

FORTSCHREIBUNG DES NAHVERKEHRSPANS für den Kreis Recklinghausen



ANLAGENBAND IV – QUALITÄTSVEREINBARUNGEN KREIS RECKLINGHAUSEN

19. Januar 2017



**KREIS
RECKLINGHAUSEN**
DER VESTISCHE KREIS

Herausgeber:

Kreis Recklinghausen
Der Landrat
Fachdienst 18
Kurt-Schumacher-Allee 1
45655 Recklinghausen

Kreis Recklinghausen

Fortschreibung des Nahverkehrsplans des Kreises Recklinghausen

**Anlagenband IV –
Qualitätsvereinbarungen Kreis Recklinghausen**

Auftraggeber:

**Kreis Recklinghausen
Kreishaus
Kurt-Schumacher-Allee 1
D-45657 Recklinghausen**

Federführung:

**Mathias Schmechtig
NahverkehrsConsult**

Wilhelmshöher Allee 274
34131 Kassel
Tel.: 0561 – 988349 65
Fax: 0561 – 988349 68
Mail: info@mathias-
schmechtig.de
www.mathias-schmechtig.de

in Kooperation mit:

KCW

Bernburger Str. 27
10963 Berlin

Bearbeiter:

Dr. Sylvie Grischkat / Axel Zietz
KCW GmbH, Büro Hamburg
Steindamm 94
20099 Hamburg
Tel. 040 – 325 775-610
Fax 040 – 325 775-818
Mail: grischkat@kcw-online.de
www.kcw-online.de

Kassel, 18. Januar 2017

Inhalt:

Qualitätsvereinbarung zwischen dem Kreis Recklinghausen und den
Verkehrsunternehmen

Anlage 1 – Qualitätskriterien

Anlage 2 – Qualitätszielwerte

Anlage 3 – Mindeststandards Fahrzeuge

Anlage 4 – Muster Qualitätsbericht

Anlage 5 – Übersicht Qualitätssteuerungssystem

Anlage 6 – Entwicklungsziele

Qualitätsvereinbarung

zwischen dem
KREIS RECKLINGHAUSEN

und den Verkehrsunternehmen

....

Inhalt

1	ZIEL DER QUALITÄTSVEREINBARUNG	3
2	DEFINITION / ABGRENZUNG	3
3	DIE QUALITÄTSVEREINBARUNG ALS BASIS FÜR EIN QUALITÄTSSTEUERUNGS-SYSTEM	4
4	ALLGEMEINE BESCHREIBUNG DES INSTRUMENTEN-MIX ZUR QUALITÄTS-STEUERUNG (QUALITÄTSSTANDARDS, -KRITERIEN, MESSMETHODEN)	4
5	KUNDENHINWEISE UND BESCHWERDEN	5
6	BERICHTSWESEN	5
7	BEGLEITENDE ARBEITSKREISE QUALITÄT	6
8	MAßNAHMENMANAGEMENT UND ANLASSBEZOGENE GESPRÄCHE	8
9	KOSTEN DER QUALITÄTSSTEUERUNG	9
10	PERSPEKTIVE KUNDENGARANTIEN	9
11	LAUFZEIT UND KÜNDIGUNG	10
12	BEITRITT WEITERER VERKEHRSUNTERNEHMEN	10

Anhang:

Anlage 1: Qualitätskriterien

Anlage 2: Qualitätszielwerte

Anlage 3: Mindeststandards Fahrzeuge

Anlage 4: Muster Qualitätsbericht

Anlage 5: Übersicht Qualitätssteuerungssystem

Anlage 6: Entwicklungsziele

1 Ziel der Qualitätsvereinbarung

Die Qualitätsvereinbarung zwischen Aufgabenträger (AT) und den Verkehrsunternehmen (VU) legt einvernehmlich die sich aus Anlage 1 und 2 ergebenden Qualitätskriterien und -ziele sowie ein Qualitätssteuerungsverfahren fest. Damit wird zum einen dem jeweils aktuellen Nahverkehrsplan entsprochen, der eine verbindliche und rechtssichere Umsetzung der Qualitätsstandards vorsieht, zum anderen wird für die Kunden des ÖPNV ein angemessener Qualitätsstandard im ÖPNV gesichert.

Ein wichtiges Ziel der Qualitätsvereinbarung ist, Transparenz über die geleistete Qualität und die dahinter stehenden Prozesse zu erreichen und dauerhaft zu gewährleisten. Damit soll auch ein Entscheidungsprozess über die anzustrebende Qualität des ÖPNV vorangebracht werden.

2 Definition / Abgrenzung

Die Qualitätsvereinbarung bezieht sich auf alle Busverkehre auf dem Gebiet der AT-Gebietskörperschaft unabhängig von der vertraglichen Grundlage der Leistungserbringung. Dies schließt auch Verkehre ein, die von Subunternehmen erbracht werden. Für den ein- und ausbrechenden Verkehr von VU, die sich nicht im Eigentum des unterzeichnenden AT befinden, können abweichende Regelungen vereinbart werden.

Für den ÖPNV sind sowohl der AT als auch die VU zuständig und verantwortlich, allerdings in unterschiedlichen Ausprägungen (s. Anlage 5). Für die Einhaltung der in dieser Qualitätsvereinbarung formulierten Qualitätsstandards tragen in erster Linie die VU die Verantwortung. Für einzelne Qualitätskriterien (u. a. Teilbereiche bei Haltestellen) liegt die Verantwortlichkeit bei den AT oder weiteren Akteuren (z. B. Bewirtschaftung der Haltestellen durch Außenwerbefirmen und Kommunen).

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

Für den regionalen SPNV gelten wegen des vom ÖPNV abweichenden Zuständigkeitszuschnittes die Qualitätssteuerungsregelungen des SPNV-Zweckverbandes.

Das Qualitätsmanagement orientiert sich an den Grundsätzen der Wirtschaftlichkeit. Qualitätsbemühungen sollten sich am Fahrgastmarkt orientieren und widerspiegeln. Die Durchführung erfolgt unter weitest gehender Nutzung vorhandener Daten und Ressourcen bei den Aufgabenträgern und den Verkehrsunternehmen.

3 Die Qualitätsvereinbarung als Basis für ein Qualitätssteuersystem

Die Qualitätsvereinbarung befindet sich im Zentrum des Qualitätssteuersystems. In die Qualitätsvereinbarung fließen die Qualitätsstandards für das Leistungsangebot sowie die Leistungserbringung ein. Die Qualitätsvereinbarung gibt die Qualitätskriterien sowie die anzuwendenden Messmethoden und Zielwerte vor (vgl. dazu Ziffern 4 und 9). Die Zielwerte sind jedoch variabel zu vereinbaren und werden deshalb gesondert in der Anlage 2 dargestellt. Die Messungen und Auswertungen nimmt das Verkehrsunternehmen vor und dokumentiert diese in einem jährlichen Qualitätsbericht (vgl. Ziffer 6). Der Bericht stellt eine wesentliche Grundlage für die Abstimmungsgespräche zwischen Aufgabenträger und Verkehrsunternehmen dar. Innerhalb dieser Abstimmungsgespräche werden auch zukünftige Entwicklungsziele zwischen dem Aufgabenträger und dem Verkehrsunternehmen abgestimmt. Die Aufgabenträger können aber auch in begründeten Fällen über die Berichte hinaus Messergebnisse und Zwischenauswertungen auf Anfrage einsehen. Genauso können bei Vorliegen von Qualitätsproblemen anlassbezogene Gespräche mit den Verkehrsunternehmen durchgeführt werden, die über die Abstimmungsgespräche hinausgehen (vgl. Ziffer 8).

Neben den internen Besprechungen und den anlassbezogenen Gesprächen wird ein regelmäßiger, z. B. jährlicher, aufgabenträger- und verkehrsunternehmensübergreifender Arbeitskreis Qualität vereinbart, der sowohl Raum für einen Erfahrungsaustausch gibt als auch den Rahmen für übergreifende Regelungen setzt, z. B. im Falle von Anpassungserfordernissen. Somit stellt das Qualitätssteuersystem einen fortlaufenden Prozess dar.

4 Allgemeine Beschreibung des Instrumenten-Mix zur Qualitätssteuerung (Qualitätsstandards, -kriterien, Messmethoden)

Das Qualitätssteuersystem enthält zum einen Regelungen in Bezug auf die Einhaltung der festgelegten Zielwerte. Zum anderen verweist es auf die durchzuführenden Messmethoden im Netz, deren Ergebnisse durch das Qualitätssteuerungsverfahren einer quantitativen und qualitativen Bewertung unterzogen werden (s. Anlage 5).

Die Auswahl der Messverfahren orientiert sich an den Empfehlungen aus der DIN EN 13816:2002. Die Qualitätsmessungen bestehen aus den objektiven Messmethoden Mystery Shopping (MSS) und direkten Messungen, u. a. zur Pünktlichkeit (Daten aus den Betriebsleitsystemen, DPM), welche die Grundlage zur Beurteilung der Leistung der VU bilden.

Sie werden ergänzt um die Auswertungen subjektiver Indikatoren aus Kundenzufriedenheitsbefragungen (CSS) und Kundenhinweisen. Die Kundenzufriedenheitsbefragungen (CSS) bilden die Wahrnehmung der Dienstleistungsqualität durch die Kunden (Fahrgäste) ab. Durch die Methodik der Befragung und einer

entsprechenden Stichprobengröße sind die Ergebnisse repräsentativ für die Zufriedenheit aller Fahrgäste mit den jeweiligen Qualitätsmerkmalen und der Gesamtzufriedenheit der Dienstleistungsqualität. Die Ergebnisse werden – soweit vorliegend – informativ dem AT zur Verfügung gestellt.

MSS: MSS-Erhebungen werden per Zufallsprinzip stichprobenweise erhoben. Sie werden über das ganze Jahr und das Bedienungsgebiet (des jeweiligen Verkehrsunternehmens oder Aufgabenträgers) verteilt, wobei eine periodische oder kontinuierliche Erhebung gegeben ist. Sie spiegeln repräsentative Jahresergebnisse wider. Die MSS-Erhebungen erfolgen in der Regel jährlich, mindestens jedoch alle zwei Jahre.

DPM: Die Pünktlichkeitserfassungen erfolgen nach Einführung der technischen Voraussetzungen kontinuierlich.

CSS: Die Kundenzufriedenheitsbefragungen können z. B. über sogenannte Kundenbarometer erfolgen. Sie werden regelmäßig und – soweit es die wirtschaftlichen Rahmenbedingungen des VU zulassen – jährlich durchgeführt.

Die Methodik sowie die Ergebnisse der Messungen und Bewertungen werden in jährlichen Berichten (vgl. Ziffer 6) dargelegt.

5 Kundenhinweise und Beschwerden

Kundenhinweise und Beschwerden stellen einen Bestandteil des Qualitätsteuerungssystems dar. Sie werden nicht als objektive Messgrößen herangezogen, da sie nicht repräsentativ sind. Sie liefern aber wichtige Indikatoren über Schwerpunkte und Themen, die für die Qualitätssicherung relevant sein könnten. Die Kunden haben über einfache Wege die Möglichkeit, sich über Qualitätsmängel rund um den ÖPNV zu beschweren bzw. die Verkehrsunternehmen über etwaige Mängel zu informieren. Die Hinweise und Beschwerden werden von den Verkehrsunternehmen verwaltet und ausgewertet. Sie können auf Wunsch dem AT jährlich als separate Auswertung zur Verfügung gestellt werden.

6 Berichtswesen

Die VU verpflichten sich, jeweils im zweiten Quartal nach Ablauf eines Kalenderjahres einen Qualitätsbericht an den Aufgabenträger zu liefern. In diesem Bericht werden die Messverfahren und Messergebnisse dargestellt und mit den vereinbarten Zielwerten abgeglichen. Kontinuierliche Messungen (z. B. Pünktlichkeit und Anschlüsse) werden in Form von Jahreswerten aufgeführt.

In einem separaten Erhebungsbericht werden dem AT erstmalig alle Spezifikationen zur Messmethodik (Erhebungsbögen etc.) zur Verfügung gestellt, damit sämtliche aggregierte, gewichtete und umgerechnete Werte nachvollzogen werden können. Über Änderungen in der Messmethodik wird berichtet.

Die Inhalte des Qualitätsberichtes sind in den Anlagen 1 und 4 für die einzelnen Qualitätskriterien festgelegt.

Die in der Anlage 2 aufgezeigten Zielwerte basieren im ersten Schritt auf Status quo-Werten der VU für die verschiedenen Qualitätskriterien, die im Rahmen einer ersten Ist-Aufnahme erhoben wurden. Diese Zielwerte dienen im Hinblick auf den ersten zu liefernden Qualitätsbericht (2012/2013) zunächst als Orientierung. In den Folgejahren werden verbindliche Zielwerte zwischen dem jeweiligen VU und dem AT individuell vereinbart.

In den Folgejahren enthält der Bericht für die wichtigsten Werte Zeitreihen. Jahreswerte sind für mindestens fünf zurückliegende Jahre, in der Startphase als Zwischenwerte, vorgesehen. Signifikante Änderungen der Werte sind zu kommentieren und mögliche Gründe hierfür darzulegen. Weiterhin werden hier jegliche Maßnahmen im Sinne von Ziffer 8 (anlassbezogene Gespräche) dokumentiert.

Die Anzahl der Kundengarantie-Fälle sowie deren räumliche und inhaltliche Schwerpunkte innerhalb des Betrachtungszeitraumes sind dem AT auf Wunsch zugänglich zu machen.

Die Qualitätsberichte werden zunächst ausschließlich dem AT übergeben, der entscheidet, inwieweit und auf welcher Grundlage die zuständigen politischen Gremien beteiligt werden. Eine weitergehende Veröffentlichung der Berichte bzw. von Teilen der Berichte, z. B. über die Internetseiten der Verkehrsunternehmen ist nach Rücksprache zwischen AT und VU mittelfristig angedacht.

7 Begleitende Arbeitskreise Qualität

Das Qualitätssteuerungssystem wird ständig weiterentwickelt. Dies geschieht in erster Linie während Arbeitskreissitzungen, an denen sowohl die Aufgabenträger als auch die Verkehrsunternehmen teilnehmen. Neben den regelmäßigen Abstimmungsgesprächen zwischen einem AT und den einzelnen VU seines Bediengebiets (b), wird auch ein AT- und VU-übergreifender Arbeitskreis eingerichtet (a), um in erster Linie eine Vereinheitlichung der Qualitätsstandards in der Region zu bewirken.

Im Folgenden werden diese Arbeitskreise beschrieben.

a) AT und VU übergreifender Arbeitskreis

Es wird ein AT- und VU-übergreifender „großer“ Arbeitskreis Qualität eingerichtet, der regelmäßig, z. B. jährlich, tagt (s. Ziffer 3). Der Arbeitskreis besteht in der Regel aus je einem Vertreter der Unternehmen sowie je einem Vertreter der Aufgabenträger Kreis Recklinghausen und Stadt Bottrop. VU und AT können bei

Bedarf weitere fachlich zuständige Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in den Arbeitskreis einbinden. Vertreterinnen und Vertreter benachbarter Aufgabenträger können ebenfalls in den Arbeitskreis eingebunden werden. Dieser Arbeitskreis dient

- dem Erfahrungsaustausch,
- der Abstimmung grundsätzlicher Regelungen,
- der groben Revision, d. h. Überprüfung der übergreifenden Qualitätsstandards auf Anpassungsbedarf, z. B. aufgrund von Erfahrungen aus vergangenen Jahren und/oder aufgrund von sich ändernden Verhältnissen im Verkehrsmarkt sowie
- ggf. der Formulierung und Abstimmung von Änderungen,
- ggf. der Festlegung von öffentlichkeitswirksamen Maßnahmen zur Qualitätsverbesserung.

b) Abstimmungsgespräche AT und VU

Alle Qualitätsbelange, die das Bedienungsgebiet eines Aufgabenträgers betreffen und in den Zuständigkeitsbereich eines Verkehrsunternehmens fallen, werden in regelmäßigen Abstimmungsgesprächen zwischen dem jeweiligen AT und dem VU behandelt. Hierzu gehören u. a.

- Vorbereitung von Themen für den AT- und VU-übergreifenden Arbeitskreis, z. B. für Veränderungen am Qualitätsbericht, Veröffentlichungsregeln oder für Veränderungen an den Inhalten und Parametern des Qualitätssteuerungssystems,
- Diskussion der Ergebnisse der Qualitätsmessung, der Kundenhinweise und ggf. Kundengarantien,
- Erarbeitung von Abhilfemaßnahmen bei Mängeln mit Setzung von Fristen (vgl. Ziffer 8),
- Festlegung der grundsätzlich anzustrebenden Qualität im ÖPNV und Überprüfung, inwieweit die Elemente des Qualitätssteuerungssystems, der Messverfahren etc. dies unterstützen
- feine Revision, u. a. Konkretisierung der Zielwerte. Weiterhin ist die Auswahl von Mess- und Steuerungsverfahren an die tatsächlichen Qualitätsanforderungen anzupassen. Dazu gehört auch die Zuordnung, welches der Verfahren auf welche Kriterien bzw. Leistungsbestandteile angewendet wird.

- Erarbeitung bzw. Festlegung von möglichen Entwicklungszielen.

Absprachen und Vereinbarungen, die innerhalb der Abstimmungsgespräche zwischen dem AT und dem VU getroffen werden, werden von beiden Parteien vertraulich behandelt und nicht ohne Information des jeweils anderen weitergegeben. Dies umfasst auch im Wesentlichen die Inhalte und insbesondere die Ergebnisse, welche im Qualitätsbericht dargestellt werden (vgl. Ziffer 6).

Sollte darüber hinaus festgestellt werden, dass zur Bearbeitung eines Qualitätsaspektes eine dritte Partei (anderes VU / anderer AT / Externer) benötigt wird, kann der Aufgabenträger hierzu jederzeit gesondert einladen, d. h. ein „kleinerer Arbeitskreis“ kann bei Bedarf punktuell eingerichtet werden.

Die Ergebnisse aus den oben beschriebenen Arbeitskreisen und Abstimmungen sowie aus den anlassbezogenen Gesprächen (vgl. Ziffer 8) werden mit den jeweiligen Qualitätsstandards verglichen, so dass eine Anpassung der Qualitätsstandards bzw. einzelner Parameter der Qualitätskriterien, z. B. von Zielwerten, Messverfahren, Entwicklungszielen (vgl. Anlagen 1, 2 und 6), oder des Berichtswesens (vgl. Anlage 4), an neue Ziele und Gegebenheiten erfolgen kann. Diese Rückkopplung gewährleistet den fortlaufenden Prozess der Qualitätssteuerung.

Alle Anpassungen von Stellgrößen sind einvernehmlich zwischen den Vertragspartnern vorzunehmen. Die Änderungen werden protokollarisch festgehalten und erlangen dadurch Gültigkeit für alle Beteiligten. Wenn nicht innerhalb von zwei Wochen nach Zugang des Protokolls den darin ersichtlichen Beschlüssen widersprochen wird, so wird dies als Zustimmung gewertet. Dies gilt nur, wenn das VU im Übersendungstext ausdrücklich auf die Rechtsfolge hingewiesen wurde. Änderungen bzw. Ergänzungen des Protokolls sind jederzeit möglich, wenn alle Vertragspartner sich in Textform hiermit einverstanden erklären.

8 Maßnahmenmanagement und Anlassbezogene Gespräche

Werden die vereinbarten Qualitätsstandards nicht eingehalten und z. B. Zielwerte unterschritten, tritt das Maßnahmenmanagement in Kraft. Die dann zu erfolgenden Korrekturmaßnahmen zur Verbesserung der Leistung erfolgen abgestuft wie folgt:

1. Bei Unterschreitung der vereinbarten Zielwerte (vgl. Anlage 2) erstellt der hierfür verantwortliche Zuständige einen Maßnahmenplan, aus dem ersichtlich wird, welche Maßnahmen ergriffen werden und bis wann die beschriebenen Maßnahmen jeweils umgesetzt werden. Ziel ist es, im darauffolgenden Jahr die Zielwerte mindestens zu erreichen. Der Aufgabenträger wird über den Maßnahmenplan spätestens im Rahmen der in Ziffer 7 beschriebenen Abstimmungsgespräche informiert.

2. Der Aufgabenträger und die Verkehrsunternehmen können in besonderen Fällen unabhängig von den Zielwerten sowie der in Ziffer 7 beschriebenen Arbeitskreisen / Abstimmungsrunden anlassbezogene Gespräche führen. Unter anlassbezogenen Gesprächen wird die lösungsorientierte gemeinsame Bearbeitung von Qualitätsproblemen verstanden, die z. B. im Zusammenhang mit gehäuften Kundenbeschwerden, negativen Pressemeldungen oder Ergebnissen von Kundenbefragungen oder Qualitätstests zu Tage getreten sind. Treten keine Probleme auf, sind keine Aktivitäten oder Maßnahmen notwendig. Sofern der AT entscheidet, tätig zu werden, kann er die folgenden Maßnahmen ergreifen: Er kann das betroffene VU bitten, zu dem Leistungsmangel in Textform Stellung zu nehmen bzw. Vertreter des VU zu einem Gespräch einladen. Wenn es sich nicht um einen Ausnahmefall oder kurzfristige Unregelmäßigkeiten handelt, kann der Aufgabenträger einen Maßnahmenplan des VU zur Beseitigung des Mangels erbeten. Er kann auch in Abstimmung mit dem VU auf eigene Kosten einzelne Qualitätskriterien stichprobenhaft überprüfen (lassen). Die VU stellen für solche Erhebungen sicher, dass das Erhebungspersonal ungehinderten Zutritt zu Fahrzeugen und Haltestellen hat. Das VU ist spätestens nach Abschluss der jeweiligen Prüfung schriftlich über das Prüfergebnis sowie über die zugrunde liegenden Prüfkriterien zu informieren.

Sofern ein Maßnahmenplan zur Beseitigung eines Mangels erstellt wird, vereinbaren AT und VU einen Zeitraum, nach dessen Ablauf das VU die Umsetzung der Maßnahmen nachzuweisen hat.

Wird hingegen festgestellt, dass der Aufgabenträger oder eine dritte Partei (z. B. Stadt) die Verantwortung für den jeweiligen Qualitätsmangel trägt, bemühen sich Aufgabenträger und Verkehrsunternehmen gleichermaßen eine zielorientierte Problemlösung herbeizuführen.

9 Kosten der Qualitätssteuerung

Die durch die in den Ziffern 4-6 beschriebenen Maßnahmen entstehenden Kosten tragen die Verkehrsunternehmen, soweit sie in den Verantwortungsbereich des VU fallen. Kosten für Qualitätssteigerungen, die über den derzeitigen Status quo der Dienstleistungsqualität hinausgehen, werden vom Aufgabenträger getragen, soweit sie durch diesen veranlasst sind (dem Grundsatz der Wirtschaftlichkeit wird Rechnung getragen). Die Kosten für eventuelle weitere vom Aufgabenträger gewünschte Erhebungen oder Marktanalysen werden grundsätzlich vom Aufgabenträger getragen.

10 Perspektive Kundengarantien

Kundengarantien können über den im Vorhinein aufgezeigten Instrumenten-Mix des QM-Systems (vgl. Ziffer 4) hinaus die Kundenbindung erhöhen. Aufgrund der gemeldeten Garantiefälle werden zudem Problemschwerpunkte im Linienetz sichtbar gemacht.

Mit den Kundengarantien gehen die VU ein vertragsähnliches Verhältnis mit ihren Kunden ein. Definierte Leistungsbestandteile werden dabei dem Kunden garantiert. Werden diese nicht eingehalten, können die Kunden über die Garantie Erstattungsansprüche geltend machen.

Zu diesen Garantien zählen zurzeit im Bedienungsgebiet der AT Kreis Recklinghausen und Stadt Bottrop die „Mobilitätsgarantie“ (VRR), die „Anschlussgarantie“ (VRR) und das „Pünktlichkeitsversprechen“ (KÖR).

Garantiefälle werden den Aufgabenträgern auf Wunsch separat zugänglich gemacht. Dadurch werden Problemschwerpunkte im Liniennetz sichtbar.

11 Laufzeit und Kündigung

Die Vereinbarung tritt samt der Anlagen in deren jeweils gültiger Fassung in Kraft, sobald der Aufgabenträger und ein Verkehrsunternehmen die Vereinbarung unterzeichnet haben. Die Anlagen erlangen nach Maßgabe des in Ziffer 7 beschriebenen Verfahrens Gültigkeit; einer gesonderten Unterschrift der Vertragspartner bedarf es hierfür nicht. Die Vereinbarung gilt für das jeweilige VU und den AT ab dem Zeitpunkt, zu dem sie sie unterzeichnet haben.

Sie endet in Bezug auf ein Verkehrsunternehmen automatisch, ohne dass es einer Kündigung bedarf, wenn es keine Verkehrsleistungen auf dem Gebiet der AT-Gebietskörperschaft mehr erbringt.

Die Kündigung ist jederzeit mit einer Frist von einem halben Jahr zum Ende eines Kalenderjahres möglich. Die Rechte des AT aus den Betrauungsbeziehungen wie auch seine verwaltungsrechtlichen Befugnisse bleiben unberührt. Das Recht zur außerordentlichen Kündigung aus wichtigem Grund bleibt unberührt.

12 Beitritt weiterer Verkehrsunternehmen

Jedes VU, das Verkehrsleistungen im Bediengebiet erbringt oder zukünftig erbringen wird, kann dieser Qualitätsvereinbarung durch Unterzeichnung beitreten. Die Unterzeichnenden können dem Beitritt eines VU zur Vereinbarung nur dann widersprechen, wenn sie glaubhaft machen, dass schwerwiegende Gründe diesem entgegenstehen.

Recklinghausen, den

AT

VU 1

VU 2

...

Anlage 1: Qualitätskriterien

In Anlage 1 sind für die im Kreis Recklinghausen und in der Stadt Bottrop vereinbarten Qualitätskriterien beschrieben. Die Beschreibung umfasst das mit dem Kriterium verbundene Qualitätsziel, ggf. Definitionen, die Zuständigkeiten, die Messverfahren sowie die Inhalte, die im Qualitätsbericht dargestellt werden. Die Ergebnisse der Messungen sowie die vereinbarten Zielwerte sind in Anlage 2 aufgeführt. Die mit den Kriterien verbundenen Entwicklungsziele werden in Anlage 6 aufgeführt.

1	BETRIEB/LEISTUNG/ZUVERLÄSSIGKEIT	3
1.1.	Leistung: Verfügbarkeit (Fahrtausfall, Ersatzverkehr)	3
1.2.	Pünktlichkeit	5
1.3.	Anschlüsse	6
1.4.	Platzangebot.....	7
2	PERSONAL	8
2.1.	Fahrpersonal.....	8
2.2.	Servicepersonal KundenCenter.....	9
2.3.	Vertriebspersonal externer Vertriebspartner.....	10
2.4.	Service-, Sicherheits- und Fahrausweisprüfpersonal	11
3	INFORMATIONEN	12
3.1.	Informationen vor der Fahrt	12
3.2.	Informationen während der Fahrt	14
3.3.	Sonstige Informationsquellen (Internet / Call-Center).....	16
3.4.	Informationen im Störfall.....	17
4	VERTRIEB UND SERVICE.....	18
4.1.	Interne Vorverkaufsstellen/KundenCenter – Ausstattung und Erscheinungsbild	18
4.2.	Externe Verkaufsstellen – Ausstattung und Erscheinungsbild	19
4.3.	Kunden- / Beschwerdemanagement.....	20
5	FAHRZEUGE	21

5.1. Fahrzeugausstattung	21
5.2. Fahrzeugsauberkeit.....	22
6 HALTESTELLEN	23
6.1. Haltestellen-Ausstattung.....	23
6.2. Haltestellensauberkeit	24
7 SICHERHEIT IM FAHRZEUG UND IM ÖPNV-UMFELD.....	25

1 Betrieb/Leistung/Zuverlässigkeit

Das Qualitätskriterium Betrieb/Leistung/Zuverlässigkeit umfasst folgende Unterkriterien:

- Leistung: Verfügbarkeit (Fahrtausfall / Ersatzverkehr)
- Pünktlichkeit
- Anschlüsse
- Platzangebot.

1.1. Leistung: Verfügbarkeit (Fahrtausfall, Ersatzverkehr)

Die Verfügbarkeit und Zuverlässigkeit der Leistung ist eine Basisanforderung und steht im Zentrum der Qualitätswahrnehmung der Reisenden. Der Fahrgast erlebt tatsächlich nicht durchgeführte Fahrten sowie verfrühte und stark verspätete Fahrten als ausgefallen. Der Fahrgast kann sicher sein, dass die Leistungen so erbracht werden, wie sie angekündigt / veröffentlicht sind.

Qualitätsziel	Die im Fahrplan aufgeführten Fahrten finden statt. Bei geplanten Betriebsunterbrechungen gibt es Ersatzverkehr gemäß Fahrplan. Bei ungeplanten Betriebsunterbrechungen erfolgt – soweit sinnvoll – unverzüglich die Sicherung des Betriebsablaufs durch Ersatzverkehre oder Anschlussmöglichkeiten.
Definition „Fahrtausfall“	Fahrten gelten als ausgefallen, wenn sie gar nicht bzw. nur teilweise (Teilausfälle) durchgeführt werden. Als Messkriterium wird die Differenz zwischen der Soll-Fahrplanleistung (gem. Fahrplan) gesamt und der tatsächlichen Ist-Leistung gesamt betrachtet.
Definition „geplante und ungeplante Unterbrechungen“	Geplante Unterbrechungen sind z. B. Baustellen oder Großveranstaltungen, bei denen ein Umleitungsfahrplan mind. 1-3 Tage vor der Unterbrechung erstellt und veröffentlicht werden muss (dafür ist es erforderlich, dass die Verkehrsunternehmen vom Baulastträger rechtzeitig vor einer geplanten Baumaßnahme (5 Werktagen) informiert werden). Falls dieses Vorgehen nicht möglich oder sinnvoll ist, ist eine Alternative zwischen Aufgabenträgern und Verkehrsunternehmen abzustimmen. Ungeplante Unterbrechungen treten ohne bzw. mit geringer Vorwarnzeit ein (z. B. Fahrzeugausfall, Unfall, plötzliche Krankheit des Fahrpersonals, Notarzteinsatz im Fahrzeug). Diese Unterbrechungen können sowohl im oder außerhalb des Einflussbereiches der Verkehrsunternehmen liegen und erfordern keinen Ersatzfahrplan. Jedoch ist eine entsprechende Kommunikation sicherzustellen. Ggf. sind Ersatzverkehre einzurichten.

	<p>„Nicht geleistete Fahrten“ gelten immer als Fahrtausfall, unabhängig davon, ob dieser im Einflussbereich des Verkehrsunternehmens liegt oder nicht. Im Falle höherer Gewalt (ganztägige Ausfälle aufgrund von Unwetter, Naturkatastrophen, Streik) wird in enger Abstimmung mit dem Aufgabenträger besprochen, ob bzw. wie nicht geleistete Fahrten gewertet werden.</p>
Zuständigkeiten	<p>VU bei betriebsbedingten Störungen (Fahrzeug-Technik, Fahrer etc.).</p> <p>VU/AT bei geplanten und ungeplanten Störungen, z. B. Baumaßnahmen (Fahrplanänderung, Kommunikation, Ersatzverkehr)</p> <p>AT: Kommunikation mit VU (z. B. im Bereich des Baustellenmanagements)</p>
Messverfahren	DPM
Inhalt Qualitätsbericht	<p>Meldung der ausgefallenen Fahrten im Sinne der genannten Definition. Der Fahrtausfall wird prozentual und/oder absolut dargestellt. Fahrtausfälle werden entweder in Nutzkilometern oder als Anzahl angegeben.</p> <p>Die Fahrtausfälle können inklusive oder ohne Ausnahmen dargestellt werden. Dies ist zu kennzeichnen.</p> <p>Mehrleistung (in Nutz-Kilometern oder Anzahl Fahrten) der VU, die über die im Fahrplan ausgewiesene Fahrplanleistung hinausgeht (und z. B. aufgrund von Umleitungen erbracht wird), kann separat dargestellt werden.</p>
Weitere Dokumentationen	<p>Die Ausfälle werden differenziert nach Art des Ausfalls (Wetter, Streik etc.) und hinsichtlich des Einsatzes der Ersatzverkehre bei den Verkehrsunternehmen dokumentiert und auf Anfrage für den Aufgabenträger zusammengestellt.</p>

1.2. Pünktlichkeit

Die Wahrnehmung der Pünktlichkeit hat sich durch den zunehmenden Einsatz von Echtzeitinformation in den letzten Jahren verbessert. Die Ansprüche der Fahrgäste sind allerdings auch in gleichem Maße gestiegen. Der Kunde kann sicher sein, dass die Leistungen so erbracht werden, wie sie angekündigt und veröffentlicht sind. Busse fahren nicht zu früh von einer Haltestelle ab und haben nicht mehr als drei Minuten Verspätung.

Qualitätsziel	Die Busse fahren pünktlich und nicht zu früh ab.
Definition „Pünktlichkeit.“	Abfahrt der Busse im Zeitraum -59 sec bis 3.00 min.
Zuständigkeiten	VU
Messverfahren	DPM CSS informatorisch
Ausnahmen	Die Ausnahmen entsprechen denen der VRR-Mobilitätsgarantie: Streik, Unwetter, Naturgewalten, Bombendrohungen
Inhalt Qualitätsbericht	Meldung/Darstellung der Pünktlichkeitsquote als Gesamtjahreswert bezogen auf alle Abfahrten gem. Fahrplan pro Jahr. Der Pünktlichkeitsgrad kann inklusive und / oder ohne die unter Punkt „Ausnahmen“ aufgezählten Zeiten berechnet werden. Die genaue Berechnungsgrundlage des Pünktlichkeitsgrades (inklusive oder ohne Ausnahmen) ist in jedem Fall auszuweisen! CSS-Ergebnisse informatorisch
Weitere Dokumentationen	--

1.3. Anschlüsse

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.

Qualitätsziel	Der Kunde ist mit der Anschlusssicherung im Bedienungsgebiet zufrieden. Er kann sich darauf verlassen, dass die garantierten Anschlüsse zwischen den definierten Linien an den definierten Verknüpfungspunkten zur definierten Zeit funktionieren. Die maßgeblichen Anschlüsse werden in Abstimmung zwischen Verkehrsunternehmen und Aufgabenträger festgelegt.
Definition „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.
Zuständigkeiten	VU
Messverfahren	DPM, sobald die technischen Voraussetzungen dafür gewährleistet sind MSS, wo vorhanden CSS informatorisch
Ausnahmen	Die Ausnahmen entsprechen denen der VRR-Mobilitätsgarantie: Streik, Unwetter, Naturgewalten, Bombendrohungen
Inhalt Qualitätsbericht	Darstellung DPM-Ergebnisse, sobald möglich Darstellung MSS-Ergebnisse, wo vorhanden CSS-Ergebnisse informatorisch
Weitere Dokumentationen	Die Darstellung der garantierten Anschlussbeziehungen ist in Medien z. B. Taschenfahrplan, Internet, etc. bereits dokumentiert und abrufbar.

1.4. Platzangebot

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

Qualitätsziel	Der Kunde ist mit dem Platzangebot zufrieden. Das Platzangebot wird an die Nachfrage angepasst. Die Anpassung erfolgt in enger Abstimmung zwischen Verkehrsunternehmen und Aufgabenträger.
Zuständigkeiten	AT VU: dynamische Anpassbarkeit an den Bedarf sicherstellen (Zählraten, Beschwerdemanagement)
Messverfahren	Fahrgastzählungen als Grundlage für Hochrechnungen Stichprobenhafte Überprüfung nach Kundenhinweisen CSS informatorisch
Inhalt Qualitätsbericht	CSS-Ergebnisse informatorisch
Weitere Dokumentationen	--

2 Personal

Das Qualitätskriterium Personal umfasst folgende Personalgruppen:

- Fahrpersonal
- Servicepersonal KundenCenter
- Vertriebspersonal externer Vertriebspartner
- Service-, Sicherheits- und Fahrausweisprüfpersonal.

2.1. Fahrpersonal

Gerade im Busverkehr ist das Fahrpersonal der wichtigste Kundenkontakt für den Fahrgast. Die bisherigen 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.

Im Hinblick auf die Qualität des Fahrpersonals werden die Qualitätskriterien Qualifikation, Verhalten und Erscheinungsbild betrachtet.

Qualitätsziel	Das Fahrpersonal verfügt über Netz-, Orts- und deutsche Sprachkenntnisse und kennt Tarife und Fahrpläne. 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. Das Fahrpersonal ist ordentlich gekleidet. Wenn Dienstkleidung vorgeschrieben ist, trägt das Personal Dienstkleidung.
Zuständigkeiten	VU
Messverfahren	MSS CSS informatorisch Kundenhinweise
Inhalt Qualitätsbericht	Darstellung der MSS-Ergebnisse CSS-Ergebnisse informatorisch
Weitere Dokumentationen	--

2.2. Servicepersonal KundenCenter

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

Im Hinblick auf die Qualität des Servicepersonals in den KundenCentern werden die Qualitätskriterien Qualifikation, Verhalten und Erscheinungsbild betrachtet.

Qualitätsziel	<p>Das Personal im KundenCenter verfügt über umfassende Orts-, Fahrplan-, Netz- und Tarifenkenntnisse 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.</p> <p>Die Mitarbeiter im KundenCenter haben ein ansprechendes Erscheinungsbild und sind ordentlich gekleidet. Sie sind sofort für den Kunden als Mitarbeiter des KundenCenters ersichtlich. Wenn Dienstkleidung und/oder Namensschilder vorgeschrieben sind, trägt das Personal Dienstkleidung und/oder Namensschilder.</p>
Zuständigkeiten	VU
Messverfahren	MSS CSS informatorisch Kundenhinweise
Inhalt Qualitätsbericht	Darstellung der MSS-Ergebnisse CSS-Ergebnisse informatorisch
Weitere Dokumentationen	--

2.3. Vertriebspersonal externer Vertriebspartner

Externe Vorverkaufsstellen sichern die Verfügbarkeit personalbedienten Vertriebs auch außerhalb der Zentren. Die Verkäufer haben einfache Tarif- und Angebotsgrundkenntnisse.

Im Hinblick auf die Qualität des Servicepersonals in den externen Vorverkaufsstellen werden die Qualitätskriterien Qualifikation, Verhalten und Erscheinungsbild betrachtet.

Qualitätsziel	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).
Definition „Kategorien externer Vertriebsstellen“	Die externen Vorverkaufsstellen werden in der Regel nach zwei Kategorien unterschieden; der Premium- und der Basis-Kategorie. Premium-Kategorie: Die externen Vorverkaufsstellen der Premium-Kategorie erfüllen in etwa die gleichen Voraussetzungen wie die KundenCenter. Basis-Kategorie: Die externen Vorverkaufsstellen der Basis-Kategorie bieten "nur" Ticketverkauf an. Das Personal kann einfache Auskünfte erteilen.
Zuständigkeiten	VU
Messverfahren	MSS CSS informatorisch Kundenhinweise
Inhalt Qualitätsbericht	Darstellung der MSS-Ergebnisse CSS-Ergebnisse informatorisch
Weitere Dokumentationen	--

2.4. Service-, Sicherheits- und Fahrausweisprüfpersonal

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 durchgeführt.

Das Service-, Sicherheits- und Fahrausweisprüfpersonal soll somit auch den Service im ÖPNV insgesamt verbessern, z. B. indem es Präsenz zeigt, bei Ein- und Ausstieg hilft, Auskünfte gibt und weitere Serviceaufgaben übernimmt.

Im Hinblick auf die Qualität des Service-, Sicherheits- und Fahrausweisprüfpersonals werden die Qualitätskriterien Qualifikation, Verhalten u. Erscheinungsbild betrachtet.

Qualitätsziel	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 Fremdpersonale.
Zuständigkeiten	VU
Messverfahren	MSS (ggfs. zukünftig) Kundenhinweise
Inhalt Qualitätsbericht	Dokumentation: wie wird Sicherheits- und Prüfpersonal eingesetzt (verschiedene Personen, gleiche Personen, eigenes Personal, Fremdpersonal) Darstellung MSS-Ergebnisse (ggf. zukünftig)
Weitere Dokumentationen	--

3 Informationen

Fahrgastinformation ist eine notwendige Voraussetzung der ÖPNV-Nutzung. Es gilt sie daher so einfach und verständlich wie möglich zu gestalten.

Im Rahmen des Testkundenverfahrens werden bei der Prüfung der verschiedenen Testobjekte (z. B. Haltestellen, Fahrzeuge, Personal) informationsrelevante Einzelkriterien mitgeprüft. Auf diese wird an den entsprechenden Stellen verwiesen. Das Qualitätskriterium „Information“ enthält vier Unterkriterien:

- Informationen vor der Fahrt
- Informationen während der Fahrt
- Sonstige Informationen
- Informationen im Störfall.

3.1. Informationen vor der Fahrt

Das Qualitätskriterium „Informationen vor der Fahrt“ umfasst folgende Unterkriterien:

Informationen im KundenCenter

- Servicepersonal KundenCenter
- Ausstattung (mit Infomaterial etc.) und Kennzeichnung KundenCenter

Informationen an externen Verkaufsstellen

- Servicepersonal externer Verkaufsstellen
- Ausstattung (mit Infomaterial etc.) und Kennzeichnung ext. Verkaufsstellen

Qualitätsziel	Allgemein Der (potenzielle) Kunde kann sich vor der Fahrt ausreichend über den ÖPNV, sein Angebot und Angebotsänderungen informieren. Alle Fahrplaninformationsmedien sind leicht verfügbar, aktuell, vollständig, verständlich und leicht nutzbar. Servicepersonal KundenCenter Das Personal im KundenCenter gibt dem Kunden jederzeit fachkompetent und freundlich Auskunft. Es ist im Verkauf trainiert und verkauft proaktiv das gesamte Ticketangebot des Nahverkehrs. Alle Angebote des ÖPNV im Bedienungsbereich können beraten und dazu gehörige Informationen gegeben werden (Mobilitätsberatung).
----------------------	--

	<p>--> Vgl. auch Kap. 2.2</p> <p>Ausstattung und Kennzeichnung der KundenCenter</p> <p>Die definierten Vorverkaufsstellen bieten aktuelle Fahrpläne (bei Bedarf Sonderfahrpläne), Liniennetzpläne und Informationsmaterialien oder entsprechende Ausdrücke an.</p> <p>--> Vgl. auch Kap. 4.1</p> <p>Servicepersonal Externer Vorverkauf</p> <p>Das Personal in den externen Vertriebsstellen 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).</p> <p>--> Vgl. auch Kap. 2.3</p> <p>Ausstattung und Kennzeichnung externer Verkaufsstellen</p> <p>Die externen Verkaufsstellen sind als Vorverkaufsstellen für VRR-Tickets gut erkennbar. Die Einrichtungen sind leicht erreichbar.</p> <p>--> Vgl. auch Kap. 4.2</p> <p>Stichtag „Fahrplanwechsel“: Fahrpläne / Informations-Material</p> <p>Die definierten Vorverkaufsstellen bieten aktuelle Fahrpläne (bei Bedarf Sonderfahrpläne), Liniennetzpläne und Informationsmaterialien oder entsprechende Ausdrücke zum/am Stichtag „Fahrplanwechsel“ an.</p>
Zuständigkeiten	VU
Messverfahren	<p>MSS (eingebunden in die Messungen aus Kap. 2.2, 2.3, 4.1, 4.2)</p> <p>CSS informatorisch</p> <p>Kundenhinweise</p>
Inhalt Qualitätsbericht	<p>Darstellung der MSS-Ergebnisse (Verweise möglich)</p> <p>CSS-Ergebnisse informatorisch</p>
Weitere Dokumentationen	--

3.2. Informationen während der Fahrt

Die Informationen während der Fahrt sind insbesondere für Selten- und Erstnutzer wichtig, damit sie sich zurechtfinden und zufrieden mit der Leistung sind. Das Qualitätskriterium „Informationen während der Fahrt“ umfasst folgende Unterkriterien:

Informationen im Fahrzeug und an Haltestellen

- Fahrpersonal
- Fahrzeugausstattung
- Haltestellenausstattung

Qualitätsziel	<p>Allgemein</p> <p>Der Kunde ist während der Fahrt ausreichend über den ÖPNV informiert. Die Informationen sind vollständig, aktuell, nützlich, verfügbar, verständlich und behindertengerecht (barrierefrei).</p> <p>Fahrpersonal</p> <p>Das Fahrpersonal gibt dem Kunden fachkompetent und freundlich Auskunft.</p> <p>Generell steht die Leitstelle dem Fahrpersonal als Ansprechpartner zur Verfügung.</p> <p>--> Vgl. auch Kap. 2.1</p> <p>Fahrzeugausstattung</p> <p>Optische und akustische Infos erlauben dem Fahrgast die Orientierung zu seinen Ausstiegs- oder Umstiegshaltestellen. Die Fahrzeuge verfügen über funktionierende optische und akustische Fahrgastinformationssysteme, mit denen die nächste Haltestelle angezeigt bzw. verständlich angesagt wird. Abweichungen vom Linienweg werden optisch oder akustisch mitgeteilt.</p> <p>--> Vgl. auch Kap. 5</p> <p>Haltestellenausstattung</p> <p>Die statische Fahrplaninfo an Haltestellen ist einer der wichtigsten Infokanäle – insbesondere für Nicht- und Seltennutzer. Daher gilt es, dieses Medium in hoher Qualität zu gewährleisten. An jeder Haltestelle hängen der aktuelle Fahrplan und eine aktuelle Preisauskunft. Das Aktualisieren des Fahrplans erfolgt möglichst zeitnah zum Änderungstermin.</p> <p>--> Vgl. auch Kap. 6</p>
----------------------	---

Zuständigkeiten	VU
Messverfahren	MSS (eingebunden in die Messungen aus Kap. 2.1, 5, 6) CSS informatorisch Kundenhinweise
Inhalt Qualitätsbericht	Darstellung der MSS-Ergebnisse (Verweise möglich) CSS-Ergebnis informatorisch
Weitere Dokumentationen	--

3.3. Sonstige Informationsquellen (Internet / Call-Center)

Die Bedeutung neuer Medien für die Fahrgastinformation im ÖPNV wird immer größer. Diese ergänzen die bestehenden Medien und erlauben sowohl eine schnellere als auch individuellere Informationsbereitstellung für den Kunden.

Qualitätsziel	Alle für den Fahrgast relevanten Informationen über den ÖPNV sind rund um die Uhr durch eine telefonische Auskunft (ggf. Call-Center) und das Internet abrufbar. Lange Warteschleifen werden vermieden.
Zuständigkeiten	VU
Messverfahren	Kundenhinweise
Inhalt Qualitätsbericht	Dokumentation der aktuellen Standards (z. B. VRR-Standard für Call-Center-Qualität)
Weitere Dokumentationen	--

3.4. Informationen im Störfall

Die Informationen im Störfall stellen für die Verkehrsunternehmen die größte Herausforderung dar. Sie sind eine große Chance, die Zufriedenheit der Fahrgäste sicherzustellen.

Qualitätsziel	Bei Störungen werden die Kunden über Ursache und Dauer der Störung sowie über alternative Fahrtmöglichkeiten informiert. Eine Erstinformation an die Fahrgäste im Fahrzeug sollte nach spätestens fünf Minuten erfolgt sein.
Zuständigkeiten	VU
Messverfahren	Kundenhinweise CSS, falls dieser CSS-Wert separat erhoben wird
Inhalt Qualitätsbericht	Dokumentation des aktuellen Standards in Bezug auf Informationen im Störfall
Weitere Dokumentationen	--

4 Vertrieb und Service

Das Qualitätskriterium „Vertrieb und Service“ umfasst folgende Unterkriterien:

- Interne Vorverkaufsstellen/KundenCenter – Ausstattung und Erscheinungsbild
- Externe Verkaufsstellen – Ausstattung und Erscheinungsbild
- Kunden-/Beschwerdemanagement.

4.1. Interne Vorverkaufsstellen/KundenCenter – Ausstattung und Erscheinungsbild

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

Qualitätsziel	<p>Die KundenCenter bieten den 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.</p> <p>Der derzeitige Qualitätsstandard in Bezug auf Standorte und Betriebszeiten für die KundenCenter soll weiterhin Bestand haben!</p>
Zuständigkeiten	VU
Messverfahren	<p>MSS</p> <p>CSS informatorisch</p> <p>Kundenhinweise</p>
Inhalt Qualitätsbericht	<p>Dokumentation von Veränderungen der Standards (s. weitere Dokumentation)</p> <p>Darstellung der MSS-Ergebnisse</p> <p>CSS-Ergebnisse informatorisch</p>
Weitere Dokumentationen	Einmalige Dokumentation des aktuellen Standards der internen Verkaufsstellen (Ausstattung, Erscheinungsbild, Personal, Öffnungszeiten)

4.2. Externe Verkaufsstellen – Ausstattung und Erscheinungsbild

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

Qualitätsziel	Die externen Verkaufsstellen sind als Vorverkaufsstellen für VRR-Tickets gut erkennbar. Die Einrichtungen sind leicht erreichbar.
Definition	Für externe Verkaufsstellen gibt es in der Regel unterschiedliche Kategorien: Externe Verkaufsstellen der Basiskategorie bieten "nur" Ticketverkauf an, und es können einfache Auskünfte gegeben werden. Externe Verkaufsstellen der höheren Premiumkategorie erfüllen annähernd die gleichen Voraussetzungen wie KundenCenter.
Zuständigkeiten	VU
Messverfahren	MSS CSS informatorisch Kundenhinweise
Inhalt Qualitätsbericht	Darstellung der MSS-Ergebnisse CSS-Ergebnisse informatorisch
Weitere Dokumentationen	Einmalige Dokumentation des aktuellen Standards der externen Verkaufsstellen (Name, Adresse, Öffnungszeiten, Angebot/Ausstattung, Art der Verkaufsstelle, ggf. nächste Haltestelle)

4.3. Kunden- / Beschwerdemanagement

Kundenhinweise sind wichtige Problemindikatoren. Daher sollte die Hemmschwelle der Kunden, Beschwerden und Hinweise zu äußern bzw. einzureichen, möglichst niedrig sein.

Qualitätsziel	Die Verkehrsunternehmen bieten den Kunden rund um die Uhr (24h/Tag/Jahr) die Möglichkeit an, Hinweise zu geben. Beschwerden der Kunden werden ernst genommen und zügig bearbeitet. Spätestens zehn Werkzeuge nach Beschwerdeeingang erhält der Kunde eine freundliche, verständliche und für ihn nachvollziehbare Antwort / Zwischennachricht vom zuständigen Verkehrsunternehmen.
Zuständigkeiten	VU
Messverfahren	DPM (Die Beantwortungsquote der Beschwerden in dem Zeitfenster 10 Werkzeuge ab Beschwerdeingang wird gemessen.)
Inhalt Qualitätsbericht	Einmalige Dokumentation der Beschwerde- und Hinweismöglichkeiten für Kunden und des Bearbeitungsvorgangs im VU sowie im Folgenden der Veränderungen Darstellung der DPM-Ergebnisse
Weitere Dokumentationen	Einmalige Dokumentation der Beschwerde- und Hinweismöglichkeiten für Kunden und des Bearbeitungsvorgangs im VU.

5 Fahrzeuge

Das Qualitätskriterium „Fahrzeuge“ umfasst folgende Unterkriterien:

- Ausstattung (Vollständigkeit / Beschaffenheit / Funktion) und
- Sauberkeit.

5.1. Fahrzeugausstattung

Die Aufenthaltsqualität im Fahrzeug ist für die Kunden von großer Relevanz. Die Ausstattung der Fahrzeuge muss daher den Kundenerwartungen an Sicherheit, Service, Komfort, Information und Barrierefreiheit entsprechen.

Qualitätsziel	Die Fahrzeuge verfügen alle über die festgelegte Mindestausstattung gemäß Anlage 3 und zeigen keine Mängel in Beschaffenheit und Funktion. Die für die Fahrzeugausstattung jeweils gültigen Vorschriften, Verordnungen, Empfehlungen und Richtlinien des VDV, der EU/ECE, der StVZO und der BO-Kraft werden eingehalten bzw. berücksichtigt. Die kundenfreundliche Ausstattung der Fahrzeuge wird vor Beschaffung neuer Fahrzeuge sichergestellt.
Zuständigkeiten	VU
Messverfahren	MSS CSS informatorisch
Inhalt Qualitätsbericht	Dokumentation der Anzahl der VU-eigenen Fahrzeuge in den jeweiligen Kategorien gemäß Anlage 3: <ul style="list-style-type: none">• X Fahrzeuge erfüllen alle Standards gemäß Anlage 3.• X Fahrzeuge erfüllen alle Standards gemäß Ziffer 1 der Anlage 3.• X Fahrzeuge erfüllen nicht alle Standards aus Ziffer 1 der Anlage 3. Darstellung der MSS-Ergebnisse CSS-Ergebnisse informatorisch
Weitere Dokumentationen	Einmalige Dokumentation von Anzahl und Standards der Subunternehmerfahrzeuge

5.2. Fahrzeugsauberkeit

Verschmutzte Fahrzeuge erzeugen große Unzufriedenheit bei den Fahrgästen, daher kommt diesem Kriterium große Bedeutung zu.

Qualitätsziel	Die Fahrzeuge sind sauber und frei von Graffiti.
Definition „Sauberkeit“	Ein eingesetztes Fahrzeug ist in Bezug auf die Fahrzeugausstattung sowohl von innen als auch von außen in einem für den Kunden sauberen und ordentlichen Zustand: Das Fahrzeug ist frei von störendem Abfall, Staub, Schmutz und visuellen Beeinträchtigungen (z. B. Graffiti). Es weist möglichst einen angenehmen Geruch auf.
Zuständigkeiten	VU
Messverfahren	MSS CSS informatorisch
Ausnahmen	Extreme Wetterbedingungen, Großveranstaltungen
Inhalt Qualitätsbericht	Darstellung der MSS-Ergebnisse CSS-Ergebnisse informatorisch
Weitere Dokumentationen	--

6 Haltestellen

Das Qualitätskriterium „Haltestellen“ umfasst folgende Unterkriterien:

- Ausstattung (Vollständigkeit, Beschaffenheit und Funktion)
- Sauberkeit.

6.1. Haltestellen-Ausstattung

Die Haltestelle dient dem Fahrgast als Zugang zum ÖPNV. Sie ist die Visitenkarte sowohl der öffentlichen Verkehrsunternehmen als auch der Städte und Regionen. Ihr Erscheinungsbild, ihr Zustand und ihr Ausstattungsgrad beeinflussen in besonderem Maße die Entscheidung des Fahrgastes, das öffentliche Verkehrsangebot zu akzeptieren und zu nutzen. Die Lage, die bauliche Ausstattung und vor allem die Ausstattung von Haltestellen entsprechen daher den Kundenerwartungen an Sicherheit, Service und Komfort, Information und Barrierefreiheit.

Qualitätsziel	<p>Die Haltestellen verfügen alle über die festgelegte Mindestausstattung gemäß der jeweils aktuell gültigen VRR-Haltestellenrichtlinie und zeigen keine Mängel in Beschaffenheit und Funktion.</p> <p>Schäden, von denen eine Gefahr ausgeht, werden unverzüglich behoben. Fehlende oder zerstörte Fahrpläne / Tarifinfos sowie grobe Verunreinigungen werden spätestens innerhalb von 3 Werktagen nach Meldungseingang beseitigt bzw. ersetzt. Weitere Schäden werden zeitnah behoben.</p>
Zuständigkeiten	<p>Die Zuständigkeiten für die einzelnen Haltestellen variieren von Haltestelle zu Haltestelle. Zuständig sind bspw. die Aufgabenträger, die VU, Baulastträger oder beauftragte Dienstleister. Eine detaillierte Aufstellung wird in einem Haltestellenkataster vorgenommen (siehe Entwicklungsziel, Anlage 6).</p>
Messverfahren	<p>MSS</p> <p>CSS informatorisch</p> <p>Kundenhinweise</p>
Ausnahmen	<p>Die in der Qualitätsvereinbarung definierten Standards gelten nicht für Ersatz- oder Zusatzhaltestellen, die aufgrund von Großveranstaltungen oder Baustellen temporär eingerichtet werden.</p>
Inhalt Qualitätsbericht	<p>Darstellung der MSS-Ergebnisse</p> <p>CSS-Ergebnisse informatorisch</p>

Weitere Dokumentationen	--
--------------------------------	----

6.2. Haltestellensauberkeit

Auch wenn die Zuständigkeiten für Sauberkeit an und um die Haltestelle sehr unterschiedlich geregelt sind, kommt diesem Kriterium in der Wahrnehmung der Fahrgäste eine große Bedeutung zu.

Qualitätsziel	Die Haltestellen sind sauber und frei von Graffiti / Schmierereien. Grobe Verunreinigungen / Graffiti / Schmierereien werden innerhalb von 3 Werktagen nach Meldungseingang beseitigt.
Zuständigkeiten	Die Zuständigkeiten für die Sauberkeit der einzelnen Haltestellen variieren. Zuständig sind bspw. die Aufgabenträger, die VU, Baulastträger oder beauftragte Dienstleister. Eine detaillierte Aufstellung der Verantwortung für die Sauberkeit soll in einem Haltestellenkataster vorgenommen werden (siehe Entwicklungsziel, Anlage 6)
Messverfahren	MSS CSS informatorisch Kundenhinweise
Ausnahmen	Die in der Qualitätsvereinbarung definierten Standards gelten nicht für Ersatz- oder Zusatzhaltestellen, die aufgrund von Großveranstaltungen oder Baustellen temporär eingerichtet werden. Extreme Wetterbedingungen
Inhalt Qualitätsbericht	Darstellung der MSS-Ergebnisse CSS-Ergebnisse informatorisch
Weitere Dokumentationen	--

7 Sicherheit im Fahrzeug und im ÖPNV-Umfeld

Das Qualitätskriterium „Sicherheit“ ist kein Kernbestandteil des Qualitätsmanagementsystems. Um der Relevanz dieses Kriteriums für die Kunden Rechnung zu tragen und um die Transparenz bezüglich dieses Qualitätskriteriums zu erhöhen, wird es dennoch in die Qualitätsvereinbarung aufgenommen.

Qualitätsziel	Der Kunde fühlt sich zu jeder Zeit während der Benutzung des ÖPNV sicher. Auf Notfälle kann schnell reagiert werden.
Zuständigkeiten	AT Baulastträger VU
Messverfahren	CSS (Unterscheidung Tages- und Nachtzeiten sowie nach Fahrzeugen und Haltestellen) informatorisch Kundenhinweise
Inhalt Qualitätsbericht	CSS-Ergebnisse informatorisch
Weitere Dokumentationen	--

Anlage 2: Qualitätszielwerte [Name Verkehrsunternehmen]

Qualitätskriterium	Unterkriterien	Messwert, Erläuterung	Status quo (2011)	Zielwert (20xx)
1 Betrieb / Leistung / Zuverlässigkeit	Leistung: Verfügbarkeit (Fahrtausfall / Ersatzverkehr)	X % max. Ausfallquote pro Jahr	0,15 %	X %
	Pünktlichkeit	X % Pünktlichkeit gesamt pro Jahr Berechnungsgrundlage: ...	86,00 %	X %
	Anschlüsse	X % der Anschlüsse, die gemäß der Anschlussgarantie gesichert werden sollen, werden gesichert / Jahr	-	X %
	Platzangebot		-	Keine Zielwerte
2 Personal	Fahrpersonal	X % Servicegrad Fahrpersonal / Jahr	94,02 %	X %
		X % Gepflegtes Äußeres mit Dienstkleidung oder adäquater Kleidung (Erscheinungsbild)	X %	-
		X % Freundliches aufmerksames Verhalten (Verhalten)	X %	-
		X % Richtige und verständliche Information (Qualifikation)	X %	-
	Servicepersonal Kunden-Center	X % Servicegrad Servicepersonal KundenCenter / Jahr	91,29 %	X %
		X % Gepflegtes Äußeres mit Dienstkleidung und Namensschild (wo vorgeschrieben) (Erscheinungsbild)	X %	-
		X % Freundliches aufmerksames Verhalten (Verhalten)	X %	-
		X % Richtige und verständliche Information (Qualifikation)	X %	-
	Vertriebspersonal externer Vertriebspartner	X % Servicegrad Servicepersonal externer Vertriebspartner/ Jahr	91,95 %	X %
		X % Gepflegtes Äußeres (Erscheinungsbild)	X %	-
X % Freundliches aufmerksames Verhalten (Verhalten)		X %	-	
X % Richtige und verständliche Information (Qualifikation)		X %	-	
Service-, Sicherheits- und Fahrausweisprüfpersonal		-	Keine Zielwerte	

Kommentar [SG1]: Die hier abgebildeten Status quo Werte entsprechen den KÖR-Durchschnittswerten!

Bitte ersetzen Sie diese Werte durch Ihre jeweils VU-spezifischen Werte!

Kommentar [SG2]: ist darzustellen (u. a. sind Ausnahmen einberechnet?)

Qualitätskriterium	Unterkriterien	Messwert, Erläuterung	Status quo (2011)	Zielwert (20xx)
3 Information	Informationen vor der Fahrt	X % Informationsqualität vor der Fahrt gesamt / Jahr	93,12 %	X %
		X % Korrektheit und Verständlichkeit der Info (Servicepersonal KundenCenter)	X %	-
		X % Korrektheit und Verständlichkeit der Info (Servicepersonal externe Vertriebspartner)	X %	-
		X % Ausstattung: Info-Material, Kennzeichnung (KundenCenter)	X %	-
	Informationen während der Fahrt	X % Ausstattung: Info-Material, Kennzeichnung (externe Vertriebspartner)	X %	-
		X % Informationsqualität während der Fahrt gesamt / Jahr	94,47 %	X %
	X % Korrektheit und Verständlichkeit der Info (Fahrpersonal)	-	-	
	X % Ausstattung: Anzeigen, Ansagen, Piktogramme (Fahrzeuge)	-	-	
	X % Ausstattung: Fahr,- Tarifplan, Beschilderungen (Haltestellen)	-	-	
	Sonstige Informationsquellen (Internet / Call-Center)		-	Keine Zielwerte
	Informationen im Störfall		-	Keine Zielwerte
4 Vertrieb und Service	Interne Vorverkaufsstellen / KundenCenter	X % Ausstattung und Erscheinungsbild / Jahr	96,23 %	X %
		X % Vollständige Ausstattung	X %	-
		X % Gepflegtes Erscheinungsbild	X %	-
Externe Verkaufsstellen	X % Ausstattung und Erscheinungsbild / Jahr	90,06 %	X %	
	X % Vollständige Ausstattung	X %	-	
	Kunden-/ Beschwerde-management	X % der eingehenden Kundenbeschwerden werden innerhalb der definierten Frist (10 Tage ab Eingang der Beschwerde) beantwortet (Jahresdurchschnittswert).	-	X %
5 Fahrzeuge	Fahrzeugausstattung	X % der definierten Ausstattungsmerkmale sind vorhanden und in	95,72 %	X %

Kommentar [SG1]: Die hier abgebildeten Status quo Werte entsprechen den KÖR-Durchschnittswerten!

Bitte ersetzen Sie diese Werte durch Ihre jeweils VU-spezifischen Werte!

Qualitätskriterium	Unterkriterien	Messwert, Erläuterung	Status quo (2011)	Zielwert (20xx)
		Bezug auf Beschaffenheit und Funktion in Ordnung / Jahr X Fahrzeuge erfüllen alle Standards gemäß Anlage 3. X Fahrzeuge erfüllen alle Standards gemäß Ziffer 1 der Anlage 3. X Fahrzeuge erfüllen nicht alle Standards aus Ziffer 1 der Anl. 3.	- - -	X % X % X %
	Fahrzeugsauberkeit	X % Fahrzeug-Sauberkeit / Jahr	96,15 %	X %
6 Haltestellen	Haltestellen-Ausstattung	X % der definierten Haltestellen-Mindestausstattung ist vollständig / Jahr	95,61 %	X %
		X % der definierten Haltestellen-Ausstattung ist in Bezug auf Beschaffenheit und Funktion in Ordnung / Jahr	94,23 %	X %
	Haltestellen-Sauberkeit	X % Haltestellen-Sauberkeit / Jahr	87,95 %	X %
7 Sicherheit im Fahrzeug und im ÖPNV-Umfeld			-	Keine Zielwerte

Kommentar [SG1]: Die hier abgebildeten Status quo Werte entsprechen den KÖR-Durchschnittswerten!

Bitte ersetzen Sie diese Werte durch Ihre jeweils VU-spezifischen Werte!

Anlage 3: Mindeststandards Fahrzeuge

Die Fahrzeugstandards werden getrennt nach den Mindeststandards für den Fahrzeugbestand und für die Anschaffung von Neu-Fahrzeugen aufgeführt.¹

1 Mindeststandards für Bestandsfahrzeuge

Die folgenden Standards werden von allen Fahrzeugen im Betrieb mindestens erfüllt:

- 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 Fahrgastinformationssysteme
- Kommunikationssysteme
- Möglichkeit zum Einzelticketkauf und bargeldloser Zahlung
- 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)

2 Mindeststandards für Fahrzeug-Neuanschaffungen (Bus)

Beim KOM Fahrzeugneuanschaffungen gelten die EU-Richtlinien (zurzeit 2001/85/EG) sowie die Richtlinien zur Fördervoraussetzung gem. § 13 ÖPNVG NRW in ihrer jeweils aktuellen Fassung. Die folgenden Standards werden neben den unter 1) aufgeführten Standards von allen Neufahrzeugen mindestens erfüllt:

- Klimaanlage (Vollklimatisierung)
- Dynamische Zielbeschilderung
- Mechanische Rampe für Rollstuhlfahrer (behindertengerecht)
- Rollstuhlstellplatz mit Haltewunschtaaste
- Piktogramme von außen für Rollstuhl- und Behindertensitzplatz
- Behindertensitzplätze (teilweise stufenlose Sitze in Türnähe (behindertengerecht))
- Videoüberwachung und entsprechende Signets / Piktogramme
- Abgasreinigungssysteme (mindestens entsprechend der EURO-Norm V/EEV oder Rußpartikelfilter)

¹ Die Standards entsprechen den KÖR-Standards für Fahrzeuge bzw. Fahrzeugausstattung (Busse) vom 14.09.2009).

Anlage 4: Muster Qualitätsbericht

Qualitätsbericht 2012

für den ÖPNV
im Kreis Recklinghausen

[Name Verkehrsunternehmen]

Inhaltsverzeichnis

Einleitung	3
1 Betrieb / Leistung / Zuverlässigkeit.....	4
1.1 Leistung: Verfügbarkeit (Fahrtausfall / Ersatzverkehr).....	4
1.2 Pünktlichkeit	6
1.3 Anschlüsse.....	7
1.4 Platzangebot	8
2 Personal.....	9
2.1 Fahrpersonal	9
2.2 Servicepersonal KundenCenter.....	10
2.3 Vertriebspersonal externer Vertriebspartner	11
2.4 Service-, Sicherheits- und Fahrausweisprüfpersonal	12
3 Information	13
3.1 Information vor der Fahrt.....	13
3.2 Information während der Fahrt.....	15
3.3 Sonstige Informationsquellen (Internet / Call-Center)	17
3.4 Informationen im Störfall.....	18
4 Vertrieb und Service	19
4.1 Interne Vorverkaufsstellen / KundenCenter	19
4.2 Externe Verkaufsstellen.....	21
4.3 Kunden-/ Beschwerdemanagement	22
5 Betrieb / Leistung / Zuverlässigkeit.....	23
5.1 Fahrzeugausstattung.....	23
5.2 Fahrzeugsauberkeit.....	25
6 Haltestellen	26
6.1 Haltestellen-Ausstattung.....	26
6.2 Haltestellen-Sauberkeit	28
7 Sicherheit im Fahrzeug und im ÖPNV-Umfeld	29
Zusammenfassung und Ausblick	30

Einleitung

Der vorliegende Qualitätsbericht bezieht sich auf alle Busverkehre der *[Name Verkehrsunternehmen]* im Kreis Recklinghausen. Die im Busverkehr erbrachte Qualität wird dargestellt, mit den vereinbarten Zielwerten abgeglichen und bewertet. Ebenso werden die Messverfahren und Berechnungsverfahren dargestellt und erläutert.

Die Zielwerte basieren für das Jahr 2012 auf Status quo-Werten der *[Name Verkehrsunternehmen]* für die verschiedenen Qualitätskriterien, die im Rahmen einer ersten Ist-Aufnahme erhoben wurden. Diese Zielwerte dienen im Hinblick auf diesen ersten Qualitätsbericht als Orientierung. In den Folgejahren werden verbindliche Zielwerte zwischen der *[Name Verkehrsunternehmen]* und dem Kreis Recklinghausen vereinbart.

Die Messmethoden orientieren sich an den Empfehlungen aus der DIN EN 13816:2002. Die Qualitätsmessungen bestehen aus den objektiven Messmethoden Mystery Shopping (MSS) und direkten Messungen, u. a. zur Pünktlichkeit (Daten aus den Betriebsleitsystemen, DPM), welche die Grundlage zur Beurteilung der Leistung der *[Name Verkehrsunternehmen]* bilden.

Sie werden ergänzt um die Auswertungen subjektiver Indikatoren aus Kundenzufriedenheitsbefragungen (CSS) und Kundenhinweisen. Die Kundenzufriedenheitsbefragungen (CSS) bilden die Wahrnehmung der Dienstleistungsqualität durch die Kunden (Fahrgäste) ab. Durch die Methodik der Befragung und einer entsprechenden Stichprobengröße sind die Ergebnisse repräsentativ für die Zufriedenheit aller Fahrgäste mit den jeweiligen Qualitätsmerkmalen und der Gesamtzufriedenheit der Dienstleistungsqualität. Die Ergebnisse werden zur Information im vorliegenden Bericht dargestellt.

MSS: MSS-Erhebungen werden per Zufallsprinzip stichprobenweise erhoben. Sie werden über das ganze Jahr und das Bedienungsgebiet (des jeweiligen Verkehrsunternehmens oder Aufgabenträgers) verteilt, wobei eine periodische oder kontinuierliche Erhebung gegeben ist. Sie spiegeln repräsentative Jahresergebnisse wider. Die MSS-Erhebungen erfolgen in der Regel jährlich, mindestens jedoch alle zwei Jahre.

Kommentar [SG1]: ist zu präzisieren

DPM: Die Pünktlichkeitserfassungen erfolgen nach Einführung der technischen Voraussetzungen kontinuierlich.

CSS: Die Kundenzufriedenheitsbefragungen erfolgen über so genannte Kundenbarometer. Sie werden regelmäßig und – soweit es die wirtschaftlichen Rahmenbedingungen der *[Name Verkehrsunternehmen]* zulassen – jährlich durchgeführt.

Kommentar [SG2]: ist zu präzisieren bzw. bei anderen Verfahren zu ändern

Mit dem Qualitätsbericht wird einer wesentlichen Zielsetzung der Qualitätsvereinbarung zwischen dem Kreis Recklinghausen und *[Name Verkehrsunternehmen]* entsprochen, Transparenz über die geleistete Qualität sowie über die dahinter stehenden Prozesse zu erreichen und dauerhaft zu gewährleisten. Der Qualitätsbericht dient auch als Grundlage für Entscheidungsprozesse über die anzustrebende Qualität des ÖPNV im Kreis Recklinghausen.

1 Betrieb / Leistung / Zuverlässigkeit

1.1 Leistung: Verfügbarkeit (Fahrtausfall / Ersatzverkehr)

Qualitätsziel: Die im Fahrplan aufgeführten Fahrten finden statt. Bei geplanten Betriebsunterbrechungen gibt es Ersatzverkehr gemäß Fahrplan. Bei ungeplanten Betriebsunterbrechungen erfolgt – soweit sinnvoll – unverzüglich die Sicherung des Betriebsablaufs durch Ersatzverkehre oder Anschlussmöglichkeiten.

Fahrten gelten als ausgefallen, wenn sie gar nicht bzw. nur teilweise (Teilausfälle) durchgeführt werden. Als Messkriterium wird die Differenz zwischen der Soll-Fahrplanleistung (gem. Fahrplan) gesamt und der tatsächlichen Ist-Leistung gesamt betrachtet.

Kennzahl: X % max. Ausfallquote pro Jahr

Messmethode: DPM

Berechnungsgrundlage: **TEXT**

Ergebnis:

Meldung der ausgefallenen Fahrten im Sinne der genannten Definition. Der Fahrtausfall wird prozentual und/oder absolut dargestellt. Fahrtausfälle werden entweder in Nutzkilometern oder als Anzahl angegeben.

Die Fahrtausfälle können inklusive oder ohne Ausnahmen dargestellt werden. Dies ist zu kennzeichnen.

Mehreistung (in Nutz-Kilometern oder Anzahl Fahrten) der VU, die über die im Fahrplan ausgewiesene Fahrplanleistung hinausgeht (und z. B. aufgrund von Umleitungen erbracht wird), kann separat dargestellt werden.

Leistungsmessung				Zur Information		
Jahr	Zielwert	Ist-Wert Messung	+/-	Kundenzufriedenheit	Wert	Wichtigkeit
2012				Pünktlichkeit und Zuverlässigkeit		
2013				Pünktlichkeit und Zuverlässigkeit		
2014				Pünktlichkeit und Zuverlässigkeit		

Kommentar [SG3]: ist anzupassen, je nachdem, was abgefragt wurde

Qualitätsbewertung:

BEISPIELTEXT 1: *Die Messwerte dieses Qualitätskriteriums weisen in diesem Jahr einen starken Anstieg auf, die Qualität nimmt hier stärker zu als in den letzten Jahren. Der Anstieg überrascht, da die Werte der meisten anderen Qualitätskriterien stagnieren oder nur leicht zunehmen. Vermutlich ist der Anstieg sowohl auf externe Einflüsse zurückzuführen (insbes. wiederholte positive Berichterstattung in der Lokalpresse im Sommer) als auch auf unsere Anstrengungen, die Qualität und die Qualitätswahrnehmung der Fahrgäste positiv zu beein-*

flussen (neu eingeführte Personalschulungen zu diesem Thema, Fahrgastinformationskampagne im November).

BEISPIELTEXT 2: Die Messwerte dieses Qualitätskriteriums gehen erwartungsgemäß leicht zurück, da durch mehrere Großbaustellen im Berichtsjahr die Angebotsqualität beeinträchtigt wurde. Im kommenden Jahr rechnen wir wieder mit einem Anstieg.

Maßnahmen zum Erreichen des Qualitätsziels:

BEISPIELTEXT 1: Der zu diesem Qualitätsziel vereinbarte Zielwert wird bereits deutlich überschritten. Es sind keine Maßnahmen erforderlich.

BEISPIELTEXT 2: Die vereinbarten Qualitätsstandards konnten im Berichtsjahr nicht erreicht werden. Um die Qualität hier künftig maßgeblich anzuheben, möchten wir folgende Maßnahmen ergreifen: 1. Einführung eines Anreizsystems für Mitarbeiter: Ab April erhalten Mitarbeiter in diesem Aufgabenfeld monatlich eine Prämie, deren Höhe sich nach der von ihrer Abteilung im Vormonat erreichten Qualität richtet. 2. In Zusammenarbeit mit dem Baulastträger: Bauliche Veränderungen an den drei Haltestellen Hauptstraße, Bahnhofplatz und Markt, um einen sicheren und pünktlichen Betrieb zu ermöglichen. Die Arbeiten sollen im III. Quartal des laufenden Jahres abgeschlossen werden.

[Grafik]



1.2 Pünktlichkeit

Qualitätsziel: Die Busse fahren pünktlich und nicht zu früh ab.

Kennzahl: X % Pünktlichkeit gesamt pro Jahr

Messmethoden: DPM

Berechnungsgrundlage: *TEXT (u. a. Darstellung, ob mit oder ohne Ausnahmen)*

Ergebnis:

Leistungsmessung				Zur Information		
Jahr	Zielwert	Ist-Wert Messung	+/-	Kundenzufriedenheit	Wert	Wichtigkeit
2012				Pünktlichkeit und Zuverlässigkeit		
2013				Pünktlichkeit und Zuverlässigkeit		
2014				Pünktlichkeit und Zuverlässigkeit		

Kommentar [SG4]: anzupassen, je nachdem, was abgefragt wurde

Qualitätsbewertung:

BEISPIELTEXTE s. o.

Maßnahmen zum Erreichen des Qualitätsziels:

BEISPIELTEXTE s. o.

[Grafik]

1.3 Anschlüsse

Qualitätsziel: Der Kunde ist mit der Anschlusssicherung im Bedienungsgebiet zufrieden. Er kann sich darauf verlassen, dass die garantierten Anschlüsse zwischen den definierten Linien an den definierten Verknüpfungspunkten zur definierten Zeit funktionieren. Die maßgeblichen Anschlüsse werden in Abstimmung zwischen Verkehrsunternehmen und Aufgabenträger festgelegt.

Kennzahl: X % der Anschlüsse, die gemäß der Anschlussgarantie gesichert werden sollen, werden gesichert / Jahr

Messmethoden:

- DPM, sobald die technischen Voraussetzungen dafür gewährleistet sind
- MSS, wo vorhanden

Berechnungsgrundlage: *TEXT, u. a. Ausnahmen enthalten oder nicht*

Ergebnis:

Leistungsmessung				Zur Information		
Jahr	Zielwert	Ist-Wert Messung	+/-	Kundenzufriedenheit	Wert	Wichtigkeit
2012				Anschlüsse		
2013				Anschlüsse		
2014				Anschlüsse		

Qualitätsbewertung:

BEISPIELTEXTE s. o.

Maßnahmen zum Erreichen des Qualitätsziels:

BEISPIELTEXTE s. o.



1.4 Platzangebot

Qualitätsziel: Der Kunde ist mit dem Platzangebot zufrieden. Das Platzangebot wird an die Nachfrage angepasst. Die Anpassung erfolgt in enger Abstimmung zwischen Verkehrsunternehmen und Aufgabenträger.

Ergebnis:

Zur Information		
Kundenzufriedenheit	Wert	Wichtigkeit

Qualitätsbewertung:

BEISPIELTEXTE s. o.

Maßnahmen zum Erreichen des Qualitätsziels:

BEISPIELTEXTE s. o.

[Grafik]

2 Personal

2.1 Fahrpersonal

Qualitätsziel: Das Fahrpersonal verfügt über Netz-, Orts- und deutsche Sprachkenntnisse und kennt Tarife und Fahrpläne. 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. Das Fahrpersonal ist ordentlich gekleidet. Wenn Dienstkleidung vorgeschrieben ist, trägt das Personal Dienstkleidung.

Kennzahl: X % Servicegrad Fahrpersonal / Jahr

Unterpunkte:

- X % Gepflegtes Äußeres mit Dienstkleidung oder adäquater Kleidung (Erscheinungsbild)
- X % Freundliches aufmerksames Verhalten (Verhalten)
- X % Richtige und verständliche Information (Qualifikation)

Messmethoden: MSS

Berechnungsgrundlage: **TEXT**

Ergebnis:

Maßstab zur Leistungsmessung				Zur Information		
Jahr	Zielwert	Ist-Wert Messung	+/-	Kundenzufriedenheit	Wert	Wichtigkeit
2012				Freundlichkeit des Personals		
2013				Freundlichkeit des Personals		
2014				Freundlichkeit des Personals		

Kommentar [s5]: Jeweils auch die Unterpunkte angeben.

Kommentar [SG6]: anzupassen je nachdem, was abgefragt wurde

Qualitätsbewertung:

BEISPIELTEXTE s. o.

Maßnahmen zum Erreichen des Qualitätsziels:

BEISPIELTEXTE s. o.



2.2 Servicepersonal KundenCenter

Qualitätsziel: 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. Sie sind sofort für den Kunden als Mitarbeiter des KundenCenters ersichtlich. Wenn Dienstkleidung und/oder Namensschilder vorgeschrieben sind, trägt das Personal Dienstkleidung und/oder Namensschilder.

Kennzahl: X % Servicegrad Servicepersonal KundenCenter / Jahr

Unterpunkte:

- X % Gepflegtes Äußeres mit Dienstkleidung und Namensschild (wo vorgeschrieben) (Erscheinungsbild)
- X % Freundliches aufmerksames Verhalten (Verhalten)
- X % Richtige und verständliche Information (Qualifikation)

Messmethoden: MSS

Berechnungsgrundlage: **TEXT**

Ergebnis:

Maßstab zur Leistungsmessung				Zur Information		
Jahr	Zielwert	Ist-Wert Messung	+/-	Kundenzufriedenheit	Wert	Wichtigkeit
2012				Freundlichkeit des Personals		
2013				Freundlichkeit des Personals		
2014				Freundlichkeit des Personals		

Kommentar [s7]: Jeweils auch die Unterpunkte angeben.

Kommentar [SG8]: anzupassen, je nachdem was abgefragt wurde

Qualitätsbewertung:

BEISPIELTEXTE s. o.

Maßnahmen zum Erreichen des Qualitätsziels:

BEISPIELTEXTE s. o.

[Grafik]

2.3 Vertriebspersonal externer Vertriebspartner

Qualitätsziel: 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).

Kennzahl: X % Servicegrad Servicepersonal externer Vertriebspartner/ Jahr

Unterpunkte:

- X % Gepflegtes Äußeres (Erscheinungsbild)
- X % Freundliches aufmerksames Verhalten (Verhalten)
- X % Richtige und verständliche Information (Qualifikation)

Messmethoden: MSS

Berechnungsgrundlage: **TEXT**

Ergebnis:

Maßstab zur Leistungsmessung				Zur Information		
Jahr	Zielwert	Ist-Wert Messung	+/-	Kundenzufriedenheit	Wert	Wichtigkeit
2012				Private Verkaufsstellen für Fahrkarten		
2013				Private Verkaufsstellen für Fahrkarten		
2014				Private Verkaufsstellen für Fahrkarten		

Kommentar [s9]: Jeweils auch die Unterpunkte angeben.

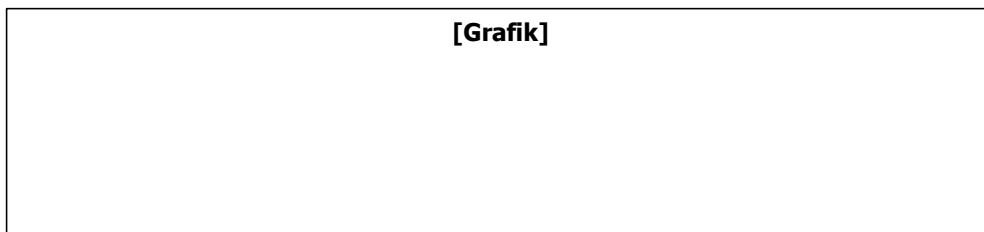
Kommentar [SG10]: anzupassen, je nachdem, was abgefragt wurde

Qualitätsbewertung:

BEISPIELTEXTE s. o.

Maßnahmen zum Erreichen des Qualitätsziels:

BEISPIELTEXTE s. o.



2.4 Service-, Sicherheits- und Fahrausweisprüfpersonal

Qualitätsziel: 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 Fremdpersonale.

Messmethoden: MSS (ggf. zukünftig)

Berechnungsgrundlage: **TEXT**

Ergebnis:

Maßstab zur Leistungsmessung				Zur Information		
Jahr	Zielwert	Ist-Wert Messung	+/-	Kundenzufriedenheit	Wert	Wichtigkeit
2012						
2013						
2014						

Dokumentation: wie wird Sicherheits- und Prüfpersonal eingesetzt (verschiedene Personen, gleiche Personen, eigenes Personal, Fremdpersonal)

Qualitätsbewertung:

BEISPIELTEXTE s. o.

Maßnahmen zum Erreichen des Qualitätsziels:

BEISPIELTEXTE s. o.

[Grafik]

3 Information

3.1 Information vor der Fahrt

Qualitätsziele:

Allgemein

Der (potenzielle) Kunde kann sich vor der Fahrt ausreichend über den ÖPNV, sein Angebot und Angebotsänderungen informieren. Alle Fahrplaninformationsmedien sind leicht verfügbar, aktuell, vollständig, verständlich und leicht nutzbar.

Servicepersonal KundenCenter

Das Personal im KundenCenter gibt dem Kunden jederzeit fachkompetent und freundlich Auskunft. Es ist im Verkauf trainiert und verkauft proaktiv das gesamte Ticketangebot des Nahverkehrs. Alle Angebote des ÖPNV im Bedienegebiet können beraten und dazu gehörige Informationen gegeben werden (Mobilitätsberatung).

--> Vgl. auch Kap. 2.2

Ausstattung und Kennzeichnung der KundenCenter

Die definierten Vorverkaufsstellen bieten aktuelle Fahrpläne (bei Bedarf Sonderfahrpläne), Liniennetzpläne und Informationsmaterialien oder entsprechende Ausdrucke an.

--> Vgl. auch Kap. 4.1

Servicepersonal Externer Vorverkauf

Das Personal in den externen Vertriebsstellen 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).

--> Vgl. auch Kap. 2.3

Ausstattung und Kennzeichnung externer Verkaufsstellen

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

--> Vgl. auch Kap. 4.2

Stichtag „Fahrplanwechsel“: Fahrpläne / Informations-Material

Die definierten Vorverkaufsstellen bieten aktuelle Fahrpläne (bei Bedarf Sonderfahrpläne), Liniennetzpläne und Informationsmaterialien oder entsprechende Ausdrucke zum/am Stichtag „Fahrplanwechsel“ an.

Kennzahl: X % Informationsqualität vor der Fahrt gesamt / Jahr

Unterpunkte:

X % Korrektheit und Verständlichkeit der Info (Servicepersonal KundenCenter)

X % Korrektheit und Verständlichkeit der Info (Servicepersonal externe Vertriebspartner)

X % Ausstattung: Info-Material, Kennzeichnung (KundenCenter)

X % Ausstattung: Info-Material, Kennzeichnung (externe Vertriebspartner)

Messmethoden: MSS (eingebunden in die Messungen aus Kap. 2.2, 2.3, 4.1, 4.2)

Berechnungsgrundlage: **TEXT**

Ergebnis:

Maßstab zur Leistungsmessung				Zur Information		
Jahr	Zielwert	Ist-Wert Messung	+/-	Kundenzufriedenheit	Wert	Wichtigkeit
2012						
2013						
2014						

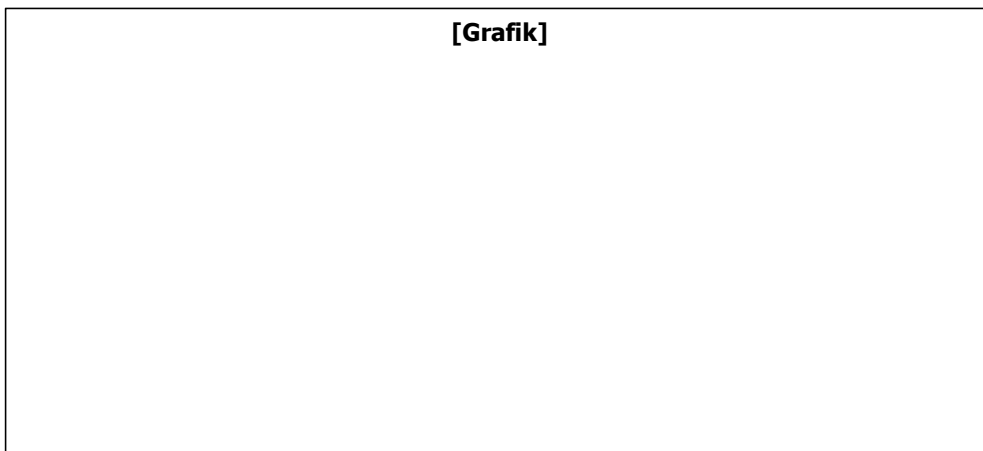
Kommentar [s11]: Jeweils auch die Unterpunkte angeben.

Qualitätsbewertung:

BEISPIELTEXTE s. o.

Maßnahmen zum Erreichen des Qualitätsziels:

BEISPIELTEXTE s. o.



3.2 Information während der Fahrt

Qualitätsziele:

Allgemein

Der Kunde ist während der Fahrt ausreichend über den ÖPNV informiert. Die Informationen sind vollständig, aktuell, nützlich, verfügbar, verständlich und behindertengerecht (barrierefrei).

Fahrpersonal

Das Fahrpersonal gibt dem Kunden fachkompetent und freundlich Auskunft.

Generell steht die Leitstelle dem Fahrpersonal als Ansprechpartner zur Verfügung.

--> Vgl. auch Kap. 2.1

Fahrzeugausstattung

Optische und akustische Infos erlauben dem Fahrgast die Orientierung zu seinen Ausstiegs- oder Umstiegshaltestellen. Die Fahrzeuge verfügen über funktionierende optische und akustische Fahrgastinformationssysteme, mit denen die nächste Haltestelle angezeigt bzw. verständlich angesagt wird.

Abweichungen vom Linienweg werden optisch oder akustisch mitgeteilt.

--> Vgl. auch Kap. 5

Haltestellenausstattung

Die statische Fahrplaninfo an Haltestellen ist einer der wichtigsten Infokanäle – insbesondere für Nicht- und Seltennutzer. Daher gilt es, dieses Medium in hoher Qualität zu gewährleisten. An jeder Haltestelle hängen der aktuelle Fahrplan und eine aktuelle Preisauskunft. Das Aktualisieren des Fahrplans erfolgt möglichst zeitnah zum Änderungstermin.

--> Vgl. auch Kap. 6

Kennzahl: X % Informationsqualität während der Fahrt gesamt / Jahr

Unterpunkte:

X % Korrektheit und Verständlichkeit der Info (Fahrpersonal)

X % Ausstattung: Anzeigen, Ansagen, Piktogramme (Fahrzeuge)

X % Ausstattung: Fahr,- Tarifplan, Beschilderungen (Haltestellen)

Messmethoden: MSS (eingebunden in die Messungen aus Kap. 2.1, 5, 6)

Berechnungsgrundlage: **TEXT**

Ergebnis:

Maßstab zur Leistungsmessung				Zur Information		
Jahr	Zielwert	Ist-Wert Messung	+/-	Kundenzufriedenheit	Wert	Wichtigkeit
2012				Informationen im Fahrzeug		
2013				Informationen im Fahrzeug		
2014				Informationen im Fahrzeug		

Kommentar [s12]: Jeweils auch die Unterpunkte angeben.

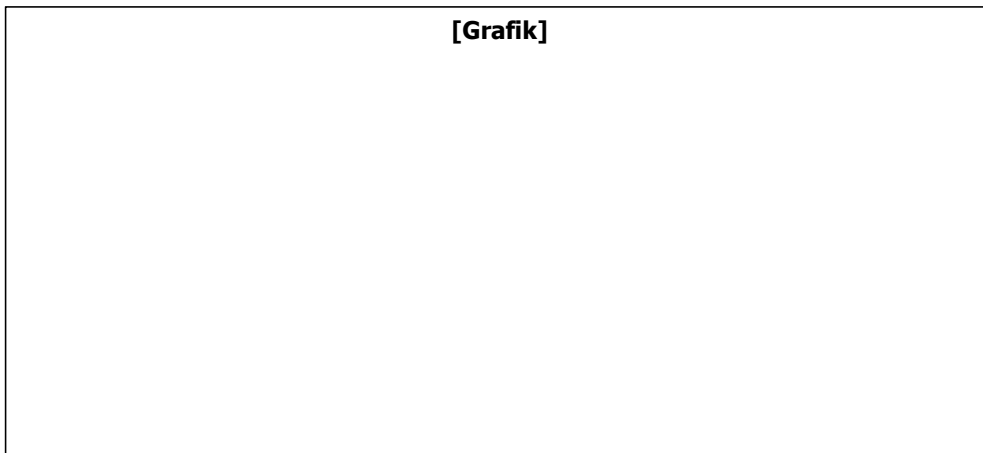
Kommentar [SG13]: anzupassen

Qualitätsbewertung:

BEISPIELTEXTE s. O.

Maßnahmen zum Erreichen des Qualitätsziels:

BEISPIELTEXTE s. O.



3.3 Sonstige Informationsquellen (Internet / Call-Center)

Qualitätsziel: Alle für den Fahrgast relevanten Informationen über den ÖPNV sind rund um die Uhr durch eine telefonische Auskunft (ggf. Call-Center) und das Internet abrufbar. Lange Warteschleifen werden vermieden.

Dokumentation der aktuellen Standards (z. B. VRR-Standard für Call-Center-Qualität)

Qualitätsbewertung:

BEISPIELTEXTE s. o.

Maßnahmen zum Erreichen des Qualitätsziels:

BEISPIELTEXTE s. o.

[ggf. Grafik]

3.4 Informationen im Störfall

Qualitätsziel: Bei Störungen werden die Kunden über Ursache und Dauer der Störung sowie über alternative Fahrtmöglichkeiten informiert. Eine Erstinformation an die Fahrgäste im Fahrzeug sollte nach spätestens fünf Minuten erfolgt sein.

Ergebnis:

Zur Information		
Kundenzufriedenheit	Wert	Wichtigkeit

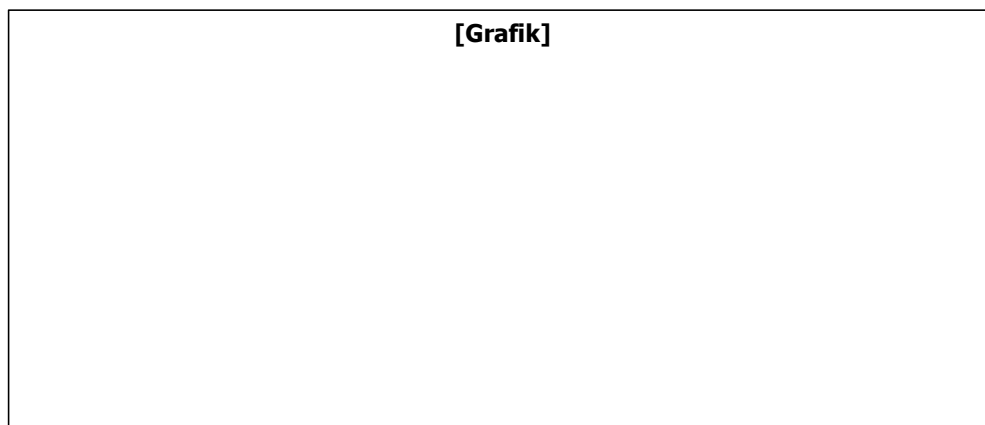
Dokumentation des aktuellen Standards in Bezug auf Informationen im Störfall

Qualitätsbewertung:

BEISPIELTEXTE s. o.

Maßnahmen zum Erreichen des Qualitätsziels:

BEISPIELTEXTE s. o.



4 Vertrieb und Service

4.1 Interne Vorverkaufsstellen / KundenCenter

Qualitätsziel: Die KundenCenter bieten den 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.

Kennzahl: X % Ausstattung und Erscheinungsbild / Jahr

Unterpunkte:

X % Vollständige Ausstattung

X % Gepflegtes Erscheinungsbild

Messmethoden: MSS

Berechnungsgrundlage: **TEXT**

Ergebnis:

Maßstab zur Leistungsmessung				Zur Information		
Jahr	Zielwert	Ist-Wert Messung	+/-	Kundenzufriedenheit	Wert	Wichtigkeit
2012				Verkaufsstellen von VU		
2013				Verkaufsstellen von VU		
2014				Verkaufsstellen von VU		

Kommentar [s14]: Jeweils auch die Unterpunkte angeben.

Kommentar [SG15]: anzupassen

Dokumentation von Veränderungen der Standards im Vergleich zur einmalig erstellten Dokumentation der aktuellen Standards

Qualitätsbewertung:

BEISPIELTEXTE s. o.

Maßnahmen zum Erreichen des Qualitätsziels:

BEISPIELTEXTE s. o.

[Grafik]

4.2 Externe Verkaufsstellen

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

Kennzahl: X % Ausstattung und Erscheinungsbild / Jahr

Unterpunkte:
X % Vollständige Ausstattung

Messmethoden: MSS

Berechnungsgrundlage: *TEXT*

Ergebnis:

Maßstab zur Leistungsmessung				Zur Information		
Jahr	Zielwert	Ist-Wert Messung	+/-	Kundenzufriedenheit	Wert	Wichtigkeit
2012						
2013						
2014						

Kommentar [s16]: Jeweils auch die Unterpunkte angeben.

Dokumentation von Veränderungen der Standards im Vergleich zur einmalig erstellten Dokumentation der aktuellen Standards

Qualitätsbewertung:

BEISPIELTEXTE s. o.

Maßnahmen zum Erreichen des Qualitätsziels:

BEISPIELTEXTE s. o.

[Grafik]

4.3 Kunden-/ Beschwerdemanagement

Qualitätsziel: Die Verkehrsunternehmen bieten den Kunden rund um die Uhr (24h/Tag/Jahr) die Möglichkeit an, Hinweise zu geben. Beschwerden der Kunden werden ernst genommen und zügig bearbeitet. Spätestens zehn Werktage nach Beschwerdeeingang erhält der Kunde eine freundliche, verständliche und für ihn nach-vollziehbare Antwort / Zwischennachricht vom zuständigen Verkehrsunternehmen.

Kennzahl: X % der eingehenden Kundenbeschwerden werden innerhalb der definierten Frist (10 Tage ab Eingang der Beschwerde) beantwortet (Jahresdurchschnittswert).

Messmethode: DPM

Berechnungsgrundlage: *TEXT, u. a.* Die Beantwortungsquote der Beschwerden in dem Zeitfenster 10 Werktage ab Beschwerdeingang wird gemessen.

Ergebnis:

Maßstab zur Leistungsmessung				Zur Information		
Jahr	Zielwert	Ist-Wert Messung	+/-	Kundenzufriedenheit (ÖPNV-Kundenbarometer / Kundenforum)	Wert	Wichtigkeit
2012						
2013						
2014						

Dokumentation der Beschwerde- und Hinweismöglichkeiten für Kunden und des Bearbeitungsvorgangs im VU --> in späteren Berichten Dokumentation der Veränderungen

Qualitätsbewertung:

BEISPIELTEXTE s. o.

Maßnahmen zum Erreichen des Qualitätsziels:

BEISPIELTEXTE s. o.



5 Betrieb / Leistung / Zuverlässigkeit

5.1 Fahrzeugausstattung

Qualitätsziel: Die Fahrzeuge verfügen alle über die festgelegte Mindestausstattung gemäß Anlage 3 der Qualitätsvereinbarung und zeigen keine Mängel in Beschaffenheit und Funktion. Die für die Fahrzeugausstattung jeweils gültigen Vorschriften, Verordnungen, Empfehlungen und Richtlinien des VDV, der EU/ECE, der StVZO und der BO-Kraft werden eingehalten bzw. berücksichtigt. Die kundenfreundliche Ausstattung der Fahrzeuge wird vor Beschaffung neuer Fahrzeuge sichergestellt.

Kommentar [SG17]: Alternative: Auflistung der Standards hier im Bericht

Kennzahlen:

- X % der definierten Ausstattungsmerkmale sind vorhanden und in Bezug auf Beschaffenheit und Funktion in Ordnung / Jahr
- X Fahrzeuge erfüllen alle Standards gemäß Anlage 3 der Qualitätsvereinbarung.
- X Fahrzeuge erfüllen alle Standards gemäß Ziffer 1 der Anlage 3 der Qualitätsvereinbarung.
- X Fahrzeuge erfüllen nicht alle Standards aus Ziffer 1 der Anlage 3 der Qualitätsvereinbarung.

Messmethoden: MSS

Berechnungsgrundlage: TEXT

Ergebnis:

Maßstab zur Leistungsmessung				Zur Information		
Jahr	Zielwert	Ist-Wert Messung	+/-	Kundenzufriedenheit	Wert	Wichtigkeit
2012				Komfort und Bequemlichkeit im Fahrzeug		
2013				Komfort und Bequemlichkeit im Fahrzeug		
2014				Komfort und Bequemlichkeit im Fahrzeug		

Kommentar [s18]: Alle Kennzahlen angeben. Darstellung ggf. auch in mehreren Tabellen möglich

Kommentar [SG19]: ist anzupassen

Dokumentation von Anzahl und Standards der Subunternehmerfahrzeuge --> in späteren Berichten Dokumentation der Veränderungen

Qualitätsbewertung:

BEISPIELTEXTE s. o.

Maßnahmen zum Erreichen des Qualitätsziels:

BEISPIELTEXTE s. o.

[Grafik]

5.2 Fahrzeugsauberkeit

Qualitätsziel: Die Fahrzeuge sind sauber und frei von Graffiti. Ein eingesetztes Fahrzeug ist in Bezug auf die Fahrzeugausstattung sowohl von innen als auch von außen in einem für den Kunden sauberen und ordentlichen Zustand: Das Fahrzeug ist frei von störendem Abfall, Staub, Schmutz und visuellen Beeinträchtigungen (z. B. Graffiti). Es weist möglichst einen angenehmen Geruch auf.

Kennzahl: X % Fahrzeug-Sauberkeit / Jahr

Messmethoden: MSS

Berechnungsgrundlage: **TEXT**

Ergebnis:

Maßstab zur Leistungsmessung				Zur Information		
Jahr	Zielwert	Ist-Wert Messung	+/-	Kundenzufriedenheit	Wert	Wichtigkeit
2012				Sauberkeit und Gepflegtheit im Fahrzeug		
2013				Sauberkeit und Gepflegtheit im Fahrzeug		
2014				Sauberkeit und Gepflegtheit im Fahrzeug		

Kommentar [SG20]: ist anzupassen

Qualitätsbewertung:

BEISPIELTEXTE s. o.

Maßnahmen zum Erreichen des Qualitätsziels:

BEISPIELTEXTE s. o.

[Grafik]

6 Haltestellen

6.1 Haltestellen-Ausstattung

Qualitätsziel: Die Haltestellen verfügen alle über die festgelegte Mindestausstattung gemäß der jeweils aktuell gültigen VRR-Haltestellenrichtlinie und zeigen keine Mängel in Beschaffenheit und Funktion.

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

Kennzahlen:

X % der definierten Haltestellen-Mindestausstattung ist vollständig / Jahr

X % der definierten Haltestellen-Ausstattung ist in Bezug auf Beschaffenheit und Funktion in Ordnung / Jahr

Messmethoden: MSS

Berechnungsgrundlage: *TEXT*

Ergebnis:

Maßstab zur Leistungsmessung				Zur Information		
Jahr	Zielwert	Ist-Wert Messung	+/-	Kundenzufriedenheit	Wert	Wichtigkeit
2012				Komfort und Ausstattung der Haltestellen		
2013				Komfort und Ausstattung der Haltestellen		
2014				Komfort und Ausstattung der Haltestellen		

Kommentar [s21]: Alle Kennzahlen angeben. Darstellung ggf. auch in mehreren Tabellen möglich

Kommentar [SG22]: ist anzupassen

Qualitätsbewertung:

BEISPIELTEXTE s. o.

Maßnahmen zum Erreichen des Qualitätsziels:

BEISPIELTEXTE s. o.

[Grafik]

6.2 Haltestellen-Sauberkeit

Qualitätsziel: Die Haltestellen sind sauber und frei von Graffiti / Schmierereien. Grobe Verunreinigungen / Graffiti / Schmierereien werden innerhalb von 3 Werktagen nach Meldungseingang beseitigt.

Kennzahl: X % Haltestellen-Sauberkeit / Jahr

Messmethoden: MSS

Berechnungsgrundlage: **TEXT**

Ergebnis:

Maßstab zur Leistungsmessung				Zur Information		
Jahr	Zielwert	Ist-Wert Messung	+/-	Kundenzufriedenheit	Wert	Wichtigkeit
2012				Sauberkeit und Gepflegtheit der Haltestellen		
2013				Sauberkeit und Gepflegtheit der Haltestellen		
2014				Sauberkeit und Gepflegtheit der Haltestellen		

Kommentar [SG23]: ist anzupassen

Qualitätsbewertung:

BEISPIELTEXTE s. o.

Maßnahmen zum Erreichen des Qualitätsziels:

BEISPIELTEXTE s. o.

[Grafik]

7 Sicherheit im Fahrzeug und im ÖPNV-Umfeld

Qualitätsziel: Der Kunde fühlt sich zu jeder Zeit während der Benutzung des ÖPNV sicher. Auf Notfälle kann schnell reagiert werden.

Messmethoden: CSS (Unterscheidung Tages- und Nachtzeiten sowie nach Fahrzeugen und Haltestellen) informativ

Berechnungsgrundlage: **TEXT**

Ergebnis:

Zur Information		
Kundenzufriedenheit	Wert	Wichtigkeit
Sicherheit im Fahrzeug und an Haltestellen		
Sicherheit im Fahrzeug und an Haltestellen		
Sicherheit im Fahrzeug und an Haltestellen		

Qualitätsbewertung:

BEISPIELTEXTE s. o.

Maßnahmen zum Erreichen des Qualitätsziels:

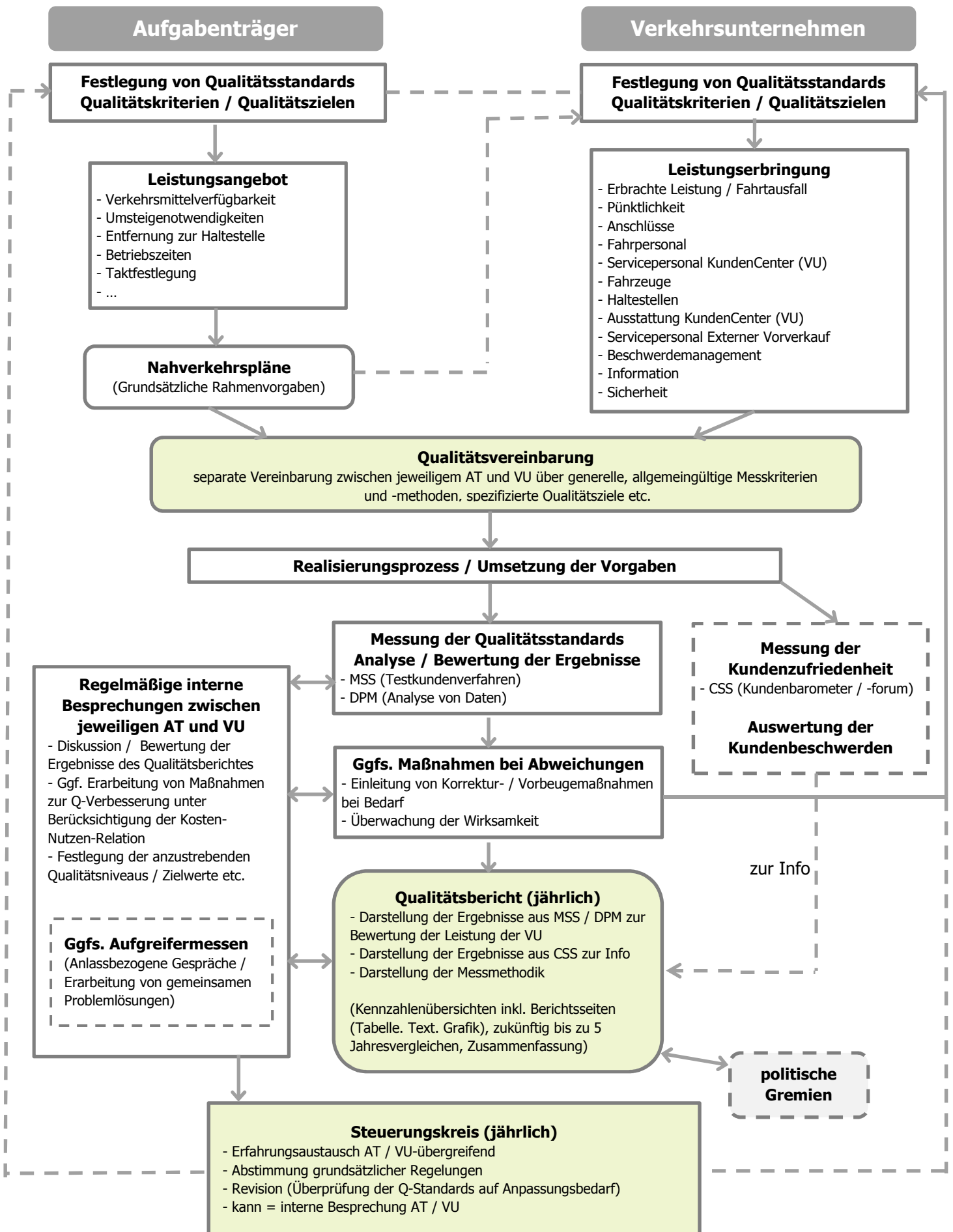
BEISPIELTEXTE s. o.

[Grafik]

Zusammenfassung und Ausblick

- Tabelle mit allen Qualitätskriterien und Werten
- Gesamtbewertung
- Zusammenfassende Darstellung der zu ergreifenden Maßnahmen
- Ausblick (z.B. zu erwartende Einflüsse und Entwicklungen, Planungen etc.)

Anlage 5: Übersicht Qualitätssteuersystem



Anlage 6: Entwicklungsziele

Entwicklungsziele zeigen wichtige Wege für zukünftige Qualitätsverbesserungen innerhalb der ÖPNV-Dienstleistungsqualität auf. Generell sollte eine Vereinheitlichung dieser Ziele über alle Verkehrsunternehmen und Aufgabenträger angestrebt und darauf hingewirkt werden. Um dies zu gewährleisten, werden diese in den „Begleitenden Arbeitskreisen Qualität“ (vgl. Ziffer 7 der Qualitätsvereinbarung) abgestimmt sowie die Umsetzungsschritte vereinbart. Die im Folgenden aufgeführten Entwicklungsziele entsprechen einer Arbeitsliste für die kommenden Jahre und erlangen erst Verbindlichkeit, sobald eine Vereinbarung über diese erfolgt ist.

Kosten für Qualitätssteigerungen, die über den derzeitigen Status quo der Dienstleistungsqualität hinausgehen, werden vom Aufgabenträger getragen, soweit sie durch diesen veranlasst sind (dem Grundsatz der Wirtschaftlichkeit wird Rechnung getragen). Die Kosten für eventuelle weitere vom Aufgabenträger gewünschte Erhebungen oder Marktanalysen werden grundsätzlich vom Aufgabenträger getragen (vgl. Ziffer 9 der Qualitätsvereinbarung).

Die folgenden Entwicklungsziele sind in Zusammenhang mit Anlage 1 der Qualitätsvereinbarung zu betrachten und entwickeln nur dann eine Relevanz sofern sie nicht bereits umgesetzt sind.

1 Betrieb/Leistung/Zuverlässigkeit

Bezug	Entwicklungsziel
1.1 Leistung: Verfügbarkeit (Fahrtausfall / Ersatzverkehr)	Kurzfristig: Die Aufgabenträger veranlassen die Optimierung der Kommunikation zwischen Baulastträger und Verkehrsunternehmen. Mittelfristig: Aufgabenträger und Verkehrsunternehmen einigen sich auf eine einheitliche Basis für die Darstellung der Fahrtausfälle (Nutz-km oder Anzahl).
1.2 Pünktlichkeit	Kurzfristig: Aufgabenträger und Verkehrsunternehmen klären einvernehmlich, wie die Darstellung der Pünktlichkeitsquote erfolgen soll / kann, damit die Angaben der verschiedenen Verkehrsunternehmen vergleichbar werden (vgl. Anlage 1, Abschnitt 1.2 „Inhalt Qualitätsbericht“). Im jährlichen Qualitätsbericht feinere (z. B. monatliche) Darstellung der Pünktlichkeitsquote.

	<p>Vision:</p> <p>0 sec. Verfrühung wird angestrebt.</p>
<p>1.3</p> <p>Anschlüsse</p>	<p>Kurzfristig:</p> <p>Sicherstellen weiterer laut Fahrplan möglichen Anschlüsse. Hierfür definieren die Verkehrsunternehmen in Abstimmung mit den Aufgabenträgern, welche Anschlüsse hierfür ausgewählt werden.</p> <p>Mittelfristig:</p> <p>Weitere Anschlussverbindungen im Bediengebiet werden in die Anschlussgarantie einbezogen (als Folge des Erreichens des kurzfristigen Entwicklungsziels). Hierzu sind mehrere Beteiligte, z. B. der VRR, einzubeziehen.</p> <p>Statt definierter Zeitpunkte werden Linien-Übergänge und Zeiträume für garantierte Anschlüsse vorgesehen. Der garantierte Anschluss gilt dann für alle planmäßigen Anschlüsse im Zeitfenster.</p> <p>Langfristig:</p> <p>Für SPNV-Bus-Verknüpfungspunkte werden garantierte Anschlüsse definiert.</p>

2 Personal

Bezug	Entwicklungsziel
<p>2.4</p> <p>Service-, Sicherheits- und Fahrausweisprüfpersonal</p>	<p>Kurzfristig:</p> <p>Das Prüfpersonal steht den Fahrgästen als Ansprechpartner für Fahrplan- und Tarifauskünfte zur Verfügung und leistet hilfsbedürftigen Fahrgästen bei Bedarf Unterstützung.</p>

3 Informationen

Bezug	Entwicklungsziel
3.1 Informationen vor der Fahrt	Mittelfristig: Ausbau der barrierefreien Informationen in Fahrzeugen und an Haltestellen (u. a. Fahrpläne). Einheitliche und übersichtliche Aufbereitung der Informationsmaterialien und -medien (gemäß der VRR-Vorgaben).
3.2 Informationen während der Fahrt	Mittelfristig: Ausbau der barrierefreien Informationen in KundenCentern und in externen Verkaufsstellen (u. a. Fahrpläne). Ansage / Anzeige von wichtigen Umstiegshaltestellen in den Fahrzeugen.
3.3 Sonstige Informationsquellen (Internet/ Call-Center)	Mittelfristig: Barrierefreier Internetauftritt. Echtzeitinformationen und Störungen über das mobile Web, SMS o. Ä. zur Verfügung stellen.
3.4 Informationen im Störfall	Mittelfristig: Akustische Kommunikation der Informationen zu Fahrplanabweichungen und/oder Änderungen des Linienwegs im Fahrzeug. Echtzeitinformationen und Störungen über das mobile Web zur Verfügung stellen.

4 Vertrieb und Service

Bezug	Entwicklungsziel
4.3 Kunden-/ Beschwerdemanagement	Mittelfristig: Untersuchung der Beschwerde- und Hinweismöglichkeiten für die Kunden hinsichtlich ihrer Wahrnehmung und Nutzung (veranlasst durch den AT). Vereinheitlichung der Beschwerde- und Hinweismöglichkeiten.

5 Fahrzeuge

Bezug	Entwicklungsziel
5.1 Fahrzeugausstattung	Kurzfristig: Festsetzung einer Höchstquote für Werbeflächen am und im Bus. Mittelfristig: Bei der Beschaffung neuer Fahrzeuge wird der Einbezug von Kundenwünschen durch Markterhebungen sichergestellt (zur Kostenübernahme s. Einleitung).

6 Haltestellen

Bezug	Entwicklungsziel
6.1 Haltestellenausstattung	Kurzfristig: Durchführung des Sonderprojektes „Haltestellenkataster“: <ul style="list-style-type: none">• Bestandaufnahme der Haltestellen und der Zuständigkeiten u. a. über die Datenbanken der Verkehrsunternehmen;• Festlegung von Kriterien für die Einordnung in Haltestellenkategorien; Kriterien könnten z. B. sein: Haltestellenbelastung, (Umsteige-Frequenz, lokaler Informationsbedarf, „points of interest“ in der Nähe der Haltestelle). Erstellung der Haltestellensystematik bzw. -hierarchie inkl. der jeweils vorgesehenen Mindestausstattung durch die Aufgabenträger in Abstimmung mit den Verkehrsunternehmen. Langfristig: Grundsatzaufgabe des VRR: Vereinheitlichung von Standards innerhalb der jeweiligen Haltestellenkategorien (u. a. Farben, Größe und Inhalt der Infotafeln, Sichtbarkeit der Haltestelle). Ermittlung der Kundenanforderungen bezüglich des Informationsbedarfs an Haltestellen, ggf. durch Markterhebungen.

Definition: kurzfristig = 1-3 Jahre; mittelfristig = 3-5 Jahre; langfristig = > 5 Jahre