

## **Qualitätsanforderungen für die VRN-Linienbündel Mannheim, Heidelberg und Ludwigshafen**

Die Einhaltung der nachfolgend definierten Qualitätsstandards, die sich zu einem Teil bereits aus der Gesetzgebung und einschlägigen Vorschriften und Richtlinien (z.B. PBefG, BO-Kraft, StVO, StVZO) ergeben, ist dauerhaft zu gewährleisten.

### **1 Vorbemerkung**

Der Betreiber hat einen leistungsfähigen und qualitativ hochwertigen ÖPNV mit umfassender Kundenorientierung, welcher den Anforderungen der Kunden und der Städte, im Folgenden als Aufgabenträger bezeichnet, gerecht wird.

Der Betreiber ist verpflichtet, auch während der Vertragslaufzeit die Qualitätsstandards gemeinsam mit den Aufgabenträgern weiter zu entwickeln.

### **2 Leistungsangebot**

Der Betreiber ist für die Planung, Erstellung und Vermarktung seines Leistungsangebots verantwortlich. Bei Erstellung und Fortschreiben der Fahrpläne hat der Betreiber die Vorgaben der Nahverkehrspläne des jeweiligen Aufgabenträgers zu beachten.

Zudem ist das Leistungsangebot wirtschaftlich zu erbringen, Verbesserungen im Angebot, durch die zusätzliches Fahrgastpotential gewonnen werden kann, sind aktiv durch den Betreiber gegenüber den Aufgabenträgern vorzuschlagen.

Grundsätzlich hat der Betreiber den ÖPNV weiterzuentwickeln. Innovative Ansätze zur Verbesserung des Leistungsangebots sowie Maßnahmen zur Erhöhung der Umweltfreundlichkeit sind von den Aufgabenträgern ausdrücklich erwünscht und werden unterstützt. In diesem Zusammenhang erklärt sich der Betreiber bereit, Ideen und Vorschläge der Aufgabenträger aufzunehmen, zu prüfen und umzusetzen.

### **3 Fahrzeugkapazitäten**

Die Verkehrsmittel bieten grundsätzlich entsprechend dem VDV-Richtwert (4 Personen pro qm) ausreichend Platz, um alle Fahrgäste mit den eingesetzten Fahrzeugen befördern zu können. Die vorgeschriebene Maximalbesetzung der Fahrzeuge (technische Angaben) darf nicht überschritten werden.

Die Einsatzplanung der Fahrzeuge hat zu berücksichtigen, dass die durchschnittliche Besetzung an 3 oder mehr hintereinander folgenden Haltestellen nicht höher als 67 % (2/3) der Maximalbesetzung liegt.

Der Betreiber hat sicherzustellen, dass keine Fahrgäste an den Haltestellen stehen bleiben, v.a. nicht aufgrund von zu kleinen Fahrzeugen. Sollte eine Fahrt permanent überbesetzt sein, d.h. Fahrgäste bleiben an mind. 3 Tagen innerhalb eines Monats an einer Haltestelle stehen, so hat der Betreiber umgehend dafür Sorge zu tragen, dies durch geeignete Maßnahmen, zum Beispiel durch größere oder zusätzliche Fahrzeuge sowie Taktverdichtungen, zu vermeiden.

#### **4 Allgemeine Anforderungen an den Betrieb**

Der Betreiber muss die allgemeinen Anforderungen im Rahmen der Erbringung der Verkehrsleistungen berücksichtigen und deren Einhaltung sicherstellen.

##### **4.1 Pünktlichkeit**

Der Betreiber ist verpflichtet, die jeweils gültigen Fahrpläne einzuhalten und durch pünktliche Bereitstellung, angemessenen Fahrstil, ausreichende fahrdynamische Leistung der Fahrzeuge, Störungsfreiheit der Fahrzeuge und durch realistische Fahrpläne für einen pünktlichen Betrieb zu sorgen. Insbesondere sind die Fahrten pünktlich anzutreten, soweit keine verspäteten Anschlüsse abzuwarten sind.

Als pünktlich gelten Fahrten mit einer Verspätung bis zu 2:59 Minuten. Verspätungen, die größer als eine Taktfolge sind, zählen als Fahrtausfälle. Zudem gelten als ausgefallen ebenso Fahrten, bei denen an drei aufeinanderfolgenden oder sämtlichen Haltestellen früher als vor der im Fahrplan angegebenen Zeit abgefahren wird bzw. regulär zu bedienende Haltestellen ausgelassen wurden. Es treten keine verfrühten Abfahrten (> 0:59 Minuten) auf.

Bei Baumaßnahmen mit Auswirkungen auf die Pünktlichkeit können besondere Vereinbarungen zur Pünktlichkeit getroffen werden. Der Betreiber informiert die Aufgabenträger rechtzeitig über Baumaßnahmen und bittet ggf. um Prüfung, ob aufgrund der Maßnahmen einzelne Leistungen oder Strecken bzw. Streckenabschnitte für eine bestimmte Zeit von der Pünktlichkeitswertung ausgenommen werden.

##### **4.2 Anschlusssicherung**

Die nach dem Fahrplan ausgewiesenen Anschlüsse werden eingehalten. Dies gilt insbesondere für die Anschlüsse im Abendverkehr nach Übergang auf den 30-Minuten Takt im Stadtbahnbetrieb. Durch Anschlussvermerke für die Fahrer und durch Einsatz des rechnergesteuerten Betriebsleitsystems sind die Anschlüsse sicherzustellen. Die Anzahl der nicht zustande kommenden Anschlüsse wird minimiert.

#### **5 Ausstattungskriterien und Mindestanforderungen Fahrzeuge**

##### **5.1 Anforderung an die Fahrzeuge**

Alle eingesetzten Fahrzeuge müssen betriebs- und verkehrssicher sowie fahrbereit sein. Sie müssen den geltenden rechtlichen Bestimmungen (insb. PBefG, BOStrab, ESBO bzw. BOKraft, STVZO) und Unfallverhütungsvorschriften entsprechen und mit allen Sitz- und Stehplätzen für den Linienverkehr zugelassen sein. Der Betreiber verpflichtet sich außerdem, als Halter der Fahrzeuge für sich und sein Fahrpersonal einen angemessenen Versicherungsschutz nach Maßgabe der gesetzlichen Bestimmungen zu schaffen und aufrechtzuerhalten.

Alle eingesetzten Fahrzeuge sind Nichtraucherfahrzeuge. Fahrgästen und Fahrpersonal ist das Rauchen im Fahrzeug nicht gestattet.

Alle Fahrzeuge sind in einem guten und damit fahrgastfreundlichen, d.h. sauberen und technisch wie betrieblich mangelfreien Zustand zu halten.

*Linienbündel Mannheim/Heidelberg/Ludwigshafen*

Die Fahrzeuge müssen an allen Türen einen barrierefreien Zu- und Ausstieg ermöglichen und in allen die Fahrgastbeförderung betreffenden Punkten den gültigen Typenempfehlungen des Verbandes Deutscher Verkehrsunternehmen (VDV) und den gesetzlich verbindlichen Anforderungen hinsichtlich der Barrierefreiheit entsprechen.

Insbesondere eine manuell oder automatisch zu bedienende Einstiegshilfe für Rollstuhlfahrer muss vorhanden und in einem betriebsfähigen Zustand sein. Das Fahrpersonal ist mit der Bedienung dieser Einrichtungen vertraut und setzt diese auf Wunsch mobilitätseingeschränkter Personen ein.

Die Fahrzeuge haben sich hinsichtlich ihrer technischen und betrieblichen Ausgestaltung an der vorhandenen Streckeninfrastruktur der Infrastruktureigentümer auszurichten. Dies betrifft v.a. die Stadtbahnen, aber auch die Busse u.a. bzgl. Haltestellen.

Alle erstmals im Verkehrsgebiet zum Einsatz kommende Fahrzeuge sind klimatisiert und niederflurig, so dass an Haltestellen/Stationen mit erhöhten Bahnsteigen ein barrierefreier Ein- und Ausstieg möglich ist. Alle Fahrzeuge weisen eine Sondernutzungsfläche für Rollstühle oder Kinderwagen aus. Für den Einstieg von Kinderwagen, Rollstuhlfahrer etc. sind mindestens an einer Tür außen Anforderungstaster vorzusehen. Sie sind kontrastreich zu gestalten und von Werbung freizuhalten. Ausgewiesene Sitzplätze für mobilitätseingeschränkte Personen in Tür-Nähe sind als solche eindeutig zu kennzeichnen (z.B. durch Scheibenpiktogramm in Augenhöhe stehender Fahrgäste) und einzurichten. Behindertenplätze müssen durch gut sichtbare und kontrastreich gestaltete Aufkleber kenntlich gemacht werden

Alle Fahrzeuge müssen mit einem ITCS-System einschließlich elektronischem Ortungssystem ausgestattet sein und über eine regelmäßige Standortabfrage Daten für eine Echtzeitauskunft liefern. Alle Fahrzeuge verfügen über Steuerungselemente zur Melde- und Signalübertragung für das Befahren der Infrastruktur (z. B. Weichen- und Signalbeeinflussung, Zugfunk) und zur Beeinflussung von Lichtsignalanlagen. Diese Steuerungselemente sowie weitere technische Elemente, wie z.B. Unfalldatenspeicher und Funkuhr, müssen stets funktionsfähig sein.

Die Fahrzeuge müssen mit einer Funkeinrichtung ausgestattet sein, die einen ständigen Kontakt mit der Betriebsleitstelle des Betreibers ermöglicht.

Alle Fahrzeuge verfügen über Videoanlagen zur vollständigen Überwachung des Fahrzeuginnenraums mit Aufzeichnungsgeräten in Form von Wechselfestplatten oder vergleichbarer Technik.

Alle Fahrzeuge verfügen über einen Fahrscheinentwerfer im Eingangsbereich einer jeden Tür. Alle Busse sind mit Verkaufseinrichtungen (Fahrscheindrucker) und einem geeigneten Zahl Tisch sowie Geldwechsler auszustatten.

Die Fahrzeuge entsprechen den gestalterischen Richtlinien des Betreibers zum Corporate Design (CD, siehe Anlage), das in einem einheitlichen Design bei den Fahrgastsitzen, Haltestangen, Wänden und Böden erfolgt. Es muss eine ausreichende und blendfreie Innenraumbelichtung vorhanden sein. Der Türbereich ist bei geöffneten Türen zusätzlich auszuleuchten.

Alle im Linienverkehr eingesetzten Fahrzeuge müssen an der Fahrzeugfront über eine automatische Anzeige des Fahrtziels und der Linienbezeichnung, an der Einstiegsseite über eine automatische

*Linienbündel Mannheim/Heidelberg/Ludwigshafen*

Anzeige des Linienverlaufs und der Linienbezeichnung sowie am Fahrzeugheck und an der linken Fahrzeugseite (Ausnahme: Kleinbusse) über eine automatische Anzeige der Linienbezeichnung verfügen. Die Anzeigen müssen entsprechend groß gestalten und beleuchtet sein.

Alle Fahrzeuge sind mit digitalen Innenanzeigern (z.B. TFT-Monitore) auszustatten, auf denen mindestens die nächste Haltestelle angezeigt wird.

Das VRN-Logo ist an allen eingesetzten Fahrzeugen gut sichtbar an den Seitenflächen außen anzubringen. Im Wageninnern hat ein Linienverlaufsplan oder eine elektronische Haltestellenanzeige die Fahrgäste über die jeweils folgende Haltestelle zu informieren. Die Haltewunschtasten müssen in ausreichender Zahl im Wageninneren an der Sondernutzungsfläche und im Türbereich zur Verfügung stehen. Die Farbgestaltung der Haltewunschtasten muss kontrastreich ausgeführt sein, damit diese für sehbehinderte Fahrgäste erkennbar sind (vgl. VDV-Richtlinie 230 oder vergleichbar).

Alle Fahrzeuge müssen mindestens über eine elektronische automatische Haltestellenausrufanlage verfügen. Der Fahrer muss die Möglichkeit haben, über ein Bordmikrofon im Wageninnern und zur Einstiegsseite nach außen Ansagen machen zu können.

Es ist im Regelverkehr ein Höchstalter der Schienenfahrzeuge von 36 Jahren und von 15 Jahren bei Bussen (bei Dieselantrieb) einzuhalten.

## **5.2 Beschaffung von Fahrzeugen**

Die Beschaffung von Fahrzeugen hat unter Beachtung der Förderbedingungen, derzeit nach GVFG und weiteren Förderprogrammen, soweit grundsätzlich eine Fördermöglichkeit besteht, und unter Beachtung der momentan gültigen gesetzlichen Verordnungen und Normen sowie unter Einhaltung wirtschaftlicher und umweltschutzrelevanter Anforderungen zu erfolgen.

## **5.3 Sauberkeit in Fahrzeugen**

Zum täglichen Dienstbeginn haben die Fahrzeuge innen zumindest besenrein sauber zu sein. Klebrige oder abfärbende Rückstände sowie Schmierereien im Innenbereich der Fahrzeuge und Vandalismus-Schäden des Vortags sind bis spätestens Betriebsbeginn des Folgetages zu entfernen. Das Fahrzeug hat gut gelüftet zu sein, die Sitze müssen trocken sein.

Starke Verunreinigungen im Fahrgastraum (z.B. durch Erbrochenes) und Quellen unangenehmer Gerüche sind unverzüglich - soweit möglich - bereits durch das Fahrpersonal zu beseitigen bzw. das Fahrzeug ist umgehend zu tauschen.

Neben der zügigen Beseitigung von Unfall- und Vandalismus-Schäden (z.B. verkratzte Scheiben) und einer gewissenhaften Reinigung dürfen die Fahrzeuge zur Wahrung eines gepflegten Auftrittes keine übermäßigen Gebrauchsspuren und Verschleißerscheinungen aufweisen. Die Fahrzeuginstandhaltung und -wartung unterliegt der Aufsichts- und Sorgfaltspflicht des Betreibers.

#### 5.4 Werbung für Dritte

Die Fahrzeugwerbung obliegt dem Betreiber und ist unter Beachtung aller rechtlichen Vorschriften so zu gestalten, dass das äußere Erscheinungsbild (CD) gewahrt bleibt. Um das subjektive Sicherheitsempfinden der Fahrgäste positiv zu beeinflussen, sind die Fahrzeuge übersichtlich und hell zu gestalten. Im Interesse der Fahrgastsicherheit sind die Fensterscheiben eines Fahrzeuges grundsätzlich zu mindestens 50 % von großflächigen Werbefolien freizuhalten, im Busbereich zu 100%.

Die Werbung darf in keinem Widerspruch zu den Geschäftsinteressen eines Aufgabenträgers und des VRN stehen, muss politisch und religiös neutral sein und darf nicht gegen die guten Sitten verstoßen. Darüber hinaus ist zu berücksichtigen, dass die Fahrzeuge auch von Kindern und Jugendlichen genutzt werden. Es darf deshalb z.B. nicht für Alkoholika, Tabakwaren und mit freizügiger Darstellung von Körpern geworben werden.

#### 6 Anforderungen an das eingesetzte Fahrpersonal

Das eingesetzte Fahrpersonal hat entsprechend den gesetzlichen Bestimmungen für das Führen von Fahrzeugen im Linienverkehr geeignet zu sein. Der Betreiber ist für die erforderliche Weiterqualifizierung verantwortlich.

Überdies sind folgende Qualitätsanforderungen grundsätzlich einzuhalten:

- Äußeres Erscheinungsbild:
  - gepflegtes Erscheinungsbild,
  - saubere Dienstkleidung, zumindest einheitliches Oberhemden bzw. Polo-Shirts und Jacken.
  
- Verhalten: Entsprechend den Bestimmungen der BOStrab, ESBO bzw. BOKraft, StVO
  
- Persönliche Kompetenz:
  - kundenorientiertes Verhalten, insbesondere Freundlichkeit
  - Beherrschung der deutschen Sprache in Wort- und Schrift.
  
- Fachliche Kompetenz:
  - gültige Fahrerlaubnis Klasse D bzw. Zulassung zum Führen von Straßenbahnen/Triebfahrzeugen,
  - Kenntnisse im Fahrplan, Tarif, Beförderungsbedingungen und Tarifbestimmungen,
  - gute Ortskenntnisse,
  - Fahrplanauskunft,
  - einfache Fahrausweiskontrolle,
  - Kenntnis der Straßenverkehrsordnung und Unfallverhütungsvorschriften,
  - Kenntnis der betrieblichen Dienstanweisungen.

Der Betreiber hat bei der Auswahl, Einstellung und Schulung des Personals zu gewährleisten, dass dieses den gehobenen Anforderungen und Ansprüchen an einen attraktiven ÖPNV mit umfassender Kundenorientierung entspricht. Hierzu gehört die Freundlichkeit und Kompetenz des Personals. Die Freundlichkeit zeigt sich insbesondere in dessen kundenorientiertem Verhalten gegenüber den Fahrgästen.

## **7 Ausstattungskriterien Haltestellen**

### **7.1 Anforderungen an die Haltestellen**

Die Haltestellen, die dem Betreiber von den Infrastrukturunternehmen zur Verfügung gestellt werden, sind von diesem zu betreiben.

Alle Haltestellen müssen verkehrssicher sein sowie den geltenden rechtlichen Bestimmungen und Unfallverhütungsvorschriften entsprechen.

Der Betreiber hat dafür Sorge zu tragen, dass die Haltestellen die nachfolgenden Anforderungen erfüllen und immer auf dem aktuellen Stand sind:

- Haltestellenzeichen nach § 224 StVO
- Haltestellenname und Liniennummer, Linienverlauf und Zielangabe auf dem Schild
- Aktuelles VRN-Logo auf dem Schild
- Aushang für einen Liniennetzplan an ausgewählten Umsteigehaltestellen mindestens in DIN A3
- für jede Linie einen Aushang des Fahrplans in DIN-A4 hoch

Der Betreiber ist für das Aushängen der Haltestellenfahrpläne und Liniennetzpläne in seinem Verkehrsgebiet zuständig. Er hat dafür Sorge zu tragen, dass bei Fahrplanänderungen die Aushänge bis zum Inkrafttreten des neuen Fahrplanes ausgewechselt werden.

Der Betreiber verpflichtet sich außerdem, als Betreiber der Haltestellen einen angemessenen Versicherungsschutz nach Maßgabe der gesetzlichen Bestimmungen zu schaffen und aufrechtzuerhalten.

### **7.2 Sauberkeit an Haltestellen**

Der Betreiber wirkt darauf hin, dass alle Haltestellen in einem guten und fahrgastfreundlichen, d.h. sauberen und technisch wie betrieblich mangelfreien sowie möglichst vandalismusfreien Zustand präsentiert werden.

Soweit der Betreiber nicht die Betreuung von Stationen und Haltepunkten obliegt, wird er ihm bekannt gewordene Missstände den zuständigen Stellen unverzüglich melden.

## **8 Fahrgastinformation**

Die Fahrgastinformation meint die gesamten Informationen über die Verkehrsleistungen des Betreibers, die für den Kunden relevant sind, insbesondere über das Leistungsangebot (Fahrpläne, Liniennetz, Tarife). Sie umfasst die Information in Fahrzeugen und an Haltestellen in Form von Aushängen, Durchsagen und durch Anlagen zur dynamischen Fahrgastinformation. Die Fahrgäste sind in geeigneter Form über Änderungen im Leistungsangebot zu informieren.

Die Fahrgäste sind an den Haltestellen über den Fahrplan sowie an stark frequentierten Haltestellen und in den Fahrzeugen in geeigneter Form über das Liniennetz zu informieren.

An Haltestellen mit hohem Fahrgastaufkommen bzw. an Umsteigehaltestellen sind Anlagen zur dynamischen Fahrgastinformation, welche die Abfahrtszeiten aller Fahrzeuge in Echtzeit darstellen, zu betreiben. Darüber hinaus muss es dem Fahrgast auch an weiteren Haltestellen möglich sein, sich z.B.

über den Fahrscheinautomaten und eine dort integrierte DFI bzw. die Start.info-App in Echtzeit über die nächsten Abfahrten zu informieren.

Bei geplanten Betriebsstörungen wie z. B. durch Baumaßnahmen sind die Fahrgäste frühzeitig über den geänderten Betriebsablauf und mögliche Auswirkungen bei ihrer Reiseplanung zu informieren. Alle absehbaren Betriebsstörungen sind über die eigenen Kommunikationswege (Print, Presseinfo, Internet) zu veröffentlichen. Die Möglichkeit der Aushänge in den Fahrzeugen und an den betroffenen Haltestellen sowie bedarfsweise der Einsatz von Infopersonal ist hierbei vorzusehen. Bei größeren Baumaßnahmen ist eine entsprechende Informationskampagne von dem Betreiber zu planen und durchzuführen.

Bei ungeplanten Störungen im Betriebsablauf sind die Fahrgäste unverzüglich über die verkehrlichen Auswirkungen der Störung zu informieren. Hierbei sind alle vorhandenen Möglichkeiten der Durchsagen an den Haltestellen und auf den Fahrzeugen sowie Kommunikation über Neue Medien einzusetzen, v.a Start.Info etc.

Bei der Liniennetz- und Fahrplaninformation mit elektronischen Medien ist die elektronische Fahrplaninformation des VRN zu berücksichtigen.

Der Betreiber unterstützt tarifbezogene Fahrgastinformationen und Werbeaktionen des VRN.

Die Liniennetzpläne sind bündel- bzw. regionsbezogen in allen Fahrzeugen des jeweiligen Linienbündel in DIN A2 über der Mehrzweckfläche und an ausgewählten Umsteigehaltestellen mindestens in DIN A3 auszuhängen.

## **9 Fahrgastzählung**

Es sind kontinuierliche Fahrgastzählungen/Fahrgastzahlauswertungen durchzuführen.

Fahrgastzählungen/Fahrgastzahlauswertungen sollen grundsätzlich durch den Einsatz der Automatischen (elektronischen) Fahrgastzählssysteme erfolgen. Die Ausstattungsquote hat den Anforderungen des VRN zum Nachweis von Fahrgastzahlen für die Einnahmeaufteilung zu genügen. Soweit die hieraus gewonnenen Daten nicht für eine repräsentative vollständige Erfassung und Auswertung aller Verkehre gemäß dem in VRN vorgegebenen Standard ausreichen, hat der Betreiber die entsprechende Vervollständigung der aus den elektronischen Fahrgastzählssystemen gewonnenen Daten durch ergänzende manuelle Zählungen und Auswertungen sicherzustellen.

## **10 Verhalten bei Betriebsstörungen und Verspätungen/Schienenersatzverkehr**

Der Betreiber hat für die vertrags- und ordnungsgemäße Durchführung des Betriebes zu sorgen und ist für die Behebung der Betriebsstörungen direkt zuständig.

Planmäßig und **absehbar**, z.B. aufgrund von Bauarbeiten, ausfallende Bahnfahrten werden durch Busse ersetzt. Die Information der Aufgabenträger über die Dauer, den Umfang und die Fahrgastinformation hat rechtzeitig vor der Einführung des Schienenersatzverkehrs zu erfolgen.

Bei absehbaren, d.h. planbaren, Betriebsstörungen werden die Fahrgäste durch den Betreiber informiert. Dabei unterstützt der VRN den Betreiber durch entsprechende Veröffentlichungen auf der VRN-Website und Hinweisen in der Online-Fahrplanauskunft.

*Linienbündel Mannheim/Heidelberg/Ludwigshafen*

Der Betreiber wird seine Fahrgäste über die Baumaßnahmen und die Fahrpläne des SEV mindestens über Aushänge an Haltestellen, die digitalen Medien (z.B. Homepage, Start.Info-App) und die DFI (an den Haltestellen und in den Automaten) informieren. Als weitere Informationsmedien sind bedarfsgerecht Flyer, Ansagen in den Fahrzeugen und Infopersonal an den Haltestellen einzusetzen. Bei großen Baumaßnahmen mit erheblichem Einfluss auf die Reiseplanung der Fahrgäste, stellt den Betreiber vor Ort ebenfalls die Reisenden-Lenkung in personeller Form sicher.

Bei Baumaßnahmen der Städte, die Auswirkungen auf die Erbringung der Verkehrsleistungen haben, hat der Betreiber dafür Sorge zu tragen, dass die Fahrgäste auch weiterhin ihr Ziel erreichen können.

Bei **nicht planbaren Betriebsstörungen** ist der Aufgabenträger über die Ursachen und die verkehrlichen Auswirkungen der Störungen zu informieren. Das Fahrpersonal informiert die Fahrgäste über die Art der Störung, ihre voraussichtliche Dauer und Auswirkung sowie insbesondere über alternative Bedienungen.

Zur Sicherung der Durchführung des Betriebes hat der Betreiber ein Notfall- und Störungsmanagement vorzuhalten, das im Bedarfsfall den kurzfristigen Einsatz von Ersatzfahrzeugen ermöglicht.

Bei **unvorhersehbaren Bahnausfällen** stellt der Betreiber in der Regel innerhalb von 45 Minuten einen Busnotverkehr sicher, wenn mit einer Störung von mehr als 60 Minuten zu rechnen ist. Innerhalb von 120 Minuten ist in diesen Fällen ein am Regelfahrplan orientierter Ersatzbetrieb durchzuführen.

Bei geplanten Straßensperrungen, absehbaren Fahrzeitverlängerungen durch Baumaßnahmen u. ä. werden Ersatzverkehre durch den Betreiber erarbeitet und mit dem Aufgabenträger abgestimmt. Die Fahrplanänderungen sind rechtzeitig, d.h. mindestens eine Woche vor Inkrafttreten der Änderungen bzw. bei kurzfristig angekündigten Maßnahmen einen Tag nach Bekanntwerden des Ereignisses durch das Verkehrsunternehmen an die Fahrgäste zu kommunizieren.

Die Kapazitäten des Busnot- bzw. Schienenersatzverkehrs sind entsprechend der Fahrgastzahlen des Schienenverkehrs zu bemessen.

Der Betreiber stellt sicher, dass im geplanten Schienenersatzverkehr nur Fahrzeuge mit Sondernutzungsflächen und einer fahrzeuggebundenen Einstiegshilfe zum Einsatz kommen.

Bei Verspätungen, Anschluss-Verlusten und Fahrtausfällen aufgrund dem Betreiber nicht zurechenbaren Ereignissen, wie z.B. unpassierbarer Straßen wegen Unwetter, Vereisung, starkem Schneefall, Überschwemmung, örtlichen Veranstaltungen und sonstiger ungeplanter kurzfristiger Straßensperrungen wegen Fremdunfall, Einsatz von Polizei, Rettungsdienst, Feuerwehr usw. erlischt die Verpflichtung zu einer zeitnahen Ersatzbeförderung. Der Betreiber sorgt in diesem Falle für eine größtmögliche Sicherstellung des Fahrplanangebotes auf den betroffenen Linien bzw. Streckenabschnitten, ggf. auch über Umwegfahrten.

#### **11 ITCS und Echtzeitdaten**

Das Dynamische Fahrgastinformationssystem (DFI) ist laufend mit aktuellen Fahrplandaten zu versorgen. Die fehlerfreie Funktion der DFI's und aller weiteren Echtzeitinfomedien ist durch den Betreiber sicherzustellen.

Der Betreiber ist verpflichtet, seinen Betriebszustand permanent zu überwachen, um so kurzfristige Maßnahmen zur Anschlusssicherung vornehmen zu können.

Der Betreiber hält für die LSA-Vorrangschaltung ein Hintergrundsystem vor, in dem Meldepunkte und Wegstrecken eingepflegt werden.

### 12 Betriebshof und Leitstelle

Der Betreiber unterhält ausreichende Betriebshofkapazitäten in dem Verkehrsgebiet der Aufgabenträger, auf denen außerhalb der Betriebszeiten die Fahrzeuge (Busse/Stadtbahnen) abgestellt werden. Die Abstellung im öffentlichen Verkehrsraum oder auf der Schienenstrecke ist nicht zulässig. Der Betreiber betreibt eine Leitstelle, die ganztägig 24 Stunden täglich besetzt ist.

### 13 Vertrieb

Der Vertrieb der Fahrscheine ist Sache des Betreibers. Es ist das gesamte Fahrkartensortiment des VRN-Verbundtarifes einschl. aller Zeitkarten inklusive der Übergangstarife zu den Nachbarverbänden anzubieten. Die Tarifbestimmungen und Beförderungsbedingungen des VRN sind anzuwenden. Neue Tarifangebote des VRN sind ab Inkrafttreten ins Verkaufssystem zu implementieren und zu vertreiben.

Der Fahrkartenvertrieb erfolgt grundsätzlich durch **Fahrausweisautomaten**, die an jeder Bahn-Haltestelle mindestens in einer Fahrtrichtung vorgehalten werden müssen, ebenso an den nachfragestarken Haltestellen (derzeit mindestens xxx Stück) im Busbereich.

Die Automaten sind benutzerfreundlich zu gestalten. Dabei ist darauf zu achten, dass die Fahrgäste problemlos erkennen können, dass sie Fahrscheine des Verbundtarifes lösen. Die Fahrkartenautomaten und -entwerter von VRN-Fahrkarten werden durch den Betreiber betrieben und in einem kundengerechten Zustand gehalten. Schäden werden in der Regel spätestens 24 Stunden nach Bekanntwerden einer Störung durch den Betreiber beseitigt.

Im Bus sind mindestens alle Einzelfahrscheine und Tageskarten über **Fahrausweisdrucker** anzubieten. In den Stadt- und Straßenbahnen erfolgt kein Ticketverkauf.

In den Stadtzentren ist jeweils eine **Mobilitätszentrale** zu betreiben, die grundsätzlich an 6 Werktagen die Woche Verkauf und Beratung des gesamten Fahrausweissortiments anbietet. Die Öffnungszeiten richten sich nach den ortsüblichen Öffnungszeiten des Dienstleistungsgewerbes. Neben dem Verkauf von Tarifangeboten sind auch Beratung und Verkauf von Mobilitätsdienstleistungen in den Kundenzentren vorzusehen, die Angebote der Kooperationspartner des Umweltverbundes umfassen. Die Mitarbeiter der Kundenzentren werden hierzu regelmäßig mit dem Fokus auf die Mobilitätsberatung geschult.

Neben den Kundenzentren ist ein dichtes Netz von **Verkaufsagenturen** durch den Betreiber zu unterhalten und zu betreuen, dass den persönlichen Verkauf von allen Fahrausweisen und Zeitkarten für Kunden in allen Stadtteilen ermöglicht.

Der Betreiber hat für Groß- und Firmenkunden eine **Mobilitätsberatung** anzubieten, welche die Firmenkunden hinsichtlich der Möglichkeiten der Mitarbeitermobilität berät und welche hinsichtlich der Möglichkeiten von Job-Ticket-Angeboten betreut.

Die Kontrolle der Fahrausweise hat nach den Regeln des Verkehrsverbundes Rhein-Neckar (VRN) zu erfolgen.

Der Betreiber wirkt an der Erstellung und Weiterentwicklung der Produktstandards und an einer Harmonisierung innerhalb des Verbundes mit.

### 14 Beschwerdemanagement

Der Betreiber stellt eine kundennahe Beschwerdebearbeitung mit dem Ziel der Aufklärung der Fahrgäste und der Beseitigung der Ursachen für Beschwerden sicher.

*Linienbündel Mannheim/Heidelberg/Ludwigshafen*

Die Annahme und Bearbeitung von Beschwerden liegt im Verantwortungsbereich des Betreibers. Im Beschwerdemanagement sind die nachfolgend definierten Qualitätsanforderungen zu erfüllen:

- Beschwerden sind innerhalb von zwei Wochen nach Eingang zu bearbeiten. Dem Beschwerdeführer ist die Antwort, entsprechend der Form des Eingangs der Beschwerde auf schriftlichem, telefonischem oder elektronischem Wege in kunden- und serviceorientierter Form mitzuteilen. Ist für die Bearbeitung der Beschwerde im Ausnahmefall ein längerer Zeitraum notwendig, ist dem Beschwerdeführer ein Zwischenbescheid mit Erläuterung des Verzögerungsgrundes zuzustellen. Grundsätzlich sind Beschwerden innerhalb von vier Wochen abschließend zu bearbeiten. Der Aufgabenträger behält sich vor, bei dem Betreiber Stellungnahmen einzufordern. Ebenso behält sich der Aufgabenträger vor, Beschwerden eigenverantwortlich zu beantworten.
- Von dem Betreiber sind die Beschwerden und Hinweise EDV-gestützt in der Aufnahme und Bearbeitung zu dokumentieren. Vorzusehen ist eine Kategorisierung in der Dokumentation (z.B. Fahrplan, Liniennetz, Haltestellen, Fahrzeuge, Fahrpersonal, Pünktlichkeit, Anschlusssicherung). Die Kategorisierung ist mit dem Aufgabenträger abzustimmen.
- Bei groben Verstößen des Fahrpersonals ist der Betreiber verpflichtet, disziplinarische Schritte einzuleiten
- Beschwerden, die beim Aufgabenträger eingehen, werden zur Bearbeitung an den Betreiber weitergeleitet. Es gelten die oben genannten Bearbeitungsgrundsätze durch den Betreiber.

Der Aufgabenträger behält sich grundsätzlich das Recht einer Überprüfung der Einhaltung der Bearbeitungsfristen und der Qualität der Beantwortung der Beschwerden vor.

Der Betreiber wird vom Aufgabenträger jeweils innerhalb von drei Arbeitstagen über die Beschwerden informiert, die beim Aufgabenträger eingehen und den von der Vereinbarung erfassten Verkehr betreffen. Für die Bearbeitung dieser Beschwerden durch den Betreiber gelten die gleichen Grundsätze wie bei der Bearbeitung von Kundenbeschwerden.

Wesentliche Beschwerden werden im Quartalsbericht dargestellt.

## **15 Sonstige Anforderungen**

### Quartalsreporting

Der Betreiber liefert 30 Arbeitstage nach Quartalsende einen Quartalsbericht an den jeweiligen Aufgabenträger mit Darstellung der erbrachten Verkehrsleistungen, Kundenanregungen, Fahrgastzahlen, besonderen Vorkommnissen.

## **16 Qualitätsmanagementsystem**

### **16.1 Qualitätsmessung**

Um nachzuweisen, dass die kundenorientierte Qualität des Betreibers den Anforderungen der Kunden und den Aufgabenträgern entspricht, hält der Betreiber ein internes Qualitätsmanagementsystem vor. Der Betreiber informiert die Aufgabenträger im Rahmen des Quartalsreportings über Ergebnisse der regelmäßigen Qualitätsüberwachungen.

Auf der Basis eines jährlich durchzuführenden Kundenbarometers werden folgende **Qualitätskriterien** ausgewählt, denen bei der Qualitätssicherung eine besondere Bedeutung beigegeben wird:

### **Q 1 Globalzufriedenheit der Fahrgäste**

Die Globalzufriedenheit ist das Kriterium, welches die allgemeine Zufriedenheit des Kunden mit den Verkehrsleistungen des Betreibers insgesamt abbildet.

### **Q 2 Freundlichkeit des Personals**

Die Freundlichkeit des Personals zeigt sich im Verhalten, insbesondere in der Kundenorientierung, gegenüber den Fahrgästen.

### **Q 3 Pünktlichkeit**

Die Pünktlichkeit betrifft die Abfahrtpünktlichkeit der Fahrzeuge an den Haltestellen.

### **Q 4 Fahrplaninformation an Haltestellen**

Die Fahrplaninformation an Haltestellen meint die gesamten Informationen über die Verkehrsleistungen des Betreibers, die für den Kunden relevant sind, insbesondere über das Leistungsangebot (Fahrpläne, Liniennetz, Tarife).

### **Q 5 Information im Fahrzeug**

Die Fahrgäste können sich im Fahrzeug über die Verkehrsleistungen, insbesondere über Aushänge, Liniennetzpläne, Perlschnüre als auch über die Durchsagen des Fahrpersonals informieren.

### **Q 6 Platzangebot im Verkehrsmittel**

Das Platzangebot im Verkehrsmittel gibt Auskunft darüber, ob die Fahrzeuge aus Sicht der Kunden über ausreichende Kapazitäten für die Beförderung der Fahrgäste verfügen.

### **Q 7 Sauberkeit der Fahrzeuge**

Die Sauberkeit bezieht sich auf den Reinigungszustand in den Fahrzeugen.

### **Q 8 Sauberkeit der Haltestellen**

Die Sauberkeit bezieht sich auf den Reinigungszustand an den Haltestellen.

### **Q 9 Informationen bei Störungen**

Insbesondere im Störfall brauchen die Fahrgäste Orientierung über nächste Abfahrten, alternative Fahrtmöglichkeiten, Umleitungen.

Die interne Qualitätssicherung des Betreibers wird darauf ausgerichtet, Qualitätsmängel zu erkennen, Fehlerquellen zu beseitigen und die Zufriedenheit der Kunden insbesondere mit den aufgeführten Kriterien kontinuierlich zu erhöhen.

## **16.2 Methodenmix**

Die Ausprägungen einzelner Qualitätsmerkmale lassen sich durch unterschiedliche Messverfahren bestimmen, die im Rahmen des Qualitätsmanagementsystems des Betreibers zur Anwendung kommen. Zu diesen gehören die Kundenzufriedenheitsuntersuchungen, Qualitätstests sowie objektive Leistungsmessungen.

- Die Kundenzufriedenheit wird im Rahmen regelmäßiger **Kundenzufriedenheitsuntersuchungen** anhand der vorgenannten Qualitätskriterien Q 1 - Q 9 ermittelt und für die Bewertung der Leistung des Betreibers herangezogen.
- Daneben werden durch den Betreiber durch Leistungsmessungen mit Hilfe des rechnergesteuerten Betriebsleitsystems ergänzend **objektive Messungen der Pünktlichkeit (Q3)** durchgeführt, welche wie die Ergebnisse aus der Kundenzufriedenheitsuntersuchung für die Beurteilung der Leistung des Betreibers herangezogen werden.

### **Qualität aus Kundensicht**

Um eine enge Bindung der Dienstleistungsqualität des Betreibers an die Anforderungen und Erwartungen seiner Kunden sicherzustellen, steht die Kundenzufriedenheitsanalyse im Mittelpunkt der kontinuierlichen Qualitätsverbesserung. Hierdurch soll sichergestellt werden, dass die Qualität nicht um ihrer selbst willen, sondern für den Kunden produziert wird. Durch die Auswahl der aufgeführten Qualitätskriterien soll eine allgemeine Verbesserung der Dienstleistungsqualität des Betreibers erreicht werden, die an unterschiedlichen Punkten des Betriebes, der Infrastruktur und auch den „weichen“ Faktoren, wie Personal und Information, ansetzt. Um insbesondere bei dem zentralen Kriterium Pünktlichkeit eine direkte Steuerung zu ermöglichen, wird in diesem speziellen Fall das Instrument der Kundenzufriedenheitsuntersuchung durch direkte, objektive Leistungsmessungen ergänzt.

### **16.3 Messmethoden**

**Für die Erfüllung der Qualitätsziele werden folgende Methoden angewandt:**

#### **a) Kundenbefragung**

- (1) Die im Verkehrsgebiet des Betreibers durchzuführenden Kundenbefragungen erheben die subjektive Kundenzufriedenheit. Mit der Durchführung und Auswertung der Kundenbefragung hat der Betreiber auf eigene Kosten ein unabhängiges Unternehmen zu beauftragen.
  
- (2) Die Befragung zur Bewertung der Kundenzufriedenheit wird als regional-repräsentative Befragung der ÖPNV-Kunden durchgeführt. Die Kundenbefragungen werden in jährlichen Erhebungswellen durchgeführt.
  
- (3) Die Bewertung der Kundenzufriedenheit wird durch eine 5-stufige asymmetrische Bewertungsskala vorgenommen (siehe Abbildung 1). Sie bildet den Grad der Zufriedenheit mit dem Leistungsmerkmal ab.

## Das OPNV-Kundenbarometer

Der Kunde erhält ...

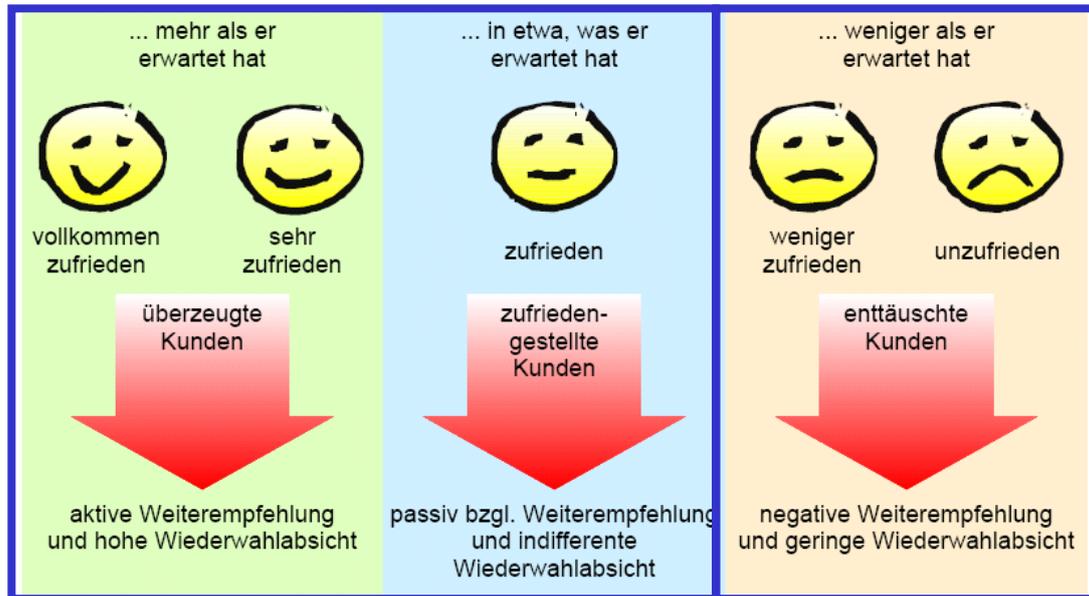


Abbildung 1: Qualitätsstufen

(4) Die Anzahl der Stichproben wird so gewählt, dass eine repräsentative Beurteilung der Qualität und die bundesweite Vergleichbarkeit mit anderen Verkehrsunternehmen möglich ist.

(5) Über das Ergebnis der Kundenbefragung berichtet der Betreiber den Aufgabenträgern jeweils, sobald ihm dieses vorliegt.

### b) Objektive Qualitätsmessung

Das Qualitätskriterium der Pünktlichkeit (Q 3) wird nicht nur im Wege der Kundenbefragung überprüft, es unterliegt auch der objektiven Messung.

(1) Der Betreiber verfügt über ein rechnergesteuertes Betriebsleitsystem, mit welchem der Betriebsablauf elektronisch überwacht und gesteuert wird (RBL).

(2) Die Daten aus dem RBL werden zur Beurteilung der Pünktlichkeit verwendet.

(3) Bemessungsgrundlage für die Pünktlichkeit der Fahrten sind die jeweils gültigen Fahrpläne des Betreibers. Als pünktlich gelten Fahrten mit einer Verspätung bis zu 3 Minuten. Verspätungen, die größer als eine Taktfolge sind, zählen als Fahrtausfälle.

(4) Alle Daten, die für die Beurteilung der Pünktlichkeit der Fahrten relevant sind, werden in einer Datenbank gespeichert. Die Datenbank kann von den Muttergesellschaften/Städten nach Anfrage jederzeit eingesehen werden.

**16.4 Zielwerte**

Die Aufgabenträger setzen für jedes Geschäftsjahr für die einzelnen Qualitätskriterien Zielwerte fest. Die Zielwerte gelten für den Betreiber und sind jeweils zu erreichen. Um diese Zielwerte liegt jeweils ein Toleranzbereich. Die Zielwerte und Toleranzbereiche für die einzelnen Qualitätskriterien ergeben sich aus der Tabelle unter 11.3.c). Werden die Zielwerte (einschließlich Toleranzbereich) überschritten oder unterschritten, werden entsprechend Plus- oder Minuspunkte vergeben (siehe 11.4). Die Summe der erreichten Punkte ist Grundlage für die Bemessung eines Teils der variablen Vergütung der Geschäftsführung und Mitarbeiter nach Maßgabe der individuell oder tarifvertraglich getroffenen Vereinbarungen.

**a) Kundenbefragung**

Ziel ist es, die Anzahl der zufriedenen Kunden stetig zu steigern. Zufrieden sind Kunden der Kategorien "vollkommen zufrieden", „sehr zufrieden" und „zufrieden" (siehe Abbildung 1).

**b) Objektive Qualitätsmessung**

Hinsichtlich der Pünktlichkeit sollen die aktuellen Qualitätsstandards gehalten und verbessert werden. Beim Zielwert für die Pünktlichkeit der Fahrzeuge ist ein pauschaler Abzug für die Verspätungen berücksichtigt, die auf die Anschlusssicherung zurückzuführen sind.

**c) Festlegung der Zielwerte und Toleranzbereiche**

Die Zielwerte werden grundsätzlich einheitlich für den Betreiber festgelegt.

Regelverfahren:

Die Zielwerte orientieren sich einheitlich an einem von den Aufgabenträgern objektiv festzulegenden Benchmark, der die überregionalen Bestwerte einbezieht. Damit wird eine kontinuierliche Qualitätsverbesserung im überregionalen Vergleich erzielt.

<b>Qualitätskriterium</b>	<b>Messmethode</b>	<b>Zielwert</b>	<b>Toleranzbereich</b>
Q 1 Globalzufriedenheit der Fahrgäste	Kundenbefragung	X%	-/+ 2 %
Q 2 Freundlichkeit des Personals	Kundenbefragung	X %	-/+ 2 %
Q 3 Pünktlichkeit	Kundenbefragung	X%	-/+ 2 %
	Obj. Messung	X %	-/+ 2 %
Q 4 Fahrplaninformationen an Haltestellen	Kundenbefragung	X%	-/+ 2 %
Q 5 Information im Fahrzeug	Kundenbefragung	X %	-/+ 2 %

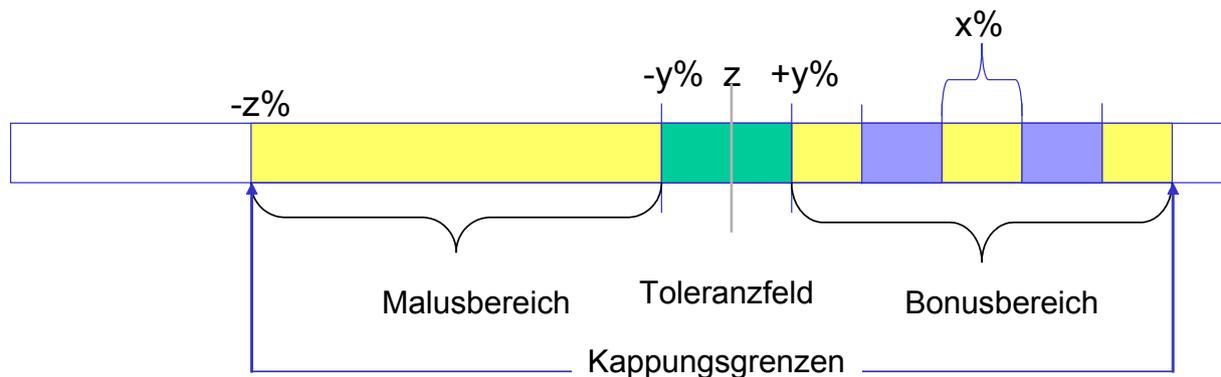
Q 6 Platzangebot im Verkehrsmittel	Kundenbefragung	X %	-/+ 2 %
Q 7 Sauberkeit der Fahrzeuge	Kundenbefragung	X %	-/+ 2 %
Q 8 Sauberkeit der Haltestellen	Kundenbefragung	X %	-/+ 2 %
Q 9 Informationen bei Störung	Kundenbefragung	X %	-/+ 2 %

Abbildung 2, Tabelle: Zielwerte und Toleranzbereiche

### 16.5 Punktesystem

(1) Abweichungen über den Toleranzbereich hinaus werden mit Plus- und Minuspunkten bewertet.

(2) Für die Überschreitung der Zielwerte (positive Abweichung), die über den definierten Toleranzbereich hinausgeht, werden Pluspunkte vergeben. Entsprechend gibt es für die Unterschreitung der Zielwerte (negative Abweichung) Minuspunkte. Die Abweichungen werden nach Schrittzahlen mit definierten Schrittweiten gemessen.



X = Zielwert

Y = Toleranzwert

Z = Schrittweite

Abbildung 2: Darstellung der Bewertungsparameter

Die Schrittweiten für die einzelnen Kriterien sind in der folgenden Tabelle dargestellt.

Qualitätskriterium	Messmethode	Schrittweite
Q 1 Globalzufriedenheit der Fahrgäste	Kundenbefragung	1 %
Q 2 Freundlichkeit des Personals	Kundenbefragung	1 %
Q 3 Pünktlichkeit	Kundenbefragung	1 %
	Obj. Messung	1 %

Q 4 Fahrplaninformationen an Haltestellen	<b>Kundenbefragung</b>	<b>2 %</b>
Q 5 Information im Fahrzeug	<b>Kundenbefragung</b>	<b>2 %</b>
Q 6 Platzangebot im Verkehrsmittel	<b>Kundenbefragung</b>	<b>1 %</b>
Q 7 Sauberkeit der Fahrzeuge	<b>Kundenbefragung</b>	<b>2 %</b>
Q 8 Sauberkeit der Haltestellen	<b>Kundenbefragung</b>	<b>2 %</b>
Q 9 Informationen bei Störungen	<b>Kundenbefragung</b>	<b>2 %</b>

**Tabelle 3: Schrittweite**

(3) In einem weiteren Schritt sind die nach (2) ermittelten Punkte je Qualitätskriterium entsprechend ihrer Wichtigkeit für den Kunden im Rahmen der Kundenbefragung mit dem Gewichtungsfaktor zu multiplizieren. Der Gewichtungsfaktor ergibt sich daraus, welche Bedeutung der Kunde den einzelnen Qualitätskriterien im Rahmen der Globalzufriedenheit beimisst. Die Gewichtung der Kriterien wird jeweils zu Jahresbeginn auf der Grundlage der Ergebnisse des Vorjahres festgelegt.