

Anlage 2: Qualitätsstandards Fahrzeuge, Vertrieb, Stationen

§ 1 Vorbemerkung

Die rnv betreibt einen leistungsfähigen und qualitativ hochwertigen ÖPNV mit umfassender Kundenorientierung, welcher den Anforderungen der Kunden und der Beauftragenden (BA) gerecht wird.

Die rnv ist verpflichtet, auch während der Vertragslaufzeit die Qualitätsstandards gemeinsam mit den BA weiterzuentwickeln.

§ 2 Leistungsangebot

Zwischen Bad Dürkheim Bahnhof und Ludwigshafen-Oggersheim sind auf der meterspurigen Eisenbahnstrecke Verkehrsleistungen zwischen Bad Dürkheim Bahnhof (Bahnkilometer 0,00) und Ludwigshafen-Oggersheim Endstelle (Bahnkilometer 16,319) (sog. Rhein-Haardtbahn) zu erbringen. Diese Verkehrsleistung soll durch einen Linienverkehr erbracht werden, welcher aus Fahrtrichtung Bad Dürkheim kommend eine Weiterfahrt im selben Fahrzeug ab Ludwigshafen-Oggersheim Endstelle ins Stadtgebiet Ludwigshafen/Mannheim, v.a. zum Hauptbahnhof Mannheim und zurück ermöglicht. Da die umsteigefreie Weiterfahrt zum Teil auf BOStrab-Strecken erfolgt, sind Fahrzeuge einzusetzen, die sowohl den Anforderungen an Eisenbahnen als auch an Straßenbahnen entsprechen.

Es ist das in §2.1 des Verkehrsvertrags fahrplanmäßig festgelegte Verkehrsangebot zu erbringen.

Zudem ist das Leistungsangebot wirtschaftlich zu erbringen; Verbesserungen im Angebot, durch die zusätzliches Fahrgastpotenzial gewonnen werden kann, sind aktiv durch die rnv gegenüber den BA vorzuschlagen.

§ 3 Fahrzeugkapazitäten

Die Verkehrsmittel bieten grundsätzlich entsprechend dem VDV-Richtwert (4 Personen pro qm) ausreichend Platz, um alle Fahrgäste mit den eingesetzten Fahrzeugen befördern zu können. Die vorgeschriebene Maximalbesetzung der Fahrzeuge (technische Angaben) darf nicht überschritten werden.

Die rnv hat sicherzustellen, dass keine Fahrgäste an den Haltestellen stehen bleiben, v.a. nicht aufgrund von zu kleinen Fahrzeugen. Sollte eine Fahrt permanent überbesetzt sein, d.h. Fahrgäste bleiben an mind. 3 Tagen innerhalb eines Monats an einer Haltestelle stehen, so wird die rnv mit den BA in Gespräche darüber eintreten, größere oder zusätzliche Fahrzeuge einzusetzen.

§ 4 Ausstattungskriterien und Mindestanforderungen Fahrzeuge

4.1 Anforderungen an die Fahrzeuge

- 1) Die Fahrzeuge müssen den Fahrplan entsprechend Anlage 1 des Verkehrsvertrages einhalten und alle dort genannten Stationen anfahren und dort den Fahrgastwechsel durchführen können.
- 2) Auftretende Schäden und Mängel an den Fahrzeugen sind unverzüglich zu beheben. Sofern Funktionsstörungen an Türen auftreten oder Vandalismusschäden (auch Graffiti und Scratching) entstehen, sind diese innerhalb der in §11.7 des Verkehrsvertrages genannten Fristen zu beheben.
- 3) Alle eingesetzten Fahrzeuge müssen sich während der Vertragslaufzeit stets in betriebssicherem Zustand befinden und den gesetzlichen Vorschriften (insb. PBefG, BOStrab, ESBO) sowie den dazu erlassenen Unfallverhütungsvorschriften und sonstigen geltenden Verordnungen und Richtlinien entsprechen und mit allen Sitz- und Stehplätzen für den Linienverkehr zugelassen sein.
- 4) Die rnv verpflichtet sich außerdem zu einem für sich und ihr Fahrpersonal angemessenen Versicherungsschutz nach Maßgabe der gesetzlichen Bestimmungen.
- 5) Die Fahrzeuge haben den technischen, netzbedingten Anforderungen zu entsprechen.
- 6) Alle eingesetzten Fahrzeuge sind Nichtraucherfahrzeuge. Fahrgästen und Fahrpersonal ist das Rauchen im Fahrzeug untersagt.
- 7) Die Fahrzeuge müssen klimatisiert und mit überwiegendem Niederfluranteil ausgestattet sein und in allen die Fahrgastbeförderung betreffenden Punkten den gültigen Typenempfehlungen des Verbandes Deutscher Verkehrsunternehmen (VDV) und den gesetzlich verbindlichen Anforderungen hinsichtlich der Barrierefreiheit entsprechen.
Insbesondere eine manuell oder automatisch zu bedienende Rampe zur Erleichterung des Einstieges von Rollstuhlfahrern muss vorhanden sein.
Die Stationen im Vertragsgebiet verfügen über erhöhte Bahnsteige oder Podeste, so dass ein barrierefreier Ein- und Ausstieg möglich ist.
- 8) Alle Fahrzeuge weisen eine Sondernutzungsfläche für Rollstühle oder Kinderwagen aus. Für den Einstieg von Kinderwagen, Rollstuhlfahrern etc. sind mindestens an einer Tür außen Anforderungstaster vorzusehen. Die Türen sind kontrastreich zu gestalten. Ausgewiesene Sitzplätze für mobilitätseingeschränkte Personen in Türnähe sind als solche eindeutig zu kennzeichnen (z.B. durch Scheibenpiktogramm in Augenhöhe stehender Fahrgäste) und einzurichten. Behindertenplätze müssen durch gut sichtbare und kontrastreich gestaltete Aufkleber kenntlich gemacht werden.
- 9) Alle Fahrzeuge verfügen über Steuerungselemente zur Melde- und Signalübertragung für das Befahren der Infrastruktur (z. B. Weichen- und Signalbeeinflussung, Zugfunk) und zur Beeinflussung von Lichtsignalanlagen. Diese Steuerungselemente sowie weitere technische Elemente, wie z.B. Unfalldatenspeicher und Funkuhr, müssen stets funktionsfähig sein.

- 10) Alle Fahrzeuge verfügen über Videoanlagen zur vollständigen Überwachung des Fahrzeuginnenraums mit Aufzeichnungsgeräten in Form von Wechselfestplatten oder vergleichbarer Technik.
- 11) Alle Fahrzeuge verfügen über einen Fahrscheinrentwerter im Eingangsbereich einer jeden Tür.
- 12) Die Fahrzeuge entsprechen den gestalterischen Richtlinien der rnv zum Corporate Design, das in einem möglichst einheitlichen Design (je Fahrzeugtyp) bei den Fahrgastsitzen, Haltestangen, Wänden und Böden erfolgt. Es muss eine ausreichende und blendfreie Innenraumbeleuchtung vorhanden sein. Der Türbereich ist bei geöffneten Türen zusätzlich auszuleuchten.
- 13) Alle im Linienverkehr eingesetzten Fahrzeuge müssen an der Fahrzeugfront über eine automatische Anzeige des Fahrtziels und der Linienbezeichnung, an der Einstiegsseite über eine automatische Anzeige des Linienverlaufs und der Linienbezeichnung sowie am Fahrzeugheck und an der linken Fahrzeugseite über eine automatische Anzeige der Linienbezeichnung verfügen. Die Anzeigen müssen entsprechend groß gestaltet und beleuchtet sein.
- 14) Alle Fahrzeuge sind mit digitalen Innenanzeigern (z.B. TFT-Monitore) auszustatten, auf denen mindestens die nächste Haltestelle angezeigt wird. Die Monitore in den Neufahrzeugen des Typs „Rhein-Neckar-Tram“ sollen zukünftig in der Lage sein, Anschlussvermerke an geeigneten Stationen (sh. hierzu Tabelle in §6.1) anzuzeigen.
- 15) Das VRN-Logo ist an allen eingesetzten Fahrzeugen gut sichtbar an den Seitenflächen außen anzubringen. Im Wageninneren hat ein Linienverlaufsplan die Fahrgäste über die jeweils folgende Haltestelle zu informieren. Die Haltewunsch Tasten müssen in ausreichender Zahl im Wageninneren an der Sondernutzungsfläche und im Türbereich zur Verfügung stehen. Die Farbgestaltung der Haltewunsch Tasten muss kontrastreich ausgeführt sein, damit diese für sehbehinderte Fahrgäste erkennbar sind (vgl. VDV-Richtlinie 230 oder vergleichbar).
- 16) Alle Fahrzeuge müssen mindestens über eine elektronische Haltestellenausrufanlage verfügen. Der Fahrer muss die Möglichkeit haben, über ein Bordmikrofon im Wageninneren und zur Einstiegsseite nach außen Ansagen machen zu können.

4.2 Sauberkeit der Fahrzeuge

Die bei der rnv eingesetzten Fahrzeuge werden auf den Betriebshöfen in folgendem Rhythmus und nachfolgenden Arbeiten und Kriterien gereinigt.

Starke Verunreinigungen im Fahrgastraum (z.B. durch Erbrochenes) und Quellen unangenehmer Gerüche werden unverzüglich - soweit möglich - bereits durch das Fahrpersonal beseitigt bzw. das Fahrzeug umgehend getauscht.

- 1) Tägliche Reinigung
Beseitigt werden Abfall (Unrat auf Boden und Inventar), nicht haftende Verschmutzungen (Staub, Krümel, etc.), haftende Verschmutzungen (Kaffeeflecken, Kaugummi, etc.) sowie Aufkleber und kleinformatige Graffiti. Darüber hinaus wird der Boden nass gewischt.
Informativ: Die Züge der rnv verfügen über keine Abfallbehälter.
- 2) Wöchentliche Reinigung

1 mal wöchentlich erfolgt eine Glas- und Rahmenreinigung sowie ein hygienisches Reinigen von Haltestangen und Halteschlaufen sowie der Seiten- und Trennwände.

- 3) Kleine Grundreinigung
8 mal pro Jahr findet die sog. kleine Grundreinigung statt, die neben den in Absatz 1 und 2 genannten Arbeiten ein Nassscheuern der Fußböden und Nassreinigen der oberen Seitenwände sowie Fensterbrüstungen und Faltenbälge umfaßt.
- 4) Große Grundreinigung
4 mal pro Jahr findet die sog. große Grundreinigung statt. Diese umfasst, neben den in Absatz 1, 2 und 3 genannten Arbeiten, das Absaugen der Fahrgastsitze, das Nasswischen von Fahrzeugdecken und -vouten, Anzeigekästen, Sitzbankgriffe, -zwischenräume und -stützen sowie Radkästen, das Nassscheuern der Klappprampen in ausgeklapptem Zustand und die Reinigung der Monitore.
- 5) Die Fahrgastsitze werden jährlich einer Grundreinigung unter Einsatz eines Extrahiergeräts unterzogen.
- 6) Die Außenreinigung der Fahrzeuge findet fallbezogen statt, i. d. R. alle 2 Wochen (falls dies witterungsbedingt möglich ist).
- 7) Die Dokumentation der Innenreinigungsarbeiten erfolgt fahrzeugbezogen über Tagesrapports, welche auf Anforderung vom Auftraggeber eingesehen werden können.
Die Dokumentation der Außenreinigung erfolgt durch Listenaufschrieb, welcher auf Anforderung vom AT eingesehen werden kann.

Den Verkehren im Vertragsgebiet sind keine Fahrzeuge direkt zugeordnet. Die Verkehrsleistungserbringung erfolgt durch die verfügbaren und gem. § 2.2 des Vertrags einzusetzenden Fahrzeuge. Deshalb ist eine auf den Einsatz zurückzuführende Dokumentation innerhalb QUMA nicht möglich.

Auf Anforderung des AT können beispielhafte Belege durch die rnv zur Verfügung gestellt werden.

Bei Verstößen gegen die oben genannten Regelungen mindert sich der Zuschuss gemäß Anlage 4 des Vertrags.

Neben den o. g. Reinigungspflichten ist die rnv für die Fahrzeuginstandhaltung und -wartung verantwortlich.

Im Zuge der Pflicht zur Fahrzeuginstandhaltung und -wartung erfolgt die zügige Beseitigung von Unfall- und Vandalismus-Schäden (z.B. verkratzte Scheiben) und es besteht die Verpflichtung, übermäßige Gebrauchsspuren und Verschleißerscheinungen (Rostspuren und ausgebleichte Lackstellen) zur Wahrung eines gepflegten Auftrittes in einem angemessenen Zeitrahmen zu beheben.

4.3 Werbung für Dritte

Die Fahrzeugwerbung obliegt der rnv und ist unter Beachtung aller rechtlichen Vorschriften so zu gestalten, dass das äußere Erscheinungsbild (CD) gewahrt bleibt. Um das subjektive Sicherheitsempfinden der Fahrgäste positiv zu beeinflussen, sind die Fahrzeuge übersichtlich und

hell zu gestalten. Im Interesse der Fahrgastsicherheit sind die Fensterscheiben eines Fahrzeuges grundsätzlich zu mindestens 50 % von großflächigen Werbefolien freizuhalten.

Die Werbung darf in keinem Widerspruch zu den Geschäftsinteressen des AT, der Beauftragenden (BA) und des VRN stehen, muss politisch und religiös neutral sein und darf nicht gegen die guten Sitten verstoßen. Darüber hinaus ist zu berücksichtigen, dass die Fahrzeuge auch von Kindern und Jugendlichen genutzt werden. Es darf deshalb z.B. nicht für Alkoholika, Tabakwaren und mit freizügiger Darstellung von Körpern geworben werden.

§ 5 Anforderungen an das eingesetzte Fahr- sowie Service- und Sicherheitspersonal

Die rnv hat bei der Auswahl, Einstellung und Schulung des Personals zu gewährleisten, dass dieses den gehobenen Anforderungen und Ansprüchen an einen attraktiven ÖPNV mit umfassender Kundenorientierung entspricht. Hierzu gehört die Freundlichkeit und Kompetenz des Personals. Die Freundlichkeit zeigt sich insbesondere in dessen kundenorientiertem Verhalten gegenüber den Fahrgästen.

5.1 Fahrpersonal

Das eingesetzte Fahrpersonal hat entsprechend den gesetzlichen Bestimmungen für das Führen von Fahrzeugen im Linienverkehr geeignet zu sein. Die rnv ist für die erforderliche Weiterqualifizierung verantwortlich.

Überdies sind folgende Qualitätsanforderungen grundsätzlich einzuhalten:

- Äußeres Erscheinungsbild:
 - gepflegtes Erscheinungsbild,
 - saubere Dienstkleidung, die von der rnv nach deren einheitlichen Erscheinungsbild festgelegt wird.
- Verhalten: Entsprechend den Bestimmungen der BOStrab, ESBO.
- Persönliche Kompetenz:
 - kundenorientiertes Verhalten, insbesondere Freundlichkeit, Hilfsbereitschaft und Serviceorientierung
 - Beherrschung der deutschen Sprache in Wort und Schrift.
- Fachliche Kompetenz:
 - gültige Zulassung zum Führen von Straßenbahnen/Triebfahrzeugen,
 - Kenntnisse des Fahrplans, sowie der Beförderungsbedingungen und Tarifbestimmungen,
 - gute Ortskenntnisse,
 - Fahrplan- und Tarifauskunft,
 - Kenntnis der Straßenverkehrsordnung und Unfallverhütungsvorschriften,
 - Kenntnis der betrieblichen Dienstanweisungen.

5.2 Service- und Sicherheitspersonal

Das äußere Erscheinungsbild und die persönliche Kompetenz des Service- und Sicherheitspersonals unterliegt den Anforderungen des Fahrpersonals (sh. Abschnitt 5.1).

Das von der rnv eingesetzte Service- und Sicherheitspersonal verfügt über eine erfolgreiche Sachkundeprüfung nach § 34a GewO. Des Weiteren verfügt es über eine Ersthelferausbildung und besucht alle 2 Jahren einen Auffrischkurs.

Auf Anforderung kann der AT entsprechende Nachweise von beauftragten externen Sicherheitsfirmen regelmäßig abfordern.

Das Service- und Sicherheitspersonal wird auf der Strecke im Vertragsgebiet im Umfang von ca. 30.800 Zug-km mindestens in Doppelstreife eingesetzt.

§ 6 Ausstattungskriterien Stationen

6.1 Anforderungen an die Stationen

Alle Stationen müssen verkehrssicher sein sowie den geltenden rechtlichen Bestimmungen und Unfallverhütungsvorschriften entsprechen.

An allen Stationen hat eine Fahrgastinformation zu erfolgen, wozu auch eine ausreichende Beschilderung der Stationen gehört.

Mittelfristiger rnv-Standard an ESBO-Strecken:

- Bahnhofs- oder Haltepunktschild mit Linien- und Richtungsangabe sowie Tarifwabenkennzeichnung und Information zu Steighöhe / Rampeneinsatz
- Informationsvitrine oder Fahrplankasten mit Regel- oder Sonderfahrplänen sowie Liniennetzplan Schiene (soweit Platz verfügbar), bedarfsweise Kundeninformationsplakate für geplante abweichende Betriebszustände (Baustellen, SEV,...), Tarifinformationen (soweit Platz verfügbar).

Die rnv ist für das Aushängen der Haltestellenfahrpläne und Liniennetzpläne in ihrem Verkehrsgebiet zuständig. Sie hat dafür Sorge zu tragen, dass bei Fahrplanänderungen die Aushänge bis zum Inkrafttreten des neuen Fahrplanes ausgewechselt werden.

Jede Station im Vertragsgebiet verfügt über mindestens einen Fahrausweisautomaten.

Die Automaten sind benutzerfreundlich zu gestalten. Dabei ist darauf zu achten, dass die Fahrgäste problemlos erkennen können, dass sie Fahrausweise des Verbundtarifes lösen. Die Fahrausweisautomaten und -entwerter von VRN-Fahrausweisen werden durch die rnv betrieben und in einem kundengerechten Zustand gehalten.

In den Fahrzeugen erfolgt kein Fahrausweisverkauf, es sind nur Entwerter in den Fahrzeugen installiert.

Das dynamische Fahrgastinformationssystem (DFI) ist zum Vertragsbeginn im Fahrausweisautomaten integriert.

Nachrichtlich: Situation zum Zeitpunkt des Vertragsschlusses:

RHB-Strecke	Anzahl der Automaten	DFI oder im FAA integrierte DFI vorhanden?	Anschlussvermerke für folgende Stationen (vgl. §4.1 Abs. 16)
Oggersheim Endstelle	1	DFI im FAA	
Westlich B9	1	DFI im FAA	
Ruchheim	1	DFI im FAA	x
Maxdorf Bahnhof	1	DFI im FAA	x
Maxdorf Süd	1	DFI im FAA	
Fußgönheim	1	DFI im FAA	
Ellerstadt Ost	1	DFI im FAA	
Ellerstadt West	1	DFI im FAA	
Gönnheim	1	DFI im FAA	
Friedelsheim	1	DFI im FAA	
Bad Dürkheim Ost	1	DFI im FAA	
Bad Dürkheim Bahnhof	1	DFI im FAA	x

Das DFI-System ist laufend mit aktuellen Fahrplandaten (Soll- und Ist-Daten) zu versorgen. Die fehlerfreie Funktion der DFI-Anzeiger und aller weiteren Echtzeitinformedien ist durch die rnv sicherzustellen.

Die rnv verpflichtet sich außerdem, als Betreiberin der Haltestellen einen angemessenen Versicherungsschutz nach Maßgabe der gesetzlichen Bestimmungen zu schaffen und aufrechtzuerhalten.

6.2 Sauberkeit an Stationen

Die rnv wirkt darauf hin, dass alle Stationen in einem guten und fahrgastfreundlichen, d.h. sauberen und technisch wie betrieblich mangelfreien sowie möglichst vandalismussfreien Zustand präsentiert werden.

§ 7 Anforderungen an den Schienenersatzverkehr

Die rnv stellt sicher, dass im geplanten Schienenersatzverkehr (SEV) nur Fahrzeuge mit Sondernutzungsflächen und einer fahrzeuggebundenen Einstiegshilfe zum Einsatz kommen.

Der SEV ist in einer kundenfreundlichen Weise durchzuführen. Dabei gelten folgende Mindestanforderungen, die von der rnv zwingend einzuhalten sind:

- 1) Das SEV-Fahrpersonal und ggf. eingesetzte Reisendenlenker müssen während des Einsatzes telefonisch von der rnv erreichbar sein und die deutsche Sprache beherrschen. Die Leitstelle der rnv muss das SEV-Fahrpersonal direkt erreichen können.
- 2) Die im SEV eingesetzten Busse müssen frei von sichtbaren Beschädigungen sein.
- 3) In den SEV-Bussen sind die Haltestellen vor deren Erreichen rechtzeitig anzukündigen.
- 4) Eine Abfahrt vor der fahrplanmäßigen Abfahrtszeit an einer SEV-Haltestelle ist nicht zulässig und wird als Fahrtausfall gewertet. Selbiges gilt für das Auslassen von Haltestellen gem. §11.5 Absatz 5) des Verkehrsvertrages.
- 5) Die rnv stellt sicher, dass die Busse bei einem geplanten SEV generell eine Mitnahmemöglichkeit für Kinderwagen aufweisen.

§ 8 Betriebshof

Die rnv unterhält im Vertragsgebiet und/oder in näherer Umgebung einen Betriebshof, auf dem außerhalb der Betriebszeiten die Fahrzeuge (Stadtbahnen) abgestellt werden. Die Abstellung auf der Schienenstrecke ist nicht zulässig.

§ 9 Vertrieb

Der Vertrieb der Fahrausweise ist Sache der rnv. Es ist das gesamte Fahrausweissortiment des VRN-Verbundtarifes einschl. aller Zeitkarten inklusive der Übergangstarife zu den Nachbarverbänden anzubieten. Die Tarifbestimmungen und Beförderungsbedingungen des VRN sind anzuwenden. Neue Tarifangebote des VRN sind ab Inkrafttreten ins Verkaufssystem zu implementieren und zu vertreiben.

Es sind **Verkaufsagenturen** durch die rnv im Vertragsgebiet zu unterhalten und zu betreuen, die den persönlichen Verkauf von allen Fahrausweisen und Zeitkarten für Kunden im Vertragsgebiet ermöglichen.

Dies sind zum Zeitpunkt des Vertragsschlusses folgende Stellen:
Domicilia Shop Szalata, Mannheimer Str. 16, 67098 Bad Dürkheim
Öffnungszeiten: Mo-Fr: 07:30 - 18:00 Uhr, Sa: 07:30 - 12:30 Uhr

Schul-, Schreib- & Bürobedarf Oliver Becker, Hauptstraße 92, 67133 Maxdorf
Öffnungszeiten: Mo-Fr: 08:00 - 12:30 Uhr und 14:30 – 18:00 Uhr, Sa: 08:00 - 12:30 Uhr

Florian Jaksch, Schillerstraße 11, 67071 Ludwigshafen-Oggersheim
Öffnungszeiten: Mo-Do: 07:00 - 12:30 Uhr und 14:30 - 18:00, Fr: 07:00 - 18:00 Uhr, Sa: 07:30 - 13:00 Uhr.

Die rnv wird für einen gleichwertigen Ersatz sorgen, sollte einer der genannten Agenturen während der Dauer des Verkehrsvertrags schließen oder ausscheiden.

Die rnv hat für Groß- und Firmenkunden eine **Mobilitätsberatung** anzubieten, welche die Firmenkunden hinsichtlich der Möglichkeiten der Mitarbeitermobilität berät und welche hinsichtlich der Möglichkeiten von Job-Ticket-Angeboten betreut.

Zur **Kontrolle der Fahrausweise** sind die Grundsätze für die Durchführung von Fahrausweisprüfungen des VRN anzuwenden.

Die rnv wirkt an der Erstellung und Weiterentwicklung der Produktstandards und an einer Harmonisierung innerhalb des Verbundes mit.

§ 10 Beschwerdemanagement

Die rnv stellt eine kundennahe Beschwerdebearbeitung mit dem Ziel der Aufklärung der Fahrgäste und der Beseitigung der Ursachen für Beschwerden sicher - auch unter Wahrung der Interessen des AT.

Die rnv hat telefonisch, postalisch und per E-Mail für Beschwerden und Anfragen erreichbar zu sein. Diese Erreichbarkeit ist in allgemein üblicher Weise bekannt zu machen. Zur Erreichbarkeit der rnv für den Kunden siehe § 6.4 des Verkehrsvertrags.

Die Annahme und Bearbeitung von Beschwerden liegt im Verantwortungsbereich der rnv. Im Beschwerdemanagement sind die nachfolgend definierten Qualitätsanforderungen zu erfüllen:

- 1) Beschwerden sind innerhalb von zwei Wochen nach Eingang zu bearbeiten. Dem Beschwerdeführer ist die Antwort, entsprechend der Form des Eingangs der Beschwerde auf schriftlichem, telefonischem oder elektronischem Wege in kunden- und serviceorientierter Form mitzuteilen. Ist für die Bearbeitung der Beschwerde im Ausnahmefall ein längerer Zeitraum notwendig, ist dem Beschwerdeführer ein Zwischenbescheid mit Erläuterung des Verzögerungsgrundes zuzustellen. Grundsätzlich sind Beschwerden innerhalb von vier Wochen abschließend zu bearbeiten. Der Aufgabenträger behält sich vor, bei der rnv Stellungnahmen einzufordern. Ebenso behält sich der Aufgabenträger vor, Beschwerden eigenverantwortlich zu beantworten.
- 2) Von der rnv sind die Beschwerden und Hinweise EDV-gestützt in der Aufnahme und Bearbeitung zu dokumentieren. Vorzusehen ist eine Kategorisierung in der Dokumentation (z.B. Fahrplan, Liniennetz, Haltestellen, Fahrzeuge, Fahrpersonal, Pünktlichkeit, Anschlusssicherung).
- 3) Bei groben Verstößen des Fahrpersonals ist die rnv verpflichtet, disziplinarische Schritte einzuleiten.
- 4) Beschwerden, die bei den BA eingehen und den von der Vereinbarung erfassten Verkehr und Stationen betreffen, können durch die BA an die rnv zur Bearbeitung weitergeleitet werden. Es gelten die oben genannten Bearbeitungsgrundsätze durch die rnv.

Der AT behält sich grundsätzlich das Recht einer Überprüfung der Einhaltung der Bearbeitungsfristen und der Qualität der Beantwortung der Beschwerden vor.

Wesentliche Beschwerden werden im Quartalsbericht dargestellt.