

QUALITÄTSBERICHT 2013

Busse und Bahnen:
Qualität ist, was der Fahrgast will.

INHALT

03 DER QUALITÄTSBERICHT

04 FRANKFURT, *traffiQ*, BUS UND BAHN

05 QUALITÄT IST, WAS DER FAHRGAST WILL

06 QUALITÄT ERKENNEN

08 QUALITÄT IM BUS: ERGEBNISSE 2013

08 · Gutes Angebot

09 · Freundliche Fahrerinnen und Fahrer

10 · Moderne Busse

11 · Ganz objektiv

12 FAZIT: SCHON GANZ GUT

13 IMPRESSUM

DER QUALITÄTSBERICHT

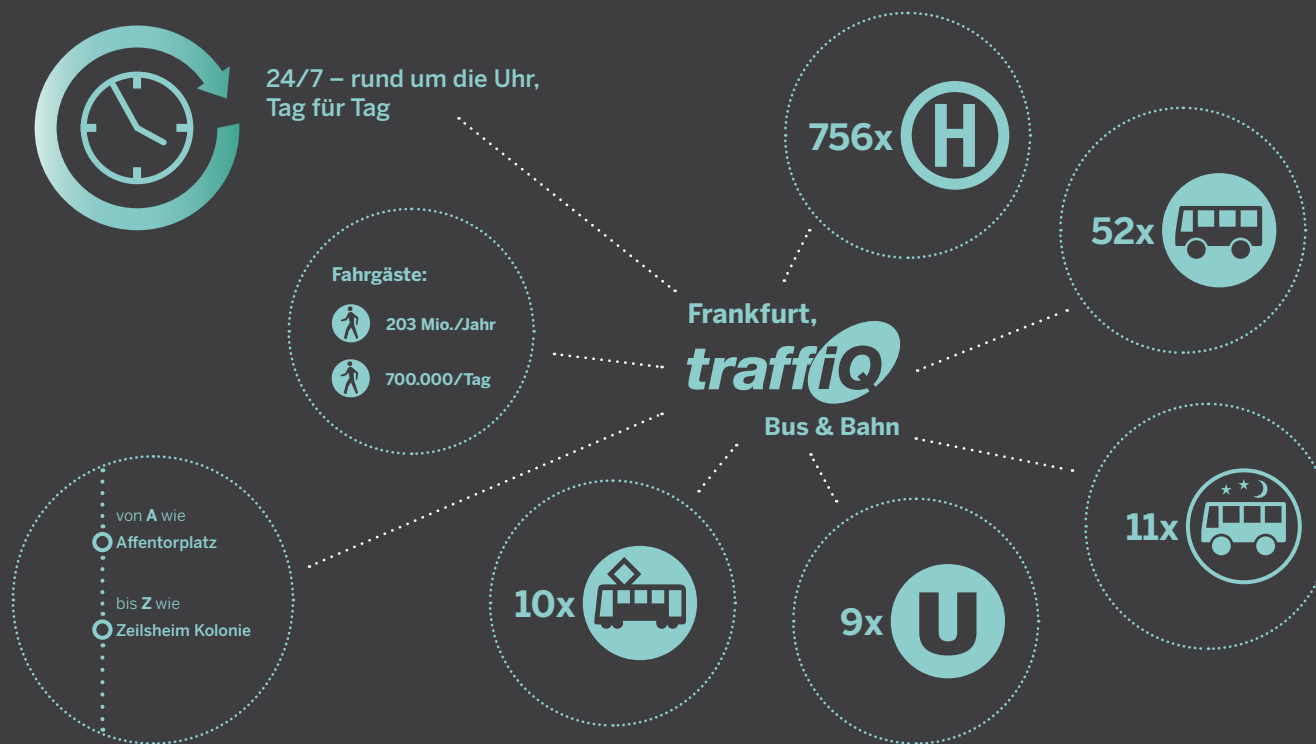
Tue Dinge und rede darüber – am liebsten über Gutes, aber auch über die Dinge, die nicht so rund laufen. In einem Wort? Transparenz. Oder: Qualitätsbericht.

Denn mit diesem Qualitätsbericht informiert *traffiQ* nun im vierten Jahr über die Ergebnisse der Qualitätssicherung im „lokalen Nahverkehr“ der Stadt Frankfurt am Main.

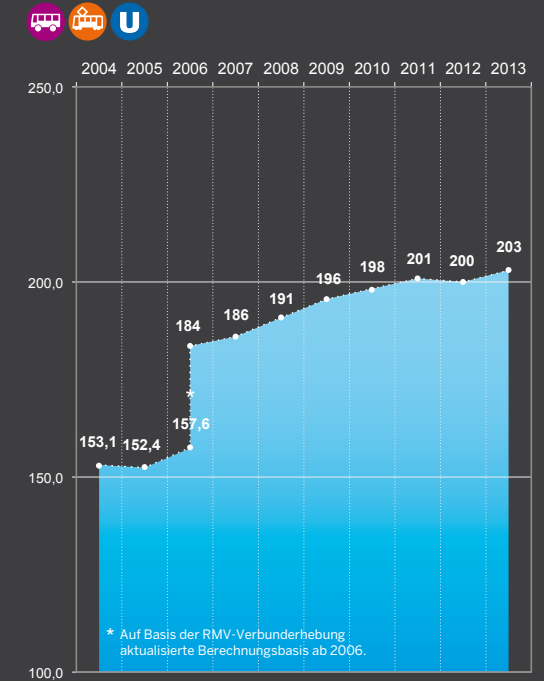
Es ist die Aufgabe von *traffiQ*, für die Stadt die Leistungen von U-Bahn, Straßenbahn und Bus zu bestellen und zu organisieren. Aber auch eine gute Qualität zu gewährleisten und für zufriedene Fahrgäste zu sorgen. Dieser Aufgabe stellt sich *traffiQ* gerne und mit viel Engagement. Mit dem Siegel „Stadt der Fahrgastfreundlichkeit“ wird nicht nur auf die Zufriedenheit der Fahrgäste hingewiesen. Es ist vor allem Anspruch und Ansporn an alle, die den Frankfurter Nahverkehr „machen“, noch besser zu werden.



FRANKFURT, *traffiQ*, BUS UND BAHN



JÄHRLICHE FAHRGASTZAHLEN
(in Mio)



Frankfurt ist eigentlich eine „kleine“ Großstadt – außer tagsüber, wenn zu den ca. 700.000 Einwohnern noch mal fast die Hälfte an Pendlern in die Stadt strömt. Um diese Verkehrsmengen täglich gut zu bewältigen, ist der öffentliche Personennahverkehr (ÖPNV) ein unersetzliches Element.

Die „Local Player“ sind der Rhein-Main-Verkehrsverbund (RMV), in dessen Zuständigkeit der S-Bahn-Verkehr und die regionalen Bus- und Bahnlinien fallen, sowie *traffiQ*, die Lokale Nahverkehrsgesellschaft der Stadt Frankfurt am Main, die sich um U-Bahnen, Straßenbahnen und Busverkehre innerhalb Frankfurts und natürlich auch deren Kunden kümmert.

Der lokale Verkehr ist auf mehrere Betreiber aufgeteilt: Die VGF ist von *traffiQ* im Auftrag der Stadt mit dem Betrieb von U-Bahnen und Straßenbahnen direkt betraut. Die innerstädtischen Buslinien sind in mehrere „Linienbündel“ aufgeteilt und von *traffiQ* im Wettbewerb an verschiedene Busverkehrsunternehmen vergeben.

Damit die Kundenwünsche bezüglich eines attraktiven und nachhaltigen Mobilitätsangebots erfüllt werden können, hat *traffiQ* ein anspruchsvolles Qualitätscontrolling entwickelt. Wie es funktioniert, welche Ergebnisse es im Jahr 2013 gebracht hat und welche Konsequenzen daraus gezogen werden, wird auf den folgenden Seiten berichtet.

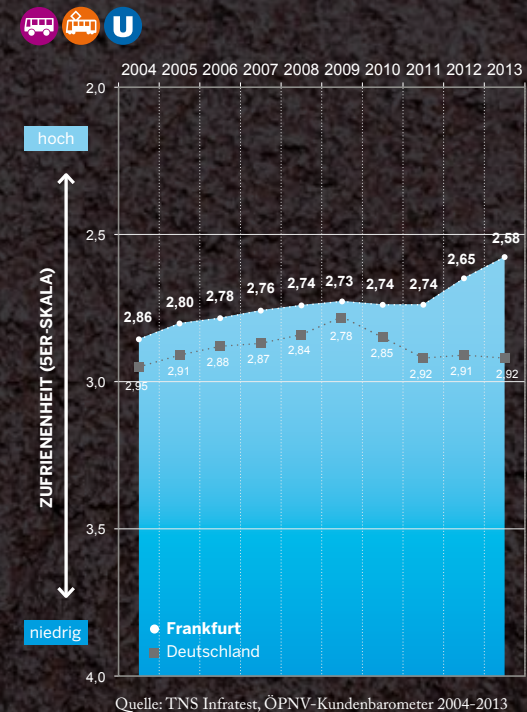
QUALITÄT IST, WAS DER FAHRGAST WILL

Unter diesem Leitsatz steht der Anspruch von *traffiQ* bei der Verkehrsplanung und -durchführung. Kundenwünsche und (wirtschaftliche) Zwänge lassen sich jedoch nicht immer in Einklang bringen.

Manche Verbesserungen lassen sich schnell umsetzen, andere dauern deutlich länger. Neue Fahrzeuge für den Nahverkehr 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. ein Angebot zu wenig genutzt wird.

Insgesamt gelingt es *traffiQ* und den beteiligten Partnern gut, diese Balance zu halten. Auch in 2013 wird der Nahverkehr in Frankfurt erneut besser bewertet als im Vorjahr – und liegt dabei weiterhin deutlich über dem Bundesdurchschnitt.

GLOBALZUFRIEDENHEIT DER FRANKFURTER FAHRGÄSTE
IM VERGLEICH ZU DEUTSCHLAND GESAMT



QUALITÄT ERKENNEN

traffiQ nutzt eine Vielfalt unterschiedlicher Kanäle, um Meinungen von Kunden und Bürgern in die Verkehrsplanung und neue Verkehrsverträge einfließen zu lassen.

- 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 aus Fahrgastsicht im Bundesvergleich.
- Das Beschwerdemanagement rund um Frankfurts U-Bahnen, Straßenbahnen und Busse erhält täglich etwa 12 Kundenanliegen zu Betriebsabwicklung, Infrastruktur, Tarif und Vertrieb; somit insgesamt 4.800 Kundenanliegen im Jahr 2013. Das heißt, dass je 42.600 Fahrgäste eine Beschwerde eingegangen ist.
- Im Rahmen der „10-Minuten-Garantie“ ließen sich im vergangenen Jahr täglich rund 13 Fahrgäste von U-Bahnen, Straßenbahnen und Bussen (gut 4.870 im Jahr) den Fahrpreis aufgrund von Verspätungen erstatten – beides vor dem Hintergrund von bis zu 700.000 Personenfahrten am Tag.
- Objektive Erhebungen zur Bewertung der Funktion technischer Elemente wie zum Beispiel der Kundeninformation in den Fahrzeugen. Die anonymen Tester haben dafür in 2013 über 3.400 Fahrten (Bus) bzw. 1.390 Fahrten (Schiene) überprüft.
- Kundenbefragungen zu 14 Qualitätskriterien geben Auskunft über die Leistung der Verkehrsunternehmen. Im Jahr 2013 führte *traffiQ* dafür fast 7.200 Interviews mit Kunden von Bussen bzw. 2.490 Interviews mit Schienenfahrgästen durch.
- Schließlich auch die sogenannte KONTI („kontinuierliche Fahrgastzählung“) und natürlich weitere Beobachtungen, Zählungen und Erhebungen zu punktuellen Fragestellungen.

Die Entwicklung der Leistungsqualität der Vertragspartner wird damit exakt verfolgt – so kann festgestellt werden, ob alle Vorgaben umgesetzt werden oder ob Maßnahmen zur Verbesserung der Qualität ergriffen werden müssen.

Die im Qualitätscontrolling ermittelten Ergebnisse bilden die Grundlage eines Anreizsystems, das in den Verträgen mit den Verkehrsunternehmen festgelegt ist. Je nach Leistung können die Verkehrsunternehmen einen Bonus oder einen Malus bzw. andere Vertragsstrafen erhalten.

Die Kundenbeurteilungen der Busverkehre in Frankfurt für das Jahr 2013 werden in den nachfolgenden Abschnitten dargestellt.

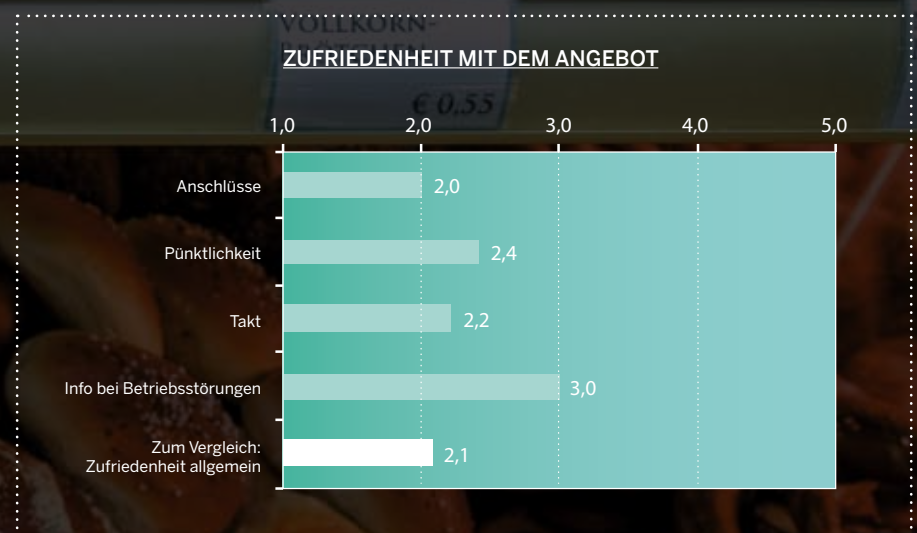


Auf die **FEINHEITEN** *kommt es an.*

QUALITÄT IM BUS: ERGEBNISSE 2013

GUTES ANGEBOT

traffiQ hat das Nahverkehrsangebot in Frankfurt am Main in den vergangenen Jahren weiter verdichtet. So bedarf es derzeit nur vergleichsweise kleiner Anpassungen, um die hohe Zufriedenheit der Fahrgäste zu halten. Die im städtischen Busverkehr erbrachte Leistung ist 2013 im Vergleich zum Vorjahr um rund 1,2 Prozent gestiegen, vor allem durch Integration der bislang regionalen Buslinien 41 und 44.



Quelle: traffiQ

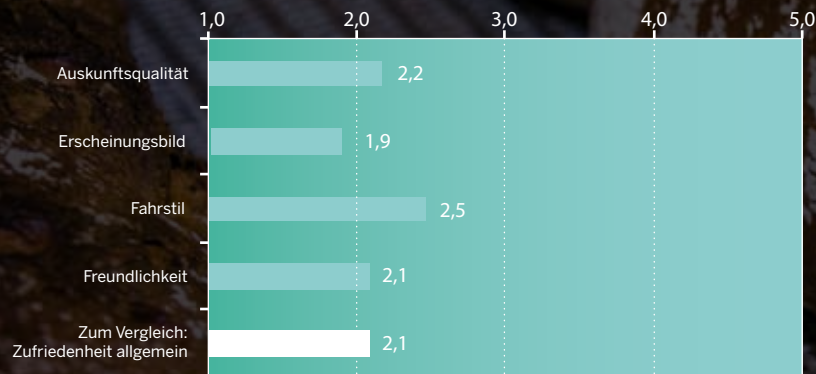
Die Kundenbewertungen für Anschlüsse und Pünktlichkeit konnten sich gegenüber dem Vorjahr ein wenig verbessern. Das eng verknüpfte Frankfurter Netz mit seinem dichten Takt wurde wie im Vorjahr bewertet.

Das Kriterium „Information bei Betriebsstörungen“ liegt in der Einschätzung der Fahrgäste deutlich besser als im Vorjahr – sind das erste Auswirkungen des Störfallkonzepts, das seit 2011 entwickelt wird und die Kommunikation zwischen allen Beteiligten bereits in der Entwicklungsphase verbessert hat?

QUALITÄT IM BUS: ERGEBNISSE 2013

FREUNDLICHE FAHRERINNEN UND FAHRER

ZUFRIEDENHEIT MIT DEM PERSONAL



In Frankfurt sorgen gut 750 Fahrerinnen und Fahrer dafür, dass täglich fast 150.000 Menschen sicher und bequem im Bus unterwegs sind. Ein anspruchsvoller Job: Die große Verantwortung für unsere Fahrgäste, die hohe Konzentration, die der Stadtverkehr fordert, und stets kundenorientierter Umgang mit den Fahrgästen sind nur einige der ständigen Anforderungen.

Gerade im Bus sind die Fahrer die Visitenkarte des Frankfurter Nahverkehrs. *traffiQ* legt daher großen Wert auf deren gute Ausbildung und angemessene Bezahlung. Die Busunternehmen werden vertraglich verpflichtet, ihr Fahrpersonal mindestens auf dem Niveau des Tarifvertrags zwischen dem Landesverband hessischer Omnibusunternehmen und der Gewerkschaft ver.di zu beschäftigen.

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 stets kundenfreundlich und hilfsbereit verhalten.

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

Im Jahr 2013 haben die Fahrgäste die Freundlichkeit der Fahrer, die Auskunftsgüte und auch die Fahrweise gleichbleibend gut bewertet. Das Erscheinungsbild hat sich aus Kundensicht etwas verbessert.

QUALITÄT IM BUS: ERGEBNISSE 2013

MODERNE BUSSE

ZUFRIEDENHEIT MIT DEN FAHRZEUGEN



Moderne, kundenfreundliche und schadstoffarme Niederflerbusse sind heute in Frankfurt am Main die Regel. Die Busflotte wurde durch neue Fahrzeuge in den Linienbündeln C und F weiter verjüngt und ist im Schnitt nur etwa vier Jahre alt. Fast alle Fahrzeuge sind mit dem Abgasstandard EEV (Enhanced Environmentally Friendly Vehicle) ausgerüstet. Inzwischen kommen die ersten Fahrzeuge auf den Markt, die die noch strengere Euro 6-Norm erfüllen. Sie werden wohl nach und nach die heutigen EEV-Busse ablösen. Bis zum flächendeckenden Einsatz von Hybridbussen oder Elektrofahrzeugen sind allerdings noch Fragen von Zuverlässigkeit, Wirtschaftlichkeit und Infrastruktur zu klären.

Auf jeden Fall sollen die heutigen Qualitätsstandards bewahrt bleiben: Niederflerbusse mit niedrigem Einstiegsbereich und zusätzlicher Absenkung („Kneeling“), Klapprampe sowie ein gut zugänglicher, geräumiger Stellplatz – z.B. für Menschen im Rollstuhl, Eltern mit Kinderwagen oder Passagiere mit Reisegepäck. Bauliche Anpassungen, wie erhöhte Bordsteine an immer mehr Haltestellen, tragen zu verbessertem Komfort und größerer Sicherheit der Fahrgäste bei.

Kundeninformation in den Fahrzeugen wird großgeschrieben: Ansagen und Anzeigen mit Hinweisen 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 worden; ältere Fahrzeuge wurden teilweise nachgerüstet. Inzwischen verfügen fast alle Frankfurter Busse über dieses Plus an Sicherheit.

Sauberkeit spielt für die Kunden eine wichtige Rolle. Und sie ist bei fast 150.000 Fahrgästen pro Tag eine echte Herausforderung. Dieses Merkmal wird von den Kunden sogar ein wenig besser beurteilt als im Vorjahr. Die anderen fahrzeugbezogenen Merkmale halten sich auf einem unverändert guten Niveau.

QUALITÄT IM BUS: ERGEBNISSE 2013

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 durch anonyme Tester im Auftrag von *traffiQ* begleitet. Sie erfassen dabei vor allem, ob die für die Kunden wichtigen technischen Einrichtungen im und am Fahrzeug funktionieren, wie z.B.:

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

Die Ergebnisse sind für 2013 insgesamt zufriedenstellend.

FAZIT: SCHON GANZ GUT

Wie die Fahrgäste den städtischen Busverkehr beurteilen, ist ein überzeugender Beleg für seine gute Qualität.

Die Stadt Frankfurt am Main, ihre Nahverkehrsgesellschaft *traffiQ* und die beauftragten Verkehrsunternehmen können stolz darauf sein, dass ihre Busse, U-Bahnen und Straßenbahnen im Jahr 2013 wieder von 203 Millionen (in Zahlen: 203.000.000) Kundinnen und Kunden genutzt und für „gut“ befunden wurden.

Damit wird der Anspruch von *traffiQ* zugleich Herausforderung: Denn die Zahl der Menschen, die in Frankfurt leben und arbeiten, 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.

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 das Schienen-Qualitätscontrolling in der Kalibrierungsphase.

Ob am Servicetelefon, in den Ticketcentern, am Lenkrad eines der Busse der Verkehrsunternehmen oder hinter den Kulissen – alle leisten ihren Beitrag, damit die Fahrgäste gerne Busse und Bahnen nutzen. Das ist der Anspruch von *traffiQ*, an dem gemeinsam gearbeitet werden soll. Denn letztlich zählt nur das eine, wenn der Frankfurter Nahverkehr weiterhin erfolgreich sein will:

Qualität ist, was der Fahrgast will.



IMPRESSUM

Herausgeber:

traffiQ Lokale Nahverkehrsgesellschaft Frankfurt am Main mbH
Stiftstraße 9-17
60313 Frankfurt am Main
Telefon: 069 212-24424
Telefax: 069 212-24430

www.traffiQ.de
info@traffiQ.de

Verantwortlich:

Dr. Hans-Jörg v. Berlepsch

Text und Redaktion:

Thea Beer, Klaus Linek

Idee und Gestaltung:

idüll. mit liebe gedacht.
www.iduell.de

Fotografie:

Stefan Freund
www.stefanfreund.de

Wir danken:

Mehl KG Saaten
Kampffmeyer Mühlen GmbH
Der Bäcker Eifler
Café Kling GmbH
Lisa und Lola Erwall

