

Vorschläge zur Neuorganisation des Anruf-Sammel-Taxi in Lauf

Im Zuge der intensiven Diskussionen um die Zukunft des ÖPNV in Lauf wurde ein Themenschwerpunkt deutlich: *Qualitätssicherung beim AST*. Regelmäßig werden von Bürgern und Nutzern Qualitätsmängel reklamiert, genannt werden vor allem:

- unfreundliche Behandlung bei der Bestellung
- mangelnde Verlässlichkeit

Das für die Organisation des AST zuständige Landratsamt erklärte sich in dieser Sache weitgehend machtlos.

Wir möchten zur Minderung der Mißstände folgende Gedanken in die Diskussion bringen:

- Trennung von Disposition und Betrieb
- Neuausgestaltung des Vertrages

Trennung von Disposition und Betrieb

Heute wird liegen die Disposition (also die Entgegennahme der Bestellungen und die Weitergabe der Fahraufträge) und die Durchführung des Fahrbetriebes in einer Hand – in der der Fa. Taxi Schmidt. Diese Konstruktion erschwert eine effiziente Überwachung des Betriebes, weil die disponierende Stelle ein natürliches Interesse daran hat, Mängel in der Leistungserbringung zu verdecken.

Wir schlagen daher die Trennung von Disposition und Betrieb vor. In den vergangenen Jahren haben sich einige Unternehmen auf den Betrieb von Telephonzentralen für die Disposition bedarfsgesteuerter Verkehre spezialisiert, zu nennen sind zum Beispiel „o-Ton“ aus Dortmund oder „omniphon“ aus Leipzig. Diese Telephonzentralen sind rund um die Uhr besetzt, ihre Mitarbeiter sind darin geschult, die Disposition bedarfsgesteuerter Verkehre in den unterschiedlichsten Regionen Deutschlands mit sehr unterschiedlichen Betriebsweisen durchzuführen. Zwischen Kunden und Verkehrsdienstleister würde so eine neutrale Instanz geschaltet; diese erleichtert vor allem im Konfliktfall die Aufklärung des tatsächlichen Sachverhaltes.

Mit der Trennung von Disposition und Betrieb eröffnet sich aber noch eine weitere interessante Möglichkeit: Die Integration *weiterer Betreiber*.

Heute bestehen beim AST in Lauf und Hersbruck quasi Gebietsmonopole der beauftragten Taxi-Unternehmen. Die Erweiterung des Kreises der Unternehmen, die Transportleistungen anbieten, kann sowohl die Anmarschwege der Fahrzeuge verkürzen, als auch zu einem gewissen Wettbewerbsdruck führen, so daß sich die Chancen auf bessere Qualität und günstigere Preise erhöhen. Dies wird vor allem dann interessant, wenn über die flächenmäßige Ausweitung der AST-Bedienung im Landkreis nachgedacht würde (vgl. zum Beispiel Landkreis Forchheim). Als weitere Anbieter wären zum Beispiel möglich:

- andere, auch kleinere Taxi- oder Mietwagen-Unternehmen ohne ständig besetzte Zentrale,
- Busunternehmen,
- andere Transportunternehmer, zum Beispiel Kurierdienst-Fahrer,

Organisation und Qualitätssicherung AST und Bus Lauf

- Kleinunternehmer im Nebenerwerb

Folgte man diesem Vorschlag, so wäre unseres Erachtens die natürliche Aufgabenverteilung:

- Organisation der Stadtbusse bei den Städten
- Organisation des AST (perspektivisch flächendeckend) beim Landkreis

In manchen Jahren entsprachen die Kosten des AST ziemlich genau dem Anteil, den der Landkreis am gesamten Stadtverkehr übernahm (zum Beispiel je 170 T€ im Jahr 2007). Insofern könnte man sich möglicherweise auf eine deutlich vereinfachte Kostenaufteilung einigen: Die Stadt bezahlt für ihren Bus, der Kreis für das AST.

Vertragsgestaltung

Beide den Stadtverkehr betreffende Verkehrsdurchführungsverträge leiden heute unter einem gemeinsamen Problem: Qualitätskriterien sind nur in sehr geringem Umfang enthalten, und vor allem nicht *sanktionsbewehrt*.

Seit nunmehr vielen Jahren ist es etablierter Standard bei Verkehrsverträgen, daß diese Qualitätsstandards definieren und ihre Einhaltung mit Sanktionen (Konventionalstrafen) bei Qualitätsmängeln abgesichert wird. Solche Verträge möchten wir – sowohl für Bus, als auch für AST – dringend empfehlen. Ein Beispiel für einen Sanktionskatalog findet sich in der Anlage.

Zusätzlich ist auch eine dem Kunden gegenüber ausgesprochene Qualitätsgarantie (*Kundencharta*) möglich und sinnvoll, die dem Fahrgast Rechte gegenüber dem Verkehrsunternehmen einräumt. Entsprechende Beispiele findet sich in der Anlage.

Vertragsüberwachung

Die lückenlose Überwachung eines sanktionsbewehrten Verkehrsdurchführungsvertrages ist mit vertretbarem Aufwand nicht möglich. Dennoch ist ein solcher Vertrag für den Auftraggeber auch ohne ständige intensive Kontrolle von Vorteil, weil

- einerseits eine ständige latent erhöhte Motivation zur Erbringung einer hochwertigen Dienstleistung besteht, und
- im Falle von offensichtlich schlechter Qualität (gehäufte Kundenbeschwerden) die Möglichkeit besteht, mittels erhöhter Kontrollichte schnell und wirksam gegenzusteuern.

VGN-Qualitätsrichtlinien

Die VGN-Qualitätsrichtlinien stellen einen Minimalkompromiß dar, der unseres Erachtens die Anforderungen an einen modernen und kundenfreundlichen Stadtverkehr in keiner Weise gerecht wird. Es ist aber möglich und üblich, das vom VGN vorgegebene Qualitätsniveau nach eigenem Ermessen (auch erheblich) zu übertreffen.

Nürnberg, den 8.04.2011

Wolf Drechsel

Gesellschaft für fahrgastorientierte Verkehrsplanung b.R.

Sanktionskatalog

Verstöße gegen die Leistungspflichten des Auftragnehmers werden mit Konventionalstrafen gemäß folgendem Katalog sanktioniert. Die Angaben verstehen sich - soweit nicht anders vermerkt - in Euro pro Einsatztag, die Strafen werden auch bei einmaliger Feststellung fällig.

Die Strafen werden bis zum Tag der Mitteilung der Abstellung des Mangels erhoben. Sofern diese Mitteilung falsch ist, wird die Gesamtsumme der bis zur endgültigen Behebung des Mangels fälligen Strafen verdoppelt.

1. Fahrzeuge

	Fahrzeug-Kategorie	
	Regel	Ersatz
Ersatzfahrzeug mehr als 5 Tage in Folge im Einsatz • ab dem 6. Tag pro Tag		300
Verspätungen, nicht-Bedienung von Haltestellen oder Fahrtenausfälle wegen ungeeignetem Fahrzeug (z.B. Fahrzeug zu lang oder zu breit)		100
Fahrzeug mit Abgasnorm schlechter Euro 3		40
Fahrgäste bleiben wegen gegenüber dem Regelfahrzeug geringerer Fahrzeugkapazität an der Haltestelle zurück		300
Fahrgeräusch gem. Fahrzeugschein (Zulassungs-Typprüfwert) • 78 dB • 79 dB • 80 dB		40 80 160
Bus nicht in Niederflurbauweise		50
Einstiegsbereich und/oder Fahrgastraum zwischen Fahrertür und Mitteltür nicht stufenfrei		100
Fahrzeug älter 15 Jahre		400
Klimaanlage defekt oder bei entsprechender Witterung nicht eingeschaltet	50	
Heizung defekt oder bei entsprechender Witterung nicht eingeschaltet	50	50
Rollstuhlrampe an der Mitteltür nicht vorhanden oder funktionsfähig	50	50
kein Rollstuhlplatz vorhanden		50
Türenschießmechanismus defekt oder fehlerhaft funktionierend	50	50

Anlage 1: Sanktionskatalog Bus

fehlende oder defekte Fahrgastinformationssysteme („Wagenhält“-Anzeige, akustische Bestätigung des Haltewunsches)	50	50
keine, falsche oder ungenügende Fahrgastinformation gem. § 33 BO-Kraft (außen):		
• Fahrzielschild (Front)	20	20
• Laufwegsanzeige (Seite)	20	20
• Linienkennung (Heck)	10	10
fehlendes VGN-Piktogramm	30	30
fehlende Beschriftung des Fahrausweisautomat: Scheine, Münzen, Fahrscheine, Wechselgeld		
pro fehlender Beschriftung	10	10
Fahrausweisautomat funktioniert nicht oder fehlerhaft		
• Störung bei Beginn der folgenden Fahrt nicht behoben	50	
• Störung bis zum Betriebsbeginn des jeweils nächsten Einsatztages nicht behoben	100	
Hinweis auf „erhöhtes Beförderungsentgelt“ fehlt	10	10
falscher oder unvollständiger Aufdruck auf den Fahrausweisen	30	30
Fahrschein-Entwerter		
• fehlerhafter Entwerteraufdruck	20	
• ein Entwerter defekt	30	30
• beide Entwerter defekt	60	
grobe Verschmutzung oder Verunreinigung eines Busses bei mind. 2 Fahrten hintereinander	10	10
Innenbeleuchtungen defekt oder trotz entsprechender Lichtverhältnisse nicht in Betrieb	20	20
Unterschreiten der Mindestprofiltiefe* von		
• 5 mm bei Winterreifen	500	500
• 3 mm bei Sommerreifen	500	500
Betriebs- und/oder Mobilfunk-Gerät zur Kommunikation mit dem Disponenten nicht vorhanden oder funktionsfähig	100	100
Bordmikrofon oder Lautsprecheranlage im Wageninneren für Durchsagen an die Fahrgäste nicht vorhanden oder funktionsfähig	20	20
Beleuchtung der Tür- und Trittstufenbereiche beim Öffnen der Türen	30	30

nicht vorhanden, nicht ausreichend oder nicht funktionsfähig		
kein ABS		100
Sitz oder Sitzbank verschlissen oder aufgerissen	20	20
Unternehmenskennzeichnung fehlt	50	50

* gemessene Tiefe des Hauptprofils nach Maßgabe der Definitionen in § 36, Abs. 2 StVZO

2. Betrieb

Fahrt-Ausfall (Fahrt nicht durchgeführt oder mit mehr als 15 Minuten Verspätung)	150
gegebenenfalls zusätzlich: nicht-Gestellung von Ersatzfahrzeug(en) innerhalb von 20 Minuten am Ort des Fahrzeugausfalls	50
einzelne Haltestelle im Zuge einer ansonsten durchgeführten Fahrt nicht bedient	50
Leitstelle für den Auftraggeber nicht innerhalb von 5 Minuten erreichbar	30
• zzgl. je weiterer angefangener Minute	5
(maximal € 300 je Vorfall)	
nicht-Abwarten von Anschlüssen (pro Bus)	20

3. Pünktlichkeit.

unpünktliche Bereitstellung des Busses und daraus resultierender unpünktlicher Fahrtantritt	50
Verspätungen im Betriebs	
• bis 3 Minuten	0
• je weitere angefangene Minute bis 14 Minuten	5
Verfrühung	150

Über einen Zeitraum von 30 Tagen (monatliche Betrachtung) dürfen nicht mehr als zwei Fahrten pro Tag unpünktlich (Messpunkt ist der zentrale Umsteige-Punkt (ZUP)) durchgeführt werden.

Von der Sanktionierung ausgenommen sind Verspätungen aufgrund von

- Baustellen,
- Ausfall der knotenpunktsseitigen Einrichtungen zur Beeinflussung von Lichtsignalanlagen, sowie

Anlage 1: Sanktionskatalog Bus

- andere unvorhergesehene Ereignisse ohne Beeinflussungsmöglichkeit durch den Auftragnehmer.

4. Personal

kein Namensschild	5
Rauchen im Fahrzeug	30
Telefonieren ohne Freisprecheinrichtung • im Wiederholungsfall • beim dritten Mal: Suspendierung vom Dienst	30 60
fahrlässige/ vorsätzliche Fehlinformation von Fahrgästen	30
kein Not-Fahrscheinverkauf beim Fahrer möglich	100
unfreundliches, herabwürdigendes Verhalten gegenüber Fahrgästen (Beleidigungen, Beschimpfungen)	40
Fahrgastbeschwerden werden nicht innerhalb von 1 Tag an den Auftraggeber weitergeleitet	50
unsaubere Dienstkleidung	10
Keine, unangemessene oder unvollständige Dienstkleidung. Zulässig sind Hemd bzw. Bluse sowie lange Hose bzw. Rock (mindestens knielang). Verspiegelte Sonnenbrillen sind nicht zulässig.	10
Unterlassung des im Rahmen des Betriebsstörungsmanagements oder der Anschluss-Sicherung gebotenen Handelns	30
mangelhafte Kenntnis der deutschen Sprache	25
weitere Gründe, die die Beförderungsqualität deutlich beeinträchtigen	25

5. Abwicklung

fehlerhafter oder unvollständiger Monatsbericht	250
---	-----

Vertragsstrafen für die Anrufbuszentrale

Festgestellte Unregelmäßigkeit	Vertragsstrafe
keine Erreichbarkeit zu den Besetzungszeiten	200,00 € je Einzelfall je angefangener halber Stunde
Ungenügende Erreichbarkeit aufgrund zu geringer Personalkapazitäten. Eine ungenügende Erreichbarkeit ist dann gegeben, wenn die durchschnittliche Wartezeit bis zur Entgegennahme des Anrufs bei 75 Prozent der Anrufe - im Wochendurchschnitt über 30 Sekunden liegt - in der Spitzenstunde über 45 Sekunden liegt bzw. ersatzweise bei mindestens 10 Testanrufen innerhalb einer Stunde durch den Auftraggeber die Wartezeit bis zur Entgegennahme des Anrufs über 90 Sekunden beträgt oder ein Besetztzeichen ertönt)	100 € je Tag der (zeitweise) ungenügenden Personalkapazität
keine ausreichenden deutschen Sprachkenntnisse des Personals	75,00 € je Einsatztag
Grobes Fehlverhalten des Personals gegenüber den Kunden	100,00 € je Einzelfall
Falschauskünfte gegenüber Kunden zu Funktionsweise des Anrufbusses, Fahrplan, Tarif aufgrund Ungeeignetheit oder mangelnder Schulung des Personals	30,00€ je Einzelfall
Fehlerhafte Disposition, die zu nicht ausführbaren Fahraufträgen führt	100,00 € je Einzelfall
Fehlerhafte Disposition oder Auftragsübermittlung , die zu zeitgleichen Doppelfahrten innerhalb einer Linie führt.	100,00 € je Einzelfall
Verspätete Übermittlung von Fahraufträgen, die zu einer verspäteten Abwicklung der bestellten Fahrten führen	50,00 € je Einzelfall
Unterbliebene Übermittlung von Fahraufträgen	100,00 € je Einzelfall
Fehlerhafte Zuordnung der Fahraufträge auf die Anrufbusbetreiber (Lose)	50,00 € je Einzelfall
Fehlerhafte Übermittlung von Fahraufträgen (inkl. fehlerhafter Angaben zum zu erhebenden Fahrpreis, sofern dieser Fehler nicht auf Fehlerangaben der Kunden zu vorhandenen Fahrkarten zurückzuführen ist)	75,00 € je Einzelfall
Unterlassenes Störfallmanagement	200,00 € je Einzelfall
Verspätete Übermittlung der Abrechnungsgrundlagen für die Anrufbusbetreiber	150 € je Tag der Verzögerung
Fehlerhafte Übermittlung der Abrechnungsgrundlagen für die Anrufbusbetreiber Als nachträgliche Korrektur gilt eine korrekte Übermittlung innerhalb von 10 Werktagen nach Beanstandung durch den Auftraggeber	Bei nachträglicher Korrektur: 200,00 € je Einzelfall Ohne nachträgliche Korrektur: 2.000 € je Einzelfall
Nicht ordnungs- und fristgemäß bearbeitete Kundenbeschwerden	100,00 € je Einzelfall

Vertragsstrafen für die Anrufbusbetreiber

Festgestellte Unregelmäßigkeit	Vertragsstrafe
Fahrt nicht ausgeführt bzw. in den festgelegten Spitzenzeiten nicht ausgeführt, obwohl die Zahl der festgelegten Spitzenfahrzeuge noch nicht mit Anrufbusfahrten ausgeschöpft war. Als nicht ausgeführt gelten auch Fahrten, deren Fahrzeug mit mehr als 30 Minuten Verspätung bereitgestellt wird.	200,00 € je Einzelfall + Kosten der Ersatzbeförderung des Fahrgastes
Fahrt verspätet (15 – 30 Minuten) ausgeführt (erste Einstiegsstelle), obwohl Vorlaufzeit ausreichend war, vom Losstandort aus den Auftrag pünktlich zu erfüllen.	50,00 € je Einzelfall
Anschluss nicht abgewartet, obwohl in den Unterlagen vorgesehen bzw. von der Anrufbuszentrale angeordnet	30,00 € je Einzelfall, bei letzter Fahrt des Tages: + Kosten der Ersatzbeförderung des Fahrgastes
Fahrzeug nicht in verkehrssicherem Zustand	200,00 € je Einzelfall
Dispositionszentrale des Anrufbusbetreibers bzw. Fahrzeug, an welches Fahraufträge übermittelt werden sollen, ist nicht erreichbar	100,00 € je Einzelfall
Fahrzeug ohne Mobiltelefon bzw. Mobiltelefon nicht eingeschaltet / fehlende Erreichbarkeit	100,00 € je Einzelfall
Fahrkartenverkauf an Bord nicht möglich (fehlende Fahrkarten)	75,00 € je Einzelfall
Fehlerhafte Tarifierung infolge mangelnder Tarifkenntnis des Fahrers	30,00 € je Einzelfall
Fahrkartenkontrolle nicht durchgeführt	30,00 € je Einzelfall
Fahrzeug bei Betriebsbeginn in erheblich verschmutztem Zustand	30,00 € je Einzelfall
Besondere Vorkommnisse oder Beschwerden nicht fristgerecht gemeldet	50,00 € je Einzelfall
Ungeschultes Fahrpersonal eingesetzt Fahrpersonal ohne die erforderliche Erlaubnis (Fahrgastbeförderungsschein) eingesetzt	75,00 € je Einzelfall 200,00 € je Einzelfall
Grobes Fehlverhalten des Fahrpersonals (Benehmen / Rauchen mit Fahrgästen an Bord, Telefonieren ohne Freisprecheinrichtung)	75,00 € je Einzelfall
Geringes Fehlverhalten des Fahrpersonals (z.B. Rauchen im Fahrzeug ohne Fahrgäste an Bord)	10,00 € je Einzelfall
Verlust eines Fahrkartenblocks	100,00 € je Block