

Profitester sollen Qualität des Bahnverkehrs sichern

Achtung: Nachricht stammt aus dem Archiv



Profitester sollen im NVR demnächst die Qualität der Schienenverkehrs und der Stationen überprüfen.

Der Einsatz externer Scouts im NVR-Gebiet, zu dem AVV und VRS gehören, soll die unabhängige und schnelle Erfassung von Problemen bei Fahrzeugen, Stationen und Pünktlichkeit ermöglichen.

Durch den Einsatz von Profitestern will der Nahverkehr Rheinland (NVR) die Qualität im Schienenpersonennahverkehr unabhängig kontrollieren und auf Probleme zeitnah reagieren. Die Umsetzung eines solchen Profitester-Systems wird derzeit weiter vorangetrieben und die Ausschreibung entsprechender Dienstleistungen soll vorbereitet werden.

Bislang basiert das Qualitätscontrolling im NVR auf den von den Eisenbahnverkehrsunternehmen (EVU) eingereichten Lieferrichtlinien. Diese dokumentieren die Nichtleistungen auf den einzelnen Linien und sind auch Basis für die vertraglich vereinbarten Strafzahlungen, die sogenannten Pönale. Dass die EVU korrekt über Nichtleistungen informieren, wird durch die Androhung hoher Pönale für den Fall falscher Lieferrichtlinien sichergestellt. Zudem nutzt der NVR das hauseigene Qualitätscontrolling, bei dem Mitarbeiter festgestellte Mängel melden, sowie Kunden-Eingaben zur Kontrolle der Lieferrichtlinie. Die Arbeit mit Qualitätsscouts, in der SPNV-Branche auch Profitester genannt, wird aber immer bedeutsamer, denn der Einsatz eines funktionierenden Scout-Systems ermöglicht ein unabhängigeres und schnelleres Erfassen von Qualitätsproblemen. Zudem kann der NVR auf aktuelle Ereignisse und Entwicklungen flexibler reagieren.

Die Profitester erwarten vielfältige Aufgaben

Die Aufgaben der Profitester sind sehr vielfältig. Im NVR-Gebiet könnten sie punktuell Pünktlichkeit, Kapazität, Ausfall und den Zustand technischer Elemente in den Regionalexpress- und Regionalbahnlinien sowie bei den S-Bahnen kontrollieren. Hinzu kommen die Überprüfung von Fahrplaninformationen im Regel- und Störfall, des Fahrzeugzustands und der Sauberkeit sowie die Erfassung von Vandalismusschäden. Zudem könnten die Qualitätsscouts Kunden Orientierung bei Beschwerden bieten, Zählungen oder Umfragen durchführen und auch die Qualität der rund 200 Stationen im NVR-Gebiet im Auge haben. Ein weiteres mögliches Tätigkeitsfeld wäre die Überprüfung der Vertriebsqualität und der Umsetzung von Infrastrukturmaßnahmen im Rahmen von Förderungen durch den NVR. Auf einigen Linien, die sowohl im Gebiet des NVR als auch dem des Nachbarverbundes Verkehrsverbund Rhein-Ruhr (VRR) unterwegs sind, laufen bereits Qualitätsüberprüfungen durch Profitester. Dort hat der NVR bereits positive Erfahrungen mit dem Profitester-System gemacht.