



Antwort des Staatsrats auf einen parlamentarischen Vorstoss

Anfrage Ghelmini Kraysenbühl Paola / Bischof Simon
Qualitätsmesssystem im öffentlichen Verkehr

2018-CE-172

I. Anfrage

Seit 2016 betreibt das Bundesamt für Verkehr ein Qualitätsmesssystem (QMS) im regionalen Personenverkehr (RPV). Mit dem QMS RPV verfügen Bund, Kantone und Gemeinden, welche die Leistungen im RPV bestellen und gemeinsam finanzieren, über ein Steuerungs- und Vergleichsinstrument. Der Bericht QMS RPV 2017 wurde soeben veröffentlicht.

Nachdem wir den Bericht mit Interesse gelesen haben, möchten wir dem Staatsrat folgende Fragen stellen:

1. Wie beurteilt der Staatsrat das Vorhandensein dieses neuen Messsystems und die verwendete Methodologie?
2. Wie bewertet er die Ergebnisse für den Kanton Freiburg?
3. Wurden Lehren für den Kanton Freiburg gezogen? Falls ja, welche?

10. August 2018

II. Antwort des Staatsrats

Das Bundesamt für Verkehr (BAV) hat 2016 mit der Einführung eines Qualitätsmesssystems (QMS) im regionalen Personenverkehr (RPV) begonnen. Es umfasst die Daten aus den Pünktlichkeitsmessungen DPM (Direct Performance Measures) und den Testkundenerhebungen MSS (Mystery Shopping Surveys). Es ist ein komplexes System, das derzeit noch im Aufbau ist; deshalb werden die DPM-Daten im Bericht 2017, der am 22. Juni 2018 veröffentlicht wurde, noch nicht behandelt.¹

Die MSS-Erhebungen umfassen drei Sektoren (Haltestelle, Bus und Zug) sowie 16 Indikatoren und 122 Teilindikatoren. Für 15 dieser Indikatoren (Kundeninformation, Verhalten Personal, Sauberkeit

¹ BAV: Qualitätsmesssystem im regionalen Personenverkehr (QMS RPV) – Analyse der Daten 2017
https://www.bav.admin.ch/dam/bav/de/dokumente/aktuell-startseite/berichte/qms_rpv_2017.pdf.download.pdf/QMS_RPV_Jahresbericht_2017.pdf
BAV: QMS RPV 2017 – Ergebnisse nach Transportunternehmen
https://www.bav.admin.ch/dam/bav/fr/dokumente/aktuell-startseite/berichte/qms_rpv_2017_pro_tu.pdf.download.pdf/QMS_RPV_2017_Resultate_pro_TU_-_R%C3%A9sultats_par_ET_-_Risultati_per_IT.pdf

Bus/Zug/Haltestelle usw.²), die bewertungsrelevante Qualitätsmerkmale betreffen, wurden auf der Grundlage der 2016 und 2017 erhobenen Daten Zielwerte definiert.

- > Der «Akzeptanzwert» ist die quantitative Zielvorgabe des BAV, die ein Transportunternehmen grundsätzlich erreichen soll.
- > Der «Mindeststandard» bildet die untere Grenze der Toleranzzone.

2017 wurden insgesamt 46 938 MSS-Erhebungen durch 60 Testkunden durchgeführt. Die Ergebnisse dieser Erhebungen können auf gesamtschweizerischer Ebene als insgesamt gut bezeichnet werden.

Auf der Grundlage dieser Ausführungen beantwortet der Staatsrat die Fragen wie folgt:

1. Wie beurteilt der Staatsrat das Vorhandensein dieses neuen Messsystems und die verwendete Methodologie?

Der Staatsrat begrüsst die Einführung des QMS RPV durch das BAV. Der Staat Freiburg und die Freiburger Gemeinden überweisen den Transportunternehmen grosse Beträge für die Abgeltung des RPV. Entsprechend ist die Prüfung und Verbesserung der Qualität von grosser Bedeutung. Mit einem solchen System können Vergleiche angestellt werden, die Bereiche bestimmt werden, welche die Transportunternehmen vorrangig verbessern müssen, und die Transportunternehmen zum Handeln motiviert werden.

Zur Methodologie ist zu sagen, dass die MSS von der Firma ETC Transport Consultants GmbH im Auftrag des BAV entwickelt worden ist. Dieses deutsche Unternehmen verfügt über mehrere Jahre Erfahrung in der Messung der öffentlichen Verkehrsqualität in Deutschland. Seit 2009 hat es eine Niederlassung in der Schweiz. Dies war auch das Jahr, in welchem es das Qualitätssystem für die SBB eingeführt hat.

Die Methodologie für das QMS RPV scheint sich mit anderen Worten bewährt zu haben. Das System ist indessen im Aufbau begriffen; die MSS-Erhebungen begannen erst im April 2016. Aus Sicht des Staatsrats ist es deshalb noch nicht möglich, die Tauglichkeit der verwendeten Methodologie wirklich einzuschätzen.

2. Wie bewertet er die Ergebnisse für den Kanton Freiburg?

Die verfügbaren Daten geben für drei Sparten (Zug, Bus, Haltestelle) und für jedes Transportunternehmen, das auf dem Gebiet des Kantons Freiburg tätig ist, Auskunft über die Noten. Sie erlauben zudem einen interkantonalen Vergleich, indem die Ergebnisse auf Ebene der Kantone aggregiert werden.

Im interkantonalen Vergleich liegt der Kanton Freiburg in der Sparte Bus in der Bewertung 2017 an 13. Stelle und ist damit der bestplatzierte Westschweizer Kanton. In der Sparte Bahn liegt er an 16. Stelle und nimmt den 2. Platz unter den Westschweizer Kantonen ein, wobei die Ergebnisse

² Die 15 bewertungsrelevanten Kriterien lauten: Kundeninformation Fahrzeug (Bus und Zug), Funktionsfähigkeit Einrichtungen Bus, Ordnung Bus, Sauberkeit Bus, Schadensfreiheit Bus, Kompetenz und Verhalten Fahrpersonal Bus, Funktionsfähigkeit Einrichtungen Zug, Ordnung Zug, Sauberkeit Zug, Schadensfreiheit Zug, Kundeninformation Haltestelle (Bus und Zug), Funktionsfähigkeit Einrichtungen Haltestelle (Bus und Zug), Ordnung Haltestelle (Bus und Zug), Sauberkeit Haltestelle (Bus und Zug) sowie Schadensfreiheit Haltestelle (Bus und Zug).

über dem Akzeptanzwert liegen. Und in der Sparte Haltestelle (Bus und Zug) liegt er auf dem 20. Platz, wo er immerhin den Mindeststandard erfüllt.

Zu den Transportunternehmen und in Bezug auf die Erschliessung des Kantonsgebiets ist zu sagen, dass die TPF in allen drei Sektoren den Mindeststandard erfüllen. Dasselbe gilt für die Unternehmen SBB, BLS und PostAuto. Die Ergebnisse der Transports publics Vevey-Montreux-Chillon-Villeneuve (VMCV) liegen hingegen unter dem Mindeststandard für den Sektor Haltestelle. Für die MOB gab es 2017 keine Erhebung der Haltestellen auf Freiburger Boden. Im Sektor Bahn erfüllt die MOB den Mindeststandard nicht.

Dem ist anzufügen, dass die tiefsten Werte hauptsächlich im Sektor Haltestelle erhoben wurden, für den nicht alle Indikatoren in die Kompetenz der Transportunternehmen fallen. Für die Ordnung und Sauberkeit der Haltestellen sind beispielsweise die Gemeinden zuständig.

3. Wurden Lehren für den Kanton Freiburg gezogen? Falls ja, welche?

Der Kanton Freiburg hat direkt Zugriff auf alle von den Testkunden erhobenen Daten. Er kann somit jederzeit und je nach Bedarf punktuelle Evaluationen nach Transportunternehmen oder Thema durchführen, um zu prüfen, ob die Zielwerte erreicht wurden. Dieses zusätzliche Instrument wird zur allgemeinen Verbesserung der Qualität und Attraktivität der öffentlichen Verkehrsmittel beitragen.

Das BAV erwähnt zudem die Möglichkeit, das QMS RPT für die Zielvereinbarungen mit den Transportunternehmen zu verwenden, indem darin die Zielwerte integriert werden.

In der Rahmenvereinbarung, die der Staat Freiburg, das BAV und die TPF im Jahr 2016 abgeschlossen haben, ist denn auch festgehalten, dass zu einem späteren Zeitpunkt und gestützt auf das Qualitätsmesssystem des BAV qualitative Ziele in der Zielvereinbarung festgelegt werden sollen. Die Zielvereinbarung, die für die Periode 2016–2019 gilt, wurde jedoch unterzeichnet, bevor das QMS RPV vollständig einsatzbereit war. Deshalb konnten nicht alle zu erreichenden Qualitätsziele definiert werden. Sofern die Zielvereinbarung erneuert wird und der Ausbau des QMS zum Zeitpunkt der Erneuerung abgeschlossen ist, wird sie zu erreichende Zielwerte enthalten, die sich auf das QMS RPV des BAV stützen.

5. November 2018