

## **Informationsvorlage**

### **Betrifft:**

Qualitätsbericht der Rheinbahn 2018

Die kommunalen Aufgabenträger (AT) sind gemäß des ÖPNVG NRW für eine angemessene ÖPNV-Qualität verantwortlich. Nach § 8 (3) ÖPNVG NRW geben sie in ihren Nahverkehrsplänen (NVP) Ziele und Rahmenvorgaben für das betriebliche ÖPNV-Leistungsangebot, notwendige Mindestanforderungen für die angemessene Verkehrsbedienung, Qualifikationsstandards für das einzusetzende Personal und Ausrüstungsstandards für die Fahrzeuge vor.

Nach Art. 7 (1) der EU VO 1370/2007 über öffentliche Personenverkehrsdienste auf Schiene und Straße wird von den zuständigen Behörden ein jährlicher Gesamtbericht gefordert. Hier wird verlangt, dass eine Kontrolle und Beurteilung der Leistungen, der Qualität und der Finanzierung der öffentlichen Verkehrsnetze ermöglicht werden muss.

Im Rahmen der nach Auslaufen der Bestandsbetrauungen abzuschließenden Öffentlichen Dienstleistungsaufträge (ÖDA) werden die Betreiber (hier: Rheinbahn) verpflichtet, eine Vereinbarung über ein Qualitätsmanagementsystem auf Basis der „Empfehlung für ein Qualitätsmanagementsystem im kommunalen ÖPNV im Verkehrsverbund Rhein-Ruhr“ abzuschließen. Die in der Qualitätsvereinbarung enthaltenen Vorgaben werden Teil der betrauten Leistung und sind vom Betreiber zu beachten.

Vor dem Hintergrund, dass die vielen Verkehrsunternehmen im VRR Verkehrsleistungen in Gebieten mehrerer Aufgabenträger erbringen und Aufgabenträger somit von mehreren Verkehrsunternehmen bedient werden, wurde von den Aufgabenträgern und Verkehrsunternehmen im VRR gemeinsam die „Empfehlung für ein Qualitätsmanagementsystem im kommunalen ÖPNV im Verkehrsverbund Rhein-Ruhr“ erarbeitet und vom Verwaltungsrat der VRR AÖR am 24.12.2011 verabschiedet. Ziel der Empfehlung war und ist, die Maßstäbe der Qualität im VRR-Gebiet zu vereinheitlichen, insbesondere für Verkehrsunternehmen, die für mehrere Aufgabenträger tätig sind.

Auf der Basis der vorgenannten VRR-Empfehlungen haben Rheinbahn und Stadt die Kriterien und anzuwendenden Messmethoden für ein QMS in Düsseldorf abgestimmt. Diese wurden im Düsseldorfer Nahverkehrsplan 2017 verankert und sind analog auch für alle anderen das Düsseldorfer Stadtgebiet bedienenden Verkehrsunternehmen anzuwenden.

Im Rahmen der Vorabbekanntmachungen zur Direktvergabe an die Unternehmensgruppe Rheinbahn/KVGM/VGH sowie zu den Kleinauftragsvergaben der BVR-Leistungen wurde in den Leistungsbeschreibungen auf die Verpflichtung, eine Qualitätsvereinbarung abzuschließen und jährlich einen Bericht zu erstellen, hingewiesen.

In der Qualitätsvereinbarung zum ÖDA werden zwischen dem Aufgabenträger und dem Betreiber für die aus Kundensicht wichtigen Qualitätskriterien Messverfahren und konkrete Qualitätsziele festgelegt. Die definierten Qualitätsstandards und Anforderungen sind vom Betreiber einzuhalten und mittels wirksamer Messverfahren (z.B. Testkundenverfahren, Kundenbarometer oder direkter Leistungsmessung) nachzuweisen. Vom Betreiber ist hierüber ein jährlicher Statusbericht „Qualität“ zu erstellen.

Der Bericht ist in erster Linie für den Aufgabenträger ein Steuerungs- und Controllinginstrument über Umfang und Qualität der von den Verkehrsunternehmen erbrachten Leistung.

Der Qualitätsbericht der Rheinbahn für das Jahr 2018 ist der Vorlage als Anlage beigefügt und wird dem Ordnungs- und Verkehrsausschuss hiermit zur Kenntnis gegeben.

#### Erläuterung der Messmethoden:

In der DIN EN 13816 werden die drei Verfahrensklassen zur Messung von Leistungen und Zufriedenheit beschrieben.

- Direkte Leistungsmessung (Direct Performance Measures – DPM)  
Mit der direkten Leistungsmessung (DPM) kann die Leistung anhand festgelegter objektiver Skalen überwacht, beurteilt und ausgerechnet werden. Es werden nachweisbare Ergebnisse auf Basis „harter Fakten“ ermittelt. Das Ergebnis ist somit objektiv.

Dies können je nach technischen und wirtschaftlichen Rahmenbedingungen Vollerhebungen z.B. der Pünktlichkeit auf Basis von RBL-Systemen oder aber auch repräsentative Messungen über z.B. vier Wochen über das Jahr verteilt sein.

- Messung der Leistung über Beurteilung durch Testkunden (Mystery Shopping Surveys – MSS)  
„Testkunden-Verfahren“, „Mystery Shopping Surveys“ (MSS) oder „Silent Shopping“ sind die bekanntesten einer Vielzahl synonym verwendeter Begriffe für Qualitätsmessungen durch geschulte interne und externe Erhebungsteams. Als Testkunden ermitteln die Teams auf der Basis definierter Merkmale und Maßstäbe die Servicequalität dort, wo das Unternehmen die Dienstleistung erbringt, z. B. im Fahrzeug oder in der Verkaufsstelle.

Die Rheinbahn setzt interne Testkunden u.a. für die Überprüfung der Sauberkeit und Schadensfreiheit von Haltestellen, Fahrzeugen und Kundeninformationsmedien ein. Externe Testkunden werden bei der

Überprüfung der Kundenorientierung von Fahr-, Sicherheits-, Service- und Vertriebspersonals eingesetzt.

- Befragungen zur Kundenzufriedenheit (Customer Satisfaction Surveys – CSS)

„Customer Satisfaction Surveys (CSS) sind Verfahren zur Bewertung der Kundenzufriedenheit und sind daher klar von Maßnahmen zur Leistungsbewertung zu unterscheiden. CSS dienen dazu, den Grad der Zufriedenheit mit den erbrachten Leistungen zu bewerten“ (Auszug aus DIN EN 13816:2002).

Hier wird auf die Ergebnisse des jährlich durchgeführten branchenweiten ÖPNV-Kundenbarometers zurückgegriffen.

Bei der Interpretation der Ergebnisse ist zu berücksichtigen, dass die einzelnen Leistungsmerkmale bzw. Qualitätsstandards eine unterschiedliche Bedeutung für den Kunden haben.

**Beratungsfolge:**

Gremium	Sitzungsdatum	Ergebnis
Ordnungs- und Verkehrsausschuss	05.06.2019	-/- <sup>2</sup>

2) Das Beratungsergebnis wurde zum Zeitpunkt der Drucklegung dieser Vorlage noch nicht erfasst.

**Anlagen:**  beigefügt  nicht vorhanden

Nr.	Anlage
1	Qualitätsbericht der Rheinbahn 2018

**Amt:**

Amt für Verkehrsmanagement

**Dezernentin:**

Beigeordnete Zuschke