

Herrn Oberbürgermeister  
Hildebrand Diehl

Rathaus  
-----

Geschäftsführung

17.02.2005

## **Situationsbericht WiBus**

Sehr geehrter Herr Oberbürgermeister Diehl,

ergänzend zu dem bereits überreichten Bericht an den Revisionsausschuss geben wir Ihnen eine Kurzzusammenfassung der ergriffenen Maßnahmen.

### I. Untersuchung der Beschwerden

Im Zeitraum vom 1.1.0.2004 bis zum 31.12.2004 wurden über 2500 Beschwerden erfasst. Die Auswertung der Beschwerden lässt sich in drei Bereiche aufschlüsseln

- a) 522 Vorkommnisse lassen sich eindeutig zuordnen. Die dokumentierten Mängel führen zu einem Anspruch auf Vertragsstrafe in Höhe von € 63.640.
- b) 73 Meldungen wurden dokumentiert, die im Vertragsstrafenkatalog nicht zugeordnet werden konnten. In einem zweiten Durchgang werden wir diese Maßnahmen eingehend untersuchen, um den Anspruch von ESWE-Verkehr geltend zu machen.
- c) Die übrigen rund 1900 Meldungen enthalten allgemeine Hinweise, die eine Zuordnung auf den jeweiligen Kurs nicht ermöglichten. Damit können Vertragsstrafen nicht geltend gemacht werden.

### II. Stand des Maßnahmenkataloges

Zur schnellen Mängelbeseitigung haben wir ein Zehnpunkteprogramm erarbeitet, das später in weitere Einzelmaßnahmen untergliedert wurde. Die qualitativen Komponenten

sind bis auf die vollständige Ablösung der Hamburger Busse, die im Sommer erfolgen wird, abgearbeitet. Die rechtliche und finanzielle Aufbereitung des Schadens ist zu einem großen Teil abgeschlossen.

1.) Personelle Maßnahmen ✓

Ein Krisenmanagement mit dem ehemaligen Geschäftsführer erwies sich als nicht möglich. Daher haben die Gesellschafter umgehend personelle Konsequenzen gezogen. Der neue Geschäftsführer Thomas Wolf hat sich erfolgreich den nicht einfachen Aufgaben gestellt.

2.) Ausbildungsoffensive ✓

Die Fahrer erhielten ergänzend zum gewöhnlichen Fahrdienst Nachschulungen. Dank der Bereitschaft der erfahrenen ESWE-Fahrer, die mit großem Zeitaufwand zu dem Erfolg beigetragen haben, konnte das Qualitätsniveau der Fahrleistungen umgehend verbessert werden.

3.) Einsatz von „Guides“ ✓

Neben der Schulung haben wir den WiBus Fahrern Guides zur Verfügung gestellt, die die spezifischen Kenntnisse auf den Wiesbadener Linien an die Kollegen weitergeben konnten.

4.) Vorziehen der Neuanschaffung von Bussen ✓

In intensiven Gesprächen mit dem Lieferanten konnte die vorgezogene Inbetriebnahme von 19 neuen Mercedes-Benz Omnibussen erreicht werden. Damit sind von insgesamt 225 Fahrzeugen noch 8 Fahrzeuge aus dem Bestand der Hamburger Hochbahn.

5.) Weitere Neubeschaffungen im Sommer 2005

Im Sommer 2005 werden 13 weitere neue Busse in Dienst gestellt. Es wird kein Fahrzeug in Farben der Hamburger Hochbahn mehr im Bestand sein.

6.) Auswertung der Leistungsmängel im Hinblick auf Vertragsstrafen ✓

Mit dem Erreichen der ESWE-Qualitätsstandards konnten sich die Mitarbeiter von ESWE-Verkehr der rechtlichen und finanziellen Schadensaufbereitung zuwenden. Die zuvor dokumentierten Beschwerden und internen Hinweise wurden aufbereitet und dem Vertragsstrafenkatalog zugeordnet

7.) Weitere Untersuchung nicht eindeutiger Hinweise

In der ersten Auswertung sind 73 Hinweise verblieben, denen keine Vertragsstrafen zugeordnet werden konnten. Diese werden erneut untersucht.

8.) Räumliche und inhaltliche Zusammenlegung der Personal- und Fahrzeugdisposition

Zur Qualitätssteigerung der Dispositionsleistung und zur Ausschöpfung von Synergieeffekten haben wir den Maßnahmenkatalog um diesen Schritt aktuell ergänzt.

9.) Verbesserung des Beschwerdemanagements

Aufgrund der jüngsten Erfahrungen hat sich gezeigt, dass das Beschwerdemanagementsystem durch Ausbau zu einem Frühwarnsystem verbessert werden muss.

10.) Imagekampagne

Mit Ausscheiden des letzten Hamburger Busses werden wir eine Imagekampagne durchführen, um das Kundenvertrauen in den Wiesbadener ÖPNV wieder in Richtung des alten Niveaus zu heben.

Mit freundlichen Grüßen

**ESWE Verkehrsgesellschaft mbH**

Uwe Cramer  
(zurzeit erkrankt)

Hans Rauwolf