

Qualitätsanforderungen an den ÖPNV im Oberbergischen Kreis

Die Qualität des Verkehrsangebotes stellt ein entscheidendes Kriterium für die Attraktivität des Öffentlichen Personennahverkehrs (ÖPNV) dar. Zunehmende Attraktivität begünstigt steigende Fahrgastzahlen und führt zu einer verbesserten Wirtschaftlichkeit des ÖPNV-Angebotes. Eine an den Interessen der Fahrgäste orientierte Ausrichtung des Linienverkehrs verspricht somit verkehrlich und wirtschaftlich gleichermaßen erfolgreich zu sein. Mit dieser Zielrichtung werden in dieser Anlage zur Förderrichtlinie des Oberbergischen Kreises nach § 11 Abs. 2 ÖPNVG NRW qualitative Standards für die Erbringung von Verkehrsleistungen festgelegt.

1. Leistungsangebot

Das Leistungsangebot bestimmt sich durch Linienverlauf und Haltestelleneinzugsbereiche, mindestens in den Fahrplan aufzunehmende Haltestellen, die Bedienungshäufigkeit (Wagen-Km nach Betriebstagen / Fahrplan), Anforderungen an die Anschlusssicherung sowie die mindestens einzuhaltenden Betriebszeiten. Es beinhaltet den aktuellen Stand der Genehmigungen nach § 42 und nach § 43 PBefG im Kreisgebiet, soweit diese mit dem Nahverkehrsplan des Oberbergischen Kreises bzw. dessen Fortschreibungen übereinstimmen. Die Inhaber von Genehmigungen verpflichten sich, die jeweils eingesetzten Auftragsunternehmen hinsichtlich der Qualitätsstandards bei Fahrpersonal und Fahrzeugen in die Pflicht zu nehmen und kontrollieren die Einhaltung der vorgegebenen Standards.

Qualitätsstandard:

Das Leistungsangebot entspricht dem durch den jeweils aktuellen Verbundfahrplan für das Kreisgebiet vorgegebenen Umfang. Der Fahrplan basiert auf der Nahverkehrsplanung des Oberbergischen Kreises sowie auf der Nahverkehrsplanung weiterer für den ÖPNV und SPNV im Oberbergischen Kreis relevanter Aufgabenträger, des Weiteren auf den jeweils bestehenden Verkehrsverträgen bzw. öDA und den jeweils gültigen Genehmigungen. Grundvoraussetzung für jegliche Förderung ist die Erfüllung des Leistungsangebots.

Controlling Leistungsangebot:

In der jeweiligen Antragstellung für das Förderjahr sind die Betriebsleistungen des Vorjahres im Kreisgebiet darzustellen. Wesentliche Änderungen des Linienwegs, Veränderungen bei den Haltestellen sowie Fahrplanänderungen sind aktuell mit dem Aufgabenträger und mit der Genehmigungsbehörde abzustimmen.

2. Fahrplanstabilität

Die Fahrplanstabilität definiert sich über den Pünktlichkeitsgrad als das Verhältnis von pünktlichen Fahrten zur Gesamtzahl der Fahrten. Zur Pünktlichkeitsmessung werden Verspätungsklassen gebildet. Bei der Zuordnung zu Verspätungsklassen werden ausschließlich Ankunftszeiten berücksichtigt.

Qualitätsstandard:

Es gelten folgende Verspätungsklassen:

Klasse 1	0 bis unter 5 Minuten	pünktlich
Klasse 2	5 bis unter 10 Minuten	pünktlich (nur HVZ = Hauptverkehrszeit*)
Klasse 3	10 bis unter 30 Minuten	unpünktlich
Klasse 4	Leistungsausfall	unpünktlich

Zur Messung einer Verfrühung ist die Abfahrtszeit an Haltestellen relevant. Eine verfrühte Ankunft ist für den Kunden nicht nachteilig. Verfrühte Abfahrten an Haltestellen gelten ab einer Minute vor fahrplanmäßiger Abfahrtszeit als nicht durchgeführt (Ausfall).

Angestrebt wird ein Pünktlichkeitsgrad von 100 %. Tatsächlich lassen sich jedoch auch bei sorgfältiger Umlaufplanung Verspätungen nicht völlig ausschließen. Die Busverkehre sind Teilnehmer des allgemeinen Straßenverkehrs und unterliegen den üblichen Einflüssen der Verkehrsverhältnisse. Nicht vorhersehbare Störungsfälle im Betrieb, fahrgast- und fremdbedingte Einflüsse können zu kleineren und größeren Verspätungen führen. Als Ziel gefordert wird deshalb ein Pünktlichkeitsgrad von 95 % / anno.

Als Leistungsausfall gilt der komplette Ausfall des Verkehrsmittels, des Weiteren Verspätungen ab 30 Minuten, bei kürzeren Taktzeiten bis zur folgenden fahrplanmäßigen Fahrt. Als Teilausfall gilt der Ausfall auf einem Linienwegabschnitt. Vom Verkehrsunternehmen zu vertretende Leistungsausfälle werden in die Berechnung des Pünktlichkeitsgrades einbezogen und wie fünf verspätete Fahrten gewertet.

Controlling Fahrplanstabilität:

Verfrühungen und Verspätungen von Kraftomnibussen werden bei der überwiegenden Zahl der Fahrten im Oberbergischen Kreis elektronisch erfasst. Die Genehmigungsinhaber legen bei der Antragstellung eine komprimierte Auswertung zur Fahrplanstabilität im Vorjahr vor, die seitens des Aufgabenträgers stichprobenartig überprüft werden kann.

*) HVZ = 6:30 Uhr bis 8:30 Uhr und 16:00 Uhr bis 19:00 Uhr

3. Service

Das Qualitätsmerkmal Service umfasst den Ausbau der bereits vorliegenden fachlichen und sozialen Kompetenz des Personals. Ersteres betrifft die kompetente Auskunft zu Tarif- und Fahrplanfragen sowie die sichere und zuverlässige Bedienung des Fahrzeugs. Letzteres beinhaltet ein freundliches, hilfsbereites und besonnenes Auftreten gegenüber den Kunden. Die Beherrschung der deutschen Sprache ist erforderlich. Beförderungsbezogene Dialoge müssen verständlich geführt werden. Schulungen für Mitarbeiter mit Kundenkontakt sind zu relevanten Themen jährlich durchzuführen. Sie sind zu bescheinigen. Im Übrigen genügen die eingesetzten Fahrer den Anforderungen der gesetzlichen Bestimmungen (PBefG, BOKraft, StVZO etc. sowie den zu diesen Gesetzen erlassenen Ausführungsbestimmungen).

Qualitätsstandard:

Die Schulungen für Mitarbeiter mit Kundenkontakt sollten mindestens folgende Themen beinhalten:

- Kommunikation mit dem Kunden
- Situationsabhängiges eigenverantwortliches Verhalten zum Nutzen der Kunden
- Verhalten gegenüber mobilitätsbehinderten Fahrgästen
- Sicherheits- und Ordnungsfragen

Controlling Service:

Dem Aufgabenträger sind die Schulungskonzepte bei der Antragstellung vorzulegen.

4. Sicherheit

Das Qualitätsmerkmal Sicherheit erfasst den Schutz und die Vorbeugung vor jeglicher Art von Belästigungen verbaler Art und durch anderes Verhalten wie Gestik etc. sowie vor tätlichen Angriffen. Schulungen zu Sicherheits- und Ordnungsfragen sind jährlich durchzuführen. Sie sind zu bescheinigen.

Qualitätsstandard:

Die Schulungen für Mitarbeiter sind arbeitsplatzspezifisch auszurichten. Sie sollten je nach Arbeitsplatzanforderung auf folgende Themen beziehen:

- Gesetzliche Vorschriften
- Unfallverhütungsvorschriften
- Umgang mit Menschen, insbesondere das Verhalten in Gefahrensituationen und Deeskalationstechniken in Konfliktsituationen
- angemessene Unterstützung der Kunden im Bedarfs- und Notfall
- Grundzüge der Sicherheitstechnik

Die eingesetzten Fahrzeuge sind mit Videoüberwachungssystemen auszurüsten. Sicherheitspartnerschaften zwischen Verkehrsunternehmen, Polizei und Schulen sind einzurichten.

Controlling Sicherheit:

Dem Aufgabenträger sind die Schulungskonzepte bei der Antragstellung vorzulegen. Desgleichen eine Übersicht zu den Sicherheitspartnerschaften (Busbegleiter an Schulen). Die Ausstattung der eingesetzten Fahrzeuge mit Videoüberwachungssystemen ist über die Belege der diesbezüglichen Beschaffungsmaßnahmen sowie stichprobenartige Inaugenscheinnahme nachweisbar.

5. Fahrzeugausstattung / Anforderungen an Linienbusse

Im Oberbergischen Kreis sind grundsätzlich Niederflurlinienbusse einzusetzen. Ausnahmen sind bei den Fahrzeugen für Verstärkerfahrten zulässig. Niederflurlinienbusse müssen neben den weiter unten aufgeführten Grundanforderungen an Linienbusse folgende Kriterien erfüllen:

- Zwei Einstiege mit maximal 320 mm Einstiegshöhe plus 20 mm Toleranz
- Mindestens eine fahrzeuggebundene Einstiegshilfe (fremdkraftbetätigter Hublift, fremdkraftbetätigte Rampe oder manuelle Rampe)
- Im Bereich zwischen 1. und 2. Tür eine Fahrzeugbodenverlauf-Gestaltung ohne Querstufen
- In Stadtlinienbussen waagerechte Haltestangen, im Niederflurteil auch im Bereich der Türen

Anforderungen an Linienbusse sind:

- Außenfahrgeräusch von maximal 80 dB(A), bei Schaltgetriebe von maximal 83 dB(A), nach DIN ISO 362 und DIN ISO 5130 (z.B. durch Motorraumkapselung)
- Mindestens eine doppelbreite Tür (lichte Durchgangsbreite - 1250 mm minus 50 mm Toleranz) bei Fahrzeugen über 10 m Länge
- Anfahrspiegel (§ 56 Abs. 3 Nr. 2 StVZO)
- Linienbeschilderung außen:
 - Linien-Nummer: Bug, rechts, Heck und links
 - Fahrtziel: Bug
 - Streckenverlauf: rechts
- Lautsprecher in Einstiegsnähe zur Linien- und Zielansage
- Geeignete optische und akustische Informationseinrichtungen zur Ankündigung der nächsten Haltestelle; es wird empfohlen, digitale Ansagegeräte mit geräuschabhängiger Lautstärkenregulierung und optische Haltestellenanzeigen einzubauen.
- Optische Anzeigen „Wagen hält“
- Geeignete optische Anzeige des Linienverlaufes im Fahrzeug
- Liniengerechte Bestuhlung mit ausreichenden Festhaltungsmöglichkeiten (Regelsitzabstand = 720 mm; soweit wegen technisch-konstruktiver Randbedingungen bei einzelnen Sitzen die Realisierung nicht möglich ist, kann das Maß unterschritten werden)

- Festhaltungsmöglichkeiten, Haltewunschtasten, Abstellflächen:
 - In Stadtlinienbussen senkrechte Haltestangen, farblich abgesetzt, mindestens an jeder 2. Fahrgastsitzreihe (möglichst versetzt)
 - Haltegriffe an gangseitigen Fahrgastsitzen, soweit keine senkrechte Haltestange in diesem Bereich vorhanden ist
 - Waagerechte Haltestangen für Fahrzeuge im Stadtlinienverkehr über 10 m Länge
 - Für Stadtlinienfahrzeuge ausreichende Anzahl von Haltewunschtasten, farblich abgesetzt, so dass diese möglichst von allen Sitzplätzen aus zu erreichen sind
 - Für Überlandbusse Haltewunschtasten, farblich abgesetzt, im Türbereich
 - Eine Abstellfläche für Rollstühle/Kinderwagen von mindestens 900 x 1300 mm (vgl. DIN 75077)

Im Oberbergischen Kreis eingesetzte nicht niederflurige Linienbusse müssen darüber hinaus folgende Anforderungskriterien einhalten:

- Keine Klappsitze im Türbereich
- Fußbodenhöhe für Fahrzeuge im Stadtbereich max. 710 mm
- Fußbodenhöhe für Fahrzeuge im Überlandbereich max. 860 mm

Qualitätsstandard:

Die aufgeführten Anforderungen an Linienbusse gelten komplett für alle nach dem 01.01.2000 bis zum in Kraft treten der Förderrichtlinie des Oberbergischen Kreises beschafften sowie für neu zu beschaffende Kraftomnibusse.

Controlling Anforderungen an Linienbusse:

Die Einhaltung der Grundanforderungen an Linienbusse ist von den Genehmigungsinhabern zu bestätigen. Auflistung der eingesetzten Fahrzeuge und deren Betriebsleistungen/anno.

6. Sauberkeit

Das Kriterium Sauberkeit erfasst die Sauberkeit am Fahrzeug außen und innen, an Haltestellen sowie präventive Maßnahmen. An Haltestellen liegt die Zuständigkeit bis auf die nach dem PBefG notwendige Haltestellenausstattung bei dem jeweiligen Straßenbaulastträger.

Es sollen sich keine großflächigen Verschmutzungen auf der Karosserie und den Scheiben der Kraftomnibusse sowie an den Einrichtungen der Haltestelle befinden. Die Sauberkeit von Sitzen, Scheiben und Informationseinrichtungen (gute Lesbarkeit) ist zu gewährleisten.

Qualitätsstandard:

Der Zustand des Fahrzeugs hat bei Dienstbeginn sauber zu sein. Verschmutzungen werden so schnell wie möglich beseitigt. Die Reinigungsintervalle umfassen Grobreinigung (trocken, Aufsammeln herumliegender Mülls) nach jedem Umlauf, tägliche

Innenreinigung sowie nach Bedarf - mindestens jedoch wöchentlich - eine Außenreinigung. Vierteljährlich ist eine Grundreinigung durchzuführen.

Controlling:

Bericht des Unternehmens; Reinigungskosten. Stichproben durch den Aufgabenträger.

7. Umweltstandards für Linienbusse

Die im Oberbergischen Kreis eingesetzten Linienbusse weisen unterschiedliche Umweltstandards auf. Um einen Anreiz zu setzen, möglichst rasch mit dem Gros der Kraftomnibusse die nach dem Stand der Technik neuesten und am Markt eingeführten Abgasreinigungssysteme einzuführen, berücksichtigt der Oberbergische Kreis die im folgenden aufgeführten Abgasnormen explizit im Rahmen der mit Blick auf die ÖPNV-Förderung gebildeten Qualitätsstufen:

Qualitätsstandard:

- EEV (Enhanced Environment friendly Vehicles) / EURO V
- EURO V (RiLi 99/96/EG, Stufe B2, ab 2008)
- EURO IV (RiLi 99/96/EG, Stufe B1, ab 2005)
- EURO III (RiLi 99/96/EG, Stufe A, ab 2000)

Controlling Umweltstandards für Linienbusse:

Auflistung der im Kreisgebiet eingesetzten Fahrzeuge nach Abgastechnik und Fahrleistung.

8. Modernität der Linienbusse

Die Modernität der im Oberbergischen Kreis eingesetzten Kraftomnibusse stellt für sich genommen einen qualitativen Standard im Verkehrsbereich dar. Um die aus unterschiedlichen Gründen in der Vergangenheit immer wieder zu beobachtenden Investitionsstaus zu vermeiden und eine möglichst kontinuierliche Erneuerung des im Linienverkehr eingesetzten Fahrzeugparks der Verkehrsunternehmen zu gewährleisten, wird das Fahrzeugalter als Qualitätsmerkmal besonders berücksichtigt.

Qualitätsstandard:

Das Durchschnittsalter der in ständigem Linieneinsatz befindlichen Fahrzeuge beträgt zu Beginn des Förderjahres sechs Jahre.

Die Fördersätze je Wagen-Kilometer für bis zu fünf, fünf bis acht und neun bis zwölf Jahre alte Fahrzeuge sind degressiv gestaffelt.

Controlling Modernität der Linienbusse:

Auflistung der im Kreisgebiet eingesetzten Fahrzeuge nach Alter und deren Betriebsleistungen / anno.

9. Information

Das Qualitätsmerkmal Information umfasst Informationen des Verkehrsunternehmens an und in Fahrzeugen, an Haltestellen, im Verkauf, zu Sondersituationen sowie Informationen im Rahmen des Beschwerdemanagements, des Internetauftritts und der Telefonauskunft.

Qualitätsstandard:

1. Informationen des Verkehrsunternehmens zu Fahrplan, Tarif und Liniennetz werden in den Kundenzentren bereitgestellt und über weitere Medien verbreitet.
2. Die Informationen am Fahrzeug außen erfolgen nach BOKraft § 33 (Bus).
3. Im Fahrzeug innen sind Liniennummer, Fahrtziel und nächste Haltestelle anzuzeigen. Weiterhin ist der Linienverlauf anzuzeigen. Die Nennung der nächsten Haltestelle und der Hinweis 'Wagen hält' erfolgen akustisch bzw. optisch.
4. Informationen zu Fahrplan und Tarif durch die Busfahrer.
5. Die im Oberbergischen Kreis vorhandenen Haltestellen sind mit aktuellen Fahrplan- und Tarifinformationen auszustatten und ggf. (z.B. wegen Vandalismus) kurzfristig zu erneuern.
6. Grund und Dauer von Verspätungen, Störungen oder Ausfall sind unverzüglich bekannt zu geben. Des Weiteren ist auf Ersatzverkehre oder alternative Weiterfahrten hinzuweisen.
7. Die Erfassung und Auswertung von Beschwerden erfolgt zeitnah.
8. Das Fahrplanauskunftssystem des Verkehrsverbundes muss über die Internetseite des Verkehrsunternehmens erreichbar sein.
9. Bei der Telefonauskunft werden für den Bereich des Verkehrsverbundes Rhein-Sieg unternehmensübergreifende Auskünfte erteilt.

Controlling:

Die Einhaltung der Kundeninformation wird durch den Aufgabenträger stichprobenartig kontrolliert. Hinsichtlich der Ausstattung der Linienbusse mit optischen und akustischen Anzeigen können auf Verlangen die diesbezüglichen Rechnungen und Zahlungsvorgänge eingesehen werden.

10. Vertrieb

Der Zuwendungsempfänger hält die gemäß Verbundrichtlinien erforderlichen Vertriebseinrichtungen bereit.

Qualitätsstandard:

Berücksichtigung der Vertriebsrichtlinie des Verkehrsverbundesverbundes Rhein-Sieg.

Controlling:

Nachweis der Genehmigungsinhaber bei Antragstellung.