

ÖPNV-Gesamtbericht 2021 des Kreises Euskirchen gem. Artikel 7 Abs. 1 VO (EG) Nr. 1370/2007 ¹⁾

Einleitung:

Der Kreis Euskirchen ist zuständiger Aufgabenträger für die Planung, Organisation und Ausgestaltung des öffentlichen Personennahverkehrs (ÖPNV) gemäß § 3 ÖPNVG NRW ²⁾.

Gemäß Artikel 7 Absatz 1 der Verordnung (EG) Nr. 1370/2007 der Europäischen Union vom 23.10.2007 (EU-VO 1370/2007)¹⁾ haben die Aufgabenträger als in ihrem Wirkungskreis zuständige Behörde einmal jährlich einen Gesamtbericht über die in ihren Zuständigkeitsbereich fallenden gemeinwirtschaftlichen Verpflichtungen, den Beginn und die Laufzeit der öffentlichen Dienstleistungsaufträge, die ausgewählten Betreiber eines öffentlichen Dienstes sowie die diesen Betreibern zur Abgeltung gewährten Ausgleichsleistungen und ausschließlichen Rechte öffentlich zugänglich zu machen. Der Bericht muss eine Kontrolle und Beurteilung der Leistungen, der Qualität und der Finanzierung des öffentlichen Verkehrsnetzes ermöglichen und ggf. Informationen über Art und Umfang der gewährten Ausschließlichkeit enthalten. Ferner müssen die politischen Ziele, wie sie in den Strategiepapieren für den öffentlichen Verkehr in dem betreffenden Mitgliedsstaat aufgeführt sind, berücksichtigt werden.

Gemäß Art 2 lit. e) bezeichnet der Ausdruck „gemeinwirtschaftliche Verpflichtung“ eine von der zuständigen Behörde festgelegte oder bestimmte Anforderung im Hinblick auf die Sicherstellung von im allgemeinen Interesse liegenden öffentlichen Personenverkehrsdiensten, die der Betreiber unter Berücksichtigung seines eigenen wirtschaftlichen Interesses nicht oder nicht im gleichen Umfang oder nicht zu den gleichen Bedingungen ohne Gegenleistung übernommen hätte.

Auf der Grundlage dieser Bestimmungen legt der Kreis Euskirchen für sein Zuständigkeitsgebiet folgenden Gesamtbericht für das Kalenderjahr 2021 vor.

1) Leistungen im Bus- und TaxiBusPlus-Verkehr

Es wurden im Jahr 2021 Ausgleichsleistungen in Höhe von 10.702.961,42 € für gemeinwirtschaftliche Verpflichtungen zur Durchführung des straßengebundenen öffentlichen Personennahverkehrs (ÖPNV) mit Bussen und TaxiBussen im Kreisgebiet auf der Grundlage des Nahverkehrsplanes des Kreises Euskirchen gewährt. Dabei wurden auch Billigkeitsleistungen zum Ausgleich von Schäden im ÖPNV durch den Ausbruch von COVID-19 im Jahr 2021 gewährt.

Leistungsempfänger war die Regionalverkehr Köln (RVK) GmbH als betrautes Verkehrsunternehmen gem. Kreistagsbeschluss vom 24.06.2020 auf Grundlage des ab dem 09.12.2020 geltenden öffentlichen Dienstleistungsauftrags.

Das dem ÖDA zugrundeliegende fahrplanmäßige Verkehrsangebot ergibt sich aus der Linienaufstellung gemäß Anlage 1 bzw. den Liniengenehmigungen gemäß Anlage 2. Die Angebotsstandards (Bedienungszeiträume, Takt) ergeben sich aus den veröffentlichten Fahrplänen.

Bei den grenzüberschreitenden Linien 802, 806, 807, 822, 899, 984, 985, 986 erhält der Kreis Euskirchen eine Aufwandsabdeckung durch benachbarte Aufgabenträger für die Kilometer, die außerhalb des Kreises Euskirchen anfallen.

Daneben gibt es nachfolgende grenzüberschreitende Verkehre im Kreis Euskirchen in benachbarte bzw. aus benachbarten Aufgabenträgergebieten, die nicht über den ÖDA des Kreises Euskirchen beauftragt sind, sondern von den benachbarten Aufgabenträgern. Hier beteiligt sich der Kreis Euskirchen an der Finanzierung:

Rhein-Sieg-Kreis: Linie 741
Rhein-Erft-Kreis: Linien 974, 979
Kreis Düren: Linien 208, 218, 231, 233, 298, SB 98, Rufbus C und Mäxchen

Der Kreis Euskirchen gewährt auf Grundlage des ÖDA der RVK ein Ausschließlichkeitsrecht, die Verkehrsdienste auf dem Zuständigkeitsgebiet des Kreises Euskirchen, die zur Erfüllung des vorgenannten ÖDA nach dem jeweiligen Stand der gemeinwirtschaftlichen Verpflichtungen erforderlich sind, unter Ausschluss aller anderen Betreiber gleichartiger Verkehrsdienste zu erbringen.

2) Leistungen des BgA Verkehrsunternehmens Kreis Euskirchen im TaxiBusPlus-Verkehr

Die TaxiBusPlus-Linien 816, 826 T, 879, 889, 892, 895 und 897 T werden durch das Verkehrsunternehmen Kreis Euskirchen betrieben. Die in 2021 tatsächlich erbrachten Kilometer ergeben sich aus der nachfolgenden Aufstellung:

TaxiBus-Linie	KM IST 2021
816	1.719
826T	4.451
879	2.584
889	148
892	12.330
895	772
897T	15.582
insgesamt	37.586

3) Ausbildungsverkehrs-Pauschale nach § 11a ÖPNVG NRW ²⁾

Der Kreis Euskirchen hat am 20.07.2011 auf Grundlage des § 11a ÖPNVG NRW und des Art. 3 Abs. 2 VO (EG) Nr. 1370/2007 eine Allgemeine Vorschrift zur Weiterleitung der Ausbildungsverkehrs-Pauschale³⁾ erlassen. Diese wurde zuletzt durch die 2. Änderungssatzung vom 13.12.2017 geändert.

Diese Allgemeine Vorschrift regelt Ausgleiche zu den Kosten, die bei der Beförderung von Personen mit Zeitfahrausweisen des Ausbildungsverkehrs im Linienverkehr entstehen und nicht durch entsprechende Fahrgeldeinnahmen gedeckt werden.

Leistungsempfänger sind die nachstehend aufgeführten Verkehrsunternehmen, die im Gebiet des Kreises Euskirchen Inhaber von Liniengenehmigungen für den Busverkehr gemäß § 42 und § 43 Nr. 2 PBefG⁴⁾ sind:

- Regionalverkehr Köln (RVK) GmbH, Köln
- Rhein-Erft-Verkehrsgesellschaft mbH (REVG), Kerpen

- Rurtalbus GmbH, Düren
- Karl Schäfer Omnibusreisen GmbH, Mechernich

Der Ausgleich erfolgte mit einem Anteil von 87,5 % der dem Kreis Euskirchen von der Bezirksregierung Köln für das Jahr 2021 gewährten Ausbildungsverkehrspauschale nach § 11a ÖPNVG NRW. Im Jahr 2021 hat der Kreis Euskirchen Ausgleichsleistungen in Höhe von 1.018.083,20 € an die o. a. Leistungsempfänger weitergeleitet.

4) ÖPNV-Pauschale gem. § 11 Abs. 2 ÖPNVG NRW ²⁾

Das Land gewährt den Kreisen jährlich eine so genannte ÖPNV-Pauschale (§ 11 Abs. 2 ÖPNVG NRW), die zu 80% an öffentliche und private Verkehrsunternehmen weiterzuleiten ist. Der Anteil des Kreises Euskirchen betrug in 2021 673.729,46 €. 20% (rd. 134.000 €) der Pauschale wurden kreisverwaltungsintern für Zwecke des ÖPNV verwendet (Personal- und Sachkosten). 80 % (rd. 539.000 €) der Pauschale wurden für Zwecke des ÖPNV an öffentliche und private Verkehrsunternehmen weitergeleitet. Dabei waren mindestens 30 % der (Gesamt-) Pauschale (rd. 202.000 €) als Anreiz zur Beschaffung neuwertiger und barrierefreier Fahrzeuge weiterzuleiten. Der Kreistag Euskirchen hat in seiner Sitzung am 18.10.2017 beschlossen, die an die Verkehrsunternehmen weiterzuleitenden Mittel an solche Verkehrsunternehmen auszureichen, mit denen der Kreis Euskirchen eine vertragliche Vereinbarung über die Erbringung von gemeinwirtschaftlichen Verkehrsleistungen abgeschlossen hat. Hierbei haben die Verkehrsunternehmen gegenüber dem Kreis Euskirchen nachzuweisen, dass 30% der Mittel zur Beschaffung neuwertiger und barrierefreier Fahrzeuge verwendet werden.

Die Ausreichung erfolgte in 2021 auf Grundlage des öffentlichen Dienstleistungsauftrags (ÖDA) an die RVK.

Euskirchen, den 09.01.2023

Der Landrat
In Vertretung
gez. Achim Blindert

Gesetzliche Grundlagen:

- ¹⁾ Verordnung (EG) Nr. 1370/2007 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 23.10.2007 über öffentliche Personenverkehrsdienste auf Schiene und Straße und zur Aufhebung der Verordnung (EWG) Nr. 1191/69 und (EWG) Nr. 1107/70 des Rates, (EU-VO 1370/2007), Inkrafttreten: 03.12.2009
- ²⁾ Gesetz über den öffentlichen Personennahverkehr in NRW in der im Berichtszeitraum geltenden Fassung
- ³⁾ Allgemeine Vorschrift des Kreises Euskirchen zur Weiterleitung der Ausbildungsverkehrspauschale gemäß § 11a Abs. 2 ÖPNVG NRW in der Fassung der zweiten Änderungssatzung vom 13.12.2017
- ⁴⁾ Personenbeförderungsgesetz (PBefG) in der im Berichtszeitraum geltenden Fassung

**Nutzkilometer im Jahr 2021 der RVK auf eigen konzessionierten
Linien (§ 42 PBefG im Kreis Euskirchen)
Linien- und TaxiBus-Verkehr
gem. dem öffentlicher Dienstleistungsauftrag**

inkl. der Kilometer Aachen (815), Ahrweiler (822, 899), Vulkaneifel (770, 834),
Rhein-Sieg-Kreis (802, 806, 986) und Rhein-Erft-Kreis (807, 984, 985)

Linie	Nutzkilometer Linienverkehr	Nutzkilometer Taxibus	Gesamt
760	106.152		106.152
761	76.220		76.220
763	67.873		67.873
764	69.348		69.348
765	803		803
766	337.304		337.304
767	12.403		12.403
768	110.844		110.844
769	38.043		38.043
770	17.148		17.148
771	9.847		9.847
772	54.687		54.687
773		794	794
801	210.446		210.446
802	18.891		18.891
805		113	113
806	13.309		13.309
807	150.286		150.286
808	335.396		335.396
809	9.279	8.806	18.085
810	134.148		134.148
811	95.867	50.379	146.246
815	1.024		1.024
819	32.634	52.179	84.813
820	206.852	18.042	224.894
821	42.057	25.947	68.004
822	55.440	44.193	99.633
823	11.220	7.907	19.127
824	70.028	69.291	139.319
825	18.508	2.083	20.591
828	32.380	48.658	81.038
829	33.400		33.400
830	59.918	26.292	86.210
831	9.772	5.383	15.155
832	219.001	31.555	250.556
833	43.621	39.136	82.757
834	71.639	23.545	95.184
835	21.949		21.949
836	16.101	20.565	36.666
837	34.291	14.634	48.925
838	64.364	18.102	82.466
839	71.650	48.818	120.468
869	44.828		44.828
885	16.858	26.389	43.247
886	33.097	36.853	69.950
887		34.824	34.824
888		33.402	33.402
891	69.618	14.524	84.142
899	2.983		2.983
984	28.901		28.901
985	244.625		244.625
986	75.176	5.103	80.279
N80	409		409
N298	14.369		14.369
SB81	345.292		345.292
SB82	108.096		108.096
Gesamt:	3.968.391	707.517	4.675.908

Liniengenehmigungen im Kreis Euskirchen RVK und VU Kreis Euskirchen

Linie	AZ	von - nach
760	25.16.01/1/RVK/760	SV Blankenheim
761	25.16.01/1/RVK/761	SV Bad Münstereifel
763	25.16.01/1/RVK/763	SV Hellenthal
764	25.16.01/1/RVK/764	SV Kall
765	25.5.1/RVK/765	SV Nettersheim
766	25.16.01/1/RVK/766	SV Schleiden
767	25.16.01/1/RVK/767	SV BK Kall
768	25.16.01/1/RVK/768	SV Hermann-Josef-Kolleg Steinfeld
769	25.16.01/1/RVK/769	SV Weilerswist
770	25.16.01/1/RVK/770	„Wanderbus“: Kall-Golbach - Mirbach (RP)
771	25.16.01/1/RVK/771	„Fahrradbus“ Schmidtheim - Hellenthal
772	25.16.01/1/RVK/772	Citybus Bad Münstereifel
773	25.16.01/1/RVK/773TB	Mechernich - Kommern Freilichtmuseum
801	25.16.01/1/RVK/801	Euskirchen - Bad Münstereifel
802	25.16.01/1/RVK/802	Euskirchen - Bad Münstereifel-Wald/Hilberath/Scheuerheck
805	25.16.01/1/RVK/805TB	Kall - Dottel
806	25.16.01/1/RVK/806	Euskirchen - Swisttal-Heimerzheim
807	25.16.01/1/RVK/807	Euskirchen - Erftstadt-Lechenich
808	25.16.01/1/RVK/808	Euskirchen - Kall
809	25.16.01/1/RVK/809TB	Euskirchen - Mechernich Bf
810	25.16.01/1/RVK/810	Euskirchen - Schwerfen
811	25.16.01/1/RVK/811TB	Zülpich-Mülheim - Mechernich Bf
815	25.16.01/1/RVK/815	„Waldlinie“: Kall Bf - Monschau
816	25.5.1/KR EU/816	Wintzen – Broich - Schleiden
819	25.16.01/1/RVK/819TB	Bad Münstereifel - Bad Münstereifel-Rupperath
820	25.16.01/1/RVK/820TB	Nettersheim-Bouderath – Nettersheim-Marmagen
821	25.16.01/1/RVK/821TB	Bad Münstereifel - Schleiden
822	25.16.01/1/RVK/822TB	Bad Münstereifel - Wershofen
823	25.16.01/1/RVK/823TB	Weilerswist Bf. - Weilerswist-Bodenheim
824	25.16.01/1/RVK/824TB	Bad Münstereifel - Blankenheim
825	25.16.01/1/RVK/825TB	Nettersheim-Tondorf - Blankenheim-Lommersdorf
826T	25.5.1/KR EU/826T	Mechernich Bf - Mechernich-Kalenberg
828	25.16.01/1/RVK/828TB	Bad Münstereifel - Sürst-Hardt
829	25.16.01/1/RVK/829	Kall Bf - Hellenthal
830	25.16.01/1/RVK/830TB	Nettersheim - Mechernich
831	25.16.01/1/RVK/831TB	Schleiden-Gemünd - Schleiden-Dreiborn
832	25.16.01/1/RVK/832TB	Blankenheim (Wald) - Blankenheim-Ahrdorf
833	25.16.01/1/RVK/833TB	Blankenheim - Blankenheim-Waldorf
834	25.16.01/1/RVK/834TB	Blankenheim - Berk
835	25.16.01/1/RVK/835	Blankenheim - Schleiden
836	25.16.01/1/RVK/836TB	Hellenthal - Schleiden
837	25.16.01/1/RVK/837TB	Hellenthal - Hellenthal-Hecken
838	25.16.01/1/RVK/838TB	Hellenthal - Hellenthal-Schnorrenberg
839	25.16.01/1/RVK/839TB	Hellenthal - Hellenthal-Losheim
869	25.16.01/1/RVK/869	Euskirchen - Lommersum
879	25.5.1/KR EU/879	Hellenthal - Wollenberg
885	25.16.01/1/RVK/885TB	Kall - Hellenthal-Manscheid
886	25.16.01/1/RVK/886TB	Kall - Nettersheim-Marmagen
887	25.16.01/1/RVK/887TB	Bad Münstereifel - Mechernich
888	25.16.01/1/RVK/888TB	Mechernich - Kommern
889	25.5.1/KR EU/889TBP	Zülpich - Füssenich

891	25.16.01/1/RVK/891TB	Nettersheim-Zingsheim - Schleiden
892	25.5.1/KR EU/892TBP	Zülpich - Linzenich/Bürvenich
895	25.5.1/KR EU/895	Wolfgarten - Gemünd - Urftsee
897T	25.5.1/KR EU/897T	Mechernich - Mechernich-Voißel
899	25.16.01/1/RVK/899	Blankenheim-Wald - Ahrbrück (RLP)
984	25.16.01/1/RVK/984	Weilerswist - Erftstadt/Swisttal/Zülpich
985	25.16.01/1/RVK/985	Brühl (Stadtbahn) - Euskirchen
986	25.16.01/1/RVK/986	Swisttal-Heimerzheim - Weilerswist
N80	25.16.01/1/RVK/N80	Nachtbus Kall - Dahlem
N298	25.16.01/1/N298	Euskirchen Bf - Zülpich
SB81	25.16.01/1/RVK/SB81	Kall - Hellenthal
SB82	25.16.01/1/RVK/SB82	NationalparkShuttle: Kall Bf - Vogelsang

Anforderungen an die Qualität der Verkehrsdienste / Service- und Qualitätsstandards

Vorbemerkungen:

Der NVP des Kreis Euskirchen unterscheidet zwischen dem Hauptnetz (bezogen auf die Linien der RVK sind dies die Linien 801, 807, 808, 829/SB81, 985 und SB 82) sowie dem Erschließungsnetz (alle übrigen RVK-Linien). Die nachfolgenden Qualitätsvorgaben gelten, sofern nicht anders angegeben, für beide Netze.

Als neu beschaffte Fahrzeuge gelten auch neu beschaffte Gebrauchtfahrzeuge.

§ 1 Fahrzeuge

Alle eingesetzten Fahrzeuge entsprechen den gesetzlichen Bestimmungen, insbesondere der BOKraft und der StVZO sowie den hierzu erlassenen Ausführungsbestimmungen.

1.1 Reinigung der Fahrzeuge

- 1.1.1 Die eingesetzten Fahrzeuge sind in einem sauberen sowie verkehrs- und betriebssicheren Zustand zu halten.
- 1.1.2 Eine Innenreinigung erfolgt täglich, die Außenreinigung mindestens wöchentlich, bei Bedarf auch häufiger. Grobe Verunreinigungen sind sofort zu entfernen.
- 1.1.3 Vandalismusschäden werden im Rahmen der betrieblichen und wirtschaftlichen Möglichkeiten so zeitnah wie möglich behoben.

1.2 Ausstattung der Fahrzeuge

- 1.2.1 Bei Neubeschaffungen sind alle Fahrzeuge mit Raumkühlung (mind. elektrisch) zu beschaffen.
- 1.2.2 Die Fahrzeuge haben mindestens einen ausgewiesenen Behinderten- bzw. Fahrrad- oder Kinderwagenabstellplatz mit entsprechenden Sicherungseinrichtungen sowie Möglichkeiten, einen Haltewunsch auszulösen.
- 1.2.3 Der Fahrgastraum sowie der Einstiegsbereich sind kontrastreich gestaltet.
- 1.2.4 Die neu zu beschaffenden Fahrzeuge verfügen über eine Videoüberwachung. Bei den im Bestand befindlichen Fahrzeugen erfolgt eine schrittweise Nachrüstung mit Videoüberwachung. Für das Hauptnetz ist das Ziel, möglichst bis 2020 alle im Kreis Euskirchen eingesetzten Busse mit Videoüberwachung auszurüsten. Dieses Ziel gilt auch für die Auftragsunternehmen.
- 1.2.5 Die Fahrzeuge verfügen über Befestigungsmöglichkeiten für Rollatoren
- 1.2.6 Zur Betriebssteuerung sowie Anschlussicherung ist ein ITCS-System einzusetzen.
- 1.2.7. Die neu zu beschaffenden Fahrzeuge müssen über zwei vollwertige Rollstuhlplätze verfügen.
- 1.2.8 Im Hauptnetz verfügen bis Ende 2028 50 % der eingesetzten Busse über emissionsarme Antriebstechniken mit einer Reduzierung des CO₂-Ausstoßes von 80 % gegenüber Euro 6-Motoren.

1.3 Alter der Fahrzeuge

Das Durchschnittsalter der Fahrzeugflotte, also Regie- und Auftragsfahrzeuge, beträgt maximal 9,5 Jahre. Durch die Regelung des durchschnittlichen Höchstalters wird die RVK während der gesamten Laufzeit des öffentlichen Dienstleis-

tungsauftrags zum Einsatz - zumindest teilweise – neuwertiger Fahrzeuge im Sinne des § 11 Abs. 2 ÖPNVG NRW beanreicht.

1.4 Bereitstellung ausreichender Kapazitäten mit Fahrzeugen

Es erfolgt eine Dimensionierung entsprechend der Nachfrage, ggf. sind Verstärkerfahrten einzusetzen. Eine Besetzung der Fahrzeuge soll max. 80 – 85 % der Fahrzeugzulassung betragen. Bei einer regelmäßigen Überschreitung sind Verstärkerfahrzeuge oder größere Fahrzeuge einzusetzen.

Zur Erfüllung der gemeinwirtschaftlichen Verpflichtungen hat die RVK (Stand 1.1.2019) vorzuhalten:

- Solo-KOM:131
- GOM:17
- Kleinbus:6 (davon 1 Taxi)

Darüber hinaus hat die RVK eine angemessene Fahrzeugreserve zur Sicherstellung bei Ausfällen von Fahrzeugen vorzuhalten.

1.5 Einsatz von Niederflurfahrzeugen

Zum Einsatz kommen ausschließlich Niederflurfahrzeuge mit mindestens ausklappbarer Rampe. Im Ergänzungsnetz sind Ausnahmen für Bereiche möglich, die aufgrund ihrer Topographie nicht mit Niederflurfahrzeugen befahrbar sind. Die zum Einsatz kommenden Fahrzeuge setzen damit die Anforderungen an die Barrierefreiheit im Sinne des § 11 Abs. 2 ÖPNVG NRW um.

Ausnahmen bei Verstärkerfahrten und Ersatzfahrten sind in beiden Netzen zulässig.

1.6 Fahrgastinformation außen am Fahrzeug

- 1.6.1 An der Frontseite des Fahrzeuges werden Liniennummer und Ziel angezeigt.
- 1.6.2 An der Einstiegsseite des Fahrzeuges werden Liniennummer und Ziel angezeigt.
- 1.6.3 Am Heck des Fahrzeuges wird die Liniennummer angezeigt.
- 1.6.4 Rollstuhlgerechte Fahrzeuge bzw. Fahrzeuge mit Rampe werden entsprechend gekennzeichnet.

1.7 Fahrgastinformation im Fahrzeug

- 1.7.1 Es erfolgt sowohl eine Ansage (automatisch oder durch den Fahrer) sowie im Hauptnetz eine optische Anzeige der nächsten Haltestelle.
- 1.7.2 Der Haltewunsch wird optisch quittiert.

1.8 Werbung

- 1.8.1 Auf den Fahrzeugen kann Werbung betrieben werden, sofern das Erscheinungsbild und die Sicht für die Fahrgäste hierdurch nicht übermäßig beeinträchtigt wird.

1.9 Alternative Antriebsformen

Wenn und soweit der Kreis dies beschließt und entscheidet, ist die RVK verpflichtet Neufahrzeuge mit alternativen Antriebsformen (z.B. Bio-Erdgas) anzuschaffen und einzusetzen. Die hierdurch gegenüber den herkömmlichen Fahrzeugen entstehenden Mehrkosten werden als projektbezogene Kosten (P IX lt. Anlage 6) berechnet.

§ 2 Fahrpersonal

Das Fahrpersonal

- kennt und beachtet die geltenden Verkehrs- und Arbeitsvorschriften,

- trägt gepflegte Kleidung und hat ein freundliches Auftreten den Fahrgästen gegenüber,
- beherrscht die deutsche Sprache,
- wird geschult in den Bereichen Kundenorientierung, Deeskalation, Fahrsicherheit, Fahrweise und Bedürfnisse mobilitätseingeschränkter Fahrgäste,
- hat Ortskenntnisse,
- stellt Fundstücke sicher und liefert sie im Betriebshof ab,
- hat vollständige Kenntnisse zu Tarif, Vertrieb, Fahrplänen und Fahrbetrieb,
- gibt mobilitätseingeschränkten Personen im Rahmen des Möglichen bei Bedarf Hilfestellung beim Ein- und Aussteigen,
- meldet Mängel und Schäden an den Haltestellen sowie Verbesserungsvorschläge seitens der Fahrgäste.

§ 3 Pünktlichkeit

- 3.1 Die Fahrten sind pünktlich durchzuführen. Als pünktlich gelten Fahrten, die nicht später als 2:59 Minuten nach Fahrplanzeit an der Abfahrts- bzw. Endhaltestelle ankommen bzw. abfahren. Eine Pünktlichkeitsquote von min. 95% wird angestrebt.
- 3.2 Als ausgefallen gelten Fahrten, die zu früh, überhaupt nicht oder mit einer Verspätung erfolgen, die den Zeitraum bis zur nächsten fahrplanmäßigen Abfahrt der Linie überschreiten. Eine Ausfallquote von unter 1 % wird angestrebt.
- 3.3 Für den Verspätungsfall eines zuliefernden Verkehrsmittels (i.d.R. SPNV) soll eine Wartezeitregelung gelten. An folgenden Verknüpfungspunkten soll eine Verspätung des SPNV von maximal 10 Minuten abgewartet werden:
- Euskirchen Bf.
 - Bad Münstereifel Bf.
 - Mechernich Bf.
 - Kall Bf.
 - Nettersheim Bf.
 - Blankenheim Wald Bf.
 - Dahlem Bf.
 - Weilerswist Bf.
 - Zulpich, Frankengraben

Ausnahmen können für die vorwiegend auf den Schülerverkehr abgestimmten Linien 760 – 769, 802, 806, 827, 835, 842, 867, 868, 893, 896, 898, 899 und 984 definiert werden.

Verspätungen resultierend aus Anschlussabwarten können in der Pünktlichkeitsstatistik separat aufgeführt werden und gehen nicht in die geforderte Pünktlichkeitsquote ein.

- 3.4 Im ÖPNV im Kreis Euskirchen gilt die VRS-weite Mobilitätsgarantie.

§ 4 Vertrieb und Kundenkommunikation

- 4.1 In den Fahrzeugen ist grundsätzlich die Möglichkeit eines Fahrkartenverkaufs zu gewährleisten. Dies kann durch Fahrpersonal bzw. durch Automaten erfolgen. Im TaxiBusPlus muss nur ein eingeschränktes Ticketsortiment vorgehalten werden (Einzelfahrschein, 4erTicket, TagesTicket)
- 4.2 Die RVK bietet den Fahrgästen im Kreisgebiet mindestens ein Kundencenter in der Kreisstadt Euskirchen und eines im Südkreis (Kall oder Mechernich) an.
- Darüber hinaus wird angestrebt in sämtlichen Kommunen des Kreises Kundencenter, Servicestationen, Vorverkaufsstellen oder sonstige Vorverkaufsangebote vorzuhalten. Kooperationen zwischen Verkehrsunternehmen sind zulässig.
- 4.3 Die RVK ist verantwortlich für die Abonnementverwaltung und die Bearbeitung von erhöhten Beförderungsentgelten. Zur Einnahmesicherung werden regelmäßig Fahrscheinkontrollen bei den Fahrgästen durchgeführt.
- 4.4 Die Informationsmedien entsprechenden Anforderungen an eine barrierefreie Fahrgastinformation durch
- serifenfreie, ausreichend große Schrift
 - geeignete Anbringung der Fahrgastinformationen

§ 5 Bedarfsverkehr

- 5.1 Das nachfragegesteuerte Verkehrsmittel TaxiBusPlus soll im Kreis Euskirchen disponiert werden. Im Kreis Euskirchen ist dabei für alle Verkehre eine einheitliche Telefonnummer zum Ortstarif anzubieten. Darüber hinaus soll eine Online-Buchung ermöglicht werden.
- Damit das Angebot regelmäßig auf die Nachfrage abgestimmt werden kann, stellt die RVK dem Kreis Euskirchen eine online einsehbare und auswertbare Abrechnungsstatistik der Disposition (abgerufene Fahrten, Fahrgäste, Fahrstrecken etc.) zur Verfügung.
- 5.2 Das eingesetzte Dispositionspersonal
- hat ein freundliches Auftreten den anrufenden Fahrgästen gegenüber,
 - beherrscht die deutsche Sprache,
 - wird geschult im Bereich Kundenorientierung,
 - hat Ortskenntnisse.
- 5.3 Die RVK ist verpflichtet, im Falle einer vom Kreis Euskirchen gewünschten neuen Bedienungsform – wie on-demand-Verkehre, Shuttle-Verkehre oder ähnliche Bedienungsformen – an der Einrichtung und an dem Betrieb dieser Systeme aktiv mitzuwirken und auf Wunsch des Kreises entsprechende Einrichtungen, technische Anlagen und Fahrzeuge für ein solches System zur Verfügung zu stellen. Dieses wird im Rahmen eines Sonderprojektes erfolgen und abgerechnet.

§ 6 Fahrgastbetreuung

- 6.1 Der RVK obliegt die Entgegennahme und Beantwortung von Fahrgastbeschwerden. Berechtigten Fahrgastbeschwerden wird abgeholfen. Fahrgastbeschwerden, deren Adressat der Aufgabenträger ist, werden entsprechend an diesen weitergeleitet
- 6.2 Die RVK unterhält mindestens einen Internetauftritt, der aktuell über bestehende Störungen, Umleitungen, Sonderaktionen etc. informiert. Über Fahrplanänderungen, Betriebsstörungen oder –verzögerungen sowie Umleitungen oder Alternativangebote werden die Fahrgäste angemessen und zeitnah informiert.
- 6.3 Wünschenswert ist der Einsatz von Servicekräften und Schulscouts mit folgenden Aufgaben:
- Ticketkontrollen
 - Vertrieb
 - Marketing
 - ÖPNV-Schulungen
 - Verkehrserziehung an Schulen.
 -
- Art und Umfang des Einsatzes werden zwischen Kreis und RVK abgestimmt.

§ 7 Berichtspflichten

- 7.1 Die RVK erstattet dem Kreis Euskirchen halbjährlich Bericht über die Einhaltung der Kriterien sowie der durchgeführten Maßnahmen zur Beseitigung etwaiger Abweichungen von den vereinbarten Standards. Werden die Standards in einzelnen Bereichen nicht erfüllt, so ist darzulegen, welche Maßnahmen diesbezüglich ergriffen werden und zu welchem Zeitpunkt die Erfüllung des Standards angestrebt wird.
- 7.2 Über die oben beschriebenen Service- und Qualitätsstandards werden entsprechend der Anlage 5 Abschnitt 2 des öffentlichen Dienstleistungsauftrages „Qualitätsberichte“ erstellt.
- 7.3 Über die Fahrleistungsdaten (Fahrplankilometer, Fahrtausfälle, Pünktlichkeit, besondere Ereignisse) erstattet die RVK dem Kreis Euskirchen halbjährlich Bericht.
- 7.4 Über die Erfüllung der Bedingungen zu § 11 Absatz 2 ÖPNVG (Nachweis zu den Fahrzeugen) wird berichtet.

§ 8 Fahrgastzählungen

- 8.1 Die RVK gewährleistet, dass 10 % der eingesetzten Fahrzeuge (inklusive der Fahrzeuge der Auftragsunternehmen) mit Fahrgastzähleinrichtungen eingesetzt werden. Hierbei sollen kontinuierlich Daten (Fahrgastnachfrage nach Linien und Haltestellen) für das gesamte Liniennetz gem. Anlage 2 Abschnitt 1 erhoben werden. Über die Modalitäten der Auswertung und der Datenlieferung erfolgt eine gesonderte Abstimmung zwischen der RVK und dem Kreis Euskirchen.

- 8.2 Eine Weitergabe der Daten an Dritte bedarf in jedem Einzelfall der schriftlichen Zustimmung der RVK.

§ 9 Haltestellen

Die RVK wartet und reinigt die im Kreisgebiet vorhandenen eigenen und kreiseigenen Haltestellenmasten und –stelen. Verschmutzungen und Vandalismusschäden sind unverzüglich zu beseitigen; beschädigte Fahrpläne und Tarifinformationen sind kurzfristig auszutauschen. Benötigtes Material für die Reparatur der kreiseigenen Säulen wird mit dem Kreis Euskirchen spitz abgerechnet.

§ 10 Änderungen der Anforderungen

- 10.1 Der Kreis kann die Änderungen der definierten Anforderungen an die Qualität vornehmen, um die Verkehrsbedienung an geänderte Rahmenbedingungen, insbesondere an technische Entwicklungen, oder aus sozial- oder umweltpolitischen Gründen anzupassen. Das Qualitätsniveau kann dadurch erhöht oder abgesenkt werden. Die gemeinwirtschaftliche Verpflichtung des ÖDA bezieht sich sodann auf die geänderte Qualitätsanforderung.
- 10.2 Veränderbar sind sämtliche der definierten Anforderungen sowie die beschriebenen Verfahrensregelungen. Bestehende Qualitätsanforderungen können wegfallen oder verändert werden und neue Qualitätsanforderungen können hinzukommen. In diesem Fall wird diese Anlage aktualisiert.
- 10.3 Im Fall einer Änderung der Anforderungen an die Qualität wird die Ausgleichsleistung in Höhe der durch die Änderung veränderten Soll-Kosten angepasst; Ziff. 17 des ÖDA gilt entsprechend.