



öffentlich

Fachbereich	Dezernent(in) / Geschäftsführer	Datum
61	StR Ludger Wilde	12.09.2017
verantwortlich	Telefon	Dringlichkeit
Winfried Sagolla	22613	-
Beratungsfolge	Beratungstermine	Zuständigkeit
Ausschuss für Umwelt, Stadtgestaltung und Wohnen	20.09.2017	Empfehlung
Hauptausschuss und Ältestenrat	28.09.2017	Empfehlung
Rat der Stadt	28.09.2017	Beschluss

### **Tagesordnungspunkt**

Einführung eines Qualitätsmanagementsystems im kommunalen ÖPNV,  
Abschluss einer Qualitätsvereinbarung mit den bedienenden ÖPNV-Unternehmen

### **Beschlussvorschlag**

1. Der Rat der Stadt Dortmund beschließt die Einführung des vorliegenden Qualitätsmanagementsystems im kommunalen ÖPNV zum 01.01.2018 (Fachbeitrag zum Nahverkehrsplan Dortmund 2014).
2. Der Rat der Stadt Dortmund ermächtigt den Oberbürgermeister, die beigefügte Qualitätsvereinbarung mit den auf dem Stadtgebiet verkehrenden Verkehrsunternehmen abzuschließen.

### **Personelle Auswirkungen**

Es ergeben sich keine personellen Auswirkungen.

### **Finanzielle Auswirkungen**

Keine.

Ullrich Sierau  
Oberbürgermeister

Ludger Wilde  
Stadtrat

### **Begründung**

Mit dem Beschluss des Nahverkehrsplans Dortmund 2014 durch den Rat der Stadt Dortmund am 15. Mai 2014 (Drucksache Nr. 12283-14) wurde der Aufgabenträger (in Dortmund vertreten durch das Stadtplanungs- und Bauordnungsamt) beauftragt, gemeinsam mit den bedienenden Verkehrsunternehmen eine Vereinbarung von Qualitätszielen, Messverfahren und anzustrebenden Zielwerten zu entwickeln (s. Nahverkehrsplan Dortmund 2014, Kap. 9). Dies erfolgt mit dem nunmehr vorliegenden Fachbeitrag „Einführung eines Qualitätsmanagementsystems im kommunalen Öffentlichen Personennahverkehr (ÖPNV) in Dortmund“ als Fortschreibung des Nahverkehrsplanes Dortmund 2014.

Im Kapitel 9 des Nahverkehrsplan Dortmund 2014 (S. 163 – 167) werden die gesetzlichen Grundlagen beschrieben (Kap. 9.1) sowie die Definition, Aufgabe, Zielsetzung und Nutzen eines Qualitätsmanagementsystems erläutert (Kap. 9.2). Auch die Grundzüge des Qualitätssteuerungsprozesses sind hier zusammengefasst dargestellt (Kap. 9.3). Der betreffende Auszug aus dem Nahverkehrsplan Dortmund 2014 (S. 163 – 167) ist als Teil 1 des beiliegenden Fachbeitrages beigelegt.

In der am 03.12.2009 in Kraft getretenen EU-Verordnung (EG) Nr. 1370/2007 des Europäischen Parlaments und des Rats über öffentliche Personenverkehrsdienste auf Schiene und Straße wird ein jährlicher Gesamtbericht gefordert, in dem u. a. auch die Qualität der öffentlichen Verkehrsnetze dargestellt werden soll. Die kommunalen Aufgabenträger haben gemäß ÖPNV-Gesetz NRW für eine angemessene ÖPNV-Qualität zu sorgen und definieren gemäß der Novelle des Personenbeförderungsgesetzes (PBefG), die am 01.01.2013 in Kraft getreten ist, Anforderungen an die Qualität des Verkehrsangebotes.

### **Qualitätsmanagement im VRR-Verbundgebiet**

Die verbundweite „Empfehlung für ein Qualitätsmanagementsystem im kommunalen ÖPNV“, die von einer gemeinsamen Arbeitsgruppe aus Vertretern der kommunalen Aufgabenträger und ÖPNV-Verkehrsunternehmen im Herbst 2011 vorgelegt wurde, ist die Grundlage für die Qualitätsvereinbarung sowohl des benachbarten Kreises Recklinghausen sowie der Stadt Bottrop als auch nunmehr der Stadt Dortmund.

Darüber hinaus wurde die vorliegende Qualitätsvereinbarung, insbesondere in Hinblick auf die Kompatibilität mit der VRR-Finanzierungsrichtlinie dem VRR zur Prüfung vorgelegt. Als Ergebnis konnte festgestellt werden, dass diesbezüglich keine Bedenken bestehen, da über das VRR-Finanzierungssystem hinaus keine finanziellen Abgeltungen geregelt werden, und es sich um eine rein qualitative Bewertung einer bereits vereinbarten Leistung aus der bestehenden Bestandsbetrauung bzw. aus der Direktvergabe ab 01.07.2018 handelt.

### **Qualitätsvereinbarung**

In intensiver Abstimmung mit den bedienenden Verkehrsunternehmen – vornehmlich DSW21 als weit überwiegender Anbieter von Nahverkehrsleistungen sowohl mit der Stadtbahn als auch dem Bus – wurde die beigelegte Qualitätsvereinbarung mit den zugehörigen Anlagen erarbeitet.

Die Qualitätsvereinbarung zwischen dem Aufgabenträger Stadt Dortmund und den Verkehrsunternehmen, die in Dortmund Verkehrsleistungen im Öffentlichen Straßenpersonennahverkehr (ÖSPV) erbringen, legt verbindlich die Qualitätskriterien und -ziele sowie ein Qualitätssteuerungsverfahren fest.

Ein wichtiges Ziel der Qualitätsvereinbarung ist, Transparenz über die geleistete Qualität und die dahinter stehenden Prozesse zu erreichen und dauerhaft zu gewährleisten. Gleichzeitig wird sichergestellt, dass im Sinne eines zukunftsorientierten Prozesses die Qualitätsanforderungen an den ÖPNV fortgeschrieben werden.

Die Qualitätsvereinbarung bezieht sich auf alle Stadtbahn- und Busverkehre sowie auf die H-Bahn auf dem Gebiet der Stadt Dortmund (Aufgabenträgergebietskörperschaft),

unabhängig von der rechtlichen Grundlage der Leistungserbringung. Eingeschlossen sind auch Verkehre, die von Subunternehmen erbracht werden.

Für die H-Bahn sowie den die Stadtgrenzen überschreitenden Verkehr von Verkehrsunternehmen, die sich nicht im Eigentum des unterzeichnenden Aufgabenträgers befinden, können jeweils abweichende Regelungen vereinbart werden, die sich an die Gepflogenheiten des benachbarten Aufgabenträgers anlehnen können.

Zentraler Bestandteil ist die Qualitätsvereinbarung, die die Stadt Dortmund mit den in ihrem Zuständigkeitsgebiet tätigen Verkehrsunternehmen abschließen möchte (siehe Teil 2 im beiliegenden Fachbeitrag „Einführung eines Qualitätsmanagementsystems im kommunalen Öffentlichen Personennahverkehr (ÖPNV)“).

Im Einzelnen enthält die Qualitätsvereinbarung verbindliche Regelungen:

- wie Zielwerte festgelegt und ggf. angepasst werden,
- wie die Aufgabenträger über die erreichte Qualität informiert werden (Berichtswesen),
- durch welche Maßnahmen die Erreichung der Zielwerte sichergestellt werden sollen,
- was bei Abweichungen von den Zielwerten geschehen soll und
- wie zukünftig Vereinbarungen, Anpassungen usw. erfolgen werden und der Dialog zwischen Aufgabenträger und Verkehrsunternehmen sichergestellt wird (insb. durch Arbeitskreise).

### **Keine Mehrkosten als Handlungsmaxime**

Von Anfang an haben die Stadt Dortmund und die beteiligten Verkehrsunternehmen die Qualitätssteuerung an dem Grundsatz der Wirtschaftlichkeit ausgerichtet, der die weitestgehende Nutzung vorhandener Daten und Ressourcen beim Aufgabenträger und den Verkehrsunternehmen beinhaltet.

Grundlage des Qualitätsmanagementsystems für die Stadt Dortmund ist die Sicherung und Beibehaltung der bisherigen unternehmensbezogenen (soweit bisher vorliegenden) Qualitätsstandards (Status quo), die anhand objektiver Erhebungen gemessen werden und über die berichtet wird. Die Kosten für die bestehenden regelmäßigen Kundenbefragungen sowie das Testkundenverfahren (Mystery-Shopping-Erhebungen/MSS) im Netz des kommunalen ÖPNV, die Kosten für die Auswertung und das Datenmanagement sowie für die Erstellung der Qualitätsberichte sollen wie bislang von den Verkehrsunternehmen getragen werden. Es gilt hierbei die Handlungsmaxime durch die Qualitätssteuerung an sich keine Mehrkosten zu erzeugen.

Allerdings könnte das Qualitätsmanagementsystem im Ergebnis zu einer Fortschreibung von Entwicklungszielen führen, deren Umsetzung Mehrkosten verursachen kann. Das Aufzeigen solcher Entwicklungsziele wird als Chance angesehen, in dem bereits angestoßenen Prozess zur Qualitätssteuerung - in Abstimmung mit den Verkehrsunternehmen - sich noch bietende zukünftige Potenziale sichtbar und nutzbar zu machen. Letztliches Ziel ist es, dass sich dies langfristig am Fahrgastmarkt widerspiegelt.

Bei dem vorgeschlagenen Qualitätsmanagementsystem handelt es sich nicht um ein starres System, sondern um die Definition einer Ausgangssituation, die weiter zu entwickeln ist.

### **Weitere Vorgehensweise**

Nach erfolgter Beschlussfassung im Rat der Stadt Dortmund sollen die Qualitätsvereinbarungen zur Unterzeichnung gebracht werden. Der VRR wird über die erfolgten Beschlüsse informiert.

Mit der Unterzeichnung der Qualitätsvereinbarungen beginnt dann der jährlich vor Ort ablaufende Prozess zur Qualitätssteuerung. Hier ergibt sich sowohl auf Seiten des Aufgabenträgers als auch auf Seiten der Verkehrsunternehmen insbesondere in der Einführungsphase des Qualitätssteuerungssystems ein zusätzlicher Abstimmungsaufwand. Die nächsten und zugleich ersten Schritte im Prozess sind u. a.:

- Darlegung bisher vorhandener Daten und Informationen der Verkehrsunternehmen zu den einzelnen Qualitätskriterien (z. B. Pünktlichkeit) inkl. der Erhebungsmethodik,
- bilaterale Festlegung von Zielwerten mit den Verkehrsunternehmen,
- Initiierung ständiger Arbeitskreise zum Erfahrungsaustausch und Abstimmung grundsätzlicher Regelungen,
- Erstellung der ersten Qualitätsberichte durch die Verkehrsunternehmen,
- anlassbezogene Gespräche über Mängel, sichtbare Schwachstellen,
- ggf. Festlegung von qualitätsverbessernden Maßnahmen.

### Anlage

Fachbeitrag „Einführung eines Qualitätsmanagementsystems im kommunalen Öffentlichen Personennahverkehr (ÖPNV) in Dortmund“

### **Zuständigkeit**

Die Zuständigkeit des Rates der Stadt ergibt sich aus § 41 Abs. 1 der Gemeindeordnung für das Land Nordrhein-Westfalen (GO NRW) in der Fassung der Bekanntmachung vom 14.07.1994 (GV NW S. 666, SGV NW 2023) in Verbindung mit § 4 Abs. 1 der Neufassung der Hauptsatzung der Stadt Dortmund vom 01.06.2017

# **Nahverkehrsplan Dortmund**

**Fachbeitrag**

## **Einführung eines Qualitätsmanagementsystems im kommunalen Öffentlichen Personennahverkehr (ÖPNV) in Dortmund**

**Stadt Dortmund  
Stadtplanungs- und Bauordnungsamt  
61/3-2 ÖPNV-Planung**

Der Nahverkehrsplan Dortmund 2014 im Internet:  
[www.nahverkehrsplan.dortmund.de](http://www.nahverkehrsplan.dortmund.de)

31.08.2017

Impressum:  
Herausgeber: Stadt Dortmund, Stadtplanungs- und Bauordnungsamt

## **Inhaltsverzeichnis**

Einleitung

### Teil 1

Auszug aus dem Nahverkehrsplan Dortmund 2014, Kap. 9, S. 163 – 167

### Teil 2

Qualitätsvereinbarung für Leistungen im ÖPNV auf dem Gebiet der Stadt Dortmund

und dazugehöriger Anhang:

Anlage 1: Qualitätskriterien

Anlage 2: Qualitätszielwerte

Anlage 3: Mindeststandards Fahrzeuge

Anlage 4: Muster Qualitätsbericht

Anlage 5: Übersicht Qualitätssteuerungssystem

## Einleitung

Mit dem Beschluss des Nahverkehrsplans Dortmund durch den Rat der Stadt Dortmund am 15. Mai 2014 (Drucksache Nr. 12283-14) wurde der Aufgabenträger (in Dortmund vertreten durch das Stadtplanungs- und Bauordnungsamt) beauftragt, gemeinsam mit den bedienenden Verkehrsunternehmen eine Vereinbarung von Qualitätszielen, Messverfahren und anzustrebenden Zielwerten zu entwickeln (s. Teil 1).

Dies erfolgt mit dem nunmehr vorliegenden Fachbeitrag „Einführung eines Qualitätsmanagementsystems im kommunalen Öffentlichen Personennahverkehr (ÖPNV) in Dortmund“ als Fortschreibung des Nahverkehrsplanes Dortmund 2014.

Im Kapitel 9 des Nahverkehrsplan Dortmund 2014 (S. 163 – 167) werden die gesetzlichen Grundlagen beschrieben (Kap. 9.1) sowie die Definition, Aufgabe, Zielsetzung und Nutzen eines Qualitätsmanagementsystems erläutert (Kap. 9.2). Auch die Grundzüge des Qualitätssteuerungsprozesses sind hier zusammengefasst dargestellt (Kap. 9.3). Der betreffende Auszug aus dem Nahverkehrsplan Dortmund 2014 (S. 163 – 167) ist als Teil 1 des beiliegenden Fachbeitrages beigefügt.

In der am 03.12.2009 in Kraft getretenen EU-Verordnung (EG) Nr. 1370/2007 des Europäischen Parlaments und des Rats über öffentliche Personenverkehrsdienste auf Schiene und Straße wird ein jährlicher Gesamtbericht gefordert, in dem u. a. auch die Qualität der öffentlichen Verkehrsnetze dargestellt werden soll. Die kommunalen Aufgabenträger haben gemäß ÖPNV-Gesetz NRW für eine angemessene ÖPNV-Qualität zu sorgen und definieren gemäß der Novelle des Personenbeförderungsgesetzes (PBefG), die am 01.01.2013 in Kraft getreten ist, Anforderungen an die Qualität des Verkehrsangebotes. Mit der Einführung eines Qualitätsmanagementsystems im kommunalen ÖPNV in Dortmund wird dieser Anforderung Rechnung getragen.

### Qualitätsmanagement im VRR-Verbundgebiet

Die verbundweite „Empfehlung für ein Qualitätsmanagementsystem im kommunalen ÖPNV“, die von einer gemeinsamen Arbeitsgruppe aus Vertretern der kommunalen Aufgabenträger und ÖPNV-Verkehrsunternehmen im Herbst 2011 vorgelegt wurde, ist die Grundlage für die Qualitätsvereinbarung sowohl des benachbarten Kreises Recklinghausen sowie der Stadt Bottrop als auch nunmehr der Stadt Dortmund.

Darüber hinaus wurde die vorliegende Qualitätsvereinbarung, insbesondere in Hinblick auf die Kompatibilität mit der VRR-Finanzierungsrichtlinie dem VRR zur Prüfung vorgelegt. Als Ergebnis konnte festgestellt werden, dass diesbezüglich keine Bedenken bestehen, da über das VRR-Finanzierungssystem hinaus keine finanziellen Abgeltungen geregelt werden, und es sich um eine rein qualitative Bewertung einer bereits vereinbarten Leistung aus der bestehenden Bestandsbetrauung bzw. aus der Direktvergabe ab 01.07.2018 handelt.

### Qualitätsvereinbarung

In intensiver Abstimmung mit den bedienenden Verkehrsunternehmen – vornehmlich DSW21 als weit überwiegender Anbieter von Nahverkehrsleistungen sowohl mit der Stadtbahn als auch dem Bus – wurde die beigefügte Qualitätsvereinbarung mit den zugehörigen Anlagen erarbeitet.

Die Qualitätsvereinbarung zwischen dem Aufgabenträger Stadt Dortmund und den Verkehrsunternehmen, die in Dortmund Verkehrsleistungen im Öffentlichen Straßenpersonennahverkehr (ÖSPV) erbringen, legt verbindlich die Qualitätskriterien und -ziele sowie ein Qualitätssteuerungsverfahren fest.

Ein wichtiges Ziel der Qualitätsvereinbarung ist, Transparenz über die geleistete Qualität und die dahinter stehenden Prozesse zu erreichen und dauerhaft zu gewährleisten. Gleichzeitig wird sichergestellt, dass im Sinne eines zukunftsorientierten Prozesses die Qualitätsanforderungen an den ÖPNV fortgeschrieben werden.

Zentraler Bestandteil ist die Qualitätsvereinbarung, die die Stadt Dortmund mit den in ihrem Zuständigkeitsgebiet tätigen Verkehrsunternehmen abschließen möchte (siehe Teil 2 dieses Fachbeitrages).

Im Einzelnen enthält die Qualitätsvereinbarung verbindliche Regelungen:

- wie Zielwerte festgelegt und ggf. angepasst werden,
- wie die Aufgabenträger über die erreichte Qualität informiert werden (Berichtswesen),
- durch welche Maßnahmen die Erreichung der Zielwerte sichergestellt werden sollen,
- was bei Abweichungen von den Zielwerten geschehen soll und
- wie zukünftig Vereinbarungen, Anpassungen usw. erfolgen werden und der Dialog zwischen Aufgabenträger und Verkehrsunternehmen sichergestellt wird (insb. durch Arbeitskreise).

Die Qualitätsvereinbarung bezieht sich auf alle Stadtbahn- und Busverkehre sowie auf die H-Bahn auf dem Gebiet der Stadt Dortmund (Aufgabenträgergebietskörperschaft), unabhängig von der rechtlichen Grundlage der Leistungserbringung. Eingeschlossen sind auch Verkehre, die von Subunternehmen erbracht werden.

Für die H-Bahn sowie den die Stadtgrenzen überschreitenden Verkehr von Verkehrsunternehmen, die sich nicht im Eigentum des Aufgabenträgers Stadt Dortmund befinden, können jeweils abweichende Regelungen vereinbart werden, die sich an die Gepflogenheiten des benachbarten Aufgabenträgers anlehnen können.

Die Qualitätsvereinbarung ist von allen in Dortmund bedienenden ÖPNV-Unternehmen zu unterzeichnen. Hierzu gehören: Dortmunder Stadtwerke AG (DSW21), Bochum-Gelsenkirchener Straßenbahnen AG, Hagener Straßenbahn AG, Straßenbahn Herne - Castrop-Rauxel GmbH, Verkehrsgesellschaft Ennepe-Ruhr GmbH, Verkehrsgesellschaft Kreis Unna GmbH, Vestische Straßenbahnen GmbH und DB Regio Bus NRW WB Westfalen Bus GmbH sowie H-Bahn-Gesellschaft Dortmund mbH (H-Bahn 21).

In diesem Fachbeitrag ist die Qualitätsvereinbarung mit DSW21 als Muster beigelegt, die für alle anderen in Dortmund bedienenden ÖPNV-Unternehmen als Grundlage dient.

## Teil 1

Auszug aus dem Nahverkehrsplan Dortmund 2014, S. 163 bis 167

---

### Nahverkehrsplan Dortmund 2014

9 Qualitätsmanagementsystem im ÖSPV der Stadt Dortmund

## 9 Qualitätsmanagementsystem im ÖSPV der Stadt Dortmund

Das Thema Qualitätsmanagement im ÖPNV verzeichnet seit Jahren eine wachsende Bedeutung bei Verkehrsunternehmen und kommunalen Aufgabenträgern. Das Ziel besteht darin, auf der Grundlage der Erwartungen und Bedürfnisse der Fahrgäste verbindliche Vereinbarungen über die Qualitätsmerkmale von Fahrzeugen, Infrastruktur und Dienstleistungen im ÖPNV zu treffen und anhand einer festgelegten standardisierten Methodik Leistung zu messen, zu vergleichen und zu bewerten. Anhand der so vereinbarten sogenannten 'Standards' prüfen und steuern die Verkehrsunternehmen ihr Angebot. Die Stadt Dortmund als Aufgabenträgerin, die die Qualitätsstandards festlegt und in den Nahverkehrsplan aufnimmt, erhält die Möglichkeit, die von den Verkehrsunternehmen erbrachten Leistungen zu überprüfen. Darüber hinaus erlaubt das System, in einen kontinuierlichen Dialog über die Qualität des ÖPNV mit Kunden und politischen Vertretern einzutreten. 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 umgekehrt auch viele Aufgabenträger von mehreren Verkehrsunternehmen bedient. Hieraus ergibt sich ein aufgabenträger- und verbundraumübergreifender Abstimmungsbedarf.

Im Jahr 2010 haben deshalb Aufgabenträger und Verkehrsunternehmen in einer gemeinsamen Arbeitsgruppe eine einheitlich Empfehlung für ein Qualitätsmanagement im kommunalen ÖPNV erarbeitet. Dabei ist deutlich geworden, dass die Bedingungen, Wünsche, Inhalte und Anforderungen an ein Qualitätsmanagement von Aufgabenträger zu Aufgabenträger und von Verkehrsunternehmen zu Verkehrsunternehmen unterschiedlich sind. Daher entscheidet die Stadt Dortmund gemeinsam mit den Verkehrsunternehmen, ob bzw. welche Teile dieser gemeinsamen Empfehlung angewendet werden sollen. Die Festsetzung von Zielwerten ist kein Bestandteil dieser Empfehlung. Sie werden von den Aufgabenträgern jeweils nach vorheriger Abstimmung mit den Verkehrsunternehmen festgelegt.

Mit Beschluss des Nahverkehrsplanes wird der Aufgabenträger beauftragt, gemeinsam mit den bedienenden Verkehrsunternehmen zeitnah eine Vereinbarung von Qualitätszielen, Messverfahren und anzustrebenden Zielwerten zu entwickeln und als Fortschreibung des Nahverkehrsplanes in einem eigenen Fachbeitrag von den politischen Gremien der Stadt beschließen zu lassen.

### 9.1 Gesetzliche Grundlage

Die Stadt Dortmund ist als kommunaler Aufgabenträger gemäß § 2 ÖPNVG NRW gehalten, durch einheitliche Qualitätsstandards die Attraktivität des ÖPNV weiterzuentwickeln. Nach § 8 (3) ÖPNVG NRW sind deshalb im Nahverkehrsplan u. a. Ziele und Rahmenvorgaben für das betriebliche ÖPNV-Leistungsangebot, notwendige Mindestanforderungen für die angemessene Verkehrsbedienung, Qualifikationsstandards für das einzusetzende Personal und Ausrüstungsstandards für die Fahrzeuge vorzugeben.

---

**Nahverkehrsplan Dortmund 2014**

9 Qualitätsmanagementsystem im ÖSPV der Stadt Dortmund

Am 3. Dezember 2009 ist die Verordnung (EG) Nr. 1370/2007<sup>102</sup> über öffentliche Personenverkehrsdienste auf Schiene und Straße in Kraft getreten. Nach Art. 7 (1) der VO (EG) Nr. 1370/2007 hat jede zuständige Behörde (der Aufgabenträger) einmal jährlich einen Gesamtbericht über die in ihrem Zuständigkeitsbereich fallenden gemeinwirtschaftlichen Verpflichtungen, die ausgewählten Betreiber eines öffentlichen Dienstes sowie die diesen Betreibern zur Abgeltung gewährten Ausgleichsleistungen und ausschließlichen Rechte öffentlich zugänglich zu machen. Dieser Bericht muss eine Kontrolle und Beurteilung der Leistungen, der Qualität und der Finanzierung des öffentlichen Verkehrsnetzes ermöglichen und gegebenenfalls Informationen über Art und Umfang der gewährten Ausschließlichkeit enthalten.

Nach Ziff. 7 des Anhangs zur VO (EG) Nr. 1370/2007 muss das Verfahren zur Gewährung der Ausgleichsleistung einen Anreiz geben zur Aufrechterhaltung oder Entwicklung einer wirtschaftlichen Geschäftsführung des Betreibers eines öffentlichen Dienstes, die objektiv nachprüfbar ist, und zur Erbringung von Personenverkehrsdiensten ausreichend hoher Qualität.

Um diese Verpflichtungen erfüllen zu können, bietet sich die Einführung eines Qualitätsmanagements an.

**9.2 Definition, Aufgabe, Zielsetzung und Nutzen**

Den Begriff „Qualität“, wie er im Hinblick auf die Bewertung von ÖPNV-Leistungen verstanden und verwendet werden soll, hat der VDV bereits im Jahr 1996 definiert: Danach ist die Qualität im ÖPNV zu verstehen als der „Grad der Übereinstimmung zwischen den Leistungsmerkmalen (...) einer Dienstleistung und den diesbezüglichen Leistungserwartungen derjenigen Kunden, die das betreffende Unternehmen als Zielgruppe erreichen möchte“<sup>103</sup>. Anschaulich umschreibt die europäische Norm DIN EN 13816<sup>104</sup> Servicequalität von Verkehrsunternehmen im ÖPNV aus Nutzersicht als „Grad der Kundenzufriedenheit“.

Die Umsetzung qualitativer Ansprüche mit dem Ziel einer weitgehend mängelfreien Leistungserbringung ist auch für den wirtschaftlichen Erfolg des Verkehrsunternehmens unverzichtbar geworden, weil sich der ÖPNV im Wettbewerb mit anderen Verkehrsträgern behaupten muss und mit deren Komfortangeboten verglichen wird. Die Planung, Durchführung, Messung und Bewertung von Qualität ist deshalb Voraussetzung für qualitative Verbesserungen und Entwicklungen.

Der Aufbau eines Qualitätsmanagementsystems ist eine komplexe Aufgabe, die darin besteht, durch verschiedene Mess- und Steuerungsverfahren die zuvor definierten Qualitätsstandards zu sichern und, wo möglich, zu verbessern. Die DIN EN 13816 (Juli 2002) enthält Vorgaben zu möglichen Ausprägungen von Qualitätsstandards als Teil des Qualitätsmanagementsystems sowie Hinweise zu den Mess- und Steuerungsverfahren. Als Mess- und Steuerungsinstrumente werden in erster Linie direkte Leistungsmessungen (DPM) und die Bewertung durch Qualitätstester (MSS) herangezogen, während Kundenzufriedenheitsmessungen (CSS) eher als zusätzliche Informationsquelle zur Verfügung stehen. Einzelheiten dazu werden in Kapitel 9.3 erläutert. Die DIN EN 13816 dient den

---

<sup>102</sup> Verordnung (EG) Nr. 1370/2007 Des europäischen Parlaments und des Rates vom 23. Oktober 2007 über öffentliche Personenverkehrsdienste auf Schiene und Straße

<sup>103</sup> Verband Deutscher Verkehrsunternehmen (VDV) [Hrsg.]: Kundenorientierung und Qualitätsmanagement in Verkehrsunternehmen; in: Vorträge Jahrestagung 1996; alba Fachverlag GmbH + Co. KG, Düsseldorf 1996

<sup>104</sup> DIN EN 13816 - Bereich Transport - Logistik und Dienstleistungen; „Öffentlicher Personenverkehr; Definition, Festlegung von Leistungszielen und Messung der Servicequalität“ Letzte Ausgabe 07-2002

## Nahverkehrsplan Dortmund 2014

9 Qualitätsmanagementsystem im ÖSPV der Stadt Dortmund

Unternehmen als Arbeitshilfe, wenn sie eine Zertifizierung ihres Qualitätsmanagementsystems anstreben.

Der Nutzen eines Systems der Qualitätssicherung im ÖPNV wird sich im Nachfrageverhalten der Fahrgäste, deren Zufriedenheit und nicht zuletzt deren Bereitschaft, angemessene Fahrpreise zu bezahlen, widerspiegeln. Gleichzeitig bietet es den Verkehrsunternehmen die Möglichkeit des internen Qualitätscontrollings und für den Aufgabenträger eine Handhabe zur Überprüfung der auferlegten (betrauten) Verkehrsleistungen. Durch die Vereinbarung von Bonus-Malus-Regelungen hat der Aufgabenträger zusätzlich die Möglichkeit, Anreize für eine hochwertige Leistungserbringung zu bieten.

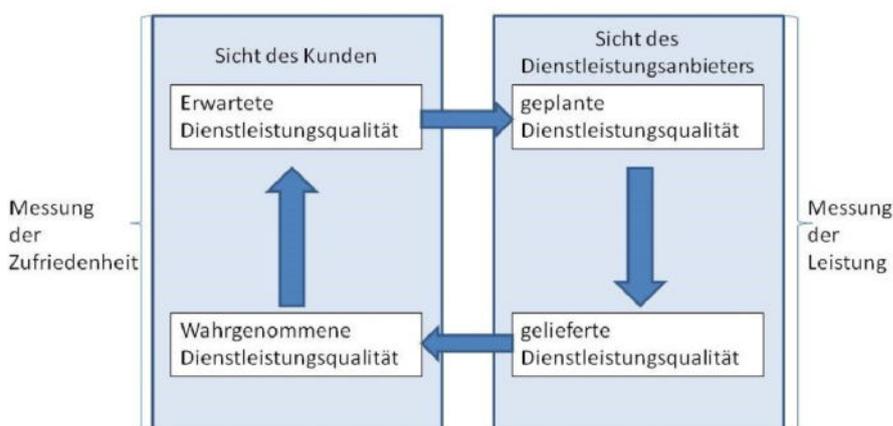


Abb. 31 Qualitätskreis

Quelle: Josef Becker / Henrik Behrens / Saskia Hollborn; Qualität von Nahverkehrsleistungen; Die Bedeutung der neuen DIN EN 13816; Deutscher Verkehrs-Verlag INTERNATIONALES VERKEHRSWESSEN (55) 1+2; Hamburg 2003.

### 9.3 Grundzüge des Qualitätssteuerungsprozesses

Grundsätzlich muss bei allen Qualitätsbetrachtungen im Sinne der Norm DIN EN 13816 der Fahrgast mit seinen Bedürfnissen, Wünschen und Erwartungen im Mittelpunkt stehen, denn schließlich sieht die europäische Norm ihren Hauptzweck darin, „die Qualitätsphilosophie für öffentliche Verkehre zu fördern sowie das Augenmerk auf die Bedürfnisse und Erwartungen der Kunden zu lenken“.

Voraussetzung für ein qualitativ hochwertiges Leistungsangebot ist daher die Kenntnis von den Wünschen, Bewertungen und Einschätzungen der Kunden<sup>105</sup>. In diesem Zusammenhang kommt dem Kundenforum von DSW21 als dialogorientierte Abfrage von Kundenwünschen und Entgegennahme von Beschwerden eine zusätzliche Bedeutung zu.

Da die Ansprüche der Kunden im Laufe der Zeit Änderungen unterworfen sind, ist Qualitätsmanagement ein fortlaufender Prozess.

<sup>105</sup> Josef Becker / Henrik Behrens / Saskia Hollborn; Qualität von Nahverkehrsleistungen; Die Bedeutung der neuen DIN EN 13816; Deutscher Verkehrs-Verlag INTERNATIONALES VERKEHRSWESSEN (55) 1+2; Hamburg 2003

---

**Nahverkehrsplan Dortmund 2014**

9 Qualitätsmanagementsystem im ÖSPV der Stadt Dortmund

Qualitätsmerkmale im ÖPNV sind teils objektiv messbar, zum Teil aus subjektiver Sicht (individuell) bewertbar. Um Messungen und Steuerung eines Qualitätsmanagementsystems in jedem Falle transparent, nachvollziehbar und vergleichbar zu machen, erfolgt die Festlegung von Qualitätskriterien, Messmethoden und Zielen sowie die entsprechende Messung weitgehend standardisiert. Beides wird nach dem weiter unten skizzierten, zwischen den Verkehrsunternehmen und der Stadt Dortmund abgestimmten Grundraster durchgeführt.

In dem dynamischen Prozess des Qualitätsmanagements werden Zuständigkeiten und Verantwortlichkeiten zwischen Aufgabenträger und Verkehrsunternehmen festgelegt. Dies ist als Regelkreis zu verstehen, bei dem im Zeitverlauf die entsprechenden Vereinbarungen zwischen den Partnern an geänderte Rahmenbedingungen und neue Qualitätsanforderungen angepasst werden müssen.

Das Qualitätsmanagementsystem wird unter Wahrung der allgemein anerkannten Grundsätze der Sparsamkeit und Verhältnismäßigkeit durchgeführt und erfolgt deshalb unter weitestgehender Nutzung vorhandener Daten und Ressourcen, die sowohl beim Aufgabenträger als auch bei den Verkehrsunternehmen vorhanden sind. Das Qualitätsmanagementsystem erfasst dabei alle im Hoheitsgebiet der Stadt Dortmund tätigen Verkehrsunternehmen. Der Systemaufbau kann in mehreren Stufen erfolgen (modulares System).

Für das Grundraster des Qualitätsmanagementsystems sind die folgenden Steuerungselemente vorgesehen:

**Qualitätsvereinbarung:**

Die Qualitätsvereinbarung steht im Mittelpunkt des Verfahrens zur Qualitätssicherung. Sie legt für beide Seiten die zwischen den Verkehrsunternehmen und der Stadt Dortmund vereinbarten Qualitätsziele und Messverfahren sowie notwendige Anpassungen und Konkretisierungen für den weiteren Prozess verbindlich fest.

Messmethoden und Zielwerte werden zeitnah nach Beschlussfassung zum NVP in einem eigenen Fachbeitrag festgelegt. Wenn die Dynamik des Qualitätsmanagement-Prozesses neue Formulierungen der Ziele, Zielwerte oder Messverfahren erforderlich macht, können sich Aufgabenträger und Verkehrsunternehmen darauf verständigen den NVP in dem Punkt Qualitätsmanagement fortzuschreiben.

**Qualitätsbericht:**

Im jährlichen Qualitätsbericht werden die Ergebnisse der Qualitätsmessungen dokumentiert, mit den vereinbarten Zielwerten verglichen und kommentiert. Bei signifikanten Abweichungen sind Erläuterungen anzufügen. Die zeitliche Betrachtung über mehrere Perioden wird später die Beschreibung von Entwicklungen ermöglichen. Der Bericht wird zwischen Verkehrsunternehmen und Stadt Dortmund abgestimmt und soll danach veröffentlicht werden um Transparenz zu schaffen und die Diskussion zu fördern.

**Gespräche zwischen Verkehrsunternehmen und Stadt Dortmund:**

Es finden regelmäßige Besprechungen zwischen Verkehrsunternehmen und Stadt Dortmund über die Qualitätsentwicklung statt. Darin sollen auch Maßnahmen gefunden werden, die geeignet sind, festgestellte Qualitätsmängel zu beheben. Arbeitsablauf, Aufgaben und Tätigkeiten der Beteiligten sind im Strukturplan (Abb. 32, Seite 167) dargestellt.

**Steuerungskreis:**

Neben den internen und anlassbezogenen Gesprächen kommt jährlich ein Steuerungskreis zusammen, in dem Aufgabenträger und Verkehrsunternehmen in einen Erfahrungsaustausch für übergreifende Regelungen des Qualitätsmanagementsystems treten.

Nahverkehrsplan Dortmund 2014

9 Qualitätsmanagementsystem im ÖSPV der Stadt Dortmund

Auf Grundlage dieser Gespräche werden regelmäßig die Aktualität des Qualitätsmanagementsystems überprüft und Anpassungserfordernisse formuliert. Neue oder geänderte Qualitätskriterien und Messverfahren sowie Zielwerte können in einer neuen Zielvereinbarung festgelegt und in den Qualitätsbericht aufgenommen werden. In der Übersichtsgrafik zu Struktur und Wirkungsablauf des Qualitätsmanagementsystems (Abb. 32) sind die hier beschriebenen Elemente dargestellt. Hieraus ist auch erkennbar, dass das Qualitätsmanagementsystem einen fortlaufenden Prozess im Sinne eines Regelkreises darstellt.

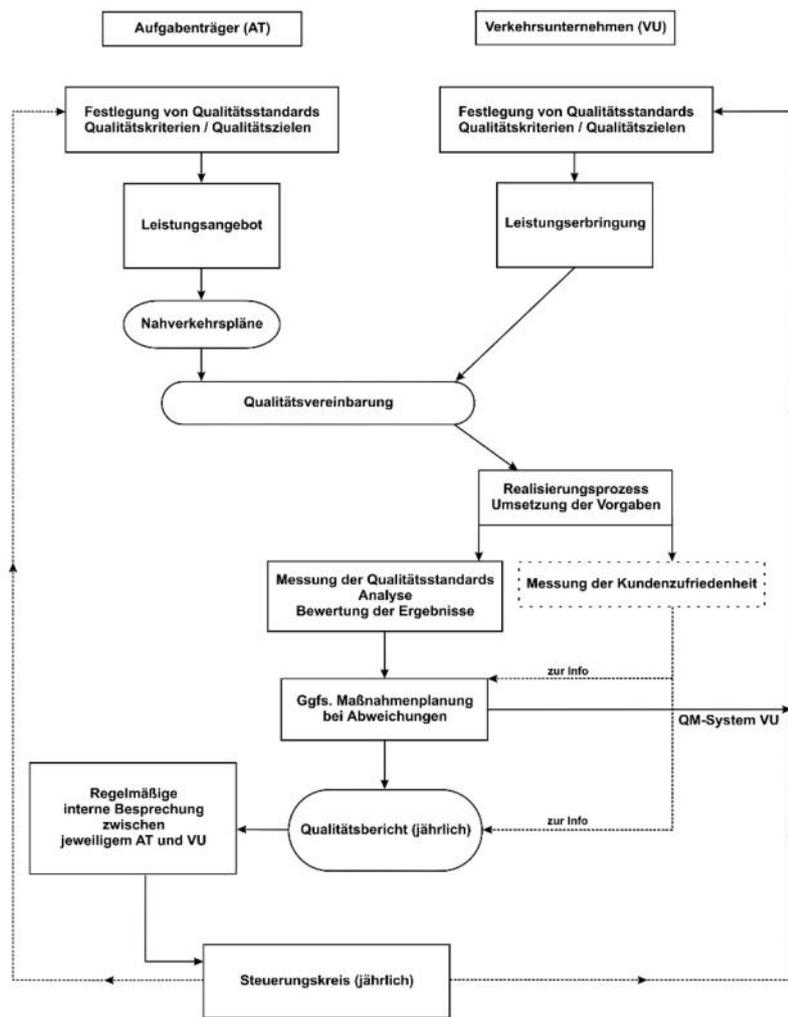


Abb. 32 beispielhafte Struktur eines Qualitätsmanagementsystems

## **Teil 2**

Qualitätsvereinbarung für Leistungen im kommunalen ÖPNV auf dem Gebiet der Stadt Dortmund (am Beispiel DSW21)

und dazugehöriger Anhang:

Anlage 1: Qualitätskriterien

Anlage 2: Qualitätszielwerte

Anlage 3: Mindeststandards Fahrzeuge

Anlage 4: Muster Qualitätsbericht

Anlage 5: Übersicht Qualitätssteuerungssystem





# Qualitätsvereinbarung

zwischen dem  
Aufgabenträger  
Stadt Dortmund

und dem Verkehrsunternehmen:

Dortmunder Stadtwerke AG (DSW21)

für Leistungen im ÖPNV auf dem Gebiet der Stadt Dortmund

---

## **Inhalt**

1	Ziel der Qualitätsvereinbarung.....	3
2	Definition, Abgrenzung.....	3
3	Die Qualitätsvereinbarung als Basis für ein Qualitätssteuerungssystem .	4
4	Beschreibung des Instrumenten-Mix zur Qualitätssteuerung (Qualitätsstandards, -kriterien, Messmethoden) .....	4
5	Kundenhinweise und Beschwerden.....	5
6	Berichtswesen .....	6
7	Gesprächsführung, Begleitende Arbeitskreise Qualität .....	7
8	Maßnahmenmanagement und anlassbezogene Gespräche .....	9
9	Kosten der Qualitätssteuerung .....	10
10	Kundengarantien .....	10
11	Laufzeit und Kündigung .....	11
12	Beitritt weiterer Verkehrsunternehmen .....	11

## **Anhang:**

Anlage 1: Qualitätskriterien

Anlage 2: Qualitätszielwerte

Anlage 3: Mindeststandards Fahrzeuge

Anlage 4: Muster Qualitätsbericht

Anlage 5: Übersicht Qualitätssteuerungssystem

---

## **1 Ziel der Qualitätsvereinbarung**

Die Qualitätsvereinbarung zwischen dem Aufgabenträger Stadt Dortmund und den Verkehrsunternehmen, die in Dortmund Verkehrsleistungen im Öffentlichen Straßenpersonennahverkehr erbringen, legt verbindlich die sich aus Anlage 1 und 2 ergebenden Qualitätskriterien und -ziele sowie ein Qualitätssteuerungsverfahren fest. Damit wird dem jeweils aktuellen Nahverkehrsplan entsprochen, der eine verbindliche und rechtssichere Umsetzung der Qualitätsstandards vorsieht, um für die Kunden des ÖPNV eine angemessene Qualität zu sichern.

Ein wichtiges Ziel der Qualitätsvereinbarung ist, Transparenz über die geleistete Qualität und die dahinter stehenden Prozesse zu erreichen und dauerhaft zu gewährleisten. Gleichzeitig wird sichergestellt, dass im Sinne eines zukunftsorientierten Prozesses die Qualitätsanforderungen an den ÖPNV fortgeschrieben werden.

## **2 Definition, Abgrenzung**

Die Qualitätsvereinbarung bezieht sich auf alle Stadtbahn- und Busverkehre sowie auf die H-Bahn auf dem Gebiet der Stadt Dortmund (Aufgabenträgergebietskörperschaft), unabhängig von der rechtlichen Grundlage der Leistungserbringung. Eingeschlossen sind auch Verkehre, die von Subunternehmen erbracht werden. Für die H-Bahn sowie für den ein- und ausbrechenden Verkehr von Verkehrsunternehmen, die sich nicht im Eigentum des unterzeichnenden Aufgabenträgers befinden, können abweichende Regelungen vereinbart werden.

Für den ÖPNV sind sowohl der Aufgabenträger als auch die Verkehrsunternehmen zuständig und verantwortlich, allerdings in unterschiedlichen Ausprägungen (s. Anlage 5). Für die Umsetzung der in dieser Qualitätsvereinbarung formulierten Qualitätsstandards tragen in erster Linie die Verkehrsunternehmen die Verantwortung. Für einzelne Qualitätskriterien (u. a. Teilbereiche bei Haltestellen (s. Nahverkehrsplan Dortmund 2014, Kap. 8.8.2 Stationen)) liegt die Verantwortlichkeit beim Aufgabenträger.

Aus der engen Verflechtung der Zuständigkeiten von Aufgabenträger und Verkehrsunternehmen ergibt sich zwangsläufig, dass auch der Aufgabenträger seinen in seinem Zuständigkeitsbereich liegenden Verpflichtungen nachkommen muss, z. B. indem er Verkehrsraum in gebrauchsfähigem Zustand zur Verfügung stellt, Beschleunigungsmaßnahmen z. B. an Lichtsignalanlagen zeitnah umsetzt usw..

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

Das Qualitätsmanagement orientiert sich an den Bedürfnissen der Kunden. Qualitätsvorgaben berücksichtigen die Grundsätze der Praktikabilität und Wirtschaft-

---

lichkeit. Das Qualitätsmanagement bedient sich weitestgehend der bei den Aufgabenträgern und den Verkehrsunternehmen vorhandenen Daten und Ressourcen.

### **3 Die Qualitätsvereinbarung als Basis für ein Qualitätssteuerungssystem**

Die Qualitätsvereinbarung befindet sich im Zentrum des Qualitätssteuerungssystems. In die Qualitätsvereinbarung fließen die Standards für das Leistungsangebot sowie die Leistungserbringung ein. Die Qualitätsvereinbarung gibt die Qualitätskriterien sowie die anzuwendenden Messmethoden und Zielwerte vor (vgl. dazu Ziff. 4). Zielwerte (einschließlich Toleranzwerte) werden für die einzelnen Qualitätsmerkmale vereinbart und werden deshalb gesondert in der Anlage 2 dargestellt. Der Aufgabenträger wird sie jährlich nach Rücksprache mit den einzelnen Verkehrsunternehmen und unter Wahrung der berechtigten Interessen der Verkehrsunternehmen fortschreiben.

Das Verkehrsunternehmen nimmt die Qualitätsmessungen vor, wertet sie aus und erstellt hierüber eine Dokumentation in Form eines jährlichen Qualitätsberichts (vgl. Ziff. 6). Der Bericht stellt eine wesentliche Grundlage für die qualitätsbezogenen Gespräche zwischen Aufgabenträger und Verkehrsunternehmen dar. Innerhalb dieser Gespräche werden auch die festgelegten Entwicklungsziele überprüft und, wenn nötig, unter Wahrung der berechtigten Interessen der Verkehrsunternehmen neu justiert. Der Aufgabenträger kann auf Anfrage über die Berichte hinaus Messergebnisse und Zwischenauswertungen einsehen. Genauso kann er bei Vorliegen von Qualitätsproblemen anlassbezogene Gespräche mit den Verkehrsunternehmen durchführen (vgl. Ziff. 8).

Neben den qualitätsbezogenen und den anlassbezogenen Gesprächen (s. Ziff. 7 a), 8)) findet regelmäßig jährlich ein Arbeitskreis „Qualität“ (s. Ziff. 7 b)) mit allen bedienenden ÖPNV-Verkehrsunternehmen und dem Aufgabenträger Stadt Dortmund statt. Dieser gibt Raum für einen Erfahrungsaustausch und setzt den Rahmen für die Festlegung von übergreifenden Regelungen, die alle Verkehrsunternehmen betreffen. Somit stellt das Qualitätssteuerungssystem einen fortlaufenden Prozess dar (s. Anlage 5).

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

Das Qualitätssteuerungssystem enthält zum einen Regelungen in Bezug auf die Einhaltung der festgelegten Zielwerte. Zum anderen verweist es auf die durchzuführenden Messmethoden im Verkehrsnetz, deren Ergebnisse durch das Qualitätssteuerungsverfahren einer quantitativen und qualitativen Bewertung unterzogen werden (s. Anlage 5), welche dann wiederum die Grundlage zur Beurteilung der Leistung der Verkehrsunternehmen bildet.

Die Auswahl der Messverfahren orientiert sich an den Empfehlungen aus der DIN EN 13816 in der jeweils gültigen Fassung. Die Qualitätsmessungen beruhen

---

auf den objektiven Messmethoden Mystery Shopping (MSS) und direkten Messungen (DPM), u. a. werden zur Pünktlichkeit Daten aus den Betriebsleitsystemen herangezogen.

Die Messverfahren werden ergänzt um die Auswertungen subjektiver Indikatoren aus Kundenzufriedenheitsbefragungen (CSS) und Kundenhinweisen. Die Kundenzufriedenheitsbefragungen (CSS) bilden die Wahrnehmung der Dienstleistungsqualität durch die Kunden (Fahrgäste) ab. Durch die Methodik der Befragung und einer entsprechenden Stichprobengröße sind die Ergebnisse repräsentativ für die Zufriedenheit aller Fahrgäste mit den jeweiligen Qualitätsmerkmalen und der Gesamtzufriedenheit der Dienstleistungsqualität. Die Ergebnisse werden – soweit vorliegend – dem Aufgabenträger informatorisch zur Verfügung gestellt.

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

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

**CSS:** Die Kundenzufriedenheitsbefragungen erfolgen z. B. über sogenannte Kundenbarometer. Sie werden regelmäßig und – soweit es die wirtschaftlichen Rahmenbedingungen des Verkehrsunternehmens zulassen – jährlich durchgeführt, mindestens aber alle 2 Jahre.

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

## **5 Kundenhinweise und Beschwerden**

Kundenhinweise und Beschwerden stellen einen Bestandteil des Qualitätssteuersystems dar. Sie werden nicht als objektive Messgrößen herangezogen, da sie nicht repräsentativ sind. Sie liefern aber wichtige Indikatoren über Schwerpunkte und Themen, die für die Qualitätssicherung relevant sein könnten. Die Verkehrsunternehmen ermöglichen den Kunden, sich auf einfachem Wege (z. B. Kunden-Hotline, Internet etc.) über Qualitätsmängel rund um den ÖPNV zu beschweren bzw. die Verkehrsunternehmen über etwaige Mängel zu informieren. Die Hinweise und Beschwerden werden von den Verkehrsunternehmen verwaltet und ausgewertet. Sie können dem Aufgabenträger auf Wunsch jährlich als separate Auswertung zur Verfügung gestellt werden.

---

## **6 Berichtswesen**

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

Mit dem ersten Bericht werden dem Aufgabenträger alle Spezifikationen zur Messmethodik (Erhebungsbögen etc.) zur Verfügung gestellt, damit sämtliche aggregierte, gewichtete und umgerechnete Werte nachvollzogen werden können. In den folgenden Berichten werden dann lediglich Änderungen in der Messmethodik aufgezeigt und begründet.

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

Die in der Anlage 2 aufgezeigten Zielwerte sind für die Verkehrsunternehmen verbindliche Vorgaben. Sie werden in den Folgejahren nach Anhörung des jeweiligen Verkehrsunternehmens unter Wahrung seiner berechtigten Interessen fortgeschrieben und zwischen dem Aufgabenträger und dem jeweiligen Verkehrsunternehmen individuell vereinbart.

Die von den Verkehrsunternehmen zu erstellenden Berichte enthalten - bezogen auf die wichtigsten Werte (Oberkennzahlen, s. Anlage 2) - Zeitreihen, in denen für mindestens drei zurückliegende Jahre Jahreswerte anzugeben sind. Bei Unterschreitung der definierten Toleranzgrenzen (s. Anlage 2) sind die Abweichungen zu kommentieren und zu begründen. Weiterhin werden hier jegliche im Rahmen von anlassbezogenen Gesprächen (Ziff. 8) beschlossene Maßnahmen dokumentiert.

Die Anzahl der Kundengarantie-Fälle sowie deren räumliche und inhaltliche Schwerpunkte innerhalb des Betrachtungszeitraumes sind dem Aufgabenträger auf Wunsch vorzulegen.

Die Qualitätsberichte werden, nach Befassung der zuständigen Gremien der Verkehrsunternehmen, ausschließlich dem Stadtplanungs- und Bauordnungsamt (StA 61/3) des Aufgabenträgers übergeben. Über die Weitergabe z. B. an die zuständigen politischen Gremien des Aufgabenträgers entscheidet der Oberbürgermeister.

---

## **7 Gesprächsführung, Begleitende Arbeitskreise Qualität**

Das Qualitätssteuerungssystem wird ständig weiterentwickelt. Dies geschieht in erster Linie im Rahmen von Arbeitskreissitzungen, an denen sowohl der Aufgabenträger als auch die Verkehrsunternehmen teilnehmen. Neben regelmäßigen qualitätsbezogenen Gesprächen zwischen dem Aufgabenträger und den einzelnen Verkehrsunternehmen (s. Unterpunkt a)) wird auch ein Arbeitskreis „Qualität“ mit allen bedienenden ÖPNV-Verkehrsunternehmen und dem Aufgabenträger Stadt Dortmund eingerichtet (s. Unterpunkt b)).

Im Folgenden werden diese Arbeitskreise beschrieben.

### **a) qualitätsbezogene Gespräche Aufgabenträger und Verkehrsunternehmen**

Alle Qualitätsbelange, die das Bedienungsgebiet des Aufgabenträgers betreffen und in den Zuständigkeitsbereich nur eines Verkehrsunternehmens fallen, werden in regelmäßigen Gesprächen zwischen dem Aufgabenträger und dem jeweiligen Verkehrsunternehmen behandelt. Das Gespräch beraumt der Aufgabenträger unter Angabe der zu besprechenden Themen jeweils im auf die Vorlage des Qualitätsberichtes durch das Verkehrsunternehmen folgenden Quartal an.

Zu den möglichen Inhalten dieses Gespräches gehören u. a.

- Vorbereitung von Themen für den Arbeitskreis „Qualität“ mit allen bedienenden ÖPNV-Verkehrsunternehmen und dem Aufgabenträger Stadt Dortmund (s. Unterpunkt b)), z. B. im Hinblick auf Veränderungen am Qualitätsbericht, Veröffentlichungsregeln oder auf Veränderungen an den Inhalten und Parametern des Qualitätssteuerungssystems,
- Diskussion der Ergebnisse der Qualitätsmessung, der Kundenhinweise und ggf. Kundengarantien,
- Festlegung der jährlichen Ziel- und Toleranzwerte,
- Erarbeitung von Abhilfemaßnahmen bei Mängeln mit Setzung von Fristen (vgl. Ziffer 8),
- Fortschreibung der grundsätzlich anzustrebenden Qualität im ÖPNV und Überprüfung, inwieweit die Elemente des Qualitätssteuerungssystems, der Messverfahren etc. dies unterstützen,
- mögliche Anpassung bei der Auswahl von Mess- und Steuerungsverfahren der einzelnen Qualitätskriterien,
- Erarbeitung bzw. Festlegung von neuen Entwicklungszielen.

---

**b) Arbeitskreis „Qualität“ (Steuerungskreis)**

Es wird ein großer Arbeitskreis „Qualität“ mit allen bedienenden ÖPNV-Verkehrsunternehmen und dem Aufgabenträger Stadt Dortmund eingerichtet, der regelmäßig jährlich auf Einladung des Aufgabenträger tagt (s. Ziff. 3). Der Arbeitskreis besteht in der Regel aus je einem Vertreter der Unternehmen sowie einem Vertreter des Aufgabenträgers Stadt Dortmund. Verkehrsunternehmen und Aufgabenträger können zusätzlich zu diesen regulären Teilnehmern des Arbeitskreises bei Bedarf weitere fachlich zuständige Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter als Gäste in den Arbeitskreis einladen. Vertreterinnen und Vertreter benachbarter Aufgabenträger können ebenfalls in den Arbeitskreis eingebunden werden. Dieser Arbeitskreis dient

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

Die Änderungen werden protokollarisch festgehalten. Wird nicht innerhalb von zwei Wochen nach Zugang dem Inhalt des Protokolls widersprochen, so gilt das Protokoll als genehmigt.

Verlauf und Inhalte der Abstimmungsgespräche unter Ziffer 7 a) und 7 b) sind vertraulich zu behandeln. Gleiches gilt für die Inhalte und insbesondere die Ergebnisse, welche im Qualitätsbericht dargestellt werden (vgl. Ziffer 6), soweit keine gesetzliche Pflicht zur Weitergabe dieser Informationen gegeben ist.

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

Die Ergebnisse aus den oben beschriebenen Arbeitskreisen (Ziff. 7) sowie aus den anlassbezogenen Gesprächen (Ziff. 8) werden mit den jeweiligen Qualitätsvorgaben abgeglichen, so dass eine Anpassung der Qualitätsstandards bzw. einzelner Parameter der Qualitätskriterien, z. B. von Zielwerten, Messverfahren,

---

Entwicklungszielen (vgl. Anlagen 1 und 2) oder des Berichtswesens (vgl. Anlage 4), an neue Ziele und Gegebenheiten erfolgen kann. Diese Rückkopplung gewährleistet den fortlaufenden Prozess der Qualitätssteuerung. Entwicklungsziele zeigen wichtige Wege für zukünftige Qualitätsverbesserungen innerhalb der ÖPNV-Dienstleistungsqualität auf. Generell soll eine Vereinheitlichung der Ziele über alle Verkehrsunternehmen und Aufgabenträger angestrebt und darauf hingewirkt werden. Um dies zu gewährleisten, werden die Ziele in den begleitenden Arbeitskreisen Qualität abgestimmt und die Umsetzungsschritte vereinbart. Der Aufgabenträger ändert die entsprechenden Anlagen und erklärt die besprochenen Änderungen – ggf. nach Beteiligung seiner politischen Gremien – für verbindlich.

Alle Anpassungen von Stellgrößen nimmt der Aufgabenträger unter Wahrung der berechtigten Interessen der Verkehrsunternehmen vor.

## **8 Maßnahmenmanagement und anlassbezogene Gespräche**

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

- a) Bei Unterschreitung der vereinbarten Ziel- bzw. Toleranzwerte (vgl. Anlage 2) entwirft das verantwortliche Verkehrsunternehmen einen Maßnahmenplan, aus dem ersichtlich wird, welche Maßnahmen ergriffen und bis wann die beschriebenen Maßnahmen jeweils umgesetzt werden sollen, um im darauffolgenden Jahr die Zielwerte mindestens zu erreichen. Dem Aufgabenträger wird der Maßnahmenplan spätestens mit dem nächsten Qualitätsbericht (Ziff. 6) zur Zustimmung vorlegen. Sieht der Aufgabenträger Änderungsbedarf an dem Maßnahmenplan, so werden diese zum Gegenstand von anlassbezogenen Gesprächen. Aufgabenträger und Verkehrsunternehmen vereinbaren einen Zeitraum, nach dessen Ablauf das Verkehrsunternehmen die Umsetzung der Maßnahmen und deren Wirksamkeit nachzuweisen hat.
- b) Aufgabenträger und die Verkehrsunternehmen können bei Bedarf anlassbezogene Gespräche initiieren. Ziel ist die lösungsorientierte gemeinsame Bearbeitung von Qualitätsproblemen, die z. B. im Zusammenhang mit gehäuften Kundenbeschwerden, negativen Pressemeldungen oder Ergebnissen von Kundenbefragungen oder Qualitätstests zu Tage getreten sind.
- c) Sofern der Aufgabenträger entscheidet, tätig zu werden, kann er die folgenden Maßnahmen ergreifen: Er kann das betroffene Verkehrsunternehmen auffordern, zu dem Leistungsmangel in Textform Stellung zu nehmen bzw. Vertreter des Verkehrsunternehmen zu einem Gespräch einladen. Soweit es sich nicht nachweisbar um einen Ausnahmefall oder lediglich kurzfristige Unregelmäßigkeiten handelt, kann der Aufgabenträger die

---

Vorlage eines Maßnahmenplans des Verkehrsunternehmens zur Beseitigung des Mangels (Ziff. 8 a)) verlangen. Er kann auch nach Rücksprache mit dem Verkehrsunternehmen auf eigene Kosten einzelne Qualitätskriterien stichprobenhaft überprüfen oder überprüfen lassen. Die Verkehrsunternehmen stellen im Fall solcher Erhebungen sicher, dass das Erhebungspersonal des Aufgabenträgers ungehinderten Zutritt zu Fahrzeugen und Haltestellen hat. Das Verkehrsunternehmen ist spätestens nach Abschluss der jeweiligen Prüfung schriftlich über das Prüfergebnis sowie über die zugrunde liegenden Prüfkriterien zu informieren.

Wird hingegen festgestellt, dass weder der Aufgabenträger noch das Verkehrsunternehmen die Verantwortung für den jeweiligen Qualitätsmangel trägt, erarbeiten Aufgabenträger und Verkehrsunternehmen gemeinsam eine zielorientierte Problemlösung.

## **9 Kosten der Qualitätssteuerung**

Die durch die in den Ziffern 4 - 6 beschriebenen Maßnahmen entstehenden Kosten tragen die Verkehrsunternehmen, soweit sie in den Verantwortungsbereich des Verkehrsunternehmens fallen. Der Umgang mit Kosten für Qualitätssteigerungen, die über den derzeitigen Status quo der Dienstleistungsqualität hinausgehen, richtet sich grundsätzlich nach den Regularien der jeweils anzuwendenden öffentlichen Dienstleistungsaufträge, die der Erbringung der Leistung zugrunde liegen.

Die Kosten für vom Aufgabenträger gewünschte zusätzliche Erhebungen oder Marktanalysen gem. Ziff. 8 c) trägt grundsätzlich der Aufgabenträger.

## **10 Kundengarantien**

Kundengarantien können über den im Vorhinein aufgezeigten Instrumenten-Mix des Qualitätsmanagementsystems (vgl. Ziffer 4) hinaus die Kundenbindung erhöhen. Die Verteilung der Garantiefälle kann Problemschwerpunkte im Liniennetz sichtbar machen.

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

Zu diesen Garantien zählen zurzeit im Bedienungsgebiet des Aufgabenträgers Stadt Dortmund die „Mobilitätsgarantie“ (VRR), die „Anschlussgarantie“ (VRR) und das „Pünktlichkeitsversprechen“ (KÖR).

Über Garantiefälle wird der Aufgabenträger auf Wunsch separat informiert. Durch Garantiefälle werden Problemschwerpunkte im Liniennetz sichtbar.

---

## **11 Laufzeit und Kündigung**

Die Vereinbarung tritt samt der Anlagen in ihrer jeweils gültigen Fassung mit Unterzeichnung durch Aufgabenträger und Verkehrsunternehmen in Kraft.

Sie endet, soweit die Verkehrsunternehmen Leistungen auf dem Gebiet des Aufgabenträgers oder ausbrechende Linien von diesem Gebiet aus auf Basis von öffentlichen Dienstleistungsaufträgen erbringen, nicht vor Auslaufen dieser Dienstleistungsaufträge.

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

## **12 Beitritt weiterer Verkehrsunternehmen**

Jedes Verkehrsunternehmen, das Verkehrsleistungen im Bediengebiet erbringt oder zukünftig erbringen wird, muss dieser Qualitätsvereinbarung beitreten.

---

Dortmund, den       .       . 2017

**Aufgabenträger**

Stadt Dortmund

---

**Verkehrsunternehmen**

Dortmunder Stadtwerke AG  
(DSW21)

---

## Anlage 1: Qualitätskriterien

In Anlage 1 sind für die in der Stadt Dortmund vereinbarten Qualitätskriterien beschrieben. Die Qualitätskriterien beziehen sich sowohl auf den Bereich Bus als auch auf die Stadtbahnen, außer es wird für das einzelne Verkehrsmittel separat ausgewiesen. Die Beschreibung umfasst das mit dem Kriterium verbundene Qualitätsziel, ggf. Definitionen, die Zuständigkeiten, die Messverfahren sowie die Inhalte, die im Qualitätsbericht dargestellt werden. Die Ergebnisse der Messungen sowie die vereinbarten Zielwerte sind in Anlage 2 aufgeführt.

### INHALT

<b>1</b>	<b>BETRIEB / LEISTUNG / ZUVERLÄSSIGKEIT .....</b>	<b>2</b>
1.1	Leistung: Verfügbarkeit (Fahrtausfall / Ersatzverkehr).....	2
1.2	Pünktlichkeit .....	5
1.3	Anschlüsse .....	7
1.4	Platzangebot.....	9
<b>2</b>	<b>PERSONAL.....</b>	<b>11</b>
2.1	Fahrpersonal Bus / Stadtbahn.....	11
2.2	Servicepersonal KundenCenter.....	13
2.3	Servicepersonal externe Verkaufsstellen .....	15
2.4	Service-, Sicherheits- und Fahrausweisprüfpersonal .....	17
<b>3</b>	<b>INFORMATIONEN .....</b>	<b>19</b>
3.1	Informationen im Regelfall.....	19
3.2	Informationen bei geplanten Störungen.....	21
<b>4</b>	<b>VERTRIEB UND SERVICE .....</b>	<b>23</b>
4.1	Erscheinungsbild / Ausstattung KundenCenter .....	23
4.2	Erscheinungsbild / Ausstattung externe Verkaufsstellen .....	25
4.3	Kundendialog.....	27
<b>5</b>	<b>FAHRZEUGE .....</b>	<b>30</b>
5.1	Fahrzeugausstattung Bus.....	30
5.2	Fahrzeugausstattung Stadtbahn.....	33
5.3	Fahrzeugsauberkeit Bus / Stadtbahn .....	35
<b>6</b>	<b>HALTESTELLEN .....</b>	<b>37</b>
6.1	Haltestellenausstattung Bus .....	37
6.2	Haltestellenausstattung Stadtbahn.....	39
6.3	Haltestellensauberkeit Bus / Stadtbahn.....	41
<b>7</b>	<b>SICHERHEIT IM BEREICH BUS / STADTBAHN .....</b>	<b>43</b>

# 1 Betrieb / Leistung / Zuverlässigkeit

Das Qualitätskriterium Betrieb / Leistung / Zuverlässigkeit umfasst folgende Unterkriterien:

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

## 1.1. Leistung: Verfügbarkeit (Fahrtausfall / Ersatzverkehr)

Unterschiedliche Betriebsunterbrechungen können zu Fahrtausfällen führen. Hierzu zählen u. a.

### Betriebsunterbrechungen innerhalb des Einflussbereiches des Unternehmens:

- Fzg.-Auswechselungen aufgrund eines technischen Versagens des Fahrzeuges
- Personenbedingte Betriebsstörungen, wie z. B. Fahrerausfall auf der Strecke, nicht planmäßige durchgeführte Ablösung etc.

### Betriebsunterbrechungen außerhalb des Einflussbereiches des Unternehmens:

- Infrastrukturelle Betriebsstörungen, wie z. B. Baumaßnahmen, Straßensperrungen etc., die zum kurzfristigen Einsatz von Ersatzverkehren führen

<b>Qualitätsziel</b>	Die im Fahrplan aufgeführten Fahrten finden statt. Bei geplanten Betriebsunterbrechungen gibt es Ersatzverkehr gemäß Fahrplan. Bei ungeplanten Betriebsunterbrechungen erfolgt – soweit sinnvoll – unverzüglich die Sicherung des Betriebsablaufes durch Ersatzverkehre oder Anschlussmöglichkeiten.
<b>Qualitätskriterium</b>	Fahrtausfall / Ersatzverkehr
<b>Qualitätskennzahl</b>	Fahrtausfall (Max. Ausfallquote)
<b>Definition „Fahrtausfall“</b>	<p>Die in der Unternehmensplanung vereinbarten Linienleistungen werden entsprechend dem gültigen Fahrplan erbracht. D. h., ein Bus, der nach einem Fahrplan fährt, muss auch tatsächlich die lt. Fahrplan ausgewiesene Leistung erbringen. Die erbrachte Leistung gilt auch dann als erbracht, wenn sie von einem Ersatzbus geleistet wird. Sie ist dann nicht als Fahrtausfall zu werten.</p> <p>Fahrten gelten als ausgefallen, wenn sie gar nicht bzw. nur teilweise (Teilausfälle) durchgeführt werden.</p> <p>Als Messkriterium werden die Fahrtausfälle gesamt / Jahr im Verhältnis zu der Soll-Fahrplanleistung (gem. gültigem Fahrplan) gesamt / Jahr betrachtet</p>

<b>Zuständigkeiten</b>	<p>Verkehrsunternehmen bei betriebsbedingten Störungen (Fahrzeugtechnik, Fahrer etc.)</p> <p>Verkehrsunternehmen / Aufgabenträger bei geplanten und ungeplanten Störungen, z. B. Baumaßnahmen (Fahrplanänderung, Kommunikation, Ersatzverkehr)</p> <p>Aufgabenträger: Kommunikation mit Verkehrsunternehmen (z. B. im Bereich des Baustellenmanagements)</p>
<b>Messverfahren</b>	<p>Grundsätzlich sind alle Fahrplandaten (Soll-Fahrplan) EDV-technisch in den Verkehrsunternehmen hinterlegt. Die Ausgangs-Sollfahrplandaten werden um notwendige Fahrplanänderungen (z. B. Mehr- oder Minderleistung aufgrund von Umleitungen) bereinigt (modifizierter Sollfahrplan).</p> <p>Abweichungen zum modifizierten Soll-Fahrplan, d. h. Fahrtausfälle bzw. notwendige Ersatzverkehre, werden durch das jeweilige Unternehmen täglich / kontinuierlich (z. B. im Leitstellenbericht) erfasst. Hierbei werden z. B. folgende Parameter festgehalten:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>(1) Anzahl Ausfälle absolut</li> <li>(2) Art des Ausfalls</li> <li>(3) Linie / Kurs</li> <li>(4) Ausfallhaltestelle/n / ausgefallener Linienabschnitt</li> <li>(5) Einsatzhaltestelle / Endhaltestelle</li> </ol> <p>Es werden Ausfälle innerhalb als auch außerhalb des Einflussgebietes der Verkehrsunternehmen berücksichtigt.</p> <p>Der so ermittelte Fahrtausfall wird ins Verhältnis zu den modifizierten Sollfahrplandaten gesetzt. Die Berechnung erfolgt anhand von Nutz-Kilometern / Jahr.</p> <p>Alternativ kann der Unterschied zwischen Soll-Fahrplanleistung und tatsächlich erbrachter Ist-Leistung auch über die Anzahl an Fahrten ermittelt werden. Hierbei wird die Anzahl an planmäßigen Fahrten ins Verhältnis zu den ausgefallenen Fahrten gesetzt (auch ein Ausfall einer Teilstrecke zählt als Ausfall).</p> <p>Der Fahrtausfall wird prozentual und / oder absolut dargestellt.</p> <p>Die Fahrtausfälle können mit oder ohne Ausnahmen (s. u.) dargestellt werden. Dies ist zu kennzeichnen.</p>
<b>Erreichungsgrad</b>	<p>Die maximale Ausfallquote darf X % nicht übersteigen (def. Zeitraum = 1 Jahr)</p>
<b>Ausnahmen</b>	<p>Höhere Gewalt, z. B. Ausfälle aufgrund von Unwetter, Naturkatastrophen, Streik (s. Ausnahmen VRR Mobilitätsgarantie)</p>
<b>Umsetzung</b>	<p>Zurzeit manuelle Auswertung, später evtl. über technische Auswertfunktion automatisch möglich.</p>
<b>Maßnahmen</b>	<p>Bei nicht Erreichen des festgelegten Erreichungsgrads bzw. eines Toleranzwertes sind die Gründe hierfür darzustellen und Handlungsmaßnahmen aufzuzeigen.</p>

<p><b>Inhalt</b></p> <p><b>Qualitätsbericht</b></p>	<p>Angestrebte Leistung (Qualitätsbericht)</p> <p>Messmethode</p> <p>Qualitätskennzahl</p> <p>Ergebnis der Leistungsmessung</p>
<p><b>Anlagen</b></p>	<p>--</p>
<p><b>Weitere Bemerkung</b></p>	<p><b>Hinweis:</b>  Eine Statistik zu „Fahrtausfällen“ bzw. „ungeplanten Betriebsunterbrechungen“ wird geführt. Die Ausfälle werden differenziert nach Art des Ausfalls (Wetter, Streik etc.) und hinsichtlich des Einsatzes der Ersatzverkehre dokumentiert.</p> <p><b>Ersatzverkehr:</b>  Grundsätzlich gilt:</p> <p>Bei allen <u>geplanten</u> Betriebsunterbrechungen gibt es Ersatzverkehr gemäß Fahrplan (z. B. bei Baustellen oder Großveranstaltungen). Voraussetzung hierfür ist, dass das Verkehrsunternehmen rechtzeitig (mind. 5 Werktage vor der Maßnahme) durch den jeweils zuständigen Baulastträger (Aufgabenträger / Stadt / LBS) informiert wird. In diesen Fällen wird ein Umleitungsfahrplan mindestens einen Tag vor der Unterbrechung erstellt und veröffentlicht.</p> <p>(Falls dieses Vorgehen nicht möglich ist, ist eine Alternative zwischen Verkehrsunternehmen und Aufgabenträger abzustimmen.)</p> <p>Bei ungeplanten Betriebsunterbrechungen (Unterbrechungen ohne bzw. mit geringer Vorwarnzeit wie z. B. bei Fahrzeugausfall, Unfall etc.) erfolgt – soweit sinnvoll – unverzüglich die Sicherung des Betriebsablaufes durch Ersatzverkehr oder Anschlussmöglichkeiten. Eine Kommunikation / Information des Fahrgastes ist sicherzustellen.</p>

## 1.2. Pünktlichkeit

Der Kunde kann sich darauf verlassen, dass der veröffentlichte bzw. angekündigte Fahrplan eingehalten wird.

<b>Qualitätsziel</b>	Die Busse und Stadtbahnen fahren pünktlich und nicht zu früh ab.
<b>Qualitätskriterium</b>	Pünktlichkeit <ul style="list-style-type: none"> <li>• Verfrühung</li> <li>• Verspätung</li> </ul>
<b>Qualitätskennzahl</b>	Pünktlichkeitsgrad
<b>Definition</b> <b>„Pünktlichkeit“</b>	Abfahrt der Busse und Stadtbahnen im Zeitraum -59 Sekunden bis +3.00 Minuten.
<b>Zuständigkeiten</b>	Die Einhaltung des Fahrplanes ist grundsätzlich von der Leistung des jeweiligen Verkehrsunternehmens abhängig. Es können aber äußere Umstände, die das Unternehmen nicht beeinflussen kann (wie z. B. Baumaßnahmen, Straßensperrungen, Großveranstaltungen, höhere Gewalt etc.), zu Verspätungen führen.
<b>Messverfahren</b>	<p>Die Ist-Fahrplandaten des Linienverkehrs (ohne E-Wagen und Bedarfsverkehre) werden mit Hilfe eines elektronischen Systems ermittelt und automatisch mit den Soll-Fahrplandaten verglichen. Dieser systematische Soll-Ist-Vergleich erfolgt kontinuierlich als Jahressvollerhebung bzw. repräsentativ.</p> <p>Aufgrund möglicher externer Einflüsse wird bei der Messung der Pünktlichkeit ein Parameter von -59 Sekunden bis +3.00 Minuten vorgeschlagen. Der Gesamtpünktlichkeitsgrad wird <u>anhand aller Abfahrten an Haltestellen</u> berechnet.</p> <p>(Der Pünktlichkeitsgrad kann darüber hinaus auch für einzelne Linien erhoben werden). Der Pünktlichkeitsgrad kann inklusive und / oder ohne die unter Punkt „Ausnahmen“ aufgezählten Zeiten berechnet werden (s. Anmerkung).</p> <p>Eine Gewichtung nach Fahrgastaufkommen kann in einem weiteren Schritt erfolgen (s. Anmerkung).</p>
<b>Erreichungsgrad</b>	X % der überprüften Abfahrten an Haltestellen sind pünktlich  (-59 sec bis +3,00 min / bezogen auf Gesamtabfahrten gem. Fahrplan pro Jahr)
<b>Ausnahmen</b>	<p>Streik, Unwetter, Naturgewalten, Bombendrohungen (s. Ausnahmen VRR-Mobilitätsgarantie)</p> <p>Es können auch für Verspätungen verantwortliche Maßnahmen, wie Baustellen und Großveranstaltungen herausgerechnet werden.</p>
<b>Umsetzung</b>	Die Umsetzung erfolgt gem. RBL- / ITCS-Auswertung / Fahrdatenanalyse.
<b>Maßnahmen</b>	Bei nicht Erreichen des festgelegten Erreichungsgrads bzw. eines Toleranzwertes sind die Gründe hierfür darzustellen und Handlungsmaßnahmen aufzuzeigen.

<p><b>Inhalt</b></p> <p><b>Qualitätsbericht</b></p>	<p>Angestrebte Leistung (Qualitätsbericht)</p> <p>Messmethode</p> <p>Qualitätskennzahl</p> <p>Ergebnis der Leistungsmessung</p>
<p><b>Anlagen</b></p>	<p>--</p>
<p><b>Weitere Bemerkung</b></p>	<p><b>Anmerkung:</b> Die Berechnung des Pünktlichkeitsgrades erfolgt ohne Herausrechnung der Ausnahmen (s. oben) und ohne Gewichtung nach Fahrgastaufkommen.</p> <p>Darüber hinaus sind weitere Berechnungsverfahren möglich.</p> <p><u>Berechnung ohne Ausnahmen:</u> Falls eine Berechnung des Pünktlichkeitsgrades aufgrund von praktischen / technischen / strategischen Gründen ohne die unter Punkt „Ausnahmen“ dargestellten Zeiten sind aus der Berechnung des Pünktlichkeitsgrades herauszurechnen. Die Höhe des Erreichungsgrads zur Pünktlichkeit (Pünktlichkeitsgrad) ist entsprechend als Mindeststandard anzupassen. Die genaue Berechnungsgrundlage ist darzustellen.</p> <p><u>Berechnung mit Gewichtung nach Fahrgastaufkommen:</u> Sollte die Berechnung des Pünktlichkeitsgrades – als weiterer Schritt – eine Gewichtung nach Fahrgastaufkommen beinhalten, so ist die Berechnungsgrundlage dieses Pünktlichkeitswertes ebenfalls auszuweisen.</p> <p>Bei Datenlieferung an den Aufgabenträger ist das gewählte Verfahren zu Berechnung des Pünktlichkeitsgrades zu beschreiben.</p> <p><b>Mobilitätsgarantie:</b> Es gilt die im VRR vereinbarte Regelung.</p> <p><b>Pünktlichkeitsversprechen:</b> Es gelten die vereinbarten Regelungen.</p>

### 1.3. Anschlüsse

Funktionierende Anschlüsse sichern eine vollständige Reisekette. Durch die Einführung von Anschlussgarantien für ausgewählte Umsteigebeziehungen im Netz bieten die Verkehrsunternehmen dem Reisenden hochwertige Reiseketten insb. im Abend- und Spätverkehr.

<b>Qualitätsziel</b>	Der Kunde ist insgesamt mit der Anschlussqualität im Bedienungsgebiet zufrieden. Er kann sich darauf verlassen, dass die „garantierten“ Anschlüsse zwischen den definierten Linien an den definierten Verknüpfungspunkten zur definierten Zeit funktionieren. Die maßgeblichen Anschlüsse werden in Abstimmung zwischen Verkehrsunternehmen und Aufgabenträger festgelegt.
<b>Qualitätskriterium</b>	Anschlüsse <ul style="list-style-type: none"> <li>• Anschlussgarantie</li> </ul>
<b>Qualitätskennzahl</b>	Erreichungsgrad
<b>Definition</b> „Anschlussgarantie“	Wenn sich ein Fahrzeug einer Umsteigehaltestelle mit Anschlussgarantie mit offensichtlicher Verspätung nähert, fordert das Fahrpersonal die Fahrgäste über die Bordsprechanlage auf, sich ggf. beim Fahrpersonal zu melden und diesem ihre Zielhaltestelle und die Anzahl der Personen, die mit umsteigen möchten, zu nennen. Kann die Anschlusslinie nicht ausreichen lange warten, so bestellt das Fahrpersonal ein Taxi zur Umsteigehaltestelle. Der Taxifahrer befördert die Fahrgäste zur gewünschten Zielhaltestelle und lässt sich die Fahrt von den Fahrgästen quittieren. Die Abrechnung erfolgt mit den Verkehrsunternehmen. Der Fahrgast hat keine Auslagen.
<b>Zuständigkeiten</b>	Verkehrsunternehmen
<b>Messverfahren</b>	Direkte Leistungsmessung (wenn technisch möglich), ansonsten kann die tatsächliche Einhaltung der <u>garantierten</u> Anschlüsse über das Messverfahren MSS geprüft werden. Die Anzahl der eingehaltenen Anschlüsse wird anschließend ins Verhältnis zur Gesamtanzahl aller garantierten Anschlüsse gesetzt, sodass ein Prozentwert ermittelt wird.
<b>Erreichungsgrad</b>	100 % der garantierten Anschlüsse funktionieren auch.
<b>Ausnahmen</b>	Streik, Unwetter, Naturgewalten, unvorhersehbare Ereignisse (z. B. Gefahrenlagen, Bombendrohungen, usw.)
<b>Umsetzung</b>	nach Bedarf
<b>Maßnahmen</b>	Bei nicht Erreichen des festgelegten Erreichungsgrads bzw. eines Toleranzwertes sind die Gründe hierfür darzustellen und Handlungsmaßnahmen aufzuzeigen.
<b>Inhalt</b> <b>Qualitätsbericht</b>	Angestrebte Leistung (Qualitätsbericht) Messmethode Qualitätskennzahl

	Ergebnis der Leistungsmessung
<b>Anlagen</b>	--
<b>Weitere Bemerkung</b>	<b>Hinweis:</b> Aus Gründen fehlender Einflussmöglichkeiten sollten derzeit <u>keine</u> Anschlüsse zwischen SPNV-Linien und dem kommunalen Linienverkehr definiert werden.

## 1.4. Platzangebot

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

<b>Qualitätsziel</b>	Der Kunde ist mit dem Platzangebot zufrieden. Das Platzangebot wird an die Nachfrage angepasst. Die Anpassung erfolgt in enger Abstimmung zwischen Verkehrsunternehmen und Aufgabenträger.
<b>Qualitätskriterium</b>	Platzangebot
<b>Qualitätskennzahl</b>	Besetzungsgrad
<b>Definition</b> <b>„Besetzungsgrad“</b>	<p>Die Besetzungsgrade werden entsprechend der Empfehlungen des VDV zugrunde gelegt (1):</p> <p>Der vorliegende Entwurf folgt der Empfehlung des VDV (s. VDV-Schrift Nr. 4 – Verkehrserschließung und Verkehrsangebot im ÖPNV), zur Ermittlung der Stehplatzzahl aus Komfortgründen eine Fläche von 0,25 m<sup>2</sup> / Stehplatz anzusetzen.</p> <p><b>Hauptverkehrszeit (HVZ)</b> In der HVZ ist das Platzangebot in den Fahrzeugen so bemessen, dass der Besetzungsgrad</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• als Mittelwert (über sämtliche Linien) über die 20-Min-Spitze – 80 %</li> </ul> <p>oder</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• als Mittelwert (über sämtliche Linien) über die Spitzenstunde – 65 % in der Regel nicht überschreitet</li> </ul> <p><b>Normalverkehrszeit (NVZ)</b> In der NVZ ist der Besetzungsgrad</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• als Mittelwert (über sämtliche Linien) über eine Stunde – 50 % anzustreben</li> </ul> <p><b>Schwachverkehrszeit (SVZ)</b> In der SVZ soll in der Regel jedem Fahrgast ein Sitzplatz angeboten werden.</p> <p>Die Festlegung der Verkehrszeiten erfolgt entsprechend der Vorgaben der Nahverkehrspläne.</p>
<b>Zuständigkeiten</b>	Verkehrsunternehmen
<b>Messverfahren</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. <u>Messung mithilfe technischer Systeme</u> Fahrzeuge mit Fahrgastzähleinrichtungen zählen die ein- und aussteigenden Fahrgäste auf einer Linie und vergleichen diese mit der Platzkapazität.</li> <li>2. <u>Testkundenverfahren</u> Testkunden ermitteln den Besetzungsgrad in den Fahrzeugen.</li> </ol> <p>Beide Messmethoden sind möglich. Favorisiert wird die Messung mithilfe technischer Systeme. Falls dies nicht möglich ist, sollten die Qualitätsmessungen über Testkundenverfahren erfolgen.</p>
<b>Erreichungsgrad</b>	X % der Busfahrgäste können sich darauf verlassen, dass die Besetzung in den Fahrzeugen während der verschiedenen Verkehrszeiten (im Linienverkehr) die definierten Maximalwerte nicht überschreitet.

<b>Ausnahmen</b>	Einsatzwagen, Bedarfsverkehre (AnrufSammelTaxi, TaxiBus), Großveranstaltungen
<b>Umsetzung</b>	Die Messung erfolgt nach Bedarf. Eine Kennzahlenberechnung ist zurzeit nicht vorgesehen.
<b>Maßnahmen</b>	Bei nicht Erreichen des festgelegten Erreichungsgrads bzw. eines Toleranzwertes sind die Gründe hierfür darzustellen und Handlungsmaßnahmen aufzuzeigen.
<b>Inhalt Qualitätsbericht</b>	Angestrebte Leistung (Qualitätsbericht) Messmethode Qualitätskennzahl Ergebnis der Leistungsmessung
<b>Anlagen</b>	--
<b>Weitere Bemerkung</b>	--

## 2 Personal

Das Qualitätskriterium Personal umfasst folgende Unterkriterien:

- Fahrpersonal Bus / Stadtbahn
- Servicepersonal KundenCenter
- Servicepersonal externe Verkaufsstellen
- Service-, Sicherheits- und Fahrausweisprüfpersonal

### 2.1. Fahrpersonal Bus / Stadtbahn

Gerade im Busverkehr ist das Fahrpersonal der wichtigste Kundenkontakt für den Fahrgast. Die bisherigen Analysen zeigen, dass das Fahrpersonal einen großen Einfluss insbesondere auf die positiven aber auch negativen kritischen Ereignisse hat, die die Einstellung der Fahrgäste zum ÖPNV maßgeblich bestimmen.

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

<p><b>Qualitätsziel</b></p>	<p>Das Fahrpersonal verfügt über Netz-, Orts- und deutsche Sprachkenntnisse, kennt Tarife, das gültige Fahrausweisangebot und Fahrpläne. Es muss qualifizierte Auskünfte in Deutsch geben können, Fahrgastanfragen sowie Arbeitsanweisungen verstehen und betriebliche Meldungen in Deutsch verfassen können. Es kennt somit auch die Linienführung, Haltestelle und die zu gewährleistenden Anschlüsse. Das Fahrpersonal ist über Umleitungen und Betriebsstörungen informiert und kann diese verständlich an die Fahrgäste weiterleiten. Die Leitstelle steht dem Fahrpersonal für Rückfragen während der Betriebszeiten zur Verfügung.</p> <p>Das Fahrpersonal geht freundlich und hilfsbereit auf die ÖPNV-Bedürfnisse der Kunden ein. Das Fahrpersonal vermittelt durch sein Erscheinungsbild und Auftreten einen positiven Eindruck; das Fahrpersonal ist ordentlich gekleidet. Wenn Dienstkleidung vorgeschrieben ist, trägt das Personal Dienstkleidung.</p> <p>Die Verkehrsunternehmen gewährleisten die Qualifikation des Fahrpersonals vor Einsatz im Linienverkehr und die Einhaltung aller gesetzlichen Vorschriften (inklusive Berufskraftfahrerqualifikationsgesetz).</p>
<p><b>Qualitätskriterium</b></p>	<p>Fahrpersonal Bus / Stadtbahn</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Erscheinungsbild</li> <li>• Qualifikation</li> <li>• Verhalten</li> </ul>
<p><b>Qualitätskennzahl</b></p>	<p>Fahrpersonal Bus / Stadtbahn</p>
<p><b>Definition</b>  „Fahrpersonal“</p>	<p>Die Grundqualifikation des Fahrpersonals vor Betriebsaufnahme ist zu 100 % gewährleistet. Die Anforderungen gem. definiertem Anforderungsprofil werden zu 100 % vor Einsatz erfüllt (Abnahmeprüfung). Hierzu gehören u. a. umfassende Netz- und Ortskenntnisse sowie Tarif- und Fahrplankenntnisse. Die gesetzlichen Vorschriften zur Qualifikation des Fahrpersonal (beginnend ab 2008, Umsetzung der EU-Verordnung: Richtlinie 2003/59/EG) werden zu 100 % eingehalten. Hierbei wird das Fahrpersonal unter anderem in folgenden grundlegenden Themenbereichen geschult: Kundenorientierung, Neuerungen, Deeskalation, ökonomische Fahrweise, Fahrsicherheitstraining.</p>

<b>Zuständigkeiten</b>	Verkehrsunternehmen
<b>Messverfahren</b>	<p>Mit Hilfe eines objektiven Testkundenverfahrens (MSS) soll das Fahrpersonal bezüglich Erscheinungsbild, Qualifikation und Verhalten anhand definierter Qualitätskriterien stichprobenweise überprüft und bewertet werden.</p> <p>Für das geprüfte Fahrpersonal wird der durchschnittliche Prozentsatz als Gesamtjahreswert über alle definierten Qualitätskriterien (Servicegrad Fahrpersonal) ermittelt, wobei die verschiedenen Qualitätskriterien nochmals nach Relevanz für die Fahrgäste gewichtet werden.</p> <p>Ein entsprechender Fragenkatalog zur Beurteilung des Fahrpersonals inkl. der dazugehörigen Definitionen und Bewertungsskalen liegt vor.</p> <p>Die Stichprobe ist so auszuwählen, dass sie repräsentativ – bezogen auf ein Jahr – eine statistische Sicherheit von mind. 95 % und max. statistischem Fehler von 5 % als Gesamtergebnis für das Testobjekt „Fahrpersonal“ gewährleistet.</p>
<b>Erreichungsgrad</b>	X % Servicegrad Fahrpersonal (für Erscheinungsbild, Qualifikation, Verhalten)
<b>Ausnahmen</b>	keine
<b>Umsetzung</b>	Die Umsetzung erfolgt gemäß Testkundenverfahren.
<b>Maßnahmen</b>	Bei nicht Erreichen des festgelegten Erreichungsgrads bzw. eines Toleranzwertes sind die Gründe hierfür darzustellen und Handlungsmaßnahmen aufzuzeigen.
<b>Inhalt</b>	Angestrebte Leistung (Qualitätsbericht)
<b>Qualitätsbericht</b>	<p>Messmethode</p> <p>Qualitätskennzahl</p> <p>Ergebnis der Leistungsmessung</p>
<b>Anlagen</b>	Checkliste / Kriterienkatalog MSS
<b>Weitere Bemerkung</b>	--

## 2.2. Servicepersonal KundenCenter

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

<b>Qualitätsziel</b>	Das Personal im KundenCenter verfügt über umfassende Orts-, Fahrplan-, Netz- und Tarifkenntnisse sowie über gute Kenntnisse der deutschen Sprache. Es ist im Verkauf trainiert und verkauft proaktiv das gesamte Ticketangebot des Nahverkehrs. Das Personal berät Besucher des KundenCenters freundlich und hilfsbereit zu allen Fragen rund um Bus und Bahn im Verkehrsverbund (Mobilitätsberatung). Es ist Ansprechpartner für alle Belange der Kunden und leitet Beschwerden und andere Anliegen, die im KundenCenter nicht abschließend bearbeitet werden können, an das zuständige Verkehrsunternehmen weiter.
<b>Qualitätskriterium</b>	Servicepersonal KundenCenter <ul style="list-style-type: none"> <li>• Erscheinungsbild</li> <li>• Qualifikation</li> <li>• Verhalten</li> </ul>
<b>Qualitätskennzahl</b>	Servicepersonal KundenCenter
<b>Definition</b> „Servicepersonal“	Die Mitarbeiter im KundenCenter haben ein ansprechendes Erscheinungsbild und sind ordentlich gekleidet. Sie sind sofort für den Kunden als Mitarbeiter des KundenCenters ersichtlich. Wenn Dienstkleidung und / oder Namensschilder vorgeschrieben sind, trägt das Personal Dienstkleidung und / oder Namensschilder.
<b>Zuständigkeiten</b>	Verkehrsunternehmen
<b>Messverfahren</b>	<p>Mit Hilfe eines objektiven Testkundenverfahrens (MSS) soll das Servicepersonal der KundenCenter bezüglich Erscheinungsbild, Qualifikation und Verhalten anhand definierter Qualitätskriterien stichprobenweise überprüft und bewertet werden.</p> <p>Für das geprüfte Servicepersonal wird der Prozentsatz als Gesamtjahreswert über alle definierten Qualitätskriterien (Servicegrad Servicepersonal KundenCenter) ermittelt, wobei die verschiedenen Qualitätskriterien nochmals nach Relevanz für die Fahrgäste gewichtet werden.</p> <p>Eine entsprechende Checkliste zur Beurteilung des Servicepersonals KundenCenter inkl. der dazugehörigen Definitionen und Bewertungsskalen liegt vor.</p> <p>Die Stichprobe ist so auszuwählen, dass sie repräsentativ – bezogen auf ein Jahr – eine statistische Sicherheit von mind. 95 % und max. statistischem Fehler von 5 % als Gesamtergebnis für das Testobjekt „Servicepersonal KundenCenter“ gewährleistet.</p>
<b>Erreichungsgrad</b>	X % Servicegrad für Servicepersonal KundenCenter (Erscheinungsbild, Qualifikation, Verhalten)
<b>Ausnahmen</b>	keine
<b>Umsetzung</b>	Die Umsetzung erfolgt gemäß Testkundenverfahren.

<b>Maßnahmen</b>	Bei nicht Erreichen des festgelegten Erreichungsgrads bzw. eines Toleranzwertes sind die Gründe hierfür darzustellen und Handlungsmaßnahmen aufzuzeigen.
<b>Inhalt</b> <b>Qualitätsbericht</b>	Angestrebte Leistung (Qualitätsbericht) Messmethode Qualitätskennzahl Ergebnis der Leistungsmessung
<b>Anlagen</b>	Checkliste / Kriterienkatalog MSS
<b>Weitere Bemerkung</b>	--

## 2.3. Servicepersonal externe Verkaufsstellen

Externe Verkaufsstellen sichern die Verfügbarkeit personalbedienten Vertriebs auch außerhalb der eigenen KundenCenter. Die Verkäufer haben einfache Tarif- und Angebotsgrundkenntnisse.

<b>Qualitätsziel</b>	Das Personal in den externen Vorverkaufsstellen geht kompetent, freundlich und hilfsbereit auf die persönlichen ÖPNV-Bedürfnisse der Kunden ein. Über reine Verkaufstätigkeiten hinaus erteilt das Personal als Ansprechpartner für alle Kundenbelange einfache Auskünfte in Bezug auf Tarif und Fahrplan (Mobilitätsberatung).
<b>Qualitätskriterium</b>	Servicepersonal externe Verkaufsstellen <ul style="list-style-type: none"> <li>• Erscheinungsbild</li> <li>• Qualifikation</li> <li>• Verhalten</li> </ul>
<b>Qualitätskennzahl</b>	Servicepersonal externe Verkaufsstellen
<b>Definition</b> <b>„Kategorien externer Verkaufsstellen“</b>	Die externen Verkaufsstellen entsprechen in der Regel der Basis-Kategorie. Darüber hinaus können einzelne Verkaufsstellen Kriterien der Premium-Kategorie erfüllen.  <b>Basis-Kategorie:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Die externen Verkaufsstellen der Basis-Kategorie bieten "nur" Ticketverkauf an. Das Personal kann einfache Auskünfte erteilen.</li> </ul> <b>Premium-Kategorie:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Die externen Verkaufsstellen der Premium-Kategorie erfüllen in etwa die gleichen Voraussetzungen wie die KundenCenter.</li> </ul>
<b>Zuständigkeiten</b>	Verkehrsunternehmen
<b>Messverfahren</b>	Mit Hilfe eines objektiven Testkundenverfahrens (MSS) soll das Servicepersonal der externen Vorverkaufsstellen bezüglich Erscheinungsbild, Qualifikation und Verhalten anhand definierter Qualitätskriterien stichprobenweise überprüft und bewertet werden.  (Die Auswahl der zu prüfenden Qualitätskriterien muss der Kategorie der zu prüfenden externen Vorverkaufsstelle entsprechen.)  Für das geprüfte externe Servicepersonal wird der durchschnittliche Prozentsatz als Gesamtjahreswert über alle definierten Qualitätskriterien (Servicegrad Servicepersonal externe Verkaufsstellen) ermittelt, wobei die verschiedenen Qualitätskriterien nochmals nach Relevanz für die Fahrgäste gewichtet werden.  Eine entsprechende Checkliste zur Beurteilung des externen Servicepersonals inkl. der dazugehörigen Definitionen und Bewertungsskalen liegt vor.  Die Stichprobe ist so auszuwählen, dass sie repräsentativ – bezogen auf ein Jahr – eine statistische Sicherheit von mind. 95 % und einem max. statistischen Fehler von 5 % als Gesamtergebnis für das Testobjekt „Servicepersonal externe Verkaufsstellen“ gewährleistet.
<b>Erreichungsgrad</b>	X % Servicegrad Servicepersonal externe Verkaufsstellen (für Erscheinungsbild, Qualifikation, Verhalten)

<b>Ausnahmen</b>	keine
<b>Umsetzung</b>	Die Umsetzung erfolgt gemäß Testkundenverfahren.
<b>Maßnahmen</b>	Bei nicht Erreichen des festgelegten Erreichungsgrads bzw. eines Toleranzwertes sind die Gründe hierfür darzustellen und Handlungsmaßnahmen aufzuzeigen.
<b>Inhalt Qualitätsbericht</b>	Angestrebte Leistung (Qualitätsbericht) Messmethode Qualitätskennzahl Ergebnis der Leistungsmessung
<b>Anlagen</b>	Checkliste / Kriterienkatalog MSS
<b>Weitere Bemerkung</b>	--

## 2.4. Service-, Sicherheits- und Fahrausweisprüfpersonal

Die Verkehrsunternehmen beschäftigen teilweise Personal, das an Haltepunkten oder in Fahrzeugen Service- und Sicherheitsaufgaben wahrnimmt oder die Fahrausweisprüfung durchführt. Teilweise nimmt ein Mitarbeiter Service- und Sicherheitsaufgaben wahr, zum Teil gibt es aber auch spezielle Sicherheitspersonale, die nur sicherheitsrelevante Aufgaben wahrnehmen und Servicepersonale, die nur Serviceaufgaben wahrnehmen. Auch die Aufgabe der Fahrausweisprüfung wird unterschiedlich wahrgenommen, z. B. in Dienstkleidung oder in zivil.

Die Qualitätsmessung bzw. die Auswahl der Messkriterien muss nach den jeweiligen Gegebenheiten vor Ort festgelegt werden.

<b>Qualitätsziel</b>	Das Service-, Sicherheits- und Fahrausweisprüfpersonal ist freundlich, geht kompetent auf die persönlichen ÖPNV-Bedürfnisse der Kunden ein und steht ihnen mit Rat und Tat zur Seite. In Abhängigkeit vom jeweiligen Aufgabenfeld führen sie Fahrausweiskontrollen durch und sorgen für ein erhöhtes Sicherheitsgefühl, indem sie Präsenz zeigen. Das Qualitätsziel gilt sowohl für die eigenen Mitarbeiter als auch für mögliche Fremdpersonale.
<b>Qualitätskriterium</b>	<p>Prüfpersonal</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Erscheinungsbild</li> <li>• Fähigkeiten</li> <li>• Verhalten</li> </ul>
<b>Qualitätskennzahl</b>	Service-, Sicherheits- und Fahrausweisprüfpersonal
<b>Definition</b> „Prüfpersonal“	Das Service-, Sicherheits- und Fahrausweisprüfpersonal ist freundlich, geht kompetent auf die persönlichen ÖPNV-Bedürfnisse der Kunden ein und steht ihnen mit Rat und Tat zur Seite. In Abhängigkeit vom jeweiligen Aufgabenfeld führen sie Fahrausweiskontrollen durch und sorgen für ein erhöhtes Sicherheitsgefühl, indem sie Präsenz zeigen.
<b>Zuständigkeiten</b>	Verkehrsunternehmen
<b>Messverfahren</b>	<p>Mit Hilfe eines objektiven Testkundenverfahrens (MSS) soll das Service-, Sicherheits- und Fahrausweisprüfpersonal bezüglich Erscheinungsbild, Qualifikation und Verhalten anhand definierter Qualitätskriterien stichprobenweise überprüft und bewertet werden.</p> <p>Für das geprüfte Service-, Sicherheits- und Fahrausweisprüfpersonal wird der durchschnittliche Prozentsatz als Gesamtjahreswert über alle definierten Qualitätskriterien (Servicegrad Service-, Sicherheits- und Fahrausweisprüfpersonal) ermittelt, wobei die verschiedenen Qualitätskriterien nochmals nach Relevanz für die Fahrgäste gewichtet werden.</p> <p>Die Auswahl der zu prüfenden Qualitätskriterien muss dem jeweiligen Aufgabenfeld der zu prüfenden Personale entsprechen.</p> <p>Die Stichprobe ist so auszuwählen, dass sie repräsentativ – bezogen auf ein Jahr – eine statistische Sicherheit von mind. 95 % und max. statistischem Fehler von 5% als Gesamtergebnis für das Testobjekt „Service-, Sicherheits- und Fahrausweisprüfpersonal“ gewährleistet.</p>
<b>Erreichungsgrad</b>	X % Servicegrad Service-, Sicherheits- und Fahrausweisprüfpersonal (für Erscheinungsbild, Qualifikation, Verhalten)

<b>Ausnahmen</b>	Keine
<b>Umsetzung</b>	Die Umsetzung erfolgt gemäß Testkundenverfahren.
<b>Maßnahmen</b>	Bei nicht Erreichen des festgelegten Erreichungsgrad bzw. eines Toleranzwertes sind die Gründe hierfür darzustellen und Handlungsmaßnahmen aufzuzeigen.
<b>Inhalt Qualitätsbericht</b>	Angestrebte Leistung (Qualitätsbericht) Messmethode Qualitätskennzahl Ergebnis der Leistungsmessung
<b>Anlagen</b>	Checkliste / Kriterienkatalog MSS (derzeit noch nicht erarbeitet)
<b>Weitere Bemerkung</b>	--

### 3 Informationen

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

Das Qualitätskriterium „Information“ umfasst folgende Unterkriterien:

- Information im Regelfall
- Information bei geplanten Störungen

#### 3.1. Informationen im Regelfall

Die Kunden sollen sich vor und während der Fahrt über den ÖPNV informieren können und informiert werden. Dies gilt unter Normalbedingungen als auch unter Sonderbedingungen wie z. B. bei Betriebsstörungen. Die Informationen sollten immer aktuell, genau, vollständig, verständlich und nutzbar sein. Bei einer Betriebsstörung ist der Kunde unverzüglich über Ursache, Dauer und alternative Fahrtmöglichkeiten zu informieren, soweit bekannt und möglich.

<b>Qualitätsziel</b>	Dem (potenziellen) Kunden wird vor und während der Fahrt ausreichend Informationen über den ÖPNV, sein Angebot und Angebotsänderungen zur Verfügung gestellt. Alle Fahrplaninformationsmedien sind leicht verfügbar, aktuell, vollständig, verständlich und leicht nutzbar.
<b>Qualitätskriterium</b>	Information <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informationsqualität vor der Fahrt</li> <li>• Informationsqualität während der Fahrt</li> </ul>
<b>Qualitätskennzahl</b>	Informationsgrad vor der Fahrt  Informationsgrad während der Fahrt
<b>Definition</b>  <b>„Information im Regelfall“</b>	Die Information vor und während der Fahrt umfasst folgende Punkte und ist mit entsprechender Gewichtung in einer Checkliste im Anhang beigefügt:  Vor Fahrtantritt: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Information im KundenCenter</li> <li>• Information an externen Vorverkaufsstellen</li> </ul> Während der Fahrt: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Fahrpersonal</li> <li>• Fahrzeugausstattung</li> <li>• Haltestellenausstattung</li> </ul>
<b>Zuständigkeiten</b>	Verkehrsunternehmen
<b>Messverfahren</b>	Mit Hilfe eines objektiven Testkundenverfahrens (MSS) sollen die Informationen stichprobenweise vor und während der Fahrt bezüglich Vorhandensein und Aktualität überprüft werden. Die Überprüfung der Informationen erfolgt mit der Überprüfung der KÖR-Standards „Fahrzeuge, Fahrpersonal, Verkaufsstellen und Haltestellen“ in Form von Unterkennziffern, so dass eine zweite Erhebung nur für die Informationen nicht notwendig ist. Vielmehr wird aus den ermittelten Unterkennziffern eine Kennziffer für die Informationen ermittelt. Die für die Bewertung der Informationen in Frage kommenden Merkmale sind in einer zusätzlichen Checkliste noch einmal aufgelistet.

	Ist ein vorgesehene Informationsmerkmal vorhanden und aktuell bzw. in Bezug auf Funktion und Beschaffenheit in Ordnung, gilt dieses Merkmal als konform. Ist ein Informationsmerkmal nicht vorhanden oder aktuell gilt dieses Merkmal als nicht konform. Für die Informationen wird der Prozentsatz ermittelt, zu welchem die Informationen konform sind. Hierbei entspricht die Anzahl aller Informationsmerkmale 100 %. Die Berechnung ist jeweils für die Informationen vor Fahrtantritt und während der Fahrt durchzuführen. Die Kriterien werden gewichtet und zu einem Wert zusammengefasst.
<b>Erreichungsgrad</b>	X % Informationsgrad vor Fahrtantritt (= interne und externe Verkaufsstellen) X % Informationsgrad während der Fahrt (= Fahrzeuge, Haltestellen, Fahrpersonal)
<b>Ausnahmen</b>	Keine
<b>Umsetzung</b>	Die Umsetzung erfolgt gemäß Testkundenverfahren.
<b>Maßnahmen</b>	Bei nicht Erreichen des festgelegten Erreichungsgrads bzw. eines Toleranzwertes sind die Gründe hierfür dazustellen und Handlungsmaßnahmen aufzuzeigen.
<b>Inhalt Qualitätsbericht</b>	Angestrebte Leistung (Qualitätsbericht) Messmethode Qualitätskennzahl Ergebnis der Leistungsmessung
<b>Anlagen</b>	Checkliste / Kriterienkatalog MSS
<b>Weitere Bemerkung</b>	--

### 3.2. Informationen bei geplanten Störungen

Die Kunden sollen sich vor und während der Fahrt ausreichend über geplante Störungen über ihre Fahrt informieren können und informiert werden. Dies gilt für alle geplanten Störungen, bei denen sich für den Fahrgast die Abfahrtszeit oder der Abfahrtsort ändert. Die Informationen sollten auch dafür immer aktuell, genau, vollständig, verständlich und nutzbar sein. Geplante Störungen sind z. B. Baustellen oder Großveranstaltungen, bei denen ein Umleitungsfahrplan mind. 1 – 3 Tage vor der Unterbrechung erstellt und veröffentlicht werden muss. Voraussetzung ist eine rechtzeitige (i. d. R. 5 Werktage) Information durch den Baulastträger oder Veranstalter.

<b>Qualitätsziel</b>	Dem (potenziellen) Kunden wird vor und während der Fahrt ausreichend Informationen über den ÖPNV, sein Angebot und Angebotsänderungen zur Verfügung gestellt. Alle Fahrplaninformationsmedien sind leicht verfügbar, aktuell, vollständig, verständlich und leicht nutzbar.
<b>Qualitätskriterium</b>	Information bei geplanten Störungen <ul style="list-style-type: none"> <li>• Information im Fahrzeug</li> <li>• Information an der Haltestelle</li> <li>• Information in digitalen Medien</li> </ul>
<b>Qualitätskennzahl</b>	Informationsgrad bei geplanten Störungen
<b>Definition</b> <b>„Information bei geplanten Störungen“</b>	<p>Die Information bei geplanten Störungen umfasst folgende Punkte und ist mit entsprechender Gewichtung in einer Checkliste im Anhang beigefügt:</p> <p><b>Basics:</b></p> <p><u>An der Originalhaltestelle:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Information über die Haltestellenaufhebung oder Verlegung ist vorhanden</li> </ul> <p><u>An der verlegten Haltestelle:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Aktueller Fahrplan (mit Haltestellenname, Linie, Richtung) hängt aus</li> </ul> <p><u>Digitale Informationen:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• In der EFA / App wird der Kunde über die Umleitung / Störung informiert</li> </ul> <p><b>Optional:</b></p> <p><u>Im Fahrzeug:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ansage der ausfallenden Haltestellen</li> <li>• Ansage Grund der Umleitung</li> <li>• Ansage Alternative für den Haltestellenausfall</li> <li>• Qualität der Ansage</li> <li>• Überprüfung, ob die automatische Haltestellenanzeige nach Ende der Umleitung die korrekte Haltestelle anzeigt</li> </ul> <p><u>An der Originalhaltestelle:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Haltestellenkennzeichen abgehängt oder wenn nur einzelne Linien betroffen sind, sind diese durchgestrichen</li> <li>• Aushang Kundeninfo mit Hinweis Zeitraum</li> <li>• Aushang Kundeninfo mit Hinweis Grund</li> <li>• Aushang Kundeninfo mit Alternativhaltestelle und ggf. mit Umgebungsplan für Alternativhaltestelle</li> </ul> <p><u>Digitale Informationen:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informationen auf der Internetseite (Homepage) des Verkehrsunternehmens vorhanden</li> </ul>
<b>Zuständigkeiten</b>	Verkehrsunternehmen

<b>Messverfahren</b>	<p>Mit Hilfe eines objektiven Testkundenverfahrens (MSS) sollen die Informationen bei geplanten Störungen stichprobenweise vor und während der Fahrt bezüglich Vorhandensein und Aktualität überprüft werden.</p> <p>Ist ein vorgesehene Informationsmerkmal vorhanden und aktuell bzw. in Bezug auf Funktion und Beschaffenheit in Ordnung, gilt dieses Merkmal als konform. Ist ein Informationsmerkmal nicht vorhanden oder aktuell, gilt dieses Merkmal als nicht konform. Für die Informationen wird der Prozentsatz ermittelt, zu welchem die Informationen konform sind. Hierbei entspricht die Anzahl aller Informationsmerkmale 100 %. Die Kriterien werden gewichtet und zu einem Wert zusammengefasst.</p>
<b>Erreichungsgrad</b>	X % Informationsgrad bei geplanten Störungen
<b>Ausnahmen</b>	Dieser Standard gilt nicht bei kurzfristigen Umleitungen und bei Umleitungen, die keine Auswirkung auf den Kunden haben (kein Wegfall von Haltestellen, nur geringfügige Verschiebung der Haltestelle z. B. im direkten Sichtbereich).
<b>Umsetzung</b>	Die Messung erfolgt nach Bedarf.
<b>Maßnahmen</b>	Bei nicht Erreichen des festgelegten Erreichungsgrads bzw. eines Toleranzwertes sind die Gründe hierfür darzustellen und Handlungsmaßnahmen aufzuzeigen.
<b>Inhalt</b> <b>Qualitätsbericht</b>	<p>Angestrebte Leistung (Qualitätsbericht)</p> <p>Messmethode</p> <p>Qualitätskennzahl</p> <p>Ergebnis der Leistungsmessung</p>
<b>Anlagen</b>	Checkliste / Kriterienkatalog MSS (derzeit noch nicht erarbeitet)
<b>Weitere Bemerkung</b>	--

## 4 Vertrieb und Service

Das Qualitätskriterium „Vertrieb und Service“ umfasst folgende Unterkriterien:

- Erscheinungsbild / Ausstattung KundenCenter
- Erscheinungsbild / Ausstattung Externe Verkaufsstellen
- Kundendialog

### 4.1. Erscheinungsbild / Ausstattung KundenCenter

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

<b>Qualitätsziel</b>	<p>Die KundenCenter bieten den Kunden einen wichtigen Zugang zum ÖPNV. Sie sind leicht erreichbar und erbringen über reine Verkaufstätigkeit hinaus als Ansprechpartner für alle Kundenbelange Beratungsleistungen in Bezug auf Fahrplan und Tarif. Die KundenCenter sind durch ein entsprechendes äußeres sauberes Erscheinungsbild sofort für die Kunden als solche zu erkennen.</p> <p>(Der derzeitige Qualitätsstandard in Bezug auf Standorte und Betriebszeiten für die KundenCenter soll weiterhin Bestand haben.)</p>
<b>Qualitätskriterium</b>	<p>Verkaufsstellen / KundenCenter</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ausstattung</li> <li>• Erscheinungsbild</li> </ul>
<b>Qualitätskennzahl</b>	Interne Verkaufsstellen / KundenCenter – Erscheinungsbild und Ausstattung
<b>Definition</b> <b>„KundenCenter“</b>	<p>Eine bedarfsgerechte Personalausstattung sowie bedarfsgerechter Personaleinsatz ist vorhanden. Die Ausstattung der KundenCenter umfasst mindestens folgende Aspekte:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• barrierefreier Zugang</li> <li>• elektronisches Fahrplanauskunftssystem</li> <li>• Möglichkeit der bargeldlosen Zahlung</li> <li>• komplettes Fahrausweisangebot des VRR</li> <li>• Zugriff auf das Abo-System</li> </ul>
<b>Zuständigkeiten</b>	Verkehrsunternehmen
<b>Messverfahren</b>	<p>Mit Hilfe eines objektiven Testkundenverfahrens (MSS) sollen die internen Verkaufsstellen / KundenCenter bezüglich Erscheinungsbild und Ausstattung anhand definierter Qualitätskriterien stichprobenweise überprüft und bewertet werden.</p> <p>Für das geprüfte KundenCenter bzw. die geprüften KundenCenter wird der durchschnittliche Prozentsatz als Gesamtjahreswert (Servicegrad KundenCenter „Erscheinungsbild / Ausstattung“) über alle definierten Qualitätskriterien ermittelt, wobei die verschiedenen Qualitätskriterien nochmals nach Relevanz für die Fahrgäste gewichtet werden.</p> <p>Eine entsprechende Checkliste zur Beurteilung der KundenCenter inkl. der dazugehörigen Definitionen und Bewertungsskalen liegt vor.</p> <p>Die Stichprobe ist so auszuwählen, dass sie repräsentativ – bezogen auf ein Jahr – eine statistische Sicherheit von mind. 95 % und einem max. statistischen Fehler von 5 % als</p>

	Gesamtergebnis für das Testobjekt „Interne Verkaufsstellen / KundenCenter“ gewährleistet.
<b>Erreichungsgrad</b>	X % Servicegrad KundenCenter (Erscheinungsbild und Ausstattung)
<b>Ausnahmen</b>	Keine
<b>Umsetzung</b>	Die Umsetzung erfolgt gemäß Testkundenverfahren.
<b>Maßnahmen</b>	Bei nicht Erreichen des festgelegten Erreichungsgrads bzw. eines Toleranzwertes sind die Gründe hierfür darzustellen und Handlungsmaßnahmen aufzuzeigen.
<b>Inhalt</b> <b>Qualitätsbericht</b>	Angestrebte Leistung (Qualitätsbericht) Messmethode Qualitätskennzahl Ergebnis der Leistungsmessung
<b>Anlagen</b>	Checkliste / Kriterienkatalog MSS
<b>Weitere Bemerkung</b>	--

## 4.2. Erscheinungsbild / Ausstattung externe Verkaufsstellen

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

<b>Qualitätsziel</b>	Die externen Vorverkaufsstellen sind als Vorverkaufsstellen für VRR-Tickets gut erkennbar. Die Einrichtungen sind leicht erreichbar. Sie entsprechen in Hinsicht auf Erscheinungsbild und Ausstattung den Anforderungen, die mit DSW21 vereinbart wurden.
<b>Qualitätskriterium</b>	Externe Verkaufsstellen <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ausstattung</li> <li>• Erscheinungsbild</li> </ul>
<b>Qualitätskennzahl</b>	Externe Verkaufsstellen – Erscheinungsbild und Ausstattung
<b>Definition</b> <b>„Kategorie externe Verkaufsstellen“</b>	Die externen Verkaufsstellen entsprechen in der Regel der Basis-Kategorie. Darüber hinaus können einzelne Verkaufsstellen Kriterien der Premium-Kategorie erfüllen.  <b>Basis-Kategorie:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Die externen Verkaufsstellen der Basis-Kategorie bieten "nur" Ticketverkauf an. Das Personal kann einfache Auskünfte erteilen.</li> </ul> <b>Premium-Kategorie:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Die externen Verkaufsstellen der Premium-Kategorie erfüllen in etwa die gleichen Voraussetzungen wie die KundenCenter.</li> </ul>
<b>Zuständigkeiten</b>	Verkehrsunternehmen
<b>Messverfahren</b>	Mit Hilfe eines objektiven Testkundenverfahrens (MSS) sollen die externen Verkaufsstellen bezüglich Erscheinungsbild und Ausstattung anhand definierter Qualitätskriterien stichprobenweise überprüft und bewertet werden.  (Die Auswahl der zu prüfenden Qualitätskriterien muss der Kategorie der zu prüfenden externen Vorverkaufsstelle entsprechen.)  Für die geprüfte externe Verkaufsstelle wird der durchschnittliche Prozentsatz als Gesamtjahreswert über alle definierten Qualitätskriterien (Servicegrad externe Verkaufsstelle „Erscheinungsbild / Ausstattung“) ermittelt, wobei die verschiedenen Qualitätskriterien nochmals nach Relevanz für die Fahrgäste gewichtet werden.  Eine entsprechende Checkliste zur Beurteilung der externen Verkaufsstellen inkl. der dazugehörigen Definitionen und Bewertungsskalen liegt vor.  Die Stichprobe ist so auszuwählen, dass sie repräsentativ – bezogen auf ein Jahr – eine statistische Sicherheit von mind. 95 % und einem max. statistischen Fehler von 5 % als Gesamtergebnis für das Testobjekt „Externe Verkaufsstellen“ gewährleistet.
<b>Erreichungsgrad</b>	X % Servicegrad externe Verkaufsstellen (Erscheinungsbild / Ausstattung)
<b>Ausnahmen</b>	Keine

<b>Umsetzung</b>	Die Umsetzung erfolgt gemäß Testkundenverfahren.
<b>Maßnahmen</b>	Bei nicht Erreichen des festgelegten Erreichungsgrads bzw. eines Toleranzwertes sind die Gründe hierfür darzustellen und Handlungsmaßnahmen aufzuzeigen.
<b>Inhalt</b> <b>Qualitätsbericht</b>	Angestrebte Leistung (Qualitätsbericht) Messmethode Qualitätskennzahl Ergebnis der Leistungsmessung
<b>Anlagen</b>	Checkliste / Kriterienkatalog MSS
<b>Weitere Bemerkung</b>	--

### 4.3. Kundendialog

Im Rahmen des Kundendialogs wird sichergestellt, dass auf Kundenresonanzen unverzüglich durch das Verkehrsunternehmen reagiert wird. Unter Kundenresonanzen verstehen sich Lob, Beschwerden / Anregungen, allgemeine Anfragen. Der Kunde kann sicher sein, dass sein Anliegen erfasst wird und er in einem definierten Zeitraum eine fachkompetente Antwort erhält. Zudem kann der Kunde sich darauf verlassen, dass die Bearbeitung durch das Verkehrsunternehmen schnell, freundlich und sachlich erfolgt.

<b>Qualitätsziel</b>	Die Verkehrsunternehmen bieten dem Kunden rund um die Uhr (24h / Tag / Jahr) die Möglichkeit an, Hinweise zu geben. Beschwerden der Kunden werden ernst genommen und zügig bearbeitet. Spätestens fünf Werktagen nach Beschwerdeeingang erhält der Kunde eine freundliche, verständliche und für ihn nachvollziehbare Antwort / Zwischenricht vom zuständigen Verkehrsunternehmen.
<b>Qualitätskriterium</b>	Kundendialog
<b>Qualitätskennzahl</b>	Beantwortungsgrad der dokumentierten Kundendialoge (Reaktionszeit)
<b>Definition</b> <b>„Kundendialog / Beschwerden“</b>	<p>Durch die Verkehrsunternehmen wird sichergestellt, dass alle dokumentierten Kundendialoge / Beschwerden an zentralen Stellen im System erfasst werden. Sie werden bearbeitet, beantwortet und ausgewertet.</p> <p>Dem Kunden stehen entsprechende Wege zur Verfügung, um seine Resonanz zu äußern, z. B.:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• elektronisch <ul style="list-style-type: none"> <li>- Internet-Kontaktformular</li> <li>- E-Mail</li> </ul> </li> <li>• telefonische Bearbeitung (erfolgt in den Verkehrsunternehmen entweder direkt und / oder die Kundenresonanzen werden über ein CallCenter entgegengenommen und an die Verkehrsunternehmen weitergeleitet) <ul style="list-style-type: none"> <li>- CallCenter (s. Anlage)</li> <li>- Internes Beschwerdemanagement</li> </ul> </li> <li>• persönlich <ul style="list-style-type: none"> <li>- KundenCenter</li> <li>- Internes Beschwerdemanagement</li> </ul> </li> <li>• schriftlich <ul style="list-style-type: none"> <li>- Brief</li> <li>- Fax</li> </ul> </li> </ul>
<b>Zuständigkeiten</b>	Verkehrsunternehmen
<b>Messverfahren</b>	<p>Die Erfassung, Bearbeitung und Beantwortung der Kundenanliegen erfolgt durch die zuständigen Verkehrsunternehmen. Als Qualitätskriterium wird hierbei das Zeitfenster vom Eingang der Resonanz bis zu deren Beantwortung betrachtet. Aufgrund unterschiedlicher Kundenerwartungen werden die Reaktionszeiten bei den verschiedenen Kommunikationskanälen als Empfehlung definiert:</p> <p>Elektronisch: Mittels Internet-Kontaktformular / E-Mail sollte die Beantwortung schnellstmöglich erfolgen. Spätestens nach drei Werktagen sollte dem Kunden eine Antwort zugestellt werden.</p> <p>Telefonische Bearbeitung: Durch den telefonischen Kontakt ist eine individuelle Kundenansprache möglich, die am besten fallabschließend und sofort vorgenommen wird. Über das CallCenter wer-</p>

	<p>den Kundendialoge aufgenommen und auf elektronischem Weg an die Verkehrsunternehmen weitergeleitet. Spätestens nach fünf Werktagen sollte der Kunde dann eine Antwort erhalten.</p> <p><b>Persönlich:</b> Durch den persönlichen Kontakt ist eine individuelle Kundenansprache möglich, die am besten fallabschließend und sofort vorgenommen wird. Über das KundenCenter werden Kundendialoge aufgenommen und intern weitergeleitet. Spätestens nach fünf Werktagen sollte der Kunde eine Antwort erhalten.</p> <p><b>Schriftlich:</b> Mittels Brief / Fax wird von Kunden eine weniger hohe Reaktionszeit toleriert. Die Beantwortung sollte innerhalb von fünf Werktagen erfolgen.</p> <p><b>Social Media:</b> Die Beantwortung sollte schnellstmöglich erfolgen. Die Erwartungen der Kunden an die Reaktionszeiten innerhalb dieses Kanals sind sehr hoch. Daher sollten die entsprechenden Antworten der Verkehrsunternehmen innerhalb von Minuten bzw. Stunden erfolgen.</p> <p>Sollte die Beantwortung durch das Verkehrsunternehmen in den oben genannten Zeiträumen nicht abschließend möglich sein, wird dem Kunden eine Zwischennachricht mit Angabe des Grundes innerhalb der definierten Frist zugestellt.</p> <p>Die ermittelte Anzahl an „konform“ beantworteten Kundenbeschwerden wird anschließend der Anzahl an Kundenbeschwerden absolut gegenübergestellt.</p>
<b>Erreichungsgrad</b>	<p>Da bisher noch keine Erfahrungswerte vorhanden sind, wird zunächst ermittelt, wieviel Kundenbeschwerden innerhalb von fünf Werktagen beantwortet wurden.</p> <p>X % als Jahresdurchschnittswert</p> <p>Ergänzend kann die durchschnittliche Antwortzeit aller Kundenbeschwerden über alle Eingangskanäle in Tagen angegeben werden.</p>
<b>Ausnahmen</b>	keine
<b>Umsetzung</b>	<p>DPM (wenn technisch möglich)</p> <p>Die Leistungen des CallCenters werden durch den Verkehrsverbund Rhein-Ruhr (VRR) geprüft (s. Anlage).</p>
<b>Maßnahmen</b>	Bei nicht Erreichen des festgelegten Erreichungsgrads bzw. eines Toleranzwertes sind die Gründe hierfür darzustellen und Handlungsmaßnahmen aufzuzeigen.
<b>Inhalt</b>	Angestrebte Leistung (Qualitätsbericht)
<b>Qualitätsbericht</b>	<p>Messmethode</p> <p>Qualitätskennzahl</p> <p>Ergebnis der Leistungsmessung</p>
<b>Anlagen</b>	Qualitätsanforderungen CallCenter (VRR)
<b>Weitere Bemerkung</b>	<p><b>Hinweis:</b> Ein jährlicher Beschwerdebericht (Statistik) wird erstellt.</p>



## 5 Fahrzeuge

Das Qualitätskriterium „Fahrzeuge“ umfasst folgende Unterkriterien:

- Fahrzeugausstattung Bus (Vollständigkeit / Beschaffenheit / Funktion)
- Fahrzeugausstattung Stadtbahn (Vollständigkeit / Beschaffenheit / Funktion)
- Fahrzeugsauberkeit Bus / Stadtbahn

### 5.1. Fahrzeugausstattung Bus

Die Aufenthaltsqualität im Fahrzeug ist für die Kunden von großer Relevanz.

Die Ausstattung der Fahrzeuge muss daher den Kundenerwartungen an Sicherheit, Service, Komfort, Information und Barrierefreiheit entsprechen.

Bezüglich der Fahrzeugausstattung werden definierte Vorgaben als Mindeststandard für Fahrzeuge im Linieneinsatz vereinbart (s. Anlage 3: Mindeststandards Fahrzeuge). Darüber hinaus werden die Ausstattungsmerkmale (Zusatzausstattung) bei Neuanschaffungen von Fahrzeugen festgelegt.

(Fremdunternehmer: Für die im Auftrag fahrenden im Linienverkehr eingesetzten Fremdunternehmerfahrzeuge (Bus) gelten die entsprechend geschlossenen vertraglichen Regelungen).

<b>Qualitätsziel</b>	Die Fahrzeuge verfügen alle über die festgelegte Mindestausstattung (s. Anlage 3 Mindeststandards Fahrzeuge) und zeigen keine Mängel in Beschaffenheit und Funktion. Die für die Fahrzeugausstattung jeweils gültigen Vorschriften, Verordnungen, Empfehlungen und Richtlinien des VDV, der EU/ECE, der StVZO und der BOKraft werden eingehalten bzw. berücksichtigt. Die kundenfreundliche Ausstattung der Fahrzeuge wird vor Beschaffung neuer Fahrzeuge sichergestellt.
<b>Qualitätskriterium</b>	Fahrzeugausstattung Bus mit div. Kriterien <ul style="list-style-type: none"><li>• Fahrzeugausstattung / Mindeststandard nach VRR</li><li>• Fahrzeug-Zusatzausstattung (Neuanschaffung)</li></ul>
<b>Qualitätskennzahl</b>	Fahrzeugausstattung Bus (Vollständigkeit, Beschaffenheit, Funktion)
<b>Definition</b> <b>„Fahrzeugausstattung“</b>	Die im Linienbetrieb eingesetzten Fahrzeuge verfügen alle für die festgelegte Mindestausstattung und zeigen keine Mängel in Beschaffenheit und Funktion.
<b>Zuständigkeiten</b>	Verkehrsunternehmen
<b>Messverfahren</b>	<b>Nachweis:</b> Bei <u>Inbetriebnahme</u> erfolgt der Nachweis zur Fahrzeugausstattung (Mindestausstattung und Zusatzausstattung bei KOM-Neuanschaffungen) über das KOM-Bestandsverzeichnis bzw. den Bestellnachweis und das Lastenheft der KÖR. Eine Übersicht über die jeweiligen Fahrzeug-Ausstattungsstände (Verkehrsunternehmen eigene Fahrzeuge und Subunternehmerfahrzeuge) wird jährlich gefertigt.

	<p><u>Während der Fahrt</u> prüfen darüber hinaus aber auch Testkunden die definierte Fahrzeugausstattung stichprobenweise anhand einer Checkliste (MSS).</p> <p>Hierbei werden einerseits die definierten Ausstattungsmerkmale auf ihr Vorhandensein geprüft. Andererseits werden darüber hinaus alle definierten Fahrzeugausstattungsmerkmale dahingehend geprüft, ob sie in Bezug auf Funktion und Beschaffenheit in Ordnung sind.</p> <p>(Ist ein Ausstattungsmerkmal vorhanden und in Bezug auf Funktion und Beschaffenheit in Ordnung, gilt dieses als konform. Ist ein Ausstattungsmerkmal nicht vorhanden und / oder in Bezug auf Funktion und Beschaffenheit nicht in Ordnung, gilt dieses als nicht konform.)</p> <p>Für die geprüfte Fahrzeugausstattung wird der durchschnittliche Prozentsatz als Gesamtjahreswert über alle definierten Qualitätskriterien ermittelt.</p> <p>Eine entsprechende Checkliste zur Beurteilung der Fahrzeugausstattung inkl. der dazugehörigen Definitionen und Bewertungsskalen liegt vor.</p> <p>Die Stichprobe ist so auszuwählen, dass sie repräsentativ – bezogen auf ein Jahr – eine statistische Sicherheit von mind. 95 % und einem max. statistischen Fehler von 5 % als Gesamtergebnis für das Testobjekt „Fahrzeuge“ gewährleistet.</p>
<b>Erreichungsgrad</b>	<p>Bei <u>Inbetriebnahme</u> der Busse sind die oben genannten Ausstattungskriterien wie folgt zu erfüllen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 100 % der eingesetzten Fahrzeuge erfüllen die o. g. Mindeststandards bei Inbetriebnahme</li> <li>• 100 % der eingesetzten Neufahrzeuge erfüllen die o. g. Mindeststandards zuzüglich der Zusatzausstattung</li> </ul> <p><u>Während der Fahrt (MSS)</u> sollen mindestens in Bezug auf die Fahrzeugausstattung</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• X % aller geprüften Ausstattungsmerkmale vollständig vorhanden sein und in Bezug auf Beschaffenheit und Funktion keine Mängel aufweisen</li> </ul> <p>(Durchschnittsjahreswert über alle geprüften Fahrzeuge)</p>
<b>Ausnahmen</b>	Keine
<b>Umsetzung</b>	Die Umsetzung erfolgt gemäß Testkundenverfahren.
<b>Maßnahmen</b>	Bei nicht Erreichen des festgelegten Erreichungsgrads bzw. eines Toleranzwertes sind die Gründe hierfür darzustellen und Handlungsmaßnahmen aufzuzeigen.
<b>Inhalt</b> <b>Qualitätsbericht</b>	<p>Angestrebte Leistung (Qualitätsbericht)</p> <p>Messmethode</p> <p>Qualitätskennzahl</p> <p>Ergebnis der Leistungsmessung</p> <p>Gesamtfahrzeugbestand</p>
<b>Anlagen</b>	Checkliste / Kriterienkatalog MSS

**Weitere Bemerkung****Hinweis:**

Innerhalb der KÖR wird die Fahrzeugbeschaffung gemeinsam organisiert und ausgeschrieben. Die Basis für die jeweilige anstehende Fahrzeugbeschaffung bildet daher das gemeinsam erarbeitete Lastenheft in seiner aktuellen Fassung.

Generell sind bei der Fahrzeugneubeschaffung die Interessen von Mobilitätseingeschränkten zu berücksichtigen. Die kundenfreundliche Ausstattung der Fahrzeuge wird vor Beschaffung neuer Fahrzeuge sichergestellt.

## 5.2. Fahrzeugausstattung Stadtbahn

Die Aufenthaltsqualität im Fahrzeug ist für die Kunden von großer Relevanz.

Die Ausstattung der Fahrzeuge muss daher den Kundenerwartungen an Sicherheit, Service, Komfort, Information und Barrierefreiheit entsprechen.

Bezüglich der Fahrzeugausstattung werden definierte Vorgaben als Mindeststandard für Fahrzeuge im Linieneinsatz vereinbart (s. Anlage 3: Mindeststandards Fahrzeuge). Darüber hinaus werden die Ausstattungsmerkmale für die Neuanschaffungen und Sanierung der B-Wagen-Flotte festgelegt.

<b>Qualitätsziel</b>	Die Fahrzeuge verfügen alle über die festgelegte Mindestausstattung (s. Anlage 3 Mindeststandards Fahrzeuge) und zeigen keine Mängel in Beschaffenheit und Funktion. Die für die Fahrzeugausstattung jeweils gültigen Vorschriften, Verordnungen, Empfehlungen und Richtlinien des VDV, der StVZO und der BOStrab werden eingehalten bzw. berücksichtigt. Die kundenfreundliche Ausstattung der Fahrzeuge wird vor Beschaffung neuer Fahrzeuge sichergestellt.
<b>Qualitätskriterium</b>	Fahrzeugausstattung Stadtbahn mit div. Kriterien <ul style="list-style-type: none"> <li>• Fahrzeugausstattung NGT8 (U43, U44)</li> <li>• Fahrzeugausstattung B80C / B100 (U41, U42, U45, U46, U47, U49)</li> <li>• Fahrzeugausstattung Neubeschaffung / Sanierung B80C</li> </ul>
<b>Qualitätskennzahl</b>	Fahrzeugausstattung Stadtbahn (Vollständigkeit, Beschaffenheit, Funktion)
<b>Definition „Fahrzeugausstattung“</b>	Die im Linienbetrieb eingesetzten Fahrzeuge verfügen alle für die festgelegte Mindestausstattung und zeigen keine Mängel in Beschaffenheit und Funktion.
<b>Zuständigkeiten</b>	Verkehrsunternehmen
<b>Messverfahren</b>	<p>Während der Fahrt prüfen Testkunden die definierte Fahrzeugausstattung stichprobenweise anhand einer Checkliste (MSS).</p> <p>Hierbei werden einerseits die definierten Ausstattungsmerkmale auf ihr Vorhandensein geprüft. Andererseits werden darüber hinaus alle definierten Fahrzeugausstattungsmerkmale dahingehend geprüft, ob sie in Bezug auf Funktion und Beschaffenheit in Ordnung sind.</p> <p>(Ist ein Ausstattungsmerkmal vorhanden und in Bezug auf Funktion und Beschaffenheit in Ordnung, gilt dieses als konform. Ist ein Ausstattungsmerkmal nicht vorhanden und / oder in Bezug auf Funktion und Beschaffenheit nicht in Ordnung, gilt dieses als nicht konform.)</p> <p>Für die geprüfte Fahrzeugausstattung wird der durchschnittliche Prozentsatz als Gesamtjahreswert über alle definierten Qualitätskriterien ermittelt.</p> <p>Eine entsprechende Checkliste zur Beurteilung der Fahrzeugausstattung inkl. der dazugehörigen Definitionen und Bewertungsskalen liegt vor.</p> <p>Die Stichprobe ist so auszuwählen, dass sie repräsentativ – bezogen auf ein Jahr – eine statistische Sicherheit von mind. 95 % und einem max. statistischen Fehler von 5 % als Gesamtergebnis für das Testobjekt „Fahrzeuge“ gewährleistet.</p>

<b>Erreichungsgrad</b>	<p><u>Bei Inbetriebnahme</u> der Stadtbahnen sind die oben genannten Ausstattungskriterien wie folgt zu erfüllen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 100 % der eingesetzten Fahrzeuge erfüllen die o. g. Mindeststandards bei Inbetriebnahme</li> <li>• 100 % der eingesetzten Neufahrzeuge erfüllen die o. g. Mindeststandards</li> </ul> <p><u>Während der Fahrt (MSS)</u> sollen mindestens in Bezug auf die Fahrzeugausstattung</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• X % aller geprüften Ausstattungsmerkmale vollständig vorhanden sein und in Bezug auf Beschaffenheit und Funktion keine Mängel aufweisen</li> </ul> <p>(Durchschnittjahreswert über alle geprüften Fahrzeuge)</p>
<b>Ausnahmen</b>	Keine
<b>Umsetzung</b>	Die Umsetzung erfolgt gemäß Testkundenverfahren.
<b>Maßnahmen</b>	Bei nicht Erreichen des festgelegten Erreichungsgrads bzw. eines Toleranzwertes sind die Gründe hierfür darzustellen und Handlungsmaßnahmen aufzuzeigen.
<b>Inhalt</b> <b>Qualitätsbericht</b>	<p>Angestrebte Leistung (Qualitätsbericht)</p> <p>Messmethode</p> <p>Qualitätskennzahl</p> <p>Ergebnis der Leistungsmessung</p> <p>Gesamtfahrzeugbestand</p>
<b>Anlagen</b>	Checkliste / Kriterienkatalog MSS
<b>Weitere Bemerkung</b>	Generell sind bei der Fahrzeugneubeschaffung die Interessen von Mobilitätseingeschränkten zu berücksichtigen. Die kundenfreundliche Ausstattung der Fahrzeuge wird vor Beschaffung neuer Fahrzeuge sichergestellt.

### 5.3. Fahrzeugsauberkeit Bus / Stadtbahn

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

<b>Qualitätsziel</b>	Die Fahrzeuge sind sauber und frei von Graffiti.  Vor Betriebsbeginn müssen die Fahrzeuge in einem optisch sauberen Zustand sein (innen und außen). Grobe Vandalismus-Schäden / Verunreinigungen während der Fahrt werden umgehend beseitigt, sobald die Betriebslage es zulässt (z. B. Fahrzeugtausch).
<b>Qualitätskriterium</b>	Fahrzeugsauberkeit Bus / Stadtbahn
<b>Qualitätskennzahl</b>	Fahrzeugsauberkeit Bus  Fahrzeugsauberkeit Stadtbahn
<b>Definition</b> <b>„Fahrzeugsauberkeit“</b>	Ein eingesetztes Fahrzeug muss in Bezug auf die Fahrzeugausstattung sowohl von innen als auch von außen in einem für den Kunden sauberen und ordentlichen Zustand sein. D. h. das Fahrzeug muss frei von störendem Abfall, Staub, Schmutz und visuellen Beeinträchtigungen (z. B. Graffiti). Es sollte möglichst einen angenehmen Geruch aufweisen.
<b>Zuständigkeiten</b>	Verkehrsunternehmen
<b>Messverfahren</b>	Mit Hilfe eines Testkundenverfahrens wird durch Prüfer anhand von vorher festgelegten Kriterien (Checkliste) stichprobenweise während der Fahrt die Fahrzeugsauberkeit geprüft (MSS). Hierbei werden definierte Fahrzeugausstattungsmerkmale (z. B. Sitze, Boden, Fenster) auf ihre Sauberkeit hin geprüft. Wird ein Ausstattungsmerkmal als sauber beurteilt, gilt es als „konform“.  Für die geprüfte Fahrzeugausstattung wird der durchschnittliche Prozentsatz als Gesamtjahreswert (Fahrzeugsauberkeit) über alle definierten Qualitätskriterien ermittelt.  Eine entsprechende Checkliste zur Beurteilung der Fahrzeugsauberkeit inkl. der dazugehörigen Definitionen und Bewertungsskalen liegt vor.  Die Stichprobe ist so auszuwählen, dass sie repräsentativ – bezogen auf ein Jahr – eine statistische Sicherheit von mind. 95 % und einem max. statistischen Fehler von 5 % als Gesamtergebnis für das Testobjekt „Fahrzeuge“ gewährleistet.
<b>Erreichungsgrad</b>	Während der Fahrt sollen in Bezug auf die Fahrzeugsauberkeit mindestens <ul style="list-style-type: none"> <li>• X % aller geprüften Fahrzeugausstattungsmerkmale „sauber“ sein</li> </ul> (Durchschnittsjahreswert über alle geprüften Fahrzeuge)
<b>Ausnahmen</b>	Extreme Wetterbedingungen, Großveranstaltungen
<b>Umsetzung</b>	Die Umsetzung erfolgt gemäß Testkundenverfahren.

<b>Maßnahmen</b>	Bei nicht Erreichen des festgelegten Erreichungsgrads bzw. eines Toleranzwertes sind die Gründe hierfür darzustellen und Handlungsmaßnahmen aufzuzeigen.
<b>Inhalt</b> <b>Qualitätsbericht</b>	Angestrebte Leistung (Qualitätsbericht) Messmethode Qualitätskennzahl Ergebnis der Leistungsmessung
<b>Anlagen</b>	Checkliste / Kriterienkatalog MSS
<b>Weitere Bemerkung</b>	<b>Fahrzeugreinigung:</b> Bezüglich der Reinigung von Fahrzeugen sind Standards zur Reinigungsdurchführung (Reinigungsarten / Reinigungsintervall) in einem Leistungsverzeichnis definiert. Es gilt das Leistungsverzeichnis „Fahrzeugreinigung in der KÖR“ in der jeweils aktuellen Fassung.

## 6 Haltestellen

Das Qualitätskriterium „Haltestellen“ umfasst folgende Unterkriterien:

- Haltestellenausstattung Bus (Vollständigkeit, Beschaffenheit und Funktion)
- Haltestellenausstattung Stadtbahn (Vollständigkeit, Beschaffenheit und Funktion)
- Haltestellensauberkeit Bus / Stadtbahn

### 6.1. Haltestellenausstattung Bus

Die Haltestelle dient dem Fahrgast als Zugang zum ÖPNV. Ihr Erscheinungsbild, ihr Zustand und ihr Ausstattungsgrad beeinflussen direkt die Dienstleistungsqualität, die der Kunde wahrnimmt. Die Lage, die bauliche Ausstattung und vor allem die Ausstattung der Haltestelle selbst sollen daher den Kundenerwartungen an Sicherheit, Service, Komfort, Information und Barrierefreiheit entsprechen.

<b>Qualitätsziel</b>	<p>Die Haltestellen verfügen alle über die festgelegte Mindestausstattung gemäß der jeweils gültigen VRR-Haltestellenrichtlinie und zeigen keine Mängel in Beschaffenheit und Funktion.</p> <p>Schäden, von denen eine Gefahr ausgeht, werden unverzüglich behoben. Fehlende oder zerstörte Fahrpläne / Tarifinfos werden spätestens innerhalb von 3 Werktagen nach Meldungseingang beseitigt bzw. ersetzt. Weitere Schäden werden zeitnah behoben.</p>
<b>Qualitätskriterium</b>	<p>Haltestellenausstattung Bus</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Vollständigkeit der Mindestausstattung nach VRR</li> <li>• Beschaffenheit und Funktion der Ausstattung</li> </ul>
<b>Qualitätskennzahl</b>	<p>Vollständigkeit der Mindestausstattung</p> <p>Beschaffenheit und Funktion der Ausstattung</p>
<b>Definition</b> <b>„Haltestelle“</b>	<p>Haltestellen-Mindestanforderung:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Schild mit Liniennummer und Haltestellennamen</li> <li>• Fahrplan (Fahrplankasten)</li> <li>• Zeichen 224 StVO (wenn gesetzlich vorgeschrieben)</li> <li>• Tarifinfo mit Preisangabe und Anschrift nächster VVK</li> <li>• Servicenummer, Logo</li> </ul> <p>Darüber hinaus an zentralen Verknüpfungspunkten (ZOB):</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Infovitrienen</li> <li>• Umgebungspläne</li> </ul> <p>Haltestellen-Zusatzausstattung:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• An zentralen Haltestellen bzw. großen Verknüpfungspunkten sind nach Möglichkeit dynamisch Fahrgastinfosysteme zu errichten (Finanzierungsvorbehalt)</li> </ul>
<b>Zuständigkeiten</b>	<p>Die Zuständigkeiten für die einzelnen Haltestellen variieren von Haltestelle zu Haltestelle. Zuständig sind bspw. die Aufgabenträger, die Verkehrsunternehmen, Baulastträger oder beauftragte Dienstleister. Die unterschiedlichen Zuständigkeiten können über entsprechende Nachweise / Aufzeichnungen eindeutig den jeweils Verantwortlichen zugeordnet werden.</p>

<b>Messverfahren</b>	<p><b>Nachweis:</b> Bei der Ersteinrichtung entsprechen die Haltestellen zu 100 % den Vorgaben zur Haltestellenpflichtausstattung. Der Nachweis zur ordnungsgemäßen Ausstattung kann über entsprechende Dokumentationen geführt werden.</p> <p>Ab der Ersteinrichtung wird mit Hilfe eines Testkundenverfahrens durch Prüfer anhand von vorher festgelegten Kriterien stichprobenweise der Mindeststandard sowie weitere Ausstattungsmerkmale (z. B. Fahrgastunterstände, Beleuchtung, Sitzmöglichkeiten usw.) auf ihre Vollständigkeit und Funktion geprüft (MSS). Ist ein Ausstattungsmerkmal vorhanden und in Bezug auf Funktion und Beschaffenheit in Ordnung, gilt es als „konform“.</p> <p>Für die geprüfte Haltestellenausstattung wird der jeweilige durchschnittliche Prozentsatz als Gesamtjahreswert über alle definierten Qualitätskriterien ermittelt, wobei die verschiedenen Qualitätskriterien nochmals nach Relevanz für die Fahrgäste gewichtet werden.</p> <p>Die Stichprobe ist so auszuwählen, dass sie repräsentativ – bezogen auf ein Jahr – eine statistische Sicherheit von mind. 95 % und einem max. statistischen Fehler von 5 % als Gesamtergebnis für das Testobjekt „Haltestellen“ gewährleistet.</p>
<b>Erreichungsgrad</b>	<p>Bei Ersteinrichtung:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 100 % der Haltestellen erfüllen die o. g. Vorgaben zur definierten Haltestellenausstattung</li> </ul> <p>Ab Ersteinrichtung:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• X % der Haltestellen entsprechen den Vorgaben der definierten Mindestausstattung auf Vollständigkeit</li> <li>• X % der Haltestellen entsprechen den Vorgaben der Ausstattung hinsichtlich Beschaffenheit und Funktion</li> </ul> <p>(Durchschnittsjahreswerte über alle geprüften Haltestellen)</p>
<b>Ausnahmen</b>	Ersatz- oder Zusatzhaltestellen, die aufgrund von Großveranstaltungen oder Baustellen temporär eingerichtet werden, extrem Wetterbedingungen in Bezug auf Haltestellensauberkeit
<b>Umsetzung</b>	Die Umsetzung erfolgt gemäß Testkundenverfahren.
<b>Maßnahmen</b>	Bei nicht Erreichen des festgelegten Erreichungsgrads bzw. eines Toleranzwertes sind die Gründe hierfür darzustellen und Handlungsmaßnahmen aufzuzeigen.
<b>Inhalt Qualitätsbericht</b>	<p>Angestrebte Leistung (Qualitätsbericht)</p> <p>Messmethode</p> <p>Qualitätskennzahl</p> <p>Ergebnis der Leistungsmessung</p>
<b>Anlagen</b>	Checkliste / Kriterienkatalog MSS
<b>Weitere Bemerkung</b>	--

## 6.2. Haltestellenausstattung Stadtbahn

Die Haltestelle dient dem Fahrgast als Zugang zum ÖPNV. Ihr Erscheinungsbild, ihr Zustand und ihr Ausstattungsgrad beeinflussen direkt die Dienstleistungsqualität, die der Kunde wahrnimmt. Die Lage, die bauliche Ausstattung und vor allem die Ausstattung der Haltestelle selbst sollen daher den Kundenerwartungen an Sicherheit, Service, Komfort, Information und Barrierefreiheit entsprechen.

<b>Qualitätsziel</b>	<p>Die Haltestellen verfügen alle über die festgelegte Mindestausstattung und zeigen keine Mängel in Beschaffenheit und Funktion.</p> <p>Schäden, von denen eine Gefahr ausgeht, werden unverzüglich behoben. Fehlende oder zerstörte Fahrpläne / Tarifinfos werden spätestens innerhalb von 3 Werktagen nach Meldungseingang beseitigt bzw. ersetzt.</p>
<b>Qualitätskriterium</b>	<p>Haltestellenausstattung Stadtbahn</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Vollständigkeit der Mindestausstattung</li> <li>• Beschaffenheit und Funktion der Ausstattung</li> </ul>
<b>Qualitätskennzahl</b>	<p>Vollständigkeit der Mindestausstattung</p> <p>Beschaffenheit und Funktion der Ausstattung</p>
<b>Definition</b> <b>„Haltestelle“</b>	<p>Zusätzlich zu den o. a. Mindestanforderungen der Bushaltestellen, die auch für die Haltestellen Schiene gelten, werden je nach Funktion, Frequentierung und Platz weitergehende Anforderungen an die Ausstattungselemente der Haltestellen Schiene gestellt. Die Anforderungen an die Straßen-/ Stadtbahnhaltestellen ergeben sich aus den Festlegungen des NVP der Stadt Dortmund 2014 inkl. der Fortschreibung vom 08.12.2016 (insbes. S. 98-99, Ziff. 7.2.1.2).</p>
<b>Zuständigkeiten</b>	<p>Die Zuständigkeiten für die einzelnen Haltestellen bzw. Haltestellenausstattungsmerkmale können variieren. Zuständig sind beispielsweise die Aufgabenträger, die Verkehrsunternehmen, die Baulastträger oder beauftragte Dienstleister. Die unterschiedlichen Zuständigkeiten können über entsprechende Nachweise / Aufzeichnungen eindeutig den jeweils Verantwortlichen zugeordnet werden.</p>
<b>Messverfahren</b>	<p>Ab der Ersteinrichtung wird mit Hilfe eines Testkundenverfahrens durch Prüfer anhand von vorher festgelegten Kriterien stichprobenweise der Mindeststandard sowie weitere Ausstattungsmerkmale (z. B. Fahrgastunterstände, Beleuchtung, Sitzmöglichkeiten usw.) auf ihre Vollständigkeit und Funktion geprüft (MSS). Ist ein Ausstattungsmerkmal vorhanden und in Bezug auf Funktion und Beschaffenheit in Ordnung, gilt es als „konform“.</p> <p>Für die geprüfte Haltestellenausstattung wird der jeweilige durchschnittliche Prozentsatz als Gesamtjahreswert über alle definierten Qualitätskriterien ermittelt, wobei die verschiedenen Qualitätskriterien nochmals nach Relevanz für die Fahrgäste gewichtet werden.</p> <p>Die Stichprobe ist so auszuwählen, dass sie repräsentativ – bezogen auf ein Jahr – eine statistische Sicherheit von mind. 95 % und einem max. statistischen Fehler von 5 % als Gesamtergebnis für das Testobjekt „Haltestellen“ gewährleistet.</p>
<b>Erreichungsgrad</b>	<p>Bei Ersteinrichtung:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 100 % der Haltestellen erfüllen die o. g. Vorgaben zur definierten Haltestellenausstattung</li> </ul> <p>Ab Ersteinrichtung:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• X % der Haltestellen entsprechen den Vorgaben der definierten Mindestausstattung auf Vollständigkeit</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>X % der Haltestellen entsprechen den Vorgaben der Ausstattung hinsichtlich Beschaffenheit und Funktion</li> </ul> <p>(Durchschnittsjahreswerte über alle geprüften Haltestellen)</p>
<b>Ausnahmen</b>	Ersatz- oder Zusatzhaltestellen, die aufgrund von Großveranstaltungen oder Baustellen temporär eingerichtet werden, extrem Wetterbedingungen in Bezug auf Haltestellensauberkeit
<b>Umsetzung</b>	Die Umsetzung erfolgt gemäß Testkundenverfahren.
<b>Maßnahmen</b>	Bei nicht Erreichen des festgelegten Erreichungsgrads bzw. eines Toleranzwertes sind die Gründe hierfür darzustellen und Handlungsmaßnahmen aufzuzeigen.
<b>Inhalt</b> <b>Qualitätsbericht</b>	<p>Angestrebte Leistung (Qualitätsbericht)</p> <p>Messmethode</p> <p>Qualitätskennzahl</p> <p>Ergebnis der Leistungsmessung</p>
<b>Anlagen</b>	Checkliste / Kriterienkatalog MSS
<b>Weitere Bemerkung</b>	--

### 6.3. Haltestellensauberkeit Bus / Stadtbahn

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

<b>Qualitätsziel</b>	Die Haltestellen sind sauber, frei von Graffiti / Schmierereien. Grobe Verunreinigungen, Graffiti und Schmierereien werden innerhalb von 3 Werktagen nach Meldungseingang beseitigt.
<b>Qualitätskriterium</b>	Haltestellensauberkeit Bus / Stadtbahn
<b>Qualitätskennzahl</b>	Haltestellensauberkeit Bus Haltestellensauberkeit Stadtbahn
<b>Definition</b> <b>„Haltestellensauberkeit“</b>	Eine Haltestelle muss in Bezug auf die Haltestellenausstattung in einem für den Kunden sauberen und ordentlichen Zustand sein. D. h. die Haltestelle muss frei von störendem Abfall, Staub, Schmutz und visuellen Beeinträchtigungen (z. B. Graffiti) sein. Es sollte möglichst einen angenehmen Geruch aufweisen.
<b>Zuständigkeiten</b>	Die Zuständigkeiten für die einzelnen Haltestellen bzw. Haltestellenausstattungsmerkmale können variieren. Zuständig sind beispielsweise die Aufgabenträger, die Verkehrsunternehmen, die Baulasträger oder beauftragte Dienstleister. Die unterschiedlichen Zuständigkeiten können über entsprechende Nachweise / Aufzeichnungen eindeutig den jeweils Verantwortlichen zugeordnet werden.
<b>Messverfahren</b>	<p><b>Nachweis:</b> Bei der Ersteinrichtung entsprechen die Haltestellen zu 100 % den Vorgaben zur Haltestellenpflichtausstattung. Der Nachweis zur ordnungsgemäßen Ausstattung kann über entsprechende Dokumentationen geführt werden.</p> <p>Mit Hilfe eines Testkundenverfahrens wird durch Prüfer anhand von vorher festgelegten Kriterien (Checkliste) stichprobenweise die Haltestellensauberkeit geprüft (MSS). Hierbei werden definierte Haltestellenausstattungsmerkmale (z. B. Sitze, Boden, Wände Glas-scheiben) auf ihre Sauberkeit hin geprüft. Wird ein Ausstattungsmerkmal als sauber beurteilt, gilt es als „konform“.</p> <p>Für die geprüfte Haltestellenausstattung wird der durchschnittliche Prozentsatz als Gesamtjahreswert (Haltestellensauberkeit) über alle definierten Qualitätskriterien ermittelt.</p> <p>Eine entsprechende Checkliste zur Beurteilung der Haltestellensauberkeit inkl. der dazugehörigen Definitionen und Bewertungsskalen liegt vor.</p> <p>Die Stichprobe ist so auszuwählen, dass sie repräsentativ – bezogen auf ein Jahr – eine statistische Sicherheit von mind. 95 % und einem max. statistischen Fehler von 5 % als Gesamtergebnis für das Testobjekt „Haltestellen“ gewährleistet.</p>
<b>Erreichungsgrad</b>	Mindestens X % aller geprüften Haltestellenausstattungsmerkmale sollen „sauber“ sein  (Durchschnittsjahreswert über aller geprüften Haltestellen)
<b>Ausnahmen</b>	Ersatz- oder Zusatzhaltestellen, die aufgrund von Großveranstaltungen oder Baustellen temporär eingerichtet werden, extreme Wetterbedingungen in Bezug auf Haltestellensauberkeit

<b>Umsetzung</b>	Die Umsetzung erfolgt gemäß Testkundenverfahren.
<b>Maßnahmen</b>	Bei nicht Erreichen des festgelegten Erreichungsgrads bzw. eines Toleranzwertes sind die Gründe hierfür darzustellen und Handlungsmaßnahmen aufzuzeigen.
<b>Inhalt</b> <b>Qualitätsbericht</b>	Angestrebte Leistung (Qualitätsbericht) Messmethode Qualitätskennzahl Ergebnis der Leistungsmessung
<b>Anlagen</b>	Checkliste / Kriterienkatalog MSS
<b>Weitere Bemerkung</b>	<b>Haltestellenreinigung:</b> Bezüglich der Reinigung von Haltestellen sind Standards zur Reinigungsdurchführung (Reinigungsart / Reinigungsintervall) in einem Leistungsverzeichnis definiert. Es gilt das Leistungsverzeichnis in der jeweils aktuellen Fassung.

## 7 Sicherheit im Bereich Bus / Stadtbahn

Im Zusammenhang mit der Festlegung von „Qualitätsstandards“ werden hier zunächst sicherheitsrelevante Kriterien in Bezug auf die Fahrzeug- und KundenCenter-Ausstattung sowie das Verhalten bzw. die Qualifikation des Fahrpersonals betrachtet. In Bezug auf die Sicherheit an Haltestellen haben die Verkehrsunternehmen nur bedingt Einflussmöglichkeit, da diese sich im öffentlichen Raum befinden.

<b>Qualitätsziel</b>	Der Kunde fühlt sich zu jeder Zeit während der Benutzung des ÖPNV sicher. Auf Notfälle kann schnell reagiert werden.
<b>Qualitätskriterium</b>	Sicherheit <ul style="list-style-type: none"> <li>• Konflikt-/ Kriminalitätsvermeidung</li> <li>• Unfallvermeidung</li> <li>• Notfallmanagement</li> </ul>
<b>Qualitätskennzahl</b>	Kriterium Sicherheitsempfinden der Fahrgäste im Kundenbarometer
<b>Definition</b> <b>„Sicherheit“</b>	<p>Unter Sicherheit wird hier das Sicherheitsgefühl und Wohlbefinden des Kunden verstanden, das dieser zu jeder Zeit während der Benutzung des ÖPNV empfindet. Um das Sicherheitsgefühl der Fahrgäste zu stärken, werden durch die Verkehrsunternehmen – im Rahmen ihrer Möglichkeiten – entsprechende Maßnahmen bzw. Regelungen getroffen. Diese sollen sowohl präventiv im Hinblick auf Konflikt-, Verbrechen und Unfallvermeidung wirken als auch sicherstellen, dass beim Eintreten eines tatsächlichen Notfalls geeignete Mittel (Notfallpläne etc.) bereitstehen und Maßnahmen eingeleitet werden.</p> <p><b>Betriebsmanagement:</b> <u>Notfallmanagement:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 100 % abgesicherte Kommunikations- und Koordinationsebene durch permanente Besetzung der Leitstelle</li> <li>• Vorhandensein von aktuellen Notfall-/ Meldeplänen bzw. Regelungen in der Leitstelle</li> <li>• Geeignete Qualifikation des Leitstellenpersonals (Einweisung)</li> <li>• Verfügbarkeit von Personalen zur Regelung bei Unfällen etc.</li> </ul> <p><b>Fahrzeugausstattung:</b> <u>Unfallvermeidung:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 100 % Fahrzeugeinsatz gem. StVZO und / oder BOSTrab / BOKraft</li> <li>• 100 % Einhaltung der gesetzl. Vorgaben zu den Untersuchungen (HU / SP / AU)</li> <li>• Wartungen gem. definiertem Wartungsplan</li> </ul> <p><u>Notfallmanagement:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 100 % Funkanlage / Notruffunktion in den Fahrzeugen</li> <li>• 100 % abgesicherte Kommunikations- und Koordinationsebene durch permanente Besetzung der Leitstelle (s. o.)</li> <li>• Vorhandensein von Sicherheitseinrichtungen (z. B. Nothämmer) und Kennzeichnungen gem. den gesetzlichen Vorschriften</li> </ul> <p><u>Konflikt-, Verbrechenvermeidung:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ausrüstung von Neufahrzeugen mit Videoüberwachungsanlagen und entsprechenden Signets / Piktogrammen (gem. Datenschutzgesetz)</li> </ul> <p><b>Fahrpersonal:</b> <u>Unfallvermeidung:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 100 % Gewährleistung der Grundqualifikation des Fahrpersonals vor Betriebsaufnahme</li> <li>• Baustein „Fahrsicherheitstraining“ im Rahmen der Fahrerqualifikation gemäß EU-Richtlinie 2003/59/EG</li> <li>• regelmäßige Nachschulung gemäß BOSTrab / VDV-Schriften und Mitteilungen</li> </ul> <p><u>Konflikt-, Verbrechenvermeidung:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Deeskalationstraining als Präventionsmaßnahme (Zusatzqualifikation) für das eigene Fahrpersonal nach betrieblichen Möglichkeiten</li> </ul> <p><b>Interne Vorverkaufsstellen / KundenCenter:</b></p>

	<p><u>Konflikt-, Verbrechensvorbeugung:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ausrüstung von KundenCentern mit Notruffunktion</li> <li>• Nach Möglichkeit Einrichtung von Videoüberwachungsanlagen (gem. Datenschutzgesetz)</li> </ul> <p><b>Haltestellen: (nur bedingte Einflussmöglichkeit der Verkehrsunternehmen)</b></p> <p><u>Verbrechensvorbeugung:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Bauliche Ausgestaltung der Haltestellen nach Sicherheitsaspekten (Verantwortung entsprechend der Zuständigkeit (Aufgabenträger / Verkehrsunternehmen / Externe))</li> <li>• Haltestellenbeleuchtung (Verantwortung entsprechend der Zuständigkeit (Aufgabenträger / Verkehrsunternehmen / Externe))</li> </ul>
<b>Zuständigkeiten</b>	<p>Aufgabenträger</p> <p>Baulastträger</p> <p>Verkehrsunternehmen</p>
<b>Messverfahren</b>	<p>Die Messung des Qualitätsstandards „Fahrgastsicherheit“ soll zunächst über die Messmethode des Kundenbarometers erhoben werden. Hierbei soll das Kriterium „Sicherheitsempfinden“ bewertet werden. Die Kundenbarometer orientieren sich dabei an offiziell anerkannten Kundenbarometermodellen (z. B. TNS-Infratest) und werden jährlich in den Unternehmen durchgeführt. Die Ergebnisse werden in Jahreswerten dargestellt.</p> <p>Die differenzierten Leistungsmerkmale des Kundenbarometers „Sicherheit vor Belästigung (oder auch Erhöhung der subjektiven Sicherheit) im Bus – tagsüber / abends –“ und „Sicherheit (oder auch Erhöhung der subjektiven Sicherheit) an Haltestellen tagsüber / abends“ werden als Gesamtwert „Sicherheitsempfinden“ zusammengefasst.</p> <p>Das Kriterium „Sicherheitsempfinden“ gilt als konform, wenn die Befragungsergebnisse (bezogen auf ein Jahr / über alle Befragungen) mindestens einen Bewertung von durchschnittlich bzw. zufriedenstellend gem. definierter Bewertungsskala erhalten.</p> <p>Analog zur Messmethode „Kundenbarometer“ kann auch das sog. „Kundenforum“ zur Ermittlung der Kundenzufriedenheit in Bezug auf das Kriterium „Sicherheitsempfinden“ genutzt werden. Hierbei sind die Bewertungsmaßstäbe und das Bewertungsverfahren im Hinblick auf den Qualitätsstandard „Fahrgastsicherheit“ noch genau zu definieren.</p>
<b>Erreichungsgrad</b>	<p>X % der befragten Fahrgäste bewerten das Kriterium „Fahrgastsicherheit“ im Rahmen der Kundenbarometer als konform</p>
<b>Ausnahmen</b>	<p>Da es sich bei der Messung des Qualitätsstandards „Sicherheit“ um eine sogenannte „subjektive“ Messmethode handelt, sind die Bewertungsergebnisse auch durch die generelle Stimmungslage in der Bevölkerung beeinflusst. Von daher müssen Ausnahmesituationen, die das Sicherheitsempfinden der Bevölkerung stark beeinflussen, wie z. B. bei Terrordrohungen, Bombenalarm etc. bei der Bewertung besonders berücksichtigt werden.</p>
<b>Umsetzung</b>	<p>Im Rahmen der geplanten Kundenbarometer / des geplanten Kundenforums der Verkehrsunternehmen.</p>
<b>Maßnahmen</b>	<p>Bei nicht Erreichen des festgelegten Erreichungsgrads bzw. eines Toleranzwertes sind die Gründe hierfür darzustellen und Handlungsmaßnahme aufzuzeigen.</p>
<b>Inhalt</b>	<p>Angestrebte Leistung (Qualitätsbericht)</p>
<b>Qualitätsbericht</b>	<p>Messmethode</p>

	<p>Qualitätskennzahl</p> <p>Ergebnis der Zufriedenheitsmessung</p>
<b>Anlagen</b>	--
<b>Weitere Bemerkung</b>	<p><b>Allgemeine Regelung:</b>  Vielfach werden von den Verkehrsunternehmen individuell noch weitere Präventionsmaßnahmen zur Verringerung des Sicherheitsrisikos für die Fahrgäste durchgeführt. Hierzu gehören u. a. Aktionen im Schülerbereich (z. B. Busschule / Busführerschein / Busbegleiter), Aktionen im Seniorenbereich, Ordnungspartnerschaften, Sicherheitstage, Teilnahme an ZeRP etc.</p>



## Anlage 2: Qualitätszielwerte [DSW21]

Qualitätskriterium	Qualitätskriterium	Messwert, Erläuterung	Status quo (2016)	Zielwert (2017)	Bemerkung
<b>1. Betrieb / Leistung / Zuverlässigkeit</b>	<b>Fahrtausfall Bus</b>	X % max. Ausfallquote Bus / Jahr	X %	X %	
	<b>Fahrtausfall Stadtbahn</b>	X % max. Ausfallquote Stadtbahn / Jahr	X %	X %	
	<b>Pünktlichkeit Bus</b>	X % Pünktlichkeit Bus gesamt / Jahr Berechnungsgrundlage: ...	X %	X %	
	<b>Pünktlichkeit Stadtbahn</b>	X % Pünktlichkeit Stadtbahn gesamt / Jahr Berechnungsgrundlage: ...	X %	X %	
	<b>Anschlüsse</b>	X % der Anschlüsse, die gemäß der Anschlussgarantie gesichert werden sollen, werden gesichert / Jahr	-	Keine Zielwerte	
	<b>Platzangebot</b>	X % Besetzungsgrad	-	Keine Zielwerte	
<b>2. Personal</b>	<b>Fahrpersonal Bus</b>	X % Servicegrad Fahrpersonal Bus / Jahr - Erscheinungsbild - Verhalten - Qualifikation	X %	X %	
	<b>Fahrpersonal Stadtbahn</b>	X % Servicegrad Fahrpersonal Stadtbahn / Jahr - Erscheinungsbild - Verhalten - Qualifikation	X %	X %	
	<b>Servicepersonal KundenCenter</b>	X % Servicegrad Servicepersonal KundenCenter / Jahr - Erscheinungsbild - Verhalten - Qualifikation	X %	X %	

Qualitätskriterium	Qualitätskriterium	Messwert, Erläuterung	Status quo (2016)	Zielwert (2017)	Bemerkung
	<b>Servicepersonal externe Verkaufsstellen</b>	X % Servicegrad Servicepersonal externer Vertriebspartner/ Jahr - Erscheinungsbild - Verhalten - Qualifikation	X %	X %	
	<b>Service-, Sicherheits- und Fahrausweisprüfpersonal</b>	X % Servicegrad Servicepersonal externer Vertriebspartner/ Jahr - Erscheinungsbild - Verhalten - Qualifikation	-	Keine Zielwerte	
<b>3. Information</b>	<b>Informationen im Regelfall</b>	X % Informationsgrad vor der Fahrt gesamt / Jahr	X %	X %	
		X % Informationsgrad während der Fahrt gesamt / Jahr	X %	X %	
	<b>Informationen bei geplanten Störungen</b>	X % Informationsgrad bei geplanten Störungen gesamt / Jahr	-	Keine Zielwerte	
<b>4. Vertrieb und Service</b>	<b>Erscheinungsbild / Ausstattung KundenCenter</b>	X % Ausstattung und Erscheinungsbild / Jahr - Ausstattung - Erscheinungsbild	X %	X %	
	<b>Erscheinungsbild / Ausstattung externe Verkaufsstellen</b>	X % Ausstattung und Erscheinungsbild / Jahr - Ausstattung - Erscheinungsbild	X %	X %	
	<b>Kundendialog</b>	X % der eingehenden Kundenbeschwerden werden innerhalb der definierten Frist (5 Tage ab Eingang der Beschwerde) beantwortet (Jahresdurchschnittswert)	-	Keine Zielwerte	

Qualitätskriterium	Qualitätskriterium	Messwert, Erläuterung	Status quo (2016)	Zielwert (2017)	Bemerkung
5. Fahrzeuge	Fahrzeugausstattung Bus	X % der definierten Ausstattungsmerkmale Bus sind vorhanden und in Bezug auf Beschaffenheit und Funktion in Ordnung / Jahr	X %	X %	
	Fahrzeugausstattung Stadtbahn	X % der definierten Ausstattungsmerkmale Stadtbahn sind vorhanden und in Bezug auf Beschaffenheit und Funktion in Ordnung / Jahr	X %	X %	
	Fahrzeugsauberkeit Bus	X % Fahrzeugsauberkeit Bus / Jahr	X %	X %	
	Fahrzeugsauberkeit Stadtbahn	X % Fahrzeugsauberkeit Stadtbahn / Jahr	X %	X %	
6. Haltestellen	Haltestellenausstattung Bus	X % der definierten Haltestellen-Mindestausstattung Bus ist vollständig / Jahr	X %	X %	
		X % der definierten Haltestellen-Ausstattung Bus ist in Bezug auf Beschaffenheit und Funktion in Ordnung / Jahr	X %	X %	
	Haltestellenausstattung Stadtbahn	X % der definierten Haltestellen-Mindestausstattung Stadtbahn ist vollständig / Jahr	X %	X %	
		X % der definierten Haltestellen-Ausstattung Stadtbahn ist in Bezug auf Beschaffenheit und Funktion in Ordnung / Jahr	X %	X %	
	Haltestellensauberkeit Bus	X % Haltestellen-Sauberkeit Bus / Jahr	X %	X %	
	Haltestellensauberkeit Stadtbahn	X % Haltestellen-Sauberkeit Stadtbahn / Jahr	X %	X %	
7. Sicherheit im Bereich Bus/Stadtbahn	Sicherheit	X % der befragten Fahrgäste bewerten das Kriterium „Fahrgastsicherheit“ im Rahmen der Kundenbarometer als konform	-	Keine Zielwerte	



## **Anlage 3: Mindeststandards Fahrzeuge**

In Anlage 3 sind die bezüglich der Fahrzeugausstattung definierten Vorgaben als Mindeststandards für Fahrzeuge im Linieneinsatz vereinbart. Darüber hinaus werden die Ausstattungsmerkmale bei Neuanschaffung von KOM-Fahrzeugen festgelegt. Für die Mindestausstattung Stadtbahn werden sowohl die derzeitige Ausstattung der bestehenden Flotte beschrieben als auch das Konzept für die zukünftige Fahrzeugbeschaffung.

### **INHALT**

<b>1</b>	<b>FAHRZEUGE .....</b>	<b>2</b>
1.1.	Mindestausstattung Bus .....	2
1.2.	Mindestausstattung Stadtbahn .....	4

# 1 Fahrzeuge

## 1.1. Mindestausstattung Bus

Für die von DSW21 vorzuhaltenden Fahrzeuge (Omnibusse) gelten folgende Mindestausstattungen:

- mindestens 33 Sitzplätze / 45 Stehplätze für Solobusse; mind. 50 Sitzplätze / 84 Stehplätze für Gelenkbusse,
- Niederflrbusse mit Kneeling-Technik zur Absenkung an den Haltestellen für einen leichteren Einstieg sowie einer durch den Fahrer manuell zu bedienenden Rampe an Tür 2, die für die Nutzung mobilitätseingeschränkter Fahrgäste (Rollstuhlfahrer) vorgesehen ist,
- Fahrgastraum-Klimaanlage (ausreichende Beheizung und Belüftung),
- separat zu regelnde Fahrer-Klimaanlage,
- Videoschutzanlagen zur Verbesserung der subjektiven Sicherheit der Fahrgäste,
- Erfüllung mindestens der Abgasnorm Euro IV und besser,
- Sitzbezüge bzw. Bestuhlung in einem gepflegten und ansprechenden Zustand,
- Zähltablett mit Aufnahmemöglichkeit für Bordrechner / Verkaufsgerät,
- Ausreichende Anzahl Haltewunsch-Taster,
- Umfassende Fahrgastinformationseinrichtungen (z. B. optische und akustische Ankündigung von Haltestellen)

Der Mindeststandard für neu oder gebraucht zu beschaffende Omnibusse richtet sich nach dem NVP der Stadt Dortmund 2014 inkl. der Fortschreibung vom 08.12.2016. Zusätzlich sind die Regelungen zu den Mindeststandards der Richtlinie des VRR zur Fahrzeugförderung gemäß § 11 Abs. 2 ÖPNVG NRW analog einzuhalten. Darüber hinaus müssen die Fahrzeuge den Belangen mobilitätseingeschränkter Personen gerecht werden.

Das Durchschnittsalter des Fuhrparks von 6 Jahren sollte nicht überschritten werden. Die maximale Einsatzdauer der Fahrzeuge ist insbesondere durch die Anforderungen an die Emissionswerte, die im Wesentlichen durch die Luftreinhaltepläne vorgegeben sind, vorgegeben.

Bei Neuanschaffungen sind grundsätzlich die höchsten verfügbaren Abgasstandards (aktuell Euro VI-Norm) zu berücksichtigen, soweit diese technisch ausreichend erprobt sind. Des Weiteren müssen für alle Fahrzeuge die Vorgaben des Aufgabenträgers Stadt Dortmund sowie der aktuellen Luftreinhaltepläne der jeweils zuständigen Bezirksregierungen beachtet werden. Diese sind bei den zuständigen Bezirksregierungen einzusehen.

Bei der Busbeschaffung (Neubeschaffungen) gelten grundsätzlich folgende weitere Anforderungen:

- vergrößerte Sondernutzungsfläche an Tür 2 (min. 900 mm x 2.600 mm),
- zusätzliche Sondernutzungsfläche für Kinderwagen (keine Rampe) an Tür 3 bei Gelenkfahrzeugen,

- Ausrüstung der Stehplätze mit ausreichenden Haltemöglichkeiten,
- umfassende Fahrgastinformationseinrichtungen (u.a. 29" Widescreen TFT-Monitore mit Anzeige der nächsten Haltestelle und der folgenden Haltestellen sowie der Zielhaltestelle und Anzeige der Anschlüsse an Kreuzungshaltestellen).

Ein Teil der Lichtsignalanlagen im Stadtgebiet Dortmund ist mit Bus-Vorrangschaltungen ausgestattet, die über ein digitales Funk-Datentelegramm ausgelöst werden. Der hierfür notwendige Bordrechner muss auf die zentrale Datenversorgung zugreifen können und mittels eines DFM (digitales Funkmodul) ein R09.16-Telegramm an die Empfangs- und Auswerteeinheit der LSA übertragen.

Bei der Gestaltung der Fahrzeuge sind verschiedene Kundenbelange zu beachten: Dazu gehören u.a. eine zweckmäßige Anordnung der Sitze (möglichst in Fahrtrichtung) und möglichst podestfreie Sitze. Es ist auf eine gute Beleuchtung und auf große und überwiegend werbefreie Scheiben zu achten. Als kundenorientierte Informationselemente im und am Fahrzeug sind eine Anzeige der Liniennummer an allen Fahrzeugseiten, die Fahrtrichtungsanzeige an der Front und die Linienverlaufsanzeige an der Einstiegsseite vorzuhalten.

## **1.2. Mindestausstattung Stadtbahn**

Auf der Ost-/Weststrecke (Linien U43 und U44) werden seit der Auslieferung (2008 bis 2012) NGT8 Straßenbahnen eingesetzt. Diese Fahrzeuge sind ausgestattet mit:

- Fahrer- und Fahrgastklimaanlagen,
- Fahrtzielanzeiger (Front und Seite in LED-Technik),
- Innenanzeiger (Anzeige der nächsten Haltestelle in LED-Technik),
- automatische Haltestellenansagen,
- Videoschutzanlagen zur Verbesserung der subjektiven Sicherheit der Fahrgäste,
- Fahrgastnotsprechstellen,
- Fahrausweisverkaufsautomaten und -entwerter,
- gute Ausleuchtung des Innenraums,
- große und überwiegend werbefreie Scheiben (Beklebung maximal 30 %),
- Vorankündigung zur Schließung der Türen (akustisch und optisch),
- Trittstufen bei straßenbündigem Bahnkörper,
- Sondernutzungsflächen mit Stellflächen für Rollstuhlfahrer und Kinderwagen.

Für mobilitätseingeschränkte Fahrgäste ist der barrierefreie Ein- und Ausstieg in unterirdischen Haltestellen und an Oberflächenhaltestellen mit Bahnsteigen möglich. An oberirdischen Haltestellen mit Bahnsteighöhen/Bordsteinkanten von 18 bis 22 cm ist ein barrierefreier Zugang mittels Rampe im Fahrzeug bzw. Podest an der Haltestelle an Tür 1 möglich.

Auf den Stadtbahnlinien (U41, U42, U45, U46, U47, U49) werden zz. Hochflurfahrzeuge als 6- und 8-Achser mit folgender Ausstattung eingesetzt:

- Fahrtzielanzeiger (Front und Seite in LED-Technik),
- Innenanzeiger (Anzeige der nächsten Haltestelle in LED-Technik),
- automatische Haltestellenansage,
- Videoschutzanlage zur Verbesserung der subjektiven Sicherheit der Fahrgäste (nur B100),
- Fahrgastnotsprechstellen,
- gute Ausleuchtung des Innenraums,
- große und überwiegend werbefreie Scheiben (Beklebung maximal 30%),
- barrierefreier Zugang an allen Stadtbahnhochflurbahnsteigen,
- Trittstufen für Ein-/Ausstieg an Haltestellen ohne Hochflurbahnsteig.

Ab 2019 erfolgen eine Erweiterung der Hochflurflotte um 14 bis 16 Fahrzeuge sowie der Ersatz der 10 B100-Hochflurfahrzeuge und die Modernisierung von 64 B80-Hochflurfahrzeugen in einem Projekt. Aktuell erfolgt die Ausschreibung und Vergabe von 24 plus optional 2 Neufahrzeugen. Die Auslieferung der Neufahrzeuge wird für den Zeitraum 2019 bis 2021 erwartet. Die Modernisierung der 64 B80-Hochflurfahrzeuge ist zwischen 2020 und 2028 geplant.

Die neuen und modernisierten Fahrzeuge müssen technisch kompatibel ausgestaltet sein, um die betrieblich notwendigen Traktionen unter allen Hochflurfahrzeugen bilden zu können.

Bei der Beschaffung neuer Fahrzeuge sind u.a. folgende Kriterien/Kundenbelange zu berücksichtigen:

- einheitliches Konzept für Neufahrzeuge und modernisierte Fahrzeuge,
- betriebliche Traktionsbildung innerhalb der Fahrzeugkategorien Hoch-/Niederflur
- Fahrer-Klimaanlage,
- Fahrtzielanzeiger (Front und Seite in LED-Technik),
- TFT-Monitore mit Anzeige der nächsten Haltestelle und der folgenden Haltestellen sowie der Zielhaltestelle im Fahrzeug und Anzeige der Anschlüsse an Kreuzungshaltestellen,
- automatische Haltestellenansage,
- Videoschutzanlage zur Verbesserung der subjektiven Sicherheit der Fahrgäste,
- Fahrgastnotsprechstellen,
- gute Ausleuchtung des Innenraums,
- große und überwiegend werbefreie Scheiben (Beklebung maximal 30 %),
- Vorankündigung zur Schließung der Türen (akustisch und optisch),
- barrierefreier Zugang an allen Stadtbahnhochflurbahnsteigen,
- von allen Türen erreichbare Sondernutzungsflächen mit Stellflächen für Rollstuhlfahrer und Kinderwagen.



# Qualitätsbericht 2016

für den ÖPNV



**Dortmunder Stadtwerke AG**



**Inhaltsverzeichnis**

<b>Einleitung</b> .....	Seite 5
<b>Qualitätsstandards</b>	
<b>1. Betrieb / Leistung / Zuverlässigkeit</b>	
1.1. Leistung: Verfügbarkeit / Fahrtausfall Bus .....	Seite 7
1.2. Pünktlichkeit Bus .....	Seite 8
1.3. Anschlüsse .....	Seite 9
1.4. Platzangebot .....	Seite 10
<b>2. Personal</b>	
2.1. Fahrpersonal Bus .....	Seite 11
2.2. Servicepersonal KundenCenter .....	Seite 13
2.3. Vertriebspersonal externer Vertriebspartner .....	Seite 15
2.4. Service-, Sicherheits- und Fahrausweisprüfpersonal .....	Seite 17
<b>3. Information</b>	
3.1. Information vor der Fahrt .....	Seite 18
3.2. Information während der Fahrt .....	Seite 18
3.3. Sonstige Informationsquellen (Internet / Call-Center) .....	Seite 20
3.4. Informationen im Störfall .....	Seite 21
<b>4. Vertrieb und Service</b>	
4.1. Interne Vorverkaufsstellen / KundenCenter .....	Seite 23
4.2. Externe Verkaufsstellen .....	Seite 24
4.3. Kundendialog .....	Seite 25
<b>5. Fahrzeuge</b>	
5.1. Fahrzeugausstattung Bus .....	Seite 26
5.2. Fahrzeugsauberkeit Bus .....	Seite 28
<b>6. Infrastruktur / Haltestellen</b>	
6.1. Haltestellenausstattung Bus .....	Seite 29
6.2. Haltestellensauberkeit Bus .....	Seite 30
<b>7. Sicherheit im Fahrzeug und im ÖPNV-Umfeld</b> .....	Seite 31
<b>Übersichten</b>	
Übersicht der Ergebnisse aus der „objektiven“ Leistungsmessung .....	Seite 32
Übersicht der Ergebnisse aus der „subjektiven“ Zufriedenheitsmessung .....	Seite 33
<b>Zusammenfassung und Ausblick</b> .....	Seite 35



**Einleitung**

.....

.....

1. Qualitätsbereich: Betrieb / Leistung / Zuverlässigkeit

1.1 Leistung: Verfügbarkeit / Fahrtausfall Bus

**Angestrebte Leistung (Qualitätsziel):**

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

**Messmethode:**

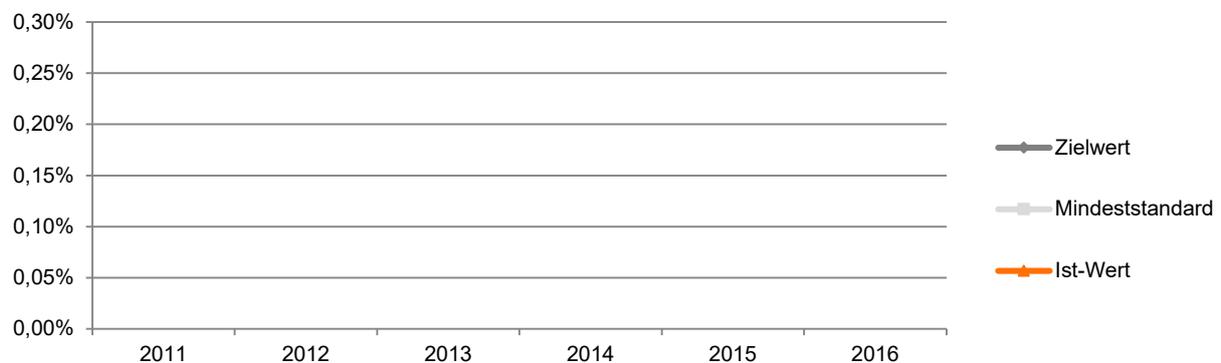
**DPM:** Differenz zwischen der Soll-Fahrplanleistung gesamt und der Ist-Fahrleistung gesamt - bezogen auf ein Jahr - anhand der Anzahl der Fahrten.

(Definition „Fahrtausfall“: Fahrten gelten als ausgefallen, wenn sie gar nicht bzw. nur teilweise (Teilausfälle) durchgeführt werden.)

**Qualitätskennzahl:** X % Ausfallquote pro Jahr ⇔ (bzw. 100 % - X % = Verfügbarkeit)

**Ergebnis der Leistungsmessung:**

Messung der Leistung (Maßstab zur Leistungsmessung)						
Jahr	Zielwert	Mindeststandard (Toleranzgrenze)	Ist-Wert Messung in %	Differenz	Verfügbarkeit in % (100 %- X %)	Status
2014	--	--		--		--
2015	--	--		--		--
<b>2016</b>						



**Zur Information (CSS):**

Messung der Zufriedenheit –DSW21 gesamt-				
Jahr	Kundenzufriedenheit (ÖPNV-Kundenbarometer)	Mittelwert	Zufriedenheit in %	Wichtigkeit
2014	Pünktlichkeit und Zuverlässigkeit			
2015	Pünktlichkeit und Zuverlässigkeit			
<b>2016</b>	Pünktlichkeit und Zuverlässigkeit			

1. Qualitätsbereich: Betrieb / Leistung / Zuverlässigkeit

1.2 Qualitätsstandard: Pünktlichkeit Bus

**Angestrebte Leistung (Qualitätsziel):**

Die Busse fahren pünktlich und nicht zu früh ab.

**Messmethode:**

**DPM:** Die Ist-Fahrplandaten werden mit Hilfe eines elektronischen Systems (RBL) ermittelt und automatisch mit den Soll-Fahrplandaten verglichen - als Jahresvollerhebung ohne Ausnahmen, Messparameter: - 59 sec bis + 3.00 min (Abfahrten an Haltestellen) = pünktlich, ohne Gewichtung nach Fahrgastaufkommen.

**Qualitätskennzahl:** X % Pünktlichkeit gesamt pro Jahr

**Ergebnis der Leistungsmessung:**

Messung der Leistung (Maßstab zur Leistungsmessung)					
Jahr	Zielwert	Mindeststandard (Toleranzgrenze)	Ist-Wert Messung in %	Differenz	Status
2014	--	--		--	--
2015	--	--		--	--
<b>2016</b>	--	--		--	--



**Zur Information (CSS):**

Messung der Zufriedenheit –DSW21 gesamt-				
Jahr	Kundenzufriedenheit (ÖPNV-Kundenbarometer)	Mittelwert	Zufriedenheit in %	Wichtigkeit
2014	Pünktlichkeit und Zuverlässigkeit			
2015	Pünktlichkeit und Zuverlässigkeit			
<b>2016</b>	Pünktlichkeit und Zuverlässigkeit			

1. Qualitätsbereich: Betrieb / Leistung / Zuverlässigkeit

1.3 Qualitätsstandard: **Anschlüsse** („garantierte Anschlüsse“)

**Angestrebte Leistung (Qualitätsziel):**

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

**Messmethode:**

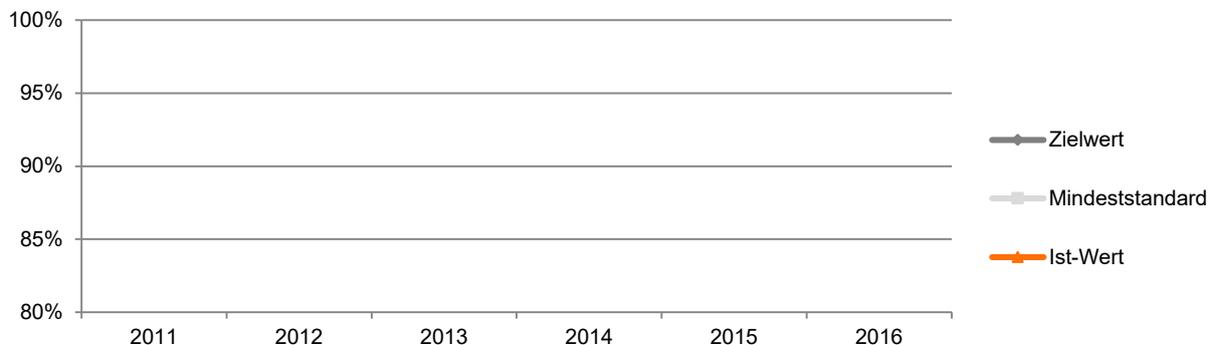
**DPM:** Die Einhaltung der „garantierten“ Anschlüsse wird über das Messverfahren der direkten Leistungsmessung geprüft. Die Anzahl der eingehaltenen Anschlüsse wird anschließend ins Verhältnis zur Gesamtzahl aller geprüften „garantierten“ Anschlüsse gesetzt (siehe Anschlussgarantie VRR, nach 21.00 Uhr).

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

**Ergebnis der Leistungsmessung:**

Messung der Leistung (Maßstab zur Leistungsmessung)					
Jahr	Zielwert	Mindeststandard (Toleranzgrenze)	Ist-Wert Messung in %	Differenz	Status
2014	--			--	--
2015	--			--	--
<b>2016</b>	--			--	--

Zurzeit werden hierzu keine Messungen durchgeführt.



**Zur Information (CSS):**

Messung der Zufriedenheit –DSW21 gesamt-				
Jahr	Kundenzufriedenheit (ÖPNV-Kundenbarometer)	Mittelwert	Zufriedenheit in %	Wichtigkeit
2014	Anschlüsse*			
2015	Anschlüsse*			
<b>2016</b>	Anschlüsse*			

\* alle vom Kunden als Anschluss wahrgenommenen Linierverbindungen!

1. Qualitätsbereich: Betrieb / Leistung / Zuverlässigkeit

**1.4 Qualitätsstandard: Platzangebot**

**Angestrebte Leistung (Qualitätsziel)**

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

**Messmethode:**

Zurzeit keine Messung

**Qualitätskennzahl:** (KEINE ZIELWERTE/FESTLEGUNG VEREINBART)

**Zur Information (CSS):**

Messung der Zufriedenheit –DSW21 gesamt-				
Jahr	Kundenzufriedenheit (ÖPNV-Kundenbarometer)	Mittelwert	Zufriedenheit in %	Wichtigkeit
2014	Platzangebot			
2015	Platzangebot			
<b>2016</b>	Platzangebot			

2. Qualitätsbereich: Personal

2.1 Qualitätsstandard: Fahrpersonal Bus

**Angestrebte Leistung (Qualitätsziel):**

Das Fahrpersonal verfügt über Netz-, Orts- und deutsche Sprachkenntnisse und kennt Tarife und Fahrpläne. Das Fahrpersonal geht freundlich und hilfsbereit auf die ÖPNV-Bedürfnisse der Kunden ein. Der Fahrstil ist der Verkehrssituation anzupassen. Das Fahrpersonal vermittelt durch sein Erscheinungsbild und Auftreten einen positiven Eindruck. Das Fahrpersonal ist ordentlich gekleidet. Dienstkleidung wird - wo vorgeschrieben - getragen.

**Messmethode:**

**MSS:** Definierte Qualitätskriterien werden mit Hilfe des Testkundenverfahrens durch geschulte Testkunden stichprobenartig geprüft und bewertet. Anschließend wird der Ø-Prozentsatz als Gesamtjahreswert über alle definierten Qualitätskriterien ermittelt, wobei die Qualitätskriterien nochmals nach Relevanz für die Kunden gewichtet werden (Gewichtung: Erscheinungsbild = 20%, Verhalten = 40%, Qualifikation = 40%).

**Qualitätskennzahl:** X % Servicegrad Fahrpersonal / Jahr

**Ergebnis der Leistungsmessung:**

Messung der Leistung (Maßstab zur Leistungsmessung)					
Jahr	Zielwert	Mindeststandard (Toleranzgrenze)	Ist-Wert Messung in %	Differenz	Status
2014	--	--		--	--
2015	--	--		--	--
<b>2016</b>	--	--		--	--



**Ergänzende Erläuterung:**

Fahrpersonal gesamt (Unterpunkte)				
Jahr	gesamt	Erscheinungsbild	Verhalten	Qualifikation
2014				
2015				
<b>2016</b>				

**2. Qualitätsbereich: Personal**

**2.1 Qualitätsstandard: Fahrpersonal Bus**

**Zur Information (CSS):**

Messung der Zufriedenheit –DSW21 gesamt-				
Jahr	Kundenzufriedenheit (ÖPNV-Kundenbarometer)	Mittelwert	Zufriedenheit in %	Wichtigkeit
2014	Freundlichkeit des Fahrpersonals			
2015	Freundlichkeit des Fahrpersonals			
<b>2016</b>	Freundlichkeit des Fahrpersonals			

2. Qualitätsbereich: Personal

2.2 Qualitätsstandard: Servicepersonal KundenCenter

**Angestrebte Leistung (Qualitätsziel):**

Das Personal im KundenCenter verfügt über umfassende Orts-, Fahrplan-, Netz- und Tarifkenntnisse sowie über gute Kenntnisse der deutschen Sprache. Es ist im Verkauf trainiert und verkauft proaktiv das gesamte Ticketangebot des Nahverkehrs. Das Personal berät Besucher des KundenCenters freundlich und hilfsbereit zu allen Fragen rund um Bus und Bahn im Verkehrsverbund (Mobilitätsberatung). Es ist Ansprechpartner für alle Belange der Kunden und leitet Beschwerden und andere Anliegen, die im KundenCenter nicht abschließend bearbeitet werden können, an das zuständige Verkehrsunternehmen weiter.

Die Mitarbeiter im KundenCenter haben ein ansprechendes Erscheinungsbild und sind ordentlich gekleidet. Sie sind sofort für den Kunden als Mitarbeiter des KundenCenters ersichtlich. Wenn Dienstkleidung und/oder Namensschilder vorgeschrieben sind, trägt das Personal Dienstkleidung und/oder Namensschilder.

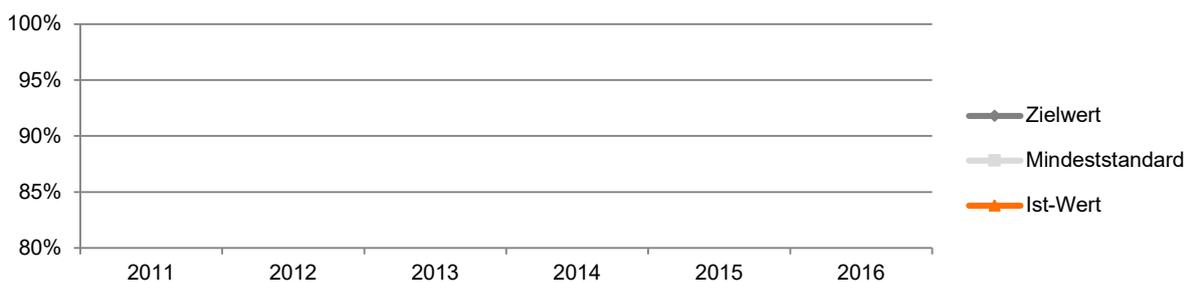
**Messmethode**

**MSS:** Definierte Qualitätskriterien werden mit Hilfe des Testkundenverfahrens durch geschulte Testkunden stichprobenartig geprüft und bewertet. Anschließend wird der Ø-Prozentsatz als Gesamtjahreswert über alle definierten Qualitätskriterien ermittelt, wobei die Q-Kriterien nochmals nach Relevanz für die Kunden gewichtet werden (Gewichtung: Erscheinungsbild = 20%, Verhalten = 40%, Qualifikation = 40%).

**Qualitätskennzahl:** X % Servicegrad Servicepersonal KundenCenter / Jahr

**Ergebnis der Leistungsmessung:**

Messung der Leistung (Maßstab zur Leistungsmessung)					
Jahr	Zielwert	Mindeststandard (Toleranzgrenze)	Ist-Wert Messung in %	Differenz	Status
2014	--	--		--	--
2015	--	--		--	--
<b>2016</b>	--	--		--	--



**Ergänzende Erläuterung:**

Servicepersonal KundenCenter (Unterpunkte)				
Jahr	gesamt	Erscheinungsbild	Verhalten	Qualifikation
2014				
2015				
<b>2016</b>				

**2. Qualitätsbereich: Personal**

**2.2 Qualitätsstandard: Servicepersonal KundenCenter**

**Zur Information (CSS):**

Messung der Zufriedenheit –DSW21 gesamt-				
Jahr	Kundenzufriedenheit (ÖPNV-Kundenbarometer)	Mittelwert	Zufriedenheit in %	Wichtigkeit
2014	Verkaufsstellen von DSW21			
2015	Verkaufsstellen von DSW21			
<b>2016</b>	Verkaufsstellen von DSW21			

2. Qualitätsbereich: Personal

2.3 Qualitätsstandard: Vertriebspersonal externer Vertriebspartner

**Angestrebte Leistung (Qualitätsziel):**

Das Personal in den externen Vorverkaufsstellen geht kompetent, freundlich und hilfsbereit auf die persönlichen ÖPNV-Bedürfnisse der Kunden ein. Über reine Verkaufstätigkeiten hinaus erteilt das Personal als Ansprechpartner für alle Kundenbelange einfache Auskünfte in Bezug auf Tarif und Fahrplan (Mobilitätsberatung).

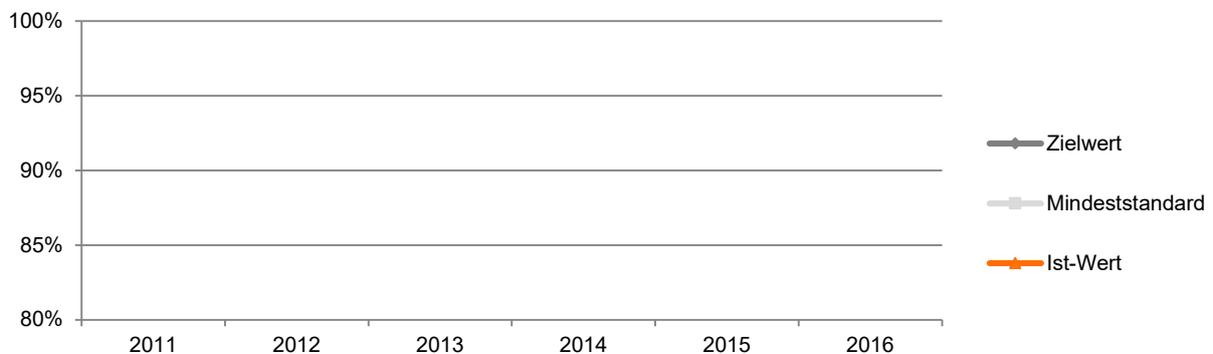
**Messmethode:**

**MSS:** Definierte Qualitätskriterien werden mit Hilfe des Testkundenverfahrens durch geschulte Testkunden stichprobenartig geprüft und bewertet. Anschließend wird der Ø-Prozentsatz als Gesamtjahreswert über alle definierten Qualitätskriterien ermittelt, wobei die Q-Kriterien nochmals nach Relevanz für die Kunden gewichtet werden (Gewichtung: Erscheinungsbild = 20%, Verhalten = 40%, Qualifikation = 40%).

**Qualitätskennzahl:** X % Servicegrad Servicepersonal externer Vertriebspartner / Jahr

**Ergebnis der Leistungsmessung:**

Messung der Leistung (Maßstab zur Leistungsmessung)					
Jahr	Zielwert	Mindeststandard (Toleranzgrenze)	Ist-Wert Messung in %	Differenz	Status
2014	--	--		--	--
2015	--	--		--	--
<b>2016</b>	--	--		--	--



**Ergänzende Erläuterung:**

Servicepersonal ext. Vertrieb (Unterpunkte)				
Jahr	gesamt	Erscheinungsbild	Verhalten	Qualifikation
2014				
2015				
<b>2016</b>				

**2. Qualitätsbereich: Personal**

**2.3 Qualitätsstandard: Vertriebspersonal externer Vertriebspartner**

**Zur Information (CSS):**

Messung der Zufriedenheit –DSW21 gesamt-				
Jahr	Kundenzufriedenheit (ÖPNV-Kundenbarometer)	Mittelwert	Zufriedenheit in %	Wichtigkeit
2014	Private Verkaufsstellen			
2015	Private Verkaufsstellen			
<b>2016</b>	Private Verkaufsstellen			

2. Qualitätsbereich: Personal

2.4 Qualitätsstandard: Service-, Sicherheits- und Fahrausweisprüfpersonal

**Angestrebte Leistung (Qualitätsziel):**

Das Service-, Sicherheits- und Fahrausweisprüfpersonal ist freundlich, geht kompetent auf die persönlichen ÖPNV-Bedürfnisse der Kunden ein und steht ihnen mit Rat und Tat zur Seite. In Abhängigkeit vom jeweiligen Aufgabenfeld führen sie Fahrausweiskontrollen durch und sorgen für ein erhöhtes Sicherheitsgefühl, indem sie Präsenz zeigen. Das Qualitätsziel gilt sowohl für die eigenen Mitarbeiter als auch für mögliche Fremdpersonale.

**Messmethode:**

**MSS:** ggfs. zukünftig

**Qualitätskennzahl:** (KEINE ZIELWERTE/FESTLEGUNG VEREINBART)

Dokumentation	Qualitätsstandard
Fahrausweisprüfpersonal	<p>Hauptaufgabe des Fahrausweisprüfpersonals ist die Sicherung der Fahrgeldeinnahmen durch die Überprüfung der Fahrgäste auf einen gültigen Fahrausweis. Das Prüfpersonal kann sowohl in zivil als auch in Dienstkleidung seine Tätigkeit ausüben. Die Präsenz des Prüfdienstes führt zu einem erhöhten Sicherheitsgefühl bei den Fahrgästen. Neben der Fahrausweisprüfung nimmt das Prüfpersonal auch klassische Serviceleistungen gegenüber dem Fahrgast wahr (z. B. Tarifauskunft bei Bedarf). Die Fahrausweisprüfer/innen werden von den Fahrgästen als Repräsentanten von DSW21 angesehen. Ihr Verhalten soll sich daher durch Freundlichkeit, Höflichkeit, gute Betriebs- und Fachkenntnisse und ein gepflegtes Erscheinungsbild auszeichnen.</p> <p>Durch gezielte Schulungsmaßnahmen stellt DSW21 sicher, dass diese Voraussetzungen erfüllt werden. Die Grundqualifikation des Fahrausweisprüfpersonals und die Anforderungen gem. definiertem Anforderungsprofil werden gewährleistet. (KÖR-Standard)</p>
Servicepersonal	--
Sicherheitspersonal	--

3. Qualitätsbereich: Information

3.1 Qualitätsstandard: Information vor und während der Fahrt

**Angestrebte Leistung (Qualitätsziel):**

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

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

Vgl. auch Kap. 2.1, 2.2 und 2.3, Kap. 4.1 und 4.2, Kap. 5., Kap. 6.

Stichtag „Fahrplanwechsel“: Fahrpläne/Informationsmaterial

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

**Messmethode**

**MSS:** In Bezug auf die Ergebnisse des Testkundenverfahrens für die Testobjekte „Servicepersonal interner Vertrieb (KC) und externer Vertrieb“ = „vor der Fahrt“ und für die Testobjekte „Fahrpersonal, Fahrzeuge und Haltestellen“ = „während der Fahrt“ werden dort alle erhobenen informationsrelevanten Qualitätskriterien nochmals separat zu einer Qualitätskennzahl zusammengefasst.

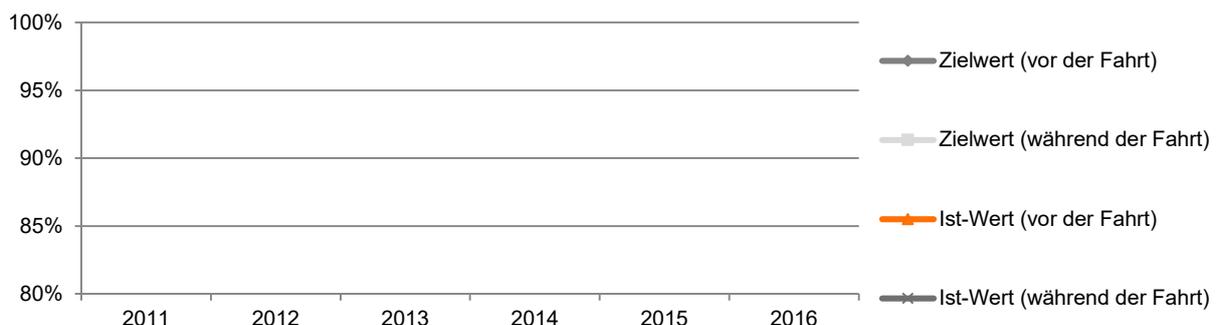
**Qualitätskennzahl:** X % Informationsqualität vor der Fahrt gesamt / Jahr  
 X % Informationsqualität während der Fahrt gesamt / Jahr

**Ergebnis der Leistungsmessung:**

Messung der Leistung (Maßstab zur Leistungsmessung)					
Information vor der Fahrt					
Jahr	Zielwert	Mindeststandard (Toleranzgrenze)	Ist-Wert Messung	Differenz	Status
2014	--	--		--	--
2015	--	--		--	--
<b>2016</b>	--	--		--	--

Information während der Fahrt					
2014	--	--		--	--
2015	--	--		--	--
<b>2016</b>	--	--		--	--



3. Qualitätsbereich: Information

3.1 Qualitätsstandard: Information vor und während der Fahrt

Zur Information (CSS):

Messung der Zufriedenheit –DSW21 gesamt-				
Jahr	Kundenzufriedenheit (ÖPNV-Kundenbarometer)	Mittelwert	Zufriedenheit in %	Wichtigkeit
2014	Fahrplaninformationen an Hst.			
2015	Fahrplaninformationen an Hst.			
<b>2016</b>	Fahrplaninformationen an Hst.			

Messung der Zufriedenheit –DSW21 gesamt-				
Jahr	Kundenzufriedenheit (ÖPNV-Kundenbarometer)	Mittelwert	Zufriedenheit in %	Wichtigkeit
2014	Informationen im Fahrzeug			
2015	Informationen im Fahrzeug			
<b>2016</b>	Informationen im Fahrzeug			

Zur Information				
Jahr	Kundenzufriedenheit (ÖPNV-Kundenbarometer)	Mittelwert	Zufriedenheit in %	Wichtigkeit
2014	Information zur Orientierung an Hst			
2015	Information zur Orientierung an Hst			
<b>2016</b>	Information zur Orientierung an Hst			
2014	Internet			
2015	Internet			
<b>2016</b>	Internet			
2014	Gedruckter Fahrplan zu Hause			
2015	Gedruckter Fahrplan zu Hause			
<b>2016</b>	Gedruckter Fahrplan zu Hause			
2014	Mobile Information mit dem Smartphone			
2015	Mobile Information mit dem Smartphone			
<b>2016</b>	Mobile Information mit dem Smartphone			
2014	Telefonische Auskunft			
2015	Telefonische Auskunft			
<b>2016</b>	Telefonische Auskunft			

3. Qualitätsbereich: Information

3.1 Qualitätsstandard: Information vor und während der Fahrt

Sonstige Informationsquellen (Internet / Callcenter):

Zur Information:

Sonstige Infoquellen	Qualitätsstandard
allgemein	<p>Alle für den Fahrgast relevanten Informationen über den ÖPNV (z. B. Fahrplan- und Tarif-auskünfte, Möglichkeiten für Kundenanregungen, aktuelle Servicemeldungen etc.) sind rund um die Uhr durch eine telefonische Auskunft (ggf. Call-Center) und das Internet aufrufbar. Lange Warteschleifen werden vermieden.</p> <p>Die „Service-Nummer“ bzw. die Internet-Adresse von DSW21 werden über Aufdrucke auf der Tarifinformation an Haltestellen, im Fahrplanbuch, im Internet, auf Werbebroschüren, Infoflyern und Plakaten an Haltestellen und im Fahrzeug sowie bei aktuellen Meldungen in den Medien für die Kunden veröffentlicht und somit zugänglich gemacht.</p>
Internet	<p>Alle relevanten Kundeninformationen (s.o.) werden auf der Internet-Seite von DSW21 bereitgestellt. Die Internet-Seite von DSW21 wird hausintern gepflegt und steht über den Link <a href="http://www.bus-und-bahn.de">www.bus-und-bahn.de</a> 24 h/Tag im ganzen Jahr den Kunden zur Verfügung. Der Kunde kann somit jederzeit mit DSW21 Kontakt aufnehmen und seine Anregungen/Hinweise mitteilen. Der Internetauftritt ist barrierearm.</p>
Call-Center	<p>Die Standards bezüglich der Call-Center-Qualität sind vertraglich über die VRR AöR geregelt und werden durch sie jährlich geprüft.</p> <p>Die permanente technische Erfassung der Wartezeit der Anrufer und die Gesprächsdauer erfolgt monatlich und unternehmensbezogen über das Call-Center. Das Call-Center ist verpflichtet, die definierte Servicequalität, die sich aus folgenden Komponenten zusammensetzt, zu gewährleisten. Bei einem Service-Level-Ziel von 80/20 müssen im Monatsdurchschnitt mind. 92 % aller eingehenden Anrufe durch eine/n Call-Center-Agentin/Agenten angenommen werden. Der Service-Level beinhaltet dabei die Annahme von 80 % aller eingehenden Anrufe innerhalb von 20 Sekunden durch eine/n Call-Center-Agentin/Agenten.</p> <p>Darüber hinaus werden durch den VRR jährlich Mystery Calls für die Tarif- und Fahrplanauskunft in Auftrag gegeben, über die weitere Qualitätskriterien wie „Kriterien der formalen Gesprächsführung“, „Kriterien für Gesprächsverhalten“ sowie die „Beratungskompetenz bei der Fahrplan- und Tarifauskunft“ geprüft werden.</p>
DSW21-APP Öffeln	<p>Über die kostenlose DSW21-App können sich die Kunden jederzeit und überall alle Information für Ihre Mobilitätsbedürfnisse anzeigen lassen (Abfahrten, Fahrplanauskunft, Echtzeit-Infos, Umgebungskarte, Störungen).</p>

3. Qualitätsbereich: Information

3.2 Qualitätsstandard: Informationen im Störfall

Zur Information:

Infos bei Störungen	Qualitätsstandard
Allgemein	Bei Störungen werden die Kunden über Ursache und Dauer der Störung sowie über alternative Fahrmöglichkeiten informiert. Eine Erstinformation an die Fahrgäste im Fahrzeug sollte nach spätestens 5 Minuten erfolgt sein.
Im Fahrzeug über Fahrpersonal	<p><u>Geplante Störung/Unterbrechung: (z. B. Baumaßnahmen)</u>                      Bei geplanten Unterbrechungen wird ein Umleitungsfahrplan 1-3 Tage vor der Unterbrechung erstellt und veröffentlicht. Voraussetzung hierfür ist, dass DSW21 5 Arbeitstage vor der geplanten Maßnahme durch den Baulasträger informiert wird. Das Fahrpersonal wird über Bekanntmachungen informiert.</p> <p><u>Ungeplante Störung/Unterbrechung: (z. B. Verkehrsunfall, kurzfristige Straßensperrung etc.)</u>                      Bei ungeplanten Störungen wird durch das Fahrpersonal die Leitstelle informiert (24 h-Besetzung), die die weiteren Maßnahmen einleitet/koordiniert. Das Fahrpersonal informiert die Fahrgäste in den Fahrzeugen über die weitere Vorgehensweise über Lautsprecher (z.B. über notwendige Umleitung). Ggfs. wird ein Ersatzverkehr eingerichtet.</p>
An der Haltestelle	<p>Bei Haltestellenaufhebungen bzw. -verlegungen werden die betroffenen Haltestellen mit einem Aufhebungsschild bei Auflösung bzw. Verlegung abgedeckt. Dieses verdeckt das gesamte Haltestellen-Schild und ist schon von weitem für die Kunden zu erkennen. Über eine zusätzliche Information an der Haltestelle werden die Kunden über die nächstmögliche/n Haltestellen informiert. Der Hinweis wird in der Regel 1 Tag vor Maßnahmenumsetzung an der Haltestelle angebracht.</p> <p>An den mit DFI-Anzeigen ausgestatteten Haltestellen erhält der Kunde „Echtzeitinformationen“ und somit den Hinweis auf Verspätungen und Ausfälle.</p>
Sonstige Medien	<p><u>Geplante Störungen/Unterbrechung (z. B. Baumaßnahmen):</u>                      Bei geplanten Unterbrechungen werden die betroffenen Fachabteilungen durch die Verkehrssteuerung bzw. Verkehrsplanung informiert. Der Fahrdienst wird über Bekanntmachungen informiert. Die Information wird über das Internet an die Kunden weitergeleitet. Parallel werden die regionalen Medien (Presse, Hörfunk) zwecks Fahrgastinformation informiert.</p> <p>Bei größeren längerfristigen geplanten Ereignissen (Dauer mind. 1 Woche), die eine Umleitung im Linienverlauf und eine damit verbundene Haltestellenänderung nach sich ziehen, werden anhand der Bekanntmachungen des Fahrdienstes diese Meldungen als Sondermeldung in der Elektronischen Fahrplanauskunft (EFA) als Textmitteilung (ICS-Meldung) bereitgestellt (diese Information ist mobil über die DSW21-App für die Kunden verfügbar!).</p> <p><u>Ungeplante Störung/Unterbrechung: (z.B. Verkehrsunfall, kurzfristige Straßensperrung, etc.)</u>                      Bei großen und voraussichtlich länger andauernden Störungen tritt durch die Leitstelle ein Meldeplan in Kraft. Presseabteilung, Fahrdienst, Call-Center, KundenCenter, etc., werden entsprechend informiert. Nach Meldungserhalt wird die sofortige Kundeninformation eingeleitet. Die Informationskette entspricht der bei geplanten Störungen, wobei zunächst die Informationen ins Internet eingestellt werden.</p>
KundenCenter	Die KundenCenter erhalten alle Bekanntmachungen des Fahrdienstes über einen E-Mail-Verteiler, um die Kunden informieren zu können.
Call-Center	Das Call-Center erhält alle Bekanntmachungen des Fahrdienstes über einen E-Mail-Verteiler, um die Kunden informieren zu können.

**3. Qualitätsbereich: Information**

**3.2 Qualitätsstandard: Informationen im Störfall**

**Zur Information (CSS):**

Messung der Zufriedenheit –DSW21 gesamt-				
Jahr	Kundenzufriedenheit (ÖPNV-Kundenbarometer)	Mittelwert	Zufriedenheit in %	Wichtigkeit
2014	Infos bei Störungen oder Verspätungen			
2015	Infos bei Störungen oder Verspätungen			
<b>2016</b>	Infos bei Störungen oder Verspätungen an Haltestellen			
<b>2016</b>	Infos bei Störungen oder Verspätungen im Fahrzeug			

4. Qualitätsbereich: Vertrieb und Service

4.1 Qualitätsstandard: Interne Vorverkaufsstellen / KundenCenter

**Angestrebte Leistung (Qualitätsziel)**

Die KundenCenter bieten den Kunden einen wichtigen Zugang zum ÖPNV. Sie sind leicht erreichbar und erbringen über reine Verkaufstätigkeit hinaus als Ansprechpartner für alle Kundenbelange Beratungsleistungen in Bezug auf Fahrplan und Tarif. Die KundenCenter sind durch ein entsprechendes äußeres sauberes Erscheinungsbild sofort für die Kunden als solche zu erkennen.

Eine bedarfsgerechte Personalausstattung sowie bedarfsgerechter Personaleinsatz ist vorhanden. Die Ausstattung der KC umfasst mindestens folgende Aspekte: Barrierefreier Zugang, elektronisches Fahrplanauskunftssystem, Möglichkeit der bargeldlosen Zahlung, komplettes Fahrausweisangebot des VRR, Zugriff auf das Abo-System. (Der derzeitige Qualitätsstandard in Bezug auf Standorte und Betriebszeiten für die KundenCenter soll weiterhin Bestand haben!).

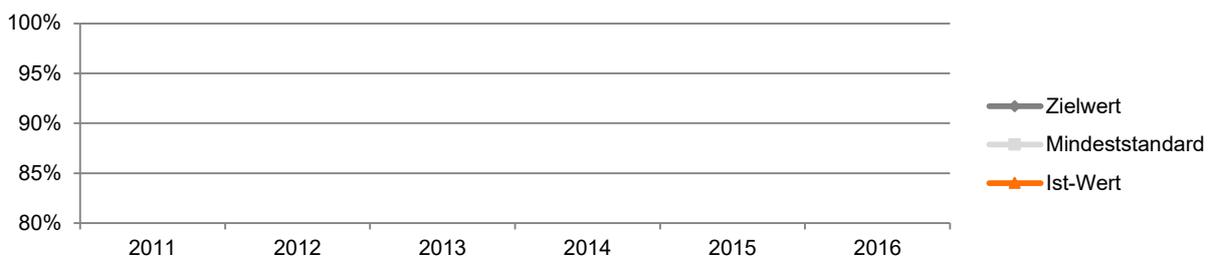
**Messmethode**

**MSS:** definierte Qualitätskriterien werden mit Hilfe des Testkundenverfahrens durch geschulte Testkunden stichprobenartig in Bezug auf vollständig vorhandene Ausstattungsmerkmale und gepflegtes, sauberes Erscheinungsbild geprüft und bewertet. Anschließend wird der Ø-Prozentsatz als Gesamtjahreswert über alle definierten Qualitätskriterien ermittelt.

**Qualitätskennzahl:** X % Ausstattung und Erscheinungsbild / Jahr

**Ergebnis der Leistungsmessung:**

Messung der Leistung (Maßstab zur Leistungsmessung)					
Jahr	Zielwert	Mindeststandard (Toleranzgrenze)	Ist-Wert Messung in %	Differenz	Status
2014	--	--		--	--
2015	--	--		--	--
<b>2016</b>	--	--		--	--



**Ergänzende Erläuterung:**

Erscheinungsbild / Ausstattung in %			
Jahr	gesamt	Erscheinungsbild	Ausstattung
2014			
2015			
<b>2016</b>			

**Erläuterung / Bemerkung:**

Keine separaten CSS-Ergebnisse. Siehe Punkt 2.2 Servicepersonal KundenCenter.

4. Qualitätsbereich: Vertrieb und Service

4.2 Qualitätsstandard: Erscheinungsbild / Ausstattung externer Vorverkauf

**Angestrebte Leistung (Qualitätsziel)**

Die externen Vorverkaufsstellen sind als Vorverkaufsstellen für VRR-Tickets gut erkennbar. Die Einrichtungen sind leicht erreichbar. Sie entsprechen in Hinsicht auf Erscheinungsbild und Ausstattung den Anforderungen, die mit DSW21 vereinbart wurden.

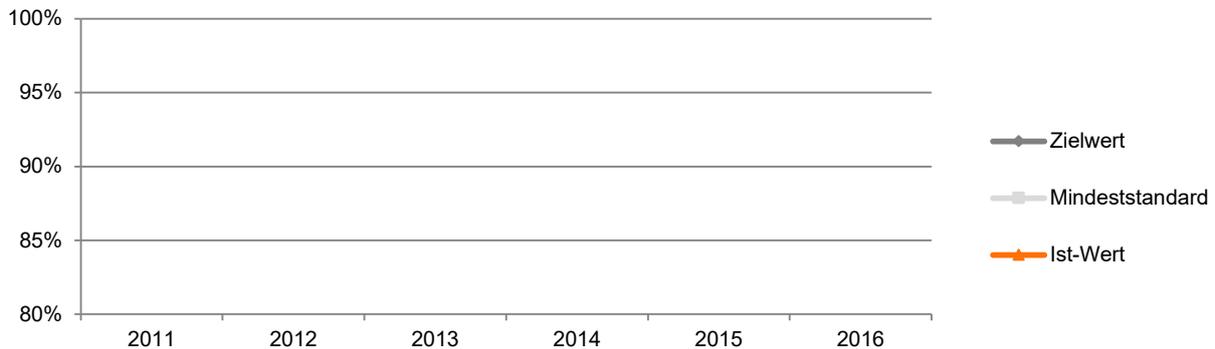
**Messmethode**

**MSS:** Definierte Qualitätskriterien werden mit Hilfe des Testkundenverfahrens durch geschulte Testkunden stichprobenartig in Bezug auf vollständig vorhandene Ausstattungsmerkmale und gepflegtes, sauberes Erscheinungsbild geprüft und bewertet. Anschließend wird der Ø-Prozentsatz als Gesamtjahreswert über alle definierten Qualitätskriterien ermittelt.

**Qualitätskennzahl:** X % Ausstattung und Erscheinungsbild / Jahr

**Ergebnis der Leistungsmessung:**

Messung der Leistung (Maßstab zur Leistungsmessung)					
Jahr	Zielwert	Mindeststandard (Toleranzgrenze)	Ist-Wert Messung in %	Differenz	Status
2014	--	--		--	--
2015	--	--		--	--
<b>2016</b>	--	--		--	--



**Ergänzende Erläuterung:**

Erscheinungsbild / Ausstattung externer Vorverkauf (Unterpunkte)			
Jahr	gesamt	Erscheinungsbild	Ausstattung
2014			
2015			
<b>2016</b>			

**Erläuterung / Bemerkung:**

Keine separaten CSS-Ergebnisse. Siehe Punkt 2.3 Vertriebspersonal ext. Vertriebspartner.

4. Qualitätsbereich: Vertrieb und Service

4.3 Qualitätsstandard: Kundendialog

**Angestrebte Leistung (Qualitätsziel)**

Die Verkehrsunternehmen bieten dem Kunden rund um die Uhr (24h/Tag/Jahr) die Möglichkeit an, Hinweise zu geben. Beschwerden der Kunden werden ernst genommen und zügig bearbeitet. Spätestens 5 Werktage nach Beschwerdeeingang erhält der Kunde eine freundliche, verständliche und für ihn nachvollziehbare Antwort/Zwischennachricht vom zuständigen Verkehrsunternehmen.

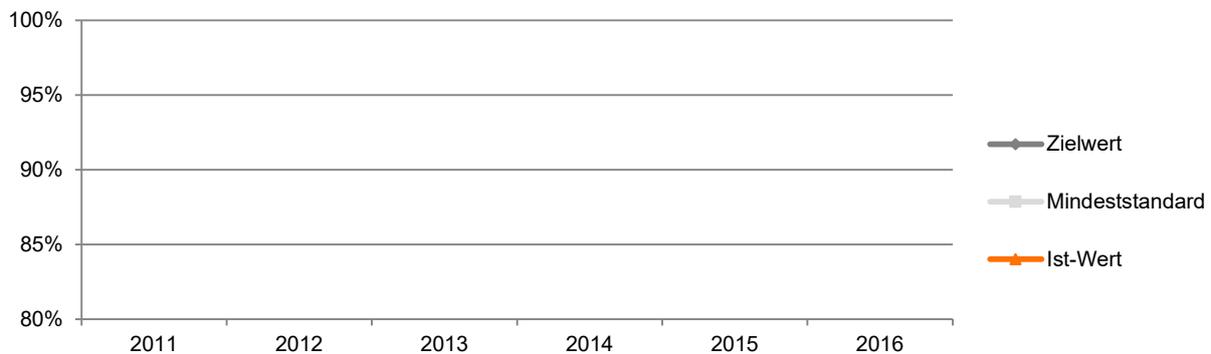
**Messmethode**

**DPM:** Anteil von Kundenantworten in % die innerhalb der Frist (5 Arbeitstage ab Eingang der Beschwerde) erfolgten, im Verhältnis zu Kundenbeschwerden gesamt bezogen auf ein Jahr.

**Qualitätskennzahl:** X % der eingehenden Kundenbeschwerden werden innerhalb der definierten Frist (s. o.) beantwortet (Jahresdurchschnittswert).

**Ergebnis der Leistungsmessung:**

Maßstab zur Leistungsmessung					
Jahr	Zielwert	Mindeststandard (Toleranzgrenze)	Ist-Wert Messung in %	Differenz	Status
2014	--	Zurzeit werden hierzu keine Messungen durchgeführt.		--	--
2015	--			--	--
2016	--		--	--	--



**Erläuterung / Bemerkung:**

Es liegen hierzu keine CSS-Ergebnisse vor.

5. Qualitätsbereich: Fahrzeuge

5.1 Qualitätsstandard: Fahrzeugausstattung Bus

**Angestrebte Leistung (Qualitätsziel)**

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

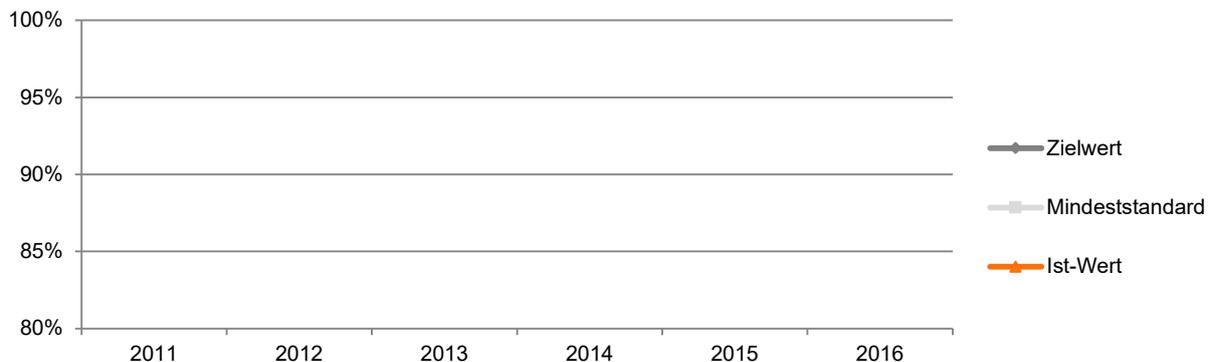
**Messmethode**

**MSS:** Definierte Qualitätskriterien werden mit Hilfe des Testkundenverfahrens durch geschulte Testkunden stichprobenartig in Bezug auf Vollständigkeit, Beschaffenheit und Funktion geprüft und bewertet. Anschließend wird der Ø-Prozentsatz als Gesamtjahreswert über alle definierten Qualitätskriterien ermittelt.

**Qualitätskennzahl:** X % der definierten Ausstattungsmerkmale sind vorhanden und in Bezug auf Beschaffenheit und Funktion in Ordnung / Jahr

**Ergebnis der Leistungsmessung:**

Messung der Leistung (Maßstab zur Leistungsmessung)					
Jahr	Zielwert	Mindeststandard (Toleranzgrenze)	Ist-Wert Messung in %	Differenz	Status
2014	--	--		--	--
2015	--	--		--	--
<b>2016</b>	--	--		--	--



**Zur Information (CSS):**

Messung der Zufriedenheit –DSW21 gesamt-				
Jahr	Kundenzufriedenheit (ÖPNV-Kundenbarometer)	Mittelwert	Zufriedenheit in %	Wichtigkeit
2014	Komfort und Bequemlichkeit im Fahrzeug			
2015	Komfort und Bequemlichkeit im Fahrzeug			
<b>2016</b>	Komfort und Bequemlichkeit im Fahrzeug			

5. Qualitätsbereich: Fahrzeuge

5.1 Qualitätsstandard: Fahrzeugausstattung Bus

Gesamtfahrzeugbestand DSW21 (eigene Fahrzeuge)

Fahrzeugausstattung	Bestand 31.12.2015	Bestand 31.12.2016	Bestand 2016 in %	Bemerkung
Gesamtfahrzeugbestand				
Solofahrzeuge				
Gelenkfahrzeuge				
KOM gem. Kriterienkatalog Beschaffung 2000 ⇔ Mindeststandard				
Niederflurfahrzeuge				
Klimaanlage				
Info-Bildschirm				
Dynamische Zielbeschilderung				
Videoüberwachung				
Klapprampe				
Rollstuhlstellplatz mit H-Anzeige				
Zählsystem				
Euro Norm V				
Euro-Norm IV				
Euro-Norm EEV				
Ø Fzg.-Alter (Jahre)				

5. Qualitätsbereich: Fahrzeuge

5.2 Qualitätsstandard: Fahrzeugsauberkeit Bus

**Angestrebte Leistung (Qualitätsziel)**

Die Fahrzeuge sind sauber und frei von Graffiti.

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

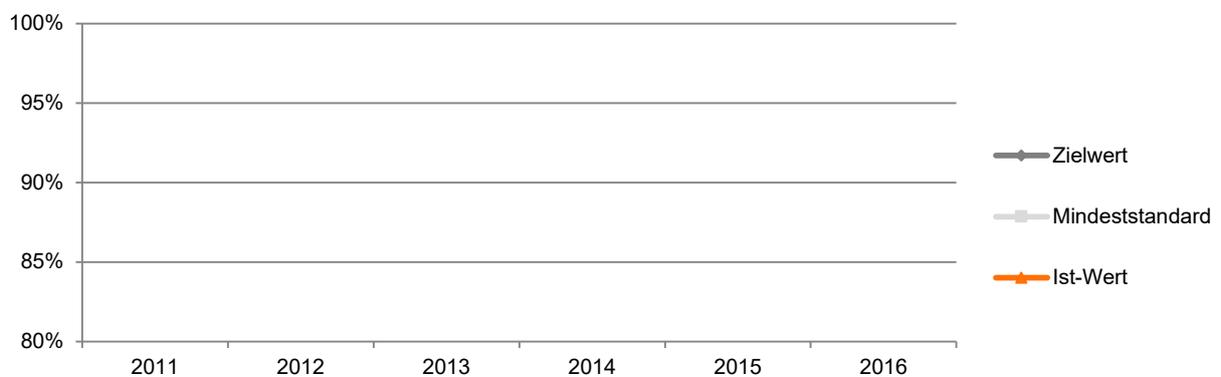
**Messmethode**

**MSS:** Definierte Qualitätskriterien werden mit Hilfe des Testkundenverfahrens durch geschulte Testkunden stichprobenartig in Bezug auf Sauberkeit geprüft und bewertet. Anschließend wird der Ø-Prozentsatz als Gesamtjahreswert über alle definierten Qualitätskriterien ermittelt.

**Qualitätskennzahl:** X % Fahrzeug-Sauberkeit / Jahr

**Ergebnis der Leistungsmessung:**

Messung der Leistung (Maßstab zur Leistungsmessung)					
Jahr	Zielwert	Mindeststandard (Toleranzgrenze)	Ist-Wert Messung in %	Differenz	Status
2014	--	--		--	--
2015	--	--		--	--
<b>2016</b>	--	--		--	--



**Zur Information (CSS):**

Messung der Zufriedenheit –DSW21 gesamt-				
Jahr	Kundenzufriedenheit (ÖPNV-Kundenbarometer)	Mittelwert	Zufriedenheit in %	Wichtigkeit
2014	Sauberkeit und Gepflegtheit im Fahrzeug			
2015	Sauberkeit und Gepflegtheit im Fahrzeug			
<b>2016</b>	Sauberkeit und Gepflegtheit im Fahrzeug			

6. Infrastruktur / Haltestellen

6.1 Qualitätsstandard: Haltestellenausstattung Bus

**Angestrebte Leistung (Qualitätsziel)**

Die Haltestellen verfügen alle über die festgelegte Mindestausstattung gemäß der jeweils gültigen VRR-Haltestellenrichtlinie und zeigen keine Mängel in Beschaffenheit und Funktion. Schäden, von denen eine Gefahr ausgeht, werden unverzüglich behoben. Fehlende oder zerstörte Fahrpläne/Tarifinfos sowie grobe Verunreinigungen werden spätestens innerhalb von 3 Werktagen nach Meldungseingang beseitigt bzw. ersetzt.

**Messmethode**

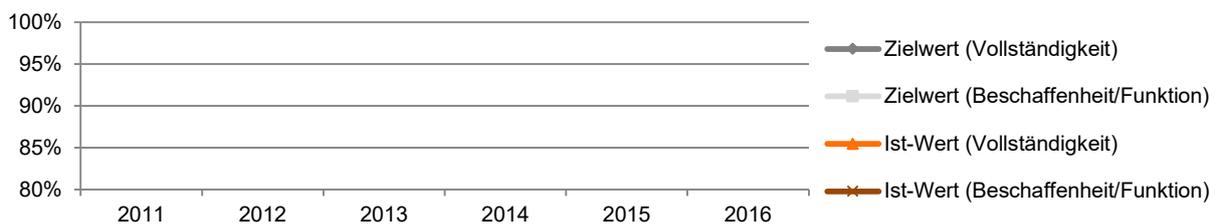
**MSS:** Definierte Qualitätskriterien werden mit Hilfe des Testkundenverfahrens durch geschulte Testkunden stichprobenartig in Bezug auf Vollständigkeit sowie Beschaffenheit und Funktion geprüft und bewertet. Anschließend wird der Ø-Prozentsatz als Gesamtjahreswert über alle definierten Qualitätskriterien ermittelt. Die verschiedenen Q-Kriterien werden nochmals differenziert gewichtet (Fahrplan u. Tarifinfo werden höher gewichtet).

**Qualitätskennzahl:** X % der definierten Hst.-Mindestausstattung ist vollständig / Jahr  
 X % der definierten Hst.-Ausstattung ist in Bezug auf Beschaffenheit und Funktion in Ordnung / Jahr

**Ergebnis der Leistungsmessung:**

Messung der Leistung (Maßstab zur Leistungsmessung)					
Vollständigkeit der Mindestausstattung					
Jahr	Zielwert	Mindeststandard (Toleranzgrenze)	Ist-Wert Messung in %	Differenz	Status
2014	--	--		--	--
2015	--	--		--	--
<b>2016</b>	--	--		--	--

Beschaffenheit / Funktion					
2014	--	--		--	--
2015	--	--		--	--
<b>2016</b>	--	--		--	--



**Zur Information (CSS):**

Messung der Zufriedenheit –DSW21 gesamt-				
Jahr	Kundenzufriedenheit (ÖPNV-Kundenbarometer)	Mittelwert	Zufriedenheit in %	Wichtigkeit
2014	Komfort und Ausstattung der Hst.			
2015	Komfort und Ausstattung der Hst.			
<b>2016</b>	Komfort und Ausstattung der Hst.			

6. Infrastruktur / Haltestellen

6.2 Qualitätsstandard: Haltestellensauberkeit Bus

**Angestrebte Leistung (Qualitätsziel)**

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

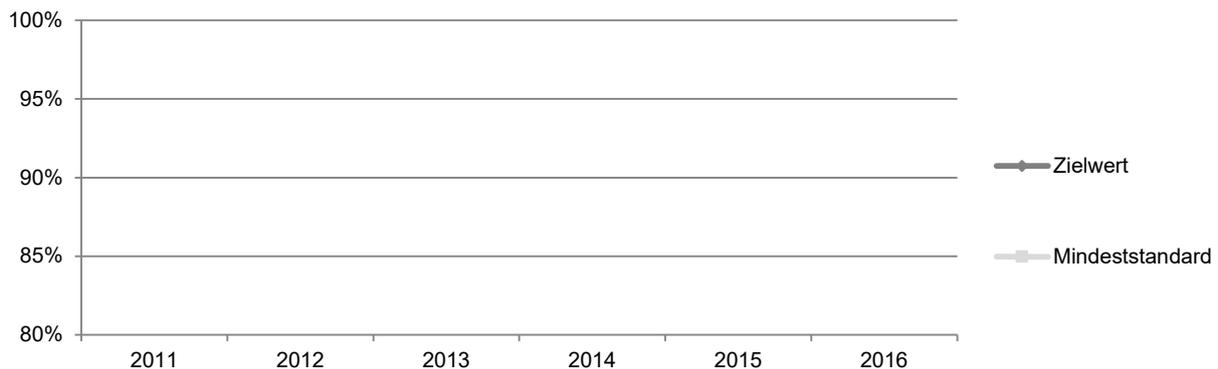
**Messmethode**

**MSS:** Definierte Qualitätskriterien werden mit Hilfe des Testkundenverfahrens durch geschulte Testkunden stichprobenartig in Bezug auf Sauberkeit geprüft und bewertet. Anschließend wird der Ø-Prozentsatz als Gesamtjahreswert über alle definierten Qualitätskriterien ermittelt.

**Qualitätskennzahl:** X % Haltestellen-Sauberkeit / Jahr

**Ergebnis der Leistungsmessung:**

Messung der Leistung (Maßstab zur Leistungsmessung)					
Jahr	Zielwert	Mindeststandard (Toleranzgrenze)	Ist-Wert Messung in %	Differenz	Status
2014	--	--		--	--
2015	--	--		--	--
<b>2016</b>	--	--		--	--



**Zur Information (CSS):**

Messung der Zufriedenheit –DSW21 gesamt-				
Jahr	Kundenzufriedenheit (ÖPNV-Kundenbarometer)	Mittelwert	Zufriedenheit in %	Wichtigkeit
2014	Sauberkeit und Gepflegtheit der Hst.			
2015	Sauberkeit und Gepflegtheit der Hst.			
<b>2016</b>	Sauberkeit und Gepflegtheit der Hst.			

7. Sicherheit im Fahrzeug und im ÖPNV-Umfeld

7.1 Qualitätsstandard: Sicherheit

**Angestrebte Leistung**

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

**Messmethode**

**CSS:** Das Sicherheitsempfinden wird als Zufriedenheitswert über das Kundenbarometer erhoben. Eine „objektive Messmethodik“ liegt derzeit nicht vor.

**Hinweis:** Die Verkehrsunternehmen können nur bedingt im Rahmen ihrer Möglichkeiten auf das Sicherheitsgefühl der Kunden Einfluss nehmen.

**Qualitätskennzahl:** X % Sicherheit (im Fzg. und an Hst. / tagsüber und abends) gesamt / Jahr  
(KEINE ZIELWERT/E/FESTLEGUNG VEREINBART)

**Ergebnis der Zufriedenheitsmessung:**

Kundenzufriedenheit in % (Gesamtwert Sicherheit) (ÖPNV-Kundenbarometer)					
Jahr	Zielwert	Mindeststandard (Toleranzgrenze)	Zufriedenheit in %	Differenz	Status
2014	--	--		--	--
2015	--	--		--	--
<b>2016</b>	--	--		--	--

**Zur Information:**

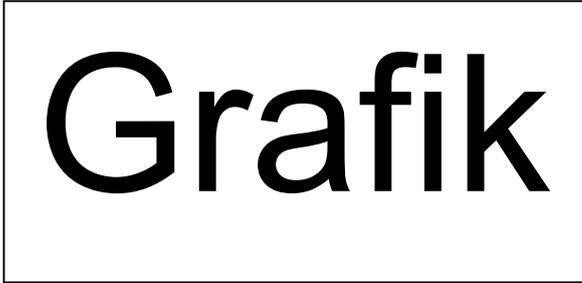
Messung der Zufriedenheit –DSW21 gesamt-				
Jahr	Kundenzufriedenheit (ÖPNV-Kundenbarometer)	Mittelwert	Zufriedenheit in %	Wichtigkeit
2014	Sicherheit im Fahrzeug - tagsüber			
2015	Sicherheit im Fahrzeug - tagsüber			
<b>2016</b>	Sicherheit im Fahrzeug - tagsüber			
2014	Sicherheit im Fahrzeug - abends			
2015	Sicherheit im Fahrzeug - abends			
<b>2016</b>	Sicherheit im Fahrzeug - abends			
2014	Sicherheit an Haltestellen - tagsüber			
2015	Sicherheit an Haltestellen - tagsüber			
<b>2016</b>	Sicherheit an Haltestellen - tagsüber			
2014	Sicherheit an Haltestellen - abends			
2015	Sicherheit an Haltestellen - abends			
<b>2016</b>	Sicherheit an Haltestellen - abends			

Übersicht der Ergebnisse aus der „objektiven“ Leistungsmessung 2016

Leistungsmerkmal	Zielwert	Mindeststandard (Toleranzgrenze)	Ist-Wert Messung 2016	Ziel / Toleranz erreicht ja/nein
1.1 Fahrtausfall Bus	--	--		--
1.2 Pünktlichkeit Bus	--	--		--
1.3 Anschlüsse	--	--		--
2.1 Fahrpersonal Bus	--	--		--
2.2 Servicepersonal KundenCenter	--	--		--
2.3 Servicepersonal externer Vertriebspartner	--	--		--
3.1 Information vor der Fahrt	--	--		--
3.2 Information während der Fahrt	--	--		--
4.1 Interne Vorverkaufsstellen / KundenCenter	--	--		--
4.2 Externe Verkaufsstellen	--	--		--
4.3 Kunden- /Beschwerdemanagement	--	--		--
5.1 Fahrzeugausstattung Bus	--	--		--
5.2 Fahrzeugsauberkeit Bus	--	--		--
6.1 Haltestellenausstattung Bus Vollständigkeit der Mindestausstattung	--	--		--
6.1 Haltestellenausstattung Bus Beschaffenheit / Funktion	--	--		--
6.2 Haltestellensauberkeit Bus	--	--		--

Übersicht der Ergebnisse aus der subjektiven Leistungsmessung

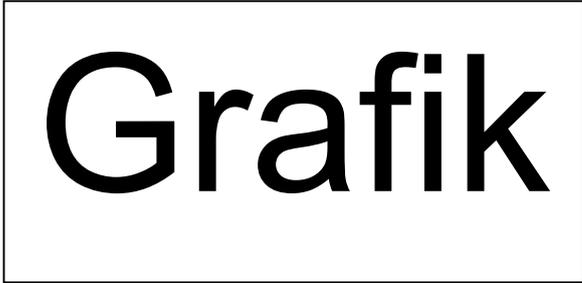
Übersicht Zufriedenheit Kundenbarometer 2016 –  
Rangreihe der Leistungsmerkmale - DSW21 gesamt –



**Grafik**

Übersicht der Ergebnisse aus der subjektiven Leistungsmessung

Übersicht Wichtigkeit Kundenbarometer 2016 –  
Rangreihe der Leistungsmerkmale - DSW21 gesamt -



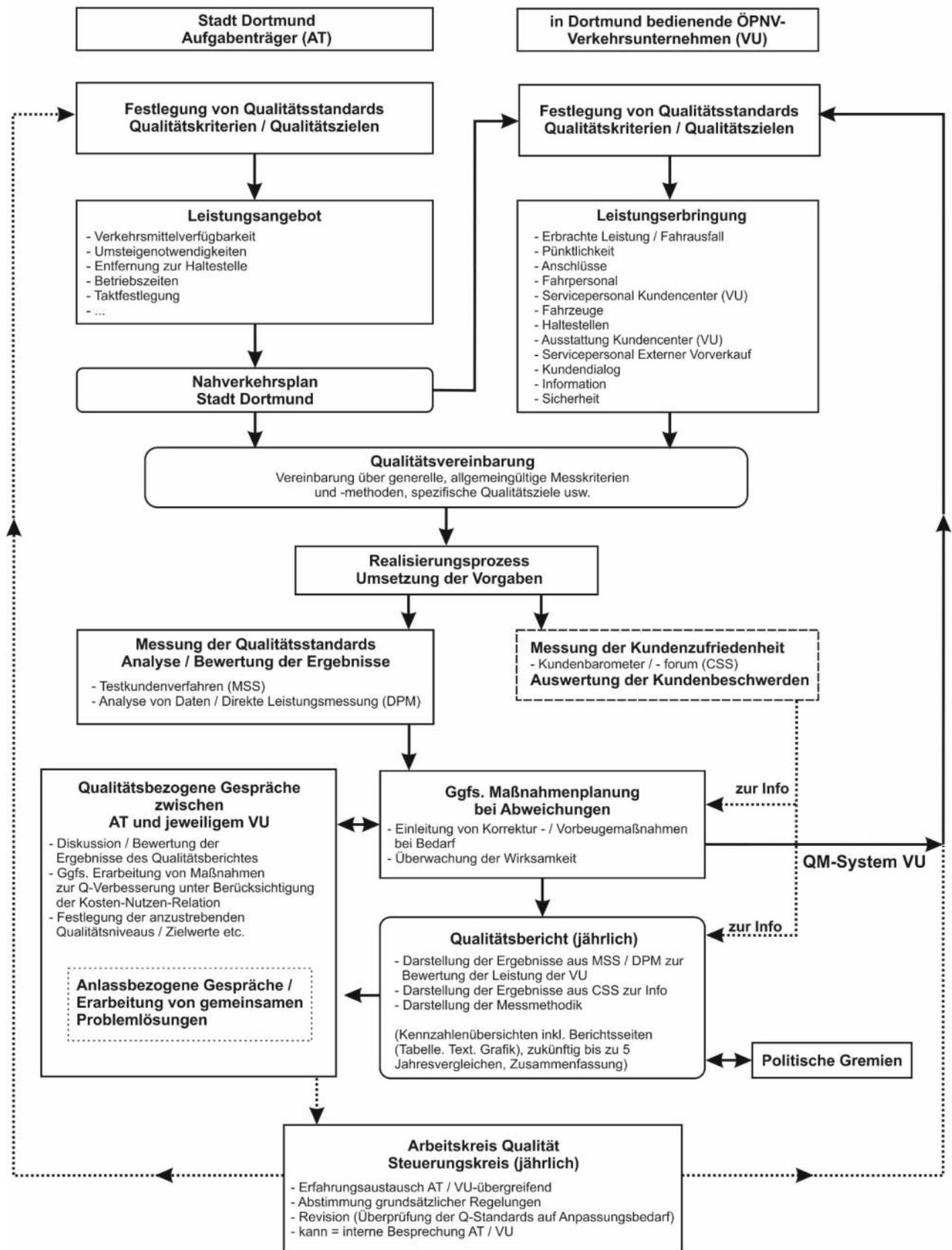
**Grafik**

**Zusammenfassung und Ausblick**

.....



# Anlage 5: Übersicht Qualitätssteuersystem Dortmund



..... optional

Stand : 31.08.2017



Nahverkehrsplan Dortmund

Fachbeitrag  
Einführung eines Qualitätsmanagementsystems  
im kommunalen Öffentlichen Personennahverkehr (ÖPNV)  
in Dortmund

Stand: 31.08.2017

NVP-Dortmund-Fachbeitrag-QMS-2017.pdf

---



öffentlich

Fachbereich	Dezernent(in) / Geschäftsführer	Datum
Dez6	StR Ludger Wilde	16.08.2021

verantwortlich	Telefon	Dringlichkeit
Winfried Sagolla	22613	-

Beratungsfolge	Beratungstermine	Zuständigkeit
Bezirksvertretung Innenstadt-West	01.09.2021	Empfehlung
Bezirksvertretung Aplerbeck	07.09.2021	Empfehlung
Bezirksvertretung Hörde	07.09.2021	Empfehlung
Bezirksvertretung Hombruch	07.09.2021	Empfehlung
Ausschuss für Mobilität, Infrastruktur und Grün	07.09.2021	Empfehlung
Bezirksvertretung Eving	08.09.2021	Empfehlung
Bezirksvertretung Huckarde	08.09.2021	Empfehlung
Bezirksvertretung Brackel	09.09.2021	Empfehlung
Bezirksvertretung Innenstadt-Ost	14.09.2021	Empfehlung
Bezirksvertretung Scharnhorst	14.09.2021	Empfehlung
Bezirksvertretung Innenstadt-Nord	15.09.2021	Empfehlung
Bezirksvertretung Mengede	15.09.2021	Empfehlung
Ausschuss für Klimaschutz, Umwelt, Stadtgestaltung und Wohnen	15.09.2021	Empfehlung
Ausschuss für Finanzen, Beteiligungen und Liegenschaften	16.09.2021	Empfehlung
Bezirksvertretung Lütgendortmund	21.09.2021	Empfehlung
Behindertenpolitisches Netzwerk	28.10.2021	Empfehlung
Hauptausschuss und Ältestenrat	18.11.2021	Empfehlung
Rat der Stadt	18.11.2021	Beschluss

### **Tagesordnungspunkt**

Fachbeitrag "Barrierefreie Bushaltestellen"

### **Beschlussvorschlag**

Der Rat der Stadt Dortmund beschließt den Fachbeitrag „Barrierefreie Bushaltestellen“ als Teilfortschreibung zum Nahverkehrsplan.

### **Personelle Auswirkungen**

Es ergeben sich aktuell keine personellen Auswirkungen.

Sollte der barrierefreie Ausbau der Bushaltestellen beschleunigt werden, wären zusätzliche Personalkapazitäten erforderlich. Da die vorhandenen Personal- und Bearbeitungskapazitäten limitiert sind, werden aktuell die erforderlichen Kapazitäten ermittelt, um eine schnellere Umsetzung der barrierefreien Haltestellen gewährleisten zu können. Das Ergebnis der Bedarfsermittlung wird den politischen Gremien zur Beschlussfassung vorgelegt, um auf dieser Grundlage die neuen Zielsetzungen perspektivisch erreichen zu können.

## **Finanzielle Auswirkungen**

Für den barrierefreien Ausbau einer Bushaltestelle fallen laut den aktuellen Submissionsergebnissen inklusive der Planung ca. 50.000,- € an. In der Regel besteht eine Bushaltestelle aus zwei Bushaltestellen. Das Wartehäuschen als Hochbaumaßnahme wird über die DSW 21 finanziert. Pro Bushaltestelle wird der städtische Haushalt in Höhe von 100.000 € belastet.

Aktuell werden ca. 30 Bushaltestellen jährlich barrierefrei umgebaut, so dass mit jährlichen Gesamtkosten von ca. 1.500.000,- € zu rechnen ist. Die Förderrichtlinie ermöglicht eine Landesförderung von bis zu 90% der Herstellungskosten.

Die Finanzierung der Maßnahme erfolgt aus der Investitionsfinanzstelle 66\_01202014555 - Haltestellenprogramm. Die Mittel für die Maßnahme sind im aktuellen Planungsstand der Haushaltsplanung 2022 ff. wie folgt berücksichtigt:

<b>Finanzstelle</b>	<b>FiPo</b>	<b>Bezeichnung</b>	<b>2022</b>	<b>2023</b>	<b>2024</b>	<b>2025</b>
66_01202014555	680200	Inv.Zuweisungen vom Land	-1.050.000 €	-1.050.000 €	-1.050.000 €	-1.050.000 €
66_01202014555	780810	Ausz.Tiefbaumaßnahmen.	1.500.000 €	1.500.000 €	1.500.000 €	1.500.000 €
<b>Gesamtsaldo</b>			450.000 €	450.000 €	450.000 €	450.000 €

Sollte der barrierefreie Ausbau der Bushaltestellen zukünftig beschleunigt werden, stehen nicht ausreichend Mittel für die Umsetzung zur Verfügung. Die Auswirkungen auf den Haushalt werden zu gegebener Zeit in gesonderten Einzelbeschlüssen dargestellt

## **Klimarelevanz**

Barrierefreie Bushaltestellen leisten einen wichtigen Beitrag zur Reduzierung von Treibhausgasen und damit zur klimafreundlichen Stadt. Barrierefreie Bushaltestellen erleichtern den Zugang zum ÖPNV und leisten damit einen Beitrag zur vereinfachten Nutzung des ÖPNV.

Thomas Westphal  
Oberbürgermeister

Jörg Stüdemann  
Stadtdirektor / Stadtkämmerer

Ludger Wilde  
Stadtrat

Arnulf Rybicki  
Stadtrat

---

## **Begründung**

Mit Beschluss des Nahverkehrsplans Dortmund durch den Rat der Stadt Dortmund am 15. Mai 2014 (Drucksache-Nr. 12283-14) wurde ein Fachbeitrag zur Barrierefreiheit angekündigt.

Hintergrund dieses Fachbeitrages ist die Novellierung des Personenförderungsgesetzes (PBefG) 2013, wo nach den Aufgabenträgern auferlegt wird, die Belange der in ihrer Mobilität oder sensorisch eingeschränkten Menschen zu berücksichtigen und bis zum 01.01.2022 für die Nutzung des öffentlichen Personennahverkehrs eine vollständige Barrierefreiheit zu erreichen (§8 Abs.3 Satz 3 PBefG).

Das normierte Ziel 01.01.2022 wird bei der Vielzahl der noch nicht barrierefrei ausgebauten Bushaltestellen nicht zu erreichen sein. Die in Satz 3 genannte Frist gilt nicht, sofern ein Nahverkehrsplan besteht und dort Ausnahmen konkret benannt und begründet werden.

Aufbauend auf das Bushaltestellenprogramm 2016 – 2017 (Drucksache-Nr.01871-15) wurden im Rahmen dieses Fachbeitrages und in Zusammenarbeit mit dem Behindertenpolitischen Netzwerk, dem Tiefbauamt und DSW21 die noch nicht berücksichtigten 1.226 Bushaltestellen in dem in der Anlage enthaltenden Fachbeitrag bewertet und priorisiert.

Die Bewertung der einzelnen Bushaltestellen erfolgte über verschiedene Kriterien, welche sich überwiegend aus den Bedürfnissen von Senior\*innen und Menschen mit Behinderungen ergaben. Eine unterschiedliche Gewichtung der Kriterien soll den Stellenwert nochmals besonders hervorheben. Aus der erzielten Gesamtpunktzahl pro Bushaltestelle ergibt sich die jeweilige Priorisierung. Aus Gründen der Übersichtlichkeit wurden die Bushaltestellen in 8 unterschiedliche Prioritäten eingeteilt.

Haltestellen mit einer erreichten Gesamtpunktzahl zwischen 16 und 8 Punkten wurden in Priorität 1 eingestuft und Bushaltestellen mit einer erreichten Gesamtpunktzahl von 1 in Priorität 8. Die Einstufung der jeweiligen Bushaltestellen kann der beigefügten Anlage entnommen werden.

Dieser Fachbeitrag „Barrierefreie Bushaltestellen“ ergänzt als Teilfortschreibung durch die Beschlüsse der politischen Gremien, die darüber eingeholt werden, den Nahverkehrsplan Dortmund.

## **Weitere Vorgehensweise**

Nach erfolgter Beschlussfassung im Rat der Stadt Dortmund soll die aus dem Fachbeitrag resultierende Rangfolge das weitere Vorgehen im barrierefreien Ausbau der Bushaltestellen vorgeben. Sollten bei Straßenausbaumaßnahmen die dort befindlichen Bushaltestellen nicht barrierefrei sein, werden sie unabhängig ihrer Priorisierung / Rangfolge im Zuge des Straßenausbaus barrierefrei ausgebaut.

## **Zuständigkeit**

Die Zuständigkeit des Rates der Stadt ergibt sich aus §41 Abs. 1 GO NRW in Verbindung mit § 4 Abs. 1 der Hauptsatzung der Stadt Dortmund vom 12.06.2017.

Die Anhörung der Bezirksvertretungen erfolgt auf der Grundlage des § 37 Abs. 5 GO NRW in Verbindung mit § 20 Abs. 4 Buchstabe c der Hauptsatzung der Stadt Dortmund vom 12.06.2017.

**Fortsetzung der Vorlage:**

Drucksache-Nr.:

17473-20

Seite

4

---

Von der vorgeschriebenen Beratungsfolge wird abgewichen, damit die Ratssitzung am 18.11.2021 erreicht werden kann.

# Nahverkehrsplan Dortmund

Fachbeitrag

„Barrierefreie Bushaltestellen“

Stadt Dortmund  
Stadtplanungs- und Bauordnungsamt  
61/3-2 ÖPNV-Planung

Der Nahverkehrsplan Dortmund 2014 im Internet:

---

# Nahverkehrsplan Dortmund

---

Fachbeitrag: „Barrierefreie Bushaltestellen“

[www.nahverkehrsplan.dortmund.de](http://www.nahverkehrsplan.dortmund.de)

---

Impressum:

Herausgeber: Stadt Dortmund, Stadtplanungs- und Bauordnungsamt



## Inhaltsverzeichnis

1	Einleitung	2
2	Mobilität	4
	2.1 Begriff	4
	2.2 Mobilitätseinschränkungen	5
3	Barrierefreiheit	6
	3.1 Planungsbeispiel barrierefreie Bushaltestelle	7
4	Vorgehensweise	8
	4.1 Auswahl der Kriterien (Indikatoren) zur Bewertung der Bushaltestellen	8
	4.2 Gewichtung der jeweiligen Indikatoren	9
	4.3 Einteilung der Bushaltestellen nach Priorität	10
	4.4 Broschüre Leben im Alter	11
5	Zusammenfassung	12

## Verzeichnis der Abbildungen

Abb. 1	Übersicht Mobilitätseingeschränkte Menschen (Quelle: H BVA, Bild 1)	5
Abb. 2	Buskap barrierefrei	7
Abb. 3	Auswahl der Kriterien	8
Abb. 4	Zusammenhang zwischen Priorität und erreichte Punkte	11
Abb. 5	Broschüre Leben im Alter	11

## Verzeichnis der Tabellen

Tab. 1	Bewertung der Ein- und Aussteigerzahlen an Bushaltestellen	9
Tab. 2	Unterschiedliche Gewichtung der Kriterien	9
Tab. 3	Priorität mit Anzahl der Haltestellen erreichter Punktzahl	10

## Anhang

Anlage 1: Bushaltestellenliste sortiert nach Priorität und Stadtbezirke

Anlage 2: Bushaltestellenliste sortiert nach Haltestellen

Anlage 3: Dortmunder Stadtkarten mit Stadtbezirke

### 1 Einleitung

Mit dem Beschluss des Nahverkehrsplans Dortmund durch den Rat der Stadt Dortmund am 15. Mai 2014 (Drucksache-Nr. 12283-14) wurde ein Fachbeitrag zur Barrierefreiheit angekündigt.

Hintergrund dieses Fachbeitrages ist die Novellierung des Personenbeförderungsgesetzes (PBefG) 2013, wo den Aufgabenträgern auferlegt wird, die Belange der in ihrer Mobilität oder sensorisch eingeschränkten Menschen zu berücksichtigen und bis zum 01.01.2022 für die Nutzung des öffentlichen Personennahverkehrs eine vollständige Barrierefreiheit zu erreichen (§8 Abs. 3 Satz 3 PBefG)<sup>1</sup>.

Die Stadt Dortmund begrüßt das Vorhaben des Gesetzgebers, dass ein barrierefreier ÖPNV angestrebt und gefordert wird. Jeder Mensch sollte sich unabhängig von seinen Einschränkungen ungehindert und ohne Bedenken im öffentlichen Personennahverkehr bewegen können. Dazu tragen oftmals schon kleinere Anpassungen in der Infrastruktur einer Bushaltestelle bei. Von den rd.1880 Bushaltestellenpositionen sind auf Dortmunder Stadtgebiet etwa 450 komplett barrierefrei und circa 200 bedingt barrierefrei ausgebaut.

Bedingt barrierefrei bedeutet, dass z. B. ein 16 cm Hochboard bereits vorhanden ist, aber die taktilen Elemente noch fehlen.

Die Stadt Dortmund hat bereits auf die Novellierung des Personenbeförderungsgesetzes (PBefG) 2013 reagiert und das **Bushaltestellenprogramm 2016 – 2017** (Drucksache-Nr. 01871-15) mit einem Gesamtinvestitionsvolumen von 2.000.000 € (dies entspricht ca. 200 Bushaltestellenpositionen) ins Leben gerufen.

In einem ersten Schritt wurde dazu gemeinsam mit den Dortmunder Stadtwerken eine Bestandserfassung zum jeweiligen barrierefreien Standard aller Dortmunder Bushaltestellenpositionen durchgeführt.

Diese Erfassung konnte 2014 abgeschlossen werden und bildet die Basis für die Umsetzung des Bushaltestellenprogramms. Auf Grundlage dieser Erfassung wurde durch die Verwaltung eine Priorisierung der Bushaltestellen erarbeitet. In diese Bewertung flossen Indikatoren wie die Frequentierung, aber auch die Nähe zu Senioren-, Behinderten-, und weiteren ÖPNV- affinen Einrichtungen ein.

Aufbauend auf das Bushaltestellenprogramm werden im Rahmen dieses Fachbeitrages, die noch nicht betrachteten 1.226 Bushaltestellenpositionen bewertet, priorisiert und in eine Rangfolge gebracht.

Die Bewertung und Priorisierung erfolgte in einem Arbeitskreis, bestehend aus Mitarbeiter\*innen des Stadtplanungs- und Bauordnungsamtes und des Tiefbauamtes sowie von DSW21 und dem Behindertenpolitischen Netzwerk.

Bei der Auswahl der Kriterien wurden besonders die Belange von Senior\*innen und Menschen mit Behinderungen bei der Erfassung berücksichtigt.

Jede Bushaltestelle erhält, bezogen auf die Ein- und Aussteigerzahlen, eine Grundbewertung, so dass stark frequentierte Bushaltestellen eine höhere Grundbewertung bekommen als schwach frequentierte. Zur weiteren Bewertung der Bushaltestellen wurden zusätzlich 6 weitere Indikatoren mit in die Betrachtung aufgenommen (siehe Kapitel 4.1 zur Bewertung der Bushaltestellenpositionen). Zum Teil erhielten die Indikatoren unterschiedliche Gewichtungen. Sie sollten zum einen den Stellenwert hervorheben und zum anderen schwach frequentierten Bushaltestellen mit einer geringeren Grundbewertung in der Rangfolge weiter nach vorne bringen.

---

<sup>1</sup> Personenbeförderungsgesetz (PBefG) in der Fassung der Bekanntmachung vom 8. August 1990 (BGBl. I S. 1690), das zuletzt durch Artikel 1 des Gesetzes vom 16. April 2021 (BGBl. I S. 822) geändert worden ist.

Auch wenn heute die Absicht aller Beteiligten besteht, das vom Personenbeförderungsgesetz normierte Ziel einzuhalten, wird es zu Überschreitungen der vorgesehenen Frist kommen. Das PBefG bietet in §8 Abs. 3 Satz 4<sup>2</sup> eine Entschärfung der gesetzlich vorgesehenen Frist an, sofern ein Nahverkehrsplan besteht und dort Ausnahmen konkret benannt und begründet werden.

An diese in §8 Abs. 3 Satz 4 des PBefG genannte Ausnahmeregelung knüpft die Stadt Dortmund als Aufgabenträger mit diesem Fachbeitrag an und priorisiert ihre Bushaltestellen mit einem auf sie zugeschnittenen Bewertungssystem. Näheres dazu unter Kap. 4, Vorgehensweise.

---

<sup>2</sup> Personenbeförderungsgesetz (PBefG) in der Fassung der Bekanntmachung vom 8. August 1990 (BGBl. I S. 1690), das zuletzt durch Artikel 1 des Gesetzes vom 16. April 2021 (BGBl. I S. 822) geändert worden ist.

## 2 Mobilität

Ein wichtiges gesellschaftliches Ziel ist auch Menschen mit Behinderung oder Mobilitätseinschränkungen eine möglichst selbstbestimmtes Leben und autonome Teilhabe am gesellschaftlichen Leben zu ermöglichen.

Mobilität ist eine wichtige Säule für die Selbstbestimmung, Bewältigung des Alltags und für Inklusion. Sie ist eine wichtige Voraussetzung zur Erreichung und Realisierung vieler Partizipationsfelder<sup>3</sup>.

### 2.1 Begriff

„Der Begriff „Mobilität“ kommt aus dem lateinischen Wort *mobilitas* und bedeutet Beweglichkeit, Schnelligkeit, Veränderlichkeit und meint alle Bewegungen von Personen und Gütern zwischen Räumen bzw. Systemen. In diesem Kontext ist die Überwindung räumlicher Distanzen gemeint (vgl. Stöppler 2002). Dabei wird Mobilität nicht nur auf den Fahrzeugverkehr bezogen und mit Automobilität gleichgesetzt, auch weitere Verkehrsmittel sowie der Zweck der Ortsveränderung werden in den Fokus genommen.

Mobilität ist eine zentrale Funktion für die selbstbestimmte Partizipation an der Gesellschaft und eine zentrale Voraussetzung zur Erreichung und Realisierung vieler Partizipationsfelder. Sie spielt eine Schlüsselrolle bei der Verknüpfung der Lebensbereiche Wohnen, Arbeit, Bildung, Versorgung und Freizeit (vgl. Stöppler 2011, 14)<sup>4</sup>.

### 2.2 Mobilitätseinschränkungen

Wenn man über Mobilitätseinschränkungen nachdenkt, kommt oft sofort der Gedanke an Personen, die im Rollstuhl sitzen oder an Personen mit Rollatoren. Wie mannigfaltig Mobilitätseinschränkungen bei Menschen sein können, zeigt die nachfolgende Abb. 1. Sie soll jedoch nur einen groben Überblick vermitteln, da unterschiedliche Kombinationen aus den verschiedenen Mobilitätseinschränkungen auftreten können.

---

<sup>3</sup> Menschen mit (Mobilitäts-) Behinderung, Teilhabe und Verkehrssicherheit, Handbuch für Fachkräfte zur Förderung der Mobilitätskompetenzen von Menschen mit Behinderungen. Heft 18 Schriftenreihe Verkehrssicherheit. Herausgeber: Deutscher Verkehrssicherheitsrat, Bonn 2015, Seite 14

<sup>4</sup> Menschen mit (Mobilitäts-) Behinderung, Teilhabe und Verkehrssicherheit, Handbuch für Fachkräfte zur Förderung der Mobilitätskompetenzen von Menschen mit Behinderungen. Heft 18 Schriftenreihe Verkehrssicherheit. Herausgeber: Deutscher Verkehrssicherheitsrat, Bonn 2015, Seite 14



Abb. 1 Übersicht Mobilitätseingeschränkte Menschen (Quelle: H BVA, Bild 1)<sup>5</sup>

5

[https://www.barrierefreifueralle.de/fileadmin/BSKmo/Daten/Formulare\\_leitfaden/oePNV\\_handreichung\\_hinweise\\_barrierefreiheit\\_im\\_%C3%B6pNV\\_20140926.pdf](https://www.barrierefreifueralle.de/fileadmin/BSKmo/Daten/Formulare_leitfaden/oePNV_handreichung_hinweise_barrierefreiheit_im_%C3%B6pNV_20140926.pdf)

Forschungsgesellschaft für Straßen- und Verkehrswesen e. V. (FGSV) – (Hrsg.): Hinweise für barrierefreie Verkehrsanlagen H BVA, Ausgabe 2011, Köln; nach Rebstock, Markus: Instrumente der Umsetzung der Barrierefreiheit im ÖPNV – Fallstudie zur Anwendbarkeit in ländlich geprägten Tourismusregionen, Erfurt 2009.

### 3 Barrierefreiheit

„Barrierefrei sind bauliche und sonstige Anlagen, Verkehrsmittel, technische Gebrauchsgegenstände, Systeme der Informationsverarbeitung, akustische und visuelle Informationsquellen und Kommunikationseinrichtungen sowie andere gestaltete Lebensbereiche, wenn sie für Menschen mit Behinderungen in der allgemein üblichen Weise, ohne besondere Erschwernis und grundsätzlich ohne fremde Hilfe auffindbar, zugänglich und nutzbar sind. Hierbei ist die Nutzung behinderungsbedingt notwendiger Hilfsmittel zulässig“<sup>6</sup>.

#### 3.1 Planungsbeispiel barrierefreie Bushaltestelle

Das auf der nachfolgenden Seite dargestellte Planungsbeispiel zum Ausbau einer barrierefreien Bushaltestelle mit Buskap, ist aus den „Richtlinien für den Straßenbau der Stadt Dortmund“. Das standardisierte Ausbaudetail, soll besonders bezogen auf die taktilen Bodenindikatoren eine einheitliche Anordnung und Verlegung der Bodenindikatoren gewährleisten. Die einheitliche Anordnung und Verlegung der Bodenindikatoren soll auch dazu beitragen, dass Menschen mit Sehbehinderungen sich beim Betreten der Bushaltestelle schnell zu Recht finden und sicher fühlen.

---

<sup>6</sup> § 4 Barrierefreiheit, Gesetz zur Gleichstellung für Menschen mit Behinderungen (Behindertengleichstellungsgesetz – BGG) vom 27. April 2002 (BGBl. I S. 1467, 1468), das zuletzt durch Artikel 9 des Gesetzes vom 02. Juni 2021 (BGBl. I S. 1387) geändert worden ist.

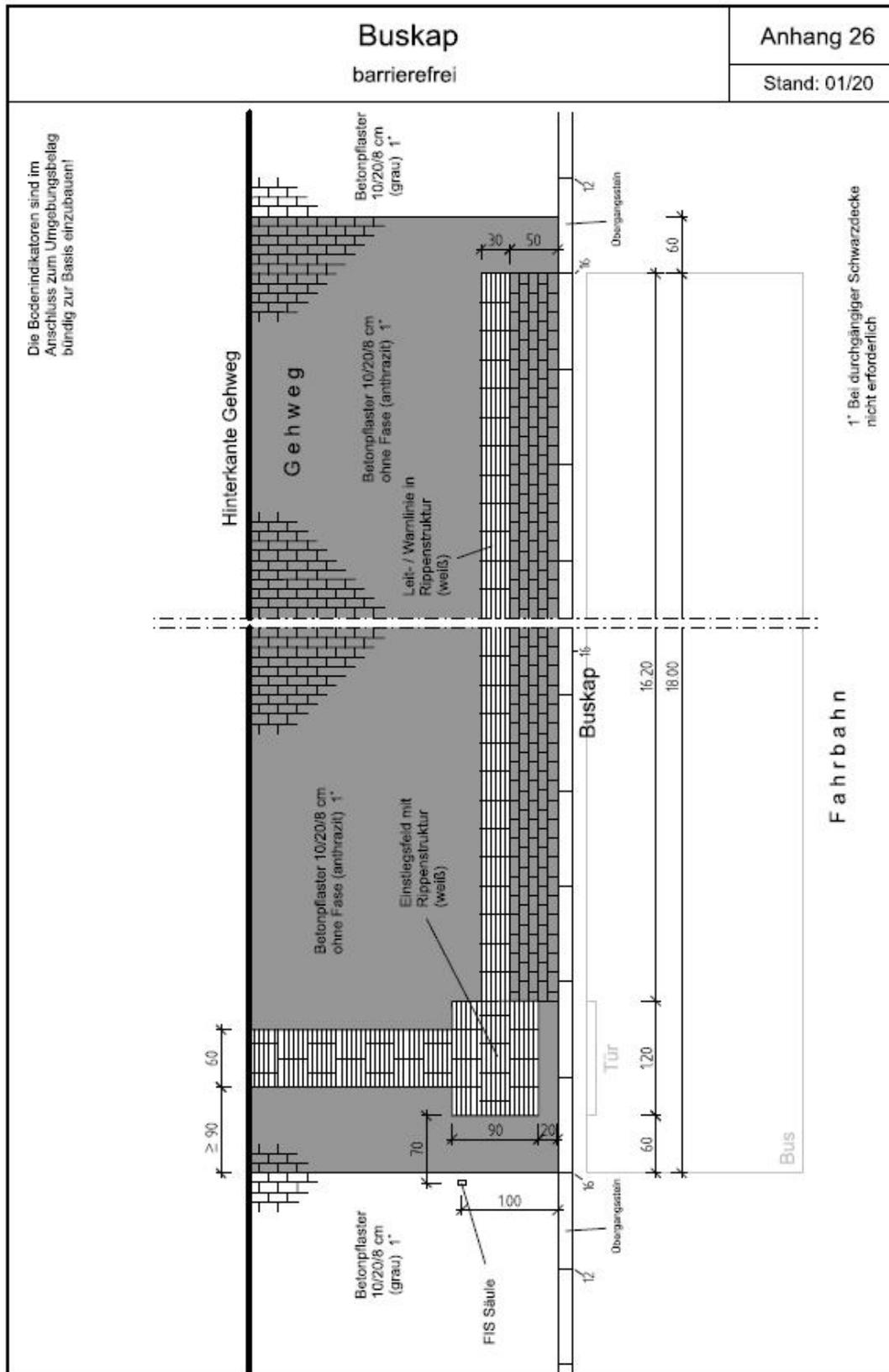


Abb. 2 Buskap barrierefrei<sup>7</sup>

<sup>7</sup> Quelle Tiefbauamt, Stadt Dortmund

## 4 Vorgehensweise

### 4.1 Auswahl der Kriterien (Indikatoren) zur Bewertung der Bushaltestellenpositionen

Bei der Auswahl der Indikatoren, wurden u.a. die Belange von Senior\*innen und Menschen mit körperlichen Behinderungen berücksichtigt. Die erfassten und katalogisierten Bushaltestellenpositionen werden anschließend die Reihenfolge der barrierefrei auszubauenden Bushaltestellen bilden. Die 1226 Bushaltestellenpositionen werden entsprechend in Abb. 3 dargestellten Kriterien betrachtet, bewertet und priorisiert.

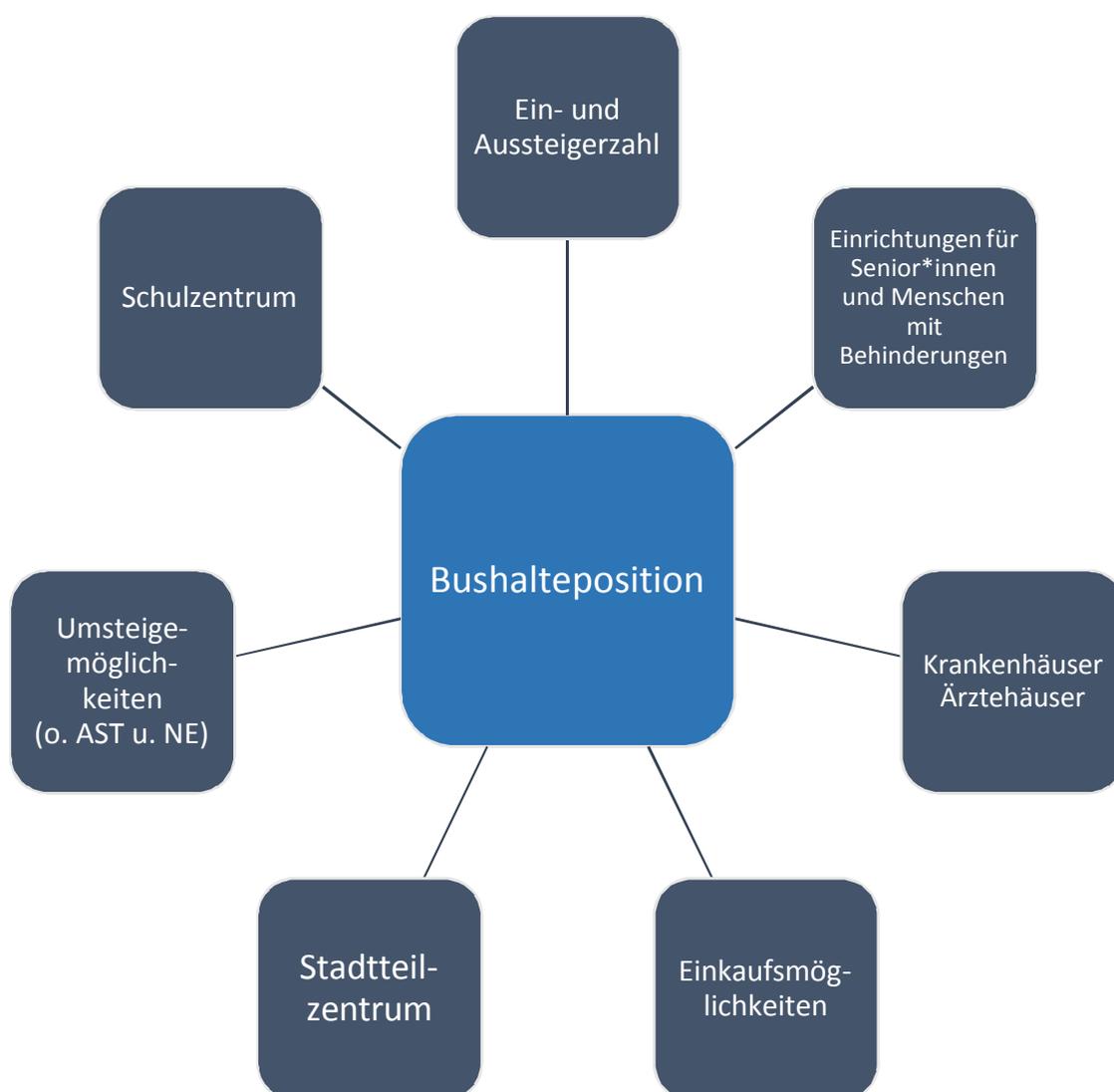


Abb. 3 Auswahl der Kriterien

## 4.2 Gewichtung der jeweiligen Indikatoren

Analog zur Auswahl der Indikatoren legte der Arbeitskreis (Fachbeitrag barrierefreie Bushaltestellen) bei der Festlegung der Gewichtung besonderes Augenmerk auf die Bedürfnisse von Senior\*innen und Menschen mit Behinderungen. Die unterschiedliche Gewichtung stellt sicher, dass neben den höher frequentierten Haltestellen auch solche Haltestellen eine höhere Priorität erlangen, in deren Einzugsbereich mehr Senior\*innen oder Menschen mit Behinderungen leben.

Ein- und Aussteigerzahlen			Punkte
0	bis	99	1
100	bis	200	2
201	bis	400	3
401	bis	800	4
801	bis	1600	5
1601	bis	3000	6
3001	bis	6000	7
6001	bis	12000	8

Tab. 1 Bewertung der Ein- und Aussteigerzahlen an Bushaltestellen

Kriterien	Punkte
Einrichtung für Senior*innen und Menschen mit Behinderung	3
Krankenhäuser / Ärztehäuser	2
Veranstaltungen / Kirchen / Friedhöfe	2
Einkaufsmöglichkeiten	2
Stadtteilzentrum	1
Umsteigemöglichkeiten (ohne Anrufsammeltaxi u. Nachtexpress)	1
Schulzentrum	1

Tab. 2 Unterschiedliche Gewichtung der Kriterien

### 4.3 Einteilung der Bushaltepositionen nach Priorität

Es wurde eine Abstufung in 8 Prioritäten vorgenommen, beginnend mit Priorität 1 (höchste Priorität) bis hin zu Priorität 8 (geringste Priorität).

Wären alle Kriterien für eine Bushalteposition erfüllt und würden die maximalen Ein- und Ausstiegszahlen erreicht, so könnten maximal 20 Punkte erreicht werden.

Nach durchgeführter Katalogisierung aller Bushaltepositionen wurden maximal 16 Punkte erreicht (siehe Tabelle 3).

Da nur wenige Haltepositionen eine zweistellige Bewertung erreicht haben, wurden Bewertungen mit 16 bis 8 Punkten zur Priorität 1 zusammengefasst. 53 Bushaltepositionen erlangen damit die höchste Priorität.

Mit steigender Punktzahl aus den ermittelten Kriterien wächst die Bedeutung der Bushalteposition und die Priorität ihres barrierefreien Ausbaus. Die Priorität 1 kennzeichnet somit die Bushaltestellen mit der größten Bedeutung.

Die weitere Einteilung der Prioritäten ist der unten beigefügten Tabelle 3 zu entnehmen.

<b>Priorität</b>	<b>Erreichte Punktzahl</b>		<b>Anzahl</b>	
Priorität 1	16 bis 8	Punkte	53	Haltepositionen
Priorität 2	7	Punkte	74	Haltepositionen
Priorität 3	6	Punkte	85	Haltepositionen
Priorität 4	5	Punkte	115	Haltepositionen
Priorität 5	4	Punkte	168	Haltepositionen
Priorität 6	3	Punkte	182	Haltepositionen
Priorität 7	2	Punkte	244	Haltepositionen
Priorität 8	1	Punkte	305	Haltepositionen
<b>Summe</b>			<b>1226</b>	<b>Haltepositionen</b>

Tab. 3 Priorität mit Anzahl der Haltepositionen und erreichter Punktzahl

#### **Ausnahmeregelung:**

Bei anstehenden Straßenbausanierungen, werden die dort befindlichen Bushaltestellen unabhängig ihrer Priorisierung im Zuge des Straßenausbaus barrierefrei ausgebaut.

Die nachfolgende Abb. 4 verdeutlicht nochmals die Zusammenhänge zwischen der Priorität und der erreichten Punktzahl

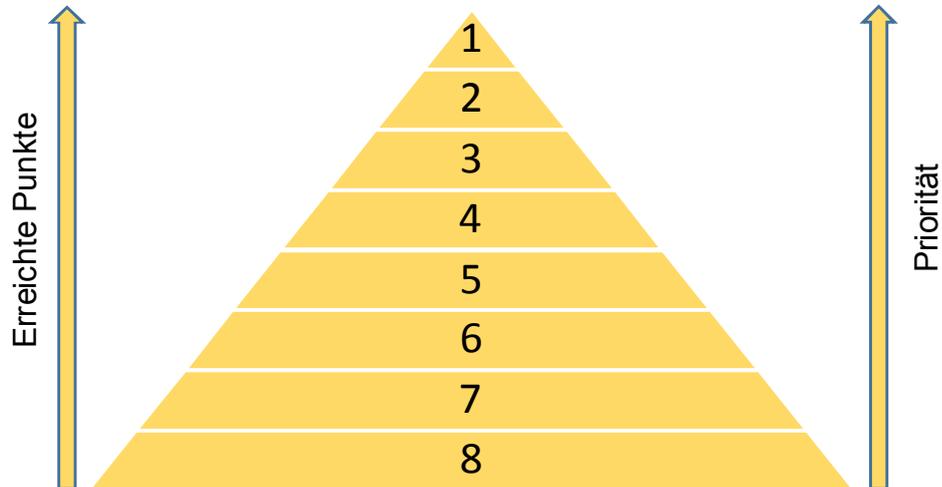


Abb. 4 Zusammenhang zwischen Priorität und erreichte Punkte

## 4.4 Broschüre Leben im Alter

*(Informationen und Tipps für ältere Menschen in Dortmund)*



Einen detaillierten Überblick über sämtliche Einrichtungen für Senior\*innen auf Dortmunder Stadtgebiet, liefert u.a. die Broschüre „Leben im Alter“ (Homepage Stadt Dortmund)<sup>8</sup>.

Abb. 5 Broschüre Leben im Alter

<sup>8</sup> [https://www.dortmund.de/media/p/senioren/downloads\\_senioren/Seniorenratgeber\\_2018.pdf](https://www.dortmund.de/media/p/senioren/downloads_senioren/Seniorenratgeber_2018.pdf), (abgerufen am 07.06.2021)

### 5 Zusammenfassung

Vorab sei darauf hingewiesen, dass das im Personenbeförderungsgesetz normierte Ziel, bis zum 01.01.2022 für die Nutzung des öffentlichen Personennahverkehr eine vollständige Barrierefreiheit zu erreichen, für die Stadt Dortmund nicht erreichbar sein wird, nicht zuletzt bestimmt durch die große Anzahl der Bushaltestellenpositionen (1.226) und den damit einhergehenden Bearbeitungsaufwand, sowie den hohen Finanzbedarf für die Stadt Dortmund.

Trotz Förderung durch den VRR können die notwendigen Investitionsmittel in der verbleibenden Zeit nicht aufgebracht werden. Des Weiteren bindet aktuell das durch das Tiefbauamt initiierte Bushaltestellenprogramm wesentliche Ressourcen. Der zur Zeit vorherrschende Bauboom führt zudem zu Kapazitätsengpässen bei den Baufirmen und zu einem sprunghaften Anstieg der Baupreise.

Der Fachbeitrag „Barrierefreie Bushaltestellen“ knüpft an das durch das Tiefbauamt ins Leben gerufene Bushaltestellenprogramm an und dient als Vorgabe für den weiteren barrierefreien Ausbau der restlichen 1.226 Bushaltestellenpositionen.

Zeitliche Vorgaben zum jeweiligen Ausbau der Bushaltestellen können hier nicht getroffen werden, da der Ausbau einer Bushaltestelle durch unterschiedliche Belange, wie örtliche Gegebenheiten, Ausbauzustand (bedingt barrierefrei, komplett nicht barrierefrei), Koordination verschiedener Stadtämter in der Verwaltung usw. beeinflusst wird.

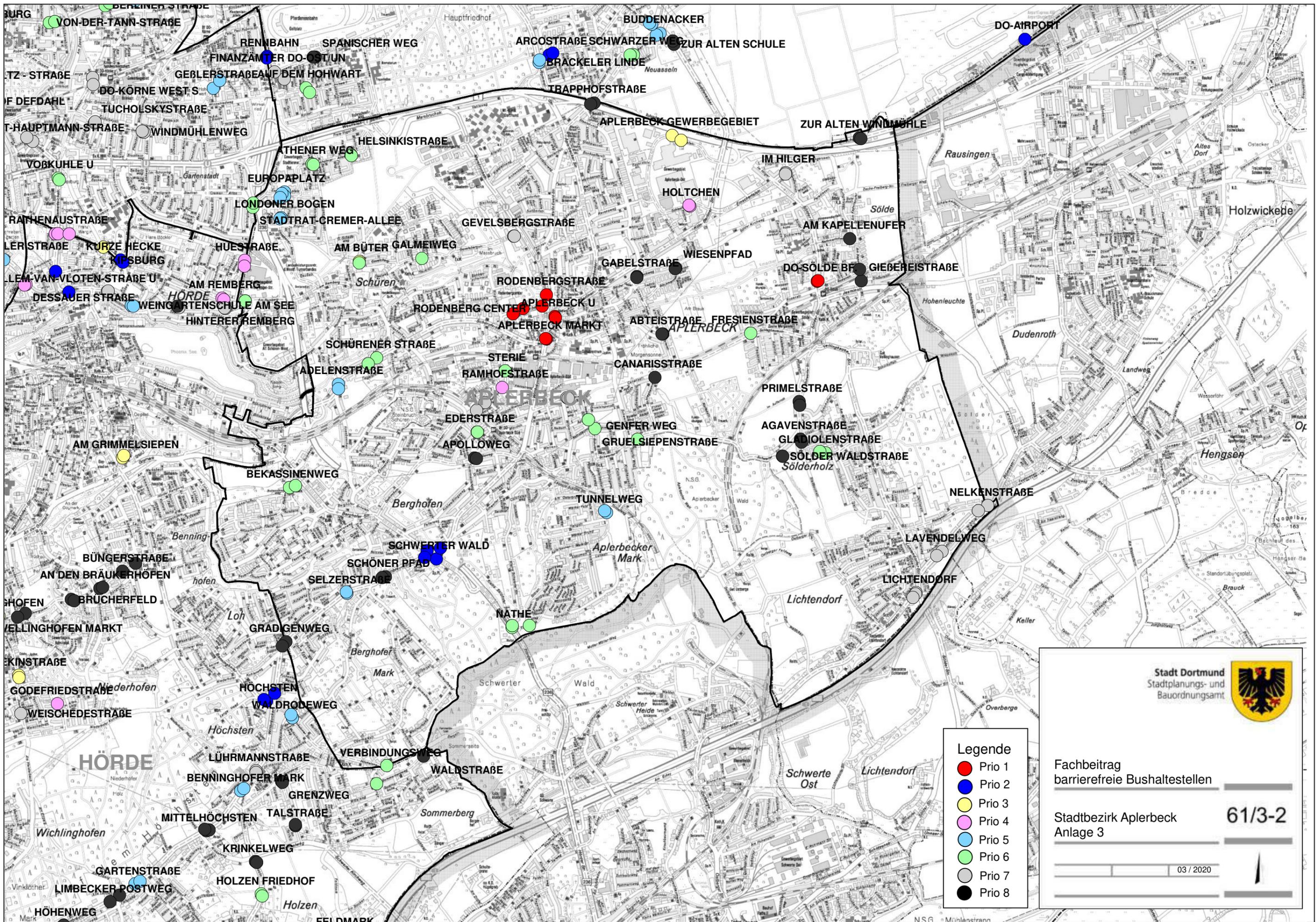
Die erstellten Bushaltestellenlisten (siehe Anlagen 1+2) beschreiben den weiteren Ablauf des barrierefreien Ausbaus. Die dargestellte Rangfolge ergibt sich u. a. aus der Haltestellenbelastung (Anzahl der Ein- und Aussteiger\*innen) daraus, ob sich eine Haltestelle im Stadtzentrum befindet, oder ob dort ein Umstieg in andere Linien möglich ist. Des Weiteren sind Einrichtungen für Senior\*innen und Menschen mit Behinderungen, sowie Krankenhäuser und / oder Arzthäuser im Umfeld der Haltestellen für die Rangfolge von Bedeutung. Einkaufsmöglichkeiten, Veranstaltungsorte, Kirchen, Friedhöfe und Schulen tragen ebenfalls zu einer höheren Einstufung bei.

Die gewählte Gewichtung (siehe Kapitel 4.2) bevorzugt seniorenaffine Kriterien bei der Bewertung der Bushaltestellen. Dies führt dazu auch weniger frequentierte Bushaltestellen mit einer schlechteren Grundbewertung höher einzustufen und damit früher in die Umbauphase zu bringen.

Die im Anhang dieses Fachbeitrages beigefügten Bushaltestellenlisten sind mit zwei unterschiedlichen Sortierungen belegt. Eine Liste ist nach Priorität und Stadtbezirken sortiert, die andere alphabetisch nach den Haltestellennamen.

Zudem wurde die Bushaltestellenliste aufgeteilt nach Stadtbezirken auf der Dortmunder Stadtkarte grafisch dargestellt. Anhand der farblichen Abstufung erhält man sehr schnell einen Überblick über die jeweilige Einstufung der Bushaltestellen in den jeweiligen Stadtbezirken.

# Anhang



- Legende**
- Prio 1
  - Prio 2
  - Prio 3
  - Prio 4
  - Prio 5
  - Prio 6
  - Prio 7
  - Prio 8

Stadt Dortmund  
 Stadtplanungs- und  
 Bauordnungsamt



Fachbeitrag  
 barrierefreie Bushaltestellen

---

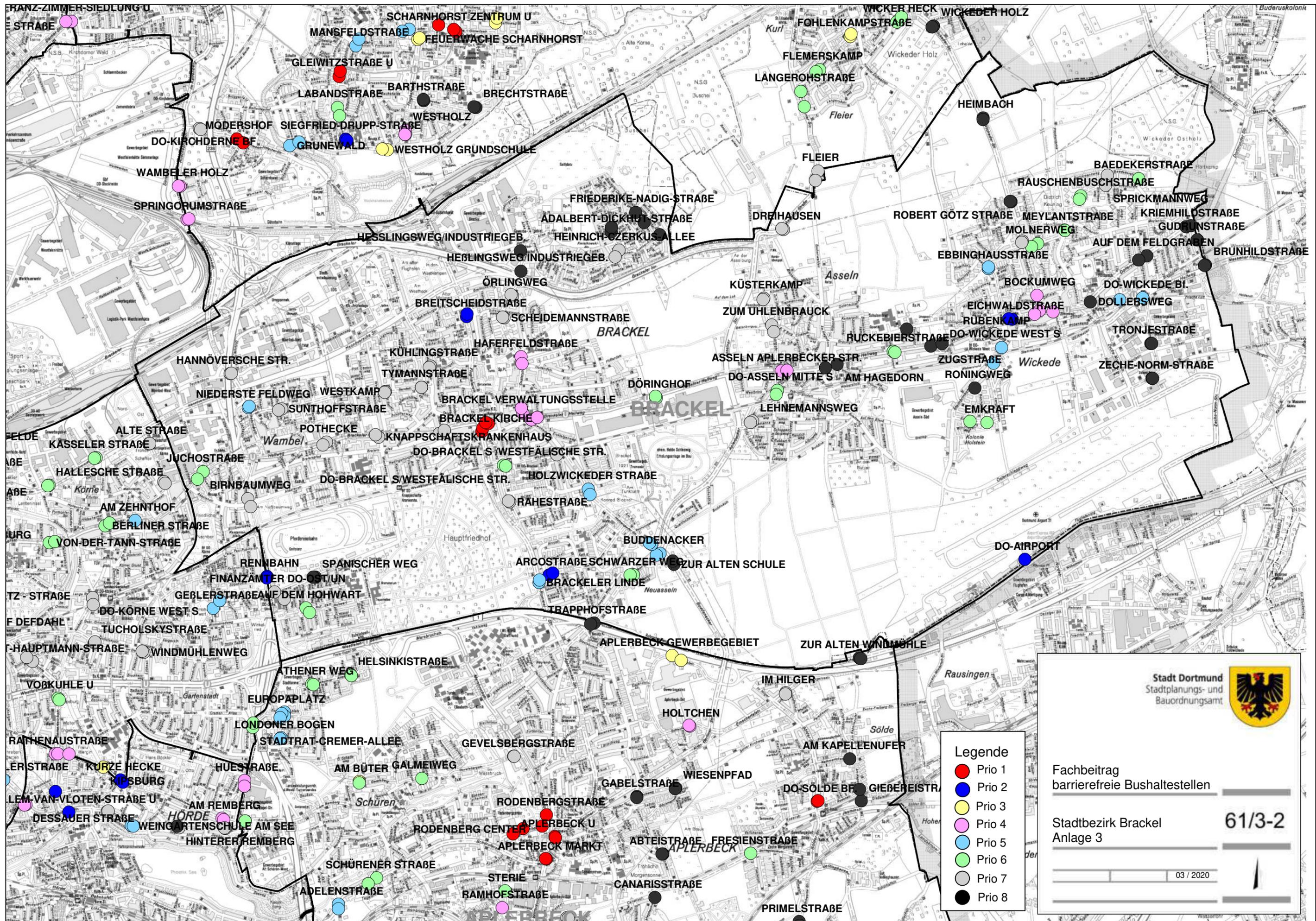
Stadtbezirk Aplerbeck  
 Anlage 3

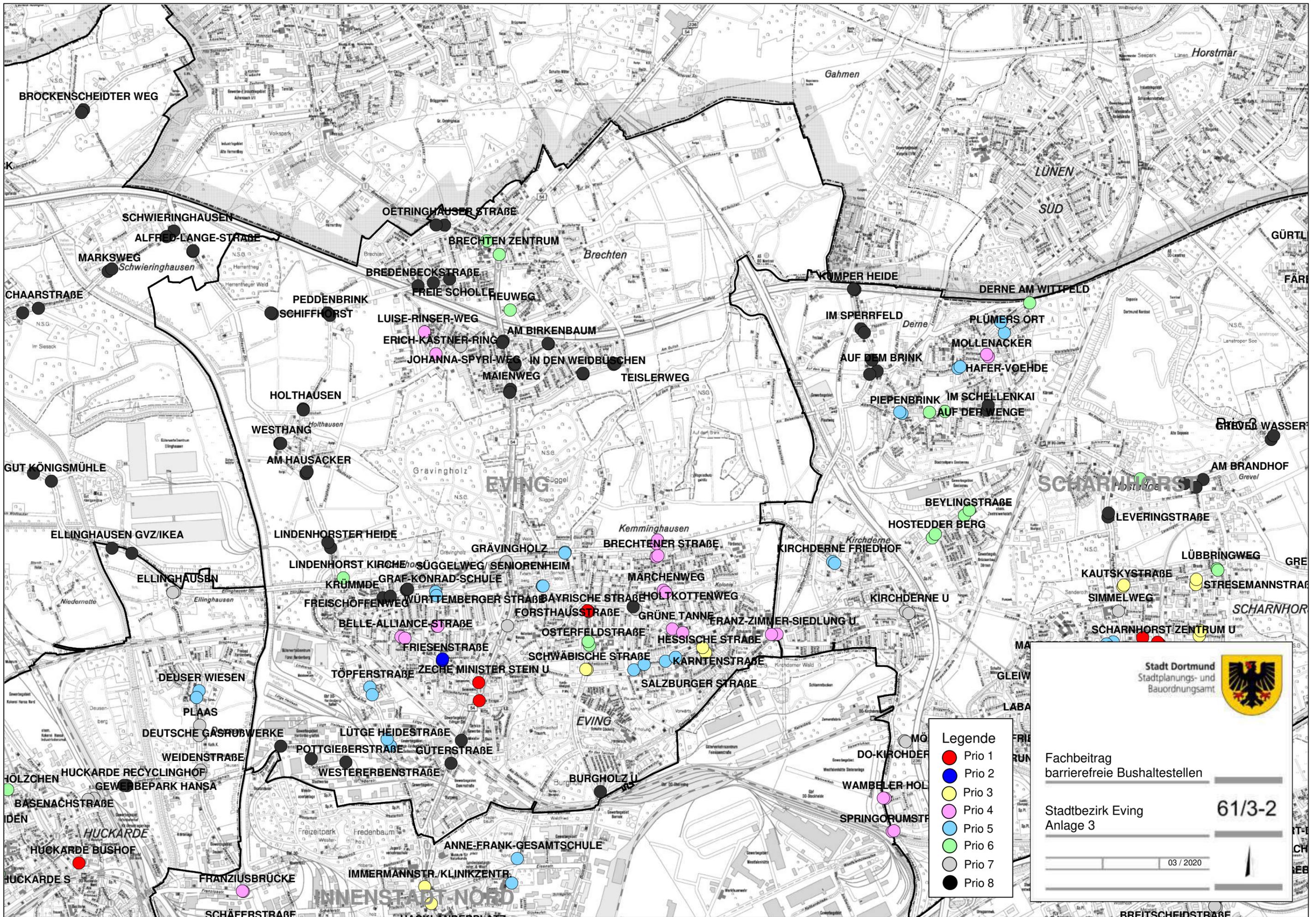
**61/3-2**

---

03 / 2020







BROCKENSCHIEDTER WEG

SCHWIERINGHAUSEN

ALFRED-LANGE-STRASSE

MARKSWEG

CHAARSTRASSE

OETRINGHAUSER STRASSE

BRECHTEN ZENTRUM

BREDENBECKSTRASSE

FREIE SCHOLLEHEUWEG

LUISE-RINSER-WEG

ERICH-KASTNER-RING

JOHANNA-SPYRI-WEG

MAIENWEG

HOLTHAUSEN

WESTHANG

AM HAUSACKER

GUT KÖNIGSMÜHLE

ELLINGHAUSEN GVZ/IEKA

ELLINGHAUSEN

LINDENHORSTER HEIDE

LINDENHORST KIRCHE

KRUMMDE

FREISCHÖFFENWEG

BELLE-ALLIANCE-STRASSE

FRIESENSTRASSE

TOPFERSTRASSE

DEUSER WIESEN

PLAAS

DEUTSCHE GASRUWERKE

WEIDENSTRASSE

HÖLZCHEN

HUCKARDE RECYCLINGHOF

GEWERBEPARK HANSA

IDEN

HUCKARDE

HUCKARDE BUSHOF

HUCKARDE S

FRANZIUSBRÜCKE

SCHÄFERSTRASSE

AM BIRKENBAUM

IN DEN WEIDBÜSCHEN

TEISLERWEG

EVING

GRÄVINGHOLZ

SÜGGELOWEG/ SENIORENHEIM

GRAF-KONRAD-SCHULE

WÜRTEMBERGER STRASSE

BAYRISCHE STRASSE

FORSTHAUSSTRASSE

SCHWÄBISCHE STRASSE

ZECHEN MINISTER STEIN U

GUTERSTRASSE

LÜTGE HEIDESTRASSE

POTTGIEBERSTRASSE

WESTERERBENSTRASSE

GUTERSTRASSE

ANNE-FRANK-GESAMTSCHULE

IMMERMANNSTR./KLINIKZENTR

EVING

BURGHOLZ U

EVING

EVING

EVING

BRECHTENER STRASSE

MÄRCHENWEG

HOLTKOTTENWEG

GRÜNE TANNE

HESSISCHE STRASSE

KARNTENSTRASSE

SALZBURGER STRASSE

EVING

IM SPERRFELD

AUF DEM BRINK

PIEPENBRINK

AUF DER WENGE

BEYLINGSTRASSE

HOSTEDDER BERG

KIRCHDERNE U

KIRCHDERNE FRIEDHOF

KIRCHDERNE U

PLÜMERS ORT

MOLLENACKER

HAFER-VOEHDE

IM SCHELLENKAI

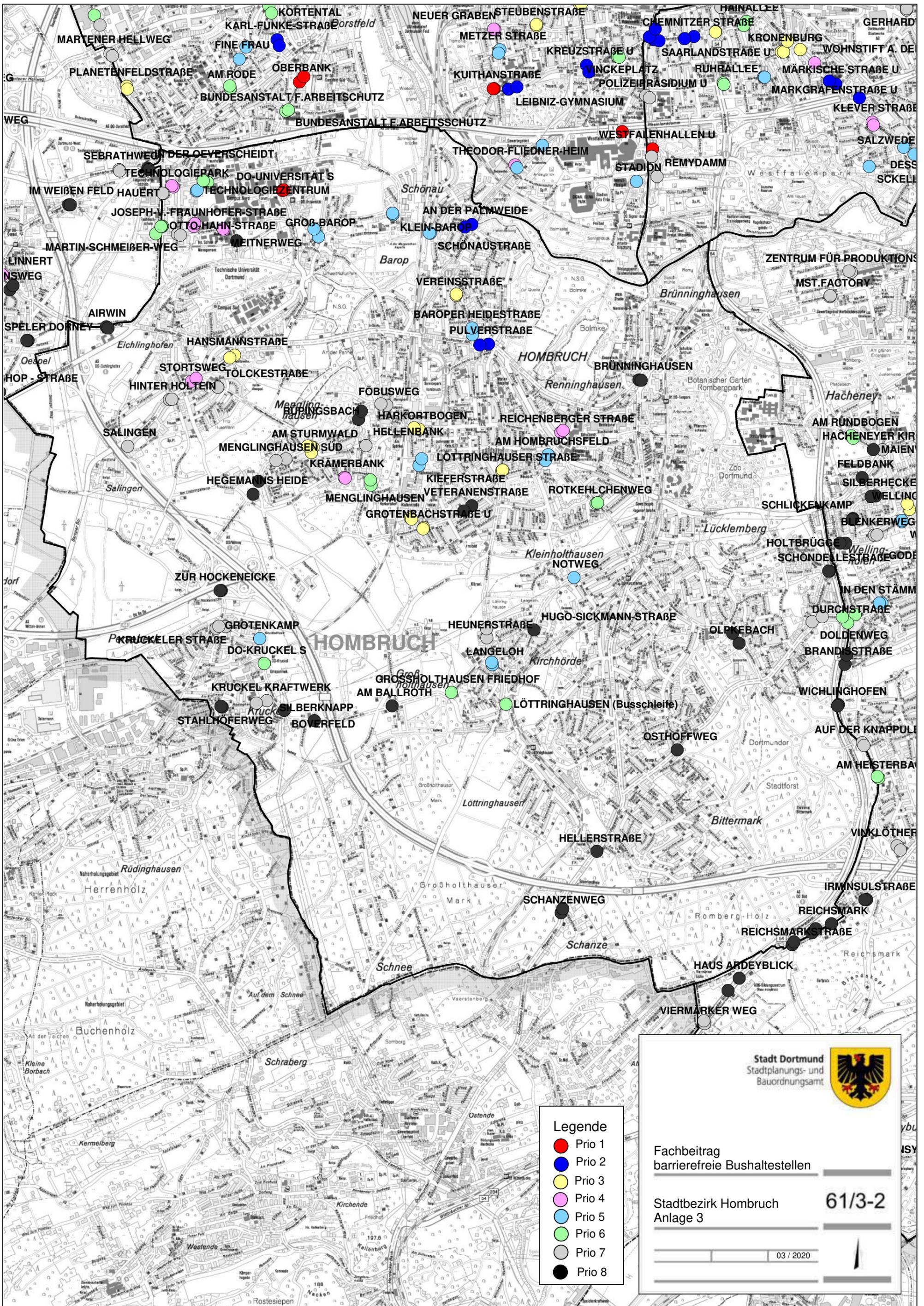
AUF DER WENGE

SCHARNHORST

LEVERINGSTRASSE

LÜBBRINGWEG

AM BRANDHOF



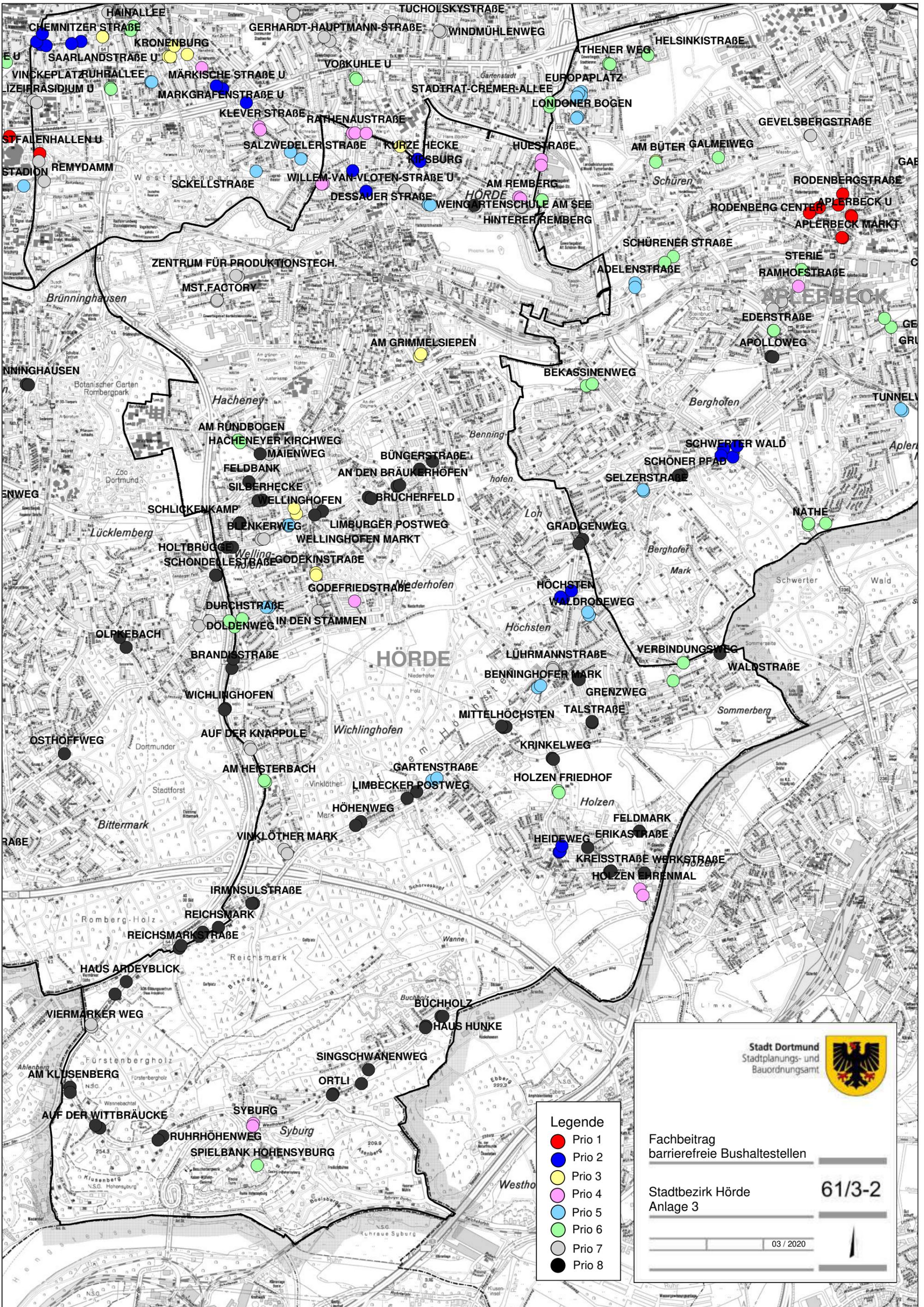
Fachbeitrag  
barrierefreie Bushaltestellen

Stadtbezirk Hombruch  
Anlage 3

61/3-2

03 / 2020

- Legende**
- Prio 1
  - Prio 2
  - Prio 3
  - Prio 4
  - Prio 5
  - Prio 6
  - Prio 7
  - Prio 8



- Legende**
- Prio 1
  - Prio 2
  - Prio 3
  - Prio 4
  - Prio 5
  - Prio 6
  - Prio 7
  - Prio 8

Stadt Dortmund  
Stadtplanungs- und  
Bauordnungsamt



---

Fachbeitrag  
barrierefreie Bushaltestellen

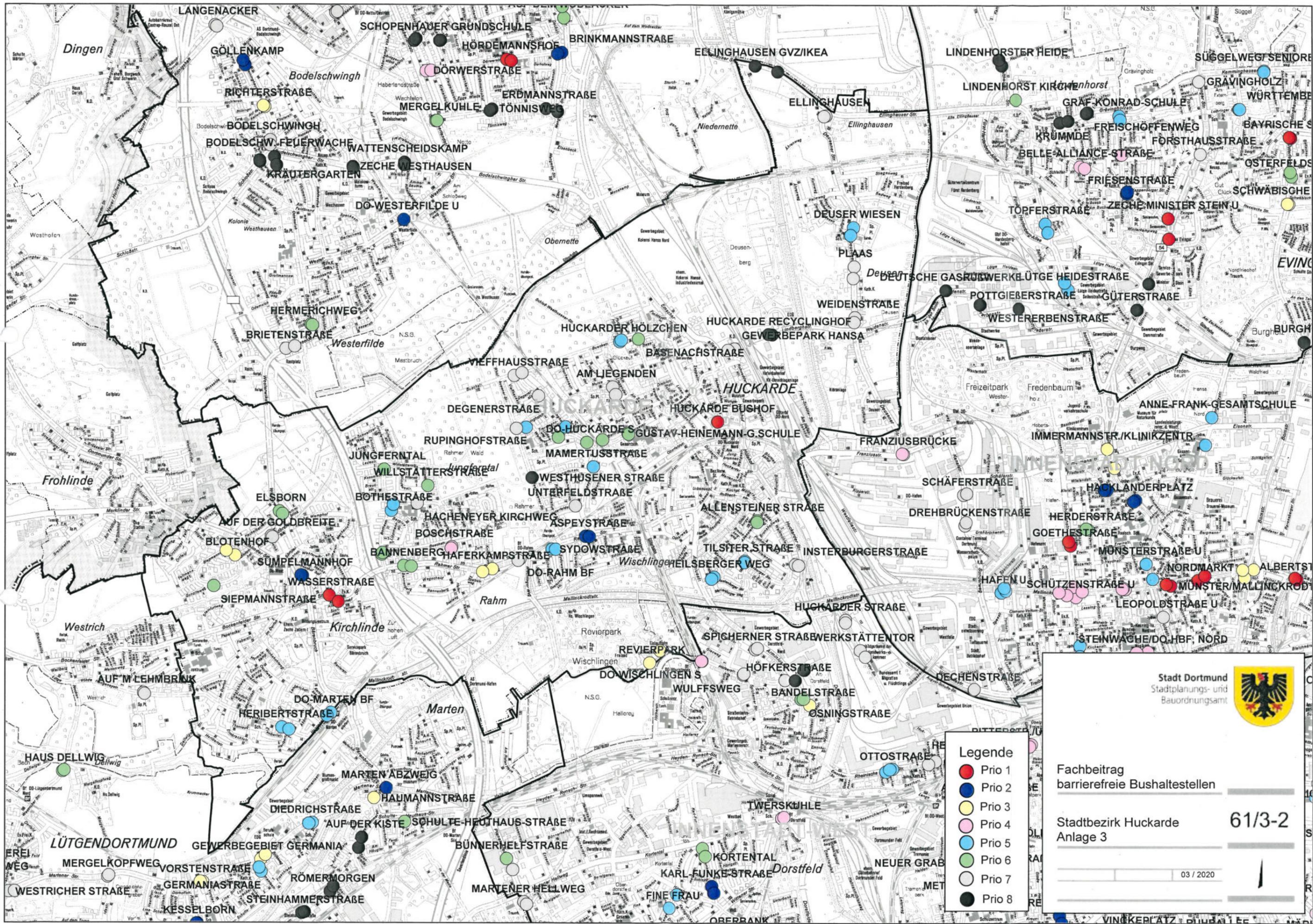
---

Stadtbezirk Hörde  
Anlage 3

**61/3-2**

---

03 / 2020



- Legende**
- Prio 1
  - Prio 2
  - Prio 3
  - Prio 4
  - Prio 5
  - Prio 6
  - Prio 7
  - Prio 8

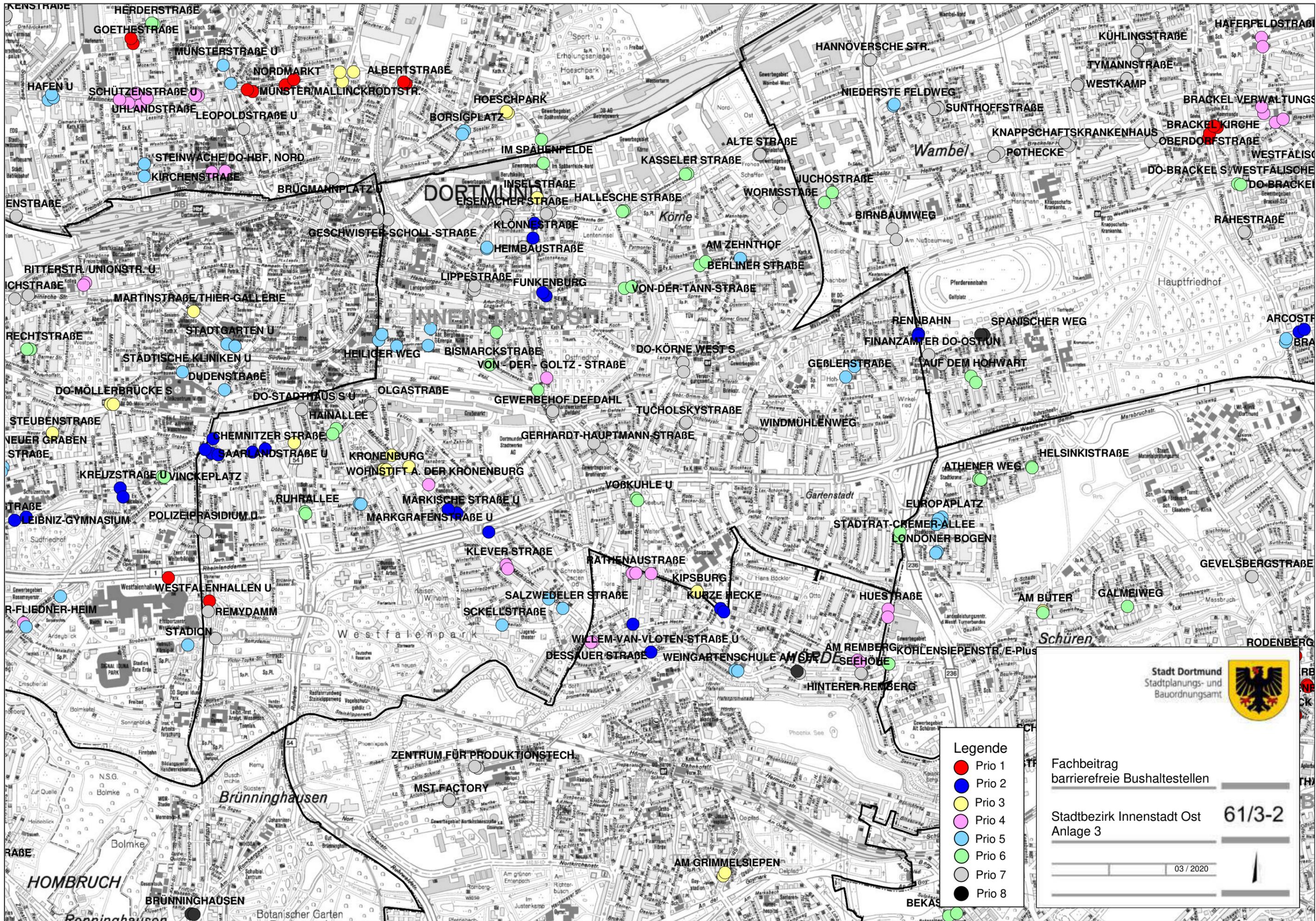
Stadt Dortmund  
 Stadtplanungs- und  
 Bauordnungsamt
 

Fachbeitrag  
 barrierefreie Bushaltestellen

Stadtbezirk Huckarde  
 Anlage 3

61/3-2

03 / 2020



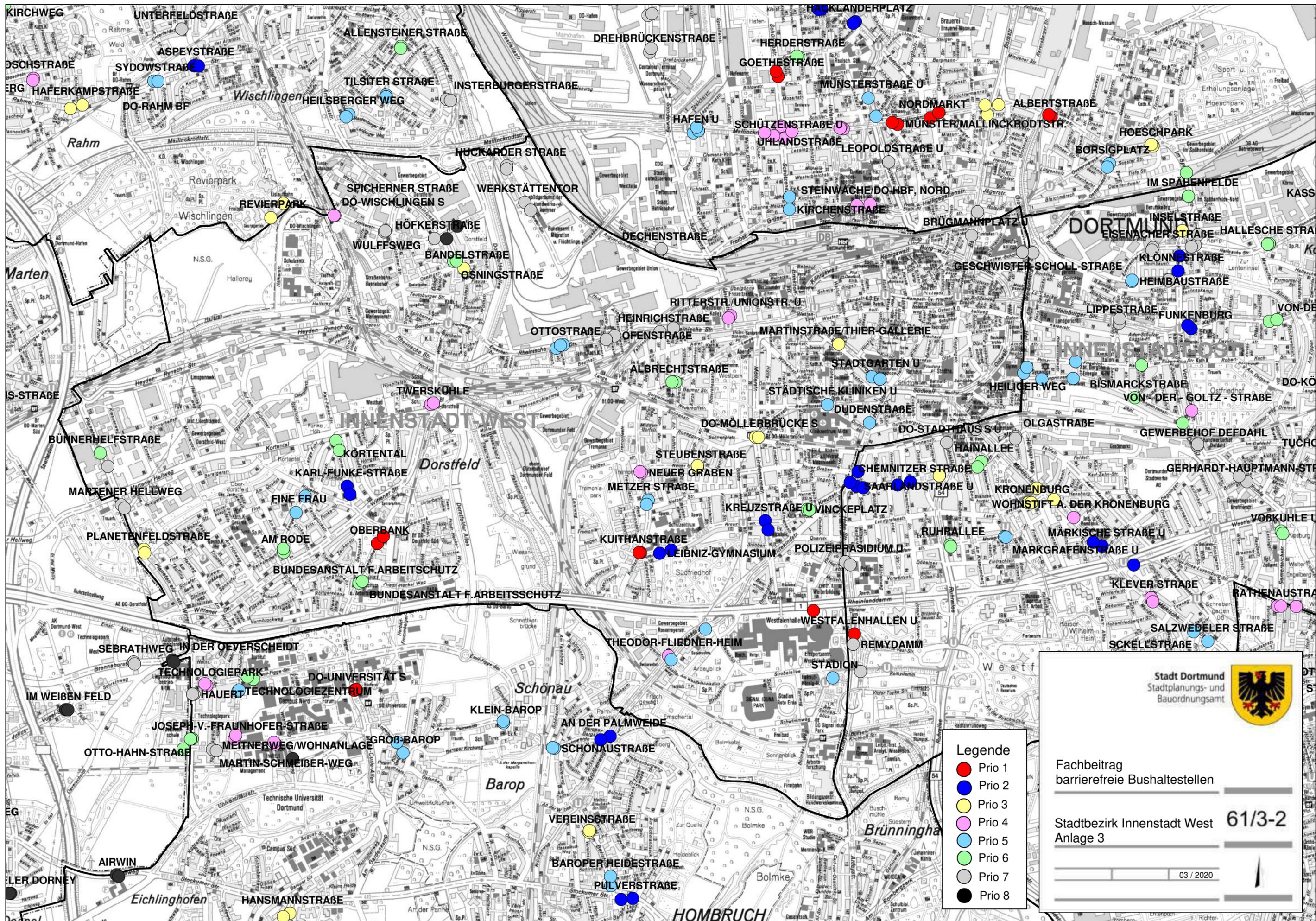

  
 Stadt Dortmund  
 Stadtplanungs- und  
 Bauordnungsamt

Fachbeitrag  
 barrierefreie Bushaltestellen

Stadtbezirk Innenstadt Ost  
 Anlage 3

61/3-2

03 / 2020



- Legende**
- Prio 1
  - Prio 2
  - Prio 3
  - Prio 4
  - Prio 5
  - Prio 6
  - Prio 7
  - Prio 8

Stadt Dortmund  
 Stadtplanungs- und  
 Bauordnungsamt
 

---

Fachbeitrag  
 barrierefreie Bushaltestellen

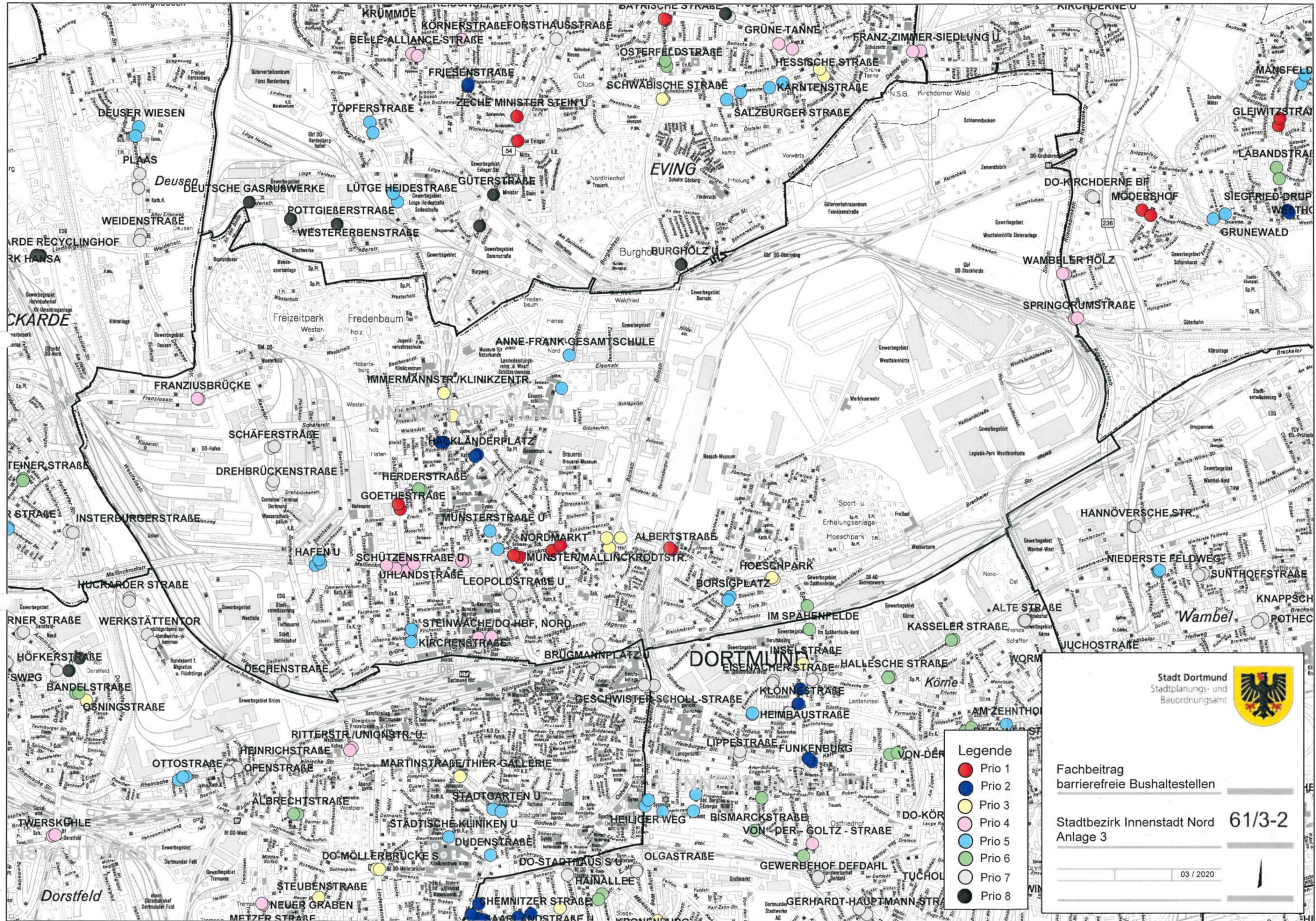
---

Stadtbezirk Innenstadt West  
 Anlage 3

61/3-2

---

03 / 2020



- Legende**
- Prio 1
  - Prio 2
  - Prio 3
  - Prio 4
  - Prio 5
  - Prio 6
  - Prio 7
  - Prio 8

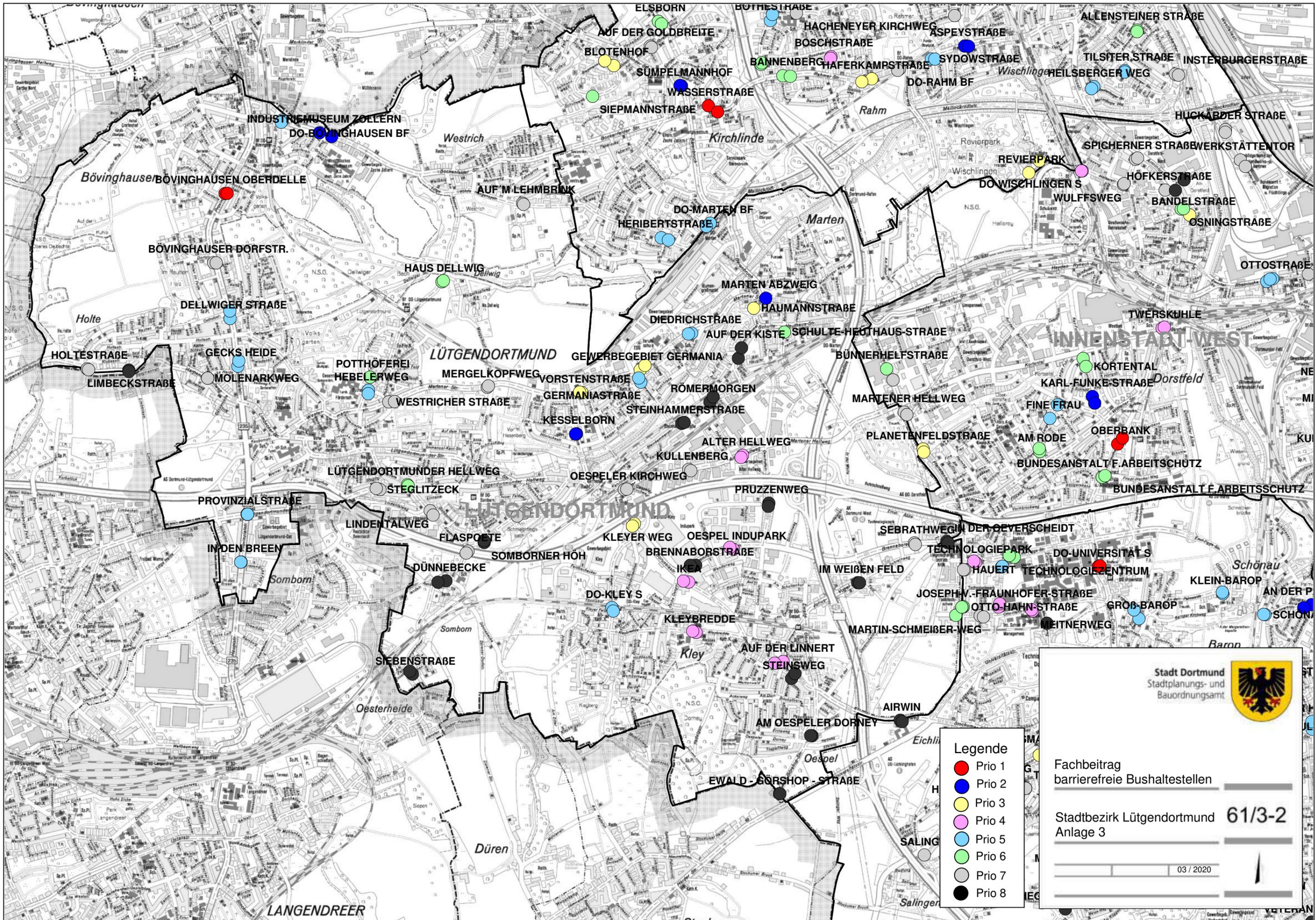
Fachbeitrag  
barrierefreie Bushaltestellen

Stadtbezirk Innenstadt Nord **61/3-2**  
Anlage 3



Stadt Dortmund  
Stadtplanungs- und  
Bauplanungsamt

03 / 2020



- Legende**
- Prio 1
  - Prio 2
  - Prio 3
  - Prio 4
  - Prio 5
  - Prio 6
  - Prio 7
  - Prio 8

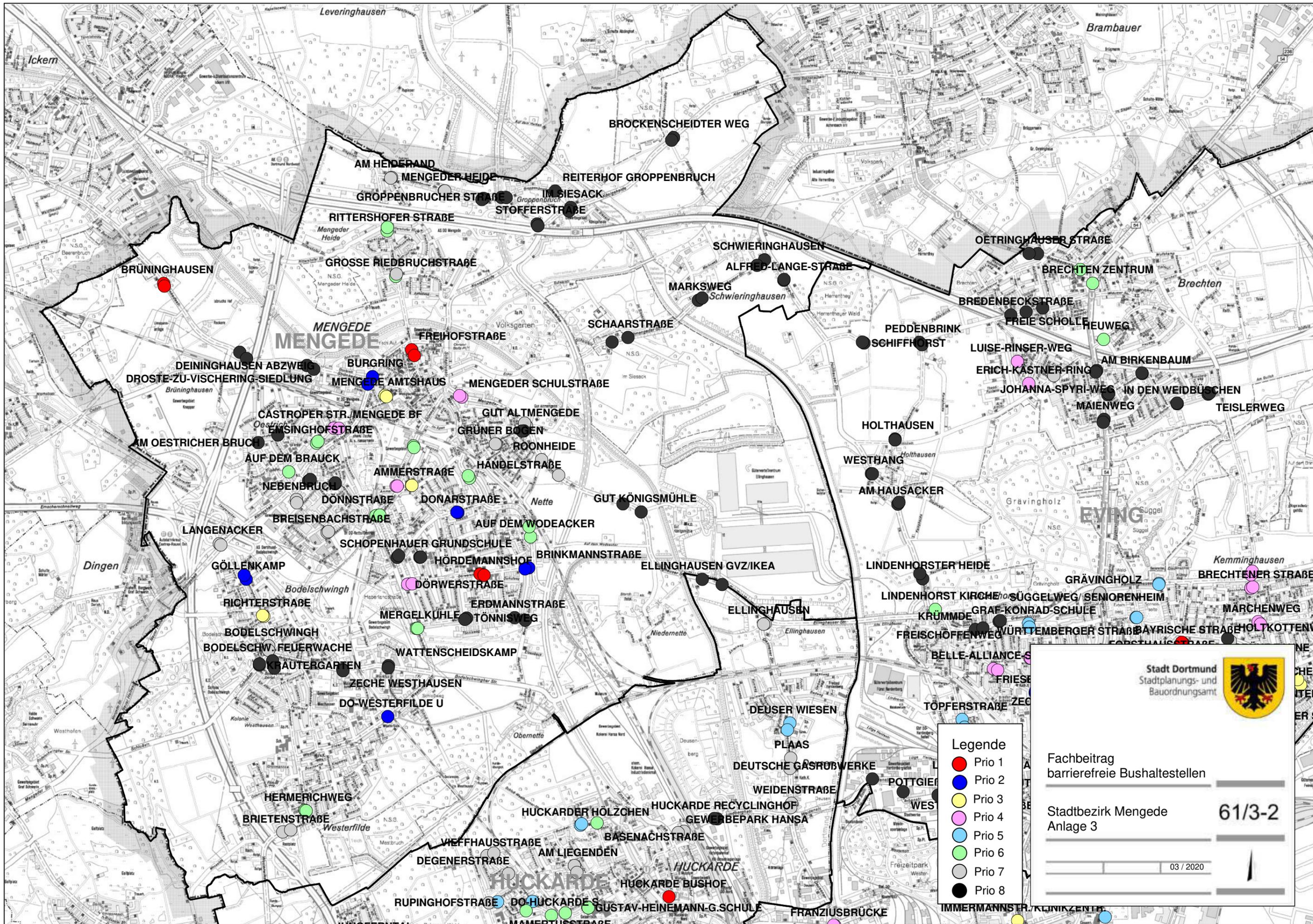
Stadt Dortmund  
Stadtplanungs- und  
Bauordnungsamt



Fachbeitrag  
barrierefreie Bushaltestellen

Stadtbezirk Lütgendortmund **61/3-2**  
Anlage 3

03 / 2020



- Legende**
- Prio 1
  - Prio 2
  - Prio 3
  - Prio 4
  - Prio 5
  - Prio 6
  - Prio 7
  - Prio 8

Stadt Dortmund  
Stadtplanungs- und  
Bauordnungsamt



Fachbeitrag  
barrierefreie Bushaltestellen

---

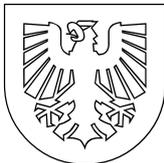
Stadtbezirk Mengede  
Anlage 3

61/3-2

---

03 / 2020





öffentlich

Fachbereich	Dezernent(in) / Geschäftsführer	Datum
61	StR Ludger Wilde	22.02.2022
verantwortlich	Telefon	Dringlichkeit
Andreas Meißner Jürgen Hannen	22915	-
Beratungsfolge	Beratungstermine	Zuständigkeit
Bezirksvertretung Huckarde	16.03.2022	Empfehlung
Bezirksvertretung Mengede	16.03.2022	Empfehlung
Bezirksvertretung Aplerbeck	22.03.2022	Empfehlung
Bezirksvertretung Brackel	07.04.2022	Empfehlung
Bezirksvertretung Innenstadt-Ost	26.04.2022	Empfehlung
Bezirksvertretung Hombruch	26.04.2022	Empfehlung
Ausschuss für Klimaschutz, Umwelt, Stadtgestaltung und Wohnen	27.04.2022	Empfehlung
Bezirksvertretung Innenstadt-Nord	27.04.2022	Empfehlung
Bezirksvertretung Innenstadt-West	27.04.2022	Empfehlung
Ausschuss für Mobilität, Infrastruktur und Grün	03.05.2022	Empfehlung
Bezirksvertretung Eving	04.05.2022	Empfehlung
Ausschuss für Finanzen, Beteiligungen und Liegenschaften	05.05.2022	Empfehlung
Hauptausschuss und Ältestenrat	12.05.2022	Empfehlung
Rat der Stadt	12.05.2022	Beschluss
Behindertenpolitisches Netzwerk	14.06.2022	Kenntnisnahme

### **Tagesordnungspunkt**

Fachbeitrag "Barrierefreie Stadtbahnhaltestellen"

### **Beschlussvorschlag**

Der Rat der Stadt Dortmund beschließt den Fachbeitrag „Barrierefreie Stadtbahnhaltestellen“ als Teilfortschreibung zum Nahverkehrsplan.

### **Personelle Auswirkungen**

Es ergeben sich aktuell keine personellen Auswirkungen.

### **Finanzielle Auswirkungen**

Die Arbeiten, die zur Herstellung der Barrierefreiheit an Stadtbahnhaltestellen erforderlich sind, reichen vom Ergänzen von bereits hinsichtlich des stufenlosen Einstiegs barrierefreien Haltestellen durch einzelne Bausteine, wie z.B. Leitsysteme und barrierefreie Notruf- und Informationssysteme, bis hin zum Um- und Neubau von Stadtbahnhaltestellen u. a. auch einschließlich der Umgestaltung ganzer Straßenabschnitte. Demzufolge ist der finanzielle Aufwand von Haltestelle zu Haltestelle sehr unterschiedlich.

Dies spiegelt sich in der Refinanzierung solcher Maßnahmen wieder. Grundsätzlich ist die Herstellung der Barrierefreiheit förderfähig. Jedoch richtet sich die Höhe des Fördersatzes nach dem jeweiligen Fördergegenstand.

Die Finanzierung der Maßnahmen, die zur Herstellung barrierefreier Stadtbahnhaltestellen erforderlich sind, erfolgt aus dem Budget des Fachbereichs Tiefbau. Für kostengünstigere

Maßnahmen stehen jährlich Mittel unter der Sammel-Investitionsfinanzstelle 66\_01209014140 - Vollständige Barrierefreiheit Stadtbahnhaltestellen (Finanzposition 780 820) zur Verfügung. Größere Maßnahmen werden in einer eigenen Investitionsfinanzstelle dargestellt. Beispielfhaft kann hier die Herstellung barrierefreier Haltestellen Kohlgartenstraße, Voßkuhle, Lübkestraße, Max-Eyth-Straße sowie Stadtkrone-Ost genannt werden, die unter der Investitionsfinanzstelle 66\_01209014144 SB Baulos 70-73, HST Stadtkrone Ost (Finanzposition 780 820) im Haushaltsplan abgebildet ist.

Aus den genannten Gründen erfolgt die Konkretisierung der Auswirkungen zur Herstellung der Barrierefreiheit an Stadtbahnhaltestellen auf die Finanz- und Ergebnisrechnung erst im Rahmen der Einzelbeschlüsse.

Für den FB 66 entstehen aus der vorliegenden Vorlage zunächst keine unmittelbaren finanziellen Auswirkungen.

### **Klimarelevanz**

Barrierefreie Stadtbahnhaltestellen leisten einen wichtigen Beitrag zur Reduzierung von Treibhausgasen und damit zur klimafreundlichen Stadt. Barrierefreie Stadtbahnhaltestellen erleichtern den Zugang zum ÖPNV und leisten damit einen Beitrag zur vereinfachten Nutzung des ÖPNV.

Thomas Westphal  
Oberbürgermeister

Ludger Wilde  
Stadtrat

Anulf Rybicki  
Stadtrat

### **Begründung**

Hintergrund dieses Fachbeitrages ist die Novellierung des Personenbeförderungsgesetzes (PBefG) 2013, wo nach den Aufgabenträgern auferlegt ist, die Belange der in ihrer Mobilität oder sensorisch eingeschränkten Menschen mit dem Ziel zu berücksichtigen bis zum 01.01.2022 für die Nutzung des öffentlichen Personennahverkehrs eine vollständige Barrierefreiheit zu erreichen (§8 Abs.3 Satz 3 PBefG).

Das normierte Ziel 01.01.2022 war aufgrund der Anzahl der noch nicht barrierefrei ausgebauten Stadtbahnhaltestellen und der regelmäßigen Komplexität der Umsetzung von Stadtbahnvorhaben unter Betrieb, aber insbesondere auch in Hinblick auf den finanziellen, personellen und baulichen Aufwand nicht zu erreichen. Die in Satz 3 genannte Frist gilt nicht, sofern ein Nahverkehrsplan besteht und dort Ausnahmen konkret benannt und begründet werden. Der Fachbeitrag „Barrierefreie Stadtbahnhaltestellen“ konkretisiert den zukünftigen barrierefreien Ausbau der noch nicht barrierefreien bzw. teilweise barrierefreien Stadtbahnhaltestellen.

**Fortsetzung der Vorlage:**

Drucksache-Nr.:

Seite

22296-21

3

Dieser Fachbeitrag ergänzt als Teilfortschreibung durch die Beschlüsse der politischen Gremien, die darüber eingeholt werden, den Nahverkehrsplan Dortmund.

Die detaillierten Ausführungen sind dem angehängten Fachbeitrag zu entnehmen.

**Begründung über die Abweichung der Beratungsfolge**

Hintergrund für die Ratsvorlage ist die Novellierung des Personenbeförderungsgesetzes (PBefG) 2013, wo den Aufgabenträgern auferlegt wird, die Belange der in Ihrer Mobilität oder sensorisch eingeschränkten Menschen zu berücksichtigen und bis zum 01.01.2022 für die Nutzung des öffentlichen Personennahverkehrs eine vollständige Barrierefreiheit zu erreichen (§8 Abs. 3 Satz 3 PBefG). Da bis zum 01.01.2022 nicht alle Stadtbahnhaltestellen barrierefrei sein konnten, ist es zu einer Überschreitung der Frist gekommen. Das PBefG regelt in §8 Abs. 3 Satz 4 den Umgang mit der gesetzlichen Frist, sofern ein Nahverkehrsplan besteht und Ausnahmen dort konkret benannt und begründet werden.

Aufgrund der Dringlichkeit wird von der üblichen Beratungsfolge abgewichen. Die Bezirksvertretung Eving kann erst nach dem AMIG beraten und das behindertenpolitische Netzwerk erst nach Ratsbeschluss darüber in Kenntnis gesetzt werden. Das behindertenpolitische Netzwerk ist im Vorfeld informiert worden (siehe Anhang).

**Zuständigkeit**

Die Zuständigkeit des Rates der Stadt ergibt sich aus §41 Abs. 1 GO NRW in Verbindung mit § 4 Abs. 1 der Hauptsatzung der Stadt Dortmund vom 12.06.2017.

Die Anhörung der Bezirksvertretungen erfolgt auf der Grundlage des § 37 Abs. 5 GO NRW in Verbindung mit § 20 Abs. 4 Buchstabe c der Hauptsatzung der Stadt Dortmund vom 12.06.2017.

**Anlagen**

**Anlage 1**  
**Gesamtaufstellung**  
**Stadtbahnhaltesteige**

Haltestellenname	Gleis/Steig	Richtung	Anzahl der Haltestellen			Bemerkung	verkehrende Linien
			Positionen/Steige	barrierefrei			
Allerstr./LWL-Klinik Dortmund	Gleis 1	Ri.Aplerbeck	1	1	1		U47
Allerstr./LWL-Klinik Dortmund	Gleis 2	Ri.Stadtmitte	1	1	1		U47
Am Beilstück	Gleis 1	Ri.Hombruch	1	1	1		U42
Am Beilstück	Gleis 2	Ri.Stadtmitte	1	1	1		U42
Am Hagedorn	Gleis 1	Ri.Wickede	1	1	1		U43
Am Hagedorn	Gleis 2	Ri.Stadtmitte	1	1	1	an der ersten Tür barrierefrei	U43
Am Zehnthof	Gleis 1	Ri.Wickede	1	1	1		U43
Am Zehnthof	Gleis 2	Ri.Stadtmitte	1	1	1		U43
Amtsstraße	Gleis 2	Ri.Brechten	1	1	1		U41
Amtsstraße	Gleis 1	Ri.Fredenbaum	1	1	1		U41
An den Teichen	Gleis 2	Ri.Grevel	1	1	1		U42
An den Teichen	Gleis 1	Ri.Stadtmitte	1	1	1		U42
An der Palmweide	Gleis 1	Ri.Hombruch	1	1	1		U42
An der Palmweide	Gleis 2	Ri.Stadtmitte	1	1	1		U42
Aplerbeck	Gleis 1	linkes Gleis	1	1	1		U47
Aplerbeck	Gleis 2	rechtes Gleis	1	1	1		U47
Asseln Aplerbecker Straße	Gleis 1	Ri.Wickede	1	1	1	an der ersten Tür barrierefrei	U43
Asseln Aplerbecker Straße	Gleis 2	Ri.Stadtmitte	1	1	1	an der ersten Tür barrierefrei	U43
Auf dem Brümmer	Gleis 1	Ri.Stadtmitte	1	1	0		U44
Auf dem Brümmer	Gleis 2	Ri.Marten	1	1	0		U44
Barop Parkhaus	Gleis 1	Ri.Hombruch	1	1	1		U42
Barop Parkhaus	Gleis 2	Ri.Stadtmitte	1	1	1		U42
Bauernkamp	Gleis 2	Ri.Grevel	1	1	1		U42
Bauernkamp	Gleis 1	Ri.Stadtmitte	1	1	1		U42
Berliner Straße	Gleis 1	Ri.Wickede	1	1	0		U43
Berliner Straße	Gleis 2	Ri.Stadtmitte	1	1	0		U43
Bockumweg	Gleis 1	beide Richtungen	1	1	1	an der ersten Tür barrierefrei	U43
Borsigplatz	Gleis 1	Ri.W.huette	1	1	0		U44
Borsigplatz	Gleis 2	Ri.Stadtmitte	1	1	0		U44
Brackel Kirche	Gleis 2	Ri. Stadtmitte	1	1	1	an der ersten Tür barrierefrei	U43
Brackel Kirche	Gleis 1	Ri. Wickede	1	1	1	an der ersten Tür barrierefrei	U43
Brackel Verwaltungsstelle	Gleis 1	Ri.Wickede	1	1	0		U43
Brackel Verwaltungsstelle	Gleis 2	Ri.Stadtmitte	1	1	0		U43
Brambauer Krankenhaus	Gleis 1	beide Richtungen	1	1	1		U41
Brambauer Verkehrshof	Gleis 1	linksseitig	1	1	1		U41
Brambauer Verkehrshof	Gleis 2	rechtsseitig	1	1	1		U41
Brechten Zentrum	Gleis 1	Ri.Stadtmitte	1	1	1		U41
Brechten Zentrum	Gleis 2	Ri.Brambauer	1	1	1		U41
Brüggmannplatz	Gleis 2	Ri.Grevel	1	1	1		U42
Brüggmannplatz	Gleis 1	Ri.Stadtmitte	1	1	1		U42
Brunnenstraße	Gleis 2	Ri.Grevel	1	1	1		U42,U46
Brunnenstraße	Gleis 1	Ri.Stadtmitte	1	1	1		U42,U46
Burgholz	Gleis 2	Ri.Grevel	1	1	1		U42
Burgholz	Gleis 1	Ri.Stadtmitte	1	1	1		U42
Buschstraße	Gleis 2	Ri.Westerfilde	1	1	1		U47
Buschstraße	Gleis 1	Ri.Stadtmitte	1	1	1		U47
Businkstraße	Gleis 1	Ri.Wickede	1	1	1		U43
Businkstraße	Gleis 2	Ri.Stadtmitte	1	1	1		U43
Clarenberg	Gleis 2	rechtsseitig	1	1	1		U41
Clarenberg	Gleis 1	linksseitig	1	1	1		U41
DO-Hörde Bf	U-Bahn Gleis 2	Ri.Stadtmitte	1	1	1		U41
DO-Hörde Bf	U-Bahn Gleis 1	Ri.Clarenberg	1	1	1		U41
Dollersweg	Gleis 1	Endstelle	1	1	1	an der ersten Tür barrierefrei	U43
DO-Marten Süd	Gleis 1	Ri.Stadtmitte	1	1	1		U44
DO-Marten Süd	Gleis 2	Ri.Walbertstr.	1	1	1		U44
DO-Möllerbrücke	Gleis 2	Ri.Stadtmitte	1	1	1		U42
DO-Möllerbrücke	Gleis 1	Ri.Hombruch	1	1	1		U42
Döringhoff	Gleis 1	beide Richtungen	1	1	1		U43
Dorstfeld Betriebshof	Gleis 4	Einfahrer	1	1	1	an der ersten Tür barrierefrei	U43,U44
Dorstfeld Betriebshof	Gleis 3	Ausfahrer	1	1	1	an der ersten Tür barrierefrei	U43,U44
Dorstfeld Betriebshof	Gleis 1	Ri.Stadtmitte	1	1	1		U43,U44
Dorstfeld Betriebshof	Gleis 2	Ri.Marten	1	1	1		U43,U44
Dortmund Hbf	U-Bahn Gleis 2	Ri.W.filde/Brechten	1	1	1		U41,U45,U47,U49
Dortmund Hbf	U-Bahn Gleis 1	Ri.Hoerde/Aplerb.	1	1	1		U41,U45,U47,U49
DO-Stadthaus	U-Bahn Gleis 2	Ri.Stadtmitte	1	1	1		U41,U45,U47,U49
DO-Stadthaus	U-Bahn Gleis 1	Ri.Hoerde/Aplerb.	1	1	1		U41,U45,U47,U49
DO-Westerfilde	Gleis 2	rechtsseitig	1	1	1		U47
DO-Westerfilde	Gleis 1	linksseitig	1	1	1		U47
DO-Wickede	Gleis 1	beide Richtungen	1	1	1		U43
Droote	Gleis 1	Ri.Stadtmitte	1	1	1		U42
Droote	Gleis 2	Ri.Grevel	1	1	1		U42
Eichwaldstraße	Gleis 1	beide Richtungen	1	1	1	an der ersten Tür barrierefrei	U43
Eierkampstraße	Gleis 1	Ri.Grotenbach	1	1	1		U42
Eierkampstraße	Gleis 2	Ri.Stadtmitte	1	1	1		U42
Eisenstraße	Gleis 1	Ri.Stadtmitte	1	1	1		U42
Eisenstraße	Gleis 2	Ri.Grevel	1	1	1		U42
Enscheder Straße	Gleis 1	Ri.W.huette	1	1	1		U44
Enscheder Straße	Gleis 2	Ri.Stadtmitte	1	1	1		U44

**Anlage 1**  
**Gesamtaufstellung**  
**Stadtbahnhaltesteige**

Haltestellenname	Gleis/Steig	Richtung	Anzahl der Haltestellen	Positionen/Steige		Bemerkung	verkehrende Linien
					barrierefrei		
Externberg	Gleis 2	Ri.Brechten	1	1	1		U41
Externberg	Gleis 1	Ri.Stadtmitte		1	1		U41
Flughafenstraße	Gleis 1	Ri.Stadtmitte	1	1	1		U42
Flughafenstraße	Gleis 2	Ri.Grevel		1	1		U42
Franz-Zimmer-Siedlung	Gleis 1	Ri.Stadtmitte	1	1	1		U42
Franz-Zimmer-Siedlung	Gleis 2	Ri.Grevel		1	1		U42
Fredenbaum	Gleis 4	End	1	1	1		U45
Fredenbaum	Gleis 2	Ri.Brechten		1	1		U41
Fredenbaum	Gleis 1	Ri.Stadtmitte		1	1		U41,U45
Funkenburg	Gleis 1	Ri.Wickede	1	1	1		U43
Funkenburg	Gleis 2	Ri.Stadtmitte		1	1		U43
Geschwister-Scholl-Straße	Gleis 1	Ri.Borsigplatz	1	1	1		U44
Geschwister-Scholl-Straße	Gleis 2	Ri.Stadtmitte		1	1		U44
Gleiwitzstraße	Gleis 1	Ri.Stadtmitte	1	1	1		U42
Gleiwitzstraße	Gleis 2	Ri.Grevel		1	1		U42
Glückaufstraße	Gleis 1	Ri.Stadtmitte	1	1	1		U42
Glückaufstraße	Gleis 2	Ri.Grevel		1	1		U42
Grävingholz	Gleis 1	Ri.Stadtmitte	1	1	1		U41
Grävingholz	Gleis 2	Ri.Brechten		1	1		U41
Grevel	Gleis 2	rechtsseitig	1	1	1		U41
Grevel	Gleis 1	linksseitig		1	1		U41
Grottenbachstraße	Gleis 2	rechtsseitig	1	1	1		U42
Grottenbachstraße	Gleis 1	linksseitig		1	1		U42
Güterstraße	Gleis 1	Ri.Stadtmitte	1	1	1		U41
Güterstraße	Gleis 2	Ri.Brechten		1	1		U41
Hacheneu	Gleis 1	linksseitig	1	1	1		U49
Hacheneu	Gleis 2	rechtsseitig		1	1		U49
Hafen	Gleis 2	Ri.Westerfilde	1	1	1		U47
Hafen	Gleis 1	Ri.Stadtmitte		1	1		U47
Harkortstraße	Gleis 2	Ri.Stadtmitte	1	1	1		U42
Harkortstraße	Gleis 1	Ri.Grottenbach		1	1		U42
Hauptfriedhof	Gleis 2	Ri. Stadtmitte	1	1	1		U47
Hauptfriedhof	Gleis 1	Ri. Aplerbeck		1	1		U47
Heinrichstraße	Gleis 2	Ri.Marten	1	1	1		U43,U44
Heinrichstraße	Gleis 1	Ri.Stadtmitte		1	1		U43,U44
Herrentheystraße	Gleis 1	beide Richtungen	1	1	1		U41
Hombuch Hallenbad	Gleis 2	Ri.Stadtmitte	1	1	1		U42
Hombuch Hallenbad	Gleis 1	Ri.Grottenbach		1	1		U42
Huckarde Abzweig	Gleis 2	Ri.Westerfilde	1	1	1		U47
Huckarde Abzweig	Gleis 1	Ri.Stadtmitte		1	1		U47
Huckarde Bushof	Gleis 1	Ri.Stadtmitte	1	1	1		U47
Huckarde Bushof	Gleis 2	Ri.Westerfilde		1	1		U47
Immermannstr./Klinikz. Nord	Gleis 1	Ri.Stadtmitte	1	1	1		U41,U45
Immermannstr./Klinikz. Nord	Gleis 2	Ri.Brechten		1	1		U41,U45
In den Bärten	Gleis 1	Ri.Wickede	1	1	1		U43
In den Bärten	Gleis 2	Ri.Stadtmitte		1	1		U43
Insterburger Straße	Gleis 2	Ri.Westerfilde	1	1	1		U47
Insterburger Straße	Gleis 1	Ri.Stadtmitte		1	1		U47
Juchostraße	Gleis 2	Ri.Brackel	1	1	0		U43
Juchostraße	Gleis 1	Ri.Stadtmitte		1	0		U43
Kampstraße	Gleis 2	Ri. Brechten/W.filde	1	1	1		U41,U45,U47,U49
Kampstraße	Gleis 1	Ri. Hoerde/Aplerb.		1	1		U41,U45,U47,U49
Kampstraße	Gleis 4	Ri.Marten		1	1		U43,U44
Kampstraße	Gleis 3	Ri.Wickede		1	1		U43,U44
Karl-Liebknecht-Straße	Gleis 2	Ri.Stadtmitte	1	1	1		U41
Karl-Liebknecht-Straße	Gleis 1	Ri.Hoerde		1	1		U41
Kirchderne	Gleis 2	Ri.Grevel	1	1	1		U42
Kirchderne	Gleis 1	Ri.Stadtmitte		1	1		U42
Knappschaftskrankenhaus	Gleis 2	Ri.Stadtmitte	1	1	1		U43
Knappschaftskrankenhaus	Gleis 1	Ri.Wickede		1	1		U43
Kohlgartenstraße	Gleis 1	Ri.Aplerbeck	1	1	0		U47
Kohlgartenstraße	Gleis 2	Ri.Stadtmitte		1	0		U47
Kreuzstraße	Gleis 2	Ri.Stadtmitte	1	1	1		U42
Kreuzstraße	Gleis 1	Ri.Hombuch		1	1		U42
Leopoldstraße	Gleis 4	Ri.W.filde	1	1	1		U47
Leopoldstraße	Gleis 2	Ri.Brambauer		1	1		U41,U45
Leopoldstraße	Gleis 1	U41Ri.Hoerde		1	1		U41,U45
Leopoldstraße	Gleis 3	U47 Ri.Stadtmitte		1	1		U47
Lippestraße	Gleis 2	Ri.Stadtmitte	1	1	1		U43
Lippestraße	Gleis 1	Ri.Wickede		1	1		U43
Lortzingstraße	Gleis 2	Ri.Brechten	1	1	1		U41,U45
Lortzingstraße	Gleis 1	Ri.Stadtmitte		1	1		U41,U45
Lübkestraße	Gleis 2	Ri.Stadtmitte	1	1	0		U47
Lübkestraße	Gleis 1	Ri.Aplerbeck		1	0		U47
Maienweg	Gleis 2	Ri.Brechten	1	1	1		U41
Maienweg	Gleis 1	Ri.Stadtmitte		1	1		U41
Markgrafenstraße	Gleis 1	Ri.Hoerde/Aplerb.	1	1	1		U41,U45,U47
Markgrafenstraße	Gleis 2	Ri.Brechten (rechtsseitig)		1	1		U41,U45
Markgrafenstraße	Gleis 4	Ri.W.filde (mitte)		1	1		U47

**Anlage 1**  
**Gesamtaufstellung**  
**Stadtbahnhaltesteige**

Haltestellenname	Gleis/Steig	Richtung	Anzahl der Haltestellen	Positionen/Steige		Bemerkung	verkehrende Linien
					barrierefrei		
Märkische Straße	Gleis 1	Ri.Hoerde/Aplerb.	1	1	1	kein Aufzug	U41, U47
Märkische Straße	Gleis 2	Ri.Stadtmitte		1	1	kein Aufzug	U41
Märkische Straße	Gleis 4	Ri.W.filde		1	1	kein Aufzug	U47
Max-Eyth-Straße	Gleis 1	Ri.Aplerbeck	1	1	0		U47
Max-Eyth-Straße	Gleis 2	Ri.Stadtmitte		1	0		U47
Münsterstraße	Gleis 2	Ri.Eving	1	1	1	kein Aufzug	U41, U45
Münsterstraße	Gleis 1	Ri.DO-Hbf		1	1	kein Aufzug	U41, U45
Oberdorfstraße	Gleis 2	Ri.Stadtmitte	1	1	0		U43
Oberdorfstraße	Gleis 1	Ri.Wickede		1	0		U43
Obernette	Gleis 1	Ri.Stadtmitte	1	1	1		U47
Obernette	Gleis 2	Ri.Westerfilde		1	1		U47
Oetringhauser Straße	Gleis 1	Ri.Stadtmitte	1	1	1		U41
Oetringhauser Straße	Gleis 2	Ri.Brambauer		1	1		U41
Ofenstraße	Gleis 2	Ri.Marten	1	1	0		U43, U44
Ofenstraße	Gleis 1	Ri.Stadtmitte		1	0		U43, U44
Ostentor	Gleis 2	Ri.Stadtmitte	1	1	1		U43, U44
Ostentor	Gleis 1	Ri.Wickede		1	1		U43, U44
Ottostraße	Gleis 2	Ri.Marten	1	1	0		U43, U44
Ottostraße	Gleis 1	Ri.Stadtmitte		1	0		U43, U44
Parsevalstraße	Gleis 1	Ri.Stadtmitte	1	1	1		U47
Parsevalstraße	Gleis 2	Ri.W.filde		1	1		U47
Polizeipräsidium	Gleis 2	Ri.Stadtmitte	1	1	1		U46
Polizeipräsidium	Gleis 1	Ri.Westfalahalle		1	1		U46
Poth	Gleis 2	Ri.Marten	1	1	0		U44
Poth	Gleis 1	Ri.Stadtmitte		1	0		U44
Pothecke	Gleis 3	Schleife End	1	1	0		U43
Pothecke	Gleis 2	Ri.Stadtmitte		1	0		U43
Pothecke	Gleis 1	Ri.Wickede		1	0		U43
Pothecke	Gleis 4	Schleife Ri.Stadtmitte		1	0		U43
Reinoldikirche	Gleis 4	Ri.Marten	1	1	1		U43, U44
Reinoldikirche	Gleis 2	Ri.Grevel		1	1		U42, U46
Reinoldikirche	Gleis 3	Ri.Wickede		1	1		U43, U44
Reinoldikirche	Gleis 1	Ri. Hombruch W.halle		1	1		U42, U46
Remydamm	Gleis 2	Ri.Stadtmitte	1	1	1		U45
Remydamm	Gleis 1	Ri.Westfalahalle		1	1		U45
Rombergpark	Gleis 1	Ri.Hachenedy	1	1	1		U49
Rombergpark	Gleis 2	Ri.Stadtmitte		1	1		U49
Ruckebierstraße	Gleis 1	beide Richtungen	1	1	1	an der ersten Tür barrierefrei	U43
Rüschelbrinkstraße	Gleis 2	Ri.Stadtmitte	1	1	1		U43
Rüschelbrinkstraße	Gleis 1	Ri.Brackel		1	1		U43
Saarlandstraße	Gleis 2	Ri.Stadtmitte	1	1	1		U46
Saarlandstraße	Gleis 1	Ri.Westfalahalle		1	1		U46
Scharnhorst Zentrum	Gleis 1	Ri.Stadtmitte	1	1	1		U42
Scharnhorst Zentrum	Gleis 2	Ri.Grevel		1	1		U42
Schulte Rödding	Gleis 2	Ri.Grevel	1	1	1		U42
Schulte Rödding	Gleis 1	Ri.Stadtmitte		1	1		U42
Schürbankstraße	Gleis 2	Ri.Stadtmitte	1	1	1		U47
Schürbankstraße	Gleis 1	Ri.Aplerbeck		1	1		U47
Schützenstraße	Gleis 1	Ri.Stadtmitte	1	1	1		U47
Schützenstraße	Gleis 2	Ri.Westerfilde		1	1		U47
Stadion	Gleis 2	rechtsseitig	1	1	1		U45
Stadion	Gleis 1	linksseitig		1	1		U45
Stadtgarten	Gleis 4	Ri.Grevel	1	1	1		U42
Stadtgarten	Gleis 2	Ri.W.filde		1	1		U41, U47
Stadtgarten	Gleis 3	Ri.Hombruch		1	1		U42, U46
Stadtgarten	Gleis 1	Ri.Aplerbeck		1	1		U41, U45, U47, U49
Stadtgarten	Gleis 6	Ri.Brunnenstr.		1	1		U42, U45, U46
Städtische Kliniken	Gleis 2	Ri.Grevel	1	1	1		U42
Städtische Kliniken	Gleis 1	Ri.Hombruch		1	1		U42
Stadtkrone Ost	Gleis 2	Ri.Stadtmitte	1	1	0		U47
Stadtkrone Ost	Gleis 1	Ri.Aplerbeck		1	0		U47
Theodor-Fliedner-Heim	Gleis 2	Ri.Stadtmitte	1	1	1		U42
Theodor-Fliedner-Heim	Gleis 1	Ri.Hombruch		1	1		U42
Unionstraße	Gleis 2	Ri.Marten	1	1	1		U43, U44
Unionstraße	Gleis 1	Ri.Stadtmitte		1	1		U43, U44
Vincenzheim	Gleis 2	Ri.Stadtmitte	1	1	0		U44
Vincenzheim	Gleis 1	Ri.W.huette		1	0		U44
Von-der-Tann-Straße	Gleis 2	Ri.Stadtmitte	1	1	0		U43
Von-der-Tann-Straße	Gleis 1	Ri.Wickede		1	0		U43
Voßkuhle	Gleis 2	Ri.Stadtmitte	1	1	0		U47
Voßkuhle	Gleis 1	Ri.Aplerbeck		1	0		U47
Walbertstraße/Schulmuseum	Gleis 1	Ri.Stadtmitte	1	1	1		U44
Walbertstraße/Schulmuseum	Gleis 2	Endstelle		1	1	an der ersten Tür barrierefrei	U44
Waldesruh	Gleis 2	Ri.Brechten	1	1	1		U41
Waldesruh	Gleis 1	Ri.Stadtmitte		1	1		U41
Westendorfstraße	Gleis 1	beide Richtungen	1	1	1		U47
Westentor	Gleis 2	Ri.Marten	1	1	1		U43, U44
Westentor	Gleis 1	Ri.Stadtmitte		1	1		U43, U44

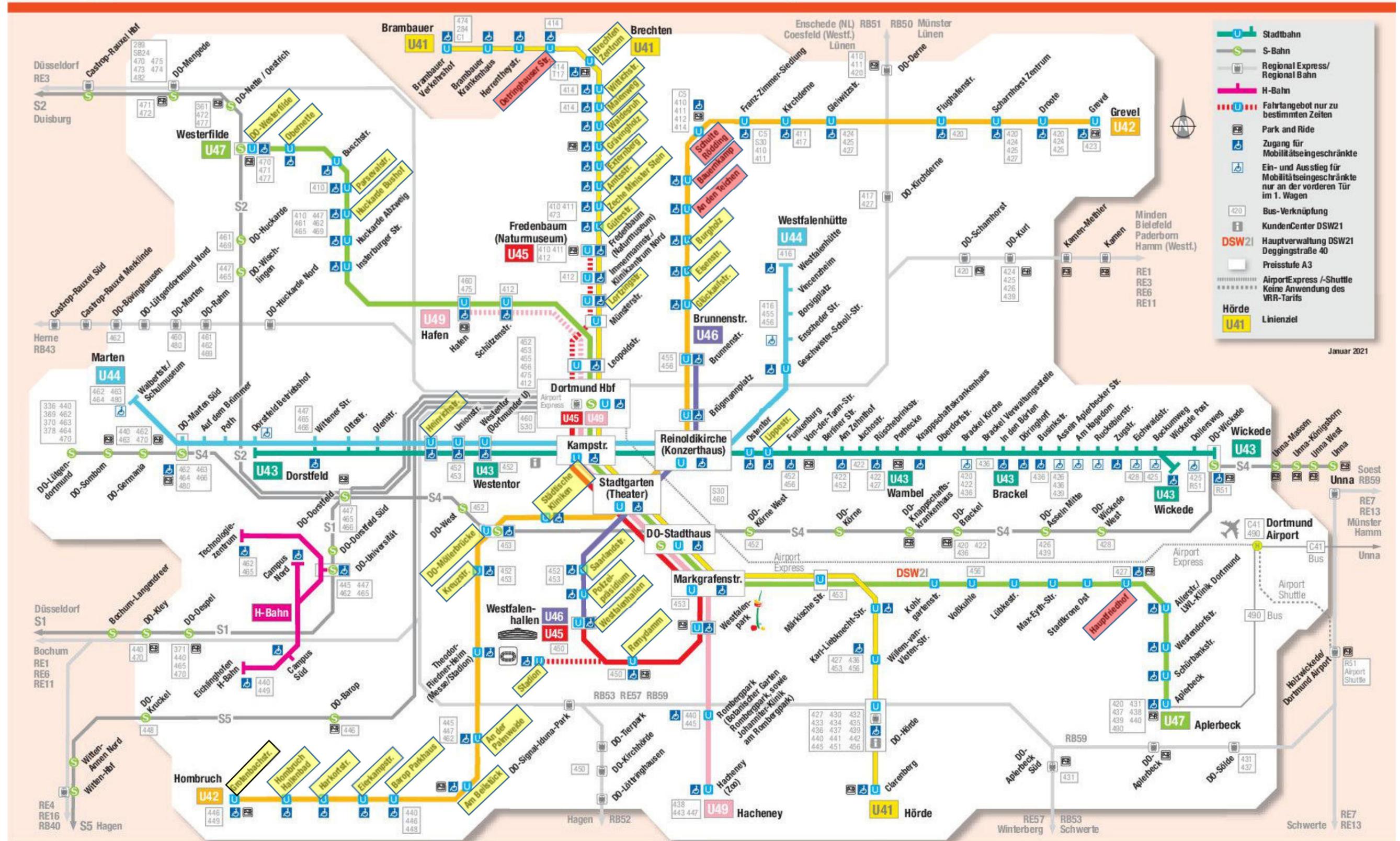
**Anlage 1  
Gesamtaufstellung  
Stadtbahnhaltesteige**

Haltestellenname	Gleis/Steig	Richtung	Anzahl der Haltestellen	Positionen/Steige	barrierefrei	Bemerkung	verkehrende Linien
Westfalenhallen	Gleis 2	Ri.Stadion	1	1	1		U45
Westfalenhallen	Gleis 1	Ri.Stadtmitte		1	1		U46
Westfalenhütte	Gleis 1	An/Ab	1	1	1		U44
Westfalenpark	Gleis 2	Ri.Stadtmitte	1	1	1		U45, U49
Westfalenpark	Gleis 1	Ri.W.halle/Hacheneey		1	1		U45, U49
Wickede Post	Gleis 1	Endstelle	1	1	1		U43
Willem-van-Vloten-Straße	Gleis 2	Ri.Stadtmitte	1	1	1		U41
Willem-van-Vloten-Straße	Gleis 1	Ri.Hoerde Bf		1	1		U41
Wittener Straße	Gleis 2	Ri.Marten	1	1	1		U43, U44
Wittener Straße	Gleis 1	Ri.Stadtmitte		1	1		U43, U44
Wittichstraße	Gleis 2	Ri.Brechten	1	1	1		U41
Wittichstraße	Gleis 1	Ri.Stadtmitte		1	1		U41
Zeche Minister Stein	Gleis 2	Ri.Brechten	1	1	1		U42
Zeche Minister Stein	Gleis 1	Ri.Stadtmitte		1	1		U42
Zugstraße	Gleis 2	Ri.Stadtmitte	1	1	1		U43
Zugstraße	Gleis 1	Ri.Wickede		1	1		U43
			123	251	215		



# Schiennetzplan

## DSW21



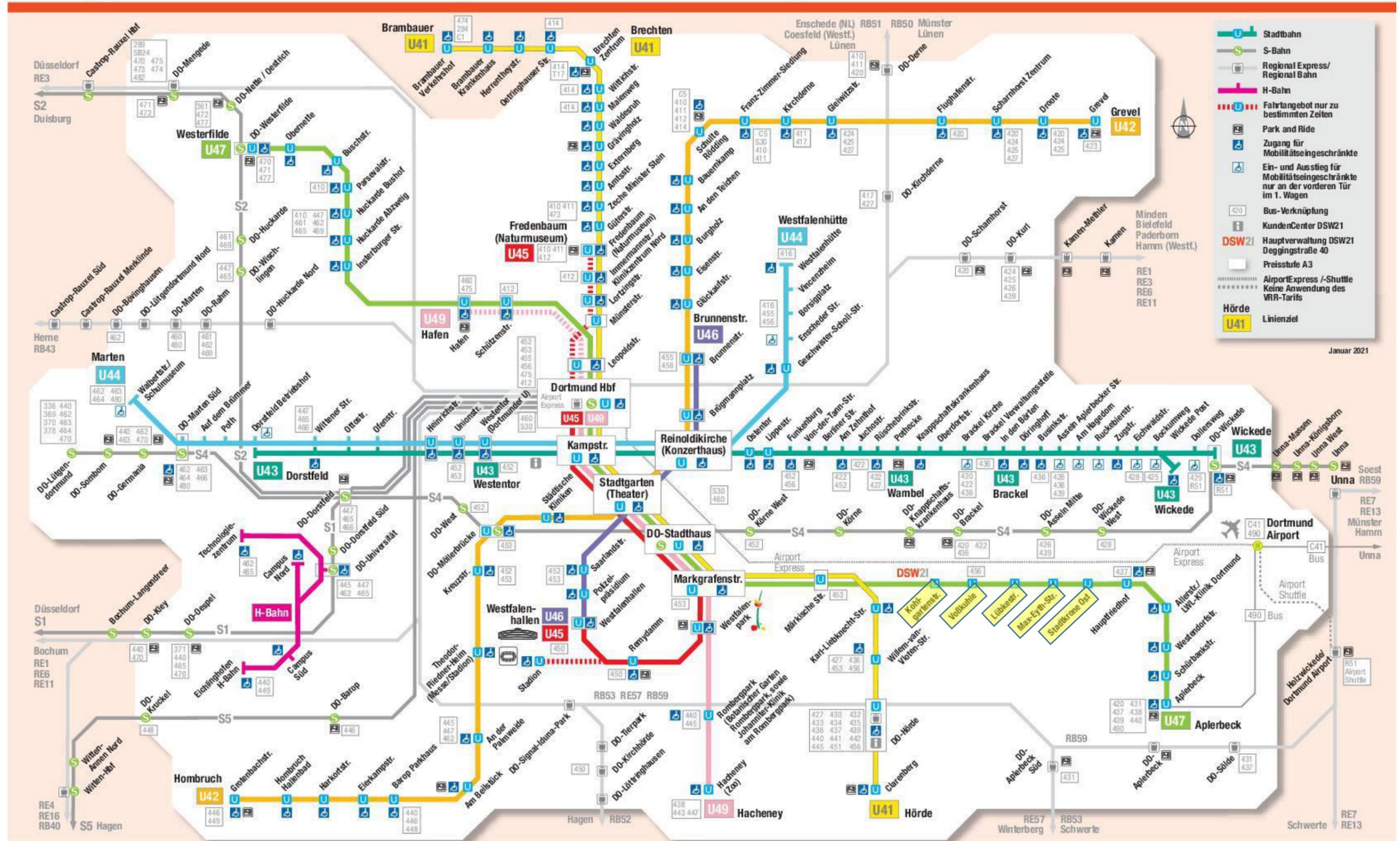
- Stadtbahn
- S-Bahn
- Regional Express/Regional Bahn
- H-Bahn
- Fahrangebot nur zu bestimmten Zeiten
- Park and Ride
- Zugang für Mobilitätseingeschränkte
- Ein- und Ausstieg für Mobilitätseingeschränkte nur an der vorderen Tür im 1. Wagen
- Bus-Verknüpfung
- KundenCenter DSW21
- Hauptverwaltung DSW21 Degglingstraße 40
- Preisstufe A3
- AirportExpress /-Shuttle Keine Anwendung des VRR-Tarifs
- Hörde U41 Linienziel

Januar 2021



# Schiennetzplan

# DSW21

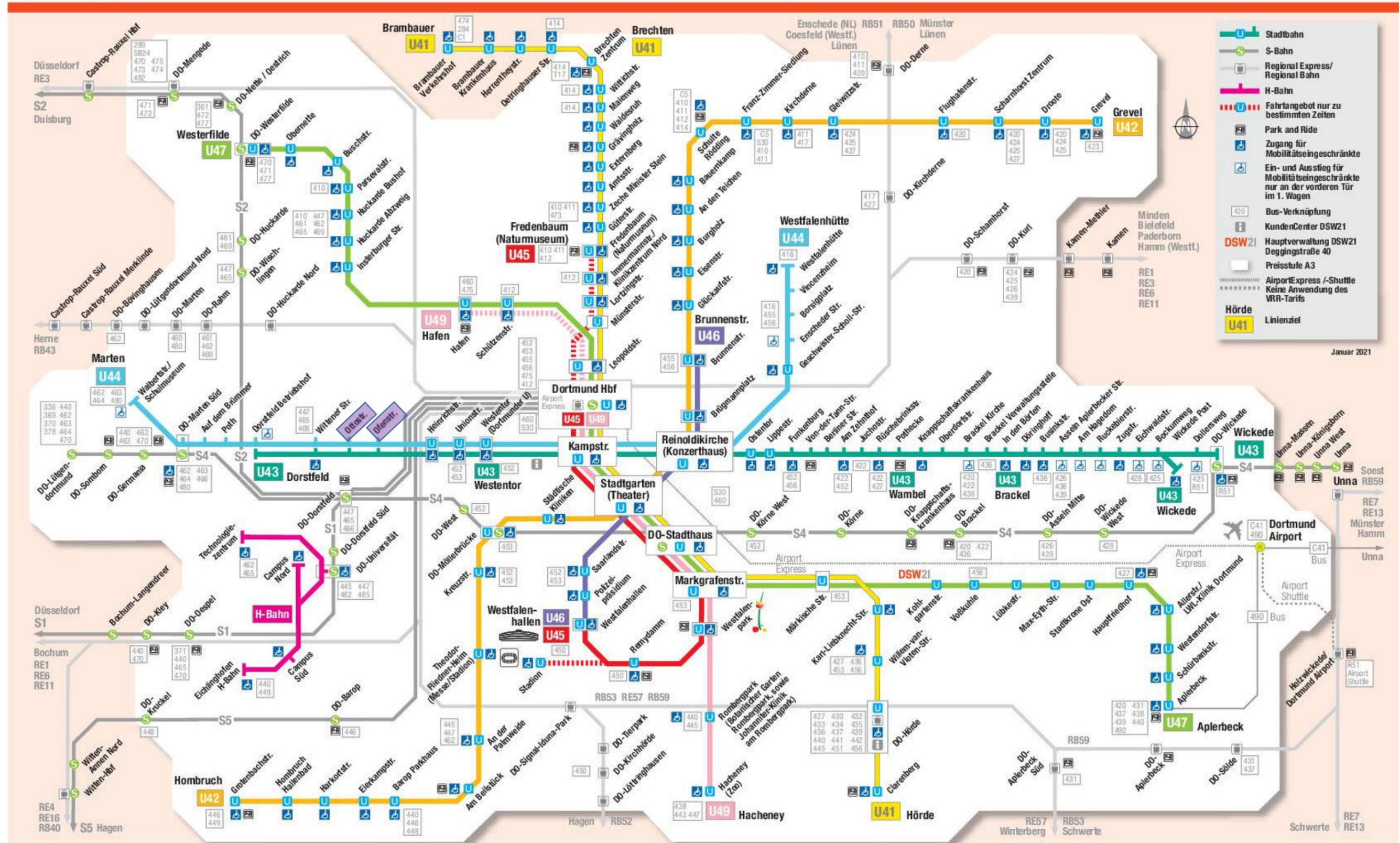


Januar 2021



# Schiennetzplan

# DSW21



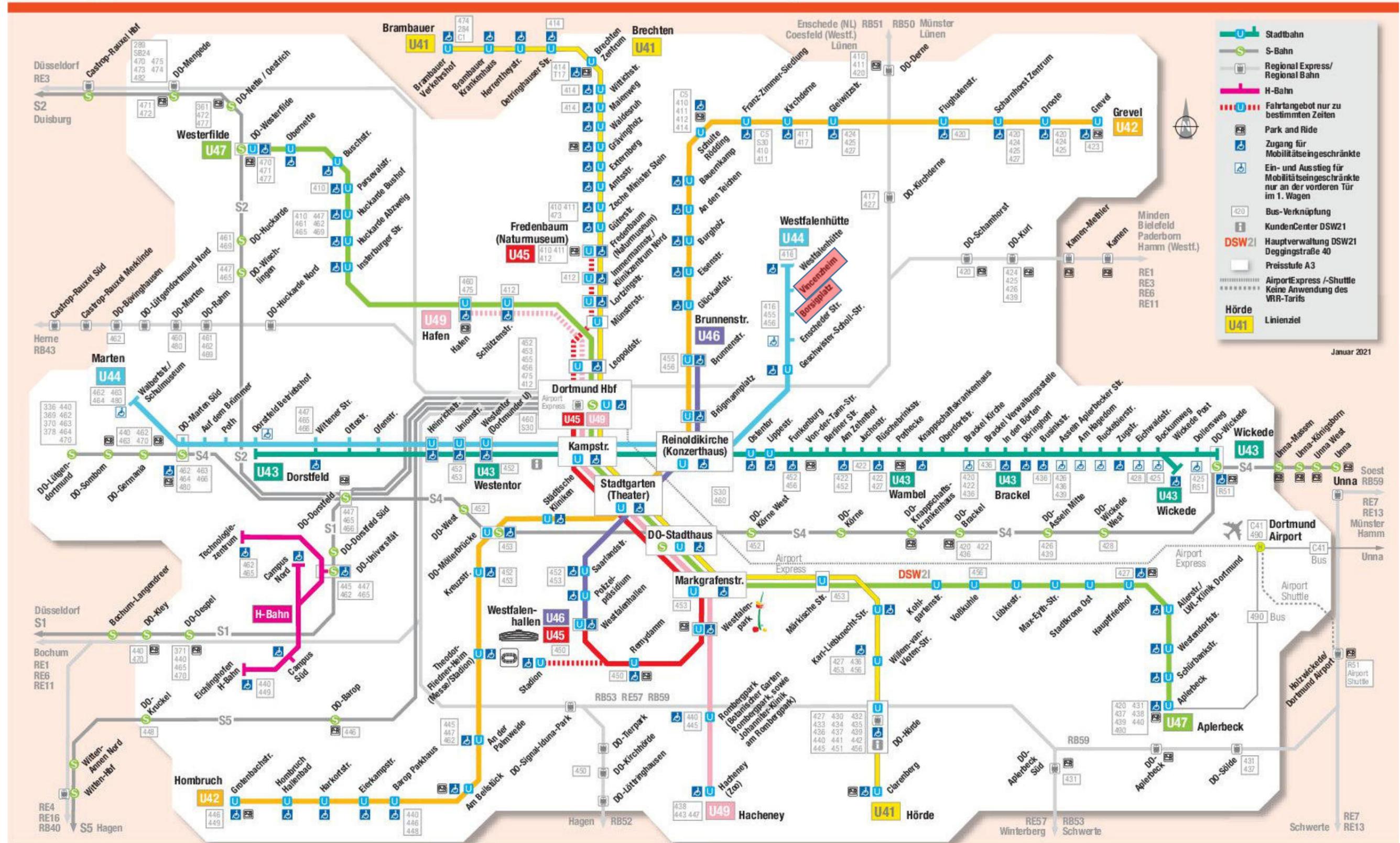
- Stadtbahn
- S-Bahn
- Regional Express/Regionalbahn
- H-Bahn
- Fahrangebot nur zu bestimmten Zeiten
- Park and Ride
- Zugang für Mobilitätseingeschränkte
- Ein- und Ausstieg für Mobilitätseingeschränkte nur an der vorderen Tür im 1. Wagen
- Bus-Verknüpfung
- KundenCenter DSW21
- Hauptverwaltung DSW21 Deggingsstraße 40
- Preisstufe A3
- AirportExpress /-Shuttle Keine Anwendung des VRR-Tarifs
- Hörde U41 Linienziel

Januar 2021



# Schiennetzplan

DSW21

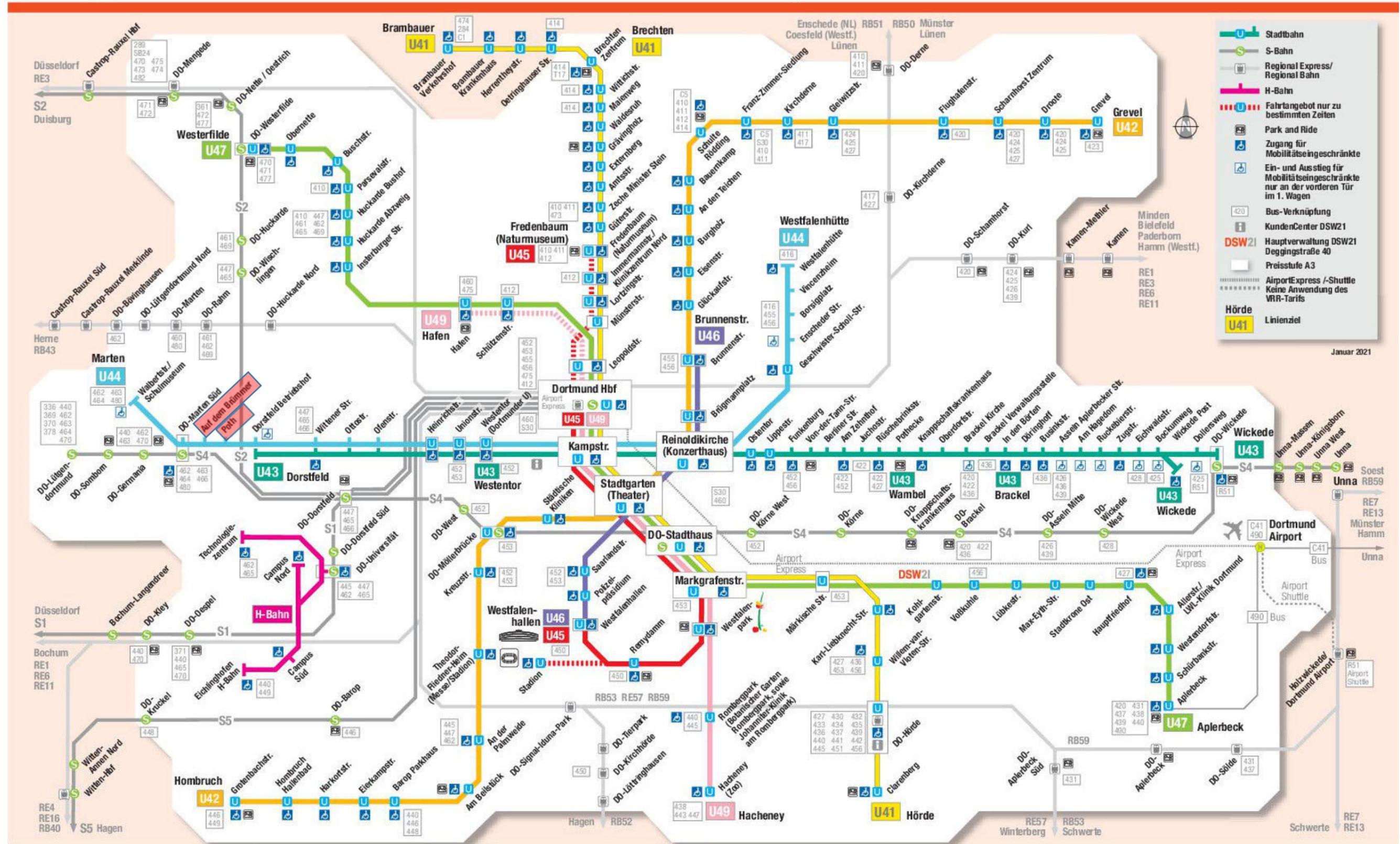


Januar 2021



# Schiennetzplan

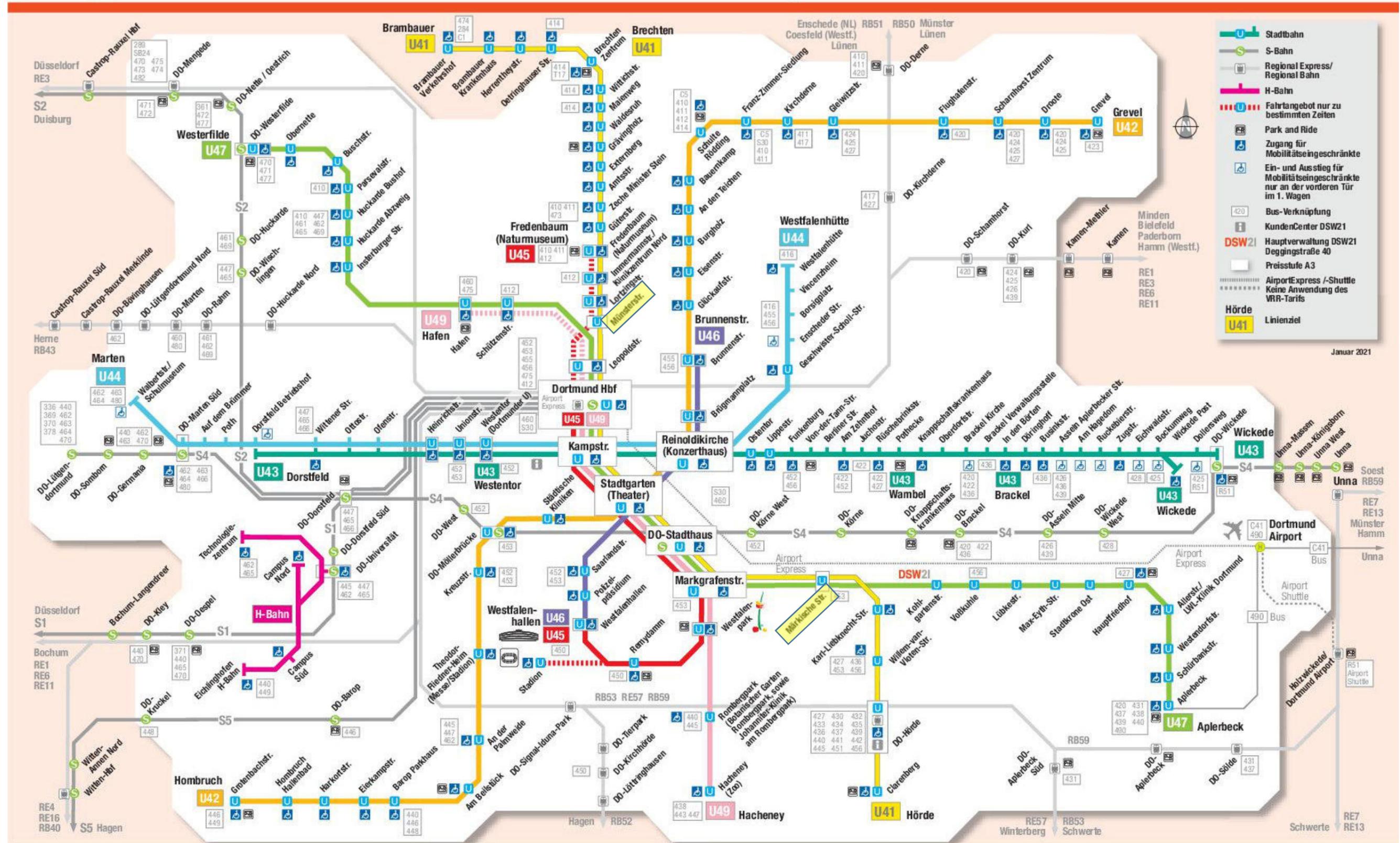
DSW21





# Schiennetzplan

# DSW21

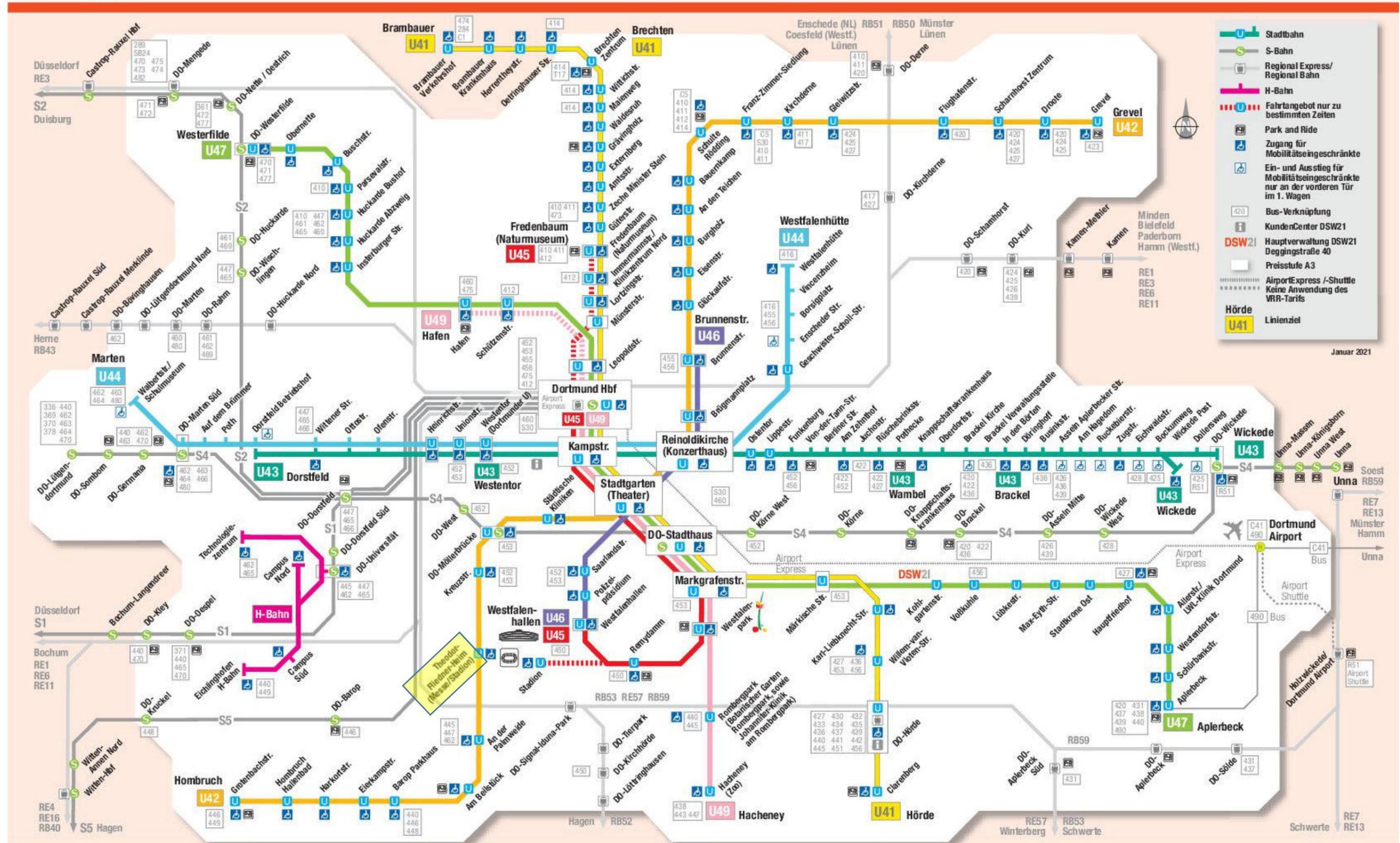


Januar 2021



# Schiennetzplan

DSW21

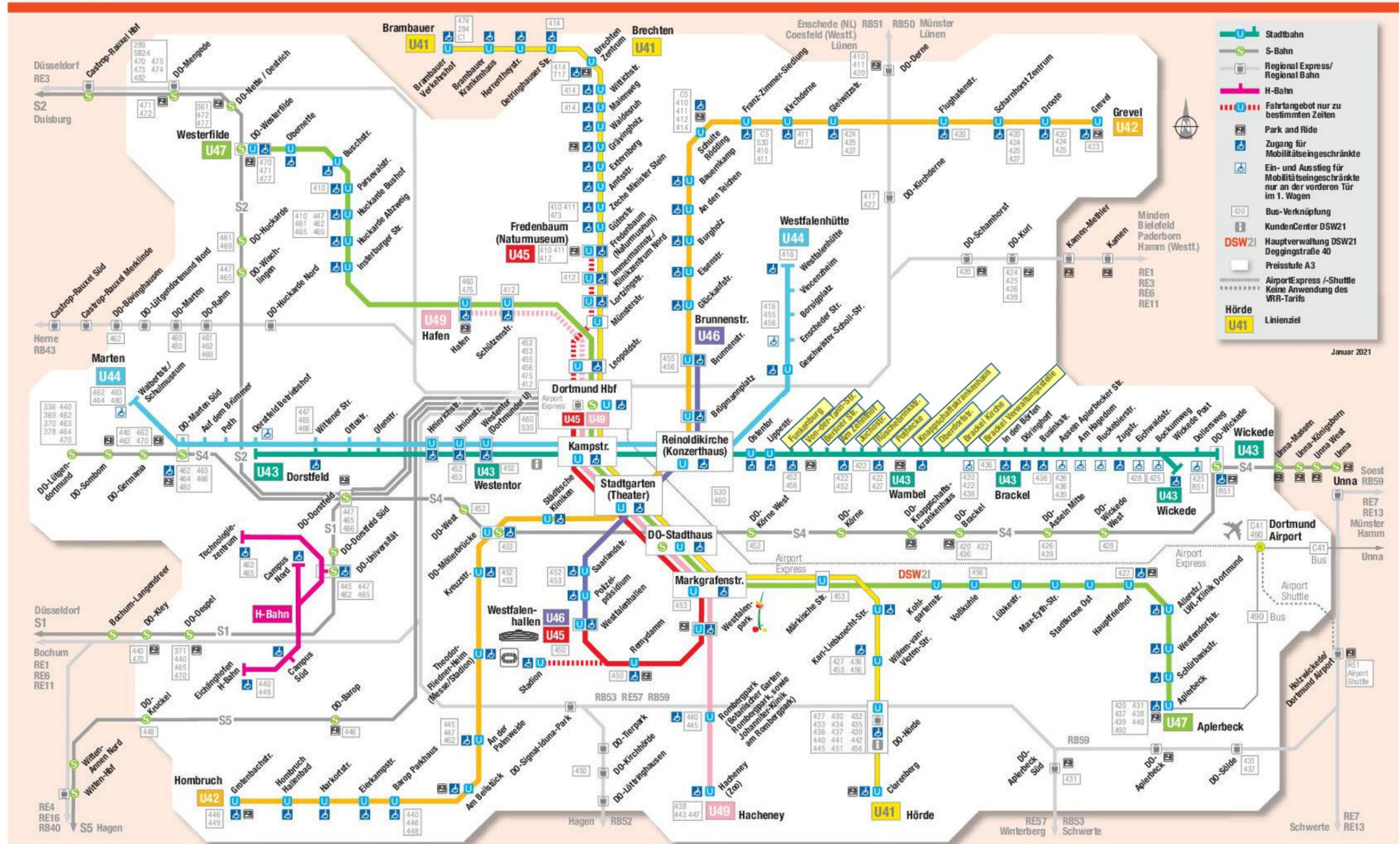


Januar 2021



# Schiennetzplan

# DSW21



Januar 2021

# Nahverkehrsplan Dortmund

Fachbeitrag

„Barrierefreie Stadtbahnhaltestellen“

Stadt Dortmund  
Stadtplanungs- und Bauordnungsamt  
61/3-2 ÖPNV-Planung

Der Nahverkehrsplan Dortmund 2014 im Internet:  
[www.nahverkehrsplan.dortmund.de](http://www.nahverkehrsplan.dortmund.de)

---

# **Nahverkehrsplan Dortmund**

---

Fachbeitrag: „Barrierefreie Stadtbahnhaltestellen“

Impressum:

Herausgeber: Stadt Dortmund, Stadtplanungs- und Bauordnungsamt

---

## **Inhaltsverzeichnis**

1	Einleitung	2
2	Mobilität	3
	2.1 Begriff	3
	2.2 Mobilitätseinschränkungen	3
3	Barrierefreiheit	5
	3.1 Ausführungsbeispiel einer barrierefreien Stadtbahnhaltestelle	5
4	Weiteres Vorgehen	6

## **Verzeichnis der Abbildungen**

Abb. 1	Übersicht Mobilitätseingeschränkte Menschen (Quelle: H BVA, Bild 1) .....	4
Abb. 2	Barrierefreie Stadtbahnhaltestelle .....	5

### 1 Einleitung

Mit dem Beschluss des Nahverkehrsplans Dortmund durch den Rat der Stadt Dortmund am 15. Mai 2014 (Drucksache-Nr. 12283-14) wurde ein Fachbeitrag zur Barrierefreiheit angekündigt.

Hintergrund dieses Fachbeitrages ist die Novellierung des Personenbeförderungsgesetzes (PBefG) 2013, wo den Aufgabenträgern auferlegt wird, die Belange der in ihrer Mobilität oder sensorisch eingeschränkten Menschen zu berücksichtigen und bis zum 01.01.2022 für die Nutzung des öffentlichen Personennahverkehrs eine vollständige Barrierefreiheit zu erreichen (§8 Abs. 3 Satz 3 PBefG)<sup>1</sup>.

Die Stadt Dortmund begrüßt das Vorhaben des Gesetzgebers, dass ein barrierefreier ÖPNV angestrebt und gefordert wird. Jeder Mensch sollte sich unabhängig von seinen Einschränkungen ungehindert und ohne Bedenken im öffentlichen Personennahverkehr bewegen können. Dazu tragen oftmals schon kleinere Anpassungen in der Infrastruktur einzelner Stadtbahnhaltesteige bei. Von den 251 Stadtbahnhaltesteigen sind auf Dortmund-Stadtgebiet 215 barrierefrei ausgebaut. Eine dezidierte Gesamtaufstellung aller Stadtbahnhaltestellen ist der Anlage 1 im Anhang zu entnehmen.

Die Stadt Dortmund hat bereits auf die Novellierung des Personenbeförderungsgesetzes (PBefG) 2013 reagiert und das **Bushaltestellenprogramm 2016 – 2017** (Drucksache-Nr. 01871-15) mit einem Gesamtinvestitionsvolumen von 2.000.000 € (zum Umbau von ca. 200 Bushaltestellenpositionen) ins Leben gerufen.

In einem ersten Schritt wurde dazu gemeinsam mit den Dortmunder Stadtwerken eine Bestandserfassung zum jeweiligen Ausbaustand aller Dortmunder Bushaltestellenpositionen durchgeführt.

Diese Erfassung konnte 2014 abgeschlossen werden und bildet die Basis für die Umsetzung des Bushaltestellenprogramms. Auf Grundlage dieser Erfassung wurde durch die Verwaltung eine Priorisierung der Bushaltestellen erarbeitet. In diese Bewertung flossen Indikatoren wie die Frequentierung, aber auch die Nähe zu Senioren-, Behinderten-, und weiteren ÖPNV-affinen Einrichtungen ein. Darauf aufbauend wurde der Fachbeitrag „Barrierefreie Bushaltestellen“ erstellt. Hier wurden die restlichen noch nicht barrierefreien Bushaltestellenpositionen bewertet, priorisiert und in eine Rangfolge gebracht.

Die Bewertung und Priorisierung erfolgte in einem Arbeitskreis, bestehend aus Mitarbeiter\*innen des Stadtplanungs- und Bauordnungsamtes und des Tiefbauamtes sowie von DSW21 und dem Behindertenpolitischen Netzwerk.

Bei der Auswahl der Kriterien wurden besonders die Belange von Senior\*innen und Menschen mit Behinderungen bei der Erfassung berücksichtigt. Der Fachbeitrag „Barrierefreie Bushaltestellen“ mit der Drucksache Nr.: 17473-20 wurde am 18.11.2021 als Teilfortschreibung zum Nahverkehrsplan vom Rat der Stadt Dortmund beschlossen.

Für den Fachbeitrag „Barrierefreie Stadtbahnhaltestellen“ erfolgte die Erfassung der noch nicht barrierefreien Stadtbahnhaltesteige in Zusammenarbeit mit den Dortmunder Stadtwerken, dem Tiefbauamt und dem Stadtplanungs- und Bauordnungsamt. Arbeitsbedingt wurden die nicht barrierefreien bzw. teilweise barrierefreien Haltestellen in verschiedene Maßnahmenpakete zusammengefasst. Näheres dazu unter Kap. 4, Weiteres Vorgehen.

Da bis zum 01.01.2022 nicht alle Stadtbahnhaltestellen barrierefrei sein werden, wird es zu einer Überschreitung der vorgesehenen Frist kommen. Das PBefG regelt in §8 Abs. 3

---

<sup>1</sup> Personenbeförderungsgesetz (PBefG) in der Fassung der Bekanntmachung vom 8. August 1990 (BGBl. I S. 1690), das zuletzt durch Artikel 2 Absatz 14 des Gesetzes vom 20. Juli 2017 (BGBl. I S. 2808) geändert worden ist.

Satz 4<sup>2</sup> den Umgang mit der gesetzlichen Frist, sofern ein Nahverkehrsplan besteht und Ausnahmen dort konkret benannt und begründet werden.

An diese in §8 Abs. 3 Satz 4 des PBefG genannte Ausnahmeregelung knüpft die Stadt Dortmund als Aufgabenträger mit diesem Fachbeitrag an und gibt in einer Auflistung den voraussichtlichen Baubeginn der noch nicht barrierefreien Stadtbahnhaltestellen vor. Näheres dazu unter Kap. 4, Weiteres Vorgehen.

## 2 Mobilität

Ein wichtiges gesellschaftliches Ziel ist auch Menschen mit Behinderung oder Mobilitätseinschränkungen ein möglichst selbstbestimmtes Leben und autonome Teilhabe am gesellschaftlichen Leben zu ermöglichen.

Mobilität ist eine wichtige Säule für die Selbstbestimmung, Bewältigung des Alltags und für Inklusion. Sie ist eine wichtige Voraussetzung zur Erreichung und Realisierung vieler Partizipationsfelder<sup>3</sup>.

### 2.1 Begriff

„Der Begriff „Mobilität“ kommt aus dem lateinischen Wort *mobilitas* und bedeutet Beweglichkeit, Schnelligkeit, Veränderlichkeit und meint alle Bewegungen von Personen und Gütern zwischen Räumen bzw. Systemen. In diesem Kontext ist die Überwindung räumlicher Distanzen gemeint (vgl. Stöppler 2002). Dabei wird Mobilität nicht nur auf den Fahrzeugverkehr bezogen und mit Automobilität gleichgesetzt, auch weitere Verkehrsmittel sowie der Zweck der Ortsveränderung werden in den Fokus genommen.

Mobilität ist eine zentrale Funktion für die selbstbestimmte Partizipation an der Gesellschaft und eine zentrale Voraussetzung zur Erreichung und Realisierung vieler Partizipationsfelder. Sie spielt eine Schlüsselrolle bei der Verknüpfung der Lebensbereiche Wohnen, Arbeit, Bildung, Versorgung und Freizeit (vgl. Stöppler 2011, 14)<sup>4</sup>.

### 2.2 Mobilitätseinschränkungen

Wenn man über Mobilitätseinschränkungen nachdenkt, kommt oft sofort der Gedanke an Personen, die im Rollstuhl sitzen oder an Personen mit Rollatoren. Wie mannigfaltig Mobilitätseinschränkungen bei Menschen sein können, zeigt die nachfolgende Abb. 1. Sie soll jedoch nur einen groben Überblick vermitteln, da unterschiedliche Kombinationen aus den verschiedenen Mobilitätseinschränkungen auftreten können.

---

<sup>2</sup> Personenbeförderungsgesetz (PBefG) in der Fassung der Bekanntmachung vom 8. August 1990 (BGBl. I S. 1690), das zuletzt durch Artikel 2 Absatz 14 des Gesetzes vom 20. Juli 2017 (BGBl. I S. 2808) geändert worden ist.

<sup>3</sup> Menschen mit (Mobilitäts-) Behinderung, Teilhabe und Verkehrssicherheit, Handbuch für Fachkräfte zur Förderung der Mobilitätskompetenzen von Menschen mit Behinderungen. Heft 18 Schriftenreihe Verkehrssicherheit. Herausgeber: Deutscher Verkehrssicherheitsrat, Bonn 2015, Seite 14

<sup>4</sup> Menschen mit (Mobilitäts-) Behinderung, Teilhabe und Verkehrssicherheit, Handbuch für Fachkräfte zur Förderung der Mobilitätskompetenzen von Menschen mit Behinderungen. Heft 18 Schriftenreihe Verkehrssicherheit. Herausgeber: Deutscher Verkehrssicherheitsrat, Bonn 2015, Seite 14



Abb. 1 Übersicht Mobilitätseingeschränkte Menschen (Quelle: H BVA, Bild 1)<sup>5</sup>

<sup>5</sup> [https://www.barrierefreiueralle.de/fileadmin/BSKmo/Daten/Formulare\\_leitfaden/oePNV\\_handreichung\\_hinweise\\_barrierefreiheit\\_im\\_%C3%B6pNV\\_20140926.pdf](https://www.barrierefreiueralle.de/fileadmin/BSKmo/Daten/Formulare_leitfaden/oePNV_handreichung_hinweise_barrierefreiheit_im_%C3%B6pNV_20140926.pdf)  
 Forschungsgesellschaft für Straßen- und Verkehrswesen e. V. (FGSV) – (Hrsg.): Hinweise für barrierefreie Verkehrsanlagen H BVA, Ausgabe 2011, Köln; nach Rebstock, Markus: Instrumente der Umsetzung der Barrierefreiheit im ÖPNV – Fallstudie zur Anwendbarkeit in ländlich geprägten Tourismusregionen, Erfurt 2009.

### 3 Barrierefreiheit

„Barrierefrei sind bauliche und sonstige Anlagen, Verkehrsmittel, technische Gebrauchsgegenstände, Systeme der Informationsverarbeitung, akustische und visuelle Informationsquellen und Kommunikationseinrichtungen sowie andere gestaltete Lebensbereiche, wenn sie für behinderte Menschen in der allgemein üblichen Weise, ohne besondere Erschwernisse und grundsätzlich ohne fremde Hilfe zugänglich und nutzbar sind. Hierbei ist die Nutzung behinderungsbedingt notwendiger Hilfsmittel zulässig“<sup>6</sup>.

#### 3.1 Ausführungsbeispiel einer barrierefreien Stadtbahnhaltestelle

Die nachfolgende Abbildung zeigt eine barrierefrei ausgebaute Stadtbahnhaltestelle. Der niveaugleiche Einstieg in die Stadtbahn erleichtert besonders Rollstuhlfahrern, aber auch Fahrgästen mit Kinderwagen oder Rollatoren den Zugang ins Fahrzeug. Die taktilen Bodenindikatoren mit deutlichem Kontrast zur restlichen Oberfläche mit einer einheitlichen Anordnung und Verlegung soll auch dazu beitragen, dass Menschen mit Sehbehinderungen sich beim Betreten der Stadtbahnhaltestelle schnell zurechtfinden und sicher fühlen. Die Fahrgastinformation erfolgt nach dem 2-Sinne-Prinzip.



Abb. 2 Barrierefreie Stadtbahnhaltestelle „In den Börtchen“<sup>7</sup>

<sup>6</sup> § 4 Barrierefreiheit, Gesetz zur Gleichstellung für Menschen mit Behinderungen (Behindertengleichstellungsgesetz – BGG) vom 27. April 2002 (BGBl. I S. 1467, 1468), das zuletzt durch Artikel 3 des Gesetzes vom 10. Juli 2018 (BGBl. I S. 1117) geändert worden ist.

<sup>7</sup> Quelle Stadt Dortmund

### 4 Weiteres Vorgehen

#### Maßnahmenbeschreibung

##### Herstellung vollständige Barrierefreiheit

An den folgenden Haltestellen werden u. a. die Leitelemente im Bereich der Haltestellen einschließlich des Haltestellenzugangs ergänzt bzw. erneuert sowie die betriebstechnischen Anlagen. Der geplante Baubeginn ist 2023.

Darstellung im Linienplan siehe Anlage 1)

Städtische Kliniken, Möllerbrücke, Kreuzstraße, Barop Parkhaus, Grotenbachstraße, Hombruch Hallenbad, Harkortstraße, Eierkampstraße, Am Beilstück, An der Palmweide, Saarlandstraße, Polizeipräsidium, Westfalenhallen, Stadion, Remydamm, Heinrichstraße, Lippestraße, Huckarde Bushof, Parsevalstraße, Obernette, Westerfilde, Güterstraße, Zeche Minister Stein, Amtsstraße, Externberg, Grävingholz, Waldesruh, Maienweg, Wittichstraße, Brechten Zentrum, Oettringhauser Straße, Hauptfriedhof, Buschstraße.

*Zudem erfolgt an den folgenden Haltestellen eine Erneuerung des Oberbaus durch DSW21. (Darstellung im Linienplan siehe Anlage 2)*

Grotenbachstraße, Hombruch Hallenbad, Harkortstraße, Zeche Minister Stein, Amtsstraße, Externberg, Grävingholz, Hauptfriedhof, Schulte-Rödding, Bauernkamp, An den Teichen, Burgholz, Eisenstraße, Grückaufstraße, Lortzingstraße

##### Baulos 70 bis 73

Kohlgartenstraße, Voßkuhle, Lübkestraße, Max-Eyth-Straße, Stadtkrone Ost

An den 5 Haltestellen ist ein Umbau bzw. ein Neubau für die Erreichbarkeit der Haltestelle und den Zustieg ins Fahrzeug geplant. Die betriebstechnischen Anlagen werden im Zuge dessen ebenfalls erneuert bzw. umgebaut. Der geplante Baubeginn ist Anfang 2024. (Darstellung im Linienplan siehe Anlage 3)

##### Baulos S4 Haltestellen Ofenstraße und Ottostraße

An den Haltestellen Ofenstraße und Ottostraße ist der Neubau einschließlich einer Umgestaltung des Straßenquerschnitts für die Erreichbarkeit der Haltestellen sowie der Zustieg ins Stadtbahnfahrzeug geplant. Die betriebstechnischen Anlagen werden ebenfalls erneuert. Der Baubeginn ist für 2024 geplant. Darstellung im Linienplan siehe Anlage 4)

##### Stadtbahnhaltestellen Borsigplatz und Vincenzheim

Für die Stadtbahnhaltestelle Borsigplatz ist die Einleitung des Planfeststellungsverfahrens für Ende 2022 vorgesehen. Die Haltestelle wird als Mittelbahnsteig ausgeführt. Der voraussichtliche Baubeginn ist für 2024 vorgesehen. Der barrierefreie Ausbau der Stadtbahnhaltestelle Vincenzheim folgt im Anschluss. Beide Stadtbahnhaltestellen werden durch DSW21 barrierefrei ausgebaut. (Darstellung im Linienplan siehe Anlage 5)

##### Stadtbahnhaltestellen Auf dem Brümmer und Poth

Für diese beiden Haltestellen kann z. Zt. keine verlässliche Zeitschiene genannt werden. Planung und Realisierung erfolgen im Anschluss an die Haltestellen Borsigplatz und Vincenzheim. Beide Stadtbahnhaltestellen werden durch DSW21 barrierefrei ausgebaut. (Darstellung im Linienplan siehe Anlage 6)

### Baulos 1c Bahnhof Münsterstraße und Baulos 9 Bahnhof Märkische Straße

An den U-Bahnhöfen Münsterstraße und Märkische Straße ist Ergänzung bzw. die Erneuerung der Leitelemente im Bereich der Haltestelle und des Haltestellenzugangs geplant. Des Weiteren ist die Nachrüstung der Aufzüge vorgesehen. Der geplante Baubeginn ist 2026. (Darstellung im Linienplan siehe Anlage 7)

### Kapazitätsausweitung Stadtbahnhaltestelle Theodor-Fliegener-Heim

An der Haltestelle Theodor-Fliegener-Heim ist für 2028 die Erweiterung bzw. der Neubau der Haltestelle für eine Kapazitätsausweitung geplant. Ebenfalls ergänzt bzw. erneuert werden die Leitelemente im Bereich der Haltestelle und des Haltestellenzugangs sowie betriebstechnische Anlagen. Darstellung im Linienplan siehe Anlage 8)

### Östlicher Hellweg

An den folgenden Haltestellen ist der Neubau einschließlich der Umgestaltung des Straßenquerschnitts für die Erreichbarkeit der Haltestellen sowie der Zustieg ins Stadtbahnfahrzeug geplant. Die betriebstechnischen Anlagen werden ebenfalls erneuert. Mit der derzeitigen Personalausstattung ist je nach Fortschreibung des Hellwegkonzeptes der Baubeginn für 2032 geplant. Mit der Einrichtung des Verkehrswendebüros wird eine Beschleunigung angestrebt. (Darstellung im Linienplan siehe Anlage 9)

Funkenburg, Von-der-Tann-Straße, Berliner Straße, Am Zehnthof, Juchstraße, Rüschenbrinkstraße, Pothecke, Knappschaftskrankenhaus, Oberdorfstraße, Brackel Kirche, Brackel Verwaltungsstelle.

Aktuell wird die Stadtbahnhaltestelle „Döringhoff“ im Zuge des zweigleisigen Ausbaus zwischen Asseln und Brackel barrierefrei ausgebaut.

