



Beschlussvorlage	Geschäftsbereich	GB 1 Stadtentwicklung, Bauen und Mobilität
	Ressort / Stadtbetrieb	Ressort 104 - Straßen und Verkehr
	Bearbeiter/in Telefon (0202) E-Mail	Julia Klever 563 6653 julia.klever@stadt.wuppertal.de
	Datum:	07.04.2026
	Drucks.-Nr.:	VO/0412/26 öffentlich
Sitzung am	Gremium	Beschlussqualität
28.04.2026	Ausschuss für Verkehr	Entscheidung
Einführung eines Qualitätsmanagementsystems für den ÖPNV in Wuppertal		

Grund der Vorlage

Die Entwicklung eines Qualitätsmanagementsystems für den ÖPNV in Wuppertal ist ein Auftrag aus dem beschlossenen Nahverkehrsplan Teil 2 (Ratsbeschluss vom 18.12.2023, VO/1178/23, Kapitel 9.5.4) und wurde durch den Ausschuss für Verkehr beschlossen (Beschluss vom 03.09.2024, VO/0923/24). Dementsprechend wurde das Qualitätsmanagementsystem mit Unterstützung eines externen Gutachters erstellt.

Das Qualitätsmanagementsystem soll Bestandteil des nächsten öffentlichen Dienstleistungsauftrages werden. Daher ist vorgesehen, es auch im Rahmen dessen mittels einer gesamthafter Drucksache für die Betrauung im Rat der Stadt Wuppertal im Sommer 2026 zu beschließen. Hierfür liegt die Federführung bei 403.5 Beteiligungsmanagement.

Beschlussvorschlag

Der Ausschuss für Verkehr beschließt die Einführung eines Qualitätsmanagementsystems für den ÖPNV in Wuppertal mit den aufgeführten Bausteinen.

Die Verwaltung wird beauftragt, das Qualitätsmanagementsystem als Bestandteil in den nächsten öffentlichen Dienstleistungsauftrag zu implementieren.

Unterschrift

Ohrndorf

Begründung

Das Qualitätsmanagementsystem (QMS) definiert ein Abkommen, das die Rahmenbedingungen der Zusammenarbeit im Prozess in Bezug auf die Qualitätssicherung im ÖPNV festlegt. Die Qualitätskriterien und -ziele werden in entsprechenden Anlagen für den Bus- und den Schwebbahnverkehr definiert, wo auch die Messmethoden festgelegt werden. Das QMS bezieht sich ausschließlich auf die Verkehre der WSW mobil GmbH im Wuppertaler Stadtgebiet und wurde in enger Abstimmung mit der WSW mobil GmbH entwickelt.

Zusätzlich wird ein Qualitätssteuerungsverfahren festgelegt, welches den Umgang mit Messergebnissen und daraus resultierend den Austausch zwischen den Parteien regelt.

Eine hohe Qualität im ÖPNV ist wesentlich dafür, dass Fahrgäste zufrieden mit dem Angebot sind und diese Verkehrsmittel nutzen. Ziel des QMS ist es daher, die Qualität des ÖPNV in Wuppertal aufrecht zu erhalten und möglicherweise zu verbessern. Zusätzlich wird Transparenz hinsichtlich verschiedener Qualitätsaspekte hergestellt. Darauf aufbauend können objektive Ursachenanalysen durchgeführt werden. Beim Konzept des QMS stehen die Bedürfnisse der Fahrgäste sowie die Grundsätze der Wirtschaftlichkeit im Fokus. Dabei sollen weitestgehend vorhandene Daten und Ressourcen genutzt werden.

Der Start der offiziellen Messungen des QMS ist für das Jahr 2027 mit Beginn des öffentlichen Dienstleistungsauftrags vorgesehen. Für das Jahr 2026 haben sich Stadt und WSW mobil GmbH auf ein Probejahr geeinigt.

Die Qualitätskriterien für den Busverkehr können der folgenden Tabelle entnommen werden.

Bausteine	Teilbausteine			
Leistung	Verfügbarkeit (Fahrtausfall, Ersatzverkehr)	Pünktlichkeit	Anschluss- sicherung	
Personal	Fahrpersonal	Vertriebs- personal KundenCenter	Vertriebs- personal externe Vertriebspartner	Service-, Sicherheits- und Fahrausweis- prüfpersonal
Vertriebswege	Interne Vorverkaufsstellen / Kunden- Center	Externe Vorverkaufsstellen	Weitere Vertriebswege	
Fahrzeuge	Ausstattung / Funktionalität	Sauberkeit		
Haltestellen	Ausstattung / Funktionalität	Sauberkeit		
Information	vor Fahrtantritt	während der Fahrt	im Störfall	
Beschwerde- management / Kundendialog	<i>(keine Teilbausteine)</i>			
Sicherheit	Objektive Sicherheit	Subjektive Sicherheit		
Umwelt	<i>(keine Teilbausteine)</i>			

Für die Schwebbahn werden Qualitätskriterien mit Bezug auf die Leistung sowie der barrierefreie Zugang der Haltestellen erhoben. Die übrigen Merkmale entsprechen weitestgehend denen für den Busverkehr.

Bausteine	Teilbausteine			
Leistung	System- verfügbarkeit	Pünktlichkeit	Regelmäßigkeit	
Personal	Entfällt			
Vertriebswege	<i>Interne Vorverkaufsstellen / KundenCenter,</i> analog Anhang 1	<i>Externe Vorverkaufsstellen,</i> analog Anhang 1	<i>Ticket- automaten (Haltestellen; Fahrzeuge),</i> analog Anhang 1	<i>Erwerb von mobilen Tickets,</i> analog Anhang 1
Fahrzeuge	<i>Ausstattung / Funktionalität,</i> analog Anhang 1	<i>Sauberkeit,</i> analog Anhang 1		
Haltestellen	<i>Ausstattung / Funktionalität,</i> analog Anhang 1	<i>Sauberkeit,</i> analog Anhang 1	System- verfügbarkeit Aufzüge	
Information	<i>vor Fahrtantritt,</i> analog Anhang 1	<i>während der Fahrt,</i> analog Anhang 1	<i>im Störfall,</i> analog Anhang 1	
Beschwerde- management / Kundendialog	<i>(keine Teilbausteine)</i>			
Sicherheit	<i>Objektive Sicherheit</i> analog Anhang 1	<i>Subjektive Sicherheit</i> analog Anhang 1		
Umwelt	<i>(keine Teilbausteine)</i>			

Es werden folgende Messverfahren eingesetzt. Die Messungen, Auswertung sowie Darstellung der Ergebnisse liegt in der Zuständigkeit von WSW mobil GmbH.

DPM (Direct Performance Measure)	Direkte Messungen, zumeist resultierend aus dem Betriebsleitsystem (z. B. ITCS)
MSS (Mystery Shopping Survey)	Verdecktes Testkunden-Verfahren, in dem geschulte Testkunden einzelne Elemente und Dienstleistungen von Qualitätskriterien anhand von Checklisten / Erhebungsbögen in regelmäßigen Abständen in definierten Stichproben überprüfen.
CSS (Customer Satisfaction Survey)	Repräsentative Erhebungen, mit denen in regelmäßigen Abständen die Kundenzufriedenheit mit verschiedenen Qualitätsmerkmalen des ÖPNV gemessen wird (z. B. Kundenbarometer)
Kundenhinweise	Nicht repräsentative Kundenhinweise, die im Rahmen des Beschwerdemanagements und im Rahmen von Kundenforen erfasst werden. Sie dienen als wichtige Indikatoren für etwaige Qualitätsmängel.

Das QMS stützt sich inhaltlich auf die „Handreichung für ein Qualitätsmanagementsystem im kommunalen ÖPNV im Verkehrsverbund Rhein-Ruhr“ sowie DIN EN 13816:2002.

Aufbauend auf den Auswertungen des QMS werden Jahresberichte erstellt, in denen ein Abgleich der Messergebnisse zu den Zielwerten vorgenommen wird. Die Ursachen von Abweichungen sollen anschließend analysiert werden. Die Jahresberichte sollen bis zum Ende des 1.Quartals für das vorherige Jahr erstellt und anschließend der Politik und der Öffentlichkeit vorgestellt werden.

Die jeweiligen Zuständigkeiten im Prozess liegen in Abhängigkeit des jeweiligen Sachverhaltes bei der WSW mobil GmbH oder der Stadt Wuppertal. Die WSW mobil GmbH verantwortet die Einhaltung der festgelegten Qualitätsstandards, wobei ein Teilbereich der Haltestellen in die Zuständigkeit der Stadt Wuppertal fällt. Das Steuerungsverfahren des QMS liegt in der Zuständigkeit der Stadt Wuppertal.

Revisionen des QMS sind möglich, wobei diese Abstimmungen zwischen WSW mobil GmbH und Stadt Wuppertal benötigen. Details hierzu sind in den Dokumenten des QMS geregelt.

Klimacheck

Hat das Vorhaben eine langfristige Auswirkung auf den Klimaschutz und/oder die Klimafolgenanpassung?

Auswirkungen, bitte Auswahl treffen:

Ja, positive Auswirkungen

Begründung: Durch ein erfolgreiches QMS sind gegebenenfalls Qualitätssteigerungen des ÖPNV in Folgevorhaben möglich, was zur Steigerung der Fahrgastnachfrage bzw. zur Verlagerung von Fahrten vom MIV auf den ÖPNV führen kann.