

LEISTUNGSBESCHREIBUNG FÜR DIE
VERKEHRSLISTUNGSERBRINGUNG

Inhaltsverzeichnis

1	Einleitung.....	2
2	Beschreibung des Inhaltes und räumlichen Geltungsbereichs des öffentlichen Dienstleistungsauftrages (ÖDA)	3
2.1	Leistungsangebot	3
2.2	Linienverzeichnis	3
2.3	ÖPNV-Zielnetz 2020	6
2.3.1	Veränderungen des Leistungsangebots	6
2.3.2	Prüfaufträge	12
2.4	Vergabe von Subunternehmerleistungen	14
2.5	Tarifvorgaben	14
2.6	Allgemeine Anforderungen an das Fahrpersonal und Qualifizierungsmaßnahmen.....	14
2.7	Qualitätskriterien und Messungen.....	16
	Anlage 1: Definition Infrastrukturvorhaltung und Infrastrukturbereiche	17
	Anlage 2: Verbund- und/oder aufgabenträgerbedingte Regie- und Vertriebsaufgaben.....	21
	Anlage 3: Anforderungen an die vorzuhaltenden Fahrzeuge	29
	Anlage 4a: Erbringung nicht lukrativer Fahrten in Schwachverkehrszeiten	34
	Anlage 4b: Beschreibung der sozialpolitischen Verpflichtungen	35
	Anhang: Pönalesystem	36

1 Einleitung

Der Ennepe-Ruhr-Kreis als zuständige örtliche Behörde beabsichtigt, zur Aufrechterhaltung des fahrplanmäßigen Verkehrsangebots sowie zur ausreichenden Bedienung der Bevölkerung mit Verkehrsleistungen im öffentlichen Personennahverkehr, einen Betreiber mit der Erbringung der nachfolgend beschriebenen Gesamtleistungen im ÖPNV in Abgleich mit den Vorgaben der Finanzierungsrichtlinie des Verkehrsverbundes Rhein-Ruhr (<http://www.vrr.de/de/vrr/verbund/satzungen/index.html>) und den Nahverkehrsplänen des Ennepe-Ruhr-Kreises, des Kreises Mettmann sowie der Städte Bochum, Dortmund, Essen, Hagen und Wuppertal ([hier klicken](#)) zu betrauen. Dies umfasst die derzeit in Überarbeitung befindlichen Nahverkehrspläne der Städte Hagen, Wuppertal, Bochum und Essen. Es ist jedoch derzeit davon auszugehen, dass der derzeit beabsichtigte Überarbeitungsumfang der NVP weitgehend dem in dieser Leistungsbeschreibung (unter Ziffer 2.3) beschriebenen ÖPNV-Zielnetz 2020 entspricht.

Die im Rahmen der beabsichtigten Betrauung konkretisierten gemeinwirtschaftlichen Verpflichtungen des (künftigen) Betreibers ergeben sich nachstehend aus den unter Kapitel 2 aufgeführten Beschreibungen des öffentlichen Dienstleistungsauftrags sowie den Anlagen 1 bis 4. Inhalt, Umfang und räumlicher Geltungsbereich der gemeinwirtschaftlichen Verpflichtung entsprechen im Wesentlichen dem derzeitigen Verkehrsangebot im Ennepe-Ruhr-Kreis und erfolgen in Übereinstimmung mit den derzeit geltenden Nahverkehrsplänen.

Im Folgenden werden der Inhalt und der räumliche Geltungsbereich des öffentlichen Dienstleistungsauftrags („ÖDA“) näher beschrieben. Die nachfolgenden Angaben enthalten verbindliche Vorgaben für die Leistungserbringung, die während der gesamten Laufzeit der Betrauung – vorbehaltlich einer Leistungsänderung nach Maßgabe der Leistungsänderungsklausel – von dem Betreiber umzusetzen sind.

2 Beschreibung des Inhaltes und räumlichen Geltungsbereichs des öffentlichen Dienstleistungsauftrages (ÖDA)

2.1 Leistungsangebot

Das vorzuhaltende Leistungsangebot basiert auf den Vorgaben der Nahverkehrspläne für den Ennepe-Ruhr-Kreis und der benachbarten (mitbedienten) Aufgabenträger (vgl. Kapitel 2). Diese sind in die betriebliche Praxis umzusetzen. Die Linienführungen und Takte orientieren sich an den aus den Nahverkehrsplänen abgeleiteten Bedarfen bzw. Nachfragen sowie den örtlichen Verhältnissen. Dies gilt auch für die Anordnung und Lage der Haltestellen. Über die Umlaufbildung werden die betrieblichen Vorgaben zur wirtschaftlichen Leistungserstellung berücksichtigt.

Das vorzuhaltende Leistungsangebot besteht aus 48 Buslinien, die sich wie folgt aufteilen:

- 46 Tageslinien,
- 1 Tageslinie (Kombination Bus/AnrufSammelTaxen),
- 1 NachtExpress-Linie.

Das Busangebot besteht - je nach Verkehrsaufgabe – aus den Produkten SchnellBus, Stadtlinie und NachtExpress. Unter der Rubrik Stadtlinie sind 18 KOM-Linien enthalten, die hauptsächlich auf die Belange des Schülerverkehrs ausgerichtet sind und nur an Schultagen verkehren. Weitere Einsatzwagenfahrten werden direkt den einzelnen Tageslinien zugeordnet. In der Verkehrsspitze (Montag – Freitag: 07:00 Uhr – 07:30 Uhr) ergänzen an Schultagen derzeit 50 Fahrzeuge im Einsatzwagen-/Schülerverkehr (§42 PBefG) den Regelbetrieb auf den Tageslinien.

Das Angebot wird von den folgenden alternativen Bedienungsformen abgerundet:

- 2 Bedarfslinien in Form von TaxiBussen (TB)
- 1 Bedarfslinie in Form von AnrufSammelTaxen (AST)
 - (Ohne AST Voßhöfen / Auf dem Böcken; das Angebot wird konzessionstechnisch der KOM-Linie 585 zugeordnet.)

In Summe ergab sich für das Jahr 2016 im Verbundverkehr eine Jahreskilometerleistung von ca. 5,5 Mio. Nutzwagen-Kilometer.

In den o.g. 51 Linienkonzessionen sind 10 Gemeinschaftskonzessionen mit unterschiedlichen Verkehrsunternehmen enthalten.

2.2 Linienverzeichnis

Die folgenden Tabellen beinhalten eine Auflistung des zu vergebenden betriebsgeführten Fahrplanangebotes mit jeweiliger Konzessionslaufzeit und Streckenlänge (Stand: 01.07.2017). Derzeit sind die nachfolgenden Konzessionen der Verkehrsgesellschaft Ennepe-Ruhr mbH (nachfolgend VER) erteilt:

TAGESLINIEN (Linienverkehr nach §42 PBefG)

Linie	Linienführung		Ø Streckenlänge (in Km)	Gen. Behörde Bzrg. Arnsberg AZ 25.16-1-54.37	Konzession gültig bis	überwiegend eingesetzter Fahrzeugtyp
SB38	Ennepetal Bus-Bf.	Wetter Bf.	14,792	26.03.2012	31.08.2020	Standardbus
330	Hattingen Mitte	Niedersprockhövel Kirche	15,864	27.10.2009	15.06.2018	Standardbus
331	Hattingen Mitte	Velbert-Nierenhof	9,735	03.05.2012	31.07.2020	Standardbus
371	Witten Hauptbahnhof	Dortmund-Oespel	13,291	08.12.2011	09.10.2017	Standardbus
373	Witten Holzkamp Gesamtschule	Witten-Stockumer Bruch	11,870	11.05.2017	30.06.2019	Standardbus
550	Breckerfeld Heider Kopf	Schwelm Bf.	23,815	22.05.2014	30.06.2019	Standardbus
551	Ennepetal-Voerde	Sprockhövel-Hiddinghausen Wdschl.	21,245	11.05.2017	06.01.2019	Gelenkbus
552	Gevelsberg Rathaus	Wetter-Loh	12,592	12.06.2012	08.07.2020	Standardbus
553	Hagen-Westerbauer Bf.	Herdecke-Herrentisch	21,564	18.11.2015	31.08.2018	Standardbus
555	Hagen-Westerbauer Bf.	Herdecke-Herrentisch	20,084	11.05.2017	30.06.2019	Standardbus
556	Gevelsberg-Knapp	Schwelm Blücherstraße	16,256	11.04.2014	30.06.2019	Standardbus
557	Niedersprockhövel Kirche	Wuppertal Dieselsstraße Schleife	25,885	03.05.2012	31.05.2020	Standardbus
558	Niedersprockhövel Kirche	Hattingen Schulzentrum	18,238	06.05.2010	18.06.2018	Standardbus
559	Niedersprockhövel Kirche	Hattingen Mitte	21,999	04.05.2017	30.06.2019	Standardbus
560	Ennepetal Bus-Bf.	Ennepetal-Rüggeberg	13,417	25.11.2013	06.01.2019	Standardbus
561	Ennepetal Bus-Bf.	Ennepetal-Rüggeberg	6,107	18.11.2010	06.01.2019	Standardbus
562	Ennepetal Bus-Bf.	Ennepetal Kämpershausweg	3,084	09.01.2015	30.06.2019	Standardbus
563	Ennepetal Bus-Bf.	Gevelsberg Elsternstraße	7,235	11.04.2014	30.06.2019	Standardbus*
564	Herdecke-Schanze	Herdecke Mühlenstraße	11,405	10.05.2017	30.06.2019	Standardbus
565	Schwelm Bf.	Ennepetal-Schlagbaum	7,432	11.04.2014	30.06.2019	Standardbus
566	Schwelm-Göckinghof	Ennepetal-Oelkinghausen	7,753	26.03.2012	31.05.2020	Standardbus*
568	Schwelm Realschule	Schwelm Realschule	8,960	15.01.2016	30.06.2019	Standardbus
570	Breckerfeld Schule	Ennepetal-Burg	15,572	15.01.2016	30.06.2019	Standardbus
571	Breckerfeld Schule	Breckerfeld-Kalthausen	14,661	15.01.2016	30.06.2019	Standardbus
572	Ennepetal-Altvoerde, Brinker Straße	Ennepetal Heinrich-Heine-Str.	3,520	17.08.2015	30.06.2019	Standardbus
573	Breckerfeld	Ennepetal-Büttenberg	24,275	17.08.2015	30.06.2019	Gelenkbus
574	Ennepetal-Oberbauer	Ennepetal Schule Harkort	12,781	15.11.2010	06.01.2019	Standardbus
575	Hagen-Westerbauer Bf.	Ennepetal Bus-Bf.	10,588	25.11.2013	06.01.2020	Gelenkbus
576	Ennepetal-Friedfeld	Ennepetal Realschule	22,662	24.06.2010	30.11.2018	Standardbus
577	Ennepetal Weißstraße	Ennepetal Schule Rüggeberg	11,372	26.03.2012	14.06.2020	Standardbus
578	Ennepetal Schule Rüggeberg	Ennepetal Schule Harkort	5,605	10.05.2017	31.05.2020	Standardbus
579	Ennepetal-Friedfeld	Ennepetal Bus-Bf.	21,834	10.05.2017	06.01.2019	Standardbus
581	Herdecke Friedr.-Harkort-Gymn.	Herdecke-Wittbräucke Bf.	10,351	15.11.2010	06.01.2019	Standardbus
582	Herdecke Friedr.-Harkort-Gymn.	Herdecke-Nacken	2,495	16.11.2010	06.01.2019	Standardbus
583	Sprockhövel-Haßlinghausen	Wuppertal Birkenhof	20,417	18.03.2014	30.06.2019	Standardbus
584	Sprockhövel-Haßlinghausen	Wetter-Esborn Kreuzweg	27,968	18.11.2015	30.11.2019	Gelenkbus
585	Gevelsberg-Silschede Mitte	Wetter Bf.	8,579	16.11.2010	06.01.2019	Standardbus
586	Schwelm Blücherplatz	Schwelm Papierfabrik	11,809	01.07.2015	30.06.2019	Standardbus

* zum Einsatz kommen zurzeit CITARO K

GEMEINSCHAFTSKONZESSIONEN (Linienverkehr nach §42 PBefG)

Linie	Linienführung		Ø Streckenlänge (in Km)	Gen. Behörde Bzrg. Arnsberg AZ 25.16-1-54.37	Konzession gültig bis	überwiegend eingesetzter Fahrzeugtyp
141	Hattingen-Welper Markt	Essen-Heisingen Baldeneysee	33,595	18.05.2017	30.06.2019	Standardbus
332	Wuppertal-Barmen Bf.	Hattingen Mitte	37,179	27.08.2010 ¹	30.09.2018	Standardbus
511	Ennepetal Bus-Bf.	Hagen Stadtmitte	15,465	26.08.2015	30.06.2019	Gelenkbus
523	Hagen-Dahl Ribbertstraße	Breckerfeld Bus-Bf.	12,345	23.03.2016	30.06.2019	Standardbus
529	Breckerfeld Bus-Bf.	Hagen-Haspe Zentrum	16,547	11.12.2013	30.06.2019	Standardbus
608	Ennepetal Bus-Bf.	Wuppertal-Barmen Bf.	16,198	09.11.2016	30.06.2019	Standardbus
647	Wuppertal Hbf.	Hattingen Mitte	24,790	04.12.2015 ²	31.10.2018	Gelenkbus
NE4	Sprockhövel-Haßlinghausen	Bochum Hbf.	31,810	25.02.2015	30.06.2019	Gelenkbus
SB37	Ennepetal Bus-Bf.	Bochum Hbf.	38,547	25.10.2013	30.06.2019	Gelenkbus
SB67	Wuppertal Hbf.	Bochum Ruhr-Universität	39,575	17.07.2014 ³	09.10.2018	Standardbus

¹ = AZ 25.16-51-03/50 (Bzrg. Düsseldorf)
² = AZ 25.16-51-03/43 (Bzrg. Düsseldorf) Die Linie wird über den so genannten Naturalausgleich abgewickelt; die Leistungserbringung erfolgt durch die WSW mobil GmbH.
³ = AZ 25.16-51-68/06 (Bzrg. Düsseldorf)

TAXIBUS (TB) (Linienverkehr nach §42 PBefG)

Linie	Linienführung		Km	Gen. Behörde Bzrg. Arnsberg AZ 25.16-1-54.37	Konzession gültig bis	Fahrzeugtyp
TB560	Ennepetal Bus-Bf.	Ennepetal-Schlagbaum		29.05.2015	30.06.2019	Taxi/Bedarfsverkehr
TB52	Gevelsberg Rathaus	Gevelsberg-Silschede		25.08.2016	30.06.2019	Taxi/Bedarfsverkehr

ANRUFSAMMELTAXI (AST) (Linienverkehr nach §42 PBefG)

Linie	Linienführung		Km	Gen. Behörde Bzrg. Arnsberg AZ 25.16-1-54.37	Konzession gültig bis	Fahrzeugtyp
AST	Herdecke-Ahlenberg	Herdecke		19.11.2010	09.01.2019	Taxi/Bedarfsverkehr

Alle Liniengenehmigungen, die eine längere Laufzeit als den 30.06.2019 haben, werden zum 30.06.2019 widerrufen und gleichzeitig neu beantragt.

Neben dem Leistungsangebot, das sich aus den gesamten Konzessionen und den aktuellen Fahrplänen ergibt, hat der Betreiber Mehrleistungen aufgrund von Umleitungen, Sonderverkehren und Angebotserweiterungen bei Veranstaltungen (z.B. Gevelsberger Kirmes, Herdecker Maiwoche) zu erbringen.

In den einzelnen Fahrplänen (Stand: Juli 2017) der o.a. Linien ([hier klicken](#)) sind das Leistungsangebot und damit die Vorgaben der Nahverkehrspläne hinsichtlich Haltestellen, Bedienungshäufigkeit und Bedienungszeitraum im Detail beschrieben. Die aus der Fahrplanstruktur abzuleitende Anschlussystematik an allen wichtigen Verknüpfungspunkten (auch zwischen Bus und Schiene) sowie die Abstimmung der Fahrplantakte von über längere Streckenabschnitte sich ergänzenden Linien sind Bestandteil der Leistungsanforderungen. Die konkreten Linienführungen sind dem Liniennetzplan ([hier klicken](#)) zu entnehmen.

2.3 ÖPNV-Zielnetz 2020

Im Dezember 2016 hat der Kreistag die 3. Fortschreibung des Nahverkehrsplans (NVP) für den Ennepe-Ruhr-Kreis beschlossen. Die Planerarbeitung basierte dabei auf den folgenden Zielsetzungen:

- Anpassung des ÖPNV-Angebotes an die geänderten Mobilitätsbedürfnisse der Bevölkerung,
- Berücksichtigung von geänderten Siedlungs- und Verkehrsstrukturen,
- Sicherung eines attraktiven und bedarfsgerechten ÖPNV-Angebotes,
- Verbesserung der Wirtschaftlichkeit,
- Erhöhung der Qualität der Leistungserbringung.

Aufgrund der o.g. Zielvorgaben wurde ein Maßnahmenkonzept für das ÖPNV-Leistungsangebot im Ennepe-Ruhr-Kreis erarbeitet. Alle Linien sind im sogenannten Zielnetz 2020 zusammengefasst worden. Das Konzept umfasst sowohl Linien im Status quo (Linien, die von ihrer Struktur nicht verändert werden) als auch Verbindungen, die lt. Beschluss des NVP umstrukturiert werden sollen.

Darüber hinaus enthält das Zielnetz Prüfaufträge, über deren Umsetzung noch nicht endgültig entschieden worden ist.

Die Umsetzung des Maßnahmenkonzeptes soll zeitlich gestaffelt erfolgen. Unterschieden wird dabei in drei Kategorien:

1. Maßnahmen, die der Anpassung an den neuen S-Bahn-Takt dienen (Dezember 2019)
2. Maßnahmen im Zusammenhang mit der Inbetriebnahme der neugeführten Straßenbahnlinie zwischen Witten und Bochum (voraussichtlich 2019)
3. Sonstige Maßnahmen *

*Erste Maßnahmen des Angebotskonzeptes sind zum Fahrplanwechsel Juni 2017 umgesetzt worden.

Bei den folgenden KOM-Linien (vgl. Kapitel 2.2) sind im Zeitraum zwischen Januar 2018 und Dezember 2019 lt. Beschluss der 3. Fortschreibung des NVP die nachstehenden Veränderungen im Leistungsangebot vorgesehen:

2.3.1 Veränderungen des Leistungsangebots

Schnellbus

Linie SB37

Maßnahme

- Einrichtung eines 30-Minuten-Takts zwischen Sprockhövel-Haßlinghausen und Hattingen Mitte in der HVZ und NVZ am Verkehrstag Montag – Freitag,

- Verlängerung der Verstärkerfahrten in der HVZ von Hattingen Mitte → Bochum Hbf.,
- Auflassen des Streckenabschnitts zwischen Ennepetal Bus-Bf. und Sprockhövel-Haßlinghausen in der SVZ,
- Umlaufverknüpfung der Kurzläufer in Sprockhövel-Haßlinghausen mit der Linie 557 in und aus Richtung Schwelm

Umsetzung

- Januar 2018, mit Ausnahme der Verdichtung zwischen Hattingen und Bochum (► Dezember 2019)

Linie SB38

Maßnahme

- Verlängerung des Bedienungszeitraums zwischen Ennepetal Bus-Bf. und Wetter Bf. In der NVZ am Verkehrstag Samstag bis ca. 18:00 Uhr,
- zusätzliche Bedienung des Streckenabschnitts Wetter Bf. ↔ Gevelsberg-Silschede Mitte in der SVZ (► Fahrten gehen über auf die Linie 552 in und aus Richtung Gevelsberg Mitte).

Umsetzung

- Januar 2018

Stadtlinie

Linie 141

Maßnahme

- Aufgabe des Streckenabschnitts Hattingen Mitte ↔ Hattingen-Welper Markt,
- Verlängerung des 30-Minuten-Takts zwischen Hattingen und Essen am Verkehrstag Samstag bis ca. 20:00 Uhr,
- Einrichtung von zusätzlichen Fahrten im Spätverkehr an den Verkehrstagen Freitag, Samstag sowie vor Wochenfeiertagen,
- stringente Linienführung zwischen Hattingen-Niederwenigern und Essen-Kupferdreh über Essen-Byfang.

Umsetzung

- Juni 2018

Linie 330

Maßnahme

- Übernahme der Bedienung des Streckenabschnitts zwischen Niedersprockhövel Kirche, Obersprockhövel und Haßlinghausen Bus-Bf. von der Linie 557 in der HVZ und NVZ (Verkehrstag Montag – Freitag, Samstag: 120-Minuten-Takt),
- Verkehrsangebot entfällt an Sonn- und Feiertagen.

Umsetzung

- Januar 2018
-

Linie 331

Maßnahme

- Einrichtung eines durchgehenden 120-Minuten-Takts zwischen Hattingen Mitte und Velbert-Nierenhof Bus-Bf. in der HVZ und NVZ an den Verkehrstagen Montag – Freitag und Samstag.

Umsetzung

- Januar 2018
-

Linie 371

Maßnahme

- Umstellung des Takts zwischen Witten Hbf. und Dortmund-Oespel (30-Minuten-Takt) in der HVZ und NVZ am Verkehrstag Montag – Freitag in Anlehnung an die Neuordnung im SPNV,
- Einrichtung von Verstärkerfahrten in der HVZ zwischen Witten Hbf. und Witten-Stockum am Verkehrstag Montag – Freitag (► 15-Minuten-Takt zwischen Witten Zentrum und Stockum),
- Einrichtung von 2 Direktverbindungen zwischen Witten Hbf., der Universität Dortmund und dem Technologiepark während der Vorlesungszeiträume.

Umsetzung

- Dezember 2019

Linie 552

Maßnahme

- Einstellung der Kurzläufer zwischen der Gevelsberger Innenstadt und dem Wohngebiet An der Maus am Verkehrstag Montag – Freitag,
- Anbindung der Haltestelle „Silschede Mitte“ bei sämtlichen Fahrten in Fahrtrichtung Wetter,
- Auflassen des Streckenabschnitts Gevelsberg-Silschede Mitte ↔ Wetter-Loh in der SVZ (► Fahrten werden ab Silschede weiter als Linie SB38 in Richtung Witten/Hattingen geführt).

Umsetzung

- Januar 2018

Linie 557

Maßnahme

- Aufgabe der Bedienung des Streckenabschnitts zwischen Sprockhövel-Haßlinghausen und Niedersprockhövel Kirche (► Erschließung wird von der Linie 330 übernommen),
- Einstellung der Erschließung des Gewerbegebiets Graslake (Streckenabschnitt Wuppertal Dieselstr. Schleife ↔ Schwelm Blücherstraße) mangels Nutzung,
- Einrichtung eines durchgängigen 60-Minuten-Takts (Verkehrstage Montag – Freitag, Samstag, Sonntag) zwischen Schwelm und Sprockhövel-Haßlinghausen,
- (möglicherweise) Überprüfung der Linienführung Schwelm West (Erschließung Ochsenkamp),
- teilweise Umlaufverknüpfung in Sprockhövel-Haßlinghausen mit den Kurzläufern der Linie SB37 in und aus Richtung Hattingen.

Umsetzung

- Januar 2018

Linie 558

Maßnahme

- Aufgabe des Linienwegs zwischen Hattingen Mitte, dem Gewerbe- und Landschaftspark und dem Schulzentrum Holthausen (► Übernahme Bedienung Henrichshüttengelände durch Linie NEU1).

Umsetzung

- Juni 2018

Linie NEU1

Maßnahme

- Einrichtung einer neuen Ringlinie im Zweirichtungsverkehr von Hattingen Mitte über den Gewerbe- und Landschaftspark sowie den Ortsteil Welper zurück in die Innenstadt am Verkehrstag Montag – Freitag (HVZ, NVZ).

Umsetzung

- Juni 2018
-

Linie 560

Maßnahme

- Auflassen des Streckenabschnitts Ennepetal Egerstraße ↔ Schwelm Helios Klinikum; Verlagerung der Fahrten stattdessen in das Gebiet Oelkinghausen West (Ausweitung der ÖPNV-Erschließung im Industriegebiet).

Umsetzung

- Juni 2018
-

nachrichtlich Linie 647 (Betreiber: WSWmobil)

Maßnahme

- Umstellung auf einen 30-Minuten-Takt zwischen Hattingen und Velbert mit der Umsetzung des S-Bahn-Konzepts am Verkehrstag Montag – Freitag (Fahrplan 2016: 20-/40-Minuten-Takt).

Umsetzung

- Dezember 2019

NachtExpress

Linie NE4

Maßnahme

- Verlängerung aller Fahrten von Sprockhövel-Haßlinghausen über Schwelm-Linderhausen nach Schwelm Bf.,
- Übernahme von zusätzlichen Erschließungsfunktionen im Stadtgebiet von Schwelm (evtl. Anbindung der Ortsteile Möllenkotten und Winterberg),
- Verlagerung des Linienwegs zwischen Hattingen und Sprockhövel von Bredenscheid nach Holthausen.

Umsetzung

- Januar 2018
-

Linie NE neu

Maßnahme

- Einrichtung einer neuen NachtExpress-Verbindung zwischen Gevelsberg und Ennepetal an den Verkehrstagen Freitag, Samstag und vor Wochenfeiertagen.

Umsetzung

- Januar 2018

Die im Rahmen des NVP auf den o.g. Linien beschlossenen Maßnahmen zur Gestaltung des Leistungsangebots (Zielnetz 2020) beinhalten (einschließlich der bereits zum Fahrplanwechsel Juni 2017 umgesetzten Leistungsänderungen) netto im Verkehrsgebiet des Ennepe-Ruhr-Kreises eine minimale Leistungsreduzierung (< 8.000 Nutzwagen-Kilometer/Jahr) gegenüber dem Status quo (Planungsstand: April 2017).

2.3.2 Prüfaufträge

Im Rahmen der weiteren Bearbeitung zur Fortschreibung des NVP sind vom Aufgabenträger Ennepe-Ruhr-Kreis für einzelne Linien Prüfaufträge bezogen auf das Leistungsangebot definiert worden. Diese haben sich aus Hinweisen im durchgeführten Beteiligungsverfahren bzw. aus noch nicht endgültig abgeschlossenen Abstimmungen mit benachbarten Aufgabenträgern ergeben. Es handelt sich dabei um die folgenden Maßnahmen:

Schnellbus

Linie SB67

Maßnahme

- Verlängerung des Bedienungszeitraums zwischen Wuppertal Hbf. und Niedersprockhövel Kirche an den Verkehrstagen Montag – Freitag (→ ca. 21:00 Uhr) und Samstag (→ ca. 19:00 Uhr).

Stadtlinie

Linie 332

Maßnahme

- Führung der Buslinie zwischen Niedersprockhövel Kirche und Hattingen-Bredenscheid in der SVZ über Gedulderweg und Hackstückstraße.

Linie 556

Maßnahme

- Verlängerung der Buslinie vom heutigen Endpunkt Gevelsberg-Knapp bis nach Hagen-Westerbauer,
- Auflassung des Streckenabschnitts Schwelm Bf. ↔ Schwelm Blücherstraße.

Linie 565

Maßnahme

- Prüfung einer Durchbindung der Linie von Ennepetal-Schlagbaum bis nach Radevormwald in Kombination mit der OVAG-Linie 339.

NachtExpress

Linie NE neu

Maßnahme

- Durchführung einer Potenzialabschätzung für die Einrichtung einer neuen NE-Linie im nördlichen Kreisgebiet (Witten → Wetter → Herdecke).

Der Aufgabenträger Ennepe-Ruhr-Kreis behält sich, nach Abschluss der Detailprüfungen, vor, die Umsetzung der o.g. Maßnahmen nicht bzw. nur in Teilen vorzunehmen.

2.4 Vergabe von Subunternehmerleistungen

Die Vergabe von Unteraufträgen ist auf einen Anteil von 33% der betrauten öffentlichen Verkehrsleistungen, gemessen an dem Wert des Verkehrsdienstes (Art. 2 lit. k VO 1370/2007 hier Auftragswert), zu beschränken. Weitergehende Beschränkungen des Betreibers hinsichtlich der Subunternehmervergabe bleiben unberührt.

Der Betreiber hat dafür Sorge zu tragen, dass die Vorgaben dieser Leistungsbeschreibung auch von einem gegebenenfalls seitens des Betreibers beauftragten Subunternehmer eingehalten werden.

2.5 Tarifvorgaben

Der Betreiber hat bei der Erbringung der öffentlichen Personenverkehrsdienste auf den einbezogenen Linien ausschließlich die gültigen Tarife des VRR, VRS und VRL nebst den Übergangstarifen und Sondertarifen (z. B. NRW-Tarif und Westfalentarif) anzuwenden. Des Weiteren sind die jeweils geltenden allgemeinen Beförderungsbedingungen, tariflichen Qualitätsstandards und Richtlinien des VRR (<http://www.vrr.de/de/vrr/verbund/satzungen/index.html>) einzuhalten. Notwendig sind in diesem Zusammenhang eine Unterzeichnung des VRR- Grundvertrags sowie eine Teilnahme an der Einnahmenaufteilung im VRR.

2.6 Allgemeine Anforderungen an das Fahrpersonal und Qualifizierungsmaßnahmen

Das Fahrpersonal muss über sichere deutsche Sprachkenntnisse in Wort und Schrift, die die erforderliche Kommunikation mit der Leitstelle und den Kunden gewährleisten, sowie die zur Erfüllung der Serviceaufgaben notwendigen Tarif-, Fahrplan-, Netz- und Ortskenntnisse verfügen. Der Besitz des Führerscheins der Klasse D, einer gültigen Erlaubnis zur Fahrgastbeförderung sowie die notwendigen Nachweise nach dem Berufskraftfahrer-Qualifikations-Gesetz (BKrFQG) sind Pflicht. Die Aufsichtskräfte (Verkehrsmeister/Disponenten) des Betreibers sind gegenüber dem Fahrpersonal weisungsberechtigt, sofern es sich um die betrieblichen Belange des Fahrbetriebes handelt. Die Einhaltung der Dienst-anweisungen für den Fahrdienst mit Bussen (DF Bus) sowie der Verordnung über den Betrieb von Kraftfahrunternehmen im Personenverkehr (BOKraft) und die durchgeführten Überwachungsmaßnahmen sind zu dokumentieren. Der Betreiber nutzt hierfür seine Aufsichtskräfte, die alle Überwachungen (mindestens zwei pro Jahr und Fahrer) durchführen und Fehlverhalten umgehend sanktionieren. Durch regelmäßige Fahrerschulungen und Unterweisungen und Schulungen zum BIUS (berufsbezogenes Interventions- und Sicherheitstraining) ist sicherzustellen, dass sowohl die betrieblichen Aspekte, wie Kenntnis der Fahrzeug- und Vertriebstechnik, Sicherheitsfragen, Arbeitssicherheit, Ortskenntnisse und allgemeines Verhalten im Straßenverkehr, aber auch die Belange der Kundeninformation und das Verhalten insbesondere gegenüber schwächeren Fahrgästen, wie z. B. Kindern, mobilitätseingeschränkten Personen usw., ständig geübt und bewusst gemacht werden. Die Ausbildungsinhalte werden von speziell ausgebildeten, zertifizierten Moderato-

ren/Trainern des Unternehmens vermittelt. Die Schulungsräume und ihre technische Ausstattung müssen den heute geltenden Anforderungen an Aus- und Weiterbildungseinrichtungen Rechnung tragen.

Besondere Anforderungen an das Fahrpersonal sind:

- Kenntnisse des aktuellen Liniennetzes und Leistungsangebotes bezogen auf das Einsatzgebiet,
- Kenntnisse der Beförderungs- und Tarifbestimmungen sowie der Fahrpreise, Fahrausweisarten, deren Gültigkeit und Entwertungsmerkmale,
- kompetenter Verkauf der richtigen Tickets,
- eine ökonomische und vorausschauende Fahrweise,
- kundenorientiertes Verhalten, welches sich durch freundliches, kompetentes und hilfsbereites Auftreten sowie durch richtige und zielgerichtete Auskünfte gegenüber dem Kunden bemerkbar macht,
- Durchsagen im Fahrzeug von Haltestellen oder Sonderinformationen bei Betriebsstörungen,
- Förderung eines geordneten Betriebsablaufes durch pünktlichen Dienstbeginn und pünktliche Ausfahrten,
- Tragen von Dienstkleidung und ein gepflegtes Erscheinungsbild,
- Beachtung des vorgegebenen Fahrplans: Verfrühte Abfahrten von Haltestellen sind unzulässig; Anschlüsse an definierten Anschlusspunkten sind einzuhalten, wobei die Mitteilung des Rechnergesteuerten Betriebsleitsystems (RBL) und die Anweisungen der Leitstelle zu berücksichtigen sind,
- die unverzügliche Weiterleitung von zur Kenntnis genommenen Störungen im Fahrbetrieb und an Anlagen des Betreibers sowie die unverzügliche Mitteilung an die Leitstelle, wenn auf Grund von Kapazitätsengpässen an Haltestellen Kunden nicht befördert werden können,
- die Unterstützung der Arbeit des Zählpersonals und der Fahrausweisprüfer,
- die Unterstützung sämtlicher Angebote und Aktivitäten des Betreibers (wie z. B. zur Anschlussgarantie),
- die ordnungsgemäße Abrechnung der Fahrgeldeinnahmen,
- das geschulte Verhalten bei Extremereignissen (z. B. Fahrzeugbrand, Übergriffe im Fahrzeug etc.).

Fahrer der zum Einsatz kommenden Auftragsunternehmen unterliegen den gleichen Pflichten wie das eigene Personal des Betreibers (mit Ausnahme der Dienstkleidungspflicht).

Maßnahmen seitens des Betreibers für das Fahrpersonal

Die medizinische Betreuung des Fahrpersonals ist durch einen Betriebsarzt sicherzustellen. Die Mitarbeiter sind über das betriebliche Eingliederungs- und Gesundheitsmanagement zu begleiten. In diesem Rahmen werden u. a. Vorsorgeuntersuchungen, Fitnessprogramme und Reha-Maßnahmen angeboten. Mit Mitarbeitern, die auffällige Arbeitsunfähigkeitszeiten aufweisen, sind Krankengespräche zu führen.

Aus Sicherheitsgründen wird vom Aufgabenträger Ennepe-Ruhr-Kreis verlangt, dass ausschließlich geeignetes Fahrpersonal zum Einsatz kommt. Dem Fahrpersonal ist für seine verantwortungsvolle Tätigkeit bei der Lenkung und Überwachung der Fahrzeuge und der Beobachtung des Fahrgastwechsels ein funktionsgerechter Arbeitsplatz bereitzustellen. Um den Fahrerarbeitsplatz weiter optimieren zu können, fließen neben den neuesten arbeitsmedizinischen Erkenntnissen auch die Anregungen des Fahrpersonals ein. Diese werden im Rahmen der regelmäßig stattfindenden Unterweisungen abgefragt.

Im Rahmen der Dienstplangestaltung hat der Betreiber dafür Sorge zu tragen, dass die gesetzlich vorgeschriebenen Lenk- und Ruhezeiten eingehalten werden.

2.7 Qualitätskriterien und Messungen

Der Ennepe-Ruhr-Kreis führt ein Qualitätsmanagementsystem auf Basis der „Empfehlung für ein Qualitätsmanagementsystem im kommunalen ÖPNV im Verkehrsverbund Rhein-Ruhr“ ein (<http://zvis.vrr.de/bi/vo0050.asp?kvonr=717>). Bei Abschluss einer entsprechenden Qualitätsvereinbarung zwischen dem Betreiber und dem Ennepe-Ruhr-Kreis werden die darin enthaltenden Vorgaben Teil der betrauten Leistung und sind von dem Betreiber zu beachten.

Die Ergebnisse werden für jede Linie dargestellt. Ziel ist es, einen kreisweiten unternehmensübergreifenden Qualitätsbericht zu erhalten.

Für das Qualitätsmanagementsystem im Ennepe-Ruhr-Kreis sollen die Verfahren *Direkte Leistungsmessung und Kundenzufriedenheitsmessung* mit den Kriterien Verfügbarkeit, Pünktlichkeit, Anschlüsse, Personal, Ausstattung, Information und Sicherheit genutzt werden. Mit der Messung der Kundenzufriedenheit sollen auch Themen wie Qualität von Bussen oder Dienstleistungen integriert werden, sodass ein drittes mögliches Messverfahren über Testkunden nicht zusätzlich erforderlich ist.

Die Abstimmung zwischen Ennepe-Ruhr-Kreis und dem Betreiber erfolgt zweimal pro Jahr. Je nach Termin sind unterschiedliche Schwerpunkte vorgesehen.

Für den Fall, dass der Aufgabenträger wiederholt schwerwiegende Abweichungen von den festgelegten Qualitätsvorgaben feststellt, behält er sich vor, ein Pönalesystem einzuführen (siehe Anhang).

Anlage 1: Definition Infrastrukturvorhaltung und Infrastrukturbereiche

Der Betreiber hat für die Wartung, Instandhaltung und die Erbringung der Verkehrsleistung Betriebshofanlagen, Werkstattgebäude sowie damit verbundene Sicherheits- und Navigationssysteme und Fahrweganlagen vorzuhalten.

Der Betreiber hat zu gewährleisten, dass der Betrieb des Unternehmens sowie die Ausrüstung und Beschaffenheit der Anlagen den besonderen Anforderungen genügen muss, die sich aus dem Vertrauen in eine sichere und ordnungsgemäße Beförderung ergeben. Der Betreiber hat die gesetzlichen Vorgaben, insbesondere Regelungen aus dem Personenbeförderungsgesetz (PBefG) und der Verordnung BOKraft, einzuhalten.

Zur Sicherstellung der ordnungsgemäßen Betriebsabläufe sind ein Betriebsleiter (mit entsprechender Vertretungsregelung) und ein Verkehrsleiter mit der gesetzlich geforderten Qualifikation einzusetzen.

Aufgrund der strategischen Bedeutung des Betreibers als Verkehrsunternehmen für die Personenbeförderung ist die Teilnahme an Krisenstäben als ereignisspezifisches Mitglied (EMS) erforderlich.

Für die Änderung von Anlagen, wie z. B. Rückbau und Stilllegung, sind die vorgesehenen Verwaltungsverfahren einzuhalten.

Änderungen, die Auswirkungen auf die betraute Qualität oder die Erfüllung von Vorgaben der Nahverkehrspläne des Aufgabenträgers Ennepe-Ruhr-Kreis oder der mitbedienten Aufgabenträger haben, bedürfen der Zustimmung des jeweiligen Aufgabenträgers.

Der Betreiber hat dafür Sorge zu tragen, dass sich die Betriebsanlagen stets in ordnungsgemäßem Zustand befinden. Bei den hierzu notwendigen Maßnahmen (Instandhaltungen, Erneuerungen etc.) sind die gesetzlichen Vorgaben einzuhalten. Für Personen, die angrenzende öffentliche Wege oder Einrichtungen benutzen, sind Sicherungsmaßnahmen gegen Gefahren zu ergreifen, die von den zuvor genannten Betriebsanlagen ausgehen; ausgenommen sind Haltestellen. Dem Betreiber obliegen insbesondere der Reinigungs- sowie der Winterdienst (inkl. der Pflege des Grün-/Baumbestands und die Unkrautbeseitigung an den Betriebsanlagen.)

Zum 31.12.2016 wurden von dem bisherigen Betreiber 1.235 Bushaltestellen angefahren und 1.087 Bushaltestellen vorgehalten. An diesen Bushaltestellen befinden sich insgesamt 425

Wartehallen, wovon sich 132 im Eigentum des bisherigen Betreibers¹, 293 im Eigentum von Werbefirmen (z. B. Ströer Deutsche Städte Medien GmbH) und verschiedener Bauasträger (Landesbetrieb-Straßenbau-NRW, Städten, Kommunen etc.) befinden. Die Ausgestaltung der Haltestellen hat sich nach der „Richtlinie zu Haltestellenausstattung im VRR“ (<http://www.vrr.de/de/vrr/verbund/satzungen/index.html>) sowie nach den Vorgaben der Nahverkehrspläne des Ennepe-Ruhr-Kreises und der mitbedienten Aufgabenträger zu richten.

Haltestellen

Je nach Funktion, Frequentierung und Platz werden verschiedene Anforderungen an die Ausstattungselemente der Haltestellen gestellt. Zu den Mindestanforderungen jeder Haltestelle zählen:

- Haltestellenmast oder -stele mit Namen und Liniennummer
- Fahrplaninformationen
- Tarifinformationen und
- telefonische Ansprechpartner.

Darüber hinaus sind an stark frequentierten Haltestellen zusätzlich

- Dynamische Fahrgastanzeigen (DFI) mit Ist-Abfahrtszeiten an Verkehrsknotenpunkten,
- Wind- und Wetterschutzeinrichtungen und
- Sitzgelegenheiten

vom Betreiber vorzuhalten.

Auch die besonderen Anforderungen unterschiedlicher Kundengruppen, wie z. B.

- transparente, gut einsehbare und hell beleuchtete Gestaltung,
- blendfreie und gut lesbare Schrift für Sehbehinderte und
- Sitzgelegenheiten für Gehbehinderte und ältere Menschen,

sind bei der Errichtung und Wartung bzw. Instandhaltung zu berücksichtigen.

Die betreibereigenen Haltestellen und Wartehallen sind grundsätzlich mindestens einmal pro Jahr zu inspizieren. Schäden, die die Sicherheit gefährden, sowie grobe Verunreinigungen sind umgehend zu beseitigen.

Für die übrigen Schäden erfolgt die Instandhaltung durch die zuständige Fachabteilung bei dem zukünftigen Betreiber. Die betreibereigenen Wartehallen werden ½ jährlich gereinigt. Für die Reparaturen der betreibereigenen Haltestellen und Wartehallen sind geeignetes Fachpersonal, vollumfänglich ausgestattete Servicefahrzeuge in ausreichender Anzahl und entsprechendes Instandhaltungsmaterial vorzuhalten.

Der Betreiber hat eine Datenbank der eigenen Haltestellen und Wartehallen mit allen notwendigen Informationen zur Ausstattung zu unterhalten.

¹Die Haltestellen sind an dieser Stelle weiter zu betreiben. Entweder die Haltestellen werden von dem vorherigen Betreiber zum Verkehrswert erworben oder abgerissen und neu errichtet.

Ferner hat der Betreiber die Einhaltung der Anforderungen, die sich aus dem Vertrauen in eine sichere und ordnungsgemäße Beförderung ergeben, einzuhalten.

Betriebsleitstelle und mobile Betriebslenkung

Zur Überwachung des Betriebsablaufs der Busse hat der Betreiber eine rechnergesteuerte Leitstelle, die täglich 24 Stunden besetzt ist, vorzuhalten. Von dort wird das gesamte Busnetz kontinuierlich überwacht. Im Störfall entscheidet das Aufsichtspersonal über geeignete Maßnahmen, um die Nachteile für die Fahrgäste so gering wie möglich zu halten. Alle Vorfälle, die ein außergewöhnliches Betriebsereignis darstellen, sind im Leitstellenbericht gerichtsfest zu dokumentieren. Kernstück der Leitstelle ist das rechnergesteuerte Betriebsleitsystem (Intermodal Transport Control System, ITCS). Zum ITCS gehört auch die technische Ausstattung der Busse, damit diese über das Ortungssystem jederzeit ihre aktuelle Position an den Zentralrechner melden können. Beim Einsatz von Auftragsunternehmern ist sicherzustellen, dass die Fahrzeuge den gleichen technischen Ausstattungsstandard zur Kommunikation aufweisen.

Das ITCS liefert ferner Basisdaten für die Angebots- und Fahrplanung (Fahrzeiten, Anschlüsse, Fahrgastzahlen) sowie Qualitätskontrollen (Pünktlichkeit, Anschlusssicherung).

Im Rahmen des Sicherheitskonzeptes überwacht die Betriebsleitstelle zudem:

- die Sicherheitslagen in den Fahrzeugen und
- die Sicherheit bezüglich der betrieblichen Anlagen.

In diesem Zusammenhang besteht die Notwendigkeit, dass sich die Betriebsleitstelle bei sicherheitsrelevanten Vorkommnissen auf die Videoanlagen in den Bussen aufschalten kann. Danach sind im Rahmen des Sicherheitskonzeptes klar definierte Maßnahmen zu ergreifen.

Neben der stationären Betriebsleitstelle ist auch eine mobile Betriebslenkung während der Betriebszeit vorzuhalten, die im größeren Störfall grundsätzlich innerhalb einer Stunde vor Ort lenkend in das Verkehrsgeschehen eingreifen kann und auch im Rahmen der Unfallaufnahme tätig wird. Bei Bedarf ist ein Reservefahrzeug vom Betriebshof aus einzusetzen, um Störungen zu überbrücken und die Einhaltung der Fahrpläne zu gewährleisten. Für einen sicheren und ordnungsgemäßen Betriebsablauf hat der Betreiber Aufsichtskräfte in angemessener Anzahl vorzuhalten. Das Aufsichtspersonal ergreift im Störfall Maßnahmen zur Kundeninformation und organisiert in Absprache mit der Leitstelle erforderliche Umleitungen sowie ggf. Ersatzverkehre.

Betriebshofanlagen und Werkstätten

Um den ordnungsgemäßen Betrieb zu gewährleisten, hat der Betreiber einen Betriebshof und eine Werkstatt in angemessener Größe und mit angemessener Ausstattung vorzuhalten. Der Betriebshof muss mindestens so dimensioniert sein, dass alle erforderlichen Kraftomnibusse sicher abgestellt werden können.

Bemessen an dem aktuellen Leistungsangebot hält der bisherige Betreiber derzeit einen Betriebshof in Ennepetal mit einer Werkstatt zur Instandhaltung (Wartung und Instandsetzung)

und Fahrzeugunterstellhallen vor. Ein vergleichbarer Betriebshof ist auch von dem neuen Betreiber vorzuhalten. Die Lage des Betriebshofes ist so zu wählen, dass ein zeitnaher Einsatz der Busse auch im Störfall gesichert ist. Die Kapazität der Fahrzeugunterstellhallen ist so vorzuhalten, dass sämtliche Omnibusse dort untergestellt werden können. Derzeit können in Ennepetal 108 Solofahrzeuge untergestellt werden. Die Kapazität sinkt in Relation zur Anzahl der Gelenkfahrzeuge, da diese eine größere Abstellfläche benötigen.

Mit Ausnahme der Fahrzeuge von Auftragsunternehmern sind alle Omnibusse extern durch geeignete Systeme mit Druckluft zu versorgen. Hierdurch werden die Betriebszeiten der Motoren deutlich reduziert und eine Minderung der Emissionen und der Lärmbelastung erreicht.

Es sind logistische Einrichtungen auf dem Betriebshof als Rückfallebene in Krisenfällen/-situationen als strategische Versorgungsmöglichkeiten im Rahmen des Krisenmanagements der Kommunen vorzuhalten.

Der Betreiber wird ferner mit der Vorhaltung von angemessenen Sicherheits- und Ortungssystemen betraut. Hierzu gehören neben den bereits beschriebenen Ortungssystemen in der Betriebsleitstelle auch Videoüberwachungsanlagen an den Betriebshöfen, KundenCentern (im Zuge ITCS) und in den Fahrzeugen.

Darüber hinaus hat der Betreiber eine Mindestanzahl von Fahreraufenthaltsräumen (im Bedienungsgebiet: derzeit 1 x VER + 2 x fremd) und eine angemessene Zahl von Toilettenanlagen (im Bedienungsgebiet: derzeit 9 x VER + 12 x fremd) bereit zu stellen und zu pflegen.

Sämtliche Wirtschaftsgüter und Leistungen sind mindestens in mittlerer Art und Güte vorzuhalten bzw. zu erbringen.

Anlage 2: Verbund- und/oder aufgabenträgerbedingte Regie- und Vertriebsaufgaben

Der Betreiber hat über das Mindestmaß hinausgehende verbund- und/oder aufgabenträgerbedingte Regie- und Vertriebsmehrleistungen zu erbringen.

Die diesbezüglichen Leistungen betreffen Planung und Koordination, Marketing und Finanzmanagement sowie Vertrieb zur Erfüllung verbundrelevanter Standards, zu deren Einhaltung der Betreiber aufgrund des Einnahmenaufteilungsvertrages und des Kooperationsvertrages einschließlich der zur Durchführung des Kooperationsvertrages ergangenen Richtlinien des VRR und der Nahverkehrspläne des Ennepe-Ruhr-Kreises und der mitbedienten Aufgabenträger verpflichtet ist.

Im Einzelnen umfassen die verbund- bzw. aufgabenträgerbedingten Regie- und Vertriebsmehrleistungen, die sich aus der Anlage 2/2 der Richtlinie des VRR zur Finanzierung des ÖSPV im VRR ergeben, insbesondere

- (a) Externe Regie- und Vertriebsleistungen
- (b) Planung / Koordinierung
- (c) Marketing / Finanzmanagement
- (d) Vertrieb
- (e) Kontrolle im Bereich veranlasster Leistungen

a) Externe Regie- und Vertriebsleistungen

Der Betreiber hat durch die Mitarbeit in den Gremien des VRR für Verbundverkehrsunternehmen die Verbundintegration sicherzustellen. Dabei sind insbesondere Aufgaben in den folgenden Themengebieten zu erfüllen:

- **Tarif:** Weiterentwicklung und Abstimmung des gemeinsamen Verbundtarifs inkl. eines e-Tarifs.
- **Vertrieb:** Sicherstellung des Vertriebs von Fahrausweisen des VRR sowie bestimmter Angebote aus dem NRW-Tarif und der DB. Der Betreiber hat einen personalbedienten und einen selbstbedienten Vertriebskanal zu gewährleisten. Zu den personalbedienten Vertriebskanälen zählen KundenCenter, private Vertriebsstellen sowie der Ticketvertrieb durch das Fahrpersonal.
Hierbei wird das Fahrkartensortiment mit einer entsprechenden fachlichen Beratung in den KundenCentern sowie im Back-Office-System (Telefon, Internet, ...) angeboten. Zu den selbstbedienten Vertriebskanälen zählen e-Commerce und m-Commerce (z. B. Internet und HandyTicket).
- **Vertrieb:** Der Betreiber wirkt an einer Weiterentwicklung des Vertriebs im Einklang mit den VRR-Richtlinien sowie einer Ausweitung des Vertriebs auf neue Nutzermedien mit.

- **Produktstandards:** Der Betreiber wirkt an der Erstellung und Weiterentwicklung der Produktstandards und an einer Harmonisierung innerhalb des Verbundes mit.
- **Kundeninformation:** Durch Mitarbeit in den VRR-Gremien trägt der Betreiber zur Festlegung und Weiterentwicklung einer einheitlichen Kundeninformation bei.
- **Einnahmesicherung und -aufteilung:** Der Betreiber übernimmt für den eigenen oder in ihrem Auftrag erbrachten Busverkehr sowie die übrigen Vertriebswege die Abrechnung und Koordination der erfolgten Fahrausweisverkäufe, die Kontrolle aller Fahrgeldeinahmen und die Meldung an den Verbund. Darüber hinaus werden durch das Fahr- und Prüfpersonal Fahrausweisprüfungen durchgeführt und in Abstimmung mit dem Verbund die Sicherheits- und Prüfmerkmale der Fahrtberechtigungen festgelegt und weiterentwickelt. Der Betreiber betreibt in seinen Bussen ein elektronisches Ticket-Kontrollsystem (EKS) gemäß den Vorgaben des VRR.

Im Rahmen der Einnahmenaufteilung hat sich der Betreiber an der Entwicklung des Aufteilungssystems, der Durchführung der notwendigen Erhebungen zu Fremdnutzern und Schwerbehinderten sowie an der Überprüfung der von anderen Unternehmen und dem Verbund vorgelegten Daten zu beteiligen.

Die Informationen über die Ergebnisse sind sämtlichen bedienten Aufgabenträgern im Rahmen der VRR-Ergebnisrechnung jährlich zur Verfügung zu stellen.

b) Planung / Koordinierung

Das Liniennetz umfasst hauptsächlich den Ennepe-Ruhr-Kreis. Gleichzeitig werden Zubringerverkehre in die benachbarten Kreise bzw. kreisfreien Städte erbracht. Durch das große Bedienungsgebiet (Fläche EN-Kreis: 408 Km²) entsteht ein hoher Planungs- und Koordinierungsaufwand. Dieser wird noch dadurch erhöht, da es sich um ein heterogenes Gebiet handelt und die Abstimmungsprozesse somit nicht nur mit dem Aufgabenträger Ennepe-Ruhr-Kreis, sondern auch mit den kreisangehörigen Städten und den benachbarten Aufgabenträgern zu führen sind.

STRUKTUR DES ZENTRALEN BEDIENUNGSGBIETES

Der Ennepe-Ruhr-Kreis liegt im südöstlichen Bereich des Regionalverbands Ruhr und ist dem Regierungsbezirk Arnsberg zugeordnet. Er grenzt an drei weitere Kreise sowie fünf kreisfreie Städte. Das Kreisgebiet umfasst neun Städte mit rd. 324.000 Einwohnern. Mit Ausnahme der Stadt Breckerfeld sind alle kreisangehörigen Städte als Mittelzentren eingestuft. Die nächstgelegenen Oberzentren sind Bochum, Dortmund, Essen, Hagen und Wuppertal.

Das Kreisgebiet ist insgesamt heterogen geprägt. So steht dem eher städtisch strukturiertem Nordkreis (u. a. Hattingen und Witten) ein ländlicher Südkreis (u.a. Breckerfeld und Sprockhövel) gegenüber. Beim überwiegenden Teil der Kommunen handelt es sich um Mittelstädte mit etwa 25.000 bis 35.000 Einwohnern. Hiervon weichen die Städte Hattingen und Witten nach oben sowie Breckerfeld nach unten ab.

Die verschiedenen Städte im Ennepe-Ruhr-Kreis haben eine eigene Struktur und bedingen eine Vielzahl von verkehrlichen Verflechtungen bei der Angebotskonzeption. Gleichzeitig gibt es insbesondere bei den Anbindungen an die benachbarten Oberzentren vielfältige Anforderungen an die Netzgestaltung. Das Liniennetz übernimmt u.a. Verkehrsaufgaben im Berufs-, im Schüler- und Ausbildungs- sowie im Freizeitverkehr.

Der Ennepe-Ruhr-Kreis verfügt über eine sehr verkehrsintensive Beschäftigungsstruktur. Durch die hohe Anzahl der Ein- und Auspendler erlangt der Berufsverkehr eine hohe Bedeutung. Bedingt durch die Lage des Kreises zwischen den einzelnen Oberzentren weisen die Städte im EN-Kreis starke Berufspendlerbeziehungen zu den umliegenden Großstädten auf. Auch im Schüler- und Ausbildungsverkehr bestehen interkommunale Verflechtungen in benachbarte Städte (u. a. Breckerfeld, Ennepetal, Sprockhövel, Hattingen und Gevelsberg).

Auch die Sicherung der Erreichbarkeit von Versorgungs- und Infrastruktureinrichtungen ist eine zentrale Aufgabe des ÖPNV im Ennepe-Ruhr-Kreis. Neben der Anbindung der kreisinternen Versorgungszentren ist ebenfalls eine Erschließung der benachbarten Oberzentren relevant. Insgesamt weisen alle kreisangehörigen Städte ein Hauptzentrum als zentralen Versorgungsbereich auf. In der Stadt Sprockhövel sind zwei gleichrangige Zentren vorhanden. Darüber hinaus existieren in mehreren Städten Nebenzentren.

Das Liniennetz deckt die Einwohnerschwerpunkte im südlichen sowie in großen Teilen des nördlichen Kreisgebietes nachfragegerecht ab und bietet verlässliche Verbindungen sowohl innerhalb der Kommunen als auch städteübergreifend an. Eine wichtige Funktion im Nahverkehr übernimmt der Schienenpersonenverkehr. Hier ist eine angemessene Anbindung der einzelnen Bahnhöfe an den ÖPNV sicherzustellen. Mit Ausnahme der Städte Breckerfeld und Sprockhövel sind alle kreisangehörigen Städte direkt an den SPNV angeschlossen. Von hier sind Zubringerverkehre zu den SPNV-Haltestellen in Gevelsberg, Hattingen, Schwelm und Wuppertal zu gewährleisten.

FAKTOREN DER ANGEBOTSPLANUNG

Große Teile des Ennepe-Ruhr-Kreises werden aufgrund ihrer räumlichen Lage dem hügeligen Bergland zugeordnet. Die topographische Situation bedingt, dass die Bedürfnisse von mobilitätseingeschränkten Menschen und Familien in besonderem Maße berücksichtigt werden. Ein weiterer Faktor ist die demographische Entwicklung der Bevölkerung, die aufgrund der gestiegenen Lebenserwartung und der Geburtenrückgänge immer älter wird, bei einem gestiegenen Anspruch an die individuellen Mobilitätsbedürfnisse. Hierdurch entstehen besondere Anforderungen an den ÖPNV hinsichtlich des Einsatzes von Niederfleromnibussen mit Rampen, eines geringen Haltestellenabstandes, des Einsatzes von geeigneten Fahrzeugen zur Erschließung von Wohngebieten, des Einsatzes von besonderen Verkehrskonzepten (z.B. Bedarfsverkehre) sowie einer besonderen Komplexität bei der Fahrzeuglogistik. Eine wesentliche Vorgabe bei der Angebotsplanung ist die Umsetzung eines hochwertigen ÖPNV-Angebotes bei maximaler Wirtschaftlichkeit, um die vorgenannten Bedürfnisse der Bevölkerung zu erfüllen.

Die Angebotsplanung zeichnet sich im Wesentlichen durch

- eine hohe Angebotstransparenz,
- die Schaffung einer übersichtlichen Netzstruktur,
- die Sicherstellung von Anschlüssen (Bus/Bus bzw. Bus/Schiene),
- die Verknüpfung zwischen Bus- und Schienenverkehren,
- das Angebot eines integralen Taktfahrplanes,
- einen 15- bis 30-Minuten-Takt auf den Hauptachsen,
- vielfältige Angebote im Bedarfsverkehr (TaxiBus, AnrufSammelTaxi) sowie
- spezielle Angebotskonzepte in Räumen schwacher Fahrgastnachfrage

aus.

VORGABEN AUS DEN NAHVERKEHRSPLÄNEN

Zusätzlich sind die Nahverkehrspläne des Ennepe-Ruhr-Kreises und der mitbedienten (benachbarten) Aufgabenträger sowie ergänzende Vorgaben (z.B. aus Planungsgesprächen) zu beachten. In Einzelfällen kann und muss aufgrund verkehrlicher oder baulicher Einschränkungen und in Abstimmung mit den betroffenen Aufgabenträgern hiervon abgewichen werden.

Das Angebotskonzept des Betreibers hat sich an folgenden Kriterien zu orientieren:

- Einsatz von SchnellBus-Linien als schnelle Verbindung zwischen Vorort, Stadtteil und zentralen städtischen Bereichen sowie zwischen zentralen Bereichen von Nachbarstädten,
- Stadtliniennetz zur Erschließung der einzelnen Stadtgebiete,
- Bereitstellung von Einsatzwagen als Verstärkung zu den Hauptverkehrszeiten und für den Schüler- bzw. Ausbildungsverkehr,
- Einsatz von NachtExpressLinien an den Wochenenden und vor Feiertagen,
- bedarfsorientierter Mehreinsatz bei Großveranstaltungen,
- Begleitung städtebaulicher Weiterentwicklungen sowie
- vertiefte ÖPNV-Erschließung neuer Wohn-/Gewerbegebiete.

Zur Verbesserung der Wirtschaftlichkeit sind hierbei die Grundsätze angebotsorientiert für eine hohe Angebotsqualität im Liniennetz und bedarfsorientiert, z.B. bei Schüler-Einsatzwagen und Großveranstaltungen, zu beachten. Zudem sind die Luftreinhaltepläne der kreisangehörigen Städte (u.a. Gevelsberg und Witten) sowie der mitbedienten Aufgabenträger zu berücksichtigen.

Das ÖPNV-Angebot muss den besonderen Anforderungen mobilitätseingeschränkter Bürger entsprechen. Hierzu gehören u.a.

- kurze Wege zu den Haltestellen,
- ausschließlicher Einsatz von Niederflurbussen mit Rampe,
- Ausstattung der Fahrzeuge mit automatischer Ansage, bei deren Ausfall eine deutliche Ansage durch das Fahrpersonal erfolgt,
- gut lesbare Zielbeschilderung an den Bussen vorne und seitlich,
- optische Haltestellenanzeige in den Fahrzeugen.

OPERATIVE AUFGABEN IM PROZESS DER PLANUNG UND KOORDINATION

Angebotsplanung (Netzanalyse und Optimierung)

- Operative Liniennetzplanung mit der Feinplanung des Gesamtnetzes, der Verknüpfungspunkte und bei Bedarf der Erschließung neuer Gebiete,
- Abstimmung des Streckennetzes, aus dem sich dann der Investitionsbedarf für Haltestellen und Einrichtungen der Verkehrstechnik ableitet,
- Konkretisierung des betrieblichen Leistungsangebotes und Erstellung des Fahrplans unter Berücksichtigung der Koordination und Anschlusssicherung mit dem regionalen Bus- und Schienenverkehr,
- Erstellen des Fahrplans, des Wirtschaftsplans und Bereitstellung der Daten für das VRR-Finanzierungssystem,
- Erstellung der Fahrgastinformationen in schriftlicher und elektronischer Version,
- Koordination und Überwachung des Schüler- und Ausbildungsverkehrs,
- Organisation von möglichen Sonder-, Großveranstaltungen und großen Umleitungen sowie
- Durchführung der Umlaufplanung sowie der weiteren betrieblichen Planungen.

Strukturplanung

- Lieferung von Nachfragedaten an die Aufgabenträger,
- Erarbeitung von Vorschlägen für die ÖPNV-Planung und Weiterentwicklung einschließlich einer wirtschaftlichen Bewertung,
- Lieferung von Daten der kontinuierlichen Nachfrageerhebung mittels automatischer Fahrgastzählgeräte,
- Erarbeitung eigener Ideen und Konzepte zur ÖPNV-Entwicklung, die vom zuständigen Aufgabenträger geprüft werden,
- Lieferung von Daten zur Unterstützung des Aufgabenträgers, die zur Umsetzung in konkrete Vorgaben (z.B. Bedienungszeiten) verwendet werden sowie Mitwirkung an etwaigen Fortschreibungen des Nahverkehrsplans sowie
- Beschleunigungssysteme, Haltestellenmanagement, Bewertung der infrastrukturellen Voraussetzungen für neue Linienwege und Umleitungsstrecken, Stellungnahmen zu kommunalen, Landes-, Bundes- und Investoren-Planungen, Planung/Umsetzung von Kundeninformationssystemen und Konzessionierung.

c) Marketing/Finanzmanagement

Im Rahmen des Finanzmanagements sind alle im Zusammenhang mit der Betrauung benötigten finanziellen Daten aufzubereiten und, sofern notwendig, von unabhängigen Dritten zu prüfen und zu testieren. Des Weiteren hat die zentrale Bearbeitung der Einnahmenaufteilung im Rahmen des VRR sowie die Durchführung des Betriebsleistungscontrollings zu erfolgen. Ferner hat die Ermittlung und Abstimmung von Finanzierungsbeträgen zu erfolgen.

Der Betreiber ist durch einen Kooperations- und einen Einnahmenaufteilungsvertrag Partner im VRR. Eine Kündigung dieser Verträge ist nur möglich, wenn der Aufgabenträger (derzeit der Ennepe-Ruhr-Kreis) aus dem Zweckverband VRR austritt. Dementsprechend ist das Unternehmen verpflichtet, den Verbundtarif flächendeckend anzubieten. Die in der Richtlinie Vertrieb

(Stand März 2014) nebst Anlagen des VRR enthaltenen Bestimmungen stellen hierbei den qualitativen Mindeststandard für das Unternehmen dar.

Die Aufgaben des Marketings liegen in den Bereichen Produktpolitik, Serviceleistungen, Kundenbetreuung, Kommunikation, Information sowie Tarifgestaltung. Hierzu zählen ergänzende Serviceleistungen, Sonderverkehre (Schul- und Veranstaltungsverkehre), Programme für Junioren, Senioren und Mobilitätseingeschränkte, Projekte, neue Medien, Werbung und Absatzförderung für den ÖPNV, Presse- und Öffentlichkeitsarbeit, Erscheinungsbild, Marktforschung (Verkehrsanalysen, Marktsegmentierung, Aufwandsplanung, Absatzplanung, Marktcontrolling, Kundenmonitoring), Imageförderung und Information. Als weitere Bausteine des Marketings werden Mobilitätsberatung und Fahrplanauskunft, Kundeninformation (schriftlich und elektronisch) und Haltestelleninformation angeboten.

Weiterhin sind die Themenfelder Tarifstruktur, Tarifhöhe/-niveau, Tarifkooperationen (außerhalb des Verbundes) mit anderen Verkehrsunternehmen und Veranstaltern Teil des Tätigkeitsbereichs Marketing.

Buswerbung

Der zukünftige Betreiber darf maximal 30% der nutzbaren Glasflächen in ÖPNV-Fahrzeugen mit Werbung bekleben. Der Blick durch die Fenster der Fahrzeuge ist durch Verwendung entsprechender Materialien sicherzustellen.

d) Vertrieb

Die Anforderungen an den Vertrieb leiten sich aus den Nahverkehrsplänen des Ennepe-Ruhr-Kreises und der mitbedienten Aufgabenträger sowie aus ergänzenden Vorgaben aus Abstimmungsgesprächen ab. Der Vertrieb hat sich insbesondere an den Bedürfnissen der Kunden zu orientieren.

Unter diesen Vorgaben erfolgt der Ticketvertrieb derzeit (Stand 2016) über zwei eigene KundenCenter des bisherigen Betreibers, sowie über 17 private Vertriebsstellen. Diese sind in bisheriger Form fortzuführen, insofern der Aufgabenträger keine abweichenden Vorgaben formuliert. Die aktuelle Liste der KundenCenter und der privaten Vertriebsstellen findet sich auf der Internetseite des bisherigen Betreibers (siehe: <http://www.verkehr.de/369.html>). Die Vertriebsausstattung der privaten Vertriebsstellen ermöglicht den Verkauf des gesamten VRR-Fahrausweissortiments (Abonnements ausgeschlossen) sowie auch von VRS- und VRL-Übergangstarifen und von weiteren Tarifen, die im Bedienungsgebiet gültig sind. Hierfür sind alle Vertriebsstellen mit entsprechenden Druckern auszustatten. In den eigenen KundenCentern werden darüber hinaus auch Abonnenten betreut, so dass hier zusätzlich die entsprechende Software vorgehalten und gepflegt werden muss. Eine Schulung/Nachschulung der eigenen und auch der Mitarbeiter der privaten Verkaufsstellen findet mindestens einmal im Jahr statt. Darüber hinaus erfolgt der Verkauf von Fahrausweisen des Bartarifs auch durch das Fahrpersonal der Busse. HandyTickets und InternetTickets ergänzen das Vertriebsangebot.

Die Öffnungszeiten der eigenen KundenCenter sind (Stand 2017):

- KC Ennepetal: Mo. – Do. 8:00 – 18:00 Uhr, Fr. 8:00 – 13:00 Uhr
- KC Schwelm: Mo. – Fr. 8:00 – 18:00, Sa. 8:00 – 12:00 Uhr.

Auf Anforderung der Aufgabenträger bietet der Betreiber für telefonische Anfragen eine Servicehotline („Schlaue Nummer“) rund um die Uhr an. Der Betreiber nutzt hierfür den Service-dienstleister, der für nahezu alle Verbundunternehmen tätig ist. Zudem betreibt der Betreiber ein Beschwerdemanagement, um den Belangen der Kunden gerecht zu werden.

Es ist ein Abrechnungssystem einzusetzen, das sicherstellt, dass bei Systemupdates oder -wechsel sowohl die Belange des VRR als auch der Kunden gewährleistet sind.

Da die Einnahmen aus den Ticketverkäufen bei dem Betreiber verbleiben und somit den notwendigen Ausgleichsbetrag zur Finanzierung der gemeinwirtschaftlichen Verpflichtungen verringern, wird seitens der Aufgabenträger der Einnahmensicherung und einer intensiven ÖPNV-Nutzung ein sehr hoher Stellenwert eingeräumt. Der Betreiber hat deshalb alle Anstrengungen zu unternehmen, um die Erreichung dieser Ziele zu unterstützen.

Hierzu hat der Betreiber zusätzlich einen mobilen InfoBus einzusetzen, um durch die gezielte Ansprache von Bürgern beispielsweise auf zentralen Stadtplätzen, bei Stadtfesten, in Unternehmen, Behörden und Schulen neue und zusätzliche Kunden für den ÖPNV zu gewinnen.

Zu den begleitenden Servicemaßnahmen gehören außerdem:

- die Herausgabe des Fahrplanbuches
- Erstellung von Produktfahrplänen inkl. einer Kartendarstellung,
- Verteilung standortbezogener Informationen (z. B. an Schulen, Berufskollegs),
- Durchführung einer Busschule auf dem Betriebsgelände,
- Fahrplanauskunft per Internet zusammen mit den VRR-Partnerunternehmen,
- flexible Bedienungsformen (Anruf-Sammel-Taxi und TaxiBus),
- Taxi-Ruf-Service (Bestellung über den Busfahrer),
- Ausstieg zwischen den Haltestellen in den Abendstunden,
- Mobilitäts- und Anschlussgarantie,
- Schulung von Mobilitätseingeschränkten/Senioren
- Betreuung sowie Unterstützung von Bürgerbusvereinen
- Einsatz eines Seniorenbegleitservices und mobiler Kundenbetreuer.

Der Erfolg dieser Maßnahmen wird durch die monatlich zu erstellende Verkaufsstatistik sowie durch die regelmäßige Teilnahme an einem durch ein externes und unabhängiges Institut bundesweit durchgeführten Kundenbarometer überprüft. Die Ergebnisse sind den Aufgabenträgern auf Verlangen in geeigneter Form vorzulegen.

Abrechnung und Schulung der Vertriebsstellen werden durch Mitarbeiter des zukünftigen Betreibers durchgeführt.

Darüber hinaus hat der Betreiber ein zentrales Fundbüro vorzuhalten, wo die Fundsachen in geeigneter Form archiviert werden. Aus den Archivierungsunterlagen muss hervorgehen, wann und wo die Fundsache aufgefunden wurde. Die Fundsachen sind 6 Wochen aufzubewahren. Erhebt der Eigentümer Anspruch auf die Fundsache, so hat er diese innerhalb einer Frist von drei Monaten abzuholen. Findet eine Abholung nach dieser Zeit nicht statt, werden Wertesachen in Form von Bargeld als Fundeinnahmen des Betreibers verbucht. Alle weiteren Gegenstände, wie Schirme, Taschen, Kleidung usw. werden gemeinnützig gespendet. Fundsachen, wie hochwertige, meist technische Gegenstände, wie Smartphones, Tablets usw. werden 6 Wochen nach Eingang im Fundbüro des Betreibers an das zentrale Fundbüro in Schwelm weitergegeben. Die Öffnungszeiten des Fundbüros des Betreibers sind im Fahrplanbuch und auf der Internetseite des Betreibers für den Kunden zu veröffentlichen.

e) Kontrolle im Bereich veranlasster Leistungen

Der Betreiber hat ein Beschwerdemanagement zur Bearbeitung der Kundenreaktionen (telefonisch, schriftlich und per E-Mail) vorzuhalten. Die Kunden erhalten, so schnell es die betrieblichen Abläufe gestatten, eine entsprechende Antwort. Über die Zahl und die Art der Kundenresonanzen wird eine regelmäßige Statistik erstellt.

Im Rahmen der Fahrausweisprüfung ist eine ausreichende Anzahl von Mitarbeitern in dem Fachbereich „Fahrausweisprüfung/Kundenbetreuer“ vorzuhalten. Die Vorgabe der zu erfüllenden Leistung liegt bei einem Kontrollgrad von >1%. Hier werden die Anzahl der jährlich geprüften Fahrgäste zur Anzahl der jährlich beförderten Fahrgäste (im Jahr 2016: 18,5 Mio. Fahrgäste gesamt) gesetzt. Die Prüfungen erfolgen im gesamten Bedienungsgebiet auf allen Linien, auch in den Randgebieten. Sie finden im Verhältnis zum Angebot und zu den Fahrgastzahlen während der gesamten Betriebszeit statt. Die Ticketprüfer werden vom Betreiber geschult und müssen mindestens die folgenden fachlichen Qualifikationen vorweisen:

- umfassende Tarifkenntnisse,
- fundierte Orts- und Linienkenntnisse im Ennepe-Ruhr-Kreis und Umgebung,
- einwandfreier Umgang mit technischen Ausrüstungsgegenständen.

Des Weiteren sind mindestens die folgenden persönlichen Qualifikationen zu erfüllen:

- kundenorientiertes Verhalten
- neutrales und vorurteilsfreies Auftreten
- gepflegtes Erscheinungsbild,
- Bereitschaft zu erfolgsorientierten Konfliktlösungen
- Zuverlässigkeit und
- deutsche Sprachkenntnisse und gutes Ausdrucksvermögen in Wort und Schrift.

Der Betreiber erstellt über die erfolgten Ticketprüfungen monatlich eine Statistik für den VRR, jeweils bis zum Ende der zweiten Woche im Folgemonat, die folgende Werte beinhaltet:

- Anzahl geprüfte Fahrgäste,
- Anzahl geprüfte Fahrgäste ohne gültigen Fahrausweis,
- Anzahl der eingesetzten Prüfer im täglichen Durchschnitt,
- Prüfaufwand in Stunden sowie
- Zahl der überprüften Fahrausweise je Prüfstunde.

Anlage 3: Anforderungen an die vorzuhaltenden Fahrzeuge

Der Betreiber hat, gemessen an dem zu erbringenden Leistungsangebot, eine ausreichende Zahl von Fahrzeugen vorzuhalten, die den aufgabenträger- bzw. verbundbedingten Qualitätsstandards entsprechen. Diese Qualitätsstandards gehen deutlich über die gesetzlich vorgegebenen Fahrzeugqualitäten hinaus.

Für die von dem Betreiber vorzuhaltenden Fahrzeuge (Omnibusse) sind folgende Qualitätsstandards einzuhalten:

- mindestens 33 Sitzplätze / 45 Stehplätze für Solo-KOM; mindestens 48 Sitzplätze / 80 Stehplätze für Gelenk-KOM (außer Hybridfahrzeuge), mindestens 25 Sitzplätze / 30 Stehplätze bei Kurzbussen (ehemals Midibus)
- Niederflurtechnik mit Kneelingfunktion und einer manuellen Klapprampe an Tür 2 für die mobilitätseingeschränkten Fahrgäste
- durchschnittliches Fahrzeugalter von rd. 6,5 Jahren; höchstens 15 Jahre
- Vollklimatisierung bei Neubeschaffung
- Funkgeräte, die eine durchgehende Kommunikation der Fahrzeuge untereinander und mit der Leitstelle, sowie eine Notruffunktion gewährleisten
- Videoschutzanlage
- ab 01.07.2019 Erfüllung mindestens der europäischen Abgasnorm Euro VI bei Neubeschaffung
- ab 01.01.2020 Erfüllung mindestens der europäischen Abgasnorm EEV (Enhanced Environmentally Friendly Vehicle) sowie mindestens 34 % der Fahrzeuge mit der EURO VI-Norm
- Sitzbezüge bzw. Bestuhlung in einem gepflegten und ansprechenden Zustand
- Zahltablett mit integriertem Bordrechner bzw. Verkaufsgeschäft, der / das den Verkauf des Barfahrausweissortiments des VRR auf dem Fahrzeug sicherstellt
- ausreichende Anzahl Haltewunsch-Taster
- umfassende Fahrgastinformationseinrichtungen (z. B. optische und akustische Ankündigung von Haltestellen)
- Einsatz von Großraumfahrzeugen bei entsprechendem Fahrgastaufkommen
- automatische Fahrgastzählsysteme in einer ausreichenden Anzahl, um die statistisch abgesicherte Datenbasis für die Angebotsplanung (z. B. im Rahmen von Nahverkehrsplänen) und für die Linienerfolgsrechnung sicherzustellen.

Der Fahrzeugbestand ist so zu bemessen, dass die Erbringung der abgestimmten Verkehrsdienstleistung ohne Einschränkungen erfolgen kann.

Der bisherige Betreiber hält derzeit einen Fuhrpark von 107 Omnibussen (inklusive einer Werkstatt- und Betriebsreserve von 15 Omnibussen), darunter 36 Gelenkfahrzeuge und 71 Solobusse, vor. Alle Fahrzeuge sind Niederflurbusse mit Kneelingfunktion zur Absenkung an den Haltestellen für einen leichteren Einstieg. Sie haben eine manuelle Rampe für die mobilitätseingeschränkten Fahrgäste.

Der Mindeststandard für neu zu beschaffende Omnibusse hat sich nach den geltenden Nahverkehrsplänen des Ennepe-Ruhr-Kreises sowie den Nahverkehrsplänen der mitbedienten Aufgabenträger zu richten. Zusätzlich sind die Regelungen zu den Mindeststandards der Richtlinie des VRR zur Fahrzeugförderung gemäß § 11 Abs. 2 ÖPNVG NRW analog einzuhalten. Darüber hinaus müssen die Fahrzeuge sich an den Belangen mobilitätseingeschränkter Personen ausrichten.

Der Betreiber hat zu gewährleisten, dass sich die Fahrzeuge stets im verkehrs- und betriebssicheren sowie ordnungsgemäßen, sauberen und gepflegten Zustand befinden. Der Betreiber ist dafür verantwortlich, dass die nach der StVZO vorgeschriebenen Untersuchungen der Fahrzeuge fristgerecht durchgeführt werden. Er hat dem Aufgabenträger auf sein Verlangen hin die Prüfbücher nach § 29 StVZO Anlage VIII zur Einsicht vorzulegen.

Bei Neuanschaffungen sind grundsätzlich die Fahrzeuge nach der geltenden Abgasnorm (momentan Euro VI-Norm gemäß der Verordnung (EU) Nr. 582/2011) zu beschaffen. Wenn neue Abgasnormen mit höheren Umweltstandards zu erfüllen sind, werden diese berücksichtigt, soweit diese Motoren- und Abgassystem-Technologien ausreichend erprobt sind. Die zuletzt beschafften Fahrzeuge erfüllen daher die EURO VI-Norm.

Bei der Gestaltung der Fahrzeuge sind die Kundenbelange, wie beispielsweise

- die Anordnung der Sitze,
- die Ausrüstung der Stehplätze mit ausreichenden Haltemöglichkeiten,
- die Vollklimatisierung,
- die Gestaltung und Ausrichtung der Sondernutzungsflächen (z. B. für Rollstuhlfahrer, Rollatoren, E-Scooter²),
- ausreichende Beleuchtung sowie
- große und überwiegend werbefreie Scheiben, zu beachten.

Als kundenorientierte Informationselemente im und am Fahrzeug sind eine Anzeige der Liniennummer an allen Fahrzeugseiten, die Fahrtrichtungsanzeige an der Front und die Linienverlaufsanzeige an der Einstiegsseite vorzuhalten. Zur Innenausstattung der Fahrzeuge gehören außerdem standardmäßig:

- TFT-Monitore mit Anzeige der nächsten Haltestellen und der Zielhaltestelle,
- automatische Haltestellenansage und
- Videoüberwachung zur Verbesserung der subjektiven Sicherheit der Fahrgäste.

Die Neufahrzeuge bei den Auftragsunternehmen (hauptsächlich im Linienbetriebseinsatz) haben die gleichen Anforderungen wie die Fahrzeuge des Betreibers zu erfüllen. Für den Einsatz außerhalb des Linienbetriebs können in Abhängigkeit vom Einsatzzweck (z. B. Einsatzwagen für Schülerverkehre) bedarfsorientiert auch Fahrzeuge mit abweichenden Qualitätsstandards

² Sofern die E-Scooter den zu erwartenden genormten Vorgaben entsprechen.

von Auftragsunternehmen eingesetzt werden. Die Zulassung dieser Fahrzeuge für den Betrieb erfolgt ausschließlich nach durchgeführter Vorstellung und Abnahme seitens des Betreibers.

Das Erscheinungsbild und die Sauberkeit der eingesetzten Fahrzeuge ist durch regelmäßige Reinigung Innen wie Außen sicherzustellen

Fahrzeugreinigung innen

Reinigung - täglich

- Fahrzeugboden einschließlich Fahrerplatz fegen. (Auch die Bodenflächen an den Ausstiegen, hinter den Türen, Podesten und Radläufen sind zu fegen.)
- Sämtlichen Unrat (z.B. Zeitungen, Getränkedosen, lose Schmutzpartikel) von den Sitzen und Ablageflächen im gesamten Fahrzeug entfernen und entsorgen
- Lenkrad feucht abwischen
- Beseitigung von groben Verunreinigungen (z.B. Erbrochenem, klebende Reste, ausgelaufene Getränke u. a.) abhängig vom Grad der Verschmutzung entweder durch:
 - täglich: Örtlich begrenzte Reinigung im Feuchtwischverfahren
 - täglich: Nassreinigung der gesamten Bodenfläche im Feuchtwischverfahren einschließlich Fahrerarbeitsplatz und Einstiege (z.B. bei Schneematsch, Streusand und starken Verschmutzungen nach Regen)

Zusätzlich 1 x wöchentlich

- Die gesamte Innenverglasung inkl. der Spiegel sowie die Trennwände von innen feucht abwischen und streifenfrei abziehen bzw. trocken ledern.
- Wasserrinnen/ Rahmen sind ebenfalls feucht zu reinigen.
- Die Seiten- und Trennwände unterhalb der Fensterbrüstung sowie die Rückwände der Sitze gründlich feucht abwischen und trocken ledern

Zusätzlich 2 x wöchentlich

Fahrgastraum:

- Entwerter, Haltestangen und Türblätter innen sowie Ablageflächen auf den Radkästen feucht abwischen und trocken ledern

Fahrerplatz:

- Fahrersitz und Rückenlehnen entstauben
- Geschränke, Armaturentafeln, Zehntisch, Frontablage hinter der Windschutzscheibe feucht abwischen und trocken ledern

Verglasung:

- Die Innenverglasung (Front- und Seitenscheiben) inkl. der Spiegel im Bereich des Fahrerarbeitsplatzes, sowie Tür 1 von innen feucht abwischen und streifenfrei abziehen bzw. trocken ledern.

Zusätzlich alle 3 Monate – Grundreinigung:

Nassreinigung der gesamten Bodenfläche. Die Nassreinigung ist wie folgt durchzuführen:

- Die Nassreinigung darf ausschließlich auf den Fahrzeugboden angewendet werden. Größere Verschmutzungen (z.B. Kaugummi) müssen durch geeignete Mittel gesondert entfernt werden. Abschließend müssen der Fahrzeugboden und insbesondere die Ecken und Vertiefungen ausgewischt werden, so dass nur eine geringe Restfeuchte zurückbleibt. Beim Austrocknen darf kein stehendes Wasser zurück bleiben. Sämtliche elektronischen Bauteile (z.B. Lichtschranken), sowie Heizungsöffnungen sind abzudecken und vor Feuchtigkeit zu schützen
- Die Seiten- und Trennwände oberhalb der Fensterbrüstung sowie beim Gelenkbus den Faltenbalg feucht reinigen und trocken ledern
- Die Radkästen zwischen den Sitzen feucht reinigen
- Die Innenverglasung der Frontscheibe im Bereich der Zielanzeige feucht abwischen und streifenfrei abziehen

Zusätzlich alle 6 Monate – Grundreinigung:

Alle Sitzpolster gründlich mit einem Industriestaubsauger, der mindestens über einen angegebenen Unterdruck (max.) von 510 mbar verfügt, absaugen.

Zusätzlich alle 12 Monate – Grundreinigung:

- Die kompletten Deckenflächen inkl. der Dachluken feucht reinigen und trocken ledern
- Deckenlampen von innen feucht reinigen.

Graffiti-Entfernung:

Entfernung unverzüglich nach Feststellung

Fahrzeugreinigung außen

- Fahrzeuge mittels Portalwaschanlage alle zwei Tage reinigen
- Außenspiegel von Hand reinigen.

Sonstige Funktionen

Es soll eine Ausfallquote von $< 0,15$ % der Verkehrsleistung erreicht werden. Hierfür unterhält der Betreiber eine Fahrzeugwerkstatt mit qualifiziertem Personal in angemessenem Umfang zur Instandhaltung der Fahrzeuge, sowie die hierfür erforderliche technische Ausstattung.

Anlage 4a: Erbringung nicht lukrativer Fahrten in Schwachverkehrszeiten

Der Betreiber ist zur Erbringung von nicht kostendeckenden Fahrten in Schwachverkehrszeiten verpflichtet. Der Zeitraum, in dem die nicht lukrativen Fahrten erbracht werden, definiert sich wie folgt:

Tageszeit					
Anfang	Ende	Montag bis Freitag	Samstag	Sonntag	Feiertag
00:00	01:00	■	■	■	■
01:00	02:00	■	■	■	■
02:00	03:00	■	■	■	■
03:00	04:00	■	■	■	■
04:00	05:00	■	■	■	■
05:00	06:00	■	■	■	■
06:00	07:00	■	■	■	■
07:00	08:00	■	■	■	■
08:00	09:00	■	■	■	■
09:00	10:00	■	■	■	■
10:00	11:00	■	■	■	■
11:00	12:00	■	■	■	■
12:00	13:00	■	■	■	■
13:00	14:00	■	■	■	■
14:00	15:00	■	■	■	■
15:00	16:00	■	■	■	■
16:00	17:00	■	■	■	■
17:00	18:00	■	■	■	■
18:00	19:00	■	■	■	■
19:00	20:00	■	■	■	■
20:00	21:00	■	■	■	■
21:00	22:00	■	■	■	■
22:00	23:00	■	■	■	■
23:00	00:00	■	■	■	■



Schwachverkehrszeiten

Erweiterte Schwachverkehrszeiten (Derzeit werden 593.422,82 NWKM in der „Erweiterten Schwachverkehrszeit“ geplant. Das entspricht rund 11% der Gesamtleistung.)

Die Bedienungshäufigkeit ergibt sich aus den Anforderungen der Nahverkehrspläne des Ennepe-Ruhr-Kreises und der mitbedienten Aufgabenträger sowie den daraus entwickelten Fahrplänen.

Über die vorab definierten Schwachverkehrszeiten hinaus gilt die Betrauung mit der Erbringung von nicht lukrativen Fahrten grundsätzlich für alle Bedarfsverkehre. Abweichend von der Definition der Schwachverkehrszeiten in der Finanzierungsrichtlinie erkennt der Aufgabenträger die erweiterten Schwachverkehrszeiten als solche an.

Die Verpflichtung zur Durchführung der Fahrten ergibt sich aus den Genehmigungen (inklusive Bedarfsverkehre).

Anlage 4b: Beschreibung der sozialpolitischen Verpflichtungen

Der Betreiber hat mindestens den Spartentarifvertrages TV-N NW anzuwenden. Darüber hinausgehende vertragliche Vereinbarungen bleiben unberührt.

Bei der Vergabe von Subunternehmeraufträgen hat der Betreiber dafür Sorge zu tragen, dass der beauftragte Subunternehmer zumindest einen branchenspezifischen, für repräsentativ erklärten, Spartentarifvertrag anwendet.

Anhang: Pönalesystem

Ist nur bei Vorfällen, welche vom Verkehrsunternehmen beeinflussbar sind, ansetzbar.

Nr.	Beschreibung Vorfall	Pönale je Vorfall	Ergänzende Beschreibung
-----	----------------------	-------------------	-------------------------

Pönalen Betriebsablauf			
1	Fahrtausfall (ganz oder auf Teilstrecken)	500,00 €	Fahrten mit einer Verspätung größer oder gleich des angewendeten Taktes oder Auslassung 3 regulär zu bedienende HS, gelten als Fahrtausfall
2	Fahrzeugkapazität zu gering und wird nicht angepasst	250,00 €	Nach einer Woche ohne Anpassung pro Einsatztag
3	Zu frühe Abfahrt an der HS	250,00 €	Abfahrt mind. 2 Min. vor Fahrplan
4	Verpassen eines garantierten Anschlusses durch Schuld des Verkehrsunternehmens	250,00 €	bezieht sich nur auf die im Fahrplan garantierten Anschlüsse
5	Verspätete Abfahrt an der Start-HS	10,00 €	ab 5 Min., für jede weitere Minute 2€ extra
6	Verspätete Ankunft an der Endhaltestelle, ohne dass eine Anschlussaufnahme dies erforderlich macht	10,00 €	ab 10 Min., für jede weitere Minute 1 € extra bis zum Fahrtausfall (siehe 1)
7	Nicht-Bedienen einer HS trotz ein- oder ausstiegswilliger Fahrgäste	100,00 €	für die betroffenen Fahrgäste ist eine Ersatzbeförderung sicher zu stellen, Haftung und Kostenlast beim Verkehrsunternehmen
8	Keine verfügbare mobile Betriebslenkung	100,00 €	pro Stunde
9	Nicht-Erreichbarkeit der örtlichen Betriebsleitstelle des Verkehrsunternehmens während der vertraglich festgelegten Zeiten	200,00 €	„Notrufnummer“ ist nicht erreichbar

Pönalen Vertrieb			
10	Nicht-Öffnung oder Nicht-Erreichbarkeit der Kundencentren	100,00 €	pro Stunde
11	Nicht durchgeführte Fahrausweiskontrollen	5000,00 €	pro 0,1%-Punkt Abweichung zum vereinbarten Kontrollgrad

Pönanen Fahrzeug			
12	Nicht-Funktionieren / Fehlen des elektronischen Fahrkartenverkaufsgeräts und/oder des Fahrscheinentwerfers	100,00 €	pro Einsatztag, Ausfallzeit > 90 Min.
13	Nicht-Funktionieren / fehlende Haltewunschmeldung und/oder der „Wagen hält“-Anzeige	50,00 €	pro Einsatztag, Ausfallzeit > 90 Min.
14	Einsatz eines nicht den vereinbarten Standards entsprechenden Fahrzeugs	150,00 €	pro Einsatztag (z.B. Fahrzeugalter, Abgasnorm, ITCS, Lackierung, Videoanlage, nicht Niederflur, fehlende Rampe, keine Mehrzweckfläche etc.)
15	Fehlende Piktogramme im Fahrzeug	20,00 €	pro Einsatztag
16	Fehlende Fensterschutzstange an der Sondernutzungsfläche	50,00 €	pro Einsatztag
17	Fehlendes / veraltetes VRR-Logo	10,00 €	pro Einsatztag
18	Fehlende, unzureichende, falsche Linien- und Zielbeschilderung eines Fahrzeugs	50,00 €	pro Einsatztag
19	Nicht erfolgte / falsche Haltestellenansage	10,00 €	pro Fahrt
20	Nicht erfolgte / falsche Haltestellenanzeige im Fahrzeug	10,00 €	pro Fahrt
21	Haltestellenansage, -anzeige defekt/nicht in Betrieb	50,00 €	pro Einsatztag
22	Gravierende Schadhaftheit der Inneneinrichtung des Fahrzeugs	100,00 €	pro Einsatztag; z.B. aufgeschlitzte Sitze, grobe Schmierereien, großflächige Graffiti, zerstörte oder stark beschädigte Wand- oder Deckenverkleidungen, usw.
23	Sicherheitsrelevante Mängel	500,00 €	pro Einsatztag; z.B. defekte Haltestangen und Griffe, Ausfall der Innenbeleuchtung für mehrere Sitzreihen oder der gesamten Ein-/Ausstiegsbeleuchtung

Pönalen Fahrzeug			
24	Gravierende Verschmutzung im Fahrzeuginneren	100,00 €	pro Einsatztag; z.B. klebende und abfärbende Rückstände an Sitzen, Griffen, Wänden, Gepäckablagen oder Scheiben; Fenster, die kaum Durchsicht bieten; übel riechende bzw. ekelerregende Verschmutzungen
25	Fehlende Außenreinigung zum täglichen Betriebsbeginn	50,00 €	pro Einsatztag
26	Fehlende Innenreinigung zum täglichen Betriebsbeginn	50,00 €	pro Einsatztag
27	Ausfall / Fehlen der Klimaanlage / Heizung im Fahrzeug	100,00 €	pro Einsatztag
28	Unzulässige Fensterbeklebung innen und außen	100,00 €	pro Einsatztag

Pönalen Fahrpersonal			
29	Einsatz streckenunkundigen Fahrpersonals	250,00 €	Pro Einsatztag
30	Personal raucht im Fahrzeug	100,00 €	
31	Nicht-Einhaltung der Kleiderordnung	10,00 €	Pro Einsatztag
32	Unterlassene Hilfestellung für hilfsbedürftige Personen	50,00 €	
33	Fehlen der Informationsmedien oder Verweigern der gewünschten Information durch den Fahrer	10,00 €	Fahrplanauskünfte, Anschlusshinweise, Umleitungsinformationen, Tarifinformationen
34	Personal telefoniert während der Fahrt ohne Freisprecheinrichtung	50,00 €	

Pönalen Haltestelle			
35	Fehlendes/ falsches Haltestellenschild	50,00 €	pro Einsatztag nach 3 Tagen
36	Fehlender Haltestellenfahrplan	50,00 €	pro Einsatztag nach 3 Tagen
37	Fehlende / falsche Haltestellenbezeichnung	20,00 €	pro Einsatztag nach 3 Tagen
38	Fehlende / falsche Liniennummer, Linienverlauf, Zielangabe	20,00 €	pro Einsatztag nach 3 Tagen
39	Fehlendes / veraltetes VRR-Logo	10,00 €	pro Einsatztag nach 3 Tagen
40	Fehlender Aushang bei Baustellen-, Umleitungs- und/oder Sonderverkehr	20,00 €	pro Einsatztag nach 3 Tagen
41	Fahrgastinfo auf Echtzeitanzeigen an Innenstadthaltestellen nicht vorhanden, defekt oder falsch	30,00 €	pro Einsatztag nach 3 Tagen

Pönalen Betriebs- und Meldepflichten			
42	Verspätetes Melden der Fahrzeuge	50,00 €	pro Einsatztag
43	Verspätetes Melden von Sonderverkehr auf Anforderung	100,00 €	spätestens acht Arbeitstage vorher
44	Verspätetes Melden von Baustellen- und/oder Umleitungsverkehr auf Anforderung	100,00 €	spätestens fünf Arbeitstage vorher, wenn bekannt
45	Verspätetes Zusenden des Quartalsberichts	100,00 €	jeweils ab dem 11. des Folgemonats pro Tag
46	Verspätete oder nicht erfolgte Lieferung von Fahrgastzählungen auf Anforderung	250,00 €	pro Linie ab 11. Verspätungstag
47	Nicht erfolgte Lieferung von Statistiken aus dem ITCS auf Verlangens des Aufgabenträgers	250,00 €	pro Linie ab 11. Verspätungstag
48	Fehlende oder unvollständige Lieferung von Echtzeitdaten auf Anforderung	20,00 €	pro Linie und Tag