

öffentlich

Beschlussvorlage			
Betreff			
Qualitätsmanagementsystem im kommunalen ÖPNV			
Organisation	Bereich/Periode/Jahr/Lfd. Nr./Nachtrag	Datum	lfd. Nr. BPL
AöR	N/VIII/2014/0508	27.02.2014	9

<u>Beratungsfolge</u>	<u>Zuständigkeit</u>	<u>Sitzungstermin</u>	<u>Ergebnis</u>
Ausschuss für Verkehr und Planung der VRR AöR	Empfehlung	21.03.2014	☐
Unternehmensbeirat der VRR AöR	Empfehlung	24.03.2014	☐
Verwaltungsrat der VRR AöR	Entscheidung	28.03.2014	☐

Beschlussvorschlag:

Der Ausschuss für Verkehr und Planung und der Unternehmensbeirat empfehlen dem Verwaltungsrat folgenden Beschluss zu fassen:

Der Verwaltungsrat empfiehlt den Räten und Kreistagen, im Rahmen der Fortschreibungen von Nahverkehrsplänen das Thema „Qualitätsmanagement“ aufzugreifen und entsprechende Vereinbarungen abzuschließen. Die Gremien des VRR sehen dies als einen wichtigen Schritt auf dem Weg zu einer rechtssicheren Nachfolgeregelung (z.B. Direktvergabe) nach dem Auslaufen der Bestandsbetrauungen an.

Begründung/Sachstandsbericht:

Im Sitzungsblock November 2011 wurde den VRR-Gremien eine Empfehlung für ein Qualitätsmanagementsystem im kommunalen ÖPNV im VRR vorgestellt (Beschlussvorlage N/VIII/2011/0261) und zustimmend zur Kenntnis genommen. Die Empfehlungen wurden vom

VRR, den kommunalen Aufgabenträgern und den Verkehrsunternehmen in einer gemeinsamen Arbeitsgruppe erstellt. Die ursprüngliche Zielsetzung bestand darin, Qualitätsstandards und –messverfahren zu vereinheitlichen und allen Beteiligten einen einheitlichen Rahmen zu geben. Darüber hinaus sollten die Empfehlungen Aufgabenträger und Verkehrsunternehmen dabei unterstützen, ein Qualitätsmanagementsystem aufzubauen und im Nahverkehrsplan oder/und einer gesonderten Vereinbarung zu verankern. Damit wird der Aufwand der Beteiligten bei der Erarbeitung verringert und die Abstimmung zwischen benachbarten Aufgabenträgern und Verkehrsunternehmen erleichtert.

In den letzten Jahren hat die Bedeutung des Themas „Qualität im kommunalen ÖPNV“ weiter zugenommen:

- Der Aufgabenträger ist für die Sicherstellung einer ausreichenden Bedienung der Bevölkerung mit Verkehrsleistungen im öffentlichen Personennahverkehr zuständig. Aufgrund der Novellierung des Personenbeförderungsgesetzes (PBefG) hat der Aufgabenträger für alle im PBefG geregelten Formen der Verkehrserbringung ausführliche Beschreibungen zur Qualität im ÖPNV zu definieren (vgl. §8 (3) PBefG). Diese Regelung gewährleistet, dass die zu erbringende Verkehrsleistung nach den Vorgaben des Aufgabenträgers ausgestaltet und erbracht wird.
- Derzeit werden im VRR die Verkehrsleistungen im Rahmen von Bestandsbetrauungen erbracht (Ausnahme: seit 2013 Direktvergabe der Stadt Hagen). Diese laufen in der Regel Ende des Jahres 2019 aus. Anschlussregelungen müssen dann den Vorgaben der Verordnung (EG) Nr. 1370/2007 entsprechen. Im Zuge der Vergabe eines öffentlichen Dienstleistungsauftrags im Sinne der Verordnung (EG) Nr. 1370/2007 ist die Festlegung von Qualitätsstandards, die der Aufgabenträger vorgibt und die das Verkehrsunternehmen zu erbringen hat, eine wichtige Rahmenbedingung. Dies findet sich auch in den Regelungen des Anhangs der Verordnung (EG) Nr. 1370/2007 wieder. Dort ist geregelt, dass das Verfahren zur Ausgleichsgewährung einen Anreiz zur Aufrechterhaltung oder Entwicklung einer ausreichend hohen Qualität der Verkehrserbringung bieten muss. Die Erarbeitung und Vereinbarung eines Qualitätsmanagementsystems ist somit sowohl für die Kommunen als auch für die Verkehrsunternehmen schon heute ein wichtiger und unverzichtbarer Schritt auf dem Weg zu einer rechtssicheren Nachfolgeregelung (z.B. Direktvergabe) nach dem Auslaufen der Bestandsbetrauungen.

Aufgrund der zunehmenden Relevanz des Themas Qualität wurde Ende 2013 bei den Aufgabenträgern und Verkehrsunternehmen eine Befragung zum aktuellen Anwendungsstand durchgeführt, bei der sich 19 Aufgabenträger und 16 Verkehrsunternehmen beteiligt haben.

Die Befragung sowie die anschließenden Diskussionen in den entsprechenden Arbeitskreisen brachten folgende Erkenntnisse:

- Bei 37% der befragten Verkehrsunternehmen existiert ein bereichsübergreifendes, internes Qualitätsmanagement, 26% der Verkehrsunternehmen entwickeln zurzeit ein System bzw. haben dies vor. Bei 36% der Verkehrsunternehmen ist ein bereichsübergreifendes Qualitätsmanagement nicht vorhanden. Die Diskussion zeigte, dass bei einigen Verkehrsunternehmen das Thema aufgrund mangelnder personeller Ressourcen, der Scheu vor finanziellem Mehraufwand oder nicht vorhandener relevanter Daten bzw. der dazu nötigen technischen Systeme bisher nicht intensiv aufgegriffen wurde.
- In 23% der Kommunen im VRR-Raum gibt es schriftliche Qualitätsvereinbarungen, bei 35% der Aufgabenträger werden sie derzeit erarbeitet, 27% der Kommunen werden dies in naher Zukunft angehen, bei 15% gibt es keine Vereinbarungen. In etwa gleichen Anteilen wurden diese Vereinbarungen in Form einer gesonderten Qualitätsvereinbarung oder als Teil des Nahverkehrsplans niedergelegt.
- Teilweise könnte die Erarbeitung von Qualitätszielen in Nahverkehrsplänen und/oder Qualitätsvereinbarungen sowie die Umsetzung bzw. aktive Anwendung des Qualitätsmanagements durch ausreichende personelle Kapazitäten bei den Aufgabenträgern verbessert werden.
- Meistens werden die Qualitätsvereinbarungen mit dem Verkehrsunternehmen geschlossen, das im Stadt-/Kreisgebiet den Hauptteil der Verkehrsleistung erbringt. Für ein- und ausbrechende Verkehre sowie Verkehrsleistungen im eher kleinen Umfang, die durch mehrere Verkehrsunternehmen erbracht werden, müssen auf der Grundlage der QMS-Empfehlungen noch pragmatische Lösungen gefunden werden.
- Fast alle Akteure waren der Meinung, dass die Empfehlungen zu einem Qualitätsmanagementsystem eine Hilfe für sie war. Um diese unterstützende Funktion noch weiter auszubauen, haben sich die Aufgabenträger und Verkehrsunternehmen, die bereits ausformulierte und verabschiedete Qualitätsvereinbarungen haben, bereit erklärt, diese im VRR-Campus einzustellen (z.B. Stadt Bochum – BOGESTRA, Kreis Recklinghausen – BOGESTRA, VESTISCHE). So können Kommunen und Verkehrsunternehmen, die noch im Erarbeitungsprozess sind, sich hieraus Anregungen oder Formulierungshilfen holen.