

Vorbemerkungen:

In der gemeinsamen Sitzung der Planungs- und Verkehrsausschüsse der Stadt Bonn sowie des Rhein-Sieg-Kreises am 20.04.2012 wurde über den Sachstand der Qualitätsvereinbarung für die Linie 66 berichtet. Die Teilnehmer baten die Verwaltung eine Vorlage zu erarbeiten, auf deren Grundlage eine Entscheidung über die Definition der Pünktlichkeit getroffen werden soll.

Zwischenzeitlich liegt auch das Antwortschreiben der Stadt Bonn in Bezug auf die noch zu klärenden Fragen zur Qualitätsvereinbarung vor (siehe Vorlage für die gemeinsame Sitzung der Planungsausschüsse der Stadt Bonn sowie des Rhein-Sieg-Kreises vom 20.04.2012). Darin schreibt die Stadt Bonn, dass sie die Bonus-Malus-Regelung sowie den Erhebungsaufwand kritisch betrachte. Hierzu sei angemerkt, dass bei der Weiterentwicklung der Vereinbarung auf eine effektive Zielerreichung geachtet und besonderer Wert auf die inhaltliche Aussagekraft und die Finanzierbarkeit der Qualitätserhebungen gelegt wurde. Dabei wurde der Kriterienkatalog auf die eindeutig überprüfbaren und aus Kundensicht wesentlichen Kriterien beschränkt und der Umfang der Erhebungen auf das Notwendige reduziert, so dass die Kosten der Kontrollen für den bzw. die Aufgabenträger erheblich gesenkt werden konnten.

Erläuterungen:

Ziel der Verkehrsunternehmen und Aufgabenträger sind zufriedene Kunden. Die Kundenzufriedenheit wird beeinflusst von einer Reihe von Faktoren wie Fahrplanangebot, Sauberkeit, Sicherheit, Information der Fahrgäste und im Wesentlichen auch die Pünktlichkeit. Im Rahmen der Erhebungen zur Qualität auf der Linie 66 in den Jahren 2009-2010 wurde die Pünktlichkeit von den Fahrgästen als das wichtigste Kriterium genannt. Gleichzeitig wurde ermittelt, dass diese einen entscheidenden Einfluss auf die Gesamtzufriedenheit der Kunden hat, was letztlich bedeutet, dass Kunden, die mit der Pünktlichkeit der Linie 66 zufrieden sind, auch generell zufriedener mit dem Angebot der Linie 66 sind (vgl. Abschlussbericht zur Qualität auf der Stadtplanlinie 66, Dezember 2010, S.35-43). Somit kann die Verbesserung der Pünktlichkeit maßgeblich zur Verbesserung der Kundenzufriedenheit beitragen.

Was die Definition der Pünktlichkeit betrifft, so gibt es keine bundesweit einheitliche oder anerkannte Regelung. So wie der Toleranzrahmen des Fahrgastes abhängig ist von seiner individuellen Situation und von wenigen Sekunden, z.B. als Berufspendler mit knappen Anschlüssen, bis hin zu mehreren Minuten, z.B. als Freizeitnutzer ohne Umsteigezwang, reichen kann, so schwanken auch die Festlegungen in Verkehrsverträgen oder Qualitätsvereinbarungen erheblich. In der Fachwelt überwiegt jedoch die Meinung, dass eine Fahrplanabweichung von bis zu 3 Minuten zu tolerieren ist.

Zu berücksichtigen ist, dass die Pünktlichkeit in einem Zielkonflikt mit anderen Qualitätskriterien steht, wie z.B. der Anschlusssicherung, der Information der Fahrgäste im Störfall oder der Rücksichtnahme auf mobilitätseingeschränkte Fahrgäste. Im ländlichen Raum mit teilweise nur stündlichem Angebot erhält die Anschlusssicherung als regelmäßig zu verhindernder bzw. zu minimierender Konflikt in Zusammenhang mit der Pünktlichkeit besondere Bedeutung. Nach allgemeiner Auffassung von Experten soll die Übergangszeit zwischen zwei verknüpften Linien i.d.R. 5 Minuten betragen. Mit der Begrenzung der Fahrplanabweichungen auf 2:59 Minuten wird die Erreichbarkeit von Systemanschlüssen damit immer noch sichergestellt. Aus diesem Grund wird eine Verspätung bei Ankunft oder Abfahrt bis 2:59 Minuten nach Fahrplanzeit als Toleranzgrenze für sachgerecht gehalten. Dieser Wert sollte sich auf alle Stadtbahn- und Buslinien beziehen.

In Bezug auf die Anwendung der Bonus-Malus-Regelung für die Linie 66 hat die Definition der Pünktlichkeit entscheidende Auswirkungen darauf, ob erzielte Verbesserungen im subjektiven Bereich zu wirksamen Bonus-Zahlungen führen oder nicht. Voraussetzung für die Erlangung

eines Bonus ist gemäß Qualitätsvereinbarung eine Pünktlichkeitsquote von 95%. So wurde im Jahr 2011 nach der Pünktlichkeitsdefinition der SWB von 3.59 Minuten auf der Linie 66 eine Pünktlichkeitsquote von 95% erreicht. Legt man 2.59 Minuten zu Grunde, so wurde nur eine Pünktlichkeitsquote von 91,1% erreicht. Damit wäre nur im ersten Fall die Grundvoraussetzung erfüllt. Nach den Ergebnissen der Erhebungen in den Jahren 2009/2010 ergab sich eine Malus-Summe von insgesamt 32.400€ (bei 3.59 Minuten) bzw. 41.400€ (bei 2.59 Minuten).

Im Auftrag

(Michael Jaeger)