DER LANDRAT

Vorlage Nr.: 2026/155		
Berichtsvorlage		**öffentlich**

Beratungsfolge	Erstellt durch	Sitzung am
Ausschuss für Landwirtschaft, Bauen und Mobilität	Herr Aßmann	11.11.2026

Qualitätsbericht 2025 der Vestische Straßenbahnen GmbH

Darstellung des Sachverhaltes:

Die Vestische Straßenbahnen GmbH hat ihren jährlichen Qualitätsbericht für das Berichtsjahr 2025 vorgelegt. Für das Jahr 2025 ist mit Blick auf die Verkehrssituation auf den Straßen und die erfassten Fahrgastzahlen wieder von einer weitgehend normalen Verkehrssituation auszugehen. Seit dem 7. Januar 2025 wird nach Abstimmung mit dem Kreis Recklinghausen wieder dauerhaft der Normalfahrplan gefahren. Zudem wurde das Leistungsangebot im August 2025 im Zuge erster Verkehrswendemaßnahmen um rund 300.000 km ausgeweitet.

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. den Fahrausfall, die Pünktlichkeit, die Anschlüsse 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 des ÖPNV-Angebots der Vestischen. Für 2025 zeigen die objektiven Messungen insgesamt weiterhin ein sehr hohes Qualitätsniveau.

Festzustellen ist, dass fast alle mit dem Aufgabenträger vereinbarten Zielwerte erreicht wurden. Lediglich die Fahrtausfallquote liegt mit 0,217 % oberhalb der vereinbarten Toleranzgrenze von 0,180 %. Gegenüber dem Vorjahr konnte die Fahrtausfallquote jedoch um 0,091 Prozentpunkte gesenkt werden. Nach Angaben der Vestischen ist dieser Rückgang unter anderem auf zahlreiche Neueinstellungen und verstärktes Personalmarketing zurückzuführen. Zugleich entfiel der überwiegende Teil der Ausfälle auf äußere Rahmenbedingungen wie Sperrungen oder Staus. Beim Qualitätskriterium Haltestellensauberkeit wurde der Zielwert von 90,00 % nicht erreicht, der ermittelte

Klimpel	Schad	Tranel
Landrat	Kreisdirektor	Fachdezernatsleitung

Wert von 88,85 % lag jedoch noch innerhalb der Toleranzgrenze von 88,00 %. Maßnahmen zur Optimierung wurden bereits eingeleitet.

Zusätzlich zu den objektiven Qualitätskriterien wurden im Jahr 2025 regulär subjektive Leistungskennwerte mittels einer Kundenzufriedenheitsbefragung erhoben. Die Erhebung erfolgte durch die Firma Kantar Deutschland GmbH. Die Globalzufriedenheit für den Kreis Recklinghausen lag unverändert bei 2,57 und wurde als „sehr gut“ bewertet. Insgesamt wurden 22 von 31 Leistungsmerkmalen mit „sehr gut“, „gut“ oder „eher gut“ bewertet. Besonders positiv wurden die Beratung in den Kundenzentren, die Fahrplanauskunft im Internet, mobile Informationen für das Smartphone, die Kompetenz des Fahrpersonals sowie das Linien- und Streckennetz bewertet. Als am schlechtesten bewertete Leistungsmerkmale werden im Bericht die Informationen bei Störungen bzw. Verspätungen sowie die Sicherheit an Haltestellen in den Abendstunden genannt.

Die Ergebnisse des Qualitätsberichtes 2025 werden durch einen Vertreter der Vestische Straßenbahnen GmbH im Rahmen einer Folienpräsentation dem Ausschuss vorgestellt.