



Qualitätsanforderungen aus Sicht der Aufgabenträger

Dipl.-Wirtsch.-Ing. Rainer Schneider

Dresden, 29. September 2017

VORSTELLUNG

- Studium Wirtschaftsingenieurwesen Uni Karlsruhe
- Institut für Verkehrswesen
- VCK / TTK: Karlsruher Modell
- Hamburg-Consult: MetroBus, Planfahrt, Organisation
- RS Consult Holding UG

AGENDA

- Begriffsbestimmung
- Was fordern Aufgabenträger hinsichtlich der Qualität?
- Wie wird Qualität gemessen?
- Was passiert bei Nichterfüllung?
- Qualität: Fluch oder Segen?

AGENDA

- **Begriffsbestimmung**
- Was fordern Aufgabenträger hinsichtlich der Qualität?
- Wie wird Qualität gemessen?
- Was passiert bei Nichterfüllung?
- Qualität: Fluch oder Segen?

QUALITÄT IST, WENN STATT EINER BESCHWERDE DER KUNDE ZURÜCKKOMMT

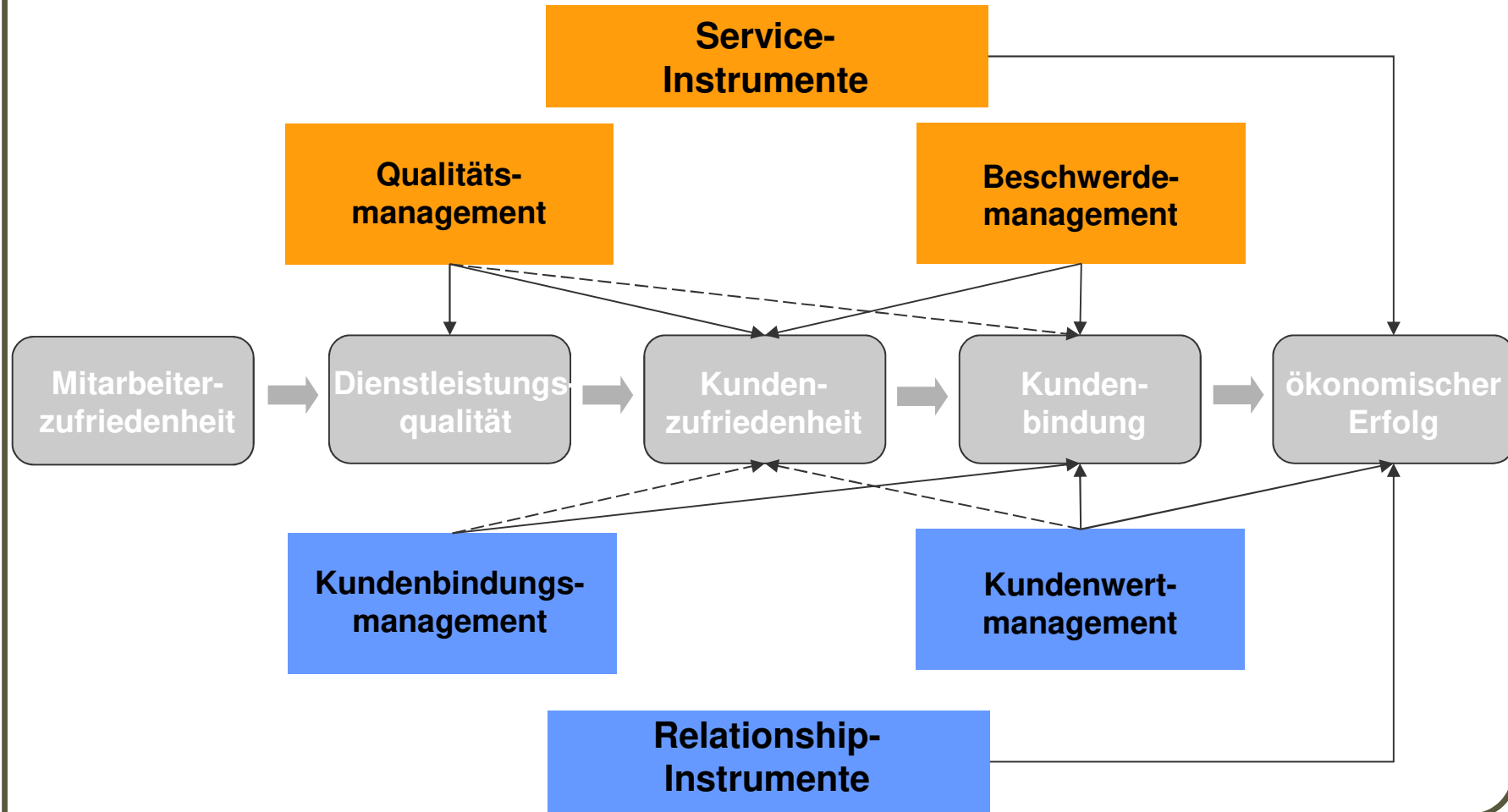
Normenfamilie ISO 9000

- Qualität ist
 - die Gesamtheit von Eigenschaften und Merkmalen eines Produktes oder einer Dienstleistung,
 - die sich auf deren Eignung zur Erfüllung festgelegter oder voraus-gesetzter Erfordernisse beziehen.

Definition von Bruhn

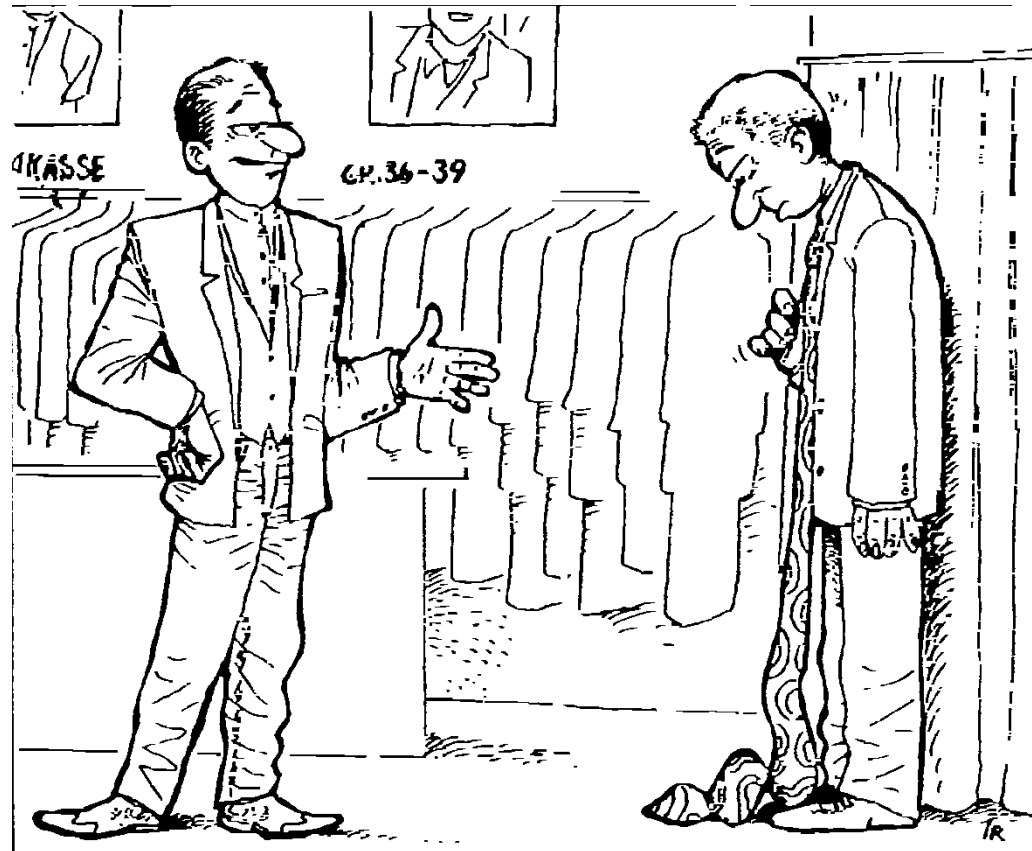
- Dienstleistungsqualität bestimmt sich
 - aus der Summe der Eigenschaften bzw. Merkmale der Dienstleistung,
 - bestimmten Anforderungen gerecht zu werden.

QUALITÄT UND UNTERNEHMENSERFOLG



Quelle: vgl. Bruhn, M.: Qualitätsmanagement für Dienstleistungen. 2006, S. 730.

QUALITÄTSSICHERUNG: KUNDE SOLL BEKOMMEN, WAS ER SICH WÜNSCHT



»Sie kostet bißchen viel. Aber dafür bekommen Sie auch eine Menge für Ihr Geld!«

I. Rörnling

QUALITÄT GEWINNT ZUNEHMEND AN BEDEUTUNG, WEIL...

- Bestellerorganisationen immer häufiger eine messbare Leistungsqualität für die gewährten Zuschüsse bei gemeinwirtschaftlichen Leistungen der Verkehrsunternehmen verlangen;
- Verkehrsunternehmen untereinander stärker im Wettbewerb stehen und daher versuchen, sich mit einer stärkeren Kundenorientierung gegenüber anderen Unternehmen zu profilieren;
- die Erwartungen der Politik an die Verkehrsunternehmen steigen, da man sich von diesen einen Beitrag zum Abbau der Verkehrsprobleme erwartet;
- der öffentliche Verkehr sich von einem Anbieter- zu einem Nachfragermarkt gewandelt hat.

AGENDA

- Begriffsbestimmung
- **Was fordern Aufgabenträger hinsichtlich der Qualität?**
- Wie wird Qualität gemessen?
- Was passiert bei Nichterfüllung?
- Qualität: Fluch oder Segen?

DIE ANFORDERUNGEN KÖNNEN DIE GESAMTE WEGEKETTE ABDECKEN

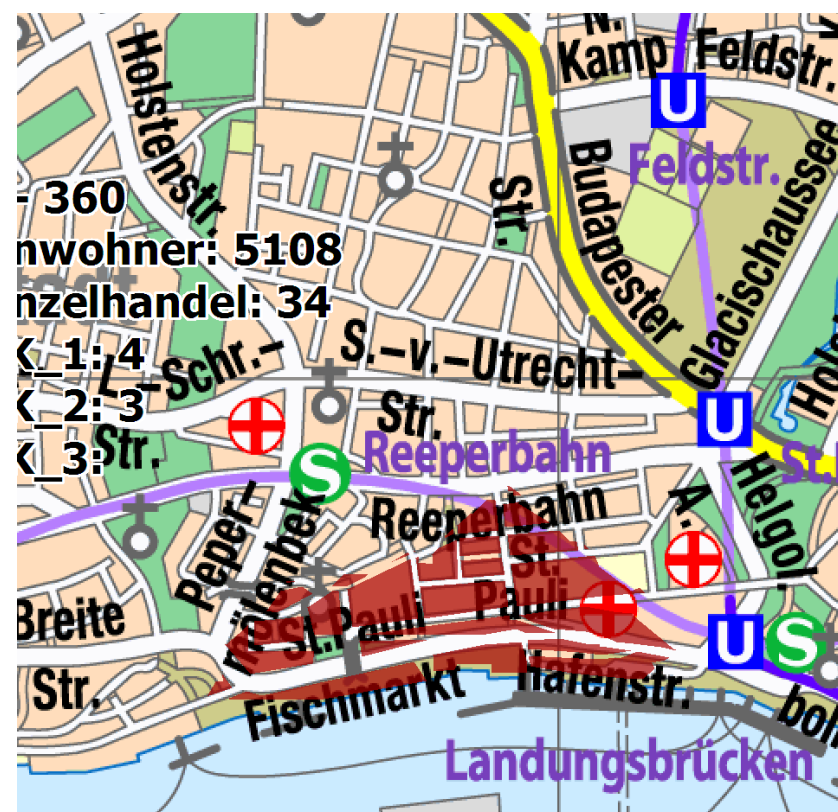
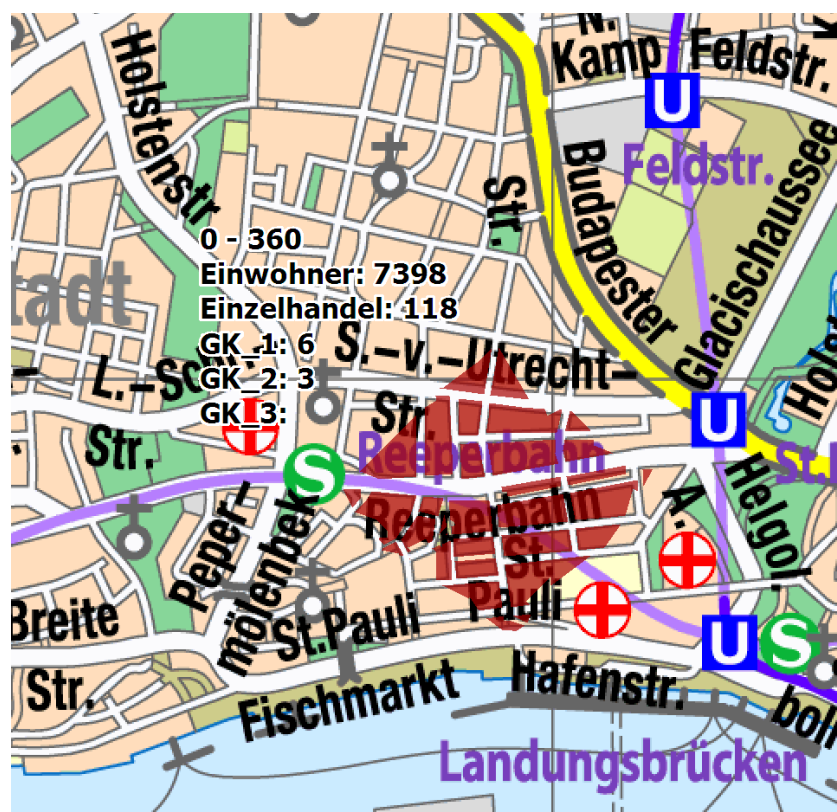
- Informieren
- Zugang
- Zahlen
- Warten
- Fahren
- Umsteigen
- Abgang

ANFORDERUNG QUALITÄT: WAS ES SO ALLES GIBT

- Erreichbarkeit
- Pünktlichkeit
- Kapazitäten / Überfüllung
- Sauberkeit
- Zugausfall und SEV / BNV
- Anschlusssicherung
- Subjektive Sicherheit
- ...

BEISPIEL: ERSCHLIEßUNGSQUALITÄT

HVV-Standard Einzugsbereich 300 m reale Fußwegentfernung



BEISPIEL: PÜNKTLICHKEIT START - ZIEL

Nah.SH Pünktlichkeitsgarantie 20 Minuten mit 50% Erstattung



am Zielbahnhof eine Entschädigung von 50 Prozent des Fahrkartenwertes zahlen.* Den Antrag für die Entschädigung finden Sie unter WWW.NAH.SH.

*bei Einzelfahrkarten, bei Zeitfahrkarten wird die Entschädigung anteilig gezahlt

AKN | DB BAHN | neg
NOB | nordbahn

Alles über den Nahverkehr finden Sie unter WWW.NAH.SH

NAH.SH Kundendienst T 01 805 7 10707
(14 Ct/Min. aus dem deutschen Festnetz, Mobilfunkpreis max. 42 Ct/Min.)

LVS Schleswig-Holstein GmbH
Raiffeisenstraße 1
24103 Kiel

Ab 20 Minuten Verspätung gibt's eine Entschädigung.

NAH.SH
Der Nahverkehr

Schleswig-Holstein. Der echte Norden.

Die NAH.SH-Garantie

Die Nahverkehrszüge in Schleswig-Holstein und Hamburg sind zuverlässig und pünktlich. So pünktlich, dass wir Ihnen freiwillig ab 20 Minuten Verspätung

BEISPIEL: SITZPLATZGARANTIE

Sydtrafik: Maximal 10 Minuten Belegung über 100%

Pivotauswertung Einsteiger (P)

Mittelwert			9																							
Liniennummer			1																							
Linienrichtung																										
Ortsnummer	Ortskürzel	Ortsname \ Abfahrtzeit (Soll)	13:08	13:18	13:28	13:38	13:48	13:58	14:08	14:18	14:28	14:38	14:48	14:58	15:08	15:18	15:28	15:38	15:58	16:08	16:28	16:38	16:48	16:58		
2831	DABE	Daberstedt	13,00	14,00	6,00	10,00	2,00	4,00	5,00	2,50	19,00	3,00	4,00	2,00	2,00	1,00	7,00	3,50	9,00	2,00	6,00	4,50	2,00	2,00	2,00	
5161	THIS	Thielenstraße	0	2,00	3,00	1,00	2,00	0	2,00	3,00	3,00	8,00	3,00	2,00	3,00	2,00	4,00	1,00	11,00	2,00	4,00	0	0	0	0	
2812	HÄBS	Häblerstraße	8,50	3,00	3,00	3,00	2,00	2,00	4,00	3,00	3,00	5,50	2,00	3,00	2,00	4,00	3,00	3,00	4,00	1,00	1,00	0	2,00	0	0	
2792	JENS	Jenaer Straße	4,00	10,00	5,00	1,00	8,00	2,00	7,00	3,00	4,00	2,00	7,00	9,00	7,00	4,00	12,00	1,00	6,00	3,50	2,00	3,00	0	1,00	1,00	
2772	GERA	Geraer Straße	3,00	6,00	4,00	9,00	2,00	11,00	5,00	2,00	9,00	3,00	4,00	5,00	4,00	0	2,00	2,00	6,00	2,00	2,00	5,00	2,00	5,00	5,00	
2752	BUSS	Wilhelm-Busch-Straße	4,00	4,00	0	0	1,00	2,00	6,00	3,00	4,00	1,00	3,00	0	1,00	1,00	1,00	4,00	3,00	3,00	2,00	5,00	1,00	3,00	3,00	
4512	SPIT	Spielbergtor	3,00	26,00	17,00	11,00	10,00	11,00	11,00	6,00	12,00	9,00	13,00	10,00	8,00	4,00	1,00	4,00	8,00	5,00	6,00	3,00	1,00	7,00	7,00	7,00
1111	HABF	Hauptbahnhof	19,00	24,00	7,00	25,00	15,00	41,00	37,00	16,00	18,00	15,00	20,00	27,00	19,00	24,00	30,00	24,00	17,00	18,00	13,00	20,00	13,00	17,00	17,00	
2711	RUHS	Ruhrstraße	0	0	2,00	2,00	12,00	3,00	4,00	0	5,00	1,00	2,00	2,00	1,00	1,00	2,00	3,00	1,00	1,00	0	0	3,00	2,00	2,00	
2693	SCHS	Geschwister-Scholl-Straße	4,00	4,00	0	8,00	4,00	4,00	11,00	5,00	0	7,00	2,00	2,00	4,00	4,00	4,00	5,00	2,00	4,00	1,00	2,00	1,00	6,00	6,00	
2671	STEP	Steinplatz	1,00	4,00	1,50	0	2,00	1,50	6,00	3,00	1,00	0	0	4,00	3,00	2,00	2,00	0	2,00	2,00	1,00	0	0	4,00	4,00	
2652	BÜCS	Fritz-Büchner-Straße	1,00	3,00	1,00	5,00	7,00	7,00	11,00	3,00	4,00	2,00	2,00	12,50	7,00	3,50	6,50	2,00	3,00	3,00	4,00	1,00	2,00	6,00	6,00	
2631	EISS	Eislebener Straße	0	1,00	0	0	0	0	1,00	0	1,00	3,00	0	1,00	1,00	0	0	0	2,50	0	1,00	0	2,00	0	0	
2611	JOHP	Schwimhalle Johannesplatz	0	0	1,00	1,00	3,00	0	0	0	1,00	2,00	1,00	0	0	1,00	3,00	0	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	
2591	NEUS	Neusißstraße	2,00	0	0	0	0	0	0	1,00	0	0	1,00	1,00	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1,00	1,00	
1702	SALS	Salinenstraße	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1,00	0	0	0	0	0	0	
28701	NORB	Nordbahnhof	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	

BEISPIEL: REGELZUGBILDUNG

BEG: Zugverbände verkehren in vorgegebener Komposition

Microsoft Excel - _BEG_Q-Bericht Muster.xls

File Edit View Insert Format Extras Data Window ?

100% Arial 10 F K U

F19

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	
1	Verkehrsunternehmen	Strecke / Netz			Qualitätsbericht Monat/Jahr								
2													
3	Abweichung von der Regelzugbildung												
4	Strecke												
5	Datum	Zug Nummer	von	bis	Soll - Regelzug- bildung	Ist- Regelzug- bildung	betroffene Zkm	Stehende Fahrgäste*	Zurückge- bliebene Fahrgäste*	Abweichung Fahrradstell- plätze*	Ursache	Gegenmaßnahmen bei wiederkehrenden Ursachen	
6													
7													
8													
9													
10													
11													
12													
13	* Angaben informativ												

BEISPIEL: NACHFRAGEDATEN

VOR: Lieferung geprüfter AFZS-Nachfragedaten für die Planung

Jede Fahrplanfahrt muss im angegebenen Zeitraum in der entsprechenden Tagesart mindestens x-mal erfasst werden:

Zeitraum	I. Quartal Jänner – März	II. Quartal April – Juni	III. Quartal Juli - September	IV. Quartal Oktober - Dezember
Tagesart				
Mo – Fr Werktag mit Schule	3-mal	3-mal	1-mal	3-mal
Mo – Fr Werktag Ferien	Gleichmäßig verteilte Erfassung	Gleichmäßig verteilte Erfassung	2-mal	Gleichmäßig verteilte Erfassung
Samstag	1-mal	1-mal	1-mal	1-mal
So/ Feiertag	1-mal	1-mal	1-mal	1-mal

BEISPIEL: EMISSIONSFREIHEIT

Hamburg: Ab 2020 werden nur noch emissionsfreie Busse beschafft



BEISPIEL: BARRIEREFREIHEIT

Vollständige Barrierefreiheit zum 01.01.2022



AGENDA

- Begriffsbestimmung
- Was fordern Aufgabenträger hinsichtlich der Qualität?
- **Wie wird Qualität gemessen?**
- Was passiert bei Nichterfüllung?
- Qualität: Fluch oder Segen?

BESCHWERDEMANAGEMENT

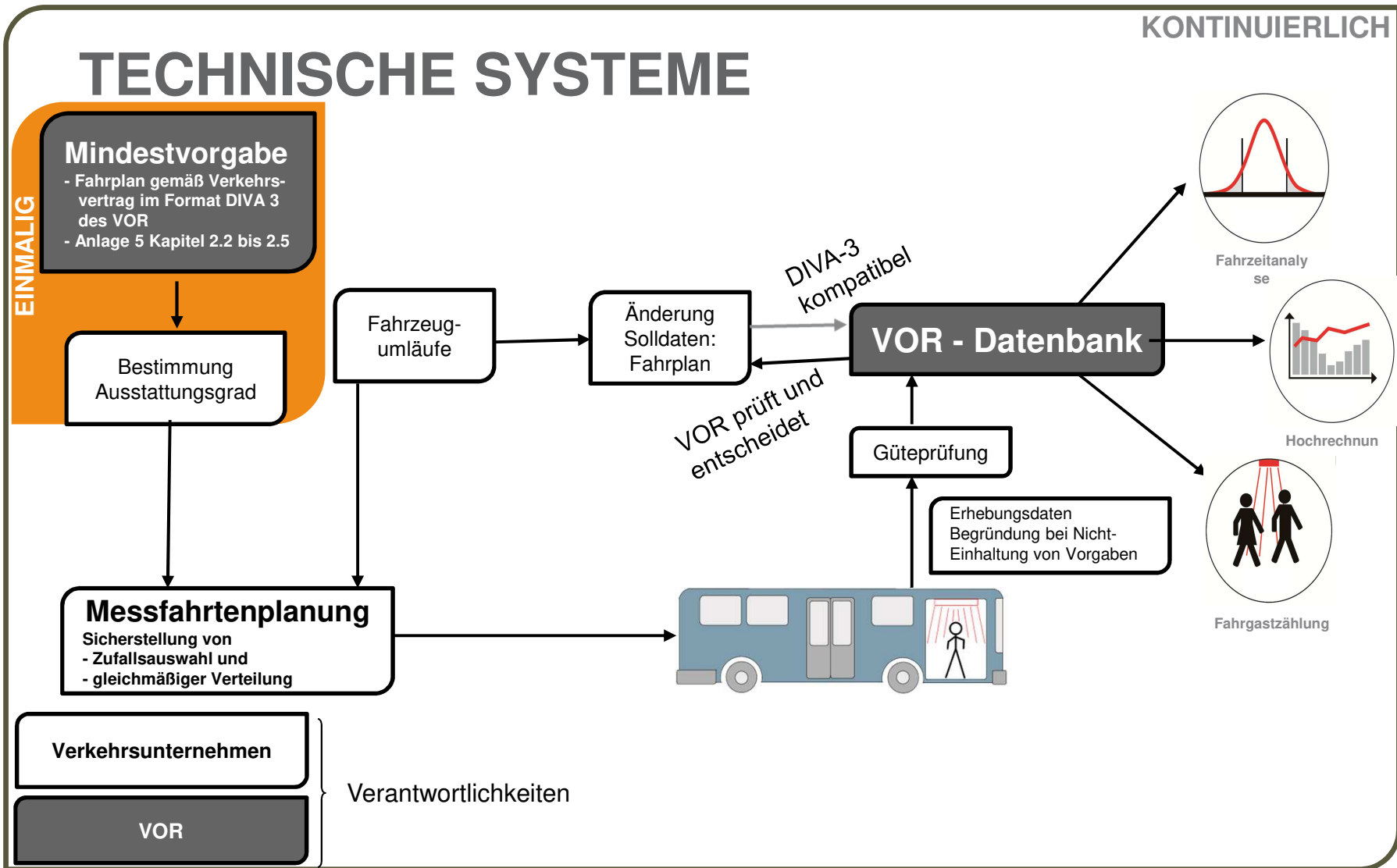
vermittelt die aus Kundensicht wahrgenommene Qualität

- Kunden wenden sich an VU und / oder den Besteller
 - Sie nutzen Brief, Mail, Fax, rufen an...oder kommen gleich selbst vorbei
 - Alle Kunden zählen gleich, manchmal zählen Stammkunden doppelt
 - Beschwerden werden kategorisiert
 - Beschwerden werden ausgewertet...
 - nach Anzahl
 - nach Kategorie
 - nach Häufigkeit räumlich / zeitlich
 - nach Priorität
- ➔ Aber: Nicht repräsentativ

TESTKÄUFER (MYSTERY SHOPPING)

schlüpfen in die Rolle von Kunden, um die Qualität zu testen

- Testobjekte werden nach repräsentativen Kriterien ausgewählt
 - Tests werden in bestimmten Intervallen wiederholt, um Systematiken und Trends aufzuspüren
 - Typische Beispiele sind der Bahncheck des VCD, der alle zwei Jahre vom gleichen Institut nach den gleichen Kriterien durchgeführt wird
- ➔ Aber: Testkunden sind keine „richtigen“ Kunden



AGENDA

- Begriffsbestimmung
- Was fordern Aufgabenträger hinsichtlich der Qualität?
- Wie wird Qualität gemessen?
- **Was passiert bei Nichterfüllung?**
- Qualität: Fluch oder Segen?

VERTRAGSSTRAFEN

Beispiele

- **Verspätung:** Fahrgäste erhalten 50% des Fahrpreises erstattet
- **Überbelegung:** Das Verkehrsunternehmen muss ein zweites Fahrzeug einsetzen
- **Fehlende Nachfragedaten:** Das Verkehrsunternehmen zahlt pro Linie eine Vertragsstrafe an den Auftraggeber
- **Fehlerhaftes System:** Das Verkehrsunternehmen muss eine manuelle Erhebung bezahlen

CHANCEN

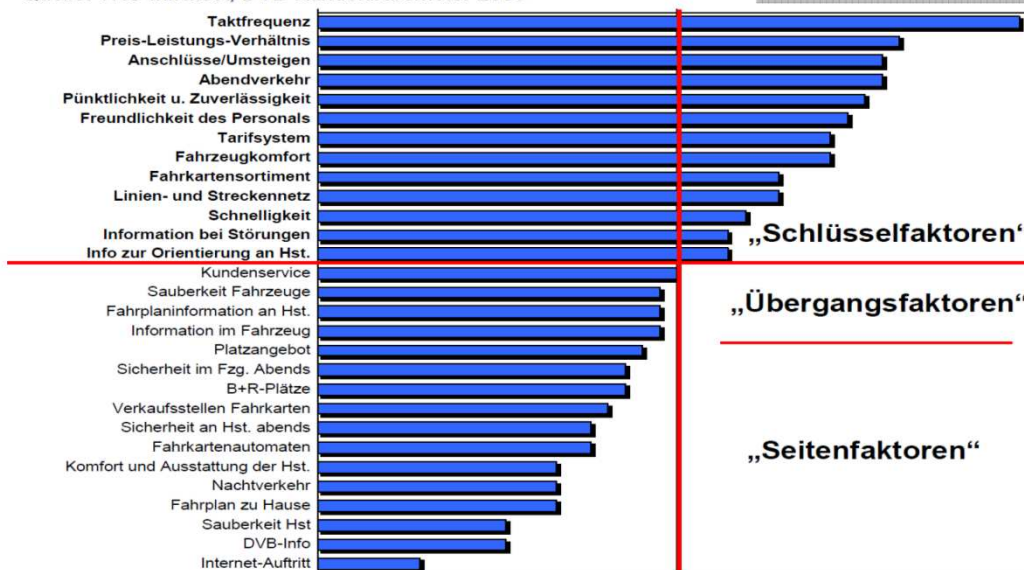
Angebotsqualität ist entscheidend für die Verkehrsmittelwahl

Was ist dem Dresdner ÖPNV-Kunden wichtig?

Die ÖPNV-Angebotsplanung in Dresden

Das verkehrliche Potenzial

Quelle: TNS-Infratest, DVB-Kundenbarometer 2008



Die **Schlüsselfaktoren** beeinflussen maßgeblich das Verkehrsmittelwahlverhalten der Kunden. Sie zeigen auch der Angebotsplanung den Handlungsbedarf.



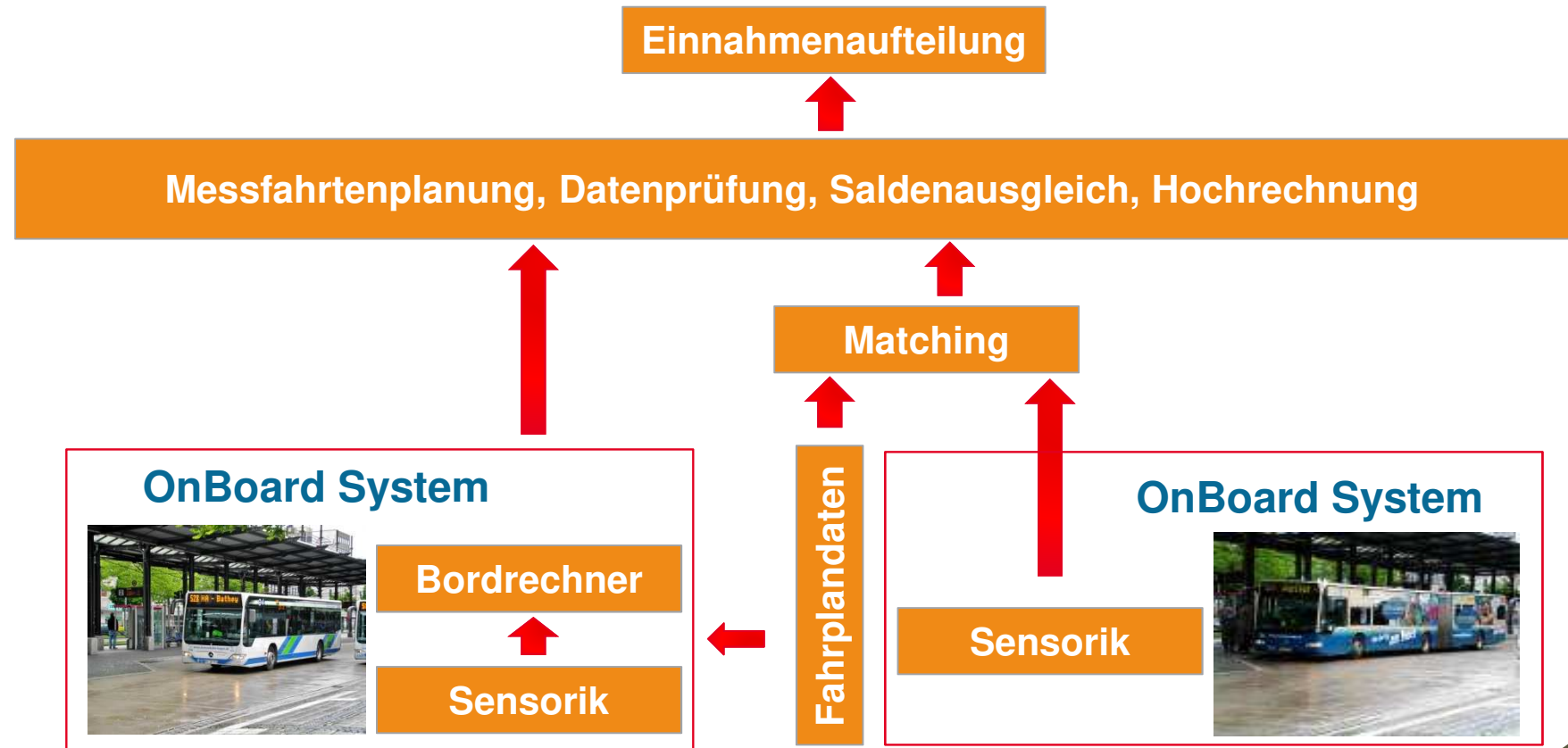
Dresdner Verkehrsbetriebe AG

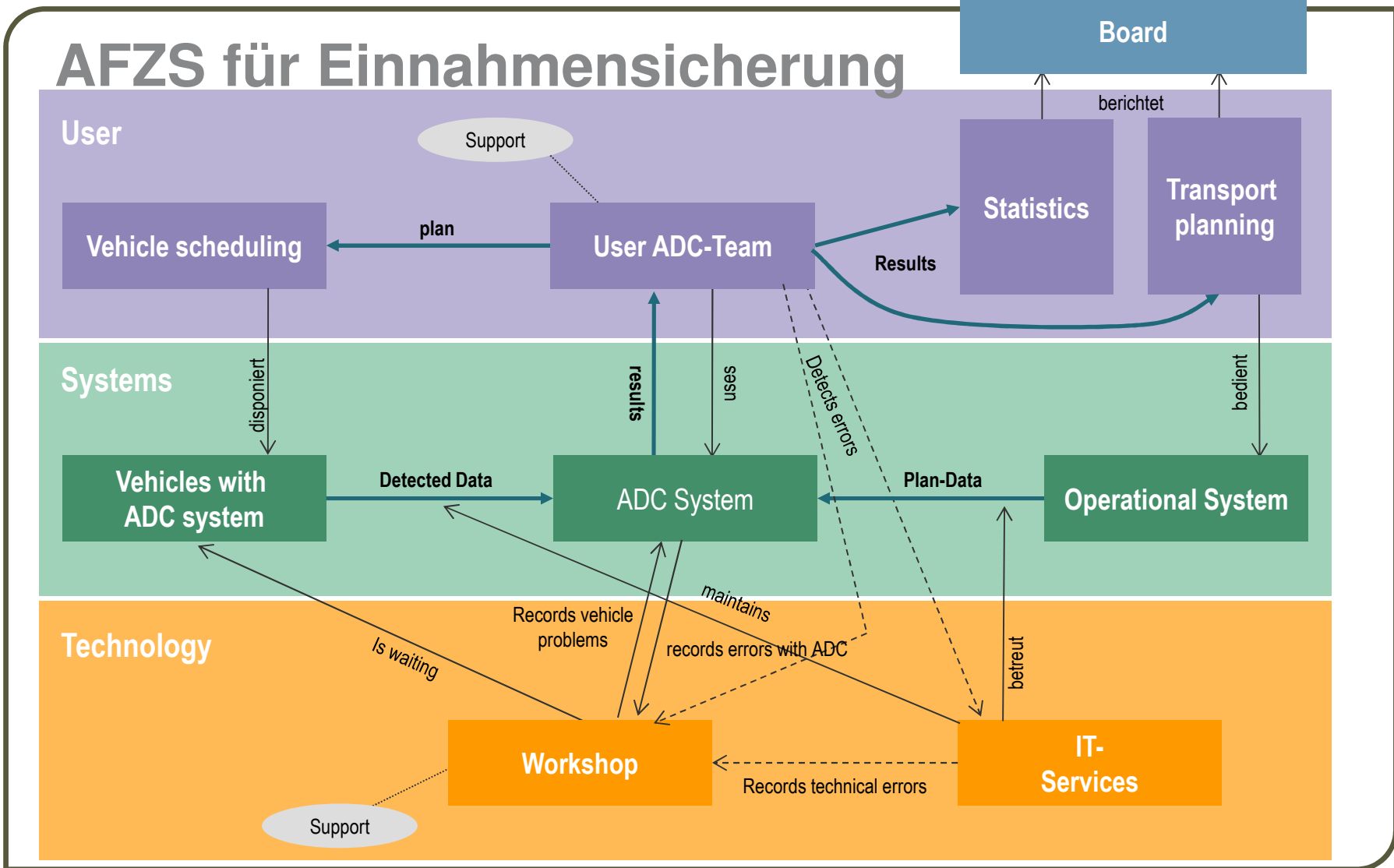
Folie 27



CHANCEN

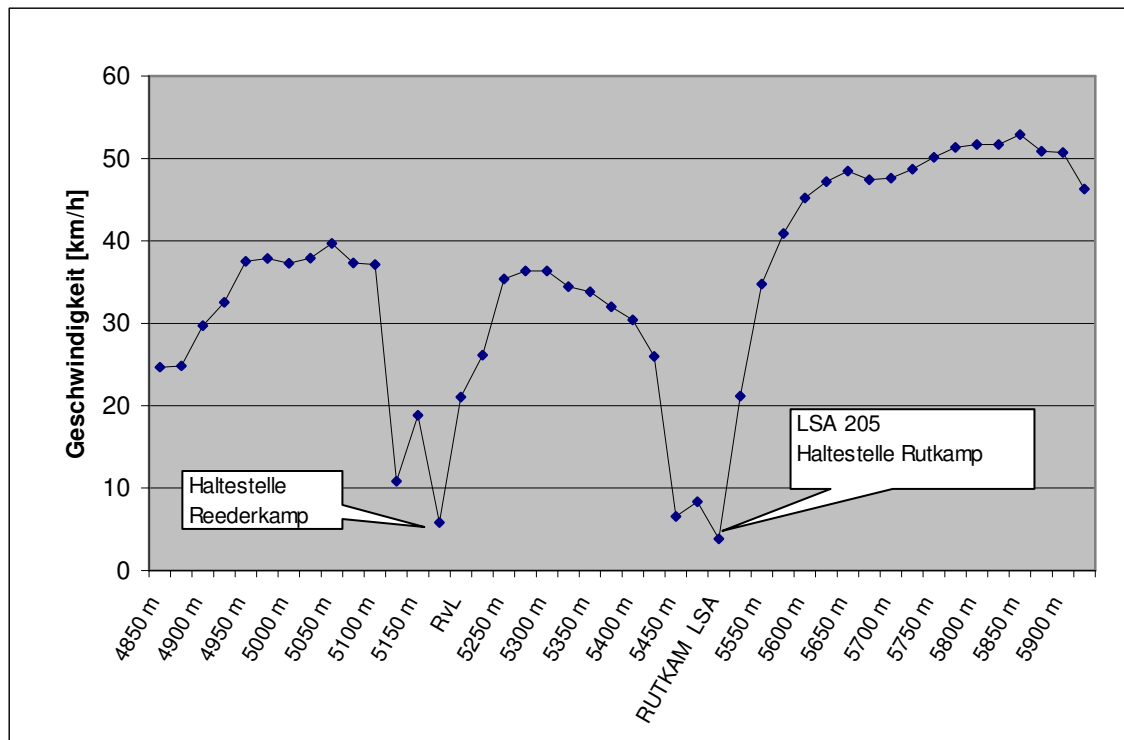
Hochwertige Nachfragedaten mit AFZS sichern Einnahmen





CHANCEN

Beschleunigung und Pünktlichkeit senken Betriebskosten, erhöhen Kundenakzeptanz und mindern interne Konflikte



AGENDA

- Begriffsbestimmung
- Was fordern Aufgabenträger hinsichtlich der Qualität?
- Wie wird Qualität gemessen?
- Was passiert bei Nichterfüllung?
- **Qualität: Fluch oder Segen?**

■ Detaillierte und verlässliche Fahrtverlaufsdaten

■ Automatische Fahrzeitanalyse mit planfahrt

- Beförderungszeiten und -geschwindigkeiten,
- Fahrplanabweichungen,
- Türöffnungszeiten,
- Haltestellenaufenthaltszeiten,
- Standzeiten im Bereich von
 - Knotenpunkten (signalisiert und nicht signalisiert) und auf
 - Strecken,
- Ein- und Aussteiger mit Fahrzeugbelegung.

➔ Ein RBL reicht üblicherweise nicht

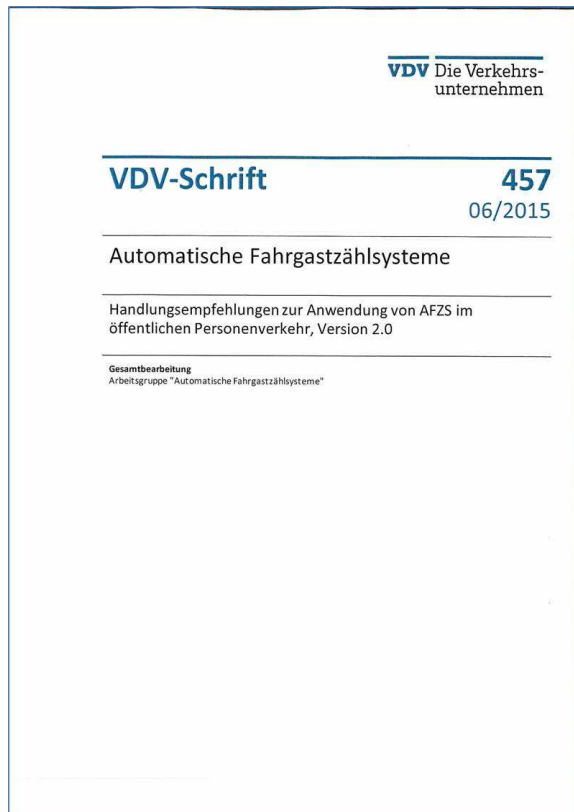
QUALITÄT: FLUCH ODER SEGEN?

Versuch eines Fazits

- Verkehrsunternehmen und Aufgabenträger sind ungeübt mit Bonus-Malus-Regelungen. Der Umgang erfordert Aufwand auf beiden Seiten.
- Die Anforderungen an Qualität steigen.
- Aufgabenträger sehen sich als Vertreter von Kunden- und politischen Interessen. Sie haben die zentrale Verantwortung für die Qualität der Angebotsleistung.
- Aufgabenträger befinden sich nicht im Wettbewerb, dürfen diese Position aber nicht ausspielen.
- VUs sollten differenzieren und Chancen erkennen, durch mehr Qualität auch mehr Kunden und Einnahmen und / oder geringere Kosten zu erzielen.

QUALITÄT: FLUCH ODER SEGEN?

Was hilft?



FGSV-AK 1.6.6

**Empfehlungen für
einen verlässlichen
Öffentlichen Verkehr**

Versionsnummer: 0.26
Bearbeitungsdatum: 13.01.2017



FGSV-SCHRIFT 1.6.6

Inhaltsverzeichnis

1	Einführung	6
2	Erwartungen von Kunden und Nichtkunden	8
3	Organisation, Rahmenbedingungen und Finanzierung	15
4	Planung	24
5	Infrastruktur	35
6	Fahrzeuge	49
7	Betrieb	57
8	Information	71

Vielen Dank!



■ 0176 2183 2034