öffentlich

Vorlage			
Betreff			
Qualitätsmanagementsystem im kommunalen ÖPNV			
Organisation	Bereich/Periode/Jahr/Lfd. Nr./Nachtrag	Datum	Lfd. Nr. BPL
AöR	**O/X/2022/0317**	**06.05.2022**	**15**

Beratungsfolge	Zuständigkeit	Sitzungstermin	Ergebnis
Unternehmensbeirat der VRR AöR	Kenntnisnahme	08.06.2022	☐
Ausschuss für Verkehr und Planung der VRR AöR	Kenntnisnahme	09.06.2022	☐
Verwaltungsrat der VRR AöR	Kenntnisnahme	13.06.2022	☐

Beschlussvorschlag:

Der Ausschuss für Verkehr und Planung, der Unternehmensbeirat sowie der Verwaltungsrat der VRR AöR nehmen die Handreichung für ein Qualitätsmanagementsystem im kommunalen ÖPNV im VRR (siehe Anlage) zur Kenntnis.

Finanzielle Auswirkungen:

☒ Keine

☐ Ist im aktuellen Wirtschaftsplan berücksichtigt.

☐ Kann aus eingesparten Mitteln des aktuellen Wirtschaftsplans finanziert werden.

☐ Greift im nächsten und/oder Folgejahren und wird im Wirtschaftsplan eingeplant.

☐ Wird durch Fördermittel finanziert (Fördersatz: ___ % / Eigenmittel ___ %)

Personelle Auswirkungen:

☒ Keine

☐ Ist im aktuellen Stellenplan berücksichtigt.

☐ Wird mit dem bestehenden Personal umgesetzt/durchgeführt werden.

☐ Abweichend vom Stellenplan wird zusätzliches Personal benötigt (siehe Begründung).

☐ interne Finanzierung ☐ externe Finanzierung

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 diese zustimmend zur Kenntnis genommen. Die Empfehlungen wurden von einer Arbeitsgruppe mit Vertreter/innen der kommunalen Aufgabenträger und Verkehrsunternehmen aus den zuständigen Arbeitskreisen unter Koordination des VRR erarbeitet. Hiermit haben der VRR, die Kommunen und Verkehrsunternehmen eine bundesweite Vorreiterrolle eingenommen.

Zwei Abfragen nach dem Umsetzungsstand bei Kommunen und Verkehrsunternehmen im Dezember 2013 und im April 2021 zeigten, dass die Empfehlungen für ein Qualitätsmanagementsystem von einem Großteil der Akteure im VRR-Raum aufgegriffen wurden. Die Empfehlungen zu Qualitätsstandards und Messverfahren haben im Rahmen der Betrauungen und Direktvergaben Eingang in öffentliche Dienstleistungsaufträge, Nahverkehrspläne und direkte Qualitätsvereinbarungen gefunden.

Die Ergebnisse der Abfrage vom April 2021 sowie die aktuelle Relevanz des Themas „Qualität im kommunalen ÖPNV“ wurde in der ersten Jahreshälfte 2021 im AK der Aufgabenträger, im KVIV AK Nahverkehrsmanagement sowie in einem Workshop des Präsidiums des Verwaltungsrats des VRR und im Unternehmensbeirat vorgestellt und diskutiert. Es bestand Einigkeit darüber, dass die von der Bundesregierung angestrebte Verdoppelung der Fahrgastzahlen im ÖPNV bis 2030 zur Erreichung der Klimaschutzziele nicht nur durch quantitative Ausweitungen, sondern auch durch eine qualitative Verbesserung des ÖPNV erreicht werden kann.

Infolge der verschiedenen Diskussionen in den o.g. Gremien wurde die VRR AöR gebeten, mit einer Arbeitsgruppe mit Vertreter/innen der kommunalen Aufgabenträger und Verkehrsunternehmen die Empfehlungen zu aktualisieren und weiterzuentwickeln sowie Vorschläge zu einer Verstetigung des Themas zu erarbeiten. Mit der in der Anlage beigefügten

„Handreichung für ein Qualitätsmanagementsystem im kommunalen ÖPNV im Verkehrsverbund Rhein-Ruhr“ legt die Arbeitsgruppe ihr Ergebnis vor, das in Form und Inhalt eine qualitativ hochwertige Weiterentwicklung der bisherigen Empfehlung aus dem Jahr 2011 darstellt.

Die wichtigsten Zielsetzungen und Inhalte der Handreichung sind im Folgenden kurz dargestellt:

- Das übergreifende Ziel ist es, mit Hilfe eines Qualitätsmanagementsystems eine hohe Qualität im kommunalen ÖPNV zu erreichen und sicherzustellen sowie über Verbesserungen Kunden zu binden und Neukunden zu gewinnen.
- Die Handreichung soll die kommunalen Aufgabenträger, die bislang noch kein vollständiges Qualitätsmanagementsystem umgesetzt haben, motivieren und dabei unterstützen, ein Qualitäts- und Leistungscontrolling aufzubauen. Aufgrund der verbundweit abgestimmten Konzeption kann so eine weitgehend flächendeckende Umsetzung des Qualitätsmanagementsystems unter Berücksichtigung lokaler Unterschiede erreicht werden.
- Der Kern der Empfehlungen von 2011, nämlich die Darstellung der Qualitätsstandards und Messverfahren, bleibt bestehen, da diese uneingeschränkt weiter Gültigkeit besitzen, in vielen Qualitätsvereinbarungen bzw. Nahverkehrsplänen übernommen wurden und sich als wirksam erwiesen haben. Um den stetig wachsenden Anforderungen an einen modernen und zukunftsfähigen ÖPNV gerecht zu werden, wurden lediglich gezielt Ergänzungen vorgenommen, z.B. aufgrund der Digitalisierung im Online-Vertrieb, bei Echtzeitinformationen über Apps etc.
- Die kommunalen Aufgabenträger sind gemäß des ÖPNV-Gesetz NRW für eine angemessene ÖPNV-Qualität verantwortlich. Sie geben in ihren Nahverkehrsplänen Ziele vor und schließen mit den Verkehrsunternehmen Qualitätsvereinbarungen. Ergänzend hierzu soll der verbundweite Ansatz dazu beitragen,
    - den mit der Realisierung eines Qualitätsmanagementsystems verbundenen Aufwand zu minimieren („dann muss nicht jeder alles neu erfinden“),
    - die Vergleichbarkeit der erbrachten Betriebsqualität insbesondere in sich überschneidenden Verkehrsgebieten zu sichern,
    - in Kreisgebieten die Vergleichbarkeit zu sichern und den Abstimmungsbedarf zu reduzieren, da dort meist anders als in den meisten kreisfreien Städten verschiedene Verkehrsunternehmen mit unterschiedlichen Betriebsleistungen unterwegs sind,
    - den Qualitätsbemühungen der Verkehrsunternehmen einen verlässlichen Rahmen für die betriebliche Umsetzung zu geben.

- Mit den Handreichungen zum Qualitätsmanagementsystem soll der Ansatz „verbundweite Konzeption mit Berücksichtigung lokaler Unterschiede“ gestärkt werden und ein kontinuierlicher Verbesserungsprozess zwischen den Aufgabenträgern und Verkehrsunternehmen auf lokaler Ebene angestoßen bzw. weiterentwickelt werden.
- Hierzu sollen verschiedene, in der Handreichung dargestellte Instrumente und Formate sorgen, wie z.B. Einrichten einer Cloud mit Mustervorlagen, erfahrene Qualitätsmanager/innen als Ansprechpartner für „Neulinge“, jährliches Austauschtreffen aller Qualitätsexperten im VRR.
- Ergänzend zu den verpflichtenden jährlichen Gesprächen zwischen dem kommunalen Aufgabenträger und dem/den Verkehrsunternehmen vor Ort soll im Zwei-Jahres-Rhythmus in den VRR-Gremien mit wechselnden Schwerpunktthemen verbundweit über die Aktivitäten im Bereich „Qualitätsmanagement im kommunalen ÖPNV“ berichtet werden.
- Die zuletzt dargestellten Aktivitäten sollen durch eine Arbeitsgruppe bestehend aus Vertretern der kommunalen Aufgabenträger, der Verkehrsunternehmen und der VRR AöR gesteuert werden, die sich ein- bis zweimal jährlich trifft.