mindenherforder
verkehrsgesellschaft mbH

mhv-Qualitätsbericht 2012

Ergebnisse des mhv-Qualitätscontrollings

Inhalt

1. **Einleitung**
2. **Qualitätsziele**
   - Definition
   - Im Nahverkehrsplan
   - Im Rahmen beauftragter Verkehre
3. **Handlungsfelder des Qualitätscontrollings**
4. **Instrumente des Qualitätscontrollings**
5. **Qualitätsniveau 2012 - Ergebnisse des Qualitätscontrollings**
   - Fahrgastbefragung
   - Pünktlichkeitserhebungen
   - Fahrzeugqualität
   - Fahrpersonal
   - Kundenbeschwerden
6. **Dialog mit den Unternehmen**
7. **Fazit**
8. **Ausblick**

Einleitung - Intention

Erstmalig nach 10 Jahren bietet der vorliegende Qualitätsbericht einen Überblick über die Qualität des Busverkehrs in den Kreisen Minden-Lübbecke und Herford.

Ziel des künftig jährlich von der mhv Minden-Herforder Verkehrsgesellschaft erstellten Berichts ist,

- die Entwicklung der Qualität im Busverkehr zu dokumentieren,
- Handlungsbedarfe, auch aus Sicht der Fahrgäste, zu identifizieren,
- die Leistung der Verkehrsunternehmen zu reflektieren und dabei Bestätigung und Ansporn zu bieten,
- Lösungsmöglichkeiten aufzuzeigen, Verbesserungen anzuregen, Erfahrungen und Methoden von positiven Beispielen zu übertragen,
- um durch deren Umsetzung die Zufriedenheit der Fahrgäste und somit die Zahl der ÖPNV-Nutzer zu erhöhen.

Einleitung - Methodik

Hinsichtlich der Umsetzung der, im folgenden beschriebenen, Qualitätsziele finden die von der mhv Minden-Herforder Verkehrsgesellschaft im Nahverkehrsplan für die Kreise Minden-Lübbecke und Herford beschriebenen Qualitätsvorstellungen Relevanz.

In diesem ersten Qualitätsbericht werden ausgewählte Qualitätsziele der Prüfung unterzogen. Die Zahl der überprüften Kriterien wird in künftigen Berichten erweitert.

Die im Bericht vorgestellten Daten basieren in erster Linie auf eigenen Erhebungen der mhv.

Qualitätsziele

Definition

„Qualität ist, was der Fahrgast will"*

Ziel ist eine Erhöhung der **Kundenzufriedenheit** durch:

1. attraktives Verkehrsangebot

räumlich (Streckennetz, Haltestellendichte) u. zeitlich (Betriebszeiten, Anzahl Fahrten, Takt)

2. hohe Zuverlässigkeit und Pünktlichkeit

Fahrtausfall, Verspätung, Verfrühung, Anschlusssicherheit, Einhaltung des Linienwegs

3. komfortables und sicheres Fahrerlebnis

Sauberkeit, Ausstattung, Barrierefreiheit von Haltestelle und Fahrzeug

4. kompetentes Fahrpersonal

Tarif-, Strecken-, System-, Fahr- und Sozialkompetenz

5. verständliche und aktuelle Fahrgastinformationen

Basisinformationen (Fahrplan, Streckennetz, Tarif) sowie Informationen im Störungsfall

6. transparentes (=nachvollziehbares) Tarifsystem

** Titel traffiq-Qualitätsberichte Busverkehr 2010 & 2011*

Qualitätsziele

Im Nahverkehrsplan

- Vorgaben bzw. Ziele im Bereich der Angebotsqualität sind im Nahverkehrsplan für die Kreise Minden-Lübbecke und Herford in Kapitel 9 formuliert
- Nahverkehrsplan ist Rahmenvorgabe, der Aufgabenträger hatte im Bereich eigenwirtschaftlicher Verkehre bis einschließlich 2012 kaum Möglichkeiten die Qualitätsvorgaben des Nahverkehrsplanes umfänglich durchzusetzen
- Umsetzung von Qualitätsvorgaben des Nahverkehrsplanes wird durch das neue Personenbeförderungsgesetz (PBefG) seit 2013 gestärkt

Im Rahmen beauftragter Verkehre

- verbindliche Festlegung der Qualitätsvorgaben des Nahverkehrsplanes
- das Verkehrsunternehmen ist dem Auftraggeber gegenüber berichtspflichtig
- Nicht- oder Schlechterfüllung bestimmter Vorgaben wird mit Vertragsstrafe sanktioniert

Handlungsfelder des Qualitätscontrollings

- **Kundenzufriedenheit**
- **Pünktlichkeit**
- **Fahrzeugqualität**
- **Servicequalität/Kundenorientierung des Fahrpersonals**
- **Haltestellenqualität**
- **Qualität der Kundeninformation (v.a. Fahrplanmedien)**

Das Qualitätskriterium „transparentes Tarifsystem“ wird im Qualitätscontrolling künftig über die Kundenzufriedenheit und die Qualität der Kundeninformation Berücksichtigung finden.

Instrumente des Qualitätscontrollings

Kundenzufriedenheitsmessung:

- 1 x jährlich Erhebung über Fahrgastbefragung (2-3 Wochen im Herbst/Winter)

⇨ **rein subjektive Beurteilung der Qualität, daher nicht zur Leistungsbewertung bei Verkehrsverträgen geeignet**

⇨ **liefert Ansatzpunkte für Verbesserungen bzw. weitere Kontrollen**

Instrumente des Qualitätscontrollings

Objektive Erhebungen

- **Pünktlichkeitserhebungen**
  - 1x jährlich umfassende, unternehmensübergreifende Pünktlichkeitserhebung (2-3 Wochen, Schulzeit, Zeitraum März- Nov.)
  - zusätzlich monatlich stichprobenartige Überprüfung der Pünktlichkeit an wechselnden Takt-/Verknüpfungspunkten
  - zusätzliche Kontrollen bei Auffälligkeiten / Beschwerden

- **Überprüfung der (äußeren) Fahrzeugqualität**

  (Fahrzeugtyp, Fahrzeugalter, Gestaltung, Werbung)

- **standardisiertes Testkundenverfahren („Mystery Shopping“) zur regelmäßigen Überprüfung von Service- und Fahrzeugqualität**

  (u.a. Kundenorientierung, Tarifkompetenz, Fahrzeuginnenraum)

- **Erhebungen zur Pflege des Haltestellenkatasters**

Ergebnisse des Qualitätscontrollings

Erhebungen 2012

Fahrgastbefragung im Juni 2012

Pünktlichkeitserhebungen:

- Schwerpunkterhebung:
  Minden ZOB und Herford Alter Markt im Juli 2012
- Flächendeckende Erhebung:
  Kreis Minden-Lübbecke im November 2012
  (flächendeckende Erhebung im Kreis Herford aufgrund zahlreicher Baumaßnahmen auf 2013 verschoben)

Kontinuierliche Beobachtung der Fahrzeugqualität

Kontinuierliche Beobachtung des Fahrpersonals

Fahrgastbefragung im Juni 2012

Ziel

- Gewinnung erster Erkenntnisse hinsichtlich Handlungsbedarfen
- Einschätzung/Wahrnehmung des ÖPNV aus Kundensicht

Rahmendaten/Methodik

- Erhebungszeitraum: 18. bis 28. Juni 2012, vormittags
- Erhebungstage: Montag bis Donnerstag
- Befragte Fahrgäste: 642, ca. 100/Linienbündel
- Befragungsort: Busse des Regional- und Stadtverkehrs, ohne Bedarfsverkehre und reine Schülerverkehre, Kleinbusfahrten nur teilweise berücksichtigt
- Einweisung des Erhebungspersonals durch die mhv
- Face-to-Face-Befragung im Fahrzeug
- standardisierter Fragebogen (siehe nächste Folie)

Kundenzufriedenheit: Fragebogen

Fragenbogen-Nr.: _____ Linienbündel: _____ (diese Zeile nicht ausfüllen!)

mhv mindenherforder verkehrsgesellschaft mbH

Kundenbarometer Qualität

Befrager: _____ Datum: _____ Uhrzeit: _____ Linie: _____ Richtung: _____

1. Mit welcher Fahrkarte sind Sie unterwegs?

01 ☐ Einzelticket 02 ☐ 4er-Ticket 03 ☐ Tagesticket/Gruppenticket 04 ☐ Zeitkarte (7-Tage-Ticket, Monatsticket, Abo) 99 ☐ sonstiges
05 ☐ Schülerkarte (Schulwegticket, Monatsticket Ausbildungstarif) 06 ☐ SemesterTicket 07 ☐ Schwerbehindertenausweis 99 ☐ k.A.

2. Wie beurteilen Sie folgende Qualitätsmerkmale? sehr gut ⟷ ungenügend (Bewertung in Schulnoten)

	1	2	3	4	5	6	k.A./weiß nicht	Anmerkungen
a) **Verkehrsangebot** (Streckennetz, Haltestellendichte, Fahrthäufigkeit, Betriebszeiten)	☐	☐	☐	☐	☐	☐	99 ☐	
b) **Pünktlichkeit und Anschlussqualität** (Verspätungshäufigkeit, Verspätungsgröße, Erreichen von Anschlüssen, Umstiegszeiten)	☐	☐	☐	☐	☐	☐	99 ☐	
c) **Sauberkeit im Fahrzeuginnern** (Müll, Verschmutzungen, Graffiti, zerkratzte Scheiben, aufgeschlitzte Sitze, etc.)	☐	☐	☐	☐	☐	☐	99 ☐	
d) **Platzangebot** (Sitzplatzverfügbarkeit, Stellfläche für Kinderwagen/ Rollstühle/Rollatoren, Bewegungsfreiheit in Spitzenzeiten)	☐	☐	☐	☐	☐	☐	99 ☐	
e) **Fahrgastinformationen im Fahrzeug** (Haltestellenanzeige/-ansage, "Wagen hält"-Anzeige)	☐	☐	☐	☐	☐	☐	99 ☐	
f) **Ausstattung der Fahrzeuge** (Festhaltemöglichkeiten, Barrierefreiheit, Rampe, Modernität)	☐	☐	☐	☐	☐	☐	99 ☐	
g) **Freundlichkeit des Fahrpersonals** (Höflichkeit, Rücksichtnahme, Auskunfts- und Hilfsbereitschaft)	☐	☐	☐	☐	☐	☐	99 ☐	
h) **Fahrstil des Fahrpersonals** (ruckartiges Anfahren und Bremsen, Sicherheitsempfinden)	☐	☐	☐	☐	☐	☐	99 ☐	
i) **Sauberkeit der Haltestellen** (Müll, Verschmutzungen, Graffiti, Beschädigungen)	☐	☐	☐	☐	☐	☐	99 ☐	
j) **Informationen an den Haltestellen** (Fahrplan, aktuelle Bekanntmachungen, Tarif)	☐	☐	☐	☐	☐	☐	99 ☐	

3. a) Wie informieren Sie sich über den Fahrplan? (Mehrfachnennungen möglich, dann bitte Prioritäten mit 1.,2.,3. u.s.w. angeben!)

01 ☐ Internet 02 ☐) Sechser-Hotline/OWL Verk 03 ☐) Verkehrsunternehmen 04 ☐) Mobil Agenten 05 ☐ Fahrplanbuch 06 ☐ Aushangfahrplan a. d. Haltestelle 99 ☐ k.A.

b) Wie beurteilen Sie die Medien zur Fahrplanauskunft? (bezogen auf das/die zuvor genannten Medium/Medien)

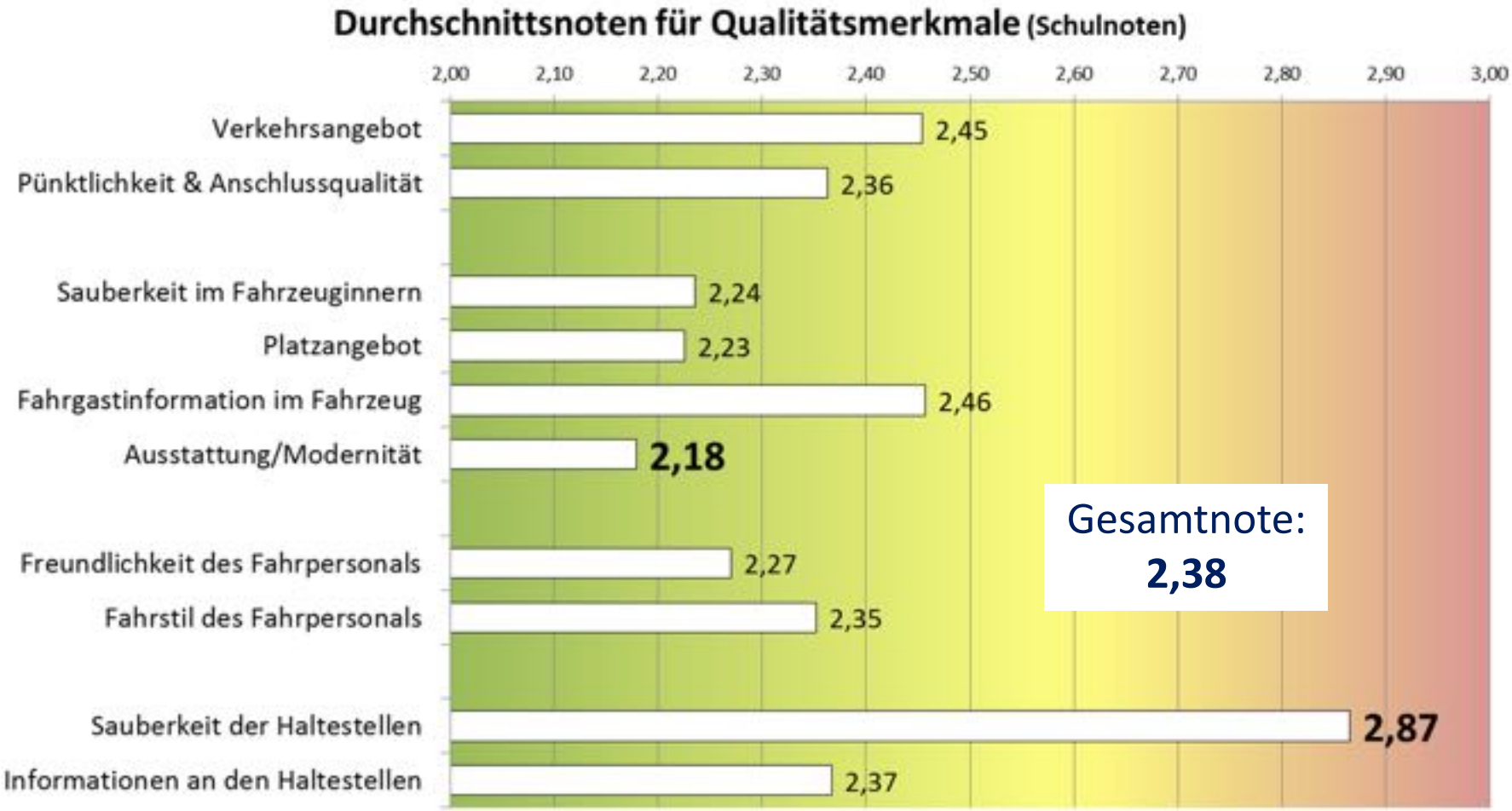
sehr gut ⟷ ungenügend (Bewertung in Schulnoten)

1	2	3	4	5	6	k.A.
☐	☐	☐	☐	☐	☐	99 ☐

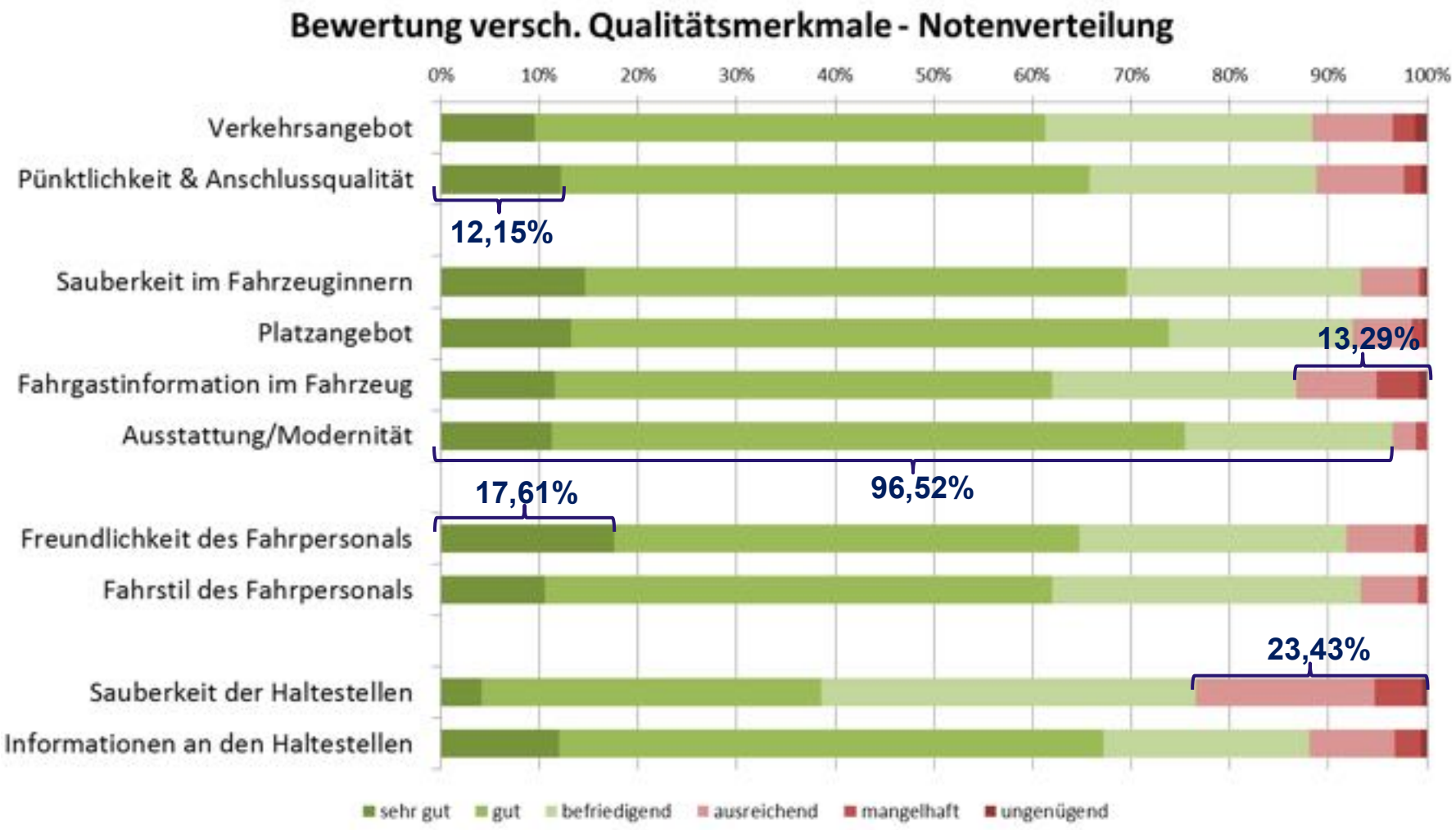
Platz für Anmerkungen auf der Rückseite!

Vielen Dank für Ihre Unterstützung!

Kundenzufriedenheit: Gesamtergebnis



Kundenzufriedenheit: Gesamtergebnis



Linienbündel und Konzessionen

Linien-bündel	Konzessionär(e)
A	MKR
B	OVG Bollmeyer/SVB
	Bünder Express *(nicht befragt)*
	Stoffregen *(nicht befragt)*
C	MKR
	BVO
D	BBH
	Karl Köhne
E	BVO
	mobiel *(nicht befragt)*
F	VlothoBus

Kundenzufriedenheit: Ergebnis je Linienbündel

Linienbündel / Kriterium	alle Ø mhv gesamt	A Lübbecke	B Bünde*	C Minden	D Löhne/ Bad Oeynhsn.	E Herford	F Vlotho*
Verkehrsangebot	2,45	**2,26**	2,36	2,59	2,31	2,38	**2,70**
Pünktlichkeit + Anschluss	2,36	**2,22**	2,42	2,39	**2,48**	2,30	2,24
Sauberkeit im Fahrzeug	2,24	**2,15**	2,23	2,24	2,16	2,17	**2,52**
Platzangebot	2,23	2,28	2,22	2,24	**1,84**	2,28	**2,63**
Fahrgastinformation	2,46	2,64	**2,18**	2,41	2,59	2,28	**3,06**
Ausstattung/Modernität	2,18	2,22	**2,06**	2,13	2,19	2,16	**2,54**
Freundlichkeit	2,27	2,15	2,27	**2,44**	2,11	2,27	**2,08**
Fahrstil	2,35	2,22	**2,52**	2,45	2,22	2,28	**2,18**
Sauberkeit d. Haltestellen	2,87	2,85	**2,57**	**3,01**	2,92	2,98	2,65
Infos an Haltestellen	2,37	2,36	**2,20**	2,37	**2,47**	**2,47**	2,34
Gesamtmittel	**2,38**	**2,34**	**2,30**	**2,43**	**2,33**	**2,36**	**2,49**

* nur Stadtbus

Stärken/Schwächen je Linienbündel

Linienbündel / Kriterium	A Lübbecke	B Bünde*	C Minden	D Löhne/ Bad Oeynhsn.	E Herford	F Vlotho*
Verkehrsangebot	+	+	–	+	O	–
Pünktlichkeit + Anschluss	+	O	O	–	+	+
Sauberkeit im Fahrzeug	+	O	O	+	+	–
Platzangebot	O	O	O	+	O	–
Fahrgastinformation	–	+	O	–	+	–
Ausstattung/Modernität	O	+	O	O	O	–
Freundlichkeit	+	O	–	+	O	+
Fahrstil	+	–	–	+	O	+
Sauberkeit d. Haltestellen	O	+	–	O	–	+
Infos an Haltestellen	O	+	O	–	–	O

* nur Stadtbus

Bewertung: O durchschnittlich + überdurchschnittlich – unterdurchschnittlich

Nicht-unternehmensabhängige Kriterien

Verkehrsangebot

- Bündel A - Lübbecke (+):
  Ausweitung des Angebots seit Nahverkehrsplan 2009 wurde durch das Befragungsergebnis honoriert

- Bündel C - Minden (-):
  Stadtverkehr: begrenztes Abend- und Wochenendangebot, zu geringer Takt
  Regionalverkehr: negative Bewertungen überwiegend im Verkehrsraum Petershagen und Kleinenbremen

- Bündel F - Vlotho (-): Direktverbindung nach Herford fehlt

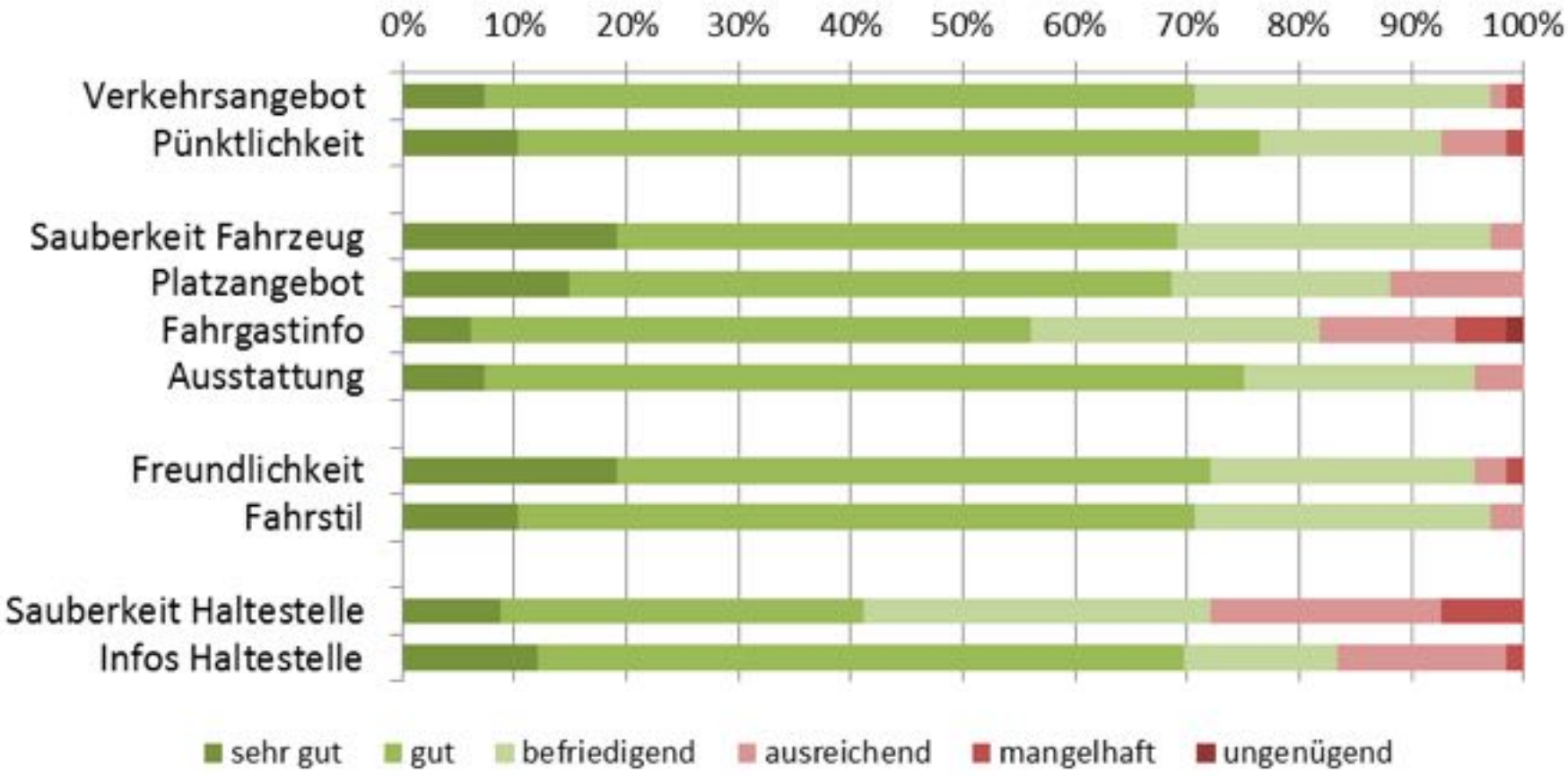
Sauberkeit der Haltestellen

- Bünde und Vlotho (+): Stadtbusgesellschaften mit direktem Draht zu kommunalen Bauhof

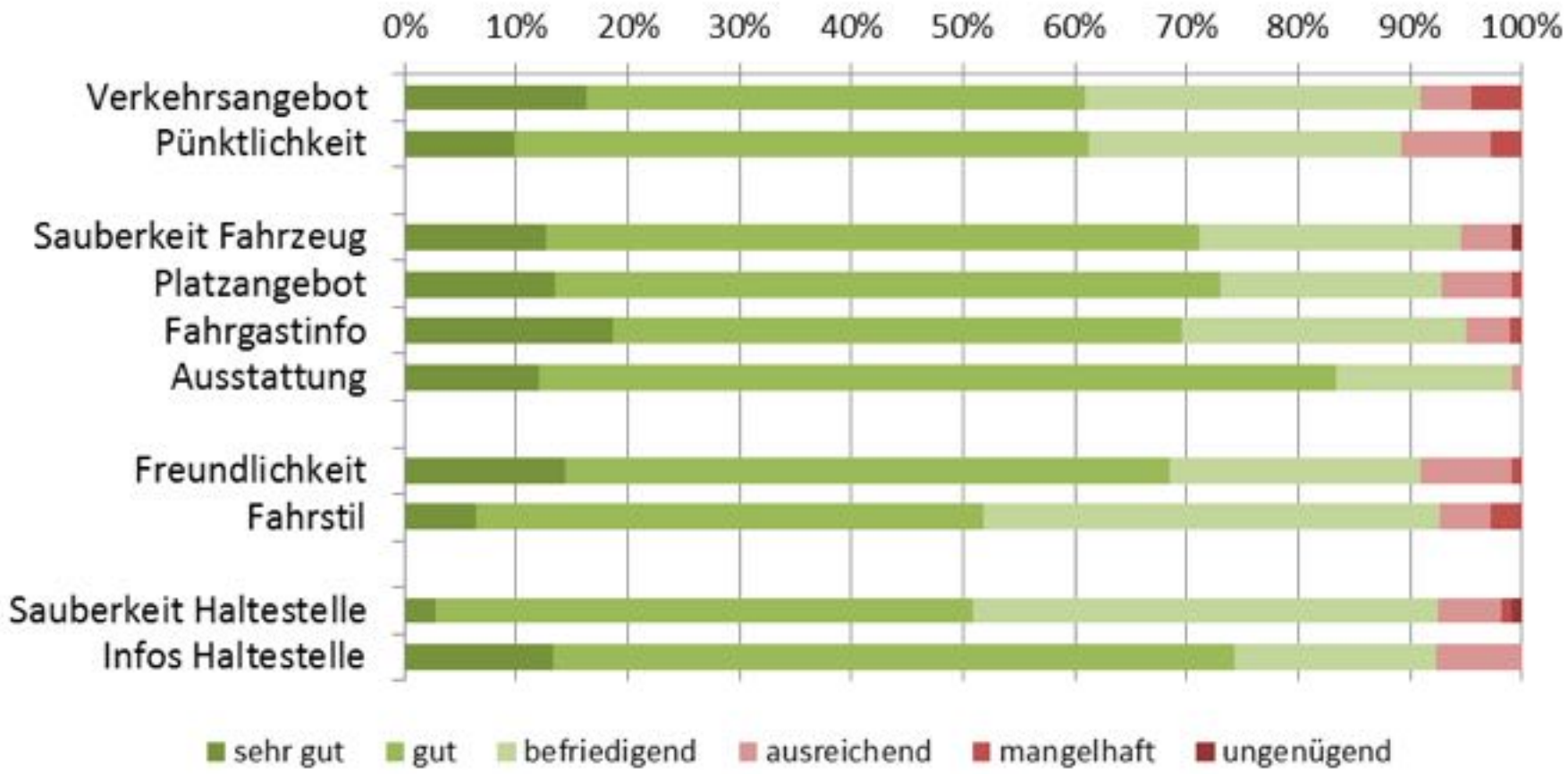
- Minden und Herford (-): einwohnerstärkste Städte, höhere Frequentierung der Haltestellen, große Anzahl von Haltestellen

Die Bewertungsanalyse der weiteren Qualitätsmerkmale folgt auf Unternehmensebene.

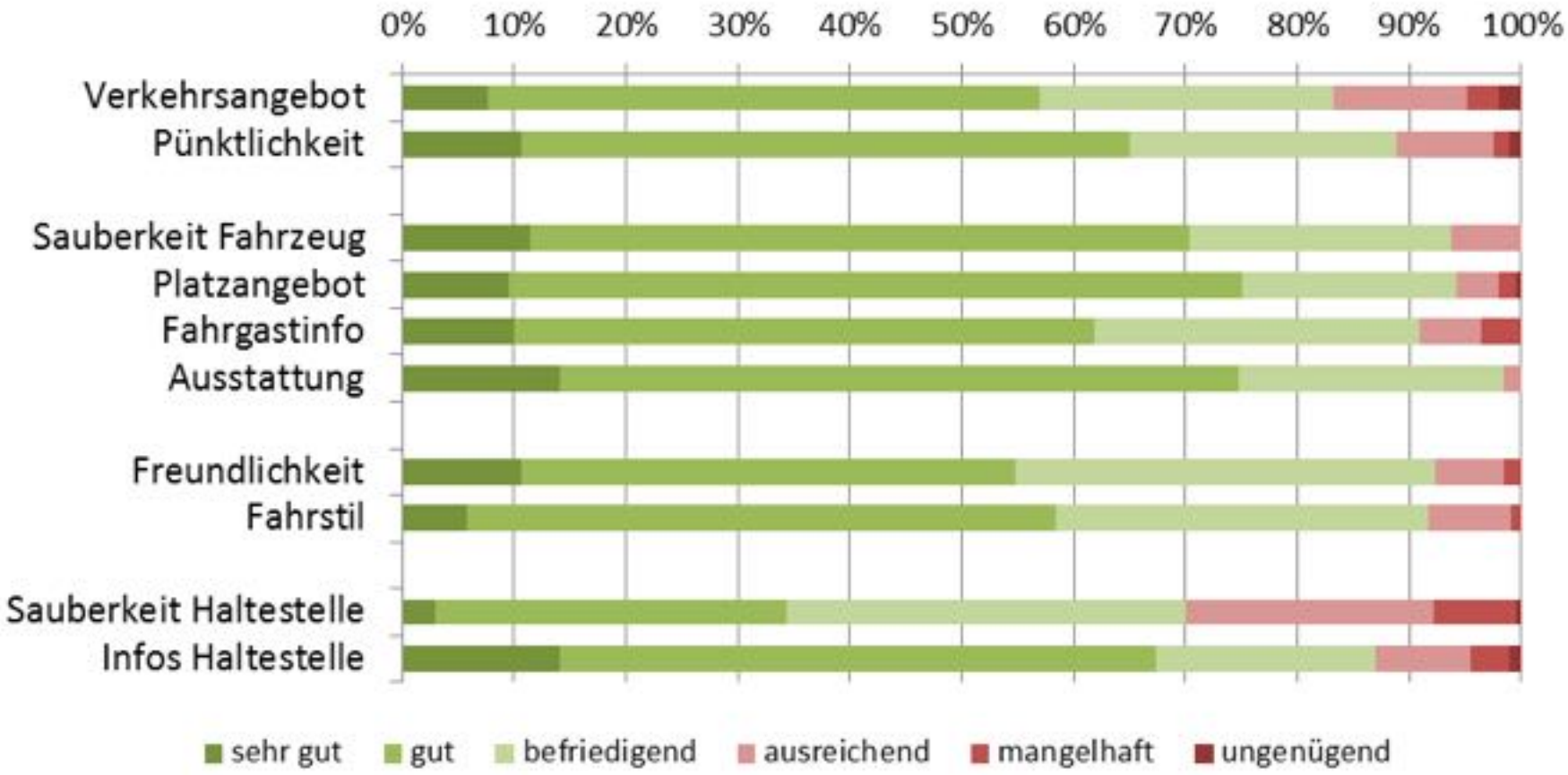
Notenverteilung Linienbündel A - Lübbecke



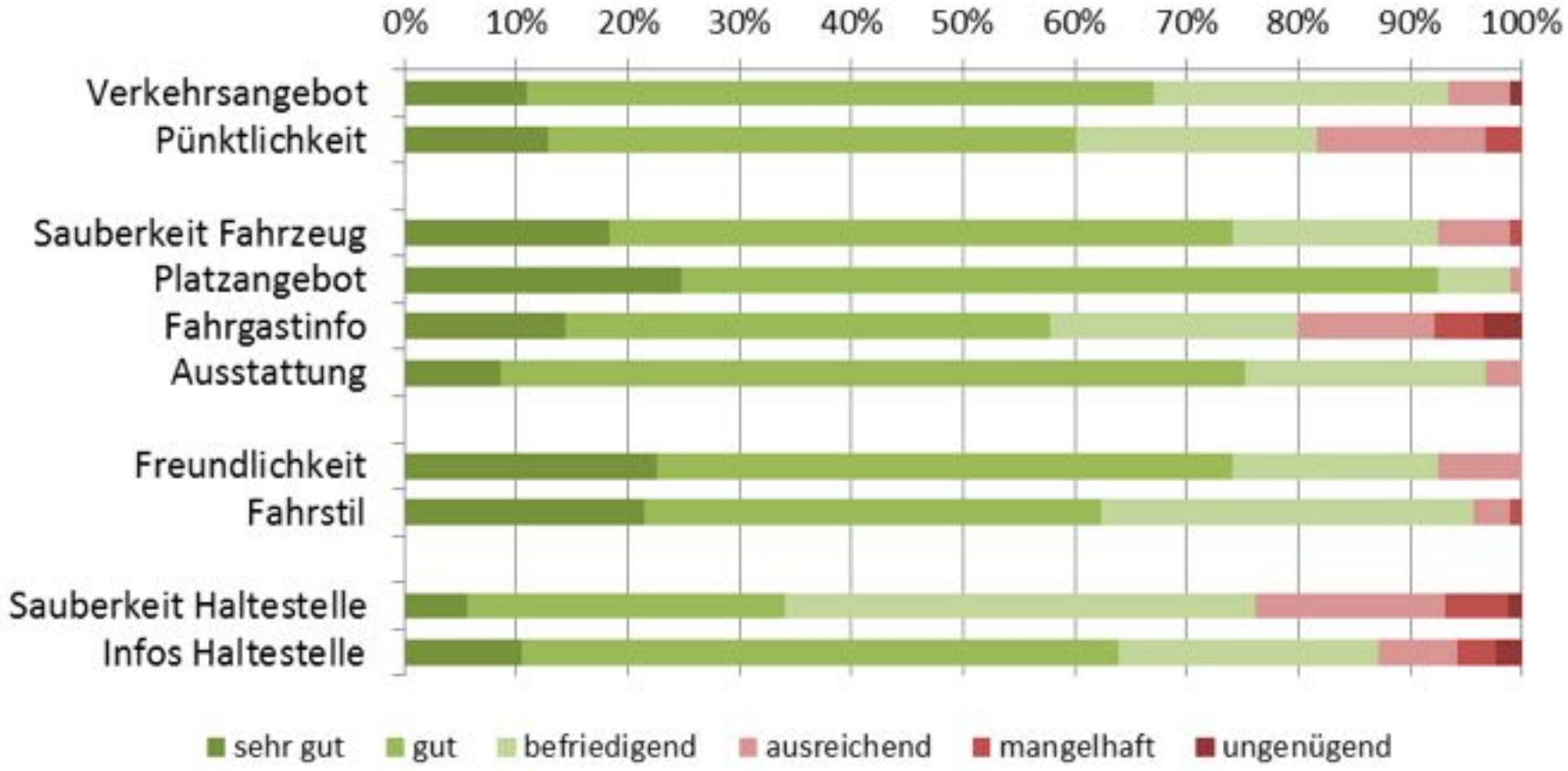
Notenverteilung Linienbündel B - Bünde



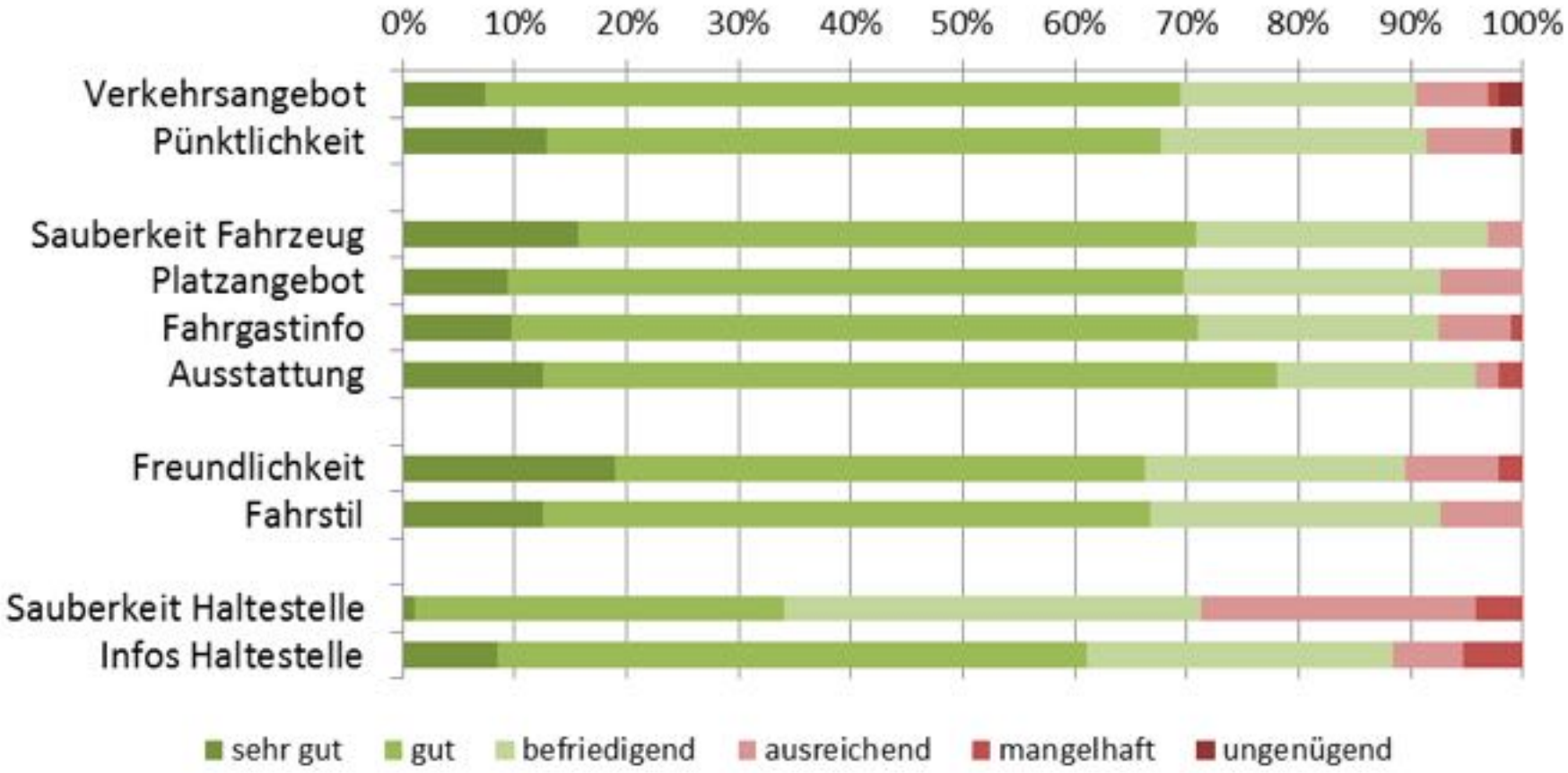
Notenverteilung Linienbündel C - Minden



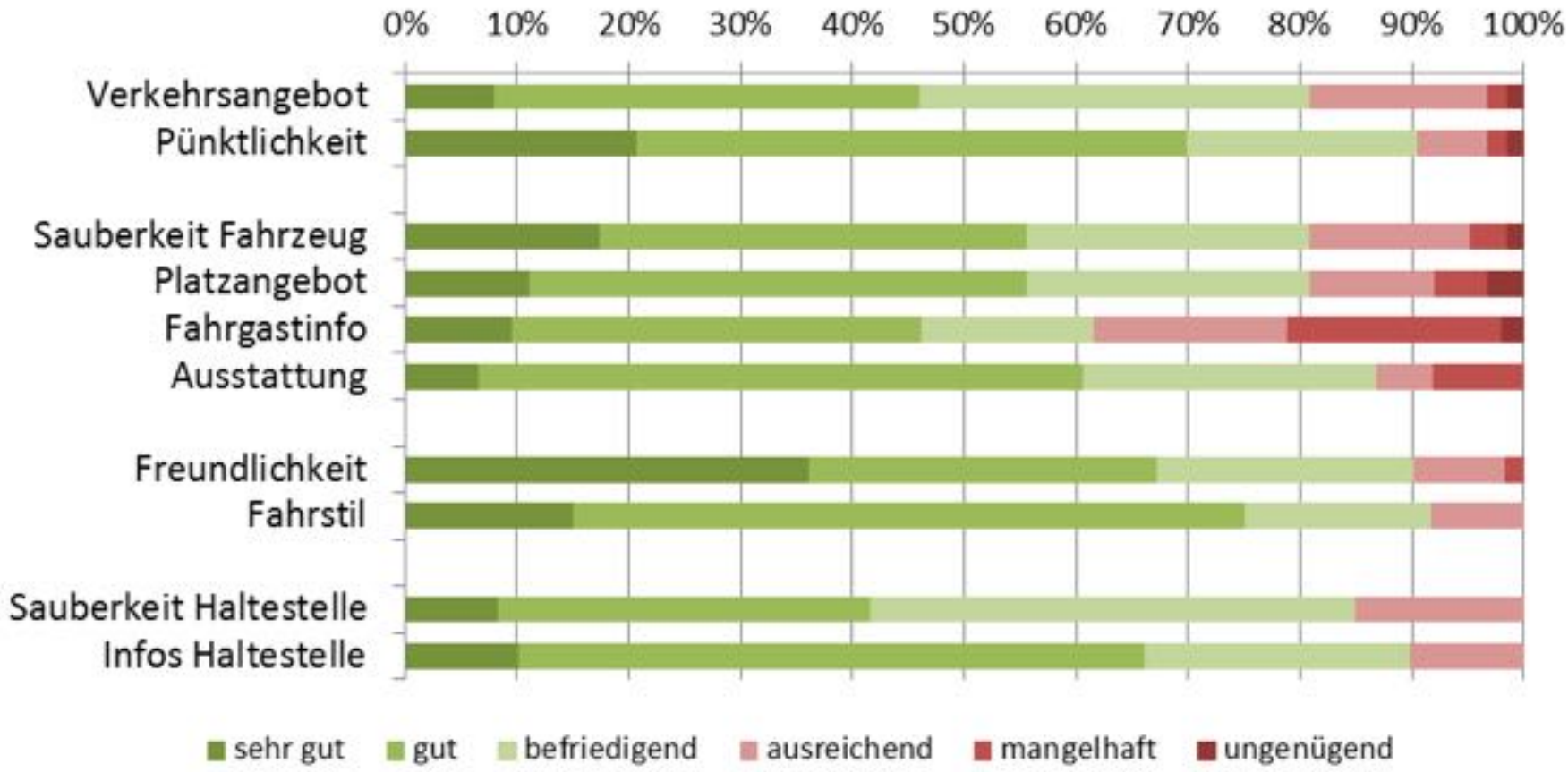
Notenverteilung Linienbündel D – Löhne/B.O.



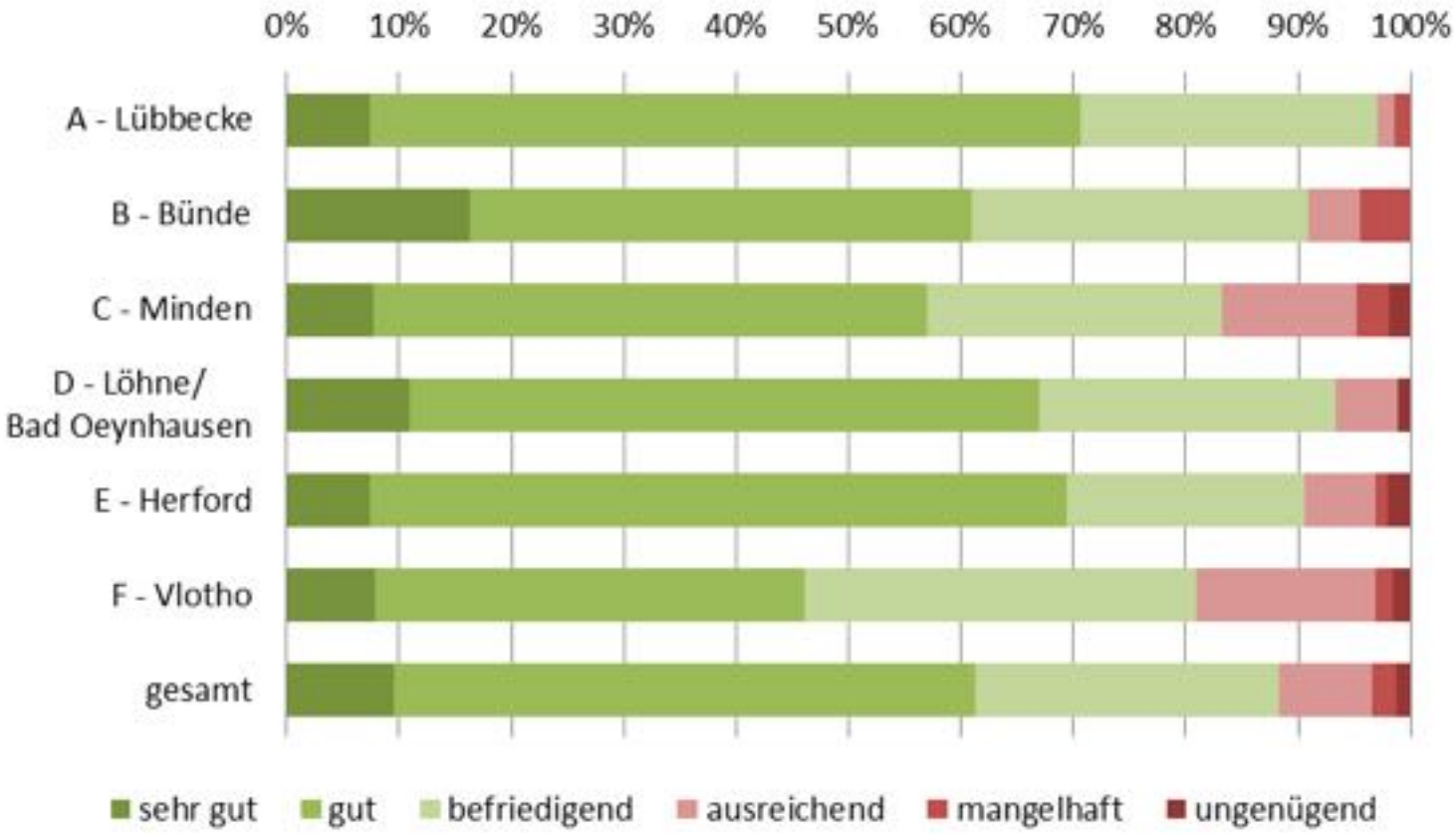
Notenverteilung Linienbündel E - Herford



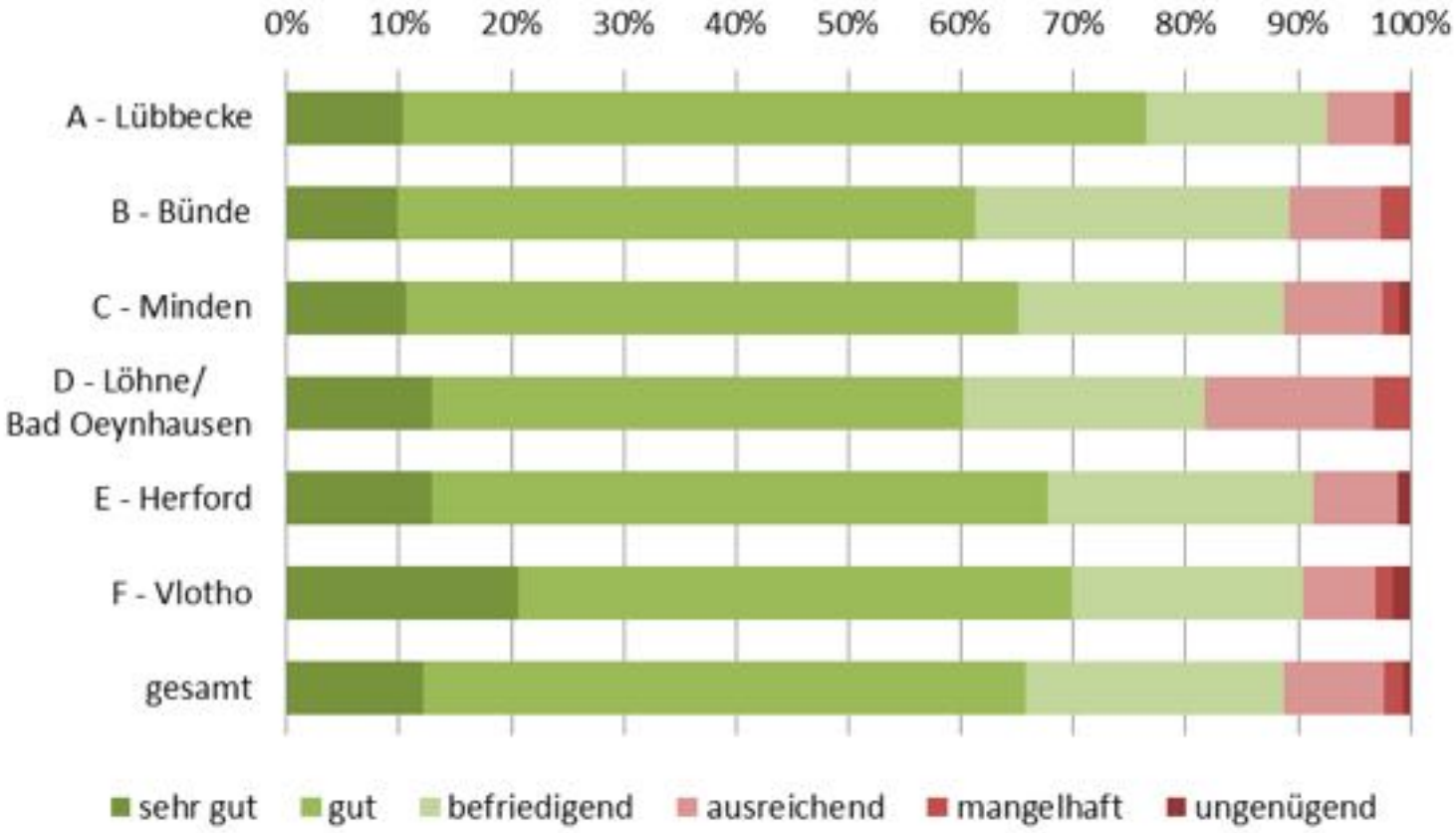
Notenverteilung Linienbündel F - Vlotho



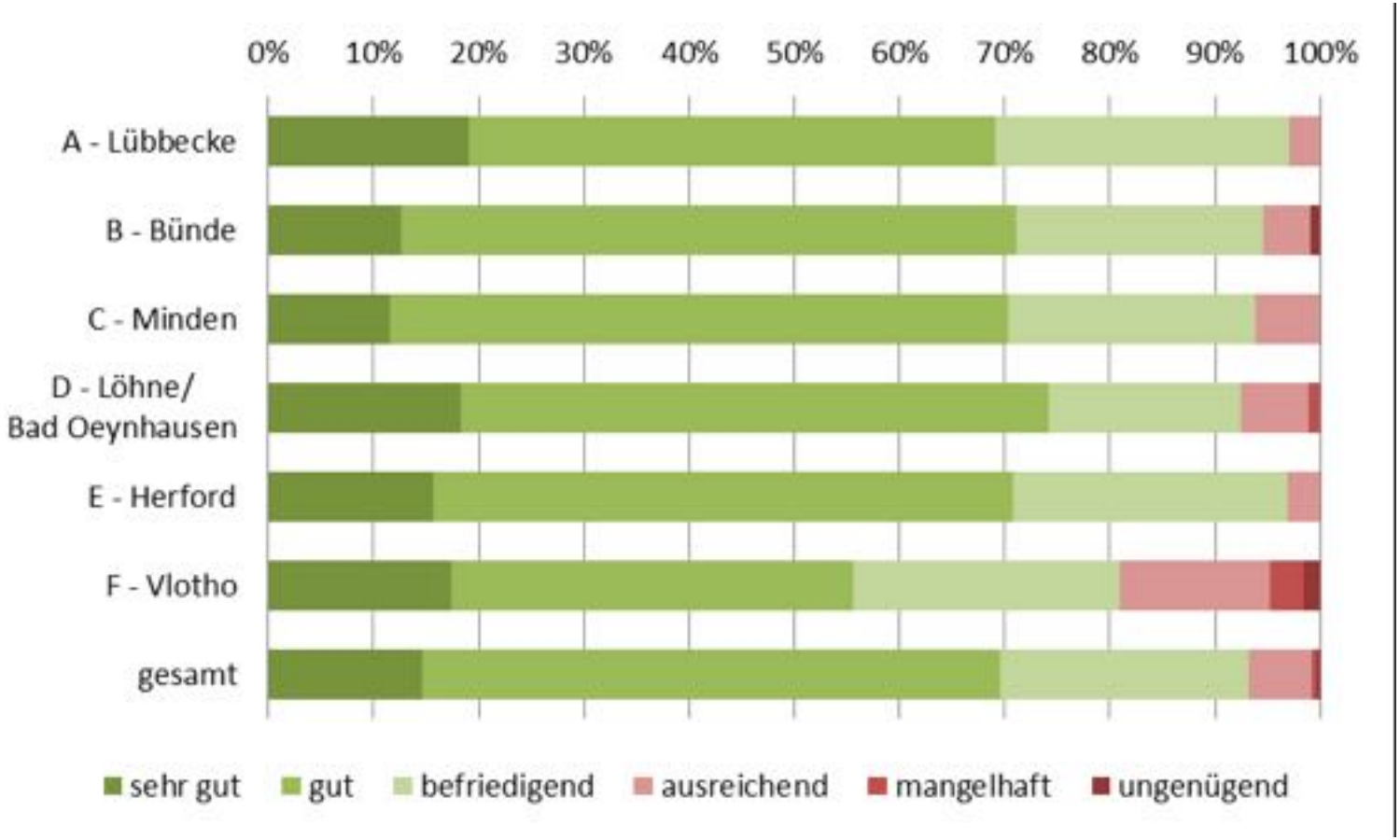
Verkehrsangebot - Notenverteilung je Linienbündel



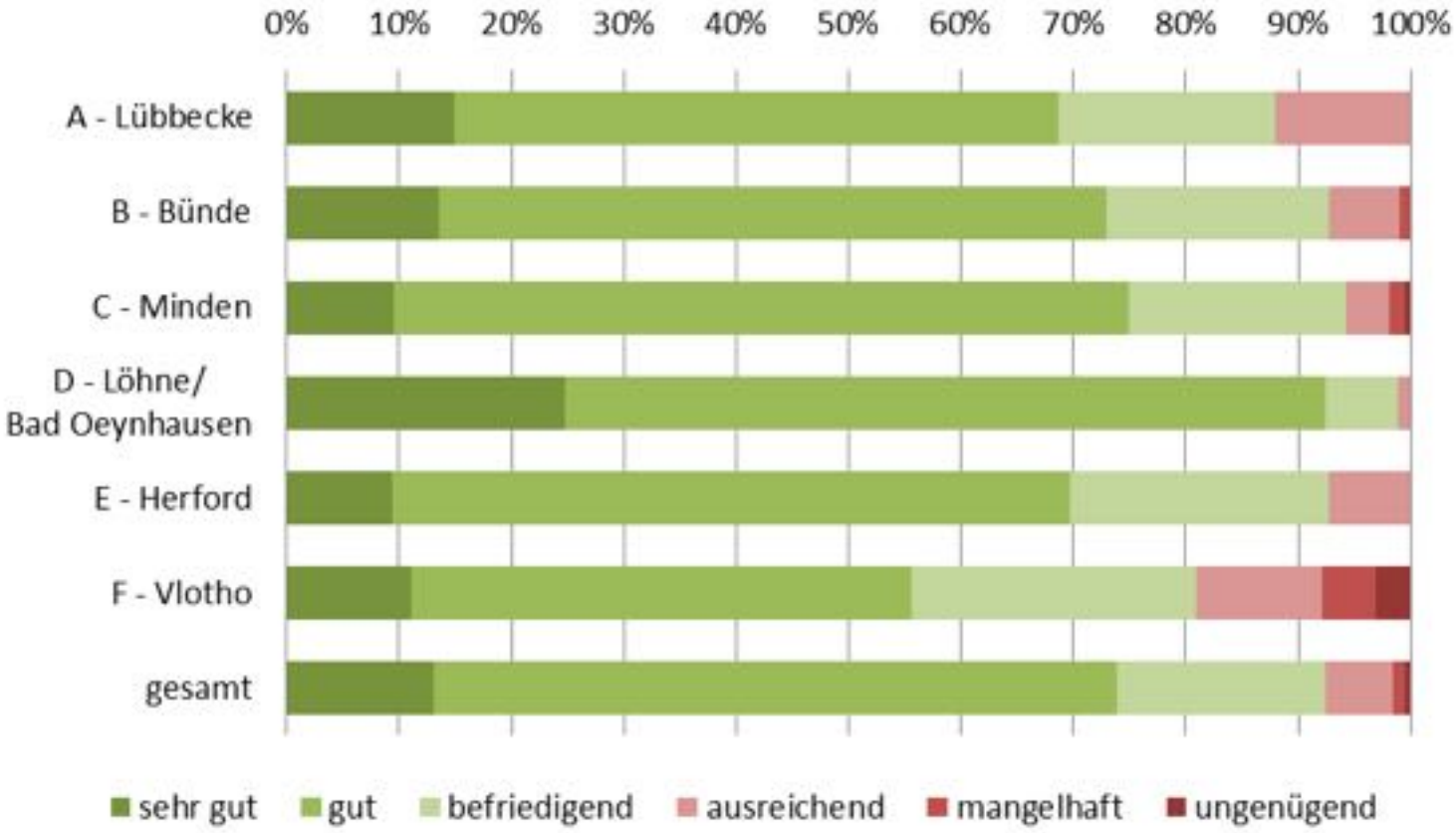
Pünktlichkeit - Notenverteilung je Linienbündel



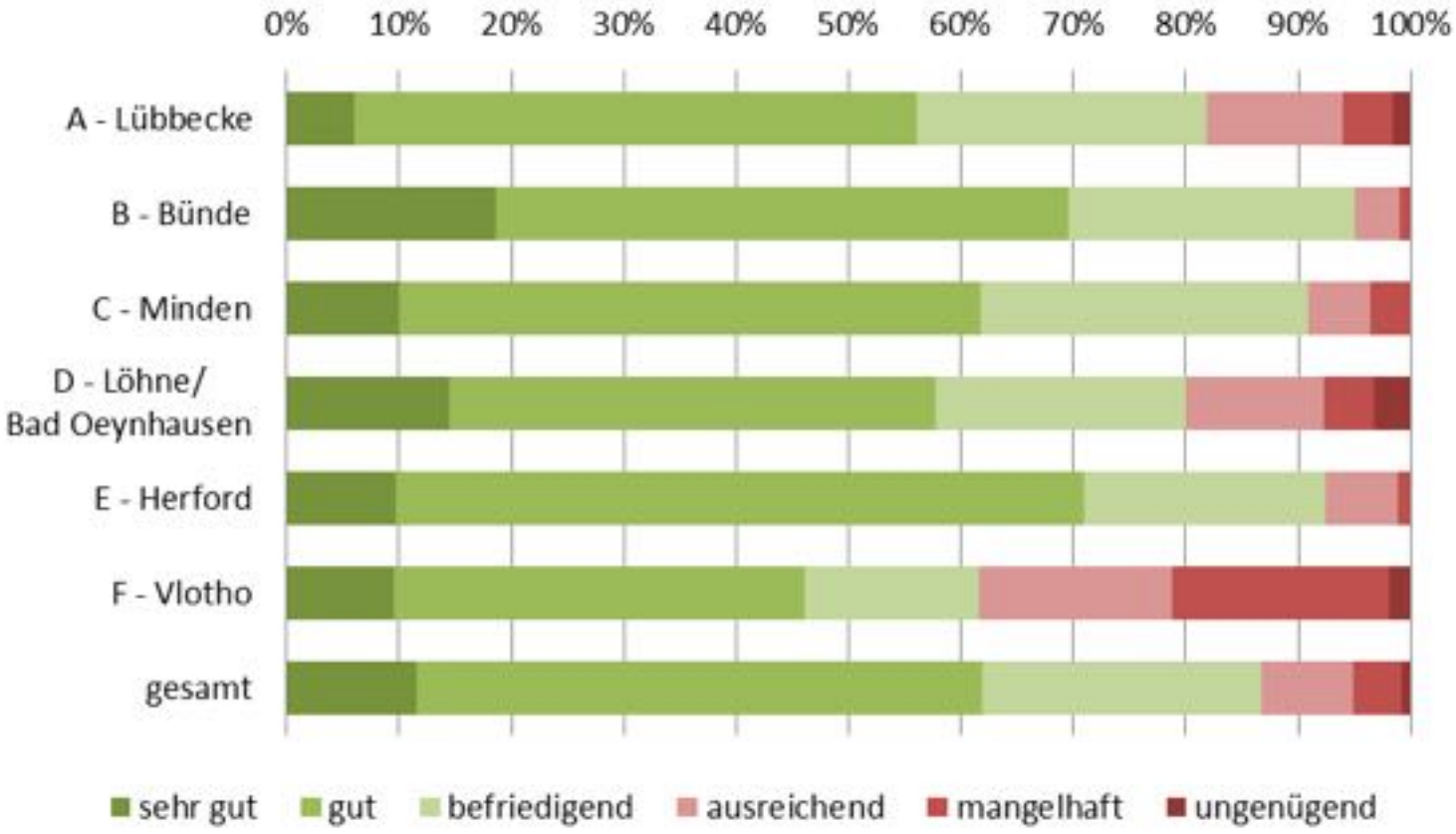
Sauberkeit - Notenverteilung je Linienbündel



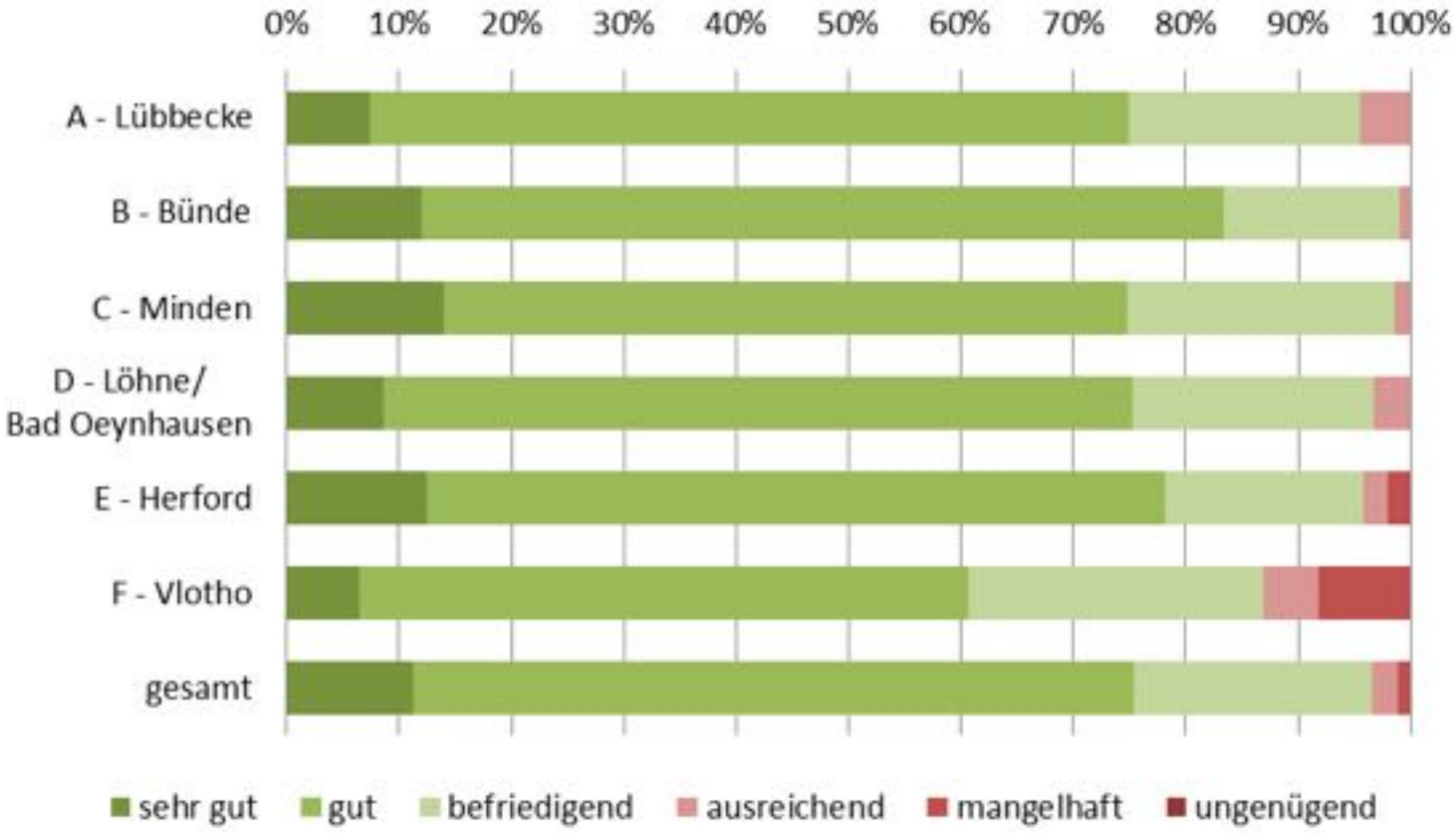
Platzangebot - Notenverteilung je Linienbündel



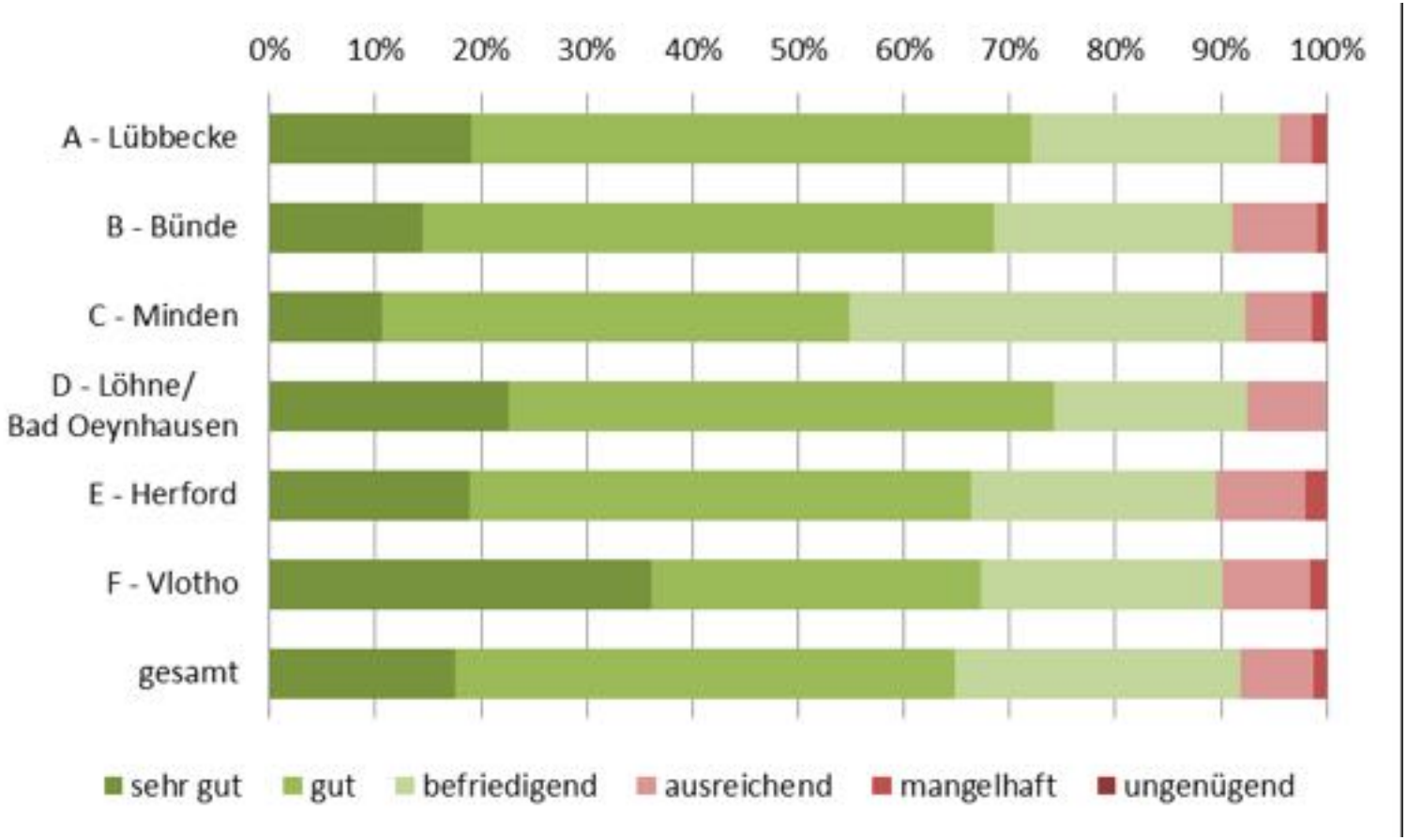
Fahrgastinfo - Notenverteilung je Linienbündel



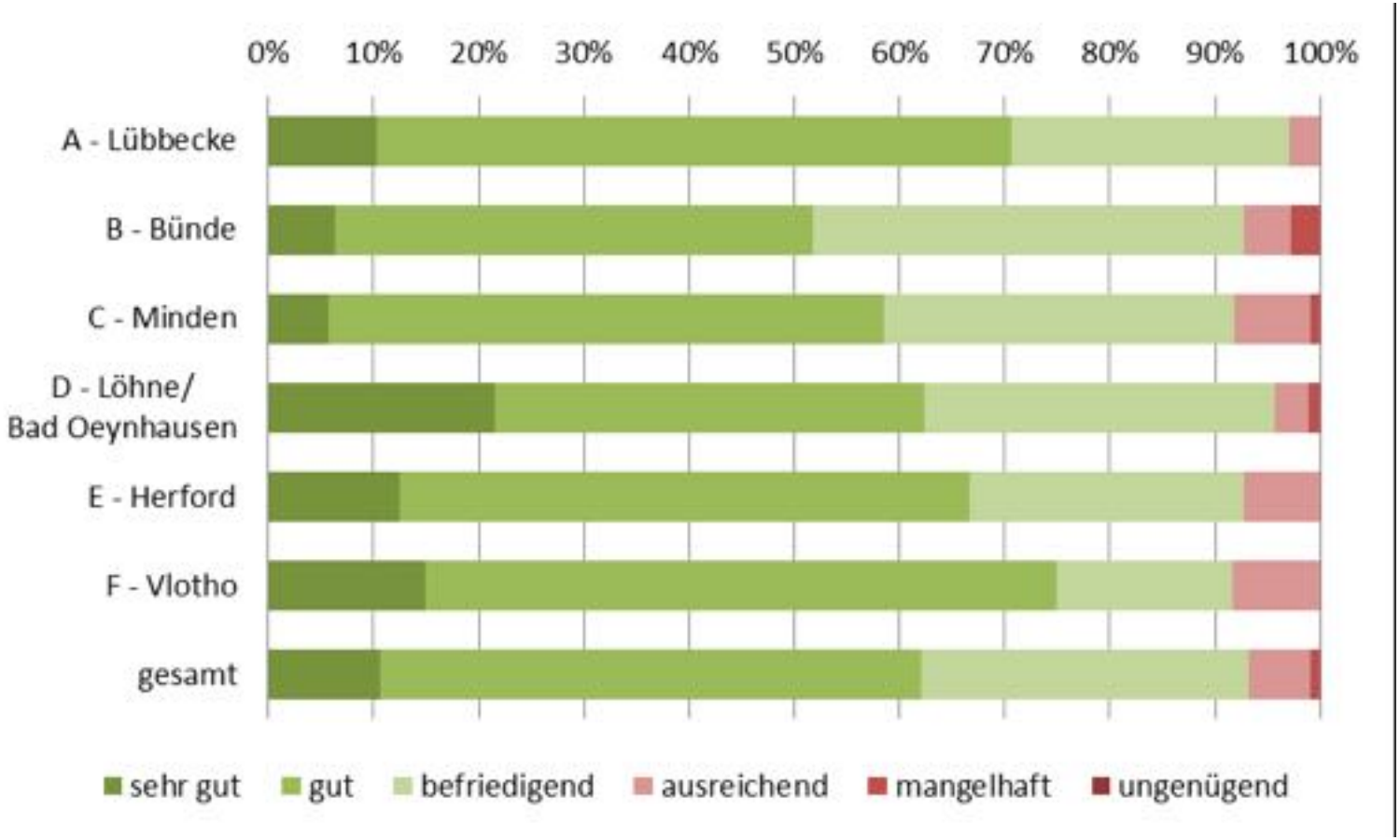
Ausstattung - Notenverteilung je Linienbündel



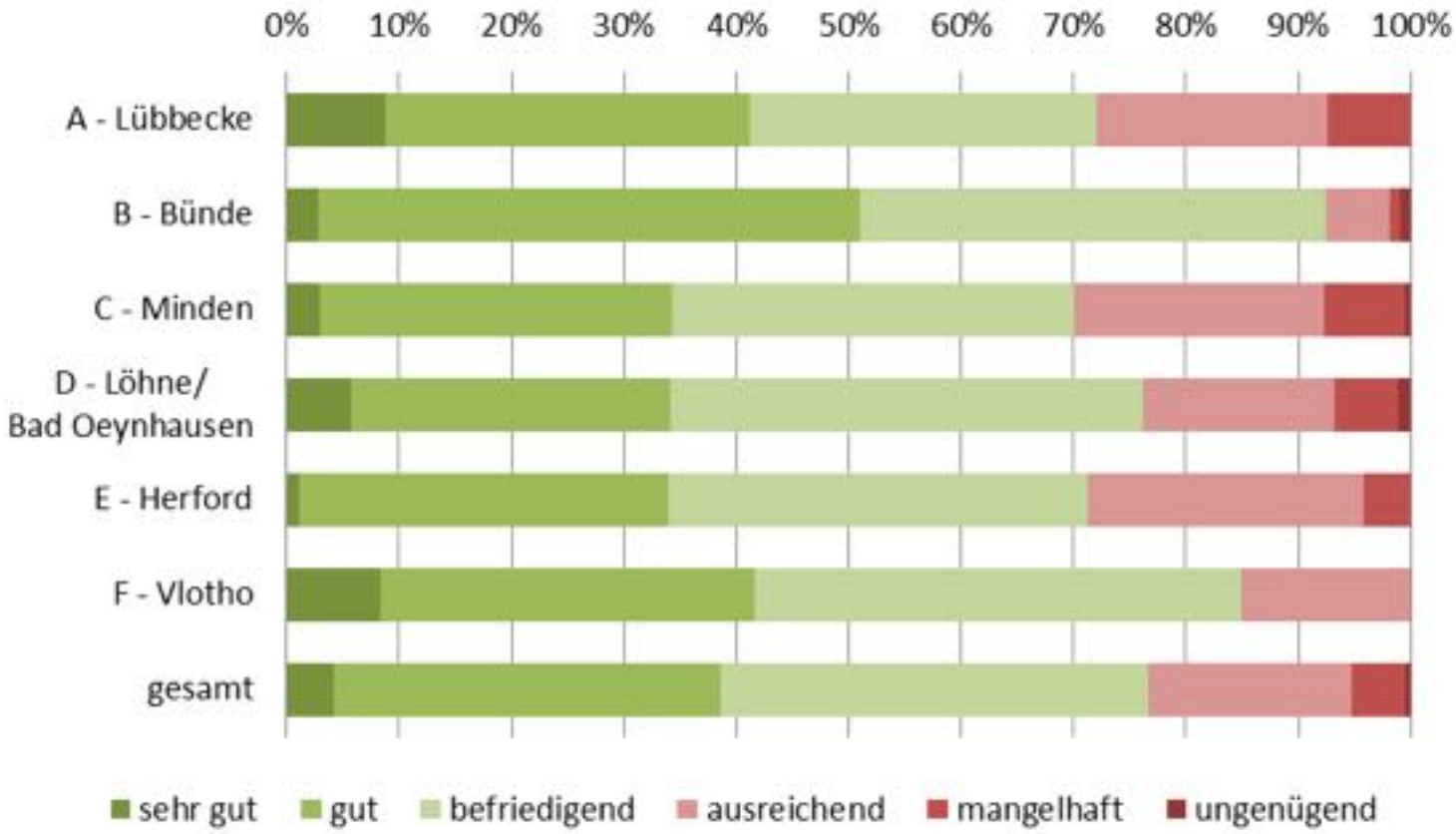
Freundlichkeit - Notenverteilung je Linienbündel



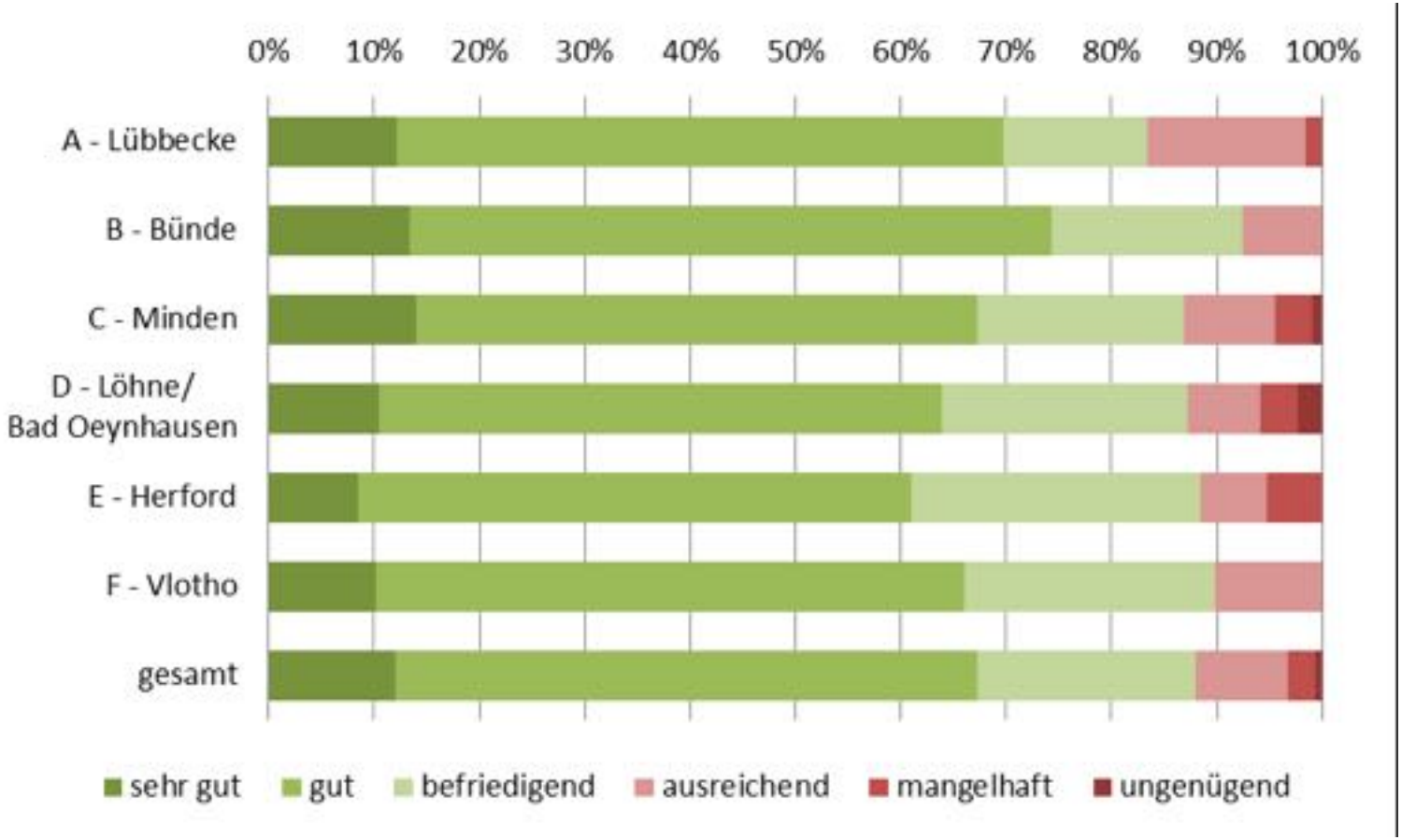
Fahrstil - Notenverteilung je Linienbündel



Sauberkeit an Haltestellen - Notenverteilung je Linienbündel



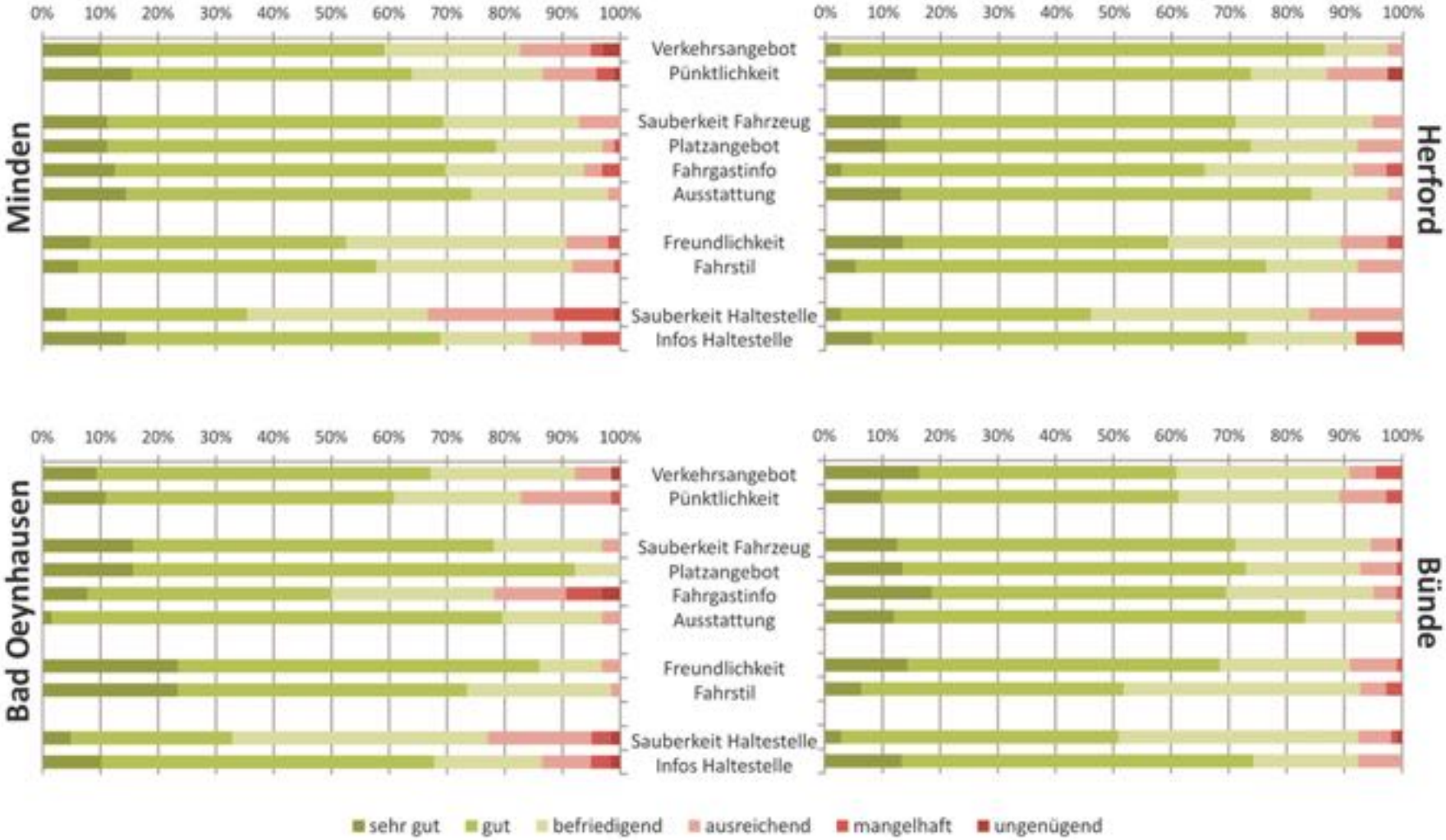
Infos an Haltestellen - Notenverteilung je Linienbündel



Stadtverkehre im Vergleich

Kriterium	Ø mhv gesamt	Stadtbus Minden (inkl. Linie 509) n=107	Stadtbus Herford n=38	Stadtverkehr Bad Oeynhausen n=64	Stadtbus Bünde n=112
Verkehrsangebot	*2,45*	*2,55*	*2,14*	*2,34*	*2,36*
Pünktlichkeit + Anschluss	2,36	2,42	2,29	**2,47**	2,42
Sauberkeit im Fahrzeug	2,24	**2,24**	2,21	**2,09**	2,23
Platzangebot	2,23	2,15	**2,24**	**1,92**	2,22
Fahrgastinformation	2,46	2,30	2,43	**2,77**	**2,18**
Ausstattung/Modernität	2,18	2,15	**2,05**	**2,22**	2,06
Freundlichkeit	2,27	**2,49**	2,41	**1,94**	2,27
Fahrstil	2,35	2,43	2,26	**2,05**	**2,52**
Sauberkeit der Haltestellen	*2,87*	*3,06*	*2,68*	*2,92*	*2,57*
Infos an den Haltestellen	2,37	2,40	2,35	**2,42**	**2,20**
Gesamtmittel	*2,38*	*2,42*	*2,30*	*2,31*	*2,30*
ohne kommunale Qualitätsaspekte (Angebot/Haltestellenpflege)	**2,31**	**2,32**	**2,26**	**2,23**	**2,26**

Stadtverkehre* der größten Kommunen

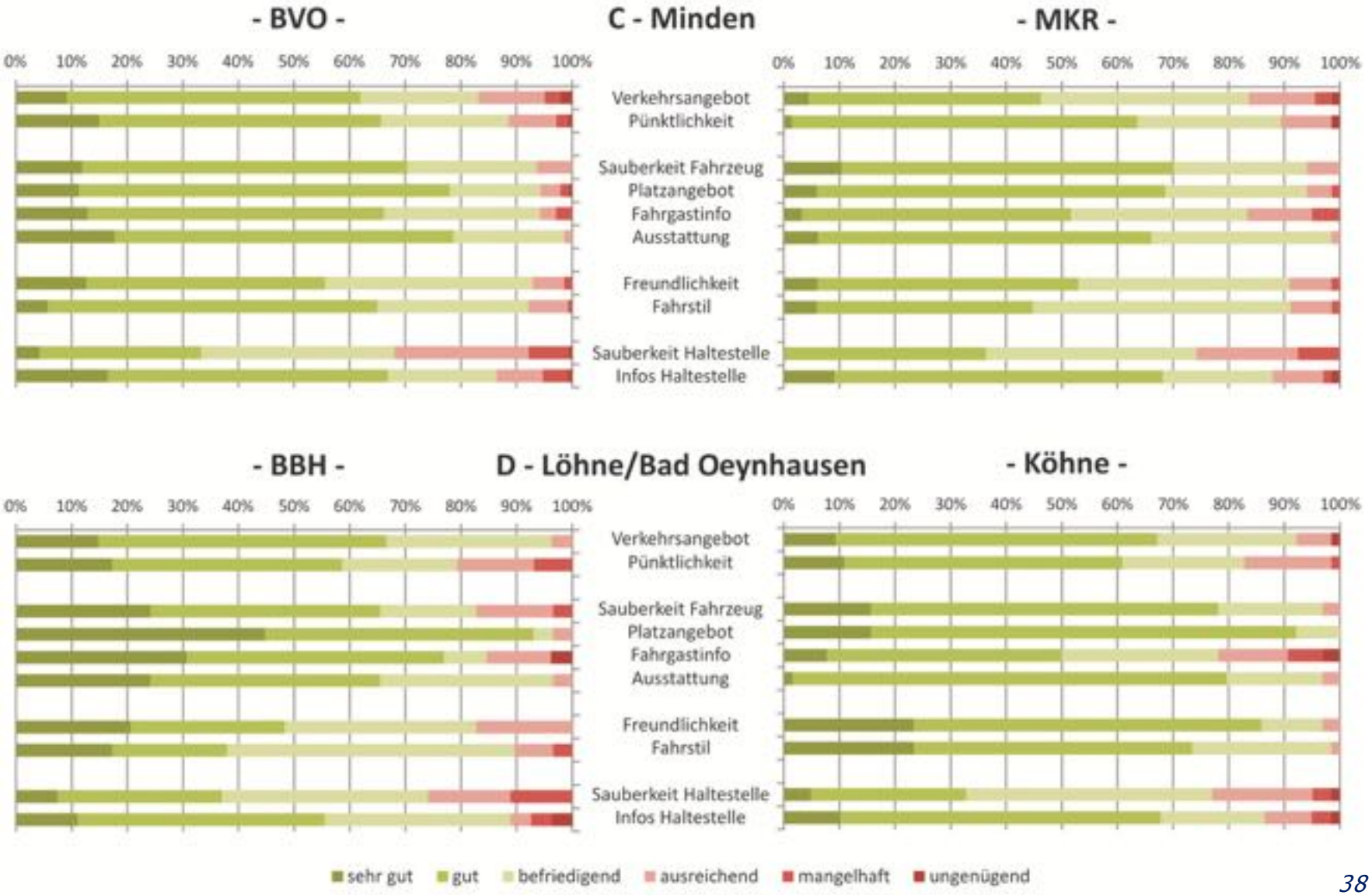


*Befragte Fahrgäste (n) in Linien des Stadtverkehrs der jeweiligen Kommune. Minden: n=98 in 8 (von 12) Stadtbuslinien • Herford: n=38 in 2 (von 6) Stadtbuslinien • Bad Oeynhausen: n=64 in 1 (von 5) Stadtbuslinien • Bünde: n=112 in 4 (von 4) Stadtbuslinien

Kundenzufriedenheit: Ergebnis je Unternehmen

Linienbündel / Unternehmen / Kriterium	alle	A	B	C		D		E	F
	Ø mhv gesamt	MKR	SVB	BVO	MKR	BBH	Köhne	BVO	Vlotho Bus
Verkehrsangebot	*2,45*	*2,26*	*2,36*	*2,53*	*2,72*	*2,22*	*2,34*	*2,38*	*2,70*
Pünktlichkeit + Anschluss	2,36	**2,22**	2,42	2,34	2,48	**2,52**	2,47	2,30	2,24
Sauberkeit im Fahrzeug	2,24	2,15	2,23	2,24	2,25	2,31	**2,09**	2,17	**2,52**
Platzangebot	2,23	2,28	2,22	2,19	2,33	**1,66**	1,92	2,28	**2,63**
Fahrgastinformation	2,46	2,64	2,18	2,29	2,67	**2,15**	2,77	2,28	**3,06**
Ausstattung/Modernität	2,18	2,22	**2,06**	2,05	2,29	2,14	2,22	2,16	**2,54**
Freundlichkeit	2,27	2,15	2,27	2,40	**2,52**	2,48	**1,94**	2,27	2,08
Fahrstil	2,35	2,22	2,52	2,38	**2,60**	2,50	**2,05**	2,28	2,18
Sauberkeit der Haltestellen	*2,87*	*2,85*	*2,57*	*3,03*	*2,97*	*2,93*	*2,92*	*2,98*	*2,65*
Infos an den Haltestellen	2,37	2,36	**2,20**	2,36	2,39	**2,56**	2,42	2,47	2,34
Gesamtmittel	*2,38*	*2,34*	*2,30*	*2,38*	*2,52*	*2,35*	*2,31*	*2,36*	*2,49*
ohne kommunale Qualitätsaspekte (Angebot/Haltestellenpflege)	**2,31**	**2,28**	**2,26**	**2,28**	**2,44**	**2,29**	**2,23**	**2,28**	**2,45**

Linienbündel C & D nach Unternehmen



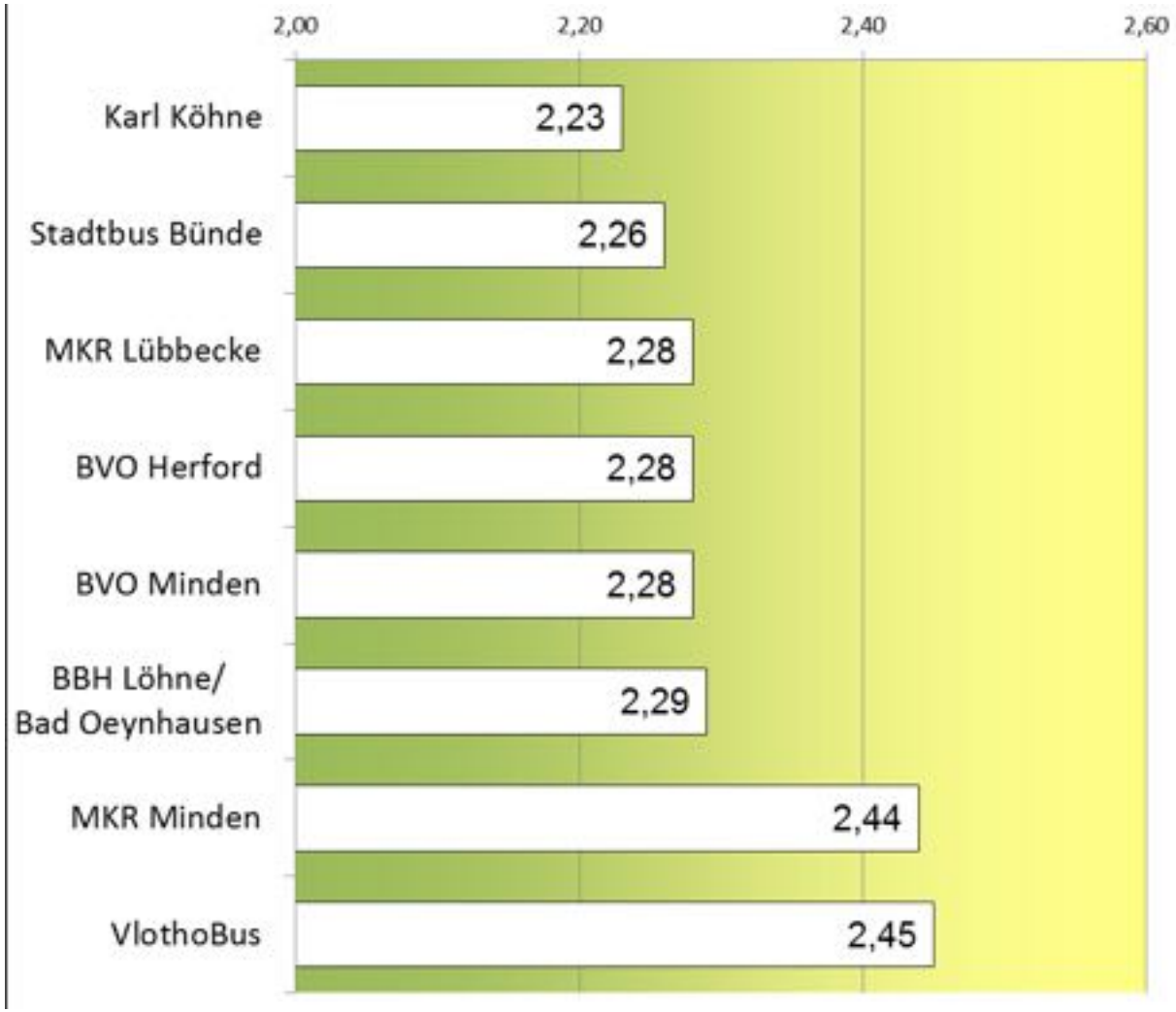
Regionalverkehre MKR & BVO im Vergleich

Linienbündel / Unternehmen / Kriterium	Ø mhv gesamt	A - Lübbecke MKR n=68	C - Minden BVO n=45	C - Minden MKR n=58	E - Herford BVO n=58
Verkehrsangebot	*2,45*	*2,26*	*2,45*	*2,76*	*2,53*
Pünktlichkeit + Anschluss	2,36	**2,22**	2,23	**2,46**	2,31
Sauberkeit im Fahrzeug	2,24	2,15	2,18	**2,29**	**2,14**
Platzangebot	2,23	**2,28**	2,30	**2,34**	2,31
Fahrgastinformation	2,46	2,64	2,35	**2,65**	**2,19**
Ausstattung/Modernität	2,18	2,22	**1,86**	**2,28**	2,22
Freundlichkeit	2,27	**2,15**	2,18	**2,54**	2,19
Fahrstil	2,35	2,22	**2,21**	**2,66**	2,29
Sauberkeit der Haltestellen	*2,87*	*2,85*	*2,96*	*2,96*	*3,18*
Infos an den Haltestellen	2,37	2,36	**2,30**	2,37	**2,55**
Gesamtmittel	*2,38*	*2,34*	2,30	2,53	2,39
ohne kommunale Qualitätsaspekte (Angebot/Haltestellenpflege)	**2,31**	**2,28**	**2,20**	**2,45**	**2,28**

BVO: Stadt- & Regionalverkehr im Vergleich

Linienbündel / Kriterium	Ø mhv gesamt	C - Minden		E - Herford		Ø BVO (ohne BBH)
		Stadt n=98	Regional n=45	Stadt n=38	Regional n=58	
Verkehrsangebot	*2,45*	*2,56*	*2,45*	*2,14*	*2,53*	*2,47*
Pünktlichkeit + Anschluss	2,36	2,39	2,23	2,29	2,31	2,33
Sauberkeit im Fahrzeug	2,24	**2,27**	2,18	2,21	**2,14**	2,21
Platzangebot	2,23	2,14	2,30	2,24	**2,31**	2,23
Fahrgastinformation	2,46	2,27	2,35	**2,43**	**2,19**	2,29
Ausstattung/Modernität	2,18	2,13	**1,86**	2,05	**2,22**	2,09
Freundlichkeit	2,27	**2,51**	**2,18**	2,41	2,19	2,35
Fahrstil	2,35	**2,45**	**2,21**	2,26	2,29	2,34
Sauberkeit der Haltestellen	*2,87*	*3,06*	*2,96*	*2,68*	*3,18*	*3,01*
Infos an den Haltestellen	2,37	2,39	**2,30**	2,35	**2,55**	2,41
Gesamtmittel	*2,38*	*2,42*	*2,30*	*2,30*	*2,39*	*2,37*
ohne kommunale Qualitätsaspekte (Angebot/Haltestellenpflege)	**2,31**	**2,35**	**2,20**	**2,26**	**2,28**	**2,28**

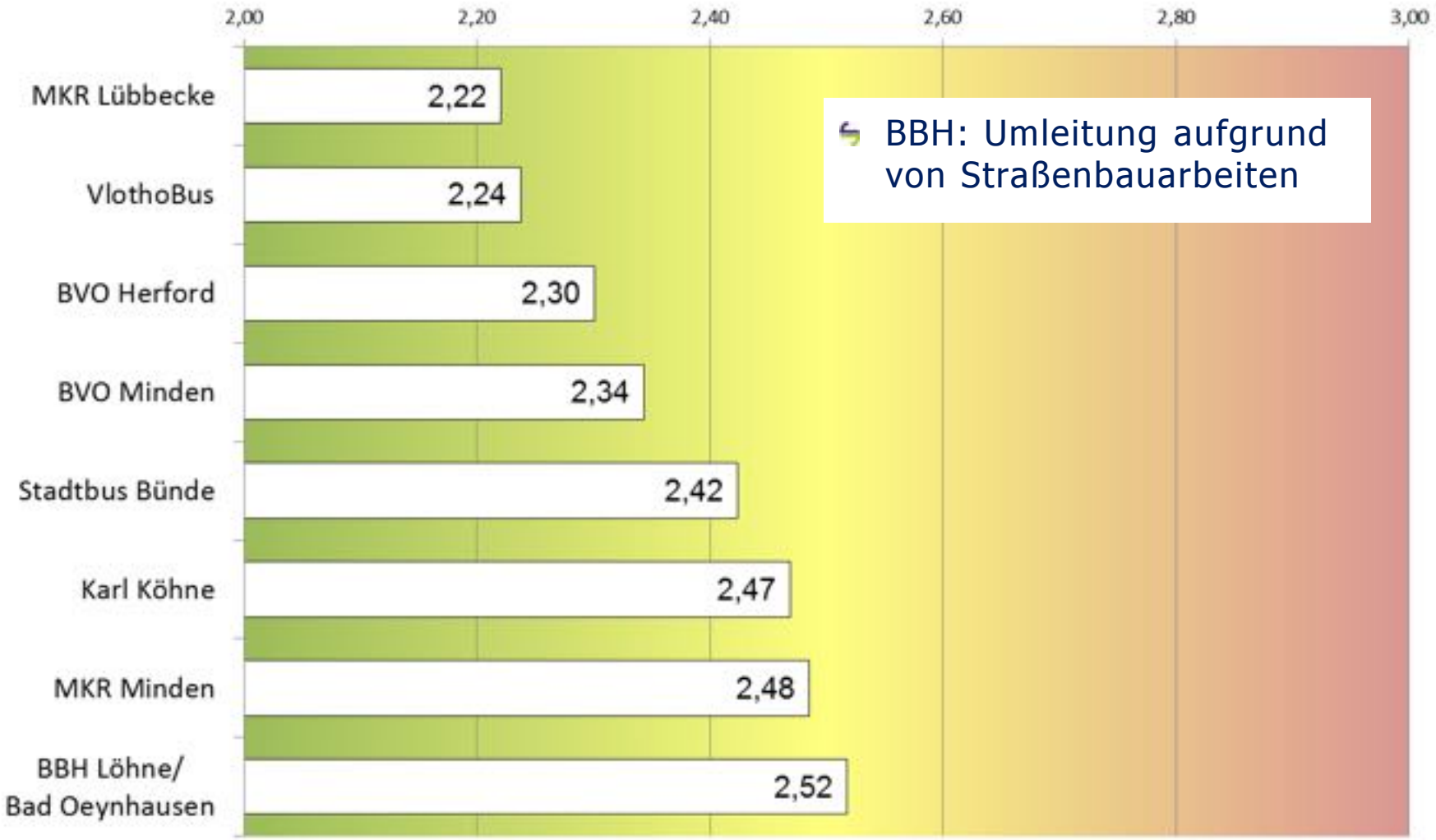
Unternehmer-Ranking: Gesamtnote



Hinweise:

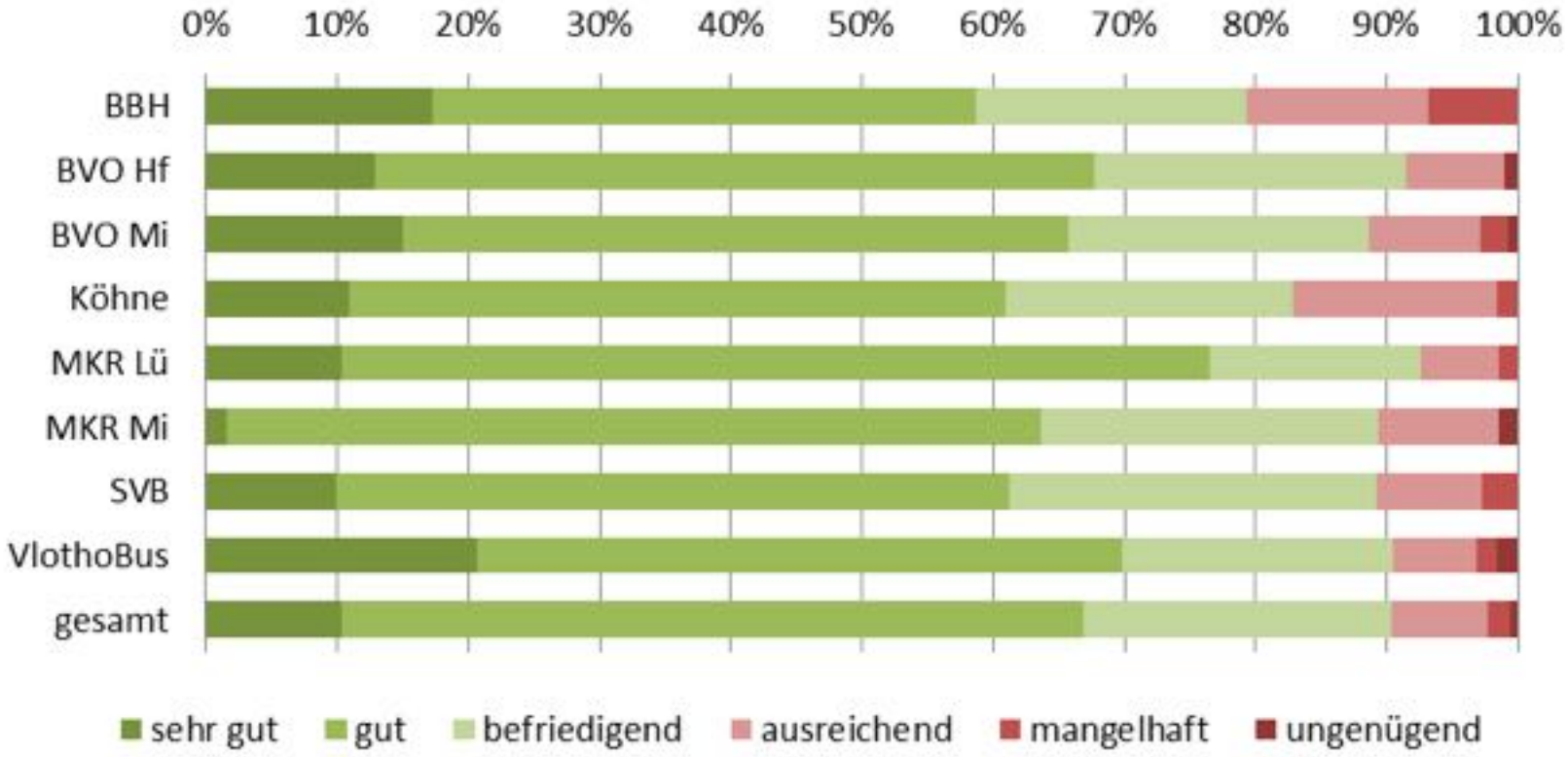
- *Fragestellung nicht auf konkrete Fahrt oder konkretes Unternehmen bezogen, sondern auf den Busverkehr in den Kreisen Minden-Lübbecke und Herford allgemein*
- *„Ranking" beruht auf den Befragungsergebnissen in den Linien des jeweiligen Unternehmens, diese können aber Eindrücke von anderen Unternehmen beinhalten*
- *Umfang der Datengrundlage variiert stark, angestrebt war ein Vergleich der Linienbündel bei ähnlichem Erhebungsumfang*
- *nicht im Ranking enthaltene Kriterien: Pflegezustand der Haltestellen (kommunale Aufgabe) sowie Verkehrsangebot (Aufgabenträger/ Finanzierung durch Kommune)*

Unternehmer-Ranking: Pünktlichkeit & Anschluss

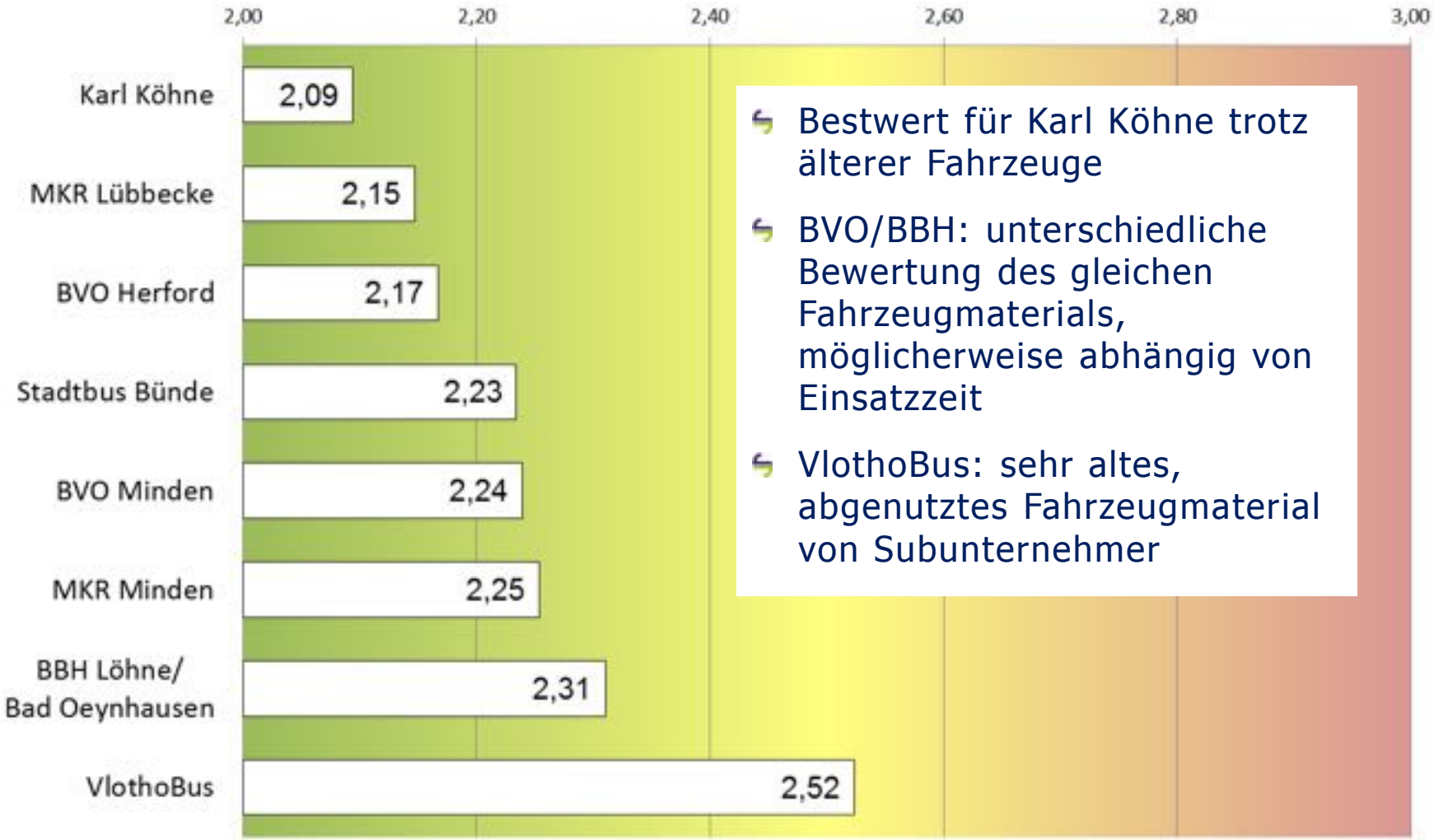


- BBH: Umleitung aufgrund von Straßenbauarbeiten

Pünktlichkeit – Notenverteilung je VU

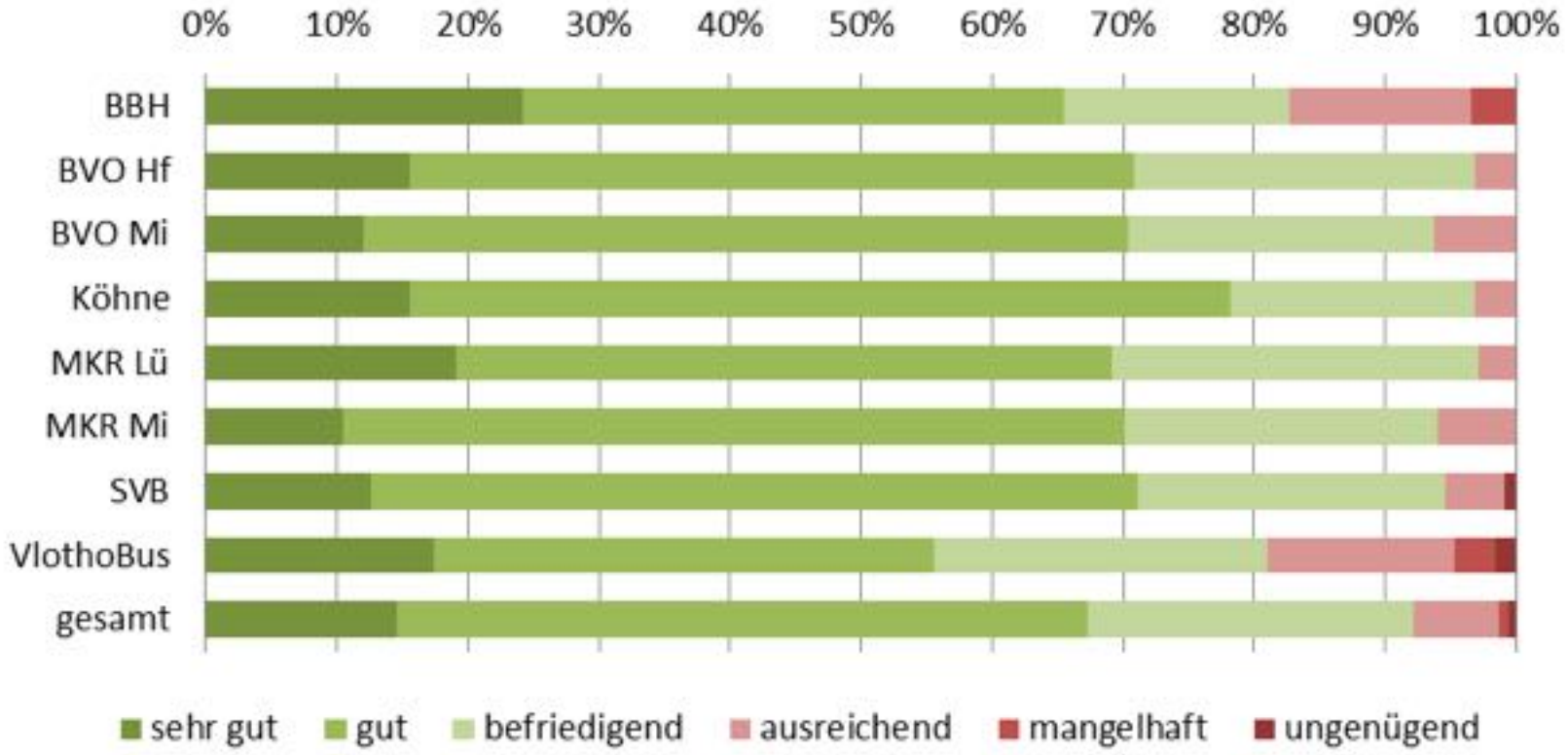


Unternehmer-Ranking: Sauberkeit im Fahrzeug

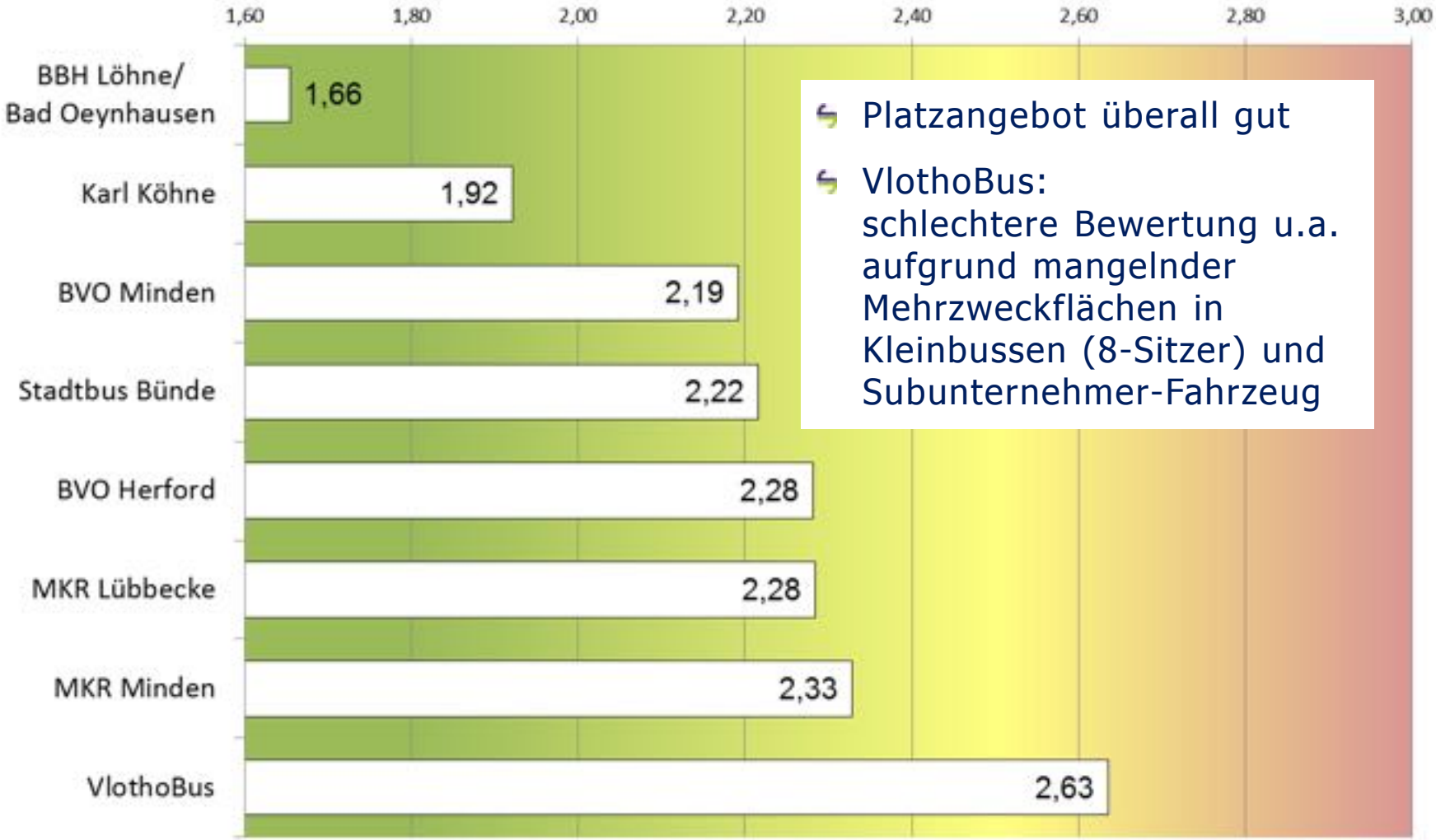


- Bestwert für Karl Köhne trotz älterer Fahrzeuge
- BVO/BBH: unterschiedliche Bewertung des gleichen Fahrzeugmaterials, möglicherweise abhängig von Einsatzzeit
- VlothoBus: sehr altes, abgenutztes Fahrzeugmaterial von Subunternehmer

Sauberkeit im Fahrzeug – Notenverteilung je VU



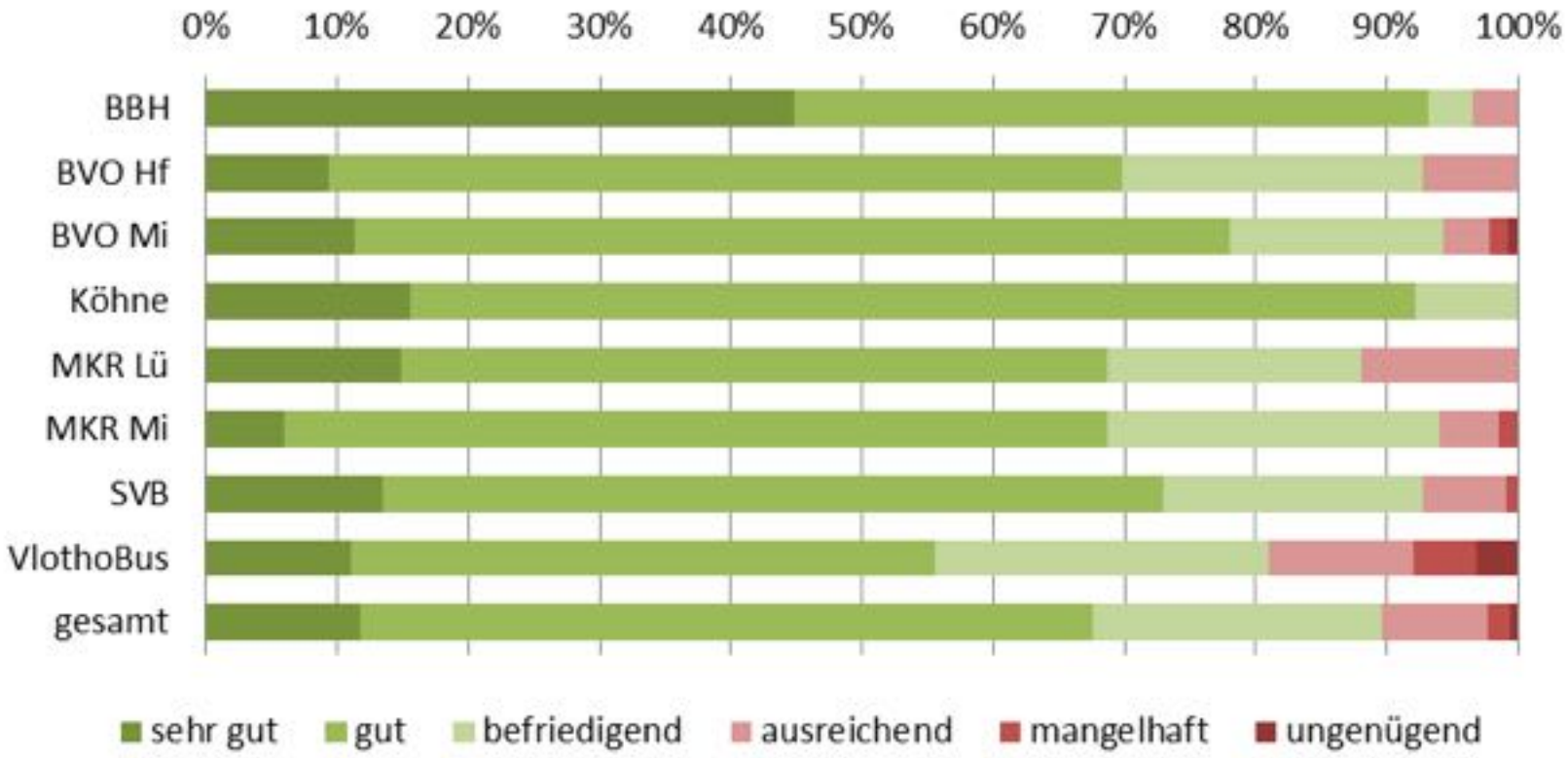
Unternehmer-Ranking: Platzangebot im Fahrzeug



- Platzangebot überall gut
- VlothoBus: schlechtere Bewertung u.a. aufgrund mangelnder Mehrzweckflächen in Kleinbussen (8-Sitzer) und Subunternehmer-Fahrzeug

VlothoBus Befragung überwiegend in Kleinbussen, Stadtbus Bünde und Karl Köhne Befragung teilweise in Kleinbussen

Platzangebot im Fahrzeug – Notenverteilung je VU

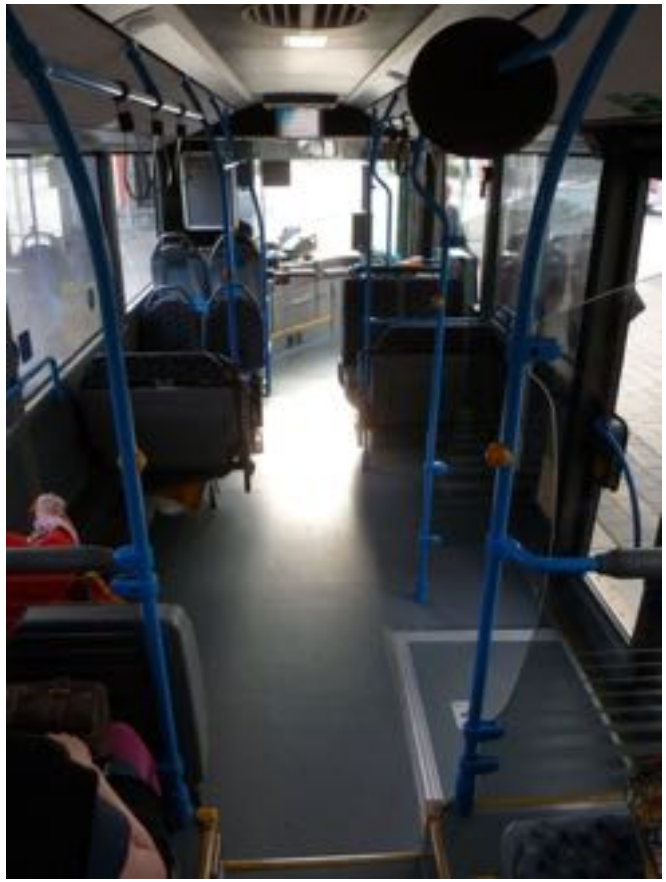


Platzangebot: Mehrzweckfläche - Beispiele

links: großzügige Mehrzweckfläche im Stadtbus Herford

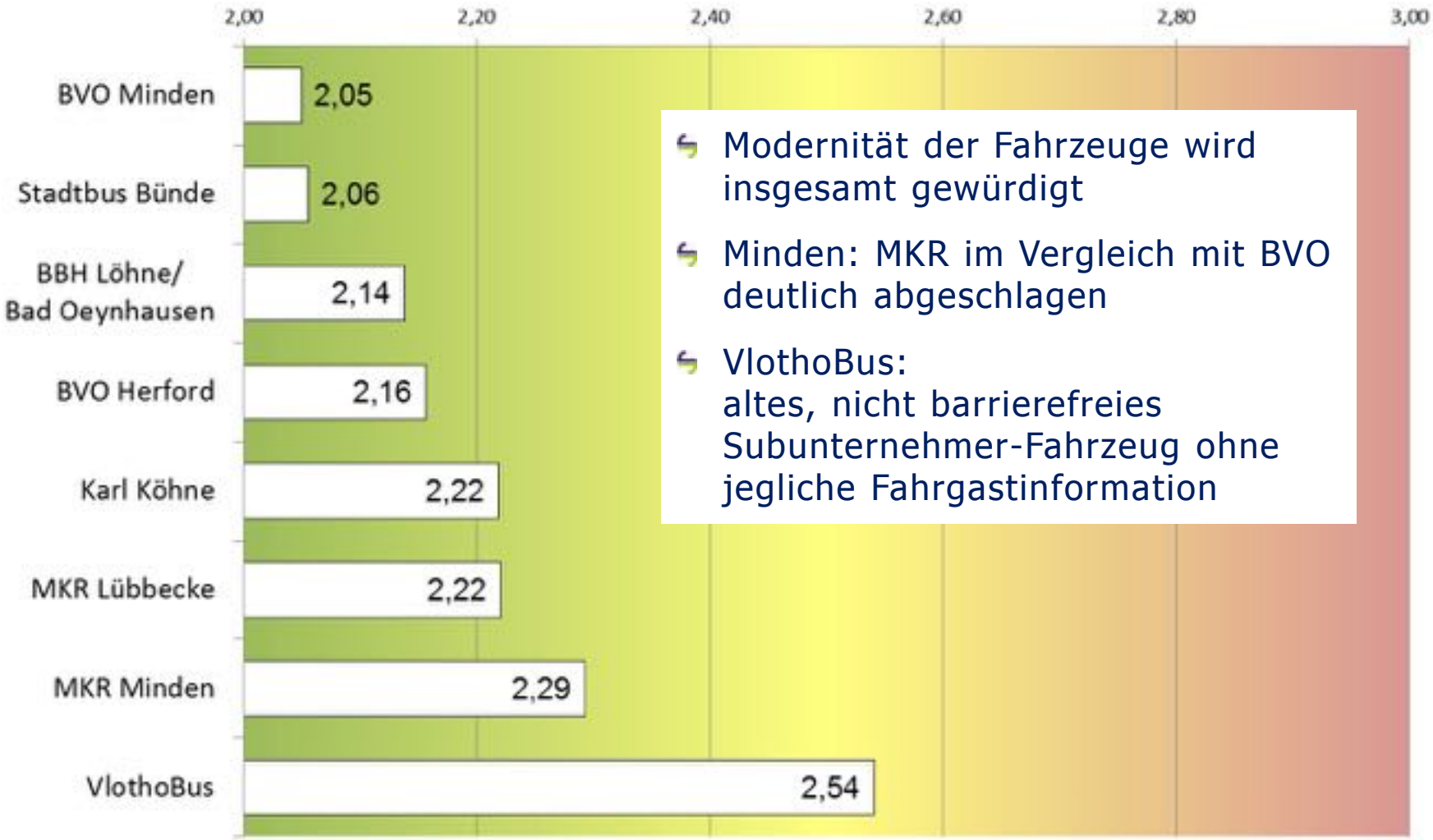
Mitte oben: Mehrzweckfläche mit geringerer Kapazität im Regionalbus der BVO

Mitte unten: ausgedehnte Mehrzweckfläche in einem Bus der Fa. Lücking (als Subunternehmer) bei Einsatz im Stadtbus Minden



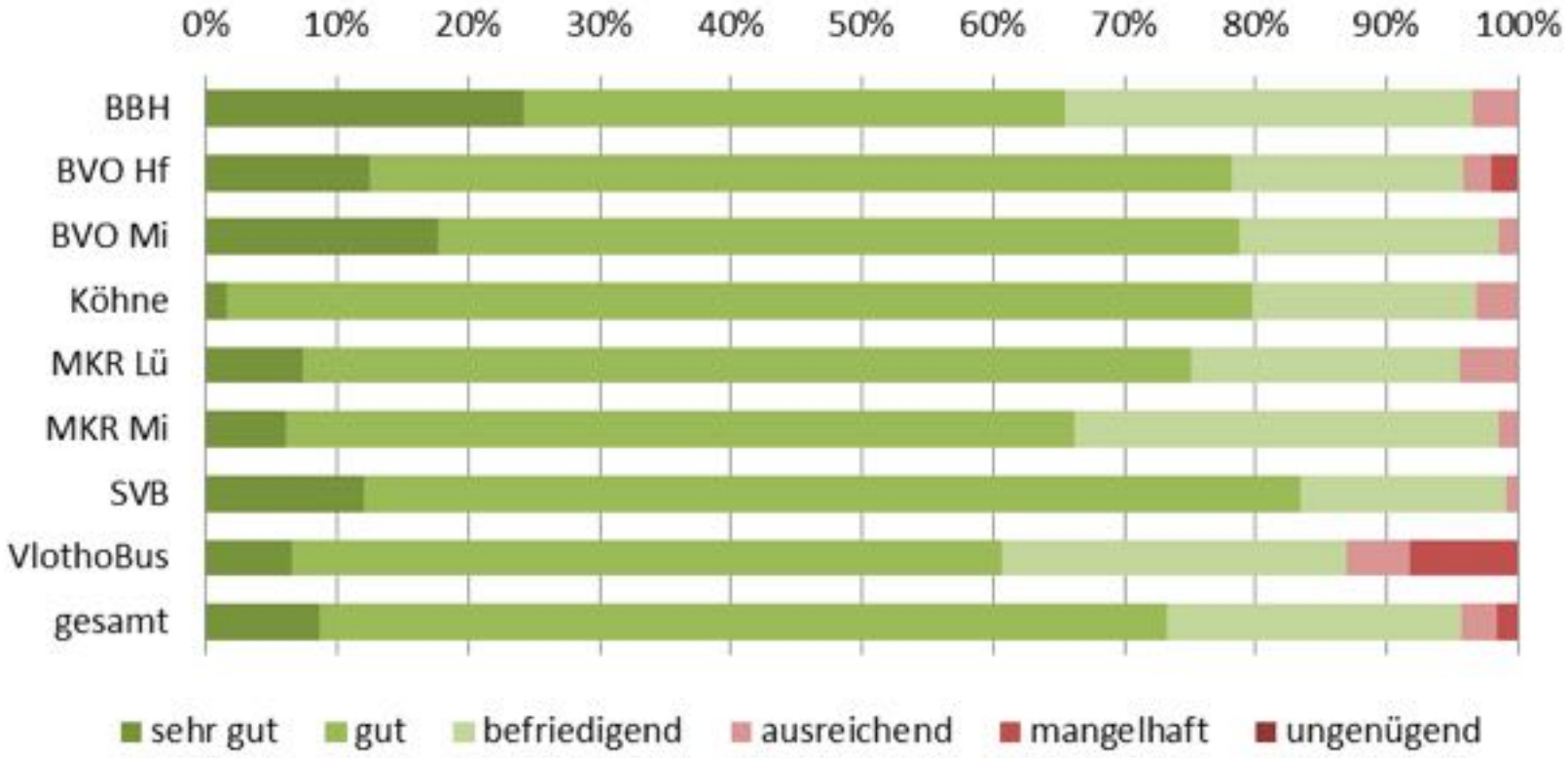
rechts: großzügige Innenraumgestaltung im Stadtbus Bünde mit zwei Mehrzweckflächen je Fahrzeug

Unternehmer-Ranking: Ausstattung/Modernität

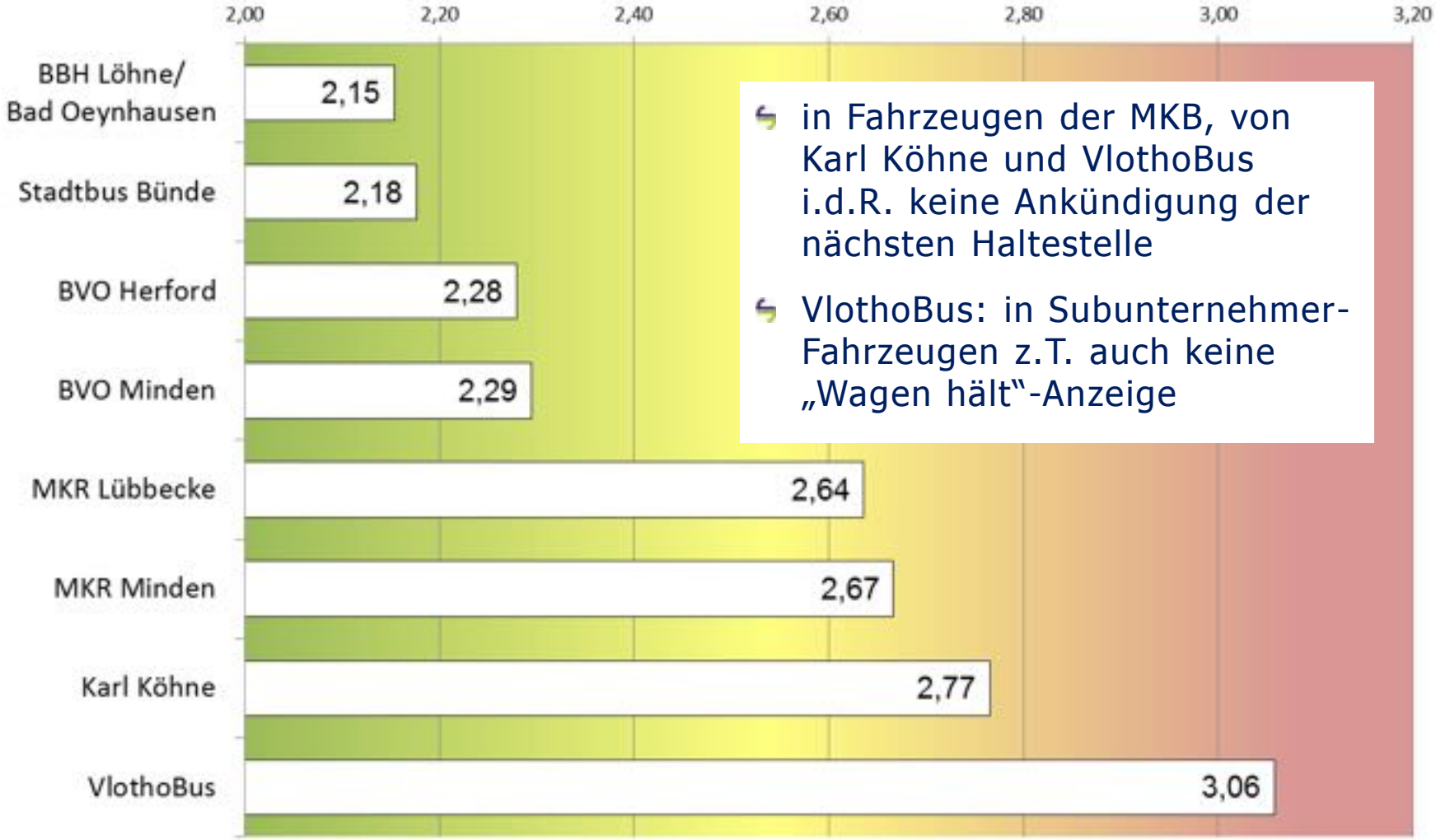


- Modernität der Fahrzeuge wird insgesamt gewürdigt
- Minden: MKR im Vergleich mit BVO deutlich abgeschlagen
- VlothoBus:
  altes, nicht barrierefreies Subunternehmer-Fahrzeug ohne jegliche Fahrgastinformation

Ausstattung/Modernität – Notenverteilung je VU

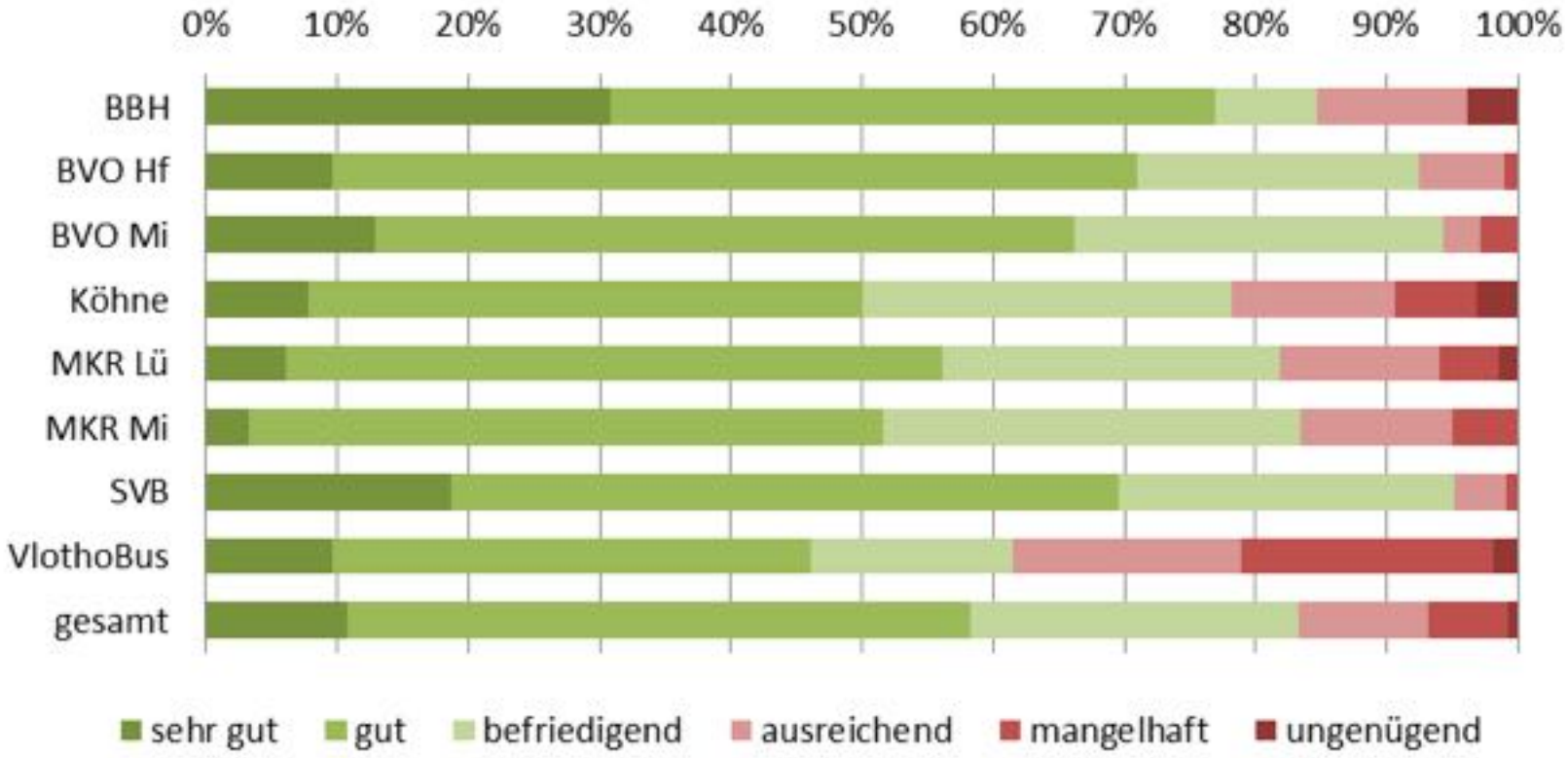


Unternehmer-Ranking: Fahrgastinfo im Fahrzeug



- in Fahrzeugen der MKB, von Karl Köhne und VlothoBus i.d.R. keine Ankündigung der nächsten Haltestelle
- VlothoBus: in Subunternehmer-Fahrzeugen z.T. auch keine „Wagen hält"-Anzeige

Fahrgastinfo im Fahrzeug – Notenverteilung je VU



Fahrgastinformation im Fahrzeug - Beispiele

links & oben:
Anzeige von Liniennummer, Fahrtziel, Fahrtverlauf und Uhrzeit/“Wagen hält“ in einem Bus der BVO, in einigen Fahrzeugen (Stadtbus Herford, rechts) ist die „Wagen hält“-Anzeige im Display deutlicher hervorgehoben, i.d.R. erfolgt zusätzlich eine akustische Ankündigung der nächsten Haltestelle.

rechts:
lediglich „Wagen hält“-Anzeige im Stadtbus Bad Oeynhausen, neben der optischen fehlt auch die akustische Ankündigung der nächsten Haltestelle

links:
Anzeige von Liniennummer, Fahrtverlauf und Uhrzeit im Stadtbus Bünde. Die Information “Wagen hält“: erscheint unten in der Mitte. Eine akustische Ankündigung der nächsten Haltestelle erfolgt nicht.

Exkurs: Fahrgastinformation im Fahrzeug

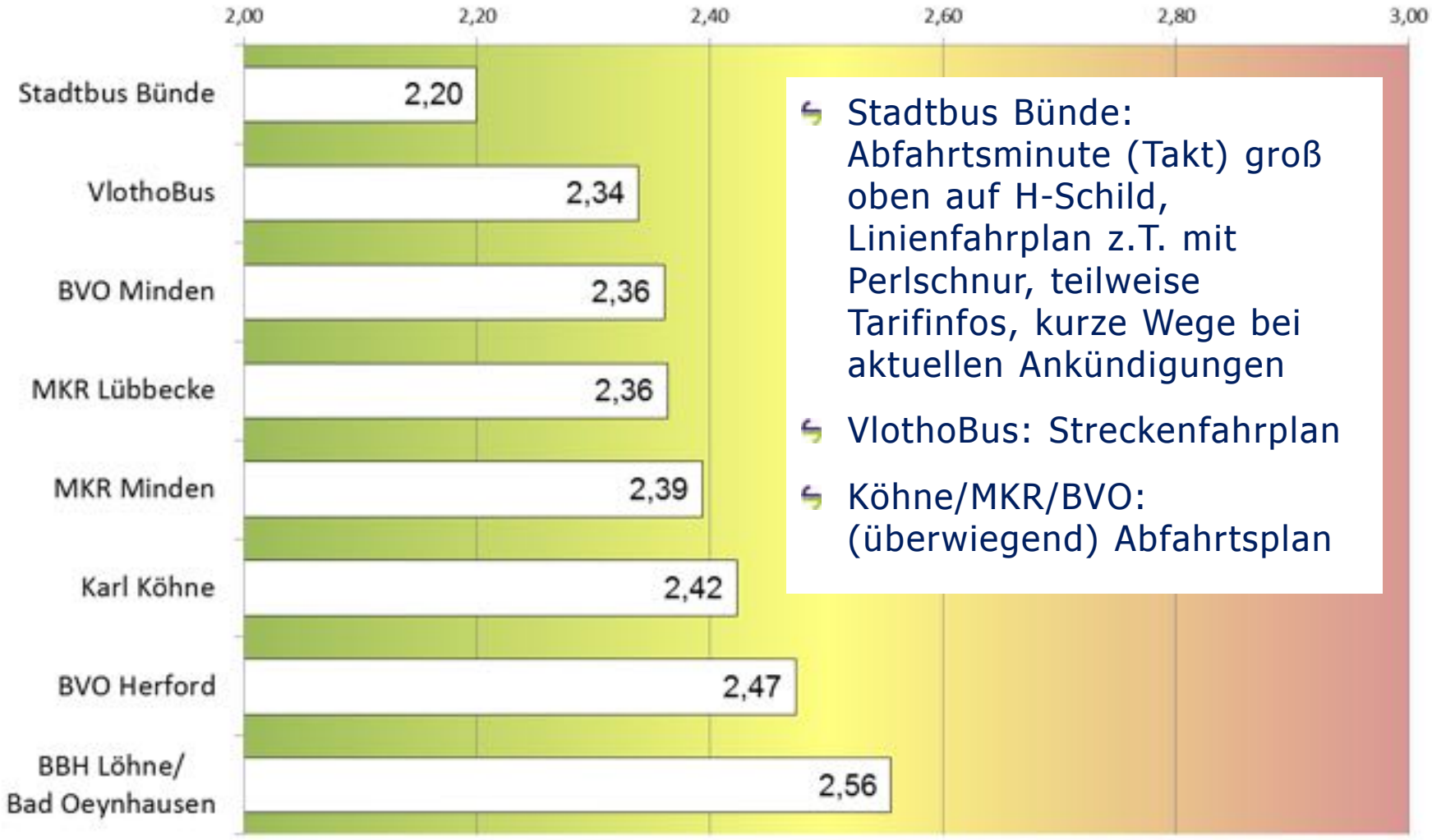
Ankündigung der nächsten Haltestelle ist Vorgabe im NVP Kapitel 9-100-300 sowie in der BO Kraft § 8 Abs. 2.

Die Umsetzung dieser Vorgaben gewinnt durch das Ziel der „Vollständigen Barrierefreiheit bis 2022" lt. PBefG an Relevanz.

Fehlende Fahrgastinformation

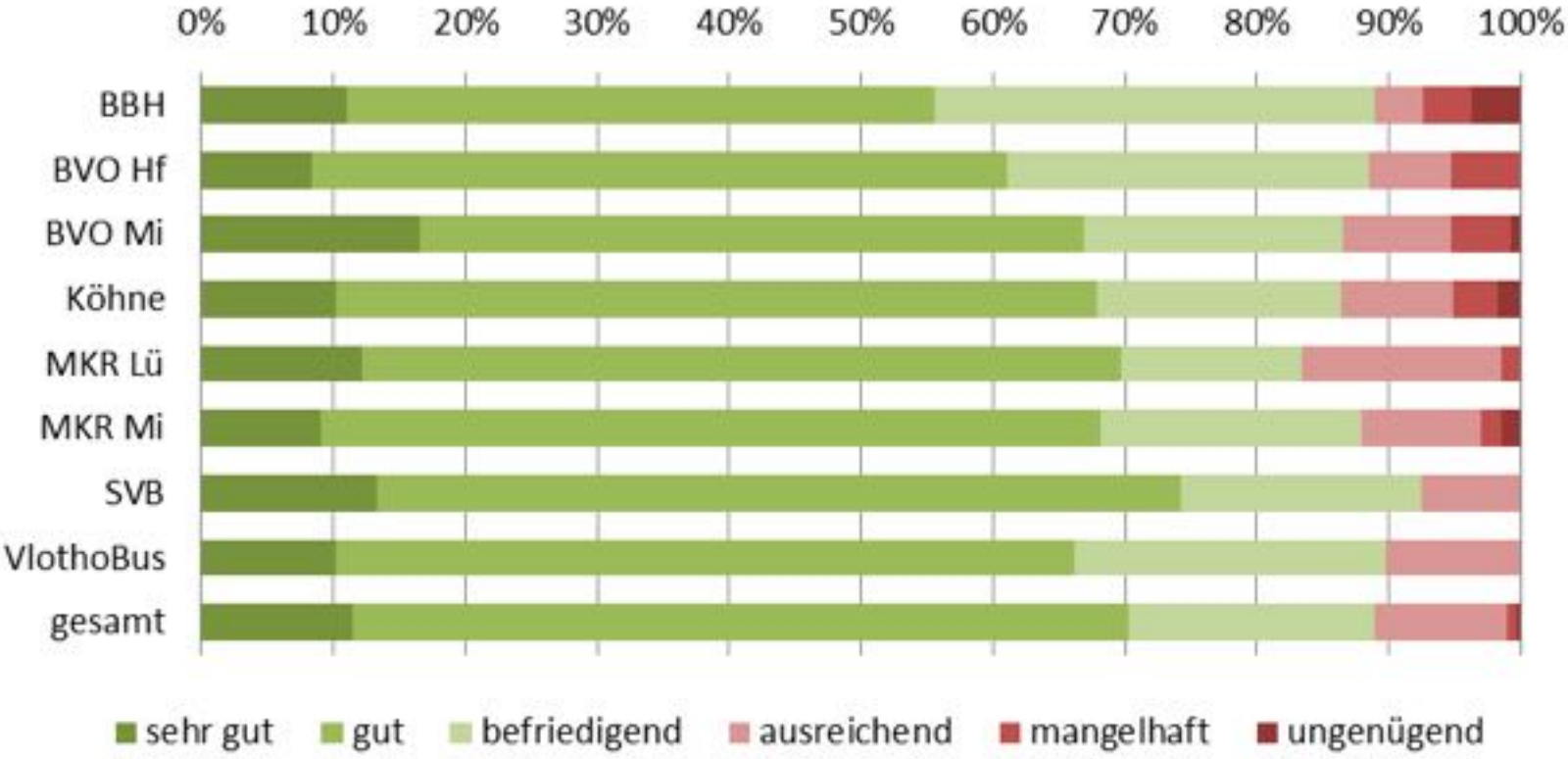
- erschwert dem Fahrgast bei mangelnder Ortskenntnis, Dunkelheit oder eingeschränkter Wahrnehmung die Orientierung
- ist somit ein Hemmnis für die zukünftige Busnutzung
- führt zu verspäteter Mitteilung des Ausstiegswunsches, d.h. abrupteres Bremsen oder Verpassen der Haltestelle

Unternehmer-Ranking: Infos an Haltestellen



- Stadtbus Bünde: Abfahrtsminute (Takt) groß oben auf H-Schild, Linienfahrplan z.T. mit Perlschnur, teilweise Tarifinfos, kurze Wege bei aktuellen Ankündigungen
- VlothoBus: Streckenfahrplan
- Köhne/MKR/BVO: (überwiegend) Abfahrtsplan

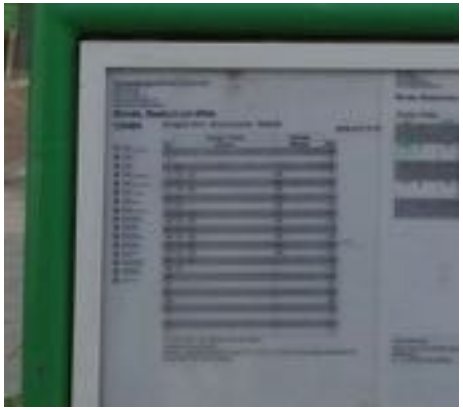
Infos an Haltestellen – Notenverteilung je VU



Informationen an Haltestellen - Beispiele

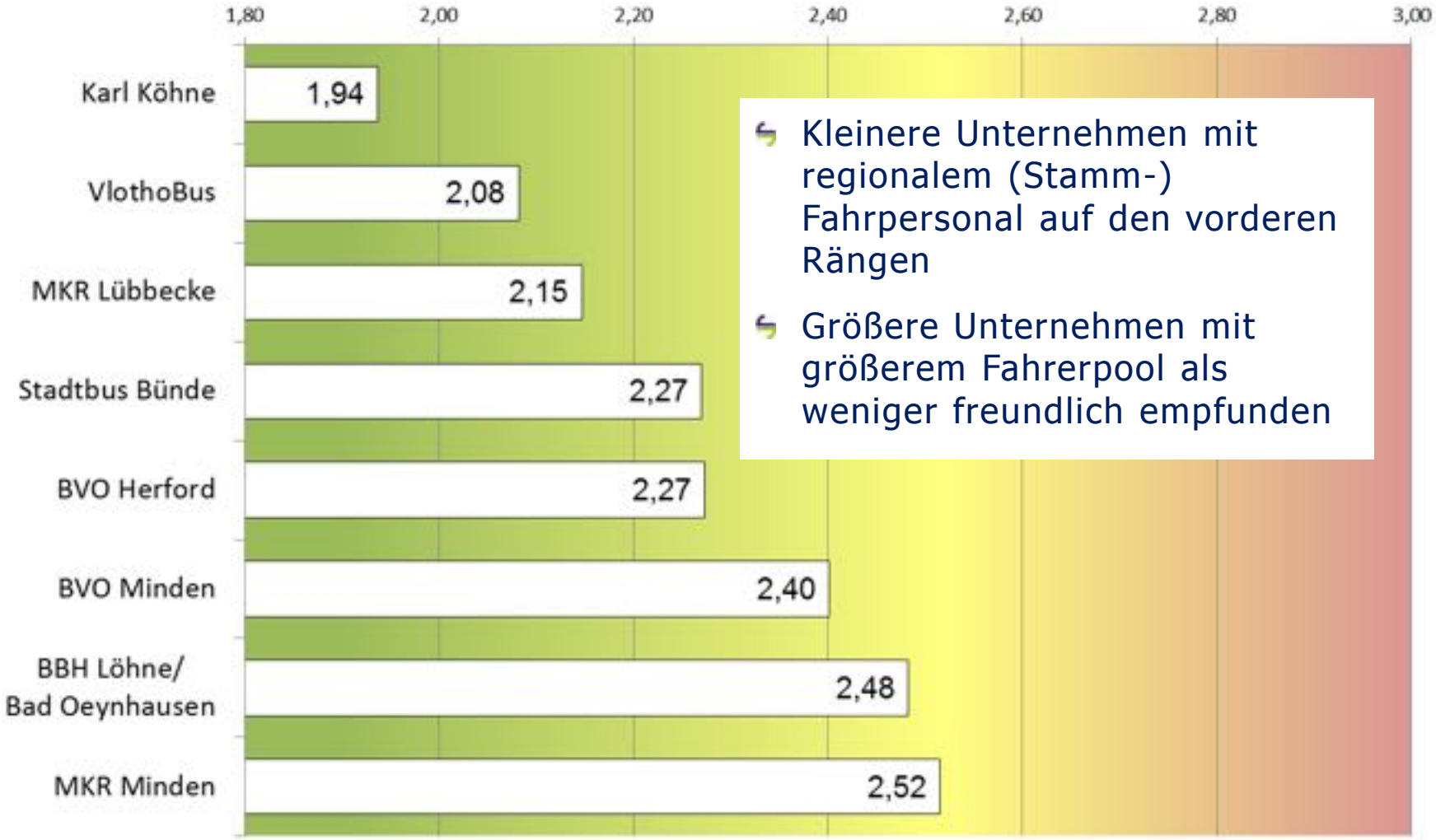
rechts oben:
Infovitrine am Bahnhof Vlotho mit Fahrplan, Liniennetzplan und Tarifinformationen.
rechts unten:
Aushangfahrplan an der Haltestelle als Streckenfahrplan mit allen Unterwegs-haltestellen, auch bei unterschiedlichen Linienwegen, Informationsgehalt geht zulasten der Übersichtlichkeit.

links:
Stadtbus Bünde:
Takt ermöglicht gut lesbare Darstellung der Abfahrtsminute auf dem Haltestellenschild.
Aushangfahrplan mit Darstellung des Linienverlaufs als Perlschnur mit Fahrtdauer.



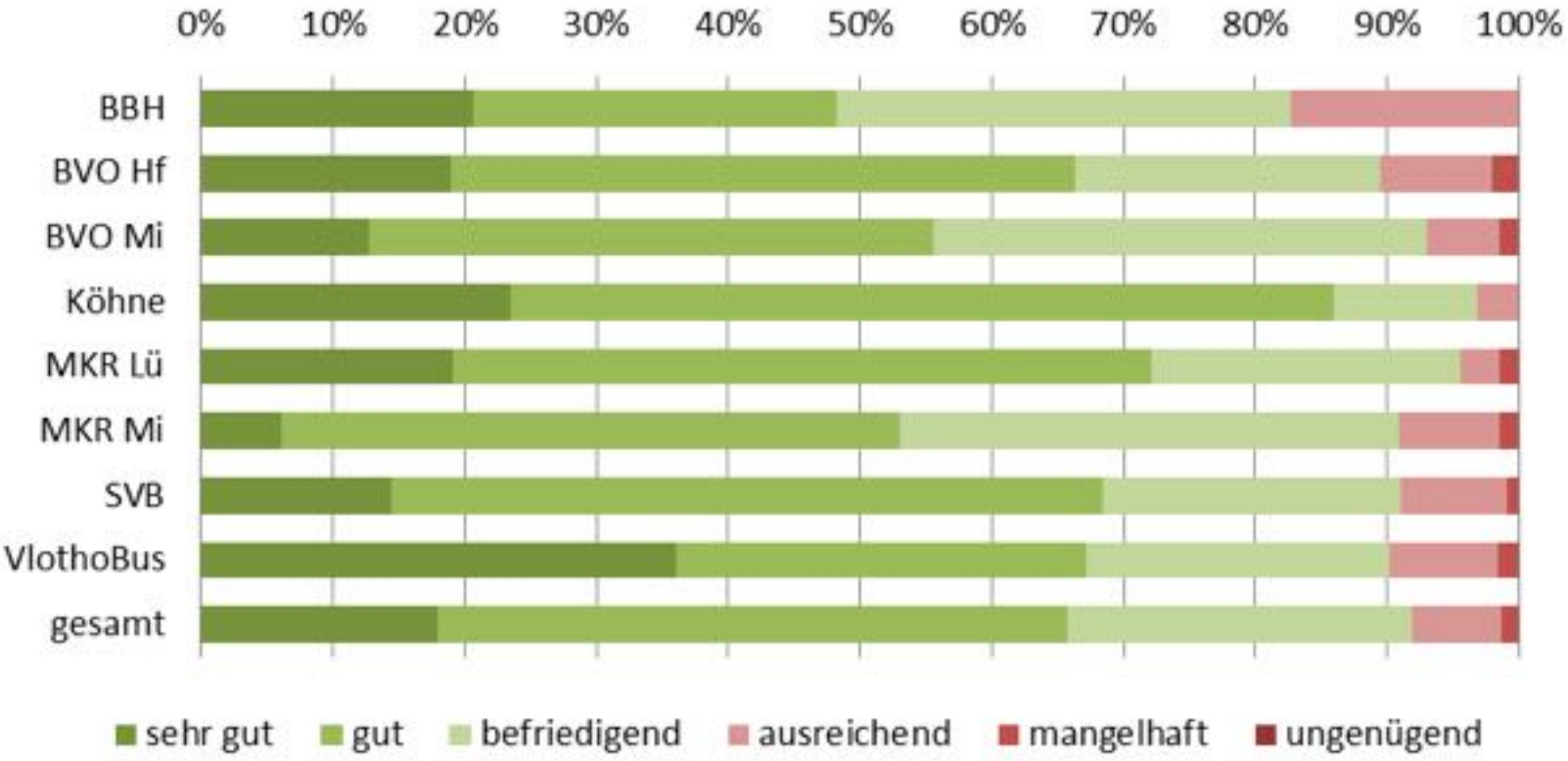
links:
Aushangfahrplan an der Haltestelle als Abfahrtsplan, nur Angabe der Zielhaltestelle mit Ankunftszeit, keine Informationen zum Streckenverlauf, bei mkb und BVO Unterwegshaltestellen teilweise aufgeführt.

Unternehmer-Ranking: Freundlichkeit

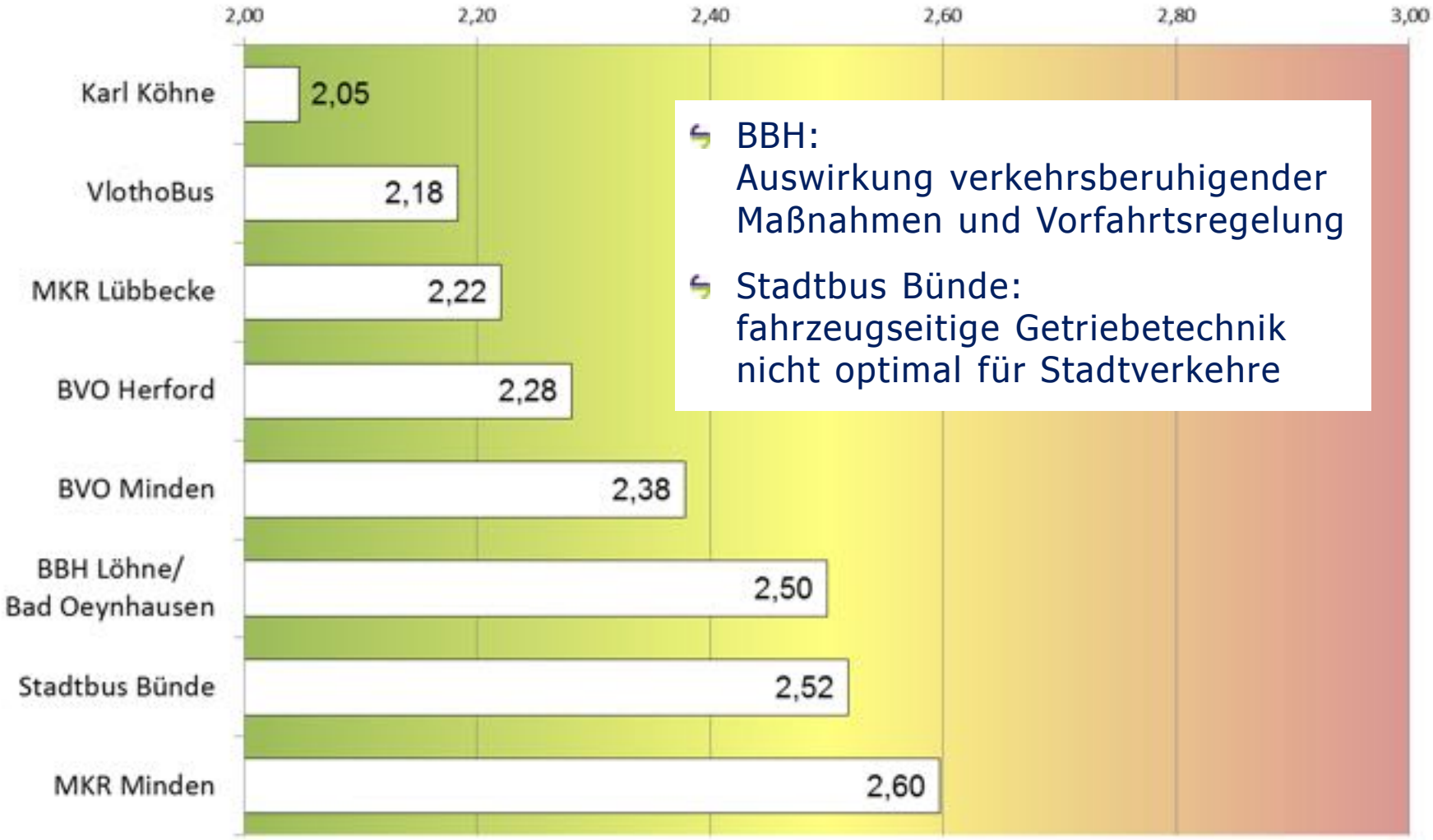


- Kleinere Unternehmen mit regionalem (Stamm-) Fahrpersonal auf den vorderen Rängen
- Größere Unternehmen mit größerem Fahrerpool als weniger freundlich empfunden

Freundlichkeit – Notenverteilung je VU

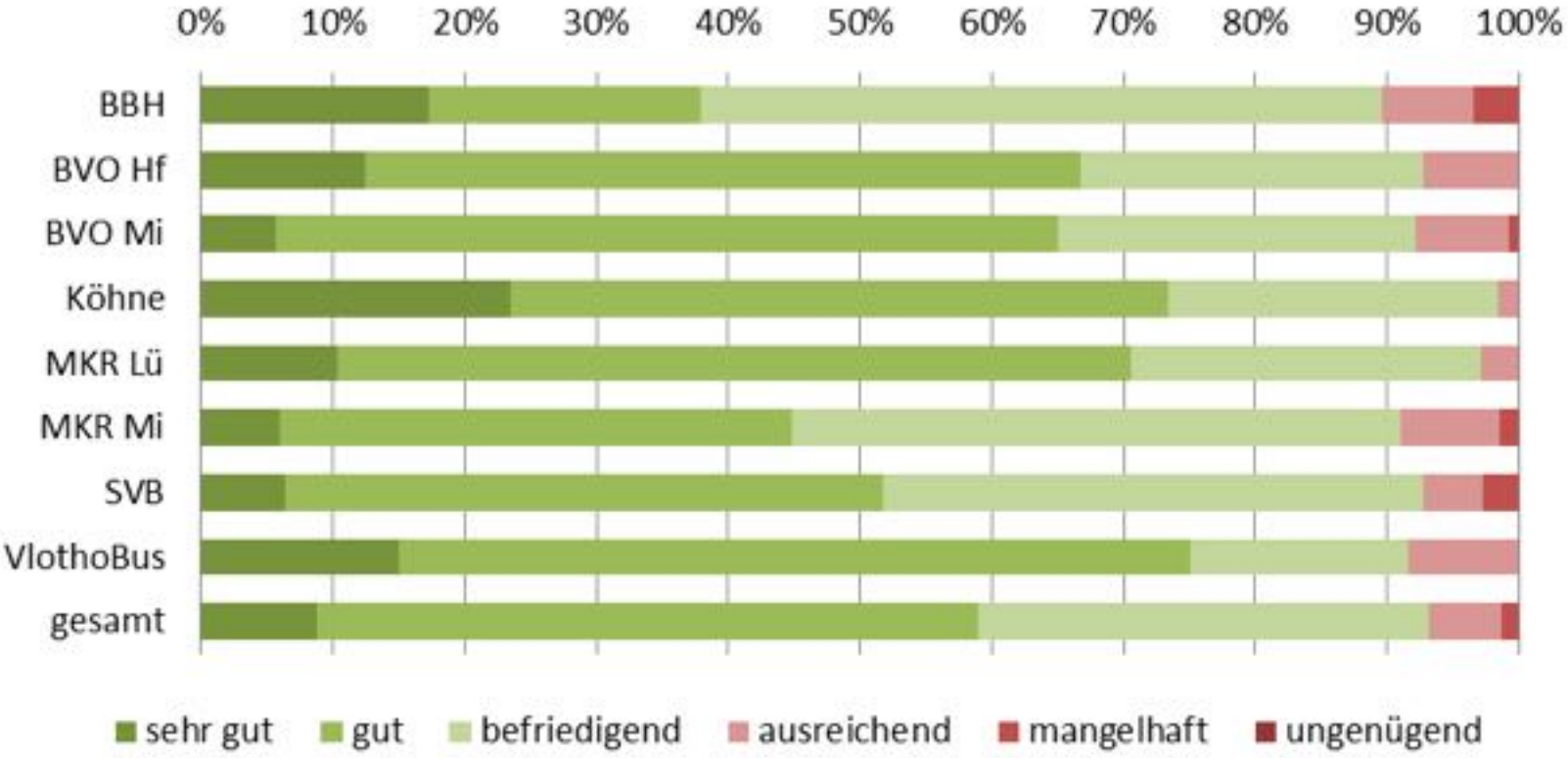


Unternehmer-Ranking: Fahrstil



- BBH:
  Auswirkung verkehrsberuhigender Maßnahmen und Vorfahrtsregelung
- Stadtbus Bünde:
  fahrzeugseitige Getriebetechnik nicht optimal für Stadtverkehre

Fahrstil – Notenverteilung je VU



Stärken/Schwächen der Unternehmen

Kriterium / Unternehmen	Pünktlichkeit + Anschlussqualität	Fahrzeug: Sauberkeit	Fahrzeug: Platzangebot	Fahrzeug: Ausstattung	Information: im Fahrzeug	Information: an Haltestellen	Fahrpersonal: Freundlichkeit	Fahrpersonal: Fahrstil
BVO/BBH*	O	O	O	+	+	O	–	O
MKR (Minden)*	–	O	O	O	–	O	–	–
MKR (Lübbecke)*	+	+	O	O	–	O	+	+
Stadtbus Bünde	O	O	O	+	+	+	O	–
Karl Köhne	–	+	+	O	–	O	+	+
VlothoBus	+	–	–	–	–	O	+	+

*BVO/BBH gemittelt, da gemeinsamer Fahrzeug- und Personalpool, MKB regional differenziert, da Verkehr im Raum Lübbecke überwiegend durch Subunternehmer

Bewertung: O durchschnittlich + überdurchschnittlich – unterdurchschnittlich

Pünktlichkeit

Definition

- Als pünktlich gelten Fahrten, die maximal 1 Minute zu früh und weniger als 5 Minuten verspätet sind.
- Für alle Erhebungsstandorte wurde die Pünktlichkeit nach Abfahrt und Ankunft getrennt bewertet, um der jeweils unterschiedlichen Relevanz von Verfrühungen und Verspätungen gerecht zu werden.
- Nicht identifizierbare Fahrten fließen nicht in die Gesamtheit ein!
- Aus allen eindeutig identifizierbaren Fahrten wird der Pünktlichkeitsgrad berechnet (Anteil pünktlicher Fahrten an der Gesamtzahl der Fahrten)
- Angestrebt ist ein Pünktlichkeitsgrad von mindestens 95%

Pünktlichkeitserhebung Hauptverknüpfungspunkte

Rahmendaten/Methodik

- Erhebungsstandorte: Minden ZOB und Herford Alter Markt
- Erhebungszeitraum: 2. bis 5. Juli 2012
- Erhebungstage: Montag bis Donnerstag
- Einweisung des Erhebungspersonals und Uhrenabgleich
- Im Erhebungsbogen erfasst wurden:
  - pünktliche Fahrten (0 bis unter 5 Minuten Verspätung)
  - verspätete Fahrten (Kategorien 5 bis 9 Minuten, 10 bis 29 Minuten, über 30 Minuten)
  - verfrühte Fahrten (mit Eintrag der Uhrzeit)

Problematik Minden ZOB:

Aufgrund der Linienwechsel am ZOB Minden wurden Erhebungsstandorte am Klausenwall gewählt, um die Linien bei Ankunft korrekt zuordnen zu können. Jedoch bestand das Problem bereits umgestellter Matrixanzeigen am südlichen Erhebungsstandort weiterhin, so dass ein relativ großer Anteil der Ankünfte nicht zugeordnet werden konnte.

Pünktlichkeit Juli 2012

Pünktlichkeitsgrad %	Minden ZOB			Herford Alter Markt		
		Abfahrt (n = 818)	Ankunft (n = 696)		Abfahrt (n = 705)	Ankunft (n = 666)
Alle Linien	**92,3**	**95,4**	**92,7**	**95,4**	**95,6**	**95,2**
Linien der BVO	***95,8***	***96,6***	***94,9***	***94,8***	***94,9***	***94,7***
• kommerzielle Linien	92,3	88,9	96,0			
• ausgeschriebene Linien	96,4	97,7	94,8	94,8	94,9	94,7
• Stadtbuslinien	**96,6**	**98,6**	**94,4**	**96,4**	**97,2**	**95,6**
•Regionalbuslinien	95,4	94,8	96,1	90,4	89,1	92,0
Linien der MKR	***89,1***	***91,9***	***85,4***			

Als pünktlich gewertet wurden Fahrten, die

- bei Abfahrt maximal 1 Minute zu früh und weniger als 5 Minuten verspätet sind,
- bei Ankunft maximal 4 Minuten zu früh und weniger als 5 Minuten verspätet sind.

Pünktlichkeitserhebung Kreis Minden-Lübbecke

Rahmendaten/Methodik

- Erhebungszeitraum: 5. bis 16. November 2012
- Erhebungstage: Montag bis Donnerstag, teilw. Samstag
- Erhebungsstandorte: wichtigster Verknüpfungspunkt jeder Kommune sowie Bahnhöfe Minden und Lübbecke (siehe Karte)
- Im Vorfeld der Erhebung erfolgte eine Einweisung durch die mhv, wobei die Uhren des Erhebungspersonals mit einer Funkuhr kalibriert wurden.
- Im Erhebungsbogen verzeichnet wurden die tatsächlichen Ankunfts- und Abfahrtszeiten, in unklaren Fällen auch Kennzeichen, Busunternehmen, Inhalt der Matrixanzeige u.ä.

Eine entsprechende Erhebung im Kreis Herford wurde aufgrund zahlreicher Baumaßnahmen im Herbst 2012 auf 2013 verschoben.

Standorte Pünktlichkeitserhebung November 2012

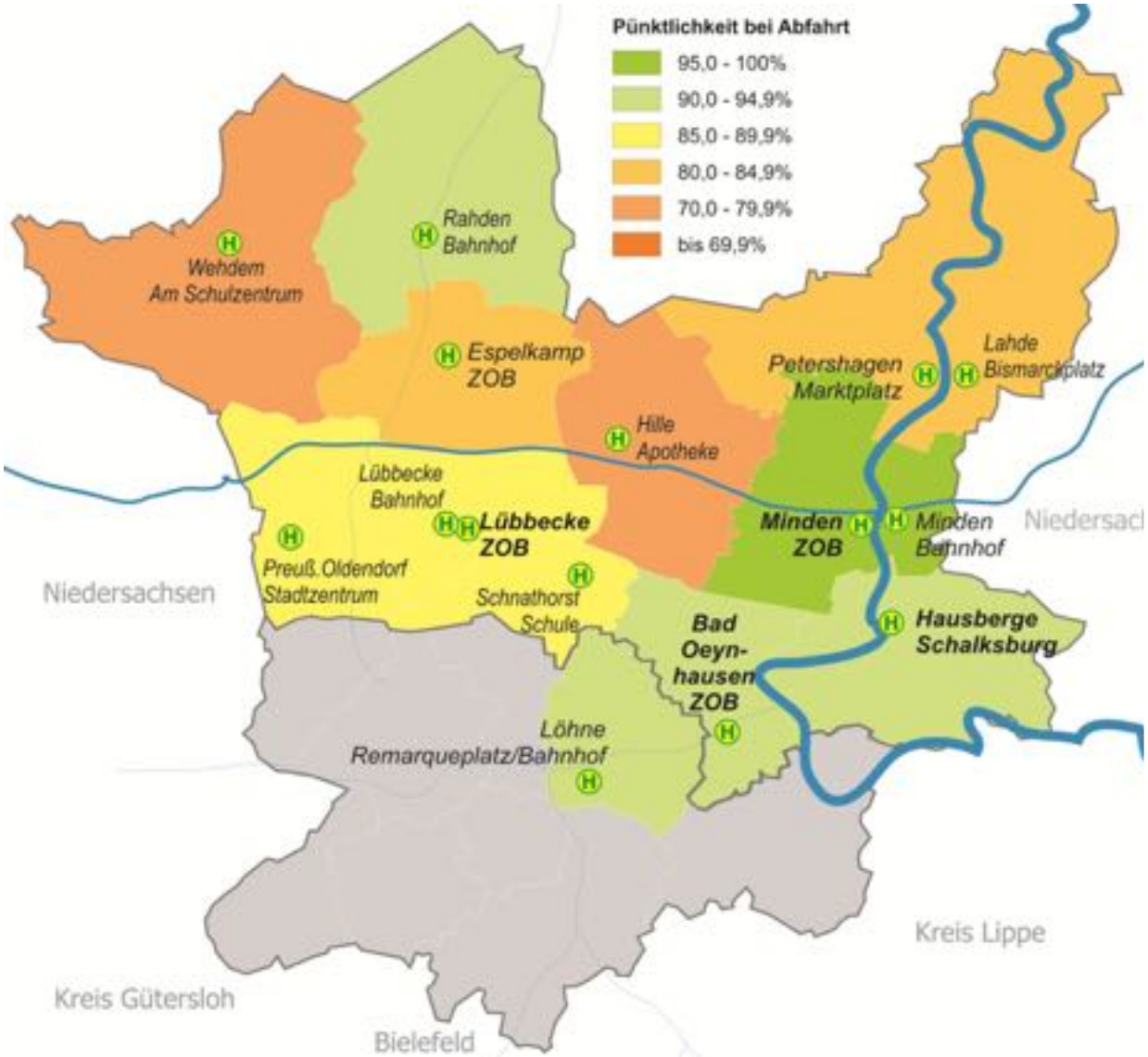
Erhebungsdauer und Wochentage:

5 halbe Tage (Mo-Do + Sa)

4 halbe Tage (Mo-Do)

2 halbe Tage (Mo-Do)

Pünktlichkeitsgrad bei Abfahrt



Rang	Standort	Anteil pünkt-licher Fahrten
1	Minden ZOB	97,05
2	Minden Bahnhof	95,56
3	Bad Oeynhausen ZOB	93,95
4	Lübbecke ZOB	93,14
5	Hausberge Schalksburg	92,37
6	Rahden Bahnhof	91,43
7	Schnathorst Schule	86,89
8	Pr. Oldendorf Stadtzentrum	86,11
9	Espelkamp ZOB	83,43
10	Lahde Bismarckplatz	81,82
11	Petershagen Marktplatz	79,71
12	Wehdem Am Schulzentrum	75,86
13	Hille Apotheke	71,74
14	Lübbecke Bahnhof	66,67
Kreis Minden-Lübbecke gesamt		**90,81**
	Löhne Remarqueplatz/Bf.	*92,86*

Als pünktlich gelten Fahrten, die maximal 1 Minute zu früh und weniger als 5 Minuten verspätet sind.

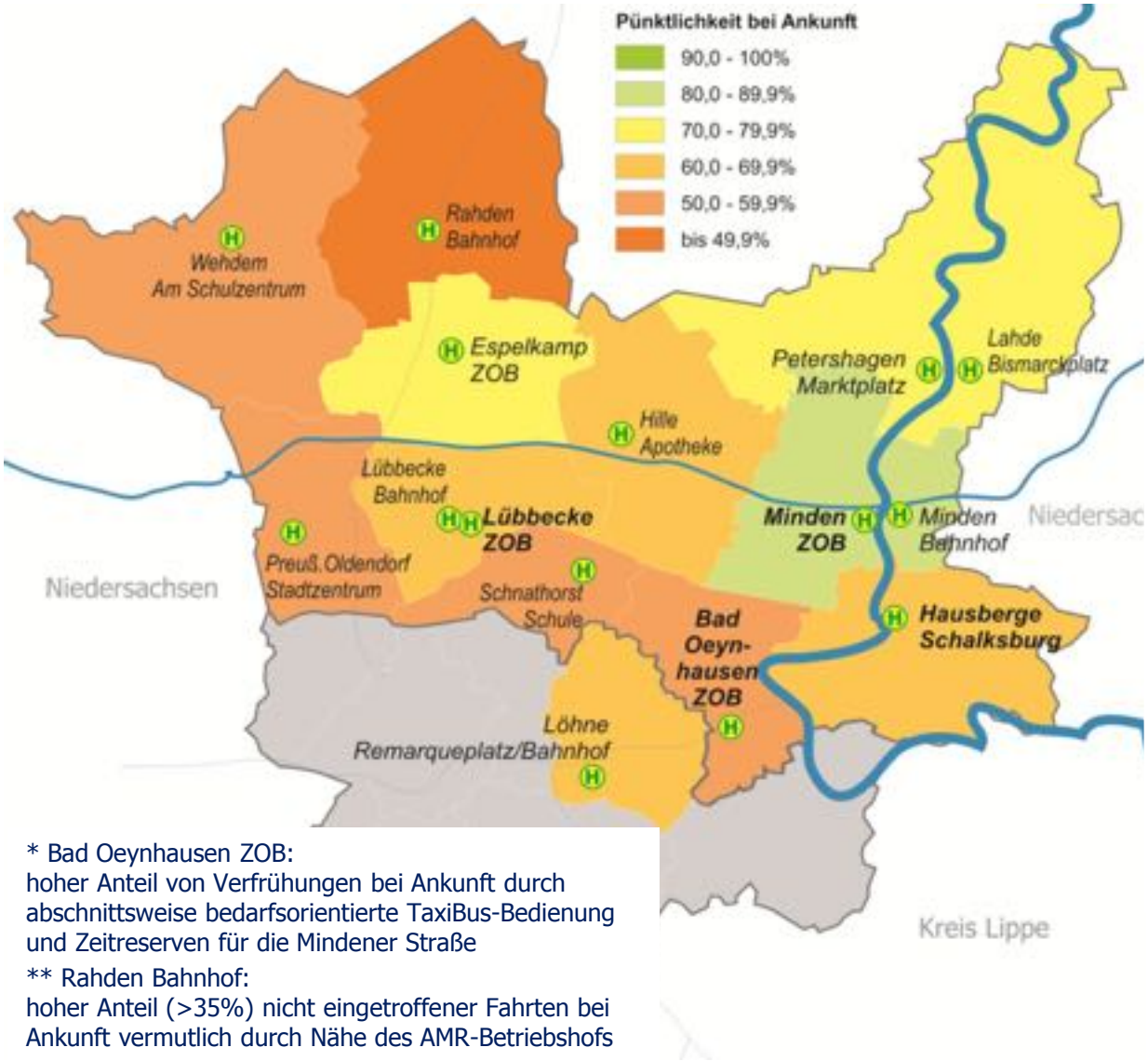
Entwicklung der Pünktlichkeit 2002/2012

Pünktlichkeit bei Abfahrt 2002 und 2012		Minden ZOB 2002		Minden ZOB 07/2012	Minden ZOB 11/2012	Bad Oeynhausen ZOB 2002		Bad Oeynhausen ZOB 2012	Lübbecke ZOB 2002		Lübbecke ZOB 2012	Petershagen Hauptstr. 2002		Petershagen Marktpl. 2012	Espelkamp Rathaus 2002		Espelkamp ZOB 2012
Anzahl Fahrten (n)		128		796	780	97		413	125		350	37		138	36		175
davon in %	minutengenau	82,0	↘		28,5	40,2	↗	56,7	30,4	↗	52,6	35,2	↘	20,3	36,1	↘	33,7
	verspätet: 1-2 Min.	12,5	↗	95,1	49,4	34,0	↘	23,2	28,0	↘	24,0	29,7	↗	34,1	16,7	↗	28,6
	verspätet: 3-4 Min.	4,7	↗		16,8	17,4	↘	4,1	29,6	↘	12,0	18,6	↘	16,7	33,3	↘	13,7
	verspätet: 5-9 Min.	0,8	↗	4,3	2,9	2,1	↘	1,7	4,0	↗	5,1	8,1	↗	10,9	13,9	↘	9,7
	verspätet: 10 u. mehr Min.	0,0	→	0,1	0,0	0,0	→	0,0	0,0	↗	0,3	6,5	↘	0,7	0,0	↗	2,3
	zu früh: bis 1 Min.	0,0	↗	0,4	2,4	1,4	↗	9,9	3,2	↗	4,6	1,4	↗	8,7	1,4	↗	7,4
	zu früh: 2-5 Min.	0,0	→	0,1	0,0	2,1	↗	4,1	4,8	↘	1,4	5,4	↗	8,7	0,0	↗	4,0
	zu früh: über 5 Min.	0,0	→	0,0	0,0	2,1	↘	0,2	0,0	→	0,0	0,0	→	0,0	0,0	↗	0,6
Pünktlichkeit % (-1 bis +4 Min.)		**99,2**	↘	**95,5**	**97,1**	**93,0**	↗	**93,9**	**91,2**	↗	**93,1**	**84,9**	↘	**79,7**	**87,5**	↘	**83,4**

- in Bad Oeynhausen und Lübbecke leichte Verbesserung des Pünktlichkeitsgrades
- in Minden am ZOB leichte Verschlechterung
- in Petershagen und Espelkamp deutliche Verschlechterung

- 2012 an allen Erhebungsstandorten deutlich größere Stichproben, somit höhere Genauigkeit

Pünktlichkeitsgrad bei Ankunft



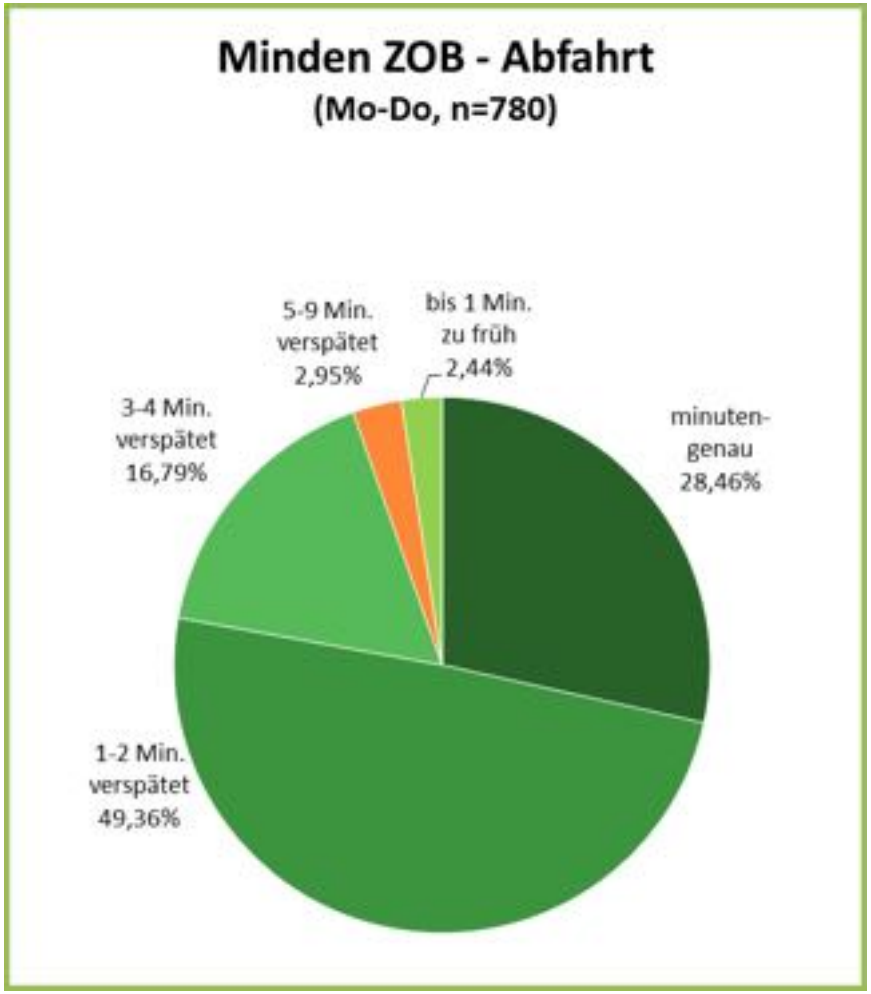
Rang	Standort	Anteil pünkt-licher Fahrten
1	Minden Bahnhof	90,65
2	Lahde Bismarckplatz	81,82
3	Minden ZOB	76,84
4	Petershagen Marktplatz	75,24
5	Espelkamp ZOB	70,63
6	Lübbecke Bahnhof	67,86
7	Hausberge Schalksburg	65,76
8	Lübbecke ZOB	64,67
9	Hille Apotheke	60,42
10	Bad Oeynhausen ZOB*	59,45
11	Schnathorst Schule	56,92
12	Pr. Oldendorf Stadtzentrum	53,85
13	Wehdem Am Schulzentrum	51,22
14	Rahden Bahnhof**	20,59
Kreis Minden-Lübbecke gesamt		**69,85**
	Löhne Remarqueplatz/Bf.	*69,38*

Als pünktlich gelten Fahrten, die maximal 1 Minute zu früh und weniger als 5 Minuten verspätet sind.

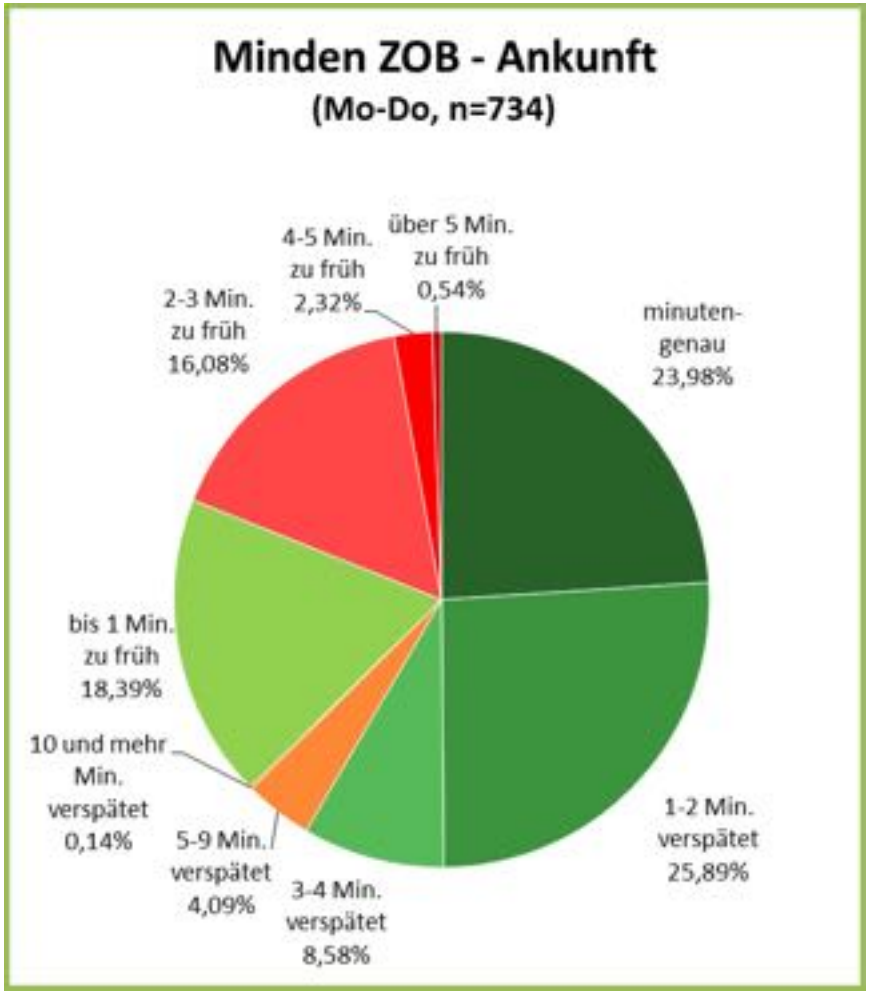
* Bad Oeynhausen ZOB:
hoher Anteil von Verfrühungen bei Ankunft durch abschnittsweise bedarfsorientierte TaxiBus-Bedienung und Zeitreserven für die Mindener Straße

** Rahden Bahnhof:
hoher Anteil (>35%) nicht eingetroffener Fahrten bei Ankunft vermutlich durch Nähe des AMR-Betriebshofs

Pünktlichkeit November 2012

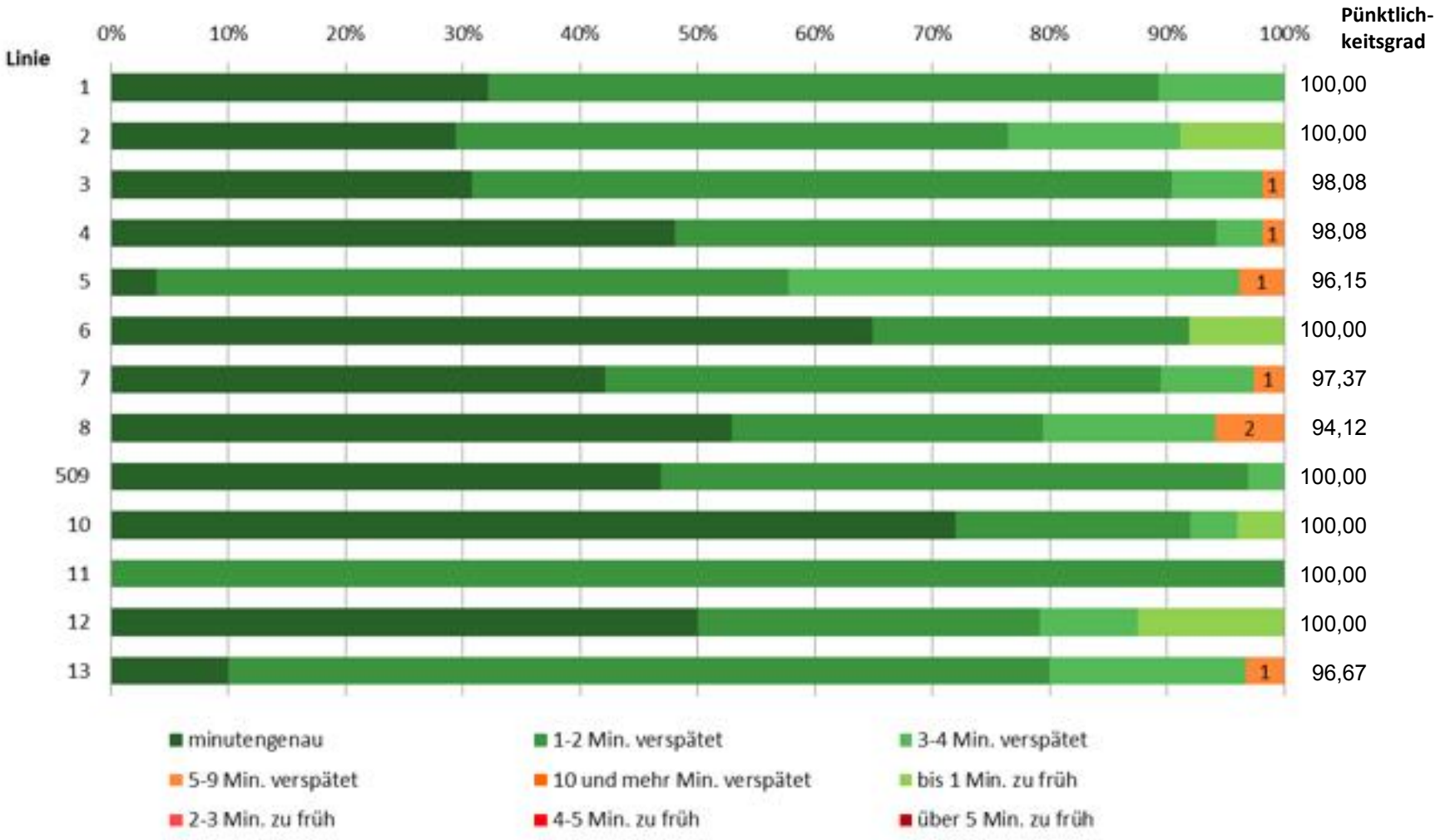


Pünktlich (-1 bis +4 Min.): **97,05%**

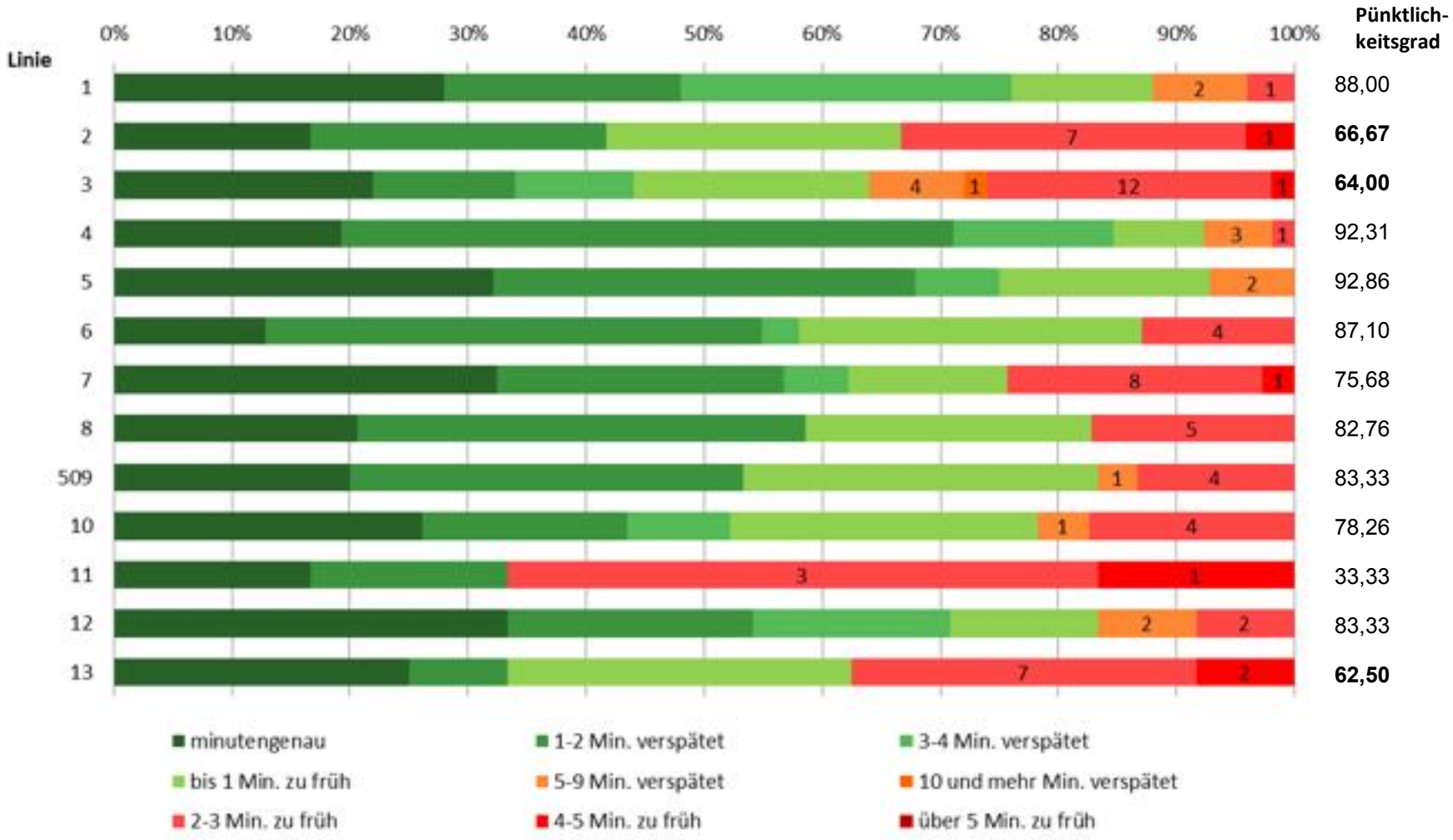


Pünktlich (-1 bis +4 Min.): **76,84%**

Stadtbus Minden – Pünktlichkeit bei Abfahrt (ZOB)



Stadtbus Minden – Pünktlichkeit bei Ankunft (ZOB)



Problematik verfrühte Ankunft am ZOB Minden

Zur sicheren Zuordnung der einzelnen Linien bei Ankunft am ZOB wurde zur Erfassung der Pünktlichkeit drei vorgelagerte Erhebungsstandorte gewählt, anhand welcher sich die Problematik verfrühter Ankünfte am ZOB deutlich offenbarte.

- ***Haltestelle Simeonsplatz:***

52 Abfahrten 2 bis 8 Minuten vor planmäßiger Abfahrt,
davon 34 Stadtbusfahrten (2 bis 5 Minuten zu früh),
diese sind somit je nach Linie dem Fahrplan bis zu 5 Haltestellen voraus, wodurch die Gefahr besteht, das (potentielle) Fahrgäste aufgrund der Verfrühung an diesen Haltestellen ihren Bus nicht mehr erreichen.

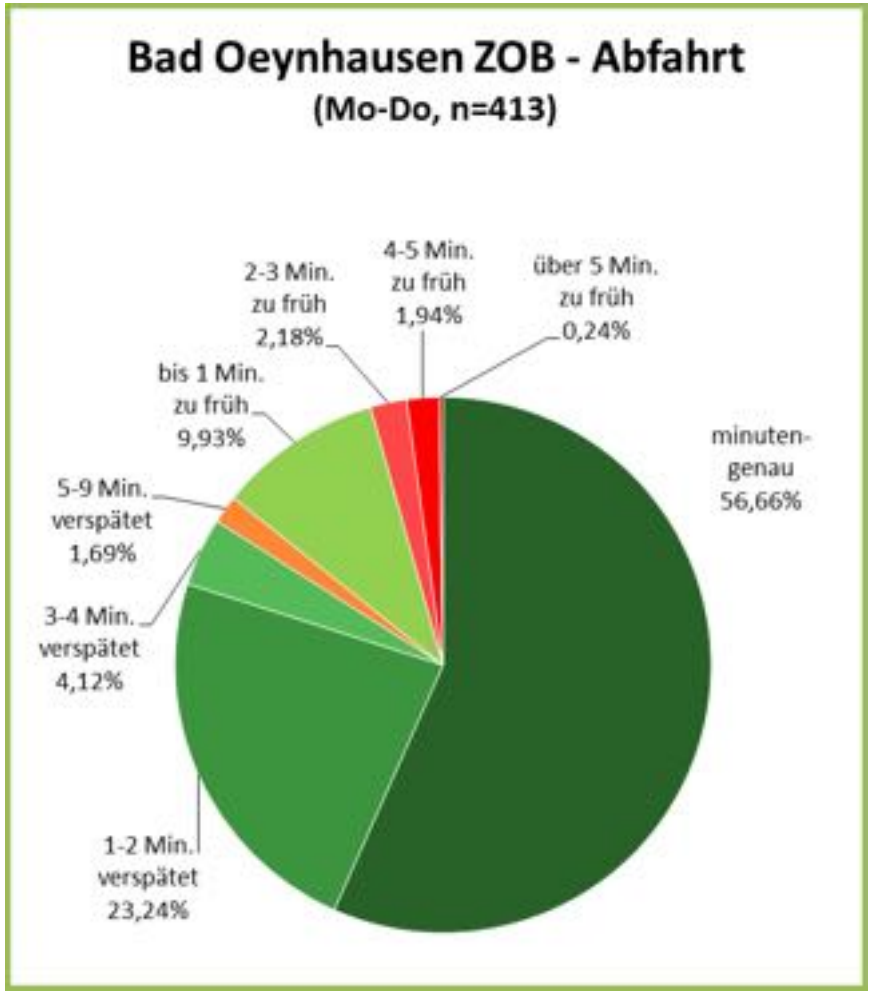
- ***Haltestelle Kreishaus:***

22 Abfahrten 2 bis 6 Minuten vor planmäßiger Abfahrt

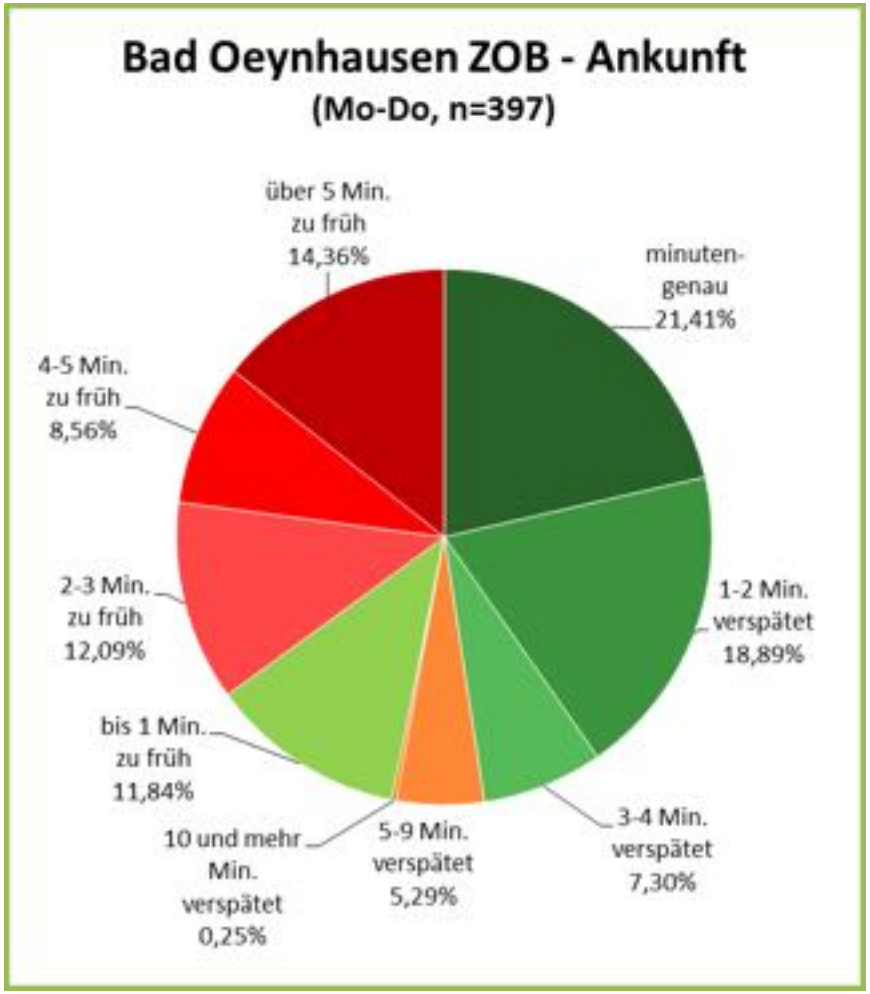
- ***Erhebungsstandort Klausenwall:***

59 Vorbeifahrten 2 bis 12 Minuten vor errechneter Vorbeifahrt,
davon 31 Stadtbusfahrten (2 bis 4 Minuten zu früh)

Pünktlichkeit November 2012



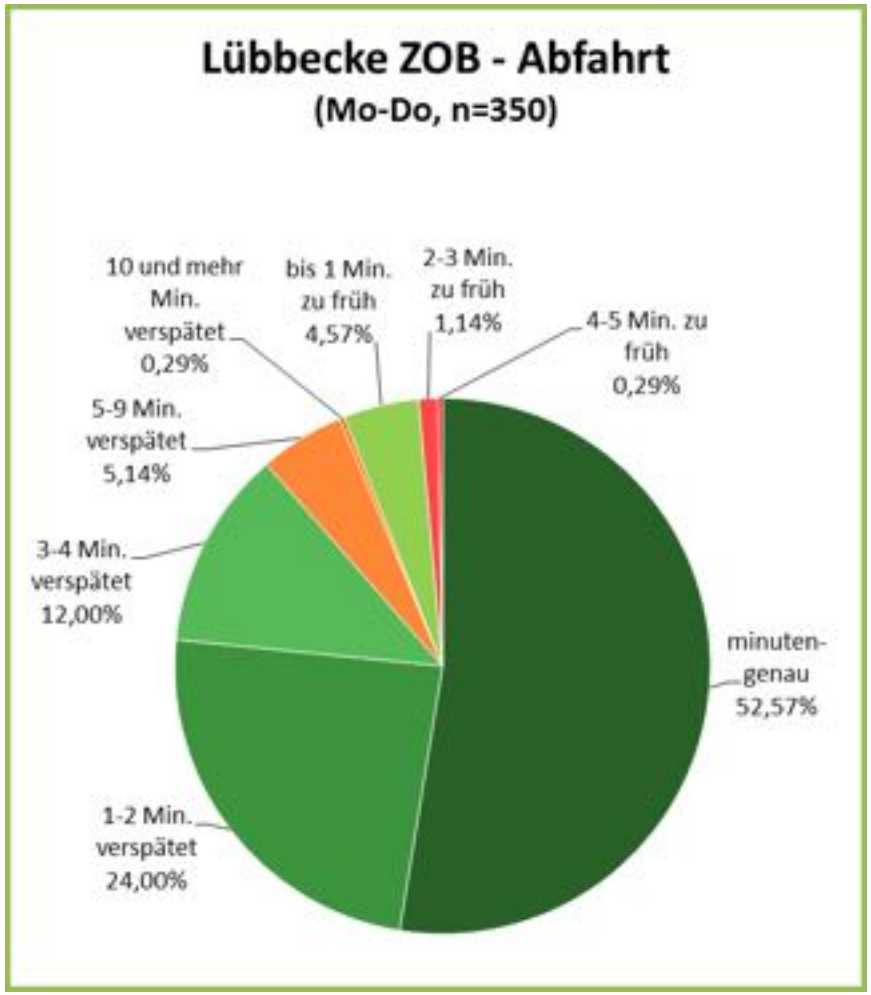
Pünktlich (-1 bis +4 Min.): **93,95%**



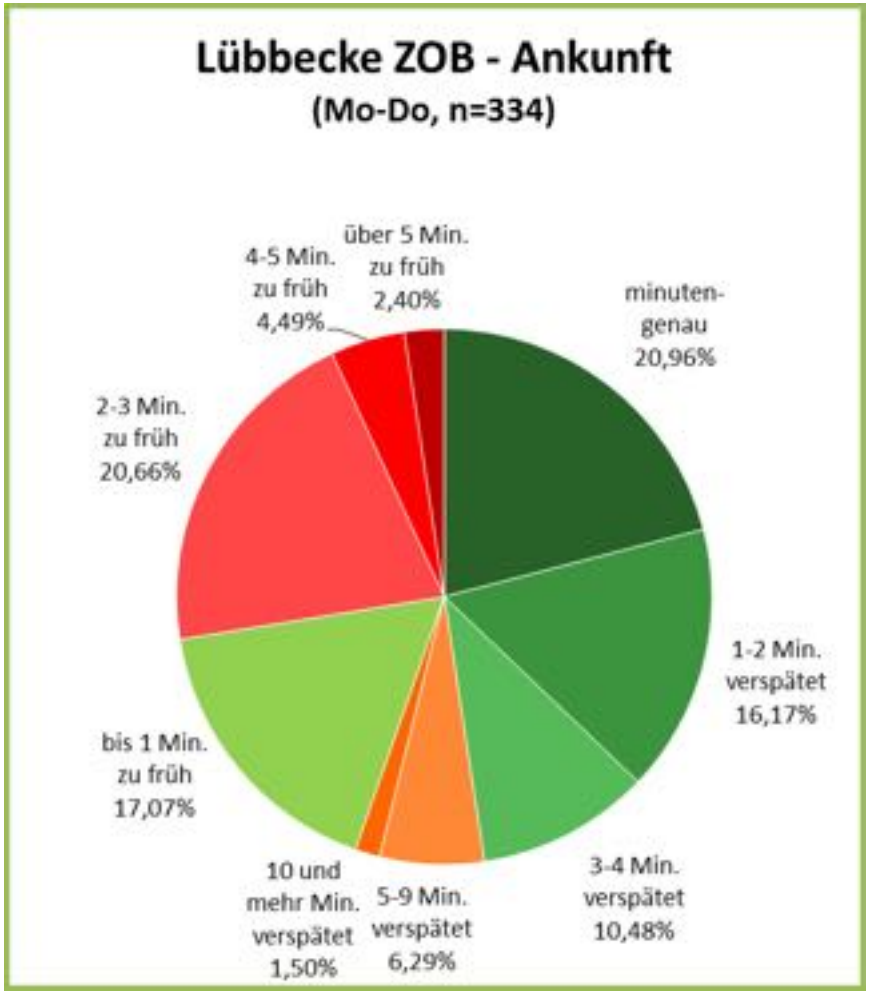
Pünktlich (-1 bis +4 Min.): **59,45%**

Bad Oeynhausen ZOB: hoher Anteil von Verfrühungen bei Ankunft durch abschnittsweise bedarfsorientierte TaxiBus-Bedienung und Zeitreserven für die Mindener Straße, überwiegend unproblematisch

Pünktlichkeit November 2012

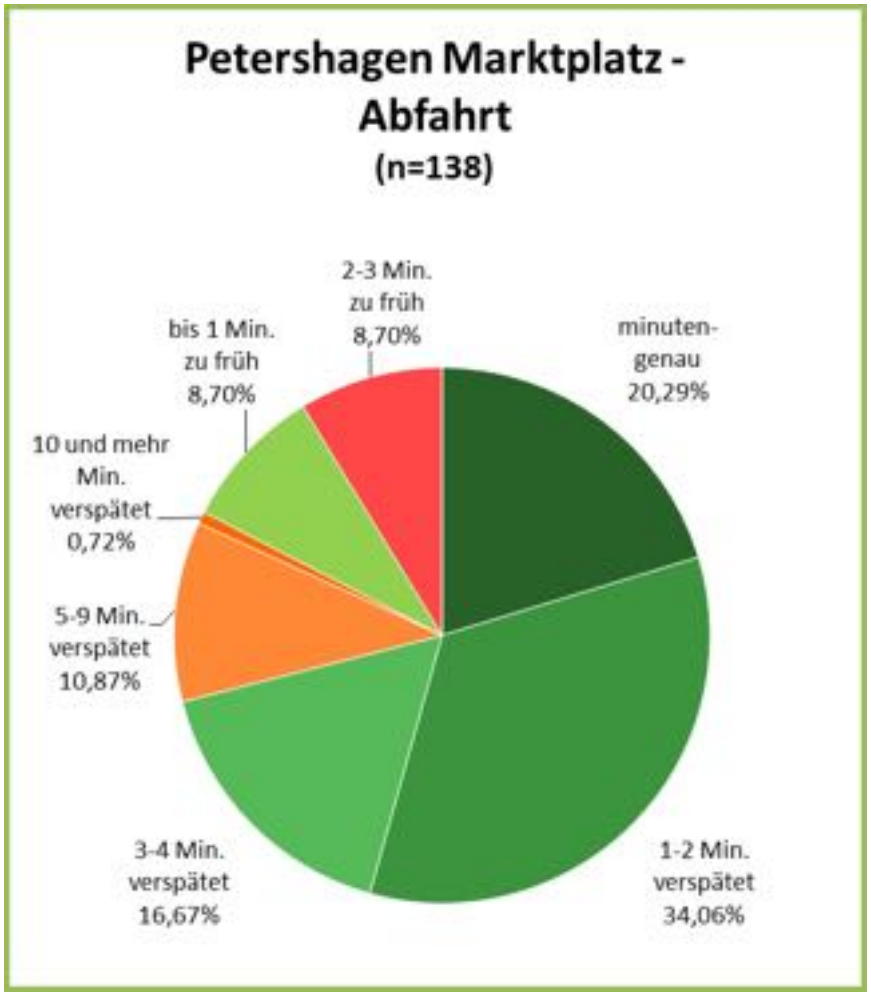


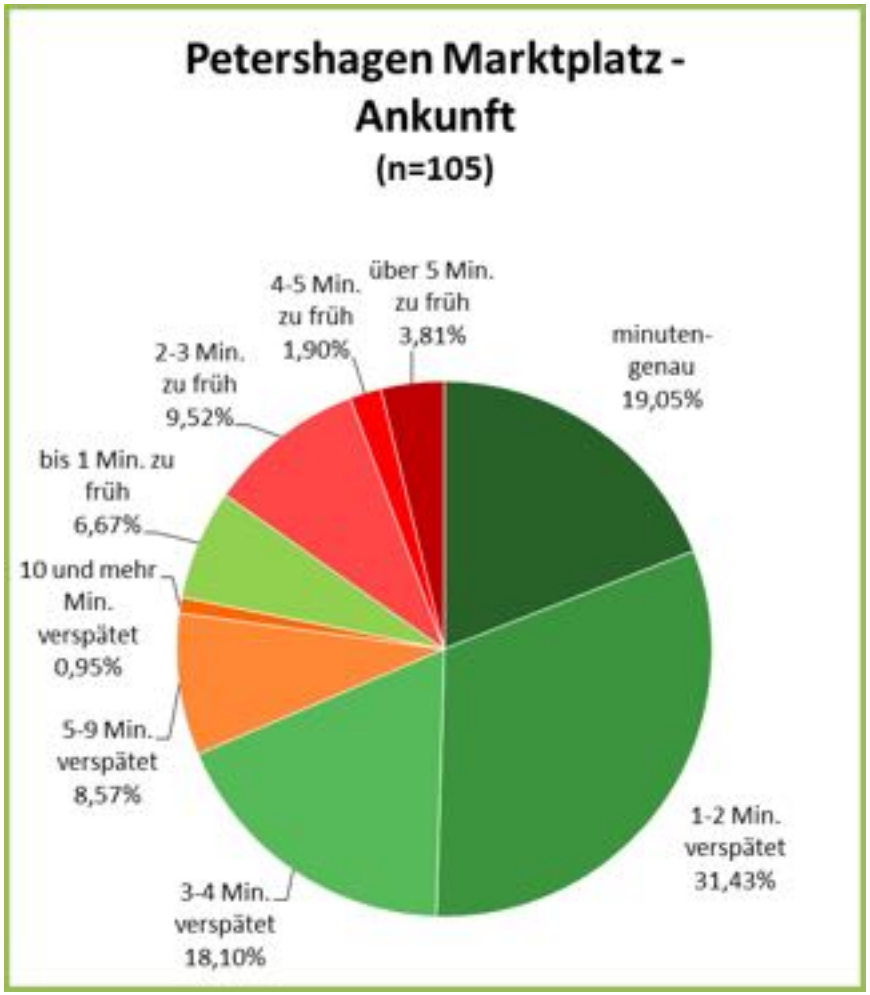
Pünktlich (-1 bis +4 Min.): **93,14%**



Pünktlich (-1 bis +4 Min.): **64,67%**

Pünktlichkeit November 2012



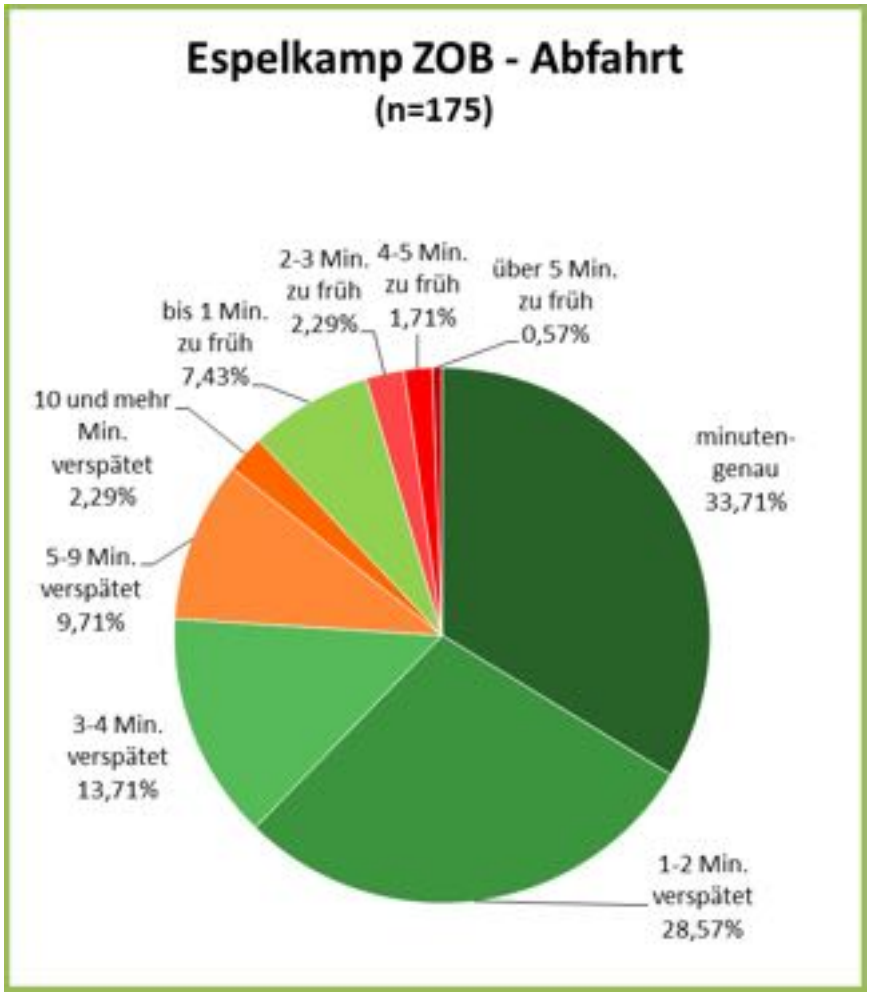


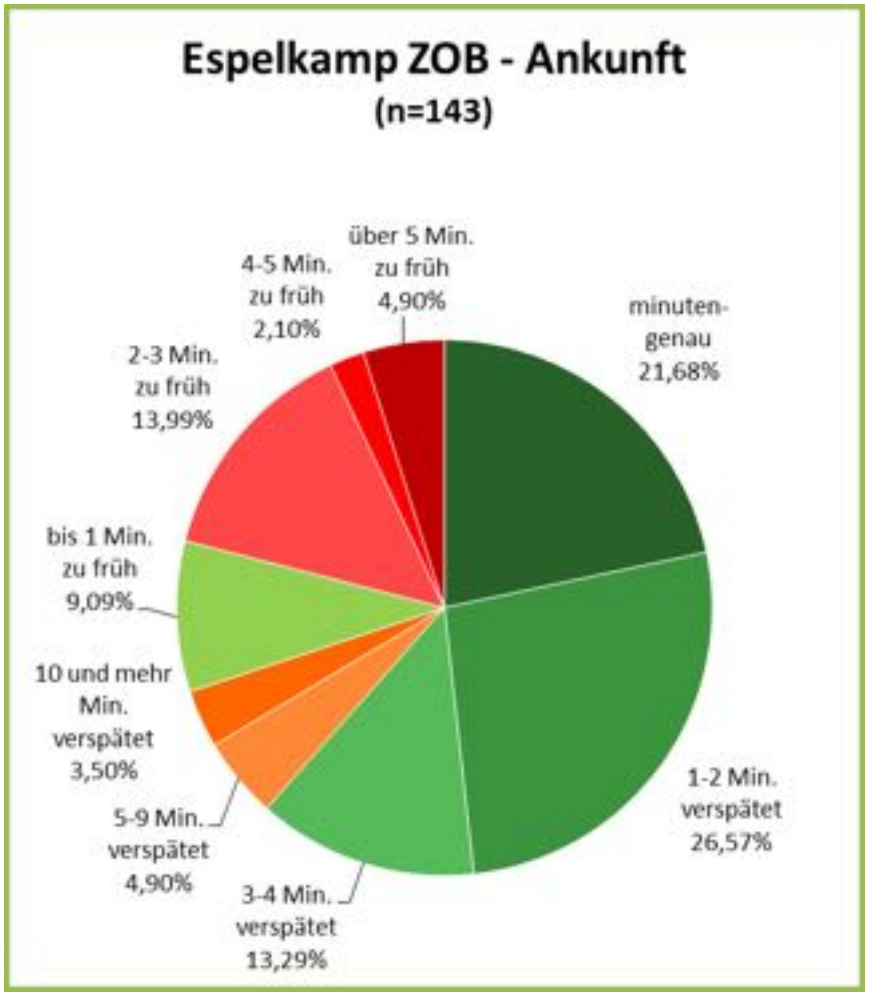
Pünktlich (-1 bis +4 Min.): **79,71%**

Pünktlich (-1 bis +4 Min.): **75,24%**

Hohe Quote nicht zuzuordnender Fahrten zu Schulbeginn und –ende, da oftmals Anzeige von Linie und/oder Fahrziel nicht mit Fahrplan übereinstimmend bei zahlreichen gleichzeitig eintreffenden bzw. abfahrenden Bussen, d.h. Fahrten sind entweder entfallen oder falsch gekennzeichnet, möglicherweise wird bereits die Folgefahrt ausgewiesen

Pünktlichkeit November 2012





Pünktlich (-1 bis +4 Min.): **83,43%**

Pünktlich (-1 bis +4 Min.): **70,63%**

Hohe Quote nicht zuzuordnender Fahrten zu Schulbeginn und –ende, da oftmals keine Anzeige bzw. nur Kennzeichnung als „Schulbus" bei zahlreichen gleichzeitig eintreffenden bzw. abfahrenden Bussen, d.h. Fahrten sind entweder entfallen oder falsch gekennzeichnet, möglicherweise wird bereits die Folgefahrt ausgewiesen

Fahrzeugqualität - Kriterien

- Fahrzeugdesign
- Fahrzeugalter
- Sauberkeit außen/innen
- Barrierefreiheit:
  - Niederflur(einstieg)
  - Rampe und/oder Kneeling
  - Mehrzweckfläche
  - Haltestellenanzeige
  - Haltestellenansage
  - Erreichbarkeit der Haltewunschtasten
  - kontrastreiche Innenraumgestaltung
- Sonstige Ausstattung:
  - Fahrscheinentwerter

Die Erfassung dieser Kriterien erfolgt mittels der eingangs erwähnten Methoden der Fahrzeugbeobachtung und des „Mystery Shoppings" (Siehe „Instrumente des Qualitätscontrollings") .

Im Folgenden werden ausgewählte Kriterien näher betrachtet.

Fahrzeugalter

Für die Bedienung im Grundnetz (Standard-Qualität) ist laut Nahverkehrsplan ein Fahrzeughöchstalter von 15 Jahren bei durchschnittlichem Fahrzeugalter von 8 Jahren zulässig.

Konzessionär	**Altersdurchschnitt** der, im Grundnetz eingesetzten, Fahrzeuge (in Jahren)
BVO – ausgeschriebene Linien (Linienbündel C1, C2, E2 und E3)	5,5
BVO/BBH (Linienbündel C3, D2 und E4)	7,8
MKR (Linienbündel A)	5,1
MKR (Linienbündel C4)	5,2
Köhne	7,4
SVB	3,2
VlothoBus	eigener Fuhrpark 1,8 Subunternehmerfahrzeuge z.T. sehr alt

Fahrzeugqualität Minden ZOB

• Fahrzeugalter:
entspricht Vorgaben im NVP

• Barrierefreiheit:
100% Niederflur (Stichprobe), Rampe in Subunternehmerfahrzeugen teilweise nicht vorhanden, teilweise Kneeling, optische und akustische Haltestelleninformation sind nicht Standard!

• einheitliches Fahrzeugdesign:
Durch Subunternehmerfahrzeuge keine Einheitlichkeit, auch im Stadtbus, selbst in Ferien und außerhalb der Fahrgastspitzen!

Fahrzeugqualität Herford Alter Markt

- Fahrzeugalter:
entspricht Vorgaben im NVP

- Barrierefreiheit:
100% Niederflur (Stichprobe), Rampe überwiegend vorhanden, teilweise Kneeling, in Subunternehmerfahrzeugen keine optische Haltestelleninformation, akustische Haltestelleninformation auch in Konzessionärsfahrzeugen teilweise fehlend.

- einheitliches Fahrzeugdesign:
Generell hohe Einheitlichkeit, v.a. im Stadtbus. Jedoch vereinzelt Einsatz von Subunternehmerfahrzeugen auch im Stadtbus.

Fahrzeugqualität – Beispiel Vlotho

- nicht auf ersten Blick als ÖPNV erkennbar
- Fahrzielanzeige (Matrix) fehlerhaft – *korrektes Schild nur vorn hinter Scheibenwischer*
- Zugang nicht barrierefrei, dazu sehr eng
- kein Platz für Kinderwagen, Rollatoren etc.
- starke Abnutzungserscheinungen im Fahrzeuginnern (Fußboden, Sitze)
- keine Wagen hält-Anzeige, keine Haltewunschtasten
- keine Haltestellenanzeige oder -ansage

Fallbeispiele im Rahmen des „Mystery Shoppings“

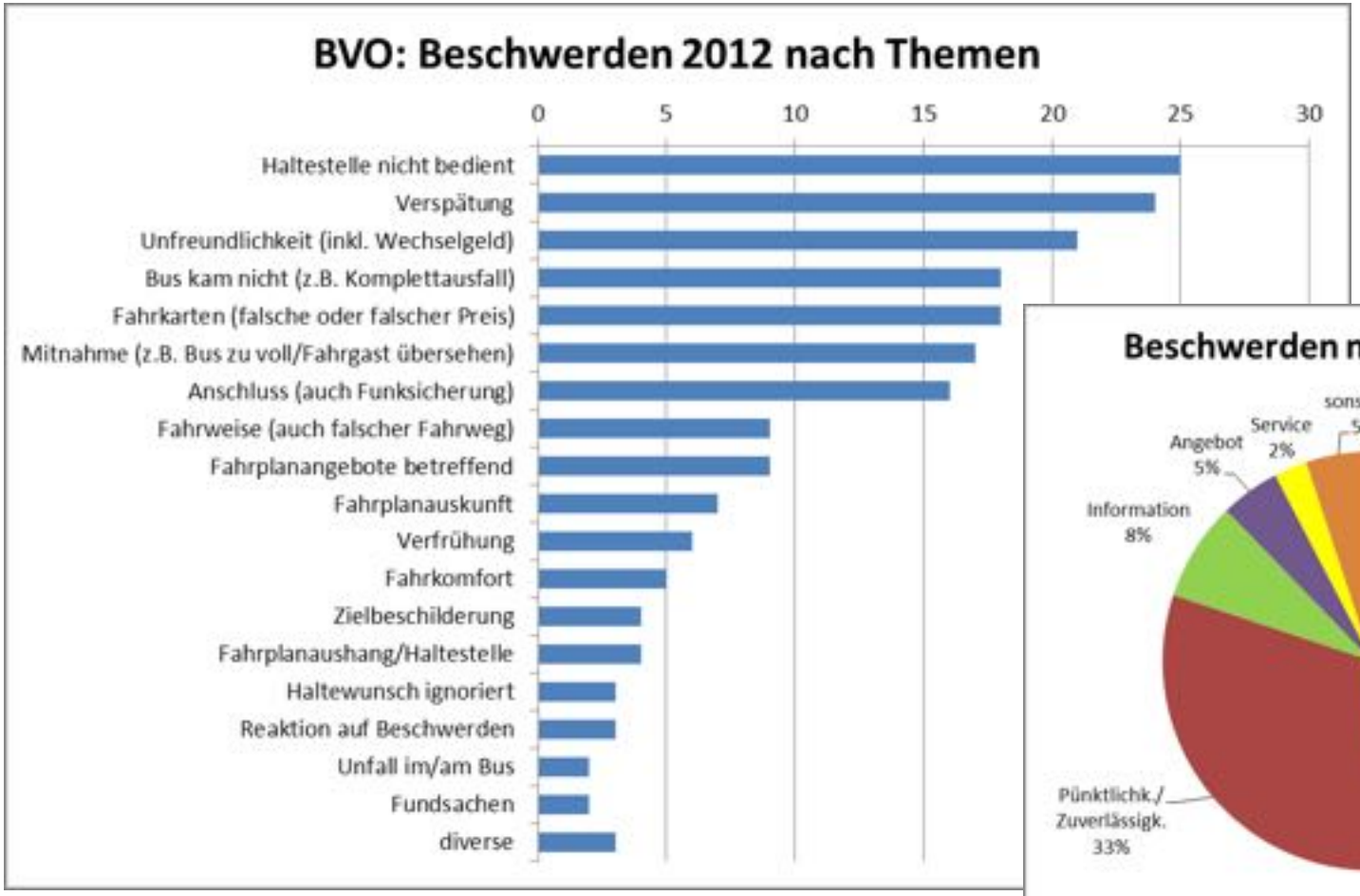
- fehlerhafte Tarifauskünfte/Fahrkartenverkäufe
- Telefonieren während der Fahrt ohne Freisprecheinrichtung
- Rauchen im Fahrzeug
- Rückwärtsfahren an Haltestellen
- Fahrtunterbrechung zu privaten Zwecken
- Abwandeln des Linienwegs zur Kombination von Linien- mit Auftragsfahrten

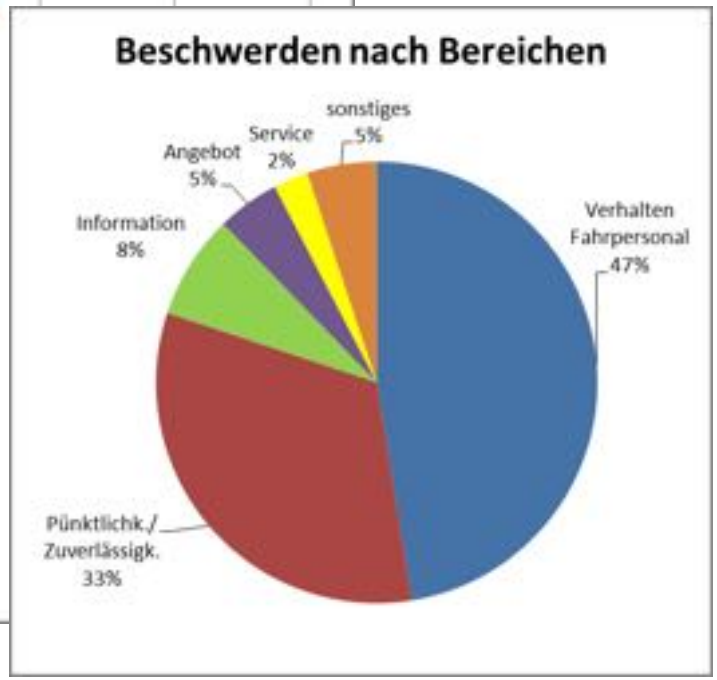
Konsequenzen: „ad hoc“-Meldung an Unternehmen

Ziel: unmittelbares Abstellen des Mangels

Feedback über Kundenbeschwerden

2012: Knapp 200 Kundenbeschwerden im BVO-Kundencenter bis Ende September





Aktualisierung des Haltestellenkatasters

Bestandsaufnahme von

- Eigentumsverhältnissen,
- Barrierefreiheit,
- Ausstattung (Mobiliar, Information) und
- Pflegezustand

Ziele

- Verbesserung des Pflegezustands
  durch Sensibilisierung der Verantwortlichen in den Kommunen
- Ermittlung des Finanzierungsbedarfs durch Klassifizierung/Priorisierung
  - zur Herstellung der Barrierefreiheit
  - für die allgemeine Ausstattung von Haltestellen

Dialog mit den Unternehmen

Die Ergebnisse der Kundenbefragung und der Pünktlichkeitserhebungen wurden den einzelnen Unternehmen in persönlichen Gesprächen vorgestellt.

Die Durchführung von Qualitätskontrollen durch die mhv wurde allgemein begrüßt, da hierdurch vergleichbare Daten gewonnen werden, die auch als Argumentationsgrundlage im eigenen Unternehmen eingesetzt werden können.

Insbesondere der Erkenntnisgewinn über die Qualität aus Kundensicht wurde grundsätzlich von allen Unternehmen positiv bewertet und konstruktiv diskutiert. Die Bewertungen durch die Fahrgäste konnten überwiegend nachvollzogen werden.

Die zentralen Inhalte der geführten Gespräche sind im Folgenden aufgeführt.

Reaktionen: BVO/BBH

Fahrgastbefragung:

• Linie 430, BBH: Pünktlichkeit und Fahrstil beeinflußt durch Verkehrsberuhigungsmaßnahmen auf dem Linienweg (häufiges Abbremsen und Anfahren)

• Fahrzeugmaterial und Fahrpersonal wird durch alle Bündel gereicht (Bsp. Linie 425 – 430 – 461), unterschiedliche Bewertung kommt möglicherweise durch Vergleich mit anderen Verkehrsunternehmen bzw. der Gesamtbewertung des Busverkehrs zustande.

• Schulungen erfolgen zu verschiedenen Schwerpunktthemen, z.B. Umgang mit dem Kunden, Fahrpersonal muss alle Schwerpunkte regelmäßig durchlaufen, Verfahren ist zertifiziert

Pünktlichkeitserhebungen:

• hinsichtlich der Pünktlichkeit wurde seitens der BVO zugesichert, das Fahrpersonal erneut anzuweisen, um insbesondere Verfrühungen zu vermeiden

Reaktionen: MKR

Fahrgastbefragung:

• Interner Handlungsbedarf wurde erkannt. Fragebögen werden auf Wunsch der MKR (Detailanalyse) vollständig von der mhv zur Verfügung gestellt.

• in Kooperation mit der MKR wurde eine gezieltere Beobachtung des Fahrpersonals hinsichtlich Freundlichkeit und Fahrstil durch das mhv-Qualitätsmanagement beschlossen

• die Problematik der mangelnden Fahrgastinformation im Fahrzeug ist der MKR bewusst. Die Ankündigung der nächsten Haltestelle im Bus sollte mit Einführung eines Betriebsleit- und Informationssystems bereits 2010 umgesetzt werden, scheitert jedoch noch immer am ausführenden Unternehmen und einem folgenden Rechtsstreit

Pünktlichkeitserhebungen:

• mit Einführung eines solchen Systems könnte auch die Pünktlichkeit in den regionalverkehren der Linienbündel A und C verbessert werden

Reaktionen: Karl Köhne

Fahrgastbefragung:

• Im Bereich der Fahrgastinformation sind erste Verbesserungen im Stadtbus Bad Oeynhausen bereits durch die Einführung neuer Busdrucker im April 2013 erreicht worden, die sowohl die optische als auch die akustische Ankündigung der nächsten Haltestelle ermöglichen.

• Freundlichkeit und Fahrweise konnten in der Vergangenheit durch Schulungen verbessert werden. Positiv wirkt sich auch der überwiegende Einsatz ortsansässigen Personals aus Bad Oeynhausen aus.

Pünktlichkeitserhebung:

• Das Fahrpersonal ist angewiesen am ZOB Bad Oeynhausen frühestens mit einer Minute Verspätung abzufahren, um Anschlüsse zu sichern.

Reaktionen: Stadtverkehrsgesellschaft Bünde

Fahrgastbefragung:

• Fahrstil im Stadtverkehr weniger fließend als im Überlandverkehr, zusätzlich Folge der Antriebstechnik

• Aktualität und Vollständigkeit von Aushängen durch Nähe des ortsansässigen Verkehrsunternehmens

• Guter Pflegezustand der Haltestellen durch enge Kooperation mit der Stadt

Reaktionen: VlothoBus

Fahrgastbefragung:

• Deutlich schlechtes Fahrzeugmaterial vom Subunternehmer wurde erkannt und es wird nach Lösungen gesucht.

• Geplante Maßnahme zur Qualitäts- und Angebotsverbesserung im VlothoBus ist die erneute durchgehende Linienführung Herford – Vlotho durch Kombination der Linien S1 (Vlotho-Exter) und 434 (Exter-Herford), bei der neben einer deutlichen Angebotsverbesserung durch einen Unternehmerwechsel auch eine enorme Verbesserung der Fahrzeugqualität auf der Linie S1 erreicht würde. Der Ortsverkehr Exter (S6) wird entsprechend auf das neue Angebot ausgerichtet werden.

Fazit I

Kundenzufriedenheit:

• Insgesamt fällt das Urteil der Kunden positiv aus, jedoch besteht bei einzelnen Qualitätskriterien sowie bei lokaler Differenzierung Handlungsbedarf.

• Das besonders schlechte Abschneiden des VlothoBus ist hauptsächlich auf den Einsatz veralteter Subunternehmerfahrzeuge zurückzuführen und kann durch die beschriebene Maßnahme gelöst werden.

Pünktlichkeit:

• Der angestrebte Pünktlichkeitsgrad (95%) wurde (bei Abfahrt) im Kreis Minden-Lübbecke nur an 2 von 14 Standorten (Minden ZOB, Minden Bahnhof) erreicht, insbesondere im ländlichen Bereich des Kreises Minden-Lübbecke sind bis zu einem Drittel der erfassten Fahrten nicht pünktlich.

• Auch am zentralen Verknüpfungspunkt Herford Alter Markt konnte der angestrebte Pünktlichkeitsgrad bei der Erhebung im Juli 2012 erfüllt werden, eine flächendeckende Erhebung in allen Kommunen erfolgt aus bereits dargelegten Gründen erst in 2013.

Fazit II

Fahrzeugqualität:

• Der Großteil der Fahrzeuge ist als Niederflur- oder LowEntry-Fahrzeug, zumeist ausgestattet mit Rampe, teilweise mit Kneeling auch für mobilitäts-eingeschränkte Personen zugänglich. Mehrzweckflächen für Rollstühle, Rollatoren und Kinderwagen sind in den Linienbussen ebenfalls die Regel, jedoch zumeist mit geringeren Kapazitäten im Regionalverkehr.

• Defizite bestehen in der Fahrgastinformation sowie teilweise in der Erreichbarkeit der Haltewunschtasten.

Ein bisher nicht hinreichend untersuchter Aspekt ist die Barrierefreiheit von TaxiBussen bzw. AST-Verkehren. Dies wird im nächsten Qualitätsbericht ergänzt.

Dialog mit den Unternehmen:

Die Zusammenarbeit mit den Verkehrsunternehmen erfolgte konstruktiv und wird zu einer kontinuierlichen Qualitätsverbesserung beitragen.

Ausblick I

Kundenzufriedenheit:

• Im Rahmen weiterer Kundenbefragungen soll die Relevanz der einzelnen Kriterien analysiert werden, um den vordringlichen Handlungsbedarf aus Sicht der Kunden festzustellen.

• Ebenso sollen zukünftig soziodemographische Daten miterfasst werden, um Bedarfe verschiedener Zielgruppen identifizieren zu können.

• Das Produkte „Stadtbus" soll gestärkt werden, u.a. durch Übertragung des „best-practice"-Beispieles Stadtbus Bünde auf die Stadtbussysteme in Minden, Herford und Bad Oeynhausen. In Bad Oeynhausen ist dazu auch die Umwandlung von TaxiBussen in Stadtbusse geplant.

Pünktlichkeit:

• Im Fokus stehen eine Erhöhung der Pünktlichkeit im Stadtverkehr insbesondere durch Vermeidung von Verfrühungen sowie die Findung geeigneter Maßnahmen zur Verbesserung der Pünktlichkeit in der Fläche.

• Eine umfangreiche Erhebung zum Gewinn erster Erkenntnisse im Raum Herford und von Vergleichsdaten im Kreis Minden-Lübbecke wird 2013 erfolgen.

Ausblick II

Fahrzeugqualität:

Geplant ist eine Abfrage zur barrierefreien Ausstattung der Fahrzeuge bei den Unternehmen. Die kombinierte Beobachtung von Fahrzeugqualität und Fahrpersonal wird fortgesetzt.

Dialog mit den Unternehmen:

Die Zusammenarbeit mit den Verkehrsunternehmen wird in Zukunft weiter intensiviert.

Schlusswort

Der jährlich erscheinende Qualitätsbericht bietet künftig die Möglichkeit die Entwicklung der Qualität durch Vergleich belastbarer Zahlen zu beurteilen. Der Bericht ist insbesondere auch als Bestätigung und Ansporn für die Unternehmen gedacht, die hierdurch ein Feedback zu ihrem personellen, materiellen und finanziellen Engagement erfahren.

mindenherforder verkehrsgesellschaft mbH

mhv-Qualitätsbericht 2012

Herausgeber v.i.S.d.P.:

mhv Minden-Herforder Verkehrsgesellschaft mbH
Achim Overath (Geschäftsführer)

Besuchsadresse: Im Kurpark (Badehaus I)
Postanschrift: Herforder Straße 45 • 32545 Bad Oeynhausen

Tel. 0 57 31.8 42 04-0 • www.mhv-info.de

Bad Oeynhausen, 07.06.2013