

## **Empfehlung für ein Qualitätsmanagementsystem im kommunalen ÖPNV im Verkehrsverbund Rhein-Ruhr**

### Inhaltsverzeichnis

0. Präambel
1. Anlass und Zielsetzung
2. Grundzüge des Qualitätssteuerungsprozesses
3. Qualitätsstandards
  - 3.1 Leistung
    - 3.1.1 Verfügbarkeit (Fahrtausfall, Ersatzverkehr)
    - 3.1.2 Pünktlichkeit
    - 3.1.3 Anschlüsse
    - 3.1.4 Taktangebot
    - 3.1.5 Platzangebot
  - 3.2 Fahr-, Vertriebs-, Service-, Sicherheits- und Prüfpersonal
    - 3.2.1 Fahrpersonal
    - 3.2.2 Vertriebspersonal KundenCenter
    - 3.2.3 Vertriebspersonal externe Vorverkaufsstellen
    - 3.2.4 Service-, Sicherheits- bzw. Fahrausweisprüfpersonal
  - 3.3 Vertriebswege (Ausstattung)
    - 3.3.1 KundenCenter
    - 3.3.2 Externe Vorverkaufsstelle
    - 3.3.3 Fahrausweisautomaten
  - 3.4 Fahrzeuge
  - 3.5 Haltestellen
  - 3.6 Information
    - 3.6.1 Informationen vor Fahrtantritt
    - 3.6.2 Informationen während der Fahrt
    - 3.6.3 Beschwerdemanagement
  - 3.7 Sicherheit

## 0. Präambel

Das Thema Qualitätsstandards im kommunalen ÖPNV verzeichnet seit Jahren eine wachsende Bedeutung. Dies trifft sowohl für die Aufgabenträger zu, die die Qualitätsstandards z.B. in die Nahverkehrspläne aufnehmen, als auch für die Verkehrsunternehmen, die zunehmend die Qualität der von ihnen erbrachten Leistung anhand von Qualitätsstandards prüfen und steuern. Sowohl Aufgabenträger als auch Verkehrsunternehmen verfolgen mit ihren Aktivitäten das Ziel, auf Grundlage der Erwartungen und Bedürfnisse der Fahrgäste verbindliche Qualitätsstandards zu vereinbaren und in einen kontinuierlichen Dialog über die Qualität des ÖPNV zu treten. Letztlich soll damit die Zufriedenheit der Bürger/Kunden mit dem ÖPNV gesteigert und eine dauerhafte Bindung erreicht werden.

Der kommunale ÖPNV im VRR macht nicht an den Grenzen der jeweiligen Aufgabenträger halt, sondern ist in hohem Maße vernetzt. Viele Verkehrsunternehmen erbringen ihre Leistung in den Gebieten mehrerer Aufgabenträger und damit werden viele Aufgabenträger von mehreren Verkehrsunternehmen bedient. Hieraus leitet sich ein Aufgabenträger- und Verbundraum-übergreifender Abstimmungsbedarf ab.

Anfang 2010 wurde auf beiden Seiten – bei den Aufgabenträgern und den Verkehrsunternehmen im VRR – die Frage der Vereinheitlichung der Qualitätsstandards im Hinblick auf ihre jeweilige Definition und die anzuwendenden Messmethoden diskutiert.

Es wurde daher eine Arbeitsgruppe gebildet, der Fachleute beider Seiten angehörten und die sich die Erarbeitung einer Empfehlung für ein Qualitätsmanagement im kommunalen ÖPNV zum Ziel gesetzt hatte. Zum Verständnis der nun vorliegenden Empfehlung ist folgendes wichtig.

Während der Erarbeitung der Empfehlung ist deutlich geworden, dass die Bedingungen von Aufgabenträger zu Aufgabenträger und von Verkehrsunternehmen zu Verkehrsunternehmen sehr unterschiedlich sein können. Daher ist allein auf der kommunalen Ebene zu entscheiden, ob bzw. welche Teile dieser Empfehlung angewendet werden sollen.

Die Festsetzung von Zielwerten ist kein Bestandteil dieser Empfehlung.

Diese Empfehlung erhebt damit ausdrücklich nicht den Anspruch, auf jede Frage eines Qualitätsmanagements auf kommunaler Ebene eine Antwort geben zu können. Trotzdem wird, wenn sich viele Akteure auf der kommunalen Ebene an diese Empfehlung halten, das kommunale Qualitätsmanagement transparenter, vergleichbarer und leichter zu kommunizieren und Aufwand und Kosten können überschaubar gehalten werden.

## 1. Anlass und Zielsetzung

Im Interesse eines attraktiven, wirtschaftlichen und wettbewerbsfähigen ÖPNV-Angebotes ist die Sicherung einer angemessenen Qualität von elementarer Bedeutung.

Die kommunalen Aufgabenträger (AT) sind gemäß des ÖPNVG NRW für eine angemessene ÖPNV-Qualität verantwortlich. Nach § 8 (3) ÖPNVG NRW geben sie in ihren Nahverkehrsplänen (NVP) Ziele und Rahmenvorgaben für das betriebliche ÖPNV-Leistungsangebot, notwendige Mindestanforderungen für die angemessene Verkehrsbedienung, Qualifikationsstandards für das einzusetzende Personal und Ausrüstungsstandards für die Fahrzeuge vor.

Am 3. Dezember 2009 ist die Verordnung (EG) Nr. 1370/2007 1 über öffentliche Personenverkehrsdienste auf Schiene und Straße in Kraft getreten. In Art. 7 (1) der VO 1370 wird von den zuständigen Behörden ein jährlicher Gesamtbericht gefordert. Hier wird verlangt, dass eine Kontrolle und Beurteilung der Leistungen, der Qualität und der Finanzierung der öffentlichen Verkehrsnetze ermöglicht werden muss.

Aufgabe eines Qualitätsmanagementsystems ist es, durch verschiedene Mess- und Steuerungsverfahren die definierten Qualitätsstandards zu sichern. In der DIN EN 13816:2002 sind Vorgaben hinsichtlich der Qualitätsstandards als Teil des Qualitätsmanagementsystems sowie Hinweise zu den Mess- und Steuerungsinstrumenten enthalten. Als Mess- und Steuerungsinstrumente werden in erster Linie direkte Leistungsmessungen (DPM) und die Messungen von Qualitätstestern (MSS) herangezogen, während Kundenzufriedenheitsmessungen (CSS) eher informativen Charakter aufweisen. Unternehmen, die nach der DIN EN 13816 zertifiziert sind, können Elemente hieraus im Rahmen des QUALITÄTSMANAGEMENTSYSTEMS verwenden.

Der Aufbau eines Qualitätsmanagementsystems ist eine komplexe Aufgabe, in dem Regelungen und Verantwortlichkeiten zwischen den Aufgabenträgern und Verkehrsunternehmen festgelegt werden müssen. Dies ist als ein sich ständig weiterentwickelnder Prozess zu verstehen, bei dem im Zeitverlauf Anpassungen an sich ändernde Rahmenbedingungen vorgenommen werden müssen. Es geht darum, einen Prozess in Gang zu setzen, der eine ständige Überprüfung der Qualitätsstandards im ÖPNV erfordert.

Die gemeinsame Arbeitsgruppe aus Vertretern der kommunalen AT und VU im VRR verfolgt mit dem vorliegenden Arbeitspapier das Ziel, Empfehlungen zum Aufbau eines Qualitätsmanagementsystems auszusprechen. Es soll die AT anregen, entsprechende Aussagen zur Qualitätssteuerung in die NVP aufzunehmen und in Abstimmung mit den in ihrem Hoheitsgebiet tätigen VU ein Qualitäts- und Leistungscontrolling aufzubauen. Gleichzeitig soll hierdurch auch eine verbundweit abgestimmte Konzeption und möglichst flächendeckende Einführung des Qualitätsmanagementsystems unter Berücksichtigung lokaler Unterschiede ermöglicht werden. Dieser Ansatz soll dazu beitragen, den bei der Einführung eines Qualitätsmanagementsystems verbundenen Aufwand zu minimieren, die Vergleichbarkeit insbesondere in sich überschneidenden Verkehrsgebieten zu sichern sowie den Qualitätsbemühungen der VU einen verlässlichen Rahmen für die betriebliche Umsetzung zu geben.

## 2. Grundzüge des Qualitätssteuerungsprozesses

Die Messungen und die Steuerung eines Qualitätsmanagementsystems erfolgen weitgehend standardisiert und werden nach dem vorliegenden, zwischen den AT und VU im VRR abgestimmten Grundraster durchgeführt. Die jeweiligen AT sind frei, darüber hinausgehende oder abweichende Vereinbarungen zum Qualitätscontrolling mit den VU zu treffen.

Das Qualitätsmanagementsystem orientiert sich an den Grundsätzen der Sparsamkeit und Verhältnismäßigkeit, die Durchführung erfolgt unter weitest gehender Nutzung vorhandener Daten und Ressourcen bei den Aufgabenträgern und den Verkehrsunternehmen. Das Qualitätsmanagementsystem erfasst dabei alle im Hoheitsgebiet eines Aufgabenträgers tätigen Verkehrsunternehmen. Der Systemaufbau kann in mehreren Stufen erfolgen (modulares System).

Für das Grundraster des Qualitätsmanagementsystems sind folgende Steuerungselemente vorgesehen, die gleichzeitig geeignet sind, die Transparenz in der Qualitätssicherung sowohl für die AT als auch für die Kunden zu erhöhen:

### Qualitätsvereinbarung:

In der Qualitätsvereinbarung werden zwischen AT und VU einvernehmlich Qualitätsziele und Messverfahren festgelegt sowie notwendige Anpassungen und Konkretisierungen für den weiteren Prozess dokumentiert. Grundsätzliche Aufgabe der Vereinbarung ist es, Verbindlichkeit herzustellen. Die Qualitätsvereinbarung steht im Zentrum des Qualitätsmanagementsystems.

Eine Bindungswirkung kann des Weiteren über entsprechende Anpassungen der Betrauung bzw. des NVP hergestellt werden. Dabei können die verbindlichen Ziele und Zielwerte z.B. in einer Anlage zum NVP formuliert werden. Bei Ausschreibungen und Direktvergaben sind die Vereinbarungen in die Verkehrsverträge bzw. öffentlichen Dienstleistungsaufträge zu integrieren. Es ist empfehlenswert, die Art der Integration und deren Verbindlichkeit unter vergabe- und steuerrechtlichen Gesichtspunkten zu prüfen.

### Qualitätsbericht:

Im Qualitätsbericht werden die Qualitätsleistungen bezogen auf einen bestimmten Zeitraum dargestellt. Die Ergebnisse sämtlicher Qualitätsmessungen werden mit den vereinbarten Zielwerten verglichen und dokumentiert. Bei signifikanten Abweichungen sind Erläuterungen anzufügen. Die zeitliche Betrachtung ermöglicht die Beschreibung von Entwicklungen. Die Veröffentlichung des Berichts nach Gesprächen zwischen AT und VU schafft Transparenz, regt die Diskussion an und unterstützt die Steuerung.

### Gespräche zwischen AT und VU:

Es finden regelmäßige Besprechungen zwischen AT und VU über die Qualitätsentwicklung und möglicherweise zu ergreifende Maßnahmen statt. Zusätzlich können bei akuten gravierenden Mängeln auf Initiative von VU oder/und AT anlassbezogene und lösungsorientierte Gespräche stattfinden.

### Steuerungskreis:

Neben den internen und anlassbezogenen Gesprächen wird ein jährlicher AT- und VU-übergreifender Steuerungskreis gebildet, der den Rahmen für einen Erfahrungsaustausch und für übergreifende Regelungen des Qualitätsmanagementsystems gibt.

Auf Grundlage dieser Gespräche werden die Aktualität des Qualitätsmanagementsystems regelmäßig überprüft und Anpassungserfordernisse formuliert. Die neuen Zielwerte können entweder in einer neuen Zielvereinbarung oder in den Qualitätsbericht aufgenommen werden. In der Übersichtsgrafik in Anlage 1 sind die hier beschriebenen Elemente in den Wirkungsablauf des Qualitätsmanagementsystems eingebunden. Hieraus ist erkennbar, dass das Qualitätsmanagementsystem einen fortlaufenden Prozess darstellt.

## **3. Qualitätsstandards**

In der DIN EN 13816 werden drei Verfahrensklassen zur Messung von Leistungen und Zufriedenheit vorgestellt (siehe auch VDV-Schrift 10008 "Messung der Dienstleistungsqualität im ÖPNV").

- Direkte Leistungsmessung (Direct Performance Measures – DPM),
- Messung der Leistung über Beurteilung durch Testkunden (Mystery Shopping Surveys – MSS) und
- Befragungen zur Kundenzufriedenheit (Customer Satisfaction Surveys – CSS)

Diese drei Messverfahren sind wie folgt definiert:

Mit der direkten Leistungsmessung (DPM) kann die Leistung anhand festgelegter objektiver Skalen überwacht, beurteilt und ausgerechnet werden. Es werden nachweisbare Ergebnisse auf Basis „harter Fakten“ ermittelt. Das Ergebnis ist somit objektiv.

Dies können je nach technischen und wirtschaftlichen Rahmenbedingungen Vollerhebungen z.B. der Pünktlichkeit auf Basis von RBL-Systemen oder aber auch repräsentative Messungen über z.B. vier Wochen über das Jahr verteilt sein.

„Testkunden-Verfahren“, „Mystery Shopping Surveys“ (MSS) oder „Silent Shopping“ sind die bekanntesten einer Vielzahl synonym verwendeter Begriffe für Qualitätsmessungen durch geschulte interne und externe Erhebungsteams. Als Testkunden ermitteln die Teams auf der Basis definierter Merkmale und Maßstäbe die Servicequalität dort, wo das Unternehmen die Dienstleistung erbringt, z. B. im Fahrzeug oder in der Verkaufsstelle.

„Customer Satisfaction Surveys (CSS) sind Verfahren zur Bewertung der Kundenzufriedenheit und sind daher klar von Maßnahmen zur Leistungsbewertung zu unterscheiden. CSS dienen dazu, den Grad der Zufriedenheit mit den erbrachten Leistungen zu bewerten.“ (Auszug aus DIN)

Hier kann z.B. auf die Ergebnisse des jährlich durchgeführten ÖPNV-Kundenbarometers zurückgegriffen werden.

Bei den im Folgenden beschriebenen Qualitätsstandards wird die Kundenzufriedenheitsbefragung meist als Messmethode empfohlen. Die Ergebnisse sollen jedoch nur

zu informatorischen Zwecken (ohne vorherige Festlegung von Zielwerten) genutzt werden. Bei der Interpretation der Ergebnisse ist zu berücksichtigen, dass die einzelnen Leistungsmerkmale bzw. Qualitätsstandards eine unterschiedliche Bedeutung für den Kunden haben (vgl. beispielhaft Anlage 2 „Zufriedenheitswerte nach Bedeutung“).

### 3.1 Leistung

Unter dem Qualitätsstandard Leistung werden die Standards / Kriterien zusammengefasst, die direkt mit der Grundverkehrsleistung zu tun haben wie Pünktlichkeit, Fahrtausfall, Anschlüsse.

Es werden nur die Linienverkehre ohne E-Wagen und Bedarfsverkehre betrachtet. Falls die Ergebnisse der Qualitätsmessungen durch höhere Gewalt (z.B. extreme Wetterbedingungen, mehrtägige Streiks) stark beeinflusst werden, so sollte dies deutlich gemacht und bei der Analyse der Daten entsprechend dargestellt werden.

#### 3.1.1 Leistung: Verfügbarkeit (Fahrtausfall, Ersatzverkehr)

Kundenerwartung/Definition: Der Kunde kann sicher sein, dass die Leistungen so erbracht werden, wie sie angekündigt / veröffentlicht sind. Bei geplanten Betriebsunterbrechungen (Baustellen etc.) gilt ein Ersatzverkehr gemäß Fahrplan. Bei ungeplanten Betriebsunterbrechungen (Fahrzeugstörungen, Störungen durch Dritte etc.) wird Ersatzverkehr (Bus, Taxi) soweit sinnvoll gewährleistet.

Messmethode: DPM

Messung: Differenz zwischen der Soll-Fahrplanleistung gesamt und der tatsächlich erbrachten Ist-Leistung gesamt.

Zielwert: Max. Fahrtausfall (Quote) = x%

Messmethode: CSS (informatorisch)

Messung: Zufriedenheit der Fahrgäste mit der Verfügbarkeit (= erbrachte Fahrten im Verhältnis zu den laut Fahrplan zu erbringenden Fahrten).

#### 3.1.2 Leistung: Pünktlichkeit

Kundenerwartung/Definition: Der Kunde kann sicher sein, dass die Leistungen so erbracht werden, wie sie angekündigt und veröffentlicht sind. Busse und Bahnen fahren nicht zu früh von einer Haltestelle ab und haben nicht mehr als 3 Minuten Verspätung.

Messmethode: DPM

Messung: Die Ist-Fahrplandaten werden mit den Soll-Fahrplandaten verglichen. Hierbei wird eine Toleranzgrenze von – 59 sec bis + 3:00 min bei den objektiven Messdurchführungen zugrunde gelegt. Die tolerierte Verfrühung von bis zu 59 sec wird von den VU nicht angestrebt. Aus betrieblich-technischen Gründen, z.B. aufgrund fehlender Haltemöglichkeiten zum Ausgleich von Verfrühungen sind diese jedoch manchmal nicht vermeidbar.

Zielwert: Pünktlichkeitsquote = x%

Messmethode: CSS (informativ)

Messung: Zufriedenheit der Fahrgäste mit der Pünktlichkeit

### 3.1.3 Leistung: Anschlüsse

Vorbemerkung: Die Verkehrsunternehmen streben an, die Anschlussgarantien sukzessive auszuweiten, v.a. bei Anschlüssen mit geringer Taktdichte z.B. in der Schwachverkehrszeit.

Kundenerwartung/Definition: Maßgebliche Anschlüsse werden festgelegt (Zeit, Ort, Linie, Umstiegszeitfenster) und in den entsprechenden Medien (Fahrplanbuch, elektronische Fahrplanauskunft etc.) veröffentlicht. Der Fahrgast soll sich darauf verlassen können, dass die Anschlüsse zwischen den definierten Linien an den definierten Verknüpfungspunkten funktionieren. In einem ersten Schritt können dies die garantierten Anschlüsse sein.

Messmethode: DPM

Messung: Die Einhaltung der definierten Anschlüsse wird über die Pünktlichkeit im Linienverkehr gemessen. An den definierten Verknüpfungspunkten darf die Ist-Ankunftszeit der Zubringer-Linie nicht später als die Ist-Abfahrtszeit der Abbringer-Linie sein.

Zielwert: Einhaltungsgrad Anschlüsse = x%

Messmethode: CSS (informativ)

Messung: Zufriedenheit der Fahrgäste mit den Anschlüssen.

### 3.1.4 Leistung: Taktangebot

Dieser Standard liegt im Verantwortungsbereich der Aufgabenträger.

Kundenerwartung/Definition: Der Kunde soll mit der angebotenen Taktfrequenz zufrieden sein.

Die Festlegung von Zielwerten und objektiven Messmethoden erfolgt beim Kriterium Taktangebot nicht.

Begründung:

Eine der wichtigsten Funktionen des Nahverkehrsplanes ist es, nach eingehenden Analysen unter Berücksichtigung der Interessen der Bevölkerung und der Finanzierbarkeit der Leistung Festlegungen zu treffen über die Führung der Linien, die Verknüpfungspunkte sowie das Taktangebot und die Betriebszeiten. Die Formulierung eines eigenständigen Wertes im Qualitätsmanagementsystem ist daher nicht sinnvoll.

Messmethode: CSS (informativ)

Messung: Zufriedenheit der Fahrgäste mit der angebotenen Taktfrequenz.

### 3.1.5 Leistung: Platzangebot

Kundenerwartung/Definition: Der Kunde soll mit dem Platzangebot im Fahrzeug zufrieden sein.

Die Festlegung von Zielwerten und objektiven Messmethoden erfolgt beim Kriterium Platzangebot optional.

Begründung:

Das Platzangebot bestimmt sich aus den Vorgaben der AT zum Leistungsangebot (NVP) und der Ausgestaltung durch das VU (Fahrzeuggröße). Bei der Festlegung von Zielwerten ist das als gemeinsame Aufgabe zu sehen.

Messmethode: CSS (informativ)

Messung: Zufriedenheit der Fahrgäste mit dem Platzangebot im Fahrzeug.

## 3.2 Fahr-, Vertriebs-, Sicherheits- und Servicepersonal

Die unter 3.2 im Folgenden aufgeführten Qualitätsstandards gelten für alle Personale, auch die von Subunternehmern.

### 3.2.1 Fahrpersonal

Kundenerwartung/Definition: Das Fahrpersonal verfügt über Netz- und Ortskenntnisse sowie über Tarif- und Fahrplankenntnisse. Das Fahrpersonal soll freundlich und hilfsbereit auf die ÖPNV-Bedürfnisse der Kunden eingehen. Der Fahrstil ist der Verkehrssituation anzupassen. Erscheinungsbild und Auftreten sollen dem Kunden gegenüber einen positiven Eindruck vermitteln.

Messmethode: MSS

Messung: Mit Hilfe eines Testkundenverfahrens wird auf Grundlage der objektiven Beobachtung von unabhängigen Testteams anhand bestimmter vorab festgelegter Kriterien (z. B. Ticketverkauf, Erscheinungsbild, Dienstkleidung oder geschäftsmäßige Kleidung, Freundlichkeit, Hilfsbereitschaft, Auskunftsfähigkeit etc.) die Leistungsqualität per Stichprobe ermittelt.

Zielwert: Servicegrad Fahrpersonal = x%

Messmethode: CSS (informativ)

Messung: Zufriedenheit der Fahrgäste mit dem Fahrpersonal (Freundlichkeit und Hilfsbereitschaft, Fahrstil)

Anforderungen an das Fahrpersonal:

Qualifikation

Die Grundqualifikation des Fahrpersonals vor Betriebsaufnahme ist gewährleistet. Die Anforderungen gemäß definiertem Anforderungsprofil werden vor Einsatz erfüllt



(Abnahmeprüfung). Hierzu gehören u. a. umfassende Netz- u. Ortskenntnisse sowie Tarif- und Fahrplankenntnisse. Die gesetzlichen Vorschriften zur Qualifikation des Fahrpersonals werden eingehalten. Hierbei wird das Fahrpersonal in folgenden grundlegenden Themenbereichen geschult: Kundenorientierung, Neuerungen, Deeskalation, ökonomische Fahrweise, Fahrsicherheitstraining.

#### Fahrerüberwachung

Die Anforderungen an die Fahrerüberwachungen (VU und Stammpersonal Fremunternehmer) werden gemäß VDV-Empfehlung umgesetzt (Zielsetzung: Fahrerüberwachung 2 x Jahr / Fahrpersonal).

### **3.2.2 Vertriebspersonal KundenCenter**

Kundenerwartung/Definition: Das Personal in den KundenCentern soll kompetent, freundlich und hilfsbereit auf die persönlichen ÖPNV-Bedürfnisse der Kunden eingehen. Über reine Verkaufstätigkeiten hinaus erbringt das Personal als Ansprechpartner für alle Kundenbelange in Bezug auf Tarif und Fahrplan Beratungsleistungen (Mobilitätsberatung).

#### Messmethode: MSS

Messung: Mit Hilfe eines Testkundenverfahrens wird auf Grundlage der objektiven Beobachtung von unabhängigen Testteams anhand bestimmter vorab festgelegter Kriterien (z.B. Erscheinungsbild/Dienstkleidung, Freundlichkeit, Hilfsbereitschaft, Auskunftsfähigkeit, Wartezeit etc.) die Leistungsqualität per Stichprobe ermittelt.

Zielwert: Servicegrad Personal KundenCenter = x%

#### Messmethode: CSS (informativ)

Messung: Zufriedenheit der Fahrgäste mit dem Vertriebspersonal in den KundenCentern (Freundlichkeit, Auskunftsfähigkeit etc.)

#### Qualifikation

Die Grundqualifikation des Vertriebspersonals vor Einsatz ist gewährleistet. Die Anforderungen gemäß definiertem Anforderungsprofil werden vor Einsatz erfüllt. (Fahrplan- u. Tarifkenntnisse, Kundenorientierung, Netz- u. Ortskenntnisse etc.) bzw. sind durch geeignete organisatorische Maßnahmen sicherzustellen.

### **3.2.3 Vertriebspersonal externe Vertriebspartner**

Vorbemerkung: Es kann verschiedene Kategorien externer Vertriebsstellen geben, bei denen sowohl ein unterschiedliches Fahrausweissortiment als auch ein unterschiedlicher Grad an Fachkompetenz, Servicegrad etc. vereinbart ist. Je nach Kategorie sind die Aufgaben des Personals zu definieren und zu messen.

Kundenerwartung/Definition: Das Personal in den externen Vertriebsstellen soll kompetent, freundlich und hilfsbereit auf die persönlichen ÖPNV-Bedürfnisse der Kunden eingehen. Über reine Verkaufstätigkeiten hinaus erbringt das Personal als Ansprechpartner für alle Kundenbelange in Bezug auf Tarif und Fahrplan Beratungsleistungen (Mobilitätsberatung).

Messmethode: MSS

Messung: Mit Hilfe eines Testkundenverfahrens wird auf Grundlage der objektiven Beobachtung von unabhängigen Testteams anhand bestimmter vorab festgelegter Kriterien (z.B. Erscheinungsbild/Dienstkleidung, Freundlichkeit, Hilfsbereitschaft, Auskunftsfähigkeit etc.) die Leistungsqualität per Stichprobe ermittelt.

Zielwert: Servicegrad Personal externe Vertriebsstellen = x%

Messmethode: CSS (informativ)

Messung: Zufriedenheit der Fahrgäste mit den externen Vertriebsstellen

Qualifikation

Die Grundqualifikation des Vertriebspersonals vor Einsatz ist gewährleistet. Die Anforderungen gemäß definiertem Anforderungsprofil werden vor Einsatz erfüllt. (Fahrplan- u. Tarifkenntnisse, Kundenorientierung, Netz- u. Ortskenntnisse etc.) bzw. sind durch geeignete organisatorische Maßnahmen sicherzustellen.

### 3.2.4 Service-, Sicherheits- und Fahrausweisprüfpersonal

Vorbemerkung: Die Verkehrsunternehmen beschäftigen teilweise Personale, die an Haltepunkten oder in Fahrzeugen Service- und Sicherheitsaufgaben wahrnehmen oder die Fahrausweisprüfung durchführen. 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. Die Qualitätsmessung bzw. die Auswahl der Messkriterien muss nach den jeweiligen Gegebenheiten vor Ort festgelegt werden.

Kundenerwartung/Definition: Die Mitarbeiter sollen kompetent, freundlich und hilfsbereit auf die persönlichen ÖPNV-Bedürfnisse der Kunden eingehen und ihnen mit Rat und Tat zur Seite stehen. Sie können Fahrausweiskontrollen durchführen und sorgen für ein erhöhtes Sicherheitsgefühl.

Messmethode: MSS

Messung: Mit Hilfe eines Testkundenverfahrens wird auf Grundlage der objektiven Beobachtung von unabhängigen Testteams anhand bestimmter vorab festgelegter Kriterien (z.B. Erscheinungsbild/Dienstkleidung, Freundlichkeit, Hilfsbereitschaft, Auskunftsfähigkeit etc.) die Leistungsqualität per Stichprobe ermittelt.

Zielwert: Servicegrad Service-, Sicherheits bzw. Fahrausweisprüfpersonal = x%

Messmethode: CSS (informativ)

Messung: Zufriedenheit der Fahrgäste mit dem Service-, Sicherheits- bzw. Fahrausweisprüfpersonal (Freundlichkeit, Auskunftsfähigkeit etc.)

Qualifikation

Die Grundqualifikation des Service-, Sicherheits- bzw. Fahrausweisprüfpersonals vor Einsatz ist gewährleistet. Die Anforderungen gemäß definiertem Anforderungsprofil

werden vor Einsatz erfüllt bzw. sind durch geeignete organisatorische Maßnahmen sicherzustellen.

### 3.3 Vertriebswege (Ausstattung)

In Kapitel 3.3. wird nur die Qualitätsmessung (Schwerpunkt Ausstattung) der „klassischen“ Vertriebswege beschrieben. Neuere Vertriebswege wie HandyTicket oder Internetverkauf können jedoch jederzeit integriert werden.

#### 3.3.1 Interne Vorverkaufsstellen / KundenCenter

Kundenerwartung/Definition: Die KundenCenter entsprechen in Hinsicht des Erscheinungsbilds und der Ausstattung den Kundenbedürfnissen.

Bei der Erst-Einrichtung von KundenCentern müssen folgende Vorgaben erfüllt sein: barrierefreier Zugang, elektronisches Fahrplanauskunftssystem, Möglichkeit der bargeldlosen Zahlung, komplettes Fahrausweisangebot erhältlich.

Messmethode: MSS

Messung: Mit Hilfe eines Testkundenverfahrens werden anhand von vorher festgelegten Kriterien (Checklisten) stichprobenhaft die KundenCenter, z.B. auf das äußere Erscheinungsbild, die Verfügbarkeit von Infomaterialien u.ä. geprüft.

Zielwert: Erscheinungsbild / Ausstattung = x%

Messmethode: CSS (informativ)

Messung: Zufriedenheit der Fahrgäste mit Erscheinungsbild und Ausstattung der KundenCenter.

#### 3.3.2 Externe Vorverkaufsstellen

Kundenerwartung/Definition: Die externen Vorverkaufsstellen sind als Vorverkaufsstellen für VRR-Tickets gut erkennbar. Die externen Vorverkaufsstellen entsprechen in Hinsicht des Erscheinungsbilds und der Ausstattung den Anforderungen, die mit dem Verkehrsunternehmen vereinbart wurden.

Messmethode: MSS

Messung: Mit Hilfe eines Testkundenverfahrens werden anhand von vorher festgelegten Kriterien (Checklisten) stichprobenhaft die externen Vorverkaufsstellen, z.B. auf das äußere Erscheinungsbild, die Verfügbarkeit von Infomaterialien u.ä. geprüft.

Zielwert: Erscheinungsbild / Ausstattung = x%

Messmethode: CSS (informativ)

Messung: Zufriedenheit der Fahrgäste mit Erscheinungsbild und Ausstattung der externen Vorverkaufsstellen.

### 3.3.3 Fahrausweisautomaten

Kundenerwartung/Definition: Die Fahrausweisautomaten bieten dem Kunden die Möglichkeit an, einen Fahrausweis auch außerhalb der Geschäftszeiten zu kaufen. Sie sind funktionsfähig und sauber.

Messmethode: DPM

Messung: Wenn technisch möglich werden die Zeiten, in denen der Fahrausweisautomat defekt ist und dem Fahrgast nicht zur Verfügung steht, automatisiert erfasst.

Zielwert: Verfügbarkeit Fahrausweisautomat = x%

Messmethode: MSS

Messung: Mit Hilfe eines Testkundenverfahrens werden sowohl die Funktionsfähigkeit / Beschaffenheit als auch die Sauberkeit anhand von vorher festgelegten Kriterien (Checklisten) stichprobenhaft geprüft.

Zielwert: Funktionsfähigkeit / Beschaffenheit = x%

Sauberkeit = x%

Messmethode: CSS (informativ)

Messung: Zufriedenheit der Fahrgäste mit Fahrausweisautomaten.

## 3.4 Fahrzeuge

Kundenerwartung/Definition: Die Fahrzeuge verfügen alle über die im jeweiligen Nahverkehrsplan festgelegte Ausstattung, sie sind sauber, frei von Graffiti / Schmierereien und zeigen in der Funktion / Beschaffenheit keine Mängel.

Messmethode: MSS

Messung: Mit Hilfe von Testkunden wird anhand von vorher festgelegten Kriterien (Checklisten) stichprobenweise die Ausstattung der Fahrzeuge geprüft. Hierbei werden die Fahrzeuge dahingehend geprüft, ob die definierten Ausstattungsmerkmale vorhanden und in Bezug auf Funktion, Beschaffenheit und Sauberkeit in Ordnung sind.

Zielwerte: Fahrzeugausstattung (Beschaffenheit / Funktion) = X %

Sauberkeit = X %

Messmethode: CSS (informativ)

Messung: Zufriedenheit der Fahrgäste mit Sauberkeit und Gepflegtheit sowie Komfort und Bequemlichkeit der Fahrzeuge.

Anmerkung zur Fahrzeugausstattung:

Bei der Fahrzeugausstattung werden die jeweils gültigen Vorschriften, Verordnungen, Empfehlungen und Richtlinien des VDV (z. Zt. VDV Schrift 230 Rahmenempfehlung für Stadt-Niederflur-Linienbusse), der EU/ECE, der StVZO und der BO-Kraft sowie andere gesetzliche Vorgaben und Vorschriften berücksichtigt.

### Technische Sicherheit

Der Fahrzeugeinsatz gemäß StVZO wird gewährleistet. Die gesetzlichen Vorgaben zu den Untersuchungen (HU/SP/AU) werden eingehalten.

## **3.5 Haltestellen**

Kundenerwartung/Definition: Die Haltestellen / Bahnhöfe sind alle mit der im jeweiligen Nahverkehrsplan festgelegten Ausstattung ausgerüstet. Die Haltestellen / Bahnhöfe sind sauber, frei von Graffiti / Schmierereien und zeigen in der Funktion / Beschaffenheit keine Mängel.

Messmethode: MSS

Messung: Mit Hilfe von Testkunden wird anhand von vorher festgelegten Kriterien (Checklisten) stichprobenweise die Haltestellenausstattung geprüft. Hierbei werden die Haltestellen dahingehend geprüft, ob die definierten Ausstattungsmerkmale vorhanden und in Bezug auf Funktion, Beschaffenheit und Sauberkeit in Ordnung sind.

Zielwerte: Haltestellenausstattung (Vollständigkeit) = X %  
Haltestellenausstattung (Beschaffenheit / Funktion) = X %  
Sauberkeit = X %

Messmethode: CSS (informativ)

Messung: Zufriedenheit der Fahrgäste mit Sauberkeit und Gepflegtheit sowie Komfort und Bequemlichkeit der Haltestellen.

Die Festlegung von Pflicht- und Zusatzausstattung (Haltestellen-Merkmale) erfolgt nach Haltestellen-Hierarchien (z. B. großer / mittlerer / einfacher Verknüpfungshalt, einfacher Halt). Dabei dient die VRR-Haltestellen-Richtlinie zur Orientierung.

Die Festlegung der Haltestellenausstattung, welche im Verantwortungsbereich des Aufgabenträgers bzw. der kreisangehörigen Städte liegt, wird detailliert im NVP beschrieben. Die Verkehrsunternehmen sorgen für die im Folgenden beschriebenen Haltestellen-Ausstattungsmerkmale (Zuständigkeit VU):

- Schild mit Liniennummer, Richtungsangabe und Haltestellenname
- Fahrplan (Fahrplankasten)
- Tarifinfo mit Preisangabe und Anschrift nächste Vorverkaufsstelle
- Angabe einer Servicrufnummer, Logo

### Instandhaltung

Für Haltestellen und die verschiedenen Gewerke einer Haltestelle sind unter Umständen unterschiedliche Stellen zuständig.

Schriftliche Informationen müssen aktuell, genau, vollständig, verständlich und nutzbar sein. An Haltestellen sind damit insbesondere Fahrplan- und Tarifauskünfte gemeint. Treten Mängel an Haltestellen auf, so gelten nach Kenntnisaufnahme der Mängel folgende Bearbeitungszeiten:

- Schäden, von denen eine Gefahr ausgeht, werden unverzüglich durch den Verantwortlichen behoben
- Fehlende und zerstörte Fahrpläne / Tarifinformationen an den Haltestellen werden spätestens innerhalb von X Werktagen nach Meldungseingang erneuert
- Grobe Verunreinigungen / Graffitis werden spätestens innerhalb von X Werktagen nach Meldungseingang durch den Verantwortlichen beseitigt

In regelmäßigen Zeitabständen erfolgt eine Zustandskontrolle aller Haltestellen durch die Verkehrsunternehmen.

## 3.6 Information

Definition: Der Kunde soll sich vor und während der Fahrt ausreichend über den ÖPNV informieren können und informiert werden. Dabei gilt: Die Informationen müssen aktuell, genau, vollständig, verständlich und nutzbar sein.

### 3.6.1 Informationen vor Fahrtantritt

#### Fahrplan

Das Vorhandensein von aktuellen Fahrplänen und Liniennetzplänen in gedruckter Form (bei Bedarf Sonderfahrpläne) ist in definierten Vorverkaufsstellen sichergestellt.

#### Fahrpläne an Haltestellen

Zum Stichtag „Fahrplanwechsel“ erfolgt die zeitnahe Aktualisierung der Informationen an den Haltestellen. (zur Erneuerung zerstörter Fahrpläne s. Kap. 3.5)

#### KundenCenter / Externer Vorverkauf

Über gezielte Schulungsmaßnahmen wird sichergestellt, dass das Vertriebspersonal dem Kunden jederzeit fachkompetent Auskunft geben kann. Zudem wird gewährleistet, dass ausreichend Infomaterialien zur Verfügung stehen. (s.a. Kap. 3.2. und 3.3)

#### Sonstige Informationsquellen (Call-Center / Internet)

Alle für den Fahrgast relevanten Informationen über den ÖPNV (vorrangig Fahrplan- u. Tarifauskünfte) sind rund um die Uhr durch das Call-Center und das Internet abrufbar (weitestgehend barrierefreier Internetauftritt).

#### Messmethode: MSS

Messung: Für die unterschiedlichen Kriterien (z. B. Auskunftsqualität in KundenCentern oder bei telefonischen Anfragen, Vorhandensein von aktuellen Fahrplänen und Liniennetzplänen etc.) werden im Rahmen des Testkundenverfahrens Unterkennzahlen erhoben, die zu einer übergeordneten Qualitätskennzahl zusammengefasst werden.

Zielwert: Informationsqualität vor Fahrtantritt = X %

#### Messmethode: CSS (informativ)

Messung: Zufriedenheit der Fahrgäste mit der Information vor Fahrtantritt

### 3.6.2 Information während der Fahrt

#### Fahrzeuge

Die Fahrzeuge verfügen über optische und akustische Fahrgastinfosysteme (s.a. Fahrzeuge).

#### Fahrpersonal

Über gezielte Schulungsmaßnahmen wird sichergestellt, dass das Fahrpersonal dem Kunden fachkompetent Auskunft geben kann. Dem Fahrdienstpersonal steht während der Betriebszeit die Leitstelle als kompetenter Ansprechpartner zur Verfügung (s.a. Kap. 3.2.1).

#### Information im Störfall

Das Verkehrsunternehmen informiert die Fahrgäste unverzüglich über alle relevanten Betriebsstörungen (Ursache, Dauer, alternative Fahrtmöglichkeit), soweit bekannt und technisch möglich.

Die Information der Fahrgäste im Störfall ist ein sehr wichtiges Qualitätskriterium, das aber aufgrund des nicht vorhersehbaren Eintretens nicht objektiv messbar ist. Es wird empfohlen, dass sich Aufgabenträger und die betroffenen Verkehrsunternehmen – ggf. im Rahmen des NVP – auf ein Störungsmanagement, bestimmte Abläufe beim VU einigen und die Umsetzung bzw. Optimierungsmöglichkeiten bei den Qualitätsgesprächen zwischen AT und VU regelmäßig thematisieren.

#### Messmethode: MSS

Messung: Für die unterschiedlichen Kriterien (z. B. Vorhandensein und Funktionieren von elektronischen Fahrgastinformationssystemen im Fahrzeug, Lautsprecherdurchsagen etc.) werden im Rahmen des Testkundenverfahrens Unterkennzahlen erhoben, die zu einer übergeordneten Qualitätskennzahl zusammengefasst werden.

Zielwert: Informationsqualität während der Fahrt = X %

#### Messmethode: CSS (informativ)

Messung: Zufriedenheit der Fahrgäste mit der Information während der Fahrt

### 3.6.3. Beschwerdemanagement

Beschwerdeannahme / Call-Center

#### Annahmequote / Erreichungsgrad (Kennzahl: VRR)

Telefonische Beschwerden werden entweder über die Verkehrsunternehmen direkt und / oder über ein Call-Center angenommen. Die Möglichkeit einer permanenten telefonischen Beschwerdeannahme (24 h / 365 T / Jahr) ist gegeben. Die Dienstleistungsqualität des Call-Centers wird gemäß VRR-Vertrag über ein Testkundenverfahren im Auftrag der VRR AöR durchgeführt.

#### Messmethode: DPM (VRR)

Messung: Über ein standardisiertes, VRR-weit gültiges Testkundenverfahren werden Kriterien wie z.B. die Annahmequote (Anruferentgegennahme innerhalb eines definier-

ten Zeitraumes oder die Bedienungsqualität telefonischer Beschwerden (Serviceorientierung, Verständlichkeit etc.) erhoben. Hinweis: Gilt für Beschwerden, die durch das Call-Center angenommen werden

Zielwerte: Annahmequote = X %  
Bedienungsqualität = X %

### Beschwerdebearbeitung

Die Bearbeitung und Beantwortung aller Beschwerden erfolgt durch die zuständigen Verkehrsunternehmen. Als Qualitätsstandard wird hierbei das Zeitfenster vom Eingang der Beschwerde beim zuständigen Verkehrsunternehmen bis zu deren Beantwortung betrachtet. Ein jährlicher Beschwerdebericht (Statistik) wird erstellt, die wesentlichen Erkenntnisse hieraus fließen in den Qualitätsbericht ein.

Messmethode: DPM

Messung: Statistik des VU über die Dauer der Beantwortung von Kundenbeschwerden (Briefe oder E-Mails).

Zielwert: Quote von Antwortbriefen oder E-Mails innerhalb einer vereinbarten Frist

Messmethode: MSS

Messung: Für die Qualität der Beschwerdebeantwortung (E-Mail und Briefe) werden im Rahmen des Testkundenverfahrens Unterkennzahlen erhoben, die zu einer übergeordneten Qualitätskennzahl zusammengefasst werden.

Zielwert: Qualität der Beschwerdebeantwortung (E-Mail und Briefe) = X %

## 3.7 Sicherheit

Kundenerwartung/Definition: Der Kunde soll sich zu jeder Zeit während der Benutzung des ÖPNV sicher fühlen.

Um das Sicherheitsgefühl der Fahrgäste zu stärken, können insbesondere die folgenden Maßnahmen ergriffen werden:

Fahrzeugausstattung:

- Notruffunktion beim Fahrer
- eine abgesicherte Kommunikations- und Koordinationsebene durch permanente Besetzung der Leitstelle
- Ausrüstung von Neufahrzeugen mit Videoüberwachungsanlagen (gem. Datenschutz)

Haltestellen:

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



Personal:

- Deeskalationstraining als Zusatzqualifikation für das eigene Personal nach betrieblichen Möglichkeiten; Sicherheitspersonal: Ausbildung nach § 34 Gewerbeordnung

Messmethode: CSS (informativ)

Messung: Sicherheitsempfinden der Fahrgäste