

magazin

Q

Intelligent unterwegs in Frankfurt

**Qualität ist, was der
Fahrgast will**

ERGEBNISSE 2011: **QUALITÄT IM BUS**

*Gutes Angebot
Freundliche Fahrerinnen und Fahrer
Moderne Busse*

FAZIT:

**Schon ganz gut –
und so geht es weiter!**



Vorwort und Inhaltsverzeichnis

INHALT

- 03 Frankfurt, *traffiQ*, Bus und Bahn
- 04 Qualität ist, was der Fahrgast will
- 06 Ergebnisse 2011: Qualität im Bus
 - 06 - Gutes Angebot
 - 07 - Freundliche Fahrerinnen und Fahrer
 - 08 - Moderne Busse
 - 09 - Ganz objektiv
- 10 Schon ganz gut – und so geht es weiter!

Liebe Leserin, lieber Leser, im zweiten Jahr erscheint nun unser Qualitätsbericht über den Frankfurter Nahverkehr mit dem Schwerpunkt Bus. Für mich ist er Ausdruck des Bestrebens von *traffiQ*, nicht nur die Qualität im Frankfurter Nahverkehr zu sichern, sondern auch von Transparenz. Denn mit diesem Bericht wollen wir Ihnen zeigen, wo wir stehen und was wir tun, um den Menschen in unserer Stadt einen attraktiven Nahverkehr anbieten zu können.

Nahverkehr in Frankfurt ist eine große Aufgabe mit vielen Beteiligten. Sie bedeutet, dafür Sorge zu tragen, dass die Menschen in unserer Stadt schnell, bequem und zuverlässig unterwegs sein können.

Das funktioniert, wie immer im Leben, niemals ganz problemlos, wie auch die jüngsten Ereignisse gezeigt haben. Alle unsere Erkenntnisse zeigen aber eines: Die Qualität unseres Nahverkehrs ist gut und – das ist am wichtigsten – die Fahrgäste selbst sehen das auch so.

Besonders freut mich, dass die guten Umfrageergebnisse im Bus Bestand haben und langfristig sicher auch haben werden. Sie sind 2011 im Vergleich zum Vorjahr konstant geblieben. Bei einigen Kriterien haben wir uns nach Ansicht der Fahrgäste sogar ein klein wenig verbessert. **Das ist noch kein Grund zum Jubeln, dafür bleibt zu viel zu tun.** Aber wenn die Nutzer von Bus und Bahn zufrieden sind, können wir es auch sein.

Es ist die Aufgabe von *traffiQ*, für die Stadt Frankfurt die Leistungen von U-Bahn, Straßenbahn und Bus zu planen, zu bestellen und zu organisieren. Erwartet wird von uns aber auch, eine gute Qualität zu gewährleisten und für zufriedene Fahrgäste zu sorgen. Dieser Aufgabe stellen wir uns gerne und mit großem Engagement. Mit dem Siegel „**Stadt der Fahrgastfreundlichkeit**“, das wir jetzt eingeführt haben, wollen wir nicht nur auf die Zufriedenheit unserer Fahrgäste hinweisen. Wir verstehen es vor allem als Anspruch an uns alle, die den Frankfurter Nahverkehr „machen“: Wir wollen noch besser werden.

Was wir tun, um diesen Anspruch zu erfüllen und wie wir Qualität im Nahverkehr sichern, erklären wir in dieser Broschüre. Bitte blättern Sie um und schauen Sie uns ein wenig „über die Schulter“.

Mit freundlichen Grüßen

Dr. Hans-Jörg v. Berlepsch
Geschäftsführer



Frankfurt, traffiQ, Bus und Bahn



Das ist jeden Tag aufs Neue eine gewaltige Herausforderung für das gesamte Verkehrsnetz, die ohne öffentliche Verkehrsmittel nicht zu bewältigen ist. Und Frankfurt wächst weiter.

Die grundsätzlichen Entscheidungen über den Frankfurter Nahverkehr und dessen Finanzierung treffen die demokratisch gewählten Stadtverordneten. Damit ist sicher gestellt, dass die Interessen der Bürgerinnen und Bürger gewahrt bleiben. Für den S-Bahnverkehr und die regionalen Linien ist der Rhein-Main-Verkehrsverbund (RMV) zuständig. Den lokalen Verkehr innerhalb Frankfurts – das sind die U-Bahnen, Straßenbahnen und innerstädtischen Buslinien – organisiert die Nahverkehrsgesellschaft *traffiQ* für die Stadt.

Über 700.000 Menschen leben in der Stadt Frankfurt am Main und wollen dort mobil sein. Tagsüber wird Frankfurt zur Millionenstadt, wenn deutlich mehr als 300.000 Pendler zu ihrem Arbeitsplatz strömen.

traffiQ legt großen Wert darauf, direkt für die Nutzer von Bussen und Bahnen erreichbar zu sein – egal, ob persönlich in der Mobilitätszentrale „VERKEHRSSINSEL“ an der Hauptwache, telefonisch über das Servicetelefon, per E-Mail oder über das Internet.

Insgesamt sechs Verkehrsunternehmen sind im Auftrag von *traffiQ* aktiv, um die Menschen in Frankfurt am Main an sieben Tagen pro Woche rund um die Uhr mobil zu halten.



traffiQ ein anspruchsvolles Qualitätscontrolling entwickelt. Wie es funktioniert, welche Ergebnisse es im Jahr 2011 gebracht hat und welche Konsequenzen wir ziehen, das erfahren Sie hier. ◀

Über 200 Millionen Fahrgäste haben die neun U-Bahnlinien, zehn Straßenbahnlinien, 50 Tagbuslinien und 10 Nachtbuslinien im Jahr 2011 von A wie Affentorplatz nach B wie Burgunderweg und an ca. 800 weitere Haltestellen in Frankfurt gebracht. Das entspricht **etwa 575.000 Fahrgästen pro Tag**. Statistisch betrachtet ist jeder Frankfurter fast 300 Mal im Jahr in Bus oder Bahn eingestiegen. Eine stolze Zahl. Hinzu kommen die Passagiere in den S-Bahn-Linien, Regionalbahnlinien und regionalen Buslinien, so dass - geschätzt – in Frankfurt am Main jährlich mehr als 260 Millionen Fahrten durchgeführt werden. Diese umfangreiche Leistung soll so gut funktionieren, dass den Fahrgästen in unserer Stadt ein attraktives und nachhaltiges Mobilitätsangebot nach ihren Wünschen zur Verfügung steht. Um die hohe Qualität des Frankfurter Nahverkehrs zu sichern und Schritt für Schritt auszubauen, hat



Qualität ist, was der Fahrgast will

Was ist Qualität? Für den Frankfurter Nahverkehr hat *traffiQ* eine ebenso einfache wie treffende Definition gefunden:

Qualität ist, was der Fahrgast will.

Auf verschiedenen Wegen ermittelt *traffiQ* die Wünsche und die Zufriedenheit der Nutzer von Frankfurts Bussen und Bahnen. Die Ergebnisse werden genutzt, um das Angebot auch zukünftig kundenfreundlich zu gestalten.

Manche Verbesserungen lassen sich schnell umsetzen, andere dauern deutlich länger. Neue Fahrzeuge für den Nahver-



kehr etwa können nicht als „Jahreswagen“ in kurzen Abständen neu angeschafft werden. Neue Strecken und eine bessere Infrastruktur brauchen ihre Zeit, um geplant und gebaut werden zu können. Und manches, was wünschenswert ist, lässt sich aus wirtschaftlichen Gründen nicht verwirklichen oder aufrechterhalten, wenn z. B. die Fahrgastzahlen nicht „stimmen“, also ein Angebot zu wenig genutzt wird.

Wir versuchen, die Balance zu halten zwischen den Wünschen der Kunden und einem wirtschaftlichen und nachhaltigen Betrieb.

Die Fahrgäste bestätigen in Befragungen – sowohl durch uns als auch durch unabhängige Dritte – regelmäßig, dass wir mit unseren Bemühungen um ein kundenfreundliches Angebot auf einem guten Weg sind.

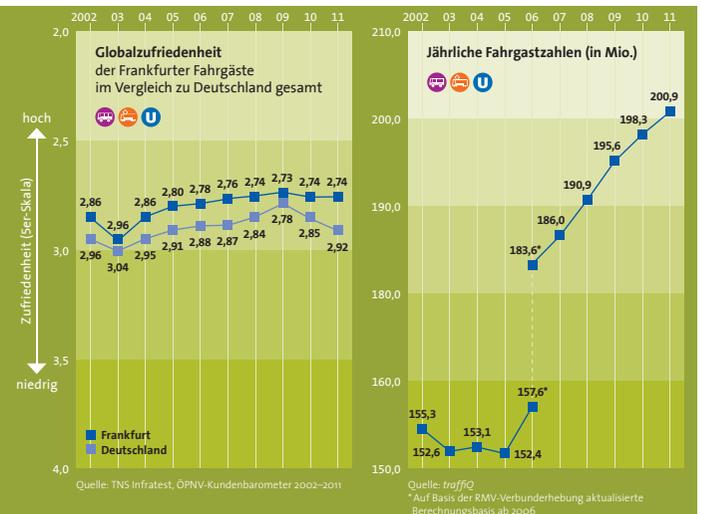
Denn sie sind im Großen und Ganzen mit dem Angebot der U-Bahnen, Straßenbahnen und Busse in Frankfurt am Main zufrieden. Diese allgemeine Zufriedenheit unserer Kunden ist mit stabilen Werten regelmäßig höher als im bundesdeutschen Vergleich. Das zeigt das unabhängige Kundenbarometer des Meinungsforschungsinstituts TNS infratest seit Jahren – so auch für 2011:

Die Stadt kann sich vom bundesweiten Trend absetzen, der in den letzten Jahren eher mit abnehmender Kundenzufriedenheit zu kämpfen hatte.

Denn wir wissen, was unsere Fahrgäste wollen und dass ihre Wünsche hier in Frankfurt am Main weitgehend erfüllt sind:

- ➔ kurze Wege zu den Haltestellen
- ➔ schnelle Verbindungen
- ➔ ein dichtes Fahrtenangebot zu allen Tageszeiten
- ➔ Pünktlichkeit
- ➔ abgestimmte Umsteigemöglichkeiten
- ➔ freundliches und kompetentes Fahrpersonal
- ➔ gute Informationen
- ➔ moderne, komfortable und saubere Fahrzeuge
- ➔ Haltestellen, die einen erleichterten Einstieg in die Fahrzeuge ermöglichen

Mit steigenden Fahrgastzahlen wächst auch die Herausforderung, das Niveau der Zufriedenheit zu halten. Die Ergebnisse aller Kundenbefragungen – sei es die Bewertung einzelner Kriterien oder die der allgemeinen Zufriedenheit – zeigen auch in 2011: **Dies gelingt uns gut.**



Qualität erkennen



Die Zufriedenheit der Fahrgäste und die hohe Qualität des Frankfurter Nahverkehrs gilt es auch für die Zukunft zu sichern. Das geht nur, wenn *traffiQ* weiß, wie die Kunden das vorhandene Angebot wahrnehmen und was sie sich wünschen. Diese Informationen stammen aus unterschiedlichen Quellen:

Ganz unabhängig: die Meinung der Bürger und Kunden

- Die Bürgerbefragung der Stadt Frankfurt gibt Auskunft über das Mobilitätsverhalten der Frankfurter und ihre Meinung zu Bussen und Bahnen.
- Das unabhängige Kundenbarometer Deutschland von tns infratest benennt die Stärken und Schwächen des Frankfurter Nahverkehrs im Bundesvergleich.

Ganz individuell: Beschwerdemanagement und 10-Minuten-Garantie

- Das Beschwerdemanagement rund um Frankfurts U-Bahnen, Straßenbahnen und Busse erhält täglich nur etwa 13 Kundenanliegen, zusammen also knapp 4.700 im ganzen Jahr 2011.



➤ Im Rahmen der „10-Minuten-Garantie“ ließen sich im vergangenen Jahr durchschnittlich rund 26 Fahrgäste täglich (gut 9.300 im Jahr) ihr Fahrgeld aufgrund von Verspätungen erstatten – beides vor dem Hintergrund von gut 575.000 Fahrten am Tag.

Ganz genau: Erhebungen und Befragungen des Qualitätscontrolling

- Die objektiven Tests legen Augenmerk auf die Funktion technischer Elemente wie zum Beispiel die Kundeninformation in den Fahrzeugen. Die anonymen Tester haben dafür in 2011 weit über 3.300 Fahrten überprüft.
- Die Kundenbefragung zur allgemeinen Zufriedenheit und weiteren 13 Einzelkriterien gibt Auskunft über die Leistung der Verkehrsunternehmen und über die Qualität des gesamten Busverkehrs. Im Jahr 2011 führte *traffiQ* dafür fast 7.600 Interviews mit Kunden.

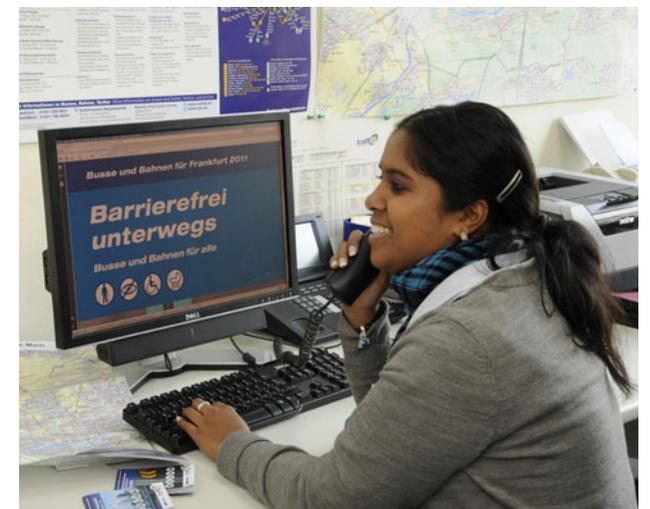
Neben diesen Quellen nutzt *traffiQ* noch weitere Informationen, die in die **Qualitäts- und Planungsprozesse** einfließen. Dazu gehört die sogenannte KONTI („kontinuierliche Haltestellenzählung“), mit der mehrfach im Jahr an über 50 repräsentativen Messstellen ermittelt wird, von wie vielen Fahrgästen jeder Bus und jede Bahn genutzt wird. Selbstverständlich ist, dass unsere Planer genau verfolgen, wie sich die Stadt weiterentwickelt – denn für jedes Stadtviertel soll ein attraktives Nahverkehrsangebot zur Verfügung stehen.

Die Erkenntnisse aus all diesen Quellen fließen in die Verkehrsplanung und in jeden neuen Verkehrsvertrag mit den beauftragten Verkehrsunternehmen ein. Die Entwicklung der Leistungsqualität wird während des Vertrags mittels der laufenden Erhebungen und Beobachtungen genau verfolgt – nur so kann festgestellt werden, ob alle Vorgaben von allen

Unternehmen gleichermaßen umgesetzt werden oder ob Maßnahmen zur Qualitätssteigerung ergriffen werden müssen.

Die im Qualitätscontrolling ermittelten Ergebnisse bilden die Grundlage eines Bewertungssystems, das im Vertrag mit dem jeweiligen Verkehrsunternehmen festgelegt ist. Sind die Ergebnisse schlechter als die Maßgaben, kann *traffiQ* die Busunternehmen mit einer Geldstrafe, dem Malus, belegen. Bei positiver Überschreitung der Vorgaben kann in den großen Bündeln die Zahlung einer „Belohnung“, eines Bonus, erfolgen. So wird für die Linienbetreiber ein Ansporn geschaffen, besser zu werden. **Gemeinsam arbeiten *traffiQ* und die Verkehrsunternehmen regelmäßig daran, dass die Erkenntnisse umgesetzt werden.**

Und so sieht das Ergebnis aus: Die Kundenbeurteilungen der Busverkehre in Frankfurt für das Jahr 2011 werden in den nachfolgenden Abschnitten dargestellt. ◀



Ergebnisse 2011: Qualität im Bus

Gutes Angebot



traffiQ hat das Nahverkehrsangebot in Frankfurt am Main in den vergangenen Jahren deutlich verdichtet. So bedarf es derzeit nur vergleichsweise kleiner Anpassungen, um die hohe Zufriedenheit der Fahrgäste zu halten. Selbst durch diese kleinen Anpassungen ist die

im städtischen Busverkehr erbrachte Leistung 2011 im Vergleich zum Vorjahr nochmals um gut vier Prozent gestiegen. Neben vielen Verbesserungen im Detail sind hier besonders die neuen **Kleinbuslinien in Oberrad** und deutliche Verstärkungen auf der Buslinie 32 zu nennen.

Insgesamt sind die Fahrgäste mit Pünktlichkeit, Takt und Anschlüssen im Vergleich zum Vorjahr unverändert zufrieden. Dazu trägt sicher die grundsätzliche Zuverlässigkeit des Busverkehrs bei: **Durchschnittlich fiel im Jahr 2011 nur eine von**

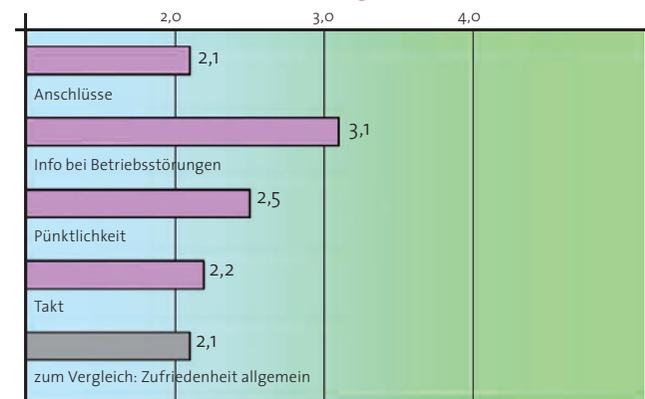


annähernd 300 Fahrten aus.

Mit einem Wert von 2,1 werden die Anschlüsse gut bewertet, auch wenn die Pünktlichkeit auf den engen und staugeplagten Frankfurter Straßen weniger gut abschneidet (2,5). Trotzdem kann man aufgrund des eng verknüpften Frankfurter Netzes und **der dichten Takte (Kundenwertung 2,2) beim Umsteigen meist ohne große Wartezeiten den nächsten Anschluss erreichen.** Den Takt bewerten die Fahrgäste gegenüber dem Vorjahr sogar um 0,1 Punkte besser. Ein kleines, aber erfreuliches Signal.

Das in diesem Jahr erstmals abgefragte Kriterium „**Information bei Betriebsstörungen**“ liegt in der Einschätzung der Fahrgäste nur bei 3,1. Hier sieht **traffiQ** eindeutig Verbesserungsbedarf. **traffiQ** gründete deshalb im Jahr 2011 eine Arbeitsgruppe, um gemeinsam mit den lokalen und regionalen Verkehrsunternehmen sowie weiteren Partnern ein Konzept zu entwickeln, mit dem bei Störungen schneller reagiert und aktueller informiert werden kann – persönlich oder elektronisch (z.B. mittels Internet, Smartphone und Informationstafeln). ◀

Zufriedenheit mit dem Angebot



Quelle: Eigene Erhebungsdaten Kundenzufriedenheit und Darstellung



Ergebnisse 2011: Qualität im Bus

Freundliche Fahrerinnen und Fahrer



Frankfurts gut 750 Busfahrerinnen und -fahrer sorgen dafür, dass täglich fast 150.000 Fahrgäste sicher und bequem im Bus unterwegs sind. Ein anspruchsvoller Job: Die große Verantwortung für viele Menschen, die hohe Konzentration, die der Stadtverkehr fordert, und stets kundenorientierter Umgang mit den Fahrgästen sind nur einige der täglichen Aufgaben.

Gerade im Bus sind die Fahrer die Visitenkarte des Frankfurter Nahverkehrs. *traffiQ* legt daher großen Wert auf deren gute Ausbildung und angemessene Bezahlung. „**Dumpinglöhne**“ sind ausgeschlossen, denn die Busunternehmen sind verpflichtet, ihr Fahrpersonal mindestens auf dem Niveau des Tarifvertrags zwischen dem Landesverband Hessischer Omnibusunternehmer (LHO) und der Gewerkschaft ver.di zu entlohnen. Mit ausführlichen Schulungen haben die Verkehrsunternehmen für eine gute Ausbildung ihrer Fahrerinnen und Fahrer Sorge zu tragen. Diese sollen nicht nur ihr Fahrzeug beherrschen, sondern auch mit dem Frankfurter Liniennetz und dem RMV-Tarifsystem vertraut sein, umsichtig und energiesparend fahren und sich natürlich kundenfreundlich und hilfsbereit verhalten.

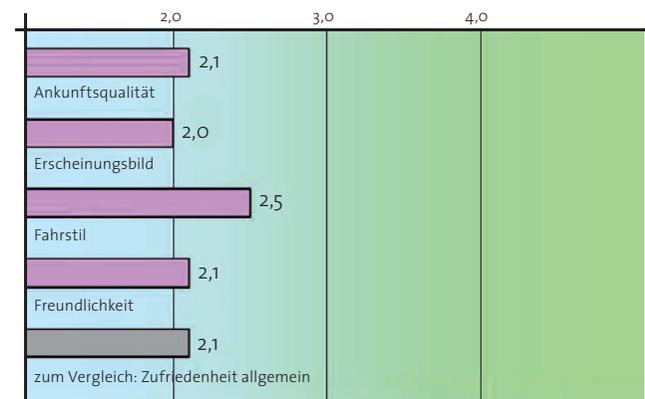
Wenn es zu Klagen von Fahrgästen kommt, geht es dennoch oft um Fahrer, die sich nicht kundengerecht verhalten haben. Es handelt sich aber glücklicherweise um Einzelfälle. **Denn die Ergebnisse unserer Kundenbefragung belegen das unverändert gute und kundenfreundliche Verhalten der großen Mehrheit der Busfahrer.**

Im Jahr 2011 haben die Fahrgäste die Freundlichkeit der Buschauffeure wieder mit **2,1** bewertet, ebenso ihr Erschei-



nungsbild mit **2,0** und ihren Fahrstil mit (nicht ganz so zufrieden stellenden) **2,5**. Einen Hauch besser wurde in 2011 die Qualität der Auskünfte bewertet: Sie hat sich nach Ansicht der befragten Fahrgäste gegenüber dem Vorjahr um 0,1 Punkte auf **2,1** verbessert. ◀

Zufriedenheit mit dem Personal



Quelle: Eigene Erhebungsdaten Kundenzufriedenheit und Darstellung

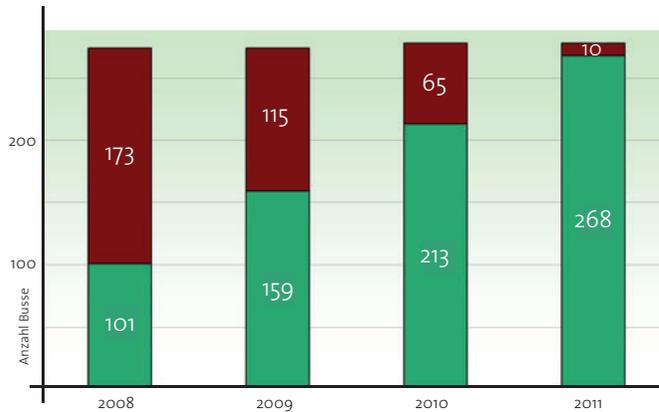


Ergebnisse 2011: Qualität im Bus

Moderne Busse

Moderne, kundenfreundliche und schadstoffarme Niederflerbusse sind heute in Frankfurt die Regel. Ihr Durchschnittsalter betrug am Jahresende 2011 etwa dreieinhalb Jahre - durch konsequente Erneuerung der Flotte, die auch mit der fast vollständigen Umstellung auf den Abgasstandard EEV einherging. EEV (Enhanced Environmentally Friendly Vehicle, das heißt: besonders umweltfreundliches Fahrzeug) ist der derzeit effizienteste europäische Abgasstandard für Busse und Lkw. Er geht deutlich über die heutigen gesetzlichen Anforderungen hinaus.

Entwicklung des Einsatzes von Bussen mit EEV-Standard



Aber natürlich bleibt die Entwicklung nicht stehen. Inzwischen kommen die ersten Fahrzeuge auf den Markt, die die noch strengere Euro 6-Norm erfüllen. Sie werden wohl in einigen Jahren die heutigen EEV-Busse in Frankfurt am Main ablösen. Oder wird der Trend weiter in Richtung **Hybridbusse** gehen? Oder wird

Elektromobilität die Zukunft des städtischen Nahverkehrs sein? Heute lassen sich diese Fragen noch nicht beantworten. Die Antworten sind abhängig davon, wie alltags-tauglich sich die Fahrzeuge entwickeln.

Auf jeden Fall werden die heutigen kundenfreundlichen Fahrzeugstandards bestehen bleiben: Es ist inzwischen selbstverständlich, dass nur noch so genannte Niederflerbusse mit niedrigem Einstiegsbereich auf den Frankfurter Linien fahren. Sie werden an der Haltestelle noch zusätzlich abgesenkt. Natürlich gibt es eine Klapprampe und einen geräumigen Stellplatz, so dass z.B. auch Menschen im Rollstuhl bequem in den Bus kommen und sicher unterwegs sind. Durch erhöhte Bordsteine kann an immer mehr Haltestellen fast ohne Stufe vom Bordstein in den Bus eingestiegen werden.

Kundeninformation in den Fahrzeugen wird groß geschrieben: Ansagen und Anzeigen mit Hinweise auf die folgenden Halte, die Endhaltestelle und Anschlüsse sind in Frankfurt zum Standard geworden. Klimaanlage sorgen in allen Bussen für angenehme Temperaturen. Seit 2009 sind alle neu beschafften Busse mit Videokameras ausgestattet. Inzwischen verfügen rund **80 Prozent der Frankfurter Busse über dieses Plus an Sicherheit.**

Sauberkeit spielt für die Kunden eine wichtige Rolle. Und sie ist bei fast 150.000 Bus-Fahrgästen pro Tag eine echte Herausforderung. Das wirkt sich auch auf das Urteil der Fahrgäste aus: Es ist relativ, wenn die Sauberkeit die schlechteste fahrzeugbezogene Bewertung erhält – sie liegt bei 2,2. Gerade diesen sensiblen Bereich bewerten die befragten Fahrgäste sogar noch ein wenig besser als im Vorjahr (2,3). Auch der Komfort kann eine kleine „Wertstei-

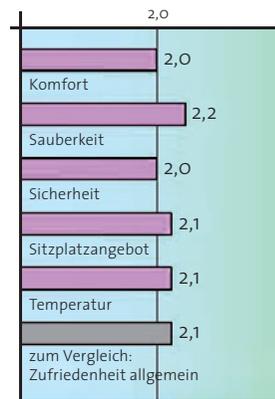
gerung“ von 2,1 auf 2,0 für sich verbuchen. Temperatur und Sitzplatzangebot beurteilen die Fahrgäste weiterhin mit **2,1**.



Ganz unaufgeregt reagieren die Fahrgäste weiterhin beim Thema Sicherheit, selbst wenn Einzelfälle von Gewalt im Nahverkehr heftig in der Öffentlichkeit diskutiert werden. Mit konstant 2,0 geben die Fahrgäste der Sicherheit im Bus eine gute Bewertung. Ohne Frage spielt hier die Präsenz des Fahrers eine große Rolle, aber auch die helle und übersichtliche Gestaltung der Fahrzeuge und deren zunehmende Ausstattung mit Videokameras haben ihren Anteil an dieser Einschätzung.



Zufriedenheit mit den Bussen



Quelle: Eigene Erhebungsdaten

Ergebnisse 2011: Qualität im Bus

Ganz objektiv

Objektiv gut: So lässt sich das Ergebnis der von *traffiQ* durchgeführten Tests und Beobachtungen auf den städtischen Buslinien zusammenfassen.

Mehrere tausend Fahrten werden alljährlich, so auch 2011, durch unsere Tester anonym begleitet. Sie erfassen dabei vor allem, ob die für die Kunden wichtigen technischen Einrichtungen im und am Fahrzeug funktionieren:

- ➔ Zielanzeigen an den Außenseiten
- ➔ Ansagen und elektronische Anzeigen zum Fahrtverlauf im Innenraum
- ➔ Hörbarkeit und Sichtbarkeit nach Betätigung des Haltewunschs
- ➔ Fahrscheinverkauf

Die Ergebnisse sind für 2011 insgesamt zufriedenstellend. Die im Vorjahr festgestellten technischen Probleme mit den elektronischen Innenanzeigen konnten im Jahresverlauf weitgehend behoben werden. ◀





Wir sind stolz darauf, dass unsere Busse, U-Bahnen und Straßenbahnen im Jahr 2011 erstmals für **mehr als 200 Millionen** (in Zahlen: 200.000.000) Fahrten genutzt wurden. Unser Anspruch ist dabei zugleich Herausforderung: Denn die Zahl der Menschen, die in Frankfurt zuhause sind, steigt weiter. Das lässt noch mehr Fahrgäste erwarten, die verlässlich und bequem mit Bus und Bahn mobil sein wollen. Zugleich kann die Stadt aufgrund der wirtschaftlichen Situation ihre Finanzmittel für den Nahverkehr nicht uneingeschränkt weiter erhöhen. Es gilt also, intelligente Lösungen zu finden, um den Nahverkehr besser und zugleich kostengünstiger zu gestalten.

Fazit: Schon ganz gut – und so geht es weiter!

Ein überzeugender Beleg für die gute Qualität des Frankfurter Nahverkehrs sind die weiterhin steigenden Fahrgastzahlen.

Das Qualitätscontrolling von *traffiQ* für die städtischen Buslinien hat sich bewährt. Die Fahrgäste zeigen sich als gute und faire „Qualitätsprüfer“. Die Busunternehmen wissen, woran sie sind und werden zu besseren Leistungen angespornt.

Nachdem *traffiQ* im Februar 2011 den Betrieb von U-Bahn und Straßenbahn in einem neuen Vertrag für 20 Jahre direkt an die Verkehrsgesellschaft Frankfurt am Main (VGF) vergeben hat, befindet sich dafür ein ähnliches Qualitätscontrolling im Aufbau.

Aber ob es nun die ausführlichen Qualitätserhebungen, die Bürgerbefragung oder das unabhängige Kundenbarometer sind: **Die Frankfurter Fahrgäste sagen klar, dass sie mit „ihren“ Bussen und Bahnen zufrieden sind.** Denn Frankfurt hat ein dichtes und gut verknüpftes Nahverkehrsnetz, das mit seltenen Ausnahmen rund um die Uhr nahezu reibungslos läuft. Mit Fahrerinnen und Fahrern, die sich auskennen und ihre Kunden gut und freundlich bedienen. Und mit modernen Fahrzeugen, die komfortabel und sauber sind.

Trotzdem: Es geht noch besser. Deshalb hat *traffiQ* das Siegel „Frankfurt – Stadt der Fahrgastfreundlichkeit“ eingeführt. Wir wollen zeigen, dass die Frankfurterinnen und Frankfurter stolz sein können auf ihren guten städtischen Nahver-



kehr, zugleich aber den Anspruch an uns selbst formulieren, noch besser, noch fahrgastfreundlicher zu werden. Ob am Servicetelefon, an den Ticketcentern oder hinter dem Lenkrad eines der Busse unserer Verkehrsunternehmen – alle leisten ihren Beitrag, damit die Fahrgäste gerne Busse und Bahnen nutzen. Das ist der Anspruch von *traffiQ*, daran wollen wir gemeinsam arbeiten. Ein Beispiel ist das Störfallkonzept, das zurzeit entwickelt wird. Es greift das Urteil der Kunden auf, um einen Schwachpunkt – die Information bei Betriebsstörungen – deutlich zu verbessern.

Denn letztlich zählt nur das Eine, wenn der Frankfurter Nahverkehr weiterhin erfolgreich sein will:

Qualität ist, was der Fahrgast will.



Herausgeber:
traffiQ Lokale Nahverkehrsgesellschaft
Frankfurt am Main mbH
Stiftstraße 9–17
60313 Frankfurt am Main
Telefon: 069/212-2 44 24
Telefax: 069/212-2 44 30

www.traffiQ.de, info@traffiQ.de

Verantwortlich:
Dr. Hans-Jörg v. Berlepsch

Text und Redaktion:
Thea Beer
Klaus Linek

Idee & Gestaltung:
Schitto Schmodde Werbung GmbH

