

## **Zusätzliche Angaben im Rahmen der Vorabbekanntmachung für die als Gesamtleistung zu vergebenden Linien im Linienbündel Warendorf 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](http://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 der Liniensteckbriefe einhalten. Es sind Anpassungen im Rahmen der Vorgaben möglich. Abweichungen vom vorgegebenen Fahrplangerüst sind zu erklären.

Es wird darauf hingewiesen, dass aufgrund des Beschlusses des Kreistags vom 29.03.2017 in Verbindung mit dem Beschluss des Kreistages 29.06.2020 für die hier betroffenen Verkehrsleistungen ab dem 08.01.2022 im Falle einer etwaigen eigenwirtschaftlichen Erbringung keine Mittel gem. § 11 a ÖPNVG NRW gewährt werden. Die Mittel gem. § 11 a ÖPNVG NRW stehen für die hier betroffenen Verkehrsleistungen ausschließlich im Rahmen eines Öffentlichen Dienstleistungsvertrages zur Verfügung.

Die Konzessionierung erfolgt bis einschließlich 07.01.2024

### **1. Verkehrlicher Leistungsumfang**

Nach derzeitigem Planungsstand und insbesondere unter Berücksichtigung der derzeitigen Schulstandorte, der Schulanfangs- und -endzeiten, den Vorgaben der Kommunen, den Liniensteckbriefen sowie der Rahmenvorgaben des 2. Nahverkehrsplans Kreis Warendorf<sup>1</sup> werden zur Betriebsaufnahme am 08.01.2022 folgende Linien als Gesamtleistung im Linienbündel Warendorf 2 (WAF 2) vergeben.

- S35 (Warendorf – Freckenhorst – Hoetmar – Tönnishäuschen - Ahlen)
- R51 (Ahlen – Vorhelm - Enniger - Tönnishäuschen)
- 448 (Ahlen)
- 449 (Ahlen)

<sup>1</sup> Der aktuelle Nahverkehrsplan Kreis Warendorf findet sich unter [www.zvmbus.info](http://www.zvmbus.info)

- 458 (Dolberg)
- 459 (Ahlen – Dolberg - Ahlen)

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.

Im Bündel WAF 2 werden im Normjahr als Mindestbedienung voraussichtlich ca. 450.000 Nutzwagenkilometer erbracht, davon ca. 43.000 km (max.) als TaxiBus-Leistung auf den Linien S35 und R51.

Die derzeit geplanten Fahrplangerüste für die einzelnen Linien sind in der Anlage 1 dargestellt, die Liniensteckbriefe der Linien S35, R51, 448, 449, 458 und 459 - als Teil des 3. Nahverkehrsplanes in Anlage 2.

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 Auftraggeber 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, 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.

## **3. Einnahmenverantwortung**

Die Einnahmenverantwortung liegt beim Auftraggeber. Der Auftraggeber verhandelt die Einnahmen im Rahmen der Einnahmenaufteilungsverträge in den jeweiligen Tarifräumen.

Zusätzlich zum WestfalenTarif 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 Auftraggeber gegenüber über die in den Tarifräumen üblichen Berichte (Einnahmenmeldung) nachzuweisen. Der Auftraggeber 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 Auftraggeber beauftragt werden kann, testiert werden.

Der Auftraggeber kann einen Prüfdienst zur Kontrolle der Gültigkeit der Fahrkarten beauftragen. Das Erhöhte Beförderungsentgelt in diesem Fall verbleibt beim Auftraggeber.

Das Verkehrsunternehmen übermittelt dem Auftraggeber für das abgelaufene Kalenderjahr Angaben über die Höhe aller ihm gewährten öffentlichen Ausgleichszahlungen (z. B. nach § 145 ff. SGB IX und §11a ÖPNVG NRW).

#### **4. 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.

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.

Ab 2021 ist geplant, Fahrkarten im Tarifraum Westfalen auch als elektronisches Ticket anzubieten. Der Auftragnehmer muss die erforderlichen Voraussetzungen dafür schaffen.

## 5. Qualitätsstandards

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.

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.

Das Verkehrsunternehmen hat im Hinblick auf die zur Verfügung gestellten Kapazitäten in jedem Fall sicherzustellen, dass es die im Personenbeförderungsgesetz verankerten Regelungen zur Betriebs- und Beförderungspflicht sowie alle weiteren gesetzlichen Vorgaben erfüllt.

## 6. Haltestellen

Das Verkehrsunternehmen hat die Haltestellenmasten auf eigene Rechnung zu beschaffen. Über einen etwaigen Erwerb vorhandener Masten muss es sich selbstständig mit dem heutigen Mastbetreiber verständigen.

Die Masten und Haltestellen-Fahnen im Tarifraum Münsterland müssen dem Layout gemäß aktuellem Handbuch „Dachmarke Bus und Bahn im Münsterland“ 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 Münsterland richtet sich nach den Anforderungen des in den Qualitätsstandards genannten Handbuchs Dachmarke „Bus und Bahn im Münsterland“.

## 7. 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](http://www.bus-und-bahn-im-muensterland.de), Fahrplanhefte und für die Schnell- und RegioBus-Linien als Minifahrplan veröffentlicht.

EFA:

Zur Gewährleistung einer Betreiber und Regionen übergreifenden Information der Bevölkerung über das Fahrplanangebot werden die Fahrplandaten im Tarifraum 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 Auftraggeber 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.

[www.bus-und-bahn-im-muensterland.de](http://www.bus-und-bahn-im-muensterland.de):

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

Zu erstellen und zu verbreiten sind:

Minifahrplan: für die RegioBus-Linien **R51, S35**

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.

## **8. 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 der Mobilitätsgarantie NRW hingewiesen.

Das Verkehrsunternehmen übernimmt die Kommunikation mit dem Fahrgast in eigener Verantwortung. Über die Herausgabe von Presseinformationen stimmen sich Auftraggeber und Auftragnehmer 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 Servicetelefon nicht erfolgen. Die Kontaktdaten sind mindestens in den Bussen und an den Haltestellen zu veröffentlichen sowie den Schulträgern mitzuteilen.

## **9. 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.

## **10. Qualitätssicherung**

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

Die Vertragspartner verpflichten sich wechselseitig, die für eine ordnungsgemäße Vertragsabwicklung notwendigen Daten und Informationen frühzeitig 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. Eine verbindliche Zusicherung der quartalsweisen Qualitätsberichte wird bei konkurrierenden kommerziellen Anträgen vom Aufgabenträger positiv bewertet.

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 Auftraggeber beauftragten Profitestern im festgelegten Umfang überprüft.

Kommt es zu Abweichungen vom vereinbarten Leistungsniveau, werden festgesetzte Malusbeträge mit der jährlichen Spitzabrechnung einbehalten.

### **Anlagen**

Anlage 1: Fahrplangerüste der Linien S35, R51, 448, 449, 458, 459

Anlage 2: Liniensteckbriefe der o.g. Linien

Anlage 3: Qualitätsstandards

Anlage 4: entfällt

Anlage 5: entfällt

Anlage 6: Vordruck Qualitätsbericht

Anlage 7: entfällt



Anlage 8: entfällt

Anlage 9: Erfassung der Kundenbeschwerden