

## **Anlage 1 zum Verkehrsbedienungsvertrag**

### **Qualitätsstandards zur Gewährleistung einer hochwertigen ÖPNV-Bedienung in der Stadt Halle (Saale)**

#### **1. Gleichzeitigkeit der Gültigkeit**

Die nachfolgend aufgeführten Qualitätsstandards gelten räumlich, zeitlich und sachlich gleichzeitig für das gesamte Angebot. So gilt beispielsweise die Gewährleistung der maximalen Luftlinienentfernung nach Punkt 2 nur als erfüllt, wenn die betrachteten Haltestellen gleichzeitig eine Bedienungsqualität nach den Punkten 4 und 5 aufweisen.

#### **2. Erschließungsqualität und Erreichbarkeit der Haltestellen**

Die Luftlinienentfernung zur nächsten bedienten Haltestelle soll für mindestens 95 % des in der Anlage 3 zu diesem Vertrag dargestellten bebauten Gebietes nicht mehr als

- 300 m im Stadtzentrum
- 500 m in den zentrumsnahen verdichteten Wohngebieten sowie in den Großwohnsiedlungen
- 800 m in den schwach verdichteten Außenbereichen, in den Ortsteilen sowie in monofunktionalen Gewerbe- und Industriegebieten

betragen. Der Ende 2004 in der Erschließung erreichter Standard soll nach Möglichkeit nicht unterschritten werden.

**Nachweis:** Bei jedem großen Fahrplanwechsel durch die HAVAG

**Sanktionen bei Nichtgewährleistung:** Kürzung des Zuschussbetrages in Höhe von 3 Mio. € um 25 % für die Zeitdauer der Unterschreitung, sofern die Luftlinienentfernungen nur für 80 % des Gebietes gewährleistet werden. Keine Zuschüsse für die Dauer der Unterschreitung, wenn dieser Wert bei unter 80 % liegt.

#### **3. Beförderungsqualität**

Wenn das Platzangebot nach einem bestimmten Verkehrsaufkommen bemessen wird, so ist sicherzustellen,

- Dass in der Hauptverkehrszeit keine Fahrgäste an den Haltestellen des maßgebenden Querschnittes zurückbleiben
- Dass in der Nebenverkehrszeit, am Wochenende und im Spätverkehr, die Fahrgäste nicht dicht gedrängt stehen müssen.

Als maßgebender Querschnitt gilt der regelmäßig am stärksten belastete Querschnitt.

**Nachweis:** Stichprobenartige Erhebungen (Teilstichprobe in jedem Quartal) nach einem Stichprobenplan durch Dritte (max. Stichprobenfehler 10 %).

**Sanktionen bei Nichtgewährleistung:** Kürzung des Zuschussbetrages in Höhe von 3 Mio. € um ..... % (die genaue Verfahrensweise der Sanktionen ist noch abzustimmen)

#### **4. Bedienungsqualität im Straßenbahnnetz**

Die im Nahverkehrsplan definierte Bedienungsqualität ist einzuhalten.

**Nachweis:** Bei jedem großen Fahrplanwechsel durch die HAVAG

**Sanktionen bei Nichtgewährleistung:** Kürzung des Zuschussbetrages in Höhe von 3 Mio. € um 25 % für die Zeitdauer der Unterschreitung, wenn die Bedienungshäufigkeit auf mehr als 3 Ästen bis maximal 5 Ästen (definiert als Strecke zwischen 2 Verzweigungen des Straßenbahn- bzw. Busnetzes) unter einen der geforderten Werte sinkt. Wird die Bedienungshäufigkeit darüber hinaus unterschritten, so werden für die Zeitdauer der Unterschreitung keine Zuschüsse nach § 3 (1) ausgereicht.

#### **5. Bedienungsqualität im Stadtbusnetz**

Die im Nahverkehrsplan definierte Bedienungsqualität ist einzuhalten.

**Nachweis:** Bei jedem großen Fahrplanwechsel durch die HAVAG

**Sanktionen bei Nichtgewährleistung:** Kürzung des Zuschussbetrages in Höhe von 3 Mio. € um 25 % für die Zeitdauer der Unterschreitung, wenn die Bedienungshäufigkeit auf mehr als 3 Ästen bis maximal 5 Ästen (definiert als Strecke zwischen 2 Verzweigungen des Straßenbahn- bzw. Busnetzes) unter einen der geforderten Werte sinkt. Wird die Bedienungshäufigkeit darüber hinaus unterschritten, so werden für die Zeitdauer der Unterschreitung keine Zuschüsse nach § 3 (1) ausgereicht.

#### **6. Verbindungsqualität**

- Im Tagesverkehr unter Einschluss des S-Bahn-Angebotes Gewährleistung der Erreichbarkeit des Stadtzentrums und des Hauptbahnhofes von allen Teilen des Stadtgebietes in höchstens 30, wenn aus dem Zubringerbus umgestiegen werden muss in höchstens 45 Minuten Beförderungszeit.
- Gewährleistung der direkten (umsteigefreien) Erreichbarkeit des Stadtzentrums von mindestens 95 % der Haltestellen des Straßenbahnnetzes im Stadtgebiet. Das Stadtzentrum gilt als direkt erreichbar, wenn zu mindestens zwei Haltestellen innerhalb oder auf dem Altstadttring eine Direktverbindung besteht.
- Der Hauptbahnhof ist im Straßenbahnnetz, auch mit Umsteigen von allen Stadtteilen, in höchstens 30 Minuten zu erreichen. Von den Außenbezirken, die ein Umsteigen vom Zubringerbus erfordern, darf die Reisezeit maximal 60 Minuten betragen.
- Unter Beachtung der o. g. Priorität der Netzgestaltung, hinsichtlich Erreichbarkeit des Stadtzentrums, sollten soweit möglich auch der Hbf. umsteigefrei erreichbar sein. Dies gilt insbesondere für Stadtteile bzw. -viertel ohne S-Bahn-Anschluss, deren Einwohnerdichte über 10 Einwohner/ha liegt.
- Gewährleistung einer optimalen räumlichen Verknüpfung der einzelnen Linien und Verkehrsträger des ÖPNV an den Verknüpfungspunkten und möglichst kurzer, direkter Umsteigewege.

**Nachweis:** Bei jedem großen Fahrplanwechsel durch die HAVAG

**Sanktionen bei Nichtgewährleistung:** Kürzung des Zuschussbetrages in Höhe von 3 Mio. € um 25 % für die Zeitdauer der Unterschreitung, wenn

- die genannten Beförderungszeiten für die Erreichbarkeit von Hauptbahnhof oder Stadtzentrum für maximal 10 % der Haltestellen auf maximal 45 bzw. 60 Minuten steigen oder
- das Stadtzentrum nur von mindestens 80 % der Haltestellen des Straßenbahnnetzes umsteigefrei erreichbar ist oder
- der Hauptbahnhof nur von mindestens 50 % der Haltestellen des Straßenbahnnetzes umsteigefrei erreichbar ist.

Werden die Werte noch stärker unterschritten, werden keine Zuschüsse nach § 3 (1) des Verkehrsbedienstleistungsfinanzierungsvertrages für die Zeitdauer der Unterschreitung gezahlt.

#### **7. Gewährung von Anschlüssen/Sicherung von Übergängen bei der durchgehenden Reisekette mindestens:**

- Gewährleistung geringer Übergangszeiten zwischen verknüpften Linien im Fahrplan an den betreffenden Haltestellen und bei auftretenden nennenswerten Verkehrsströmen. Sicherung der fahrplanmäßigen Übergänge in der Betriebsdurchführung an ausgewählten Haltestellen zwischen Straßenbahn/S-Bahn und Zubringerbuslinien in der Relation Zentrum – Außenbezirk
- Im Spätverkehr Gewährleistung geringer Übergangszeiten sowie der Anschlussgarantie auch zwischen den Straßenbahnlinien untereinander und zwischen Straßenbahn- und Buslinien.
- Die Haltestellen, an denen die Einhaltung des o. g. Betriebsablaufes kontrolliert werden, sind in der Anlage 5 aufgeführt, welche mit dem jährlichen Fahrplanwechsel aktualisiert wird.

**Nachweis:** Teilstichprobe an je zwei zufällig ausgewählten Verknüpfungspunkten durch unabhängige Dritte

**Sanktionen bei Nichtgewährleistung:** Kürzung des Zuschussbetrages in Höhe von 3 Mio. € um 50 % für die Zeitdauer der Unterschreitung wenn im Spät- und Wochenendfrühverkehr mehr als 5 % der Anschlüsse beanstandet werden.

Kürzung des Zuschussbetrages in Höhe von 3 Mio. € um 50 % für die Zeitdauer der Unterschreitung, wenn die fahrplanmäßigen Übergänge an den in der Anlage 5 genannten Haltestellen bei mehr als 10 % der Fahrten nicht gewährleistet wurden.

#### **8. Betriebsablauf**

- Erhöhung der Zuverlässigkeit und Pünktlichkeit der öffentlichen Verkehrsmittel
- Reduzierung der Behinderungszeiten an LSA, beim Ausfahren aus Haltestellenbuchten usw.
- Abbau von Verkehrsbehinderungen

**Nachweis:** Stichprobenartige Erhebungen (Teilstichprobe in jedem Quartal) nach einem Stichprobenplan durch Dritte an den Knotenpunkten Markt, Hauptbahnhof und Schwimmhalle Neustadt. Es wird die Abfahrtszeit überprüft.

**Sanktionen bei Nichtgewährleistung:** Keine direkten Sanktionen gegenüber der HAVAG. Gespräche über Leistungsverbesserungen bei wiederholt festgestellten Mängeln zwischen Stadt Halle (Saale) und Verkehrsunternehmen.

Werden die für die HAVAG durch Verkehrsbehinderungen und fehlende Umsetzung von Beschleunigungsmaßnahmen entstehenden Kosten nicht in der Vertragslaufzeit um im Durchschnitt jährlich mindestens 10 % gesenkt, sind die Ursachen dieser Entwicklung aufzudecken und nach Abstimmung mit den Entscheidungsträgern der Stadt Halle (Saale), ist über evtl. Erhöhung des Betriebskostenzuschuss um die nachgewiesenen Behinderungskosten zu verhandeln. Die HAVAG hat den Ausgangswert dieser Behinderungskosten im ersten Vertragsjahr nachvollziehbar auszuweisen.

## **9. Bestehende HAVAG- eigene Haltestellen (Anlage 6)**

- Forderung Zustand: keine Beanstandungen bei 90 % der Haltestellen (Beanstandung: mindestens ein großer Mangel oder mindestens drei kleinere Mängel)
- Definition: Kleine Mängel sind: offensichtliche Verschmutzungen an Wartehallen, Spritzschutzwänden, Handläufen, Haltestellenschildern und Vitrinen. Große Mängel sind: offensichtliche Verschmutzungen an Sitzen und sonstigen Einrichtungen mit Fahrgastkontakt, Unbrauchbarkeit der Informationseinrichtungen, undichte Dächer der Unterstände, Zerstörungen an den Haltestelleneinrichtungen.
- Verbesserung der Ausrüstung bzw. Ausstattung der Haltestellen, insbesondere bezüglich der Information, einschließlich akustischer und dynamischer Fahrgastinformation, entsprechend einer Prioritätenliste

**Nachweis:** Regelmäßige Stichprobenkontrollen (Teilstichprobe in jedem Quartal) durch unabhängige Dritte. Stichprobe: 10 % aller Richtungshaltestellen, Zufallsauswahl.

**Sanktionen bei Nichtgewährleistung:** Gespräche mit den für die konkrete Haltestelle/Wartehalle Verantwortlichen (Anlieger, Stadtverwaltung, DSR ...). Weitergehende Sanktionsmöglichkeiten richten sich nach den satzungsgemäßen bzw. vertraglichen Regelungen mit den Verantwortlichen. Die Möglichkeiten sind nötigenfalls auszubauen.

## **10. Fahrzeuge**

- Forderung Zustand: keine Beanstandungen bezüglich des Zustandes bei 90 % der Fahrzeuge (Beanstandung: mindestens ein großer Mangel oder mindestens drei kleinere Mängel)
- Definition: Kleine Mängel sind: offensichtlichen Verschmutzungen an Sichtflächen und Fenstern, leichte Verschmutzungen am Boden, eine defekte Tür, kleine Verschleißerscheinungen, Abgasgeruch im Fahrzeug. Große Mängel sind: offensichtlichen Verschmutzungen an Sitzen, Haltegriffen und sonstigen Einrichtungen mit Fahrgastkontakt, keine erkennbare regelmäßige Reinigung der anderen Komponenten des Fahrgastraumes, herumliegender Abfall, Unbrauchbarkeit der Informationseinrichtungen, Zerstörungen im Fahrzeug, ungenügende Beleuchtung, Unbrauchbarkeit der Haltewunsch- und Notruftasten.
- Forderung Komfort: Niederflureinstieg bei einer ständig wachsenden Anzahl des eingesetzten Fahrzeugparks (nach sechs Jahren: 50 %);

**Nachweis:** Regelmäßige Stichprobenkontrollen – Sauberkeit bei Ausfahrt aus Betriebshof - (Teilstichprobe in jedem Quartal) durch unabhängige Dritte. Stichprobe: 15 % aller im Jahresverlauf eingesetzten Wagen, Zufallsauswahl im laufenden Betrieb nach Abfahrt von festgelegten Endstellen (Anlage 7).

**Sanktionen bei Nichtgewährleistung:** Kürzung des Zuschussbetrages in Höhe von 3 Mio. € um 2,5 % für das entsprechende Quartal.  
Anmerkung: Zerkratzte Scheiben werden nicht in Bewertung einbezogen

### 11. Verknüpfung mit anderen Verkehrsmitteln

- Erschließung neuen Kundenpotentials für den ÖPNV durch Schaffung günstiger Übergangsmöglichkeiten zwischen dem Individualverkehr mit PKW bzw. Fahrrad und dem ÖPNV (Park+ Ride, Bike + Ride)

**Nachweis:** Im Zuge der Erstellung des Investitionsplanes bezüglich der baulichen Anlagen.

**Sanktionen bei Nichtgewährleistung:** Keine direkten Sanktionen.

### 12. Information und Marketing

- Gewährleistung einer breiten Kenntnis des Angebotes der HAVAG bei den Einwohner der Stadt Halle
- Über eine vorhandene ÖPNV-Alternative sollen die Einwohner, bezogen auf ihre zurückgelegten Wege, informiert sein (ausgenommen Sachzwänge).
- Der Grad der Informiertheit bei o. g. Wegen muss mindestens 50 % betragen.

**Nachweis:** Stichprobenbefragung in den Haushalten bezüglich dieser Kenntnisse jährlich durch unabhängige Dritte (KONTIV-Design)

**Sanktionen bei Nichtgewährleistung:** Kürzung des Zuschussbetrages in Höhe von 3 Mio. € frühestens fünf Jahre nach Vertragsbeginn um 5 % für zwei Jahre.

### 13. Kundenzufriedenheit

Die Kundenzufriedenheit ist jährlich kontinuierlich durch ein unabhängiges Institut durch die HAVAG durchführen zu lassen. Die Ergebnisse sind dem Aufgabenträger zugänglich zu machen. Folgende Merkmale sind abzufragen

- Fahrtenhäufigkeit,
- Streckennetz,
- Anschlüsse,
- Zuverlässigkeit/Pünktlichkeit
- Platzangebot
- Fahrzeugkomfort
- Sauberkeit/Ausstattung von Haltestellen und Fahrzeugen
- Persönliche Sicherheit in Fahrzeugen und an Haltestellen
- Information (Fahrzeug, Haltestellen , bei Störungen)
- Verhalten Personal,
- Fahrkartenerwerb



## Anlage 5

### Anschlusspunkte

1. An folgenden Haltestellen wird die Einhaltung der fahrplanmäßigen Übergänge zwischen Straßenbahn/S-Bahn und Bus in der Fahrrelation vom Zentrum zur Zielhaltestelle in den Außenbereichen der Stadt stichprobenhaft kontrolliert:

Am Grünen Feld  
Ammendorf  
Beesen  
Büschdorf  
Diesterwegstraße  
Frohe Zukunft  
Heide  
Kurt-Wüsteneck-Straße  
Rennbahnkreuz

2. An folgenden Haltestellen sind im Spät-, Nacht- und Wochenendfrühverkehr die Anschlüsse zwischen den Straßenbahnlinien bzw. zwischen Straßenbahn und Bus zu garantieren:

Marktplatz  
Rennbahnkreuz  
Kröllwitz (nach Fertigstellung Lückenschluss)  
Am Grünen Feld (für ein Richtung)  
Gimritzer Damm

**Gelöscht:** Joliot-Curie-  
Platz . (ab 2007:

**Gelöscht:** )

## Anlage 7

Endstellen, wo Sauberheitskontrollen durchgeführt werden sollen:

- Beesen
- Soltauer Straße
- Trotha
- Ammendorf
- Bad Dürrenberg
- Heide (ohne Parkplatz Hubertus)
- Südstadt
- Elsa- Brändström- Straße
- Göttinger Bogen
- Südpark
- Fontanestraße