

bus2go

Die Rollenverteilung im ÖPNV: Wer kümmert sich um was?

Dienstag, 08. November 2022
Bildungscampus Heilbronn

Jürgen Löffler
Bodensee-Oberschwaben Verkehrsverbund GmbH





KURZ ETWAS GESCHICHTE

Fahrpläne als Versprechen der Moderne

„pünktlich wie die Eisenbahn“ *„Omnibus“*

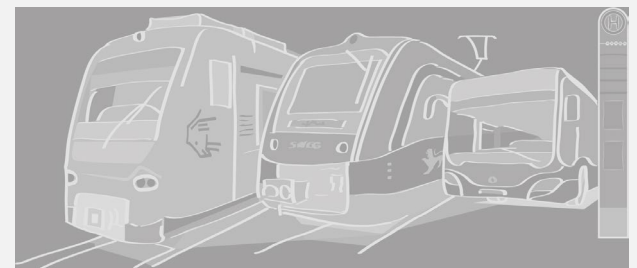
Eisenbahn und Omnibus – der Schmierstoff der Industrialisierung

Mobilität wird individueller, der öV zum Problem

Neuordnung, Wettbewerb, Modernisierung ... und Qualität?

Wir müssen reden!

Von der Krise zur Chance!





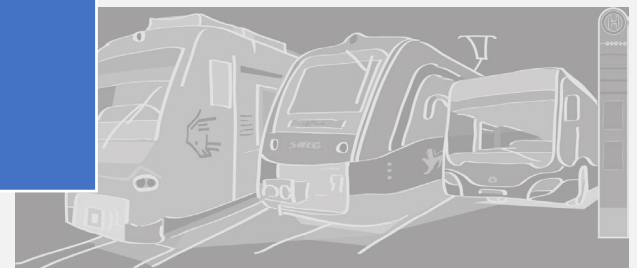
WER KÜMMERT SICH UM WAS?

Aufgabenträger

Verkehrsunter-
nehmen



Verbund



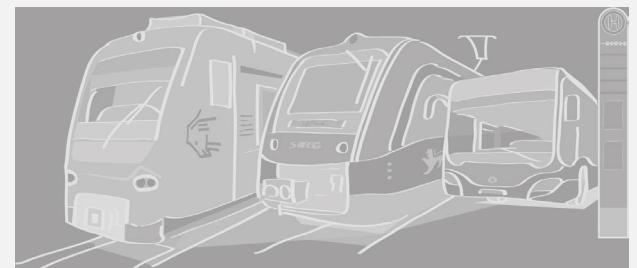


AUFGABEN-TRÄGER

Wie soll der ÖPNV aussehen? Was will die Politik, was wollen die Bürger?

BESTELLERWELT

1. Bedienungsqualität
2. Netzanforderungen
3. Verknüpfungen
4. Infrastruktur
5. Servicevorgaben / Kontrollmechanismen / Daten
6. Finanzierung



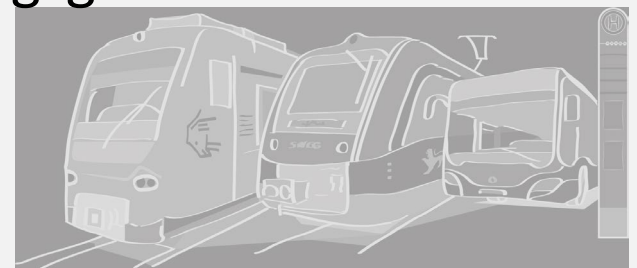


VERKEHRS-UNTERNEHMEN

Wie stellen wir die Mobilität sicher?

ERSTELLERWELT

1. Betrieb
2. Fahrzeuge
3. Personal
4. Fahrscheine / Ticketing
5. Kundenservices
6. Finanzierung eigenwirtschaftl. / vertragsgebunden

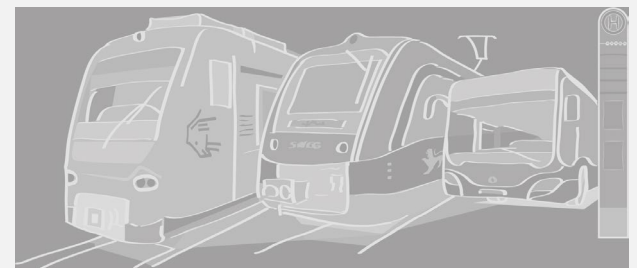


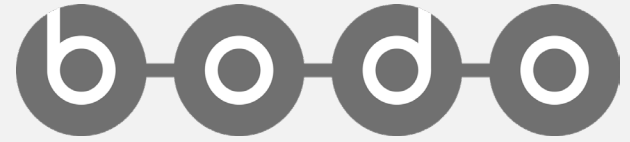


VER-BUND

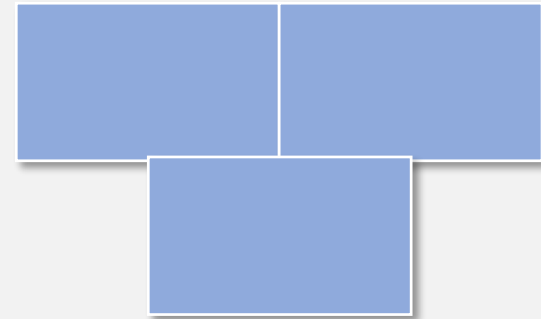
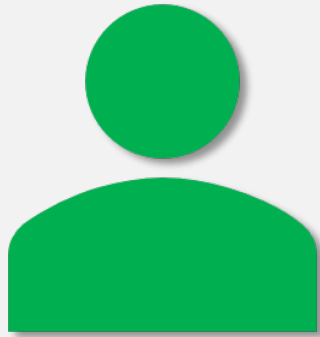
Was brauchen Aufgabenträger, Verkehrsunternehmen und Kunden ? **KOOPERATIVE WELT**

1. Tarif, Einnahmenaufteilung, Einnahmesicherung, Gesamtfinanzierung
2. Verkehrsplanung, Technologien, Mobilitätsmanagement
3. Vertriebsunterstützung, Vertriebsaufgaben, E-Ticketing
4. Datenmanagement Fahrplan- , Echtzeit - , Auslastungs- und Verkehrsdaten
5. Netzwerkpfege, institutionelle Kunden, Kooperationen
6. Kundenservice



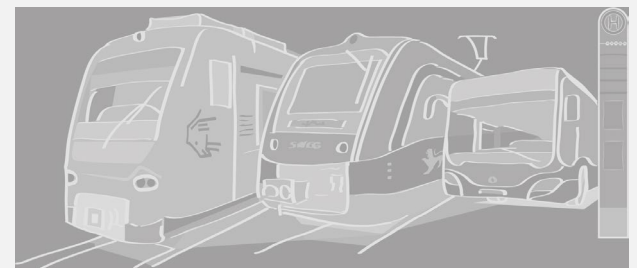


EINE BEZIEHUNG



Pünktlich
Sauber
Zuverlässig
Freundlich
Attraktiv
Sicher
*„hilft mir, meinen
Alltag zu
bewältigen!“*


Wohlfühl-ÖPNV
Kümmerer
Unser Job – unsere Leidenschaft
Zufriedenheit unserer Kunden ist
uns wichtig
„genau unser Ding“



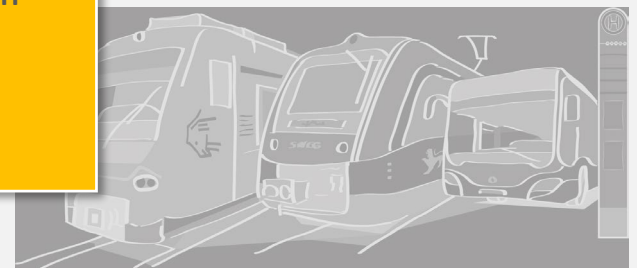
GUT GENUG?

ÖPNV nicht gut ausgebaut
fehlende politische Akzeptanz
Vorgaben in Ausschreibungen
(Fahrpläne, Kostenfokussierung)
mehrere Aufgabenträger für Schiene
und Bus

fehlendes Angebot
mangelhafte Betriebsqualität
(Pünktlichkeit, Anschlüsse, Kapazität,
Informationen, Sauberkeit)
unqualifiz. / fehlendes Personal
vernachlässigte Infrastruktur
Kostendruck



Preise zu teuer
fehlende Ticketangebote
Kundenservice und Informationen
unzureichend und nicht aktuell
viele Verbünde
„zahnloser Tiger“



VON A NACH B: DER Q-FAKTOR

Verspätung

kein / unzureich.
Fahrtenangebot

Anschlussverlust

Kein Personal da
z.B. Notfall, Belästigg.

Ausfall

unsicher

überfüllt

Fahrzeug dreckig

geschlossene
Toiletten

keine Antwort
auf Beschwerde

nicht barrierefrei

Aufzug defekt

Infodefizit bei
Störungen

falsche
Aushänge

Bhf / Haltestelle
dreckig

Falsche
Fahrtauskunft

Personal
unfreundlich

keine Info bei
Neukonzepten

Qualität





BEZIEHUNGSSTRESS I

*Frau Landrätin,
Herr Landrat,
das lassen Sie
zu? Mit
meinen Steuer-
und
Fahrgeldern??*

*Ich schaue in
meiner Arbeit
doch auch
darauf, dass
alles
funktioniert!*

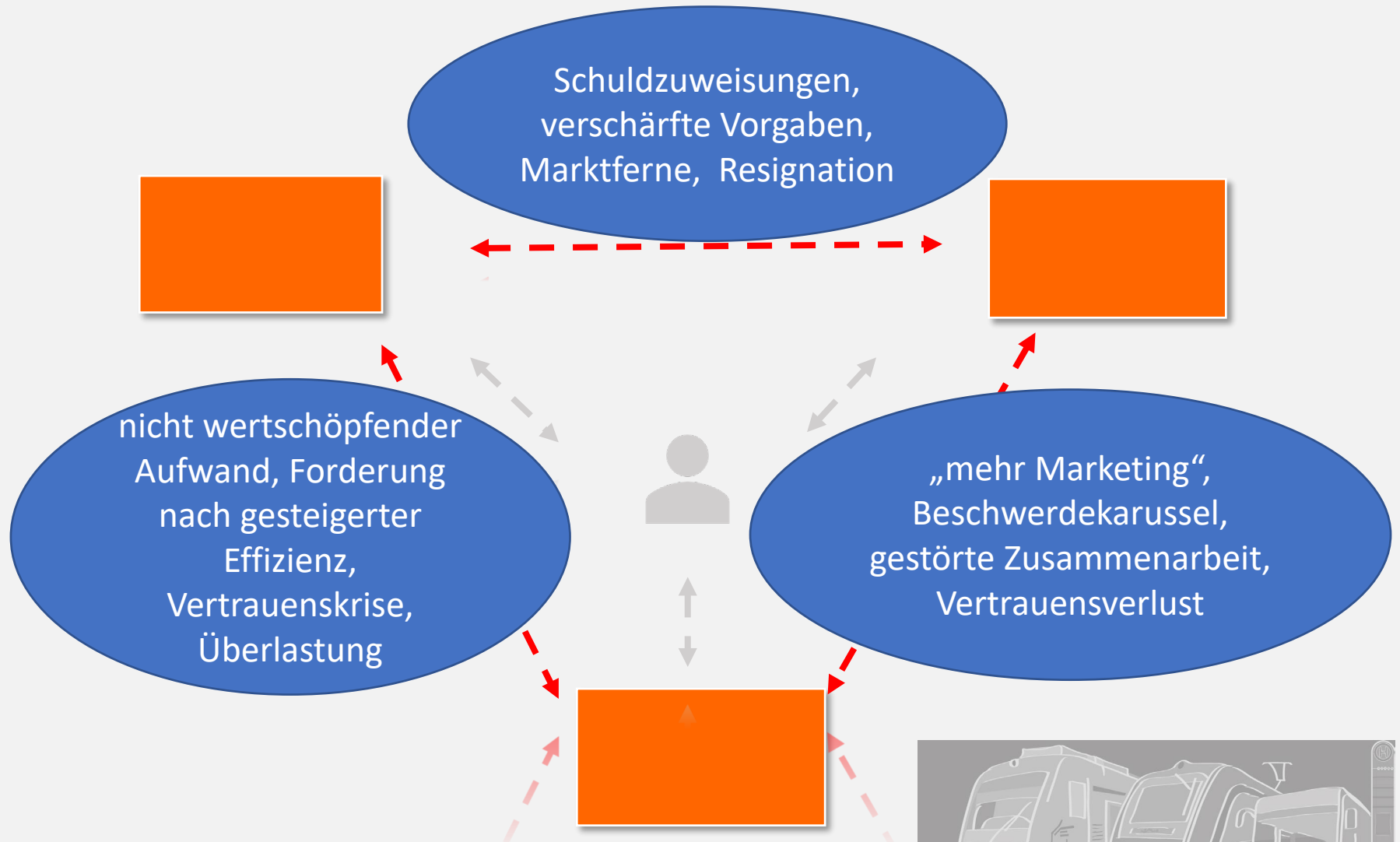
**Vertrauensverlust, Kränkung,
Verunsicherung, Entfremdung,
(Ent-)Täuschung, Stress,
Ärger, Wut, Resignation,
Kündigung**

*Der Verbund ist
unfähig!*

**Muss ich mir
das weiter
antun?**

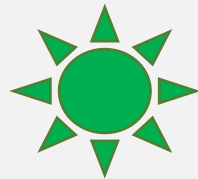


BEZIEHUNGSSTRESS II



DAS Q - PARADOXON

wir können, was wir versprechen



wir bieten mehr, können es aber nicht mehr so gut.



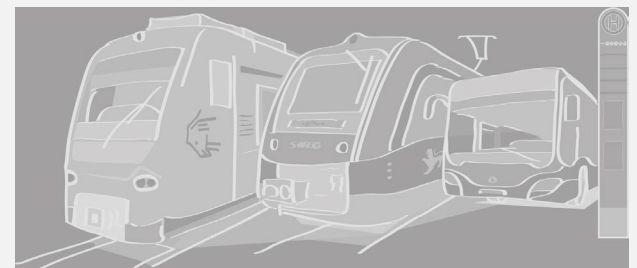
wenn wir schon weniger hinkriegen, verbessern wir wenigstens die Infos!



Jetzt ein ganz großer (Ent-)Wurf, dann lösen wir alle Probleme!



DIE Q – FALLE ODER: WIE WAR DEIN TAG?



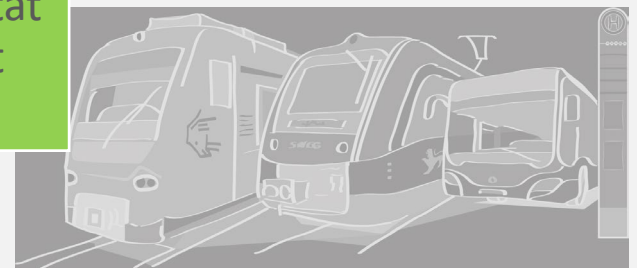


VON DER KRISE ZUR CHANCE

Kundengerechter, bürgernaher
und qualitätsvoller ÖPNV
Verfügbarkeit erhöhen
Standards durchhalten

Ordentliche, verlässliche
Durchführung
Kritikfähigkeit und Abstellen von
Mängeln
Qualifizierung Personal

Kundenservices ausbauen,
Beteiligungsformate
(Fahrgastbeirat, Fahrplanforum)
Verbesserung der Datenqualität
und digitalen Zugänglichkeit
Kommunikation stärken



ZIEL

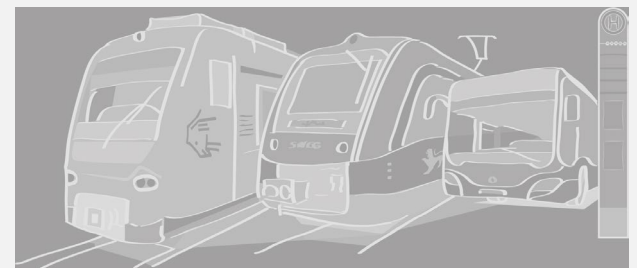
QUALITÄTSVOLLE BEZIEHUNG



I



1. Wir bieten Mobilität in guter Qualität, pünktlich und zuverlässig. Das ist unser Kernversprechen.
2. Wir kümmern uns um alle Fahrgäste.
Wir sind und bleiben in Beziehung!
3. Wir beseitigen Dauerstörungen und geben neuen Störungen nur kurze Überlebensdauer.
4. Wir bringen Zug und Bus voran als gleichwertige Verkehrsmittel zu anderen – zum Wohle aller.
5. Wir sehen Sinn in unserer Aufgabe und leben dies täglich.
Wir arbeiten regional zusammen und sind überregional vernetzt.



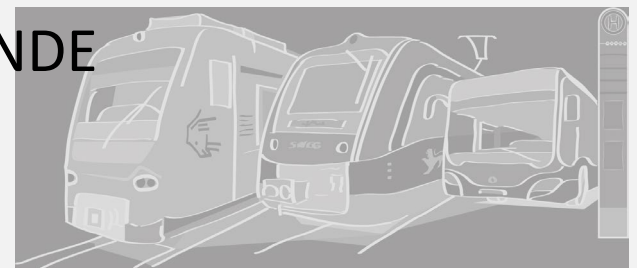
ZIEL

QUALITÄTSVOLLE BEZIEHUNG



II

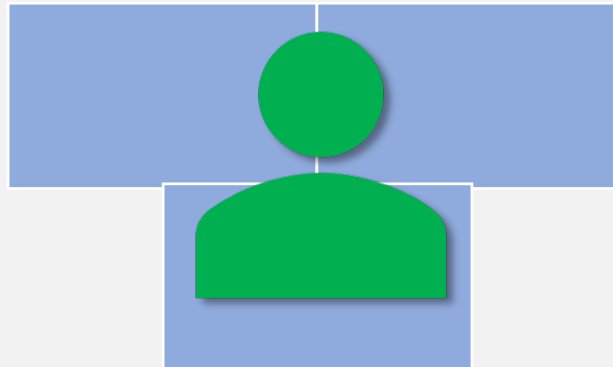
1. Intensivierung Zusammenarbeit aller Akteure und Ebenen mit Fokussierung auf Zielbild
2. Ressourcen und Qualifizierung bereitstellen
3. Zuständigkeiten überdenken im Sinne einer integrativen Aufgabenerfüllung
4. Operative Ebene stärken: ohne Personal keine Mobilität
5. Monitoring mit Daten und ohne:
 - Wo stehen wir,
 - was haben wir erreicht,
 - wo wollen wir hin,
6. und immer dabei: die KUNDIN, der KUNDE





DIE CHANCE

neue Angebote



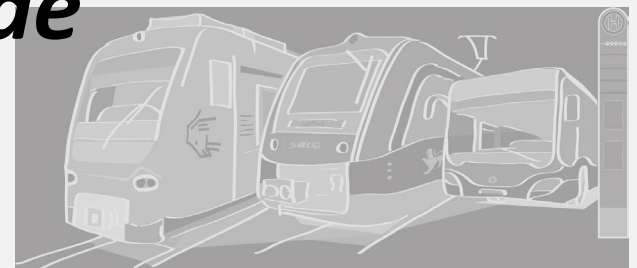
Wollen & Können

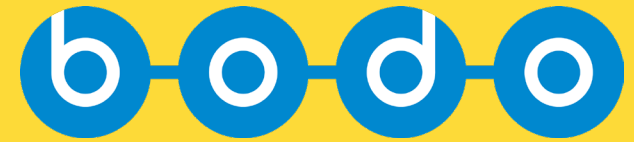
Beziehung schaffen

Kund*innen halten
& neue gewinnen

Qualität

Mobilitätswende





bus2go

herzlichen Dank!

Jürgen Löffler

Tel. 0751 / 3 61 41 – 40

Email: juergen.loeffler@bodo.de

