



Bundesweit einmalig: Der VVM führt einheitliche Qualitätsstandards ein - 16 Verkehrsunternehmen verpflichten sich freiwillig

Der öffentliche Personenverkehr in der Region Mittelschwaben und Unterallgäu wird ein gutes Stück attraktiver. Erstmals in Deutschland verpflichten sich alle 16 Verkehrsunternehmen innerhalb eines Verkehrsverbundes, ihren Fahrgästen einheitliche, messbare und klar definierte Qualitätsstandards zu bieten. Mit der Einführung seines Qualitätsmanagementsystems zielt der Verkehrsverbund Mittelschwaben (VVM) darauf ab, die Attraktivität im ÖPNV zu steigern, die Kundenbindung zu stärken, Fahrgastrechte auszubauen – um in der Summe neue Fahrgäste für den ÖPNV zu gewinnen.

Start der Sammelzertifizierung in Krumbach

Der „Startschuss“ zur Einführung des VVM Qualitätsmanagementsystems für den Fahrgast erfolgte am 12. Juli 2012 in Krumbach. Ein wichtiger Punkt hierbei: die Sammelzertifizierung aller Verkehrsunternehmer durch die DEKRA, die als international führende Expertenorganisation für Fahrzeugprüfungen und Dienstleistungen rund um die Sicherheit der Menschen im Umgang mit Technik, Umwelt und Mobilität höchste Maßstäbe in diesen Bereichen setzt. „Das Besondere und ein bundesweites Novum ist, dass sich alle 16 Verkehrsunternehmen des VVM, in die auch die Nahverkehrsgesellschaft Unterallgäu-Memmingen (NUM) mit eingebunden ist, freiwillig dieser Selbstverpflichtung unterworfen haben“, sagt VVM Geschäftsführer Dr. Josef Zeiselmair. Diese neuen Qualitätsstandards basieren auf einem Anforderungskatalog, den der VVM in Zusammenarbeit mit den Verkehrsunternehmen wie auch den Landkreisen Günzburg und Unterallgäu sowie der Stadt Memmingen erarbeitet hat.

Auskunft durch den Busfahrer

Hierin werden der Bedienungsumfang, also die Häufigkeit der Linienverbindungen, ebenso beschrieben wie klare Regelungen zu maximalen Warte- und Übergangszeiten an Umsteigepunkten. Daneben nimmt vor allem auch die Beförderungsqualität eine wesentliche Rolle ein: Die Ausstattung von Haltestellen wird abhängig von den Fahrgastzahlen ebenso definiert wie die Anforderungen für mobilitätsbeeinträchtigte Personen, die Fahrradmitnahme und der Komfort bzw. die Ausstattung der Fahrzeuge. Dazu gehört die genaue Beschreibung, wie z.B. ein Niederflrbus für den örtlichen Verkehr oder ein Überlandlinienbus für weitere Verbindungen ausgestattet sein und gepflegt/gewartet sein soll. Großer Wert wird auch auf die Betrachtung des Fahrpersonals gelegt: Die Anforderung, über Fahrpreise und Verbindungen Bescheid zu wissen und darüber auch Auskünfte geben zu können, erfordert neben guten Deutschkenntnissen auch die Kenntnis von Tarifbestimmungen, des Liniennetzes und der Fahrpläne.

Information und Vertrieb

Um die betreiberübergreifende Fahrgastinformation zu Fahrplänen, Anschlüssen, Tarifen und Gewährleistung einer einheitlichen Vertriebsplattform über das gesamte Verbundgebiet hinweg sicherzustellen, ist auch die Dienstleistung des VVM selbst im Fokus. Fahrpläne, Mobilitätsberatung, Fahrkartenverkauf, Ruf-Bus-Management und Anrufsammeltaxi wie auch das Hinweis- und Beschwerdemanagement werden durchleuchtet. Beim VVM laufen auch die Informationen des rechnergestützten Betriebsleitsystems zur Anschlussicherung und der dynamischen Fahrgastinformation zusammen, um den Fahrgast immer aktuell informieren zu können.

Sicherheit – ein wesentlicher Punkt

Das Zertifikat „Sicherer Busbetrieb“ der DEKRA weist nach, dass die Verkehrsunternehmen deutlich mehr für die Sicherheit leisten, als gesetzlich vorgeschrieben. In Fahrertrainings werden durch regelmäßige Schulung und Weiterbildung die Fahrer gezielt darauf vorbereitet, schnelle und sachgerechte Entscheidungen zu treffen. Und auch die Sicherheitstrainings für die Schüler, die seit Jahren zum Beginn des Schuljahres für ABC-Schützen vor Ort von VVM, Verkehrsunternehmern, den Schulleitungen und der Polizei durchgeführt werden, sind ein wichtiger Beitrag, das richtige und angemessene Verhalten bei der Benutzung eines Busses zu kennen.

Weitere Informationen finden Sie **hier**.