

**Ergänzendes Dokument zur Vorinformation  
für die beabsichtigte Inhouse-Vergabe eines öffentlichen  
Dienstleistungsauftrags über öffentliche Personenverkehrsdienste im  
Busverkehr durch den Hochsauerlandkreis und den Kreis Soest**

Ergänzendes Dokument zur beabsichtigten gemeinsamen Inhouse-Vergabe eines öffentlichen Dienstleistungsauftrags i. S. d. Art. 3 Abs. 1 Verordnung (EG) Nr. 1370/2007 (VO) des Hochsauerlandkreises und des Kreises Soest an die Regionalverkehr Ruhr-Lippe GmbH (RLG) als Bestandteil der Vorabbekanntmachung

Zur Ergänzung der Vorinformation vom 28.06.2019 (2019/S 123-301749),  
Bekanntmachung auf der TED-Webseite

## Inhalt

A.	Rechtliche Grundlagen .....	3
B.	Qualitätsstandards im Linienbündel Gesamtnetz RLG (Kreis Soest) und Teilnetz „RLG“ im Hochsauerlandkreis mit Geltung ab dem 01.01.2021.....	5
B.1	Räumliche Geltungsbereiche und unternehmensbezogener Geltungsbereich .....	5
B.2	Verkehrlicher Leistungsumfang.....	5
B.2.1	Linienbündel Gesamtnetz RLG (Kreis Soest) .....	5
B.2.2	Linienbündel Teilnetz „RLG“ im Hochsauerlandkreis.....	6
B.2.3	Verbindungsqualität und Verknüpfung mit anderen Verkehrsmitteln .....	7
B.3	Anforderungen an Personal .....	9
B.4	Anforderungen an Fahrzeuge.....	10
B.5	Anforderungen an die Fahrzeugbeschaffung und -instandhaltung, Reinigung .....	15
B.6	Anforderungen an Haltestellen.....	15
B.7	Anforderungen an das Netzmanagement.....	17
B.8	Anforderungen an die Weitergabe von Fahrplandaten und Echtzeitinformationen.....	18
B.9	Anforderungen an Information und Kommunikation .....	19
B.10	Anforderungen an den Vertrieb .....	23
B.11	Anforderungen an das Qualitätsmanagement.....	24
B.12	Anforderungen an das Marketing .....	26
B.13	Anforderungen an die Leitstelle, RBL, Betriebshöfe und andere ortsfeste Infrastruktur, Störungsmanagement .....	27
B.14	Anforderungen an das Finanzmanagement .....	28
C.	Integration, Beförderungsentgelte, Tarifbestimmungen, Beförderungsbedingungen.....	29
D.	Rechtsbehelfsverfahren / Nachprüfungsverfahren .....	29
E.	Anlagen.....	30

## A. Rechtliche Grundlagen

Der Hochsauerlandkreis und der Kreis Soest sind Aufgabenträger und zuständige örtliche Behörden (Art. 2 Buchst. b VO 1370/2007 i. V. m. § 3 Abs. 2 ÖPNVG NRW); sie beabsichtigen mit Wirkung zum 01.01.2021 die gemeinsame Inhouse-Vergabe gemäß § 108 GWB eines öffentlichen Dienstleistungsauftrags (ÖDA) über öffentliche Personenverkehrsdienste mit Bussen auf ihren Gebieten einschließlich abgehender Linien auf die Gebiete benachbarter zuständiger Behörden.

Zur Gewährleistung einer ausreichenden Bedienung der Bevölkerung mit Verkehrsleistungen des öffentlichen Personennahverkehrs soll die Regionalverkehr Ruhr-Lippe GmbH (RLG) als von den Kreisen gemeinsam getragenes Verkehrsunternehmen mit der Erbringung der in diesem Dokument näher beschriebenen Verkehrsleistungen beauftragt werden.

Die in diesem Dokument aufgeführten Qualitätsstandards für die zu vergebenden Verkehrsleistungen bilden den Inhalt der gemeinwirtschaftlichen Verpflichtungen gemäß Art. 2 Buchst. e, Art. 2a Abs. 1 und Art. 4 Abs. 1 Buchst. a VO 1370/2007. Sie sind Anforderungen gemäß § 8a Abs. 2 Satz 3 PBefG und § 13 Abs. 2a Satz 2 PBefG und zugleich wesentliche Anforderungen gemäß § 13 Abs. 2a Satz 3 PBefG.

Ergänzend sind die Vorgaben aus den aktuellen Nahverkehrsplänen des Hochsauerlandkreises (für das Linienbündel Teilnetz „RLG“ im Hochsauerlandkreis) und des Kreises Soest (für das Linienbündel Gesamtnetz RLG (Kreis Soest)) zu beachten.

Die Vergabe erfolgt als Gesamtleistung für das Gesamtnetz RLG gemäß § 8a Abs. 2 Satz 4 PBefG mit dem im Abschnitt B. 1. beschriebenen Leistungsumfang.

Eigenwirtschaftliche Anträge, die die Anforderungen der Vorabkennzeichnung nicht erfüllen oder sich nur auf Teilleistungen beziehen, sind gemäß § 13 Abs. 2a Satz 2 PBefG nicht genehmigungsfähig.

Die beiden Kreise behalten sich vor, die von der Vergabe umfassten Verkehrsleistungen einschließlich der Qualitätsstandards während der Laufzeit des ÖDA anzupassen. Die Modalitäten für die Anpassung des Verkehrsangebots werden im ÖDA näher bestimmt. Der ÖDA wird diesbezüglich Regelungen beinhalten, wonach das Verkehrsangebot innerhalb des im ÖDA bestimmten Rahmens an sich ändernde Verkehrsbedürfnisse oder finanzielle Rahmenbedingungen und an die Nahverkehrspläne der beiden Kreise in ihrer jeweils geltenden Fassung sowie an andere veränderte Umstände (wie z. B. technische Entwicklungen, Belange des Umwelt- und Klimaschutzes, Einführung von weiteren öffentlichen Verkehrsmitteln) anzupassen ist. Die Änderungsmöglichkeiten beziehen sich auf Art und Umfang sowie Qualität der Verkehrsdienste und der Beförderungstarife. Dadurch können sich Änderungen sowohl hinsichtlich des Bestands und Verlaufs von Linien als auch hinsichtlich des Fahrplan- und Tarifangebots, hinsichtlich der Form der Bedienung (regulärer Linienbetrieb oder flexible Bedienungsformen) oder hinsichtlich weiterer Aspekte wie z. B. Fahrzeug- und anderer Qualitätsstandards ergeben. Demzufolge können sich Linien ändern, neue Linien hinzukommen oder heutige Linien wegfallen. Die in den Abschnitten 2.1 und 2.2 angegebene Fahrplanleistung kann sich dabei innerhalb des durch den ÖDA bestimmten Änderungskorridors reduzieren oder erweitern.

Alle in den Abschnitten B. und C. genannten Standards gelten – sofern nicht ausdrücklich etwas anderes in diesem Dokument geregelt ist – auch für eigenwirtschaftliche Anträge. Es wird für die Genehmigungsfähigkeit eines eigenwirtschaftlichen Antrags vorausgesetzt, dass die in diesem Ergänzenden Dokument angegebenen Anforderungen als Standards nach § 12 Absatz 1a PBefG verbindlich zugesichert werden.

Ergänzend zu den Standards dieses Ergänzenden Dokuments gelten die Nahverkehrspläne des Hochsauerlandkreises (NVP HSK) und des Kreises Soest (NVP SO).

In diesem Dokument wird abstrakt der Begriff „Betreiber“ für das Unternehmen verwendet, das die Verkehrsleistungen als Unternehmer im Sinne des PBefG erbringt. Vergibt der Betreiber Unteraufträge, so ist er verpflichtet, die Standards für die Leistungserbringung durch beauftragte Unternehmen verbindlich vorzugeben.

## **B. Qualitätsstandards im Linienbündel Gesamtnetz RLG (Kreis Soest) und Teilnetz „RLG“ im Hochsauerlandkreis mit Geltung ab dem 01.01.2021**

### **B.1 Räumliche Geltungsbereiche und unternehmensbezogener Geltungsbereich**

Das Gesamtnetz RLG ab dem 01.01.2021 besteht aus den beiden Linienbündeln Gesamtnetz RLG (Kreis Soest) und Teilnetz „RLG“ im Hochsauerlandkreis. Sofern nicht gesondert angeführt, gelten die nachstehenden Qualitätsstandards für das Gesamtnetz RLG. Spezifika der einzelnen Linienbündel werden explizit angeführt.

### **B.2 Verkehrlicher Leistungsumfang**

#### **B.2.1 Linienbündel Gesamtnetz RLG (Kreis Soest)**

Das vorzuhaltende Verkehrsangebot ab dem 01.01.2021 basiert auf dem Linienbündel Gesamtnetz RLG (Kreis Soest) gemäß NVP SO (Tabelle 61). Es umfasst eine Leistung von ca. 3,0 Mio. Fahrplankilometern.

Das Linienbündel umfasst 70 Linien, die gemäß § 2 Abs. 1 Nr. 3, § 42 PBefG bis zum 31.12.2020 genehmigt sind und für die Laufzeit des ÖDA wieder genehmigt werden sollen. Die Linien sind in der Anlage 1 aufgelistet.

Das linienbezogene Verkehrsangebot ergibt sich aus den Liniensteckbriefen des Anhangs zum NVP SO mit folgenden Angaben:

- Liniennummer
- Strecke
- Netzkategorie
- Funktion
- Anforderung an Fahrzeugeinsatz
- Fahrtenangebot
- Verknüpfungen

Zum Verkehrsangebot gehören auch bedarfsorientierte Bedienungsformen, die mit sonstigen Kraftfahrzeugen erbracht werden; sie sind in den Liniensteckbriefen vermerkt.

Ergänzend zum NVP SO werden folgende gemäß § 2 Abs. 1 Nr. 3, §§ 42, 43 PBefG bis zum 31.12.2020 genehmigte Linien Bestandteil des Leistungsumfangs:

- Taxibuslinie T35 in Soest,
- AST-Verkehr Lippstadt,
- AST-Verkehr Soest,
- Linie 530 (NachtBus Möhnensee),
- NachtAST Lippetal sowie
- NachtAST Möhnensee.

Entsprechende Fahrpläne zu den oben genannten Linien sind diesem Dokument als Anlage 2 beigelegt. Zum Verkehrsangebot gehören ferner Sonder- oder Mehrverkehre bei wiederkehrenden Großveranstaltungen oder baustellenbedingte Umleitungen.

### **B.2.2 Linienbündel Teilnetz „RLG“ im Hochsauerlandkreis**

Das ab dem 01.01.2021 vorzuhaltende Verkehrsangebot für das Teilnetz „RLG“ im Hochsauerlandkreis basiert auf den Festlegungen im NVP HSK (Kapitel 10.2.4, Tabelle 94). Es umfasst eine Leistung von ca. 3,5 Mio. Fahrplankilometern.

Das Linienbündel umfasst 62 Linien, die gemäß § 2 Abs. 1 Nr. 3, § 42 PBefG bis zum 31.12.2020 genehmigt sind und für die Laufzeit des ÖDA wieder genehmigt werden sollen. Die Linien sind in der Anlage 1 aufgelistet.

Das linienbezogene Verkehrsangebot ergibt sich aus den Liniensteckbriefen gemäß Anlagenband I zum NVP HSK mit folgenden Angaben:

- Liniennummer
- Strecke
- Netzkategorie
- Funktion
- Anforderung an Fahrzeugeinsatz
- Fahrtenangebot
- Verknüpfungen

Zum Verkehrsangebot gehören auch bedarfsorientierte Bedienungsformen, die mit sonstigen Kraftfahrzeugen erbracht werden; sie sind in den Liniensteckbriefen vermerkt.

Ergänzend zum NVP HSK werden folgende gemäß § 2 Abs. 1 Nr. 3, §§ 42, 43 PBefG bis zum 31.12.2020 genehmigte Linien Bestandteil des Leistungsumfangs:

- NachtBus-Linie N5 Arnsberg – Hüsten – Neheim – Voßwinkel
- NachtBus-Linie N6 Sundern – Arnsberg-Neheim – Ense-Niederense – Bremen
- Nacht-AST Brilon
- Nacht-AST Olsberg
- BürgerBus (AR) B1 Arnsberg-Hüsten Hüstener Markt – Müschede – Hüsten REWE
- BürgerBus (AR) B2 Arnsberg-Hüsten REWE – Bruchhausen – Niedereimer
- BürgerBus (MES) B11 Meschede REWE – Heidering – REWE
- BürgerBus (MES) B12 Meschede REWE – Nördeltstraße – REWE
- BürgerBus (MES) B13 Meschede REWE – Klausenberg – REWE
- BürgerBus (WIN) B1 Winterberg REWE – Pforte – Hapimag – REWE
- BürgerBus (WIN) B2 Winterberg REWE – Kahler Asten – Mollseifen – Langewiese – Winterberg REWE
- Linie 469 Schmallenberg-Lenninghof – Forsthaus – Schulzentrum – Grundschule

Entsprechende Fahrpläne zu den oben genannten Linien sind diesem Dokument als Anlage 2 beigelegt. Zum Verkehrsangebot gehören ferner Sonder- oder Mehrverkehre bei wiederkehrenden Großveranstaltungen oder baustellenbedingte Umleitungen.

## B.2.3 Verbindungsqualität und Verknüpfung mit anderen Verkehrsmitteln

### B.2.3.1 Linienbündel Kreis Soest

Bei der Fahrplangestaltung sind die nachstehenden Anforderungen an die Reisezeit einer Verbindung zwischen zwei Orten und die Zahl der Umstiege zu beachten:

Kategorie	Zielwerte (Für Ortsteile in peripheren Lagen sind längere Reisezeiten zulässig.)
Verbindung	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Umsteigefreie Verbindung der Ortsteile an den Hauptort einer Gemeinde innerhalb von 30 Minuten</li> <li>• Verbindung der Ortsteile &gt;1.500 EW mit dem nächstgelegenen Mittelzentrum innerhalb von 45 Minuten mit maximal einem Umstieg</li> <li>• Verbindung aller Mittelzentren mit dem nächstgelegenen Oberzentrum (Dortmund oder Paderborn) innerhalb von 90 Minuten (in der HVZ und NVZ)</li> </ul>

Tabelle 23 NVP SO: Zielwerte zur Verbindungsqualität im Kreis Soest

Für die nachstehend aufgeführten Verknüpfungspunkte sind die anschließend tabellarisch erfassten Umsteigezeiten einzuhalten

Kategorie	Beschreibung	Verknüpfungspunkt
Verknüpfungspunkt 1. Ordnung	Hauptumsteigepunkte mit systematischen Verknüpfungen zwischen SPNV und Bus oder Buslinien auf den Hauptlinien	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Lippstadt Bahnhof/ Bustreff</li> <li>• Soest, Bahnhof</li> <li>• Werl, Bahnhof</li> <li>• Soest, Bustreff Hansaplatz</li> </ul>
Verknüpfungspunkt 2. Ordnung	Weitere Verknüpfungspunkte mit SPNV-/ Bus- und Bus-Bus-Verknüpfung	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bad Sassendorf, Jahnplatz</li> <li>• Belecke, Busbahnhof</li> <li>• Ense-Bremen, Mitte</li> <li>• Erwitte, Bahnhof</li> <li>• Geseke, Bahnhof</li> <li>• Rüthen, Markt/Schlangenpfad</li> <li>• Warstein, Markt</li> <li>• Wickede (Ruhr), Bahnhof</li> <li>• Ostönnen, Kleinbahnhof</li> <li>• Delecke</li> <li>• Körbecke, Haus des Gastes</li> <li>• Niederbergheim, Dorfplatz</li> </ul>
Verknüpfungspunkt 3. Ordnung	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nebenumsteigepunkte (insbesondere Umsteigepunkte zwischen Regel- und bedarfsgesteuertem Angebot)</li> </ul>	

Tabelle 24 NVP SO: Definition von Verknüpfungspunkten im Kreis Soest

	Verknüpfungspunkt 1. Ordnung	Verknüpfungspunkt 2. Ordnung	Verknüpfungspunkt 3. Ordnung
	(max. Übergangszeiten in Minuten); zu erfüllen für Hauptumsteigerelationen (insbesondere in und aus Richtung der Mittel- und Oberzentren)		
Umsteigen Bus auf SPNV oder zwischen Buslinien bzw.	Maximal 10 Minuten (Bus-Bus), maximal 15	Maximal 15 Minuten	Maximal 20 Minuten

	Verknüpfungspunkt 1. Ordnung	Verknüpfungspunkt 2. Ordnung	Verknüpfungspunkt 3. Ordnung
bedarfsgesteuerten Bedienungsformen	Minuten (Bus-Zug)		

Tabelle 25 NVP SO: Anforderungen an die Anschlussbindung an Verknüpfungspunkten

### B.2.3.2 Linienbündel Teilnetz „RLG“ im Hochsauerlandkreis

Bei der Fahrplangestaltung sind die nachstehenden Anforderungen an die Reisezeit einer Verbindung zwischen zwei Orten und die Zahl der Umstiege zu beachten:

Kategorie	Zielwerte
Verbindung	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Umsteigefreie Verbindung der Ortsteile an den Hauptort einer Gemeinde innerhalb von 30 Minuten</li> <li>• Verbindung der Ortsteile &gt;1.500 EW mit dem nächstgelegenen Mittelzentrum innerhalb von 45 Minuten mit maximal einem Umstieg</li> <li>• Verbindung aller Mittelzentren mit dem nächstgelegenen Oberzentrum (Dortmund, Hagen, Paderborn, Kassel oder Siegen) innerhalb von 90 Minuten (in der HVZ und NVZ)</li> </ul>

Tabelle 23 NVP HSK: Zielwerte zur Verbindungsqualität im Hochsauerlandkreis

Für die nachstehend aufgeführten Verknüpfungspunkte sind die anschließend tabellarisch erfassten Umsteigezeiten einzuhalten.

Kategorie / Beschreibung	Verknüpfungspunkte
Verknüpfungspunkt 1. Ordnung (Hauptumsteigepunkte mit systematischen SPNV-Bus- und Bus-Bus-Verknüpfungen)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Meschede Busbahnhof</li> <li>• Neheim-Hüsten Bahnhof</li> <li>• Neheim Busbahnhof</li> <li>• Olsberg Bahnhof</li> <li>• Brilon Markt</li> </ul>
Verknüpfungspunkt 2. Ordnung (Weitere Umsteigepunkte mit SPNV-Bus- und Bus-Bus-Verknüpfungen)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Arnsberg Bahnhof</li> <li>• Arnsberg Neumarkt</li> <li>• Arnsberg Europaplatz</li> <li>• Bestwig Bahnhof</li> <li>• Brilon-Stadt Bahnhof</li> <li>• Eslohe Busbahnhof</li> <li>• Hallenberg Heinrich-Hugo-Platz</li> <li>• Marsberg Bahnhof</li> <li>• Medebach Marktplatz</li> <li>• Medebach-Küstelberg</li> <li>• Meschede-Freienohl Bahnhof</li> <li>• Olsberg-Bigge Bahnhof</li> <li>• Schmallenberg Habbel</li> <li>• Schmallenberg-Bad Fredeburg Sparkasse</li> <li>• Sundern Hauptstraße</li> <li>• Sundern Rathaus</li> <li>• Winterberg Bahnhof</li> <li>• Winterberg-Niedersfeld Steinkamp</li> </ul>



Kategorie / Beschreibung	Verknüpfungspunkte
Verknüpfungspunkt 3. Ordnung (Nebenumsteigepunkte - insbesondere Umsteigepunkte zwischen Regel- und bedarfsgesteuertem Angebot)	

Tabelle 25 NVP HSK: Definition von Verknüpfungspunkten im Hochsauerlandkreis

Verknüpfungsrelation	max. Umsteigezeit (mind. 50 Umsteiger in beide Richtungen pro Verkehrstag Mo-Fr)	max. Umsteigezeit (mind. 150 Umsteiger in beide Richtungen pro Verkehrstag Mo-Fr)
SPNV – Bus	15 Min.	10 Min.
Bus – Bus bzw. Bus – TaxiBus	10 Min.	7 Min.

Tabelle 24 NVP HSK: Anforderungen an die Anschlussbindung an Verknüpfungspunkten

### B.3 Anforderungen an Personal

Für die Erbringung der in diesem Dokument näher beschriebenen Verkehrsleistungen hat der Betreiber ausreichend qualifiziertes Personal vorzuhalten, damit der Fahrplan ohne Ausfallzeiten eingehalten werden kann. Für das Fahrpersonal im Besonderen gelten die nachstehenden Standards:

Anforderungen an das Fahrpersonal	Anforderungen an die Verkehrsunternehmen
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sicheres Beherrschen der deutschen Sprache</li> <li>• Kennen und Anwenden von Beförderungsbedingungen und Tarifbestimmungen</li> <li>• Die rechtlichen Vorgaben (BOKraft, DF Bus, PBefG, StVO, StVZO) kennen und anwenden</li> <li>• Richtigen Fahrpreis für jede gewünschte Fahrtverbindung nennen und verkaufen können sowie Fähigkeit zur Beratung des Fahrgastes hinsichtlich des für ihn passenden Tarifangebotes.</li> <li>• Linienverlauf kennen (Namen und Reihenfolge der bedienten Haltestellen, sowie Kenntnis über sämtliche Verknüpfungspunkte)</li> <li>• Die Rampe für mobilitätseingeschränkte Fahrgäste sicher bedienen können sowie</li> <li>• Sich kundenfreundlich und serviceorientiert verhalten</li> <li>• Ordentliches, sauberes äußeres Erscheinungsbild</li> <li>• Über die tariflichen Übergangsgebiete und über Sonderangebote (z. B. Kombitickets) jederzeit richtig Auskunft geben können</li> <li>• Über Ortskenntnisse im Bereich des Linienverlaufs verfügen (Kenntnis wichtiger öffentlicher</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Entlohnung des Personals nach Maßgabe eines einschlägigen und repräsentativen mit einer tariffähigen Gewerkschaft vereinbarten Tarifvertrages nach den tarifvertraglich festgelegten Modalitäten bei fortlaufender Umsetzung der tarifvertraglich vereinbarten Änderungen (gem. § 4 Abs. 2 TVgG NRW)</li> <li>• Regelmäßige (mindestens einmal jährlich) Schulung der Fahrzeugführer und des Servicepersonals zum Umgang mit mobilitätseingeschränkten Fahrgästen (Mobilitätsberatung)</li> <li>• Schulung der Fahrer zum korrekten Anfahren von (barrierefreien) Haltestellen etc.</li> <li>• Schulung der Fahrer zum energiesparenden Fahren</li> <li>• Schulung der Fahrer zur Einleitung von Erste-Hilfe-Maßnahmen</li> <li>• Schulung der Fahrer zum freundlichen Umgang mit Fahrgästen und Kunden</li> <li>• Alle Fahrzeugführer sind regelmäßig im Rahmen eines Deeskalationstrainings</li> </ul>

Einrichtungen, wie z. B. Sportanlagen, öffentliche Verwaltung, Museen, Schulen), Auskünfte zu den Anschlussmöglichkeiten geben können.	(mindestens einmal jährlich) zu schulen <ul style="list-style-type: none"> <li>• Bei wiederkehrenden Belästigungen bzw. Übergriffen auf das Fahrpersonal und/ oder Fahrgäste ist Service- / Sicherheitspersonal einzusetzen.</li> </ul>
--	--

*Tabelle 31 NVP SO+ HSK: Standards Fahrpersonal*

Des Weiteren gelten folgende Anforderungen:

Für das Fahr- und Aufsichtspersonal besteht Dienstkleidungspflicht. Für das Fahrpersonal der beauftragten Subunternehmen ist ein vergleichbares Erscheinungsbild zu gewährleisten.

Das Fahrpersonal hat eine rücksichtsvolle Fahrweise zu gewährleisten.

Das Fahrpersonal der zum Einsatz kommenden Auftragsunternehmer unterliegt grundsätzlich den gleichen Pflichten wie das eigene Personal des Betreibers. Erkannte Defizite sind durch Nachschulungen zu beseitigen.

Über die gesetzlich vorgeschriebenen Weiterbildungen nach dem Berufskraftfahrer-Qualifizierungsgesetz hinaus sind mindestens zwei Fahrdienstgespräche/Schulungen pro Jahr für das eigene Fahrpersonal nachzuweisen.

Auch das Fahrpersonal von Auftragsunternehmern des Betreibers ist mindestens einmal im Jahr durch Außendienstmitarbeiter zu kontrollieren und es muss mindestens einmal im Jahr vom Betreiber geschult werden. Außerdem ist durch entsprechende Nachweise des Auftragsunternehmers dafür Sorge zu tragen, dass dieser selbst eine weitere Schulung durchführt.

Im Fahrdienst für den Betreiber dürfen Busfahrerinnen und Busfahrer nur dann eingesetzt werden, wenn sie hierfür einen gültigen Berechtigungsausweis des Betreibers erhalten haben. Dieser Ausweis darf dem Fahrpersonal erst dann ausgehändigt werden, wenn die Fahrerinnen und Fahrer ihre Fahrerlaubnis dem Betreiber vorgelegt haben und über die oben genannten Anforderungen verfügen. Der Ausweis wird nur für jeweils ein weiteres Jahr verlängert, wenn die Fahrerinnen und Fahrer an den vom Betreiber angebotenen Fahrdienstgesprächen/Schulungen teilgenommen haben. In begründeten Einzelfällen hat der Betreiber eine erneute Schulung zu verlangen. Bei schwerwiegenden Verstößen sind Fahrerinnen oder Fahrer vom Fahrdienst auf den von der Vorabbekanntmachung umfassten Linien auszuschließen.

#### **B.4 Anforderungen an Fahrzeuge**

Für die Erbringung der in diesem Dokument näher beschriebenen Verkehrsleistungen sind vom Betreiber im Linienbetrieb so viele Fahrzeuge vorzuhalten, dass der Fahrplan ohne Ausfallzeiten abgedeckt werden kann. Entsprechende Betriebs- und Werkstattreserven sind zu berücksichtigen.

Der Mindeststandard der Fahrzeuge richtet sich nach den Nahverkehrsplänen der Kreise Soest und Hochsauerlandkreis sowie bei Neubeschaffungen nach den Förderrichtlinien der Kreise zur „Gewährung von Zuwendungen zur Fahrzeug- und Servicequalität im ÖPNV gem. §11 Abs. 2 ÖPNVG NRW“ in der jeweils gültigen Fassung sowie der EU-Richtlinie 2001/85/EG und der aktuell gültigen

EURO-Abgasnorm. Darüber hinaus müssen die einzusetzenden Fahrzeuge den Rahmenvorgaben zur Erfüllung der Barrierefreiheit gem. § 4 BGG genügen.

Das zur Vergabe vorgesehene Liniennetz ist durch ein differenziertes Angebot gekennzeichnet, welches SchnellBus-, RegioBus-, DirektBus-, StadtBus-, NachtBus-, TaxiBus-, BürgerBus-Linien sowie Schüler-Linien und AnrufSammelTaxi (AST) Systeme enthält. Vor diesem Hintergrund sind die Anforderungen an die Fahrzeuge gemäß den Nahverkehrsplänen in vier Kategorien unterteilt. Die Nahverkehrspläne geben die grundlegenden Anforderungen an die Ausstattung differenziert nach den vier Kategorien vor.

Erläuterung für die nachfolgende Tabelle:

Merkmalausprägung	Kategorie
<ul style="list-style-type: none"> <li>■ erforderliche Ausstattung</li> <li>○ anzustrebende Ausstattung</li> <li>- nicht erforderliche Ausstattung</li> <li>* Bei Neuanschaffung erforderlich</li> </ul>	Kategorie I: ÖPNV-Achsen Kategorie II: Hauptverbindungen und StadtBussysteme Kategorie III: Nebenverbindungen Kategorie IV: Ergänzungsverkehre und Einsatzfahrten (exklusive bedarfsgesteuerte Verkehre und BürgerBuslinien)

Ausstattungsmerkmal	Kategorie			
	I	II	III	IV
<i>Fahrzeughöchster und Umweltafordernungen</i>				
Maximales Fahrzeugalter	12 Jahre	12 Jahre	14 Jahre	-
Einhaltung der aktuellen EURO-Normen und Emissionsgrenzwerte <sup>1</sup>	■	■	○*	○*
<i>Barrierefreiheit</i>				
Barrierefreie Ausstattung gemäß EU-Vorgaben	■	■	■	■
Gut erreichbare Haltestangen- und Griffe in unterschiedlichen Höhen	■	■	■	■
Hilfen zum Einstieg und Beleuchtung (keine Mittelgeländer im Einstiegsbereich)	■	■	■	■
Gut erreichbare Haltewunschtasten, Signaltasten (innen und außen) für Fahrgäste mit Kinderwagen oder Rollstuhl	■	■	■	○
Niederflur- oder Low-Entry-Fahrzeuge mit Kneelingfunktion	■	■	○*	○
Sonderfläche für mindestens zwei Rollstühle, Kinderwagen, Fahrräder oder Ähnliches, mit Klappsitzen	■*	■*	○	○
Rampe an der Ausstiegstür	■*	■*	○*	○
<i>Fahrgastinformation</i>				
Außenanzeige von Liniennummer und Fahrtziel	■	■	■	■

<sup>1</sup> Umweltbezogene Fahrzeugstandards unterliegen dynamischen Entwicklungsprozessen, sodass eine Verbesserung der ökologischen Standards innerhalb der Fahrzeugflotten ebenfalls sukzessive erfolgt. Konkretere Bestimmungen sind Gegenstand der anstehenden Vorbereitungen zur Vergabe der Verkehrsleistungen (öffentlicher Dienstleistungsauftrag).

Ausstattungsmerkmal	Kategorie			
	I	II	III	IV
Anzeige der nächsten Haltestelle(n) im Fahrzeug	■	■	■	○
Digitale Linienverlaufsanzeige im Fahrzeug (TFT)	■	■	○	-
Automatische Haltestellenansage	■	■	○	○
Lautsprecher (innen und außen)	■*	○	-	-
<i>Sonstiges</i>				
Reversiereinrichtung an allen Türen	■	■	■	■
Rutschfester Bodenbelag	■	■	■	■
Leistungsfähiges Heiz- und Belüftungssystem	■	■	■	■
Fest installierter Abfallbehälter	■	■	■	○
Bordrechner	■	■	■	○
Funkgerät / Telefon mit Freisprecheinrichtung	■	■	■	○
Entwerter	■	■	■	○
Hardware mit Bluetooth-Schnittstelle für die BusGuide-App (BusAccess)	■	■	■	○
Möglichkeiten zur attraktiven Eigenwerbung (Plakathalter, Prospekthalter, etc.)	■	■	○	○
Kostenfreies WLAN	■*	○	-	-
Klimaanlage	○	○	-	-
Videoschutzeinrichtung	○	○	-	-

*Tabelle 29 NVP SO+HSK: Ausstattungsstandards für Fahrzeuge im Linienbetrieb*

Ergänzend bzw. abweichend zur obigen Tabelle gelten folgende Anforderungen an die eingesetzten Fahrzeuge:

### **Klimatisierung, Heizung und Lüftung**

Eine ausreichende Heizung und Belüftung ist sicherzustellen.

Die Klimaanlage verfügt über eine getrennte Steuerung zwischen Fahrerarbeitsplatz und Fahrgastraum. Für die Kategorien I und II ist eine Kälteleistung von 24-39 KW und eine Heizleistung bis 38 KW vorzusehen.

Bei Neubeschaffung sind getönte Scheiben zur Verringerung der Wärmeeinstrahlung einzusetzen.

### **Videoschutzeinrichtung**

Fahrzeuge der Kategorien I und II sind mit einer Videoausstattung zu versehen und zwar dergestalt, dass mind. vier Kameras den Innenraum vollständig überwachen. Die Aufnahmen sind auf einem Speichergerät aufzubewahren, wobei die Datenschutzgrundverordnung zu beachten ist. Dies gilt nicht für Einzelfahrten in der Verkehrsspitze

### **WLAN (HotSpot)**

In der Kategorie I ist ein Router zur Bereitstellung eines kostenlosen WLAN-Netzes für Kunden einzubauen. Der Router muss mind. 20 Fahrgäste gleichzeitig bedienen können, LTE-Geschwindigkeit haben und mind. 5 GB bereitstellen.

Für die Fahrzeuge in der Kategorie II ist ein Ausbau im Rahmen der ersten Hälfte der Vertragslaufzeit umzusetzen.

## **Abfertigungsgeräte**

Für die Kategorien I-III sind Entwerfer bzw. Kontrollmöglichkeit für E-Tickets zu installieren, für Kategorie IV ist dies anzustreben.

## **Fahrzeuggestaltung**

Design und Farbgebung innen und außen sowie Gestaltung und Platzierung der Sitze erfolgt in gemeinsamer Absprache zwischen Betreiber und Aufgabenträgern.

## **Inklusion**

Um mobilitätseingeschränkten Personen die Nutzung des ÖPNV zu ermöglichen, trägt der Betreiber dafür Sorge, dass auch in den Kategorien III bzw. IV und bei bedarfsgesteuerten Bedienformen mindestens die Voraussetzungen für die Mitnahme von Kinderwagen, Rollatoren und falt-/klappbaren Rollstühlen erfüllt werden. Beförderungen, die die Mitnahme von nichtfalt-/nichtklappbaren Rollstühlen etc. implizieren, sind im Bedarfsfall in Kooperation mit Partnern zu erbringen, bei denen entsprechende Fahrzeuge vorgehalten werden.

Um die Inklusionsvorgaben des PBefG ab 2022 zu erfüllen ist eine Blindennavigation für die Fahrzeugausstattung erforderlich. Dabei sind nach den Vorgaben der Aufgabenträger Router in die Fahrzeuge zu integrieren, die in der Lage sind, Daten der Bordrechner (Liniennummer, Ziele, Haltestellen etc.) auszulesen und an eine App der Nutzer weiterzugeben. Vom Betreiber wird erwartet, dass - in Abstimmung mit den Kreisen - entsprechende Förderanträge gestellt, die Fahrzeuge mit den Routern ausgestattet und die Weiterentwicklung der mobil info-App (siehe Abschnitt „Anforderungen an Information und Kommunikation“) für die Blindennavigation umgesetzt werden.

Die Mitnahme von E-Scootern richtet sich nach dem aktuellen Erlass vom 15.03.2017 des Verkehrsministeriums NRW, in dem die Voraussetzungen für die Mitnahme im Linienbus beschrieben werden. Der Betreiber hat bei der Fahrzeugneubeschaffung darauf zu achten, dass die Voraussetzungen für den Bus gegeben sind. Diese Fahrzeuge, aber auch die älteren Fahrzeuge, die die Voraussetzungen schon erfüllen, sind mit Piktogrammen für die Tauglichkeit zur Scooterbeförderung kenntlich zu machen. Außerdem müssen Fahrgäste mit Scootern, die die Voraussetzungen erfüllen, die Gelegenheit haben, einen vereinbarten Trainingstermin wahrzunehmen. Dort üben sie das Ein- und Ausfahren sowie das sichere Abstellen. Der Scooter wird mit einer Plakette „Bustauglich“ versehen.

## **Betriebstechnik**

Die Fahrzeuge müssen über einheitliche Kommunikationsverbindungen verfügen; die Kommunikation mit einer während des gesamten Bedienungszeitraumes besetzten Leitstelle muss gewährleistet sein. Für BürgerBusse sowie Fahrzeuge, die für bedarfsgesteuerte Bedienungsformen oder in der Schülerspitze eingesetzt werden, ist eine Kommunikation über Handy ausreichend. Die Möglichkeit der direkten Kommunikation von Fahrer zu Fahrer im Nahbereich muss ebenfalls gegeben sein.

Die Fahrzeuge müssen über Einrichtungen zur Beeinflussung der Lichtsignalanlagen (LSA-Bevorrechtigung) verfügen (VDV-Standard). Es ist sicherzustellen, dass die Fahrzeuge die vorhandenen Anlagen zur LSA-Beeinflussung nutzen.

## Fahrradmitnahme

Die Fahrradmitnahme im Bus ist in den Kreisen Soest und Hochsauerland grundsätzlich zu gewährleisten. Sofern keine weiteren Transportmittel wie Rollstühle, Rollatoren oder Kinderwagen im Fahrzeug sind, kann das Fahrrad auf der Sondernutzungsfläche abgestellt werden.

Auf speziell ausgewiesenen Linien sind während der Saison Fahrradanhänger mitzuführen. Vor diesem Hintergrund müssen die dort eingesetzten Fahrzeuge mit Anhängerkupplungen ausgestattet sein. Diese Linien sowie die relevanten Zeiträume werden zwischen dem jeweils zuständigen Aufgabenträger und dem Betreiber abgestimmt.

## Fremdwerbung auf den Fahrzeugen

Fensterflächen dürfen nur nach den folgenden Vorgaben mit Werbung beklebt werden. Vorgeschrieben ist eine Beklebung mit semitransparenter Window-Graphics-Folie, sofern diese nicht zu nennenswerten Beeinträchtigungen der Sicht der Fahrgäste führt. Eine ausreichende Durchsichtigkeit der Scheiben im Bereich zwischen Tür 1 und Tür 2 zur Gewährleistung eines unbeeinträchtigten Blickes aus dem Fahrzeug für das Fahrpersonal sowie für eine barrierefreie Orientierungsmöglichkeit für Sehbehinderte und Ortsunkundige (Einsichtigkeit Haltestellen) ist zu gewährleisten. Maximal 20% der gesamten Seitenfensterflächen dürfen mit Werbung beklebt werden. Politische, konfessionelle und anstößige Werbung ist ausgeschlossen. In Zweifelsfällen entscheidet der Aufgabenträger.

## Neue Antriebstechniken

Im Bereich der Antriebstechnik sind zurzeit viele Innovationen (E-Fahrzeuge, Wasserstoff- oder Brennstoffzellenantrieb etc.) in der Diskussion. Auf Wunsch der Aufgabenträger kann es in Zukunft dazu kommen, dass vom Betreiber das Ausprobieren neuer Antriebstechniken sowie in der Folge auch der regelmäßige Einsatz von Fahrzeugen mit derartigen Antriebstechniken erwartet wird. Dazu muss ein hohes technisches Know-how und die nötige Flexibilität vom Betreiber bei der Busbeschaffung und für das Ausnutzen von Fördermöglichkeiten vorgehalten werden.

## Fahrzeugbesetzung

Zum Einsatz sollen im Wesentlichen folgende Fahrzeugtypen kommen:

- Linienbus, zweiachsig, 8 bis 13,50 m Länge,
- Linienbus, dreiachsig, 15 m Länge,
- Linienbus, Gelenkbus 18 m Länge.

Bei TaxiBus-Linien, AST und BürgerBus-Linien sind kleinere Gefäßgrößen und ggf. abweichende Fahrzeugausstattungen und Qualitäten vom Betreiber umzusetzen.

Für die Fahrzeugbesetzung gelten folgende Richtwerte:

Fahrzeug	maximale Besetzung pro Fahrtrichtung und Fahrt
Standardlinienbus 12m	75 Personen
Großraumbus 15m	95 Personen
Gelenkbus 18m	120 Personen

*Tabelle 30 NVP SO+HSK Richtwert maximale Besetzung der Fahrzeuge*

Auf den Linien der Fahrzeugkategorien I und II hat der Betreiber mindestens alle vier Jahre Fahrgastzählungen aller Fahrten durchzuführen, um die Einhaltung der Richtwerte zu prüfen. Ergibt sich dabei bei mehr als zwei Fahrten pro Richtung ein Übersteigen der Richtwerte um mehr als 25 %, ist nach Rücksprache mit dem Aufgabenträger und auf seinen Wunsch hin eine Erhöhung der

Fahrzeugkapazitäten in einem Zeitraum von zwei Monaten nach der Auswertung der Zählung vorzunehmen. Die Zählergebnisse sind den Aufgabenträgern zur Kenntnis zu geben.

Die Richtwerte gelten nicht bei Großveranstaltungen und extremen Witterungslagen.

Zu den Spitzenverkehrszeiten im Schülerverkehr (zwischen ca. 06:30 und 08:00 Uhr und zwischen ca. 12:00 und 15:30 Uhr) können die genannten Richtwerte für kurze Streckenabschnitte überschritten werden. Die zugelassene maximale Anzahl von Sitz- und Stehplätzen in den Bussen darf jedoch nicht überschritten werden.

### **B.5 Anforderungen an die Fahrzeugbeschaffung und -instandhaltung, Reinigung**

Der Betreiber ist für die Fahrzeugbeschaffung und -instandhaltung unter Beachtung von Abschnitt 4 verantwortlich.

Die Fahrzeuge sind täglich innen und regelmäßig außen, ggf. zusätzlich anlassbezogen, zu reinigen. Vandalismusschäden sind unter Beachtung der Verhältnismäßigkeit möglichst umgehend zu beseitigen. Die Fahrzeuge sind durch Wartung und Pflege in einem einwandfreien Zustand zu halten. Regelmäßige Außen- und Innenreinigung sind zu gewährleisten. Die Sauberkeitsanforderungen umfassen im Einzelnen:

Fußboden, Seiten- und Stirnwände, Decke	sauber, fleckenfrei, frei von klebrigen Rückständen, frei von Schmierereien und Aufklebern,
Sitze	sauber, fleckenfrei, frei von klebrigen Rückständen, trocken, frei von abfärbenden Mitteln,
Scheiben innen/außen	sauber, gleichmäßig durchsichtig,
Fahrzeugkarosserie	Ansehnlich sauber, gleichmäßig gepflegter Eindruck,

Grobe und anstößige Verunreinigungen während des Betriebes sowie Verunreinigungen, die das Betreten des Wagens oder die Benutzung der Sitze beeinträchtigen (z. B. ausgelaufene Getränke), sind unmittelbar, spätestens an der nächsten Endhaltestelle, zu entfernen; grober Müll (z. B. Zeitungen, leere Flaschen und Dosen) ist nach jeder Fahrt zu entfernen.

Witterungsbedingt kann bei Dauerregen bzw. Dauerfrost nach allgemein gültigem Verständnis von dieser Regelung abgewichen werden.

### **B.6 Anforderungen an Haltestellen**

Der Betreiber muss die bestehenden Haltestellen nutzen, damit doppelte Standorte einerseits und Bedienlücken andererseits vermieden werden. Die Neueinrichtung und Änderung von Haltestellen erfolgt gemäß § 45 StVO und ist mit den jeweils zuständigen Straßenverkehrsbehörden, der jeweils betroffenen Kommune und dem jeweils betroffenen Aufgabenträger abzustimmen.

Die Pflichten des Betreibers in Bezug auf die Haltestellen ergeben sich aus den Nahverkehrsplänen.

Kategorisierung der Haltestellen

Kategorie	Eigenschaft
Kategorie I	Wichtige Verknüpfungspunkte Bus/Schiene und zentrale Umsteigehaltestellen in den Zentren (zentrale Omnibusbahnhöfe) Bus/Bus, hohes Fahrgastaufkommen und hohe Zahl an Umsteigern

Kategorie	Eigenschaft
Kategorie II	Weitere Verknüpfungspunkte und Haltestellen mit, hohem bis mittlerem Fahrgastaufkommen und durchschnittlicher Umsteigebedeutung
Kategorie III	Standardhaltestellen (alle Haltestellen, die nicht zu den Kategorien I, II, IV gehören) Geringeres Fahrgastaufkommen, kaum Umsteigebeziehungen
Kategorie IV	Haltestellen mit einem sehr geringen Fahrgastaufkommen

Erläuterung für die nachfolgende Tabelle:

- erforderliche Ausstattung
- anzustrebende Ausstattung
- 1 im Einzelfall zu prüfen
- nicht erforderliche Ausstattung

Ausstattungsmerkmal	Kategorie			
	I	II	III	IV
<i>Fahrgastinformation</i>				
Haltestellenmast/ -schild	■	■	■	■
Haltestellenbezeichnung <sup>2</sup>	■	■	■	■
Fahrplaninformationen an jedem Bussteig	■	■	■	■
Dynamische Fahrgastinformation am Bussteig oder an einem zentralen Punkt inkl. Uhr	■	○	-1	-
Umfassende Informationspakete an jedem Bussteig bzw. zentral angeordnet (Fahrplan, Tarifinformationen <sup>3</sup> , schematischer Liniennetzplan, Haltestellenübersichtsplan, Umgebungsplan)	■	○	- <sup>1</sup>	-

Auszug Tabelle 28 NVP SO+HSK: Ausstattungsstandards für Bushaltestellen

Eine einheitliche Gestaltung des Haltestellenmastes, der Aushangkästen und der Schilder in Größe, Farbgebung, Einteilung und Informationsgehalt erfolgt in Absprache zwischen Betreiber und Aufgabenträgern.

Die Fahrgastinformationen an den Haltestellen werden vom Betreiber in Absprache mit den Aufgabenträgern konzipiert, hergestellt und ausgehängt. Im laufenden Betrieb sind fehlende oder beschädigte Aushänge bzw. andere Ausstattungen an Haltestellen innerhalb von einer Woche nach Meldung auszutauschen bzw. zu ersetzen. Die Aushänge der Fahrgastinformationen und die Schilder sind durch den Betreiber bedarfsabhängig zu reinigen. Bei Anzeige von Verunreinigungen erfolgt eine Reinigung spätestens innerhalb von einer Woche nach Meldung.

2 Haltestellen sind nach Straßennamen, örtlich bekannten und wichtigen Zielpunkten wie öffentlichen Gebäuden, Kirchen, Plätzen etc. oder Ortsteilen zu benennen. Die Lage der Haltestelle muss aufgrund ihres Namens im Stadtplan in etwa auszumachen sein. Bei der Vermarktung von Haltestellenbezeichnungen durch Verkehrsunternehmen ist sicherzustellen, dass der o. g. örtliche Bezug im Haltestellennamen nicht verloren geht. Zudem sind Namen zu vermeiden, die ein öffentliches Ärgernis hervorrufen können. Namensänderungen sind im Vorfeld mit der jeweiligen Gemeinde und dem Aufgabenträger abzustimmen.

3 Aushangfahrpläne mit Angabe von: Abfahrtszeiten, Linienband, Fahrdauer (nach: VDV-Empfehlung „Aushangfahrpläne im ÖPNV“); Tarifinformationen: Fahrkartensortiment und Preisstufenübersicht, Servicenummer, Preisstufenübersicht der Region Ruhr-Lippe; Aushangkästen sind so zu dimensionieren, dass die Informationen vollständig ausgehängt werden können; Aushangkästen sind mit Servicenummern zu versehen (Meldung von Beschädigungen); gedruckte Fahrgastinformationen sind aus nicht bleichenden und wetterfesten Materialien zu erstellen; Kombinationen von rot/grünen Farben sind zu vermeiden, die Schriftgröße ist auch für Sehbehinderte ausreichend groß zu wählen.



Die Haltestellen sind regelmäßig durch den Betreiber zu kontrollieren, insbesondere hinsichtlich der Lesbarkeit und Aktualität des Fahrplans und ggf. auszutauschen. Die an Haltestellen ausgehängten Kundeninformationen sind bei Änderungen im Angebot oder der Tarife umgehend durch den Betreiber zu aktualisieren.

In Abstimmung mit den Aufgabenträgern kann vom Betreiber ein Haltestellenkataster mit Inventarisierung der Ausstattung, statistischer Auswertung der Schadenshäufigkeit und -art, Auflistung der durchgeführten Instandhaltungsarbeiten und Reinigungstermine gefordert werden.

### **Dynamische Fahrgastinformationsanzeigen**

An den Haltestellen der Kategorie I und II werden sukzessive elektronische dynamische Fahrgastinformationsanzeigen errichtet. Vom Betreiber wird erwartet, dass er als Kostenträger auch die Aufstellung, die technische Betreuung und die Versicherung dieser Anlagen in Abstimmung mit den betroffenen Kommunen und den Aufgabenträgern übernimmt. Er hat dafür Sorge zu tragen und darauf hinzuwirken, dass auch alle sonstigen Betreiber mit ihren Linien dort vertreten sind und der Datenfluss mit Echtzeitdaten gegeben ist.

## **B.7 Anforderungen an das Netzmanagement**

Im Rahmen des Netzmanagements hat der Betreiber die hier näher definierten Aufgaben der Angebots- und Betriebsplanung zu übernehmen. Der Betreiber entwickelt unter Beachtung der in diesem Dokument beschriebenen Qualitätsstandards und der Nahverkehrspläne der Kreise Soest und Hochsauerlandkreis das Fahrplanangebot für die Kunden weiter und kümmert sich um die Feinplanung des in diesem Dokument beschriebenen Liniennetzes. Dabei sind Angebotsanpassungen frühzeitig mit den Aufgabenträgern und den Kommunen abzustimmen. Anpassungen im bedarfsorientiert ausgerichteten Schülerverkehr werden gemäß den Standards der jeweils geltenden Nahverkehrspläne neben dem Fahrplanwechsel in zusätzlichen Änderungsterminen durchgeführt (zurzeit nach den Sommer- und Herbstferien sowie zum Schulhalbjahreswechsel).

Der Betreiber führt folgende Aufgaben im Bereich der Angebots- und Betriebsplanung durch:

- Liniennetzplanung mit Feinplanungen des Gesamtnetzes, der Verknüpfungspunkte und bei Bedarf der Erschließung neuer Gebiete.
- Erarbeitung eigener Vorschläge und Konzepte zur ÖPNV-Entwicklung einschließlich neuer BürgerBusse in Abstimmung mit den zuständigen Aufgabenträgern und den Kommunen.
- Planung und Umsetzungsbegleitung von Beschleunigungsmaßnahmen.
- Beteiligung und Beratung beim Ausbau der Haltestellen zur Barrierefreiheit für mobilitätseingeschränkte Personen.
- Bewertung der infrastrukturellen Voraussetzungen für neue Linienwege und Umleitungen.
- Stellungnahmen in den Beteiligungsverfahren als Träger öffentlicher Belange.
- Marktanalysen und Zählungen (der Umfang wird projektbezogen in Abstimmung mit dem Aufgabenträger festgelegt).
- Lieferung von Erhebungsdaten nach einem mit den Aufgabenträgern festgelegten Konzept.
- Durchführung einer Linien-, Leistungs- und Erfolgsrechnung (LLE), aus der sich Hinweise auf die Wirtschaftlichkeit der Linien ableiten lassen.
- Mitwirkung an der Fortschreibung der Nahverkehrspläne des Kreises Soest und des Hochsauerlandkreises sowie der SPNV-Aufgabenträger.
- Abstimmung des Streckennetzes, aus dem sich dann der Investitionsbedarf für Haltestellen

und Einrichtungen der Verkehrstechnik ableitet.

- Erstellung des Fahrplans unter Berücksichtigung der Koordination und Anschlusssicherung Bus-Bus- sowie der Bus-Schiene-Verknüpfungen,
- Planung, Koordination und Überwachung des an den Belangen der Schulen ausgerichteten Linienverkehrs nach den Qualitätsstandards der Nahverkehrspläne in Abstimmung mit den Schulträgern.
- Durchführung der Umlauf- und Dienstplanung, auch für die eingesetzten Auftragsunternehmer.
- Organisation von Verkehren zu Sonder- und Großveranstaltungen.
- Planung und Umsetzung von Umleitungsverkehren und Baustellenfahrplänen.
- Vorhalten einer Schulbetreuung als Ansprechpartner für alle Belange der Schulen und der Schulträger.
- Betreuung der jeweiligen Bürgerbusvereine in allen Fragen der Organisation, Planung und Betriebsdurchführung (u.a. Genehmigungsverfahren, Haltestellenmanagement, Beantragung von Fördermitteln und Bereitstellung des Fahrzeuges, Schulung und Versicherung des Fahrpersonals).
- Planung, Organisation und Sicherstellung der Durchführung der TaxiBus- und AST- Verkehre, einschließlich der Disposition und Abrechnung.

#### **Erschließung der Fläche/Vernetzung mit anderen Verkehrsträgern**

Die Nahverkehrspläne des Kreises Soest und des Hochsauerlandkreises legen auch Wert auf die Erschließung der Fläche und die Vernetzung des Bus- und Bahnangebotes mit weiteren Verkehrsträgern. Vom Betreiber wird erwartet, dass er sich als Mobilitätsanbieter auch um den Ausbau von Haltestellen zu Mobilstationen kümmert und die Verknüpfung mit Car-Sharing-Angeboten oder Pedelec-Verleihmöglichkeiten organisiert. Bei Sonderprojekten der Aufgabenträger (z. B. Förderprojekt „Smart4you“) hat der Betreiber aktiv mitzuarbeiten. Die Kommunen sind bei der Umsetzung von alternativen Mobilitätsangeboten (vom BürgerBus über EinkaufsBusse und Shuttle-Services bis hin zur Mitfahrerbank) zu unterstützen.

#### **Beratung und Unterstützung von Aufgabenträgern, Kommunen und weiteren Akteuren**

Vom Betreiber wird erwartet, dass er im Verkehrsmanagement ausreichend Kapazität bereithält, um Kommunen und Aufgabenträger in allen Fragen der Mobilität zu unterstützen und mit fachlichem Rat zur Seite zu stehen; das schließt die Teilnahme an Gremiensitzungen der Kommunen und Aufgabenträger ein.

Anforderungen von Landes- und Bundeseinrichtungen sowie der Verbände für die Bereitstellung statistischer Daten sind zu erfüllen.

### **B.8 Anforderungen an die Weitergabe von Fahrplandaten und Echtzeitinformationen**

Zur Gewährleistung einer verkehrsunternehmensübergreifenden Information über das Fahrplanangebot in allen digitalen Medien muss der Betreiber ein Datenmanagementsystem vorhalten. Er stellt die vollständigen, auf Basis zeitgemäßer sowie abgestimmter Schnittstellenformate generierten Fahrplansolldaten in elektronischer Form der regionalen Koordinierungsstelle (RKS) im landesweiten ÖV-Datenverbund NRW zur Verfügung. Diese unter Beachtung landesweit abgestimmter Qualitätskriterien generierten Fahrplansolldaten werden somit rechtzeitig und unentgeltlich der zentralen Koordinierungsstelle im ÖV-Datenverbund NRW (ZKS,

derzeit beim VRR AöR) übermittelt. Die kalenderscharfen Fahrplansolldaten berücksichtigen geplante temporäre Angebotsänderungen wie zum Beispiel veranstaltungsbedingte Fahrplanänderungen und -erweiterungen.

Der Betreiber stimmt einer Weitergabe der Fahrplansolldaten an die Aufgabenträger und an die Betreiber anderer Fahrplanauskunftssysteme sowie der Veröffentlichung auf offenen Plattformen im Sinne von Open Data zu.

Der Betreiber verpflichtet sich, für alle in der Fahrplanauskunft verfügbaren Linien die Echtzeitinformationen gemäß der VDV-Schriften 453 und 454 und/oder anderer abgestimmter Schnittstellenstandards an die zentrale IST-Datendrehscheibe (IDS) in NRW bei der ZKS (= VRR AöR) zu übertragen. Mit der Übertragung der Echtzeitdaten an die zentrale IST-Datendrehscheibe stehen diese für abnehmende Systeme wie zum Beispiel Fahrplanauskunftssysteme und dynamische Anzeiger (DFI) zur Verfügung.

Durch die Bereitstellung von Fahrplansolldaten und Echtzeitinformationen sind diese Daten des Betreibers für sämtliche übergeordneten Auskunftsplattformen, unter anderem der Schluken Nummer für Bus & Bahn in NRW sowie der deutschlandweiten Fahrplanauskunft (DELFI, Kooperation der Bundesländer für eine durchgängige elektronische Fahrgastinformation), verwendbar.

Unter Beachtung der Qualitätsstandards der Nahverkehrspläne des Kreises Soest und des Hochsauerlandkreises hält der Betreiber vollständige Informationen über das Fahrplan- und Serviceangebot im Internet vor und betreibt:

- eine elektronische Fahrplan- und Fahrpreisauskunft mit integrierten Echtzeitinformationen und adressscharfem Routing. Neben den Echtzeitinformationen werden Störungsmeldungen von den Leitstellen entweder in digitaler Form mittels abgestimmter Schnittstellenformate übertragen oder mit Hilfe eines Zusatzmoduls des Fahrplanauskunftssystems erfasst, so dass diese Meldungen über Störungen und kurzfristige Fahrplanänderungen ein integrierter Bestandteil der Fahrplanauskunft sind.  
Die elektronische Fahrplanauskunft bietet die Option persönliche und haltestellenbezogene Fahrpläne als Download abzurufen. Die haltestellenbezogenen Fahrpläne verfügen über einen scanbaren Code, der den digitalen Abruf aktueller Echtzeitinformationen ermöglicht.
- Die Fahrpreisinformation erfolgt auf Basis der zentral durch die Tarifgemeinschaft Münsterland - Ruhr-Lippe GmbH bzw. der WestfalenTarif GmbH zur Verfügung gestellten Tarifdaten. Die in elektronischer Form (Produkt- und Kontrollmodul) zur Verfügung gestellten Tarifdaten werden in das Auskunftssystem integriert, so dass eine automatisierte Fahrpreisermittlung auf Grundlage des konkreten Fahrweges erfolgen kann.
- Die vom Betreiber vorgehaltene Fahrplan- und Fahrpreisauskunft bietet standardisierte dynamische Schnittstellen (API = application programming interface), die einen web-basierten Zugriff durch Oberflächen und Anwendungen Dritter (zum Beispiel Applikationen für Smartphones) ermöglicht.

## **B.9 Anforderungen an Information und Kommunikation**

Die Nahverkehrspläne der Kreise Soest und Hochsauerlandkreis heben in besonderer Weise die Bedeutung der Fahrgastinformation für Erstnutzer des ÖPNV hervor. Vom Betreiber wird deshalb erwartet, dass alle gängigen Medien und Informationskanäle in ausgewogener Mischung genutzt werden und den veränderten Informationsgewohnheiten der Kunden Rechnung getragen wird. Erwartet werden vom internen Betreiber je nach Medium folgende Anforderungen.

## Printmedien

- Flächendeckende und kostenfreie Herausgabe eines Ortsfahrplans als Angebotskatalog aller dort verkehrenden Betreiber mit ihren Bus- und Bahn-Linien (wobei kleinere Orte zusammengefasst werden können).
- Diese Ortsfahrpläne enthalten einen Liniennetzplan und alle Informationen zur Erreichbarkeit der Betreiber, zu Ticketarten und Fahrpreisen, zu Verknüpfungspunkten, zur Barrierefreiheit, zu Informations- und Vertriebsstellen sowie einen Überblick zu jeweiligen Neuerungen.
- Darüber hinaus werden nach Absprache mit den Aufgabenträgern zu SchnellBussen, RegioBussen, FahrradBussen und NachtBussen sowie besonderen Angeboten (Kirmesverkehre etc.) Taschen- oder Faltfahrpläne erstellt.
- Die gedruckten kostenfreien Fahrplanmedien werden über die Verkaufsstellen des Betreibers ganzjährig vertrieben, sind außerdem in den Bussen vorzuhalten und an die Bürgerbüros der Kommunen und ggf. weitere öffentliche Einrichtungen zu verteilen.
- Der Betreiber hat für spezielle Tarifangebote auch gesonderte Prospekte vorzuhalten (FunTicket, MobiTicket, 60plusAbo, 9 Uhr TagesTicket)
- Neuerungen zu Fahrplan- und Tarifangebote sind im Printbereich auch über Plakate, Anzeigen und Pressemitteilungen bekanntzumachen. In digitaler Form müssen diese Informationen auch auf die TFT-Monitore in den Fahrzeugen eingespielt werden.
- Zur aktuellen Information der Fahrgäste muss der Betreiber wichtige Änderungen an die Medien geben.

## Internet

Der Betreiber unterhält eine stets aktuelle, barrierefreie Internetplattform, die für mobile Endgeräte im Responsive Design programmiert sein muss und mindestens folgende Bestandteile aufweist:

- Link zur Fahrplanauskunft EFA und zur Ticketberatung der WestfalenTarif GmbH
- Abfahrtstafel, Pendlerfahrplan, Liniennetzplan
- Informationen zu Störungen/Umleitungen
- Informationen zu Sonderverkehren mindestens 24 Stunden vor dem Inkrafttreten
- Download der Linienfahrpläne
- Kontaktformulare zu Fahrplanauskunft, Fundsachen
- Buchung bedarfsgesteuerter Angebote unter Beachtung einer einheitlichen Buchungsfrist (maximal eine Stunde, anzustreben sind 30 Minuten)
- Beschwerdeformular
- Ticketübersicht und die Möglichkeit, sich die Tickets zu kaufen und am Computer auszudrucken (Ticket2print)
- Webshop mit Bestellmöglichkeiten von Abos
- Änderungsservice für Abonnements
- Übersicht über Kundengarantien und Barrierefreiheit
- Aktuelle Informationen zu Sonderangeboten oder Neuerungen
- Darstellung von Reiseanlässen zur Stärkung des Freizeitverkehrs
- Nennung von Ansprechpartnern und Zuständigkeiten

Der Betreiber unterhält und pflegt ein unternehmensübergreifendes Informationsportal mobilinfo-online.de. Dort werden allgemeine Informationen und Kontaktmöglichkeiten für Bus- und Bahnfahrergäste im Kreis Soest und im Hochsauerlandkreis bereitgestellt. Außerdem kann von diesem Portal aus auf eine elektronische Verbindungsauskunft und auf die Fahrplantabellen aller Linien im Verkehrsraum zugegriffen werden.

Die Fahrplandaten sind auch auf den Seiten der Tarifgemeinschaft (<https://www.westfalentarif.de>) einzustellen bzw. müssen dorthin verlinkt werden.

### **mobil info-App**

Der Betreiber unterhält die App „mobil info“. Diese bietet unternehmensübergreifend und barrierefrei:

- Fahrplan- und Tarifauskünfte
- Echtzeitinformationen
- Abfahrtsmonitor
- Karte mit den Haltestellen und CarSharing-Standorten
- Fahrradroutes
- CarSharing-Angebote (z. B. aus Soest)
- Möglichkeit zur Buchung von bedarfsgesteuerten Angeboten
- Digitale Fahrtbegleitung mit Haltestellenansagen und Fußgängernavigation
- Navigationshilfe für blinde und sehbehinderte Menschen

Erwartet wird darüber hinaus, dass der Betreiber diese App in enger Abstimmung mit den Aufgabenträgern in folgenden Punkten weiterentwickelt:

- Verkehrsstörungen müssen den Abonnenten solcher Informationen per Push-Nachricht zur Verfügung gestellt werden.
- Weitere Sharing-Anbieter und verkehrsmittelübergreifende Angebote im Rahmen von Mobilstationen sind zu integrieren. Buchung und Bezahlung dieser Angebote sollen nach einmaliger Kundenregistrierung direkt in der App erfolgen.
- Die App ermöglicht die Bestellung von E-Tickets aus dem Vertriebshintergrundsystem des Betreibers und wird bei Implementierung eines Systems zur Aufzeichnung von Bus- und Bahnfahrten (Check-In/Be-Out) zur späteren Abrechnung um diese Funktionen erweitert.

### **Telefon/Service-Hotline**

Der Betreiber beteiligt sich an dem NRW-weit vorgehaltenen einheitlichen System der Schluen Nummer für Bus und Bahn (0180 6 / 50 40 30). Dieses bietet einen „Rund um die Uhr-Service“ an allen sieben Tagen der Woche. Da es sich um eine unternehmensübergreifende Hotline handelt, hat der Betreiber diesen Service für die Kreise Soest und Hochsauerlandkreis auch unternehmensübergreifend zu organisieren. Der Betreiber schreibt hierzu die von einem Callcenter zu erbringenden Leistungen europaweit aus und betreut das beauftragte Callcenter bei Fragen und Anliegen im Tagesgeschäft. Um den Fahrgästen alle gewünschten Informationen und einen qualitativ hochwertigen Service zu liefern ist die Organisation periodischer Qualitätsmessungen durch einen entsprechend beauftragten Dienstleister notwendig.

Die Hotline bietet neben der Fahrplan- und Tarifauskunft, Information zu Störungen und Sonderverkehren, Beschwerdemöglichkeit und Informationen zu Kundengarantien auch die Buchungsmöglichkeit für bedarfsgesteuerte Verkehre.

Darüber hinaus organisiert der Betreiber den Betrieb und die Administration des Sprechenden Fahrplan NRW (0800 3/ 50 40 30) und entwickelt das Sprachportal stetig weiter.

Der Betreiber betreut alle für den Betrieb der Schlaun Nummer notwendigen Verträge und sorgt für die korrekte Abwicklung der diesbezüglichen Förderanträge und Verwendungsnachweise.

Der Betreiber erstellt monatliche Statistiken und gewährleistet eine Erreichbarkeit durch den Kunden in mindestens 80 Prozent der Anrufe.

### **Verkaufsstellen und Mobilitätszentralen**

In den Nahverkehrsplänen wird der Möglichkeit des persönlichen Kundengesprächs zur Beratung und Bewerbung des ÖPNV eine Bedeutung beigemessen. Hierzu soll ein flächendeckendes Netz entwickelt werden, wofür bereits bestehende Verkaufsstellen sowie Einrichtungen wie Bürgerbüros, Touristeninformationen etc. genutzt und bei Bedarf punktuell ausgebaut werden sollen. Hierbei hat der Betreiber im Rahmen seiner Möglichkeit mitzuwirken. Dies betrifft folgende Punkte:

- Mitwirkung an der Weiterentwicklung von Hauptverknüpfungspunkten zu Mobilstationen mit Anlaufstellen zur persönlichen Beratung (Mobilitätszentralen), die umfassende Information und Beratung zum öffentlichen Verkehrsangebot bieten und das gesamte Fahrscheinsortiment vertreiben.
- Beibehaltung bzw. Aufbau eigener Verkaufsstellen oder in Kooperation mit Partnern in den Grund- und Mittelzentren des Bedienungsgebietes mit folgenden Aufgaben: Grundangebot an Kundeninformationen, Verkauf gängiger Fahrausweise, Ausgaben / Verkauf von Medien. Anzustreben ist die Möglichkeit der elektronischen Fahrplanauskunft in den Verkaufsstellen. Die Verkaufsstellen sollen zu nachfragerlevanten Zeiten geöffnet haben.
- Ertüchtigung von Bürgerbüros, Tourist-Informationen und anderen öffentlichen Einrichtungen zu Anlaufstellen für einfache ÖPNV-Beratungen beispielsweise durch Schulungen von Personal und Bereitstellung von Materialien und Hardware.
- Flexible temporäre Beratung mittels Info-Fahrzeugen, z. B. im Rahmen von Veranstaltungen und Festen.

### **Social Media**

Der Betreiber bietet den Kunden die Möglichkeit, mittels Social Media in den Austausch zu treten. Dazu ist mindestens ein Auftritt auf Facebook vorzuhalten, in dem mindestens dreimal pro Woche interessante Posts zum Angebot oder zu anderen relevanten Themen rund um den Busverkehr platziert werden. Das Vorhalten eines WhatsApp-Kanals zur Störungskommunikation ist ebenfalls umzusetzen.

### **MobilitätsPaten**

Neben den genannten Wegen der Informationsweitergabe soll das bereits bestehende Angebot an MobilitätsPaten gepflegt und nach Möglichkeit ausgeweitet werden. MobilitätsPaten stehen vor Ort, telefonisch und per E-Mail bei allen Fragen rund um Bus und Bahn zur Verfügung. MobilitätsPaten sind ehrenamtliche Berater, und Ansprechpartner für alle Menschen, die öfter Bus oder Bahn nutzen möchten.

### **Kundengarantien**

Der Betreiber hat dafür zu sorgen, dass der Kunde im Störungsfalle auf verlässlichen Services in Form von Kundengarantien zurückgreifen kann:

- 1) **MobilitätsGarantie NRW:** Diese landesweite Regelung greift im Falle von unvorhersehbaren Staus, Unfällen, Motorschäden usw. Wenn der Bus an der Haltestelle mehr als 20 Minuten Verspätung aufweist und es steht keine andere Fahrtalternative zur Verfügung, dann hat der Betreiber die Kosten für ein Taxi in Höhe von aktuell bis zu 25 Euro pro Fahrgast, abends und nachts (20:00 bis 5:00 Uhr) sogar bis zu 50 Euro pro Person zu erstatten. Ausgenommen von dieser Garantieleistung sind nur Streiks und extreme Witterungen.
- 2) **AnschlussGarantie:** Sie greift bei definierten Anschlussbeziehungen und besagt, dass im Fall von verpassten Anschlüssen der Betreiber ein Taxi zu bestellen und die Kosten dafür zu tragen hat.
- 3) **Weitere Garantien** umfassen eine verlässliche Fahrplanauskunft. Auf in Buchform, als Prospekt, an der Haltestelle oder im Internet dargestellte Fahrpläne muss sich der Kunde verlassen können. Wird der Fahrplan geändert, so hat der Betreiber darüber rechtzeitig über die Medien zu informieren und an Haltestellen und im Internet für Aktualisierung zu sorgen.

### **Sonstiges**

Die Fahrplänechzeitauskunft hat zusätzlich zu den DFI-Anlagen an allen Haltestellen des Betreibers mittels QR-Code auf den Aushangfahrplänen bereitgestellt zu werden.

## **B.10 Anforderungen an den Vertrieb**

### **Vertriebsgrundlagen**

Der Betreiber hat ein internetbasiertes Vertriebshintergrundsystem (VHGS) vorzuhalten. Dieses hat folgende Funktionen sicherzustellen:

- Bereitstellen eines Kundenportals für Abonnenten zur Selbstverwaltung der eigenen Daten
  - Bereitstellen eines Kundenportals für Schulen und Schulträger zur Verwaltung von SchulwegJahresTickets
  - Bereitstellen eines Kundenportals für Betriebe zur Verwaltung der Jobtickets
  - Bereitstellung der Möglichkeit für die Kunden, die Tickets auszudrucken (Ticket2 print)
  - Bereitstellen der Möglichkeit, die Tickets in elektronischer Form auf ein Smartphone zu bestellen
- Darüber hinaus muss das VHGS eine Schnittstelle zum „Fahrtenmanager“ bereitstellen, so dass ein Check-In/Be-Out-System ermöglicht wird. Dabei werden die Bus- oder Bahnfahrten angemeldeter Kunden auf einem Server gespeichert und dem Fahrgast einmal im Monat in Rechnung gestellt.

Auf Wunsch der Aufgabenträger muss es zudem möglich sein, Sharing-Systeme anzuschließen, damit auch das Ausleihen von Fahrrädern oder CarSharing-Angeboten über das VHGS-System abzurechnen ist.

### **Abonnentenbetreuung**

Der Betreiber hat für seine Stammkunden eine kostenfreie Abonnenten-Hotline vorzuhalten (0800er-Nummer), damit eine Kontaktaufnahme für den Abschluss neuer Abos oder Änderungen an bestehenden Abos für die Kunden erleichtert wird.

Zur Kundenpflege hat das Unternehmen Abonnenten, die über lange Jahre dabei bleiben (mindestens beim 10. und 25. Jahr), mit einem Brief und einem kleinen Geschenk zu ehren.

## **Ticketverkauf**

Der Betreiber muss in allen eigenen Bussen sowie in den Bussen der Auftragsunternehmer einen Bordrechner vorhalten, der in der Lage ist, alle Tickets des WestfalenTarifs und weiterer Tarife auf Wunsch der Aufgabenträger (wie z. B. den NRW-Tarif) zu verkaufen und diese Tickets egal ob auf Papier, Chipkarte oder auf dem Smartphone zu überprüfen.

Zudem führt der Betreiber zur Minimierung von Schwarzfahrern einen kontrollierten Einstieg durch das Fahrpersonal durch und führt zudem stichprobenartige Kontrollen der Tickets aller Fahrgäste im Bus (EBE-Kontrollen) durch.

## **Buchung und Vertrieb bei bedarfsgesteuerten Verkehren**

Der Betreiber hat für das Angebot bedarfsgesteuerter Verkehre, also der TaxiBusse und AnrufSammelTaxen ein spezielles EDV-Programm vorzuhalten. Es dient der verlässlichen Bestellannahme, der Datenhaltung und der Auftragserteilung an die Auftragsunternehmer. Bei der Bestellung gibt der Kunde auch an, ob er ein Ticket hat oder dieses im Fahrzeug noch kaufen muss.

Da diese Angebote mit Taxen gefahren werden, muss das Fahrpersonal vom Betreiber mit mobilen Verkaufsgeräten ausgestattet werden.

## **Mitarbeit in den Gremien der WestfalenTarif GmbH**

Die Mitarbeit in den Gremien des WestfalenTarifs und damit die Abstimmungen über Fahrpreise, neue Tickets und Tarifbestimmungen sowie die Einnahmeverteilung muss vom Betreiber organisiert werden. Er hat in diesen Gremien die mit den Aufgabenträgern abgestimmten Wünsche zu vertreten. Die Aufgabenträger behalten sich eine eigene Wahrnehmung der Interessen im Rahmen der Tarifgremien vor.

## **Sonstiges**

Der Betreiber erstellt monatliche Verkaufsstatistiken. Er stellt die Anträge zur Erstattung von Fahrgeldausfällen bei der unentgeltlichen Beförderung schwerbehinderter Menschen und organisiert die Verwaltung der Abonnenten. Das Sozialticket (MobiTicket) wird darüber hinaus unternehmensübergreifend vom Betreiber organisiert und erst im Nachgang mit den Kreisen und den anderen Betreibern verrechnet. Im Zuge der Einführung von E-Tickets gewährleistet der Betreiber die Einhaltung möglicher NRW-weiter Standards und die Interoperabilität zu anderen Betreibern.

## **B.11 Anforderungen an das Qualitätsmanagement**

Der Betreiber hat gemäß den Anforderungen der Nahverkehrspläne der Kreise Soest und Hochsauerlandkreis umfassende Maßnahmen zur Sicherung der Angebots- und Servicequalitäten vorzuhalten. Das Qualitätsmanagement umfasst:

- die Qualitätsfestlegung,
- die Qualitätskontrolle und –messung,
- das Qualitätsberichtswesen sowie
- die Qualitätssicherung.

Die wesentlichen Qualitätsfestlegungen sind in den Nahverkehrsplänen sowie diesem Dokument beschrieben. Veränderungen und Anpassungen erfolgen in Abstimmung mit den Aufgabenträgern. Für Unteraufträge an Auftragsunternehmer hat der Betreiber ein Qualitätslastenheft vorzuhalten, in



dem die Anforderungen an das Personal und die Fahrzeuge so definiert sind, dass der Kunde möglichst keinen Unterschied zu den Qualitäten des Betreibers wahrnimmt.

Um die Kontinuität der abgestimmten Qualitätsstandards sicherzustellen, erfolgen regelmäßige Qualitätskontrollen und -messungen. Diese liegen grundsätzlich in der Hand des Betreibers und werden den Aufgabenträgern in Form von Qualitätsberichten zugänglich gemacht. Offene und verdeckte Kontrollen des Aufgabenträgers werden nur vorgesehen, wenn der Wahrheitsgehalt der Qualitätsberichte angezweifelt wird. Zu den Qualitätskontrollen gehören:

### **Standardisierte Fahrgasterhebungen**

Der Betreiber hat auf allen Linien der Fahrzeugkategorien 1 und 2 (vergl. Abschnitt 2) mindestens alle vier Jahre eine standardisierte Fahrgasterhebung durchzuführen. Neben der Ein-, Aus- und Umstieghaltestelle soll darüber hinaus u.a. der Fahrtzweck, das genutzte Ticket sowie demografische Daten erhoben werden. Dabei werden die Fahrgäste auch gebeten, die jeweils genutzte Linie mit einer Schulnote zu bewerten.

### **Qualitäts-Checks**

Mindestens alle zwei Jahre organisiert der Betreiber „Mystery Shopping“. Dabei fahren anonyme Aushilfskräfte auf mindestens 100 unterschiedlichen Busfahrten mit und bewerten die Qualitäten mittels eines Beobachtungsbogens, der mit den Aufgabenträgern abgestimmt ist.

### **Beschwerdemanagement**

Der Betreiber ist verantwortlich für die Aufnahme und die serviceorientierte Beantwortung von Beschwerden, Kritiken und Anregungen sowie deren Auswertung. Dazu hält er in einem Handbuch alle innerbetrieblichen Prozesse vor (Ziele, Verantwortliche, Weiterleitungen, Auswertungsregularien etc.). Zur Aufnahme, Weiterleitung und Auswertung ist außerdem ein professionelles EDV-Programm vorzuhalten.

Eine Beschwerde soll innerhalb von 10 Tagen bearbeitet und inhaltlich beantwortet sein. Kann dies nicht gewährleistet werden, so muss der Kunde eine Zwischennachricht erhalten.

Das Beschwerdeaufkommen muss mindestens einmal jährlich systematisch ausgewertet werden, um Hinweise auf Missstände und auf eine notwendige Qualitätssteigerung zu gewinnen. Über das Beschwerdemanagement ist ein Berichtswesen zu führen. Eine Auswertung und Berichterstattung an die Aufgabenträger hat einmal jährlich zu erfolgen.

### **Kontinuierliche Messungen**

Auf der Basis von RBL-Daten zum Betriebsablauf hat der Betreiber Auffälligkeiten kontinuierlich zu erfassen, dabei ist besonders auf

- Pünktlichkeit
- Ausfälle
- Anschlusssicherheit
- Überlastung
- Inanspruchnahme Mobilitätsgarantie NRW

zu achten. Im Fall von Kundenbeschwerden oder Fahrerrückmeldungen sind Sonderauswertungen zu veranlassen.

Die Auswertung von RBL-Daten ist in komprimierter Form quartalsweise zu erstellen und vorzulegen. Darüber hinaus ist ein jährlicher Qualitätsbericht zu erstellen.

Der Betreiber verpflichtet sich, Abweichungen von den Qualitätsstandards zeitnah zu analysieren und interne Regelkreise und Prozesse dafür vorzuhalten, um diese Abweichungen abzustellen. Dabei ist der Austausch zwischen Betrieb und Verkehrsmanagement (Planung, Haltestellenbetreuung, Marketing) besonders wichtig und muss in einem regelmäßigen Arbeitskreis erfolgen (z. B. in einem AK-Qualität).

Als Maßnahmen zur Qualitätssicherung sind von Seiten der Aufgabenträger folgende Maßnahmen vorgesehen:

- turnusmäßiger Arbeitskreis „Qualitätsmanagement“ (i. d. R. im zeitlichen Kontext mit dem jährlichen Qualitätsbericht),
- anlassbezogene Arbeitsgespräche mit Fixierung von Maßnahmen und Fristen,
- bei permanenter Nichterfüllung Erstellung eines Maßnahmenplans durch den Betreiber, aus dem ersichtlich wird, mit welchen Maßnahmen bis wann eine messbare Qualitätsverbesserung bzw. der Zielwert erreicht wird.

## **B.12 Anforderungen an das Marketing**

Der Betreiber führt unter Beachtung der Qualitätsstandards der Nahverkehrspläne der Kreise Soest und Hochsauerlandkreis kontinuierlich Marketingaktivitäten durch. Der Marketing- und Kommunikationsplan ist jährlich mit den Aufgabenträgern und bei der Bewerbung von Tickets und Fahrpreisen mit der Tarifgemeinschaft Münsterland/Ruhr-Lippe GmbH sowie zusätzlich mit der WestfalenTarif GmbH abzustimmen.

Zu den Aufgaben des Marketings gehören:

- Serviceleistungen wie Mobilitäts- und Tarifberatung,
- Kundenbetreuung,
- Informationen über das Angebot und zu Tickets und Fahrpreisen,
- Einheitliches Erscheinungsbild,
- Bewerbung von Sonderverkehren,
- Programme und Veranstaltungen für besondere Nutzergruppen wie Schüler, Senioren und mobilitätseingeschränkte Personen,
- Projekte zur Imageförderung,
- neue Medien (Internet, Apps, Facebook etc.),
- Absatzförderung für den ÖPNV,
- Presse- und Öffentlichkeitsarbeit,
- Haltestellen- und Wegeinformation sowie Übersichtspläne von Busbahnhöfen und zentralen Verknüpfungs-/Umsteigepunkten.

Darüber hinaus bringt sich der Betreiber zu den Themen der Tarifstruktur, Tarifhöhe/-niveau sowie Tarifkooperationen in die Gremien und Facharbeitskreise und -gruppen der Tarifgemeinschaft Münsterland/Ruhr-Lippe, bzw. des Westfalentarifs ein.

### **B.13 Anforderungen an die Leitstelle, RBL, Betriebshöfe und andere ortsfeste Infrastruktur, Störungsmanagement**

Der Betreiber hat die ortsfeste Infrastruktur für das in diesem Dokument beschriebene Liniennetz in Form von Betriebshöfen, Abstellanlagen, Werkstätten sowie Haltestellen, Betriebsleit- und Fahrgastinformationssystemen zu unterhalten.

Zur Unterhaltung der Fahrzeuge des Betreibers zählen Unterstellhallen, mindestens aber überdachte Abstellflächen für alle eigenen Fahrzeuge des Betreibers, die Betankung und die Busreinigung wie auch die Instandhaltung und Wartung der Fahrzeuge in den Werkstätten.

In den Betriebshöfen des Betreibers sind deshalb auch eigene Fachwerkstätten zu betreiben, um die tägliche Verfügbarkeit der benötigten Fahrzeuganzahl unter Zugrundelegung einer optimierten Reservehaltung zu gewährleisten.

#### **Leitstelle**

Für die Sicherung des Fahrplanangebotes ist eine zentrale, moderne Leitstelle nach dem neuesten Standard und Erreichbarkeit aller Fahrzeuge vorzuhalten. Die Einsätze sind über ein rechnergestütztes Betriebssystem (RBL) zu überwachen und zu steuern. Für den reibungslosen Betriebsablauf ist es notwendig, dass die Leitstelle durch den Betreiber mit eigenem fachlich versiertem Personal besetzt ist, welches die Betriebsabläufe kennt und beherrscht.

Die Besetzung der Leitstelle muss folgende Zeiten umfassen (Anpassungen sind mit den Aufgabenträgern abzustimmen):

- Montag bis Donnerstag von 03:50 Uhr bis 21:30 Uhr
- Freitag durchgehend von 03:50 Uhr bis Sonntag 05:00 Uhr
- Sonn- und Feiertags muss die Besetzung der Leitstelle besonderen Verkehrssituationen angepasst werden (Adventssonntage, Schneefallsituationen etc.). Grundsätzlich ist aber immer eine Rufbereitschaft vorzusehen.

Die Personalstärke muss flexibel an besondere Anforderungen angepasst werden können, so dass auch bei Situationen wie Extremwetterereignissen oder Unfällen mit erheblichem Einfluss auf die Verkehrsführung adäquat reagiert werden kann.

Für Zeiten außerhalb der Leitstellenbesetzung muss der Betreiber Vorkehrungen treffen, die sicherstellen, dass eine Erreichbarkeit bei plötzlich auftretenden Ereignissen gegeben ist, die den Betreiber in die Lage versetzen, Maßnahmen zu ergreifen, die einen sicheren und ordnungsgemäßen Betrieb ermöglichen.

Der Betreiber entscheidet, wann ein zusätzlicher Mitarbeiter hinzugezogen werden muss, insbesondere mit dem Ziel der unverzüglichen Kundeninformation über Umleitungen, ausfallende Fahrten etc.

Zudem ist der Einsatz von Ersatzfahrzeugen von den Betriebshöfen bei Betriebsstörungen von Fahrzeugen unverzüglich sicherzustellen. Beispielhafte Aufgaben sind insbesondere die Verkehrslenkung unter Sicherstellung aller Anschlüsse, Unfallbetreuung, Betreuung defekter Fahrzeuge, Verkehrsstörungen, Reaktionen im Notfallmanagement, Bedienung der Fahrgastinformationssysteme und Reisendenlenkung.

Das gesamte Bedienungsgebiet des Betreibers ist von eigenem, fachlich versiertem Personal hinsichtlich der Ausführung des Fahrdienstes durch eigene wie Auftragsunternehmer-Fahrer, des Zustandes der eigenen und Auftragsunternehmer-Fahrzeuge, der Haltestelleninfrastruktur, der Straßeninfrastruktur hinsichtlich der durch eigene und Auftragsunternehmer-Fahrzeuge

genutzten Strecken, der Informationseinrichtungen in regelmäßigen Intervallen zu überwachen.

### **Notfallmanagement**

Der Betreiber hat Regelungen für ein Notfallmanagement zu treffen, mit denen Vorgehensweise und Handlungsschritte des Betreibers bei Extremwetterereignissen, Gefahrenlagen und Unglücksfällen größeren Ausmaßes, bei denen der Verkehr ganz oder teilweise eingestellt wird, festgelegt werden. Für diese Fälle sind im Rahmen des Notfallmanagements Grundsätze für den Fahrzeugeinsatz und die Information aller beteiligten Stellen durch den Betreiber aufzustellen. Hierdurch soll eine unverzügliche Fahrgastinformation und insbesondere im Hinblick auf den Schülerverkehr und damit besonders schutzwürdige Fahrgäste eine gesicherte Beförderung bzw. die sichere Unterbringung von Fahrgästen sichergestellt werden. Um Fahrgäste und Personal bestmöglich schützen zu können, ist für den Betreiber eine enge Zusammenarbeit mit Polizei, Feuerwehr, Katastrophenschutz und den Straßenbulasträgern verpflichtend.

### **Einsatz eines rechnergestützten Betriebsleitsystems (RBL)**

Zur Erbringung des Gesamtfahrplans hat der Betreiber ein modernes RBL-System zu verwenden. Mit dem RBL werden insbesondere die Fahrzeuge und die Fahrgastinformationen gesteuert. Dabei werden über die oben beschriebenen Funktionen hinaus noch folgende Aspekte erfüllt:

- Datenkommunikation mit Nachweis des Fahrweges und Übermittlung der Echtzeitdaten an die Leitstelle,
- Anschlusssicherung und Störungsmeldungen,
- LSA-Beeinflussung,
- Ansteuerung und Überwachung der DFI-Anlagen,
- Fahrgastinformation über Internet, Fahrplan-App etc. mit Echtzeitdaten und Störungsmeldungen,
- Statistikinformationen über erbrachte Fahrleistungen.

### **Vorhalten von Toiletten**

Für das Fahrpersonal sind vom Betreiber in ausreichender Zahl, vor allem an Endhaltestellen und Haltestellen mit Fahrerwechsel, Toiletten vorzuhalten.

## **B.14 Anforderungen an das Finanzmanagement**

Der Betreiber muss die notwendigen personellen und sachlichen Kapazitäten vorhalten, um an der Einnahmenaufteilung im Rahmen des jeweils gültigen Einnahmenaufteilungsvertrages der Partner der Tarifgemeinschaft teilnehmen zu können. Er hat die notwendigen finanziellen Daten der Geschäftsstelle der Tarifgemeinschaft zur Verfügung zu stellen.

Der Betreiber hat Ausgleichsleistungen für die unentgeltliche Beförderung schwerbehinderter Menschen bei der hierfür zuständigen Stelle zu beantragen. Er hat zudem, sofern vorhanden, sonstige Ausgleichsleistungen zu beantragen, die vom Aufgabenträger, vom Land oder vom Bund für die unentgeltliche oder ermäßigte Beförderung bestimmter Personengruppen aktuell oder künftig gewährt werden. Darüber hinaus sind in Abstimmung mit dem Aufgabenträger alle weiteren in Betracht kommenden Fördermöglichkeiten wie insbesondere projektbezogene Förderprogramme auszuschöpfen.

## **C. Integration, Beförderungsentgelte, Tarifbestimmungen, Beförderungsbedingungen**

Für das Gesamtnetz RLG ist der WestfalenTarif einschließlich Übergangstarifen, Landestarifen und Sondertarifen gemäß den jeweils gültigen Tarifbestimmungen und Beförderungsbedingungen anzuwenden.

Der Betreiber hat in der Kooperation der Verkehrsunternehmen zur Anwendung des WestfalenTarifs auf eigene Kosten mitzuwirken und insbesondere folgende Pflichten:

- Abschluss eines Kooperationsvertrags mit der Tarifgemeinschaft Münsterland/Ruhr-Lippe,
- Beitritt zum Einnahmenaufteilungsvertrag,
- Mitwirkung in den Gremien des WestfalenTarifs.

## **D. Rechtsbehelfsverfahren / Nachprüfungsverfahren**

**Zuständige Stelle für die Einlegung von Nachprüfungsanträgen:**

Vergabekammer Westfalen bei der Bezirksregierung Münster

Geschäftsstelle, zentrales Postfach

Geschäftsstelle der Vergabekammer

Albrecht-Thaer-Straße 9

48147 Münster

Telefax: 0251 411-2165

Email: [vergabekammer@brms.nrw.de](mailto:vergabekammer@brms.nrw.de)

Homepage:

[https://www.bezreg-muenster.de/de/wirtschaft\\_finanzen\\_kommunalaufsicht/vergabekammer\\_westfalen/index.html](https://www.bezreg-muenster.de/de/wirtschaft_finanzen_kommunalaufsicht/vergabekammer_westfalen/index.html)

## E. Anlagen

**Anlage 1:** Tabelle der aktuellen Liniengenehmigungen gemäß § 42 PBefG, differenziert je Kreis

**Anlage 2:** Fahrplanangebot der Liniengenehmigungen gemäß Teil B, Nr. 2.1 und 2.2, die nicht in den Liniensteckbriefen im Anhang der Nahverkehrspläne aufgeführt waren, differenziert je Kreis