

Das neue Qualitätscontrolling-System des VRR für den Schienenpersonennahverkehr (SPNV)

Alle für das Qualitätscontrolling-System des VRR relevanten Informationen für den SPNV fließen in die Qualitätsdatenbank QUMA SPNV ein, die seit Anfang November 2006 auch den anderen Aufgabenträgern in NRW zur Verfügung steht.

- Das Qualitätscontrolling-System umfasst folgende 13 Qualitätsstandards:
 - Pünktlichkeit
 - Zugausfälle und Sitzplatzkapazität
 - Fahrgastinformation Fahrzeuge Regelfall
 - Fahrgastinformation Fahrzeuge Störfall
 - Zustand Fahrzeuge (Sauberkeit, Funktionsfähigkeit, Graffiti)
 - Personale im Zug (Quantität und Qualität)
 - Störungsmanagement / Schienenersatzverkehr
 - Personenbedienter Vertrieb
 - Ticketautomaten und -entwerter
 - Fahrgastinformation Stationen Regelfall
 - Fahrgastinformationen Stationen Störfall
 - Zustand Stationen (Sauberkeit, Funktionsfähigkeit, Graffiti)
 - Auskunft- & Beschwerdemanagement.
- Die Qualitätsanforderungen innerhalb der Qualitätsstandards sind im einzelnen definiert. Die Erfüllung der Anforderungen wird im Rahmen des Qualitätscontrolling-Systems linienscharf überprüft und bei Nichteinhaltung penalisiert.
- Messmethoden
 - Lieferrückmeldung des Eisenbahnverkehrsunternehmens (EVU): z.B. Pünktlichkeit, Behängung, Zugausfälle, Personale im Zug
 - Messungen durch Profitester (= speziell geschulte Mitarbeiter der VRR AöR): z.B. Fahrgastinformation Fahrzeuge und Stationen, Zustand Fahrzeuge und Stationen, Qualität Personale etc.
 - Linienscharfe Kundenzufriedenheitsbefragung
 - Testkundenuntersuchung für den personenbedienten Vertrieb und das Beschwerdemanagement
- Die Lieferrückmeldung der EVU werden durch die Datenbank auf Plausibilität geprüft. Daher sind folgende Stammdaten in der QUMA-Datenbank hinterlegt und werden jeweils zum Fahrplanwechsel aktualisiert:
 - Linien und Zugnummern
 - Linienverläufe
 - Haltepunkte (auch theoretische bei Umleitungen etc.)
 - Behängung (Soll)
 - Kilometrierung
 - Abfahrts- /Ankunftszeiten (Soll)
- Die Informationen über Lieferrückmeldung und Profitester werden kontinuierlich erhoben und nicht nur z.B. zweimal im Jahr in einem Zeitraum von 2 bis 3 Wochen; d.h. Defizite

können schneller erkannt und qualitätsverbessernde Maßnahmen zeitnah eingefordert werden.

- Der Kunde wird in den Qualitätskreislauf integriert
 - direkt über eine linienscharfe Kundenzufriedenheitsmessung dreimal jährlich,
 - indirekt über Meldungen der LinienScouts und ein systematisch ausgewertetes Beschwerdemanagement, aus dem zu etwa einem Drittel der Einsatz der Profitester gesteuert wird.
- Das Qualitätscontrolling-System ist justiziabel und wissenschaftlich abgesichert, z.B. durch gutachterlich ermittelte Stichprobenpläne zur Kundenzufriedenheitsbefragung (insgesamt 315 Interviews je Linie) und zum Profitester-Einsatz (insgesamt 140 Stichproben je Linie/Jahr).
- Die Liefernachweise sind fahrten- und nahezuhoch in Rohdatenqualität; sie werden durch kontinuierliche Profitester-Erhebungen auf Plausibilität überprüft.
- Die Pünktlichkeit wird fahrten- und minutenscharf erhoben, nicht wie bislang in Gruppen (pünktlich = Verspätungen bis z.B. 5 Minuten, unpünktlich = alle Verspätungen über 5 Minuten). Zum einen liegen somit genauere Informationen vor, zum anderen werden Linien vergleichbar.
- Bei Abzügen wird grundsätzlich zwischen Nichtleistungen und Schlechtleistungen unterschieden. Nichtleistungen wie ausgefallene Zug-km oder nicht gelieferte Sitzplätze (fehlende Behängung) werden nicht bezahlt. Für Schlechtleistungen wie mangelhafte Fahrgastinformation, schmutzige Züge etc. gibt es Abzüge gemäß eines Gewährleistungssystems.
- Die QUMA-Datenbank läuft im VRR-Raum seit mittlerweile zwei Jahren und wird vom VRR für die Abrechnung der Verkehrsverträge, für die Qualitätssteuerung in Zusammenarbeit mit den EVU sowie für das Erstellen von Qualitätsberichten für den SPNV verwendet. Alle EVU liefern problemlos die Liefernachweisdaten im verabredeten Format.