

Sitzungsvorlage Nr. 0128/2020/KREIS

Beratungsfolge	Datum	Status
Ausschuss für Wirtschaft, Verkehr und Bauen	27.05.2020	öffentlich

Zuständige Facheinheit: 36 - Fachbereich Verkehr	Berichtersteller/-in: Verwaltungsvorstandsmitglied Dr. Elisabeth Schwenzow Dr. Gerswid Altenhoff-Weber
------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Beratungsgegenstand:

Qualitätsmanagement für den regionalen Busverkehr im Kreis Borken - Sachstand zum Antrag der SPD-Fraktion zu den Haushaltsberatungen 2020 zum Budget 07 vom 04.02.2020

Beschlussvorschlag:

1. Der Bericht zum Qualitätsmanagement wird zur Kenntnis genommen.
2. Die Verwaltung wird beauftragt in Abstimmung mit den anderen, am ZVM Bus beteiligten Münsterlandkreisen ein Konzept für einen Qualitätsbericht im Herbst 2020 vorzulegen.

Sachdarstellung:

A. Grundlagen des Qualitätsmanagements im Kreis Borken

Bundesebene

Das Meinungsforschungsunternehmen TNS infratest, jetzt Kantar TNS, erhebt seit Jahren die Kundenzufriedenheit der Fahrgäste im Rahmen des bundesweiten Projektes „ÖPNV-Kundenbarometer“. Die Qualitätsmessung erfolgt im Auftrag von verschiedenen Verkehrsunternehmen und Verkehrsverbänden. Die Ergebnisse werden als Presseinformation veröffentlicht.

Im Münsterland beauftragt die RVM seit vielen Jahren dieses Institut mit der Befragung von SchnellBus-Fahrgästen.

Landesebene

Das Land NRW lässt durch sein Kompetenzcenter Marketing (KCM) alle 2 Jahre eine Marktforschung zur Kundenzufriedenheit durchführen. Auch Bus- und Bahn-Linien im Münsterland werden einbezogen. „Die Erwartungen und Wünsche der Nahverkehrskunden in Nordrhein-Westfalen sind zentrale Themen aller Marktforschungsstudien des KCM.“ (KCM-Webseite www.kcm-nrw.de).

Zu den regelmäßig durchgeführten Studien gehört das landesweite Kundenbarometer. Diese repräsentativ angelegte telefonische Befragung von ÖPNV-Kunden ermittelt die Zufriedenheit mit dem gesamten Leistungsspektrum von Bus und Bahn. Die Ergebnisse des NRW-Kundenbarometers dienen als Hilfestellung bei der mittel- und langfristigen Planung künftiger Nahverkehrsmaßnahmen. Außerdem liefern sie Informationen für die Kontrolle laufender Projekte. Aus den Ergebnissen lässt sich ablesen, in welchen Leistungsbereichen Verbesserungen durchgeführt werden sollten. (www.kcm-nrw.de) Alle bisher durchgeführten Kundenbarometer sind im [Downloadbereich](#) zu finden. Einzelne Regionen oder auch Verkehrsunternehmen haben regional Vertiefungen beauftragt, so auch im Münsterland die RVM.

Münsterland

Das Qualitätsmanagement für den regionalen Schienenpersonennahverkehr wird durch den SPNV-Aufgabenträger NWL vorgenommen. Der NWL veröffentlicht hier

<https://www.nwl-info.de/service/downloads.html>

einen entsprechenden Qualitätsbericht, zuletzt am 09.05.2019 für 2018.

Grundsätzlich ist Grundlage für ein Qualitätsmanagement für den regionalen Bus-Linienverkehr der Nahverkehrsplan mit der linienbezogenen Fortschreibung.

Im aktuellen, am 21.02.2019 beschlossenen Nahverkehrsplan für den Kreis Borken sind im Kapitel 6.3.18 ab Seite 110 unter „Anforderungsprofil“ die Anforderungen an das Qualitätsmanagement beschrieben. Neben

- Qualitätsfestlegung,
- Qualitätskontrolle und -messung sowie der
- Qualitätssicherung gehört grundsätzlich auch das
- Qualitätsberichtswesen

dazu. Bewertet wird der aktuelle Stand im Kapitel 7.15 ab Seite 195. Die Maßnahmenkonzeption sieht im Kapitel 9.3 im Handlungsfeld „Fahrgastinformation, Marketing und Sicherheit“ ab Seite 242 unter MF-IV als Maßnahme die unternehmensübergreifende Weiterentwicklung des Qualitätsmanagementsystems vor.

Die Qualitätsfestlegung durch den Bus-Aufgabenträger wird, zusammen mit den Fahrplananforderungen, vom Kreistag beschlossen. Im Kreis Borken wird so seit 2013 verfahren.

Im Rahmen der wettbewerblichen Verfahren um Linienkonzessionen werden die Qualitätsstandards mit der Vorabbenachrichtigung eines Vergabeverfahrens veröffentlicht. In der Anlage 4 sind die gewünschten Qualitätsstandards der einzelnen Linien im Linienbündel festgeschrieben. Sie können, falls es zu einem Ausschreibungsverfahren kommt, darin noch erweitert oder aktualisiert werden. Die Verpflichtung auf die Einhaltung der Standards wird Teil der von der Genehmigungsbehörde erteilten eigenwirtschaftlichen Linienkonzession oder dem mit dem Aufgabenträger abgeschlossenen Verkehrsvertrag.

Die Qualitätskontrolle und -messung erfolgt mit unterschiedlichen Instrumenten. Grundsätzlich stehen zur Verfügung

- Profitester
- Fahrzeugdatenblatt
- Kundenbefragungen
- Qualitätsberichte
- Qualitätsgespräche

Der Einsatz von Profitestern kann auf eigenwirtschaftlich beantragten Linien wie auf Linien

mit Verkehrsvertrag erfolgen. Sie ermitteln die Einhaltung der vertraglich festgelegten bzw. zugesicherten (eigenwirtschaftliche Linienkonzessionen) Qualitätsstandards.

Die RVM führt dafür etwa alle 2 Jahre auf ihren SchnellBus- und RegioBus-Linien eine Nachfrageanalyse durch, bei der neben der Zählung von Ein- und Aussteigern auch bei den Kunden nach einer Schulnote für die aktuelle Fahrt mit der Linie gefragt wird. Dafür beschäftigt sie Aushilfskräfte. In einer Woche, außer freitags, werden möglichst alle Fahrten einmal gezählt, werden möglichst alle Fahrgäste befragt. Die RVM erstellt aus ihren Nachfrageanalysen interne Berichte. Zusätzlich dazu erhebt die WVG mit einer Checkliste die Einhaltung der Qualitätsstandards in den eigenen und angemieteten Fahrzeugen.

Der Kreis Borken hat zusammen mit den Kreisen Coesfeld und Warendorf für die Qualitätskontrolle der ÖDA und der eigenwirtschaftlichen Linien zwei Profitester im Einsatz, die vom ZVM Bus betreut werden. Ihre Stichproben sind die Datengrundlage für die Bewertung der Qualität. Sie sind im Rahmen von Werkverträgen beschäftigt und prüfen die Qualität nach einem festgelegten Schema. Der Fokus liegt auf Linien, die für alle Fahrgäste von Interesse sind und weniger auf Linien, die vornehmlich von Schülerinnen und Schülern genutzt werden. Die Ergebnisse werden in Tabellenform beim ZVM Bus gesammelt und können für einzelne Fragestellungen ausgewertet werden.

Auch hinsichtlich eigenwirtschaftlich genehmigter Linien können so Abweichungen von den durch die Bezirksregierung auferlegten Qualitätsstandards der Genehmigungsbehörde vorgelegt werden, die dann die Hinweise prüfen und ggf. ahnden kann.

Ein Profitester prüft auf Linien mit Brutto-Verkehrsvertrag auch die Fahrkarten der Fahrgäste.

Im Rahmen der Verkehrsverträge müssen die Auftragnehmer für jedes Fahrzeug ein Fahrzeugdatenblatt abgeben, mit dem die Einhaltung der fahrzeugseitig vereinbarten Qualitätsstandards gesichert wird.

Der Tenor der Kritik von Fahrgästen (Lob und Beschwerden) wird von nahezu allen Verkehrsunternehmen in Listen zusammengefasst. Für die ÖDA werden die Listen beim ZVM Bus gesammelt.

Eine kontinuierliche Messung im Sinne einer automatischen Datenerfassung kann zurzeit von keinem Bus-Verkehrsunternehmen umgesetzt werden. Die RVM erprobt zurzeit die Datenerfassung für Verspätungsmeldungen, der Auftragnehmer SWKF kann fallweise die Abweichungen vom Soll- zum Ist-Fahrplan einzelner Fahrzeuge abrufen.

Die ÖDA verpflichten die Auftragnehmer zur Abgabe eines tabellarischen Qualitätsberichtes und zu regelmäßigen Qualitätsgesprächen. Der ZVM Bus sammelt die vom Auftragnehmer zu erstellenden Qualitätsberichte.

Die Qualitätssicherung schließlich beinhaltet

- Maßnahmen zur Verbesserung der Qualität
- Sanktionen bei (wiederholter bzw. permanenter) Nichterfüllung der Anforderungen (bei eigenwirtschaftlichen Verkehren Sanktionen ausschließlich durch Genehmigungsbehörde) (NVP BOR S. 111).

Maßnahmen zur Qualitätssicherung werden in allen Verkehrsunternehmen kontinuierlich selbständig durchgeführt.

Im Rahmen von Verkehrsverträgen gibt es regelmäßig Qualitätsgespräche, in denen Missstände angesprochen und Lösungen vereinbart werden. Ziel ist dabei nicht die Einbehaltung von Vergütungen als Malusbeträge oder Pönale, sondern vielmehr die Behebung des Mangels zur Steigerung der Kundenzufriedenheit.

In der Bewertung des Qualitätscontrollings wird im NVP festgestellt, dass im Zeitraum der letzten Jahre Kundenzufriedenheitsbefragungen durchgeführt, Linien mit Verkehrsvertrag durch Profitester geprüft und Kundenhinweise aufgenommen wurden.

Für den Handlungsbedarf wurde im NVP abgeleitet, dass

- die Weiterentwicklung des Qualitätscontrollings gemäß der in Kapitel 6.3.18 dargelegten Zusammenhänge und Anforderungen erforderlich ist.
- die oben aufgeführten Aktivitäten vertieft und intensiviert werden sollten.

Als mittel- bis langfristig umzusetzende Maßnahme ist unter „ Unternehmensübergreifende Weiterentwicklung des Qualitätsmanagementsystems“ insbesondere beschrieben, dass auch die eigenwirtschaftlich beantragten Linienkonzessionen einzubeziehen sind.

B. Weiteres Vorgehen

Die dargestellten Grundlagen zum Qualitätsmanagement zeigen die inhaltliche Breite eines Qualitätsberichtes auf. Um eine gute Aussagekraft bspw. auch für die kreisübergreifenden Linien zu erhalten, ist es notwendig, den Umfang und die Ausgestaltung des Qualitätsberichtes mit den anderen Münsterlandkreisen und der Stadt Münster abzustimmen. Dabei ist auch eine gemeinsame Linie bezüglich der Kosten des Qualitätsberichtes und deren Finanzierung gefunden werden. Bei den Kosten spielen beispielsweise der Umfang des Einsatzes von Profitestern, der personelle Aufwand für die Datenauswertung und – aufbereitung sowie die Art der Darstellung eine Rolle. Es ist zu prüfen, ob bei der Finanzierung neben den Kreisen auch der ZVM einen Beitrag leisten kann.

Entscheidungsalternative(n):

Ja.

Dem Beschlussvorschlag wird nicht gefolgt.

Finanzielle Auswirkungen:

Der zusätzliche Personalaufwand ist abhängig von der Ausgestaltung des Berichtswesens und kann daher nicht abgeschätzt werden.

Klimafolgenabschätzung:

Klimafolgen, die sich aus dem Beschluss ergeben, sind

- positiv
- nicht zu erwarten / sind nicht ersichtlich
- nicht wesentlich (z.B. in Folge von Geringfügigkeit, fehlender Unmittelbarkeit, sich weitgehend neutralisierender Wechselwirkungen)
- negativ – Klimaschonendere Alternativen
 - kommen aus Sicht der Verwaltung nicht in Betracht (*bei Bedarf Ausführungen durch FE*), weil...
 - werden von der Verwaltung aus folgenden Gründen nicht vorgeschlagen (z.B. Wirtschaftlichkeit, Kosten, technische Risiken, Verlässlichkeit, etc.): *Ausführungen durch FE*

