

# Entwurfssfassung

## Qualitätsstandards für die Durchführung des straßengebundenen ÖPNV

### 1 Grundsätze

Die nachfolgenden Qualitätsstandards basieren auf der „Empfehlung für ein Qualitätsmanagementsystem im kommunalen ÖPNV im Verkehrsverbund Rhein-Ruhr“, welche in 2011 von einer Arbeitsgruppe der Aufgabenträger und der Verkehrsunternehmen im VRR erarbeitet und im Dezember 2011 von den Gremien des VRR zur Kenntnis genommen wurde.

Die VRR-weiten Qualitätsstandards werden nachfolgend unverändert dargestellt (Darstellung in *kursiv*). Soweit vom Kreis Mettmann Präzisierungen oder Ergänzungen vorgesehen werden, sind diese der Übersichtlichkeit halber grau hinterlegt dargestellt.

Für die im Nahverkehrsplan des Kreises Mettmann festgelegten Qualitätsstandards gelten bzgl. der Verbindlichkeit für die Verkehrsunternehmen nachfolgende Regelungen.

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

Die Festlegung konkreter Zielwerte ist zum Zeitpunkt der Erstellung des Nahverkehrsplans nur in Einzelfällen möglich, da für viele Qualitätsmerkmale keine ausreichend belastbaren Daten zum Status Quo vorliegen. Zudem müssen mit den Beteiligten zunächst geeignete Messverfahren entwickelt bzw. eingeführt werden. Die hierfür notwendigen Grundlagendaten sollen von den Verantwortlichen möglichst zeitnah zusammengetragen und ausgewertet werden. Aufbauend auf den Ergebnissen erfolgt in Absprache mit allen Beteiligten perspektivisch die Festlegung von weiteren Zielwerten.

Der Aufbau eines Qualitätsmanagementsystems, wie es der Kreis Mettmann verfolgt, erfordert einen Prozess, der aus Sicht des Aufgabenträgers nur in einem stufenweisen Verfahren erfolgreich realisiert werden kann und damit auch den Verkehrsunternehmen gleichermaßen einen ausreichenden zeitlichen Vorlauf für einheitliche Verfahrensabläufe eröffnet. Intention des Kreises ist hierbei grundsätzlich ein verstärkter Dialog zwischen den Verkehrsunternehmen, den Städten und dem Kreis als Aufgabenträger über die Qualität des ÖPNV.

## **2 Grundsätze der Ableitung von Qualitätsstandards entsprechend der „Empfehlung für ein Qualitätsmanagementsystem im kommunalen ÖPNV im Verkehrsverbund Rhein-Ruhr“**

Seite | 2

### **0. Präambel**

*Das Thema Qualitätsstandards im kommunalen ÖPNV verzeichnet seit Jahren eine wachsende Bedeutung. Dies trifft sowohl für die Aufgabenträger zu, die die Qualitätsstandards z.B. in die Nahverkehrspläne aufnehmen, als auch für die Verkehrsunternehmen, die zunehmend die Qualität der von ihnen erbrachten Leistung anhand von Qualitätsstandards prüfen und steuern. Sowohl Aufgabenträger als auch Verkehrsunternehmen verfolgen mit ihren Aktivitäten das Ziel, auf Grundlage der Erwartungen und Bedürfnisse der Fahrgäste verbindliche Qualitätsstandards zu vereinbaren und in einen kontinuierlichen Dialog über die Qualität des ÖPNV zu treten. Letztlich soll damit die Zufriedenheit der Bürger/Kunden mit dem ÖPNV gesteigert und eine dauerhafte Bindung erreicht werden.*

*Der kommunale ÖPNV im VRR macht nicht an den Grenzen der jeweiligen Aufgabenträger halt, sondern ist in hohem Maße vernetzt. Viele Verkehrsunternehmen erbringen ihre Leistung in den Gebieten mehrerer Aufgabenträger und damit werden viele Aufgabenträger von mehreren Verkehrsunternehmen bedient. Hieraus leitet sich ein Aufgabenträger- und Verbundraum-übergreifender Abstimmungsbedarf ab.*

*Anfang 2010 wurde auf beiden Seiten – bei den Aufgabenträgern und den Verkehrsunternehmen im VRR – die Frage der Vereinheitlichung der Qualitätsstandards im Hinblick auf ihre jeweilige Definition und die anzuwendenden Messmethoden diskutiert.*

*Es wurde daher eine Arbeitsgruppe gebildet, der Fachleute beider Seiten angehörten und die sich die Erarbeitung einer Empfehlung für ein Qualitätsmanagement im kommunalen ÖPNV zum Ziel gesetzt hatte. Zum Verständnis der nun vorliegenden Empfehlung ist folgendes wichtig.*

*Während der Erarbeitung der Empfehlung ist deutlich geworden, dass die Bedingungen von Aufgabenträger zu Aufgabenträger und von Verkehrsunternehmen zu Verkehrsunternehmen sehr unterschiedlich sein können. Daher ist allein auf der kommunalen Ebene zu entscheiden, ob bzw. welche Teile dieser Empfehlung angewendet werden sollen.*

*Die Festsetzung von Zielwerten ist kein Bestandteil dieser Empfehlung.*

*Diese Empfehlung erhebt damit ausdrücklich nicht den Anspruch, auf jede Frage eines Qualitätsmanagements auf kommunaler Ebene eine Antwort geben zu können. Trotzdem wird, wenn sich viele Akteure auf der kommunalen Ebene an diese Empfehlung halten, das kommunale Qualitätsmanagement transparenter, vergleichbarer und leichter zu kommunizieren und Aufwand und Kosten können überschaubar gehalten werden.*

## **1. Anlass und Zielsetzung**

*Im Interesse eines attraktiven, wirtschaftlichen und wettbewerbsfähigen ÖPNV-Angebotes ist die Sicherung einer angemessenen Qualität von elementarer Bedeutung.*

*Die kommunalen Aufgabenträger (AT) sind gemäß des ÖPNVG NRW für eine angemessene ÖPNV-Qualität verantwortlich. Nach § 8 (3) ÖPNVG NRW geben sie in ihren Nahverkehrsplänen (NVP) Ziele und Rahmenvorgaben für das betriebliche ÖPNV-Leistungsangebot, notwendige Mindestanforderungen für die angemessene Verkehrsbedienung, Qualifikationsstandards für das einzusetzende Personal und Ausrüstungsstandards für die Fahrzeuge vor.*

*Am 3. Dezember 2009 ist die Verordnung (EG) Nr. 1370/2007 1 über öffentliche Personenverkehrsdienste auf Schiene und Straße in Kraft getreten. In Art. 7 (1) der VO 1370 wird von den zuständigen Behörden ein jährlicher Gesamtbericht gefordert. Hier wird verlangt, dass eine Kontrolle und Beurteilung der Leistungen, der Qualität und der Finanzierung der öffentlichen Verkehrsnetze ermöglicht werden muss.*

*Aufgabe eines Qualitätsmanagementsystems ist es, durch verschiedene Mess- und Steuerungsverfahren die definierten Qualitätsstandards zu sichern. In der DIN EN 13816:2002 sind Vorgaben hinsichtlich der Qualitätsstandards als Teil des Qualitätsmanagementsystems sowie Hinweise zu den Mess- und Steuerungsinstrumenten enthalten. Als Mess- und Steuerungsinstrumente werden in erster Linie direkte Leistungsmessungen (DPM) und die Messungen von Qualitätstestern (MSS) herangezogen, während Kundenzufriedenheitsmessungen (CSS) eher informativen Charakter aufweisen. Unternehmen, die nach der DIN EN 13816 zertifiziert sind, können Elemente hieraus im Rahmen des QUALITÄTSMANAGEMENTSYSTEMS verwenden.*

*Der Aufbau eines Qualitätsmanagementsystems ist eine komplexe Aufgabe, in dem Regelungen und Verantwortlichkeiten zwischen den Aufgabenträgern und Verkehrsunternehmen festgelegt werden müssen. Dies ist als ein sich ständig weiterentwickelnder Prozess zu verstehen, bei dem im Zeitverlauf Anpassungen an sich ändernde Rahmenbedingungen vorgenommen werden müssen. Es geht darum, einen Prozess in Gang zu setzen, der eine ständige Überprüfung der Qualitätsstandards im ÖPNV erfordert.*

*Die gemeinsame Arbeitsgruppe aus Vertretern der kommunalen AT und VU im VRR verfolgt mit dem vorliegenden Arbeitspapier das Ziel, Empfehlungen zum Aufbau eines Qualitätsmanagementsystems auszusprechen. Es soll die AT anregen, entsprechende Aussagen zur Qualitätssteuerung in die NVP aufzunehmen und in Abstimmung mit den in ihrem Hoheitsgebiet tätigen VU ein Qualitäts- und Leistungscontrolling aufzubauen. Gleichzeitig soll hierdurch auch eine verbundweit abgestimmte Konzeption und möglichst flächendeckende Einführung des Qualitätsmanagementsystems unter Berücksichtigung lokaler Unterschiede ermöglicht werden. Dieser Ansatz soll dazu beitragen, den bei der Einführung eines Qualitätsmanagementsystems verbundenen Aufwand zu minimieren, die Vergleichbarkeit insbesondere in sich überschneidenden Verkehrsgebieten zu sichern sowie den Qualitätsbe-*

mühungen der VU einen verlässlichen Rahmen für die betriebliche Umsetzung zu geben.

## **2. Grundzüge des Qualitätssteuerungsprozesses**

Seite | 4

Die Messungen und die Steuerung eines Qualitätsmanagementsystems erfolgen weitgehend standardisiert und werden nach dem vorliegenden, zwischen den AT und VU im VRR abgestimmten Grundraster durchgeführt. Die jeweiligen AT sind frei, darüber hinausgehende oder abweichende Vereinbarungen zum Qualitätscontrolling mit den VU zu treffen.

Das Qualitätsmanagementsystem orientiert sich an den Grundsätzen der Sparsamkeit und Verhältnismäßigkeit, die Durchführung erfolgt unter weitest gehender Nutzung vorhandener Daten und Ressourcen bei den Aufgabenträgern und den Verkehrsunternehmen. Das Qualitätsmanagementsystem erfasst dabei alle im Hoheitsgebiet eines Aufgabenträgers tätigen Verkehrsunternehmen. Der Systemaufbau kann in mehreren Stufen erfolgen (modulares System).

Für das Grundraster des Qualitätsmanagementsystems sind folgende Steuerungselemente vorgesehen, die gleichzeitig geeignet sind, die Transparenz in der Qualitätssicherung sowohl für die AT als auch für die Kunden zu erhöhen:

### **Qualitätsvereinbarung:**

In der Qualitätsvereinbarung werden zwischen AT und VU einvernehmlich Qualitätsziele und Messverfahren festgelegt sowie notwendige Anpassungen und Konkretisierungen für den weiteren Prozess dokumentiert. Grundsätzliche Aufgabe der Vereinbarung ist es, Verbindlichkeit herzustellen. Die Qualitätsvereinbarung steht im Zentrum des Qualitätsmanagementsystems.

Eine Bindungswirkung kann des Weiteren über entsprechende Anpassungen der Betrauung bzw. des NVP hergestellt werden. Dabei können die verbindlichen Ziele und Zielwerte z.B. in einer Anlage zum NVP formuliert werden. Bei Ausschreibungen und Direktvergaben sind die Vereinbarungen in die Verkehrsverträge bzw. öffentlichen Dienstleistungsaufträge zu integrieren. Es ist empfehlenswert, die Art der Integration und deren Verbindlichkeit unter vergabe- und steuerrechtlichen Gesichtspunkten zu prüfen.

### **Qualitätsbericht:**

Im Qualitätsbericht werden die Qualitätsleistungen bezogen auf einen bestimmten Zeitraum dargestellt. Die Ergebnisse sämtlicher Qualitätsmessungen werden mit den vereinbarten Zielwerten verglichen und dokumentiert. Bei signifikanten Abweichungen sind Erläuterungen anzufügen. Die zeitliche Betrachtung ermöglicht die Beschreibung von Entwicklungen. Die Veröffentlichung des Berichts nach Gesprächen zwischen AT und VU schafft Transparenz, regt die Diskussion an und unterstützt die Steuerung.

### **Gespräche zwischen AT und VU:**

Es finden regelmäßige Besprechungen zwischen AT und VU über die Qualitätsentwicklung und möglicherweise zu ergreifende Maßnahmen statt. Zusätzlich können

*bei akuten gravierenden Mängeln auf Initiative von VU oder/und AT anlassbezogene und lösungsorientierte Gespräche stattfinden.*

**Steuerungskreis:**

*Neben den internen und anlassbezogenen Gesprächen wird ein jährlicher AT- und VU-übergreifender Steuerungskreis gebildet, der den Rahmen für einen Erfahrungsaustausch und für übergreifende Regelungen des Qualitätsmanagementsystems gibt.*

---

Seite | 5

*Auf Grundlage dieser Gespräche werden die Aktualität des Qualitätsmanagementsystems regelmäßig überprüft und Anpassungserfordernisse formuliert. Die neuen Zielwerte können entweder in einer neuen Zielvereinbarung oder in den Qualitätsbericht aufgenommen werden. In der Übersichtsgrafik in Anlage 1 sind die hier beschriebenen Elemente in den Wirkungsablauf des Qualitätsmanagementsystems eingebunden. Hieraus ist erkennbar, dass das Qualitätsmanagementsystem einen fortlaufenden Prozess darstellt.*

### **3. Qualitätsstandards**

*In der DIN EN 13816 werden drei Verfahrensklassen zur Messung von Leistungen und Zufriedenheit vorgestellt (siehe auch VDV-Schrift 10008 "Messung der Dienstleistungsqualität im ÖPNV").*

- *Direkte Leistungsmessung (Direct Performance Measures – DPM),*
- *Messung der Leistung über Beurteilung durch Testkunden (Mystery Shopping Surveys – MSS) und*
- *Befragungen zur Kundenzufriedenheit (Customer Satisfaction Surveys – CSS)*

*Diese drei Messverfahren sind wie folgt definiert:*

*Mit der direkten Leistungsmessung (DPM) kann die Leistung anhand festgelegter objektiver Skalen überwacht, beurteilt und ausgerechnet werden. Es werden nachweisbare Ergebnisse auf Basis „harter Fakten“ ermittelt. Das Ergebnis ist somit objektiv.*

*Dies können je nach technischen und wirtschaftlichen Rahmenbedingungen Vollerhebungen z.B. der Pünktlichkeit auf Basis von RBL-Systemen oder aber auch repräsentative Messungen über z.B. vier Wochen über das Jahr verteilt sein.*

*„Testkunden-Verfahren“, „Mystery Shopping Surveys“ (MSS) oder „Silent Shopping“ sind die bekanntesten einer Vielzahl synonym verwendeter Begriffe für Qualitätsmessungen durch geschulte interne und externe Erhebungsteams. Als Testkunden ermitteln die Teams auf der Basis definierter Merkmale und Maßstäbe die Servicequalität dort, wo das Unternehmen die Dienstleistung erbringt, z. B. im Fahrzeug oder in der Verkaufsstelle.*

*„Customer Satisfaction Surveys (CSS) sind Verfahren zur Bewertung der Kundenzufriedenheit und sind daher klar von Maßnahmen zur Leistungsbewertung zu unterscheiden. CSS dienen dazu, den Grad der Zufriedenheit mit den erbrachten Leistungen zu bewerten.“ (Auszug aus DIN)*

*Hier kann z.B. auf die Ergebnisse des jährlich durchgeführten ÖPNV-Kundenbarometers zurückgegriffen werden.*

*Bei den im Folgenden beschriebenen Qualitätsstandards wird die Kundenzufriedenheitsbefragung meist als Messmethode empfohlen. Die Ergebnisse sollen jedoch nur zu informatorischen Zwecken (ohne vorherige Festlegung von Zielwerten) genutzt werden. Bei der Interpretation der Ergebnisse ist zu berücksichtigen, dass die einzelnen Leistungsmerkmale bzw. Qualitätsstandards eine unterschiedliche Bedeutung für den Kunden haben (vgl. beispielhaft Anlage 2 „Zufriedenheitswerte nach Bedeutung“).*

### 3.1 Leistung

*Unter dem Qualitätsstandard Leistung werden die Standards / Kriterien zusammengefasst, die direkt mit der Grundverkehrsleistung zu tun haben wie Pünktlichkeit, Fahrtausfall, Anschlüsse.*

*Es werden nur die Linienverkehre ohne E-Wagen und Bedarfsverkehre betrachtet.*

*Falls die Ergebnisse der Qualitätsmessungen durch höhere Gewalt (z.B. extreme Wetterbedingungen, mehrtägige Streiks) stark beeinflusst werden, so sollte dies deutlich gemacht und bei der Analyse der Daten entsprechend dargestellt werden.*

#### 3.1.1 Leistung: Verfügbarkeit (Fahrtausfall, Ersatzverkehr)

##### Qualitätsstandards entsprechend der VRR-Empfehlungen

*Kundenerwartung/Definition: Der Kunde kann sicher sein, dass die Leistungen so erbracht werden, wie sie angekündigt / veröffentlicht sind. Bei geplanten Betriebsunterbrechungen (Baustellen etc.) gilt ein Ersatzverkehr gemäß Fahrplan. Bei ungeplanten Betriebsunterbrechungen (Fahrzeugstörungen, Störungen durch Dritte etc.) wird Ersatzverkehr (Bus, Taxi) soweit sinnvoll gewährleistet.*

*Messmethode: DPM*

*Messung: Differenz zwischen der Soll-Fahrplanleistung gesamt und der tatsächlich erbrachten Ist-Leistung gesamt.*

*Zielwert: Max. Fahrtausfall (Quote) = x%*

*Messmethode: CSS (informativ)*

*Messung: Zufriedenheit der Fahrgäste mit der Verfügbarkeit (= erbrachte Fahrten im Verhältnis zu den laut Fahrplan zu erbringenden Fahrten).*

#### Präzisierende und ergänzende Qualitätsstandards des Kreises Mettmann

Die Festlegung konkreter Zielwerte für die Verfügbarkeit des Angebotes ist noch nicht abschließend möglich, da keine ausreichend belastbaren Daten über Fahrtausfälle im Status Quo vorliegen. Die Verkehrsunternehmen werden aus ihren RBL-Daten voraussichtlich bis Mitte 2012 entsprechende Daten auswerten. Aufbauend auf den Ergebnissen erfolgt in Absprache mit allen Beteiligten perspektivisch, voraussichtlich nicht im Rahmen des laufenden NVP-Prozesses, die Festlegung von Zielwerten.

#### 3.1.2 Leistung: Pünktlichkeit

##### Qualitätsstandards entsprechend der VRR-Empfehlungen

*Kundenerwartung/Definition: Der Kunde kann sicher sein, dass die Leistungen so erbracht werden, wie sie angekündigt und veröffentlicht sind. Busse und Bahnen*

*fahren nicht zu früh von einer Haltestelle ab und haben nicht mehr als 3 Minuten Verspätung.*

*Messmethode: DPM*

*Messung: Die Ist-Fahrplandaten werden mit den Soll-Fahrplandaten verglichen. Hierbei wird eine Toleranzgrenze von – 59 sec bis + 3:00 min bei den objektiven Messdurchführungen zugrunde gelegt. Die tolerierte Verfrühung von bis zu 59 sec wird von den VU nicht angestrebt. Aus betrieblich-technischen Gründen, z.B. aufgrund fehlender Haltemöglichkeiten zum Ausgleich von Verfrühungen sind diese jedoch manchmal nicht vermeidbar.*

*Zielwert: Pünktlichkeitsquote = x%*

*Messmethode: CSS (informativ)*

*Messung: Zufriedenheit der Fahrgäste mit der Pünktlichkeit*

### **Präzisierende und ergänzende Qualitätsstandards des Kreises Mettmann**

Die Festlegung konkreter Zielwerte für die Pünktlichkeit ist noch nicht abschließend möglich, da keine ausreichend belastbaren Daten zur Einschätzung der Pünktlichkeitssituation im Status Quo vorliegen. Die Verkehrsunternehmen werden aus ihren RBL-Daten voraussichtlich bis Mitte 2012 entsprechende Daten auswerten. Aufbauend auf den Ergebnissen erfolgt in Absprache mit allen Beteiligten perspektivisch, voraussichtlich nicht im Rahmen des laufenden NVP-Prozesses, die Festlegung von Zielwerten.

## **3.1.3 Leistung: Anschlüsse**

### **Qualitätsstandards entsprechend der VRR-Empfehlungen**

*Vorbemerkung: Die Verkehrsunternehmen streben an, die Anschlussgarantien sukzessive auszuweiten, v.a. bei Anschlüssen mit geringer Taktdichte z.B. in der Schwachverkehrszeit.*

*Kundenerwartung/Definition: Maßgebliche Anschlüsse werden festgelegt (Zeit, Ort, Linie, Umstiegszeitfenster) und in den entsprechenden Medien (Fahrplanbuch, elektronische Fahrplanauskunft etc.) veröffentlicht. Der Fahrgast soll sich darauf verlassen können, dass die Anschlüsse zwischen den definierten Linien an den definierten Verknüpfungspunkten funktionieren. In einem ersten Schritt können dies die garantierten Anschlüsse sein.*

*Messmethode: DPM*

*Messung: Die Einhaltung der definierten Anschlüsse wird über die Pünktlichkeit im Linienverkehr gemessen. An den definierten Verknüpfungspunkten darf die Ist-Ankunftszeit der Zubringer-Linie nicht später als die Ist-Abfahrtszeit der Abbringer-Linie sein.*

*Zielwert: Einhaltungsgrad Anschlüsse = x%*

*Messmethode: CSS (informativ)*

*Messung: Zufriedenheit der Fahrgäste mit den Anschlüssen.*

### **Präzisierende und ergänzende Qualitätsstandards des Kreises Mettmann**

Seite | 9

Die von den Verkehrsunternehmen in ihren Fahrplänen garantierten Anschlüsse sind zu gewährleisten.

Die Anschlussgarantie gilt an definierten Umsteigehaltestellen (Verknüpfungspunkten), für die die Verkehrsunternehmen das Erreichen der Anschlussfahrt garantieren. Derart garantierte Anschlüsse sind in den Fahrgastinformationen mit einem entsprechenden Symbol gekennzeichnet. Sollte der Fall eintreten, dass das Anschlussfahrzeug nicht warten kann, kann vom Fahrgast über den Fahrer ein reguläres Taxi zur Umsteigehaltestelle bestellt werden, welches den Fahrgast auf Kosten des Verkehrsunternehmens zur jeweiligen Zielhaltestelle bringt.

### **3.1.4 Leistung: Taktangebot**

#### **Qualitätsstandards entsprechend der VRR-Empfehlungen**

*Dieser Standard liegt im Verantwortungsbereich der Aufgabenträger.*

*Kundenerwartung/Definition: Der Kunde soll mit der angebotenen Taktfrequenz zufrieden sein.*

*Die Festlegung von Zielwerten und objektiven Messmethoden erfolgt beim Kriterium Taktangebot nicht.*

*Begründung:*

*Eine der wichtigsten Funktionen des Nahverkehrsplanes ist es, nach eingehenden Analysen unter Berücksichtigung der Interessen der Bevölkerung und der Finanzierbarkeit der Leistung Festlegungen zu treffen über die Führung der Linien, die Verknüpfungspunkte sowie das Taktangebot und die Betriebszeiten. Die Formulierung eines eigenständigen Wertes im Qualitätsmanagementsystem ist daher nicht sinnvoll.*

*Messmethode: CSS (informativ)*

*Messung: Zufriedenheit der Fahrgäste mit der angebotenen Taktfrequenz.*

### **Präzisierende und ergänzende Qualitätsstandards des Kreises Mettmann**

Mit den Bedienungsstandards (siehe Kapitel X) werden vom Kreis Mettmann wesentliche Vorgaben für diesen Leistungsstandard festgelegt.

### 3.1.5 Leistung: Platzangebot

#### Qualitätsstandards entsprechend der VRR-Empfehlungen

Kundenerwartung/Definition: Der Kunde soll mit dem Platzangebot im Fahrzeug zufrieden sein.

Die Festlegung von Zielwerten und objektiven Messmethoden erfolgt beim Kriterium Platzangebot optional.

Begründung:

Das Platzangebot bestimmt sich aus den Vorgaben der AT zum Leistungsangebot (NVP) und der Ausgestaltung durch das VU (Fahrzeuggröße). Bei der Festlegung von Zielwerten ist das als gemeinsame Aufgabe zu sehen.

Messmethode: CSS (informativ)

Messung: Zufriedenheit der Fahrgäste mit dem Platzangebot im Fahrzeug.

#### Präzisierende und ergänzende Qualitätsstandards des Kreises Mettmann

Von den Verkehrsunternehmen ist eine ausreichende Auslastung der Verkehrsangebote sicherzustellen. Die im Nahverkehrsplan definierten Bedienungsstandards (siehe Kapitel X) können dabei unterschritten werden, wenn die generierte Fahrgastnachfrage regelmäßig unterhalb der nachfolgenden definierten Richtwerte zur Auslastung der Angebote liegt. Ein Überschreiten der Standards ist möglich, wenn die Fahrgastnachfrage regelmäßig oberhalb der Richtwerte liegt.

Maßgebende Bezugsgrößen sind die Kennwerte

- „maximale Besetzung pro Fahrtrichtung und Fahrt“ für den Zeitraum 06.00 bis 19.00 Uhr (Mo.-Fr.) und
- „durchschnittliche (Maximal-) Besetzung<sup>1</sup> pro Fahrtrichtung und Fahrt“ für den Zeitraum 06.00 bis 19.00 Uhr (Mo.-Fr.).

Dieser Ansatz berücksichtigt die unterschiedliche Ausprägung der Tagesgangkurven der Linien (z. B. Linien mit dominierenden Nachfragespitzen versus Linien mit harmonischem Nachfrageverlauf über den Tag).

Bei kurzen Linien sind die Kennwerte für die gesamte Linie zugrunde zu legen. Bei langlaufenden Linien sind betrieblich sinnvolle Abschnitte zu bilden, für die jeweils abschnittsweise die Kennwerte zu ermitteln sind.

Die Richtwerte sind als „Orientierungswerte“ zu verstehen. Sie sind Anhaltspunkt für die regelmäßige Prüfung des Leistungsangebotes hinsichtlich der Auslastung und Wirtschaftlichkeit.

---

<sup>1</sup> Es werden jeweils die maximalen Besetzungswerte je Fahrt/ Kurs zugrunde gelegt und hieraus der Mittelwert über den gesamten Tag gebildet.

- Liegt die Nachfrage regelmäßig (d. h. bei mehreren Zählungen im Jahresverlauf<sup>2</sup>) und deutlich (mindestens 25 %) unter den Richtwerten, ist eine Anpassung des Angebotes (Taktausdünnung und/ oder Anpassung der Fahrzeuggröße) zu prüfen.
- Wird regelmäßig (d. h. bei mehreren Zählungen im Jahresverlauf) und ausgeprägt (mindestens mehr als 25 %) eine Nachfrage über dem Niveau der Richtwerte erreicht, kann eine Angebotsverdichtung und/ oder eine Erhöhung der Kapazitäten umgesetzt werden.

Die Angebotsanpassungen bzw. die Anpassungen im Fahrzeugeinsatz können sich, je nach Ausprägung der Nachfrage im Tagesverlauf, auf das gesamte Betriebszeitfenster oder auch auf kurze Betriebszeiträume beziehen.

Tabelle 1: Richtwerte zur ausreichenden Auslastung der Bedienungsangebote

Fahrzeug	„maximale Besetzung pro Fahrtrichtung und Fahrt“ für den Zeitraum 06.00 bis 19.00 Uhr (Mo.-Fr.) („Komfort-Grenze“)	„durchschnittliche Besetzung pro Fahrtrichtung und Fahrt“ für den Zeitraum 06.00 bis 19.00 Uhr (Mo.-Fr.) <sup>3</sup>
Midibus	40	15
Standardlinienbus	70	25
Gelenkbus	105	35

Bei Großveranstaltungen und extremen Witterungslagen gelten die aufgeführten Richtwerte ausdrücklich nicht.

Eine Umstellung von Linienverkehrsangeboten auf bedarfsgesteuerte Bedienung kann

- für einzelne Fahrten bzw. vollständige Linien
- für einzelne Verkehrstage,
- für bestimmte Zeiträume (z. B. Ferien, Sommerhalbjahr)

erfolgen.

Die Umstellung ist zu überprüfen, wenn:

- die Nachfrage im Jahresverlauf gravierenden Schwankungen unterliegt bzw. zu bestimmten Zeiten die Nachfrage sehr gering ist (z. B. Ferien),
- die Frequentierung der Einzelfahrt regelmäßig weniger als fünf Fahrgäste beträgt,
- regelmäßig Linienabschnitte ohne Fahrgäste befahren werden.

<sup>2</sup> Diese Anforderung bedeutet nicht, dass von den Verkehrsunternehmen alle Linien mehrmals im Jahr gezählt werden müssen. Gefordert wird vom Aufgabenträger, dass für die Entscheidung bzgl. der Anpassung/ Veränderung des Bedienungs- und Leistungsangebotes einer Linie ausreichend belastbare Daten zur Fahrgastnachfrage vorliegen müssen.

<sup>3</sup> In Anlehnung an VDV-Empfehlungen (35 % der 100 %-Kapazitäten in der Spitzenstunde).

## **3.2 Fahr-, Vertriebs-, Sicherheits- und Servicepersonal**

Die im Folgenden aufgeführten Qualitätsstandards gelten für alle Personale, auch die von Subunternehmern.

### **3.2.1 Fahrpersonal**

#### **Qualitätsstandards entsprechend der VRR-Empfehlungen**

Kundenerwartung/Definition: Das Fahrpersonal verfügt über Netz- und Ortskenntnisse sowie über Tarif- und Fahrplankenntnisse. Das Fahrpersonal soll freundlich und hilfsbereit auf die ÖPNV-Bedürfnisse der Kunden eingehen. Der Fahrstil ist der Verkehrssituation anzupassen. Erscheinungsbild und Auftreten sollen dem Kunden gegenüber einen positiven Eindruck vermitteln.

Messmethode: MSS

Messung: Mit Hilfe eines Testkundenverfahrens wird auf Grundlage der objektiven Beobachtung von unabhängigen Testteams anhand bestimmter vorab festgelegter Kriterien (z. B. Ticketverkauf, Erscheinungsbild, Dienstkleidung oder geschäftsmäßige Kleidung, Freundlichkeit, Hilfsbereitschaft, Auskunftsfähigkeit etc.) die Leistungsqualität per Stichprobe ermittelt.

Zielwert: Servicegrad Fahrpersonal = x%

Messmethode: CSS (informativ)

Messung: Zufriedenheit der Fahrgäste mit dem Fahrpersonal (Freundlichkeit und Hilfsbereitschaft, Fahrstil)

Anforderungen an das Fahrpersonal:

#### Qualifikation

Die Grundqualifikation des Fahrpersonals vor Betriebsaufnahme ist gewährleistet. Die Anforderungen gemäß definiertem Anforderungsprofil werden vor Einsatz erfüllt (Abnahmeprüfung). Hierzu gehören u. a. umfassende Netz- u. Ortskenntnisse sowie Tarif- und Fahrplankenntnisse. Die gesetzlichen Vorschriften zur Qualifikation des Fahrpersonals werden eingehalten. Hierbei wird das Fahrpersonal in folgenden grundlegenden Themenbereichen geschult: Kundenorientierung, Neuerungen, De-eskalation, ökonomische Fahrweise, Fahrsicherheitstraining.

#### Fahrerüberwachung

Die Anforderungen an die Fahrerüberwachungen (VU und Stammpersonal Fremdunternehmer) werden gemäß VDV-Empfehlung umgesetzt (Zielsetzung: Fahrerüberwachung 2 x Jahr / Fahrpersonal).

## Präzisierende und ergänzende Qualitätsstandards des Kreises Mettmann

Aus Sicht des Aufgabenträgers werden grundsätzliche Anforderungen für eine kundenorientierte Verkehrsdurchführung definiert.

- Die Verkehrsunternehmen haben bei der Auswahl des Personals zu gewährleisten, dass dieses den Anforderungen an einen attraktiven ÖPNV hinsichtlich einer umfassenden Dienstleistungs- und Kundenorientierung entspricht. Im Gebiet des Kreises Mettmann sollen nur ausreichend ausgebildete und geschulte Fahrer eingesetzt werden.
- Das Fahrpersonal hat sich einer besonderen Verantwortung für Kinder und Jugendliche bewusst zu sein. Die Sicherheit von Kindern und Jugendlichen hat Vorrang, z.B. kein Ausschluss von der Beförderung in der Dunkelheit oder bei extremer Witterung im Falle fehlender oder ungültiger Fahrausweise.
- Das Fahrpersonal hat besondere Rücksichtnahme auf mobilitätseingeschränkte Fahrgäste zu nehmen. Der Begriff „mobilitätseingeschränkte Fahrgäste“ betrifft dabei nicht nur Fahrgäste mit Gehbehinderung, Rollstühlen und/ oder Sehbehinderung, sondern umfasst ausdrücklich alle Personen mit Einschränkungen, welche eine eigenständige, selbstbestimmte, unabhängige und sichere Nutzung des ÖPNV nicht ermöglichen (z.B. hochbetagte Nutzer, Fahrgäste mit Gleichgewichtsstörungen, Personen mit Orientierungs- und Wahrnehmungsschwächen, Personen mit Kinderwagen).
- Das Fahrpersonal und das Servicepersonal hat die mit dem Verkehrsunternehmen abgestimmte Dienstkleidung (einheitlich und gepflegt) zu tragen. Ausnahmen können für Verstärkerverkehre mit kurzzeitigem Einsatz vereinbart werden.
- Mitarbeiterschulungen bzgl. betrieblicher und technischer Themen, Kundenorientierung und Arbeitssicherheit sind regelmäßig, mindestens jährlich, durchzuführen. Bei mehrfach auftretenden Beschwerden wird den Verkehrsunternehmen eine Einzelunterweisung der betreffenden Fahrer nahegelegt.
- Das Fahrpersonal muss über ausreichende Kenntnisse zum Fahrplan, zum Liniennetz, zu den relevanten Anschlussbeziehungen und zum VRR-Tarif verfügen und hierzu dem Fahrgast bei Bedarf Auskunft geben können.

Seite | 13

### 3.2.2 Vertriebspersonal KundenCenter

#### Qualitätsstandards entsprechend der VRR-Empfehlungen

*Kundenerwartung/Definition: Das Personal in den KundenCentern soll kompetent, freundlich und hilfsbereit auf die persönlichen ÖPNV-Bedürfnisse der Kunden eingehen. Über reine Verkaufstätigkeiten hinaus erbringt das Personal als Ansprechpartner für alle Kundenbelange in Bezug auf Tarif und Fahrplan Beratungsleistungen (Mobilitätsberatung).*

*Messmethode: MSS*

Messung: Mit Hilfe eines Testkundenverfahrens wird auf Grundlage der objektiven Beobachtung von unabhängigen Testteams anhand bestimmter vorab festgelegter Kriterien (z.B. Erscheinungsbild/Dienstkleidung, Freundlichkeit, Hilfsbereitschaft, Auskunftsfähigkeit, Wartezeit etc.) die Leistungsqualität per Stichprobe ermittelt.

Zielwert: Servicegrad Personal KundenCenter = x%

Messmethode: CSS (informativ)

Messung: Zufriedenheit der Fahrgäste mit dem Vertriebspersonal in den KundenCentern (Freundlichkeit, Auskunftsfähigkeit etc.)

Qualifikation

Die Grundqualifikation des Vertriebspersonals vor Einsatz ist gewährleistet. Die Anforderungen gemäß definiertem Anforderungsprofil werden vor Einsatz erfüllt. (Fahrplan- u. Tarifkenntnisse, Kundenorientierung, Netz- u. Ortskenntnisse etc.) bzw. sind durch geeignete organisatorische Maßnahmen sicherzustellen.

<b>Präzisierende und ergänzende Qualitätsstandards des Kreises Mettmann</b>
---

Über die Grundaussagen des VRR-Empfehlungspapiers hinaus werden für die Qualität des Vertriebspersonals in den KundenCentern vom Aufgabenträger im NVP zunächst keine Zielwerte formuliert; dies erfolgt perspektivisch in Absprache mit allen Beteiligten.

### 3.2.3 Vertriebspersonal externe Vertriebspartner

#### Qualitätsstandards entsprechend der VRR-Empfehlungen

Vorbemerkung: Es kann verschiedene Kategorien externer Vertriebsstellen geben, bei denen sowohl ein unterschiedliches Fahrausweissortiment als auch ein unterschiedlicher Grad an Fachkompetenz, Servicegrad etc. vereinbart ist. Je nach Kategorie sind die Aufgaben des Personals zu definieren und zu messen.

Kundenerwartung/Definition: Das Personal in den externen Vertriebsstellen soll kompetent, freundlich und hilfsbereit auf die persönlichen ÖPNV-Bedürfnisse der Kunden eingehen. Über reine Verkaufstätigkeiten hinaus erbringt das Personal als Ansprechpartner für alle Kundenbelange in Bezug auf Tarif und Fahrplan Beratungsleistungen (Mobilitätsberatung).

Messmethode: MSS

Messung: Mit Hilfe eines Testkundenverfahrens wird auf Grundlage der objektiven Beobachtung von unabhängigen Testteams anhand bestimmter vorab festgelegter Kriterien (z.B. Erscheinungsbild/Dienstkleidung, Freundlichkeit, Hilfsbereitschaft, Auskunftsfähigkeit etc.) die Leistungsqualität per Stichprobe ermittelt.

Zielwert: Servicegrad Personal externe Vertriebsstellen = x%

Messmethode: CSS (informativ)

Messung: Zufriedenheit der Fahrgäste mit den externen Vertriebsstellen

Qualifikation

Die Grundqualifikation des Vertriebspersonals vor Einsatz ist gewährleistet. Die Anforderungen gemäß definiertem Anforderungsprofil werden vor Einsatz erfüllt. (Fahrplan- u. Tarifkenntnisse, Kundenorientierung, Netz- u. Ortskenntnisse etc.) bzw. sind durch geeignete organisatorische Maßnahmen sicherzustellen.

### **Präzisierende und ergänzende Qualitätsstandards des Kreises Mettmann**

Über die Grundaussagen des VRR-Empfehlungspapiers hinaus werden für die Qualität des Vertriebspersonals in den externen Vertriebsstellen vom Aufgabenträger im NVP zunächst keine Zielwerte formuliert; dies erfolgt perspektivisch in Absprache mit allen Beteiligten.

## **3.2.4 Service-, Sicherheits- und Fahrausweisprüfpersonal**

### **Qualitätsstandards entsprechend der VRR-Empfehlungen**

Vorbemerkung: Die Verkehrsunternehmen beschäftigen teilweise Personale, die an Haltepunkten oder in Fahrzeugen Service- und Sicherheitsaufgaben wahrnehmen oder die Fahrausweisprüfung durchführen. Teilweise nimmt ein Mitarbeiter Service- und Sicherheitsaufgaben wahr, zum Teil gibt es aber auch spezielle Sicherheitspersonale, die nur Sicherheits-relevante Aufgaben wahrnehmen und Servicepersonale, die nur Serviceaufgaben wahrnehmen. Auch die Aufgabe der Fahrausweisprüfung wird unterschiedlich wahrgenommen, z.B. in Dienstkleidung oder in Zivil durchgeführt. Die Qualitätsmessung bzw. die Auswahl der Messkriterien muss nach den jeweiligen Gegebenheiten vor Ort festgelegt werden.

Kundenerwartung/Definition: Die Mitarbeiter sollen kompetent, freundlich und hilfsbereit auf die persönlichen ÖPNV-Bedürfnisse der Kunden eingehen und ihnen mit Rat und Tat zur Seite stehen. Sie können Fahrausweiskontrollen durchführen und sorgen für ein erhöhtes Sicherheitsgefühl.

Messmethode: MSS

Messung: Mit Hilfe eines Testkundenverfahrens wird auf Grundlage der objektiven Beobachtung von unabhängigen Testteams anhand bestimmter vorab festgelegter Kriterien (z.B. Erscheinungsbild/Dienstkleidung, Freundlichkeit, Hilfsbereitschaft, Auskunftsfähigkeit etc.) die Leistungsqualität per Stichprobe ermittelt.

Zielwert: Servicegrad Service-, Sicherheits- bzw. Fahrausweisprüfpersonal = x%

Messmethode: CSS (informativ)

Messung: Zufriedenheit der Fahrgäste mit dem Service-, Sicherheits- bzw. Fahrausweisprüfpersonal (Freundlichkeit, Auskunftsfähigkeit etc.)

Qualifikation

*Die Grundqualifikation des Service-, Sicherheits- bzw. Fahrausweisprüfpersonals vor Einsatz ist gewährleistet. Die Anforderungen gemäß definiertem Anforderungsprofil werden vor Einsatz erfüllt bzw. sind durch geeignete organisatorische Maßnahmen sicherzustellen.*

### **Präzisierende und ergänzende Qualitätsstandards des Kreises Mettmann**

Über die Grundaussagen des VRR-Empfehlungspapiers hinaus werden für die Qualität des Service-, Sicherheits- und Fahrausweisprüfpersonals vom Aufgabenträger im NVP zunächst keine Zielwerte formuliert; dies erfolgt perspektivisch in Absprache mit allen Beteiligten.

## **3.3 Vertriebswege (Ausstattung)**

*In Kapitel 3.3. wird nur die Qualitätsmessung (Schwerpunkt Ausstattung) der „klassischen“ Vertriebswege beschrieben. Neuere Vertriebswege wie HandyTicket oder Internetverkauf können jedoch jederzeit integriert werden.*

### **3.3.1 Interne Vorverkaufsstellen / KundenCenter**

#### **Qualitätsstandards entsprechend der VRR-Empfehlungen**

Kundenerwartung/Definition: Die KundenCenter entsprechen in Hinsicht des Erscheinungsbilds und der Ausstattung den Kundenbedürfnissen.

*Bei der Erst-Einrichtung von KundenCentern müssen folgende Vorgaben erfüllt sein: barrierefreier Zugang, elektronisches Fahrplanauskunftssystem, Möglichkeit der bargeldlosen Zahlung, komplettes Fahrausweisangebot erhältlich.*

Messmethode: MSS

Messung: Mit Hilfe eines Testkundenverfahrens werden anhand von vorher festgelegten Kriterien (Checklisten) stichprobenhaft die KundenCenter, z.B. auf das äußere Erscheinungsbild, die Verfügbarkeit von Infomaterialien u.ä. geprüft.

Zielwert: Erscheinungsbild / Ausstattung = x%

Messmethode: CSS (informativ)

Messung: Zufriedenheit der Fahrgäste mit Erscheinungsbild und Ausstattung der KundenCenter.

### **Präzisierende und ergänzende Qualitätsstandards des Kreises Mettmann**

Über die Grundaussagen des VRR-Empfehlungspapiers hinaus werden für die Qualität von KundenCentern und Vorverkaufsstellen vom Aufgabenträger im NVP zunächst keine Zielwerte formuliert; dies erfolgt perspektivisch in Absprache mit allen Beteiligten.

### 3.3.2 Externe Vorverkaufsstellen

#### Qualitätsstandards entsprechend der VRR-Empfehlungen

Kundenerwartung/Definition: Die externen Vorverkaufsstellen sind als Vorverkaufsstellen für VRR-Tickets gut erkennbar. Die externen Vorverkaufsstellen entsprechen in Hinsicht des Erscheinungsbilds und der Ausstattung den Anforderungen, die mit dem Verkehrsunternehmen vereinbart wurden.

Messmethode: MSS

Messung: Mit Hilfe eines Testkundenverfahrens werden anhand von vorher festgelegten Kriterien (Checklisten) stichprobenhaft die externen Vorverkaufsstellen, z.B. auf das äußere Erscheinungsbild, die Verfügbarkeit von Infomaterialien u.ä. geprüft.

Zielwert: Erscheinungsbild / Ausstattung = x%

Messmethode: CSS (informativ)

Messung: Zufriedenheit der Fahrgäste mit Erscheinungsbild und Ausstattung der externen Vorverkaufsstellen.

#### Präzisierende und ergänzende Qualitätsstandards des Kreises Mettmann

Über die Grundaussagen des VRR-Empfehlungspapiers hinaus werden für die Qualität von externen Vorverkaufsstellen vom Aufgabenträger im NVP zunächst keine Zielwerte formuliert; dies erfolgt perspektivisch in Absprache mit allen Beteiligten.

### 3.3.3 Fahrausweisautomaten

#### Qualitätsstandards entsprechend der VRR-Empfehlungen

Kundenerwartung/Definition: Die Fahrausweisautomaten bieten dem Kunden die Möglichkeit an, einen Fahrausweis auch außerhalb der Geschäftszeiten zu kaufen. Sie sind funktionsfähig und sauber.

Messmethode: DPM

Messung: Wenn technisch möglich werden die Zeiten, in denen der Fahrausweisautomat defekt ist und dem Fahrgast nicht zur Verfügung steht, automatisiert erfasst.

Zielwert: Verfügbarkeit Fahrausweisautomat = x%

Messmethode: MSS

Messung: Mit Hilfe eines Testkundenverfahrens werden sowohl die Funktionsfähigkeit / Beschaffenheit als auch die Sauberkeit anhand von vorher festgelegten Kriterien (Checklisten) stichprobenhaft geprüft.

Zielwert: Funktionsfähigkeit / Beschaffenheit = x%

Sauberkeit = x%

Messmethode: CSS (informativ)

Messung: Zufriedenheit der Fahrgäste mit Fahrausweisautomaten.

## **Präzisierende und ergänzende Qualitätsstandards des Kreises Mettmann**

Über die Grundaussagen des VRR-Empfehlungspapiers hinaus werden für die Qualität der Fahrscheinautomaten vom Aufgabenträger im NVP zunächst keine Zielwerte formuliert; dies erfolgt perspektivisch in Absprache mit allen Beteiligten.

### **3.4 Fahrzeuge**

#### **Qualitätsstandards entsprechend der VRR-Empfehlungen**

Kundenerwartung/Definition: Die Fahrzeuge verfügen alle über die im jeweiligen Nahverkehrsplan festgelegte Ausstattung, sie sind sauber, frei von Graffiti / Schmierereien und zeigen in der Funktion / Beschaffenheit keine Mängel.

Messmethode: MSS

Messung: Mit Hilfe von Testkunden wird anhand von vorher festgelegten Kriterien (Checklisten) stichprobenweise die Ausstattung der Fahrzeuge geprüft. Hierbei werden die Fahrzeuge dahingehend geprüft, ob die definierten Ausstattungsmerkmale vorhanden und in Bezug auf Funktion, Beschaffenheit und Sauberkeit in Ordnung sind.

Zielwerte: Fahrzeugausstattung (Beschaffenheit / Funktion) = X %

Sauberkeit = X %

Messmethode: CSS (informativ)

Messung: Zufriedenheit der Fahrgäste mit Sauberkeit und Gepflegtheit sowie Komfort und Bequemlichkeit der Fahrzeuge.

Anmerkung zur Fahrzeugausstattung:

Bei der Fahrzeugausstattung werden die jeweils gültigen Vorschriften, Verordnungen, Empfehlungen und Richtlinien des VDV (z. Zt. VDV Schrift 230 Rahmenempfehlung für Stadt-Niederflur-Linienbusse), der EU/ECE, der StVZO und der BO-Kraft sowie andere gesetzliche Vorgaben und Vorschriften berücksichtigt.

Technische Sicherheit

Der Fahrzeugeinsatz gemäß StVZO wird gewährleistet. Die gesetzlichen Vorgaben zu den Untersuchungen (HU/SP/AU) werden eingehalten.

## **Präzisierende und ergänzende Qualitätsstandards des Kreises Mettmann**

Die nachfolgend definierten Anforderungen gelten für alle im Kreisgebiet tätigen Verkehrsunternehmen, soweit nicht in Betrauungsakten bzw. vertraglichen Vereinbarungen andere Anforderungen geregelt sind. Mit dem Aufgabenträger können im Einzelfall Abweichungen von den Standards vereinbart werden.

Bei grenzüberschreitenden Linien sind vom Aufgabenträger Abstimmungen mit den Nachbar-Aufgabenträgern vorzunehmen und einvernehmliche Festlegungen erforderlich.

### **Allgemeine Anforderungen**

Der Fahrzeugeinsatz im Busverkehrssystem soll bei allen tätigen Verkehrsunternehmen, soweit es die betrieblichen Belange zulassen, hinsichtlich der Ausstattungsqualität vorrangig nach der verkehrlichen Bedeutung der Linien erfolgen.

Für die Betriebsreserve können ggf. abweichende Standards vereinbart werden.

Bei der Fahrzeug-Außenwerbung sind die Fensterflächen, unter Beachtung der Verträge mit den Vermarktungsfirmen, nach Möglichkeit so zu gestalten, dass die Orientierungsmöglichkeiten und das Sicherheitsempfinden der Fahrgäste nicht negativ beeinflusst werden.

Für die Ausstattung der Fahrzeuge werden von Seiten des Aufgabenträgers folgende Verbindlichkeiten festgelegt:

- verbindliche Standards
- fakultative Standards

Bei Neuanschaffung von Fahrzeugen ist die EU-Richtlinie 2001/85/EG zu beachten<sup>4</sup>.

<sup>4</sup> Richtlinie über besondere Vorschriften für Fahrzeuge zur Personenbeförderung mit mehr als acht Sitzplätzen außer dem Fahrersitz und zur Änderung der Richtlinien 70/156/EWG und 97/27/EG (Richtlinie 2001/85/EG des Europäischen Parlaments und des Rates) i. d. Fassung vom 18. Mai 2004.

Die Richtlinie beinhaltet u. a. Regelungen über technische Einrichtungen für Personen mit eingeschränkter Mobilität, wie z. B. behindertengerechte Einstiege, Einstiegshilfen (Rampen, Absenkvorrichtungen, etc.), tlw. stufenfreie Sitzbereiche in Türnähe usw.

Tabelle 2: Ausstattungsstandards im Busverkehr

	Allgemeine Anforderungen		Anforderungen für Neufahrzeuge	
	Fahrzeuge für Linien mit regelmäßiger Bedienung	Fahrzeuge für Einsatz im Verstärkerverkehr	Fahrzeuge für Linien mit regelmäßiger Bedienung	Fahrzeuge für Einsatz im Verstärkerverkehr
Niederflurtechnik	●	○	●	●
Kneeling	○	○	●	●
ausklappbare Rampe für Rollstuhlfahrer	●	○	●	●
Sondernutzungsfläche	○	○	●	●
digitale visuelle Fahrgast-Informationssysteme (Fahrzielanzeige außen, Haltestellenanzeige innen)	●	●	●	●
digitale akustische Fahrgast-Informationssysteme (Haltestellenansage)	○	○	●	●
Multifunktionsanzeige innen	○		○	○
Klimaanlage	○		○	○
Videoüberwachung	○	○	○	○
getönte Isolierverglasung	○		○	○
Außenlautsprecher (Fahrermikro oder digitale Ansteuerung)	○	○	○	○
Notruffunktion („Überfalltaste“ beim Fahrer)	○	○	○	○
Lokal kompatible Systeme zur Beeinflussung von Lichtsignalanlagen	●	○	●	○
Definition: ● verbindliche Standards ○ fakultative Standards				

### Umweltstandards

Der Kreis Mettmann verfolgt einen hohen Fahrzeugstandard hinsichtlich des Einsatzes von umweltfreundlichen Antriebsarten. Die Fahrzeuge sind mit den aktuellsten technischen Umweltstandards (auch bezüglich Lärmemissionen) auszurüsten. Bei Neuanschaffungen sind grundsätzlich Rußpartikelfilter vorzusehen. Bei vorhandenen Fahrzeugen ohne Rußpartikelfilter ist eine Nachrüstung zu prüfen.

Folgende Zeithorizonte und Zielsetzungen werden definiert:

- ab 2013:
  - 100% der Fahrzeuge im Regelbetrieb mit Euro-III-Norm<sup>5</sup>
  - Euro-II-Norm und schlechter nur noch bei „Verstärkerfahrzeugen“ zulässig
- ab 2016:
  - 100% der Fahrzeuge im Regelbetrieb mit Euro-IV-Norm<sup>6</sup>
  - mind. 50% mit EEV
  - Euro-III-Norm und schlechter nur noch bei „Verstärkerfahrzeugen“ zulässig

Ausnahmen müssen gesondert mit dem Aufgabenträger vereinbart werden.

### **TaxiBus-/ AST-Fahrzeuge**

Bei den Fahrzeugen, die in TaxiBus- bzw. AST-Verkehren eingesetzt werden, sind folgende Mindestanforderungen zu erfüllen:

- Fahrzeugalter max. 10 Jahre,
- Kommunikationstechnik zur Kontaktaufnahme mit dem Verkehrsunternehmen (Funk oder Handy),
- Pkw mind. 4 Türen,  
Kleinbus mind. 1 Tür (Breite mind. 1 Meter) für Fahrgastwechsel,
- Kennzeichnung als „TaxiBus“ bzw. „AST“ als Aufsteckschild (alternativ an/ hinter der Frontscheibe).

Um mobilitätseingeschränkten Personen die Nutzung des ÖPNV zu ermöglichen, sind pro TaxiBus- bzw. AST-Linie mindestens in einem Fahrzeug die Voraussetzungen für die Mitnahme von Kinderwagen, Rollatoren und falt-/ klappbaren Rollstühlen usw. zu ermöglichen. Betreibt ein Auftragnehmer mehrere Linien in einem Teilraum, kann ein Fahrzeug mit dieser Anforderung auch für mehrere Linien vorgehalten werden.

Der Kreis Mettmann kann im Einzelfall linienspezifische Anforderungen an die Fahrzeuge im TaxiBus-/ AST-Verkehr festlegen, wenn diese Linien durch eine hohe Nachfrage bzw. besondere Verkehrsaufgaben gekennzeichnet sind (z. B. Einsatz von Kleinbussen in Niederflurbauweise mit Rollstuhlfahrerplatz, dynamische Fahrgastinformation u. a.).

Die Mindestanforderungen an die Ausstattung von Bürgerbusfahrzeuge leiten sich aus den Verwaltungsvorschriften zu § 14 ÖPNVG NRW ab.<sup>7</sup>

---

<sup>5</sup> 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)

<sup>6</sup> ebenda

<sup>7</sup> Verwaltungsvorschriften zum Gesetz über den öffentlichen Personennahverkehr in Nordrhein-Westfalen (VV-ÖPNVG NRW), Auszug zur Bürgerbusförderung

### **Fahrzeugzustand und -reinigung**

- In den Fahrzeugen sind jederzeit angemessene klimatische Verhältnisse, bezogen auf die jeweilige Jahreszeit, zu gewährleisten; das Wohlbefinden der Fahrgäste ist zu sichern.<sup>8</sup>
- Alle Fahrzeuge sind zu Betriebsbeginn in einem einwandfreien und saubereren Zustand (gepflegtes optisches Erscheinungsbild) zu halten.
- Erhebliche Verunreinigungen des Fahrzeuginnenraumes sind während der Verkehrsdurchführung bei nächstmöglicher Gelegenheit (z. B. bei einer kurzen Standzeit) zu beseitigen oder das Fahrzeug ist auszuwechseln.
- Kurzfristige Beseitigung von sicherheitsrelevanten Vandalismusschäden ggf. durch Auswechseln des Fahrzeugs.

## **3.5 Haltestellen**

### **Qualitätsstandards entsprechend der VRR-Empfehlungen**

*Kundenerwartung/Definition: Die Haltestellen / Bahnhöfe sind alle mit der im jeweiligen Nahverkehrsplan festgelegten Ausstattung ausgerüstet. Die Haltestellen / Bahnhöfe sind sauber, frei von Graffiti / Schmierereien und zeigen in der Funktion / Beschaffenheit keine Mängel.*

*Messmethode: MSS*

*Messung: Mit Hilfe von Testkunden wird anhand von vorher festgelegten Kriterien (Checklisten) stichprobenweise die Haltestellenausstattung geprüft. Hierbei werden die Haltestellen dahingehend geprüft, ob die definierten Ausstattungsmerkmale vorhanden und in Bezug auf Funktion, Beschaffenheit und Sauberkeit in Ordnung sind.*

*Zielwerte: Haltestellenausstattung (Vollständigkeit) = X %*

*Haltestellenausstattung (Beschaffenheit / Funktion) = X %*

*Sauberkeit = X %*

*Messmethode: CSS (informativ)*

*Messung: Zufriedenheit der Fahrgäste mit Sauberkeit und Gepflegtheit sowie Komfort und Bequemlichkeit der Haltestellen.*

*Die Festlegung von Pflicht- und Zusatzausstattung (Haltestellen-Merkmale) erfolgt nach Haltestellen-Hierarchien (z. B. großer / mittlerer / einfacher Verknüpfungshalt, einfacher Halt). Dabei dient die VRR-Haltestellen-Richtlinie zur Orientierung.*

---

Richtlinien über die Gewährung von Zuwendungen für Bürgerbusvorhaben in Nordrhein-Westfalen (Bürgerbusförderung NRW).

<sup>8</sup> Definition „angemessene klimatische Verhältnisse“: VDV Schriften Nr. 230, Rahmenempfehlungen für Stadt-, Niederflur-, Linienbusse (September 2001).

Die Festlegung der Haltestellenausstattung, welche im Verantwortungsbereich des Aufgabenträgers bzw. der kreisangehörigen Städte liegt, wird detailliert im NVP beschrieben. Die Verkehrsunternehmen sorgen für die im Folgenden beschriebenen Haltestellen-Ausstattungsmerkmale (Zuständigkeit VU):

- Schild mit Liniennummer, Richtungsangabe und Haltestellenname
- Fahrplan (Fahrplankasten)
- Tarifinfo mit Preisangabe und Anschrift nächste Vorverkaufsstelle
- Angabe einer Servicrufnummer, Logo

#### Instandhaltung

Für Haltestellen und die verschiedenen Gewerke einer Haltestelle sind unter Umständen unterschiedliche Stellen zuständig.

Schriftliche Informationen müssen aktuell, genau, vollständig, verständlich und nutzbar sein. An Haltestellen sind damit insbesondere Fahrplan- und Tarifauskünfte gemeint. Treten Mängel an Haltestellen auf, so gelten nach Kenntnisnahme der Mängel folgende Bearbeitungszeiten:

- Schäden, von denen eine Gefahr ausgeht, werden unverzüglich durch den Verantwortlichen behoben
- Fehlende und zerstörte Fahrpläne / Tarifinformationen an den Haltestellen werden spätestens innerhalb von X Werktagen nach Meldungseingang erneuert
- Grobe Verunreinigungen / Graffitis werden spätestens innerhalb von X Werktagen nach Meldungseingang durch den Verantwortlichen beseitigt

In regelmäßigen Zeitabständen erfolgt eine Zustandskontrolle aller Haltestellen durch die Verkehrsunternehmen.

### **Präzisierende und ergänzende Qualitätsstandards des Kreises Mettmann**

#### **Haltestellenausstattung**

Der Kreis Mettmann definiert im Nahverkehrsplan Anforderungen an die Ausgestaltung der Bus-Haltestellen. Diese sind als Empfehlungen an die Städte zu verstehen, um langfristig eine möglichst für den Fahrgast einheitliche Infrastruktur im Kreisgebiet schaffen zu können. Insbesondere für Personen mit Mobilitätsbeeinträchtigung ist eine durchgängig einheitliche Gestaltung der für sie relevanten Elemente in ihrer Reisekette von hoher Bedeutung.

Die Haltestellen der Stadtbahn-Linie 712 in Ratingen werden in der Haltestellenkategorisierung nicht berücksichtigt, da diese 2010 nach den üblichen Stadtbahnstandards ausgebaut worden sind und ein Bau weiterer Stadtbahnstrecken nicht ansteht.

Die nachfolgend definierten Anforderungen basieren auf der Richtlinie des VRR („Haltestellenausstattung im VRR“ Stand: 10.02.2012), welche dem VRR als Bemessungsgrundlage bei der Bearbeitung von Förderanträgen dient.

Vom Kreis Mettmann werden ergänzende Empfehlungen formuliert:

In Ergänzung zur Haltestellenrichtlinie des VRR werden zur weiteren Differenzierung zwei zusätzliche Haltestellen-Kategorien definiert (Kategorie „A“ und Kategorie „D“, s. u.).

Die Bus-Haltestellen werden in folgende Kategorien für die Entwicklung eines Baukastensystems in der Ausstattung gegliedert:

- A: Bushaltestellen an Verknüpfungspunkten 1. Ordnung<sup>9</sup>
- B: Bushaltestellen an anderen Verknüpfungspunkten bzw. Bushaltestellen mit hoher Verkehrsbedeutung (entspricht „Bus 1“ in der VRR-Richtlinie)
  - Bus-Haltestellen an Verknüpfungspunkten 2. und 3. Ordnung<sup>9</sup>
  - Bus-Haltestellen mit mehr als 200 Ein- und Aussteiger pro Tag)
  - Bus-Haltestellen in Stadtteilzentren
  - Bus-Haltestellen an wichtigen Infrastruktureinrichtungen
- C: Bushaltestellen mit mittlerer bis geringer Verkehrsbedeutung (entspricht „Bus 2“ in der VRR-Richtlinie)
  - Bus-Haltestellen mit hohem bis mittlerem Fahrgastaufkommen (50 bis 200 Ein- und Aussteiger pro Tag)
- D: Bushaltestellen mit sehr geringer Verkehrsbedeutung
  - (< 50 Ein- und Aussteiger pro Tag)

Die nachfolgend festgelegten Ausstattungsstandards sollen bei Neu- und grundhaften Ausbaumaßnahmen realisiert werden. Vorhandene Haltestellen, welche nicht den Standards entsprechen, sollen, soweit es die finanziellen Möglichkeiten und die Fördersituation ermöglichen, angepasst werden.

In Anlehnung an die Richtlinie des VRR werden nachfolgende drei Verbindlichkeitsstufen vorgesehen.

- erforderliche Ausstattung
- grundsätzlich anzustrebende Ausstattung (Prüfung des jeweiligen Nutzen-/ Kosten-Verhältnisses)
- situationsbedingt anzustrebende Ausstattung

---

<sup>9</sup> Verknüpfungspunkte 1. Ordnung: Hauptumsteigepunkte mit systematischen Verknüpfungen von SPNV/ S-Bahn mit mindestens vier Buslinien bzw. Bus-/Bus-Verknüpfungen mit mindestens fünf Buslinien sowie mindestens 1.000 Umsteiger in alle Relationen (im Bestand z. B. Langenfeld S, Ratingen Mitte, Velbert Postamt, Mettmann Jubiläumsplatz, Mettmann Stadtwald)

Verknüpfungspunkt 2. Ordnung: Verknüpfungspunkte SPNV/ S-Bahn mit mindestens zwei Buslinien bzw. Bus-/ Bus-Verknüpfungen mit mindestens drei Buslinien sowie mindestens 500 Umsteiger in alle Relationen (im Bestand z. B. Erkrath Hochdahl S, Langenfeld Berghausen S, Velbert Neviges/Markt Bf)

Verknüpfungspunkt 3. Ordnung: Nebenumsteigepunkte (im Bestand z. B. Ratingen Homberg, Dorfstraße)

Tabelle 3: Ausstattungsstandards für Bus-Haltestellen entsprechend der VRR-Richtlinie

Ausstattungsmerkmal	A*	B	C	D*
* vom Kreis Mettmann in Ergänzung zur Haltestellenrichtlinie des VRR zusätzlich definierte Haltestellen-Kategorien				
Definition:				
■ erforderliche Ausstattung				
□ grundsätzlich anzustrebende Ausstattung (Prüfung des jeweiligen Nutzen-/ Kosten-Verhältnisses)				
□ situationsbedingt anzustrebende Ausstattung				
↑ höhere Anforderungen gegenüber VRR-Richtlinie (betrifft Kategorien B und C)				
<b>1. Sicherheit</b>				
Notrufsäule <sup>10</sup>	□	□		
Videoschutz <sup>11</sup>	□	□		
<b>2. Service &amp; Komfort</b>				
Wartehalle und Sitzgelegenheit <sup>12</sup>	■	■	□↑	
Beleuchtung	■	□	□↑	□
Abfallbehälter	■	■	□	□
Ticketautomat	□ <sup>13</sup>	□		

<sup>10</sup> Definition Notrufsäule: „In Gefahrensituationen kann der Kunde mit der Notrufsäule Hilfe anfordern und ist sofort mit einem persönlichen Ansprechpartner verbunden (z. B. Betriebsleitstelle)“; Quelle: VRR, Richtlinie zur: „ÖSPV-Haltestellenausstattung im VRR“ (Stand 10.02.2012)

<sup>11</sup> Hinweis: Die Realisierung von Videoschutz an Haltestellen ist im Einzelfall bzgl. der Erforderlichkeit datenschutzrechtlich zu bewerten und abzustimmen. Hierbei ist zwischen Videoschutz mit permanenter Bildaufzeichnung und Bildaufzeichnung nur bei relevanten Situationen zu unterscheiden. Für die datenschutzrechtliche Zulässigkeit/ Prüfung einer Videoüberwachung ist es unerheblich, ob die Videokamera dauerhaft oder nur zeitweise läuft und aufzeichnet.

Aus Sicht des Kreises Mettmann ist eine generelle Videoüberwachung von Bushaltestellen unzulässig, in begründeten Einzelfällen ist eine geeignete Videoüberwachung von Bushaltestellen datenschutzrechtlich jedoch vertretbar. Kriterien hierzu können sein: die Häufigkeit der Übergriffe auf eine Haltestelle in einem bestimmten Zeitraum, die Höhe/ Schwere der Schäden, die Verletzungsgefahr Unbeteiligter, die von der zerstörten Bushaltestelle ausgehen kann (z. B. durch Glasscherben). Die Videoüberwachung in besagten Fällen unterliegt ebenso der datenschutzrechtlichen Vorabkontrolle durch den Datenschutzbeauftragten der Verkehrsgesellschaft. Sie ist an den Grundsätzen der Erforderlichkeit und Verhältnismäßigkeit auszurichten. Kommt man zu dem Ergebnis, dass eine Videoüberwachung mit dem Datenschutz vereinbar ist, muss im Weiteren geprüft werden, ob nach dem Grundsatz der Verhältnismäßigkeit z.B. eine zeitweise Aufzeichnung oder eine Aufzeichnung im Bedarfsfall für den angestrebten Zweck ausreichen könnte. In jedem Fall hat durch den Datenschutzbeauftragten in angemessenen Abständen eine Evaluierung der jeweiligen Videoüberwachungen zu erfolgen. Das Ergebnis ist zu dokumentieren. (Stellungnahme des Datenschutzbeauftragten des Kreises ME vom 18. Januar 2012)

<sup>12</sup> Im Einzelfall kann die Anforderung unterschritten werden, wenn die spezifischen Straßenraumverhältnisse die Realisierung nicht ermöglichen.

<sup>13</sup> Sofern die Aufstellung bzw. der Betrieb wirtschaftlich vertretbar ist.

Ausstattungsmerkmal	A*	B	C	D*
* vom Kreis Mettmann in Ergänzung zur Haltestellenrichtlinie des VRR zusätzlich definierte Haltestellen-Kategorien				
Definition:				
<input checked="" type="checkbox"/> erforderliche Ausstattung <input type="checkbox"/> grundsätzlich anzustrebende Ausstattung (Prüfung des jeweiligen Nutzen-/ Kosten-Verhältnisses) <input type="checkbox"/> situationsbedingt anzustrebende Ausstattung <input type="checkbox"/> höhere Anforderungen gegenüber VRR-Richtlinie (betrifft Kategorien B und C)				
<b>3. Information</b>				
Zeichen 224 StVO, Haltestellenname, Linienkennzeichnung, Verbundkennzeichnung, VU-Kennzeichnung	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Bussteigkennzeichnung	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
Wegweisung innerhalb des Verknüpfungspunktes	<input type="checkbox"/>			
Wegweisung in der/ von der Haltestelle	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
Fahrplan- und Tarifinformation	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Linienplan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
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 <sup>14</sup>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
Vitrine	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

<sup>14</sup> Definition Infosäule: „An der Infosäule erreicht der Fahrgast einen persönlichen Ansprechpartner (z. B. Betriebsleitstelle)“; Quelle: VRR, Richtlinie zur: „ÖSPV-Haltestellenausstattung im VRR“ (Stand 10.02.2012)

Ausstattungsmerkmal	A*	B	C	D*
* vom Kreis Mettmann in Ergänzung zur Haltestellenrichtlinie des VRR zusätzlich definierte Haltestellen-Kategorien				
Definition:				
<input checked="" type="checkbox"/> erforderliche Ausstattung <input type="checkbox"/> grundsätzlich anzustrebende Ausstattung (Prüfung des jeweiligen Nutzen-/ Kosten-Verhältnisses) <input type="checkbox"/> situationsbedingt anzustrebende Ausstattung <input type="checkbox"/> höhere Anforderungen gegenüber VRR-Richtlinie (betrifft Kategorien B und C)				
<b>4. Barrierefreiheit</b>				
stufenfreier Zugang zum Bussteig	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/> ↑	<input type="checkbox"/>
Spalt- und stufenarmer Ein- und Ausstieg zum/ aus dem Fahrzeug	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/> ↑	<input checked="" type="checkbox"/> ↑	<input type="checkbox"/>
Taktiler Leitsystem	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/> ↑	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Hauptinformationen im Zwei-Sinne-Prinzip	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> ↑	<input type="checkbox"/>	

Tabelle 4: Ergänzende Ausstattungsstandards für Bus-Haltestellen aus Sicht des Kreises Mettmann

Ausstattungsmerkmal	A*	B	C	D*
* vom Kreis Mettmann in Ergänzung zur Haltestellenrichtlinie des VRR zusätzlich definierte Haltestellen-Kategorien				
Definition: <input checked="" type="checkbox"/> erforderliche Ausstattung <input type="checkbox"/> grundsätzlich anzustrebende Ausstattung (Prüfung des jeweiligen Nutzen-/ Kosten-Verhältnisses) <input type="checkbox"/> situationsbedingt anzustrebende Ausstattung				
<b>I. Barrierefreiheit</b>				
Hochbord als Formstein; Buskapstein als Regelanwendung <sup>15</sup> (Bordhöhen: 18 cm <sup>16</sup> )	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3,00 m Mindestdiefe der Aufstellfläche	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2,50 m Standardtiefe (2,00 m Mindestdiefe) der Aufstellfläche; Durchgangsbreiten mind. 1,50 m (Bewegungsräume für Personen mit Mobilitätseinschränkung) <sup>17</sup>			<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
hindernisfreie Fläche 2,50 x 2,50 m im Bereich der zweiten Bustür (absolute Mindestgröße 2 x 2 m) <sup>18</sup>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
rutschfester Belag (Kopfsteinpflaster nur bei Anforderung aus dem städtebaulichen Umfeld <sup>19</sup> )	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
vollständiges taktiles/ optisches Leitsystem als „geschlossene Kette“ im Haltestellenbereich (Aufmerksamkeitsfelder/ Einstiegsfeld, einheitl. System von Auffangstreifen, farblich kontrastierend)	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

<sup>15</sup> Vorzusehen sind Bordsteine, die ein Heranfahren des Busses an die Haltestellen mit geringem Spalt zwischen Fahrzeug und Bordsteinkante ermöglichen, beim Kneeling (seitliches Absenken des Fahrzeuges) Verletzungsgefahren für die Fahrgäste ausschließen sowie eine Beschädigung der Reifenflanken und ein Klettern der Reifen verhindern.

<sup>16</sup> Bei Busbuchten 16 cm (Gewährleistung des fahrdynamisch ggf. erforderlichen „Überfahrens“ der Haltestellenbereiche). Im Falle unebener bzw. gewölbter Fahrbahnoberflächen im Ausnahmefall an Busbuchten 14 cm.

<sup>17</sup> Im Einzelfall kann die Anforderung unterschritten werden (jedoch Mindestbreite 90 cm), wenn die spezifischen Straßenraumverhältnisse die Realisierung nicht ermöglichen.

<sup>18</sup> Für 180-Grad-Wende von Personen im Rollstuhl.

<sup>19</sup> Bei Nässe, Schnee- und Eisglätte birgt Kopfsteinpflaster für Personen mit Rollstuhl, Rollator und für gehbehinderte Menschen massive sicherheitstechnische Probleme.

Ausstattungsmerkmal	A*	B	C	D*
* vom Kreis Mettmann in Ergänzung zur Haltestellenrichtlinie des VRR zusätzlich definierte Haltestellen-Kategorien				
Definition: <input checked="" type="checkbox"/> erforderliche Ausstattung <input type="checkbox"/> grundsätzlich anzustrebende Ausstattung (Prüfung des jeweiligen Nutzen-/ Kosten-Verhältnisses) <input type="checkbox"/> situationsbedingt anzustrebende Ausstattung				
Auffangstreifen (inkl. Einstiegsfeld in Höhe der ersten Bustür)			<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
akustische Fahrgastinformation für Blinde und Sehbehinderte (DFI mit Sprachausgabe, Rufsäule mit Gegensprechanlage oder Lautsprecher bzw. alternativer Ansatz mit Außenlautsprecher am Fahrzeug); Berücksichtigung der Umfeldsensibilität	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
<b>II. Komfort und Kundenservice</b>				
Kundenzentrum bzw. Verkaufsstelle im Nahbereich	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
Fahrradabstellmöglichkeiten (im Einzelfall; abhängig von B&R-Potenzial)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>III. Sicherheit</b>				
transparente Gestaltung des Fahrgastunterstandes mit Einsicht von mindestens drei Seiten und kontrastreiche Warnmarkierung für Sehbehinderte an den Scheiben (im Falle der Realisierung eines Fahrgastunterstandes); Werbeflächen in Fahrtrichtung	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		

In Anlehnung an (siehe Tabelle 4):

- Bundesministerium für Verkehr, Bau und Stadtentwicklung, Heft „direkt 64/2008“ (Barrierefreiheit im öffentlichen Verkehrsraum für seh- und hörgeschädigte Menschen).
- Ministerium für Bauen und Verkehr des Landes Nordrhein-Westfalen, Leitfaden „Barrierefreiheit im Straßenraum“ (Stand Mai 2009)
- Sozialverband VdK Deutschland e. V., Handbuch Barrierefreie Verkehrsraumgestaltung (2008)
- Barrierefreie Mobilität – Barrierefrei im Verkehrsraum (Detailinfos & Planungsbeispiele für barrierefreies Bauen im öffentlichen Raum); homepage: [www. barrierefrei-mobilitaet.de](http://www.barrierefrei-mobilitaet.de)
- Agentur Barrierefrei NRW; homepage: [www.ab-nrw.de](http://www.ab-nrw.de)

### **Haltestellenreinigung**

- Haltestellen mit Wartehalle sind monatlich einer Sauberheitskontrolle zu unterziehen und bei Bedarf zu reinigen. Die Reinigungsintervalle sind zu dokumentieren. Grobe Verunreinigungen sind unabhängig von den Reinigungszyklen unverzüglich zu entfernen.
- Fehlende oder beschädigte Kundeninformationen (z. B. Fahrpläne, Tarifinformationen) sind unverzüglich zu ersetzen.
- Graffiti-Beschmierungen sind unverzüglich zu beseitigen.

## **3.6 Information**

*Definition: Der Kunde soll sich vor und während der Fahrt ausreichend über den ÖPNV informieren können und informiert werden. Dabei gilt: Die Informationen müssen aktuell, genau, vollständig, verständlich und nutzbar sein.*

### **Präzisierende und ergänzende Qualitätsstandards des Kreises Mettmann**

Über eingetretene bzw. absehbare Störungen, Fahrplanabweichungen und Fahrtausfälle sind die Fahrgäste über die vorhandenen Kommunikationsmöglichkeiten (Dynamische Fahrgastinformation (DFI), Lautsprecheransagen, Fahrpersonal, Servicekräfte, Internet und Smartphone) unverzüglich zu informieren.

### **3.6.1 Informationen vor Fahrtantritt**

#### **Qualitätsstandards entsprechend der VRR-Empfehlungen**

##### Fahrplan

*Das Vorhandensein von aktuellen Fahrplänen und Liniennetzplänen in gedruckter Form (bei Bedarf Sonderfahrpläne) ist in definierten Vorverkaufsstellen sichergestellt.*

##### Fahrpläne an Haltestellen

*Zum Stichtag „Fahrplanwechsel“ erfolgt die zeitnahe Aktualisierung der Informationen an den Haltestellen. (zur Erneuerung zerstörter Fahrpläne s. Kap. 3.5)*

##### KundenCenter / Externer Vorverkauf

*Über gezielte Schulungsmaßnahmen wird sichergestellt, dass das Vertriebspersonal dem Kunden jederzeit fachkompetent Auskunft geben kann. Zudem wird gewährleistet, dass ausreichend Infomaterialien zur Verfügung stehen. (s.a. Kap. 3.2. und 3.3)*

##### Sonstige Informationsquellen (Call-Center / Internet)

*Alle für den Fahrgast relevanten Informationen über den ÖPNV (vorrangig Fahrplan- u. Tarifauskünfte) sind rund um die Uhr durch das Call-Center und das Internet abrufbar (weitestgehend barrierefreier Internetauftritt).*

Messmethode: MSS

Messung: Für die unterschiedlichen Kriterien (z. B. Auskunftqualität in KundenCentern oder bei telefonischen Anfragen, Vorhandensein von aktuellen Fahrplänen und Liniennetzplänen etc.) werden im Rahmen des Testkundenverfahrens Unterkennzahlen erhoben, die zu einer übergeordneten Qualitätskennzahl zusammengefasst werden.

Zielwert: Informationsqualität vor Fahrtantritt = X %

Messmethode: CSS (informativ)

Messung: Zufriedenheit der Fahrgäste mit der Information vor Fahrtantritt

### **Präzisierende und ergänzende Qualitätsstandards des Kreises Mettmann**

Über die Grundaussagen des VRR-Empfehlungspapiers hinaus werden für die Qualität der Fahrgastinformation vor Fahrtantritt mit Ausnahme der unter Kapitel 3.6 definierten Anforderung zum Störungsmanagement vom Aufgabenträger im NVP zunächst keine weiteren Merkmale und Zielwerte formuliert. Letztere werden in Absprache mit allen Beteiligten perspektivisch definiert.

## **3.6.2 Information während der Fahrt**

### **Qualitätsstandards entsprechend der VRR-Empfehlungen**

#### Fahrzeuge

Die Fahrzeuge verfügen über optische und akustische Fahrgastinfosysteme (s.a. Fahrzeuge).

#### Fahrpersonal

Über gezielte Schulungsmaßnahmen wird sichergestellt, dass das Fahrpersonal dem Kunden fachkompetent Auskunft geben kann. Dem Fahrdienstpersonal steht während der Betriebszeit die Leitstelle als kompetenter Ansprechpartner zur Verfügung (s.a. Kap. 3.2.1).

#### Information im Störfall

Das Verkehrsunternehmen informiert die Fahrgäste unverzüglich über alle relevanten Betriebsstörungen (Ursache, Dauer, alternative Fahrtmöglichkeit), soweit bekannt und technisch möglich.

Die Information der Fahrgäste im Störfall ist ein sehr wichtiges Qualitätskriterium, das aber aufgrund des nicht vorhersehbaren Eintretens nicht objektiv messbar ist. Es wird empfohlen, dass sich Aufgabenträger und die betroffenen Verkehrsunternehmen – ggf. im Rahmen des NVP – auf ein Störungsmanagement, bestimmte Abläufe beim VU einigen und die Umsetzung bzw. Optimierungsmöglichkeiten bei den Qualitätsgesprächen zwischen AT und VU regelmäßig thematisieren.

Messmethode: MSS

Messung: Für die unterschiedlichen Kriterien (z. B. Vorhandensein und Funktionieren von elektronischen Fahrgastinformationssystemen im Fahrzeug, Lautsprecherdurchsagen etc.) werden im Rahmen des Testkundenverfahrens Unterkennzahlen erhoben, die zu einer übergeordneten Qualitätskennzahl zusammengefasst werden.

Zielwert: Informationsqualität während der Fahrt = X %

Messmethode: CSS (informativ)

Messung: Zufriedenheit der Fahrgäste mit der Information während der Fahrt

Seite | 32

### **Präzisierende und ergänzende Qualitätsstandards des Kreises Mettmann**

Über die Grundaussagen des VRR-Empfehlungspapiers hinaus werden für die Qualität der Fahrgastinformation vor Fahrtantritt mit Ausnahme der unter Kapitel 3.6 definierten Anforderung zum Störungsmanagement vom Aufgabenträger im NVP zunächst keine weiteren Merkmale und Zielwerte formuliert. Letztere werden in Absprache mit allen Beteiligten perspektivisch definiert.

## **3.6.3 Beschwerdemanagement**

### **Qualitätsstandards entsprechend der VRR-Empfehlungen**

#### ***Beschwerdeannahme / Call-Center***

Annahmequote / Erreichungsgrad (Kennzahl: VRR)

Telefonische Beschwerden werden entweder über die Verkehrsunternehmen direkt und / oder über ein Call-Center angenommen. Die Möglichkeit einer permanenten telefonischen Beschwerdeannahme (24 h / 365 T / Jahr) ist gegeben. Die Dienstleistungsqualität des Call-Centers wird gemäß VRR-Vertrag über ein Testkundenverfahren im Auftrag der VRR AöR durchgeführt.

Messmethode: DPM (VRR)

Messung: Über ein standardisiertes, VRR-weit gültiges Testkundenverfahren werden Kriterien wie z.B. die Annahmequote (Anrufentgegennahme innerhalb eines definierten Zeitraumes oder die Bedienungsqualität telefonischer Beschwerden (Serviceorientierung, Verständlichkeit etc.) erhoben. Hinweis: Gilt für Beschwerden, die durch das Call-Center angenommen werden

Zielwerte: Annahmequote = X %

Bedienungsqualität = X %

#### ***Beschwerdebearbeitung***

Die Bearbeitung und Beantwortung aller Beschwerden erfolgt durch die zuständigen Verkehrsunternehmen. Als Qualitätsstandard wird hierbei das Zeitfenster vom Eingang der Beschwerde beim zuständigen Verkehrsunternehmen bis zu deren Beantwortung betrachtet. Ein jährlicher Beschwerdebericht (Statistik) wird erstellt, die wesentlichen Erkenntnisse hieraus fließen in den Qualitätsbericht ein.

Messmethode: DPM

Messung: Statistik des VU über die Dauer der Beantwortung von Kundenbeschwerden (Briefe oder E-Mails).

Zielwert: Quote von Antwortbriefen oder E-Mails innerhalb einer vereinbarten Frist

Messmethode: MSS

Messung: Für die Qualität der Beschwerdebeantwortung (E-Mail und Briefe) werden im Rahmen des Testkundenverfahrens Unterkennzahlen erhoben, die zu einer übergeordneten Qualitätskennzahl zusammengefasst werden.

Zielwert: Qualität der Beschwerdebeantwortung (E-Mail und Briefe) = X %

### **Präzisierende und ergänzende Qualitätsstandards des Kreises Mettmann**

Für die Qualität des Beschwerdemanagements werden vom Aufgabenträger folgende Zielwerte formuliert:

Anrufentgegennahme innerhalb von 20 Sekunden: Annahmequote 80%

Antwortfristen bei Beschwerden/ Reklamationen max. 14 Tage: 85% Bearbeitungsquote/ Fristeneinhaltung

## **3.7 Sicherheit**

### **Qualitätsstandards entsprechend der VRR-Empfehlungen**

Kundenerwartung/Definition: Der Kunde soll sich zu jeder Zeit während der Benutzung des ÖPNV sicher fühlen.

Um das Sicherheitsgefühl der Fahrgäste zu stärken, können insbesondere die folgenden Maßnahmen ergriffen werden:

Fahrzeugausstattung:

- Notruffunktion beim Fahrer
- eine abgesicherte Kommunikations- und Koordinationsebene durch permanente Besetzung der Leitstelle
- Ausrüstung von Neufahrzeugen mit Videoüberwachungsanlagen (gem. Datenschutz)

Haltestellen:

- Bauliche Ausgestaltung der Haltestellen nach Sicherheitsaspekten (Verantwortung entsprechend der Zuständigkeit (AT / VU / Ext.))
- Haltestellenbeleuchtung (Verantwortung entsprechend der Zuständigkeit (AT / VU / Ext.))

Personal:

- Deeskalationstraining als Zusatzqualifikation für das eigene Personal nach betrieblichen Möglichkeiten; Sicherheitspersonal: Ausbildung nach § 34 Gewerbeordnung

Messmethode: CSS (informativ)

*Messung: Sicherheitsempfinden der Fahrgäste*

### **Präzisierende und ergänzende Qualitätsstandards des Kreises Mettmann**

Seite | 34

Für die Thematik „Sicherheit“ werden vom Aufgabenträger die in den Kapiteln 3.2 Fahr-, Vertriebs-, Sicherheits- und Servicepersonal, 3.4 Fahrzeuge und 3.5 Haltestellen dargestellten Ergänzungen definiert. Weitere ergänzende Qualitätsstandards werden im NVP zunächst nicht formuliert.

## **3.8 Berichtswesen**

### **Präzisierende und ergänzende Qualitätsstandards des Kreises Mettmann**

Die Verkehrsunternehmen haben folgende Anforderungen bzgl. der Berichtspflichten an den Aufgabenträger zu erfüllen:

- Sofort-Bericht bei besonderen Vorkommnissen, z. B. 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

Die kreisangehörigen Städte informieren den Kreis Mettmann jährlich über den Stand des barrierefreien Haltestellenausbaus sowie weitere ÖPNV-relevante Infrastrukturmaßnahmen innerhalb der jeweiligen Stadtgebiete.