

Vorlage Nr.: 2022/123

Berichtsvorlage

öffentlich

Beratungsfolge	Verfasser*in	Sitzung am
Ausschuss für Mobilität, Feuerschutz und Rettungswesen	Herr Tewes	11.11.2022

Qualitätsbericht 2021 der Vestische Straßenbahnen GmbH

Darstellung des Sachverhaltes:

Die Vestische Straßenbahnen GmbH hat ihren jährlichen Qualitätsbericht vorgelegt. Die Vergleichbarkeit der Qualitätsergebnisse mit den Jahren vor 2020 ist durch die Auswirkungen der Pandemie nur eingeschränkt gegeben. Die Ergebnisse werden wie folgt zusammengefasst:

Highlights und Auffälligkeiten

Trotz der weiterhin bestehenden pandemischen Situation befinden sich die Qualitätswerte der objektiven Leistungsmessung im Jahr 2021 nach wie vor auf einem hohen Niveau. In allen Qualitätsbereichen wurde der vereinbarte Zielwert erreicht; lediglich beim Qualitätskriterium „Fahrtausfall“ traf dies nicht zu. Hier lag der ermittelte Wert aber noch innerhalb der vereinbarten Toleranzgrenze.

Im Jahr 2021 konnte das Testkundenverfahren pandemiebedingt erst Mitte Juni beginnen. Trotzdem konnten die volle Stichprobenhöhe erreicht und, im Gegensatz zum Jahr 2020, auch die Szenarien im Qualitätsbereich Fahrpersonal wieder durchgeführt werden. Sowohl im Endbericht des Testkundenverfahrens als auch in den Qualitätsberichten 2021 fehlen aber die Vergleichszahlen des Jahres 2020, da - wie bereits beschrieben - in dem Jahr keine repräsentativen Werte erhoben werden konnten. Als einzige Kennzahl wurde daher die Qualitätskennzahl „Servicegrad Fahrpersonal“ mit den Ergebniswerten des Jahres 2019 verglichen.

Das zweijährig durchgeführte Kundenbarometer konnte im Jahr 2021 ebenfalls wieder stattfinden. Die mit den Aufgabenträgern abgestimmte leichte Anpassung der Erhebungsmethodik (Stichwort: On-Board-Rekrutierung) zeigt sich deutlich in den Ergebnissen. Das Ziel, mehr Häufig- und Gelegenheitsnutzer befragen zu können, wurde erreicht. Insgesamt konnte eine gestiegene Kundenzufriedenheit festgestellt werden. Zum Beispiel verbesserte sich die Globalzufriedenheit im Kreis



Klimpel
Landrat



Butz
Kreisdirektor



Haumann
Fachbereichsleitung

Recklinghausen von 2,97 (eher schlecht) in 2019 auf 2,63 (eher gut) in 2021, bei der Stadt Bottrop von 3,01 (eher schlecht) in 2019 auf 2,57 (gut) in 2021.

Auch bei der Zusatzfrage nach der Zufriedenheit mit dem „Krisenmanagement der Vestischen im Umgang mit der Pandemie“, welche aufgrund der Corona-Lage seitens des Marktforschungsunternehmens KANTAR hinzugefügt wurde, haben sowohl die Stadt Bottrop mit einem Ergebniswert in Höhe von 2,71 als auch der Kreis Recklinghausen mit 2,48 „eher gut“ bis „gut“ abgeschnitten. Für die Vestische insgesamt lag der diesbezügliche Zufriedenheitswert bei 2,57 (gut). Im deutschlandweiten Vergleich (Ranking) der Fa. KANTAR konnte für dieses Leistungsmerkmal der 3. Platz belegt werden.

Darüber hinaus wurden im Kundenbarometer KUBA 2021 zusätzliche Abfragen zur ÖPNV-Nutzungshäufigkeit vor der Pandemie sowie zur Änderung der Nutzung und der aktuellen Nutzungshäufigkeit im Zusammenhang mit der Pandemie gestellt.

In Summa kann festgestellt werden, dass die Kundenzufriedenheit bei 29 Leistungsmerkmalen im Kreis Recklinghausen teils deutlich über den durchschnittlichen Werten liegt. Nur bei den Leistungsmerkmalen „Anschlüsse“ und „Taktfrequenz“ ist das Ergebnis unterdurchschnittlich.

Entwicklungen

Die seit dem Jahr 2019 fast unverändert geltenden Zielwerte sollen für das Jahr 2023 überwiegend beibehalten werden. Es wurden jedoch zwei Zielwertanpassungen vereinbart:

- Anhebung des Zielwertes der Kennzahl „Bearbeitungsquote Beschwerdemanagement“ um 1 %-Pkt. auf 93 %,
- Anhebung des Zielwertes der Kennzahl „Servicepersonal Kundencenter“ um 1 %-Pkt. auf 95 %

Für das Jahr 2024 wird zudem in Erwägung gezogen, erstmals einen Zielwert für die Qualitätskennzahlen „Information im Regel-/bzw. Störfall -online-“ festzulegen. Zunächst wird jedoch durch die Vestische geprüft, ob ggf. das bisherige Testverfahren (interne Checklistenprüfung) auf ein externes Testverfahren digitaler Medien umgestellt werden sollte (Kosten-Nutzen-Betrachtung). Die Festlegung der entsprechenden Zielwerte/Toleranzgrenzen würde somit erst im Rahmen der Besprechung des Qualitätsberichtes 2022 im nächsten Jahr erfolgen.