

## **Anforderungen an die Leistungserbringung Linie SB85 (Düsseldorf Hbf – Neuss Neusserfurth)**

Die Landeshauptstadt Düsseldorf und die Stadt Neuss (nachfolgend als Aufgabenträger bezeichnet) als zuständige örtliche Behörden beabsichtigen, zur Aufrechterhaltung des fahrplanmäßigen Verkehrsangebotes sowie zur ausreichenden Bedienung der Bevölkerung mit Verkehrsleistungen im öffentlichen Personennahverkehr den Betreiber mit der Erbringung der Verkehrsleistung der Linie SB85 in Abgleich mit den Vorgaben der Finanzierungsrichtlinie des VRR

([http://vrr.de/imperia/md/content/dervrr/satzungen/finanzierungsrichtlinie\\_stand\\_2017.pdf](http://vrr.de/imperia/md/content/dervrr/satzungen/finanzierungsrichtlinie_stand_2017.pdf))

und der Nahverkehrspläne der Landeshauptstadt Düsseldorf und des Rhein-Kreises Neuss zu betrauen:

Die im Rahmen der beabsichtigten Betrauung konkretisierten gemeinwirtschaftlichen Verpflichtungen des Unternehmens ergeben sich nachstehend aus den nachfolgenden Beschreibungen des öffentlichen Dienstleistungsauftrags und den Anlagen 1 bis 4. Inhalt, Umfang und räumlicher Geltungsbereich der gemeinwirtschaftlichen Verpflichtung entsprechen im Wesentlichen dem derzeitigen Verkehrsangebot im Gebiet der Aufgabenträger und erfolgen in Übereinstimmung mit den derzeit geltenden Nahverkehrsplänen. Über die Laufzeit des Dienstleistungsauftrages bildet der jeweils aktuell gültige Nahverkehrsplan der Aufgabenträger die Grundlage der Leistungserbringung.

Die Gesamtleistung des Auftragsgegenstandes umfasst ca. 107 Tkm/a. Ihr geschätzter Jahresdurchschnittswert nach Artikel 5 Abs. 4 Satz 1 i. V. m. Artikel 2 lit. k EU-VO 1370/2007 liegt unter 1.000.000 Euro/a. bzw. 300 Tkm/a.

Die Genehmigung nach § 42 PBefG (Konzession) der Linie SB 85 besitzt derzeit die BVR GmbH. Auf der Linie kommen Gelenk- und Solobusse in Niederflurbauweise gemäß Anlage 3 zum Einsatz.

Das vorzuhaltende Leistungsangebot basiert auf den Vorgaben des jeweils gültigen Nahverkehrsplans des Aufgabenträgers Stadt Düsseldorf und des Rhein-Kreis Neuss. Die Linienführung und Takte orientieren sich am Bedarf sowie den örtlichen Verhältnissen. Dies gilt auch für die Anordnung und Lage der Haltestellen. Über die Umlaufbildung werden die betrieblichen Vorgaben zur wirtschaftlichen Leistungserstellung berücksichtigt. Im Fahrplan zur Linie SB85

<http://www.duesseldorf.de/verkehrsmanagement/mit-bus-und-bahn/nahverkehrsplan/kleinauftragsb85.html>

sind das Leistungsangebot und damit die Vorgaben hinsichtlich Haltestellen, Bedienungshäufigkeit und Bedienungszeitraum im Detail beschrieben. Der Linienvverlauf der Linie SB85 ist dort ebenfalls abrufbar.

Der Betreiber wirkt bei der sukzessiven Umsetzung der Nahverkehrspläne mit. Hieraus resultierende Mehrleistungen, insbesondere in den Schwachverkehrszeiten, stehen unter dem Finanzierungsvorbehalt. Die Finanzierung der hieraus resultierenden Kosten ist durch den Aufgabenträger sicherzustellen.

Der Betreiber unterstützt den Aufgabenträger bei der Weiterentwicklung des Verkehrsangebotes und insbesondere bei der Fortschreibung des Nahverkehrsplans, z.B. durch die Bereitstellung von Nachfragedaten.

Der Betreiber hat bei der Erbringung der öffentlichen Personenverkehrsdienste auf der Linie SB85 ausschließlich die gültigen Tarife des VRR nebst den Übergangstarifen und Sondertarifen (NRW-Tarif) anzuwenden. Des Weiteren sind auf der Linie SB85 die jeweils geltenden allgemeinen Beförderungsbedingungen, Qualitätsstandards und Richtlinien des VRR zu beachten.

Obligatorisch für die Erbringung der Verkehre ist der Abschluss des Grund- und Einnahmenaufteilungsvertrages mit dem VRR.

Es erfolgt zusätzlich eine Übertragung von Planung, Aufbau und Betrieb an den Betreiber. Dies beinhaltet:

- Bearbeitung von Fahrplan- und Haltestellendaten unter Berücksichtigung von Baustellen und geplanten Straßensperrungen
- Bearbeitung von Fahrwegen und Fahrplänen einschließlich der konzeptionellen Überarbeitung
- Abstimmung mit Straßenverkehrsbehörden, Polizei und anderen Verkehrsunternehmen
- Erstellen von Umlauf- und Dienstplanung unter Berücksichtigung der gesetzlichen und tariflichen Lenk- und Ruhezeiten
- Betriebliche, technische, verkehrliche und sonstige Anweisungen für das Fahrpersonal erstellen und herausgeben
- Sicherstellung eines ordnungsmäßigen und sicheren Betriebes nach BOKraft
- Organisation und Durchführung des Notfallmanagements (Störungseinsatz, Pannen und Unfallhilfe) einschließlich der Information der Fahrgäste

- Überwachung der Lenk- und Ruhezeiten auf Einhaltung der gesetzlichen und tariflichen Bestimmungen

Der Betreiber ist berechtigt, Subunternehmer mit der Durchführung der Verkehrsleistung zu beauftragen. Dabei ist zu berücksichtigen, dass grundsätzlich die gemäß Art. 4 Abs. 7 VO (EG) Nr. 1370/2007 festgelegte Selbsterbringungsquote von 25 % bezogen auf den Wert des Dienstes nicht unterschritten wird. Die Verpflichtungen des Betreibers gegenüber dem Aufgabenträger bleiben davon unberührt. Bei der Vergabe solcher Unteraufträge verfährt das Unternehmen nach wettbewerblichen Grundsätzen. Hierbei ist das Unternehmen zur Einhaltung des Tariftreue- und Vergabegesetzes NRW (TVgG NRW) verpflichtet. Hieraus evtl. entstehender Mehraufwand für zusätzliche Regie- und Subunternehmerleistung wird im Rahmen der jährlichen lokalen Anhörungsgespräche mit den Aufgabenträgern geregelt.

#### Allgemeine Anforderungen an das Fahrpersonal Bus

Die Auswahl und Zulassung des Fahrpersonals sowie dessen Aus- und Weiterbildung erfolgt in Anlehnung an die VDV-Schrift 712 „Empfehlungen für die Zulassung, Aus- und Weiterbildung im Fahrdienst – ZAW Fahrdienst“.

Die betriebsspezifische Ausbildung beinhaltet insbesondere die Vermittlung von Verhaltensrichtlinien im Betriebsablauf des Linienverkehrs, die Anwendung der geltenden Tarife und Beförderungsbedingungen sowie die Sensibilisierung für die Anforderungen des kundenorientierten Verhaltens. Hierzu gehört auch die vorgeschriebene Grundausbildung zur Umsetzung der EU-Fahrgastrechteverordnung. Regelmäßige Typenschulungen der verwendeten Kraftomnibusse sind ebenfalls Bestandteil der betriebsspezifischen Ausbildung, wie auch Schulungen zu besonderen technischen Themen wie beispielsweise die Bordrechnerschulung oder die Schulung zur Funktion des ITCS (Intermodal Transport Control System, siehe Anlage 1). Betriebliche Aspekte, wie die umfassende Kenntnis der Fahrzeug- und Bordrechner-technik, die intensive Linien- und Tarifkunde und das sensible Verhalten im Umgang mit mobilitätseingeschränkten und schwächeren Kunden sind integraler Bestandteil der regelmäßig stattfindenden Schulungen.

Das Fahrpersonal verfügt über sichere deutsche Sprachkenntnisse in Wort und Schrift, die die erforderliche Kommunikation mit der Leitstelle und den Kunden gewährleisten, sowie die zur Erfüllung der Serviceaufgaben notwendigen Tarif-, Netz- und Ortskenntnisse. Im Rahmen der Einnahmensicherung wird vorausgesetzt, dass die erforderliche Verkaufskompetenz vorliegt. Der Besitz der Fahrerlaubnisklasse D/DE ist verpflichtend und wird täglich überwacht. Eine gültige Erlaubnis zur Fahrgastbeförderung sowie die notwendigen Nachweise nach dem Berufskraftfahrer- Qualifikations-Gesetz (BKrFQG) sind Pflicht. Die besonders

geschulten Aufsichtskräfte des Betreibers sind als Qualitätsprüfer gegenüber dem Fahrpersonal weisungsbefugt, sofern es sich um die betrieblichen Belange des Fahrbetriebes handelt. Sie überwachen das Fahrpersonal auf die Einhaltung der Dienstanweisungen, auf Beachtung der BOKraft, der DF Bus des Betreibers und dokumentieren die durchgeführten Überwachungsmaßnahmen. Der Betreiber hält dafür ein Qualitätssicherungsteam vor, das mindestens zweimal jährlich je Fahrer Begleitfahrten durchführt und auftretende Fehler mit dem Fahrer bespricht. Die Überwachungen werden dokumentiert. Durch Schulungen und begleitende Maßnahmen (z.B. Prämiensystem) ist sicherzustellen, dass das in den Bussen verbaute Telematik-System effizient genutzt wird und zu entsprechenden Kraftstoffeinsparungen führt. Hierzu gehört auch das Anleiten des Fahrpersonals zu einer umsichtigen und vorausschauenden Fahrweise.

Einen besonderen Schwerpunkt bei den Schulungen bilden geeignete Deeskalationsübungen.

Der Betreiber sorgt für eine regelmäßige arbeitsmedizinische Betreuung bzw. Vorsorge seines Fahrpersonals und überwacht die Einhaltung der vorgeschriebenen Lenk- und Ruhezeiten des eingesetzten Fahrpersonals täglich.

#### Besondere Anforderungen an das Fahrpersonal

- Spezielle Kenntnisse des aktuellen Liniennetzes und Leistungsangebotes, sowie relevanter Anschlussbeziehungen
- sehr gute fachliche Kenntnisse der Beförderungs- und Tarifbestimmungen sowie der Fahrpreise, Fahrausweisarten, deren Gültigkeit und Entwertungsmerkmale; kompetenter Verkauf des richtigen Tickets
- umsichtige, ökonomische und vorausschauende defensive Fahrweise, unterstützt durch den Einsatz eines Telematiksystems auf den Bussen des Betreibers
- sensibles kundenorientiertes Verhalten, das sich durch freundliches, kompetentes und hilfsbereites Auftreten sowie durch richtige und zielgerichtete Auskünfte gegenüber dem Kunden bemerkbar macht
- besondere Unterstützung von mobilitätseingeschränkten Personen beim Ein- und Ausstieg, beispielsweise durch Betätigung der Absenkautomatik des Fahrzeugs bei Annäherung an die Haltestelle und gegebenenfalls Ausklappen der Rampe an der 2. Tür,
- Teilnahme an den fortwährenden Modulschulungen gemäß Berufskraftfahrer-Qualifikations-Gesetz (BKrFQG)
- Durchsage von Sonderinformationen im Fahrzeug (z. B. Betriebsstörungen),
- Durchführung des geordneten Betriebsablaufes durch automatisierte Dienstantrittsmeldung und damit pünktlichen Dienstbeginn und pünktliche Ausfahrten
- gepflegtes Erscheinungsbild

- Beachtung des Fahrplanes (verfrühte Abfahrten sind unzulässig). Anschlüsse an definierten Anschlusspunkten sind einzuhalten
- unverzügliche Weiterleitung von Störungen im Fahrbetrieb und an Betriebsanlagen des Betreibers an die Leitstelle sowie die unverzügliche Mitteilung an die Leitstelle, wenn aufgrund von Kapazitätsengpässen an der Haltestelle Kunden nicht befördert werden können
- die Mithilfe bei der Erfassung von Fahrgastzahlen und beim Einsatz der automatisierten Zählgeräte
- die Unterstützung der Arbeit des Zählpersonals, der Fahrausweisprüfer sowie des Service- und Sicherheitspersonals
- sorgfältige Abrechnung der Fahrgeldeinnahmen
- das geschulte Verhalten bei Extremereignissen (z. B. Fahrzeugbrand, Übergriffe im Fahrzeug etc.).

Zum Einsatz kommende Fahrer der beauftragten Subunternehmen unterliegen den gleichen Pflichten wie das eigene Personal des Betreibers.

#### Generelle personalbezogene Anforderungen

Der Betreiber stellt die Vorsorge- und Eignungsuntersuchungen seiner Fahrer sicher. Ferner sind die Fahrdienstmitarbeiter über ein Betriebliches Eingliederungsmanagement (BEM) und über ein Betriebliches Gesundheitsmanagement (BGM) zu betreuen. Soweit diesbezüglich gesetzliche Verpflichtungen bestehen, gelten diese auch für beauftragte Subunternehmen.

Aus Sicherheitsgründen wird vom Aufgabenträger verlangt, dass ausschließlich geeignetes Fahrpersonal zum Einsatz kommt. Dem Fahrpersonal ist für seine verantwortungsvolle Tätigkeit bei der Lenkung und Überwachung der Fahrzeuge und der Beobachtung des Fahrgastwechsels ein funktionsgerechter Arbeitsplatz bereitzustellen. Um den Fahrerarbeitsplatz weiter optimieren zu können, fließen neben den neuesten arbeitsmedizinischen Erkenntnissen auch die Anregungen des Fahrpersonals ein. Diese werden im Rahmen der regelmäßig stattfindenden Unterweisungen abgefragt.

#### Qualitätskriterien und Messungen

Die Landeshauptstadt Düsseldorf und die Stadt Neuss beabsichtigten die Einführung eines Qualitätsmanagementsystems auf Basis der „Empfehlung für ein Qualitätsmanagementsystem im kommunalen ÖPNV im Verkehrsverbund Rhein-Ruhr“ (s. [http://zvis.vrr.de/bi/vo0050.asp?\\_\\_kvonr=717](http://zvis.vrr.de/bi/vo0050.asp?__kvonr=717)). Bei Abschluss einer entsprechenden Quali-

tätsvereinbarung zwischen dem Betreiber und den Aufgabenträgern werden die darin enthaltenen Vorgaben Teil der betrauten Leistung und sind die darin enthaltenen Vorgaben vom Betreiber zu beachten.

Der gültige Nahverkehrsplan für die Landeshauptstadt Düsseldorf enthält Festlegungen zur Einführung eines Qualitätsmanagementsystems auf Basis der „Empfehlung für ein Qualitätsmanagementsystem im kommunalen ÖPNV im Verkehrsverbund Rhein-Ruhr“ (s. [http://zvis.vrr.de/bi/vo0050.asp?\\_kvonr=717](http://zvis.vrr.de/bi/vo0050.asp?_kvonr=717)).

Zur Sicherung einer angemessenen ÖPNV-Qualität und Erfüllung der definierten Qualitätsstandards wird der ÖDA den Betreiber dazu verpflichtet, für die Planung und Erbringung der Verkehrsdienstleistungen, die Gegenstand des ÖDA sind, ein Betreiber-internes Qualitätsmanagementsystem auf der Basis der DIN EN 13816: 2002 einzuführen und anzuwenden. In der Qualitätsvereinbarung zum ÖDA werden zwischen dem Aufgabenträger und dem Betreiber für die aus Kundensicht wichtigen Qualitätskriterien Messverfahren und konkrete Qualitätsziele festgelegt. Der Betreiber verpflichtet sich, eine Vereinbarung über ein Qualitätsmanagementsystem abzuschließen.

Die definierten Qualitätsstandards und Anforderungen sind vom Betreiber einzuhalten und mittels wirksamer Messverfahren (z.B. Testkundenverfahren, Kundenbarometer oder direkter Leistungsmessung) nachzuweisen. Vom Betreiber ist hierüber ein jährlicher Statusbericht „Qualität“ zu erstellen. Für die im Rahmen des Qualitätsmanagements definierten Qualitätskriterien werden zwischen dem Aufgabenträger und dem Betreiber jährlich Qualitätsziele vereinbart.

Die Aufgabenträger oder von diesen beauftragte Dritte sind berechtigt, etwa durch Stichproben im Verkehrsgebiet die angegebenen Daten zu verifizieren. Die Nachweispflicht trifft in jedem Fall der Betreiber.

Die Aufgabenträger oder von diesen beauftragte Dritte sind berechtigt, Fahrgastbefragungen und –zählungen auf den genehmigten Linien durchzuführen.

Für den Fall, dass der Aufgabenträger wiederholt gravierende Abweichungen von den festgelegten Qualitätsvorgaben feststellt, behalten sich die Aufgabenträger vor, ein Pönalesystem (siehe Anhang Pönalesystem) einzuführen, falls keine Einigung z.B. im lokalen Anhörungsgespräch herbeigeführt werden kann.

## Messmethoden

Als Messmethoden werden die Direkte Leistungsmessung (Direct Performance Measures – DPM), die Messung der Leistung über Beurteilung durch Testkunden (Mystery Shopping Surveys – MSS) und Messung der Kundenzufriedenheit durch Umfragen (Customer Satisfaction Surveys – CSS) entsprechend der Norm DIN EN 13816:2002 angewendet (siehe Kapitel 2.5.12 des NVP Düsseldorf).

Der Betreiber hat sich an branchenweiten, jährlichen Kundenzufriedenheits-Untersuchungen („Kundenbarometer“) externer Anbieter zu beteiligen.

Mit den drei Messmethoden wird die Erfüllung der aus Kundensicht wichtigen Qualitätskriterien Leistung, Personal Vertrieb/Vertriebswege, Fahrzeuge, Haltestellen, Information und Sicherheit dargestellt und überwacht.

## Änderungen der beschriebenen öffentlichen Personenverkehrsdienste

Änderungen der beschriebenen öffentlichen Personenverkehrsdienste und damit möglicherweise des zulässigen Ausgleichs können sich jährlich auf Grund von Änderungen der Leistungsmenge (Bus-km) oder Änderungen in den definierten Mindestqualitäten ergeben. Werden Änderungen einvernehmlich vorgenommen, werden Aufgabenträger und Betreiber im lokalen Anhörungsgespräch eine entsprechende Anpassung des zulässigen Ausgleichs abstimmen.. Rechtzeitig vor jedem Fahrplanwechsel bzw. im Rahmen der vom Aufgabenträger einzuholenden Bestätigung der Betriebsleistung für den jeweils folgenden Verbundetat werden für den neuen Fahrplan dessen wesentliche Änderungen einschließlich ihrer Auswirkungen auf die Betriebsleistungen zwischen dem Betreiber und dem Aufgabenträger abgestimmt.

Es ist sicherzustellen, dass ein bedeutendes Risiko während der vorgesehenen Laufzeit beim Betreiber verbleibt.

Diese Änderungen dürfen während der vorgesehenen Laufzeit nicht dazu führen, dass die Voraussetzungen für eine Direktvergabe nach Art. 5 Abs. 4 VO (EG) Nr. 1370/2007 nicht mehr vorliegen, insbesondere, dass

- a) die Wertgrenzen gemäß Art. 5 Abs. 4 VO (EG) Nr. 1370/2007 überschritten werden, oder
- b) eine gemäß Art. 4 Abs. 7 VO (EG) Nr. 1370/2007 festgelegte Selbsterbringungsquote, bezogen auf den Wert des Dienstes, von 25 % unterschritten wird.

### Anpassung gemeinwirtschaftlicher Verpflichtungen durch Änderungen der beschriebenen öffentlichen Personenverkehrsdienste

Diese Betrauung wird vorsorglich ergänzt um zusätzliche künftige gemeinwirtschaftliche Verpflichtungen oder Veränderungen bestehender gemeinwirtschaftlicher Verpflichtungen in einem angemessenen Umfang aufgrund von unvorhersehbaren Umständen, wenn dies entweder

- a) im öffentlichen Verkehrsinteresse geboten ist oder
- b) aufgrund von der Betriebsleitung des Unternehmens nicht zu beeinflussenden unvorhergesehenen Kosten (wie etwa bei Naturkatastrophen, staatlichen Preisinterventionen, Umschichtungen und Änderungen bei Verbrauchssteuern, Umsatzsteuer usw.) notwendig und die Finanzierung der diesbezüglichen Ausgleichsleistungen nach Maßgabe der haushaltsrechtlichen Beschlüsse des Aufgabenträgers möglich ist.



## **Anlage 1: Infrastrukturvorhaltung**

Der Betreiber ist mit den Infrastrukturvorhaltungsleistungen, die in Anlage 2/1 der Finanzierungsrichtlinie des VRR definiert sind, betraut. Diese betreffen im Wesentlichen die Vorhaltung von Fahrweganlagen, Betriebshofanlagen, Werkstattgebäude, Sicherheitssysteme- und Bordrechnern.

Der Betreiber hält die zur Erbringung ihrer Verkehrsleistungen notwendige Infrastruktur vor.

Der Betreiber gewährleistet, dass der Betrieb des Unternehmens sowie die Ausrüstung und Beschaffenheit der Anlagen den besonderen Anforderungen genügt, die sich aus dem Vertrauen in eine sichere und ordnungsgemäße Beförderung ergeben. Der Betreiber hält die gesetzlichen Vorgaben, insbesondere Regelungen aus dem PBefG und der BOKraft, ein.

Für die Änderungen von Anlagen, wie z.B. Rückbau oder Stilllegung hält er die vorgesehenen Verwaltungsverfahren ein.

Änderungen, die Auswirkungen auf die betraute Qualität oder die Erfüllung von Vorgaben des Nahverkehrsplans haben, bedürfen der Zustimmung des Aufgabenträgers.

Der Betreiber sorgt dafür, dass sich die Betriebsanlagen stets in ordnungsgemäßem Zustand befinden. Bei den hierzu notwendigen Maßnahmen (Instandhaltungen, Erneuerungen etc.) hält er das einschlägige Regelwerk ein.

Änderungen, die sich aus neuen bzw. geänderten Genehmigungen nach dem PBefG ergeben, sind durch diesen Betrauungsbeschluss abgedeckt.

Zu der vorzuhaltenden Infrastruktur zählen auch Betriebshof- und Werkstattgebäude, welche die Möglichkeit einer zusätzlichen Mindestreserve von 10 % sicherstellen. Die Betriebs- und Werkstattgebäude können auch in Kooperationen mit anderen Verkehrsunternehmen betrieben werden.

Der Betreiber muss für Planung und Durchführung von Beförderungsleistungen mit Kraftomnibussen im Linien- und Gelegenheitsverkehr sowie Fahrausweisvertrieb und Instandhaltung nach

- DIN EN ISO 9001
- DIN EN ISO 14001

- OHSAS 18001

jederzeit zertifizierungsreif sein.

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. Die Lage des Betriebshofes ist so zu wählen, dass ein zeitnahe Einsatz der Busse auch im Störfall gesichert ist.

Der Betreiber ist in Abstimmung mit dem Aufgabenträger berechtigt, Änderungen vorzunehmen, wenn dadurch die Qualität nicht beeinträchtigt wird.

Zur Gewährleistung einer sicheren und ordnungsgemäßen Beförderung hat der Betreiber einen durch die jeweilige Bezirksregierung bestätigten Betriebsleiter BOKraft einzusetzen und hält in angemessener Anzahl Teamleiter Fahrdienst vor. Der Teamleiter ist erster Ansprechpartner für das Fahrpersonal sowie Ansprechpartner der Straßenbaulastträger.

Die Infrastruktur, mit deren Vorhaltung der Betreiber betraut ist, wird einem Dritten – ggf. gegen angemessenes Entgelt – zur Verfügung gestellt, soweit dies für dessen diskriminierungsfreien Zugang zur Erbringung von Verkehrsdienstleistungen erforderlich ist und die Überlassung den Betrieb nicht beeinträchtigt.

Sämtliche Wirtschaftsgüter und Leistungen werden in mittlerer Art und Güte vorgehalten und erbracht.

Der Betreiber verantwortet den zeitgerechten Aushang seiner Fahrpläne an den von ihm bedienten Haltestellen und übernimmt die Verantwortung für die Pflege und Unterhaltung der Haltestellen gemäß der Richtlinie zur ÖSPV Haltestellenausstattung im VRR ([http://www.vrr.de/imperia/md/content/dervrr/satzungen/richtlinie\\_haltestellenausstattung.pdf](http://www.vrr.de/imperia/md/content/dervrr/satzungen/richtlinie_haltestellenausstattung.pdf)) ; u.a. stete Aktualisierung der Fahrplan- und Tarifinformationen, zeitgerechte Beseitigung von Vandalismus-Schäden sowie die ständige Instandhaltung). Hierfür hält der Betreiber geeignetes Fachpersonal und vollumfänglich ausgestattete Servicefahrzeuge in ausreichender Anzahl und Lagerverhaltung (Haltestellenschilder etc.) bereit.

Je nach Funktion, Frequentierung und Platz werden verschiedene Anforderungen an die Ausstattungselemente der Haltestellen gestellt. Zu den Mindestanforderungen jeder Haltestelle zählen

- Haltestellenmast oder –stele
- Schild mit Haltestellennamen und Liniennummer, Unternehmens- und Verbundlogo und Tarifenennung (Wabe)
- Fahrplan(kasten)- und Tarifinformation mit Preisangabe und Anschrift der nächsten Vorverkaufsstelle, Servicrufnummer und Logo

Darüber hinaus werden stärker bzw. stark frequentierte Haltestellen zusätzlich ausgestattet mit

- beleuchteten Fahrgastunterständen (soweit örtlich möglich)
- i.d.R. Umgebungsplänen in einer beleuchteten Vitrine
- Sitzgelegenheiten
- Dynamischen Fahrgastanzeigen (DFI) zur Anzeige der IST-Abfahrtszeiten/Linie sowie zur visuellen und akustischen Informationsweitergabe an Kunden.

Näheres regeln die jeweils gültigen Nahverkehrspläne der Aufgabenträger. Der jeweilige Aufgabenträger ist berechtigt, die Verpflichtung zur oben genannten zusätzlichen Haltestellenausstattung ganz oder teilweise an Dritte zu übertragen. Die Ausstattung erfolgt in Abstimmung mit dem Aufgabenträger.

Der Betreiber muss ein ITCS (Intermodal Transport Control System) in Verbindung mit Bordrechnern betreiben, das folgende Merkmale sicherstellt:

1. Physikalische Ortung (GPS), logische Ortung (Wegimpuls), Standortbestimmung
2. Fahrplanlage, Reisendeninformation, dynamische Fahrgastinfo, online Beauskunftung, Anschlusssicherung (laufend aktualisiert)
3. Besteller- und Betriebsinformationen, automatisierte Dienstantrittsmeldungen
4. EFM Validatoren (eTicket VDV KA, Touch & Travel, NFC, Handyticket, Barcode)
5. Fahrausweisverkauf aller NRW-Tarife im Bus (auch VDV KA Stufe 2b)
6. Personalbediente Vorverkaufsstellen (Ausgestattet mit FSD 5+)
7. Ansteuerung LSA-Bevorrechtigungen (die Parameter der genutzten LSA Telegramme sind durch den Betreiber der Anlage zur Verfügung zu stellen)
8. Reporting und Statistiken, Umfangreiche Datenauswertungen
9. Daten- und Sprachkommunikation inklusive Nachrichtendienst (Pop up)
10. Disposition durch eine zentrale Leitstelle (24 Stundenbetrieb)

11. Störungsmeldungen, Unfallnotruf, Überfallruf, Störfallmanagement
12. Haltestellentafelgenerator
13. Die Weitergabe der Ist- und Echtzeitdaten an den VRR zur Nutzung von Fahrgastinformationsdaten
14. Betriebsfunk

Der Betreiber hält für den reibungslosen Betrieb geschultes und qualifiziertes Personal vor für Service, Wartung, Pflege und Ersatzversorgung mit entsprechendem Servicefahrzeug.

Der Betreiber unterhält eine Leitstelle, die an 365 Tagen im Jahr rund um die Uhr besetzt ist und über das ITCS jederzeit über die aktuelle Standortlage eines Kraftomnibusses verfügt. Die Leitstelle stellt folgendes sicher:

- Disposition von Fahrern und Fahrzeugen unter Beachtung der aktuellen Regelungen zur Einhaltung von Lenk- und Ruhezeiten
- Notfallmanagement (Unfall, Umleitungen, Überfall)
- Koordination des Fahrpersonals und der Kraftomnibusse bei Störungen im Betriebsablauf
- Unverzögliche Weitergabe von Störungen im Betriebsablauf an Auskunftstellen, Behörden und Aufgabenträger
- Beratung des Fahrpersonals bei Problemen am Fahrzeug und am Bordrechner
- Kontaktaufnahme mit Rettungskräften und dem Betriebsleiter bei Unfällen
- Überwachung der Betriebsdurchführung
- Sicherstellung der Betriebspflicht durch zusätzliche Disposition (sofern erforderlich)

Neben der stationären Leitstelle hält der Betreiber eine mobile Betriebslenkung vor, die im größeren Störfall vor Ort in das Verkehrsgeschehen eingreifen und beispielsweise auch im Rahmen der Unfallaufnahme tätig werden kann. Dies gilt auch bei Großveranstaltungen. Bei Bedarf werden durch die Leitstelle Reservefahrzeuge eingesetzt, um Störungen zu überbrücken und die Einhaltung der Fahrpläne zu gewährleisten.

WebComm / MobileComm oder VoiceComm dienen der Leitstelle zur Kontrolle der Dienstantrittsmeldungen und der Übermittlung aktueller Informationen.

Für eine bedarfsgerechte, nachfrageorientierte und wirtschaftliche Bereitstellung der Verkehrsleistungen hält der Betreiber in seiner Flotte in ausreichender Anzahl automatische

Fahrgastzählsysteme (AFZS) vor, die eine kontinuierliche Erhebung der Fahrgastzahlen ermöglichen.

Um eine optimale Kundeninformation zu gewährleisten, bietet der Betreiber eine zusätzliche App-basierte Fahrgastinfo an.

Mit folgenden Merkmalen:

- kostenlose App (iOS und Android)
- die Fahrzeiten der eingesetzten Busse jederzeit und überall in Echtzeit abgerufen werden
- visualisiert die aktuelle Position der Busse in Echtzeit auf einer zoombaren interaktiven Karte
- Neben der Echtzeit-Position der Fahrzeuge zeigt sie auch die Verspätungsminuten der Busse sowie aktuelle Verspätungsprognosen an
- Virtuelle DFI Anzeiger für alle Haltestellen
- aktuelle Störungsmeldungen
- Deutschlandweite, adressscharfe Fahrplanauskunft (ÖPNV, SPNV und Fernverkehr)
- Auswahl der Start- / Zielhaltestelle über Eingabe, Auswahl aus der Liste der Haltestellen in der Nähe oder Auswahl aus Umgebungskarte
- Anzeige des Linien-/Fahrtverlaufs auf einer Karte
- Bestellung von Bedarfsverkehren aus der App heraus
- Navigation vom aktuellen Standort zur Starthaltestelle und der Zielhaltestelle zum Ziel über Routenführung
- Speicherung der gesuchten Verbindungen, wiederaufrufbar im Offline-Modus
- Einfache und intuitive Bedienung

## **Anlage 2: Verbund- und/oder aufgabenträgerbedingte Regie und Vertriebsaufgaben**

Der Betreiber ist mit der Erbringung von Regie- und Vertriebsmehrleistungen betraut, soweit diese den ordnungsgemäßen Betrieb bedingen und soweit diese verbund- bzw. aufgabenträgerbedingt anfallen.

Die seitens des VRR typisiert definierten gemeinwirtschaftlichen Verpflichtungen sind in Anlage 2/2 der Finanzierungsrichtlinie des VRR geregelt und betreffen Planung und Koordination, Marketing und Finanzmanagement sowie Vertrieb zur Erfüllung verbundbedingter Standards, zu deren Einhaltung der Betreiber aufgrund des Einnahmenaufteilungsvertrages und des Kooperationsvertrages einschließlich der zur Durchführung des Kooperationsvertrages ergangenen Richtlinien des VRR und den Nahverkehrsplänen der beteiligten Aufgabenträger verpflichtet ist.

Konkret erfüllt der Betreiber folgende Aufgaben:

### **Aufgabe 1: Externe Regie- und Vertriebsleistungen:**

Er stellt durch die aktive Mitarbeit in den Gremien des VRR für Verbundverkehrsunternehmen die Verbundintegration sicher. Dabei werden insbesondere Aufgaben in den folgenden Themengebieten erfüllt:

- Tarif  
Weiterentwicklung und Abstimmung des gemeinsamen Verbundtarifs.
- Fahrplanauskunft  
Sicherstellung und Weiterentwicklung der einheitlichen Verbundauskunft inklusive Koordination von Echtzeitauskünften.
- Vertrieb  
Er wirkt aktiv an einer Weiterentwicklung des Vertriebs im Einklang mit den VRR-Richtlinien sowie einer Ausweitung des Vertriebs auf neue Nutzermedien mit.
- Produktstandards  
Er wirkt an der Erstellung und Weiterentwicklung der Produktstandards und an einer Harmonisierung innerhalb des Verbundes mit.
- Kundeninformation  
Durch die aktive Mitarbeit in den VRR-Gremien trägt der Betreiber zur Festlegung und Weiterentwicklung einer einheitlichen Kundeninformation bei.
- Einnahmensicherung und –aufteilung

Der Betreiber übernimmt die Abrechnung und Koordination der durchgeführten Fahrausweisverkäufe, die Kontrolle aller Fahrgeldeinnahmen und die Meldung an den Verbund. Dies erfolgt in den Fahrzeugen sowie über die übrigen Vertriebswege (z.B. über neue Nutzermedien wie den Ticketshop). Darüber hinaus werden durch das Fahr- und Prüfpersonal Ticketprüfungen durchgeführt und in Abstimmung mit dem Verbund die Sicherheits- und Prüfmerkmale der Fahrtberechtigungen festgelegt und weiterentwickelt. Der Betreiber setzt in den Bussen ein elektronisches Kontrollsystem (EKS) ein. Im Rahmen der Einnahmenaufteilung beteiligt sich der Betreiber an der Weiterentwicklung des Aufteilungssystems, der Durchführung der notwendigen Erhebungen sowie an der Überprüfung der von anderen Unternehmen und dem Verbund vorgelegten Daten.

Die Informationen über die Ergebnisse werden den Aufgabenträgern im Rahmen der VRR-Ergebnisrechnung jährlich im Dezember des Folgejahres durch den VRR zur Verfügung gestellt.

- Übernahme der externen Regie- und Vertriebskosten der VRR AöR.

#### Aufgabe 2: Interne Aufgaben:

- Vorhaltung und Unterhaltung von Abrechnungssystemen für Einnahmenaufteilung und Meldungen an den VRR
- VRR-bezogene Mobilitäts- und Öffentlichkeitsarbeit
- Verbundweite Fahrplanauskunft
- Netzmanagement in Bezug auf Abstimmung der Verkehrsleistungen mit anderen Verbundverkehren
- Einnahmenkontrolle gemäß VRR-Vorgaben
- Abstimmungstätigkeiten mit dem VRR
- Planung und Koordination

Der Betreiber hat entsprechend der Vorgaben der Finanzierungsrichtlinie des VRR die einzelnen Tätigkeiten und dafür vorgehaltenen Personale zu dokumentieren. Sämtliche Wirtschaftsgüter und Leistungen sind in mittlerer Art und Güte vorzuhalten bzw. zu erbringen.

Der Betreiber bietet den Fahrgästen unternehmensneutrale Beratungsdienstleistungen zum Fahrplan, zum Tarif, zu Tarifprodukten und Marketingaktionen an. Hierzu bedient der Betreiber sich eines stationären Vertriebsstellenetzes unter Berücksichtigung wirtschaftlicher Aspekte und den Bedürfnissen des Kunden. In den Kundencentern werden Fahrausweise des

Bartarifs, Zeitkarten und Abonnements im personengebundenen Verkauf vertrieben. Sie dienen als Ansprechpartner für die Abonnement- und Schokoticket-Kunden bei allen Fragestellungen. In den Kundencentern werden Fundsachen entgegengenommen, verwaltet und ggf. an die Kunden zurückgegeben. Der Betreiber hält zusätzlich gesonderte Vertriebsstellen vor und stattet diese mit den notwendigen Vertriebsmaterialien und Verkaufsgeräten aus. In diesen Vertriebsstellen werden den Fahrgästen Beratungen zu Tarifprodukten angeboten und Tarifprodukte vertrieben.

Es ist ein Beschwerdemanagement zur Bearbeitung der Kundenreaktionen (telefonisch, schriftlich und per E-Mail) vorzuhalten. Die Erreichbarkeit ist mindestens von montags bis freitags 6 bis 22 Uhr sowie samstags von 7 bis 14 Uhr sicherzustellen.

Eine Veränderung dieser Zeiten kann in Absprache mit den Aufgabenträgern erfolgen. Kundenbeschwerden sind innerhalb von 10 Tagen zu behandeln. Wird für die Bearbeitung aus betrieblichen Gründen länger benötigt, ist dem Kunden innerhalb von 10 Tagen eine Zwischeninformation zuzusenden. Über die Zahl und die Art der Kundenresonanzen wird eine regelmäßige Statistik erstellt. Die Mitarbeiter der Beschwerdestelle müssen folgende Anforderungen erfüllen:

- Kenntnisse der örtlichen Gegebenheiten und des Leistungsangebotes
- Kenntnisse betrieblicher Abläufe
- Menschenkenntnisse und Einfühlungsvermögen
- Geschult in Deeskalationsstrategien und Stressbewältigung
- Kundenorientierung
- Ausgeprägte Rhetorische Fähigkeiten sowie präziser Umgang in der Schriftform

Der Betreiber übernimmt die linienübergreifende Abstimmung der Angebotsgestaltung. Hierunter fallen u.a. die Planung und Sicherstellung von Anschlüssen an andere Verkehrssysteme bzw. Unternehmen. Er trägt Sorge, dass die Fahrpläne jederzeit aktuell in der VRR-weiten Fahrplanauskunft vorhanden sind.

Der Betreiber übernimmt Aufgaben im Marketing / Finanzmanagement und Vertrieb. Wesentliche Inhalte sind Abrechnungstätigkeiten inkl. Controlling und die Bearbeitung und Koordination von Vertriebsthemen. Er betreibt eine eigene Öffentlichkeitsarbeit, die auch nutzerspezifische Angebote vorhält (z. B. Busschule und Seniorenprogramme).

Für die beschriebenen Aufgaben ist fachlich geeignetes Personal in ausreichenden Räumlichkeiten vorzuhalten.



Um die korrekte vertriebliche Umsetzung des VRR-Tarifs zu gewährleisten, führt der Betreiber Schulungen des eigenen Fahrpersonals sowie des Fahrpersonals seiner Auftragnehmer durch. Die Mitarbeiter der Kundencenter, sowie die Betreiber der Vertriebsstellen werden ebenfalls über die vertrieblichen und tariflichen Vorgaben und Änderungen konstant informiert und geschult. Darüber hinaus wird er die Kontrolle der Leistungen durch Kontrolldienste einschließlich der EBE-Prüfung entsprechend der VRR-Vertriebsrichtlinie sicherstellen. Im Busbereich ist ein grundsätzlicher Einstieg nur beim Fahrer unter Nutzung eines EKS (Einstiegkontrollsystem) vorzusehen.

Ticketprüfer sind vom Betreiber zu schulen. Nach ausreichender Schulung vor Aufnahme der Tätigkeit hat er einmal im Jahr sogenannte Nachschulungen durchzuführen. Ergänzend sind Änderungen im Tarifsysteem per Bekanntmachung an die Ticketprüfer weiterzugeben. Die Ticketprüfer müssen mindestens die folgenden Qualifikationen ausweisen:

- Fundierte Tarifkenntnisse
- Fundierte Orts- und Linienkenntnisse

Sowie mindestens die folgenden persönlichen Qualifikationen erfüllen:

- Kundenorientierung
- Bereitschaft zur erfolgsorientierten Konfliktlösung
- Beherrschung der deutschen Sprache in Wort und Schrift
- Neutrales und vorurteilsfreies Auftreten
- Gepflegtes Erscheinungsbild

Der Betreiber erstellt zur Meldung an den VRR über die erfolgten Ticketprüfungen eine Statistik mit folgendem Inhalt:

- Prüfleistungen je Monat
- Geprüfte Fahrgäste
- Geprüfte Fahrgäste ohne oder ohne gültiges Ticket
- Brutto-/ Netto-Prüfstunden je Monat
- Vorfälle gesamt
- Feststellungsquote
- Verzichte
- Kulanzen
- Strafanträge
- Anonyme Barzahler
- Einnahmen
- Anerkennungen

Der Betreiber hat für die vorstehend beschriebenen Leistungen und Aufgaben die nötigen Betriebsmittel vorzuhalten.

Um die Anwendung der Vertriebsrichtlinie des VRR sicherzustellen, betreibt der bisherige Betreiber (BVR GmbH) ein Vertriebsabrechnungssystem (VAS). Dieses umfasst folgende Module:

- a) Fahrer- und Vertriebsstellenabrechnung / Abrechnung alternative Bedienungsformen / Provisionsabrechnung
- b) Abo-Verwaltung
- c) EBE-Verwaltung
- d) Fakturierung für EAV
- e) Statistik
- f) Lagerhaltung
- g) Für den Onlinevertrieb verfügt die BVR GmbH über einen Ticketshop sowie eine APP (BVR-App), in welcher neben Fahrplanauskünften auch eine Verkaufsfunktion gegeben ist

### **Anlage 3: Verbund- und/oder aufgabenträgerbedingte Fahrzeugqualitätsstandards**

Der Betreiber ist mit den nachfolgenden Verbund- bzw. Aufgabenträgerbedingten Fahrzeugqualitätsstandards betraut. Für die Fahrzeuge gelten zunächst die Festlegungen der NVP der Landeshauptstadt Düsseldorf und des Rhein-Kreises Neuss sowie die Vorgaben der Luftreinhaltepläne.

Über die gesetzlichen Regelungen hinaus sind insbesondere die nachfolgend genannten Vorgaben zum Zeitpunkt des ÖDA einzuhalten:

- a) Fahrzeugalter: Höchstalter 14 Jahre
- b) Alle im Regelverkehr eingesetzten Fahrzeuge erfüllen mindestens die Abgasnorm - EURO V.
- c) mindestens 33 Sitzplätze / 45 Stehplätze für Solo-KOM; mind. 50 Sitzplätze / 84 Stehplätze für Gelenk-KOM
- d) Niederflurtechnik mit Kneeling-Funktion sowie Rampe an Tür 2
- e) Sitzbezüge bzw. Bestuhlung in einem gepflegten und ansprechenden Zustand
- f) Zehntisch mit Aufnahmemöglichkeit für Bordrechner / Verkaufsgerät
- g) Einrichtungen für die optische und akustische Ankündigung von Haltestellen
- h) Ausreichende Heizung und Belüftung, Klimatisierung bei Neubeschaffungen
- i) Ausreichende Anzahl Haltewunsch-Taster
- j) zwischen der 1. und 2. Tür ein Fahrzeugbodenverlauf-Gestaltung ohne Querstufen
- k) die im Regelverkehr eingesetzten Fahrzeuge werden vom Betreiber mit Bordrechner mit ITCS und EKS ausgestattet
- l) Es dürfen maximal 20% der nutzbaren Glasflächen mit Werbung beklebt werden; der Blick durch die Fenster ist durch die Verwendung entsprechender Materialien sicherzustellen.

Die seitens des VRR typisiert definierten gemeinwirtschaftlichen Verpflichtungen sind in Anlage 2/3 der Finanzierungsrichtlinie des VRR geregelt.

Die Beschaffenheit und Ausrüstung der Fahrzeuge muss neben einem gepflegten Allgemeinzustand, den einschlägigen Vorschriften aller geltenden gesetzlichen Regelungen wie StVZO, BOKraft usw. den maßgebenden Unfallverhütungsvorschriften entsprechen.

Ein Teil der Lichtsignalanlagen ist mit Bus-Vorrangschaltungen ausgestattet, die über ein digitales Funk-Datentelegramm ausgelöst werden. Der hierfür notwendige Bordrechner muss

auf die zentrale Datenversorgung zugreifen können und mittels eines Telegramms an die Empfangs- und Auswerteinheit der LSA übertragen.

Bei Neuanschaffungen sind grundsätzlich die geltenden höchsten Umweltstandards zu berücksichtigen, soweit diese technisch ausreichend erprobt sind.

Die Fahrzeuge der Auftragsnehmer haben die gleichen Anforderungen wie die Fahrzeuge des Betreibers zu erfüllen.

Um die vorgegebenen Qualitätsziele, eine geringe Ausfallquote und die Einhaltung der Anschlussicherung zu gewährleisten, hat der Betreiber eine Fahrzeugwerkstatt mit qualifiziertem Personal in angemessenem Umfang zur Wartung und Instandhaltung der Fahrzeuge sowie die hierfür erforderliche technische Ausstattung vorzuhalten. Zur Einhaltung eines ansprechenden Erscheinungsbildes der Fahrzeuge sind diese regelmäßig innen und außen zu reinigen. Die Reinigung erfolgt in festgelegten Intervallen und bei Bedarf. Die Innenreinigung erfolgt täglich (abgestuftes Verfahren). Die Außenreinigung erfolgt täglich bei Bedarf. Vandalismusschäden sind möglichst umgehend zu beseitigen.

Der Fahrzeugbestand ist so zu bemessen, dass die Erbringung der abgestimmten Verkehrsdienstleistungen ohne Einschränkungen erfolgen kann.

Der Betreiber verpflichtet sich, die in den Nahverkehrsplänen definierten Standards zum Fahrzeugeinsatz in Abstimmung mit den Aufgabenträgern sukzessive umzusetzen.

Sofern sich hieraus für den Betreiber gegenüber den hier definierten Qualitätsanforderungen finanzielle Mehraufwendungen ergeben, erfolgt die Umsetzung, sofern die Finanzierung der Mehraufwendungen nach den Regelungen der §§ 19a und 19b der Satzung des Zweckverbandes VRR zu den lokalen Anhörungsgesprächen sichergestellt wird.

Die Aufgabenträger und der Betreiber vereinbaren, während der Laufzeit des ÖDA, konstruktiv in organisatorischer und finanzieller Hinsicht auf eine Verringerung der Schadstoffemissionen der Fahrzeuge (Regiebetrieb und Subunternehmer) hinzuwirken. Von den Aufgabenträgern wird angestrebt, dass bis 04.12.2024 alle Fahrzeuge auf allen Fahrten mindestens die Abgasnorm Euro VI erfüllen.

In den lokalen Anhörungsgesprächen nach den Regelungen der §§ 19a und 19b der Satzung des Zweckverbandes VRR besteht die Möglichkeit, die Ziele weiter zu konkretisieren und die Finanzierung sicherzustellen.

#### **Anlage 4: Verbund- und/oder aufgabenträgerbedingte Verkehrsmehr- oder Andersleistungen im Betriebsbereich**

Der Betreiber ist mit den - sich aus den Genehmigungen ergebenden - Bedienungshäufigkeiten in Schwachverkehrszeiten (nicht lukrative Fahrten) betraut.

Die seitens des VRR typisierten und definierten nachfolgenden gemeinwirtschaftlichen Verpflichtungen sind in Anlage 2/4 der Finanzierungsrichtlinie des VRR geregelt:

- Montag bis Freitag: von 0:00 - 6:00 Uhr und von 19.00 - 24:00 Uhr
- Samstag: von 0:00 - 9:00 Uhr und von 16:00 - 24:00 Uhr
- Sonn- und Feiertag: von 0:00 - 24:00 Uhr

Soweit Regionalverkehre betroffen sind, umfasst die Betrauung abweichend hiervon nachfolgende Schwachverkehrszeiten:

- Montag bis Freitag: von 00.00 - 06.00 Uhr und von 18.00 - 24.00 Uhr
- Samstag: von 00.00 - 24.00 Uhr
- Sonn- und Feiertag: von 00.00 - 24.00 Uhr

Zusätzliche Vorgaben ergeben sich aus den Nahverkehrsplänen der Landeshauptstadt Düsseldorf und des Rhein-Kreises Neuss.

Die Dokumentation der Schwachverkehrszeiten liegen dem VRR vor.