

Aktuelles für Entscheider im bayerischen Schienennahverkehr

Qualitätsmanagement im Bahnland Bayern

Der mit großem Medieninteresse verfolgte Ausfall der ICE-Klimaanlage im Juli dieses Jahres, Probleme bei der Zulassung neuer Triebwagen speziell in Bayern oder Publikationen wie das „Schwarzbuch Deutsche Bahn“: Die Qualität im Schienenverkehr und ihre Mängel stehen mehr denn je im Fokus der öffentlichen Aufmerksamkeit. Im Interesse der Fahrgäste nimmt sich die Bayerische Eisenbahngesellschaft (BEG) dieses Themas intensiv an.

Bei aller berechtigten Kritik wird oft übersehen, dass der Großteil der Züge pünktlich unterwegs ist, die meisten

Fahrten reibungslos verlaufen und defekte Klimaanlagen, Türen oder Toiletten ein Ausnahmefall sind. Es sind aber vor allem Mängel und Probleme, die im Gedächtnis der Reisenden hängen bleiben. Diese müssen daher vermieden werden – auch im Sinne einer umweltverträglichen Verkehrspolitik, in der noch mehr Bürger vom Auto auf die Bahn umsteigen sollen.

Die BEG schließt mit allen in Bayern tätigen Eisenbahnverkehrsunternehmen Verträge, in denen auch Mindeststandards im Hinblick auf die Qualität festgelegt werden (siehe Kasten S. 2).



Das Ziel der BEG: zufriedene Fahrgäste durch höhere Qualität

Liebe Leserinnen und Leser,



seit Gründung der BEG ist es unser Ziel, die Qualität im bayerischen SPNV zu verbessern. Jeder von uns sitzt auf Zugfahrten lieber in sauberen Ab-

teilen oder ist frühzeitig informiert, wenn sich ein Zug verspätet. Deshalb mahnt die BEG Qualitätsprobleme bei den Verkehrsunternehmen konsequent an. Mit verschiedenen Messinstrumenten kontrollieren wir die Qualität im Bahnland Bayern und fordern kontinuierlich Verbesserungen – im Sinne der Fahrgäste. Unsaubere Fahrzeuge, unpünktliche Züge oder eine unzureichende Information über Verspätungen und Zugausfälle können wir nicht akzeptieren. Werden vorgegebene Kriterien nicht eingehalten, verhängen wir Strafzahlungen. Um Ihnen einen Überblick über unser Qualitätsmanagement zu geben, haben wir das Thema Qualität in dieser Ausgabe zum Titelthema gemacht.

Eine angenehme Lektüre wünscht Ihnen

Ihr Fritz Czeschka
Geschäftsführer der Bayerischen
Eisenbahngesellschaft mbH



Von der BEG vorgegebene Mindeststandards

- Mindestpünktlichkeiten
- Eine unternehmenseigene Leitstelle, die ständig über den Standort sämtlicher Fahrzeuge informiert ist und den Betrieb koordiniert
- Ein Notfall- und Störungsmanagementkonzept
- Detaillierte Anforderungen bei Schienenersatzverkehren
- Mindestkapazitäten
- Eine Anpassung der Zugzusammenstellung bei Veränderung der Nachfrage
- Kurze Informationswege zu anderen Verkehrsunternehmen und Verbänden
- Eine Fahrgastinformation über Displays
- Regelmäßige Reinigungen und Zusatzreinigungen der eingesetzten Züge
- Eine Graffiti- und Schadensbeseitigung in vorgeschriebenen Zeiträumen
- Ein an die regionalen Gegebenheiten angepasster und ausreichender Zugbegleitereinsatz
- Detaillierte Anforderungen zu Qualifikationen und Ausbildung der Zugbegleiter
- Ein Beschwerdemanagementkonzept und die Berücksichtigung der Beschwerden im Qualitätsmanagement des Verkehrsunternehmens



Unabhängige Prüfer testen die Qualität im bayerischen SPNV

Grundprinzip der unternehmerischen Verantwortung

Für die konkrete Ausgestaltung und Erfüllung dieser Vorgaben sind die Verkehrsunternehmen ihren Kunden gegenüber unmittelbar in der Pflicht. Denn auch im bayerischen SPNV gilt das Grundprinzip der unternehmerischen Verantwortung. Die BEG erwartet von den Verkehrsunternehmen, dass sie sich von Anfang an und beständig im Interesse der Fahrgäste um eine hohe Qualität bemühen. Das steht nicht nur in den entsprechenden Verkehrsverträgen, sondern die BEG gibt den Unternehmen auch nachhaltige Anreize: Sie schließt sogenannte Nettoverträge, bei denen die Verkehrsunternehmen die Fahrgeldeinnahmen vollständig behalten. Damit liegt es im Interesse der Verkehrsunternehmen, ihren Kunden die bestmögliche Qualität zu bieten,

um die Anzahl der Fahrgäste und somit auch die Einnahmen durch Fahrgelderlöse zu erhöhen.

Qualitätsmanagement mit System

Mit den vertraglich festgesetzten Qualitätskriterien verfolgt die BEG das Ziel, den Fahrgästen in ganz Bayern ein hochwertiges und leistungsstarkes Verkehrsangebot zur Verfügung zu stellen. Dies ist nur möglich, wenn die Qualität der Verkehrsleistungen regelmäßig überprüft wird. Daher hat die BEG seit ihrer Gründung 1996 ein umfangreiches Qualitätsmanagement- und Qualitätskontrollsystem aufgebaut: Es kontrolliert den laufenden Betrieb der Eisenbahnverkehrsunternehmen, identifiziert Schwachstellen und initiiert zielgenaue Verbesserungsmaßnahmen. Dabei unterscheidet die BEG zwei Qualitäts-

managementsysteme: das im bayernweiten Verkehrsdurchführungsvertrag (VDV) mit der DB Regio verankerte Instrumentarium, das während der Laufzeit des Vertrags kontinuierlich weiterentwickelt wurde, sowie ein Messsystem für die im Wettbewerb vergebenen Netze, das einheitlich funktioniert und die Qualität dort laufend überprüft.

Wichtigstes Qualitätsmerkmal für die Fahrgäste ist zweifellos die **Pünktlichkeit** in Verbindung mit der Sicherung von Anschlussverbindungen. Die BEG erfasst an rund 100 Messstellen in Bayern Zugverspätungen. Dabei werden nahezu alle Züge erfasst.

Die Pünktlichkeit an den einzelnen Messstationen ist sehr unterschiedlich und abhängig von verschiedenen Faktoren: Besonders stark ausgelastete Hauptstrecken wie Nürnberg –

Würzburg oder München – Landshut beispielsweise sind wegen der dichten Zugfolgen verstärkt betrieblichen Wechselwirkungen ausgesetzt. Verspätungen ergeben sich zudem durch umfangreiche Bauarbeiten. Die BEG erwartet durch vorübergehende präzise Betriebsplanungen, dass Verspätungen auf ein Minimum reduziert werden. Oft sind auch mangelbedingte Langsamfahrstellen Ursache für unpünktliche Züge. Im Jahr 2009 war vor allem der Ausfall der Neigetechnik in Nordostbayern sowie die verstärkte Winteranfälligkeit von Netz und Fahrzeugen verantwortlich für Verspätungen. Bayerns Verkehrsminister Martin Zeil und die BEG mahnten und mahnen daher bei den Eisenbahnverkehrsunternehmen beständig an, bessere Wintervorkehrungen zu treffen.

Überblick über das Qualitätsmanagement der BEG

Bayernweiter Vertrag mit DB Regio

Messsystem Pünktlichkeit

Qualitätsmesssystem DB Regio
(offene Tests Zug/Stationen)

Mystery Shopping
(verdeckte Tests)

Kundenzufriedenheits-
befragung DB Regio

Wettbewerbsnetze

Messsystem Pünktlichkeit

QMS Wettbewerbsnetze
(offene und verdeckte Tests
sowie Fahrgastbefragungen)

Unterschiedliche Tests sorgen für ein umfassendes Gesamtbild

Ein Teil des Qualitätsmesssystems sind **Tests durch unabhängige Prüfer**. Im Verkehrsdurchführungsvertrag zwischen DB Regio und der BEG werden dabei rund 5.000 Waggons und Triebwagen sowie über 1.000 Bahnsteige jährlich genau geprüft. Kriterien sind dabei die Sauberkeit,

etwa von Sitzplatz und Boden der Züge, die Funktionsfähigkeit (Türen, Toiletten etc.), die Fahrgastinformation durch Durchsagen und auf Displays sowie Beschädigungen und Verschmutzungen durch Graffiti. Ergebnisse aus den Testmessungen sind die Grundlage, wenn es darum geht, bei qualitätsverbessernden Maßnahmen Prioritäten zu setzen. So bereiten BEG und DB Re-

gio bereits Projekte zur besseren Fahrgastinformation vor, die in vielen Netzen immer noch eine Schwachstelle bildet. Auf Wettbewerbsstrecken werden zudem verdeckte Tests, sogenannte **Testkäufe (Mystery Shopping)**, im Rahmen der Qualitätsmessung eingesetzt, um Zugbegleiter auf Kompetenz und Servicebereitschaft zu prüfen. Auf Grundlage der Ergebnisse können die

Verkehrsunternehmen wesentlich gezielter Schulungen bei ihrem Personal durchführen. Diese Tests werden auf ähnliche Weise auch im DB-Regionalverkehr durchgeführt, sind jedoch nicht Bestandteil des dortigen Qualitätsmesssystems. Weil sich vor allem zufriedene Kunden für die Verkehrsunternehmen auszahlen, werden im Rahmen des Qualitätsmanagements regelmäßig **Reisende befragt**. Sind diese mit der Qualität unzufrieden, hat dies Abzüge beim Bestellerentgelt zur Folge.

Neben diesen vertraglich festgelegten Qualitätssicherungsinstrumenten führt die BEG auch immer wieder **fallbezogene Tests und Befragungen** durch. Zuletzt wertete sie eine Untersuchung des Beschwerdemanagements einzelner Verkehrsunternehmen aus (siehe Bahnland Bayern News 2/2010) und nahm bei der Bayerischen Regiobahn (Wettbewerbsprojekt „Dieselnetz Augsburg II“) eine Befragung der Fahrgäste vor und nach der Betriebsaufnahme vor. Das Ergebnis dabei: Die Fahrgäste nahmen die durch die Ausschreibung bewirkten Qualitätsverbesserungen deutlich wahr.



Der ET 440 – mit Qualitätsproblemen



BEG fordert von DB Regio Maßnahmenpaket in ET 440-Netzen

Aufgrund von Qualitätsproblemen in den Wettbewerbsnetzen Fugger-Express, Donau-Isar-Express und Mainfrankenbahn und zahlreicher Beschwerden von Fahrgästen und Mandatsträgern hat die Bayerische Eisenbahngesellschaft DB Regio aufgefordert, vertragskonforme Leistungen zu erbringen. DB Regio hat der BEG zugesichert, die vielfältigen Mängel zu beseitigen. Die von der BEG geforderten Maßnahmen betreffen sowohl die Fahrzeugverfügbarkeit und -ausstattung einschließlich der Werkstattprozesse als auch betriebliche Bereiche wie Pünktlichkeit, Platzangebot und Service. So werden etwa die Standzeiten der Fahrzeuge im Betriebswerk in München-Steinhausen durch Aufstockung der Mitarbeiter reduziert. Zur beschleunigten Abarbeitung der Mängel an den Fahrzeugkomponenten wie zum Beispiel Kupplungen und WC-Anlagen mietet DB Regio in Augsburg kurzfristig Werkstattkapazitäten an. Außerdem plant DB Regio zum Start des neuen Fahrplans im Dezember im Betriebswerk Würzburg eine zusätzliche Schicht ein. Neben einer Optimierung der Klimaanlage in den Fahrzeugen hat DB Regio ebenfalls lokbespannte Ersatzgarnituren zugesichert, um genügend Reservefahrzeuge vorzuhalten. Die BEG erwartet außerdem eine ausreichende Besetzung des Donau-Isar-Express mit Zugbegleitern, wie im Verkehrsvertrag festgeschrieben.

Maßnahmen zur Qualitätsverbesserung

Zeigen sich durch die Messsysteme Mängel hinsichtlich der festgelegten Qualitätsstandards, kontaktiert die BEG die betroffenen Unternehmen und fordert Abhilfe. Werden Qualitätsvereinbarungen nicht eingehalten und Qualitätsziele nicht erreicht, erhebt die BEG Strafzahlungen, sogenannte Pönalen. Im Jahr 2009 waren dies rund 12,5 Mio. Euro. Damit die Fahrgäste von den Pönalen profitieren, reinvestiert die BEG einen Großteil davon wieder in qualitätsverbessernde Maßnahmen. Häufig wird von Reisenden beispielsweise die Information im Störfall kri-

tiert. Aus Pönalen wurden daher verschiedene Maßnahmen zur Verbesserung der Fahrgastinformation finanziert. So erhält das Zugpersonal spezielle Handys für einen besseren Informationsfluss zu den Leitstellen. In den Leitstellen wurde ein Team zusammengestellt, das speziell die Information bei Baustellen und Störungen verbessern soll. Auch die Ausstattung der Züge kann durch den Einsatz von Pönalemitteln verbessert werden, etwa durch die Nachrüstung von Videoüberwachung oder die Ausstattungs Erneuerung von Altfahrzeugen. Ein Teil der Strafzahlungen wird zudem für die

Verbesserung der Pünktlichkeit eingesetzt, etwa um Schwachstellen im Schienennetz, an denen eine Verspätungshäufung auftritt, gezielt zu beseitigen. So werden beispielsweise zusätzliche Signale zur Erhöhung der Streckenkapazität eingebaut oder neue Bahnsteige zur Verbesserung des Zustiegs und zur Entflechtung von Verkehren geplant.

Qualität noch nicht zufriedenstellend

Trotz dieser Anstrengungen ist die Qualität im bayerischen SPNV noch nicht zufriedenstellend und entspricht oftmals nicht den Maßstäben,

die die BEG in den Verkehrsverträgen vorgibt. Das Angebot im bayerischen Nahverkehrsnetz, an denen eine Verspätungshäufung auftritt, ist zwar insgesamt auf einem hohen Niveau, allerdings gibt es noch viel zu tun. Einerseits sind vor allem die Verkehrsunternehmen gefordert, für einen qualitativ hochwertigen, kundenfreundlichen und pünktlichen Betrieb zu sorgen. Fahrgäste erwarten vor allem eines: dass sie als Kunden gesehen werden und nicht nur als Beförderungsfälle. Grundvoraussetzung für ein attraktives Verkehrsangebot ist andererseits ein leistungsfähiges Schienennetz. Hier ist der Bund gefordert, die richtigen Weichen zu stellen.

Fahrgäste nehmen Bahnhalte Althegnenberg, Haspelmoor und Mammendorf gut an

Ende 2008 hat die Bayerische Eisenbahngesellschaft die Haltepunkte Althegnenberg, Haspelmoor und Mammendorf besser angebunden. Seitdem erfreuen sich die Bahnhalte auf der Strecke zwischen München und Augsburg großer Beliebtheit bei den Fahrgästen.



Die Senioren-Schulung am Bahnhof Haspelmoor wird gut angenommen.

In der Vergangenheit ist die Mehrheit der Regionalzüge von Augsburg nach München – bis auf einige unregelmäßige Halte – an den drei Gemeinden Haspelmoor, Althegnenberg und Mammendorf einfach vorbeigefahren. Seit Ende 2008 hat die Bayerische Eisenbahngesellschaft das Fahrplanangebot erheblich ausgeweitet. Die Regionalzüge des Fugger-Express halten in Haspelmoor, Althegnenberg und Mammendorf seither stündlich im Berufsverkehr, tagsüber und am Wochenende bis spätabends alle zwei Stunden. Zudem hat der Freistaat den bisherigen Stundentakt der S-Bahn in Mammendorf erweitert: alle 20 bzw. 40 Minuten fährt nun eine S-Bahn nach München. So sind die Gemeinden deutlich besser angebunden und die Zahl der Fahrgäste nimmt stetig zu. In Althegnenberg beispielsweise

hat sich die Zahl der zu- und aussteigenden Reisenden von täglich rund 150 im Jahr 2008 mehr als verdoppelt. Auch in Mammendorf und Haspelmoor steigen deutlich mehr Fahrgäste zu als noch 2008.

Wer steigt ein?

In erster Linie profitieren die Pendler von dem verbesserten Angebot, die auf einen regelmäßigen Takt angewiesen sind. Doch auch außerhalb der Berufszeiten nutzen Bürgerinnen und Bürger die neuen Haltestellen für Ausflüge in die Region oder um bequem für Erledigungen nach Augsburg oder München zu fahren. Die Spätzüge Richtung München sind besonders bei Jugendlichen sehr beliebt, um abends noch in der Stadt auszugehen und am nächsten Tag mit dem ersten Zug wieder nach Hause zu fahren.

Vorbildliches Engagement der Gemeinden

Das verbesserte Angebot wirkt sich nach Beobachtungen der Gemeinden auch positiv auf die Immobiliennachfrage aus, da für viele Zuziehende eine gute Anbindung an den Regionalverkehr ausschlaggebend ist. Die Gemeinden des nordwestlichen Landkreises Fürstentfeldbruck bewerben daher engagiert die neue umweltfreundliche Mobilität in der Region und wollen sie in Zukunft weiter ausbauen. So hat jede Gemeinde einen speziellen Bahnhofspaten ernannt, der ein Auge auf den Zustand des Bahnhofs hat und sich um die Belange der Mitbürger kümmert. Zudem leisten die Gemeinden Hilfestellung und führen zu diesem Zweck Kurse durch, um das verbesserte Bahnangebot neuen Zielgruppen, beispielsweise Senioren, näherzubringen. Besonders engagiert sich auch die Gemeinde Mammendorf. Sie hat einen zweiten Zugang zum neuen Bahnsteig finanziert, der insbesondere die Wege für P+R Fahrgäste erheblich verkürzt.



Durch den Fugger-Express sind viele Gemeinden besser angebunden.

BEG mit Betrieb des Fugger-Express noch nicht zufrieden

Die Bayerische Eisenbahngesellschaft freut sich über den Erfolg des neuen Fahrplankonzepts und die hohe Akzeptanz des Angebots im Land-

kreis Fürstentfeldbruck. Insgesamt ist sie mit dem Betrieb des Fugger-Express, insbesondere was die Pünktlichkeit und Fahrzeugverfügbarkeit angeht, jedoch noch nicht zufrieden. Deshalb steht die

BEG in intensivem Kontakt mit DB Regio und hat das Verkehrsunternehmen aufgefordert, für einen störungsfreien Betrieb zu sorgen.



Newsticker

Ausschreibung E-Netz Rosenheim

Termin für die Angebotsabgabe zur Ausschreibung des E-Netzes Rosenheim war der 30. September 2010. Die BEG wertet die Angebote derzeit aus. Der Zuschlag soll bis spätestens 28. Februar 2011 erteilt werden.

Allgäu-Franken-Express

Ein neues Konzept zum Allgäu-Franken-Express haben Bayerns Verkehrsminister Martin Zeil und der Landtagsabgeordnete Eberhard Rotter, verkehrspolitischer Sprecher der CSU-Landtagsfraktion, erarbeitet. Durch die bessere Anbindung Bayerisch-Schwabens und des Allgäus an den Fernverkehr sind die heutigen vier Zugpaare des Allgäu-Franken-Express zwischen Augsburg und Nürnberg, die zum Teil weiter ins Allgäu fahren, im bisherigen Umfang nicht mehr erforderlich. Mit dem neuen Konzept sollen vor allem frühmorgens und spätabends bestehende Taktlücken im ICE-Verkehr geschlossen werden. Dabei ist auch neu eine tägliche Frühverbindung von Nürnberg nach Oberstdorf und Lindau geplant, die Tagesausflüge aus dem Großraum Nürnberg ins Allgäu und an den Bodensee ermöglicht.

Neuer Schnee-Express von Stuttgart ins Allgäu

Wintersportler und Ausflügler aus Stuttgart gelangen ab der kommenden Saison noch schneller und bequemer ins Allgäu. Baden-Württemberg und der Freistaat Bayern richten dazu den neuen Schnee-Express von Stuttgart nach Oberstdorf ein. Die neue schnelle Verbindung bringt Reisende in der Skisaison von Mitte Dezember bis Ostern an Sonntagen in nur rund drei Stunden Fahrzeit aus der baden-württembergischen Landeshauptstadt in die Allgäuer Skigebiete. Damit werden attraktive Tagesausflüge möglich.

Bahnland Bayern: Auch der Shop bekommt einen neuen Namen

Angelehnt an die neue Dachmarke der Bayerischen Eisenbahngesellschaft heißt nun der Shop der BEG auch „**Bahnland Bayern Shop**“. Über www.bahnland-bayern.de/shop können alle Partner der BEG wie beispielsweise Tourismusverbände, Touristinformationen, Kommunen und Verkehrsunternehmen ganz bequem Werbe- bzw. Informationsmaterial bestellen. Login-Daten aus dem alten Bayern-Takt Shop können leider aus technischen Gründen nicht übernommen werden. Eine Neuanmeldung geht allerdings schnell und einfach vonstatten. Was sich geändert hat: Dem Shop liegt ein neues Lagersystem zugrunde, das das Bestellen und Zuliefern der Artikel für die Partner der Bayerischen Eisenbahngesellschaft

noch einfacher und schneller macht. Die Zulieferung ist selbstverständlich kostenfrei. Das Sortiment beinhaltet neben Informationsbroschüren wie den „Bahnland Bayern News“ oder den „Ausflugstipps im Bahnland Bayern“ auch Werbeartikel wie Pflasterboxen oder Luftballons. Das Angebot wird regelmäßig erweitert, es lohnt sich also immer mal wieder, reinzuschauen.

Wem das zu aufwendig ist, der abonniert einfach den neuen Shop-Newsletter und erhält so automatisch eine Nachricht, sobald sich im Bahnland Bayern Shop etwas tut.

Mit diesem neuen Service will die BEG die Zusammenarbeit mit ihren Partnern wieder ein Stück weit einfacher machen.

Der neue Bahnland Bayern Shop ist unter www.bahnland-bayern.de/shop zu finden.

Bahnsteighöhen im Bahnland Bayern

In wenigen Jahren werden rund ein Drittel aller Stationen im Bahnland Bayern barrierefrei ausgebaut sein. Voraussetzung dafür ist auch die richtige Zielbahnsteighöhe. „Richtig“ bedeutet in diesem Zusammenhang allerdings nicht, dass alle Bahnsteige in Bayern eine einheitliche Höhe erhalten werden.



Mit Zielbahnsteighöhen in Richtung Barrierefreiheit

Vor mehr als zehn Jahren wurde für den Regionalverkehr in Bayern eine einheitliche Bahnsteighöhe von 55 cm festgelegt. Dieser Ansatz konnte aber im Hinblick auf den Fernverkehr nicht aufrechterhalten werden:

Viele wichtige Bahnhöfe und auch solche im Zulauf auf die großen Fernverkehrsknoten wurden mit einer Höhe von 76 cm über Schienenoberkante (SO) gebaut. Da sich eine einheitliche Bahnsteighöhe nicht halten ließ, erstellte die Bayerische Eisenbahngesellschaft in Zusammenarbeit mit der DB Station & Service AG vor vier

Jahren ein Konzept zur Zielbahnsteighöhe in Bayern. Die von DB Station & Service beauftragte DB Systemtechnik ermittelte in aufwendigen Berechnungen für alle Streckennetze in Bayern den Anteil der stufenfreien Ausstiegsvorgänge für die jeweiligen Bahnsteighöhen im Hinblick auf einen bestimmten Ausbauzustand. Zusätzlich wurde analysiert, bei welcher Bahnsteighöhe möglichst wenige Ein- und Ausstiegsvorgänge mit maximal einer Stufe Höhendifferenz zwischen Fahrzeug und Bahnsteig auftreten, die vergleichsweise leicht überwindbar ist. Im ausgearbeiteten Konzept werden einzelnen Strecken Zielhöhen von 55, 76 oder 96 cm über SO zugewiesen, welche die neu- oder umgebauten Bahnsteige an den Stationen der jeweiligen Strecken aufweisen sollen. Demnach sollen 616 Stationen Kanten mit 55 cm Bahnsteighöhe, 332 Stationen Kanten mit 76 cm Bahnsteighöhe und 167 Stationen Kanten mit 96 cm Bahnsteighöhe über SO erhalten.

Stärker und schwächer frequentierte Bahnhöfe

Bahnhöfe mit vielen ein- bzw. aussteigenden Fahrgästen erhalten den aufwendigen barrierefreien Ausbau in der Regel eher als Stationen mit wenigen hundert Fahrgästen. Daher setzt das Konzept der Zielbahnsteighöhe in Bayern bei stärker frequentierten und zumeist elektrifizierten



Anforderungen zur Ermittlung der passenden Bahnsteighöhen

- Alle relevanten Züge müssen an der Bahnsteigkante halten können und zum Teil muss auch der Spezialgüterverkehr mit überbreiten Ladungen an der Kante vorbeifahren können. Die Schwierigkeit hierbei: Ein Fahrzeug der S-Bahn München beispielsweise kann bei einem etwa ein Meter hohen Einstieg nicht an einer Bahnsteigkante mit 55 cm über SO (Schienenoberkante) halten – umgekehrt kann ein Güterzug mit Lademaßüberschreitung nicht an einer Kante mit 96 cm über SO vorbeifahren, bei speziellen gekrümmten Verhältnissen sogar nicht einmal an einer Kante mit 76 cm über SO.
- Im Interesse der Barrierefreiheit soll der Zu- und Ausstieg in den Zug über eine möglichst kleine Stufe erfolgen. Denn ein Höhenunterschied von einer Stufe kann vergleichsweise einfach durch eine mobile Rampe überbrückt werden – und ist somit kein Hindernis für die Mitnahme von Kinderwagen oder Fahrrädern. Noch besser eignet sich natürlich ein stufenfreier Zugang, der auch einen komfortableren und schnelleren Einstieg aller Fahrgäste ermöglicht und somit der Pünktlichkeit zugutekommt. Der Optimalzustand aber ist dann erreicht, wenn das Fahrzeug auch über einen ausfahrbaren Schiebetritt auf Einstiegshöhe verfügt: Personen mit Mobilitätseinschränkung können dann spalt- und stufenfrei ohne fremde Hilfe an allen Türen ein- und aussteigen.

Strecken in der Regel auf einen zügigeren Ausbau der Stationen. Sie werden mit 76 cm über SO angepasst, während in schwächer frequentierten, zumeist ländlichen Räumen die Bahnsteighöhe von 55 cm über SO mit perspektivisch niedrigeren Einstiegshöhen der Fahrzeuge von ca. 55 cm über SO häufiger zu finden ist.

Barrierefreiheit als Ideal

Die heute neu zum Einsatz kommenden Fahrzeuge müssen sich sowohl an der Zielbahnsteighöhe als auch am Status quo der vorhandenen Bahnsteighöhen orientieren. So kann es sein, dass Neufahrzeuge auch an neuen

Bahnsteigen noch keinen ebenerdigen Zustieg ermöglichen, weil sie gleichzeitig niedrigeren Bahnsteighöhen bedienen müssen. Erst wenn die Zielbahnsteighöhe auf einer Strecke möglichst durchgängig gebaut worden ist, erreichen die passenden Fahrzeuge auch einen barrierefreien Zustieg. Ein barrierefreier Zugang zu allen Zügen an allen

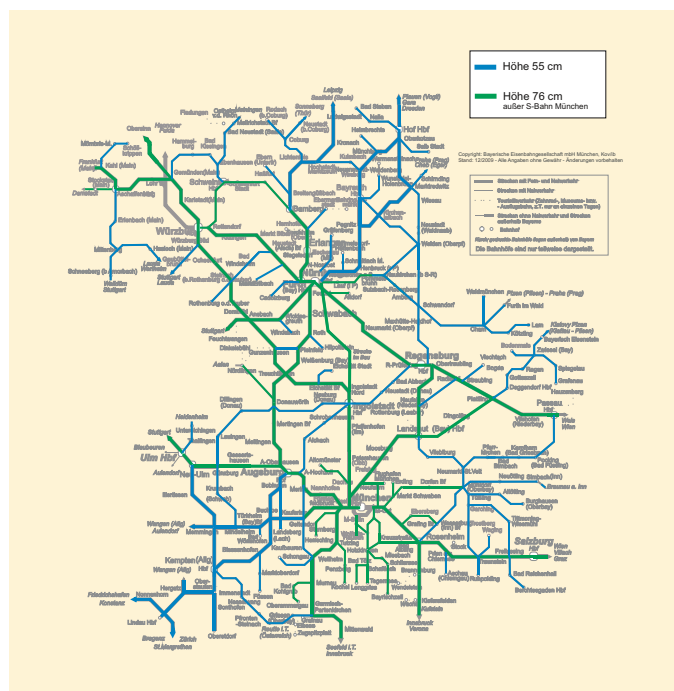
Bahnhöfen ist und bleibt das große Ziel im Bahnland Bayern. Der Ausbau aller Streckennetze auf einheitliche Bahnsteighöhen benötigt allerdings Zeit und erfordert enorme Investitionen. Durch das pragmatische Konzept der Zielbahnsteighöhen kommt Bayern dem Ideal der Barrierefreiheit einen großen Schritt näher.



Karte Zielbahnsteighöhen im Internet

Das Konzept für streckenbezogene Zielbahnsteighöhen in Bayern ist auch als Karte erhältlich. In einer Übersicht sind die Strecken mit Zielbahnsteighöhen von 55 und 76 cm über Schienenoberkante dargestellt. Sie ist im Internet unter folgendem Link erhältlich:

<http://www.bahnland-bayern.de/beg/die-beg/projekte/zielbahnsteighoehen>



Interview mit Michael Pfister, Teilnetzmanager der DB Regio Bayerisch-Schwaben, über erfolgreiches Qualitätsmanagement



»Als Eisenbahnverkehrsunternehmen sollte man das Geschäft nicht nur mit den Augen eines Unternehmers, sondern mit denen des Kunden betrachten und das eigene Produkt ständig kritisch bewerten.«

Bahnland Bayern News sprach mit Herrn Michael Pfister, Teilnetzmanager der DB Regio Bayerisch-Schwaben, über das erfolgreiche Qualitätsmanagement bei der Kneipp-Lechfeld-Bahn.

BB News: Herr Pfister, die DB Regio Bayerisch-Schwaben hatte große Qualitätsprobleme auf der Kneipp-Lechfeld-Bahn. Was waren die Ursachen?

Michael Pfister: Das stimmt. Als wir 2007 an den Start gingen, konnten wir fast zwei Jahre lang nicht die Qualität erreichen, die die BEG und auch wir selbst erwarteten. Mangelhaft waren vor allem die Sauberkeit in den Zügen sowie der Service durch die Zugbegleiter. Das spiegelte sich auch im Qualitätssystem der BEG wider. Hohe Pönalezahlungen waren die Folge.

BB News: Wie haben Sie auf diese Probleme reagiert?

Michael Pfister: Zunächst haben wir verschiedene Reinigungskonzepte für die Züge getestet. Die nächtliche Unterwegs-Reinigung

wurde unseren Bedürfnissen nicht gerecht, denn vor allem Pendler und Schüler am Morgen, Mittag und Abend hinterließen ihre Spuren in den Zügen. Also setzten wir zu genau diesen Zeiten Reinigungspersonal ein und konnten die Sauberkeit so deutlich verbessern. Für unsere Zugbegleiter organisierten wir eine zweitägige Schulung mit besonderem Schwerpunkt auf Sauberkeit und Service. Unsere Maßnahmen zeigten ausgezeichnete Ergebnisse. Und: Die Pönale sind bereits gesunken – wir befinden uns auf einem guten Weg. Die Kneipp-Lechfeld-Bahn war 2008 außerdem eine der fünf Strecken in Bayern, die am Projekt „Service im Zug“ teilnahmen. Dabei wurden verschiedene Servicekonzepte getestet, etwa die Auslage des Kundenmagazins der DB. Mit Erfolg: Mittlerweile werden die erfolgreichen Servicekonzepte des Projekts in ganz Bayern umgesetzt.

BB News: Welches ist für Sie das wichtigste Erfolgskriterium Ihres Qualitätsmanagements?

Michael Pfister: Wir betrachten das Qualitätsmanagement als Prozess. Ich bin überzeugt: Als Eisenbahnverkehrsunternehmen sollte man das Geschäft nicht nur mit den Augen eines Unternehmers, sondern mit denen des Kunden betrachten und das eigene Produkt ständig kritisch bewerten. Ich persönlich frage mich immer wieder: Was würde mich als Kunde stören? Und als Unternehmen stellen wir uns die Frage: Wo können wir uns weiter verbessern, wo von der Konkurrenz abheben? Nur so können wir Kunden gewinnen und binden.

BB News: Wie sorgen Sie dafür, dass das gute Qualitätsmanagement auch in Zukunft erfolgreich ist?

Michael Pfister: Das Qualitätssystem der BEG ist für uns als Unternehmen tagessaktuell online abrufbar, und das nutzen wir. Wir beobachten die Ergebnisse täglich und leiten kontinuierlich Maßnahmen zur weiteren Verbesserung ab. Fakt ist: Wenn die Zahlen besser werden, steigt auch die Zufriedenheit der Kunden.

IMPRESSUM

Herausgeber:

Bayerische Eisenbahngesellschaft mbH
 Boschetsrieder Straße 69
 81379 München
 Tel.: 089 74 88 25-0
 Fax: 089 74 88 25-51
 E-Mail: info@bahnland-bayern.de
 www.bahnland-bayern.de
 Geschäftsführer: Fritz Czeschka
 Verantwortlich für den Inhalt:
 Wolfgang Oeser

Redaktion und Gestaltung:

PRINT Communications
 Consultants
 Ottobrunner Straße 26
 82008 Unterhaching
 www.printcc.de

Design:

Heimrich & Hannot GmbH
 Bayrische Straße 18
 01069 Dresden
 www.heimrich-hannot.de

Fotos:

BEG (S. 1, S. 2, S. 6–8)
 DB AG/Max Lautenschläger (S. 1)
 DB AG/Volker Emersleben
 (S. 3, S. 5)
 S-Bahn München/Raimund Fahn
 (S. 4)
 Fotolia (S. 6)

Stand: Oktober 2010
 Irrtum und Änderung vorbehalten