



öffentlich

<b>Beschlussvorlage</b>			
<b>Betreff</b>			
<b>Qualitätsmanagement im kommunalen ÖPNV im VRR</b>			
<b>Organisation</b>	<b>Bereich/Periode/Jahr/Lfd. Nr./Nachtrag</b>	<b>Datum</b>	<b>lfd. Nr. BPL</b>
<b>AöR</b>	<b>N/VIII/2011/0261</b>	<b>03.11.2011</b>	<b>8</b>

<u><b>Beratungsfolge</b></u>	<u><b>Zuständigkeit</b></u>	<u><b>Sitzungstermin</b></u>	<u><b>Ergebnis</b></u>
Ausschuss für Tarif und Marketing der VRR AöR	Kenntnisnahme	24.11.2011	<input type="checkbox"/>
Unternehmensbeirat der VRR AöR	Kenntnisnahme	28.11.2011	<input type="checkbox"/>
Ausschuss für Verkehr und Planung der VRR AöR	Kenntnisnahme	02.12.2011	<input type="checkbox"/>
Verwaltungsrat der VRR AöR	Kenntnisnahme	14.12.2011	<input type="checkbox"/>

#### **Beschlussvorschlag:**

Der Ausschuss für Tarif und Marketing, der Ausschuss für Verkehr und Planung, der Unternehmensbeirat sowie der Verwaltungsrat nehmen die Empfehlung für ein Qualitätsmanagementsystem im kommunalen ÖPNV im VRR (s. Anlagen) zur Kenntnis.

#### **Begründung/Sachstandsbericht:**

Die kommunalen Aufgabenträger sind gemäß ÖPNVG NRW für eine angemessene ÖPNV-Qualität verantwortlich. Auch in der Verordnung (EG) Nr. 1370/2007 des Europäischen Parlaments und des Rates über öffentliche Personenverkehrsdienste auf Schiene und Straße vom 03.12.2009 wird ein jährlicher Gesamtbericht gefordert, in dem u. a. auch die Qualität der öffentlichen Verkehrsnetze dargestellt werden soll. Aus diesen Gründen gewinnt das Thema „Qualitätsstandards im ÖPNV“ in vielen kommunalen Nahverkehrsplänen (NVP) an Bedeutung.

Gleichzeitig haben sich in den letzten Jahren einige kommunale VU mit dem Aufbau interner

Qualitätsmanagementsysteme beschäftigt. Mithilfe verschiedener Mess- und Steuerungsverfahren wollen die Verkehrsunternehmen die Qualität der von ihnen zu erbringenden Leistung sichern.

In verschiedenen Arbeitskreisen der Aufgabenträger als auch der Verkehrsunternehmen zum Thema „Qualitätsstandards und Messverfahren im ÖPNV“ zeigten sich schnell Gemeinsamkeiten bezüglich der diskutierten Zielsetzungen und Inhalte. Deshalb und aufgrund der starken Vernetzung - viele Verkehrsunternehmen erbringen ihre Leistung in den Gebieten mehrerer Aufgabenträger – gründete sich im Januar 2011 eine gemeinsame Arbeitsgruppe mit Vertretern der kommunalen Aufgabenträger und Verkehrsunternehmen sowie der VRR AöR. Bis zu den Sommerferien 2011 wurde ein gemeinsamer erster Entwurf einer „Empfehlung für ein Qualitätsmanagementsystem im kommunalen ÖPNV im VRR“ erarbeitet, der anschließend in die Arbeitskreise der Aufgabenträger und Verkehrsunternehmen zurückgespielt wurde. Alle dort gesammelten Änderungswünsche wurden dann in der gemeinsamen Arbeitsgruppe diskutiert und endabgestimmt. Die in der Anlage beigefügte Empfehlung stellt somit die abgestimmte Endversion dar.

Mit der Empfehlung sollen die kommunalen Aufgabenträger dabei unterstützt werden, entsprechende Aussagen zur Qualitätssteuerung in die NVP aufzunehmen und in Abstimmung mit den in ihrem Hoheitsgebiet tätigen Verkehrsunternehmen ein Qualitätsmanagementsystem aufzubauen. Gleichzeitig soll durch die verbundweit abgestimmte Konzeption eine möglichst flächendeckende Einführung von Qualitätsstandards und Messverfahren 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. Die Entscheidung darüber, ob und wenn ja in welchem Umfang die Empfehlung angewendet werden soll, liegt allein in der Zuständigkeit der kommunalen Ebene (Aufgabenträger und Verkehrsunternehmen).

Anlagen