorlage

öffentlich

Beratungsfolge	Berichterstatter	Sitzung am	TOP
Ausschuss für Verkehr, Feuerschutz und Rettungswesen	FD 18	14.09.2018	4

Qualitätsmanagementsystem im ÖPNV des Kreises Recklinghausen Qualitätsbericht 2017 der Vestische Straßenbahnen GmbH

Darstellung des Sachverhaltes:

Mit Einführung des Qualitätsmanagementsystems im ÖPNV für den Kreis Recklinghausen zum 15.07.2013 erstellen die beteiligten Verkehrsunternehmen regelmäßig Qualitätsberichte über die erbrachte Qualität bei den Busverkehren im Kreisgebiet Recklinghausen (vgl. Beschlussvorlage Nr. 2013/056).

Der Kreis Recklinghausen und die beteiligten Verkehrsunternehmen haben die Qualitätssteuerung nach dem Grundsatz der Wirtschaftlichkeit ausgerichtet, d.h. weitestgehende Nutzung vorhandener Daten und Ressourcen sowohl bei den Aufgabenträgern als auch bei den Verkehrsunternehmen.

Grundlage des Qualitätsmanagementsystems für den Kreis Recklinghausen ist die Sicherung und Beibehaltung der bisherigen unternehmensbezogenen Qualitätsstandards (Status quo), die anhand objektiver Erhebungen gemessen und berichtet werden (u.a. regelmäßige Kundenbefragungen, Testkunden-Erhebungen, Datenmanagement sowie Erstellung von Qualitätsberichten).

Aus den verschiedenen Parametern zur Leistungs- und Zufriedenheitsmessung wurde auch für das Jahr 2017 ein Qualitätsbericht der Vestische Straßenbahnen GmbH (Vestische) zusammengestellt. Dieser spiegelt die Qualitätskennzahlen für die Vestische insgesamt und den Kreis Recklinghausen, in Bezug auf die subjektiven Merkmale und die gemessene Pünktlichkeitsquote wider. Die über Testkunden erhobenen objektiven Werte sind hingegen nicht aufgabenträgergebunden.

Die verbindlich vereinbarten Zielwerte für das Jahr 2017 wurden bis auf fünf Ausnahmen erreicht, davon lagen drei Zielwerte im definierten Toleranzbereich und zwei Zielwerte knapp unter dem Toleranzbereich (rd. 0,5 %-Punkte).

Süßerkrüb
Landrat

Butz
Kreisdirektor

Folgende Merkmale haben sich durch die Kundenbefragungen oder über objektive Messverfahren besonders positiv herausgestellt:

- Die Fahrtausfallquote im Kreis Recklinghausen lag im Jahr 2017 bei 0,116 % und damit deutlich unter dem Zielwert von 0,15 %. Der Hauptgrund der Fahrtausfälle lag mit rd. 61,6 % an äußeren Faktoren, wie z.B. Stau, Sperrungen, Umleitungen usw.
- Die Pünktlichkeit und Zuverlässigkeit bewerteten die Kunden im Kreisgebiet mit einer Zufriedenheit von 83,04 % im eher guten Bereich.
- Anhand der objektiven Messungen der Testkunden ließ sich die gute Ausstattung der Fahrzeuge (97,26 %) und der Haltestellen (98,10 %) belegen. Beide Werte sind im Vergleich zum Jahr 2016 leicht gesunken.
- Mit der Kompetenz des Fahrpersonals waren die Kunden im Kreis Recklinghausen mit 92,11 % zufriedener als die Kunden im gesamten Bedienungsgebiet der Vestischen (90,72 %).
- Das unabhängige Testpersonal hat stichprobenweise festgestellt, dass die garantierten Anschlüsse im Kreis Recklinghausen zu 95,54 % eingehalten wurden, so dass der geplante Zielwert von 95 % (ab 2018) überschritten bleibt.
- Das Beschwerdemanagement hat den Beschwerdeführern zu 99,62 % innerhalb von 10 Tagen abschließend geantwortet. Dieser Wert hat sich im Vergleich zum Vorjahr noch mal um 0,12 % gesteigert und muss als absoluter Spitzenwert bezeichnet werden.

Alle erhobenen Werte inklusive der Zielwerte und Toleranzgrenzen können Sie dem Qualitätsbericht (als E-Anlage im Kreistagsinformationssystem zur Verfügung gestellt) entnehmen. Auf den Seiten 38 und 39 finden Sie alle Ergebnisse gesammelt in Übersichten.

Mit diesen Ergebnissen hat die Vestische Straßenbahnen GmbH nun ihren vierten Qualitätsbericht mit dem Kreis Recklinghausen als Aufgabenträger einvernehmlich abgestimmt.

Das Verkehrsunternehmen wird im Ausschuss für Verkehr, Feuerschutz und Rettungswesen, wie bereits in den letzten Jahren, die wesentlichen Inhalte, Ergebnisse und Maßnahmen des aktuellen Qualitätsberichtes mündlich darstellen.