

Anlage 1.3 Qualitäts- und Beschwerdebericht

Kreisverkehrsgesellschaft Salzland mbH, Bernburg (Saale)

Bericht über die Qualität und die Beschwerden im
Öffentlichen Straßenpersonennahverkehr der KVG
Salzland bezogen auf das Geschäftsjahr 202_

Bernburg (Saale), Juli 202_

Inhaltsübersicht

Seite

1	AUSGANGSLAGE UND ZIELSETZUNG	1
2	BERICHT ÜBER DIE EINHALTUNG DER QUALITÄTSVORGABEN IM ÖSPV DES SALZLANDKREISES	2
2.1	Haltestellen	2
2.2	Fahrzeit	2
2.3	Ausfall von Fahrplanfahrten	4
2.4	Fahrplanauskunft	5
2.5	Fahrzeugausstattung	6
2.6	Fahrpersonal	7
2.7	Fahrkartenvertrieb und Tarif-Informationen	8
3	BESCHWERDEBERICHT ZUM ÖSPV DES SALZLANDKREISES	9
3.1	Vorgehensweise und Methodik	9
3.2	Beschwerden im Berichtszeitraum	10

Anlagen ggf. Leistungsnachweise und Beschwerdedokumentation beifügen

Tabellenverzeichnis

Seite

Tabelle 1: Nichterfüllung Qualitätsanforderung Haltestellen	2
Tabelle 2: Nichterfüllung Qualitätsanforderung Fahrzeit	3
Tabelle 3: Grund des Fahrtenausfalls	4
Tabelle 4: Nichterfüllung Qualitätsanforderung Fahrplanauskunft	5
Tabelle 5: Nichterfüllung Qualitätsanforderung Fahrzeugausstattung	6
Tabelle 6: Nichterfüllung Qualitätsanforderung Fahrpersonal	7
Tabelle 7: Nichterfüllung Qualitätsanforderung Fahrkartenvertrieb und Tarif-Informationen	8
Tabelle 8: Anzahl Beschwerden je Qualitätsmerkmal	10

ENTWURF

Abkürzungsverzeichnis

AT	Aufgabenträger
KOM	Kraftomnibus
KVG Salzland	Kreisverkehrsgesellschaft Salzland mbH
ÖDA	Öffentlicher Dienstleistungsauftrag
ÖSPV	Öffentlicher Straßenpersonennahverkehr
PNVG Salzland	Personennahverkehrsgesellschaft Salzland mbH
SLK	Salzlandkreis
SPNV	Schienenpersonennahverkehr

ENTWURF

1 AUSGANGSLAGE UND ZIELSETZUNG

Die Kreisverkehrsgesellschaft Salzland – KVG mbH (KVG Salzland) ist mit Öffentlichem Dienstleistungsauftrag (ÖDA) durch den Salzlandkreis vom **XX.** Februar 2020 mit der Durchführung des Öffentlichen Straßenpersonennahverkehrs (ÖSPV) im Gebiet des Salzlandkreises beauftragt.

Gemäß § 1 Absatz 3 ÖDA ist die KVG Salzland verpflichtet einen jährlichen Qualitäts- und Beschwerdebericht dem Aufgabenträger Salzlandkreis vorzulegen.

Ziel des Qualitätsberichtes ist die regelmäßige und transparente Darstellung über die Einhaltung bzw. Nichteinhaltung der in Anlage 2 zum ÖDA und im Nahverkehrsplan 2020-2030 aufgestellten Qualitätsanforderungen (vgl. Abschnitte 2.1 bis 2.7). Darüber hinaus werden in Abschnitt 3 die an die KVG Salzland schriftlich oder mündlich herangetragenen Beschwerden im Berichtszeitraum ___ zusammenfassend dargestellt.

2 BERICHT ÜBER DIE EINHALTUNG DER QUALITÄTSVORGABEN IM ÖSPV DES SALZLANDKREISES

2.1 Haltestellen

Die Qualitätsvorgaben zur Ausstattung der Haltestellen sind gemäß Anlage 2 zum ÖDA in Abschnitt V „Einrichtung und Bewirtschaftung der Haltestellen“ definiert und wurden im Berichtszeitraum ___ insgesamt ___ nicht erfüllt. Die nachfolgende Tabelle stellt sowohl die Anforderungen aus dem ÖDA als auch die Anzahl der Ereignisse dar, für die eine Nichterfüllung der Qualitätsstandards im Berichtszeitraum gegeben ist.

Qualitätsanforderung	Anzahl Nicht-Erfüllung
1. Anforderung 1	x Aufforderungen
2. Anforderung 2	x Aufforderungen

Tabelle 1: Nichterfüllung Qualitätsanforderung Haltestellen

2.2 Fahrzeit

Die Qualitätsvorgaben zur Fahrzeit sind gemäß Anlage 2 zum ÖDA in Abschnitt I. 2 „Einhaltung der Fahrpläne“ definiert und wurden im Berichtszeitraum ___ insgesamt ___ nicht erfüllt. Die nachfolgende Tabelle stellt sowohl die Anforderungen aus dem ÖDA als auch die Anzahl der Ereignisse dar, für die eine Nichterfüllung der Qualitätsstandards im Berichtszeitraum gegeben ist.

Qualitätsanforderung	Anzahl Nicht-Erfüllung
1. Anforderung 1	x Beschwerden
2. Anforderung 2	x Beschwerden

Tabelle 2: Nichterfüllung Qualitätsanforderung Fahrzeit

Im Berichtszeitraum ergaben sich Verspätungen auf den Linien __, __, _ und __, die durch Baustellen (Linien __, __ und __) und Hochwasser (Linie) verursacht. Aufgrund von Anschlusssicherungen vom Schienenpersonennahverkehr (SPNV) waren XX Fahrten (bzw. XX Prozent der Fahrten) verspätet.

2.3 Ausfall von Fahrplanfahrten

Die Qualitätsvorgaben zum Ausfall von Fahrplanfahrten sind gemäß Anlage 2 zum ÖDA in Abschnitt C.I.2 „Einhaltung der Fahrpläne“ definiert. Im Berichtszeitraum _____ sind insgesamt ___ Fahrten ausgefallen.

In der nachfolgenden Übersicht sind die Gründe für den Ausfall der Fahrplanfahrten sowie die jeweilige Anzahl der vom Ausfall betroffenen Fahrten dargestellt.

Grund des Fahrtenausfalls	Anzahl der Fahrten
Witterungsbedingter Ausfälle - Eis und Schnee - Überflutung	
Baustellen und sonstige Straßensperrungen	
Technischer Defekt am Fahrzeug - Ausrückerfahrt - während Einsatz	
Fahrer ersatzlos ausgefallen	
Sonstige Gründe - -	

Tabelle 3: Grund des Fahrtenausfalls

2.4 Fahrplanauskunft

Die Qualitätsvorgaben zur Fahrplanauskunft sind gemäß Nahverkehrsplan 2020-2030 in Abschnitt 5.9.1 „Fahrplan- und sonstige ÖPNV-Informationen“ definiert und wurden im Berichtszeitraum ___ insgesamt __ nicht erfüllt. Die nachfolgende Tabelle stellt sowohl die Anforderungen aus dem Nahverkehrsplan als auch die Anzahl der Ereignisse dar, für die eine Nichterfüllung der Qualitätsstandards im Berichtszeitraum gegeben ist.

Qualitätsanforderung	Anzahl Nicht-Erfüllung
1. Anforderung 1	X
2. Anforderung 2	X

Tabelle 4: Nichterfüllung Qualitätsanforderung Fahrplanauskunft

Mit Ausnahme der Darstellung von Umsteigebeziehungen in den Linienfahrplänen konnten im Berichtszeitraum alle Qualitätsanforderungen zur Fahrplanauskunft erfüllt werden. Aufgrund einer fehlenden Schnittstelle können die Umsteigebeziehungen zu anderen Verkehrsunternehmen erst zu einem späteren Zeitpunkt umgesetzt werden.

2.5 Fahrzeugausstattung

Die Qualitätsvorgaben zur Fahrzeugausstattung sind gemäß Anlage 2 zum ÖDA im Nahverkehrsplan 2020-2030 definiert und wurden im Berichtszeitraum ___insgesamt nicht erfüllt. Die nachfolgende Tabelle stellt sowohl die Anforderungen aus dem ÖDA als auch die Anzahl der Ereignisse dar, für die eine Nichterfüllung der Qualitätsstandards im Berichtszeitraum gegeben ist.

Qualitätsanforderung	Anzahl Nicht-Erfüllung
1. Technischer Standard Bestandfahrzeuge: Kennzeichnung, Beschilderung und Ausstattung entsprechend BOKraft und StVZO	keine
2. nach Maßgabe des Nahverkehrsplanes 2020-2030 (Abschnitt 5.7) soll die Busflotte im Durchschnitt max. 9 Jahre alt sein.	Durchschnittsalter per 31.12.: X Jahre X (X%) von X Linienbusse waren per 31.12. älter als 12 Jahre
3. regelmäßige Reinigung	Keine Beschwerden (vgl. auch Anlage _ Leistungsnachweis Reinigungsfirma xyz

Tabelle 5: Nichterfüllung Qualitätsanforderung Fahrzeugausstattung

Der Unterauftragnehmer xyz hat im Zeitraum vom __bis__ einen hochflurigen Reisebus eingesetzt, der nicht den genannten Anforderungen genügt. Der Einsatz des Reisebusses war kurzfristig erforderlich geworden, da an mehreren Linienbusse unplanmäßige Instandsetzungsmaßnahmen durchgeführt werden mussten. Die Ersatzstellung des Reisebusses ist in der Erreichung der Qualitätsziele nicht berücksichtigt.

2.6 Fahrpersonal

Die Qualitätsvorgaben zum Fahrpersonal sind gemäß Anlage 2 zum ÖDA in Abschnitt IX.

„Kundenservice und Fahrgastinformation“ definiert und wurden im Berichtszeitraum _____ insgesamt _____ nicht erfüllt. Die nachfolgende Tabelle stellt sowohl die Anforderungen aus dem ÖDA als auch die Anzahl der Ereignisse dar, für die eine Nichterfüllung der Qualitätsstandards im Berichtszeitraum gegeben ist.

Qualitätsanforderung	Anzahl Nicht-Erfüllung
1. Auftreten freundliches Auftreten <ul style="list-style-type: none"> • sicheres Beherrschen der Fahrzeuge und betrieblichen Einrichtungen, • Vertrautheit mit den Gegebenheiten und Besonderheiten des lokalen ÖPNV, • Handlungskompetenz, verantwortungsbewusstes und kundenorientiertes Auftreten	siehe Abschnitt 3.2 Beschwerdebericht
2. Erkennbarkeit: Einheitliche Dienstkleidung	X Verstöße
3. Auskunftsbereitschaft und -fähigkeit der deutschen Sprache mächtig Fahrgäste sind über Anschlüsse, lokale Ziele, Verspätungen und Fahrplanänderungen sowie Tarife zu informieren	siehe Abschnitt 3.2 Beschwerdebericht
4. Fahrweise: den Vorschriften entsprechend	siehe Abschnitt 3.2 Beschwerdebericht

Tabelle 6: Nichterfüllung Qualitätsanforderung Fahrpersonal

Das Auftreten, die Auskunftsbereitschaft und die Fahrweise der Fahrerinnen und Fahrer sind im Beschwerdebericht (Abschnitt 3.3) erläutert.

Insgesamt ist es im Berichtszeitraum zu _____ Verstößen gekommen. Der Grund hierfür war die nicht fristgerechte Lieferung der Dienstkleidung durch die beauftragte Reinigung/Dienstleister.

2.7 Fahrkartenvertrieb und Tarif-Informationen

Die Qualitätsvorgaben zum Fahrkartenvertrieb und Tarif-Informationen sind gemäß Nahverkehrsplan 2020-2030 in Abschnitt 3.6.8 „Tarif und Vertrieb“ definiert und wurden im Berichtszeitraum _____ insgesamt _____ nicht erfüllt. Die nachfolgende Tabelle stellt sowohl die Anforderungen aus dem ÖDA als auch die Anzahl der Ereignisse dar, für die eine Nichterfüllung der Qualitätsstandards im Berichtszeitraum gegeben ist.

Qualitätsanforderung	Anzahl Nicht-Erfüllung
1. Anforderung 1	X

2. Anforderung 2	X
------------------	---

Tabelle 7: Nichterfüllung Qualitätsanforderung Fahrkartenvertrieb und Tarif-Informationen

3 BESCHWERDEBERICHT ZUM ÖSPV DES SALZLANDKREISES

3.1 Vorgehensweise und Methodik

Die Erfassung der Beschwerden zum ÖSPV des Salzlandkreises erfolgte nach den standardisierten Vorgaben des Salzlandkreises. Folgende Daten werden dabei erfasst:

- Beschwerde-Datum
- Form der Beschwerde (schriftlich, E-Mail, Telefon)
- Beschwerdeführer (Fahrgast (anonymisiert), Schule, Aufgabenträger, Unterauftragnehmer, Fahrgastverband, etc.)
- Linie, Haltstelle, Sonstiger Gegenstand der Beschwerde
- Ereignisdatum
- Grund der Beschwerde
- Rückmeldung erfolgt am
- Betriebliche Ursache der Beschwerde
- Problem behoben
- Ziffer der Qualitätsvorgaben gem. Anlage 2 ÖDA bzw. Nahverkehrsplan

Grundsätzlich können Beschwerden auch von den Unterauftragnehmern oder dem Aufgabenträger erfasst und an die KVG Salzland weitergeleitet werden. Die KVG Salzland verarbeitet die Beschwerden zentral und nach dem oben beschriebenen standardisierten Verfahren. Die KVG Salzland ist i.d.R. auch zuständig für die Bearbeitung und Beantwortung der durch sie oder ihren Unterauftragnehmern verursachten Beschwerden.

3.2 Beschwerden im Berichtszeitraum

Die Anzahl der Beschwerden im Berichtszeitraum verteilt sich wie folgt auf die einzelnen Qualitätsmerkmale.

Tabelle 8: Anzahl Beschwerden je Qualitätsmerkmal

Ggf. vertiefende Erläuterung und Analyse der Beschwerden.

Qualitätsmerkmal	Beschwerdegrund	Anzahl Beschwerden
2.1 Haltestellen		
2.2 Fahrtzeit		
2.3 Fahrplanauskunft		
2.4 Ausfall von Fahrplanfahrten		
2.5 Fahrzeugausstattung		
2.6 Fahrpersonal	1. freundliches Auftreten 2. sicheres Beherrschen der Fahrzeuge und betrieblichen Einrichtungen, 3. Vertrautheit mit den Gegebenheiten und Besonderheiten des lokalen ÖPNV, 4. Handlungskompetenz, 5. verantwortungsbewusstes und kundenorientiertes Auftreten der deutschen Sprache mächtig 6. Fahrgäste sind über Anschlüsse, lokale Ziele, Verspätungen und Fahrplanänderungen sowie Tarife zu informieren 7. Fahrweise den Vorschriften entsprechend	
2.7 Fahrkartenvertrieb und Tarif-Informationen		
2.8 Sonstige		
Gesamt		

Im Berichtszeitraum wurden alle Beschwerden beantwortet. Die Beschwerden verteilen sich wie folgt auf die Beschwerdeführer:

- Fahrgast (Anzahl/Prozent der Beschwerden)
- Schule (Anzahl/Prozent der Beschwerden)
- Aufgabenträger (Anzahl/Prozent der Beschwerden)
- Unterauftragnehmer (Anzahl/Prozent der Beschwerden)
- Fahrgastverband (Anzahl/Prozent der Beschwerden)

Wir versichern, dass alle Angaben zur Einhaltung der Qualitätsstandards und der Beschwerden soweit möglich vollständig sind. Sofern Angaben unvollständig sind, ist dies unter Angabe der jeweiligen Gründe in diesem Bericht kenntlich gemacht und erläutert.

Bernburg (Saale) den XX. Februar 202_

Kreisverkehrsgesellschaft Salzland mbH

ENTWURF