

9 - 100 - 600 Personal

Das Fahrpersonal hat durch die Fahrgastbeförderung regelmäßig Kontakt zum Fahrgast und ist für diesen Ansprechpartner in Fragen des ÖPNV. Das eingesetzte Fahrpersonal soll daher die folgenden Anforderungen erfüllen:

- gute Deutschkenntnisse im Bereich der Verständigung über Sprache und die Fähigkeit, einfache Texte zu lesen,
- fachliche Qualifizierung (Kenntnisse des Verkehrsraumes sowie der relevanten Vorschriften des Unternehmens sowie des Verbundes),
- kundenorientiertes und hilfsbereites Handeln,
- fortlaufende Schulungen (Netz- und Ortskenntnisse, Tarifkenntnisse, Fahrbetrieb/Verhalten im Verkehr, Kommunikation mit dem Kunden, besondere Serviceleistungen, situationsabhängiges und eigenverantwortliches Verhalten zum Nutzen der Kunden),
- gepflegtes äußeres Erscheinungsbild.

Das Fahrpersonal hat neben der reinen Fahrgastbeförderung folgende Aufgaben:

- Prüfung der Fahrausweise;
- Verkauf von Fahrausweisen im Bus;
- allgemeine Betreuung der Kunden, insbesondere Auskunftserteilung;
- in der Mobilität eingeschränkter Personen beim Ein- und Aussteigen (in das/aus dem Fahrzeug) Hilfe zu leisten;
- Aufrechterhaltung der Ordnung und Sicherheit im Bus

Das Rauchen im Fahrzeug ist dem Fahrpersonal generell untersagt, dies gilt auch in den Pausen und bei Dienst- und Betriebsfahrten.

Bei relevanten Störungen, von denen die Fahrgäste betroffen sind, ist diesen die Störung und deren Ursache sowie nach Möglichkeit eine alternative Fahrtmöglichkeit mitzuteilen.

Die materielle Ausstattung des Personals muss sicherstellen, dass die betrieblichen und die Fahrgastbetreuungsaufgaben in vollem Umfang jederzeit gewährleistet sind. Bestandteile der notwendigen Ausstattung des Fahrpersonals sind insbesondere:

- Dienstkleidung mit Namensschild
- Mobiltelefon oder Funkgerät
- Unterlagen zur Fahrgastinformation (Fahrpläne, Tarifinformation und -bestimmungen etc.)

Die Anwendung der Personalstandards innerhalb der verschiedenen Qualitätsstufen ist in Kapitel 9 - 200 festgelegt.

9 – 100 – 610 Entlohnung des Personals

Die Entlohnung des Personals hat nach den Regelungen zur Tariftreuepflicht in §4 Abs.2 Tariftreue- und Vergabegesetz NRW (TVgG NRW) zu erfolgen.