

Praxisbericht: Mystery Check bei PaderSprinter



Service und Fahrleistung von Busfahrern optimieren

Kundenzufriedenheit ist die Voraussetzung für Verkehrsbetriebe, um langfristig erfolgreich am Markt zu agieren. Die Anforderungen an Busfahrer in modernen Verkehrsbetrieben werden dabei immer höher.

Damit stetige Verbesserung gelingt, muss zunächst der Status Quo erfasst werden. Doch Mitarbeiter haben oft eine hohe Skepsis gegenüber Beurteilungen. Ungerecht, nicht praxisnah – so lauten die Vorbehalte. Hierbei sind Führungskräfte gefordert, die Leistung ihrer Mitarbeiter nicht nur zu optimieren, sondern gleichzeitig die Motivation der Mannschaft hoch zu halten. Mit dem Instrument „Mystery Check“ von TÜV NORD hat die Firma PaderSprinter ein modernes Personalentwicklungsinstrument eingeführt, das all diese Ziele erreicht.

Beim Mystery Check handelt es sich um eine verdeckte Fahrverhaltensbeobachtung. Durchgeführt wird sie von einem Expertenteam des Medizinisch-Psychologischen Instituts von TÜV NORD, bestehend aus einem Diplom-Psychologen und einem anerkannten Fahrprüfer. Dabei werden sowohl psychologische Aspekte der Kundenzufriedenheit sowie das Fahrverhalten der Busfahrer erfasst. Die vorab definierten und standardisierten Beurteilungs-

kriterien werden in individuellen Ergebnisberichten festgehalten. Um Nachhaltigkeit zu garantieren, werden die Führungskräfte mit eingebunden. Sie melden die Ergebnisse an ihre Mitarbeiter zurück und erarbeiten anschließend gemeinsam mit den Fahrern individuelle Lösungsmöglichkeiten. Ziel ist immer die nachhaltige Verbesserung der Qualität. Im Interview zieht Peter Bronnenberg, Chef des Paderborner Busunternehmens PaderSprinter, eine positive Zwischenbilanz:

Herr Bronnenberg, warum hat sich PaderSprinter entschieden, den Mystery Check für Busfahrer durchzuführen?

Wir führen seit vielen Jahren regelmäßig Kundenbefragungen durch. In vielen Bereichen nimmt PaderSprinter im bundesweiten Vergleich sogar Spitzenplätze ein. Wir wissen also, dass unsere Fahrgäste mit unseren Fahrern sehr zufrieden sind. Trotzdem wollen wir uns stetig verbessern. Der Mystery Check hat uns die Möglichkeit geboten, wichtige Qualitätsaspekte objektiv von Experten erfassen zu lassen. Wichtig war für uns die Kombination von psychologischen und fahrtechnischen Aspekten bei der Beurteilung der Fahrerleistung. Aus einem Pool möglicher Kriterien haben wir zusammen mit TÜV NORD ein Instrument entwickelt, das genau unsere Fragestellungen effizient abbildet.

Wie sind Sie im Unternehmen damit umgegangen, dass es sich um verdeckte Fahrverhaltensbeobachtungen gehandelt hat?

Sehr offen! Uns ist ein transparentes und mitarbeiterorientiertes Unternehmensklima sehr wichtig. Darum haben wir von Beginn an den Betriebsrat eingebunden und unsere Mitarbeiter in einer Betriebsversammlung informiert. Dieses Vorgehen hat sich wirklich bewährt. Damit haben wir den Boden für einen konstruktiven Umgang mit den Ergebnissen auf allen Seiten bereitet.

Worin sehen Sie den größten Nutzen für Ihr Unternehmen?

Wir haben nun den ersten Beobachtungslauf abgeschlossen. Das heisst, die ersten verdeckten Fahrverhaltensbeobachtungen wurden durchgeführt und unsere Führungskräfte

haben die Ergebnisse mit unseren Mitarbeitern besprochen. Wir als Unternehmen haben von der „externen Brille“ von TÜV NORD sehr profitiert. Besonders positiv wurde von den Mitarbeitern die freundliche und wertschätzende Atmosphäre der Gespräche erlebt. Die Motivation und Bindung der Mitarbeiter konnte signifikant erhöht werden. Dies haben unsere Führungskräfte erreicht. Sie haben positive Leistungen lobend hervorgehoben und Negatives in gemeinsame Lösungsansätze verwandelt. Dabei stand im Vordergrund, dass Mitarbeiter selbst Verbesserungsvorschläge bezüglich des eigenen Verhaltens eingebracht haben.

Dann ist der Mystery Check nicht nur ein Qualitätsmanagementinstrument, sondern auch ein Teil Ihrer Personalentwicklung?

Ganz genau. Unsere Fahrer sind – auch nach Bekanntgabe negativer Leistungsaspekte – weiterhin hoch motiviert. Das war uns wichtig, denn nur motivierte Mitarbeiter arbeiten daran, ihre Leistung stetig zu verbessern. Schlüsselfiguren der Personalentwicklung sind dabei unsere Führungskräfte. Sie haben unseren Fahrern Anerkennung und Lob zurückgemeldet und gleichzeitig die Motivation geschaffen, an der eigenen Leistung zu arbeiten.

Werden Sie den Mystery Check auch künftig nutzen?

Ja, wir haben uns entschieden, den Mystery Check in den kommenden zwei Jahren weiter durchzuführen. Wir sind der Meinung, dass wir durch den Mystery Check die Qualität unserer Leistung stetig verbessern können.

Die Akzeptanz auf Mitarbeiterseite ist hoch. Zudem ist das Instrument flexibel einsetzbar. Das hat für uns den Vorteil, dass wir kosteneffizient ein dauerhaftes Qualitätsmanagement pflegen können.

Zum Unternehmen

Der PaderSprinter betreibt den öffentlichen Personennahverkehr im Stadtgebiet Paderborn. Im Jahr 2009 haben rund 13,7 Millionen Fahrgäste die Busse des PaderSprinter genutzt. Hierfür sorgen 147 Mitarbeiter auf einem Streckennetz von 501,9 km. Insgesamt 88 Busse sind jeden Wochentag rund um die Uhr im gesamten Stadtgebiet unterwegs. Auch im Bereich Umweltschutz übernimmt er eine Vorreiterrolle in Deutschland: Weltweit betreibt der PaderSprinter eine der schadstoffärmsten Busflotten, mit schwefelfreiem Dieselmotorkraftstoff im Tank und Abgasnachbehandlungssystem. Innovative Kommunikations- und Informationstechniken steuern und optimieren beim PaderSprinter die Zuverlässigkeit und Pünktlichkeit des Fahrbetriebs.

Sie haben Fragen zum Leistungsumfang oder wünschen ein Beratungsgespräch?

Wir freuen uns auf Ihren Anruf oder Ihre E-Mail:

TÜV NORD

Arbeit und Gesundheit

Am TÜV 1

30519 Hannover

Tel.: 0511 986-1717

arbeitundgesundheit@tuev-nord.de

www.tuev-nord.de/arbeitundgesundheit



Zur Person

Peter Bronnenberg

Betriebsleiter PaderSprinter

Prokurist E.ON

Westfalen Weser AG