

Anlage B9

Personal

Inhalt

1	Allgemeine Anforderungen	2
2	Personalanforderungen	2
3	Aus- und Weiterbildung des Personals	8
3.1	Allgemeine Anforderungen	8
3.2	Fachkraft im Verkehrsservice im VBB	8
3.2.1	Zielstellung	8
3.2.2	Ausbildung als „Fachkraft im Verkehrsservice im VBB“	9
3.3	Ausbildung als „TrainerIn im VBB“	10
3.3.1	Rahmenbedingungen	10
3.3.2	Anforderungen an die Ausbildung als „TrainerIn im VBB“	10

1 Allgemeine Anforderungen

- (1) Das EVU hat mit einer ausreichenden Zahl an qualifiziertem Personal die Anforderungen gemäß Verkehrsvertrag zu gewährleisten.
- (2) Im Sinne des Vertrages wird Personal nach folgenden Funktionen definiert bzw. unterschieden:
 - a) Fahrpersonal: Triebfahrzeugführer/in
 - b) Kundenbetreuer/in im Nahverkehr (KiN): Begleitpersonal eines Zuges mit direktem Kundenkontakt als Ansprechpartner für die Fahrgäste mit Vertriebs-, Service-, Kontroll- und Sicherheitsaufgaben,
 - c) bleibt frei
 - d) Weiteres Personal mit direktem Kundenkontakt (z.B. für zusätzliche Informationen - & Fahrausweiskontrollpersonal)
- (3) Der KiN (Abs. 2 lit. b) hat sich während der Fahrt ausschließlich im Fahrgastraum eines Zuges zu bewegen. Ausgenommen hiervon sind Tätigkeiten, die im direkten Zusammenhang der Leistungserbringung stehen, insbesondere die Durchführung von Ansagen sowie die Kontaktaufnahme zur Leitstelle, der Abfertigung des Zuges sowie für Hilfestellungen beim Ein- und Ausstieg.
- (4) Das EVU hat dem Personal deutlich zu vermitteln, dass der wirtschaftliche Erfolg nicht nur des EVU, sondern des gesamten öffentlichen Verkehrssystems in erster Linie von einer kompetenten und qualitätsorientierten Arbeitsweise aller Mitarbeiter/innen abhängt.
- (5) Das EVU stellt die erforderliche Ausstattung des Personals mit Unternehmenskleidung und Arbeitsmitteln zur Anforderungserfüllung sicher. Das Personal trägt Unternehmenskleidung. Ausgenommen hiervon ist zusätzliches Fahrausweisprüfpersonal.
- (6) Der Personaleinsatz ist gemäß Anlage B15 zu dokumentieren.
- (7) Auf Anforderung der Beauftragten stellt das EVU die Einsatzplanung der KiN zur Verfügung.

2 Personalanforderungen

- (1) Das EVU begleitet alle Züge (100 %) des Fahrgastbetriebes mit Kundenbetreuern (KiN).
- (2) Bei mehrteiligen Zügen wechselt der KiN die Zugeinheiten, um möglichst für alle Fahrgäste ansprechbar zu sein.
- (3) Das EVU kann den Einsatz von weiterem Personal mit direktem Kundenkontakt gemäß Punkt 1 Abs. 2 lit. d aufgabenspezifisch vorsehen. Dabei gelten nur die jeweiligen Anforderungen aus dem nachfolgenden Abs. 5, die für die Erfüllung der spezifischen Aufgaben notwendig sind. Das EVU hat die Beauftragten über die konkreten Aufgaben des Personals zu informieren und dieses entsprechend zu schulen.
- (4) Das EVU hat zusätzlich zu der in Abs. 1 genannten Begleitquote den Einsatz von Sicherheitspersonal oder Fahrausweiskontrollpersonal anzustreben (z. B. bei besonderen Ereignissen wie Konzerte, Sportveranstaltungen, Demonstrationen usw.).

(5) In der nachfolgenden Tabelle sind die aufgabenspezifischen Kenntnisse und Schwerpunkte für das Personal mit Kundenkontakt nach Punkt 1 Abs. 2 aufgeführt.

Als Grundkenntnisse für alle Personalarten gelten:

- Fahrplanauskunft
- Anschlussbeziehungen
- Beförderungsbedingungen und Tarifbestimmungen.
- Kommunikation der jeweiligen nächsten Informationsmöglichkeit für Fahrgäste

Fahrpersonal gemäß Abs. 2a*	Kundenbetreuer/in (KiN) gemäß Abs. 2b
Kenntnisse und Kompetenzen	
Fachliche Eignung und Kompetenzen	
gelebte Kundenorientierung und Verständnis für Kundenservice	
Verkehrsgeografische Kenntnisse über das Einsatzgebiet	
Identifikation mit der eigenen Tätigkeit, dem eigenen Unternehmen und den jeweiligen Verkehrsverbänden	
Bedienung der Fahrzeugtechnik für den Fahrgastinnenraum*	
serviceorientierte Betreuung der Fahrgäste mit hoher Dienstleistungsqualität (sozial-kommunikative Kompetenz)	
Notfall- und Störungsmanagement (Betreuung, Information, klare und deutliche Kommunikation mit den Fahrgästen insbesondere bei Störungen und Unfällen zum Verhalten in Notfallsituationen, Erste Hilfe)**	
Kenntnisse und Kompetenz zu Sicherheits- und Ordnungsfragen sowie zur Gewährleistung von Sicherheit der Fahrgäste (situationsbedingtes eigenverantwortliches Handeln) einschließlich Ausübung des Hausrechts**	
Kommunikationstechniken und Handlungsweisen in Konfliktsituationen, um konsequent kundenorientiert (aktiv informieren) und ggf. zur Bewältigung von Konfliktsituationen (Deeskalation) zu handeln**	
Kompetenz im Umgang mit Fahrgästen mit Mobilitätseinschränkungen (z. B. Unterstützung beim Einstieg leisten und bei der Abfertigung des Zuges auf mobilitätseingeschränkte Personen Rücksicht nehmen)	
Beherrschung der deutschen Sprache in Wort und Schrift**, aufgabenspezifische Grundkenntnisse der englischen Sprache**,	
Gleichbehandlung aller Fahrgäste unabhängig von Geschlecht, Alter, Ethnie, Herkunft, Religion und Mobilitätseinschränkung	
	Kenntnisse der jeweils anzuwendenden

Fahrpersonal gemäß Abs. 2a*	Kundenbetreuer/in (KiN) gemäß Abs. 2b
	aktuellen Beförderungsbedingungen und Tarifbestimmungen aller anzuwendenden Tarife
	Kenntnisse der BB DB und Übergangstarife für die an den VBB angrenzenden Verkehre als Voraussetzung für konsequente Erlössicherung
Aktuelle Kenntnisse zum Fahrplan und zu Anschlussbeziehungen	Aktuelle Kenntnisse: <ul style="list-style-type: none"> • zur Fahrausweisprüfung • zum Fahrausweisverkauf • zum Fahrplan und zu Anschlussbeziehungen
Ausstattung	
Ausstattung, die die Erfüllung der Aufgaben in vollem Umfang gewährleistet**	
gepflegtes und ansprechendes Erscheinungsbild in Unternehmenskleidung**	
Dienstausweis des EVU**	
Namensschild (synonyme Zuordnung möglich)	
Funkuhr bzw. Handy mit Funkzeit, Taschenlampe	
	Handverkaufs- und -kontrollgerät gemäß Anlage B2
	Stempelzange für Fahrausweis-Entwertung
Gerät zur Sicherstellung einer permanenten Verbindungsmöglichkeit zur Einsatzstelle	Gerät zur Sicherstellung einer permanenten Verbindungsmöglichkeit zur Einsatzstelle, internetfähiges Mobilgeräte
	Handbuch mit Unterlagen zur Fahrgastinformation, zum Fahrplan, Tarifen und Vertrieb bzw. der Zugang zu digitalen Auskunftsmedien (Fahrplan, Beförderungsbedingungen und Tarifbestimmungen, Anschlussverbindungen, für den Bedarfsfall Streckenkunde zu möglichen Umleitungsstrecken)

Fahrpersonal gemäß Abs. 2a*	Kundenbetreuer/in (KiN) gemäß Abs. 2b
	Quittungen / Vordrucke zur Zahlungsaufforderung, Notfahrtscheine und evtl. weitere Hilfsmittel zur Durchführung der Prüfungen / EBE
	Vordrucke zur Ausstellung von Bestätigungen über Verspätungen und Ausfälle sowie Fahrgastrechte-Formulare
Aufgaben	
<p>Sofern nicht automatisiert: Begrüßungsansage mit Nennung von Liniennummer, Fahrtziel und Fahrtweg sowie im Zug bzw. durch KiN angebotenen Service, Ansage der nächsten Station mit Ausstiegsseite und ggf. Anschlussmöglichkeiten, akustische und für Fahrgäste individuelle Informationen bei Störungen und Verspätungen</p> <p style="text-align: center;">Es gelten Vorgaben der Anlage B13.</p>	
Leistung Erster Hilfe und Herbeirufen von Hilfe (z.B. bei Krankheit, Belästigung oder Bedrohung eines Fahrgastes, Vandalismus)**	
Deeskalation schwieriger Situationen**	
Beobachtung des Fahrgastwechsels vom Bahnsteig aus*	
Gewährleistung der Sicherheit und Ordnung im Zug, Wahrnehmung des Hausrechts*, **	
Organisatorische Hilfe zur optimalen Ausnutzung der Stellplatz-Flächen für Rollstühle, Kinderwagen und Fahrräder, Hilfestellungen bei der Gepäck- und Fahrradunterbringung	
Meldung von Schäden, Störungen der mobilen Terminals (Handverkaufsgeräte) gemäß Anlage B15 der LB oder starken Verunreinigungen, ggf. Absperren des betroffenen Zugteils*	
Bedienung der technischen Einstiegshilfe*	
Grobreinigung des Innenraums der Fahrzeuge, ggf. Absperrung*	
	Erkennbare Präsenz und Ansprechbarkeit für Fahrgäste
	Entwertung von Fahrausweisen per Stempelzange nach Maßgabe der Beförderungsbedingungen der Verkehrsverbände

<p>Fahrpersonal gemäß Abs. 2a*</p>	<p>Kundenbetreuer/in (KiN) gemäß Abs. 2b</p>
	<p>An- und Abmeldung zum Dienst mit Fahrnummer via MeBu gemäß Anlage B15 der LB)</p>
	<p>vollumfängliche Prüfung und Kontrolle der Fahrausweise, u.a. durch:</p> <ul style="list-style-type: none"> •Prüfung der zeitlichen und räumlichen Gültigkeit von Papier-Fahrausweisen (Sichtkontrolle und ggf. Offlinekontrolle), von Handy- und Online-Tickets (Onlinekontrolle) sowie Chipkarten •Prüfung auf Echtheit •Prüfung der Berechtigung für Ermäßigungen <p>bei Meinungs-verschiedenheiten / Unklarheiten zur Tarifauslegung werden den Fahrgästen auf Nachfrage die tariflichen Grundlagen digital vorgelegt</p>
	<p>Verkauf von Fahrausweisen ngemäß Anlage B2 der LB sowie der jeweils geltenden Tarifbestimmungen bzw. erklärt.</p>
	<p>Erhebung eines erhöhten Beförderungsentgelts (EBE) gemäß der jeweiligen Beförderungsbedingungen</p>
	<p>Leiten der Fahrgastströme im Zug bei erhöhter Nachfrage zur gleichmäßigen Auslastung über die Zuglänge</p>
<p>Information bei Störungen, hier insbesondere Informationen zu Alternativen bei Verspätungen und Störungen innerhalb des Bedienungsgebietes sowie zu den wichtigsten Anschlussverbindungen*</p>	<p>Erteilen von Fahrplan-, Tarif- und touristischen Auskünften, von Informationen zur Linienführung und Verknüpfung, von Informationen zu Anschlussverbindungen zum SPNV und zum übrigen ÖPNV bzw. qualifizierte laufende Information bei Störungen, hier insbesondere Informationen zu Alternativen bei Verspätungen und Störungen innerhalb des Bedienungsgebietes sowie zu den wichtigsten Anschlussverbindungen</p>
	<p>Echtzeit-Auskünfte, Maßnahmen zur Sicherung von Anschlüssen bei Verspätungen oder kostenloser Taxiruf</p>

<p>Fahrpersonal gemäß Abs. 2a*</p>	<p>Kundenbetreuer/in (KiN) gemäß Abs. 2b</p>
	<p>Information zu Fahrgastrechten, unaufgefordertes Aushändigen von Fahrgastrechte-Formularen und ggf. vorgesehenen Gutscheinen bei Qualitätsmängeln. Ist dies nicht für alle Fahrgäste möglich, müssen akustische und/oder visuelle Informationen über eine alternative Beschaffung erfolgen.</p>
	<p>Annahme und Weiterleitung von Fahrgastbeschwerden Benennung des Ansprechpartners des EVU für Kundenanliegen und Beschwerden und sonstige Angelegenheiten</p>
	<p>Entgegennahme und Verwahrung von Fundsachen</p>
	<p>Bestückung und Aktualisierung der entsprechenden Vorrichtungen für Informationsmedien sowie ggf. eine Verteilung dieser</p>

*Sofern der KiN diese Aufgabe nicht wahrnimmt bzw. die Fahrt nicht durch Begleitpersonal besetzt ist, übernimmt diese das Fahrpersonal.

** Anforderungen gemäß Abs. 5 gelten in abgestufter Form.

3 Aus- und Weiterbildung des Personals

3.1 Allgemeine Anforderungen

- (1) Das EVU ist für das Personal verantwortlich und sichert, dass es für seine Einsatzfähigkeit fachlich geeignet, gemäß den jeweils geltenden gesetzlichen Regelungen ausgebildet und geprüft ist und die im Verkehrsvertrag gestellten Anforderungen in verlangter Qualität während der gesamten Laufzeit des Verkehrsvertrages erfüllen kann.
- (2) Vor Einsatzbeginn ist das Personal (vgl. Punkt 1 Absatz 2 lit. b – d) mit dem VBB-Programm „Kundenorientierung und Dienstleistungsqualität“ gemäß Kapitel 3.2 aus- bzw. weiterzubilden und nachzuweisen, dass das Personal das Zertifikat „Fachkraft im Verkehrsservice im VBB“ erhalten kann.
- (3) Spätestens vier Wochen vor der Betriebsaufnahme ist die Ausbildung des gesamten Personals, das für die Durchführung des Eisenbahnverkehrs in der angebotenen Qualität erforderlich ist, abgeschlossen. Nur soweit dies aufgrund der Verpflichtung des nach § 6a BVB zu übernehmenden Betriebspersonals gegenüber dem bisherigen Betreiber nicht möglich ist, muss die Ausbildung abweichend davon erst innerhalb von drei Monaten nach Betriebsaufnahme abgeschlossen sein. Die Beauftragten sind jeweils über den Abschluss der Ausbildung zu informieren.
- (4) Wird im Rahmen der Qualitätssicherung festgestellt, dass das Personal während des Einsatzes die Anforderungen nicht erfüllt, sind erkannte Defizite durch Nachschulungen zeitnah zu beheben und dies geeignet zu prüfen.
- (5) Das EVU ist verpflichtet, Schulungen, die zum Erreichen der erforderlichen Kompetenzen laut Verkehrsvertrag erforderlich sind, durchzuführen.
- (6) Das EVU dokumentiert den Qualifizierungsstand bei Einstellung oder Übernahme des Personals, die Aus- und Weiterbildung, ggf. die erforderlichen Nachschulungen sowie die jährlich durchgeführten Schulungen gemäß den gesetzlichen Vorgaben sowie zur Aufrechterhaltung des Zertifikats „Fachkraft im Verkehrsservice im VBB“.
- (7) Das EVU ist verpflichtet, die VBB GmbH über die Planungen und Durchführung von Schulungen zur „Fachkraft im Verkehrsservice im VBB“ gemäß Anlage S zu informieren. Die Auftraggeber haben das Recht, die Informationen zur Planung und Durchführung aller Schulungen gemäß Abs. 6 vom EVU einzufordern.

3.2 Fachkraft im Verkehrsservice im VBB

3.2.1 Zielstellung

- (1) Die Kundenorientierung und Dienstleistungsqualität im Öffentlichen Personennahverkehr in dem Gebiet des Verkehrsverbundes Berlin-Brandenburg hat das Ziel, eine hohe und gleiche Qualität im Kundenservice durch das Personal aller im Gebiet agierenden Unternehmen zu gewährleisten. Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in den Verkehrsunternehmen und Eisenbahnverkehrsunternehmen, die mit den Kunden Kontakt haben, sind zu diesem Programm zu schulen. Nach erfolgreicher Ausbildung kann das Zertifikat „Fachkraft im Verkehrsservice im VBB“ durch den Auftraggeber verliehen werden.
- (2) Die Ausbildung der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter ist durch einen Trainer oder Trainerin durchzuführen, der/die das Zertifikat „Trainer*in im VBB“ oder eine gleichwertige Ausbildung besitzt.
- (3) Die Kosten der Aus- und Weiterbildung sind vom Unternehmen zu tragen

3.2.2 Ausbildung als „Fachkraft im Verkehrsservice im VBB“

- (1) Ausbildungsinhalte des Programms „Kundenorientierung und Dienstleistungsqualität“ sind:
 - a) Kunde und Mitarbeiter – Service und Qualität im ÖPNV
 - Die Kundenanforderungen
 - Kundenorientierung und Dienstleistungsqualität
 - Die Qualität der Produkte und Dienstleistungen
 - b) Kundenorientiertes Verhalten. Erfolgreiche Kommunikation.
 - Der/die Mitarbeiter*innen als Repräsentant*in des Verkehrsunternehmens
 - Der kompetente Umgang mit Kunden
 - Der Kunde als Partner
 - c) Der Umgang mit schwierigen Situationen. Konflikte erfolgreich bewältigen.
 - Strategien zur Konfliktbewältigung
 - Stressanalyse
 - Tipps zur Stressbewältigung
- (2) Tarif-, Vertriebs-, Prüf-, Fahrplan-, Arbeitsschutz-, Sicherheits- und Betriebsunterweisungen sind nicht Bestandteil dieser Ausbildung.
- (3) Ausbildungsumfang
 - Die Ausbildung ist in einem Umfang von acht Stunden in einer teilnehmeraktiven Form zu vermitteln, wobei eine Aufteilung in maximal zwei Blöcken empfohlen wird.
- (4) Zertifikat
 - Die Ausbildung des Personals ist im Rahmen der Betriebsvorbereitung anzuzeigen. Die Ausbildung ist unter Einreichung des Termins, der Teilnehmer, der Dauer, des inhaltlichen und organisatorischen Ablaufplanes beim Auftraggeber einzureichen, anzuzeigen und bestätigen zu lassen.
 - Wird Personal zu einem späteren Zeitpunkt eingestellt, ist dies ebenfalls zu schulen.
 - Nach erfolgreicher Teilnahme am Programm „Kundenorientierung & Dienstleistungsqualität“ wird den Teilnehmern das Zertifikat „Fachkraft im Verkehrsservice im VBB“ verliehen. Das Zertifikat wird vom „Trainer*in im VBB“ (bzw. Ausbildungstrainer) der Geschäftsführung des EVUs und vom Auftraggeber unterschrieben.
- (5) Weiterbildung
 - Zur Sicherung der Qualität im Kundenservice hat nach der erfolgreichen Ausbildung des/der Mitarbeiter(s)/in zur „Fachkraft im Verkehrsservice im VBB“ mindestens einmal im Kalenderjahr an einer Weiterbildung zu aktuellen Themen der Kundenbetreuung und des Service teilzunehmen. Dabei besteht die Pflicht, die oben dargestellten Ausbildungsinhalte in geeigneter Form und angemessen aufzufrischen. Als Minimum gelten jährlich zwei Stunden.
 - In einer der ersten Weiterbildungen ist das vierstündige Modul „Diskriminierung erkennen - Handlungssicherheit erlangen“ als Maßnahme für ein Engagement des Öffentlichen Nahverkehrs gegen Diskriminierung und Rassismus im Alltag in den Ländern Berlin und Brandenburg zu schulen.
- (6) Anerkennung
 - Es besteht die Möglichkeit, bei bereits bestehenden unternehmenseigenen Ausbildungen zu den geforderten Ausbildungsinhalten rechtzeitig einen Abgleich der Inhalte durch den Auftraggeber vornehmen zu lassen und die Ermittlung des noch durchzuführenden Schulungsbedarfs feststellen zu lassen. Entscheidend für eine Teilanerkennung sind die teilnehmeraktive Weiterbildungsform sowie der exakte Nachweis (Inhalt, Zeitumfang, Teilnehmer, Bestätigung).

3.3 Ausbildung als „Trainer*in im VBB“

3.3.1 Rahmenbedingungen

- (1) Der „Trainer*in im VBB“ schult das Personal mit Kundenkontakt im Unternehmen / EVU zu den vorgenannten Ausbildungsinhalten und den Anforderungen zur Weiterbildung. Zusätzlich gelten die Anforderungen an das Personal mit Kundenkontakt laut „Qualitätsstandards im VBB – Ein Leitfaden für Aufgabenträger und Verkehrsunternehmen“. Im Vordergrund steht dabei eine teilnehmeraktive, praxis- und verbundnahe Vermittlung von Anforderungen im Kundenservice.
- (2) Es wird empfohlen, engagierte und geeignete Mitarbeiter bzw. Mitarbeiterinnen des EVU zu unternehmenseigenen „Trainer*in im VBB“ von einem qualifizierten Ausbildungs-Dienstleister ausbilden zu lassen oder eine bereits absolvierte Ausbildung als gleichwertig anerkennen zu lassen. Es besteht auch die Möglichkeit, bei dem Auftraggeber nachzufragen, ob Ausbildungslehrgänge für Trainer durchgeführt werden.
- (3) Die Auswahl eines qualifizierten Ausbildungs-Dienstleisters zum Programm muss folgenden Anforderungen folgen:
 - Ausbildungskompetenz in der Erwachsenenqualifizierung
 - Ausbildungskompetenz von Trainern
 - Psychologische Kenntnisse
 - Kenntnisse des Kundenservice und der ÖPNV-Dienstleistungsqualität im VBB-Gebiet
 - Einbeziehung und Umsetzung der Qualitätskriterien des VBB

3.3.2 Anforderungen an die Ausbildung als „Trainer*in im VBB“

- (1) Ausbildungsinhalte
 - a) Grundlagen der Teamarbeit
 - Rolle des Trainers im Unternehmen
 - Medieneinsatz
 - Methodik (teilnehmeraktive Lernmethoden)
 - Moderations- und Präsentationstechniken
 - b) Gesprächsführung und Gesprächstechniken
 - Partnerschaftlicher Umgang mit dem Fahrgast
 - Bedeutung der nonverbalen Kommunikation
 - Souveräner Umgang mit dem Kunden in schwierigen Situationen
 - Strategien zur Konfliktbewältigung
 - Motivationstechniken
 - Vorbereitung auf die eigene Schulung
- (2) Die Ausbildung umfasst die Teilnahme am Programm und die selbständige Vorbereitung und Durchführung eines Schulungsblocks unter Beisein und Bewertung durch den Trainerausbilder und einem Vertreter des Auftraggebers, die gleichzeitig Tipps und Empfehlungen für die zukünftige Trainertätigkeit in Form eines individuellen Coachings geben.
- (3) Ausbildungsumfang
 - Die Ausbildung erfordert einen Zeitumfang von 32 Stunden, wobei eine Aufteilung in Blöcken empfohlen wird.
- (4) Zertifikat
 - Nach erfolgreicher Ausbildung wird das Zertifikat „Trainer*in im VBB“ verliehen. Das Zertifikat wird von dem Ausbildungs-Dienstleister, der Geschäftsführung des Unternehmens und dem Auftraggeber unterzeichnet.

- Entsprechende Unterlagen zur Nachweisführung sind bei dem Auftraggeber einzureichen.
- (5) Kosten
- Die Kosten einer evtl. Ausbildung von Mitarbeitern als „Trainer*in im VBB“ sind vom EVU zu tragen.
- (6) Weiterbildung
- Zur Sicherung der Qualität im Kundenservice ist nach der erfolgreichen Ausbildung zum „Trainer*in im VBB“ jährlich an einer Weiterbildung zu aktuellen Themen der Kommunikation, Kundenbetreuung und des Service teilzunehmen. Dazu treffen sich die ausgebildeten Trainer im VBB ein- bis zweimal jährlich zu einem Erfahrungsaustausch sowie zu einer eintägigen Weiterbildung bei der Beauftragten, bei dem auch weitere Themen diskutiert und aufbereitet werden.