

Vorabkennntmachung für die beabsichtigte Vergabe eines öffentlichen Dienstleistungsauftrags der Stadt Remscheid über öffentliche Personenverkehrsdienste im Stadtverkehr Remscheid einschl. gebietsübergreifenden Linien (Direktvergabe)

Ergänzendes Dokument

mit zusätzlichen Angaben im Rahmen der Vorinformation nach Art. 7 Abs. 2 (VO) EG Nr. 1370/2007 und § 8a Abs. 2 PBefG

Einleitung

Die Stadt Remscheid ist gemäß § 3 Abs. 1 S. 1 des Gesetzes über den öffentlichen Personennahverkehr in NRW (**ÖPNVG NRW**) Aufgabenträgerin für den öffentlichen Personennahverkehr (ÖPNV) und als solche für die Planung, Organisation und Ausgestaltung des ÖPNV in ihrem Stadtgebiet zuständig. Sie ist zugleich „zuständige Behörde“ im Sinne von Art. 2 lit. c) der Verordnung (EG) Nr. 1370/2007 des europäischen Parlaments und des Rates vom 23.10.2007 über öffentliche Personenverkehrsdienste auf Schiene und Straße (**VO 1370/2007**).

Die Stadt Remscheid ist Mitglied des Zweckverbandes Verkehrsverbund Rhein-Ruhr (nachfolgend „**ZV VRR**“). Gemäß § 1 Abs. 1 und § 4 Abs. 3 der Zweckverbandssatzung des VRR bilden die Aufgabenträger zusammen mit dem ZV VRR eine „Gruppe von Behörden“ i. S. d. Art. 2 lit. b) VO 1370/2007, die integrierte Verkehrsdienste i. S. d. Art. 2 lit. m) und Art. 5 Abs. 2 Satz 1 VO 1370/2007 anbietet. Ferner hat die Stadt Remscheid mit Ratsbeschluss vom 25.09.2014 (Drs.-Nr. 15/0232) gem. § 5 Abs. 3a ÖPNVG NRW die Aufgabe der Sicherstellung der Finanzierung des in ihre Zuständigkeit fallenden ÖPNV gem. § 5 Abs. 2 VRR-Zweckverbandssatzung auf den ZV VRR übertragen (**Delegation**) und den ZV VRR mit weiteren Aufgaben für Verfahren der Direktvergabe i. S. d. Art. 5 Abs. 2 VO 1370/2007 mandatiert (**Mandatierung**). Demnach ist der ZV VRR im Außenverhältnis im eigenen Namen für die Finanzierung und im fremden Namen für die Durchführung des Verfahrens der Direktvergabe zuständig. Die Zuständigkeit für die Betrauung eines Betreibers mit gemeinwirtschaftlichen Verpflichtungen des ÖPNV verbleibt bei der Stadt Remscheid.

Näheres zum Verhältnis des Zweckverbandes VRR zu den ihm angehörenden Zweckverbandsmitgliedern regeln die Satzungen des Zweckverbandes VRR und der VRR AöR (abrufbar unter: <https://www.vrr.de/de/der-vrr/der-verbund/>).

Aufgrund der o. g. Delegation der Aufgabe zur Sicherstellung der Finanzierung an den ZV VRR richtet sich die Gewährung von Ausgleichsleistungen für die vom ÖDA umfassten Verkehrsleistungen nach dem VRR-Finanzierungssystem, bestehend aus den VRR-Satzungen und der VRR-

Finanzierungsrichtlinie in ihren jeweils gültigen Fassungen; dieses bilden den Maßstab für die Zulässigkeit, Angemessenheit und Rechtmäßigkeit von Ausgleichsleistungen und konkretisieren insoweit die Vorgaben der VO 1370/2007.

Der ZV VRR, vertreten durch die Verkehrsverbund Rhein-Ruhr AöR, handelnd als Gruppe von Behörden nach Art. 2 lit. b) VO (EG) Nr. 1370/2007, zugleich handelnd für die Stadt Remscheid sowie für die mitbedienten Gebietskörperschaften, die Stadt Solingen und die Stadt Wuppertal, hat die Absicht der Direktvergabe eines öffentlichen Dienstleistungsauftrags (**ÖDA**) über die zum Stadtverkehr Remscheid gehörenden öffentlichen Personenverkehrsdienste als Gesamtleistung für den Zeitraum 01.01.2028 bis zum 31.12.2037 gemäß Art. 7 Abs. 2 VO (EG) Nr. 1370/2007 sowie gemäß § 8a Abs. 2 Satz 2 PBefG am 17.03.2026 im EU-Amtsblatt bekannt gemacht (ABl. S 53/2026).

Die Vorabbekanntmachung beinhaltet gemäß § 8a Abs. 2 Sätze 3 und 4 PBefG zugleich die Angabe der mit dem beabsichtigten ÖDA verbundenen Anforderungen für Fahrplan, Beförderungsentgelt und Standards sowie der zur Gesamtleistung gehörenden öffentlichen Personenverkehrsdienste. Die Vorabbekanntmachung verweist diesbezüglich gemäß § 8a Abs. 2 Satz 5 PBefG auf das hiesige ergänzende Dokument.

Alle in diesem Dokument vorgegebenen Leistungs-, Umwelt-, Sozial- und Qualitätsstandards sind im Rahmen der Anschlussbetrauung ab 2028 verbindlich umzusetzen. Der ÖDA wird mit der Anforderung verbunden sein, Änderungen des (VRR)-Verbundregelwerks und der im Verkehrsverbund Rhein-Ruhr (**VRR**) geltenden Richtlinien und Standards nachzukommen.

In diesem Dokument werden daher gemäß § 8a Abs. 2 Sätze 3 bis 5 PBefG Anforderungen angegeben, die mit dem ÖDA verbunden sein werden und die nach Maßgabe von § 13 Abs. 2a Sätze 2 ff. PBefG zur Ablehnung eines hiervon abweichenden eigenwirtschaftlichen Antrags führen können. Die nachstehenden Vorgaben enthalten auch Anforderungen, bezüglich derer eine etwaige Abweichung als wesentlich im Sinne von § 13 Abs. 2a Sätze 3-5 PBefG gilt.

Die Darstellung gliedert sich wie folgt:

- 1 Gesamtleistung
- 2 Anforderungen hinsichtlich der Fahrplan-Standards, Art und Umfang der Bedienung
- 3 Anforderungen hinsichtlich Beförderungsentgelt und Tarif
- 4 Anforderungen hinsichtlich weiterer Standards einschließlich Barrierefreiheit

Während der Laufzeit des ÖDA können Änderungen dieser Anforderungen erforderlich werden, um sich ändernden Verkehrsbedürfnissen, Rahmenbedingungen oder einer Fortschreibung des Nahverkehrsplans der Stadt Remscheid Rechnung zu tragen. Der ÖDA wird daher einen

Rahmen festlegen, innerhalb dessen die Stadt Remscheid Änderungen, insbesondere auch bezüglich der nachstehend beschriebenen Anforderungen, vorgeben kann.

1 Gesamtleistung, umfasste Verkehrsdienste

Gegenstand der beabsichtigten Vergabe sind sämtliche gegenwärtigen und künftigen Verkehrsdienste, die zum Stadtverkehrsnetz Remscheid gemäß dem jeweils geltenden Nahverkehrsplan und den darauf beruhenden Vorgaben des Aufgabenträgers Stadt Remscheid gehören, einschließlich ausbrechender Linienabschnitte (siehe Nahverkehrsplan, abrufbar unter <https://www.remscheid.de/wirtschaft-stadtentwicklung/mobilitaet-verkehr/oepnv/verteiler-seite-oepnv.php>, Kapitel 4.3.). Das umfasst Verkehrsdienste des ÖPNV i.S.v. § 8 PBefG und § 1 ÖPNVG unabhängig von der personenbeförderungsrechtlichen Verkehrs- bzw. Bedienform. Die Vergabe ist als Gesamtleistung i. S. v. § 8a Abs. 2 Satz 4 PBefG beabsichtigt (siehe auch Kapitel 8.2 NVP). Auf den Versagungsgrund nach § 13 Abs. 2a Satz 2 PBefG wird hingewiesen.

Die zum Inkrafttreten des ÖDA umfassten Verkehrsdienstleistungen werden in Kapitel 2 dieses Dokuments im Einzelnen genannt.

Der ÖDA wird mit der Anforderung verbunden sein, dieses Verkehrsangebot regelmäßig an geänderte Rahmenbedingungen und Verkehrsbedürfnisse anzupassen, wobei die Vorgaben der VRR-Richtlinie zu Fahrplanwechseldaten im Öffentlichen Straßenpersonennahverkehr (ÖSPV) zu beachten sind. Dies wird zum einen die Fahrplan-Fortschreibung unter Einhaltung der Vorgaben umfassen, die sich aus den Liniensteckbriefen gemäß **Anlage 1** sowie aus dem diesbezüglich im ÖDA definierten Anwendungsrahmen ergeben. Der ÖDA wird ferner Zu-, Ab- und Umbestellrechte des Aufgabenträgers Stadt Remscheid vorsehen. Diese Änderungsoptionen werden Art, Umfang sowie Qualität der Verkehrsdienste betreffen. Dadurch können z.B. Bestand und Verlauf von Linien, Fahrplan und Bedienungsqualität oder sonstige Anforderungen geändert werden (z.B. Betriebszeiten, Takte, Anschlussbeziehungen, Betriebsmittel, Verkehrsmenge, Bedienform, neue Verkehre). Hierdurch können Verkehrsdienste entfallen und neue Verkehrsdienste hinzutreten sowie bestehende Verkehrsdienste verändert werden. Auch diese neuen oder geänderten Verkehrsdienste sind von der Gesamtleistung, deren Vergabe mit der Vorabbekanntmachung angekündigt wird, umfasst.

Das vorzuhaltende Leistungsangebot basiert auf den Vorgaben des Nahverkehrsplans der Stadt Remscheid und hat deren Vorgaben in die betriebliche Praxis umzusetzen. Die Linienführungen und Takte orientieren sich am Bedarf sowie den örtlichen Verhältnissen. Dies gilt auch für die Anordnung und Lage der Haltestellen.

Das vorzuhaltende Leistungsangebot besteht zu Beginn des ÖDA aus 30 Buslinien, davon verkehren 9 Linien als Nachtexpresslinien. Das vorzuhaltende Leistungsangebot umfasst ferner alternative Bedienungsformen in Form von Taxi-Bussen, Anruf-Sammel-Taxen und einen

Bürgerbus. Neben den 30 Buslinien, die dem VRR zuzuordnen sind, werden drei Buslinien auf dem Remscheider Stadtgebiet dem Verkehrsverbund Rhein-Sieg (**VRS**) zugerechnet, d. h. sie sind nicht Gegenstand des vorliegenden ÖDA. Letztere verbinden die Stadt Remscheid mit den angrenzenden Städten Wermelskirchen und Radevormwald.

Die Stadtwerke Remscheid GmbH als aktueller und zukünftiger Betreiberin des Stadtverkehrsnetzes betreibt 14 der 21 Tageslinien und sieben Nachtexpress-Linien allein. Die übrigen sieben Tageslinien und zwei Nachtexpress-Linien sind Gemeinschaftslinien mit anderen Verkehrsunternehmen. Diese Gemeinschaftslinien werden von den beteiligten Verkehrsunternehmen gemeinsam bedient. Dabei bezieht sich der räumliche Geltungsbereich der gemeinwirtschaftlichen Verpflichtungen, die der hier in Rede stehenden ÖDA festgelegt wird, auf den gesamten Verlauf der jeweiligen Gemeinschaftslinie. Der ÖDA wird den Betreiber verpflichtet, die vom ÖDA umfassten Verkehrsdienste auf der Gemeinschaftslinie in Kooperation mit dem vom jeweiligen Nachbar-Aufgabenträger betrauten Betreiber zu erbringen. Im Liniensteckbrief ist dazu die Gemeinschaftslinie in ihrer Gesamtheit mit allen zugehörigen Fahrten und Abschnitten bis zum Linienende dargestellt. Der hiesige ÖDA wird den Betreiber zur Durchführung nur des im Steckbrief angegebenen Anteils der Leistungen auf der jeweiligen Gemeinschaftslinie sowie dazu verpflichtet, durch geeignete Regelungen mit dem vom Nachbar-Aufgabenträger betrauten Betreiber für einen durchgebundenen grenzüberschreitenden Betrieb der Linie zu sorgen, der insgesamt den Anforderungen des Liniensteckbriefs entspricht. Das betrifft v.a. die Fahrplangestaltung und Durchbindung der Fahrten, wodurch ein abgestimmtes Fahrplanangebot entsprechend dem in den Liniensteckbriefen vorgegebenen Fahrplanrahmen zu erstellen ist.

2 Anforderungen an die Fahrplangestaltung, Verkehrsprodukte und Umfang der Verkehrsbedienung

Die nachfolgend beschriebenen Anforderungen für den Fahrplan i.S.v. § 8a Abs. 2 Satz 3 PBefG bestehen in Anforderungen an die Art und den Umfang der Verkehrsbedienung. Sie beschreiben das Verkehrsangebot so, wie es zum Inkrafttreten des ÖDA zu erbringen ist, sind ihrerseits aber während der Laufzeit des ÖDA veränderbar (siehe zu Änderungsrechten, die der ÖDA definieren wird, oben Kapitel 1):

2.1 Generelle Anforderungen

Der Betrieb der vorstehend (Kapitel 1) genannten Verkehrsdienste erfordert zum Inkrafttreten des ÖDA einen Einsatz von ca. 4,19 Mio. Fahrplankilometern p.a. im regulären Bus-Linienverkehr gemäß § 42 PBefG. Zudem sind als Bestandteil der Gesamtleistung Sonderverkehre auf ggf. abweichenden Linienwegen zu erbringen, u.a. Veranstaltungsverkehre. Die bedarfsgesteuerten Verkehre umfassen drei Anrufsammeltaxilinen (siehe Kapitel 4.5 NVP).

Die mit dem ÖDA vorgegebenen Anforderungen an Art und Umfang der Bedienung werden nachfolgend generell sowie unter 2.2 linienspezifisch in sogenannten Liniensteckbriefen **funktional** beschrieben. Es handelt sich hierbei um Anforderungen zur Sicherstellung der ausreichenden Verkehrsbedienung insbesondere an **Linienwege** und **Haltestellen**, an die **Bedienungshäufigkeit**, an die **Abstimmung der Fahrpläne** und an die **Barrierefreiheit** i.S.v. § 13 Abs. 2a Sätze 3 und 4 PBefG.

Der vom Betreiber aufzustellende **Fahrplan** muss diesen Anforderungen entsprechen.

Der erforderliche **Fahrzeugbedarf** ergibt sich aus der Durchführung des Fahrplans einschließlich einer angemessenen Reserve und den Kapazitätsstandards (siehe unten 4.3).

2.2 Konkrete Anforderungen - Liniensteckbriefe

Der Fahrplan für die nach dem ÖDA zu erbringenden Verkehrsdienste muss zum Inkrafttreten des ÖDA den Anforderungen aus den Liniensteckbriefen gemäß **Anlage 1** genügen. Die Liniensteckbriefe enthalten folgende verbindliche Angaben und Mindestleistungsanforderungen:

- Stadtbezirke Remscheid,
- Linienverlauf (Linienweg),
- Mindestangebot (Fahrtenpaare),
- Fahrplankilometer pro Jahr
- Fahrzeugkapazität und -standards,
- Sonstiges.

Die einzelnen Liniensteckbriefe sind in der **Anlage 1** zusammengefasst, die bestehenden Konzessionen ergeben sich aus **Anlage 2**.

Innerhalb des durch die Liniensteckbriefe und die generellen Anforderungen (oben 2.1) gesteckten Rahmens kann das Verkehrsunternehmen die genaue Fahrplangestaltung (v.a. Abfahrtszeiten) im eigenen Ermessen festlegen.

Der Betreiber wird demnach auch mit der Erbringung von nicht lukrativen Fahrten in Schwachverkehrszeiten betraut. Gemäß den Vorgaben des VRR-Finanzierungssystems wird je Tagesart und -zeitschicht ermittelt, ob die kalkulatorischen Kosten die betriebsindividuellen Erlöse übersteigen. Ist dies der Fall, wird diese Tagesart/-zeitschicht als Schwachverkehrszeit angesehen.

3 Anforderungen an die Beförderungsentgelte (Tarife)

Die Anforderungen an das Beförderungsentgelt nach § 8a Abs. 2 Satz 3 PBefG entsprechen den vom Betreiber anzuwendenden Tarifen. Auf den Gebieten der Städte Remscheid, Solingen und Wuppertal sind die Tarifangebote des VRR (abrufbar unter: <https://www.vrr.de/de/tickets-tarife/ticketuebersicht/>) anzuwenden. Auf den grenzüberschreitenden Linien, die über das Remscheider Stadtgebiet hinaus in die Nachbarstädte Wermelskirchen und Radevormwald herstellen, gelten zusätzlich die Tarife des VRS (abrufbar unter: <https://www.vrs.de/tickets/ticketsortiment>). Darüber hinaus sind die geltenden Übergangs- und Sondertarife (z. B. der NRW-Tarif) anzuwenden (abrufbar unter: <https://www.mobil.nrw/fahren/tickets-im-nrw-tarif.html>).

Es handelt sich dabei um Anforderungen zur Anwendung verbundener Beförderungstarife und Beförderungsbedingungen i.S.v. § 13 Abs. 2a Satz 5 PBefG. Damit verbunden ist die Anforderung zur Teilnahme an der Einnahmeaufteilung im Verkehrsverbund Rhein-Ruhr und der Abschluss eines Grundvertrages mit dem Verkehrsverbund Rhein-Ruhr.

Die Änderung der Tarife und damit zusammenhängender Verbundregelwerke richtet sich nach den Bestimmungen des jeweiligen Verbundregelwerks bzw. NRW-Tarifregelwerks, auf die der ÖDA als verbindliche Vorgaben verweisen wird.

Des Weiteren sind auf dem Gebiet des Stadtverkehrs Remscheid die jeweils geltenden Allgemeinen Beförderungsbedingungen, Qualitätsstandards, Richtlinien und sonstigen für die Betreiber verbindlichen Vorgaben des VRR zu beachten.

4 Qualitätsstandards und Barrierefreiheit

Die Anforderungen für weitere Standards nach § 8a Abs. 2 Satz 3 PBefG beziehen sich vor allem auf Aspekte der Qualität, Umweltqualität und Barrierefreiheit. Diese Standards sind zur Sicherstellung der ausreichenden Verkehrsbedienung nach § 13 Abs. 2a Satz 4 PBefG von dem Betreiber einzuhalten. Hierbei sind einige der Anforderungen, u.a. auch die zur Herstellung der Barrierefreiheit, i.S.d. § 13 Abs. 2a Satz 4 PBefG wesentlich. Der ÖDA wird auch in Bezug auf diese Anforderungen Änderungsrechte des Aufgabenträgers definieren (vgl. oben Kapitel 1).

Soweit der Betreiber nach dem ÖDA berechtigt ist, die Durchführung von Verkehrsleistungen an Subunternehmer zu übertragen, steht er für eine ordnungsgemäße Leistungserbringung der beauftragten Subunternehmer nach Maßgabe des ÖDA ein. Der Betreiber hat sicherzustellen, dass die Einhaltung sämtlicher Betreiberpflichten, insbesondere die ihm gegenüber verbindlichen Anforderungen des Aufgabenträgers in Bezug auf die Erbringung von Personenverkehrsleistungen und die Inhalte des ÖDA, auch gegenüber den Subunternehmern durch den Betreiber durchsetzbar ist.

4.1 Anforderungen zur Barrierefreiheit

Das ÖPNV-Angebot muss den besonderen Anforderungen mobilitätseingeschränkter Bürger entsprechen. Dies betrifft insbesondere die Handlungsfelder Fahrzeuge und Haltestellen. Die von dem Betreiber zu erfüllenden Anforderungen werden in den nachstehenden Kapiteln 4.2 und 4.5.1 konkretisiert. Im Übrigen wird auf Kapitel 2.3, 4.8.2 und 5.6.4 NVP verwiesen; die dort beschriebenen Standards sind vom Betreiber umzusetzen.

4.2 Fahrzeugqualität/Umweltqualität

Der Betreiber wird mit der Vorhaltung von Fahrzeugen mit aufgabenträger- bzw. verbundbedingten Qualitätsstandards betraut. Für die Dauer der Betrauung gehen diese Qualitätsstandards deutlich über die gesetzlich vorgegebenen Fahrzeugqualitäten hinaus. Für die von dem Betreiber vorzuhaltenden Fahrzeuge gelten im Einzelnen folgende Vorgaben:

- Einhaltung der UN/ECE-Regelung R 107 für Busse.
- Umweltstandard mindestens Euro 6, mit Möglichkeit der Nutzung von Hybrid- und Elektrotechnologien; im Übrigen gilt für die Beschaffung neuer Fahrzeuge die Vorgabe gemäß Kapitel 5.5.2 des NVP, wonach bis Ende 2028 insgesamt 54 Elektrobusse einzusetzen sind. Bei einer Busflotte von 90 Bussen entspricht dies einem Anteil der Elektrobusse von 60 %.
- Niederflurtechnik mit Kneeling.
- Akustische und visuelle Fahrgastinformation im Inneren des Fahrzeugs, mit Anzeige und Ansage der nächsten Haltestelle sowie TFT-Monitoren zur Darstellung der Linienführung und „Wagen hält“-Anzeige.
- Akustische und visuelle Fahrgastinformation außen, mit hochauflösender LED-Punktmatrix an der Front und Seite für die Liniennummer und das Fahrtziel, sowie am Heck und an der linken Fahrzeugseite.
- Haltewunschtaster an jeder senkrechten Haltestange (außer bei Haltestangen mit Entwerter oder EKS),
- Vollklimatisierung des Fahrgastraums (für alle Neuanschaffungen ab 2025).
- Pflegeleichte Sitzbezüge.
- Zwei Sondernutzungsflächen für Rollstühle, Kinderwagen und Fahrräder (mit Haltewunschtaster).

- Manuelle Klapprampe an der zweiten Tür.
- Mindestens ein Fahrausweisentwerter im Fahrzeug.
- Außentaster für Rampenanmeldung mit Symbolen für Rollstuhl und Kinderwagen.
- Anzahl der Türen: sowohl bei Solobussen als auch bei Gelenkbussen mindestens drei Türen (doppelt breit).
- Videoüberwachung.
- Funkausrüstung zur Kommunikation mit der Leitstelle.
- Kunden WLAN in allen Fahrzeugen.
- Automatisches Fahrgastzählsystem (für alle Neuanschaffungen ab 2025).
- Abbiegeassistenten.
- Einhaltung der GSR II37 und damit die Umsetzung der europäischen Verordnung (EU) 2019/2144 (für alle Neuanschaffungen ab 2025).
- Umstellung des Ticketverkaufs ab 2027 ausschließlich auf bargeldloses Bezahlen.

Für Sonderverkehre oder Fahrzeuge, die nicht regelmäßig eingesetzt werden, gelten abweichend von den o. g. Anforderungen die folgenden Mindestanforderungen:

- Ticketkontrollsystem oder Fahrscheinverkauf,
- Adäquate Be- und Entlüftung,
- Grundlegende Fahrgastinformation (Fahrtziel, Liniennummer),
- Technisch geeignete Kommunikationsmöglichkeiten mit der Leitstelle,
- Niederflurtechnik und Klapprampe.

Gemäß der Ziffer 2.2 der Richtlinie zur Finanzierung von Anreizen zum Einsatz neuwertiger und barrierefreier Fahrzeuge im ÖSPV im Verkehrsverbund Rhein-Ruhr im Sinne des § 11 Abs. 2 ÖPNVG NRW wird im Rahmen des lokalen Anhörungsgesprächs festgelegt, welche Anforderungen an die zu beschaffenden und die im Einsatz befindlichen Fahrzeuge einzuhalten sind.

Im Übrigen wird der ÖDA den zukünftigen Betreiber verpflichten, bei Neuanschaffungen grundsätzlich die geltenden Schadstoffklassen der EU-Abgasnormen einzuhalten.

Der ÖDA wird festlegen, dass der Betreiber zukünftig ausschließlich emissionsfreie Fahrzeuge zu beschaffen hat. Der NVP sieht in Kapitel 5.5.2 insoweit vor, dass bis 2028 insgesamt 54 Elektrobusse eingesetzt werden. Dies entspricht bei einer gesamten Busflotte von 90 Fahrzeugen etwa 60 %. Mit dieser Zielsetzung werden die gesetzlichen Mindestziele, Übergangs- und Quotenregelungen der Clean Vehicles Directive (CVD) und des Gesetzes über die Beschaffung sauberer Straßenfahrzeuge (Saubere-Fahrzeuge-Beschaffungs-Gesetz) übererfüllt.

Um die vorgegebenen Qualitätsziele, eine geringe Ausfallquote und die Einhaltung der Anschlussicherung zu gewährleisten, wird der Betreiber verpflichtet, Fahrzeugwerkstätten 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. Fahrzeuge müssen zu Beginn des Betriebs in einem sauberen Zustand und mit einem gepflegten Gesamteindruck präsentiert werden. Die Häufigkeit der Fahrzeugreinigung ist an die jeweiligen Witterungsbedingungen anzupassen. In den Wendepausen ist eine Beseitigung grober Verschmutzungen bei Bedarf durchzuführen.

4.3 Fahrzeugkapazität

Der Fahrzeugbestand ist so zu bemessen, dass die Erbringung der betrauten Verkehrsdienstleistungen ohne Einschränkungen erfolgen kann. Der Fuhrpark besteht zu Beginn des öffentlichen Dienstleistungsauftrags aus ca. 90 Omnibussen, darunter ca. 32 Gelenkfahrzeuge und ca. 58 Solobusse.

Für die einzelnen Fahrzeugtypen gelten folgende Kapazitätsvorgaben:

Busse			Gesamt
Solobus	28 Sitzplätze, davon max. 3 Klappsitze	39 Stehplätze	67 Personen
Gelenkbus	47 Sitzplätze, davon max. 5 Klappsitze	99 Stehplätze	146 Personen

4.4 Qualitätsstandards zur Infrastruktur

Zu den mit dem ÖDA verbundenen Anforderungen gehört auch die Verpflichtung zur Vorhaltung und zum Betrieb der für die Verkehrsdienste erforderlichen Haltestellen, Betriebshofanlagen und Werkstattgebäuden sowie damit verbundenen Sicherheits- und Navigationssystemen (Verkehrsinfrastruktur). Zum Betrieb der Verkehrsinfrastruktur gehören insbesondere die

Wartung, Instandsetzung, Anpassung und Pflege der vorgenannten Anlagen sowie der Bau und die Erweiterung der Betriebsanlagen nach Bedarf, vgl. § 36 ff. PBefG.

Der Betrieb der Infrastruktur muss den geltenden gesetzlichen Anforderungen und technischen Standards und dem jeweiligen Stand der Technik entsprechen. Der Betreiber hat zu gewährleisten, dass der Betrieb des Unternehmens sowie die Beschaffenheit der betriebsnotwendigen Ausstattungen und Anlagen den besonderen Anforderungen genügt, die sich aus dem Vertrauen in eine sichere und ordnungsgemäße Beförderung ergeben. Der Betreiber hat hierzu die gesetzlichen Vorgaben, insbesondere Regelungen aus dem PBefG und der BOKraft, einzuhalten. Der Betreiber hat dafür Sorge zu tragen, dass sich die Betriebsanlagen stets in einem ordnungsgemäßen Zustand befinden. Bei den hierzu notwendigen Maßnahmen (Instandhalten, Erneuerungen, etc.) sind die einschlägigen Regelwerke zu beachten. Der Betreiber hat im Zusammenhang mit den von ihm durchgeführten Arbeiten die erforderlichen behördlichen oder privaten Genehmigungen einzuholen. Für die Änderung von Anlagen wie z.B. Neubau, Rückbau und / oder Stilllegung, sind die vorgeschriebenen Genehmigungs- und sonstigen Verwaltungsverfahren einzuhalten.

4.5.1 Haltestellenausstattung

Der ÖDA wird den zukünftigen Betreiber verpflichten, bedingt durch die genehmigten Fahrpläne, die vorgesehenen Haltestellen vorzuhalten. Derzeit werden vom Betreiber 286 Bushaltestellen vorgehalten. Von diesen Bushaltestellen sind 220 mit Wartehallen ausgestattet. Vorzuhalten sind zudem Grundstücke inkl. Verkehrswegeinfrastruktur, die für einen wirtschaftlichen Betrieb zwingend erforderlich sind. Der ÖDA wird mit den Anforderungen verbunden sein, die Haltestellen nach der Richtlinie zur „ÖSPV-Haltestellenausstattung im VRR“ einzurichten.

Je nach Funktion, Frequentierung und Platz wird der ÖDA verschiedene Anforderungen an die Ausstattungselemente der Haltestellen enthalten. Zur Grundausstattung für Haltestellen zählen

- Kennzeichnung mit Haltestellenzeichen (STVO 224),
- Verkehrssicheres Warten,
- ausreichende Beleuchtung,
- Barrierefreiheit,
- Fahrplaninformationen,
- Tarifinformationen und
- telefonische Ansprechpartner.

Um als barrierefrei zu gelten, müssen die Haltestellen folgende Mindestkriterien erfüllen:

- Vorhandensein eines taktilen Leitsystems,
- Erhöhtes Bord abhängig von der Ausbauf orm der Haltestelle (Mindesthöhe des Bords an einer Busbucht >16 cm, Mindesthöhe des Bords am Fahrbahnrand und Buskap >18 cm (hier ist jeweils eine Einzelfallprüfung erforderlich),
- Stufenfreier Zugang zur Haltestelle,
- Zugangsbreite von mindestens 0,9 m,
- Bewegungsfläche in Breite und Tiefe von mindestens 0,9 m.

Für den zukünftigen barrierefreien Ausbau von Haltestellen hat die Stadt Remscheid einen dreistufigen Ausbaustandard festgelegt, der durch den Betreiber umzusetzen ist. Diesbezüglich wird auf Kapitel 5.6.4 des NVP verwiesen. Soweit sich die Haltestellenanlagen im Eigentum der Stadt befinden, ist diese für den barrierefreien Ausbau zuständig. Die SR ist für den barrierefreien Ausbau derjenigen Haltestellenanlagen zuständig, die sich in ihrem Eigentum befinden.

Darüber hinaus sind stärker frequentierte Haltestellen mit über 200 Ein- und Aussteigern pro Tag, zusätzlich mit

- Dynamischen Fahrgastanzeigen (DFI),
- Sitzgelegenheiten,
- Wetterschutzeinrichtungen in Form von Unterständen oder Dächern und
- Abfallbehältern

ausgestattet werden.

Die besonderen Anforderungen unterschiedlicher Kundengruppen

- Bewegungsfreiheit für Kinder,
- transparente, gut einsehbare und hell beleuchtete Gestaltung,
- blendfreie und gut lesbare Schrift für Sehbehinderte und
- Sitzgelegenheiten für Gehbehinderte und ältere Menschen

sind bei der Errichtung und Wartung bzw. Instandhaltung zu berücksichtigen.

Die Haltestellenausrüstungen und Wartehallen sind grundsätzlich zwei Mal pro Jahr zu inspizieren. Schäden, die die Sicherheit gefährden sowie grobe Verunreinigungen sind umgehend zu beseitigen. Bei den verglasten Wartehallen erfolgt die Reinigung der Glasflächen zweimal

monatlich, die übrigen Teile der Wartehallen und einfache Wartehallen ohne Verglasung werden in einem halbjährlichen Rhythmus gereinigt. Hierfür hält der Betreiber geeignetes Fachpersonal und vollumfänglich ausgestattete Servicefahrzeuge in ausreichender Anzahl bereit.

4.5.2 Betriebshof

Für die Gesamtleistung hat das Verkehrsunternehmen mindestens einen Betriebshof vorzuhalten. Der Standort sollte den Erfordernissen eines ökonomischen und ökologischen Betriebes entsprechen. Der Betriebshof ist gemäß den gesetzlichen Vorgaben zu errichten und zu betreiben. Dabei sind die bau- und umweltrechtlichen Bestimmungen (u. a. BImSchG und Verordnungen, WHG und BBodSchG) zu beachten. Alle Fahrzeuge sind sicher auf Betriebshöfen, Betriebsanlagen oder zumindest auf eingezäunten Grundstücken abzustellen. Der Betriebshof muss die Möglichkeit bieten, Pflege- und Wartungsarbeiten sowie routinemäßige Reparaturen durchzuführen.

4.5.3 Betriebsleitstelle

Der Betreiber hat eine Leitstelle vorzuhalten, die an allen Tagen rund um die Uhr personell besetzt ist und von der aus, das gesamte Busnetz kontinuierlich überwacht wird. Im Störfall entscheiden die Disponenten über geeignete Maßnahmen, um die Nachteile für die Fahrgäste so gering wie möglich zu halten. Der ÖDA wird vorsehen, dass der Betreiber ein Intermodal Transport Control System (ITCS) einzusetzen hat, welches eine Kommunikation der im Betrieb befindlichen Busse mit der Leitstelle gewährleistet und zusätzlich Basisdaten für die Angebots- und Fahrplanung (Fahrzeiten, Anschlüsse, Fahrgastzahlen) sowie Qualitätskontrollen (Pünktlichkeit, Anschlusssicherung) liefert.

Beim Einsatz von Subunternehmern ist sicherzustellen, dass diese ebenfalls in geeigneter Weise mit der Leitstelle kommunizieren können. Die Disponenten entscheiden auch in Fragen der Anschlusssicherung.

Der Aufgabenbereich der Leitstelle umfasst im Einzelnen folgende Aufgaben:

- Steuerung und Durchführung eines ordnungsgemäßen Fahrbetriebes,
- Planung/ Umsetzung von Maßnahmen bei Abweichungen vom Regelfahrplan,
- Steuerung und Durchführung der Verkehrsüberwachung (mobile Verkehrsaufsicht),
- Sicherstellung aktueller Fahrgastinformation bei Störungen, etc.,
- Koordination der Einrichtung/ Verlegung von Haltestellen bei Umleitungen,
- Überwachung und Koordination des internen und extern beauftragten Betriebspersonals im Liniennetz,

- Beteiligung des Betriebsleiters bei Entscheidungen, die die Betriebsführung beeinflussen,
- Koordination von Verkehren bei Sonderveranstaltungen/ Baumaßnahmen einschließlich notwendiger Abstimmungen mit Polizei, Ordnungsamt bzw. sonstigen städtischen Ämtern,
- Pflege, Weiterentwicklung und Neueinrichtung der eingesetzten Systeme (Fahrgastinformationssysteme, ITCS etc.),
- Betreuung von Fahrpersonal und ggfs. Fahrgästen bei Unfällen und außergewöhnlichen Ereignissen.

4.5.4 Verkehrswegeinfrastruktur

Der Betreiber hat Grundstücke inkl. Verkehrswegeinfrastruktur, die für einen wirtschaftlichen Betrieb zwingend erforderlich sind, vorzuhalten. Hierzu zählen

- die im Eigentum der SR liegenden Haltestellenanlagen Falkenberg/Sperberstrasse,
- die im Eigentum der EWR liegenden Haltestellenanlagen Rheinshagen
- die Haltestellenanlagen Ehringhausen, bezüglich derer die SR einen Nutzungsvertrag abgeschlossen hat und
- die Haltestellenanlagen am Busbahnhof Friedrich-Ebert-Platz, für die ein Gestattungsvertrag zwischen der SR und der Stadt Remscheid besteht.

4.5.3 Ladeinfrastruktur

Der Betreiber hat den folgenden Haltestellen eine Ladeinfrastruktur für die elektrisch betriebenen Busse vorzuhalten und zu betreiben:

- Busbahnhof Friedrich-Ebert-Platz,
- Lennep Bahnhof,
- H2O/ Sportzentrum Hackenberg,
- Ehringhausen,
- Reinshagen,
- Honsberg Sportplatz,
- Falkenberg/Sperberstr.

4.5 Ticketvertrieb und Regieleistungen

Zu den Anforderungen des ÖDA zählt der Betrieb eines Vertriebssystems, bestehend aus einem Mobilcenter und 11 über das Stadtgebiet Remscheid verteilten privaten Vertriebsstellen (Agenturen), welches den Vertrieb von Fahrausweisen des VRR sowie bestimmter Angebote aus dem NRW-Tarif und der Deutschen Bahn AG sicherstellt.

Darüber hinaus hat der Verkauf von Fahrausweisen des Bartarifs auch durch das Fahrpersonal der Busse zu erfolgen. Ferner ist ein Ticketverkauf über elektronische Verkaufswege, z.B. über das Internet oder über das Smartphone sowie im Abonnement sicherzustellen. Telefonische Anfragen müssen rund um die Uhr entgegengenommen und beantwortet werden.

Der Betreiber wird zudem verpflichtet, ein Abrechnungssystem einzusetzen, welches sicherstellt, dass bei Systemupdates oder -wechseln sowohl die Belange des VRR als auch der Kunden berücksichtigt werden.

Der Betreiber wird verpflichtet, durch die Mitarbeit in den Gremien des VRR für Verbundverkehrsunternehmen die Verbundintegration sicherzustellen. Dies umfasst insbesondere folgende Aufgaben:

- Weiterentwicklung und Abstimmung des gemeinsamen Verbundtarifs,
- Weiterentwicklung des Vertriebs im Einklang mit den VRR-Richtlinien sowie einer Ausweitung des Vertriebs auf neue Nutzermedien,
- Mitwirkung an der Erstellung und Weiterentwicklung der Produktstandards und an einer Harmonisierung innerhalb des Verbundes,
- Festlegung und Weiterentwicklung einer einheitlichen Kundeninformation,
- Abrechnung und Koordination der durchgeführten Fahrausweisverkäufe, Kontrolle aller Fahrgeldeinahmen und deren Meldung an den VRR.
- Darüber hinaus werden durch das Fahr- und Prüfpersonal Fahrausweisprüfungen durchgeführt und in Abstimmung mit dem VRR die Sicherheits- und Prüfmerkmale der Fahrtberechtigungen festgelegt und weiterentwickelt. Der Betreiber betreibt in seinen Bussen ein elektronisches Kontrollsystem gemäß den Vorgaben des VRR.

Im Rahmen der Einnahmearteilung beteiligt sich der Betreiber an der Entwicklung des Aufteilungssystems, der Durchführung der notwendigen Erhebungen zu Fremdnutzern und Schwerbehinderten sowie an der Überprüfung der von anderen Unternehmen und dem Verbund vorgelegten Daten.

Die getroffenen Feststellungen und Ergebnisse werden der Stadt Remscheid im Rahmen der VRR-Ergebnisrechnung mitgeteilt.

Die im VRR-Handbuch Tarif und Vertrieb (https://www.vrr.de/fileadmin/user_upload/pdf/service/downloads/tarifhandbuch/VRR-Handbuch_T_u_V_HP.pdf) geregelten Bestimmungen stellen hierbei den qualitativen Mindeststandard für den zukünftigen Betreiber dar.

Im Übrigen hat der Betreiber in der Anlage 2/2 der Richtlinie zur Finanzierung des ÖSPV im VRR vorgesehenen Regie- und Vertriebsmehrleistungen zu erbringen.

4.6 Kundenservice

Der ÖDA wird mit der Anforderung verbunden sein, mindestens ein Kundencenter an einem innenstadtnahen Standort zu betreiben, von dem aus die wesentlichen Serviceleistungen Fahrkartenverkauf, Information und Beschwerdemanagement angeboten werden. Das Kundencenter muss folgende Mindestleistungen bereitstellen:

- **Fahrplanauskunft:** Bereitstellung aktueller Informationen zu Abfahrtszeiten und Verbindungen,
- **Mobilitätsberatung:** Beratung zu unterschiedlichen Mobilitätsoptionen im ÖPNV,
- **Ticketverkauf:** Verkauf von Einzel-, Tages- und Mehrfahrtenkarten sowie Abonnements,
- **Tarifberatung und Tarifwechsel:** Beratung zu Tarifen und Unterstützung bei der Änderung des Tickettyps,
- **Abonnementservice:** Abschluss, Änderung und Kündigung von Abonnements sowie Bereitstellung von Ersatz-Chipkarten,
- **Bearbeitung von erhöhten Beförderungsentgelten:** Unterstützung bei der Klärung von Strafen und Gebühren,
- **Beschwerdemanagement:** Entgegennahme von Beschwerden und Weiterleitung an die zuständigen Stellen,
- **Informationen zu Fahrplanabweichungen:** Bereitstellung aktueller Informationen bei Verspätungen oder Fahrplanänderungen.

4.7 Beschwerdemanagement

Der ÖDA wird vorsehen, dass der Betreiber ein zentrales Beschwerdemanagement zur Bearbeitung der Kundenreaktionen zu betreiben hat, welches sicherstellt, dass Anregungen und Beschwerden der Fahrgäste (neben dem Kundencenter) auch telefonisch, per E-Mail oder über ein Kontaktformular eingereicht werden können. Der Betreiber hat innerhalb von fünf Werktagen mit einer Antwort oder einer Eingangsbestätigung auf die Anregung oder Beschwerde eines Kunden zu reagieren. Eine abschließende Stellungnahme zur eingereichten Anregung oder Beschwerde soll den Fahrgästen zeitnah mitgeteilt werden.

4.8 Fahrausweiskontrollen

Der ÖDA wird vorsehen, dass der Betreiber im gesamten Stadtgebiet auf allen Linien, auch in den Randgebieten, Fahrausweisprüfungen vorzunehmen hat. Diese finden im Verhältnis zu Angebot und Fahrgastzahlen während der gesamten Betriebszeit statt. Der aktuelle Umfang umfasst bei vier Diensten pro Tag an fünf Tagen in der Woche ca. 650 Stunden.

Zu den Anforderungen an das Prüfpersonal siehe nachfolgen Kapitel 4.9.2.

Der ÖDA wird den Betreiber verpflichten, eine monatliche Statistik über die erfolgten Ticketprüfungen zu erstellen, die Folgendes beinhaltet:

- geprüfte Fahrgäste,
- geprüfte Fahrgäste ohne oder ohne gültiges Ticket sowie
- Brutto-/Netto-Prüfstunden/Monat.

4.9 Anforderungen an das Betriebs- und Servicepersonal

4.9.1 Anforderungen an das Fahrpersonal

Der ÖDA wird mit den folgenden Anforderungen an das Fahrpersonal verbunden sein:

Das Fahrpersonal muss über deutsche Sprachkenntnisse in Wort und Schrift sowie die zur Erfüllung der Serviceaufgaben notwendigen Tarif-, Netz- und Ortskenntnisse verfügen. Der Besitz einer gültigen Erlaubnis zur Fahrgastbeförderung ist Pflicht. Die Einhaltung der Dienst-anweisungen, der BOKraft und die durchgeführten Überwachungsmaßnahmen sind zu dokumentieren. Durch regelmäßige Fahrerschulungen ist sicherzustellen, dass sowohl die betrieblichen Aspekte wie Kenntnis der Fahrzeug- und Vertriebstechnik, Sicherheitsfragen, Ortskenntnisse und allgemeines Verhalten im Straßenverkehr aber auch die Belange der

Kundeninformation und das Verhalten insbesondere gegenüber schwächeren Fahrgästen wie z.B. Kinder, mobilitätseingeschränkte Personen usw. ständig geübt und bewusst gemacht wird. Der Betreiber hält hierfür eine eigene Fahrschule bereit. Die Schulungsräume und ihre technische Ausstattung müssen den heute geltenden Anforderungen an Aus- und Weiterbildungseinrichtungen entsprechen.

Aus Sicherheitsgründen darf nur gesundes Fahrpersonal zum Einsatz kommen. Ferner sind die vorgeschriebenen Lenk- und Ruhezeiten einzuhalten.

Im Übrigen gelten folgende Anforderungen an das Fahrpersonal:

- Kenntnisse des aktuellen Liniennetzes und Leistungsangebotes,
- fachliche Kenntnisse der Beförderungs- und Tarifbestimmungen sowie der Fahrpreise, Fahrausweisarten und deren Gültigkeit; kompetenter Verkauf der richtigen Tickets,
- eine umsichtige und vorausschauende Fahrweise,
- kundenorientiertes Verhalten gegenüber dem Kunden durch freundliches, kompetentes und hilfsbereites Auftreten sowie durch richtige und zielgerichtete Auskünfte,
- Durchsage von Sonderinformationen im Fahrzeug (z. B. Betriebsstörungen),
- Förderung eines geordneten Betriebsablaufes durch pünktlichen Dienstbeginn und pünktliche Ausfahrten,
- Tragen von Dienstkleidung und damit verbundenes gepflegtes Erscheinungsbild,
- Beachtung des vorgegebenen Fahrzeugumlaufplans: Verfrühte Abfahrten von im Umlaufplan angegebenen Haltestellen sind unzulässig; Anschlüsse an definierten Anschlusspunkten sind einzuhalten, wobei die Mitteilung des ITCS und die Anweisungen der Betriebsleitstelle zu berücksichtigen sind,
- die unverzügliche Weiterleitung von zur Kenntnis genommenen Störungen im Fahrbetrieb und an Betriebsanlagen des Betreibers an die Betriebsleitstelle, ebenso eine unverzügliche Mitteilung an die Betriebsleitstelle, wenn aufgrund von Kapazitätsengpässen an der Haltestelle Kunden nicht befördert werden können,
- die Mithilfe bei der Erfassung von Fahrgastzahlen, Unterstützung der Arbeit des Zählpersonals, der Fahrausweisprüfer sowie des Service- und Sicherheitspersonals,
- die Unterstützung sämtlicher Angebote und Aktivitäten des Betreibers (z. B. Taxiruf),
- die Abrechnung der Fahrgeldeinnahmen sowie

- eine umweltfreundliche Fahrweise gemäß Luftreinhalteplan der Stadt Remscheid.

4.9.2 Anforderungen Ticketprüfer

Für das Prüfpersonal geltend folgende Anforderungen:

- Beherrschung der deutschen Sprache in Wort und Schrift,
- umfassende mehrtägige Tarifschulung (inklusive Schulung zu Bedienung des mobilen Datenerfassungsgerätes) bei Einstellung und tarifliche Nachschulung bei Bedarf,
- persönliche Qualifikationen in den Bereichen erfolgsorientierte Konfliktlösung und De-eskalation, sowie ein besonnenes Auftreten,
- umfassende Fahrplan- und Linienkenntnisse,
- angemessene Dienstkleidung,
- Legitimation mit einem Prüfdienstausweis muss auf Anfrage jederzeit durchgeführt werden,
- neutrales und vorurteilsfreies Auftreten,
- respektvoller Umgang mit den Kunden.

4.9.3 Anforderungen an das Leitstellenpersonal

Für das Leitstellenpersonal geltend folgende Anforderungen:

- Beherrschung der deutschen Sprache in Wort und Schrift,
- Nachweis der erforderlichen Kenntnisse über die Bedienung des Funk-/ Kommunikationssystems,
- sicherer Umgang mit dem ITCS und sichere Beherrschung der Bedienung der DFI-Technologie
- vollständige Kenntnisse im Bereich aller ÖPNV-Angebote und entsprechende Fahrgastinformationen
- mehrjährige Erfahrungen im Fahrdienst und umfassende Kenntnisse der Fahrzeugtechnik.

4.9.4 Anforderungen an das Sicherheitspersonal

Sofern der Betreiber Sicherheitspersonal einsetzt, gelten folgende Anforderungen:

- Bestandene Sachkundeprüfung nach § 34a GewO,
- Deeskalationstraining (jeder Mitarbeiter wird einmal im Jahr geschult).

Das Auftreten gegenüber den Kunden muss vom Erscheinungsbild, vom Verhalten und vom Auftreten gegenüber dem Kunden einen positiven Eindruck vermitteln und stets respektvoll erfolgen.

4.10 Sozialstandards

Der öffentliche Dienstleistungsauftrag wird vorsehen, dass der Betreiber die folgenden Tarifverträge anwendet:

- Spartentarifvertrag Nahverkehr NW (TV- N NW), sowie
- Tarifvertrag über die zusätzliche Altersvorsorge der Beschäftigten des öffentlichen Dienstes (Altersvorsorge-TV-Kommunal).

Soweit der Betreiber im Rahmen des ÖDA Leistungen durch Subunternehmer erbringen lässt, sind diese durch den Betreiber zu verpflichten, ihren Mitarbeitern ein Entgelt nach den jeweils geltenden gesetzlichen Vorgaben des MiLoG und/oder TVgG-NRW zu gewähren.

4.11 Finanzmanagement/Marketing

Im Rahmen des Finanzmanagements wird der Betreiber verpflichtet, alle im Zusammenhang mit der Betrauung benötigten finanziellen Daten aufzubereiten und, sofern notwendig, von unabhängigen Dritten prüfen und testieren zu lassen. Des Weiteren erfolgt durch den Betreiber die zentrale Bearbeitung der Einnahmenaufteilung im Rahmen des VRR, die Durchführung des Betriebsleistungscontrollings und die Ermittlung von Finanzierungsbeiträgen.

Des Weiteren wird der ÖDA mit Anforderungen an das Marketing verbunden sein. Die Aufgaben des Marketings liegen in den Bereichen Produktpolitik, Serviceleistungen, Kundenbetreuung, Kommunikation, Information sowie Tarifgestaltung. Der Betreiber wird mit dem ÖDA verpflichtet, ergänzende Serviceleistungen, Sonderverkehre (Werk-, Schul- und Veranstaltungsverkehre), Programme für Junioren, Senioren und Mobilitätseingeschränkte, Projekte, neue Medien, Werbung und Absatzförderung für den ÖPNV, Presse- und Öffentlichkeitsarbeit, Erscheinungsbild, Marktforschung, Imageförderung und Informationsbereitstellung, zu erbringen. Als weitere Bausteine des Marketings sind Mobilitätsberatung und Fahrplanauskunft,

Kundeninformation (Print und elektronisch), Haltestelleninformation und Wegeleitsystem anzubieten.

4.12 Erscheinungsbild/Design

Das Produkt ÖPNV in Remscheid orientiert sich an den grundsätzlichen Richtlinien des VRR. Innerhalb der Stadt Remscheid hat ein einheitliches, durchgehendes Corporate Design (insbesondere bei den Fahrzeugen, der Haltestellenausstattung und der Kundeninformation) die Wertigkeit des ÖPNV zu unterstreichen.

4.13 Qualitätssteuerung

Die Stadt Remscheid beabsichtigt die Einführung eines Qualitätsmanagementsystems auf Basis der „Empfehlung für ein Qualitätsmanagementsystem im kommunalen ÖPNV im Verkehrsverbund Rhein-Ruhr“ (s. http://zvis.vrr.de/bi/vo0050.asp?__kvonr=717). Das Qualitätsmanagementsystem wird Bestandteil des ÖDA.

Das Qualitätsmanagementsystem wird die in Kapitel 5.7 NVP festgelegten Anforderungen umsetzen. Dies umfasst die folgenden Maßnahmen:

- Regelmäßige Qualitätsmessungen und -berichte,
- Vereinbarung konkreter Qualitätsziele mit den Verkehrsunternehmen,
- Integration von Feedbackmechanismen und regelmäßige Abstimmungen zwischen Aufgabenträgern und Verkehrsunternehmen,
- Förderung der kontinuierlichen Verbesserung und Anpassung an neue Anforderungen und Ressourcen.

4.14 Weitergabe von Fahrplandaten und Echtzeitinformationen

Der Betreiber wird durch den ÖDA verpflichtet, die folgenden Anforderungen zu erfüllen:

- Lieferung von Nachfragedaten für den Teilbereich ÖPNV an die Aufgabenträger,
- Erarbeitung von Vorschlägen für die ÖPNV-Planung und Weiterentwicklung einschließlich einer wirtschaftlichen Bewertung,
- Nutzung planungsrelevanter Daten, wie z.B. Struktur-, Preis- und Prognosedaten sowie Informationen zur Stadtentwicklungsplanung, die von den Aufgabenträgern bereitgestellt werden,

- Lieferung von Daten der kontinuierlichen Nachfrageerhebung mittels automatischer Fahrgastzählgeräte,
- Erarbeitung eigener Ideen und Konzepte zur ÖPNV-Entwicklung, die vom zuständigen Aufgabenträger geprüft werden,
- Lieferung von Daten zur Unterstützung des Aufgabenträgers, die zur Umsetzung in konkrete Vorgaben (z.B. Bedienungszeiten) verwendet werden sowie Mitwirkung an der Fortschreibung des Nahverkehrsplans sowie
- Beschleunigungssysteme, Haltestellenmanagement für die gesamte Haltestellenausrüstung, Bewertung der infrastrukturellen Voraussetzungen für neue Linienwege und Umleitungsstrecken, Stellungnahmen zu städtischen, Landes-, Bundes- und Investoren-Planungen, Begutachten und Betreuen von Bauleistungen vom Entwurf bis zur Umsetzung (eigene und fremde), Planung/Umsetzung Kundeninformationssysteme, Administrative Bauunterhaltung, Konzessionierung.

Anlagen

Anlage 1- Liniensteckbriefe

Anlage 2- Konzessionen