

Postanschrift: STADT HAAN POSTFACH 1665 42760 Haan

Kreisverwaltung Mettmann
Kämmerei - Nahverkehrsplanung
Herrn Beckmann
Düsseldorfer Straße 26
40822 Mettmann

Lieferanschrift: 42781 Haan, Kaiserstraße 85
Dienstgebäude: Alleestraße
Dienststelle: Planungsamt
Zimmer-Nr: 107
Telefonzentrale: 02129 / 911 - 0
Tel. Durchwahl: 02129 / 911 - 321
Telefax: 02129 / 911 - 591
E-Mail: planungsamt@stadt-haan.de
Auskunft erteilt: Frau Böhm
Mein Zeichen: Bö
Ihr Zeichen:

Haan den, 24.04.2012

**Fortschreibung des Nahverkehrsplans für den Kreis Mettmann
hier: Abstimmung des Entwurfspapiers „Qualitätsstandards für die Durchführung des
straßengebundenen ÖPNVs“**

Sehr geehrter Herr Beckmann,

vielen Dank für die Zusendung der Unterlagen für die Abstimmung des Entwurfspapiers. Nach Beratung des Entwurfs der Qualitätsstandards im Arbeitskreis ÖPNV der Stadt Haan am 23.04.2012 möchte ich hierzu wie folgt Stellung nehmen. Vorab möchte ich noch darauf hinweisen, dass zur frühzeitigen Einbindung der politischen Gremien diese Stellungnahme auch dem Bau-, Vergabe-, Verkehrs- und Feuerschutzausschuss der Stadt Haan vorgelegt werden soll. Ich behalte mir daher vor, im weiteren Verfahren eine ergänzende Stellungnahme einzureichen.

Im vorliegenden Entwurf werden nur in Einzelfällen Zielwerte festgelegt, da für viele Qualitätsmerkmale keine ausreichend belastbaren Daten zum Status Quo vorliegen. Die Stadt Haan unterstützt die Aussage, dass für die Definition realistischer Zielwerte zunächst eine umfassende Grundlagenermittlung notwendig ist und dass weitere Zielwerte erst perspektivisch festgelegt werden können. (Seite 1)

Im Kapitel 1 „Anlass und Zielsetzung“ (Seite 3) nehmen Sie Bezug auf die DIN EN 13816:2002. In diesem Zusammenhang stellt sich die Frage, ob beabsichtigt ist, das Qualitätsmanagementsystem nach einer/mehreren internationalen Normen zertifizieren zu lassen, welches die aktuellen Normen sind und wie die Zertifizierung konkret aussehen würde (z. B. Zertifizierung nach DIN EN 13816:2002 und DIN ISO 9001:2008 ?)

In Kapitel 3.1.1 „Leistung: Verfügbarkeit“ heißt es, dass bei ungeplanten Betriebsunterbrechungen Ersatzverkehr „soweit sinnvoll“ gewährleistet werden soll. Diese Aussage muss mit einem validierbaren Inhalt versehen werden.

Busverbindung zum Rathaus: Linie 742, SB50, 784, 786, 01, 692

Bankverbindungen:

Stadtparkasse Haan
Postbank Essen
Volksbank

BLZ 303 512 20
BLZ 360 100 43
BLZ 340 600 94

Kto.-Nr. 20 70 01
Kto.-Nr. 14 15 - 435
Kto.-Nr. 37 10 54

Dresdner Bank
Commerzbank
Deutsche Bank 24

BLZ 342 800 32
BLZ 300 400 00
BLZ 342 700 24

Kto.-Nr. 6 36 00 02
Kto.-Nr. 6 90 07 73 00
Kto.-Nr. 3 10 07 57

In Kapitel 3.1.2 „Leistung: Pünktlichkeit“ stimmt die beschriebene Messung u. a. mit einer Toleranz von - 59 Sekunden nicht mit der beschriebenen Definition „fährt nicht zu früh von einer Haltestelle ab“ überein. Eine Abfahrt vor der im Fahrplan veröffentlichten Zeit wird abgelehnt. Erforderlichenfalls kann eine Toleranz von „+ 0 Sekunden bis + 4 Minuten“ definiert werden.

In Bezug auf Kapitel 3.1.3 „Anschlüsse“ und Kapitel 3.1.5 „Leistung: Platzangebot“ sind die Messmethoden nicht geeignet. Es muss eine direkte Leistungsmessung durchgeführt werden.

In Bezug auf Kapitel 3.2.1 „Fahrpersonal“ wurde öfters beobachtet, dass Busfahrer Fahrgäste, die den Bus geringfügig nach der planmäßigen Abfahrt erreichen, nicht mehr zusteigen lassen. In Situationen, in denen Fahrgäste erkennbar auf den Bus zulaufen, ist darauf zu achten, dass kundenfreundlich reagiert wird. Dies betrifft insbesondere die Linien und Zeiten mit nur geringer Taktfolge, zumal hier auch geringfügige Verspätungen wieder leicht aufzuholen sind. Falls es eine dichte Taktfolge gibt, sollte der Fahrplan Vorrang haben. Die präzisierenden bzw. ergänzenden Qualitätsstandards zur besonderen Verantwortung für Kinder und Jugendliche und zur besonderen Rücksichtnahme auf mobilitätseingeschränkte Fahrgäste werden begrüßt. (Seite 13)

Zu Kapitel 3.3.3 „Fahrausweisautomaten“ möchte ich anmerken, dass aus meiner Sicht bedienerfreundliche Fahrausweisautomaten zur Kundenerwartung dazu gehören. In diesem Zusammenhang möchte ich mich für ein einfaches Tarifsystem im VRR aussprechen. Je komplizierter das Tarifsystem ist, desto komplizierter ist auch die Bedienung der Fahrausweisautomaten. Darüber hinaus sollte als Standard auch die Möglichkeit zur Bedienung der Automaten in weiteren nachgefragten Sprachen festgeschrieben werden. (Seite 17)

In Bezug auf Kapitel 3.4 „Fahrzeuge“, Tabelle 2: „Ausstattungsstandards im Busverkehr“ sollte eine Klimaanlage für alle Neufahrzeuge als verbindlicher Standard gesetzt werden. Denn Klimaanlagen haben sich auch beim konkurrierenden motorisierten Individualverkehr zum Standard entwickelt. Eine Notruffunktion und ggf. eine Videoüberwachung sollte aus Sicherheitsgründen für Neufahrzeuge auf Linien mit regelmäßiger Bedienung gefordert werden. Dass die Fahrzeuge mit den aktuellsten technischen Umweltstandards, auch bezüglich Lärmemissionen auszurüsten sind, wird begrüßt. (Seite 20)

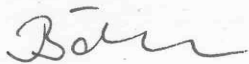
In Bezug auf Kapitel 3.5 „Haltestellen“ möchte ich Folgendes anmerken. Ende letzten Jahres habe ich eine Stellungnahme zur Empfehlung für die Haltestellenausstattung im VRR, welche eine Grundlage für den nun vorliegenden Entwurf der Qualitätsstandards bildet, abgegeben. Ich begrüße es, dass meine Anregungen in das vorliegende Entwurfspapier eingearbeitet worden sind. Mit den nun in Ergänzung zur Haltestellenrichtlinie des VRR zusätzlich definierten Haltestellenkategorien können die Haltestellen mit unterschiedlicher Verkehrsbedeutung besser abgebildet und Qualitätsanforderungen differenzierter formuliert werden. In diesem Zusammenhang konnten nun auch für mehrere Haltestellenkategorien höhere Anforderungen gegenüber der VRR-Richtlinie formuliert werden. Die Haltestellen "Haan Markt", "Haan Bahnhof" und "Haan Gruiten" fallen nach der vorliegenden Definition in die Kategorie „B“- „Bushaltestellen an anderen Verknüpfungspunkten bzw. Bushaltestellen mit hoher Verkehrsbedeutung.“ Ich würde es begrüßen, wenn sie diese Haaner Haltestellen zur Klarstellung in der erläuternden Fußnote (Seite

24) ergänzen würden. In Bezug auf die Haltestellenreinigung (Beseitigung von Graffiti und Ersatz beschädigter Kundeninformationen, Seite 30) müssen Inspektionsintervalle ergänzt werden.

Die Stadt Haan sieht in der Information der Fahrgäste ein wichtiges Qualitätskriterium. Leider kam es in der Vergangenheit immer wieder zu Fehlern bei der Bedienung der Fahrtzielanzeigen außen und der Multifunktionsanzeigen in den Bussen. In Kapitel 3.6 „Information“ ist aus Sicht der Stadt Haan zu ergänzen, dass über gezielte Schulungsmaßnahmen auch eine richtige Bedienung der Informationsprogramme sichergestellt werden soll. Darüber hinaus sollten in besonderen Störungsfällen (mehrere Busse einer Linie fallen aus oder der Busverkehr wird witterungs- oder streikbedingt eingestellt) Busfahrer anderer Linien, die die Haltestellen bedienen, auf Anfrage über den Störfall Auskunft geben. Hierzu sollte erforderlichenfalls eine Rücksprache mit der Leitstelle erfolgen. Schließlich sollte an jeder Haltestelle die Beschwerde annehmende Stelle mit (Email-)Adresse und Telefonnummer bezeichnet werden. Beschwerde-/Servicestellen sollten telefonisch nicht nur über 0180-Nummern, sondern auch über Festnetznummern erreicht werden können, damit Anrufe nicht mit hohen Kosten verbunden sind.

Kapitel 3.7 „Sicherheit“ sollte durch folgenden Qualitätsstandard ergänzt werden. Der z. B. von der Rheinbahn angebotene vorbildliche Service eines bedarfsgerechten Ausstiegs ab 21.00 Uhr abends sollte besser bekannt gemacht werden.

Mit freundlichen Grüßen
Im Auftrag



Böhm
(technische Angestellte)