

VORHANG AUF

*für Busse und
Bahnen in Frankfurt*

QUALITÄTSBERICHT 2012

traffiq
Frankfurt am Main

Music
nia

INHALT

Der Qualitätsbericht	3
Frankfurt, <i>traffiQ</i> , Bus und Bahn	4
Qualität ist, was der Fahrgast will	5
Qualität im Bus – Ergebnisse 2012	
- Gutes Angebot	8
- Freundliche Fahrerinnen und Fahrer	9
- Moderne Busse	10
- Ganz objektiv	12
Fazit: Schon ganz gut – und so geht es weiter!	13

DER QUALITÄTSBERICHT

Im dritten Jahr erscheint der *traffiQ*-Qualitätsbericht über den Frankfurter Nahverkehr mit dem Schwerpunkt Bus. Er steht sowohl für den Anspruch von *traffiQ*, die Qualität im Frankfurter Nahverkehr zu sichern, als auch für Transparenz. Der Bericht zeigt den aktuellen Stand und wie *traffiQ* für die Menschen in der Stadt einen attraktiven Nahverkehr anbietet.

Nahverkehr in Frankfurt ist eine große Aufgabe mit vielen Beteiligten. Sie bedeutet, dafür Sorge zu tragen, dass die Menschen schnell, bequem und zuverlässig unterwegs sein können.

Das funktioniert, wie immer im Leben, niemals ganz problemlos. Alle Erkenntnisse zeigen aber eines: Die Qualität des Frankfurter Nahverkehrs ist gut und – das ist am wichtigsten – die Fahrgäste selbst sehen das auch so. Besonders erfreulich ist, dass die guten Umfrageergebnisse im Bus Bestand haben. Das ist noch kein Grund zum Jubeln, dafür bleibt zu viel zu tun. Aber wenn die Nutzer von Bus und Bahn zufrieden sind, ist schon viel erreicht.

Es ist die Aufgabe von *traffiQ*, für die Stadt Frankfurt am Main die Leistungen von U-Bahn, Straßenbahn und Bus zu bestellen und zu organisieren. Aber auch eine gute Qualität zu gewährleisten und für zufriedene Fahrgäste zu sorgen. Dieser Aufgabe stellt sich *traffiQ* gerne und mit viel Engagement. Mit dem Siegel „Stadt der Fahrgastfreundlichkeit“ wird nicht nur auf die Zufriedenheit der Fahrgäste hingewiesen. Es ist vor allem Anspruch für und Ansporn an alle, die den Frankfurter Nahverkehr „machen“, noch besser zu werden.



FRANKFURT, *traffiQ*, BUS UND BAHN

Über 700.000 Menschen leben in der Stadt Frankfurt am Main und wollen dort mobil sein. Tagsüber wird Frankfurt zur Millionenstadt, wenn zusätzlich deutlich mehr als 300.000 Pendler zu ihren Arbeitsplätzen strömen. Das ist jeden Tag aufs Neue eine gewaltige Herausforderung für das gesamte Verkehrsnetz, die ohne öffentliche Verkehrsmittel nicht zu bewältigen ist. Und Frankfurt wächst weiter.

Während für den S-Bahnverkehr und die regionalen Bus- und Bahnlinien der Rhein-Main-Verkehrsverbund (RMV) zuständig ist, organisiert die Nahverkehrsgesellschaft *traffiQ* den lokalen Verkehr innerhalb Frankfurts für die Stadt. Die grundsätzlichen Entscheidungen über den Frankfurter Nahverkehr und dessen Finanzierung treffen die demokratisch gewählten Stadtverordneten. Damit ist sichergestellt, dass die Interessen der Bürgerinnen und Bürger gewahrt bleiben.

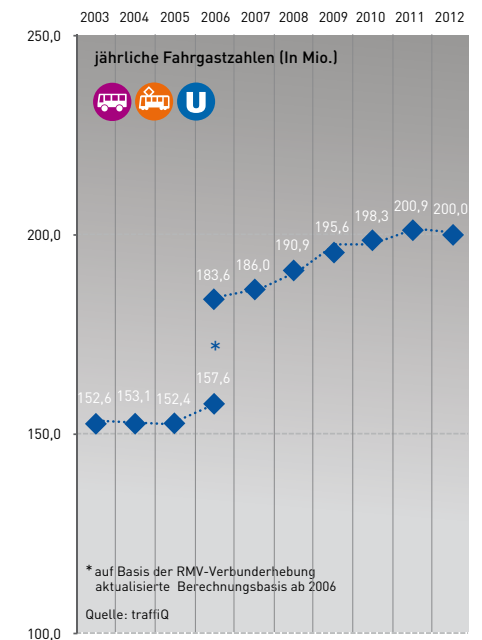
traffiQ legt großen Wert darauf, direkt für die Nutzer von Bussen und Bahnen erreichbar zu sein – egal, ob persönlich in der Mobilitätszentrale „Verkehrinsel“ an der Hauptwache, telefonisch über das Servicetelefon, per E-Mail oder über das Internet.

Der lokale Verkehr ist auf mehrere Betreiber aufgeteilt: Die VGF ist von der Stadt Frankfurt am Main und *traffiQ* mit dem Betrieb von U-Bahnen und Straßenbahnen direkt betraut. Die innerstädtischen Buslinien sind, in mehrere „Linienbündel“ aufgeteilt, von *traffiQ* an verschiedene Busverkehrsunternehmen im Wettbewerb vergeben.

So bleiben die Menschen in Frankfurt am Main an sieben Tagen pro Woche rund um die Uhr mobil: 200 Millionen Fahrgäste haben die neun U-Bahnlinien, zehn Straßenbahnlinien, 52 Tagbuslinien und 11 Nachtbuslinien im Jahr 2012 von A wie Affentorplatz nach B wie Burgunderweg und an über 800 weitere Haltestellen in Frankfurt gebracht. Das entspricht fast 550.000 Fahrgästen pro Tag. Statistisch

betrachtet wäre jeder Frankfurter mehr als 280-mal im Jahr in Bus oder Bahn eingestiegen. Eine stolze Zahl. Hinzu kommen die Passagiere in den S-Bahnlinien, Regionalbahnlinien und regionalen Buslinien, sodass insgesamt etwa 260 Millionen Fahrten in Frankfurt „zusammenkommen“.

Diese umfangreiche Leistung soll so gut funktionieren, dass den Fahrgästen in der Stadt ein attraktives und nachhaltiges Mobilitätsangebot nach ihren Wünschen zur Verfügung steht. Um die hohe Qualität des Frankfurter Nahverkehrs zu sichern und Schritt für Schritt auszubauen, hat *traffiQ* ein anspruchsvolles Qualitätscontrolling entwickelt. Wie es funktioniert, welche Ergebnisse es im Jahr 2012 gebracht hat und welche Konsequenzen daraus gezogen werden, wird auf den folgenden Seiten berichtet.



QUALITÄT IST, WAS DER FAHRGAST WILL

Was ist Qualität? Für den Frankfurter Nahverkehr hat *traffiQ* eine ebenso einfache wie treffende Definition gefunden:

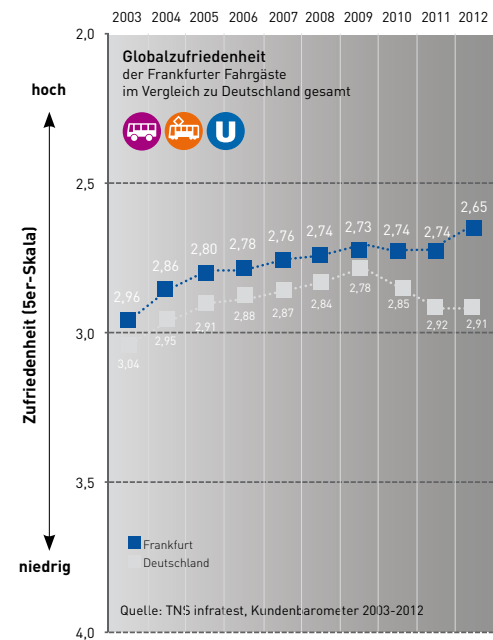
Qualität ist, was der Fahrgast will.

Auf verschiedenen Wegen ermittelt *traffiQ* die Wünsche und die Zufriedenheit der Nutzer von Frankfurts Bussen und Bahnen. Die Ergebnisse werden genutzt, um das Angebot auch zukünftig kundenfreundlich zu gestalten.

Manche Verbesserungen lassen sich schnell umsetzen, andere dauern deutlich länger. Neue Fahrzeuge für den Nahverkehr etwa können nicht als „Jahreswagen“ in kurzen Abständen neu angeschafft werden. Neue Strecken und eine bessere Infrastruktur brauchen ihre Zeit, um geplant und gebaut werden zu können. Und manches, was wünschenswert ist, lässt sich aus wirtschaftlichen Gründen nicht verwirklichen oder aufrechterhalten, wenn z. B. die Fahrgastzahlen nicht „stimmen“, also ein Angebot zu wenig genutzt wird.

Mit steigenden Fahrgastzahlen wächst auch die Herausforderung, das Niveau der Zufriedenheit aller Nahverkehrs-Kunden zumindest zu halten.

traffiQ versucht, die Balance zu halten zwischen den Wünschen der Kunden und einem wirtschaftlichen und nachhaltigen Betrieb. Damit kann sich der Frankfurter Nahverkehr auch in 2012 vom bundesweiten Trend positiv absetzen, der in den letzten Jahren eher mit abnehmender Kundenzufriedenheit zu kämpfen hatte.



QUALITÄT ERKENNEN

Die Zufriedenheit der Fahrgäste und die hohe Qualität des Frankfurter Nahverkehrs gilt es auch für die Zukunft zu sichern. Das geht nur, wenn *traffiQ* weiß, wie die Kunden das vorhandene Angebot wahrnehmen und was sie sich wünschen. Diese Informationen stammen aus unterschiedlichen Quellen:

Ganz unabhängig: die Meinung der Bürger und Kunden

- Die Bürgerbefragung der Stadt Frankfurt gibt Auskunft über das Mobilitätsverhalten der Frankfurter und ihre Meinung zu Bussen und Bahnen.
- Das unabhängige Kundenbarometer Deutschland von TNS infratest benennt die Stärken und Schwächen des Frankfurter Nahverkehrs aus Fahrgastsicht im Bundesvergleich.

Ganz individuell: Beschwerdemanagement und 10-Minuten-Garantie

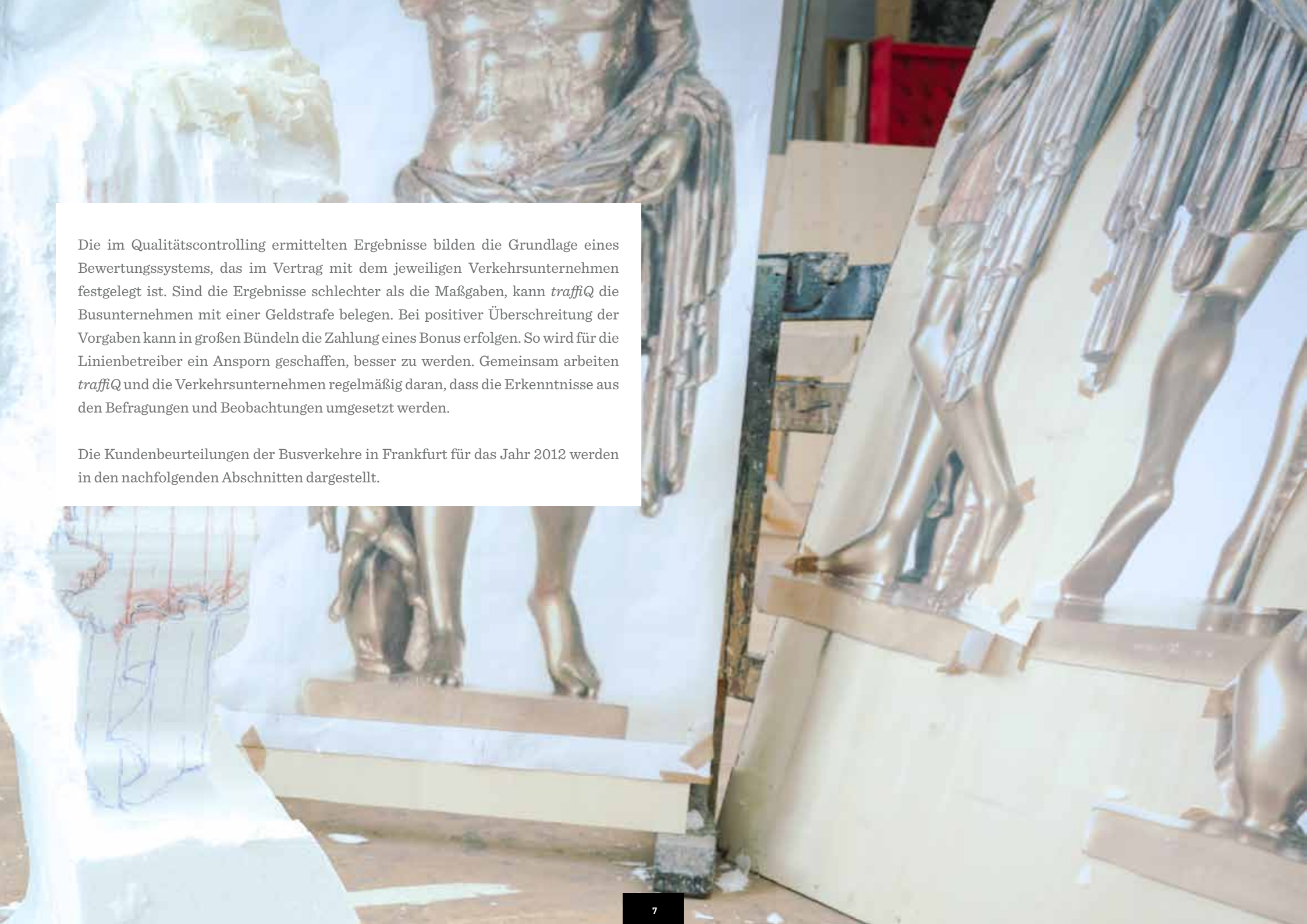
- Das Beschwerdemanagement rund um Frankfurts U-Bahnen, Straßenbahnen und Busse erhält täglich etwa 14 Kundenanliegen zu Betriebsabwicklung, Infrastruktur, Tarif und Vertrieb; das waren insgesamt 5.100 Kundenanliegen im Jahr 2012.
- Im Rahmen der „10-Minuten-Garantie“ ließen sich im vergangenen Jahr täglich rund 19 Fahrgäste von U-Bahnen, Straßenbahnen und Bussen den Fahrpreis aufgrund von Verspätungen erstatten. Das entspricht rund 7.000 Erstattungen im Jahr – beides vor dem Hintergrund von ca. 550.000 Personenfahrten am Tag.

Ganz genau: Erhebungen und Befragungen im Rahmen des Qualitätscontrollings

- Die objektiven Tests legen ein Augenmerk auf die Funktion technischer Elemente, wie zum Beispiel die Kundeninformation in den Fahrzeugen. Die anonymen Tester haben dafür in 2012 etwa 3.300 Fahrten überprüft.
- Die Kundenbefragung zur allgemeinen Zufriedenheit und weiteren 13 Einzelkriterien geben Auskunft über die Leistung der Verkehrsunternehmen und über die Qualität des gesamten Busverkehrs.

Im Jahr 2012 führte *traffiQ* dafür fast 7.500 Interviews mit Kunden durch. Neben diesen Quellen nutzt *traffiQ* noch weitere Informationen, die in die Qualitäts- und Planungsprozesse einfließen. Dazu gehört z. B. die sogenannte KONTI („kontinuierliche Haltestellenzählung“), mit der mehrfach im Jahr an über 50 repräsentativen Messstellen ermittelt wird, von wie vielen Fahrgästen jeder Bus und jede Bahn genutzt wird. Selbstverständlich ist, dass die Planer genau verfolgen, wie sich die Stadt weiterentwickelt – denn für jedes Stadtviertel soll ein attraktives Nahverkehrsangebot zur Verfügung stehen.

Die Erkenntnisse aus all diesen Quellen fließen in die Verkehrsplanung und in jeden neuen Verkehrsvertrag mit den Verkehrsunternehmen ein. Die Entwicklung der Leistungsqualität wird während des Vertrags mittels der laufenden Erhebungen und Beobachtungen genau verfolgt – nur so kann festgestellt werden, ob alle Vorgaben von allen Unternehmen gleichermaßen umgesetzt werden oder ob Maßnahmen zur Qualitätsverbesserung ergriffen werden müssen.



Die im Qualitätscontrolling ermittelten Ergebnisse bilden die Grundlage eines Bewertungssystems, das im Vertrag mit dem jeweiligen Verkehrsunternehmen festgelegt ist. Sind die Ergebnisse schlechter als die Maßgaben, kann *traffiQ* die Busunternehmen mit einer Geldstrafe belegen. Bei positiver Überschreitung der Vorgaben kann in großen Bündeln die Zahlung eines Bonus erfolgen. So wird für die Linienbetreiber ein Ansporn geschaffen, besser zu werden. Gemeinsam arbeiten *traffiQ* und die Verkehrsunternehmen regelmäßig daran, dass die Erkenntnisse aus den Befragungen und Beobachtungen umgesetzt werden.

Die Kundenbeurteilungen der Busverkehre in Frankfurt für das Jahr 2012 werden in den nachfolgenden Abschnitten dargestellt.

QUALITÄT IM BUS – ERGEBNISSE 2012

GUTES ANGEBOT

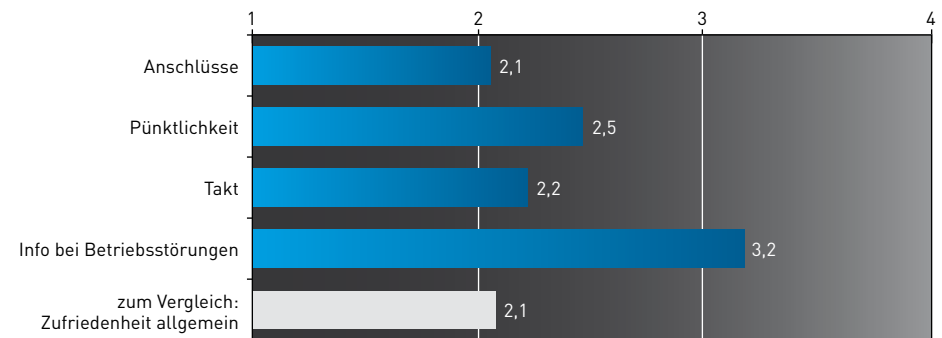
traffiQ hat das Nahverkehrsangebot in Frankfurt am Main in den vergangenen Jahren weiter verdichtet. So bedarf es derzeit nur vergleichsweise kleiner Anpassungen, um die hohe Zufriedenheit der Fahrgäste zu halten. Die im städtischen Busverkehr erbrachte Leistung ist 2012 im Vergleich zum Vorjahr um rund 1,8 Prozent zurückgegangen – insbesondere, da die Buslinie 30 teilweise durch die neue Straßenbahnlinie 18 abgelöst wurde. Ab dem Fahrplanwechsel im Dezember 2012 kamen die Buslinien 77 und n41 neu hinzu.

Die Kundenbewertungen für Anschlüsse, Takt und Pünktlichkeit blieben gegenüber dem Vorjahr unverändert gut. Die Anschlüsse werden mit 2,1 bewertet, auch wenn die Pünktlichkeit auf den engen und staugeplagten Frankfurter Straßen nach wie vor weniger gut abschneidet (2,5). Trotzdem kann man aufgrund des eng verknüpften Frankfurter Netzes und der dichten Takte (Kundenwertung 2,2) beim Umsteigen meist ohne große Wartezeiten den nächsten Anschluss erreichen.



Das Kriterium „Information bei Betriebsstörungen“ liegt in der Einschätzung der Fahrgäste im Jahr 2012 bei 3,2 – ein leichtes Absinken um 0,1 gegenüber 2011. Angesichts der Streiks im Februar und März sowie der Ausfälle durch Personalmangel im Spätsommer überrascht diese Entwicklung nicht. Abhilfe verspricht *traffiQ* sich von dem Störfallmanagement, das mit lokalen und regionalen Verkehrsunternehmen sowie weiteren Partnern abgestimmt und weiterentwickelt wird.

Zufriedenheit mit dem Angebot



Quelle: *traffiQ*

QUALITÄT IM BUS – ERGEBNISSE 2012

FREUNDLICHE FAHRERINNEN UND FAHRER

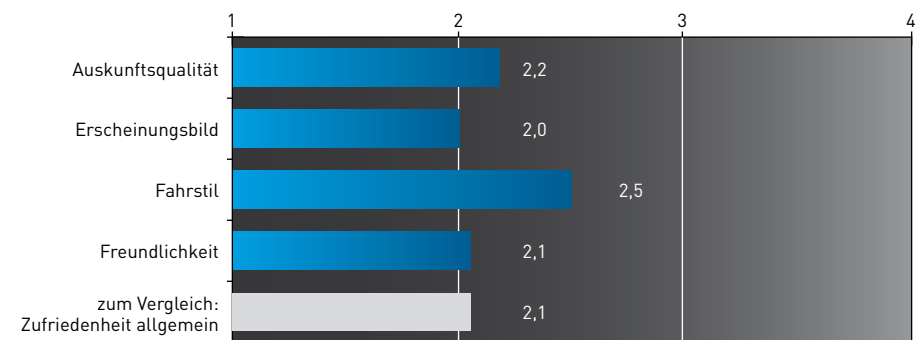
In Frankfurt sorgen gut 750 Fahrerinnen und Fahrer dafür, dass täglich fast 150.000 Fahrgäste sicher und bequem im Bus unterwegs sind. Ein anspruchsvoller Job: Die große Verantwortung für viele Menschen, die hohe Konzentration, die der Stadtverkehr fordert, und stets kundenorientierter Umgang mit den Fahrgästen sind nur einige der täglichen Anforderungen.

Gerade im Bus sind die Fahrer die Visitenkarte des Frankfurter Nahverkehrs. *traffiQ* legt daher großen Wert auf deren gute Ausbildung und angemessene Bezahlung. „Dumpinglöhne“ sind ausgeschlossen, denn die Busunternehmen sind verpflichtet, ihr Fahrpersonal mindestens auf dem Niveau des Tarifvertrags zwischen dem Landesverband Hessischer Omnibusunternehmer (LHO) und der Gewerkschaft ver.di zu entlohnen. Mit ausführlichen Schulungen haben die Verkehrsunternehmen für eine gute Ausbildung ihrer Fahrerinnen und Fahrer Sorge zu tragen. Diese sollen nicht nur ihr Fahrzeug beherrschen, sondern auch mit dem Frankfurter Liniennetz und dem RMV-Tarifsystem vertraut sein, umsichtig und energiesparend fahren und sich natürlich kundenfreundlich und hilfsbereit verhalten.

Wenn es zu Klagen von Fahrgästen kommt, geht es allerdings oft um Fahrer, die sich nicht kundengerecht verhalten haben. Es handelt sich aber um Einzelfälle. Denn die Ergebnisse unserer Kundenbefragung belegen das unverändert gute und kundenfreundliche Verhalten der großen Mehrheit der Busfahrerinnen und -fahrer.

Im Jahr 2012 haben die Fahrgäste die Freundlichkeit der Busfahrer wieder mit 2,1 bewertet, ihr Erscheinungsbild mit 2,0 und ihren Fahrstil mit (nicht ganz so zufriedenstellenden) 2,5. Die Qualität der Auskünfte wurde mit 2,2 und damit geringfügig schlechter als im Vorjahr bewertet.

Zufriedenheit mit dem Personal



Quelle: *traffiQ*

QUALITÄT IM BUS – ERGEBNISSE 2012

MODERNE BUSSE

Moderne, kundenfreundliche und schadstoffarme Niederflerbusse sind heute in Frankfurt die Regel. Ihr Durchschnittsalter betrug im Dezember 2012 nicht ganz vier Jahre. Sie wurden durch neue Fahrzeuge in den Linienbündeln A und F weiter verjüngt.

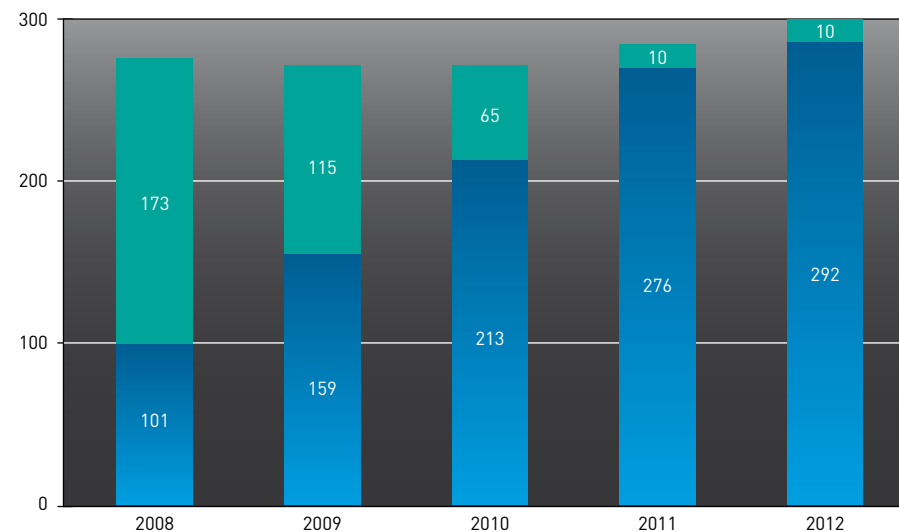
Über 95 % der Flotte verfügen über den Abgasstandard EEV (Enhanced Environmentally Friendly Vehicle). Dies sind besonders umweltfreundliche Fahrzeuge und derzeit noch der effizienteste europäische Abgasstandard für Busse und Lkw.

Aber natürlich bleibt die Entwicklung nicht stehen. Inzwischen kommen die ersten Fahrzeuge auf den Markt, die die noch strengere Euro-6-Norm erfüllen. Sie werden wohl in einigen Jahren die heutigen EEV-Busse in Frankfurt am Main ablösen. Oder wird der Trend weiter in Richtung Hybridbusse gehen? Oder wird Elektromobilität die Zukunft des städtischen Nahverkehrs sein? Heute lässt sich diese Frage noch nicht beantworten. Die Antwort ist abhängig davon, wann diese Fahrzeuge wirtschaftlich eingesetzt werden können und zugleich die gewohnten hohen Komfortstandards für ihre Fahrgäste erfüllen können.

Auf jeden Fall sollen die heutigen Qualitätsstandards bewahrt bleiben: Es ist inzwischen selbstverständlich, dass nur noch sogenannte Niederflerbusse mit niedrigem Einstiegsbereich auf den Frankfurter Linien fahren. Sie werden an der Haltestelle noch zusätzlich abgesenkt („Kneeling“). Natürlich gibt es eine Klapprampe und einen geräumigen Stellplatz, sodass z. B. auch Menschen im Rollstuhl bequem in den Bus kommen und sicher unterwegs sind. Durch erhöhte Bordsteine kann an immer mehr Haltestellen fast ohne Stufe vom Bordstein in den Bus eingestiegen werden.

Kundeninformation in den Fahrzeugen wird groß geschrieben: Ansagen und Anzeigen mit Hinweisen auf die folgenden Halte, die Endhaltestelle und Anschlüsse sind in Frankfurt zum Standard geworden. Klimaanlage sorgen in allen Bussen für angenehme Temperaturen. Seit 2009 sind alle neu beschafften Busse mit Videokameras ausgestattet worden; ältere Fahrzeuge wurden teilweise nachgerüstet. Inzwischen verfügen rund 93 Prozent der Frankfurter Busse über dieses Plus an Sicherheit.

Einsatz von Bussen mit EEV-Umweltstandard



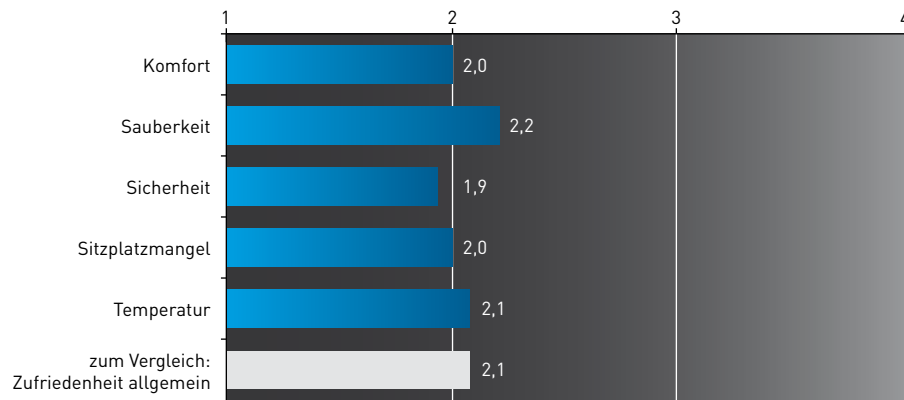
Quelle: traffiQ

■ EEV-Busse ■ Euro-4-Busse



Sauberkeit spielt für die Kunden eine wichtige Rolle. Und sie ist bei fast 150.000 Fahrgästen pro Tag eine echte Herausforderung. Dieses sowie die anderen fahrzeugbezogenen Merkmale aus der Kundenbefragung halten sich auf einem unverändert guten Niveau. Gutes Niveau? Ja, denn es ist relativ zu sehen, wenn die Sauberkeit die schlechteste fahrzeugbezogene Bewertung erhält – sie liegt bei 2,2. Auch die Bewertungen für Komfort und Temperatur blieben gleich (2,0 bzw. 2,1). Das Sitzplatzangebot wird mit 2,0 sogar ein wenig besser bewertet als im Vorjahr. Und auch das Sicherheitsempfinden im Bus hat sich in der Kundensicht verbessert auf 1,9. Dazu tragen fraglos die Präsenz des Fahrers, die helle und übersichtliche Gestaltung der Fahrzeuge sowie deren nahezu vollständige Ausstattung mit Videokameras bei.

Zufriedenheit mit den Fahrzeugen



Quelle: traffiQ

QUALITÄT IM BUS – ERGEBNISSE 2012

GANZ OBJEKTIV

Objektiv gut: So lässt sich das Ergebnis der von *traffiQ* durchgeführten Tests und Beobachtungen auf den städtischen Buslinien zusammenfassen.

Mehrere tausend Fahrten werden alljährlich, so auch 2012, durch anonyme Tester im Auftrag von *traffiQ* begleitet. Sie erfassen dabei vor allem, ob die für die Kunden wichtigen technischen Einrichtungen im und am Fahrzeug funktionieren, wie z. B.:

- Zielanzeigen an den Außenseiten
- Ansagen und elektronische Anzeigen zum Fahrtverlauf im Innenraum
- Hörbarkeit und Sichtbarkeit der Signale nach Betätigung des Haltewunschs
- Fahrscheinverkauf

Die Ergebnisse sind für 2012 insgesamt zufrieden stellend. Die früheren technischen Probleme mit den elektronischen Innenanzeigen konnten weiter verbessert werden.

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

Ein überzeugender Beleg für die gute Qualität des Frankfurter Nahverkehrs sind die weiterhin hohen Fahrgastzahlen. Die Stadt Frankfurt am Main kann stolz darauf sein, dass ihre Busse, U-Bahnen und Straßenbahnen im Jahr 2012 wieder für 200 Millionen (in Zahlen: 200.000.000) Fahrten genutzt wurden. Damit wird der Anspruch von *traffiQ* zugleich Herausforderung: Denn die Zahl der Menschen, die in Frankfurt zu Hause sind, steigt weiter. Das lässt noch mehr Fahrgäste erwarten, die verlässlich und bequem mit Bus und Bahn mobil sein wollen. Zugleich kann die Stadt aufgrund der wirtschaftlichen Situation ihre Finanzmittel für den Nahverkehr nicht uneingeschränkt weiter erhöhen. Es gilt also, intelligente Lösungen zu finden, um den Nahverkehr besser und zugleich kostengünstiger zu gestalten.

Das Qualitätscontrolling von *traffiQ* für die städtischen Buslinien hat sich bewährt. Die Fahrgäste zeigen sich als gute und faire „Qualitätsprüfer“. Die Busunternehmen wissen, woran sie sind, und werden zu besseren Leistungen angespornt.

Nachdem *traffiQ* im Februar 2011 den Betrieb von U-Bahn und Straßenbahn in einem neuen Vertrag für 20 Jahre direkt an die Verkehrsgesellschaft Frankfurt am Main (VGF) vergeben hat, befindet sich dafür ein ähnliches Qualitätscontrolling in der Entwicklung.

Aber ob es nun die ausführlichen Qualitätserhebungen, die Bürgerbefragung oder das unabhängige Kundenbarometer ist: Die Frankfurter Fahrgäste sagen klar, dass sie mit „ihren“ Bussen und Bahnen zufrieden sind. Denn Frankfurt hat ein dichtes und gut verknüpftes Nahverkehrsnetz, das praktisch rund um die Uhr nahezu reibungslos läuft. Mit Fahrerinnen und Fahrern, die sich auskennen und ihre Kunden gut und freundlich bedienen. Und mit modernen Fahrzeugen, die komfortabel und sauber sind.

Trotzdem: Es geht noch besser. Deshalb hat *traffiQ* das Siegel „Frankfurt – Stadt der Fahrgastfreundlichkeit“ eingeführt. Es will zeigen, dass die Frankfurterinnen und Frankfurter stolz sein können auf ihren guten städtischen Nahverkehr, zugleich aber den Anspruch formulieren, noch besser, noch fahrgastfreundlicher zu werden. Ob am Servicetelefon, an den Ticketcentern oder hinter dem Lenkrad eines der Busse der Verkehrsunternehmen – alle leisten ihren Beitrag, damit die Fahrgäste gerne Busse und Bahnen nutzen. Das ist der Anspruch von *traffiQ*, an dem gemeinsam gearbeitet werden soll. Denn letztlich zählt nur das eine, wenn der Frankfurter Nahverkehr weiterhin erfolgreich sein will:

Qualität ist, was der Fahrgast will.



IMPRESSUM

**Herausgeber:**

traffiQ Lokale Nahverkehrsgesellschaft
Frankfurt am Main mbH
Stiftstraße 9-17
60313 Frankfurt am Main
Telefon: 069/212-2 44 24
Telefax: 069/212-2 44 30
www.traffiQ.de
info@traffiQ.de

Verantwortlich:

Dr. Hans-Jörg v. Berlepsch

Text und Redaktion:

Thea Beer, Klaus Linek

Idee & Gestaltung:

idüll. Mit Liebe gedacht.
www.iduell.de

Fotografie:

Stefan Freund
www.stefanfreund.de