Anlage 3: RMV-Qualifizierungsverfahren des Fahrpersonals im RBNV

Allgemeines zum Qualifizierungsverfahren des Fahrpersonals (FP):

Ziel des Qualifizierungsverfahrens ist die dauerhafte Sicherstellung der:

- Kompetenz des Fahrpersonals als Dienstleister gegenüber den Fahrgästen
- Kompetenz des Fahrpersonals als Fachkraft und Berater
- Kompetenz als Repräsentant/Repräsentantin des Unternehmens und des ÖPNV im RMV
- Stressbewältigung und Konfliktbehandlung
- Zufriedenheit mit den beruflichen Aufgaben

Die Durchführung der Fahrerschulungen, -trainings und -weiterbildungen im Unternehmen obliegt dem Auftragnehmer (AN) selbst und hat durch zertifizierte RMV-Fachtrainer zu erfolgen. Die Maßnahmen zur Qualifizierung des Fahrpersonals sind dem AG jährlich gemäß Anhang 1 nachzuweisen.

Der RMV-Fachtrainer muss sowohl über das Trainer-Know-how als auch über das notwendig fachliche Wissen zur Qualifizierung des Fahrpersonals verfügen. Hierzu hat der AN Personal zu stellen, das als RMV-Fachtraineranwärter an einer 11-tägigen RMV-Fachtrainerausbildung inkl. eintägiger Prüfung teilnimmt. Nach erfolgreich abgeschlossener Prüfung wird ein persönliches RMV-Fachtrainer-Zertifikat erstellt und an den Fachtrainer ausgegeben. Die Organisation, Durchführung und Prüfung erfolgt durch den RMV oder ein vom RMV beauftragtes Unternehmen (aktuell ist dies die rms GmbH).

Fahrerschulungen /-trainings, die über die Inhalte der RMV-Fachtrainerausbildung hinausgehen, wie beispielsweise die Bedienung der Verkaufsgeräte, die Aneignung von Ortskenntnissen, etc., sind eigenständig durchzuführen und dem AG gemäß Anhang 1 unter Angabe der geschulten Inhalte nachzuweisen.

1. Verfahren

1.1. Mindestanzahl der RMV-Fachtrainer

Der Schlüssel für die Anzahl der vom AN einzusetzenden RMV-Fachtrainer richtet sich nach der Anzahl der Fahrplanstunden des 1. vollständigen Fahrplanjahres im vertragsgegenständlichen Linienbündel und berechnet sich wie folgt:

Fahrplanstunden des Linienbündels im 1. vollständigen Fahrplanjahr	Mindestanzahl vorgeschriebener und zertifizierter RMV-Fachtrainer
Bis 25.000	2
25.001 bis 50.000	3
50.001 bis 75.000	4
75.001 bis 100.000	5
usw.	usw.

Möchte der AN bereits zertifizierte RMV-Fachtrainer einsetzen, so hat er dem AG den Nachweis zu erbringen, dass der obige Verteilungsschlüssel über alle an den AN vergebene regionale Linienbündel seine Gültigkeit hat. Hierbei ist insbesondere die Laufzeit der bereits erteilten Zertifikate (siehe auch Punkt 3) zu berücksichtigen.

Wird die geforderte Anzahl gemäß dem o.g. Schlüssel nicht erfüllt (bspw. wegen Kündigung, Wechsel, Unfall, Nichtbestehen der Prüfung, etc.) so hat der AN dem AG dies unverzüglich zu melden und innerhalb von acht Wochen nach Unterschreitung des Trainerschlüssels einen neuen MA zur RMV-Fachtrainerausbildung bzw. ggf. Rezertifizierung anzumelden, um zeitnah den Einsatz eines neuen zertifizierten RMV-Fachtrainers zu gewährleisten.

Die zertifizierten RMV-Fachtrainer sind dem AG jährlich gemäß Anhang 2 nachzuweisen.

1.2. Teilnahmeberechtigung

Teilnahmeberechtigt zur Ausbildung zum RMV-Fachtrainer mit angeschlossener Prüfung sind nachfolgende Personenkreise:

- Eigentümer oder Geschäftsführer des AN,
- Mitarbeiter/Mitarbeiterinnen (MA) der Geschäftsführung oder des Ausbildungs-, Fahr-, Vertriebs- und Prüfpersonals. Die MA müssen sozialversicherungspflichtig beim AN angestellt und mindestens 15 Wochenstunden für den AN tätig sein.

Der AN hat dafür zu sorgen, dass für die RMV-Fachtrainerausbildung nur Personen aus dem Unternehmen ausgewählt werden, die für die anspruchsvollen Aufgaben eines RMV-Fachtrainers die persönlichen Voraussetzungen mitbringen (insbesondere Beherrschen der deutschen Sprache in Wort und Schrift; geeignet zur Aneignung von Fachwissen - u.a. über Tarif & Vertrieb, Kundenorientierung und Dienstleistungsqualität sowie versiert im Umgang mit dem PC/Laptop und den notwendigen MS-Office-Programmen – insbesondere PowerPoint, Word, Excel) und geeignet erscheinen, diese auch an Kolleginnen und Kollegen weitervermitteln zu können.

Zudem muss das für die RMV-Fachtrainerausbildung anzumeldende Personal über ein einwandfreies polizeiliches Führungszeugnis verfügen.

Hinweis: Der RMV legt u.a. sehr Wert auf die didaktischen Fähigkeiten der Fachtraineranwärter. Die Fähigkeit, Wissen zu vermitteln, findet daher in den Prüfungen besondere Beachtung.

1.3. Fachtrainerausbildung

Das erforderliche Wissensspektrum des RMV-Fachtrainers wird vom RMV in jährlich aktualisierter Form den RMV-Fachtrainern als Download kostenlos zur Verfügung gestellt. Das nötige Fachwissen erhält der RMV-Fachtraineranwärter in einem 11-tägigen RMV-Ausbildungslehrgang, in welchem unter anderem Inhalte zu Tarif und Vertrieb, Recht und Deeskalation sowie Kundenkommunikation vermittelt und geprüft werden. Der AN hat die MA für diesen Zeitraum freizustellen. Zur optimalen Vorbereitung werden vom RMV - nach Anmeldung und Bekanntgabe des Teilnehmernamens durch den AN - die Zugangsdaten zum Download der Lehr- und Lerninhalte für die RMV-Fachtraineranwärter zur Verfügung gestellt.

Die Ausbildung zum RMV-Fachtrainer dient der Entwicklung sowie der Stärkung didaktischer und methodischer Kompetenzen und der Vermittlung des erforderlichen Fachwissens. Darüber hinaus vermittelt sie Grundkenntnisse der Kommunikationspsychologie, die eine Sensibilisierung für die Dienstleistungssituation fördert. Dieses Trainerfachwissen ist vom AN in praktischen Beispielen und Übungen zu alltäglichen Problemen aus dem Fahreralltag bei den internen Fahrertrainings umzusetzen.

Nach erfolgreich abgeschlossener Fachtrainerprüfung wird ein persönliches RMV-Fachtrainer-Zertifikat erstellt und an den Fachtrainer ausgegeben. Danach ist der zertifizierte RMV-Fachtrainer zur selbstständigen Durchführung von Fahrertrainings und -schulungen im VU berechtigt. Der AN sowie der RMV erhalten jeweils eine Kopie des Zertifikats.

Zusätzliche, weiterführende Qualifikationen zertifizierter RMV-Fachtrainer erfolgen u.a. durch Teilnahme an vom RMV durchgeführten, kostenlosen Trainerforen bzw. Informationsveranstaltungen (bspw. zum Tarifwechsel) im Verbundgebiet (vorzugsweise Frankfurt oder Hofheim an Werktagen von Montag bis Samstag). Hierfür hat der AN auf Verlangen des AG seine RMV-Fachtrainer für einen Tag pro Jahr freizustellen und die ggf. anfallenden Reisekosten zu tragen. Veranstaltungen mit einer Zeitdauer von bis zu 4 Stunden gelten als Halbtagesveranstaltung und können somit zwei Mal pro Jahr erfolgen.

Die Anzahl der zusätzlichen Qualifikationen ist kumulativ zu betrachten, d.h. bei Verzicht des RMV auf eine Veranstaltung in einem Jahr kann diese zusätzlich in den nachfolgenden Jahren durch den RMV kostenlos durchgeführt und eine Teilnahme des AN verlangt werden. Darüber hinausgehende RMV-Qualifikationen werden dem AN gegen Nachweis der entstandenen Kosten durch den AG erstattet.

1.4. Ausbildungs- und Prüfungsumfang

Die 11-tägige verpflichtende RMV-Fachtrainerausbildung (inkl. Prüfung) beinhaltet nachfolgende Wissensbereiche und zeitliche Umfänge:

	Bezeichnung	Umfang
Modul 1	Einführungstag für RMV-Fachtrainer-Anwärter inkl. umfassender Informationen zu den Prüfungen	1 Tag
Modul 2	Tarif- und Vertriebsschulung; inkl. Zwischenprüfung	4 Tage
Modul 3	Gesetzliche/rechtliche Grundlagen; Konfliktbewältigung, Deeskalation	1 Tag
Modul 4	Methodik und Didaktik	2 Tage
Modul 5	Berufsgruppenspezifische Ausbildung: Kundenorientierung	2 Tage
Modul 3-5	inkl. Zwischenprüfung M3-5	
Modul „P“	Abschlussprüfung	1 Tag
Modul 6 (optional)	Coaching – Training on the Job Unterstützung im Unternehmen	1 Tag

Weitere Aufgliederung einzelner Wissensbereiche:

<u>Wissensbereich: Tarif- und Vertrieb</u>

- Tarifbestimmungen des RMV inkl. Preisermittlungsregeln
- Fahrkartensortiment
- Beförderungsbedingungen und Besondere Bedingungen des RMV
- Kenntnisse über Problemfälle des Fahrpersonals im Alltag
- Übergangstarifgebiete - Regelungen und Tarife

<u>Wissensbereich: Gesetzliche/rechtliche Grundlagen</u>

- PBefG und BOKraft/DF-Bus – Rechte und Pflichten eines Omnibusfahrers im Linienverkehr
- Sicherheit im und mit dem Bus
  - Vor Fahrtantritt – die richtige Abfahrtskontrolle
  - Während der Fahrt – vorausschauendes Fahren
  - Korrektes An- und Abfahren an der Haltestelle
  - Sicherheitshinweise für Fahrgäste
  - Notfallsituationen richtig meistern
- Jedermanns-Recht
- Gewalt – Sehen - Helfen

<u>Wissensbereich: Soziale Kompetenz – Kundenorientierung und Dienstleistungsqualität</u>

- Aspekte des Wandels – Kenntnisse über Veränderungen in der Branche, die den Fahrer betreffen
- Vermittlung von Tipps für eine erfolgreiche Kommunikation mit den Fahrgästen
- Durchführung von Rollenspielen
- Kenntnisse über alltägliche Konflikte eines Fahrers / einer Fahrerin
- Vermittlung von Konfliktbewältigungsstrategien
- Methoden zur Erhöhung des Selbstwertgefühls

Wissensbereich: Methodik und Didaktik – Konfliktbewältigung und Deeskalation

- Methoden der Teilnehmermotivation in einer Zeit zunehmender Anforderungen an das Fahrpersonal
- Methoden im Umgang mit Widerständen
- Durchführung von Rollenspielen
- Bearbeitung von Fallbeispielen
- Methoden zur Stärkung der Zufriedenheit des Fahrpersonals
- Methoden zur Rollenakzeptanz: Repräsentant des Unternehmens und des ÖPNV im RMV
- Stressentstehung und -bewältigung

1.5. Zeit und Ort der Prüfungen

Der Ausbildungsort liegt im RMV-Verbundraum; vorzugsweise werden die Schulungen und Prüfungen in Frankfurt am Main durchgeführt und können an allen Werktagen von Montag bis Samstag erfolgen.

Die Prüfung zur Erlangung des Zertifikates “RMV-Fachtrainer“ findet dabei in der Regel in drei Ausbildungsblöcken (Module 1+2 inkl. Zwischenprüfung / Module 3+4+5 inkl. Zwischenprüfung M3-5 / Modul „P“ Abschlussprüfung) statt.

Ausbildungsort sowie Schulungs- und Prüfungstermine werden vom RMV rechtzeitig und verbindlich vorgegeben.

1.6. Aufbau der Prüfungen

Am Einführungstag (Modul 1) werden die RMV-Fachtraineranwärter u.a. umfassend über die Fachtrainerprüfungen und Abläufe informiert.

1.6.1. Zwischenprüfungen

Eine Zwischenprüfung für das Modul 2 sowie eine Zwischenprüfung für die Module 3-5 erfolgt am am letzten Tag des jeweiligen Ausbildungsblocks.

Eine nicht bestandene Zwischenprüfung kann einmalig – ggf. auch am Tag der Abschlussprüfung (Modul „P“) – nachgeholt werden.

1.6.2. Abschlussprüfung

Eine Zulassung zur Abschlussprüfung setzt voraus, dass der RMV-Fachtraineranwärter die Zwischenprüfungen bestanden hat.

Die Abschlussprüfung erfolgt am elften Ausbildungstag in mündlicher und schriftlicher Form.

Zuerst werden von den Prüfungsteilnehmern Beispiele aus Fahrertrainings simuliert, bei denen Inhalte aus allen Wissensbereichen möglichst praxisbezogen abgeprüft werden. Die anderen Teilnehmer/-innen (TN) nehmen bei diesen Übungen die Rolle des Fahrpersonals ein. Die Reihenfolge der zu prüfenden TN und die Themenauswahl wird vorher ausgelost. Dieser mündliche Teil der Prüfung wird von jedem TN für den Bereich Tarifschulung und Kundenorientierung gesondert durchgeführt.

In einem schriftlichen Testverfahren werden, Inhalte aus allen Wissensbereichen abgefragt.

Danach erfolgt ein Auswertungsgespräch. Die Prüfungsteilnehmer bekommen kurzfristig, eventuell noch am gleichen Tag, das Prüfungsergebnis / Teilergebnis mitgeteilt.

Eine RMV-Fachtrainerprüfung gilt insgesamt als bestanden, wenn alle Prüfungsteile erfolgreich abgeschlossen wurden.

2. Ausbildungs- und Prüfungsregularien

2.1. Anmeldefristen für die Ausbildungsphase und Prüfung

Der AN hat spätestens 4 Wochen nach Zuschlag die verbindliche Anzahl der Mitarbeiter für die RMV-Fachtrainerausbildung (inkl. Prüfung) anzumelden.

Die verbindlichen Anmeldungen haben schriftlich (E-Mail oder Fax) zu erfolgen:

- E-Mail: fachtrainer@rmv.de
- Fax: 069 – 273 074 79

Der verbindliche Schulungszeitraum inkl. Prüfungen liegt in einem zeitlichen Rahmen von 6 – 18 Wochen vor Betriebsaufnahme. Somit soll gewährleistet sein, dass die zertifizierten RMV-Fachtrainer noch rechtzeitig vor der Betriebsaufnahme das Fahrpersonal des AN ausbilden können.

Nach Eingang der Anmeldungen, werden dem AN durch den RMV oder durch von ihm beauftragte Dritte verbindliche Ausbildungs- und Prüfungstermine benannt. In gegenseitigem Einvernehmen können die Ausbildungstermine im genannten zeitlichen Rahmen auch abgestimmt werden bzw. ggf. auch früher stattfinden.

Die namentliche Meldung der RMV-Fachtraineranwärter an den RMV hat spätestens 2 Wochen vor Schulungsbeginn unaufgefordert durch den AN zu erfolgen. Aus der namentlichen Meldung muss die Teilnahmeberechtigung gemäß Punkt 1.2 hervorgehen, d.h. in welchen Aufgabengebieten die MA beschäftigt sind und welche Wochenarbeitszeit sie erbringen.

2.1.1. Kosten

Nach Eingang der Anmeldungen ist das Personal des AN für die 11-tägige Ausbildung und Prüfung zum RMV-Fachtrainer verbindlich angemeldet. Mit Anmeldung wird je Person (RMV-Fachtraineranwärter/-anwärterin) eine Anmeldegebühr in Höhe von 700,- Euro fällig und vom RMV dem AN in Rechnung gestellt. Die Anmeldegebühr beinhaltet die 11-tägige RMV-Fachtrainerausbildung inkl. Prüfung.

Ein Anspruch auf Erstattung oder Teilerstattung der Anmeldegebühr ist in jedem Fall ausgeschlossen. Eine Ummeldung – auch kurzfristig (drei Werktage vor Schulungsbeginn) – ist möglich. Dies gilt auch für Nachprüfungen.

2.1.2. Zulassung zur Abschlussprüfung

Zur eintägigen Abschlussprüfung zum RMV-Fachtrainer werden nur Personen zugelassen, welche mindestens an neun von zehn Ausbildungstagen teilgenommen haben. Das Fehlen eines Ausbildungstages erfordert die Vorlage eines ärztlichen Attests. Zudem sind bestandene Zwischenprüfungen Grundvoraussetzung für die Zulassung zur Abschlussprüfung.

Sollte ein TN während der Ausbildungsphase durch Krankheit ausfallen, so ist dies unverzüglich, spätestens am Folgetag, in Form eines ärztlichen Attests gegenüber dem RMV nachzuweisen. Nur so wahrt der AN ohne zusätzliche Kosten für diesen TN die Möglichkeit einer erneuten Teilnahme im nächstmöglichen Schulungsblock und damit die Zulassung zur RMV-Fachtrainerprüfung.

2.2. Nachprüfungen

Wird die Abschlussprüfung zum RMV-Fachtrainer nicht bestanden, kann der AN die/den betreffende/n MA zu einer einmaligen Nachprüfung anmelden.

Wird auch die Nachprüfung nicht bestanden, so hat der AN innerhalb von 14 Kalendertagen nach Mitteilung über die nicht bestandene Prüfung einen anderen MA seines Unternehmens bzw. seiner Unterauftragnehmer zu benennen und für die nächstmögliche RMV-Fachtrainerausbildung verbindlich anzumelden.

2.2.1. Anmeldefrist für die Nachprüfung

Der AN muss innerhalb von 14 Kalendertagen nach Mitteilung über die nicht bestandene Prüfung sein Personal für eine Nachprüfung verbindlich anmelden. Dem AN wird anschließend ein verbindlicher Prüfungstermin schriftlich mitgeteilt.

2.2.2. Kosten

Nach Eingang der verbindlichen Anmeldung zur Nachprüfung durch den AN wird je Person (RMV-Fachtraineranwärter/-anwärterin) eine Anmeldegebühr in Höhe von 200,- Euro fällig und vom RMV dem AN in Rechnung gestellt.

3. Gültigkeitsdauer RMV-Fachtrainerzulassung – Ablauf der Ausbildung und Ausscheiden von Mitarbeitern

3.1. Gültigkeit der Fachtrainerausbildung

Die RMV-Fachtrainerausbildung ist eine personenbezogene Ausbildung und gilt acht Jahre, gerechnet ab dem Datum der erfolgreich abgelegten Prüfung.

Der RMV-Fachtrainer erhält nach erfolgreicher Prüfung ein Zertifikat mit dem Titel:

“RMV-Fachtrainer“

Während der gesamten Laufzeit des Verkehrs-Service-Vertrages hat der AN sicherzustellen, dass genügend zertifizierte RMV-Fachtrainer nach dem „Trainerschlüssel“ (siehe Punkt 1.1) bei ihm beschäftigt sind und diese die sonstigen Bedingungen dieser Anlage erfüllen.

3.2. Rezertifizierung

Spätestens 6 Wochen vor Auslaufen der Gültigkeit des personenbezogenen RMV-Fachtrainerzertifikates hat der AN den Rezertifizierungsbedarf beim RMV verbindlich anzumelden.

Die Rezertifizierung eines RMV-Fachtrainers umfasst einen Prüfungstag und basiert auf den unter Punkt 1.4 beschriebenen Kenntnisbereichen und nötigen Fertigkeiten bzw. den zum Zeitpunkt der Rezertifizierung gültigen Anforderungen an die RMV-Fachtrainerausbildung.

Für das Ablegen der Rezertifizierungsprüfung wird dem AN bzw. dem Inhaber des Zertifikates ein Übergangszeitraum von 6 Monaten gewährt. Erfolgt in diesem Zeitraum keine Teilnahme an der Rezertifizierung, so ist die Gültigkeit abgelaufen und der Inhaber kann nur eine Neuerteilung beantragen, welche die verpflichtende Teilnahme an der 11-tägigen RMV-Fachtrainerausbildung bedingt.

Auf Wunsch kann an Stelle der Fachtrainer-Rezertifizierung auch die gesamte RMV-Fachtrainerausbildung zu oben genannten Gebühren beantragt werden.

3.2.1. Kosten für die Rezertifizierung und evtl. Nachprüfung

Die Anmeldegebühr zur Rezertifizierungsprüfung beträgt 700,- Euro; die Anmeldegebühr zur einmaligen Nachprüfung 200,- Euro.

Nach Eingang der Anmeldung ist das Personal des AN verbindlich zur RMV-Fachtrainer-Rezertifizierung angemeldet. Mit Anmeldung wird je Person die Anmeldegebühr in Höhe von 700,- Euro bzw. für die einmalige Nachprüfung in Höhe von 200,- Euro fällig und vom RMV dem AN in Rechnung gestellt.

Ein Anspruch auf Erstattung oder Teilerstattung der Anmeldegebühr ist in jedem Fall ausgeschlossen.

3.2.2. Nachprüfung im Rezertifizierungsverfahren

Wird die Rezertifizierungsprüfung nicht bestanden, kann der AN die/den betreffenden MA zu einer einmaligen Nachprüfung anmelden. Die Anmeldung zur Nachprüfung hat durch den AN spätestens 14 Kalendertage nach Mitteilung über die nicht bestandene Rezertifizierungsprüfung zu erfolgen. Wird auch die Nachprüfung nicht bestanden, so erlischt die Gültigkeit der personenbezogenen RMV-Fachtrainerausbildung bzw. das RMV-Fachtrainerzertifikat.

Da der AN die korrekte Anzahl zertifizierter RMV-Fachtrainer gemäß Trainerschlüssel in Punkt 1.1 dieser Anlage für die Dauer des Verkehrs-Service-Vertrages sicherstellen muss, hat er spätestens 4 Wochen nach Mitteilung über die nicht bestandene Nachprüfung im Rezertifizierungsverfahren einen anderen MA mit gültiger RMV-Fachtrainerausbildung zu benennen oder einen neuen MA für die nächstmögliche RMV-Fachtrainerausbildung verbindlich anzumelden.

3.3. Ausscheiden von RMV-Fachtrainern beim AN

Der AN ist verpflichtet, die RMV-Fachtrainer-Anzahl nach dem unter Punkt 1.1 geforderten Schlüssel über die Dauer der Vertragslaufzeit aufrecht zu erhalten.

Scheiden beim AN während der Laufzeit des Verkehrs-Service-Vertrages RMV-Fachtrainer kurzfristig aus, so dass der RMV-Fachtrainerschlüssel gemäß Punkt 1.1 dieser Anlage durch den AN nicht gewährleistet wird, so hat der AN spätestens 4 Wochen nach dem Ausscheiden des MA einen neuen MA (RMV-Fachtraineranwärter) für die RMV-Fachtrainerausbildung und Prüfung dem RMV zu melden bzw. nach den unter Punkt 2 genannten Regularien verbindlich anzumelden.