

Anlage Qualitätsstandards;

Teilabschnitt 1 Personal und Kundenkontakt			
	Merkmal	Erwartete Qualität	Konkrete Vorgabe oder Erläuterung
1	Einhaltung gesetzlicher Bestimmungen	Die Fahrgäste können sicher sein, dass das Fahrpersonal und die Fahr- und Dienstplanung den aktuellen Vorschriften und Richtlinienentspricht und sie sicher reisen.	In Deutschland geltende Gesetze / Vorschriften werden eingehalten. Bei Ausländern liegen Aufenthalts- und Arbeiterlaubnis vor.
2	Auskünfte	Die Fahrgäste können sich mit Fragen zum Fahrplan, zum Liniennetz, zu relevanten Anschlussbeziehungen sowie in tariflichen Angelegenheiten an das Fahrpersonal wenden und bekommen freundliche und kompetente Antworten.	Das Fahrpersonal soll über ausreichende Kenntnisse über den Fahrplan, den Tarif, das Liniennetz und die relevanten Anschlussbeziehungen verfügen und hierzu den Kunden bei Bedarf Auskunft geben. Voraussetzung für die Verständigung sind entsprechend gute Deutschkenntnisse. Fahr- und Aufsichtspersonal ist tarifsicher und kennt das ÖPNV-Angebot im Verkehrsgebiet so gut, dass Auskünfte über den weiteren Reiseverlauf gegeben werden können. (Eine entsprechende Aus- und Fortbildung des Personals stellt diesen hohen Standard sicher).
3	Umgang	Die Fahrerinnen und Fahrer haben sich grundsätzlich gegenüber den Kunden und anderen Verkehrsteilnehmern freundlich, zuvorkommend und hilfsbereit zu verhalten.	Mobilitätseingeschränkten Fahrgästen kommt eine erhöhte Aufmerksamkeit zu. Ihnen wird besondere Hilfestellung und Rücksichtnahme zuteil.
4	Dienstkleidung	Das Fahr- und Verkehrssteuerungspersonal ist durch Dienstkleidung und Accessoires gekennzeichnet.	Das Tragen von Dienstkleidung unterstreicht die Verlässlichkeit und Seriösität des ÖPNV-Systems.

Anlage

Qualitätsstandards

Teilabschnitt 2 Fahrzeuge		
Merkmalsnummer	Merkmalsbeschreibung	Konkrete Vorgabe oder Erläuterung
<b>Fahrplansicherheit</b>		
1	Kommunikationssystem	Das Fahrpersonal muss während einer Linienfahrt einen Ansprechpartner erreichen können, mit dem Fragen z. B. zum Betriebsablauf (z. B. Anschlusssicherung) oder zum Tarif zügig geklärt werden können.
2	Übermittlung von Echtzeit-Daten	Es wird eine technische Lösung angeboten, die es ermöglicht, die voraussichtliche Ankunft bzw. Abfahrt eines Fahrzeuges in Echtzeit darzustellen.
3	Lichtsignal-Beeinflussung	Fahrzeuge, die in Bereichen mit ÖPNV-Vorrangschaltungen an Lichtsignalanlagen eingesetzt werden, sind mit der entsprechenden Hardware auszustatten.
4	Motor, Getriebe, Bremsen	Die Fahrzeuge sind so motorisiert, dass sie den vorgegebenen Fahrplan einhalten können. Die gängigen Sicherheitssysteme sind vorhanden.
5	Türen	Der Fahrgastwechsel muss zügig vollzogen werden können.

<b>Ein- und Ausstieg, Raumangebot</b>		
Merkmalsnummer	Merkmalsbeschreibung	Konkrete Vorgabe oder Erläuterung
1	Niederflurfahrzeuge	Der Fahrgast kann im regulären Linienverkehr Niederflurfahrzeuge erwarten. Fahrzeugbodenverlauf zwischen 1. und 2. Tür ohne Querstufen. Im Schülerverkehr sind Ausnahmen erlaubt.

2	Fahrzeug-gebundene Einstiegshilfe	Fahrgäste in Rollstühlen können, bei entsprechend passend gestalteter Haltestelle, ohne fremde Hilfe in das Fahrzeug einsteigen.	Das Fahrzeug ist mit einer manuell zu betätigenden Rampe ausgestattet.
3	Kneeling	Der Einstieg in das Fahrzeug kann mobilitätseingeschränkten Personen bei Bedarf erleichtert werden.	Das Fahrzeug ist mit einer Kneelingfunktion ausgestattet (max. Fußbodenhöhe 330 mm, mit Kneeling max. 250 mm)
4	Mehrzweckbereich	Die Fahrgäste können sicher sein, einen Mehrzweckbereich im Bus nutzen zu können.	Eine Abstellfläche für Rollstühle/Kinderwagen von mind. 900x1300 mm, gegenüber der Mitteltür. (gemäß DIN 75077)

#### Fahrgastsicherheit

1	Gesetzliche Vorgaben	Das Verkehrsunternehmen stellt sicher, dass gesetzliche, technische und sicherungstechnische Vorgaben erfüllt werden	Die Fahrzeuge müssen fahrbereit und betriebssicher sein. Sie entsprechen den rechtlichen Bestimmungen (StVZO, FZV, BO-Kraft ect.)
2	Türen	Die Fahrgäste können größtmögliche Sicherheit erwarten: Falls sie eingeklemmt werden, springen die Türen wieder auf.	Reversiereinrichtungen an allen Türen
3	Türen	Das Fahrzeug kann bei geöffneter Tür nicht losfahren.	Bei geöffneter Tür wird automatisch die Haltestellenbremse zwangsgeschaltet.
4	Anfahrspiegel	Größtmögliche technische Unterstützung für den Fahrer und Sicherheit für die Fahrgäste bei der Anfahrt der Haltestelle.	( § 56 Abs. 3 Nr. 2 StVZO )
5	Festhalte-möglichkeiten	Die Fahrgäste müssen sich jederzeit und unabhängig von ihrer Körpergröße schnell einen sicheren Halt verschaffen können.	Halteschlaufen in den Bereichen, in denen die Halte-Querstangen von kleinen Menschen nicht erreicht werden können und keine senkrechten Haltestangen in unmittelbarer

			Nähe vorhanden sind (z.B. hinte der Vorderachse, im Mehrzweckbereich, im Türbereich)
6	Haltewunsch-taster	Alle Fahrgäste müssen schnell, bequem und unabhängig von ihrer Körpergröße einen Haltewunsch-taster erreichen können.	Auch kleine Menschen können die Haltewunsch-taster ohne fremde Hilfe erreichen.
7	Einstiegshöhe Niederflur	Die Fahrgäste können von entsprechend ausgerüsteten Haltestellen aus komfortabel ein- und aussteigen.	2 Einstiege mit max. 330 mm plus 20 mm Toleranz
8	Fahrzeugboden-verlauf	Bequeme Erreichbarkeit der Fahrzeugsitze auch für mobilitätseingeschränkte Personen	Im Bereich zwischen 1. und 2. Tür ist der Fahrzeugbodenverlauf ohne Querstufen gestaltet.
9	Niederflur: Klappsitze im Mehrzweckbe-reich	Die Fahrgäste können sich auch im Mehrzweckbereich setzen, um z.B. ihren Kinderwagen oder ihr Fahrrad besser festhalten zu können.	Das Fahrzeug hat im Mehrzweckbereich mindestens einen Klappsitz.
10	Innenraum-gestaltung	Auch sehbehinderte Fahrgäste können Stufen im Inneren des Fahrzeugs gut und sicher erkennen.	Podeste im Inneren sind mit besonderen Markierungen kenntlich gemacht.

Fahrgastinformation			
1	Linienbeschi-derung/ Fahrzielanzeige (außen)	Die Fahrgäste können sofort Ziel und Linienverlauf auf dem Fahrzeug erkennen. Jede erforderliche Linie und jedes erforderliche Ziel kann dargestellt werden.	Die Fahrzeuge sind mit einer elektronischen Zielmatrix ausgestattet, die vom Bordrechner gesteuert wird. Liniennummer: Bug, links, rechts, Heck Fahrziel: Bug, rechts  (Die Anzeigen am Bug und rechts müssen einzeilig in großer Schrift und zweizeilig in kleiner Schrift anzeigen können.)
2	Haltestellen-anzeige im Innenraum	Die Fahrgäste sollten sich während der Fahrt über den Fahrtverlauf und insbesondere über ihre Ausstiegshaltestelle informieren können.	Das Fahrzeug verfügt über eine digitale Haltestellenanzeige im Innenraum, die die kommende wie auch einige nachfolgende Haltestellen anzeigt.

3	Haltestellen- ansage im Innenraum	Jede Haltestelle wird verlässlich, richtig und rechtzeitig angesagt. Damit können sich vor allem auch sehbehinderte Fahrgäste über den Fahrtverlauf informieren.	Im Fahrzeug wird die nächste Haltestelle deutlich und verständlich über eine digitale Haltestellenansage bekannt gegeben.
4	Radio	Die Fahrgäste werden über regionale Neuigkeiten und aktuelle Themen informiert.	Über im Fahrzeug verbaute Radios werden die Fahrgäste über Radio Lippewelle Hamm informiert.

Anlage Qualitätsstandards

Teilabschnitt 3 Verkehrsdurchführung			
	Merkmal	Erwartete Qualität	Konkrete Vorgabe oder Erläuterung
<b>Zuverlässigkeit der Leistungserbringung und Verkehrsdurchführung</b>			
1	Verlässlichkeit auf den Fahrplan	Im Fahrplan veröffentlichte Fahrten werden geleistet.	Das Verkehrsunternehmen trägt Sorge dafür, dass vorgesehene Fahrten trotz des Ausfalls von Personal oder Fahrzeugen planmäßig erbracht werden.
2	Verfrühte Abfahrten	Die Fahrgäste können sich darauf verlassen, dass an Haltestellen nicht zu früh abgefahren wird.	
3	Anschluss-sicherung	Die Fahrgäste können sich im Zubringerbus auf die Anschlussaufnahme beim Umstieg im festgelegten Rahmen verlassen.	Das Fahrpersonal informiert den/die abholenden Kollegen bzw. die Leitstelle über einen Anschlusswunsch und verständigt sich mit diesem ggfs. über eine Wartezeit.
4	Betriebsmittel-instandhaltung (Reinigung, Funktionsfähigkeit)	Die Fahrgäste bewerten das Fahrzeug hinsichtlich Sauberkeit und Funktionstüchtigkeit positiv.	
5	Fahrkarten-kontrollen	Die Fahrkarten werden beim Einstieg geprüft.	
6	Information durch das Betriebspersonal	Fahrgäste können im Zweifel aktuelle Informationen beim Betriebspersonal erhalten.	Das Verkehrsunternehmen informiert das Betriebspersonal (Fahrpersonal, Aufsicht) über Störungen und ggf. abhelfende Maßnahmen.
7	Information der Fahrgäste	Die Fahrgäste fühlen sich jederzeit gut über den Verlauf der Störung informiert und werden über ihre Fahrtalternativen informiert.	Bei unvorhersehbaren Störungen erfolgt eine umgehende Information der Fahrgäste im Bus über Bordlautsprecher durch das Fahrpersonal.
8	Information der Kunden	Die Fahrgäste können sich vor Beginn der Fahrt bzw. bei der Reiseplanung über Änderungen auf ihrer Linie aktuell informieren.	Vorhersehbare Störungen und die damit verbundenen Maßnahmen (Verlegung des Linienweges, Veränderungen bei der Bedienung von Haltestellen) werden auf der Homepage des Unternehmens und den MitarbeiterInnen der Schläuen Nummer bekannt gegeben und tagesaktuell auf dem Laufenden gehalten.
9	Haltestellen auf Umleitungs-strecken	Die Fahrgäste können so zielnah wie möglich ein- und aussteigen.	Haltestellen, die im Zuge von Umleitungen passiert werden, werden grundsätzlich bedient.

Anlage Qualitätsstandards

**Teilabschnitt 4 Haltestellen und Busanlagen**

	<b>Merkmal</b>	<b>Erwartete Qualität</b>	<b>Konkrete Vorgabe oder Erläuterung</b>
<b>Haltestellen und Busanlagen</b>			
<p>In den Zuständigkeitsbereich des Verkehrsunternehmens fällt die Fahrgastinformation an Haltestellen sowie die Ausrüstung mit Fahrgastunterständen.                      In die Verantwortung der Stadt Hamm bzw. des Straßenbaulastträgers fällt die bauliche Gestaltung.</p>			
<b>Zuständigkeitsbereich des Verkehrsunternehmens</b>			
<b>Mindestausrüstung</b>			
<b>Alle Haltestellen</b>			
1	Informations- umfang	Die Fahrgäste können sich an ihrer Haltestelle über abfahrende Linien und ihren Fahrplan informieren.	Ergänzt wird die Information mit 44 Axentia und 16 Lumino Fahrgastanzeigern, die Echtzeitabfahrten anzeigen
2	Layout	Die Fahrgäste können am Mast erkennen, in welchem Verkehrsgebiet sie unterwegs sind. Gleichzeitig vermittelt die einheitliche Gestaltung Modernität und eine zuverlässige Leistung. Die Haltestellenfahne ist frei von Verschmutzungen und Beklebungen.	
3	Aktualität	Die Aushänge an den Haltestellen sind vollständig und aktuell.	Veraltete und fehlende Informationsinhalte werden innerhalb von 2 Werktagen nach Meldung ersetzt.
4	Tarifinformationen	Die Fahrgäste können sich vor ihrer Fahrt über den Tarif informieren.	Es wird die aktuelle Fahrpreistafel ausgehängt.

Anlage Qualitätsstandards

Teilabschnitt 5 Kommunikation			
	Merkmal	Erwartete Qualität	Konkrete Vorgabe oder Erläuterung
<b>Kommunikation Information</b>			
1	Information über vorhersehbare Störungen	Die Fahrgäste können sich über die aktuelle Betriebslage informieren und sich ggf. danach richten.	Vorhersehbare Störungen und die damit verbundenen Maßnahmen (Verlegung des Linienweges, Veränderungen bei der Bedienung von Haltestellen) werden rechtzeitig vorher durch Aushänge an den Haltestellen, durch Pressemitteilungen und auf der Homepage des Unternehmens bekannt gegeben und tagesaktuell auf dem laufenden gehalten. Zudem wird sichergestellt, dass die Mitarbeiter der Schluen Nummer NRW informiert sind.
2	Information über unvorhersehbare Störungen	Die Fahrgäste werden über die aktuelle Betriebslage informiert und können sich ggf. danach richten.	Bei unvorhersehbaren Störungen erfolgt eine umgehende Information der Fahrgäste im Bus. Auch die Fahrgäste an den nachfolgenden Haltestellen sollen informiert werden. Es werden ggf. Lösungsvorschläge zur Fortsetzung der Fahrt genannt. Falls es sinnvoll erscheint, werden im Weiteren die Mitarbeiter der Schluen Nummer NRW informiert.
3	Austausch zwischen den Verkehrsunternehmen	Der Austausch von Informationen zum Zweck eines reibungslosen und möglichst störungsfreien Verlaufes der Linienfahrt mit dem Ziel der Einhaltung der vom Reisenden geplanten Reisekette muss auch verkehrsunternehmen-übergreifend sein.	Diese Funktion übernimmt die zentrale Verkehrsleitstelle. Sie verfügt sowohl über digitalen als auch analogen Funk.
4	Datenlieferung an die Elektronische Fahrplanauskunft EFA	Die Fahrgäste können sich immer aktuell im Internet über die Fahrtmöglichkeiten informieren.	Das Verkehrsunternehmen liefert kostenlos und im erforderlichen Umfang, zum erforderlichen Zeitpunkt und im erforderlichen Datenformat seine Fahrplandaten an die Westfälische Verkehrsgesellschaft (WVG)

5	Fahrplantabelle im Internet	Die Fahrgäste können sich aus dem Internet die aktuelle Fahrplantabelle ihrer Linie herunterladen.	Das Verkehrsunternehmen lädt selbständig und direkt die aktuelle Fahrplantabelle als pdf auf ihre Homepage hoch.
6	Zentrale Fahrplan- und Tarif- Informationsstelle	Die Fahrgäste können sich über die Schlaue Nummer NRW über Fahrpläne und Tickets informieren.	Das Verkehrsunternehmen stellt sicher, dass alle für die Fahrgäste relevanten Informationen zum Betrieb an die Schlaue Nummer NRW weitergeleitet werden.
7	Verteilung von Informations- materialien	Das Verkehrsunternehmen verteilt ÖPNV-Info-Prospekte über seine zentrale Vorverkaufsstelle.	
8	Herausgabe von Fahrplan- informationen	Fahrplaninfos und gedruckte Stadtfahrpläne werden vom VBH erstellt. Zusätzliche Aktivitäten der einzelnen Konzessionsnehmer z.B. die Herausgabe von Linien-Fahrplänen, sind ausdrücklich erwünscht.	Das Verkehrsunternehmen wird mit eigenen Druckstücken oder Publikationen des VBH in geeigneten Formaten regelmäßig über das Fahrplanangebot informieren. Die für den Stadtfahrplan Hamm erforderlichen Fahrplan- informationen werden im geeigneten Format bereitgestellt.
9	Dynamisches- Fahrgast- Informatinssystem	Die Fahrgäste können sich über entsprechende Informationstafeln an bestimmten Haltestellen über die Ist-Zeiten der dort abfahrenden Busse informieren.	Das Verkehrsunternehmen betreibt das vom Aufgabenträger installierte DFI- System nach den bestehenden vertraglichen Vereinbarungen. Zudem sind 44 Axentia-DFI Anzeiger im gesamten Stadtgebiet im Einsatz.

Beschwerdemanagement			
1	Antwortfristen	Der Fahrgast erhält zügig Auskunft nach einer Anfrage.	Die Beantwortung von Lob und Kritik wird durch das Verkehrsunternehmen durchgeführt und sichergestellt. Innerhalb von 3 Werktagen muss der Kunde mindestens eine Eingangsbestätigung erhalten, in der ein Termin für die eigentliche Antwort genannt wird.

2	Wirkung im Unternehmen und Information der Stadt	Lob und Kritik werden vom Verkehrsunternehmen zur Verbesserung der Leistung genutzt.	Vom Verkehrsunternehmen sind die bei ihm eingegangenen und aufgenommenen Beschwerden und Hinweise zu dokumentieren und auf Verlangen dem Aufgabenträger (Stadt Hamm) vorzulegen.
---	--	--	--

Anlage 7 Qualitätsstandards

Teilabschnitt 6 Service und Vertrieb			
	Merkmal	Erwartete Qualität	Konkrete Vorgabe oder Erläuterung
<b>Service</b>			
1	Fahrradmitnahme	Fahrrad und Bus können eine Reisekette sehr gut ergänzen. Die Fahrgäste sollen daher im Rahmen der Platzkapazitäten die Möglichkeit haben, ihr Fahrrad im Bus mitzunehmen.	Die Fahrradmitnahme wird gemäß innerhalb des Westfalentarifs abgestimmten Beförderungsbedingungen ermöglicht.
2	Fundsachen	Fahrgäste können im vertretbaren Rahmen damit rechnen, im Bus vergessene Dinge zurück zu erhalten.	Das Verkehrsunternehmen leitet verloren gegangene Gegenstände an das Fundbüro der Stadt Hamm weiter
3	Pünktlichkeitsgarantie	Die Fahrgäste können sich - außer bei extremer Witterung - auf die Einhaltung der geplanten Ankunftszeit verlassen.	Im Rahmen der "Mobilitätsgarantie NRW" können Fahrgäste bei Verspätung Erstattungsansprüche beim Verkehrsunternehmen gelten machen.
4	Saubere-Sachen-Garantie		Die Fahrzeuge sind gewissenhaft zu reinigen. Sollte die Ursache einer Verschmutzung der Kleidung nachweislich vom Verkehrsunternehmen zu verantworten sein, erstattet es dem Fahrgast die Reinigungskosten.
5	Bestellung von TaxiBus-Fahrten	Der TaxiBus fährt nur nach telefonischer Voranmeldung im Kundencenter oder in der Verkehrsleitstelle	Die Bestellung des TaxiBusses muss bis 30 Minuten vor Fahrtbeginn möglich sein. Alle Personen, die sich für eine bestimmte Fahrt angemeldet haben, müssen auch befördert werden.

<b>Vertrieb</b>			
1	Barverkaufssortiment	Fahrgäste haben die Möglichkeit, im Bus Tickets aus dem Westfalentarif zu erwerben, die für den Verkauf vorgesehen sind.	vgl. Kapitel Fahrzeuge

		Auch bestimmte Pauschalpreistickets des NRW-Tarifs können gekauft werden.	
2	Vorverkaufsstellen	Das Verkehrsunternehmen betreibt eine zentrale Vorverkaufsstelle. Darüber hinaus unterhält und betreut das Verkehrsunternehmen bei Bedarf weitere Vorverkaufsstellen.	Die Verkehrsunternehmen werden an der technischen Ausstattung, Aufrechterhaltung und Weiterentwicklung von Vorverkaufsstellen mitarbeiten.
3	Abo- und Jobticket-Vertrieb	Fahrgäste können sich beim Verkehrsunternehmen über die Tickets im Abo informieren. Anträge, Kündigungen, Änderungen und Ersatzbestellungen werden zentral beim Verkehrsunternehmen bearbeitet.	Die Fahrgäste haben die Möglichkeit, alle Abos gemäß der Tarifbestimmungen des WestfalenTarifs beim Verkehrsunternehmen zu erwerben. Das Unternehmen stellt die Informationen auf seiner Homepage bereit. Persönliche Beratung erhalten die Fahrgäste über die Schläue Nummer, die Abo-Hotline oder aber im Kundencenter der Insel. Das Format des Tickets muss den Tarifbestimmungen des WestfalenTarifs entsprechen.
4	Vertrieb von Schulwegtickets	Anträge, Kündigungen, Änderungen und Ersatzbestellungen werden zentral beim Verkehrsunternehmen bearbeitet.	Das Verkehrsunternehmen bietet an, den Schulträgern im Verkehrsgebiet ein vergünstigtes Modell im Rahmen der Schülerfahrtkostenübernahme. Die Bearbeitung erfolgt fristgerecht; das Abo wird den Fahrgästen per Post zugesandt oder kann alternativ im Kundencenter abgeholt werden. Das Ticketformat hat den Bestimmungen des Westfalentarifs zu entsprechen.
5	e-Tickets	Die Fahrgäste können beim Verkehrsunternehmen e-Tickets erwerben.	Neben den bisherigen Fahrscheinen stehen den Fahrgästen auch E-Tickets zur Verfügung.
6	Beförderungsbedingungen	Es werden die Beförderungsbedingungen des WestfalenTarifs angewandt.	Beförderungsbedingungen für die Verbund- und Gemeinschaftstarife in NRW sowie den NRW-Tarif
7	Tarifbestimmungen	Es werden die Tarifbestimmungen der Tarifgemeinschaft Münsterland und Ruhr-Lippe, des Westfalentarifs, des NRW-Tarifs und des Deutschlandtickets angewandt.	Für die Teilnahme am Einnahmeverfahren ist die Mitgliedschaft in der einschlägigen Tarifgemeinschaft (zur Zeit Tarifgemeinschaft Ruhr-Lippe) oder dem einschlägigen Verbund erforderlich.