

## **Ergänzendes Dokument zur Vorinformation für öffentlichen Dienstleistungsauftrag des Märkischen Kreises im TED**

### **A. Rechtliche Grundlagen**

Der Märkische Kreis beabsichtigt als zuständige Behörde (Art. 2 lit. b VO 1370/2007 i.V.m. § 3 Abs. 2 ÖPNVG NRW) mit Wirkung zum 01.06.2018 die Direktvergabe eines öffentlichen Dienstleistungsauftrags über öffentliche Personenverkehrsdienste mit Bussen und anderen Kraftfahrzeugen auf dem Gebiet des Märkischen Kreises (einschließlich abgehender Linien) nach Art. 5 Abs. 2 Satz 1 VO (EG) Nr. 1370/2007.

Zur Aufrechterhaltung des fahrplanmäßigen Verkehrsangebots sowie zur ausreichenden Bedienung der Bevölkerung mit Verkehrsleistungen im ÖPNV soll die MVG Märkische Verkehrsgesellschaft GmbH mit der Erbringung der nachfolgend beschriebenen Personenverkehrsleistungen auf Grundlage des am 30.06.2016 durch den Kreistag des Märkischen Kreises beschlossenen „Nahverkehrsplans 2017 – 2022“ betraut werden.

Die aufgeführten Qualitätsstandards für die direkt vergebenen Verkehrsleistungen bilden den Inhalt der gemeinwirtschaftlichen Verpflichtung gemäß Art. 2 lit. 2 und Art. 4 Abs. 1 lit. a VO 1370/2007. Sie sind Mindestanforderungen im Sinne des § 8a Abs. 2 Satz 3 PBefG und § 13 Abs. 2a Satz 2 PBefG sowie zugleich wesentliche Anforderung gemäß § 13 Abs. 2a Satz 3 PBefG. Die Vergabe erfolgt als Gesamtleistung gemäß § 8a Abs. 2 Satz 4 PBefG. Vergeben wird das gemäß dem Nahverkehrsplan gebildete Linienbündel „Zentral“.

Eigenwirtschaftliche Anträge, die die Anforderungen der Vorabinformation nicht erfüllen oder sich nur auf Teilleistungen beziehen, werden gemäß § 13 Abs. 2a Satz 2 PBefG versagt.

Der Märkische Kreis behält sich vor, die Verkehrsleistungen während der Laufzeit des öffentlichen Dienstleistungsauftrags an veränderte Verkehrsbedürfnisse, finanzielle Rahmenbedingungen oder eine Fortschreibung des Nahverkehrsplans anzugleichen. Konkrete Regelungen hierzu enthält der öffentliche Dienstleistungsauftrag.

Die Vorgaben aus dem Nahverkehrsplan des Märkischen Kreises und aus diesem Dokument sind zu erfüllen. (Link: <http://www.maerkischer-kreis.de/der-kreis/Direktvergabe.php>)

### **B. Qualitätsstandards im Märkischen Kreis**

#### **1. Verkehrlicher Leistungsumfang**

Das vorzuhaltende Leistungsangebot ab dem 01.06.2018 basiert auf den diesbezüglichen Vorgaben des Nahverkehrsplanes des Märkischen Kreises und hat die Vorgaben in die betriebliche Praxis umzusetzen.

In der Summe beläuft sich die zu vergebende Verkehrsleistung (Stand 24.08.2016) auf ca. 12.800.000 Fahrplan-km pro Jahr. Das Leistungsangebot zum Stand 24.08.2016 besteht insgesamt aus 115 Buslinien inkl. Bedarfsverkehren. Je nach Verkehrsaufgabe werden Produkte gemäß Nahverkehrsplan – Schnellbus, Regionalbus, Stadtbus – angeboten. Im Spitzenverkehrsaufkommen werden insgesamt 237 Fahrzeuge eingesetzt (Stand: 24.8.2016). Zu den betrauten Personenverkehrsdiensten gehören auch Linienverkehre, die

in das Zuständigkeitsgebiet benachbarter Aufgabenträger außerhalb des Zuständigkeitsgebietes des Märkischen Kreises führen, da sie im Verhältnis zum insgesamt betrauten Verkehrsangebot von nachrangiger Bedeutung sind. Alternative Bedienungsformen werden in Form von Anruf-Linien-Fahrten (ALF) durchgeführt. Zu den Serviceangeboten zählen auch die Mitnahme von Fahrrädern lt. Beförderungsbedingungen und dem gültigen Ruhr-Lippe-Tarif sowie das saisonale Freizeitangebot "Wanderbus".

In der **Anlage 1** (Stand 16.09.2016) sind die Liniengenehmigungen und die aktuellen Laufzeiten aller Linien aufgelistet, die den Leistungsumfang des öffentlichen Dienstleistungsauftrages umfassen. Sowohl der Linienweg nach Fahrplan 2016 als auch der voraussichtliche Linienverlauf zum Umsetzungszeitpunkt 2018 sind dargestellt. Darüber hinaus sind Maßnahmen und Prüfaufträge des Nahverkehrsplans, die für den Zeitraum nach 2018 vorgesehen sind, dargestellt und zu beachten.

**Anlage 2** (Stand 08.09.2016) beinhaltet das zu erbringende Leistungsangebot in Form einer Auflistung der Linien mit den linienbezogenen, jährlich zu erbringenden Fahrplan-km sowie Fahrplantabellen für die verschiedenen Wochentage. Das Leistungsangebot, das in diesen Fahrplantabellen dargestellt wird, ist mindestens zu leisten. Die zu beachtenden Betriebszeiten für das Angebot sind im Nahverkehrsplan Märkischer Kreis dargestellt. In den Fahrplantabellen sind die zu den jeweiligen Fahrten zwingend vorgegebenen Gefäßgrößen definiert. Diese Vorgabe der Kapazitäten ist mindestens zu erbringen. Aufgrund verschiedener Einflüsse (z.B. Baustellen, Veränderungen Schülerströme und Schulstandort, konzeptionelle Überplanungen aus NVP z.B. aufgrund Reaktivierung von Schienenstrecken etc.) können auf verschiedenen Linien Änderungen eintreten. Diese sind soweit bekannt oder anzunehmen in der Anlage 2 beschrieben.

Das Verkehrsunternehmen muss insbesondere bei geändertem Bedarf im Schülerverkehr sein Verkehrsangebot eigenverantwortlich in Abstimmung mit den Schulträgern, den Schulen und dem Märkischen Kreis nach Maßgabe der Vorgaben des Nahverkehrsplanes anpassen. Desweiteren ist auch bei wiederkehrenden Sonderveranstaltungen, kurzfristigen Nachfrageschwankungen, Störungen und umleitungs- oder baustellenbedingten Angebotsänderungen das Verkehrsangebot eigenverantwortlich anzupassen. Dabei ist durch das Verkehrsunternehmen bei Großveranstaltungen eine Kofinanzierung in Höhe von mindestens 50 % durch den Veranstalter sicherzustellen.

In den kommenden Jahren können in Ergänzung zu der Leistungsaufstellung nach Anlage 1 und dem Nahverkehrsplan Märkischer Kreis zur Befriedigung des öffentlichen Verkehrsinteresses Leistungsänderungen erforderlich werden, die von dem Verkehrsunternehmen zwingend umzusetzen sind. Dies können auch einzelne zusätzliche Fahrten bzw. Verstärkerfahrten und Linien sein.

Für die Erschließung ist der Mindesterschließungsstandard des Nahverkehrsplans des Märkischen Kreises zu beachten.

## **2. Anforderungen Personal**

Die Mindestanforderungen an das Personal richten sich nach dem Nahverkehrsplan des Märkischen Kreises. Es ist demzufolge bzw. darüber hinaus sicherzustellen, dass das Personal nachstehende Anforderungen erfüllt:

- a. 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.
- b. Das Fahrpersonal, Prüfpersonal, Verkaufspersonal sowie jedwedes Servicepersonal verfügt über gute Kenntnisse zum Fahrplan der einzelnen Linien, zu den Beförderungsbedingungen, zu den Tarifbestimmungen der Tarifgemeinschaft Ruhr-Lippe (künftig Westfalen-Tarif GmbH)-, des VRR- und VGWS-Tarifes einschließlich der Landestarife (NRW-Tarif), zu den angebotenen Sonderangeboten (z. B. Kombiticket).
- c. Das Fahrpersonal, Prüfpersonal, Verkaufspersonal sowie jedwedes Servicepersonal verfügt über gute Netz- und Ortskenntnisse über das Gebiet des Märkischen Kreises und der bedienten Randgebiete der benachbarten Kreise und der Stadt Hagen. Auch wichtige öffentliche Einrichtungen, wie z. B. Sportanlagen, öffentliche Verwaltung, Museen, Schulen haben bekannt zu sein.
- d. Das Fahrpersonal kennt die rechtlichen Vorgaben (BOKraft, PBefG, StVO, StVZO) und kann diese anwenden.
- e. 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.
- f. Das Fahrpersonal, Prüfpersonal, Verkaufspersonal sowie jedwedes Servicepersonal verhält sich kundenfreundlich und serviceorientiert.
- g. Das Fahrpersonal, Prüfpersonal, Verkaufspersonal sowie jedwedes Servicepersonal muss Dienstkleidung gemäß Vorgaben des Nahverkehrsplanes (Tabelle 31) tragen und zeichnet sich durch ein gepflegtes Erscheinungsbild aus.
- h. Das Fahrpersonal hat eine rücksichtsvolle Fahrweise zu gewährleisten.
- i. Das Fahrpersonal kann die Rampe für mobilitätseingeschränkte Fahrgäste sicher bedienen.
- j. Schulungen zu relevanten Themen wie Netz-, Orts-, Tarif- und Fahrplankenntnisse, situationsbezogenes Verhalten und Verhalten gegenüber Reisenden mit Mobilitätseinschränkungen sind regelmäßig vorzusehen. Erkannte Defizite sind durch Nachschulungen zu beseitigen.

Das Fahrpersonal, Prüfpersonal, Verkaufspersonal sowie jedwedes Servicepersonal der zum Einsatz kommenden Subunternehmer unterliegt grundsätzlich den gleichen Pflichten wie das eigene Personal des Verkehrsunternehmens.

### **3. Fahrzeugeinsatz, Fahrzeugstandards, Fahrzeugausstattung**

Der Einsatz der Busse muss den Fahrplan ohne Ausfallzeiten abdecken können.

Entsprechende Betriebs- und Werkstattreserven sind vorzuhalten. Im Spitzenverkehrsaufkommen werden insgesamt 237 Fahrzeuge eingesetzt (Stand: 24.08.2016). Davon sind 51 Fahrzeuge Gelenkbusse.

Der Mindeststandard für neu zu beschaffende Fahrzeuge richtet sich nach dem Nahverkehrsplan des Märkischen Kreises (Tabelle 30) sowie der „Förderrichtlinie des Märkischen Kreises zur Gewährung von Zuwendungen zur Förderung der Servicequalität im

ÖPNV" in der jeweils gültigen Fassung. Darüber hinaus müssen die einzusetzenden Fahrzeuge den Rahmenvorgaben zur Erfüllung der Barrierefreiheit gem. § 4 BGG genügen. Es ist demzufolge bzw. darüber hinaus sicherzustellen, dass die im Regelbetrieb eingesetzten Fahrzeuge nachstehende Anforderungen erfüllen:

- a. Fahrzeugalter und -typ
  - aa. Mindestens 50 % der jährlichen Betriebsleistung sind mit Fahrzeugen durchzuführen, die maximal 78 Monate alt sind.
  - bb. Das maximale Fahrzeugalter für alle im Regelbetrieb eingesetzten Fahrzeuge beträgt 10 Jahre. Für Reservefahrzeuge gilt eine Höchstgrenze von 14 Jahren für Solobusse sowie von 15 Jahren für Gelenkbusse.
  - cc. Es sind auf allen Fahrten auf den Linien der Achsen und Hauptverbindungen sowie in den Stadtverkehren (gemäß Nahverkehrsplan) Fahrzeuge mit Niederflurtechnik einzusetzen. Der Einsatz von Fahrzeugen mit stufenlosem Ein- und Ausstieg an der ersten und zweiten Tür (Low-Entry-Fahrzeuge) ist auf allen anderen Linien zulässig. Die Anzahl der eingesetzten Low-Entry-Fahrzeuge darf maximal 1/3 des gesamten Fahrzeugbestandes des Verkehrsunternehmens inklusive ihrer Subunternehmer umfassen.
  - dd. Lediglich auf explizit ausgewiesenen und mit dem jeweiligen Aufgabenträger abgestimmten Fahrten mit bedarfsgesteuerten Angeboten und Bürgerbussen kann von der Anforderung, Fahrzeuge mit Niederflurtechnik oder stufenlosem Ein- und Ausstieg an der ersten und zweiten Tür einzusetzen, abgewichen werden.
- b. Ein- und Ausstieg
  - aa. Die Fahrzeuge sind mit mindestens 2 Türen auszustatten; für Busse ab 10 m Länge sind doppelbreite Türen (>1250 mm) erforderlich.
  - bb. Der Einstiegsbereich der Fahrzeuge (besonders Anforderungstaster, Türöffnung, Einstiegskante, Haltegriffe und -stangen) ist kontrastreich und taktil erfassbar zu gestalten.
  - cc. Die Fahrzeuge müssen über eine Absenkvorrichtung (Kneeling) zur Fahrzeugabsenkung an der Einstiegsseite mit einer Absenkbarkeit der Einstiegskante um ca. 80 mm verfügen.
  - dd. 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.
  - ee. In den Fahrzeugen sind Haltewunsch Tasten mit akustischer/optischer Bestätigung, die in der Regel von jedem Sitzplatz und den Rollstuhlstellflächen erreichbar sind, vorzusehen.
- c. Nutzungssicherheit
  - aa. 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
    - Absperrung des Raumes zwischen Fahrer und dem ersten Türflügel über Federpendel oder vergleichbare technische Lösungen
    - Innenraumbeleuchtung getrennt zuschaltbar für den vorderen und den hinteren Fahrzeugbereich (Verhindern der Blendwirkung)
  - bb. Der Türbereich der Fahrzeuge ist bei geöffneten Türen zusätzlich auszuleuchten (z. B. Spots oder Trittstufenleuchten)

- cc. 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.
- d. Fahrgastinformation im Fahrzeug  
Die Fahrzeuge müssen über folgende Ausstattung verfügen:
- Akustische Haltestellen- und Umsteigeansage (digitales Ansagegerät mit geräuschabhängiger Lautstärkeregelung)
  - Optische (elektronische) Haltestellenanzeige; elektronische Anzeige des Linienverlaufes (Linienband)
  - Bordmikrofon für Ansagen
  - Akustische und optische Bestätigung des Haltewunsches an den Fahrgast und den Fahrer
- e. 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
  - Im Bereich hinter dem Fahrerarbeitsplatz oder an der Trennscheibe vor der ersten Sitzreihe sind folgende Informationen anzubringen: Name des Verkehrsunternehmens, „Im Auftrag ...“ (Zuordnung zum Konzessionär), „Schlaue Nummer“/Servicenummer, E-Mail/Homepage des Verkehrsunternehmens
- f. Fahrgastkomfort / Barrierefreier Bus
- aa. In den Gängen der Fahrzeuge dürfen sich keine Stufen oder Podeste befinden.
- bb. Die Fahrzeuge müssen über mindestens eine ausgewiesene Sondernutzungsfläche bei Tür 2 für mindestens einen Rollstuhl bzw. Kinderwagen, Fahrräder oder Ähnliches, mit Klappsitzen und sicherheitsrelevanten Prallplatten für Rollstuhlfahrer verfügen. Bei der Neubeschaffung von Fahrzeugen wird eine Mindestlänge der Sondernutzungsfläche von 2,00 Metern oder alternativ von zwei Sondernutzungsflächen empfohlen.
- cc. Seiten- und Frontscheiben sind grundsätzlich von Werbung frei zu halten.  
Ausnahmen:
1. Beklebung mit ÖPNV-produktbezogenen Informationen/Logos
  2. auf der linken Fahrzeugseite teilweise Beklebung mit Werbung aus semitransparenter Window-Graphics-Folie, sofern diese nicht zu nennenswerten Beeinträchtigungen der Sicht der Fahrgäste führt: ausreichende Durchsichtigkeit der Scheiben im Bereich zwischen Tür 1 und Tür 2 zur Gewährleistung eines unbeeinträchtigten Blickes aus dem Fahrzeug (barrierefreie Orientierbarkeit für Sehbehinderte; maximal 20% der gesamten Seitenfensterflächen dürfen mit Werbung beklebt werden, wobei das ungestörte Herausschauen insbesondere zur rechten Seite (Einsichtigkeit Haltestellen) gewährleistet sein muss.)
- dd. Die Fahrzeuge müssen über folgende Ausstattung verfügen:
- Mindestsitzabstand von 71 Zentimetern
  - Rückenstütze im Bereich des Stehperrons
  - kontrastreiche Gestaltung im Fahrzeuginnern (besonders Haltegriffe und -stangen, Anforderungstaster, Podeste, Sitzflächen)
  - Heizung und Klimaanlage (Luftkühlung) im gesamten Fahrzeug

- 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
  - Befestigungsmöglichkeit für Rollstühle/Rollatoren (z. B. Gurte)
- ee. Die Fahrradmitnahme im Bus ist im Märkischen Kreis grundsätzlich möglich. 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 Fahrradträger oder Fahrradanhänger mitzuführen. Diese Linien sowie die relevanten Zeiträume werden zwischen dem jeweils zuständigen Aufgabenträger und des Verkehrsunternehmens abgestimmt.
- g. Umwelt- und Leistungsstandards  
Die Fahrzeuge müssen über folgende Ausstattung verfügen:
- Angemessene Motorleistung zur Erfüllung der betrieblichen Vorgaben (abhängig von der Topografie)
  - Einhaltung von Euro-Normen (aktuell Euro-VI-Norm bei Neufahrzeugen)
  - Motorraumkapselung zur Dämpfung der Fahrgeräusche
- h. Vertrieb und Kommunikation
- aa. In allen Fahrzeugen müssen mindestens Fahrausweise des Bartarifs verkauft werden können. Hierzu sind die Fahrzeuge mit einem Fahrkartenverkaufsgerät (Fahrausweisdrucker) mit ggf. weiteren Ausstattungselementen (z. B. Chipkartenlesegerät) und Entwertern auszurüsten. Das Kassen- und Druckersystem muss in der Lage sein, Fahrscheine des Ruhr-Lippe-Tarifs bzw. des künftigen Westfalentarifs, des NRW-Tarifs und in Grenzräumen zu Nachbarverkehrsverbänden/-gemeinschaften der Tarife der Nachbarverkehrsverbände/-gemeinschaften auszustellen.
- bb. In den Fahrzeugen ist die bargeldlose Bezahlung zu ermöglichen.
- cc. Informationsmaterialien und Möglichkeiten zu deren Bereitstellung sind vorzuhalten.
- dd. Alle Fahrzeuge sind mit einer Informationstafel (Klapprahmen DIN A2), die hinter dem Fahrerplatz angebracht wird und ausschließlich zu ÖPNV-Werbezwecken zu nutzen ist, auszustatten.
- i. Betriebstechnik
- aa. Die Fahrzeuge müssen über ein einheitliches digitales Funknetz verfügen; die Kommunikation mit einer während des gesamten Bedienungszeitraumes besetzten Leitstelle muss kreisweit gewährleistet sein. Für Bürgerbusse sowie Fahrzeuge, die für bedarfsgesteuerte Bedienungsformen eingesetzt werden, ist eine Kommunikation über Handy ausreichend. Möglichkeit der direkten Kommunikation von Fahrer zu Fahrer im Nahbereich sollte ermöglicht werden.
- bb. Die Fahrzeuge müssen über eine Lautsprecheranlage im Innenraum mit Bordmikrofon verfügen (Ausführung als 2-Kanal-Anlage mit zusätzlichem Eingang für akustische Haltestellenansage).
- cc. Die Fahrzeuge müssen an das System der Lichtsignalanlagen- (LSA-)Bevorrechtigung angeschlossen sein. Es ist sicherzustellen, dass die Fahrzeuge die vorhandenen Anlagen zur LSA-Beeinflussung im Märkischen Kreis nutzen. Hierzu müssen die Fahrzeuge Funktelegramme aktuell gemäß dem R10-Standard senden können; der Standard kann sich in Absprache ändern.

- j. Sauberkeit der Fahrzeuge
- aa. Für die Reinigung der Fahrzeuge ist das Verkehrsunternehmen verantwortlich.
  - bb. Innerhalb der Fahrzeuge ist das Rauchen nicht gestattet.
  - cc. 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
  - dd. Vandalismusschäden im Fahrzeug sind innerhalb einer Woche zu beseitigen.
  - ee. Vandalismusschäden am Fahrzeugäußeren sind umgehend zu beseitigen.
  - ff. 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
- k. Abweichungen
- Die vollumfängliche Ausstattung von Niederflurtechnik für bedarfsgesteuerte Bedienformen wird aus wirtschaftlichen Gesichtspunkten nicht gefordert. Bei Midi- und Kleinbussen sowie bei bedarfsorientierter Bedienung durch Taxen sind abweichende Standards gemäß dem Nahverkehrsplan des Märkischen Kreises zulässig. Um mobilitätseingeschränkten Personen die Nutzung des ÖPNV zu ermöglichen, trägt das Verkehrsunternehmen Sorge, dass bei bedarfsgesteuerten Bedienformen mindestens die Voraussetzungen für die Mitnahme von Kinderwagen, Rollatoren und falt-/klappbaren Rollstühlen usw. erfüllt werden. Beförderungen, die die Mitnahme von nichtfalt-/nichtklappbaren Rollstühlen etc. implizieren, sind in Kooperation mit Partnern aus der freien Wohlfahrtspflege zu erbringen, bei denen entsprechende Fahrzeuge vorgehalten werden.

#### **4. Fahrzeugbeschaffung und -instandhaltung**

Das Verkehrsunternehmen ist selbst für die Fahrzeuganschaffung und Instandhaltung der Fahrzeuge verantwortlich. Vorgaben zur Fahrzeugbeschaffung durch den Märkischen Kreis gemäß dem öffentlichen Dienstleistungsauftrag sind vom Verkehrsunternehmen zu beachten.

#### **5. Anforderungen an die Ausstattung und Bestückung der Haltestellen**

Das Verkehrsunternehmen muss die bestehenden Haltestellen nutzen. Änderungen der örtlichen Lage und des Ausbauzustandes bzw. die Neueinrichtung erfolgen auf Anordnung der jeweils zuständigen Straßenverkehrsbehörde in Abstimmung mit dem Verkehrsunternehmen, der jeweils betroffenen Kommune und dem Aufgabenträger. Je nach Funktion, Frequentierung und Platz werden verschiedene Anforderungen an die Ausstattungselemente der Haltestellen gestellt. Diese sind im Nahverkehrsplan des Märkischen Kreises dargestellt. Von dem Verkehrsunternehmen zu erfüllende Mindestanforderungen zur Ausstattung der Haltestellen sind:

- a. Haltestellenmast und -schild mit Haltestellenbezeichnung. Das Haltestellenschild hat folgende Anforderungen zu erfüllen:
  - Bei Ersatz-/Neubeschaffung Verwendung der Schildform „FIS“ o. ä. im einheitlichen Farbton rot
  - Angabe des Linienziels: für innerörtliche Linien: Zielhaltestelle (und soweit möglich Ortsteil); für Nachbarortslinien: Gemeinde (und soweit möglich Zielhaltestelle)
  - Bei Bedienung durch bedarfsgesteuerte Verkehre ist die Rufnummer der Buchungshotline darzustellen
  - Name, Linienbezeichnung, Name des Verkehrsunternehmens und des Verkehrsverbundes und Tarifstandort (Stammgebiet, Kurzstreckeninformation)
  - Für die Haltestellenbezeichnung gilt, dass Haltestellen nach Straßennamen, örtlich bekannten und wichtigen Zielpunkten wie öffentlichen Gebäuden, Kirchen, Plätzen etc. oder Ortsteilen zu benennen sind. Die Lage der Haltestelle muss aufgrund ihres Namens im Stadtplan in etwa auszumachen sein. Bei der Vermarktung von Haltestellenbezeichnungen durch das 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 jeweils zuständigen Aufgabenträger abzustimmen.
- b. Standard-Informationen an jedem Bussteig (Fahrplan, Tarifinformationen):
  - 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

Weitere Mindeststandards zur Ausstattung der Haltestellen sind dem Nahverkehrsplan des Märkischen Kreises zu entnehmen.

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 und ggf. 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. Bei Anzeige von Verunreinigungen erfolgt eine Reinigung spätestens innerhalb von 2 Wochen nach Meldung; schreibt der Nahverkehrsplan des Märkischen Kreises für die jeweilige Haltestelle eine kürzere Frist vor, ist die kürzere Frist maßgebend.

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.

Das Verkehrsunternehmen hat ein Haltestellenkataster mit Inventarisierung der Ausstattung, statistischer Auswertung der Schadenshäufigkeit und -art, Auflistung der durchgeführten Instandhaltungsarbeiten und Reinigungstermine zu führen, zu aktualisieren und den Straßenbaulastträgern und dem Aufgabenträger zur Verfügung zu stellen.

## 6. Netzmanagement

Im Rahmen des Netzmanagements betreibt das Verkehrsunternehmen die Angebots- und Betriebsplanung. Das Verkehrsunternehmen entwickelt unter Beachtung der Vorgaben der Qualitätsstandards und des Nahverkehrsplans des Märkischen Kreises das Fahrplanangebot für die Kunden. Dabei sind Angebotsanpassungen frühzeitig mit dem Aufgabenträger und den Kommunen abzustimmen. Anpassungen im bedarfsorientiert ausgerichteten Schülerverkehr werden gemäß den Standards des Nahverkehrsplans neben dem Fahrplanwechsel in zusätzlichen Änderungsterminen durchgeführt (zurzeit nach den Sommer- und Herbstferien sowie zum Schulhalbjahreswechsel).

Das Verkehrsunternehmen führt folgende Aufgaben im Bereich der Angebots- und Betriebsplanung durch:

- a. Liniennetzplanung mit Feinplanungen (Fahr-, Umlauf- und Dienstplanung) des Gesamtnetzes, der Verknüpfungspunkte und bei Bedarf der Erschließung neuer Gebiete,
- b. Erarbeitung eigener Vorschläge und Konzepte zur ÖPNV-Entwicklung in Abstimmung mit den zuständigen Aufgabenträgern und den Kommunen,
- c. Planung von Beschleunigungsmaßnahmen, Federführung 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,
- d. Marktanalysen und Zählungen (der Umfang wird projektbezogen in Abstimmung mit dem Aufgabenträger festgelegt),
- e. Lieferung von Erhebungsdaten nach einem mit den Aufgabenträgern festgelegten Konzept,
- f. Mitwirkung an der Fortschreibung der Nahverkehrspläne der ÖSPV-Aufgabenträger und des NWL,
- g. Abstimmung des Streckennetzes, aus dem sich dann der Investitionsbedarf für Haltestellen und Einrichtungen der Verkehrstechnik ableitet,
- h. Erstellung des Fahrplan unter Berücksichtigung der Koordination und Anschlusssicherung der Bus-Bus- sowie der Bus-Schiene-Verknüpfungen,
- i. Planung, Koordination und Überwachung des bedarfsorientierten Schülerverkehrs nach den Qualitätsstandards des Nahverkehrsplans des Märkischen Kreises in Abstimmung mit den Schulträgern,
- j. Durchführung der Umlauf- und Dienstplanung, auch für die eingesetzten Subunternehmer,

- k. Vollumfängliche Erfüllung der Regiefunktion für den Schülerspezialverkehr für die Förderschulen des Märkischen Kreises und der Kommunen durch die Ausschöpfung von Synergien bei den Mitarbeitern der betrieblichen Planung des Verkehrsunternehmens
- l. Erstellung der Fahrgastinformation in schriftlicher und elektronischer Version,
- m. Organisation von Verkehren zu Sonder- und Großveranstaltungen,
- n. Planung und Umsetzung von Umleitungsverkehren und Baustellenfahrplänen,
- o. Vorhalten einer Schulbetreuung als Ansprechpartner für alle Belange der Schulen und der Schulträger,
- p. Betreuung der jeweiligen Bürgerbusvereine (Stand 24.08.2016: 12 Bürgerbusvereine) im Märkischen Kreis in allen Fragen der Organisation, Planung und Betriebsdurchführung (z.B. Beantragung der Konzessionen sowie der Fördermittel; Vorhaltung der Fahrzeuge),
- q. Planung, Organisation und Sicherstellung der Durchführung der ALF- und AST-Verkehre, einschließlich der Disposition und Abrechnung.

## **7. Qualitätssicherung des Schülerverkehrs**

Die Sicherstellung der Nahverkehrsplan-Standards für den Schülerverkehr erfolgt durch eine unterjährig dreimal durchgeführte Anpassung an die veränderten Anforderungen des bedarfsorientiert ausgestalteten Schülerverkehrs. Diese drei Änderungstermine werden in enger Abstimmung mit den Schulen und Schulträgern im Bedienungsgebiet des Verkehrsunternehmens jeweils zum Beginn des neuen Schuljahres, nach den Herbstferien sowie zum Schulhalbjahreswechsel durchgeführt. Die hierbei geänderten Fahrpläne müssen die Vorgaben zur Bekanntmachung eines Fahrplanwechsels, wie unter Punkt 9 vorgegeben, erfüllen.

## **8. Weitergabe von Fahrplandaten und Übermittlung von Echtzeitinformationen**

Unter Beachtung der Qualitätsstandards des Nahverkehrsplans und zur Gewährleistung der Information über das Fahrplanangebot unterhält das Verkehrsunternehmen ein elektronisches Informationssystem im Internet und erstellt verschiedene gedruckte Fahrplanveröffentlichungen. Das Verkehrsunternehmen stellt ferner ihre Daten der Koordinierungsstelle des NWL, dem Kompetenzzentrum 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 der Koordinierungsstelle des NWL, dem Kompetenzzentrum 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.

## **9. Kundeninformationen und Fahrplandaten**

Das Verkehrsunternehmen bietet unter Beachtung der Qualitätsstandards des Nahverkehrsplans des Märkischen Kreises (Kap. 4.3.12) diverse Informations- und Serviceprodukte. Unternehmensübergreifende Kundeninformation betreibt das Verkehrsunternehmen in Abstimmung mit der Tarifgemeinschaft Ruhr-Lippe (VRL), künftig Tarifgemeinschaft Münsterland/Ruhr-Lippe GmbH, und dem Zweckverband Nahverkehr Westfalen-Lippe GmbH (NWL) in Form von Publikationen und elektronischen Medien. Art

und Umfang der Kundeninformation zum Liniennetz, Fahrplan, Betriebsabwicklung und Tarife werden zwischen der VRL, dem NWL 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 (entweder durch eine eigene App mit Zugriff auf das elektronische Hintergrundsystem der Tarifgemeinschaft-Ruhr-Lippe/Westfalen Tarif GmbH mit übergreifenden Informationen oder durch Vermarktung der App der Tarifgemeinschaft-Ruhr-Lippe/Westfalen Tarif GmbH, alternativ durch eine White-Label-Lösung in Form einer Kopie der App der Tarifgemeinschaft-Ruhr-Lippe/Westfalen Tarif GmbH mit Unternehmenslogo). Im Bereich der elektronischen Information ist die Einbindung/Datenbereitstellung/Austausch des vom Verkehrsunternehmen vorzuhaltenden Fahrgastinformationssystems in das der Tarifgemeinschaft-Ruhr-Lippe/des NWL zu gewährleisten. Die Fahrplänechtzeitauskunft erfolgt zusätzlich zu den DFI-Anzeigern mittels QR-Code auf den Aushangfahrplänen, der aus dem eigenen ICTS versorgt wird.

Es erfolgt durch das Verkehrsunternehmen die Herausgabe eines Fahrplanbuches und einer Liniennetzkarte für das gesamte Bedienungsgebiet sowie Stadtliniennetzpläne für alle Kommunen des Märkischen Kreises. Inhaltliche Hinweise zu verbindlichen Servicenummern und Ansprechpartner, Fahrpläne aller SPNV- und ÖPNV-Anbieter im Gebiet des Märkischen Kreises, der Bürgerbusvereine und Informationen zur Nutzung der ALF- und AST-Angebote müssen enthalten sein.

Die Erstellung und Veröffentlichung der Fahrpläne erfolgt jährlich und ist unter Beachtung von Veränderungen durch das Verkehrsunternehmen fortzuschreiben. Die Fahrplanänderungen sind mit dem Aufgabenträger Märkischer Kreis abzustimmen. Die Fahrplanaushänge 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 und den beiden anderen Änderungsterminen nach den Herbstferien sowie zum Schuljahreswechsel die gültigen, dem Änderungsbedarf nach angepassten, Fahrpläne übermittelt.

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

Gleichfalls sind innerbetriebliche Informationen für die Mitarbeiter umfangreich vorzuhalten.

## **10. Marketing**

Das Verkehrsunternehmen führt unter Beachtung der Qualitätsstandards des Nahverkehrsplans des Märkischen Kreises kontinuierlich Marketingaktivitäten durch. Der Marketing- und Kommunikationsplan ist jährlich mit der Tarifgemeinschaft Ruhr-Lippe, künftig der Tarifgemeinschaft Münsterland/Ruhr-Lippe GmbH sowie zukünftig zusätzlich mit der WestfalenTarif GmbH abzustimmen.

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 Zentralen Omnibusbahnhöfen und zentralen Verknüpfungs-/Umsteigepunkten angeboten. Darüber hinaus bringt sich das Verkehrsunternehmen zu den Themen Tarifstruktur, Tarifhöhe/-niveau sowie Tarifkooperationen in die Gremien und Facharbeitskreisen und -gruppen der Tarifgemeinschaft Ruhr-Lippe, bzw. künftig Tarifgemeinschaft Münsterland/Ruhr-Lippe GmbH und des künftigen Westfalentarifs ein.

## **11. Vertrieb**

Grundsätzlich sind die jeweils gültigen Vertriebsrichtlinien der VRL, künftig der Münsterland/Ruhr-Lippe GmbH, der Westfalentarif GmbH, der VRR-GmbH, der VRS-GmbH sowie des NRW-Tarifs zu beachten. Diese können unter [www.ruhr-lippe-tarif.de](http://www.ruhr-lippe-tarif.de) und zukünftig über den gegenwärtig noch nicht existierenden Internetauftritt der Westfalen Tarif GmbH eingesehen werden. Die Qualitätsstandards des Nahverkehrsplans des Märkischen Kreises (Kap. 4.3.12) in Bezug auf den Vertrieb von Fahrausweisen sind einzuhalten. Das Verkehrsunternehmen betreibt im Innenstadtbereich der Städte Lüdenscheid und Iserlohn je ein zentrales, personenbesetztes Servicecenter. Diese haben mindestens die nachstehende Öffnungszeiten anzubieten: Mo – Fr. von 9.00 Uhr bis 17.30 Uhr und Sa. von 9.00 Uhr bis 14.00 Uhr. Geringfügig davon abweichende Öffnungszeiten sind zulässig, sofern geringe oder fehlende Kundenfrequenz dieses rechtfertigen. Darüber hinaus ist in jedem Servicecenter ein Fundbüro zu betreiben. Die Servicecenter sind personell so zu besetzen, dass auch zu hochfrequentierten Zeiten den Belangen des Kundendienstes entsprochen werden kann.

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 von Vorverkaufsstellen in jeder Kommune des Märkischen Kreises sicherzustellen. Darüber hinaus erfolgt der Verkauf des Bartarifs und einiger Zeitkarten auch durch das Fahrpersonal in den Bussen.

Im Zuge der Einführung des WestfalenTarifs zum 01.08.2017 ist vorgegeben ein Elektronisches Fahrgeldmanagement (EFM) einzuführen. Dieses beinhaltet die Implementierung eines HandyTickets, die Ausgabe von OnlineTickets sowie die sukzessive Umstellung der vorhandenen Tarifprodukte auf elektronische Nutzermedien. Voraussetzung hierfür ist die Einführung eines einheitlichen Vertriebshintergrund- und Vertriebssystems für alle Vertriebs- und Verkaufsaktivitäten des Verkehrsunternehmens. Die Daten werden in einer umfangreichen Schnittstellendatei relationsbasiert zur Verfügung gestellt. Auf Grund vertraglicher Vereinbarungen mit den Nachbarverbänden sind auch deren Tarife zu integrieren (VRR-, VRS- und NRW-Tarif). Bei der Ausgabe von Tickets sind die strikten Vorgaben der jeweiligen Tarifverbände und des NRW-Tarifs zwingend zu beachten. Ansprechpartner für Rückfragen sind die VRR GmbH, die VRS GmbH und das KompetenzCenter Marketing des Landes NRW.

## **12. Einsatz eines Integrated Traffic Control Systems (ITCS)**

Zur Erbringung des Gesamtfahrplans ist ein Integrated Traffic Control System (ITCS) zu verwenden. Mit dem ITCS sind insbesondere folgende Bereiche zu steuern: Fahrzeuge und Leitstelle, Lichtsignalanlagen (LSA) und Fahrgastinformationen. Dabei sind folgende Funktionen zu erfüllen:

- a. Informations- und Kommunikationsmöglichkeit zwischen Fahrzeug und Leitstelle,
- b. Datenkommunikation mit Nachweis des Fahrweges mit Übermittlung der Echtzeitdaten an die Leitstelle,
- c. Anschlusssicherungen und Störungsmeldungen,
- d. LSA-Beeinflussung der im Verkehrsgebiet mit ITCS ausgestatteten LSA mittels ITCS-Telegrammen,
- e. Ansteuerung und Überwachung dynamischer Fahrgastinformationsanlagen an mindestens 80 ausgewählten Standorten im Märkischen Kreis,
- f. Fahrgastinformation über Internet bzw. Fahrplan-App mit Echtzeitdaten,
- g. Integriertes Kassensystem zum Fahrscheinverkauf einschließlich Übermittlung der Verkaufsdaten an eine zentrale Stelle,
- h. Statistikinformationen über erbrachte Fahrleistungen,
- i. Vorhalten einer eigenen Fahrplanauskunft oder Kooperation über Dritte.

Jegliche Datenkommunikation im Rahmen des ITCS hat mit dem Ziel der schnellstmöglichen Datenauswertung und Kundeninformation ausschließlich über WLAN oder ein Mobilfunknetz zu erfolgen.

### **13. Betriebliche Anforderungen, Leitstelle, Betriebshof und andere ortsfeste Infrastruktur**

Das Verkehrsunternehmen hat die ortsfeste Infrastruktur im Märkischen Kreis für den Busbetrieb in Form von Betriebshöfen, Abstellanlagen, Werkstätten sowie Betriebsleit- und Fahrgastinformationssystemen zu betreiben und zu unterhalten. Die Vorhaltung von Betriebshöfen und Werkstätten hat sich nach den im Nahverkehrsplan des Märkischen Kreises für das Linienbündel „Zentral“ aufgestellten Vorgaben zu richten. Es ist demzufolge bzw. darüber hinaus sicherzustellen, dass die nachstehenden infrastrukturellen Anforderungen erfüllt werden:

- a. Die Unterhaltung der Fahrzeuge des Verkehrsunternehmens obliegt dem Verkehrsunternehmen und hat in eigenen Betriebshöfen des Verkehrsunternehmens in Lüdenscheid und Iserlohn zu erfolgen. Die Betriebshöfe haben mindestens eine vergleichbare Größe und Ausstattung zu den heutigen Betriebshöfen aufzuweisen. Zur Unterhaltung der Fahrzeuge des Verkehrsunternehmens zählen überdachte 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 Ermangelung externer geeigneter Fachwerkstätten kann nur so die tägliche Verfügbarkeit der benötigten Fahrzeuganzahl, vor allem der Gelenkbusse, unter Zugrundelegung einer optimierten Reservehaltung gewährleistet werden.  
Zur weiteren Sicherstellung dieses Prozesses ist die Vorhaltung von je einem Abschleppfahrzeug an den Standorten Lüdenscheid und Iserlohn über die gesamte Betriebslaufzeit vorgegeben. Mit den Abschleppfahrzeugen ist sicherzustellen, dass alle Typen eigener und Subunternehmerfahrzeuge unverzüglich geborgen werden können. Subunternehmerfahrzeuge sind durch die Werkstätten des Verkehrsunternehmens einmal jährlich in einer Sonder-Werkstattuntersuchung (jeweils um ca. sechs Monate versetzt zur regulären Hauptuntersuchung) zu überprüfen.

- b. Für die Sicherung des Angebotes ist eine zentrale moderne Leitstelle nach dem neuesten Standard auf dem Betriebshof in Lüdenscheid zur Disposition und Erreichbarkeit aller Fahrzeuge zu jeder Zeit auf allen in Anlage 2 aufgeführten Linien vorzuhalten. Die Einsätze sind über ein ITCS zu überwachen und zu steuern. Für den reibungslosen Betriebsablauf ist es notwendig, dass die Leitstelle durch das Verkehrsunternehmen mit eigenem fachlich versiertem Personal besetzt ist, welches die Betriebsabläufe kennt und beherrscht. Die Leitstelle muss täglich rund um die Uhr in der Form besetzt sein, dass sie die Anforderungen auch bei besonderen Situationen (wie z. B. bei Extremwetterereignissen oder Unfällen mit erheblichem Einfluss auf die Verkehrsführung) adäquat bewältigen kann. Insbesondere ist die Leitstelle montags bis freitags (außer in der jeweils im Nahverkehrsplan des Märkischen Kreises definierten Normalverkehrszeit II, Schwachverkehrszeit II und Nachtverkehrszeit) mit zwei Mitarbeitern zu besetzen. Das Verkehrsunternehmen 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 ab den Betriebshöfen bei Ausfällen 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.
- c. Das gesamte Bedienungsgebiet des Verkehrsunternehmens (zurzeit ca. 1.200 km<sup>2</sup>) ist von eigenem, fachlich versiertem Personal hinsichtlich
- der Ausführung des Fahrdienstes durch eigene wie Subunternehmer-Fahrer,
  - des Zustandes der eigenen und Subunternehmer-Fahrzeuge,
  - der Haltestelleninfrastruktur,
  - der Straßeninfrastruktur hinsichtlich der durch eigene und Subunternehmer-Fahrzeuge genutzten Strecken,
  - der Informationseinrichtungen
- in regelmäßigen Intervallen zu überwachen. Es ist ein deutlich über die Standards der BOKraft hinausgehender Überwachungsrythmus sicherzustellen. Für die Überwachung gilt:
- montags bis freitags sind zur Überwachung während der im Nahverkehrsplan des Märkischen Kreises definierten Normal- und Hauptverkehrszeiten dienstplanmäßig jederzeit zwei eigene Mitarbeiter einzusetzen; in einem Zwischenzeitraum von bis zu einer Stunde ist der dienstplanmäßige Einsatz nur eines eigenen Mitarbeiters zulässig,
  - montags bis freitags ist zur Überwachung während den im Nahverkehrsplan des Märkischen Kreises definierten Schwachverkehrszeiten sowie samstags während der im Nahverkehrsplan des Märkischen Kreises definierten Normal- und Schwachverkehrszeit dienstplanmäßig jederzeit ein eigener Mitarbeiter einzusetzen,
  - sonntags ist zur Überwachung in der im Nahverkehrsplan des Märkischen Kreises definierten Schwachverkehrszeit (einschließlich der ausgeweiteten Schwachverkehrszeit) zur Überwachung dienstplanmäßig ein eigener Mitarbeiter einzusetzen; dieser soll mit seiner Dienstzeit mehr als die Hälfte der Schwachverkehrszeit (einschließlich der ausgeweiteten Schwachverkehrszeit), muss aber nicht die gesamte Schwachverkehrszeit (einschließlich der ausgeweiteten Schwachverkehrszeit) abdecken.
- d. 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.
- e. 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. 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 das Verkehrsunternehmen eine enge Zusammenarbeit mit Polizei, Feuerwehr und dem Fachdienst Bevölkerungsschutz des Märkischen Kreises verpflichtend.

#### **14. Finanzmanagement**

Im Rahmen des Finanzmanagements werden alle im Zusammenhang mit der Direktvergabe benötigten finanziellen Daten von dem Verkehrsunternehmen der MKG und dem Märkischen Kreis bereitgestellt und, sofern notwendig, von unabhängigen Wirtschaftsprüfern geprüft und testiert.

#### **15. 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. 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 Märkischer Kreis hat einmal jährlich zu erfolgen.

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

Das Verkehrsunternehmen hat bei der Erbringung der öffentlichen Personenverkehrsdienste auf den einbezogenen Linien ausschließlich die gültigen Tarife der VRL, künftig des WestfalenTarifs, nebst den Übergangstarifen, den Tarifen der Nachbarverbände VRR und VRS sowie den NRW-Tarif anzuwenden. Alle Tarife sind im Internet unter <http://www.mvg-online.de> abrufbar. Desweiteren sind im Bedienungsgebiet des Verkehrsunternehmens die Beförderungsbedingungen der Tarifgemeinschaft-Ruhr-Lippe, künftig WestfalenTarifs, des VRR, des VRS sowie des NRW-Tarifs zu beachten.

#### **D. Integration in die VRL, künftig WestfalenTarif**

Das Verkehrsunternehmen ist verpflichtet, sich über einen „Kooperations“-, einen „Einnahmeaufteilungs“- sowie einen „Gesellschaftervertrag“ in die Tarifgemeinschaft Ruhr-

Lippe, künftig Tarifgemeinschaft Münsterland/Ruhr-Lippe GmbH, einzubinden. Es nimmt als Erlösverantwortlicher Partner an der Einnahmeverteilung teil. Ferner wird es durch einen „Gesellschafter“- und einen „Konsortialvertrag“ in die künftige WestfalenTarif GmbH eingebunden sein und an der Einnahmeverteilung teilnehmen. Darüber hinaus muss sich das Verkehrsunternehmen im Zuge der Implementierung des WestfalenTarifs vertraglich in die Einnahmeverteilung der VRR GmbH einbinden. Ansprechpartner hierzu ist die Geschäftsstelle der Verkehrsgemeinschaft Münsterland/Ruhr-Lippe GmbH, Schorlemerstraße 12-14 in 48143 Münster.

## **E. Sozialstandards**

### **Anzuwendende Tarifverträge**

Aufgrund der gestellten Anforderungen an das Fahrpersonal (in Punkt B. 2. und dem Nahverkehrsplan) ist zur Erhaltung der geforderten Qualifikationen und der Unterstützung der Bereitschaft zur Fort-, Weiter- und Erhaltungsbildung der Mitarbeiter eine adäquate und ausreichende Entlohnung sinnvoll und notwendig. Zudem ist zu vermeiden, dass es aufgrund einer zu geringen Entlohnung zu weiteren Beschäftigungsverhältnissen der Mitarbeiter kommen könnte, bzw. die Entlohnung diese fördern würde.

Weiterhin ist im Zuge des demographischen Wandels und des sich jetzt bereits ankündigenden Fachkräftemangels eine auskömmliche Entlohnung notwendig, um diesen Entwicklungen entgegenzutreten zu können. Heute und auch in Zukunft ist die hohe Qualität des ÖPNV nur durch gute Mitarbeiter zu erlangen und weiter zu halten.

Deshalb ist für die Durchführung der in diesem Ergänzenden Dokument und im Nahverkehrsplan definierten ÖPNV-Leistungen ein repräsentativer Tarifvertrag gem. TVgG NRW über alle Mitarbeiter durch das Verkehrsunternehmen anzuwenden.

In Anlage 1 der „Repräsentative Tarifverträge Verordnung – RepTVVO“ sind die NRW geltenden repräsentativen Tarifverträge im Bereich des öffentlichen Personenverkehrs auf der Straße gelistet. Diese kann unter dem folgenden Tarifregister eingesehen werden:

<http://www.tarifregister.nrw.de/tarifsystem/Tariftreue- und Vergabegesetz/index.php>

Diese Vorgabe dient der Sicherstellung einer Tariftreue im ÖPNV. Weicht ein eigenwirtschaftlicher Genehmigungsantrag von dieser Anforderung ab, führt dies zur Versagung des beantragten Verkehrs.

### **Mittelstandsförderung**

Der Betreiber ist verpflichtet, mindestens 30 % seiner Fahrplanleistung nach der hierfür einschlägigen Sektorenverordnung an Subunternehmer weiter zu vergeben. Hierdurch sollen auch weiterhin Auftragsunternehmer aus dem für die MVG fahrenden Portfolio an Auftragsunternehmern (Stand 24.08.2016) die Chance erhalten, Verkehrsleistungen erbringen zu können.

Sollte ein Auftragsunternehmer aus dem Portfolio ausscheiden, ist dieser nur gemäß der Vorgaben des TVgG und weiteren, bereits heute gültigen Spezifikationen in Abstimmung mit dem Aufgabenträger zu ersetzen.