

Leitlinien Qualität

Stand: 14. Mai 2025

traffiQ
Lokale Nahverkehrsgesellschaft
Frankfurt am Main mbH
Geschäftsstelle Fahrgastbeirat
Stiftstraße 9-17
60313 Frankfurt am Main
Tel.: 069 212-26893
presse@traffiQ.de | www.traffiQ.de

Leitlinien zur Qualität des Frankfurter Nahverkehrs

Der Fahrgastbeirat Frankfurt am Main hat diese Leitlinien mit dem Ziel entwickelt, aus der Perspektive der Fahrgäste Anforderungen an die Qualität von Bussen und Bahnen in Frankfurt am Main zu formulieren. Damit wird ein Beitrag geleistet, die Qualitätsentwicklung des städtischen Nahverkehrs zu unterstützen und dabei die Kundenorientierung im Blick zu behalten.

Der Fahrgastbeirat ist sich bewusst, dass diese Leitlinien für traffiQ und die Verkehrsunternehmen empfehlenden Charakter haben.

Der Fahrgastbeirat ist beratendes Gremium von traffiQ, der Lokalen Nahverkehrsgesellschaft Frankfurt am Main, und versteht sich als Interessenvertretung aller Fahrgäste. In diesem Sinne sind die Anforderungen, die traffiQ an die Qualität des öffentlichen lokalen Nahverkehrs und damit auch an die Qualität der Leistung der beauftragten Verkehrsunternehmen stellt, Grundlage dieser Leitlinien. Sie werden im Folgenden ergänzt und präzisiert.

Diese Leitlinien dienen daher ergänzend zum bestehenden Qualitätssystem als Gesprächsgrundlage und Forderungskatalog gegenüber traffiQ und den Verkehrsunternehmen, um eine für die Fahrgäste attraktive Qualität zu erreichen und zu halten. Vor dem Hintergrund der technischen Entwicklungen und der aktuellen Randbedingungen waren bei Entwicklung der Leitlinien das realistisch Machbare und ein anspruchsvoller Pragmatismus begleitende Aspekte der Diskussion.

Der Fahrgastbeirat erwartet von traffiQ und den beteiligten Verkehrs- und Dienstleistungsunternehmen, dass sie erreichte Qualitätsstandards erhalten und ausbauen. Bei Vergabe der Verkehrsleistungen, der Infrastrukturdienstleistungen, der Dienstleistung Fahrausweisprüfung und der Revision bestehender Verträge werden diese Leitlinien berücksichtigt.

Die Qualität des Personals wurde in dieser Leitlinie nicht explizit berücksichtigt, da der Fahrgastbeirat eine separate Leitlinie zur Qualifikation und damit Qualität erarbeitet hat (vgl. Leitlinien zur Qualifikation des Fahrpersonals von Bussen und Bahnen vom 21. Mai 2013).

Fahrtausfälle – Vermeidung von Fahrtausfällen

- Sicherstellen einer einsatzbereiten und vertragskonformen Fahrzeugreserve von zehn Prozent
- Anpassung der Personalreserve an geänderte Personalausfallquoten, sofern sich die Zahlen manifestieren, damit alle Kurse sicher besetzt werden können – im Bewusstsein des herrschenden Fachkräftemangels
- Einsatz auch nicht vertragskonformer Fahrzeuge mit Rücksicht auf Fahrgastinteressen temporär möglich, wenn damit ein Fahrtausfall vermieden werden kann. Bedingung ist ein Takt von mindestens zehn Minuten.

Als nicht vertragskonform einsetzbar definiert der Fahrgastbeirat:

- Fehlende Barrierefreiheit
 - defekte Monitore
 - Temperaturprobleme (Heizung, Klimaanlage Fahrgastraum defekt)
 - Türdefekt
 - automatische Ansage defekt (Fahrpersonal kann manuelle Ansagen nicht zufriedenstellend übernehmen)
- Ein nicht vertragskonformes Fahrzeug sollte spätestens nach zwei Umläufen durch ein vertragskonformes ersetzt werden

Fahrtausfälle – Mildern von Auswirkungen auf die Fahrgäste

- Umsetzung verlässlicher Fahrplankonzepte bei absehbar andauernden Ausfällen anbieten. Ein verlässliches Fahrplankonzept kann auch eine Fahrplanänderung im Sinne des Stabilisierungsfahrplans von 2024 bedeuten

Bedingungen:

- Eher Ausfall von Kurz- als von Langfahrten
- Kein Ausfall der ersten oder letzten Fahrt
- Keine Linien(äste) einstellen, die nur einen 30-Minuten-Takt oder weniger anbieten
- Im Fall von Fahrplanreduzierungen: Jede Haltestelle muss durch eine Alternative nutzbar bleiben
- Schaffen eines sicheren Angebotes, wenn in Tagesrandlagen ohne Alternative Fahrten ausfallen (z.B. Taxi-Nutzung gratis, Nutzen On-Demand-Verkehr ohne Zuschlag)
- Einsatz von längeren Zügen oder von Gelenkbussen

- Kommunikation:
 - So frühzeitig wie möglich Information in der RMV-App
 - Angebot von Push-Nachrichten zu vordefinierten Strecken oder Fahrten
 - frühzeitige Information an der Haltestelle, um ggf. Alternativen nutzen zu können

Pünktlichkeit

- Verfrühungen sind zu vermeiden
 - Schaffen von Möglichkeiten, die dem Fahrpersonal das Abwarten leichter machen (z.B. Busbuchten in regelmäßigen Abständen)
 - Sensibilisieren des Fahrpersonals, indem die Auswirkungen einer Verfrühung auf die Fahrgäste verdeutlicht werden
 - Im Fall einer Verfrühung in Tagesrandzeiten und/oder ab Takt 30 Minuten alternative Angebote zur Nutzung freigeben (z.B. Taxi o.ä.). Quittung als Nachweis erforderlich. traffiQ muss Verfrühung bestätigen
- Fahrgastinformation bei Abweichungen
 - In der RMV-App mehr Optionen anbieten (z.B. Zwischenhalte oder Haltestellen ausschließen)
 - Durchsage oder Anzeige von Verspätungsinformationen, Anschlüssen und/oder Alternativen durch Leitstelle oder Fahrpersonal im Fahrzeug und an der Haltestelle über DFI
 - Live-Standortverfolgung der Fahrzeuge in der RMV-App und/oder linienbezogen über QR-Codes ermöglicht Fahrgästen die Auswahl von Alternativen
 - Ausschließlich Anzeige von realistischen Alternativen bei Störungen in der RMV-App und der Fahrplanauskunft
- Fahrplan
 - Priorität von realistischen und damit zuverlässigen Fahrzeiten gegenüber knappen, dafür kürzeren Fahrzeiten bei einem Takt von größer 20-30 Minuten
 - Anschlusssicherung bei Verspätungen in Tagesrandlagen und bei einem Takt von 30 Minuten. Dabei wird eine Verspätung des abgehenden Fahrzeugs bewusst in Kauf genommen. Dies soll auch im Übergang von der S-Bahn angestrebt werden
 - Umsteigezeiten in der Fahrplanung so gestalten, dass ein größerer Puffer (Geplante Umsteigezeit/kalkulierte Wegezeit plus ein bis zwei Minuten) zu mehr Zuverlässigkeit führt
- Vorrang für den ÖPNV – Konsequente Bevorrechtigung
 - Umweltpuren schaffen mit Priorität auf Strecken hoher Belastung und Verspätungsanfälligkeit – gemeinsame Nutzung durch Rad- und Busverkehr. Entsprechende Fahrspurbreiten sind erforderlich

- Neue Regelungen zum Umgang mit Behinderungen durch Falschparker und Lieferverkehr sind erforderlich. Diese sollen konsequent umgesetzt und weiterentwickelt werden
- Priorisierung von ÖPNV-Projekten in relevanten Ämtern

Sicherheit

- Sofern die vom Qualitätsmanagement in den Verkehrsverträgen vorgegebenen Toleranzwerte für die subjektiven Qualitätskriterien „persönliche Sicherheit im Fahrzeug“ und „Persönliche Sicherheit an Haltestellen“ nicht mehr eingehalten werden, sind von traffiQ und den Verkehrsunternehmen geeignete Maßnahmen einzuleiten
- Um das Sicherheitsgefühl der Fahrgäste zu fördern, ist auf gepflegte Anlagen und Fahrzeuge Wert zu legen
- Mängel sind schnellstmöglich zu beheben

Kommunikation – Servicetelefon und Kundenanliegen

- Servicetelefon
 - Erreichbarkeit von 90 Prozent
 - Aktuelle Meldungen als Ansage in der Warteschleife, idealerweise bis zu aktuellen Störungsinformationen, lokal differenziert (hier: Frankfurt-Bezug)
 - Routing, sofern es dazu beiträgt, die Wartezeiten zu verkürzen (Wählen Sie die 1...)
 - Sicherstellen, dass die Agenten am Telefon stets über aktuelle Informationen verfügen
 - Schulung der Agenten am Telefon hin zu einer aktiven und mitdenkenden Kommunikation
 - Individuelle Hilfe, auch zu Verträgen und zur Gewährung/Bestätigung von Kulanz durch Authentifizierung möglich machen (vgl. Ausfälle und Pünktlichkeit => Taxinutzung)
- Portal für Kundenanliegen
 - Schnelle und einfache Möglichkeit schaffen, Mängel zu erfassen, ohne das umfangreiche Formular auszufüllen
 - Möglichkeit für die Mitarbeitenden bieten, die Behebung der Mängel unkompliziert zu veranlassen

Kommunikation – Fahrgastinformation

Allgemeingültige Anforderung: Anwenden des „Zwei-Sinne-Prinzips“ bei der Fahrgastinformation

- Monitore in Fahrzeugen
 - Anzeigen von Anschlussinformationen
 - Anzeigen von Störungen mit Fahrtempfehlung

- Information bei Störungen
Information im Fahrzeug und an Haltestellen durch die Leitstelle

- Information bei Baumaßnahmen
 - Zulaufende Linien bei der Information in Fahrzeugen berücksichtigen

- DFI (Dynamisches Fahrgastinformationssystem)
 - Einheitliches System (ein gemeinsamer Anzeiger) U-Bahn, Straßenbahn und Bus mit Platz für aktuelle Informationen schaffen und ausbauen
 - Einführen der digitalen Vitrine für Fahrgastinformation als flexibles Medium für mehr Aktualität
 - In der RMV-App sollen in der Echtzeitauskunft auch Verfrühungen angezeigt werden

- Wegeleitung
 - Konsequente Wegeleitung soll sich über alle Medien der Fahrgastinformation erstrecken
 - Begleiten des Fahrgasts auf der gesamten Wegekette mit eindeutigen und leicht verständlichen Informationen. Das umfasst sowohl den Regelbetrieb wie auch Abweichungen in jeglicher Form inkl. Ersatzverkehren

Vertrieb – Fahrkartenerwerb

- Fahrkartenkauf in Bussen
 - Fahrkarten sollen weiterhin im Bus erhältlich sein, müssen jedoch nicht zwingend durch das Fahrpersonal verkauft werden. Der Fahrgastbeirat unterstützt die Ausstattung von Bussen mit einfachen Automaten, die ein stark reduziertes Sortiment anbieten
 - Generell muss Barzahlung weiter möglich sein
 - Wenn Fahrkartenkauf in Bussen nicht mehr angeboten wird, sollen alternativ niedrigschwellige Kaufmöglichkeiten geschaffen werden. Beispiele sind flächendeckender Verkauf auch von Einzeltickets im Zeitschriftenhandel/Ticketshop oder im Supermarkt erhältliche Prepaid-Chipkarten
 - Für möglichst einfachen Vertrieb statistisch kaum relevante Situationen und Kaufwünsche nicht berücksichtigen

- Fahrkartenautomaten
 - Barrierefreiheit: Display lesbar bei allen Lichtverhältnissen, gute Kontraste, veränderbare Schriftgröße, Sprachsteuerung oder Alternative
 - Intelligente und selbsterklärende Benutzerführung

Vertrieb – Vertriebstechnik und Fahrausweisprüfung

- Bei vertriebstechnischen Problemen des digitalen Verkaufs darf der Fahrgast nicht benachteiligt werden, beispielsweise sollte bei der Fahrausweisprüfung kein erhöhtes Beförderungsgeld (eBE) ausgestellt werden

- Digitale Tickets müssen so lange auch offline prüfbar sein, bis Internet in Fahrzeugen und Stationen/Haltestellen stabil verfügbar ist

- Redundanz wird aus Sicherheitsgründen empfohlen: Zum Beispiel D-Ticket digital und als Chipkarte

- Digitales Ticket (für die Wallet) über die VGF auch für Privatkunden anbieten, aktuell ist dies nur für Jobtickets der Fall

- Fahrausweisprüfung: Akzeptanz von Ausdrucken oder Screenshots digitaler Tickets (QR-Codes) mit Lichtbildausweis

Vertrieb – Kundengruppen

- Jobticket-Angebote
Einfachen Vertrieb und einfache Verwaltung von Firmen-/Jobtickets für kleine Unternehmen schaffen

- Abonnement-Vertrieb für Privatpersonen
 - Komplexität auf ein Mindestmaß beschränken
 - Flexibles Startdatum – nicht mehr an Kalendermonate gebunden, Gültigkeit z.B. 30 Tage
 - Flexibles Kündigungsdatum
 - „Sofort-Abo“ möglich machen auch für Chipkarte
 - Aboverwaltung online durch Kundinnen und Kunden komfortabel gestalten (z.B. Rechnungen/Nachweise im Online-Portal abrufbar als Bestätigung für Arbeitgeber)
 - Bezahlung per Sepa-Verfahren erhalten; verschiedene Bezahlungsmöglichkeiten anbieten

- Empfehlung für den Tarif:
 - Flatrate-Tickets beibehalten (Bsp. D-Ticket) und weiterentwickeln
 - Individualkunden nicht vernachlässigen; keine ausschließliche Bevorzugung von Gruppen wie bspw. Jobticket, Seniorenticket, Semesterticket etc.