

Fortschreibung des 2. Nahverkehrsplans für den Kreis Mettmann



2. Sitzung der
„Arbeitsgruppe NVP“
09.11.2011

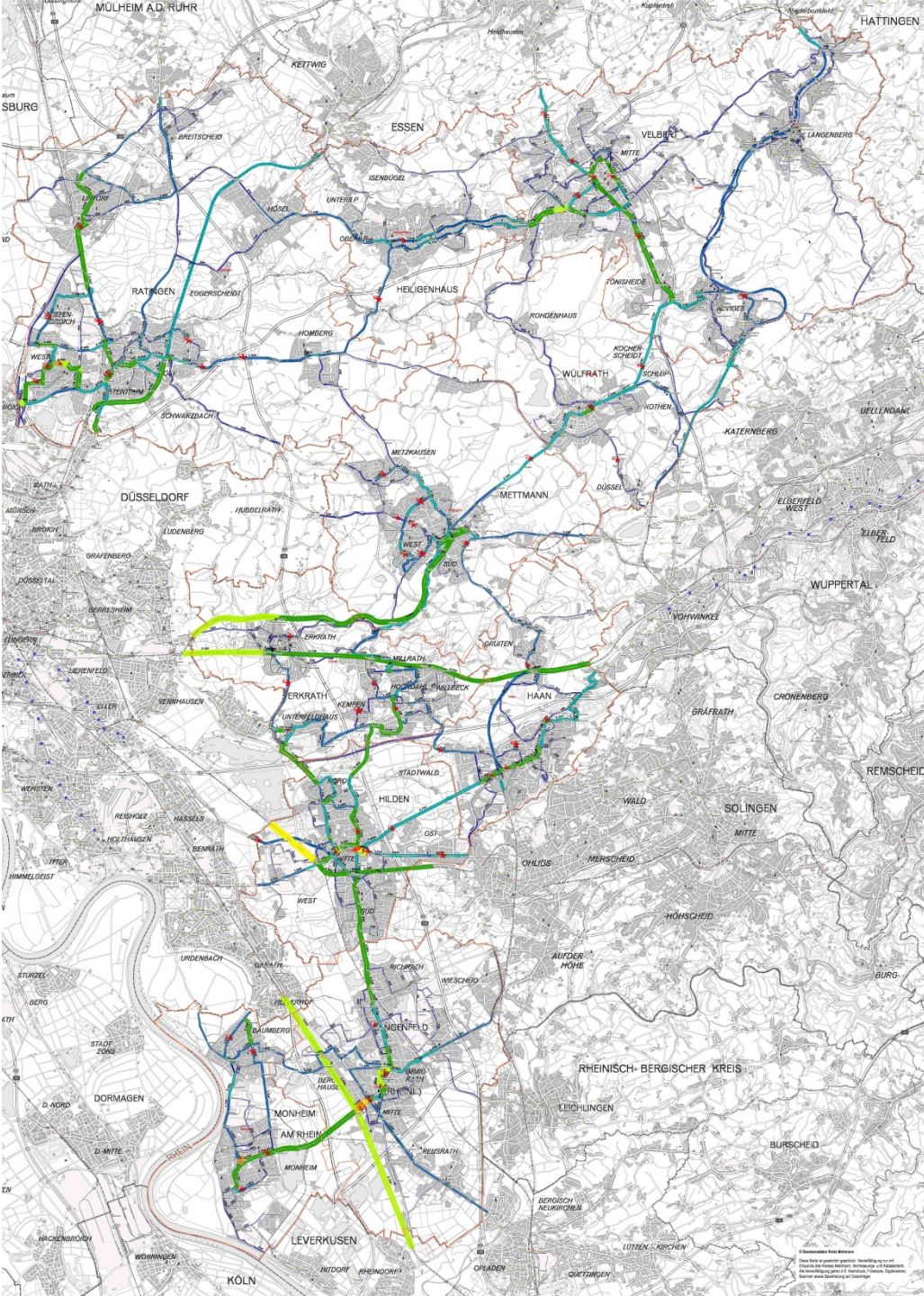
Inhalt

1. Arbeitsstand
2. Qualitätsstandards im NVP
 - a) Empfehlung für ein Qualitätsmanagementsystem im kommunalen ÖPNV im Verkehrsverbund Rhein-Ruhr
 - b) Spezifische Qualitätsstandards des Kreises ME
3. Bedienungsstandards im NVP (Anpassungen)
4. Handlungsfelder im NVP
5. Durchführung der Regionalkonferenzen

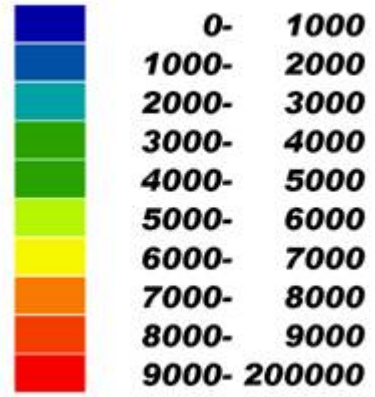
Inhalt

1. **Arbeitsstand**
2. Qualitätsstandards im NVP
 - a) Empfehlung für ein Qualitätsmanagementsystem im kommunalen ÖPNV im Verkehrsverbund Rhein-Ruhr
 - b) Spezifische Qualitätsstandards des Kreises ME
3. Bedienungsstandards im NVP (Anpassungen)
4. Handlungsfelder im NVP
5. Durchführung der Regionalkonferenzen

- Durchführen von Stadtgesprächen
- Raumstrukturanalyse/ Städte-Steckbriefe
- Abstimmung der Bedienungsstandards mit den Beteiligten
 - **Beschluss der Bedienungsstandards durch den ÖPNV-Ausschuss**
- Fortschreibung Verkehrsmodell/ Analyse-Nullfall
- Bewertung des Bedienungsangebotes



Belastungsplan Fahrgäste pro Tag (Verkehrsmodell)



© Rheinischer Verkehrsverbund
Dieses Netz ist gesetzlich geschützt. Vervielfältigung ist ohne schriftliche Genehmigung des Rheinischen Verkehrsverbundes. Alle Rechte vorbehalten. Änderungen vorbehalten. Weitere Informationen unter www.rvh.de

Inhalt

1. Arbeitsstand
2. Qualitätsstandards im NVP
 - a) Empfehlung für ein Qualitätsmanagementsystem im kommunalen ÖPNV im Verkehrsverbund Rhein-Ruhr
 - b) Spezifische Qualitätsstandards des Kreises ME
3. Bedienungsstandards im NVP (Anpassungen)
4. Handlungsfelder im NVP
5. Durchführung der Regionalkonferenzen

Gültigkeit der Qualitätsstandards

- 1. Die im NVP definierten Standards gelten verbindlich für alle Beteiligten; Abweichungen von den Standards sind im Einzelfall mit dem Aufgabenträger rechtzeitig zu vereinbaren.**
- 2. Die Standards gelten verbindlich, soweit in Betrauungsakten und vertraglichen Regelungen nicht andere Bestimmungen vorgesehen sind.**

Verfügbarkeit – Fahrtenausfall, Ersatzverkehr – (zu Punkt 3.1.1 Empfehlungen VRR) → Festlegung Zielwert durch ME

Verkehrsart	max. Fahrtenausfall
Busleistung	0,1%
(Straßenbahnleistung)	(0,15%)

Vorläufige Arbeitswerte

Pünktlichkeit (zu Punkt 3.1.2 Empfehlungen VRR) → Festlegung Zielwert durch ME

Verkehrsart	Pünktlichkeitsquote (Zielwerte 2014)	Pünktlichkeitsquote NVP (Grenzwert für Handlungsbedarf)
Ortsbuslinien	95	90
Nachbarortslinien	90	85
langlaufende Linien	85	80

Vorläufige Arbeitswerte

Anschlüsse (zu Punkt 3.1.3 Empfehlungen VRR) → Festlegung Zielwert durch ME

Art der Anschlüsse	Einhaltungsquote NVP
garantierte Anschlüsse	100%
sonstige Anschlüsse	80%

Vorläufige Arbeitswerte

Beschwerdenmanagement (zu Punkt 3.6.3 Empfehlungen VRR) → Festlegung Zielwert durch ME

Beschwerdebearbeitung	Einhaltungsquote NVP
Anrufentgegennahme innerhalb von 15 Sekunden (Annahmequote)	80%
Antwortfristen bei Beschwerden/ Reklamationen max. 10 Arbeitstage (Bearbeitungsquote/ Fristeneinhaltung)	85%

Vorläufige Arbeitswerte

Fahr-, Vertriebs-, Sicherheits- und Servicepersonal

(zu Punkt 3.2 Empfehlungen VRR)

→ **zusätzliche Anforderungen ME**

- regelmäßige Schulungen und Unterweisungen
- besondere Rücksichtnahme auf mobilitätseingeschränkte Fahrgäste (spezielle Schulungen)
- besondere Sorgfalt im Umgang mit Kindern und Jugendlichen

Fahrzeuge (zu Punkt 3.4 Empfehlungen VRR)

Differenzierung der Fahrzeuge in Kategorien

I	Produkt „SchnellBus“
II	Fahrzeuge für Linien mit regelmäßiger Bedienung
III	Fahrzeuge für Linien mit unregelmäßiger Bedienung und/ oder Verstärkerfahrzeuge

Verbindlichkeit der Standards

●	verbindliche Standards
◉	fakultative Standards
○	akzeptierte Standards

➔ Bei grenzüberschreitenden Linien Abstimmung mit Nachbar-Aufgabenträgern und einvernehmliche Festlegung!

Fahrzeuge (zu Punkt 3.4 Empfehlungen VRR) → grundsätzliche Anforderungen

Ausstattungs-merkmal	I	II	III
Niederflurtechnik	●	●	⊙
Kneeling	●	⊙	⊙
Rampe	●	●	⊙
Sondernutzungs- fläche	●	⊙	⊙
digitale Fahrgastinformation Außen	●	●	●
digitale (akustische und visuelle) Fahrgastinformation Innen	●	●	⊙

Fahrzeuge (zu Punkt 3.4 Empfehlungen VRR) → grundsätzliche Anforderungen

Ausstattungs-merkmal	I	II	III
Multifunktionsanzeige Innen	●	●	○
Klimaanlage	●	●	○
Getönte Isolierverglasung	●	●	○
Videoschutz	●	●	●
Betriebsfunk o.Ä.	●	●	●
Notruffunktion	●	●	●
LSA-Anforderung	●	●	●

Fahrzeuge (zu Punkt 3.4 Empfehlungen VRR) → Anforderungen an Neufahrzeuge

Ausstattungsmerkmal	I	II	III
Niederflurtechnik	●	●	●
Kneeling	●	●	●
Rampe	●	●	●
Sondernutzungsfläche	●	●	●
digitale Fahrgastinformation Außen	●	●	●
digitale (akustische und visuelle) Fahrgastinformation Innen	●	●	●

Rot: höhere Anforderungen gegenüber den „grundsätzlichen Anforderungen“

Fahrzeuge (zu Punkt 3.4 Empfehlungen VRR) → Anforderungen an Neufahrzeuge

Ausstattungs-merkmal	I	II	III
Multifunktionsanzeige Innen	●	⊙	○
Klimaanlage	●	⊙	○
Getönte Isolierverglasung	●	⊙	○
Videoschutz	●	●	⊙
Betriebsfunk o.Ä.	●	●	●
Notruffunktion	●	●	⊙
LSA-Anforderung	●	●	⊙

Fahrzeuge (zu Punkt 3.4 Empfehlungen VRR) → Umweltstandards

- SchnellBus-Neufahrzeuge mit EEV
- ab 2013:
 - **100% der Fahrzeuge im Regelbetrieb mit Euro-III-Norm**
 - Euro-II-Norm und schlechter nur noch bei „Verstärkerfahrzeugen“ zulässig
- ab 2016:
 - **100% der Fahrzeuge im Regelbetrieb mit Euro-IV-Norm**
 - mind. 50% mit EEV
 - Euro-III-Norm und schlechter nur noch bei „Verstärkerfahrzeugen“ zulässig

Orange: Zielsetzung entsprechend „Vereinbarung zur Umstellung der Busflotte von VDV-Unternehmen hin zu emissionsarmen Fahrzeuge“ (Ministerium für Wirtschaft, Energie, Bauen, Wohnen und Verkehr des Landes Nordrhein-Westfalen, Ministerium für Klimaschutz, Umwelt, Landwirtschaft, Natur- und Verbraucherschutz des Landes Nordrhein-Westfalen, Verband Deutscher Verkehrsunternehmen und Deutscher Städtetag; 2011)

Haltestellen (zu Punkt 3.5 Empfehlungen VRR)

Grundlage für Festlegungen im NVP:

**Richtlinie „Haltestellenausstattung im VRR“;
Stand 17.10.2011**

Haltestellen (zu Punkt 3.5 Empfehlungen VRR)

Differenzierung der Bushaltestellen in vier Kategorien

A	Bushaltestellen an Verknüpfungspunkten 1. Ordnung
B	Bushaltestellen an anderen Verknüpfungspunkten bzw. Bushaltestellen mit hoher Verkehrsbedeutung → entspricht „Bus 1“ in der VRR-Richtlinie
C	Bushaltestellen mit mittlerer bis geringer Verkehrsbedeutung → entspricht „Bus 2“ in der VRR-Richtlinie
D	Bushaltestellen mit sehr geringer Verkehrsbedeutung

Haltestellen (zu Punkt 3.5 Empfehlungen VRR)

- bei Neu- und grundhaftem Ausbau von Haltestellen
- bei vorhandenen Anlagen ist Umrüstung anzustreben

Verbindlichkeit der Standards

<input checked="" type="checkbox"/>	erforderliche Ausstattung
<input type="checkbox"/>	grundsätzlich anzustrebende Ausstattung bei Neu- bzw. Umbau (Prüfung des jeweiligen Nutzen-/ Kosten-Verhältnisses)
<input type="checkbox"/>	situationsbedingt anzustrebende Ausstattung

Haltestellen (zu Punkt 3.5 Empfehlungen VRR) → Anforderungen nach VRR-Richtlinie

Ausstattungsmerkmal	A	B	C	D
1. Sicherheit				
Notrufsäule	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
Videoschutz	<input style="border: 2px solid red;" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
2. Service & Komfort				
Wartehalle und Sitzgelegenheit	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input style="border: 2px solid red;" type="checkbox"/>	
Beleuchtung	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input style="border: 2px solid red;" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Abfallbehälter	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ticketautomat	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		

Rot: höhere Anforderungen gegenüber VRR-Richtlinie

Haltestellen (zu Punkt 3.5 Empfehlungen VRR) → Anforderungen nach VRR-Richtlinie

Ausstattungsmerkmal	A	B	C	D
3. Information				
Zeichen 224 StVO, Haltestellenname, Linienkennzeichnung, Verbundkennzeichnung, VU-Kennzeichnung	■	■	■	■
Bussteigkennzeichnung	■	□		
Wegweisung innerhalb des Verknüpfungspunktes	□			
Wegweisung in der/ von der Haltestelle	□	□		
Fahrplan- und Tarifinformation	■	■	■	■
Linienplan	□	□	□	

Haltestellen (zu Punkt 3.5 Empfehlungen VRR) → Anforderungen nach VRR-Richtlinie

Ausstattungsmerkmal	A	B	C	D
3. Information (Fortsetzung)				
Umgebungsplan	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Haltestellenplan	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Linienplan Schnellverkehr	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Uhr	<input type="checkbox"/>			
Lautsprecher	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
DFI	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Infosäule	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
Vitrine	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

Haltestellen (zu Punkt 3.5 Empfehlungen VRR) → Anforderungen nach VRR-Richtlinie

Ausstattungsmerkmal	A	B	C	D
4. Barrierefreiheit				
stufenfreier Zugang zum Bussteig	■	■	■	□
Spalt- und stufenarmer Ein- und Ausstieg zum/ aus dem Fahrzeug	■	■	■	□
Taktiler Leitsystem	■	■	■	□
Hauptinformationen im Zwei-Sinne-Prinzip	■	■	□	

Haltestellen (zu Punkt 3.5 Empfehlungen VRR) → zusätzliche Anforderungen ME

Ausstattungsmerkmal	A	B	C	D
I. Barrierefreiheit				
Hochbord als Formstein, Regelhöhe 18 cm	■	■	■	□
3,00 Mindesttiefe der Aufstellfläche	■	■	□	□
2,00 m Standardtiefe (Durchgangsbreite mind. 1,50 m)			■	□
Hindernisfreie Fläche 2,5x2,5 m im Bereich der 2. Tür	■	■	□	□
Auffangstreifen (inkl. Einstiegsfeld) im Bereich der 1. Tür (Ergänzung zur Anforderung VRR-Richtlinie)			■	□

Haltestellen (zu Punkt 3.5 Empfehlungen VRR) → zusätzliche Anforderungen ME

Ausstattungsmerkmal	A	B	C	D
II. Komfort und Kundenservice				
Kundenzentrum bzw. Verkaufsstelle im Nahbereich	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
Fahrradabstellmöglichkeiten	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
III. Sicherheit				
Transparente Gestaltung des Fahrgastunterstandes; kontrastreiche Warnmarkierung	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

Weitere Anforderungen ME Qualitätsanforderungen „Verkehrsdurchführung“

- Vorhaltung einer Betriebsleitstelle im Kreisgebiet bzw. in unmittelbarer Nachbarschaft (*Vorteil: Ortskenntnis*)
- vorausschauendes Abstimmen der Handlungsoptionen mit dem AT bei extremen Witterungssituationen
- Vorhalten von Reservefahrzeugen (mind. 5%) im Verkehrsgebiet für Störungen, Fahrzeugausfällen u.a.
- Einsatz von Ersatzfahrzeugen bei Verspätungen (i.d.R. Richtwert „Verspätung größer jeweilige Taktfolge“)
- unverzügliche Einrichtung von Ersatzverkehren bei umfassenderen/ absehbar längeren Störungen

Weitere Anforderungen ME Qualitätsanforderungen „Fahrzeugzustand“

- angemessene „klimatische Verhältnisse“ im Fahrzeug
- zum Betriebsbeginn: optisch sauber, alle fahrgastrelevanten Ausstattungselemente funktionstüchtig
- unverzügliche Beseitigung von gravierenden Verunreinigungen (oder Fahrzeugauswechslung)
- kurzfristige Beseitigung von Vandalismusschäden
- ggf. Definition der Reinigungsintervalle

Weitere Anforderungen ME Qualitätsanforderungen „Berichtswesen“

- **Sofort-Bericht** bei besonderen Vorkommnissen, längeren Betriebsunterbrechungen und schweren Unfällen
- **jährlicher Status-Bericht**
 - Erfüllung der Qualitäts- und Leistungsstandards
 - Entwicklung Fahrgastnachfrage
 - Aufbereitung der Kundenresonanzen in Kategorien
 - Leistungsdaten
 - Entwicklung Fahrzeugbestand und Umweltstandards
 - Stand „Barrierefreiheit“
 - besondere Ereignisse

Inhalt

1. Arbeitsstand
2. Qualitätsstandards im NVP
 - a) Empfehlung für ein Qualitätsmanagementsystem im kommunalen ÖPNV im Verkehrsverbund Rhein-Ruhr
 - b) Spezifische Qualitätsstandards des Kreises ME
3. Bedienungsstandards im NVP (Anpassungen)
4. Handlungsfelder im NVP
5. Durchführung der Regionalkonferenzen

Wesentliche Anpassungen im Anforderungsprofil

Anpassungen aufgrund Anmerkungen der Städte

- ergänzender Hinweis, dass *„Entscheidungen über die Finanzierung vom Aufgabenträger Kreis Mettmann (weiterhin) in engem Zusammenwirken mit den kreisangehörigen Städten“* getroffen werden
- teilweise Anpassungen bei der Benennung und Einordnung in die Gebietskategorien, z. B. infolge Zusammenfassen von Stadtbereichen (z. B. Stadt Haan, Stadt Hilden, Stadt Erkrath)
- differenzierte Betrachtung der Mittelzentren Solingen und Leverkusen
 - Anbindung Solingen (Solingen-Ohligs und Solingen-Zentrum) aus Haan, Hilden und Langenfeld
 - Anbindung Leverkusen (Leverkusen-Opladen) aus Langenfeld und Monheim

Wesentliche Anpassungen im Anforderungsprofil

Anpassungen aufgrund Anmerkungen der VU

(1) Rheinbahn

- Umbenennen „Mindeststandards“ in „*Basisstandards*“
- manifestieren, dass
 - *„die Standards für alle Beteiligten verbindlich sind“*
 - *„Abweichungen von den Standards vorab mit allen Beteiligten zu besprechen sind“*
- Anregung Aufnahme des MZ Mülheim an der Ruhr
 - Mülheim an der Ruhr wird der Vollständigkeit halber in der Tabelle der Gebietskategorien ergänzt, die Verflechtungen aus dem Kreis zum MZ sind aufgrund der dominierenden benachbarten Oberzentren jedoch vergleichsweise gering ausgeprägt
- **Überprüfen/Anpassen der Verkehrszeiten**

Wesentliche Anpassungen im Anforderungsprofil

- Überprüfen/Anpassen der Verkehrszeiten

Verkehrstag	Verkehrszeit	Abk.	Betriebszeitfenster
Mo-Fr	Schwachverkehrszeit	SVZ I	05:00 – 06:00
	Hauptverkehrszeit	HVZ I	06:00 – 08:30
	Normalverkehrszeit	NVZ I	08:30 – 13:00
	Hauptverkehrszeit	HVZ II	13:00 – 18:00
	→ Normalverkehrszeit	NVZ II	18:00 – 20:00
	Schwachverkehrszeit	SVZ II	20:00 – 24:00
Sa	Nachtverkehrszeit	NaVZ	00:00 – 06:00
	Schwachverkehrszeit	SVZ I	06:00 – 08:30
	Normalverkehrszeit	NVZ	08:30 – 19:30
	Schwachverkehrszeit	SVZ II	19:30 – 24:00
So	Nachtverkehrszeit	NaVZ	00:00 – 08:30
	Schwachverkehrszeit	SVZ	08:30 – 24:00

Wesentliche Anpassungen im Anforderungsprofil

Anpassungen aufgrund Anmerkungen der VU

(2) WSW

- teilweise Anpassungen bei der Einordnung in die Gebietskategorien, z. B.
 - Stadt Wülfrath: Aufwerten Stadtteil Oberdüssel aufgrund der Einrichtung „Bergische Diakonie Aprath“
 - Zusammenfassen verschiedener Siedlungsgebiete in Velbert zu größeren Stadtbereichen (z.B. Neviges und Langenberg)
 - Ergänzen verschiedener zu untersuchender Verflechtungen

Inhalt

1. Arbeitsstand
2. Qualitätsstandards im NVP
 - a) Empfehlung für ein Qualitätsmanagementsystem im kommunalen ÖPNV im Verkehrsverbund Rhein-Ruhr
 - b) Spezifische Qualitätsstandards des Kreises ME
3. Bedienungsstandards im NVP (Anpassungen)
4. Handlungsfelder im NVP
5. Durchführung der Regionalkonferenzen

Handlungsfelder

1. Handlungsfeld I

– „Verbesserung Netz und Angebot“ –

2. Handlungsfeld II

– „Modernisierung und Ertüchtigung der ÖPNV-Infrastruktur“ –

3. Handlungsfeld III

– „Sicherheit und Service“ –

4. Handlungsfeld IV

– „ ... “ –

1. Handlungsfeld I – „Verbesserung Netz und Angebot“ –

Beispiele für Teilhandlungsfelder:

1. Handlungsfeld I.1
„Neuordnung von Teilnetzen“
2. Handlungsfeld I.2
„Beseitigung von Erschließungs- und Bedienungsdefiziten“
3. Handlungsfeld I.3
„Optimierungsmaßnahmen“
4. Handlungsfeld I.4
„ ... “

2. Handlungsfeld II

– „Modernisierung und Ertüchtigung der ÖPNV-Infrastruktur“ –

Beispiele für Teilhandlungsfelder:

1. Handlungsfeld II.1

„Verknüpfungspunkte“

2. Handlungsfeld II.2

„Schaffung einer weitgehenden Barrierefreiheit“

3. Handlungsfeld II.3

„Erhöhung der Leistungsfähigkeit/ Beschleunigung“

4. Handlungsfeld II.4

„ ... “

3. Handlungsfeld III – „Sicherheit und Service“ –

Beispiele für Teilhandlungsfelder:

1. Handlungsfeld III.1
„Fahrgastinformation“
2. Handlungsfeld III.2
„Intermodale Verknüpfung“
3. Handlungsfeld III.3
„Erhöhung des Sicherheitsempfindens und des Kundenservice“
4. Handlungsfeld III.4
„ ... “

Inhalt

1. Arbeitsstand
2. Qualitätsstandards im NVP
 - a) Empfehlung für ein Qualitätsmanagementsystem im kommunalen ÖPNV im Verkehrsverbund Rhein-Ruhr
 - b) Spezifische Qualitätsstandards des Kreises ME
3. Bedienungsstandards im NVP (Anpassungen)
4. Handlungsfelder im NVP
5. Durchführung der Regionalkonferenzen

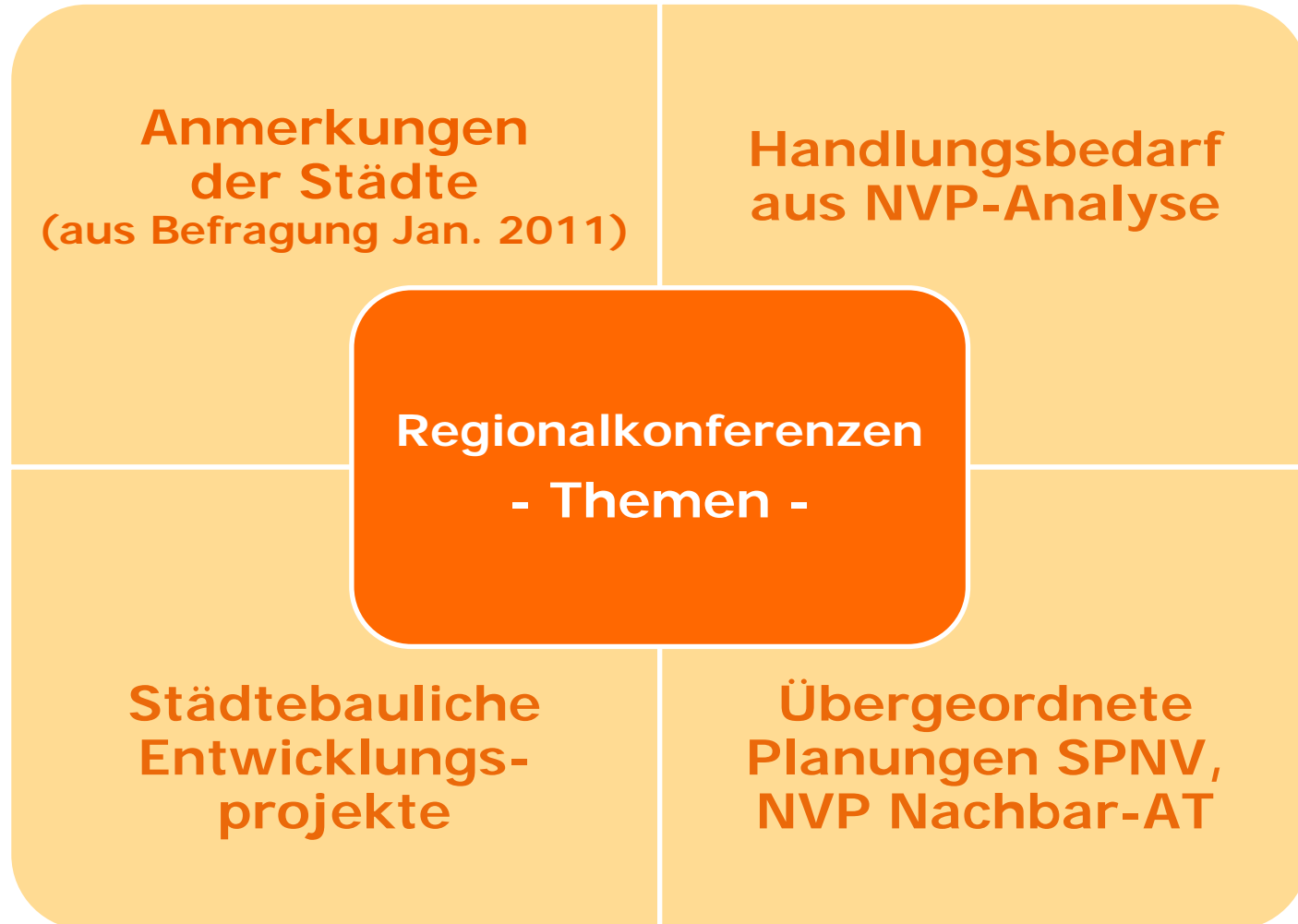
Ablauf der Regionalkonferenzen

1. Sammeln und Zusammenfassung der Einzelthemen

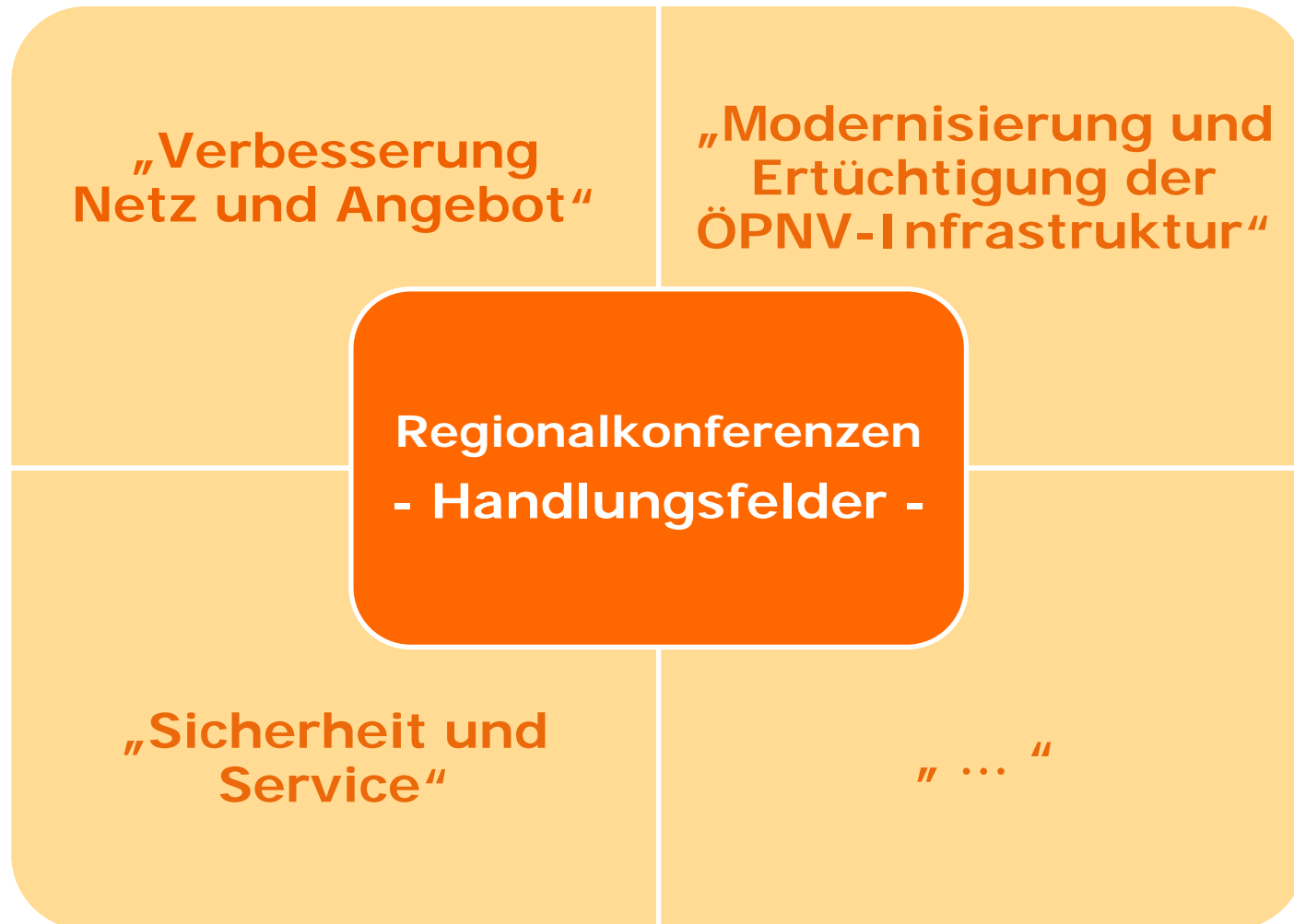
2. Bewertung (Ableitung der NVP-Relevanz)

3. Strukturierung in Handlungsfelder

1. Schritt – Sammeln und Bewerten der Einzelthemen –



2. Schritt – Strukturieren der Handlungsfelder –





Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit!