

# **Sachstand der SPNV-Qualität im Rhein-Sieg-Kreis**

*Planungsausschuss im Rhein-Sieg-Kreis am 18.02.2011*

---

## ***Vorgehen Qualitätscontrolling***

### **Feststellen von Qualitätsmängeln durch:**

- Auswertung Beschwerdemanagement
- Morgendliche Meldungen über die Fahrzeugausfälle
- Vertraglich gefordertes Berichtswesen Qualität
- Regelmäßiger Austausch mit den EVUs
- Einsatz von Profitestern

### **Steuerungsinstrumente des NVR:**

- Sanktionierung der festgestellten Nicht- und Schlechtleistungen
  - Regelmäßige Qualitätsrunden zur Einhaltung der vertraglichen Anforderungen
  - Lösungsvorschläge zur Qualitätsverbesserung
  - Vereinbarungen über Nachsteuerungsmaßnahmen
-

## Beispiel: Morgendliche Meldungen über Fahrzeugausfälle

[Sachstand 7:00 Uhr - Ergänzungen im Tagesverlauf möglich]

