

Vorlage Nr.: 2024/128

Berichtsvorlage

öffentlich

Beratungsfolge	Verfasser*in	Sitzung am
Ausschuss für Mobilität, Feuerschutz und Rettungswesen	Herr Stoltenberg	13.09.2024

Qualitätsbericht 2023 der Vestische Straßenbahnen GmbH

Darstellung des Sachverhaltes:

Die Vestische Straßenbahnen GmbH hat ihren jährlichen Qualitätsbericht vorgelegt. Aufgrund der Verkehrssituation auf den Straßen und der erfassten Fahrgastzahlen spiegelt der Bericht eine „normale Verkehrssituation“ wider. Die Corona-Einflüsse sind überwunden und die Aussagen wieder mit den Ergebnissen aus den Jahren vor der Pandemie vergleichbar.

Das Qualitätsmanagement für den Nahverkehr basiert auf einer Vereinbarung zwischen dem Verkehrsunternehmen und der Kreisverwaltung als Aufgabenträger für den ÖPNV. Festgelegt wurden Mindeststandards für objektive Leistungsmerkmale wie z.B. der Fahrausfall, die Pünktlichkeit oder die Fahrzeugausstattung. Diese Werte werden jährlich auf der Grundlage von Daten aus dem Betriebsleitsystem (DPM) und Ergebnissen von qualifizierten Testkundenverfahren (MSS) ermittelt und ermöglichen eine standardisierte und zielgerichtete Analyse der Qualität.

Festzustellen ist, dass alle Leistungsmerkmale den Mindeststandard einhalten, lediglich die Fahrtausfallquote liegt im zweiten Jahr in Folge unterhalb des festgelegten Qualitätsniveaus. Der Hauptgrund hierfür ist der Mangel an Fahrpersonal. Um ein verlässliches Nahverkehrsangebot bereitzustellen, fährt das Verkehrsunternehmen in einem sog. „Stabilisierungsfahrplan“ (vgl. Berichtsvorlage 2024/045). Teile der von Ausfällen und Taktreduzierungen betroffenen Linien konnten aber zum 15. Juli 2024 wieder regulär angeboten werden. Auf der Grundlage des letztjährigen Qualitätsberichts wurden diverse Maßnahmen zur Fahrpersonalgewinnung zwischen dem Verkehrsunternehmen und dem Aufgabenträger abgestimmt. Zu diesem Sachverhalt informiert die Vestische Straßenbahnen GmbH in jeder Ausschusssitzung explizit.

Zusätzlich zu den objektiven Qualitätskriterien werden im zweijährigen Rhythmus subjektive Leistungskennwerte mittels einer Kundenzufriedenheitsbefragung erhoben. Diese subjektiven Leistungskennwerte ermöglichen es, die Wahrnehmung



Klimpel
Landrat



Schad
Kreisdirektor



Haumann
Fachbereichsleitung

der Kunden über die Dienstleistungsqualität zu erfahren. Die Erhebung führt ein unabhängiges Befragungsinstitut durch, letztmalig in 2023. Diese Ergebnisse können mit dem Qualitätsbericht 2023 ebenfalls vorgestellt werden.

Die Ergebnisse des Qualitätsberichtes 2023 werden durch einen Vertreter der Vestische Straßenbahnen GmbH im Rahmen einer Folienpräsentation dem Ausschuss für Mobilität, Feuerschutz und Rettungswesen vorgestellt.