



Empfehlungen für einen verlässlichen öffentlichen Verkehr

R 2

Inhaltsübersicht

	Seite
Kurzfassung	3
1 Einführung	9
2 Erwartungen von Kunden und Nichtkunden	10
2.1 Verkehrsmarkt, Marktausschöpfung und Marktpotenzial	10
2.2 Bestimmung von Kundenerwartung und Kundenzufriedenheit	11
2.3 Erwartungen der Kunden an den ÖV	13
2.4 Definition der Verlässlichkeit im ÖV	13
3 Organisation, Finanzierung und weitere Rahmenbedingungen	15
3.1 Gesetzgebung	15
3.2 Übergeordnete Pläne	15
3.3 Zuständigkeiten	16
3.4 Vertragliche Regelungen	17
3.5 Planungssicherheit bei der Finanzierung	17
3.6 Maßnahmenbewertung	18
3.7 Personal	18
3.8 Veränderung von Rahmenbedingungen	19
4 Planung	20
4.1 Grundlagen	20
4.2 Vorgelagerte Planungsprozesse	21
4.3 Erschließung	21
4.4 Reisezeit	23
4.5 Fahrzeitvorgaben	23
4.6 Anschlusssicherheit	24
4.7 Platzqualität, Platzkapazität und Fahrtenangebot	25
4.8 Qualitätssicherung	26
5 Infrastruktur	27
5.1 Grundlagen	27
5.2 Wesentliche Bestandteile der Infrastruktur	28
5.2.1 Haltestellen und Stationen	28
5.2.2 Fahrweg	30
5.2.3 Verkehrssteuerung	32
5.2.4 Sonstige betriebliche Anlagen	32
5.3 Instandhaltung der Infrastruktur	33
5.3.1 Zustandsüberwachung und Mängelerfassung	33
5.3.2 Instandhaltungsarbeiten	33
5.3.3 Softwarekomponenten	35
5.3.4 Qualitätssicherung	35

	Seite
6 Fahrzeuge	35
6.1 Fahrzeugbedarf	35
6.2 Fahrzeugmerkmale und -ausstattung	36
6.2.1 Übereinstimmung mit den Rahmenbedingungen	36
6.2.2 Kapazität, Flächenaufteilung und Modularität	36
6.2.3 Türen	36
6.2.4 Gestaltung des Fahrgastinnenraumes und kundenbezogene Ausstattung	37
6.2.5 Nutzungsrelevante Informationen	37
6.3 Fahrzeugbeschaffung	37
6.3.1 Allgemeine Anforderungen	37
6.3.2 Besondere Anforderungen an Schienenfahrzeuge nach BOStrab	38
6.3.3 Neue Techniken	38
6.4 Fahrzeuginstandhaltung	38
6.5 Abstellung und Bereitstellung der Fahrzeuge	39
7 Betrieb	40
7.1 Betriebsplanung	40
7.1.1 Wagenumlaufplanung	40
7.1.2 Dienstplanung und Dienstreihenfolgeplanung	40
7.1.3 Operative Fahrplanung	40
7.1.4 Fahrpersonalbedarf	40
7.1.5 Einsatz von Auftragnehmern	41
7.1.6 Abstimmung mit weiteren Akteuren im Verkehrsbereich	41
7.2 Betriebsvorbereitung	41
7.3 Fahr- und Servicepersonal	42
7.4 Betriebsrelevante Vertriebsprozesse	42
7.5 Operative Betriebsführung	43
7.5.1 Überwachen und Führen der Betriebsabläufe	43
7.5.2 Umgang mit Störungen und kurzfristigen Anforderungen	44
7.5.3 Verbindung zum städtischen bzw. regionalen Verkehrsmanagement	45
7.5.4 Abstimmung mit Polizei, Rettungsdiensten und Staatsanwaltschaft	45
7.6 Anschlüsse	45
7.7 Besondere Aspekte der Betriebsdurchführung	46
7.8 Qualitätssicherung	47
8 Informationen	48
8.1 Anforderungen	48
8.2 Gezielter Einsatz von Informationen und Medien	48
8.2.1 Verlässliche Informationskette	48
8.2.2 Basisinformation	49
8.2.3 Informationen vor der Reise (pre-trip)	49
8.2.4 Informationen während der Reise (on trip)	50
8.2.5 Informationen nach der Reise (post-trip)	51

8.3 Fahrgastinformation im Störfungsfall	51
8.3.1 Beherrschung der Störung	51
8.3.2 Informationsstand und Informationszugang der Fahrgäste	52
8.3.3 Informationen in den Phasen der Störung	52
8.3.4 Störung und Tarif	52
8.4 Checkliste für die Fahrgastinformationen	52
8.4.1 Allgemeine Anforderungen	52
8.4.2 Fahrgastinformation für alle	53
8.5 Organisation und Betrieb	54
9 Gesetze, Verordnungen, Technische Regelwerke	56
Literaturverzeichnis	59

Bildverzeichnis

	Seite
Bild 1: Veränderungspotenzial für den ÖV in Nürnberg (Quelle: Socialdata, München (2013)	11
Bild 2: Qualitätskreislauf nach DIN EN 13816:2002	13
Bild 3: Vergleich der Messmethoden zur Kundenzufriedenheitsanalyse (Quelle: Socialdata)	13
Bild 4: Externe und interne Einflussfaktoren auf die Beförderungzeit (Quelle: VAG Nürnberg)	23
Bild 5: Wie erreiche ich den Nutzer am besten? (Quelle: BLIC GmbH)	48
Bild 6: Zugang zu Informationen und Medien (Quelle: BLIC GmbH)	51
Bild 7: Koordinierung der Informationen über die Systeme verschiedener Betreiber hinweg (Quelle: BLIC GmbH)	54

Tabellenverzeichnis

	Seite
Tabelle 1: Fragen der Kunden zur ÖV-Nutzung	12
Tabelle 2: Wichtige Kundenerwartungen	14
Tabelle 3: Handlungsfelder der Verkehrsplanung für einen verlässlichen ÖV ..	21

Herstellung und Vertrieb:

FGSV Verlag GmbH

50999 Köln · Wesselinger Straße 15-17

Tel.: 0 22 36 / 38 46 30

Fax: 0 22 36 / 38 46 40

E-Mail: info@fgsv-verlag.de

Internet: www.fgsv-verlag.de

ISBN 978-3-86446-202-3



R 2