

- Beschluss**  
 **Wahl**  
 **Kenntnisnahme**

**Vorlagen Nr. 61/034/2021**

**öffentlich**

Fachbereich: Planungsamt Bearbeiter/in: Beckmann, Marcel	Datum: 19.05.2021 Az.: 61-StM
-------------------------------------------------------------	----------------------------------

Beratungsfolge	Termine	Art der Entscheidung
Mobilitätsausschuss	09.06.2021	Kenntnisnahme

#### Aufbau eines Qualitätssteuerungssystems für den ÖPNV im Kreis Mettmann

- |                             |                             |                                          |                                                  |
|-----------------------------|-----------------------------|------------------------------------------|--------------------------------------------------|
| Finanzielle Auswirkung      | <input type="checkbox"/> ja | <input checked="" type="checkbox"/> nein | <input type="checkbox"/> noch nicht zu übersehen |
| Personelle Auswirkung       | <input type="checkbox"/> ja | <input checked="" type="checkbox"/> nein | <input type="checkbox"/> noch nicht zu übersehen |
| Organisatorische Auswirkung | <input type="checkbox"/> ja | <input checked="" type="checkbox"/> nein | <input type="checkbox"/> noch nicht zu übersehen |
| Auswirkung auf Kennzahlen   | <input type="checkbox"/> ja | <input checked="" type="checkbox"/> nein | <input type="checkbox"/> noch nicht zu übersehen |
| Klimarelevanz               | <input type="checkbox"/> ja | <input checked="" type="checkbox"/> nein | <input type="checkbox"/> noch nicht zu übersehen |

Der Mobilitätsausschuss nimmt den Bericht der Verwaltung zum Aufbau eines Qualitätssteuerungssystems für den ÖPNV im Kreis Mettmann zur Kenntnis.

Fachbereich: Planungsamt  
Bearbeiter/in: Beckmann, Marcel

Datum: 19.05.2021  
Az.: 61-StM

## **Aufbau eines Qualitätssteuerungssystems für den ÖPNV im Kreis Mettmann**

### **Anlass der Vorlage:**

Das Thema „Qualität im kommunalen ÖPNV“ verzeichnet eine wachsende Bedeutung. Dies gilt für die kommunalen Aufgabenträger – und somit auch auf den Kreis Mettmann, die die Qualitätsstandards z. B. in die Nahverkehrspläne und in ihre öffentlichen Dienstleistungsaufträge aufnehmen. Auch die Verkehrsunternehmen prüfen und steuern zunehmend die Qualität der von ihnen erbrachten Leistung.

### **Sachverhaltsdarstellung:**

#### **Ausgangslage**

Die kommunalen Aufgabenträger sind gemäß dem Gesetz über den öffentlichen Personennahverkehr in Nordrhein-Westfalen (ÖPNVG NRW) für eine angemessene ÖPNV-Qualität verantwortlich. Nach § 8 Abs. 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.

Ein Qualitätssteuerungssystem orientiert sich an den Bedürfnissen der Kunden. Qualitätsvorgaben berücksichtigen daher die Grundsätze der Umsetzbarkeit und Wirtschaftlichkeit. Gleichwohl ist der Aufbau eines solchen Systems eine komplexe Aufgabe, in dem Regelungen und Verantwortlichkeiten zwischen den Aufgabenträgern und Verkehrsunternehmen festgelegt werden müssen. Dies ist als ein sich ständig weiterentwickelnder Prozess zu verstehen, bei dem im Bedarfsfall Anpassungen an sich ändernde Rahmenbedingungen vorgenommen werden müssen. Es geht darum, einen Prozess in Gang zu setzen, der eine regelmäßige Überprüfung der Qualität im ÖPNV erfordert.

Der kommunale ÖPNV in unserer Region endet jedoch nicht an den Grenzen der jeweiligen Aufgabenträger, sondern ist in hohem Maße vernetzt. Viele Verkehrsunternehmen erbringen ihre Leistung in den Gebieten mehrerer Aufgabenträger, gleichzeitig werden viele Aufgabenträger von mehreren Verkehrsunternehmen bedient. Hieraus leitet sich ein hoher Abstimmungsbedarf ab.

Vor diesem Hintergrund erarbeitete eine gemeinsame Arbeitsgruppe mit Vertretern des VRR, der kommunalen Aufgabenträger (unter Beteiligung des Kreises Mettmann) und Verkehrsunternehmen ein umfangreiches Grundlagenpapier. Es unterstützt die kommunalen Aufgabenträger dabei, gemeinsam mit den in ihrem Hoheitsgebiet tätigen Verkehrsunternehmen ein Qualitätssteuerungssystem aufzubauen. Gleichzeitig soll hierdurch auch eine verbundweit abgestimmte Konzeption und möglichst flächendeckende Einführung des Qualitätsmanagementsystems unter Berücksichtigung lokaler Unterschiede ermöglicht werden.

Dieser Ansatz soll dazu beitragen, den bei der Einführung eines Qualitätsmanagementsystems verbundenen Aufwand zu minimieren, die Vergleichbarkeit insbesondere in sich überschneidenden Verkehrsgebieten zu sichern sowie den Qualitätsbemühungen der Verkehrsunternehmen einen verlässlichen Rahmen für die betriebliche Umsetzung zu geben.

### **Messmethoden:**

Aufgabe eines Qualitätssteuerungssystems ist es, durch verschiedene Mess- und Steuerungsverfahren die definierten Qualitätsstandards zu sichern. In der Europäischen Norm DIN EN 13816 sind Vorgaben hinsichtlich der Qualitätsstandards als Teil des Qualitätsmanagementsystems sowie Hinweise zu den Mess- und Steuerungsinstrumenten enthalten. Zum Nachweis der Servicequalität von Verkehrsunternehmen im öffentlichen Personenverkehr kommen drei Methoden zur Messung von Leistungen und Zufriedenheit zur Anwendung:

#### 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“ aus dem operativen Betrieb des Unternehmens ermittelt. Das Ergebnis ist somit objektiv.

#### Leistungsbeurteilung durch Testkunden (Mystery Shopping Surveys – MSS):

Testkunden-Verfahren (MSS) sind objektive Qualitätsmessungen durch geschulte interne und externe Erhebungsteams. Als „verdeckte“ Testkunden ermitteln die Teams anhand vorab festgelegter Kriterien die Servicequalität dort, wo das Unternehmen die Dienstleistung erbringt, z. B. im Fahrzeug oder in der Verkaufsstelle.

#### Befragungen zur Kundenzufriedenheit (Customer Satisfaction Surveys – CSS):

Befragungen zur Kundenzufriedenheit (CSS) sind Verfahren zur Bewertung der subjektiven Kundenzufriedenheit und sind daher klar von den vorgenannten Maßnahmen zur Leistungsbewertung zu unterscheiden. Sie dienen dazu, den Grad der Zufriedenheit mit den erbrachten Leistungen zu bewerten.

### **Grundzüge des Qualitätssteuerungsprozesses:**

Die Messung der Qualität und die Steuerung der Prozesse erfolgen standardisiert und werden nach dem zwischen den kommunalen Aufgabenträgern und Verkehrsunternehmen im VRR abgestimmten Grundraster durchgeführt.

Das Qualitätssteuerungssystem orientiert sich an den Grundsätzen der Sparsamkeit und Verhältnismäßigkeit, die Durchführung basiert auf der Nutzung überwiegend vorhandener Daten und Ressourcen bei den Aufgabenträgern und den Verkehrsunternehmen. Es soll perspektivisch alle im Gebiet des Kreises Mettmann tätigen Verkehrsunternehmen erfassen.

Das Grundraster besteht aus folgenden Steuerungselementen, mit denen die Transparenz in der Qualitätssicherung sowohl für die kommunalen Aufgabenträger (Verwaltung, Politik) als auch für die Kunden gewährleistet wird:

### Qualitätsvereinbarung:

In einer Qualitätsvereinbarung werden zwischen Aufgabenträger und Verkehrsunternehmen einvernehmlich Qualitätsziele und Messverfahren festgelegt sowie notwendige Anpassungen und Konkretisierungen für den weiteren Prozess dokumentiert. Grundsätzliche Aufgabe der Vereinbarung ist es, Verbindlichkeit herzustellen. Die Qualitätsvereinbarung steht im Zentrum des Qualitätssteuerungssystems.

Eine Bindungswirkung wird des Weiteren über den Nahverkehrsplan des Kreises Mettmann hergestellt. Mit den in Kap. 2.2 des NVP enthaltenen Festlegungen können die Standards und Ziele formuliert werden. Bei Ausschreibungen und Direktvergaben sind diese in die Verkehrsverträge bzw. öffentlichen Dienstleistungsaufträge zu integrieren.

### Qualitätsbericht:

Im Qualitätsbericht werden die Qualitätsleistungen bezogen auf einen bestimmten Zeitraum (in der Regel ein Kalenderjahr) dargestellt. Die Erarbeitung und Vorstellung des Qualitätsberichtes für den jeweiligen Betrachtungszeitraum (z.B. für das Jahr 2020) erfolgt jeweils im darauffolgenden Jahr (also 2021). Die für die Erstellung des Qualitätsberichtes erforderlichen Messungen und Auswertungen erfolgen durch die Verkehrsunternehmen. Die Ergebnisse sämtlicher Qualitätsmessungen werden mit den vereinbarten Zielwerten verglichen und dokumentiert. Bei signifikanten Abweichungen werden diese erläutert. Die zeitliche Betrachtung ermöglicht die Beschreibung von Entwicklungen.

Die Veröffentlichung des Berichts schafft Transparenz, regt die Diskussion an und unterstützt die Steuerung im Hinblick auf die Erreichung eines hohen Qualitätsniveaus.

### Steuerungs- bzw. Lenkungskreis:

Neben den fachinternen und anlassbezogenen Abstimmungen finden aufgabenträger- und verkehrsunternehmensübergreifende Gespräche statt, die den Rahmen für einen Erfahrungsaustausch und für übergreifende Regelungen des Qualitätssteuerungssystems bilden. Auf Grundlage dieser Gespräche werden die Aktualität des Qualitätssteuerungssystems regelmäßig überprüft und Anpassungserfordernisse formuliert.

### Anlassbezogene Gespräche:

Es finden regelmäßige Besprechungen zwischen Aufgabenträger und Verkehrsunternehmen über die Qualitätsentwicklung und möglicherweise zu ergreifende Maßnahmen statt. Zusätzlich können bei akuten gravierenden Mängeln auf Initiative des Verkehrsunternehmens und/oder des Aufgabenträgers anlassbezogene und lösungsorientierte Gespräche stattfinden.

### **Erarbeitung des Rheinbahn-Qualitätsberichtes Kreis Mettmann für das Jahr 2020:**

Zwischen den Eigentümer-Aufgabenträgern Kreis Mettmann, Stadt Düsseldorf und Stadt Hilden und den Verkehrsunternehmen Rheinbahn AG, Kreisverkehrsgesellschaft Mettmann (KVGM) und Verkehrsgesellschaft Hilden (VGH) wurde Ende 2019 eine Direktvergabe zur Erbringung von Verkehrsleistungen im ÖPNV abgeschlossen.

Bestandteil dieser Direktvergabe ist eine Vereinbarung zum Aufbau eines Qualitätssteuersystems und die jährliche Vorlage eines Qualitätsberichtes. Diese Vereinbarung und somit auch der Qualitätsbericht bezieht sich auf alle Stadtbahn-, Straßenbahn- und Busverkehre der drei o.g. Verkehrsunternehmen auf dem Gebiet der Eigentümer-Aufgabenträger. Sie schließt auch Verkehre ein, die von Subunternehmern erbracht werden.

Daneben erbringen weitere Verkehrsunternehmen Busverkehrsleistungen im Gebiet des Kreises Mettmann. Dies sind insbesondere Busverkehr Rheinland, WSW mobil, Bahnen der Stadt Monheim, Verkehrsgesellschaft Velbert sowie Unternehmen, die lediglich in geringem Umfang Betriebsleistungen im Kreis erbringen: Stadtwerke Solingen (SWS), Verkehrsgesellschaft Ennepe-Ruhr (VER), Ruhrbahn (Essen & Mülheim a. d. Ruhr), und Wupsi (Leverkusen).

Diese Unternehmen werden von der eingangs erwähnten Direktvergabe – und damit von der Qualitätsvereinbarung – nicht erfasst. Der Kreis Mettmann beabsichtigt jedoch, auch mit ihnen perspektivisch – in Abstimmung mit den jeweiligen Eigentümer-Aufgabenträgern – Gespräche zum Abschluss einer entsprechenden Qualitätsvereinbarung zu führen.

Aktuell laufen zwischen den Fachebenen der Aufgabenträger (Kreis Mettmann, Städte Düsseldorf und Hilden) und den Verkehrsunternehmen (Rheinbahn, KVGM, VGH) Abstimmungsgespräche zur redaktionellen Finalisierung des Rheinbahn-Qualitätsberichtes für das Jahr 2020.

Die Verwaltung beabsichtigt, diesen Bericht dem Mobilitätsausschuss in der Septembersitzung vorzulegen.