

Mitteilung:

In der Sitzung des Planungs- und Verkehrsausschusses am 11.03.2009 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.

Bestandteil der Qualitätsvereinbarung sind Qualitätskriterien sowie deren Merkmale und 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. Die Erhebungen in den Jahren 2009 und 2010 dienen als Testphase ohne Bonus- oder Maluszahlungen. Aufgrund der Erfahrungen der Testphase soll anschließend eine umfassende Qualitätssicherung einschließlich eines wirksam werdenden Bonus-Malus-Systems für die Linie 66 installiert werden.

Die Verwaltung hat im Juli dieses Jahres die Erhebung ausgeschrieben. Der Auftrag wird folgende Arbeiten umfassen:

1. Kontrolle der objektiven Kriterien durch Erhebungen in und an den Stadtbahnfahrzeugen an 4 Erhebungstagen (an diesen Tagen werden alle im Einsatz befindlichen Fahrzeuge einmal überprüft) sowie Erfassung der Pünktlichkeit der überprüften Fahrten.
- 2.
3. Erhebung der Kundenzufriedenheit zur Messung der subjektiven Zufriedenheit der Fahrgäste mittels Befragung von 500 Fahrgästen (250 auf dem Gebiet des Rhein-Sieg-Kreises und 250 auf dem Gebiet der Stadt Bonn).
- 4.

Die Durchführung der Erfassungen erfolgt anhand von der Verwaltung des Rhein-Sieg-Kreises erarbeiteten Erfassungs- bzw. Fragebögen inkl. entsprechender Handhabungsanweisungen. Sie sind mit der Stadt Bonn und der SWBV abgestimmt.

Von 9 angeschriebenen Büros haben 5 Büros ein Angebot abgegeben. Davon wurden 4 von der Zentralen Vergabestelle des Rhein-Sieg-Kreises zur Wertung zugelassen. Die Stadt Bonn hat ihre finanzielle Beteiligung zugesagt. Dort wird ein Beschluss der zuständigen Gremien im Oktober 2009 erwartet.

Die Auswertung der Angebote läuft derzeit. Durchgeführt werden die Erhebungen in den Monaten Oktober/November 2009, so dass erste Ergebnisse Ende des Jahres / Anfang nächsten Jahres vorliegen werden.

Im Auftrag

(Dr. Sarikaya)