

A long-exposure photograph of a city at night, showing blurred lights from buildings and streets, creating a sense of motion and depth. The lights are primarily in shades of blue, white, and yellow.

# Einnahmensicherung in Zeiten von Flatrateangeboten und des Personalmangels

Deutscher Nahverkehrstag; Koblenz, 16.04.2024

# Zu den Vortragenden



## Stefan Stoppel

Bereichsleiter  
Einnahmensicherung und Mobilitätsservice

Fon: +49 69 27307-474  
stefan.stoppel@rms-consult.de



## Michael Battenfeld

Senior Consultant  
Einnahmensicherung und Mobilitätsservice

Fon: +49 69 27307-333  
michael.battenfeld@rms-consult.de

# Überblick Portfolio



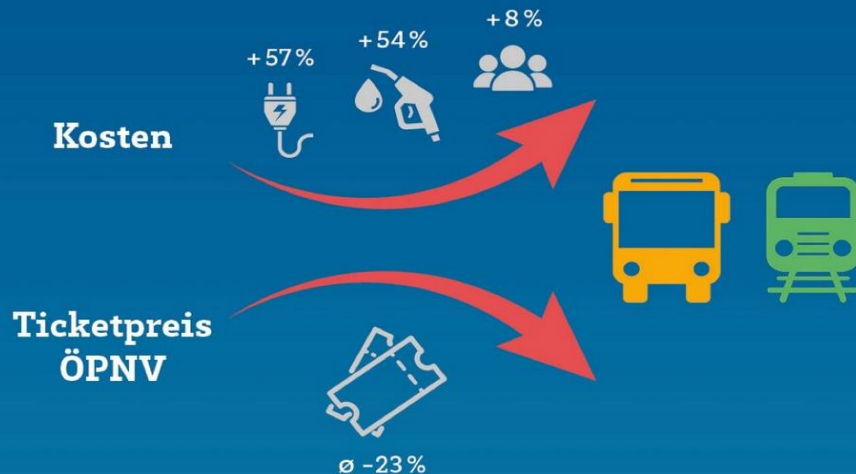
## Aktuelle Herausforderungen

- Inflation und steigende Kraftstoff-, Energie- und Personalkosten
- Fachkräftemangel
- Branche unterfinanziert durch fehlende Einnahmen
- Herausfordernde Kunden

## Vorrangiges Ziel

- Finanzierungslücke durch Mehreinnahmen schließen

## Lücke zwischen Ticketeinnahmen und Kostenentwicklung wird größer



ÖPNV-Bilanz 2023 im Vergleich zu 2020  
(Quelle: Statistisches Bundesamt / VDV)

**VDV** Die Verkehrs-  
unternehmen

# Einnahmen: Wer sorgt dafür?

## **Wer schafft das positive Nutzererlebnis, den tollen Service, den Anreiz, ein Ticket zu lösen?**

- Fahr- und Prüfpersonal, Servicekräfte in Mobilitätszentralen: die Menschen vor Ort!
- Aber: Wie gut ist die Beratung? Wie gut ist die Verständigung? Sind die Personale dort, wo Sicherheit gebraucht wird?
- Welche Möglichkeiten der neuen Arbeitswelt stehen ggf. auch diesen Personalen offen?



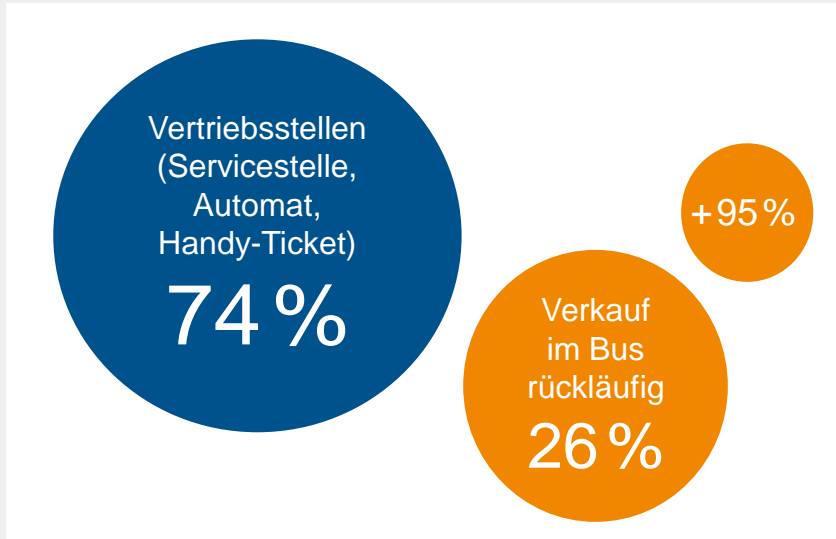
- Auftraggeber bestimmt Servicezeiten
- I.d.R. sehr viele familienunfreundliche Spätdienste
- Wunschdienste (Früh/Spät), Einsätze z. B. bei Sportevents im TV abstimmen und so Krankmeldungen vermeiden
- Teilzeit möglich
- Ausstattung mit neuester Technik, moderne Aufenthaltsräume
- Selbstorganisation im Prüfdienst schwierig
- Befristete Arbeitsverhältnisse in der Sicherheitsbranche nicht ohne Grund: Bei Entfristung steigt Krankenstand stark an
- Selbstorganisation samt Auswahl der eigenen Kollegen kann in der Praxis zur Bildung von ethnischen Gruppen führen
- Transparenz von Entscheidungen, Prüfer mit einbeziehen, regelmäßige Team-Meetings

## Attraktivere Tätigkeit dank (technischer) Hilfsmittel

- **Die Tätigkeit erleichtern**  
→ App-Steuerung, digitale Routenplanung
- **Mehr Sicherheitsempfinden schaffen**  
→ Bodycam, stichsichere (Unterzieh-)Weste
- **Mehr Kompetenz ausstrahlen**  
→ Adressvalidierung in Echtzeit
- **Mehr Service bieten**  
→ Mobile Zahlungsmöglichkeiten/Fahrscheinverkauf
- **Mehr Fragen beantworten können**  
→ Eigenes GPT

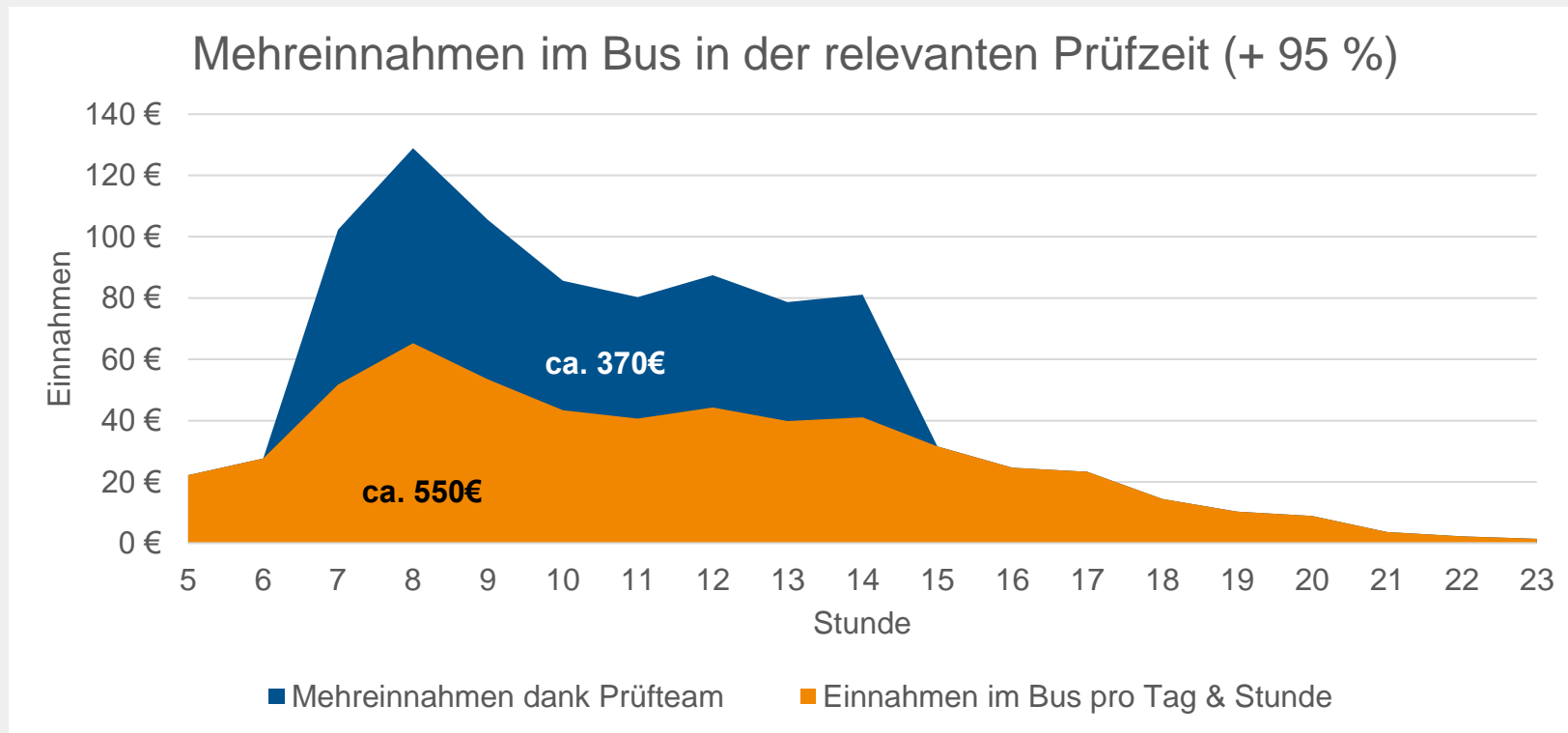
# Erlösherkunft bei Verkehrsunternehmen im BPNV

Der Einsatz des Prüfdienstes steigert den Umsatz um durchschnittlich 95 %



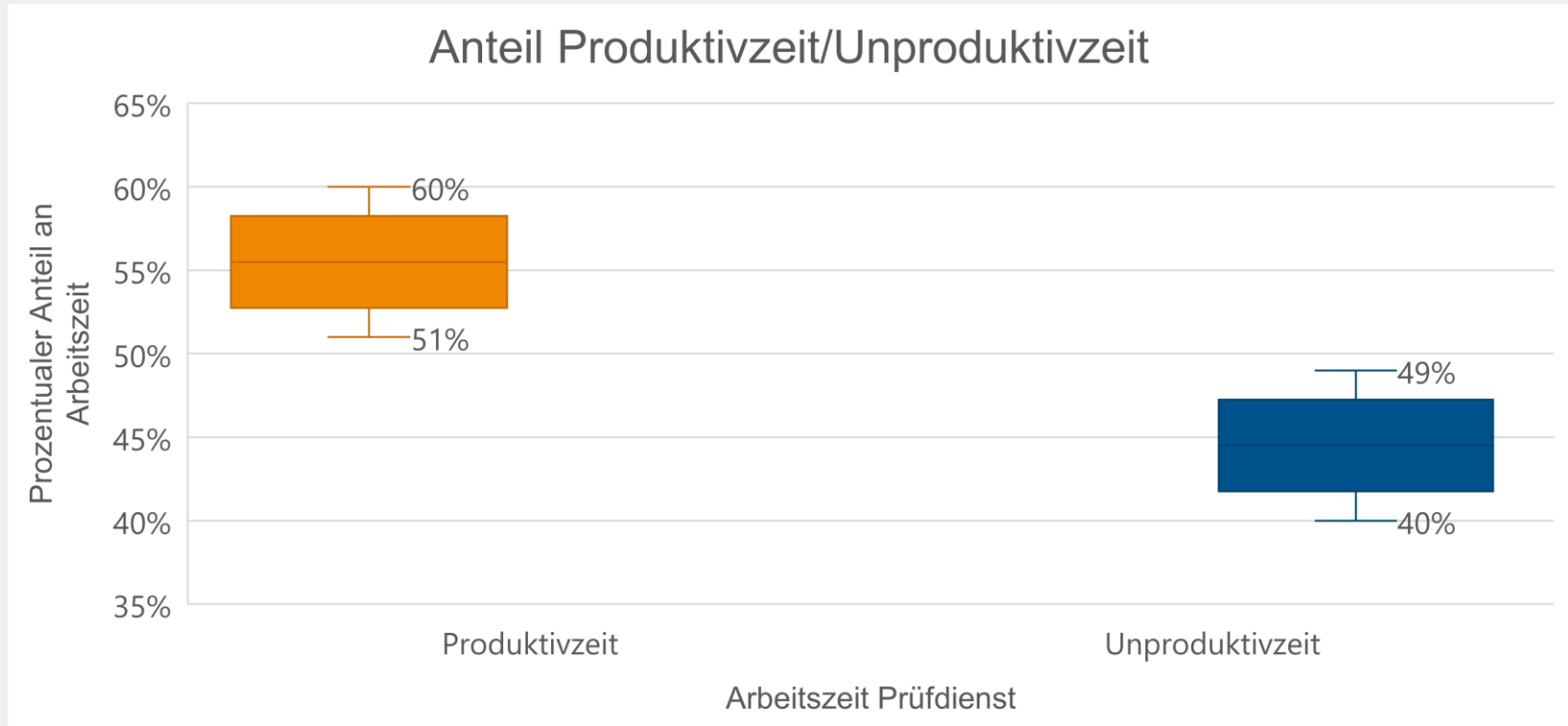


# Mehreinnahmen Fahrscheinverkauf dank Prüfdienst im Bus



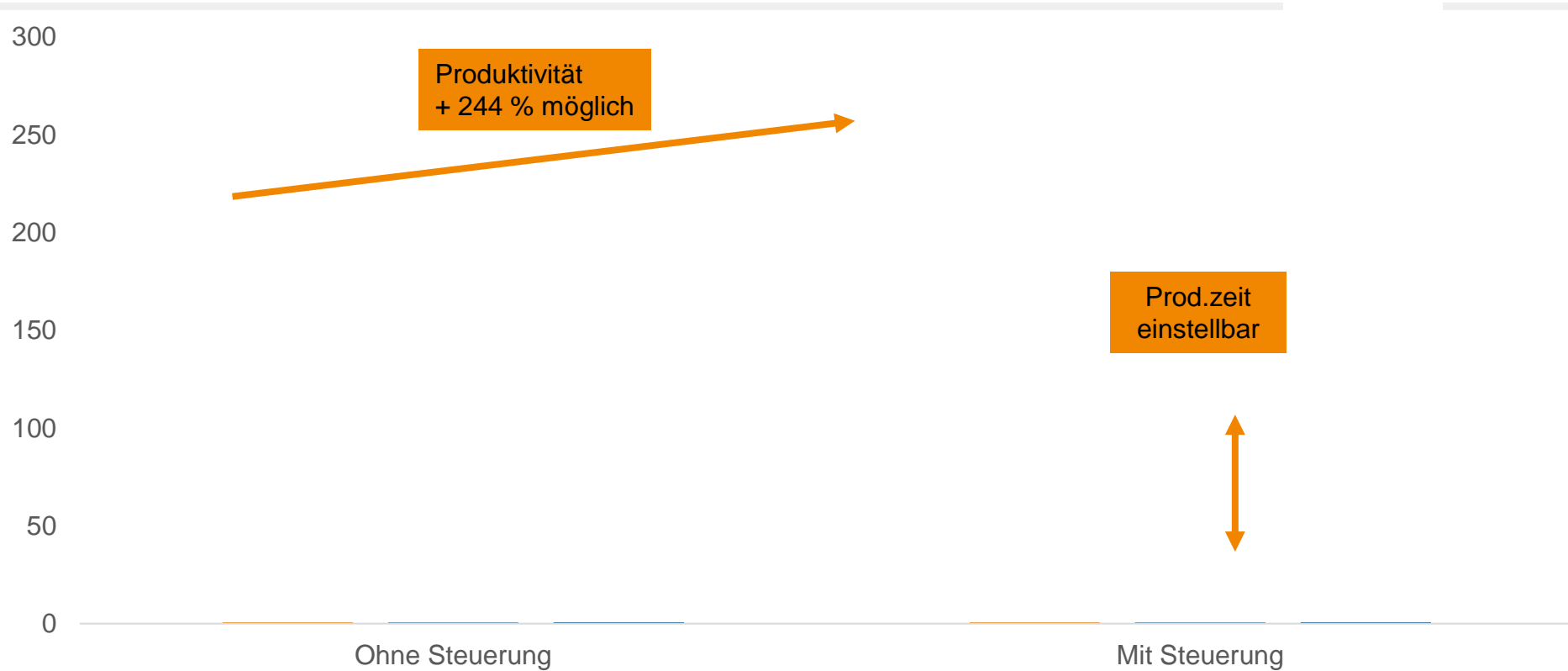
Datenquelle: Umsätze aus Busdruckern bei unseren Kooperationspartnern

# Anteil Produktivzeit/Unproduktivzeit an Arbeitszeit



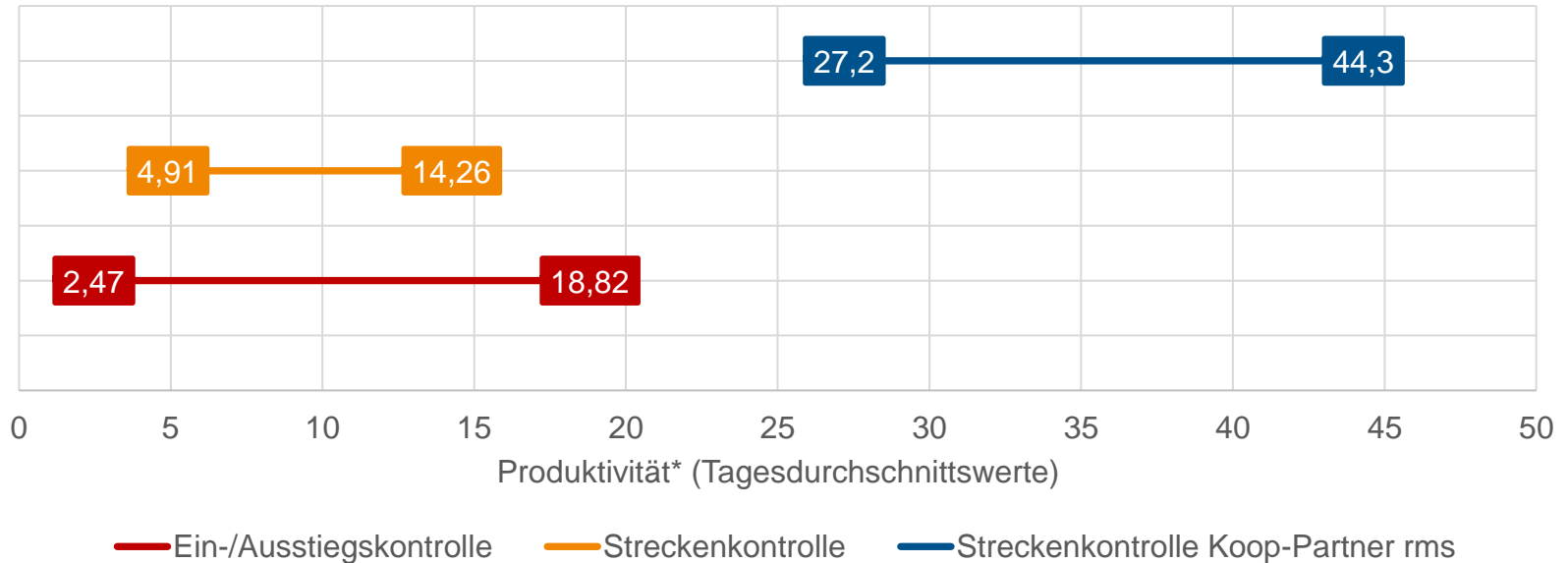
Datenquelle: Erkenntnisse Fahrscheinprüfungen im RMV

# Produktivität eines Prüfers mit und ohne Steuerung



Datenquelle: Erkenntnisse Fahrscheinprüfungen im RMV

## Streuung Produktivität Strecken- und Stationskontrollen BPNV



Datenquelle: Von uns beratene VUs & gesteuerte Prüfdienste 2020 - 2023

\*Kontrollen / Arbeitsstunde

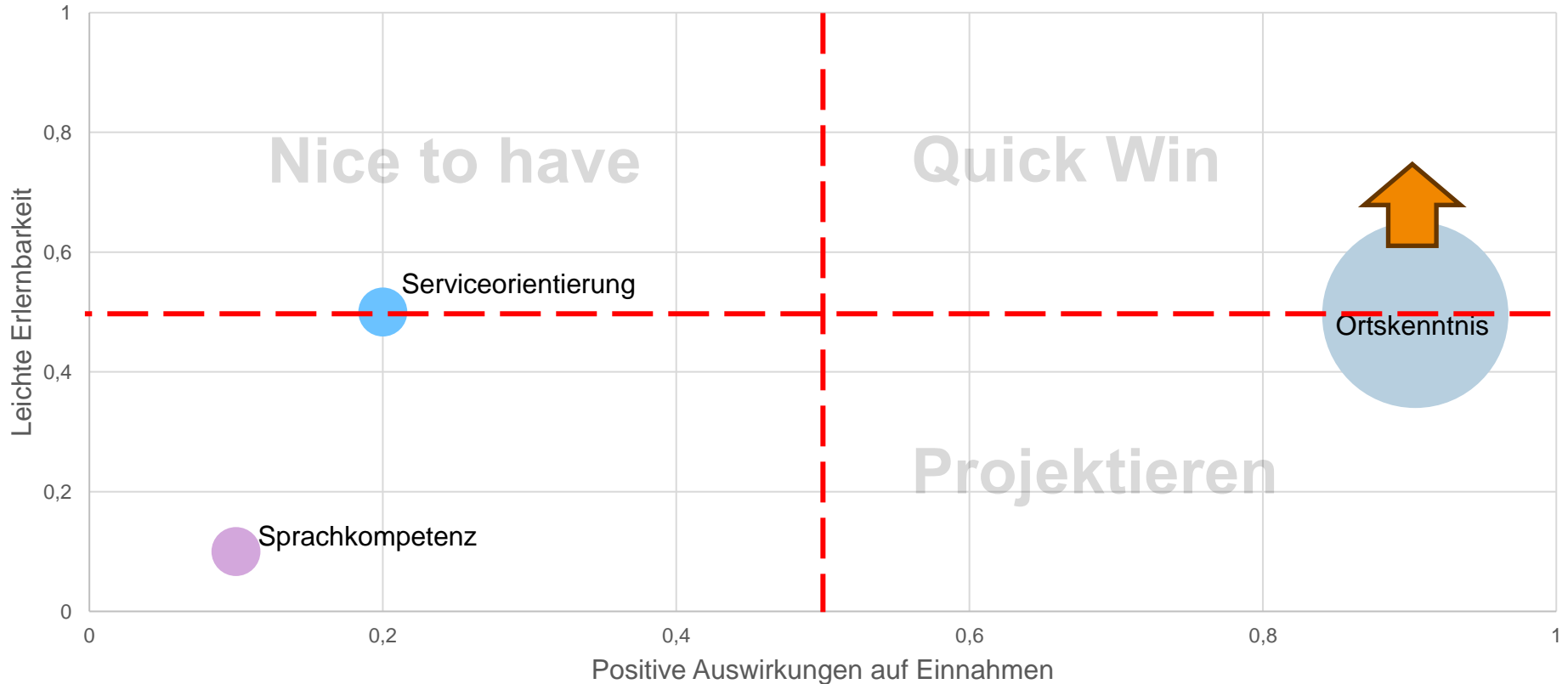
- Prüfung Fahrkarten
- Service leisten, Auskünfte geben, Hilfestellung
- Schnelle Übernahme artverwandter Tätigkeiten (z. B. Reisendenlenkung)
- Sicherheitsempfinden der Fahrgäste erhöhen
- Ortskenntnis
- Serviceorientierung
- Sprachvermögen, Kommunikationsfähigkeit
- Relevante Orte müssen gezielt mit Prüfzeit bedacht werden

## Was sind Ihre Ziele beim Personaleinsatz?

- Einnahmensicherung?
- Sicherheitsempfinden steigern?
- Serviceempfinden steigern?
- Flexibilität für artverwandte Aufgaben?

	Schwierigkeitsgrad Erlernbarkeit	Steigerung der Einnahmen	Höheres Sicherheitsempfinden	Mehr Serviceempfinden	Flexibilität für artverwandte Aufgaben	Wert	Wichtigkeit für Zielerreichung
<b>Gewichtung in Bezug auf Ziele</b>		<b>9</b>	<b>5</b>	<b>1</b>	<b>1</b>		
Serviceorientierung	1	1	1	9	5	28	16%
Ortskenntnis	1	9	5	5	5	116	67%
Sprachkompetenz	5	1	1	5	9	28	16%

# Schwierigkeit Erlernbarkeit vs. Auswirkung auf Einnahmen

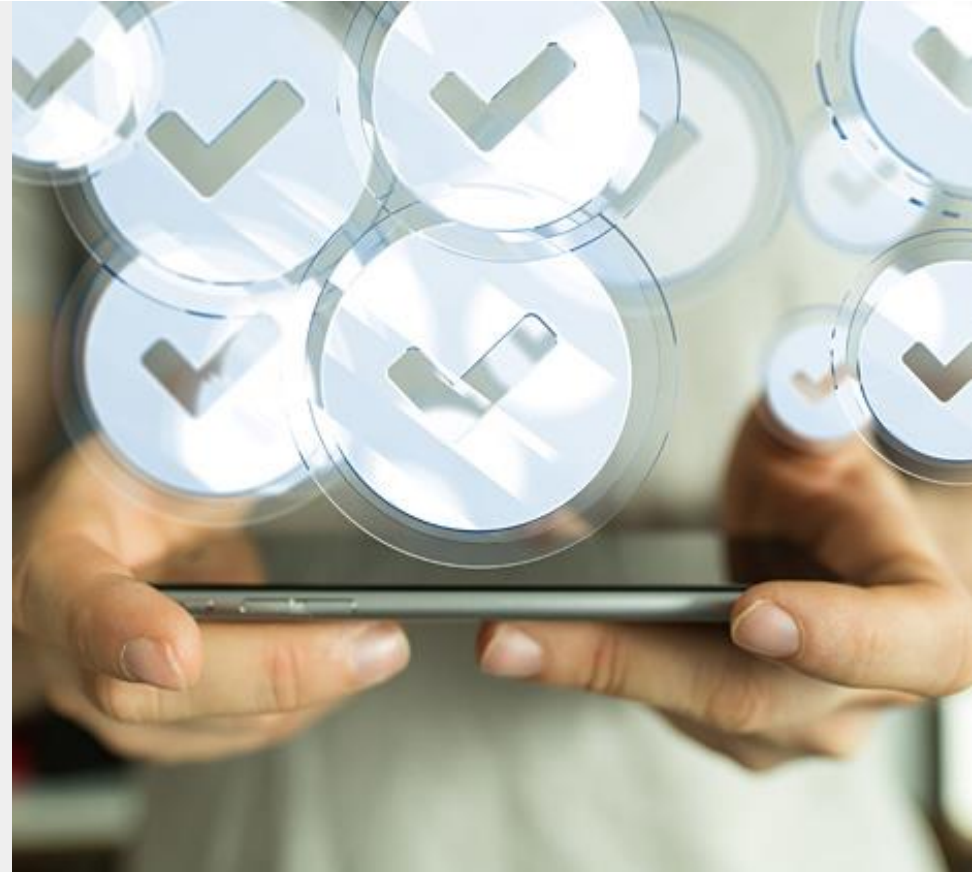


## **EBE-Quote senken**

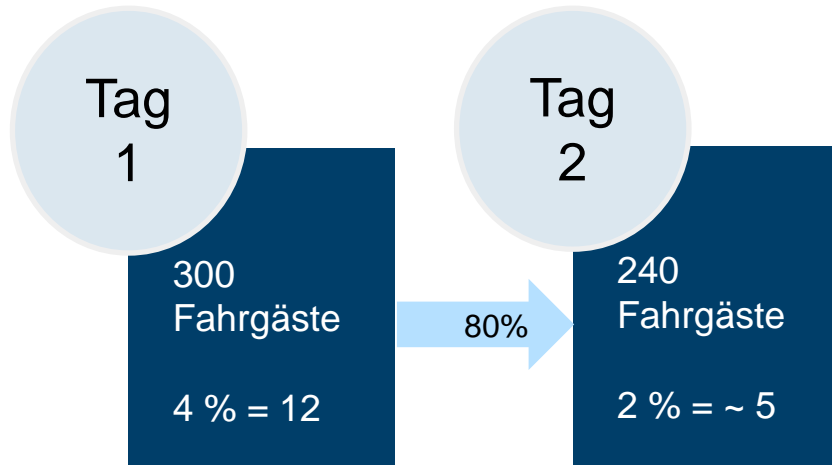
- Wie geht das?
- Wie viel Personal brauche ich für meinen Verkehrsraum?

## **Einfache Lösung:**

- Alle Fahrten/Haltepunkte im Prüfgebiet müssen im optimalen Intervall mit einer Prüfung bedacht werden.







Annahme: 80 % der Fahrgäste nutzen den gleichen Bus jede Woche zur etwa gleichen Zeit (ausgenommen Ferienzeiten)

Ein Unterschied von 2 Prozentpunkten EBE-Quote ist messbar

Wir haben die These mit **2.728** Prüffahrten überprüft und statistisch ausgewertet!

## Kaufen mehr Fahrgäste einen Fahrschein?

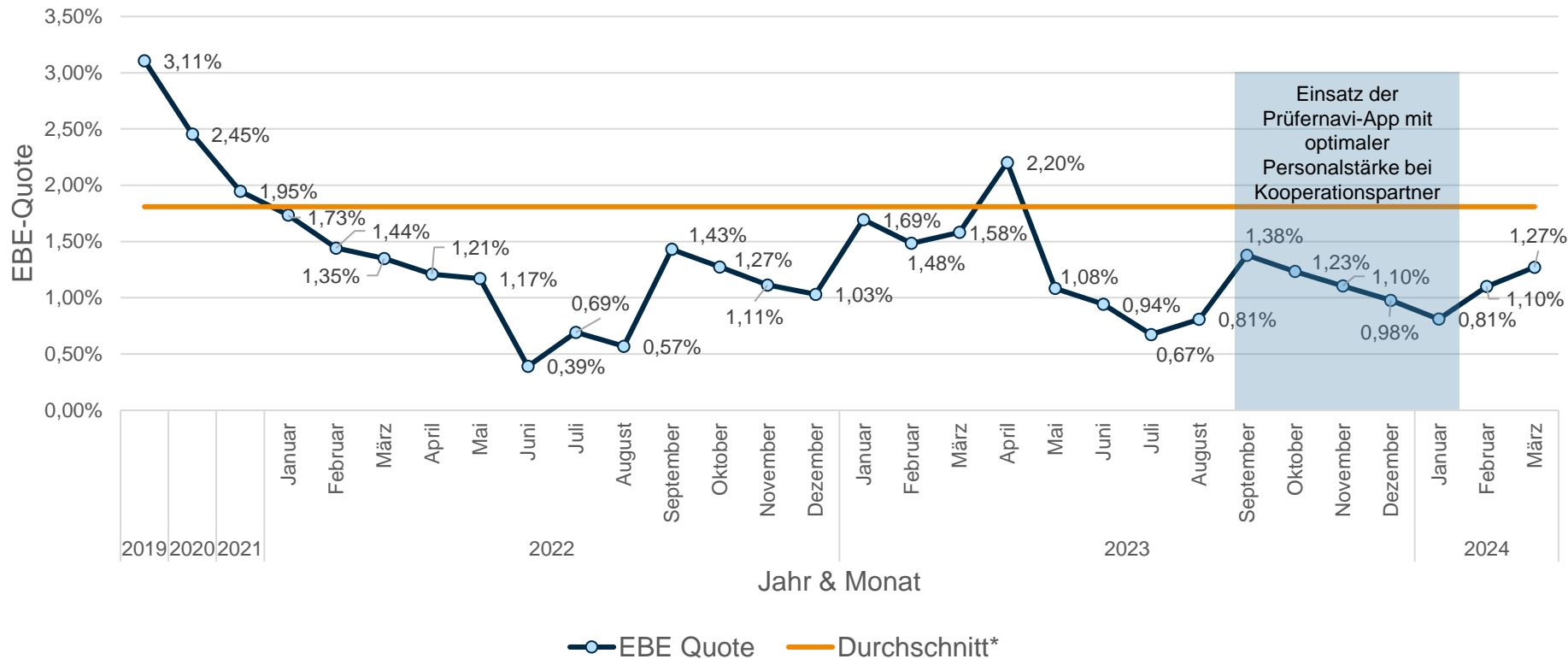
- Ja – laut VDV 8 % Neukunden durch D-Ticket gewonnen

## Fahren mehr Fahrgäste, die vorher keinen (gültigen) Fahrschein hatten, nun mit Fahrschein?

- Augenscheinlich ja ...



# EBE-Quote



Datenquelle: Erkenntnisse Fahrscheinprüfungen im RMV

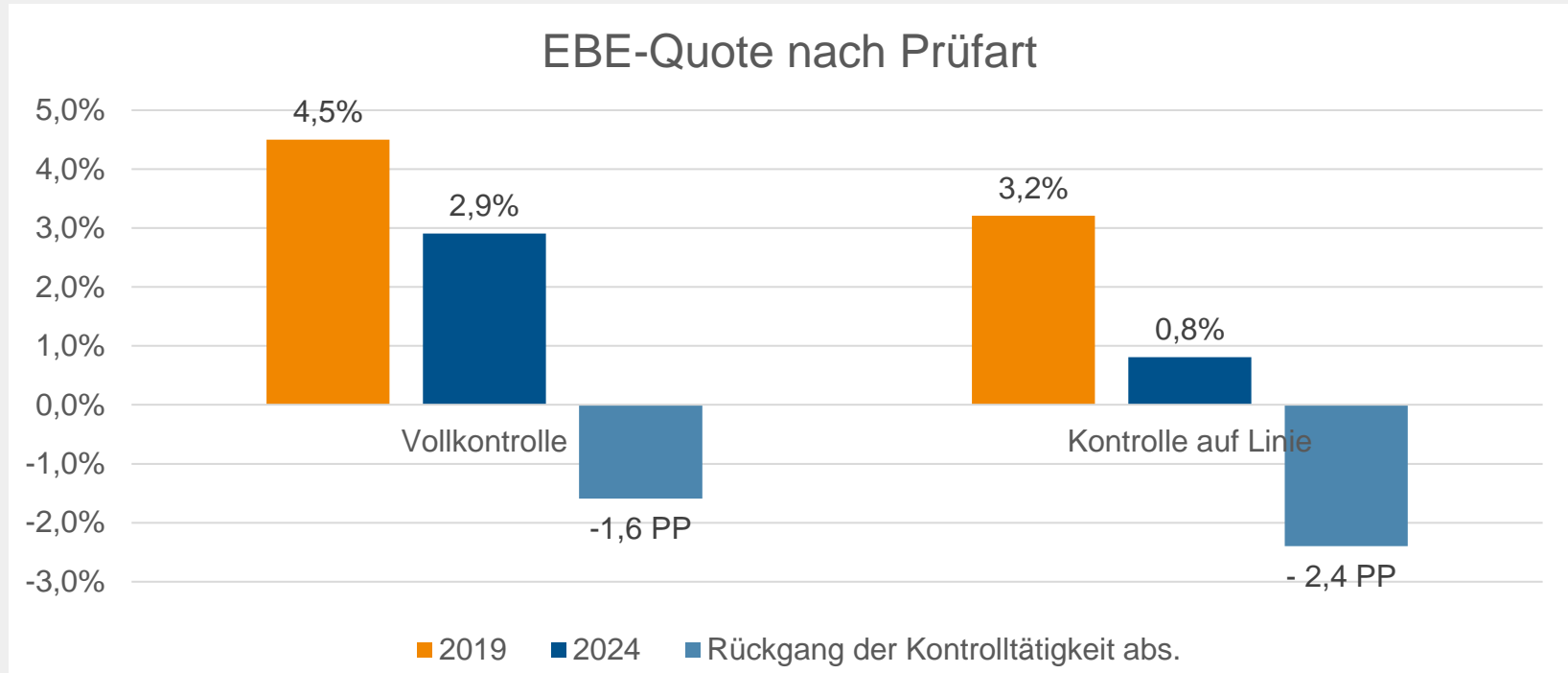
\*Durchschnitt EBE-Quote 2019 bis 2024: 1,81%

## Rückläufige EBE-Quote

- Auch sozialpsychologische Faktoren spielen beim Einbruch der EBE-Quote eine Rolle.
- „Was nichts kostet, ist auch nichts wert“  
... und dafür setzt man sich nicht mit aller Kraft ein.
- Fahrkartenkontrolleure bilden in ihrem Engagement beim derzeitigen Blick auf die Servicequalität im Dienstleistungsbereich leider keine Ausnahme.

# Wie hoch ist die EBE-Quote wirklich?

Liegen die Gründe nur darin, dass weniger Fahrgäste ohne Fahrschein fahren?



Datenquelle: Prüfdienst bei LNO mit regelmäßigen SPK und LK

**Um die Einnahmen sowie das Sicherheits- und Serviceempfinden zu maximieren, brauchen Sie:**

- Gut ausgebildete Mitarbeiter  
(Tarif, Erkennen von Fälschungen, Serviceorientierung)
- Eine gute Werkzeugausstattung für Ihre Mitarbeiter
- Einen Experten, der die Hinweise zu Hotspots bezüglich Sicherheit und Service erhält und den Prüfdienst entsprechend steuert
- Die Auslastungsdaten Ihrer Fahrzeuge und eine entsprechende Planung Ihrer Prüfeinsätze
- Eine optimale Personalstärke für Ihren Verkehrsraum
- Technische Hilfsmittel für mehr Einnahmen und Senkung der Betriebskosten  
(App-Steuerung, Tool für fahrgastfreundlichen und energiesparenden Fahrstil)

## Kontrolle noch notwendig?

- Deutliches Ja – es gibt immer noch die Notwendigkeit, die zahlenden Fahrgäste in ihrem Verhalten zu bestätigen, da die Gruppe der Nichtzahler nicht verschwunden ist.

## Mehr Kontrollen? Oder weniger Kontrollen?

- Das hängt davon ab, wie „gesättigt“ der Verkehrsraum ist.  
Ausführung: Optimaler Einsatz = optimales Prüfintervall und alle Fahrten abgedeckt.  
– Wir können Ihnen das sagen! (Ergebnisse unserer Abstandstests)

## Qualitative Änderungen?

- Definitiv ja! Was ist zu tun?  
– Messbarkeit schaffen, Einsatzstärke optimieren, Planung der Einsätze

