

## *Ergänzendes Dokument zur Vorinformation*

### **Anforderungen an die Leistungserbringung Linie SB 87 (Nettetal-Lobberich – Viersen, Busbahnhof)**

#### **- Allgemeiner Teil -**

Die im EU-Amtsblatt bekanntgemachte Direktvergabeabsicht gem. Art. 7 Abs. 2 Verordnung (EG) Nr. 1370/2007 sowie gem. § 8a Abs. 2 Satz 2 PBefG definiert zugleich – entsprechend der politischen Willensbildung der Aufgabenträger Kreis Viersen und Stadt Viersen - die mit dem beabsichtigten öffentlichen Dienstleistungsauftrag verbundenen (Mindest-) Anforderungen für Fahrplan, Beförderungsentgelte und Standards. Die Vorabveröffentlichung verweist diesbezüglich gemäß § 8a Abs. 2 Satz 5 PBefG auf dieses Dokument sowie den Nahverkehrsplan des Kreises Viersen, soweit dieser in diesem ergänzenden Dokument konkret in Bezug genommen wurde. Die in diesem ergänzenden Dokument beschriebenen Qualitätsstandards bilden für die direkt vergebenen Verkehrsleistungen den Inhalt der gemeinwirtschaftlichen Verpflichtungen gem. Art. 2 lit. e) und Art. 4 Abs. 1 lit. a) Verordnung (EG) Nr. 1370/2007. Sie sind wesentliche Anforderungen gem. § 8a Abs. 2 Satz 3 PBefG und § 13 Abs. 2a Satz 2 PBefG sowie zugleich wesentliche Anforderung gemäß § 13 Abs. 2a Satz 3 PBefG.

Es wird in diesem Zusammenhang ausdrücklich darauf hingewiesen, dass die Genehmigungsfähigkeit eines eigenwirtschaftlichen Antrags neben der Dauerhaftigkeit auch die verbindliche Zusicherung derjenigen Standards nach § 12 Abs. 1a PBefG voraussetzt, auf die sich dieses ergänzende Dokument sowie die im Nahverkehrsplan des Kreises Viersen angegebenen Anforderungen, soweit dieser in diesem ergänzenden Dokument konkret in Bezug genommen wurde, beziehen.

Soweit im Nahverkehrsplan des Kreises Viersen, soweit dieser in diesem ergänzenden Dokument konkret in Bezug genommen wurde, sowie in diesem ergänzenden Dokument nichts Abweichendes geregelt ist, gelten zudem die Regularien des VRR.

#### **1. Verkehrliche Rahmenbedingungen**

Der Kreis Viersen und Stadt Viersen, (nachfolgend als Aufgabenträger bezeichnet) als zuständige örtliche Behörden i. S. v. § 3 Abs. 1 ÖPNVG NRW beabsichtigen, zur Aufrechterhaltung des fahrplanmäßigen Verkehrsangebotes sowie zur ausreichenden Bedienung der Bevölkerung mit Verkehrsleistungen im öffentlichen Personennahverkehr eine „Gruppe von Verkehrsunternehmen“ (nachfolgend Betreiber genannt) mit der Erbringung der Verkehrsleistung der Linie SB 87 in Abgleich mit den Vorgaben der Finanzierungsrichtlinie des VRR ([http://vrr.de/imperia/md/content/dervrr/satzungen/finanzierungsrichtlinie\\_stand\\_2017.pdf](http://vrr.de/imperia/md/content/dervrr/satzungen/finanzierungsrichtlinie_stand_2017.pdf)), dem Nahverkehrsplan des Kreises Viersen, soweit dieser in diesem ergänzenden Dokument konkret in Bezug genommen wurde, sowie den qualitativen und quantitativen Anforderungen nach diesem ergänzenden Dokument zu betrauen.

Das zu erbringende Mindestleistungsangebot (Betriebszeiten, Bedienungshäufigkeit, Anforderung an Anschlüsse und Verknüpfungen etc.) ist in diesem ergänzenden Dokument zur Vorabveröffentlichung beschrieben und erfolgt unter Berücksichtigung des Status Quo sowie der Zielsetzungen des Nahverkehrsplans des Kreises Viersen. Über die Umlaufbildung werden die betrieblichen Vorgaben zur wirtschaftlichen Leistungserstellung berücksichtigt. Im Fahrplan der Linie SB 87 (<https://www.kreis-viersen.de/de/inhalt-a-bis-z/verkehrsgesellschaft-kreis-viersen-mbh/>) ist das Leistungsangebot und damit die Vorgaben

hinsichtlich Haltestellen, Bedienungshäufigkeit und Bedienungszeitraum im Detail beschrieben. Der Linienverlauf der Linie SB 87 ist dort ebenfalls abrufbar.

Hinzu kommen Einsätze für u.a. Baumaßnahmen und Sonderlinienverkehre, die von Jahr zu Jahr variieren. Vorrangig sind Umleitungen wegen Baumaßnahmen/-arbeiten und zu Sport- und Eventveranstaltungen (z.B. anlässlich von Stadtfesten, Markt-/Jubiläumsveranstaltungen, Kirmes, Schützenfest- und St.-Martin-Umzüge) betroffen. Es sind regelmäßig Linienwege vorübergehend zu modifizieren, Ersatzhaltestellen einzurichten sowie ggf. Leistungsanpassungen zur Aufrechterhaltung des Taktangebotes vorzunehmen. Alle Sonderlinienverkehre und Baumaßnahmen bedürfen der Abstimmung mit den entsprechenden städtischen Ämtern, den Veranstaltern und Baufirmen.

Die im Rahmen der beabsichtigten Betrauung konkretisierten gemeinwirtschaftlichen Verpflichtungen der Betreiber bzw. die ab dem 4. Dezember 2019 von den Betreibern sicherzustellenden verkehrlichen Mindestanforderungen an die qualitative und quantitative Leistungserbringung auf der Linie SB 87 ergeben sich aus diesem Allgemeinen Teil (einschließlich der Anlagen 1 bis 3) sowie den aus dem Besonderen Teil A (einschließlich der Anlagen A1 bis A3 zu diesem ergänzenden Dokument) und dem Besonderen Teil B (einschließlich der Anlagen B1 bis B6 zu diesem ergänzenden Dokument).

Inhalt, Umfang und räumlicher Geltungsbereich der gemeinwirtschaftlichen Verpflichtung bzw. dieser verkehrlichen Mindeststandards entsprechen im Wesentlichen dem derzeitigen Verkehrsangebot im Gebiet der Aufgabenträger und erfolgen in Kenntnis des derzeit geltenden Nahverkehrsplans des Kreises Viersen. Der aktuell gültige Nahverkehrsplan bildet insoweit die Grundlage und wurde bei der vorliegenden Leistungsbeschreibung mit berücksichtigt.

Ziel ist es, während der Laufzeit des öffentlichen Dienstleistungsauftrages (nachfolgend ÖDA genannt) die Anforderungen des jeweils aktuell gültigen Nahverkehrsplans des Kreises Viersen unter Beachtung der rechtlichen Voraussetzungen und finanziellen Auswirkungen umzusetzen. Die aus der sukzessiven Umsetzung der weitergehenden Anforderungen des jeweils gültigen Nahverkehrsplans des Kreises Viersen resultierenden Mehrleistungen, insbesondere in den Schwachverkehrszeiten, stehen unter dem Finanzierungsvorbehalt sowie der Einhaltung der Voraussetzungen des Artikels 5 Abs. 4 Verordnung (EG) Nr. 1370/2007. Die Finanzierung der hieraus resultierenden Kosten ist - unter Beachtung der rechtlichen Anforderungen - durch den bzw. die Aufgabenträger sicherzustellen.

Die Betreiber unterstützen die Aufgabenträger bei der Weiterentwicklung des Verkehrsangebotes und insbesondere bei der Fortschreibung des Nahverkehrsplans des Kreises Viersen, z. B. durch die Bereitstellung von Nachfragedaten sofern bei den Betreibern vorhanden.

Es erfolgt eine Übertragung von Planung, Aufbau und Betrieb an die Betreiber. Dies beinhaltet:

- Bearbeitung von Fahrplan- und Haltestellendaten unter Berücksichtigung von Baustellen und geplanten Straßensperrungen
- Bearbeitung von Fahrwegen und Fahrplänen einschließlich der konzeptionellen Überarbeitung
- Abstimmung mit Straßenverkehrsbehörden, Polizei und anderen Verkehrsunternehmen
- Erstellen von Umlauf- und Dienstplanung unter Berücksichtigung der gesetzlichen und tariflichen Lenk- und Ruhezeiten
- Betriebliche, technische, verkehrliche und sonstige Anweisungen für das Fahrpersonal erstellen und herausgeben
- Sicherstellung eines ordnungsmäßigen und sicheren Betriebes nach BOKraft

- Organisation und Durchführung des Notfallmanagements (Störungseinsatz, Pannen und Unfallhilfe) einschließlich der Information der Fahrgäste
- Überwachung der Lenk- und Ruhezeiten auf Einhaltung der gesetzlichen und tariflichen Bestimmungen

Die Fahrplanleistung der SB 87 (inkl. Verstärkerfahrten) beträgt rund 279 Tsd. Nutzwagen-km pro Jahr (Plan-Stand 2019). Der geschätzte Jahresdurchschnittswert nach Artikel 5 Abs. 4 Satz 1 i. V. m. Artikel 2 lit. k Verordnung (EG) Nr. 1370/2007 der SB 87 liegt unter 1.000.000 €/p. a..

## **2. Auftragsunternehmer**

Die Betreiber sind berechtigt, Auftragsunternehmer mit der Durchführung der Verkehrsleistung zu beauftragen. Dabei ist zu berücksichtigen, dass grundsätzlich die gemäß Art. 4 Abs. 7 Verordnung (EG) Nr. 1370/2007 festgelegte Selbsterbringungsquote von 25 % bezogen auf den Wert des Dienstes nicht unterschritten wird. Die Verpflichtungen der Betreiber gegenüber dem Aufgabenträger bleiben davon unberührt. Dies gilt insbesondere auch für die festgelegten qualitativen Merkmale hinsichtlich der eingesetzten Fahrzeuge und des eingesetzten Personals. Bei der Vergabe solcher Unteraufträge verfahren die Betreiber nach wettbewerblichen Grundsätzen und beachten die vergaberechtlichen Anforderungen (SekVO etc.). Hierbei sind die Betreiber zur Einhaltung des Tariftreu- und Vergabegesetzes NRW (TVgG NRW) verpflichtet.

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

Es gelten die Anforderungen des Kapitel 6.2.6 des Nahverkehrsplans des Kreises Viersen als Mindestanforderungen für „Tarifbestimmungen, Beförderungsentgelte und Beförderungsbedingungen“ bezogen auf die Verkehrsleistung der SB 87.

Die Betreiber haben bei der Erbringung der Verkehrsleistungen der SB 87 ausschließlich die gültigen Tarife des VRR nebst den Übergangstarifen, den Tarifen der Nachbarverbände sowie des NRW-Tarifs anzuwenden. Alle Tarife sind im Internet unter <https://www.vrr.de/de/tickets/preisstufen/> abrufbar. Des Weiteren sind im Bedienungsgebiet die geltenden Beförderungsbedingungen Qualitätsstandards und Richtlinien des VRR zu beachten.

Die Betreiber stellen sicher, dass Zeitfahrausweise im Ausbildungsverkehr um mindestens 20 vom Hundert gegenüber Zeitfahrausweisen des Nichtausbildungsverkehrs mit räumlich und zeitlich vergleichbarer Gültigkeit ermäßigt werden. Ausbildungsverkehr ist die Beförderung von Auszubildenden im Sinne des § 1 Abs. 1 der Verordnung über den Ausgleich gemeinwirtschaftlicher Leistungen im Straßenpersonenverkehr vom 2. August 1977 (BGBl. I S. 1460), zuletzt geändert durch Artikel 5 Nr. 3 des Gesetzes vom 23. März 2005 (BGBl. I S. 931, 965).

## **4. Integration VRR**

Die Betreiber müssen den Grundvertrag mit dem VRR auf der Grundlage einheitlicher Vorgaben des Zweckverbands VRR zur Mitwirkung im VRR abschließen. Sie nehmen an der Einnahmenaufteilung teil und müssen dafür den Einnahmenaufteilungsvertrag mit dem VRR abschließen. Die aus einer Mitgliedschaft im VRR entstehenden Kosten tragen die Betreiber.

## **5. Änderungen der beschriebenen öffentlichen Personenverkehrsdienste**

Änderungen der beschriebenen öffentlichen Personenverkehrsdienste und damit möglicherweise des zulässigen Ausgleichs können sich jährlich auf Grund von Änderungen der Leistungsmenge (Bus-km) oder Änderungen in den definierten Mindestqualitäten

ergeben. Werden Änderungen einvernehmlich zwischen allen Beteiligten des ÖDA vorgenommen, werden die Aufgabenträger und die Betreiber im lokalen Anhörungsgespräch eine entsprechende Anpassung des zulässigen Ausgleichs abstimmen. Wird über eine Anpassung des zulässigen Ausgleichs kein Einvernehmen erzielt, treten auch die Leistungsanpassungen nicht in Kraft (Finanzierungsvorbehalt). Leistungsausweitungen und -reduzierungen dürfen im Übrigen - unter Berücksichtigung vergaberechtlicher Anforderungen des Art. 5 Abs. 4 Verordnung (EG) Nr. 1370/2007 - in Summe 10 % des ursprünglichen Leistungsumfangs, gemessen an den gefahrenen Buskilometern und bezogen auf die ÖDA-Gesamtlaufzeit, nicht überschreiten. Rechtzeitig vor jedem Fahrplanwechsel bzw. im Rahmen der vom jeweiligen Aufgabenträger einzuholenden Bestätigung der Betriebsleistung für den jeweils folgenden Verbundetat werden für den neuen Fahrplan dessen wesentliche Änderungen einschließlich ihrer Auswirkungen auf die Betriebsleistungen sowie den Anforderungen des Art. 5 Abs. 4 Verordnung (EG) Nr. 1370/2007 zwischen den Betreibern und den Aufgabenträgern abgestimmt.

Es ist sicherzustellen, dass ein bedeutendes Risiko während der vorgesehenen Laufzeit beim Betreiber verbleibt, d.h. der Kostendeckungsgrad von 50 % durch Ticketeinnahmen und Ticketersatzeinnahmen in Bezug auf die mit diesem ergänzenden Dokument definierten gemeinwirtschaftlichen Verpflichtungen gewährleistet ist.

Diese Änderungen dürfen während der vorgesehenen Laufzeit nicht dazu führen, dass die Voraussetzungen für eine Direktvergabe nach Art. 5 Abs. 4 Verordnung (EG) Nr. 1370/2007 nicht mehr vorliegen, insbesondere, dass

- a) die Wertgrenzen gemäß Art. 5 Abs. 4 Verordnung (EG) Nr. 1370/2007 überschritten werden, oder
- b) eine gemäß Art. 4 Abs. 7 Verordnung (EG) Nr. 1370/2007 festgelegte Selbsterbringungsquote, bezogen auf den Wert des Dienstes, von 25 % unterschritten wird.

Der zur Vergabe anstehende ÖDA wird neben den vorstehend und nachstehend beschriebenen öffentlichen Personenverkehrsdiensten vorsorglich ergänzt um zusätzliche künftige gemeinwirtschaftliche Verpflichtungen oder Veränderungen bestehender gemeinwirtschaftlicher Verpflichtungen in einem angemessenen Umfang aufgrund von unvorhersehbaren Umständen, wenn dies entweder

- a) im öffentlichen Verkehrsinteresse geboten ist oder
- b) aufgrund von der Betriebsleitung des Unternehmens nicht zu beeinflussenden unvorhergesehenen Kosten (wie etwa bei Naturkatastrophen, staatlichen Preisinterventionen, Umschichtungen und Änderungen bei Verbrauchssteuern, Umsatzsteuer usw.) notwendig und die Finanzierung der diesbezüglichen Ausgleichsleistungen nach Maßgabe der haushalts-rechtlichen Beschlüsse des Aufgabenträgers möglich ist.

## **6. Verbund- und/oder aufgabenträgerbedingte Verkehrsmehr- oder Andersleistungen im Betriebsbereich**

Die Betreiber sind zur Sicherstellung der - sich aus den Genehmigungen ergebenden - Bedienungshäufigkeiten in Schwachverkehrszeiten (nicht lukrative Fahrten) als verkehrlichen Mindeststandard verpflichtet.

Die seitens des VRR typisierten und definierten nachfolgenden gemeinwirtschaftlichen Verpflichtungen bzw. zu beachten verkehrlichen Mindeststandards sind in Anlage 2/4 der Finanzierungsrichtlinie des VRR geregelt:

- Montag bis Freitag: von 0:00 - 6:00 Uhr und von 19:00 - 24:00 Uhr
- Samstag: von 0:00 - 9:00 Uhr und von 16:00 - 24:00 Uhr
- Sonn- und Feiertag: von 0:00 - 24:00 Uhr

Soweit Regionalverkehre betroffen sind, umfasst die gemeinwirtschaftliche Verpflichtung bzw. der verkehrliche Mindeststandard abweichend hiervon nachfolgende Schwachverkehrszeiten:

- Montag bis Freitag: von 00.00 - 06.00 Uhr und von 18.00 - 24.00 Uhr
- Samstag: von 00.00 - 24.00 Uhr
- Sonn- und Feiertag: von 00.00 - 24.00 Uhr

Detaillierte Vorgaben ergeben sich aus dem jeweils gültigen Nahverkehrsplan des Kreises Viersen, Kapitel 5.3 „Bedienungszeiträume“.

## **7. Allgemeine Anforderungen an das Fahrpersonal Bus**

Die betriebsspezifische Ausbildung beinhaltet insbesondere die Vermittlung von Verhaltensrichtlinien im Betriebsablauf des Linienverkehrs, die Anwendung der geltenden Tarife und Beförderungsbedingungen sowie die Sensibilisierung für die Anforderungen des kundenorientierten Verhaltens. Hierzu gehört auch die vorgeschriebene Grundausbildung zur Umsetzung der EU-Fahrgastrechteverordnung.

Durch Schulungen und begleitende Maßnahmen (z.B. Prämiensystem) unter Beachtung der gültigen Bestimmungen des Arbeits- und Datenschutzes ist sicherzustellen, dass das in den Bussen verbaute Telematik-System effizient genutzt wird und zu entsprechenden Kraftstoffeinsparungen führt. Hierzu gehört auch das Anleiten des Fahrpersonals zu einer umsichtigen und vorausschauenden Fahrweise.

Betriebliche Aspekte, wie die umfassende Kenntnis der Fahrzeug- und Bordrechner-technik, die intensive Linien- und Tarifkunde und das sensible Verhalten im Umgang mit mobilitätseingeschränkten und schwächeren Kunden sind integraler Bestandteil der regelmäßig stattfindenden Schulungen.

Das Fahrpersonal verfügt über sichere deutsche Sprachkenntnisse in Wort und Schrift, die die erforderliche Kommunikation mit der Leitstelle und den Kunden gewährleisten, sowie die zur Erfüllung der Serviceaufgaben notwendigen Tarif-, Netz- und Ortskenntnisse. Im Rahmen der Einnahmensicherung wird vorausgesetzt, dass die erforderliche Verkaufskompetenz vorliegt. Der Besitz der Fahrerlaubnisklasse D/DE ist verpflichtend und wird regelmäßig überwacht. Eine gültige Erlaubnis zur Fahrgastbeförderung sowie die notwendigen Nachweise nach dem Berufskraftfahrer-Qualifikations-Gesetz (BKrFQG) sind Pflicht.

Die Betreiber sorgen für eine regelmäßige arbeitsmedizinische Betreuung bzw. Vorsorge ihres Fahrpersonals und überwachen die Einhaltung der vorgeschriebenen Lenk- und Ruhezeiten des eingesetzten Fahrpersonals täglich. Die Betreiber haben dafür Sorge zu tragen, dass die gesetzlichen Bestimmungen zur arbeitsmedizinischen Tauglichkeit des eingesetzten Fahrpersonals sowie die Einhaltung der vorgeschriebenen Lenk- und Ruhezeiten auch durch beauftragte Subunternehmer eingehalten werden.

Zum Einsatz kommende Fahrer der beauftragten Subunternehmen unterliegen den gleichen Pflichten wie das eigene Personal des Betreibers.

## **8. Besondere Anforderungen an das Fahrpersonal**

- spezielle Kenntnisse des aktuellen Liniennetzes und Leistungsangebotes, sowie relevanter Anschlussbeziehungen
- sehr gute fachliche Kenntnisse der Beförderungs- und Tarifbestimmungen sowie der Fahrpreise, Fahrausweisarten, deren Gültigkeit und Entwertungsmerkmale; kompetenter Verkauf des richtigen Tickets

- sensibles kundenorientiertes Verhalten, das sich durch freundliches, kompetentes und hilfsbereites Auftreten sowie durch richtige und zielgerichtete Auskünfte gegenüber dem Kunden bemerkbar macht
- besondere Unterstützung von mobilitätseingeschränkten Personen beim Ein- und Ausstieg, beispielsweise durch Betätigung der Absenkautomatik des Fahrzeugs bei Annäherung an die Haltestelle und gegebenenfalls Ausklappen der Rampe an der 2. Tür,
- umsichtige, ökonomische und vorausschauende defensive Fahrweise, unterstützt durch den Einsatz eines Telematiksystems auf den Bussen des Betreibers
- Teilnahme an den fortwährenden Modulschulungen gemäß Berufskraftfahrer-Qualifikations-Gesetz (BKrFQG)
- Durchsage von Sonderinformationen im Fahrzeug (z. B. Betriebsstörungen),
- gepflegtes Erscheinungsbild
- Beachtung des Fahrplanes (verfrühte Abfahrten sind unzulässig). Anschlüsse an definierten Anschlusspunkten sind einzuhalten
- unverzügliche Weiterleitung von Störungen im Fahrbetrieb und an Betriebsanlagen des Betreibers an die Leitstelle sowie die unverzügliche Mitteilung an die Leitstelle, wenn aufgrund von Kapazitätsengpässen an der Haltestelle Kunden nicht befördert werden können
- sorgfältige Abrechnung der Fahrgeldeinnahmen
- das geschulte Verhalten bei Extremereignissen (z. B. Fahrzeugbrand, Übergriffe im Fahrzeug etc.).

Zum Einsatz kommende Fahrer der beauftragten Subunternehmen unterliegen den gleichen Pflichten wie das eigene Personal des Betreibers.

## **9. Generelle personalbezogene Anforderungen**

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

Die Betreiber stellen die Vorsorge- und Eignungsuntersuchungen ihrer Fahrer sicher. Ferner sind die Fahrdienstmitarbeiter über ein Betriebliches Eingliederungsmanagement (BEM) und über ein Betriebliches Gesundheitsmanagement (BGM) zu betreuen. Soweit diesbezüglich gesetzliche Verpflichtungen bestehen, gelten diese auch für beauftragte Subunternehmen.

Zum Einsatz kommende Fahrer der beauftragten Subunternehmen unterliegen den gleichen Pflichten wie das eigene Personal des Betreibers.

## **Anlage 1: Infrastrukturvorhaltung**

Die Betreiber haben die Infrastrukturvorhaltungsleistungen, die in Anlage 2/1 der Finanzierungsrichtlinie des VRR definiert sind, als verkehrlichen Mindeststandard zu erbringen. Diese betreffen im Wesentlichen die Vorhaltung von Fahrweganlagen, Betriebshofanlagen, Werkstattgebäude, Sicherheitssysteme- und Bordrechnern.

Die Betreiber halten die zur Erbringung ihrer Verkehrsleistungen notwendige Infrastruktur vor.

Die Betreiber gewährleisten, dass der Betrieb des Unternehmens sowie die Ausrüstung und Beschaffenheit der Anlagen den besonderen Anforderungen genügt, die sich aus dem Vertrauen in eine sichere und ordnungsgemäße Beförderung ergeben. Die Betreiber halten die gesetzlichen Vorgaben, insbesondere Regelungen aus dem PBefG und der BOKraft, ein.

Für die Änderungen dieser Anlagen, wie z.B. Rückbau oder Stilllegung, halten sie die vorgesehenen Verwaltungsverfahren ein.

Änderungen, die Auswirkungen auf die nach diesem ergänzenden Dokument einschließlich Anlagen oder die Erfüllung von Vorgaben des jeweils gültigen Nahverkehrsplans des Kreises Viersen haben, bedürfen der Zustimmung der Aufgabenträger.

Die Betreiber sorgen dafür, dass sich die Betriebsanlagen stets in ordnungsgemäßem Zustand befinden. Bei den hierzu notwendigen Maßnahmen (Instandhaltungen, Erneuerungen etc.) halten sie das einschlägige Regelwerk ein.

Änderungen, die sich aus neuen bzw. geänderten Genehmigungen nach dem PBefG ergeben, werden von dem zu vergebenden ÖDA abgedeckt.

Die Betreiber sind in Abstimmung mit dem Aufgabenträger berechtigt, Änderungen vorzunehmen, wenn dadurch die Qualität nicht beeinträchtigt wird.

Die Infrastruktur, mit deren Vorhaltung die Betreiber betraut sind, wird einem Dritten – ggf. gegen angemessenes Entgelt – zur Verfügung gestellt, soweit dies für dessen diskriminierungsfreien Zugang zur Erbringung von Verkehrsdienstleistungen erforderlich ist und die Überlassung den Betrieb nicht beeinträchtigt.

Sämtliche Wirtschaftsgüter und Leistungen werden in mittlerer Art und Güte vorgehalten und erbracht.

Die Betreiber verantworten den zeitgerechten Aushang ihrer Fahrpläne an den von ihnen bedienten Haltestellen und übernehmen die Verantwortung für die Pflege und Unterhaltung der Haltestellen gemäß der Richtlinie zur ÖSPV Haltestellenausstattung im VRR ([http://www.vrr.de/imperia/md/content/dervrr/satzungen/richtlinie\\_haltestellenausstattung.pdf](http://www.vrr.de/imperia/md/content/dervrr/satzungen/richtlinie_haltestellenausstattung.pdf)) ; u.a. stete Aktualisierung der Fahrplan- und Tarifinformationen, zeitgerechte Beseitigung von Vandalismus-Schäden sowie die ständige Instandhaltung). Hierfür halten die Betreiber geeignetes Fachpersonal und vollumfänglich ausgestattete Servicefahrzeuge in ausreichender Anzahl und Lagervorhaltung (Haltestellenschilder etc.) bereit.

Die Betreiber halten für den reibungslosen Betrieb geschultes und qualifiziertes Personal vor für Service, Wartung, Pflege und Ersatzversorgung mit entsprechendem Servicefahrzeug.

Um eine optimale Kundeninformation zu gewährleisten, stellen die Betreiber die Fahrplandaten und Echtzeitinformationen für die elektronische Fahrplanauskunft des VRR bereit, damit diese für die Kunden im Internet und per App (zurzeit verfügbar für Android, iOS und Windows Phone) abrufbar sind.

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

Die Betreiber sind zur Erbringung von Regie- und Vertriebsmehrleistungen als verkehrlichen Mindeststandard verpflichtet, soweit diese den ordnungsgemäßen Betrieb bedingen und soweit diese verbund- bzw. aufgabenträgerbedingt anfallen.

Die seitens des VRR typisiert definierten gemeinwirtschaftlichen Verpflichtungen bzw. verkehrlichen Mindeststandards sind in Anlage 2/2 der Finanzierungsrichtlinie des VRR geregelt und betreffen Planung und Koordination, Marketing und Finanzmanagement sowie Vertrieb zur Erfüllung verbundbedingter Standards, zu deren Einhaltung die Betreiber aufgrund des Einnahmenaufteilungsvertrages und des Kooperationsvertrages einschließlich der zur Durchführung des Kooperationsvertrages ergangenen Richtlinien des VRR und den Nahverkehrsplänen der beteiligten Aufgabenträger verpflichtet sind.

Die jeweils gültigen Vertriebsrichtlinien der VRR AöR sowie des NRW-Tarifs sind zu beachten.

Konkret erfüllen die Betreiber folgende Aufgaben:

### **Aufgabe 1: Externe Regie- und Vertriebsleistungen:**

Sie stellen durch die aktive Mitarbeit in den Gremien des VRR für Verbundverkehrsunternehmen die Verbundintegration sicher. Dabei werden insbesondere Aufgaben in den folgenden Themengebieten erfüllt:

- Tarif  
Weiterentwicklung und Abstimmung des gemeinsamen Verbundtarifs.
- Fahrplanauskunft  
Sicherstellung und Weiterentwicklung der einheitlichen Verbundauskunft inklusive Koordination von Echtzeitauskünften.
- Vertrieb  
Sie wirken aktiv an einer Weiterentwicklung des Vertriebs im Einklang mit den VRR-Richtlinien sowie einer Ausweitung des Vertriebs auf neue Nutzermedien mit.
- Produktstandards  
Sie wirken an der Erstellung und Weiterentwicklung der Produktstandards und an einer Harmonisierung innerhalb des Verbundes mit.
- Kundeninformation  
Durch die aktive Mitarbeit in den VRR-Gremien tragen die Betreiber zur Festlegung und Weiterentwicklung einer einheitlichen Kundeninformation bei.
- Einnahmensicherung und –aufteilung  
Die Betreiber übernehmen die Abrechnung und Koordination der durchgeführten Fahrausweisverkäufe, die Kontrolle aller Fahrgeldeinnahmen und die Meldung an den Verbund. Dies erfolgt in den Fahrzeugen sowie über die übrigen Vertriebswege (z.B. über neue Nutzermedien wie den Ticketshop). Darüber hinaus werden durch das Fahr- und Prüfpersonal Ticketprüfungen durchgeführt und in Abstimmung mit dem Verbund die Sicherheits- und Prüfmerkmale der Fahrtberechtigungen festgelegt und weiterentwickelt. Die Betreiber setzen in den Bussen ein elektronisches Kontrollsystem (EKS) ein. Im Rahmen der Einnahmenaufteilung beteiligen sich die Betreiber an der Weiterentwicklung des Aufteilungssystems, der



Durchführung der notwendigen Erhebungen sowie an der Überprüfung der von anderen Unternehmern und dem Verbund vorgelegten Daten.

Die Informationen über die Ergebnisse werden den Aufgabenträgern im Rahmen der VRR-Ergebnisrechnung jährlich im Dezember des Folgejahres durch den VRR zur Verfügung gestellt.

- Übernahme der externen Regie- und Vertriebskosten der VRR AöR.

#### Aufgabe 2: Interne Aufgaben:

- Vorhaltung und Unterhaltung von Abrechnungssystemen für Einnahmenaufteilung und Meldungen an den VRR
- VRR-bezogene Mobilitäts- und Öffentlichkeitsarbeit
- Verbundweite Fahrplanauskunft
- Netzmanagement in Bezug auf Abstimmung der Verkehrsleistungen mit anderen Verbundverkehren
- Einnahmenkontrolle gemäß VRR-Vorgaben
- Abstimmungstätigkeiten mit dem VRR
- Planung und Koordination

Die Betreiber haben entsprechend der Vorgaben der Finanzierungsrichtlinie des VRR die einzelnen Tätigkeiten und dafür vorgehaltenen Personale zu dokumentieren. Sämtliche Wirtschaftsgüter und Leistungen sind in mittlerer Art und Güte vorzuhalten bzw. zu erbringen.

Die Betreiber übernehmen die linienübergreifende Abstimmung der Angebotsgestaltung. Hierunter fallen u.a. die Planung und Sicherstellung von Anschlüssen an andere Verkehrssysteme bzw. Unternehmen. Sie tragen Sorge, dass die Fahrpläne jederzeit aktuell in der VRR-weiten Fahrplanauskunft vorhanden sind.

Die Betreiber übernehmen Aufgaben im Marketing / Finanzmanagement und Vertrieb. Wesentliche Inhalte sind Abrechnungstätigkeiten inkl. Controlling und die Bearbeitung und Koordinierung von Vertriebsthemen. Sie betreiben eine eigene Öffentlichkeitsarbeit, die auch nutzerspezifische Angebote vorhält (z. B. Busschule und Seniorenprogramme).

Für die beschriebenen Aufgaben ist fachlich geeignetes Personal in ausreichenden Räumlichkeiten vorzuhalten.

### **Anlage 3: Verbund- und/oder aufgabenträgerbedingte Fahrzeugqualitätsstandards**

Die Betreiber haben die nachfolgenden verbund- bzw. aufgabenträgerbedingten Fahrzeugqualitätsstandards als verkehrlichen Mindeststandard sicherzustellen. Für die Fahrzeuge gelten die Festlegungen des jeweils gültigen Nahverkehrsplans des Kreises Viersen sowie die Vorgaben von zukünftig ggf. in Kraft tretender Luftreinhaltepläne der Aufgabenträger als während der Laufzeit des öffentlichen Dienstleistungsauftrags vorbehaltlich einer entsprechenden Finanzierung und unter Beachtung der Voraussetzungen des Art. 5 Abs. 4 Verordnung (EG) Nr. 1370/2007 umzusetzende Zielstandards.

Die seitens des VRR typisiert definierten gemeinwirtschaftlichen Verpflichtungen bzw. zu beachtenden verkehrlichen Mindeststandards sind in Anlage 2/3 der Finanzierungsrichtlinie des VRR geregelt.

Die Beschaffenheit und Ausrüstung der Fahrzeuge muss neben einem gepflegten Allgemeinzustand den einschlägigen Vorschriften aller geltenden gesetzlichen Regelungen wie StVZO, BOKraft usw. sowie den maßgebenden Unfallverhütungsvorschriften entsprechen.

Ein Teil der Lichtsignalanlagen ist mit Bus-Vorrangschaltungen ausgestattet, die über ein digitales Funk-Datentelegramm ausgelöst werden. Der hierfür notwendige Bordrechner muss auf die zentrale Datenversorgung zugreifen können und mittels eines Telegramms an die Empfangs- und Auswerteinheit der LSA übertragen.

Die Fahrzeuge der Auftragsunternehmer haben die gleichen Anforderungen wie die Fahrzeuge des Betreibers zu erfüllen.

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

Die Betreiber verpflichten sich, die in dem jeweils gültigen Nahverkehrsplan und Luftreinhalteplänen der Aufgabenträger definierten Standards zum Fahrzeugeinsatz in Abstimmung mit dem jeweiligen Aufgabenträger sukzessive umzusetzen.

Sofern sich hieraus für die Betreiber gegenüber den hier definierten Qualitätsanforderungen finanzielle Mehraufwendungen ergeben, erfolgt die Umsetzung, sofern die Finanzierung der Mehraufwendungen nach den Regelungen der §§ 19a und 19b der Satzung des Zweckverbandes VRR zu den lokalen Anhörungsgesprächen sichergestellt wird. Die Aufgabenträger und die Betreiber vereinbaren, während der Laufzeit des ÖDA, konstruktiv in organisatorischer und finanzieller Hinsicht auf eine Verringerung der Schadstoffemissionen der Fahrzeuge (Regiebetrieb und Subunternehmer) hinzuwirken.

## Anforderungen an die Leistungserbringung Linie SB 87 (Nettetal-Lobberich – Viersen, Busbahnhof)

### - Besonderer Teil A -

Die nachfolgend beschriebenen besonderen Anforderungen an die Erbringung der Verkehrsleistung der SB 87 gelten - entsprechend des Status quo der verkehrlichen Leistungserbringung - für folgende Kurse:

Linie	Verkehrstag	Fahrt	von (Beschreibung)	Abfahrt	bis (Beschreibung)	Ankunft
SB 87	Mo-Fr	0087006	Kempen, Bf	07:03	Viersen, Busbahnhof	07:32
SB 87	Mo-Fr	0087008	Net.-Lobberich, Doerkesplatz	07:15	Viersen, Busbahnhof	08:07
SB 87	Mo-Fr	0087009	Viersen, Busbahnhof	06:18	Net.-Lobberich, Doerkesplatz	07:13
SB 87	Mo-Fr	0087012	Net.-Lobberich, Doerkesplatz	09:15	Viersen, Busbahnhof	10:07
SB 87	Mo-Fr	0087016	Net.-Lobberich, Doerkesplatz	11:15	Viersen, Busbahnhof	12:07
SB 87	Mo-Fr	0087019	Viersen, Busbahnhof	08:18	Net.-Lobberich, Doerkesplatz	09:13
SB 87	Mo-Fr	0087020	Net.-Lobberich, Doerkesplatz	13:15	Viersen, Busbahnhof	14:07
SB 87	Mo-Fr	0087023	Viersen, Busbahnhof	10:18	Net.-Lobberich, Doerkesplatz	11:13
SB 87	Mo-Fr	0087024	Net.-Lobberich, Doerkesplatz	15:15	Viersen, Busbahnhof	16:07
SB 87	Mo-Fr	0087027	Viersen, Busbahnhof	12:18	Net.-Lobberich, Doerkesplatz	13:13
SB 87	Mo-Fr	0087028	Net.-Lobberich, Doerkesplatz	17:15	Viersen, Busbahnhof	18:07
SB 87	Mo-Fr	0087031	Viersen, Busbahnhof	14:18	Net.-Lobberich, Doerkesplatz	15:13
SB 87	Mo-Fr	0087032	Net.-Lobberich, Doerkesplatz	19:15	Viersen, Busbahnhof	20:07
SB 87	Mo-Fr	0087034	Net.-Lobberich, Doerkesplatz	07:05	Kempen, Bf	07:28
SB 87	Mo-Fr	0087035	Viersen, Busbahnhof	16:18	Net.-Lobberich, Doerkesplatz	17:13
SB 87	Mo-Fr	0087039	Viersen, Busbahnhof	18:18	Net.-Lobberich, Doerkesplatz	19:13
SB 87	Samstag	0087205	Willich-Anrath, Kirche	07:46	Kempen, Bf	08:09
SB 87	Samstag	0087206	Kempen, Bf	07:26	Willich-Anrath, Kirche	07:46
SB 87	Samstag	0087207	Willich-Anrath, Kirche	08:46	Kempen, Bf	09:09
SB 87	Samstag	0087208	Kempen, Bf	08:26	Willich-Anrath, Kirche	08:46
SB 87	Samstag	0087209	Willich-Anrath, Kirche	09:46	Kempen, Bf	10:09
SB 87	Samstag	0087210	Kempen, Bf	09:26	Willich-Anrath, Kirche	09:46
SB 87	Samstag	0087211	Willich-Anrath, Kirche	10:46	Kempen, Bf	11:09
SB 87	Samstag	0087212	Kempen, Bf	10:26	Willich-Anrath, Kirche	10:46
SB 87	Samstag	0087213	Willich-Anrath, Kirche	11:46	Kempen, Bf	12:09
SB 87	Samstag	0087214	Kempen, Bf	11:26	Willich-Anrath, Kirche	11:46
SB 87	Samstag	0087215	Willich-Anrath, Kirche	12:46	Kempen, Bf	13:09
SB 87	Samstag	0087216	Kempen, Bf	12:26	Willich-Anrath, Kirche	12:46
SB 87	Samstag	0087217	Willich-Anrath, Kirche	13:46	Kempen, Bf	14:09
SB 87	Samstag	0087218	Kempen, Bf	13:26	Willich-Anrath, Kirche	13:46
SB 87	Samstag	0087219	Willich-Anrath, Kirche	14:46	Kempen, Bf	15:09
SB 87	Samstag	0087220	Kempen, Bf	14:26	Willich-Anrath, Kirche	14:46
SB 87	Samstag	0087221	Willich-Anrath, Kirche	15:46	Kempen, Bf	16:09
SB 87	Samstag	0087222	Kempen, Bf	15:26	Willich-Anrath, Kirche	15:46
SB 87	Samstag	0087223	Willich-Anrath, Kirche	16:46	Kempen, Bf	17:09

SB 87	Samstag	0087224	Kempen, Bf	16:26	Willich-Anrath, Kirche	16:46
SB 87	Samstag	0087225	Willich-Anrath, Kirche	17:46	Kempen, Bf	18:09
SB 87	Samstag	0087226	Kempen, Bf	17:26	Willich-Anrath, Kirche	17:46
SB 87	Samstag	0087227	Willich-Anrath, Kirche	19:46	Kempen, Bf	20:09
SB 87	Samstag	0087228	Kempen, Bf	18:26	Willich-Anrath, Kirche	18:46
SB 87	Samstag	0087229	Willich-Anrath, Kirche	21:46	Kempen, Bf	22:09
SB 87	Samstag	0087230	Kempen, Bf	20:26	Willich-Anrath, Kirche	20:46
SB 87	Samstag	0087232	Kempen, Bf	22:26	Willich-Anrath, Kirche	22:46
SB 87	Sonntag	0087405	Willich-Anrath, Kirche	09:35	Kempen, Bf	09:58
SB 87	Sonntag	0087406	Kempen, Bf	10:24	Willich-Anrath, Kirche	10:44
SB 87	Sonntag	0087407	Willich-Anrath, Kirche	11:35	Kempen, Bf	11:58
SB 87	Sonntag	0087408	Kempen, Bf	12:24	Willich-Anrath, Kirche	12:44
SB 87	Sonntag	0087409	Willich-Anrath, Kirche	13:35	Kempen, Bf	13:58
SB 87	Sonntag	0087410	Kempen, Bf	14:24	Willich-Anrath, Kirche	14:44
SB 87	Sonntag	0087411	Willich-Anrath, Kirche	15:35	Kempen, Bf	15:58
SB 87	Sonntag	0087412	Kempen, Bf	16:24	Willich-Anrath, Kirche	16:44
SB 87	Sonntag	0087413	Willich-Anrath, Kirche	17:35	Kempen, Bf	17:58
SB 87	Sonntag	0087414	Kempen, Bf	18:24	Willich-Anrath, Kirche	18:44
SB 87	Sonntag	0087415	Willich-Anrath, Kirche	19:35	Kempen, Bf	19:58
SB 87	Sonntag	0087416	Kempen, Bf	20:24	Willich-Anrath, Kirche	20:44

Auf den vorstehenden Linien kommen Gelenk- und Solobusse in Niederflurbauweise gemäß Anlage A3 zu diesem ergänzenden Dokument zum Einsatz.

### 1. Allgemeine Anforderungen an das Fahrpersonal Bus

Die Auswahl und Zulassung des Fahrpersonals sowie dessen Aus- und Weiterbildung erfolgt in Anlehnung an die VDV-Schrift 712 „Empfehlungen für die Zulassung, Aus- und Weiterbildung im Fahrdienst – ZAW Fahrdienst“.

Regelmäßige Typenschulungen der verwendeten Kraftomnibusse sind ebenfalls Bestandteil der betriebsspezifischen Ausbildung, wie auch Schulungen zu besonderen technischen Themen wie beispielsweise die Bordrechnerschulung oder die Schulung zur Funktion des ITCS (Intermodal Transport Control System, siehe Anlage A1 zu diesem ergänzenden Dokument).

Besonders geschulte Aufsichtskräfte der Betreiber sind als Qualitätsprüfer gegenüber dem Fahrpersonal weisungsbefugt, sofern es sich um die betrieblichen Belange des Fahrbetriebes handelt. Sie überwachen das Fahrpersonal auf die Einhaltung der Dienstanweisungen, auf Beachtung der BOKraft, der DF Bus des Betreibers und dokumentieren die durchgeführten Überwachungsmaßnahmen. Die Betreiber halten dafür ein Qualitätssicherungsteam vor, das mindestens zweimal jährlich je Fahrer Begleitfahrten durchführt und auftretende Fehler mit dem Fahrer bespricht. Die Überwachungen werden dokumentiert.

Einen besonderen Schwerpunkt bei den Schulungen bilden zudem geeignete Deeskalationsübungen.

## **2. Besondere Anforderungen an das Fahrpersonal**

- Durchführung des geordneten Betriebsablaufes durch automatisierte Dienstantrittsmeldung und damit pünktlichen Dienstbeginn und pünktliche Ausfahrten
- die Mithilfe bei der Erfassung von Fahrgastzahlen und beim Einsatz der automatisierten Zählgeräte
- die Unterstützung der Arbeit des Zählpersonals, der Fahrausweisprüfer sowie des Service- und Sicherheitspersonals

Zum Einsatz kommende Fahrer der beauftragten Subunternehmen unterliegen den gleichen Pflichten wie das eigene Personal des Betreibers.

## **Anlage A1: Infrastrukturvorhaltung**

Zu der vorzuhaltenden Infrastruktur zählen auch Betriebshof- und Werkstattgebäude, welche die Möglichkeit einer zusätzlichen Mindestreserve von 10 % sicherstellen. Die Betriebs- und Werkstattgebäude können auch in Kooperationen mit anderen Verkehrsunternehmen betrieben werden.

Die Betreiber müssen für Planung und Durchführung von Beförderungsleistungen mit Kraftomnibussen im Linien- und Gelegenheitsverkehr sowie Fahrausweisvertrieb und Instandhaltung nach

- DIN EN ISO 9001
- DIN EN ISO 14001
- OHSAS 18001

jederzeit zertifizierungsreif sein.

Um den ordnungsgemäßen Betrieb zu gewährleisten, haben die Betreiber einen Betriebshof und eine Werkstatt in angemessener Größe und mit angemessener Ausstattung vorzuhalten. Der Betriebshof muss mindestens so dimensioniert sein, dass alle erforderlichen Kraftomnibusse sicher abgestellt werden können. Die Lage des Betriebshofes ist so zu wählen, dass ein zeitnaher Einsatz der Busse auch im Störfall gesichert ist. Die Betreiber stellen sicher, dass während der Bedienungszeiten im Störfall ein Ersatzfahrzeug innerhalb von maximal 90 Minuten einsatzfähig entlang des Linienweges einsetzen kann.

Zur Gewährleistung einer sicheren und ordnungsgemäßen Beförderung haben die Betreiber einen durch die jeweilige Bezirksregierung bestätigten Betriebsleiter BOKraft einzusetzen und hält in angemessener Anzahl Teamleiter Fahrdienst vor. Der Teamleiter ist erster Ansprechpartner für das Fahrpersonal sowie Ansprechpartner der Straßenbaulastträger.

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

- Haltestellenmast oder –stele
- Schild mit Haltestellennamen, Liniennummer, Unternehmens- und Verbundlogo und Tarifkennung (Wabe)
- Aktueller Fahrplanaushang, der sich im Aufbau am VRR-Layout für Aushangfahrpläne orientiert
- Perspektivisch QR-Code mit Link auf eine virtuelle, dynamische Fahrgastinformationsanzeige (DFI) zur Anzeige der IST-Abfahrtszeiten und visuellen Informationsweitergabe an Kunden.
- Tarifinformation mit Preisangabe und Anschrift der nächsten Vorverkaufsstelle, Servicrufnummer und Logo

Darüber hinaus werden Haltestellen oder Verknüpfungspunkte im kernstädtischen Bereich zusätzlich ausgestattet mit

- Linienzielangabe
- beleuchteten Fahrgastunterständen (soweit örtlich möglich)
- Umgebungsplänen in einer beleuchteten Vitrine
- Sitzgelegenheiten
- Dynamischen Fahrgastanzeigen (DFI) zur Anzeige der IST-Abfahrtszeiten/Linie sowie zur visuellen und akustischen Informationsweitergabe an Kunden.

Näheres regeln der jeweils gültige Nahverkehrsplan des Kreises Viersen; Kapitel 5.8.1 „Haltestellen“. Der jeweilige Aufgabenträger ist berechtigt, die Verpflichtung zur oben

genannten zusätzlichen Haltestellenausstattung ganz oder teilweise an Dritte zu übertragen. Die konkrete Umsetzung der Ausstattung erfolgt in Abstimmung mit dem jeweiligen Aufgabenträger.

Die Betreiber müssen ein ITCS (Intermodal Transport Control System) in Verbindung mit Bordrechnern betreiben, das folgende Merkmale sicherstellt:

- Physikalische Ortung (GPS), logische Ortung (Wegimpuls), Standortbestimmung
- Fahrplanlage, Reisendeninformation, dynamische Fahrgastinfo, online Beauskunftung, Anschlusssicherung (laufend aktualisiert)
- Besteller- und Betriebsinformationen, automatisierte Dienstantrittsmeldungen
- EFM Validatoren (eTicket VDV KA, Touch & Travel, NFC, Handyticket, Barcode)
- Fahrausweisverkauf aller NRW-Tarife im Bus (auch VDV KA Stufe 2b)
- Personalbediente Vorverkaufsstellen (Ausgestattet mit FSD 5+)
- Ansteuerung LSA-Bevorrechtigungen (die Parameter der genutzten LSA-Telegramme sind durch den Betreiber der Anlage zur Verfügung zu stellen)
- Reporting und Statistiken, Umfangreiche Datenauswertungen
- Daten- und Sprachkommunikation inklusive Nachrichtendienst (Pop up)
- Disposition durch eine zentrale Leitstelle (24 Stundenbetrieb)
- Störungsmeldungen, Unfallnotruf, Überfallruf, Störfallmanagement
- Haltestellentafelgenerator
- Die Weitergabe der Ist- und Echtzeitdaten an den VRR zur Nutzung von Fahrgastinformationsdaten
- Betriebsfunk

Die Betreiber halten für den reibungslosen Betrieb geschultes und qualifiziertes Personal vor für Service, Wartung, Pflege und Ersatzversorgung mit entsprechendem Servicefahrzeug.

Die Betreiber unterhalten eine Leitstelle, die an 365 Tagen im Jahr rund um die Uhr besetzt ist und über das ITCS jederzeit über die aktuelle Standortlage eines Kraftomnibusses verfügt. Die Leitstelle stellt folgendes sicher:

- Disposition von Fahrern und Fahrzeugen unter Beachtung der aktuellen Regelungen zur Einhaltung von Lenk- und Ruhezeiten
- Notfallmanagement (Unfall, Umleitungen, Überfall)
- Koordination des Fahrpersonals und der Kraftomnibusse bei Störungen im Betriebsablauf
- Unverzögliche Weitergabe von Störungen im Betriebsablauf an Auskunftstellen, Behörden und Aufgabenträger
- Beratung des Fahrpersonals bei Problemen am Fahrzeug und am Bordrechner
- Kontaktaufnahme mit Rettungskräften und dem Betriebsleiter bei Unfällen
- Überwachung der Betriebsdurchführung
- Sicherstellung der Betriebspflicht durch zusätzliche Disposition (sofern erforderlich)

Neben der stationären Leitstelle halten die Betreiber eine mobile Betriebslenkung vor, die im größeren Störfall vor Ort in das Verkehrsgeschehen eingreifen und beispielsweise auch im Rahmen der Unfallaufnahme tätig werden kann. Dies gilt auch bei Großveranstaltungen. Bei Bedarf werden durch die Leitstelle Reservefahrzeuge eingesetzt, um Störungen zu überbrücken und die Einhaltung der Fahrpläne zu gewährleisten.

WebComm / MobileComm oder VoiceComm dienen der Leitstelle zur Kontrolle der Dienstantrittsmeldungen und der Übermittlung aktueller Informationen.

Für eine bedarfsgerechte, nachfrageorientierte und wirtschaftliche Bereitstellung der Verkehrsleistungen halten die Betreiber in seiner Flotte in ausreichender Anzahl automatische Fahrgastzählsysteme (AFZS) vor, die eine kontinuierliche Erhebung der Fahrgastzahlen ermöglichen.

Ergänzend zu den Fahrplandaten und Echtzeitinformationen für die elektronische Fahrplanauskunft des VRR bieten die Betreiber eine zusätzliche App basierte Fahrgastinfo an.

Mit folgende Merkmalen:

- kostenlose App (iOS und Android)
- die Fahrzeiten der eingesetzten Busse jederzeit und überall in Echtzeit abgerufen werden
- visualisiert die aktuelle Position der Busse in Echtzeit auf einer zoombaren interaktiven Karte
- Neben der Echtzeit-Position der Fahrzeuge zeigt sie auch die Verspätungsminuten der Busse sowie aktuelle Verspätungsprognosen an
- Virtuelle DFI Anzeiger für alle Haltestellen
- aktuelle Störungsmeldungen
- Deutschlandweite, adressscharfe Fahrplanauskunft (ÖPNV, SPNV und Fernverkehr)
- Auswahl der Start- / Zielhaltestelle über Eingabe, Auswahl aus der Liste der Haltestellen in der Nähe oder Auswahl aus Umgebungskarte
- Anzeige des Linien-/Fahrtverlaufs auf einer Karte
- Bestellung von Bedarfsverkehren aus der App heraus
- Navigation vom aktuellen Standort zur Starthaltestelle und der Zielhaltestelle zum Ziel über Routenführung
- Speicherung der gesuchten Verbindungen, wiederaufrufbar im Offline-Modus
- Einfache und intuitive Bedienung

Perspektivisch wird durch den Kreis Viersen eine vollständige Integration von Fahrplandaten in Google Maps / Google Transit angestrebt. Sobald entsprechende Schnittstellen zur Verfügung stehen, die Fahrplandaten hierfür mit angemessenem Aufwand bereitzustellen, sind die Betreiber angehalten, an der Bereitstellung mitzuwirken.



## **Anlage A2: Verbund- und/oder aufgabenträgerbedingte Regie und Vertriebsaufgaben**

Die Betreiber bieten den Fahrgästen unternehmensneutrale Beratungsdienstleistungen zum Fahrplan, zum Tarif, zu Tarifprodukten und Marketingaktionen an. Hierzu bedienen die Betreiber sich eines stationären Vertriebsstellenetzes unter Berücksichtigung wirtschaftlicher Aspekte und den Bedürfnissen des Kunden. In den Kundencentern werden Fahrausweise des Bartarifs, Zeitkarten und Abonnements im personengebundenen Verkauf vertrieben. Sie dienen als Ansprechpartner für die Abonnement- und Schokoticket-Kunden bei allen Fragestellungen. In den Kundencentern werden Fundsachen entgegengenommen, verwaltet und ggf. an die Kunden zurückgegeben. Die Betreiber halten zusätzlich gesonderte Vertriebsstellen vor und stattet diese mit den notwendigen Vertriebsmaterialien und Verkaufsgeräten aus. In diesen Vertriebsstellen werden den Fahrgästen Beratungen zu Tarifprodukten angeboten und Tarifprodukte vertrieben.

Es ist ein Beschwerdemanagement zur Bearbeitung der Kundenreaktionen (telefonisch, schriftlich und per E-Mail) vorzuhalten. Die Erreichbarkeit ist mindestens von montags bis freitags 6 bis 22 Uhr sowie samstags von 7 bis 14 Uhr sicherzustellen.

Eine Veränderung dieser Zeiten kann in Absprache mit dem Aufgabenträger erfolgen. Kundenbeschwerden sind innerhalb von 10 Tagen zu behandeln. Wird für die Bearbeitung aus betrieblichen Gründen länger benötigt, ist dem Kunden innerhalb von 10 Tagen eine Zwischeninformation zuzusenden. Über die Zahl und die Art der Kundenresonanzen wird eine regelmäßige Statistik erstellt. Die Mitarbeiter der Beschwerdestelle müssen folgende Anforderungen erfüllen:

- Kenntnisse der örtlichen Gegebenheiten und des Leistungsangebotes mit Software-Unterstützung
- Kenntnisse betrieblicher Abläufe
- Menschenkenntnis und Einfühlungsvermögen
- Geschult in Deeskalationsstrategien und Stressbewältigung
- Kundenorientierung
- Ausgeprägte Rhetorische Fähigkeiten sowie präziser Umgang in der Schriftform

Um die korrekte vertriebliche Umsetzung des VRR-Tarifs zu gewährleisten, führen die Betreiber Schulungen des eigenen Fahrpersonals sowie des Fahrpersonals ihrer Auftragnehmer durch. Die Mitarbeiter der Kundencenters sowie die Betreiber der Vertriebsstellen werden ebenfalls über die vertrieblichen und tariflichen Vorgaben und Änderungen konstant informiert und geschult. Darüber hinaus werden sie die Kontrolle der Leistungen durch Kontrolldienste einschließlich der EBE-Prüfung entsprechend der VRR-Vertriebsrichtlinie sicherstellen. Im Busbereich ist ein grundsätzlicher Einstieg nur beim Fahrer unter Nutzung eines EKS (Einstiegkontrollsystem) vorzusehen.

Ticketprüfer sind von den Betreibern zu schulen. Nach ausreichender Schulung vor Aufnahme der Tätigkeit hat er einmal im Jahr sogenannte Nachschulungen durchzuführen. Ergänzend sind Änderungen im Tarifsysteem per Bekanntmachung an die Ticketprüfer weiterzugeben. Die Ticketprüfer müssen mindestens die folgenden Qualifikationen ausweisen:

- Fundierte Tarifkenntnisse
- Fundierte Orts- und Linienkenntnisse

Sowie mindestens die folgenden persönlichen Qualifikationen erfüllen:

- Kundenorientierung
- Bereitschaft zur erfolgsorientierten Konfliktlösung
- Beherrschung der deutschen Sprache in Wort und Schrift
- Neutrales und vorurteilsfreies Auftreten

- Gepflegtes Erscheinungsbild

Die Betreiber erstellen zur Meldung an den VRR über die erfolgten Ticketprüfungen eine Statistik mit folgendem Inhalt:

- Prüfleistungen je Monat
- Geprüfte Fahrgäste
- Geprüfte Fahrgäste ohne oder ohne gültiges Ticket
- Brutto-/ Netto-Prüfstunden je Monat
- Vorfälle gesamt
- Feststellungsquote
- Verzichte
- Kulanzen
- Strafanträge
- Anonyme Barzahler
- Einnahmen
- Anerkennungen

Die Betreiber haben für die vorstehend beschriebenen Leistungen und Aufgaben die nötigen Betriebsmittel vorzuhalten.

Um die Anwendung der Vertriebsrichtlinie des VRR sicherzustellen, betreibt der bisherige Betreiber ein Vertriebsabrechnungssystem (VAS). Dieses umfasst folgende Module:

- a. Fahrer- und Vertriebsstellenabrechnung / Abrechnung alternative Bedienungsformen / Provisionsabrechnung
- b. Abo-Verwaltung
- c. EBE-Verwaltung
- d. Fakturierung für EAV
- e. Statistik
- f. Lagerhaltung
- g. Für den Onlinevertrieb verfügen die Betreiber über einen Ticketshop sowie eine App in welcher neben Fahrplanauskünften auch eine Verkaufsfunktion gegeben ist

Ein entsprechendes Vertriebsabrechnungssystem ist auch in der Zukunft vorzuhalten und einzusetzen.

### **Anlage A3: Verbund- und/oder aufgabenträgerbedingte Fahrzeugqualitätsstandards**

Über die gesetzlichen Regelungen hinaus sind mit Wirkung zum 04.12.2019 insbesondere die nachfolgend genannten Vorgaben als verkehrliche Mindeststandards einzuhalten:

- a. Fahrzeualter: Höchstalter 14 Jahre,
- b. Alle im Regelverkehr eingesetzten Fahrzeuge erfüllen mindestens die Abgasnorm EURO V
- c. angestrebt wird der Einsatz von Fahrzeugen mit den geltenden höchsten Umweltstandards.
- d. mindestens 33 Sitzplätze / 45 Stehplätze für Solo-KOM; mind. 50 Sitzplätze / 84 Stehplätze für Gelenk-KOM
- e. Niederflurtechnik mit Kneeling-Funktion sowie Rampe an Tür 2
- f. Sitzbezüge bzw. Bestuhlung in einem gepflegten und ansprechenden Zustand
- g. Zahltisch mit Aufnahmemöglichkeit für Bordrechner / Verkaufsgerät
- h. Einrichtungen für die optische und akustische Ankündigung von Haltestellen
- i. Ausreichende Heizung und Belüftung, Klimatisierung bei Neubeschaffung
- j. Ausreichende Anzahl Haltewunsch-Taster
- k. zwischen der 1. und 2. Tür ein Fahrzeugbodenverlauf-Gestaltung ohne Querstufen
- l. die im Regelverkehr eingesetzten Fahrzeuge werden vom Betreiber mit Bordrechner mit ITCS und EKS ausgestattet
- m. Es dürfen maximal 20% der nutzbaren Glasflächen mit Werbung beklebt werden; der Blick durch die Fenster ist durch die Verwendung entsprechender Materialien sicherzustellen.

Bei Neuanschaffungen sind grundsätzlich die geltenden höchsten Umweltstandards zu berücksichtigen, soweit diese technisch ausreichend erprobt sind.

Um die vorgegebenen Qualitätsziele, eine geringe Ausfallquote und die Einhaltung der Anschlusssicherung zu gewährleisten, haben die Betreiber eine Fahrzeugwerkstatt mit qualifiziertem Personal in angemessenem Umfang zur Wartung und Instandhaltung der Fahrzeuge sowie die hierfür erforderliche technische Ausstattung vorzuhalten. Zur Einhaltung eines ansprechenden Erscheinungsbildes der Fahrzeuge sind diese regelmäßig innen und außen zu reinigen. Die Reinigung erfolgt in festgelegten Intervallen und bei Bedarf. Die Innenreinigung erfolgt täglich (abgestuftes Verfahren). Die Außenreinigung erfolgt täglich bei Bedarf. Vandalismusschäden sind möglichst umgehend zu beseitigen.

## Anforderungen an die Leistungserbringung Linie SB 87 (Nettetal-Lobberich – Viersen, Busbahnhof)

### - Besonderer Teil B -

Die nachfolgend beschriebenen besonderen Anforderungen an die Erbringung der Verkehrsleistung der SB 87 gelten - entsprechend des Status quo der verkehrlichen Leistungserbringung - für folgende Kurse:

Linie	Verkehrstag	Fahrt	von (Beschreibung)	Abfahrt	bis (Beschreibung)	Ankunft
SB 87	Mo-Fr		Tönisvorst, Lindenallee	05:50	Kempen, Bf.	06:00
SB 87	Mo-Fr		Willich, Anrath Kirche	07:14	Kempen, Bf.	07:34
SB 87	Mo-Fr		Kempen, Bf	06:03	Viersen, Busbahnhof	06:32
SB 87	Mo-Fr		Net.-Lobberich, Doerkesplatz	06:15	Viersen, Busbahnhof	07:07
SB 87	Mo-Fr		Viersen, Busbahnhof	07:13	Net.-Lobberich, Doerkesplatz	08:13
SB 87	Mo-Fr		Net.-Lobberich, Doerkesplatz	08:15	Viersen, Busbahnhof	09:07
SB 87	Mo-Fr		Net.-Lobberich, Doerkesplatz	10:15	Viersen, Busbahnhof	11:07
SB 87	Mo-Fr		Viersen, Busbahnhof	09:18	Net.-Lobberich, Doerkesplatz	10:13
SB 87	Mo-Fr		Net.-Lobberich, Doerkesplatz	12:15	Viersen, Busbahnhof	13:07
SB 87	Mo-Fr		Viersen, Busbahnhof	11:18	Net.-Lobberich, Doerkesplatz	12:13
SB 87	Mo-Fr		Net.-Lobberich, Doerkesplatz	14:15	Viersen, Busbahnhof	15:07
SB 87	Mo-Fr		Viersen, Busbahnhof	13:18	Net.-Lobberich, Doerkesplatz	14:13
SB 87	Mo-Fr		Net.-Lobberich, Doerkesplatz	16:15	Viersen, Busbahnhof	17:07
SB 87	Mo-Fr		Viersen, Busbahnhof	15:18	Net.-Lobberich, Doerkesplatz	16:13
SB 87	Mo-Fr		Net.-Lobberich, Doerkesplatz	18:15	Viersen, Busbahnhof	19:07
SB 87	Mo-Fr		Viersen, Busbahnhof	17:18	Net.-Lobberich, Doerkesplatz	18:13
SB 87	Mo-Fr		Viersen, Busbahnhof	19:18	Net.-Lobberich, Doerkesplatz	20:13

Auf den Linien kommen Solobusse in Niederflurbauweise gemäß Anlage 3 zu diesem ergänzenden Dokument zum Einsatz.

Die Mindestanforderungen an das Personal ergeben sich aus dem Nahverkehrsplan des Kreises Viersen (2. Fortschreibung); Kapitel 6.2.3. Demzufolge bzw. darüber hinaus ist sicherzustellen, dass das Personal die folgenden Anforderungen erfüllt:

- Das Fahrpersonal trägt angemessene Dienstkleidung (gemäß Kleiderordnung) und zeichnet sich durch ein gepflegtes Erscheinungsbild aus.
- Zur Verständigung mit den Fahrgästen wie auch der Leitstelle besitzt das Fahrpersonal ausreichende Deutschkenntnisse in Wort und Schrift.
- Das Fahrpersonal wird im Umfang von mind. 6 Stunden pro Jahr, verteilt auf zwei Termine im Kalenderjahr, zu Fahrstil-, Tarif- und Servicefragen durch den Betreiber des Stadtverkehrs geschult.
- Das Personal muss in der Lage sein, Hilfs- und Rettungsmaßnahmen einzuleiten.

Im Falle eines Einsatzes von Nachunternehmern tragen die Betreiber dafür Sorge, dass das Personal der zum Einsatz kommenden Nachunternehmer den Anforderungen ebenso wie das eigene Personal gerecht wird und diesen die gleichen Pflichten obliegen.

### **Anlage B1: Infrastrukturvorhaltung**

Die Betreiber haben die ortsfeste Infrastruktur, die zur Erbringung der Verkehrsleistung erforderlich ist, in Form von einem Betriebshof, Werkstätten (incl. Bremsenprüfstand, Lichteinstell- und AU-Prüfplatz) und Tankstelle/Tanklager zu betreiben und zu unterhalten. Der Betriebshof muss mindestens so dimensioniert sein, dass die erforderlichen Fahrzeuge sicher abgestellt werden können. Die Lage des Betriebshofs ist so zu wählen, dass ein zeitnahe Einsatz der Fahrzeuge im Störfall gesichert ist.

Zudem haben die Betreiber den Betrieb und die Unterhaltung (incl. Vandalismusrisiko) der folgenden ÖPNV-Infrastruktureinrichtungen sicherzustellen:

- DFI-Anlagen
- komplette Haltestellenausstattung

Zudem haben die Betreiber einen Kostenanteil am Systemservice-/Wartungsvertrag des städt. Verkehrsrechners i.V.m. dem Busbevorrechtigungssystem an Lichtsignalanlagen zur Stärkung des ÖPNV zu übernehmen und hierzu einen entsprechenden Vertrag mit der Stadt Viersen abzuschließen. Derzeit beträgt der Kostenanteil brutto ca. 50 T€ p.a..

Zudem haben die Betreiber für eine Bereitstellung von Aufenthalts- und Sozialräumen für das Fahrpersonal an mindestens zwei Standorten im Bedienungsgebiet sowie für Möglichkeiten der Toilettenbenutzung für das Fahrpersonal Sorge zu tragen.

## **Anlage B2: Verbund- und/oder aufgabenträgerbedingte Regie- und Vertriebsaufgaben**

Es gelten die Anforderungen des Kapitel 6.2.6 des Nahverkehrsplans des Kreises Viersen als Mindestanforderungen für den Vertrieb.

Die Betreiber müssen sich zudem proaktiv an der Weiterentwicklung des digitalen Vertriebs (Internetshop, App, „nextTicket“ etc.) sowohl innerhalb des VRR als auch in Bezug auf die Linie SB 87 beteiligen.

Die Betreiber haben in räumlicher Nähe zum Busbahnhof in der Stadt Viersen mindestens ein eigenes Kundencenter zu üblichen Geschäftszeiten montags bis samstags vorzuhalten. Außerdem sind im Bedienungsgebiet mehrere private Vorverkaufsstellen als Vertriebskanäle einzubinden.

### **Anlage B3: Verbund- und/oder aufgabenträgerbedingte Fahrzeugqualitätsstandards**

Für die Anforderungen an die einzusetzenden Fahrzeuge gelten grundsätzlich die Anforderungen gem. Kapitel 6.2.1, 6.2.4 und 6.2.5 des Nahverkehrsplans des Kreises Viersen als Mindeststandards. Die nachfolgend beschriebenen Mindestanforderungen spezifizieren und konkretisieren diese Anforderungen weiter und stellen – im Falle von inhaltlichen Abweichungen vom Nahverkehrsplan – die zu beachtenden maßgeblichen Mindestanforderungen dar.

Die einzusetzenden Fahrzeuge haben mindestens folgende Kapazitäten (Summe der Steh- und Sitzplätze) vorzusehen: 34 Sitzplätze / 58 Stehplätze

Für alle eingesetzten Fahrzeuge gilt mindestens:

- Abstellfläche für Rollstuhl/Kinderwagen
- Ausrüstung mit ITCS-RBL/Funk, Fahrscheindrucker/Entwerter/Lesegerät für das elektronische Einstiegskontrollsystem (EKS)
- Linienverlaufsanzeige über Monitore
- Kneeling incl. Klapprampe
- Einsatz eines marktgängigen Systems in den Bussen zur Unterstützung des Fahrpersonals für eine ökonomische und umweltbewusste bzw. -schonende Fahrweise (Umweltschutz, Kraftstoffeinsparung etc.), das mindestens die Funktionalität und die Kraftstoffeinsparung des im Status quo eingesetzten Systems sicherstellt

Die eingesetzten Fahrzeuge sind grds. täglich zu reinigen. Im Falle von groben Verunreinigungen ist das betroffene kurzfristig gegen ein sauberes Fahrzeug auszutauschen.

Die einzusetzenden Fahrzeuge (einschließlich Reserve) dürfen das Alter von 11 Jahren (ausgehend von der Erstzulassung) nicht überschreiten. Das Durchschnittshöchstalter der Fahrzeugflotte einschließlich Reserve darf höchstens fünf Jahre betragen.

Seitens der Betriebssteuerung werden bei Betriebsstörungen innerhalb von fünf Minuten durch die Leitstelle entsprechend betriebsregelnde Maßnahmen eingeleitet. Bei Fahrzeugausfällen (Unfall, technische Störung etc.) muss ein Wiederersatz eines Reservefahrzeugs innerhalb von 45 Minuten in Bezug auf jeden Streckenabschnitt des Linienbündels gewährleistet werden. Bei sonstigen Störungen Rückkehr zum fahrplanmäßigen Zustand so schnell wie möglich, spätestens nach einer Stunde.

Alle Fahrzeuge müssen mindestens mit grüner Plakette zertifiziert sein und mindestens der Schadstoffklasse EURO V/EEV entsprechen; bei Neuanschaffungen gilt die jeweils neueste marktgängige Schadstoffklasse (derzeit EURO VI). Darüber hinaus ist der Einsatz von alternativen Antriebsformen zu berücksichtigen und proaktiv einzusetzen.

#### **Anlage B4: Kundenkommunikation/Beschwerdemanagement**

Fahrgäste können Beschwerden und Anregungen mindestens telefonisch (Montag bis Freitag zu den üblichen Geschäftszeiten; die Telefonnummer ist in dem herauszugebenden Taschenfahrplan zu veröffentlichen), per E-Mail und persönlich im Kundencenter am Busbahnhof Viersen (Öffnungszeiten - Montag von 8 bis 18 Uhr; Dienstag bis Freitag von 8 bis 17 Uhr sowie Samstag von 10 bis 13 Uhr) vorbringen. Kundeneingaben werden grundsätzlich innerhalb von drei Arbeitstagen beantwortet. Sind die Betreiber nicht zuständig, so leitet es die Eingabe an den Zuständigen weiter und gibt dem Kunden eine entsprechende Zwischenbenachrichtigung.

Fundsachen in den Fahrzeugen werden nach Dienstende gesammelt und an zentraler Stelle aufbewahrt. Dort können die gefundenen Gegenstände vom Eigentümer abgeholt werden.

- Besondere Kundens Schulungen: Die Betreiber haben für eine aus Sicht des Kunden sichere und reibungslose Nutzung des Verkehrsangebots folgende Kundens Schulungen/-angebote regelmäßig anzubieten:
- Besondere Kundens Schulung: Durchführung einer „Busschule für Kinder“, vorrangig für Kitas und Schulen, während der Schulzeit i.d.R. wöchentlich mit einer Dauer von in der Regel drei Stunden mit einem Bus und zwei Personalen (inkl. Abholung und Rücktransport der Kinder)
- Besondere Kundens Schulung: Durchführung Busschule für Senioren bei Bedarf; das Training zielt u.a. auf Rollatornutzer und Rollstuhlfahrer und hat insb. die Bereiche Ein-/Ausstieg, Bedienungseinrichtungen am und im Bus sowie „richtiges Verhalten im Bus“ zu umfassen
- Beteiligung am jährlichen „Rollatortag NRW“ in der Region (in der Nachbarstadt MG)



### **Anlage B5: Qualitätssicherungsvereinbarung**

Die Betreiber schließen zur Umsetzung des § 15 Abs. 3 Satz 2 PBefG auf einvernehmliche Anforderung der Aufgabenträger mit diesen eine Vereinbarung (Qualitätssicherungsvereinbarung). Diese regelt:

- Die Verfahren und Fristen der Information über Änderungen von Leistungsbestandteilen
- Aufbereitung, Form und Übermittlung von Daten zu erbrachten Leistung einschließlich Abweichungen
- Aufbereitung, Form und Übermittlung von Daten zur Darstellung der erreichten Qualitäten
- Übermittlung von Erkenntnissen zur Nichteinhaltung von Zusicherungen an die Genehmigungsbehörde

### **Anlage B6: Sonstige**

Zur Sicherstellung und Weiterentwicklung des Verkehrsangebots haben die Betreiber zudem folgende Teilnahme-, Unterstützung- und Mitwirkungspflichten:

- Teilnahme an städt. Gremien- und Ausschusssitzungen (z.B. städt. Ordnungs- und Straßenverkehrsausschuss)
- Mitwirkung an der Fortschreibung des städtischen Nahverkehrskonzeptes der Stadt Viersen sowie dem Nahverkehrsplan des Kreises Viersen.