

Dr.-Ing. Angelika Klein  
Carola Negura

## Qualitätssicherung beim Übergang in den Wettbewerb

### Ein Zwischenbericht aus Frankfurt am Main

Wettbewerb im öffentlichen Personennahverkehr führe dazu, dass die Qualität des bisherigen Verkehrs „auf der Strecke“ bleibt, lautet eine häufig geäußerte Befürchtung. Die Bedenken sind berechtigt, wenn im Rahmen der Ausschreibung keine eindeutigen Qualitätsstandards definiert werden und deren Einhaltung im späteren Betrieb nicht klar sanktioniert werden kann.

*traffiQ*, die Lokale Nahverkehrsgesellschaft Frankfurt am Main, hat ein Instrumentarium entwickelt, mit dem diese Risiken vermieden werden sollen. Tatsächlich ist es so, dass bei dem Abschluss eines Verkehrsvertrages zwischen einem Besteller und einem Ersteller von Verkehrsleistungen viele Aspekte zu regeln sind – denn grundsätzlich wird nur das geliefert, was auch bestellt wird. Die vertraglichen Regelungen sollten

daher unter anderem die gewünschte Qualität der Verkehrsleistungen nach Art und Niveau sowie die Verfahren zur Überprüfung (Controlling) des erreichten Leistungsstandes umfassen. Im Folgenden geben die Autorinnen einen Überblick über das in Frankfurt am Main gewählte Verfahren zur Qualitätssicherung der Busverkehre beim Übergang in den Wettbewerb. Dazu werden zunächst kurz die Ausgangslage und die Rah-



*Abb. 1: Bei Sicherung der Qualität müssen die unterschiedlichen Produkte und Kundengruppen berücksichtigt werden.  
(Fotos: traffiQ/Bürkle)*

menbedingungen skizziert. Dann wird das Qualitätskonzept im Ganzen vorgestellt und ein Baustein des Qualitätsmanagements - das Bonus-Malus-System - ausführlicher beschrieben.

### >> Ausgangslage

Frankfurt am Main ist Mitglied im Rhein-Main-Verkehrsverbund (RMV), einem Aufgabenträgerverbund, der für den regionalen Verkehr, die regionale Einnahmenaufteilung und den Tarif im Verbund zuständig ist. Das lokale Nahverkehrsangebot mit den Betriebszweigen U-Bahn, Straßenbahn und Bus hat bisher das kommunale Verkehrsunternehmen, die Verkehrsgesellschaft Frankfurt am Main (VGF), gewährleistet.

Im Jahr 2001 hat die Stadt Frankfurt am Main damit begonnen, eine langfristig angelegte Reform der Organisation des lokalen ÖPNV einzuleiten. Zur Trennung der Besteller- von der Erstellerebene wurden die für eine Regiefunktion relevanten Bereiche aus dem Verkehrsunternehmen VGF herausgelöst und in die neu gegründete Aufgabenträgergesellschaft (*traffiQ* Lokale Nahverkehrsgesellschaft) übergeleitet. Die Aufgaben dieser Betreiber übergreifenden Regieorganisation bestehen grundsätzlich in der Umsetzung der verkehrspolitischen Ziele der Stadt Frankfurt am Main und konkret in der Planung, Integration, Vermarktung und Optimierung des Frankfurter ÖPNV-Angebots, der Leistungsvergabe (Ausschreibung) und Qualitätsüberwachung des lokalen Nah-

verkehrs und im Management des ÖPNV-Budgets.

Zur Gewährleistung eines geregelten Übergangs in den Wettbewerb wurden bei Auslauf der Buskonzessionen im Jahr 2001 zunächst alle Konzessionen in gemeinwirtschaftliche Verkehre umgewandelt und ein Auferlegungsvertrag mit dem kommunalen Verkehrsunternehmen geschlossen. Dieses erhält einen finanziellen Ausgleich auf Basis eines Marktvergleichspreises. Es wurden fünf Linienbündel gebildet, die schrittweise ausgeschrieben werden sollen.

### >> Vorbereitung der Ausschreibung

Das erste große Linienbündel mit einem Auftragsvolumen von rund 41 Mio. Euro (sechs Jahre Vertragslaufzeit) wurde am 22. Juni 2004 europaweit ausgeschrieben und am 12. März 2005 vergeben. Da *traffiQ* damit - bezogen auf Ausschreibungen im großstädtischen Verkehr in Deutschland - Neuland betrat, konnte nicht auf eigene Erfahrungen oder solche anderer Aufgabenträger aufgebaut werden. Um die Ausschreibung durchführen zu können, waren umfangreiche Vorbereitungen auf verschiedenen Ebenen erforderlich. Es musste ein Vertragswerk entwickelt werden, das

- dem verkehrspolitischen Willen der Stadt Frankfurt am Main entspricht,
- die Beziehungen der verschiedenen Beteiligten regelt,
- den Anforderungen des deutschen Vergaberechts genügt und

- ein wirtschaftlich tragbares Ergebnis hervorbringt.

Innerhalb von *traffiQ* wurde mit der Gründung einer Arbeitsgruppe Ausschreibung ein Gremium geschaffen, das die verschiedenen Fachbereiche und damit die unterschiedlichen Sichtweisen bereits bei der Erarbeitung des Vertrages berücksichtigte. Auf diese Weise konnten Festlegungen und Leistungsbeschreibungen direkt auf Zusammenhänge, Konsistenz und Widersprüche überprüft werden. Parallel wurde die Schnittstelle zur Bereitstellung der Infrastruktur gestaltet. Die Erarbeitung des Vertrages gestaltete sich als stufenweiser Prozess, in dessen Verlauf die neu erarbeiteten Erkenntnisse jeweils mit den bereits vorhandenen Arbeitsergebnissen abgeglichen und falls nötig revidiert und angepasst wurden.

### >> Einbindung von Qualitätsaspekten

Die organisatorischen Rahmenbedingungen des Nahverkehrs in Frankfurt am Main und die Zuständigkeiten für die verschiedenen Aufgabenbereiche (RMV für Tarif und Regionalverkehr, *traffiQ* für die Planung und die Vermarktung des lokalen Angebotes) beeinflussten auch die wesentlichen Eckpunkte des Vertrages: eine konstruktive Leistungsbeschreibung mit Vorgabe des Fahrplans soll gewährleisten, dass eine reibungslose Einbindung in das Gesamtsystem ÖPNV funktioniert. Für die Finanzierung der Verkehre wurde ein Bruttovertrag mit Anreizsystem gewählt.

Das Vergaberecht gibt vor, dass die Leistung genau beschrieben werden muss. Neben der quantitativen Beschreibung ist auch die Qualität dieser Leistung zu definieren. Die Auswahl der Leistungsbestandteile und das gewünschte Qualitätsniveau bildeten daher einen immer wiederkehrenden Schwerpunkt der Diskussionen im Verlauf der Erarbeitung des Vertragswerkes. Auszugleich waren die Anforderungen aus den zum Teil widersprüchlichen Zielsetzungen „Steigerung der Nachfrage“ und „Begrenzung des Aufwands“. Die Umsetzung in die Verdingungsunterlagen orientierte sich an den nachfolgenden Grundsätzen.

*Qualitätsstandards oder Vorgaben im Verkehrsvertrag müssen von dem Unternehmen beeinflusst werden können und einen Bezug zur vergebenen Leistung aufweisen.*

Da *traffiQ* die Linienführung und den Fahrplan der Buslinien vorgibt, kann das Unternehmen nicht für Erschließungslücken oder unzureichendes Platzangebot verantwortlich gemacht werden. Hier liegt die Verantwortung für die Qualitätssicherung beim Aufgabenträger. Die Beschreibung der vom Auftragnehmer erwarteten Qualität erstreckt sich daher auf den Betrieb, zum Beispiel Pünktlichkeit, oder die Funktionsfähigkeit von Fahrgastinformationen im Fahrzeug, sowie die Fahrzeuggestaltung (nach Vorgaben) und die Qualifikation des Personals.

*Die gewünschte Qualität muss eindeutig und unmissverständlich beschrieben werden.*

Vage Beschreibungen sind konfliktrichtig. Beide Seiten sollten das Gleiche unter dem geforderten Qualitätsstandard verstehen. Sinnvoll ist daher die Anwendung der DIN 13816 und deren Begrifflichkeit sowie die Verwendung von (messbaren/quantifizierbaren) Vorgaben. Dies stellte sich in manchen Fällen als schwierig heraus. Im Zweifelsfall wurde entschieden, das Kriterium entfallen zu lassen. So wurde zum Beispiel die Sauberkeit bewusst nicht als objektives, sondern als subjektives Kriterium aufgenommen. Der Versuch der eindeutigen Definition und der Einfassung in eine messbare Skala (wann ist es sauber, wann leicht verschmutzt) erwies sich in der Diskussion als wenig zweckdienlich und aufwändig in Beschreibung und Controlling.

*Die Art und Weise der Überprüfung der Qualität (Controlling) muss transparent und nachvollziehbar beschrieben werden.*

Die tatsächlich erreichte Qualität muss regelmäßig überprüft werden. Die dafür gewählte Vorgehensweise ist im Vertrag anzugeben. Dazu gehören z.B. die Nennung der Methode (Kundenbefragungen in Fahrzeugen, Berichtspflichten), Inhalte, Häufigkeit und betrachteter Zeitraum. Bei der Festlegung der Controllingmethoden wurde der personelle und finanzielle Aufwand, der dem Aufgabenträger dabei etwa für jährliche



*Abb. 2: Die Nachtbusse gehören zum Linienbündel D, das im Dezember an den Start geht.*

Überprüfungen der Kundenzufriedenheit entsteht, abgeschätzt und bei der Entscheidung berücksichtigt.

*Es muss festgelegt werden, was bei Abweichungen von der vereinbarten Qualität passiert.*

Ohne Vertragsstrafen oder Bonus-Malus-Regelungen verfehlt die Vereinbarung von Qualitätsniveaus ihren Sinn. Die Höhe der Sanktionen war schwierig zu bemessen. Einerseits sollten die Sanktionen so spürbar sein, dass damit ein eindeutiger Anreiz zum Erhalt oder zur Verbesserung der Qualität verbunden ist. Das bedeutet, die Sanktion muss höher sein als die Kosten für die Bereitstellung der zusätzlichen Qualität. Andererseits dürfen die Sanktionen nicht unangemessen hoch sein und das Unternehmen nicht in seinem wirtschaftlichen Bestand gefährden. Die Gesamt-

höhe der möglichen jährlichen Vertragsstrafen wurde deshalb auf fünf Prozent der Auftragssumme begrenzt.

*Qualitätsanforderungen, die schon in anderen Regelwerken beschrieben sind, brauchen nicht noch einmal aufgeführt werden.*

Soweit Anforderungen in einem anderen Regelwerk bereits beschrieben sind, wurde in den Vergabeunterlagen an entsprechender Stelle ein Verweis eingefügt. Anforderungen, die aus anderen Vorschriften bereits verbindlich einzuhalten sind, wurden in der Regel nicht mehr in die Verdingungsunterlagen aufgenommen.

### >> **Übersicht der Qualitätsanforderungen**

Bei der Definition der Qualitätsanforderungen für den Busverkehr in Frankfurt am Main hat sich *traffiQ* am städtischen Nahverkehrsplan, an den Forderungen des Fahrgastbeirats, an den Empfehlungen der Fahrzeughersteller, an den Kriterien des Rhein-Main-Verkehrsverbundes und nicht zuletzt am bestehenden Qualitätsstandard in Frankfurt am Main orientiert. Neben den zahlreichen Normen und Gesetzesvorschriften wurden auch standardisierte Vorschriften und Typenempfehlungen für die Beschaffung von Fahrzeugen und die VDV-Rahmenempfehlungen für Niederflur-Linienbusse berücksichtigt. Ziel ist es, für den Kunden ein attraktives, qualitativ hochwertiges Angebot aus einem Guss zu schaffen. Das bisherige Quali-

tätsniveau des öffentlichen Nahverkehrs in Frankfurt am Main soll erhalten und langfristig verbessert werden.

#### **Kasten 1**

##### **Anforderungen an die Fahrzeuge:**

- Niederflurfahrzeuge
- Mindestplatzangebot
- Höchst- und Durchschnittsfahrzeugalter
- Aufenthaltskomfort
- Kundeninformation
- Corporate Design
- Eignung für mobilitätseingeschränkte Fahrgäste
- Umweltstandards

##### **... und an das Personal:**

- *Fachliche Kompetenz:*  
Vorschriftenkenntnisse, Orts-, Netz- und Streckenkenntnisse, Kenntnisse über Tarif und Fahrkartensortiment
- *Sprachkenntnisse*
- *Verhalten*  
allgemeine Anforderungen, Gesprächsverhalten, Fahrverhalten, Verhalten gegenüber mobilitätseingeschränkten Fahrgästen, Kompetenzen im Bereich Stress- und Konfliktbewältigung
- *Erscheinungsbild*

Es wurde bewusst darauf verzichtet, die Qualitätsversprechen der Verkehrsunternehmen in die Bewertung der Angebote mit einzubeziehen. Durch die konstruktive Beschreibung der Fahrzeuganforderungen, die Beschreibung der gewünschten Qualifikation der Mit-

arbeiterinnen und Mitarbeiter des Auftragnehmers und die grundsätzliche Darlegung von Anforderungen an den Betriebsablauf soll gewährleistet werden, dass von allen Bietern hinsichtlich der Leistung gleichwertige und damit auch vergleichbare Angebote eingereicht werden.

#### *Anforderungen an die Fahrzeuge*

Um die Kompatibilität der Fahrzeuge aus aktuellen Ausschreibungen mit den Anforderungen künftiger Ausschreibungen und einen einheitlichen Marktauftritt sicherzustellen, hat *traffiQ* die Qualitätsmerkmale konstruktiv beschrieben. Die darüber hinausgehende Ausgestaltung des Fahrzeugs wird dem Verkehrsunternehmen überlassen.

#### *Anforderungen an das Personal*

Im Bereich Personal soll ein einheitliches Verhalten des Fahr- und Kontrollpersonals (Corporate Behaviour) erreicht werden. Hierzu wurden allgemeine Anforderungen an das Personal definiert.

#### *Sonstige Qualitätsbereiche*

Im Verkehrsvertrag wurden auch für weitere kundenrelevante Bereiche wie z.B. Betriebsablauf, Umgang mit Betriebsstörungen, Tarif, Vertrieb/Fahrgeldsicherung, Kommunikation und Kundenbetreuung, Beschwerdemanagement und Fundsachen Qualitätsmerkmale erschöpfend beschrieben, wobei die Festlegung der Anforderungen immer aus Kundensicht erfolgte.

#### **>> Qualitätssicherung**

Die Überprüfung der oben beschriebenen Qualitätsanforderungen geschieht durch Berichtspflichten des Unternehmens sowie über Beobachtungen und Kontrollen des Aufgabenträgers. Alle Verfahren sind hinsichtlich der Methodik, des Inhalts und der einzuhaltenden Form und Zeit genau beschrieben.

Im Folgenden wird das Bonus-Malus-System als ein wichtiger Bestandteil des Qualitätssicherungssystems etwas ausführlicher vorgestellt.

#### **>> Ein Baustein: Das Bonus-Malus-System**

Bestimmte Bereiche der Qualität der erbrachten Busverkehrsleistungen sollen regelmäßig anhand der im Bonus-Malus-System definierten Merkmale bzw. Qualitätskriterien überprüft werden. Werden die vorgegebenen Soll-Werte eingehalten, löst dies weder Bonus- noch Maluszahlungen aus. Wenn die definierten Ansprüche nicht erfüllt werden, ist das Verkehrsunternehmen zur Zahlung eines Malus verpflichtet. Fällt das Urteil der Fahrgäste jedoch überdurchschnittlich gut aus, zahlt *traffiQ* dem Verkehrsunternehmen einen Bonus als Belohnung – als Anreiz, seine Bemühungen fortzusetzen. Die Höhe der Bonus- beziehungsweise Malusbeträge hängt dabei von der Gewichtung des jeweiligen Kriteriums sowie vom Grad der Abweichung vom vereinbarten Qualitätsniveau ab. Die Messungen führen *traffiQ* oder beauftragte Dritte durch.

| Qualitätssicherung durch den Aufgabenträger |  | Tabelle 1   |
|---|--|---|
| Bereich                                     | Merkmale   | Überprüfung   |
| Fahrzeuge                                   | Ausstattung, Technik, Alter  | Kontrolle vor Betriebsbeginn, Berichtspflichten   |
|   | Funktionsfähigkeit der Fahrgastinformation und des Fahrscheindruckers          | Kontrollen/Beobachtungen <i>traffiQ</i> (Bonus-Malus-System)  |
|   | Sauberkeit, Temperatur   | Kundenzufriedenheitsmessung (Bonus-Malus-System)  |
| Personal                                    | Fachkompetenz, Verhalten, Erscheinungsbild                                     | Kundenzufriedenheitsmessung (Bonus-Malus-System)  |
|   | Tarifenkenntnisse  | Test durch <i>traffiQ</i>   |
| Betriebsablauf                              | Störungen insgesamt (z.B. Fahrtenausfall, Fahrzeugeinsatz, Fahrplaneinhaltung) | Kontrollen/Beobachtungen <i>traffiQ</i> , Berichtspflichten; Pünktlichkeit auch: Kundenzufriedenheitsmessung (Bonus-Malus-System) |
| Vertrieb/<br>Fahrgeldsicherung              | Einnahmen, Ausfälle Fahrscheindruckers   | Berichtspflichten, auch: Kontrollen/Beobachtungen <i>traffiQ</i> (Bonus-Malus-System)   |
| Kommunikation/<br>Kundeninformation         | Verteilung von Informationsmaterial, Weitergabe von Kundenhinweisen            | Berichtspflichten, auch: Kontrollen/Beobachtungen <i>traffiQ</i> (Bonus-Malus-System)   |

Das jährliche Bonus- und Malusbudget ist begrenzt. Die Höhe des Bonusbudgets ist niedriger als das Malusbudget, da es sich hier um eine freiwillige Zusatzzahlung des Auftraggebers handelt, mit dem besondere Verdienste um die Kundenzufriedenheit gewürdigt werden sollen.

In das Bonus-Malus-System finden so genannte objektive und subjektive Qualitätskriterien Eingang. In die Kategorie objektive Kriterien fallen Merkmale, die

durch Beobachtung oder Test messbar sind: dies sind Leistungsaspekte, die die Fahrgastinformation (im und am Fahrzeug) und den Fahrkartenvertrieb im Fahrzeug betreffen.

Die Qualität ausgewählter Merkmale der Leistungen des beauftragten Unternehmens in den Bereichen Angebot, Fahrzeuge und Personal wird durch die erfragte Zufriedenheit der Kundinnen und Kunden gemessen (subjektive Kriterien).

## >> Die Messung der objektiven Kriterien

In die Kategorie objektive Kriterien fallen die Merkmale, die durch Beobachtung überprüfbar sind.

### Kasten 2

#### Objektiv messbare Kriterien:

- Richtigkeit und Funktionsfähigkeit der Fahrgastinformation am Fahrzeug außen  
*Ziel Frontseite, Ziel Einstiegsseite, Liniennummer Frontseite, Liniennummer Einstiegsseite, Liniennummer Heck*
- Richtigkeit und Funktionsfähigkeit der Fahrgastinformation im Fahrzeug  
*Anzeige der nächsten Haltestelle, Anzeige der folgenden 3 Haltestellen, Anzeige der Anschlüsse, Ansage der nächsten Haltestelle bzw. der Anschlüsse, aktueller Liniennetzplan, Anzeige „Stopp“, akustisches „Stopp“-Signal bei Betätigung der Haltewunschtaaste*
- Verkauf von Fahrscheinen  
*Fahrscheinkauf möglich (Drucker oder Notfahrscheine)*

Die Daten zu den objektiven Qualitätskriterien lässt *traffiQ* durch eingewiesenes Erfassungspersonal in den Fahrzeugen des beauftragten Verkehrsunternehmens erheben. Die Überprüfungen erfolgen während des Betriebs durch stichprobenartige Erhebungen in den im Einsatz befindlichen Fahrzeugen des Verkehrsunternehmens: Die Erhebungen werden auf allen Linien an zufällig ausgewählten Tagen eines Jahres durchgeführt. Grundsätzlich wird jedes im Einsatz befindliche Fahrzeug nur

einmal am Tag überprüft. Die zur Bonus-Malus-Regelung benötigten endgültigen Ist-Werte ergeben sich jeweils nach Ablauf eines Jahres.

Diese Qualitätsmerkmale sind integraler Bestandteil der vergebenen Leistungen und sollen daher stets hundertprozentig erfüllt werden und vorhanden sein.

Demzufolge führt eine einwandfreie Erfüllung dieser Merkmale zu keinem Bonus. Unter Berücksichtigung einer bestimmten Toleranzgrenze führt eine Nicht- oder Schlechterfüllung jedoch zu einem Malus.

## >> Die Kundenzufriedenheitsmessung

Im Rahmen von Kundenzufriedenheitsmessungen werden acht Merkmale berücksichtigt.

### Kasten 3

#### Subjektiv messbare Kriterien:

- Pünktlichkeit
- Persönliche Sicherheit im Fahrzeug
- Temperatur im Fahrzeug
- Sauberkeit des Fahrzeugs
- Qualität der Auskünfte des Personals
- Fahrstil
- Freundlichkeit/Hilfsbereitschaft des Personals
- Äußeres Erscheinungsbild des Personals

Die Daten zu den subjektiven Qualitätskriterien werden kontinuierlich während eines Jahres mittels Befragung der

Fahrgäste in den Fahrzeugen anhand von standardisierten Fragebögen erhoben. Die Formulierung der Fragen achtet darauf, dass von den Befragten ein klarer Bezug zur gerade benutzten Linie und zur aktuell durchgeführten Fahrt hergestellt wird. Die Befragten geben ihre Zufriedenheit mithilfe einer symmetrischen Skala von sehr zufrieden (1) bis sehr unzufrieden (5) an. Die Stichprobe wird unter der Berücksichtigung der Spezifika der Nachfrage im ÖPNV und einer gewünschten statistischen Sicherheit der Ergebnisse gezogen.

Die Soll-Werte ergaben sich hier durch eine Referenzmessung, die den derzeitigen Stand beschreibt. Ausgangspunkt war, dass die Qualität sich nicht verschlechtern, sondern langfristig verbessern soll. In dieser Kategorie sind – unter Berücksichtigung von Toleranzfeldern – sowohl Boni als auch Mali möglich (vgl. Abb. 3).

Eine Zwischenauswertung nach einem halben Jahr kann Tendenzen aufzeigen und soll dem Verkehrsunternehmen die Möglichkeit geben, auf mögliche negative Entwicklungen zu reagieren. Die zur Bonus-Malus-Festlegung benötigten endgültigen Ist-Werte liegen erst vor, wenn die Stichprobengröße nach einem Jahr erreicht ist.

### >> Ausblick

Zum Fahrplanwechsel im Dezember 2005 wird das erste große Linienbündel vom Gewinner der Ausschreibung übernommen. Es umfasst elf Buslinien hauptsächlich im Frankfurter Osten sowie alle Nachtbuslinien, auf denen rund 2,9 Millionen Fahrplankilometer im Jahr zu erbringen sind. Die Praxis wird dann zeigen, ob die Methodik im Sinne der Zielsetzung „Erhaltung und langfristige Verbesserung der Qualität“ funktioniert. Es wird sich auch herausstellen, ob die gewählten Anreize ausreichen, um die

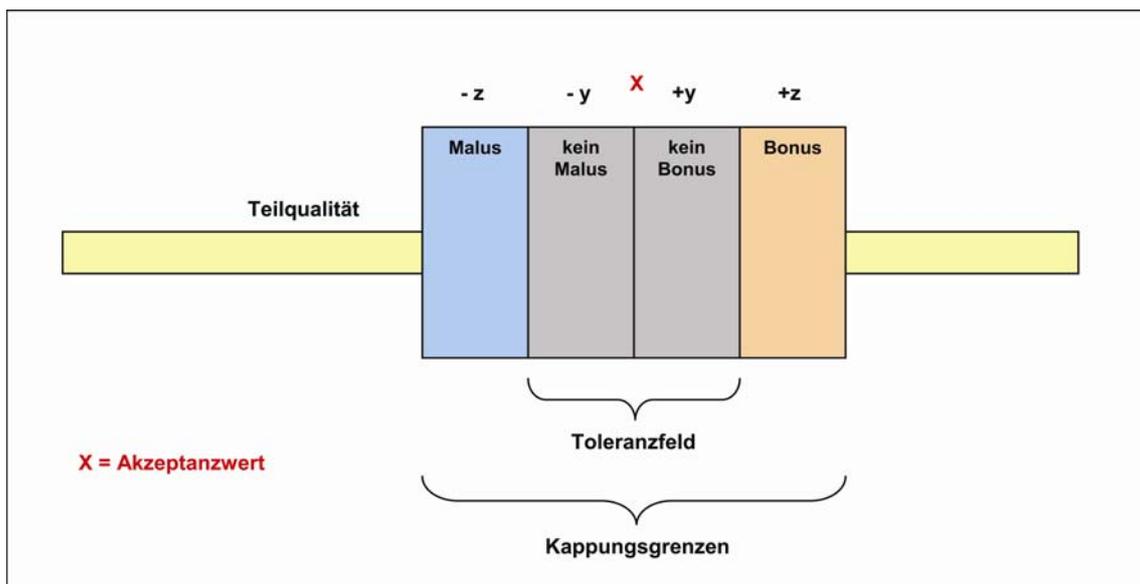


Abb. 3: Akzeptanzwerte, Toleranzfelder und Kappungsgrenzen im Bonus-Malus-System

gewünschte Qualität weiter zu steigern oder ob unvorhergesehene Effekte auftreten. Die Stärken und Schwächen werden sich im Laufe der Zeit herauskristallisieren. Die Erkenntnisse wird *traffiQ* zur Weiterentwicklung und Anpassung des Steuerungssystems nutzen.

Die bisher gemachten Erfahrungen zeigen, dass die Kosten, die sich aus der Datenerhebung für das Bonus-Malus-System ergeben, mit rund einem Prozent der Aufwendungen für die Leistungserstellung in einem sehr günstigen Verhältnis liegen. Gegenstand der Fortentwicklung der Qualitätssicherung ist die Integration des Rechnergesteuerten Betriebsleitsystems (RBL) in die Ausschreibungen. Damit soll es möglich sein, die Verkehre verschiedener Auftragnehmer im täglichen Betrieb besser aufeinander abzustimmen. Zudem eröffnet die umfassendere Dokumentation eine gute Analyse des Betriebsablaufs und ermöglicht damit ein zielgerichtetes Gegensteuern bei Qualitätsmängeln.

Da sich die Anforderungen der Kunden nicht auf die oben beschriebenen Qualitätsgesichtspunkte Fahrzeug, Personal und Betriebsablauf beschränken, ist ein übergreifendes System zu entwickeln, das sämtliche Qualitätsaspekte berücksichtigt. Dies schließt die Qualität der Leistungen des Aufgabenträgers bzw. seiner Regieorganisation, z.B. der Angebotsplanung und der Kundeninformation, ein. Wie bei dem in den Verkehrsverträgen verankerten Qualitätssicherungssystem stehen die Wechselwirkungen zwischen Kundenzufriedenheit, Qualitätsaspekten und Kundenbindung im Kern der Betrachtung – unter der Berücksichtigung der zwei konkurrierenden Ziele „Steigerung der Nachfrage“ und „Begrenzung des Aufwands“.

## Die Autorinnen



Dr.-Ing. Angelika Klein (43) leitet seit 2002 den Fachbereich Markt- und Verkehrsforschung von *traffiQ*. Sie studierte Bauingenieur-

wesen, Städtebau und Soziologie an der TU Darmstadt und in Paris und ist seit 1990 in der Verkehrsplanung tätig. 1997 promovierte sie an der Universität Gesamthochschule Kassel. Sie ist Mitglied im Arbeitsausschuss Öffentlicher Verkehr der Forschungsgesellschaft für Straßen- und Verkehrswesen (FGSV) und leitet dort den Arbeitskreis Qualitätskriterien im ÖV.



Dipl.-Kffr. (FH) Carola Negura (30) ist seit 2002 bei *traffiQ* im Fachbereich Leistungsbestellung und Qualitätsmanagement beschäftigt. Sie studierte Ver-

waltungsmanagement mit dem Schwerpunkt ÖPNV in Osnabrück. Anschließend war sie bei der Weser-Ems-Busverkehr GmbH und beim Verkehrsverbund Ostwestfalen-Lippe beschäftigt. Sie leitet das aktuelle Projekt Ausschreibung von Busverkehrsleistungen im Linienverkehr in Frankfurt am Main.

## Kontakt

**traffiQ** Lokale Nahverkehrsgesellschaft  
Frankfurt am Main mbH  
Kurt-Schumacher-Straße 10  
D-60311 Frankfurt am Main  
Fon: 069 – 212 03  
Fax: 069 – 212 24 430  
info@traffiQ.de

## Veröffentlichung

In: Der Nahverkehr. Öffentlicher Personenverkehr in Stadt und Region. Heft 10/2005, S. 54 - 57. Düsseldorf: Alba Fachverlag GmbH, 2005.