

## Qualitäts- und Leistungscontrolling ÖV Kt. Bern



---

### **Tätigkeit**

2010

### **Auftraggeber**

Amt für öffentlichen  
Verkehr des Kantons Bern

### **Projektleiter KONTEXTPLAN**

Matthias Reitze

### **Referenzperson**

Thomas Gisi

---

### **Besondere Aufgabenstellung**

Der Kanton Bern will ein System schaffen, welches die Leistungen der Transportunternehmungen (TU) und die Qualität im abgeltungsberechtigten Personenverkehr im Kanton Bern erfasst und eine Steuerung ermöglicht (Qualitäts- und Leistungscontrolling – QLC). Die Ausgestaltung des Systems orientiert sich an den kollektiven Kundenbedürfnissen sowie den ökonomischen Randbedingungen.

Im Rahmen des vorliegenden Vorprojektes wurden die strategischen Vorgaben und deren konkrete Bedeutung geklärt, eine systematische inhaltliche Basis und eine klare Position des Bestellers (AöV/Kt. Bern) aufgebaut.

Es wurde festgestellt, dass die qualitätsbeeinflussenden Prozesse des Bestellers unterschiedliche Zeithorizonte aufweisen und deshalb auch unterschiedliche Steuerungs- und Kontrollinstrumente bedingen.