



Vorlage Nr.: 2017/136

16.08.2017

Berichtsvorlage

öffentlich

Beratungsfolge	Berichterstatter	Sitzung am	TOP
Ausschuss für Verkehr	Fachdienst 18	15.09.2017	

Qualitätsmanagementsystem im ÖPNV des Kreises Recklinghausen Qualitätsbericht 2016 der Vestische Straßenbahnen GmbH

Darstellung des Sachverhaltes:

Mit Beschluss vom 17.06.2013 hat der Kreistag die Einführung des Qualitätsmanagementsystems im ÖPNV für den Kreis Recklinghausen beschlossen (Beschlussvorlage Nr.: 2013/056) und den Landrat ermächtigt, die entsprechende Qualitätsvereinbarung mit den auf den Kreisgebiet verkehrenden Verkehrsunternehmen abzuschließen.

Auf Basis des Nahverkehrsplans für den Kreis Recklinghausen und des o.g. Beschlusses des Kreistages hat der Landrat während einer gemeinsamen Pressekonferenz am 15.07.2013 die Qualitätsvereinbarung mit allen das Kreisgebiet bedienenden Verkehrsunternehmen unterzeichnet.

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 2016 ein Qualitätsbericht der Vestischen 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 2016 wurden bis auf zwei Ausnahmen, die aber im Toleranzbereich lagen, erreicht.

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 2016 bei 0,085 % und damit deutlich unter dem Zielwert von 0,15 %.
- Die Pünktlichkeit und Zuverlässigkeit bewerteten die Kunden im Kreisgebiet mit einer Zufriedenheit von 89,24 % im guten Bereich.
- Anhand der objektiven Messungen der Testkunden ließ sich die gute Ausstattung der Fahrzeuge (98,49 %) und der Haltestellen (99,60 %) belegen. Beide Werte haben sich im Vergleich zum Jahr 2015 leicht gesteigert.
- Mit der Kompetenz des Fahrpersonals waren die Kunden im Kreis Recklinghausen mit 94,37 % zufriedener als die Kunden im gesamten Bedienungsgebiet der Vestischen (92,22 %).
- Das unabhängige Testpersonal hat stichprobenweise festgestellt, dass die garantierten Anschlüsse in Recklinghausen zu 97,66 % eingehalten wurden.
- Das Beschwerdemanagement hat den Beschwerdeführern zu 99,50 % innerhalb von 10 Tagen abschließend geantwortet. Dieser Wert hat sich im Vergleich zum Vorjahr um 1,05 % gesteigert und muss als Spitzenwert bezeichnet werden.

Alle erhobenen Werte inklusive der Zielwerte und Toleranzgrenzen können Sie dem Qualitätsbericht (siehe Anlage) entnehmen. Auf den Seiten 37 und 38 finden Sie außerdem alle Ergebnisse gesammelt in Übersichten.

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

Das Verkehrsunternehmen wird im Ausschuss für Verkehr, wie bereits in den letzten Jahren, die wesentlichen Inhalte und Ergebnisse des aktuellen Qualitätsberichtes für das Jahr 2016 mündlich darstellen.