

## **Ergänzendes Dokument: Zusätzliche Angaben im Rahmen der Vorabbekanntmachung für die als Gesamtleistung zu vergebende Linien des Linienbündels 1 (Stadtverkehr Steinfurt).**

Gemäß § 8a Abs. 2 S. 2 i.V.m. § 12 Abs. 6 S. 1 PBefG ist ein Antrag auf Erteilung einer Genehmigung für einen eigenwirtschaftlichen Verkehr mit Kraftfahrzeugen im Linienverkehr spätestens drei Monate nach der Vorabbekanntmachung im Europäischen Amtsblatt bei der Bezirksregierung Münster ([www.bezreg-muenster.de](http://www.bezreg-muenster.de)) als zuständiger Genehmigungsbehörde zu stellen.

Sollten in dem zuvor genannten Zeitraum kommerzielle Anträge eingehen, werden nur diejenigen kommerziellen Anträge gewertet, die das Mindestbedienungskonzept bezüglich Fahrplangerüst und Linienweg sowie die Vorgaben der Liniensteckbriefe einhalten. Es sind Anpassungen im Rahmen der Vorgaben möglich. Abweichungen vom vorgegebenen Fahrplangerüst sind zu erklären.

### **1. Verkehrlicher Leistungsumfang**

Nach derzeitigem Planungsstand, werden zur Betriebsaufnahme am 01.09.2027 befristet bis zum Ende der Sommerferien 2032 folgende Linien vergeben:

- 152 Burgsteinfurt, Hollich – Burgsteinfurt, Bismarschule
- 153 Borghorst, Wilmsberg – Borghorst, Kardinal-von-Galen-Schule
- 154 Borghorst, Ostendorf – Borghorst, Marienschule
- 156 Borghorst, Grottenkamp – Borghorst, Regenbogenschule
- 157 Burgsteinfurt, Sellen – Burgsteinfurt, Graf-Ludwig-Schule
- 158 Burgsteinfurt, Veltrup – Burgsteinfurt, Willibrordschule

Die Vergabe der Verkehre ist als Gesamtleistung beabsichtigt (vgl. § 8a Abs. 2 Satz 4 i.V.m. § 13 Abs. 2a Satz 2 Personenbeförderungsgesetz). Eigenwirtschaftliche Anträge, die sich nur auf Teilleistungen beziehen, sind nach Maßgabe des § 13 Abs. 2a Satz 2 Personenbeförderungsgesetz zu versagen.

Der derzeit geplante Fahrplan für die Linien ist in der Anlage 1 dargestellt, die Linienverläufe in der Anlage 2 und die Liniensteckbriefe in der Anlage 3. Über die geforderte Mindestbedienung hinaus, besteht die Möglichkeit zusätzliche Angebote anzubieten. Das Verkehrsbedürfnis für zusätzlich angebotene Fahrten ist zu erläutern.

Für das jeweils abgelaufene Kalenderjahr stellt das Verkehrsunternehmen dem Aufgabenträger Kreis Steinfurt die Fahrleistungsdaten (Fahrplankilometer je Linie, Haltestellenabstände in km) im MS-Excel-Format zur Verfügung.

## **2. Tarifierung**

Das Verkehrsunternehmen verpflichtet sich den jeweils gültigen Verbundtarif (WestfalenTarif) anzuwenden. Das Deutschland-Ticket ist anzuerkennen. Es gelten die „Beförderungsbedingungen für die Verbund- und Gemeinschaftstarife in NRW sowie den NRW-Tarif“. Es gelten die gesetzlichen Bestimmungen gem. § 39 Abs. 1 PBefG. Die Beförderung von Fahrgästen ohne bzw. ohne gültigen Fahrausweis ist unzulässig. Zusätzlich zum WestfalenTarif ist für überregionale Verbindungen innerhalb von NRW der NRW-Tarif anzuwenden.

## **3. Einnahmeverteilung**

Die Einnahmenverantwortung liegt beim Verkehrsunternehmen. Das Verkehrsunternehmen verhandelt die Einnahmen im Rahmen der Einnahmeverteilungsverträge in den jeweiligen Tarifräumen. Zusätzlich zum WestfalenTarif ist für überregionale Verbindungen innerhalb von NRW der NRW-Tarif anzuwenden. An Bord müssen mindestens die PauschalpreisTickets im NRW-Tarif angeboten werden.

## **4. Vertrieb**

Die Organisation des Fahrkartenvertriebs liegt in der Zuständigkeit des Verkehrsunternehmens. Über die Anforderungen an die Fahrkarten informiert die zuständige Tarifgeschäftsstelle. Das Verkehrsunternehmen verpflichtet sich, auf eigene Kosten und eigenverantwortlich ein Vertriebssystem aufzubauen. Der Vertrieb von e-Tickets (Handyticket, Chipkarte) ist optional. Folgende Fahrausweise müssen den Kunden angeboten werden:

### WestfalenTarif:

Alle Fahrkarten im Freiverkauf und alle Zeitkarten. Entsprechende Bestellformulare müssen den Kunden zur Verfügung stehen.

### NRW-Tarif:

An Bord müssen mindestens die PauschalpreisTickets im NRW-Tarif angeboten werden. Kunden, die Zeitkarten im NRW-Tarif erwerben möchten, können an die DB verwiesen werden. Das Verkehrsunternehmen muss an Bord e-Tickets und Fahrtberechtigungen im eTarif mittels fest installierten Prüfgeräts prüfen können.

## **5. Qualitätsstandards**

In den Qualitätsstandards (Anlage 4) sind umfassend die Anforderungen an das Fahrpersonal, die Fahrzeuge, die Verkehrsdurchführung, die Fahrgastinformation und den Vertrieb beschrieben.

Das Verkehrsunternehmen stellt beim eingesetzten Fahrpersonal sicher, dass das Fahrpersonal den Anforderungen eines attraktiven ÖPNV mit umfassender Dienstleistungs- und Kundenorientierung gerecht wird.

Alle eingesetzten Fahrzeuge müssen sich stets im betriebssicheren und verkehrssicheren Zustand befinden. Sie müssen den rechtlichen Bestimmungen insbesondere der StVG, StVO, StVZO, des PBefG und der BOKraft sowie den Unfallverhütungsvorschriften entsprechen. Das Verkehrsunternehmen muss die Beachtung der Anforderungen aus dem Gesetz zur Gleichstellung Behinderter (Behindertengleichstellungsgesetz – BGG) sicherstellen.

Das Verkehrsunternehmen hat im Hinblick auf die zur Verfügung gestellten Kapazitäten in jedem Fall sicherzustellen, dass es die im Personenbeförderungsgesetz verankerten Regelungen zur Betriebs- und Beförderungspflicht sowie alle weiteren gesetzlichen Vorgaben erfüllt.

## **6. Haltestellen**

Das Verkehrsunternehmen hat die Haltestellenmasten auf eigene Rechnung zu beschaffen. Über einen etwaigen Erwerb vorhandener Masten muss es sich selbständig mit dem heutigen Mastbetreiber verständigen.

Die Aufstellung und Finanzierung neuer Haltestellen-Masten im Tarifraum Münsterland obliegt dem Verkehrsunternehmen. Es trägt alle in diesem Zusammenhang entstehenden Kosten, soweit diese nicht durch Dritte gedeckt werden.

Die Masten und Haltestellen-Fahnen im Tarifraum Münsterland müssen dem Layout gemäß Handbuch „Dachmarke Bus und Bahn im Münsterland“ entsprechen (Anlage 6).

Bei Gemeinschaftshaltestellen mehrerer Betreiber stimmt sich das Verkehrsunternehmen mit den anderen Verkehrsunternehmen ab und vereinbart entsprechende Nutzungsregelungen. Das Verkehrsunternehmen ist für die aktuelle Bereitstellung der Fahrgastinformationen an Haltestellen zuständig (§ 32 BOKraft, § 45 Abs. 3 Straßenverkehrsordnung (StVO), § 40 Abs. 4 PBefG).

Bei Gemeinschaftshaltestellen mehrerer Betreiber stimmt sich das Verkehrsunternehmen mit den anderen Verkehrsunternehmen ab und vereinbart entsprechende Nutzungsregelungen. Das Verkehrsunternehmen ist für die aktuelle Bereitstellung der Fahrgastinformationen an Haltestellen zuständig (§ 32 BOKraft, § 45 Abs. 3 Straßenverkehrsordnung (StVO), § 40 Abs. 4 PBefG).

Die Aushänge sind vom Verkehrsunternehmen aktuell zu halten und zu pflegen. Fehlende oder beschädigte Aushangfahrpläne sind durch das Verkehrsunternehmen unverzüglich zu ersetzen.

Die Gestaltung in der Region richtet sich nach den Anforderungen des in den Qualitätsstandards genannten Handbuchs Dachmarke „Bus und Bahn im Münsterland“ (Anlage 6).

## **7. Weitergabe von Fahrplandaten**

Dem Verkehrsunternehmen obliegt grundsätzlich die Herausgabe der Fahrplaninformationen. Im Tarifraum Münsterland werden alle Fahrplandaten über die Elektronische Fahrplanauskunft EFA, die Seite [www.bus-und-bahn-im-muensterland.de](http://www.bus-und-bahn-im-muensterland.de), Ortsfahrplanhefte und für die Schnell- und RegioBus-Linien als Minifahrplan veröffentlicht:

### EFA:

Zur Gewährleistung einer Betreiber und Regionen übergreifenden Information der Bevölkerung über das Fahrplanangebot werden die Fahrplandaten im Tarifraum Münsterland durch die „Regionale Koordinierungsstelle Fahrgastinformation“ (RKS) gesammelt und an die „Zentrale Koordinierungsstelle NRW“ (ZKS) im ÖV-Datenverbund NRW weitergeleitet. Das Fahrplanangebot kann somit in allen in NRW eingesetzten elektronischen Fahrplanauskunftssystemen berücksichtigt werden. Zugleich stehen die Daten für den deutschlandweiten Datenaustausch (u.a. für die DB BAHN und DELFI) und die frei zugänglichen Datenplattformen im Sinne von Open Data zur Verfügung. Im Sinne von Open Data und Open Service werden die Daten auf frei zugänglichen Datenplattformen hinterlegt und sind über die EFA Westfalen-Lippe per Schnittstelle frei abrufbar.

Das Verkehrsunternehmen hat der RKS die aktuellen Soll-Fahrplandaten mit einem Vorlauf von mindestens 4 Wochen für den jährlichen Fahrplanwechsel zu liefern. Unterjährige Fahrplanänderungen werden mit einem Vorlauf von mindestens 2 Wochen an die RKS geliefert.

Die Daten sind in einem standardisierten Schnittstellenformat (DINO oder Infopool oder VDV 452 / 462 [NeTeX]) zu liefern. Die Schnittstellendaten haben sämtliche für eine elektronische Fahrplan- und Tarifauskunft relevanten Daten zu enthalten, u. a. Linienbezeichnungen, Verkehrsmittel, kalenderscharfe Gültigkeiten, Hinweistexte, Tarifzonen, Anschlussbindungen (z.B. betriebliche Durchbindungen „Sitzenbleiber“ oder Anschlussgarantien, Ein-/Ausstiegsrestriktionen (z.B. „Halt nur zum Ausstieg“) mastgenaue Haltestellendaten einschließlich Koordinaten (Die Haltestellenkoordinaten sind der Anlage 6 zu entnehmen)). In Abstimmung mit der RKS sind die Formate und Inhalte der Schnittstellendaten dem Stand der Technik entsprechend dynamisch anzupassen.

Über Fahrplanänderungen gemäß wird die RKS kurzfristig und umgehend informiert. Die RKS kann diese Änderungen über ein Modul (Event Management System [ICS/EMS]) als Bestandteil der elektronischen Fahrplanauskunft veröffentlichen und dem NRW-Datenpool zur Verfügung stellen. In Abstimmung mit der RKS ist wahlweise auch die Schaffung eines Zugangs zum ICS/EMS-Redaktionssystem für das Verkehrsunternehmen möglich.

[www.bus-und-bahn-im-muensterland.de](http://www.bus-und-bahn-im-muensterland.de):

Das Verkehrsunternehmen lädt die aktuellen Fahrplan-pdf auf die Internet-Seite „Bus-und-bahn-im-muensterland.de“ selbständig hoch oder verlinkt auf eine aktuelle Website.

Dem Verkehrsunternehmen obliegt die Herausgabe der Fahrplaninformationen. Das Verkehrsunternehmen gestattet die kostenfreie Nutzung der Fahrplandaten durch den Aufgabenträger zum Zwecke der Fahrgastinformation und der Verkehrsplanung. Darüber hinaus gestattet das Verkehrsunternehmen die Weitergabe der Fahrplandaten an Dritte zum Zweck der kostenlosen Fahrgastinformation.

## **8. Kundengarantien und Ansprechpartner**

Es gelten die Beförderungsbedingungen für die Verbund- und Gemeinschaftstarife in NRW sowie den NRW-Tarif. An dieser Stelle sei insbesondere auf den Absatz 11 der „Mobilitätsgarantie NRW“ hingewiesen.

Das Verkehrsunternehmen übernimmt die Kommunikation mit dem Fahrgast in eigener Verantwortung.

Das Verkehrsunternehmen hat einen Ansprechpartner für die Schulträger zu benennen. Die Schulträger müssen über diesen Ansprechpartner die Möglichkeit haben, Wünsche, Beschwerden, Anregungen etc. direkt an das Verkehrsunternehmen heran zu tragen.

Fahrgäste und Schulträger müssen mindestens folgende Möglichkeiten haben, mit dem Verkehrsunternehmen in Kontakt zu treten: Fernmündlich (Service-Nummer mindestens während des Betriebszeitfensters) und schriftlich (Fax-Nummer, Post- und E-Mail-Adresse). An Samstagen sowie Sonn- und Feiertagen muss eine Besetzung des Servicetelefons nicht erfolgen. Die Kontaktdaten sind mindestens in den Bussen und an den Haltestellen zu veröffentlichen sowie den Schulträgern mitzuteilen.

## **9. Beschwerdemanagement**

Die Annahme und Bearbeitung von Kundenresonanzen (Beschwerden und Hinweise der Fahrgäste) liegt im Verantwortungsbereich des Verkehrsunternehmens.

Im Beschwerdemanagement sind durch das Verkehrsunternehmen die nachfolgend definierten Leistungen zu erbringen:

- Für die Annahme von Kundenresonanzen (Beschwerden und Hinweise der Fahrgäste) sind grundsätzlich alle auf der Linie eingesetzten Mitarbeiter verantwortlich. Auch Fahrpersonal muss Beschwerden und Hinweise aufnehmen, soweit bzw. sobald es die Betriebslage zulässt.
- Als Kundenresonanzen sind alle beim Verkehrsunternehmen eingehenden schriftlichen, telefonischen und mündlichen Beschwerden und Hinweise aufzunehmen.
- Vom Verkehrsunternehmen sind Stellungnahmen zu Kundenbeschwerden innerhalb von zwei Wochen zu erarbeiten und zu versenden.
- Vom Verkehrsunternehmen sind die bei ihm eingegangenen und aufgenommenen Beschwerden und Hinweise EDV-gestützt in der Aufnahme und Bearbeitung zu dokumentieren (siehe Vordruck Anlage 5b). Über den Tenor der Kundenreaktionen ist eine Liste zu führen, die im Rahmen von Qualitätsgesprächen mit dem Aufgabenträger besprochen wird. Auf Verlangen sind einzelne Kundenreaktionen vorzulegen.

## **10. Qualitätssicherung**

Das Verkehrsunternehmen hat am Ende eines Quartals einen vorgegebenen Qualitätsbericht (Anlage 5a) auszufüllen und über Abweichungen vom vorgegebenen Leistungsniveau zu berichten. Eine verbindliche Zusicherung der quartalsweisen Qualitätsberichte wird bei konkurrierenden kommerziellen Anträgen vom Aufgabenträger positiv bewertet.

Für die Behebung von Mängeln wird im regelmäßig zu vereinbarenden Qualitätsgespräch eine Verständigung über eine angemessene Frist vereinbart.

## Anlagen

- Anlage 1: Fahrpläne Stadtverkehr Steinfurt
- Anlage 2: Karten Linienverläufe Stadtverkehr Steinfurt
- Anlage 3: Liniensteckbriefe Stadtverkehr Steinfurt
- Anlage 4: Qualitätsstandards Stadtverkehr Steinfurt
- Anlage 5a: Vordruck Qualitätsbericht
- Anlage 5b: Vordruck Erfassung Kundenbeschwerden
- Anlage 6: Handbuch Dachmarke „Bus und Bahn im Münsterland“