

Anlage 2 „Qualität“

Vorbemerkung

Die Aufgabenträger und die RNV sind sich einig über die Notwendigkeit, das Verkehrsangebot im Sinne der Kunden kontinuierlich zu verbessern. Die RNV ist daher bereit, auch während der Vertragslaufzeit die Qualitätsstandards einvernehmlich mit den Aufgabenträgern weiter zu entwickeln.

Sofern die Aufgabenträger über die nachfolgend definierten Qualitätsstandards hinaus ein umfassendes Qualitätskonzept im SPNV einschließlich eines einheitlichen Qualitätsmess- und Bewertungsverfahrens einführen, wird die RNV dies für den Bereich ihrer Verkehrsbedienung unterstützen, soweit dadurch keine Mehrkosten entstehen, sowie dem Erfassungs- und Prüfpersonal kostenlose Mitfahrt gewähren.

Punkt 1 Allgemeines

Die vorgesehene Qualitätssicherung setzt die Einrichtung eines entsprechenden Überwachungs-, Erfassungs-, Dokumentations- und Berichtssystems voraus.

Dabei werden je Aufgabenträger folgende Aussagen zur Qualität geliefert werden:

- ausgefallene Zugleistungen ,
- davon durch SEV bzw. Busnotverkehr ersetzte Zugleistungen;
- Pünktlichkeitswerte an den vereinbarten Messstellen gemäß Punkt 2 Abfahrtspünktlichkeit.

Für das RHB-Netz werden darüber hinaus aufgabenträgerunabhängig folgende Berichte zur Qualität geliefert:

- Liste der Ursachen für ausgefallene und über 15 Minuten verspätete Züge (sofern dokumentierbar);
- Verkürzung von Zügen entgegen der Regelzugbildung;
- Benennung der regelmäßig überbesetzten Züge;
- Ergebnisse von Fahrausweiskontrollen/Schwarzfahrerquoten (jährlich);
- sicherheitsrelevante Vorfälle im Berichtszeitraum mit Einsatz von Sicherheitspersonal und Polizei in Zügen und auf Bahnhöfen;
- ausgelassene Verkehrshalte.

Die RNV überwacht, erfasst und dokumentiert die Qualität ihres Verkehrsangebots entsprechend den vorstehenden Regelungen mit eigenen Mitteln und eigenem Personal und legt den Aufgabenträgern hierfür einen vierteljährlichen Statusbericht, welcher monatlich ausdifferenziert ist, bis spätestens zwei Monate nach Ende des Berichtsquartals vor. Die Verpflichtung nach § 6 Absatz 3 und 4 des Vertrags (Vorlage einer jährlichen Schlussabrechnung) bleibt hiervon unberührt. Bei verspäteter Übermittlung des Berichtes zum Stichtag, können die Aufgabenträger den Zuschuss, nach erfolgloser Nachfristsetzung von 5 Werktagen mit der ausdrücklichen Aufforderung den Bericht nachzuliefern, um 1.000.- Euro pro Monat kürzen. § 7 Abs. 2 dieses Vertrags gilt entsprechend.

Punkt 2 Abfahrtpünktlichkeit

1. Die Messung der Pünktlichkeit der Züge erfolgt an den Stationen Ludwigshafen-Oggersheim und Bad Dürkheim Ost. Veränderungen bei den Messstellen können einvernehmlich festgelegt werden.
2. Der Pünktlichkeitsgrad wird aus den an den oben genannten Messstellen vertragsgemäß gemessenen Zügen errechnet. Die RNV wird hierzu die Abfahrtpünktlichkeit an den genannten Messstellen ab Sommerfahrplanwechsel 2016 mit Umsetzung des neuen Fahrplans erfassen.
3. Züge mit einer Verspätung bis zu 2:59 Minuten gelten als pünktlich. Wird während der Vertragslaufzeit in einem Kalenderjahr die durchschnittliche Pünktlichkeit von 87 % (Durchschnitt beider Messstellen) nicht erreicht, werden pro hieran fehlendem Zehntelprozentpunkt 0,1 % des vereinbarten Betriebskostenzuschusses (Jahreswert) abgezogen. § 7 Abs. 2 dieses Vertrags gilt entsprechend.
4. Züge, die gemäß Punkt 3 Ziff. 1 dieser Anlage als ausgefallen gelten, werden in der Verspätungsstatistik nicht erfasst.
5. Bei Baumaßnahmen mit Auswirkungen auf die Pünktlichkeit können besondere Vereinbarungen getroffen werden. Die RNV informiert die Aufgabenträger rechtzeitig über Baumaßnahmen und bittet ggf. um Prüfung, ob aufgrund der Maßnahmen einzelne Leistungen oder Strecken bzw. Streckenabschnitte für eine bestimmte Zeit von der Pünktlichkeitswertung ausgenommen werden.
6. RNV und Aufgabenträger legen gemeinsam die Wartezeitvorschriften für den Bahnhof Bad Dürkheim fest. Züge, die auf Initiative der Aufgabenträger eine verlängerte Wartezeit erhalten, werden, soweit die technischen Voraussetzungen hierfür geschaffen wurden, nicht in die Berechnung des Pünktlichkeitsgrades einbezogen, wenn die verlängerte Wartezeit Verspätungsursache ist.

Punkt 3 Zugausfall

1. Ein Zug gilt auf einem Streckenabschnitt als ausgefallen, auf dem er nicht verkehrt (Ausnahme siehe Punkt 4 dieser Anlage) oder wenn der Zug auf seinem Laufweg eine Verspätung hat, die größer ist als der zeitliche Abstand zum nachfolgenden Zug. Ein Zug gilt nicht als ausgefallen, wenn ein Busnotverkehr eingerichtet wurde oder ein Schienenersatzverkehr durchgeführt wird. Die ausgefallenen und die durch Schienenersatzverkehr/Busnotverkehr ersetzten Züge sind im Statusbericht gesondert nachzuweisen.
2. Für ausgefallene Züge wird durch die Aufgabenträger keinerlei Zuschuss an die RNV entrichtet, es sei denn, es liegt ein Fall von Punkt 4 Ziff. 6 dieser Anlage vor.

Punkt 4 Schienenersatzverkehr/Busnotverkehr

1. Planmäßig und **absehbar**, z.B. aufgrund von Bauarbeiten, ausfallende Züge werden in Abstimmung mit den Aufgabenträgern durch Busse ersetzt. Die Abstimmung über die Dauer, den Umfang und die Fahrgastinformation hat rechtzeitig und einvernehmlich mit den Aufgabenträgern vor der Einführung des Schienenersatzverkehrs zu erfolgen.
2. Die RNV wird ihre Fahrgäste über die Baumaßnahmen und die Fahrpläne des SEV mindestens über Aushänge an Haltestellen, die digitalen Medien (z.B. Homepage, RNV Start.Info-App) und die DFI in den Automaten informieren. Als weitere Informationsmedien können zudem Flyer, Ansagen in den Fahrzeugen und Infopersonal an den Haltestellen eingesetzt werden. Bei großen Baumaßnahmen mit erheblichem Einfluss auf die Reiseplanung der Fahrgäste, stellt die RNV vor Ort ebenfalls die Reisendenlenkung sicher.
3. Bei **unvorhersehbaren** Zugausfällen stellt die RNV in der Regel innerhalb von 45 Minuten einen Busnotverkehr sicher, wenn mit einer Störung von mehr als 60 Minuten zu rechnen ist. Innerhalb von 120 Minuten ist in diesen Fällen ein am Regelfahrplan orientierter Ersatzbetrieb durchzuführen.
4. Zugausfälle aufgrund von Personalmangel werden der RNV mit 2 €/km pönalisiert. Ausgenommen hiervon sind Zugausfälle aufgrund von Streik.
5. Die RNV stellt sicher, dass die Busse bei geplantem Schienenersatzverkehr generell und bei sonstigen Ersatzverkehren spätestens 180 Minuten nach Eintritt der Störung Mitnahmemöglichkeiten für Kinderwagen aufweisen.
6. Unvorhersehbare Busnotverkehrsleistungen, über die die Aufgabenträger unmittelbar nach Auftreten der Störung informiert wurden, bzw. planmäßige Schienenersatzverkehr-Angebote, die mit den Aufgabenträgern abgestimmt wurden, werden mit dem Betriebskostenzuschuss ohne Infrastruktur bezuschusst.
7. Die Kapazitäten des Busnot- bzw. Schienenersatzverkehrs sind entsprechend der Fahrgastzahlen des Schienenverkehrs zu bemessen.

Punkt 5 Zugbildung/Kapazitäten

1. Die RNV stellt in Abstimmung mit den Aufgabenträgern sicher, dass jeder Zug eine ausreichende Kapazität aufweist und stellt die hieraus resultierende Mindestplatzkapazität aller fahrplanmäßig verkehrenden Züge und bei Änderungen aktuell dar. Kalkulationsgrundlage ist die in **Anlage 1** dargestellte Zugbildung. Planmäßige Reduzierungen hiervon sind nur mit Zustimmung der Aufgabenträger zulässig. Bei Minderung der Regelzugbildung erfolgt ein Abzug von 30 % des Betriebskostenzuschusses ohne Infrastruktur gemäß § 6 Abs. 1 des Vertrages pro km Streckenlänge, auf der keine vertragskonforme Zugbildung angeboten wurde.
2. Bei regelmäßigen Überlastungen infolge veränderter Nachfragestrukturen (dauerhaft mehr als 150 % der verfügbaren Gesamtsitzplätze besetzt) passt die RNV die Zugbildung entsprechend an, sofern dies für die RNV nicht zu Sprungkosten (aufgrund von Anschaffung oder Anmietung zusätzlicher Fahrzeuge) führt und entsprechende Ressourcen zur Verfügung stehen. Die Vertragspartner werden rechtzeitig Gespräche über die Abdeckung der variablen Kosten aufnehmen.

Punkt 6 Anforderungen an die Fahrzeuge

1. Alle zum Einsatz kommenden Fahrzeuge weisen die folgenden Ausstattungsmerkmale auf:
 - 4 für Schwerbehinderte ausgewiesene Sitzplätze, welche z.B. durch Piktogramme eindeutig gekennzeichnet sind;
 - ein einheitliches Design bei den Fahrgastsitzen;
 - eine ausreichende Innenraumbelichtung sowie eine Beleuchtung, die den Türbereich bei geöffneten Türen zusätzlich ausleuchtet;
 - das VRN-Logo, welches sichtbar an den Seitenflächen angebracht ist.
 - Alle eingesetzten Fahrzeuge sind Nichtraucherfahrzeuge. Fahrgästen und Fahrpersonal ist das Rauchen im Fahrzeug nicht gestattet.
 - Alle Fahrzeuge sind klimatisiert und niederflurig. Sie weisen eine Sondernutzungsfläche für Rollstühle oder Kinderwagen aus. An allen Zügen werden das Fahrtziel und die Liniennummer an der Front und an der Seite kenntlich gemacht.
 - In der Nähe des Einstiegsbereichs der Fahrzeuge wird eine Liniennetzgrafik des RNV-Stadtbahnnetzes angebracht.
2. Die Fahrzeuginstandhaltung und -wartung unterliegt der Aufsichts- und Sorgfaltspflicht der RNV.
3. Die RNV verpflichtet sich, die Fahrzeuge stets im verkehrs- und betriebssicheren sowie ordnungsgemäßen, sauberen und gepflegten Zustand zu halten.
4. Um das subjektive Sicherheitsempfinden der Fahrgäste positiv zu beeinflussen, sind die Fahrzeuge übersichtlich und hell zu gestalten. Im Interesse der Fahrgäste sind die Fensterscheiben eines Fahrzeuges gemäß dem Aufsichtsratsbeschluss der RNV vom 26.09.2007 zu mindestens 50 % von großflächigen Werbefolien freizuhalten. Der ungehinderte Durchblick durch die Fensterscheiben ist zur besseren Orientierung der Fahrgäste und für einen optimalen Lichteinfall zu gewährleisten.
5. Es erfolgt eine Ansage der Haltestellen (automatisiert über Sprachspeicher) sowie eine optische, digitale Anzeige der nächsten Haltestelle mit „Wagen hält“-Anzeige.
6. Bei Störungen und Verspätungen erfolgt eine schnellstmögliche Information der Reisenden im Zug über Ursache, voraussichtliche Dauer der Störung und Ähnliches.

Punkt 7 Vertrieb

1. Der Vertrieb der Fahrscheine ist Sache der RNV. Es ist das gesamte Fahrkartensortiment des VRN-Verbundtarifes inklusive der Übergangstarife zu den Nachbarverbünden anzubieten. Die Tarifbestimmungen und Beförderungsbedingungen des VRN sind anzuwenden.
2. Der Fahrkartenvertrieb erfolgt grundsätzlich durch Fahrausweisautomaten, die an jeder der 12 Haltestellen mindestens in einer Fahrtrichtung vorgehalten werden müssen. Die Automaten sind benutzerfreundlich zu gestalten. Dabei ist darauf zu achten, dass die Fahrgäste problemlos erkennen können, dass sie Fahrscheine des Verbundtarifes lösen. Eine Reduzierung der Fahrausweisautomaten ist nur mit Zustimmung der Aufgabenträger zulässig.
3. Die Fahrkartenautomaten und -entwerter von VRN-Fahrkarten werden durch die RNV betrieben und in einem kundengerechten Zustand gehalten. Schäden werden in der Regel spätestens 24 Stunden nach Bekanntwerden einer Störung durch die RNV beseitigt.
4. Die RNV stellt zusätzlich selbst oder durch Dritte sicher, dass in personenbesetzten Verkaufsstellen oder -agenturen in Bad Dürkheim, LU-Oggersheim und Maxdorf alle VRN-Fahrkarten des Bartarifs zu den ortsüblichen Öffnungszeiten erhältlich sind und Bestellscheine für alle nur im Abonnement erhältlichen Zeitkarten vorgehalten und zur Weiterleitung an die RNV entgegengenommen werden. In der Verkaufsstelle müssen zudem Informationen zum VRN-Tarif gegeben werden können.
5. Die RNV strebt an, für die Dauer dieses Verkehrsvertrages den Betrieb der o.g. Agenturen sicherzustellen und wird – falls eine derzeit bestehende Agentur schließen sollte – für einen gleichwertigen Ersatz an den o.g. Standorten sorgen. Sollte nach der Schließung einer der o.g. Agenturen keine Nachfolgeregelung gefunden werden, hat die RNV ihre intensiven Bemühungen, eine Anschlussregelung zu gewährleisten, gegenüber den Aufgabenträgern im Rahmen des RHB-Beirats nachzuweisen.
6. Die Abokarten müssen von der RNV nach den jeweils gültigen Regelungen des Verkehrsverbundes selbst oder in Kooperation mit anderen Verkehrsunternehmen ausgestellt werden.
7. Zur Kontrolle der Fahrausweise sind die Grundsätze für die Durchführung von Fahrausweisprüfungen der Unternehmensgesellschaft Verkehrsverbund Rhein-Neckar anzuwenden.

Kann die dort vereinbarte Quote von Fahrausweisprüfungen nicht eingehalten werden, so werden in der Schlussrechnung je fehlendem Zehntelprozentpunkt 250 € gekürzt. § 7 Abs. 2 dieses Vertrags gilt entsprechend.

Punkt 8 Fahrgastzählung

1. Es sind kontinuierliche Fahrgastzählungen/Fahrgastzahlauswertungen durchzuführen.
2. Die Zähl- und Auswertungsergebnisse sind den Aufgabenträgern hinreichend gegliedert im vorgegebenen Format (vgl. **Anlage 5**), spätestens acht Wochen nach Ende der Zählperiode, unentgeltlich zur Verfügung zu stellen.
3. Die Fahrgastzählungen/Fahrgastzahlauswertungen müssen im Einzelnen folgendem Mindeststandard genügen:
 - Fahrgastzählungen sollen jeweils im ersten und zweiten Fahrplanhalbjahr jedes Kalenderjahres vorgenommen werden.
 - Zähltag: Innerhalb jedes Zählabschnitts müssen Züge, falls sie an diesen Tagen verkehren, samstags, sonntags und an einem Werktag (mindestens einmal) montags bis freitags gezählt werden. Die Auswahl der Verkehrstage muss nach einem Zufallsverfahren geschehen. Schulferien dürfen nicht ausgeschlossen werden.
4. Fahrgastzählungen/Fahrgastzahlauswertungen sollen grundsätzlich durch den Einsatz der elektronischen Fahrgastzählssysteme erfolgen. Soweit die hieraus gewonnenen Daten nicht für eine repräsentative vollständige Erfassung und Auswertung aller Verkehre gemäß dem in Ziffer 3 vorgegebenen Standard ausreichen, hat die RNV die entsprechende Vervollständigung der aus den elektronischen Fahrgastzählssystemen gewonnenen Daten durch ergänzende manuelle Zählungen und Auswertungen sicherzustellen.
5. Fahrgastzahlen oder Daten aus Verkehrserhebungen werden den Aufgabenträgern kostenlos und zur freien Verwendung zur Verfügung gestellt.
6. Ab einer verspäteten Übermittlung der Fahrgastzahlen von drei Monaten (gerechnet ab dem 30.6. bzw. 31.12.) können die Aufgabenträger, nach vorheriger schriftlicher Anmahnung mit angemessener Nachfristsetzung, den Zuschuss pro verspätetem Bericht um 5.000.- Euro kürzen. § 7 Abs. 2 dieses Vertrags gilt entsprechend.

Punkt 9 Sauberkeit in den Zügen

1. 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 unangenehmer Gerüche sind grundsätzlich noch während des Betriebstages durch Reinigungspersonal zu beseitigen.
2. 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.
3. Neben der zügigen Beseitigung von Unfall- und Vandalismus-Schäden (z.B. verkratzte Scheiben) und einer gewissenhaften Reinigung dürfen die Fahrzeuge zur Wahrung eines gepflegten Auftretes keine übermäßigen Gebrauchsspuren und Verschleißerscheinungen aufweisen. Außen sind Rostspuren zu beseitigen. Stumpfe, ausgebleichte Lackstellen sind auszubessern.

Punkt 10 Beschwerdemanagement

1. Die RNV stellt eine kundennahe Beschwerdebearbeitung mit dem Ziel der Aufklärung der Fahrgäste und der Beseitigung der Ursachen für Beschwerden sicher.
2. Wesentliche Beschwerden (wie z. B. Fahrtausfälle, verpasste Anschlüsse, Verunreinigungen im Fahrzeug) werden im Statusbericht dargestellt.

Punkt 11 Sicherheit

1. Die Züge werden im Einmannbetrieb gefahren. Das Fahrpersonal muss in der Lage sein, alle wichtigen Anforderungen der Kunden und des Unternehmens zu erfüllen und das Unternehmen gegenüber dem Kunden angemessen zu repräsentieren.
2. Die RNV stellt zudem sicher, dass die Fahrzeuge so ausgestattet sind, dass das Fahr- und Prüfpersonal im Bedarfsfall eine rasche Verständigung von Sicherheitskräften ermöglicht. Des Weiteren wird als Zusatzservice den Fahrgästen auf Wunsch ein Taxi ab dem Zielbahnhof für die Weiterfahrt gerufen.
3. Zug-, Service und Prüfpersonal werden im Rahmen ihrer regelmäßigen Fortbildung auch hinsichtlich des Beherrschens von Problem-, insbesondere Konflikt- und Gewaltsituationen, geschult.
4. Wesentliche Besonderheiten (z. B. Übergriffe) während der Tätigkeiten des Servicepersonals werden im monatlichen Statusbericht dargestellt.
5. Während des Wurstmarktes wird das Service- und Prüfpersonal verstärkt im RHB Netz, z.B. an der Haltestelle Bad Dürkheim Bahnhof und während der Fahrten, zur Deeskalation eingesetzt.
6. Zur Erhöhung der Sicherheit ist in den Fahrzeugen eine Videoüberwachung anzustreben sowie eine Sprechstelle zum Fahrer vorzusehen.
Bis zur Neubeschaffung von Fahrzeugen sind knapp 50 % aller Fahrzeuge, die im Netz der RHB unterwegs sind, mit einer Videoüberwachung ausgestattet.
7. Angehörigen der Landes- und Bundespolizei in vollständiger Uniform ist die Fahrt unentgeltlich zu gestatten.

Punkt 12 Stationen

1. Obliegt der RNV die Verantwortung für die Stationen oder Haltepunkte, hat sie dafür zu sorgen, dass sich diese in einem kundengerechten und möglichst vandalismussfreien Zustand präsentieren.
2. Soweit der RNV nicht die Betreuung von Stationen und Haltepunkten obliegt, wird sie ihr bekannt gewordene Missstände den zuständigen Stellen unverzüglich melden. Werden die Missstände nicht innerhalb einer angemessenen Zeit behoben, erfolgt eine Mitteilung an die Aufgabenträger.
3. An jeder Haltestelle im RHB-Netz ist es dem Fahrgast möglich, sich – zumindest über den Fahrscheinautomaten und eine dort integrierte DFI – in Echtzeit über die nächsten Abfahrten zu informieren.