

Qualitätsbericht 2014

Bus



Qualität ist, was der Fahrgast will.
Ergebnisse im Überblick 2014



1	Der Qualitätsbericht	3
2	Frankfurt, <i>traffiQ</i>, Bus und Bahn	3
3	Qualität ist, was der Fahrgast will	4
3.1	Qualität erkennen	5
3.2	Qualität im Bus – Ergebnisse 2014	6
3.2.1	Gutes Angebot	6
3.2.2	Freundliche Fahrerinnen und Fahrer	7
3.2.3	Moderne Busse	8
3.2.4	Ganz objektiv	9
4	Fazit: Schon ganz gut – und so geht es weiter!	10

1. 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 bereits im fünften Jahr über die Ergebnisse der Qualitätssicherung im „lokalen Busverkehr“ 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. Dabei gibt es den Anspruch gute Qualität zu gewährleisten und für zufriedene Fahrgäste zu sorgen. Dieser Aufgabe stellt sich *traffiQ* gerne und mit viel Engagement.

2. FRANKFURT, TRAFFIQ, BUS UND BAHN

Frankfurt am Main ist eigentlich eine „kleine Großstadt“ – außer tagsüber, wenn zu den über 700.000 Einwohner noch mal fast die Hälfte an Pendlern in die Stadt strömen und Frankfurt zu einer Millionenstadt werden lassen.

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.

- 24/7 – rund um die Uhr, Tag für Tag
- von A wie Affentorplatz bis Z wie Zeilsheim Kolonie
- 214 Millionen Fahrgäste jährlich – davon entfallen knapp 56 Millionen auf den lokalen Busverkehr
- neun U-Bahnlinien
- zehn Straßenbahnlinien
- 52 Tagbuslinien und
- 11 Nachtbuslinien
- fahren über 800 Haltestellen an

Damit die Kundenwünsche nach einem attraktiven und nachhaltigen Mobilitätsangebot erfüllt werden können, hat *traffiQ* ein anspruchsvolles Qualitätscontrolling entwickelt. Wie es funktioniert, welche Ergebnisse es im Jahr 2014 gebracht hat und welche Konsequenzen daraus gezogen werden, wird auf den folgenden Seiten berichtet.

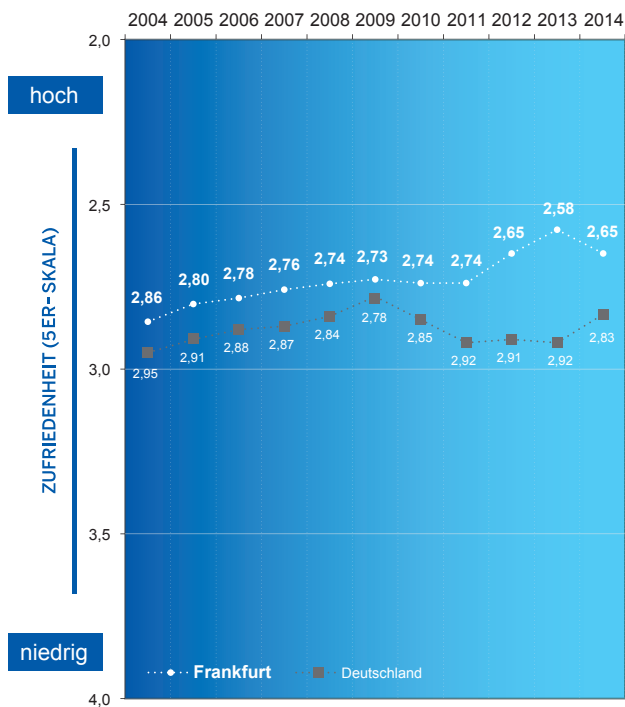
3. QUALITÄT IST, WAS DER FAHRGAST WILL

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 können nicht als „Jahreswagen“ in kurzen Abständen neu angeschafft werden. Neue Strecken und eine bessere Infrastruktur brauchen ihre Zeit, um geplant und gebaut zu werden. Und manches, was wünschenswert ist, lässt sich aus wirtschaftlichen Gründen nicht verwirklichen oder aufrechterhalten.

Insgesamt gelingt es *traffiQ* und den beteiligten Partnern gut, diese Balance zu halten. In 2014 wird der Frankfurter Nahverkehr gegenüber des Vorjahres ein wenig schlechter bewertet – liegt aber weiterhin deutlich über dem Bundesdurchschnitt.

GLOBALZUFRIEDENHEIT DER FRANKFURTER FAHRGÄSTE (im Vergleich zu Deutschland gesamt)



3.1. QUALITÄT ERKENNEN

traffiQ nutzt verschiedenste 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 4.600 Kundenanliegen im Jahr 2014. Das heißt, dass je 44.200 Fahrgäste eine Beschwerde eingegangen ist.
- Im Rahmen der „10-Minuten-Garantie“ ließen sich im vergangenen Jahr täglich rund 25 Fahrgäste von U-Bahnen, Straßenbahnen und Bussen (gut 8.970 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 die Kundeninformation in den Fahrzeugen. Die anonymen Tester haben dafür in 2014 über 3.500 Fahrten (Bus) bzw. 1.382 Fahrten (Schiene), mit Hilfe eines Fragebogens, überprüft.
- Kundenbefragungen zu 14 Qualitätskriterien geben Auskunft über die Leistung der Verkehrsunternehmen. Im Jahr 2014 führte *traffiQ* dafür fast 6.400 Interviews mit Kunden von Bus bzw. 2.400 Interviews mit Schienenfahrgästen durch.
- Und viel mehr, wie z.B. die so genannte KONTI („kontinuierliche Haltestellenzählung“) und natürlich weitere Beobachtungen, Zählungen und Erhebung zu punktuellen Fragestellungen.

Die Entwicklung der Leistungsqualität der Vertragspartner wird damit genau verfolgt – so kann festgestellt werden, ob alle Vorgaben umgesetzt werden oder ob Maßnahmen zur Qualitätssteigerung 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.

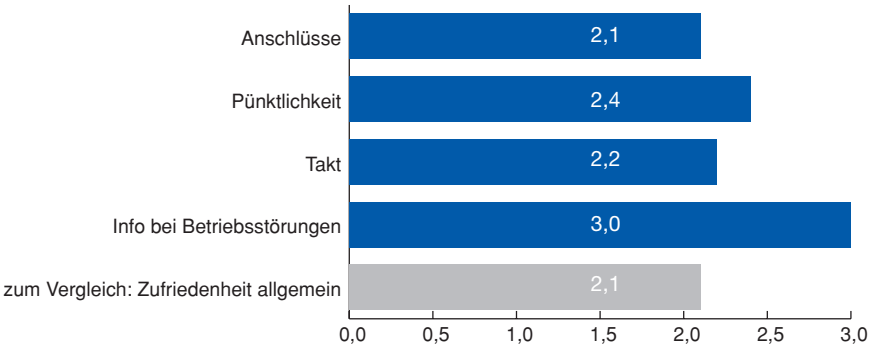
Die Kundenbeurteilungen der Busverkehre in Frankfurt für das Jahr 2014 werden in den nachfolgenden Abschnitten dargestellt.

3.2. QUALITÄT IM BUS – ERGEBNISSE 2014

3.2.1. 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 2014 im Vergleich zum Vorjahr mit rund 0,6 Prozent leicht gesunken.

Zufriedenheit mit dem Angebot



Quelle: eigene Erhebungsdaten Kundenzufriedenheit und Darstellung

Die Kundenbewertungen zu Anschlüssen, Pünktlichkeit, Takt und Information bei Betriebsstörungen konnten gegenüber dem Vorjahr gehalten werden.

Das eingeführte Störfallkonzept muss und wird in den nächsten Jahren eine weitere Verbesserung in dem Kriterium „Information bei Betriebsstörungen“ hervorrufen.

3.2.2. Freundliche Fahrerinnen und Fahrer

In Frankfurt sorgen gut 750 Fahrerinnen und Fahrer dafür, dass täglich über 155.000 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 Anforderungen.

Gerade im Bus sind die Fahrerinnen und 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 Verdi anzuwenden.

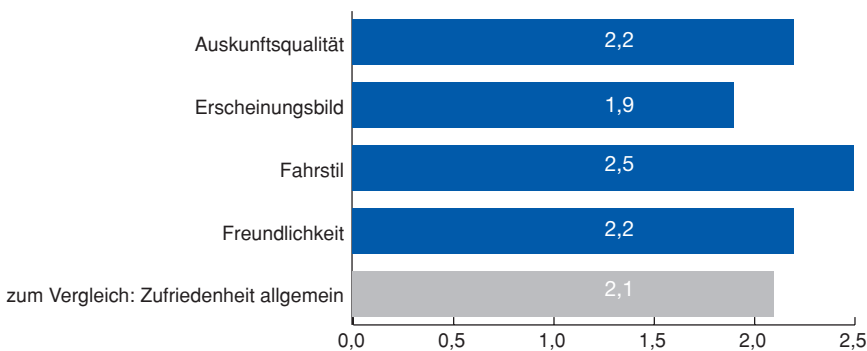
Mit ausführlichen Schulungen haben die Verkehrsunternehmen für eine gute Ausbildung ihrer Fahrerinnen und Fahrer Sorge zu tragen. Diese sollen nicht nur ihr Fahrzeug beherrschen, sondern auch mit dem Frankfurter Liniennetz und dem RMV-Tarifsystem vertraut sein, umsichtig und energiesparend fahren und sich natürlich kundenfreundlich und hilfsbereit verhalten.

Wenn es zu Klagen von Fahrgästen kommt, geht es allerdings oft um Fahrpersonal, das sich nicht kundengerecht verhalten hat. Es handelt sich aber um Einzelfälle. Denn die Ergebnisse der Kundenerhebung belegen, dass unverändert gute und kundenfreundliche Verhalten der großen Mehrheit der Busfahrerinnen und Busfahrer.

Im Jahr 2014 haben die Fahrgäste die Auskunftsgüte, die Fahrweise und das Erscheinungsbild gleichbleibend gut bewertet.

Die Freundlichkeit des Fahrpersonals hat sich aus Kundensicht geringfügig verschlechtert. Im Vorjahr noch mit 2,1 bewertet, liegt sie im Jahr 2014 bei 2,2.

Zufriedenheit mit dem Personal



Quelle: eigene Erhebungsdaten Kundenzufriedenheit und Darstellung

3.2.3. Moderne Busse

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.

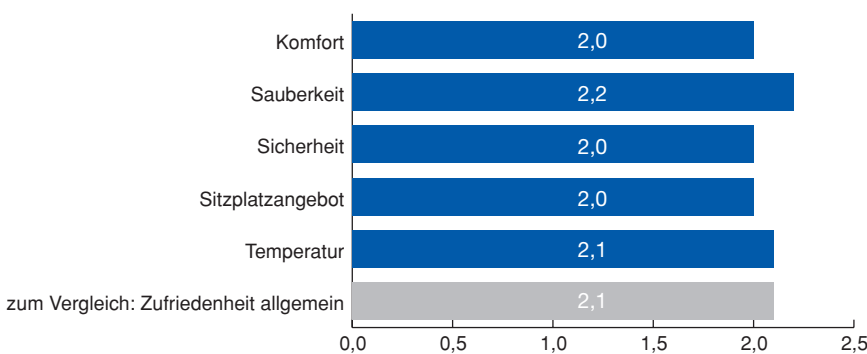
Inzwischen sind schon weit über 50 Fahrzeuge in Frankfurt im Einsatz, die die noch strengere Euro 6-Norm erfüllen. Im Linienbündel B, das vorwiegend im Frankfurter Westen liegt, sind bereits seit Dezember 2014 alle Busse auf diesem hohen Standard. Bis zum flächendeckenden Einsatz von Hybridbusse oder Elektrofahrzeugen sind noch Fragen von Zuverlässigkeit, Wirtschaftlichkeit und Infrastruktur zu klären.

Auf jeden Fall sollen die heutigen Qualitätsstandards bewahrt bleiben: Niederflerbusse mit niedrigem Einstiegsbereich mit zusätzlicher Absenkung („Kneeling“); Klapprampe und ein gut zugänglicher, geräumiger Stellplatz – z.B. für Menschen im Rollstuhl, Eltern mit Kinderwägen 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 groß geschrieben: Ansagen und Anzeigen mit Hinweis 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 über 155.000 Fahrgästen pro Tag eine echte Herausforderung. Dieses Merkmal wird zusammen mit dem Kriterium Sicherheit im Vergleich zum Vorjahr von den Kunden ein wenig schlechter beurteilt. Beide Kriterien verschlechterten sich um jeweils 0,1 auf 2,2 (Sauberkeit) und 2,0 (Sicherheit). Die anderen fahrzeugbezogenen Merkmale halten sich auf einem unverändert guten Niveau.

Zufriedenheit mit den Fahrzeugen



Quelle: eigene Erhebungsdaten Kundenzufriedenheit und Darstellung

3.2.4. 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 anonymes Testpersonal 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 2014 insgesamt zufriedenstellend.

4. FAZIT: SCHON GANZ GUT – UND SO GEHT ES WEITER!

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 2014 wieder von über 214 Millionen (in Zahlen: 214.300.000) 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* hat sich für die städtischen Buslinien bewährt. Die Fahrgäste zeigen sich als gute und faire „Qualitätsprüfer“. Die Busunternehmen wissen, woran sie sind und werden zu besseren Leistungen angespornt.

Ob am Servicetelefon, an den Ticketcentern, hinter dem 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:
Sven Meyhöfer, Klaus Linek