

# Mitteilung

## öffentlicher Teil

<b>Gremium</b>	<b>Datum</b>
Verkehrsausschuss	31.08.2021
Bezirksvertretung 1 (Innenstadt)	02.09.2021
Bezirksvertretung 7 (Porz)	02.09.2021
Bezirksvertretung 8 (Kalk)	02.09.2021
Bezirksvertretung 2 (Rodenkirchen)	06.09.2021
Bezirksvertretung 4 (Ehrenfeld)	06.09.2021
Bezirksvertretung 9 (Mülheim)	06.09.2021
Bezirksvertretung 5 (Nippes)	09.09.2021
Bezirksvertretung 3 (Lindenthal)	13.09.2021
Bezirksvertretung 6 (Chorweiler)	23.09.2021

### **Qualitätsbericht 2020 der KVB gemäß öffentlichem Dienstleistungsauftrag**

Gemäß dem zwischen der Stadt Köln und der Kölner Verkehrs-Betriebe AG (KVB) in 2019 geschlossenen Öffentlichen Dienstleistungsauftrag (ÖDLA) ist die KVB zur Darlegung der ordnungsgemäßen Erfüllung der gemeinwirtschaftlichen Verpflichtungen und der Höhe des Ausgleichs verpflichtet, jährlich einen Qualitätsbericht vorzulegen bzw. diesen nach jeweiligem Jahresende fortzuschreiben.

Sachlicher Gegenstand des ÖDLA ist die Verkehrsbedienung mit Stadtbahnen und Bussen auf Kölner Stadtgebiet sowie auf den außerhalb der Stadt liegenden Abschnitten der abgehenden Linien, für die benachbarte Aufgabenträger der Stadt die Zuständigkeit übertragen haben.

Der Qualitätsbericht muss gemäß ÖDLA Auskunft über folgende Themen geben:

- Fahrzeugübersicht nach benannten Qualitätskriterien;
- Haltestellenübersicht nach benannten Qualitätskriterien;
- Fahrtausfälle nach Linien;
- Auswertung Pünktlichkeit nach Linien;
- Auswertung Fahrtausfälle nach Ursachen;
- Zusammenfassende Auswertung der Kundeneingaben mit Darstellung regelmäßig wiederkehrender Ursachen von Beschwerden;
- Maßnahmen zur Personalschulung;
- Verfügbarkeit der Vertriebseinrichtungen;

- Verfügbarkeit von Aufzügen, Fahrtreppen und Umfang Störungsbeseitigung;
- Darstellung der Maßnahmen zur objektiven und subjektiven Sicherheit;
- Teilberichte aus dem Testkunden-Verfahren;
- Teilberichte aus dem KVB-eigenen Kundenbarometer.

Aus dem vorliegenden Qualitätsbericht wird deutlich, dass die KVB ihre Leistungen entsprechend den Vorgaben aus dem ÖDLA erbringt. Abweichungen zu den Vorgaben erklären sich dabei im Wesentlichen aus dem Alter verschiedener Anlagen, wie der Stadtbahnfahrzeuge, Fahrtreppen und Aufzüge bzw. der weiteren Infrastruktur. Da Teile der Anlagen auch in der Zuständigkeit der Stadt Köln liegen, hat die KVB in Abstimmung mit den zuständigen Ämtern bereits die Erneuerung vieler Anlagen in die Wege geleitet, so dass hier zukünftig eine Verbesserung zu erwarten ist.

Auf Grundlage der während der Corona-Pandemie gemachten Erfahrungen hat die KVB intern zudem ein Programm aufgelegt, bei dem in den einzelnen Bereichen neben den ohnehin üblichen regelmäßigen Schulungen zu Kundenorientierung und Deeskalation noch einmal gezielt die Bedarfe für den Umgang in schwierigen Situationen abgefragt und entsprechende Schulungen durchgeführt werden.

Der Bericht für das Jahr 2020 ist als Anlage beigefügt.

### **Anlage**

Qualitätsbericht – Kölner Verkehrs-Betriebe AG, Stand 31.12.2020

**Gez. i.V. Greitemann für Dez. III**