Stadt Gütersloh

# Der Bürgermeister

**öffentliche**

**Beschlussvorlage**

| Organisationseinheit | Datum | Drucksachen-Nr. |
|---|---|---|
| Stadtplanung | 19.12.2016 | **414/2016** |

| ⇩ Beratungsfolge | ⇩ Sitzungstermin |
|---|---|
| Planungsausschuss | 24.01.2017 |
| Rat | 27.01.2017 |

## Tagesordnungspunkt:

Qualitätsstandards für das Linienbündel des Stadtbusverkehrs in Gütersloh

## Beschlussvorschlag:

Die Qualitätsstandards gemäß der Anlage 1 sind der Vorabbekanntmachung im EU-Amtsblatt gem. Art. 7 Abs. 2 Verordnung (EG) Nr. 1370/2007 zu Grunde zu legen.
Diese Standards sind auch in den 4. Nahverkehrsplan des Kreises Gütersloh zu übernehmen.

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| **Personelle Auswirkungen** | | **Nein** | | **Ja** | |
| Art | | Im Zeitraum/ab Zeitpunkt | | Anzahl der Stellen und Bewertungen | |
| | | | | | |
| **Finanzielle Auswirkungen** | | **Nein** | | **Ja** | |
| Art | Im Zeitraum/ab Zeitpunkt | Haushaltsbelastung Euro | | Veranschlagt unter Produkt-Nr. u. -bezeichnung | |
| | | | | | |
| **Beschlusskontrolle** | | **Nein** | | **Ja** | |
| Falls ja: | | | | | |
| Verantwortlicher Fachbereich: | | Umsetzung bis zum: | | | |

## Erläuterungen:

Die Stadt Gütersloh trägt im Rahmen ihrer Daseinsvorsorge die Verantwortung für den ÖPNV mit Bussen in ihrem Stadtgebiet. Sie nimmt damit Einfluss auf das ÖPNV-Angebot im Stadtgebiet von Gütersloh. Die Stadt Gütersloh ist selbst Aufgabenträgerin für ihren eigenen öffentlichen Stadtverkehr gem. § Abs. 1 S. 1 ÖPNVG NRW. Auf Basis des Personenbeförderungsgesetzes (PBefG) und den Vorgaben der Verordnung (EG) Nr. 1370/2007 hat der Rat der Stadt Gütersloh Ende 2008 den Beschluss gefasst, die Stadtwerke Gütersloh GmbH mit gemeinwirtschaftlichen Verpflichtungen zur Durchführung von Busverkehrsleistungen in der Stadt Gütersloh zu betrauen.

Die inhaltliche Ausgestaltung der Betrauung von Ende 2008 bilden die den SWG zum damaligen Zeitpunkt erteilten Liniengenehmigungen nach dem PBefG und das sich daraus ergebende Liniennetz sowie das in 2007 umgesetzte Linienkonzept. Neben den Linienverläufen liegen auch entsprechende Qualitätsstandards/Qualitätskriterien wie z.B. Erschließung, Bedienungszeiten, Barrie-

refreiheit, Haltestellen, Fahrzeugqualität und Anforderungen an das Personal der Betrauung von 2008 zu Grunde.

Die derzeitige Betrauung hat eine zehnjährige Geltungsdauer und endet am 30.11.2018.
Mit Datum vom 01.01.2013 ist die Novelle des PBefG in Kraft getreten. Sie enthält neue nationale Marktzugangsregelungen für Personenbeförderungsdienste und dient der Anpassung des nationalen Personenförderungsrechts an die Vorgaben der Verordnung (EG) Nr. 1370/2007.

Das neue PBefG bringt Änderungen für den Marktzugang mit sich. Für Verkehrsunternehmen stellt dies einen einschneidenden Wandel ihres Genehmigungsstatus von der Eigen-in die Gemeinwirtschaftlichkeit dar. Eigenwirtschaftlich können nur noch Verkehre sein, die abgesehen von Ausgleichsleistungen aus allgemeinen Vorschriften ohne jegliche öffentliche Ausgleichsleistung und einer Gewährung von ausschließlichen Rechten auskommen. Denn Verkehre mit ausschließlichen Rechten und/oder Ausgleichsleitungen bedürfen nach den europäischen Vorgaben immer eines öffentlichen Dienstleistungsauftrags und gelten daher auch im neuen PBefG als gemeinwirtschaftlich im Sinne des EU-Rechts.

Ausgangspunkt eines öffentlichen Dienstauftrages zur Erbringung gemeinwirtschaftlicher Verkehrsleistungen ist ab dem 01.01.2013 die Vorabbekanntmachung der entsprechenden Absicht des Aufgabenträgers im EU-Amtsblatt. Ohne Vorabbekanntmachung haben Aufgabenträger weder eine rechtlich gesicherte Möglichkeit politisch gewollte Qualitätsstandards im ÖPNV zu verwirklichen, noch die Vergabe an ein eigenes kommunales Unternehmen zu steuern und durchzusetzen. Nur die Vorabbekanntmachung gewährleistet, dass der politisch gewünschte Verkehr qualitativ und quantitativ umgesetzt werden kann.
Die Vorabbekanntmachung ist zwingende Verfahrensvoraussetzung. Sie darf frühestens 27 Monate vor dem beabsichtigten Betriebsbeginn (§ 8a Abs. 2S. 2PBefG) und muss spätestens 12 Monate vor Erteilung eines wettbewerblichen Verfahrens oder der direkten Erteilung eines öffentlichen Dienstleistungsauftrages (Art. 7 Abs. 2 VO (EG) Nr. 1370/2007) an das eigene Verkehrsunternehmen im EU–Amtsblatt veröffentlicht werden. Dies soll unter Berücksichtigung der zuvor genannten Fristen und möglicher Einsprüche bzw. eigenwirtschaftlicher Anträge spätestens zum 26.04.2017 erfolgen.

Selbst bei einer so genannten Bestandsbetrauung kann nicht darauf verzichtet werden. Die Vorabankündigungspflicht gilt für alle auslaufenden Genehmigungen. Somit ist dies auch für die zukünftige Vergabe eines öffentlichen Dienstauftrages zu berücksichtigen.

Die Stadt Gütersloh beabsichtigt als zuständige örtliche Behörde (Art. 2 lit. b VO 1370/2007 i.V.m. § 3 Abs. 2 ÖPNVG NRW) mit Wirkung zum 01.12.2018 die Direktvergabe eines öffentlichen Dienstleistungsauftrags über öffentliche Personenverkehrsdienste mit Bussen auf dem Gebiet der Stadt Gütersloh an eine eigene Beteiligungsgesellschaft als internen Betreiber nach Art. 5 Abs. 2 Satz 1 der VO 1370/2007.
Die nachstehenden Leistungsvorgaben und Qualitätsstandards für die direkt vergebenen Busleistungen bilden den Inhalt der gemeinwirtschaftlichen Verpflichtung gemäß Art. 2 lit. e und Art. 4 Abs. 1 lit a VO 1370/2007. Sie sind wesentliche Anforderungen gemäß § 8a Abs. 2 Satz 3 PBefG und § 13 Abs. 2a Satz 2 PBefG sowie zugleich wesentliche Anforderungen gemäß § 13 Abs. 2a Satz 3 PBefG.
Ergänzend sind die Vorgaben aus dem jeweils gültigen Nahverkehrsplan des Kreises Gütersloh (4. Nahverkehrsplan des Kreises Gütersloh derzeit noch in der Aufstellung) zu beachten.
Erteilt wird ein öffentlicher Dienstauftrag für den Stadtverkehr als Gesamtleistung gemäß § 8a Abs. 2 Satz 4 PBefG. Gegenstand des öffentlichen Dienstleistungsauftrags sind alle die Busverkehrsleistungen auf dem Stadtgebiet Gütersloh (gem. dem im 4. Nahverkehrsplan des Kreises Gütersloh gebildeten integrierten Linienbündel „Stadtverkehr Gütersloh“) einschließlich ergänzender Linienverkehre. Alle beauftragten Linienverkehre bilden ein einheitliches Verkehrsnetz i. S. v. § 13 Abs. 2 Nr. 3 lit. d PBefG.
Etwaige Anträge auf Genehmigung eigenwirtschaftlicher Verkehrsbedienung, welche die Anforderungen der geplanten Vorabbekanntmachung nicht erfüllen oder sich nur auf Teilleistungen aus

dem hier beschriebenen Verkehrsnetz beziehen, sind gemäß § 13 Abs. 2a Satz 2 PBefG zwingend abzulehnen.
Die Stadt Gütersloh behält sich vor, die Verkehrsleistungen im Rahmen der erfolgten Vergabe während der Laufzeit des öffentlichen Dienstleistungsauftrags an veränderte Verkehrsbedürfnisse, finanzielle Rahmenbedingungen oder eine Fortschreibung des Stadtverkehrs Gütersloh im Nahverkehrsplan des Kreises Gütersloh anzupassen. Die Modalitäten für die Anpassung des Verkehrsangebots werden im öffentlichen Dienstleistungsauftrag bestimmt.
Alle in der folgenden Anlage 1 genannten Leistungsanforderungen und Standards gelten zwingend auch für eigenwirtschaftliche Genehmigungsanträge.

Der Nahverkehrsplan (NVP) des Kreises Gütersloh befindet sich derzeit in der Neuaufstellung und soll voraussichtlich am 03.07.2017 im Kreistag verabschiedet werden. Der Nahverkehrsplan ist ein zentrales Steuerungselement des straßengebundenen ÖPNVs. Er stellt das ÖPNV-Angebot im gesamten Kreisgebiet dar und bewertet dieses. Im Nahverkehrsplan legt der Aufgabenträger fest, welches Leistungsangebot in seinem Zuständigkeitsbereich als ausreichende Verkehrsbedienung zu gelten hat. Der Aufgabenträger definiert dort die verbindlichen „Anforderungen an Umfang und Qualität des Verkehrsangebotes, dessen Umweltqualität sowie die Vorgaben für die verkehrsmittelübergreifende Integration der Verkehrsleistungen " (vgl. § 8 Abs. 3 S. 2 PBefG). Im Rahmen dieses Verfahrens ist die Stadt Gütersloh als Aufgabenträger für das Linienbündel im Stadtgebiet anzuhören und zu beteiligen. Grundlage der derzeit noch gültigen Fassung des NVP ist das alte Liniennetz, dass seit 05.Oktober 2015 durch das neue Linienkonzept abgelöst worden ist. Deshalb ist vorgesehen, die in der Anlage 1 genannten Qualitätsstandards und das Linienbündel (201-218) der Stadt Gütersloh konsequenterweise auch in den Nahverkehrsplan einzubringen. Hierdurch soll dann auch verbindlich festgelegt werden, welche Anforderungen und Standards für den ÖPNV in der Stadt Gütersloh gelten. Des Weiteren sind hier die gesamten Linienwege und die Anzahl der Haltestellen aufgelistet, um den gewünschten Erschließungsgrad darzustellen. Dies ist vor dem Hintergrund der zu erbringenden Fahrplankilometer ein wesentlicher Faktor. (Hinweis: Der Kreis Gütersloh stellt im Nahverkehrsplan als Aufgabenträger der anderen Linienbündel sämtliche Regionallinien incl. der Linienverläufe ebenfalls dar).

**Anlage 1 :**
**Leistungsanforderungen und Qualitätsstandards für den Stadtverkehr Gütersloh mit Geltung ab dem 01.12.2018**

**Verkehrlicher Leistungsumfang**
Das vorzuhaltende Leistungsangebot ab dem 01.12.2018 besteht insgesamt aus 16 Buslinien und zusätzlichen Verstärkerleistungen. Die alternativen Bedienungsformen Anruf-Linien-Taxi und Anruf-Sammel-Taxi ergänzen das Angebot. In der Summe beläuft sich die zu vergebene Betriebsleistung auf ca. 1.754.400 Fahrplankilometer pro Jahr.

Das Leistungsangebot umfasst folgende Buslinien (siehe auch Anlage 2):

- **Linie 201** ZOB - Miele-Werke - Zum Stillen Frieden - Avenwedde Bahnhof - Friedrichsdorf - Adlerweg und zurück
- **Linie 202** ZOB - Die Welle - Eimerheide - Waldsiedlung - Am Ölbach - Simonsweg und zurück
- **Linie 203** ZOB - Die Welle - Elbrachts Siedlung - Am Hüttenbrink - Auf´m Reck - Arvato Services - Simonsweg und zurück
- **Linie 204** ZOB - Neuenkirchener Straße - Drücker Siedlung - Heidewaldschule und zurück
- **Linie 205** ZOB - Klinikum Gütersloh - St. Elisabeth-Hospital - Bettenrups Siedlung - Brunder Konrad Straße - Am Hüttenbrink und zurück
- **Linie 206** ZOB - Lindenstraße - Brockweg - Liebfrauenkirche - Janusz-Korczak-Gesamtschule - und zurück

- **Linie 207** ZOB - Unter den Ulmen - Innungskrankenkasse - Hans-Böckler-Straße - Rhedaer Straße und zurück
- **Linie 208** ZOB - Spiekergasse - Stadthalle - Herzebrocker Straße - Diekstraße - LWL-Klinikum und zurück
- **Linie 209** ZOB - Bismarckstraße - Marienfelder Straße - B61 - Herzebrocker Straße - Kreishaus - Pavenstädter Weg und zurück
- **Linie 210** ZOB - Hohenzollernstraße - Brockhäger Straße - Haegestraße - Kronenstraße - Ohlbrocksweg und zurück
- **Linie 211** ZOB - Kahlerstraße - Blankenhagen - Niehorst und zurück
- **Linie 213** Miele Werke - Elbrachts Weg - Am Hüttenbrink - Auf´m Reck
- **Linie 215** ZOB - Die Welle - Auf´m Reck - Simonsweg und zurück
- v**Linie 216** ZOB - Miele Werke - ZOB - Nordring - Westring - Rhedaer Straße - Kattenstroth
- **Linie 217** Miele Werke - Kahlerststraße - Blankenhagen
- **Linie 218** ab 15.02.2016 Anne-Frank-Schule - ZOB - Schulzentrum Nord - Isselhorst - Ebbesloh und zurück

Es gilt ein einheitlicher 30 Min.-Takt in der Hauptverkehrszeit (HVZ), ein 60 Min.-Takt in der Schwachverkehrszeit (SVZ) und für die Bedarfsverkehre.

Es sind folgende **Betriebszeiten** vorzusehen:
Montag bis Freitag 5:00 – 20:30 Uhr (HVZ)
Samstag 6:30 – 20:30 Uhr (HVZ)
Sonn-/Feiertag 12:30 – 20:30 Uhr (SVZ)
Täglich von ca. 20:00 – 22:00 Uhr Anruf-Linien-Taxi/Anruf-Linien-Taxi auf allen Buslinien (Fahrt von Haltestelle zu Haltestelle auf dem Linienweg) und im Stadtteil Isselhorst
Täglich von 22:00 – 0:30 Uhr sowie an Sonn- und Feiertagen von 8:00 – 13:00 Uhr Anruf-Sammel-Taxi/Anruf-Sammel-Taxi (SVZ) im gesamten innerstädtischen Bedienungsgebiet (und im Stadtteil Isselhorst) im Umkreis von ca. 500 m bis vor die Haustür (Servicezuschlag zum Ticket).
Für die Bedarfsverkehre ALT und AST ist mindestens ein Fahrzeug für die Beförderung von Fahrgästen im Rollstuhl (E-Rollstuhl) bereitzustellen.
Bei wiederkehrenden Großveranstaltungen, kurzfristigen Nachfrageschwankungen, Störungen und umleitungs- oder baustellenbedingten Angebotsänderungen ist das Verkehrsangebot eigenverantwortlich und nachfragegerecht anzupassen.
An verkaufsoffenen Sonntagen und zum Weihnachtsmarkt sind Zusatzfahrten bzw. der Einsatz größerer Fahrzeugkapazitäten vorzusehen. An den vier Adventssamstagen ist die Betriebszeit bis 22 Uhr auszuweiten.
Bei der Erbringung der öffentlichen Verkehrsdienste im Stadtverkehr Gütersloh sind der Verbundtarif („Der Sechser“) sowie der NRW-Tarif in ihrer jeweils aktuellen Fassung anzuwenden. Dies bedingt den Beitritt als Gesellschafter zur Verbundgesellschaft OWL Verkehr GmbH und die Teilnahme an der regionalen und lokalen Einnahmeaufteilung. Zudem sind die rabattierten Fahrausweise der Stadt Gütersloh (Gütersloher Stadtpass) zu verkaufen und abzurechnen.
Der aktuelle Verbundtarif „Der Sechser“ wird in 2017 durch einen neuen Verbundtarif (Westfalentarif) abgelöst.

**Fahrzeugeinsatz, Fahrzeugstandards und -ausstattung**
Der Einsatz der Busse muss den Fahrplan ohne Ausfallzeiten abdecken können. Entsprechende Betriebs- und Werkstattreserven sind vorzuhalten (Reservevorhaltung ca. 10 %). Insgesamt sind mindestens 35 Busse einzusetzen (im Status quo 14 Gelenk- und 21 Solofahrzeuge im Linienverkehr). Im Bedarfsverkehr ist die Beförderung von Fahrgästen mit Rollstuhl sicherzustellen.
Die Fahrzeuge müssen über ausreichende Sitz- und Stehplatzkapazitäten verfügen. Die regelmäßige Auslastung der Fahrzeuge darf 80 % der zulässigen Fahrzeugkapazität nicht überschreiten. Wird dieser Auslastungsgrad regelmäßig überschritten, muss für die betroffene Fahrt eine andere Fahrzeuggröße oder ein zweites Fahrzeug eingesetzt werden.
Es ist sicherzustellen, dass die im Regelbetrieb eingesetzten Fahrzeuge nachstehende Anforderungen erfüllen:

- Während der Vertragslaufzeit sind die Busse im Durchschnitt nicht älter als 6 Jahre und maximal 12 Jahre alt. Einzelne Ausnahmen beim Einsatz älterer Busse zu den Hauptverkehrszeiten an Schultagen sind bis zu einem Alter von maximal 14 Jahren zulässig.
- Vor dem Hintergrund der aktuell gültigen Immissionsgrenzwerte der EU kommt den Emissionen der im Stadtbusverkehr eingesetzten Busse eine besondere Bedeutung zu. Als umweltverträgliches Verkehrsmittel sind daher Fahrzeuge mit dem Abgasstandard Euro V/VI einzusetzen. Neu anzuschaffende Fahrzeuge müssen dem höchsten auf dem Markt verfügbaren Umweltstandard genügen. Mittelfristig (spätestens ab 2023) sind auch Fahrzeuge mit alternativen umwelt- und ressourcenschonenden Antriebstechnologien einzusetzen.
- Außenfahrgeräusche dürfen bei maximal 80 dB(A), bei Schaltgetrieben bei maximal 83 dB (A) liegen (DIN ISO 362 und DIN ISO 5130).
- Alle Busse müssen niederflurig sein und über eine Kneelingfunktion verfügen sowie mit einer Klapprampe ausgestattet sein.
- Einstiegshöhe 350 mm ; im abgesenkten Zustand 260 mm.
- Sondernutzflächen in den Bussen mit einer Mindestgröße von $3m^2$.
- Alle Busse müssen mit den erforderlichen RBL-Daten-Komponenten zur betrieblichen Steuerung durch die Leitstelle ausgerüstet sein.
- Ausrüstung mit den erforderlichen Sprechfunkkomponenten zur betrieblichen Steuerung durch die Leitstellen.
- Alle Busse müssen an das System der LSA-Bevorrechtigung angeschlossen sein.
- Ausrüstung mit GSM Telefon und Bordrechner (Fahrscheindrucker) und (((e-Ticket-Funktion in allen Bussen.
- Ausrüstung von mind. 10 Bussen mit Fahrgastzählanlage.
- Alle Busse müssen je einen Entwerter pro Tür aufweisen.
- Alle Busse sind mit Videokameras mit einer Aufzeichnungsdauer von 48 Stunden in HD-Qualität (1080p) ausgestattet.
- Den Fahrgästen ist in mindestens 2 Bussen kostenloses WLAN zur Verfügung zu stellen. Bei entsprechender Nachfrage sind langfristig alle Busse mit WLAN auszustatten.
- Alle Busse müssen mit einer Klimaanlage für den Fahrerarbeitsplatz ausgestattet sein.
- Alle Busse müssen über eine TFT-Bildschirmanzeige mit Linienverlaufsanzeige, Streckenverlaufsanzeige innen, digitaler akustischer Haltestellenansage und einem Infotainmentsystem ausgestattet sein.
- Digitale (farblich variierbare) Linienanzeige außen.
- Mit Ausnahme eines Traffic-Boards darf keine Überklebung der seitlichen Fahrzeugscheiben mit Werbung erfolgen (vgl. Anlage 2).
- Ein durch den Aufgabenträger Stadt Gütersloh festgelegter Anteil an Fahrzeugen im einheitlichen Layout „Stadtbus Gütersloh“.
- Kennzeichnung aller Busse mit dem einheitlichen Layout „Stadtbus Gütersloh“ an der Front.

Im Übrigen wird auf die weiteren Vorgaben im 4. Nahverkehrsplan des Kreises Gütersloh verwiesen.

**Fahrzeugbeschaffung und -instandhaltung**
Der Betreiber ist selbst für die Busanschaffung und Instandhaltung der Busse verantwortlich. Vorgaben zur Busbeschaffung durch die Stadt Gütersloh gemäß dem öffentlichen Dienstleistungsauftrag sind zu beachten.
Die Busse sind täglich innen und regelmäßig (bemessen an dem Grad der Verschmutzung; im Herbst/Winter bei schlechter Witterung häufiger) außen sowie darüber hinaus anlassbezogen zu reinigen (ausgelaufene Flüssigkeiten, Erbrochenes etc.; im Winter Bodenreinigung bei Schneefall). Vandalismusschäden sind unverzüglich zu beseitigen.

**Personal**
Der Betreiber hat beim eingesetzten Personal sicherzustellen, dass es den Anforderungen eines attraktiven ÖPNV mit umfassender Dienstleistungs- und Kundenorientierung gerecht wird. Das Personal muss die nachstehenden Anforderungen erfüllen:

- Das Fahrpersonal, Prüfpersonal, Verkaufspersonal sowie Sicherheits- und Servicepersonal hat sich gegenüber den Fahrgästen und anderen Verkehrsteilnehmern freundlich, zuvorkommend, hilfsbereit und in Stress- und Konfliktsituationen angemessen zu verhalten. Das Verhalten ist durch die Durchführung von Beobachtungen nach definierten Kriterien (Mystery Check; jährlich bei ca. 40 – 50 % des Personals durchzuführen) sicherzustellen und ggf. in Feedbackgesprächen zu erörtern.
- Das Service- und Fahrpersonal muss der deutschen Sprache in Wort und Schrift so mächtig sein, dass es in der Lage ist, Informationen und Auskünfte zu erteilen. Das Fahrpersonal muss neben dem Fahrscheinverkauf und Haltestellendurchsagen insbesondere mit der Leitstelle und der Werkstatt kommunizieren können. Das Personal muss in der Lage sein, Hilfs- und Rettungsmaßnahmen einzuleiten.
- Das Service- und Fahrpersonal verfügt über gute Kenntnisse zum Fahrplan der einzelnen Linien, zum Tarif sowie gute Netz- und Ortskenntnisse über das Gebiet der Stadt Gütersloh.
- Schulungen zu relevanten Themen wie Netz-, Orts-, Tarif- und Fahrplankenntnisse, situationsbezogenem Verhalten und Verhalten gegenüber Reisenden mit Mobilitätseinschränkungen sind regelmäßig vorzusehen und mit Teilnahmeverpflichtung durchzuführen.
- Das Fahr- und Servicepersonal hat eine einheitliche Dienstkleidung zu tragen und zeichnet sich durch ein gepflegtes Erscheinungsbild aus.
- Das Fahrpersonal hat eine rücksichtsvolle Fahrweise zu gewährleisten. Eine rücksichtsvolle Fahrweise ist durch die Durchführung von Fahrerbeobachtungen nach definierten Kriterien (Mystery Check) sicherzustellen.
- Das Fahrpersonal muss in der Lage sein, in ihrer Mobilität eingeschränkten Personen Hilfestellung zu leisten (Bedienen der Rampe, Reinfahren von Rollstühlen, Hilfestellung beim Einstieg mit Rollatoren etc.).
- Beim Einsatz von Subunternehmern unterliegt das eingesetzte Personal den gleichen Pflichten wie das eigene Personal des Betreibers.

**Anforderungen an die Ausstattung und Bestückung der Haltestellen**
Es sind die bestehenden Haltestellen im Stadtgebiet Gütersloh zu nutzen. Änderungen der örtlichen Lage und des Ausbauzustandes erfolgen auf Anordnung des zuständigen Aufgabenträgers Stadt Gütersloh in Abstimmung mit dem Betreiber des Stadtverkehrs. Der Betreiber ist selbst für die Beschaffung, Aufstellung und Instandhaltung der Haltestellenmasten verantwortlich.
Im Zusammenhang mit den Haltestellen ergeben sich folgende Anforderungen an den Betreiber:

- Die Haltestellen sind im einheitlichen Design der Stadtbushaltestellen zu halten.
- Regelmäßige Kontrolle (min. einmal jährlich) und Reinigung/Instandhaltung der Haltestelleninfrastruktur.
- Die Sicherheit bei fahrzeughalten sowie Ein- und Aussteigevorgängen ist jederzeit zu gewährleisten; Mängel hat der Betreiber der Stadt Gütersloh unverzüglich anzuzeigen.
- Es sind barrierefreie Aushangfahrpläne (Gestaltung in Abstimmung mit dem Behindertenbeirat) im A3 Format vorzuhalten.

- Die Infovitrinen in den Fahrgastunterständen und am ZOB sind regelmäßig (min. einmal jährlich) zu aktualisieren.
- Am ZOB ist über einen Signalgeber je Bussteig die Anschlusssicherung zwischen den Stadtbuslinien sicherzustellen.
- Der ZOB und mind. 8 Haltestellen sind mit kostenlosem WLAN auszustatten.
- Es sind 2 stationäre Fahrgastinformationssysteme an Haltestellen für Soll- und Ist-Daten, bestehend aus einem Altsystem mit 23 Anzeigen (2 Monitore im Infocenter) und einer Leitstelle an der 8 neue Anzeigen angeschlossen sind, bereitzustellen. Langfristig soll das System ausgebaut werden.
- Überwachung des Betriebs am ZOB durch Leitstelle bzw. Servicezentrum.

Im Übrigen sind weitere Vorgaben zu den Haltestellen dem 4. Nahverkehrsplan des Kreises Gütersloh zu entnehmen.

**Betriebliche Anforderungen, Leitstelle, Betriebshof und andere ortsfeste Infrastruktur**
Die ortsfeste Infrastruktur für den Busbetrieb ist in Form von Betriebshof, Abstellanlagen sowie Betriebsleit- und Fahrgastinformationen vorzuhalten.
Der Betriebshof ist im Stadtbus-Bediengebiet Gütersloh vorzuhalten. Eine eigene Werkstatt (mit Bereitschaftsdienst) gewährleistet auch eine kurzfristige Reparatur von Fahrzeugen (Spiegel, Reifen, Türsteuerung, Beleuchtung etc.). Die Werkstatt muss für das Fahrpersonal während der gesamten Betriebszeit zu erreichen sein.
Für die Sicherung des Angebots ist eine Leitstelle mit Besetzungszeiten von Mo – Do von 6:00 – 16:00 Uhr, Fr von 6:00 – 14:00 Uhr (Bereitschaftsdienst außerhalb dieser Zeiten) vorzuhalten. Die Leitstelle hat einen sicheren, ordnungsgemäßen und fahrplankonformen Betrieb sicherzustellen; sie ist Ansprechpartner für Polizei, Feuerwehr und die Stadt Gütersloh (24h/7 Tage die Woche). Alle Einsätze sind über ein rechnergestütztes Betriebsleitsystem (RBL) zu überwachen und zu steuern:

- Fahrzeug Ist-Anzeige, langfristige Statistiken, Fahrplanabweichungen und Auswertungen zur Pünktlichkeit
- Einsatz zur Anschlusssicherung am ZOB und Bedienung der dynamischen Fahrgastinformation
- Engpasskontrolle und automatische Vermeidung
- Bereitstellung von Echtzeitinformationen über den Ist-Daten-Server des VRR.

Die Leitstelle ist ebenso verantwortlich für die Streckenkontrolle und Unterstützung des Fahrdienstes bei Vorfällen und Störungen. Der Einsatz von Ersatzfahrzeugen ab Betriebshof bei Ausfällen von Fahrzeugen ist innerhalb von 10 – 15 Minuten sicherzustellen.
Über die Leitstelle oder eine Mobilitätszentrale sind die Bedarfsverkehre zu steuern.
Überwachung und Betrieb der Lichtsignalanlagen (LSA): 101 LSA gesamt, davon

- 67 Stadt Gütersloh
- 30 Straßen NRW
- 2 Kreis Gütersloh
- 2 Bund
- bei 12 LSA ist die Technik zur LSA Beeinflussung in einem separaten Steuerschrank neben der Ampel und steht im Eigentum der Stadtwerke Gütersloh

Im Zusammenhang mit der Überwachung und dem Betrieb der LSA-Beeinflussung bestehen folgende Anforderungen:

- Die LSA Beeinflussung durch ÖPNV-Eingriffsschaltung darf nur bei Verspätungen greifen. Der Grad der Verspätung wird mittels Datentelegramm übermittelt.
- Planung der Beeinflussung bei LSA Neuanlagen oder Änderungen in Abstimmung mit der Stadt Gütersloh.
- Kosten für Anpassungen, Änderungen, Neuinstallation und Wartung sind vom jeweiligen Betreiber zu tragen.

- Bei den LSA, die nicht in der Baulast der Stadt Gütersloh liegen, ist die Technik zur LSA Beeinflussung vom Betreiber des Stadtverkehrs zu betreiben und Instand zu halten.
- Sicherstellung der Qualitätsüberwachung der LSA Meldepunkte ohne Zugriff des Betreibers auf die Lichtzeichenanlage durch
  - Empfang der LSA Meldepunkte über 3 im Stadtgebiet verteilte Funkempfänger
  - Sicherstellung, dass mindestens 95 % der gesendeten Telegramme- unabhängig von LSA und Bus – empfangen werden.
- Bündelung der Daten der drei Funkempfänger sowie zentrale Speicherung aller empfangenen Meldepunkte mit Datum, Zeit, Meldepunktnummer, Linie, Kursnummer, Wagennummer und der Verspätung zur Analyse ohne Zeitbegrenzung. Diese Daten sind zur Fehlererkennung zur Verfügung zu stellen. Die Fehlerbehebung ist in Abstimmung mit der Stadt Gütersloh zu klären und vom Betreiber durchzuführen.
- Zur Fehleranalyse muss die Filterung der täglichen Telegramme nach Fahrzeug und Linie möglich sein, um die von Fahrzeugen ausgehenden Fehler analysieren zu können.
- Tägliche Erstellung eines Berichts für die einzelnen beeinflussten LSA und die Anzahl der Beeinflussungen mit den unterschiedlichen Verspätungen zur Dokumentation gegenüber der Stadt Gütersloh.

Für den Fall, dass zukünftig andere Verkehrsunternehmen (Regionallinien) auch eine Eingriffsschaltung erhalten, ist der Betreiber des Stadtverkehrs für die Koordinierung und Qualitätssicherung der Meldepunkte verantwortlich. Die entsprechenden Meldepunkte sind mit der Stadt Gütersloh abzustimmen.

**Netzmanagement**
Im Rahmen des Netzmanagements hat der Betreiber eine Angebots- und Betriebsplanung durchzuführen. Der Fahrplan (das Angebot für die Kunden) ist unter Beachtung der vorgegebenen Qualitätsstandards zu entwickeln.
Der Betreiber muss mindestens folgende Aufgaben im Bereich der Angebots- und Betriebsplanung in Abstimmung mit dem zuständigen Aufgabenträger Stadt Gütersloh durchführen:

- Liniennetzplanungen mit Feinplanungen des Gesamtnetzes, der Verknüpfungspunkte und bei Bedarf der Erschließung neuer Gebiete.
- Abstimmung von Änderungen des Liniennetzes im Arbeitskreis Mobilität mit Vertretern der Fraktionen und anderen Gremien der Verwaltung.
- Teilnahme und aktive Mitwirkung an Gremienveranstaltungen zur Qualitätssicherung und Weiterentwicklung des Stadtbusangebots.
- Aktive Teilnahme an Workshops/Arbeitskreisen zur Weiterentwicklung des ÖPNV, Busbeschleunigung, Ausbau der Barrierefreiheit etc.
- Fahrgasterhebungen zur Kapazitätsplanung/-anpassung.
- Durchführung von Kundenzufriedenheitsanalysen: Auswertung und Kontrolle der Pünktlichkeit, Analyse des Fahrgastaufkommens.
- Kontinuierliche Erstellung von Berichten über Fahrgastzahlen über die Daten der Fahrgastzählanlage sowie (Jahres-) Hochrechnungen der Fahrgastzahlen aller Linien auf Basis des aktuellen Fahrplans.
- Zur Qualitätssicherung der Pünktlichkeit erfolgt eine Auswertung von 90 % aller Fahrten. Für jede Haltestelle ist ein Profil zu erstellen, so dass sich ein annähernd lückenloser Überblick über die Pünktlichkeit ergibt.
- Es ist ein Beschwerdemanagementsystem vorzuhalten, welches eine Stellungnahme zu jeder eingegangenen Beschwerde innerhalb von 10 – 15 Tagen gewährleistet.

Angaben zur Definition der Pünktlichkeit sind den Vorgaben des 4. Nahverkehrsplanes des Kreises Gütersloh zu entnehmen.

**Fahrgastinformationen und -kommunikation**
Es sind folgende Informations- und Serviceprodukte anzubieten:

- Infotainment in den Fahrzeugen und am ZOB (digital)

- Internetauftritt mit Fahrplanauskunft sowie Informationen über Linienführung und Verbindungen
- Betrieb, Wartung und weiterer Ausbau der vorhandenen (28) DFI Anzeigen (Fahrgastinformationsanlagen)
- Vorhalten und Betrieb einer Smartphone-App
- Facebook-Auftritt zur schnellen Kundeninformation
- Druckmedien (Einzel-/Taschenfahrpläne je Linie – gesamt alle Linien ca. 60.000 Stück; Liniennetzpläne (schematisch/topographisch) ca. 2.500 Stück; Tarifaushänge ca. 2.500 Stück; Flyer zum Ticket- und Tarifangebot des Verkehrsverbundes ca. 8.000 – 10.000 Stück)
- Aushänge

Über Verspätungen oder Betriebsstörungen (auch kurzzeitige) ist über die Smartphone-App und die dynamische Fahrgastinformation zu informieren.

**Marketing**
Es sind kontinuierlich Marketingaktivitäten in den folgenden Bereichen zu planen und durchzuführen:

- Kundenservice: Gestaltung und Pflege der Informationen an den Haltestellen, Bereitstellung linienbezogener Taschenfahrpläne, Beteiligung an der Mobilitätszentrale der OWL V, um die Kundeninformation auch außerhalb der Öffnungszeiten des Servicezentrums zu gewährleisten.
- Digitale Informationen: App/Facebook-Auftritt (Aktualisierung 3 – 4 p.a.)
- Werbung (Produktwerbung für Tarifprodukte und Imageförderung)
- Presse- und Öffentlichkeitsarbeit (u.a. Planung und Durchführung von Info-Veranstaltungen min. 4x jährlich; Paketbus)
- Marktforschung
- Programme für besondere Nutzergruppen: Angebot einer Busschule, Teilnahme an Veranstaltungen wie z.B. Rollator-Schulungen für Senioren, Mobilitätsberatung von Firmen- und Großkunden.

**Vertrieb**
Am ZOB ist ein Servicezentrum mit folgenden Öffnungszeiten vorzuhalten und zu betreiben:

- Montag bis Freitag 7:30 – 18:00 Uhr
- Samstag 8:45 – 12:45 Uhr

Sollten Ergebnisse der Marktforschung eine entsprechende Nachfrage ergeben, sind die Öffnungszeiten des Servicezentrums anzupassen.
Im Servicezentrum sind umfassende Beratungsleistungen zum ÖPNV auf dem Gebiet der Stadt Gütersloh sowie der Verkauf des gesamten Ticketangebots des aktuellen Verbundtarifs und der NRW-Pauschalpreistickets sicherzustellen.
Weiter hat der Verkauf der Tickets über das Fahrpersonal und min. 8 Vorverkaufsstellen (mit nachfrageorientiertem Fahrausweissortiment) zu erfolgen.

In Vertretung

Nina Herrling

**Anlagenliste:**
Linienverläufe der Linien 201 – 218 (Anlage 2)
Gesamtnetz (Anlage 3)