

Dr.-Ing. Angelika Klein, Frankfurt am Main
Dipl.-Kffr. Carola Negura, Frankfurt am Main

Qualitätsmanagement im Frankfurter Osten

traffiQ setzt auf Urteil der Fahrgäste

Mit dem Fahrplanwechsel am 12. Dezember 2005 wird in Frankfurt am Main erstmals ein großes Buslinien-Bündel von einem privaten Busunternehmen gefahren, das über eine europaweite Ausschreibung ermittelt wurde. Gleichzeitig führt *traffiQ*, die Lokale Nahverkehrsgesellschaft Frankfurt am Main, für diese Linien ein innovatives Qualitätsmanagement ein.

>> Geht Wettbewerb auf Kosten der Qualität?



Die Fahrgäste werden beim Qualitätsmanagement in Frankfurt in den Mittelpunkt gestellt.

Ein häufig geäußelter Vorbehalt gegenüber Wettbewerb im öffentlichen Personennahverkehr ist, dass durch die Wahl des billigsten Anbieters die Qualität auf der Strecke bleiben könnte. Dagegen sprechen zahlreiche positive Beispiele im Schienenpersonennahverkehr, wo die Vergabe an den wirtschaftlichsten Anbieter zu einer deutlichen Verbesserung der Standards geführt hat.



Ob der Fahrer sich kundengerecht verhält, beurteilen die Kunden.
(Bilder: *traffiQ*/Vogler)

>> Urteil des Fahrgasts ist Qualitätsmaßstab

Um die Standards zu erhalten und mittelfristig noch zu verbessern, hat *traffiQ*

ein fundiertes und objektiv nachvollziehbares Qualitätsmanagement entwickelt, das es in Frankfurt am Main bisher nicht gab. Innovativ ist der „Frankfurter Weg“, weil das Urteil der Fahrgäste zur Qualität der genutzten Verkehrsmittel den Maßstab für die Qualitätsprüfung bildet.

Sinkt die Zufriedenheit der Fahrgäste oder werden die bereits in den Ausschreibungsunterlagen definierten An-



Korrekte und funktionsfähige Zielanzeigen gehören zu den objektiven Qualitätskriterien.

sprüche nicht erfüllt, ist der Busunternehmer zur Zahlung eines Malus verpflichtet. Fällt das Urteil der Fahrgäste über die erbrachten Leistungen überdurchschnittlich gut aus, zahlt *traffiQ* ihm einen Bonus als „Belohnung“ – bzw. als Anreiz, die Bemühungen fortzusetzen (Bonus-Malus-System). Ein Qualitätsmanagement, das den Fahrgast in diesem Umfang in den Mittelpunkt stellt, ist in Deutschland bisher so noch nicht verwirklicht worden. Das bedeutet natürlich auch, dass *traffiQ* in den kommenden Jahren noch aus den eigenen Erfahrungen lernen wird, um das System weiter zu verbessern.

>> Qualität wird regelmäßig überprüft

Die Qualität der Busleistungen wird *traffiQ* regelmäßig anhand der im Bonus-Malus-System definierten Merkmale und Qualitätskriterien überprüfen. Ziel ist es, die tatsächlich geleistete - und nicht die im Angebot versprochene - Qualität zu bewerten und über die sechsjährige Vertragslaufzeit zu sichern. Unterschieden wird nach objektiven und subjektiven Kriterien. Von *traffiQ* beauftragte Tester erheben die objektiven Merkmale, zum Beispiel ob die Fahrgastinformation in und an dem Bus funktioniert oder ob der Fahrer den Verkauf von Fahrkarten korrekt bewältigt. Geschulte Interviewer befragen die Fahrgäste nach ihrer subjektiven Zufriedenheit etwa bezüglich des Verhaltens des Fahrperso-



Das gesamte Frankfurter Nachtbusnetz wird in das *traffiQ*-Qualitätsmanagement einbezogen.

(Bilder: *traffiQ*/Bürkle)

nals, der Pünktlichkeit und der Sauberkeit der Busse (Kriterien: vgl. Anlage 1). Die Überprüfungen und Befragungen finden kontinuierlich über das Jahr verteilt statt. Es sind 500 der objektiven Tests und 1200 Fahrgastinterviews pro

Objektive Qualitätskriterien

In diese Kategorie fallen Merkmale, die durch Beobachtung bzw. Test objektiv messbar sind. Die Kategorie A umfasst Leistungsaspekte, die die Fahrgastinformation und den Fahrkartenvertrieb im Fahrzeug betreffen. Die objektiven Qualitätskriterien sind:

Richtigkeit und Funktionsfähigkeit der Fahrgastinformation am Fahrzeug außen

- Ziel Frontseite
- Ziel Einstiegsseite
- Liniennummer Frontseite
- Liniennummer Einstiegsseite
- Liniennummer Heck

Richtigkeit und Funktionsfähigkeit der Fahrgastinformation im Fahrzeug

- Anzeige der nächsten Haltestelle
- Anzeige der folgenden 3 Haltestellen
- Anzeige der Anschlüsse
- Ansage der nächsten Haltestelle bzw. der Anschlüsse
- aktueller Liniennetzplan
- Anzeige „Stopp“ nach Betätigung der Haltewunschtaaste
- akustisches „Stopp“-Signal bei Betätigung der Haltewunschtaaste

Verkauf von Fahrscheinen

- Fahrscheinkauf möglich

Subjektive Qualitätskriterien

Die Qualität der einzelnen Kriterien dieser Kategorie wird durch die erfragte Zufriedenheit der Kunden mit den Leistungen beschrieben. Die subjektiven Qualitätskriterien sind:

	Sollwerte
<u>Angebot</u>	
Pünktlichkeit	2,4
<u>Fahrzeuge</u>	
Persönliche Sicherheit im Fahrzeug	2,0
Temperatur im Fahrzeug	2,1
Sauberkeit des Fahrzeugs	2,2
<u>Fahrpersonal</u>	
Qualität der Auskünfte	2,3
Fahrstil	2,4
Freundlichkeit/Hilfsbereitschaft	2,3
Äußeres Erscheinungsbild	1,9

Jahr auf allen Linien des so genannten Bündels D vorgesehen.

>> **Der Fahrgast bestimmt, ob das Angebot gut ist**

Dass der Zufriedenheit der Fahrgäste dabei eine besonders hohe Bedeutung eingeräumt wird, lässt sich leicht erkennen: Für die Berechnung von Maluszah- lungen werden die subjektiven Quali- tätskriterien mit 60 Prozent bewertet, wobei dem Verhalten des Fahrpersonals ein großer Stellenwert beigemessen wird. Die Zahlung eines Bonus hängt sogar zu 100 Prozent von den subjektiven Kriterien ab. Die Erfüllung der objek- tiven Maßstäbe setzt *traffiQ* als selbst- verständliche Verpflichtung des Busun- ternehmens voraus.

>> **Schlechte Leistung kostet bares Geld**

Wenn der Busunternehmer die erwartete Qualität nicht erbringt, kann *traffiQ* ihm bis zu fünf Prozent des jährlichen Auftragsvolumens abziehen. Hier kön- nen schnell hohe fünfstellige Eurobeträ- ge zusammenkommen.

Umgekehrt sollen besonders gute Lei- stungen aber auch honoriert werden. Wenn die Fahrgäste mit dem Angebot auf den Buslinien überdurchschnittlich zufrieden sind, gewährt *traffiQ* einen Bonus von bis zu zwei Prozent der ver- einbarten Jahreszahlung.

>> **Messung der heutigen Qualität legt die Basis**

Als Grundlage für die Qualitätsmessung dient eine so genannte "Nullmessung", die *traffiQ* von September bis November

2004 auf den Linien des D durchgeführt hat. Für die Befragung hat *traffiQ* aus eigenen und veröffentlichten Untersu- chungen Merkmale ermittelt, die erfah- rungsgemäß für die Gesamtzufrieden- heit der Fahrgäste eine wesentliche Rol- le spielen.

Während der repräsentativen Erhebung wurden 1.200 Fahrgäste für ein Inter- view zufällig ausgewählt und nach ihrer Zufriedenheit mit den verschiedenen Merkmalen befragt.

Im Ergebnis zeigten sich die Fahrgäste durchaus zufrieden mit dem heutigen Angebot im Bündel D. Die Durch- schnittsnote (Globalzufriedenheit) liegt bei 2,2 auf der fünfstufigen Skala (von völlig zufrieden - 1 - bis völlig unzufrie- den - 5 -). Auf der Basis dieser Erhe- bung hat *traffiQ* die Sollwerte festgelegt, die der beauftragte Busunternehmer innerhalb des Bündels D mindestens erreichen muss. Danach darf die Beur- teilung der Qualität durch die Fahrgäste nicht unter diese im Herbst 2004 ermit- telten Werte sinken.

Die Ergebnisse der kontinuierlichen Ü- berprüfungen und Befragungen werden einmal im Jahr mit der Basismessung verglichen. Auf der Basis dieses Ver- gleichs werden die Bonus- oder Malus- beträge festgestellt.

>> **Hohe Standards vertraglich vorgegeben**

Zwischen *traffiQ* und der ICB wurden bereits im Verkehrsvertrag klare Stan- dards vereinbart, durch die sichergestellt wird, dass die Qualität des Nahverkehrs nicht unter den heutigen Standard sinkt. So gibt es klare Anweisungen über Aus-

bildung und Verhalten des Fahrpersonals, das vor dem ersten Einsatz einen Tariftest zu bestehen hat. Selbstverständlich ist, dass das Fahrpersonal die deutsche Sprache beherrscht und sich hilfsbereit und kundenorientiert zu verhalten hat.

Keiner der eingesetzten Busse darf älter als zehn Jahre sein, das Durchschnittsalter aller eingesetzten Fahrzeuge darf



Teilt sich die Trasse mit der Straßenbahn: Die im Wettbewerb vergebene Buslinie 36. (Bild: *traffiQ*/Bürkle)

sieben Jahre nicht überschreiten. Alle Busse müssen mit einer Klimaanlage ausgerüstet sein.

Natürlich werden Niederflurbusse eingesetzt, deren Einstiegshöhe 34 Zentimeter nicht überschreiten darf. Für in ihrer Mobilität eingeschränkte Fahrgäste verfügen sie über eine Absenkvorrichtung (Kneeling) und eine ausklappbare Rampe an der zweiten Tür. An der großzügig bemessenen Sondernutzungsfläche müssen Befestigungsmöglichkeiten mit Gurt für Rollstühle oder Kinderwagen vorhanden sein. Auch flüssigkeitsdichte Abfallbehälter gehören zum Standard. Der Auftragnehmer ist zudem verpflichtet, die Busse innen sauber zu halten. Das schließt ein, dass bei Bedarf auch

an den Linienendpunkten Abfall aus dem Bus entfernt wird.

Bei den Umweltauflagen geht *traffiQ* über den gesetzlich vorgeschriebenen Standard „Euro 3“ hinaus: Sowohl Standard- als auch Gelenkbusse müssen beim Ausstoß von Kohlenmonoxid, Kohlenwasserstoff und Partikeln (Ruß) bereits die strengere Norm Euro 4 erfüllen.

>> In-der-City-Bus fährt im Auftrag von *traffiQ*

Vergeben hat *traffiQ* das so genannte Linienbündel D bereits im März 2005 an die In-der-City-Bus GmbH (ICB). Das Unternehmen, dessen Gesellschafter derzeit Gerhard Sippel und die VGF sind, hat lange Erfahrungen als Busverkehrsunternehmen insbesondere im Frankfurter Norden. Das Bündel D umfasst Buslinien in nahezu allen östlichen Stadtteilen Frankfurts und erreicht mit den Buslinien 30 und 36 große Teile der Frankfurter Innenstadt und den Osten Sachsenhausens. Weiterhin gehören alle Nachtbuslinien hinzu (vgl. Anlage 2). Es ist das erste von insgesamt fünf Bündeln, in denen der gesamte Frankfurter Buslinienverkehr in den kommenden Jahren in den Wettbewerb gehen soll. Der Verkehrsvertrag, der auf 17 Linien rund 2,9 Millionen Buskilometer im Jahr umfasst, hat eine Laufzeit von sechs Jahren.

>> Erfolgreiches Ausschreibungsverfahren

Die Ausschreibung geht auf einen Beschluss der Stadtverordnetenversammlung vom 16. Oktober 2003 zurück, der die Ausschreibung von zwei der fünf Busbündel und deren Betriebsstart im Dezember 2005 (Bündel D) bzw. im Dezember 2006 (Bündel A) vorsieht.

unterrichtete *traffiQ* die unterlegenen Bieter, von denen einer Einspruch einlegte, so dass erst im März, nach Entscheidung der Vergabekammer beim Regierungspräsidenten, die Vergabe erfolgen konnte. Die ICB erhält den Auftrag, da sie in einer europaweiten Ausschreibung der wirtschaftlichste Anbieter war.

traffiQ, die Lokale Nahverkehrsgesellschaft, hatte die Ausschreibung des Bündels D Anfang Juli 2004 im Supplement zum Amtsblatt der Europäischen Gemeinschaft bekannt gemacht. Bis 15. Oktober 2004 gaben von insgesamt 29 interessierten Busunternehmen neun konkrete Angebote ab. Mitte November

Anlage 2 Buslinien im Bündel D

Das Bündel D umfasst folgende Buslinien:

- | | |
|-----|--|
| 30 | Bad Vilbel Bahnhof – Sachsenhausen Hainer Weg |
| 31 | Zoo – Kaiserleibrücke |
| 36 | Westbahnhof – Sachsenhausen Hainer Weg |
| 38 | Bornheim Panoramabad – Seckbach Atzelberg |
| 42 | U-Bahn-Station Enkheim – Bergen Nordring/Haingasse –
U-Bahn-Station Enkheim |
| 43 | Bergen Ost – Bornheim Mitte |
| 44 | Seckbach Leonhardsgasse – Fechenheim Friedhof |
| 75 | Bockenheimer Warte – Uni Campus Westend - Bocken-
heimer Warte |
| n1 | Konstablerwache – Höchst und zurück |
| n2 | Konstablerwache – Hausen und zurück |
| n3 | Konstablerwache – Nordwestzentrum und zurück |
| n4 | Konstablerwache – Harheim und zurück |
| n5 | Konstablerwache – Bergen und zurück |
| n6 | Konstablerwache – Offenbach und zurück |
| n7 | Konstablerwache – Flughafen und zurück |
| n8 | Konstablerwache – Zeilsheim und zurück |
| n11 | Konstablerwache – Rödelheim – Eschborn-
Niederhöchststadt |

Die Autorinnen



Dr.-Ing.
Angelika Klein.
Leiterin des
Fachbereichs
Markt- und
Verkehrs-
forschung von
traffiQ
Frankfurt am
Main.



Dipl.-Kffr. (FH)
Carola Negura,
Fachbereich
Leistungsbe-
stellung und
Qualitäts-
management,
traffiQ Frank-
furt am Main

Kontakt

traffiQ Lokale Nahverkehrsgesellschaft
Frankfurt am Main mbH
Kurt-Schumacher-Straße 10
D-60311 Frankfurt am Main
Fon: 069 – 212 03
Fax: 069 – 212 24 430
info@traffiQ.de

Veröffentlichung

In: Nahverkehrs-Praxis. Fachzeitschrift
für Nahverkehr und Verkehrsindustrie.
Heft 12/2005, S. 28 - 30. Dortmund:
Fachverlag Dr. Arnold, 2005.