### Fortschreibung des Nahverkehrsplans Stadt und Landkreis Schweinfurt

# Verkehrspolitische Vorgaben "Die zehn Leitsätze der Nahverkehrsplanung"

(Entwurf, Stand 15.12.2020)

Dem Öffentlichen Verkehr (ÖV¹) kommt im Nahverkehrsraum der Region Schweinfurt eine Schlüsselrolle bei der weiteren Ausgestaltung der Mobilitätsangebote sowie zur Erfüllung umwelt- und klimapolitischer Zielsetzungen zu. Dies betrifft die Gewinnung von Mobilitätsanteilen vom MIV im unmittelbaren Verdichtungsraum der Stadt Schweinfurt, zum anderen die Sicherung der Mobilität in der Fläche und an der Peripherie der Region.

Die nachfolgend formulierten Leitsätze und Zielsetzungen gelten grundsätzlich für den gesamten Nahverkehrsraum (Leitsatz jeweils Gelb hinterlegt). Im Leitsatz 4 werden die Zielsetzungen hinsichtlich ihrer Gültigkeit in drei Teilräumen (bezogen auf die räumliche Orientierung der Verkehre) differenziert:

- Verkehre im Gebiet der Stadt Schweinfurt (Aufgabenträger: Stadt Schweinfurt; Leitsatz Blau hinterlegt),
- Stadt-Umland-Verkehr Schweinfurt (gemeinsame Zuständigkeit der Aufgabenträger; Leitsatz Hellrot hinterlegt),
- Verkehre im Gebiet des Landkreises Schweinfurt (Aufgabenträger: Landkreis Schweinfurt<sup>2</sup>; Leitsatz Grün hinterlegt).

### Leitsatz 1: Nahverkehrsplanung konsequent am Leitgedanken "Verkehrsverbund" ausrichten!

Die anstehende Integration in den Verkehrsverbund Mainfranken eröffnet in der Region Schweinfurt völlig neue Handlungsmöglichkeiten zur Ausgestaltung des ÖV. Das Motto "Eine Region – ein Fahrplan – ein Tarif – ein Ticket" wird vor diesem Hintergrund als zentraler Leitgedanke der Nahverkehrsplanung verankert.

Mit dem Gemeinsamen Nahverkehrsplan soll das ÖV-System im Nahverkehrsraum planerisch als "Gesamtprodukt" mit

- einer sinnvollen Aufgabenteilung zwischen SPNV und ÖPNV,
- · einer bestmöglichen Vernetzung im Landkreis,

<sup>1</sup> ÖV besteht aus Schienenpersonennahverkehr (SPNV) und straßengebundenen Öffentlichen Personennahverkehr (ÖPNV).

Seite | 1

Hinweis: Bei kreisgrenzüberschreitenden Linien zu benachbarten Landkreisen im Nahverkehrsplan gesonderte Festlegungen zur Zuständigkeit.

- einer optimalen Koordinierung von Stadt- und Regionalverkehr,
- sowie passenden Verbindungen in die Nachbarregionen

weiterentwickelt werden.

Diese Weiterentwicklung des ÖPNV-System dient der Verbesserung der Daseinsvorsorge und der Standortqualität in der Region Schweinfurt.

Der Nahverkehrsbeirat übernimmt in der Weiterentwicklung des ÖV die zentrale Funktion zur Abstimmung und Vorbereitung der politischen Beschlussfassungen.

#### Leitsatz 2: Mobilitätskonzept konsequent umsetzen!

Das 2019 beschlossene Mobilitätskonzept (MOKO) für den Landkreis Schweinfurt, welches detaillierte Angaben zur Weiterentwicklung des ÖV beinhaltet, ist verbindliche Grundlage der Nahverkehrsplanung. Das MOKO ist im Rahmen der Fortschreibung des Nahverkehrsplans weiter zu präzisieren und – soweit notwendig – zu überarbeiten.

Neben dem favorisierten Zielsystem zur Entwicklung des ÖV werden im Mobilitätskonzept flankierende Maßnahmen genannt, deren Umsetzung im Geltungszeitraum des Nahverkehrsplanes erfolgen soll.

- Es ist zu pr
  üfen, inwiefern die genannten Maßnahmen nach wie vor als notwendig erachtet werden und welche Priorit
  ät ihnen bei der Umsetzungsdringlichkeit zukommt.
- Es ist zu prüfen, inwiefern die genannten Maßnahmen bereits umgesetzt worden sind bzw. sich in der Umsetzungsphase befinden oder voraussichtlich verzögern werden.
- Es ist weiterhin zu prüfen, ob weitere Maßnahmen den aufgestellten Katalog sinnvoll ergänzen können. Für diese Maßnahmen sind analog zu den Angaben im Mobilitätskonzept Aufgabenbereiche und Bausteine, Umsetzungsfristen und Kostenrahmen zu benennen.

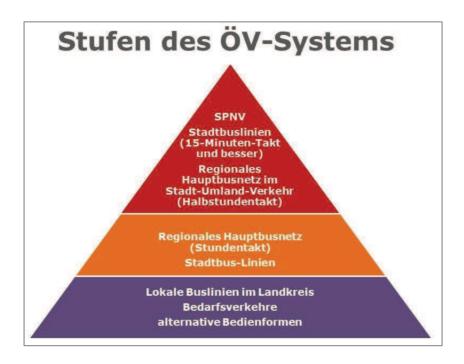
# Leitsatz 3: ÖV als hierarchisch abgestuftes System mit differenzierten Anforderungen gestalten!

Das ÖV-System in der Region Schweinfurt ist als integriertes und hierarchisch abgestuftes System mit differenzierten Verkehrsaufgaben zu stärken und weiterzuentwickeln (siehe nachfolgende Abbildung).

Die Verknüpfungen zwischen den Systemebenen sind unter Nutzung der Systemvorteile der einzelnen Verkehrsträger bestmöglich zu gestalten. Die kreisgrenzübergreifenden Verkehrsbeziehungen sind zu berücksichtigen und, wo sinnvoll, in Abstimmung mit den Nachbaraufgabenträgern auszubauen.

Der Busbahnhof am Hauptbahnhof in Schweinfurt ist in seiner Funktion als Verknüpfungspunkt des regionalen und lokalen ÖPNV zum SPNV zu stärken.

Seite I 2



Im Nahverkehrsraum wird in diesem Kontext, unter Berücksichtigung der realen Fahrgastpotenziale auf der einen Seite und der Zielsetzung der Sicherung gleichwertiger Lebensbedingungen für die Bevölkerung auf der anderen Seite, eine differenzierte ÖV-Angebotsqualität bzgl. der MIV-Konkurrenzfähigkeit mit **Differenzierung des ÖV-Systems** in drei Stufen vorgesehen.

### Systemstufe 1: ÖV als Konkurrenzsystem zum MIV in Gebieten und Relationen mit sehr hoher Verkehrsnachfrage

Stadtbuslinien in Schweinfurt (Systemmerkmal: 15-Minuten-Takt und besser), Stadt-Umland-Verkehr Schweinfurt (Systemmerkmal: 30-Minuten-Takt und besser) sowie radiale Achsen aus der Region mit sehr hoher Verkehrsnachfrage (insbesondere SPNV)

In der Systemstufe 1 wird eine ÖV-Qualität vorgesehen, welche mit dem MIV realistisch konkurrenzfähig sein kann und die verschiedenen Mobilitätsbedürfnisse der Bevölkerung weitgehend abdecken kann.

Da in den genannten Bereichen die negativen Auswirkungen des MIV auch für den ÖPNV am größten sind und für den MIV Kapazitätsgrenzen bestehen, ist der ÖV hier planerisch konsequent gegenüber dem MIV zu bevorrechtigen.

### Systemstufe 2: ÖPNV als Alternativsystem zum MIV in Gebieten und Relationen mit mittlerer bis hoher Verkehrsnachfrage

Stadtbuslinien in Schweinfurt (nicht durch Stufe 1 abgedeckt), Hauptachsen innerhalb des Landkreisgebietes (Systemmerkmal: 60-Minuten-Takt und besser)

In den Relationen, Achsen und Gebieten der Stufe 2 soll ein ÖPNV angeboten werden, der hinsichtlich seiner Attraktivität gegenüber dem MIV eine (für den Nutzer wahrnehmbare) Mobilitätsalternative darstellt.

Dies gilt insbesondere für die direkte und attraktive Erreichbarkeit des Oberzentrums Schweinfurt, der Mittelzentren und deren Verbindung untereinander.

### Systemstufe 3: ÖPNV als Grundversorgung in Gebieten und Relationen mit sehr geringer bis geringer Verkehrsnachfrage

▶ ländlicher Raum (nicht durch Stufen 1 und 2 abgedeckte Relationen, Achsen und Gebiete)

Aufgrund des geringeren Mobilitätsaufkommens und des dadurch geringen Nachfragepotenzials kann (unter den aktuell gegebenen Rahmenbedingungen) hier nur ein ÖPNV-Grundangebot vorgehalten werden, das gegenüber dem MIV realistischerweise nicht konkurrenzfähig sein kann. Hier handelt es vorrangig um Schülerverkehre sowie um Bedarfsverkehre (Sicherung der stündlichen Mindestbedienung im Landkreisgebiet).

#### Leitsatz 4: ÖPNV in Ausrichtung auf die unterschiedlichen Potenziale und Bedarfe in Stadt und Landkreis entwickeln!

Entsprechend der im Leitsatz 3 formulierten Hierarchisierung des ÖV-Systems ist eine räumlich differenzierte Schwerpunktsetzung in der Entwicklung des ÖPNV-Systems erforderlich.

### Leitsatz 4.1: Stadt Schweinfurt: Angebotsqualität kundenorientiert verbessern!

#### Alternative 1:

Vor dem Hintergrund der demografischen Entwicklung verfolgt die Stadt Schweinfurt als strategische Zielsetzung eine Stabilisierung des Anteils des ÖPNV im Mobilitätsgeschehen (sog. "Modal-Split"). Die Realisierung der Modal-Split-Zielsetzung erfordert einen Ausbau des Stadtbusverkehrs in Stadtbereichen und/ oder zu Zeiten mit signifikanten Wachstumspotenzialen.

#### Alternative 2:

Die Stadt Schweinfurt verfolgt als strategische Zielsetzung eine signifikante Erhöhung des Anteils des ÖPNV im Mobilitätsgeschehen (sog. "Modal-Split"). Die Realisierung der Modal-Split-Zielsetzung erfordert einen beachtlichen Leistungsausbau im Stadtbusverkehr und eine spürbare Verbesserung der Infrastrukturqualität.

Zum Erreichen der Zielsetzung ist die verkehrliche Wirksamkeit des Stadtbusverkehrs durch eine stärkere Netzhierarchisierung sowie den angebotsseitigen und infrastrukturellen Ausbau der nachfragestarken Achsen weiter zu verbessern.

Seite I 4

Im Mittelpunkt stehen folgende Ziele und Grundsätze:

- Der Stadtbusverkehr soll als ganzheitliches "System" verstanden und entwickelt werden. Im Mittelpunkt müssen dabei neben den Bedürfnissen der heutigen Fahrgäste verstärkt die Anforderungen potenzieller neuer Kunden stehen.
- Ausgehend von der bestehenden Flächenwirkung des Stadtbusverkehrs soll auf den potenzialstarken Achsen eine gezielte Verbesserung des Angebotes und der Infrastruktur verfolgt werden.
- Im Kontext mit dem ersten Punkt liegt ein wesentlicher Schwerpunkt auf der Sicherung der Leistungsfähigkeit des Stadtbussystems. Unter "Leistungsfähigkeit" werden insbesondere die Kriterien
  - Beförderungskapazitäten (Fahrzeuggröße und Taktdichte)
  - o gesamte Tür-zu-Tür-Reisezeit zwischen Start und Ziel
  - Zuverlässigkeit des ÖPNV-Systems

verstanden.

- Eine besondere Bedeutung kommt dem ÖPNV bei der städtebaulichen Entwicklung neuer, potenzialstarker Wohn- und Arbeitsplatzschwerpunkte zu, um mit einer ÖPNV-Anbindung frühzeitig in diesen Gebieten das Mobilitätsverhalten zugunsten des ÖPNV gestalten zu können.
- Im Stadtbusnetz sind neue Netzelemente, insbesondere
  - o (hochwertige) Premiumbuslinien,
  - Ring- und Tangentialverbindungen
  - o sowie Durchmesserlinien

zu prüfen.

• Die Handlungsmöglichkeiten zur Gewährleistung von Verkehrsaufgaben im Stadtgebiet durch Regionalverkehrslinien sind verstärkt zu nutzen. Ein Handlungsschwerpunkt liegt dabei auf der Sicherung und dem Ausbau der Verknüpfung zwischen Regional- und Stadtverkehr in zentraler Lage.

### Leitsatz 4.2: Im Stadt-Umland-Verkehr attraktive Angebote für Pendler ausbauen!

Der Stadt-Umland-Verkehr Schweinfurt soll eine stärkere Rolle zur Reduzierung des MIV im Pendlerverkehr übernehmen. Im Zusammenhang mit dieser Zielsetzung ist betreiberunabhängig der Ausbau von Hauptbuslinien als wahrnehmbares Qualitätsprodukt zu forcieren. Ein Ansatzpunkt besteht in der Attraktivierung der Achsen im Stadt-Umland-Verkehre durch kooperierende Stadt- und Regionalverkehrslinien.

Seite | 5

# Leitsatz 4.3: Im Landkreis Schweinfurt räumlich differenziert passende Angebote schaffen sowie Grundversorgung sichern!

#### Seite | 6

#### Alternative 1:

Zur Sicherung der Mobilität der Menschen und zur Erhöhung der Attraktivität des ÖPNV im Landkreis verfolgt der Landkreis Schweinfurt die Umsetzung des "Zielsystems C" aus dem Mobilitätskonzept als Vorgabe für die Weiterentwicklung des regionalen ÖPNV im Nahverkehrsraum (vgl. Leitsatz 2).

#### Alternative 2:

Zur Erhöhung der Attraktivität des ÖPNV im Landkreis Schweinfurt verfolgt der Landkreis aufbauend auf dem "Zielsystem C" (vgl. Leitsatz 3) aus dem Mobilitätskonzept die Realisierung eines "Zielsystems C+". Dieses stellt eine Weiterentwicklung des "Zielsystem C" mit der strategischen Zielsetzung einer Erhöhung des Anteils des Öffentlichen Verkehrs im Mobilitätsgeschehen (sog. "Modal-Split") (u.a. durch Ausdehnung der Bedienzeiten, Prüfen von Expressfahrten, Prüfen von Taktverdichtungen auf nachfragestarken Relationen).

Im Gebiet des Landkreises Schweinfurt kann der ÖPNV aufgrund der starken strukturellen Unterschiede zwischen den einzelnen Gemeinden – sowohl in der Siedlungsstruktur als auch in der bestehenden ÖPNV-Anbindung – nicht flächendeckend als reelle Alternative zum MIV entwickelt werden. Aus diesem Grund ist hier eine differenzierte Ausgestaltung des ÖPNV erforderlich, die sich gemäß den Vorgaben aus dem Mobilitätskonzept wie folgt ergibt:

- Auf Korridoren mit hohen und sehr hohen Fahrgastpotenzialen soll ein angebotsorientierter und fahrgastgerechter Ausbau der Bedienung erfolgen (Verkehr im Stundentakt, Ausdehnung Betriebszeiten usw.). Die Anforderungen an eine transparente Angebotsgestaltung (Taktfahrplan, einheitliche Linienführungen usw.) sollen zukünftig gegenüber den bisher priorisierten Anforderungen des Schulverkehrs verstärkt Beachtung finden und auf den Hauptbuslinien in der Abwägung der Belange priorisiert werden.
- Im gesamten Liniennetz sollen Einstiegshürden in den ÖPNV abgebaut werden, das System soll nutzerfreundlicher und einfacher zu begreifen sein. Dazu gehören eindeutige Tarifbestimmungen, leicht lesbare Fahrpläne mit stets gleichbleibenden Linienverläufen und Abfahrzeiten sowie möglichst wenigen Ausnahmen.
- An den im Landkreisgebiet definierten Verknüpfungspunkten sind die Netzebenen (siehe Leitsatz 3) untereinander zu vernetzen. Hier sind insbesondere attraktive Übergänge zu den ÖV-Angeboten der Systemstufe 1 (siehe Leitsatz 3), welche schnelle, leistungsstarke und komfortable Verbindungen in das Oberzentrum herstellen, zu sichern. Die Verknüpfungspunkte sollen perspektivisch als Mobilitätsstationen entwickelt werden (siehe auch Leitsatz 6).

- In Teilräumen mit geringerer Nachfrage ist der ÖPNV, mit Ausnahme des Schülerverkehrs, vom Regelverkehr auf bedarfsgesteuerte Bedienformen umzustellen. Dabei soll die Qualität der Bedienung (Taktfrequenz, Bedienzeiten) vergleichbar mit der Qualität auf den Hauptlinien sein.
- Im Bereich Freizeitverkehr sind passende Angebote zu entwickeln, die sich an tatsächlichen lokalen und saisonalen Freizeitangeboten ausrichten. Es sind auch im Jahresverlauf nur temporär zu betreibende Verkehre zu Events/Feiertagen zu berücksichtigen.

Seite | 7

#### Leitsatz 5: Moderne und barrierefreie Infrastruktur schaffen!

Als "Aushängeschild" eines modernen ÖPNV-Systems muss die Infrastruktur – die Verknüpfungspunkt-, die Haltestellen-, die Fahrzeug-, die Fahrgastinformationssysteme und die digitale Infrastruktur – höchsten Ansprüchen genügen. Durch eine moderne Gestaltung sollen die Haltestellen auch zur Aufwertung des Ortsbildes beitragen. Mit einem einheitlichen Erscheinungsbild der Fahrzeuge, Haltestellen und Fahrgastinformationssysteme – ggf. differenziert in Stadt und Landkreis – soll im Rahmen der Steuerungsmöglichkeiten der Aufgabenträger die Wahrnehmbarkeit und der Wiedererkennungswert des ÖPNV wirksam erhöht werden.

Als langfristig angelegte und kontinuierlich (in aufeinander abgestimmten Schritten) zu verfolgende Zielsetzung, wird die Schaffung eines für alle Mobilitätseingeschränkte "vollständig barrierefreien ÖPNV" formuliert.

- Von der Realisierung eines barrierefreien ÖPNV partizipieren alle Fahrgäste ("Design für alle").
- Der Planungsanspruch ist die Gewährleistung durchgängiger, lückenloser und barrierefreier Mobilitätsketten, flankiert durch barrierefreie Informationsketten.
- Die weitgehend flächendeckende Umsetzung soll mit Priorisierung nachfragestarker bzw. bedeutsamer Haltestellen verfolgt werden (unter Beachtung festgelegter Ausnahmetatbestände).

Der Hauptbahnhof Schweinfurt soll als moderner Verknüpfungspunkt zwischen den ÖV-Trägern ausgebaut sowie als "Leuchtturm" des ÖPNV in der Region Schweinfurt entwickelt werden. Durch Stadt und Landkreise sind alle planerischen und planungsrechtlichen Voraussetzungen für eine Realisierung bis zu Landesgartenschau 2026 zu schaffen.

Besondere Beachtung verdienen weiterhin die SPNV-Haltepunkte im Nahverkehrsraum, die für Pendler besonders attraktiv sind. Hier sollen sowohl die P+R-Anlagen als auch die entsprechenden Bushaltestellen eine deutliche gestalterische Aufwertung erfahren.

Frequenzstarke Haltestellen im Nahverkehrsraum sind mit Digitalen Fahrgastinformationssystemen (DFI) auszustatten.

# Leitsatz 6: Infrastrukturelle Vernetzung mit den anderen Verkehrsträgern ausbauen sowie flankierende Mobilitätsangebote entwickeln!

Seite | 8

Die Vernetzung des ÖV mit den anderen Verkehrsarten ist, insbesondere auch als passendes Angebot für die sog. "letzte Meile", weiter auszubauen. Dazu sind sog. "intermodale Verknüpfungen", wie Bike-and-Ride und/ oder Park-and-Ride, an den verkehrsbedeutsamen Schnittstellen bereitzustellen. Zu prüfen ist in diesem Kontext die Fahrradmitnahme im ÖPNV.

Der Ausbau von Park-and-Ride-Angeboten soll als strategischer Ansatz möglichst nah am Wohnort der Fahrgäste/ Pendler verfolgt werden. An den SPNV-Zugangsstellen im Landkreisgebiet sind vor diesem Hintergrund Park-and-Ride und Bike-and-Ride-Angebote sowie an den Hauptbuslinien Bike-and-Ride-Angebote angebotsorientiert auszubauen bzw. zu errichten.

Die Digitalisierung ist, unter Beachtung von Nutzen-Kosten-Kriterien, bestmöglich zu nutzen. Die Schaffung von digitalen Angeboten in den Bereichen Fahrgastinformation und Fahrscheinvertrieb (insbesondere E-Ticketing und App-Lösungen) wird dabei als übergreifende Aufgabe im Verkehrsverbund Mainfranken verstanden. Mit der Digitalisierung dürfen jedoch keine neuen "Zugangshürden" geschaffen werden, ein ausgewogener Mix aus verschiedenen Informations- und Vertriebskanälen ist weiterhin zu sichern.

Multimodale Mobilitätsangebote, wie Carsharing und Fahrradausleihsysteme, sollen unter Federführung der Aufgabenträger (und deren kommunaler Unternehmen) entwickelt, eingeführt und ausprobiert werden. Diese (öffentlichen) Mobilitätsangebote sollen (bei ausreichendem Potenzial und Wirtschaftlichkeit) als Mobilitätsstationen entwickelt werden. Insbesondere zentrale Haltestellen sollen perspektivisch zu Mobilitätstationen mit zusätzlichen Funktionen (Informationsstände, Ladestationen für E-Mobilität, Paketstationen, Haltepunkte für mobile Händler aus der Region etc.) ausgebaut werden. Hierbei ist zu beachten, dass der Erfolg solcher Angebote sehr stark vom Erreichen eines Netzcharakters anstelle von (isolierten) Einzellösungen abhängig ist.

Der Landkreis Schweinfurt und die Stadt Schweinfurt verfolgen den Ansatz, diese Mobilitätsangebote konsequent zu einem "Mobilitätsverbund" auf Ebene des Verkehrsverbundes weiterzuentwickeln. Als visionäre Zielsetzung wird formuliert, dass eine verbundweit oder bayernweit angelegte "Mobilitätsplattform" neben dem ÖV-Angebot als Kernaufgabe umfassend die Bereitstellung (Betrieb ggf. durch Dritte) und Buchung aller inter- und multimodalen Mobilitätsangebote "aus einer Hand" organisiert.

#### Leitsatz 7: Reisezeiten merklich verkürzen!

Im Stadt- und Regionalverkehr sind die Tür-zu-Tür-Reisezeiten in der Gesamtbilanz (d. h. im Mittel über alle Fahrgäste) merklich zu verkürzen sowie die Zuverlässigkeit und Pünktlichkeit in einem hohen, für die Kundenzufriedenheit passenden Niveau zu gewährleisten.

Im Regionalverkehr ist ein, mit dem Stadtverkehr kompatibles Rechnergestütztes Betriebsleitsystem (RBL) einzuführen. Prägende Funktionen dieses RBL-System sind Steuerung der Bedarfsverkehre, digitale Fahrgastinformationen sowie betriebliche Anschlusssicherungen.

#### Leitsatz 8: Wirksamen Beitrag zur Erfüllung der Umweltziele leisten!

Seite | 9

Die Erfordernisse des Klima- und Umweltschutzes sind bei der Planung und Durchführung des ÖPNV im gesamten Nahverkehrsraum umfassend zu berücksichtigen. Im Bereich des Busverkehrs ist die "Antriebswende" mit Umstellung auf emissionsarme Antriebe konsequent unter Beachtung des "Standes der Technik" und der Wirtschaftlichkeit zu verfolgen.

### Leitsatz 9: Siedlungsplanung und Nahverkehrsplan wirkungsvoll verzahnen!

Eine ÖPNV-orientierte Siedlungspolitik unterstützt die Wirkung des ÖV und verbessert seine Marktchancen (z. B. Ausweisung neuer Wohn- und Arbeitsplatzschwerpunkte im Nahbereich von SPNV-Haltepunkten oder an Hauptbuslinien).

Um bereits in der Entwicklungsphase das Mobilitätsverhalten positiv zugunsten des ÖPNV beeinflussen zu können, müssen neue Siedlungs- und Nutzungsentwicklungen, insbesondere im Schweinfurter Stadtgebiet und im unmittelbaren Umland des Oberzentrums, frühzeitig an das ÖV-System angebunden werden.

### Leitsatz 10: Image des ÖPNV wirkungsvoll verbessern!

In den nächsten Jahren stehen wesentliche Veränderungen in der "ÖPNV-Landschaft" in der Region Schweinfurt an: Die für 2022 angestrebte Integration in den Verkehrsverbund Mainfranken sowie in 2024 die Neuordnung des gesamten Regionalbusverkehrs im Zusammenhang mit der Neuvergabe der Liniengenehmigungen. Dieses "Schlüsselprojekte" sind konsequent für eine tiefgreifende und anhaltende Verbesserung des Images des ÖPNV in der Bevölkerung, in der Öffentlichkeit und in der Politik zu nutzen. Insbesondere soll durch die Installation eines Qualitäts- und Beschwerdemanagements die Kundenzufriedenheit gesteigert werden. Vorzusehen sind breit angelegte Kampagnen, für die entsprechende Finanzmittel bereitzustellen sind.