

mindenherforder verkehrsgesellschaft mbH



Ergebnisse des Qualitätscontrollings 2014





mhv-Qualitätscontrolling 2014

- Pünktlichkeitserhebung in den Kreisen Herford und Minden-Lübbecke im September 2014
- Fahrgastbefragung Nacherhebung im Linienbündel Vlotho nach Einführung der durchgebundenen Linie 434/VB im April 2014
- Einführung eines Fahrzeugkatasters



mindenherforder verkehrsgesellschaft mbH



Ergebnisse aus den Kreisen Herford und Minden-Lübbecke



minutengenau

5-9 Min. verspätet

1-2 Min. verspätetüber 10 Min. verspätet

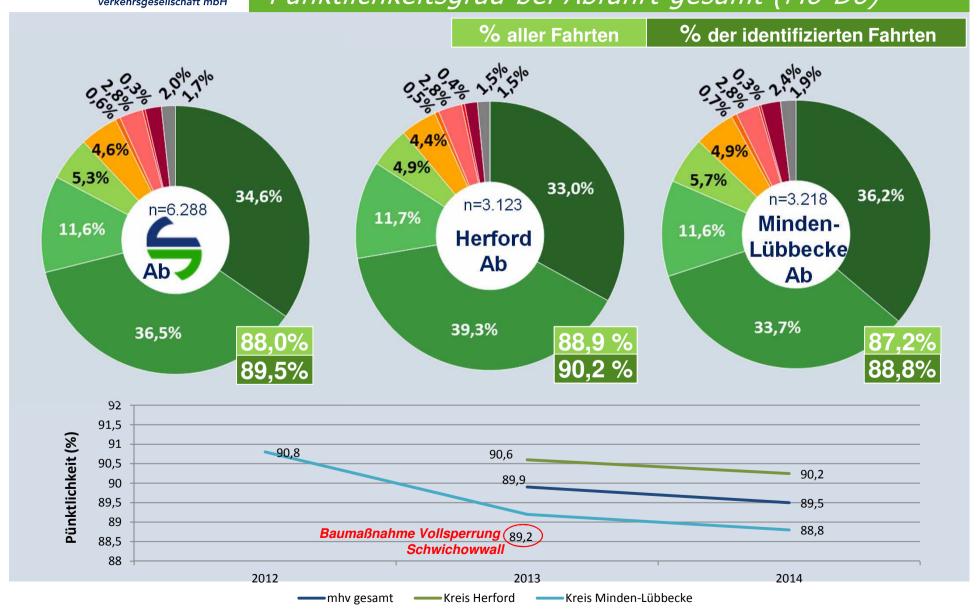
3-4 Min. verspätet
2-5 Min. zu früh

bis 1 Min. zu früh über 5 Min. zu früh

Fahrtausfall/Haltestelle nicht angefahren

unklar

Pünktlichkeitsgrad bei Abfahrt gesamt (Mo-Do)





minutengenau

5-9 Min. verspätet

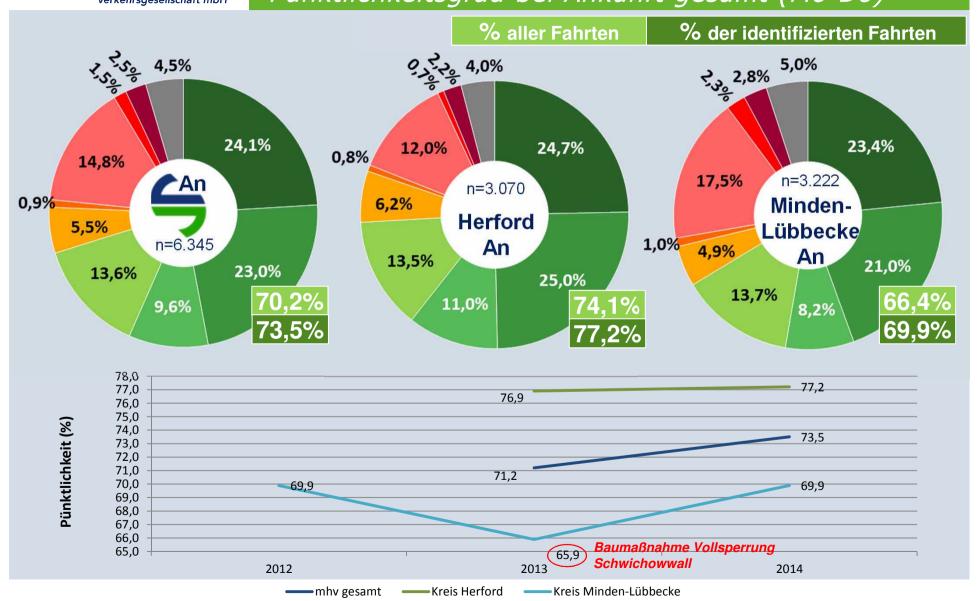
1-2 Min. verspätetüber 10 Min. verspätet

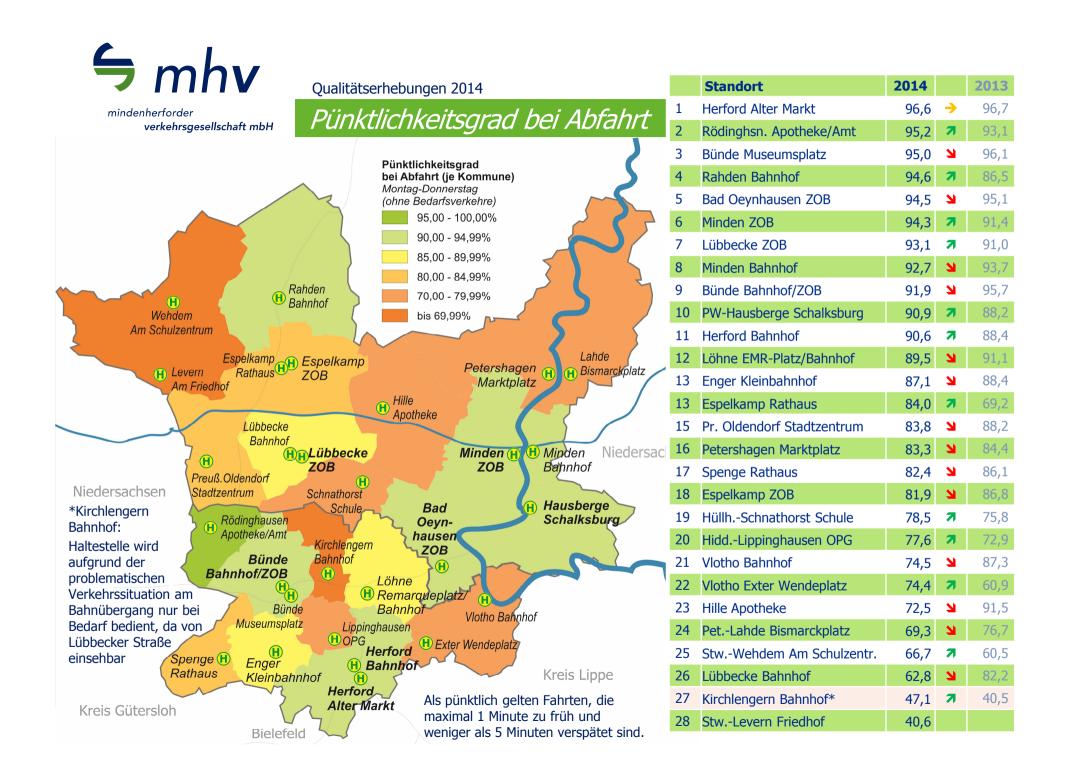
3-4 Min. verspätet 2-5 Min. zu früh bis 1 Min. zu früh über 5 Min. zu früh

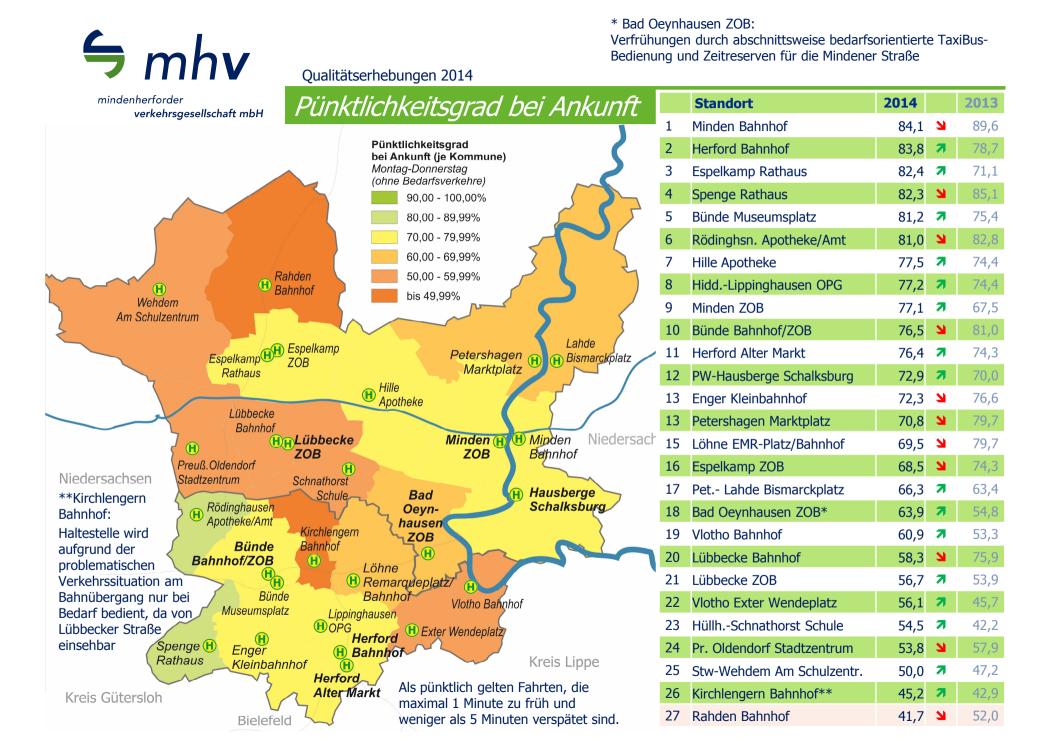
Fahrtausfall/Haltestelle nicht angefahren

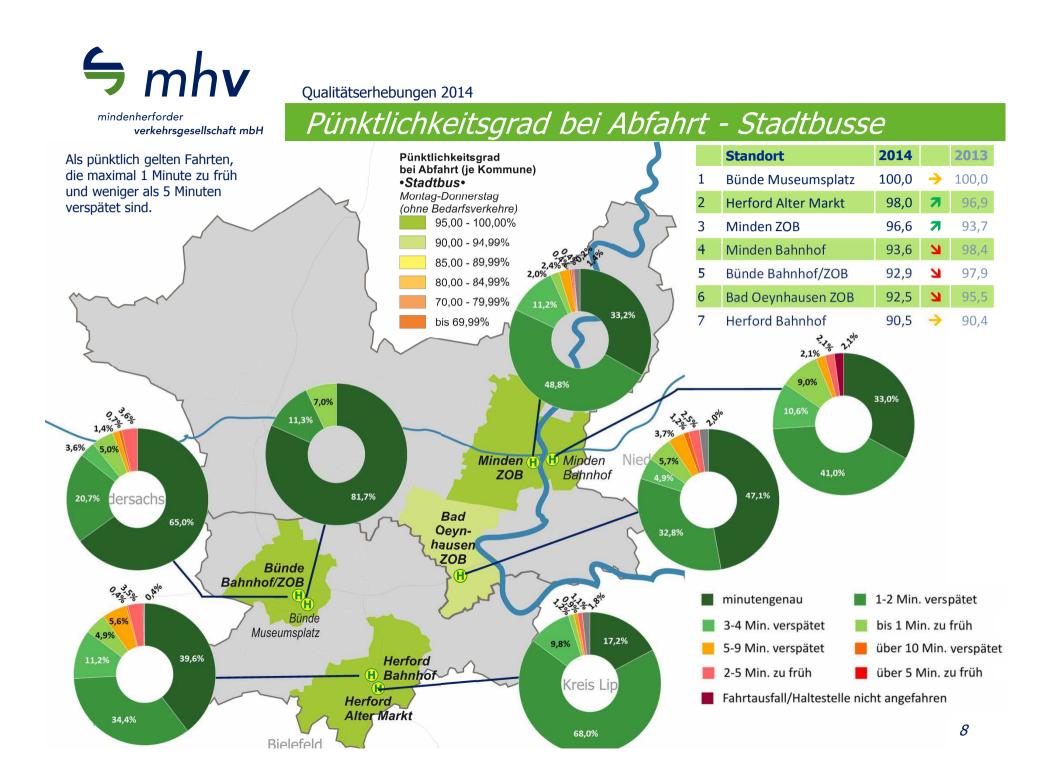
unklar

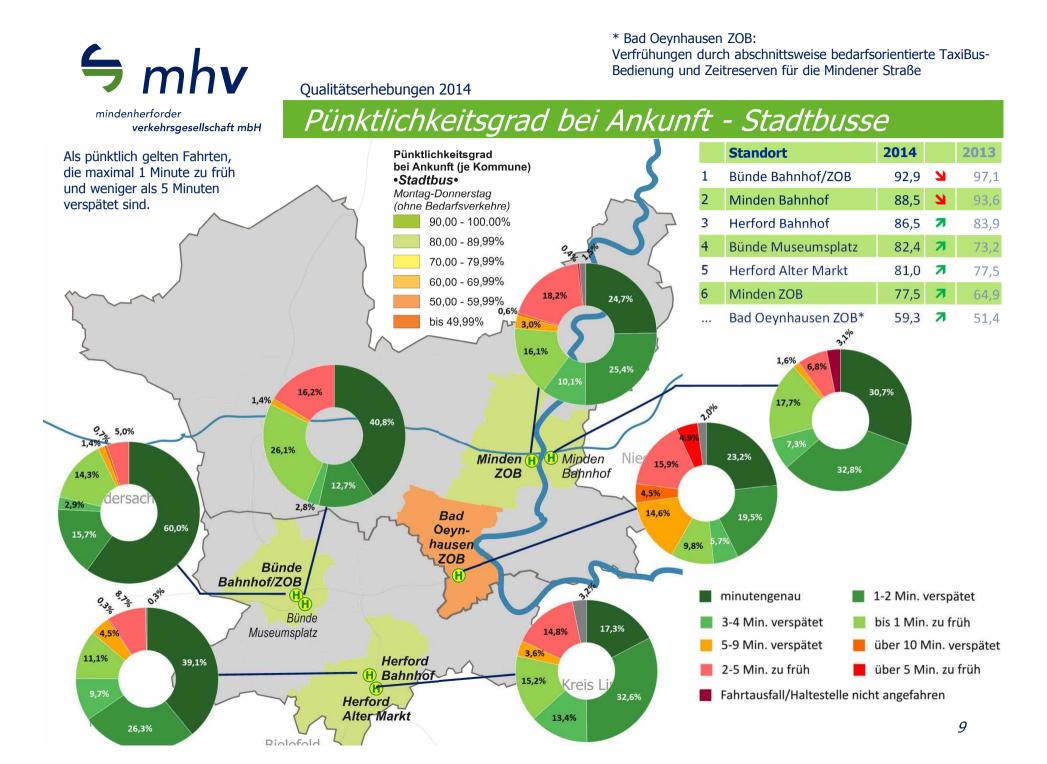
Pünktlichkeitsgrad bei Ankunft gesamt (Mo-Do)

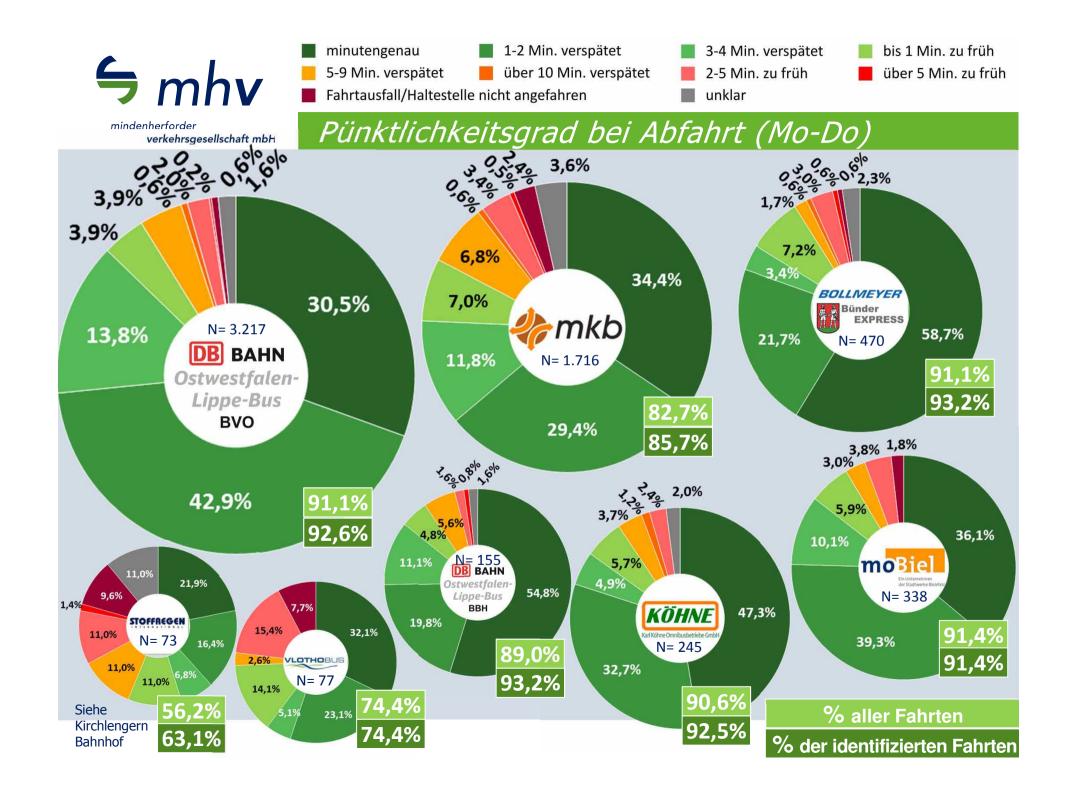


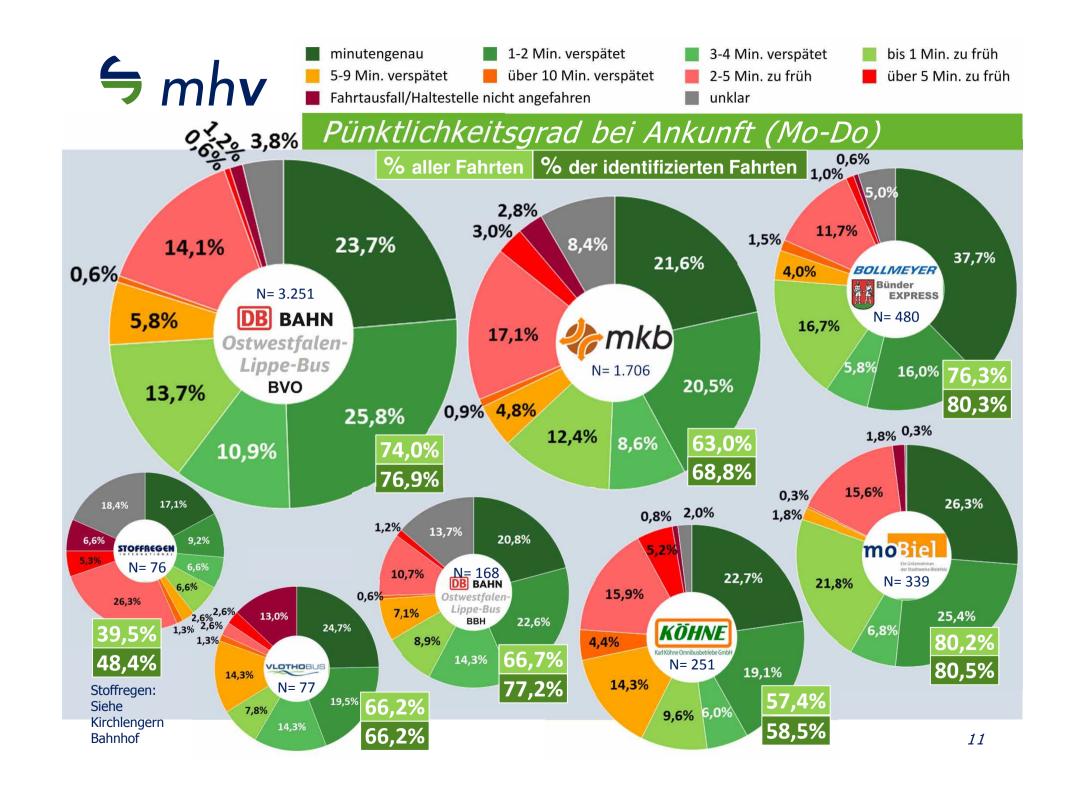














mindenherforder verkehrsgesellschaft mbH



Nacherhebung infolge des neuen Angebotes auf der Linie 434/VB1



Kundenzufriedenheit

Fahrgastbefragung Vlotho im September 2013 und April 2014

Erhebungszeitraum: Linie S2, S3, S5: September 2013 und April 2014

Linie 434/VB1: April 2014

Erhebungstage: insgesamt 6 Werktage (Mo-Fr), ganztägig

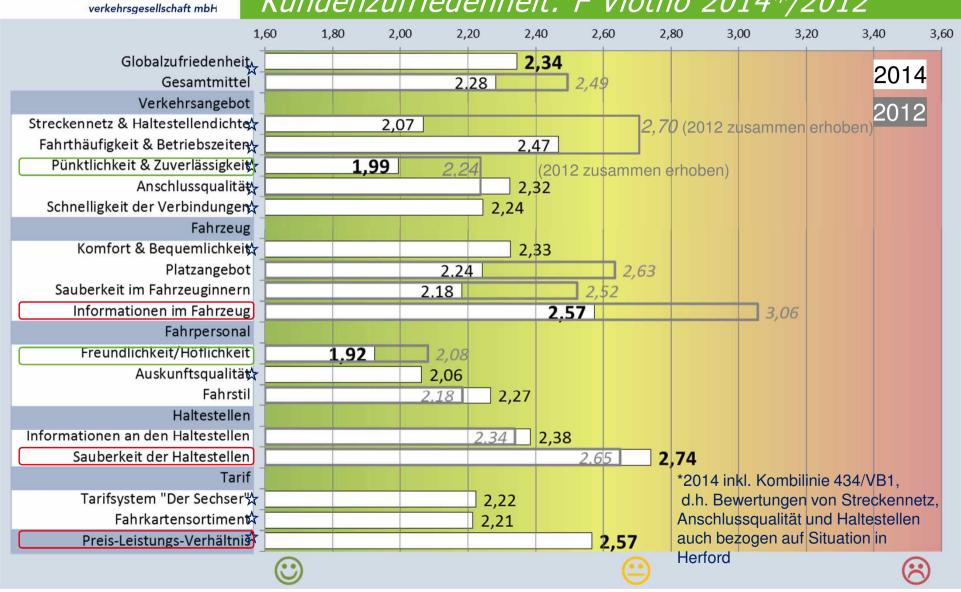
Befragte Fahrgäste: 145 (2012: 63 Befragte)

Einweisung des Erhebungspersonals durch die mhv

- Face-to-Face-Befragung im Fahrzeug mittels standardisiertem Fragebogen
- NEU erhoben in 2013/2014:
 - Fahrthäufigkeit
 - Globalzufriedenheit
 - zusätzliche Qualitätskriterien, teilweise Kriterien untergliedert
 - Relevanz der Kriterien
 - soziodemographische Daten

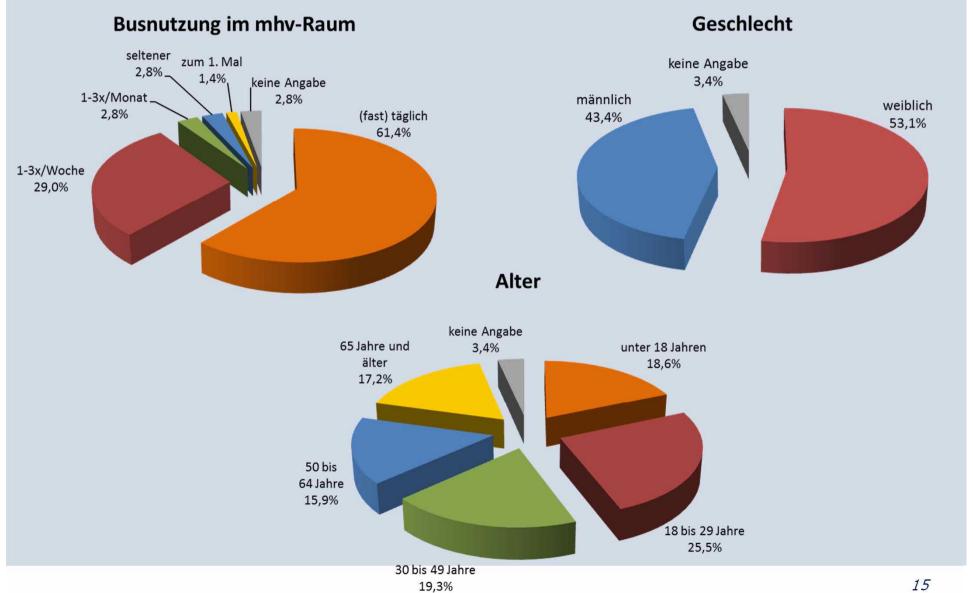


Kundenzufriedenheit: F Vlotho 2014*/2012



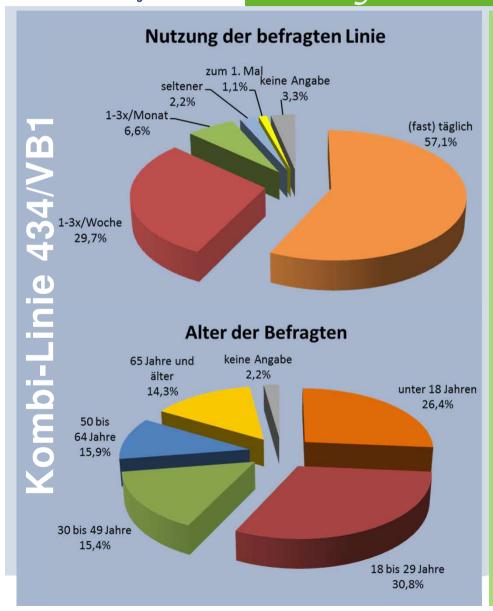


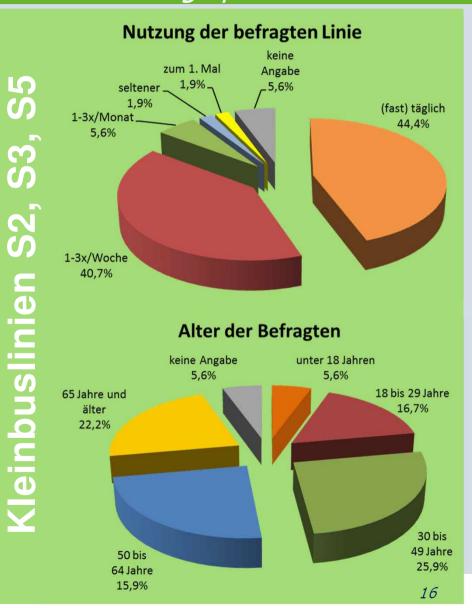
Nutzungsverhalten & Soziodemographie der Befragten





Nutzungsverhalten & Soziodemographie nach Linien







Fahrgastbefragung Vlotho	Häufigkeit der Busnutzung					
	Bewertung (in Schulnoten)					
Qualitätsmerkmale	gesamt	Viel- fahrer*	regel- mäßige Nutzer**	Gelegen- heits- nutzer***	Selten- fahrer	Erst- nutzer
Globalzufriedenheit	2,34	2,38	2,26	2,33	2,75	2,00
Verkehrsangebot						
Streckennetz & Haltestellendichte	2,07	2,05	2,10	2,00	2,00	2,00
Fahrthäufigkeit & Betriebszeiten	2,47	2,36	2,56	2,00	4,00	
Pünktlichkeit & Zuverlässigkeit	1,99	2,06	1,90	1,67	2,00	1,00
Anschlussqualität	2,32	2,40	2,25	2,00	1,67	2,00
Schnelligkeit der Verbindungen	2,24	2,24	2,26	2,00	2,25	3,00
Fahrzeug			•			
Komfort & Bequemlichkeit	2,33	2,30	2,44	2,00	2,25	
Platzangebot	2,24	2,32	2,12	2,00	2,00	2,00
Sauberkeit im Fahrzeuginnern	2,18	2,22	2,13	1,67	2,25	2,00
Informationen im Fahrzeug	2,57	2,79	2,19	2,00	2,50	
Fahrpersonal			-		•	
Freundlichkeit/Höflichkeit	1,92	2,06	1,62	1,67	2,75	1,00
Auskunftsqualität	2,06	2,15	1,88	2,00	2,33	
Fahrstil	2,27	2,38	2,05	2,00	2,25	
Haltestellen			-	-	•	
Informationen an den Haltestellen	2,38	2,30	2,48	2,50	2,50	
Sauberkeit der Haltestellen	2,74	2,82	2,64	2,67	2,50	2,00
Tarif						
Tarifsystem "Der Sechser"	2,22	2,26	2,18	2,00	2,00	
Fahrkartensortiment	2,21	2,16	2,29	2,00	2,50	
Preis-Leistungs-Verhältnis	2,57	2,61	2,51	2,00	2,50	3,00



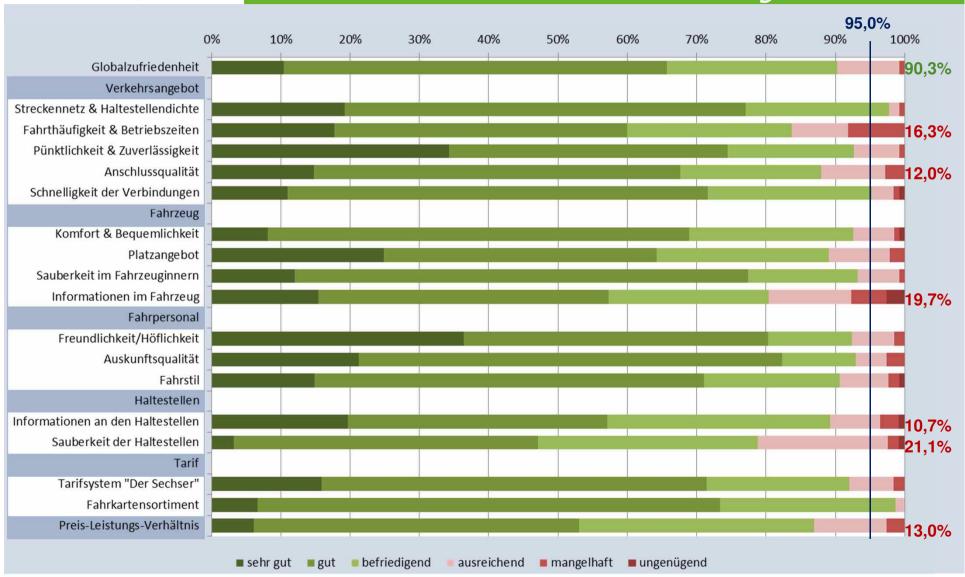
Fahrgastbefragung Vlotho	Alter der Befragten					
	Bewertung (in Schulnoten)					
Qualitätsmerkmale	gesamt	unter 18 Jahren	18-29 Jahre	30-49 Jahre	50-64 Jahre	65 Jahre und älter
Globalzufriedenheit	2,34	2,22	2,56	2,48	2,32	2,09
Verkehrsangebot						
Streckennetz & Haltestellendichte	2,07	2,07	1,97	2,12	2,16	2,00
Fahrthäufigkeit & Betriebszeiten	2,47	2,27	2,76	2,33	2,63	2,14
Pünktlichkeit & Zuverlässigkeit	1,99	2,26	2,03	1,89	1,74	1,86
Anschlussqualität	2,32	2,48	2,44	2,26	2,40	1,94
Schnelligkeit der Verbindungen	2,24	2,30	2,18	2,25	2,29	2,10
Fahrzeug						
Komfort & Bequemlichkeit	2,33	2,52	2,27	2,26	2,22	2,48
Platzangebot	2,24	2,85	2,05	2,04	2,16	2,00
Sauberkeit im Fahrzeuginnern	2,18	2,30	2,16	2,23	2,11	2,05
Informationen im Fahrzeug	2,57	3,08	2,63	2,53	2,41	2,00
Fahrpersonal						
Freundlichkeit/Höflichkeit	1,92	2,69	1,88	1,59	1,58	1,67
Auskunftsqualität	2,06	2,57	1,90	1,91	1,76	2,24
Fahrstil	2,27	2,76	2,00	2,19	2,16	2,35
Haltestellen						
Informationen an den Haltestellen	2,38	2,36	2,25	2,35	2,80	2,19
Sauberkeit der Haltestellen	2,74	2,79	2,88	2,81	2,50	2,55
Tarif						
Tarifsystem "Der Sechser"	2,22	2,80	1,82	2,28	2,67	2,00
Fahrkartensortiment	2,21	2,08	2,13	2,19	2,56	2,36
Preis-Leistungs-Verhältnis	2,57	2,75	2,58	2,46	2,53	2,55



Fahrgastbefragung Vlotho	Geschlecht			
	Bewertung (in Schulnoten)			
Qualitätsmerkmale	gesamt	weiblich	männlich	
Globalzufriedenheit	2,34	2,46	2,24	
Verkehrsangebot				
Streckennetz & Haltestellendichte	2,07	2,04	2,07	
Fahrthäufigkeit & Betriebszeiten	2,47	2,49	2,42	
Pünktlichkeit & Zuverlässigkeit	1,99	1,92	2,05	
Anschlussqualität	2,32	2,31	2,35	
Schnelligkeit der Verbindungen	2,24	2,24	2,20	
Fahrzeug				
Komfort & Bequemlichkeit	2,33	2,41	2,27	
Platzangebot	2,24	2,25	2,18	
Sauberkeit im Fahrzeuginnern	2,18	2,33	2,00	
Informationen im Fahrzeug	2,57	2,61	2,58	
Fahrpersonal				
Freundlichkeit/Höflichkeit	1,92	1,93	1,88	
Auskunftsqualität	2,06	2,08	2,06	
Fahrstil	2,27	2,39	2,14	
Haltestellen				
Informationen an den Haltestellen	2,38	2,41	2,31	
Sauberkeit der Haltestellen	2,74	2,79	2,68	
Tarif				
Tarifsystem "Der Sechser"	2,22	2,26	2,19	
Fahrkartensortiment	2,21	2,32	2,11	
Preis-Leistungs-Verhältnis	2,57	2,53	2,62	



Kundenzufriedenheit: Notenverteilung VlothoBus*





Fahrzeugqualität

Fahrzeugkataster

- Daten werden von Konzessionären geliefert
- abgefragte Qualitätsmerkmale:
 - Fahrzeugalter
 - · Abgasnorm
 - Barrierefreiheit:
 - Niederflurigkeit
 - Kneeling
 - Rampe
 - Mehrzweckfläche
 - Technik zur optischen und akustischen Ankündigung der nächsten Haltestelle
 - kontrastreich gestaltete Festhaltevorrichtungen
 - Fahrscheinentwerter

Fahrzeugqualität - Fahrzeugkataster

	BVO inkl. Subunter- nehmen	mkr inkl. Subunter- nehmen	OVG Bollmeyer/ Bünder Express	Stoff- regen	Karl Köhne	Vlotho Bus
Anzahl Fahrzeuge	184 <i>(45)</i>	170 <i>(37)</i>	27	22	17 <i>(7)</i>	10 <i>(3)</i>
Mittleres Fahrzeugalter in Jahren	11,1 (5,3)	12,3 (7,9)	7,9	15,4	13,4 (7,1)	16,3 (5,7)
Niederflur* in %	94,6	79,4	62,9	86,4	100,0	0,0
Kneeling in %	~78,8	~68,8	66,7	31,8	76,5	0,0
Rampe in %	~84,7	~61,7	92,6	31,8	58,8	10,0
Mehrzweckfläche* in %	~94,5	80,0	77,8	95,5	100,0	50,0
Optische Haltestellen- ankündigung in %	~45,7	~9,4	~48,2	36,4	64,7	0,0
Akustische Halte- stellenankündigung in %	~54,9	~15,3	74,1	0,0	58,8	0,0
Kontrastreiche Fest- haltevorrichtungen in %	~72,3	~65,9	74,1	54,6	17,7	10,0
Fahrscheinentwerter in %	40,8	~26,5	59,3	13,7	17,7	0,0

^{*}Fahrzeugkataster enthält auch Kleinbusse





BVO-Beschwerdemanagement 2012-2014

