

ÖPNV soll noch attraktiver werden

16 Verkehrsunternehmen führen Qualitätsstandards ein

Memmingen/Unterallgäu (MK): Der Verkehrsverbund Mittelschwaben (VVM) hat einheitliche Qualitätsstandards eingeführt. Damit soll der öffentliche Personenverkehr in der Region Mittelschwaben und Unterallgäu ein Stück attraktiver werden. Erstmals in Deutschland haben sich dabei alle 16 Verkehrsunternehmen innerhalb eines Verkehrsverbundes dazu verpflichtet, ihren Fahrgästen einheitliche, messbare und klar definierte Qualitätsstandards zu bieten.

Der Startschuss zur Einführung des VVM-Qualitätsmanagementsystems für den Fahrgast erfolgte in Krumbach. Ein wichtiger Punkt hierbei: die Sammelzertifizierung aller Verkehrsunter-

nehmer 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. Die 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. 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 Beförderungs-

qualität 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 beziehungsweise die Ausstattung der Fahrzeuge. Dazu gehört die genaue Beschreibung, wie zum Beispiel ein Niederflerbus 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 Tarif-



Freuen sich über neue VVM-Qualitätsstandards – von links: Dr. Josef Langenbach (stellvertretender Landrat Günzburg), Hans-Joachim Weirather (Landrat Unterallgäu) und Dr. Ivo Holzinger (Oberbürgermeister Memmingen).
Foto: Privat

bestimmungen, des Liniennetzes und der Fahrpläne.

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 Anschlusssicherung und der dynamischen Fahrgastinformation zusammen, um den Fahrgast immer aktuell informieren zu können.