



Vorlage Nr.: 2019/170

10.10.2019

Berichtsvorlage

öffentlich

Beratungsfolge	Bericht	Sitzung am	TOP
Ausschuss für Verkehr, Feuerschutz und Rettungswesen	FBL E	14.11.2019	6

Qualitätsmanagementsystem im ÖPNV des Kreises Recklinghausen Qualitätsbericht 2018 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 2018 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 2018 wurden bis auf acht Ausnahmen erreicht, davon lagen fünf Zielwerte im definierten Toleranzbereich und drei Zielwerte unter dem Toleranzbereich (0,1 - 1,1 %-Punkte).

Süberkrüb
Landrat

Butz
Kreisdirektor

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

- Die Fahrtausfallquote im Kreis Recklinghausen lag im Jahr 2018 bei 0,137 % und damit unter dem Zielwert von 0,15 %. Der Hauptgrund der Fahrtausfälle lag mit rd. 62,6 % an äußeren Faktoren, wie z.B. Stau, Sperrungen, Umleitungen usw.
- Die Pünktlichkeit und Zuverlässigkeit bewerteten die Kunden im Kreisgebiet mit einer Zufriedenheit von 81,99 % 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 2017 leicht gesunken.
- Die Kompetenz des Fahrpersonals wurde von den Testkunden mit 93,72 % um rd. 0,5 %-Punkte besser bewertet als in 2017.
- Das unabhängige Testpersonal hat stichprobenweise festgestellt, dass die garantierten Anschlüsse im Kreis Recklinghausen zu 93,89 % eingehalten wurden. Dies Ergebnis liegt unter dem geplanten Zielwert von 95 % (ab 2018), aber über dem Toleranzwert von 93 %.
- Das Beschwerdemanagement hat den Beschwerdeführern zu 89,06 % innerhalb von 5 Tagen abschließend geantwortet. Dieser Wert hat sich im Vergleich zum Vorjahr um 5 % verschlechtert, da es in 2018 bei der Umsetzung der neuen Datenschutzgrundverordnung (DSHVO) einige Probleme gab, die mittlerweile behoben sind.

Alle erhobenen Werte inklusive der Zielwerte und Toleranzgrenzen können Sie dem Qualitätsbericht (als E-Anlage im Kreistagsinformationssystem zur Verfügung gestellt) entnehmen. Auf den Seiten 39 bis 42 finden Sie alle Ergebnisse gesammelt in Übersichten.

Mit diesen Ergebnissen hat die Vestische Straßenbahnen GmbH nun ihren fünften 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 getroffenen Maßnahmen des aktuellen Qualitätsberichtes mündlich darstellen.