

Anforderungen an die Qualität der Verkehrsdienste/Service- und Qualitätsstandards im Rhein-Sieg-Kreis

§ 1 Fahrzeuge

Alle eingesetzten Fahrzeuge entsprechen den gesetzlichen Bestimmungen, insbesondere der BOKraft und der StVZO sowie den hierzu erlassenen Ausführungsbestimmungen.

1.1 Reinigung der Fahrzeuge

- 1.1.1 Die eingesetzten Fahrzeuge sind in einem sauberen sowie verkehrs- und betriebs-sicheren Zustand zu halten.
- 1.1.2 Eine Innenreinigung erfolgt täglich, die Außenreinigung mindestens wöchentlich, bei Bedarf auch häufiger. Grobe Verunreinigungen sind sofort zu entfernen.
- 1.1.3 Vandalismusschäden werden im Rahmen der betrieblichen und wirtschaftlichen Möglichkeiten so zeitnah wie möglich behoben.
- 1.1.4 Die Fahrzeuge sind rauchfrei zu halten.

1.2 Ausstattung der Fahrzeuge

- 1.2.1 Bei Neubeschaffungen sind alle Fahrzeuge mit Raumkühlung (elektrisch) zu beschaffen.
- 1.2.2 Die Fahrzeuge haben mindestens einen ausgewiesenen Behinderten- bzw. Fahrrad- oder Kinderwagenabstellplatz mit entsprechenden Sicherungseinrichtungen sowie Möglichkeiten, einen Haltewunsch auszulösen.
- 1.2.3 Der Fahrgastraum sowie der Einstiegsbereich sind kontrastreich gestaltet.
- 1.2.4 Die neu zu beschaffenden Fahrzeuge verfügen über eine Videoüberwachung. Bei den im Bestand befindlichen Fahrzeugen erfolgt eine schrittweise Nachrüstung mit Videoüberwachung. Ziel ist es, möglichst bis 2020 alle im Rhein-Sieg-Kreis eingesetzten Busse mit Videoüberwachung auszurüsten. Dieses Ziel gilt auch für die Auftragsunternehmen.
- 1.2.5 Die für Fahrausweisverkauf und -entwertung notwendigen Geräte müssen in einem funktionsfähigen Zustand sein.
- 1.2.6 Zur Betriebssteuerung sowie Anschlusssicherung ist ein ITCS-System einzusetzen.

1.3 Alter der Fahrzeuge

Das Durchschnittsalter der Fahrzeugflotte beträgt maximal 8 Jahre, das Höchstalter 14 Jahre. Auch bei den Fahrzeugen der Auftragsunternehmen darf das Höchstalter von 14 Jahren nicht überschritten werden. Ausnahmen bei Verstärkerfahrten und Ersatzfahrzeugen sind sowohl bei dem Verkehrsunternehmen als auch bei dessen Subunternehmern zulässig.

1.4 Bereitstellung ausreichender Kapazitäten mit Fahrzeugen

Der Einsatz der Fahrzeuge erfolgt entsprechend der Fahrgastnachfrage. Bei regelmäßiger Nachfrage oberhalb der vom VDV empfohlenen Maximalauslastung sind zwischen Verkehrsunternehmen und Aufgabenträger der Einsatz größerer Fahrzeuge, der Einsatz von Verstärkerfahrzeugen oder aber Taktverdichtungen gemäß den Vorgaben und Verfahrensregelungen nach **Anlage 3** abzustimmen. Im Schülerverkehr, zu schulrelevanten Zeiten und bei Großveranstaltungen sind Einschränkungen des Beförderungskomforts für die Fahrgäste zulässig.

Gemäß der VDV-Definition Platzangebot (gemäß VÖV 1981) wird folgender Kapazitätsstandard festgelegt:

- In der HVZ ist das Platzangebot so zu bemessen, dass der Besetzungsgrad als Mittelwert über die 20-Minuten-Spitze 80% oder als Mittelwert über die Spitzenstunde 65% nicht überschreitet.
- In der NVZ soll der Besetzungsgrad als Mittelwert über eine Stunde 50% nicht überschreiten. Für Fahrten über 15 Minuten Beförderungszeit soll jedem Fahrgast ein Sitzplatz zur Verfügung stehen.
- In der SVZ ist jedem Fahrgast ein Sitzplatz anzubieten.

Erläuterungen dazu:

- Für die Ermittlung der Stehplatzzahl sind 0,25 m²/Stehplatz anzusetzen (d.h. nicht die maximale Stehplatzanzahl nach Fahrzeugzulassung).
- Die Bedienungszeiten HVZ, NVZ, SVZ und Wochenende sind in **Anlage 3 Abschnitt 1** definiert.

1.5 Einsatz von Niederflurfahrzeugen

Zum Einsatz kommen ausschließlich Niederflurfahrzeuge (Ausnahmen bei Verstärker- und Ersatzfahrten sind zulässig) mit ausklappbarer Rampe an mindestens einer Tür. Soweit derzeit noch ältere Fahrzeuge ohne Klapprampe zum Einsatz kommen, wird festgelegt, dass dieser Zustand möglichst im Jahr 2017, aber spätestens bis Ende 2021 erreicht wird. Bis dahin ist sicherzustellen, dass auf Anforderung durch den Fahrgast ein Bus mit Klapprampe bereitgestellt wird.

1.6 Fahrgastinformation außen am Fahrzeug

- 1.6.1 An der Frontseite des Fahrzeuges werden Liniennummer und Ziel angezeigt.
- 1.6.2 An der Einstiegsseite des Fahrzeuges werden Liniennummer und Ziel sowie einzelne Stationen des Linienweges angezeigt.
- 1.6.3 Rollstuhlgerechte Fahrzeuge bzw. Fahrzeuge mit Rampe werden entsprechend gekennzeichnet.

1.6.4 Am Heck des Fahrzeuges wird die Liniennummer angezeigt.

1.7 Fahrgastinformation im Fahrzeug

- 1.7.1 Es erfolgt sowohl eine Ansage (automatisch oder durch den Fahrer) als auch eine optische Anzeige der nächsten Haltestelle. Ansagen sind deutlich und gut hörbar.
- 1.7.2 Die Haltewunschknöpfe sollen von allen Sitzplätzen aus ohne Aufstehen erreichbar sein, bei Betätigung der Haltewunsch Taste wird der Haltewunsch optisch quittiert.
- 1.7.3 Die jeweils gültigen Tarif- und allgemeinen Beförderungsbedingungen sind an allgemein zugänglicher Stelle (z.B. auf der Internetseite des Verkehrsunternehmens) zu veröffentlichen. Hierauf ist in den Fahrzeugen an geeigneter Stelle hinzuweisen. In den Fahrzeugen führt das Fahrpersonal die jeweils gültige Ausgabe der vom Verkehrsverbund Rhein-Sieg (VRS) herausgegebenen Tarifinformation (Kundeninformationsbroschüre) mit.
- 1.7.4 Im Falle von Betriebsstörungen informiert das Fahrpersonal die Fahrgäste umgehend und präzise.
- 1.7.5 Im Einstiegsbereich sind Piktogramme für Hörgeschädigte bzw. Gehörlose angebracht.

1.8 Werbung

- 1.8.1 In und an den Fahrzeugen ist Werbung zulässig. Dabei darf die Sicht der Fahrgäste aus den Fahrzeugen jedoch nicht übermäßig behindert werden. Max. 30% der Fensterflächen dürfen beklebt sein. Die Erkennbarkeit der Haltestellen muss von jedem Sitzplatz aus gewährleistet werden.
- 1.8.2 Ausgenommen von der Regelung nach 1.8.1 ist Werbung auf der Heckscheibe. Ebenso gilt diese Regelung nicht für bereits abgeschlossene Werbeverträge.

§ 2 Fahrpersonal

- 2.1 Das eingesetzte Fahrpersonal hat den gesetzlichen Anforderungen insbesondere der BOKraft und der FeV zu entsprechen.
- 2.2 Das Fahrpersonal
 - trägt gepflegte Kleidung und hat ein freundliches Auftreten den Fahrgästen gegenüber,
 - beherrscht die deutsche Sprache, so dass sowohl ein Gespräch mit den Fahrgästen als auch eine Verständigung der Leitstelle per Funk o.ä. problemlos möglich ist,
 - wird geschult in den Bereichen Kundenorientierung, Deeskalation, Fahrsicherheit, Fahrweise und Bedürfnisse mobilitätseingeschränkter Fahrgäste; die Schulungen sind zu bescheinigen,
 - hat Ortskenntnisse,
 - hat umfassende Kenntnisse zu Tarif, Vertrieb, Fahrplänen und Fahrbetrieb,
 - gibt mobilitätseingeschränkten Personen im Rahmen des Möglichen bei Bedarf Hilfestellung beim Ein- und Aussteigen,
 - kennt und beachtet die geltenden Verkehrs- und Arbeitsvorschriften,
 - stellt Fundstücke sicher und liefert sie nach Dienstschluss im Betriebshof ab,

- meldet Mängel und Schäden an den Haltestellen sowie Verbesserungsvorschläge.

§ 3 Pünktlichkeit

- 3.1 Die Fahrten sind pünktlich durchzuführen. Als pünktlich gelten Fahrten, die nicht später als 2:59 Minuten nach Fahrplanzeit an der Abfahrts- bzw. Endhaltestelle ankommen bzw. abfahren. Gleiches gilt für die im Nahverkehrsplan definierten Verknüpfungspunkte. Es ist eine Pünktlichkeitsquote von durchschnittlich 95% zu gewährleisten. Eine zu frühe Abfahrt an Haltestellen ist grundsätzlich untersagt.
- 3.2 Fahrtausfälle sind zu vermeiden. Als ausgefallen gelten Fahrten, die zu früh, überhaupt nicht oder mit einer Verspätung erfolgen, die den Zeitraum bis zur nächsten fahrplanmäßigen Abfahrt der Linie überschreiten. Der letzte Punkt gilt nicht für Fahrtenfolgen von unter 10 oder weniger Minuten. Es ist eine Ausfallquote von unter 1% zu gewährleisten. Zu dokumentieren sind ausschließlich Ausfälle durch Eigenverschulden des Verkehrsunternehmens oder der von ihm beauftragten Subauftragnehmer (z.B. Ausfall des Mitarbeiters oder des Fahrzeugs aus technischen Gründen).
- 3.3 Die im Nahverkehrsplan des Rhein-Sieg-Kreises definierten Anschlüsse sind nach dessen Vorgaben herzustellen bzw. zu sichern. Verspätungen resultierend aus dem Abwarten von Anschlüssen können in der Pünktlichkeitsstatistik separat aufgeführt werden und fließen nicht in die geforderte Pünktlichkeitsquote ein.
- 3.4 Im ÖPNV im Rhein-Sieg-Kreis gilt die VRS-Mobilitätsgarantie.

§ 4 Vertrieb und Kundenkommunikation

- 4.1 In den Fahrzeugen wird das gängige Ticketsortiment (ohne eTickets) des VRS inklusive der Pauschalpreistickets „Schöner Tag“ und „Schönes Wochenende“ des NRW-Tarifs angeboten. Der Verkauf erfolgt durch das Fahrpersonal oder am Fahrscheinautomat im Fahrzeug.
- 4.2 Das Verkehrsunternehmen bietet den Fahrgästen im linksrheinischen Kreisgebiet mindestens eine stationäre Beratungs- und Fahrscheinerwerbsmöglichkeit an einem zentralen ÖPNV-Knotenpunkt.
- 4.3 Das Verkehrsunternehmen hat ganztägig die Möglichkeit der telefonischen Fahrplanauskunft oder die „Schlaue Nummer für Bus und Bahn“ sicherzustellen.
- 4.4 In jeder Stadt/Gemeinde im linksrheinischen Bedienungsgebiet des Rhein-Sieg-Kreises wird ein dezentraler Verkauf von Fahrscheinen und Beratung in Zusammenarbeit mit Kooperationspartnern (z.B. Kioske) angestrebt.
- 4.5 Die Verkaufsstellen werden mit VRS-Informationsmaterial und ggf. sonstigem Werbematerial ausgestattet.

- 4.6 Das Verkehrsunternehmen unterhält einen Internetauftritt, welcher über Umleitungen, Sonderaktionen, aktuelle Störungen etc. informiert.
- 4.7 Im Falle von Betriebsstörungen sorgt das Verkehrsunternehmen für einen raschen, zuverlässigen Informationsfluss zu den Fahrgästen.
- 4.8 In Ausnahmesituationen (z.B. bei extremen Witterungsverhältnissen) stellt das Verkehrsunternehmen sicher, dass kurzfristige Störungen im Internet und bei einem öffentlich zugänglichen Nachrichtendienst gemeldet werden bzw. für Besitzer eines Smartphones im Internet abrufbar sind.
- 4.9 Hinweise und Anregungen von Fahrgästen werden von dem Verkehrsunternehmen entgegengenommen und innerhalb von 7 Arbeitstagen beantwortet. Ist eine Beantwortung in diesem Zeitraum nicht möglich, erfolgt ein Zwischenbescheid an den Petenten. Berechtigten Anliegen wird so zeitnah wie möglich abgeholfen. Hinweise oder Anregungen, deren Adressat der Aufgabenträger ist, werden entsprechend an ihn weitergeleitet.
- 4.10 Das Verkehrsunternehmen ist verantwortlich für die Abonnementverwaltung und die Bearbeitung von erhöhten Beförderungsentgelten.
- 4.11 Der Einstieg in die Fahrzeuge erfolgt grundsätzlich durch die vordere Tür (Ausnahme insbesondere: Rollstuhlfahrer, Fahrgäste mit Kinderwagen oder Fahrrad), wobei dem Fahrer ein gültiger Fahrausweis vorzuzeigen ist. Zur Einnahmensicherung sind darüber hinaus von dem Verkehrsunternehmen regelmäßig Fahrscheinkontrollen bei den Fahrgästen durchzuführen.
- 4.12 Die Informationsmedien entsprechen den Anforderungen an eine barrierefreie Fahrgastinformation durch
- serifenfreie, ausreichend große Schrift
 - geeignete Anbringung der Fahrgastinformationen
 - Kennzeichnung rollstuhlgerechter Haltestellen im Fahrplan bzw. Liniennetzplan, soweit im VRS standardisiert
 - Bereitstellen von Echtzeitinformationen (VRS/Verkehrsunternehmen)
 - Bereitstellen von Informationen in der Form, dass sie mit einem QR-Code-Scanner ausgelesen werden können

§ 5 Haltestellen

- 5.1 Die Haltestellen sind seitens des Verkehrsunternehmens mit einem Haltestellenschild sowie folgenden grundlegenden Fahrgastinformationen auszustatten:
- Name der Haltestelle
 - Bezeichnung der verkehrenden Linien und deren Richtung
 - Aushang eines aktuellen Fahrplans
 - Aushang aktueller Tarifinformationen
 - Aushang bei Haltestellenverlegungen (Baustellen / Umleitungen)

- Aktueller Liniennetzplan mit Darstellung zumindest des jeweiligen Gemeindegebietes an hierfür geeigneten Haltestellen.

Von dem letzten Punkt kann abgesehen werden, wenn in den Fahrzeugen entsprechende Informationen zur Verfügung stehen.

- 5.2 Die Haltestellenausstattung (Haltestellenschild, Fahrpläne und Tarifaushänge sowie sonstige Informationen) wird von dem Verkehrsunternehmen gewartet und gereinigt. Verschmutzungen und Vandalismusschäden sind unverzüglich zu beseitigen, beschädigte Fahrpläne und Tarifinformationen sind kurzfristig auszutauschen.

§ 6 Bedarfsverkehr

- 6.1 Das nachfragegesteuerte Verkehrsmittel TaxiBus wird zentral disponiert. In räumlich zusammenhängenden Bedienungsgebieten ist dabei für alle Verkehre eine einheitliche Telefonnummer anzubieten.
- 6.2 Damit das Angebot regelmäßig auf die Nachfrage abgestimmt werden kann, stellt das Verkehrsunternehmen dem Rhein-Sieg-Kreis die Abrechnungsstatistik der Disposition (abgerufene Fahrten, Fahrgäste, Fahrstrecken etc.) in Dateiform halbjährlich zeitnah zur Verfügung. Hierfür müssen zunächst alle relevanten Rechnungen der Taxen- und Mietwagenbetreiber dem Verkehrsunternehmen vorliegen und erfasst sein.

§ 7 Fahrgastbetreuung

Das Verkehrsunternehmen führt besondere Aktionen wie z.B. SchoolScouts, Seniorenberatung u.ä. durch und berichtet dem Aufgabenträger in Form einer kurzen Mitteilung über den Umfang der Aktionen.

§ 8 Berichtspflichten

- 8.1 Das Verkehrsunternehmen erstattet dem Rhein-Sieg-Kreis halbjährlich Bericht über die Einhaltung der Kriterien sowie der durchgeführten Maßnahmen zur Beseitigung etwaiger Abweichungen von den vereinbarten Standards. Werden die Standards in einzelnen Bereichen nicht erfüllt, so ist darzulegen, welche Maßnahmen diesbezüglich ergriffen werden und zu welchem Zeitpunkt die Erfüllung des Standards angestrebt wird.
- 8.2 Darüber hinaus werden vierteljährlich gesonderte Pünktlichkeitsstatistiken von dem Verkehrsunternehmen erstellt, welche linienbezogene Pünktlichkeitsquoten bezogen auf die Starthaltstelle, Endhaltstelle und – falls vorhanden – Verknüpfungspunkte gemäß Nahverkehrsplan im Linienvverlauf enthalten (siehe § 3). Diese Statistiken werden mittels ITCS erstellt.

- 8.3 Das Verkehrsunternehmen legt dem Rhein-Sieg-Kreis halbjährlich eine Liste mit Art, Anzahl, Umfang und Maßnahmen zur Abhilfe der Fahrgastbeschwerden vor (siehe § 4, Ziffer 4.9).
- 8.4 Die konkrete Ausgestaltung der Berichte richtet sich nach **Abschnitt 2** dieser Anlage.
- 8.5 Der Kreis ist darüber hinaus berechtigt, die Einhaltung der Verpflichtungen aus dem ÖDA durch eigenes Personal oder beauftragte Dritte zu prüfen.

§ 9 Fahrgastzählungen und –befragungen

- 9.1 Das Verkehrsunternehmen gewährleistet, dass dauerhaft 2 Fahrzeuge mit Fahrgastzähleinrichtungen eingesetzt werden. Autorisierte Personen des Rhein-Sieg-Kreises erhalten ein Zutrittsrecht in die Fahrzeuge für Verkehrserhebungen sowie Kundenbefragungen. Das Verkehrsunternehmen unterstützt den Rhein-Sieg-Kreis dabei. Die Ergebnisse der VRS-Fahrgasterhebung sowie sonstiger Zählungen auf den von dem Verkehrsunternehmen betriebenen Linien werden zur Verfügung gestellt. Der Rhein-Sieg-Kreis verpflichtet sich, diese Daten ausschließlich intern und für planerische Zwecke zu nutzen. Hiervon eingeschlossen sind politische Mandatsträger. Je nach Vorgang ist jedoch zu entscheiden, ob die Informationsweitergabe im öffentlichen oder nichtöffentlichen Teil einer Sitzung erfolgt. Eine Weitergabe an Dritte bedarf in jedem Einzelfall der schriftlichen Zustimmung des Verkehrsunternehmens.
- 9.2 Um festzustellen, wie sich die Qualität des ÖPNV-Angebotes in der Kundenbewertung niederschlägt, kann der Rhein-Sieg-Kreis Kundenzufriedenheitsbefragungen bei den Fahrgästen durchführen. Die Ergebnisse dieser Erhebungen wird der Rhein-Sieg-Kreis dem Verkehrsunternehmen zur Verfügung stellen.

§ 10 Arbeitsgruppe Qualitätsmanagement

Zur Anwendung und Weiterentwicklung dieser Service- und Qualitätsstandards wird eine Arbeitsgruppe bestehend aus Vertretern des Rhein-Sieg-Kreises und des Verkehrsunternehmens gebildet. Sie tagt halbjährlich.

Veränderungen der in dieser Anlage beschriebenen Qualitätsanforderungen können durch den Rhein-Sieg-Kreis nach Maßgabe der Ziffer 11 des ÖDA vorgenommen werden. Der Rhein-Sieg-Kreis teilt hierfür zunächst dem Verkehrsunternehmen die gewünschten Änderungen mit. Das Verkehrsunternehmen informiert sodann den Rhein-Sieg-Kreis über die finanziellen Auswirkungen dieser Veränderungen. Auf dieser Grundlage entscheidet der Kreis. Die Umsetzungsfrist wird zwischen dem Rhein-Sieg-Kreis und dem Verkehrsunternehmen abgestimmt. Bezüglich des Einflusses der Veränderungen auf die Ausgleichsleistung gilt Ziffer 11.3 des ÖDA.

§ 11 Anwendung der Qualitätsstandards bei übrigen Verkehrsunternehmen

Der Rhein-Sieg-Kreis wird sicherstellen, dass für alle im Öffentlichen Personennahverkehr des Rhein-Sieg-Kreises tätigen Verkehrsunternehmen gleiche Service- und Qualitätsstandards gelten.

§ 12 Qualitätsberichte

Über die oben beschriebenen Service- und Qualitätsstandards werden entsprechend der **Anlage 5 Abschnitt 2** des öffentlichen Dienstleistungsauftrages „Qualitätsberichte“ erstellt.