

Weiterhin zufriedene Fahrgäste

Zweiter Qualitätsbericht von *traffiQ* veröffentlicht

Die Fahrgäste sind mit Frankfurts Bussen und Bahnen zufriedener als der Bundesdurchschnitt. Speziell dem städtischen Busverkehr stellen sie ein durchaus gutes „Zeugnis“ aus. Das ist die wesentliche Aussage, die von der städtischen Nahverkehrsgesellschaft *traffiQ* in ihrem jetzt zum zweiten Mal herausgegebenen Qualitätsbericht getroffen werden kann. Er bezieht sich auf das Jahr 2011, was angesichts der jüngsten Probleme auf einigen Buslinien im Frankfurter Norden auch den Stellenwert eines konsequenten Qualitätsmanagements für die Kunden unterstreicht.

„Die Ergebnisse des *traffiQ*-Qualitätsberichts 2011 können sich sehen lassen“, meint der *traffiQ*-Aufsichtsratsvorsitzende, Verkehrsdezernent Stefan Majer. „Sie zeigen, dass die Frankfurter Fahrgäste im Großen und Ganzen mit dem städtischen Nahverkehr zufrieden sind.“ Das belegen sowohl die regelmäßigen Kundenbefragungen des unabhängigen Meinungsforschungsinstituts tns Infratest als auch die Erhebungen des *traffiQ*-Qualitätsmanagements auf den städtischen Buslinien.

>> **Busverkehr: Die Gesamtzufriedenheit ist gut**

Im Rahmen der Qualitätskontrolle des Busverkehrs ließ *traffiQ* rund 7.500 Fahrgäste befragen, wie sie die angebotenen Leistungen bewerten.

Ganz allgemein waren die Fahrgäste im Jahr mit dem städtischen Busverkehr zufrieden. Auf der Skala von 1 (= sehr zufrieden) bis 5 (= sehr unzufrieden) geben sie ihm wie im Vorjahr eine Gesamtbewertung von 2,1.

Mit einem Wert von 2,1 wurden die Anschlüsse ebenfalls gut bewertet, während die Pünktlichkeit auf den engen und vielbefahrenen Straßen mit 2,5 weniger gut abschnitt. Die Bewertung des Taktes, in dem die Busse verkehren, hatte sich gegenüber dem Vorjahr sogar ein wenig von 2,3 auf 2,2 verbessert.

>> **Information bei Störungen muss besser werden**

Das im Jahr 2011 erstmals abgefragte Kriterium „Information bei Betriebsstörungen“ lag in der Einschätzung der Fahrgäste nur bei 3,1. Hier besteht eindeutig Verbesserungsbedarf. *traffiQ* sieht sich daher bestätigt, schon im Jahr

2011 eine Arbeitsgruppe „Störfallmanagement“ gegründet zu haben. Sie hat das Ziel, gemeinsam mit den lokalen und regionalen Verkehrsunternehmen sowie weiteren Partnern ein Konzept zu entwickeln, mit dem auf Störungen schneller reagiert und aktueller informiert werden kann.

>> **Freundliche Fahrerinnen und Fahrer**

Die rund 750 Busfahrerinnen und -fahrer wurden von ihren Kunden im Jahr 2011 wieder weitgehend positiv bewertet. Bei Beschwerden von Fahrgästen geht es oft um Fahrerinnen und Fahrer, die sich nicht kundengerecht verhalten. Die Kundenbefragungen belegen aber: Das sind Einzelfälle. Denn die Freundlichkeit der Bus-Chauffeure wurde mit 2,1 bewertet, ihr Erscheinungsbild mit 2,0. Die Qualität ihrer Auskünfte hatte sich nach Einschätzung der befragten Fahrgäste ein wenig verbessert (von 2,2 auf 2,1). Der Fahrstil wurde mit 2,5 beurteilt – und damit leider weiterhin nicht ganz so gut, wie *traffiQ* es sich wünscht.

>> **Moderne Busse**

Die geringsten „Schwankungen“ bei der Bewertung durch die Fahrgäste war bei der Zufriedenheit mit den Bussen zu verzeichnen. Die von *traffiQ* vorangetriebene Modernisierung der Frankfurter Busflotte zahlt sich weiterhin aus: Sicherheit (2,0), Sitzplatzangebot (2,1) und die Temperatur im Bus (2,1) beurteilten die Fahrgäste unverändert gut. Der Komfort (2,0) und die Sauberkeit (2,2) hatten sich in der Einschätzung der Fahrgäste sogar geringfügig um 0,1 Punkte verbessert.

Inzwischen verfügt Frankfurt über eine der modernsten und umweltfreundlichsten Busflotten Deutschlands. Ihr Durchschnittsalter betrug am Jahresende 2011 etwa dreieinhalb Jahre - durch konsequente Erneuerung der Flotte, die auch mit der fast vollständigen Umstellung auf den Abgasstandard EEV einherging. Bei der Einführung von EEV (Enhanced Environmentally Friendly Vehicle, das heißt: besonders umweltfreundliches Fahrzeug), hatte Frankfurt bundesweit eine Vorreiterrolle übernommen. Der extrem strenge europäische Abgasstandard geht über die heutigen gesetzlichen Anforderungen noch deutlich hinaus.

Aber natürlich bleibt die Entwicklung nicht stehen. Inzwischen kommen die ersten Fahrzeuge auf den Markt, die die weitergehende Euro 6-Norm erfüllen. Sie werden wohl in einigen Jahren die heutigen EEV-Busse in Frankfurt am Main ablösen, wenn nicht Hybrid-, Elektro- oder Brennstoffzellenbusse die Zukunft des städtischen Nahverkehrs auf der Straße sein werden. Ihre Alltagstauglichkeit für den flächendeckenden Regelbetrieb müssen diese allerdings erst noch beweisen. Auch die Kosten liegen derzeit noch deutlich über denen der bewährten EEV-Fahrzeuge.

>> **Objektiv gut**

Auch die von *traffiQ* durchgeführten objektiven Qualitätstests zeigten im Jahr 2011 gute Ergebnisse. Der Fahrkartenverkauf funktionierte in fast allen geprüften Fällen einwandfrei. Die Außenanzeigen arbeiteten zuverlässig. Die Mängel an den Informationsanzeigen im und am

Bus ließen sich in Zusammenarbeit aller Beteiligten – *traffiQ*, VGF und Busunternehmen – weitgehend beheben.

>> Das Qualitätsmanagement von *traffiQ*

Mit der ersten Vergabe von Busleistungen im Jahr 2005 führte *traffiQ* ein fundiertes und objektiv nachvollziehbares Qualitätsmanagement für den Nahverkehr ein, das es in Frankfurt am Main bis dahin nicht gab. „Der Frankfurter Nahverkehr erhielt nicht nur erstmals eine Qualitätskontrolle, *traffiQ* machte zugleich das Urteil der besten Kenner von Bussen und Bahnen – der Fahrgäste – zum Qualitätsmaßstab“, beschreibt *traffiQ*-Geschäftsführer Dr. Hans-Jörg v. Berlepsch das inzwischen bewährte System. Ein Qualitätsmanagement, das dem Urteil des Fahrgastes in diesem Umfang Gewicht verlieh, war bis dahin so noch nicht verwirklicht worden.

Das Qualitätsmanagement unterscheidet nach subjektiven und objektiven Kriterien. Letztere – etwa die Funktion der Außenanzeigen – werden von durch *traffiQ* geschulten Prüfern erhoben. Darüber hinaus befragen Interviewer repräsentativ – kontinuierlich über das Jahr und über alle Linien verteilt – die Fahrgäste nach ihrer subjektiven Zufriedenheit mit den angebotenen Leistungen.

Bleiben die Ergebnisse des Qualitätsmanagements unter den vertraglich zwischen *traffiQ* und dem Busunternehmen vereinbarten Niveau zurück, so wird gemeinsam nach Abhilfe gesucht. Erfüllt das Unternehmen seine Leistungen

nicht, kann *traffiQ* Vertragsstrafen verhängen. Werden die Erwartungen hingegen übertroffen, zahlt *traffiQ* auch Boni an die Unternehmen aus. Hier zählen sogar ausschließlich die Urteile der Fahrgäste.

>> Busausfälle zeigten: Qualitätsmanagement ist unverzichtbar

Gerade die durch Fahrermangel verursachten Busausfälle der vergangenen Wochen haben für den Verkehrsdezernenten deutlich gemacht, dass ein hochwertiger Nahverkehr nicht ohne ein gutes Qualitätsmanagement möglich ist. „*traffiQ* hat auf die Ausfälle sofort reagiert: Das Busunternehmen wurde zur umgehenden Beseitigung der Ausfälle aufgefordert und wird die finanziellen Folgen tragen müssen. Zugleich sind die Fahrgäste durch *traffiQ* so gut wie möglich über die Auswirkungen informiert worden“, stellt Majer fest.

„Inzwischen verkehren alle Busse wieder regelmäßig“, kann Geschäftsführer v. Berlepsch beruhigt feststellen. „Wir werden alles tun, dass es dabei bleibt. Ich hoffe daher, dass unsere Fahrgäste die schnelle Reaktion honorieren und uns auch im Jahr 2012 wieder gute Noten ausstellen werden.“ Dazu stellt Verkehrsdezernent Majer klar: „Letztlich geben die Fahrgäste den Ausschlag. Sind sie mit der angebotenen Leistung zufrieden, fahren alle gut. Sind sie nicht zufrieden, stellt das finanzielle Risiko der Vertragsstrafen einen Anreiz für das Busunternehmen dar, seine Leistungen zu verbessern. Unsere liebste Lösung ist aber die Bonuszahlung: Da können die Fahrgäste besonders gute Leistungen

gen des Verkehrsunternehmens ganz konkret anerkennen.“

Der Qualitätsbericht 2011 „Busse und Bahnen für Frankfurt: Qualität ist, was der Fahrgast will“ wird in diesem Jahr erstmals in den Geschäftsbericht 2011 von *traffiQ* integriert, der in Kürze erscheint. Er kann darüber hinaus im Internet unter

www.traffiQ.de/Veroeffentlichungen

heruntergeladen werden.

Kontakt

traffiQ Lokale Nahverkehrsgesellschaft
Frankfurt am Main mbH
Stiftstraße 9 - 17
D-60313 Frankfurt am Main
Telefon: 069 212 24 424
Telefax: 069 212 24 430
info@traffiQ.de
www.traffiQ.de

Veröffentlichung

In: Verkehr + Technik, Organ für den Öffentlichen Personennahverkehr (ÖPNV). Heft 12/2012, S. 453 - 454. Erich Schmidt Verlag, Berlin.