

Als 1. Verkehrsverbund Deutschlands zertifiziert:

VVM: QUALITÄT UND ONLINE-ANGEBOT „TOP“

Als erster Verkehrsverbund bundesweit bietet der VVM Verkehrsverbund Mittelschwaben seinen Fahrgästen geprüfte Qualität: „Alle 16 dem VVM angeschlossenen Verkehrsunternehmen ließen sich freiwillig von der DEKRA zertifizieren. Das ist einmalig in Deutschland“, sagt Bert Dübner, der bei der DEKRA über ein halbes Jahr die Anstrengungen des VVM und der Betriebe begleitet hat.

„Mit Garantie ans Ziel“ verspricht der VVM seinen Fahrgästen, die klar definierte Qualitätsstandards beim VVM und den 16 Verkehrsunternehmen einfordern können. Dazu gehören zulässige Warte- und Umstiegszeiten ebenso wie Haltestellenausstattung, Fahrzeugstandards, Wartung oder die Aus- und Fortbildung von Fahrpersonal und besondere Anforderungen, z.B. für mobilitätsbeeinträchtigte Personen. „Wir wollen nicht nur sagen, dass wir ein gutes Angebot und Qualität bieten – wir wollen es beweisen“, sagt VVM-Geschäftsführer Dr. Josef Zeiselmaier. 54 Kriterien umfasst der einheitliche Anforderungskatalog der Zertifizierung, die in Deutschland nur der TÜV oder die DEKRA durchführen dürfen. „Das haben alle 16 Busunternehmen geschafft, die wir vor Ort geprüft haben“, so Bert Dübner, der den Unternehmen und dem VVM eine „Qualität weit über den normalen Standard hinaus“ bestätigt hat. Er überreichte die Zertifizierungsurkunde an den VVM-Geschäftsführer, der die Auszeichnung gerne stellvertretend für die 16 VVM-Verkehrsunternehmen, entgegen nahm.

Im Rahmen seiner Qualitätsoffensive ging der VVM sogar noch einen Schritt weiter: Um es den Fahrgästen noch einfacher zu machen, den ÖPNV in Form des Busangebotes in den Landkreisen Günzburg und Unterallgäu zu nutzen, wurde ein einfach zu bedienender Online-Tarifrechner mit grafischer Benutzeroberfläche entwickelt – auch das ist einmalig und erstmalig für einen Verkehrsverbund in Deutschland. Auch wenn der VVM als Verkehrsverbund relativ klein ist – im Verbundgebiet werden 88 Linien mit 827 Haltestellen in 336 Orten mit jährlich rund 8,35 Mio. Fahrgästen betrieben – der VVM ist Vorreiter und setzt Trends im Öffentlichen Personenverkehr. „Es geht darum, unsere Fahrgäste schneller zu informieren, damit sie besser ankommen“, sagt VVM-Geschäftsstellenleiter Martin Kreutner. Der Diplom-Geograph steht mit sieben Mitarbeitern in der Geschäftsstelle Krumbach den Fahrgästen unter der Rufnummer 0 18 02 / 90 80 70 mit Rat und Tat zur Seite. Servicetelefon, Mobili-

tätszentrale und Fahrtwunschzentrale sind hier gebündelt, die 2012 exakt 14.052 Fahrgastanrufe bearbeitet und beantwortet hat. „Mit dem Tarifrechner haben wir für unsere Fahrgäste eine spürbare Erleichterung geschaffen, weil der Tarifrechner für die meisten Strecken und Fahrtwünsche die verschiedenen Fahrpreise und Fahrkartenangebote auf einen Blick ausrechnet“, so Martin Kreutner. Für alle komplexeren Fragen steht das Team in der Mobilitätszentrale zur Verfügung.

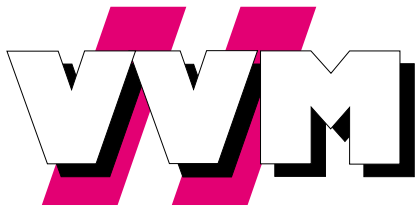
Und noch ein Novum beim VVM: „Hier red i“ heißt ein Punkt im Internetauftritt vvm-online.de, hinter dem sich das komplexe Beschwerdemanagement des VVM verbirgt. Der Fahrgast kann sich direkt über ein Internetformular an den VVM wenden, wenn einmal etwas nicht wie gewünscht geklappt hat. „Das Besondere dabei ist, dass die Information nicht nur den VVM, sondern sofort auch den Verkehrsunternehmen und den beiden Landkreisen als Aufgabenträgern für den ÖPNV zugänglich gemacht werden“, so Dr. Zeiselmaier, „damit bietet der VVM eine hervorragende Transparenz für alle Beteiligten“.



Von links nach rechts: Georg Winkler (VMK Verband mittelschwäbischer Kraftfahrzeuglinien e.V.) Thomas Kassner (DEKRA Automobil GmbH, Ulm), Josef Brandner (BBS Brandner KG, BBS Schapfl KG, Omnibus Bettighofer GmbH & Co. KG), Wilfrid Venerius (RBA Regionalbus Augsburg GmbH), Sylvia Vetter (Kink-Busreisen OHG), Regina Wistuba (Verkehrsunternehmen Gruber GmbH & Co. KG) Reimund Dirr sen. (Mindel-Reisen), Heinrich Kink (Kink-Busreisen OHG), Anita Müller (Landkreis Günzburg), Karl Brandner (Brandner Unterallgäu), Reimund Dirr jun. (Mindel-Reisen), Josef Brandner sen. (VMK Verband mittelschwäbischer Kraftfahrzeuglinien e.V.), Gerhard Sommer (Landkreis Unterallgäu), Landrat Hubert Hafner ((Landkreis Günzburg), Dr. Maria Bachmaier (Landkreis Unterallgäu), Thomas Schuhmaier (Stadt Memmingen), Franz E. Zenker (Probst Bus GmbH und Co. KG), Jürgen Haffelder (Karl Angele GmbH & Co. KG), Herbert Pürkel (Verkehrsgesellschaft Kirchweihl GmbH), Wolfgang Steber (Steber-Tours GmbH), Dieter Miller (Walter Miller GmbH & Co. KG), Martin Kreutner (VVM Verkehrsverbund Mittelschwaben GmbH, Geschäftsstellenleiter)

Im Vordergrund: Bert Dübner (DEKRA Automobil GmbH) und Dr. Josef Zeiselmaier Geschäftsführer VVM Verkehrsverbund Mittelschwaben GmbH (von links).

Foto: Axel Weiss



Verkehrsverbund
Mittelschwaben GmbH

Qualität und Online-Angebot sind „TOP“!

Als erster Verkehrsverbund in Deutschland zertifiziert

Geprüfte Qualität für den Fahrgast des VVM

Als erster Verkehrsverbund bundesweit bietet der VVM Verkehrsverbund Mittelschwaben seinen Fahrgästen geprüfte Qualität: „Alle 16 dem VVM angeschlossenen Verkehrsunternehmen ließen sich freiwillig von der DEKRA zertifizieren. Das ist einmalig in Deutschland“, sagt Bert Dübner, der bei der DEKRA über ein halbes Jahr die Anstrengungen des VVM und der Betriebe begleitet hat.

„Mit Garantie ans Ziel“ verspricht der VVM seinen Fahrgästen, die klar definierte Qualitätsstandards beim VVM und den 16 Verkehrsunternehmen einfordern können. Dazu gehören zulässige Warte- und Umstiegszeiten ebenso wie Haltestellenausstattung, Fahrzeug-

standards, DEKRA durchföhren dürfen. „Das haben alle 16 Busunternehmen geschafft, die wir vor Ort geprüft haben“, so Bert Dübner, der den Unternehmen und dem VVM eine „Qualität weit über den normalen Standard hinaus“ bestätigt hat. Er überreichte die Zertifizierungsurkunde an den VVM-Geschäftsföhrer, der die Auszeichnung gerne stellvertretend für die 16 VVM-Verkehrsunternehmen, entgegennahm.

Neu: Online-Tarifrechner

Im Rahmen seiner Qualitätsoffensive ging der VVM sogar noch einen Schritt weiter: Um es den Fahrgästen noch einfacher zu machen, den ÖPNV in Form des Busangebotes in den Landkreisen Günstburg und Unterallgäu zu nutzen, wurde ein einfach zu bedienender Online-Tarifrechner mit grafischer Benutzeroberfläche entwickelt – auch das ist einmalig und erstmalig bei einem Verkehrsverbund in Deutschland. Auch wenn der VVM als Verkehrsverbund relativ klein ist – im Verbundgebiet werden 88 Linien mit 827 Haltestellen in 336 Orten mit jährlich rund 8,35 Mio. Fahrgästen betrieben – der VVM ist Vorreiter und setzt Trends im Öffentlichen Personenverkehr. „Es geht darum, unsere Fahrgäste schneller zu

informieren, damit sie besser ankommen“, sagt VVM-Geschäftsstellenleiter Martin Kreutner. Der Diplom-Geograph steht mit sieben Mitarbeitern in der Geschäftsstelle Krumbach den Fahrgästen unter der Rufnummer 01802/908070 mit Rat und Tat zur Seite. Servicetelefon, Mobilitätszentrale und Fahrtwunschzentrale sind hier gebündelt, die 2012 exakt 14.052 Fahrgastanrufe bearbeitet und beantwortet hat. „Mit dem Tarifrechner haben wir für unsere Fahrgäste eine spürbare Erleichterung geschaffen, weil der Tarifrechner für die meisten Strecken und Fahrtwünsche die verschiedenen Fahrpreise und Fahrkartenangebote auf einen Blick ausrechnet“, so Martin Kreutner. Für alle komplexeren Fra-

gen steht das Team in der Mobilitätszentrale zur Verfügung. Und noch ein Novum beim VVM: „Hier red i“ heißt ein Punkt im Internetauftritt vvm-online.de, hinter dem sich das komplexe Beschwerdemanagement des VVM verbirgt.

Der Fahrgast kann sich direkt über ein Internetformular an den VVM wenden, wenn einmal etwas nicht wie gewünscht geklappt hat. „Das Besondere dabei ist, dass die Informationen nicht nur den VVM, sondern sofort auch den Verkehrsunternehmen und den beiden Landkreisen als Aufgabenträgern für den ÖPNV zugänglich gemacht werden“, so Dr. Zeiselmaier, „damit bietet der VVM eine hervorragende Transparenz für alle Beteiligten“.



standards, Wartung oder die Aus- und Fortbildung von Fahrpersonal und besondere Anforderungen, z.B. für mobilitätsbeeinträchtigte Personen.

„Wir wollen Qualität beweisen“

„Wir wollen nicht nur sagen, dass wir ein gutes Angebot und Qualität bieten – wir wollen es beweisen“, sagt VVM-Geschäftsföhrer Dr. Josef Zeiselmaier. 56 Kriterien umfasst der einheitliche Anforderungskatalog der Zertifizierung, die in Deutschland nur der TÜV oder



Von links nach rechts: Georg Winkler (VMK Verband mittelschwäbischer Kraftfahrzeuglinien e.V.), Thomas Kassner (DEKRA Automobil GmbH, Ulm), Josef Brandner (BBS Brandner KG, BBS Schapfl KG, Omnibus Bettighofer GmbH & Co. KG), Wilfrid Venerius (RBA Regionalbus Augsburg GmbH), Sylvia Vetter (Kink-Busreisen OHG), Regina Wistuba (Verkehrsunternehmen Gruber GmbH & Co. KG), Reimund Dirr sen. (Mindel-Reisen), Heinrich Kink (Kink-Busreisen OHG), Anita Müller (Landkreis Günstburg), Karl Brandner (Brandner Unterallgäu), Reimund Dirr jun. (Mindel-Reisen), Josef Brandner sen. (VMK Verband mittelschwäbischer Kraftfahrzeuglinien e.V.), Gerhard Sommer (Landkreis Unterallgäu), Landrat Hubert Hafner (Landkreis Günstburg), Dr. Maria Bachmaier (Landkreis Unterallgäu), Thomas Schuhmaier (Stadt Memmingen), Franz E. Zenker (Probst Bus GmbH und Co. KG), Jürgen Haffelder (Karl Angele GmbH & Co. KG), Herbert Pürkel (Verkehrsgesellschaft Kirchweihalt GmbH), Wolfgang Steber (Steber-Tours GmbH), Dieter Miller (Walter Miller GmbH & Co. KG), Martin Kreutner (VVM Verkehrsverbund Mittelschwaben GmbH, Geschäftsstellenleiter).
Im Vordergrund: Bert Dübner (DEKRA Automobil GmbH) und Dr. Josef Zeiselmaier, Geschäftsföhrer des VVM Verkehrsverbund Mittelschwaben GmbH (von links).
Fotos: Axel Weiss / Werbefotografie Weiss / Contrast Marketing