

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

Vorlagen Nr. 61/019/2024

öffentlich

Fachbereich: Planungsamt Bearbeiter/in: Beckmann, Marcel Odendahl, Dominik	Datum: 18.04.2024 Az.: 61 - StM
--	------------------------------------

Beratungsfolge	Termine	Art der Entscheidung
Mobilitätsausschuss	06.05.2024	Kenntnisnahme

Qualitätsbericht 2023 der Rheinbahn AG für den 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 Qualitätsbericht 2023 der Rheinbahn AG für den Kreis Mettmann wird zur Kenntnis genommen.

Fachbereich: Planungsamt Bearbeiter/in: Beckmann, Marcel Odendahl, Dominik	Datum: 18.04.2024 Az.: 61 - StM
--	------------------------------------

Qualitätsbericht 2023 der Rheinbahn AG für den Kreis Mettmann

Anlass der Vorlage:

Im Rahmen des öffentlichen Dienstleistungsauftrages (ÖDA) legt die Rheinbahn AG jährlich einen Qualitätsbericht über das vom Unternehmen im Bedienungsgebiet des Kreises Mettmann erbrachte ÖPNV-Angebot – einschließlich der Leistungen der Verkehrsgesellschaft Hilden (VGH) und der Kreisverkehrsgesellschaft Mettmann (KVGM) – vor.

Der Bericht dient dem ÖPNV-Aufgabenträger Kreis Mettmann in erster Linie als Steuerungs- und Controlling-Instrument über Umfang und Qualität der vom Verkehrsunternehmen erbrachten Leistung. Er soll Transparenz über die zu leistende Qualität und die dahinterstehenden Prozesse herstellen und dauerhaft sichern.

Sachverhaltsdarstellung:

Für den Qualitätsbericht 2023 der Rheinbahn AG für den Kreis Mettmann wurde dem Wunsch des Ausschusses Rechnung getragen, verschiedene Qualitätsmerkmale vertiefend zu analysieren und die Auswertungen inhaltlich anzureichern.

Beispielsweise hat die Rheinbahn zu Punkt 1 „Angebot“ eine genauere Aufschlüsselung der Störungen im Jahresvergleich nach Ursache und kreisangehöriger Stadt vorgenommen. Darüber hinaus sind neben dem Jahres- nun auch Monatsvergleiche sowie die Darstellung der Pünktlichkeit im Tagesverlauf enthalten. In einer weiteren Auswertung werden die verschiedenen Einflussfaktoren auf die Pünktlichkeit und deren Anzahl im Jahresvergleich detailliert beschrieben.

Der Qualitätsbericht weist zum für Fahrgäste besonders wichtigen Merkmal „Zuverlässigkeit“ (Pkt. 1.1) in der Sparte „Bus“ sowohl in der Jahres- als auch in der monatlichen Betrachtung eine hohe Zielerreichung auf. Lediglich im September 2023 wurde der im Busbereich festgelegte Zielwert leicht unterschritten. Die Zufriedenheitswerte beim Kundenbarometer konnten im Vergleich zum Vorjahr gesteigert werden und bestätigen damit die Ergebnisse der direkten Leistungsmessung.

Erfreulich sind auch die Ergebnisse der direkten Leistungsmessung zur Pünktlichkeit (Pkt. 1.2): Auch hier werden die für das Jahr 2023 festgelegten Ziele in der Sparte „Bus“ erreicht bzw. übererfüllt. Zwar sank die Bewertung der Pünktlichkeit im Kundenbarometer im Vergleich zum Vorjahr, dennoch wurde der Zielwert erfüllt.

Die abnehmende Pünktlichkeit im Tagesverlauf hat die Kreisverwaltung bereits zum Anlass genommen, um mit den kreisangehörigen Städten als Straßenbulasträger über Strategien und Maßnahmen zur Beseitigung von Störhalten und zur weiteren Busbeschleunigung zu beraten. Darüber hinaus denkt die Verwaltung über weitere Abstimmungs- und Beteiligungsfor-

mate mit der Rheinbahn und den Straßenverkehrsbehörden der kreisangehörigen Städte nach, um Möglichkeiten zur Reduzierung verkehrsbedingter Störungen, die den ÖPNV negativ beeinflussen, zu entwickeln.

Der Qualitätsbericht 2023 der Rheinbahn AG für den Kreis Mettmann ist der Anlage beigefügt und wird dem Mobilitätsausschuss hiermit zur Kenntnis gegeben.

Aufgrund des Umfangs wird der Qualitätsbericht nur digital zur Verfügung gestellt.

Anlage

Qualitätsbericht 2023 der Rheinbahn AG für den Kreis Mettmann (*wird nachgereicht*)