

ÖDA VKU

Anlage 4a: Anforderungen an Qualität, Vertrieb, Marketing etc.

Stand: 19.03.2020

Inhalt

1. Räumlicher Geltungsbereich und unternehmensbezogener Geltungsbereich	3
2. Anforderungen an das Personal.....	3
3. Anforderungen an die Fahrzeuge.....	4
4. Anforderungen an die Fahrzeugbeschaffung und -instandhaltung, Reinigung.....	11
5. Anforderung an die Ausstattung und Bestückung der Haltestellen	12
7. Anforderungen an das Netzmanagement.....	14
7. Anforderungen an die Weitergabe von Fahrplandaten und Echtzeitinformationen	16
8. Anforderungen an das Qualitätsmanagement	17
9. Anforderungen an Information und Kommunikation	19
10. Anforderungen an den Vertrieb	23
11. Anforderungen an das Marketing	25
12. Anforderungen an die Leitstelle, RBL, Betriebshöfe und andere ortsfeste Infrastruktur, Störungsmanagement.....	26
13. Anforderungen an das Projektmanagement	28
14. Anforderungen an das Finanzmanagement	33
15. Mitwirkungspflichten der VKU im Zusammenhang mit der Weiterleitung der Pauschalmittel gemäß § 11a ÖPNVG NRW	34
16. Berichtspflichten.....	37
Anhang 1 – Dienstkleidung	38
Anhang 2 – Fahrzeug-CD und Werbeflächen.....	40
Anhang 3 – Fahrzeug-Innenraum-Gestaltung	43
Anhang 4 – Haltestellen	44
Anhang 5 – Anschlussgarantie	45

1. Räumlicher Geltungsbereich und unternehmensbezogener Geltungsbereich

Das Gesamtnetz VKU ab dem 01.01.2021 besteht aus den Linienbündeln gemäß NVP Kreis Unna sowie weiteren im Rahmen des öffentlichen Dienstleistungsauftrags (ÖDA) von dem Kreis bei der VKU bestellten Linien (Gesamtnetz). Sofern nicht gesondert angeführt, gelten die nachstehenden Qualitätsstandards für das Gesamtnetz VKU. Spezifika der einzelnen Linienbündel werden explizit angeführt.

2. Anforderungen an das Personal

Für die Erbringung der Verkehrsleistungen, die Gegenstand des ÖDA sind, hat die VKU ausreichend qualifiziertes Personal vorzuhalten. Die Mindestanforderungen an das Personal richten sich nach dem Nahverkehrsplan des Kreises Unna.

Der Kreis Unna verlangt, dass sich das Fahr- und Servicepersonal durch ein gepflegtes Erscheinungsbild auszeichnet und eine Dienstkleidung trägt (ein Beispiel dafür bietet die Anhang 1 zu dieser Anlage). Ausnahmen von der Verpflichtung zum Tragen von Dienstkleidung sind nur für Auftragsunternehmen gestattet. Auch hier wird allerdings ein gepflegtes Äußeres und angemessene Kleidung erwartet.

Über die gesetzlich vorgeschriebenen Weiterbildungen nach dem Berufskraftfahrer-Qualifizierungsgesetz hinaus sind mindestens drei Schulungen pro Jahr für das eigene Fahrpersonal nachzuweisen.

Auch das Fahrpersonal von Auftragsunternehmern der VKU ist mindestens einmal im Jahr durch Außendienstmitarbeiter zu kontrollieren und muss mindestens einmal im Jahr von der VKU geschult werden. Außerdem ist durch entsprechende Nachweise des Auftragsunternehmers dafür Sorge zu tragen, dass dieser selbst eine weitere Schulung durchführt.

Bei der Einstellung des Personals und den beschriebenen Schulungen ist darauf zu achten, dass folgende Qualifikationen eingehalten werden:

- Das Fahrpersonal, Prüfpersonal, Verkaufspersonal sowie jedwedes Servicepersonal hat sich gegenüber den Fahrgästen und anderen Verkehrsteilnehmern freundlich, zuvorkommend, hilfsbereit und in allen Situationen - vor allem Stress- und Konfliktsituationen - angemessen zu verhalten. Das Personal muss in der Lage sein, Hilfs- und Rettungsmaßnahmen einzuleiten.
- Das Fahrpersonal, Prüfpersonal, Verkaufspersonal sowie jedwedes Servicepersonal verfügt über gute Kenntnisse zum Fahrplan der einzelnen Linien, zu den Beförderungsbedingungen, zu den Tarifbestimmungen der WestfalenTarif GmbH, des VRR-Tarifs und des NRW-Tarifs sowie zu den angebotenen Sonderangeboten (z. B. Kombiticket etc.).
- Das Fahrpersonal, Prüfpersonal, Verkaufspersonal sowie jedwedes Servicepersonal verfügt über gute Netz- und Ortskenntnisse über das Gebiet des Kreises Unna sowie der bedienten Randgebiete der benachbarten Kreise und der Städte Hamm und Dortmund.
- Das Fahrpersonal kennt die rechtlichen Vorgaben (DFBus, BOKraft, PBefG, StVO, StVZO) und kann diese anwenden.

- Das Fahrpersonal, Prüfpersonal, Verkaufspersonal sowie jedwedes Servicepersonal muss der deutschen Sprache so mächtig sein, dass es in der Lage ist, Informationen und Auskünfte zu erteilen.
- Das Fahrpersonal muss neben dem Fahrscheinverkauf und den erforderlichen Lautsprecherdurchsagen insbesondere mit der Leitstelle und der Werkstatt kommunizieren können.
- Das Fahrpersonal hat eine rücksichtsvolle Fahrweise zu gewährleisten.
- Das Fahrpersonal kann die Rampe für mobilitätseingeschränkte Fahrgäste sicher bedienen und unterstützt diese Fahrgastgruppe.

Das Fahrpersonal der zum Einsatz kommenden Auftragsunternehmer unterliegt grundsätzlich den gleichen Pflichten wie das eigene Personal der VKU. Erkannte Defizite sind unverzüglich durch Nachschulungen zu beseitigen.

Im Fahrdienst für die VKU dürfen Busfahrerinnen und Busfahrer nur dann eingesetzt werden, wenn sie hierfür einen gültigen Berechtigungsausweis der VKU erhalten haben. Dieser Ausweis darf dem Fahrpersonal erst dann ausgehändigt werden, wenn die Fahrerinnen und Fahrer ihre Fahrerlaubnis der VKU vorgelegt haben und über die oben genannten Anforderungen verfügen. Der Ausweis wird nur für jeweils ein weiteres Jahr verlängert, wenn die Fahrerinnen und Fahrer an den von der VKU angebotenen Fahrdienstgesprächen/Schulungen teilgenommen haben. In begründeten Einzelfällen hat die VKU eine erneute Schulung zu verlangen. Bei schwerwiegenden Verstößen sind Fahrerinnen oder Fahrer vom Fahrdienst auf den von der Vorabbekanntmachung umfassten Linien auszuschließen.

Sozialstandards

Die VKU ist verpflichtet, sich an die Regelungen des Tariftreue- und Vergabegesetzes NRW zu halten und einen repräsentativen Tarifvertrag anzuwenden (derzeit TV-N NW, NWO).

3. Anforderungen an die Fahrzeuge

Für die Erbringung der in diesem Dokument näher beschriebenen Verkehrsleistungen sind von der VKU im Linienbetrieb so viele Fahrzeuge vorzuhalten, dass der Fahrplan ohne Ausfallzeiten abgedeckt werden kann und alle Fahrgäste befördert werden.

Mindestens 10% an Betriebs- und Werkstattreserven sind zu berücksichtigen (aufgerundet auf ganze Fahrzeuge).

Der Mindeststandard der Fahrzeuge richtet sich nach dem Nahverkehrsplan des Kreises Unna sowie bei Neubeschaffungen nach den Förderrichtlinien des Kreises zur „Gewährung von Zuwendungen zur Fahrzeug- und Servicequalität im ÖPNV gem. §11 Abs. 2 ÖPNVG NRW“ in der jeweils gültigen Fassung sowie der EU-Richtlinie 2001/85/EG und der aktuell gültigen EURO-Abgasnorm. Darüber hinaus müssen

die einzusetzenden Fahrzeuge den Rahmenvorgaben zur Erfüllung der Barrierefreiheit gem. § 4 BGG genügen.

Das Liniennetz des öffentlichen Dienstleistungsauftrags ist durch ein differenziertes Angebot gekennzeichnet, welches SchnellBus-, RegioBus-, DirektBus-, CityBus-, NachtBus-, TaxiBus-, BürgerBus-Linien, AnrufSammelTaxi (AST) Systeme sowie sonstige, nicht-vertaktete Linien enthält.

Bei den Anforderungen an die Fahrzeuge wird im Nahverkehrsplan zwischen drei Typen unterschieden:

Typ	Merkmal	Höchstalter
1	<ul style="list-style-type: none"> Fahrzeug verkehrt auf den Produktlinien (SchnellBus, RegioBus, CityBus, Direktbus, Nachtbus und den Linien 116, 170 und 180, 192) 	12 Jahre (im Mittelwert 7 Jahre)
2	<ul style="list-style-type: none"> Fahrzeug verkehrt nur an Schultagen 	17 Jahre (im Mittelwert 9 Jahre)
3	<ul style="list-style-type: none"> Fahrzeug verkehrt nach Fahrtanmeldung mit (Großraum-) Taxi 	15 Jahre

Ausnahmen in Spitzenverkehren sind bei Typ 2 möglich.

Bei TaxiBus-Linien, AST und BürgerBus-Linien sind ggf. abweichende Fahrzeugausstattungen und Qualitäten von der VKU umzusetzen. Außerdem sind für zukünftige SchnellBus-Linien besondere Standards zu beachten, die im Einzelfall vom Kreis Unna definiert werden.

Soweit für die Erbringung der Leistung Auftragsunternehmer eingesetzt werden, gelten die im Folgenden aufgeführten Technischen Fahrzeugmerkmale und Inklusionsvorgaben gleichfalls für die von den Auftragsunternehmer eingesetzten Fahrzeuge mit dem Ziel, dass die Fahrgäste den Unterschied zwischen Fahrzeugen des Auftragsunternehmers und Fahrzeugen der VKU in der Regel nicht wahrnehmen.

Die von der VKU zu erfüllenden Ausstattungsmerkmale der Fahrzeuge werden in der folgenden Tabelle näher beschrieben.

Technische Fahrzeugmerkmale	
Fahrzeugtypen (nach derzeitigem Standard)	<ul style="list-style-type: none"> Linienbus, zweiachsig, 8 bis 13,50 m Länge Linienbus, dreiachsig, 15 m Länge Linienbus, Gelenkbus, 18 m Länge Auf Wunsch des Kreises Unna können zukünftig auch andere Fahrzeugtypen zum Einsatz kommen (z. B. mit neuer Antriebstechnik)
Alter	<ul style="list-style-type: none"> Typ 1 max. 12 Jahre (im Mittelwert 7 Jahre)

	<ul style="list-style-type: none"> • Typ 2 verkehrssichere Fahrzeuge bis zu 17 Jahre möglich (im Mittelwert 9 Jahre) • Typ 3 nach Fahrtanmeldung (Großraum) Taxi bis 15 Jahre
Motor, Getriebe und Bremsen	<ul style="list-style-type: none"> • Motorstärke mindestens 200 kW (bei Großfahrzeugen entsprechend mehr), geräuschgekapselt • Bei Anschaffung von Neufahrzeugen nach der neuesten Abgasnorm
Einstieg / Ausstieg	<ul style="list-style-type: none"> • Als Niederflerbus maximale Fußbodenhöhe 33 cm, mit Kneeling um weitere 8 cm auf Maximalhöhe 25 cm absenkbar

Einstieg / Ausstieg	<ul style="list-style-type: none"> • Als Niederflerbus maximale Fußbodenhöhe 33 cm, mit Kneeling um weitere 8 cm auf Maximalhöhe 25 cm absenkbar
Türen	<ul style="list-style-type: none"> • Alle weiteren Türen als Doppeltüren, bei 15m-Bussen und Gelenkbussen wird die Zahl der Türen im Einzelfall vom Aufgabenträger festgelegt • Bei Innenschwenktüren Handläufe als Einstiegshilfe an der Innenseite der Türen, bei Schwenkschiebetüren oder Außenschwingtüren vergleichbare Hilfen • Bei geöffneter Tür muss die Haltestellenbremse zwangsgeschaltet sein • Im Bereich der zweiten Tür darf sich kein Mittelgeländer befinden • Über den Ausstiegstüren muss eine Beleuchtung sein, die den Haltestellenbereich bis 5 Sekunden nach der Türschließung ausleuchtet • Für alle Busse ist eine Reversiereinrichtung an den Türen vorzusehen • Das Fahrzeug darf bei geöffneter Tür nicht losfahren können
Videoüberwachung	<ul style="list-style-type: none"> • Fahrzeuge für Typ 1 sind mit einer Videoausstattung zu versehen und zwar dergestalt, dass mind. 4 Kameras den Innenraum vollständig überwachen. Die VKU stellt sicher, dass die Aufnahmen auf einem Speichergerät 72 Stunden aufbewahrt werden und die Datenschutzgrundverordnung beachtet wird. • Dies gilt nicht für Einzelfahrten in der Verkehrsspitze

Fahrzeuggestaltung	
Design und Farbgebung	<ul style="list-style-type: none"> • Lackierung im durch den Kreis Unna vorgegebenen Design (siehe Anhang 2 zu dieser Anlage).

	<ul style="list-style-type: none"> • Auch für den NachtBus ist ein spezielles Design einzuhalten (Anhang 2 zu dieser Anlage)
Fremdwerbung	<ul style="list-style-type: none"> • siehe unten und Anhang 2 zu dieser Anlage
Farbgestaltung innen	<ul style="list-style-type: none"> • Nach den Vorgaben des Kreises Unna (Anhang 3 zu dieser Anlage)
Innenraum	<ul style="list-style-type: none"> • Boden aus rutschfestem Material • Optische Markierung von Podesten, Absätzen und Treppen
Sitzgestaltung	<p>Typ 1:</p> <ul style="list-style-type: none"> • bequeme Polstersitze; ausreichende Beinfreiheit (Abstand zum nächsten Sitz mindestens 72 cm) • Hoher Sitzplatzanteil bei gleichzeitig 2 Mehrzweckflächen: <ul style="list-style-type: none"> ○ Niederflurbus mindestens 36 Sitze, ○ 15 m-Bus und Gelenkbus mindestens 54 Sitze <p>es sei denn, es werden vom Kreis Unna z. B. im Stadtverkehr zusätzliche Steh- und Mehrzweckplätze gewünscht</p> • Polsterstoff nach Vorgaben des Kreises Unna • Integrierte oder aufgesetzte Haltegriffe an den Rückenlehnen der Sitze • Bei Einbau von Vis-à-vis-Sitzen zusätzlich ein Haltegriff an der Seitenwand • Bei Einzelfahrten in der Verkehrsspitze sind Abweichungen möglich
Sondernutzungsflächen (Kinderwagenplatz)	<ul style="list-style-type: none"> • Mindestmaß: 1,50 m in Längsrichtung • Rechts vor der 2. Tür und gegenüber Tür 2 • Prallschutz für Rollstuhlfahrer kombiniert mit zwei Klappsitzen gegen die Fahrtrichtung • Rollstuhlplatz muss E-Scooter geeignet sein, gemäß Erlass des Verkehrsministeriums NRW vom 15.03.2017 • Rundlaufende Haltestange
Behindertenfreundliche Ausstattung	<ul style="list-style-type: none"> • Gemäß EU-Vorgaben • Rampe an Tür 2 • Kontrastreiche Ausführung der Innenausstattung: z. B. gelbe Haltestangen und schwarz-gelbe Türmarkierungen, taktile Ausführung der Haltestangen im Türbereich
Haltestangen / Haltegriffe	<ul style="list-style-type: none"> • Mindestens in jeder zweiten Sitzreihe, gelb abgesetzt und taktile Ausführung der Haltestangen im Türbereich • nach Möglichkeit versetzt angeordnet

	<ul style="list-style-type: none"> • Typ 1 und Typ 2: Über die ganze Wagenlänge sind waagerechte Haltestangen vorzusehen, die eine durchgehende Festhaltungsmöglichkeit gewährleisten.
Haltewunschtasten / Türöffner	<ul style="list-style-type: none"> • An jeder zweiten Sitzreihe, farblich abgesetzt und taktil • Möglichst von allen Sitzen aus zu erreichen • Taster für die Anmeldung von Fahrgästen mit Kinderwagen und Rollstuhl (auch außen) mit entsprechender Signallampe am Fahrerplatz • Taster für automatische Türöffnung an der dritten Tür
Klimatisierung, Heizung und Lüftung	<ul style="list-style-type: none"> • Eine ausreichende Heizung und Belüftung ist sicherzustellen • Insbesondere für Typ 1 ist eine Klimaanlage mit getrennter Steuerung zwischen Fahrerarbeitsplatz und Fahrgastraum vorzusehen und eine Kälteleistung von 24-39 KW und eine Heizleistung bis 38 KW vorzusehen
Sonnenschutz	<ul style="list-style-type: none"> • Bei Neubeschaffung getönte Scheiben zur Verringerung der Wärmeeinstrahlung
Innenbeleuchtung	<ul style="list-style-type: none"> • Typ 1: Dimmbare Innenbeleuchtung • Ausnahmen in Typ 2 sind möglich
Lautsprechanlage	<ul style="list-style-type: none"> • Lautsprecher getrennt für innen und außen • Ansteuerung über Bordrechner
Abfertigungsgeräte	<ul style="list-style-type: none"> • Bordrechner zum Ticket-Verkauf und zur Ansteuerung der Entwerter und der Zielanzeige erforderlich • Entwerter und Kontrollmöglichkeiten für E-Tickets (QR, NTFC, ...)
Papierkorb	<ul style="list-style-type: none"> • Ist möglichst im Bereich der zweiten Tür vorzuhalten

Fahrgastinformation	
Fahrzielanzeige außen	<ul style="list-style-type: none"> • Alphanumerische Matrixanzeige in LED-Ausführung und geeignet zur Darstellung von Symbolen • Liniennummer an allen vier Außenseiten des Fahrzeuges • Zielanzeige vorne und an der Einstiegsseite, beide Anzeigen müssen einzeilig in großer Schrift und zweizeilig in kleiner Schrift auch Symbole anzeigen können. Evtl. farbige Anzeige nach aktueller Vorgabe des Aufgabenträgers • Ziele sind unmissverständlich nach Orten und Ortsteilen zu differenzieren

	<ul style="list-style-type: none"> Im Stadtverkehr kann die Zielanzeige vom Kreis Unna auch hinten am Fahrzeug gefordert werden
Fahrgastinformation im Fahrzeug	<ul style="list-style-type: none"> Typ 1: Gerät zur automatischen Haltestellenansage und zur automatischen Haltestellenanzeige, Display/TFT-Bildschirm für vorwärts und rückwärts stehende und sitzende Fahrgäste über dem Mittelgang in Höhe des Fahrerplatzes, bei 15-m-Bussen und Gelenkbussen ein drittes Display im hinteren Fahrzeugteil Zeitanzeige in der Haltestellenanzeige wird über Bordrechner gesteuert Wechselrahmen für Liniennetzplan ist vorzusehen Ausnahmen beim Typ 2 sind möglich
Plakathalter, Prospektspender	<ul style="list-style-type: none"> Zwei Plakathalter DIN A2, einer hinter dem Fahrerplatz und einer im Bereich der zweiten Tür Ein Dispenser für Fahrgastprospekte im Bereich einer Mehrzweckfläche. Die Bestückung muss immer aktuell gehalten werden.
WLAN (HotSpot)	<ul style="list-style-type: none"> Typ 1: Auf Anforderung des Kreises Unna kann der Einbau eines Routers zur Bereitstellung eines kostenlosen WLAN-Netzes für Kunden gefordert werden. Der Router muss mind. 20 Fahrgäste gleichzeitig bedienen können, mindestens LTE-Geschwindigkeit, haben und mind. 5 GB bereitstellen

Inklusion

- Um mobilitätseingeschränkten Personen die Nutzung des ÖPNV zu ermöglichen, trägt die VKU dafür Sorge, dass auch bei bedarfsgesteuerten Bedienformen mindestens die Voraussetzungen für die Mitnahme von Kinderwagen, Rollatoren und falt-/ klappbaren Rollstühlen erfüllt werden. Beförderungen, die die Mitnahme von nichtfalt-/nichtklappbaren Rollstühlen etc. implizieren, sind im Bedarfsfall in Kooperation mit Partnern zu erbringen, bei denen entsprechende Fahrzeuge vorgehalten werden. Dieses Angebot gilt kreisweit.
- Um die Inklusionsvorgaben des PBefG ab 2022 zu erfüllen, ist eine Blindennavigation für die Fahrzeugausstattung erforderlich. Dabei sind nach den Vorgaben des Kreises Unna Router in die Fahrzeuge zu integrieren, die in der Lage sind, Daten der Bordrechner (Liniennummer, Ziele, Haltestellen etc.) auszulesen und an eine App der Nutzer weiterzugeben. Die VKU stellt in Abstimmung mit dem Kreis Unna entsprechende Förderanträge, die Fahrzeuge mit den Routern ausgestattet und die Weiterentwicklung der fahrtwind-App (siehe Abschnitt „Anforderungen an Information und Kommunikation“) für die Blindennavigation umgesetzt werden. Busse von Subunternehmern müssen ebenfalls entsprechend ausgestattet sein.
- Die Mitnahme von E-Scootern richtet sich nach dem aktuellen Erlass vom 15.03.2017 des Verkehrsministeriums NRW, in dem die Voraussetzungen für die Mitnahme im Linienbus beschrieben werden.

Die VKU hat bei der Fahrzeugneubeschaffung darauf zu achten, dass die Voraussetzungen für den Bus gegeben sind. Diese Fahrzeuge, aber auch die älteren Fahrzeuge, die die Voraussetzungen schon erfüllen, sind mit Piktogrammen für die Tauglichkeit zur Scooterbeförderung kenntlich zu machen. Außerdem müssen Fahrgäste mit Scootern, die die Voraussetzungen erfüllen, die Gelegenheit haben, einen vereinbarten Trainingstermin wahrzunehmen. Dort üben sie das Ein- und Ausfahren unter Aufsicht der VKU sowie das sichere Abstellen. Nach dem Training erhalten sie eine persönliche ScooterCard. Der Scooter wird mit einer Plakette „Bustauglich“ versehen. Diese Plakette berechtigt zur Mitnahme im Bus.

Betriebstechnik

- Die Fahrzeuge müssen über ein einheitliches Kommunikationsnetz verfügen; die Kommunikation mit einer während des gesamten Bedienungszeitraumes besetzten Leitstelle muss gewährleistet sein. Die Möglichkeit der direkten Kommunikation von Fahrer zu Fahrer im Nahbereich muss ebenfalls gegeben sein.
- Für BürgerBusse sowie Fahrzeuge, die für bedarfsgesteuerte Bedienungsformen eingesetzt werden, ist eine Kommunikation über Mobilfunknetz mit Freisprechanlage ausreichend.
- Die Fahrzeuge müssen an das System der Lichtsignalanlagen (LSA-Bevorrechtigung) angeschlossen sein. Es ist sicherzustellen, dass die Fahrzeuge die vorhandenen Anlagen zur LSA-Beeinflussung nutzen.

Fahrradmitnahme

- Die Fahrradmitnahme im Bus hat die VKU grundsätzlich zu ermöglichen. Sofern keine weiteren Transportmittel wie Rollstühle, Rollatoren oder Kinderwagen im Fahrzeug sind, kann das Fahrrad auf der Sondernutzungsfläche abgestellt werden.
- Auf speziell ausgewiesenen Linien kann während der Saison auch der Einsatz von Fahrradanhängern gefordert werden. Vor diesem Hintergrund müssen einzelne Fahrzeuge mit Anhängerkupplung ausgestattet sein bzw. werden können. Diese Linien sowie die relevanten Zeiträume werden zwischen dem Aufgabenträger und der VKU abgestimmt.

Fremdwerbung auf den Fahrzeugen

Fensterflächen dürfen nur nach den folgenden Vorgaben mit Werbung beklebt werden. Dabei ist eine Beklebung mit semitransparenter Window-Graphics-Folie vorgeschrieben, sofern diese nicht zu nennenswerten Beeinträchtigungen der Sicht der Fahrgäste führt. Eine ausreichende Durchsichtigkeit der Scheiben im Bereich zwischen Tür 1 und Tür 2 zur Gewährleistung eines unbeeinträchtigten Blickes aus dem Fahrzeug für das Fahrpersonal sowie für eine barrierefreie Orientierungsmöglichkeit für Sehbehinderte und Ortsunkundige (Einsichtigkeit Haltestellen) ist zu gewährleisten. Maximal 20% der gesamten Seitenfensterflächen dürfen mit Werbung beklebt werden. Politische, konfessionelle und andere weltanschauliche sowie anstößige Werbung ist ausgeschlossen. In Zweifelsfällen entscheidet der Kreis Unna.

Fahrgastzählungen

Siehe Abschnitt 8 „Anforderungen an das Qualitätsmanagement“.

Neue Antriebstechniken

Im Bereich der Antriebstechnik sind zurzeit viele Innovationen (E-Fahrzeuge, Wasserstoff- oder Brennstoffzellenantrieb etc.) in der Diskussion. Auf Wunsch des Kreises Unna oder gesetzlicher Änderungen erprobt die VKU neue Antriebstechniken sowie in der Folge auch den regelmäßigen Einsatz von Fahrzeugen mit derartigen Antriebstechniken. Dazu muss ein hohes technisches Know-how und die nötige Flexibilität von der VKU bei der Busbeschaffung und Unterhaltung dieser Fahrzeuge und für das Ausnutzen von Fördermöglichkeiten vorgehalten werden.

4. Anforderungen an die Fahrzeugbeschaffung und -instandhaltung, Reinigung

Die VKU ist selbst für die Fahrzeugbeschaffung und -instandhaltung verantwortlich.

Die Fahrzeuge sind täglich innen und regelmäßig außen, ggf. zusätzlich anlassbezogen, zu reinigen. Schäden durch Vandalismus sind unter Beachtung der Verhältnismäßigkeit möglichst umgehend zu beseitigen.

Die Fahrzeuge sind durch Wartung, Pflege sowie Außen- und Innenreinigung in einem einwandfreien Zustand zu halten.

Die Sauberkeitsanforderungen umfassen im Einzelnen:

Fußboden, Seiten- und Stirnwände, Decke	sauber, fleckenfrei, frei von klebrigen Rückständen, frei von Schmierereien und Aufklebern,
Sitze	sauber, fleckenfrei, frei von klebrigen Rückständen, trocken, frei von abfärbenden Mitteln,
Scheiben innen/außen	sauber, gleichmäßig durchsichtig,
Fahrzeugkarosserie	ansehnlich sauber, gleichmäßig gepflegter Eindruck,

Grobe Verunreinigungen während des Betriebes, anstößige, ekelerregende Verunreinigungen (z. B. Erbrochenes) sowie Verunreinigungen, die das Betreten des Wagens oder die Benutzung der Sitze beeinträchtigen (z. B. ausgelaufene Getränke), sind unmittelbar, spätestens an der nächsten Endhaltestelle, zu entfernen; grober Müll (z. B. Zeitungen, leere Flaschen und Dosen) ist nach jeder Fahrt zu entfernen.

Witterungsbedingt kann bei Dauerregen bzw. Dauerfrost nach allgemein gültigem Verständnis von dieser Regelung abgewichen werden.

5. Anforderung an die Ausstattung und Bestückung der Haltestellen

Die VKU muss die bestehenden Haltestellen nutzen, damit doppelte Standorte einerseits und Bedienlücken andererseits vermieden werden. Verkehren Linien von mehreren Verkehrsunternehmen / Betreibern an einer Haltestelle, so einigen sich die Verkehrsunternehmen über die Zuständigkeit. I. d. R. ist das Unternehmen zuständig, welches den Mast gesetzt hat bzw. dessen Linien im dichteren Takt und / oder dem längeren Bedienungszeitraum hier verkehren.

Die Neueinrichtung und Änderung von Haltestellen erfolgt gemäß § 45 StVO und ist durch die untere Straßenverkehrsbehörde anzuordnen.

Je nach Funktion, Frequentierung und Platz werden verschiedene Anforderungen an die Ausstattungselemente der Haltestellen gestellt. Diese sind im Nahverkehrsplan des Kreises Unna auf der Basis der Nachfrage an den Bushaltestellen in fünf Kategorien unterteilt.

Anforderungen an das Haltestellenschild:

Der Kreis Unna erwartet eine einheitliche Gestaltung des Haltestellenmastes, der Aushangkästen und der Schilder in Größe, Farbgebung, Einteilung und Informationsgehalt. Der Farbton von Fahrplan-Aushangkästen und Haltestellenmasten ist kobaltblau (RAL 5013) (siehe Anhang 4)

Informationen auf dem Schild:

- Die Haltestelle muss gem. StVO mit dem Verkehrszeichen 224 und den Vorgaben der BOKraft gekennzeichnet sein.
- Liniennummer
- Linienziel: bei Regionallinien Stadt/Gemeinde, im Zielort die Zielhaltestelle; bei innerörtlichen Linien: Zielhaltestelle (und soweit möglich Ortsteil), in Ausnahmefällen für Nachbarortslinien: Gemeinde (und soweit möglich Zielhaltestelle)
- Bei Bedienung ohne Taktlinien kommen vereinfachte Schilder zum Einsatz, d. h. ohne Verlaufs- und Zielangabe.
- Bei Bedienung durch bedarfsgesteuerte Verkehre ist die Rufnummer der jeweiligen Buchungshotline darzustellen
- Haltestellenname und Logo "Westfalentarif"
- 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 die VKU ist sicherzustellen, dass der o. g. örtliche Bezug im Haltestellennamen nicht verloren geht. Zudem sind Namen zu vermeiden, die ein öffentliches Ärgernis hervorrufen können. Die Namen zentraler und bedeutender Haltestellen sind von der Vermarktung ausgenommen (z. B. Hauptbahnhof, Rathaus, Kirche, Markt). Namensän-

derungen sind im Vorfeld mit der jeweiligen Stadt/Gemeinde und dem Kreis Unna abzustimmen.

Standard-Informationen am Bussteig (Fahrplan, Tarifinformationen):

- Es sind linienbezogene Aushangfahrpläne vorzusehen mit Angabe von: Abfahrtszeiten, Linienband (Kategorie 1 und 2), Fahrtdauer (nach: § 40 PBefG und VDV-Empfehlung „Aushangfahrpläne im ÖPNV“). Verkehren mehrere Linien auf einem Abschnitt und bilden gemeinsam einen Takt, ist für diese ein gemeinsamer, linienübergreifender Aushang vorzusehen.
- An den Haltestellen der Kategorien 1 bis 4 sind Tarifinformationen vorzusehen: Fahrkartensortiment, Preisstufenübersicht und Fahrpreise des Westfalentarifs und des VRR-Tarifs.
- Außerdem sind an den Haltestellen der Kategorien 1 und 2 Liniennetzpläne und Umgebungspläne vorzusehen.
- Weitere Informationen zum Angebot und Tarif in Plakatform sind wünschenswert, soweit es die Platzverhältnisse möglich machen (siehe auch Vitrinen).
- An den Haltestellen der Kategorie 1 und 2 sind Umgebungspläne vorzusehen, insofern dies aufgrund der Platzverhältnisse möglich ist.
- Aushangkästen sind so zu dimensionieren, dass die Informationen vollständig ausgehängt werden können. Zur Beseitigung von Vandalismusschäden ist eine Rufnummer anzugeben.
- Die Aushänge sind mit Servicenummer/Rufnummer von fahrtwind zu versehen.
- Gedruckte Fahrgastinformationen sind aus nicht bleichenden und wetterfesten Materialien zu erstellen oder hinter einer wetterfesten Schutzfolie anzubringen.
- Kombinationen von rot/grünen Farben sind zu vermeiden, die Schriftgröße ist auch für Sehbehinderte ausreichend groß zu wählen.

Weitere Anforderungen:

- Die an Haltestellen ausgehängten Kundeninformationen sind bei Änderungen im Angebot oder der Tarife umgehend durch die VKU zu aktualisieren.
- Die Haltestellen sind regelmäßig durch die VKU zu kontrollieren, insbesondere hinsichtlich der Lesbarkeit und Aktualität des Fahrplans, und ggf. auszutauschen.
- Die Fahrgastinformationen an den Haltestellen werden von der VKU konzipiert, hergestellt und ausgehängt. Im laufenden Betrieb sind fehlende oder beschädigte Aushänge bzw. andere Ausstattungen an Haltestellen innerhalb von einer Woche nach Meldung auszutauschen bzw. zu ersetzen.
- Die Aushänge der Fahrgastinformationen und die Schilder sind durch die VKU bedarfsabhängig zu reinigen. Bei Anzeige von Verunreinigungen erfolgt eine Reinigung spätestens innerhalb von 1 Woche nach Meldung.
- Die VKU hat ein Haltestellenkataster mit Inventarisierung der kompletten Ausstattung des Haltestellenstandortes, statistischer Auswertung der Schadenshäufigkeit und -art, Auflistung der durchgeführten Instandhaltungsarbeiten und Reinigungstermine zu führen, zu aktualisieren und den Straßenbaulastträgern und dem Kreis Unna bei Bedarf zur Verfügung zu stellen. Der Kreis Unna kann verlangen, dass zur Information in der elektronischen Fahrplanauskunft (EFA) die Aspekte der Barrierefreiheit an den Haltestellen so festgehalten werden, dass sie über eine Schnittstelle in die

EFA von der VKU eingespielt werden können.

Informationsvitrinen

Für Haltestellen der Kategorien 1 und 2 sind Informationsvitrinen wünschenswert. Diese werden in der Regel von der zuständigen Kommune aufgestellt oder in Wartehäuschen integriert. Der modulare Aufbau der Vitrinen setzt aber einen gewissen Standard der einzelnen Aushänge voraus. Dieser ist von der VKU mit den Kommunen abzustimmen. Die Informationselemente in den Vitrinen sind von der VKU zu stellen.

Dazu gehören in der Regel:

- Aushangfahrpläne
- Linienband mit Fahrzeitangabe
- Liniennetzplan
- Umgebungs- und Haltestellenlageplan
- Tarifinformation
- Serviceinformationen (Plakate zu Angebot und Tarif, Vorverkaufsstellen etc.).

Fahrgastinformationssäulen (FIS)

An den Haltestellen der Kategorie 1 und 2 und weiteren bedeutenden Haltestellen werden in immer größer werdender Zahl elektronische Fahrgastinformationssäulen, DFI-light mit audio-Ausgabe, errichtet. Die VKU übernimmt auf Wunsch des Kreises Unna die Aufstellung in Abstimmung mit den betroffenen Kommunen, die technische Betreuung und die Versicherung inkl. der Finanzierung dieser Anlagen. Die VKU hat in Abstimmung mit dem Kreis Unna dafür Sorge zu tragen, dass alle Fördermöglichkeiten für diese Anlagen ausgenutzt werden. Sie hat dafür Sorge zu tragen und darauf hinzuwirken, dass auch alle sonstigen Betreiber mit ihren Linien dort vertreten sind und der Datenfluss mit Echtzeitdaten gegeben ist.

7. Anforderungen an das Netzmanagement

Im Rahmen des Netzmanagements hat die VKU die hier näher definierten Aufgaben der Angebots- und Betriebsplanung zu übernehmen. Die VKU entwickelt unter Beachtung der in diesem Dokument beschriebenen Qualitätsstandards und des Nahverkehrsplans des Kreises Unna das Fahrplanangebot für die Kunden weiter und kümmert sich um die Feinplanung des Liniennetzes. Dabei sind Angebotsanpassungen frühzeitig mit dem Kreis Unna und den Kommunen abzustimmen. Anpassungen im bedarfsorientiert ausgerichteten Schülerverkehr werden gemäß den Standards des jeweils geltenden Nahverkehrsplans neben dem Fahrplanwechsel in zusätzlichen Änderungsterminen durchgeführt (zurzeit nach den Sommer- und Herbstferien sowie zum Schulhalbjahreswechsel).

Auch andere allgemeine Fahrplanmaßnahmen außerhalb der Fahrplanwechsel müssen möglich sein (z.B. Testbetriebe für große Gewerbestandorte, kulturelle Einrichtungen etc.)

Die VKU führt folgende Aufgaben im Bereich der Angebots- und Betriebsplanung durch:

- Liniennetzplanung mit Feinplanungen des Gesamtnetzes, der Verknüpfungspunkte und bei Bedarf

der Erschließung neuer Gebiete bzw. größerer Unternehmen.

- Erarbeitung eigener Vorschläge und Konzepte zur ÖPNV-Entwicklung einschließlich neuer Angebote wie z. B. bedarfsgesteuerte Verkehre in Abstimmung mit dem Kreis Unna und den Kommunen.
- Planung und Umsetzungsbegleitung von Beschleunigungsmaßnahmen.
- Beteiligung und Beratung beim Ausbau der Haltestellen zur Barrierefreiheit für mobilitätseingeschränkte Personen.
- Bewertung der infrastrukturellen Voraussetzungen für neue Linienwege und Umleitungen.
- Stellungnahmen zu kommunalen, Landes-, Bundes- und Investorenplanungen.
- Stellungnahmen in den Beteiligungsverfahren als Träger öffentlicher Belange.
- Lieferung von Erhebungsdaten nach einem mit dem Kreis Unna festgelegten Konzept, zurzeit alle 4 Jahre für die Linien mit Fahrzeugtyp 1
- Marktanalysen und Zählungen darüber hinaus in Abstimmung mit dem Kreis Unna.
- Durchführung einer Linien-, Leistungs- und Erfolgsrechnung (LLE), aus der sich Hinweise auf die Wirtschaftlichkeit der Linien ableiten lassen.
- Umfassende Mitwirkung an der Erarbeitung bzw. Fortschreibung des Nahverkehrsplanes des Kreises Unna (inklusive Kostenschätzung) sowie der SPNV-Aufgabenträger.
- Abstimmung des Streckennetzes, aus dem sich dann der Investitionsbedarf für Haltestellen und Einrichtungen der Verkehrstechnik ableitet.
- Erstellung des Fahrplan-Konzeptes unter Berücksichtigung der Koordination und Anschlusssicherung Bus-Bus sowie der Bus-Schiene-Verknüpfungen. Diese Verknüpfungspunkte definiert der NVP.
- Planung, Koordination und Überwachung des an den Belangen der Schulen ausgerichteten Linienverkehrs nach den Qualitätsstandards des Nahverkehrsplans in Abstimmung mit den Schulträgern.
- Planungsunterstützung zur optimierten Schülerbeförderung in Abstimmung mit dem Aufgabenträger (Durchführung von Projekten im Bereich der Schulzeitstaffelung)
- Durchführung der Umlauf- und Dienstplanung, auch für die eingesetzten Auftragsunternehmer.
- Organisation von Verkehren zu Sonder- und Großveranstaltungen.
- Planung und Umsetzung von Umleitungsverkehren und Baustellenfahrplänen.
- Vorhalten eines Ansprechpartners für alle Belange der Schulen und Schulträger bei der Schülerbeförderung
- Betreuung von Bürgerbusvereinen in allen Fragen der Organisation, Planung und Betriebsdurchführung (u. a. Genehmigungsverfahren, Haltestellenmanagement, Beantragung von Fördermitteln und Bereitstellung des Fahrzeuges, Schulung und Versicherung des Fahrpersonals).
- Planung, Organisation und Sicherstellung der Durchführung der TaxiBus- und AST- Verkehre incl. Nacht-AST und Nacht-TaxiBus, einschließlich der Disposition und Abrechnung.

Erschließung der Fläche / Vernetzung mit anderen Verkehrsträgern

Der Nahverkehrsplan des Kreises Unna legt auch Wert auf die Erschließung der Fläche und die Vernetzung des Bus- und Bahnangebotes mit weiteren Verkehrsträgern. Die VKU kümmert sich als integrierter Mobilitätsdienstleister auch um den Ausbau von Haltestellen als Elemente von Mobilstationen und organisiert die Verknüpfung mit Car-Sharing-Angeboten oder Rad-/Pedelec-Verleihmöglichkeiten etc.. Bei Sonderprojekten des Kreises Unna (Vergleiche auch Anforderungen an das Projektmanagement) hat die VKU aktiv mitzuarbeiten. Die Kommunen sind bei der Umsetzung von alternativen Mobilitätsangeboten zu unterstützen.

7. Anforderungen an die Weitergabe von Fahrplandaten und Echtzeitinformationen

Zur Gewährleistung einer verkehrsunternehmensübergreifenden Information über das Fahrplanangebot in allen digitalen Medien muss die VKU ein Datenmanagementsystem vorhalten. Sie stellt die vollständigen, auf Basis zeitgemäßer sowie abgestimmter Schnittstellenformate generierten Fahrplansolldaten in elektronischer Form der regionalen Koordinierungsstelle (RKS) im landesweiten ÖV-Datenverbund NRW zur Verfügung. Diese unter Beachtung landesweit abgestimmter Qualitätskriterien generierten Fahrplansolldaten werden somit rechtzeitig und unentgeltlich der zentralen Koordinierungsstelle im ÖV-Datenverbund NRW (ZKS, derzeit beim VRR AöR) übermittelt.

Die kalenderscharfen Fahrplansolldaten berücksichtigen geplante temporäre Angebotsänderungen wie zum Beispiel veranstaltungsbedingte Fahrplanänderungen und -erweiterungen.

Die VKU stimmt einer Weitergabe der Fahrplansolldaten an die Aufgabenträger und an die Betreiber anderer Fahrplanauskunftssysteme sowie der Veröffentlichung auf offenen Plattformen im Sinne von Open Data zu.

Die VKU verpflichtet sich, für alle in der Fahrplanauskunft verfügbaren Linien die Echtzeitinformationen gemäß der VDV-Schriften 453 und 454 und/oder anderer abgestimmter Schnittstellenstandards an die zentrale IST-Datendrehscheibe (IDS) in NRW bei der ZKS (= derzeit VRR AöR) zu übertragen. Mit der Übertragung der Echtzeitdaten an die zentrale IST-Datendrehscheibe stehen diese für abnehmende Systeme wie zum Beispiel Fahrplanauskunftssysteme und dynamische Anzeiger (DFI) zur Verfügung.

Durch die Bereitstellung von Fahrplansolldaten und Echtzeitinformationen sind diese Daten der VKU für sämtliche übergeordneten Auskunftsplattformen, unter anderem der Schluen Nummer für Bus & Bahn in NRW sowie der deutschlandweiten Fahrplanauskunft (DELFI, Kooperation der Bundesländer für eine durchgängige elektronische Fahrgastinformation), verwendbar.

Unter Beachtung der Qualitätsstandards des Nahverkehrsplans des Kreises Unna hält die VKU vollständige Informationen über das Fahrplan- und Serviceangebot im Internet vor und betreibt:

- eine elektronische Fahrplan- und Fahrpreisauskunft mit integrierten Echtzeitinformationen und adressscharfem Routing. Neben den Echtzeitinformationen werden Störungsmeldungen von den Leitstellen entweder in digitaler Form mittels abgestimmter Schnittstellenformate übertragen oder mit Hilfe eines Zusatzmoduls des Fahrplanauskunftssystems erfasst, so dass diese Meldungen über Störungen und kurzfristige Fahrplanänderungen ein integrierter Bestandteil der Fahrplanauskunft sind. Die elektronische Fahrplanauskunft bietet die Option persönliche und haltestellenbezogene Fahrpläne als Download abzurufen. Die haltestellenbezogenen Fahrpläne verfügen über einen scanbaren Code, der den digitalen Abruf aktueller Echtzeitinformationen ermöglicht.
- Die Fahrpreisinformation erfolgt auf Basis der zentral durch die Tarifgemeinschaft Münsterland - Ruhr-Lippe GmbH bzw. der WestfalenTarif GmbH zur Verfügung gestellten Tarifdaten. Die in elektronischer Form (Produkt- und Kontrollmodul) zur Verfügung gestellten Tarifdaten werden in das Auskunftssystem integriert, so dass eine automatisierte Fahrpreisermittlung auf Grundlage des konkreten Fahrweges erfolgen kann.
- Die von der VKU vorgehaltene Fahrplan- und Fahrpreisauskunft bietet standardisierte dynamische Schnittstellen (API = application programming interface), die einen web-basierten Zugriff durch Oberflächen und Anwendungen Dritter (zum Beispiel Applikationen für Smartphones) ermöglicht.

8. Anforderungen an das Qualitätsmanagement

Die VKU hat gemäß den Anforderungen des Nahverkehrsplans des Kreises Unna umfassende Maßnahmen zur Sicherung der Angebots- und Servicequalitäten vorzuhalten. Das Qualitätsmanagement umfasst:

- die Qualitätsfestlegung,
- die Qualitätskontrolle und –messung,
- das Qualitätsberichtswesen sowie
- die Qualitätssicherung.

Die wesentlichen Qualitätsfestlegungen sind in diesem Dokument beschrieben. Veränderungen und Anpassungen erfolgen in Abstimmung mit dem Aufgabenträger. Für Unteraufträge an Auftragsunternehmer hat die VKU ein Qualitätslastenheft vorzuhalten, in dem die Anforderungen an das Personal und die Fahrzeuge so definiert sind, dass der Kunde möglichst keinen Unterschied zu den Qualitäten der VKU wahrnimmt.

Um die Kontinuität der abgestimmten Qualitätsstandards sicherzustellen, erfolgen regelmäßige Qualitätskontrollen und –messungen, die dem Kreis Unna auf Nachfrage umgehend zugänglich gemacht werden müssen. Dazu gehören:

ÖPNV-Kundenbarometer

Im Rahmen des jeweils führenden standardisierten deutschen ÖPNV-Kundenbarometers wird in einem Benchmarkvergleich jährlich die von unterschiedlichen Betreibern und Verkehrsverbänden angebotene Dienstleistungsqualität im ÖPNV von den Kunden bewertet. Die VKU hat alle zwei Jahre daran teilzunehmen.

Qualitäts-Checks

Im Wechsel zum Kundenbarometer organisiert die VKU alle zwei Jahre ein „Mystery Shopping“. Dabei fahren anonyme Aushilfskräfte auf mindestens 100 unterschiedlichen Busfahrten mit und bewerten die Qualitäten mittels eines Beobachtungsbogens, der mit dem Kreis Unna abgestimmt ist.

Standardisierte Fahrgasterhebungen

Die VKU hat darüber hinaus auf allen Linien der Fahrzeugtypen 1 mindestens alle vier Jahre eine standardisierte Fahrgasterhebung durchzuführen. Neben der Ein-, Aus- und Umstiegshaltestelle sowie den Umstieg auf den SPNV werden darüber hinaus u.a. der Fahrtzweck, das genutzte Ticket sowie demografische Daten erhoben. Dabei werden die Fahrgäste auch gebeten, die jeweils genutzte Linie mit einer Schulnote zu bewerten.

Beschwerdemanagement

Die VKU ist verantwortlich für die Aufnahme und die serviceorientierte Beantwortung von Beschwerden, Kritiken und Anregungen sowie deren Auswertung. Dazu hält er in einem Handbuch alle innerbetrieblichen Prozesse vor (Ziele, Verantwortliche, Weiterleitungen, Auswertungsregularien etc.). Zur Aufnahme, Weiterleitung und Auswertung ist außerdem ein professionelles EDV-Programm vorzuhalten.

Eine Beschwerde muss innerhalb von 10 Tagen bearbeitet und inhaltlich beantwortet sein. Kann dies nicht gewährleistet werden, so muss der Kunde eine Zwischennachricht erhalten.

Das Beschwerdeaufkommen muss mindestens einmal jährlich systematisch ausgewertet werden, um Hinweise auf Missstände und auf eine notwendige Qualitätssteigerung zu gewinnen. Über das Beschwerdemanagement ist ein Berichtswesen zu führen. Eine Auswertung und Berichterstattung an den Kreis Unna hat einmal jährlich zu erfolgen.

Kontinuierliche Messungen

Auf der Basis von RBL-Daten zum Betriebsablauf hat die VKU Auffälligkeiten kontinuierlich zu erfassen, dabei ist besonders auf

- Pünktlichkeit (häufige Fahrplanabweichungen größer 3 Minuten)
- Ausfälle
- Anschlusssicherheit
- Objektive Überlastung (nicht alle Kunden können von der Haltestelle mitgenommen werden)

- Inanspruchnahme Mobilitätsgarantie NRW

zu achten.

Bei Auffälligkeiten oder gehäuften Kundenbeschwerden (z. B. bei mengenmäßiger Änderung der Kundenresonanzen größer 10% gegenüber dem Vorjahr) oder Fahrerrückmeldungen zu einzelnen Qualitätsaspekten sind Sonderauswertungen der Beschwerdeeingänge und umgehende Gegenmaßnahmen zu veranlassen.

Die Auswertung von RBL-Daten ist auf Wunsch des Kreises Unna in komprimierter Form ggf. quartalsweise zu erstellen und vorzulegen. Darüber hinaus ist ein jährlicher Qualitätsbericht zu erstellen.

Die VKU verpflichtet sich, Abweichungen von der Qualität zeitnah zu analysieren und interne Regelkreise und Prozesse dafür vorzuhalten, um diese Abweichungen abzustellen. Dabei ist der Austausch zwischen Betrieb und Verkehrsmanagement (Planung, Haltestellenbetreuung, Marketing) besonders wichtig und muss in einem regelmäßigen Arbeitskreis erfolgen (z. B. in einem AK-Qualität).

Als Maßnahmen zur Qualitätssicherung sind von Seiten des Kreises Unna folgende Maßnahmen vorgesehen:

- turnusmäßiger Arbeitskreis „Qualitätsmanagement“ (i. d. R. im zeitlichen Kontext mit dem jährlichen Qualitätsbericht),
- anlassbezogene Arbeitsgespräche mit Fixierung von Maßnahmen und Fristen,
- bei permanenter Nichterfüllung Erstellung eines Maßnahmenplans durch die VKU, aus dem ersichtlich wird, mit welchen Maßnahmen bis wann eine messbare Qualitätsverbesserung bzw. der Zielwert erreicht wird.

Darüber hinaus arbeitet die VKU zu den Themen der Tarifstruktur, Tarifhöhe/-niveau sowie Tarifkooperationen in den Gremien und Facharbeitskreisen und -gruppen der Tarifgemeinschaft Münsterland/Ruhr-Lippe bzw. des Westfalentarifs aktiv mit.

9. Anforderungen an Information und Kommunikation

Von der VKU wird erwartet, dass alle gängigen Medien und Informationskanäle in ausgewogener Mischung genutzt werden und den sich verändernden Informationsgewohnheiten der Kunden Rechnung getragen wird. Erwartet werden derzeit:

Printmedien

- Flächendeckende Herausgabe von Fahrplanbüchern als Angebotskatalog aller dort verkehrenden Betreiber mit ihren Bus- und Bahn-Linien. Es werden derzeit die regionalen Ausgaben Nord, Mitte und Süd herausgegeben. Teilweise sind die Linien in zwei Büchern enthalten. Die Gesamtauflage al-

ler drei Ausgaben beträgt 17.750 Stück. Es wird eine Schutzgebühr von 1 €/Stück erhoben (nicht kostendeckend).

- Diese Fahrplanbücher enthalten neben den Fahrplantabellen Liniennetzpläne und alle Informationen zur Erreichbarkeit der Betreiber, Ticketarten und Fahrpreise sowie einen Überblick zu jeweiligen Neuerungen.
- Die Fahrplanbücher sind in den Servicezentralen und Vorverkaufsagenturen vorzuhalten und an die Bürgerbüros der Kommunen und ggf. weitere öffentliche Einrichtungen zu verteilen.
- Darüber hinaus müssen auf Anforderung durch den Aufgabenträger zu besonderen Angeboten (ausgesuchten Angebotskorridore, Stadtfeste, Kirmesverkehre etc.) Taschen- oder Faltfahrpläne erstellt werden.
- Die VKU hat für spezielle Tarifangebote auch gesonderte Prospekte vorzuhalten (FlashTicket, SozialTicket, 60plusAbo, 9 Uhr TagesTicket etc.)
- Neuerungen zu Fahrplan- und Tarifangeboten sind im Printbereich auch über Plakate, Anzeigen und Pressemitteilungen bekanntzumachen. In digitaler Form müssen diese Informationen auch auf die TFT-Monitore in den Fahrzeugen eingespielt werden.
- Zur aktuellen Information der Fahrgäste muss die VKU wichtige Änderungen an alle relevanten Print- und Online-Medien sowie den Kreis Unna geben.

Internet

Die VKU unterhält eine stets aktuelle, barrierefreie Internetplattform, die für mobile Endgeräte im Responsive Design programmiert sein muss und mindestens folgende Bestandteile aufweist:

- Link zur Fahrplanauskunft EFA und zur Ticketberatung der WT GmbH
- Link zu fahrtwind
- Abfahrtstafel, Pendlerfahrplan, Liniennetzplan
- Möglichkeit, Informationen zu bestellen
- Informationen zu Störungen/Umleitungen
- Informationen zu Sonderverkehren mindestens 24 Stunden vor dem Inkrafttreten
- Download der Linienfahrpläne
- Kontaktformulare zu Fahrplanauskunft, Fundsachen
- Bestellformular TaxiBus
- Beschwerdeformular
- Ticketübersicht und Webshop mit Bestellmöglichkeiten von Abos
- Änderungsservice für Abonnements
- Übersicht über Kundengarantien und Barrierefreiheit
- Aktuelle Informationen zu Sonderangeboten oder Neuerungen
- Darstellung von Reiseanlässen zur Stärkung des Freizeitverkehrs
- Nennung von Ansprechpartnern und Zuständigkeiten

ÖDA VKU

Anlage 4a: Anforderungen an Qualität, Vertrieb, Marketing etc.

Stand: 19.03.2020

Die Fahrplandaten sind auch auf den Seiten der Tarifgemeinschaft (<https://www.westfalentarif.de>) einzustellen.

Der Kreis Unna baut derzeit ein Serviceportal auf. Die Internetplattform der VKU soll Bestandteil dieses sich in Aufbau befindlichen Serviceportals Kreis Unna werden können. Dabei ist die Internetplattform der VKU weiterhin von der VKU zu pflegen.

Zusätzlich hat die VKU eine Homepage „fahrtwind-online.de“ zu betreiben (siehe Projektmanagement).

fahrtwind-App (siehe Projektmanagement)

Die VKU unterhält die App „fahrtwind“. Diese bietet zurzeit unternehmensübergreifend:

- Fahrplan- und Tarifauskünfte
- Echtzeitinformationen
- Abfahrtsmonitor
- Karte mit den Haltestellen sowie Fahrradverleih- und CarSharing-Standorten
- Fahrradrouten
- Fahrradverleih- und CarSharing-Angebote
- Möglichkeit zur Buchung von bedarfsgesteuerten Verkehren
- Digitale Fahrtbegleitung mit Haltestellenansagen und Fußgängernavigation
- Navigationshilfe für blinde und sehbehinderte Menschen

Erwartet wird darüber hinaus, dass die VKU diese App in enger Abstimmung mit dem Kreis Unna in folgenden Punkten weiterentwickelt:

- Verkehrsstörungen müssen den Abonnenten solcher Informationen per Push-Nachricht zur Verfügung gestellt werden.
- Integration des NRW-Tarifs.
- Weitere Car- und Radsharing-Anbieter sind zu integrieren. Buchung und Bezahlung dieser Angebote werden zukünftig nach einmaliger Kundenregistrierung direkt in der App erfolgen.
- Die App ermöglicht die Bestellung von E-Tickets aus dem Vertriebshintergrundsystem der VKU und wird bei Implementierung eines Systems zur Aufzeichnung von Bus- und Bahnfahrten (Check-In/Be-Out) zur späteren Abrechnung um diese Funktionen erweitert.

Telefon/Service-Hotline

Die VKU beteiligt sich an dem NRW-weit vorgehaltenen einheitlichen System der Schluen Nummer für Bus und Bahn (0180 6 / 50 40 30). Dieses bietet einen „Rund um die Uhr-Service“ an allen sieben Tagen der Woche. Tagsüber ist die Hotline auf die Servicezentrale fahrtwind geroutet (vergl. „Anforderungen an das Projektmanagement“).

ÖDA VKU

Anlage 4a: Anforderungen an Qualität, Vertrieb, Marketing etc.

Stand: 19.03.2020

Da es sich um eine unternehmensübergreifende, kreisweite Hotline handelt, hat die VKU diesen Service für den Kreis Unna auch unternehmensübergreifend zu organisieren. Die VKU kann sich für diesen 24/7-Service eines Dienstleisters bedienen.

Um den Fahrgästen alle gewünschten Informationen und einen qualitativ hochwertigen Service zu liefern, müssen periodisch Qualitätsmessungen sowie desweiteren auf Anforderung des Kreises Unna durch einen entsprechend beauftragten neutralen Dienstleister durchgeführt werden.

Die Hotline bietet neben der Fahrplan- und Tarifauskunft, Information zu Störungen und Sonderverkehren, Beschwerdemöglichkeit und Informationen zu Kundengarantien auch die Buchungsmöglichkeit für bedarfsgesteuerte Verkehre.

Darüber hinaus organisiert die VKU den Betrieb und die Administration des Sprechenden Fahrplan NRW (0800 3/ 50 40 30) und entwickelt das Sprachportal stetig weiter.

Die VKU betreut alle für den Betrieb der Schluen Nummer notwendigen Verträge und sorgt für die korrekte Abwicklung der diesbezüglichen Förderanträge und Verwendungsnachweise.

Die VKU erstellt monatliche Statistiken. fahrtwind sowie das ergänzende Callcenter gewährleisten eine Anruferannahme innerhalb von maximal 20 Sekunden und zwar für mindestens 80 Prozent der Anrufer.

Social Media

Die VKU bietet den Kunden die Möglichkeit, mittels Social Media in den Austausch zu treten.

Dazu ist derzeit mindestens ein Auftritt auf Facebook vorzuhalten, in dem mindestens dreimal pro Woche interessante Posts zum Angebot oder zu anderen relevanten Themen rund um den Busverkehr platziert werden.

Mögliche weitere Social-Media-Kanäle werden durch den Kreis Unna vorgegeben.

Das Vorhalten einer Störungskommunikation (derzeit WhatsApp-Kanal) zusätzlich zur fahrtwind-App über einen Social-Media-Kanal ist auf Anforderung des Kreises Unna vorzuhalten.

Kundengarantien

Die VKU hat dafür zu sorgen, dass der Kunde im Störfall auf verlässliche Services in Form von Kundengarantien zurückgreifen kann:

- **MobilitätsGarantie NRW:** Diese landesweite Regelung greift im Falle von unvorhersehbaren Staus, Unfällen, Motorschäden usw. Wenn der Bus an der Haltestelle mehr als 20 Minuten Verspätung aufweist und es steht keine andere Fahrtalternative zur Verfügung, dann hat die VKU die Kosten für ein Taxi in Höhe von aktuell bis zu 25 Euro pro Fahrgast, abends und nachts (20:00 bis 5:00 Uhr) sogar bis zu 50 Euro pro Person zu erstatten. Ausgenommen von dieser Garantieleistung sind nur Streiks und extreme Witterungen.

- AnschlussGarantie: Diese Anschlüsse werden für jeden Fahrplanwechsel neu definiert. AnschlussGarantie heißt, dass im Fall von diesen verpassten Anschlüssen die VKU ein Taxi zu bestellen und die Kosten dafür zu tragen hat. (siehe Anhang 5)
- Weitere Garantien umfassen eine verlässliche Fahrplanauskunft. Auf in Buchform, als Prospekt, an der Haltestelle oder im Internet dargestellte Fahrpläne muss sich der Kunde verlassen können. Wird der Fahrplan geändert, so hat die VKU darüber rechtzeitig über die Medien zu informieren und an Haltestellen und im Internet für Aktualisierung zu sorgen.

Sonstiges

Die Fahrplanechzeitauskunft hat zusätzlich zu den DFI-Anlagen an allen Haltestellen der VKU mittels QR-Code auf den Aushangfahrplänen bereitgestellt zu werden.

10. Anforderungen an den Vertrieb

Vertriebsgrundlagen

Die VKU hat ein internetbasiertes Vertriebshintergrundsystem (VHGS) vorzuhalten. Dieses hat folgende Funktionen sicherzustellen:

- Bereitstellen eines Kundenportals für Abonnenten zur Selbstverwaltung der eigenen Daten
- Bereitstellen eines Kundenportals für Schulen und Schulträger zur Verwaltung von SchulwegTickets
- Bereitstellen eines Kundenportals für Betriebe zur Verwaltung der Jobtickets
- Bereitstellung der Möglichkeit für die Kunden, die Tickets auszudrucken (Ticket2 print)
- Bereitstellen der Möglichkeit, die Tickets in elektronischer Form auf ein Smartphone zu bestellen

Darüber hinaus muss das VHGS eine Schnittstelle zum „Fahrtenmanager“ bereitstellen, so dass ein Check-In/Be-Out-System ermöglicht wird. Dabei werden die Bus- oder Bahnfahrten angemeldeter Kunden auf einem Server gespeichert und dem Fahrgast einmal im Monat in Rechnung gestellt.

Auf Wunsch des Kreises Unna muss es zudem möglich sein, Parkplatzreservierungssysteme und Sharing-Systeme anzuschließen, damit auch das kostenpflichtige Reservieren von Rad- und Pkw-Stellplätzen und das Ausleihen von Fahrrädern oder CarSharing-Angeboten etc. über das VHGS-System abzurechnen ist.

Abonnentenbetreuung

Die VKU hat für ihre Stammkunden eine kostenfreie Abonnenten-Hotline vorzuhalten (0800er-Nummer), damit eine Kontaktaufnahme für den Abschluss neuer Abos oder Änderungen an bestehenden Abos für die Kunden erleichtert wird.

Zur Kundenbindung und -gewinnung hat die VKU ein entsprechendes Management-System vorzuhalten.

Ticketverkauf

Die VKU muss in allen eigenen Bussen sowie in den Bussen der Auftragsunternehmer einen Bordrechner/Ticketdrucker vorhalten, der in der Lage ist, alle Tickets des WestfalenTarifs, des VRR-Übergangstarifs und weiterer Tarife auf Wunsch des Kreises Unna (wie z. B. den NRW-Tarif) zu verkaufen und diese Tickets egal ob auf Papier, Chipkarte oder auf dem Smartphone zu überprüfen.

Zudem führt die VKU zur Minimierung von Schwarzfahrern einen kontrollierten Einstieg durch das Fahrpersonal durch und führt zudem stichprobenartige Kontrollen der Tickets aller Fahrgäste im Bus (EBE-Kontrollen) durch.

Um eine angemessene Beratung vor Ort sicherzustellen hat die VKU ein Netz von Verkaufsstellen/-agenturen vorzuhalten (vergl. „Anforderungen an das Projektmanagement“). Darüber hinaus ist es wünschenswert, dass in Grund- und Mittelzentren in der Nähe zentraler Haltestellen ein Grundangebot an Kundeninformationen zum ÖPNV und der Erwerb der gängigen Tickets möglich ist.

An Hauptverknüpfungspunkten sollen in Zukunft ggf. Vorverkaufsagenturen als Anlaufstelle für Kunden entstehen. Von der VKU werden beim Aufbau eine aktive Mitarbeit und die spätere Organisation des Betriebes erwartet.

Buchung und Vertrieb bei bedarfsgesteuerten Verkehren

Die VKU hat für das Angebot bedarfsgesteuerter Verkehre, also der TaxiBusse und AnrufSammelTaxen ein spezielles EDV-Programm vorzuhalten. Es dient der verlässlichen Bestellannahme, der Datenhaltung und der Auftragserteilung an die Auftragsunternehmer. Bei der Bestellung gibt der Kunde auch an, ob er schon ein Ticket hat oder dieses im Fahrzeug noch kaufen muss.

Da diese Angebote mit Taxen gefahren werden, muss das Fahrpersonal von der VKU mit mobilen Verkaufsgeräten ausgestattet werden. Notfahrtscheinblöcke müssen immer mitgeführt werden.

Mitarbeit in den Gremien der WestfalenTarif GmbH

Die Mitarbeit in den Gremien des WestfalenTarifs und damit die Abstimmungen über Fahrpreise, neue Tickets und Tarifbestimmungen sowie die Einnahmeaufteilung muss von der VKU organisiert werden. Sie hat in diesen Gremien die mit dem Kreis Unna abgestimmten Wünsche zu vertreten.

Der Kreis Unna behält sich eine eigene Wahrnehmung der Interessen im Rahmen der Tarifgremien vor.

Verkaufsstatistiken, Schwerbehinderte, Sozialticket, E-Ticket

Die VKU erstellt monatliche Verkaufsstatistiken, gegliedert für jede einzelne Ticketart. Die Daten sind dem Kreis Unna bei Bedarf innerhalb von 10 Wochen nach Monatsende vorzulegen.

Die VKU stellt die Anträge zur Erstattung von Fahrgeldausfällen bei der unentgeltlichen Beförderung schwerbehinderter Menschen und organisiert die Verwaltung der Abonnenten.

Das Sozialticket wird darüber hinaus unternehmensübergreifend von der VKU organisiert und erst im Nachgang mit dem Kreis Unna und den anderen Betreibern verrechnet. Der Kreis Unna erhält für das Sozialticket Fördermittel des Landes NRW. Die VKU hat die Fristen zur Abrechnung und für Nachweise einzuhalten, die der Kreis Unna der VKU nennt.

Im Zuge der Einführung von E-Tickets gewährleistet die VKU die Einhaltung möglicher NRW-weiter Standards und die Interoperabilität zu anderen Betreibern.

11. Anforderungen an das Marketing

Die VKU führt unter Beachtung der Qualitätsstandards des Nahverkehrsplanes des Kreises Unna kontinuierlich Marketingaktivitäten durch. Der Marketing- und Kommunikationsplan ist jährlich mit dem Kreis Unna und bei der Vermarktung von Tickets und Fahrpreisen mit der Tarifgemeinschaft Münsterland/Ruhr-Lippe GmbH sowie zusätzlich mit der WestfalenTarif GmbH abzustimmen.

Zu den Aufgaben des Marketings gehören unter anderem:

- Serviceleistungen wie Mobilitäts- und Tarifberatung,
- Kundenbetreuung,
- Informationen über das Angebot und zu Tickets und Fahrpreisen,
- Einheitliches Erscheinungsbild,
- Bewerbung von Sonderverkehren,
- Programme und Veranstaltungen für besondere Nutzergruppen wie Schüler, Senioren und mobilitätseingeschränkte Personen etc.
- Projekte zur Imageförderung,
- neue Medien (Internet, Apps, Facebook etc.),
- Absatzförderung für den ÖPNV,
- Presse- und Öffentlichkeitsarbeit,
- Haltestellen- und Wegeinformation sowie Übersichtspläne von Busbahnhöfen und zentralen Verknüpfungs-/Umsteigepunkten

Darüber hinaus arbeitet der Kreis Unna zu den Themen der Tarifstruktur, Tarifhöhe/-niveau sowie Tarifkooperationen in den Gremien und Facharbeitskreisen und -gruppen der Tarifgemeinschaft Münsterland/Ruhr-Lippe bzw. des Westfalentarifs aktiv mit.

12. Anforderungen an die Leitstelle, RBL, Betriebshöfe und andere ortsfeste Infrastruktur, Störungsmanagement

Die VKU hat die ortsfeste Infrastruktur für das in diesem Dokument beschriebene Liniennetz in Form von Betriebshöfen, Abstellanlagen, Werkstätten sowie Haltestellen, Betriebsleit- und Fahrgastinformationssystemen zu unterhalten.

Zur Unterhaltung der Fahrzeuge der VKU zählen Unterstellhallen, mindestens aber überdachte Abstellflächen für alle eigenen Fahrzeuge der VKU, die Betankung und die Busreinigung wie auch die Instandhaltung und Wartung der Fahrzeuge in den Werkstätten.

In den Betriebshöfen der VKU sind deshalb auch eigene Fachwerkstätten zu betreiben, um die tägliche Verfügbarkeit der benötigten Fahrzeuganzahl unter Zugrundelegung einer optimierten Reservehaltung zu gewährleisten. Anzahl und Größe der Werkstätten/Betriebshöfe richtet sich nach dem Verkehrs- und Bedienungsgebiet, der Summe der Fahrzeuge und Beschäftigten und der strategischen Ausrichtung des Unternehmens.

Leitstelle

Für die Sicherung des Fahrplanangebotes ist eine zentrale, moderne Leitstelle nach dem neuesten Standard und Erreichbarkeit aller Fahrzeuge vorzuhalten. Die Einsätze sind über ein rechnergestütztes Betriebssystem (RBL) zu überwachen und zu steuern. Für den reibungslosen Betriebsablauf ist es notwendig, dass die Leitstelle durch die VKU mit eigenem fachlich versiertem Personal besetzt ist, welches die Betriebsabläufe kennt und beherrscht.

Die Besetzung der Leitstelle muss folgende Zeiten umfassen (Anpassungen sind mit dem Kreis Unna abzustimmen):

- Montag bis Donnerstag von 3:50 Uhr bis 21:30 Uhr
- durchgehend von Freitag 3:50 Uhr bis Sonntag 5:00 Uhr
- Sonn- und Feiertags muss die Besetzung der Leitstelle besonderen Verkehrssituationen angepasst werden (Adventssonntage, Schneefallsituationen etc.). Grundsätzlich ist aber immer eine Rufbereitschaft vorzusehen.

Die Personalstärke muss flexibel an besondere Anforderungen angepasst werden können, so dass auch bei Situationen wie Extremwetterereignissen oder Unfällen mit erheblichem Einfluss auf die Verkehrsführung adäquat reagiert werden kann.

Für Zeiten außerhalb der Leitstellenbesetzung muss die VKU Vorkehrungen treffen, die sicherstellen, dass eine Erreichbarkeit bei plötzlich auftretenden Ereignissen gegeben ist, die die VKU in die Lage versetzen, Maßnahmen zu ergreifen, die einen sicheren und ordnungsgemäßen Betrieb ermöglichen.

Die VKU 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 von den Betriebshöfen bei Betriebsstörungen 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.

Das gesamte Bedienungsgebiet der VKU ist von eigenem, fachlich versiertem Personal hinsichtlich

- der Ausführung des Fahrdienstes durch eigene wie Auftragsunternehmer-Fahrer,
- des Zustandes der eigenen und Auftragsunternehmer-Fahrzeuge,
- der Haltestelleninfrastruktur,
- der Straßeninfrastruktur hinsichtlich der durch eigene und Auftragsunternehmer-Fahrzeuge genutzten Strecken, der Informationseinrichtungen in regelmäßigen Intervallen zu überwachen.

Notfallmanagement

Die VKU hat Regelungen für ein Notfallmanagement zu treffen, mit denen Vorgehensweise und Handlungsschritte der VKU 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 ein Notfall- und Gefahrenabwehrplan der VKU vorzuhalten. 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 die VKU eine enge Zusammenarbeit mit Polizei, Feuerwehr und den Straßenbaulastträgern verpflichtend.

Einsatz eines rechnergestützten Betriebsleitsystems (RBL)

Zur Erbringung des Gesamtfahrplans hat die VKU ein modernes RBL-System zu verwenden. Mit dem RBL werden insbesondere die Fahrzeuge und die Fahrgastinformationen gesteuert. Dabei werden über die oben beschriebenen Funktionen hinaus noch folgende Aspekte erfüllt:

- Datenkommunikation mit Nachweis des Fahrweges und Übermittlung der Echtzeitdaten an die Leitstelle.
- Anschlusssicherung und Störungsmeldungen.
- LSA-Beeinflussung.
- Ansteuerung und Überwachung der DFI-Anlagen (über das System DyFis des Hersteller Lumino).
- Fahrgastinformation über Internet, Fahrplan-App etc. mit Echtzeitdaten und Störungsmeldungen.
- Statistikinformationen über erbrachte Fahrleistungen.

Vorhalten von Toiletten

Für das Fahrpersonal sind von der VKU in ausreichender Zahl, vor allem an Endhaltestellen und Haltestellen mit Fahrerwechsel, Toiletten vorzuhalten.

Die Vorgabe für die Bereitstellung einer Toilette ist abhängig von einer Pause im Sinne des Arbeitszeitgesetzes. An Endhaltestellen, an denen keine Pausen vorgesehen sind, (An-, Ab Verkehr) sind keine Toiletten notwendig.

Sonstige ortsfeste Infrastruktur

Die sonstige ortsfeste Infrastruktur, die die VKU im Rahmen des öffentlichen Dienstleistungsauftrags vorzuhalten hat, ergibt sich aus **Anlage 4b**.

13. Anforderungen an das Projektmanagement

Über die bisher in dieser Anlage beschriebenen Qualitäten hinaus unterhält die VKU ein Projektmanagement, welches die im Nahverkehrsplan näher beschriebenen und hier nur kurz zusammengefassten Projekte umfasst.

Es gilt, diese Projekte in Absprache mit dem Kreis Unna kontinuierlich weiter zu entwickeln.

I FUN - Flexibel UNterwegs im Kreis Unna

Um die Gesamtstrategie FUN im Kreisgebiet als integrierter Mobilitätsdienstleister zu realisieren, hat die VKU dafür Sorge zu tragen, dass zwischen fahrtwind, dem fahrbetrieblichen Bereich, den Projekten NimmBus und JederBus sowie dem Vertrieb Synergien genutzt und ausgebaut werden. Die Projekte müssen bereichsübergreifend abgestimmt werden.

Die VKU hat dafür Sorge zu tragen, dass die Kunden über fahrtwind unter Nutzung unterschiedlicher Kanäle (App(s), Internet, Telefon, persönliche Auskunft) und an verschiedenen Standorten die Informationen zum stetig wachsenden Angebot an multi- und intermodaler sowie klimafreundlicher Mobilität (SPNV, ÖPNV, Rad, Car-Sharing etc.) im Kreis Unna erhalten, inklusive der Möglichkeit, entsprechende Verkehrsangebote zu buchen und zu bezahlen. Hierfür muss die VKU sowohl die technischen als auch die personellen Voraussetzungen bereitstellen.

II Servicezentrale fahrtwind

Die Servicezentrale fahrtwind berät die Bürgerinnen und Bürger sowohl persönlich in den Standorten in Kamen und Lünen, digital über eine Internetplattform und telefonisch zu allen Fragen nachhaltiger Mobilität.

fahrtwind in Kamen und Lünen müssen barrierefrei erreichbar sein.

ÖDA VKU

Anlage 4a: Anforderungen an Qualität, Vertrieb, Marketing etc.

Stand: 19.03.2020

Kunden werden als fahrtwind-Kunden bedient. Die VKU hat daher ein Vertriebshintergrundsystem mit Schnittstellen zu den Radstationen und Carsharing-Anbietern vorzuhalten (siehe auch Abschnitt Vertrieb).

fahrtwind muss zur Einhaltung des Rund-um-die-Uhr-Service, wie er in NRW im Rahmen der Schlaufen Nummer verabredet ist, die Erreichbarkeit einhalten und kann dazu im Hintergrund mit einem externen Callcenter zusammenarbeiten.

Die Servicezentrale fahrtwind leistet insbesondere folgende Aufgaben:

- Persönliche Beratung zu Fragen der ÖPNV-Mobilität im Kreis Unna und bundesweit.
- Ticketverkäufe WT- und NRW-Tarif.
- Persönliche Auskunft und Beratung zu lokalem Radverkehr, zu Carsharing-Angeboten, Fahrgemeinschaften.
- Telefonische, persönliche und online-Fahrplan- und Tarifauskünfte im Kreis Unna und bundesweit.
- Annahme und Bestellung von TaxiBusfahrten.
 - Für die TaxiBus-Bestellung gelten folgende Zeitfenster:
 - Bis 30 Min. vor Abfahrt,
 - Per Telefon mindestens montags-freitags 6.00 – 20.00 und samstags 8.00 – 14.00 Uhr. Außerhalb dieser Zeiten ist auf ein von der VKU beauftragtes Callcenter umzustellen
 - Änderungen sind in Abstimmung mit dem Kreis Unna möglich
- Zentrale Annahme und Aufnahme aller Kundenresonanzen und Weiterleitung an das jeweils betroffene Verkehrsunternehmen.
- Personelle Unterstützung bei vom Kreis Unna initiierten Aktivitäten und Projekten.
- Fundsachenrecherche und -herausgabe.
- Bearbeitung von Anfragen der Abonnenten incl. SozialTicket-Annahme von Abo-Anträgen und Überprüfung auf Vollständigkeit sowie Ausstellung von Ersatzkarten und Inkasso von Saldozahlungen.
- Inkasso des erhöhten Beförderungsentgeltes (EBE)
- Ausreichende Englisch-Kenntnisse für alle vorgenannten Services sind vorzuhalten.

Die VKU hat sicher zu stellen, dass fahrtwind als Servicezentrale wenigstens im jetzigen Umfang und Ausbauzustand fortgeführt und kontinuierlich weiter entwickelt wird.

Insbesondere im Rahmen der durch den Kreis Unna verfolgten Gesamtstrategie „Flexibel UNterwegs im Kreis Unna“ entwickelt die VKU fahrtwind als Plattform des integrierten Mobilitätsdienstleisters gemeinsam mit dem Kreis Unna weiter.

Vorverkaufsagenturen

Die fahrtwind-Zentralen in Kamen und Lünen selbst werden durch Vorverkaufsagenturen für die persönliche Beratung ergänzt. Diese sind in ihrer Lage und Menge so auszuwählen, dass die Bürger des Kreises

Unna i. d. R. in ihrem Ortsteil eine Agentur vorfinden (s. NVP). Mindestens eine Agentur pro Kommune muss barrierefrei zu erreichen sein.

Die VKU muss deshalb folgende Aufgaben sicherstellen:

1. Betreuung der bestehenden Verkaufsagenturen
 - technische Ausstattung, monatliche Abrechnung sowie Bereitstellung einer Ansprechperson
 - Herstellung und Pflege von örtlich differenzierten Verkaufshandbüchern mit zweimaliger Aktualisierung pro Jahr
2. Konzeptionierung und Durchführung mindestens jährlicher Schulungsmaßnahmen, um das Personal der Verkaufsagenturen fachlich zu qualifizieren
3. Durchführung von verkaufsfördernden Sonderaktionen mit und bei den Agenturen.

Homepage und fahrtwind-App

Neben diesen Kundenkontaktstellen hat die VKU ein virtuelles Angebot in Form einer Homepage fahrtwind und der fahrtwind-App zu ergänzen. Die Homepage und die App spiegeln dabei das Angebot von fahrtwind wider.

Alle Auskunfts- und Buchungsmöglichkeiten sind beispielsweise über die Homepage oder die fahrtwind-App möglich. Verbindungsauskünfte werden auf Basis der elektronischen Fahrplanauskunft EFA um weitere Mobilitätsangebote ergänzt. Aus der Verbindungsauskunft heraus muss eine Buchung und Abrechnung der gesamten Reisekette via Single-Sign-On (Zugriff auf verschiedene Dienstleistungen auf Basis einmaliger Anmeldung) möglich sein.

mobil&Job

Mobilität spielt eine herausragende Rolle für Unternehmen. Neben Lieferverkehren gehören hierzu vor allem Beschäftigten- und Besucherverkehre.

Mit dem bei fahrtwind angesiedelten Projekt „mobil&Job“ unterstützt der Kreis Unna die Unternehmen, ein betriebliches Mobilitätsmanagement aufzubauen.

Es wird untersucht, wie im Rahmen eines Betrieblichen Mobilitätsmanagements für den Personenverkehr Verkehrsabläufe effektiver, umweltfreundlich und kostengünstiger gestaltet werden können.

Wesentliche Bestandteile von mobil & job sind

- Bestandsaufnahme der verkehrlichen Situation sowie die Beratung der Unternehmen hinsichtlich ihrer umweltfreundlichen Erreichbarkeit (Anschaffung von Dienstfahrrädern, Standort und Gestaltung von Radabstellanlagen, CarSharing als Dienstfahrzeug etc.)
- die individuelle Beratung der Mitarbeiter und die Erstellung eines mitarbeiterbezogenen Mobilitätshandbuchs, das die Erreichbarkeit des Arbeitsplatzes vom Wohnort mit Bus und Bahn, Rad aber auch Pendler-/Mitfahrgemeinschaften etc. aufzeigt.

Im Rahmen der Beratungsgespräche wird gezielt nach Einsparpotenzialen gesucht, die sich oft schon mit einfachen Mitteln umsetzen lassen. mobil&Job unterstützt die Unternehmen bei der Entwicklung kurz- und langfristiger Maßnahmen wie unter anderem der Einführung des JobTickets, Fahrrad- und CarSharing-Angebote oder Mitfahrgemeinschaften.

Die VKU stellt sicher, dass das Projekt mobil&Job wenigstens im jetzigen Umfang fortgeführt und kontinuierlich weiterentwickelt wird. Sie hat hierfür die technischen und personellen Voraussetzungen zu schaffen.

III NimmBus und JederBus

Wie im Nahverkehrsplan beschrieben ist, verfolgt der Kreis Unna das Ziel eines attraktiven, fahrgastfreundlichen, die allgemeinen Umwelt- und Klimaschutzziele sowie die Teilhabe aller Bevölkerungsgruppen gewährleistenden ÖPNV. Mit dem demografischen Wandel gehen durch die Abnahme der Schülerzahlen Fahrgäste verloren. Gleichzeitig lebt eine wachsende Zahl an Menschen mit Migrationshintergrund (inkl. Zuwanderer) im Kreis Unna. NimmBus und JederBus sollen mit dazu beitragen, den unterschiedlichsten Bevölkerungsgruppen die Nutzung des ÖPNV zu erleichtern und damit neue Zielgruppen für den ÖPNV zu gewinnen.

Vor diesem Hintergrund wird von der VKU erwartet, Maßnahmen mit folgenden Zielsetzungen zu entwickeln und umzusetzen:

- Vermittlung von Mobilitätskompetenz insbesondere für Schüler, Förderschüler, Senioren und Beeinträchtigte sowie Zuwanderer.
- Umsetzung von Barrierefreiheit und Inklusion im ÖPNV.
- Akquirierung neuer Kundengruppen.
- Nachhaltige Kundenbindung durch verschiedene Maßnahmen.
- Ausbau der Multimodalität, der Vernetzung der klimafreundlichen Verkehrsarten, s. Kapitel fahrtwind.
- Imagewerbung für ÖPNV und den vernetzten Verkehr Bus, Bahn, Fahrrad etc.

Diese Maßnahmen sind unter den Projektnamen „NimmBus“ und „JederBus“ durchzuführen. Die generationsübergreifende Betreuung der Kunden steht im Mittelpunkt. Von den Kindern bis zu den Senioren („vom Roller bis zum Rollator“), ganz gleich ob beeinträchtigte oder nicht beeinträchtigte Menschen.

Die VKU stellt sicher, dass kreisweit für unterschiedliche Zielgruppen spezifische Lösungsansätze zeitnah entwickelt und umgesetzt werden. Dies beinhaltet neben der Bereitstellung entsprechend geschultem Trainerpersonals auch die technische Ausrüstung.

Auf akute Problemlagen von Kunden bzw. potenziellen Kunden muss durch NimmBus kurzfristig reagiert und entsprechende Lösungsansätze konzipiert werden. Die einzelnen Teilprojekte müssen evaluiert und regelmäßige Sachberichte gefertigt werden.

NimmBus unterstützt den Kreis Unna bei kommunalen Mobilitätsmanagern und Behörden, der Polizei bei Unfallprävention sowie zu beeinträchtigten Menschen und deren Vertretern beim Themenfeld Inklusion. Durch das somit entstehende umfassende Netzwerk werden Synergien genutzt.

Der Kreis Unna möchte eine dauerhafte Begleitung der Kinder und Jugendlichen, von der Kindergarten- über die Grundschulzeit bis hin zur Sekundarstufe 1 und 2, sicherstellen. Den Kindern und Jugendlichen werden die Vorteile der Nutzung des Umweltverbundes nahe gebracht. Schon früh soll zu dieser wichtigen Kundengruppe eine nachhaltige Bindung erzeugt werden, damit sie auch mit Erreichen des Erwachsenenalters den Umweltverbund als sinnvolle Option der Verkehrsmittelwahl wahrnimmt. Hierzu werden durch NimmBus bereits bestehende Teilprojekte fortgeführt und weiterentwickelt sowie neue Bausteine konzipiert.

Außerdem sind Förderschüler aufgrund der spezifischen Problematiken (teilweise sehr weite Schulwege, Unsicherheit, Stress, Lärm etc.) auf eine besondere und langfristige Unterstützung beim Erlernen der selbstständigen Mobilität angewiesen. Die VKU begleitet diese besondere Zielgruppe mittels eines Bus-Trainings für Förderschüler während ihrer gesamten Schullaufbahn intensiv und individuell, damit diese eine Mobilitätskompetenz erwerben, die über den Schulweg hinausgeht. Hierfür müssen von der VKU für die jeweiligen Altersklassen spezifische Bausteine konzipiert und umgesetzt werden.

Der Kreis Unna setzt seit 2013 die Barrierefreiheit im Rahmen des Inklusions-Projektes „JederBus“ sukzessive um. Ziel ist es, Menschen mit unterschiedlichsten Beeinträchtigungen und aus unterschiedlichsten Altersstufen größtmögliche Mobilität zu ermöglichen.

Im Rahmen zahlreicher Teilprojekte ist durch JederBus in den vergangenen Jahren in enger Zusammenarbeit mit den betroffenen Menschen ein ganzes Paket an Aktivitäten entstanden, um Busfahren im Kreis Unna barrierefreier zu gestalten. Für eine gleichberechtigte Teilhabe aller am Leben muss auch zukünftig die VKU (Innovations-)Motor im Bereich „Inklusion und ÖPNV“ sein, dabei die Betroffenen mit einbeziehen und den Kreis Unna in Fragestellungen, die die Inklusion betreffen, unterstützen.

Die VKU bündelt die Kompetenz als Bindeglied zwischen Beeinträchtigten, Verkehrsunternehmen, Kommunen und Straßenbaulasträgern bei allen Fragestellungen zu betrieblichen, mobilen und immobilien Einrichtungen (ortsfesten Haltestelleneinrichtungen, z. B. Bus-Kap, taktile Bodenmarkierung, Sicherheitsring, Aufstellfläche und Wartehalle, Fahrgastinfo im Bus und an der Haltestelle, Entwerfer, Homepage, App etc.)

Sie hat die notwendigen personellen und technischen Rahmenbedingungen zu schaffen. Dazu zählen insbesondere:

- Ein persönlicher Ansprechpartner für Fragen der Inklusion im ÖPNV bzw. in der multimodalen Mobilität, s. Kapitel FUN/fahrtwind.
- Konzeptionelle Arbeit und Entwicklung von Problemlösungen für Menschen mit Beeinträchtigung in den Bereichen Technik, Personal, Fahrgäste, Haltestellen, Fahrzeuge.
- Schulung des Fahr- und Aufsichtspersonals im Umgang mit beeinträchtigten Menschen.

Als kontinuierlich durchzuführende Aufgaben von JederBus werden folgende Bausteine definiert:

- Sicherheitstraining in Theorie und Praxis

Aufgrund ihrer spezifischen Problematiken (Mobilitätseinschränkungen, Sehbehinderungen, kognitive Einschränkungen etc.) sind beeinträchtigte Menschen auf eine besondere Unterstützung beim Erlernen der selbstständigen Mobilität angewiesen. Diese Unterstützung muss die VKU mit JederBus gewährleisten.

- Begleitservice (VKU-Tandem)

Zusätzlich zu den Sicherheitstrainings bietet die VKU unsicheren, ungeübten und beeinträchtigten Menschen einen Begleitservice an, der diese Kunden nach telefonischer Vereinbarung zuhause abholt und bei seiner Fahrt mit dem ÖPNV begleitet. Während der Begleitung wird der Teilnehmer individuell und intensiv geschult, damit dieser folgend den ÖPNV selbstständig und sicher nutzen kann. Dabei ist nicht die Fahrt kostenlos, sondern nur die Begleitung. Deren Häufigkeit ist nicht begrenzt, sondern wird nur bei fehlender Erfolgsaussicht (selbständige Nutzung) eingestellt.

14. Anforderungen an das Finanzmanagement

Die VKU muss die notwendigen personellen und sachlichen Kapazitäten vorhalten, um an der Einnahmenaufteilung im Rahmen des jeweils gültigen Einnahmenaufteilungsvertrages der Partner der Tarifgemeinschaft teilnehmen zu können. Sie hat die notwendigen Daten über Ticketverkäufe der Geschäftsstelle der Tarifgemeinschaft zur Verfügung zu stellen.

Die VKU hat Ausgleichsleistungen für die unentgeltliche Beförderung schwerbehinderter Menschen bei der hierfür zuständigen Stelle zu beantragen. Sie hat zudem, sofern vorhanden, sonstige Ausgleichsleistungen zu beantragen, die vom Kreis Unna, vom Land oder vom Bund für die unentgeltliche oder ermäßigte Beförderung bestimmter Personengruppen aktuell oder künftig gewährt werden. Darüber hinaus sind in Abstimmung mit dem Kreis Unna alle weiteren in Betracht kommenden Fördermöglichkeiten wie insbesondere projektbezogene Förderprogramme auszuschöpfen.

Zudem unterstützt die VKU den Kreis Unna bei Bedarf bei der Beantragung, zweckentsprechenden Verwendung sowie ggf. Nachweisführung von Fördermitteln und / oder sonstigen EU-, Bundes- oder Landesmitteln, die im Zusammenhang mit den vom ÖDA umfassten Verkehrsdiensten stehen. Dies gilt u.a. auch in Bezug auf die Zuweisungen des Landes an den Kreis Unna gemäß § 11 Abs. 2 ÖPNVG NRW und § 11a ÖPNVG NRW.

15. Mitwirkungspflichten der VKU im Zusammenhang mit der Weiterleitung der Pauschalmittel gemäß § 11a ÖPNVG NRW

Von der VKU zu übermittelnden Daten

Für die Ermittlung der vorläufigen Höhe des jeweils vom Kreis Unna an die VKU weiterzuleitenden Anteils an den Pauschalmitteln nach § 11a ÖPNVG NRW hat die VKU jeweils zum 31.12. für das Folgejahr (Be-
willigungsjahr) folgende Daten und Nachweise vorzulegen:

- > Angabe der voraussichtlichen Erträge im Ausbildungsverkehr der VKU im Bewilligungsjahr in NRW auf Grundlage einer Prognose unter Berücksichtigung von Vergangenheitswerten bzw. – soweit vorhanden – Einnahmenprognosen der jeweiligen Verkehrsverbände und -gemeinschaften; sofern die VKU neben den Verkehrsdiensten, die Gegenstand des ÖDA mit dem Kreis Unna sind, weitere gemeinwirtschaftliche oder eigenwirtschaftliche Verkehrsdienste in NRW betreibt, sind die voraussichtlichen Erträge diesen Verkehrsdiensten jeweils vorläufig zuzuordnen; soweit diese Verkehrsdienste auf dem Gebiet mehrerer zuständiger Behörden verlaufen, ist eine vorläufige Zuordnung zu diesen Gebieten unter Angabe der vorläufigen Wagenkm¹ vorzunehmen; für die vorläufige Angabe und Zuordnung der Erträge im Ausbildungsverkehr gelten die unten stehenden Anforderungen.

Für die Ermittlung der endgültigen Höhe des jeweils vom Kreis Unna an die VKU weiterzuleitenden Anteils an den Pauschalmitteln nach § 11a ÖPNVG NRW hat die VKU jeweils zum 15.04. des zweiten dem Bewilligungsjahr folgenden Jahres folgende Daten und Nachweise vorzulegen:

- > Angabe der tatsächlich erzielten Erträge im Ausbildungsverkehr der VKU im Bewilligungsjahr in NRW; sofern die VKU neben den Verkehrsdiensten, die Gegenstand des ÖDA mit dem Kreis Unna sind, weitere gemeinwirtschaftliche oder eigenwirtschaftliche Verkehrsdienste in NRW betreibt, sind die tatsächlichen Erträge diesen Verkehrsdiensten jeweils zuzuordnen; soweit diese Verkehrsdienste auf dem Gebiet mehrerer zuständiger Behörden verlaufen, ist eine Zuordnung zu diesen Gebieten unter Angabe der tatsächlich im Bewilligungsjahr erbrachten Wagenkm vorzunehmen; für die endgültige Angabe und Zuordnung der Erträge im Ausbildungsverkehr gelten die unten stehenden Anforderungen.
- > Sollte eine Vorlage dieser Daten zu diesem Zeitpunkt nicht möglich sein, ist eine Fristverlängerung beim Kreis Unna zu beantragen. Eine Fristverlängerung wird gewährt, sofern der Kreis Unna nicht verpflichtet ist, die Pauschalmittel gemäß § 11a ÖPNVG NRW zu einem früheren Zeitpunkt auszuzahlen. Spätestens zwei Wochen nach der Bekanntgabe des Ergebnisses der Einnahmeaufteilung sind diese Daten dem Kreis Unna mitzuteilen.

Erträge im Ausbildungsverkehr sowie deren Zuordnung

Bei der Ermittlung der Erträge im Ausbildungsverkehr sind von der VKU folgende Vorgaben zu beachten:

¹ Die Wagenkm entsprechen in diesem Fall den Fahrplankilometern.

- > Anzusetzen sind die Erträge aus Linienverkehren gemäß § 42, § 43 Nr. 2 PBefG, auch soweit die Verkehre als Bedarfsverkehre durchgeführt werden.
 - Hierunter fallen nicht Erträge aus Freistellungsverkehren.
 - Einzubeziehen sind auch Erträge aus den die Landesgrenzen überschreitenden Verkehren. Für diese gilt: Anzusetzen sind nur die innerhalb von NRW erzielten Erträge. Erträge, die auf die außerhalb NRWs verlaufenden Verkehrsabschnitte entfallen, sind nicht einzubeziehen. Vielmehr sind diese nach einer branchenüblichen, anerkannten Methodik (insbesondere zunächst nach dem geltenden Einnahmenaufteilungsverfahren) abzugrenzen.
- > Anzusetzen sind nur Fahrgeldeinnahmen aus dem Verkauf der u. g. Fahrausweise. Hierzu zählen auch Erträge aus erhöhten Beförderungsentgelten im Ausbildungsverkehr.

Nicht einbezogen sind hiernach insbesondere

- Zuschüsse o. a. zusätzliche Zahlungen von Schulträgern, Schulen, Gemeinden o.a. öffentlichen Stellen;
 - Einnahmen aus Fahrzeug-Werbung o. ä. mit dem Verkehr (mittelbar) erzielte Erträge;
 - Ausgleichsleistungen nach § 45a PBefG anderer Länder (bei grenzüberschreitenden Linienverkehren) sowie Nachzahlungen des Landes NRW nach § 45a PBefG.
- > Erträge im Ausbildungsverkehr sind die Erträge aus dem Verkauf von sämtlichen Zeitfahrausweisen des Ausbildungsverkehrs unabhängig davon, ob die Tickets vom Schulträger oder von den Auszubildenden (bzw. ihren Erziehungsberechtigten) oder anteilig von beiden (Eigenanteil nach § 97 SchulG NRW) bezahlt werden.
 - > Maßgeblich sind sämtliche von der VKU in NRW im Ausbildungsverkehr im vorgenannten Sinne erzielten Erträge unabhängig davon, im Gebiet welcher zuständigen Behörde sie erzielt wurden.
 - > Maßgeblich sind nicht die kassentechnischen Einnahmen, sondern die der VKU nach dem Ergebnis der Einnahmenaufteilung in den jeweiligen Verkehrsverbänden /-gemeinschaften zugeschiedenen Erträge im Ausbildungsverkehr.

Die Zuordnung der Erträge im Ausbildungsverkehr erfolgt gemäß § 11a Abs. 2 Satz 4 ff. ÖPNVG NRW wie folgt:

- > Betreibt die VKU neben den Verkehrsdiensten, die Gegenstand des ÖDA mit dem Kreis Unna sind, weitere gemeinwirtschaftliche oder eigenwirtschaftliche Verkehrsdienste in NRW, so werden die nach vorstehender Maßgabe ermittelten Erträge im Ausbildungsverkehr im Bewilligungsjahr zunächst den Verkehrsdiensten zugeordnet, die von dem jeweiligen öffentlichen Dienstleistungsauftrag umfasst sind, soweit die Erträge auf diese Verkehrsdienste entfallen. Die Erträge entfallen auf die von dem jeweiligen öffentlichen Dienstleistungsauftrag umfassten Verkehrsdienste, soweit dies verursachungsgerecht ist. Wenn die Einnahmenaufteilung in den jeweiligen Verkehrsverbänden/-gemeinschaften eine entsprechende Zuordnung auf einzelne öffentliche Dienstleistungsaufträge bereits vornimmt, ist diese Zuordnung maßgeblich. Andernfalls ist die Zuordnung von der VKU nach dem Maßstab der Verursachungsgerechtigkeit vorzunehmen; hierfür ist bei der Zuordnung die Anzahl der Schüler, die durch die jeweiligen Verkehre befördert werden, an-

gemessen zu berücksichtigen. Soweit Erträge im Ausbildungsverkehr der VKU im Bewilligungsjahr nach vorstehenden Maßgaben nicht den von einem öffentlichen Dienstleistungsauftrag jeweils umfassten Verkehrsdiensten zuzuordnen sind, entfallen die Erträge auf die eigenwirtschaftlichen Verkehre der VKU.

- > Wenn die gemeinwirtschaftlichen oder eigenwirtschaftlichen Verkehrsdienste der VKU im Gebiet mehrerer zuständiger Behörden betrieben werden, sind die dem jeweiligen öffentlichen Dienstleistungsauftrag bzw. den eigenwirtschaftlichen Verkehrsdiensten zugeordneten Erträge in einem zweiten Schritt auf die jeweils betroffenen zuständigen Behörden aufzuteilen. Die Zuordnung zur jeweiligen zuständigen Behörde erfolgt nach dem auf sie bzw. ihn entfallenden Anteil an den Wagenkm, die VKU im Bewilligungsjahr in NRW mit den vom jeweiligen öffentlichen Dienstleistungsauftrag umfassten Verkehrsdiensten bzw. mit den eigenwirtschaftlichen Verkehrsdiensten erbracht hat.

Diesbezüglich gilt:

- Maßgeblich sind sämtliche im Bewilligungsjahr in NRW mit diesen Verkehrsdiensten erbrachten Wagenkm, soweit es sich um öffentlichen Personennahverkehr nach § 8 Abs. 1 und Abs. 2 PBefG handelt. Dies schließt die auf grenzüberschreitenden Verkehren in NRW erbrachten Wagenkm ein. Ferner werden die im Bedarfsverkehr nach §§ 42, 43 Nr. 2 PBefG erbrachten Wagenkm berücksichtigt.
 - Wagenkm sind die tatsächlich erbrachten – und soweit es sich um Linienverkehr nach § 42 PBefG handelt: fahrplanmäßigen – Betriebsleistungen einschließlich Verstärkerfahrten. Ein- und Aussetzfahren werden nicht berücksichtigt. Bei Bedarfsverkehren dürfen nur die tatsächlich erbrachten Wagenkm berücksichtigt werden, die der Auftragnehmer dem Kreis Borken prüfbar nachweist.
 - Eine Gewichtung der Wagenkm findet grundsätzlich nicht statt.
 - Die auf der Basis des jeweiligen öffentlichen Dienstleistungsauftrags bzw. die im eigenwirtschaftlichen Verkehr von der VKU im jeweiligen Gebiet des Kreises Unna und der jeweils weiteren beteiligten zuständigen Behörden erbrachten Wagenkm werden zu einander ins Verhältnis gesetzt. Nach diesem Verhältnis werden die auf den jeweiligen öffentlichen Dienstleistungsauftrag bzw. auf die eigenwirtschaftlichen Verkehre entfallenden Erträge im Ausbildungsverkehr auf die jeweiligen zuständigen Behörde aufgeteilt.
- > Betreibt die VKU sämtliche ihrer Verkehre auf der Grundlage eines einzigen öffentlichen Dienstleistungsauftrags und ist sie dabei im Gebiet mehrerer zuständiger Behörden tätig, so ist gemäß § 11a Abs. 2 Satz 5 ÖPNVG NRW für die Zuordnung der Erträge wie folgt vorzugehen: Ausgangspunkt ist zum einen die Summe aller im Ausbildungsverkehr erzielten Erträge der VKU und zum anderen die Summe aller von der VKU in NRW erbrachten Wagenkm; für die Ermittlung der Wagenkm gelten die oben stehenden Anforderungen. Hieraus ist zu ermitteln, welchen Ertrag im Ausbildungsverkehr (Euro) je Wagenkm die VKU erzielt (Durchschnittsbetrachtung). Dieser Satz (Euro je Wagenkm) ist mit den im Gebiet der jeweiligen zuständigen Behörde erbrachten

ÖDA VKU

Anlage 4a: Anforderungen an Qualität, Vertrieb, Marketing etc.

Stand: 19.03.2020

Wagenkm zu multiplizieren. Hieraus ergeben sich die dem Gebiet der jeweiligen zuständigen Behörde zuzuordnenden Erträge im Ausbildungsverkehr der VKU.

Prüfrechte des Kreises Unna

Soweit dies zur Ermittlung der Höhe des Anteils der VKU an den Pauschalmitteln nach § 11a Abs. 2 ÖPNVG NRW erforderlich ist, kann der Kreis Unna weitere Unterlagen anfordern und die Angaben überprüfen. Die VKU verpflichtet sich insoweit, die entsprechenden Daten an den Kreis Unna zu übermitteln.

16. Berichtspflichten

Die Einhaltung der Anforderungen dieser Anlage ist Bestandteil des Berichts der VKU gemäß Anlage 8 zum ÖDA. In diesem Bericht sind insbesondere Abweichungen von Standards mit Ursachen und gegensteuernden Maßnahmen zu benennen.

Anhang 1 – Dienstkleidung



Beispiele für Oberbekleidung im Fahrdienst.

Die bei der VKU beschäftigten Fahrer/innen, Mitarbeiter/innen im Fahrdienst und Service/Kundendienst) sind zu verpflichten, einheitliche und ordentliche Unternehmenskleidung zu tragen. Hierzu gehört grundsätzlich ein/eine Hemd/Bluse (jeweils mit 1/1 Arm und ½ Arm).

Hier ein Beispiel für ein komplettes Unternehmenskleidungssortiment:

- Parka
- Blouson Winter
- Blouson Sommer

ÖDA VKU

Anlage 4a: Anforderungen an Qualität, Vertrieb, Marketing etc.

Stand: 19.03.2020

- Softshell Jacke (Damen / Herren)
- Softshell Weste (Damen/Herren)
- Pullunder (Damen / Herren)
- Pullover (Damen / Herren)
- Strickjacke (Damen / Herren)
- Fleecejacke (Damen/ Herren)
- Optional Poloshirts (Damen / Herren, für den Sommer)
- Optional Halstuch oder Krawatte
- Optional Mütze (für den Winter)

Neben einer ordentlichen und gepflegten Dienstkleidung (siehe oben), sind die vorgenannten Berufsgruppen von der VKU zu verpflichten, eine dazu farblich passende, saubere und gepflegte lange Hose zu tragen. Das Schuhwerk muss in gutem Zustand sein, an der Ferse geschlossen, ebenfalls sauber und farblich passend zur Dienstkleidung sein

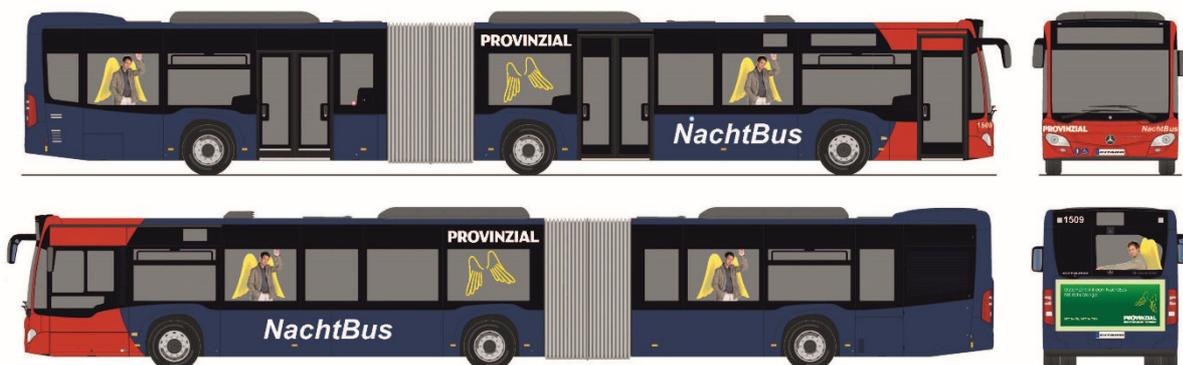
Anhang 2 – Fahrzeug-CD und Werbeflächen

SchnellBus, RegioBus, DirektBus, CityBus, BürgerBus



Zweifarbige Optik: Basis weiß mit verkehrsroter Front (RAL 3020). Rot läuft bis zum vorderen Radlauf und grenzt als Kreissegment an die weiße Basislackierung. Auf Front, Heck und über dem hinteren Fenstern an der Seite ist die Produktklasse z.B. „RegioBus“ aufzubringen.

NachtBus als Gelenkbus



Zweifarbige Optik: Basis ultramarinblau (RAL 5002) mit verkehrsroter Front und Heck (RAL 3020). Rot läuft bis zum vorderen Radlauf und grenzt als Kreissegment an die blaue Basislackierung. Auf Front, Heck und über dem hinteren Fenstern an der Seite ist die Produktklasse „NachtBus“ aufzubringen. Ebenso wird diese auf den Seitenflächen zwischen den Türen 1 und 2 sowie auf der Fahrerseite analog angebracht. Mit Ausnahme eines möglichen Generalsponsors sind die Fahrzeuge werbefrei zu halten (z.B. Westfälische Provinzial Versicherung).

Kommerzielle Werbeformate

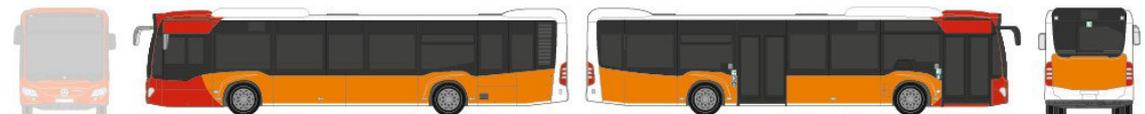
Ganzgestaltung



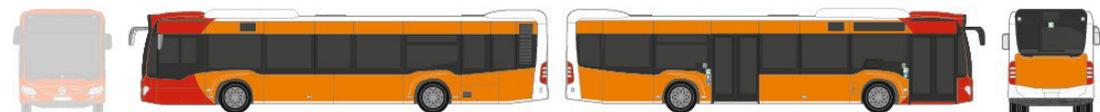
Ganzgestaltung / einseitig



erweiterte Teilgestaltung



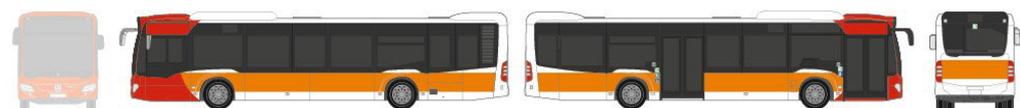
erweiterte Teilgestaltung / Dachband



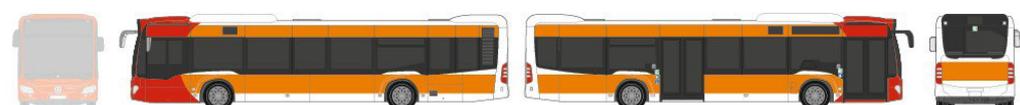
erweiterte Teilgestaltung / Heck



Teilgestaltung



Teilgestaltung / Dachband



ÖDA VKU

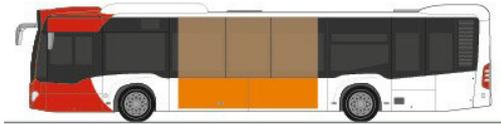
Anlage 4a: Anforderungen an Qualität, Vertrieb, Marketing etc.

Stand: 19.03.2020

Heckvarianten



Trafficboard 18-1



Trafficboard 4-1



Anhang 3 – Fahrzeug-Innenraum-Gestaltung



Abbildung einer möglichen Innenraumgestaltung bei Fahrzeugtyp 1.

Definitive Anforderungen zum Innenraum und zu den Sitzen werden in der Anlage 3 (vgl. Abschnitt 4 „Anforderungen an die Fahrzeuge“) ausgeführt.

Anhang 4 – Haltestellen



Grundlack Weiß, Rand Kobaltblau (RAL 5013), Haltestellenname weiß auf verkehrsroter Fläche (RAL 3020). SchnellBus-Linien verkehrsrot auf weißer Fläche; alle weiteren Linien kobaltblau auf weißer Fläche

Vermaßungen:

Umlaufender Rand 20mm

Fläche um Verkehrszeichen 224 475mm, Verkehrszeichen 224 422mm, mittig platziert

Linie zwischen den Feldern 8mm

Feldhöhe 78mm

Abstand Linker Rand zum rechten Rand des ersten Buchstabens der Liniennummer 37mm

Abstand Linker Rand zum rechten Rand des ersten Buchstabens des Linienziels 166mm

Anhang 5 – Anschlussgarantie

Der Anhang beschreibt die verbindlichen Anschluss-Garantien im Kreis Unna, Fahrplanstand 2019.

Die Anschluss-Garantien sind mit jedem Fahrplanwechsel den Gegebenheiten anzupassen. Dort, wo sich z. B. durch bauliche Veränderungen Beschleunigungen ergeben, so dass Anschlüsse sicher erreicht werden können, sind zusätzliche Anschluss-Garantien einzurichten. Verschieben sich Fahrplanlagen einzelner Linien z. B. durch einen Anschluss zur Bahn mit größerer Priorität, müssen gegebenenfalls auch Anschluss-Garantien aufgehoben werden.

Haltestelle	von Linie aus Richtung	Anschlussgarantie zur Linie in Richtung	Verkehrstage	
Beckinghausen, Kreuzstraße	R11 aus Lünen	R12 Bergkamen	Mo-Sa	
	R12 aus Lünen	R11 Potsdamer Str.	Mo-Fr	
	R11 aus Bergkamen	R12 Lünen	Mo-So	
	R12 aus Bergkamen	R11 Lünen	Mo-Sa	
	R12 aus Lünen	R11 Bergkamen	Sa	
Bergkamen, Busbahnhof	R11 aus Lünen	C11 Nordfeld	Mo-Fr	
	R12 aus Lünen	D80 Kamen	Mo-Fr	
	S20 aus Lünen	S30 Dortmund	Mo-Fr	
		S81 Unna	Mo-Fr	
		S81 Werne	Mo-Fr	
		T36 Heil	Mo-Fr	
		S20 aus Herringen	S30 Dortmund	Mo-So
	S20 aus Dortmund	S81 Kamen/Unna	Mo-Fr	
		S81 Werne	Mo-Fr	
		T36 Heil	Mo-Sa	
		C11 vom Nordfeld	C11 Nordfeld	Mo-Fr
		T36 aus Heil	R12 Lünen	Mo-Fr
			S20 Herringen	Sa-So
			D80 Kamen	Mo-Fr
			R11 Lünen	Mo-Sa
			S30 Dortmund	Mo-Fr
			S20 Lünen	Mo-Fr
	S20 Herringen		Mo-Sa	
	S30 Dortmund		Mo-Sa	
	S81 Kamen/Unna		Mo-Fr	
	S81 Werne		Mo-Fr	
	S81 aus Werne	S20 Lünen	Mo-Fr	
		S20 Herringen	Mo-Fr	
		S30 Dortmund	Mo-Fr	
		T36 Heil	Mo-Fr	
		S81 aus Kamen/Unna	S20 Lünen	Mo-Fr
S20 Herringen		Mo-Sa		
S30 Dortmund		Mo-Fr		
T36 Heil	Mo-Sa			
Bergkamen, Fritz-Husemann-Str. (Ost)	S81 aus Werne	R13 Kamen	Mo-Fr	
	R13 aus Kamen	S81 Werne	Mo-Fr	
Cappenberg, Kreutzkamp	R19 aus Selm	T53 Werne	täglich	
	T53 aus Werne	R19 Selm	täglich	
Kamen, Markt	C21 von der Lüner Höhe C22 aus Südkamen	R81 Unna	Mo-Fr	
		C23 Heeren	Mo-Sa	
		C24 Methler	Mo-Sa	
	C23 aus Heeren	C22 Südkamen	Mo-Sa	
		C24 Methler	täglich	
	C24 aus Methler	C22 Südkamen	Mo-Sa	
		C23 Heeren	täglich	

ÖDA VKU

Anlage 4a: Anforderungen an Qualität, Vertrieb, Marketing etc.

Stand: 19.03.2020

Kamen, Bahnhof	C21 von der Lüner Höhe R81 aus Unna	R81 Unna C21 Lüner Höhe	Mo-Fr Mo-Fr
Massen, Mittelstraße	T47 aus der Massener Heide C41 aus Unna R51 aus Unna T48 aus Afferde R51 aus Unna	C41 Unna R51 Unna T47 Massener Heide T47 Massener Heide R51 Unna T48 Afferde	Mo-Fr Sa Mo-Fr Sa Mo-Sa Mo-Sa
Lüdinghausen, Busbahnhof	R19 aus Lünen S90 aus Münster	S90 Münster R19 Lünen	Mo-Fr Mo-Fr
Lünen, Persiluhr	N10 aus Dortmund	N19 Selm	Sa, So
Lünen-Süd, Jägerstraße	N10 aus Dortmund	N11 Bergk. - Werne	Sa, So
Unna, Bahnhof	R53 aus Heeren	C45 Ostgemeinden	Mo-So