

Kooperationsvereinbarung zwischen der Stadt Schwerte, dem Kreis Unna und der VKU Verkehrsgesellschaft Kreis Unna mbH über die Benennung von Qualitätsstandards des ÖPNVs auf dem Gebiet der Stadt Schwerte

Präambel

Der Kreis Unna ist Hauptgesellschafter der Verkehrsgesellschaft Kreis Unna mbH (VKU). Weitere Gesellschafter sind die kreisangehörigen Städte Bergkamen, Kamen, Lünen, Unna, Selm und Werne sowie die kreisangehörigen Gemeinden Bönen und Holzwickede. Die Stadt Schwerte ist an der VKU nicht beteiligt.

Die Finanzierung der von der VKU erbrachten Verkehrsdienste soll durch eine neue Refinanzierungsvereinbarung, gültig ab dem 1. Januar 2017 geregelt werden. Als Voraussetzung für diese neu abzuschließende Refinanzierungsvereinbarung haben sich der Kreis Unna, die Stadt Schwerte und die VKU auf die Benennung verbindlicher Qualitätsstandards für die von der VKU auf dem Gebiet der Stadt Schwerte erfolgenden Verkehrsleistungen des ÖPNV verständigt¹. Sie schließen vor diesem Hintergrund die nachfolgende Kooperationsvereinbarung.

§ 1 Gegenstand der Vereinbarung

Gegenstand dieser Kooperationsvereinbarung ist die Benennung bestimmter nachfolgend genauer beschriebener Qualitätsstandards der von der VKU zu verantwortenden ÖPNV-Verkehrsleistungen auf dem Gebiet der Stadt Schwerte. Die Qualitätsstandards, die für die Verkehrsleistungen der VKU im gesamten Kreisgebiet, also zukünftig auch in der Stadt Schwerte verbindlich gelten, ergeben sich aus den von der VKU schriftlich niedergelegten Anforderungen an die Auftragsunternehmer für die Durchführung von Linien- und Freistellungsverkehren, die dieser Vereinbarung als Anlage 1 beigefügt sind.

Die VKU wird zudem, um den normalen Standard des Kreisgebietes auch in der Stadt Schwerte einzuführen, folgende Leistungen auf dem Gebiet der Stadt Schwerte umsetzen:

Pünktlichkeit und Anpassung der Fahrtzeiten

Die Fahrtzeiten auf den einzelnen Linien wurden überprüft und ein neuer Fahrplan gestaltet. Dieser passt sich dem wachsenden innerstädtischen Verkehr durch erweiterte Fahrtzeiten pro Linienfahrt an. Dadurch hat der einzelne Busfahrer beim Befahren der Linienstrecke mehr Zeit zur Verfügung und kann so Verspätungen vermeiden und die Pünktlichkeitsrate signifikant verbessern. Die erweiterten Linienzeiten führen zu einem Mehrbedarf von einem Bus pro Tag. Über die erreichte Pünktlichkeit in Schwerte wird die VKU zukünftig genaue Auskünfte geben, da die Busse im gesamten Kreisgebiet mit einer neuen Bordrechnergeneration ausgestattet werden, die Daten über die Abweichungen vom Fahrplan aufzeichnen.

¹ Rund 40 % der Verkehre (bezogen auf die km) werden von der VKU auf dem Stadtgebiet von Schwerte erbracht, 30 % von BRS, 15 % von BVR, 10 % von DSW, 5 % von der MVG (bezogen auf den derzeitigen Fahrplan sind die genauen Zahlen: 41 %, 32 %, 15 %, 9 %, 3 %)

Einführung einer neuen Generation Bordrechner

Bei den neuen Bordrechnern handelt es sich nicht nur um Geräte zum Fahrkartenverkauf, sondern um ein mandantenfähiges Gesamtsystem mit vertriebs- und elektronischen Fahrgeldmanagement-Funktionen (EFM), einschließlich rechnergestütztem Betriebsleitsystem (RBL), zur Gewinnung von Echtzeit-Daten der eingebundenen Busse, sowohl der VKU als auch der Auftragsunternehmer. Das System dient ebenso zur Kommunikation und zur Datenversorgung. Es bietet diverse Schnittstellen zu den back-office-Systemen.

Bis zum Fahrplanwechsel am 17. Juli 2017 werden neben den VKU eigenen auch alle im Auftrag der VKU fahrenden Unternehmerfahrzeuge in Schwerte mit den neuen Bordrechnern ausgestattet sein. Damit unterliegen sie der ständigen Kontrolle durch die VKU-Leitstelle.

Leitstellenfunktion

Die VKU arbeitet mit einem rechnergestützten Betriebsleitsystem (RBL) und verfügt somit über eine Visualisierung und Auswertung von Echtzeit-Informationen der eingebundenen Busse. Betriebsstörungen, Verspätungen und die eingesetzten Fahrzeuge können ermittelt werden. Für Schwerte heißt dies: Liegt ein Fehlverhalten von Seiten der Auftragsunternehmer oder der eingesetzten Fahrer dieser Busse vor, kann die VKU eingreifen.

LSA-Beschleunigung

Die neue Bordrechner-Generation gewährleistet für alle im Stadtgebiet Schwerte vorhandenen Beschleunigungsstrecken eine zuverlässige Lichtzeichen-signalanlagen-Beeinflussung (LSA). Bei der Beeinflussung von Lichtsignalanlagen durch den ÖPNV wird für den Bus bei der Annäherung an eine Ampel vorrangig Grün geschaltet und ihnen somit eine möglichst ungehinderte Durchfahrt ohne lange Wartezeiten gewährt. Diese Beeinflussung ist besonders vorteilhaft bei Straßenzügen mit mehreren, in "Grüner Welle" koordiniert hintereinander geschalteten, Anlagen.

Überprüfung der im Stadtgebiet Schwerte eingesetzten Busse und des Personals

Die im Außendienst der VKU eingesetzten geschulten Verkehrsmeister überprüfen die im Stadtgebiet Schwerte für die VKU eingesetzten Busse und Fahrer zusätzlich zu den gesetzlich vorgeschriebenen Kontrollen und Untersuchungen mindestens zwei Mal pro Jahr gemäß anhängendem Begleitfahrbericht Fahrzeug, bzw. Personal (Anlagen 2 und 3). Sie sind in klar erkennbarer Dienstkleidung unterwegs und zeigen zukünftig eine stärkere Präsenz. Der Außendienst der VKU ist mit modernen Geräten und Dienstfahrzeugen ausgestattet und stets mit der Leitstelle der VKU verbunden. Der Außendienst dient z.B. als Ansprechpartner vor Ort bei Unfällen oder gibt einfach nur eine Fahrplanauskunft für Kunden.

Die Daten werden anonymisiert und können entsprechend ausgewertet der Stadt Schwerte zur Verfügung gestellt werden.

Schulung des Fahrpersonals

Die eigenen Fahrer und auch die Fahrer der Auftragsunternehmer werden im Rahmen der gesetzlich vorgeschriebenen Schulungen gem. EU-

Berufskraftfahrerqualifikationsgesetz (BKrFQG) jährlich zu elementaren Themen geschult, darüber hinaus ist für das Fahrpersonal ein bis zwei Mal pro Jahr noch ein sogenannter Dienstunterricht angesetzt, bei dem auch aktuelle Themen besprochen werden können.

Reklamationen und Kundenbeschwerden

Die VKU unterhält ein EDV-gestütztes Beschwerdemanagement. Meldungen von Kunden per Telefon, E-Mail, Internet-Maske, Brief oder Fax werden erfasst. Das Prozessmanagement-Handbuch der VKU schreibt eine Antwort innerhalb von 10 Arbeitstagen vor und sieht einmal pro Jahr eine Auswertung aller Eingänge vor. Eine spezielle Auswertung für Beschwerden aus dem Stadtgebiet von Schwerte kann somit auf Wunsch einmal im Jahr zur Verfügung gestellt werden.

Vor diesem Hintergrund sollte die Stadt Schwerte in der Verwaltung eingehende Beschwerden per E-Mail an die VKU weiterleiten. Die VKU prüft und beantwortet diese Reklamationen. Beschwerden, die in der Zuständigkeit eines anderen Verkehrsunternehmens liegen, werden mit der Bitte um Stellungnahme an das jeweilige Verkehrsunternehmen weitergeleitet. Wenn die VKU das zuständige Verkehrsunternehmen ist, wird die Reklamation bearbeitet und der Stadt Schwerte eine Kopie der Antwort an den Kunden zugeleitet. Auf Wunsch der Stadt Schwerte kann im Einzelfall von der VKU auch eine Antwort vorbereitet werden, die dann durch die Stadt an den Beschwerdeführer ausgehändigt wird.

Echtzeitinformationen

Um den steigenden Ansprüchen der ÖPNV-Kunden gerecht zu werden, gewinnt die Fahrgastinformation über Störungen und Verspätungen eine immer größere Bedeutung. Dabei ist ein ganzheitlicher Ansatz sinnvoll: Innerhalb eines Verkehrsgebiets sollen möglichst alle ÖPNV-Verkehre mit einbezogen werden, damit für den Fahrgast keine Lücken bei der Informationsversorgung entstehen.



Nach	Gleis	Info
DUSSELDORF	10	ca. 20 Min. später
KÖLN	10	ca. 20 Min. später
RHEINE	4	ca. 20 Min. später
PADERBORN	8	ca. 20 Min. später
BLN OSTBAHNHOF	5	ca. 10 Min. später
DORTMUND	10	ca. 15 Min. später
DETMOLD	3	
MINDEN	9	nicht mehr abwart.

Die neuen Bordrechner ermöglichen alle 15 Sekunden eine GPS-Ortung der Fahrzeuge und eine Ermittlung der Fahrzeugabweichung vom Soll-Fahrplan. Damit wird es nunmehr möglich, Verspätungen und Störungen auf alle im Stadtgebiet Schwerte vorhandenen Fahrgastinformationssysteme (FIS) anzuzeigen. Wenn für das Stadtgebiet Schwerte der Aufbau eines dynamischen Fahrgast-

informationsanzeigers an markanten Haltepunkten gewünscht ist, so ist mit der VKU Rücksprache zu nehmen.

Störungsinfos auf das Smartphone

Im Kreis Unna und damit auch für die Stadt Schwerte hat die VKU gemeinsam mit dem Messenger SIMSme zwei Infokanäle entwickelt, die angemeldeten Fahrgästen als Pusch-Meldung auf ihrem Smartphone zugehen, wenn eine Störung vorliegt: eine aktive Störungsinformation, die einmalig in Deutschland ist. Fahrgäste im Kreis Unna können kostenlos die App SIMSme herunterladen und im VKU-Infokanal „ihre“ Linie abonnieren. Sobald eine Störung des Busverkehrs vorliegt, erscheint auf dem Smartphone oder Tablet die entsprechende Nachricht.



Der zweite Infokanal der VKU, die VKU-Schulbus-Info, richtet sich speziell an Schüler: Hier erhalten Schüler und interessierte Eltern alle wichtigen Infos zum Schulbusbetrieb. Das Abonnement funktioniert analog zum VKU-Infokanal. Jedoch wählen die Schüler statt der Linie die Stadt aus, über die sie Informationen erhalten wollen.

Fahrzeugalter

Grundlage für das Fahrzeugalter ist die jeweils gültige Fassung der Fahrzeugförderbedingungen des Kreises Unna. Derzeit gilt: Die Standards zum Fahrzeugalter sind unter Punkt 4. der Anlage 1 zu finden. Grundsätzlich gilt, dass diese Standards sich nach den Verkehrsaufgaben richten und in Produktklassen 1 bis 3 eingeteilt sind. Außerdem wirken sich die Fahrzeugförderbedingungen des Kreises Unna auf den Altersdurchschnitt aus, denn danach müssen zurzeit min. 50% des "Nicht-Schulverkehrs" mit Fahrzeugen jünger 78 Monaten gefahren werden. Dies wird im Rahmen der Förderbescheide jährlich geprüft und eventuell angepasst.

Jährliches Qualitätsgespräch

Die Stadt Schwerte lädt die VKU und den Kreis Unna einmal im Jahr zu einem Jahresgespräch ein, bei dem diese Vereinbarung überprüft wird und anstehende oder ungeklärte Themen besprochen werden.

Kundenbefragung

Die VKU führt alle zwei Jahre einen „Qualitätscheck“ auf allen Linien zur Ermittlung wichtiger Qualitätsstandards durch. Dies erfolgt im Rahmen eines "Mystery Shoppings", bei dem Aushilfskräfte sich wie ganz normale Fahrgäste im Fahrzeug befinden und Beobachtungen festhalten. (Zum Beobachtungsbogen vergleiche dazu Anlage 5). Erkenntnisse, die Schwerte betreffen, können der Stadt auf Wunsch zur Verfügung gestellt werden.

Videoüberwachung

Die Ausstattung der Unternehmerfahrzeuge mit einer Videoüberwachung, analog zu den VKU-Bussen, ist als Ziel gesetzt. Die Unternehmer sind verpflichtet beim Neukauf von Fahrzeugen, diese sofort mit einer Videoüberwachung auszustatten. Videoüberwachungsanlagen werden von Seiten des Kreises Unna gem. seinen Förderrichtlinien zur Servicequalität im ÖPNV gefördert.

§ 2 Beginn der Einführung

Sobald diese Vereinbarung unterschrieben ist, beginnt die Umsetzung der hier beschriebenen Leistungen. Die Einführung wird spätestens zum Fahrplanwechsel am 17. Juli 2017 abgeschlossen sein.

§ 3 Laufzeit der Vereinbarung

Die Vereinbarung gilt für 5 Jahre; sie verlängert sich jeweils um ein weiteres Jahr, wenn sie nicht mit einer Frist von einem Jahr vor Ablauf der jeweiligen Vertragsdauer gekündigt wird.

§ 4 Salvatorische Klausel

Sollte eine Bestimmung dieser Vereinbarung unwirksam sein, wird die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen davon nicht berührt.

Die Parteien verpflichten sich, anstelle der unwirksamen Bestimmung eine dieser Bestimmung möglichst nahekommende wirksame Regelung zu treffen.

Unterschriften:

Anlage 1: Anforderungen an die Auftragsunternehmer für die Durchführung von Linien- und Freistellungsverkehren

Anlage 2 und 3: Begleitfahrbericht Fahrzeug, bzw. Personal

Anlage 4: Beobachtungsbogen für den Qualitätscheck

Anlage 5: Buslinien Schwerte