

## **Anforderungen an die Leistungserbringung**

Die Stadt beabsichtigt, in Zusammenarbeit mit der Verkehrsverbund Rhein-Ruhr AÖR (VRR AÖR) einen öffentlichen Dienstleistungsauftrag (öDA) über die Erbringung von öffentlichen Personenverkehrsdiensten im Wege der Direktvergabe gemäß § 108 Abs. 1 und 2 GWB an einen internen Betreiber zu vergeben.

Die grundlegende Basis für die Vergabe des öffentlichen Dienstleistungsauftrages bildet der Nahverkehrsplan der Stadt Krefeld in der vom Rat der Stadt Krefeld am 21.06.2022 beschlossenen Fassung der Fortschreibung 2022. In diesem Ergänzenden Dokument werden die zum Zeitpunkt der Direktvergabe maßgeblichen und von dem internen, aber auch einem möglichen dritten Betreiber zu erfüllenden Anforderungen an die Verkehrsleistung festgelegt und gegenüber den Vorgaben aus dem Nahverkehrsplan der Stadt Krefeld konkretisiert.

### **Definition des Verkehrsangebotes:**

Das grundlegende Verkehrsangebot in Krefeld, bestehend aus innerstädtischen Linien im Stadtverkehr und stadtgrenzenüberschreitenden Linien, bildet mit seinen Verflechtungen ein zusammengehöriges Netz, welches zur Sicherstellung einer gleichbleibenden Qualität, Anschlussbeziehungen zwischen verschiedenen Linien, der Hebung von gegenseitigen Synergieeffekten und einem für den Aufgabenträger wirtschaftlichen Betrieb als eine Gesamtleistung, dem im Nahverkehrsplan definierten Netz „Stadtverkehr Krefeld“ zu betreiben ist. Die entsprechenden Festlegungen sind im Kapitel 4.2 des Nahverkehrsplanes getroffen. Ausgenommen sind lediglich die im Nahverkehrsplan definierten, separat ausgewiesenen Verkehrsdienste, deren Funktion in erster Linie in der Verbindung der Stadt Krefeld mit anderen Räumen besteht und deshalb nicht zum Netz „Stadtverkehr Krefeld“ zählen, siehe Kapitel 4.2.2 im Nahverkehrsplan.

Das zu erbringende Verkehrsangebot, welches dem im Kapitel 4.2.1 des NVP Krefelds definierten Netz „Stadtverkehr Krefeld“ entspricht, besteht aus 4 Straßenbahn- und 19 Buslinien sowie 6 separaten NachtExpress-Buslinien. Zuzüglich zu diesen Straßenbahn- und Buslinien besteht des Weiteren ein vernetzter Systemcharakter zum On-demand-Angebot „mein SWCAR“. Dieses Angebot zur Sicherstellung einer zukunftsweisenden und modernen Mobilität für Krefeld ist ebenfalls Bestandteil des zu erbringenden Verkehrsangebotes, die Vorgaben aus dem Nahverkehrsplan Krefeld sind einzuhalten.

Die Verkehrszeiten für das Netz „Stadtverkehr Krefeld“ entsprechen den Darlegungen im Kapitel 4.3.1 des Nahverkehrsplanes Krefeld. Die Vorgaben zu den Betriebszeiten,

den Fahrwegen und der Taktung der einzelnen Linien sind in den Liniensteckbriefen im Kapitel 8.2. definiert; auf dieser Basis sind die in Anlage 1 beigefügten Fahrpläne (Stand: Fahrplanjahr 2022) erstellt. Diese bilden das vorzusehende Fahrplan-Grundangebot der Verkehrsleistung. In den Fahrplänen sind zusätzliche Fahrten an Schultagen, so genannten S-Fahrten, ausgewiesen, welche zur Abwicklung der Verkehre zu und von den Schulen im Verkehrsgebiet notwendig sind. Zusätzlich zu diesen Fahrten sind weitere nicht im Fahrplan veröffentlichte Fahrten als Verstärkungsfahrten, so genannten V-Fahrten, zu erbringen, um im Schüler- und Berufsverkehr stark belastete Linienabschnitte zu entlasten. Diese S- und V-Fahrten bilden die im Kapitel 4.2.1 des Nahverkehrsplanes aufgeführte Zusatzleistung, welche ebenfalls Leistungsbestandteil des Netzes „Stadtverkehr Krefeld“ ist. Wegen der steten Veränderlichkeit von Schülerströmen und der daraus resultierenden notwendigen Flexibilität bei der Einplanung dieser Fahrten, ist eine detaillierte Darstellung im Nahverkehrsplan und in den Liniensteckbriefen nicht möglich. In Anlage 2 erfolgt die Auflistung aller S- und V-Fahrten auf Basis des Schuljahres 2022/23, welche fester Leistungsbestandteil des Netzes „Stadtverkehr Krefeld“ und zwingend zusätzlich zu der im Fahrplan aufgeführten Leistung zu erbringen sind; Abweichungen aufgrund geänderter Schülerverkehrsströme können nur in Abstimmung mit dem Aufgabenträger vorgenommen werden und bedürfen einer expliziten Zustimmung.

Die konkreten Fahrwege der einzelnen Straßenbahn- und Buslinien können dem als Anlage 3 beigefügten Liniennetzplan entnommen werden. Die im Nahverkehrsplan im Kapitel 6.2 aufgeführten Prüfaufträge sind zusammen mit der Stadt Krefeld als Aufgabenträger weiter zu verfolgen, zu bewerten und bei durch den Aufgabenträger festgestellter Notwendigkeit zur Umsetzung zu bringen.

### **Aufgaben des Betreibers und Anforderungen an die Qualität:**

Der Betreiber des Verkehrsnetzes hat gemäß der in Krefeld gewachsenen Strukturen eine breite Palette an Vorgaben in Bereichen, wie Verkehrsplanung, Vertrieb, Fahrzeuge und (Straßenbahn-)Infrastruktur zu erfüllen. Diese Vorgaben sind auch künftig in dem gewohnten und notwendigen Umfang einzuhalten.

#### **1. Mitwirkung des Betreibers**

Der Betreiber sorgt für rechtzeitige und umfassende Abstimmungsprozesse mit der Stadt Krefeld als Aufgabenträger für die Verkehrsleistung. Dabei sind dargelegte Planungsergebnisse abzustimmen und dementsprechend zur betrieblichen und operativen Planung umzusetzen. Etwaig notwendige Abstimmungen mit benachbarten

Aufgabenträgern sind entsprechend deren Notwendigkeit genauso vorzunehmen, wie auch Abstimmungen mit Kooperations- und Geschäftspartnern.

Die Mitwirkung umfasst insb.:

- Mitarbeit in regionalen und kommunalen Arbeitsgruppen
- Auf Anfrage aktive Teilnahme in Sitzungen politischer Gremien und an Informationsveranstaltungen
- Kooperation mit Dritten (z. B. VRR, Behindertenverbände)
- Datenübermittlung
- inhaltliche Abstimmung von Planungen
- Kommunikation
- Meldung im Rahmen des VRR-Finanzierungssystems

Die enge Einbindung des Betreibers ist u. a. zu folgenden Themen unbedingt erforderlich:

- Mitwirkung an der Fortschreibung des Nahverkehrsplans
- Organisation von Veranstaltungs- und Umleitungsverkehren, aktive Beteiligung bei Koordinierungsrunden zu Baustellen und Veranstaltungen
- Wirtschaftliche und betriebliche Bewertung von städtischen Vorschlägen für die ÖPNV-Planung und Netzentwicklung unter Nutzung planungsrelevanter Daten
- Schüler- und Ausbildungsverkehr
- Abstimmung der Einsatzwagen und Fahrplanabstimmung mit Schulträgern und Schulen
- Stellungnahmen zu städtischen, Landes-, Bundes- und Investoren-Planungen,
- Planung/ Umsetzung Kundeninformationssysteme.

## **2. Beiträge zur Strategischen Verkehrsplanung**

Der Betreiber unterstützt den Aufgabenträger bei der strategischen Verkehrsplanung. Dies umfasst:

- Lieferung betrieblicher Daten für den Teilbereich ÖPNV an die Stadt Krefeld
- Wirtschaftliche und betriebliche Bewertung von städtischen Vorschlägen für die ÖPNV-Planung und Weiterentwicklung
- Nutzung planungsrelevanter Daten, wie z.B. Struktur-, Preis- und Prognosedaten sowie Informationen zur Stadtentwicklungsplanung, die von der Stadt Krefeld bereitgestellt werden.

- Lieferung von Daten der kontinuierlichen Nachfrageerhebung mittels automatischer Fahrgastzählgeräte
- 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.

### **3. Angebotsplanung**

Der Betreiber wirkt bei der Angebotsplanung mit. Hierzu zählen:

- Operative Liniennetzplanung mit der Feinplanung des Gesamtnetzes, der Verknüpfungspunkte und bei Bedarf der Erschließung neuer Gebiete gemäß Vorgaben der Stadt Krefeld
- Bei Bedarf Erarbeitung und Weiterentwicklung von Linienbündeln
- Abstimmung des Streckennetzes, aus dem sich der Investitionsbedarf des Aufgabenträgers für Haltestellen, Sonderflächen und Einrichtungen der Verkehrstechnik ableitet
- Konkretisierung des betrieblichen Leistungsangebotes, insbesondere der Bedienungszeiträume und Takte, und Erstellung des Fahrplans unter Berücksichtigung der Koordination und Anschlusssicherung mit dem regionalen Bus- und Schienenverkehr
- Abstimmung des jährlichen Fahrplans gemäß den Vorgaben des Nahverkehrsplans und Genehmigung durch die zuständigen Gremien. Erstellen des Wirtschaftsplans und Bereitstellung der Daten für das VRR-Finanzierungssystem
- Bereitstellung der Fahrgastinformationen in schriftlicher und elektronischer Version
- Koordination und Überwachung des Schülerverkehrs. Organisation von Veranstaltungsverkehren in Verbindung mit der Stadt Krefeld
- Durchführung der Umlaufplanung sowie der weiteren betrieblichen Planungen
- Gegebenenfalls Umsetzung künftiger politischer Beschlüsse, wie zum Beispiel die Unterstützung bei der Umsetzung von Klimaschutzzielen

#### 4. Fahrzeuge

Die im Nahverkehrsplan festgesetzten Fahrzeuganforderungen nach Kapitel 4.4.3 sind einzuhalten, dazu zählen unter anderem

- Standards zur Barrierefreiheit
- Vorgaben zu Klimaschutz und Nachhaltigkeit
- Fahrzeugalter
- Kapazität
- Fahrgastinformationen
- Betriebsleitsystem
- Sauberkeit
- Videoüberwachung
- Außenwerbung

#### 5. Infrastruktur

Der Betreiber ist zuständig für den Bau und den Betrieb des wesentlichen Teils der für den öffentlichen Personennahverkehr erforderlichen Infrastruktur und hat für ihre Instandhaltung zu sorgen. Hiervon u.a. ausgenommen ist der barrierefreier Ausbau in der Zuständigkeit der Stadt Krefeld als und Straßenbaulastträger.

##### **Straßenbahninfrastruktur:**

Die Infrastruktur der Straßenbahn besteht aus Gleisen und Weichen, der Fahrleitungsanlage, Gleichrichterunterwerken, Signalanlagen und Haltestellen.

Die Gleislänge des Straßenbahnnetzes beträgt insgesamt rund 80 km, davon sind ca. 55 km im geschlossenen Straßenkörper und ca. 25 km auf unabhängigem bzw. besonderem Bahnkörper geführt.

Im Straßenbahnnetz gibt es 85 elektrische und mechanische Weichen. Auf dem Betriebshof befinden sich weitere 51 Weichen.

Die gesamte Fahrleitungsanlage in Krefeld und Tönisvorst hat eine Länge von 82 km. Dazu gehören alle Linienstrecken, Betriebsstrecken und der Betriebshof. Die Fahrleitungsanlage hat 51 km Einfachfahrleitung und 31 km Hochkette, ist mit Querverspannungen an Masten oder Wandankern fixiert und mit diversen Nachspanneinrichtungen und Streckentrennern ausgestattet.

Der Fahrstrom für die Straßenbahnfahrzeuge wird von 14 Gleichrichterunterwerken bereitgestellt. Vom Energieversorgungsunternehmen erhält das Unterwerk Energie aus dem 10kV Mittelspannungsnetz, die über Transformatoren und Gleichrichtern zu 750V DC umgewandelt und von 35 Streckenschaltern ins Fahrleitungsnetz eingespeist wird.

Der Fahrbetrieb wird überwiegend mit Signalanlagen geregelt, darunter zählen BOStrab-Fahrsignalanlagen, Bahnübergänge und Lichtsignalanlagen (LSA). Fahrsignalanlagen und Bahnübergangsanlagen stehen überwiegend im Eigentum des Betreibers. Eine Liste der für den Straßenbahnbetrieb notwendigen BOStrab-Signalanlagen und Bahnübergänge ist in Anlage 4 beigefügt. Auf den Straßenbahnstrecken mit LSA gibt es zur Beschleunigung des Betriebes an allen Knotenpunkten eine LSA-Beschleunigung. Die Hardware wird durch den Betreiber bereitgestellt.

Es ist ein ITCS-System (Intermodal Transport Control System) zur Kommunikation und Datenübertragung zwischen Verkehrsleitzentrale und sämtlichen Fahrzeugen sowie sonstigen Systemen im gesamten Netz einzusetzen.

Für die nähere Zukunft ist bereits ein umfassendes Erneuerungs- und Erweiterungsprogramm für den Straßenbahnbereich geplant:

- Erneuerungsprogramm Straßenbahn-Infrastruktur bis 2031 (§13 ÖPNVG NRW)
- Barrierefreier Ausbau Straßenbahnhaltestellen (§12 ÖPNVG NRW)
- Streckenerweiterung Straßenbahn (Prüfaufträge aus dem Nahverkehrsplan)
  - Erweiterung 044
  - Erweiterung 042
  - Neue Teillinie Fischeln
  - Neue Teillinie Inrath
- Schienenfahrzeug-Beschaffung (15 Fahrzeuge a 30 m)
- Bau einer Wasserstofftankstelle
- Erweiterung Betriebshof
- Ertüchtigung Brandschutz für Abstellhallen (Stand der Technik)

Bei entsprechender Beschlussfassung der Stadt Krefeld sind die Planungen umzusetzen. Ein Abweichen von der jeweiligen Beschlussfassung ist nur mit Zustimmung der Stadt Krefeld zulässig.

### **Haltestellen und Ausstattung:**

Im zum vergebenden Straßenbahnnetz werden im täglichen Fahrbetrieb insgesamt 87 Haltestellen angefahren. Für die Ausstattung gelten grundsätzlich die Vorgaben des

Nahverkehrsplans der Stadt Krefeld sowie die „Richtlinie zur ÖSPV-Haltestellenausstattung im VRR“ ( -28- (vrr.de) ).

Darüber hinaus ist zu beachten: Von diesen 87 Haltestellen sind derzeit 28 barrierefrei ausgebaut. Alle Haltestellen in diesem Straßenbahnnetz verfügen mindestens über ein Haltestellenschild mit Fahrplanaushang und Tarifaushang. Je nach Höhe des Fahrgastaufkommens sind die Haltestellen zusätzlich mit Mülleimern, Fahrplanschaukästen, Fahrgastunterständen, Sitzmöglichkeiten und Fahrgastinformationssystemen ausgestattet. Zusätzlich besitzen die barrierefreien Haltestellen für in ihrer Mobilität eingeschränkte Personen einen niveaugleichen Einstieg, sowie ein taktiles Leitsystem, welches mittels Noppen- und Rippenplatten im Boden für sehingeschränkte Personen den Zugang zur Haltestelle und den Einstieg in die Straßenbahn erleichtert.

Im Zuge der gesetzlichen Forderung von Barrierefreiheit im ÖPNV sind alle noch nicht umgebauten Haltestellen für einen barrierefreien Ausbau gem. NVP zu beplanen und sukzessive umzubauen. Im Rahmen der Umbauten ist darauf zu achten, dass so genannte „Angsträume“ vermieden bzw. beseitigt werden, um beim Fahrgast das Sicherheitsgefühl zu erhöhen. Eine Kameraüberwachung an Haltestellen des Betreibers ist seitens des Aufgabenträgers bis auf Weiteres nicht vorgesehen. Die Haltestellen sind nicht mit Fahrkartenautomaten ausgerüstet. Der Fahrkartenverkauf erfolgt über eine App, an den öffentlichen Vorverkaufsstellen und in Kundencentern innerhalb des Stadtgebiets und beim Fahrpersonal. An einigen Straßenbahnhaltestellen gibt es P&R- sowie B&R-Anlagen.

Fahrgastunterstände werden über einen externen Dienstleister beschafft, aufgestellt und instandgehalten und zur Finanzierung mit Werbung innerhalb der Wartehalle oder außerhalb mit einer Werbetafel bespielt.

Bei den Bushaltestellen im zu vergebenden Busnetz (sofern diese nicht am selben Steig wie die Straßenbahnen liegen) ist die Stadt Krefeld für den barrierefreien Ausbau der Infrastruktur zuständig. Dem Betreiber kommt die Pflicht zuteil, die Bushaltestellen mit einem Haltestellenmast samt Kopfschild und zudem Aushangkästen mit Tarifinformationen und Fahrplänen für alle bedienenden Linien gemäß den Vorgaben des Verkehrsverbundes Rhein-Ruhr auszustatten.

#### **DFI:**

An Haltestellen im Bus- und Straßenbahnnetz mit einer hohen Fahrgastfrequenz werden Dynamische Fahrgastinformationsanzeigen (DFI) vorgehalten, an denen der Fahrgast über bevorstehende Abfahrten der Verkehrsmittel mit der Darstellung von

Echtzeit-Fahrplandaten sowie im Falle von aktuellen Betriebsabweichungen und Baustellen mittels (Lauf-)Texten informiert wird. Die Vorgaben aus Kapitel 5.4 des Nahverkehrsplanes sind zwingend zu beachten. Aktuell sind folgende DFI-Anlagen an Haltestellen im Stadtgebiet installiert, deren weiterer Betrieb und Instandhaltung erforderlich ist:

<b>Haltestelle</b>	<b>Fahrtrichtung</b>
Bockumer Platz	Strab Richtung Hbf
	Strab Richtung Uerdingen/Elfrath
	Bus Richtung Linn/Hbf
Nordwall	Strab/Bus Richtung Hüls
	Strab/Bus Richtung Hbf
Moritzplatz	Strab/Bus Richtung Hbf
	Strab/Bus Richtung Kempen/Hüls
Dreikönigenstr.	Strab Richtung St.Tönis/Elfrath
	Strab Richtung Hbf
	Bus Richtung Rheinstr.
	Bus Richtung Hbf
Krefeld Hbf (HansaCentrum)	Strab Richtung Rheinstr.
	Strab Richtung Tor 3 / Fischeln
	Bus Richtung Rheinstr.
	Bus Richtung Hbf Süd
Hbf Süd	Bus Richtung Hbf
	Bus Richtung Fischeln / Oppum
Krefeld Hbf (Cinemaxx)	Strab Richtung Linn
	Strab Richtung Rheinstr.
Krefeld im Hansacentrum	Voranzeige Strab/Bus
Krefeld Hbf	Voranzeiger Strab/Bus im Durchgang
Fischeln Rathaus	Strab Richtung Rheinstr.
	Strab Richtung Grundend
Fischeln Grundend	Strab/Bus Richtung Rheinstr.
St.Tönis Wilhelmplatz	Strab/Bus Anzeiger
Edelstahlwerk Tor 3	Strab Richtung Hbf/Bus Richtung Willich
Am Röttgen	Strab Richtung Hbf
	Bus Richtung Elfrath
	Bus Richtung Hbf
	Voranzeiger auf dem Kiosk
Rheinstr.	Strab Richtung St.Tönis/Elfrath
	Strab Richtung Hbf
	Bus Richtung Nordwall
	Bus Richtung Hbf
	Voranzeiger UDU

Steeger Dyk	Strab Richtung Hbf/Bus Richtung Kempen/Hüls
Moltkestr.	Strab Richtung Hbf
	Strab Richtung Uerdingen/Elfrath
Martinstr.	Strab Richtung Hbf
	Strab Richtung Tor 3
Drießendorfer Str.	Strab Richtung Hbf
Feldstr.	Strab/Bus Richtung Hbf
	Strab/Bus Richtung Fischeln
Kaiser-Wilhelm-Museum	Bus Richtung Forstwald
Traar Rathaus	Bus Richtung Krefeld Hbf
Schicks	Strab Richtung Fischeln
	Strab Richtung St.Tönis
Grotenburg Zoo	Strab Richtung Uerdingen/Elfrath
	Strab Richtung Hbf
Friedrichstr.	Strab Richtung St.Tönis
	Strab Richtung Fischeln
Girmesgath	Bus Richtung Hbf
Oberschlesienstr.	Strab Richtung Uerdingen/Elfrath
	Strab Richtung Hbf
	Bus Richtung Fischeln/Anrath
	Bus Richtung Hbf
Bismarckplatz	Bus Richtung Hbf
	Bus Richtung Elfrath/Uerdingen
Elfrather Mühle	Strab/Bus Richtung Hbf
Burg Linn	Strab/Bus Richtung Hbf
	Strab/Bus Richtung Rheinhafen
Danziger Platz	Strab/Bus Richtung Hbf
	Strab/Bus Richtung Rheinhafen
Obergplatz	Strab Richtung Hbf
	Strab Richtung St. Tönis
Kaiserstr	Strab Richtung Hbf
	Strab Richtung Uerdingen/Elfrath
Oppum Bf	Voranzeiger
Uerdingen Bahnhof	Strab/Bus Richtung Hbf
	Bus Richtung Elfrath
	Voranzeiger Bf

### **WC-Anlagen und Pausenräume:**

Zur Pausenabwicklung müssen für das im Stadtliniennetz eingesetzte Personal geeignete Pausenräume an zentralen Punkten (aktuell am Hauptbahnhof/HansaCentrum und am Betriebshof) vorgehalten werden. Zusätzlich

sind an den folgenden Linienendpunkten WC-Anlagen für die alleinige Nutzung durch das Fahrpersonal in den Pausenzeiten vorzuhalten:

- Hauptbahnhof Süd
- St. Tönis Wilhelmplatz (Anmietung)
- Grundend
- Elfrather Mühle
- Edelstahlwerk Tor 3
- Uerdingen Bahnhof
- Hüls Betriebshof
- Rheinhafen
- Oppum Bökendonk
- Pestalozzistraße (Anmietung)
- Traar Buscher Holzweg
- Hülser Berg
- Girmesgath
- Meerbusch-Bösinghoven
- Moers Bahnhof (Anmietung)
- Bockumer Platz (Chemietoilette)
- Im Benrader Feld (Chemietoilette)
- Stadtpark Fischeln (Chemietoilette)
- Weidenbruchweg (Chemietoilette)
- Willich-Schiefbahn, Ulmenstraße (Chemietoilette)
- Grefrath-Vinkrath, Am Kreuz (Chemietoilette)
- Steeger Dyk (Anmietung ohne Reinigung)
- Kempen Bahnhof Kiosk (Mitnutzungsvereinbarung)
- Bockumer Platz Eiscafé (Mitnutzungsvereinbarung)

## **6. Leitstelle**

Für die Überwachung und Abwicklung des Linienverkehrs ist der Betrieb einer Leitstelle notwendig, welche dauerhaft (24h am Tag, 7 Tage in der Woche, 365 Tage im Jahr) durch mindestens einen für diese Tätigkeiten ausgebildeten Verkehrsmeister besetzt ist. Neben der reinen Betriebsüberwachung, Störungsmanagement und Koordination von Anschlüssen, ist eine stete Informationsweitergabe an den Fahrgast über die digital verfügbaren Medien, wie beispielsweise die elektronische Fahrplanauskunft, DFI und entsprechende Apps zur Reiseinformation zu gewährleisten. Eine Besetzung der Leitstelle auch außerhalb der Betriebszeiten des Verkehrsangebotes ist unabdingbar, da die Leitstelle gleichzeitig auch als Schaltwarte für die Energieversorgung des

Straßenbahnnetzes fungiert und im Störfungsfall jederzeit die Möglichkeit gegeben sein muss, geeignete Maßnahmen (bspw. das Abstellen des Fahrstromes im Falle von Feuerwehreinsätzen) einzuleiten. Zur Überwachung des Betriebes sowie für das Störfungsmanagement vor Ort ist während der Betriebszeiten des Verkehrsangebotes außerdem ein mobiler Außendienst einzusetzen.

## **7. Verbundintegration**

Der Betreiber übernimmt für das Gebiet der Stadt Krefeld die Funktion eines Kompetenzcenters zur Sicherstellung der Verbundintegration. Er berät die Stadt Krefeld zudem bei der Vorbereitung der Beschlussfassung in Fragen der Verbundintegration. Dies wird im Wesentlichen durch Mitarbeit in den Gremien des VRR für Verbundverkehrsunternehmen sowie durch entsprechende Informations- und Abstimmungsgespräche mit der Stadt Krefeld wahrgenommen. Dabei werden insbesondere Aufgaben in den folgenden Themengebieten erfüllt:

- Tarif: Weiterentwicklung und Abstimmung des gemeinsamen Verbundtarifs
- Anwendung sowie Weiterentwicklung des eTarifs NRW und VRR
- Vertrieb: Sicherstellung des Vertriebs von Fahrausweisen unter anderem des Verkehrsverbundes Rhein-Ruhr sowie bestimmter Angebote aus dem NRW-Tarif. Derzeit basiert der Vertrieb neben einem eigenem KundenCenter im Bereich der Innenstadt auf dem Fahrerverkauf in den Bussen, bei privaten Vertriebspartnern, dem Vertrieb und der Betreuung für Abonnenten sowie elektronischen Verkaufswegen, z.B. per Smartphone-App und über das Internet.
- Vertriebsstrategie: Der Betreiber wirkt an einer Weiterentwicklung des Vertriebs im Einklang mit den VRR-Richtlinien sowie einer Ausweitung des Vertriebs auf neue Nutzermedien und elektronische Tarife mit.
- Produktstandards: Der Betreiber wirkt an der Erstellung und Weiterentwicklung der Produktstandards und an einer Harmonisierung innerhalb des Verbundes mit.
- Kundeninformation: Durch Mitarbeit in den VRR-Gremien trägt der Betreiber zur Festlegung und Weiterentwicklung einer einheitlichen Kundeninformation bei
- Einnahmesicherung und -aufteilung: Der Betreiber übernimmt für den eigenen oder in seinem Auftrag erbrachten Busverkehr sowie die übrigen Vertriebswege die Abrechnung und Koordination der durchgeführten Fahrausweisverkäufe, die Kontrolle aller Fahrgeldeinahmen und die Meldung an den Verbund. Darüber hinaus werden durch das Fahr- und Prüfpersonal Fahrausweisprüfungen

durchgeführt und in Abstimmung mit dem Verbund die Sicherheits- und Prüfmerkmale der Fahrtberechtigungen festgelegt und weiterentwickelt.

- Im Rahmen der Einnahmeaufteilung 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 Informationen über die erbrachten Verkehrsleistungen und die erzielten Einnahmen wie auch das Ergebnis der Einnahmeaufteilung werden der Stadt Krefeld mitgeteilt.

## **8. Kundenservice**

Der Betreiber wird für den Kundenservice und den Vertrieb der Fahrausweise mindestens ein Kundencenter im unmittelbaren Innenstadtbereich betreiben. Folgende Dienstleistungen sind dort mindestens zu erbringen:

- Verkauf von Fahrausweisen und Abschluss von Zeitfahrausweisen im Abonnement
- Kostenlose Fahrplaninformationen und Tarifberatung
- Unterstützung bei dem Erwerb und der Nutzung von digitalen Angeboten und Produkten
- Ausreichender Personalbestand, um auch bei Nachfragespitzen kurze Wartezeiten zu gewährleisten
- Öffnungszeiten mindestens Mo-Fr 7-18 Uhr und Sa 9-14 Uhr

Darüber hinaus sind weitere Vorverkaufsstellen zusammen mit privaten Partnern vorzuhalten, um Vertrieb und Serviceleistungen auch in den Nebenzentren und Nahversorgungsbereichen zu gewährleisten.

Im Zuge der fortschreitenden Digitalisierung des Vertriebs bietet der Betreiber entsprechend den im VRR-Gebiet vereinbarten Standards auch Vertrieb und Kundenservice auf digitalem Wege als App-Lösung für mobile Endgeräte an. Sofern es die Regelungen im VRR erlauben, könnte auch der Vertrieb von Fahrausweisen durch Automaten für bargeldlose Zahlung im Bus erfolgen, weil damit das Fahrpersonal von Verkaufstätigkeiten entlastet werden kann.

Zum Kundenservice gehört ebenfalls der Kundendialog durch ein Beschwerdemanagement, mit dem Kundenanregungen aufgenommen und Mängel registriert und soweit wie möglich abgestellt werden. Hinzu kommt die Mobilitätsberatung für Firmen, die sowohl eine mögliche Anpassung des

Bedienungsangebotes an die betrieblichen Erfordernisse als auch die Beratung zu mitarbeiterbezogenen Angeboten (z.B. Jobtickets) umfasst.

## **9. Anforderungen Personal**

Die Mindestanforderungen an das Personal ergeben sich aus dem Nahverkehrsplan der Stadt Krefeld im Kapitel 4.4.4. Grundsätzlich sind gesetzliche Lenk- und Ruhezeiten einzuhalten. Das Fahrpersonal muss zudem im Besitz eines entsprechenden Führerscheins und Erlaubnis zur Personenbeförderung sein. Es ist darüber hinaus sicherzustellen, dass das Personal nachstehende Anforderungen erfüllt:

- Das Fahrpersonal, Prüfpersonal, Verkaufspersonal sowie jedwedes Servicepersonal hat sich gegenüber den Fahrgästen und anderen Verkehrsteilnehmern freundlich und hilfsbereit sowie vor allem in Stress- und Konfliktsituationen - angemessen zu verhalten. Das Personal muss in der Lage sein, Hilfs- und Rettungsmaßnahmen einzuleiten.
- Das Fahrpersonal verfügt über gute Kenntnisse zum Fahrplan der einzelnen Linien, zu den Beförderungsbedingungen, zu den Tarifbestimmungen des VRR- und des NRW-Tarifs.
- Das Fahrpersonal verfügt über gute Netz- und Ortskenntnisse über das Gebiet der Stadt Krefeld und der bedienten Randgebiete der benachbarten Kreise und Städte.
- Das Fahrpersonal kennt die wesentlichen einschlägigen rechtlichen Vorgaben (BOKraft, PBefG, StVO, StVZO) und kann diese anwenden.
- Das Fahrpersonal, Prüfpersonal, Verkaufspersonal sowie jedwedes Servicepersonal sollte der deutschen Sprache so mächtig sein, dass es in der Lage ist, Informationen und Auskünfte zu erteilen. Das Fahrpersonal muss neben dem Fahrscheinverkauf und den Haltestellendurchsagen insbesondere mit der Leitstelle, Betriebsaufsicht und der Werkstatt kommunizieren können.
- Das Fahr- und Servicepersonal hält sich im Dienst an die vorgegebene Kleiderordnung und zeichnet sich durch ein gepflegtes Erscheinungsbild aus.
- Das Fahrpersonal hat eine rücksichtsvolle und vorausschauend defensive Fahrweise zu gewährleisten.
- Das Fahrpersonal kann die Rampe für mobilitätseingeschränkte Fahrgäste sicher bedienen.
- Regelmäßige Schulungen zu relevanten Themen wie Netz-, Orts-, Tarif- und Fahrplankenntnisse, umweltbewusste Fahrweise, situationsbezogenes Verhalten und Verhalten gegenüber Reisenden mit Mobilitätseinschränkungen sind

verpflichtend. Erkannte Defizite bei eingesetzten Personalen sind durch Nachschulungen zu beseitigen.

Soweit der Betreiber nach dem öffentlichen Dienstleistungsauftrag dazu berechtigt ist, die Durchführung von Verkehrsleistungen an Subunternehmer zu übertragen, trägt er dafür Sorge, dass das Fahrpersonal, Prüfpersonal, Verkaufspersonal sowie jedwedes Servicepersonal der zum Einsatz kommenden Subunternehmer grundsätzlich die gleichen Pflichten wie das eigene Personal des Betreibers beachtet.

## **10. Tarifliche Entlohnung des Personals**

Bei der Ausführung des öDA hat der Betreiber die nach dem Unionsrecht, dem nationalen Recht oder Tarifverträgen geltenden sozial- und arbeitsrechtlichen Verpflichtungen einzuhalten. Er zahlt seinen mit der Ausführung des öffentlichen Dienstleistungsauftrags befassten Beschäftigten (ohne Auszubildenden) wenigstens das in Nordrhein-Westfalen für diese Leistung in einem der einschlägigen und repräsentativen mit einer tariffähigen Gewerkschaft vereinbarten Tarifverträge vorgesehene Entgelt nach den tarifvertraglich festgelegten Modalitäten und vollzieht während der Ausführungslaufzeit Änderungen nach.

Diese Pflicht gilt entsprechend für sämtliche Nachunternehmen des Betreibers. Er hat sicher zu stellen, dass die Nachunternehmen die in Absatz 2 auferlegten Pflichten ebenfalls einhalten.

## **Anlagen**

- Anlage 1: Linien-Fahrplan
- Anlage 2: Auflistung S- und V-Fahrten (Mo-Do und Fr)
- Anlage 3: Topografischer Liniennetzplan Krefeld
- Anlage 4: BOStrab-Signalanlagen und Bahnübergänge