

Verkehrsverbund Berlin-Brandenburg GmbH
Gabriela Felder
Center für Nahverkehrs- und Qualitätsmanagement

Block III

Die Kundenperspektive im Qualitätsmanagement

Der Verkehrsverbund Berlin-Brandenburg (VBB) koordiniert seit 1999 im Auftrag der Länder Berlin und Brandenburg den Öffentlichen Nahverkehr. Ziel ist es, in der Region Berlin-Brandenburg unter effektivstem Einsatz der zur Verfügung stehenden Mittel ein qualitativ hochwertiges Nahverkehrsangebot zu gewährleisten. Grundlage dafür ist der gemeinsame Tarif (VBB-Tarif). Zu den Aufgaben des VBB zählt unter anderem die Weiterentwicklung des einheitlichen Verbundtarifs, die Qualitätssicherung der Regionalverkehre im Schienenpersonennahverkehr (SPNV) sowie die Vergabe, Planung und Bestellung von Verkehrsleistungen im SPNV. Darüber hinaus informiert der VBB die Fahrgäste umfassend über das Nahverkehrsangebot durch Fahrplanbücher, Falblätter, dem mehrsprachigen Internet-Fahrplanservice www.vbbonline.de und seinem Infocenter. Seine wichtigsten Gremien sind die Gesellschafterversammlung, der Aufsichtsrat, der Beirat der Gesellschafter sowie der Beirat der Verkehrsunternehmen mit seinen nunmehr 44 Mitgliedern.

Für den Regionalverkehr in Berlin und Brandenburg wurde im Frühjahr 2005 das Qualitätssystem gemeinsam mit den Eisenbahnverkehrsunternehmen erweitert. Qualitätskriterien, die die Verkehrsleistung betreffen, werden durch speziell geschultes Erhebungspersonal eines unabhängigen „Dritten“ kontinuierlich über das Jahr erfasst. Zweimal jährlich wird die Kundenzufriedenheit der Fahrgäste erhoben. Beide Bestandteile dieses Qualitätssystems werden bezogen auf das jeweilige Netz, der Fahrtenanzahl und dem Fahrgastaufkommen vertragsbezogen ausgewertet. In einem schlanken Verfahren werden die Ergebnisse des Verfahrens in die Abrechnung der Verkehrsverträge integriert, d.h., die objektive und subjektive Bewertung der Qualitätskriterien führt zur Pönalisierung, wenn diese von den vereinbarten Zielwerten abweichen. Damit entspricht der VBB dem Anspruch, die Kundenperspektive im Qualitätsmanagement zu verankern. Das standardisierte Verfahren ist Bestandteil des Controllings und dient gleichzeitig als Qualitätssteuerungselement. Wichtig ist, dass nicht nur die vertragsrelevanten zugbezogenen Qualitätsmerkmale geprüft werden, sondern auch Qualitätskriterien der Infrastruktur und der Verknüpfung SPNV-üÖPNV. Zusätzlich werden bei schlechter Bewertung eines Qualitätskriteriums die Ursachen hinterfragt bzw. analysiert.

Im Juni 2005 hat der VBB mit einem weiteren Modul begonnen. Interessierte Fahrgäste wurden als Kundschafter in Sachen Qualität gewonnen. Sie beobachten während ihrer Fahrten mit Bussen und Bahnen die Dienstleistung „ÖPNV“ und geben wertvolle Hinweise und Anregungen zur Qualität. Das Projekt unterscheidet sich vom klassischen Beschwerdemanagement der Verkehrsunternehmen und des VBB.

Im Mittelpunkt stehen die gesamte Reisekette, die Schnittstellen zwischen den im Verbund agierenden Verkehrsunternehmen und die unternehmensübergreifende Kundeninformation. Erste Erfahrungen zeigen, dass die „QualitätsScouts“ qualifiziert und konstruktiv informieren.

Die Ergebnisse aus dem Qualitätsmesssystem und die Beobachtungen der QualitätsScouts werden nach systematischen Qualitätsmängeln ausgewertet und aufbereitet. In regelmäßig stattfindenden Qualitätslenkungskreisen werden Maßnahmen vereinbart.


Die Anforderungen und die Wahrnehmung der Kunden zur Qualität der Verkehrsleistung sind für den VBB wichtig.


29.09.2005

Kundenorientiertes Qualitätsmanagement im VBB

- Aufgabenträgerverbund; Koordination von 44 Verkehrsunternehmen in Berlin und Brandenburg
- Grundlage: - Leitfaden Qualität im VBB (Standards)
 - DIN EN 13816, (pr DIN 15140)
 - Fokus Kunde
- Qualitätsmanagementsystem im SPNV von Vorbereitung der Ausschreibung bis zum Controlling
- Einbeziehung der Kundensicht von der Marktforschung bis zum Controlling der Verkehrsverträge
- Implementierter Qualitätsregelkreis

www.vbbonline.de
1
Verkehrsverbund Berlin-Brandenburg GmbH
Hardenbergplatz 2
10623 Berlin


29.09.2005

Kundenorientiertes Qualitätsmanagement im VBB

Säule 1: Erfassung objektiver Kriterien	Säule 2: Erfassung subjektiver Kriterien (Kundensicht)	Säule 3: Qualitätsscouts
<ul style="list-style-type: none"> • Messdaten Pünktlichkeit • Liefernachweise VU • Stichproben 	<ul style="list-style-type: none"> • <u>Regionalbahn:</u> „VBB-Modell“ • <u>S-Bahn:</u> „PSI-Modell“ • <u>üÖPNV:</u> 13 VU + teilweise offen 	<ul style="list-style-type: none"> • Prüfung entlang der gesamten Reisekette • QualitätsScouts (interessierte Fahrgäste) • interne Scouts

➤ **Maßnahmen zur Qualitätssteuerung**

www.vbbonline.de
2
Verkehrsverbund Berlin-Brandenburg GmbH
Hardenbergplatz 2
10623 Berlin