

Qualitätsbericht 2014

Schiene



Qualitätsbericht 2014 zur Direktvergabe Schiene
für den Magistrat der Stadt Frankfurt am Main



1	Vorgaben des Qualitätssystems	3
1.1	Anpassungen im Rahmen der Revision 2014	4
1.2	Objektive Qualitätskriterien	5
1.2.1	Erhebungssystematik	5
1.2.2	Objektive Erhebungsergebnisse 2014	6
1.3	Subjektive Qualitätskriterien	7
1.3.1	Erhebungssystematik	7
1.3.2	Subjektive Erhebungsergebnisse 2014	8
2	Anforderungen an die ortsfeste Infrastruktur und die eingesetzten Fahrzeuge auf Straßen- und U-Bahn-Linien	9
2.1	Barrierefreie Gestaltung der Stationen und Haltestellen	9
2.2	Ausstattung der Fahrzeuge	10
3	Anforderungen an das Verkehrs-, Daten-, Betriebs- und Störfallmanagement	11
3.1	Störfallkonzept für den ÖPNV in Frankfurt am Main	11
4	Anforderungen an Ordnung und Sicherheit	13
4.1	Konzept zur Sicherheit und zum Service für Verkehrsbauwerke und U-Bahnen in Frankfurt am Main	13
4.2	Qualitätsvorgaben für den Bereich Ordnung und Sicherheit	14
5	Anforderungen an den Vertrieb, das Marketing, die Kommunikation und die Öffentlichkeitsarbeit	17
5.1	Kundeninformationen - Jahreskartenaktion	17
5.2	Kundeninformation	17
5.3	Beschwerdemanagement und Kundengarantie	18

Grundsätzliche Qualitätsvorgaben für die Erbringung der gemeinwirtschaftlichen Verpflichtung im Schienenpersonennahverkehr gemäß Beschluss §5543 der Stadtverordnetenversammlung vom 26.02.2009

Der Umfang, die Qualität und die Weiterentwicklung der von der Verkehrsgesellschaft Frankfurt am Main (VGF) zu erbringenden Leistungen bestimmen sich nach der von der Stadt Frankfurt am Main, handelnd durch ihre Aufgabenträgerorganisation *traffiQ*, vorgegebenen Regelung „Kooperation, Festlegung des Leistungsumfangs und der Qualitätssicherung“ (Anlage 2 zum zugrunde liegenden Beschluss Nr. 1691 des Magistrats der Stadt Frankfurt am Main vom 20.11.2009). Diese Anlage und die zugehörigen Ergänzenden Regelungen (ErgR) konkretisieren die Anforderungen, die die VGF bei der Erbringung der unter Ziffer 3 der „Gesellschaftsrechtlichen Weisung - GrW“ (Anlage 1 zum o.g. Beschluss) genannten gemeinwirtschaftlichen Verpflichtungen (Leistungsumfang Stadtbahn und Straßenbahn) zu erfüllen hat.

Damit wird auch das Ziel verfolgt, die Qualität dieser vereinbarten Leistungen sicherzustellen sowie zu steigern und eine einheitliche Qualität für den gesamten ÖPNV zu gewährleisten.

Gemäß Ziffer 10 der Gesellschaftsrechtlichen Weisung (GrW) erstellt *traffiQ* jährlich für den Magistrat der Stadt Frankfurt am Main einen Bericht über die Qualität der durch die VGF erbrachten Personenverkehrsdienste. Diese Berichte werden auch für die Entscheidung herangezogen, wie der ÖPNV nach Ablauf dieses öffentlichen Dienstleistungsauftrags gestaltet wird.

Gemäß Anlage 1 (GrW), Ziffer 12 des öffentlichen Dienstleistungsauftrags (öDA) ist dieser während der 20-jährigen Laufzeit der Direktvergabe mit Wirkung bis 31.01.2031 im 5-jährigen Rhythmus einer Revision zu unterziehen. Die Durchführung der ersten Revision ist demnach mit Wirkung zum 01.01.2014 erfolgt. Dabei wurde Wert darauf gelegt, die Erfahrungswerte aus den ersten drei Jahren in die Revision der Direktvergabe Schiene (DVS) einfließen zu lassen. In diesem Zusammenhang wurden notwendige und sinnvolle Aktualisierungen aufgrund der seit 2011 gewonnenen praktischen Erfahrungen aufgenommen, sowie die Zusammenarbeit und die Abstimmungsprozesse zwischen VGF und *traffiQ* verbessert – auch vor dem Hintergrund, die Qualität im lokalen Schienenverkehr weiter zu verbessern.

Der hier vorliegende Qualitätsbericht 2014 zur Direktvergabe Schiene berücksichtigt daher bereits die im Rahmen der Revision angepassten Regelungen und/oder Vorgaben. In den nachfolgenden Kapiteln werden die Qualitätsaspekte beschrieben, die in den einzelnen Handlungsfeldern bzw. Ergänzenden Regelungen des öffentlichen Dienstleistungsauftrags für das Bezugsjahr 2014 festgelegt wurden.

1. VORGABEN DES QUALITÄTSSYSTEMS

1.1 ANPASSUNGEN IM RAHMEN DER REVISION 2014

Im Rahmen der Revision wurde festgestellt, dass bei den objektiven Qualitätskriterien nach erfolgter rechnerischer Überprüfung eine Anpassung der Toleranzwerte nicht erforderlich war.

Bei den subjektiven Qualitätskriterien wurde dagegen eine Anpassung der Soll-Wert Ober- und Untergrenzen bei einzelnen Kriterien erforderlich.

Grund für die teilweise Anpassung war, dass für sämtliche Kriterien erstmals eine einheitliche Bewertungsmethodik durchführbar wurde, da in 2013 die dafür erforderlichen Referenzerhebungen vorlagen. Zu berücksichtigen ist jedoch, dass die Toleranzbereiche für die Kriterien B7 – B10 (vgl. nachfolgende Tabelle) aufgrund der in 2011 und 2012 erfolgten Referenzerhebungen erst in 2013 abgestimmt werden konnten. Bei den Kriterien B7 und B8 waren folglich keine Anpassungen möglich bzw. notwendig, da vorher (2008 bis 2010) noch keine Messungen der Ist-Werte durchgeführt wurden. Die Veränderung bei den Kriterien B9 und B10 in 2013 ist einer ehemaligen Herabsetzung der Werte im Toleranzbereich um 0,05 Prozentpunkte geschuldet, die aufgrund der erstmaligen Referenzerhebung in 2012 erfolgte.

Kriterium	Ist-Werte 2008	Ist-Werte 2009	Ist-Werte 2010	Ist-Werte 2011	Ist-Werte 2012	Soll-Wert Obergrenze 2014 - 2019	Soll-Wert Untergrenze 2014 - 2019
Pünktlichkeit							
B 1a: U-Bahn	2,23	2,25	2,30	2,30	2,24	2,16	2,36
B 1b: Straßenbahn	2,36	2,29	2,30	2,30	2,31	2,21	2,41
Persönliche Sicherheit im Fahrzeug							
B 2a: U-Bahn	2,15	2,13	2,18	2,10	2,03	2,02	2,22
B 2b: Straßenbahn	2,04	2,09	2,10	2,04	1,98	1,95	2,15
Temperatur im Fahrzeug							
B 3a: U-Bahn	2,40	2,44	2,60	2,43	2,34	2,34	2,54
B 3b: Straßenbahn	2,09	2,13	2,24	2,18	2,20	2,07	2,27
Sauberkeit des Fahrzeugs							
B 4a: U-Bahn	2,75	2,64	2,69	2,56	2,55	2,54	2,74
B 4b: Straßenbahn	2,53	2,41	2,52	2,45	2,52	2,39	2,59
Fahrstil							
B 5a: U-Bahn	2,29	2,26	2,31	2,22	2,17	2,15	2,35
B 5b: Straßenbahn	2,27	2,25	2,23	2,16	2,18	2,12	2,32
Information bei Betriebsstörungen							
B 6a: U-Bahn	2,83	2,78	2,81	2,83	2,76	2,70	2,90
B 6b: Straßenbahn	2,71	2,74	2,71	2,86	2,93	2,69	2,89
Sauberkeit Haltestellen							
B 7a: U-Bahn	-	-	-	2,29	2,30	2,20	2,40
B 7b: Straßenbahn	-	-	-	2,41	2,43	2,32	2,52
Sicherheit Haltestellen							
B 8a: U-Bahn	-	-	-	2,28	2,19	2,14	2,34
B 8b: Straßenbahn	-	-	-	2,33	2,26	2,20	2,40
Qualität der Beratungs- und Verkaufskompetenz							
B 9:	-	-	-	-	1,58	1,48	1,68
Freundlichkeit des Verkaufspersonals							
B 10:	-	-	-	-	1,53	1,43	1,63

Werte haben sich nach Anpassung auf den 5-Jahresdurchschnitt (2008 - 2012) nicht verändert

Werte haben sich nach Anpassung auf den 5-Jahresdurchschnitt (2008 - 2012) geringfügig verändert

1.2.1 Erhebungssystematik

Die Kategorie der objektiven Qualitätskriterien umfasst technisch-funktionale Aspekte der Fahrgastinformation am und im Fahrzeug, sowie an den Haltestellen. Dabei wird deren Funktionstüchtigkeit bzw. Korrektheit mittels Prüfung durch speziell geschultes Testpersonal ermittelt.

Die Erfassung der objektiven Kriterien erfolgt durch die Kumulation der Einzelbefunde (funktioniert / funktioniert nicht) in einer Gesamtbewertung.

Die Erhebungen finden über das jeweilige Jahr verteilt statt. Die nach dem Zufallsprinzip ausgewählten Stichproben von mindestens 640 Fahrten pro Jahr orientieren sich an der jährlichen fahrplanmäßigen Zahl an Fahrten und werden nach Linien quotiert. Auch der jeweiligen Fahrzeugtyp sowie die jeweilige Haltestellenausstattung bilden Parameter für die Durchführung der Stichprobenerhebungen, da die Ausstattungsmerkmale voneinander abweichen können.

Wie bereits im ersten Qualitätsbericht erläutert, wurde das Erhebungskonzept für die objektiven Qualitätskriterien von 2011 bis 2012 entwickelt und einvernehmlich zwischen *traffiQ* und der VGF festgelegt. Im Rahmen dieses Abstimmungsprozesses wurden zudem für jedes Kriterium Toleranzwerte unter Berücksichtigung statistischer Rahmenbedingungen vereinbart. Sollten diese Toleranzwerte unterschritten werden, kann dies zum Anlass genommen werden, geeignete Maßnahmen in den DVS-Abstimmungsgesprächen mit der VGF abzustimmen, um schnellstmöglich Verbesserungen im betroffenen Bereich herbeizuführen.

Aus dem insbesondere bei der U-Bahn stark divergierenden Ausstattungsgrad der eingesetzten Fahrzeugbaureihen (mit Elementen dynamischer Fahrgastinformationen) resultiert, dass einzelne Merkmale bei einigen Fahrzeugtypen mangels Vorhandensein (noch) nicht erhoben werden können. Zum Beispiel konnten daher dynamische Innenanzeiger bei den Triebwagen der Typen U2 und U3 nicht erhoben werden.

Die in den folgenden Tabellen dargestellten Begriffe „Toleranzwert“ (bei den objektiven Qualitätskriterien) und „Soll-Wert Obergrenze“, bzw. „Soll-Wert Untergrenze“ (bei den subjektiven Qualitätskriterien) bezeichnen die Spanne, innerhalb derer die Erhebungsergebnisse erwartet werden, um den vorgegebenen Qualitätsstandard zu erreichen. Liegen die Erhebungsergebnisse bei den objektiven Kriterien unterhalb des Toleranzwertes (niedrigerer = schlechterer Prozentwert) bzw. bei den subjektiven Kriterien oberhalb der Soll-Wert Untergrenze (höherer = schlechterer Zufriedenheits-Mittelwert), wird der festgelegte Qualitätsstandard nicht erfüllt. Liegen die Erhebungsergebnisse bei den subjektiven Qualitätskriterien unterhalb der Soll-Wert Obergrenze (niedrigerer = besserer Zufriedenheits-Mittelwert), wird der vorgegebene Qualitätsstandard übertroffen und mit einem Bonus belohnt.

1.2.2 Objektive Erhebungsergebnisse 2014

Die objektiven Qualitätskriterien mitsamt ihren jeweiligen Toleranzwerten sowie die aktuellen Ist-Werte aus den Jahren 2012, 2013 und 2014 werden in der folgenden Tabelle dargestellt:

Merkmal	Toleranzwert	Ist-Wert 2012	Ist-Wert 2013	Ist-Wert 2014
Fahrgastinformation am Fahrzeug außen				
A1: Zugzielanzeige Fahrtrichtung vorne				
A1a: U-Bahn	97,0%	99,6%	99,6%	99,7%
A1b: Straßenbahn	97,0%	99,5%	99,7%	100,0%
A2: Zugzielanzeige Fahrtrichtung hinten				
A2a: U-Bahn	97,0%	99,2%	99,7%	98,9%
A2b: Straßenbahn	97,0%	99,8%	99,9%	99,9%
A3: Seitenanzeigen (2-fach)				
A3a: U-Bahn	96,0%	100,0%	100,0%	99,9%
A3b: Straßenbahn	97,0%	99,4%	99,4%	100,0%
Fahrgastinformation im Fahrzeug				
A4: reguläre Ansagen (ELA-Ansagen)				
A4a: U-Bahn	97,0%	99,5%	99,6%	99,0%
A4b: Straßenbahn	97,0%	98,8%	98,7%	98,6%
A5: Innenanzeiger der nächsten Haltestelle (dyn.)				
A5a: U-Bahn	96,0%	97,6%	97,7%	98,2%
A5b: Straßenbahn	97,0%	93,4%	92,5%	95,5%
A6: Innenanzeiger der 2 Folge-Haltestelle (dyn.)				
A6a: U-Bahn	96,0%	99,5%	99,7%	99,5%
A6b: Straßenbahn	97,0%	98,4%	98,8%	98,1%
A7: Aktueller Liniennetzplan				
A7a: U-Bahn	97,0%	98,7%	98,9%	99,3%
A7b: Straßenbahn	97,0%	91,0%	99,6%	99,0%
A8: Aktueller Nachtbusplan				
A8a: U-Bahn	97,0%	95,5%	96,6%	96,0%
A8b: Straßenbahn	97,0%	89,7%	90,6%	89,7%
A9: Aktuelle Linienverlaufsdarstellung (U-Bahn)	97,0%	95,9%	96,6%	97,9%
Fahrgastinformationen an Haltestellen/Stationen				
A11: DFI-Anzeige am Bahnsteig	96,0%	98,9%	98,7%	99,0%
Vertrieb				
A12: Funktionsfähigkeit der Verkaufsautomaten	96,0%	97,7%	96,8%	98,6%

Im Jahr 2014 ergibt eine Gesamtbetrachtung, dass sich die Erhebungsergebnisse im Bereich der objektiven Kriterien sowohl bei der Straßenbahn als auch bei der U-Bahn wieder überwiegend im Rahmen des Toleranzbereichs befinden.

Hervorzuheben sind insbesondere die Fahrgastinformationselemente an und in den Fahrzeugen, die sich mehrheitlich auf einem hohen und stabilen Niveau befinden. Darüber hinaus befindet sich auch die Funktionsfähigkeit der dynamischen Fahrgastinformation an den Bahnsteigen in 2014 wieder auf einem hohen Niveau. Hervorzuheben ist überdies der gute Wert im Bereich der Funktionsfähigkeit der Verkaufsautomaten, der vor dem Hintergrund der Umstellung und Umrüstung der Vertriebstechnik einen ganz besonderen Erfolg darstellt.

Negativ aufgefallen sind jedoch die Innenanzeiger der nächsten Haltestelle in den Straßenbahnen, da diese unterhalb des festgelegten Toleranzwertes liegen. Diese Problematik ist auf die älteren, störanfälligeren Matrixanzeigen der R-Wagen zurückzuführen. Mit der laufenden Umrüstung der R-Wagen, die auch eine Ausstattung mit neuen, weniger störanfälligen Innenanzeigen beinhaltet, wird sich dieser Wert somit sukzessive verbessern.

Ebenfalls negativ zu bewerten ist, dass die Schwierigkeiten im Bereich der Nachtbuspläne leider auch in 2014 fortbestehen, da versehentlich noch weiterhin die alten Nachtbuspläne ausgehängt wurden.

Abschließend ist darauf hinzuweisen, dass die Qualitätskriterien in regelmäßigen Abständen überprüft und bei Bedarf ggf. verändert oder ergänzt werden können. Dies kann beispielsweise notwendig werden, wenn ein technisches Merkmal nicht mehr zeitgemäß ist.

1.3 SUBJEKTIVE QUALITÄTSKRITERIEN

1.3.1 Erhebungssystematik

Die Kategorie der subjektiven Qualitätskriterien umfasst die Kundenbefragungen, die Auskunft über die Leistung sowie die vom Kunden wahrgenommene Qualität des Schienenverkehrs geben. Die Erhebung für die einzelnen subjektiven Qualitätskriterien erfolgt mithilfe standardisierter Fragen, die von den Kunden beantwortet werden. Der befragte Fahrgast hat die Möglichkeit, die abgefragten Qualitätskriterien auf einer Skala zwischen 1 (sehr zufrieden) und 5 (sehr unzufrieden) zu bewerten. Die Gesamtbewertung entsteht aus der Kumulation der Befragungsergebnisse.

Ausgehend von den im Zeitraum 2008-2012 erfolgten Referenzerhebungen existieren für jedes Kriterium Toleranzbereiche, die die akzeptable Abweichung des Ist-Werts über und unter den jeweils definierten Soll-Wert abbilden. Da nicht alle subjektiven Kriterien zeitgleich implementiert werden konnten, wurden teilweise auch einzelne Referenzerhebungen durchgeführt. Die innerhalb der Merkmale unterschiedlichen Toleranzbereiche zwischen U-Bahn und Straßenbahn tragen der Verschiedenheit der beiden Schienenverkehrsmittel Rechnung.

Im Unterschied zu den objektiven Kriterien existiert für die subjektiven Kriterien ein monetäres Anreizsystem, das derzeit die Boni bei positiver Überschreitung der Toleranzbereiche ermittelt.

Bei negativer Überschreitung der Toleranzbereiche werden (analog zu den objektiven Kriterien) geeignete Maßnahmen in den DVS-Abstimmungsgesprächen mit der VGF besprochen, um schnellstmöglich Verbesserungen im betroffenen Bereich herbeizuführen. Teilweise werden auch die Kunden in die Lösungsfindung mit eingebunden: Die Standardfrage („Wie zufrieden sind Sie mit...?“) wird im Bedarfsfall durch die Zusatzfrage „Was ist der Grund für Ihre Unzufriedenheit?“ ergänzt, die mit einer offenen Formulierung dem Kunden dann die Möglichkeit für die individuellen Begründungen der Kunden bietet. Diese Maßnahme kann bei der Lösungsfindung weiterhelfen.

1.3.2 Subjektive Erhebungsergebnisse 2014

Die subjektiven Qualitätskriterien mitsamt ihrer jeweils gültigen Toleranzwerte sowie die aktuellen Ist-Werte aus dem neuesten Bewertungslauf sind in der folgenden Tabelle abgebildet:

Kriterium	Soll-Wert Obergrenze 2011 - 2013	Soll-Wert Untergrenze 2011 - 2013	Ist- Werte 2012	Ist- Werte 2013	Soll-Wert Obergrenze 2014 - 2019	Soll-Wert Untergrenze 2014 - 2019	Ist- Werte 2014
Pünktlichkeit							
B 1a: U-Bahn	2,16	2,36	2,24	2,20	2,16	2,36	2,12
B 1b: Straßenbahn	2,22	2,42	2,31	2,51	2,21	2,41	2,37
Persönliche Sicherheit im Fahrzeug							
B 2a: U-Bahn	2,05	2,25	2,03	1,98	2,02	2,22	1,98
B 2b : Straßenbahn	1,98	2,18	1,98	1,97	1,95	2,15	1,99
Temperatur im Fahrzeug							
B 3a: U-Bahn	2,38	2,58	2,34	2,25	2,34	2,54	2,20
B 3b: Straßenbahn	2,05	2,25	2,20	2,08	2,07	2,27	2,10
Sauberkeit des Fahrzeugs							
B 4a: U-Bahn	2,59	2,79	2,55	2,44	2,54	2,74	2,44
B 4b: Straßenbahn	2,39	2,59	2,52	2,55	2,39	2,59	2,54
Fahrstil							
B 5a: U-Bahn	2,19	2,39	2,17	2,20	2,15	2,35	2,23
B 5b: Straßenbahn	2,15	2,35	2,18	2,16	2,12	2,32	2,21
Information bei Betriebsstörungen							
B 6a: U-Bahn	2,71	2,91	2,76	2,71	2,70	2,90	2,69
B 6b: Straßenbahn	2,62	2,82	2,93	2,95	2,69	2,89	2,78
Sauberkeit Haltestellen							
B 7a: U-Bahn	2,20	2,40	2,30	2,33	2,20	2,40	2,39
B 7b: Straßenbahn	2,32	2,52	2,43	2,35	2,32	2,52	2,42
Sicherheit Haltestellen							
B 8a: U-Bahn	2,14	2,34	2,19	2,16	2,14	2,34	2,19
B 8b: Straßenbahn	2,20	2,40	2,26	2,27	2,20	2,40	2,29
Verkaufsstellen							
B 9: Beratungs-Kompetenz	1,53	1,73	1,58	1,62	1,48	1,68	1,64
B 10: Freundlichkeit Personal	1,48	1,68	1,53	1,54	1,43	1,63	1,58

Im Jahr 2014 ergibt eine Gesamtbetrachtung, dass sich die Bewertung der subjektiven Qualität bei keinem Kriterium signifikant verschlechtert hat. Sämtliche Kriterien befinden sich entweder innerhalb der Toleranzbereiche oder liegen vereinzelt sogar oberhalb der Soll-Wert Obergrenzen.

Hervorzuheben ist insbesondere die Entwicklung der Kriterien „Pünktlichkeit“, „Persönliche Sicherheit“, „Temperatur“ und „Sauberkeit des Fahrzeugs“, die sich bei der U-Bahn über die letzten beiden Jahre konsequent verbessert haben und sogar vor dem Hintergrund der nach oben korrigierten Toleranzbereiche noch einen Bonus erwirken konnten. Bei der Straßenbahn befinden sich diese Kriterien innerhalb der Soll-Wert Ober- bzw. Untergrenzen.

Auch das Sicherheitsgefühl an Haltestellen befindet sich bei beiden Verkehrsträgern innerhalb der Soll-Wert Ober- bzw. Untergrenzen. Bei der U-Bahn ist dabei ein besserer Wert als bei der Straßenbahn erzielt worden.

Die Ergebnisse im Bereich der Verkaufsstellen liegen hier ebenfalls innerhalb der Soll-Wert Obergrenzen bzw. Soll-Wert Untergrenzen, welche die Zufriedenheit mit Kompetenz und Freundlichkeit mit dem Verkaufspersonal an den beiden Standorten Hauptwache und Konstablerwache widerspiegeln.

Auch der Fahrstil des Fahrpersonals liegt trotz einer gegenüber den Vorjahren etwas – aber nicht signifikant – schlechteren Bewertung innerhalb der Soll-Wert Obergrenzen bzw. Soll-Wert Untergrenzen.

Erfreulich ist, dass das Kriterium „Information bei Betriebsstörungen“ bei der Straßenbahn sich deutlich verbessert hat und nun wieder innerhalb der Soll-Wert Obergrenzen bzw. Soll-Wert Untergrenzen liegt. Bei der U-Bahn im Jahr 2014 konnte sogar ein Bonus erzielt, da die Soll-Wert Obergrenze erfreulicherweise überschritten wurde.

Negativ aufgefallen ist jedoch die Bewertung der „Sauberkeit an Haltestellen“, die sich leider im Vergleich zum Vorjahr geringfügig verschlechtert hat, aber derzeit noch innerhalb der Soll-Wert Obergrenzen bzw. Soll-Wert Untergrenzen liegt.

2. ANFORDERUNGEN AN DIE ORTSFESTE INFRASTRUKTUR UND DIE EINGESETZTEN FAHRZEUGE AUF STRASSEN- UND U-BAHN-LINIEN

Die barrierefreie und fahrgastfreundliche Gestaltung der Straßenbahnhaltestellen und U-Bahn-Stationen, deren Zuwegung sowie der Einsatz moderner Fahrzeuge wurden als ein wesentliches Qualitätsmerkmal für die Nutzung des ÖPNV festgelegt.

2.1 BARRIEREFREIE GESTALTUNG DER STATIONEN UND HALTESTELLEN

Die VGF plant, baut und betreibt (einschließlich Reinigung und Winterdienst) die ortsfeste Infrastruktur in Abstimmung mit *traffiQ* und der Stadt Frankfurt am Main. Für den Umbau vorhandener U-Bahn-Stationen und Straßenbahnhaltestellen wird ein Umbauprogramm erstellt. Dieses Umbauprogramm beinhaltet Maßnahmen zur:

- Infrastruktur der Fahrgastinformation
- Barrierefreiheit
- Leit-, Ortungs-, Informations- und Kommunikationstechnik sowie
- Sicherheits- und Überwachungstechnik

Die für den Umbau erforderlichen Ausstattungsmerkmale auf Basis des Nahverkehrsplans sind im öffentlichen Dienstleistungsauftrag (öDA) festgelegt. Ebenso ist dort geregelt, dass die Infrastruktur sauber (inklusive Winterdienst) und schadensfrei zu halten ist.

Im öDA sind je nach Haltestellenkategorie (A-D, Kategorisierung entsprechend der Nachfrage) folgende Ausstattungsmerkmale für Stationen und Haltestellen festgelegt (Darstellung in Kurzform):

- Kennzeichnung (Stele, U-Bahnwürfel etc.)
- Erkennbarkeit (einheitliche Gestaltung, Wegweisung)
- Zugänge (u. a. barrierefrei mit Rampen oder Aufzügen)
- Wartefläche (u. a. Wartehalle, Sitzgelegenheiten, Beleuchtung, Abfallbehälter, Fahrkartenautomat)
- Fahrgastinformationen (u. a. Fahrpläne, Liniennetzpläne, DFI, :Lautsprecheranlage)
- Besondere Einrichtungen / Service (Notrufsäulen, Videoüberwachung, Fahrradabstellmöglichkeiten, Toiletten etc.)

Zur Erreichung des o.g. wesentlichen Qualitätsmerkmals – Erreichung Barrierefreiheit – wurden in den letzten Jahren U-Bahn-Stationen und Straßenbahnhaltestellen kontinuierlich barrierefrei ausgebaut. Ziel des kontinuierlichen Ausbaus ist die Erreichung einer vollständigen Barrierefreiheit.

Bei den unterirdischen U-Bahn-Stationen wurde der Schwerpunkt dabei auf die Nachrüstung mit Aufzügen gelegt. Bei den oberirdischen Stationen wurden Hochbahnsteige errichtet und Straßenbahnen mit Niederflurbahnsteigen sowie mit Zugangsrampen ausgestattet. In diesem Zusammenhang erfolgt u. a. eine Ausstattung mit Blindenleitsystemen, modernen Wartehallen sowie mit dynamischen, akustischen und optischen Fahrgastinformations-Anzeigern (DFI).

Im Jahr 2014 wurden folgende Stationen und Haltestellen barrierefrei ausgebaut:

U- Bahn

- Deutsche Nationalbibliothek
- Hauptfriedhof

Straßenbahn (Beginn zum Teil schon in 2013)

- Ferdinand-Dirichs-Weg
- Arthur-von-Weinberg-Steg (vormals Fechenheim Post)
- Hugo-Junkers-Straße
- Dieselstraße
- Daimlerstraße
- Balduinstraße

Ferner wurde die Straßenbahntrasse durch die Stresemannallee inklusive der gleichnamigen Haltestelle neu gebaut.

2.2 Ausstattung der Fahrzeuge

Bereits bei der Bestellung der modernen Straßenbahntypen S und U-Bahn-Typen U5 wurden in Abstimmung mit dem Fahrgastbeirat die Ausstattungsmerkmale für Schienenfahrzeuge festgelegt, die dann in den öDA übernommen worden sind und auch für zukünftige Fahrzeugbeschaffungen gelten. Aus Fahrgastsicht sind hier insbesondere folgende Ausstattungen zu nennen:

- Klimaanlage
- Videoüberwachung und Alarmsprechanlage
- großzügige Sondernutzungsflächen für Rollstuhlfahrer und Kinderwagen
- breite gegenüber liegende Doppeltüren
- kontrastreiche taktile Haltestangen
- automatische Haltestellenansage
- gut lesbare Innen- und Außenanzeigen

Bereits im öDA geregelt ist, dass die Fahrzeuge sauber und schadensfrei zu halten sind.

In 2014 wurden von der VGF im Straßenbahnbetrieb im Regelfall moderne Niederflurfahrzeuge der Typen R und S eingesetzt. Der Fahrzeugbestand verteilt sich auf 38 Straßenbahnen (Bestand wie 2013) vom Typ R und 74 vom Typ S (sieben Fahrzeuge mehr als 2013). Hinzu kommen einige noch einsatzbereite Altfahrzeuge älterer Straßenbahnbaureihen.

Bei der U-Bahn ist die VGF derzeit dabei, die Fahrzeugflotte kontinuierlich bis Ende 2017 durch den Typ U5 zu erneuern, von dem 146 Fahrzeugeinheiten bestellt worden sind. Die Bestellung verteilt sich auf Fahrzeuge vom Typ U5-25 (Einzeleinheit, Länge 25 m) und vom Typ U5-50 (Doppereinheit, Länge 50 m).

Bis Ende 2014 wurden 137 Fahrzeugeinheiten des Typs U5 ausgeliefert; davon 31 in 2014, 106 bereits bis Ende 2013. Ferner waren 2014 – wie auch in 2013 – noch Wagen älterer Typreihen im Einsatz: 27 Wagen vom Typ Ptb, 32 Bahnen vom Typ U2e, 27 Fahrzeuge vom Typ U3 sowie 37 vom Typ U4.

3. ANFORDERUNGEN AN DAS VERKEHRS-, DATEN-, BETRIEBS- UND STÖRFALLMANAGEMENT

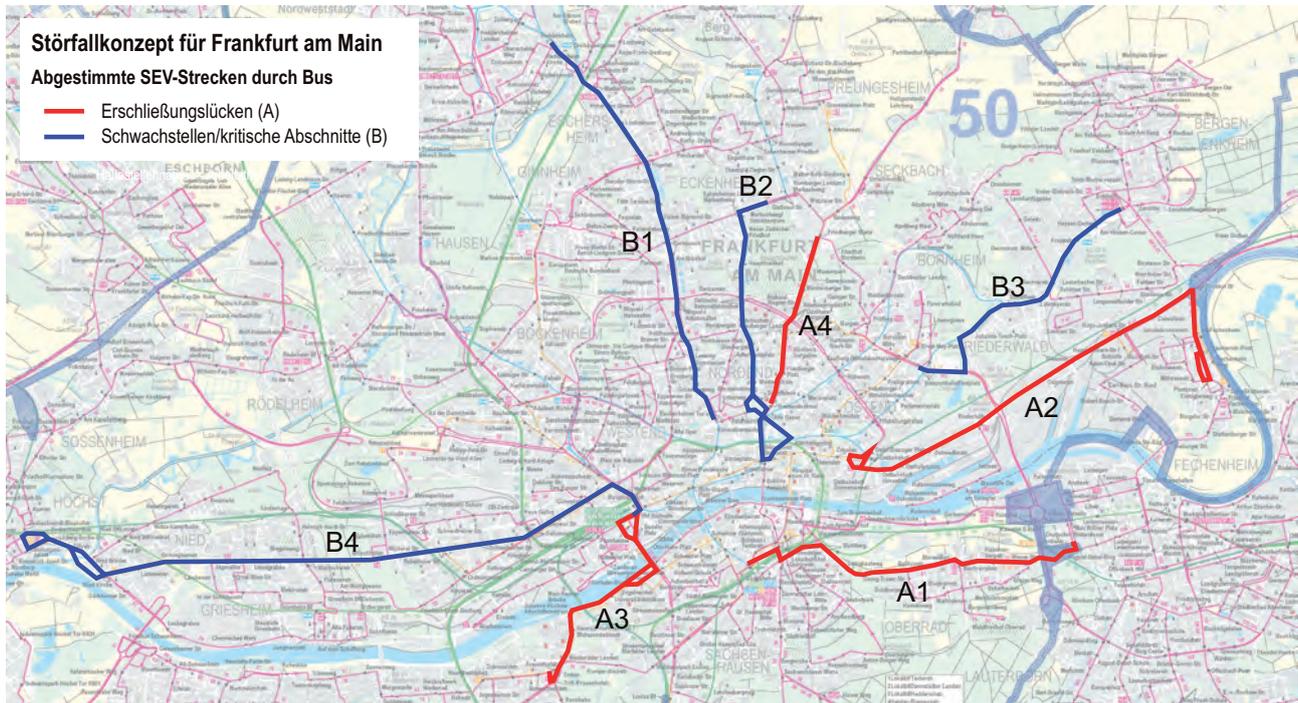
3.1 STÖRFALLKONZEPT FÜR DEN ÖPNV IN FRANKFURT AM MAIN

Um den Fahrgästen in Frankfurt am Main auch in Störfällen einen reibungslosen Nahverkehr zur Verfügung stellen zu können, wurde ein verkehrsträgerübergreifendes Störfallkonzept erarbeitet, das nun fachlich abgestimmt vorliegt. Ziel des Störfallkonzepts ist es, insgesamt eine Verbesserung des Bedienungsangebotes in Störfällen infolge ausgefallener Schienenverkehrsleistungen (U-Bahn / Straßenbahn) durch den Einsatz eines Busnotverkehrs zu erreichen.

Die Grundsätze des Störfallkonzepts basieren auf folgenden Überlegungen:

- Klare Benennung und Festlegung der Befugnisse und der Verantwortlichkeiten. Hiermit ist insbesondere gemeint, dass die Zuständigkeiten der Zentrale Leitstelle Bus, der Leitstelle Schiene und die betriebliche Leitstellen der Verkehrsunternehmen klar geregelt sind. Eindeutige Zuständigkeitsbereiche wurden bereits definiert, damit diese ein kurzfristiges und optimales Handeln im Störfall gewährleisten können.
- Es wurden Störabschnitte (analog dem Vorgehen bei Erschließungslücken) und kritische Abschnitte umfassend ermittelt. Hierfür wurde eine netzbezogene Herangehensweise gewählt, da diese geeignet ist, um Abschnitte mit großen Störauswirkungen zu identifizieren. Es gibt Bereiche in Frankfurt, sogenannte Erschließungslücken, wo der Ausfall einzelner Verkehrsmittel zum „Abgekoppeltsein“ ganzer Stadtteile führen kann. Andererseits gibt es Abschnitte, die durch Parameter wie Tageszeit, -art und Fahrgastmenge bei Störung / Ausfall als kritisch eingestuft werden, sogenannte kritische Abschnitte / Schwachstellen. Im Ergebnis wurden acht Schienenstrecken als derartige Abschnitte identifiziert. Nach Ermittlung dieser Strecken wurden konkrete Bus-Ersatzverkehrsstrecken mit Haltestellen definiert.

Die abgestimmten Strecken des Schienenersatzverkehrs (SEV) sind der folgenden Karte zu entnehmen, wobei die roten Strecken (A1-A4) Erschließungslücken und die blauen Strecken (B1-B4) Schwachstellen bzw. kritische Abschnitte darstellen.



A - Erschließungslücken (Grundversorgung und Qualität)

Gerade die Komplexität des Frankfurter ÖPNV-Netzes ermöglicht Fahrtalternativen, allerdings gibt es Bereiche in Frankfurt, die durch den Ausfall einzelner Verkehrsmittel zum Abkoppeln ganzer Stadtteile führen können. Folgende Erschließungslücken sind für die Großstörung Straßenbahn definiert worden:

A1: Südbahnhof - Oberrad - Offenbach Stadtgrenze

A2: Ostbahnhof - Hanauer Landstraße - Hugo-Junkers-Straße- Schießhüttenstraße

A3: Hauptbahnhof - Stresemannallee/Gartenstraße - Uniklinik - Niederräder Landstraße

A4: Friedberger Landstraße (je nach Tagesart)

B - Schwachstellen / kritische Abschnitte (Qualität)

Darüber hinaus existieren Schwachstellen im Frankfurter Netz. Beispielsweise in Abschnitten, die durch Parameter wie Tageszeit, -art, Fahrgastmenge bei Störung/Ausfall als kritisch eingestuft werden. Folgende Abschnitte sind definiert worden:

B1: A-Strecke (Heddernheim - Hauptwache)

B2: B-Strecke (Bereich Eckenheimer Landstraße)

B3: C-Strecke (Abschnitt Eissporthalle - Enkheim)

B4: Straßenbahnlinien 11, 21 (Mainzer Landstraße)

Das geplante Vorgehen bei Störfällen ist größtenteils auf Fachebene festgelegt worden, so dass die Umsetzung nun getestet werden kann.

Die Ergebnisse der Testphase werden dann nach wirtschaftlicher und verkehrlicher Analyse zur Ableitung von Handlungsempfehlungen für das Störfallkonzept genutzt.

4. ANFORDERUNGEN AN ORDNUNG UND SICHERHEIT

4.1 KONZEPT ZUR SICHERHEIT UND ZUM SERVICE FÜR VERKEHRSBAUWERKE UND U-BAHNEN IN FRANKFURT AM MAIN

Im Sicherheitskonzept der VGF wurden zum 01.01.2014 folgende Änderungen vorgenommen:

■ Veränderung der Einsatzstärken ab 01.01.2014

	Mo-Do	Fr	Sa	So/Feiertag
Schichtleiter	3	3	3	3
Sicherheitsstreifen	32 (-2)	32 (-2)	32 (-2)	22 (-4)
Zugbegleitung	26 (-2)	28 (-2)	28 (-2)	26 (-2)
Zugbegleitung mit Pkw	2	2	2	2
Fahrausweisprüfdienst	44 (+2)	44 (+2)	20 (+4)	12 (+4)

Die Sicherheitsstreifen und Zugbegleitungen wurden um jeweils 2 bzw. 4 Personen reduziert, gleichzeitig wurde der Fahrausweisprüfdienst um 2 bzw. 4 Personen aufgestockt. Der Fahrkartenprüfdienst wird weiterhin, wie bereits seit März 2010 in Dienstkleidung eingesetzt.

■ Außenwirkung (Darstellung nach außen wurde zum Oktober 2014 angepasst)

Die Sicherheits- und Servicezentrale sieht ihre Kernaufgabe im Service. Aus diesem Grund wurden folgende Optimierungen durchgeführt:

- Sicherheits- und Servicepunkt umbenannt in Servicecenter
- Bündelung von Vorsprachen zum erhöhten Beförderungsentgelt (EBE), Fundsachen-Nachfragen, Fahrgastinformationen
- Begleitservice usw. an einem Ort (Servicecenter)
- Umbenennung auf der Dienstkleidung in „Service und Sicherheit“
- Namensschilder mit Ausweisen von zusätzlichen Sprachkenntnissen
- Abschaffung des Abwehrstockes
- Vereinheitlichung des mitgeführten Equipments
- Explizite interkulturelle und serviceorientierte Schulungen zusätzlich zum sonstigen Schulungsprogramm

■ Sicherheits- und Servicezentrale

Die bisher benutzten Funkgeräte wurden zum 31.07.2014 abgeschafft. Seitdem wird eine durchgehende Kommunikation durch eine Push-To-Talk Funktion an den Diensthandys gewährleistet, was eine Verbesserung der Erreichbarkeit bedeutet.

Die aufgezeichneten Videobilder werden gemäß § 6b Absatz 5 BDSG ab 01.01.2014 für 72 Stunden (statt bisher 48 Stunden) gespeichert, um eine längere Verfügbarkeit der Daten sicherzustellen.

Dadurch können Verzögerungen bei der Datenanforderung sowie Datenbereitstellung ausgeglichen und die Tatvorbereitung ggf. besser rekonstruiert werden. Der Zeitraum für die Datenanforderung durch die Strafverfolgungsbehörden bzw. Datenbereitstellung durch die VGF ist dadurch um 50 % bzw. 24 Stunden verlängert worden.

4.2 QUALITÄTSVORGABEN FÜR DEN BEREICH ORDNUNG UND SICHERHEIT

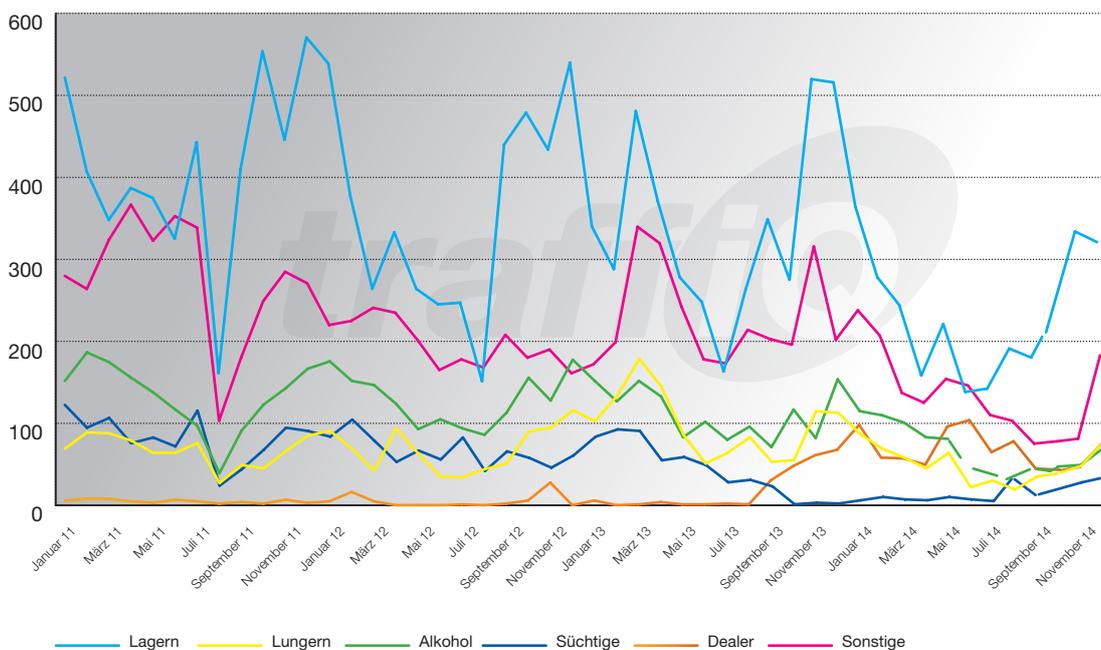
Um die vertraglich vereinbarten Ordnungs- und Sicherheitsaspekte sicherzustellen, wurden vierteljährliche Berichte über die Situation in den Verkehrsbauwerken und in den Verkehrsmitteln der VGF sowie Berichte zum Fahrgast-Begleitservice festgelegt.

Nach Auswertung der Berichte zu den Kontrollen werden Auffälligkeiten in den halbjährlich stattfindenden Gesprächen thematisiert, um geeignete Gegenmaßnahmen zu erarbeiten. Dabei werden auch die Effekte der im Sicherheitskonzept der VGF erarbeiteten Ziele geprüft, damit auch hier ggf. erforderliche neue Handlungsfelder erörtert werden können.

Im Folgenden werden die in einer Bestandsaufnahme gesammelten Daten (2011 – 2014) vorgestellt und erläutert. Die Analyse der Daten und Ableitung geeigneter Maßnahmen zur Steigerung der Sicherheit erfolgt gemeinsam durch die VGF und *traffiQ* im Rahmen der DVS-Routine, also den kontinuierlich stattfindenden Abstimmungsgesprächen zur Ergänzenden Regelung (ErgR) „Ordnung und Sicherheit“ des öDA.

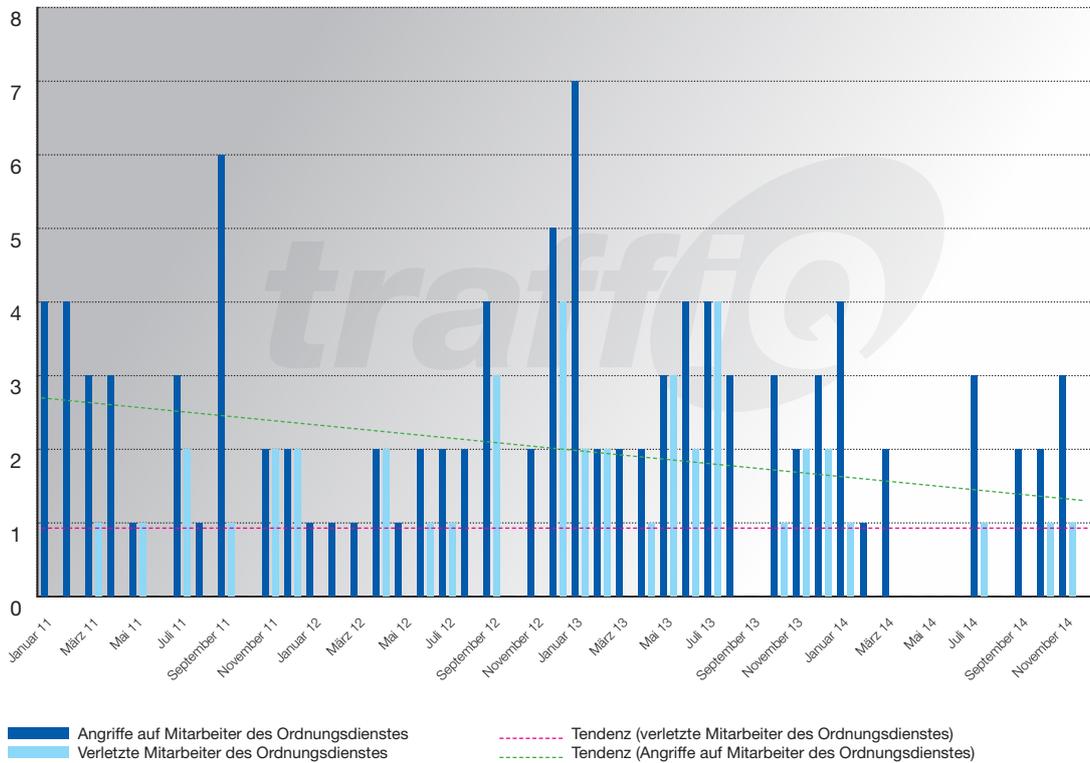
Verweisungen nach Arten der Vorfälle

Die Verweisungen von Personen aus den unterirdischen Stationen sind jahreszeitenabhängig, wobei 2014 weniger Vorfälle als in den vorhergehenden Jahren dokumentiert wurden.



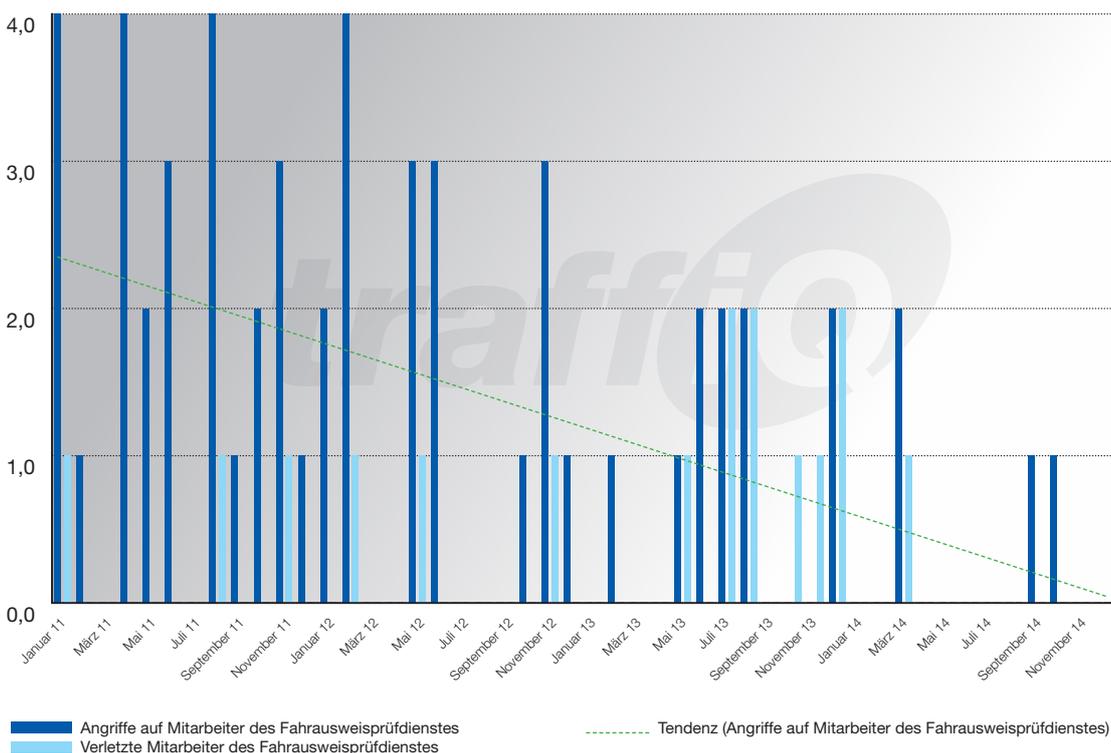
Übergriffe auf Mitarbeiter des Ordnungsdienstes

Die Tendenz der Übergriffe auf Mitarbeiter des Ordnungsdienstes ist leicht sinkend. Es wird beobachtet, dass weniger Angriffe stattgefunden haben, jedoch im Verhältnis mehr verletzte Mitarbeiter zu verzeichnen sind.



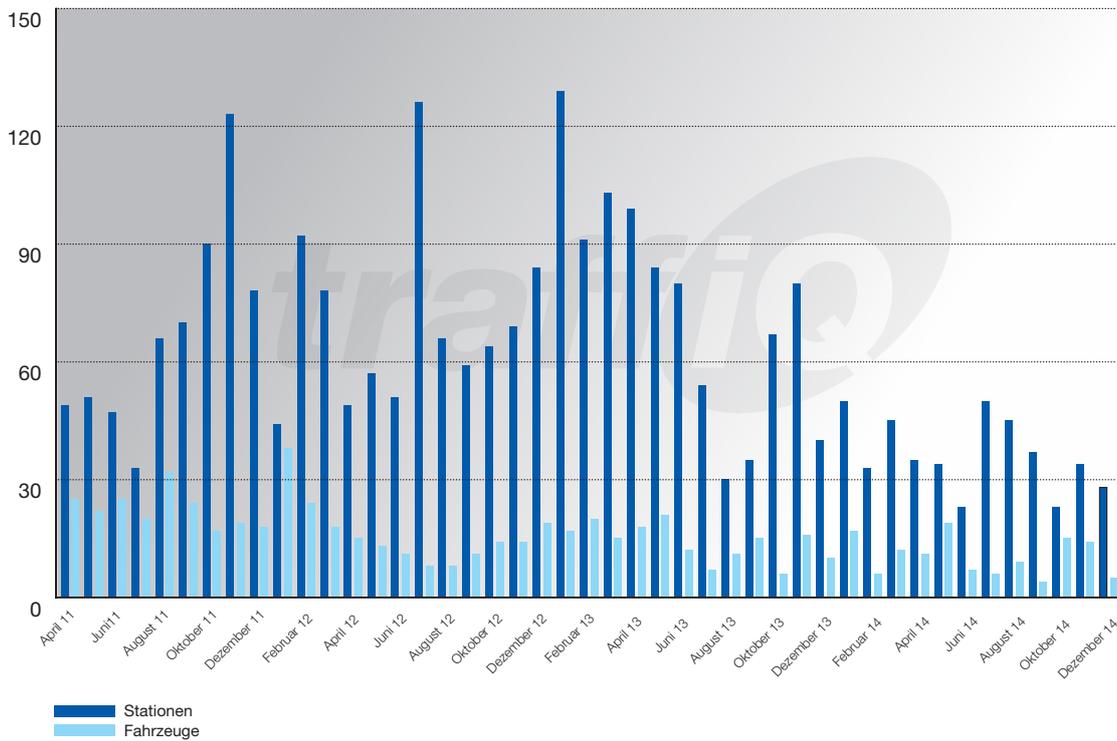
Übergriffe auf Mitarbeiter des Fahrausweisprüfdienstes

Die Übergriffe auf die Mitarbeiter des Fahrausweisprüfdienstes (FAP) sind seit 2010 kontinuierlich, auch gegenüber 2013, gesunken. Hier wird ein Zusammenhang mit der ‚Prüfung in Uniform‘ gesehen.



Vandalismus in Stationen und Fahrzeugen

Der Vandalismus in Stationen und Fahrzeugen ist abhängig von den Jahreszeiten (mehr Vorfälle im Winter) und von Großereignissen (Fußball-WM und -EM). Die grundsätzliche Tendenz ist – auch im Vergleich mit 2013 – fallend.



5. ANFORDERUNGEN AN DEN VERTRIEB, DAS MARKETING, DIE KOMMUNIKATION UND DIE ÖFFENTLICHKEITSARBEIT

5.1 KUNDENINFORMATIONEN - JAHRESKARTENAKTION

Wie in den vergangenen Jahren wurde auch in 2014 eine erfolgreiche gemeinsame Aktion zur Kundenbindung der Frankfurter Jahreskartenkundinnen und –kunden von *traffiQ* und VGF durchgeführt. Dabei wurden bei der VGF geführte Besitzer einer Jahreskarte (auch CleverCard) im Vorfeld des Fahrplanwechsels angeschrieben und diesen zur besseren Orientierung eine breite Auswahl an Medien der Fahrgastinformation (wie z.B. auch das Fahrplanbuch) unentgeltlich angeboten.

5.2 KUNDENINFORMATION

Aufgrund der Erfahrungen in den Vorjahren wurde in 2014 bei der Kundeninformation eine Detaillierung im Rahmen der jährlichen Leistungsbeschreibung für das Jahr 2015 erarbeitet.

Hinsichtlich der zukünftigen Kundeninformation wurden planerische Aspekte sowie auch einige Sachverhalte, die der ausdrücklichen Klärung bedurften, aufgenommen. Es wurde u.a. festgelegt, dass die VGF Fahrgastinformation in Fahrzeugen und Vertriebsstellen (Linienfahrpläne, Infozettel, Dachvoutenaufkleber etc.) anbringt bzw. auslegt und diese Maßnahmen entsprechend den Regelungen im öDA umgesetzt werden. Ebenfalls wurde ausdrücklich geregelt, dass die VGF die Großaufkleber (Plakate) direkt am Gleisbett entsprechend den Regelungen im öDA – nach Zurverfügungstellung der Druckvorlagen durch *traffiQ* – austauscht.

Ob die in 2014 vereinbarten und ergänzenden Konkretisierungen der Leistungsbeschreibung entsprechend den Regelungen im öDA im Jahre 2015 erbracht wurden, wird im Qualitätsbericht 2015 erläutert. Sowohl im Rahmen der Revision des öDA als auch im Rahmen der Leistungsbeschreibung im Jahr 2014 wurde mit der VGF vereinbart, dass die von *traffiQ* im November 2014 übergebenen Druckvorlagen für Deckenaufkleber Netzplan und Dachvoutenaufkleber von der VGF auszudrucken und in den Fahrzeugen anzubringen sind.

Die bereits im Jahr 2013 erarbeiteten Ausstattungsstandards und Inhalte für Vitrinen an Stationen und Haltestellen konnten im Jahr 2014 mangels ausreichender Abstimmungstermine noch nicht fertiggestellt werden. *traffiQ* hat diese Gespräche jedoch wieder aufgenommen, damit in dieser Thematik baldmöglichst eine einheitliche Vorgehensweise – im Sinne beider Partner – vereinbart und das entsprechend objektive Qualitätskriterium A 10 bei der Qualitätsmessung aufgenommen werden können. Letzteres wurde mangels der noch nicht erfolgten Abstimmung bislang von der Qualitätsmessung ausgenommen. Negativ aufgefallen ist im Zuge des Fahrplanwechsels 2014/15, bei dem immer alle Fahrgastinformationsmedien ausgetauscht und erneuert werden, dass es, wie auch schon im Vorjahr, zu gravierenden Unregelmäßigkeiten bei der Zurverfügungstellung von aktuellen Kundeninformationen gekommen ist. Unabhängig davon, ob dies durch die VGF oder den seitens der VGF beauftragten Dienstleister verursacht wurde, hat dies zu Fehlinformationen der Fahrgäste geführt.

Schließlich ist aufgefallen, dass auch in diesem Jahr bei den Kundeninformationen zu temporären Maßnahmen (z.B. auf baustellenbedingte Betriebsbeeinträchtigungen) noch keine Hinweise – wie von *traffiQ* vorgeschlagen – auf alternative Wege und Verbindungen aufgeführt wurden. Im Rahmen der DVS-Abstimmungsgespräche zur ErgR KV (Kommunikation und Vertrieb) wurde festgelegt, dass zusätzlich zu dem eingesetztem Schienenersatzverkehr auch teilweise Hinweise auf alternativ benutzbare S-Bahn-Verbindungen aufgenommen werden sollen. Dies erfolgt bislang leider nur vereinzelt.

5.3 BESCHWERDEMANAGEMENT UND KUNDENGARANTIE

Zur Beschwerdebearbeitung wurde im Jahr 2010 gemeinsam von RMV und *traffiQ* ein webbasierte System entwickelt, das im Rahmen des öDA Anwendung findet.

Nach erfolgter datenschutzrechtlicher Prüfung liegt die alleinige Verantwortung für die Beantwortung von Kundenanliegen nunmehr seit 2013 bei *traffiQ*. Die Bearbeitung dieser Anliegen erfolgt über das Beschwerdemanagementsystem ELMA, das in mehreren Aktualisierungen, so genannten Change Requests, auch 2014 weiterentwickelt wurde.

Zur Verbesserung des Arbeitsablaufs zwischen dem zentralen Beschwerdemanagement von *traffiQ* und dem Verkehrsunternehmen VGF wurde ELMA dergestalt weiterentwickelt, dass es seit Ende 2014 (Abschluss der Programmierung) auch als internes Steuerungsinstrument für die VGF einsetzbar ist. Die Umsetzung bzw. Anwendung wird dann ab Anfang 2015 eingeleitet.

Positiv hervorzuheben ist, dass sich durch die Weiterentwicklung die Arbeitsvorgänge zur Klärung von Kundenanliegen zwischen den Kundinnen und Kunden, dem Aufgabenträger und dem Verkehrsunternehmen VGF beschleunigen. Die Erweiterung von ELMA wurde so vorgenommen, dass nach wie vor entsprechend den Regelungen des öDA die finale Beschwerdebearbeitung bei *traffiQ* verbleibt. In einem geschützten Bereich kann die VGF selbständig ihre internen Prozesse zur Klärung der Anliegen durchführen. Dabei ist sichergestellt, dass der Aufgabenträger in diese internen Prozesse keinen Einblick erhält, genauso kann dem Verkehrsunternehmen auch kein Einblick in die Beschwerdebearbeitung von *traffiQ* – die ja auch den Busverkehr mit umfasst – gewährt werden.

Ebenfalls erfolgreich in 2014 umgesetzt wurde die technische Zusammenführung der beiden Systeme zur Beschwerdebearbeitung und zur Kundengarantie. Dies ermöglicht eine verbesserte Auswertung sowie besseres Handling im Umgang mit Beschwerden zu unpünktlichen Fahrten.

Hinsichtlich der 2014 eingegangenen Kundenanliegen zeigte sich insgesamt in Frankfurt am Main folgendes Bild:

Anzahl - Menge	Monat												
Themenkategorien	Jan	Feb	März	April	Mai	Juni	Juli	Aug	Sept	Okt	Nov	Dez	Gesamtergebnis
10-Minuten-Garantie	12	8	8	7	14	18	14	12	16	29	19	26	183
Barrierefreies Reisen	7	1	2	7	4	1	3	1	4	3	3	5	41
Fahrgastinformation	0	0	0	0	0	0	1	29	44	42	32	85	233
Fahrgastrechte	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Fahrpreise/Tarife	10	4	7	0	6	1	3	3	3	4	0	3	44
Fahrt/Linie (Betrieb)	272	222	332	173	157	164	230	176	184	237	218	423	2.788
Haltestelle/Infrastruktur	96	85	79	79	90	68	89	61	64	58	46	44	859
Info-Anfragen	58	44	24	35	36	51	62	61	60	45	59	49	584
Lob/Anregung	8	7	5	6	9	4	5	7	4	6	6	8	75
Personal	171	214	177	166	165	178	198	162	151	169	193	226	2.170
Personalisierte Dienste	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Sicherheit/Subjektives Empfinden	0	4	2	1	4	2	2	3	8	9	8	1	44
Sonstiges	43	45	31	29	29	39	41	30	28	43	40	49	447
Verkehrs-/Angebotsplanung	65	38	20	16	17	16	32	40	34	17	18	86	399
Vertrieb/Fahrkartenkauf	43	34	31	20	29	38	34	23	16	20	29	22	339
Gesamtergebnis	785	706	718	539	560	580	714	608	616	682	671	1.027	8.206

Von den insgesamt 8206 Anliegen bezogen sich 2.788 (=34 %) auf eine konkrete Fahrt bzw. Linie, davon sind der Straßenbahn 691 und der U-Bahn 900, insgesamt also 57%, originär zuzuordnen. Besonders markante zeitliche Ausschläge bei Beschwerdezahlen lagen 2014 – im Gegensatz zu 2013: Eisregen – nicht vor. Ausgewertet wurden 2014 ebenfalls die Kundengarantiefälle für den Schienenbetrieb in Frankfurt. Bei insgesamt 9.225 Fahrten mit U-Bahn (5.015) oder Straßenbahn (4.210) kam die 10-Minuten-Garantie zur Anwendung. Besonders auffällig war hierbei die im Jahr 2014 erhöhte Zahl von Garantiefällen auf der Straßenbahnlinie 16, die möglicherweise auf die langfristigen Bauarbeiten in Oberrad zurückzuführen sein könnten. Bei der U-Bahn gab es keine besonderen Auffälligkeiten.

Insgesamt wurden im lokalen Schienenverkehr der Stadt Frankfurt am Main 9.217,79 Euro als Garantieleistung an die Kunden ausbezahlt; zum Vergleich: 4.485,75 Euro entfielen auf den Busverkehr, die gesamte Garantieleistung betrug 13.703,54 Euro.

Der Anteil der Anliegen zum Personal beträgt 26,4 % der insgesamt im Jahr 2014 vorliegenden Anliegen. Allerdings kann hier die eindeutige Zuordnung zum Vertragsgegenstand des öDA nicht exakt vorgenommen werden, da mehrere Beschwerdegründe gruppiert erfasst werden, die derzeit noch nicht genau aus dem System zu extrahieren sind (z.B. Beschwerden zum Prüf-, Service- oder Vertriebspersonal).

Die Analyse der Daten und Ableitung geeigneter Maßnahmen zur Reduzierung der Beschwerdefälle bzw. Steigerung der Kundenzufriedenheit erfolgt gemeinsam durch die VGF und *traffiQ* im Rahmen der zur Ergänzenden Regelung (ErgR) „Kommunikation und Vertrieb“ des öDA sowie in Zusammenarbeit mit den spezifisch, entsprechend des Beschwerdefalls betroffenen Regelungsbereichen.

Impressum:

Herausgeber
traffiQ Lokale Nahverkehrsgesellschaft Frankfurt am Main mbH
Stiftstraße 9 - 17
60313 Frankfurt am Main
Telefon: 069 212-24424
Telefax: 069 212-24430

www.traffiQ.de
info@traffiQ.de

Verantwortlich:
Dr. Hans-Jörg v. Berlepsch

Text und Redaktion:
Sabine Eichhorn