



*Verkehrsverbund
Mittelschwaben GmbH*



Mit Garantie ans Ziel!

Qualitätsstandards

für den öffentlichen Personennahverkehr (ÖPNV)
im VVM Verkehrsverbund Mittelschwaben
in den Landkreisen Günzburg, Unterallgäu
und der Stadt Memmingen



**Verkehrsverbund
Mittelschwaben GmbH**



Inhalt

Bedienungsqualität

- 4 Bedienungsumfang
- 6 ÖPNV-Einzugsbereiche
- 7 Zulässige Warte- und Übergangszeiten / Umsteigevorgänge
- 9 Erschließungskriterien

Beförderungsqualität

- 10 Besondere Anforderungen für mobilitätsbeeinträchtigte Personen
- 10 Fahrradmitnahme
- 10 Haltestellen
- 12 Fahrzeuge
- 14 Fahrpersonal
- 14 Information und Vertrieb
- 16 Hinweis- und Beschwerdemanagement
- 16 RBL
- 17 Betriebsstörungenmanagement
- 19 Sicherheit
- 20 Der Verkehrsverbund Mittelschwaben

Sehr verehrte Fahrgäste,

seit seiner Gründung im Jahr 1996 steht der Verkehrsverbund Mittelschwaben unter dem Motto „Im VVM mit Garantie ans Ziel“ für Attraktivität im ÖPNV und Innovation zum Nutzen der Fahrgäste vor allem im ländlichen Bereich. Mit der nun startenden Offensive zu einer weiter verbesserten Qualität für den Fahrgast setzt der VVM ein Zeichen, das im Bereich des Öffentlichen Personennahverkehrs beispielhaft ist: Alle Verkehrsunternehmen im VVM verpflichten sich zu messbaren, gleichbleibenden Qualitätsstandards, auf die sich die Fahrgäste in den Landkreisen Günzburg und Unterallgäu sowie der Stadt Memmingen verlassen können. Die beiden Landkreise unterstützen dieses Engagement ausdrücklich und wollen dazu auch einen finanziellen Beitrag leisten.

Bereits heute setzt der VVM hohe Maßstäbe: Mit modernen Fahrzeugen in einem leistungsfähigen Grundnetz, ergänzendem Schülerverkehr und den innovativen Angeboten beim Ruf-Bus, im Richtungsband- und im Flächenbetrieb wird den Kundenanforderungen bestmöglich entsprochen. Den Unternehmen im VVM wünschen wir weiterhin „Gute Fahrt“.



Hubert Hafner



Hans-Joachim Weirather



Dr. Ivo Holzinger



Hubert Hafner
Landrat Hubert Hafner

Hans-Joachim Weirather
Landrat Hans-Joachim Weirather

Dr. Ivo Holzinger
OB Dr. Ivo Holzinger

Bedienungsqualität



Bedienungsumfang (im Nahverkehrsplan verwendete Werte)

Grenz- und Richtwerte für die Bedienungshäufigkeiten werktags (Mo-Fr)

Indikator	Grenzwert			Richtwert		
Bedienungshäufigkeiten	Anzahl der Fahrtenpaare/Werktage als Summe über die jeweilige Verkehrszeit					
Ländlicher Raum	HVZ	NVZ	SVZ	HVZ	NVZ	SVZ
über 3.000 Einwohner	7	3	1	12	6	3
1.000–3.000 Einwohner	3	2	1	6	4	2
500–1.000 Einwohner	2	1	0	4	2	1

HVZ (Hauptverkehrszeit): 06:00 Uhr bis 07:59 Uhr
12:00 Uhr bis 13:59 Uhr

NVZ (Nebenverkehrszeit): 08:00 Uhr bis 11:59 Uhr
14:00 Uhr bis 18:59 Uhr

SVZ (Schwachverkehrszeit): 19:00 Uhr bis 23:59 Uhr
00:00 Uhr bis 05:59 Uhr

Landkreis Günzburg: Grenzwerte
Landkreis Unterallgäu: Grenzwerte
Stadt Memmingen: Grenzwerte

Nahverkehrsplan Memmingen/
Unterallgäu (16.01.2006) und Fort-
schreibung Nahverkehrsplan Günzburg
(15.07.2010), Leitlinie zur Nahverkehrs-
planung in Bayern, Juli 1998)

Strukturierung des Verkehrsnetzes mit Merkmalen lt.
Nahverkehrsplan Grundnetz / Ergänzungsnetz / Ruf-Bus /
Richtungsband / Flächenbetrieb

Kernfahrzeiten (Zeitfenster früh / mittags / nachmittags)
der Schulstandorte Memmingen, Mindelheim, Krumbach,
Thannhausen, Günzburg

Entsprechend der Kundenanforderungen in Verbindung mit
der Wirtschaftlichkeit und Finanzierbarkeit werden alle derzeit
verfügbaren und technisch machbaren Betriebsformen zum
Einsatz gebracht:

	Linien, z.B.
Grundnetz	600 Krumbach-Augsburg 812 Krumbach-Weissenhorn feste Route
Ergänzungsnetz (Schülerverkehr)	815 Krumbach-Günztal 820 Krumbach-Aletshausen 823 Krumbach-Breitenthal feste Route
Bedarfsnetz (Ruf-Bus)	auf verschiedenen Linien im WM-Gebiet im Einsatz fährt nur auf Zuruf (seit 1998)
Bedarfsnetz (Richtungsbandbetrieb)	600 bedient Oberrohr, Schönebach Stichfahrt auf Zuruf (seit 2007)
Bedarfsnetz (Flächenbetrieb)	NEU ab 01.07.2009: FLEXIBUS Flächenbetrieb auf Zuruf

ÖPNV-Einzugsbereiche

(im Nahverkehrsplan verwendete Werte)

Einhaltende Reisezeiten (innerhalb der Gemeinden, zwischen Gemeinden, Klein-/Mittel- und Oberzentren lt. Nahverkehrsplan)

Grenz- und Richtwerte: Erreichbarkeit übergeordneter Orte

Indikator	Grenzwert	Richtwert
Erreichbarkeit übergeordneter Orte	Anbindung aller Teilflächen ab 500 Einwohner	
Nachbarschaftsbereich	Bei mehr als 5 Straßenkilometern Entfernung vom Zentrum der Gemeinde: Anbindung der Teilflächen durch den ÖPNV in maximal 40 Min. Reisezeit Dort in mindestens 80% Anschluss an Unter-, Mittel-, und/oder Oberzentrum. Der Anschluss ist dann gegeben, wenn die Weiterfahrt innerhalb von 15 Minuten möglich ist.	Bei mehr als 3-5 Straßenkilometern Entfernung vom Zentrum der Gemeinde: Anbindung der Teilflächen durch den ÖPNV in maximal 30 Min. Reisezeit Dort in mindestens 100% Anschluss an Unter-, Mittel-, und/oder Oberzentrum. Der Anschluss ist dann gegeben, wenn die Weiterfahrt innerhalb von 10 Minuten möglich ist.
Zentrale Orte	ÖPNV-Anbindung der Teilflächen an • Unterzentrum in 50 Min. • Mittel-/Oberzentrum in 90 Min.	ÖPNV-Anbindung der Teilflächen an • Unterzentrum in 40 Min. • Mittel-/Oberzentrum in 60 Min.
Die Erreichbarkeit ist nur dann gegeben, wenn Hin- und Rückfahrt sowohl innerhalb eines Halbtages- als auch eines Tageszeitraumes gewährleistet ist		

Landkreis Günzburg: Grenzwerte
Landkreis Unterallgäu: Grenzwerte
Stadt Memmingen: Grenzwerte

Nahverkehrsplan Memmingen/Unterallgäu (16.01.2006) und Fortschreibung Nahverkehrsplan Günzburg (15.07.2010), Leitlinie zur Nahverkehrsplanung in Bayern, Juli 1998)



Zulässige Warte- und Übergangszeiten / Umsteigevorgänge

Landkreis Unterallgäu und Stadt Memmingen

Hier wurde im Dialog zwischen dem Landkreis Unterallgäu und dem Verkehrsverbund Mittelschwaben ein Kriterienkatalog im Rahmen des Projektes Optimierung des Schülerverkehrs erarbeitet. Die Angebotskriterien wurden mit dem ÖPNV-Beirat des Landkreises Unterallgäu und der Stadt Memmingen abgestimmt. Die nachfolgend dargestellten Kriterien sind als Richtwerte bzw. Grenzwerte (Obergrenze) zu verstehen. Bei der Angebotsplanung ist eine Umsetzbarkeit und Finanzierbarkeit eine wesentliche Grundlage.

1. Maximale Wartezeiten

	Richtwert	Grenzwert
Ab Ankunft Schule bis Unterrichtsbeginn:	30 Min.	40 Min.
Nach Unterrichtsende ab Abfahrthaltestelle	30 Min.	40 Min.

Bei mindestens 80 % der beförderungsberechtigten Schüler muss der Richtwert eingehalten werden; der Grenzwert soll nicht überschritten werden.

2. Maximale Übergangszeiten

An zentralen Umsteigehaltestellen und Bahnhöfen	max. 20 Min.
---	--------------

3. Bedienungsumfang

Anfahrt	Früh:	zur 1. Stunde
Rückfahrten	Mittag:	nach 6. Stunde (ca. 13:15 Uhr)
	Nachmittag:	nach 2. Nachmittagsstunde (ca. 15:30 Uhr) nach 3. Nachmittagsstunde (ca. 16:30 Uhr)
nach der 7. Stunde wird in der Regel keine Rückfahrt angeboten		

4. Kapazitätsanforderungen

Sitz- und Stehplätze: Die Auslastung der Fahrzeuge liegt im Regelfall unter der gesetzlich zulässigen Belegung, diese wird nicht überschritten.

Gefäßgröße/-anzahl: Bereitstellung ausreichender Kapazitäten, soweit planbar



Landkreis Günzburg



1. Maximale Wartezeiten

Ab Ankunft Schule bis Unterrichtsbeginn: max. 40 Minuten
 Nach Unterrichtsende ab Abfahrthaltestelle max. 40 Minuten

2. Maximale Übergangszeiten

An zentralen Umsteigehaltestellen und Bahnhöfen max. 20 Minuten

3. Bedienungsumfang

Anfahrt Früh: zur 1. Stunde
 Rückfahrten Mittag: nach 6. Stunde (12.50 bis 13:15 Uhr)
 Nachmittag: Nachmittagsrückfahrt zur Hauptunterrichtszeit am Schulstandort (in der Regel nach 8. Stunde)
 Abend: weitere Rückfahrt (Abfahrt: ca. 16:30 bis 18:00 Uhr)
 nach der 7. Stunde wird in der Regel keine Rückfahrt angeboten

4. Kapazitätsanforderungen

Steh- und Sitzplätze: Die Auslastung der Fahrzeuge liegt im Regelfall unter der gesetzlich zulässigen Belegung, diese wird nicht überschritten.

Gefäßgröße/-anzahl: Bereitstellung ausreichender Kapazitäten, soweit planbar

5. zulässige Umsteigevorgänge

Grundschulen: 0, Mittel-, Realschulen: 1, Gymnasien, Berufsschulen: 2

Erschließungskriterien (im Nahverkehrsplan verwendete Werte) (Einzugsradien um Haltestellen)

Grenz- und Richtwerte: Einzugsbereiche von Haltestellen und räumliche Erschließung

Indikator	Grenzwert		Richtwert	
Einzugsbereich von Haltestellen (m Luftlinie)				
	Bus, Straßenbahn	S-, U-, Eisenbahn	Bus, Straßenbahn	S-, U-, Eisenbahn
Ober-/Mittelzentrum				
Kernbereich	400	600	300	600
Gebiete mit hoher Nutzungsdichte	500	800	400	600
Gebiete mit niedriger Nutzungsdichte	800	1200	600	1000
Unter-/Kleinzentrum				
zentraler Bereich	500	800	400	600
übriges Gebiet	800	1200	600	1000
Verkehrsachsen	800	1200	600	1000
Sonstige Räume				
zentraler Bereich	600	1000	400	800
ländlicher Raum	1000	1800	800	1500
räumliche Erschließung	Anbindung aller Teilflächen ab			
	500 Einwohner		200 Einwohner	
	Mindestens 80% der Einwohner (oder ein entsprechender Teil der Einpendler, bzw. vergleichbarer verkehrserzeugender Einrichtungen) der Teilflächen sollen im Einzugsbereich von Haltestellen (s.o.) liegen.			
Landkreis Günzburg:	Grenzwerte	Nahverkehrsplan Memmingen/ Unterallgäu (16.01.2006) und Fortschreibung Nahverkehrsplan Günzburg (15.07.2010), (Leitlinie zur Nahverkehrsplanung in Bayern, Juli 1998)		
Landkreis Unterallgäu:	Grenzwerte			
Stadt Memmingen:	Richtwerte			

Die Schulstandorte sollen über zusätzliche standortnahe Schul-Haltestellen erschlossen werden, die eine Einhaltung der Wegezeit zwischen Klassenzimmer und Bushaltestelle von in der Regel 10 Minuten ermöglichen.

Beförderungsqualität



Besondere Anforderungen für mobilitätsbeeinträchtigte Personen

Zur Gruppe der mobilitätsbeeinträchtigten Personen gehören u.a. ältere Menschen, Körperbehinderte, Sehbehinderte. Für diese in ihrer Mobilität beeinträchtigten Personen sollten in den Fahrzeugen Voraussetzungen gegeben werden, die es ihnen ermöglichen, ihre Wege mit öffentlichen Verkehrsmitteln zurückzulegen. Nach dem Behindertengleichstellungsgesetz ist für die Nutzung des ÖPNV eine weitgehende Barrierefreiheit anzustreben.

Dies gilt auch für Personen mit Lasten (Koffern, Einkaufstaschen) oder Menschen mit Kleinkindern im Kinderwagen

Fahrradmitnahme

Außerhalb der Verkehrsspitze (Schülerverkehr) möglich; nicht im Innerortsverkehr

Haltestellen

Saubere Haltestellen mit angemessenem Komfort und Ausstattung. Berücksichtigung der Belange mobilitätseingeschränkter Personen mindestens bei neuen Anlagen. Einheitliches und betreiberübergreifendes Haltestellenmanagement.

Gesetzliche Haltestellenkennzeichnung gem. § 32 Abs. 2 BOKraft in Verbindung mit freiwillig anzustrebenden, weiterführenden Ausstattungsstandards je nach Nutzerzahl/Größe:

Basisausstattung 1 (Mindestausstattung aller Haltestellen)

- Haltestellenkennung
(Anzeige des Namens der Haltestelle per Schild)
- Aushangfahrplan
- Tarifzonenplan (ausgenommen Stadtverkehr Memmingen)

Basisausstattung 2 (ab 75 Einsteigern täglich)

(Anmerkung: die folgende weiterführende Haltestellenausstattung liegt im Verantwortungsbereich der Städte, Märkte und Gemeinden)

- Unterstand / Wetterschutz
- Sitzmöglichkeit
- Abfalleimer

Vollausstattung (ab 200 Einsteigern täglich)

(Anmerkung: die folgende weiterführende Haltestellenausstattung liegt im Verantwortungsbereich der Städte, Märkte und Gemeinden)

- Unterstand / Wetterschutz
- Sitzmöglichkeit
- Beleuchtung
- Informationsvitrine
- Dynamische Fahrgastanzeige

Haltestellenmanagement

- Diskriminierungsfreie Benutzung
- Bereitstellung der Haltestellenausstattung (Basisausstattung 1) durch den VVM
- Betreiberübergreifende Information
- Herstellung der Abfahrtspläne durch den VVM
- Austausch der Abfahrtspläne/Tarifpläne durch die Verkehrsunternehmen im Rahmen der zugewiesenen Verantwortung für bestimmte Haltestellen sowie regelmäßige Wartung
 - Reinigung von Aushangkästen und Schild
 - Sichtprüfung auf Beschädigung und festen Stand
 - Beseitigung von Beschädigungen

Fahrzeuge

Linienbusse mit angemessenem Komfort und Ausstattung bei möglichst großer Sitzplatzverfügbarkeit. Berücksichtigung der Belange mobilitätseingeschränkter Personen.

Das Durchschnittsalter (berechnet ab Erstzulassung) der Fahrzeuge darf innerhalb eines Unternehmens 8 Jahre nicht überschreiten. Geringe Ausnahmen bei Reserve-/Verstärkerbussen möglich.

Entsprechend der Verweildauer im Fahrzeug angemessener Sitzkomfort. Bei einer Verweildauer von mehr als 30 Minuten (ab Einstieg) im Fahrzeug kein Stehplatz (bei durchschnittlich zu erwartendem Bedarf)

Fahrzeugstandards (bei Neubeschaffungen)

Merkmale	Niederflurbus/ Low Entry	Überlandlinienbus
kurzer Haltestellenabstand / hoher Fahrgastwechsel	X	
längerer Haltestellenabstand / geringer Fahrgastwechsel		X
eine Tür mit mind. 1.200 mm Öffnungsbreite	X	X
Sondernutzungsfläche / Stehperron	X	X
Stufenloser Mittelgang zwischen erster und zweiter Türe	X	X
max. Fußbodenhöhe 860 mm		X
Klimaanlage für Fahrgastraum		X
Klimaanlage für Fahrerplatz	X	X
Geräusche/Lärm (im Stand vorne 55dB(A), im Stand hinten 65dB(A), bei 50 km/h vorne 70dB(A), hinten 75dB(A))	X	X
Haltewunschtaasten	X	X
Innenbeleuchtung	X	X
Haltemöglichkeiten (auch für Kinder)	X	X
Reinigung innen (täglich besenrein, wöchentliche Nassreinigung)	X	X
Reinigung außen (wöchentlich bzw. zusätzlich bei Bedarf)	X	X
Beseitigung von Schäden unverzüglich	X	X
RBL / ITCS nach Standard VVM	X	X
elektronisches Kassensystem nach Standard VVM	X	X
Fahrzielanzeige elektronisch / Kennzeichnung und Beschilderung mindestens gem. § 33 BOKraft	X	X



Fahrpersonal

Kundenfreundlichkeit prägt die Anforderung, ob in Auskunft über Fahrpreise und Verbindungen, einer helfenden Hand beim Ein- oder Aussteigen vor allem aber in der souveränen, sicheren und pünktlichen Beförderung der Kunden ans Ziel. Dies erfordert eine gute Vorbereitung und Einweisung sowie regelmäßige Fortbildungen und Auffrischkurse. Die Leistungen werden ständig vom Verkehrsunternehmen überwacht.

- Deutschkenntnis (Wort/Schrift) zur guten Verständigung
- Kenntnis der Tarifbestimmungen und Beförderungsbedingungen
- Kenntnis von Liniennetz und Fahrplänen
- Kenntnis der Betriebsorganisation
- Ökonomisches und fahrplan- / fahrgastorientiertes Fahren
- regelmäßige Fahrerschulung, mindestens 1 x jährlich zu VVM-Themen
- Notfallmanagement
- Bedienung des RBL-, Kommunikations- und Vertriebssystems
- Einhaltung der Lenk-, Ruhe- und Arbeitszeiten
- Einhaltung tariflicher Regelungen (min. LBO-Tarif)

Information und Vertrieb

Sicherstellung von betreiberübergreifenden Fahrgastinformationen zu Fahrplänen, Anschlüssen und Tarifen und Gewährleistung einer einheitlichen Vertriebsplattform

Fahrpläne

- Durchführung von Fahrplangesprächen zwischen VVM und Verkehrsunternehmen
- Optimierung der Fahrpläne durch Abgleich mit den RBL-Statistiken durch die Verkehrsunternehmen
- Fortschreibung des Verbundfahrplans
- Herausgabe der Mini-Fahrpläne und weiterer Medien durch den VVM
- Elektronische Fahrplan- und Fahrpreisauskunft durch den VVM



Mobilitätsberatung

- Betreiberübergreifende Auskunft in der Mobilitätszentrale des VVM
- Einheitliche Service-Nummer 08282/828700 für Fahrplan- und Tarifauskünfte
- Öffentlichkeitswirksame Maßnahmen nach einem jährlich aufzustellenden Marketingplan

Fahrkartenverkauf

- Manipulationssicheres Einnahmemanagement, Verbundabrechnung
- Tarifdatenverwaltung
- Verkauf aller VVM-Fahrkarten über elektronische Fahrscheindrucker im Bus (Standard VVM ist einzuhalten)

Ruf-Bus-Management und Anrufsammeltaxi (AST)

Zentrale Entgegennahme und Weiterleitung von Bestellungen im anmeldepflichtigen Verkehr durch die Mobilitätszentrale unter der einheitlichen Service-Nummer 08282/828700.

In Memmingen AST: Vorbestellung bis 1 Stunde vor Fahrtantritt stadteinwärts. Stadtauswärts ab ZOB keine Vorbestellung nötig. AST-Bestellung unter Telefon: 08282/828700



Hinweis- und Beschwerdemanagement

Zur Qualitätssicherung, Förderung der Kundenzufriedenheit und zur Aufdeckung von Mängeln in der Verkehrsdienstleistung können Fahrgäste Hinweise, Anregungen und Beschwerden über Fehler im Betriebsablauf oder das Verhalten des Personals in einem standardisierten (webbasierten) Verfahren beim VVM oder jedem Verkehrsunternehmen telefonisch oder auf der jeweiligen Website vorbringen.

Förmliches Verfahren

Beschwerden sind unverzüglich und unter konkreter Angabe von Linie, Uhrzeit und Ort vorzubringen.

Zeitnahe Aufklärung

Anspruch des Kunden auf zeitnahe Aufklärung und Antwort innerhalb von 3 Arbeitstagen.

Anschluss-Sicherung

Die in den VVM Fahrplanbuch-Tabellen festgelegten Bus-Bus Anschlussverbindungen werden auch im Verspätungsfall gewährleistet.

RBL

Im VVM besteht ein betreiberübergreifendes rechnergestütztes Betriebsleitensystem zur Anschluss-Kommunikation zwischen den Bussen nach den Standards zur Anschlussicherung, der dynamischen Fahrgastinformation und des Fahrgeldmanagements des VVM.

Wartezeitvorschrift

- auf verspätet gemeldete Anschlussverkehrsmittel wird mindestens 5 Minuten gewartet, bei Innerortslinien / Stadtverkehren bis zu 3 Minuten
- das Versäumnis der Herstellung eines fahrplanmäßigen Anschlusses gilt als Betriebsstörung
- kann der Anschluss im Verspätungsfall bei Bus-Bus Anschlussverbindungen nicht sichergestellt werden, trägt der Betreiber des verspäteten Anschluss-Verkehrsmittels dafür Sorge, dass dem Fahrgast binnen 30 Minuten (bei Innerortslinien binnen 15 Minuten) kostenfrei eine Ersatzbeförderung mit



Ersatzwagen, Taxi oder anderen geeigneten Verkehrsmitteln gewährt wird (Fahrzielgarantie).

Betriebsstörungsmanagement

Als Betriebsstörung (im Sinne des Betriebsstörungsmanagements) gelten:

- Fahrtausfall
- Verspätungen von mehr als 30 Minuten
- Anschluss-Versäumnis

Ausgenommen sind Betriebsstörungen infolge „höherer Gewalt“.

VVM-einheitliche Notfallnummer 08282/828700

Für den Kunden muss während der gesamten Betriebszeit (VVM-Öffnungszeiten: Mo-Fr 07:00-19:00 Uhr, Sa, So und Feiertage 08:00-16:00 Uhr) die telefonische Erreichbarkeit eines kompetenten Ansprechpartners unter der VVM-einheitlichen Rufnummer der Mobilitätszentrale (08282/828700) möglich sein, der etwaige Störungsmeldungen an den zuständigen Disponenten des betreffenden Verkehrsunternehmens weiterleitet.

Unverzügliche Erreichbarkeit eines verantwortlichen Disponenten

Das Verkehrsunternehmen hat dafür Sorge zu tragen, dass während des fahrplanmäßigen Betriebs ein verantwortlicher Disponent (Betriebsleitstelle des Verkehrsunternehmens) unverzüglich (innerhalb von 5 Minuten) telefonisch erreichbar ist. Der Disponent muss im Unternehmen ermächtigt sein, alle im Falle einer Betriebsstörung notwendigen Handlungen vorzunehmen sowie den Einsatz von Ersatzfahrzeugen und Ersatzpersonal oder die Organisation von Ersatzbeförderungsmaßnahmen zu veranlassen. Die vom VVM weitergeleiteten

Fahrzielgarantie
„Im VVM mit
Garantie ans Ziel“



Kundenanrufe sind schnellstmöglich zu beantworten.
Falls der Disponent nicht erreichbar sein sollte, trifft der VVM die Ersatzbeförderungsmaßnahmen.

Jedes Verkehrsunternehmen stellt im Falle einer Betriebsstörung (Ausnahme „höhere Gewalt“: Streik, Eingriffe Dritter, Straßensperrungen, Stau, Umleitung, unvorhergesehene Ereignisse, Wetter, Falschparker, Unfall usw.) unabhängig von der Art und Ursache sicher, dass der Fahrgast sein Fahrtziel, soweit es innerhalb des Liniennetzes des VVM liegt, in angemessener Zeit erreicht.

Im Falle einer Betriebsstörung stellt das Betriebsstörun-
gsmangement des Verkehrsunternehmens sicher, dass

- den betroffenen Fahrgästen binnen 45 Minuten im Überlandlinienverkehr bzw. binnen 30 Minuten im Stadtverkehr nach Bekanntwerden der Betriebsstörung kostenfrei eine Ersatzbeförderung mit Ersatzwagen, Taxi oder anderen geeigneten Verkehrsmitteln gewährt wird.
- Kein Verspätungsübertrag auf nachfolgende Fahrten eintritt bzw. im Stadtverkehr binnen 15 Minuten ein Ersatzfahrzeug in den fahrplanmäßigen Umlauf einschert.

Mitwirkungspflichten des Kunden

- der Vorfall der Betriebsstörung ist unverzüglich über die Notfall-Nummer zu melden
- nur dann besteht Anspruch, dass Maßnahmen zur Fahrtzielerreichung eingeleitet werden.

Sicherheit

Durch vorbeugende Maßnahmen wird die Sicherheit der Verkehrsmittel deutlich erhöht. Dazu gehören:

Fahrertraining

Durch regelmäßige Schulung und Weiterbildung sind die Fahrer versiert und sicher im Umgang mit dem Fahrzeug. Durch Schulungen werden die Fahrer gezielt darauf vorbereitet, schnelle und sachgerechte Entscheidungen zu treffen, die unter Umständen auch Kritik einbringen können. Dies sind Entscheidungen im Umgang mit Kunden, zur Gewährleistung der Verkehrssicherheit und im Störfall.

Sicherheitstraining für Schüler

Gemeinsam mit den Schulen, den Schulleitungen und der Polizei werden Konzepte entwickelt und bei Bedarf umgesetzt, um das richtige und angemessene Verhalten bei der Benutzung der Busse zu kennen.

Zertifizierung

Alle Verkehrsunternehmen legen jährlich des Zertifikat „Sicherer Busbetrieb“ von TÜV/Dekra vor. Dadurch hat der VVM regelmäßig den Nachweis, dass die Verkehrsunternehmen deutlich mehr für die Sicherheit leisten, als gesetzlich vorgeschrieben ist.

Verkehrintegration

Der VVM stellt sicher, dass unabhängig vom jeweiligen Betreiber die Grundsätze der Beförderungsqualität gewahrt werden. Dazu nimmt der VVM bestimmte Aufgaben des ÖPNV-Managements betreiberübergreifend wahr:

- Haltestellenmanagement
- Verwaltung der Tarifdaten
- Einnahmeabrechnung und Verbundabrechnung
- Leistungen der Mobilitätszentrale
- Verwaltung und Fortschreibung des Verbundfahrplans
- Bereitstellung von VVM-Schulungsmaterial für Schulung des Fahrpersonals





**Verkehrsverbund
Mittelschwaben GmbH**



Der Verkehrsverbund Mittelschwaben:

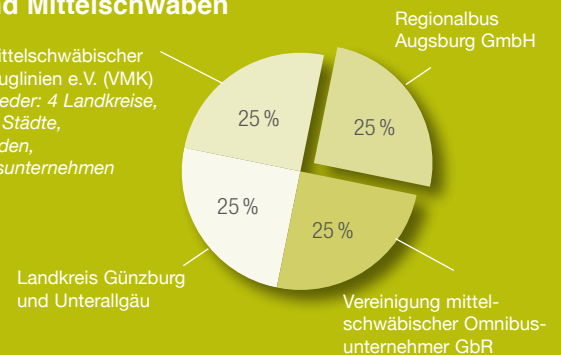
Seit 1996 für mehr Attraktivität im ÖPNV

Nach nur einjähriger Vorbereitungszeit erfolgt am 22. April 1996 der Verbundstart des Verkehrsverbunds Mittelschwaben. Das Verkehrsgebiet umfasst die Landkreise Günzburg und Unterallgäu sowie das Gebiet der Stadt Memmingen. Die Geschäftsstelle wird zum Start des neugegründeten Verkehrsverbunds zentral im Geschäftsgebiet gelegen im Alten Rathaus am Krumbacher Marktplatz eingerichtet.

Unmittelbar nach dem VVM-Start werden erhebliche Angebotsverbesserungen bzw. -verdichtungen vorgenommen, die sich auf das gesamte Verbandsgebiet erstrecken. Es wird ein neues, elektronisches Fahrscheinsystem eingeführt – die mehr als zwanzig Jahre alten, bisherigen Fahrscheindrucker werden durch neue Geräte in den Fahrzeugen ersetzt.

Gesellschafter Verkehrsverbund Mittelschwaben

Verband mittelschwäbischer Kraftfahrzeuglinien e.V. (VMK)
VMK-Mitglieder: 4 Landkreise,
2 kreisfreie Städte,
44 Gemeinden,
16 Verkehrsunternehmen



Über den Verkehrsverbund Mittelschwaben wurde es erstmals möglich, den Fahrgästen einen einheitlichen Tarif zu bieten. Auch das Procedere wurde durch Start des VVM deutlich vereinfacht: In den Landkreisen Günzburg und Unterallgäu wurden die Verkaufs- und Abfertigungsverfahren abgestimmt und vereinheitlicht sowie ein Fahrplanangebot eingeführt, das nach und nach in Richtung Taktverkehr erweitert wurde.



Die ersten Jahre

Mit ständigen Leistungsverbesserungen und aufmerksamkeitsstarken Publikumsaktionen rückte der VVM den ÖPNV in den Blickpunkt der Öffentlichkeit: Bei einer „Danke-Aktion“ für die Fahrgäste teilten 1997 – dem ersten vollen Jahr des Bestehens – 20 Nikolaüse, die auf den Linien des VVM im Unterallgäu und im Landkreis Günzburg unterwegs waren, Fahrpläne, Kalender und einen VVM-Schokotaler aus. 1998 richtete der VVM zahlreiche zusätzliche Verbindungen ein und verbesserte die Umsteigemöglichkeiten.

„Eine Nummer für alle Fälle“

Mit der Mobilitätszentrale startete der VVM ein wegweisendes Angebot im Fahrgastservice. „Eine Nummer für alle Fälle“ – ein Service, der bis heute gilt: Unter der Rufnummer 08282/828700 werden bis heute alle Fragen rund um den ÖPNV beantwortet – eine kompetente und kundenorientierte Dienstleistung, die sogar benachbarte Verkehrsverbünde beim VVM in Anspruch nehmen und nahmen. Mit der Einführung der Mobilitätszentrale startete 1998 auch das Ruf-Bus-Angebot des VVM. Auf ausgewählten Linien vor allem im ländlichen Bereich, die über den regulären ÖPNV vor allem am Nachmittag und an Wochenenden nur unzureichend erschlossen sind, kann ein Bus bestellt werden: Ein Anruf in der Mobilitätszentrale bis 60 Minuten vor der Fahrt genügt – und der VVM organisiert je nach Fahrgastaufkommen einen Bus, Kleinbus oder ein Taxi, um die bestellte Linienfahrt durchzuführen. Der Ruf-Bus ist bis heute ein attraktives und von der Bevölkerung gut akzeptiertes Modell, öffentliche Beförderungsleistungen durchzuführen und dennoch die Kosten niedrig zu halten.

Für Kids und Schüler

1998 wurde auch die Schülerferienkarte eingeführt. Mit dem Schnupperabo konnten Wenigfahrer das ÖPNV-Angebot im VVM damals ausprobieren. Der erste Internetauftritt des VVM ging 2000 online. 2004 ein weiterer Meilenstein: Eine Aktion zur Schulwegsicherheit wurde ins Leben gerufen, die bis heute Jahr für Jahr größeres Interesse findet: Der VVM hat für Erst- und Zweitklässler ein achtseitiges Heft konzipiert, das den ABC-Schützen, die neu in die Schule kommen, auf plakative und dem Alter entsprechend verständliche Weise nahe bringen, worauf es bei der Busfahrt ankommt. Bereits seit einigen Jahren engagieren sich die Polizeidirektionen gemeinsam mit den VVM-Verkehrsunternehmen überall in den Landkreisen Unterallgäu und Günzburg sehr stark und unterstützten die VVM-Aktionen mit plastischem Anschauungsunterricht am Fahrzeug direkt an der Schule. Für die älteren Schüler wurde ein Comic entwickelt, der Jahr für Jahr bei den Dritt- und Viertklässlern verteilt wird.



Die Unternehmen im Überblick



BBS Brandner KG, Bgm.-Raab-Straße 10, 86470 Thannhausen, www.bbs-brandner.de, info@bbs-reisen.de, Telefon 08281/9986-0

BBS Schapfl KG, Hans-Lingl-Str. 1, 86381 Krumbach www.bbs-brandner.de, info@bbs-reisen.de, Telefon 08282/9902-0

brandner unterallgäu KG, Ulmer Straße 26, 87727 Babenhausen, www.bbs-brandner.de, info@bbs-brandner.de, Telefon 08333/9210-0

Braunmiller Bustouristik, Ulmer Straße 27, 89257 Illertissen, Telefon: 07303/96680 www.braunmiller-bustouristik.de www.braunmiller-bustouristik.de

Karl Angele GmbH & Co. KG, Schumannstrasse 3 87700 Memmingen, Telefon 08331-92230, info@angele-reisen.de, www.angele-reisen.de

**Braunmiller
Bustouristik**

angele reisen

KLAUS REISEN

Klaus-Reisen GmbH & Co. KG, Biberkopfstr. 1, 87719 Mindelheim, klaus-reisen@web.de Telefon 08261/1383

Miller GmbH & Co. KG, Hofbrühl 7, 87727 Babenhausen www.omnibus-miller.de, info@omnibus-miller.de Telefon 08333/1306

Mindel-Reisen Reimund Dirr, Wettenhauser Str. 1, 89343 Jettingen-Schepbach, www.reimund-dirr.de, mail@mindel-reisen.de, Telefon 08225/30990

Omnibus Bettighofer GmbH & Co. KG, Bahnhofplatz 7, 89312 Günzburg, www.bbs-brandner.de info@bbs-brandner.de, Telefon 08221/2000-0

Probst Bus GmbH und Co. KG, Alois-Probst-Str. 2, 89335 Ichenhausen, www.zenker-probst.de, zenker@ichenhausen.com, Telefon 08223/9609-0

RBA Regionalbus Augsburg GmbH, www.rba-bus.de, info@rba-bus.de, Service-Nr. 01805/722287 (14 Cent/Min) **Betrieb Neu-Ulm**, Böttgerstr.3, 89231 Neu-Ulm Telefon 0731/97858-18, **Betrieb Augsburg**, Eichleitnerstr. 19, 86199 Augsburg, Telefon 0821/59700-0

Steber-Tours GmbH, Krumbacher Str. 45, 87719 Mindelheim, www.steber-tours.de, info@steber-tours.de, Telefon 08261/3022

Verkehrsgesellschaft Kirchweithal GmbH, Therese-Studer-Str. 4, 87600 Kaufbeuren, www.vg-kirchweithal.de, info@vg-kirchweithal.de Telefon 08341/8095-0

Verkehrsunternehmen Gruber GmbH & Co. KG Industriestr. 32, 89331 Burgau, www.reisekutsche.de, info@reisekutsche.de, Telefon 08222/9692-0

Mindel-Reisen

Bettighofer

Probst

RBA
Regionalbus Augsburg GmbH

STEBER-TOURS

Kirchweithal → Ziele erreichen

Die Reisekutsche
VERKEHRSGESellschaft

Immer Up to date



Elektronische Fahrplanauskunft

Bereits seit 2004 kennen VVM-Fahrgäste „EFA“. Die Elektronische Fahrgastauskunft ist eine riesige Datenbank, die bayernweit alle Haltestellen erfasst und Fahrmöglichkeiten kombinieren kann. Das heißt: Über die VVM-Internetseite war es damals und ist es bis heute möglich, die nächste und geeignetste Fahrverbindung zu wählen. 2005 wurde der „Mobilrechner“ ins Internet eingebunden – ein Modul, das dem Fahrgast anhand der aktuellen Spritpreise eine Gegenüberstellung zwischen der Fahrt mit dem eigenen Auto und dem Bus ermöglicht.

Neues Erscheinungsbild

2006 – zum 10-jährigen Bestehen des Verkehrsverbundes Mittelschwaben – wurde dem veränderten Zeitgeist Rechnung getragen und das Erscheinungsbild des VVM angepasst. Nicht nur die Fahrzeuge, die auf den Linien des VVM unterwegs sind, und die Servicedienstleistungen sollten dem Stand der Zeit entsprechen, sondern auch der Auftritt des VVM selbst. Das bekannte VVM-Logo

wurde 2006 relaunched, danach folgten Schritt für die Schritt die Informationsmedien und Werbemittel. Der Verbundfahrplan erhielt ein neues Gesicht, ebenso die Anzeigen, Kundeninformationen wie der „Express“ – und als letztes, umfangreichstes Glied in der Kundeninformation auch der Internetauftritt, der dem Fahrgast seit 2008 eine wesentlich erweiterte Fahrgastinfo bietet.

Die Webseite

Die Fahrplanauskunft, der Abfahrtsmonitor mit Echtzeitauskunft und die Möglichkeit, auch online seinen persönlichen Fahrplan zu erstellen, sind sehr gut genutzte Onlineservice-Module.

Über ein Eingabefeld, bei dem Haltestelle, Linie und Verkehrsunternehmen gezielt ausgewählt werden können, kann der Fahrgast dem VVM ab 2012 ein positives oder auch kritisches Feedback zum Fahrgastangebot auf direktem Wege zukommen lassen, um unser Angebot ständig optimieren zu können.



Der VVM heute



Das Team

Mit einem Geschäftsführer, einem Geschäftsstellenleiter in Krumbach, zwei Vollzeitkräften und sechs geringfügig Beschäftigten bewältigt der VVM heute jährlich ca. 14.000 Fahrgastanrufe. Das Team entwickelt den Verbundfahrplan mit speziellen Tarifangeboten weiter, ist zuständig für Mitnahmemöglichkeiten und die Anerkennung des Bayern-Tickets usw. sowie für die einheitliche Haltestellengestaltung und Einführung von Zusatzverkehren. Des Weiteren organisiert das Team die Mobilitätszentrale, das Ruf-Bus-System, Fahrerschulungen, Schulwegsicherheitsaktionen, die dynamische Fahrgastinfo, RBL und die Optimierung der Schülerverkehre.

Darüber hinaus nimmt der VVM folgende Aufgaben wahr:

Aufgaben des VVM

1. Fahrplan- und Tarifabstimmung
2. Bindeglied zwischen Aufgabenträger und Verkehrsbetrieben
3. Organisation und Koordination des Linienverkehrs
Abstimmung mit überregionalen Linien
4. Koordination mit dem Schienenverkehr und benachbarten Verbänden
5. Verbundabrechnung (Einnahmeaufteilung)
6. Dienstleistungen für die Verkehrsunternehmen
7. Marketing
8. Neutrale und unternehmensübergreifende Auskünfte im Verbundraum durch die Mobilitätszentrale

Der VVM in der Übersicht

Zahlen und Fakten (Stand 31.12.2018)

Anzahl der VVM-Verkehrsunternehmen:	13
Anzahl der VVM-Linien:	89
Anzahl der NUM-Verkehrsunternehmen:	2
Anzahl der NUM-Linien (Angele, Braunmilller):	6
Anzahl Haltestellen im VVM-Gebiet:	957
Bediente Orte im VVM-Gebiet:	397
Fahrgäste in Mio.:	7,87
Nutzwagenkilometer in Mio.:	4,64
Gebietsfläche in km ² :	2.062
Einwohnerzahl (Stand 09/2020)	318.005

Aktuelle und zukünftige Projekte des VVM sind die Errichtung von DFI-Anlagen und Umgestaltung der Aushangfahrpläne, Marketingaktionen, weitere Verbesserungsmaßnahmen an den Haltestellen, die Entwicklung eines interaktiven Tarifzonenplans sowie die Einführung einer bargeldlosen Chipkarte.





*Verkehrsverbund
Mittelschwaben GmbH*



Bequem + sicher unterwegs

VVM Verkehrsverbund Mittelschwaben GmbH
Hans-Lingl-Straße 1
86381 Krumbach
Telefon 0 82 82/ 82 87 00
Telefax 0 82 82/ 81 8 32
www.vvm-online.de