

Vorinformation für den beabsichtigten öffentlichen Dienstleistungsauftrag der Stadt Kleve über Verkehrsleistungen im Busverkehr

- Ergänzendes Dokument mit zusätzlichen Angaben im Rahmen der Vorinformation -

Inhaltsverzeichnis

Einleitung

Teil A Verkehrlicher Leistungsumfang

A. 1 Erfasste Linien

Linien im Regelverkehr

Sonderlinienverkehr insbesondere für Schüler

Taxibuslinien

A. 2 Generelle Anforderungen

Umsteigebeziehungen

Fahrzeugkapazitäten

Sonstige Anforderungen

A. 3 Hinweise zum Verfahren zur Anpassung der Leistungen im beabsichtigten öffentlichen Dienstleistungsauftrag

Teil B Qualitative Anforderungen an die Leistungen

Qualität der regelmäßig eingesetzten Linienbusse

Qualität der eingesetzten Taxibusse

Betriebsdurchführung und Störungsmanagement

Betriebshöfe/Abstellorte

Ticketvertrieb und Kundencenter

Kundenservice

Fahrgastinformation

Fahrpersonal

Pünktlichkeit

Sauberkeit

Entlohnung des eingesetzten Personals

Sonstige Anforderungen

Teil C Tarife, Beförderungsentgelte und Beförderungsbedingungen

Teil D Weitergabe von Fahrplandaten und Echtzeitinformationen

Einleitung

Die Stadt Kleve hat die Absicht der Direktvergabe eines öffentlichen Dienstleistungsauftrags (ÖDA) über die zum Stadtverkehr Kleve gehörenden öffentlichen Personenverkehrsdienste als Gesamtleistung für den Zeitraum vom 01.12.2019 bis zum 30.11.2029 gemäß Art. 7 Abs. 2 VO (EG) Nr. 1370/2007 sowie gemäß § 8a Abs. 2 Satz 2 PBefG im EU-Amtsblatt bekannt gemacht. Diese Vorinformation definiert zugleich die mit dem beabsichtigten ÖDA verbundenen Anforderungen für Fahrplan, Beförderungsentgelt und Standards sowie die zur Gesamtleistung gehörenden Verkehrsdienste im Sinne von § 8a Abs. 2 Sätze 3 und 4 PBefG. Die Vorinformation verweist diesbezüglich gemäß § 8a Abs. 2 Satz 5 PBefG auf dieses Dokument.

In diesem Dokument werden gemäß § 8a Abs. 2 Sätze 3 bis 5 i.V.m. § 13 Abs. 2a Sätze 2 ff. PBefG Anforderungen festgelegt, die mit dem ÖDA verbunden sein werden und die nach Maßgabe von § 13 Abs. 2a Sätze 2 ff. PBefG zur Ablehnung eines hiervon abweichenden eigenwirtschaftlichen Antrags führen können. Die nachstehenden Vorgaben enthalten wesentliche Anforderungen im Sinne von § 13 Abs. 2a Sätze 3 bis 5 PBefG.

Die im EU-Amtsblatt erschienene Vorinformation stellt die nach den Vorschriften des PBefG geforderte „Vorabbekanntmachung“ dar (vgl. z.B. § 8a Abs. 2 Satz 2 PBefG).

Teil A Verkehrlicher Leistungsumfang

A. 1 Erfasste Linien

Gegenstand der Vergabe sind die in der Aufgabenträgerschaft der Stadt Kleve befindlichen Linien 52, 60, 57 und T57 sowie der Sonderlinienverkehr insbesondere für Schüler zwischen den Schulstandorten Freiherr-vom-Stein-Gymnasium und Konrad-Adenauer-Gymnasium (letztenannter Sonderlinienverkehr wird später genau bezeichnet). Die Vergabe ist als Gesamtleistung beabsichtigt (vgl. § 8a Abs. 2 Satz 4 PBefG). Auf den Versagungsgrund des § 13 Abs. 2a Satz 2 PBefG wird hingewiesen.

Linien im Regelverkehr

Die Linien im Regelverkehr werden nachfolgend im Einzelnen beschrieben:

L52:

- Zwischen Kleve Ringschule und Warbeyen, maximale Fahrtdauer 62 Minuten
- Ca. 35.000 angebotene Fahrplankilometer
- Fahrzeiten:
 - Schultäglich von 7:10 Uhr bis 9:34 Uhr (Hinfahrten) und 10:50 Uhr bis 16:18 Uhr (Rückfahrten)
 - An Samstagen, Sonntagen, und Ferientagen finden keine Fahrten statt. Die Taktung ist variabel, d.h. die Busse werden bedarfsgerecht, in Abstimmung mit den Schulzeiten, eingesetzt.
- Zur Leistungserbringung werden Standardlinienbusse eingesetzt, in nachfrageschwachen Zeiten auch Kleinbusse.

L57:

- Zwischen Kleve Bahnhof und Materborn, maximale Fahrtdauer je nach Richtung zwischen 27 Minuten und 28 Minuten
- Ca. 55.000 angebotene Fahrplankilometer
- Fahrzeiten:
 - Schultäglich von 6:16 Uhr bis 17:44 Uhr
 - Ferientäglich von 7:16 Uhr bis 17:44 Uhr
 - An Samstagen von 9:16 Uhr bis 16:30 Uhr
 - An Sonntagen finden keine Fahrten statt.
 - 60-Minuten-Takt
- Zur Leistungserbringung werden Standardlinienbusse eingesetzt, in nachfrageschwachen Zeiten auch Kleinbusse.

L60:

- Zwischen Kleve Bahnhof und Grenzübergang (Niederlande) bei Bimmen, maximale Fahrtdauer 36 Minuten
- Ca. 120.000 angebotene Fahrplankilometer

- Fahrzeiten:
 - Schultäglich von 5:46 Uhr bis 20:14 Uhr
 - Ferientäglich von 5:46 Uhr bis 20:14 Uhr
 - An Samstagen von 6:46 Uhr bis 16:14 Uhr
 - An Sonntagen finden keine Fahrten statt.
 - 60-Minuten-Takt
- Zur Leistungserbringung werden Standardlinienbusse eingesetzt, in nachfrageschwachen Zeiten auch Kleinbusse. Zu den Schulanfangs- und Endzeiten (Gesamtschule Rindern, Grundschule Rindern) sind Gelenkbusse einzusetzen.

Sonderlinienverkehr insbesondere für Schüler

- Sonderlinienverkehr insbesondere für Schüler zwischen den Schulstandorten Freiherr-vom-Stein-Gymnasium und Konrad-Adenauer-Gymnasium im Rahmen einer Schulkoooperation
- Ca. 13.000 angebotene Fahrplankilometer
- Fahrzeiten:
 - Schultäglich zwischen 9:35 Uhr bis 17:15 Uhr
- Die Fahrten sind auf die Stundenpläne der beiden Schulen abgestimmt und werden im Bedarfsfall kurzfristig angepasst.
- Für den Sonderlinienverkehr wird später eine genaue Linienbezeichnung vergeben.

Der Betrieb der Linien 52, 57, T57 sowie 60 und des Sonderlinienverkehrs für Schüler erfordert (mit Ausnahme der nachfrageorientierten Leistungen im Taxibus-Verkehr) einen Einsatz von mindestens 223 Tsd. Nutzwagen-km p.a. Davon umfassen 23 Tsd. Nutzwagen-km die Einsatzwagen im Schülerverkehr. Der Einsatz der Fahrten im Schülerverkehr ist in Abstimmung mit dem Aufgabenträger, dem Schulträger und den Schulleitungen entsprechend der Bedürfnisse der Schülerinnen und Schüler zu disponieren.

Ferner weist die Stadt Kleve darauf hin, dass sich aufgrund der aktuellen Entwicklungen Änderungen für die Schulstandorte ergeben können, die noch vor Ausführungsbeginn zu Anpassungen führen können.

Taxibuslinien

In Ergänzung zum Regelverkehr ist innerhalb der Stadt Kleve für die Ortlinien ein nachfrageorientiertes Angebot durch Taxibusfahrten vorgesehen. Die Taxibuslinien werden nachfolgend im Einzelnen beschrieben:

L52:

- Zwischen Kleve Bahnhof und Schenkenschanz, Fahrtdauer zwischen 15 und 27 Minuten, sowie zwischen Kleve Warbeyen und Willibrordschule mit einer Fahrtdauer von bis zu 45 Minuten

- Ca. 9.000 abgerufene Besetzkilometer
- Fahrzeiten:
 - Schultätiglich von 7:20 Uhr bis 9:05 Uhr (Hinfahrten) und 11:36 Uhr bis 16:34 Uhr (Rückfahrten)
 - Die Taktung ist variabel.

L57:

- Zwischen Kleve Bahnhof und Materborn, maximale Fahrtdauer je nach Richtung zwischen 27 Minuten und 28 Minuten
- Ca. 11.000 abgerufene Besetzkilometer
- Fahrzeiten:
 - Schultätiglich von 5:46 Uhr bis 7:13 Uhr, sowie von 17:46 Uhr bis 21:13 Uhr
 - Ferientätiglich von 5:46 Uhr bis 7:13 Uhr, sowie von 17:46 Uhr bis 21:13 Uhr
 - An Samstagen von 5:46 Uhr bis 9:13 Uhr, sowie von 16:16 Uhr bis 19:44 Uhr
 - An Sonntagen von 12:16 Uhr bis 21:13
 - 60-Minuten-Takt

T57:

- Zwischen Kleve Bahnhof und Schwanenburg, maximale Fahrtdauer je nach Richtung zwischen 11 Minuten und 13 Minuten
- Ca. 120 abgerufene Besetzkilometer
- Fahrzeiten:
 - Schultätiglich von 8:46 Uhr bis 20:14Uhr
 - Ferientätiglich von 8:46 Uhr bis 20:14Uhr
 - An Samstagen von 9:46 Uhr bis 19:14 Uhr
 - 60-Minuten-Takt

L60:

- Zwischen Kleve Bahnhof und Grenzübergang (Niederlande) bei Bimmen, maximale Fahrtdauer 36 Minuten
- Ca. 11.000 abgerufene Besetzkilometer
- Fahrzeiten:
 - Schultätiglich von 19:46 Uhr bis 00:14 Uhr
 - Ferientätiglich von 19:46 Uhr bis 00:14 Uhr
 - An Samstagen von 16:46 Uhr bis 00:14 Uhr
 - An Sonntagen finden keine Fahrten statt.
 - 60-Minuten-Takt

A. 2 Generelle Anforderungen

Die mit dem ÖDA verbundenen Anforderungen an den Leistungsumfang werden generell unter A.1 konkret linienspezifisch funktional beschrieben. Es handelt sich hierbei um Anforderungen an die Bedienungshäufigkeit und die Abstimmung der Fahrpläne i.S.v. § 13 Abs. 2a Sätze 3 und 4 PBefG zum Zwecke der Sicherstellung einer ausreichenden Verkehrsbedienung. Eine Vorgabe eines konkreten Fahrplans erfolgt im Rahmen dieser Vorinformation nicht. Der vom Betreiber aufzustellende Fahrplan muss den in diesem Dokument aufgestellten Anforderungen entsprechen. Der erforderliche Fahrzeugbedarf ergibt sich aus der Durchführung des Fahrplans einschließlich einer Reserve in Höhe von mindestens 10 %.

Umsteigebeziehungen

Die Linien haben am Verknüpfungspunkt „Kleve Bahnhof“ Beziehungen zum Regionalverkehr und SPNV. Entsprechende Umsteigebeziehungen und Anschlüsse müssen sichergestellt werden.

Fahrzeugkapazitäten

Der entsprechende Fahrzeugeinsatz auf der jeweiligen Linie wird unter A.1 beschrieben.

Sonstige Anforderungen

Grundsätzlich sind alle Standards und Richtlinien des Verkehrsverbundes Rhein-Ruhr (VRR) einzuhalten:

<https://www.vrr.de/de/vrr/verbund/satzungen/>

A. 3 Hinweise zum Verfahren zur Anpassung der Leistungen im beabsichtigten öffentlichen Dienstleistungsauftrag

Der ÖDA umfasst für seine Laufzeit die Versorgung der Allgemeinheit mit öffentlichen Personenverkehrsdiensten mit Bussen gleich welcher Art im gesamten von ihm abgedeckten Verkehrsgebiet. Der ÖDA wird daher mit der Anforderung verbunden sein, das Bedienungsangebot nach den Vorgaben des Aufgabenträgers fortlaufend an die jeweiligen öffentlichen Belange und veränderten Rahmenbedingungen anzupassen. Der ÖDA wird hierfür auch Regelungen beinhalten, wonach das Verkehrsangebot auf Verlangen des Aufgabenträgers oder unter Berücksichtigung des Nahverkehrsplans des Kreises Kleve bzw. dieses ergänzenden Dokumentes innerhalb eines zulässigen Rahmens auch durch den Betreiber selbst an sich ändernde Verkehrsbedürfnisse, eine geänderte Nahverkehrsplanung oder andere veränderte Umstände wie z.B. technische Entwicklungen, Belange des Umwelt- oder Klimaschutzes, der Stadtentwicklung o.a. anzupassen ist. Demzufolge können sich Änderungen sowohl hinsichtlich des Bestands und Verlaufs der Linien als auch hinsichtlich des Fahrplan- und Tarifangebots sowie der Qualitätsstandards und sonstigen Anforderungen ergeben. Beispielsweise können neue Linien hinzukommen oder heutige Linien wegfallen, Verknüpfungen der Linien(-äste) am Knotenpunkt „Kleve Bahnhof“ infolge von Umlafoptimierungen und/oder infolge von

Anpassungen an die Nachfrageentwicklung anders festgelegt, Bedienzeiten und Takte verändert werden usw.

Der Nahverkehrsplan des Kreises Kleve ist hier abrufbar:

[https://www.kreis-kleve.de/C12570CB0037AC59/files/20180315_nvp_kreis_kleve_nahverkehrsplan.pdf/\\$file/20180315_nvp_kreis_kleve_nahverkehrsplan.pdf?OpenElement](https://www.kreis-kleve.de/C12570CB0037AC59/files/20180315_nvp_kreis_kleve_nahverkehrsplan.pdf/$file/20180315_nvp_kreis_kleve_nahverkehrsplan.pdf?OpenElement)

Teil B Qualitative Anforderungen an die Leistungen

Der beabsichtigte ÖDA wird zur Sicherstellung der ausreichenden Verkehrsbedienung mit der Anforderung verbunden sein, dass die folgenden Qualitätsstandards einzuhalten sind. Soweit der Betreiber nach dem ÖDA berechtigt ist, die Durchführung von Verkehrsleistungen an Subunternehmer zu übertragen, trägt er für eine ordnungsgemäße Leistungserbringung der beauftragten Subunternehmer nach Maßgabe des ÖDA Sorge. Der Betreiber stellt sicher, dass ihm erteilte Weisungen des Aufgabenträgers, insbesondere in Bezug auf die Erbringung von Personenverkehrsleistungen und die Inhalte des ÖDA, auch gegenüber den Subunternehmern durchgesetzt werden.

Der Betreiber hält darüber hinaus die folgenden Qualitätsstandards ein:

Qualität der regelmäßig eingesetzten Linienbusse

Ausstattungsmerkmal	Umfang
Niederflurtechnik	alle Fahrzeuge
manuelle Klapprampe für Rollstuhlfahrer	alle Fahrzeuge
Sondernutzungsfläche	alle Fahrzeuge
Fahrtzielanzeige außen, Haltestellenanzeige innen, Haltestellenansage	alle Fahrzeuge
Digitale visuelle und digitale akustische Fahrgast-Informationssysteme	Neufahrzeuge
Multifunktionsanzeige innen	Neufahrzeuge
Klimaanlage	wünschenswert
getönte Isolierverglasung	wünschenswert
Videoüberwachung	mind. 10 % der Flotte
Außenlautsprecher (Fahrermikro oder digitale Ansteuerung)	Neufahrzeuge
Notruf funktion („Überfalltaste“ beim Fahrer)	alle Fahrzeuge
Fahrscheindrucker / Intermodal Transport Control System (ITCS)	alle Fahrzeuge
Istdatenserver (IDS)	alle Fahrzeuge
eTicket-fähiges Vertriebs- und Prüfsystem	alle Fahrzeuge
W-LAN	wünschenswert

Das Durchschnittsalter der Linienbusse darf zu jeder Zeit 9 Jahre nicht überschreiten. Das Höchstalter der Linienbusse hat für Einsätze außerhalb der Verkehrsspitze

maximal 15 Jahre zu betragen. Für Einsätze während der Verkehrsspitze sind abweichend dazu 18 Jahre als Höchstalter zulässig und 14 Jahre im Durchschnitt zulässig.

Mit den gesetzlichen Regelungen zur Abgasnorm Euro 6 gilt seit dem 1. Januar 2013 europaweit bei der Typprüfung die Euro 6-Norm. Sie ist für alle seit dem 1. Januar 2014 neu zugelassenen Busse > 3,5 t bindend. Mindestens 15 % der Fahrzeugflotte für den Linieneinsatz hat ab dem Jahr 2018 die Euro 6-Norm zu erfüllen, die restlichen 85 % der Fahrzeugflotte müssen bis zum 31.12.2023 auf die Euro 6-Norm umgestellt werden. Busse mit alternativen Antrieben werden auf die Quote von 85 % angerechnet. Bei Neubeschaffungen dürfen Busse nur mit dem zu diesem Zeitpunkt gültigen, höchsten Standard in Bezug auf die Abgasnorm ausgestattet und eingesetzt werden. Grundsätzlich dürfen während der Laufzeit des ÖDA keine Fahrzeuge ohne Dieselrußpartikelfilter eingesetzt werden.

Der Betreiber muss auf Anforderung des Aufgabenträgers Stadt Kleve die Entwicklung alternativer Antriebe während der Laufzeit des ÖDA berücksichtigen und in Absprache mit dem Aufgabenträger Stadt Kleve einsetzen.

Qualität der eingesetzten Taxibusse

- Fahrzeugalter max. 10 Jahre
- Kommunikationstechnik zur Kontaktaufnahme mit dem Betreiber (Funk oder Mobiltelefon)
- Pkw mind. 4 Türen, Kleinbus mind. 1 Tür für problemlosen Fahrgastwechsel
- Kennzeichnung mit Liniennummer/Zielschild als Aufsteckschild (alternativ an/hinter der Frontscheibe)
- Für den Fahrgast deutlich erkennbar angebrachte Kontaktadresse einschließlich einer Tel.-Nr., an die beispielsweise Beschwerden gerichtet werden können.
- Im Taxibus gelten die Tarife des VRR.
- Die Fahrer sind entsprechend zu schulen.

Um mobilitätseingeschränkten Personen die Nutzung des ÖPNV zu ermöglichen, wirkt der Betreiber darauf hin, dass pro Taxibus-Linie mindestens in einem Fahrzeug die Voraussetzungen für die Mitnahme von Kinderwagen und Rollatoren erfüllt werden.

Betriebsdurchführung und Störungsmanagement

Der Betreiber betreibt eine eigene rechnergesteuerte Leitzentrale an 24 Stunden und 7 Tagen pro Woche und stellt die Kommunikation zu den anderen Verkehrsunternehmen im Bedienungsgebiet der Stadt Kleve auf geeignete Weise sicher.

Über die Leitzentrale ist u.a. ein effektives Störungsmanagement wahrzunehmen. Zur Entstörung und Sicherung der operativen Betriebsabläufe hat der Betreiber fachlich geeignetes Personal im Sinne der geltenden Gesetze und Verordnungen

während der Betriebszeiten vorzuhalten, das in angemessener Zeit vor Ort seinen Aufgaben nachkommt. Die Leitzentrale dient der Kommunikation auf Betreiberseite. Die Anforderungen umfassen das Vorhandensein eines Kommunikationssystems als solches und eines geeigneten Funkstandards. Die interne und die unternehmensübergreifende Anschlusssicherung ist darüber sicherzustellen. Zur operativen Sicherung des Betriebsablaufs hat der Betreiber pro Betriebstag mindestens einen Mitarbeiter vorzuhalten, der nachweisbar zur Führung eines Personenkraftverkehrsunternehmens nach der Verordnung über den Betrieb von Kraftfahrunternehmen im Personenverkehr (BOKraft) geeignet ist. Dieser Mitarbeiter ist für die Stadt Kleve Ansprechpartner.

Für den Bahnhof Kleve besteht an Schultagen in der morgendlichen Frühspitze die Anwesenheitspflicht einer gegenüber dem Fahrpersonal weisungsbefugten Aufsichtsperson, die dort den Schülerverkehr koordiniert.

Betriebshöfe/Abstellorte

Um den ordnungsgemäßen Betrieb zu gewährleisten, hat der Betreiber einen Betriebshof und eine Werkstatt in angemessener Größe und mit angemessener Ausstattung vorzuhalten. Der Betriebshof muss mindestens so dimensioniert sein, dass alle erforderlichen Kraftomnibusse sicher abgestellt werden können. Bemessen an dem aktuellen Leistungsangebot hält der bisherige Betreiber derzeit einen Betriebshof im Stadtgebiet Kleve mit einer Werkstatt zur Instandhaltung (Wartung und Instandsetzung) vor. Ein vergleichbarer Betriebshof ist auch von dem neuen Betreiber im Stadtgebiet Kleve vorzuhalten. Die Lage des Betriebshofes ist so zu wählen, dass ein zeitnaher Einsatz der Fahrzeuge auch im Störfall gesichert ist.

Ticketvertrieb und Kundencenter

Es ist mindestens ein Kundencenter in unmittelbarer Nähe (Radius 200 m) des Verknüpfungspunktes „Bahnhof Kleve“ vorzuhalten, das an Wochentagen mindestens 7 und an Samstagen mindestens 3 Stunden geöffnet haben soll. Das Personal im Kundencenter soll kompetent, freundlich und hilfsbereit auf die persönlichen ÖPNV-Bedürfnisse der Kunden eingehen.

Über reine Verkaufstätigkeiten hinaus erbringt das Personal als Ansprechpartner für alle Kundenbelange in Bezug auf Tarif und Fahrplan Beratungsleistungen (Mobilitätsberatung). Folgende Dienstleistungen müssen im Kundencenter erbracht werden:

- Informationen zu Abfahrtszeiten und Tarifen
- Verkauf bzw. Auslage von Fahrplänen und Linienflyern
- Verkauf Monatswertmarken für Ticket2000, Ticket1000, YoungTicket und SozialTicket sowie Kundenkarten-Neuausstellungen
- Verkauf von EinzelTickets, 4erTickets, TagesTickets, ZusatzTickets
- Verkauf von NRW-Tickets

- Neuausstellung, Änderung oder Kündigung aller Abonnements einschließlich Schokotickets
- Umtausch und Rückerstattung von Tickets aufgrund von Tarifwechsel
- Informationen zum erhöhten Beförderungsentgelt
- Annahme und Aushändigen von Fundsachen
- Ein Fundbüro ist zentral vom Betreiber vorzuhalten

Kundenservice

Der Betreiber muss telefonisch erreichbar sein. Während der Zeit, in der dem Betreiber die Betriebs- und Beförderungspflicht nach §§ 21 und 22 PBefG obliegt, muss die Erreichbarkeit eines verantwortlichen Disponenten oder einer Betriebsleitstelle gewährleistet sein. Zu berücksichtigen sind die Themen Fahrplanauskünfte, Tarifinformationen, Beschwerden und sonstige Infrastruktur sowie Schadensfälle. Bei Beschwerden hat die Antwort an den Beschwerdeführer in der Regel innerhalb von 14 Tagen zu erfolgen, die Beschwerde sollte innerhalb von 28 Tagen abschließend bearbeitet werden. Die Beschwerden sind systematisch auszuwerten, so dass Indikatoren entstehen, die bei Planung und Maßnahmenentwicklung zur Qualitätssteigerung zu verwenden sind. Über Art und Umfang der Beschwerden hat der Betreiber die Stadt Kleve zeitnah sowie zusätzlich jährlich in einem Bericht mit den Ergebnissen des Störungs- und Beschwerdemanagements zu informieren. Die Darstellung der Beschwerden und Störungen muss mindestens Folgendes enthalten:

Beschwerden: Form der Beschwerde (z.B. schriftlich, mündlich, Presse)
 Gegenstand der Beschwerde (z.B. Fahrtausfall, Unpünktlichkeit
 (zu früh/zu spät und um wie viele Minuten), verpasster
 Anschluss, Unfreundlichkeit, Unsauberkeit etc.)
 Räumliche Zuordnung (Linie, Abschnitt, Haltestelle)
 Bewertung und vorgesehene Gegenmaßnahmen

Störungen: Art der Störung (z.B. Fahrzeugdefekt, Fahrerausfall, Witterung
 etc.)
 Auswirkung und Folgewirkungen
 Ausfall- und Verspätungsquoten mit räumlichen Zuordnungen
 (Linien, Abschnitte, Haltestellen)
 Bewertung und vorgesehene Gegenmaßnahmen

Die telefonische Erreichbarkeit kann durch den Betreiber selbst oder durch ein Call-Center sichergestellt sein.

Fahrgastinformation

Eine wichtige Quelle für die Fahrgastinformation sind die Aushänge, Tarif-Informationen, Fahrpläne sowie, falls schon vorhanden, dynamische Abfahrtsinformationen an den Haltestellen. Diese sollen einheitlich gestaltet und

leicht verständlich aufgebaut sein. Komplexe Fahrpläne mit verschiedensten Fahrwegen und Abkürzungen sind zu vermeiden. Fehlende Fahrplanaushänge und Tarifinformationen an Haltestellen sollen innerhalb von 24 Stunden nach Bekanntwerden des Mangels ersetzt werden. Zudem sind auf jedem Aushang und Informationsmaterial die Kontaktdaten (Tel.-Nr. und Mail) des verkehrenden Verkehrsunternehmens/Betreibers anzugeben. Diese dienen einerseits für Auskünfte und andererseits für Störungsmeldungen. Ebenfalls wichtig für die Erreichbarkeit des Verkehrsunternehmens/Betreibers rund um die Uhr ist der Internetauftritt. Dieser ist ständig zu aktualisieren. Die tagesaktuellen Hinweise hinsichtlich betrieblicher Störungen, Umleitungen usw. sind deutlich sichtbar darzustellen.

Darüber hinaus sind folgende Fahrgastinformationen durchzuführen:

- Pflege von Störungen in einem Content-Management-System zur Weiterleitung der Informationen an die Webseite des Betreibers, der Webseite bzw. der App des VRR und der regionalen und örtlichen Radiostationen
- Erstellung von Aushängen, insbesondere bei planbaren Abweichungen vom Regelfahrplan (Veranstaltungen und Baumaßnahmen mit mittlerer und langer Bauzeit)

Bei Änderungen des Fahrplans und Neuauflage eines Fahrplanbuches sind die Vorgaben der entsprechenden Richtlinie des VRR („Die Fahrplanbücher und Produktfahrpläne für den Verkehrsverbund Rhein-Ruhr“) zu entnehmen:

http://www.vrr.de/imperia/md/content/dervrr/satzungen/richtlinie_fahrplanbuecher.pdf

Fahrpersonal

In einem modernen Dienstleistungsunternehmen hat der Kunde Anspruch auf Freundlichkeit und Kompetenz der Mitarbeiter. Die Anforderungskriterien können zukünftig im Zuge des Qualitätscontrollings noch detaillierter ausgearbeitet werden und stellen sich derzeit wie folgt dar:

- Das Fahr- und Servicepersonal soll äußerlich gepflegt erscheinen.
- Das Fahrpersonal muss ausreichende Kenntnisse zu den Themen Fahrplan, Liniennetz und Tarif haben. Ortskunde wird vorausgesetzt, ebenso technische Kenntnisse zur sicheren Führung der Fahrzeuge und Beseitigung einfacher Störungen. Entsprechende laufende Schulungen sind daher unumgänglich.
- Über Störungen wie Linienwegänderung, Verspätung usw. sind die Fahrgäste umgehend zu informieren.
- Das Fahrpersonal muss sich grundsätzlich freundlich, zuvorkommend und hilfsbereit gegenüber den Fahrgästen verhalten. Infolge der Notwendigkeit einer kontinuierlichen Kommunikation mit den Fahrgästen werden gute Kenntnisse der deutschen Sprache in Wort und Schrift vorausgesetzt.

- In den Fahrzeugen sollen die Fahrgäste jederzeit mit dem Personal in Kontakt treten können. Ansprachen während der Fahrt dürfen nur in Notfällen geschehen. Das Fahrpersonal muss technisch in der Lage sein, Hilfs- und Rettungsmaßnahmen schnell zu ergreifen.
- Das Fahrpersonal hat besondere Rücksichtnahme auf mobilitätseingeschränkte Fahrgäste zu nehmen. Der Begriff „mobilitätseingeschränkte Fahrgäste“ betrifft dabei nicht nur Fahrgäste mit Gehbehinderung, in Rollstühlen und/oder Sehbehinderung, sondern umfasst ausdrücklich alle Personen mit Einschränkungen, denen aktuell eine eigenständige, selbstbestimmte, unabhängige und sichere Nutzung des ÖPNV nicht möglich ist.
- Mitarbeiterschulungen zu betrieblichen Themen, Kundenorientierung und Arbeitssicherheit sind mindestens einmal jährlich durchzuführen. Das Fahrpersonal durchläuft regelmäßig Schulungen zu den Themen Deeskalation, wirtschaftliches Fahren und Belange mobilitätseingeschränkter Fahrgäste. Das Fahrpersonal wird gemäß Berufskraftfahrer-Qualifikationsgesetz (BKrFQG) jährlich geschult und weitergebildet.

Es besteht eine Dokumentations- und Nachweispflicht der Stadt Kleve gegenüber.

Pünktlichkeit

Verfrüht durchgeführte Fahrten (<0 Minuten) oder Verspätungen ab 20 Minuten gelten als Fahrtausfall, wenn dies durch den Betreiber verschuldet ist. Äußere Einflüsse gelten nicht als Fahrtausfall. Die Auswirkungen solcher Betriebsbeeinträchtigungen auf die Fahrgäste sind durch eine angemessene Anzahl von Reservefahrzeugen sowie eine ausreichende Personalreserve zu berücksichtigen, wobei hier der Aspekt der Wirtschaftlichkeit nicht außer Acht gelassen werden sollte. Pünktlichkeit ist eine Grundanforderung an einen attraktiven ÖPNV. Gelegentliche Störungen und Verspätungen von weniger als 3 Minuten müssen als unvermeidbar angesehen werden. Im Straßenraum geführte Verkehrsmittel können dieser Anforderung jedoch nicht immer gerecht werden, weil sie unter anderem Behinderungen durch den MIV ausgesetzt sind. Solche Behinderungen haben Fahrzeitverlängerungen zur Folge. Um dem entgegenzuwirken, sollten regelmäßig auftretende Behinderungen im Straßenraum durch geeignete Beschleunigungsmaßnahmen abgebaut werden. Auch Anschlusssicherungen können zu einer geduldeten Verspätung führen.

Sauberkeit

Die eingesetzten Fahrzeuge müssen ein sauberes und gepflegtes Erscheinungsbild abgeben. Das bedeutet im Einzelnen:

- Bei Betriebsbeginn müssen die Fahrzeuge innen und außen in einem optisch sauberen Zustand sein.

- Grobe Verunreinigungen im Fahrzeug sind während des Betriebes durch das Fahrpersonal (z.B. in den Wendezeiten) zu entfernen.
- Erhebliche Verunreinigungen des Fahrzeuginnenraumes sind während der Verkehrsdurchführung bei nächstmöglicher Gelegenheit (z.B. bei einer kurzen Standzeit) zu beseitigen, wenn ein schneller Fahrzeugtausch betrieblich nicht realisierbar ist.
- Grobe Vandalismusschäden sind möglichst sofort zu beseitigen.
- Fahrzeuge mit großflächigen Graffiti dürfen nicht im Linienverkehr eingesetzt werden.

Beschwerden über mangelnde Sauberkeit oder Schäden muss das Verkehrsunternehmen umgehend nachgehen bzw. an die zuständigen Stellen unverzüglich weiterleiten.

Entlohnung des eingesetzten Personals

Die Entlohnung des eingesetzten Personals bei dem Betreiber und ggf. weiteren eingesetzten Verkehrsunternehmen erfolgt nach Maßgabe der einschlägigen und repräsentativen Tarifverträge gemäß des TVgG NRW. Hierbei wird auf die Verordnung zur Feststellung der Repräsentativität von Tarifverträgen im Bereich des öffentlichen Personennahverkehrs (Repräsentative Tarifverträge Verordnung – RepTVVO) mit der jeweils aktuellen Fassung verwiesen.

Sonstige Anforderungen

Das Pünktlichkeitsversprechen, die Anschlussgarantie und die NRW Mobilitätsgarantie sind zwingend anzuwenden:

Pünktlichkeitsversprechen

Das Pünktlichkeitsversprechen wird in die Tarifbestimmungen aufgenommen und gilt für alle Verkehrsunternehmen im VRR-Raum. Es greift ab einer Zielankunftsverspätung von zehn und mehr Minuten. Betroffenen Fahrgästen wird auf Basis der lokalen Angebote der Fahrpreis der Preisstufe A erstattet. Zur Abwicklung stellt der VRR den teilnehmenden Verkehrsunternehmen eine entsprechende Software zur Verfügung.

Anschlussgarantie

Täglich ab 20 Uhr und ganztägig an Sonn- und Feiertagen gilt eine Anschlussgarantie an bestimmten Haltestellen bzw. zu bestimmten Anschlussfahrten, die von den Verkehrsunternehmen bekanntgegeben werden. Wird die Anschlussfahrt nicht erreicht, so erstattet das Verkehrsunternehmen Taxikosten in Höhe von bis zu 15 Euro (bei Inhabern eines Ticket2000 oder BärenTickets bis zu 30 Euro).

NRW Mobilitätsgarantie

Die Mobilitätsgarantie des VRR ist Bestandteil der Tarifbestimmungen. Sie tritt bei einer Abweichung von der fahrplanmäßigen Abfahrt des zur Fahrt geplanten Nahverkehrsmittels von mehr als 20 Minuten an der Einstiegshaltestelle in Kraft. Der Fahrgast kann alternativ zu seinem gewählten Verkehrsmittel ein Taxi oder einen Fernverkehrszug nutzen, um sein Ziel zu erreichen. Bei Nutzung von Fernverkehrszügen werden die hierdurch entstehenden zusätzlichen Kosten erstattet. Bei Nutzung eines Taxis beläuft sich die Obergrenze bei einer planmäßigen Abfahrtszeit zwischen 5:00 Uhr und 20:00 Uhr auf 25 Euro je Fahrgast, bei einer planmäßigen Abfahrtszeit zwischen 20:00 Uhr und 5:00 Uhr auf 50 Euro je Fahrgast. Bei höherer Gewalt, also durch eine nicht vom Verkehrsunternehmen beeinflussbare Verspätung wie Streik, Sturm etc., kommt die Mobilitätsgarantie jedoch nicht zur Geltung.

Betriebsleiter

Der Betreiber hat zwingend einen Betriebsleiter nach BOKraft zu stellen.

Sonstiges

- Der Aufgabenträger oder von diesem beauftragte Dritte sind berechtigt, etwa durch Stichproben im Verkehrsgebiet die angegebenen Daten zu verifizieren (Instrument: Testkunden/Qualitätssurfer). Die Nachweispflicht trifft in jedem Fall den Betreiber.
- Der Aufgabenträger oder von diesem beauftragte Dritte sind berechtigt, Fahrgastbefragungen und –zählungen auf den genehmigten Linien durchzuführen.

Teil C Tarife, Beförderungsentgelte und Beförderungsbedingungen

Anzuwenden sind die Tarifangebote des Verkehrsverbundes Rhein-Ruhr (VRR). Es handelt sich dabei um Anforderungen zur Anwendung verbundener Beförderungstarife und -bedingungen i.S.v. § 13 Abs. 2a Satz 5 PBefG. Damit verbunden ist die Verpflichtung des Betreibers zur Teilnahme an der Einnahmenaufteilung im Verkehrsverbund Rhein-Ruhr (vgl. die Finanzierungsrichtlinie des Verkehrsverbunden, abrufbar unter: <http://www.vrr.de/de/vrr/verbund/satzungen/index.html>), und zum Abschluss eines Grundvertrages mit dem VRR (entsprechend dem Muster unter <http://www.vrr.de/de/vrr/verbund/satzungen/index.html>).

Ferner sind die geltenden Allgemeinen Beförderungsbedingungen des VRR anzuwenden und an entsprechenden Gremien ist teilzunehmen:

<https://www.vrr.de/de/service/downloads/tarifinformationen>

Die Beförderungsbedingungen sind dem VRR-Handbuch für Tarif und Vertrieb, Teil A Beförderungsbedingungen NRW, zu entnehmen:

http://www.vrr.de/imperia/md/content/service/tarifinformationen/teil_a_befbed_nrw.pdf

Teil D Weitergabe von Fahrplandaten und Echtzeitinformationen

Die Mindestanforderungen aus der „Richtlinie zur Datenpflege und Qualität im Fahrplanauskunftssystem“ vom VRR sind einzuhalten. Hierzu sind die erforderlichen technischen Systeme und jeweiligen Inhalte vorzuhalten und an den VRR zu übermitteln. Es besteht zusätzlich die Anforderung, dass dem VRR sowohl Soll- als auch Ist-Daten in einem entsprechenden Datenformat, Vorgabe durch den VRR, zugesendet werden.