



Beschlussvorlage Federführend: FD 5.3 Regionalentwicklung	Vorlage-Nr: VO/2018/570-001 Status: öffentlich Datum: 06.08.2018 Ansprechpartner/in: Dr. Kruse, Martin Bearbeiter/in: Nevermann, Malte	
Mitwirkend:	öffentliche Beschlussvorlage	
Ausschreibung der ÖPNV-Leistungen im Regionalverkehr: Angebotsstandards und Qualität		
Beratungsfolge:		
Status Öffentlich Öffentlich	Gremium Regionalentwicklungsausschuss Regionalentwicklungsausschuss	Zuständigkeit Beratung Entscheidung

Beschlussvorschlag:

Eine Beschlussfassung erfolgt nach Beratung im Ausschuss.

1. Begründung der Nichtöffentlichkeit:

Entfällt.

2. Sachverhalt:

Im Vorfeld der Vergabe der Verkehrsleistung ist es notwendig, die geforderten Mindeststandards und Qualitäten, die an den Regionalverkehr gestellt werden sollen, in die Vorabbekanntmachung der Vergabe aufzunehmen. Wie diesbezüglich in der Vorlage VO/2018/570 dargestellt ist vorgesehen, diese Anforderungen im 1. Quartal 2019 zu veröffentlichen.

Grundsätzlich sind in der Vorabbekanntmachung der **Angebotsumfang** (Linien, Takte, Fahrpläne), sowie die weiteren **Angebotsstandards** (z.B. Fahrzeuge, Personal) zu beschreiben.

Die Beschreibung des **Angebotsumfanges** soll sich maßgeblich aus dem momentan noch in Bearbeitung befindlichen ÖPNV-Konzept ergeben. Die Diskussion und der Beschluss zum eigentlichen Angebotsumfang sind daher für die Sitzungen im Oktober / November vorgesehen, sobald die Planungen der Gutachter des ÖPNV-Konzeptes feststehen.

Unabhängig von der Beschreibung des Angebotsumfanges besteht die Möglichkeit, bereits Festlegungen zu den weiteren **Angebotsstandards** und Qualitäten zu treffen.

Der der Anlage beigefügte Vorschlag über die Festlegung der weiteren Angebotsstandards und Qualitäten richtet sich dabei maßgeblich nach:

- ▶ den Vorgaben aus dem Verfahren für den Stadtverkehr Rendsburg,
- ▶ den Vorgaben aus den jüngsten Ausschreibungsverfahren anderer Aufgabenträger Schleswig-Holsteins,
- ▶ inhaltlichen Ergänzungen, um den aktuellsten Stand der Technik abzubilden und
- ▶ gesetzlichen Vorgaben.

Finanzielle Auswirkungen:

Die Entscheidung über einzelne Qualitätskriterien kann ggf. Mehr-/ oder Minderkosten für die Verkehrsleistung verursachen.

Anlage/n:

Entwurf Angebotsstandards

Entwurf Fahrzeuganforderungen

Qualitätsanforderungen	
Fahrzeuge <ul style="list-style-type: none"> • Anforderungen • Gestaltung 	Siehe Anlage
Fahrpersonal	<p>Den Beschäftigten des VU sowie möglicher Subunternehmer wird ein tarifliches Mindestentgelt entsprechend der unter der Nummer 1 der Anlage zur Landesverordnung zur Feststellung der repräsentativen Tarifverträge im Bereich des öffentlichen Personenverkehrs auf Straße und Schiene (ReprTVVO) genannten repräsentativen Tarifverträge sowie entsprechende tarifliche Modalitäten gewährt. <u>Zusätzlich wird im zu vergebenden öDA eine verpflichtende Personalübernahme durch den Aufgabenträger vorgesehen.</u></p> <p>Das VU stellt beim eingesetzten Fahrpersonal sicher, dass das Fahrpersonal den Anforderungen eines attraktiven ÖPNV mit umfassender Dienstleistungs- und Kundenorientierung gerecht wird.</p> <p>Das Fahrpersonal hat deshalb insbesondere nachstehende Anforderungen zu erfüllen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Das Fahrpersonal hat sich gegenüber den Fahrgästen und anderen Verkehrsteilnehmern freundlich, zuvorkommend, hilfsbereit und in Stress- und Konfliktsituationen, insb. gegen-über Kindern und Jugendlichen, angemessen zu verhalten. Dies gilt insbesondere gegenüber Fahrgästen, die eine körperliche oder geistige Beeinträchtigung haben. Das Fahrpersonal hat im Bedarfsfall eine im Fahrzeug befindliche Klapprampe als Einstiegshilfe zu bedienen und auch im Übrigen gegenüber hilfebedürftigen Personen Einstiegs- und Ausstiegshilfe zu gewährleisten. • Das Fahrpersonal verfügt über ausreichende Kenntnisse zum Fahrplan der einzelnen Linien, zum SH-Tarif und weiteren relevanten Tarifen, sowie über ausreichende Netz- und Ortskenntnisse. • Das Fahrpersonal hat eine rücksichtsvolle Fahrweise zu gewährleisten. • Das Fahrpersonal muss der deutschen Sprache so mächtig sein, dass es in der Lage ist, neben dem Fahrscheinverkauf und den Haltestellendurchsagen den Fahrgästen auf Wunsch auch Informationen und Auskünfte zu erteilen sowie mit der Betriebsleitung kommunizieren zu können. • Das Fahrpersonal ist regelmäßig über das Verhalten in Stress- und Konfliktsituationen zu schulen. Der Unternehmer veranlasst entsprechende Weiterbildungen seines Personals entsprechend den gesetzlichen Anforderungen.
Sauberkeit	<p>Das VU hält die Fahrzeuge innen und außen in einem gepflegten und sauberen Zustand. Das Rauchen im Fahrzeug ist auch während der Pausen oder bei Aufenthalt in der Werkstatt nicht gestattet. Festgestellte Schäden, grobe Verunreinigungen oder sonstige Mängel sind unverzüglich zu beheben oder zu melden. Als grobe Verunreinigungen gelten insbesondere:</p> <ul style="list-style-type: none"> - überfüllte (nicht mehr aufnahmefähige) Abfallbehälter, - im Fahrzeug herumliegender Grobmüll oder Verschmutzungen des

	<p>Bodens,</p> <ul style="list-style-type: none"> - verschmutzte Sitzflächen und - üble Gerüche im Fahrzeug.
Ansprechpartner	<p>Das VU hält eine Betriebsleitzentrale im Kreis Rendsburg-Eckernförde vor, die von 30 Minuten vor der ersten bis 30 nach der letzten Abfahrt erreichbar ist. In allen anderen Zeiten ist ein Bereitschaftsdienst zu gewährleisten, der über eine zentrale Notrufnummer erreichbar sein muss.</p> <p>Ein Verkehrsleiter nach VO (EG) Nr. 1071/2009 ist zu benennen. Eine Leitstelle oder ein verantwortlicher Disponent steht im ständigen Kontakt mit dem Fahrpersonal per Funk oder Mobiltelefon. Die Leitstelle oder der verantwortliche Disponent überwacht während der gesamten Betriebszeit die Anschlusssicherung Bus/Zug und der geplanten Busanschlüsse untereinander und stellt eine angemessene Wartezeit für Verspätungsfälle sicher.</p>
Beschwerdemanagement	<p>Beschwerden werden grundsätzlich vom betroffenen VU beantwortet. Für die Bearbeitung von Fahrgastbeschwerden, die beim Aufgabenträger eingegangen sind, wird das VU dem Aufgabenträger auf Anforderung alle notwendigen Auskünfte erteilen und Unterlagen zur Verfügung stellen oder Einsicht in die vorhandene Dokumentation gewähren.</p> <p>Schriftlich eingegangene Anliegen sollen innerhalb von einer Woche final beantwortet werden. Soweit absehbar ist, dass dies in der vorgegebenen Zeit nicht möglich sein wird, erhält der Kunde eine Zwischennachricht, in der mitgeteilt wird, bis wann die Antwort erfolgen wird. Eine Bearbeitungszeit von mehr als zwei Wochen sollte nicht überschritten werden. Wurde das Anliegen zur Beantwortung von der NAH.SH oder dem Aufgabenträger an das VU gesandt, ist zeitgleich mit dem Versand der Antwort an den Kunden eine Antwortkopie an die NAH.SH und den Aufgabenträger zu senden.</p>
Haltestellen	<p>Das VU hat sicherzustellen, dass an den Haltestellen jeweils ein Haltestellenmast, -schild und -kasten (incl. Fahrplanaushang) vorhanden ist. An den wichtigen Haltestellen, an denen Anschluss an den SPNV oder überregionale Buslinien besteht, sind zusätzliche Informationen zum Tarif oder zu touristischen Zielen auszuhängen.</p> <p>Bei gemeinsam benutzten Haltestellen werden Name, die Zuständigkeit für Unterhalt und Reinigung und die Verteilung der entstehenden Lasten im Einvernehmen zwischen den beteiligten VU und dem Aufgabenträger festgelegt. Bei Bedarf oder fehlendem Einvernehmen entscheidet der Aufgabenträger entsprechend der Nutzungsanteile.</p> <p>Die Gestaltung der Haltestellen erfolgt gemäß den Vorgaben des Nahverkehrsverbundes Schleswig-Holstein (NAH.SH GmbH), dargestellt im NAH.SH Design-Manual (abrufbar im Downloadbereich unter www.NAH.SH).</p> <p>Folgende Anforderungen bzgl. der Fahrgastinformation sind einzuhalten:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Mindestens Fahrplan mit Angabe einer Rufnummer für Verhalten in Notfällen und Sondersituationen, z.B. Bus kommt nicht, - Höhe des Aushangs: mittlere Lesehöhe bei ca. 1,40m, - gute Lesbarkeit (Schriftgröße, Kontraste, Deutlichkeit) nach DIN-

	<p>Norm 32975.</p> <p>Das Aufstellen, der Unterhalt und das Reinigen von Fahrgastunterständen und deren Umfeld sowie das Räumen und Streuen im Bereich von Haltestellen im Winter obliegt den Gemeinden.</p>
<p>Tarif & Vertrieb</p>	<p>Vom VU ist über die gesamte Konzessionslaufzeit der SH-Tarif in seiner jeweils gültigen Form anzuerkennen und anzuwenden. Unternehmer beteiligt sich am Einnahmeverfahren der NSH GmbH im SH-Tarif.</p>
<p>Kommunikation/Marketing</p>	<p>Internetbasiertes Auskunftssystem, Homepage, E-Mail und Postadresse</p> <p>Zur Fahrgastinformation ist ein zentrales Auskunftssystem im Internet und eine Homepage gemäß der Richtlinien der WAI (Web Accessibility Initiative) einzurichten, welches Informationen über das Liniennetz, Fahrpläne und Beförderungsbedingungen, sowie Tarif und Verkauf enthält.</p> <p>Das VU veröffentlicht zudem eine E-Mail- und Postadresse, über die Fahrgäste sich schriftlich an das VU wenden können.</p> <p>Es ist das jeweils geltende Corporate Design (CD) des Nahverkehrs Schleswig-Holstein (NAH.SH) in Bezug auf den hier betroffenen Verkehr für sämtliche Publikationen des VU umzusetzen.</p> <p>Telefonauskunft und Störungsrufnummer</p> <p>Das VU richtet eine zum Festnetztarif erreichbare Hotline zur Fahrgastinformation ein, die wenigstens Montag bis Samstag von 07.00 – 19.00 Uhr sowie sonntags von 08.00 – 19.00 Uhr für die Fahrgäste erreichbar ist oder beauftragt dieses bei einem Dritten. Die Rufnummer ist auf dem Internetauftritt des VU zu veröffentlichen und der NAH.SH sowie dem Aufgabenträger zum Zwecke der Kundeninformation und der weiteren Veröffentlichung in Fahrplanbüchern etc. zur Verfügung zu stellen.</p> <p>Fahrplanauskunft des Landes Schleswig-Holstein</p> <p>Das VU verpflichtet sich, der Fahrplanauskunft des Landes Schleswig-Holstein Fahrplandaten (inkl. Sonderfahrpläne, bspw. Baustellenfahrpläne) zur Verfügung zu stellen. Die Kosten für die Datenintegration und -pflege in die Fahrplanauskunft trägt das VU. Der Inhalt der Daten umfasst mindestens den Jahresfahrplan und Stammdaten, wie Haltestellennummern und -namen, Kalender und Attribute (z.B. Texthinweis „Niederflurbus“) zu den Fahrten. Die Fahrplandaten werden in der Fahrplanauskunft des Landes Schleswig-Holstein dargestellt.</p> <p>Echtzeitdaten</p> <p>Das VU generiert für alle Verkehrsleistungen Echtzeitdaten (Standorte der Fahrzeuge) und stellt diese Daten kostenfrei für die landesweite Echtzeitauskunft sowie auf Verlangen des Aufgabenträgers auch weiteren Dritten zum Zwecke der Fahrgastinformation unentgeltlich zur Verfügung.</p> <p>Hierfür speist das VU die Echtzeitdaten in die zentrale Datendreh-scheibe des Verkehrsverbundes NAH.SH ein. In jedem Fall ist ein Ansprechpartner für die Systeme im VU zu benennen.</p>

<p>Planung, Durchführung, Verwaltung</p>	<p>Das VU muss folgende Aufgaben wahrnehmen (die ihm nach dem Gesetz obliegenden Pflichten bleiben unberührt):</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ein Betriebshof ist innerhalb des Kreises zu unterhalten. Das VU trägt dafür Sorge, dass dieser auch den Gesichtspunkten des Umwelt- und Emissionsschutzes entspricht. • Planung von Ersatzfahrplänen bei absehbaren, planbaren Betriebsstörungen (z.B. Straßensperrungen, Baumaßnahmen etc.) und entsprechende Information der Fahrgäste an allen Haltestellen der betroffenen Linie (Aushang). Solche Ersatzfahrpläne sind rechtzeitig, bis mindestens eine Woche vor Inkrafttreten der Änderungen bzw. bei kurzfristig angekündigten Maßnahmen einen Tag nach Bekanntwerden des Ereignisses, an die Fahrgäste in geeigneter Weise zu kommunizieren. • Kontrolle der Qualität anhand definierter Standards auf der Basis regelmäßiger Qualitätsmessungen mit Qualitätsanreiz. • Der Unternehmer hat etwaige Fahrgastzählungen und –befragungen durch den Aufgabenträger zu unterstützen. Insbesondere stellt er Fahrzeugeinsatz- und Umlaufpläne unentgeltlich zur Verfügung und gewährt jederzeit entgeltfreien Zugang zu seinen Fahrzeugen für das Erhebungspersonal. Die dabei erhobenen Daten gelten nicht als Betriebsgeheimnis des Unternehmers, sie können für die ständige Verkehrsplanung des Aufgabenträgers oder zur Vorbereitung zukünftiger Vergabeverfahren verwendet werden. Aufgabenträger und VU stellen sich gegenseitig die Ergebnisse von Fahrgastzählungen und -befragungen zur Verfügung. Auf Anforderung durch den Aufgabenträger sind anlassbezogene Ein- und Aussteigerzählungen und Zählungen der geschlechterabhängigen Nutzung des ÖPNV durch das Fahrpersonal des VU durchzuführen; der Aufgabenträger kündigt dem Unternehmer dies mindestens drei Wochen vorher an. <p>Über vorgenannte Aspekte der Sicherung der zu erbringenden Qualität schließt das VU mit dem Aufgabenträger vor Genehmigungserteilung einen Qualitätssicherungsvertrag. Hier ist geregelt:</p> <ul style="list-style-type: none"> • die Meldungen über Leistungen, Einnahmen, Betriebsstörungen und dergleichen. • Verfahren der Zustimmungen und Anzeige zwischen VU und Aufgabenträger. • Verfahren zur Überwachung der erbrachten Qualität. • Folgen bei erheblichen und nachhaltigen Qualitätsverstößen.
<p>Berichtswesen</p>	<p>Das VU hat den Aufgabenträger unverzüglich über</p> <ul style="list-style-type: none"> • Betriebsvorkommnisse, die ein öffentliches Aufsehen erregen, • Unfälle, bei denen ein Mensch getötet oder schwer verletzt worden ist, • Betriebsstörungen, die voraussichtlich länger als 24 Stunden dauern, • Verspätungen von mehr als 60 Minuten und • weitere gravierende Vorkommnisse, wie Belästigung von Fahrgästen und Übergriffe <p>zu unterrichten. Soweit es sich um eine Meldung der Verspätungen</p>

über 60 Minuten handelt, ist eine gesammelte Benachrichtigung per E-Mail ausreichend.

Der Unternehmer berichtet jeweils mindestens vierteljährlich dem Aufgabenträger vollständig und unter Angaben von Gründen in einem Statusbericht über

- die tatsächlich erbrachten Leistungen im Linienverkehr einschließlich regelmäßiger Verstärkerleistungen
- ausgefallene, verfrühte oder mit mehr als 20 Min. Verspätung durchgeführte Fahrten,
- nicht realisierte Anschlüsse,
- Fahrten, die mit Fahrzeugen durchgeführt wurden, deren Ausstattungsmerkmale nicht den Vorgaben entsprechen unter Angabe der nicht erfüllten Vorgaben.

Über wesentliche Verkehrsleistungsstörungen, beispielsweise mit Personenschäden oder die öffentliches Aufsehen erregen könnte, ist der Aufgabenträger kurzfristig zu informieren.

Das VU stellt dem Aufgabenträger die Daten zur Verfügung, die der Aufgabenträger benötigt, um seiner Berichtspflicht nach Art. 7 Abs. 1 VO (EG) Nr. 1370/2007, sowie gegenüber weiteren Dritten vollumfänglich und rechtzeitig nachzukommen.

Ausschreibung der ÖPNV-Leistung des Kreises Rendsburg-Eckernförde
Anhang XXX: Qualitätsanforderungen an Fahrzeuge

Fahrzeugkategorie/Netzebene		1	2	3
Mindestfahrzeuggrößen		Kleinbus (KB): Fahrgastplätze: 8, Sitzplätze 8 Midibus (ML): Fahrgastplätze: 32, Sitzplätze 22 Standardbus (SL): Fahrgastplätze: 75, Sitzplätze: 36 Standard-Gelenkbus (GL): Fahrgastplätze: 110, Sitzplätze 50		
1. Allgemein	Fahrzeugalter			
	Flottendurchschnitt - Zu jedem Zeitpunkt während der Vertragslaufzeit dürfen die Fahrzeuge im Durchschnitt nicht älter als 9 Jahre alt sein	X	X	
	Maximales Fahrzeugalter in Jahren	10	13	15
	Niederflurigkeit			
	Niederfluriger Bereich mindestens bis zur zweiten Tür	X	X	X
	Fahrzeuggestaltung			
	Busgestaltung gem. NAH.SH CD-RL	X	X	
	Klimatisierung und Belüftung			
	Vollklimatisierung	X	X	
	Innenraumgestaltung			
	Stoffbezüge gemäß NAH.SH-CD Nr. 8.10	X	X	
	1 USB-Buchse pro 2 Sitzplätze in der Außenwand oder an den Haltestange gut sitzend erreichbar	X		
WLAN-Zugang	X			
2. Barrierefreiheit	Einstiegshilfe			
	Mindestens eine mechanische Klapprampe mit einer Tragfähigkeit von mindestens 150 kg	X	X	
	Kneeling-Funktion (rechts Absenken an Haltestellen)	X	X	
	An einer Tür ausreichend breiten Einstieg für den Zugang mit Rollstühlen, Kinderwagen u.ä. und einen Mehrzweckbereich zur Aufstellung von oben genannten Mobilitätshilfen	X	X	
	Lückenlose Kette von Festhaltungsmöglichkeiten und Halтанforderungstastern im Innenraum	X	X	X
	Deutliche Kennzeichnung aller Bedienelemente und Türen, sowie Sitz- und Aufstellmöglichkeiten	X	X	X
	Mindestens zwei ausgewiesene Sitzplätze für mobilitätseingeschränkte Fahrgäste in Türnähe; Kennzeichnung durch Scheibenpiktogramme in Augenhöhe stehender Fahrgäste	X	X	
Blendfreie, ausreichend und hell beleuchteter, sowie kontrastreich gestalteter Innenraum	X	X	X	
3. Umwelt	Neufahrzeuge mindestens dem im Baujahr gültigem höchstmöglichem Umweltstandard entsprechen	X	X	X
	Eine aus dem gesamten Fahrgastraum einsehbare „Wagen hält“-Anzeige	X	X	X
	Eine akustische und optische (mittels eines Flachbildschirmes, der mindestens der Qualität eines TFT-Bildschirmes entspricht) Haltestelleninformation in deutscher Sprache	X	X	

4. Fahrgastinformation	Für den Fall von technischen Störungen Sprechanlage in den Fahrzeugen zur Information und Haltestellendurchsage durch das Fahrpersonal	X	X	X
	An der Front und Einstiegsseite eine Anzeige (alphanumerische LED- oder Vollmatrix-Anzeige) zur Anzeige jeder erforderlichen Liniennummer und jedes erforderlichen Ziels; Darstellung in kontrastreichen Farben und beleuchtbar; Steckschilder bei technischen Störungen	X	X	X
	Mindestens eine Auslagemöglichkeit für Werbemittel in den Formaten DIN A 4 und DIN lang	X	X	X
	Mindestens an der Hälfte der Türen eine Plakatfläche im Format DIN A 2	X	X	X
	automatisches Fahrgastzählsystem	X	X	
5. Tarif, Vertrieb und Datenlieferung	Bordrechner für RBL-Betrieb und Fahrscheinverkauf zu allen Zielen des SH-Tarifs 2.0	X	X	X
	Entwertungsmöglichkeiten für Mehrfahrtenkarten	X	X	X

Erläuterung Fahrzeugkategorie:

1 = Hauptnetz: Linien im 1h - Takt

2 = Ergänzungsnetz: Linien im 2h - Takt

3 = Erschließungsnetz / Schülerbeförderung