

» Die Qualität muss messbar und besser werden. «

Marion Jungbluth, Leiterin Team Mobilität und Reisen des Verbraucherzentrale Bundesverbands (vzbv)



Mehr Kundenorientierung bei Bus und Bahn: der Qualitätsmonitor

Der öffentliche Verkehr ist eine wichtige Säule der Mobilität für Verbraucher. Mit Bussen und Bahnen können sie ohne eigenes Auto mobil sein und schützen dabei auch das Klima. Voraussetzung ist, dass das Angebot und die Qualität stimmen. Insbesondere in ländlichen Regionen hapert das: Hier müssen öffentliche Verkehrsmittel ausgebaut werden. Doch auch bei der Qualität ist noch viel Luft nach oben: Busse und Bahnen sind oft unpünktlich, die Taktung ist schlecht abgestimmt, und Tarifsysteme sind zum Teil unübersichtlich. Die Kundenzufriedenheit ist bei öffentlichen Verkehrsmitteln entsprechend niedrig und sinkt weiter.

Damit Qualität und Kundenzufriedenheit im öffentlichen Verkehr steigen, müssen diese aus Sicht des Verbraucherzentrale Bundesverbands (vzbv) anhand wissenschaftlicher Kriterien erhoben werden. Bereits seit 2010 fordert der vzbv daher einen unabhängigen Qualitätsmonitor, der die Bedürfnisse der Fahrgäste misst. Darüber hinaus sollte erfasst werden, was (noch) Nicht-Nutzende davon abhält, mit öffentlichen Verkehrsmitteln zu fahren. So könnten Chancen identifiziert, aber auch mess- und vergleichbar gemacht werden. Eigene Kundenbefragungen der Verkehrsunternehmen stoßen hier regelmäßig an ihre Grenzen.

Mit einem solchen Qualitätsmonitor könnten sich Verbraucher darüber informieren, wie das lokale Verkehrsunternehmen im Vergleich zu anderen Kommunen abschneidet. Kommunale Entscheidungsträger würden verlässliche Informationen für die politische Steuerung der Verkehrsunternehmen und Vergabeentscheidungen bekommen. Und auch die Bundespolitik würde Aufschluss darüber erhalten, ob und wie Steuergelder effizient verwendet werden.

Denn der notwendige Ausbau und die Modernisierung des öffentlichen Verkehrs könnten mit weniger Mitteleinsatz gestemmt werden, wenn sich das Angebot an der Nachfrage orientiert und Prozesse effizienter gestaltet werden. Um den politisch gewollten, aber auch klima- und verkehrspolitisch notwendigen Umstieg zu unterstützen, ist die Forderung nach einem unabhängigen Qualitätsmonitor daher aktueller denn je. Die Kundenzufriedenheit darf nicht im „Tal der Tränen“ stecken bleiben.

Wie ein Qualitätsmonitor praktisch umgesetzt werden kann, sollte aus Sicht des vzbv mit einem Verkehrsunternehmen entwickelt und erprobt werden. Die Deutsche Bahn AG (DB) wäre als größtes Verkehrsunternehmen Deutschlands dafür gut geeignet. Zu monitoren gibt es genug: Kaum eine Fahrt verläuft noch planmäßig, große Bauvorhaben bedeuten Umwege und Komfortverlust, und die Digitalisierung mit der Brechstange lässt Teile der Bevölkerung außen vor. Mit dem Qualitätsmonitor würden die Mängel messbar und Chancen sichtbar. Die Bahn könnte gezielt gegensteuern und das Bahnfahren endlich wieder attraktiver machen. Der Bund als Eigentümer und die Politiker im Aufsichtsrat der DB sollten das Instrument Qualitätsmonitor für die Steuerung des Unternehmens nutzen. Einfach laufen lassen ist keine gute Idee.

EDITORIAL



Univ.-Prof. Dr. Ferdinand Pospischil, Chefredakteur

Liebe Leserinnen, liebe Leser,

dieses Jahr freuen wir uns nicht nur auf die Sommerferien, sondern feiern derzeit auch die Heim-Europameisterschaft im Fußball. In zehn deutschen Städten werden spannende Spiele ausgetragen. Ein besonderes Augenmerk liegt bei dieser EM auf nachhaltigen Transportlösungen: Spezielle Ticketangebote und der verstärkte Einsatz öffentlicher Verkehrsmittel optimieren den Verkehrsfluss und minimieren die Umweltbelastung. Die Deutsche Bahn setzt für den erhöhten Bedarf an Bahnreisenden spezielle Angebote für Fans und Extra-Züge ein.

Im Sommer werden zudem wichtige Bauarbeiten und Modernisierungsprojekte sowohl im Personen- als auch im Güterverkehr vorangetrieben. Projekte wie das RangierTerminal 4.0 zielen darauf ab, die Effizienz und Prozessoptimierung im Güterverkehr weiter zu verbessern. Zusätzlich startet eine umfassende Bauoffensive, bei der viele Strecken saniert werden. Wie eine moderne Baustellenabwicklung aussehen kann und wie BIM das Bauen beschleunigt, erfahren Sie in dieser Ausgabe. Unsere Autorinnen und Autoren informieren zudem über die neuesten Instandhaltungstechniken im Oberbau und vieles mehr.

Ich wünsche Ihnen eine spannende Lektüre, einen erholsamen Sommerurlaub und drücke unserer Nationalmannschaft die Daumen. Mögen die Züge pünktlich sein, damit kein Spiel verspätungsbedingt verpasst wird.

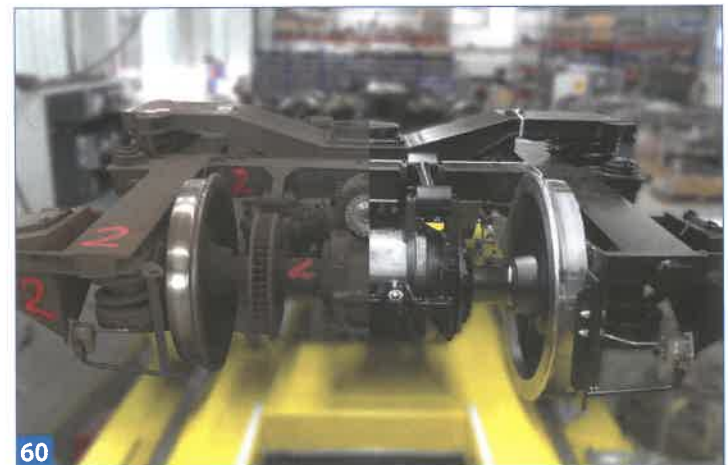
Ihr



08



58



60



Text zum Titelbild:

Die Verlagerung von Verkehren auf die Schiene bietet viele Vorteile, stellt aber das System auch vor große Herausforderungen. Eine starke Schiene benötigt ein zuverlässiges Instandhaltungsmanagement, welches die Ausfallzeiten minimiert und die Arbeiten optimiert. In dieser Ausgabe lesen Sie mehr zur Instandhaltung und Optimierung von Schienen, Schwellen, Schotter und Weichen.

Quelle: Deutsche Bahn AG / Pablo Castagnola



64

STANDPUNKT

Marion Jungbluth

- 03 Mehr Kundenorientierung bei Bus und Bahn: der Qualitätsmonitor**

FACHBEITRÄGE

Xiaohui Su | Matthias Scheidig

- 06 Der Oberbau im erweiterten DACH-Raum**

Richard Stock

- 08 Vom Wettbewerb zur Synergie – Schienenschleifen und Schienenfräsen**

Moritz Lackner | Stefan Hofmann

- 14 Innovative Nachbearbeitungstechnologie setzt neue Maßstäbe in der Schieneninstandhaltung**

Adrian Bednarczyk | Andreas Krug

- 20 Individualisierte Engineered Polymer Sleeper in Serie**

Richard Kurbjuhn

- 24 Weichenvormontage: Möglichmacher großer Umbauten in kurzen Sperrpausen**

Jonathan Hacker | Christian Sauer

- 26 Der Weg zum kreislauffähigen Schotterbett**

Christopher Sandner | Werner Stempfhuber |
Andreas Donaubaue | Manfred Zacher

- 30 GNSS-basiertes Map Matching**

Valentin Waltenberger | Alexander Mutzl |
Lukas Hofmann

- 35 Bahnbaumaschinen: Neue Wege im Instandhaltungsmanagement**

Sonja Szymczak | Frederick Bott | Saskia Discher |
Hendrik Ammoser | Max Ulrich | Stefan Moselewski

- 40 Auswirkungen von Schnee und Frost im deutschen Schienenverkehr**

Matteo Soldini | Sebastian Naundorf | Lukas Del Giudice

- 46 Baumaßnahmen müssen kein Grund für Verspätungen sein**

Yara Frankenstein | Katja Gericke | Christine Brendike

- 50 EinfachBIM: Mit der Einphasenplanung schneller bis zum Baubeginn**

Thomas Zuber | Domenico Staffieri | Krešimir Rubil

- 54 Futuristisches Gebäude mit mehreren Leben**

David Kölsch | Torben Traut

- 58 Mehr Sicherheit bei Hochwasser**

Martin Stummer

- 60 Mit Radsatz- und Drehgestellservice Fit for 55**

Jakob Geischberger | Ralf Falgenhauer |
Jannis Sinnemann | Romina Hanisch |
Andreas Grunwald | Martin Cichon

- 64 JadeWeserPort: Ergebnisse des Projektes RangierTerminal 4.0**

RUBRIKEN

- 68 Veranstaltungen | Bahn-Nachrichten**

- 76 Personalia**

- 78 Impressum**

- 79 Rail-Web-Weiser**

- 82 Industrie-Report**

VDEI

- 82 VDEI-Veranstaltungen**

- 86 VDEI-Nachrichten**

Wir möchten hiermit darauf hinweisen, dass wir in den Fachbeiträgen aufgrund der besseren Lesbarkeit entweder die männliche oder weibliche Form von personenbezogenen Hauptwörtern wählen. Wo möglich verwenden wir geschlechtsneutrale Alternativen. Meinungsbeiträge können auf ausdrücklichen Wunsch der verfassenden Person von dieser Regel ausgenommen sein. Dies impliziert keinesfalls eine Benachteiligung anderer Geschlechtsidentitäten.



Eurailpress Fachartikelarchiv

Alle Beiträge sind unter www.eurailpress.de/archiv/ dauerhaft hinterlegt. Finden Sie weitere Aufsätze der Autoren oder nutzen Sie die Volltextsuche für Ihren individuellen Informationsbedarf. Abonnenten steht dieses Angebot kostenlos zur Verfügung.