



Qualitäts-Checkliste Leitstelle	Trifft zu	Trifft weniger zu
Arbeiten die Disponenten in der Leitstelle (Störungsmanagement) annähernd gleich?		
Gibt es eine betriebspezifische, aktuelle Dienstanweisung als Arbeitsgrundlage für die Leitstelle?		
Wird die Fahrgastinformation gelebt?		
Erfolgt eine <i>durchgängige</i> Fahrgastinformation?		
Wird <i>präventive</i> Fahrgastinformation durchgeführt?		
Ist ein Einweisungs- bzw. Ausbildungskonzept für die Leitstelle vorhanden?		
Sind fundierte, dokumentierte Entstörungsstrategien vorhanden?		
Wird nach Checklisten in der Leitstelle gearbeitet?		
Wird die vorhandene Technik voll ausgeschöpft?		
Beherrschen die Disponenten die vorhandene Technik voll?		
Sind Sie mit Ihrer Statistik und den Auswertungen zufrieden?		
Werden die Planungsdaten zeitnah umgesetzt?		
Haben Sie einen homogenen Datenfluss in kurzer Zeit zur Verfügung?		
Ist der Umgang der Disponenten mit den Fahrern am Funk professionell und motivierend?		
Sind die Durchsagen für Kunden ansprechend oder hölzern formuliert?		
Sind sich die Leitstellenmitarbeiter ihrer Rolle als Dienstleister (auch am Fahrer) bewusst?		

**Der Erste Schritt: Bestandsaufnahme.** Bei einer Leitstelle, die auf dem neuesten Stand der Entwicklung ist, sollten die meisten Fragen mit ja beantwortet werden können. Oft ist es ein relativ geringer Aufwand, Schwachstellen zu beseitigen, noch bessere Außenwirkung zu erzielen und noch mehr Professionalität bei der täglichen Arbeit zu erreichen.