

Qualitätsvereinbarung zwischen den Aufgabenträgern Stadt Bonn und Rhein-Sieg-Kreis und dem Verkehrsunternehmen SWBV für die Stadtbahnlinie 66 „Telekom Express“

	Seite
I) Vorwort	2
II) Qualitätscharta für die Linie 66 „Telekom Express“	2
III) Grundsätze zur Qualitätsvereinbarung	4
IV) Die Bausteine des Qualitätsmanagements	4

Objektive Qualitätskriterien

- Pünktlichkeit
- Fahrzeuge und Fahrzeugtechnik
- Fahrgastinformation am Fahrzeug außen
- Fahrgastinformation am Fahrzeug innen
- Fahrscheinverkauf
- Bahnhöfe / Haltestellen

Einsatz von Qualitätstestern

Subjektive Qualitätskriterien

- Pünktlichkeit
- Sicherheit
- Sauberkeit
- Kompetenz/Freundlichkeit des Personals
- Information bei Verspätungen

Gelöscht: ¶

V) Bonus-Malus-System	10
-----------------------	----

Anhänge

- Anhang 1 Fahrplanangebot Linie 66
- Anhang 2 Übersicht Fahrzeugbestand
- Anhang 3 Ausstattungsmerkmale Stadtbahnwagen
- Anhang 4 Beispiel für einen Haltestellenumgebungsplan
- Anhang 5 Haltestellenlagepläne

Formatiert: Schriftart: Fett

Formatiert: Schriftart: Fett

Formatiert: Abstand Nach: 3 pt

I) Vorwort

Die Linie 66 „Telekom Express“ stellt eine bedeutende ÖPNV-Verbindung zwischen dem Rhein-Sieg-Kreis und dem Bonner Zentrum sowie dem Bundesviertel dar. Dies zeigt sich nicht nur an den stetig steigenden Fahrgastzahlen (Berufspendler, Auszubildende aber auch Freizeitfahrer) sondern auch an der baulichen Entwicklung entlang der Strecke. Mit der Inbetriebnahme des ICE-Bahnhofes Siegburg/Bonn hat die Linie 66 als Zubringerlinie zum Fernverkehrsnetz der DB AG weiter an Bedeutung gewonnen. Dieser Gesamtentwicklung wurde insofern Rechnung getragen, als die Strecke kontinuierlich ausgebaut, die Infrastruktur verbessert und der Takt mittlerweile auch in der Schwachverkehrszeit verdichtet wurde.

Im Rahmen der Verhandlungen um die Einführung und Finanzierung der Taktverdichtung wurde auf Initiative des Planungs- und Verkehrsausschusses des Rhein-Sieg-Kreises im März 2006 beschlossen bzw. vereinbart, dass „die SWB die Eckpunkte eines Betriebsdurchführungsvertrages zwischen der SWB und der SSB vorlegt. Dabei müssen Qualitätsstandards definiert und Kontroll- bzw. Sanktionsmöglichkeiten eingeräumt werden.....“ (vgl. Protokoll der PVA-Sitzung vom 07.03.2006).

In Bezug auf die Definition und Kontrolle von Qualitätsstandards sowie daraus resultierende Bonus-Malus-Regelungen wurde eine Arbeitsgruppe mit Vertretern der SWBV, der Stadt Bonn und des Rhein-Sieg-Kreises installiert.

Das gemeinsame Ziel der SWB Bus und Bahn sowie der beiden Aufgabenträger Stadt Bonn und Rhein-Sieg-Kreis ist es, den Kunden auf der Linie 66 eine gute Beförderungsqualität zur Verfügung zu stellen. Hierfür müssen Standards erfasst, erhalten und durch die fortlaufende Entwicklung eines fundierten und objektiv nachvollziehbaren Qualitätsmanagement weiter verbessert werden.

Das hier vorliegende Modell erfasst dabei zunächst nur einige ausgewählte Qualitätsaspekte und wird in den kommenden Jahren sukzessive weiterentwickelt.

II) Qualitätscharta für die Linie 66 „TELEKOM EXPRESS“

Angelehnt an die „Qualitätscharta für den Nahverkehr in NRW“ werden im Folgenden zunächst die Qualitätsansprüche für die Linie 66 formuliert:

1. Anspruch auf Pünktlichkeit:

Eine Pünktlichkeitsquote von 95 Prozent ist das gemeinsame Ziel. Pünktlichkeit im ÖPNV ist ein wichtiger Beitrag zur Mobilitätssicherung.

2. Anspruch auf die bestellte Leistung

Der Fahrgast hat Anspruch auf das von den Aufgabenträgern Stadt Bonn und Rhein-Sieg-Kreis definierte und im aktuellen Fahrplan dargestellte Fahrtenangebot (vgl. Anhang 1). Änderungen der Fahrleistungen, die eventuell aus betrieblicher Sicht notwendig sind, sind vor der Umsetzung mit den Aufgabenträgern abzustimmen.

Formatiert: Schriftartfarbe:
Automatisch

Formatiert: Schriftartfarbe:
Automatisch

3. Anspruch auf Information bei Verspätungen:

Reisende in verspäteten Zügen der Linie 66 und Wartende an der Haltestelle müssen schnell und verständlich über die Verspätungsursache informiert und ggf. auf die nächsten Ausweichverbindungen hingewiesen werden. Keinesfalls dürfen Fahrgäste bei Störungen oder Verspätungen mehr als 5 Minuten ohne Informationen bleiben.

4. Anspruch auf komfortable Reisebedingungen:

Dauerhaft überfüllte Fahrzeuge der Linie 66 sind nicht akzeptabel. Engpässe müssen unter Nutzung aller zur Verfügung stehenden Material- und Personalressourcen schnellstmöglich beseitigt werden.

5. Anspruch auf Servicequalität:

Fahrgäste haben Anspruch auf freundliche, zuvorkommende und kompetente Betreuung. Es gehört zu den Grundanforderungen an Servicemitarbeiterinnen und -mitarbeiter der Verkehrsunternehmen, in jeder Situation ruhig und höflich zu reagieren. Alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter mit Kundenkontakt sollen durch Namensschilder identifizierbar sein.

6. Anspruch auf Sauberkeit:

Sauberkeit ist wesentliche Grundvoraussetzung für komfortable Mobilität. Das Reinigungskonzept der SWBV sollte bei groben Verschmutzungen der Fahrzeuge auch die Reinigung während des laufenden Betriebs vorsehen.

7. Anspruch auf Auskunftsgüte:

Verlässliche Tarif- und Fahrplanauskünfte rund um die Uhr (hierzu zählt auch die Weiterschaltung über die sog. „schlaue Nummer“) sind unverzichtbar, ebenso wie gut lesbare, aktuelle Fahrpläne und Tarifinformationen an jeder Haltestelle und eine Telefonnummer, unter der Beschädigungen, fehlende Informationen sowie Notfälle und Störungen gemeldet werden können. Fehlende Aushänge sollten in der Regel innerhalb von 24 Stunden nach Eingang der Meldung ersetzt werden.

8. Anspruch auf sichere Beförderung:

In allen Fahrzeugen der Linie 66 sollen die Fahrgäste in Kontakt zu einer Mitarbeiterin/einem Mitarbeiter (z. B. Fahrpersonal) treten können. Diese bzw. dieser muss technisch in der Lage sein, direkt oder über die Leitstelle Rettungsdienste oder Polizei zu alarmieren.

9. Anspruch auf intakte Fahrzeug- und Haltestellenausstattung:

Fahrgäste haben Anspruch auf funktionsfähige Fahrkartenautomaten, Rolltreppen, Aufzüge, Toilettenanlagen etc. (betrifft nur Anlagen die von SWBV betreut werden). Beanstandungen sollen, falls technisch möglich, innerhalb von 24 Stunden nach Eingang der Schadensmeldung behoben sein. Vandalismusschäden sollten innerhalb von drei Tagen beseitigt werden.

10. Anspruch auf schnelle Antwort:

Die Bearbeitungszeit für eine Beschwerde an die SWB Bus und Bahn darf nicht mehr als eine Woche betragen. Mindestens muss innerhalb dieser Zeit eine qualifizierte Eingangsbestätigung erfolgen, in der möglichst ein konkreter Termin für die eigentliche Antwort genannt wird.

III) Grundsätze zur Qualitätsvereinbarung

Um eine wirksame Qualitätsvereinbarung abschließen zu können, müssen klare und eindeutige Absprachen bzw. Beschreibungen vorliegen, die sich an den folgenden 4 Grundsätzen orientieren:

Grundsatz 1: Die Qualitätsstandards müssen von der SWBV beeinflussbar sein.

Der Fahrplan der Linie 66 mit Stand vom 12.2006 entsprechend dem Fahrplanmuster (Anhang 1) ist mit den Aufgabenträgern abgestimmt. Somit kann die SWB nicht für Fahrplanlücken (Betriebszeit und Takt) oder unzureichendes Platzangebot verantwortlich gemacht werden. Hier liegt die Verantwortung für die Qualitätssicherung bei den Aufgabenträgern Stadt Bonn und Rhein-Sieg-Kreis. Die Beschreibung der erwarteten Qualität erstreckt sich daher auf den Betrieb, wie z.B. die Pünktlichkeit, oder die Funktionsfähigkeit der Fahrzeuge (Türen) bzw. von Fahrgastinformationen im und am Fahrzeug und die Qualifikation des Personals.

Formatiert: Schriftartfarbe:
Automatisch

Formatiert: Schriftartfarbe:
Automatisch

Grundsatz 2: Die gewünschte Qualität muss eindeutig und unmissverständlich beschrieben werden.

Sofern keine eindeutigen und unmissverständlichen Beschreibungen vorliegen, d.h. ggf. vage Beschreibungen gewählt werden, führt dies später zu Konflikten zwischen den Partnern der Qualitätsvereinbarung.

Grundsatz 3: Die Art und Weise der Überprüfung der Qualität muss transparent und nachvollziehbar beschrieben werden.

Die tatsächlich erreichte Qualität muss regelmäßig überprüft werden. Die Vorgehensweise ist eindeutig zu benennen. Dazu gehören die Nennung der Methode (Messungen oder Kundenbefragungen in den Fahrzeugen, Berichtspflichten), Inhalte, Häufigkeit und betrachteter Zeitraum.

Grundsatz 4: Es muss festgelegt werden, was bei Abweichungen von der vereinbarten Qualität passiert.

Ohne Vertragsstrafen oder Bonus-Malus-Regelungen verfehlt die Vereinbarung ihren Sinn. Hier gilt es, einen „vernünftigen Maßstab“ für Mali oder Boni zu finden. Auf der einen Seite sollten die Sanktionen so spürbar sein, dass damit ein eindeutiger Anreiz zum Erhalt bzw. zur Verbesserung der Qualität verbunden ist. Das bedeutet, die Sanktion muss höher sein als die Kosten für die Bereitstellung der zusätzlichen Qualität. Auf der anderen Seite dürfen die Sanktionen nicht unangemessen hoch sein und ggf. das Unternehmen im wirtschaftlichen Bestand gefährden.

IV) Die Bausteine des Qualitätsmanagements

Das Qualitätsmanagement für die Linie 66 setzt sich aus 6 Bausteinen zusammen:

- die Auswertung betrieblicher Messdaten (Pünktlichkeit)
- Nachweise durch das Verkehrsunternehmen (Berichtspflichten)
- Beschwerdemanagement
- Kundenbefragung zur Akzeptanz
- Professionelle Qualitätsprüfung
- Bonus-Malus-System

Eine Übersicht zu den Instrumenten der Qualitätssicherung bietet die folgende Tabelle.

Bereich	Merkmale	Überprüfung
Fahrzeuge	Ausstattung, Technik, Alter	Die Qualität wird durch das bei den SWBD nach DIN EN ISO 9001:2000 zertifizierte Instandhaltungsverfahren sichergestellt (inspektives Verfahren), Berichte bei Bedarf
	Funktionsfähigkeit der Fahrgastinformation, des Fahrkartenautomaten und des Entwerter	Die Qualität wird durch das bei den SWBD nach DIN EN ISO 9001:2000 zertifizierte Instandhaltungsverfahren sichergestellt (inspektives Verfahren), Berichte bei Bedarf Kontrollen / Beobachtungen durch Aufgabenträger (Bonus-Malus-System)
	Sauberkeit	Kundenzufriedenheitsmessung (Bonus-Malus-System)
Personal	Fachkompetenz, Verhalten, Erscheinungsbild	Kundenzufriedenheitsmessung (Bonus-Malus-System)
Betriebsablauf	Störungen insgesamt (z.B. Fahrtenausfall, Türstörungen, Fahrzeugeinsatz, Fahrplaneinhaltung)	Kontrollen / Beobachtungen durch Aufgabenträger, Berichtspflichten: z.B. Pünktlichkeitsstatistik, Ausfallstatistik auch: Kundenzufriedenheitsmessung (Bonus-Malus-System)
Vertrieb / Fahrgeldsicherung	Einnahmen, Ausfälle Fahrkartenautomaten, Entwerter	Die Qualität wird durch das bei den SWBD nach DIN EN ISO 9001:2000 zertifizierte Instandhaltungsverfahren sichergestellt (inspektives Verfahren), Berichte bei Bedarf auch: Kontrollen / Beobachtungen durch Aufgabenträger (Bonus-Malus-System)
Kommunikation / Kundeninformation	Bereitstellung und Verteilung von Informationsmaterial, Weitergabe von Kundeninformationen	Kontrollen / Beobachtungen durch Aufgabenträger (Bonus-Malus-System)

Tabelle 1: Instrumente der Qualitätssicherung

Die Module für die Qualitätsvereinbarung werden in einem zweijährigen Testlauf – ohne monetäre Auswirkungen - erprobt. Hierdurch erhält man die Möglichkeit, vorhandene Fehler zu verbessern und evtl. auftretenden Umsetzungsschwierigkeiten zu beheben, geleitet von der Fragestellung: "Wie praktikabel ist das Instrument?"

Formatiert: Schriftart: Fett, Nicht Hervorheben

Formatiert: Links

Formatiert: Links

Gelöscht: ¶

Formatiert: Links

... [1]

Formatiert: Links

Formatiert: Links

Formatiert: Links

Formatiert: Links

Formatiert: Schriftart: Fett

Gelöscht: ¶

¶

¶

Objektive Qualitätskriterien (vgl. Grundsatz 2 und 3)

In diese Kategorie fallen Merkmale, die durch eine tatsächliche Messung oder Beobachtung bzw. Test objektiv messbar sind.

Erfassung der Pünktlichkeit (Hierzu erfolgt auch eine subjektive Erfassung)

Definition:

Um eine für die Fahrgäste gleich bleibend hohe Qualität bei der Pünktlichkeit zu gewährleisten, ist hierfür die Festlegung eines Qualitätsstandards nötig. Die Kontrolle ist auf der Grundlage einer stichprobenartigen Messung des Ist-Fahrplans möglich. Ein Ausfall ist dann gegeben, wenn die Taktfolge überschritten ist.

Standard:

Der Pünktlichkeitsgrad wird in X % angegeben, wobei alle Fahrzeuge, die nicht zu früh abgefahren sind und deren Verspätung nicht größer ist als maximal **2 Minuten (<3)** (Pünktlichkeitsgrad 1, s.u.) bzw. maximal **3 Minuten (<4)** (Pünktlichkeitsgrad 2, s.u.) als pünktlich gelten¹.

Messung:

Der Pünktlichkeitsgrad der Linie 66 wird mittels Stichproben erfasst.

Ermittlung Ist-Zustand:

Die Pünktlichkeitsmessung und anschließende Bewertung bezieht sich jeweils auf ein Fahrplanjahr (Dez. bis Dez.). Ausgangslage zur Erfassung des „Ist-Zustandes“ sind die Messfahrten der Fahrzeuge mit Dilax-Geräten im Zeitraum vom 11.12.05 bis 09.12.06. Der Einsatz der Fahrzeuge mit Dilax-Geräten erfolgte rein zufällig. Die Pünktlichkeit wird an den folgenden Haltestellen, sowohl in Hin- als auch in Rückrichtung, durch die Messung der Ankunfts- und Abfahrtszeit (in Minuten) gemessen².

Messpunkt: Bahnhof Siegburg

Pünktlichkeitsgrad 1 - ist: An: 82,5 %, Ab 96,8 %

Pünktlichkeitsgrad 2 - ist: An: 94,3 %, Ab 99,2 %

Messpunkt: Konrad-Adenauer-Platz

Pünktlichkeitsgrad 1 - ist: Ri. SU: 43,6 %, Ri. BN 80,2 % (\pm Verfrühung 15,8%, durchschnittlich 39 Sekunden)

Pünktlichkeitsgrad 2 - ist: Ri. SU: 65,9 %, Ri. BN 98,3 %

Messpunkt: Hauptbahnhof

Pünktlichkeitsgrad 1 - ist: Ri. SU: 84,0 %, Ri. BH 83,5 %

Pünktlichkeitsgrad 2 - ist: Ri. SU: 93,2 %, Ri. BH 92,4 %

Messpunkt: Ramersdorf

Pünktlichkeitsgrad 1 - ist: Ri. SU: 89,6 %, Ri. BH 77,9%

Pünktlichkeitsgrad 2 - ist: Ri. SU: 98,9 %, Ri. BH 90,1 %

¹ In der Arbeitsgruppe konnte letztlich keine endgültige Abstimmung hinsichtlich der Definition der Pünktlichkeit erzielt werden. Deshalb werden in der folgenden Auflistung zwei Pünktlichkeitsgrade wiedergegeben. Hier sind auch die Ergebnisse aus der Testphase zu berücksichtigen.

² Beim Pünktlichkeitsgrad 2 wurden hier zunächst alle Verfrühungen konsequent als Pünktlich gewertet. Abfahrt bis 15 sec. vor der Zeit gilt als pünktlich / Ankunft bis 45 sec. vor der Zeit gilt als pünktlich.

Formatiert: Schriftart: 9 pt

Messpunkt: Clemens-August-Straße

Pünktlichkeitsgrad 1 - ist: Ri. SU: 90,6 %, Ri. BH 68,6% (+Verfrühung 20,9 %, durchschnittlich 29 Sekunden)

Pünktlichkeitsgrad 2 - ist: Ri. SU: 97,6 %, Ri. BH 94,6 %

Messpunkt: Rhöndorf

Pünktlichkeitsgrad 1 - ist: Ri. SU: 88,0 %, Ri. BH 86,6 % (+Verfrühung 7,9%, durchschnittlich 37 Sekunden)

Pünktlichkeitsgrad 2 - ist: Ri. SU: 97,6 %, Ri. BH 97,0 %

Messpunkt: Bad Honnef (vorläufig)

Pünktlichkeitsgrad 1 - ist: An: 86,6 % (+ 9,4 % Verfrühung, durchschnittlich 66 Sekunden), Ab 98,4 %

Pünktlichkeitsgrad 2 - ist: An: 99,3 %, Ab. 98,0 %

Formatiert: Tabstopps: Nicht an 2,5 cm

Gelöscht: ¶

Gelöscht: ¶

Die Auswertungsmethodik wird mittelfristig mit der geplanten Einführung des ITCS (Intermodales Transport-Control-System)-Standards im Jahr 2009/2010 und den damit verbundenen neuen, besseren bzw. vollständigen Erfassungsmöglichkeiten der Pünktlichkeit neu bewertet. Bei der Beschaffung des ITCS wird von der SWBV darauf geachtet, dass mit der neuen Technik eine preiswerte (in Bezug auf hierfür zu beschaffende Module) und einfache Erfassung der Pünktlichkeit sichergestellt wird.

Das Fahrplanjahr wird in Quartale geteilt und für jedes Quartal wird der jeweilige Pünktlichkeitsgrad ermittelt. Die Auswertung kann weiter nach Messzeiträumen differenziert werden.

HVZ : Mo – Fr 7.00 – 9.00 Uhr, Mo – Fr 16.00 – 19.00 Uhr

NVZ: Mo – Fr 6.00 – 7.00 Uhr, 9.00 – 16.00 Uhr, 19.00 – 20.00 Uhr, Sa 9.00 – 20.00 Uhr

SVZ: Mo – Fr Betriebsbeginn – 6.00 Uhr, 20.00 Uhr – Betriebsende

Sa Betriebsbeginn – 9.00 Uhr, 20.00 Uhr – Betriebsende

So ganztags

Fahrzeuge und Fahrzeugtechnik

Um den bestehenden Fahrplan der Linie 66 „Telekom Express“ fahren zu können, sind z.Zt insgesamt 26 Stadtbahnwagen des Typs B im Einsatz (13 Kurse / 13 Doppelzüge). Die Stadtbahnwagen B 100 der 1-3. Serie werden in den nächsten Jahren im Rahmen eines Umbauprogramms modernisiert. Das Umbauprogramm sieht vor, bis zu 4 Stadtbahnwagen pro Jahr umzurüsten, so dass nach heutiger Planung mit Abschluss der Maßnahme Ende 2015 zu rechnen ist.

Eine Übersicht über den Fahrzeugbestand / Einsatzmöglichkeiten der Stadtbahnwagen im Betriebshof Dransdorf / Beuel (Stand 07.02.2007) ist in der Anhang 2 dargestellt.

Formatiert: Schriftartfarbe: Automatisch

Grundausstattung / Beschreibung:

- ca. 70 Sitzplätze (je nach Serie unterschiedlich)
- ca. 110 Stehplätze (je nach Serie unterschiedlich)
- Behindertenplatz
- Kinderwagenstellplatz
- Ausreichende Beleuchtung
- Genügende Haltevorrichtungen

- Haltewunschauslöser vorhanden
- Funk, um bei Störungen die Leitstelle oder Polizei benachrichtigen zu können
- Rauchverbot
- Videokameras in allen neu angeschafften Fahrzeugen ab BJ 83, B100

Richtigkeit und Funktionsfähigkeit der Fahrgastinformation am Fahrzeug außen

- Linien- und Fahrtzielanzeige (außen)
 - Ziel Frontseite und Heck
 - Ziel an beiden Seiten
 - Liniennummer Frontseite und Heck
 - Liniennummer an beiden Seiten

Bei den Anzeigen wird Wert darauf gelegt, dass insbesondere für die mit dem ICE ankommenden Fahrgäste die Linie 66 als Stadtbahnverbindung nach Bonn eindeutig zu erkennen ist. Sofern dies am Fahrzeug nicht möglich ist, sind entsprechende Vorkehrungen im Bahnhof Siegburg (Anzeige und Ansage) zu treffen (siehe unten).

Richtigkeit und Funktionsfähigkeit der Fahrgastinformation im Fahrzeug

- Haltestellenanzeige (Perlschnur oder Fahrgastfernsehen je nach Wagenart)
- Automatische Haltestellenansage in allen Stadtbahnwagen ab BJ 83 B100 (35 Wagen)
- 25 Stadtbahnwagen verfügen über keine automatische Haltestellenansage. Wenn keine automatische Haltestellenansage erfolgt, wird dies durch den Fahrer bzw. die Fahrerin übernommen.
- Auslösen des Haltewunsches wird optisch quittiert
- Tarifauskunft in jedem Fahrzeug (mittels Fahrtenmatrix)

Verkauf von Fahrscheinen im Fahrzeug

Funktionsfähigkeit von

- Entwerter (2 pro Fahrzeug)
- Fahrscheinverkaufsautomat (je Wagen)

Eine detaillierte Übersicht zu den Ausstattungsmerkmalen der Stadtbahnwagen ist in der Anhang 3 dargestellt.

Formatiert: Schriftartfarbe:
Automatisch

Bahnhöfe / Haltestellen

Überprüfung der Informationsmedien und Fahrscheinverkaufsautomaten

- Aushangfahrplan
- Aushang mit Preis- und Tarifangaben
- Liniennetzplan
- Haltestellenumgebungsplan (an ausgewählten Haltestellen, vgl. Anhang 4)
- Haltestellenlagepläne (gehören derzeit nicht zur Haltestellenausstattung, vgl. Anhang 5)
- elektronische Zugzielanzeigen
- ein Fahrscheinverkaufsautomat pro Haltestelle

Formatiert: Schriftartfarbe:
Automatisch

Formatiert: Schriftartfarbe:
Automatisch

Formatiert: Schriftartfarbe:
Automatisch

Formatiert: Einzug: Links:
1,27 cm

| _____ Diese Punkte fließen zunächst **nicht** in die Bonus/Malus-Regelung ein

Anzeigen und Ansagen im ICE-Bhf. Siegburg/Bonn und im Hbf. Bonn

Insbesondere für die mit dem ICE ankommenden Fahrgäste im ICE Bahnhof Siegburg/Bonn, die nach Bonn weiterfahren möchten, ist es von Bedeutung, dass die Bahnen nach Bonn eindeutig zu erkennen sind. Dies erfolgt zum einen auf den Anzeigen der dynamischen Fahrgastinformation und zum anderen durch eine entsprechende Ansage: „Abfahrt der Bahn über Bonn nach Königswinter bzw. Bad Honnef.“

An der DB-Anzeigetafel im Bahnhof Siegburg/Bonn werden die Fahrten der Linie 66 „Telekom-Express“ ebenfalls angezeigt.

Im Nahverkehrsbahnhof Bonn wird in Fahrtrichtung Siegburg das Ziel „Siegburg“ angesagt.

Einsatz von Qualitätstestern (vgl. Grundsatz 2 und 3)

Neben der Erfassung der Pünktlichkeit und der Berichtspflicht der SWB Bus und Bahn zu den in Tabelle 1 genannten Punkten werden die beiden Aufgabenträger Stadt Bonn und der Rhein-Sieg-Kreis die oben beschriebenen „objektiven Qualitätskriterien“ durch eine noch festzulegende Anzahl objektiver Tests je Jahr von Qualitätstestern durchführen lassen. Hiermit ist ein unabhängiges Gutachterbüro zu beauftragen. Die Überprüfungen erfolgen während des Betriebs durch stichprobenartige Erhebungen in den Fahrzeugen bzw. an den Haltestellen. Die Erhebungen werden an zufällig ausgewählten Tagen eines Jahres durchgeführt. Grundsätzlich wird jedes im Einsatz befindliche Fahrzeug nur einmal am Tag überprüft.

Subjektive Qualitätskriterien (vgl. Grundsatz 2 und 3)

Im Rahmen der Kundenzufriedenheitsmessung auf der Linie 66 werden 6 Merkmale berücksichtigt. Die im Folgenden dargelegten Sollwerte der Qualität der einzelnen Kriterien wurden aus den Ergebnissen der Kundenbefragung im Jahr 2005 entnommen.

Die subjektiven Qualitätskriterien sind:

	Sollwerte
<u>Angebot</u>	
Pünktlichkeit	2,5
<u>Fahrzeuge</u>	
Sicherheit im Fahrzeug	2,4
Schnelligkeit	2,4
Sauberkeit im Fahrzeug	3,1
Aufkleber auf den Scheiben	3,7
<u>Personal</u>	
Kompetenz/Freundlichkeit des Fahrpersonals	2,5
Kompetenz/Freundlichkeit des Servicepersonals	2,6
Informationen bei Verspätungen/Störungen	3,1

Pro Jahr sind mindestens 1.000 Fahrgastinterviews, von einem unabhängigen Gutachterbüro durchzuführen. Die Kosten hierfür werden durch die Aufgabenträger übernommen. Die Erhebung erfolgt anhand von standardisierten Fragebögen. Ggf. können auch noch andere Bewertungen/Infos abgefragt werden, die jedoch für die Bewertung der Kundenzufriedenheitsmessung nicht berücksichtigt werden. Die Befragten geben ihre

Zufriedenheit mithilfe einer symmetrischen Skala von sehr gut (1) bis mangelhaft (5) an. Die Stichprobe ist unter der Berücksichtigung der Spezifika der Nachfrage im ÖPNV und einer gewünschten statistischen Sicherheit der Ergebnisse zu ziehen.

V) Bonus-Malus-System (vgl. Grundsatz 4)

Die o.g. Sollwerte entstammen der Kundenbefragung aus dem Jahr 2005. Ausgangspunkt für die folgenden Messungen ist der Ansatz, dass sich die Qualität nicht verschlechtern, sondern verbessern soll. Demzufolge sind hier – unter Berücksichtigung von Toleranzfeldern – sowohl Boni als auch Mali vorgesehen (vgl. Abb. 1). Die Erhebungen bzw. Messungen werden so durchgeführt, dass nach einem halben Jahr eine Zwischenauswertung erfolgt, aus der sich Tendenzen ableiten lassen und dem Betreiber die Möglichkeit einräumen auf mögliche negative Entwicklungen zu reagieren. Die zur Bonus-Malus-Festlegung benötigten endgültigen Ist-Werte liegen erst vor, wenn die Stichprobengröße nach einem Jahr erreicht ist.

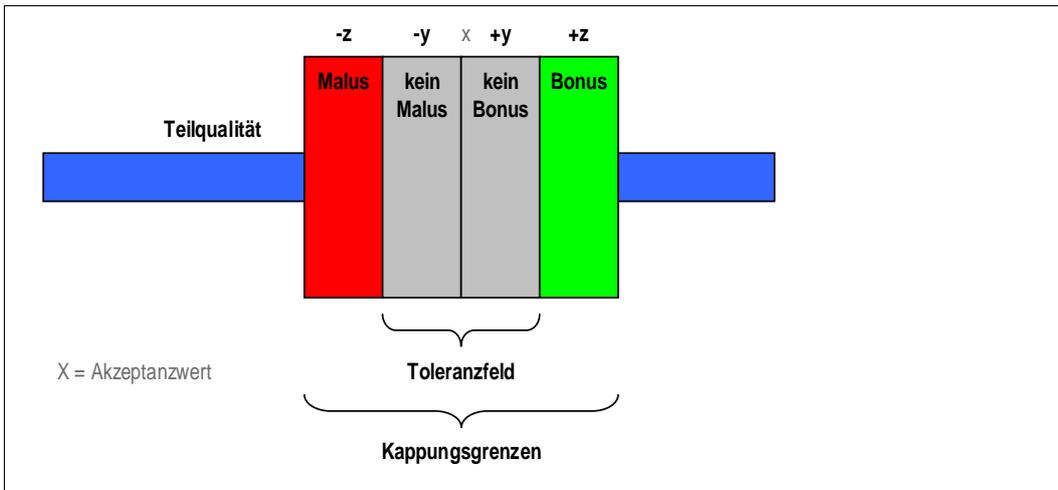


Abbildung 1: Akzeptanzwerte, Toleranzfelder und Kappungsgrenzen im Bonus-Malus-System

Rahmen für die Bonus-Malus-Regelung

Das jährliche Budget für Bonuszahlungen liegt bei 225.000 €

Das jährliche Budget für Maluszahlungen liegt bei 225.000 €

Für die Berechnung von Maluszahlungen werden die subjektiven Qualitätskriterien mit 60 % und die objektiven Qualitätskriterien mit 40 % gewertet.

Die Zahlung eines Bonus hängt zu 100 % von den subjektiven Kriterien ab, sofern ein Pünktlichkeitsgrad (objektive Messung) von mindestens 95 % erreicht wird. Die Erfüllung der objektiven Maßstäbe setzen die Aufgabenträger Stadt Bonn und Rhein-Sieg-Kreis als selbstverständliche Verpflichtung der SWBV voraus.

Die nachfolgende Tabelle stellt die Bonus-/Malus-Regelung dar.

<u>Budget</u>	
für Bonus -Zahlungen: (ausschl. subjektive Kriterien)	225.000 €
für Malus -Zahlungen:	225.000 €
davon:	
für objektive Kriterien 40 % entsprechend	90.000 €
für subjektive Kriterien 60 % entsprechend	135.000 €

Tabelle 2: Berechnungsbeispiel für die Bonus-/Malus-Regelung

--	--	--