

Vorbemerkungen:

In der Sitzung des Planungs- und Verkehrsausschusses am 11.03.2009 sowie am 15.09.2009 berichtete die Verwaltung über die Inhalte und die weitere Vorgehensweise der Qualitätsvereinbarung für die Stadtbahnlinie 66 als Bestandteil des mit Datum vom 13.05.2009 unterzeichneten Kooperationsvertrages zwischen der SWBV und der SSB.

Erläuterungen:

Bestandteil der Qualitätsvereinbarung sind Qualitätskriterien und deren Überprüfbarkeit bzw. Messbarkeit. Dabei handelt es sich um Kriterien aus den Bereichen „Angebot“, „Fahrzeuge“, „Fahrgastinformation im und am Fahrzeug“ und „Personal“. Unterschieden wird nach objektiven Kriterien, welche durch Beobachtung bzw. Test messbar sind, sowie subjektiven Kriterien, welche durch die erfragte Zufriedenheit der Kunden mit den Leistungen des Betreibers beschrieben werden.

Bestandteil der Qualitätsvereinbarung ist vor deren Umsetzung zunächst die Überprüfung auf ihre Praktikabilität und ggfs. deren Anpassung bzw. Weiterentwicklung. Dazu werden in den Jahren 2009 und 2010 Erhebungen als Testphase ohne Bonus- oder Maluszahlungen durchgeführt. Aufgrund der Erfahrungen der Testphase soll anschließend eine umfassende Qualitätssicherung einschließlich eines wirksam werdenden Bonus-Malus-Systems für die Linie 66 installiert werden.

Im Herbst 2009 wurden die ersten Erhebungen durchgeführt, weitere Erhebungen folgten im Mai 2010. Dabei wurden die objektiven Kriterien jeweils an 4 Erhebungstagen (2 Werktage sowie ein Samstag und ein Sonntag) durch Überprüfung aller im Einsatz befindlichen Fahrzeuge erhoben; darüber hinaus wurde die Pünktlichkeit der überprüften Fahrten erfasst. Zur Messung der subjektiven Zufriedenheit wurden Fahrgäste befragt.

Der mit den Erhebungen für das Jahr 2010 beauftragte Gutachter wird im Ausschuss über die Vorgehensweise sowie erste vorläufige Ergebnisse aus den Jahren 2009 und 2010 berichten.

Im Auftrag

(Michael Jaeger)