

Gemeinschaft  
starker Partner



Kooperation östliches Ruhrgebiet

# Qualitätsstandards

Stand: 20.10.2016

## Inhaltsverzeichnis

|   |           |
|---|-----------|
| <b>Einleitung</b> .....   | <b>3</b>  |
| <b>Verantwortlichkeiten und Zuständigkeiten</b> .....                             | <b>3</b>  |
| <b>Qualitätsmanagementsystem</b> .....  | <b>4</b>  |
| <b>Qualitätsstandards</b> .....   | <b>7</b>  |
| <b>1. Betrieb/Leistung/Zuverlässigkeit</b> .....                                  | <b>8</b>  |
| 1.1 Qualitätsstandard: Fahrtausfall (Ersatzverkehr).....                          | 8         |
| 1.3 Qualitätsstandard: Anschlüsse .....   | 12        |
| 1.4 Qualitätsstandard: Platzangebot (optional) .....                              | 13        |
| <b>2 Personal</b> .....   | <b>15</b> |
| 2.1 Qualitätsstandard: Fahrpersonal.....  | 15        |
| 2.2 Qualitätsstandard: Servicepersonal KundenCenter .....                         | 17        |
| 2.3 Qualitätsstandard: Servicepersonal externe Verkaufsstellen.....               | 19        |
| 2.4 Qualitätsstandard: Service-, Sicherheits- und Fahrausweisprüfpersonal.....    | 21        |
| <b>3 Information</b> .....  | <b>23</b> |
| 3.1 Qualitätsstandard: Information im Regelfall .....                             | 23        |
| 3.2 Qualitätsstandard: Information bei geplanten Störungen.....                   | 25        |
| 3.3 Qualitätsstandard: Kundendialog .....   | 27        |
| <b>4 Vertrieb und Service</b> .....   | <b>30</b> |
| 4.1 Qualitätsstandard: Erscheinungsbild/Ausstattung KundenCenter.....             | 30        |
| 4.2 Qualitätsstandard: Erscheinungsbild/Ausstattung Externe Verkaufsstellen ..... | 32        |
| <b>5 Fahrzeuge</b> .....  | <b>34</b> |
| 5.1 Qualitätsstandard: Fahrzeugausstattung .....                                  | 34        |
| 5.2 Qualitätsstandard: Fahrzeugsauberkeit .....                                   | 37        |
| <b>6 Haltestellen</b> .....   | <b>39</b> |
| 6.1 Qualitätsstandard: Haltestellenausstattung .....                              | 39        |
| <b>7 Qualitätsstandard: Sicherheit</b> .....                                      | <b>42</b> |
| <b>Anlage 1</b> .....   | <b>45</b> |
| Übersicht „Qualitätskriterien / Qualitätskennzahlen“ .....                        | 45        |

## Einleitung

Ein grundlegendes Ziel des öffentlichen Personennahverkehrs stellt die Realisierung eines qualitativ hochwertigen Angebotes dar. Dieses muss geeignet sein, die Mobilitätsbedürfnisse der Bürger und Bürgerinnen zum größtmöglichen Nutzen zu erfüllen, jedoch unter Berücksichtigung der wirtschaftlichen Möglichkeiten, d.h. die Wirtschaftlichkeit und die Finanzierbarkeit der Verkehrsleistung sind vorrangig für die Weiterentwicklung des ÖPNV.

Um Qualität messbar zu machen, werden in der KÖR Qualitätsstandards definiert. Sie dienen einerseits als Maßstab, um die realisierte Angebotsleistung des ÖPNV beurteilen zu können, andererseits gelten sie gleichzeitig als Planungsziel überall dort, wo sie nicht eingehalten werden. Über die Messung, Analyse und Verbesserung der Dienstleistungsqualität im Sinne der Kunden wird somit ein kontinuierlicher Verbesserungsprozess verfolgt.

Der Nahverkehr (ÖSPV) im Bedienungsgebiet der KÖR umfasst Stadtbahnen, Straßenbahnen und Busse. Die beschriebenen Qualitätsstandards gelten für den Regelverkehr (für Schienenverkehrsmittel und Busse), unabhängig von der vertraglichen Grundlage der Leistungserbringung. Spezifische Standards zu Stadtbahnen und Straßenbahnen, bei denen eine Differenzierung zum Busverkehr erforderlich ist, werden in einem weiteren Schritt ergänzt.

Um in der KÖR eine Vergleichbarkeit zu ermöglichen, werden die beschriebenen Qualitätsstandards, da wo sinnvoll und möglich, für den reinen Busverkehr berechnet. Gegenüber dem Aufgabenträger ist das Ergebnis des Gesamtunternehmens darzustellen.

Als Vorgaben für die Qualitätsstandards werden grundsätzlich gesetzliche Vorschriften beachtet. Darüber hinaus werden sowohl die Anforderungen aus den Nahverkehrsplänen der Kommunen als auch - soweit vereinbart - aus den mit den Aufgabenträgern geschlossenen Qualitätsvereinbarungen hinsichtlich der Bedienungs- und Beförderungsqualität bei der Standardfestlegung/-fortschreibung berücksichtigt.

Der Nahverkehrsplan bzw. die Qualitätsvereinbarung legt/legen hierbei Mindeststandards fest und gibt/geben die grobe Zielrichtung für die weitere Entwicklung der Qualitätsstandards vor. Das angestrebte Qualitätsniveau der Standards kann das wirtschaftliche Ergebnis der Verkehrsunternehmen wesentlich beeinflussen, daher werden vorrangig Qualitätskriterien ausgewählt, die für den Kunden (Fahrgast) von entscheidender Bedeutung sind.

## Verantwortlichkeiten und Zuständigkeiten

Für den ÖPNV sind sowohl die Aufgabenträger als auch die Verkehrsunternehmen gemeinsam zuständig und verantwortlich, allerdings in unterschiedlichen Ausprägungen. Bei der Beurteilung der vom Verkehrsunternehmen erbrachten Dienstleistungsqualität ist deshalb zu berücksichtigen, ob das ausgewählte Qualitätskriterium im Einflussbereich des Verkehrsunternehmens liegt.

Aus der engen Verflechtung der Zuständigkeiten von Aufgabenträger und Verkehrsunternehmen ergibt sich zwangsläufig, dass auch der Aufgabenträger seinen Verpflichtungen nachkommen muss, z.B. indem der Aufgabenträger Verkehrsraum, Beschleunigungsmaßnahmen an Lichtsignalanlagen usw. zur Verfügung stellt, soweit es in seinem Zuständigkeitsbereich liegt.

## Qualitätsmanagementsystem

Bei der Auswahl der nachfolgend benannten Qualitätsstandards wurden alle wesentlichen Qualitätsbereiche, die direkten Einfluss auf die Bedienungsqualität haben, abgedeckt. Sie wurden in Anlehnung an die DIN EN 13816 (CEN/TC „Transport - Logistik und Dienstleistungen“) ausgewählt und entsprechen der VRR-Empfehlung.

In der folgenden Matrix werden die dargestellten Qualitätsstandards den Gliederungspunkten der Norm DIN EN 13816 eindeutig zugeordnet. Hierbei wurden nur die Qualitätsstandards berücksichtigt, auf die die Verkehrsunternehmen tatsächlich Einfluss nehmen können. Die darüber hinausgehenden Qualitätsstandards, die hauptsächlich in der Verantwortung des Aufgabenträgers liegen, bspw. Leistungsplanung (Takt, Betriebszeiten, Bedienungshäufigkeit, Umsteigenotwendigkeiten) werden hier nicht betrachtet.

**Abbildung 1 - Zuordnung ausgewählte Qualitätsbereiche ↔ DIN EN 13816**

| KÖR-Qualitätsstandard<br>DIN EN 13816 | Leistung / Bedienungsgrad<br>Ersatzverkehr / Fahrtausfall | Leistung / Pünktlichkeit | Leistung / Anschlüsse | Fahr- / Servicepersonal | Fahrzeuge / Umwelt | Haltestellen | Vertrieb / Service | Information/<br>Kundendialog | Sicherheit |
|---------------------------------------|---|--------------------------|-----------------------|-------------------------|--------------------|--------------|--------------------|------------------------------|------------|
| Verfügbarkeit                         | x   |                          |                       |                         | x                  |              |                    |                              |            |
| Zugänglichkeit                        |   |                          |                       |                         |                    |              | x                  |                              |            |
| Information                           |   |                          |                       | x                       | x                  | x            | x                  | x                            |            |
| Zeit                                  |   | x                        | x                     |                         |                    |              |                    |                              |            |
| Kundenbetreuung                       |   |                          |                       | x                       |                    |              |                    | x                            |            |
| Komfort                               |   |                          |                       |                         | x                  | x            |                    |                              |            |
| Sicherheit                            |   |                          |                       |                         |                    |              |                    |                              | x          |
| Umwelteinflüsse                       |   |                          |                       |                         | x                  |              |                    |                              |            |

Bei der Formulierung von Qualitätsstandards muss gewährleistet sein, dass die zu betrachtenden Qualitätskriterien eindeutig definiert, messbar und nachweisbar sind.

Die Norm DIN EN 13816 zeigt hierfür drei anerkannte Messmethoden auf, die auf unterschiedlichen Sichtweisen basieren. Die Messung der Dienstleistungsqualität kann aus Sicht des jeweiligen Verkehrsunternehmens über sog. Testkundenverfahren (MSS) oder über die Analyse von konkreten Leistungsdaten (DPM) erfolgen („objektive Messung“). Aus Sicht der Kunden (Fahrgäste) wird die „wahrgenommene“ Dienstleistungsqualität über Kundenzufriedenheitsbefragungen (CSS) („subjektive Messung“) ermittelt.

## KÖR-Qualitätsstandards

Innerhalb der KÖR-Qualitätsstandards werden die Standards und Messmethoden zur Ermittlung der Leistungsfähigkeit („objektive Messung“) betrachtet. Hierfür wird zunächst für jedes ausgewählte Qualitätskriterium ein einzuhaltendes Leistungsniveau aus Kundensicht unter Beachtung wirtschaftlicher Gesichtspunkte formuliert und im Sinne eines Qualitätskennzahlensystems Zielwerte (Toleranzgrenzen) festgelegt (Angestrebte DLQ). Im Abgleich zu den tatsächlich ermittelten Ist-Werten (Erbrachte DLQ) erfolgt die jährliche Bewertung der Dienstleistungsqualität. Bei Nichteinhaltung festgelegter Erreichungsgrade (Toleranzgrenzen) sind entsprechende Verbesserungsmaßnahmen einzuleiten und auf ihre Wirksamkeit hin zu prüfen.

Eine Ausnahme bildet das Qualitätskriterium „Sicherheit“. Hierzu wurde in der KÖR keine „objektive“ Messmethodik festgelegt. Daher wird es über die Kundenzufriedenheitsmessung nachgehalten. Eine Festlegung von Ziel- bzw. Toleranzgrenzen ist hierfür nicht vorgesehen, da die Verkehrsunternehmen nur bedingt Einfluss auf das Sicherheitsempfinden der Kunden (Fahrgäste) nehmen können.

Die Verkehrsunternehmen sorgen somit dafür, dass durch ein geeignetes Qualitätsmanagementsystem (z.B. gemäß DIN EN ISO 9001 und/oder DIN EN 13816) die Einhaltung, Lenkung und Darlegung der Qualitätsstandards sichergestellt wird, um die Verbesserung bzw. Aufrechterhaltung des Dienstleistungsangebotes für die Kunden sicherzustellen.

Der Dienstleistungsqualitätskreis gem. DIN EN 13816 findet Anwendung.

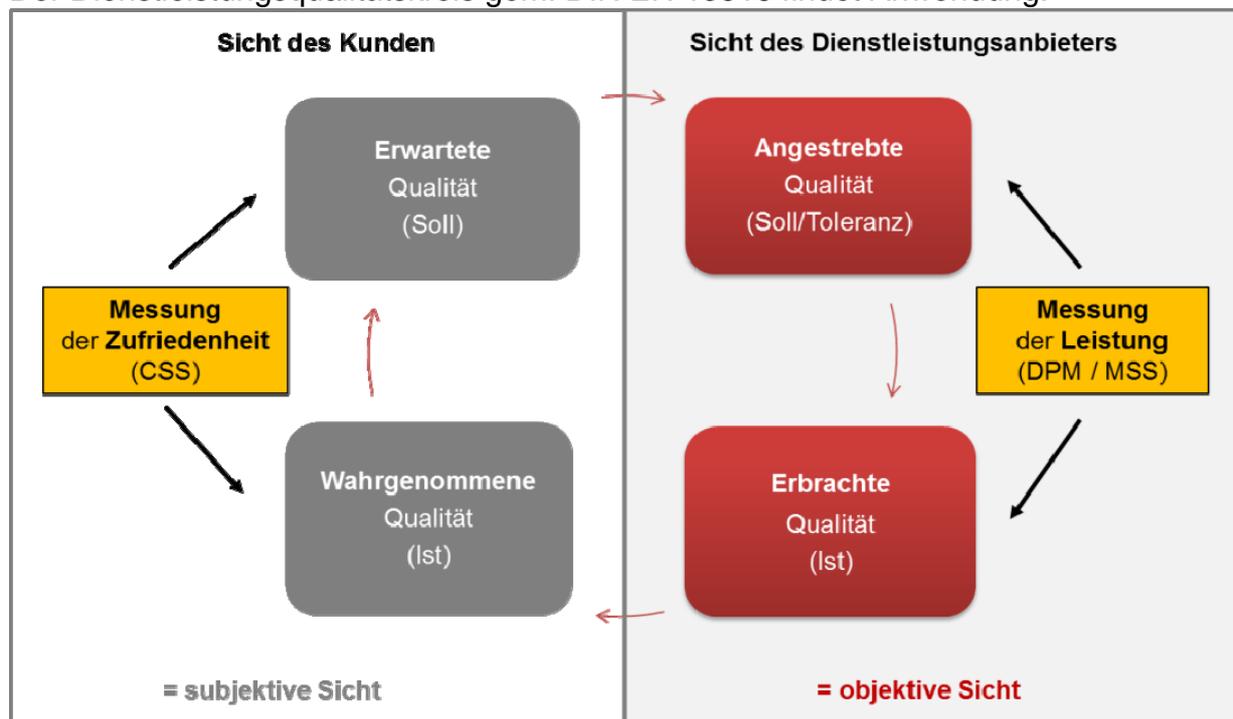


Abb. Dienstleistungsqualitätskreis gem. DIN EN 13816

Aus der Anwendung des Dienstleistungsqualitätskreislaufes lassen sich folgende Erkenntnisse generieren:

| Abgleich        |                   | Erkenntnis  |
|-----------------|-------------------|---|
| Erwartete DLQ   | Angestrebte DLQ   | Grad des Anbieters, Kundeninteresse zu berücksichtigen          |
| Angestrebte DLQ | Erbrachte DLQ     | Maß für Leistungsfähigkeit des Anbieters bei der Zielerreichung |
| Erwartete DLQ   | Wahrgenommene DLQ | Grad der Kundenzufriedenheit                                    |

DLQ = Dienstleistungsqualität

Darüber hinaus werden den Ergebnissen aus der Leistungsbewertung die Ergebnisse aus den Kundenzufriedenheitsbewertungen gegenübergestellt, um eventuelle Abweichungen zwischen der Wahrnehmung durch die Kunden und der tatsächlichen Dienstleistungsqualität festzustellen:

- Wenn die „subjektive“ Sicht wesentlich schlechter ausfällt als die „objektive“ Sicht, dann ist eine Verbesserung über Informationen und Marketing- bzw. Imagemaßnahmen zu erreichen.
- Wenn die „objektive“ Sicht wesentlich schlechter ausfällt als die „subjektive“ Sicht, dann ist eine Verbesserung über die Optimierung der Dienstleistungsqualität zu erreichen. Maßnahmen zur Verbesserung dieser sind einzuleiten, bevor der Kunde die schlechte Qualität wahrnimmt.

Im Rahmen eines Qualitätsberichtswesens werden die Ergebnisse der Qualitätsmessung nachgehalten und dokumentiert.

Das Qualitätsmanagementsystem wird als ein dynamisches System verstanden, welches auf geänderte Anforderungen, Voraussetzungen, Kundenbedürfnisse oder betriebliche Rahmenbedingungen reagiert. In regelmäßigen Zeitabständen werden daher die Qualitätsstandards auf ihre Aktualität und Angemessenheit überprüft und bei Bedarf fortgeschrieben.

# Qualitätsstandards



## 1. Betrieb/Leistung/Zuverlässigkeit

### 1.1 Qualitätsstandard: Fahrtausfall (Ersatzverkehr)

**Qualitätskriterium:** Fahrtausfall / (Ersatzverkehr)

**Qualitätskennzahl:** Fahrtausfall (Max. Ausfallquote)

#### **Allgemein:**

Unterschiedliche Betriebsunterbrechungen können zu Fahrtausfällen führen. Hierzu zählen u. a.

#### Betriebsunterbrechungen innerhalb des Einflussbereiches des Unternehmens:

- Fzg.-Auswechslungen aufgrund eines technischen Versagens des Fahrzeuges
- Personalbedingte Betriebsstörungen, wie z.B. Fahrerausfall auf der Strecke, nicht planmäßig durchgeführte Ablösung etc.

#### Betriebsunterbrechungen außerhalb des Einflussbereiches des Unternehmens:

- Infrastrukturelle Betriebsstörungen, wie z. B. Baumaßnahmen, Straßensperrungen etc., die zum kurzfristigen Einsatz von Ersatzverkehren führen

#### **Definition/Q-Ziel:**

Die in der Unternehmensplanung vereinbarten Linienleistungen werden entsprechend dem gültigen Fahrplan erbracht. D.h., ein Bus, der nach einem Fahrplan fährt, muss auch tatsächlich die lt. Fahrplan ausgewiesene Leistung erbringen. Die erbrachte Leistung gilt auch dann als erbracht, wenn sie von einem Ersatzbus geleistet wird. Sie ist dann nicht als Fahrtausfall zu werten.

Fahrten gelten als ausgefallen, wenn sie gar nicht bzw. nur teilweise (Teilausfälle) durchgeführt werden.

Als Messkriterium werden die Fahrtausfälle gesamt / Jahr im Verhältnis zu der Soll-Fahrplanleistung (gem. gültigem Fahrplan) gesamt / Jahr betrachtet.

#### **Messung:**

Grundsätzlich sind alle Fahrplandaten (Soll-Fahrplan) EDV-technisch in den Verkehrsunternehmen hinterlegt. Die Ausgangs-Sollfahrplandaten werden um notwendige Fahrplanänderungen (z.B. Mehr- oder Minderleistung aufgrund v. Umleitungen) bereinigt (modifizierter Sollfahrplan).

Abweichungen zum modifizierten Soll-Fahrplan, d. h. Fahrtausfälle bzw. notwendige Ersatzverkehre, werden durch das jeweilige Unternehmen täglich / kontinuierlich (z.B. im *Leitstellenbericht*) erfasst. Hierbei werden z.B. folgende Parameter festgehalten:

- (1) Anzahl Ausfälle absolut
- (2) Art des Ausfalls
- (3) Linie / Kurs
- (4) Ausfallhaltestelle/n / ausgefallener Linienabschnitt
- (5) Einsatzhaltestelle / Endhaltestelle

Es werden Ausfälle innerhalb als auch außerhalb des Einflussgebietes der Verkehrsunternehmen berücksichtigt.

Der so ermittelte Fahrtausfall wird ins Verhältnis zu den modifizierten Sollfahrplandaten gesetzt. Die Berechnung erfolgt anhand von Nutz-Kilometern / Jahr.

Alternativ kann der Unterschied zwischen Soll-Fahrplanleistung und tatsächlich erbrachter Ist-Leistung auch über die Anzahl an Fahrten ermittelt werden. Hierbei wird die Anzahl an planmäßigen Fahrten ins Verhältnis zu den ausgefallenen Fahrten gesetzt (auch ein Ausfall einer Teilstrecke zählt als Ausfall).

Der Fahrtausfall wird prozentual und/oder absolut dargestellt.

### **Vorschlag Erreichungsgrad:**

Die maximale Ausfallquote darf X % nicht übersteigen (def. Zeitraum = 1 Jahr)

Die Fahrtausfälle können mit oder ohne Ausnahmen (s. u.) dargestellt werden. *Dies ist zu kennzeichnen.*

### **Ausnahmen:**

Höhere Gewalt, z.B. Ausfälle aufgrund von Unwetter, Naturkatastrophen, Streik (siehe Ausnahmen VRR Mobilitätsgarantie)

### **Umsetzung:**

Zurzeit manuelle Auswertung, später evtl. über technische Auswertfunktion automatisch möglich.

### **Maßnahmen:**

Bei nicht Erreichen des festgelegten Erreichungsgrads bzw. eines Toleranzwertes sind die Gründe hierfür darzustellen und Handlungsmaßnahmen aufzuzeigen.

### **Hinweis:**

Eine Statistik zu „Fahrtausfällen“ bzw. „ungeplanten Betriebsunterbrechungen“ wird geführt. Die Ausfälle werden differenziert nach Art des Ausfalls (Wetter, Streik etc.) und hinsichtlich des Einsatzes der Ersatzverkehre dokumentiert.

### **Ersatzverkehr:**

Grundsätzlich gilt:

Bei allen geplanten Betriebsunterbrechungen gibt es Ersatzverkehr gemäß Fahrplan (z. B. bei Baustellen oder Großveranstaltungen). Voraussetzung hierfür ist, dass das VU rechtzeitig (mind. 5 Werkzeuge vor der Maßnahme) durch den jeweils zuständigen Bau- lastträger (AT/Stadt/LBS) informiert wird. In diesen Fällen wird ein Umleitungsfahrplan mindestens einen Tag vor der Unterbrechung erstellt und veröffentlicht.

(Falls dieses Vorgehen *nicht möglich ist, ist eine Alternative zwischen VU und AT abzustimmen*).

- Bei ungeplanten Betriebsunterbrechungen (Unterbrechungen ohne bzw. mit geringer Vorwarnzeit wie z. B. bei Fahrzeugausfall, Unfall etc.) erfolgt -soweit sinnvoll- unverzüglich die Sicherung des Betriebsablaufes durch Ersatzverkehr oder Anschlussmöglichkeiten. Eine Kommunikation / Information des Fahrgastes ist sicherzustellen.

## 1.2 Qualitätsstandard: Pünktlichkeit

**Qualitätskriterium:** **Pünktlichkeit**

- Verfrühung
- Verspätung
- Ausnahmen
- Mobilitätsgarantie / Pünktlichkeitsversprechen

**Qualitätskennzahl:** **Pünktlichkeitsgrad**

### **Allgemein:**

Der Kunde kann sich darauf verlassen, dass der veröffentlichte bzw. angekündigte Fahrplan eingehalten wird.

Die Einhaltung des Fahrplanes ist grundsätzlich von der Leistung des jeweiligen VU abhängig. Es können aber äußere Umstände, die das Unternehmen nicht beeinflussen kann (wie z. B. Baumaßnahmen, Straßensperrungen, Großveranstaltungen, höhere Gewalt etc.), zu Verspätungen führen.

### **Definition/Q-Ziel:**

Ein Bus, der nach einem Fahrplan fährt, fährt pünktlich. D. h. er darf nicht zu früh von einer Haltestelle abfahren und sollte nicht mehr als 3 Minuten Verspätung haben.

### **Messung:**

Die Ist-Fahrplandaten des Linienverkehrs (ohne E-Wagen und Bedarfsverkehre) werden mit Hilfe eines elektronischen Systems ermittelt und automatisch mit den Soll-Fahrplandaten verglichen. Dieser systematische Soll-Ist-Vergleich erfolgt kontinuierlich als Jahresvollerhebung bzw. repräsentativ.

Aufgrund möglicher externer Einflüsse wird bei der Messung der Pünktlichkeit ein Parameter von -59 Sekunden bis +3.00 Minuten vorgeschlagen. Der Gesamtpünktlichkeitsgrad wird anhand aller Abfahrten an Haltestellen berechnet.

### **Vorschlag Erreichungsgrad lt. DIN EN 15140:**

X % der überprüften Abfahrten an HST sind pünktlich  
(-59 sec bis +3.00 min / bezogen auf Gesamt-Abfahrten gem. Fahrplan pro Jahr)

*(Der Pünktlichkeitsgrad kann darüber hinaus auch für einzelne Linien erhoben werden).  
Der Pünktlichkeitsgrad kann inklusive und / oder ohne die unter Punkt „Ausnahmen“ aufgezählten Zeiten berechnet werden (s. Anmerkung).*

*Eine Gewichtung nach Fahrgastaufkommen kann in einem weiteren Schritt erfolgen (siehe Anmerkung).*

### **Ausnahmen:**

Streik, Unwetter, Naturgewalten, Bombendrohungen (siehe Ausnahmen VRR- Mobilitätsgarantie)

Es können auch für Verspätungen verantwortliche Maßnahmen, wie Baustellen u. Großveranstaltungen herausgerechnet werden.

**Umsetzung:**

Die Umsetzung erfolgt gem. RBL- / ITCS-Auswertung / Fahrdatenanalyse

**Maßnahmen:**

Bei nicht Erreichen des festgelegten Erreichungsgrads bzw. eines Toleranzwertes sind die Gründe hierfür darzustellen und Handlungsmaßnahmen aufzuzeigen.

**Anmerkung:**

In der KÖR erfolgt die Berechnung des Pünktlichkeitsgrades für den internen KÖR-Vergleich ohne Herausrechnung der Ausnahmen (s. oben) und ohne Gewichtung nach Fahrgastaufkommen.

Darüber hinaus sind weitere Berechnungsverfahren möglich.

**Berechnung ohne Ausnahmen**

Falls eine Berechnung des Pünktlichkeitsgrades aufgrund von praktischen / technischen / strategischen Gründen ohne die unter Punkt „Ausnahmen“ aufgezählten Zeiten notwendig/sinnvoll ist, gilt: Die unter Punkt „Ausnahmen“ dargestellten Zeiten sind aus der Berechnung des Pünktlichkeitsgrades herauszurechnen. Die Höhe des Erreichungsgrads zur Pünktlichkeit (Pünktlichkeitsgrad) ist entsprechend als Mindeststandard anzupassen. Die genaue Berechnungsgrundlage ist darzustellen.

**Berechnung mit Gewichtung nach Fahrgastaufkommen**

Sollte die Berechnung des Pünktlichkeitsgrades – als weiterer Schritt – eine Gewichtung nach Fahrgastaufkommen beinhalten, so ist die Berechnungsgrundlage dieses Pünktlichkeitswertes ebenfalls auszuweisen.

**Bei Datenlieferung an den Aufgabenträger ist das gewählte Verfahren zur Berechnung des Pünktlichkeitsgrades zu beschreiben.**

**Mobilitätsgarantie:**

Es gilt die im VRR vereinbarte Regelung.

**Pünktlichkeitsversprechen:**

Es gilt die in der KÖR vereinbarte Regelung.

### 1.3 Qualitätsstandard: Anschlüsse

**Qualitätskriterium:**       **Anschlüsse**  
  - Anschlussgarantie

**Qualitätskennzahl:**       **Erreichungsgrad**

**Allgemein:**

Funktionierende Anschlüsse sichern eine vollständige Reisekette. Durch die Einführung von Anschlussgarantien für ausgewählte Umsteigebeziehungen im Netz bieten die VU dem Reisenden hochwertige Reiseketten insb. im Abend- und Spätverkehr.

Es gilt derzeit die VRR-Anschlussgarantie:

*Wenn sich ein Fahrzeug einer Umsteigehaltestelle mit Anschlussgarantie mit offensichtlicher Verspätung nähert, fordert das Fahrpersonal die Fahrgäste über die Bordsprechanlage auf, sich ggf. beim Fahrpersonal zu melden und diesem ihre Zielhaltestelle und die Anzahl der Personen, die mit umsteigen möchten, zu nennen. Kann die Anschlusslinie nicht ausreichend lange warten, so bestellt das Fahrpersonal ein Taxi zur Umsteigehaltestelle. Der Taxifahrer befördert die Fahrgäste zur gewünschten Zielhaltestelle und lässt sich die Fahrt von den Fahrgästen quittieren. Die Abrechnung erfolgt mit den Verkehrsunternehmen, der Fahrgast hat keine Auslagen.*

**Definition/Q-Ziel:**

Maßgebliche Anschlüsse werden festgelegt (Zeit, Ort, Linie, Umstiegszeitfenster). Der Kunde soll sich darauf verlassen können, dass der Umstieg zwischen den definierten Linien an den definierten Verknüpfungspunkten zur definierten Zeit funktioniert.

**Messung:**

Die tatsächliche Einhaltung der garantierten Anschlüsse wird über das Messverfahren MSS geprüft. Die Anzahl der eingehaltenen Anschlüsse wird anschließend ins Verhältnis zur Gesamtanzahl aller garantierten Anschlüsse gesetzt, so dass ein Prozentwert ermittelt wird.

**Vorschlag Erreichungsgrad:**

100 % der garantierten Anschlüsse funktionieren auch.

**Ausnahmen:**

Streik, Unwetter, Naturgewalten, unvorhersehbare Ereignisse (z.B. Gefahrenlagen, Bombendrohungen, usw.)

**Umsetzung:**

nach Bedarf

**Maßnahmen:**

Bei nicht Erreichen des festgelegten Erreichungsgrads bzw. eines Toleranzwertes sind die Gründe hierfür darzustellen und Handlungsmaßnahmen aufzuzeigen.

**Hinweis:**

Aus Gründen fehlender Einflussmöglichkeiten sollten derzeit keine Anschlüsse zwischen SPNV-Linien und Linien der KÖR-Unternehmen definiert werden.

## 1.4 Qualitätsstandard: Platzangebot (optional)

**Qualitätskriterium:** Platzangebot

**Qualitätskennzahl:** Besetzungsgrad

### **Allgemein:**

Ein ausreichendes Platzangebot ist ein wichtiger Bestandteil der Qualitätswahrnehmung. Es ist allerdings kaum wirtschaftlich abbildbar, auch in den ausgeprägten Nachfragespitzen ausreichend Sitzplätze anzubieten.

### **Definition/Q-Ziel:**

Die Besetzungsgrade werden entsprechend der Empfehlungen des VDV zugrunde gelegt (1):

*Der vorliegende KÖR-Entwurf folgt der Empfehlung des VDV (siehe VDV-Schrift Nr. 4 - Verkehrserschließung und Verkehrsangebot im ÖPNV), zur Ermittlung der Stehplatzzahl aus Komfortgründen eine Fläche von 0,25 m<sup>2</sup>/Stehplatz anzusetzen.*

### **Hauptverkehrszeit (HVZ)**

In der HVZ ist das Platzangebot in den Fahrzeugen so bemessen, dass der Besetzungsgrad

- als Mittelwert (über sämtliche Linien) über die 20-Minuten-Spitze - 80 %

oder

- als Mittelwert (über sämtliche Linien) über die Spitzenstunde - 65 % in der Regel nicht überschreitet.

### **Normalverkehrszeit (NVZ)**

In der NVZ ist der Besetzungsgrad

- als Mittelwert (über sämtliche Linien) über eine Stunde - 50 % anzustreben.

### **Schwachverkehrszeit (SVZ)**

In der SVZ soll in der Regel jedem Fahrgast ein Sitzplatz angeboten werden.

Die Festlegung der Verkehrszeiten erfolgt entsprechend der Vorgaben der Nahverkehrspläne.

### **Messung:**

#### 1. Messung mithilfe technischer Systeme

Fahrzeuge mit Fahrgastzähleinrichtungen zählen die ein- und aussteigenden Fahrgäste auf einer Linie. Und vergleichen diese mit der Platzkapazität.

#### 2. Testkundenverfahren

Testkunden ermitteln den Besetzungsgrad in den Fahrzeugen.

Beide Messmethoden sind möglich. Favorisiert wird die Messung mithilfe technischer Systeme. Falls dies nicht möglich ist, sollten die Qualitätsmessungen über Testkundenverfahren erfolgen.

**Vorschlag Erreichungsgrad:**

X % der Busfahrgäste können sich darauf verlassen, dass die Besetzung in den Fahrzeugen während der verschiedenen Verkehrszeiten (im Linienverkehr) die definierten Maximalwerte nicht überschreitet.

**Ausnahmen:**

Einsatzwagen, Bedarfsverkehre (AnrufSammelTaxi, TaxiBus), Großveranstaltungen

**Umsetzung:**

Die Messung erfolgt nach Bedarf. Eine Kennzahlenberechnung ist zurzeit nicht vorgesehen.

**Maßnahmen:**

Bei nicht Erreichen des festgelegten Erreichungsgrads bzw. eines Toleranzwertes sind die Gründe hierfür darzustellen und Handlungsmaßnahmen aufzuzeigen.

## 2 Personal

### 2.1 Qualitätsstandard: Fahrpersonal

**Qualitätskriterium:** **Fahrpersonal**  
- Erscheinungsbild  
- Qualifikation  
- Verhalten

**Qualitätskennzahl:** **Fahrpersonal Bus**

#### **Allgemein:**

Gerade im Busverkehr ist das Fahrpersonal der wichtigste Kundenkontakt für den Fahrgast. Analysen zeigen, dass das Fahrpersonal einen großen Einfluss insbesondere auf die positiven aber auch negativen kritischen Ereignisse hat, die die Einstellung der Fahrgäste zum ÖPNV maßgeblich bestimmen.

#### **Qualifikation:**

Die Grundqualifikation des Fahrpersonals vor Betriebsaufnahme ist zu 100 % gewährleistet. Die Anforderungen gem. definiertem Anforderungsprofil werden zu 100 % vor Einsatz erfüllt (Abnahmeprüfung) Hierzu gehören u. a. umfassende Netz- u. Ortskenntnisse sowie Tarif- und Fahrplankenntnisse. Die gesetzlichen Vorschriften zur Qualifikation des Fahrpersonals (beginnend ab 2008, Umsetzung der EU-Verordnung: Richtlinie 2003/59/EG) werden zu 100 % eingehalten. Hierbei wird das Fahrpersonal unter anderem in folgenden grundlegenden Themenbereichen geschult: Kundenorientierung, Neuerungen, Deeskalation, ökonomische Fahrweise, Fahrsicherheitstraining.

#### **Definition/Q-Ziel:**

Das Fahrpersonal verfügt über Netz-, Orts-, und deutsche Sprachkenntnisse, kennt die Tarife und gibt Fahrplanauskunft. Das Fahrpersonal geht freundlich und hilfsbereit auf die ÖPNV-Bedürfnisse der Kunden ein. Der Fahrstil ist der Verkehrssituation anzupassen. Das Fahrpersonal vermittelt durch sein Erscheinungsbild und Auftreten einen positiven Eindruck. Durch das Tragen von Dienstkleidung (außer innerhalb der Probezeit und bei Fremdunternehmern) ist das Fahrpersonal für den Kunden sofort ersichtlich.

#### **Messung:**

Mit Hilfe eines objektiven Testkundenverfahrens (MSS) soll das Fahrpersonal bezüglich Erscheinungsbild, Qualifikation und Verhalten anhand definierter Qualitätskriterien stichprobenweise überprüft und bewertet werden.

Für das geprüfte Fahrpersonal wird der durchschnittliche Prozentsatz als Gesamtjahreswert über alle definierten Qualitätskriterien (Servicegrad Fahrpersonal) ermittelt, wobei die verschiedenen Qualitätskriterien nochmals nach Relevanz für die Fahrgäste gewichtet werden (s. KÖR-Bewertungsgrundlagen Testkundenverfahren).

Ein entsprechender Fragenkatalog zur Beurteilung des Fahrpersonals inkl. der dazugehörigen Definitionen und Bewertungsskalen liegt vor.

Die Stichprobe ist so auszuwählen, dass sie repräsentativ - bezogen auf ein Jahr- eine statistische Sicherheit von mind. 95 % und max. statistischem Fehler von 5% als Gesamtergebnis für das Testobjekt „Fahrpersonal“ gewährleistet.

**Vorschlag Erreichungsgrad:**

X % Servicegrad Fahrpersonal (für Erscheinungsbild, Qualifikation, Verhalten)

**Ausnahmen:**

keine

**Umsetzung:**

Die Umsetzung erfolgt gemäß KÖR-Testkundenverfahren.

**Maßnahmen:**

Bei nicht Erreichen des festgelegten Erreichungsgrads bzw. eines Toleranzwertes sind die Gründe hierfür darzustellen und Handlungsmaßnahmen aufzuzeigen.

**Anlage:**

Checkliste / Kriterienkatalog MSS

## 2.2 Qualitätsstandard: Servicepersonal KundenCenter

**Qualitätskriterium:** **Servicepersonal KundenCenter**

- Erscheinungsbild
- Qualifikation
- Verhalten

**Qualitätskennzahl:** **Servicepersonal KundenCenter**

**Allgemein:**

Auch wenn immer mehr Vertriebstransaktionen automatisiert erfolgen (Automaten, Abo, Internet oder Mobiltelefon), spielt der personalbedingte Vertrieb eine wichtige Rolle, um individuell über die Vorteile der Bus- und Bahnnutzung zu informieren und niedrigschwellig Präsenz vor Ort zu zeigen.

**Definition/Q-Ziel:**

Das Personal im KundenCenter verfügt über umfassende Orts-, Fahrplan-, Netz- und Tarifkenntnisse sowie über gute Kenntnisse der deutschen Sprache. Es ist im Verkauf trainiert und verkauft proaktiv das gesamte Ticketangebot des Nahverkehrs. Das Personal berät Besucher des KundenCenters freundlich und hilfsbereit zu allen Fragen rund um Bus und Bahn im Verkehrsverbund (Mobilitätsberatung). Es ist Ansprechpartner für alle Belange der Kunden und leitet Beschwerden und andere Anliegen, die im KundenCenter nicht abschließend bearbeitet werden können, an das zuständige Verkehrsunternehmen weiter.

Die Mitarbeiter im KundenCenter haben ein ansprechendes Erscheinungsbild und sind ordentlich gekleidet. Durch das Tragen von Dienstkleidung und/oder Namensschildern sind sie sofort für den Kunden als Mitarbeiter des KundenCenters ersichtlich.

**Messung:**

Mit Hilfe eines objektiven Testkundenverfahrens (MSS) soll das Servicepersonal der KundenCenter bezüglich Erscheinungsbild, Qualifikation und Verhalten anhand definierter Qualitätskriterien stichprobenweise überprüft und bewertet werden.

Für das geprüfte Servicepersonal wird der durchschnittliche Prozentsatz als Gesamtjahreswert über alle definierten Qualitätskriterien (Servicegrad Servicepersonal KundenCenter) ermittelt, wobei die verschiedenen Qualitätskriterien nochmals nach Relevanz für die Fahrgäste gewichtet werden (s. KÖR-Bewertungsgrundlagen Testkundenverfahren).

Eine entsprechende Checkliste zur Beurteilung des Servicepersonals KundenCenter inkl. der dazugehörigen Definitionen und Bewertungsskalen liegt vor.

Die Stichprobe ist so auszuwählen, dass sie repräsentativ - bezogen auf ein Jahr - eine statistische Sicherheit von mind. 95 % und max. statistischem Fehler von 5 % als Gesamtergebnis für das Testobjekt „Servicepersonal KundenCenter“ gewährleistet.

**Vorschlag Erreichungsgrad:**

X % Servicegrad für Servicepersonal KundenCenter (Erscheinungsbild, Qualifikation, Verhalten)

**Ausnahmen:**

keine

**Umsetzung:**

Die Umsetzung erfolgt gemäß KÖR-Testkundenverfahren.

**Maßnahmen:**

Bei nicht Erreichen des festgelegten Erreichungsgrads bzw. eines Toleranzwertes sind die Gründe hierfür darzustellen und Handlungsmaßnahmen aufzuzeigen.

**Anlage:**

Checkliste / Kriterienkatalog MSS

## 2.3 Qualitätsstandard: Servicepersonal externe Verkaufsstellen

**Qualitätskriterium:** **Servicepersonal externe Verkaufsstellen**  
- Erscheinungsbild  
- Qualifikation  
- Verhalten

**Qualitätskennzahl:** **Servicepersonal externe Verkaufsstellen**

### **Allgemein:**

Externe Verkaufsstellen sichern die Verfügbarkeit personalbedienten Vertriebs auch außerhalb der eigenen KundenCenter. Die Verkäufer haben einfache Tarif- und Angebotsgrundkenntnisse.

### **Definition/Q-Ziel:**

Das Personal in den externen Vorverkaufsstellen geht kompetent, freundlich und hilfsbereit auf die persönlichen ÖPNV-Bedürfnisse der Kunden ein. Über reine Verkaufstätigkeiten hinaus erteilt das Personal als Ansprechpartner für alle Kundenbelange einfache Auskünfte in Bezug auf Tarif und Fahrplan (Mobilitätsberatung).

Die externen Verkaufsstellen entsprechen in der Regel der Basis-Kategorie.

Basis-Kategorie: Die externen Vorverkaufsstellen der Basis-Kategorie bieten „nur“ Ticketverkauf an. Das Personal kann einfache Auskünfte erteilen.

Darüber hinaus können einzelne Verkaufsstellen Kriterien der Premium-Kategorie erfüllen.

Premium-Kategorie: Die externen Verkaufsstellen der Premium-Kategorie erfüllen in etwa die gleichen Voraussetzungen wie die KundenCenter.

### **Messung:**

Mit Hilfe eines objektiven Testkundenverfahrens (MSS) soll das Servicepersonal der externen Vorverkaufsstellen bezüglich Erscheinungsbild, Qualifikation und Verhalten anhand definierter Qualitätskriterien stichprobenweise überprüft und bewertet werden.

(Die Auswahl der zu prüfenden Qualitätskriterien muss der Kategorie der zu prüfenden externen Vorverkaufsstelle entsprechen).

Für das geprüfte externe Servicepersonal wird der durchschnittliche Prozentsatz als Gesamtjahreswert über alle definierten Qualitätskriterien (Servicegrad Servicepersonal externe Verkaufsstellen) ermittelt, wobei die verschiedenen Qualitätskriterien nochmals nach Relevanz für die Fahrgäste gewichtet werden (s. KÖR-Bewertungsgrundlagen Testkundenverfahren).

Eine entsprechende Checkliste zur Beurteilung des externen Servicepersonals inkl. der dazugehörigen Definitionen und Bewertungsskalen liegt vor.

Die Stichprobe ist so auszuwählen, dass sie repräsentativ -bezogen auf ein Jahr- eine statistische Sicherheit von mind. 95 % und einem max. statistischen Fehler von 5 % als

Gesamtergebnis für das Testobjekt „Servicepersonal externe Verkaufsstellen“ gewährleistet.

**Vorschlag Erreichungsgrad:**

X % Servicegrad Servicepersonal externe Verkaufsstellen (für Erscheinungsbild, Qualifikation, Verhalten)

**Ausnahmen:**

keine

**Umsetzung:**

Die Umsetzung erfolgt gemäß KÖR-Testkundenverfahren.

**Maßnahmen:**

Bei nicht Erreichen des festgelegten Erreichungsgrads bzw. eines Toleranzwertes sind die Gründe hierfür darzustellen und Handlungsmaßnahmen aufzuzeigen.

**Anlage:**

Checkliste / Kriterienkatalog MSS

## 2.4 Qualitätsstandard: Service-, Sicherheits- und Fahrausweisprüfpersonal

**Qualitätskriterium:**        **Prüfpersonal**  
- Erscheinungsbild  
- Fähigkeiten  
- Verhalten

**Qualitätskennzahl:**        **Service-, Sicherheits- und Fahrausweisprüfpersonal**

### **Allgemein:**

Die Verkehrsunternehmen beschäftigen teilweise Personal, das an Haltepunkten oder in Fahrzeugen Service- und Sicherheitsaufgaben wahrnimmt oder die Fahrausweisprüfung durchführt. Teilweise nimmt ein Mitarbeiter Service- und Sicherheitsaufgaben wahr, zum Teil gibt es aber auch spezielle Sicherheitspersonale, die nur sicherheitsrelevante Aufgaben wahrnehmen und Servicepersonale, die nur Serviceaufgaben wahrnehmen. Auch die Aufgabe der Fahrausweisprüfung wird unterschiedlich wahrgenommen, z.B. in Dienstkleidung oder in zivil.

Die Qualitätsmessung bzw. die Auswahl der Messkriterien muss nach den jeweiligen Gegebenheiten vor Ort festgelegt werden.

### **Definition/Q-Ziel:**

Das Service-, Sicherheits- und Fahrausweisprüfpersonal ist freundlich, geht kompetent auf die persönlichen ÖPNV-Bedürfnisse der Kunden ein und steht ihnen mit Rat und Tat zur Seite. In Abhängigkeit vom jeweiligen Aufgabenfeld führen sie Fahrausweiskontrollen durch und sorgen für ein erhöhtes Sicherheitsgefühl, indem sie Präsenz zeigen. Das Qualitätsziel gilt sowohl für die eigenen Mitarbeiter als auch für die Fremdpersonale.

### **Messung:**

Mit Hilfe eines objektiven Testkundenverfahrens (MSS) soll das Service-, Sicherheits- und Fahrausweisprüfpersonal bezüglich Erscheinungsbild, Qualifikation und Verhalten anhand definierter Qualitätskriterien stichprobenweise überprüft und bewertet werden.

Für das geprüfte Service-, Sicherheits- und Fahrausweisprüfpersonal wird der durchschnittliche Prozentsatz als Gesamtjahreswert über alle definierten Qualitätskriterien (Servicegrad Service-, Sicherheits- und Fahrausweisprüfpersonal) ermittelt, wobei die verschiedenen Qualitätskriterien nochmals nach Relevanz für die Fahrgäste gewichtet werden (s. KÖR-Bewertungsgrundlagen Testkundenverfahren).

Die Auswahl der zu prüfenden Qualitätskriterien muss dem jeweiligen Aufgabenfeld der zu prüfenden Personale entsprechen.

Die Stichprobe ist so auszuwählen, dass sie repräsentativ - bezogen auf ein Jahr- eine statistische Sicherheit von mind. 95 % und max. statistischem Fehler von 5% als Gesamtergebnis für das Testobjekt „Service-, Sicherheits- und Fahrausweisprüfpersonal“ gewährleistet.

### **Vorschlag Erreichungsgrad:**

X % Servicegrad Service-, Sicherheits- und Fahrausweisprüfpersonal (für Erscheinungsbild, Qualifikation, Verhalten)

**Ausnahmen:**

keine

**Umsetzung:**

Die Umsetzung gemäß KÖR-Testkundenverfahren ist noch nicht erfolgt.

**Maßnahmen:**

Bei nicht Erreichen des festgelegten Erreichungsgrads bzw. eines Toleranzwertes sind die Gründe hierfür darzustellen und Handlungsmaßnahmen aufzuzeigen.

**Anlage:**

Checkliste / Kriterienkatalog MSS (derzeit noch nicht erarbeitet)

## 3 Information

### 3.1 Qualitätsstandard: Information im Regelfall

**Qualitätskriterium:** **Information**

- Informationsqualität vor Fahrtantritt
- Informationsqualität während der Fahrt

**Qualitätskennzahl:**

- **Informationsgrad vor der Fahrt**
- **Informationsgrad während der Fahrt**

#### **Allgemein:**

Die Kunden sollen sich vor und während der Fahrt über den ÖPNV informieren können und informiert werden. Dies gilt unter Normalbedingungen als auch unter Sonderbedingungen wie z. B. bei Betriebsstörungen. Die Informationen sollten immer aktuell, genau, vollständig, verständlich und nutzbar sein. Bei einer Betriebsstörung ist der Kunde unverzüglich über Ursache, Dauer und alternative Fahrmöglichkeiten zu informieren, soweit bekannt und möglich.

#### **Definition/Q-Ziel:**

Die Information vor und während der Fahrt umfasst folgende Punkte und ist mit entsprechender Gewichtung in einer Checkliste im Anhang beigefügt:

Vor Fahrtantritt:

- Information im KundenCenter
- Information an externen Vorverkaufsstellen

Während der Fahrt:

- Fahrpersonal
- Fahrzeugausstattung
- Haltestellenausstattung

#### **Messung:**

Mit Hilfe eines objektiven Testkundenverfahrens (MSS) sollen die Informationen stichprobenweise vor und während der Fahrt bezüglich Vorhandensein und Aktualität überprüft werden. Die Überprüfung der Informationen erfolgt mit der Überprüfung der KÖR-Standards „Fahrzeuge, Fahrpersonal, Verkaufsstellen und Haltestellen“ in Form von Unterkennziffern, so dass eine zweite Erhebung nur für die Informationen nicht notwendig ist. Vielmehr wird aus den ermittelten Unterkennziffern eine Kennziffer für die Informationen ermittelt. Die für die Bewertung der Informationen in Frage kommenden Merkmale sind in einer zusätzlichen Checkliste noch einmal aufgelistet.

Ist ein vorgesehenes Informationsmerkmal vorhanden und aktuell bzw. in Bezug auf Funktion und Beschaffenheit in Ordnung, gilt dieses Merkmal als konform. Ist ein Informationsmerkmal nicht vorhanden oder aktuell gilt dieses Merkmal als nicht konform. Für die Informationen wird der Prozentsatz ermittelt, zu welchem die Informationen konform sind. Hierbei entspricht die Anzahl aller Informationsmerkmale 100%. Die Berechnung ist jeweils für die Informationen vor Fahrtantritt und während der Fahrt durchzuführen. Die Kriterien werden gewichtet und zu einem Wert zusammengefasst.

**Vorschlag Erreichungsgrad:**

X % Informationsgrad vor Fahrtantritt (= interne und externe Verkaufsstellen)

X % Informationsgrad während der Fahrt (= Fahrzeuge, Haltestellen, Fahrpersonal)

**Ausnahmen:**

keine

**Umsetzung:**

Die Umsetzung erfolgt gemäß KÖR-Testkundenverfahren.

**Maßnahmen:**

Bei nicht Erreichen des festgelegten Erreichungsgrads bzw. eines Toleranzwertes sind die Gründe hierfür darzustellen und Handlungsmaßnahmen aufzuzeigen.

**Anlage:**

Checkliste / Kriterienkatalog MSS

## 3.2 Qualitätsstandard: Information bei geplanten Störungen

**Qualitätskriterium:**           **Information bei geplanten Störungen**  
- Information im Fahrzeug  
- Information an der Haltestelle  
- Information in digitalen Medien

**Qualitätskennzahl:**           **Informationsgrad bei geplanten Störungen**

### **Allgemein:**

Die Kunden sollen sich vor und während der Fahrt ausreichend über geplante Störungen über ihre Fahrt informieren können und informiert werden. Dies gilt für alle geplanten Störungen, bei denen sich für den Fahrgast die Abfahrtszeit oder der Abfahrtsort ändert. Die Informationen sollten auch dafür immer aktuell, genau, vollständig, verständlich und nutzbar sein. Geplante Störungen sind z. B. Baustellen oder Großveranstaltungen, bei denen ein Umleitungsfahrplan mind. 1 – 3 Tage vor der Unterbrechung erstellt und veröffentlicht werden muss. Voraussetzung ist eine rechtzeitige (i.d.R. 5 Werktage) Information durch den Baulastträger oder Veranstalter.

### **Definition/Q-Ziel:**

Die Information bei geplanten Störungen umfasst folgende Punkte und ist mit entsprechender Gewichtung in einer Checkliste im Anhang beigefügt:

#### **Basics:**

##### An der Originalhaltestelle:

Eine Information über die Haltestellenaufhebung oder Verlegung ist vorhanden.

##### An der verlegten Haltestelle:

Ein aktueller Fahrplan (mit Haltestellenname, Linie, Richtung) hängt aus.

##### Digitale Informationen

In der EFA / App wird der Kunde über die Umleitung/Störung informiert.

#### **Optional:**

##### Im Fahrzeug:

- Ansage der ausfallenden Haltestellen
- Ansage Grund der Umleitung
- Ansage Alternative für den Haltestellenausfall
- Qualität der Ansage
- Überprüfung, ob die automatische Haltestellenanzeige nach Ende der Umleitung die korrekte Haltestelle anzeigt.

##### An der Originalhaltestelle:

- Haltestellenkennzeichen abgehängt oder wenn nur einzelne Linien betroffen sind, sind diese durchgestrichen
- Aushang Kundeninfo mit Hinweis Zeitraum
- Aushang Kundeninfo mit Hinweis Grund
- Aushang Kundeninfo mit Alternativhaltestelle und ggf. mit Umgebungsplan für Alternativhaltestelle

## Digitale Informationen

- Informationen auf der Internetseite (Homepage) des Verkehrsunternehmens vorhanden

### **Messung:**

Mit Hilfe eines objektiven Testkundenverfahrens (MSS) sollen die Informationen bei geplanten Störungen stichprobenweise vor und während der Fahrt bezüglich Vorhandensein und Aktualität überprüft werden.

Ist ein vorgesehenes Informationsmerkmal vorhanden und aktuell bzw. in Bezug auf Funktion und Beschaffenheit in Ordnung, gilt dieses Merkmal als konform. Ist ein Informationsmerkmal nicht vorhanden oder aktuell, gilt dieses Merkmal als nicht konform. Für die Informationen wird der Prozentsatz ermittelt, zu welchem die Informationen konform sind. Hierbei entspricht die Anzahl aller Informationsmerkmale 100%. Die Kriterien werden gewichtet und zu einem Wert zusammengefasst.

### **Vorschlag Erreichungsgrad:**

X % Informationsgrad bei geplanten Störungen

### **Ausnahmen:**

Dieser Standard gilt nicht bei kurzfristigen Umleitungen und bei Umleitungen, die keine Auswirkung auf den Kunden haben (kein Wegfall von Haltestellen, nur geringfügige Verschiebung der Haltestelle z.B. im direkten Sichtbereich).

### **Umsetzung:**

Die Messung erfolgt nach Bedarf.

### **Maßnahmen:**

Bei nicht Erreichen des festgelegten Erreichungsgrads bzw. eines Toleranzwertes sind die Gründe hierfür darzustellen und Handlungsmaßnahmen aufzuzeigen.

### **Anlage:**

Checkliste / Kriterienkatalog MSS

## 3.3 Qualitätsstandard: Kundendialog

**Qualitätskriterium:** Kundendialog

**Qualitätskennzahl:** Beantwortungsgrad der dokumentierten Kundendialoge (Reaktionszeit)

### **Allgemein:**

Im Rahmen des Kundendialogs wird sichergestellt, dass auf Kundenresonanzen unverzüglich durch das Verkehrsunternehmen reagiert wird. Unter Kundenresonanzen verstehen sich Lob, Beschwerden/Anregungen, allgemeine Anfragen. Der Kunde kann sicher sein, dass sein Anliegen erfasst wird und er in einem definierten Zeitraum eine fachkompetente Antwort erhält. Zudem kann der Kunde sich darauf verlassen, dass die Bearbeitung durch das Verkehrsunternehmen schnell, freundlich und sachlich erfolgt.

Dem Kunden stehen entsprechende Wege zur Verfügung, um seine Resonanz zu äußern, z. B:

- elektronisch
  - Internet-Kontaktformular
  - E-Mail
- telefonische Bearbeitung (erfolgt in den Verkehrsunternehmen entweder direkt und/oder die Kundenresonanzen werden über ein Call-Center entgegengenommen und an die Verkehrsunternehmen weitergeleitet).
  - CallCenter (siehe Anlage)
  - Internes Beschwerdemanagement
- persönlich
  - KundenCenter
  - Internes Beschwerdemanagement
- schriftlich
  - Brief
  - Fax
- Social Media
  - z.B. Facebook, Twitter, usw.

### **Definition/Q-Ziel:**

Durch die Verkehrsunternehmen wird sichergestellt, dass alle dokumentierten Kundendialoge an zentralen Stellen im System erfasst werden. Sie werden bearbeitet, beantwortet und ausgewertet.

### **Beantwortungsquote:**

Die Erfassung, Bearbeitung und Beantwortung der Kundenanliegen erfolgt durch die zuständigen Verkehrsunternehmen. Als Qualitätskriterium wird hierbei das Zeitfenster vom Eingang der Resonanz bis zu deren Beantwortung betrachtet. Aufgrund unterschiedlicher Kundenerwartungen werden die Reaktionszeiten bei den verschiedenen Kommunikationskanälen als Empfehlung definiert:

- elektronisch - mittels Internet-Kontaktformular/E-Mail sollte die Beantwortung schnellstmöglich erfolgen. Spätestens nach drei Werktagen sollte dem Kunden eine Antwort zugestellt werden.
- telefonische Bearbeitung - durch den telefonischen Kontakt ist eine individuelle Kundenansprache möglich, die am besten fallabschließend und sofort vorgenommen wird. Über das CallCenter werden Kundendialoge aufgenommen und auf elektronischem Weg an die Verkehrsunternehmen weitergeleitet. Spätestens nach fünf Werktagen sollte der Kunde dann eine Antwort erhalten.
- persönlich - durch den persönlichen Kontakt ist eine individuelle Kundenansprache möglich, die am besten fallabschließend und sofort vorgenommen wird. Über das KundenCenter werden Kundendialoge aufgenommen und intern weitergeleitet. Spätestens nach fünf Werktagen sollte der Kunde eine Antwort erhalten.
- schriftlich - mittels Brief/Fax wird von Kunden eine weniger hohe Reaktionszeit toleriert. Die Beantwortung sollte innerhalb von fünf Werktagen erfolgen.
- Social Media - die Beantwortung sollte schnellstmöglich erfolgen. Die Erwartungen der Kunden an die Reaktionszeiten innerhalb dieses Kanals sind sehr hoch. Daher sollten die entsprechenden Antworten der Verkehrsunternehmen innerhalb von Minuten bzw. Stunden erfolgen.

Sollte die Beantwortung durch das Verkehrsunternehmen in den oben genannten Zeiträumen nicht abschließend möglich sein, wird dem Kunden eine Zwischennachricht mit Angabe des Grundes innerhalb der definierten Frist zugestellt.

### **Messung:**

Die ermittelte Anzahl an „konform“ beantworteten Kundenbeschwerden wird anschließend der Anzahl an Kundenbeschwerden absolut gegenübergestellt.

### **Vorschlag Erreichungsgrad:**

Da bisher noch keine Erfahrungswerte vorhanden sind, wird zunächst ermittelt, wieviel Kundenbeschwerden innerhalb von fünf Werktagen beantwortet wurden (X % als Jahresdurchschnittswert).

Ergänzend kann die durchschnittliche Antwortzeit aller Kundenbeschwerden über alle Eingangskanäle in Tagen angegeben werden.

### **Ausnahmen:**

keine

### **Umsetzung:**

DPM (wenn technisch möglich).

Die Leistungen des CallCenters werden durch den Verkehrsverbund Rhein-Ruhr (VRR) geprüft (siehe Anlage).

### **Maßnahmen:**

Bei nicht Erreichen des festgelegten Erreichungsgrads bzw. eines Toleranzwertes sind die Gründe hierfür darzustellen und Handlungsmaßnahmen aufzuzeigen.

**Hinweis:**

Ein jährlicher Beschwerdebericht (Statistik) wird erstellt.

**Anlage:**

Qualitätsanforderungen CallCenter (VRR)

## 4 Vertrieb und Service

### 4.1 Qualitätsstandard: Erscheinungsbild/Ausstattung KundenCenter#

**Qualitätskriterium:** Verkaufsstellen/KundenCenter

- Ausstattung
- Erscheinungsbild

**Qualitätskennzahl:** Interne Verkaufsstellen/KundenCenter – Erscheinungsbild und Ausstattung

#### Allgemein:

KundenCenter sind der hochwertigste Vertriebskanal der Verkehrsunternehmen. Sie erlauben einen niedrighschwelligen Einstieg in die Beratung rund um die ÖPNV-Nutzung.

#### Definition/Q-Ziel:

Die KundenCenter bieten dem Kunden einen wichtigen Zugang zum ÖPNV. Sie sind leicht erreichbar und erbringen über reine Verkaufstätigkeit hinaus als Ansprechpartner für alle Kundenbelange Beratungsleistungen in Bezug auf Fahrplan und Tarif. Die KundenCenter sind durch ein entsprechendes äußeres sauberes Erscheinungsbild sofort für die Kunden als solche zu erkennen. Eine bedarfsgerechte Personalausstattung sowie bedarfsgerechter Personaleinsatz ist vorhanden. Die Ausstattung der KundenCenter umfasst mindestens folgende Aspekte: barrierefreier Zugang, elektronisches Fahrplanauskunftssystem, Möglichkeit der bargeldlosen Zahlung, komplettes Fahrausweisangebot des VRR, Zugriff auf das Abo-System.

Standorte und Betriebszeiten für die KundenCenter erfolgen bedarfsgerecht.

#### Messung:

Mit Hilfe eines objektiven Testkundenverfahrens (MSS) sollen die internen Verkaufsstellen/KundenCenter bezüglich Erscheinungsbild und Ausstattung anhand definierter Qualitätskriterien stichprobenweise überprüft und bewertet werden.

Für das geprüfte KundenCenter bzw. die geprüften KundenCenter wird der durchschnittliche Prozentsatz als Gesamtjahreswert (Servicegrad KundenCenter „Erscheinungsbild/Ausstattung“) über alle definierten Qualitätskriterien ermittelt, wobei die verschiedenen Qualitätskriterien nochmals nach Relevanz für die Fahrgäste gewichtet werden (s. KÖR-Bewertungsgrundlage Testkundenverfahren).

Eine entsprechende Checkliste zur Beurteilung der KundenCenter inkl. der dazugehörigen Definitionen und Bewertungsskalen liegt vor.

Die Stichprobe ist so auszuwählen, dass sie repräsentativ - bezogen auf ein Jahr- eine statistische Sicherheit von mind. 95 % und einem max. statistischen Fehler von 5 % als Gesamtergebnis für das Testobjekt „Interne Verkaufsstellen/KundenCenter“ gewährleistet.

#### Vorschlag Erreichungsgrad:

X % Servicegrad KundenCenter (Erscheinungsbild und Ausstattung)

**Ausnahmen:**

keine

**Maßnahmen:**

Bei nicht Erreichen des festgelegten Erreichungsgrads bzw. eines Toleranzwertes sind die Gründe hierfür darzustellen und Handlungsmaßnahmen aufzuzeigen.

**Umsetzung:**

Die Umsetzung erfolgt gemäß KÖR-Testkundenverfahren.

**Anlage:**

Checkliste / Kriterienkatalog MSS

## 4.2 Qualitätsstandard: Erscheinungsbild/Ausstattung externe Verkaufsstellen

**Qualitätskriterium:** Externe Verkaufsstellen

- Ausstattung
- Erscheinungsbild

**Qualitätskennzahl:** Externe Verkaufsstellen – Erscheinungsbild und Ausstattung

### **Allgemein:**

Externe Verkaufsstellen erlauben den Verkehrsunternehmen eine im Vergleich zu eigenen Verkaufsstellen kostengünstigere Präsenz im Bedienungsgebiet.

### **Definition/Q-Ziel:**

Die externen Verkaufsstellen sind als Vorverkaufsstellen für VRR-Tickets gut erkennbar. Die Einrichtungen sind leicht erreichbar.

Sie werden nach festgelegten Verfahren regelmäßig durch die Verkehrsunternehmen beurteilt.

Die externen Verkaufsstellen entsprechen in der Regel der Basis-Kategorie.

Basis-Kategorie: Die externen Vorverkaufsstellen der Basis-Kategorie bieten „nur“ Ticketverkauf an. Das Personal kann einfache Auskünfte erteilen.

Darüber hinaus können einzelne Verkaufsstellen Kriterien der Premium-Kategorie erfüllen.

Premium-Kategorie: Die externen Verkaufsstellen der Premium-Kategorie erfüllen in etwa die gleichen Voraussetzungen wie die KundenCenter.

### **Messung:**

Mit Hilfe eines objektiven Testkundenverfahrens (MSS) sollen die externen Verkaufsstellen bezüglich Erscheinungsbild und Ausstattung anhand definierter Qualitätskriterien stichprobenweise überprüft und bewertet werden.

(Die Auswahl der zu prüfenden Qualitätskriterien muss der Kategorie der zu prüfenden externen Vorverkaufsstelle entsprechen.)

Für die geprüfte externe Verkaufsstelle wird der durchschnittliche Prozentsatz als Gesamtjahreswert über alle definierten Qualitätskriterien (Servicegrad externe Verkaufsstelle „Erscheinungsbild/Ausstattung“) ermittelt, wobei die verschiedenen Qualitätskriterien nochmals nach Relevanz für die Fahrgäste gewichtet werden (s. KÖR-Bewertungsgrundlage Testkundenverfahren).

Eine entsprechende Checkliste zur Beurteilung der externen Verkaufsstellen inkl. der dazugehörigen Definitionen und Bewertungsskalen liegt vor.

Die Stichprobe ist so auszuwählen, dass sie repräsentativ -bezogen auf ein Jahr- eine statistische Sicherheit von mind. 95 % und einem max. statistischen Fehler von 5 % als Gesamtergebnis für das Testobjekt „Externe Verkaufsstellen“ gewährleistet.

**Vorschlag Erreichungsgrad:**

X % Servicegrad externe Verkaufsstellen (Erscheinungsbild/Ausstattung)

**Ausnahme:**

keine

**Umsetzung:**

Die Umsetzung erfolgt gemäß KÖR-Testkundenverfahren.

**Maßnahmen:**

Bei nicht Erreichen des festgelegten Erreichungsgrads bzw. eines Toleranzwertes sind die Gründe hierfür darzustellen und Handlungsmaßnahmen aufzuzeigen.

**Anlage:**

Checkliste / Kriterienkatalog MSS

## 5 Fahrzeuge

### 5.1 Qualitätsstandard: Fahrzeugausstattung

**Qualitätskriterium:** **Fahrzeugausstattung KOM mit div. Kriterien**  
- Fahrzeugausstattung /-Mindeststandard nach VRR  
- Fahrzeug-Zusatzausstattung (Neuanschaffungen)

**Qualitätskennzahl:** **Fahrzeugausstattung (Vollständigkeit, Beschaffenheit, Funktion)**

#### **Allgemein:**

Die Aufenthaltsqualität im Fahrzeug ist für den Kunden von großer Relevanz.

Die Ausstattung der Fahrzeuge muss daher den Kundenerwartungen an Sicherheit, Service, Komfort, Information und Barrierefreiheit entsprechen.

Bezüglich der Fahrzeugausstattung werden daher folgende Vorgaben als Mindeststandard für Fahrzeuge im Linieneinsatz vereinbart. Darüber hinaus werden die Ausstattungsmerkmale (Zusatzausstattung) bei Neuanschaffungen von KOM-Fahrzeugen festgelegt.

(Fremdunternehmer: Für die im Auftrag fahrenden im Linienverkehr eingesetzten Fremdunternehmerfahrzeuge (KOM) gelten die entsprechend geschlossenen vertraglichen Regelungen).

#### **Mindeststandard:**

Bezüglich der Fahrzeugausstattung im Busbereich (KOM) wird der **derzeitige Fahrzeugstandard** als **Mindeststandard** angesehen:

- Fahrzeugausstattung nach den gesetzlichen Vorgaben und Vorschriften
- Fahrzeugausstattung nach den Vorschriften, Verordnungen, Empfehlungen und Richtlinien des VDV, der EU/ECE, der StVZO, der BOKraft, der UVV
- Niederflurtechnik
- Optische und / oder akustische Fahrgastinfosysteme
- Kommunikationssysteme
- Möglichkeit zum Einzelticketkauf
- Funkanlage / Notruffunktion
- Bordrechner / IBIS / inkl. Lichtsignalanlagenbeeinflussung
- Entwerter
- Gut lesbare Liniennummer und Zielschild an der Stirnseite
- Streckenschild an der rechten Längsseite
- Liniennummer am Heck und möglichst an der linken Längsseite
- Unternehmenssignet / Unternehmenslogo
- Einstieg vorne (Schild)

## Standard bei Fzg.-Neuanschaffungen:

Bei KOM-Fahrzeugneuanschaffungen gelten die EU-Richtlinien (zurzeit 2001/85/EG) sowie die Richtlinien zur Fördervoraussetzung gem. § 13 des ÖPNVG NRW in ihrer jeweils aktuellen Fassung. Zu diesen zählen neben den o. g. aufgeführten Mindeststandards:

- Klimaanlage (Vollklimatisierung)
- Dynamische Zielbeschilderung
- Mechanische Rampe für Rollstuhlfahrer (behindertengerecht)
- Rollstuhlstellplatz mit Haltewunschtaaste
- Piktogramme von außen für Rollstuhl- u. Behindertensitzplatz
- Behindertensitzplätze (Teilweise stufenlose Sitze in Türnähe (*behindertengerecht*))
- Videoüberwachung + entsprechende Signets / Piktogramme
- KÖR-Logo
- Abgasreinigungssysteme (nach aktuellem Standard)
- Sondernutzungsfläche um einen Sitzteiler vergrößert
- Sitze im vorderen Wagenteil (bis Tür 2) vorrangig podestfrei und mit Ausrichtung in Fahrtrichtung

## Definition/Q-Ziel:

Die im Linienbetrieb eingesetzten Fahrzeuge (KOM) verfügen alle für die festgelegte Mindestausstattung und zeigen keine Mängel in Beschaffenheit und Funktion. Die für die Fahrzeugausstattung jeweils gültigen Vorschriften, Verordnungen, Empfehlungen (s.o.) werden eingehalten und berücksichtigt.

## Nachweis:

Bei Inbetriebnahme erfolgt der Nachweis zur Fahrzeugausstattung (Mindestausstattung u. Zusatzausstattung bei KOM-Neubeschaffungen über das KOM-Bestandsverzeichnis bzw. den Bestellnachweis und das Lastenheft der KÖR.

Eine Übersicht über die jeweiligen Fzg.-Ausstattungsstände (VU-eigene-Fzg. u. Subunternehmerfahrzeuge) wird jährlich gefertigt.

## Messung:

Während der Fahrt prüfen darüber hinaus aber auch Testkunden die definierte Fahrzeugausstattung stichprobenweise anhand einer Checkliste (MSS).

Hierbei werden einerseits die definierten Ausstattungsmerkmale auf ihr Vorhandensein geprüft. Andererseits werden darüber hinaus alle definierten Fahrzeugausstattungsmerkmale dahingehend geprüft, ob sie in Bezug auf Funktion und Beschaffenheit in Ordnung sind.

*(Ist ein Ausstattungsmerkmal vorhanden und in Bezug auf Funktion und Beschaffenheit in Ordnung, gilt dieses als konform. Ist ein Ausstattungsmerkmal nicht vorhanden und / oder in Bezug auf Funktion und Beschaffenheit nicht in Ordnung, gilt dieses als nicht konform.)*

Für die geprüfte Fahrzeugausstattung wird der durchschnittliche Prozentsatz als Gesamtjahreswert über alle definierten Qualitätskriterien ermittelt (s. KÖR-Bewertungsgrundlage Testkundenverfahren).

Eine entsprechende Checkliste zur Beurteilung der Fahrzeug-ausstattung inkl. der dazu-gehörigen Definitionen und Bewertungsskalen liegt vor.

Die Stichprobe ist so auszuwählen, dass sie repräsentativ -bezogen auf ein Jahr- eine statistische Sicherheit von mind. 95 % und einem max. statistischen Fehler von 5 % als Gesamtergebnis für das Testobjekt „Fahrzeuge“ gewährleistet.

### **Vorschlag Erreichungsgrad:**

Bei Inbetriebnahme der Busse sind die oben genannten Ausstattungskriterien wie folgt zu erfüllen:

- 100% der eingesetzten Fahrzeuge (KOM) erfüllen die o. g. Mindeststandards bei Inbetriebnahme
- 100% der eingesetzten Neufahrzeuge (KOM) erfüllen die o. g. Mindeststandards zuzüglich der Zusatzausstattung

Während der Fahrt (MSS) sollen mindestens in Bezug auf die Fahrzeugausstattung

- X % aller geprüften Ausstattungsmerkmale vollständig vorhanden sein und in Bezug auf Beschaffenheit und Funktion keine Mängel aufweisen (Durchschnittsjahreswert über alle geprüften Fahrzeuge)

### **Umsetzung:**

Die Umsetzung erfolgt gemäß KÖR-Testkundenverfahren.

### **Maßnahmen:**

Bei nicht Erreichen des festgelegten Erreichungsgrads bzw. eines Toleranzwertes sind die Gründe hierfür darzustellen und Handlungsmaßnahmen aufzuzeigen.

### **Hinweis:**

Innerhalb der KÖR wird die Fahrzeugbeschaffung gemeinsam organisiert und ausgeschrieben. Die Basis für die jeweilige anstehende Fahrzeugbeschaffung bildet daher das gemeinsam erarbeitete Lastenheft in seiner aktuellen Fassung.

Generell sind bei der Fahrzeugneubeschaffung die Interessen von Mobilitätseingeschränkten zu berücksichtigen. Die kundenfreundliche Ausstattung der Fahrzeuge (s.o.) wird vor Beschaffung neuer Fahrzeuge sichergestellt.

### **Anlage:**

Checkliste / Kriterienkatalog MSS

## 5.2 Qualitätsstandard: Fahrzeugsauberkeit

**Qualitätskriterium:** **Fahrzeugsauberkeit**  
- Abfall  
- Staub und Schmutz  
- Visuelle Beeinträchtigung

**Qualitätskennzahl:** **Fahrzeugsauberkeit**

### **Allgemein:**

Vor Betriebsbeginn müssen die Fahrzeuge (KOM) in einem optisch sauberen Zustand sein (innen und außen). Grobe Vandalismus-Schäden / Verunreinigungen während der Fahrt werden umgehend beseitigt, sobald die Betriebslage es zulässt (z. B. Fahrzeugtausch).

### **Definition/Q-Ziel:**

Ein eingesetztes Fahrzeug muss in Bezug auf die Fahrzeugausstattung sowohl von innen als auch von außen in einem für den Kunden sauberen und ordentlichen Zustand sein. D. h. das Fahrzeug muss frei von störendem Abfall, Staub und Schmutz und visuellen Beeinträchtigungen (z. B. Graffiti) sein. Es sollte möglichst einen angenehmen Geruch aufweisen.

### **Messung:**

Mit Hilfe eines Testkundenverfahrens wird durch Prüfer anhand von vorher festgelegten Kriterien (Checkliste) stichprobenweise während der Fahrt die Fahrzeugsauberkeit geprüft (**MSS**). Hierbei werden definierte Fahrzeugausstattungsmerkmale (z.B. Sitze, Boden, Fenster) auf ihre Sauberkeit hin geprüft. Wird ein Ausstattungsmerkmal als sauber beurteilt, gilt es als „konform“.

Für die geprüfte Fahrzeugausstattung wird der durchschnittliche Prozentsatz als Gesamtjahreswert (Fahrzeugsauberkeit) über alle definierten Qualitätskriterien ermittelt (s. KÖR-Bewertungsgrundlage Testkundenverfahren).

Eine entsprechende Checkliste zur Beurteilung der Fahrzeugsauberkeit inkl. der dazugehörigen Definitionen und Bewertungsskalen liegt vor.

Die Stichprobe ist so auszuwählen, dass sie repräsentativ -bezogen auf ein Jahr- eine statistische Sicherheit von mind. 95 % und einem max. statistischen Fehler von 5 % als Gesamtergebnis für das Testobjekt „Fahrzeuge“ gewährleistet.

### **Vorschlag Erreichungsgrad:**

Während der Fahrt sollen in Bezug auf die Fahrzeugsauberkeit mindestens

- X % aller geprüften Fahrzeugausstattungsmerkmale „sauber“ sein (Durchschnittsjahreswert über alle geprüften Fahrzeuge)

### **Ausnahmen:**

Extreme Wetterbedingungen, Großveranstaltungen

### **Umsetzung:**

Die Umsetzung erfolgt gemäß KÖR-Testkundenverfahren.

**Maßnahmen:**

Bei nicht Erreichen des festgelegten Erreichungsgrads bzw. eines Toleranzwertes sind die Gründe hierfür darzustellen und Handlungsmaßnahmen aufzuzeigen.

**Fahrzeugreinigung:**

Bezüglich der Reinigung von Fahrzeugen sind Standards zur Reinigungsdurchführung (Reinigungsarten / Reinigungsintervall) in einem Leistungsverzeichnis definiert. Es gilt das Leistungsverzeichnis „Fahrzeugreinigung in der KÖR“ in der jeweils aktuellen Fassung.

**Anlage:**

Checkliste / Kriterienkatalog MSS

## 6 Haltestellen

### 6.1 Qualitätsstandard: Haltestellenausstattung

**Qualitätskriterium:** **Haltestellenausstattung**  
- Vollständigkeit der Mindestausstattung nach VRR  
- Beschaffenheit/Funktion der Ausstattung  
- Sauberkeit

**Qualitätskennzahl:** **Vollständigkeit der Mindestausstattung**  
**Beschaffenheit u. Funktion der Ausstattung**  
**Sauberkeit**

#### **Allgemein:**

Die Haltestelle dient dem Fahrgast als Zugang zum ÖPNV. Ihr Erscheinungsbild, ihr Zustand und ihr Ausstattungsgrad beeinflussen direkt die Dienstleistungsqualität, die der Kunde wahrnimmt. Die Lage, die bauliche Ausstattung und vor allem die Ausstattung der Haltestelle selbst sollen daher den Kundenerwartungen an Sicherheit, Service, Komfort, Information und Barrierefreiheit entsprechen.

#### **Definition/Q-Ziel:**

Die Haltestellen verfügen alle über die festgelegte Mindestausstattung gemäß der jeweils aktuell gültigen VRR-Haltestellenrichtlinie und zeigen keine Mängel in Beschaffenheit und Funktion. Die Haltestellen sind sauber und frei von Graffiti/Schmiererei.

Schäden, von denen eine Gefahr ausgeht, werden unverzüglich behoben. Fehlende oder zerstörte Fahrpläne/Tarifinfos sowie grobe Verunreinigungen/Graffiti/Schmierereien werden spätestens innerhalb von 3 Werktagen nach Meldungseingang beseitigt bzw. ersetzt. Weitere Schäden werden zeitnah behoben.

#### **Zur Haltestellen-Mindestausstattung gehören:**

- Schild mit Liniennummer und Haltestellennamen
- Fahrplan (Fahrplankasten)
- Zeichen 224 StVO (wenn gesetzlich vorgeschrieben)
- Tarifinfo mit Preisangabe und Anschrift nächster VVK
- Servicrufnummer, Logo

Darüber hinaus an zentralen Verknüpfungspunkten (ZOB):

- Infovitrien
- Umgebungspläne

#### **Für die Haltestellen-Zusatzausstattung gilt:**

- An zentralen Haltestellen bzw. großen Verknüpfungspunkten sind nach Möglichkeit dynamische Fahrgastinfosysteme zu errichten (Finanzierungsvorbehalt)

## **Nachweis:**

Bei der Ersteinrichtung entsprechen die Haltestellen zu 100% den Vorgaben zur Hst.-Pflichtausstattung. Der Nachweis zur ordnungsgemäßen Ausstattung kann über entsprechende Dokumentationen geführt werden.

## **Messung:**

Ab der Ersteinrichtung wird mit Hilfe eines Testkundenverfahrens durch Prüfer anhand von vorher festgelegten Kriterien stichprobenweise der Mindeststandard sowie weitere Ausstattungsmerkmale (z.B. Fahrgastunterstände, Beleuchtung, Sitzmöglichkeiten usw.) auf ihre Vollständigkeit und Funktion geprüft (**MSS**). Ist ein Ausstattungsmerkmal vorhanden und in Bezug auf Funktion und Beschaffenheit in Ordnung, gilt es als „konform“.

Des Weiteren werden alle Ausstattungsmerkmale auf ihre Sauberkeit kontrolliert (**MSS**). Wird ein Ausstattungsmerkmal als sauber beurteilt, gilt es als „konform“.

Für die geprüfte Haltestellenausstattung wird der jeweilige durchschnittliche Prozentsatz als Gesamtjahreswert über alle definierten Qualitätskriterien ermittelt, wobei die verschiedenen Qualitätskriterien nochmals nach Relevanz für die Fahrgäste gewichtet werden (s. KÖR-Bewertungsgrundlage Testkundenverfahren).

Eine entsprechende Checkliste zur Beurteilung der Haltestellenausstattung und der Haltestellensauberkeit inkl. der dazugehörigen Definitionen und Bewertungsskalen liegt vor.

Die Stichprobe ist so auszuwählen, dass sie repräsentativ – bezogen auf ein Jahr – eine statistische Sicherheit von mind. 95 % und einem max. statistischen Fehler von 5 % als Gesamtergebnis für das Testobjekt „Haltestellen“ gewährleistet.

## **Vorschlag Erreichungsgrad:**

Bei Ersteinrichtung: 100 % der Haltestellen erfüllen die o. g Vorgaben zur definierten Haltestellenausstattung.

## **Vorschlag Erreichungsgrad:**

Ab Ersteinrichtung:

- X % der Haltestellen entsprechen den Vorgaben der definierten Mindestausstattung auf Vollständigkeit.
- X % der Haltestellen entsprechen den Vorgaben der Ausstattung hinsichtlich Beschaffenheit und Funktion.
- X % der Haltestellen entsprechen den Vorgaben der Ausstattung auf Sauberkeit

(Durchschnittsjahreswerte über alle geprüften Haltestellen)

## **Ausnahmen:**

Ersatz- oder Zusatzhaltestellen, die aufgrund von Großveranstaltungen oder Baustellen temporär eingerichtet werden, extreme Wetterbedingungen in Bezug auf Hst.-Sauberkeit

## **Umsetzung:**

Die Umsetzung erfolgt gemäß KÖR-Testkundenverfahren.

**Maßnahmen:**

Bei nicht Erreichen des festgelegten Erreichungsgrads bzw. eines Toleranzwertes sind die Gründe hierfür darzustellen und Handlungsmaßnahmen aufzuzeigen.

**Haltestellenreinigung:**

Bezüglich der Reinigung von Haltestellen sind Standards zur Reinigungsdurchführung (Reinigungsarten / Reinigungsintervall) in einem Leistungsverzeichnis definiert. Es gilt das Leistungsverzeichnis in der jeweils aktuellen Fassung.

**Hinweis:**

Die Zuständigkeiten für die einzelnen Haltestellen bzw. Haltestellenausstattungsmerkmale können variieren. Zuständig sind beispielsweise die Aufgabenträger, die Verkehrsunternehmen, die Baulastträger oder beauftragte Dienstleister. Die unterschiedlichen Zuständigkeiten können über entsprechende Nachweise/Aufzeichnungen eindeutig den jeweils Verantwortlichen zugeordnet werden.

**Anlage:**

Checkliste / Kriterienkatalog MSS

## 7 Qualitätsstandard: Sicherheit

**Qualitätskriterium:** **Sicherheit**

- Konflikt- / Kriminalitätsvermeidung
- Unfallvermeidung
- Notfallmanagement

**Qualitätskennzahl:** **Kriterium Sicherheitsempfinden der Fahrgäste im Kundenbarometer**

### **Allgemein:**

Im Zusammenhang mit der Festlegung von „Qualitätsstandards“ werden hier zunächst sicherheitsrelevante Kriterien in Bezug auf die Fahrzeug- und KundenCenter-Ausstattung sowie das Verhalten bzw. die Qualifikation des Fahrpersonals betrachtet. In Bezug auf die Sicherheit an Haltestellen haben die Verkehrsunternehmen nur bedingt Einflussmöglichkeit, da diese sich im öffentlichen Raum befinden. Die Qualitätsstandards stellen sich wie folgt dar:

### **Definition/Q-Ziel:**

Der Kunde (Fahrgast) soll sich sicher fühlen können. Unter Sicherheit wird hier das Sicherheitsgefühl und Wohlbefinden des Kunden verstanden, das dieser zu jeder Zeit während der Benutzung des ÖPNV empfindet. Um das Sicherheitsgefühl der Fahrgäste zu stärken, werden durch die Verkehrsunternehmen – im Rahmen ihrer Möglichkeiten – entsprechende Maßnahmen bzw. Regelungen getroffen. Diese sollen sowohl präventiv im Hinblick auf Konflikt-, Verbrechens- und Unfallvermeidung wirken als auch sicherstellen, dass beim Eintreten eines tatsächlichen Notfalls geeignete Mittel (Notfallpläne etc.) bereitstehen und Maßnahmen eingeleitet werden.

### **Betriebsmanagement:**

#### Notfallmanagement

- 100 % abgesicherte Kommunikations- und Koordinationsebene durch permanente Besetzung der Leitstelle
- Vorhandensein von aktuellen Notfall-/Meldeplänen bzw. Regelungen in der Leitstelle
- Geeignete Qualifikation des Leitstellenpersonals (Einweisung)
- Verfügbarkeit von Personalen zur Regelung bei Unfällen etc.

### **Fahrzeugausstattung:**

#### Unfallvermeidung:

- 100 % Fahrzeugeinsatz gem. StVZO
- 100 % Einhaltung der gesetzl. Vorgaben zu den Untersuchungen (HU/SP/AU)
- Wartungen gem. definiertem Wartungsplan

#### Notfallmanagement

- 100 % Funkanlage / Notruffunktion in den Fahrzeugen
- 100 % abgesicherte Kommunikations- und Koordinationsebene durch permanente Besetzung der Leitstelle (s. o.)
- Vorhandensein von Sicherheitseinrichtungen (z. B. Nothämmer) und - Kennzeichnungen gem. den gesetzlichen Vorschriften

## Konflikt-, Verbrechensvorbeugung

- Ausrüstung von Neufahrzeugen mit Videoüberwachungsanlagen und entsprechenden Signets / Piktogrammen (gem. Datenschutzgesetz)

## **Fahrpersonal:**

### Unfallvermeidung

- 100 % Gewährleistung der Grundqualifikation des Fahrpersonals vor Betriebsaufnahme
- Baustein „Fahrsicherheitstraining“ im Rahmen der Fahrerqualifikation gemäß EU-Richtlinie 2003/59/EG

### Konflikt-, Verbrechensvorbeugung

- Deeskalationstraining als Präventionsmaßnahme (Zusatzqualifikation) für das eigene Fahrpersonal nach betrieblichen Möglichkeiten

## **Interne Vorverkaufsstellen / KundenCenter**

### Konflikt-, Verbrechensvorbeugung

- Ausrüstung von KundenCentern mit Notruffunktion
- Nach Möglichkeit Einrichtung von Videoüberwachungsanlagen (gem. Datenschutzgesetz)

## **Haltestellen: (nur bedingte Einflussmöglichkeit der VU)**

### Verbrechensvorbeugung

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

## **Nachweis:**

Bei der Ersteinrichtung entsprechen Haltestellen, Interne Vorverkaufsstellen/ KundenCenter sowie die Fahrzeuge zu 100% den Vorgaben zur „Fahrgastsicherheit“. Des Weiteren wird Personal bei Neueinstellung bzw. Übernahme neuer Tätigkeiten entsprechend ausgebildet. Der Nachweis zur ordnungsgemäßen Ausstattung kann über entsprechende Dokumentationen geführt werden.

## **Messung:**

Die Messung des Qualitätsstandards „Fahrgastsicherheit“ soll zunächst über die Messmethode des Kundenbarometers erhoben werden. Hierbei soll das Kriterium „Sicherheitsempfinden“ bewertet werden. Die Kundenbarometer orientieren sich dabei an offiziell anerkannten Kundenbarometermodellen (z. B. EMNID-Kundenbarometer / TNS-Infra-test) und werden jährlich in den Unternehmen durchgeführt. Die Ergebnisse werden in Jahreswerten dargestellt.

Die differenzierten Leistungsmerkmale des Kundenbarometers „Sicherheit vor Belästigung (oder auch Erhöhung der subjektiven Sicherheit) im Bus - tagsüber/abends –“ und „Sicherheit (oder auch Erhöhung der subjektiven Sicherheit) an Haltestellen - tagsüber/abends -“ werden als Gesamtwert „Sicherheitsempfinden“ zusammengefasst.

Das Kriterium „Sicherheitsempfinden“ gilt als konform, wenn die Befragungsergebnisse (bezogen auf ein Jahr / über alle Befragungen) mindestens eine Bewertung von durchschnittlich bzw. zufriedenstellend gem. definierter Bewertungsskala erhalten.

Analog zur Messmethode „Kundenbarometer“ kann auch das sog. „Kundenforum“ zur Ermittlung der Kundenzufriedenheit in Bezug auf das Kriterium „Sicherheitsempfinden“ genutzt werden. Hierbei sind die Bewertungsmaßstäbe und das Bewertungsverfahren im Hinblick auf den Qualitätsstandard „Fahrgastsicherheit“ noch genau zu definieren.

### **Vorschlag Erreichungsgrad:**

X % der befragten Fahrgäste bewerten das Kriterium „Fahrgastsicherheit“ im Rahmen der Kundenbarometer als konform.

### **Ausnahmen:**

Da es sich bei der Messung des Qualitätsstandards „Sicherheit“ um eine sogenannte „subjektive“ Messmethode handelt, sind die Bewertungsergebnisse auch durch die generelle Stimmungslage in der Bevölkerung beeinflusst. Von daher müssen Ausnahmesituationen, die das Sicherheitsempfinden der Bevölkerung stark beeinflussen, wie z.B. bei Terrordrohungen, Bombenalarm etc. bei der Bewertung besonders berücksichtigt werden.

### **Umsetzung:**

Im Rahmen der geplanten Kundenbarometer / des geplanten Kundenforums der VU.

### **Maßnahmen:**

Bei nicht Erreichen des festgelegten Erreichungsgrads bzw. eines Toleranzwertes sind die Gründe hierfür darzustellen und Handlungsmaßnahmen aufzuzeigen.

### **Allgemeine Regelung:**

Vielfach werden von den Verkehrsunternehmen individuell noch weitere Präventionsmaßnahmen zur Verringerung des Sicherheitsrisikos für die Fahrgäste durchgeführt. Hierzu gehören u. a. Aktionen im Schülerbereich (z. B. Busschule / Busführerschein / Busbegleiter), Aktionen im Seniorenbereich, Ordnungspartnerschaften, Sicherheitstage, Teilnahme an ZeRP etc.

### **Hinweis:**

Es soll noch einmal ausdrücklich darauf hingewiesen werden, dass in Bezug auf den Qualitätsstandard „Sicherheit“ die hierbei geplanten bzw. umgesetzten Maßnahmen ebenso darauf abzielen, eine „bestmögliche“ Sicherheit für die Mitarbeiter der Verkehrsunternehmen zu gewährleisten. Es werden zusätzlich über die bereits aufgezeigten Maßnahmen, Angebote wie z. B. Sozialer Dienst oder psychologische Betreuung etc. je nach Verkehrsunternehmen individuell bereitgestellt.

---

Arbeitsgruppe: Frau Holste-Schilling, Frau Einhäuser, BOGESTRA  
Herr Rogalla, HCR  
Frau Ellermann, Herr Leist, Frau Fries, VESTISCHE  
Herr Gebhardt, Frau Abendroth DSW21

Anlage 1

| Übersicht „Qualitätskriterien / Qualitätskennzahlen“                            |  |  |  |
|---|--|--|--|
| Qualitätsbereich  | Qualitätskriterium/<br>Qualitätskennzahl                           | Unterkriterien   | Zuordnung zur Norm DIN EN 13816          |
| <b>Leistung</b>   | Max. Fahrtausfall  |  | 1. Verfügbarkeit                         |
|   | Pünktlichkeitsgrad   |  | 4. Zeit                                  |
|   | Einhaltungsgrad Anschlüsse   |  | 4. Zeit                                  |
|   | Platzangebot/Besetzungsgrad  |  | 1. Verfügbarkeit                         |
| <b>Personal</b>   | Servicegrad Fahrpersonal   | Erscheinungsbild<br>Qualifikation<br>Verhalten                             | 5. Kundenbetreuung<br>3. Information     |
|   | Servicegrad Servicepersonal<br>KC                                  | Erscheinungsbild<br>Qualifikation<br>Verhalten                             | 5. Kundenbetreuung<br>3. Information     |
|   | Servicegrad ext. Verkaufsstellenpersonal                           | Erscheinungsbild<br>Qualifikation<br>Verhalten                             | 5. Kundenbetreuung<br>3. Information     |
| <b>Information</b><br><br>im Regelfall<br><br>bei Störungen<br><br>Kundendialog | Informationsqualität vor der Fahrt                                 | <i>Interner VVK<br/>Externer VVK</i>                                       | 3. Information                           |
|   | Informationsqualität während der Fahrt                             | <i>Haltestellen, Fahrzeuge, Fahrpersonal</i>                               | 3. Information                           |
|   | <i>Information bei geplanten Störungen (optional)</i>              |  | 3. Information                           |
|   | Beantwortungsgrad der dokumentierten Kundendialoge (Reaktionszeit) |  | 5. Kundenbetreuung                       |
|   | <i>Annahmequote telef. Beschwerden (VRR)</i>                       |  | 5. Kundenbetreuung                       |
|   | <i>Bedienungsqualität telef. Beschwerden (VRR)</i>                 | <i>nur Tarif- u. Fahrplanauskunft</i>                                      | 5. Kundenbetreuung                       |
| <b>Vertrieb/Service</b>   | Ausstattung/Erscheinungsbild KundenCenter                          | Vollständigkeit/<br>Erscheinungsbild (Sauberkeit)                          | 2. Zugänglichkeit<br>3. Information      |
|   | Ausstattung/Erscheinungsbild ext. Vorverkauf                       | Vollständigkeit/<br>Erscheinungsbild (Sauberkeit)                          | 2. Zugänglichkeit<br>3. Information      |
| <b>Fahrzeuge</b>  | Fahrzeugausstattung  | Vollständigkeit<br>Beschaffenheit<br>Funktion                              | 6. Komfort / 8. Umwelt<br>3. Information |
|   | Fahrzeugsauberkeit   |  | 6. Komfort                               |
| <b>Haltestellen/Bhf.</b>  | Haltestellenausstattung  | Vollständigkeit  | 6. Komfort /<br>3. Information           |
|   | Haltestellenausstattung  | Beschaffenheit<br>Funktion   | 6. Komfort /<br>3. Information           |
|   | Haltestellensauberkeit   |  | 6. Komfort                               |
| <b>Sicherheit</b>   | Sicherheitsempfinden   | Konflikt-/Kriminalitätsvermeidung<br>Unfallvermeidung<br>Notfallmanagement | 7. Sicherheit                            |