

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

Vorlagen Nr. 61/019/2025

öffentlich

Fachbereich: Planungsamt Bearbeiter/in: Beckmann, Marcel Odendahl, Dominik	Datum: 02.06.2025 Az.: 61-01/StM
--	-------------------------------------

Beratungsfolge	Termine	Art der Entscheidung
Mobilitätsausschuss	23.06.2025	Kenntnisnahme

Qualitätsbericht 2024 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 2024 der Rheinbahn AG für den Kreis Mettmann wird zur Kenntnis genommen.

Fachbereich: Planungsamt Bearbeiter/in: Beckmann, Marcel Odendahl, Dominik	Datum: 02.06.2025 Az.: 61-01/StM
--	-------------------------------------

Qualitätsbericht 2024 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:

Nachdem bereits im Vorjahr im Qualitätsbericht 2023 der Rheinbahn AG für den Kreis Mettmann dem Wunsch des Ausschusses Rechnung getragen wurde, verschiedene Qualitätsmerkmale vertiefend zu analysieren und detailliert darzustellen, wird dieser Weg für das Berichtsjahr 2024 konsequent weiterverfolgt.

Der Qualitätsbericht stellt zum für Fahrgäste besonders wichtigen Merkmal „Pünktlichkeit“ (Pkt. 1.2) erstmalig die durchschnittliche Pünktlichkeit jeder Rheinbahn-Linie (differenziert nach den Sparten „Stadtbahn“ und „Bus“) im Kreis Mettmann dar. Zudem wird seit dem Berichtsjahr 2024 unter Pkt. 5.3 der Stand des barrierefreien Haltestellenausbaus sowie der Ausstattungsgrad der Haltestellen mit Wartehallen sowie unter Pkt. 6.1 (Information vor Fahrtantritt) der Ausstattungsgrad der Haltestellen mit dynamischen Fahrgastinformationssystemen dokumentiert. Die Ergebnisse beziehen sich auf die von der Rheinbahn bedienten Haltestellen.

Zur Einordnung der Ergebnisse:

Der Fachkräftemangel ist ein wesentlicher Punkt, welcher die Leistung der Rheinbahn im Berichtsjahr geprägt hat. Dennoch kam die Rheinbahn bislang um die Einführung von Notfahrplänen herum. Die Lage ist aber weiterhin angespannt. Dies spiegelt sich bspw. bei der Zuverlässigkeit der Linie U72 wider.

Das Gesamtbild ist trotzdem zufriedenstellend: In allen Monaten des Berichtsjahres wurde der im Busbereich festgelegte Zielwert überschritten. Die Zufriedenheitswerte beim Kundenbarometer erreichten in etwa das Niveau des Vorjahres 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 2024 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.

Auch im Bereich Fahrzeuge wurden alle Zielwerte erreicht und Verbesserungen im Vergleich zum Vorjahr erzielt. Weitere Verbesserungen bei der Fahrzeugsauberkeit werden durch die diesjährige Inbetriebnahme einer Waschstraße am Betriebshof Heerdt erwartet.

Positiv ist des Weiteren eine Verbesserung der Haltestellensauberkeit im Kreis Mettmann. Für diese sind insbesondere die kreisangehörigen Städte, teilweise auch der Kreis als Straßenbaulastträger, zuständig.

Der Qualitätsbericht 2024 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 2024 der Rheinbahn AG für den Kreis Mettmann