

Anforderungen an die Leistungserbringung Linie X49 (Kempen – Vorst – Anrath – Willich – Meerbusch-Osterath - Haus Meer)

Bei der Abfassung dieser Leistungsanforderungen ist an einigen Stellen auf die gleichzeitige Nennung der männlichen und weiblichen Form verzichtet worden, um die Lesbarkeit zu gewährleisten.

Der Kreis Viersen und der Rhein-Kreis Neuss (nachfolgend als Aufgabenträger bezeichnet) als zuständige örtliche Behörden i. S. v. § 3 Abs. 1 ÖPNVG NRW beabsichtigen, zur Erweiterung des fahrplanmäßigen Verkehrsangebotes sowie zur verbesserten Bedienung der Bevölkerung mit Verkehrsleistungen im öffentlichen Personennahverkehr, die BVR Busverkehr Rheinland GmbH (nachfolgend BVR genannt) mit der Erbringung der Verkehrsleistung der Linie X49 in Abgleich mit dem Nahverkehrsplan der Aufgabenträger und dem VRR Schnellbuskonzept zu beauftragen:

Die im Rahmen der beabsichtigten Beauftragung konkretisierten gemeinwirtschaftlichen Verpflichtungen des Unternehmens ergeben sich aus der nachfolgenden Beschreibung des öffentlichen Dienstleistungsauftrags und den Anlagen 1 bis 3.

Die Gesamtleistung der Linie X49 beträgt ca. 394Tkm/a.

Auf der Linie kommen Solobusse in Niederflurbauweise gemäß u.g. Beschreibung zum Einsatz.

Das vorzuhaltende Leistungsangebot basiert auf dem XBus-Konzept des VRR und den Vorgaben des jeweils gültigen Nahverkehrsplans des Aufgabenträgers (https://www.kreis-viersen.de/sites/default/files/dokumente/vkv_nahverkehrsplan_kreis_viersen.pdf und https://www.rhein-kreis-neuss.de/fileadmin/user_upload/redaktionsgruppen/planungsamt/formulare-publikationen/nahverkehrsplan-2018.pdf). Über die Umlaufbildung werden die betrieblichen Vorgaben zur wirtschaftlichen Leistungserstellung berücksichtigt. Im Fahrplan zur Linie X49 (https://www.kreis-viersen.de/sites/default/files/dokumente/vkv_Fahrplan_X49.pdf) sind das Leistungsangebot und damit die Vorgaben des XBus-Konzepts sowie des Nahverkehrsplans hinsichtlich Haltestellen, Bedienungshäufigkeit und Bedienungszeitraum im Detail beschrieben. Die konkrete Linienführung kann dem Liniennetzplan (https://www.kreis-viersen.de/sites/default/files/dokumente/vkv_Liniennetzplan_X49.pdf) entnommen werden.

Die BVR unterstützt den Aufgabenträger bei der Weiterentwicklung des Verkehrsangebotes und insbesondere bei der Fortschreibung des Nahverkehrsplans, z.B. durch die Bereitstellung von Nachfragedaten, soweit vorhanden.

Die BVR hat bei der Erbringung der öffentlichen Personenverkehrsdienste auf der Linie X49 ausschließlich die gültigen Tarife des VRR nebst den Übergangstarifen und Sondertarifen (NRW-Tarif) anzuwenden (<https://www.vrr.de/de/tickets-tarife/ticketuebersicht/>). Des Weiteren sind auf der Linie X49 die jeweils geltenden allgemeinen Beförderungsbedingungen, tariflichen Qualitätsstandards und Richtlinien des VRR (<https://www.vrr.de/de/der-vrr/der-verbund/>) einzuhalten.

Obligatorisch für die Erbringung der Verkehre ist der Abschluss des VRR-Grundvertrages sowie die Teilnahme an der Einnahmenaufteilung im VRR (<https://www.vrr.de/de/der-vrr/der-verbund/>).

Es erfolgt zusätzlich eine Übertragung von Planung, Aufbau und Betrieb an die BVR. 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 BVR ist berechtigt, Subunternehmer mit der Durchführung der Verkehrsleistung zu beauftragen. Die Verpflichtungen der BVR gegenüber den Aufgabenträgern bleiben davon unberührt. Bei der Vergabe solcher Unteraufträge verfährt das Unternehmen nach wettbewerblichen Grundsätzen. Hierbei ist das Unternehmen zur Einhaltung des Tariftreue- und Vergabegesetzes NRW (TVgG NRW) verpflichtet.

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“.

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. 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 1). Betriebliche Aspekte, wie die umfassende Kenntnis der Fahrzeug- und Bordrechner-technik, die intensive Linien- und Tarifikunde 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 täglich überwacht. Eine gültige Erlaubnis zur Fahrgastbeförderung sowie die notwendigen Nachweise nach dem Berufskraftfahrer- Qualifikations-Gesetz (BKrFQG) sind Pflicht. Die besonders geschulten Aufsichtskräfte der BVR 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 (Dienstanweisung für den Fahrdienst mit Bussen) der BVR und dokumentieren die durchgeführten Überwachungsmaßnahmen. Die BVR hält dafür ein Qualitätssicherungsteam vor, das mindestens zweimal jährlich je Fahrer Begleitfahrten durchführt und auftretende Fehler mit dem Fahrer bespricht. Die Überwachungen werden dokumentiert. Durch Schulungen und begleitende Maßnahmen (z.B. Prämiensystem) 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.

Einen besonderen Schwerpunkt bei den Schulungen bilden geeignete Deeskalationsübungen.

Die BVR sorgt für eine regelmäßige arbeitsmedizinische Betreuung bzw. Vorsorge ihres Fahrpersonals und überwacht die Einhaltung der vorgeschriebenen Lenk- und Ruhezeiten des eingesetzten Fahrpersonals täglich.

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
- umsichtige, ökonomische und vorausschauende defensive Fahrweise, unterstützt durch den Einsatz eines Telematiksystems auf den Bussen der BVR
- 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,
 - Teilnahme an den fortwährenden Modulschulungen gemäß Berufskraftfahrer-Qualifikations-Gesetz (BKrFQG)
- Durchsage von Sonderinformationen im Fahrzeug (z. B. Betriebsstörungen),
- Durchführung des geordneten Betriebsablaufes durch automatisierte Dienstantrittsmeldung und damit pünktlichen Dienstbeginn und pünktliche Ausfahrten
- gepflegtes Erscheinungsbild
- Beachtung des Fahrplanes (verfrühte Abfahrten sind unzulässig). Anschlüsse an definierten Anschlusspunkten sind einzuhalten
- unverzügliche Weiterleitung von Störungen im Fahrbetrieb und an Betriebsanlagen der BVR an die Leitstelle sowie die unverzügliche Mitteilung an die Leitstelle, wenn aufgrund von Kapazitätsengpässen an der Haltestelle Kunden nicht befördert werden können
- 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
- 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 der BVR.

Generelle personalbezogene Anforderungen

Die BVR stellt die Vorsorge- und Eignungsuntersuchungen seiner 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.

Aus Sicherheitsgründen wird von dem Aufgabenträger 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.

Qualitätskriterien und Messungen

Die Aufgabenträger haben ein Qualitätsmanagementsystem auf Basis der „Empfehlung für ein Qualitätsmanagementsystem im kommunalen ÖPNV im Verkehrsverbund Rhein-Ruhr“ (s. http://zvis.vrr.de/bi/vo0050.asp?_kvonr=717) eingeführt. Diese grundsätzliche Empfehlung wird ergänzt um die „Handreichung für ein Qualitätsmanagementsystem im kommunalen ÖPNV im VRR“ (http://zvis.vrr.de/bi/vo0050.asp?_kvonr=6994), welche den Gremien des VRR zur Kenntnisnahme am 13. Juni 2022 vorgelegt wird.

Änderungen der beschriebenen öffentlichen Personenverkehrsdienste

Der Aufgabenträger kann während der Laufzeit des Auftrags Änderungen der beschriebenen öffentlichen Personenverkehrsdienste und damit möglicherweise des Ausgleichs jährlich auf Grund von Änderungen der Leistungsmenge (Anzahl Nutz-km) oder Änderungen in den definierten Mindestqualitäten verlangen. Werden Änderungen einvernehmlich vorgenommen, werden die Aufgabenträger und die BVR eine entsprechende Anpassung des zulässigen Ausgleichs abstimmen. Leistungsausweitungen und -reduzierungen dürfen in Summe 30% des

ursprünglichen Leistungsumfangs, gemessen an der Zahl der Nutzwagenkilometer, nicht überschreiten. Rechtzeitig vor jedem Fahrplanwechsel bzw. im Rahmen der vom Aufgabenträger einzuholenden Bestätigung der Betriebsleistung für den jeweils folgenden VRR-Verbundetat werden für den neuen Fahrplan dessen wesentliche Änderungen einschließlich ihrer Auswirkungen auf die Betriebsleistungen zwischen der BVR und dem Aufgabenträger abgestimmt.

Anlage 1: Infrastrukturvorhaltung

Die BVR gewährleistet, 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 BVR hat die gesetzlichen Vorgaben, insbesondere Regelungen aus dem PBefG und der BOKraft, einzuhalten.

Änderungen, die Auswirkungen auf die beauftragte Qualität oder die Erfüllung von Vorgaben des Nahverkehrsplans des Aufgabenträgers haben, bedürfen der Zustimmung des Aufgabenträgers.

Die BVR hat dafür zu sorgen, dass sich die Betriebsanlagen stets in ordnungsgemäßigem Zustand befinden. Bei den hierzu notwendigen Maßnahmen (Instandhaltungen, Erneuerungen etc.) sind die gesetzlichen Vorschriften und einschlägigen Regelwerke einzuhalten.

Änderungen, die sich aus neuen bzw. geänderten Genehmigungen nach dem PBefG ergeben, sind durch diesen ÖDA abgedeckt.

Die BVR muss 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, hat die BVR 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 BVR ist in Abstimmung mit dem Aufgabenträger berechtigt, Änderungen vorzunehmen, wenn dadurch die Qualität nicht beeinträchtigt wird.

Zur Gewährleistung einer sicheren und ordnungsgemäßen Beförderung hat die BVR 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.

Die BVR hat den zeitgerechten Aushang seiner Fahrpläne an den von ihm bedienten Haltestellen und die Verantwortung für die Pflege und Unterhaltung der Haltestellen gemäß der Richtlinie zur ÖSPV Haltestellenausstattung im VRR (https://www.vrr.de/fileadmin/user_upload/pdf/der_vrr/satzungen_richtlinien/Rili_zur_OESPV-Haltestellenausstattung_Stand_7_2019.pdf) sicher zu stellen; hierzu gehört u.a. die stete Aktualisierung der Fahrplan- und Tarifinformationen, zeitgerechte Beseitigung von Vandalismus-Schäden sowie die ständige Instandhaltung). Hierfür hat die BVR geeignetes Fachpersonal und vollumfänglich ausgestattete Servicefahrzeuge in ausreichender Anzahl und Lagervorhaltung (Haltestellenschilder etc.) bereitzuhalten.

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 Haltestellenamen und Liniennummer, Unternehmens- und Verbundlogo und Tarifkennung (Wabe)
- Fahrplan(kasten)- und Tarifinformation mit Preisangabe und Anschrift der nächsten Vorverkaufsstelle und Logo
- Servicerufnummer (telefonischer Ansprechpartner)

Darüber hinaus sind an stärker bzw. stark frequentierte Haltestellen zusätzlich (soweit örtlich möglich) mit

- beleuchteten Fahrgastunterständen
- i.d.R. Umgebungsplänen in einer beleuchteten Vitrine
- Wind- und Wetterschutzeinrichtungen,
- Sitzgelegenheiten
- Dynamischen Fahrgastanzeigen (DFI) zur Anzeige der IST-Abfahrtszeiten/Linie sowie zur visuellen und akustischen Informationsweitergabe an Kunden

vorzuhalten.

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

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

Die BVR hat für den reibungslosen Betrieb geschultes und qualifiziertes Personal für Service, Wartung, Pflege und Ersatzversorgung mit entsprechendem Servicefahrzeug vorzuhalten.

Die BVR hat 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 vorzuhalten. 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 hat die BVR eine mobile Betriebslenkung vorzuhalten, 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 hat die BVR in ihrer Flotte in ausreichender Anzahl automatische Fahrgastzählsysteme (AFZS) vorzuhalten, die eine kontinuierliche Erhebung der Fahrgastzahlen ermöglichen.

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

Die BVR ist mit der Erbringung von Regie- und Vertriebsmehrleistungen beauftragt, soweit diese den ordnungsgemäßen Betrieb bedingen und soweit diese verbund- bzw. aufgabenträgerbedingt anfallen.

Die seitens des VRR typisiert definierten gemeinwirtschaftlichen Verpflichtungen 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 BVR aufgrund des Einnahmenaufteilungsvertrages und des Kooperationsvertrages einschließlich der zur Durchführung des Kooperationsvertrages ergangenen Richtlinien des VRR und den Nahverkehrsplänen Kreis Recklinghausen und Stadt Gelsenkirchen verpflichtet ist.

Konkret erfüllt die BVR folgende Aufgaben:

Aufgabe 1: Externe Regie- und Vertriebsleistungen:

Die BVR stellt 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 wirkt aktiv an einer Weiterentwicklung des Vertriebs im Einklang mit den VRR-Richtlinien sowie einer Ausweitung des Vertriebs auf neue Nutzermedien mit.
- Produktstandards
Sie wirkt an der Erstellung und Weiterentwicklung der Produktstandards und an einer Harmonisierung innerhalb des Verbundes mit.
- Kundeninformation
Durch die aktive Mitarbeit in den VRR-Gremien trägt der Betreiber zur Festlegung und Weiterentwicklung einer einheitlichen Kundeninformation bei.
- Einnahmensicherung und –aufteilung

- Die BVR übernimmt 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 BVR setzt in den Bussen ein elektronisches Kontrollsystem (EKS) ein.
- Übernahme der externen Regie- und Vertriebskosten der VRR AöR.

Im Rahmen der Einnahmenaufteilung beteiligt sich der 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.

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 BVR hat 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 BVR bietet den Fahrgästen unternehmensneutrale Beratungsdienstleistungen zum Fahrplan, zum Tarif, zu Tarifprodukten und Marketingaktionen an. Hierzu bedient sich die BVR 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 BVR hält 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:

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

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

Die BVR übernimmt Aufgaben im Marketing / Finanzmanagement und Vertrieb. Wesentliche Inhalte sind Abrechnungstätigkeiten inkl. Controlling und die Bearbeitung und Koordinierung von Vertriebsthemen. Er betreibt 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.

Um die korrekte vertriebliche Umsetzung des VRR-Tarifs zu gewährleisten, führt die BVR Schulungen des eigenen Fahrpersonals sowie des Fahrpersonals seiner Auftragnehmer durch. Die Mitarbeiter der Kundencenter, sowie die Betreiber der Vertriebsstellen werden ebenfalls über die vertrieblichen und tariflichen Vorgaben und Änderungen konstant informiert und geschult. Darüber hinaus wird er 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 durch den BVR zu schulen. Nach ausreichender Schulung vor Aufnahme der Tätigkeit hat er einmal im Jahr sogenannte Nachschulungen durchzuführen. Ergänzend sind Änderungen im Tarifsystem 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 BVR erstellt 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 BVR hat für die vorstehend beschriebenen Leistungen und Aufgaben die nötigen Betriebsmittel vorzuhalten.

Um die Anwendung der Vertriebsrichtlinie des VRR sicherzustellen, betreibt die BVR 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 verfügt die BVR GmbH über einen Ticketshop sowie eine APP (BVR-App), in welcher neben Fahrplanauskünften auch eine Verkaufsfunktion gegeben ist

Anlage 3: Verbund- und/oder aufgabenträgerbedingte Fahrzeugqualitätsstandards

Die BVR ist mit den nachfolgenden Verbund- bzw. AT-bedingten Fahrzeugqualitätsstandards beauftragt.

Über die gesetzlichen Regelungen hinaus sind insbesondere die nachfolgend genannten Vorgaben einzuhalten: Fahrzeugdesign:

Es sollen ausschließlich Fahrzeuge im einheitlichen X-Bus Fahrzeugdesign zum Einsatz kommen.

Die Neufahrzeuge sollen weiß (Verkehrsweiß RAL 9016) lackiert sein und mit dem X-Bus Design foliert werden.

Die Betriebsnummern sind seitlich rechts und links sowie außen am Bug und Heck anzubringen. Im Innenbereich sind die Betriebsnummern mittig, oberhalb, am Bug und Heck anzubringen.



Fahrzeugaufbau Gelenkbus	<ul style="list-style-type: none">• Niederflur-Gelenkbus (NG)• 3-achsig, 3-türig, ca. 18 Meter Länge• Anzahl Fahrgastsitze > 50 + mind. 2 Klappsitze• Fahrgastkapazität > 150• zwischen Tür I und Tür III podestlos• soweit Podeste im Fahrzeug notwendig sind, müssen die Kanten in Gelb kontrastreich zum Fußboden abgesetzt sein
--------------------------	--

Fahrzeugaufbau Solo-bus	<ul style="list-style-type: none"> • Niederflur-Solobus (NL) • 2-achsig, 2-türig, ca. 12 Meter Länge • Anzahl Fahrgastsitze > 32 + mind. 2 Klappsitze • Fahrgastkapazität > 90 • zwischen Tür I und Tür II podestlos • soweit Podeste im Fahrzeug notwendig sind, müssen die Kanten in Gelb kontrastreich zum Fußboden abgesetzt sein
Antrieb	Die jeweils neuesten gesetzlich gültigen Abgasvorschriften müssen bei Neubeschaffungen erfüllt werden, aktuell mindestens Euro VI.
Sondernutzungsflächen	<ul style="list-style-type: none"> • Die Sondernutzungsfläche gegenüber Tür II hat folgende Mindestmaße: 900 mm x 2.600 mm • Beim Gelenkbus ist eine weitere Sondernutzungsfläche gegenüber von Tür III vorzusehen. Die Sondernutzungsfläche soll als Abstellfläche für Kinderwagen dienen. Zusätzlich mit 2 Klappsitzen, an der Seitenwand befestigt, quer zur Fahrtrichtung. • Im Bereich der Klappsitze entgegen der Fahrtrichtung ist eine Abstellmöglichkeit für Gepäck vorzusehen. Eine entsprechende Sicherung gegen Wegrollen, bzw. ein Haltegriff (auch für Rollstühle) sollte mind. 450 mm betragen. • Weitere Ablage- bzw. Abstellmöglichkeiten für Gepäck sind vorzusehen.
Rampe	An Tür II muss eine Klapprampe mit Anfahrsperrung (Belastbarkeit > 350 kg) vorhanden sein.
Absenkanlage („Kneeling“)	Das Fahrzeug muss mit der Funktion „Kneeling“ ausgestattet sein. Die Anforderungen gem. VDV-Schrift 230 sind einzuhalten.
Bestuhlung	<ul style="list-style-type: none"> • Überlandbestuhlung mit dem Bezug „Lantal Type STAMSKIN TOP 9457/925 grey“ oder gleichwertig in grau mit lederähnlichem Bezug • Schwerbehindertensitze gemäß VDV Schrift 230 und gemäß ECE R 107 müssen vorhanden sein
Haltestangen	<ul style="list-style-type: none"> • Halteschlaufen, Farbe grau, in ausreichender Stückzahl • Alle Haltestangen unmittelbar vor und hinter Tür II (und beim Gelenkbus auch vor und hinter Tür III) sind taktil auszuführen. • Die Farbe der Haltestangen ist entsprechend den jeweiligen Vereinbarungen mit den Behindertenverbänden zu wählen.
Signalisierung Fahrgastanforderung	<ul style="list-style-type: none"> • Die Sondernutzungsfläche ist mit einer Behindertenschaltung zu versehen. • Die Betätigung der Behindertenschaltung sowie die Betätigung der Haltewunschtaster sind dem Fahrpersonal anzuzeigen. Die Behindertenschaltung ist dem Fahrpersonal als zusätzliches Symbol "Rollstuhl" anzuzeigen. • An Tür II (und beim Gelenkbus auch an Tür III) muss ein Summer mit dem Türzulauf ertönen.

	<ul style="list-style-type: none"> • Beim Gelenkbus ist die Sondernutzungsfläche ggü. Tür III mit einem Kinderwagentaster auszustatten inkl. entsprechender Signalisierung am Fahrpersonalarbeitsplatz; die Schaltung ist wie beim Haltewunschtafter im Display anzuzeigen. Ebenso ist an Tür III eine Sonderschaltung Kinderwagen vorzusehen. Der Kinderwagentaster ist rechts neben dem Türtaster anzuordnen.
Innenausstattung	<ul style="list-style-type: none"> • Der Fußbodenbelag ist beim Gelenkbus im Aktionsbereich von Tür III in verkehrsgelb RAL 1023 abzusetzen. Zusätzlich "rot durchgestrichene schwarze Füße" im gelben Fußbodenbelag. • Die Trittleisten beim Einstieg und an Podesten sind verkehrsgelb RAL 1023 abzusetzen. • Der Fußbodenbelag ist im Fabrikat „Gerflor Tarabus GayaWood Yellowstone“ oder gleichwertig auszuführen. • Die Dachvoutenklappen sind in gelbgrün RAL 6018 oder gleichwertig auszuführen.
USB-Doppelsteckdosen	In den Seitenwänden sind mindestens 6 (beim Gelenkbus mindestens 10) USB-Doppelsteckdosen (5V 2,1A, mit Blue Indicator Light) zur Ladung von mobilen Endgeräten inklusive der Verkabelung zu installieren. Sie sind betriebsbereit über Zündung einzuschalten.
Klimatisierung	Klimatisierung gemäß VDV Schrift 230 und 236
W-LAN	Das Fahrzeug ist mit W-LAN auszustatten und für den Kunden sichtbar zu machen.
Fahrerinfektionsschutzscheiben	<ul style="list-style-type: none"> • Das Fahrpersonal ist durch eine Infektionsschutzscheibe mit Öffnung im Bereich der Geldgriffschalen auf der Fahrerkabintentür zu schützen. • Die uneingeschränkte Fahrgastbedienung muss auch bei Verwendung vorhandener Beistellteile (z.B. Kasse, Fahrscheindrucker) gewährleistet sein. • „Tote Winkel“ und Blendung des Fahrpersonals sind auszuschließen. • Die Scheibe ist beidseitig entspiegelt auszuführen.
Lackierung und Aufschriften	<ul style="list-style-type: none"> • Grundlackierung: verkehrsweiß RAL 9016 • Außengestaltung mittels Folierung im XBus-Design unter Beachtung der Vorgaben des VRR-Styleguides. • Betriebsnummern sind seitlich rechts und links, außen am Bug und Heck anzubringen • Betriebsnummern sind im Innenbereich mittig, oberhalb, am Bug und Heck anzubringen • XBus-Logo (Größe DIN A4 quer) ist im Innenraum gegenüber den Türen an den Dachvouten anzubringen

Die konkreten Qualitätsmerkmale für das Produkt XBus werden in der VRR-Richtlinie „Kommunale Produkte und Liniennummernsystem“ zukünftig festgehalten und sind auch damit verbindlich von jedem Verkehrsunternehmen für jede XBus-Linie anzuwenden. Die Richtlinie wird derzeit in Zusammenarbeit zwischen VRR und Verkehrsunternehmen neu aufgestellt. Kleine Veränderungen an der hier beschriebenen Leistung sind von der Vergabe umfasst.

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

Bei Neuanschaffungen sind grundsätzlich die geltenden höchsten Umweltstandards zu berücksichtigen, soweit diese technisch ausreichend erprobt sind. Für einen Übergangszeitraum von 18 Monaten können Bestandfahrzeuge des BVR eingesetzt werden. Hierbei sollten nur neue und hochwertige Fahrzeuge verwendet werden. Zudem sind auch die Übergangsfahrzeuge mit dem X-Busdesign zu folieren.

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

Um die vorgegebenen Qualitätsziele, eine geringe Ausfallquote und die Einhaltung der Anschlusssicherung zu gewährleisten, hat die BVR 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.

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