
Zusätzliche Angaben im Rahmen der Vorabbekanntmachung für die zu vergebende Leistungen im Linienbündel BOR 2

Gemäß § 8a Abs. 2 S. 2 i.V.m. § 12 Abs. 6 S. 1 PBefG ist ein Antrag auf Erteilung einer Genehmigung für einen eigenwirtschaftlichen Verkehr mit Kraftfahrzeugen im Linienverkehr spätestens drei Monate nach der Vorabbekanntmachung im Europäischen Amtsblatt bei der Bezirksregierung Münster (www.bezreg-muenster.de) als zuständiger Genehmigungsbehörde zu stellen.

Sollten in dem zuvor genannten Zeitraum kommerzielle Anträge eingehen, werden nur diejenigen kommerziellen Anträge gewertet, die das Mindestbedienungskonzept bezüglich Fahrplangerüst und Linienweg sowie die Vorgaben des Liniensteckbriefs einhalten. Es sind Anpassungen im Rahmen der Vorgaben möglich. Abweichungen vom vorgegebenen Fahrplangerüst sind zu erklären.

Der Kreis Borken ist aufgrund der öffentlich-rechtlichen Vereinbarungen mit der Stadt Bocholt, veröffentlicht im Amtsblatt der Bezirksregierung Münster vom 11.02.2022 Nr.6, der Stadt Münster, veröffentlicht im Amtsblatt der Bezirksregierung Münster vom 25.02.2022 Nr.8 und dem Kreis Coesfeld, veröffentlicht im Amtsblatt der Bezirksregierung Münster vom 04.03.2022 Nr. 9) auch für die Durchführung des wettbewerblichen Verfahrens einschließlich der Vergabe der auf den Gebieten der Städte Bocholt und Münster und des Kreises Coesfeld erbrachten Verkehrsleistungen zuständig.

Die Zuständigkeit für die Bewirtschaftung der ÖPNV-Pauschale nach § 11 Abs. 2 ÖPNVG, der Ausbildungsverkehr-Pauschale nach § 11 a ÖPNVG und die Förderung des Sozialtickets verbleibt beim Kreis Coesfeld sowie der Stadt Münster für die auf ihren jeweiligen Gebieten erbrachten Verkehrsleistungen.

Die Stadt Bocholt hat hingegen in einer gesonderten Vereinbarung mit dem Kreis Borken diesem die Aufgaben zur Abwicklung der Ausbildungsverkehr-Pauschale gem. § 11a ÖPNVG übertragen. Entsprechendes gilt auch für die Bewirtschaftung der ÖPNV-Pauschale gem.§ 11 Abs. 2 ÖPNVG NRW für die betroffenen Verkehrsleistungen. Der Kreis Borken ist auf dem Kreisgebiet ebenfalls für die Förderung des Sozialtickets ausschließlich zuständig.

Es wird darauf hingewiesen, dass aufgrund des Beschlusses des Kreistags des Kreises Borken vom 14.12.2017 für die auf dem Gebiet des Kreises Borken erbrachten Verkehrsleistungen ab dem 09.01.2024 im Falle einer etwaigen eigenwirtschaftlichen

Erbringung keine Mittel gem. § 11 a ÖPNVG NRW gewährt werden. Die Mittel gem. § 11 a ÖPNVG NRW werden für die auf dem Gebiet des Kreises Borken erbrachten Verkehrsleistungen ausschließlich im Rahmen eines Öffentlichen Dienstleistungsauftrages zur Verfügung gestellt. Die vom Kreistag beschlossene Änderungssatzung „Allgemeine Vorschrift des Kreises Borken zu § 11 a Abs. 2 ÖPNVG NRW“ wurde im Amtsblatt des Kreises Borken vom 03.04.2018 (Amtsblatt des Kreises Borken Nr. 07/2018) veröffentlicht und zuletzt durch die 3. Änderungssatzung des Kreises Borken zu § 11 a Abs. 2 ÖPNVG vom 26.06.2020 (Amtsblatt des Kreises Borken Nr. 21/2020) angepasst. Gleichlautende Regelungen gelten auch für die auf dem Gebiet des Kreises Coesfeld erbrachten Verkehrsleistungen.

Für die auf dem Gebiet der Stadt Münster erbrachten Verkehrsleistungen können sowohl für eigenwirtschaftliche als auch gemeinwirtschaftliche Verkehrsleistungen Mittel nach § 11 a ÖPNVG beantragt werden.

Die Genehmigung erfolgt – mit Ausnahme der Linie C75 - bis zum 11.01.2032. Die Genehmigung der Linie C75 erfolgt bis einschließlich 09.01.2028

1. Verkehrlicher Leistungsumfang

Nach derzeitigem Planungsstand und insbesondere unter Berücksichtigung der derzeitigen Schulstandorte, der Schulanfangs- und -endzeiten, den Vorgaben der Kommune, den Liniensteckbriefen, der Rahmenvorgaben des 3. Nahverkehrsplans Kreis Borken¹ einschließlich der vom Kreistag in seiner Sitzung am 16.12.2021 beschlossenen Änderung des Nahverkehrsplans (Vorlage Nr. 0392/2021/Kreis) werden zur Betriebsaufnahme am 09.01.2024 auf den zu vergebenden Linien

- S 75 Bocholt – Borken – Münster (Anlage 1 a)
- T 75 Reken-Maria-Veen, B67n – Velen (Anlage 1 b)
- C 75 Rhede, Otto-Hahn-Straße – Rhede, Ludgerusschule (Stadtverkehr Rhede) (Anlage 1 c)

als Mindestbedienung voraussichtlich ca. 910.000 Nutzwagenkilometer in Festbedienung für die Linie S 75, ca. 41.000 Nutzwagenkilometer für die Linie C 75 sowie maximal ca. 120.000 Nutzwagenkilometer als TaxiBus im Normjahr erbracht.

¹ Der aktuelle Nahverkehrsplan Kreis Borken findet sich unter - www.bubim.de

Ferner ist zu berücksichtigen, dass die B 67 aktuell von Straßen.NRW zu einer durchgehenden Krafftstraße ausgebaut wird. Die Baumaßnahme wird während des Betriebs des Linienbündels BOR 2 fertiggestellt. Nach der Fertigstellung ist eine ausschließliche Linienführung über die B 67 vorgesehen, so dass die Haltestelle Merfeld, Kirche nicht mehr angefahren wird. Stattdessen soll eine neu an der B 67 errichtete Haltestelle in der Nähe zur Anschlussstelle zur BAB 43 in Dülmen (Merfeld) genutzt werden. Ein Fahrplanentwurf für die geänderte Linienführung ist als Anlage 1 d beigefügt. Die neue Haltestelle wird darin unter der Bezeichnung Merfeld-Kreisel geführt.

Die Vergabe der Verkehre ist als Gesamtleistung beabsichtigt (vgl. § 8a Abs. 2 Satz 4 i.V.m. § 13 Abs. 2a Satz 2 Personenbeförderungsgesetz). Eigenwirtschaftliche Anträge, die sich nur auf Teilleistungen beziehen, sind nach Maßgabe des § 13 Abs. 2a Satz 2 Personenbeförderungsgesetz zu versagen.

Das derzeit geplante Fahrplangerüst für die Linien ist in den Anlagen 1 a-c dargestellt, der Liniensteckbrief der Linien - als Teil des 3. Nahverkehrsplanes - in den Anlage 2 a-c.

Über die geforderte Mindestbedienung hinaus, besteht die Möglichkeit zusätzliche Angebote anzubieten. Das Verkehrsbedürfnis für zusätzlich angebotene Fahrten ist zu erläutern.

Für das jeweils abgelaufene Kalenderjahr stellt das Verkehrsunternehmen dem Aufgabenträger die Fahrleistungsdaten (Fahrplankilometer je Linie, Haltestellenabstände in km) im MS-Excel-Format zur Verfügung.

2. Tarifierung

Das Verkehrsunternehmen verpflichtet sich den jeweils gültigen Verbundtarif (WestfalenTarif, VRR-Tarif, NRW-Tarif) anzuwenden.

Es gelten die „Beförderungsbedingungen für die Verbund- und Gemeinschaftstarife in NRW sowie den NRW-Tarif“.

Es gelten die gesetzlichen Bestimmungen gem. § 39 Abs. 1 PBefG. Die Beförderung von Fahrgästen ohne bzw. ohne gültigen Fahrausweis ist unzulässig.

Zusätzlich zum WestfalenTarif und zum VRR-Tarif ist für überregionale Verbindungen innerhalb von NRW der NRW-Tarif anzuwenden. An Bord müssen mindestens die PauschalpreisTickets im NRW-Tarif angeboten werden.

Alle Fahrkartenverkäufe sind dem Aufgabenträger gegenüber über die in den Tarifräumen üblichen Berichte (Einnahmenmeldung) zu dokumentieren. Der Aufgabenträger informiert das Verkehrsunternehmen entsprechend und kontinuierlich und stellt die erforderlichen Vorlagen für diese Berichte (Tabellen) zur Verfügung. Die Angaben über die erzielten Fahrgeldeinnahmen erfolgen im Rahmen der Bestimmungen der einzelnen Tarifräume. Die Einnahmenmeldung muss durch einen Wirtschaftsprüfer, der vom Aufgabenträger beauftragt werden kann, testiert werden.

Das Verkehrsunternehmen übermittelt dem Aufgabenträger für das abgelaufene Kalenderjahr Angaben über die Höhe aller ihm gewährten öffentlichen Ausgleichszahlungen (z. B. nach § 228 ff. SGB IX und § 11a ÖPNVG NRW).

3. Vertrieb

Die Organisation des Fahrkartenvertriebs liegt in der Zuständigkeit des Verkehrsunternehmens.

Über die Anforderungen an die Fahrkarten informiert die zuständige Tarifgeschäftsstelle.

Das Verkehrsunternehmen verpflichtet sich, auf eigene Kosten und eigenverantwortlich ein Vertriebssystem aufzubauen. Folgende Fahrausweise müssen den Kunden angeboten werden:

WestfalenTarif:

Alle Fahrkarten im Freiverkauf und alle Zeitkarten. Entsprechende Bestellformulare müssen den Kunden zur Verfügung stehen.

VRR-Tarif:

Alle Fahrkarten im Freiverkauf und alle Zeitkarten. Entsprechende Bestellformulare müssen den Kunden zur Verfügung stehen.

NRW-Tarif:

An Bord müssen mindestens die PauschalpreisTickets im NRW-Tarif angeboten werden. Kunden, die Zeitkarten im NRW-Tarif erwerben möchten, werden an die DB verwiesen.

Das Verkehrsunternehmen muss an Bord e-Tickets und Fahrtberechtigungen im eTarif prüfen können.

4. Qualitätsstandards

Grundsätze

In den Qualitätsstandards (Anlage 3) sind umfassend die Anforderungen an das Fahrpersonal, die Fahrzeuge, die Verkehrsdurchführung, die Haltestellen, die Kommunikation, den Service und den Vertrieb beschrieben.

Das Verkehrsunternehmen stellt beim eingesetzten Fahrpersonal sicher, dass das Fahrpersonal den Anforderungen eines attraktiven ÖPNV mit umfassender Dienstleistungs- und Kundenorientierung gerecht wird. Bei der Entlohnung des Fahrpersonals sind die Vorgaben des Tariftreuegesetzes NRW umzusetzen.

Die Anforderungen an die Ausstattung der eingesetzten Fahrzeuge sind je nach Linie unterschiedlich. Welche Anforderungen für welche Linien gelten, ist in Anlage 3 angegeben.

Die Fahrzeuge, die auf den Fahrten

- a) 6:22 Bocholt-Münster; 8:00 Münster-Borken
- b) 14:57 Borken-Münster; 16:00 Münster-Bocholt

eingesetzt werden, müssen neben den Qualitätsstandards zwingend den Vorgaben der NWL-Richtlinien zur Schnellbusförderung mit folgender Anpassung entsprechen:

Es ist pro Fahrt eine Kapazität von mindestens 55 Sitzplätzen anzubieten. Die Fahrzeuge müssen eine Zulassung für 100 km/h besitzen. Zu Betriebsbeginn dürfen für diese vier Fahrten Fahrzeuge eingesetzt werden, die höchstens 3,00 Jahre alt sind (es gilt das Datum der Erstzulassung). Spätestens 2 Jahre nach Beginn des Betriebes müssen diese Fahrzeuge dann gegen neue, d.h. höchstens 6 Monate alte Fahrzeuge ausgetauscht werden.

Alle eingesetzten Fahrzeuge müssen sich stets im betriebssicheren und verkehrssicheren Zustand befinden. Sie müssen den rechtlichen Bestimmungen insbesondere der StVG, StVO, StVZO, des PBefG und der BOKraft sowie den Unfallverhütungsvorschriften entsprechen. Das Verkehrsunternehmen muss die Beachtung der Anforderungen aus dem Gesetz zur Gleichstellung Behinderter (Behindertengleichstellungsgesetz – BGG) sicherstellen.

Das Verkehrsunternehmen ist verpflichtet, die Fahrzeuge durch eine kontinuierliche und sorgfältige Instandhaltung sowie durch eine zeitnahe Reparatur bzw. den Austausch beschädigter bzw. verschlissener Inneneinrichtungsbestandteile auf dem

vereinbarten Niveau zu halten und dieses über den gesamten Vertragszeitraum aufrecht zu erhalten.

Mindestkapazitäten der S 75

Das Verkehrsunternehmen hat im Hinblick auf die zur Verfügung zu stellenden Platzkapazitäten (Sitz- und Stehplätze) in jedem Fall sicherzustellen, dass es die im Personenbeförderungsgesetz verankerten Regelungen zur Betriebs- und Beförderungspflicht sowie alle weiteren gesetzlichen Vorgaben erfüllt. Auf dem Abschnitt Borken – Münster ist die Kapazität so zu bemessen, dass jedem Fahrgast ein Sitzplatz zur Verfügung steht. Das gilt auch für Verstärkerfahrten.

Für die Fahrten auf der S 75 sind die nachfolgend angegebenen Mindestkapazitäten sicherzustellen. Die Fahrtennummern entsprechen den Fahrtennummern des Fahrplans Anlage 1 a.

Fett gedruckt sind die im Vergleich zur früheren Auftragsvergabe höheren Kapazitätsvorgaben. In diesen Fällen stehen dann in Klammern die bei der früheren Vergabe verwendeten Kapazitätsvorgaben.

Fahrtnummer	Fahrtbeginn	Abfahrtsort	Mindestkapazität
002	05:27	Borken	40
004	05:52	Bocholt	160
			40 Sitzer ab Borken 10 min. vor der planmäßigen Abfahrt der Linie 004
036	6.22	Bocholt	55 (Fahrt seit 01.07.2021)
006	06:52	Bocholt	120 (alt 80)
008	07:52	Bocholt	120 (alt 80)
010	08:52	Bocholt	80 (alt 40)
012	09:52	Bocholt	80
014	10:52	Bocholt	40
016	11:52	Bocholt	40
018	12:52	Bocholt	40
020	13:52	Bocholt	40
038	14:57	Borken	55 (Fahrt seit 01.07.2021)
022	14:52	Bocholt	40
024	15:52	Bocholt	40
026	16:52	Bocholt	40

028	17:52	Bocholt	40
030	18:52	Bocholt	40
034	19:52	Bocholt	40 (Fahrt seit 07.01.2019)
032	00:05	Bocholt	40
001	04:47	Borken	40
003	05:17	Borken	40
005	06:17	Borken	40
007	06:30	Münster	40
009	07:30	Münster	40
039	8:00	Münster	55 (Fahrt seit 01.07.2021)
011	08:30	Münster	40
013	09:30	Münster	40
015	10:30	Münster	40
017	11:30	Münster	40
035	12:30	Münster	80 (alt 40, Fr 80)
019	13:30	Münster	120 (alt 80, Fr 120)
021	14:30 .00	Münster	120 (alt auch 120)
023	15:30	Münster	80 (Do + Fr 120) (alt 80, Fr 120)
041	16:00	Münster	55 (Fahrt seit 01.07.2021)
025	16:30	Münster	80
027	17:30	Münster	80
029	18:30	Münster	80
031	19:30	Münster	80
037	20:30	Münster	80 (Fahrt seit 07.01. 2019)
033	22:30	Münster	40
100	00:05	Bocholt	40 (neue Fahrt)
102	07:52	Bocholt	80
112	08:52	Bocholt	80 (Fahrt seit 07.01.2019)
104	09:52	Bocholt	80
114	10:52	Bocholt	80 (Fahrt seit 07.01.2019)
106	11:52	Bocholt	80
116	12:52	Bocholt	80 (Fahrt seit 07.01.2019)
108	13:52	Bocholt	80
118	14:52	Bocholt	80 (Fahrt seit 07.01.2019)
120	15:52	Bocholt	80 (Fahrt seit 07.01.2019)

122	16:52	Bocholt	80 (Fahrt seit 07.01.2019)
110	17:52	Bocholt	80
101	09:30	Münster	80
111	10:30	Münster	80 (Fahrt seit 07.01. 2019)
103	11:30	Münster	80
113	12:30	Münster	80 (Fahrt seit 07.01.2019)
109	13:30	Münster	80
115	14:30	Münster	80 (Fahrt seit 07.01.2019)
117	15:30	Münster	80 (Fahrt seit 07.01.2019)
107	16:30	Münster	80
119	17:30	Münster	80 (Fahrt seit 07.01.2019)
121	18:30	Münster	80 (Fahrt seit 07.01.2019)
109	19:30	Münster	80
202	08:52	Bocholt	40
210	10:52	Bocholt	80 (Fahrt seit 07.01.2019)
212	12:52	Bocholt	80 (Fahrt seit 07.01.2019)
214	14:52	Bocholt	80 (Fahrt seit 07.01.2019)
204	16:52	Bocholt	80 (Fahrt seit 07.01.2019)
206	18:52	Bocholt	80
208	20:52	Bocholt	40 (Fahrt seit 07.01.2019 vorher erst ab Borken)
201	10:30	Münster	40
207	12:30	Münster	80 (Fahrt seit 07.01. 2019)
209	14:30	Münster	80 (Fahrt seit 07.01, 2019)
211	16:30	Münster	80 (Fahrt seit 07.01.2019)
203	18:30	Münster	80
205	20:30	Münster	40
213	22:30	Münster	40 (Fahrt seit 07.01.2019)

Änderungen in der Fahrgastnachfrage sind vom Verkehrsunternehmen zu berücksichtigen und die Kapazitäten daran anzupassen.

Über diese Mindestkapazitäten hinaus gilt zusätzlich Folgendes: Es müssen alle Fahrgäste zu der jeweils ausgewiesenen Abfahrtszeit befördert werden. Sollten Fahrgäste nicht mit den aktuell eingesetzten Fahrzeugen befördert werden können bzw. sollte sich dieses abzeichnen, ist – unabhängig von der betroffenen Haltestelle – ohne schuldhaftes Zögern innerhalb einer für die Fahrgäste zumutbaren Wartezeit

eine alternative Beförderungsmöglichkeit zur Verfügung zu stellen, um die Beförderung sämtlicher Fahrgäste zu gewährleisten.

Unverbindlich und nur z. K. sind beigefügt die maximale Besetzung bzw. die Einsteiger Einsteigern auf Grundlage der Anspruchserhebung von 2018 (Anlage 4) sowie die Quartalsberichte über die 2019 eingesetzten Verstärkerbusfahrten. (Anlage 5 a-d).

Mindestkapazitäten C 75

Für das Fahrzeug der Linie C 75 sind folgende Platzkapazitäten anzubieten: mind. 19 Sitzplätze.

5. Haltestellen

Das Verkehrsunternehmen hat die Haltestellenmasten auf eigene Rechnung zu beschaffen. Über einen etwaigen Erwerb vorhandener Masten muss es sich selbständig mit dem heutigen Mastbetreiber verständigen. Angaben über die Eigentums- und Besitzverhältnisse liegen nicht vor.

Die Masten und Haltestellen-Fahnen im Tarifraum Münsterland müssen dem Layout gemäß aktuellem Handbuch Dachmarke "Bus und Bahn im Münsterland" (steht zum download bereit auf bubim.de) entsprechen.

Die Aufstellung und Finanzierung neuer Haltestellen-Masten auf den betreffenden Linien obliegt dem Verkehrsunternehmen. Es trägt alle in diesem Zusammenhang entstehenden Kosten, soweit diese nicht durch Dritte gedeckt werden.

Bei Gemeinschaftshaltestellen mehrerer Betreiber stimmt sich das Verkehrsunternehmen mit den anderen Verkehrsunternehmen ab und vereinbart entsprechende Nutzungsregelungen.

Das Verkehrsunternehmen ist für die aktuelle Bereitstellung der Fahrgastinformationen an Haltestellen zuständig (§ 32 BOKraft, § 45 Abs. 3 Straßenverkehrsordnung (StVO), § 40 Abs. 4 PBefG).

Die Aushänge sind vom Verkehrsunternehmen aktuell zu halten und zu pflegen. Fehlende oder beschädigte Aushangfahrpläne sind durch das Verkehrsunternehmen unverzüglich zu ersetzen.

Die Gestaltung in der Region richtet sich nach den Anforderungen des in den Qualitätsstandards genannten Handbuchs Dachmarke „Bus und Bahn im Münsterland“.

6. Weitergabe von Fahrplandaten

Dem Verkehrsunternehmen obliegt grundsätzlich die Herausgabe der Fahrplaninformationen.

Im Münsterland werden alle Fahrplandaten über die Elektronische Fahrplanauskunft EFA, die Seite www.bus-und-bahn-im-muensterland.de, Bereichsfahrplanbücher und für die Schnell- und RegioBus-Linien als Minifahrplan veröffentlicht.

Elektronische Fahrplanauskunft „EFA“: Zur Gewährleistung einer Betreiber- und Regionen übergreifenden Information der Bevölkerung über das Fahrplanangebot werden die Fahrplandaten im Taritraum Münsterland durch die „Regionale Koordinierungsstelle Fahrgastinformation“ (RKS) gesammelt und an die „Zentrale Koordinierungsstelle NRW“ (ZKS) im ÖV-Datenverbund NRW weitergeleitet. Das Fahrplanangebot kann somit in allen in NRW eingesetzten elektronischen Fahrplanauskunftssystemen berücksichtigt werden.

Das Verkehrsunternehmen hat der RKS die aktuellen Soll-Fahrplandaten mit einem Vorlauf von mindestens 4 Wochen für den jährlichen Fahrplanwechsel kostenlos zu liefern. Unterjährige Fahrplanänderungen werden mit einem Vorlauf von mindestens 2 Wochen an die RKS geliefert.

Die Daten sind in einem standardisierten Schnittstellenformat (DINO oder Infopool) zu liefern. Die Schnittstellendaten haben sämtliche für eine elektronische Fahrplan- und Tarifauskunft relevanten Daten zu enthalten (u. a. Linienbezeichnungen, Verkehrsmittel, kalenderscharfe Gültigkeiten, Tarifzonen, Anschlussbindungen, Haltestellenkoordinaten (die Haltestellenkoordinaten werden durch den Aufgabenträger zur Verfügung gestellt)). In Abstimmung mit der RKS sind die Inhalte der Schnittstellendaten dem Stand der Technik entsprechend dynamisch anzupassen.

Über Fahrplanänderungen wird die RKS kurzfristig und umgehend informiert. Die RKS kann diese Änderungen über ein Modul (Content Management System [CMS]/ Incident Capturing System [ICS]) als Bestandteil der elektronischen Fahrplanauskunft veröffentlichen und dem NRW-Datenpool zur Verfügung stellen. In Abstimmung mit der RKS ist wahlweise auch die Schaffung eines Zugangs zum CMS/ICS-

Redaktionssystem für das Verkehrsunternehmen möglich, mit dem das Verkehrsunternehmen kurzfristig wichtige Informationen über die EFA an die Fahrgäste weitergeben kann.

Das Verkehrsunternehmen lädt die aktuellen Fahrplan-pdf auf die Internet-Seite „Bus-und-bahn-im-muensterland.de“ selbständig hoch.

Das Verkehrsunternehmen gestattet die kostenfreie Nutzung der Fahrplandaten durch den Aufgabenträger zum Zwecke der Fahrgastinformation und der Verkehrsplanung. Darüber hinaus gestattet das Verkehrsunternehmen dem Aufgabenträger die Weitergabe der Fahrplandaten an Dritte zum Zweck der kostenlosen Fahrgastinformation.

7. Kundengarantien und Ansprechpartner

Es gelten die Beförderungsbedingungen für die Verbund- und Gemeinschaftstarife in NRW sowie den NRW-Tarif. An dieser Stelle sei insbesondere auf Absatz 11 „Mobilitätsgarantie NRW“ hingewiesen.

Das Verkehrsunternehmen übernimmt die Kommunikation mit dem Fahrgast in eigener Verantwortung. Über die Herausgabe von Presseinformationen stimmen sich Aufgabenträger und Verkehrsunternehmen im Einzelfall ab.

Das Verkehrsunternehmen hat einen Ansprechpartner für die Schulträger zu benennen. Die Schulträger müssen über diesen Ansprechpartner die Möglichkeit haben, Wünsche, Beschwerden, Anregungen etc. direkt an das Verkehrsunternehmen heran zu tragen.

Fahrgäste und Schulträger müssen mindestens folgende Möglichkeiten haben, mit dem Verkehrsunternehmen in Kontakt zu treten: Fernmündlich (Service-Nummer mindestens während des Betriebszeitfensters) und schriftlich (Fax-Nummer, Post- und E-Mail-Adresse). An Samstagen sowie Sonn- und Feiertagen muss eine Besetzung des Servicetelefons nicht erfolgen. Die Kontaktdaten sind mindestens in den Bussen und an den Haltestellen zu veröffentlichen sowie den Schulträgern mitzuteilen.

8. Beschwerdemanagement

Die Annahme und Bearbeitung von Kundenresonanzen (Beschwerden und Hinweise der Fahrgäste) liegt im Verantwortungsbereich des Verkehrsunternehmens.

Im Beschwerdemanagement sind durch das Verkehrsunternehmen die nachfolgend definierten Leistungen zu erbringen:

- Für die Annahme von Kundenresonanzen (Beschwerden und Hinweise der Fahrgäste) sind grundsätzlich alle auf den ausgeschriebenen Linien eingesetzten Mitarbeiter verantwortlich. Auch Fahrpersonale müssen Beschwerden und Hinweise aufnehmen, soweit bzw. sobald es die Betriebslage zulässt.
- Als Kundenresonanzen sind alle beim Verkehrsunternehmen eingehenden schriftlichen, telefonischen und mündlichen Beschwerden und Hinweise aufzunehmen.
- Vom Verkehrsunternehmen sind Stellungnahmen zu Kundenbeschwerden, welche die Erfüllung der Anforderungen dieser Leistungsbeschreibung durch das Verkehrsunternehmen betreffen, innerhalb von zwei Wochen zu erarbeiten und zu versenden.

Vom Verkehrsunternehmen sind die bei ihm eingegangenen und aufgenommenen Beschwerden und Hinweise EDV-gestützt in der Aufnahme und Bearbeitung zu dokumentieren. Über den Tenor der Kundenreaktionen ist eine Liste zu führen, die im Rahmen der Qualitätsgespräche besprochen wird. Auf Verlangen sind einzelne Kundenreaktionen vorzulegen.

9. Qualitätssicherung

Für die Qualitätssicherung wird ein Qualitätssicherungssystem vereinbart. Es ist mehrstufig aufgebaut.

Das Verkehrsunternehmen verpflichtet sich, die für eine ordnungsgemäße Leistungserbringung notwendigen Daten und Informationen frühzeitig mit dem Aufgabenträger auszutauschen. Hierzu gehören insbesondere Informationen zu Fahrplänen und betrieblichen Ausnahmesituationen sowie weitere für die Fahrgäste relevante Daten.

Das Verkehrsunternehmen muss (auch bei eigenwirtschaftlicher Erbringung der Verkehrsleistungen!), am Ende eines Quartals einen vorgegebenen Qualitätsbericht (Anlage 6) ausfüllen und über Abweichungen vom vereinbarten Leistungsniveau berichten.

Für die Behebung von Mängeln wird im regelmäßig zu vereinbarenden Qualitätsgespräch eine Verständigung über eine angemessene Frist vereinbart.

Die Einhaltung des vereinbarten Leistungsniveaus wird von vom Aufgabenträger beauftragten Profitestern überprüft.

Anlagen

- Anlage 01 a Fahrplangerüst der Linie S 75 ab 09.01.2024
- Anlage 01 b Fahrplangerüst Linie T 75
- Anlage 01 c Fahrplangerüst C 75
- Anlage 01 d Fahrplangerüst möglicher Fahrplan S 75 nach Verlegung der Linie

- Anlagen 02 a-c: Liniensteckbriefe der Linien S 75, T 75 und C 75
- Anlage 03 Qualitätsstandards
- Anlage 04: Aufstellung zur maximalen Besetzung und den Einsteigern auf Grundlage der Anspruchserhebung von 2018

- Anlage 05 a-d: Quartalsberichte über die 2019 eingesetzten Verstärkerbusfahrten

- Anlage 06: Vordruck Qualitätsbericht
- Anlage 07: NWL-Richtlinien zur Schnellbusförderung
- Anlage 08: entfällt
- Anlage 09: Erfassung der Kundenbeschwerden