

Rhein-Kreis Neuss

Vorabveröffentlichung des Rhein-Kreises Neuss zur beabsichtigten Direktvergabe eines öffentlichen Dienstleistungsauftrags gem. Art. 5 Abs. 4 Verordnung (EG) Nr. 1370/2007 an die NEW mobil und aktiv Mönchengladbach GmbH

- Ergänzendes Dokument zur Vorabveröffentlichung im TED -

A. Rechtliche Grundlagen

Der Zweckverband Verkehrsverbund Rhein-Ruhr, vertreten durch die Verkehrsverbund Rhein-Ruhr AöR, handelnd als Gruppe von Behörden im Sinne von Art. 5 Abs. 2 Satz 1 und Art. 2 lit. b) VO 1370/2007, zugleich handelnd für den Rhein-Kreis Neuss, hat die Absicht der Direktvergabe eines öffentlichen Dienstleistungsauftrags über öffentliche Personenverkehrsdienste mit Bussen für den Zeitraum vom 04.12.2019 bis zum 03.12.29 gem. Art. 5 Abs. 4 VO 1370/2007.

Zur Aufrechterhaltung des fahrplanmäßigen Verkehrsangebots sowie zur ausreichenden Bedienung der Bevölkerung mit Verkehrsleistungen im öffentlichen Personennahverkehrs soll die NEW mobil und aktiv Mönchengladbach GmbH als kommunales Verkehrsunternehmen mit der Erbringung von gemeinwirtschaftlichen Verkehrsleistungen betraut werden. Hintergrund ist die begründete Erwartung des Rhein-Kreises Neuss, dass die beschriebenen Verkehrsleistungen auch künftig auf öffentliche Ausgleichsleistungen angewiesen sind.

Die im EU-Amtsblatt bekanntgemachte Direktvergabeabsicht gem. Art. 7 Abs. 2 VO 1370/2007 sowie § 8a Abs. 2 Satz 2 PBefG definiert zugleich die mit dem beabsichtigten öffentlichen Dienstleistungsauftrag verbundenen (Mindest-)Anforderungen für Fahrplan, Beförderungsentgelte und Standards. Die Vorabveröffentlichung verweist diesbezüglich gemäß § 8a Abs. 2 Satz 5 PBefG auf dieses Dokument sowie den Nahverkehrsplan des Rhein-Kreises Neuss. Die hier beschriebenen Qualitätsstandards bilden für die direkt vergebenen Verkehrsleistungen den Inhalt der gemeinwirtschaftlichen Verpflichtungen gem. Art. 2 lit. e) und Art. 4 Abs. 1 lit. a) VO 1370/2007. Sie sind wesentliche Anforderungen gem. § 8a Abs. 2 Satz 3 PBefG und § 13 Abs. 2a Satz 2 PBefG sowie zugleich wesentliche Anforderung gemäß § 13 Abs. 2a Satz 3 PBefG. Es wird in diesem Zusammenhang ausdrücklich darauf hingewiesen, dass die Genehmigungsfähigkeit eines eigenwirtschaftlichen Antrags neben der Dauerhaftigkeit auch die verbindliche Zusicherung derjenigen Standards nach § 12 Abs. 1a PBefG voraussetzt, auf die sich dieses Dokument beziehen.

Die Vergabe erfolgt – ausweislich der Vorabveröffentlichung im EU-Amtsblatt - als Gesamtleistung gemäß § 8a Abs. 2 Satz 4 PBefG. Vergeben werden die Linien 032 und 034 im Raum Korschenbroich (§ 8a Abs. 2 PBefG).

Eigenwirtschaftliche Anträge, die die Anforderung der Vorabveröffentlichung nicht erfüllen oder sich nur auf Teilleistungen beziehen, sind gemäß § 13 Abs. 2a Satz 2 PBefG zu versagen.

Der Rhein-Kreis Neuss behält sich vor, die Verkehrsleistungen im Rahmen der erfolgten Vergabe während der Laufzeit des öffentlichen Dienstleistungsauftrags an veränderte Verkehrsbedürfnisse, veränderte finanzielle Rahmenbedingungen oder eine Fortschreibung des Nahverkehrsplans des Rhein-Kreises Neuss anzupassen. Die Modalitäten für die Anpassung des Verkehrsangebots werden im öffentlichen Dienstleistungsauftrag bestimmt.

Stand 21.11.2018

Alle nachfolgend genannten Standards gelten auch für eigenwirtschaftliche Anträge.

Soweit nachfolgend nichts Abweichendes geregelt ist, gelten zudem die Regularien des VRR.

B. Verkehrlicher Leistungsmindestumfang

Die erfassten Linien sowie das Fahrplankonzept werden nachfolgend in Ergänzung zu den Festlegungen im Nahverkehrsplan des Rhein-Kreises Neuss beschrieben.

Das zu erbringende Mindestleistungsangebot (Betriebszeiten, Bedienungshäufigkeit, Anforderung an Anschlüsse und Verknüpfungen etc.) ist in den Liniensteckbriefen zur Vorabveröffentlichung beschrieben (s.u. Anlagen).

Die Fahrplanleistungen (inkl. Verstärkerfahrten), die im Rhein-Kreis Neuss zu erbringen sind, betragen rund 49.178 Nutzwagen-km pro Jahr (Fahrplanstand 2017).

Liniennummer	Strecke
032	Korschenbroich – Pesch - Kleinenbroich und zurück
034	Lüttenglehn – Glehn - Kleinenbroich und zurück

Hinzu kommen Einsätze für u.a. Baumaßnahmen und Sonderlinienverkehre, die von Jahr zu Jahr variieren. Vorrangig sind Umleitungen wegen Baumaßnahmen/-arbeiten betroffen. Es sind regelmäßig Linienwege vorübergehend zu modifizieren, Ersatzhaltestellen einzurichten sowie ggf. Leistungsanpassungen zur Aufrechterhaltung des Taktangebotes vorzunehmen.

Alle Umleitungen wegen und Baumaßnahmen bedürfen der Abstimmung mit den entsprechenden städtischen Ämtern, den Veranstaltern und Baufirmen.

Hinzu kommt die kurzfristige Unterstützung im Falle von städtischen Evakuierungsmaßnahmen und sonstigen Sondereinsätzen (z.B. Kampfmittelräumung, Bombendrohung, Großbrand, schwere Unfälle und sonstige Großschadensereignisse) in Form von Transportfahrten (Hin-/Rückfahrten von Personen zu Notunterkünften) sowie Bereitstellung von Bussen vor Ort als provisorische Aufenthaltsmöglichkeit für die Dauer der Maßnahme.

Die Fahrpläne für das o.a. Angebot muss mindestens den Anforderungen der in der Vorabveröffentlichung in Bezug genommenen Liniensteckbriefe genügen.

Im Spitzenverkehrsaufkommen werden für die o.a. Verkehrsleistung insgesamt 11 Fahrzeuge eingesetzt (Stand 2017). Zudem ist eine Reserve in Höhe von zusätzlich mindestens 1 Fahrzeug vorzuhalten.

Linienübergreifende Anforderungen

Fahrzeugeinsatz / Beförderungskapazitäten / Qualitäten

Der Einsatz der Busse muss den Fahrplan ohne Ausfallzeiten abdecken können. Entsprechende Betriebs- und Werkstattreserven sind vorzuhalten.

Es ist sicherzustellen, dass die im Regelbetrieb (Fahrplanangebot ohne Einsatzfahrten i.d.R. zum Zweck der Schülerbeförderung) eingesetzten Fahrzeuge nachstehende Anforderungen erfüllen:

Fahrzeugalter und -typ

- Während der Vertragslaufzeit sind die Fahrzeuge im Durchschnitt nicht älter als 8 Jahre und maximal 14 Jahre alt. Einzelne Ausnahmen beim Einsatz älterer Fahrzeuge zu den Hauptverkehrszeiten an Schultagen sind bis zu einem Alter von maximal 18 Jahren zulässig.
- Alle Fahrzeuge sind in Niederflerbauweise vorzuhalten. Die Einstiegs-kante muss um mindestens 60 mm aus der Fahrstellung heraus abgesenkt werden können („Kneeling-Technik“), bzw. aus Zusammenspiel von Fahrzeughöhe und Busbordsteinkante darf sich ein maximaler Höhenunterschied von 5 cm beim Ein- und Ausstieg ergeben. Darüber hinaus ist ein durchgängig stufenfreier Fahrgastraum zu gewährleisten, um die Anforderungen an die Barrierefreiheit zu erfüllen.
- Die eingesetzten Solobusse müssen eine Kapazität von mindestens 80 Fahrgastplätzen aufweisen, davon mindestens 27 Sitzplätze. Bei Solobussen sind mindestens 19 Sitzplätze in Fahrtrichtung anzuordnen.
- Die Busse sind mit Anti-Blockier-System (ABS) und Anti-Schlupf-Regelung (ASR) auszurüsten.

Ein- und Ausstieg

- Solobusse sollen mindestens 2-türig sein
- Der Einstiegsbereich der Fahrzeuge (besonders Anforderungstaster, Türöffnung, Einstiegs-kante, Haltegriffe und -stangen) ist kontrastreich und taktil erfassbar zu gestalten.
- Die Fahrzeuge sind mit einem Hublift oder einer fahrzeuggebundenen Rampe für mobilitätseingeschränkte Fahrgäste in ausreichender Länge sowie mit einer Rufeinrichtung für die Hublift-/Rampennutzung innen und außen auszustatten.
- In den Fahrzeugen sind Haltewunsch-tasten mit akustischer/optischer Bestätigung, die in der Regel von jedem Sitzplatz und den Rollstuhlstellflächen erreichbar sind, vorzusehen.

Nutzungssicherheit

Die Fahrzeuge müssen über folgende Ausstattung verfügen:

- Haltestangen und/oder Haltegriffe gangseitig
- Fensterschutzstange im Bereich des Stehperrons
- Befestigungsmöglichkeit für Rollstühle/Kinderwagen im Bereich des Stehperrons / der Sondernutzungsfläche
- Innenraumbeleuchtung getrennt zuschaltbar für den vorderen und den hinteren Fahrzeugbereich (Verhindern der Blendwirkung)
- Sicherheitseinrichtungen an Türen (Quetschschutz) sind verpflichtend.
- Alle Fahrzeuge sind mit Türsicherung und mit Anfahrsperre auszustatten.
- Der Türbereich der Fahrzeuge ist bei geöffneten Türen zusätzlich auszuleuchten (z. B. Spots oder Trittstufenleuchten)
- Bei Neuanschaffung sind Fahrzeuge mit Videoüberwachung vorzusehen. Ausnahmen hiervon können in Absprache mit dem Aufgabenträger vereinbart werden
- Das Verkehrsunternehmen hat die technische Schadensfreiheit der im Fahrgastbetrieb eingesetzten Fahrzeuge zu garantieren; Fahrzeuge mit nicht sicherheitsrelevanten Schäden dürfen max. 5 Tage im Betrieb bleiben; Fahrzeuge mit sicherheitsrelevanten Mängeln sind unverzüglich aus dem Betrieb zu nehmen.

Fahrgastinformation im Fahrzeug

Die Fahrzeuge müssen über folgende Ausstattung verfügen:

- Akustische Haltestellen- und Umsteigeansage (digitales Ansagegerät mit geräuschabhängiger Lautstärkeregelung)
- Info-Bildschirme (Bildschirmanzeigen) mit Anzeige der nächsten Haltestelle und Linienverlaufsanzeige (Anzeige der Haltestellenfolge) sind verpflichtendes Ausstattungsmerkmal. Perspektivisch sollen an entsprechenden Haltestellen die bedeutendsten Umsteigebeziehungen angesagt und angezeigt werden
- Bordmikrofon für Ansagen
- Akustische und optische Bestätigung des Haltewunsches an den Fahrgast und den Fahrer

Fahrgastinformation am Fahrzeug

Die Fahrzeuge müssen über folgende Ausstattung verfügen:

- Linienbeschilderung außen: Frei programmierbar und alphanumerisch als elektronische Vollmatrixanzeige; den besonderen Belangen von sehbehinderten Fahrgästen muss Rechnung getragen werden, insbesondere bei Schriftgröße, Kontrast, Reflexionsfreiheit
- Fahrtziel und Linienbezeichnung müssen an der Front und der Einstiegsseite angezeigt werden, die Liniennummer am Heck und der Fahrerseite.

Fahrgastkomfort / Barrierefreier Bus

- Für mobilitätseingeschränkte Personen, insbesondere für Rollstuhlfahrer ist in jedem Fahrzeug eine mechanische Rampe an der 2. Tür sowie eine Rufeinrichtung zum Fahrer (Taster) vorzuhalten. Zudem ist im Wageninneren eine Sondernutzungsfläche (mind. 900 x 1300 mm) vorzuhalten
- Der ungehinderte Blick der Fahrgäste durch die Wagenfenster ist zur Orientierung nötig. Er sollte nicht durch Werbegrafik beeinträchtigt werden. Diese darf daher nur auf Teilen der gesamten Fensterfläche eines Fahrzeugs angebracht werden und soll höchstmögliche Transparenz aufweisen. Für Fahrzeuge ab dem Baujahr 2012 gilt, dass aus Gründen der Barrierefreiheit auf den Fahrzeugen keine Beklebung mit Werbung im Sichtfeld (Ausnahme: sogenannte traffic-boards) erlaubt ist. Beklebungen mit ÖPNV-produktbezogenen Informationen/Logos sind zulässig
- Stoffbezogene Sitze in allen Fahrzeugen, Mindestsitzabstand 710 mm bei allen Fahrzeugtypen
- Kontrastreiche Gestaltung im Fahrzeuginnen (besonders Haltegriffe und -stangen (sollten vorzugsweise in Gelb oder Rot gehalten sein), Anforderungstaster, Podeste, Sitzflächen)
- Zum Wohlbefinden der Fahrgäste, sind in der warmen wie in der kalten Jahreszeit jederzeit angemessene klimatische Verhältnisse zu gewährleisten. Dies kann bspw. durch Klimaanlage, leistungsfähige Heizungs- und Lüftungsanlagen oder Klappfenster und Dachluken erfolgen. Die Anforderungen gelten sowohl für Fahrer als auch Fahrgastraum gemäß der Vorgabe der VDV-Schrift 231.
- Ausgewiesene Sitzplätze für mobilitätseingeschränkte Fahrgäste, die mit leicht erkennbaren Piktogrammen versehen sind
- Rufeinrichtungen (Tasten) für mobilitätseingeschränkte Fahrgäste außen an/bei Tür 2 sowie im Wageninneren im Bereich der Sondernutzungsfläche
- Alle Tasten müssen sich farblich von ihrer Umgebung absetzen und deutlich erkennbar sein.
- Die Fahrradmitnahme im Bus ist grundsätzlich möglich, wenn es die Betriebsituation/ Platz-situation im Fahrzeug es zulässt. Sofern keine weiteren Transportmittel wie Rollstühle, Rollatoren oder Kinderwagen im Fahrzeug sind, ist das Fahrrad auf der Sondernutzungsfläche abzustellen

Umwelt- und Leistungsstandards

Die Fahrzeuge müssen über folgende Ausstattung verfügen:

- Angemessene Motorleistung zur Erfüllung der betrieblichen Vorgaben (abhängig von der Topografie)
- Es wird der Einsatz von Fahrzeugen mit hohen Umweltstandards verfolgt. Zur Schadstoffreduktion sind bei Neuanschaffungen die Fahrzeuge mit SCRT (Selective Catalytic Reduction Trap) oder anderen Filtersystemen auszustatten, sofern durch die Vorgaben der jeweils gültigen Euronorm nicht motorseitig bereits eine stärkere Reduktion erreicht wird. Bei Neuanschaffungen ist die jeweils gesetzlich vorgeschriebene, höchstmögliche europäische Emissionsnorm einzuhalten. Für alle eingesetzten Fahrzeuge ab Baujahr 2014 sind die Grenzwerte der Abgasnorm Euro 6 einzuhalten. Für die eingesetzten Fahrzeuge ab Baujahr 2008 sind mindestens die Grenzwerte der Abgasnorm EEV oder Euro 5 einzuhalten
- Zur Reduktion der Lärmemissionen müssen die Fahrzeuge über eine Motorraumkapselung und Geräuschdämmung verfügen. In jedem Fall wird eine Begrenzung der Fahrgeräusche auf 80 dB festgelegt. Bei Neuanschaffung sind lediglich Fahrzeuge mit Zertifizierung „blauer Engel“ (< 78dB(A)) zulässig
- Zur Reduzierung der Lärmemission an Endhaltestellen sind die Fahrzeuge mit einer Standheizung auszurüsten (gilt für alle Fahrzeuge ab dem Baujahr 2005)
- Bei Neuanschaffungen sind möglichst lärmarme Reifen einzusetzen, die durch das Umweltzeichen „Blauer Engel“ für lärm- und rollwiderstandsarme Reifen ausgezeichnet sind
- Für Druckluftgeräusche sollte ein Richtwert von 72 dB(A) eingehalten werden
- Nach bewiesener Praxistauglichkeit und Marktfähigkeit sind auf ausgewählten Linien Fahrzeugen mit Elektroantrieb (bzw. alternativer umweltfreundlicher Antriebstechnologien) einzusetzen

Vertrieb und Kommunikation

- In allen Fahrzeugen müssen mindestens Fahrausweise des Bartarifs verkauft werden können. Hierzu sind die Fahrzeuge mit einem Elektronischen Fahrgeldmanagementsystem (Fahrscheindrucker, eTicket-/Chipkartenlesegerät) und Entwertern auszurüsten
- In den Fahrzeugen ist die bargeldlose Bezahlung zu ermöglichen
- Informationsmaterialien und Möglichkeiten zu deren Bereitstellung sind vorzuhalten

Betriebstechnik

- Einbindung von allen Fahrzeugen in ein Rechnergestütztes Betriebsleitungssystem (RBL)
- Die Fahrzeuge müssen über Kommunikationsmöglichkeiten für eine Verbindung vom Fahrer zur Betriebsleitstelle verfügen. Möglichkeit der direkten Kommunikation von Fahrer zu Fahrer im Nahbereich sollte ermöglicht werden

Sauberkeit der Fahrzeuge

- Für die Reinigung der Fahrzeuge ist das Verkehrsunternehmen verantwortlich
- Innerhalb der Fahrzeuge ist das Rauchen nicht gestattet
- Vor Dienstbeginn hat das Fahrzeug frei zu sein von:
 - Innen: Müll, klebrigen und abfärbenden Rückständen, Schmierereien, Feuchtigkeit auf Böden und Scheiben
 - Außen: Verunreinigungen auf Scheiben, die die klare Durchsicht behindern

- Vandalismusschäden im Fahrzeug sind innerhalb einer Woche zu beseitigen
- Vandalismusschäden am Fahrzeugäußeren sind umgehend zu beseitigen.
- Es sind folgende Reinigungsintervalle mindestens einzuhalten:
 - Grobreinigung nach jedem Umlauf (mindestens Aufsammeln des herumliegenden Mülls)
 - Kleine Innenreinigung täglich (Müllbeseitigung, Fegen/Saugen des Bodens)
 - Grundreinigung 1 mal pro Monat oder bei entsprechender Verschmutzung häufiger
 - (Feuchtreinigung von Boden, Fenstern und Haltestangen, Absaugen der Polster)
 - Grundreinigung der Polster halbjährlich
 - Außenreinigung nach Bedarf
 - Außerordentliche Verschmutzungen sind umgehend zu beseitigen

Fahrzeugbeschaffung und -instandhaltung

Das Verkehrsunternehmen ist selbst für die Fahrzeuganschaffung und Instandhaltung der Fahrzeuge verantwortlich. Der öffentliche Dienstleistungsauftrag wird verbunden sein mit Vorgaben zur Fahrzeugbeschaffung.

Anforderung an die Ausstattung und Bestückung der Haltestellen

Das Verkehrsunternehmen muss die bestehenden Haltestellen nutzen. Änderungen der örtlichen Lage und des Ausbauszustandes bzw. die Neueinrichtung erfolgen auf Anordnung des Aufgabenträgers in Abstimmung mit dem Verkehrsunternehmen.

Je nach Funktion, Frequentierung und Platz werden verschiedene Anforderungen an die Ausstattungselemente der Haltestellen gestellt.

Die an Haltestellen ausgehängten Kundeninformationen sind bei Änderungen im Angebot umgehend durch das Verkehrsunternehmen zu aktualisieren. Dies gilt insbesondere für Fahrplan- und Tarifinformationen. Die Haltestellen sind regelmäßig durch das Verkehrsunternehmen zu kontrollieren, insbesondere hinsichtlich der Lesbarkeit und Aktualität des Fahrplans (ggf. ist dieser auszutauschen). Die Fahrgastinformationen zum Aushängen werden von dem Verkehrsunternehmen hergestellt. Im laufenden Betrieb sind fehlende oder beschädigte Aushänge bzw. andere Ausstattung an Haltestellen innerhalb von einer Woche nach Meldung auszutauschen bzw. zu ersetzen. Die Aushänge der Fahrgastinformationen sind durch das Verkehrsunternehmen bedarfsabhängig zu reinigen.

Für die Freihaltung der Straßenräume sind in der Regel die jeweiligen Straßenbaulastträger zuständig, die Freihaltung der Gehwege wird in den jeweiligen kommunalen Satzungen geregelt, meist sind es die angrenzenden Haus- und Grundstückseigentümer. Bussonderfahrstreifen gehören zum Straßenraum und sind vom Straßenbaulastträger von Schnee und Eis zu räumen und freizuhalten.

Netzmanagement

Im Rahmen des Netzmanagements betreibt das Verkehrsunternehmen die Angebots- und Betriebsplanung. Das Verkehrsunternehmen entwickelt unter Beachtung der Vorgaben der in diesem ergänzenden Dokument beschriebenen Qualitätsstandards das Fahrplanangebot für die Kunden.

Nach dem beabsichtigten öffentlichen Dienstleistungsauftrag führt das Verkehrsunternehmen folgende Aufgaben im Bereich der Angebots- und Betriebsplanung durch:

- Liniennetzplanung mit Feinplanungen (Fahr-, Umlauf- und Dienstplanung) des Gesamtnetzes, der

Verknüpfungspunkte und bei Bedarf der Erschließung neuer Gebiete,

- Erarbeitung eigener Vorschläge und Konzepte zur ÖPNV-Entwicklung in Abstimmung mit dem Aufgabenträger,
- Planung von Busbeschleunigungsmaßnahmen, Mitwirkung beim Haltestellenmanagement, Beteiligung und Beratung beim Ausbau der Haltestellen zur Barrierefreiheit für mobilitätseingeschränkte Personen, Bewertung der infrastrukturellen Voraussetzungen für neue Linienwege und Umleitungsstrecken, Stellungnahmen zu kommunalen, Landes-, Bundes- und Investorenplanungen, Planungen/Umsetzung von Kundeninformationssystemen, Stellungnahmen in den Beteiligungsverfahren als Träger öffentlicher Belange,
- Marktanalysen und Zählungen (der Umfang wird projektbezogen in Abstimmung mit dem Aufgabenträger festgelegt)
- Lieferung von Erhebungsdaten: jährliche Erhebung der haltestellenbezogenen Ein- und Aussteiger auf den Linien und an allen Betriebstagen (z. B. mittels automatischem Zählsystem) nach einem mit den Aufgabenträgern festgelegten Konzept und Zurverfügungstellung an den Aufgabenträger
- Mitwirkung an der Fortschreibung der Nahverkehrspläne des Rhein-Kreises Neuss und des VRR
- 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 der Bus-Bus- sowie der Bus-Schiene-Verknüpfungen
- Durchführung der Umlauf- und Dienstplanung, auch für die eingesetzten Subunternehmer
- Erstellung der Fahrgastinformation in schriftlicher und elektronischer Version
- Organisation von Verkehren zu Sonder- und Großveranstaltungen
- Planung und Umsetzung von Umleitungsverkehren und Baustellenfahrplänen

Weitergabe von Fahrplandaten und Übermittlung von Echtzeitinformationen

Unter Beachtung der Qualitätsstandards des VRR und zur Gewährleistung der Information über das Fahrplanangebot unterhält das Verkehrsunternehmen ein elektronisches Informationssystem im Internet und erstellt verschiedene gedruckte Fahrplanveröffentlichungen.

Zum Zwecke der Abstimmung der Fahrpläne stellt das Verkehrsunternehmen ferner seine Daten dem Kompetenzcenter Fahrplanauskunft NRW sowie der VRR GmbH unentgeltlich zur Verfügung. Das Verkehrsunternehmen stimmt der Weitergabe dieser Soll-Daten in elektronischer Form an andere Betreiber von Fahrplanauskunftssystemen sowie der Veröffentlichung der Fahrplandaten als offene Daten zu. Das Verkehrsunternehmen stellt dem Kompetenzcenter Fahrplanauskunft NRW sowie der VRR GmbH Echtzeitinformationen zur Verfügung. Das Verkehrsunternehmen verpflichtet sich, die Daten gemäß VDV-Schriften 453 und 454 oder weiterer Standards zu übermitteln.

Kundeninformationen und Fahrplandaten

Das Verkehrsunternehmen bietet unter Beachtung der Qualitätsstandards des VRR diverse Informations- und Serviceprodukte. Unternehmensübergreifende Kundeninformation betreibt das Verkehrsunternehmen in Abstimmung mit dem VRR in Form von Publikationen und elektronischen Medien. Art und Umfang der Kundeninformation zum Liniennetz, Fahrplan, Betriebsabwicklung und Tarife werden zwi-

schen dem VRR und dem Verkehrsunternehmen abgestimmt, um Dopplungen zu vermeiden und Synergien zu nutzen.

Die Informationen zu Fahrplanangeboten erfolgen unter Benutzung der vorhandenen Medien wie Telefon, Internet, Papierform, Fahrplan-App. Im Bereich der elektronischen Information ist die Einbindung/Datenbereitstellung/Austausch des vom Verkehrsunternehmen vorzuhaltenden Fahrgastinformationssystems in das der Verbundgesellschaft zu gewährleisten.

Es erfolgt durch das Verkehrsunternehmen die Herausgabe eines Fahrplanbuches und einer Liniennetzkarte für das gesamte Bedienungsgebiet einschl. der hiernach vergebenen Verkehrsdienste. Inhaltliche Hinweise zu verbindlichen Servicenummern und Ansprechpartnern, Fahrpläne aller SPNV- und ÖPNV-Anbieter im Gebiet der Stadt Mönchengladbach und der Stadt Korschenbroich sowie Informationen zum AST-Angebot müssen enthalten sein.

Die Erstellung und Veröffentlichung der Fahrpläne erfolgt jährlich und ist unter Beachtung von Veränderungen durch das Verkehrsunternehmen fortzuschreiben. Die Fahrplan-aushänge sind gut leserlich darzustellen. An Hauptverknüpfungspunkten sind ebenfalls Anschlüsse und Wegeverbindungen anzugeben. Das Gleiche erfolgt mit der Darstellung von Anschlüssen zum Schienenverkehr. Den Schulträgern und Schulen werden zu jedem Schuljahresbeginn die gültigen Fahrpläne übermittelt.

Fahrplanänderungen innerhalb des laufenden Fahrplanjahres sind der Bevölkerung in geeigneter Weise bekannt zu geben. Das Verkehrsunternehmen informiert auch über Umleitungsstrecken und größere Betriebsstörungen.

Anforderungen an das Personal

Als Mindestanforderungen an das Personal haben diese die nachstehenden Anforderungen zu erfüllen:

- Das Fahrpersonal, Prüfpersonal, Verkaufspersonal sowie jedwedes Servicepersonal hat sich gegenüber den Fahrgästen und anderen Verkehrsteilnehmern freundlich, zuvorkommend, hilfsbereit und in allen Situationen - vor allem Stress- und Konfliktsituationen - angemessen zu verhalten. Das Personal muss in der Lage sein, Hilfs- und Rettungsmaßnahmen einzuleiten.
- Das Fahrpersonal, Prüfpersonal sowie Verkaufspersonal verfügt über gute Kenntnisse zum Fahrplan der einzelnen Linien, zu den Beförderungsbedingungen, zu den Tarifbestimmungen des VRR-Tarifes einschließlich der Übergangstarife und der Landestarife (NRW-Tarif).
- Das Fahrpersonal, Prüfpersonal, Verkaufspersonal sowie jedwedes Servicepersonal verfügt über gute Netz- und Ortskenntnisse betreffend den vorliegend vergebenen Linien sowie über das Gebiet des Rhein-Kreises Neuss und der Stadt Mönchengladbach einschl. der bedienten Randgebiete der benachbarten Kreise und Städte. Auch wichtige öffentliche Einrichtungen, wie z. B. Sportanlagen, öffentliche Verwaltung, Museen, Schulen haben bekannt zu sein.
- Das Fahrpersonal kennt die rechtlichen Vorgaben (BOKraft, PBefG, StVO, StVZO) und kann diese anwenden.
- Das Fahrpersonal, Prüfpersonal, Verkaufspersonal sowie jedwedes Servicepersonal muss der deutschen Sprache so mächtig sein, dass es in der Lage ist, Informationen und Auskünfte zu erteilen. Das Fahrpersonal muss neben dem Fahrscheinverkauf und den Haltestellendurchsagen insbesondere mit der Leitstelle und der Werkstatt kommunizieren können.
- Das Fahrpersonal, Prüfpersonal, Verkaufspersonal sowie jedwedes Servicepersonal verhält sich kundenfreundlich und serviceorientiert.
- Das Fahr- und Servicepersonal muss einheitliche Dienstkleidung tragen und zeichnet sich durch ein gepflegtes Erscheinungsbild aus.

- Das Fahrpersonal hat eine rücksichtsvolle und vorausschauend defensive Fahrweise zu gewährleisten.
- Das Fahrpersonal kann die Rampe für mobilitätseingeschränkte Fahrgäste sicher bedienen.
- Schulungen zu relevanten Themen wie Netz-, Orts-, Tarif- und Fahrplankenntnisse, umweltbewusste Fahrweise, situationsbezogenes Verhalten und Verhalten gegenüber Reisenden mit Mobilitätseinschränkungen sind regelmäßig vorzusehen. Erkannte Defizite sind durch Nachschulungen zu beseitigen.
- Soweit der Betreiber nach dem öffentlichen Dienstleistungsauftrag dazu berechtigt ist, die Durchführung von Verkehrsleistungen an Subunternehmer zu übertragen, trägt er dafür Sorge, dass das Fahrpersonal, Prüfpersonal, Verkaufspersonal sowie jedwedes Servicepersonal der zum Einsatz kommenden Subunternehmer grundsätzlich die gleichen Pflichten wie das eigene Personal des Verkehrsunternehmens beachtet.

Tarifbestimmungen / Beförderungsentgelte / Beförderungsbedingungen

Das Verkehrsunternehmen hat bei der Erbringung der öffentlichen Personenverkehrsdienste auf den einbezogenen Linien (vgl. B.1.) ausschließlich die gültigen Tarife des VRR nebst den Übergangstarifen, den Tarifen der Nachbarverbände sowie des NRW-Tarifs anzuwenden.

Alle Tarife sind im Internet unter <https://www.vrr.de/de/tickets/preisstufen/> abrufbar.

Des Weiteren sind im Bedienungsgebiet die geltenden Beförderungsbedingungen des VRR zu beachten.

Das Verkehrsunternehmen stellt sicher, dass Zeitfahrausweise im Ausbildungsverkehr um mindestens 20 vom Hundert gegenüber Zeitfahrausweisen des Nichtausbildungsverkehrs mit räumlich und zeitlich vergleichbarer Gültigkeit ermäßigt werden. Ausbildungsverkehr ist die Beförderung von Auszubildenden im Sinne des § 1 Abs. 1 der Verordnung über den Ausgleich gemeinwirtschaftlicher Leistungen im Straßenpersonenverkehr vom 2. August 1977 (BGBl. I S. 1460), zuletzt geändert durch Artikel 5 Nr. 3 des Gesetzes vom 23. März 2005 (BGBl. I S. 931, 965).

Die Einnahmesicherung hat mittels Fahrausweisprüfungen und Kontrollen in den Fahrzeugen zu erfolgen.

Infrastruktur

Das Verkehrsunternehmen hat die ortsfeste Infrastruktur in Form von Betriebshöfen, Abstellanlagen, Werkstätten sowie Betriebsleit- und Fahrgastinformationssystemen zu betreiben und zu unterhalten.

Für den reibungslosen Betriebsablauf ist es notwendig, dass die Leitstelle durch das Verkehrsunternehmen mit fachlich versiertem Personal besetzt ist, welches die Betriebsabläufe kennt und beherrscht. Die Einsätze sind über ein rechnergestütztes Betriebsleitsystem (RBL) zu überwachen und zu steuern. Die Leitstelle muss täglich rund um die Uhr besetzt sein. Zudem ist der Einsatz von Ersatzfahrzeugen ab Betriebshof bei Ausfällen von Fahrzeugen unverzüglich sicherzustellen.

Die Unterhaltung der Fahrzeuge des Verkehrsunternehmens obliegt dem Verkehrsunternehmen und hat in eigenen Betriebshöfen des Verkehrsunternehmens zu erfolgen. Zur Unterhaltung der Fahrzeuge des Verkehrsunternehmens zählen das Vorhalten von (überdachten) Abstellflächen für alle eigenen Fahrzeuge des Verkehrsunternehmens, die Betankung und die Busreinigung wie auch die Instandhaltung und

Wartung der Fahrzeuge in den Betriebshöfen zugehörigen Werkstätten. In den Betriebshöfen des Verkehrsunternehmens sind deshalb auch eigene Fachwerkstätten zu betreiben.

In jedem Betriebshof sind Reservedienste in einer im Regelfall ausreichenden eigenen Personalstärke zu besetzen, um Fahrtausfälle im Regelbetrieb aufgrund von personellen Ausfällen (z. B. bei plötzlich eintretenden Arbeitsunfähigkeiten von Fahrern) oder betriebsbedingten Störungen (z. B. Unfällen, Streckensperrungen etc.) möglichst gering zu halten.

Das Verkehrsunternehmen hat Regelungen für ein Notfallmanagement zu treffen, mit denen Vorgehensweise und Handlungsschritte des Verkehrsunternehmens 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 Informierung aller beteiligten Stellen durch das Verkehrsunternehmen aufzustellen. Um Fahrgäste und Personal bestmöglich schützen zu können, ist für das Verkehrsunternehmen eine enge Zusammenarbeit mit Polizei und Feuerwehr verpflichtend.

Einsatz eines rechnergestützten Betriebsleitsystems

Zur Sicherstellung der ordnungsgemäßen Erbringung des Gesamtfahrplans ist ein rechnergestütztes Betriebsleitsystem (RBL) zu verwenden. Mit dem RBL werden insbesondere folgende Bereiche gesteuert: Fahrzeuge und Leitstelle, Lichtsignalanlagen (LSA) und Fahrgastinformationen. Dabei werden folgende Funktionen erfüllt:

- Vorhalten einer zentral gelegenen, modernen Leitstelle zur Disposition und zur Erreichbarkeit aller Fahrzeuge zu jeder Zeit auf allen in Anlage 2 aufgeführten Linien,
- Informations- und Kommunikationsmöglichkeit zwischen Fahrzeug und Leitstelle,
- Datenkommunikation mit Nachweis des Fahrweges mit Übermittlung der Echtzeitdaten an die Leitstelle
- Anschlusssicherungen und Störungsmeldungen
- Fahrgastinformation über Internet bzw. Fahrplan-App mit Echtzeitdaten
- Integriertes Kassensystem zum Fahrscheinverkauf
- Statistikinformationen über erbrachte Fahrleistungen
- Vorhalten einer eigenen Fahrplanauskunft oder Kooperation über Dritte

Beschwerdemanagement

Das Verkehrsunternehmen ist verantwortlich für die Aufnahme und die serviceorientierte Beantwortung von Beschwerden, Kritiken und Anregungen sowie deren Auswertung. Eine Beschwerde soll innerhalb von 10 Tagen bearbeitet und inhaltlich beantwortet sein, spätestens nach drei Wochen ist die Beantwortung verpflichtend. Das Beschwerdeaufkommen soll systematisch ausgewertet werden, um Hinweise zur Qualitätssteigerung zu gewinnen. Über das Beschwerdemanagement ist ein Berichtswesen zu führen. Eine Auswertung und Berichterstattung an den Aufgabenträger hat einmal jährlich zu erfolgen.

Vertrieb

Grundsätzlich sind die jeweils gültigen Vertriebsrichtlinien der VRR-GmbH sowie des NRW- Tarifs zu beachten. Soweit auf Linien in benachbarte Gebietskörperschaften andere Tarife gelten, sind auch deren Vertriebsbestimmungen zu beachten.

Neben der internetgestützten Fahrgastberatung in Fahrplan- und Tarifangelegenheiten ist die vollumfängliche Verkaufsmöglichkeit aller im Bedienungsgebiet des Verkehrsunternehmens anzuwendenden Tarife sowie des NRW-Tarifs über das Vorhalten mindestens einer Vorverkaufsstelle im Stadtgebiet Korschenbroich sicherzustellen. Darüber hinaus erfolgt der Verkauf des Bartarifs durch das Fahrpersonal auf den Bussen. Der Vertrieb muss auch auf elektronischen Vertriebswegen, z.B. über das Internet oder über das Smartphone ermöglicht werden.

Marketing

Das Verkehrsunternehmen führt kontinuierlich Marketingaktivitäten durch. Zu den Aufgaben des Marketings gehören Serviceleistungen wie Mobilitätsberatung, Kundenbetreuung, Information zur Tarifgestaltung, Werbung, Erscheinungsbild, Verkehrsanalysen.

Hierzu zählen ergänzende Serviceleistungen, Sonderverkehre (Werk-, Schul- und Sonderverkehre), Programme für besondere Nutzergruppe wie Schüler, Senioren und mobilitätseingeschränkte Personen, Projekte, neue Medien, Werbung, und Absatzförderung für den ÖPNV, Presse- und Öffentlichkeitsarbeit, Erscheinungsbild, Marktforschung, Imageförderung und Information. Als weitere Bausteine des Marketings werden Mobilitätsberatung und Fahrplanauskunft, Kundeninformation (Print und elektronisch), Haltestellen- und Wegeinformation sowie Übersichtspläne von den zentralen Verknüpfungs-/Umsteigepunkten angeboten.

Darüber hinaus bringt sich das Verkehrsunternehmen zu den Themen Tarifstruktur, Tarifhöhe/-niveau sowie Tarifkooperationen ein.

Bei Änderungen und Neuerungen des ÖPNV-Angebots sind weitreichende und umfassende Maßnahmen zur Fahrgastinformation vorzusehen, um bestehenden Fahrgästen und potenziellen Neukunden alle individuell relevanten Informationen anbieten zu können.

Integration VRR

Das Verkehrsunternehmen muss einen Kooperationsvertrag mit der VRR-GmbH auf der Grundlage einheitlicher Vorgaben des Zweckverbands VRR zur Mitwirkung im VRR abschließen. Es nimmt an der Einnahmenaufteilung teil. Die aus einer Mitgliedschaft im VRR entstehenden Kosten trägt das Verkehrsunternehmen.

Des Weiteren erfolgen von der VRR-GmbH die zentrale Bearbeitung der Einnahmenaufteilung im Rahmen des VRR entsprechend der VRR-Richtlinie sowie die Durchführung des Betriebsleistungscontrollings.

- Mitarbeit in diversen VRR-Gremien (Arbeitskreis Wirtschaftliche Angelegenheiten (WA), Arbeitskreis Marketing, Tarif und Vertrieb (MTV), Unternehmensbeirat der VRR AÖR, KViV-Gesellschafterversammlung etc.)
- Unterstützung und Beratung der bedienten Aufgabenträger, vorrangig der Stadt Viersen, in den Belangen des ÖPNV

Zum Zwecke der Abstimmung der Fahrpläne stellt der Betreiber seine Daten dem Kompetenzzentrum Fahrplanauskunft NRW sowie der VRR GmbH unentgeltlich zur Verfügung. Der Betreiber stimmt der Weitergabe dieser Soll-Daten in elektronischer Form an andere Betreiber von Fahrplanauskunftssystemen sowie der Veröffentlichung der Fahrplandaten als offene Daten zu. Der Betreiber stellt dem Kompetenzzentrum Fahrplanauskunft NRW sowie der VRR GmbH Echtzeitinformationen zur Verfügung. Der Betreiber verpflichtet sich, die Daten gemäß VDV-Schriften 453 und 454 oder weiterer Standards zu übermitteln.

Anlage 1 - Liniensteckbrief

Erläuterungen zu den nachfolgenden Liniensteckbriefen

Abkürzungen:

Mo-Fr: Montag – Freitag Sa: Samstag
So: Sonn- und Feiertag
HVZ: Hauptverkehrszeit (Spitzenzeiten im Berufs- und Schulverkehr)
NVZ: Normalverkehrszeit
SVZ: Schwachverkehrszeit
T10: 10-Minuten-Takt
T20: 20-Minuten-Takt
T30: 30-Minuten-Takt T40: 40-Minuten-Takt T60: Stundentakt
GB: Gelenkbus
SL: Solobus

Veränderungen zum Fahrplanstand 2015/2016:

Darstellung der Veränderungen der Linien zum Angebotskonzept für 2019 ausgehend vom Fahrplanstand 2015/2016.

Geplanter Linienweg:

Unter dem Punkt geplanter Linienweg sind auszugsweise Haltestellen dargestellt, die den Linienweg abbilden. Der genaue Linienverlauf kann dem Kartenmaterial des Nahverkehrsplans entnommen werden. Ausnahme: Bei Schnellbuslinien sind alle zu bedienenden Haltestellen aufgeführt. Es sollen alle Haltestellen auf den Linienweg bedient werden.

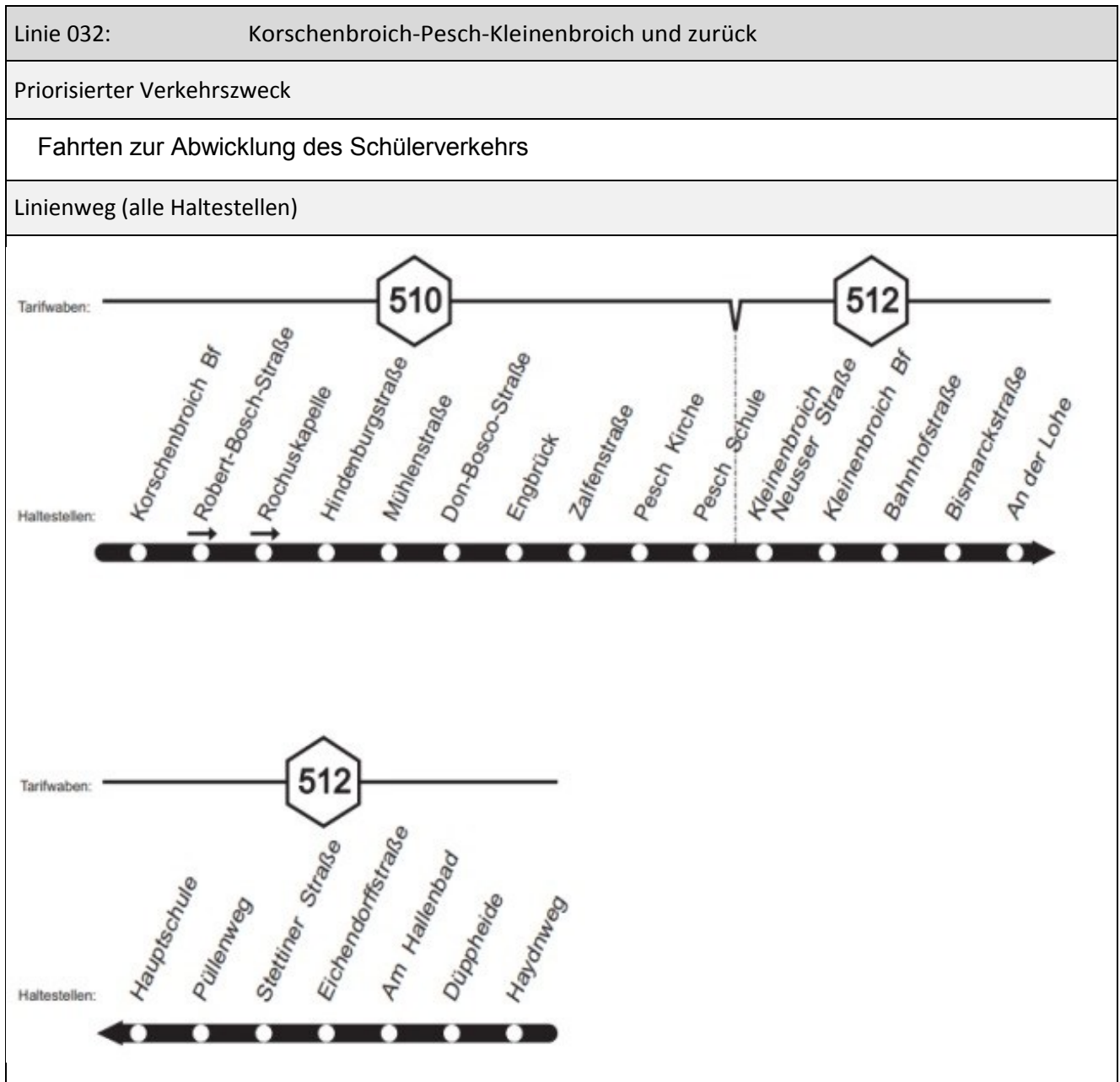
Geplantes Grundangebot:

Bedienungszeitraum beschreibt die Zeit zwischen der ersten Abfahrt und der letzten Ankunft. Die in den Liniensteckbriefen dargestellten Uhrzeiten sind als ca.-Angaben zu verstehen.

HVZ: Mo-Fr 07:00 Uhr bis 9:30Uhr und 13:00 Uhr bis 19:00 Uhr
NVZ: Mo-Fr 06:00 Uhr bis 07:00 Uhr, 9:30 Uhr bis 13:00 Uhr und 19:00 bis 21:00 Uhr
Sa 07:00 Uhr bis 21:00 Uhr
So 12:00 Uhr bis 21:00 Uhr
SVZ: Mo-Fr 05:00 Uhr bis 6:00 Uhr und 21:00 bis 24:00 Uhr
Sa 05:00 Uhr bis 07:00 Uhr und 21:00 bis 24:00 Uhr
So 07:00 Uhr bis 12:00 Uhr und 21:00 bis 24:00 Uhr

Nutzwagenkilometer:

NutzwagenKm/Jahr (gerundete Werte als Richtwerte) sowie der Fahrzeugeinsatz beschreibt den Zustand im Fahrplanjahr 2016/2017, entsprechend den beschriebenen Änderungen und dem geplanten Grundangebot verändern sich die angegebenen Werte.



Mindest-Grundangebot

Betriebszeiten:
 Montag – Freitag
 07:00 – 08:00
 12:00 – 17:00

032 montags bis freitags →

Haltestellen	Abfahrtszeiten			
	☐	☐	☐	☐
Korschenbroich Bf ab	7.30	12.55	15.05	16.15
- Robert-Bosch-Straße	31	56	06	16
- Rochuskapelle	32	57	07	17
- Hindenburgstraße	34	59	09	19
- Mühlenstraße	35	13.00	10	20
- Don-Bosco-Straße	36	01	11	21
- Engbrück	37	02	12	22
- Zaitenstraße	38	03	13	23
- Pesch Kirche	39	04	14	24
- Pesch Schule	40	05	15	25
- Kleinenbr. Neusser Straße	41	06	16	26
- Kleinenbroich Bf PKB DB	43	08	18	28
- Bahnhofstraße	44	09	19	29
- Bismarckstraße	45	10	20	30
- An der Lohe	47	12	22	32
- Hauptschule	49	14	24	34
- Püllenweg	51	16	26	36
- Stettiner Straße	52	17	27	37
- Eichendorffstraße	53	18	28	38
- Am Hallenbad	55	20	30	40
- Düppheide	56	21	31	41
- Haydnweg an	7.57	13.22	15.32	16.42

032 montags bis freitags ←

Haltestellen	Abfahrtszeiten			
	☐	☐	☐	☐
Kleinenbroich Haydnweg ab	7.14	12.34	13.24	15.10
- Düppheide	15	35	25	11
- Am Hallenbad	16	36	26	12
- Eichendorffstraße	17	37	27	13
- Stettiner Straße	19	39	29	15
- Püllenweg	20	40	30	16
- Hauptschule	22	42	32	18
- An der Lohe	24	44	34	20
- Bismarckstraße	26	46	36	22
- Bahnhofstraße	27	47	37	23
- Kleinenbroich Bf PKB DB	28	48	38	24
- Kleinenbr. Neusser Straße	29	49	39	25
- Pesch Schule	31	51	41	27
- Pesch Kirche	32	52	42	28
- Zaitenstraße	33	53	43	29
- Engbrück	34	54	44	30
- Don-Bosco-Straße	7.36	12.56	13.46	15.32
- Don-Bosco-Straße				
- Mühlenstraße	7.37	12.57	13.47	15.33
- Hindenburgstraße	38	58	48	34
- Korschenbroich Bf an	7.39	12.59	13.49	15.35

☐ = nur an Schultagen, nicht dienstags und freitags ☐ = nur an Schultagen

Zzgl. verkehrlich erforderlicher bzw. anlassbezogener Verstärkerfahrten

Maßgebliche Hinweise zur Fahrplangestaltung

Anbindung der Schulstandorte Korschenbroich und Kleinenbroich

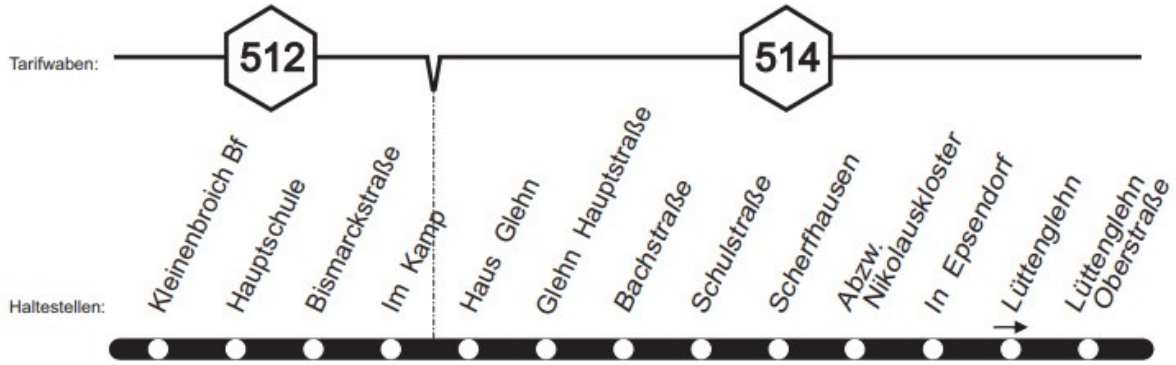
NutzwagenKm/Jahr (Fahrplanstand 2017)	Fahrzeugeinsatz bei Spitzenauslastung	Anzahl E-Wagen (für die Schülerbeförderung)
▪ 31.720	▪ 7	▪ 7
Konzessionslaufzeit (Ablaufdatum)	Produktbezeichnung	
▪ 03.12.2019	▪ Bus	

Linie 034: Lüttenglehn-Glehn-Kleinenbroich und zurück

Priorisierter Verkehrszweck

Fahrten zur Abwicklung des Schülerverkehrs

Linienweg (alle Haltestellen)



Mindest-Grundangebot

Betriebszeiten: Montag – Freitag

07:00 – 08:00

12:00 – 17:00

034 montags bis freitags →

Haltestellen	Abfahrtszeiten		
	S	S	S
Lüttenglehn ab	6.58		7.28
Lüttenglehn Oberstraße	59		29
In Epsendorf	7.02		32
Abzw. Nikolauskloster	06	7.26	36
Scherfhausen	08	28	38
Schulstraße	7.10	30	40
Bachstraße		31	41
Hauptstraße		7.32	42
Haus Glehn			43
Im Kamp			47
Bismarckstraße			48
Hauptschule			50
Kleinenbroich Bf PR DB an			7.52

034 montags bis freitags ←

Haltestellen	Abfahrtszeiten				
	S	S	S	S	Sb
Kleinenbroich Bf PR DB ab	12.39		13.29		15.19
Hauptschule	41		31		21
Bismarckstraße	43		33		23
Im Kamp	44		34		24
Haus Glehn	47		37		27
Hauptstraße	48		38		28
Bachstraße	49		39		29
Schulstraße an	12.50		13.40		15.30
Schulstraße ab	12.51	13.25	13.41	15.31	16.53
Scherfhausen	53	27	43	33	55
Abzw. Nikolauskloster	55	29	45	35	57
In Epsendorf	58	32	48	38	17.00
Lüttenglehn	13.00	33	50	40	01
Lüttenglehn Oberstraße an	13.01	13.35	13.51	15.41	17.03

S = nur an Schultagen, nicht dienstags und freitags **S** = nur an Schultagen

Zzgl. verkehrlich erforderlicher bzw. anlassbezogener Verstärkerfahrten

Maßgebliche Hinweise zur Fahrplangestaltung

- Anbindung der Schulstandorte Korschenbroich und Kleinenbroich
- Erschließung Gewerbegebiet Glehner Heide (noch nicht berücksichtigt)

Stand 21.11.2018

NutzwagenKm/Jahr (Fahrplanstand 2017)	Fahrzeugeinsatz bei Spitzenauslastung	Anzahl E-Wagen (für die Schülerbeförderung)
▪ 17.458	▪ 4	▪ 4
Konzessionslaufzeit (Ablaufdatum)		Produktbezeichnung
▪ 03.12.2019		▪ Bus