

Stadt Rheine

Nahverkehrskonzept

Endfassung

13. April 2018



**Mathias
Schmechtig**
NahverkehrsConsult

Stadt Rheine

Nahverkehrskonzept

Endfassung

Auftraggeber:

Stadt Rheine

Klosterstraße 14
48431 Rheine

Bearbeiter:

Mathias Schmechtig NahverkehrsConsult

Wilhelmshöher Allee 274
34131 Kassel
Tel.: 0561 – 988 349-65
Fax: 0561 – 988 349-68
Mail: info@mathias-schmechtig.de
www.mathias-schmechtig.de

Kassel, 13. April 2018

Inhalt:

1	Vorbermerkungen	1
2	Ausgangssituation	2
3	Linienbündelung im Stadtverkehr Rheine	4
3.1	Festlegungen	4
3.2	Begründung	4
3.2.1	Kriterium „Verkehrsintegration“	4
3.2.2	Kriterium „Betriebliche Aspekte“	5
4	Anforderungsprofil	6
4.1	Grundsätze	6
4.2	Verfügbarkeit des Fahrplanangebotes und Pünktlichkeit	6
4.2.1	Verfügbarkeit des Fahrplanangebotes (Ausfallquote)	6
4.2.2	Pünktlichkeitsquote	7
4.3	Fahrpersonal	7
4.3.1	Fähigkeiten	7
4.3.2	Fahrschulungen	8
4.3.3	Sozialstandards	8
4.4	Fahrzeugausstattung	8
4.4.1	Stadtbus-Linien	8
4.4.2	Schulverkehrsfahrten	10
4.5	Anforderungen an die Verkehrsdurchführung	11
4.5.1	Betriebshof und Betriebsleitstelle	11
4.5.2	Verantwortliche Ansprechpartner auf Seiten des Verkehrsunternehmens	12
4.5.3	Fahrzeugzustand und -reinigung	12
4.5.4	Rechnergestütztes Betriebsleitsystem	12
4.5.5	Betrieb, Verspätungs- und Störfallmanagement	13
4.5.6	Umleitungsmanagement	13
4.6	Tarife und Fahrscheinvertrieb	14

4.7	Kundenservice und Fahrgastinformation	14
4.7.1	Kundenzentrum	14
4.7.2	Fahrgastinformation und Kundenkommunikation.....	14
4.7.3	Fahrgastinformationen an Haltestellen	15
4.7.4	Dynamische Fahrgastinformation am Bustreff	16
4.8	Mobilitätsgarantie NRW	16
4.9	Qualitätssteuerung	17
4.9.1	Qualitätssicherungsvertrag	17
4.9.2	Beschwerdemanagement	18
4.9.3	Berichtspflichten	18
4.9.4	Qualitätskontrollen und -sicherung	19
5	Bedienungsangebot	20
5.1	Tagesverkehr	20
5.2	Abendverkehr	21
5.3	Frühverkehr	21
5.4	Anbindung Gewerbegebiete	22
6	Barrierefreiheit im ÖPNV.....	23
6.1	Belange der Barrierefreiheit.....	23
6.2	Leitziel.....	23
6.3	Ausnahmen von der vollständigen Barrierefreiheit an Haltestellen	24
6.4	Verfahren zur Prioritätenbildung	25
7	Anhang: Festlegung der „ausreichenden Bedienung“ (Linientabellen)	27

Tabellen

1	Bedienungsangebote zu Stadtfesten und an verkaufsoffenen Sonntagen.....	20
2	Kriterien zur Prioritätenbildung für den Haltestellenausbau	26
3	Linien und Verkehrsbedienung im Stadtverkehr Rheine Montag bis Samstag .	27
4	Linien und Verkehrsbedienung im Stadtverkehr Rheine Sonn- und Feiertage .	30

Abbildung

1	Entwicklung der Fahrgastzahlen im Stadbusssystem Rheine	2
2	Bustreff in der Vorher-Situation (linkes Bild) und Neubau seit 2017 (rechtes Bild) 3	
3	Corporate-Design am Fahrzeug	9
4	Dynamischer Fahrgastinformations-Anlage am Bustreff	16

1 Vorbermerkungen

Der Rat der Stadt Rheine hat am 16.01.2018 die Neuordnung des Organisationsmodells für den straßengebundenen ÖPNV in der Aufgabenträgerschaft der Stadt beschlossen. Es soll, *„der Versuch unternommen werden..., den Stadtverkehr ab dem 01.12.2019 als eigenwirtschaftlichen Verkehr zu organisieren und entsprechend das Interesse eigenwirtschaftlich fahrender, privater Verkehrsunternehmen anzuregen“*.

Seite | 1

Das Nahverkehrskonzept der Stadt Rheine richtet sich an dieser Neuorganisation aus und ist als integrierter Bestandteil des Nahverkehrsplans des Kreises Steinfurt vorgesehen. Es beschreibt die Anforderungen an die "ausreichende Verkehrsbedienun¹g" im Stadtverkehr Rheine¹ im Sinne des §8, Absatz 3 des Personenbeförderungsgesetzes (PBefG):

Für die Sicherstellung einer ausreichenden Bedienung der Bevölkerung mit Verkehrsleistungen im öffentlichen Personennahverkehr sind die von den Ländern benannten Behörden (Aufgabenträger) zuständig. Der Aufgabenträger definiert dazu die Anforderungen an Umfang und Qualität des Verkehrsangebotes, dessen Umweltqualität sowie die Vorgaben für die verkehrsmittelübergreifende Integration der Verkehrsleistungen in der Regel in einem Nahverkehrsplan.

Das Nahverkehrskonzept der Stadt Rheine besitzt folgende Schwerpunkte:

- Festlegung eines Linienbündels im Stadtverkehr (siehe Kapitel 3)
- Definition der Qualitätsanforderungen an die Durchführung des Stadtverkehrs (Anforderungsprofil, siehe Kapitel 4),
- Beschreibung der Anforderungen an Liniennetz und Bedienung (Angebotskonzept, siehe Kapitel 5).

¹ Im Nahverkehrskonzept werden als „Stadtverkehr“ gleichbedeutend auch die Begriffe „Stadtbus“ und „Stadtbusssystem“ verwendet.

2 Ausgangssituation

Das Stadtbussystem in Rheine wurde im September 1997 feierlich gestartet². Zum Systemstart verkehrten fünf Stadtbus-Durchmesserlinien und fünf TaxiBus-Linien. Wesentliche Systemmerkmale waren das Rendezvous-Prinzip aller Linien am Bustreff, der Halbstundentakt, eine moderne Busflotte sowie eine kundenorientierte Preis-, Vertriebs-, Service- und Kommunikationspolitik.

Die TaxiBus-Linien wurden in der Zwischenzeit in Stadtbus-Linien umgewandelt. 2006 wurde das System mit den Linien C6 und C7 in den Südraum (Mesum) erweitert.

Im Juni 2015 wurde auf der Grundlage einer umfassenden Optimierungsuntersuchung das Liniennetz und das Fahrplankonzept umgestellt. Kernelement dieser Neuordnung war anstelle des vorherigen halbstündlichen Rendezvous aller Stadtbuslinien zur gleichen Zeit nunmehr das Prinzip mit zwei viertelstündlich versetzt am Bustreff abfahrende Liniengruppen. Durch Anpassungen in der Linienführung entstanden in mehreren Netzabschnitten mit hoher Nachfrage viertelstündliche Bedienungskorridore.

Die Nachfrage zeigt nunmehr, nach Jahren stagnierender Fahrgastzahlen vor der Systemoptimierung, in der Zwischenzeit eine erfreuliche Entwicklung. In 2017 sind ggü. 2014 die Fahrgastzahlen um 11% gestiegen, im Jedermannverkehr (Nachfrage ohne Schüler) sogar um rund 35%.

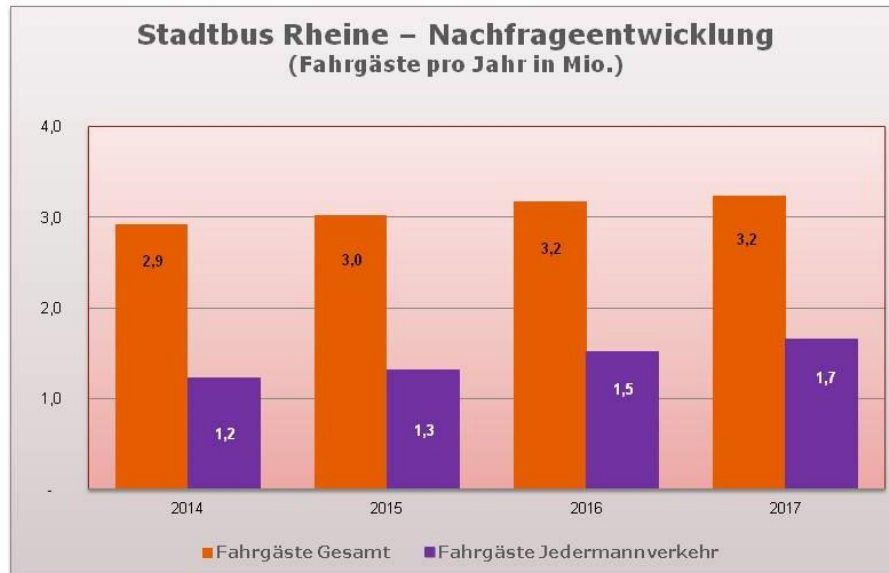


Abbildung 1: Entwicklung der Fahrgastzahlen im Stadtbussystem Rheine³

² Ministerium für Wirtschaft und Mittelstand, Technologie und Verkehr des Landes Nordrhein-Westfalen (Herausgeber); Neue Chancen für den Bus – Busverkehr in Klein- und Mittelstädten; Düsseldorf 1999

³ Daten der Verkehrsgesellschaft der Stadt Rheine mbH

Der Stadtbus Rheine zeichnet sich als ganzheitliches Produkt neben den modernen Bussen durch eine attraktive Haltestelleninfrastruktur aus. Im Herbst 2017 wurde der Bustreff nach erfolgreichem Umbau in einer städtebaulich auffälligen Gestaltung eröffnet.



Abbildung 2: Bustreff in der Vorher-Situation (linkes Bild) und Neubau seit 2017 (rechtes Bild)

3 Linienbündelung im Stadtverkehr Rheine

3.1 Festlegungen

Die Genehmigung der Linien des Stadtverkehrs Rheine wird ab dem 01.12.2019 weiterhin als **ein Linienbündel** vorgesehen.⁴ Soweit erweiternde Verkehrsangebote (siehe Kapitel 5.2 bis 5.4) vom gleichen Verkehrsunternehmen beantragt und genehmigt werden, werden diese Bestandteil des Linienbündels.

3.2 Begründung

3.2.1 Kriterium „Verkehrsintegration“

Die Linien des Stadtverkehrs C1 bis C12 werden zur Bereitstellung und Gewährleistung eines für den Fahrgast attraktiven, abgestimmten Leistungsangebotes „aus einem Guss“ in einem Linienbündel zusammengefasst.

Die Linien C1 bis C12 sind auf den innerstädtischen Umsteigepunkt „Bustreff“ ausgerichtet. An diesem zentralen Punkt des Stadtverkehrs werden die Umsteigebeziehungen im Stadtverkehr im „Rendezvous-Prinzip“ in zwei versetzten Liniengruppen sichergestellt.

Weiterhin werden die Radiallinien C1 bis C5 und C8 bis C12 an diesem Umsteigepunkt umlauftechnisch durchgebunden, d.h. die Fahrzeuge gehen auf eine andere Linie über. Dieses Durchfahren der Fahrzeuge von einer Linie auf eine andere Linie (Umlaufbildung) hat nicht nur betriebliche Relevanz, sondern ist mit einer hohen Bedeutung für die Fahrgastakzeptanz verbunden, da umsteigefreie Fahrbeziehungen im Stadtbus-Netz über den zentralen Umsteigepunkt hinaus sichergestellt werden. Die Durchbindung der Linien (zwei Linien wirken jeweils als eine Durchmesserlinie) ist ein wesentliches Kriterium für die Festlegung des Linienbündels im Stadtverkehrs Rheine.

Neben dem Durchbinden von Linien am Bustreff bestehen an zwei Endhaltestellen Linienverknüpfungen mit Fahrzeugübergang:

- Zur Heide (C4 < > C5)
- Mesum (C6 < > C7)

Diese Fahrzeugübergänge sind ebenfalls fahrgastrelevant, da Fahrgäste im tangentialen Verkehr über die Endhaltestellen hinaus fahren können.

⁴ Siehe auch: https://www.kreis-steinfurt.de/kv_steinfurt/Ressourcen/Umwelt-%20und%20Planungsamt/67_5%20sonstige%20PDFs/Linienb%C3%BCndelungskonzept.pdf

Für die vielfältigen Nachfrageverflechtungen im Stadtbus-Netz ist ein Betrieb aus „einem Guss“ von hoher Bedeutung, da eine höchstmögliche Qualität in der Verkehrserstellung (Anschlussicherung, Pünktlichkeitsmanagement und Störungsmanagement) nur als Gesamtsystem (d.h. als ein Linienbündel) durch einen Betreiber gewährleistet ist. Ein „Herausbrechen“ auch nur einer Linie aus diesem System würde den Anspruch einer höchstmöglichen Qualität konterkarieren.

3.2.2 Kriterium „Betriebliche Aspekte“

Mit der Zusammenführung aller Stadtverkehrslinien in einem Linienbündel ist eine quantitative Optimierung der Betriebsreserve gewährleistet. Für die Linien C1 bis C12 werden ohne Verstärkerfahrten 14 Fahrzeuge benötigt. Bei einem Betrieb durch einen Betreiber kann die Fahrzeugreserve übergreifend für alle Stadtverkehrslinien auf ein bis zwei Busse minimiert werden.

Am Bustreff kann im Gesamtsystem das Auswechseln der Fahrer organisiert werden. Bei einer Betriebsdurchführung durch einen Betreiber kann das Pausenregime optimal gestaltet werden.

4 Anforderungsprofil

4.1 Grundsätze

Die nachfolgend formulierten Anforderungen gelten verbindlich für die Erbringung der Verkehrsleistungen im „**Stadtverkehr Rheine**“. Von Subunternehmern durchgeführte Leistungen müssen vollumfänglich den hier beschriebenen Qualitäten entsprechen.

4.2 Verfügbarkeit des Fahrplanangebotes und Pünktlichkeit

4.2.1 Verfügbarkeit des Fahrplanangebotes (Ausfallquote)

Die Verfügbarkeit und Zuverlässigkeit des Fahrplanangebotes ist die Basisleistung des Verkehrsunternehmens und steht im Zentrum der Kundenwahrnehmung. Als Anforderung wird festgelegt, dass alle im Fahrplan aufgeführten Fahrten grundsätzlich stattfinden. Bei geplanten Betriebsunterbrechungen⁵ mit nennenswertem Eingriff in das Liniennetz bzw. Fahrplanangebot sind die Ersatzverkehre gemäß der jeweiligen Ankündigung durchzuführen. Bei ungeplanten Betriebsunterbrechungen⁶ erfolgt die Sicherung des Betriebsablaufs durch Ersatzverkehre oder Anschlussmöglichkeiten.

Als Messkriterium der Verfügbarkeit wird die Differenz zwischen der gesamten Soll-Fahrplanleistung und der tatsächlichen Ist-Leistung betrachtet (Auswertung durch das Verkehrsunternehmen mit seinem Rechnergestützten Betriebsleitsystem (RBL)). Fahrten gelten als ausgefallen, wenn sie gar nicht bzw. nur teilweise (Teilausfälle) durchgeführt werden. Die **Ausfallquote** wird auf eine Obergrenze von 1 % als Quartalswert festgelegt. Eine Fahrt gilt ab einer Verspätung von 20 Minuten als ausgefallen.

Die Ausfallquote und die Ausfälle (differenziert nach Art des Ausfalls) sind vom Verkehrsunternehmen im Qualitätsbericht (siehe Nr. 4.9.3) zu dokumentieren.

⁵ **Geplante Unterbrechungen** sind z. B. Baustellen oder Großveranstaltungen, bei denen ein Umleitungsinformation mind. zwei Tage vor der Unterbrechung erstellt und veröffentlicht werden muss. Der Verkehrsunternehmen ist für das Umleitungsmanagement verantwortlich.

⁶ **Ungeplante Unterbrechungen** treten ohne bzw. mit geringer Vorwarnzeit ein (z. B. Fahrzeugausfall, nicht gemeldete Demonstration, Unfall, Notarzteinsatz im Fahrzeug). Diese Unterbrechungen können sowohl im oder außerhalb des Einflussbereiches des Verkehrsunternehmens liegen und erfordern keinen Ersatzfahrplan, jedoch ist eine entsprechende Kommunikation sicherzustellen.

4.2.2 Pünktlichkeitsquote

Die Fahrten im Stadtbusverkehr sind pünktlich zu erbringen. Als pünktlich wird eine Verspätung bis maximal 3 Minuten sowie eine Verfrühung unter 1 Minute gewertet. Die Vorgaben zur Pünktlichkeit gelten ausdrücklich auch bei geplanten Abweichungen vom Regelfahrplan (z. B. Umleitungen), für die ein Fahrplan erstellt und kommuniziert wird.

Seite | 7

Als **Qualitätsziel** wird für die aktuell vorhandene ÖPNV-Infrastruktur eine Pünktlichkeitsquote als Quartalswert über alle Linien von 90 % festgelegt. Nicht gewertet werden dazu Unpünktlichkeiten bedingt durch äußeren Einflüssen (Streik, Unwetter, Naturgewalten, Bombendrohungen u. ä.).

4.3 Fahrpersonal

4.3.1 Fähigkeiten

Vom Verkehrsunternehmen dürfen grundsätzlich nur umfassend entsprechend der gesetzlichen Vorgaben ausgebildete und von ihm für den Einsatz im Stadtbusverkehr Rheine spezifisch geschulte Fahrer eingesetzt werden.

Die nachfolgend definierten Anforderungen sind zu gewährleisten:

- Das Fahrpersonal hat eine einheitliche, branchenübliche Unternehmenskleidung zu tragen. Zu gewährleisten ist ein gepflegtes und seriöses Erscheinungsbild der mit Kundenkontakt tätigen Mitarbeiter.
- Das Fahrpersonal muss die deutsche Sprache sicher in Wort und Schrift beherrschen. Das Personal muss bei Auskünften und Ansagen sprachlich ebenso sicher sein wie bei Störungen oder in Konfliktsituationen.
- Die Fahrer haben sich gegenüber den Fahrgästen und anderen Verkehrsteilnehmern umfassend freundlich, zuvorkommend und hilfsbereit zu verhalten.
- 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.
- Das Fahrpersonal muss in der Lage sein, die Informations- und Verkaufseinrichtungen umfassend und sicher bedienen zu können.
- Erforderlich sind ausreichende Kenntnisse des Fahrpersonals hinsichtlich der Netz- und Tarifstruktur (inkl. Grundkenntnisse des Bus- und Schienenverkehrs) sowie Grundkenntnisse in der Ortskundigkeit.

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.

4.3.2 Fahrerschulungen

In der Verantwortung des Verkehrsunternehmens liegt die regelmäßige Einweisung und Schulung des Fahrpersonals zur Sicherung der Qualitätsvorgaben und zur hochwertigen Durchführung des Stadtbusverkehrs. Das Fahrpersonal ist unverzüglich umfassend über Änderungen (Fahrprogramm, Tarife, Vertrieb usw.) zu unterrichten.

4.3.3 Sozialstandards

Das Verkehrsunternehmen darf das tarifvertraglich vereinbarte Niveau für das private Omnibusgewerbe nicht unterschreiten. Die Vergütung des Fahrpersonals entspricht mindestens dem Tarifregister für privates Omnibusgewerbe in NRW in der jeweils gültigen Fassung (Tarifvertragsparteien: Verband nordrhein-westfälischer Omnibusunternehmen e.V. (NWO) und ver.di, Landesbezirk Nordrhein-Westfalen).

4.4 Fahrzeugausstattung

4.4.1 Stadtbus-Linien

Für die Ausstattung der Fahrzeuge sind nachfolgende Anforderungen zu erfüllen (Schulverkehrsfahrten siehe Kapitel 4.4.2):

- Standardlinienbus,
- Niederflurtechnik mit niveaugleichen Ein- und Ausstiegen ohne Stufen an mindestens zwei Türen sowie leicht zu erreichende Festhaltungsmöglichkeiten gemäß den gesetzlichen Vorgaben im Türbereich (auch für Rollstuhlfahrer und Kleinkindwüchsige geeignet),
- EURO-VI-Norm,
- Fahrzeugalter max. 12 Jahre zum jeweiligen Einsatzzeitpunkt,
- digitale Haltestellen-Innenanzeigen (jeweils nächste Haltestelle und Verlauf) und digitale Haltestellenansage,
- digitale Außenanzeigen: Linien- und Zielanzeige vorne, Linien- und Streckenverlaufsanzeige rechts, Linienanzeige hinten und links,
- Vollklimatisierung,
- flexible Mehrzweckfläche/ Sondernutzungsfläche (mindestens 900 x 2.000 mm),

- klappbare Rollstuhlrampe an Tür 2,
- kontrastreiche Haltestangen,
- Polsterbestuhlung.

Außengestaltung der Fahrzeugen und Werbung

Seite | 9

Der Aufgabenträger wünscht die Außengestaltung der Fahrzeuge im etablierten Corporate-Design der Marke „Stadtbus Rheine“ und ohne Außenwerbung.

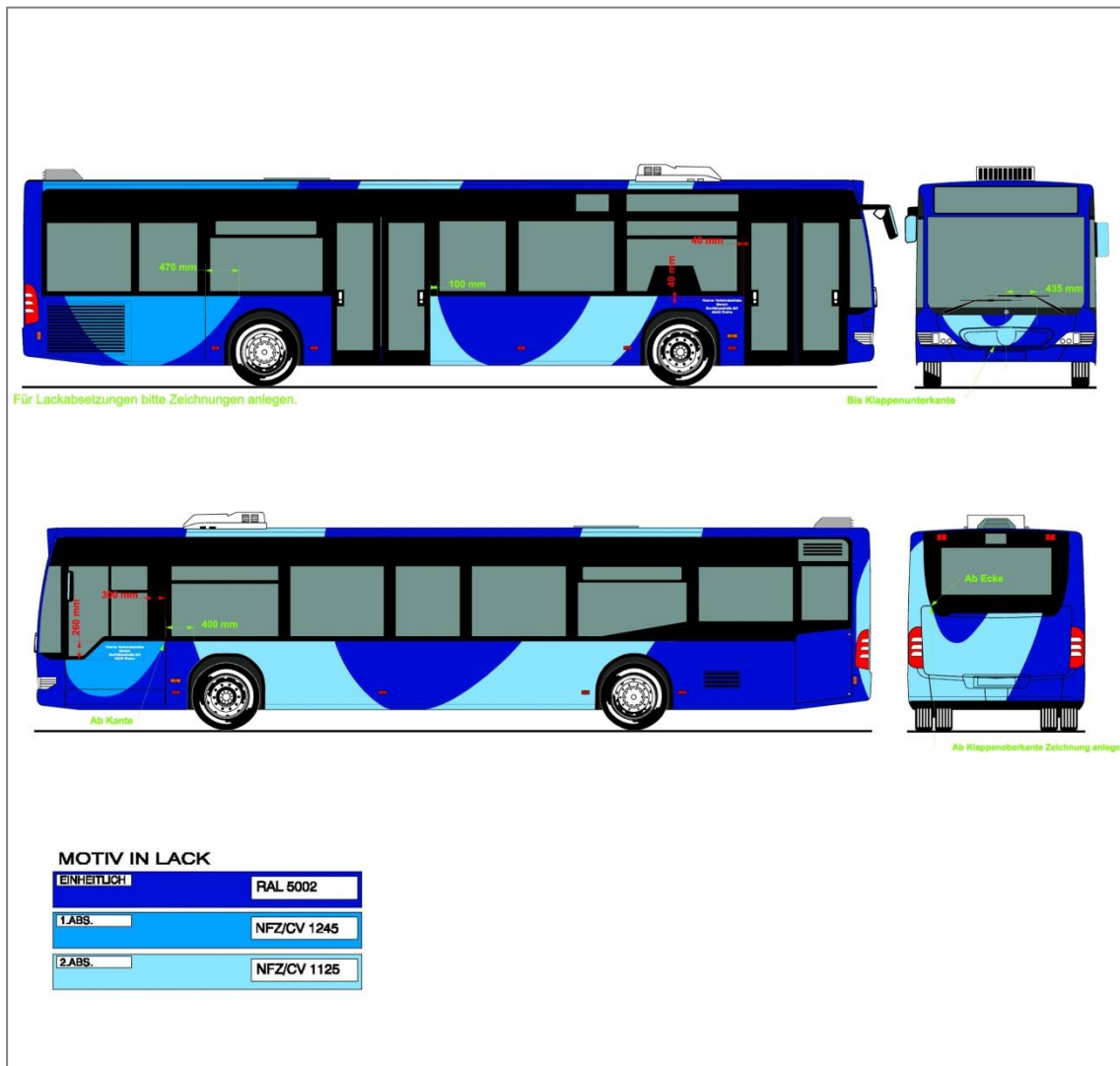


Abbildung 3: Corporate-Design am Fahrzeug

An den Fahrzeugen ist Außen- und Innen-Werbung mit folgenden Inhalten nicht zulässig:

- Nikotinwaren,
- alkoholische oder sonstige berauschende Mittel,
- politische oder religiöse Aktivitäten,

- gewaltverherrlichende Inhalte,
- sexuelle oder frauenfeindliche oder andere gruppen-diskriminierende Werbung,
- sonstige, den Interessen der Stadt Rheine und deren Unternehmen widersprechende Werbung.

Folien im Bereich der Fensterflächen sollen unter dem Gesichtspunkt der Barrierefreiheit so angeordnet bzw. gestaltet werden, dass sie die Orientierungsmöglichkeiten und das Sicherheitsempfinden der Fahrgäste nicht negativ beeinflussen. Aus dem Fahrzeug soll der Blick nach außen auch bei Dunkelheit und bei Niederschlag grundsätzlich gewährleistet sein. Eine großflächige Beklebung der Scheiben ist ebenso zu vermeiden wie eine Vollbeklebung. Ausgenommen hiervon ist die Heckscheibe.

Emmissionsarme Antriebe

Der Aufgabenträger wünscht zum Start oder während der Genehmigungslaufzeit die Realisierung von Elektro-, Wasserstoff- oder Hybridantrieb an den Fahrzeugen.

4.4.2 Schulverkehrsfahrten

Für die Ausstattung der Fahrzeuge auf den Schulverkehrsfahrten (Linie 269 und Verstärkerfahrten; siehe Kapitel 5.1) werden nachfolgende Anforderungen formuliert:

- Standardlinienbus (ggf. Standardgelenklinienbus),
- Niederflurtechnik mit niveaugleichen Ein- und Ausstiegen ohne Stufen an mindestens zwei Türen sowie leicht zu erreichende Festhaltungsmöglichkeiten gemäß den gesetzlichen Vorgaben im Türbereich (auch für Rollstuhlfahrer und Kleinkindwüchsige geeignet), Low-Entry-Busse sind zulässig,
- EURO-IV-Norm plus zusätzliche Abgasfilter,
- Fahrzeugalter max. 15 Jahre zum jeweiligen Einsatzzeitpunkt,
- digitale Haltestellen-Innenanzeigen (jeweils nächste Haltestelle und Verlauf) und digitale Haltestellenansage,
- digitale Außenanzeigen: Linien- und Zielanzeige vorne, Linien- und Streckenverlaufsanzeige rechts,
- flexible Mehrzweckfläche/ Sondernutzungsfläche,
- klappbare Rollstuhlrampe an Tür 2,
- kontrastreiche Haltestangen.

4.5 Anforderungen an die Verkehrsdurchführung

4.5.1 Betriebshof und Betriebsleitstelle

Das Verkehrsunternehmen soll wegen der besonderen Anforderungen, die mit der Durchführung eines hochwertigen Stadtverkehrs in Rheine verbunden sind, einen Betriebshof im Nahbereich (max. 20 km Luftlinienentfernung vom Bustreff) führen.

Seite | 11

Auf dem Betriebshof sind ausreichend Räumlichkeiten und Flächen für

- den Standort der Betriebsleitstelle,
 - die Anlagen für die Routinewartung der Fahrzeuge,
 - die Sozialräume für das Fahrpersonal,
 - das Büro des verantwortlichen Ansprechpartners (siehe Nr. 5.4 der Leistungsbeschreibung) und
 - die Datenerfassung/ Speicherung
- vorzuhalten.

Der Verkehrsunternehmen soll weiterhin in Rheine eine **Betriebsleitstelle** einrichten und betreiben, welche eine lückenlose Kommunikation mit den eingesetzten Fahrzeugen sicherstellt.

An diese Betriebsleitstelle bestehen folgende Anforderungen:

- Besetzung während der Betriebszeiten der Linien (inkl. 30 Minuten vor der ersten Fahrplanfahrt zur Überwachung der täglichen Betriebsvorbereitung); in Zeiten mit geringer Nachfrage (abends, samstags und/ oder sonntags) kann eine Rufbereitschaft eines Leitstellen-Mitarbeiters, der innerhalb von 30 Minuten die Leitstelle bzw. das Bedienungsgebiet erreichen kann, vorgesehen werden,
- Steuerung und Durchführung eines ordnungsgemäßen Fahrbetriebes,
- Entscheidungen zur Anschlusssicherung im Verspätungsfall,
- Planung und Umsetzung von Maßnahmen bei Abweichungen vom Regelfahrplan,
- Steuerung und Durchführung der Verkehrsüberwachung,
- Sicherstellung aktueller Fahrgastinformation bei Störungen usw.,
- Einrichtung/ Verlegung von Haltestellen bei Umleitungen,
- Koordination von Verkehren bei Sonderveranstaltungen/ Baumaßnahmen einschließlich notwendiger Abstimmungen mit Polizei, Ordnungsamt bzw. sonstigen städtischen Ämtern.

Mindestens ein Leitstellenmitarbeiter soll eine Verkehrsmeisterausbildung besitzen (Fahrdienstleiter, siehe Kapitel 4.5.2).

Die Leitstellenmitarbeiter müssen die deutsche Sprache in Wort und Schrift mit „fachkundigen Sprachkenntnissen“ sicher beherrschen und über umfassende Kenntnisse zur Bedienung des Kommunikationssystems verfügen. Die Mitarbeiter müssen weiterhin fundierte Betriebs- und Netzkenntnisse besitzen.

4.5.2 Verantwortliche Ansprechpartner auf Seiten des Verkehrsunternehmens

Am Ort der Betriebsstätte soll ein **Verkehrsleiter** oder eine Person mit vergleichbaren Fach-, Entscheidungs- und Handlungskompetenzen bestellt werden (nachfolgend „Ansprechpartner“), sofern nicht die Geschäftsleitung selbst dort ansässig ist.

Bei gravierenden Störungen und in Notsituationen soll dieser Ansprechpartner oder ein anderer entscheidungs- und handlungsbefugter Mitarbeiter des Verkehrsunternehmens zu den üblichen Bürozeiten unmittelbar vor Ort für den Aufgabenträger persönlich verfügbar sein. Der Ansprechpartner darf deshalb nicht planmäßig als Disponent in der Leitstelle eingesetzt werden.

Zusätzlich soll das Verkehrsunternehmen im Stadtverkehr Rheine in der Haupt- und Normalverkehrszeit permanent einen Verkehrsmeister als **Fahrdienstleiter** in der Betriebsleitstelle einsetzen. Der Fahrdienstleiter ist für die Einhaltung der einschlägigen Gesetze und Vorschriften sowie für die Qualitätssicherung der Verkehrsdurchführung verantwortlich.

4.5.3 Fahrzeugzustand und -reinigung

Für den Zustand der Fahrzeuge und deren Reinigung werden folgende Anforderungen definiert:

- Zum täglichen Betriebsbeginn müssen die Fahrzeuge innen und außen in einem optisch sauberen Zustand sein. Neben den für die technische und verkehrliche Sicherheit relevanten Einrichtungen müssen alle fahrgastrelevanten Ausstattungselemente funktionstüchtig sein.
- Gravierende Verunreinigungen, Vandalismusschäden und großflächige Schmierereien im Fahrzeuginnenraum sind während der Verkehrsdurchführung möglichst umgehend, sonst bei nächstmöglicher Gelegenheit zu beseitigen, wenn ein schnellstmöglicher Fahrzeugaustausch betrieblich nicht realisierbar ist.

4.5.4 Rechnergestütztes Betriebsleitsystem

Zur Effektivitätssteigerung der Betriebsdurchführung (u. a. Pünktlichkeit der Fahrten und Anschlusssicherung) sowie zur Datenbereitstellung für Echtzeit-Fahrgastinformationen hat das Verkehrsunternehmen ein Rechnergestütztes Betriebsleitsystem (RBL) zu betreiben.

Das RBL-System muss folgende Funktionen erfüllen:

- Ansteuerung der LSA im Stadtgebiet,
- betriebliche Kommunikation mit der Betriebsleitstelle (siehe Kapitel 4.5.1) und zwischen den Fahrzeugen,
- Ansteuerung der Dynamischen Fahrgastinformationssysteme (DFI) am Bustreff,

- Auswertung der Pünktlichkeitsquote und der Ausfallquote für das Qualitätsmanagementsystem (siehe Kapitel 4.2).

Die Stadt Rheine ermöglicht dem Verkehrsunternehmen die Beteiligung am vorhandenen Verkehrsmanagementsystem zur Steuerung der LSA. Das Verkehrsunternehmen ist für die Qualitätsüberwachung der LSA-Ansteuerung und die Abstimmungen mit der Stadt Rheine verantwortlich. Es hat dazu einen Ansprechpartner vor Ort zu benennen.

4.5.5 Betrieb, Verspätungs- und Störfallmanagement

Das Verkehrsunternehmen sorgt für die Fahrplaneinhaltung und hat einen pünktlichen und störungsfreien Betrieb zu gewährleisten. Es ergreift die erforderlichen 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.⁷ Auf Überlastungen ist innerhalb von 15 Minuten durch dispositive Maßnahmen oder Verstärkereinsatz zu reagieren.

Bei umfassenderen, absehbar längeren Störungen sind unverzüglich Ersatzverkehre einzurichten. Die Fahrgäste sind unmittelbar mit aktuellen Informationen über Störungen und Ersatzverkehre zu versorgen (im Bus, am Bustreff mit der DFI, im Internet). Bei absehbaren Störungen über mehrere Stunden soll die Information auch über Print- und Radiomedien bzw. soziale Medien erfolgen. Das Verkehrsunternehmen hat im Störfall auf alternative Verbindungen im Regionalbusverkehr und im Bahnverkehr hinzuweisen.

Bei Umsteigern im Stadtverkehr ist im Falle einer Verspätung eine Abstimmung zwischen den Fahrzeugen über die Gewährleistung des Umsteigens der betroffenen Fahrgäste im Rendezvous-Prinzip herbeizuführen. Mit den Verkehrsunternehmen anderer Buslinien sind Abstimmungen im Störungs- bzw. Verspätungsfall bei Fahrgastbetroffenheit, soweit eine Abstimmung nicht unmittelbar zwischen den Fahrzeugen mit Funk möglich ist, mit deren Leitstelle herbeizuführen.

4.5.6 Umleitungsmanagement

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

⁷ Bei extremen Verhältnissen, wie Glatteis, unvorhergesehenem Wintereinbruch, Sturmböen, unvorhersehbaren gravierenden Verkehrsstaus, verspätungsrelevanten Tagesbaustellen usw. gelten diese Vorgaben eingeschränkt.

Das Verkehrsunternehmen hat dazu Umleitungsinformationen sowie bei längeren Maßnahmen von über vier Wochen auch Ersatzfahrpläne 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 (Fahrplanaushang an den betroffenen Haltestellen, Fahrpläne auf der Internetseite, Presseinformation, Newsletter).

4.6 Tarife und Fahrscheinvertrieb

Im Stadverkehr Rheine müssen die Tickets dem Sortiment und dem Preisniveau der jeweils zuständigen Verkehrs- bzw. Tarifgemeinschaft oder einer ähnlichen zuständigen Organisation im Münsterland entsprechen. Aktuell gilt der Tarif der Tarifgemeinschaft Münsterland – Ruhr-Lippe GmbH.

Das Verkehrsunternehmen ist für das gesamte Schülerzeitkarten- und Abo-Ticket-Management zuständig.

4.7 Kundenservice und Fahrgastinformation

4.7.1 Kundenzentrum

Der Aufgabenträger wünscht, dass vom Verkehrsunternehmen ein eigenes Kundenzentrum vor Ort in Rheine in unmittelbarer Nähe zum Bustreff tagsüber zu den branchenüblichen Öffnungszeiten betrieben wird.

Es wird vom Aufgabenträger erwartet, dass das Servicepersonal im Kundenzentrum kompetent, freundlich und hilfsbereit auf die persönlichen Bedürfnisse der Fahrgäste eingeht sowie eine hohe Dienstleistungsbereitschaft ausstrahlt. Das sichere Beherrschen der deutschen Sprache mit „fachkundigen Sprachkenntnissen“ ist dazu unverzichtbar. Weiterhin wird erwartet, dass die Mitarbeiter regelmäßig oder anlassbezogen bzgl. betrieblicher und verkehrlicher Themen sowie der Kundenorientierung geschult werden.

4.7.2 Fahrgastinformation und Kundenkommunikation

Die Maßnahmen im Bereich der Fahrgastinformation und der Kundenkommunikation, inkl. der Erstellung der Fahrplanaushänge an den Haltestellen sowie der Erstellung und Herausgabe von **Fahrplanmedien**, werden vom Verkehrsunternehmen entwickelt, koordiniert und durchgeführt.

Es wird erwartet, dass das Verkehrsunternehmen eine barrierefreie **Internetseite** mit Fahrgastinformationen und aktuellen Information zur Betriebssituation bei Abweichungen betreibt. Dazu gehört auch ein zeitnahes Einpflegen von Verkehrsmeldungen in einen Ticker. Die Internetseite des Verkehrsunternehmens sollte auch mit einer Präsenz des Verkehrsunternehmens in den sozialen Medien ergänzt werden.

Über permanente Angebotsanpassungen, temporäre Angebotsveränderungen (z. B. in Folge von Baustellen oder anderen Einschränkungen) oder Sonderverkehre sind die Fahrgäste vom Verkehrsunternehmen rechtzeitig über die örtliche Presse zu informieren. Im Falle von geplanten oder kurzfristigen Angebotsveränderungen ist eine unverzügliche Information der Fahrgäste über verschiedenen Informationskanäle, insbesondere Printmedien, Internet, App und Handzettel o. Ä. in den Fahrzeugen, sicherzustellen.

Es wird weiterhin erwartet, dass das Verkehrsunternehmen während der Betriebszeiten die technische Erreichbarkeit und personelle Besetzung eines **Info-Telefons** gewährleistet. Das Personal soll über eine hohe Dienstleistungsbereitschaft, ausgeprägte Freundlichkeit und hohe Beratungskompetenz sowie deutsche Sprachkenntnisse mit „fachkundigen Sprachkenntnissen“ verfügen.

4.7.3 Fahrgastinformationen an Haltestellen

Die Pflege und Wartung der Haltestelleneinrichtung in Form von Mast, Schild, Fahrplaninformationen sowie der Austausch der Fahrgastinformationen fällt in den Zuständigkeitsbereich des Verkehrsunternehmens.

Für die Informationen in den Aushangkästen an Bushaltestellen sind die folgenden Inhalte vorzusehen:

- Liniennummer,
- Richtungsangabe,
- haltestellenbezogener Abfahrtsplan,
- Perlschnur mit einzelnen Haltestellen,
- ggf. Hinweis auf länger andauernde oder „geplante“ Betriebsstörungen,
- schematischer Linienplan (an zentralen Haltestellen),
- Tarifinformationen (an zentralen Haltestellen),
- Service-Hinweise (Telefonnummern, Internet).

Der Aushang ist unter dem Gesichtspunkt der Barrierefreiheit in einer Höhe von etwa 1,30 m von der Gehwegoberfläche anzubringen. Die Aushänge sind so zu gestalten, dass die Informationen durch entsprechend große und kontrastreiche Schriftzeichen und verständliche Symbole auch für Sehbehinderte grundsätzlich erkennbar sind. Die Fahrpläne sind so anzubringen (soweit vom Verkehrsunternehmen nicht beeinflussbare Randbedingungen dies nicht verhindern), dass diese in der jeweiligen Vor-Ort-Situation optimal beleuchtet sind.

Zum Fahrplanwechsel ist vom Verkehrsunternehmen an den von ihm bedienten Haltestellen der Austausch der gesamten Fahrgastinformationen rechtzeitig, aber dennoch zeitnah vor dem Fahrplanwechsel sicherzustellen.

4.7.4 Dynamische Fahrgastinformation am Bustreff

Das Verkehrsunternehmen hat zwingend den Betrieb der von der Stadt Rheine bereitgestellten „Dynamischer Fahrgastinformations-Anlage“ (DFI) am Bustreff mit Echtzeitdaten zu gewährleisten.

Seite | 16



Abbildung 4: Dynamischer Fahrgastinformations-Anlage am Bustreff

4.8 Mobilitätsgarantie NRW

Das Verkehrsunternehmen hat die landesweit gültige „Mobilitätsgarantie NRW“ in der jeweiligen Fassung zu gewährleisten. Dazu gilt aktuell nachfolgend zitierte Regelung.⁸

Auf Busse und Bahnen in Nordrhein-Westfalen ist Verlass. Bei Verspätungen oder Ausfällen können Fahrgäste seit Anfang 2010 die Mobilitätsgarantie NRW nutzen, die sich auf alle Verbundtarife in NRW und den NRW-Tarif bezieht. Das bedeutet: Wenn sich Bus oder Bahn um 20 Minuten oder mehr an der Abfahrtshaltestelle verspäten, können Sie alternativ mit einem Fernverkehrszug (IC/EC oder ICE) oder dem Taxi fahren. Die Kosten dafür werden erstattet, beim Fernverkehrszug komplett, beim Taxi tagsüber bis zu 25 Euro pro Person und in den Abend- und Nachtstunden (20 bis 5 Uhr) bis zu 50 Euro. Diese landesweit einheitliche Serviceleistung stellt somit sicher, dass Sie Ihre Ziele erreichen.

⁸ <http://www.mobigarantie-nrw.de/>

4.9 Qualitätssteuerung

4.9.1 Qualitätssicherungsvertrag

Um den Anforderungen an die Qualitätssicherung gerecht zu werden, erklärt sich das Verkehrsunternehmen im Kontext mit seinem Genehmigungsantrages damit einverstanden, dass sämtliche Zusicherungen in einem **Qualitätssicherungsvertrag** zusammengefasst werden. Der Aufgabenträger erhält dadurch auch im Falle einer eigenwirtschaftlichen Genehmigung einen eigenen Anspruch auf Information und Zustimmungsvorbehalte über Änderungen von Fahrplan, Kapazitäten und sonstige Qualitätsstandards sowie einen Anspruch auf regelmäßige Berichte über die erbrachte Qualität.

Seite | 17

Der Qualitätssicherungsvertrag hat aus Sicht des Aufgabenträgers mindestens folgende Pflichten des Verkehrsunternehmens zu umfassen:

- Absicherung der vom Aufgabenträger im Nahverkehrskonzept bzw. in der Aufforderung zum Genehmigungswettbewerb formulierten Standards sowie der verbindlichen Zusicherung des Antragstellers,
- Vorlage turnusmäßiger Qualitätsberichte (siehe Nr. 4.9.3),
- weiterführende Erläuterungen, Berichte oder Daten bei Feststellung negativer Abweichungen von den Mindeststandards,
- Maßnahmen zur Qualitätssicherung auf Anforderung des Aufgabenträgers (z.B. gemeinsame Arbeitsgruppe, Maßnahmenplan),
- Bereitstellung von Daten an den Aufgabenträger (z.B. Fahrplandaten, RBL-Daten zum Betriebsablauf, Pünktlichkeitsstatistiken, Beschwerdemanagement),
- Bereitstellung von Daten an den Aufgabenträger
 - Fahrplandaten (Soll-Daten)
 - geplante einzusetzende Fahrzeuge
 - RBL-Daten zum Betriebsablauf (Echtzeitdaten)
 - Pünktlichkeitsstatistiken
 - Beschwerdemanagement
- Recht des Aufgabenträgers auf Durchführung von eigenen Verkehrserhebungen und eigenen Qualitätskontrollen,
- Recht des Aufgabenträgers auf Zugang zu den Fahrzeugen auf dem Betriebshof des Verkehrsunternehmens zum Zwecke von unangekündigten Kontrollen,
- gegenseitiges Recht zur Abstimmung bzw. zu Verhandlungen über Leistungsänderungen.

Das Verkehrsunternehmen erklärt sich weiterhin damit einverstanden, dass die im Rahmen des Qualitätssicherungsvertrags erhaltenen Informationen zwischen Aufgabenträger und Genehmigungsbehörde umfänglich ausgetauscht werden dürfen.

4.9.2 Beschwerdemanagement

Die Annahme und Bearbeitung von Kundenresonanzen (Beschwerden und Hinweisen der Fahrgäste) liegt im Verantwortungsbereich des Verkehrsunternehmens, welcher hierfür ein eigenes Beschwerdemanagement vor Ort in Rheine vorzuhalten soll. Der Aufgabenträger erwartet, dass das Verkehrsunternehmen das Beschwerdemanagement mit nachfolgenden Leistungen gewährleistet:

- Als Kundenresonanzen sind alle eingehenden schriftlichen, telefonischen, elektronischen⁹ und mündlichen Beschwerden und Hinweise aufzunehmen.
- Die eingegangenen und aufgenommenen Beschwerden und Hinweise sind EDV-gestützt in der Aufnahme und Bearbeitung zu dokumentieren.
- Kundenbeschwerden, welche die Verkehrsdurchführung betreffen, sind innerhalb von zwei Wochen zu bearbeiten und in einer ausgeprägten Dienstleistungsorientierung zu beantworten.

4.9.3 Berichtspflichten

Entsprechend des Qualitätssicherungsvertrages (siehe Kapitel 4.9.1) berichtet das Verkehrsunternehmen dem Aufgabenträger über die Erfüllung der von ihm in seinem Genehmigungsantrag verbindlich zugesagten Leistungen und Qualitäten.

Sofort-Meldungen zu besonderen Vorkommnissen

Das Verkehrsunternehmen hat unmittelbar den Aufgabenträger über

- Betriebsvorkommnisse, die ein öffentliches Aufsehen erregen,
- Unfälle oder Vorfälle, bei denen ein Mensch getötet oder schwer verletzt worden ist,
- Betriebsstörungen, die voraussichtlich länger als 24 Stunden dauern,
- Verkehrseinstellungen infolge höherer Gewalt,
- und weitere gravierende Vorkommnisse, wie Belästigung von Fahrgästen und Übergriffe

zu unterrichten.

Quartalsweise Qualitätsberichte

Das Verkehrsunternehmen hat quartalsweise dem Aufgabenträger einen standardisierten Status-Bericht zu erstellen und fristgerecht vorzulegen.

- Erfüllung der Zielwerte „Ausfallquote“ und „Pünktlichkeitsquote“ (siehe Kapitel 4.2),
- Ausfälle nach Linien und differenziert nach Art des Ausfalls,

⁹ E-Mail bzw. Kontaktformular auf Homepage

- Pünktlichkeit nach Linien,
- Erfüllung der Qualitäts- und Leistungsstandards,
- Trends und Auffälligkeiten bei den Kundenresonanzen,
- Entwicklung Fahrzeugbestand und Umweltstandards,
- sonstige Unregelmäßigkeiten und Besonderheiten.

4.9.4 Qualitätskontrollen und -sicherung

Die definierten Qualitätsstandards sind durch das Verkehrsunternehmen selbständig zu überwachen. Es sind Maßnahmen zur Sicherung und ggf. zur Erhöhung der Qualität zu ergreifen. Zur Beseitigung der festgestellten Mängel bzw. zur Erfüllung der Zielwerte sind Verfahren (z. B. Qualitätsarbeitskreis) zu entwickeln und durchzuführen.

5 Bedienungsangebot

5.1 Tagesverkehr

Der Tagesverkehr beinhaltet die Linien C1 bis C12 (Stadtbus) sowie die Linie 269 (Schülerverkehr).

- Die Linien C1 bis C12 verkehren
 - Montag bis Freitag und am Samstag im Halbstundentakt
 - sowie samstags nach 16 Uhr und sonn- und feiertags im Stundentakt.

Auf der Linie C7 wird an Schultagen im Frühverkehr und am frühen Nachmittag durch Verstärkerfahrten auf eine weitgehend viertelstündliche Bedienung verdichtet. Einzelne Verstärkerfahrten werden an Schultagen weiterhin auf den Linien C4, C6 und C12 gefahren.

- Die Linie 269 verkehrt an Schultagen mit einer Fahrt früh und einer Fahrt mittags zur/ von der Konradschule.

Das in Tabelle 3 beschriebene Verkehrsangebot im Tagesverkehr ist als Mindestangebot zu realisieren. Auf den Stadtbuslinien sind die dort festgelegten Umlaufverknüpfungen zu gewährleisten.

Zu Stadtfesten und an verkaufsoffenen Sonntagen zusätzliche Bedienungsangebote erforderlich, die vom Aufgabenträger als „ausreichende Verkehrsbedienung“ festgelegt werden (siehe Tabelle 1).

Tabelle 1: Bedienungsangebote zu Stadtfesten und an verkaufsoffenen Sonntagen

Stadtfeste	Verkaufsoffene Sonntage
Zusätzliches Bedienungsangebot: • Halbstundentakt	Zusätzliches Bedienungsangebot: • Ausdehnung der Bedienung bis 22:30 Uhr
Termine: • Emsfestival (Ende Juli) • Kinderflohmärkte (Ende August) • Straßenparty (drei Wochenenden im September) • Weihnachtsmarkt (drei Adventswochenenden)	Termine: • Rheine mobil. Ab in den Frühling! (Ende März) • Herbstkirmes (Ende Oktober) • Martinsmarkt (Wochenende Anfang November) • Nikolaussonntag (Anfang Dezember)

5.2 Abendverkehr

Der Aufgabenträger Stadt Rheine strebt eine Ausweitung des öffentlichen Mobilitätsangebotes an den Verkehrstagen Montag bis Freitag sowie Samstag in die Abendstunden nach 20 Uhr an. Eine Erweiterung des Verkehrsangebotes in Rheine begründet sich mit der Etablierung der 2016 eröffneten Emsgalerie (Öffnung bis 20 Uhr) und der Ausdehnung der Ladenöffnung bis 19 bzw. bis 20 Uhr bei weiteren Einzelhandelsbetrieben in Rheine.

Verkehrsunternehmen, die einen Genehmigungsantrag für das Linienbündel „Stadtverkehr Rheine“ stellen wollen, sind aufgefordert, zusätzlich zu der festgelegten „ausreichenden Bedienung“ (siehe Tabelle 3), eine Bedienung im Abendverkehr vorzusehen. Eine solche zusätzliche Bedienung wird, wenn sie im Antrag verbindlich zugesichert wird, vom Aufgabenträger in der Bewertung von vorliegenden Anträgen positiv bewertet.

Im **Abendverkehr** sind verschiedene Ansätze der Angebotsgestaltung denkbar:

- **AbendSprinter:** „Gegenstück“ zum MorgenSprinter auf den gleichen Linienwegen, jedoch in Lastrichtung stadtauswärts ab Bustreff; in Ergänzung zu den Linien A bis D weitere Linie E nach Mesum,
- **Mobilitätsangebot mit Bedarfssteuerung:** Bedienung „bei Bedarf“ in einer denkbaren Bandbreite der Ausgestaltungsmöglichkeit vom klassischen AnrufSammelTaxi bis hin zu einem App-gesteuerten „On-Demand“-Angebot; die Ausgestaltung der Angebotsmerkmale sollte passend auf die spezifische Situation in Rheine ausgerichtet werden. (z. B. Möglichkeit der Haustür-Bedienung).

Im Abendverkehr können kleinere Fahrzeuge eingesetzt werden. Wird verbindlich der Einsatz barrierefreier Fahrzeuge (insbesondere Rollstuhlmitnahme) zugesichert, wird dies bei der Bewertung positiv berücksichtigt.

Im Rahmen des eigenwirtschaftlichen Verkehrs soll der Abendverkehr nur genehmigt werden, wenn dieser

- mindestens zwei stündliche Abfahrten ab Bustreff nach 20 Uhr umfasst
- und in der räumlichen Ausdehnung mindestens dem Bedienungsbereich des heutigen MorgenSprinters zzgl. des Bereiches Mesum entspricht.

5.3 Frühverkehr

Das Angebot im Frühverkehr wird im Status Quo durch den „MorgenSprinter“ realisiert. Dieser verkehrt mit jeweils einer Fahrt vor 6 Uhr auf vier Linien zum Bustreff:

- Linie A: Altenrheine
- Linie B: Eschendorf
- Linie C: Dutum
- Linie D: Königsesch

Der Frühverkehr soll weiterhin angeboten werden. Genehmigungsanträge, die eine Bedienung im Frühverkehr als verbindlich zusichern, werden positiv bewertet.

Die Bedienung im Frühverkehr soll mindestens der heutigen Qualität der Bedienung und der räumlichen Ausdehnung entsprechen. Es ist möglich, den Verkehr bedarfs-gesteuert anzubieten und/ oder kleinere Fahrzeuge einzusetzen, soweit ausreichende Beförderungskapazitäten vorgesehen werden.

5.4 Anbindung Gewerbegebiete

Neben dem Abendverkehr und dem Frühverkehr wird eine Andienung und Erschließung der Gewerbegebiete Nord und Kanalhafen zu den relevanten Zeiten erwartet. Entsprechende zusätzliche Verkehrsangebote in Erweiterung der „ausreichenden Bedienung“ werden positiv gewertet.

6 Barrierefreiheit im ÖPNV

6.1 Belange der Barrierefreiheit

Der Begriff „Barrierefreiheit“ wurde im Verkehrsbereich in der Außendarstellung in der Vergangenheit meist vordergründig auf die Nutzergruppen der Rollstuhlfahrer sowie teilweise auch der Gehbehinderten und der zeitweise Mobilitätseingeschränkten (Personen mit Kinderwagen oder schwerem Gepäck) fokussiert („behinderten-gerecht“ gleich „rollstuhlgerecht“). Das Verständnis zur Barrierefreiheit im ÖPNV geht jedoch weiter. In der konsequenten Umsetzung des Behindertengleichstellungsgesetzes (BGG, § 4) umfasst die Barrierefreiheit grundsätzlich alle Benutzergruppen mit eingeschränkter Mobilität (z. B. auch hochbetagte Nutzer, gehörlose Personen, greifbehinderte Personen, Personen mit Konzentrations- und Orientierungsbeeinträchtigung)¹⁰.

Für diese ist in der Konsequenz die Möglichkeit zur eigenständigen, selbstbestimmten, unabhängigen und sicheren

- Auffindbarkeit,
- Zugänglichkeit und
- Nutzbarkeit

des ÖPNV zu gewährleisten.

Die Schaffung der „Barrierefreiheit“ wird von der Stadt Rheine als kontinuierlicher Prozess verstanden und wird sich auch in Zukunft mit dem Stand der Technik weiter entwickeln¹¹. Die Schaffung der „Barrierefreiheit“ ist auch immer ein planerischer Kompromiss der verschiedenen Anforderungen der unterschiedlich mobilitätseingeschränkten Fahrgäste. Der Anspruch ist somit, ein Optimum für möglichst viele Menschen zu erreichen.

Eine „vollständige Barrierefreiheit“ im Sinne einer absoluten Freiheit von Hemmnissen für alle Formen von Mobilitätseinschränkungen ist dagegen auf absehbare Zeit (noch) nicht möglich. Die Schaffung der Barrierefreiheit dient dabei nicht nur den Nutzern mit Beeinträchtigungen, sondern allen Fahrgästen.

6.2 Leitziel

Die Stadt Rheine verfolgt als Leitziel für den langfristigen Planungshorizont die Entwicklung und Gestaltung eines für alle in ihrer Mobilität oder sensorisch eingeschränkten Personen „vollständig barrierefreien ÖPNV“. Zu diesem Personenkreis gehören ausdrücklich auch Menschen mit kognitiven Einschränkungen.

¹⁰ Quelle: Barrierefreiheit im öffentlichen Verkehrsraum für seh- und hörgeschädigte Menschen: Schriftenreihe „direkt“ des Bundesministeriums für Verkehr-, Bau- und Stadtentwicklung; Heft 64/ 2008.

¹¹ ebenda

Unter Berücksichtigung dieser Rahmenbedingungen gilt es die Zielsetzung kontinuierlich und sukzessive

- im Rahmen der finanziellen Möglichkeiten,
- unter Berücksichtigung des noch erforderlichen Ausbaubedarfs,
- in einem kontinuierlichen Anpassungsprozess und
- in Abstimmung mit den Verfahrensbeteiligten (insbesondere den Interessenvertretungen der Mobilitätseingeschränkten)

zu erreichen.

Seite | 24

6.3 Ausnahmen von der vollständigen Barrierefreiheit an Haltestellen

Auf einen barrierefreien Ausbau von Haltestellen kann, wenn alternativ eine kleinräumige Verlegung der Haltestelle nicht realisierbar ist, verzichtet werden, wenn

- die Verkehrsbedeutung der Haltestelle sehr gering ist (< 50 Ein- und Aussteiger pro Schulwerktag),
- die räumlichen Randbedingungen problematisch sind (z. B. zu schmaler Gehweg für Benutzung mit Rollstuhl),
- die Kosten für den Ausbau unverhältnismäßig hoch ausfallen würden (Orientierungswert: doppelte Kosten eines „normalen Ausbaus“ an anderen, vergleichbaren Haltestellen; im Falle bautechnisch problematischer Situationen Einzelfallbetrachtung),
- in unmittelbarer Nähe eine Haltestelle mit barrierefreiem Ausbau zur Verfügung steht und die Nutzung dieser Haltestelle für Mobilitätseingeschränkte zumutbar ist (Prüfung der Wegeverbindung),
- die Haltestelle aufgrund der räumlichen Situation für Mobilitätseingeschränkte objektiv nicht oder nur stark eingeschränkt nutzbar ist oder
- die Haltestelle möglicherweise im Zuge von absehbaren Linienwegsänderungen aufgelassen werden soll.

Hinsichtlich der baulichen Ausgestaltung der Haltestellen werden die folgenden Grundsätze formuliert.

- Von einem Anheben der Haltestellenplattform/ -fläche ist abzusehen, wenn die Schnittstellen zum Umfeld nicht barrierefrei hergestellt werden können (z. B. Haltestellen an unbefestigten Randstreifen).
- Haltestellen, die nicht optimal fahrdynamisch an allen Türen spaltfrei anfahrbar sind, sollten nicht mit niederflurgerechtem Hochbord ausgebaut werden.

- An Gehwegen, die im Bereich der Tür 2 eine Breite von unter 1,5 m aufweisen (und somit auf diesen ein Manövrieren mit dem Rollstuhl nicht möglich ist) und/oder die durchgängig keine Mindestbreite von 0,90 m besitzen, sollten die Haltestellen ohne niederflurgerechten Bord ausgebaut werden (wenn die Haltestelle nicht kleinräumig verlegbar ist).
- Durch die Errichtung von Wartehallen darf die Haltestellennutzung für Rollstuhlfahrer nicht unmöglich gemacht werden. Auf Wartehallen ist zu verzichten, wenn diese eine Haltestellennutzung durch Rollstuhlfahrer unmöglich machen und die Haltestelle alternativ nicht kleinräumig verlegbar ist.

Grundsätzlich sollten anstelle eines Nichtausbaus prioritär eine kleinräumige Verlegung in einen geeigneteren Bereich vorgesehen werden. Eine pragmatische „barrierearme“ Lösung mit Verbesserungen in der Nutzbarkeit sollte i. d. R. Lösungen ohne Ausbau vorgezogen werden.

6.4 Verfahren zur Prioritätenbildung

Gemäß § 8 Abs. 3 PBefG in der aktualisierten Fassung mit Gültigkeit ab dem 01.01.2013 müssen im Nahverkehrsplan Ausnahmen von der „vollständigen Barrierefreiheit“ konkret benannt und begründet werden, wenn das politische Planungsziel einer Zielerfüllung bis zum Jahr 2022 ausdrücklich nicht realisiert werden kann.

Für die Festlegung der Reihenfolge für den barrierefreien Ausbau der noch nicht ausgebauten bzw. nicht nach dem „Stand der Technik“ ausgebauten Haltestellen wird in Rheine ein Bewertungsverfahren (Punktesystem) vorgesehen. Dieses berücksichtigt für die jeweils zu betrachtende Haltestelle vier Kriterien:

- das Vorhandensein von Einrichtungen mit Bedeutung für Mobilitätseingeschränkte und Senioren im Nahbereich,
- die Einstiegssituation an der vorhandenen Haltestelle,
- die Bedeutung als Umsteigehaltestelle,
- die Fahrgastnachfrage.

Die Methodik entspricht dem vom Kreis Steinfurt für den Nahverkehrsplan erarbeiteten Verfahren.

Tabelle 2: Kriterien zur Prioritätenbildung für den Haltestellenausbau

Kriterium	Bewertung (Punkte)	
Einrichtungen mit Bedeutung für Mobilitätseingeschränkte und/ oder für Senioren im Nahbereich	1,0 Punkte	einzelne Einrichtungen im Nahbereich
	1,5 Punkt	Stadtteilzentrum und/ oder mehrere Einrichtungen im Nahbereich und/ oder Einrichtung mit gesamtstädtischer Bedeutung im Nahbereich (z. B. Krankenhaus)
	2,0 Punkte	Stadtzentrum
Einstiegssituation an der vorhandenen Haltestelle	0,5 Punkte	Bordsteinniveau 10 – 15 cm
	1,0 Punkt	Bordsteinniveau 5 – 10 cm
	1,5 Punkte	Einstieg vom Fahrbahnniveau bzw. Bordstein < 5 cm
Bedeutung als Umsteigehaltestelle	0,5 Punkte	Haltestelle mit systematischer Verknüpfung von zwei Buslinien
	1,0 Punkt	Haltestelle mit systematischer Verknüpfung von drei oder mehr Buslinien
	1,5 Punkte	zentraler Verknüpfungspunkt und/ oder Haltestelle mit systematischer Verknüpfung Bus/ SPNV
Fahrgastnachfrage	1,0 Punkte	50 – 100 Ein- und Aussteiger pro Tag
	2,0 Punkte	100 – 150 Ein- und Aussteiger pro Tag
	3,0 Punkte	150 – 250 Ein- und Aussteiger pro Tag
	4,0 Punkte	250 – 500 Ein- und Aussteiger pro Tag
	5,0 Punkte	500 – 750 Ein- und Aussteiger pro Tag
	6,0 Punkte	> 750 Ein- und Aussteiger pro Tag

Der barrierefreie Umbau soll, unter Berücksichtigung des städtischen Straßenbauprogramms, anhand der objektiv ermittelten Dringlichkeit erfolgen. Von dieser Priorisierung soll nur dort abgewichen werden, wo unmittelbar Straßenumbau- oder -sanierungsmaßnahmen anstehen.

7 Anhang: Festlegung der „ausreichenden Bedienung“ (Linientabellen)

Tabelle 3: Linien und Verkehrsbedienung im Stadtverkehr Rheine Montag bis Samstag

Linie/ Linienverlauf	Bedienzeitraum		Bedienungsangebot (Takt/ Anzahl Fahrten je Richtung)		Umlaufverknüpfung	Anmerkung
	Mo-Fr	Sa	Mo-Fr	Sa NVZ SVZ (15:45 - 20 Uhr)		
C1 Bustreff – Kämpersdorf	06:25 – 19:32	06:55 – 19:32	T30	T30 T60	C9 am Bustreff	
C2 Bustreff – Schottenhock	06:11 – 19:44	07:11 – 19:44	T30	T30 T60	C11 am Bustreff	
C3 Bustreff – Altenrheine	06:13 – 19:43	07:13 – 19:13	T30	T30 T60	C8 am Bustreff	
C4 Bustreff - Marienkirche	06:27 – 19:28	06:57 – 19:28	T30	T30 T60	C12 am Bustreff C5 Zur Heide	Verstärkerfahrt 07:28 Uhr zum Bustreff
C5 Bustreff – Eschendorf	06:28 – 19:27	06:58 – 19:27	T30	T30 T60	C10 am Bustreff C4 Zur Heide	

C6 Bustreff – Mesum/ Elte	06:10 – 19:45	06:40 – 19:45	T30	T30 T60	C7 in Mesum	Verstärkerfahrten an Schultagen: • 07:00 bis 07:30 Uhr stadteinwärts vier Fahrten • nachmittags stadtauswärts vier Fahrten an differenzierten Tagen
C7 Bustreff – Mesum/ Hauenhorst	06:10 – 19:45	06:40 – 19:15	T30	T30 T60	C6 in Mesum	Verstärkerfahrten an Schultagen: stadteinwärts • 06:25 bis 09:00 Uhr Verdichtung auf viertelstündliche Bedienung • 07:10 und 07:20 Uhr Verstärkerfahrten • nachmittags zwei Fahrten 14:55 und 15:55 Uhr stadtauswärts • drei Fahrten 07.00, 07:30 und 08:00 Uhr (15-Minuten-Takt) • nachmittags fünf Fahrten
C8 Bustreff – Waldhügel	06:13 – 19:42	06:13 – 19:42	T30	T30 T60	C3 am Bustreff	

C9 Bustreff – Dutum	06:13 – 19:27	06:13 – 19:12	T30	T30 T60	C1 am Bustreff	
C10 Bustreff – Wadelheim	06:29 – 19:28	06:59 – 19:12	T30	T30 T60	C5 am Bustreff	
C11 Bustreff – Königsesch	06:10 – 19:44	07:10 – 19:14	T30	T30 T60	C2 am Bustreff	
C12 Bustreff – Saline/ Naturzoo	06:29 – 19:12	06:59 – 19:12	T30	T30 T60	C4 am Bustreff	Verstärkerfahrten an Schultagen: • stadteinwärts mittags/ nachmittags vier Fahrten nachmittags • stadtauswärts 07:45 Uhr drei Fahrten
T30: 30-Minuten-Takt						

Tabelle 4: Linien und Verkehrsbedienung im Stadtverkehr Rheine Sonn- und Feiertage

Linie/ Linienverlauf	Bedienungszeitraum (Rahmenzeitfenster)	Bedienungsangebot (Takt/ Anzahl Fahrten je Richtung)	Umlaufverknüpfung	Anmerkung
C1 Bustreff – Kümpersdorf	13:25 – 19:32	T60	C9 am Bustreff	
C2 Bustreff – Schottenhock	13:41 – 19:44	T60	C11 am Bustreff	
C3 Bustreff – Altenrheine	14:00 – 19:27	T60	C8 am Bustreff	
C4 Bustreff - Marienkirche	13:27 – 19:28	T60	C12 am Bustreff C5 Zur Heide	
C5 Bustreff – Eschendorf	13:28 – 19:27	T60	C10 am Bustreff C4 Zur Heide	
C6 Bustreff – Mesum/ Elte	13:10 – 19:45	T60	C7 in Mesum	
C7 Bustreff – Mesum/ Hauenhorts	13:40 – 19:15	T60	C6 in Mesum	
C8 Bustreff – Waldhügel	13:43 – 19:42	T60	C3 am Bustreff	
C9 Bustreff – Dutum	13:45 – 19:12	T60	C1 am Bustreff	

C10 Bustreff – Wadelheim	13:45 – 19:12	T60	C5 am Bustreff	
C11 Bustreff – Saline/ Naturzoo	14:00 – 19:27	T60	C2 am Bustreff	
C12 Bustreff – Saline/ Naturzoo	13:45 – 19:12	T60	C4 am Bustreff	
T60: 60-Minuten-Takt				