

Anlage 2 zum Assoziierungsvertrag

**zwischen der Verbundgesellschaft
und
dem Verkehrsunternehmen**

Durchführungsrichtlinie (DFR)

**Qualitätsstandards und -kontrollen im
Verkehrsverbund Großraum Nürnberg**

Stand: 29.10.2019

Inhalt

Anlage 2 zum Assoziierungsvertrag	0
Vorwort.....	2
2. Qualitätskriterien und die jeweilige Mindestanforderung im VGN.....	4
2.1 Zugänglichkeit; Ticketing/Fahrausweise	4
2.2 Information	4
2.2.1 Reiseinformationen unter Normalbedingungen	5
2.2.2 Reiseinformationen unter Sonderbedingungen	7
2.3 Zeit; Einhaltung des Fahrplans	7
2.4 Kundenbetreuung.....	7
2.4.1 Schnittstelle zum Kunden	7
2.4.2 Personal	8
2.5 Komfort.....	8
2.5.1 Benutzbarkeit von Haltestellen und Fahrzeugen	8
2.5.2 Fahrkomfort	9
2.6 Sicherheit; Unfallvermeidung	9
3. Messungen	10
Stichprobenziehung und Erhebungsplanung	1
Anforderungen an das Erhebungspersonal	1
Durchführung der Messung.....	1

Vorwort

Im Interesse eines attraktiven und gegenüber dem motorisierten Individualverkehr wettbewerbsfähigen öffentlichen Personennahverkehrs (ÖPNV) kommt der Dienstleistungsqualität eine herausragende Bedeutung zu. Dementsprechend streben die Partner im Verkehrsverbund Großraum Nürnberg einen Verbundverkehr an, der den größtmöglichen Nutzen für die Bevölkerung bringt.¹

Die Rahmenbedingungen für die betroffenen Gebietskörperschaften², die jeweiligen Verkehrsunternehmen und die einzelnen Betriebszweige sind unterschiedlich. Absolut gleiche Qualität für alle Verbundpartner und Betriebszweige ist daher nicht möglich. Für den größtmöglichen Nutzen für die Bevölkerung müssen aber Mindestanforderungen an die Dienstleistungsqualität definiert und eingehalten werden.

Hierbei wird an alle Partner appelliert, im Interesse eines attraktiven ÖPNV die Mindestanforderungen zu übertreffen. In Verkehrsdienstleistungsverträgen zwischen Aufgabenträgern und Verkehrsunternehmen sollte die Vereinbarung von Qualitätszielen und deren Sicherung wesentlicher Bestandteil sein.

Die Richtlinie gilt für alle im Verbundverkehr eingesetzten Kraftfahrzeuge und -omnibusse. Für den Schienenverkehr (SPNV) sowie für U-Bahn- und Tramverkehr sollen Daten in vergleichbarer Form zur Verfügung gestellt werden. Diese Richtlinie gilt nicht für Bedarfsverkehre mit PKW und Kleinbussen.

¹ entsprechend Artikel 5 Absatz 2 Grundvertrag

² Nach Artikel 8 Absatz 1 Bay ÖPNVG sorgen die Landkreise und kreisfreien Gemeinden im eigenen Wirkungskreis und in den Grenzen ihrer Leistungsfähigkeit für den ÖPNV.

1. Einführung

1.1 Verantwortlichkeiten und Zuständigkeiten

Für den ÖPNV sind sowohl die Aufgabenträger als auch die Verkehrsunternehmen gemeinsam zuständig und verantwortlich, allerdings in unterschiedlichen Rollen. So stellen die Aufgabenträger z. B. einen Nahverkehrsplan auf und sind zuständig für die Vergabe gemeinwirtschaftlicher Verkehrsdienstleistungen. Aufgabenträger und Verkehrsunternehmen sind entsprechend ihrer Aufgabenstellung der Dienstleistungsqualität zum Nutzen der Kunden verpflichtet.

Bei der Beurteilung der vom Verkehrsunternehmen erbrachten Dienstleistungsqualität ist stets zu hinterfragen, ob das betrachtete Qualitätskriterium im Einflussbereich des Verkehrsunternehmens liegt. Ist dies nicht der Fall, ist der gesetzlich oder vertraglich verantwortliche Partner über den Qualitätsmangel zu informieren und um Abhilfe zu ersuchen.

1.2 Messung der Dienstleistungsqualität

Die Verbundgesellschaft kann stichprobenartig die Dienstleistungsqualität kontrollieren. Sie bedient sich dazu eines qualifizierten Dienstleisters. Der Stichprobenumfang beträgt bei Regionalverkehrsunternehmen mindestens 30 Fahrplanfahrten, bei Stadtverkehrsunternehmen mindestens 50 Fahrplanfahrten pro Jahr. Die Erhebungszeiträume haben denen der Einsteigerzählungen zur Fortschreibung der Einnahmenaufteilung zu entsprechen. Die Qualitätsmessung ist gleichmäßig verteilt auf alle Fahrten und Tageszeiten durchzuführen. Die zur Bewertung vorgesehenen Fahrten sind nach den Grundsätzen einer Zufälligkeitsauswahl zu bestimmen. Eine Beeinflussung der Messung der Qualität durch eine willkürlich getroffene Auswahl an Fahrten ist zu vermeiden.

2. Qualitätskriterien und die jeweilige Mindestanforderung im VGN

Die nachfolgend beschriebenen Qualitätsanforderungen sind als Mindestanforderung einzuhalten und möglichst zu übertreffen. Sie beschränken sich vorwiegend auf betriebliche Aspekte.

2.1 Zugänglichkeit; Ticketing/Fahrausweise

Das Verkehrsunternehmen verkauft Fahrausweise des VGN-Gemeinschaftstarifs entsprechend Anlage 1 zum Assoziierungsvertrag. Dabei sind die Standards für die Verkehrsunternehmen im VGN für die Verwendung von Fahrausweispapier entsprechend Anlage 5 zum Assoziierungsvertrag genauso zu beachten wie Aufbau und Merkmale der Fahrausweise gemäß Fahrausweismustersammlung.

Das Verkehrsunternehmen stellt die direkt bei ihm beantragten Verbundpässe aus. Kunden zu veranlassen, bei einem anderen Verkehrsunternehmen den Verbundpass zu beantragen, ist nicht zulässig.

Falls als Verkaufsform Fahrscheindrucker vereinbart sind, sind diese und etwaige Entwerter stets funktionsfähig zu halten. Defekte Fahrscheindrucker sind unverzüglich auszutauschen, andernfalls sind Blockfahrscheine zu verkaufen.

In den Fahrzeugen sind Fahrgäste in geeigneter Form über jederzeit mögliche Fahrausweiskontrollen zu informieren. Bei Bedarf werden entsprechende Aufkleber von der VGN GmbH zur Verfügung gestellt.

2.2 Information

Zum Austausch von Informationen, insbesondere im Bereich Tarif, Verkauf und Fahrplaninformationen muss das Verkehrsunternehmen über einen Internetzugang und eine E-Mail-Adresse verfügen.

2.2.1 Reiseinformationen unter Normalbedingungen

2.2.1.1 Optische und akustische Informationseinrichtungen zur Ankündigung der nächsten Haltestelle

Die optischen und akustischen Informationseinrichtungen zur Ankündigung der nächsten Haltestelle und der Umsteigemöglichkeiten sind betriebsbereit zu halten. Hinsichtlich der Darstellung sind die Vorgaben zum Gestaltungsaufbau einzuhalten. Die Durchsagen müssen im gesamten Fahrzeug deutlich zu hören sein.

Das Verkehrsunternehmen hat das Fahrpersonal anzuweisen, bei Ausfall der automatischen akustischen Ansage die nächste Haltestelle und die Umsteigemöglichkeiten rechtzeitig und korrekt anzusagen.

2.2.1.2 Haltestellenausstattung und -bezeichnung

Soweit vertraglich nicht anderweitig geregelt, wird das Verkehrsunternehmen die im öffentlichen Linienverkehr allgemein erforderlichen Haltestellen nach den bestehenden Vorschriften einrichten. Soweit vertraglich nicht anderweitig geregelt, sind das Haltestellenschild sowie die Fahrplan- und Informationskästen vom Verkehrsunternehmen zu warten, zu unterhalten und zu reinigen.

Es werden die besonderen Anforderungen des VGN an Haltestellen im Verbundverkehr beachtet:

- a) Kennzeichnung des Haltestellenschildes mit Haltestellennamen, Linienziel, VGN-Liniennummer und VGN-Signet. Darüber hinaus kann zusätzlich das Verkehrsunternehmen benannt werden.
- b) Anbringung eines ausreichend großen Fahrplan- und Informationskastens am Haltestellenmast oder dem Fahrgastunterstand,
- c) jährlicher Aushang des aktuell gültigen Fahrplans (haltstellenbezogener Aushangfahrplan im VGN-Layout) mit Linienverlauf (rechtzeitig zum Fahrplanwechsel); bei unterjährigen Fahrplanänderungen muss der Aushangfahrplan zum Zeitpunkt des Inkrafttretens ausgetauscht werden,
- d) unverzügliche Beseitigung von Schäden.

Bei gemeinsam benutzten Haltestellen werden Name, die Zuständigkeit und die Verteilung der entstehenden Lasten im Einvernehmen zwischen den beteiligten Verkehrsunternehmen, Straßenbaulastträgern und ggf. Aufgabenträgern festgelegt.

2.2.1.3 Fahrzeuge

Das Verkehrsunternehmen wird die besonderen Anforderungen des VGN bei der Kennzeichnung der eingesetzten Fahrzeuge im Verbundverkehr beachten:

- a) Gut lesbare VGN-Liniennummer und Zielhaltestelle an der Stirnseite, VGN-Liniennummer und Linienweg an der rechten Längsseite sowie VGN-Liniennummer am Heck,
- b) Handzettelbox zur Verteilung der VGN-Informationsmittel, soweit eine Anbringung technisch möglich und nicht hinderlich ist,
- c) Kennzeichnung der Behindertensitzplätze,
- d) Bordsprechanlage für Ansagen durch das Fahrpersonal,
- e) Aktueller Linienverlaufsplan mit Haltestellenabfolge, falls keine optische Informationseinrichtung vorhanden ist,
- f) VGN-Busdesign gemäß den Vorgaben des Regionalen Nahverkehrsplans, ggf. spezifiziert durch den Aufgabenträger.

2.2.1.4 Kundeninformation

Das Verkehrsunternehmen ist bereit, die im Rahmen der VGN-Marketingaktivitäten produzierten Werbe- und Informationsmaterialien zu verteilen.

Das Verkehrsunternehmen muss für die Fahrgäste zu seinen Geschäftszeiten zur Erteilung von Fahrplan- und Tarifauskünften telefonisch erreichbar sein.

Die Verbundgesellschaft ist bereit, Marketingaktivitäten des Verkehrsunternehmens zu unterstützen, ggf. auch auf Veranlassung des zuständigen Aufgabenträgers. Voraussetzung dafür sind ausreichende Mittel im Marketingplan der VGN GmbH.

2.2.2 Reiseinformationen unter Sonderbedingungen

Das Verkehrsunternehmen informiert Fahrgäste, Aufgabenträger und Verbundgesellschaft unverzüglich über relevante Betriebsstörungen (Ursache, Dauer, alternative Fahrmöglichkeiten). Die Verbundgesellschaft prüft, ob die Störungsmeldung in die elektronische Fahrplanauskunft des VGN eingestellt werden kann.

2.3 Zeit; Einhaltung des Fahrplans

Das Verkehrsunternehmen sorgt dafür, dass das Fahrpersonal in der Regel pünktlich nach Fahrplan an der Starthaltestelle abfährt und die im Fahrplan angegebenen Fahrzeiten einhält. Die Fahrzeiten gelten als eingehalten, wenn die Fahrgäste nicht später als fünf Minuten über der Zeit an ihrer Ziel- oder Umsteige-Haltestelle ankommen. Dies kann nach Vorgaben des Aufgabenträgers auch auf bis zu 3 Minuten verkürzt werden. Das Fahrpersonal beachtet planmäßige und nach Möglichkeit auch zufällige Anschlüsse. Verfrühte Abfahrten sind an keiner Haltestelle zulässig.

2.4 Kundenbetreuung

2.4.1 Schnittstelle zum Kunden

Beschwerden zu betrieblichen Belangen – auch diejenigen, die bei der Verbundgesellschaft eingehen – werden grundsätzlich und zeitnah vom betroffenen Verkehrsunternehmen beantwortet.

2.4.2 Personal

Das Verkehrsunternehmen setzt nur Fahrpersonal ein, das die im Fahrdienst notwendigen allgemeinen Kenntnisse der im Linienverkehr bestehenden Vorschriften besitzt.

Das Verkehrsunternehmen hat dafür Sorge zu tragen, dass das Fahrpersonal die folgenden Anforderungen erfüllt:

- a) Gepflegtes Erscheinungsbild,
- b) höfliches, freundliches Verhalten gegenüber den Fahrgästen,
- c) Hilfsbereitschaft beim Einstieg von mobilitätseingeschränkten Fahrgästen,
- d) Umsichtigkeit gegenüber Fahrgästen, die an der Haltestelle warten oder heraneilen oder den Haltewunsch signalisiert haben,
- e) ausreichende Kenntnis der deutschen Sprache,
- f) ausreichende Kenntnisse über VGN-Beförderungsbedingungen und VGN-Tarif,
- g) Fähigkeit zu Fahrausweis-Sichtkontrollen,
- h) Fähigkeit zu Tarif- und Fahrplanauskünften über die unternehmenseigenen Linien und direkte Anschlussmöglichkeiten zu VGN-Linien anderer Verkehrsunternehmen,
- i) ausreichende Kenntnis der jeweiligen Linienstrecke,
- j) Beachtung allgemeiner Verhaltensregeln im Linienverkehr.

2.5 Komfort

2.5.1 Benutzbarkeit von Haltestellen und Fahrzeugen

Das Verkehrsunternehmen stellt durch regelmäßige Kontrollen sicher, dass die Haltestelleneinrichtungen benutzbar sind. Festgestellte Schäden oder sonstige Mängel sind schnellstmöglich zu beheben bzw. an die zuständigen Stellen zu melden.

Das Verkehrsunternehmen hält die Fahrzeuge innen und außen in einem gepflegten und sauberen Zustand. Festgestellte Schäden, grobe Verunreinigungen oder sonstige Mängel sind schnellstmöglich zu beheben.

2.5.2 Fahrkomfort

Das Fahrpersonal fährt ausgeglichen und vorausschauend. Es passt sich dem Verkehrsfluss und der Ampelschaltung an und vermeidet ruckartiges Anfahren, Beschleunigen und Bremsen.

Das Fahrzeug soll nicht überfüllt sein.

2.6 Sicherheit; Unfallvermeidung

Das Fahrpersonal fährt Haltestellen vor allem bei großem Fahrgastandrang vorsichtig an und gefährdet keine Fahrgäste. Es beachtet beim Einfahren in die Haltestelle, dass der Abstand zwischen Wagenkante und Bordstein zum Ein- und Aussteigen möglichst gering gehalten wird.

Das Fahrpersonal öffnet Türen erst nach Stillstand des Fahrzeugs und vermeidet Einklemmen der Fahrgäste beim Schließen der Türen.

Das Fahrpersonal nutzt bei Bedarf vorhandene technische Ein- und Ausstiegshilfen wie z.B. Rampen. Erkennbar mobilitätseingeschränkten Fahrgästen ist vor dem Anfahren besondere Aufmerksamkeit zu widmen, ob sie einen Sitzplatz oder zumindest festen Halt gefunden haben. Ihnen ist grundsätzlich Unterstützung anzubieten.

Sicherheitseinrichtungen (z. B. Nothammer, Notausstiege, Hinweisschilder) sind einsatzbereit und werden gemäß gesetzlichen Bestimmungen vorgehalten bzw. gewartet.

3. Messungen

Die Verbundgesellschaft kann stichprobenartig die Dienstleistungsqualität kontrollieren. Sie bedient sich dazu eines qualifizierten Dienstleisters. Die Qualitätsmessungen sind nach folgenden Punkten durchzuführen:

- Die Messung der erbrachten Dienstleistungsqualität ist während der Betriebszeit durchzuführen.
- Die aktualisierten Messergebnisse zu den Qualitätskriterien sind mindestens einmal im Jahr zusammenzustellen.
- Änderungen bei den Verfahrensweisen sowie die Gründe für diese Änderungen sind zu dokumentieren.
- Die Erfassung und Verarbeitung der Daten muss transparent, rückverfolgbar und auf Richtigkeit prüfbar sein.
- Das gemessene Element ist so aufzuzeichnen, wie es zunächst wahrgenommen wird; dies gilt auch dann, wenn unmittelbar Korrekturmaßnahmen eingeleitet werden.
- Für die Auswahl der 30 bzw. 50 Stichproben (Ziffer 1.2) müssen alle angebotenen Fahrplanfahrten berücksichtigt werden.

Es wird empfohlen, für die Angabe der Ergebnisse so häufig wie möglich Angaben über die Anzahl der betroffenen Kunden zu machen. Wird die Anzahl der Kunden nicht gezählt, wird empfohlen, die Anzahl auf eine begründbare und angemessene Weise zu schätzen.

Die dem Messsystem zugrunde liegende Methodik sollte so stabil wie möglich sein, so dass Vergleiche (beispielsweise zwischen verschiedenen Zeiträumen) möglich sind.

Für die Qualitätskontrollen ist die anhängende Erhebungsliste zu verwenden (Anhang 1).

Besteht ein Verkehrsvertrag zwischen dem Verkehrsunternehmen und dem zuständigen Aufgabenträger, so gelten die im Vertrag beschriebenen Qualitätsstandards und -kontrollen. Diese müssen den in dieser Anlage vorgegebenen Standards mindestens gleichwertig sein.

4. Nachweise, Rechenschaft

Die Messergebnisse des abgelaufenen Kalenderjahres sind vom beauftragten Institut bis spätestens 31. Mai des darauf folgenden Jahres der Verbundgesellschaft zu übermitteln, die sie nach Auswertung an die Aufgabenträger übermittelt.

Über die Einhaltung hat das Verkehrsunternehmen gegenüber der Gebietskörperschaft, bei eigenwirtschaftlichen Verkehren nach § 8 (4) PBefG gegenüber der Verbundgesellschaft, Rechenschaft abzulegen.

Sämtliche Unterlagen sind drei Kalenderjahre aufzubewahren.

Verkehrsunternehmen:

Anhang 1 zur Durchführungsrichtlinie (DFR) Qualitätsstandards und -kontrollen

Erhebungsbogen

Datum:	Linie:	Fahrtrichtung:	Einstiegshaltestelle:
<input type="checkbox"/> 05:00 bis 15:00 Uhr <input type="checkbox"/> 15:01 bis 25:00 Uhr	Beginn Bewertungsfahrt:	Fahrplanabweichung in Minuten:	
Amtl. Kennzeichen: ____ - ____ ____	Witterung:	<input type="checkbox"/> Fahrgäste alle mitgenommen?	

Zu bewertender Aspekt		voll erfüllt (3)	weitgehend erfüllt (2)	teilweise erfüllt (1)	nicht erfüllt (0)	nicht bewertet
Qualitätsbewertung Einstiegshaltestelle						
1.	Haltestellenschild sichtbar und gut lesbar? ②	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Das Schild darf z.B. nicht durch Äste, Zweige oder Bauwerke verdeckt sein. Das Schild darf nicht ausgebleichen bzw. verblasst oder z. B. mit Moos bedeckt sein. Es darf nicht beschädigt sein und muss deutlich lesbar sein.						
2.	Informationskasten sauber und unbeschädigt? ②	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Es dürfen keine Beschädigungen an Frontscheibe oder Rahmen erkennbar sein. Auf Verschmierungen und Verunreinigungen an Frontscheibe oder Rahmen ist zu achten.						
3.	VGN-Aushangfahrplan lesbar, aktuell und gültig? ②	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Als Aushang wird der haltestellenbezogene Ausgangsfahrplan im VGN-Layout verwendet, kein Abdruck einer Seite des Gesamt-Fahrplans der Linie. Der Fahrplan ist gut lesbar und aktuell gültig, d.h. er wird mindestens einmal jährlich ausgetauscht (rechtzeitig zum Fahrplanwechsel), auch dann, wenn sich keine Fahrplanänderungen innerhalb eines Jahres ergeben haben. Auch bei unterjährigem Fahrplanwechsel ist der Aushangfahrplan zum Zeitpunkt des Inkrafttretens ausgetauscht worden.						
Qualitätsbewertung Fahrzeug; Erscheinungsbild						
4.	Sauberkeit außen? ⑥	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Das Fahrzeug ist unter Berücksichtigung der Witterungsbedingungen außen sauber.						
5.	Stangen und Griffe sauber und unbeschädigt? ⑥	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Haltestangen, Haltegriffe und Taster für den Haltewunsch oder zum Öffnen der Türen in Fahrzeugen dürfen keine Verunreinigungen oder Beschädigungen aufweisen.						
6.	Sitze (Sitzfläche und Rückenlehne) sauber? ⑥	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Die Sitzflächen und Rückenlehnen dürfen keine Verunreinigungen (Kaugummireste, Verstaubungen etc.) aufweisen.						
7.	Sitze unbeschädigt? ⑥	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
An den Sitzen dürfen keine Beschädigungen (Risse, Schnitte, Schnitzereien) erkennbar sein.						
8.	Fenster sauber? ⑥	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Die Fenster müssen außen und innen in einem gereinigten Zustand sein.						
9.	Fenster unbeschädigt? ⑥	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Fenster dürfen keine Beschädigungen (z. B. Kratzer) aufweisen.						
10.	Trennwandscheiben sauber und unbeschädigt?					
Die Trennwandscheiben im Einstiegsbereich sollen in gereinigtem Zustand und ohne Kratzer und Aufkleber sein.						
11.	Fahrzeugboden sauber und frei von grobem Unrat? ⑥	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Der Fahrzeugboden darf keine Verklebungen/Verkrustungen, Müll (z.B. herumliegende Dosen, Zeitungen usw.) oder sonstige Verschmutzungen (z.B. eingetrocknete Cola) aufweisen. Witterungsbedingter Schmutz wird nicht berücksichtigt.						

Zu bewertender Aspekt		voll erfüllt (3)	weitgehend erfüllt (2)	teilweise erfüllt (1)	nicht erfüllt (0)	nicht bewertet
Qualitätsbewertung Fahrzeug; Fahrzeugtechnik, Fahrgastinformation und Sicherheit						
12.	Fahrausweisdrucker funktionsfähig und in Betrieb? ①	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Der im Fahrzeug vorhandene Fahrausweisdrucker muss in Betrieb und funktionsfähig sein.						
13.	Fahrausweisaufbau gem. FaMuSa? ①	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Bei Aufbau und Merkmalen von Fahrscheinen sind die Vorgaben aus der Fahrscheinmustersammlung beachtet worden.						
14.	Entwerter/Stempler funktionsfähig? ①	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Im Fahrzeug muss mindestens ein Entwerter in Betrieb und funktionsfähig sein.						
15.	Optische Haltestellenanzeige in Betrieb? ②	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Die optische Haltestellenanzeige muss in Betrieb sein und die nächsten Haltestellen gemäß VGN-Vorgaben zum „Gestaltungsaufbau der Darstellung der Kundeninfo auf Monitoren in Bussen“ korrekt anzeigen.						
16.	Durchsagen deutlich zu hören? ②	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Die Durchsagen müssen im gesamten Fahrzeug deutlich zu hören sein.						
17.	Funktioniert die Haltewuschtechnik? ⑥	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Die Haltewuschtechnik muss an allen Türen funktionieren.						
18.	Bus mit VGN-Busdesign? ⑥	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Der Bus hat das VGN-Busdesign gemäß den Vorgaben des Regionalen Nahverkehrsplans, ggf. spezifiziert durch den Aufgabenträger.						
19.	Sicherheitseinrichtungen betriebsbereit und gewartet?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Sind gesetzlich vorgeschriebene Sicherheitseinrichtungen (z. B. Nothammer, Notausstiege, Hinweisschilder) betriebsbereit und gewartet?						
Qualitätsbewertung Fahrpersonal						
20.	Allgemein freundliches Verhalten und Erscheinungsbild? ⑤	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Bewertet wird die Freundlichkeit gegenüber Kunden (Korrektheit, Blickkontakt, Grüßerwiderung, Umgangston) und ein gepflegtes Erscheinungsbild.						
21.	Auskunftsbereitschaft und -fähigkeit? ⑤	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Bewertet wird, ob die gewünschte Tarif- und Fahrplanauskunft über unternehmenseigene Linien und direkte Anschlussmöglichkeiten zu VGN-Linien anderer Verkehrsunternehmen erteilt oder ob nur auf andere Stellen verwiesen wird.						
22.	Fahrzeug mit Fahrtziel und VGN-Liniennummer korrekt beschildert bzw. eingestellt? ②	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Bewertet wird, ob Fahrtziel und VGN-Liniennummer korrekt eingestellt sind und die für das Fahrzeug vorgesehene Beschilderung eingesetzt wird.						
23.	Fährt pünktlich an der Start- (End-)haltestelle ab? ③	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Bewertet wird, ob nach Erteilung des Abfahrtsignals am Bordrechner (bei Fahrzeugen mit RBL) oder nach Fahrplan pünktlich abgefahren wird. Ausgenommen sind begründete Fälle, z. B. Anschluss abwarten oder verspätete Ankunft.						
24.	Hält die im Fahrplan angegebenen Fahrzeiten ein? ③	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Es wird bewertet, ob die im Fahrplan angegebenen Zeiten eingehalten werden (maximal +5 Minuten). Ausgenommen sind begründete Verspätungen z. B. Behinderung durch einen Unfall.						
25.	Beachtet planmäßige Anschlüsse und nach Möglichkeit zufällige Anschlüsse? ③	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Es wird bewertet, ob im Fahrplan vermerkte Anschlüsse bzw. durch Verspätung entstandene Zufallsanschlüsse beachtet werden. Bewertet wird auch, ob nach planmäßigen Anschlüssen nachgefragt wird.						

Zu bewertender Aspekt		voll erfüllt (3)	weitgehend erfüllt (2)	teilweise erfüllt (1)	nicht erfüllt (0)	nicht bewertet
26.	Vermeidet Verfrühungen? ④	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Verfrühte Abfahrten sind an keiner Haltestelle zulässig. Es wird bewertet, ob verfrühte Abfahrten z. B. durch längeres Warten an einer Haltestelle vermieden werden.						
27.	Ausgeglichene, vorausschauende, ruck- und stoßfreie Fahrweise? ⑦	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Bewertet wird, ob ausgeglichen und vorausschauend gefahren und beim Anfahren und Bremsen Rucken und Stoßen vermieden wird.						
28.	Beachtet Aus- u. Einsteigewunsch von Fahrgästen? ⑤	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Bewertet wird, ob an der Haltestelle wartende oder heraneilende Fahrgäste und der Haltewunsch von Fahrgästen beachtet werden.						
29.	Fährt Haltestellen mit der nötigen Vorsicht an? ⑥	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Bewertet wird, ob bei einer vollen Haltestelle entsprechend vorsichtig eingefahren wird, sodass keine Fahrgäste gefährdet werden.						
30.	Vermeidet Einklemmen der Fahrgäste? ⑧	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Bewertet wird, ob beim Schließvorgang manuell betätigter Türen niemand eingeklemmt wird.						
31.	Verwendet Kneeling?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Bewertet werden das Nutzen technischer Ein- und Ausstiegshilfen, z. B. bedarfsmäßiges Absenken des Wagens.						
32.	Achtsamkeit gegenüber älteren und/oder erkennbar mobilitätseingeschränkten Fahrgästen? ⑧	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Bewertet wird, ob Hilfestellung z. B. beim Einsteigen gewährt wird und darauf Rücksicht genommen wird, bis ältere Fahrgäste nach dem Einsteigen einen Sitzplatz oder zumindest einen festen Halt gefunden haben. Bewertet wird auch, ob Fahrgästen mit Kinderwagen Hilfe beim Einsteigen gewährt wird bzw. diese einen sicheren Standplatz erreicht haben. Dazu zählt auch Hilfsbereitschaft und Rücksichtnahme bei erkennbar behinderten Fahrgästen bzw. die Verwendung technischer Ein- und Ausstiegshilfen wie z.B. Rampen.						
33.	Fahrpersonal hat ausreichend Deutschkenntnisse? ⑥	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Bewertet wird, ob beim Fahrpersonal ausreichende Deutschkenntnisse vorhanden sind.						
34.	Beachtung allgemeiner Verhaltensregeln im Linienverkehr? ⑧	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Bewertet wird, ob im Fahrzeug nicht geraucht wird, kein Radio gehört und nicht telefoniert wird (außer Betriebsfunk sowie Telefonieren aus betrieblich notwendigen Gründen unter Beachtung von §23 Absatz 1a StVO und an Endhaltestellen während der Standzeiten.						

Erhebungsleitfaden

Stichprobenziehung und Erhebungsplanung

Die Qualitätsbewertung wird so organisiert, dass die Messungen gleichmäßig verteilt auf alle Fahrten, Tageszeiten und VGN-Linien erfolgen. Der Stichprobenumfang beträgt bei Regionalverkehrsunternehmen mindestens 30 Fahrplanfahrten, bei Stadtverkehrsunternehmen mindestens 50 Fahrplanfahrten pro Jahr. Die Erhebungszeiträume entsprechen denen der Einsteigerzählungen zur Fortschreibung der Einnahmenaufteilung.

Anforderungen an das Erhebungspersonal

Das für die Qualitätsbewertung eingesetzte Personal soll zur Vorbereitung auf die Bewertung eine Schulung (ca. 5 Stunden) mit Theorie- und Praxisteil durchlaufen, um Hintergründe und Bewertungsmaßstab der festgelegten Qualitätskriterien voll zu erfassen und repräsentative Messergebnisse zu erreichen.

Durchführung der Messung

Für die Bewertung verbleibt ein Qualitätsprüfer 15 bis 20 Minuten in einem Fahrzeug, um alle Prüfkriterien sicher und zuverlässig bewerten zu können. Sofern der gesamte Linienweg kürzer als 15 Minuten ist, soll durch eine Mitfahrt über die Endhaltestelle hinaus eine Fahrtzeit von mindestens 15 Minuten erreicht werden.

Die Bewertung erfolgt anhand der durch den VGN vorgegebenen Erhebungsbögen, in denen die aufgeführten Kriterien **aus der Kundenperspektive** abgeprüft werden. Der Bewertungsmaßstab ist wie folgt vorgegeben:

Voll erfüllt	= 3 Punkte	entsprechend 100 %
Weitgehend erfüllt	= 2 Punkte	entsprechend 67 %
Teilweise erfüllt	= 1 Punkt	entsprechend 33 %
Nicht erfüllt	= 0 Punkte	entsprechend 0 %

Die Dokumentation der Bewertung durch den Qualitätstester erfolgt direkt im Anschluss an die Fahrt. Die durch die Qualitätsprüfer ausgefüllten Erhebungsbögen werden elektronisch erfasst. Das Programm wird durch die Verbundgesellschaft zur Verfügung gestellt.

Kennzeichnung der Erhebungsbögen

Zur Dokumentation und Nachvollziehbarkeit sind die Erhebungsbögen mit folgenden Informationen zu kennzeichnen:

Verkehrsunternehmen:	Eindeutige Kurzbezeichnung des bewerteten Verkehrsunternehmens
Datum:	Datum der Erhebung
Linie:	VGN-Liniennummer der geprüften Busfahrt
Fahrtrichtung:	Fahrtziel der Linie in der Richtung der Bewertungsfahrt
Einstiegshaltestelle:	Name der Einstiegshaltestelle

Zeitfenster: Vormittag: 05:00 Uhr bis 15:00 Uhr
 Nachmittag: 15:01 Uhr bis 25:00 Uhr

Beginn Bewertungsfahrt: Abfahrtszeit an der Einstiegshaltestelle der Bewertungsfahrt

Fahrplanabweichung: Abweichung der Abfahrtszeit vom Fahrplan, angegeben in Minuten.
 Hierzu ist vor Fahrtantritt die Soll-Abfahrtszeit an der Einstiegshaltestelle dem Fahrplan zu entnehmen und mit dem tatsächlichen Abfahrtszeitpunkt zu vergleichen. Verfrühungen, z. B. von 1 Minute, werden mit „- 1“ angegeben.

Amtliches Kennzeichen: Kennzeichen des erhobenen Fahrzeugs

Witterung: z. B. trocken und sonnig, kühl mit Regenschauern usw.

Fahrgäste alle
mitgenommen: Falls Fahrgäste aus Kapazitätsgründen nicht mitgenommen werden konnten, bleibt das Kontrollkästchen frei.

Qualitätsbewertung

Bei allen Bewertungen ist es wichtig aus Sicht der Kunden zu handeln/zu bewerten!
Nicht in allen Sparten können alle Fragen bewertet werden!
Alle Bewertungen können auch nur fallweise auftreten!

**Anhang 3 zur Durchführungsrichtlinie (DFR)
Qualitätsstandards und -kontrollen**

Berichtsbogen

Verkehrsunternehmen:	Berichtszeitraum:
	Linie(n):

Zusammenfassung aus den Erhebungslisten	absolut	in %	Bemerkung
① Zugänglichkeit; Ticketing/Fahrausweise			
Summe konforme Leistungen:			
Summe nicht konforme Leistungen:			
Zielwert: mindestens		98%	

② Information; Reiseinformation unter Normalbedingungen			
Summe konforme Leistungen:			
Summe nicht konforme Leistungen:			
Zielwert: mindestens		90%	

③ Zeit; Einhaltung des Fahrplans; keine verfrühten Abfahrten			
Summe konforme Leistungen:			
Summe nicht konforme Leistungen:			
Zielwert: mindestens		95%	

④ Kundenbetreuung; Personal			
Summe konforme Leistungen:			
Summe nicht konforme Leistungen:			
Zielwert: mindestens		95%	

⑤ Komfort; Benutzbarkeit von Fahrgasteinrichtungen			
Summe konforme Leistungen:			
Summe nicht konforme Leistungen:			
Zielwert: mindestens		80%	

⑥ Komfort; Fahrkomfort			
Summe konforme Leistungen:			
Summe nicht konforme Leistungen:			
Zielwert: mindestens		90%	

⑦ Sicherheit; Unfallvermeidung			
Summe konforme Leistungen:			
Summe nicht konforme Leistungen:			
Zielwert: mindestens		97%	