



Handreichung für ein Qualitätsmanagementsystem

im kommunalen ÖPNV im Verkehrsverbund Rhein-Ruhr



Herausgeber:

Verkehrsverbund Rhein-Ruhr AöR
Augustastrasse 1
45879 Gelsenkirchen

Verantwortlich für den Inhalt: Ulrich Hornig

(Stabsstelle Zukunftsnetz Mobilität, Koordinierungsstelle Rhein-Ruhr)

Erarbeitung: Erarbeitet von einer Arbeitsgruppe mit Vertreter*innen der kommunalen Aufgabenträger und der Verkehrsunternehmen sowie der VRR AöR:

Marcel Beckmann, Kreis Mettmann

Dominique de Vree, Rheinbahn AG

Kirsten Ellermann, Vestische Straßenbahnen GmbH

Ulrich Hornig, VRR AöR

Stefanie Kluge, Ruhrbahn GmbH

Michael Narloch, Duisburger Verkehrsgesellschaft AG

Dr. Heinz-Josef Pohlmann, DSW21

Viviane Stölting, Stadt Solingen

Lektorat: Wibke Hinz

Fotos VRR: Ronja Kannacher

Bildnachweis:

Seite 7, Seite 16, Seite 22, Seite 34 ©DSW21 | **Seite 21, Seite 27** ©Duisburger Verkehrsgesellschaft AG | **Seite 1, Seite 6, Seite 12, Seite 19, Seite 29, Seite 30, Seite 32 oben, Seite 35, Seite 36** ©Rheinbahn AG | **Seite 18, Seite 32 unten** ©Ruhrbahn GmbH | **Seite 5, Seite 6, Seite 9, Seite 11, Seite 20, Seite 24, Seite 27, Seite 33, Seite 38** ©Vestische Straßenbahnen GmbH | **alle weiteren Bilder** ©VRR AöR

Stand: 26.04.2022

Präambel	4
1. Bedeutung, Rahmenbedingungen und Zielsetzungen von Qualitätsmanagementsystemen	5
1.1 Warum ein Qualitätsmanagementsystem?	5
1.2 Rahmenbedingungen	6
1.3 Zielsetzung einer verbundweiten Empfehlung	6
2. Empfehlungen zu Qualitätsstandards und Messverfahren Update	8
2.1 Einführung	8
2.1.1 Grundzüge des Qualitätssteuerungsprozesses	8
2.1.2 Steuerungselemente des Qualitätsmanagementsystems	8
2.1.3 Wie funktioniert ein Qualitätsmanagementsystem?	9
2.1.4 Die Messverfahren	10
2.2 Die Qualitätsstandards	11
2.2.1 Leistung	12
2.2.1.1 Verfügbarkeit (Fahrtausfall, Ersatzverkehr)	12
2.2.1.2 Pünktlichkeit	12
2.2.1.3 Anschlüsse	13
2.2.1.4 Taktangebot	13
2.2.1.5 Platzangebot	14
2.2.2 Fahr-, Vertriebs, Service-, Sicherheits- und Fahrausweisprüfpersonal	14
2.2.2.1 Fahrpersonal	14
2.2.2.2 Vertriebspersonal KundenCenter	15
2.2.2.3 Vertriebspersonal externe Vertriebspartner	15
2.2.2.4 Service-, Sicherheits- und Fahrausweisprüfpersonal	16
2.2.3 Vertriebswege (Ausstattung und Erscheinungsbild)	16
2.2.3.1 Interne Vorverkaufsstellen / KundenCenter	17
2.2.3.2 Externe Vorverkaufsstellen	17
2.2.3.3 Ticketautomaten (an Haltestellen und im Fahrzeug)	17
2.2.3.4 Erwerb von mobilen Tickets	18
2.2.4 Fahrzeuge	18
2.2.5 Haltestellen	19
2.2.6 Information	20
2.2.6.1 Informationen vor Fahrtantritt	20
2.2.6.2 Information während der Fahrt	21
2.2.6.3 Information im Regelfall – online	21
2.2.6.4 Information im Störfall	22
2.2.7 Beschwerdemanagement / Kundendialog	23
2.2.8 Sicherheit	24
2.2.9 Umwelt	24
3. Anwendungshinweise, positive Beispiele, Unterstützungsangebote	26
3.1 Baukastenprinzip / Modularer Aufbau	26
3.2 Das Grundprinzip verstehen und formell etablieren	26
3.3 Wie aufwendig ist ein QMS?	27
3.4 Aufwand und alternative Umsetzungsmöglichkeiten bei den drei Messverfahren	27
3.5 Besondere Situation von Kreisen	31
3.6 Best Practice-Beispiele	32
3.7 Unterstützungsangebote	36
3.8 Fazit	38

Präambel

Qualitätsstandards im kommunalen ÖPNV verzeichnen seit Jahren eine wachsende Bedeutung. Vor zehn Jahren haben sich die kommunalen Aufgabenträger, die Verkehrsunternehmen (VU) und der Verkehrsverbund Rhein-Ruhr (VRR) erstmals gemeinsam mit dem Thema befasst.

2011 wurde von einer Arbeitsgruppe mit Vertreter*innen der kommunalen Aufgabenträger und Verkehrsunternehmen aus den zuständigen Arbeitskreisen unter Koordination des VRR eine „Empfehlung für ein Qualitätsmanagementsystem (QMS) im kommunalen ÖPNV im VRR“ erarbeitet. Mit der Empfehlung sollte eine möglichst einheitliche und flächendeckende Einführung von Qualitätsstandards und Messverfahren erreicht, der Aufwand bei der Einführung des QMS minimiert und den Verkehrsunternehmen ein verlässlicher Rahmen für die betriebliche Umsetzung gegeben werden. In den Folgejahren wurde das Qualitätsmanagementsystem von einer Vielzahl der kommunalen Aufgabenträger und Verkehrsunternehmen umgesetzt und hat im Rahmen der Betrauungen und Direktvergaben in unterschiedlichen Ausprägungen Eingang in öffentliche Dienstleistungsaufträge und Nahverkehrspläne (NVP) gefunden. Um die grundlegende Zielsetzung eines flächendeckenden und einheitlichen Qualitätsmanagementsystems, das den unterschiedlichen Voraussetzungen kommunaler Aufgabenträger und Verkehrsunternehmen gerecht wird, weiter voranzubringen, hat sich im Jahr 2021 erneut eine Arbeitsgruppe gegründet, um die o. g. Rahmenempfehlung zu überarbeiten und zu aktualisieren. Dies auch vor dem Hintergrund, dass die Anforderungen an einen kundenorientierten ÖPNV stetig wachsen und entscheidende gesellschaftliche Themen, wie Sicherheit, Digitalisierung, Nachhaltigkeit, und Klimaschutz in einem modernen und zukunftsfähigen ÖPNV Berücksichtigung finden müssen.

Im ersten Teil dieser „Handreichungen für ein Qualitätsmanagementsystem im kommunalen ÖPNV im Verkehrsverbund Rhein-Ruhr“ soll aufgezeigt werden, warum ein Qualitätsmanagementsystem im kommunalen ÖPNV wichtig ist, welche Rahmenbedingungen zu beachten sind und welche Zielsetzungen mit den neuen verbundweiten Empfehlungen verfolgt werden.

Im zweiten Teil finden sich die bewährten Empfehlungen zu Qualitätsstandards und den jeweils empfohlenen Messverfahren als aktualisiertes Update.

Im dritten Teil wird mit positiven Beispielen aus der Praxis verdeutlicht, wie diese Empfehlungen am besten auf die jeweiligen Rahmenbedingungen vor Ort angepasst werden können und warum die Zusammenarbeit der verschiedenen Akteure wichtig ist. Abschließend wird ein Ausblick gegeben, wie das Qualitätsmanagement im kommunalen ÖPNV im VRR-Raum zukünftig stetig weiterentwickelt und optimiert werden kann.

1. Bedeutung, Rahmenbedingungen und Zielsetzungen von Qualitätsmanagementsystemen

1.1 Warum ein Qualitätsmanagementsystem?

Die Kommunen und Verkehrsunternehmen im VRR-Raum verfolgen mit der Abstimmung und Umsetzung von Qualitätsmanagementsystemen das Hauptziel, eine möglichst hohe Qualität im ÖPNV zu erreichen und aufrechtzuerhalten. Warum ist das wichtig? Um Klimaschutzziele erreichen zu können, spielt der Bereich „Verkehr / Mobilität“ eine große Rolle. Es müssen deutlich mehr Verkehre vom Auto zum Umweltverbund verlagert werden. Beim ÖPNV, dem Rückgrat des Umweltverbunds, sollen bis 2030 die Fahrgastzahlen verdoppelt werden. Dazu muss eine quantitative Angebotsausweitung u. a. mit einem Ausbau der Infrastruktur insbesondere im schienengebundenen ÖSPV erfolgen. Aber auch die Qualität muss verbessert werden. Hierbei können installierte und gelebte Qualitätsmanagementsysteme eine wertvolle Hilfe sein:

- Sie helfen dabei, die sich wandelnden Bedürfnisse und Erwartungen der Kund*innen festzustellen und sich danach auszurichten.
- Die Verkehrsunternehmen können in ihren internen Abläufen Prozesse etablieren, die eine gute Dienstleistungs- und Servicequalität sicherstellen und verbessern. Intern können so Prozessergebnisse im Sinne des Kunden verbessert und Prozesskosten minimiert werden.
- Im Außenverhältnis können durch eine gute Qualität des ÖPNV Kunden gebunden und neu gewonnen werden.
- Die in Nahverkehrsplänen, öffentlichen Dienstleistungsaufträgen o. ä. festgelegten Qualitätsziele und Vorgaben der kommunalen Aufgabenträger werden greifbar und können systematisch verfolgt und erreicht werden.
- Ein Nebeneffekt ist die transparente Darlegung der Angebots- und Leistungsqualität im Hinblick auf Politik und Öffentlichkeit.



1.2 Rahmenbedingungen

Im Interesse eines attraktiven, wirtschaftlichen und wettbewerbsfähigen ÖPNV-Angebotes ist die Sicherung einer angemessenen Qualität von elementarer Bedeutung.

Die kommunalen Aufgabenträger (AT) sind gemäß des ÖPNV-Gesetz NRW für eine angemessene ÖPNV-Qualität verantwortlich. Nach § 8 (3) ÖPNVG NRW geben sie in ihren Nahverkehrsplänen (NVP) Ziele und Rahmenvorgaben für das betriebliche ÖPNV-Leistungsangebot, notwendige Mindestanforderungen für die angemessene Verkehrsbedienung, Qualifikationsstandards für das einzusetzende Personal und Ausrüstungsstandards für die Fahrzeuge vor.

Am 3. Dezember 2009 ist die Verordnung EG Nr. 1370/2007 über öffentliche Personenverkehrsdienste auf Schiene und Straße in Kraft getreten. Laut EG 1370/2007 und Personenbeförderungsgesetz (PBefG) sind die im VRR praktizierten Direktvergaben an die kommunalen Verkehrsunternehmen möglich, wenn der Aufgabenträger transparente Vorgaben formuliert und über die Erfüllung berichtet wird. Zu diesen Vorgaben gehören auch Anforderungen an ein Qualitätsmanagementsystem. In Art. 7 (1) der Verordnung 1370 wird z. B. von den zuständigen Behörden ein jährlicher Gesamtbericht gefordert. Hier wird verlangt, dass eine Kontrolle und Beurteilung der Leistungen, der Qualität und der Finanzierung der öffentlichen Verkehrsnetze ermöglicht werden muss.



Aufgabe eines Qualitätsmanagementsystems ist es, durch verschiedene Mess- und Steuerungsverfahren die definierten Qualitätsstandards zu sichern. In der DIN EN 13816:2002 sind Vorgaben hinsichtlich der Qualitätsstandards als Teil des Qualitätsmanagementsystems sowie Hinweise zu den Mess- und Steuerungsinstrumenten enthalten. Unternehmen, die nach der DIN EN 13816 zertifiziert sind, können Elemente hieraus im Rahmen des Qualitätsmanagementsystems verwenden. Die kommunalen Aufgabenträger und Verkehrsunternehmen haben sich beim Aufbau eigener Qualitätsmanagementsysteme und bei der Erarbeitung der gemeinsamen Empfehlungen für den VRR-Raum 2011 entschieden, die DIN EN 13816 als Grundlage zu verwenden.

Während der aktuellen Überarbeitung der Empfehlung ist nochmals deutlich geworden, dass die Bedingungen von Aufgabenträger zu Aufgabenträger und von Verkehrsunternehmen zu Verkehrsunternehmen sehr unterschiedlich sein können. In den Kreisen kann sich der Abstimmungsaufwand durch die Rolle der kreisangehörigen Städte als Straßenbaulastträger zusätzlich erhöhen. Wirtschaftliche Rahmenbedingungen oder die Struktur der unterschiedlichen Bedienungsgebiete selbst, oft verbunden mit einem quantitativ deutlich unterschiedlichen ÖPNV-Angebot (Großstadt vs. ländlicher Raum) stellen entscheidende regionale Unterschiede dar, die unmittelbar auf die ÖPNV-Dienstleistungsqualität einwirken und bei der Auswahl und Festlegung von Qualitätsstandards berücksichtigt werden müssen.

1.3 Zielsetzung einer verbundweiten Empfehlung

Die gemeinsame Arbeitsgruppe aus Vertreter*innen der kommunalen Aufgabenträger und Verkehrsunternehmen im VRR legt mit der vorliegenden Handreichung aktualisierte Empfehlungen zum Aufbau und zur Weiterentwicklung eines Qualitätsmanagementsystems vor. Folgende Zielsetzungen werden damit verfolgt:

- Das übergreifende Ziel ist es, eine hohe Qualität im kommunalen ÖPNV zu erreichen, sicherzustellen und zu verbessern. Sowohl Aufgabenträger als auch Verkehrsunternehmen verfolgen mit ihren Aktivitäten das Ziel, auf Grundlage der Erwartungen und Bedürfnisse der Fahrgäste verbindliche Qualitätsstandards zu vereinbaren und in einen kontinuierlichen Dialog über die Qualität des ÖPNV zu treten. Letztlich soll damit die Zufriedenheit der Bürger*innen/Kund*innen mit dem ÖPNV gesteigert und eine dauerhafte Bindung erreicht werden.

Bedeutung, Rahmenbedingungen und Zielsetzungen von Qualitätsmanagementsystemen

- Die Handreichung soll die kommunalen Aufgabenträger, die bislang noch kein oder nur ein rudimentäres Qualitätsmanagementsystem umgesetzt haben, motivieren und dabei unterstützen, entsprechende Aussagen zur Qualitätssteuerung in die Nahverkehrspläne aufzunehmen und in Abstimmung mit den in ihrem Hoheitsgebiet tätigen Verkehrsunternehmen ein Qualitäts- und Leistungscontrolling aufzubauen bzw. fortzuschreiben. Aufgrund der verbundweit abgestimmten Konzeption kann so eine weitgehend flächendeckende Umsetzung des Qualitätsmanagementsystems unter Berücksichtigung lokaler Unterschiede erreicht werden.
- Der verbundweite Ansatz soll dazu beitragen,
 - den mit der Realisierung eines Qualitätsmanagementsystems verbundenen Aufwand zu minimieren („dann muss nicht jeder alles neu erfinden“),
 - die Vergleichbarkeit der erbrachten Betriebsqualität insbesondere in sich überschneidenden Verkehrsgebieten zu sichern,
 - in Kreisgebieten die Vergleichbarkeit zu sichern und den Abstimmungsbedarf zu reduzieren, da dort meist anders als in den Städten verschiedene Verkehrsunternehmen mit unterschiedlichen Betriebsleistungen unterwegs sind,
 - den Qualitätsbemühungen der Verkehrsunternehmen einen verlässlichen Rahmen für die betriebliche Umsetzung zu geben.
- Mit den Handreichungen zum Qualitätsmanagementsystem soll der Ansatz „verbundweite Konzeption mit Berücksichtigung lokaler Unterschiede“ gestärkt werden. Motto: statt verbundweiter Qualitätsbenchmarks („Äpfel-mit-Birnen-Vergleich“ durch unterschiedliche Voraussetzungen und Budgets) eher einen lokalen kontinuierlichen Verbesserungsprozess anstoßen und von anderen AT/VU lernen.



Die vorliegende Handreichung erhebt ausdrücklich nicht den Anspruch, auf jede Frage eines Qualitätsmanagements auf kommunaler Ebene eine Antwort geben zu können. Trotzdem wird, wenn sich viele Akteure auf der kommunalen Ebene an diese Empfehlung halten, das kommunale Qualitätsmanagement transparenter, vergleichbarer und leichter zu kommunizieren sein. Aufwand und Kosten können überschaubar gehalten und effizienter gesteuert werden.

Der Aufbau und die Umsetzung eines Qualitätsmanagementsystems ist eine komplexe Aufgabe, bei der Regelungen und Verantwortlichkeiten zwischen den jeweiligen Aufgabenträgern und Verkehrsunternehmen festgelegt werden müssen. Dies ist als ein sich ständig weiterentwickelnder Prozess zu verstehen, bei dem im Zeitverlauf Anpassungen an sich ändernde Rahmenbedingungen vorgenommen werden müssen. Es geht darum, einen Prozess in Gang zu setzen und dauerhaft zu etablieren, der eine ständige Überprüfung der Qualitätsstandards im ÖPNV erfordert. Daher ist allein auf der kommunalen Ebene zu entscheiden, ob bzw. welche Teile dieser Empfehlung vor dem Hintergrund der spezifischen Rahmenbedingungen und Zielsetzungen angewendet werden sollen.

2. Empfehlungen zu Qualitätsstandards und Messverfahren Update

2.1 Einführung

2.1.1 Grundzüge des Qualitätssteuerungsprozesses

Die Messungen und die Steuerung eines Qualitätsmanagementsystems erfolgen weitgehend standardisiert und werden nach dem vorliegenden, zwischen den AT und VU im VRR abgestimmten Grundraster durchgeführt. Die angewandten Messmethoden sollten dabei auf einem fundierten statistischen Grundmodell basieren, sodass die Repräsentativität der Erhebungsergebnisse gewährleistet ist. Die jeweiligen AT sind frei, darüber hinausgehende oder abweichende Vereinbarungen zum Qualitätscontrolling mit den VU zu treffen.

2.1.2 Steuerungselemente des Qualitätsmanagementsystems

Für das Grundraster des Qualitätsmanagementsystems sind folgende Steuerungselemente vorgesehen, die gleichzeitig geeignet sind, die Transparenz in der Qualitätssicherung sowohl für die Aufgabenträger als auch für die Kund*innen zu erhöhen:

Qualitätsvereinbarung:

In der Qualitätsvereinbarung werden zwischen AT und VU einvernehmlich Qualitätsziele und Messverfahren festgelegt sowie notwendige Anpassungen und Konkretisierungen für den weiteren Prozess dokumentiert. Grundsätzliche Aufgabe der Vereinbarung ist es, Verbindlichkeit herzustellen. Die Qualitätsvereinbarung steht im Zentrum des Qualitätsmanagementsystems.

Eine Bindungswirkung kann des Weiteren über entsprechende Anpassungen der Betrauung bzw. des Nahverkehrsplans hergestellt werden. Dabei können die verbindlichen Ziele und Zielwerte z. B. in einer Anlage zum NVP formuliert werden. Bei Ausschreibungen und Direktvergaben sind die Vereinbarungen in die Verkehrsverträge bzw. öffentlichen Dienstleistungsaufträge zu integrieren. Es ist empfehlenswert, die Art der Integration und deren Verbindlichkeit unter vergabe- und steuerrechtlichen Gesichtspunkten zu prüfen.

Qualitätsbericht:

Im Qualitätsbericht werden die Qualitätsleistungen bezogen auf einen bestimmten Zeitraum dargestellt. Die Ergebnisse sämtlicher Qualitätsmessungen werden mit den vereinbarten Zielwerten verglichen und dokumentiert. Bei signifikanten Abweichungen sind Erläuterungen anzufügen. Die zeitliche Betrachtung ermöglicht die Beschreibung von Entwicklungen. Die Veröffentlichung des Berichts nach Gesprächen zwischen AT und VU schafft Transparenz, regt die Diskussion an und unterstützt die Steuerung.

Gespräche zwischen AT und VU:

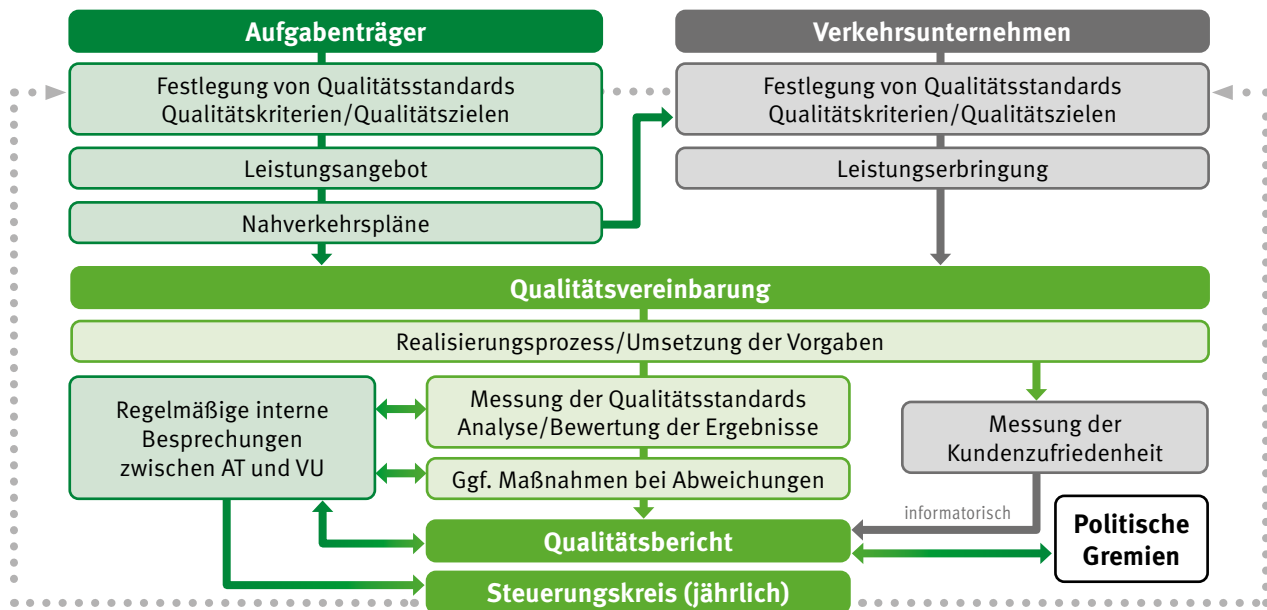
Es finden regelmäßige Besprechungen zwischen AT und VU über die Qualitätsentwicklung und möglicherweise zu ergreifenden Maßnahmen statt. Zusätzlich können bei akuten gravierenden Mängeln auf Initiative von VU oder/und AT anlassbezogene und lösungsorientierte Gespräche stattfinden. Bei Kommunen mit begrenzten Ressourcen können jährliche Schwerpunktthemen gesetzt werden.

Steuerungskreis:

Neben den internen und anlassbezogenen Gesprächen wird ein jährlicher AT- und VU-übergreifender Steuerungskreis gebildet, der den Rahmen für einen Erfahrungsaustausch und für übergreifende Regelungen des Qualitätsmanagementsystems bildet.

Auf Grundlage dieser Gespräche werden die Aktualität des Qualitätsmanagementsystems regelmäßig überprüft und Anpassungserfordernisse formuliert.

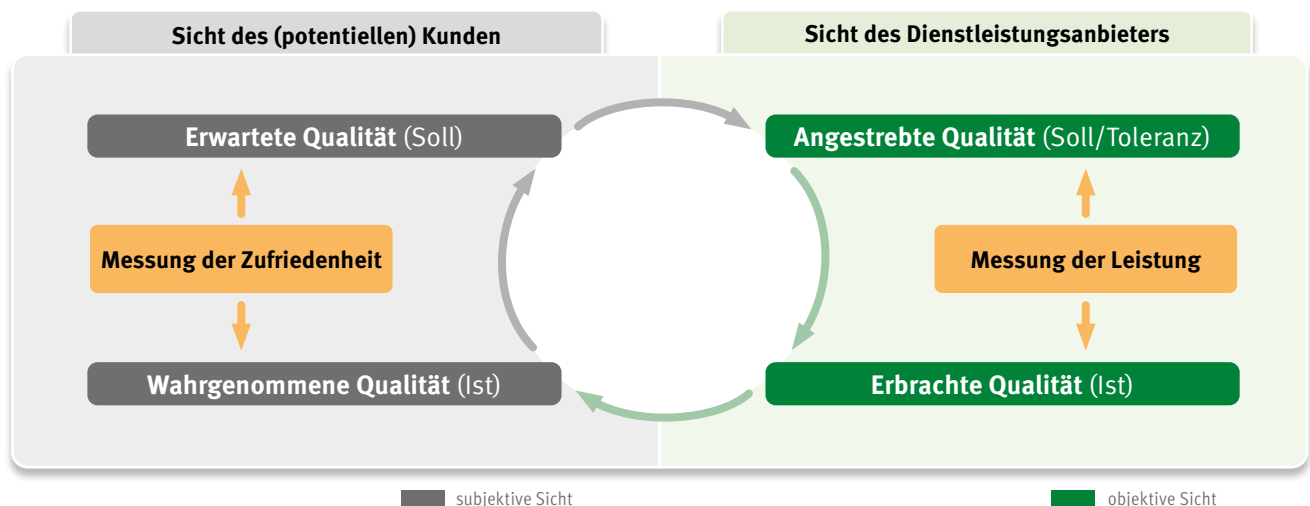
Die gerade dargelegten Zusammenhänge werden in folgender Grafik dargestellt:



Mögliche Struktur eines Qualitätsmanagementsystems im kommunalen ÖPNV gemäß VRR-Rahmenempfehlungen (Quelle: KCW GmbH für Kreis Recklinghausen, Stadt Bottrop, KÖR 2013)

2.1.3 Wie funktioniert ein Qualitätsmanagementsystem?

Das Qualitätsmanagementsystem stellt einen fortlaufenden Prozess dar, mit dem die Qualität im ÖPNV einer Kommune ständig sichergestellt bzw. verbessert werden soll. Aus Sicht der Kund*innen und aus Sicht des Verkehrsunternehmens als Dienstleistungsanbieter werden die erwartete bzw. die angestrebte Dienstleistungsqualität (DLQ) mit der erbrachten bzw. wahrgenommenen Qualität abgeglichen, sodass bei Abweichungen Maßnahmen ergriffen werden können:



Dienstleistungsqualitätskreis gemäß DIN EN 13816 (überarbeitet durch Vestische und VRR)

Gemäß der Norm DIN EN 13816 werden die Messergebnisse für die ausgewählten Qualitätskriterien gegenübergestellt. Dies ist allerdings nicht durchgängig machbar. Deshalb erfolgt eine Zuordnung soweit möglich. Aus der Gegenüberstellung lassen sich folgende Erkenntnisse ableiten:

Abgleich		Erkenntnis
erwartete DLQ	angestrebte DLQ	Grad des Anbieters, Kundeninteresse zu berücksichtigen
angestrebte DLQ	erbrachte DLQ	Maß für die Leistungsfähigkeit des Anbieters bei der Zielerreichung
erwartete DLQ	wahrgenommene DLQ	Grad der Kundenzufriedenheit

Erkenntnisse aus dem Dienstleistungsqualitätskreis gemäß DIN EN 13816 (überarbeitet durch Vestische und VRR)

Empfehlungen zu Qualitätsstandards und Messverfahren Update

Auf Basis der gewonnenen Erkenntnisse können Maßnahmen abgeleitet werden. Dabei ist zu berücksichtigen, dass die „subjektive“ Sicht von der „objektiven“ Sicht abweichen kann:

- „subjektive“ Sicht ist besser als „objektive“ Sicht ► Qualitätsverbesserung notwendig
- „objektive“ Sicht ist besser als „subjektive“ Sicht ► Imageverbesserung notwendig

Die Messmethoden sowie der Abgleich zwischen objektivem Messergebnis und subjektiver Zufriedenheit der Kund*innen zeigen im ersten Schritt nur Handlungsfelder auf. In anschließenden tiefergehenden Analysen müssen die genauen Ursachen aufgedeckt werden, damit dann effiziente Maßnahmen zur Qualitätsverbesserung ergriffen werden können. Einfaches Beispiel: Sind die Scheiben eines Fahrzeugs dreckig, dann muss geklärt werden, warum dies der Fall ist (Putzmittelmangel, Prozess nicht organisiert, Fachkraft krank etc.), und es müssen Maßnahmen ergriffen werden, um das Problem zu beheben. Generell zielt das QM-System auf die kontinuierliche Verbesserung der ÖPNV-Dienstleistungsqualität verbunden mit einer Steigerung der Kundenzufriedenheit ab.

2.1.4 Die Messverfahren

In der DIN EN 13816 werden drei Verfahrensklassen zur Messung von Leistungen und Zufriedenheit vorgestellt (siehe auch VDV-Schrift 10008 „Messung der Dienstleistungsqualität im ÖPNV“):

- direkte Leistungsmessung (Direct Performance Measures – DPM)
- Messung der Leistung über Beurteilung durch Testkund*innen (Mystery Shopping Surveys – MSS)
- Befragungen zur Kundenzufriedenheit (Customer Satisfaction Surveys – CSS)

Diese drei Messverfahren sind wie folgt definiert:

Mit der direkten Leistungsmessung (DPM) kann die Leistung anhand festgelegter objektiver Skalen / Messspezifikationen überwacht, beurteilt und ausgerechnet werden. Es werden nachweisbare Ergebnisse auf Basis „harter Fakten“ ermittelt. Das Ergebnis ist somit objektiv. Dies können je nach technischen und wirtschaftlichen Rahmenbedingungen Vollerhebungen z. B. der Pünktlichkeit auf Basis von „Rechnergestützten Betriebsleitsystemen“ (RBL) bzw. „Intermodal Transport Control Systems“ (ITCS) oder aber auch repräsentative Messungen sein, beispielsweise in vier Wochen über das Jahr verteilt.

„Testkund*innen-Verfahren“ oder „Mystery Shopping Surveys“ (MSS) sind die bekanntesten einer Vielzahl synonym verwendeter Begriffe für Qualitätsmessungen durch geschulte interne und externe Erhebungsteams. Die Testkund*innen ermitteln auf der Basis definierter Merkmale und Maßstäbe die Servicequalität dort, wo das Unternehmen die Dienstleistung erbringt, z. B. im Fahrzeug, an den Haltestellen oder in Verkaufsstellen. Durch Schulungen wird eine gleichbleibende Erhebungsqualität gewährleistet. Möglichst eindeutig definierte Grundlagen erzeugen Objektivität. (Beispiel: „Sind alle Scheiben der Spritzschutzwand vorhanden?“ Als Antwort kann nur mit Ja oder Nein geantwortet werden.)

„Customer Satisfaction Surveys (CSS) sind Verfahren zur Bewertung der Zufriedenheit von Kund*innen und sind daher klar von Maßnahmen zur Leistungsbewertung zu unterscheiden. CSS dienen dazu, „den Grad der Zufriedenheit mit den erbrachten Leistungen zu bewerten“ (Auszug aus DIN) und bilden somit die subjektive Wahrnehmung der Dienstleistungsqualität durch die Kund*innen (Fahrgäste) ab. Um die Zufriedenheit der Fahrgäste zu messen, kann z. B. auf die Ergebnisse des jährlich durchgeführten ÖPNV-Kundenbarometers zurückgegriffen werden. Kundenforen oder sonstige Befragungen/Erhebungen wie Kurzbefragungsmethoden nach dem Kauf (App / QR-Code) können ebenfalls wichtige Hinweise liefern.

Bei den im Folgenden beschriebenen Qualitätsstandards wird die Kundenzufriedenheitsbefragung meist als Messmethode empfohlen. Die Ergebnisse dienen überwiegend der reinen Information, können aber auch optional genutzt werden, um Zielwerte festzulegen. Dabei ist zu bedenken, dass die Kundenzufriedenheit auch durch externe Faktoren beeinflusst werden kann. Bei der Interpretation der Ergebnisse ist zu berücksichtigen, dass die einzelnen Leistungsmerkmale bzw. Qualitätsstandards eine unterschiedliche und in ihrer Relevanz oft schwankende Bedeutung für Kund*innen haben.

2.2 Die Qualitätsstandards

Vorbemerkungen:

Die Rahmenempfehlung aus dem Jahr 2011 stellt als Empfehlungspapier eine solide Basis dar. Die Qualitätsstandards und die aufgezeigte Messmethodik wurden und werden von den kommunalen Aufgabenträgern und Verkehrsunternehmen als geeignet und wirksam betrachtet und sind vielerorts Bestandteil von gültigen Vereinbarungen zwischen beiden Akteursgruppen. Die neue Handreichung konkretisiert deshalb nur punktuell einzelne Qualitätsstandards oder ergänzt Qualitätsstandards, die in den letzten Jahren für Kund*innen relevant geworden sind.

Grund für die vorgenommenen Anpassungen sind meist geänderte gesellschaftliche Herausforderungen wie die Entwicklung eines Bewusstseins für die Bedürfnisse mobilitätseingeschränkter Personen, aber auch dynamisch sich entwickelnde Themen wie Digitalisierung, Nachhaltigkeit und Klimaschutz. Im ÖPNV finden sich solche Entwicklungen beispielsweise wieder in der multimodalen Nutzung und Abrechnung alternativer Mobilitätsformen in Verbindung mit Bus und Bahn, in neuen Bezahlmöglichkeiten, elektronischen Tarifen, digitalen Vertriebs- und Informationskanälen und Echtzeit-Auskünften über die Funktionsfähigkeit von Aufzügen / Rolltreppen.

Die Festsetzung von Zielwerten ist kein Bestandteil dieser Handreichung, sondern wird als bilaterale Aufgabe zwischen Aufgabenträger und Verkehrsunternehmen gesehen. Als Übersicht sind hier die Qualitätskriterien aufgeführt, die in den folgenden Kapiteln genauer beschrieben und mit den passenden Messverfahren versehen werden. Auf der rechten Seite der Grafik werden die Qualitätskriterien den acht Hauptgruppen der DIN-Norm EN 13816 zugeordnet. Diese Qualitätsnorm gilt als erfüllt, wenn jedem der acht Hauptbereiche aus der DIN EN 13816 mindestens ein ausgewähltes Qualitätskriterium zugeordnet werden kann.

Die Qualitätsstandards im Überblick:

Qualitätsbereich / Qualitätskriterien DIN EN 13816			1.	2.	3.	4.	5.	6.	7.	8.
3.1	Leistung	Verfügbarkeit (Fahrtausfall/Ersatzverkehr)	×							
		Pünktlichkeit				×				
		Anschlüsse				×				
		Taktangebot	×							
		Platzangebot	×					×		
3.2	Personal	Fahrpersonal			×		×			
		Vertriebspersonal KC			×		×			
		Vertriebspersonal ext. Vertriebspartner			×		×			
		Service-, Sicherheits- und Fahrausweisprüfpersonal		×	×		×			
3.3	Vertriebswege (Ausstattung/ Erscheinungsbild)	interne Vorverkaufsstellen / KC		×	×					
		externe Vorverkaufsstellen		×	×					
		Fahrausweisautomaten (Hst./Fzg.)		×	×					
		Erwerb von mobilen Tickets		×	×					
3.4	Fahrzeuge	Fahrzeugausstattung	×		×			×		×
		Fahrzeugsauberkeit						×		
3.5	Haltestellen	Haltestellenausstattung			×			×		
		Haltestellensauberkeit						×		
3.6	Information	Information vor Fahrtantritt			×					
		Information während der Fahrt			×					
		Information im Regelfall – online			×					
		Information im Störfall – online			×					
		Beschwerdemanagement					×			
3.7	Sicherheit	Sicherheit							×	
3.8	Umweltschutz	Verschmutzung - Emissionen								×
		Nutzung von Ressourcen - Energie								×

1. Verfügbarkeit 2. Zugänglichkeit 3. Information 4. Zeit 5. Kundenbetreuung 6. Komfort 7. Sicherheit 8. Umwelteinflüsse

Zuordnung der in der Handreichung enthaltenen Qualitätskriterien zu den acht Hauptbereichen der DIN EN 13816 (Quelle: Vestische)

2.2.1 Leistung

Unter dem Qualitätsstandard „Leistung“ werden die Kriterien zusammengefasst, die direkt mit der Grundverkehrsleistung zu tun haben, wie beispielsweise die Pünktlichkeit, Fahrtausfälle oder Anschlüsse. Es werden nur die Linienverkehre ohne Bedarfsverkehre betrachtet. Optional können auch E-Wagen einbezogen werden. In der Ergebnisauswertung muss dies transparent dargestellt werden. Falls die Ergebnisse der Qualitätsmessungen durch höhere Gewalt (z. B. extreme Wetterbedingungen, mehrtägige Streiks) stark beeinflusst werden, so sollte dies deutlich gemacht und bei der Analyse der Daten entsprechend berücksichtigt werden.

2.2.1.1 Verfügbarkeit (Fahrtausfall, Ersatzverkehr)

Kundenerwartung/Definition: Kund*innen können sicher sein, dass die Leistungen so erbracht werden, wie sie angekündigt / veröffentlicht sind. Bei geplanten Betriebsunterbrechungen (Baustellen etc.) gilt ein Ersatzverkehr gemäß Fahrplan. Bei ungeplanten Betriebsunterbrechungen (Fahrzeugstörungen, Störungen durch Dritte etc.) wird der Ersatzverkehr (Bus, Taxi) soweit sinnvoll gewährleistet oder der Betriebsablauf durch Anschlussmöglichkeiten sichergestellt. Die Kund*innen sind in diesem Fall angemessen und über die zur Verfügung stehenden Kanäle über den aktuellen Zustand zu informieren (siehe Kundeninformation im Störfall).

Messmethode: DPM

Messung: Differenz zwischen der Soll-Fahrplanleistung gesamt und der tatsächlich erbrachten Ist-Leistung gesamt (= erbrachte Fahrten im Verhältnis zu den laut Fahrplan zu erbringenden Fahrten)

Zielwert: Maximaler Fahrtausfall (Quote) = x %

Messmethode: CSS (informativ)

Messung: Zufriedenheit der Fahrgäste mit der Verfügbarkeit

Definition Fahrtausfall: Fahrten gelten als ausgefallen, wenn sie gar nicht bzw. nur teilweise (Teilausfälle) durchgeführt werden. (Die Messung kann kilometergenau oder über die Anzahl an Fahrten erfolgen.)

Hinweis: Es wird empfohlen, die Gründe für den Fahrtausfall auch zu erheben, um gezielt Maßnahmen daraus ableiten zu können (zum Beispiel technischer Defekt, Verkehrsunfälle, äußere Rahmenbedingungen).



2.2.1.2 Pünktlichkeit

Kundenerwartung/Definition: Kund*innen können sicher sein, dass die Leistungen so erbracht werden, wie sie angekündigt und veröffentlicht sind. Busse und Bahnen fahren nicht zu früh von einer Haltestelle ab und haben nicht mehr als drei Minuten Verspätung.

Messmethode: DPM

Messung: Die Ist-Fahrplandaten werden mit den Soll-Fahrplandaten verglichen. Hierbei wird eine Toleranzgrenze von - 59 Sekunden bis + 3:00 Minuten bei den objektiven Messdurchführungen zugrunde gelegt. Der gewählte Messparameter orientiert sich an der DIN EN 15140:2006. Die tolerierte Verfrühung von bis zu 59 Sekunden wird von den VU nicht angestrebt.



Aus betrieblich-technischen Gründen, z. B. aufgrund fehlender Haltemöglichkeiten zum Ausgleich von Verfrühungen sind diese jedoch manchmal nicht vermeidbar.

Zielwert: Pünktlichkeitsquote = x %

Messmethode: CSS (informativ)

Messung: Zufriedenheit der Fahrgäste mit der Pünktlichkeit

Hinweis: Für die Zufriedenheit der Fahrgäste ist es auf der einen Seite nicht maßgebend, aus welchen Gründen Verspätungen entstehen. Auf der anderen Seite kann das Verkehrsunternehmen nicht für Verspätungen verantwortlich gemacht werden, die es nicht beeinflussen kann. Ob und wie Verspätungen über Takt als Fahrausfall oder Verspätung aufgenommen werden, ist vor Ort zu entscheiden.

2.2.1.3 Anschlüsse

Vorbemerkung: Die Verkehrsunternehmen streben an, die Anschlussgarantien sukzessive auszuweiten, insbesondere bei Anschlüssen mit geringer Taktdichte z. B. in der Schwachverkehrszeit.

Kundenerwartung/Definition: Funktionierende Anschlüsse sind Voraussetzung für eine vollständige und komfortable Reisekette. Maßgebliche Anschlüsse werden in den jeweiligen Nahverkehrsplänen bzw. zwischen Aufgabenträger und Verkehrsunternehmen festgelegt (Zeit, Ort, Linie, Umstiegszeitfenster) und in den entsprechenden Medien (Fahrplanbuch, elektronische Fahrplanauskunft, Apps etc.) veröffentlicht. Der Fahrgast soll sich darauf verlassen können, dass die Anschlüsse zwischen den definierten Linien an den definierten Verknüpfungspunkten funktionieren. In einem ersten Schritt können dies die „garantierten“ Anschlüsse sein (siehe VRR-Anschlussgarantie).

Messmethode: DPM

Messung: Die Einhaltung der definierten Anschlüsse wird über die Pünktlichkeit im Linienverkehr gemessen. An den definierten Verknüpfungspunkten darf die Ist-Ankunftszeit der Zubringer-Linie nicht später als die Ist-Abfahrtszeit der Abbringer-Linie sein.

Zielwert: Einhaltungsgrad Anschlüsse = x %

Messmethode: CSS (informativ)

Messung: Zufriedenheit der Fahrgäste mit den Anschlüssen

2.2.1.4 Taktangebot

Dieser Standard liegt im Verantwortungsbereich der Aufgabenträger.

Kundenerwartung/Definition: Kund*innen sind mit der angebotenen Taktfrequenz zufrieden.

Bei diesem Kriterium werden keine Zielwerte oder objektiven Messmethoden festgelegt.

Begründung: Eine der wichtigsten Funktionen des Nahverkehrsplanes ist es, nach eingehenden Analysen unter Berücksichtigung der Interessen der Bevölkerung und der Finanzierbarkeit der Leistung Festlegungen zu treffen über die Führung der Linien, die Verknüpfungspunkte sowie das Taktangebot und die Betriebszeiten. Die Formulierung eines eigenständigen Wertes im Qualitätsmanagementsystem ist daher nicht sinnvoll.

Messmethode: CSS (informativ)

Messung: Zufriedenheit der Fahrgäste mit der angebotenen Taktfrequenz

Empfehlungen zu Qualitätsstandards und Messverfahren Update

2.2.1.5 Platzangebot

Kundenerwartung/Definition: Der Kunde ist mit dem Platzangebot zufrieden.

Im Hinblick auf das Platzangebot werden Zielwerte oder objektive Messmethoden optional festgelegt. Ein mögliches Kriterium ist die Definition von Standards für die mittlere Besetzung eines Fahrzeugs. Empfehlungen dazu geben beispielsweise die Forschungsgesellschaft für Straßen- und Verkehrswesen (FGSV) und der Verband deutscher Verkehrsunternehmen (VDV).



Begründung: Das Platzangebot bestimmt sich aus den Vorgaben der AT zum Leistungsangebot (Nahverkehrsplan) und der Ausgestaltung durch das VU (Fahrzeuggröße). Entsprechend müssen AT und VU die Zielwerte gemeinsam festlegen.

Messmethode: CSS (informativ)

Messung: Zufriedenheit der Fahrgäste mit dem Platzangebot im Fahrzeug

Hinweis: Der Standard „Platzangebot“ ist beispielsweise mit dem Taktangebot eng verknüpft. Zudem besteht ein Spannungsfeld zwischen erweiterter Sondernutzungsfläche z. B. für Kinderwagen oder Rollatoren und mehr Sitz- bzw. Stehplätzen.

2.2.2 Fahr-, Vertriebs-, Service-, Sicherheits- und Fahrausweisprüfpersonal

Im Folgenden aufgeführte Qualitätsstandards gelten für alle Personale, auch die von Subunternehmern.

2.2.2.1 Fahrpersonal

Kundenerwartung/Definition: Das Fahrpersonal verfügt über Netz- und Ortskenntnisse sowie über Tarif- und Fahrplankenntnisse. Das Fahrpersonal soll freundlich und hilfsbereit auf die ÖPNV-Bedürfnisse der Kund*innen eingehen. Der Fahrstil ist der Verkehrssituation anzupassen. Erscheinungsbild und Auftreten sollen gegenüber dem Fahrgast einen positiven Eindruck vermitteln.

Messmethode: MSS

Messung: Mit Hilfe eines Testkundenverfahrens wird auf Grundlage der objektiven Beobachtung von unabhängigen Testteams anhand bestimmter vorab festgelegter Kriterien (z. B. Ticketverkauf, Erscheinungsbild, Dienstkleidung oder geschäftsmäßige Kleidung, Freundlichkeit, Hilfsbereitschaft, Auskunftsfähigkeit etc.) die Leistungsqualität per Stichprobe ermittelt.

Zielwert: Servicegrad Fahrpersonal = x %

Messmethode: CSS (informativ)

Messung: Zufriedenheit der Fahrgäste mit dem Fahrpersonal (Freundlichkeit und Hilfsbereitschaft, Fahrstil)



Anforderungen an das Fahrpersonal

Qualifikation

Die Grundqualifikation des Fahrpersonals vor Betriebsaufnahme ist gewährleistet. Die Anforderungen gemäß definiertem Anforderungsprofil werden vor Einsatz erfüllt (Abnahmeprüfung). Hierzu gehören u. a. umfassende Netz- u. Ortskenntnisse sowie Tarif- und Fahrplankenntnisse. Die gesetzlichen Vorschriften zur Qualifikation des Fahrpersonals werden eingehalten.

In Abhängigkeit von den aktuell gültigen Vorgaben kann das Fahrpersonal beispielsweise in folgenden grundlegenden Themenbereichen geschult werden: Kundenorientierung, Neuerungen, Deeskalation, ökonomische Fahrweise und Fahrsicherheitstraining. Im Sinne einer gut verständlichen Kommunikation muss das Fahrpersonal die deutsche Sprache beherrschen.

Fahrerüberwachung

Die Anforderungen an die Fahrerüberwachungen (Verkehrsunternehmen und Stammpersonal Fremdunternehmer) werden gemäß VDV-Empfehlung umgesetzt (Zielsetzung: Fahrerüberwachung 2 x Jahr / Fahrpersonal).

2.2.2.2 Vertriebspersonal KundenCenter

Kundenerwartung/Definition: Das Personal in den KundenCentern soll kompetent, freundlich und hilfsbereit auf die persönlichen ÖPNV-Bedürfnisse der Kund*innen eingehen. Über reine Verkaufstätigkeiten (inklusive Abonnementbearbeitung) hinaus erbringt das Personal als Ansprechpartner für alle Kundenbelange in Bezug auf Tarif und Fahrplan Beratungsleistungen. Eine solche Mobilitätsberatung kann durch die Entgegennahme von Beschwerden und Weiterleitung an die zuständige Stelle im Unternehmen, die Information und Vermittlung ergänzender Mobilitätsangebote (z. B. Bike+Ride, Car-/Bikesharing usw.) sowie digitale Dienstleistungen (Fahrplan- und Ticket-Apps) abgerundet werden.



Messmethode: MSS

Messung: Mit Hilfe eines Testkundenverfahrens wird auf Grundlage der objektiven Beobachtung von unabhängigen Testteams anhand bestimmter vorab festgelegter Kriterien (z. B. Erscheinungsbild/Dienstkleidung, Freundlichkeit, Hilfsbereitschaft, Auskunftsfähigkeit, Wartezeit etc.) die Leistungsqualität per Stichprobe ermittelt.

Zielwert: Servicegrad Personal KundenCenter = x %

Messmethode: CSS (informativ)

Messung: Zufriedenheit der Fahrgäste mit dem Vertriebspersonal in den KundenCentern (Freundlichkeit, Auskunftsfähigkeit etc.)

Qualifikation

Die Grundqualifikation des Vertriebspersonals ist vor dem Einsatz gewährleistet. Die Anforderungen gemäß definiertem Anforderungsprofil (Fahrplan- und Tarifkenntnisse, Kundenorientierung, Netz- und Ortskenntnisse etc.) werden vor dem Einsatz erfüllt bzw. sind durch geeignete organisatorische Maßnahmen sicherzustellen. Im Sinne einer gut verständlichen Kommunikation muss das Vertriebspersonal die deutsche Sprache beherrschen.

2.2.2.3 Vertriebspersonal externe Vertriebspartner

Vorbemerkung: Es kann verschiedene Kategorien externer Vertriebsstellen geben, bei denen sowohl ein unterschiedliches Fahrausweissortiment als auch ein unterschiedlicher Grad an Fachkompetenz, Servicegrad etc. vereinbart ist. Je nach Kategorie sind die Aufgaben des Personals zu definieren und zu messen. (Beispiel: In der Basiskategorie sind nur Ticketverkauf und einfache Auskünfte gefordert, in der Premiumkategorie annähernd die Leistungen eines KundenCenters.)

Kundenerwartung/Definition: Das Personal in den externen Vertriebsstellen soll kompetent, freundlich und hilfsbereit auf die persönlichen ÖPNV-Bedürfnisse der Kund*innen eingehen. Über reine Verkaufstätigkeiten hinaus erbringt das Personal als Ansprechpartner für alle Kundenbelange in Bezug auf Tarif und Fahrplan Beratungsleistungen (Mobilitätsberatung).



Empfehlungen zu Qualitätsstandards und Messverfahren Update

Messmethode: MSS

Messung: Mit Hilfe eines Testkundenverfahrens wird auf Grundlage der objektiven Beobachtung von unabhängigen Testkund*innen anhand bestimmter vorab festgelegter Kriterien (z. B. Erscheinungsbild/Dienstkleidung, Freundlichkeit, Hilfsbereitschaft und Auskunftsfähigkeit) die Leistungsqualität per Stichprobe ermittelt.

Zielwert: Servicegrad Personal externe Vertriebsstellen = x %

Messmethode: CSS (informativ)

Messung: Zufriedenheit der Fahrgäste mit den externen Vertriebsstellen

Qualifikation

Die Grundqualifikation des Vertriebspersonals ist vor dem Einsatz gewährleistet. Die Anforderungen gemäß definiertem Anforderungsprofil (Fahrplan- und Tarifenkenntnisse, Kundenorientierung, Netz- u. Ortskenntnisse etc.) werden vor dem Einsatz erfüllt bzw. sind durch geeignete organisatorische Maßnahmen sicherzustellen.

2.2.2.4 Service-, Sicherheits- und Fahrausweisprüfpersonal

Vorbemerkung: Die Verkehrsunternehmen beschäftigen teilweise Personale, die an Haltepunkten oder in Fahrzeugen Service- und Sicherheitsaufgaben wahrnehmen und/oder die Fahrausweisprüfung durchführen. Manchmal nehmen Mitarbeiter*innen sowohl Service- als auch Sicherheitsaufgaben wahr. Zum Teil gibt es aber auch spezielle Sicherheitspersonale, die nur sicherheitsrelevante Aufgaben wahrnehmen sowie Servicepersonale, die nur Serviceaufgaben wahrnehmen. Auch die Aufgabe der Fahrausweisprüfung wird unterschiedlich wahrgenommen, beispielsweise in Dienstkleidung oder ziviler Garderobe. Die Qualitätsmessung bzw. die Auswahl der Messkriterien muss nach den jeweiligen Gegebenheiten vor Ort festgelegt werden.



Kundenerwartung/Definition: Die Mitarbeiter*innen sollen kompetent, freundlich und hilfsbereit auf die persönlichen ÖPNV-Bedürfnisse der Kund*innen eingehen und ihnen mit Rat und Tat zur Seite stehen. Sie können Fahrausweiskontrollen durchführen und sorgen für ein erhöhtes Sicherheitsgefühl.

Messmethode: MSS

Messung: Mit Hilfe eines Testkundenverfahrens wird auf Grundlage der objektiven Beobachtung von unabhängigen Testteams anhand bestimmter vorab festgelegter Kriterien (z. B. Erscheinungsbild/Dienstkleidung, Freundlichkeit, Hilfsbereitschaft, Auskunftsfähigkeit) die Leistungsqualität per Stichprobe ermittelt.

Zielwert: Servicegrad Service-, Sicherheits- bzw. Fahrausweisprüfpersonal = x %

Messmethode: CSS (informativ)

Messung: Zufriedenheit der Fahrgäste mit dem Service-, Sicherheits- bzw. Fahrausweisprüfpersonal (Freundlichkeit, Auskunftsfähigkeit etc.)

Qualifikation

Die Grundqualifikation des Service-, Sicherheits- bzw. Fahrausweisprüfpersonals ist vor dem Einsatz gewährleistet. Die Anforderungen gemäß definiertem Anforderungsprofil werden vor dem Einsatz erfüllt bzw. sind durch geeignete organisatorische Maßnahmen sicherzustellen. Im Sinne einer gut verständlichen Kommunikation muss das Personal die deutsche Sprache beherrschen.

2.2.3 Vertriebswege (Ausstattung und Erscheinungsbild)

In diesem Kapitel werden sowohl die „klassischen“ als auch die digitalen Vertriebswege beschrieben.

2.2.3.1 Interne Vorverkaufsstellen / KundenCenter

Kundenerwartung/Definition: Die KundenCenter entsprechen im Hinblick auf ihr Erscheinungsbild und ihre Ausstattung den Bedürfnissen der Kund*innen, sind als solche leicht zu erkennen und wenn möglich zentral gelegen. Bei der Erst-Einrichtung von KundenCentern müssen folgende Vorgaben erfüllt sein: barrierefreier Zugang, Möglichkeit, eine elektronische Fahrplanauskunft zu geben, Möglichkeit der bargeldlosen Zahlung, komplettes Fahrausweisangebot des VRR und Bearbeitung von Abonnements. Daneben besteht das Angebot von E- und M-Commerce (elektronischer und mobiler Handel, siehe Punkt 3.3.4)



Messmethode: MSS

Messung: Mit Hilfe eines Testkundenverfahrens werden anhand von vorher festgelegten Kriterien stichprobenweise die KundenCenter z. B. hinsichtlich des äußeren Erscheinungsbildes, der Verfügbarkeit von Infomaterialien u. ä. geprüft.

Zielwert: Erscheinungsbild / Ausstattung = x %

Messmethode: CSS (informativ)

Messung: Zufriedenheit der Fahrgäste mit Erscheinungsbild und Ausstattung der KundenCenter

2.2.3.2 Externe Vorverkaufsstellen

Kundenerwartung/Definition: Die externen Vorverkaufsstellen sind als Vorverkaufsstellen für VRR-Tickets gut erkennbar. Die externen Vorverkaufsstellen entsprechen im Hinblick auf ihr Erscheinungsbild und ihre Ausstattung den Anforderungen, die mit dem Verkehrsunternehmen vereinbart wurden.

Messmethode: MSS

Messung: Mit Hilfe eines Testkundenverfahrens werden anhand von vorher festgelegten Kriterien stichprobenweise die externen Vorverkaufsstellen z. B. hinsichtlich des äußeren Erscheinungsbildes, der Verfügbarkeit von Infomaterialien u. ä. geprüft.

Zielwert: Erscheinungsbild / Ausstattung = x %

Messmethode: CSS (informativ)

Messung: Zufriedenheit der Fahrgäste mit Erscheinungsbild und Ausstattung der externen Vorverkaufsstellen

2.2.3.3 Ticketautomaten (an Haltestellen und im Fahrzeug)

Kundenerwartung/Definition: Die Ticketautomaten bieten den Kund*innen die Möglichkeit, einen Fahrausweis auch außerhalb der Geschäftszeiten zu kaufen. Sie sind funktionsfähig und sauber.

Messmethode: DPM

Messung: Wenn technisch möglich werden die Zeiten, in denen der Ticketautomat defekt ist und dem Fahrgast nicht zur Verfügung steht, automatisiert erfasst.

Alternative Messung: Messung der durchschnittlichen Betriebszeit zwischen zwei technischen Ausfällen (MTBF = Mean Time Between Failures)“.

Zielwert: Verfügbarkeit Fahrausweisautomat = x %

Messmethode: MSS

Messung: Mithilfe eines Testkundenverfahrens werden sowohl die Funktionsfähigkeit / Beschaffenheit als auch die Sauberkeit anhand von vorher festgelegten Kriterien stichprobenweise geprüft.

Zielwert: Funktionsfähigkeit / Beschaffenheit = x %

Sauberkeit = x%

Messmethode: CSS (informativ)

Messung: Zufriedenheit der Fahrgäste mit Fahrausweisautomaten

Hinweis: Bietet das Verkehrsunternehmen Beratung über Video-Terminals an, so ist dieser Service ebenfalls zu berücksichtigen.

2.2.3.4 Erwerb von mobilen Tickets

Neben den persönlichen Beratungs- und Vertriebskanälen sind auch digitale Kanäle vorzusehen: Vertrieb von elektronischen Tickets mit bargeldlosem Zahlungssystem, mobiler und bargeldloser Verkauf von Einzelfahrten über webbasierten Ticketshop und App, Ausbau des Sortiments elektronischer kundenfreundlicher Tickets im Rahmen von Handytickets, Chipkarten u. ä.

Kundenerwartung/Definition: Der Erwerb von elektronischen Tickets bietet dem Kunden die Möglichkeit an, einen Fahrausweis auch außerhalb der Geschäftszeiten zu kaufen. Kund*innen können Tickets unkompliziert beispielsweise per Girocard, Kreditkarte, PayPal oder Apple- bzw. GooglePay bezahlen. Fahrgäste können das gewünschte Ticket direkt über die App erwerben.



Messmethode: DPM

Messung: Die Verfügbarkeit von elektronischen Tickets wird mit Hilfe spezieller Hard- und Software überprüft.

Messmethode: MSS

Messung: Mithilfe eines Testkundenverfahrens wird anhand von vorher festgelegten Kriterien stichprobenweise der Erwerb von mobilen Tickets geprüft (Qualität der Informationen wie Korrektheit, Handling etc.)

Messmethode: CSS (informativ)

Messung: Zufriedenheit der Fahrgäste mit dem Merkmal Handyticket / webbasierter Ticketshop

2.2.4 Fahrzeuge

Kundenerwartung/Definition: Die Fahrzeuge verfügen alle über die im jeweiligen Nahverkehrsplan und/oder in der jeweiligen Qualitätsvereinbarung festgelegte Ausstattung, sie sind sauber, frei von Graffiti / Schmierereien und zeigen in der Funktion / Beschaffenheit keine Mängel.

Messmethode: MSS

Messung: Mithilfe eines Testkundenverfahrens wird anhand von vorher festgelegten Kriterien stichprobenweise die Ausstattung der Fahrzeuge geprüft. Hierbei werden die Fahrzeuge dahingehend untersucht, ob die definierten Ausstattungsmerkmale vorhanden und in Bezug auf Funktion, Beschaffenheit und Sauberkeit in Ordnung sind.

Zielwerte: Fahrzeugausstattung (Vollständigkeit, Beschaffenheit / Funktion) = X %

Sauberkeit = X %



Messmethode: CSS (informativ)

Messung: Zufriedenheit der Fahrgäste mit Sauberkeit und Gepflegtheit sowie Komfort und Bequemlichkeit der Fahrzeuge

Anmerkung zur Fahrzeugausstattung:

Bei der Fahrzeugausstattung werden die jeweils gültigen Vorschriften, Verordnungen, Empfehlungen und Richtlinien des VDV (z. Zt. VDV Schrift 230 Rahmenempfehlung für Stadt-Niederflur-Linienbusse), der EU/ECE, der StVZO und der BO-Kraft

sowie andere gesetzliche Vorgaben und Vorschriften berücksichtigt. Die jeweils gültigen gesetzlichen Anforderungen an die Barrierefreiheit im Fahrzeug sind einzuhalten. Der Fahrzeugpark sollte sich hinsichtlich Komfort, Barrierefreiheit und Umweltverträglichkeit weiterentwickeln.

Technische Sicherheit:

Der Fahrzeugeinsatz gemäß StVZO wird gewährleistet. Die gesetzlichen Vorgaben zu den Untersuchungen (HU/SP/AU) werden eingehalten.

2.2.5 Haltestellen

Kundenerwartung/Definition: Die Haltestellen / Bahnhöfe sind alle mit der im jeweiligen Nahverkehrsplan festgelegten Ausstattung ausgerüstet. Sie sind sauber, frei von Graffiti / Schmierereien und zeigen in der Funktion / Beschaffenheit keine Mängel. Der barrierefreie Haltestellenausbau erfolgt nach gültigem Nahverkehrsplan und liegt in der Verantwortung der kommunalen Aufgabenträger sowie der jeweiligen Baulastträger.

Messmethode: MSS

Messung: Mithilfe eines Testkundenverfahrens wird anhand von vorher festgelegten Kriterien stichprobenweise die Haltestellenausstattung geprüft. Hierbei werden die Haltestellen dahingehend untersucht, ob die definierten Ausstattungsmerkmale vorhanden und in Bezug auf Funktion, Beschaffenheit und Sauberkeit in Ordnung sind.

Zielwerte: Haltestellenausstattung (Vollständigkeit) = X %
Haltestellenausstattung (Beschaffenheit / Funktion) = X %
Sauberkeit = X %



Messmethode: CSS (informativ)

Messung: Zufriedenheit der Fahrgäste mit Sauberkeit und Gepflegtheit sowie Komfort und Bequemlichkeit der Haltestellen

Die Festlegung von Pflicht- und Zusatzausstattung (Haltestellen-Merkmale) erfolgt nach Haltestellen-Hierarchien (z. B. großer / mittlerer / einfacher Verknüpfungshalt, einfacher Halt). Dabei dient die VRR-Haltestellen-Richtlinie zur Orientierung.

Die Festlegung der Haltestellenausstattung, welche im Verantwortungsbereich des Aufgabenträgers bzw. der kreisangehörigen Städte liegt, wird detailliert im NVP beschrieben. Die Verkehrsunternehmen sorgen für die im Folgenden beschriebenen Haltestellen-Ausstattungsmerkmale (Zuständigkeit VU):

- Schild mit Liniennummer, Richtungsangabe und Haltestellenname
- Fahrplan (Fahrplankasten)
- Tarifinfo mit Preisangabe und Anschrift der nächsten Vorverkaufsstelle oder Verweis auf die Möglichkeit, an diese Information zu kommen
- Angabe einer Servicrufnummer, Logo

Instandhaltung

Für Haltestellen und die verschiedenen Gewerke einer Haltestelle sind unter Umständen unterschiedliche Stellen zuständig. Schriftliche Informationen müssen aktuell, genau, vollständig, verständlich und nutzbar sein. An Haltestellen sind damit insbesondere Fahrplan- und Tarifauskünfte gemeint. Treten Mängel an Haltestellen auf, so gelten nach Kenntnisnahme der Mängel folgende Bearbeitungszeiten:

Empfehlungen zu Qualitätsstandards und Messverfahren Update

- Schäden, von denen eine Gefahr ausgeht, werden unverzüglich durch Verantwortliche behoben.
- Fehlende und zerstörte Fahrpläne / Tarifinformationen an den Haltestellen werden spätestens innerhalb von X Werktagen nach Meldungseingang erneuert.
- Grobe Verunreinigungen / Graffitis werden spätestens innerhalb von X Werktagen nach Meldungseingang durch Verantwortliche beseitigt.

In regelmäßigen Zeitabständen kontrollieren die Verkehrsunternehmen den Zustand aller Haltestellen. Werden Haltestellen verlegt oder aufgehoben, sorgt das Verkehrsunternehmen für eine entsprechende Information der Kund*innen.

2.2.6 Information

Kundenerwartung/Definition: Kund*innen sollen sich vor und während der Fahrt ausreichend über den ÖPNV informieren können und informiert werden. Dabei gilt: Die Informationen müssen aktuell, genau, vollständig, verständlich, leicht zugänglich und nutzbar sein. Die Anforderungen an die barrierefreie Fahrgastinformation sind entsprechend den im Nahverkehrsplan definierten Standards zu berücksichtigen.

Die Fahrgastinformation kann zu verschiedenen Zeitpunkten innerhalb der Reisekette und über verschiedene Kanäle oder Medien erfolgen. Die Zuordnung der jeweiligen Medien zu den übergeordneten Messkennzahlen obliegt der Absprache zwischen Aufgabenträger und Verkehrsunternehmen und erfolgt hier nur beispielhaft.

2.2.6.1 Informationen vor Fahrtantritt

Die Informationen sind von den Betreibern über folgende Medien bereitzustellen:

- Internet (Website/EFA-Auskunft) / App inklusive elektronische Fahrplanauskunft mit Linienfahrplänen und Netzplänen
- Printmedien (z. B. linienbezogene Fahrplanflyer / Taschenfahrpläne)
- Netzpläne auf Stadtplanbasis
- KundenCenter, ggf. externe Vorverkaufsstellen
- Telefon-Hotline
- Lokalmedien (Radio und Presse) insbesondere bei längerfristigen Baumaßnahmen und / oder Umleitungen.



Messmethode: MSS

Messung: Für die unterschiedlichen Kriterien (z. B. Auskunftsgüte in KundenCentern oder bei telefonischen Anfragen, Vorhandensein von aktuellen Fahrplänen und Liniennetzplänen) werden im Rahmen des Testkundenverfahrens Unterkennzahlen erhoben, die zu einer übergeordneten Qualitätskennzahl zusammengefasst werden.

Zielwert: Informationsqualität vor Fahrtantritt = X %

Messmethode: CSS (informativ)

Messung: Zufriedenheit der Fahrgäste mit der Information vor Fahrtantritt

2.2.6.2 Information während der Fahrt

Fahrzeuge

Die Fahrzeuge verfügen über optische und akustische Fahrgastinfosysteme (siehe Fahrzeuge).

Fahrpersonal

Über gezielte Schulungsmaßnahmen wird sichergestellt, dass das Fahrpersonal dem Fahrgast fachkompetent Auskunft geben kann. Dem Fahrdienstpersonal steht während der Betriebszeit die Leitstelle als kompetenter Ansprechpartner zur Verfügung (siehe Kapitel 3.2.1).



Information an Haltestellen

Die Informationen an den Haltestellen sind stets aktuell zu halten und mindestens über folgende Medien bereitzustellen:

- Haltestellenfahne / Leitbeschilderung
- Fahrplanaushang
- Tarifaushang oder Verweis auf die Möglichkeit, an diese Information zu kommen.
- Hinweise zu Baumaßnahmen, sonstige Plakate und Faltblätter, wenn Platz vorhanden

Messmethode: MSS

Messung: Für die unterschiedlichen Kriterien (z. B. Informationen an Haltestellen, Informationen im Fahrzeug, Informationen des Fahrpersonals) werden im Rahmen des Testkundenverfahrens Unterkennzahlen erhoben, die zu einer übergeordneten Qualitätskennzahl zusammengefasst werden.

Zielwert: Informationsqualität „während der Fahrt“ = X %

Messmethode: CSS (informativ)

Messung: Zufriedenheit der Fahrgäste mit der Information während der Fahrt

2.2.6.3 Information im Regelfall – online

Kundenerwartung/Definition: Die (potenziellen) Kund*innen können sich über die vom jeweiligen Verkehrsunternehmen ggf. in Abstimmung mit dem Aufgabenträger genutzten Online-Medien (EFA-Auskunft, APP, HTD-App, Website, VRR-Abfahrtsmonitor, Abo-Kundenportal, Facebook etc.) ausreichend über den ÖPNV, sein Angebot und Angebotsänderungen in Bezug auf Fahrplan, Tarif und Haltestellen informieren. Alle Informationen sind leicht verfügbar, aktuell, vollständig, verständlich und leicht nutzbar.



Messmethode: DPM

Messung: Die Verfügbarkeit der Informationen durch die beim jeweiligen Verkehrsunternehmen angebotenen Online-Medien kann durch Hard- oder Software geprüft werden.

Messmethode: MSS

Messung: Definierte Qualitätskriterien (z. B. zur Funktionalität des Mediums, Korrektheit der Information, Lesbarkeit der Information) werden mithilfe von Checklisten oder automatisierten Testsystemen stichprobenweise geprüft und bewertet.

Zielwert: Informationsqualität im Regelfall online = X %

Messmethode: CSS

Messung: Kundenzufriedenheit mit dem Merkmal Apps und mobile Informationen für das Smartphone

Empfehlungen zu Qualitätsstandards und Messverfahren Update

2.2.6.4 Information im Störfall

Die Information der Fahrgäste im Störfall ist ein sehr wichtiges Qualitätskriterium, das aber aufgrund des nicht vorhersehbaren Eintretens nicht durchgängig objektiv messbar ist. Dies trifft vor allem auf kurzfristige, ungeplante Störungen, z. B. Straßensperrung aufgrund eines Bombenfundes, zu. Bei geplanten Störungen wie beispielsweise Umleitungen aufgrund von Baustellen kann rechtzeitig informiert und objektiv gemessen werden. Es wird empfohlen, dass sich Aufgabenträger und die betroffenen Verkehrsunternehmen – ggf. im Rahmen des NVP – auf ein Störungsmanagement mit bestimmten Abläufen beim VU einigen und die Umsetzung bzw. Optimierungsmöglichkeiten bei den Qualitätsgesprächen zwischen AT und VU regelmäßig thematisieren.



Kundenerwartung/Definition: Das Verkehrsunternehmen informiert die Fahrgäste unverzüglich über alle relevanten Betriebsstörungen (Ursache, Dauer, alternative Fahrtmöglichkeit), soweit bekannt und technisch möglich.

Messmethode: MSS

Messung: Für die unterschiedlichen Kriterien (z. B. Vorhandensein und Funktionieren von elektronischen Fahrgastinformationssystemen im Fahrzeug, über „Dynamische Fahrgastinformationssysteme“ (DFI) an Haltestellen, Lautsprecherdurchsagen an Haltestellen und im Fahrzeug) werden im Rahmen eines Testkundenverfahrens Unterkennzahlen erhoben, die zu einer übergeordneten Qualitätskennzahl zusammengefasst werden.

Zielwert: Informationsqualität mit Fokus auf geplante Störungsfälle während der Fahrt = X %

Messmethode: CSS (informativ)

Messung: Kundenzufriedenheit mit dem Merkmal Infos bei Störung/Verspätung

Information im Störfall – online

Kundenerwartung/Definition: Die (potenziellen) Kund*innen können sich über Störungen über die vom jeweiligen Verkehrsunternehmen ggf. in Abstimmung mit dem Aufgabenträger genutzten Online-Medien (EFA-Auskunft, App, VRR-Abfahrtsmonitor im KundenCenter, Smartphone RSS-Reader, DFI-Anlagen, Outlook, Website, Twitter, Facebook) informieren. Alle Informationen sind leicht verfügbar, aktuell, vollständig, verständlich und leicht nutzbar.

Messmethode: DPM

Messung: Die Verfügbarkeit der Informationen durch die beim jeweiligen Verkehrsunternehmen angebotenen Online-Medien kann durch Hard- oder Software geprüft werden.

Messmethode: MSS

Messung: Definierte Qualitätskriterien (z. B. zur Funktionalität des Mediums / der Verfügbarkeit der Information, Korrektheit der Information, Lesbarkeit der Information) werden mithilfe von Checklisten oder automatisierten Testsystemen stichprobenweise geprüft und bewertet.

Qualitätskennzahl: Informationsqualität im Störfall – online = X %

(Festlegung von Zielwerten nicht vorgesehen!)

Messmethode: CSS

Messung: Kundenzufriedenheit mit dem Merkmal Infos bei Störung / Verspätung über Apps und mobile Informationen

2.2.7 Beschwerdemanagement / Kundendialog

Kundenerwartung/Definition: Kund*innen haben rund um die Uhr die Möglichkeit, sich mit ihren Fragen, Anliegen oder Beschwerden zum Öffentlichen Personennahverkehr an ihr Verkehrsunternehmen zu wenden. Hierzu stehen unterschiedliche Kanäle zur Verfügung. Beschwerden werden sachlich und zügig bearbeitet.

Beschwerdeannahme telefonisch über ein Call-Center

Annahmequote / Erreichungsgrad (Kennzahlen VRR):

Telefonische Beschwerden werden entweder über die Verkehrsunternehmen direkt und / oder über ein Call-Center angenommen. Die Möglichkeit einer permanenten telefonischen Beschwerdeannahme (24 Stunden / 365 Tage / Jahr) ist gegeben. Die Dienstleistungsqualität des Call-Centers wird gemäß VRR-Vertrag über ein Testkundenverfahren im Auftrag der VRR AöR durchgeführt.



Messmethode: DPM (VRR)

Messung: Über ein standardisiertes, VRR-weit gültiges Testkundenverfahren werden Kriterien wie z. B. die Annahmequote (Anruferentgegennahme innerhalb eines definierten Zeitraumes) oder die Bedienungsqualität bei telefonischen Beschwerden (Serviceorientierung, Verständlichkeit etc.) erhoben. Hinweis: Dies gilt für Beschwerden, die durch das Call-Center angenommen werden.

Zielwerte: Annahmequote = X %

Bedienungsqualität = X %

Hinweis: Kund*innen können sich bei ihrem Verkehrsunternehmen auch über SocialMedia-Kanäle, über eine App, per E-Mail oder postalisch beschweren. Im Unterschied zur telefonischen Beschwerdeannahme über ein Call-Center erfolgt bei diesen Kanälen systembedingt keine Messung der Beschwerdeannahme.

Beschwerdebearbeitung

Die Bearbeitung und Beantwortung aller Beschwerden erfolgt durch die zuständigen Verkehrsunternehmen. Als Qualitätsstandard wird hierbei das Zeitfenster vom Eingang der Beschwerde beim zuständigen Verkehrsunternehmen bis zu deren Beantwortung betrachtet. Ein jährlicher Beschwerdebericht (Statistik) wird erstellt, die wesentlichen Erkenntnisse hieraus fließen in den Qualitätsbericht ein.

Messmethode: DPM

Messung: Statistik des VU über die Dauer bis zur Beantwortung von Kundenbeschwerden

Zielwert: Quote von Antworten (z. B. über Antwortbriefe, E-Mails, abschließende Telefonate, persönliche Gespräche) innerhalb einer vereinbarten Frist.

Messmethode: MSS

Messung: Für die Qualität der Beschwerdebeantwortung (E-Mail, Briefe, etc.) werden im Rahmen des Testkundenverfahrens Unterkennzahlen erhoben, die zu einer übergeordneten Qualitätskennzahl zusammengefasst werden.

Zielwert: Zeitdauer und ggf. Qualität der Beschwerdebeantwortung (E-Mail, Briefe, etc.) = X %

2.2.8 Sicherheit

Kundenerwartung/Definition: Kund*innen sollen sich jederzeit sicher fühlen, wenn sie den ÖPNV benutzen.

Um das subjektive Sicherheitsgefühl der Fahrgäste zu stärken, können insbesondere die folgenden Maßnahmen ergriffen werden.

Fahrzeugausstattung:

- Notruffunktion bei Fahrer*in
- eine abgesicherte Kommunikations- und Koordinationsebene durch permanente Besetzung der Leitstelle
- Ausrüstung von Neufahrzeugen mit Videoüberwachungsanlagen (gemäß Datenschutz)

Haltestellen:

- Bauliche Ausgestaltung der Haltestellen nach Sicherheitsaspekten (Verantwortung entsprechend der Zuständigkeit (AT / VU / Externe))
- Haltestellenbeleuchtung (Verantwortung entsprechend der Zuständigkeit (AT / VU / Externe))

Personal:

- Deeskalationstraining als Zusatzqualifikation für das eigene Personal nach betrieblichen Möglichkeiten; Sicherheitspersonal: Ausbildung nach § 34 Gewerbeordnung

Messmethode: CSS (informativ)

Messung: Sicherheitsempfinden der Fahrgäste

2.2.9 Umwelt

Kundenerwartung/Definition: Kund*innen können darauf vertrauen, dass die Verkehrsdienstleistung so erbracht wird, dass sie den gesetzlichen (beispielsweise der Clean Vehicles Directive = Gesetz über die Beschaffung sauberer Straßenfahrzeuge) und gesellschaftlichen Anforderungen an den Umwelt- und Klimaschutz verantwortungsvoll Rechnung trägt. Das heißt, insbesondere wird die Reduzierung von Emissionen und die sparsame Verwendung von Ressourcen angestrebt.



Elektrobus-Gemeinschaftslinie von STOAG und Vestische

Zielwerte und objektive Messmethoden können bei den Qualitätskriterien zur Umwelt (Verschmutzung / Nutzung von Ressourcen) optional festgelegt werden.

Mit Blick auf die angestrebte Reduzierung von Emissionen (Verschmutzung) wäre der Anteil an Kraftomnibussen (KOM) nach Antriebstechnologie im Verhältnis zur Gesamtanzahl an Fahrzeugen (alternativ: geleistete Nutz-Kilometer nach Antriebstechnologie) ein mögliches Kriterium.

Mögliche Kriterien mit Blick auf die angestrebte sparsame Verwendung von Ressourcen wären die Ermittlung des Kraftstoffverbrauches in Litern pro 100 Kilometer pro Jahr und / oder der Energieverbrauch (Strom / Fernwärme / Heizöl / Anteil erneuerbare Energien) in Kilowattstunden pro Jahr.

Reduzierung von Emissionen: Die Anforderungen an die Fahrzeugflotte der VU sowie an die damit verbundene Antriebstechnologie bestimmt sich maßgeblich durch gesetzliche Vorgaben (z. B. die Clean Vehicles Directive der EU), förderrechtliche Möglichkeiten sowie aus den Vorgaben der AT (NVP / Qualitätsvereinbarung) zum Leistungsangebot und zur Fahrzeugausstattung und den jeweiligen wirtschaftlichen Rahmenbedingungen.

Hinweis: Aus Gründen der Transparenz kann die Entwicklung der Fahrzeugflotte nach Antriebstechnologie jährlich dargestellt und somit nachverfolgt werden (Status quo zum Stichtag).

Verwendung von Ressourcen: Im Rahmen der gesetzlichen Anforderungen an ein Energiemanagement sind die diesbezüglichen Verbräuche in definierten Zeiträumen nachzuweisen (beispielsweise durch ein Energieaudit alle vier Jahre). Jedoch kann der tatsächliche Energieverbrauch von Verkehrsunternehmen durch vielfältige Faktoren beeinflusst werden und daher stark variieren.

Hinweis: Aus Gründen der Transparenz kann die Entwicklung des Energieverbrauchs nach Verbrauchsträgern jährlich dargestellt und somit nachverfolgt werden (Status quo zum Stichtag).

Messmethode: CSS (informativ)

Messung: Zufriedenheit der Fahrgäste mit den Aktivitäten zur Umweltschonung

Messmethode: DPM

Messung: Die Entwicklung der Fahrzeugflotte hin zur Emissionsfreiheit, verbesserter Treibstoffverbrauch, Begrünung von Haltestellen-Dächern etc. kann statistisch erfasst und dokumentiert werden.

3. Anwendungshinweise, positive Beispiele, Unterstützungsangebote

3.1 Baukastenprinzip / Modularer Aufbau

Sind im Verhältnis zwischen kommunalem Aufgabenträgern und Verkehrsunternehmen die Ressourcen nicht vorhanden, um ein Qualitätsmanagementsystem im größeren Umfang aufzubauen, so kann man auch mit wenigen Qualitätsmerkmalen anfangen und dies dann sukzessive ausweiten. Startpunkt könnten beispielsweise die Qualitätsmerkmale sein, die über die direkte Leistungsmessung (DPM) erfasst werden und von den meisten Verkehrsunternehmen aus dem laufenden Betrieb generiert werden, wie beispielsweise die Pünktlichkeit der Linien oder Fahrtausfälle. Hierzu müssen die lokal ausgewählten Qualitätsstandards definiert und Messmethoden festgelegt werden. Dabei kann auf Merkmale zurückgegriffen werden, zu denen im VU bereits Datengrundlagen vorhanden sind.

In einem zweiten Schritt können dann Testkundenverfahren und Kundenzufriedenheitsmessungen durchgeführt werden. Innerhalb der Vielzahl an vorgeschlagenen und mit dem Testkundenverfahren erhobenen Qualitätskriterien können die Aufgabenträger und Verkehrsunternehmen Prioritäten setzen und mit den besonders wichtigen Kriterien beginnen.

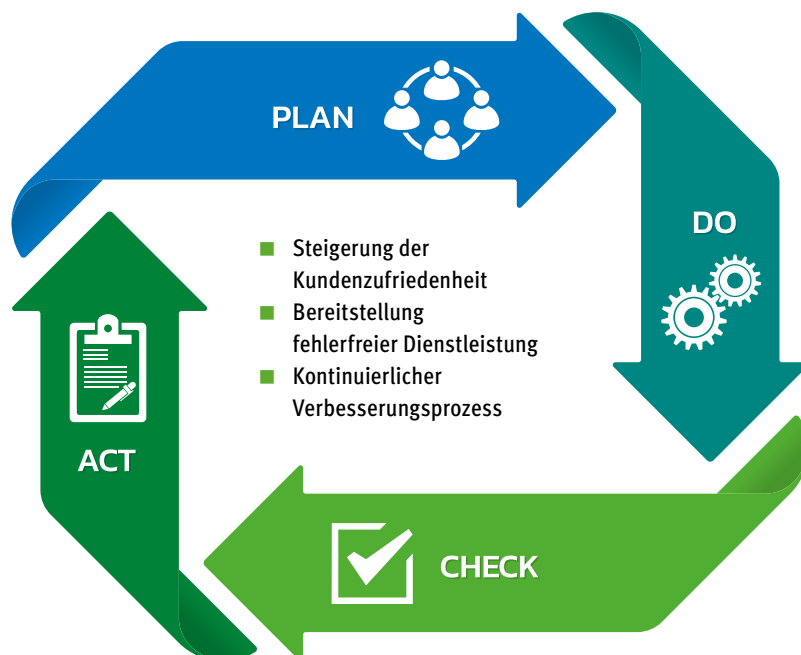
Zudem können AT und VU auch jährliche Schwerpunkte setzen. Die Pünktlichkeit und Fahrtausfälle würden beispielsweise fortlaufend in jedem Jahr erhoben. Eine Testkundenuntersuchung könnte in jedem „geraden“ Jahr, eine Kundenzufriedenheitserhebung in jedem „ungeraden“ Jahr durchgeführt werden.

Näheres zu Aufwand und Kosten der Erhebungen ist nachfolgend dem entsprechenden Kapitel zu entnehmen. Beispiele für Testkunden-Erhebungsbögen oder Kundenzufriedenheitsbefragungen werden in der vorgesehenen QMS-Cloud abgelegt.

3.2 Das Grundprinzip verstehen und formell etablieren

Die Einführung eines Qualitätsmanagementsystems ist kein Selbstzweck, sondern soll die Qualität im ÖPNV im Interesse der Kund*innen verbessern. Die Verkehrsunternehmen optimieren interne Prozesse und erzielen hierdurch eine höhere Dienstleistungsqualität. Die Kommunen leisten einen Beitrag zur vielfach angestrebten Verlagerung vom MIV zum ÖPNV bzw. zum Umweltverbund.

Das dem Qualitätsmanagementsystem zugrundeliegende Grundprinzip ist das sogenannte PDCA-Prinzip: Plan – Do – Check – Act. Ein Beispiel: Ein VU erstellt einen Fahrplan inklusive Dienstplan, definiert Abläufe im Betriebshof etc. Der Fahrplan wird gefahren, dabei werden Unregelmäßigkeiten wie beispielsweise Verfrühungen oder Verspätungen festgestellt. Die Ursachen werden analysiert und auf dieser Grundlage korrigierende Maßnahmen eingeleitet: Busfahrer*innen werden für die Unregelmäßigkeiten sensibilisiert, Probleme an einer Linksabbieger-Ampel behoben etc. Im Nachgang wird überprüft, inwieweit die ergriffenen Maßnahmen wirksam sind.



Der Aufbau und die Etablierung eines QMS erfordert eine vertrauensvolle Zusammenarbeit zwischen Aufgabenträger und Verkehrsunternehmen. Hierfür sollte ein regelmäßiger Austausch etabliert werden, z. B. einmal im Quartal oder zweimal jährlich. Ein solcher Austausch über die ÖPNV-Qualität schafft Transparenz, regt die Diskussion an, fördert das Finden gemeinsamer Lösungen und unterstützt die Qualitätssteuerung, um ein möglichst hohes Niveau zu erreichen. Das gemeinsame Verständnis sollte immer sein, einen lösungsorientierten Ansatz zu verfolgen. Nach dem Motto: Wir suchen nicht nach „Schuldigen“, sondern nach gemeinsamen Lösungen.

3.3 Wie aufwendig ist ein QMS?

Das Qualitätssteuerungssystem orientiert sich an den Grundsätzen der Sparsamkeit und Verhältnismäßigkeit. Für ein QMS sollten überwiegend vorhandene Daten und Ressourcen bei den Aufgabenträgern und den Verkehrsunternehmen genutzt und – je nach Zielsetzung sowie nach finanziellen und personellen Ressourcen – Gelder effizient eingesetzt werden. Das soll aber nicht heißen, dass Qualität nichts kosten darf. Wenn ein Qualitätsmanagementsystem gut etabliert wird, können Kosten durch eine gesteigerte Effizienz in Prozessen gesenkt werden. Darüber hinaus verbessert sich die Qualität des ÖPNV, was wiederum zu höheren Fahrgastzahlen und damit steigenden Einnahmen führen kann.

Unabhängig von den wirtschaftlichen Rahmenbedingungen ist die Etablierung eines systematischen Prozesses (Plan – Do – Check – Act) von grundlegender Bedeutung. So kann auch mit wenigen finanziellen Mitteln eine Qualitätsverbesserung erreicht werden (siehe Best-Practice-Beispiele).

3.4 Aufwand und alternative Umsetzungsmöglichkeiten bei den drei Messverfahren

Direkte Leistungsmessung

Pünktlichkeit: Die Möglichkeit zur Messung von Pünktlichkeitsdaten in Echtzeit ist in vielen Verkehrsunternehmen bereits Standard. Hierbei ist die Ausstattung der Fahrzeuge mit den entsprechenden Bordcomputern sowie den entsprechenden Hintergrundsystemen (ITCS/RBL) entscheidend. Durch die kontinuierliche Auswertung von Daten aus den Bordcomputern der Fahrzeuge können die tatsächlichen Abfahrtszeiten erfasst und mit den Fahrplandaten verglichen werden. Dieser systematische Soll-Ist-Vergleich kann als Vollerhebung (alle Abfahrten an jeder Haltestelle über alle Verkehrstage und -zeiten, ohne E-Wagen und Bedarfsverkehre) oder zeitlich begrenzt, aber repräsentativ erfolgen.



Verfügbarkeit: Die Verfügbarkeit / die Leistungserfüllung bezeichnet den prozentualen Anteil der erbrachten Leistung an der geplanten Leistung. Die erbrachte Leistung errechnet sich aus der Differenz zwischen der – ggf. aufgrund von Baustellen modifizierten – Sollleistung und der Minderleistung. Die Minderleistung kann durch die Auswertung der Betriebsmeldungen in der Leitstellendatenbank erfasst werden. Die Soll-Leistung kann aus dem Verkehrsplanungstool entnommen werden. Diese Systeme sind bei vielen Verkehrsunternehmen bereits vorhanden. Die Kosten sind daher überschaubar.

Testkundenverfahren (MSS)

Testkundenverfahren sind Verfahren zur Messung der Leistungsqualität auf Grundlage objektiver Beobachtungen, die unabhängig voneinander von geschulten Testteams anhand bestimmter vorab festgelegter Kriterien durchgeführt werden. Die Tester*innen verhalten sich, als wären sie echte Kund*innen, die mit dem ÖPNV fahren (Definition Testkundenverfahren). Solche Verfahren werden bei den VU durchaus unterschiedlich umgesetzt und organisiert. Teilweise werden sie in Eigenregie durch Student*innen, Rentner*innen, eigene Mitarbeitende etc. abgewickelt (z. B. Ruhrbahn, DSW21, Rheinbahn, BOGESTRA). Zum Teil vergeben Verkehrsunternehmen solche Untersuchungen an ein externes Marktforschungsunternehmen (z. B. Vestische, DSW21, HCR). In Abstimmung mit den jeweiligen Aufgabenträgern werden die Testkundenverfahren jährlich bzw. im Zwei-Jahres-Rhythmus durchgeführt.

Anwendungshinweise, positive Beispiele, Unterstützungsangebote

Dabei kann sich der Erhebungszeitraum über das ganze Jahr erstrecken oder periodisch durchgeführt werden, indem ein repräsentativer Zeitraum (möglichst ohne Ferien und größere Störungen des Betriebsablaufes durch Baustellen etc.) gewählt wird. Gängige Praxis bei den Verkehrsunternehmen in der Region ist eine Jahreserhebung. Zum Einstieg in ein solches Verfahren kann es jedoch sinnvoll sein, mit einer einmaligen periodischen Erhebung (ein bis zwei Erhebungsphasen) zu beginnen. Dieses Vorgehen bietet die Möglichkeit, mit einer integrierten Evaluationsphase die nachfolgenden Verfahrensdurchläufe zu optimieren, wobei gleichzeitig der Status quo der Dienstleistungsqualität für die ausgewählten Qualitätsbereiche/-objekte festgestellt werden kann.

Der Aufbau und die Umsetzung eines Testkundenverfahrens selbst beinhalten verschiedene Arbeitsschritte. Hierzu gehören die Auswahl der Testobjekte (z. B. Fahrzeuge, ggf. unterschieden nach Verkehrsmitteln, Haltestellen, Personal, Information, Vertrieb), die Konzeption der dazugehörigen Erhebungsinstrumente (Checklisten / Fragebögen, Szenarien bei Personaltests etc.) sowie die Festlegung der Bewertungskriterien und -maßstäbe (Bewertungsskalen und Bewertungsgrundlagen zu jedem einzelnen Qualitätskriterium).



Testkunde der Rheinbahn erfasst in seiner Testkunden-App QBIS die Verschmierungen auf der Informationsvitrine

Gleichzeitig müssen Umfang und Tiefe der jeweiligen Erhebung (gewünschte Auswertungseinheiten, Qualitätskennzahlen) definiert werden. Werden Ergebnisse für das gesamte Bedienungsgebiet, für Teile davon oder sogar für Linien angestrebt? Hiernach richtet sich auch die Höhe der durchzuführenden Stichprobe, die immer so zu wählen ist, dass repräsentative Ergebnisse für die relevanten Auswertungseinheiten bzw. Qualitätskennzahlen ermittelt werden. Konkret heißt dies, dass die Tests und deren Häufigkeit auf einem statistisch fundierten Grundmodell basieren müssen. Je nach gewünschtem Ergebnis kann die benötigte Stichprobenhöhe daher stark variieren. Grundsätzlich kann die Anzahl der Tests aus statistischer Sicht auch in einem kleineren Rahmen repräsentativ sein, wenn nicht zu erwarten ist, dass die ermittelten Ergebnisse der einzelnen Tests stark voneinander abweichen (Stichwort: „kleine Streuung“). Zudem können Testdurchläufe und Checklisten durchaus auch mehrere Testobjekte gleichzeitig abdecken, wie z. B. Fahrpersonal und Fahrzeug, die sinnvoll gemeinsam während eines Testdurchlaufes geprüft werden können.

Für die effiziente Durchführung der Tests sind entsprechende Testrouten zu planen, wobei sich das gesamte Dienstleistungsangebot unter Berücksichtigung aller Verkehrstage, -zeiten etc. in der Tourenplanung widerspiegeln sollte. Die jeweiligen Touren werden anschließend den Qualitätstester*innen bzw. -teams zugeordnet.

Die Qualitätstester*innen selbst sind auszuwählen und zu schulen, wobei ihnen Unterlagen (z. B. ein Handbuch) mit den definierten Bewertungsmaßstäben zur Verfügung gestellt werden müssen. Sie erhalten exakte Beschreibungen, zu welchen Bedingungen ein Testkriterium wie zu bewerten ist. Diese definierten Bewertungsvorgaben sorgen für die „Objektivierung“ der Messmethodik.

Die Erhebung erfolgt in der Regel in digitaler Form über Tablets oder Smartphones, in denen die Erhebungsunterlagen hinterlegt und Testergebnisse direkt erfasst werden können. Diese systemgestützte Methodik reduziert den späteren Auswertungsaufwand und verhindert eventuelle Übertragungsfehler bei nachgelagerter Erfassung. Dennoch sind auch Papiererhebungen grundsätzlich möglich und sinnvoll. Über Fotos und Freifelder auf den Checklisten können festgestellte Mängel näher beschrieben werden.

Die Testkund*innen müssen sich so verhalten, als wären sie echte Kund*innen. Dabei ist das sogenannte „verdeckte Testkundenverfahren“ in jedem Fall bei Personaltests anzuwenden. Die Messung bei Fahrzeugen, Haltestellen und der Vertriebsausstattung etc. muss im Einzelfall betrachtet werden, kann aber grundsätzlich als „offenes Testkundenverfahren“ erfolgen.

Personaltests können immer auch in anonymisierter Form durchgeführt werden, d. h. die Testergebnisse werden nicht auf einzelne Personale heruntergebrochen, sondern auf Gruppen (beispielsweise auf eigenes und Personal von Fremdunternehmen): Die Ergebnisse werden dem Personal dann zur Schärfung des Qualitätsbewusstseins z. B. im Rahmen der Ausbildung oder in Unterweisungen zurückgespiegelt. Die Entscheidung, ob ein anonymisiertes Verfahren gewählt wird oder nicht, obliegt den Verkehrsunternehmen selbst. Um unnötige Ängste zu nehmen, sollte die Belegschaft und die Betriebsvertretung bei der Planung und dem Aufbau eines Testkundenverfahrens immer rechtzeitig einbezogen werden.

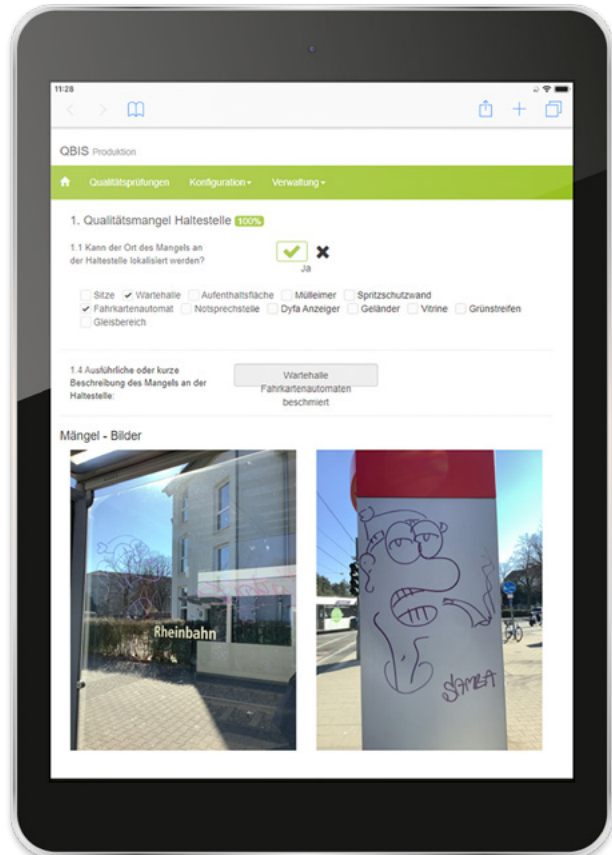
Für die Auswertung der Testergebnisse können ebenfalls unterschiedliche Methodiken angewendet werden. Diese reichen von komfortableren Softwarelösungen (beispielsweise SPSS oder spezielle Testkunden-Apps auf Tablet oder Handy) bis hin zu einfacheren Excel-Anwendungen. Zudem müssen Verkehrsunternehmen die Auswertehäufigkeit und das Berichtswesen festlegen.

Kundenzufriedenheitsbefragungen (CSS)

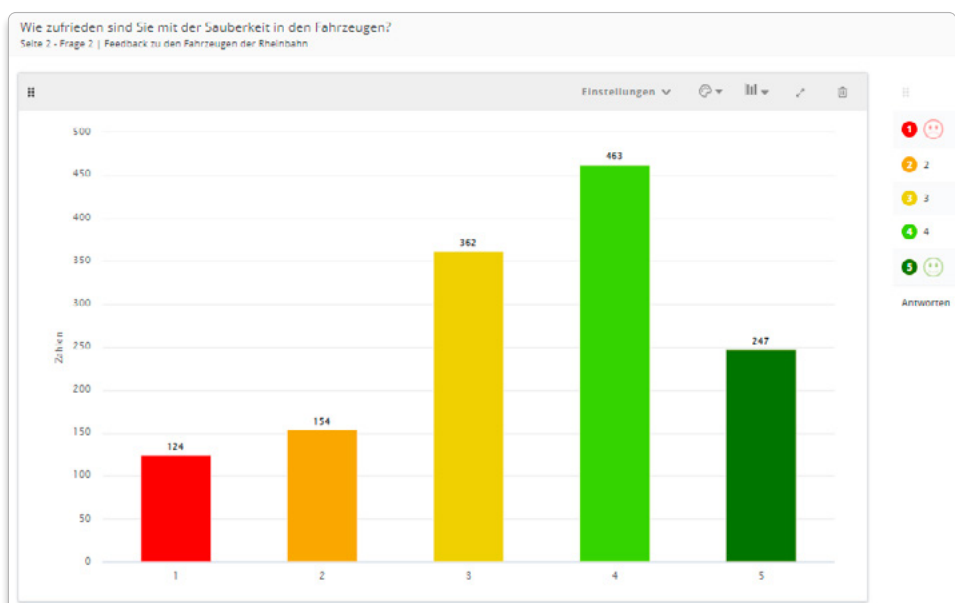
Mithilfe von Kundenbefragungen wird in regelmäßigen Abständen die Zufriedenheit der Fahrgäste mit der Dienstleistungsqualität der Verkehrsunternehmen und somit das subjektive Meinungsbild der Kund*innen ermittelt.

Eine bewährte Methodik zur Ermittlung der Kundenzufriedenheit stellt das sogenannte Kundenbarometer (CSS) dar. Hierbei werden Kund*innen aus den jeweiligen Bedienungsgebieten des Verkehrsunternehmens per Zufallsprinzip ausgewählt und gebeten, mithilfe von Fragebögen / Interviewleitfäden zu definieren, wie zufrieden sie mit definierten Leistungsmerkmalen sind – und zwar beispielsweise auf einer mehrpoligen Skala von „sehr zufrieden“ bis hin zu „sehr unzufrieden“.

Die Leistungsmerkmale decken in der Regel alle Bereiche der ÖPNV-Dienstleistung ab. Neben den Leistungsmerkmalen wird immer auch übergreifend die Globalzufriedenheit mit dem VU selbst erhoben, d. h. die Befragten bewerten insgesamt, wie zufrieden sie mit den Leistungen des Unternehmens sind.



Erfassung eines Qualitätsmangels an einer Haltestelle in der Testkunden-App QBIS der Rheinbahn



Ergebnis Kundenzufriedenheitsbefragung Rheinbahn über QR-Codes zur Sauberkeit in den Fahrzeugen

Anwendungshinweise, positive Beispiele, Unterstützungsangebote

Um Handlungsfelder für spätere Maßnahmenplanungen ableiten und eingrenzen zu können, wird neben der Zufriedenheit auch die sogenannte „reale Bedeutung“ für jedes Leistungsmerkmal ermittelt. Je enger ein Leistungsmerkmal mit der Globalzufriedenheit zusammenhängt, desto höher ist dessen Einfluss auf die Globalzufriedenheit. Da das Ziel die Steigerung der Globalzufriedenheit ist, werden mithilfe der realen Bedeutung wichtige von weniger wichtigen Leistungsmerkmalen unterschieden. Je höher folglich die „reale Bedeutung“ eines Merkmals ist und je schlechter die Kundenzufriedenheitsbewertung hierzu ausfällt, desto wichtiger wird es, die Ursache für diese Bewertung zu analysieren und Gegenmaßnahmen einzuleiten.

Kundenzufriedenheitsbefragungen können analog zu den o. g. Testkundenverfahren intern in Eigenregie durch die Verkehrsunternehmen selbst durchgeführt als auch extern an unabhängige Marktforschungsunternehmen vergeben werden. Bei einer externen Vergabe sollten oftmals etablierte deutschlandweite Kundenbarometermodelle gewählt werden, um eine größtmögliche Vergleichbarkeit mit anderen Verkehrsunternehmen zu schaffen (z. B. BOGESTRA, DSW21, Vestische, Rheinbahn).



Ergebnis Kundenzufriedenheitsbefragung Rheinbahn über QR-Codes im Fahrzeug „Wo ist die Sauberkeit zu schlecht?“

Bei Zufriedenheitsbefragungen, die in der Eigenregie der VU liegen, wird die Planung, Durchführung, Auswertung und Berichterstattung durch die Verkehrsunternehmen selbst organisiert und umgesetzt (z. B. Ruhrbahn). Ob eine interne oder externe Vergabe einer solchen Befragung / Erhebung sinnvoll ist, muss unter Abwägung verschiedenster Faktoren (z. B. Wirtschaftlichkeit, personelle Ressourcen) immer individuell entschieden werden. Denkbar ist auch ein Mix, wie beispielsweise ein externes Kundenbarometer, ergänzt um gezielte interne Erhebungen wie Online-Umfragen.

Auch die gewählten Intervalle und Methodiken bei Kundenzufriedenheitsbefragungen variieren. Gängige Praxis sind Intervalle von einem bis zwei Jahren, periodische und permanente Erhebungen sind möglich. Die Befragung/Erhebung selbst kann über telefonische Interviews, Befragungen vor Ort, Online-Umfragen / Online-Panels, Kundenforen oder einer Mischung daraus erfolgen. Auch können QR-Codes an Fahrzeugen und Haltestellen genutzt werden, um Kund*innen vor und während ihrer Fahrt direkt vor Ort die Möglichkeit zu bieten, ihre Bewertung zur Dienstleistungsqualität abzugeben. Vor- und Nachteile der verschiedenen Methoden sind abzuwägen, beispielsweise hinsichtlich der Zeitdauer bis Ergebnisdaten vorliegen oder der Erreichbarkeit und Motivation von Kund*innen, sich auf eine solche Erhebung einzulassen.

Wichtigste Voraussetzung für die Validität der ermittelten Ergebnisse ist immer die Repräsentativität der Erhebung. Kundenzufriedenheitsmessungen müssen auf einem statistisch fundierten Grundmodell basieren: Bei der Erhebung muss das Zufallsprinzip beachtet werden, die Stichprobe und Stichprobenhöhe müssen die Anzahl und Bevölkerungsstruktur der Einwohner im zu untersuchenden Gebiet widerspiegeln. Für Kundenzufriedenheitsmessungen im ÖPNV ist es zudem relevant, auch auf die Repräsentativität der Stichproben nach Nutzungshäufigkeit des ÖPNV zu achten.

Grundsätzlich müssen Mindestvoraussetzung zur Teilnahme an Befragungen definiert sein, beispielsweise ein Mindestalter ab 16 Jahren, Nutzung der Leistungen des Verkehrsunternehmens mindestens ein- bis zweimal im Jahr, Wohnsitz im Bedienungsgebiet des VU bzw. bei separaten Ergebnisberichten für Aufgabenträger in deren Einzugsgebiet. Selbstverständlich müssen alle gesetzlichen Datenschutzbestimmungen (BSDG / DSGVO) eingehalten werden.

3.5 Besondere Situation von Kreisen

Die Umsetzung eines Qualitätsmanagementsystems liegt nicht allein in der Verantwortung eines einzelnen Akteurs: In den Kreisen ist dies eine gemeinschaftliche Aufgabe unter Beteiligung der kreisangehörigen Städte. Um zeitnah festgestellte Mängel und Probleme zu lösen, ist ein regelmäßiger Austausch und die Vernetzung der zuständigen Stellen (Kreis, Verkehrsunternehmen, kreisangehörige Städte, Straßenbaulastträger) besonders wichtig. Eine enge Zusammenarbeit zwischen Verkehrsunternehmen und zuständigem Baulastträger dient der zeitnahen Beseitigung von vor Ort festgestellten Mängeln.

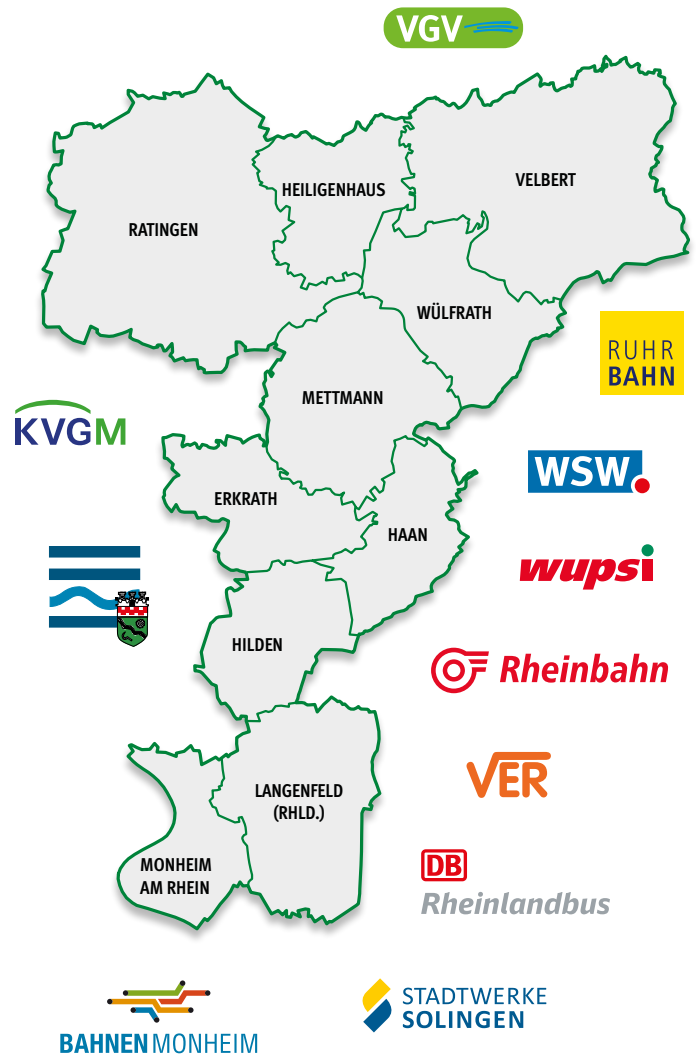
Ein Austausch zu den Themenfeldern „Haltestellenqualität“, „Busbeschleunigung“ und „Baustellenmanagement“ kann aufgrund der Wechselwirkungen zwischen leistungsfähiger ÖPNV-Infrastruktur und der Angebotsqualität zielführend sein und ist mit geringem Aufwand zu realisieren.

Im Hinblick auf die Haltestellenqualität gibt es aufgrund unterschiedlicher Zuständigkeiten einen hohen Abstimmungsbedarf. Als Ziel könnte festgehalten werden, dass die Kommunikation zu sicherheitsrelevanten Sachbeschädigungen zwischen den Beteiligten möglichst reibungslos funktioniert, um Gefährdungslagen schnell zu beheben.

Beim Thema Busbeschleunigung geht es insbesondere um die Pünktlichkeit von Linien und die Verlässlichkeit beispielsweise von Anschlüssen. In den Nahverkehrsplänen könnten konkrete Vorschläge für Beschleunigungs- und Bevorrechtigungsmaßnahmen aufgezeigt werden.

Einen weiteren Schwerpunkt bildet das Baustellenmanagement der Baulastträger: In manchen Fällen erreichen die Verkehrsunternehmen Hinweise über Baustellen auf Linienwegen nur sehr kurzfristig oder gar nicht. Hier wäre über geeignete Möglichkeiten zu sprechen, wie der Informationsfluss gezielt verbessert werden könnte.

Kreis Mettmann



3.6 Best Practice-Beispiele

Rheinbahn AG reduziert Unfälle an einer Linksabbieger-Ampel und sorgt hierdurch für einen stabileren Betrieb einer Straßenbahnlinie



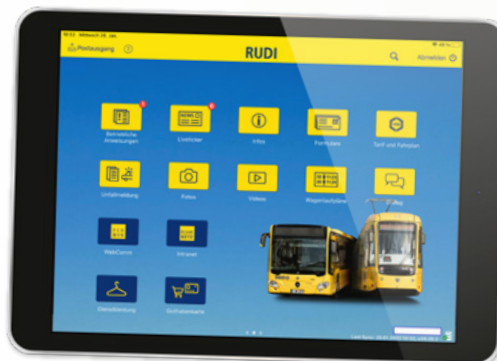
In den letzten Jahren kam es bei der Straßenbahnlinie 705 wiederholt zu Fahrtausfällen. Einer der Hauptgründe hierfür waren Unfälle an der Linksabbieger-Ampel Berliner Allee / Grünstraße. Es kam immer wieder vor, dass Autofahrerinnen und -fahrer, die auf der Linksabbieger-Spur warteten, auf die auf Grün umspringende Geradeauspur-Ampel reagierten, losfuhren und mit der Straßenbahn kollidierten. Durch eine einfache Maßnahme konnte die Rheinbahn in Zusammenarbeit mit der Stadt die Anzahl der Unfälle deutlich reduzieren: Die sogenannten Sonnenschuten an der Ampel für die Geradeauspur wurden so verdreht, dass Autofahrerinnen und -fahrer auf der Linksabbieger-Spur das Ampelsignal der benachbarten Spur nicht mehr sehen können.

Durch diese kostengünstige, von der Rheinbahn analysierte und der Stadt Düsseldorf umgesetzte Maßnahme konnten die Unfallzahlen von einer höheren zweistelligen Zahl auf einen Unfall im Folgejahr reduziert werden.

Ruhrbahn GmbH nutzt Tablets mit neuer App, um das Servicelevel beim Fahrpersonal und die Informationsbasis bei Störungen zu verbessern

Laut den Ergebnissen von bisherigen Kundenzufriedenheitsbefragungen wünschten sich die Fahrgäste aus Essen und Mülheim an der Ruhr eine bessere Information bei Störungen im Betriebsablauf – auch durch das Fahrpersonal. Dieses hatte bislang jedoch kaum Möglichkeiten, schnell an die Informationen zu gelangen.

Um den Bedürfnissen der Kund*innen besser gerecht zu werden, hat die Ruhrbahn GmbH im Rahmen des Förderprogramms „Digitalisierung kommunaler Verkehrssysteme“ des Bundesministeriums für Digitales und Verkehr (BMDV) im Jahr 2021 1.200 Tablets beschafft und diese mit einer eigenen App ausgestattet. Das Fahrpersonal nutzt diese, um weitreichende Informationen zu Fahrplänen, Umleitungen, Baustellen und betrieblichen Störungen abrufen und den Fahrgästen zur Verfügung stellen zu können. Seit dem dritten Quartal des Jahres 2021 sind die Tablets erfolgreich im Einsatz. Im Rahmen einer Kampagne hatte sich das Fahrpersonal für „RUDI“ als Namen für die neue App entschieden. „RUDI“ steht dabei für „Ruhrbahns Digitales Informationssystem“.



„RUDI“ bietet dem Fahrpersonal nicht nur weitreichende Informationen, sondern auch die Möglichkeit, mittels Tutorials kleinere Defekte am Fahrzeug schnell selbst beheben zu können. So möchte das Verkehrsunternehmen die Verfügbarkeit des ÖPNV für die Fahrgäste steigern und auch in diesem Bereich die Kundenzufriedenheit erhöhen. Erste Rückmeldungen von Fahrer*innen und Fahrgästen lassen hoffen, dass dies gelingen wird. In den kommenden Jahren wird „RUDI“ sukzessive weiterentwickelt, um ein sich stetig verbesserndes Servicelevel bieten zu können. Auch andere Verkehrsunternehmen im VRR-Raum haben ihr Fahrpersonal mit Tablets ausgestattet, um die Service- und Informationsqualität während des Betriebs zu erhöhen.

Vestische Straßenbahnen GmbH setzt Präventionsteams ein, um die Sicherheit im Nahverkehr zu verbessern



18.252 Einsatzstunden und 146.557 Kontakte zu Fahrgästen: Die Präventionsteams der Vestischen haben das Busfahren in ihrer zweijährigen Pilotphase für Fahrer*innen und Kund*innen sicherer gemacht. Deshalb setzt die Vestische das Projekt seit Dezember 2020 in Eigenregie fort.

Eine Befragung von Mitarbeiter*innen zum Thema „Sicherheit im Fahrdienst“ sowie vermehrte Wünsche von Fahrgästen nach zusätzlichem Personal in den Bussen hatten 2018 den Anstoß gegeben. Die Vestische entwickelte gemeinsam mit dem Europäischen Zentrum für Kriminalprävention e.V. Münster das vom NRW-Verkehrsministerium geförderte Pilotprojekt, dessen wissenschaftlicher Ansatz Ergebnisse für die gesamte ÖPNV-Branche liefert.

Die Präventionsteams unterstützen das Fahrpersonal täglich von 6.00 bis 22.00 Uhr sowie am Wochenende bis in die Nachtstunden und bestehen jeweils aus zwei externen Sicherheitskräften sowie einer*m Mitarbeiter*in der Vestischen in einem Dienstwagen. So können die Teams schnell vor Ort sein, wenn Fahrer*innen um Präsenz und Unterstützung bitten. Sie können über die Leitstelle angefragt werden, wenn der*die Fahrer*in eine Situation im Bus erlebt, die noch keiner polizeilichen Alarmierung bedarf (z. B. verbale Androhung von Gewalt). Darüber hinaus kontrollieren die Teams stichprobenartig Fahrausweise und seit Pandemiebeginn die Einhaltung der Corona-Bestimmungen.

Die Reaktionen der Fahrgäste sind sehr positiv. Dies zeigen auch die Ergebnisse des Kundenbarometers 2021. Die Zufriedenheitswerte für die Leistungsmerkmale des Qualitätskriteriums „Sicherheit“ konnten nachweislich gesteigert werden.

Veränderungen im Paket "Sicherheit"

Alle Sicherheitsmerkmale werden im Vergleich zu 2019 besser bewertet, die Bedeutung für die Sicherheit an Haltestellen tagsüber nimmt stark zu



	Zufriedenheit			reale Bedeutung		
	2019	2021		2019	2021	
Sicherheit im Fahrzeug - tagsüber	2,63	2,53	↑	0,41	0,38	
Sicherheit an Haltestellen - tagsüber	2,68	2,57	↑	0,27	0,36	↑
Krisenmanagement im Umgang mit der Corona-Pandemie		2,57			0,38	
Sicherheit im Fahrzeug - abends	3,03	2,84	↑	0,40	0,39	
Sicherheit an Haltestellen - abends	3,41	3,07	↑	0,26	0,29	

Veränderung signifikant ↑↓

Veränderung signifikant ↑↓

DSW21 setzt Auszubildende als "Interne Checker" bei Qualitätsmessungen ein



Um Auszubildende stärker in Betriebsabläufe des ÖPNV zu integrieren und an Qualitätsmanagementprozessen zu beteiligen, ist das fachabteilungsübergreifende Projekt „Interne Checker – Durchführung von Qualitätsmessungen durch Auszubildende“ seit 2013 fest im Ausbildungsplan bei DSW21 verankert.

Ziel dieses Projektes ist es, eine „Win-Win-Situation“ für alle Beteiligten zu schaffen und in Kooperation mit den Auszubildenden zweimal jährlich Qualitätsmessungen durchzuführen. Die Auszubildenden nehmen den Ist-Zustand an unterschiedlichen Stellen mit Kundenzufriedenheitsbefragungen, objektiven Messungen durch Testkund*innen, Haltestellenbestandsaufnahmen und direkten Leistungsmessung auf.

Im Rahmen einer eintägigen Schulung erhalten die Auszubildenden das notwendige Wissen rund um das Thema Qualitätsmanagement und werden auf ihre bevorstehenden Aufgaben vorbereitet. So wird der Qualitätsgedanke schon beim Nachwuchs von Anfang an gefördert. Nach Eingabe und Auswertung der Daten stellen die Azubis die Ergebnisse im Rahmen einer Abschlusspräsentation vor.

Die Auszubildenden erhalten einen Einblick in die betrieblichen Abläufe des Unternehmens und lernen den strategischen und operativen Bereich des Qualitätsmanagements kennen. Der „Blick über den Tellerrand“ ermöglicht eine stärkere Identifizierung mit dem Unternehmen, ein Gespür für Projektmanagement und die Förderung des Qualitätsgedankens im Verkehrssektor.

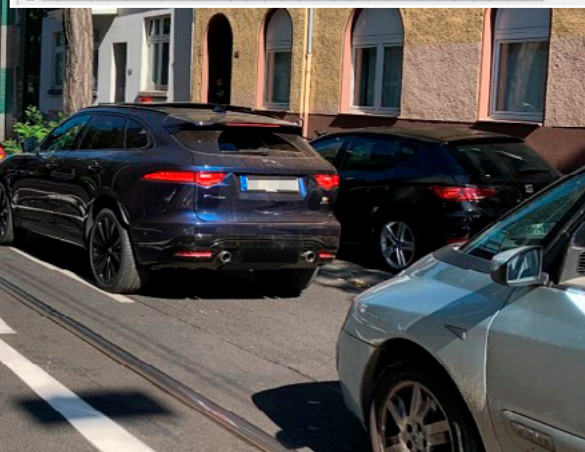
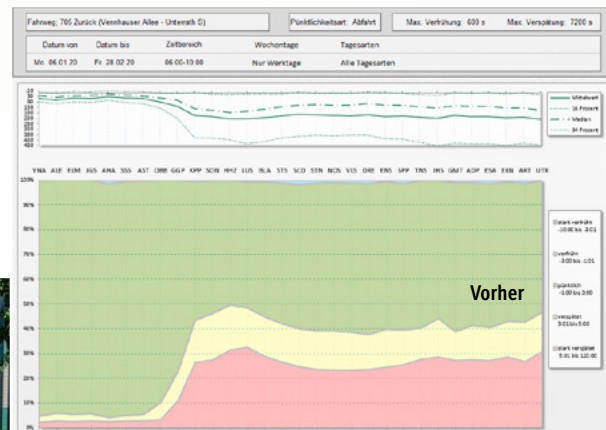
Doch auch die Vorteile für das Unternehmen selbst sind nicht außer Acht zu lassen. So wird durch das Engagement der „Internen Checker“ die Qualität im ÖPNV bedarfsgerecht erhoben, um gezielt Verbesserungen auf den Weg bringen und gleichzeitig die Zufriedenheit der Kund*innen steigern zu können – und das mit geringem Kostenaufwand.

Gerade in Bezug auf die Kommunikation unternehmensintern und fachbereichsübergreifend können alle Beteiligten nur profitieren – die unterschiedlichsten Personen und Berufsgruppen arbeiten zusammen, um ein gemeinsames Ziel zu erreichen: die Qualitätssicherung und -entwicklung des ÖPNV in Dortmund!

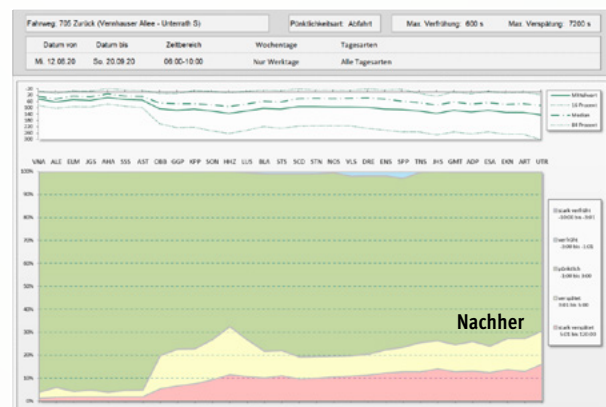
Rheinbahn AG erhöht Pünktlichkeit der Straßenbahnlinie 705 durch Abmarkierung einer Fahrspur vor einer Ampel

Die Rheinbahn AG konnte die Pünktlichkeit der Straßenbahnlinie 705 deutlich verbessern, indem vor der Ampel Siegburger Straße / Oberbilkler Allee die linke von zwei Fahrspuren abmarkiert wurde.

Das führte dazu, dass die Straßenbahn der Linie 705 diesen Straßenabschnitt sehr viel schneller bewältigen konnte und die Pünktlichkeit deutlich anstieg.



Diese Maßnahme haben die Stadt und die Rheinbahn in zwei Schritten umgesetzt. In einer ersten mehrwöchigen Testphase wurde die Fahrbahn provisorisch mit gelb-oranger Farbe abmarkiert. In dieser Pilotphase zeigte sich, dass die Maßnahme geeignet ist, um den ÖPNV zu beschleunigen. Gleichzeitig wurde die Gesamtverkehrssituation betrachtet und festgestellt, dass sich die negativen Auswirkungen für den MIV stark in Grenzen hielten. Nach Ablauf der zeitlich begrenzten und mit positivem Ergebnis abgeschlossenen Testphase wurde die Maßnahme im zweiten Schritt durch eine weiße Abmarkierung dauerhaft umgesetzt.



3.7 Unterstützungsangebote

Mit den Handreichungen zum Qualitätsmanagementsystem soll der Ansatz "verbundweite Konzeption mit Berücksichtigung lokaler Unterschiede" gestärkt und ein kontinuierlicher Verbesserungsprozess zwischen den Aufgabenträgern und Verkehrsunternehmen auf lokaler Ebene angestoßen bzw. weiterentwickelt werden. Hierbei sollen verschiedene, im Folgenden dargestellte Instrumente und Formate unterstützen:

Einrichten einer Cloud mit Muster-Vorlagen

Für die Verkehrsunternehmen und kommunalen Aufgabenträger, die ihr Qualitätsmanagementsystem ausbauen oder verbessern wollen, soll eine Cloud mit Mustervorlagen und Best-Practice-Beispielen angelegt werden:

- Qualitätsvereinbarungen zwischen AT und VU
- Qualitätsberichte in unterschiedlichem Detaillierungsgrad
- Erhebungsbögen für Testkundenuntersuchungen bei verschiedenen Qualitätskriterien (Vertrieb, Information, Personal etc.)
- Fragebögen für Kundenzufriedenheits-erhebungen
- Best-Practice-Sammlung qualitätsverbessernder Maßnahmen



„Patenschaften“ / Ansprechpartner

Auf Anfrage kann der Kontakt zu erfahrenen Qualitätsmanager*innen im VRR-Raum vermittelt werden, die bei Fragen angerufen werden können.

Jährliches Austauschtreffen

Einmal im Jahr kann ein Treffen der Qualitätsexpert*innen im VRR organisiert werden, bei dem der Austausch untereinander zu akuten Fragestellungen, zur Weiterentwicklung des Systems etc. möglich ist.



Schaffung einer gemeinsamen Plattform

Die zuletzt dargestellten Aktivitäten sollen durch eine Arbeitsgruppe bestehend aus Vertretern der kommunalen Aufgabenträger, der Verkehrsunternehmen und der VRR AöR gesteuert werden. Die Arbeitsgruppe soll sich ein- bis zweimal jährlich treffen und folgende Aufgaben wahrnehmen:

- Das Thema "Qualitätsmanagement im kommunalen ÖPNV" kontinuierlich weiter entwickeln.
- für einen regelmäßigen Austausch von interessierten Akteuren sorgen
- Ergänzend zu den verpflichtenden Gesprächen zwischen dem kommunalen Aufgabenträger und dem/den Verkehrsunternehmen vor Ort soll im Zwei-Jahres-Rhythmus in den VRR-Gremien mit wechselnden Schwerpunktthemen verbunden über die Aktivitäten im Bereich "Qualitätsmanagement im kommunalen ÖPNV" berichtet werden.
- übergreifende Themen des Qualitätsmanagements im VRR aufgreifen und Lösungsvorschläge erarbeiten

3.8 Fazit



Die Verbesserung bzw. Aufrechterhaltung einer hohen Qualität im ÖPNV ist für Verkehrsunternehmen und kommunale Aufgabenträger aus verschiedenen, in der Handreichung dargelegten Gründen von großer Bedeutung. Auch die Erreichung der Klimaschutzziele und die Umsetzung der angestrebten Mobilitätswende kann nicht ohne den quantitativen Ausbau und eine gute Qualität des ÖPNV gelingen. Ein wesentliches Instrument zur Aufrechterhaltung und Verbesserung der Qualität im kommunalen ÖPNV ist die Etablierung und Umsetzung von Qualitätsmanagementsystemen.

Die Arbeitsgruppe mit Vertreterinnen und Vertretern von kommunalen Verkehrsunternehmen und Aufgabenträgern sowie der VRR AöR hat deshalb die 2011 erstmals erarbeiteten „Empfehlungen zur Umsetzung eines Qualitätsmanagementsystem im VRR-Raum“ aktualisiert und angereichert. Durch diesen erneuten verbundweiten Schulterschluss sollen die Akteure vor Ort noch besser dabei unterstützt und dazu motiviert werden, Qualitätsmanagementsysteme im ÖPNV zu etablieren, auszubauen und vor allem aktiv zu leben. Entscheidend ist die Umsetzung vor Ort. Es muss ein Commitment zu einer ständigen Weiterentwicklung und Verbesserung der Qualität geben. Bei diesem stetigen Prozess können sich alle Beteiligten einbringen: Verwaltung, Politik, Verkehrsunternehmen und Kund*innen.

Bei diesen Prozessen können die neu erstellten Handreichungen vor allem den kommunalen Aufgabenträgern und Verkehrsunternehmen eine hilfreiche Unterstützung sein. Anders als vor zehn Jahren soll diese Unterstützung nun verstetigt werden. Die angedachten Angebote und Ideen wie die Bereitstellung von Mustervorlagen in einer Cloud, das Vermitteln von Ansprechpartner*innen, jährliche Austauschtreffen sowie die Zusammenarbeit z. B. bei der Weiterentwicklung von Erhebungsmethoden etc. sollen neue Impulse geben und das Thema weiter voranbringen.

Verkehrsverbund Rhein-Ruhr AöR
AugustastraÙe 1
45879 Gelsenkirchen
www.vrr.de

