

Qualitätsanforderungen

Die Einhaltung der nachfolgend definierten Qualitätsstandards ist dauerhaft zu gewährleisten. Sofern die Qualitätsstandards nicht gewährleistet werden, fallen die unter Punkt 3 dargestellten Pönalen an.

Die Beweislast für das nicht schuldhafte Handeln des Verkehrsunternehmens trägt das Verkehrsunternehmen. Die Pönalen können nur angesetzt werden, wenn die Vorfälle durch Mitarbeiter der VRN GmbH bzw. des Aufgabenträgers oder von diesen ausdrücklich mit der Qualitätsüberwachung beauftragten, zuverlässigen Dritten festgestellt sind oder wenigstens zwei unabhängige Zeugenaussagen zum Vorfall vorliegen oder beim Verkehrsunternehmen aktenkundig sind (z. B. Fahrzeugausfälle).

Werden Verstöße gegen die Qualitätsvorgaben mehrfach festgestellt, so können die Pönalen auch mehrfach angesetzt werden.

Werden Verstöße gegen die Qualitätsvorgaben vom Verkehrsunternehmen innerhalb von 48 Stunden nach Auftreten schriftlich per E-Mail an den VRN bzw. den Aufgabenträger gemeldet, werden die entsprechenden Zuschusskürzungen nur mit 25 % der veranschlagten Kürzungssumme angesetzt.

1. Ausstattungskriterien und Mindestanforderungen Fahrzeuge

1.1 Technische Merkmale:

- Die Fahrzeuge sind mit einer aus dem gesamten Fahrgastraum einsehbaren „Wagen hält“ – Anzeige auszustatten.
- Sämtliche neuangeschaffte Neufahrzeuge sind niederflurig, es sei denn, es handelt sich um einzelne Verstärkerfahrten.
- Ein Bordmikrofon für Ansagen an die Fahrgäste im Wageninneren muss vorhanden sein.
- Ausgewiesene Sitzplätze für mobilitätseingeschränkte Personen in Türnähe (mindestens 4 Sitzplätze für Schwerbehinderte sind als solche eindeutig zu kennzeichnen, z. B. Scheibenpiktogramm in Augenhöhe stehender Fahrgäste) sind einzurichten.
- Es sind ausreichende Belüftungsmöglichkeiten im Fahrgastraum und am Fahrerplatz zu gewährleisten (z. B. Fensterluken).
- Es muss eine ausreichende Innenraumbeleuchtung vorhanden sein. Der Türbereich ist bei geöffneten Türen zusätzlich auszuleuchten.
- Das VRN-Logo ist an jedem Fahrzeug gut sichtbar an der Front, neben oder auf jeder Tür und am Heck anzubringen.
- Linienbeschilderung außen (freiprogrammierbare, alphanumerische LED- oder Vollmatrix-Anzeige) bei Dunkelheit beleuchtbar. Fahrzeugfront: Liniennummer, Fahrtziel; Einstiegsseite: Liniennummer, Fahrtziel; Fahrzeugheck: Liniennummer.
- Alle eingesetzten Fahrzeuge sind Nichtraucherfahrzeuge. Fahrgästen und Fahrpersonal ist das Rauchen im Fahrzeug nicht gestattet.
- Über der Mehrzweckfläche ist ausreichend Platz für das Anbringen eines Liniennetzplanes vorzusehen.

Zusätzliche Anforderungen für neu anzuschaffende Neufahrzeuge:

- Akustische Haltestellenansage über Sprachspeicher, sowie optische, digitale Anzeige der nächsten Haltestelle
- Ausgewiesene Sondernutzungsfläche mit Einstiegshilfe für Rollstühle/Kinderwagen/Fahrräder; Befestigungsmöglichkeit für Rollstühle/Kinderwagen/Fahrräder oder Ähnlichem (z. B. Gurte), eine Rückenstütze im Bereich des Perrons.

1.2 Wartung und Sauberkeit

Die Fahrzeuginstandhaltung und –wartung unterliegt der Aufsichts- und Sorgfaltspflicht des Verkehrsunternehmens.

Das Verkehrsunternehmen verpflichtet sich, die Fahrzeuge stets im verkehrs- und betriebs-sicheren, sowie ordnungsgemäßen, sauberen und gepflegten Zustand zu halten.

Zum täglichen Betriebsbeginn haben die Fahrzeuge innen und außen sauber zu sein. Klebrige oder abfärbende Rückstände und entfernbare Schmierereien des Vortags sind bis spätestens Betriebsbeginn des Folgetages zu entfernen. Das Fahrzeug hat gut gelüftet zu sein, die Sitze müssen trocken sein.

Starke Verunreinigungen im Fahrgastraum (z. B. durch Erbrochenes) und Quellen unange-nehmer Gerüche sind unverzüglich – soweit möglich – bereits durch das Fahrpersonal zu beseitigen. Auf den Fahrzeugen sind entsprechend Reinigungsgeräte und Reinigungsmittel vorzuhalten, damit das Fahrpersonal die genannten punktuellen Reinigungsmaßnahmen durchführen kann.

Die Abfallbehältnisse werden spätestens zum nächsten täglichen Betriebsbeginn geleert. Während des Betriebes ist durch etwaige Zwischenleerungen sicherzustellen, dass die Abfall-behältnisse nicht überlaufen.

Die Fahrzeuge müssen innen und außen schadensfrei sein. Etwaige Unfallschäden an Karosserie und Lack sind binnen zwei Wochen zu beseitigen . Kaugummis, Schmierereien, aufgeschlitzte Sitze, Beschädigungen von Wand- und Deckenverkleidungen, sowie sonstige Schäden im Fahrgastraum sind binnen sieben Tagen zu beheben.

Um das subjektive Sicherheitsempfinden der Fahrgäste positiv zu beeinflussen, sind die Fahrzeuge übersichtlich und hell zu gestalten. Im Interesse der Fahrgastinformation sind die Fensterscheiben von großflächigen Werbefolien freizuhalten. Der ungehinderte Durchblick durch die Fensterscheiben ist zur besseren Orientierung der Fahrgäste und für eine optimalen Lichteinfall zu gewährleisten.

1.3 Fahrzeugalter

Die regelmäßig im Linienverkehr eingesetzten Fahrzeuge dürfen nicht älter als 10 Jahre sein, das maximale Durchschnittsalter 6 Jahre nicht übersteigen, sofern sich aus dem Nahverkehrsplan der ÖPNV-Aufgabenträger nichts anderes ergibt.

Als regelmäßiger Linienverkehr wird der Takt bezeichnet, den eine Linie laut Netzkategorie im Gemeinsamen Nahverkehrsplan besitzt, sofern sich aus dem Nahverkehrsplan der ÖPNV-Aufgabenträger nichts anderes ergibt.

Für den übrigen Linienverkehr darf ein Fahrzeug das Höchstalter von 20 Jahren nicht überschreiten, sofern sich aus dem Nahverkehrsplan der ÖPNV-Aufgabenträger nicht anderes ergibt.

2. Anforderungen an den Betrieb eines Linienbündels

2.1 Betriebs- und Meldepflichten

Das Verkehrsunternehmen hat unverzüglich zumindest mündlich/telefonisch den Aufgabenträger über alle auftretenden gravierenden Störungen bei den Fahrzeugen und im Betriebsablauf, sowie über gravierende Abweichungen von den definierten Standards zu unterrichten. Diese Meldung muss schriftlich bis spätestens 10:00 Uhr des nachfolgenden Arbeitstages vorliegen, bzw. nach Wochenenden bis spätestens Montag 10:00 Uhr.

Darüber hinaus hat das Verkehrsunternehmen vierteljährlich zum 10.1., 10.4., 10.7. und 10.10. einen kurz gefassten Qualitätsbericht mit folgenden Inhalten an den Aufgabenträger zu senden:

- Dokumentation der beim Verkehrsunternehmen eingegangenen Beschwerden
- Probleme mit der Pünktlichkeit (z. B. regelmäßige Verkehrsbehinderungen und damit verbunden regelmäßige Verspätungen mit mehr als 3 Minuten)
- Auffälligkeiten in der Auslastung der Kapazitäten (Über- und Unterauslastungen)
- größere Beschädigungen bzw. Reparaturen bei den Fahrzeugen
- ausgefallene Fahrten sowie sonstige Unregelmäßigkeiten und Besonderheiten
- Teilnahme an Ortsterminen und sonstigen Abstimmungsterminen mit dem Aufgabenträger oder Dritten sowie Testfahrten

2.2 Beschwerdemanagement

Die Annahme und Bearbeitung von Beschwerden liegt im Verantwortungsbereich des Verkehrsunternehmens. Im Beschwerdemanagement sind die nachfolgend definierten Qualitätsanforderungen zu erfüllen:

- Für die Annahme von Beschwerden und Hinweisen der Fahrgäste sind alle vom Verkehrsunternehmen eingesetzten Personale verantwortlich.
- Es sind alle schriftlichen, telefonischen und mündlichen Beschwerden aufzunehmen und zu bearbeiten. Bei telefonischen und mündlichen Beschwerden sind grundsätzlich Name, Anschrift und Telefonnummer des Beschwerdeführers zu erfragen.

Verkehrsverbund Rhein-Neckar GmbH
Gemeinsamer Nahverkehrsplan

- Beschwerden sind innerhalb von zwei Wochen zu bearbeiten. Dem Beschwerdeführer ist die Antwort, entsprechend der Form des Eingangs der Beschwerde, auf schriftlichem telefonischem oder elektronischen Wege in kunden- und serviceorientierter Form mitzuteilen. Die schriftliche oder elektronische Beantwortung einer Beschwerde ist, sofern sie Aspekte der Angebotskonzeption betrifft, vorab mit dem Aufgabenträger

abzustimmen. Ist für die Bearbeitung der Beschwerde im Ausnahmefall ein längerer Zeitraum notwendig, ist dem Beschwerdeführer ein Zwischenbescheid mit Erläuterung des Verzögerungsgrundes zuzustellen. Grundsätzlich sind Beschwerden innerhalb von vier Wochen abschließend zu bearbeiten. Ausnahmen bedürfen der Zustimmung des Aufgabenträgers.

- Der Aufgabenträger behält sich vor, direkt Rücksprache mit dem Fahrpersonal zu halten oder dort bzw. beim Verkehrsunternehmen Stellungnahmen einzufordern. Ebenso behält sich der Aufgabenträger vor, Beschwerden eigenverantwortlich zu beantworten.
- Vom Verkehrsunternehmen sind die Beschwerden und Hinweise EDV-gestützt in der Aufnahme und Bearbeitung zu dokumentieren. Vorzusehen ist eine Kategorisierung in der Dokumentation (z. B. Fahrplan, Liniennetz, Haltestellen, Fahrzeuge, Fahrpersonal, Pünktlichkeit, Anschlusssicherung). Die Kategorisierung ist mit dem Aufgabenträger abzustimmen.
- Bei groben Verstößen des Fahrpersonals behält sich der Aufgabenträger vor, das Verkehrsunternehmen zu verpflichten, den betreffenden Fahrer vom künftigen Einsatz im Linienbündel auszuschließen.
- Beschwerden, die beim Aufgabenträger eingehen, werden zur Bearbeitung an das Verkehrsunternehmen innerhalb von drei Arbeitstagen weiter geleitet. Es gelten die gleichen Bearbeitungsgrundsätze wie bei Kundenbeschwerden.
- Bei der Antwort auf personalbezogene Beschwerden ist grundsätzlich der Name des betroffenen Mitarbeiters zu nennen

Der Aufgabenträger behält sich grundsätzlich das Recht einer Überprüfung der Einhaltung der Bearbeitungsfristen und der Qualität der Beantwortung der Beschwerden durch unangemeldete Einsicht in die EDV-gestützte Dokumentation vor.

2.3 Qualitätskontrolle und Qualitätssicherung

Die Qualitätsstandards sind durch das Verkehrsunternehmen selbstständig zu überwachen. Es sind Maßnahmen zur Sicherung und ggf. zur Erhöhung der Qualität zu ergreifen.

Der Aufgabenträger behält sich vor, jederzeit ohne Voranmeldung offene oder verdeckte Kontrollen bezüglich der Qualitätsvorgaben durchzuführen.

Personen, die im Linienverkehr im Besitz eines Berechtigungs- oder Kontrollausweises des Aufgabenträgers oder Verbundes sind, ist deren kostenfreie Beförderung und Durchführung Ihrer Arbeit zu gestatten, z. B. zum Zwecke der Fahrgastzählung, Fahrgastbefragung u. Ä.

Zu Kontrollen, Zählungen und Erhebungen berechtigt sind alle Mitarbeiter der VRN GmbH sowie der zuständigen Abteilung für ÖPNV des Aufgabenträgers bzw. von diesen beauftragte Dritte.

2.4 Fortschreibung der Fahrpläne

Zur Gewährleistung eines integrierten Angebotes entwickelt das Verkehrsunternehmen die Fahrpläne in Abstimmung mit dem Aufgabenträger weiter bzw. passt diese den sich verändernden Rahmenbedingungen an.

Das Verkehrsunternehmen legt dem Aufgabenträger bis spätestens 31.7. jeden Jahres eine Analyse möglicher Schwachstellen des aktuellen Fahrplanes vor und unterbreitet gleichzeitig entsprechende Anpassungsvorschläge.

Das Verkehrsunternehmen hat sich bei Fahrplanänderungen frühzeitig mit allen Betreibern benachbarter Verkehre abzustimmen.

2.5 Vertrieb

Der Vertrieb der Fahrscheine ist Sache des Verkehrsunternehmens. Es ist das gesamte Fahrkartensortiment des VRN-Verbundtarifes inklusive der Übergangstarife zu den Nachbarverbänden anzubieten. Die Tarifbestimmungen und Beförderungsbedingungen des VRN sind anzuwenden.

Die Abokarten müssen vom Verkehrsunternehmen nach den jeweils gültigen Regelungen des Verkehrsverbundes selbst oder in Kooperation mit anderen Verkehrsunternehmen ausgestellt werden.

Zur Kontrolle der Fahrausweise sind die Grundsätze für die Durchführung von Fahrausweisprüfungen im Rahmen des Verkehrsverbundes Rhein-Neckar anzuwenden.

Je Linienbündel ist mindestens eine Verkaufsstelle einzurichten. Bei Überschneidung kann für mehrere Bündel eine Verkaufsstelle ausreichend sein. Die Öffnungszeiten sind mit dem Aufgabenträger abzustimmen.

2.6 Ersatzbeförderung

Bei Liegenbleiben eines Fahrzeuges wegen technischen Defektes oder Unfall ist eine Ersatzbeförderung der betroffenen Fahrgäste auf Kosten des Verkehrsunternehmens zu gewährleisten. Eine entsprechende Ersatzbeförderung ist auch zu gewährleisten, wenn an Haltestellen ohne Halt vorbeigefahren wird, obwohl ein- oder ausstiegswillige Fahrgäste vorhanden sind oder fahrplanmäßig anzudienende Haltestellen oder Teilstrecken nicht bedient werden.

Die Ersatzbeförderung gilt als ordnungsgemäß erbracht, wenn sich dadurch die Ankunft der Fahrgäste an Ihrem gewünschten Zielort bei einer planmäßigen Gesamt-Reisedauer (innerhalb des VRN) von bis zu einer Stunde um nicht mehr als 30 Minuten, bei höheren Gesamt-Reisedauern (innerhalb des VRN) um nicht mehr als eine Stunde verlängert.

Bei Verspätungen, Anschluss-Verlusten und Fahrausfällen aufgrund dem Verkehrsunternehmen nicht zurechenbaren Ereignissen, wie unpassierbarer Straßen wegen Unwetter, Vereisung, starkem Schneefall, Überschwemmung, örtlichen Veranstaltungen und sonstiger ungeplanter kurzfristiger Straßensperrungen wegen Unfall, Einsatz von Polizei, Rettungsdienst, Feuerwehr usw. erlischt die Verpflichtung zu einer zeitnahen Ersatzbeförderung. Das Verkehrs-

unternehmen sorgt in diesem Falle für eine größtmögliche Sicherstellung des Fahrplanangebotes auf den betroffenen Linien bzw. Streckenabschnitten, ggf. auch über Umwegfahrten.

2.7 Fahrbetrieb

Die Fahrpläne sind verbindlich einzuhalten, insbesondere sind die Fahrten pünktlich anzutreten, soweit keine verspäteten Anschlüsse abzuwarten sind. Fahrten, die über 30 Minuten verspätet sind, gelten als ausgefallen, ebenso Fahrten, bei denen an drei aufeinanderfolgenden oder sämtlichen Haltestellen früher als vor der im Fahrplan angegebenen Zeit abgefahren wird bzw. regulär zu bedienende Haltestellen ausgelassen wurden.

Das Fahrpersonal muss der deutschen Sprache mächtig sein und muss Streckenkunde besitzen.

2.8 Verhalten bei Betriebsstörungen und Verspätungen

Das Verkehrsunternehmen hat für die vertrags- und ordnungsgemäße Durchführung des Betriebes zu sorgen. Es ist für die Behebung der Betriebsstörungen direkt zuständig. Die Kosten für Planungen trägt das Verkehrsunternehmen.

Bei absehbaren, d. h. planbaren Betriebsstörungen werden die Fahrgäste durch das Verkehrsunternehmen informiert.

Bei nicht planbaren Betriebsstörungen ist der Aufgabenträger über die Ursachen und die verkehrlichen Auswirkungen der Störungen zu informieren. Das Fahrpersonal informiert die Fahrgäste über die Art der Störung, ihre voraussichtliche Dauer und Auswirkung, sowie insbesondere über alternative Bedienungen.

Zur Sicherung der Durchführung des Betriebes hat das Verkehrsunternehmen ein Notfall- und Störungsmanagement vorzuhalten, das im Bedarfsfall den kurzfristigen Einsatz von Ersatzfahrzeugen ermöglicht.

Bei geplanten Straßensperrungen, absehbaren Fahrzeitverlängerungen durch Baumaßnahmen u. ä. werden Ersatzfahrpläne durch das Verkehrsunternehmen erarbeitet und mit dem Aufgabenträger abgestimmt.

Die Fahrplanänderungen sind rechtzeitig, d. h. mindestens eine Woche vor Inkrafttreten der Änderungen bzw. bei kurzfristig angekündigten Maßnahmen einen Tag nach Bekanntwerden des Ereignisses durch das Verkehrsunternehmen an die Fahrgäste zu kommunizieren.

2.9 Fahrgastinformation, Werbung und Kommunikation

Das Verkehrsunternehmen unterstützt Werbeaktionen des VRN, indem es Plakate, Linienverlaufspläne, Broschüren etc., die es vom VRN kostenlos zur Verfügung gestellt bekommt, in den Fahrzeugen auslegt bzw. anbringt. Das Verkehrsunternehmen gestattet dem VRN bzw. Dritten, die vom VRN dazu beauftragt wurden, unentgeltlich Marketing-Aktionen in den Fahrzeugen durchzuführen.

Das Verkehrsunternehmen ist für das Aushängen der Informationen an den Haltestellen zuständig (s. Kap. 2.11).

2.10 Werbung für Dritte

Eine Außenwerbung am Fahrzeug und Werbung im Innenraum von und für Dritte ist nur in Abstimmung mit dem Aufgabenträger zulässig. Die Zustimmung wird insbesondere versagt, wenn die Werbung zum Verkleben der Fensterflächen und damit zu einer Sichtbehinderung führt oder die Wahrnehmbarkeit der Fahrgastinformation beeinträchtigt. Die Werbegegenstände dürfen in keinem Widerspruch zu den Geschäftsinteressen des Aufgabenträgers und des Verkehrsverbundes stehen, müssen politisch und religiös neutral sein und müssen berücksichtigen, dass die Fahrzeuge auch von Kindern und Jugendlichen genutzt werden. Es darf deshalb z.B. nicht für Alkoholika, Tabakwaren und in freizügiger Darstellung von Körpern geworben werden. Außerdem legt der Aufgabenträger insgesamt Wert auf ein die Fahrgäste ansprechendes Erscheinungsbild der Fahrzeuge. Die vorzunehmende Einzelfallprüfung wird sich an diesen Leitlinien orientieren.

2.11 Haltestellenausstattung

Die Haltestellen haben folgende Mindestanforderungen:

- Haltestellenzeichen nach § 41 StVO (Zeichen 224)
- Haltestellenbezeichnung
- Liniennummer, Linienverlauf und Zielangabe
- Aktuelles VRN-Logo
- VRN-Wabenummer
- Aushangmöglichkeit für einen Liniennetzplan DIN A4
- Für jede Linie eine Aushangmöglichkeit des Fahrplans in DIN A4 hoch

Bei Ablauf des Vertrages ist das Verkehrsunternehmen verpflichtet, die Masten zum nachgewiesenen Restbuchwert an den Gewinner der Folgevergabe abzugeben. Die Restbuchwerte werden dem Aufgabenträger zur Vorbereitung der Folgevergabe rechtzeitig bekannt gegeben.

Das Verkehrsunternehmen ist für das Aushängen der Haltestellenfahrpläne und Liniennetzpläne zuständig. Es hat dafür Sorge zu tragen, dass bei Fahrplanänderungen die Aushänge bis zum Inkrafttreten des neuen Fahrplanes ausgewechselt werden. Das Design der Haltestellenfahrpläne ist mit dem VRN abzustimmen, dabei ist zwingend der Aufdruck eines QR-Codes vorzusehen.

Das Verkehrsunternehmen ist für die ordnungsgemäße Beschilderung der jeweiligen Haltestelle mit Haltestellenbezeichnung, Liniennummer, Linienverlauf und Zielangabe, VRN-Logo sowie VRN-Wabenummer zuständig. Des Weiteren sind an möglichst allen Haltestellen Liniennetzpläne in DIN A 3 (relevante Umsteigestationen), mindestens jedoch in DIN A 4 auszuhängen. Während der gesamten Betriebsdauer müssen die Angaben an den Haltestellen auf dem aktuellen Stand sein.