

K³-Seminar

Service und Qualität des ÖV im Ballungsraum und auf dem Land – Erwartungen des Kunden und Praxisbeispiele

09. – 10. Dezember 2026

Mercure Hotel Hannover City



Organisiert von

beka

Anknüpfend an die erfolgreichen Veranstaltungen der vergangenen Jahre zum Thema „Service und Qualität im ÖV“ hat der K3 wieder ein Seminar zusammengestellt, das sich an Entscheider und Qualitätsmanager aus Verbänden und Verkehrsunternehmen wendet.

Der ÖPNV steht vor großen Herausforderungen: Nach dem pandemie-bedingten Nachfrage-Einbruch sind die Fahrgastzahlen wieder gestiegen – nicht zuletzt auch durch das Deutschlandticket. Gleichzeitig gibt es erhebliche Probleme mit der Zuverlässigkeit und Pünktlichkeit des Angebots, die u.A. auf Infrastruktur-Defizite zurückgehen. Auch wenn derzeit massive Anstrengungen und Mittel in die Behebung dieser Defizite investiert werden, wird die Angebots-Qualität noch auf Jahre hinaus beeinträchtigt sein.

In dieser Situation haben eher „weiche“ Faktoren eine besondere Bedeutung für die erlebte Qualität des ÖV. Die Bedürfnisse und Erwartungen des Kunden differieren dabei durchaus zwischen Ballungsräumen und ländlichen Regionen.

Der erste Teil des Seminars ist daher dem Thema „Mobilitätsbedürfnisse in Stadt und Land“ gewidmet, mit Blick auf die Gemeinsamkeiten aber auch die Unterschiede zwischen Ballungsräumen und ländlichen

Regionen und entsprechend angepasste Verkehrskonzepte.

Im weiteren Verlauf werden unter der Überschrift „Das Gesicht des ÖV“ Konzepte vorgestellt, die zur erlebten Qualität des ÖV beitragen und entsprechende Praxisbeispiele vorgestellt. Dabei betrachten wir die drei wichtigen Handlungsfelder „Personal“, „Mobilitätsräume“ und „Fahrzeuge“.

Es ist uns wieder gelungen, Fachleute aus Praxis und Wissenschaft zur gewinnen, die in Ihren Vorträgen den Bogen von grundsätzlichen konzeptionellen Überlegungen bis hin zu konkreten Praxis-Erfahrungen spannen.

Alle Infos zur Veranstaltung



<https://www.bekaseminare.de/index.php?module=010700&event=1164&viewId=1&dateId=1507>

Organisiert
von

beka



**Ihre Ansprechpartnerin
vor Ort**

+49 221 951449-27
simon@beka.de

Die beka ist seit Jahren starker Partner des VDV

Neues entdecken, Qualifikation erlangen, Erfahrungen austauschen – Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter zu schulen bedeutet immer auch, die Potenziale eines Unternehmens zu optimieren. Mit unserem vielfältigen Seminar- und Tagungsangebot unterstützen wir Sie dabei! Wir bieten Ihnen zukunftsorientierte Inhalte und praxisbezogene Themen, vermittelt von Expertinnen und Experten aus dem ÖPNV mit umfassendem Praxiswissen oder von impulsgebenden Spezialistinnen/Spezialisten aus anderen Branchen.

Programm

Mittwoch, 09.12.2026

- 12:00 Uhr **Gemeinsames Mittagessen**
- 13:00 Uhr **Begrüßung und Einstieg ins Thema**
Hermann Klodner · VAG Verkehrs-Aktiengesellschaft Nürnberg
- Mobilitätsbedürfnisse in Stadt und Land**
- 13:15 Uhr **Mobilitätstrends in städtischen und ländlichen Räumen**
Niklas Höing · RWTH Aachen
- 14:00 Uhr **Zukunftsfähige Mobilität im ländlichen Raum - Die Position der Verkehrsunternehmen**
Holger Winter · Busverkehr Oder Spree GmbH, Fürstenwalde
- 14:45 Uhr **Erwartungshaltungen an die Mobilität in Ballungsräumen am Beispiel Nürnberg**
Jürgen Tallner · VAG Verkehrs-Aktiengesellschaft Nürnberg
- 15:30 Uhr Zeit für vertiefende Gespräche mit Kaffee
- 16:15 Uhr **Zielgruppengerechte Angebotskommunikation außerhalb der Großstadt - Einfach machen!**
Clemens Kahrs · Probst & Consorten Marketing-Beratung, Dresden
- 17:00 Uhr **Reaktivierung von Eisenbahnstrecken in Baden-Württemberg - Herausforderungen und neue Mobilitätschancen für den ländlichen Raum**
Yannick Schöffner · NVBW - Nahverkehrsgesellschaft Baden-Württemberg, Stuttgart
- 17:45 Uhr **Ende des ersten Veranstaltungstages**
- 19:00 Uhr **Gemeinsames Abendessen mit Erfahrungsaustausch**

Donnerstag, 10.12.2026

- Das Gesicht des ÖV - Personal**
- 09:00 Uhr **Mobile Fahrgastbetreuung durch externe Dienstleister**
Katharina Althaus · Rheinbahn AG, Düsseldorf
- 09:30 Uhr **Das Kompetenzzentrum Sicherheit NRW - Sicherheit für Fahrgäste und Mitarbeitende**
Tobias Richert · Kompetenzzentrum Sicherheit NRW
- Das Gesicht des ÖV - Mobilitätsräume**
- 10:00 Uhr **Mobilitätsräume verbessern und Planungssicherheit geben - Virtual Reality zur Beurteilung von Aufenthaltsqualität, Service und Sicherheit aus Kundensicht**
Julian Schwarze · Offenbach Institut für Mobilitätsdesign / Hochschule für Gestaltung Offenbach
Dr. Andreas Blitz · Stadt Offenbach am Main
- 10:45 Uhr Zeit für vertiefende Gespräche mit Kaffee
- 11:15 Uhr **Modellregionen - Lösungen für den ländlichen ÖV?**
Britta Salzmann · DB Regio AG, Frankfurt a.M.
- Das Gesicht des ÖV - Fahrzeuge**
- 11:45 Uhr **Kundengerechte Innenraumgestaltung eines Schienenfahrzeugs**
Prof. Dr. Alexander Graf · Hochschule Karlsruhe
- 12:15 Uhr **Kundenservice in autonomen Fahrzeugen**
Dr. Cindy Mayas · TU Ilmenau
- 12:45 Uhr **Abschlussdiskussion**
- 13:00 Uhr **Ende der Veranstaltung mit anschließendem Mittagsimbiss**

Leitung und Moderation

Dr. Claus Dohmen

Verband Deutscher Verkehrsun-
ternehmen e.V. (VDV), Köln

Hermann Klodner

VAG Verkehrs-Aktiengesellschaft
Nürnberg

Referierende

Katharina Althaus

Rheinbahn AG, Düsseldorf

Dr. Andreas Blitz

Stadt Offenbach am Main, Amt für Mobilität

Prof. Dr. Alexander Graf

Hochschule Karlsruhe, Fakultät für Informationsmanagement &
Medien

Niklas Höing

RWTH Aachen, Lehrstuhl und Institut für Stadtbauwesen und
Stadtverkehr

Clemens Kahrs

Probst & Consorten Marketing-Beratung, Dresden

Dr. Cindy Mayas

Technische Universität Ilmenau, Institut für Medientechnik

Tobias Richert

Kompetenzcenter Sicherheit NRW, Verkehrsverbund Rhein-Ruhr
AöR, Gelsenkirchen

Britta Salzmann

DB Regio AG, Frankfurt am Main

Yannick Schäffner

NVBW- Nahverkehrsgesellschaft Baden-Württemberg mbH,
Stuttgart

Julian Schwarze

OIMD - Offenbach Institut für Mobilitätsdesign / Hochschule für
Gestaltung Offenbach

Jürgen Tallner

VAG Verkehrs-Aktiengesellschaft Nürnberg

Holger Winter

Busverkehr Oder-Spree GmbH, Fürstenwalde

Informationen zur Stornierung, Umbuchung und zum Datenschutz

Veranstaltungsort

Mercure Hotel Hannover City
Willy Brand-Allee 3
30169 Hannover

*Bitte beachten Sie, dass bei der Abendveranstaltung maximal drei alkoholische Getränke (Bier/Wein) pro Teilnehmer von der beka übernommen werden.

Hotelpreis pro Nacht

Die Übernachtungskosten inkl. Frühstück im Einzelzimmer betragen 153,- Euro bzw. 169 Euro zzgl. MwSt. pro Nacht.

Teilnahmegebühr

Die Teilnahmegebühr beträgt 1.315,- Euro zzgl. MwSt. pro Teilnehmer*in.

Diese beinhaltet folgende Leistungen:

- Mittagsimbiss und Abendessen am 1. Veranstaltungstag
- Mittagsimbiss am 2. Veranstaltungstag
- Getränke zu den Mahlzeiten*
- Kaffeepausen und Tagungsgetränke

Anmeldung

Sie können sich auf unserer Homepage online anmelden. Als definitive Zusage erhalten Sie eine Teilnahmebestätigung per E-Mail. Wenn Sie Fragen zur Anmeldung haben, finden Sie weitere Informationen in unseren FAQ auf unserer Homepage.

Es gelten unsere Allgemeinen Geschäftsbedingungen.

Mehr Informationen zu unseren AGB finden Sie auf unserer Homepage www.bekaseminare.de.

*Alle Preise verstehen sich netto. Im Falle einer regulatorischen Änderung bei der Umsatzsteuer sind Preisanpassungen vorbehalten.

Anmeldeschluss ist der 11. November 2026.