

Qualitätsstandards

Gesetzlicher Hintergrund, Funktion

Die hier beschriebenen Qualitätsstandards sollen grundsätzlich die bestehenden und vom Fahrgast anerkannten Qualitäten im öffentlichen Personennahverkehr in Münster sichern. Ein Maßstab dafür sind die Ergebnisse des jährlich durchgeführten ÖPNV-Kundenbarometers sowie die Erkenntnisse des darauf aufbauenden und vertiefenden Qualitätschecks der Stadtwerke. Ebenso sind die Siedlungsentwicklung und übergeordnete städtebauliche Aspekte (Stadtverträglichkeit, Emissionen, Ressourcen) zu berücksichtigen. Auf diesen Grundlagen sollen die Standards weiterentwickelt werden. Die Qualitätsstandards verstehen sich damit als ein Qualitätsversprechen dem Kunden gegenüber.

Die Festlegung von Qualitätsstandards ist gesetzlich vorgegeben. Das Gesetz über den öffentlichen Personennahverkehr in Nordrhein-Westfalen (ÖPNVG NRW) schreibt die Definition von Standards als Inhalt des Nahverkehrsplanes unter § 8, Absatz 3 vor. Nach dem Behindertengleichstellungsgesetz (BGG) können entsprechend § 5 Zielvereinbarungen zur Festlegung von Standards für den barrierefreien Zugang zum ÖPNV zwischen den Verbänden und dem Aufgabenträgern getroffen werden. Nicht zuletzt sei auf die seit dem 26.03.2009 in Deutschland rechtsverbindliche UN-Konvention für Menschen mit Behinderungen verwiesen. Diese verpflichtet die Regierungen Maßnahmen zu ergreifen, um "für Menschen mit Behinderungen eine persönliche Mobilität mit größtmöglicher Unabhängigkeit" sicherzustellen (Art. 20).

Die Qualitätsstandards sind bei der Gestaltung des Bedienungsangebotes, vor allem bei der Entwicklung von Konzepten und Einzelmaßnahmen, verbindlich vom Aufgabenträger und vom Nahverkehrsmanagement zu beachten. Gleiches gilt im Hinblick auf die personal-, informations- und technikbezogenen Standards des Beförderungsangebotes. Die Standards sind bei Ausschreibungen von Verkehrsleistungen zugrunde zu legen. Den im Stadtgebiet tätigen Unternehmen dienen sie als Orientierungshilfe im Hinblick auf den anstehenden Wettbewerb.

Grundsätzlich ist bei der Festlegung und Umsetzung der Qualitätsstandards das Prinzip der Wirtschaftlichkeit zu beachten. Maßstab bei der Gestaltung des Bedienungsangebotes ist die durch Erhebungen festgestellte Fahrgastnachfrage bzw. die zu erwartende Fahrgastnachfrage. Missverhältnisse zwischen Angebot und Nachfrage sollen abgebaut werden. Darüber hinaus ist die bestehende bzw. zu erwartende wirtschaftliche Ergiebigkeit zugrunde zu legen.

Differenzierung

Der Geltungsbereich für die Qualitätsstandards ist primär das Stadtgebiet Münster mit seinem Stadtbusverkehr sowie die Stadt-Umland relevanten Verbindungen im Regionalbusverkehr. Daher gilt folgende Differenzierung bei der Anwendung der Qualitätsstandards:

- A: Stadtbusverkehr im Stadtgebiet Münster: „Reine“ Stadtbuslinien im Tages- und Nachtverkehr (z.B. Linie 6 oder N80), „integrierte“ Regionalbuslinien (z.B. R41, R22/R32) sowie Taxibuslinien und -verkehre im Tages- und Nachtverkehr als Anschlussfahrt (z.B. T8, T80, Frauen-Nacht-Taxi)
- B: Vertaktete Regionalbuslinien im Stadt-Umland-Verkehr: RegioBus-Linien (z.B. R63/R64) und SchnellBus-Linien (z.B. S90)
- C: Nicht vertaktete Regionalbuslinien: Schülerverkehr (z.B. 540, 564) und Verstärkerfahrten

Grundsätzlich soll zwischen der Bedienungsqualität –der räumlichen und zeitlichen Verfügbarkeit des ÖPNV-Angebotes– und der Beförderungsqualität –dem Komfort und der Kundenorientierung– unterschieden werden. Die Bedienungsqualität wird differenziert für den Stadtbusverkehr und für die Stadt-Umland-relevanten Verbindungen im Regionalbusverkehr festgelegt.

Die Bedienungsqualität im Stadtbussystem wird beschrieben durch die:

- Erschließungsgrundsätze und Einzugsradien
- Netzgestaltung und Linienführung
- Takte und Betriebszeiten sowie

- Verknüpfungen und Anschlüsse.

Die Bedienungsstandards für die Stadt-Umland relevanten Verbindungen im Regionalbusverkehr werden separat beschrieben. Dabei ist das Bedienungs- und Leistungsangebot zwischen dem Aufgabenträger Stadt Münster und den umliegenden Kreisen abzustimmen.

Die Kenngrößen der Beförderungsqualität werden differenziert nach:

- Personal,
- Fahrzeuge
- Infrastruktur sowie
- Information und Kommunikation.

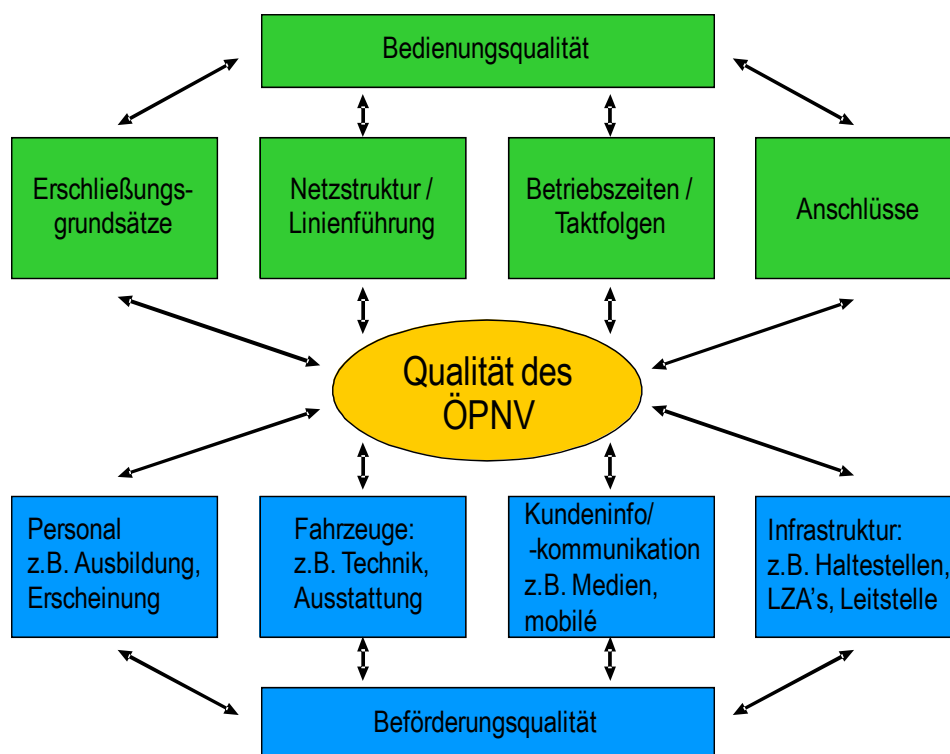


Abbildung 1: Qualitätsstandards im ÖPNV

Darüber hinaus soll den spezifischen Belangen von Männern und Frauen – den sogenannten Gender-Aspekten - im ÖPNV Rechnung getragen werden. Die

Grundlagen dieser Aspekte und das Mobilitätsverhalten von Männern und Frauen in der Stadt Münster sind Gegenstand der Angebotsplanung.

Bedienungsstandards im Stadtbusverkehr

Erschließungsgrundsätze und Einzugsradien

- Neu entstehende Wohngebiete sollen möglichst frühzeitig durch das Stadtbussystem erschlossen werden oder sich bei der Planung an bestehenden ÖV-Achsen orientieren.
- Zusammenhängende Siedlungsbereiche mit mehr als 300 Einwohnern sollen in einem 300 bis 500m Haltestelleneinzugsradius erschlossen werden.
- Die Erschließung zusammenhängender Gewerbegebiete ist in Abhängigkeit von den Fahrgastpotenzialen sicherzustellen.
- Die Erschließung der zentralen Innenstadt ist in hoher Qualität sicherzustellen.

Netzgestaltung und Linienführung

- Die nachfrage- und fahrtzweckgerechte Differenzierung des Stadtbusnetzes in ein Tages- und Abend-/Nachtnetz ist beizubehalten.

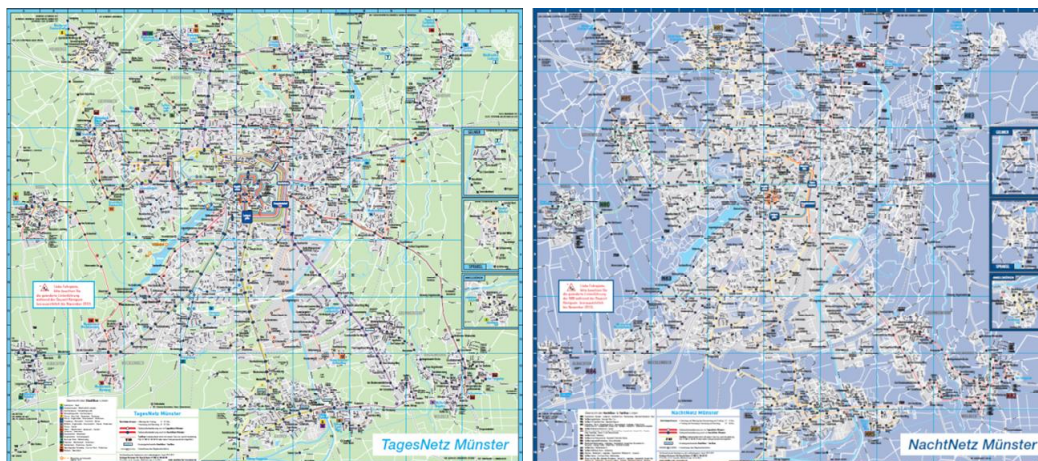


Abbildung 2: Stadtbusnetz Münster (Tages- und Nachtnetz)

- Das Liniennetz soll möglichst flexibel gestaltet werden, um zeitnah auf städtebauliche Entwicklungen und Fahrgastbelange reagieren zu können. Fahrplantechnischer Abhängigkeiten im Netz sind zu reduzieren.
- Die spezifischen Anforderungen der Altstadt (z.B. starke Fußgängerfrequenzen, hohes Radverkehrsaufkommen, Anforderungen an den öffentlichen Raum) sind zu berücksichtigen.
- Die Linienführung soll unter Beachtung der Wirtschaftlichkeit nachfragegerecht und fahrzweckspezifisch erfolgen. Überkapazitäten sind abzubauen, neue Fahrgastpotenziale sind zu erschließen.
- Die Linien sollen möglichst direkt und für den Fahrgast plausibel geführt werden. Die Trennung von Richtung und Gegenrichtung ist nach Möglichkeit zu vermeiden.
- In aufkommensstarken Korridoren und Stadtteilen sollen möglichst zwei Stadtbuslinien parallel geführt werden, so dass den Fahrgästen eine verdichtete Taktfolge geboten wird.
- In Siedlungsbereichen mit einer schwachen Fahrgastnachfrage sollen bedarfsgesteuerte Taxibuslinien zum Einsatz kommen.
- Aus allen Stadtteilen soll der Hauptbahnhof in Direktfahrt zu erreichen sein.
- Durch die Einrichtung und den Ausbau dezentraler Verknüpfungspunkte soll die Effizienz des Liniennetzes verbessern werden.

Takte und Betriebszeiten

- Auf allen Stadtbuslinien soll montags bis freitags im Tagesverkehr von ca. 6 bis 21 Uhr und samstags von 10 bis 21 Uhr ein 20-minütiger Grundtakt geboten werden.
- Auf den Hauptachsen des ÖPNV und in den aufkommensstarken Stadtteilen soll durch die fahrplantechnische Überlagerung von zwei Linien das Fahrtenangebot im Tagesverkehr auf einen 10'-Takt verdichtet werden.

- In der Hauptverkehrszeit soll nachfragegerecht der Takt verdichtet werden oder zusätzliche Verstärkerfahrten zum Einsatz kommen.
- Sonntags soll im Tagesverkehr ein 60- bzw. 30-minütiger Grundtakt angeboten werden.
- Im Abendverkehr bis 24 Uhr und samstags im Frühverkehr sollen die Stadtbuslinien in einem 30-minütiger Grundtakt fahren.
- Im Nachtverkehr, montags bis freitags bis gegen 2 Uhr und samstags und sonntags durchgängig, ist möglichst ein 60-minütiger Grundtakt sicherzustellen.
- In Zeiten einer schwachen Fahrgastnachfrage kommen bedarfsgesteuerte Taxibuslinien zum Einsatz.

Betriebstag	bis Uhrzeit	01.00	02.00	03.00	04.00	05.00	06.00	07.00	08.00	09.00	10.00	11.00	12.00	13.00	14.00	15.00	16.00	17.00	18.00	19.00	20.00	21.00	22.00	23.00	24.00
Montag - Freitag	Linie	60'-Takt		Betriebspause		20'-Takt										30'-Takt									
	Achse	60'-Takt				10'-Takt										30'-Takt									
Samstag	Linie	60'-Takt				30'-Takt		30'-Takt		20'-Takt										30'-Takt					
	Achse	60'-Takt				30'-Takt		15'-Takt		10'-Takt										30'-Takt					
Sonntag	Linie	60'-Takt						60'-Takt				30'-Takt						30'-Takt							
	Achse	60'-Takt						30'-Takt				15'-Takt						30'-Takt							
																				Tagesnetz		Nachtnetz			

Abbildung 3: Netze, Takte, Zeiträume

Verknüpfungen und Anschlüsse

- Über die Anbindung des Hauptbahnhofs ist die Verknüpfung des Stadtbusverkehrs zum Regional- und Fernverkehr sicherzustellen.

- Aufgrund der dichten Taktfolge (20-minütiger Grundtakt) im Tagesverkehr sind zeitnahe Anschlüsse zwischen den Stadtbuslinien gewährleistet.
- Am Hauptbahnhof wird bei ausgedünnter Taktfolge im Abend-, Nacht- und Frühverkehr ein Rundumanschluss zwischen allen Stadtbuslinien geboten.
- Für die Zeitlagen der Rundumanschlüsse am Hauptbahnhof gilt eine Anschlussgarantie für die Anschlüsse zwischen den Stadtbuslinien.

Bedienungsstandards im Stadt-/Umlandverkehr (Regionalbusverkehr)

Das Bedienungs- und Leistungsangebot im Stadt-/Umlandverkehr, hier bezogen auf den Regionalbusverkehr, ist zwischen dem Aufgabenträger Stadt Münster und den umliegenden Kreisen abzustimmen. Aus Sicht der Stadt Münster sind dabei folgende Standards anzustreben:

- Die regionale Erreichbarkeit des Oberzentrums Münster ist durch einen qualitativ hochwertigen und leistungsfähigen Regionalbusverkehr zu gewährleisten.
- Die bestehende Bedienungsqualität im Stadt-/Umlandverkehr auf den vertakteten Regionalbuslinien ist sicherzustellen.
- Die Produktdifferenzierung zwischen SchnellBus und RegioBus wird beibehalten.
- Die innerstädtischen Erschließungs- und Bedienungsfunktion der Regio-Bus-Linien mit der Bedienung aller Haltstellen auf dem Linienweg wird sichergestellt.
- Auf den vertakteten Regionalbuslinien wird ein 60-minütiger Grundtakt mit bedarfsgerechten Verstärkern zur Hauptverkehrszeit geboten.
- Die Betriebszeitfenster der vertakteten Regionalbuslinien sollen an die Ladenöffnungszeiten (Mo – Sa) in Münster angepasst werden.

Beförderungsstandards im Stadtbus- und Stadt-/Umlandverkehr

Die Beförderungsstandards beschreiben im Wesentlichen die personal-, informations- und technikbezogenen Standards des ÖPNV-Angebotes. Kenngrößen der

Qualität des Personals sind unter anderem der Personaleinsatz und die Ausbildung sowie die Kundenorientierung des Fahr- und Servicepersonals. Die Fahrzeugqualität wird beschrieben durch die Fahrzeugtechnik und das Erscheinungsbild der Fahrzeuge. Bezüglich der Qualität des Fahrpersonal und Fahrzeug werden für den Einsatz im Stadtbusverkehr und im vertakteten bzw. nicht vertakteten Regionalbusverkehr an die beauftragten bzw. konzessionierten Unternehmen differenzierte Anforderungen gestellt.

Die Standards zur qualitativen Beschreibung der Infrastruktur bezieht sich auf das Stadtgebiet Münster. Sie umfassen im Wesentlichen die infrastrukturelle Gestaltung des Fahrweges und der Haltestellen. Die Qualität der Informations- und Kommunikationswege und -medien bezieht sich dagegen auf die im Stadtgebiet tätigen Verkehrsunternehmen oder, im Sinne eines für die Verkehrsunternehmen tätigen Dienstleisters, auf das Nahverkehrsmanagement der Stadt Münster.

Personal

Das Fahrpersonal sowie dessen Ausbildung muss grundsätzlich die gesetzlichen Bestimmungen zur Ausübung der Tätigkeit erfüllen (BOKraft). Die für das Fahr- und Servicepersonal gesetzlich vorgeschriebenen Arbeits- und Pausenzeiten sind einzuhalten (Arbeitszeitgesetz, Fahrpersonalgesetz/Fahrpersonalverordnung). Darüber hinaus gelten folgende Standards:

Personal	Kategorien		
	A	B	C
Beherrschung der deutschen Sprache in Wort und Schrift			
Spezifische Schulungen (RBL, Tarif etc.) und Nachschulungen für das Fahrpersonal			
Dienstkleidung für das in Münster im ÖPNV eingesetzte Fahr- und Servicepersonal,			

- A: Stadtbusverkehr im Stadtgebiet Münster: „Reine“ Stadtbuslinien im Tages- und Nachtverkehr (z.B. Linie 6 oder N80), „integrierte“ Regionalbuslinien (z.B. R41, R22/R32) sowie Taxibuslinien und -verkehre im Tages- und Nachtverkehr als Anschlussfahrt (z.B. T8, T80, Frauen-Nacht-Taxi)
- B: Vertaktete Regionalbuslinien im Stadt-Umland-Verkehr: RegioBus-Linien (z.B. R63/R64) und SchnellBus-Linien (z.B. S90)
- C: Nicht vertaktete Regionalbuslinien: Schülerverkehr (z.B. 540, 564) und Verstärkerfahrten

 Anforderung muss erfüllt werden  Erfüllung der Anforderung wünschenswert

Abbildung 4: Qualitätsanforderungen Personal

Fahrzeuge

Alle in der Stadt Münster eingesetzten Fahrzeuge müssen den gesetzlichen Bestimmungen nach dem Personenbeförderungsgesetz (PBefG), der BOKraft sowie der Straßenverkehrszulassungsordnung (StVZO) genügen. Die von der Stadt Münster erlassene Richtlinie zur Verwendung der Mittel gemäß § 11 Abs. 2 ÖPNVG (Fahrzeugförderung) sind verbindliche Anforderungen für die im Stadtgebiet eingesetzten Fahrzeuge. Im Sinne des Behindertengleichstellungsgesetzes und der rechtsverbindlichen UN-Konvention für Menschen mit Behinderungen (barrierefreie Mobilität, barrierefreier Zugang zum ÖPNV) werden im Zuge der Fahrzeugneu- und -ersatzbeschaffung sukzessive noch bestehende Zugangshemmnisse abgebaut.

Vor dem Hintergrund der aktuell gültigen Immissionsgrenzwerte der EU kommt dem Emissionsverhalten der im Stadtbussystem und im Stadt-/Umlandverkehr eingesetzten Fahrzeuge eine besondere Bedeutung zu. Als umweltverträgliches Verkehrsmittel sollen daher nur Fahrzeuge eingesetzt werden, die mit weitrei-

chenden Abgasbehandlungstechniken ausgerüstet sind bzw. über umweltfreundliche und Ressourcen schonende Antriebstechniken verfügen. Demzufolge gelten folgende Standards:

Fahrzeuge	Kategorien		
	A	B	C
Einsatz umweltfreundlicher und ressourcenschonender Antriebstechniken			
Ausrüstung mit den erforderlichen RBL-Daten-Komponenten zur betrieblichen Steuerung durch die Leitstelle Münster			
Ausrüstung mit den erforderlichen Sprechfunkkomponenten zur betrieblichen Steuerung durch die Leitstelle Münster			
Ausstattung mit den Komponenten zur Nutzung der Funk-Bake-Technologie zur LZA-Beeinflussung und Nutzung des Fahrgastinformationssystems FIS			
Ausrüstung mit den erforderlichen Komponenten für das E-Ticketing			
Sondernutzflächen in den Fahrzeugen mit einer Mindestgröße von 2m ²			
Digitale Anzeige des Linienweges und der Haltestellen sowie digitale Ansage der Haltestellen			
Kennzeichnung der eingesetzten Fahrzeuge als Produkte des Stadtbusverkehrs Münster			
keine Überklebung der Fahrzeugscheiben mit Werbung			
regelmäßige Außen-/Innenreinigung aller Fahrzeuge (wird im Rahmen von Ausschreibungen konkretisiert)			

A: Stadtbusverkehr im Stadtgebiet Münster: „Reine“ Stadtbuslinien im Tages- und Nachtverkehr (z.B. Linie 6 oder N80), „integrierte“ Regionalbuslinien (z.B. R41, R22/R32) sowie Taxibuslinien und -verkehre im Tages- und Nachtverkehr als Anschlussfahrt (z.B. T8, T80, Frauen-Nacht-Taxi)

B: Vertaktete Regionalbuslinien im Stadt-Umland-Verkehr: RegioBus-Linien (z.B. R63/R64) und SchnellBus-Linien (z.B. S90)

C: Nicht vertaktete Regionalbuslinien: Schülerverkehr (z.B. 540, 564) und Verstärkerfahrten



Anforderung muss erfüllt werden



Erfüllung der Anforderung wünschenswert

Abbildung 5: Qualitätsanforderungen Fahrzeuge

Infrastruktur

Grundsätzlich gelten für die Einrichtung von Haltestellen und Busbevorrechtigungsanlagen die jeweils gültigen Richtlinien und Empfehlungen der Forschungsgesellschaft für Straßenwesen (RAS-Ö, RiLSA, RAS-Q, EAE, EAHV und weitere). Im Sinne des Behindertengleichstellungsgesetzes und der rechtsverbindlichen UN-Konvention für Menschen mit Behinderungen (barrierefreie Mobilität, barrierefreier Zugang zum ÖPNV) werden im Zuge des Haltestellenneu- und -umbaus sukzessive noch bestehende Zugangshemmnisse abgebaut. Darüber hinaus gelten folgende Standards im Stadtgebiet Münster:

- Die Lage und Anordnung der Haltestellen soll verkehrstechnisch sicher und sozial kontrolliert sein. Ebenso ist eine ausreichend breite und sichere Auftritts- bzw. beleuchtete Aufenthaltsfläche zu gewährleisten.
- Für die Parallelanfahrt der Haltestellen mit Gelenkzügen und der störungs- und verlustzeitfreien An- und Abfahrt, muss die Aufstelllänge mindestens 18m betragen. Beim Neu-/Umbau sind Haltestellen mit Halt am Fahrbahnrand gegenüber Busbuchten zu favorisieren.
- Bei einem Neu- oder Umbau einer Haltestelle ist eine Bordsteinhöhe von 16 cm zu realisieren. Ebenso sind taktile Platten für Sehbehinderte ab dem Gehweg vorzusehen.
- Weitere Wartehallen, DFI-Anlagen und Fahrradständer sind in Abhängigkeit von der Anzahl der Einsteiger und Funktion der Haltestelle aufzustellen.
- Eine regelmäßige Wartung und Reinigung sowie eine kurzfristige Behebung von Vandalismusschäden und ein Winterdienst sind vorzusehen.
- In stauanfälligen Bereichen sind die bestehende Busspuren und -schleusen beizubehalten bzw. ist die Neueinrichtung zu prüfen.
- Alle Lichtsignalanlagen auf ÖV-Achsen die im 10'- bzw. 20'-Takt befahren werden sind mit einer Busbevorrechtigung bzw. –Beeinflussung auszustatten.

- Zur Steuerung und Überwachung des Stadtbus- und Regionalbusverkehrs im Stadtgebiet Münster wird vom Nahverkehrsmanagement eine Leitstelle betrieben.

Information und Kommunikation

Die grundsätzliche Zielsetzung ist es, die Fahrgäste und alle Bürger kontinuierlich, verständlich und merkbar über das aktuelle Fahrplan- und Tarifangebot des ÖPNV zu informieren.

- Bei der Gestaltung der Printmedien ist eine gute Lesbarkeit und Handhabung unter Berücksichtigung eines einheitlichen Erscheinungsbildes zu gewährleisten.
- Es wird eine elektronische Fahrplanauskunft mit Istzeit-Auskunft, adressscharfem Routing, Tarifauskünften, Störungsmeldungen und dem möglichen Abruf persönlicher Fahrplänen betrieben. Weitergehende aktuelle Informationen werden über entsprechende Internet-Plattformen gegeben. Applikationen für Smartphones sind vorzuhalten.
- Vor Ort wird eine Mobilitätszentrale mit Kundenberatung und Fahrkartenverkauf betrieben.
- Der Kundenkontakt ist neben dem persönlichen Kontakt über die Mobilitätszentrale, telefonisch über die NRW-weite einheitliche Rufnummer sowie über E-Mail bzw. Internet sicherzustellen.
- Ein Beschwerdemanagement mit kundenfreundlichen Reaktionszeiten wird betrieben.
- Der Fahrkartenverkauf erfolgt in der Mobilitätszentrale, über Vorverkaufsstellen sowie durch Fahrkartenautomaten. Ein im Sortiment eingeschränkter Verkauf erfolgt auf den Fahrzeugen.
- Das elektronische Ticket wird als zukünftiger Vertriebsweg mit allen technisch erforderlichen Komponenten bahn-/busübergreifend etabliert und wei-

ter ausgebaut. Dabei soll auch eine im Umweltverbund verkehrsträgerübergreifende Nutzung (CarSharing, Radverkehr) möglich sein.

- Der ÖPNV ist als stadtverträgliches und umweltfreundliches Verkehrsmittel zu bewerben. Die angebotene Produktpalette ist zielgruppen- und bedarfsorientiert zu vermarkten.
- Standardisierte Fahrgasterhebungen und Kundenzufriedenheitsanalysen sind in regelmäßigen Abständen durchzuführen. Bei Bedarf werden themenspezifische Marktforschungen durchgeführt.