

## Anforderungen an Information und Vertrieb

### 5.3.14 Anforderungen an Information und Vertrieb

Öffentlicher Nahverkehr ist insbesondere für Erstnutzer eine erklärungsbedürftige Dienstleistung. Daher ist es eine wichtige Aufgabe für den Kreis als Aufgabenträger sowie für die Verkehrsunternehmen, neue Kunden mit den erforderlichen Informationen zu versorgen, die für eine Erstnutzung des ÖPNV notwendig sind. Ebenso sind aber auch bestehende Kunden umfangreich und aktuell über das Angebot und dessen Veränderungen zu informieren und zu beraten. Nur wenn die notwendigen Informationen leicht zu erhalten sind, können potentielle Neukunden dauerhaft für den ÖPNV gewonnen werden.

Eine aktuelle, umfassende und richtige Information der (potentiellen) Fahrgäste ist somit entscheidende Voraussetzung für die Nutzung des ÖPNV durch die Bürgerinnen und Bürger. Zur Informationsvermittlung sind alle gängigen Medien und Informationskanäle zu nutzen. Dies sind gedruckte Informationen, die persönliche Auskunft und die Information per Telefon oder Internet. Derzeit findet unter dem Phänomen der Digitalisierung eine Verlagerung innerhalb der Informationskultur statt. Während Printmedien tendenziell an Bedeutung verlieren, gewinnen digitale Informationskanäle auch im Bereich des ÖPNV stetig an Bedeutung. Gemeinsam mit stationären Informationseinrichtungen gilt es eine ausgewogene Mischung von Informationsquellen bereitzustellen. Die Koordination und Vermarktung der Informationsangebote und die Bereitstellung attraktiver Informationskanäle ist dabei in Zusammenarbeit des Aufgabenträgers mit den Verkehrsunternehmen und ggf. weiteren Partnern voranzutreiben. Unter „Vertrieb“ werden alle Dienstleistungen verstanden, die im Zusammenhang mit dem Verkauf von Fahrkarten und der Weitergabe von Informationen stehen. Beschrieben werden die Vertriebswege und Vertriebsstätten.

Es kommen folgende Informations- und Vertriebswege in Betracht:

- Information- und Buchungsservice über Telefon oder Internet
- Information und Verkauf in Fahrzeugen der Verkehrsunternehmen
- Information- und Verkaufsstellen sowie Mobilitätszentralen
- Vertrieb über stationäre Fahrscheinautomaten

#### **Information und Vertrieb per Telefon und Internet**

Sowohl bei der Beschaffung von Informationen durch den Kunden als auch dem Dialog zwischen Kunden und Verkehrsunternehmen (Anregungen, Beschwerden) kommen Telefon, Smartphone-App und Internet eine große Bedeutung zu. Insbesondere in einem großen Flächenkreis wie dem Kreis Soest spielen diese nicht ortsgebundenen Informationskanäle eine wichtige Rolle. Daher sind sie in Zukunft weiter auszubauen.

Für die zunehmend bedeutsameren bedarfsgesteuerten Bedienungsformen (Anruf-Sammel-Taxi und TaxiBus-Fahrten) sind die einheitlichen Buchungsmöglichkeiten weiter zu entwickeln.

■ **Tabelle 1: Anforderungen an Informationen und Vertrieb über Telefon und Internet**

Kategorie	Standards / Messgrößen
Information per Telefon	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Für die telefonische Kundeninformation wird landesweit einheitlich „Die Schlaue Nummer für Bus &amp; Bahn“ eingesetzt.</li> <li>• Die Erreichbarkeit der telefonischen personenbedienten Fahrplan- und Tarifauskunft ist an allen Wochentagen ganztägig zu gewährleisten.</li> <li>• Die bereitzustellende Kapazität hat sich an der tageszeitlich schwankenden Zahl der Anrufe auszurichten. Sicherzustellen ist, dass 80 % der Anrufe im ersten Versuch bedient werden.</li> <li>• Über Zahl und Art der Anrufe ist eine Statistik zu führen und auf Wunsch dem Aufgabenträger zur Verfügung zu stellen.</li> </ul>
Information und Vertrieb per Internet	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Das gesamte Internetangebot ist barrierefrei auszugestalten (barrierefreies Internetangebot).</li> <li>• Die Fahrplanauskunft per Internet (EFA bzw. HAFAS) ist bereitzustellen und laufend zu aktualisieren. Ergänzend hierzu ist auch eine Tarifauskunft für das Gebiet der Verkehrsgemeinschaft Ruhr-Lippe und angrenzende Räume anzubieten.</li> <li>• Informationen zu aktuellen Änderungen (z.B. Zusatzverkehr zu Großveranstaltungen) sind innerhalb von 24 Stunden in das System einzupflegen.</li> <li>• Informationen über kurzfristige Betriebsstörungen sind auf den Homepages der Verkehrsunternehmen laufend aktuell darzustellen. Eine Aufnahme in die elektronische Fahrplanauskunft ist anzustreben.</li> <li>• Über die Homepages der Verkehrsunternehmen ist die Möglichkeit zu geben, Informationen zu bestellen. Für den Fahrscheinkauf (Zeitkarten) per Internet sind geeignete Lösungen zu finden.</li> <li>• Über die Homepages der Verkehrsunternehmen sind die Fahrpläne aller Linien sowie Liniennetzpläne als Download anzubieten.</li> <li>• Anzubieten sind weiterhin Infos zu Zuständigkeiten und Ansprechpartnern.</li> <li>• Zur individuellen Planung müssen detaillierte und aktuelle Informationen über alle barrierefreien ÖPNV-Angebote und Anschlussverbindungen durch das Internet abrufbar sein</li> <li>• Die kreisweite Informations-App „mobile info“ mit automatisierten Informationen, im Sinne der Barrierefreiheit auch mit akustischer Ansage, sollen etabliert und weiterentwickelt werden.</li> </ul>
Buchung per Telefon und Internet	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Für die Buchung von Fahrten bedarfsgesteuerter Angebote (Anruf-Sammel-Taxi und TaxiBus-Fahrten) im Kreisgebiet ist eine einheitliche, aus dem Festnetz und dem Mobilfunknetz gleichermaßen erreichbare Telefonnummer anzustreben.</li> <li>• Für die verschiedenen Angebote ist eine einheitliche</li> </ul>

Kategorie	Standards / Messgrößen
	<p>Buchungsfrist vorzusehen. Diese darf maximal eine Stunde betragen, eine Verkürzung auf einheitlich 30 Minuten ist anzustreben.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Die Buchungsmöglichkeit per Internet ist anzustreben; ergänzend ist eine entsprechende App zu entwickeln</li> <li>• Über Zahl und Art der Anrufe ist eine Statistik zu führen und auf Wunsch dem Aufgabenträger zur Verfügung zu stellen.</li> </ul>

Neben den genannten Wegen der Informationsweitergabe soll das bereits bestehende Angebot an MobilitätsPaten im Kreis Soest gepflegt und ausgeweitet werden. MobilitätsPaten stehen vor Ort, telefonisch und per E-Mail bei allen Fragen rund um Bus und Bahn zur Verfügung. MobilitätsPaten sind ehrenamtliche Berater, und Ansprechpartner für alle Menschen, die öfter Bus oder Bahn nutzen möchten.

### Service in den Bussen

Bezüglich der Qualitätsstandards zur Serviceorientierung, zur Informiertheit, zum äußeren Erscheinungsbild und zu sonstigen Qualifikationen der in den Verkehrsunternehmen Beschäftigten mit Kundenkontakt wird auf das Kapitel 5.3.12 verwiesen.

#### ■ Tabelle 2: Anforderungen an den Service in den Bussen

Kategorie	Standards / Messgrößen
Fahrgastinformation	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Das Fahrpersonal verfügt über Informationen zu Fahrzeiten, Anschlüssen und Tarifen im Bedienungsgebiet und berät den Fahrgast hinsichtlich seines Fahrtwunsches.</li> <li>• Es besteht für den Fahrer die Möglichkeit, fahrgastbezogene Informationen über eine Leitstelle zu beschaffen bzw. an diese weiterzugeben.</li> <li>• Das Fahrpersonal ist über aktuelle Änderungen informiert und gibt diese ohne Aufforderung an die Fahrgäste weiter.</li> </ul>
Fahrscheinverkauf	<ul style="list-style-type: none"> <li>• In allen Fahrzeugen im Gebiet des Kreises Soest werden Fahrausweise des Bartarifs verkauft. Hierzu sind die Fahrzeuge mit Fahrausweisdruckern und Entwertern auszurüsten.</li> <li>• Neben dem Westfalen-Tarif wird der NRW-Tarif (nur Pauschalpreistickets mit Ausnahme SchönesJahrTicket (NRW) sowie das Schöne-Wochenende-Ticket verkauft. In Grensräumen zu Nachbarverkehrsgemeinschaften / -verbänden sollen auch deren Tarife verkauft werden können.</li> <li>• In den Fahrzeugen ist die bargeldlose Bezahlung zu ermöglichen.</li> </ul>

### Verkaufsstellen und Mobilitätszentralen

Um eine angemessene Beratung auch vor Ort zu gewährleisten, ist die Möglichkeit zum persönlichen Kundengespräch anzubieten. Art und Umfang des persönlichen Beratungsangebotes wird nachfolgend erläutert.

Im Kreis Soest soll ein flächendeckendes Netz zur Beratung und Bewerbung des ÖPNV entwickelt werden. Dazu sollen bereits bestehende Verkaufsstellen sowie Einrichtungen wie Bürgerbüros,

Touristeninformationen etc. genutzt und bei Bedarf punktuell ausgebaut werden.

Ziel ist ein Service mindestens in allen Grund- und Mittelzentren in der Nähe zentraler Haltestellen, über den potenzielle Nutzer ein Grundangebot an Kundeninformationen zum ÖPNV sowie die gängigen Fahrausweise erlangen können.

Für detaillierte Fragen ist eine intensive Vernetzung mit den Verkehrsunternehmen anzustreben. Diese sind auch für die Schulung des Personals verantwortlich.

- An Hauptverknüpfungspunkten sollen sich darüber hinaus zukünftig Mobilitätszentralen entwickeln, die umfassende Information und Beratung zum öffentlichen Verkehrsangebot bieten und das gesamte Fahrscheinsortiment vertreiben.
- Mittels Info-Bussen kann temporär auch an weiteren Standorten des Kreises flexibel auf das ÖPNV-Angebot aufmerksam gemacht und hierzu beraten werden, z. B. im Rahmen von Veranstaltungen und Festen.

■ **Tabelle 3: Anforderungen an den stationären Service**

Kategorie	Standards / Messgrößen
Verkaufsstellen	Die Verkaufsstellen erfüllen mindestens folgende Aufgaben: Grundangebot an Kundeninformationen, Verkauf gängiger Fahrausweise, Ausgaben / Verkauf von Medien. Anzustreben ist die Möglichkeit der elektronischen Fahrplanauskunft in den Verkaufsstellen. Die Verkaufsstellen sollen zu nachfragerrelevanten Zeiten geöffnet haben. Die Verkaufsstellen sind durch eine einheitliche Außenwerbung kenntlich zu machen.
Bürgerbüros, Tourist-Informationen	Um den Bürgerinnen und Bürgern an ihrem Wohnort die Möglichkeit zur persönlichen ÖPNV-Information zu bieten, sollten die Bürgerbüros der Städte und Gemeinden in die Lage versetzt werden, Beratungen in einfacheren Angelegenheiten durchzuführen. Hierzu sind sie mit dem Zugang zur elektronischen Fahrplanauskunft sowie Informationsmaterialien auszustatten. Ein Verkauf gängiger Fahrscheine sollte ggfs. möglich sein.
Mobilitätszentralen	Mobilitätszentralen liegen in verkehrsgünstiger Innenstadtlage an Bahnhöfen / ZOB. Mobilitätszentralen erfüllen mindestens folgende Aufgabe: umfassende Beratung über das ÖPNV- und SPNV-Angebot (Fahrplan, Tarif etc.), Verkauf der gesamten Fahrausweis-Angebotspalette, Ausgaben / Verkauf von Medien, Entgegennahme von Beschwerden / Reklamationen. Die Mobilitätszentralen sollen zu nachfragerrelevanten Zeiten geöffnet haben. Die Personalausstattung soll sich an der Kundennachfrage orientieren. Die Mobilitätszentralen sollen Besuchern den Zugang zur elektronischen Fahrplanauskunft ermöglichen, so dass diese Fahrplaninformationen selbständig ausdrucken

Kategorie	Standards / Messgrößen
	können. Zur individuellen Planung sind detaillierte und aktuelle Informationen über alle barrierefreien ÖPNV-Angebote und Anschlussverbindungen durch kompetente Beratung in der Mobilitätszentrale anzubieten.
Öffentliche Einrichtungen mit hohem Bezug zum ÖPNV	Die Ausstattung von zentralen Einrichtungen in den Städten und Gemeinden des Kreises Soest mit Monitoren mit dynamischen Fahrgastinformationen („Abfahrtsmonitore“) ist wünschenswert.
Stationäre Fahrscheinautomaten	Neben dem Westfalen-Tarif wird der NRW-Tarif (nur Pauschalpreistickets mit Ausnahme SchönesJahrTicket (NRW) sowie das Schöne-Wochenende-Ticket verkauft. In Grenzräumen zu Nachbarverkehrsgemeinschaften / -verbänden sollen auch deren Tarife verkauft werden können.

### Printmedien

Unter Printmedien werden die Veröffentlichungen zum ÖV-Angebot, insbesondere Fahrplan, Tarif und Liniennetz in gedruckter Form verstanden. An Printmedien sind folgende Anforderungen zu stellen:

- eindeutig, klar und schnell verständlich,
- übersichtlich, anschaulich und gut lesbar,
- wiedererkennbares Design.

### ■ Tabelle 4: Anforderungen an die Printmedien

Kategorie	Standards / Messgrößen
Fahrplanbuch	Es ist ein Fahrplanbuch für das gesamte ÖV-Angebot zu erstellen. Dieses soll in Teilausgaben veröffentlicht werden. Die Fahrplanbücher sind jeweils zum Fahrplanwechsel neu zu erstellen. Die Fahrplanbücher enthalten neben Netzplänen, Fahrplänen und Tarifinformationen auch Informationen zum barrierefreien Angebot sowie zum Serviceangebot wie z. B. Informations- und Vertriebsstellen.
Liniennetzplan	Es ist ein Liniennetzplan für das gesamte ÖV-Angebot im Kreisgebiet einschließlich der kreisgrenzüberschreitenden Verbindungen zu erstellen.  Für alle Stadtverkehre sind separate Stadtliniennetzpläne auszugeben.  Darstellung der bedeutsamen intermodalen Verknüpfungspunkte.
Pocket-Folder	Für SchnellBus-Linien, NachtBus-Linien und wichtige Regional-Linien sind die Fahrplaninformationen in Einzeldarstellungen (Pocket-Foldern o.ä.) bereitzustellen. Informationen zum Tarif sind in kompakter Form anzubieten.

Kategorie	Standards / Messgrößen
Plakate	Über wichtige Änderungen im ÖPNV-Angebot (Fahrplanwechsel, Tarifänderungen, Änderungen im Netz, langfristige Baustellen usw.) ist durch Aushang entsprechender Plakate in den Bussen rechtzeitig zu informieren.
Presse	Informationen zu kurzfristig notwendigen Änderungen des Fahrplanes (Umleitungen o.ä.) sind in der örtlichen und regionalen Tagespresse zeitnah zu veröffentlichen
Vertrieb und Verfügbarkeit	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fahrplanbuch, Liniennetzplan, Stadtliniennetzplan und Pocket-Folder werden über die Verkaufsstellen der Verkehrsunternehmen ganzjährig vertrieben. Neben der persönlichen Abholung ist eine telefonische / schriftliche Bestellung mit Zusendung per Post möglich.</li> <li>• Ein Vertrieb der Medien über weitere Stellen wie etwa Bürgerbüros ist wünschenswert.</li> <li>• Fahrplanbücher und Liniennetzpläne werden mindestens 4 Wochenlang nach ihrer Veröffentlichung in den Fahrzeugen der Verkehrsunternehmen angeboten.</li> <li>• Die Auflagen sind so zu bemessen, dass eine lückenlose Verfügbarkeit der Medien gewährleistet ist.</li> <li>• Die Fahrplanmedien werden kostenlos abgegeben.</li> </ul>

### Anforderungen an barrierefreie Fahrgastinformation und Serviceleistungen

Die barrierefreien Mobilitätsketten sind von barrierefreien Informationen zu begleiten. Die Bereitstellung barrierefreier Informationen bezieht sich grundsätzlich auf zwei Aspekte:

- barrierefreie Informationen zum Mobilitätsangebot und
- barrierefreie Informationen zur barrierefreien Nutzbarkeit der Infrastruktur (umfassende Information auch für Begleitpersonen zur Planung des Weges).

Nutzungsrelevante Fahrgastinformationen sollen sowohl in visueller als auch in akustischer oder taktile Form dem Fahrgast bereitgestellt werden („Zwei-Sinne-Prinzip“). Die Bereitstellung kann dabei auch über verschiedene Medien bzw. Kanäle erfolgen.

Die Informationssysteme im ÖPNV sind möglichst einheitlich zu gestalten, um eine hohe Wiedererkennbarkeit und eine lückenlose Nutzbarkeit gewährleisten zu können. Zu vermeiden sind zusätzliche „Barrieren“ durch unterschiedliches Design der Leit- und Informationssysteme. Visuelle, taktile und akustische Orientierungshilfen sollen auf Grundlage des bisher realisierten Standards systematisch zur Schaffung „geschlossener Ketten“ weiterentwickelt werden.

Für Informationsdarstellungen sind nachfolgende Anforderungen zu beachten.

- Visuelle Informationen: kontrastreich, blendfrei, leicht lesbar (auch bei Dunkelheit), leicht verständliche Sprache, möglichst keine Laufschriften und Vermeidung von Anglizismen.

- Akustische Informationen: ausreichende, dynamisch anpassbare Lautstärke, leicht verständliche Sprache, Ankündigungssignal, spezifische Lautstärke und differenzierbarer Sprachklang für außerordentliche Ansagen sowie keine Dialekte und Vermeidung von Anglizismen.

Fahrplanbücher und Liniennetzpläne müssen ausreichend große, lesbare Schriften aufweisen. Neue Möglichkeiten der barrierefreien Information bieten Smartphone-Lösungen, wie die App „mobile info“. Die Bordgeräte der Busse senden Daten zu Fahrplan, zur Pünktlichkeit und zu Haltestellen per Bluetooth an Smartphones und spezielle Handgeräte, wodurch den Fahrgästen barrierefreie Informationen zur Verfügung gestellt werden.<sup>1</sup>

Auch die Fahrgastinformation via Internet muss sukzessive barrierefrei ausgestaltet werden. Barrierefreie Internetangebote verstehen sich als Web-Angebote, die von allen Nutzern unabhängig von ihren Einschränkungen oder technischen Möglichkeiten uneingeschränkt (barrierefrei) genutzt werden können. Dies bedeutet bspw., dass Texte gut strukturiert sein müssen, Schriften müssen skalierbar sein, Kontraste spielen bei der Darstellung des Angebots auf der Webseite eine zentrale Rolle, Inhalte sollten per Sprachausgabe abrufbar sein etc. Eine entsprechende Rechtsverordnung (Barrierefreie-Informationstechnik-Verordnung – BITV) von Bundesinnenministerium und Bundesministerium für Arbeit und Sozialordnung regelt die Maßgaben hierfür.

---

<sup>1</sup> siehe: [http://busse-und-bahnen.nrw.de/fileadmin/user\\_upload/dokumente/06\\_Presse/Flyer\\_Kreis\\_Soest\\_druckfertig.pdf](http://busse-und-bahnen.nrw.de/fileadmin/user_upload/dokumente/06_Presse/Flyer_Kreis_Soest_druckfertig.pdf)