

## **Anlage 3**

# **Anforderungen an Qualität, Vertrieb, Marketing etc.**



## Inhalt

1	Verkehrsleistungen .....	1
1.1	Fahrplanangebot.....	1
1.2	Umfang des Verkehrsangebotes .....	2
1.3	Kurzfristige Weiterentwicklung des Verkehrsangebotes .....	3
1.4	Anschlussicherung.....	3
1.5	Einsatz von differenzierten Fahrzeuggrößen im Linienverkehr .....	4
2	Tarif.....	4
3	Qualitative Anforderungen für weitere Themenbereiche / sonstige Standards.....	4
4	Betriebspflicht .....	6
4.1	Verfügbarkeit des Fahrplanangebotes / Ausfallquote .....	6
4.2	Pünktlichkeitsmonitoring.....	7
4.3	Platzkapazitäten / Besetzungsgrad .....	7
5	Anforderungen an die Verkehrsdurchführung .....	8
5.1	Anforderungen an Betriebshof und Betriebsleitstelle .....	8
5.2	Verantwortlicher Ansprechpartner auf Seiten des Verkehrsunternehmens .....	9
5.3	Betriebs-, Verspätungs- und Störfallmanagement .....	9
5.4	Umleitungsmanagement.....	10
5.5	Rechnergestütztes Betriebsleitsystem / ITCS .....	11
5.6	Anschlussicherung.....	12
5.7	Kommunikation Leitstelle – Fahrzeug .....	12
5.8	Anforderungen an die Durchführung des Bedarfsverkehrs .....	13
6	Fahrscheinvertrieb .....	13
7	Fahrgastinformation und Kundenkommunikation .....	14
7.1	Fahrgastinformationskanäle .....	14
7.2	Fahrgastinformationen im Störfall.....	18
8	Anforderungen an das Personal.....	19
8.1	Leitstellenpersonal.....	19
8.2	Fahrpersonal.....	20
8.3	Personal mit regelmäßigem Kundenkontakt (Kundencenter und Verwaltung) .....	21
8.4	Vertriebspersonal externe Vertriebspartner .....	22
8.5	Personal für Sicherheit und Service sowie Fahrausweisprüfung .....	22
8.6	Mitarbeiterschulung und Qualitätssicherung .....	23
9	Anforderungen an die Haltestelleneinrichtung .....	23
9.1	Haltestelleneinrichtung .....	23
9.2	Haltestellenzustand .....	24

## Anlage 3

### zum öffentlichen Dienstleistungsauftrag Stadtverkehr Paderborn

---

9.3	Reinigung und Schadensbeseitigung .....	24
10	Anforderungen an die Fahrzeuge .....	25
10.1	Anforderungen an die Fahrzeugausstattung im Linienverkehr .....	25
10.2	Ersatzfahrzeuge.....	29
10.3	Mitnahme von Fahrrädern .....	29
10.4	Mitnahme von Elektromobilen (E-Scootern).....	29
10.5	Anforderungen an die laufende Instandhaltung zum kundengerechten Erscheinungsbild ...	30
10.6	Umweltstandards .....	30
10.7	Außenwerbung an den Fahrzeugen .....	31
10.8	Mindestanforderungen für Fahrzeuge im ALF-Verkehr.....	32
10.9	Fahrzeugzustand, -reinigung und Schadensbeseitigung .....	32
11	Serviceleistungen .....	33
11.1	Kundencenter .....	33
11.2	Vertriebspartner / Verkaufsstellen .....	34
11.3	Mobilitätsgarantie.....	35
11.4	Ausstieg ab 20.00 Uhr zwischen den Bushaltestellen.....	35
11.5	Durchführung von Busschule und Mobilitätstrainings .....	35
11.6	Fundsachen .....	36
12	Marketing .....	36
12.1	Allgemeines Marketing .....	36
12.2	Marketingbudget .....	37
13	Mitwirkungspflichten .....	37
13.1	Teilnahme an Sitzungen politischer Gremien und Verankerung in lokalen Netzwerken .....	37
13.2	Mitgliedschaft Verbundgesellschaft (Tarif) .....	37
13.3	Kooperationen .....	38
14	Sozialstandards .....	38
14.1	Tarifbindung.....	38
14.2	Interessenvertretung der Mitarbeiter .....	39
14.3	Arbeits- / Pausenzeiten .....	39
14.4	Pausen- / Sozialräume .....	39
14.5	Gesundheitsmanagement .....	40
15	Einnahmensicherung / Fahrscheinkontrolle .....	40
16	Fahrgasterhebungen .....	40
17	Qualitätsmanagement / Berichtswesen .....	41
17.1	Qualitätssteuerung .....	41
17.2	Qualitätskontrollen und –sicherung .....	41

Anlage 3

zum öffentlichen Dienstleistungsauftrag Stadtverkehr Paderborn

---

17.3	Beschwerdemanagement.....	42
17.4	Berichtswesen .....	42



# 1 Verkehrsleistungen

## 1.1 Fahrplanangebot

Zu gewährleisten ist das in den Anlagen 1 und 2 dargestellte Linien- und Bedienungsangebot. Sie bilden die Basis für den ab 01.01.2023 vorgesehenen Leistungsumfang.

Zudem hat der Betreiber in Nachfragespitzen die erforderlichen Verstärkerfahrten sicherzustellen.

Tabelle 1: Linien im Gesamtnetz „Stadtverkehr Paderborn“

Linie	Linienweg	Linienlänge
<b>Hauptlinien mit Unterlinien nach § 42 PBefG</b>		
1	Hauptbahnhof - Sennelager	12,8
2	Wewer - Marienloh	17,4
3	Mönkeloh - Lemgoer Str.	13,0
4	HN-Wendes Schleife - Dahl	13,7
5	Hauptbahnhof - Ingolstädter Weg	5,9
6/61	Sande - Auf der Lieth	18,8
7	Technologiepark - Friedhof Auf dem Dören	9,5
8	Gesseln - Neuenbeken	21,9
9	Hbf - Kaukenberg	8,4
11	Hauptbahnhof - Thuner Siedlung	9,4
28	Wewer - Kaukenberg/Dahl	33,3
58	HN-Wendes Schleife - Sande	24,8
68	Sande - Schöne Aussicht	16,1
<b>Nebenlinien nach § 42 PBefG</b>		
12	Hauptbahnhof - Lerchenweg	8,7
43	Dahl - Schulzentrum Niesenteich	11,0
46 ALF	Hauptbahnhof - Haxtergrund	7,6
47	Hauptbahnhof - Dahl	11,7
94	UNI-Linie	6,4
52	Marienloh - Mallinckrodtsschule	14,7
62	Wewer – Elsen Gesamtschule	12,2 km

89	Neuenbeken - Mallinckrodtsschule	15,0 km
<b>Nachtlinien nach § 42 PBefG</b>		
N1	Westerntor - Marienloh	10,5
N2	Westerntor - Neuenbeken	12,9
N3	Westerntor - Kaukenberg	8,7
N4	Westerntor - Dahl	12,3
N5	Westerntor - Wewer	10,1
N6	Westerntor - Gesseln	10,0
N7	Westerntor - Sande	12,3
N8	Westerntor - Sennelager	13,3
<b>Verkehr nach § 43 PBefG</b>		
Schüler 2 <sup>1</sup>	Anbindung Hamborn (bis 31.10.2025)	10,8
Schüler 3 <sup>1</sup>	Anbindung Hamborn (bis 31.10.2025)	20,6
P+R Liborifest	(weitere Betriebstage per Anzeige)	2,8
Shuttle SC Paderborn	Auswärtsfan-Shuttle	6,2
P+R Stadion	P+R Verkehr HN-Wendescheife - Benteler Arena	2,7
SC1	Linie "SC 1" Schloß Neuhaus - Benteler Arena	3,5
<b>Gesamt</b>		<b>429,0</b>

### Sonder- und Zusatzleistungen

Neben den Regelverkehrsleistungen (vgl. Anlagen 1 und 2) sind zusätzliche Leistungen im Rahmen von Veranstaltungen (insbesondere Libori Stadtfest und Weihnachtsmarkt, darüber hinaus auch Karnevalsumzug, Osterlauf und Frühlingsfest) zu erbringen.

## 1.2 Umfang des Verkehrsangebotes

Die jährliche zu erbringende Regelverkehrsleistung beträgt zum Betriebsbeginn ab 01.01.2023 ca. 4,25 Millionen Fahrplankilometer im festbedienten Linienverkehr. Hierin enthalten sind die in Nachfragespitzen zusätzlich zu erbringenden Verstärkerfahrten.

<sup>1</sup> Korrespondierende BBH-Genehmigung für anschließende Linienabschnitte.



Zusätzlich zu erbringen sind Sonder- und Zusatzleistungen im Rahmen von Veranstaltungen (s. o.) in einer Größenordnung von derzeit insgesamt etwa 13 Tsd. Fahrplankilometern pro Jahr, sowie Leistungen im Bedarfsverkehr in einer Größenordnung von aktuell rund 1 Tsd. Fahrplankilometern pro Jahr.

Zudem hat die PaderSprinter GmbH (nachfolgend: PaderSprinter) Mehrleistungen, die aufgrund von Umleitungen infolge von Baumaßnahmen oder Unwetter erforderlich werden, zu erbringen.

Eine linienweise Darstellung des Linien- und Bedienungsangebotes inkl. der Kilometerleistung findet sich in den Liniensteckbriefen in Anlage 2.

### **1.3 Kurzfristige Weiterentwicklung des Verkehrsangebotes**

Mit dem Ziel neue Fahrgäste zu gewinnen bzw. Fahrgäste, die aufgrund der Corona-Pandemie den ÖPNV derzeit nicht mehr nutzen, zurückzugewinnen, soll das bestehende Linienkonzept im Paderborner Stadtverkehr im Sinne einer Zukunftsperspektive kurzfristig überarbeitet werden.

Die wichtigsten Eckpunkte des sogenannten „PaderSprinter-Zukunftsnetzes“ sind

- Ringschluss Linie 58 zum Vollring an der Heinz-Nixdorf-Wendeschleife (an Stelle des Außenastes nach Sande).
- Durchgehende Linie Sande – Elsen – Kernstadt – Dahl.
- Neue Querspange Wewer – Elsen Bahnhof – Elsen – Schloß Neuhaus; optional mit Anbindung Scharmede Bf.
- Neue beschleunigte Linie Sande – Lippesee – Schloß Neuhaus – Museumsforum – Hbf („Bäderlinie“).
- Durchgehende Linie Sennelager – Schloß Neuhaus – Kernstadt – Auf der Lieth.
- Neue Linie als Ergänzungsangebot zur Linie 1: Wohngebiet Lichtenturmweg – Warburger Straße/Universität – Liboriberg – MuseumsForum – Dubelohstraße (Waldkamp) – Sennelager.
- Insgesamt mehr Abschnitte im 15-Minuten-Takt durch Linienüberlagerungen.

Mit der Einführung des PaderSprinter-Zukunftsnetzes sind pro Jahr ca. 500.000 zusätzliche Fahrplankilometer im festbedienten Linienverkehr zu erbringen. Die Liniensteckbriefe zum PaderSprinter-Zukunftsnetz sind in Anlage 2 aufgeführt.

Die Umsetzung des Zukunftsnetzes ist für Sommer 2023 vorgesehen, ein entsprechender politischer Beschluss liegt vor. Die zeitliche Realisierung steht jedoch unter dem Vorbehalt einer entsprechenden Ressourcenverfügbarkeit (z.B. Verfügbarkeit Fahrpersonal, Auftragsverkehre)

### **1.4 Anschlusssicherung**

Die aus der Fahrplanstruktur abzuleitende Anschlussystematik an allen wichtigen Verknüpfungspunkten (auch zwischen ÖPNV und SPNV) sowie die Abstimmung der Fahrplantakte von über längere Streckenabschnitte sich ergänzenden Linien sind bei der betrieblichen Umsetzung der Fahrpläne aufrechtzuerhalten und zu gewährleisten (vgl. Anlage 2, Liniensteckbriefe).

Die Anschlüsse an Zu- und Abbringer innerhalb des Stadtbusnetzes sind durch ein automatisiertes Anschlusssicherungssystem als Bestandteil des ITCS sicherzustellen (vgl. Abschnitte 5.5 und 5.6). Es ist zu gewährleisten, bei Bedarf bis zu drei Minuten auf verspätete Zubringerverkehre zu warten. Dies gilt insbesondere in Zeiten und Räumen mit ausgedünnter Taktfolge.

Vorrangige einzuhaltende Verknüpfungen im Stadtbusnetz bestehen an den Verknüpfungspunkten Westerntor, Am Bogen und Schloß Neuhaus.

## **1.5 Einsatz von differenzierten Fahrzeuggrößen im Linienverkehr**

Die Leistungen im Linienverkehr sind grundsätzlich mit Standardlinienbussen mit einer Kapazität von rund 80 Fahrgastplätzen (nach Herstellerangabe) zu erbringen. Aufgrund eines erhöhten Beförderungsbedarfs müssen auf vielen Fahrten Gelenkfahrzeuge mit deutlich mehr Fahrgastplätzen (mind. 135 Fahrgastplätze nach Herstellerangabe), eingesetzt werden. Der jeweilige Fahrzeugtyp ist in Abhängigkeit der erforderlichen Kapazitäten einzusetzen. Einen Überblick über den derzeitigen Fahrzeugeinsatz geben die Liniensteckbriefe (Anlage 2). Zu berücksichtigen ist, dass zu Anlässen wie Volksfesten, Fußballspielen etc. in Abhängigkeit des Beförderungsbedarfs die eingesetzte Gefäßgröße insbesondere bei den Nachtbussen ggf. anzupassen ist.

Eine Besonderheit bildet die ALF-Linie 46 in das Naherholungsgebiet Haxtergrund. Hier kann die Gefäßgröße flexibel dem Bedarf entsprechend angepasst werden (siehe Abschnitt Nr. 10.8).

## **2 Tarif**

Der PaderSprinter hat den Westfalentarif in seiner jeweils gültigen Fassung verbindlich anzuwenden.

Ferner ist das Verkehrsunternehmen verpflichtet, die „Beförderungsbedingungen für die Verbund- und Gemeinschaftstarife in NRW“ anzuwenden.

Ein Exemplar der jeweils gültigen Tarifbestimmungen und Beförderungsbedingungen des Gemeinschaftstarifes ist im Verkehrseinsatz im Fahrzeug mitzuführen und dem Fahrgast bei Bedarf zur Einsicht auszuhändigen.

## **3 Qualitative Anforderungen für weitere Themenbereiche / sonstige Standards**

Die Qualität der gegenständlichen Verkehrsleistung soll durch die Festlegung geeigneter Standards und durch deren Überwachung sichergestellt werden. Für die nachfolgend aufgeführten Themenbereiche werden verbindliche spezifische Anforderungen definiert.

- Betriebspflicht
  - Verfügbarkeit des Fahrplanangebotes (Ausfallquote),
  - Pünktlichkeitsmonitoring,
  - Platzkapazitäten/Besetzungsgrad

- Verkehrsdurchführung
  - Betriebshof und Betriebsleitstelle,
  - Verantwortliche Ansprechpartner auf Seiten des Verkehrsunternehmens
  - Betriebs-, Verspätungs- und Störfallmanagement,
  - Umleitungsmanagement,
  - Rechnergestütztes Betriebsleitsystem,
  - Anschlusssicherung,
  - Kommunikation Leitstelle – Fahrzeug
  - Bedarfsverkehr
- Fahrscheinvertrieb
- Fahrgastinformation und Kundenkommunikation,
  - barrierefreie Fahrgastinformationskanäle,
  - Fahrgastinformation im Störfall,
- Personal (aufgeschlüsselt nach Tätigkeitsfeldern, z. B. Leitstellenpersonal, Fahrpersonal etc.)
- Haltestellen
  - Haltestelleneinrichtung,
  - Haltestellenzustand, -reinigung und -schadensbeseitigung
- Fahrzeuge, insbesondere
  - Fahrzeugausstattung,
  - Barrierefreiheit,
  - Außengestaltung der Fahrzeuge und Werbung,
  - Fahrzeugzustand und -reinigung,
  - Umweltstandards
- Serviceleistungen, insbesondere
  - Kundenzentrum,
  - Vertriebspartner,
  - Busschule / Mobilitätstraining
  - Fundsachen
- Marketing
- Mitwirkungspflichten
- Sozialstandards / Tarifbindung
- Einnahmensicherung / Fahrscheinkontrolle
- Fahrgasterhebung
- Qualitätsmanagement / Berichtswesen
  - Qualitätskontrollen und -sicherung
  - Beschwerdemanagement,
  - Berichtspflichten

Die konkreten Anforderungen sind im Folgenden dargestellt.

Diese Anforderungen gelten nicht nur für den PaderSprinter selbst, sondern gleichermaßen auch für ggf. eingesetzte Unterauftragnehmer (Subunternehmer) (ÖDA §25 Abs. 5). In diesem Fall trägt der PaderSprinter die Verantwortung für die Durchsetzung der Qualitätsstandards gegenüber seinen Unterauftragnehmern.

## **4 Betriebspflicht**

### **4.1 Verfügbarkeit des Fahrplanangebotes / Ausfallquote**

Der aus der personenbeförderungsrechtlichen Genehmigung folgenden Betriebspflicht ist nachzukommen (vgl. § 21 Abs. 1 PBefG). Der PaderSprinter hat für einen geordneten und vertragsgemäßen Betriebsablauf zu sorgen, die im Fahrplan aufgeführten Fahrten haben stattzufinden.

Das Verkehrsunternehmen ist für das Umleitungsmanagement verantwortlich (vgl. auch Abschnitt 5.4).

Bei geplanten Betriebsunterbrechungen<sup>2</sup> mit nennenswertem Eingriff in das Liniennetz bzw. Fahrplanangebot sind Ersatzverkehre gemäß Ankündigung durchzuführen. Bei ungeplanten Betriebsunterbrechungen<sup>3</sup> erfolgt unverzüglich die Sicherung des Betriebsablaufs durch Ersatzverkehre oder Anschlussmöglichkeiten. Zur Absicherung der Beförderungspflicht sind ausreichende Personal- und Fahrzeug-Kapazitäten einzuplanen.

Die Ausfallquote wird als Zielwert auf eine Obergrenze von 1 % als Quartalswert festgelegt. Eine Fahrt gilt als ausgefallen ab einer Verspätung von 20 Minuten. Zudem gelten Fahrten als ausgefallen, wenn sie gar nicht bzw. nur teilweise (Teilausfälle) bzw. die Abfahrt stark verfrüht (60 Sekunden vor der 1. Sekunde der jeweiligen Fahrplanminute der im Fahrplan definierten Abfahrtszeit) durchgeführt werden. Als Messkriterium wird die Differenz zwischen der gesamten Soll-Fahrplanleistung (gem. Fahrplan) und der tatsächlichen Ist-Leistung gesamt betrachtet (Auswertung durch das Verkehrsunternehmen mit seinem Rechnergestützten Betriebsleitsystem (RBL/ITCS).

Nicht geleistete Fahrten gelten immer als Fahrtausfall, unabhängig davon, ob dieser im Einflussbereich des Verkehrsunternehmens liegt oder nicht. Abweichungen von den konzessionierten Linienwegen sind im Regelverkehr unzulässig.

---

<sup>2</sup> Geplante Unterbrechungen sind z. B. Baustellen oder Großveranstaltungen, bei denen eine Umleitungsinformation mind. zwei Tage vor der Unterbrechung erstellt und veröffentlicht werden muss. Der PaderSprinter ist für das Umleitungsmanagement verantwortlich.

<sup>3</sup> Ungeplante Unterbrechungen treten ohne bzw. mit geringer Vorwarnzeit ein (z. B. Fahrzeugausfall, nicht gemeldete Demonstrationen, Unfall, Notarzteinsatz im Fahrzeug). Diese Unterbrechungen können sowohl im oder außerhalb des Einflussbereiches des Verkehrsunternehmens liegen und erfordern keinen Ersatzfahrplan s. o. Jedoch ist eine entsprechende Kommunikation sicherzustellen.

Die Ausfallquote und die Ausfälle sind differenziert nach Zeitpunkt, Linie, Fahrabschnitt, Richtung, Art des Ausfalls und Ursache vom Verkehrsunternehmen ggü. dem Aufgabenträger im Qualitätsbericht (vgl. Abschnitt 17.4 sowie Anlage 7) zu dokumentieren.

## 4.2 Pünktlichkeitsmonitoring

Sämtliche Fahrten müssen an allen Haltestellen zuverlässig und pünktlich durchgeführt werden. Eine Fahrt gilt als unpünktlich, wenn die Abfahrt nicht spätestens 180 Sekunden nach der 1. Sekunde der jeweiligen Fahrplanminute der definierten Abfahrtszeit bzw. verfrüht vor der 1. Sekunde der Abfahrtszeit erfolgt.

Die Pünktlichkeit und Zuverlässigkeit sind über eine Anbindung an ein zentrales ITCS des Verkehrsunternehmens über eine laufende Verfolgung und Steuerung des Betriebs systematisch über alle Linien, Haltestellen und Fahrten zu messen und auszuwerten. Aussagekräftige Ergebnisse können als Orientierungshilfe für künftige Zielsetzungen und auch zur Identifikation notwendiger Maßnahmen im Bereich der Busbeschleunigung dienen.

Die Meldung/Darstellung zur Pünktlichkeit erfolgt als Halbjahreswert im Qualitätsbericht bezogen auf alle Abfahrten gemäß Fahrplan. Auf durch das Verkehrsunternehmen nicht zu beeinflussende äußere Einflüsse ist gesondert hinzuweisen. Sobald sich die Notwendigkeit des Eingreifens in laufende Prozesse abzeichnet, sind Zwischenberichte schnellstmöglich zu erstellen.

### Mitwirkungspflichten zur Infrastrukturoptimierung

Der PaderSprinter ist verpflichtet, bei Infrastrukturmaßnahmen, Maßnahmen zur Busbeschleunigung und Haltestellenausbau mitzuwirken und fachkompetentes Personal sowie technische Kapazitäten bereitzustellen.

## 4.3 Platzkapazitäten / Besetzungsgrad

Das Platzangebot in den Fahrzeugen orientiert sich an den Empfehlungen des Verbands Deutscher Verkehrsunternehmen (VDV) und wird mit 4 Personen pro m<sup>2</sup> Stehplatzfläche festgelegt (zzgl. vorhandenes Sitzplatzangebot).<sup>4</sup>

Grundsätzlich ist sicherzustellen, dass an keiner Haltestelle Fahrgäste zurückbleiben müssen.

In den Verkehrsspitzen des Schüler- und Berufsverkehrs ist bereits bei gelegentlicher Überschreitung von 90 % der o. g. Kapazitätsgrenze die betroffene Fahrt genauer zu beobachten. Zeigt sich ein regelmäßiges Erreichen der 100 %-Kapazitätsgrenze, sind entsprechende Maßnahmen zu ergreifen. Dies sind z. B. Anpassung der Gefäßgröße oder Einsatz (weiterer) Verstärkerfahrzeuge. Im Fall einer ungünstigen Verteilung zeitparallel verkehrender Fahrten umfasst dies auch Maßnahmen zur Erreichung einer günstigeren Verteilung, z. B. durch gezielte Information der Fahrgäste, Änderung

---

<sup>4</sup> Verband Deutscher Verkehrsunternehmen: VDV Schriften 4 (06/2001).

der Reihenfolge Regel-/E-Wagen („welches Fahrzeug fährt vor welchem“), Veränderung der Haltepolitik, etc. Die entsprechenden Maßnahmen sind mit dem Aufgabenträger abzustimmen.

Außerhalb der Verkehrsspitzen gilt die oben beschriebene Vorgehensweise beim Erreichen von 75 % der definierten Kapazitätsgrenze über längere Fahrabschnitte.

Es ist zu berücksichtigen, dass die Linien, welche die Universität bedienen, aufgrund der von Schulen und Betrieben abweichenden zeitlichen Lage des Vorlesungsbetriebs andere bzw. auch zusätzliche Spitzenzeiten aufweisen können.

Bei Großveranstaltungen und Sondersituationen (z. B. extreme Witterung) gelten die definierten Qualitätsmaßstäbe ausdrücklich nicht.

## 5 Anforderungen an die Verkehrsdurchführung

### 5.1 Anforderungen an Betriebshof und Betriebsleitstelle

Wegen der besonderen Anforderungen, die mit der Durchführung eines hochwertigen Stadtverkehrs in der Stadt Paderborn verbunden sind, ist ein zentraler Betriebshof in Paderborn zu führen.

In dem Betriebshof sind ausreichend Räumlichkeiten für

- Verkehrsmanagement,
- Werkstatt,
- Ersatzvorhaltung,
- Datenerfassung/ Speicherung,
- das Personal (Sozialräume) sowie
- ausreichend Stauraum für Fundsachen (ggf. auch an anderer Stelle, z.B. im Kundencenter)
- Büro des verantwortlichen Ansprechpartners (siehe Abschnitt 5.2)

vorzuhalten.

Ein Abstellen der für den Linienverkehr notwendigen Fahrzeuge auf öffentlichen Flächen bzw. im öffentlichen Verkehrsraum ist ohne schriftliche Genehmigung durch die Stadt Paderborn nicht zulässig.

Der PaderSprinter hat weiterhin an einem Betriebshof oder an einem alternativen Standort in Paderborn eine **Betriebsleitstelle** einzurichten und zu betreiben, welche eine lückenlose Kommunikation mit den eingesetzten Fahrzeugen sicherstellt.

An diese Betriebsleitstelle bestehen folgende Anforderungen:

- Besetzung durch einen verantwortlichen (entscheidungs- und handlungsbefugten) Mitarbeiter während der Betriebszeiten der Linien (inkl. 30 Minuten vor der ersten Fahrplanfahrt zur Überwachung der täglichen Betriebsvorbereitung). Montag bis Freitag bis 23 Uhr; Samstag bis 20 Uhr personelle Besetzung, danach und an Sonn- und Feiertagen auch per Rufbereitschaft eines Leitstellen-Mitarbeiters, der innerhalb von 30 Minuten die Leitstelle bzw. das Bedienungsgebiet erreichen kann.

- Steuerung und Durchführung eines ordnungsgemäßen Fahrbetriebes inkl. Überwachung der Ausfahrten und des Fahrpersonals hinsichtlich der ordnungsgemäßen Dienstausübung,
- Entscheidungen zur Anschlusssicherung im Verspätungsfall,
- Planung und Umsetzung von Maßnahmen bei Abweichungen vom Regelfahrplan,
- Steuerung und Überwachung des Verkehrsablaufs im Liniennetz (mobile Verkehrsaufsicht),
- Störungsmanagement (inkl. Sicherstellung aktueller Fahrgastinformation bei Störungen etc.),
- Einrichtung/ Verlegung von Haltestellen bei Umleitungen,
- Koordination von Verkehren bei Sonderveranstaltungen/ Baumaßnahmen einschließlich notwendiger Abstimmungen mit Polizei, Ordnungsamt bzw. sonstigen städtischen Ämtern,
- Dokumentation der täglichen Vorkommnisse
- Bereitschaftsdienst
- Befähigung zur Disposition bedarfsgesteuerter Verkehre (AnrufLinienFahrzeug ALF),
- Unterstützung beim Fundsachenmanagement.

In der Haupt- und Normalverkehrszeit ist permanent eine Verkehrsaufsicht in der Betriebsleitstelle sicherzustellen, die für die Einhaltung der einschlägigen Gesetze und Vorschriften sowie für die Qualitätssicherung der Verkehrsdurchführung verantwortlich ist.

An personeller Besetzung ist in den o. g. Zeiten mindestens ein Disponent einzusetzen. Montags bis freitags bis 20:30 Uhr ist mindestens ein weiterer Mitarbeiter vorzuhalten für den Vor-Ort-Einsatz bei Betriebsstörungen, unvorhersehbaren Verkehrsbehinderungen, Unfällen und Fahrzeugausfällen; ansonsten auch die Wahrnehmung von Backoffice-Aufgaben. Bei Großveranstaltungen ist das Personal bedarfsgerecht aufzustocken.

Die Anforderungen an das Leitstellenpersonal finden sich in Abschnitt 8.1.

## **5.2 Verantwortlicher Ansprechpartner auf Seiten des Verkehrsunternehmens**

Am Ort des Betriebshofs ist ein Verkehrsleiter oder eine Person mit vergleichbaren Fach-, Entscheidungs- und Handlungskompetenzen bestellt, sofern nicht die Geschäftsleitung selbst dort ansässig ist.

## **5.3 Betriebs-, Verspätungs- und Störfallmanagement**

Das Verspätungsmanagement obliegt dem PaderSprinter. Er ergreift die erforderlichen dispositiven Maßnahmen, sobald sich Verspätungen von über 20 Minuten auf den Antritt der nächstfolgenden

Fahrplanfahrt des betroffenen Fahrzeuges übertragen würden. Dies gilt auch, wenn die Verspätung bzw. der Fahrzeugausfall nicht vom Verkehrsunternehmen zu vertreten ist.<sup>5</sup>

Auf Überlastungen ist innerhalb von 20 Minuten mit dispositiven Maßnahmen oder Verstärkereinsatz zu reagieren. Bei umfassenderen, absehbar längeren Störungen sind unverzügliche Ersatzverkehre einzurichten.

Um bei unvorhersehbaren Ereignissen dauerhafte Störungen und Fahrtausfälle zu minimieren, sind erforderliche dispositive Maßnahmen unverzüglich umzusetzen bzw. eine entsprechende Personal- und Fahrzeugreserve zu bilden und vorzuhalten.

Die Fahrgäste sind unverzüglich mit aktuellen Informationen über Störungen und Ersatzverkehre zu versorgen (z. B. im Bus, an Haltestellen mit DFI, im Internet, über die Fahrplan-App, soziale Netzwerke). Sie werden über Ursache und Dauer der Störung sowie über alternative Fahrtmöglichkeiten informiert. Je nach Art und Auswirkung der Störung sind darüber hinaus auch Print- und Hörfunkmedien bzw. soziale Medien einzubeziehen.

Die Betriebs- und Verspätungssituation im Bahnverkehr ist bei besonders starken, gebündelten Umsteigerströmen (z. B. im Zulauf zur Universität) mit Hilfe von einschlägigen Internetseiten der Betreiber zu beobachten.

Bei Verspätungen ist bei Umsteigern im Stadtverkehr (u. a. auch auf/ vom Regionalbusverkehr) eine Abstimmung zwischen den Fahrzeugen über die Gewährleistung des Umsteigens der betroffenen Fahrgäste herbeizuführen. Die Entscheidung bzgl. des Abwartens obliegt der Leitstelle.

Mit Betreibern anderer Buslinien (z. B. auf/ vom Regionalbusverkehr) sind Abstimmungen im Störungs- bzw. Verspätungsfall bei Fahrgastbetroffenheit, soweit eine Abstimmung nicht unmittelbar zwischen den Fahrzeugen mit Funk möglich ist, mit deren Leitstelle herbeizuführen.

## 5.4 Umleitungsmanagement

Der PaderSprinter ist für das Umleitungsmanagement im Falle von Baustellen, Veranstaltungen der anderen Straßensperrungen auf den Linienwegen zuständig. Erforderlich ist dazu eine aktive Abstimmung mit den Straßenbaulastträgern.

Das Verkehrsunternehmen hat dazu Umleitungsinformationen, bei langanhaltenden Maßnahmen ab etwa vier Monaten auch Ersatz-Aushangfahrpläne vor Ort zu erstellen. Die Fahrgäste sind rechtzeitig, bis mindestens eine Woche vor Inkrafttreten der Änderungen bzw. bei kurzfristig angekündigten Maßnahmen unverzüglich nach Bekanntwerden des Ereignisses in geeigneter Form zu informieren (z. B. Fahrplanaushang an den betroffenen Haltestellen, Fahrplan-App, Internetseite, Presseinformation, Newsletter, soziale Netzwerke).

---

<sup>5</sup> Bei extremen Verhältnissen, wie Glätteis, unvorhergesehenem Wintereinbruch, Sturmböen, unvorhersehbaren gravierenden Verkehrsstaus, verspätungsrelevanten Tagesbaustellen usw. können mit dem Aufgabenträger Ausnahmeregelungen zu den Regelungen im Verspätungsmanagement abgestimmt werden.



Ab einer Umleitungsdauer von 14 Tagen ist eine ITCS-Datenversorgung (für Bordrechner, Leitstelle, DFIs, etc.) zu gewährleisten.

Bei größeren Baumaßnahmen (> 1 Jahr geplante Umsetzungsdauer) sind Ersatzfahrpläne zum Einstellen auf der Website (Fahrplantabellen und Download-Aushangfahrpläne) zu erstellen.

Da die Anfahrbarkeit einzelner Haltestellen in Paderborn im Winter erfahrungsgemäß Probleme bereiten kann, ist für den Fall winterlicher Störungen ein „Glatteis-Service“ (z.B. Push-Benachrichtigungen in der App, SMS-Service o. ä.) anzubieten.

In jedem Fall ist der lokal zuständigen EFA-Provider (aktuell mit Sitz beim nph) mit den entsprechenden Informationen versorgen.

## 5.5 Rechnergestütztes Betriebsleitsystem / ITCS

Zur Effektivitätssteigerung der Betriebsdurchführung (u. a. Funckerreichbarkeit der Fahrzeuge, Pünktlichkeit der Fahrten, Beeinflussung der Lichtsignalanlagen, Anschlusssicherung), zum Nachweis von Qualitätsvorgaben sowie zur Datenbereitstellung für Echtzeit-Fahrgastinformationen ist ein Rechnergestütztes Betriebsleitsystem (RBL/ ITCS) zu betreiben.

Das RBL/ ITCS-System muss mindestens folgende Funktionen erfüllen:

- **Dynamische Fahrgastinformation**  
Zur dynamischen Fahrgastinformation sind bezogen auf einen Referenzfahrplan für jede Fahrt fortlaufend Abweichungen und Ankunftsvorhersagen zu ermitteln. Diese Daten können zur Echtzeitdatenversorgung gemäß VDV 454 AUS von Fahrgastinformationsportalen und/oder zur direkten Ansteuerung von Anzeigetafeln (VDV 453 DFI) verwendet werden. Die Ansteuerung eigener Anzeigetafeln kann über Analogfunk, Digitalfunk oder GSM/GPRS erfolgen; Kabelverbindungen können ebenfalls benutzt werden.
- **Anschlusssicherung**  
Diese Funktion übernimmt sowohl die Überwachung interner Anschlüsse als auch die Sicherung von Anschlüssen von bzw. zu Fremdunternehmen, sofern diese ihrerseits über die entsprechende Schnittstelle verfügen (VDV 453 ANS) (vgl. Abschnitt 5.6).
- **Störungsmanagement**  
Manuell bedienbare Tools sowie Tools zur automatischen Organisation des Betriebsablaufes bei Störungen müssen unterstützt werden. Dabei müssen sämtliche unter Punkt „Datenkommunikation“ genannten Schnittstellen die Störungsinformation erhalten. Eine automatische Protokollierung der Ereignisse muss stattfinden.
- **Engstelleneinfahrtsteuerung**  
Das Leitsystem muss vordefinierte Engstellen (an denen sich zwei oder mehr Fahrzeuge nicht begegnen dürfen) überwachen und entsprechende Weisung an das Fahrpersonal senden. Dieses gilt nicht, wenn dafür eine Lichtsignalanlage implementiert wurde.
- **Ermittlung von Qualitätskennziffern** (zur Ermittlung von Ausfallquote und Pünktlichkeitsstatistik, vgl. Abschnitte 4.1 und 4.2)  
Die erfassten Rohdaten müssen selektiert und nachbearbeitet werden können, um Pünktlichkeitsreports an definierten Messpunkten zu erstellen.

Das Verkehrsunternehmen hat einen Ansprechpartner vor Ort für die LSA-Verantwortlichen der Straßenbulasträger in Sachen LSA-Beeinflussung zu benennen.

### **Ermittlung und Weitergabe von Echtzeitdaten**

Der PaderSprinter ist zur kostenlosen Bereitstellung von Echtzeitdaten über die definierten Schnittstellen gemäß VDV-Schriften 453 und 454 verpflichtet. Die Lieferung der Echtzeitinformationen ist durch das ITCS des Unternehmens sicherzustellen. Die Infrastruktur muss eine kontinuierliche Erhebung und Lieferung von Echtzeitdaten aus dem Linienverkehr der Busse über die Schnittstelle VDV 454 an den Istdatenserver des VRR in Gelsenkirchen (oder ggf. Nachfolgesystem) zur Bestückung der Auskunftssysteme sicherstellen. Hierbei ist neben dem Prozessdatendienst Fahrplanauskunft (AUS) auch der Referenzdatendienst Fahrplanauskunft (REF-AUS) zu verwenden. Darüber hinaus ist ein technischer Ansprechpartner vor Ort zu bestellen.

Beim Einsatz von Subunternehmern ist sicherzustellen, dass auch die im Regelverkehr eingesetzten Subunternehmer-Fahrzeuge mit ITCS ausgestattet sind.

## **5.6 Anschlussicherung**

In der Datenversorgung wird festgelegt, an welchen Haltestellen Anschlüsse erfolgen sollen (vgl. Abschnitt 1.4 und Anlage 2). Die Fahrzeuge liefern den aktuellen Standort an das ITCS. Der ITCS-Leitrechner wertet diese Informationen aus und hält bei Bedarf automatisch Fahrzeuge zurück, um Anschlüsse zu sichern. Zusätzlich ist eine manuelle Anschlussicherung sicherzustellen.

Die Anschlussinformation ist zeitgerecht an die beteiligten Fahrzeuge und die Fahrgastinformationsanzeiger darin zu übertragen.

Zur Gewährleistung möglichst vieler Anschlüsse sind sowohl die Voraussetzungen für eine „statische Anschlussicherung“ (Zubringer-Abbringer-Paare werden aufgrund der Planwerte gebildet) als auch für eine „Dynamische Anschlussicherung“ zu schaffen.

Sämtliche Anschlussicherungsinformationen werden dem Bordrechner als Weisungstexte übermittelt und deren Status wird den Fahrgästen auf den Innenmonitoren dargestellt.

VDV 453 (ANS) muss bedient werden können, um Fremdadbringer und Fremdzubringer zu bedienen.

## **5.7 Kommunikation Leitstelle – Fahrzeug**

Um den operativen Betrieb zu überwachen und steuern, Fahrgastinformation und Anschlussicherung zu gewähren, muss eine ständige Datenkommunikation mittels Analogfunk, Digitalfunk oder Öffentlichen Funk zwischen Leitstelle und Fahrzeug (und umgekehrt) stattfinden.

Die Funkabdeckung im Verkehrsgebiet muss mindestens 90 % betragen.

Durchsagen (Fahrgastinformation) von der Leitstelle über Sprachfunk in den Fahrgastraum der Fahrzeuge sowie an wichtigen Haltestellen müssen gewährt werden.

Weitere Fahrgastinformationen in Textform müssen in Echtzeit bei spontanen Ereigniseintritten mittels einer Funktechnologie auf die Innenmonitore der Fahrzeuge gebracht werden.

## 5.8 Anforderungen an die Durchführung des Bedarfsverkehrs

Das vom PaderSprinter als Grundverkehrsleistung zu erbringende Fahrleistungsprogramm beinhaltet die Durchführung von Fahrten als Anruf-Linien-Fahrt (ALF). Bei diesen Fahrten handelt es sich um einen nachfragegesteuerten Verkehr mit folgenden Merkmalen:

- Bedienung nur nach vorheriger Anmeldung durch die Fahrgäste (telefonisch über die vom Verkehrsunternehmen kommunizierte Telefonnummer),
- linienorientierte Bedienung,
- Ein- und Ausstieg an den festgelegten Haltestellen.

Aktuell beschränkt sich das bedarfsgesteuerte Angebot im Stadtverkehr Paderborn auf die ALF-Linie 46. Diese dient hauptsächlich der Anbindung des Naherholungsgebiets Haxtergrund.

Das Verkehrsunternehmen oder ein von ihm beauftragter Dritter hat die Disposition der Rufbus-Fahrten zu gewährleisten. Dies betrifft folgende Leistungen:

- Annahmen von telefonischen Fahrtwünschen
- Beratung der Fahrgäste hinsichtlich der ALF-Nutzung,
- Koordinierung des Fahrzeugeinsatzes (Gefäßgröße)
- Weitergabe der Fahrtwünsche an das Fahrzeug (Alternative: Weitergabe an den ggf. vom Verkehrsunternehmen mit der Durchführung der ALF-Fahrten von ihm beauftragten Subunternehmer),
- Unterschrift des zu befördernden Fahrgastes
- Dokumentation der ALF-Fahrtanmeldungen und Statistikerstellung.

Die Anforderungen an die Fahrzeuge im bedarfsgesteuerten Verkehr sind in Abschnitt 10.8 dargestellt.

## 6 Fahrscheinvertrieb

Der PaderSprinter hat unter Beachtung der nachstehenden Regelungen den Vertrieb des vollständigen Ticketsortiments des Westfalentarifs zu übernehmen und sicherzustellen. Die vorzuhaltenden Bezahlsysteme müssen dem Kunden die Möglichkeit bieten, ein Ticket zu jeder Zeit zu kaufen. Die Vorgaben des Vertriebsleitfadens des Westfalentarifs sind einzuhalten.

Der Vertrieb des Fahrscheinsortiments ist über folgende Vertriebswege sicherzustellen:

- Im Vorverkauf:
  - über ein eigenes Kundencenter im Stadtzentrum Paderborn (vgl. Nr. 11.1),
  - über dritte Vertriebspartner im Stadtgebiet (vgl. Nr. 11.2),

- außerdem über stationäre Fahrscheinautomaten des Unternehmens an festgelegten Haltestellen (Übernahme Status Quo zum 01.01.2023).<sup>6</sup>
- In den Fahrzeugen:
  - Der Verkauf von Fahrausweisen des Bartarifs durch das Fahrpersonal ist in allen Bussen sicherzustellen. Das Verkehrsunternehmen rüstet alle zum Einsatz kommende Linienbusse mit entsprechender Verkaufstechnik aus (Fahrscheindrucker oder über einen Fahrscheinautomaten).
- „Mobile Ticketing“:  
Umzusetzen ist außerdem der Vertrieb mit bargeldlosem Zahlungssystem (Ticketerwerb per Smartphone, „smilecard“-Lösung oder vergleichbar). In den Fahrzeugen ist die entsprechende Infrastruktur (Chipkartenvalidator für bargeldlose Bezahlungsmöglichkeit) vorzuhalten.

Das Vertriebssystem ist während der Laufzeit des öffentlichen Dienstleistungsauftrages ggf. an aktuelle Entwicklungen anzupassen. Anforderungen an die Fahrscheindrucker in Bezug auf elektronische Fahrscheine (auch BarcodeTickets) sind mit den aktuell gültigen Anforderungen der Verbundgesellschaft Paderborn / Höxter (VPH) abzustimmen.

Alle aktuell notwendigen Geräte sind durch den PaderSprinter zu beschaffen und in allen Fahrzeugen zu installieren.

## **7 Fahrgastinformation und Kundenkommunikation**

Dem PaderSprinter obliegt die Vorhaltung, Instandhaltung, Dokumentation sowie der Betrieb der ortsfesten und der mobilen Informations- und Kommunikationsanlagen in Paderborn, inkl. der Erstellung der Fahrplanaushänge an den Haltestellen, der Erstellung und Herausgabe eines Fahrplanbuches sowie die Kommunikation im Störfall. Die Aktualisierung dieser Informationen hat zeitgleich mit jedem Fahrplanwechsel und dem Inkrafttreten der Änderung zu erfolgen.

### **7.1 Fahrgastinformationskanäle**

Zur Informationsvermittlung sind alle gängigen Medien und Informationskanäle zu nutzen. Dies sind gedruckte Informationen, wie das Fahrplanheft des PaderSprinter und Fahrplaninformationen an den Haltestellen, die persönliche Auskunft und die Information per Telefon, Internet, Smartphone-App und soziale Netzwerke. Der PaderSprinter hat dabei alle schriftlichen Informationen, Internetseiten, Fahrplanbücher und –aushänge nach den einschlägigen Normen barrierefrei zu gestalten.

---

<sup>6</sup> Ein evtl. Abbau der Fahrscheinautomaten kann nur in Abstimmung und in Zusammenarbeit mit dem Aufgabenträger erfolgen.

## Digitale Fahrgastinformation

Das Verkehrsunternehmen hat eine barrierefreie **Internetseite** mit Fahrgastinformationen in Echtzeit und aktuellen Information zur Betriebssituation bei Abweichungen zu betreiben (vgl. Nr. 5.3 und Nr. 5.4), welche auch für mobile Endgeräte tauglich ist.<sup>7</sup> Die Informationen auf der Internetseite müssen aktuell sein und bei Änderungen zeitnah für Fahrgäste aktualisiert werden. Darüber hinaus müssen die Informationen auf Deutsch, Englisch und in „Leichter Sprache“ verfügbar sein.

Nachfolgender Informationen müssen auf der Internetseite abrufbar sein:

- Fahrplan-Daten als pdf oder in anderer geeigneter Form
- Haltestellen-Fahrpläne
- Bereitstellung und Pflege von aktuellen Verkehrsmeldungen (mit erhöhter Priorität, z. B. optisch hervorgehoben), kurzfristigen Umleitungen und Echtzeitabfahrten
- Bereitstellung und Pflege von aktuellen Fahrgast- und Unternehmensneuigkeiten
  - Pressemitteilungen, Medieninfos etc.
  - Fahrplandaten, Karten- und Netzpläne
  - Tarif- und Ticketinformationen (Tarif- und Beförderungsbestimmungen etc.)
- Begleitende Informationen zu Werbekampagnen (Beispiel Flyer SchnupperAbo-Aktion)
- Bereitstellung von Kontaktmöglichkeiten und Servicethemen (Pünktlichkeitsgarantie, Fundbüro, EBE-Abwicklung)
- Online-Abo-Bestellung
- Ticketshop
- Abwicklung „Glatteis-Service“ (z.B. Push-Benachrichtigungen in der App, SMS-Service o. ä) und Newsletter für Fahrgäste.

Darüber hinaus ist der Betrieb einer ortsangepassten Fahrplan-App mit Echtzeitdaten zu gewährleisten. Auch diese ist barrierefrei zu gestalten (Anlehnung an die Richtlinie RL 2016/2102/EU<sup>8</sup>). Die App hat nachfolgende Funktionen zu erfüllen:

- Fahrplanauskunft,
- Abfahrtsmonitor für eine bestimmte Haltestelle,
- Ticketkauf,
- Verkehrsmeldungen (inkl. Möglichkeit von Push-Nachrichten),
- Karten und Netzpläne,
- Linienverläufe,

---

<sup>7</sup> Empfehlung: Als Norm empfiehlt sich die BITV2.0 (Verordnung zur Schaffung barrierefreier Informationstechnik nach dem Behindertengleichstellungsgesetz (in der Fassung vom 03.12.2016).

<sup>8</sup> RL 2016/2102/EU, EU-Richtlinie über den barrierefreien Zugang zu den Websites und mobilen Anwendungen öffentlicher Stellen (in der Fassung vom 26.10.2016).

- individuelle Einstellungen zu Verkehrsmitteln, Fußwegen, Mobilitätseinschränkungen und zur Systemsprache (DE und EN)

### **Info-Telefon / Kontaktmöglichkeiten**

Während der Betriebszeiten Montag bis Freitag ist mindestens zwischen 8 und 20 Uhr sowie an Samstagen mindestens zwischen 8 und 16 Uhr die technische Erreichbarkeit und personelle Besetzung eines Info-Telefons mit folgenden Anforderungen zu gewährleisten:

- für Kunden innerhalb einer Reaktionszeit von 15 Minuten über Mobilfunk und aus dem öffentlichen Netz erreichbar (max. Wartezeit für Annahme des Anrufs),
- Personal mit hoher Dienstleistungsbereitschaft, ausgeprägter Freundlichkeit und hoher Beratungskompetenz sowie deutsche Sprachkenntnisse mit „fachkundigen Sprachkenntnissen“.
- Direkter Zugriff des Auskunftspersonals auf betriebliche Stellen/ Informationen (Leitstelle etc.)

Die Erreichbarkeit des unternehmens-eigenen Kundencenters ist während der folgenden Betriebszeiten zu gewährleisten:

- Montag bis Freitag: mindestens in der Zeit von 08:00 Uhr bis 18:30 Uhr,  
Samstag: mindestens in der Zeit von 10:00 Uhr bis 16:00 Uhr.

Die PaderSprinter GmbH veröffentlicht zudem eine E-Mail- und Postadresse, über die Fahrgäste sich schriftlich an das Unternehmen wenden können. Die maximale Reaktionszeit auf eingehende E-Mails darf einen Werktag (Montag bis Freitag) nicht überschreiten, diejenige auf Eingaben per Brief darf drei Werktage (Montag bis Freitag) nicht überschreiten.

### **Fahrgastinformationen an Haltestellen**

Zum jährlichen Fahrplanwechsel ist vom Verkehrsunternehmen der Austausch der gesamten Fahrgastinformationen an den Haltestellen sicherzustellen. Mit dem Austausch der Fahrgastinformationen darf dabei frühestens fünf Werktage vor dem Fahrplanwechsel begonnen werden. Die Fahrgastinformationen zum Aushängen sind vom Verkehrsunternehmen zu produzieren.

Für die Informationen in den Aushangkästen an Bushaltestellen werden im ÖDA nachfolgende Inhalte vorgesehen:

- Liniennummer,
- Richtungsangabe,
- haltestellenbezogener Abfahrtsplan,
- Perlschnur mit einzelnen Haltestellen,
- Hinweis auf länger andauernde oder „geplante“ Betriebsstörungen,
- Schematischer Linienplan (wo Platz vorhanden),
- Tarifinformationen (wo Platz vorhanden),
- ggf. Haltestellenübersichtsplan (wo Platz vorhanden),
- Service-Hinweise (Telefonnummern, Internet).

Der Aushang ist in einer Höhe von etwa 1,30 m vom Boden anzubringen.

Die Aushänge sind so zu gestalten, dass die Informationen durch entsprechend große und kontrastreiche Schriftzeichen und verständliche Symbole auch für Sehbehinderte erkennbar sind. Es ist darauf zu achten, dass die Schrift horizontal verläuft (Haltestellenbezeichnungen an Linienperlschnüren auch 45 Grad geneigt). Die Fahrpläne sind vorzugsweise im wettergeschützten Bereich anzubringen. Sie sind so anzubringen (soweit vom Betreiber nicht beeinflussbare Randbedingungen dies ermöglichen), dass sie in der jeweiligen Vor-Ort-Situation optimal, blendfrei beleuchtet sind. Scharfe Ecken und Kanten, insbesondere wenn sie in den Bewegungsraum der Haltestelle oder ihrer Zuwegung reichen, sind angesichts der Verletzungsgefahr zu vermeiden.

Im laufenden Betrieb sind fehlende oder beschädigte Aushänge an festen und mobilen Haltestellen unverzüglich nach Erkennen des Mangels bzw. nach Aufforderung durch die Stadt Paderborn auszutauschen bzw. zu ersetzen (vgl. Abschnitt 9.1).

Das betreibende Verkehrsunternehmen hat den Betrieb eigener **Fahrgastinformationsanlagen (DFI)** mindestens an den in Tabelle 2 aufgeführten Anlagen zu gewährleisten (Echtzeitdaten) (vgl. Abschnitt 5.5).

Im Zusammenhang mit der neuen ZOH an der Westernmauer ist der PaderSprinter für die Ansteuerung der DFI-Anzeiger an der ZOH und für die Zusammenführung der Echtzeitdaten aus seinem ITCS mit den Echtzeitdaten des Regionalbusverkehrs (aus dem Ist-Daten-Server beim Verkehrsverbund Rhein Ruhr) zuständig.

*Tabelle 2:*

*Vorgabe der zu betreibenden dynamischen Fahrgastinformationsanlagen in Paderborn*

<b>Name</b>	<b>Standort</b>
Hauptbahnhof A	Haltestelle Hauptbahnhof /Bahnhofstraße Richtung Westerntor
Hauptbahnhof B	Haltestelle Hauptbahnhof /Bahnhofstraße Richtung Rathenaustraße
ZOH Westerntor (7 Anlagen)	Bereich der eigentlichen ZOH
ZOH Westerntor (3 Anlagen)	Bereich Herz-Jesu-Kirche, Deutsche Bank, Le-Mans-Wall
ZOH Westerntor (3 Anlagen; Übersichtsanzeiger mit zusammenfassender Darstellung der nächsten Abfahrten)	Vorr. je einer an jedem Ende der Haltestelleninsel plus einer am Übergang von der Westernstraße zur ZOH-Anlage
Neuhäuser Tor A	Haltestelle Neuhäuser Tor /Friedrichstraße Richtung Westerntor
Neuhäuser Tor B	Haltestelle Neuhäuser Tor /Friedrichstraße Richtung Maspornplatz
Detmolder Tor A	Haltestelle Detmolder Tor /Heiersstraße Richtung Mühlenstraße
Detmolder Tor B	Haltestelle Detmolder Tor /Heierswall Richtung

Name	Standort
	Maspernplatz
Detmolder Tor C	Haltestelle Detmolder Tor /Gierswall Richtung Driburger Straße
Am Bogen A	Haltestelle Am Bogen /Kasseler Straße Richtung An der Burg
Am Bogen B	Haltestelle Am Bogen /Kasseler Straße Richtung An der alten Synagoge
Kamp A	Haltestelle Kamp /Kamp 41
Kamp B	Haltestelle Kamp /Kamp 24
Rathausplatz A	Haltestelle Rathausplatz /Rathausplatz 7
Rathausplatz B	Haltestelle Rathausplatz /Rathausplatz 9
Uni/Südring A	Haltestelle UNI/Südring /Südring Richtung Husener Straße
Uni/Südring B	Haltestelle UNI/Südring /Südring Richtung Warburger Straße
Uni/Schöne Aussicht A	Haltestelle UNI/Schöne Aussicht /Warburger Straße Richtung An der Schönen Aussicht
Schloß Neuhaus A	Haltestelle Schloß Neuhaus /Schloßstraße Richtung Neuhäuser Kirchstraße
Schloß Neuhaus B	Haltestelle Schloß Neuhaus /Schloßstraße 1
Hatzfelder Platz A	Haltestelle Hatzfelder Platz /Bielefelder Straße 5
WDF <sup>9</sup> Kundencenter	Kundencenter PaderSprinter /Kamp 41
WDF Saturn (Liborigalerie)	Libori Galerie /Kamp 30-32
WDF Südring	Südring Center Paderborn /Pohlweg 110
WDF Einwohneramt	Einwohneramt Stadt Paderborn /Marienplatz 2A
WDF Brüderkrankenhaus	Brüderkrankenhaus, Husener Straße 46

## 7.2 Fahrgastinformationen im Störfall

Der PaderSprinter hat die Fahrgäste über permanente Angebotsanpassungen, temporäre Angebotsveränderungen (z.B. in Folge von Baustellen oder anderen Einschränkungen) oder Sonderverkehre rechtzeitig u. a. über die örtliche Presse zu informieren. Im Falle von geplanten oder

---

<sup>9</sup> WDF Webdisplay Feed



kurzfristigen Angebotsveränderungen ist eine unverzügliche Information der Fahrgäste über verschieden Informationskanäle, insbesondere Printmedien, Internet, Fahrplan-App, soziale Netzwerke und Handzettel o. Ä. in den Fahrzeugen, sicherzustellen (vgl. Nr. 5.3 und Nr. 5.4).

## 8 Anforderungen an das Personal

Der PaderSprinter stellt beim eingesetzten Fahr- und Servicepersonal sicher, dass es den Anforderungen eines attraktiven ÖPNV mit umfassender Dienstleistungs- und Kundenorientierung gerecht wird.

### 8.1 Leitstellenpersonal

Im Sinne eines reibungslos laufenden Betriebs muss das Leitstellenpersonal über sehr gute Fähigkeiten zur mündlichen und schriftlichen Kommunikation in deutscher Sprache<sup>10</sup> verfügen.

Das Personal in der Leitstellenzentrale muss sowohl im Umgang mit dem Fahrpersonal (Personalführung) als auch im Umgang mit dem Intermodal Transport Control System (ITCS) geschult sein, es muss über ausreichende Kenntnisse und Fähigkeiten zur Bedienung des Funk-/Kommunikationssystems verfügen, um die verbale Kommunikationsmöglichkeit zwischen Fahrpersonal und Leitstelle sicherzustellen.

Zudem nimmt das Personal der Leitstellenzentrale an den regelmäßigen Verkehrsbesprechungen der Stadt teil, um Umleitungen aufgrund von Baustellen im Fahrbetrieb vorbereiten und umsetzen zu können. Es muss über verkehrsspezifisches Fachwissen (einschlägige Gesetze und Verordnungen) verfügen und die Verkehrsgegebenheiten in der Stadt Paderborn sehr gut kennen.

Zu gewährleisten ist ein gepflegtes und seriöses Erscheinungsbild der Mitarbeiter.

Weitere Anforderungen an die Fähigkeiten und Kenntnisse des Leitstellenpersonals sind:

- Führerschein der Klasse D, im Bedarfsfall Entlastung des Dienstplanes im Fahrdienst
- sehr gute Orts- und Linienkenntnisse sowie ständige Aktualisierung der Kenntnisse und Besonderheiten im Liniennetz
- gute Kenntnisse ortsfester Betriebsanlagen
- Kenntnis der Unternehmensstruktur und von Zuständigkeiten im Unternehmen
- Grundkenntnisse Dienstplan / Fahrplan
- Fähigkeit zur kurzfristigen Personaldisposition
- Fähigkeit zur Aufrechterhaltung des Fahrplans im Störfall

---

<sup>10</sup> Kenntnisse entsprechend Stufe C 1 des Gemeinsamen Europäischen Referenzrahmens: „Kann ein breites Spektrum anspruchsvoller, längerer Texte verstehen und auch implizite Bedeutungen erfassen. Kann sich spontan und fließend ausdrücken, ohne öfter deutlich erkennbar nach Worten suchen zu müssen. Kann die Sprache im gesellschaftlichen und beruflichen Leben oder in Ausbildung und Studium wirksam und flexibel gebrauchen. Kann sich klar, strukturiert und ausführlich zu komplexen Sachverhalten äußern und dabei verschiedene Mittel zur Textverknüpfung angemessen verwenden.“ Siehe <http://www.goethe.de/z/50/commeuro/303.htm>. [Zugriff 02.05.2018]

- souveränes, freundliches Auftreten, hohe Kundenorientierung
- sicherer Umgang mit der vorhandenen Hard- und Software
- der Disponent der Betriebsleitstelle muss entscheidungs- und handlungsbefugt sein

## 8.2 Fahrpersonal

### Anforderungen an das Erscheinungsbild und die Fähigkeiten des Fahrpersonals

Das Beherrschen und Anwenden der deutschen Sprache ist für das gesamte Fahrpersonal im Sinne einer reibungslos laufenden Betriebskommunikation verpflichtend. Erforderlich ist eine „sichere Beherrschung“ der deutschen Sprache<sup>11</sup> in Wort und Schrift. Das Personal muss bei Auskünften und Ansagen sprachlich ebenso sicher sein wie bei Störungen oder in Konfliktsituationen.

Das Fahrpersonal muss die nachfolgend definierten Anforderungen erfüllen:

- Das Fahrpersonal muss über gute Kenntnisse zum Fahrplan, zum Liniennetz, zu den relevanten Anschlussbeziehungen, zum Westfalen- und NRW-Tarif, zu den Beförderungsbedingungen sowie zur örtlichen Situation (z. B. Ortskunde bezüglich Freizeit- und Kulturziele) verfügen und hierzu dem Fahrgast bei Bedarf Auskunft geben.
- Das Fahrpersonal muss in der Lage sein, die Informations- und Verkaufseinrichtungen umfassend und sicher bedienen zu können. Zudem muss das Fahrpersonal über die Fähigkeit verfügen, Fehlfunktionen oder Ausfälle direkt zu erkennen und der Betriebsleitstelle zu melden.
- Dem Fahrpersonal müssen einschlägige Bestimmungen der gesetzlichen Vorschriften zum Fahrbetrieb (StVO, PBefG, BOKraft) sowie zur Unfallverhütung bekannt sein.
- Das Fahrpersonal ist über Umleitungen und Betriebsstörungen informiert und kann diese verständlich an die Fahrgäste weiterleiten.
- Das Fahrpersonal hat eine einheitliche, branchenübliche Dienstkleidung zu tragen. Zu gewährleisten ist ein gepflegtes und seriöses Erscheinungsbild der mit Kundenkontakt tätigen Mitarbeiter.

### Anforderungen an das Verhalten des Fahrpersonals

Für das Fahrpersonal werden folgende Anforderungen für eine kundenorientierte Verkehrsdurchführung definiert:

- Das Fahrpersonal hat sich gegenüber den Fahrgästen und anderen Verkehrsteilnehmern freundlich, zuvorkommend und hilfsbereit zu verhalten. Dies gilt insbesondere für Stress- und

---

<sup>11</sup> Kenntnisse entsprechend Stufe B 2 des Gemeinsamen Europäischen Referenzrahmens: „Kann die Hauptinhalte komplexer Texte zu konkreten und abstrakten Themen verstehen; versteht im eigenen Spezialgebiet auch Fachdiskussionen. Kann sich so spontan und fließend verständigen, dass ein normales Gespräch mit Muttersprachlern ohne größere Anstrengung auf beiden Seiten gut möglich ist. Kann sich zu einem breiten Themenspektrum klar und detailliert ausdrücken, einen Standpunkt zu einer aktuellen Frage erläutern und die Vor- und Nachteile verschiedener Möglichkeiten angeben“.  
Siehe: <http://www.goethe.de/z/50/commeuro/303.htm>

Eskalationssituationen (Diskussionen mit beschwerdeführenden Kunden oder anderen Verkehrsteilnehmern, Verspätungen, Störungen, Unfälle usw.).

- Im Falle des Ausfalls der digitalen Haltestellenansage sind die Haltestellen mit deren Namen rechtzeitig (d. h. zeitlich ausreichend für den Aussteigevorgang der Fahrgäste) und deutlich akustisch anzukündigen.
- Über Änderungen im Betriebsablauf (Fahrweg, Haltestellenbedienung, Verspätungen) sind die Fahrgäste rechtzeitig und ausführlich zu informieren.
- Vom Fahrpersonal ist eine ausgeglichene, vorausschauende Fahrweise zu gewährleisten. Zu vermeiden sind ruckartiges Anfahren und plötzliches Abbremsen (Ausnahmen nur in Gefahrensituationen).
- Das Fahrpersonal hat besondere Rücksicht auf mobilitätseingeschränkte Fahrgäste zu nehmen. Personen mit Mobilitätseinschränkungen, Personen mit Rollator sowie Personen mit Kinderwagen sind beim Ein- und Ausstieg nötigenfalls zu unterstützen.
- Dem Fahrpersonal müssen die wichtigsten Verhaltensregeln im Umgang mit mobilitätseingeschränkten Personen bekannt sein und von ihnen angewendet werden. Dazu gehört die (nachzuweisende) Teilnahme an jährlichen Schulungen ggf. unter Einbezug Mobilitätseingeschränkter bzw. Methoden wie Alterssimulationsanzug etc.
- Das Fahrpersonal hat sich einer besonderen Verantwortung für Kinder und Jugendliche bewusst zu sein. Diese Verantwortung bedeutet u. a., dass Kinder und Jugendliche auch bei fehlenden Fahrausweisen nicht von der Beförderung ausgeschlossen werden, wenn dies zu einer Gefährdung oder zu einer unzumutbaren Situation für die Kinder und Jugendlichen führen kann.
- Vom Fahrpersonal erkannte Schäden, Verunreinigungen usw. an den Haltestellen sind unverzüglich an die Betriebsleitstelle weiterzugeben.
- Die ordnungsgemäße Abrechnung der Fahrgeldeinnahmen ist zu gewährleisten.
- Das Fahrpersonal hat die Arbeit des Zähl- und Fahrausweisprüfpersonals zu unterstützen.

Im Busverkehr ist die Mitnahme von Fahrrädern zu ermöglichen, soweit es die Betriebslage zulässt. Vom Fahrpersonal ist die vorrangige Pflicht zur Beförderung von Kleinkindern in Kinderwagen aktiv abzusichern. Kinderwagen dürfen nur in Ausnahmefällen, z. B. der Besetzung mit anderen Kinderwagen oder Krankenfahrstühlen/ Rollstühlen, zurückgewiesen werden.

### **8.3 Personal mit regelmäßigem Kundenkontakt (Kundencenter und Verwaltung)**

Die PaderSprinter GmbH stellt das Personal für das Kundencenter. Das Personal im Kundencenter und in der Verwaltung muss in jedem Einzelfall kompetent, freundlich und hilfsbereit auf die persönlichen ÖPNV-Bedürfnisse der Fahrgäste eingehen sowie eine hohe Dienstleistungsbereitschaft ausstrahlen.

Das Personal mit regelmäßigem Kundenkontakt muss über eine hohe Beratungskompetenz und über umfassende Orts-, Fahrplan-, Netz- und Tarifkenntnisse verfügen, da es über die reinen Verkaufstätigkeiten hinaus als Ansprechpartner für alle Kundenbelange in Bezug auf Tarif und Fahrplan Beratungsleistungen (Mobilitätsberatung) dient. Hierzu gehört auch die Kundeninformation

bei Betriebsstörungen, verkehrs- und wetterbedingten Verzögerungen, Umleitungen, Großveranstaltungen, besonderen Vorkommnissen etc.

Die Beherrschung der deutschen Sprache ist für die genannten Beschäftigtengruppen im Sinne einer reibungslos laufenden Kommunikation verpflichtend. Erforderlich ist eine „sichere Beherrschung“ der deutschen Sprache<sup>12</sup> in Wort und Schrift.

Das Vertriebs- und Servicepersonal im Kundencenter hat einheitliche, branchenübliche Dienstkleidung zu tragen. Zu gewährleisten ist für alle Mitarbeiter mit regelmäßigem Kundenkontakt ein gepflegtes und seriöses Erscheinungsbild.

Weiterhin ist sicherzustellen, dass die Mitarbeiter regelmäßig (mindestens einmal jährlich) oder anlassbezogen bzgl. betrieblicher und verkehrlicher Themen sowie der Kundenorientierung geschult werden.

## **8.4 Vertriebspersonal externe Vertriebspartner**

Das Vertriebspersonal externer Vertriebspartner muss einmal pro Kalenderjahr in tariflichen Fragen geschult werden. Aktuelle Änderungen beim Tarif, Fahrplanangebot etc. werden auch unterjährig und umgehend bereitgestellt.

Unabhängig davon ist das Vertriebspersonal externer Vertriebspartner monatlich zur Klärung evtl. entstandener Fragen etc. zu kontaktieren.

## **8.5 Personal für Sicherheit und Service sowie Fahrausweisprüfung**

Das Verkehrsunternehmen oder von ihm beauftragte Dritte haben Personal in der Größenordnung von vier Vollzeitstellen für den Bereich Sicherheit und Service sowie Fahrausweisprüfung zur Verfügung zu stellen.

Die Hauptaufgaben liegen in den Bereichen Hilfestellungen jeglicher Art für die Fahrgäste, Auskunftserteilung, Einnahmesicherung (Fahrscheinkontrolle) sowie Erhöhung der Sicherheit für die Fahrgäste.

Einsatzorte sind die Fahrzeuge und Haltestellen des PaderSprinters sowie ggf. die Fahrzeuge von Kooperationspartnern in Gemeinschafts-Linienkonzessionen.

Bei allen Tätigkeiten – gerade auch bei der Fahrscheinkontrolle – haben die Mitarbeiter auf Sensibilität im Umgang mit den Fahrgästen und auf ein stets freundliches Auftreten zu achten.

---

<sup>12</sup> Kenntnisse entsprechend Stufe B 2 des Gemeinsamen Europäischen Referenzrahmens: „Kann die Hauptinhalte komplexer Texte zu konkreten und abstrakten Themen verstehen; versteht im eigenen Spezialgebiet auch Fachdiskussionen. Kann sich so spontan und fließend verständigen, dass ein normales Gespräch mit Muttersprachlern ohne größere Anstrengung auf beiden Seiten gut möglich ist. Kann sich zu einem breiten Themenspektrum klar und detailliert ausdrücken, einen Standpunkt zu einer aktuellen Frage erläutern und die Vor- und Nachteile verschiedener Möglichkeiten angeben“.  
Siehe: <http://www.goethe.de/z/50/commeuro/303.htm>

Das Personal muss über sichere deutsche Sprachkenntnisse in Wort und Schrift, die die erforderliche Kommunikation mit den Fahrgästen gewährleisten, sowie über die zur Erfüllung seiner jeweiligen Aufgaben notwendigen Tarif-, Fahrplan-, Netz- und Ortskenntnisse verfügen.

Die Mitarbeiter sollen kompetent, freundlich und hilfsbereit auf die ÖPNV-Bedürfnisse der Kundinnen und Kunden eingehen und ihnen mit Rat und Tat zur Seite stehen.

Das Verkehrsunternehmen oder ein von ihm beauftragter Dritte schult die Mitarbeiter regelmäßig, mindestens zwei Mal im Jahr in Kommunikationsfähigkeit, in freundlichem, deeskalierendem Auftreten, und in der Sensibilität im Umgang mit Randgruppen sowie verschiedenen ethnischen Mitbürgern.

Das Sicherheits- und Servicepersonal hat einheitliche und gepflegte Dienstkleidung zu tragen. Sie sorgen für ein erhöhtes Sicherheitsgefühl.

## **8.6 Mitarbeiterschulung und Qualitätssicherung**

Das Personal wird in regelmäßigen Abständen entsprechend der jeweiligen Qualifikation und des Aufgabenspektrums geschult. Zentrale Schulungsthemen sind dabei der Kundenumgang (insbesondere auch bei Fahrgästen mit Behinderung), der wirtschaftliche und kundenfreundliche Fahrstil, betriebliche und technische Themen, Arbeitssicherheit sowie das Verhalten in Stresssituationen, Deeskalationstraining und Erste-Hilfe-Schulungen. Der PaderSprinter stellt eine regelmäßige Teilnahme seiner Mitarbeiter sicher. Es muss eine Rückkopplung zwischen Beschwerdemanagement und Schulungsinhalten erfolgen.

## **9 Anforderungen an die Haltestelleneinrichtung**

### **9.1 Haltestelleneinrichtung**

#### **Feste Haltestelleneinrichtungen**

Das Aufstellen sowie die Pflege und Wartung der Haltestelleneinrichtungen (mit Ausnahme Mast, Schild, Fahrplankasten) und der Wartehallen obliegt, bis auf den Austausch der Fahrgastinformationen (Abschnitt 7.1) und das Aufstellen mobiler Haltestellenmasten, der Stadt Paderborn oder von dieser beauftragten Dritten.

#### **Mobile Haltestelleneinrichtungen**

Das Verkehrsunternehmen hat 15 mobile Haltestellenmasten in einfacher Ausführung mit Haltestellenmast, Haltestellenfuß (kippsicher), einer Kunststoffhülle DIN A3 quer für das Einschieben von Fahrgastinformationen und dem Haltestellenschild entsprechend § 41 StVO (Zeichen 224) vorzuhalten.

Die mobilen Haltestellenmasten sind rechtzeitig vor Änderungen in der Linienführung (z. B. Umleitungen) bzw. innerhalb von sechs Stunden bzw. bis zum nächsten Betriebstag nach Anforderung durch den Aufgabenträger Stadt Paderborn aufzustellen.

## 9.2 Haltestellenzustand

Die Fahrgastinformationselemente an den Haltestellen müssen für den Fahrgast barrierefrei lesbar, schadensfrei und aktuell sein.

In regelmäßigen Zeitabständen (mindestens halbjährlich) ist eine Zustandskontrolle aller Haltestellenmasten durch das Verkehrsunternehmen durchzuführen. Eine Kontrolle kann dabei zum Zeitpunkt und im Rahmen des Fahrplanwechsels erfolgen, eine weitere Kontrolle ist halbjährlich versetzt durch die Verkehrsmeister bzw. vom Verkehrsunternehmen beauftragte Dritte durchzuführen.

Im Rahmen der Zustandskontrollen der Haltestellenmasten ist zusätzlich der Gesamtzustand der Haltestellenanlage durch Augenscheinnahme zu prüfen. Bei Schäden bzw. Verschmutzung an der Haltestellenanlage ist das Straßen- und Brückenbauamt der Stadt zu informieren.

## 9.3 Reinigung und Schadensbeseitigung

Die Instandhaltung (Reinigung, Wartung, Inspektion und Instandsetzung) der Haltestellenmasten, -schilder und der Fahrplankästen fällt in den Zuständigkeitsbereich des Verkehrsunternehmens.

### Reinigung:

Die Haltestellen sind vom Verkehrsunternehmen oder einem von ihm beauftragten Dritten in regelmäßigen Abständen (mindestens einmal jährlich) sowie nach Erfordernis zu reinigen. Dieses ist dabei zuständig für die Reinigung von Mast, Schild, Fahrplankasten und Vitrine. Grobe Verunreinigungen sind umgehend zu beseitigen.

### Schadensbeseitigung

Umgehend zu beseitigen sind:

- Schäden, die die Sicherheit gefährden (an Mast, Schild, Fahrplankasten und Vitrine)
- Missstände durch fehlende oder beschädigte Kundeninformationsmedien (z. B. Fahrpläne, Tarifinformationen)
- Graffiti

Schäden, Verunreinigungen etc. an Wartehäuschen und Sitzbänken werden umgehend dem Aufgabenträger gemeldet, im Falle mutwilliger Zerstörung zudem der Polizei.

## 10 Anforderungen an die Fahrzeuge

### 10.1 Anforderungen an die Fahrzeugausstattung im Linienverkehr

Alle zur Erbringung der Verkehre eingesetzten Fahrzeuge müssen den gesetzlichen Bestimmungen nach dem Personenbeförderungsgesetz (PBefG), der Verordnung über den Betrieb von Kraftfahrunternehmen im Personenverkehr (BOKraft) sowie der Straßenverkehrszulassungsordnung (StVZO) entsprechen.

Zudem gilt für die eingesetzten Fahrzeuge in Bezug auf Feinstaub- und Stickoxid-Emissionen der rechtsgültige Luftreinhalteplan der Stadt Paderborn von 2020.

Die Fahrzeuge haben sich stets im verkehrs- und betriebssicheren sowie ordnungsgemäßen, sauberen und gepflegten Zustand zu befinden. Das Verkehrsunternehmen ist dafür verantwortlich, dass die nach der StVZO vorgeschriebenen Untersuchungen der Fahrzeuge fristgerecht durchgeführt werden.

Es ist beim Erscheinungsbild aller Fahrzeuge sicherzustellen, dass die Zugehörigkeit der Fahrzeuge zum Gesamtnetz „Stadtverkehr Paderborn“ erkennbar ist.

Darüber hinaus sind insbesondere die im Folgenden aufgeführten Mindestanforderungen an die eingesetzten Fahrzeuge zu erfüllen. Beim Einsatz von Subunternehmen haben die von den Unternehmen eingesetzten Fahrzeuge die gleichen Anforderungen zu erfüllen wie die Fahrzeuge der PaderSprinter GmbH.

Die Stadt erhält vom Land Pauschalmittel nach § 11 Abs. 2 ÖPNVG NRW. 30 % dieser Pauschalmittel sind von der Stadt als Anreiz zum Einsatz neuwertiger und barrierefreier Fahrzeuge einzusetzen. Durch die nachfolgenden Anforderungen zum Fahrzeugalter, zu Umweltstandards und weiteren technischen Standards wird der PaderSprinter während der gesamten Laufzeit des öffentlichen Dienstleistungsauftrags zum Einsatz von – zumindest teilweise – neuwertigen Fahrzeugen im Sinne des § 11 Abs. 2 ÖPNVG NRW beanreizt. Die Anforderungen zur Barrierefreiheit gewährleisten darüber hinaus den weitestgehenden Einsatz barrierefreier Fahrzeuge.

Für die Ausstattung der **Fahrzeuge** (Standardlinienbus bzw. Standardliniengelenkbus) mit Einsatz im Stadtverkehr Paderborn werden von Seiten des Aufgabenträgers die nachfolgenden Anforderungen definiert:

*Tabelle 3: Anforderungen an die Fahrzeugausstattung*

Kriterium	Zielerfüllung	
	Betriebsbeginn (01.01.2023)	01.01.2024
<b>Fahrzeugalter</b>		
Durchschnittliches Fahrzeugalter	6,00 Jahre	5,00 Jahre

Anlage 3

zum öffentlichen Dienstleistungsauftrag Stadtverkehr Paderborn

maximales Alter (Bezugsgröße: Erstzulassung)	max. 14,00 Jahre zum jeweiligen Einsatzzeitpunkt <sup>13</sup>	max. 12,00 Jahre <sup>14</sup> zum jeweiligen Einsatzzeitpunkt <sup>15</sup>
<b>Abgasnorm</b>		
mindestens Einhaltung der Grenzwerte der Abgasnorm EURO VI, Neuzulassungen müssen den höchsten am Markt erhältlichen Abgasstandard (derzeit EURO VI) erreichen (alternative Antriebsarten müssen mindestens gleichwertige Umweltstandards/ Abgasnormen erfüllen)	100 %	100 %
Verbrennungsantriebe sind generell mit Partikel-Vollfiltern in geschlossener Bauweise mit einer Abscheideeffizienz von mindestens 90 % zur Berechtigung der grünen Feinstaubplakette auszustatten	100 %	100 %
<b>Barrierefreiheit</b>		
niveaugleiche Ein- und Ausstiege ohne Stufen an allen Türen <sup>16</sup> ,	95 % (100% der Fahrzeuge mit niveaugleichem Ein-/Ausstieg mind. an Tür 1 und 2)	100 %
komplett stufenfreier Durchgang von vorn nach hinten (kein Low-Entry)	100 %	100 %
leicht zu erreichende Festhaltungsmöglichkeiten im Türbereich (auch für Rollstuhlfahrer und Kleinwüchsige geeignet)	100 %	100 %
ausgewiesene flexible Mehrzweckfläche/ Sondernutzungsfläche (mindestens 900x2.000 mm) mit Rollstuhl-Stellplatz nach UN/ECE R 107 (mit zugeordneter Sitz oder Stehlehne für Begleitperson und gepolsterter Trennwand bzw. Anlehnplatte), mit niveaugleichem, kurzem Zugang zu einer Tür (Mindestbreite 120 cm); keine (die Bewegungsfreiheit behindernden) Haltestangen	100 %	100 %

<sup>13</sup> Zu den Anforderungen an die laufende Instandhaltung vgl. Abschnitt 10.5.

<sup>14</sup> Hiervon kann von bis zu 7,5 % der eingesetzten Fahrzeuge im Zeitraum bis zum 01.01.2026 abgewichen werden.

<sup>15</sup> Zu den Anforderungen an die laufende Instandhaltung vgl. Abschnitt 10.5.

<sup>16</sup> Einstiegshöhe 320 mm + 20 mm, Kneeling-System mit Absenkungen um ca. 70 mm



oder sonstige Einbauten auf der Sondernutzungsfläche		
(manuell) ausklappbare Rollstuhlrampe (Ausführung ca. 905x980 mm breit; Tragfähigkeit mindestens 350 kg)	100 %	100 %
Piktogramme außen für Sondernutzungsflächen für Schwerbehinderte an nächstgelegenen Türen	100 %	100 %
kontrastreiche Markierung/Gestaltung der Eingangsbereiche	100 %	100 %
<b>Fahrgastinformation</b>		
Lautsprecheranlage mit Mikrofon am Fahrerarbeitsplatz, um die Fahrgäste in besonderen Situationen aktuell informieren zu können	100 %	100 %
digitale Haltestellen-Innenanzeigen in Kombination mit Innenbildschirm,	100 %	100 %
digitale Haltestellenansage, bei Störungen der automatischen Ansagegeräte werden die Haltestellen vom Fahrpersonal über das Mikrofon ausgerufen	100 %	100 %
Innenansage mit automatischer, dynamischer geräuschabhängiger Anpassung	100 %	100 %
digitale Streckenverlaufs/ Linien- Außenanzeige vorn, hinten, links und rechts,	100 %	100 %
Fahrzielanzeige vorn hochauflösend mind. 24x216 LEDs, Seite rechts 19x160 LEDs,	100 %	100 %
Doppelmonitoreinheiten 2x19 Zoll oder vergleichbarer Einzelmonitor (teilbare Bilddarstellung) mit Echtzeitinformationen (Solobus 12 m: 1 x vorn; Solobus 15 m: 1 x vorn, 1 x hinten; Gelenkbus: 1 x vorn, 1 x hinten (nach Drehgelenk))	95 %	100 %
Außenlautsprecher an den Fahrzeugen	100 %	100 %
<b>Technische Ausstattung / weitere Ausstattungselemente</b>		
Bordrechner für RBL-Betrieb (siehe Kapitel 5.5) und elektronische Fahrscheindrucker in jedem Fahrzeug	100 %	100 %
Chipkartenvalidator für bargeldlose Bezahlungsmöglichkeit mit smilecard oder vergleichbar sowie Stempelentwerfer	100 %	100 %
Digitale Funkgeräte oder gleichwertige funktionstüchtige Kommunikationsmöglichkeiten mit Freisprecheinrichtung, die eine durchgehende	100 %	100 %

### Anlage 3

#### zum öffentlichen Dienstleistungsauftrag Stadtverkehr Paderborn

Kommunikation mit der Leitstelle, zwischen den Fahrzeugen im Gesamtnetz „Stadtverkehr Paderborn“ (und auch unterschiedlicher VU) untereinander sowie eine Notruffunktion gewährleisten,		
Klimatisierung des Fahrgastraumes und des Fahrerarbeitsplatzes nach VDV-Schrift 236 in der jeweils gültigen Fassung mit den Funktionen Kühlen, Heizen und Entfeuchten	100 %	100 %
Videoschutzeinrichtung	100 %	100 %
Schwenkschiebetüren zweiflügelig	95 %	100 %
automatische Fahrgastzählsystemen (AFZS) an allen Türen; für die Dokumentation und Aufbereitung der statistischen Daten muss ein leistungsfähiges Hintergrundsystem betrieben werden (u. a. linienweise, fahrtenweise, haltestellenweise Auswertungen)	95 %	100 %
verstärkte Ausleuchtung nach außen an allen Fahrgasttüren bei Dunkelheit sowie LED-Lichtleisten in den Trittkanten der Einstiege	95 %	100 %
Fahrgastsitze mit gepolsterten Sitzkissen und Rückenlehnen aus Überlandsegment	95 %	100 %
kostenloses Fahrgast-WLAN mit der Möglichkeit zur Anbindung spezieller Fahrgastinformationssysteme für Blinde und Sehbehinderte	100 %	100 %
Gelenkbusse mit 4-Türen	90 %	<i>kontinuierlicher Anstieg durch Fahrzeugneubeschaffung</i>
2-ter kombinierten Rollstuhl-/ Kinderwagen Sondernutzungsflächen im Bereich Tür 2	80 %	<i>kontinuierlicher Anstieg durch Fahrzeugneubeschaffung</i>
USB-Ladesteckdosen am Fahrgastplatz	80 %	<i>kontinuierlicher Anstieg durch Fahrzeugneubeschaffung</i>
weitergehenden Merkmalen für Blinde und Sehbehinderte wie kontrastierender Kennzeichnung der Taster von außen, Taster mit Blindenschrift und taktile Haltestangen an den Türen	70 %	<i>kontinuierlicher Anstieg durch Fahrzeugneubeschaffung</i>

Bei Anschaffung von Neufahrzeugen ist die jeweils technisch neueste verfügbare EURO-Abgasnorm einzuhalten. Darüber hinaus gelten die vorab beschriebenen Ausstattungsmerkmale als Standardausstattung bei der Beschaffung von Neufahrzeugen. Zudem sind weitere Elemente im Hinblick auf barrierefreie Nutzbarkeit vorzusehen, wie z. B. kontrastierende Kennzeichnung der

Türen von außen, kontrastierende Markierung von Stufen, Podesten und anderen im Fußbereich hervorstehenden Einbauten.

Der PaderSprinter hat die im Rahmen der Leistungserbringung erforderlichen Fahrzeuge nach Maßgabe dieser Qualitätsstandards in ausreichender Zahl vorzuhalten. Die Anzahl sowie der jeweilige Fahrzeugtyp (SL bzw. GL) der eingesetzten Fahrzeuge sind so zu bemessen, dass ein reibungsloser, pünktlicher Ablauf des Betriebs gewährleistet ist. Dabei sind der vorgegebene Fahrplan, der zur Abwicklung des Fahrgastbetriebs erforderliche Fahrzeugeinsatz (siehe Anlage 2) sowie unternehmensspezifische Rahmenbedingungen (z. B. Pausen-, Wende- und Leerfahrtzeiten) entsprechend zu berücksichtigen. Neben den für die reibungslose Abwicklung des ÖDA-gegenständlichen Verkehrs erforderlichen Fahrzeugen sind zur Abdeckung der Instandhaltungsbedarfe (geplant und ungeplant) und Betriebsreserven, zum Auffangen bei Verspätungslagen und anderweitigen Ausfallzeiten Reservefahrzeuge in Höhe von mindestens 15 % vorzuhalten. Diese haben vollständig den Anforderungen an die Regelfahrzeuge zu entsprechen.

Das Verkehrsunternehmen hat die Befahrbarkeit der Strecken und die Anfahrbarkeit der Haltestellen mit den von ihm gewählten Fahrzeugen zu prüfen.

Die Anforderungen an die im AnrufLinien-Verkehr einzusetzenden Fahrzeuge sind im Abschnitt 10.8 aufgeführt.

## **10.2 Ersatzfahrzeuge**

In nicht vorhersehbaren bzw. nicht planbaren Ausnahmefällen kann beim Ausfall eines Regelfahrzeuges, das nicht durch ein reguläres Reservefahrzeug ersetzt werden kann, kurzzeitig bis zu einem Betriebstag ein „Ersatzfahrzeug“ eingesetzt werden, welches nicht den in Tabelle 3 definierten Ausstattungsstandards entspricht. Der Einsatz des Ersatzfahrzeuges darf pro Kalendermonat an max. vier Betriebstagen erfolgen. Bei Anforderung der Ersatzfahrzeuge durch den Aufgabenträger gelten diese zeitlichen Einschränkungen ausdrücklich nicht.

Ein Ersatzfahrzeug darf bei einem durchgängigen Einsatz von mehr als einem Betriebstag nur mit vorheriger schriftlicher Zustimmung des Auftraggebers eingesetzt werden.

## **10.3 Mitnahme von Fahrrädern**

Es gelten die in § 9 Absatz 4 der „Beförderungsbedingungen für die Verbund- und Gemeinschaftstarife in NRW“ beschriebenen Anforderungen an die Mitnahme von Fahrrädern.

## **10.4 Mitnahme von Elektromobilen (E-Scootern)**

Die Mitnahme von Elektromobilen, sogenannten E-Scootern, wird in einem bundeseinheitlichen Erlass der Länder vom 15. März 2017 geregelt.

Ergänzend gelten die in §9 Absatz 5 der „Beförderungsbedingungen für die Verbund- und Gemeinschaftstarife in NRW“ beschriebenen Anforderungen an die Mitnahme von E-Scootern bzw. entsprechende Nachfolgeregelungen.

## **10.5 Anforderungen an die laufende Instandhaltung zum kundengerechten Erscheinungsbild**

Im Hinblick auf eine hohe Fahrzeugqualität sind die Fahrzeuge laufend instand zu halten.

Mindestanforderungen an die laufende Instandhaltung sind:

- jährliche Rostbeseitigung,
- Erneuerung abgenutzter oder schadhafter Sitzpolster,
- Erneuerung abgenutzten oder schadhaften Fußbodens,
- Erneuerung abgenutzter oder schadhafter Sitzlehnen und Sitze,
- Erneuerung schadhafter Griffe oder Haltestangen,
- Erneuerung oder Neulackierung übermäßig abgenutzter Griffe oder Haltestangen,
- Neulackierung außen bei matter, sonnenverbleichter Oberfläche oder bei stark ungleichmäßiger Farbgebung durch z. B. Rostbeseitigung bzw. sonstige Reparaturarbeiten
- Erneuerung schadhafter/ zerkratzter Scheiben,
- Erneuerung abgenutzter oder schadhafter Verschleißteile.

## **10.6 Umweltstandards**

Im Stadtverkehr Paderborn dürfen Fahrzeuge mit herkömmlichen Antriebsarten nur noch bei Erfüllung der Emissionsgrenzwerte der Abgasnorm EURO VI eingesetzt werden. Neu zu beschaffende Linienbusse werden entsprechend den geltenden Vorschriften mit energiesparenden und CO<sub>2</sub>-emissionsarmen Antrieben ausgestattet. Der Einsatz von Fahrzeugen mit Umweltstandards, die über die gesetzlichen Vorgaben hinausgehen, ist wünschenswert. Dabei sind alternative Antriebsformen vorzuziehen (z. B. Dieselhybrid, Brennstoffzellenhybrid, Wasserstoff oder vollständig elektrisch), sofern diese hinsichtlich der Reichweite und Zuverlässigkeit mit den dieselbetriebenen Omnibussen konkurrieren können.

Ziel der Stadt Paderborn ist es, bis zum Jahr 2035 Kohlendioxidneutralität der Stadtverwaltung, der Eigenbetriebe und städtischen Gesellschaften zu erreichen (Ratsbeschluss vom 26.09.2019). Hierzu werden alle Fahrzeuge mit Einsatz im Stadtverkehr Paderborn mit CO<sub>2</sub>-emissionsfreien/-armen Antrieben auszustatten sein.

Soweit Vorgaben aus der Richtlinie (EU) 2019/1161 bzw. deren bundes- und/oder landesrechtlicher Umsetzung unmittelbar für den PaderSprinter gelten, beachtet er diese bei der Beschaffung von Bussen im Rahmen des öffentlichen Dienstleistungsauftrags.

## 10.7 Außenwerbung an den Fahrzeugen

Nicht zulässig ist Werbung mit folgenden Inhalten:

- Nikotinwaren,
- alkoholische oder sonstige berauschende Mittel,
- politische oder religiöse Aktivitäten,
- gewaltverherrlichende Inhalte,
- sexuelle oder frauenfeindliche oder andere gruppendifferenzierende Werbung.

Folien im Bereich der Fensterflächen sind so anzuordnen bzw. zu gestalten, dass sie die Orientierungsmöglichkeiten und das Sicherheitsempfinden der Fahrgäste nicht negativ beeinflussen (aus dem Fahrzeug muss der Blick nach außen auch bei Dunkelheit und bei Niederschlag grundsätzlich gewährleistet sein). Eine großflächige Beklebung der Scheiben ist ebenso unzulässig wie eine Vollbeklebung. Ausgenommen hiervon ist die Heckscheibe und die sog. „Trafficboards“.



Abbildung 1: Anordnung Trafficboard am Fahrzeug

Die Fensterbeklebung ist nur in Window Graphics Folie mit entsprechender Zulassung gestattet. Sie darf max. 15 % der beklebbaren Scheiben betragen. Gänzlich ausgeschlossen sind folgende Scheibenflächen: Fahrerfenster links, Windschutzscheibe, erste Scheibe nach Tür 1 sowie die Türscheiben.

## 10.8 Mindestanforderungen für Fahrzeuge im ALF-Verkehr

Im bedarfsgesteuerten ALF-Verkehr sind Fahrzeuge (Pkw, Großraum-Pkw, Kleinbusse oder Busse) einzusetzen, die für den Einsatz zur Personenbeförderung geeignet und zugelassen sind. Pkw müssen mindestens über vier Sitzplätze zur Fahrgastbeförderung und mindestens über vier Türen (inkl. Tür Fahrerplatz) verfügen. Es ist mindestens ein Fahrzeug vorzuhalten, welches nach Anmeldung des entsprechenden Beförderungsbedarfes für die Mitnahme von mindestens einem Rollstuhl geeignet ist.<sup>17</sup> Vorzugsweise sind dabei Fahrzeuge zum Einsatz zu bringen, die mit geringem Aufwand die Beförderung von Rollstühlen ermöglichen und die mit entsprechenden Sicherungssystemen ausgestattet sind. Dabei kann es sich auch um ein Fahrzeug des Linienverkehrs handeln.

Zur Sicherstellung der Kommunikation mit der Leitstelle des PaderSprinters sind die Fahrzeuge mit Betriebsfunk oder Mobiltelefon mit Freisprechanlage am Fahrerarbeitsplatz auszustatten.

Darüber hinaus sind im Falle einer Ausweitung der bedarfsgesteuerten Verkehre über das heutige Angebot hinaus (ALF-Linie 46 im Freizeitverkehr) die eingesetzten Fahrzeuge während der Einsatzzeit in geeigneter Form mit einer Fahrgastinformation (Kennzeichnung „ALF“, Liniennummer und Fahrtziel) an der Stirnseite des Fahrzeugs auszurüsten. Diese muss von außen auf eine Entfernung bis 25 m, auch bei Dunkelheit, ausreichend erkennbar sein. Etwaige Taxibeschilderungen müssen abgedeckt werden. Bestehende Dachkennzeichnungen können bspw. mit einer entsprechenden Kappe überzogen werden.

## 10.9 Fahrzeugzustand, -reinigung und Schadensbeseitigung

### Fahrzeugzustand:

Für die Fahrzeuge werden für die Verkehrsdurchführung folgende Anforderungen formuliert:

- Die Fahrzeuge müssen mit allen Sitz- und Stehplätzen haftpflichtversichert sein.
- Das Verkehrsunternehmen ist dafür verantwortlich, dass die nach der StVZO vorgeschriebenen Untersuchungen der Fahrzeuge fristgerecht durchgeführt werden.
- Beim täglichen Betriebsbeginn müssen Lackierung, Außen- oder Innenaufkleber weitgehend unbeschädigt sein. Die vorgeschriebenen Netz- und Tarifinformationen müssen unbeschädigt und gut leserlich sein.
- Während der Einsatzzeiten sind der jeweiligen Witterung entsprechend angemessene klimatische Verhältnisse sicherzustellen.
- Beim Einsatz der Fahrzeuge ist die Ausrüstung den jeweiligen Straßen- und Witterungsverhältnissen anzupassen; die Fahrzeuge sind entsprechend der Witterungssituation spätestens aber vom 1. November bis mindestens 30. April auf allen Achsen mit winterauglichen Reifen zur umfassenden und vollständigen Sicherstellung der Verkehrsdurchführung in Wintersituationen auszustatten. Als winterauglich gelten Reifen gemäß § 2 Abs. 3a der StVO bzw. § 36 Abs. 4 der StVZO.

---

<sup>17</sup> Zu befördern sind Rollstühle gemäß internationalem Standard ISO 7193.

## **Fahrzeugreinigung:**

### Fahrzeugreinigung außen

- Die Fahrzeuge sind von außen je nach Witterung täglich, mindestens jedoch zweimal wöchentlich zu reinigen. Für Eigenfahrzeuge ist Kreislaufwasser (also aufbereitetes Brauchwasser) in Verbindung mit Regenwasser zu verwenden.

### Fahrzeugreinigung innen

- Die Fahrzeug-Innenreinigung hat 1x täglich vor dem Linieneinsatz zu erfolgen. Die Fußboden-Nassreinigung hat i.d.R. einmal wöchentlich zu erfolgen.
- Grobmüll (z. B. Zeitungen und Getränkebehälter) ist während des Betriebes durch das Fahrpersonal (z. B. in den Wendezeiten) zu entfernen.
- Gravierende Verunreinigungen des Fahrzeuginnenraumes sind während der Verkehrsdurchführung bei nächstmöglicher Gelegenheit (z. B. bei einer kurzen Standzeit) zu beseitigen, wenn ein schnellstmöglicher Fahrzeugtausch betrieblich nicht realisierbar ist.
- Fahrzeuge mit ausgesprochen grob verunreinigtem Innenraum (anstößige Verunreinigungen z. B. durch Erbrochenes, Urin etc.) sind unverzüglich zu reinigen bzw. auszuwechseln.

### Intensivreinigung

- Die Intensivreinigung hat im 2-monatlichen Turnus je Omnibus zu erfolgen. Hierbei sind alle abwischbaren Flächen nass bzw. feucht zu reinigen. Die Sitzpolster sind abzusaugen, Filzstift-Verunreinigungen sind zu entfernen.
- Farbschmierereien sollen schnellstmöglich, spätestens innerhalb einer Woche entfernt werden.
- Fahrzeuge mit großflächigen Graffitis dürfen nicht im Linienverkehr eingesetzt werden.

## **Schadensbeseitigung**

- Gerätestörungen in den Fahrzeugen werden möglichst kurzfristig, spätestens jedoch vor dem nächsten Einsatztag behoben.
- Beschädigungen werden innerhalb von 10 Werktagen repariert; eventuelle Unfallgefahren sind sofort zu beseitigen.
- Grobe Vandalismusschäden sind kurzfristig, möglichst direkt, zu beseitigen.

# **11 Serviceleistungen**

## **11.1 Kundencenter**

Das Verkehrsunternehmen hat mindestens ein eigenes Kundencenter vor Ort in Paderborn in zentraler Lage im Nahbereich der neuen ZOH/ Westernmauer zu betreiben. Zu gewährleisten sind ein barrierefreier Zugang sowie eine barrierefreie Einrichtung des Kundencenters.

Das Kundencenter hat mindestens folgende Leistungen zu erbringen:

- Fahrplanauskünfte / Mobilitätsberatung,
- Ticketverkauf (inkl. Möglichkeit der bargeldlosen Bezahlung); komplettes Fahrausweisangebot des Westfalen- und NRW-Tarifs,
- Beratung „Mobile Ticketing“ (HandyTicket und smilecard bzw. Nachfolgeregelung),
- Ticketumtausch (Tarifwechsel),
- Tarifberatung,
- Abonnementfragen (Abschluss neuer Abos, Änderungen, Kündigungen, Ersatzchipkarten).
- Bearbeitung von Fällen des „erhöhten Beförderungsentgeltes“ (Klärung vor Ort),
- Bereitstellung von Print-Informationsmedien zum ÖPNV Angebot in Paderborn und im Raum Hochstift
- Weitergabe von Sonderinformationen (Baustellen, Sperrungen),
- Ausgabe von Fundsachen
- Entgegennahme von Beschwerden und Weiterleitung an das Beschwerdemanagement,
- Entgegennahme von Erstattungsanfragen im Rahmen der Mobilitätsgarantie und des Pünktlichkeitsversprechens (Entgegennahme von Anträgen und Weiterleitung an das Beschwerdemanagement,
- Bearbeitung von Reklamationen,
- Information und Vermittlung ergänzender Mobilitätsangebote (z. B. CarSharing, Leihrad etc.) zur Verlängerung der Mobilitätskette.

Folgende Öffnungszeiten sind zu gewährleisten:

- Montag bis Freitag: 08.00 bis 18.30 Uhr
- Samstag: 10.00 Uhr - 16.00 Uhr

Änderungen der Öffnungszeiten sind je nach Kundenresonanz, allerdings nur in Abstimmung mit dem Aufgabenträger zulässig.

Zu den Anforderungen an das Servicepersonal siehe Abschnitt 8.3.

## **11.2 Vertriebspartner / Verkaufsstellen**

Der PaderSprinter hat mindestens vier Vertriebsstellen außerhalb des Stadtzentrums in den Stadtteilen zu akquirieren, auszuwählen, zu schulen, mit Material und Informationen zu versorgen und abzurechnen.

Das Personal in den externen Vorverkaufsstellen muss über die reine Verkaufstätigkeit hinaus als Ansprechpartner für alle Kundenbelange einfache Auskünfte in Bezug auf Tarif und Fahrplan erteilen können.

Zu den Leistungen der Vertriebspartner gehören der Vertrieb des Ticketsortiments (ggf. auch zukünftig neu eingeführte Tickets) sowie die Erteilung von Fahrplanauskünften.



### **11.3 Mobilitätsgarantie**

Der PaderSprinter verpflichtet sich, die Mobilitätsgarantie entsprechend der „Beförderungsbedingungen für die Verbund- und Gemeinschaftstarife in NRW“ anzuerkennen und anzuwenden, die eine einheitliche Garantieregelung für die Verkehrsunternehmen für den gesamten nordrhein-westfälischen Nahverkehr schafft.

### **11.4 Ausstieg ab 20.00 Uhr zwischen den Bushaltestellen**

Den Fahrgästen ist nach 20.00 Uhr der Ausstieg zwischen zwei Haltestellen zu gewähren, sofern verkehrsrechtliche Vorschriften und örtliche Verhältnisse dies zulassen. Zwischen zwei Haltestellen ist jeweils nicht öfter als einmal zu halten. Das Fahrpersonal ist angehalten, im Nahbereich der geäußerten Wunsch-Ausstiegsstelle ein Aussteigen zu ermöglichen.

### **11.5 Durchführung von Busschule und Mobilitätstrainings**

Der PaderSprinter hat regelmäßige zielgruppenspezifische Schulungsangebote für Schüler und Senioren wie auch Mobilitätseingeschränkte anzubieten und durchzuführen.

Die Busschule findet im Laufe jedes Schuljahres für Grundschüler der 4. Klasse an allen Paderborner Grundschulen auf einem geeigneten Platz in Schulnähe oder auf dem Betriebshof des Verkehrsunternehmens statt. Sie dauert rund 3 Stunden (zzgl. Vor- und Nachbereitung).

Das Verkehrsunternehmen stellt für die gesamte Schulungsdauer jedes Schulungstermins ein Fahrzeug sowie das Schulungs- und Fahrpersonal. Für die Schulung darf nur ausreichend ausgebildetes Personal eingesetzt werden.

Das Verkehrsunternehmen hat ein Schulungskonzept zu erstellen, welches den branchenüblichen Anforderungen an eine „Busschule“ zu entsprechen hat<sup>18</sup>. Mindestinhalte sind:

- das Verkehrsunternehmen kennenlernen und sich mit dem Liniennetz in Paderborn vertraut machen,
- Erklären von ÖPNV spezifischen Begriffen,
- richtiges Verhalten vor, während und nach der Busfahrt verstehen und anwenden:
  - sicheres Verhalten an der Haltestelle (Haltestellenbeschilderung, Platzbedarf eines Busses, Abstand zur Bordsteinkante, toter Winkel),
  - sicheres Ein- und Aussteigen: Zeitvergleich Einstieg mit/ohne Drängeln, Einklemmschutz an Türen,
  - Orientierung im Bus: Entwerter, Haltestellenanzeige, Halteknopf, Piktogramme, Nothammer

---

<sup>18</sup> <http://www.schulbusprojekte.de/aktiv-werden/busschulen/index.html>.

- sicheres Verhalten im Bus: Sitz- und Stehplatz, Vollbremsung,
- soziales Verhalten im Bus: Hinweise auf Sauberkeit, Essen und Trinken, rücksichtsvolles Verhalten gegenüber anderen Fahrgästen,
- sicheres Überqueren der Fahrbahn an der Haltestelle,
- auf mögliche Gefahren bei richtiger / falscher Nutzung des ÖPNV hinweisen und sensibilisieren.

Ergänzende Angebote für Schüler an weiterführende Schulen sind in Absprache mit dem Aufgabenträger vorzuhalten.

Zudem bietet der PaderSprinter einmal im Quartal ein kostenloses und kundenspezifisches Bustraining an. Dabei werden theoretische und praktische Elemente zur Nutzung des ÖPNV vermittelt. Auf die Bedürfnisse von Senioren und Menschen mit Behinderungen wird dabei konkret eingegangen.

Es sind mindestens jährlich Schulungen für die ehrenamtlichen Busbegleiter (oder vergleichbar) vorzusehen. Die als Busbegleiter ausgebildeten Fahrgäste sorgen dafür, dass Menschen mit Behinderungen jederzeit am öffentlichen Nahverkehr teilnehmen können.

## 11.6 Fundsachen

Das Fundsachenmanagement obliegt dem PaderSprinter.

Alle Fundsachen sind am Betriebshof oder einem eigenen Fundbüro gemäß den gesetzlichen Anforderungen zu sammeln, zu verwalten und aufzubewahren. Die Verwaltung der Fundsachen muss schriftlich erfolgen.

Die Aufnahme von Fundsachenanfragen muss bei den Kundenbüros, telefonisch und digital möglich sein. Vor Ort sind Ansprechpersonen und Dienstzeiten für die Kunden anzugeben.

Die Ausgabe von Fundsachen muss im Kundencenter erfolgen können.

Die Öffnungszeiten der zuständigen Stelle beim PaderSprinter sind im Fahrplanbuch und auf dessen Internetseite zu veröffentlichen.

## 12 Marketing

### 12.1 Allgemeines Marketing

Die Aufgaben des Marketings liegen in den Bereichen Fahrgastinformation und -kommunikation gemäß des Corporate Designs des Unternehmens, ebenso die Bewerbung des Tarif- und Fahrplanangebotes. Die in Paderborn etablierten Angebote sind dabei mindestens fortzuführen. Hierzu gehören

- Kundeninformation (schriftlich und elektronisch) und Haltestelleninformation (vgl. Abschnitt 7)

- Presse- und Öffentlichkeitsarbeit (u.a. Bewerbung von Sonderverkehren, z.B. Veranstaltungsverkehre Libori)
- Anzeigen und Funkwerbung
- Printprodukte (z. B. Haltestelleninformation, jährliches Fahrplanbuch, Tarifbroschüre etc.)
- Außenwerbung
- Pflege der Homepages
- Sponsoring
- Betreuung der Social-Media-Kanäle
- Digitale Medien
- Teilnahme und Durchführung von Veranstaltungen und Promo-Aktionen (z. B. Besuchergruppen, Busschule für Schüler, Mobilitätstrainings für Senioren und Mobilitätseingeschränkte (vgl. Abschnitt 11.5), Neubürger-Empfang der Stadt Paderborn etc.,
- Marktforschung (z. B. Verkehrsanalysen und-erhebungen, Kundenmonitoring),
- ergänzende Serviceleistungen

Die Inhalte müssen mit denen der Stadt Paderborn und der VPH bzw. dem Westfalentarif im Einklang stehen.

## **12.2 Marketingbudget**

Das Marketingbudget muss so angelegt sein, dass die Kommunikation über verschiedenste Kanäle die Zielgruppe erreicht. Die Höhe ist dabei von der jeweiligen Kampagne und dem Ziel abhängig.

## **13 Mitwirkungspflichten**

### **13.1 Teilnahme an Sitzungen politischer Gremien und Verankerung in lokalen Netzwerken**

Der PaderSprinter hat zusammen mit der Stadt bei der Diskussion, Entwicklung und Vorstellung von ÖPNV-relevanten Planungen in politischen und administrativen Gremien sowie in der Öffentlichkeit mitzuwirken. Explizit gefordert wird die Pflege eines regelmäßigen Kontaktes zu örtlichen Interessensvertretern (z. B. Interessensvertreter mobilitätseingeschränkter Menschen, Fahrgastverbänden, Werbegemeinschaft etc.).

Das etablierte hohe Niveau an Vor-Ort-Präsenz ist zu halten, um die hohe Erwartungshaltung der Bevölkerung an die Kundennähe auch zukünftig weiter zu erfüllen.

### **13.2 Mitgliedschaft Verbundgesellschaft (Tarif)**

Das Verkehrsunternehmen ist Gesellschafter bzw. Kooperationspartner bei der Verbundgesellschaft Paderborn/Höxter mbH (VPH) oder ggf. bei einer Nachfolgeorganisation, die die Aufgaben der VPH übernimmt. Dabei werden insbesondere Aufgaben in den folgenden Themengebieten erfüllt:

- Tarif: Weiterentwicklung und Abstimmung des gemeinsamen Verbundtarifs
- Einnahmensicherung und –aufteilung: Die PaderSprinter GmbH übernimmt die Abrechnung und Koordination der durchgeführten Fahrausweisverkäufe, die Kontrolle aller Fahrgeldeinnahmen und die Meldung sämtlicher erlösrelevanter Daten, die für eine Weiterentwicklung des Verbundtarifs notwendig sind, unentgeltlich an die Verbundgesellschaft. Dies erfolgt für den eigenen und in seinem Auftrag erbrachten Busverkehr sowie die übrigen Vertriebswege. Darüber hinaus werden durch das Fahr- und Prüfpersonal Ticketprüfungen durchgeführt und in Abstimmung mit der Verbundgesellschaft die Sicherheits- und Prüfmerkmale der Fahrtberechtigungen festgelegt und weiterentwickelt.
- Im Rahmen der Einnahmenaufteilung beteiligt sich die PaderSprinter GmbH an der Entwicklung des Aufteilungssystems, der Durchführung der notwendigen Erhebungen zu Übersteigern und Fremdnutzern sowie an der Überprüfung der von anderen Unternehmen und dem Verbund vorgelegten Daten.

Die Teilnahme an den lokalen Arbeitsgruppen des WestfalenTarifs ist für das Verkehrsunternehmen verpflichtend, soweit die Stadt entsprechende Befugnisse nicht selbst wahrnimmt.

Bei Bedarf hat das Verkehrsunternehmen zudem auch an der Abstimmung technisch/ betrieblicher Fragestellungen, wie Sicherstellung und Weiterentwicklung der einheitlichen Verbundfahrplanauskunft inkl. Koordination von Echtzeitauskünften aktiv mit zu wirken.

### **13.3 Kooperationen**

In Stör- und Konfliktfällen sind in Abstimmung mit den anderen das Stadtgebiet bedienenden Verkehrsunternehmen sinnvolle Lösungen zur Absicherung der Mobilität und im Interesse der Fahrgäste umzusetzen.

Im Verspätungsfall sind mit den Leitstellen der Regionalverkehrsunternehmen Abstimmungen zur Absicherung von Anschlüssen für Umsteiger herbeizuführen.

## **14 Sozialstandards**

### **14.1 Tarifbindung**

Gemäß Art. 4 Abs. 5 Verordnung (EG) Nr. 1370/2007 hat die PaderSprinter GmbH die Anforderungen des Tariftreue- und Vergabegesetzes NRW (TVgG - NRW) zu beachten und repräsentative Tarifverträge gem. der Repräsentative Tarifverträge Verordnung (RepTVVO) vom 5. April 2016 anzuwenden, die das für Arbeit zuständige Ministerium festgelegt hat.

Das bedeutet, dass das Unternehmen seinen mit der Ausführung des öffentlichen Dienstleistungsauftrags befassten Beschäftigten (ohne Auszubildenden) mindestens das in Nordrhein-Westfalen für diese Leistung in einem der einschlägigen und repräsentativen mit einer tariffähigen Gewerkschaft vereinbarten Tarifverträge im Sinne von § 2 Abs. 2 TVgG-NRW vorgesehene Entgelt nach den tarifvertraglich festgelegten Modalitäten zahlt und während der Ausführungslaufzeit Änderungen nachvollzieht. Dieses gilt auch beim Einsatz von Subunternehmern.

Die Stadt Paderborn ist gemäß § 2 Abs. 4 TVvG-NRW berechtigt, die Einhaltung dieser Anforderungen zu kontrollieren.

## **14.2 Interessenvertretung der Mitarbeiter**

Das beauftragte Verkehrsunternehmen hat eine Interessenvertretung für die Mitarbeiter einzurichten. Die gesetzlichen Regelungen sind einzuhalten.

## **14.3 Arbeits- / Pausenzeiten**

Die regelmäßige Arbeitszeit der Mitarbeiter richtet sich nach dem anzuwendenden Tarifvertrag. Sofern es im Rahmen der betrieblichen Machbarkeit liegt, soll auch die Möglichkeit der Teilzeitarbeit bestehen. Grundsätzlich sollen die gesundheitlichen und familiären Bedürfnisse der Mitarbeiter berücksichtigt werden.

## **14.4 Pausen- / Sozialräume**

Am Betriebshof, in der Werkstatt sowie auch in Zentrumsnähe müssen Pausenaufenthaltsräume mit Sanitäreinrichtungen für die Mitarbeiter zur Verfügung stehen. Die Räumlichkeiten müssen über einen Kaffee- oder Getränkeautomat für die Mitarbeiter verfügen. Zusätzlich muss der Arbeitgeber den Mitarbeitern in den Pausenräumen einen Waschraum mit Dusche und Umkleieraum zur Verfügung stellen. Am Betriebshof und in der Werkstatt müssen zudem Spinde bereitstehen.

Im Nahbereich der Linienendstellen sind für das Fahrpersonal WC-Anlagen vorzuhalten bzw. es sind Anlagen von Dritten zu den Betriebszeiten nutzbar zu machen. Die derzeit betriebenen Anlagen sind möglichst weiter zu nutzen:

- Am Zollhaus (Wewer)
- Bahneinschnitt
- Vinsebecker Weg (Auf der Lieth)
- Gesamtschule Friedrich Spee (Bereich Kaukenberg/Springbach Höfe)
- Hauptbahnhof
- HN-Wendeschleife
- Holtgrevenstraße/ Horner Hellweg (Neuenbeken)
- Kilianplatz (Südstadt)
- Oberheideweg (Gesseln)
- Sunderkampstraße (Sande)

Änderungen sind nur in Abstimmung und auf Anordnung des Aufgabenträgers möglich.

## **14.5 Gesundheitsmanagement**

Der PaderSprinter hat gemäß § 167 Abs. 2 SGB IX ein betriebliches Eingliederungs- und Gesundheitsmanagement (BEM) vorzuhalten, um tätigkeitsbedingten Gesundheitsproblemen vorzubeugen. Darüber hinaus erarbeitet das Verkehrsunternehmen zusammen mit den betroffenen Mitarbeitern und der Interessenvertretung Maßnahmen um den Krankenstand möglichst gering zu halten.

## **15 Einnahmensicherung / Fahrscheinkontrolle**

Die Einnahmensicherung obliegt dem PaderSprinter. Die Fahrscheinkontrollen haben auf allen Linien zu erfolgen, auch in den Randgebieten. Hierfür ist ausreichend Personal zu Verfügung zu stellen. Die Fahrscheinkontrollen finden unter Berücksichtigung von Angebot und Fahrgastzahlen in unterschiedlichem Umfang über den gesamten Betriebszeitraum statt. Das Verkehrsunternehmen beteiligt sich zudem unentgeltlich an gemeinsamen Schwerpunktkontrollen des Verkehrsverbundes VPH.

Das Ticketprüfpersonal ist vom Verkehrsunternehmen oder von ihm beauftragten Dritten zu schulen. Nach Aufnahme der Tätigkeit hat das Verkehrsunternehmen jährlich Nachschulungen sicherzustellen. Ergänzend sind Änderungen im Tarifsystem in geeigneter Weise den Ticketprüfern bekanntzugeben. Weitere Anforderungen an das Prüfpersonal sind in Abschnitt 8.5 erläutert.

## **16 Fahrgasterhebungen**

Der PaderSprinter führt spätestens alle fünf Jahre eine Verkehrserhebung durch. Eine Verlängerung dieses Zeitraums ist bei dringenden sachlichen Gründen, die das Ergebnis der Fahrgasterhebung wesentlich verfälschen oder nicht nutzbar machen würde, möglich (Bsp. Corona-Pandemie).

Darüber hinaus hat das Verkehrsunternehmen durch geeignete Weise von ihm eingeforderte Angebotsanpassungen (i. S. v. Leistungs- bzw. Qualitätsreduzierungen) nachzuweisen.

Verkehrserhebungen der Verbundgesellschaft sowie der Stadt Paderborn an Haltestellen und in den Fahrzeugen werden vom PaderSprinter sowie deren Auftragsunternehmen geduldet und unterstützt. Bei der Erhebungsplanung unterstützt das Verkehrsunternehmen die beauftragten Zähler bei Bedarf durch Offenlegung betrieblicher Daten und Besonderheiten. Dies gilt auch für Fahrzeugumläufe.

Es ist der Einsatz von automatischen Fahrgastzählssystemen (AFZS) vorzusehen (vgl. Abschnitt 10.1), deren Datenqualität den Anforderungen für ein Einnahmenaufteilungsverfahren entsprechen muss.

Auf Anforderung der Stadt Paderborn hat der PaderSprinter gezielte Auswertungen aus dem automatischen Fahrgastzählssystem zu bestimmten Linien oder Verkehrszeiten vorzunehmen und stellt diese der Stadt zur Verfügung.

Fahrgastzählungen und –befragungen, die das Verkehrsunternehmen für den Verkehrsverbund oder in Eigeninitiative durchführt bzw. durchführen lässt, sowie deren Auswertungen werden der Stadt Paderborn auf Anforderung zur Verfügung gestellt.

## **17 Qualitätsmanagement / Berichtswesen**

### **17.1 Qualitätssteuerung**

Um den öffentlichen Verkehr in Paderborn gemäß der in den vorangegangenen Abschnitten beschriebenen Standards zu sichern, muss regelmäßig überprüft werden, ob die Standards eingehalten werden. Dies erfordert die Etablierung von Elementen zur Steuerung und Sicherung.

Die Auswahl der Qualitätskriterien, deren Qualitätsstandard überprüft und gesichert werden soll, decken die in Paderborn aufgetretenen Schwerpunktkriterien ab.

Kernelement sind die regelmäßig stattfindenden Quartalsgespräche zwischen Aufgabenträger und Verkehrsunternehmen, in denen alle Belange die Qualität des ÖPNV betreffend thematisiert und vorangetrieben werden.

Folgende Elemente stellen die Grundpfeiler zur Steuerung und Sicherung der Qualität in Paderborn dar:

- Quartalsweise Jour Fixes zwischen Aufgabenträger und Verkehrsunternehmen
- Einigung über die relevanten und zu messenden Qualitätskriterien und ihrer Standards, über Zielwerte für diese Qualitätsstandards sowie über die Messverfahren
- Jährliches Monitoring der Zielwerte inkl. Schwerpunktsetzungen für das kommende Jahr
- Maßnahmenmanagement im Falle von erkannten Qualitätsdefiziten
- jährlicher Qualitätsberichte sowie zusätzlich ein Halbjahresbericht mit den wesentlichen Eckpunkten

### **17.2 Qualitätskontrollen und –sicherung**

Die definierten Qualitätsstandards und Anforderungen sind vom PaderSprinter einzuhalten und mittels wirksamer Messverfahren (wie z.B. Testkundenverfahren, Kundenbarometer und direkter Leistungsmessung) nachzuweisen. Vom PaderSprinter ist hierüber ein halbjährlicher Statusbericht „Qualität“ vorzulegen (siehe Abschnitt 17.4). Für die im Rahmen des Qualitätsmanagements definierten Qualitätskriterien werden zwischen dem Aufgabenträger und dem Verkehrsunternehmen jährlich Qualitätsziele vereinbart.

Der Aufgabenträger oder von diesem beauftragte Dritte sind berechtigt, etwa durch Stichproben im Verkehrsgebiet die angegebenen Daten auf Plausibilität zu überprüfen. Die Nachweispflicht trifft in jedem Fall das Verkehrsunternehmen.

Der Aufgabenträger oder von diesem beauftragte Dritte sind berechtigt, Fahrgastbefragungen und -zählungen auf den genehmigten Linien durchzuführen.

Um ein regelmäßiges Kundenfeedback und einen Vergleich mit anderen Verkehrsunternehmen zu erhalten, erwartet der Aufgabenträger die regelmäßige Teilnahme des Verkehrsunternehmens (mindestens alle zwei Jahre) an einer extern durchgeführten Qualitätserhebungen unter

Einbeziehung mehrerer Verkehrsunternehmen im Vergleich (z. B. ÖPNV-Kundenbarometer<sup>19</sup>). Die Ergebnisse aus diesen Kundenbefragungen sind der Stadt Paderborn vorzulegen und werden anschließend für die Qualitätssteuerung und –sicherung genutzt (siehe Abschnitt 17.2).

Das Verkehrsunternehmen ist verpflichtet, etwaige von ihm eingesetzte Subunternehmer und Verleihunternehmer in die Prozesse zur Qualitätssicherung vollumfänglich einzubeziehen.

## 17.3 Beschwerdemanagement

Die Annahme und Bearbeitung von Kundenresonanzen (Beschwerden und Hinweisen der Fahrgäste) liegt im Verantwortungsbereich des PaderSprinters, welcher hierfür ein eigenes Beschwerdemanagement vor Ort in Paderborn vorzuhalten hat.

- Für die Annahme von Kundenresonanzen sind grundsätzlich alle eingesetzten Personale verantwortlich. Auch Fahrpersonale müssen Beschwerden und Hinweise aufnehmen, soweit bzw. sobald es die Betriebslage zulässt.
- Als Kundenresonanzen sind alle eingehenden schriftlichen, telefonischen und mündlichen Beschwerden und Hinweise aufzunehmen. Die eingegangenen und aufgenommenen Beschwerden und Hinweise sind EDV-gestützt in der Aufnahme und Bearbeitung zu dokumentieren.
- Das Verkehrsunternehmen beantwortet die Kundenresonanzen innerhalb von zwei Wochen ggü. dem jeweiligen Fahrgast.
- Über Eskalationen o. Ä. im Zusammenhang mit der Annahme von Kundenresonanzen ist der Aufgabenträger unverzüglich zu informieren.
- Die Kundenresonanzen sind halbjährlich aufzubereiten und in abgestimmten Kategorien dem Aufgabenträger zur Verfügung zu stellen (vgl. Anlage 7).

## 17.4 Berichtswesen

Der PaderSprinter ist dem Aufgabenträger Stadt Paderborn gegenüber zur Berichterstattung verpflichtet. Bei besonderen Vorkommnissen, längeren Betriebsunterbrechungen und schweren Unfällen ist der Aufgabenträger unverzüglich zu informieren.

Der PaderSprinter hat halbjährlich dem Aufgabenträger einen standardisierten Qualitätsbericht zu erstellen und fristgerecht vorzulegen.

Dieser Bericht hat zu beinhalten (siehe Anlage 7):

- Erfüllung der Qualitäts- und Leistungsstandards,

---

<sup>19</sup> Das ÖPNV-Kundenbarometer ist ein Instrument, mit dem Verkehrsunternehmen anhand von Interviews Informationen zur Kundenzufriedenheit erlangen. Dazu werden die Einzeldaten eines Untersuchungsraums mit dem Gesamtwert aller Befragungen in Deutschland zum Untersuchungszeitraum abgeglichen (Branchen-Globalzufriedenheit). In Relationen zur Globalzufriedenheit lassen sich so z. B. Aussagen über die Bedeutung von Defiziten, welche sich aus der Befragung ergeben haben, treffen.



- Dokumentation der ALF-Fahrtanmeldungen und Statistikerstellung
- Trends und Auffälligkeiten bei den Kundenresonanzen,
- Entwicklung Fahrzeugbestand und Umweltstandards,
- Stand „Barrierefreiheit“,
- Durchführung von Busschulen und/ oder Mobilitätstrainings.