

Nahverkehrsplan Landkreis Konstanz 2024  
Anhang 5 – Kriterien und Kennwerte zur Qualitätsmessung

Handlungsfeld	Qualitätskriterium	Kennwert	Zielwert
Verfügbarkeit	Zuverlässigkeit	Anzahl Haltausfälle	0
		Anzahl nicht eingehaltener Wartezeitvorschriften an Verknüpfungspunkten	0
		Anzahl unterlassener Meldung von Anschlussreisenden im Verspätungsfall an Disponenten bei gesicherten Anschlüssen	0
		Anzahl durchgeführter Fahrten ohne Fahrrad-Hecklastträger, obwohl diese im Fahrplan vorgesehen sind	0
	Anzahl Verweigerung der Mitnahme von Personen, Kinderwägen, Mobilitätshilfen oder Fahrrädern ohne triftigen Grund	0	
	Einhaltung des Fahrplans (Pünktlichkeit)	Durch Verkehrsunternehmen verschuldete Abweichung vom Soll-Fahrplan an Haltestellen in Minuten	Ankunftsverspätung bis +3 Min. zulässig, Verfrühung nur bei Ankunft zulässig
Information	Kundeninformation (sowohl unter Normalbedingungen als auch im Störfall)	Anzahl fehlerhafter oder ungültiger/abgelaufener Haltestellenaushänge zum Regelbetrieb bzw. zu temporären Abweichungen des Normalbetriebs	0
		Anzahl Fahrten mit falscher oder defekter Linien- bzw. Zielanzeige (außen)	0
		Anzahl Fahrten mit falscher oder defekter Anzeige bzw. Ansage der nächsten Haltestelle im Fahrzeuginnenraum	0
		Anzahl Beschwerden aufgrund von Falschinformation in der Online-Fahrplanauskunft	0
	Berichtspflichten	Anzahl Fälle, in denen nachweislich gegen die Berichtspflichten gemäß Kapitel 5.5.6 verstoßen wurde	0

Handlungsfeld	Qualitätskriterium	Kennwert	Zielwert
<b>Kundenbetreuung</b>	Unterstützung des Kunden	Anzahl Fälle, in denen ohne triftigen Grund nicht nah genug an barrierefrei ausgebaute Haltestellenborde herangefahren wurde	0
		Anzahl Fälle, in denen beim Ein-/Ausstieg von hilfebedürftigen Personen Unterstützung (z.B. Bedienung Klapprampe, Kneeling) unterlassen wurde	0
	Fahrscheinverkauf und -kontrolle	Anzahl fehlerhafter Tarifauskünfte bzw. nachteilhafter Ticketverkäufe durch das Personal (z.B. Verkauf eines auf Teilstrecken ungültigen oder preislich im Vergleich zu anderen Angeboten ungünstiges Ticket)	0
		Anzahl mitgenommener Personen ohne gültigen Fahrschein (z.B. wegen defektem Fahrschein drucker, unterlassener Fahrkartenkontrolle durch das Fahrpersonal)	0
	Einhaltung Regeln	Anzahl negativer Kundenerfahrungen durch Situationen, in denen ein Teil der Fahrgäste gegen Verhaltensregeln (z.B. Schuhe auf Sitzen, laute Musik, unangenehme Gerüche) verstößt und nicht abgemahnt wird	0
Sprachkenntnisse	Anzahl negativer Kundenerfahrungen durch Verständigungsschwierigkeiten mangels Sprachkenntnissen beim Personals	Maximal 1 je Fahrer zulässig	
<b>Komfort</b>	Benutzbarkeit der Fahrgasteinrichtungen	Anzahl defekter Haltewunschtaster, Türen, Türöffnungsknöpfe und Fahrkartenentwerter	0
		Anzahl negativer Kundenerfahrungen durch grob verschmutzte Sitze, Haltestangen, Boden und andere Teile des Fahrzeuginnenraums	Maximal 1 je Fahrer zulässig
	Fahrkomfort	Anzahl negativer Kundenerfahrungen durch unangenehmen Fahrstil (z.B. abruptes Bremsen/Beschleunigen ohne triftigen Grund, unangenehme Fliehkräfte auf kurvigen Strecken bzw. bei Abbiegevorgängen)	Maximal 1 je Fahrer zulässig
	Innentemperatur	Anzahl negativer Kundenerfahrungen aufgrund von extremen Zuständen bzgl. Zugluft, Hitze oder Kälte	0
<b>Sicherheit</b>	Fahrgastwechsel	Anzahl Halte mit Fahrgastwechsel an nicht dafür vorgesehenen Stellen ohne Einwilligung des Kunden und explizite Anordnung (z.B. Haustürbedienung bei Bedarfsfahrten bzw. Bedienung zwischen Haltestellen bei Linienverkehr)	0
	Aufmerksamkeit im Dienst	Anzahl Fälle, in denen Fahrpersonal Geräte der Unterhaltungselektronik (z.B. Mobiltelefone, Smartphones, Tablets) während der Fahrt oder bei Haltestellenaufenthalten außerhalb seiner Pausenzeiten nutzt	Nur dienstliche Nutzung zulässig, übrige nicht
<b>Erscheinungsbild</b>	Bekleidungsregeln	Anzahl Fälle, in denen gegen die im Kapitel 3.2.9 beschriebenen Bekleidungsregeln verstoßen wurde	0