



Busse und Bahnen für Frankfurt: Qualität ist, was der Fahrgast will.

Qualitätsbericht 2010

Vorwort und Inhaltsverzeichnis



Liebe Leserin,
lieber Leser,

„Jeden Tag ein bisschen besser“. Dieser Anspruch, den sich eine bekannte Supermarktkette stellt, ist für mich ein Leitmotiv auch des Frankfurter Nahverkehrs.

Nahverkehr in Frankfurt ist eine große Organisation mit vielen Beteiligten, die ein wesentliches Ziel hat: Dafür Sorge zu tragen, dass die Menschen in unserer Stadt schnell, bequem und zuverlässig unterwegs sein können.



Das funktioniert, wie immer im Leben, niemals ganz problemlos. Alle unsere Erkenntnisse zeigen aber eines: Die Qualität unserer Busse und Bahnen ist gut und - am wichtigsten - die Fahrgäste selbst sehen das auch so.

Es ist die Aufgabe von *traffiQ* - als Regieinstanz der Stadt Frankfurt für die Leistungen von U-Bahn, Straßenbahn und Bus - , eine gute Qualität zu gewährleisten und für zufriedene Fahrgäste zu sorgen. Dieser Aufgabe stellen wir uns mit viel Engagement.

Was wir im Einzelnen tun, um diese Aufgabe zu erfüllen und wie wir bei der Qualitätssicherung vorgehen, darüber wollen wir informieren. Denn auch das gehört zu unserem Qualitätsanspruch dazu: Der interessierten Öffentlichkeit transparent machen, was wir tun und wie es beim Fahrgast ankommt. Neben anderen Quellen ist besonders unser Qualitätscontrolling aussagekräftig, das wir in den vergangenen Jahren erfolgreich auf den Frankfurter Buslinien einführen konnten und das wir in diesem und in den folgenden Jahren ausdehnen werden.

Bitte blättern Sie um und schauen Sie uns ein wenig „über die Schulter“.

Mit freundlichen Grüßen

Dr. Hans-Jörg v. Berlepsch
(Geschäftsführer)

>> Frankfurt, traffiQ, Bus und Bahn	Seite 3
>> Qualität ist, was der Fahrgast will	Seite 4
>> Qualität im Bus – Ergebnisse 2010	Seite 5
>> Gutes Angebot	Seite 6
>> Freundliche Fahrerinnen und Fahrer	Seite 7
>> Moderne Busse	Seite 8
>> Ganz objektiv	Seite 9
>> Fazit: Schon ganz gut – und so geht es weiter!	Seite 10

Impressum

Herausgeber:
traffiQ Lokale Nahverkehrsgesellschaft Frankfurt am Main mbH
Stiftstraße 9 - 17 · 60313 Frankfurt am Main
Telefon: 069 212 24 424 · Telefax: 069 212 24 430 · info@traffiQ.de
Verantwortlich: Dr. Hans-Jörg v. Berlepsch
Gestaltung: Agentur Meisterwerk GmbH

Frankfurt, traffiQ, Bus und Bahn



Die Zahl der Menschen, die in unserer Stadt leben und arbeiten, erreicht tagsüber die Millionengrenze. Zu den fast 690.000 Einwohnern kommen täglich weit über 300.000 Pendler aus dem Umland in die Stadt. Ohne den öffentlichen Nahverkehr würde sich in Frankfurt nichts mehr bewegen. Weit über eine halbe Million Menschen steigen täglich in die Busse und Bahnen ein, die damit das Rückgrat innerstädtischer Mobilität sind.

Neun U-Bahn-Linien, neun Straßenbahnlinien und fast 60 Buslinien bedienen ein Netz von knapp 700 Kilometern und über 800 Haltestellen. Hinzu kommen neun S-Bahn-Linien, 18 Regionalbahnlinien und über 30 regionale Buslinien, die in Frankfurt verkehren. Damit ist die Stadt an sieben Tagen pro Woche rund um die Uhr mobil.

Als städtische Gesellschaft ist *traffiQ*, die Lokale Nahverkehrsgesellschaft Frankfurt am Main, für die Organisation und Finanzierung des Nahverkehrs in der Stadt verantwortlich. Die von *traffiQ* beauftragten Verkehrsunternehmen betreiben die Busse, die von uns mit den lokalen Schienenverkehren direkt betraute VGF betreibt die U-Bahnen und Straßenbahnen.

Die Grundentscheidungen über den Frankfurter Nahverkehr und dessen Finanzierung treffen die demokratisch gewählten Volksvertreter in der Stadtverordnetenversammlung. Damit ist sicher gestellt, dass die Interessen der Bürgerinnen und Bürger gewahrt bleiben. *traffiQ* legt aber auch großen Wert darauf, direkt für die Nutzer von Bussen und Bahnen erreichbar zu sein – egal, ob persönlich in der Mobilitätszentrale VERKEHRSINSEL an der Hauptwache, telefonisch über das Servicetelefon, per E-Mail oder über das Internet.



Qualität ist, was der Fahrgast will



Was ist Qualität? Für den Frankfurter Nahverkehr hat *traffiQ* eine einfache – aber 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 und zieht daraus Folgerungen. Manche Verbesserungen lassen sich schnell realisieren, 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.

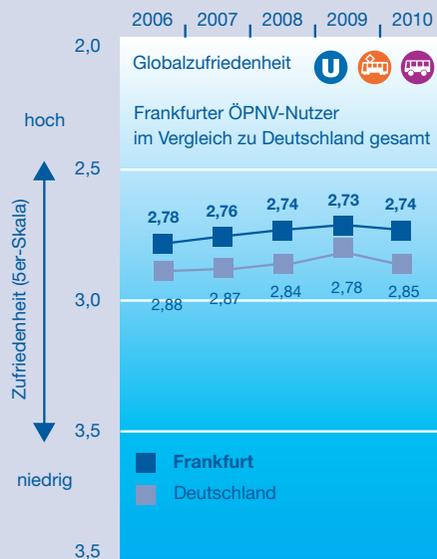
Fest steht: Der Fahrgast ist im Großen und Ganzen mit dem Angebot der U-Bahnen, Straßenbahnen und Busse in Frankfurt am Main zufrieden. Die Zufriedenheit unserer Fahrgäste ist regelmäßig höher als im bundesdeutschen Vergleich. Das bestätigt das unabhängige Kundenbarometer des Meinungsforschungsinstituts TNS infratest alljährlich. Ein wichtiges Ergebnis, das sich sehen lassen kann – das aber noch besser werden kann und soll.

Was bestimmt die hohe Qualität des Frankfurter Nahverkehrs aus Sicht des Fahrgastes?

- >> Kurze Wege zu den Haltestellen
- >> Die schnelle Verbindung von A nach B
- >> Ein dichtes Fahrtenangebot zu allen Tageszeiten
- >> Pünktlichkeit
- >> Abgestimmte Umsteigemöglichkeiten
- >> Freundliches und kompetentes Fahrpersonal
- >> Gute Informationen
- >> Moderne, komfortable und saubere Fahrzeuge und Haltestellen

Kein Wunder, dass auch die Zahl der Fahrgäste in Bussen und Bahnen stetig steigt.

Globalzufriedenheit der Fahrgäste



Quelle: TNS infratest ÖPNV Kundenbarometer

Jährliche Fahrgastzahlen



Quelle: eigene Darstellung



Die Zufriedenheit der Fahrgäste und die hohe Qualität des Frankfurter Nahverkehrs gilt es auch für die Zukunft zu sichern. *traffiQ* erfährt aus verschiedenen Quellen, wie die Kunden das vorhandene Angebot wahrnehmen und was sie wünschen:

Ganz unabhängig: die Meinung der Bürger und Kunden

- >> Die Bürgerbefragung der Stadt Frankfurt über das Mobilitätsverhalten der Frankfurter und ihrer Meinung über Busse und Bahnen
- >> Das unabhängige Kundenbarometer Deutschland von tns infratest über die Stärken und Schwächen des Frankfurter Nahverkehrs im Bundesvergleich

Ganz individuell: Beschwerdemanagement und 10-Minuten-Garantie

- >> Das Beschwerdemanagement zu Frankfurts U-Bahnen, Straßenbahnen und Bussen mit rund 4.600 Beschwerden im Jahr 2010 (bei fast 200 Millionen Fahrten)
- >> Die „10-Minuten-Garantie“ mit durchschnittlich etwa 26 Erstattungen pro Tag in 2010 (bei über einer halben Million täglicher Fahrten)

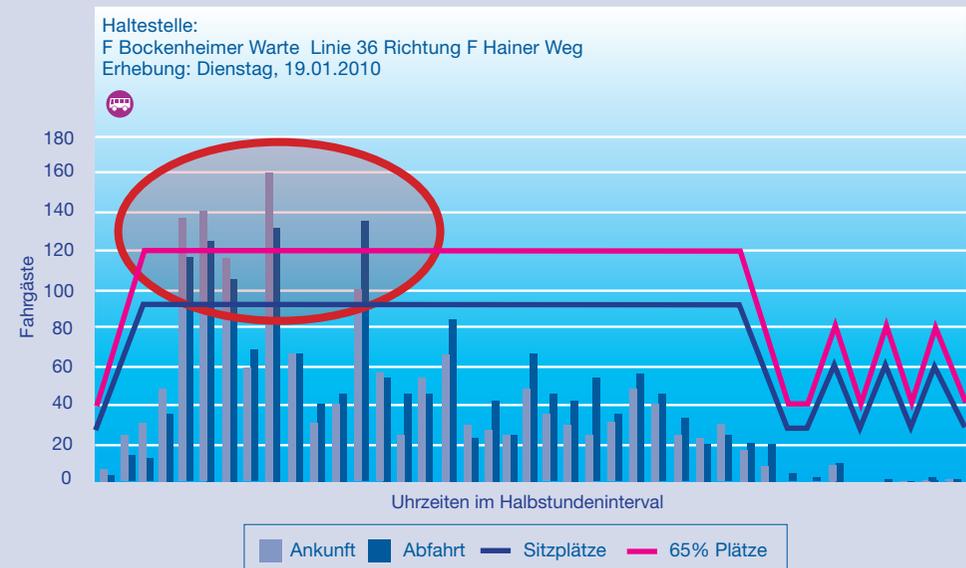
Ganz genau: Qualitätsbeurteilung

- >> Die Kundenzufriedenheitsbefragung zu insgesamt 14 Kriterien zur Leistung der Verkehrsunternehmen sowie verkehrsplanerischen Themen
- >> Die objektiven Tests legen Augenmerk auf die Funktion technischer Elemente wie die Kundeninformation in Bussen und künftig in U-Bahnen und Straßenbahnen

Neben diesen Quellen werden noch weitere Informationen benötigt, die in die Qualitäts- und Planungsprozesse einfließen, wie z.B. die sogenannte KONTI („kontinuierliche Haltestellenzählung“), mit der Besetzungszahlen ermittelt werden. Oder: Wie hat sich ein bestimmtes Stadtviertel entwickelt? Ist das ÖPNV-Angebot dort noch ausreichend?

Die Erkenntnisse fließen in die Verkehrsplanung und in jeden neuen Verkehrsvertrag 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 ergriffen werden müssen.

Ein KONTI-Ergebnis



Die Resultate bilden die Grundlage eines Bewertungssystems. Sind die Fahrgäste unzufrieden oder gibt es häufige Ausfälle bei einzelnen Kriterien der objektiven Erhebungen, können Geldstrafen festgelegt werden. Die Zahlung eines Bonus hängt dagegen voll und ganz von der Einschätzung der Fahrgäste ab. Ziel des Qualitätsmesssystems ist es, für das Verkehrsunternehmen einen Ansporn zu schaffen. Nicht nur gut zu sein, sondern im Urteil der Fahrgäste besser zu werden (und so durch den Bonus honoriert zu werden) ist gewollt. In regelmäßigen Gesprächen mit den Verkehrsunternehmen arbeitet *traffiQ* daran, das Angebot zu verbessern.

Und so sieht das Ergebnis aus: Die Qualitätsbeurteilungen für Busverkehre in Frankfurt im Jahre 2010 werden in den nachfolgenden Abschnitten dargestellt.

Qualität im Bus – Ergebnisse 2010

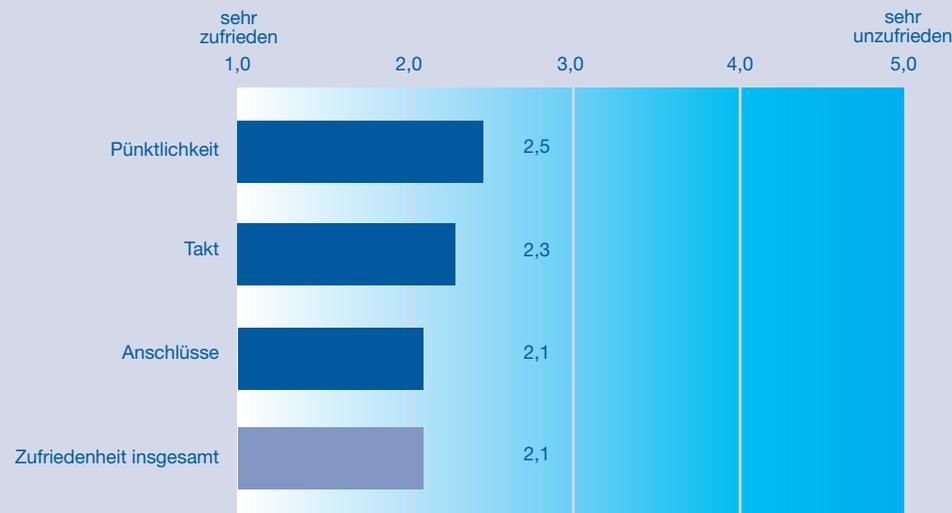
Gutes Angebot

Die Menge macht's: Nicht zuletzt aufgrund der KONTI wurden in den vergangenen Jahren auf zahlreichen Buslinien die Leistungen erhöht. Seit 2004 von 13,4 Millionen auf 16,2 Millionen gefahrene Kilometer in 2010 - rund ein Viertel mehr!

Auch die Zuverlässigkeit der Frankfurter Busse dürfte zum positiven Urteil der Fahrgäste beitragen: Nur ca. 0,3 % aller Buskilometer sind im Jahr 2010 ausgefallen.

Das macht sich bemerkbar: Mit dem Angebot auf den Frankfurter Buslinien sind die Fahrgäste zufrieden. Mit einem Wert von 2,1 werden die Anschlüsse gut bewertet, auch wenn die Pünktlichkeit auf den engen und staugeplagten Frankfurter Straßen weniger gut abschneidet (2,5). Trotzdem kann man aufgrund des eng verknüpften Frankfurter Netzes und der dichten Takte (Kundenwertung 2,3) beim Umsteigen meist ohne große Wartezeiten den nächsten Anschluss bekommen.

Zufriedenheit mit dem Angebot



Quelle: Erhebungsdaten Kundenzufriedenheit, eigene Darstellung



Qualität im Bus – Ergebnisse 2010



Freundliche Fahrerinnen und Fahrer

Frankfurts gut 750 Busfahrerinnen und -fahrer sorgen dafür, dass täglich 145.000 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 Aufgaben.

traffiQ legt großen Wert auf gute, qualifizierte Fahrerinnen und Fahrer, denn gerade im Bus sind sie die Visitenkarte des Frankfurter Nahverkehrs. Die angemessene Bezahlung ist selbstverständlich. Mindestvoraussetzung ist die Vereinbarung zwischen Landesverband Hessischer Omnibusunternehmer (LHO) und der Gewerkschaft Verdi. Mit ausführlichen Schulungen hat das Busunternehmen für eine gute Ausbildung seiner Fahrerinnen und Fahrer Sorge zu tragen. Sie sollen zum Beispiel nicht nur ihr Fahrzeug beherrschen, sondern auch mit dem Frankfurter Liniennetz und dem RMV-Tarifsystem vertraut sein, in Streitfällen schlichtend wirken können, umsichtig und energiesparend fahren und sich natürlich kundenfreundlich und hilfsbereit verhalten.

Zufriedenheit mit dem Personal



Quelle: Erhebungsdaten Kundenzufriedenheit, eigene Darstellung

Wenn es zu Klagen von Fahrgästen kommt, geht es oft um Fahrerinnen und Fahrer, die sich nicht kundengerecht verhalten haben. Das geschieht immer wieder, die Kundenerhebungen belegen aber: Es sind Einzelfälle. Denn die Freundlichkeit der Bus-Chauffeure wird mit 2,1 bewertet, die Qualität ihrer Auskünfte nur wenig schlechter (2,2), ihr Erscheinungsbild mit 2,0 sogar besser. Der Fahrstil wird mit 2,5 beurteilt – und damit nicht ganz so gut wie traffiQ es sich wünschen würde.



Qualität im Bus – Ergebnisse 2010



Moderne Busse

Moderne, kundenfreundliche und schadstoffarme Busse sind heute in Frankfurt die Regel. Ihr Durchschnittsalter betrug in 2010 nur vier Jahre.

Heute ist es selbstverständlich, dass nur noch so genannte Niederflerbusse mit niedrigem Einstiegsbereich auf den Frankfurter Linien fahren. Sie werden an der Haltestelle noch zusätzlich abgesenkt; natürlich gibt es eine Klapprampe und einen geräumigen Stellplatz, so dass 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 in den Bus eingestiegen werden.

Kundeninformation in den Fahrzeugen wird groß geschrieben: Hinweise auf die folgenden Halte, die Endstation und Anschlüsse werden mehr und mehr zur Selbstverständlichkeit. Klimaanlage sorgen in allen Bussen für angenehme Temperaturen. Seit 2009 sind alle neu beschafften Busse mit Videokameras ausgestattet, die ein Plus an Sicherheit bedeuten.

Auch bei der Umweltfreundlichkeit sind Frankfurts Busse weit vorn. Ab Ende 2011 werden nahezu alle Linienbusse die strengsten Umweltauflagen – den EEV-Standard – erfüllen. Durch die Anforderung von 50 Bussen, deren Motoren die strenge EEV-Richtlinie zu erfüllen hatten, verhalf *traffiQ* der neuen Technik im Jahr 2006 zum bundesweiten Durchbruch.

Entwicklung des Einsatzes von Bussen mit EEV-Standard



Quelle: eigene Darstellung

Aber natürlich bleibt die Entwicklung nicht stehen. So werden zurzeit Hybridbusse erprobt. Gemeinsam mit der Stadt Frankfurt am Main und vielen weiteren Partnern beteiligt sich *traffiQ* an der Erforschung und Förderung von Elektromobilität – wird sie die Zukunft des städtischen Nahverkehrs sein?

Sauberkeit spielt eine wichtige Rolle. Und sie ist bei 145.000 Fahrgästen pro Tag in Frankfurts Bussen eine echte Herausforderung. Das wirkt sich auch auf das Urteil der Fahrgäste aus: Es ist relativ, wenn die Sauberkeit die schlechteste fahrzeugbezogene Bewertung erhält – sie liegt bei 2,3. Komfort und Temperatur beurteilen die Fahrgäste mit 2,1.

Trotz immer wieder vorkommender Einzelfälle von Gewalt im Nahverkehr - und entsprechender öffentlicher Diskussion - geben die die Fahrgäste mit 2,0 der Sicherheit im Bus eine gute Bewertung. Die Präsenz des Fahrers spielt hierbei eine große Rolle, aber auch die helle und übersichtliche Gestaltung der Fahrzeuge und deren zunehmende Ausstattung mit Videokameras.

Zufriedenheit mit den Bussen 2010



Quelle: Erhebungsdaten Kundenzufriedenheit, eigene Darstellung

Qualität im Bus – Ergebnisse 2010



Ganz objektiv

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

Der Fahrkartenverkauf funktioniert in fast allen Fällen einwandfrei. Die Außenanzeigen – also vorrangig die Zielanzeigen – zeigen mit großer Zuverlässigkeit den zusteigenden Fahrgästen die richtige Liniennummer und das richtige Fahrtziel an.

Nicht zufrieden stellend sind für *traffiQ* die Ergebnisse, die die Information im Bus betreffen: die elektronischen Anzeigen funktionieren nicht immer einwandfrei. An einer Behebung der unregelmäßig immer wieder auftretenden technischen Störungen arbeiten die Beteiligten – *traffiQ*, die Busunternehmen und ihre Werkstätten – intensiv.



Fazit



Schon ganz gut – und so geht es weiter!

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. Denn letztlich zählt nur das eine, wenn der Frankfurter Nahverkehr erfolgreich sein will: Die Zufriedenheit der Fahrgäste.

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 vergeben hat, befindet sich dafür eine ähnliche Qualitätsüberwachung im Aufbau.

Ob es nun die ausführlichen Qualitätserhebungen für die Buslinien, die Bürgerbefragung oder das unabhängige Kundenbarometer sind: Die Frankfurter Fahrgäste sagen klar, dass sie mit „ihren“ Bussen und Bahnen gut zufrieden sind.

Ein dichtes und gut verknüpftes Nahverkehrsnetz, das inzwischen praktisch rund um die Uhr weitgehend reibungslos läuft. Fahrerinnen und Fahrer, die sich auskennen und ihre Kunden gut und freundlich bedienen. Moderne Fahrzeuge, die komfortabel und sauber sind.

Das ist das Ziel für *traffiQ* und die beauftragten Verkehrsunternehmen: Zufriedene Fahrgäste, die gerne mit Frankfurts Bussen und Bahnen fahren. Ein für die Kundinnen und Kunden attraktiver Nahverkehr – der noch besser wird. Daran arbeiten wir. Denn:

Qualität ist, was der Fahrgast will.

