

Vorinformation für den beabsichtigten öffentlichen Dienstleistungsauftrag der Stadt Bielefeld über Verkehrsleistungen im Stadtbahn- und Bus-Verkehr

Ergänzendes Dokument mit zusätzlichen Angaben im Rahmen der Vorinformation

Inhaltsverzeichnis

Vorinformation für den beabsichtigten öffentlichen Dienstleistungsauftrag	1
A. Einleitung	3
A.1. Rechtliche Grundlagen	3
A.2. Änderungen während der Laufzeit.....	4
B. Anforderungen an das Leistungsangebot.....	4
B.1. Stadtbahn	4
B.1.1 Stadtbahn-Infrastruktur.....	4
B.1.2 Stadtbahn-Liniennetz, Tätigkeitsumfang.....	7
B.1.3 Stadtbahn-Haltestellen	7
B.2. Bus.....	9
B.3. Ortsfeste Infrastruktur.....	12
B.4. Alternative Antriebstechniken	13
B.5. Barrierefreiheit.....	13
B.5.1 Benutzerfreundliche Apps	14
B.5.2 Anzeiger für Dynamische Fahrgastinformationen (DFI).....	14
B.5.3 Barrierefreie Haltestellen.....	15
B.5.4 Einrichtung in den Fahrzeugen	15
B.6. Alternative Bedienungsformen.....	16
B.7. Linienübergreifende Anforderungen an die Fahrplangestaltung.....	17
B.7.1 Fahrzeugeinsatz, Beförderungskapazitäten.....	17
B.7.2 Anschlüsse.....	18
B.7.3 Anforderungen an den Schülerverkehr	18
B.7.4 Anforderungen an Sonderlinienverkehre	19
B.8. Linienspezifische Anforderungen.....	20
B.9. Ausbaupläne Infrastruktur und Netzerweiterungen	21
B.9.1 Konkrete Ausbauplanungen und Fahrplanmaßnahmen.....	21
B.9.2 Weitere Netz- und Kapazitätserweiterungen.. Fehler! Textmarke nicht definiert.	
C. Tarif	24
D. Qualitative Anforderungen der Leistung.....	24
D.1. Fahrzeuge.....	24
D.1.1 Allgemein	24
D.1.2 Stadtbahn-Fahrzeuge	24

D.1.3	Busse	25
D.1.4	AST/ ALF/ Taxibus/ On Demand-Verkehr	26
D.1.5	Sauberkeit und Schadensfreiheit von Fahrzeugen	26
D.2.	Fahrzeugkapazitäten	27
D.3.	Anforderungen an die Planung	27
D.3.1	Verkehrsplanung	27
D.3.2	Bauplanung	28
D.4.	Pünktlichkeit.....	29
D.4.1	Aufstellung Fahrplan/Umlauf.....	29
D.4.2	Operative Pünktlichkeit/ Betriebsstörungen	29
D.5.	Information.....	30
D.5.1	Fahrplanaufstellung.....	30
D.5.2	Sonderfahrpläne, unterjährige Fahrplanänderungen	30
D.5.3	Echtzeitauskunft.....	30
D.5.4	Information bei Störungen.....	31
D.5.5	Telefonische Auskunft.....	31
D.6.	Vertrieb, Kundendienst	31
D.6.1	Vertrieb von Fahrausweisen	31
D.6.2	Kundenkommunikation/ Beschwerdemanagement/ Kundendialog	33
D.6.3	Fundsachenmanagement.....	33
D.7.	Personal.....	34
D.7.1	Fahrpersonal.....	34
D.7.2	Service- und Informationspersonal	34
D.7.3	Leitstelle	34
D.7.4	Mobile Aufsicht.....	35
D.7.5	Sicherheit	35
D.8.	Haltestellen	35
D.8.1	Allgemein	35
D.8.2	Stadtbahn-Haltestellen.....	36
D.8.3	Bus-Haltestellen	36
D.9.	Stadtbahn-Infrastruktur	37
D.10.	Qualitätsbericht und -messung	38
D.10.1	Kundenzufriedenheit.....	38
D.10.2	Qualitätsbericht.....	38
D.11.	Anforderungen an das Marketing	39
D.12.	Teilnahme an Gremienarbeit im NRW-Tarif und WestfalenTarif.....	40
D.13.	Mobilitätsplattform	40

A. Einleitung

A.1. Rechtliche Grundlagen

Die Stadt Bielefeld ist zuständige Behörde für den Stadtverkehr Bielefeld nach § 3 Abs. 1 Satz 1 i. V. m. Abs. 2 ÖPNVG NRW. Sie beabsichtigt die Direktvergabe eines öffentlichen Dienstleistungsauftrags (ÖDA) über Verkehrsleistungen mit Straßenbahnen (im Folgenden „Stadtbahnen“ genannt) und Bussen in der Stadt Bielefeld, ergänzt um ausbrechende Verkehre auf der Grundlage von Aufgabenübertragungen benachbarter Aufgabenträger als Gesamtleistung. Die Vergabe erfolgt als Inhouse-Geschäft nach Art. 5 Abs. 1 Satz 2 VO 1370/2007 i. V. m. § 108 GWB.

Gemäß Art. 7 Abs. 2 VO 1370/2007 hat die Stadt eine Vorinformation für den ÖDA im Amtsblatt der EU veröffentlicht.

Die Vorinformation ist zugleich eine Vorabbekanntmachung im Sinne von § 8a Abs. 2 PBefG, in der die mit dem beabsichtigten ÖDA verbundenen Anforderungen für Fahrplan, Beförderungsentgelt und Standards (§ 8a Abs. 2 Satz 3 PBefG) definiert werden. Zudem gestattet § 8a Abs. 2 Satz 4 PBefG die Festlegung, dass eine Vergabe als Gesamtleistung beabsichtigt ist.

Gemäß § 8a Abs. 2 Satz 5 PBefG können die Anforderungen auch in öffentlich zugänglichen Dokumenten enthalten sein, auf die durch die Vorinformation verwiesen wird. Die Vorinformation verweist im Abschnitt VI.1) „zusätzliche Angaben“ unter Gliederungspunkt III zur Beschreibung der Anforderungen für Fahrplan, Beförderungsentgelt und Standards, die die vom beabsichtigten ÖDA erfassten Verkehrsleistungen zu erfüllen haben, auf das vorliegende „Ergänzende Dokument“.

Das Ergänzende Dokument enthält zudem wesentliche Anforderungen im Sinne von § 13 Abs. 2a Sätze 3 bis 5 PBefG.

Eigenwirtschaftliche Genehmigungsanträge können nur innerhalb von drei Monaten nach Veröffentlichung der Vorinformation gestellt werden (vgl. § 12 Abs. 6 Satz 1 PBefG). Diese Anträge müssen die in der Vorinformation und dem vorliegenden Dokument beschriebenen Anforderungen erfüllen. Andernfalls ist die Genehmigung zu versagen (§ 13 Abs. 2a Satz 2 PBefG). Es wird für die Genehmigungsfähigkeit eines eigenwirtschaftlichen Antrags vorausgesetzt, dass die in diesem Ergänzenden Dokument angegebenen Anforderungen als Standards nach § 12 Absatz 1a PBefG verbindlich zugesichert werden.

Rechtserhebliche Anforderungen in diesem Sinne sind die in diesem Ergänzenden Dokument an „das Verkehrsunternehmen“ adressierte Anforderungen. Dies sind auch ohne ausdrückliche Nennung alle als verpflichtend formulierten Anforderungen, die nicht besonders an die moBiel GmbH adressiert sind. Anforderungen, die Spezifikationen der gemeinwirtschaftlichen Verpflichtungen im Sinne von Art. 2a Abs. 1 VO 1370/2007 beinhalten, die nur der ausgewählte Betreiber, an den der ÖDA vergeben werden soll, zu erfüllen hat, sind an die „moBiel GmbH“ adressiert bzw. markiert über die Beschreibung als „Gegenstand des ÖDA“.

Vergibt das „Verkehrsunternehmen“ oder die moBiel GmbH Unteraufträge, so ist dem beauftragten Unternehmen verbindlich vorzugeben, die Anforderungen dieses Ergänzenden Dokuments zu erfüllen.

Soweit in diesem Dokument auf den Nahverkehrsplan verwiesen wird, bezieht sich dies auf den 3. Nahverkehrsplan – im nachfolgenden Dokument „NVP“ genannt -, der vom Rat der Stadt am 09.12.2021 beschlossen worden ist.

A.2. Änderungen während der Laufzeit

Die Stadt behält sich vor, die von der Vergabe umfassten Verkehrsleistungen einschließlich der Qualitätsanforderungen während der Laufzeit des ÖDA anzupassen. Der Rahmen und die Modalitäten für die Anpassung des Verkehrsangebots werden im ÖDA näher bestimmt.

Der ÖDA wird diesbezüglich Regelungen beinhalten, wonach das Verkehrsangebot insbesondere an sich ändernde Verkehrsbedürfnisse oder finanzielle Rahmenbedingungen und eine Fortschreibung des Nahverkehrsplans sowie an andere veränderte Umstände (wie z. B. technische Entwicklungen, Barrierefreiheit, Belange des Umwelt- und Klimaschutzes, Fahrgasterwartungen) anzupassen ist. Die Änderungsmöglichkeiten beziehen sich auf Art und Umfang sowie Qualität der Verkehrsdienste und der Beförderungstarife. Dadurch können sich Änderungen sowohl hinsichtlich des Bestands und Verlaufs von Linien als auch hinsichtlich des Fahrplan- und Tarifangebots, hinsichtlich der Form der Bedienung (regulärer Linienbetrieb oder flexible Bedienungsformen) ergeben oder neue intermodale Mobilitätsangebote hinzutreten. Demzufolge können sich Linien ändern, neue Linien hinzukommen oder heutige Linien wegfallen.

B. Anforderungen an das Leistungsangebot

Gegenstand der Vergabe ist die Erbringung öffentlicher Personenverkehrsdienste im Stadtbahn- und Bus-Verkehr auf dem Gebiet der Stadt Bielefeld einschließlich einiger in diesem Dokument beschriebenen abgehenden Linien auf Gebieten benachbarter Aufgabenträger inklusive der hiermit für die Gesamtleistung verbundenen Infrastrukturbereitstellung.

Die erfassten Linien sowie das Fahrplankonzept werden nachfolgend im Einzelnen beschrieben. Die Vergabe dieser Verkehrsleistungen ist als Gesamtleistung beabsichtigt (vgl. § 8a Abs. 2 Satz 4 PBefG).

Das folgende Netz- und Fahrplanangebot wird mit Stand vom 1. August 2021 dargestellt.

B.1. Stadtbahn

B.1.1 Stadtbahn-Infrastruktur

Das Bielefelder Stadtbahn-Netz ist radial aufgebaut. Im Zentrum verlaufen alle Linien unterirdisch. Der 7,9 km lange Stadtbahn-Tunnel beginnt nördlich der Haltestelle Rathaus und verläuft bis Haltestelle Hauptbahnhof durch eine gemeinsame Tunnel-Stammstrecke. Nördlich des Hauptbahnhofs verzweigen sich die Strecken der 4 Hauptlinien.

Die Linien 1, 2, 4 sind Durchmesserlinien. Die Linie 3 endet als Halbmesser-/Radial-Linie an der Endhaltestelle Dürkopp Tor 6, so dass die Wendeanlage Niederwall von allen Linien genutzt werden kann, insbesondere bei Störungen und für Verstärkerfahrten.

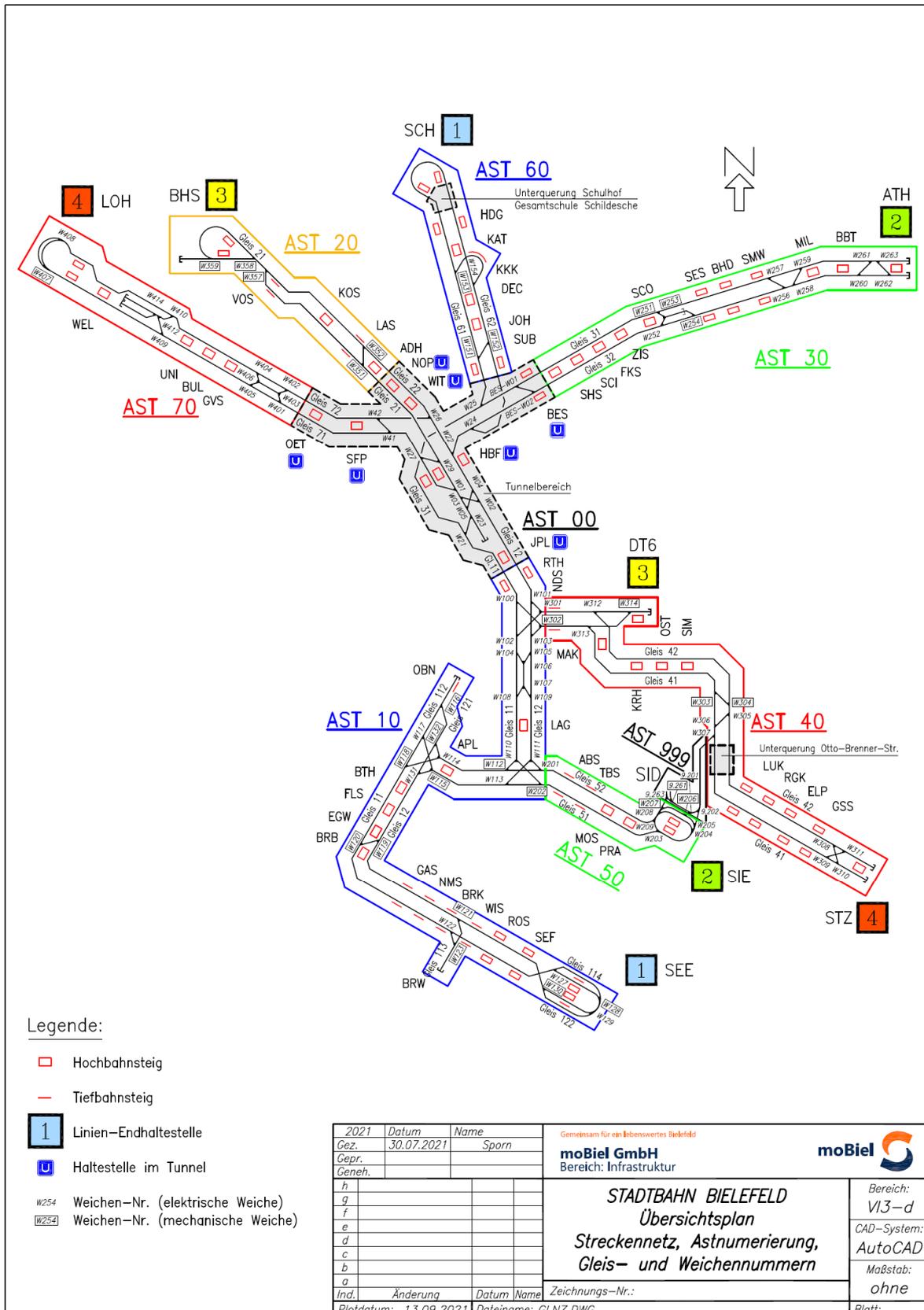
Die Endstellen Senne, Sieker, Schildesche, Babenhausen Süd und Lohmannhof haben Wendeschleifen. An den Endstellen Stieghorst, Altenhagen und der Endhaltestelle Dürkopp Tor 6 befinden sich Stumpfkehranlagen.

Weitere betriebliche Abstell-/ Kehrnanlagen befinden sich am Kattenkamp (für Linie 1 als Schleife), Brackwede-Jenaer Straße (Linie 1), Schüco (Linie 2), westlich R.-Oetker-Halle und Universität (Linie 4) und an der Obernstraße als Ausweich-Endhaltestelle für Verstärkerfahrten und bei Störungen.

Der kombinierte Betriebshof für Stadtbahn und Busse befindet sich an der Endstelle der Linie 2 in Sieker. Zur Betriebshofsteuerung ist ein vollautomatisches BMS-System (Betriebshof-Management-System) eingesetzt.

Die Gleislänge des Stadtbahn-Netzes beträgt insgesamt rund 80 km, davon ca. 9,5 km im Tunnel und ca. 10 km auf dem Betriebshof Sieker und auf Nebengleisen.

Im Stadtbahn-Netz gibt es 112 Weichen und 76 Weichen auf dem Betriebshof Sieker.



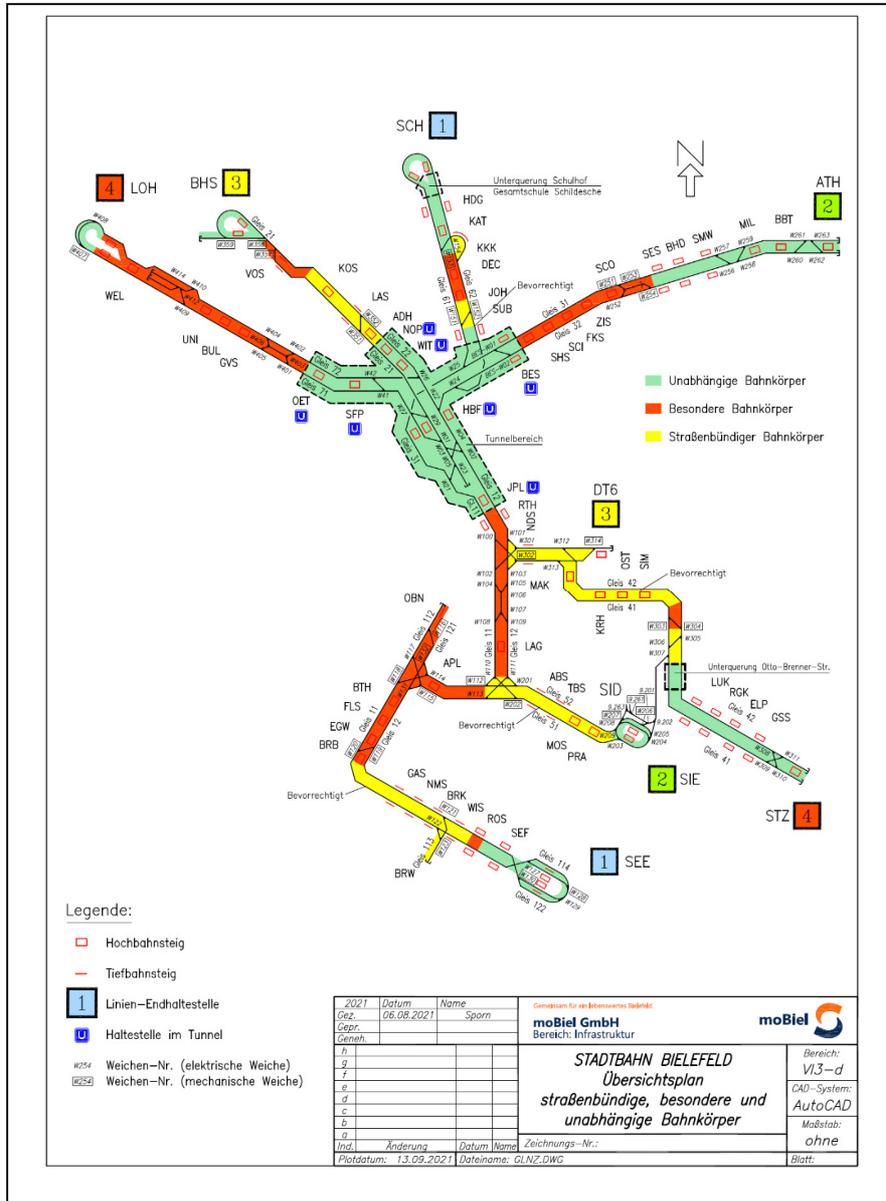
Bahnkörperarten:

Unabhängige Bahnkörper ca. 19,5 km

Besondere Bahnkörper ca. 11,0 km

Straßenbündige Bahnkörper ca. 7,6 km

Gesamtgleislänge auf den Strecken: ca. 71 km



Auf den Außenstrecken werden die Stadtbahn-Strecken zu großen Teilen auf unabhängigem bzw. besonderem Bahnkörper geführt:

- a) Linie 1 Nord nach Schildesche (mit Ausnahme Schildescher Straße),
- b) Linie 1 Süd bis Brackwede Bahnhof und Rosenhöhe bis Senne Endstation,
- c) Linie 2 Nord nach Altenhagen,
- d) Linie 4 Ost von Sieker Mitte bis Stieghorst,
- e) Linie 4 West bis zum Lohmannshof.

Die Gleise der Linie 3 auf der Jöllenbecker Straße sind durch Markierungen von der Fahrbahn abgetrennt. Die restlichen Streckenabschnitte außerhalb des Tunnels werden straßenbündig geführt.

Das gesamte Streckennetz ist komplett doppelgleisig (Ausnahme Wende-/Kehr-anlagen), bis auf einen kurzen Abschnitt der Linie 3 an der Voltmannstraße.

B.1.2 Stadtbahn-Liniennetz, Tätigkeitsumfang

Folgende Stadtbahn-Linien verkehren in Bielefeld (Stand August 2021) und sind in den Liniensteckbriefen im Anhang beschrieben.

Linie	Strecke
1	Schildesche – Hauptbahnhof – Jahnplatz – Bethel – Brackwede – Senne
2	Altenhagen – Milse – Baumheide – Hauptbahnhof – Jahnplatz – Sieker
3	Babenhausen Süd – Hauptbahnhof – Jahnplatz – Dürkopp Tor 6 (ab 8.2021)
4	Lohmannshof – Universität – Hauptbahnhof – Jahnplatz – Sieker Mitte – Stieghorst (ab 8.2021)

Die Jahresplanleistung (inkl. der Linienverstärker zu Schulanfangs- und -endzeiten), die das Verkehrsunternehmen auf den Stadtbahn-Linien zu erbringen hat, beträgt rd. 2,8 Mio. Fahrplankilometer (Abschätzung für 2020 ohne Corona), die Einsätze für Stadionverkehre, Baumaßnahmen und Sonderlinienverkehre sind enthalten, die jedoch von Jahr zu Jahr variieren. Die Fahrplankilometer für die Stadtbahn-Maßnahmen zum August 2021 sind enthalten.

B.1.3 Stadtbahn-Haltestellen

Das Stadtbahn-Netz umfasst 63 Haltestellen inkl. 7 Tunnelhaltestellen. 54 Stadtbahn-Haltestellen sind mit Hochbahnsteigen und Zugangsrampen oder die Tunnelhaltestellen mit Rolltreppen bzw. Aufzügen barrierefrei ausgebaut. 1 Haltestelle ist mit Hochbahnsteigen, aber ohne Zugangsrampen ausgebaut. 8 Haltestellen sind straßenbündig.

StadtBahn



Ihre StadtBahn-Linien:

- 1** Senne – Jahnplatz – Schildesche
- 2** Sieker – Jahnplatz – Milse – Altenhagen
- 3** Dürkopp Tor 6 – Jahnplatz – Babenhausen Süd
- 4** Stieghorst – Jahnplatz – Uni – Lohmannshof
- barrierefreie Haltestelle
- U** unterirdische Haltestelle

- ServiceCenter moBiel
- Jahnplatz Nr. 5 | Kundenzentrum der Stadtwerke Bielefeld Gruppe
- Umsteigemöglichkeit zum Bus
- Bahnhof
- Radstation moBiel
- Park + Ride | kostenloser Parkplatz für Fahrgäste
- Anruf-Sammel-Taxi
- abschließbare Fahrradbox/-garage
- überdachter Fahrradstand
- Schließfächer
- Toiletten

Stand: September 2021

An mehreren Stadtbahn-(End)Haltestellen gibt es P&R- sowie B&R-Anlagen:

- a) Linie 1 in Schildesche: 34 Pkw- und 60 Fahrrad-Stellplätze,
- b) Linie 1 in Senne: 30+130 Pkw- und 84 Fahrrad-Stellplätze,
- c) Linie 2 in Sieker: 70 Pkw- und 84 Fahrrad-Stellplätze,
- d) Linie 2 in Milse: 200 Pkw- und 88 Fahrrad-Stellplätze,
- e) Linie 3 in Babenhausen Süd: 12 Pkw- und 48 Fahrrad-Stellplätze.

An weiteren Stadtbahn-Haltestellen gibt es Parkmöglichkeiten (z. B. Universität und Lohmannshof) sowie Fahrrad-Stellplätze.

B.1.4 Stadtbahnverlängerungsmaßnahmen

Für die Stadtbahnverlängerung der Linien 1 (Richtung Sennestadt) und 2/4 (Richtung Hillegossen) hat der Rat der Stadt Bielefeld den Beschluss gefasst, Planung bis zum Planungsfeststellungsverfahren zu erstellen. Die Umsetzung der Planfeststellungsverfahren nach etwaigen Beschlüssen bedeutet, dass für die Linie 1 die moBiel die Baumaßnahmen übernehmen wird. Die Planung der Erweiterung der Stadtbahnlinien nach Hillegossen befindet sich in der Phase der Machbarkeitsstudie. Ein Weiterbau würde entweder über die Linie 2 (moBiel-Linie) oder die Linie 4 (Verantwortung Bielefelder Beteiligungs- und Vermögensverwaltungsgesellschaft mbH, im Folgenden „BBVG“ genannt) erfolgen. Die Entscheidung dazu liegt zur Veröffentlichung zur Vorinformation noch nicht vor.

Die Verlängerung von Stadtbahnstrecken implizieren einerseits die Ausweitung von Betriebsleistungen mit allen Komponenten wie Haltestellen, Fahrzeuge, Personal. Da die Details des Stadtbahnausbaus noch nicht bekannt sind, sind die konkreten Angaben dazu noch nicht in die Vorinformation eingeflossen.

Andererseits sind neue Buskonzepte im Rahmen der Stadtbahnverlängerungen notwendig. Diese sind für die Linie 1 bereits näher spezifiziert, für die Verlängerung der Linie 2/4 liegen diese noch nicht abgestimmt vor.

B.2. Bus

Folgende Bus-Linien verkehren in Bielefeld sowie auf Gebieten benachbarter Aufgabenträger und sind in den Liniensteckbriefen im Anhang beschrieben:

Linie	Strecke
21	Heepen – Lohbreite – Jahnplatz – Kunsthalle/Werther
22	Heepen – Lohbreite – Jahnplatz – Kunsthalle - Quelle
23	Jahnplatz – Lenkwerk – Petristraße – Radrennbahn
24	Sieker – Lohbreite – Jahnplatz – Tierpark – Kirchdornberg - Dornberg
25	Baumheide – Eckendorfer Straße – Bleichstraße – Jahnplatz - Dürerstraße
26	Heepen Alter Postweg - Radrennbahn - Bleichstraße - Jahnplatz - Dürerstraße
27	Baumheide – Schildesche – Pauluskirche - Jahnplatz – R.-Oetker-Halle
28	Kesselbrink – Jahnplatz – Gadderbaum – Brackwede – Südwestfeld – Ummeln

29	Baderbach – Lohbreite – Jahnplatz – Schildhof
30	Brake – Baumheide – Heepen – Stieghorst – Sennestadt – Heideblümchen
31	(Fachhochschule) – Universität – Babenhausen Süd – Schildesche – Deciusstr.
32	Sieker - Hillegossen - Auf dem Busch - Oldentrup Industriegebiet – Stieghorst
33	Sieker – Stieghorst – Heepen – Altenhagen – Milse
34	Sieker – Lipper Hellweg - Gräfinhagen – Oerlinghausen – Südstadt – Stukenbrock Kühler Grund
36	Sieker – Brackwede – Windelsbleiche – Schillingshof – Senne
37	Sennestadt – Eckardtsheim – Sennestadt
38	Stieghorst – Hillegossen – Ubbedissen – Oerlinghausen
39	Sennestadthaus – Dalbke – Lipperreihe – Oerlinghausen – Oerlinghausen Bf
46	Sennestadt Bahnhof – Sennestadt – Dalbke – Stukenbrock
47	Sennestadt Bahnhof – Sennestadt – Heideblümchen – Schloß Holte
51	Schildesche – Brake – Grafenheide/Milse
52	Hauptbahnhof – Heepen – Altenhagen – Milse
54	Babenhausen Süd – Theesen – Jöllenbeck – Enger
55	Schildesche – Theesen – Jöllenbeck
56	Babenhausen Süd – Theesen – Jöllenbeck – Lenzinghausen – Spenge
57	Lohmannshof – Großdornberg – Babenhausen – Babenhausen Süd
58	Lohmannshof – Großdornberg – Schröttinghausen – Babenhausen Süd
81	Stukenbrock – Schloß Holte – Sende – Heideblümchen - Sennestadt
82	Brackwede – Sennestadt – Dalbke – Stukenbrock
87	Bielefeld Hbf – Brackwede – Ummeln – Isselhorst – Gütersloh ZOB
94	Brackwede – Senne – Friedrichsdorf – Avenwedde – Gütersloh ZOB
95	Bielefeld Hbf – Brackwede – Ummeln – Isselhorst – Gütersloh ZOB
99	Milse – Stedefreund – Herford
101	Schildesche – Brake – Laar – Diebrock – Herford
103	Stieghorst/Heepen – Oldentrup – Hillegossen – Ubbedissen

104	(Senne) Windflöte – Windelsbleiche – Schulzentrum Senne
105	(Senne) Windelsbleiche – Buschkamp – Schulzentrum Senne
108	Dingerdissen – Laßheide – Rollkrugsiedlung – Grundschule Ubbedissen
109	Hörster Straße – Grundschule Ubbedissen
115	Schildesche – Brake – Milse – Altenhagen – Heepen
121	Bethel – Brackwede – Quelle
122	Bethel – Gilead I/II – Kinderklinik – Gilead IV – Mara - Bethel
123	Brackwede Kirche – IKEA – Brocker Schule – Brackwede Kirche
127	Oerlinghausen – Gräfinhagen – Lämershagen – Hillegossen
128	Brackwede – Südwestfeld – Ummeln – Brackwede
130	Hillegossen – Oldentrup – Heepen
131	Stieghorst –Hillegossen– Auf dem Busch – Oldentrup Industriegebiet – Stieghorst
132	Sieker –Lipper Hellweg – Lämershagen – Sennestadthaus – Heideblümchen
133	Sieker – Stieghorst – Heepen – Baumheide – Schildesche
135	Sennestadt – Sennestadthaus – Buschkamp – Senne
138	Stieghorst – Hillegossen – Ubbedissen/Frordissen
142	Jahnplatz – Quelle – Steinhagen – Quelle - Jahnplatz
154	Babenhausen Süd – Theesen - Jöllenbeck, Oberlohmannshof
155	Schildesche – Vilsendorf – Jöllenbeck
156	Schildesche – Vilsendorf – Jöllenbeck – Lenzinghausen – Spenge
158	Jahnplatz – Großdornberg – Schröttinghausen – Babenhausen Süd
196	Bielefeld Hauptbahnhof – Oldentrup – Ubbedissen
237	Sennestadt – Eckardtsheim – Heideblümchen – Dalbke – Sennestadt
238	Sennestadt – Dalbke – Heideblümchen – Sennestadt
251	Altenhagen – Milse – Brake – Jöllenbeck
255	Jöllenbeck, Oberlohmannshof – Adlerdenkmal – Dreeker Schule
352	Milse – Altenhagen – Elverdissen – Herford

353	Eilshausen – Lippinghausen – Eickum – Laar - Bielefeld, Schildesche
369	Bielefeld Hbf – Oldentrup – Ubbedissen – Bechterdissen – Oerlinghausen Bf
388	Schloß Holte Bf – Oerlinghausen – Leopoldshöhe – Heepen – Schildesche
N1	Jahnplatz – Großdornberg – Babenhausen – Schröttinghausen – Großdornberg - Jahnplatz
N2	Jahnplatz – Gellershagen – Theesen – Jöllenbeck – Theesen – Gellershagen - Jahnplatz
N3	Jahnplatz – Schildesche – Brake – Vilsendorf – Schildesche – Jahnplatz
N4	Jahnplatz – Heepen – Altenhagen – Milse – Heepen – Jahnplatz
N5	Jahnplatz – Sieker – Stieghorst – Hillegossen – Ubbedissen – Jahnplatz
N6	Jahnplatz – Brackwede – Buschkamp – Sennestadt – Buschkamp – Brackwede – Jahnplatz
N7	Jahnplatz – Gadderbaum – Brackwede – Windelsbleiche – Friedrichsdorf Ummeln – Quelle – Jahnplatz
N8	Jahnplatz – Schildesche – Jöllenbeck – Enger – Spenge – Jöllenbeck – Jahnplatz
N9	Jahnplatz – Sieker Mitte – Oldentrup – Heepen – Sieker Mitte – Jahnplatz
N11	Jahnplatz – Ummeln – Isselhorst – Gütersloh – Isselhorst – Ummeln – Jahnplatz
N12	Bielefeld, Jahnplatz – Herford – Hiddenhausen – Bünde – Ennigloh, Nord
N14	Jahnplatz – Quelle – Steinhagen – Quelle – Jahnplatz
N15	Ubbedissen – Helpup – Oerlinghausen – Lipperreihe – Ubbedissen
N18	Jahnplatz – Hoberge-Uerentrup – Kirchdornberg – Werther

Die Jahresplanleistung (inkl. der Linienverstärker zu Schulanfangs- und -endzeiten), die das Verkehrsunternehmen auf den Bus-Linien zu erbringen hat, beträgt rd. 10,7 Mio. Fahrplankilometer (einschl. NachtBus, Abschätzung 2020 ohne Corona). Die Einsätze für Baumaßnahmen und Sonderlinienverkehre sind enthalten, die von Jahr zu Jahr variieren (siehe B.7.4). Die Maßnahmen zum 1. August 2021 sind in den Fahrplankilometern enthalten.

B.3. Betriebshöfe, Werkstätten und sonstige Infrastruktur

Das Verkehrsunternehmen hat die ortsfeste Infrastruktur in Form von Betriebshöfen, Abstellanlagen, Werkstätten sowie Haltestellen, Betriebsleit- und Fahrgastinformationssystemen zu unterhalten. Zur Unterhaltung der Fahrzeuge des Verkehrsunternehmens zählen Unterstellhallen, mindestens aber überdachte Abstellflächen für alle eigenen Busse des Verkehrsunternehmens, die Betankung und die Fahrzeugreinigung wie auch die Instandhaltung und Wartung der Fahrzeuge in den Werkstätten.

In den Betriebshöfen des Verkehrsunternehmens sind deshalb auch eigene Fachwerkstätten zu betreiben, um die tägliche Verfügbarkeit der benötigten Fahrzeuganzahl unter Zugrundelegung einer optimierten Reservehaltung zu gewährleisten.

Dazu werden derzeit folgende Betriebshöfe vorgehalten:

- Betriebshof Sieker, Otto-Brenner-Straße 242, 33604 Bielefeld
- Betriebshof Sennestadt Lilienthalstraße 2-4, 33689 Bielefeld

jeweils mit Werkstätten zur Instandhaltung, Wartung und Inspektion sowie der dazugehörigen Sozial- und Pausenräume.

Das Verkehrsunternehmen hat zudem den Bestand der vorhandenen Sozialräume an den Endstationen (Toiletten und Pausenräume) sicherzustellen sowie bei der Übernahme neuer Linien bzw. bei Erweiterung des Netzes entsprechende Sozialräume einzurichten.

B.4. Alternative Antriebstechniken

Das Verkehrsunternehmen verfolgt wichtige Umwelt- und Klimaschutzziele durch den Einsatz umweltschonender Techniken bei den Fahrzeugen und auf dem Betriebshof. Die moBiel GmbH engagiert sich im Rahmen eines Forschungs- und Entwicklungsprojekts in der Erprobung von Elektrobussen mit Brennstoffzellentechnologie mit dem Ziel der Integration von praxistauglichen Gesamtsystemen in den bestehenden ÖPNV. Zu diesem Zweck setzt die moBiel GmbH im Rahmen eines Förderprojektes ab 2022 vier Brennstoffzellenbusse ein und betreibt eine Wasserstofftankstelle für die Dauer der Zweckbindungsfrist des Förderbescheides.

B.5. Barrierefreiheit

Alle Busse des Verkehrsunternehmens verfügen über Einstiegshilfen wie Kneeling und Klapprampen. Bei den Stadtbahnen ist die Barrierefreiheit bei den Haltestellen mit Hochbahnsteigen gegeben. Im Stadtbahn-Netz sind 54 Stadtbahn-Haltestellen mit Hochbahnsteigen und Zugangsrampen oder die Tunnelhaltestellen mit Rolltreppen bzw. Aufzügen barrierefrei ausgebaut. Eine Haltestelle ist mit Hochbahnsteigen, aber ohne Zugangsrampe ausgebaut und 8 Haltestellen sind straßenbündig. Das entspricht einer Barrierefreiheit von 87%.

Die Hochbahnsteige und Tunnelhaltestellen sind zusätzlich mit einem Blindenleitsystem (Taktils Leitsystem) und die Taster zur Fahrstuhlbedienung sind mit Blindenschrift ausgerüstet. In den Tunnelhaltestellen ist ein Notrufsystem vorhanden, womit man direkt mit der Verkehrsleitstelle verbunden wird.





B.5.1 Benutzerfreundliche Apps

Es werden benutzerfreundliche Apps zur Fahrplanauskunft in Echtzeit angeboten und z. B. eine App mit der Meldung, ob die Fahrstühle in Funktion sind, erstellt, damit die Barrierefreiheit gegeben ist.

B.5.2 Anzeiger für Dynamische Fahrgastinformationen (DFI)

Es sind z. Z. 54 DFI-Anzeigetafeln in Betrieb und die DFI-Anzeiger liefern aktuelle Informationen in Echtzeit zu den jeweils haltenden Linien und wurden an ausgewählten, verkehrswichtigen Haltestellen in Bielefeld installiert.

Die Anzeiger kündigen die Abfahrten der nächsten Stadtbahnen und Busse in Echtzeit an, also den Zeitpunkt, an dem das Fahrzeug tatsächlich abfährt und nicht die statische Zeit des Fahrplans wie bisher im Aushang. Weiter erscheint die Liniennummer und Fahrtrichtung.

Es besteht an 15 neuen Anzeigern für sehbehinderte Fahrgäste die Möglichkeit, sich per Knopfdruck die aktuelle Anzeige vorlesen zu lassen. Bei Erneuerung und Erweiterung von Anzeigern werden diese Anzeiger ebenfalls mit der Vorleseeinrichtung installiert.

Die nächste Erweiterung mit DFI-Anzeigern erfolgt an der Bushaltestelle Jahnplatz mit insgesamt 11 DFI-Anzeigern mit Vorleseeinrichtung. Grundsätzlich soll bei einer Sanierung oder einer Erneuerung von verkehrswichtigen Haltestellen eine Ausstattung mit DFI-Anzeigern erfolgen.



B.5.3 Barrierefreie Haltestellen

Die Barrierefreiheit im Netz ist weiter auszubauen. Ab 2023 werden auf der Linie 1 die Haltestellen Gaswerkstraße, Normannenstraße und Brackwede Kirche auf Hochbahnsteige umgebaut. Die Verlängerung der Linie 4 (Lange Lage) inklusive dem Bau von zwei Hochbahnsteighaltestellen ist vorgesehen. Im Zuge des Umbaus der Jöllenbecker Straße werden auf der Linie 3 die Haltestellen Lange Straße und Voltmannstraße auf Hochbahnsteige umgebaut. In Planung ist es auch, die Haltestellen August-Bebel-Straße, Teutoburger Straße und Windelsbleicher Straße auf Hochbahnsteige umzubauen.

B.5.4 Einrichtung in den Fahrzeugen

Auch die Fahrzeuge sind barrierefrei auszurüsten mit akustischen Ansagen und optischer Information. Hierzu zählen insbesondere: optischer Kontrast der Haltestangen, Symbolerklärungen zusätzlich in Blindenschrift, Haltewunschtaaste für Menschen mit Behinderungen, Kommunikation mit dem Fahrpersonal, Videoüberwachung und optische und akustische Betätigung des Haltewunsches.





B.6. Alternative Bedienungsformen

Neben dem Linienverkehr werden weitere alternative Bedienungsformen angeboten. Die Linie 236 wird mit Kleinbussen (8-15-Sitzer) bedient. AnrufSammelTaxi (AST) und AnrufLinienFahrten (ALF) verkehren nur auf Fahrtwunschanmeldung. Das Anruf-Sammel-Taxi (AST) ist innerhalb der AST-Zonen gebietsgebunden, während die Anruf-Linien-Fahrt die Strecke und Haltestellen einer bestimmten Linie mit Taxi bedient. Beide Angebote werden von den Fahrgästen telefonisch oder bei der Fahrerin bzw. beim Fahrer des Busses oder der Stadtbahn der vorherigen Fahrt angemeldet, so dass Anschluss an den festgelegten Umsteigepunkten besteht. Beim On-Demand-Verkehr geben die Fahrgäste in einer App oder per Telefon die gewünschte Start- und Zieladresse im Bedienungsgebiet an. Die App ermittelt dann die passenden Haltestellen und eine ideale Route. Fahrtanmeldungen sind optimal zu kombinieren. Detaillierte Anforderungen an alternative Bedienungsformen enthält der Nahverkehrsplan der Stadt Bielefeld.

Linie/ Bedienungsform	Strecke bzw. Gebiet
236 Kleinbusverkehr	Sieker – Osnungstraße – Rütli
53 ALF	Bielefeld-Jöllenbeck – Herford-Eickum
224 ALF	Hoberge-Uerentrup – Twellbachtal – Großdornberg
233 ALF	Milse – Elverdissen – Röntgenstraße
739 ALF	Ubbedissen – Oerlinghausen – Lipperreihe
ALF-Fahrten	In Tagesrandlagen auf verschiedenen Buslinien: 82, 128, 369
On-Demand-Verkehr „Anton“	Stadtbezirk Jöllenbeck zzgl. Brake Stadtbezirk Sennstadt
AST	In den Bielefelder AST-Gebieten: Schildesche, Baumheide, Heepen-Ost, Baderbach. Oldentrup, Sieker Mitte, Sieker/Habichtshöhe/Stieghorst/ Lämershagen, Bethel/Gadderbaum/Schildhof, Senne/Schillingshof, Rosenhöhe, Twellbachtal/Gottesberg, Babenhausen/Niederdornberg/ Schröttinghausen, Altenhagen/Milse, Brake, Frordissen/Dingerdissen

Die Jahresleistung, die im Rahmen alternativer Bedienungsformen im Jahr 2020 (geschätzt ohne Corona) erbracht wurde, liegt bei rd. 190.700 Fahrplankilometer. Dieser Wert ist abhängig von der Abruflquote und kann von Jahr zu Jahr stark variieren.

B.7. Linienübergreifende Anforderungen an die Fahrplangestaltung

B.7.1 Fahrzeugeinsatz, Beförderungskapazitäten

Je nach Linie kommen unterschiedliche Fahrzeugtypen mit unterschiedlichen Kapazitäten zum Einsatz. Je Fahrzeugtyp sind Mindestkapazitäten (Summe der Steh- und Sitzplätze) notwendig.

In den Liniensteckbriefen ist je Linie definiert, welche Fahrzeugtypen eingesetzt werden müssen, um die benötigte Mindestkapazität zu erreichen. Auf den Linien, auf denen mehrere unterschiedliche Fahrzeugtypen eingesetzt werden, wird der prozentuale Mindest-Anteil der größeren Fahrzeugkapazität pro Werktag (Mo-Fr) angegeben.

In der Spitzenstunde zwischen 7 und 8 Uhr (Mo-Fr an Schultagen) sind folgende Kapazitäten einzusetzen (Stand 2019/20):

Mind. Spitzenstundeneinsatz mit Kapazitäten je angebotener Fahrt, inkl. unveröffentlichter Zusatzverkehre zu Schulanfangs- und -endzeiten

Fahrzeugtyp	Mindest- Kapazität	Davon: Sitzplätze mind.	Benötigte Anzahl Fahrzeuge in der Spitzenstunde
Meterspur-Hochflur-Stadtbahnzug, M8D/C 2,30m breit	308 Fahrgäste / Doppelzug	126 / Doppelzug	22 Doppelzüge
Meterspur-Hochflur-Stadtbahnzug, M8D 2,30m breit	389 Fahrgäste /Langzug mit Mittelwagen	152 / Langzug	4 Langzüge
Meterspur-Hochflur-Stadtbahnzug, Vamos 2,65m breit	460 Fahrgäste / Doppelzug	136/ Doppelzug	7 Doppelzüge 1 Einzelwagen
Gelenk-Niederflurbus	105 Fahrgäste	45	72
Standard-Niederflurbus	70 Fahrgäste	30	102
Kleinbus „Anton“	8 Fahrgäste	8	2
TaxiBus (AST/ALF)	6-8 Fahrgäste	6-8	2

Zusätzlich ist eine Reserve bei Stadtbahn-Fahrzeugen in Höhe von 11%, bei Bussen in Höhe von 11% vorzuhalten

B.7.2 Anschlüsse

Die Anschlüsse sind an den im NVP definierten Anschlusspunkten zu sichern.

Das Verkehrsunternehmen hat in Abstimmung mit dem Aufgabenträger an diesen Anschlusspunkten angemessene Mindestumsteigezeiten zwischen einzelnen Haltepositionen einer Verknüpfungsstelle bzw. Wartezeiten zwischen den einzelnen Verkehrsarten festzulegen. Diese sind bei der Fahrplangestaltung zu berücksichtigen.

Diese geplanten Anschlüsse sind auch im Verspätungsfall bestmöglich sicher zu stellen. Bei der Auswahl der Anschlüsse ist zusätzlich der Grad der Betroffenheit zu berücksichtigen. Ein Anschluss sollte z. B. eine abbringende Fahrt im 30-Minuten-Takt gegenüber einem 10-Minuten-Takt bevorzugen. Bei geringeren Takten nimmt die Bedeutung funktionierender Anschlüsse zu.

Es sind jeweils Wartezeiten für das Abwarten verspäteter Zubringer nach Verkehrszeiten individuell festzulegen. Dabei ist die maximale Wartezeit so zu wählen, dass Anschlüsse im weiteren Linienverlauf gewahrt bleiben.

Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Leitstelle und im Fahrdienst sind angehalten, im Rahmen der betrieblichen Möglichkeiten für alle gemäß NVP definierten Anschlüsse die Anschlusssicherung zu realisieren.

Eine technische Realisierung der Anschluss-Sicherung erfolgt über das ITCS (Intermodal Transport Control System = rechner- gestütztes Betriebsleitsystem), das Betriebsleitsystem des Verkehrsunternehmens.

Die Anschlüsse umfassen:

- a) definierte Anschlüsse von Stadtbahn zur Stadtbahn,
- b) definierte Anschlüsse von der Stadtbahn auf Bus-Linien bzw. vom Bus zur Stadtbahn,
- c) definierte Anschlüsse von Bus-Linien auf den Eisenbahnverkehr,
- d) definierte Anschlüsse im Nachtbus-Verkehr. Hierzu wird in Nachtbus-Nächten ein Rendezvous-Treffen der Nachtbus-Linien aus allen Richtungen am Jahnplatz angeboten,
- e) definierte Anschlüsse von und zu Bedarfsverkehren (AST/ALF/On-Demand) an definierten Umsteigepunkten zu den Bus- und Stadtbahn-Linien bzw. Bahnverkehr.

An den im NVP aufgelisteten Anschlusspunkten (dort als Verknüpfungspunkte bezeichnet) sind die dortigen Anschlüsse zwischen dem ÖPNV (Stadtbahn/Bus, Bus/Bus, von/zu Bedarfsverkehren AST/ALF/On-Demand) und zwischen dem ÖPNV und SPNV (SPNV/Bus/Bedarfsverkehr) zu gewährleisten.

Die definierten Anschlüsse an den Verknüpfungspunkten sind den Liniensteckbriefen zu entnehmen.

B.7.3 Anforderungen an den Schülerverkehr

Die Kapazität des Angebotes wird laufend überprüft. Hierfür ist in der morgendlichen Verkehrsspitze (Mo-Fr zwischen ca. 6:30 -8:30 Uhr) auf den Linien, die Schulstandorte anbinden, besonders der Schülerverkehr maßgeblich. Verstärkerfahrten werden daher weitestgehend, in Abstimmung mit den jeweiligen Schulen, an die Schulanfangs- und -endzeiten angepasst. Die Schulen sollen dem Verkehrsunternehmen rechtzeitig Änderungen der Unterrichtszeiten oder Ausfälle mitteilen.

Die Kapazitäten werden auf den einzelnen Linien durch eine Kombination aus der Wahl geeigneter Fahrzeuggrößen sowie aus dem Einsatz von Zusatzfahrten an die Nachfrage angepasst. Die notwendigen angepassten Fahrzeuggrößen sind in den jeweiligen Liniensteckbriefen dokumentiert (s. Anmerkung in B.8)

B.7.4 Anforderungen an Sonderlinienverkehre

Im Verlauf eines Jahres finden in Bielefeld eine Reihe von Veranstaltungen und besonderen Ereignissen statt, die den Einsatz von Sonderlinienverkehren erfordern. Beispielhaft finden folgende Ereignisse regelmäßig statt:

Veranstaltung/Ereignis	Maßnahme
<i>Beispiele für Maßnahmen, die den Planverkehr verstärken</i>	
Stadioneinsätze zu Heimspielen und ggf. Pokalspielen des DSC Arminia Bielefeld	Taktverdichtung auf der Linie 4 und Einsatz von 6-8 Einsatzwagen (Doppelzüge) nach Spielende. Im Jahr 2019 kam es zu 17 Stadioneinsätzen.
„TierparkBus“ zum Tierpark Olderdissen	Der TierparkBus verkehrt sonntagnachmittags in den NRW-Sommerferien auf der Linie 24 vom Jahnplatz. Bei schönem Wetter werden kurzfristig weitere Fahrtage eingerichtet. 2019 kam es zu 33 Sonntagseinsätzen.
„OberseeBus“	Im Sommer wird die Linie 31 sonntagnachmittags zwischen Schildesche und Deciusstraße einen 15-Min.-Takt mit Anschluss an jede Stadtbahn verstärkt
Late-Night-Shopping (April 2019)	Geänderter Wageneinsatz auf den Stadtbahn-Linien 2, 4. Es wurden Vamos-Traktionen anstelle Vamos-Einzelfahrzeugen eingesetzt (1x in 2019).
Nachtansichten (April 2019)	Geänderter Wageneinsatz auf den Stadtbahn-Linien 1, 2 und 4. Auf der Linie 1 Langzüge mit Mittelwagen und auf den Linien 2 und 4 Vamos-Traktionen
La Strada (Mai 2019)	Geänderter Wageneinsatz auf den Stadtbahn-Linien 2 und 4 am Samstag und Sonntag. Es wurden statt Vamos-Einzelfahrzeugen Vamos-Traktionen eingesetzt.
Campusfestival (Juni 2019)	Die Linie 4 wird mit Vamos-Traktionen und Langzügen verstärkt, insbesondere zwischen 22Uhr und Betriebsende auf einen 5-Min.-Takt
run & roll Day (September 2019)	Einsatzfahrten mit Bussen und/oder Bahnen
Pollhans (Oktober 2019)	Sonderverkehr am Wochenende auf der Linie 47 zwischen Sennestadt und Schloß Holte
Oerlinghauser Weihnachtsmarkt (Adventswochenende)	Angebotsverdichtung samstags und sonntags auf der Linie 39 mit Gelenkbussen

Vorweihnachtsverkehr	Einsatz von Stadtbahn-Traktionen und Langzügen sowie von Gelenkbussen
Verkaufsoffene Sonntage Innenstadt	Einsatz von Stadtbahn-Traktionen und Langzügen sowie von Gelenkbussen
<i>Beispiele für Maßnahmen, bei denen der Regelfahrplan zum Teil deutlich modifiziert werden muss</i>	
Glückstalertage (Oktober 2019)	Aufgrund der Sperrung der Brackweder Hauptstraße wird ein Stadtbahn-Ersatzverkehr für die Linie 1 durch Verlängerung der Linie 135 bis Brackwede eingerichtet
Leinewebermarkt (am Himmelfahrtswochenende)	Von Mittwochabend bis Sonntagabend wird das Angebot abends und am Sonn- und Feiertag auch vormittags auf den Hauptbuslinien verdichtet
Heiligabend	Die Stadtbahnen und Busse fahren bis ca. 17:00 Uhr. Anschließend verkehren Frühverkehrslinien (entspr. verkürzte Nachtbuslinien wie im Frühverkehr Sa/So-morgens) bis ca. 4:30Uhr
1. und 2. Weihnachtstag	Bus- und Stadtbahn-Verkehr nach Sonntagsfahrplan und Nachbus-Verkehr zwischen den Weihnachtstagen
Silvester	Verlängerung des Spätverkehrs im Bus- und Stadtbahn-Bereich sowie überregionalen Nachtbus-Verkehr bis ca. 4:30 Uhr.

Zu diesen Maßnahmen kommen noch weitere kleinere Sonderlinienverkehre sowie Baumaßnahmen hinzu, die in Anzahl und Umfang von Jahr zu Jahr stark variieren. Die Maßnahmen wurden 2020 coronabedingt nicht durchgeführt.

Alle Sonderlinienverkehre und Baumaßnahmen bedürfen der Abstimmung mit den entsprechenden städtischen Ämtern, den Veranstaltern und Baufirmen.

B.8. Linienspezifische Anforderungen

Der Fahrplan für das in B.1 und B.2 genannte Angebot muss den Anforderungen in den in der Anlage beigefügten Liniensteckbriefen genügen.

In den Liniensteckbriefen sind vorgegeben:

- a) Linienverlauf (über Eckpunkte),
- b) Linienlänge, speziell bei unterschiedlichen Linienweglängen (Die Linienlänge enthält bei Linien im 2-Richtungsverkehr die Summe der Hin- und Rückrichtung, bei Ringlinien die gesamte Linienlänge vom/zum Ausgangspunkt.) und Platz-km pro Jahr,
- c) Netzkategorie/Funktion/Fahrzeuganforderungen (mit Mindestanteil größerer Fahrzeugkapazität werktags),

- d) einzuhaltende Takte, jeweils bezogen auf Linienabschnitte und Betriebs- sowie Verkehrszeiten (s. u.) (die ausgewiesenen Tagesarten stellen Betriebstage dar; ein Betriebstag beinhaltet jeweils auch den Nachtverkehr nach 0 Uhr des folgenden Tages; die Betriebszeit umfasst die Abfahrt der 1. Fahrt im frühesten bedienten Linienabschnitt bis zur Abfahrt der letzten Fahrt im spätesten bedienten Linienabschnitt; alle Uhrzeitangaben sind auf 15 Minuten gerundet; der Takt bezieht sich auf den zeitlichen Beginn der Fahrten im jeweiligen Linienabschnitt): Bei Linien ohne Taktangebot erforderliche Anzahl Fahrten je Richtung und Betriebstag angegeben.
- e) relevante Verknüpfungspunkte im Linienverlauf und Verknüpfungen,
- f) Anmerkungen/Besonderheiten und Änderungen zum Status quo.

Definition der Verkehrszeiten der Stadt Bielefeld:

Betriebstag	Verkehrszeiten	Uhrzeit
Montag-Freitag	Hauptverkehrszeit (HVZ)	06:00 - 09:00, 15:00 - 18:00
	Normalverkehrszeit (NVZ)	06:00 - 20:30
	Schwachverkehrszeit (SVZ)	05:00 - 06:00, 20:30 - 00:30
Samstag	Normalverkehrszeit (NVZ)	06:00 - 20:30
	Schwachverkehrszeit (SVZ)	05:00 - 06:00, 20:30 - 00:30
Sonntag	Normalverkehrszeit (NVZ)	09:00 - 20:30
	Schwachverkehrszeit (SVZ)	05:00 - 09:00, 20:30 - 00:30

Die Verkehrszeiten geben nur ungefähre Zeiträume vor, die von Linie zu Linie leicht variieren können

Innerhalb des durch die Liniensteckbriefe und die allgemeinen Anforderungen gesteckten Rahmens kann das Verkehrsunternehmen die genauen Abfahrtszeiten im eigenen Ermessen, in Abhängigkeit der in B.7.2 genannten Anschlussplanung, festlegen.

B.9. Ausbaupläne Infrastruktur und Netzerweiterungen

Gegenstand der Beauftragung über den beabsichtigten ÖDA an die moBiel GmbH werden darüber hinaus alle nachstehend beschriebenen Stadtbahn-Netzänderungen und Ausbaupläne und beabsichtigten Bus-Netzerweiterungen.

B.9.1 Konkrete Ausbauplanungen und Fahrplanmaßnahmen

Es bestehen folgende konkrete Ausbaupläne im Stadtbahn-Netz, um das Stadtbahn-Netz zu erweitern und für den erweiterten Einsatz des Vamos (für 2,65 m breite Fahrzeuge) und barrierefrei (gemäß PBefG) auszubauen (Baubeginn voraussichtlich vor 2024):

- a) Verlängerung der Stadtbahn-Linie 4 vom Lohmannshof zum „Hochschulcampus Nord“ der Fachhochschule Bielefeld mit den neuen Haltestellen „Lange Lage“ und „Schloßhofstraße“ an der Dürerstraße,
- b) Ausbau der Brackweder Hauptstraße mit Hochbahnsteigen zur Herstellung der Barrierefreiheit und Umbau für den Einsatz des Vamos.

Priorisierte ÖPNV-Maßnahmen Bus für 2022 – 2024:

- a) ÖPNV-Verbesserungsmaßnahmen in SVZ-Tagesrandlagen (*NVP-Bündel 1 – Vorbehalt einer zusätzlichen Finanzierung der Stadt Bielefeld an die moBiel*)
Taktverdichtung auf den Linien 38/138 Stieghorst – Hillegossen – Ubbedissen Kirche im Abend- und Sonntagsverkehr auf einen 15-Minuten-Takt mit Anschluss von/an die Stadtbahnlinie 4 in Stieghorst,
Einrichtung eines Abendverkehrs (täglich) und am Sonntagvormittag im Stundentakt auf der Linie 32 Sieker – Lipper Hellweg – Hillegossen – Auf dem Busch – Oldentrup – Stieghorst - Sieker und auf der Linie 51 Schildesche – Brake – Milse, jeweils mit Anschluss von/an die Stadtbahn,
Durchgängiger 15-Minuten-Takt auf der Stadtbahnlinie 2 Sieker – Jahnplatz - Altenhagen im Abendverkehr bis Betriebsschluss (täglich),
- b) ÖPNV-Verbesserungsmaßnahmen in Tagesrandlagen zwischen Babenhausen Süd und Jöllenbeck (Bündel 2):
Taktverdichtung auf der Linie 154 Babenhausen Süd – Theesen – Jöllenbeck Dorf im Abendverkehr (täglich), am Samstagvormittag und am Sonntag (ganztägig) auf einen 15-Minuten-Takt sowie am Samstag im Tagesverkehr auf einen 10-Minuten-Takt im Anschluss von/zu allen Stadtbahnfahrten an der Endhaltestelle Babenhausen Süd,
- c) ÖPNV-Verbesserungsmaßnahmen am Sonntag zwischen Schildesche und Jöllenbeck (Bündel 2):
Taktverdichtung auf der Linie 155 Schildesche – Vilsendorf – Jöllenbeck Dorf am Sonntag (ganztägig) auf einen 30-Minuten-Takt mit Anschluss zu/von der Stadtbahnlinie 1 an der Endhaltestelle Schildesche,
- d) Verbesserung der ÖPNV-Erschließung von Brake (Bündel 2):
Umstellung der Linie 51 Schildesche – Brake – Milse auf einen durchgehenden und regelmäßigen 30-Minuten-Takt an Werktagen. Verdichtung der Linie 101 Schildesche – Blackenfeld – Brake – Herford auf einen 30-Minuten-Takt an Werktagen zwischen Schildesche und Brake. Einheitlicher Linienvverlauf in Brake der Linie 30 Brake – Baumheide – Heepen – Stieghorst – Lämershagen – Sennestadt – Heideblümchen,
- e) Taktverdichtung zwischen Jahnplatz und Radrennbahn (Bündel 2):
Taktverdichtung der Linie 26 Dürerstraße – Schloßhofstraße – Jahnplatz – Bleichstraße – Radrennbahn – Alter Postweg auf einen 10-Minuten-Takt im Abschnitt Dürerstraße – Radrennbahn. Neuer Linienvverlauf der Linie 25 Jahnplatz – Heeper Straße – Radrennbahn – Baumheide,
- f) Verbesserung der ÖPNV-Verbindung zwischen Sennestadt Nord und dem Bahnhof Sennestadt (Bündel 2):
Neuer Linienvverlauf der Linie 30 Brake – Heideblümchen ab Sennestadthaus bis zum Bahnhof Sennestadt mit Anschluss von/zu den Zügen der Sennebahn in Richtung Bielefeld und Paderborn. Neue Linienvführung der Linie 39 ab Sennestadthaus über Sprungbachstraße und Gildemeisterstraße nach Lipperreihe, Oerlinghausen und Oerlinghausen Bahnhof. Neue Linienvführung der Linie 46 ab Sennestadthaus über Sprungbachstraße und Gildemeisterstraße nach Stukenbrock. Neue Linienvführung der Linie 47 ab Sennestadthaus über Sprungbachstraße und Gildemeisterstraße nach Heideblümchen und Schloß Holte Bahnhof, mit einer Taktverdichtung im Abschnitt Sennestadthaus – Heideblümchen auf einen 30-Minuten-Takt an Werktagen,
- g) Schnellbusverbindungen auf schienenfernen Regionalverbindungen (*Vorbehalt einer zusätzlichen Finanzierung durch die Stadt Bielefeld und die Förderung durch den NWL*)
Einführung einer neuen Schnellbusverbindung (Linie S50) zwischen Bielefeld Hauptbahnhof, Schildesche, Enger, Westerenger und Spenge im 60-Minuten-Takt
Einführung einer neuen Schnellbusverbindung (Linie S80) zwischen Bielefeld Hauptbahnhof und Verl im 60-Minuten-Takt.

Die Umsetzung der o. g. Maßnahmen bedürfen einer gesicherten Finanzierung und der zur Verfügungstellung der technischen und personellen Ressourcen.

Unter Prüfvorbehalt laut Beschluss des Rates der Stadt Bielefeld vom 09.12.2021 stehen folgende ergänzende Maßnahmen:

- a) Fahrplanverbesserungen und Synchronisierung mit dem Stadtbahn-Takt im Schwachlastbereich für die folgenden Hauptbuslinien:
 - aa) Relation Babenhausen-Süd – Jöllenbeck (Linien 54/56/154),
 - ab) Relation Heepen – Jahnplatz – Quelle (Linien 21/22),
 - ac) Relation Dürerstraße – Radrennbahn (Linien 25/26).

b) Ein früherer Betriebsbeginn an Sonn- und Feiertagen auf allen Stadtbahnlinien und den Hauptbuslinien.

B.9.2 Weitere Netz- und Kapazitätserweiterungen

- a) Weiterer Ausbau des Stadtbahn-Netzes für den Einsatz des Vamos und zur Herstellung der Barrierefreiheit aller Stadtbahn-Haltestellen (Baubeginn voraussichtlich ab 2024), z.B.:
 - aa) Barrierefreier Ausbau der Stadtbahn-Haltestellen Teutoburger Straße und August-Bebel-Straße in der Detmolder Straße,
 - ab) Barrierefreier und Vamos-tauglicher Ausbau der Jöllenbecker Straße mit den neuen Stadtbahn-Hochbahnsteigen Lange Straße und Voltmannstraße,
 - ac) Barrierefreier Ausbau der Stadtbahn-Haltestelle Windelsbleicher Straße,
 - ad) Ausbau der Stadtbahnstrecken in der Artur-Ladebeck-Straße, der Kreuzstraße, der Schildescher und Beckhausstraße, zwischen Rosenhöhe und Senne, sowie zwischen Kattenkamp und Schildesche für den Einsatz der 2,65 m breiten Stadtbahnen,
 - ae) Bau des barrierefreien Zuganges zur Stadtbahn-Haltestelle Heidegärten,
 - af) Umbau der nördlichen Stadtbahn-Abstellanlage des Betriebshofes Sieker.
- b) Verlängerung der Stadtbahn-Linie 1 „Mobilitätslinie“ von der Endstelle Senne entlang der L756 Brackweder/Paderborner Straße über Senne-Buschkamp bis nach Sennestadt-Nord einschließlich einer Stadtbahn-Abstellanlage in Senne, sowie eines erweiterten Nahverkehrskonzeptes für Senne und Sennestadt.
- c) Stadtbahn-Verlängerung nach Hillegossen durch die Linie 2 von Sieker oder durch die Linie 4 von Stieghorst im Korridor zwischen Detmolder/ Schneidemühler/ Lagesche Straße und Lipper Hellweg.

C. Tarif

Das Verkehrsunternehmen wendet die jeweils aktuellen Beförderungsbedingungen und Tarifbestimmungen des Gemeinschaftstarifs „WestfalenTarif“ und die hierzu genehmigten Übergangs- und Sondertarife sowie sonstige im Gemeinschaftstarif WestfalenTarif gültigen relevanten Tarife, wie z.B. den NRW-Tarif, an. Zusätzlich bietet das Verkehrsunternehmen einen Haustarif für NachtBus-Linien, Anruf-Sammel-Taxis und On-Demand-Verkehre an <https://www.mobiel.de/tickets/alle-tickets/>.

Die Beförderungsbedingungen und Tarifbestimmungen können in der derzeit gültigen Fassung eingesehen werden unter www.westfalentarif.de. Der NRW-Tarif ist zu finden unter <https://www.mobil.nrw/>

Das Verkehrsunternehmen wird Vertragspartner der für die Anwendung des WestfalenTarifs und des NRW-Tarifs erforderlichen Verträge in der jeweils geltenden Fassung und den Vorgaben aus dem NVP.

D. Qualitative Anforderungen der Leistung

D.1. Fahrzeuge

Die einzusetzenden Fahrzeuge sind in ihren Merkmalen von zentraler Bedeutung für die Qualität aus Sicht der Fahrgäste, aber auch Visitenkarte des ÖPNV.

D.1.1 Allgemein

Für alle Fahrzeuge gilt:

- a) Die Fahrzeuge müssen als Produkte des Bielefelder Stadtverkehrs erkennbar und gekennzeichnet sein.
- b) Außenwerbung ist zugelassen; Einschränkung: Max. 20 % der Fensterflächen beklebt, so dass Sicht der Fahrgäste nicht beeinträchtigt wird; Front- und Fahrerseitenscheibe komplett frei.
- c) Ausreichende Mehrzweckbereiche: Bei Neubeschaffungen in Solobussen 2 Bereiche, in Gelenkbussen 3 Bereiche. Bei Stadtbahnen mindestens 2 Bereiche.
- d) Ausrüstung und Anbindung an ein betriebsweites ITCS (Intermodal Transport Control System = rechner- gestütztes Betriebsleitsystem).

D.1.2 Stadtbahn-Fahrzeuge

Bei der Neubeschaffung und bei Umbauten von Stadtbahn-Fahrzeugen werden die Behindertenverbände beteiligt.

Die Stadtbahn-Fahrzeuge weisen neben den allgemeinen Anforderungen aus D.1.1 zudem folgende Merkmale auf:

- a) Höhenversatz Stadtbahn-Fahrzeuge max. 7 cm jeweils an den für stufenfreien Einstieg ausgebauten Haltestellen entsprechend dem Einsatz im Hochflurnetz (86 cm Bahnsteighöhe),
- b) Klimatisierung bei Neubeschaffung,
- c) Entwerter (soweit Tarif zu entwertende Fahrausweise vorsieht),

- d) Anzeige Liniennummer sowie Fahrtziel am Kopf und Heck des Zuges außen; an der Seite außen Anzeige Liniennummer, Fahrtziel,
- e) Anzeige Liniennummer sowie Fahrtziel innen und bei Annäherung Haltestelle nächste Haltestelle; automatische Ansage nächste Haltestelle; bei Neubeschaffung Monitore zur weitergehenden Fahrgastinformation (mind. optische und akustische Anzeige der nächsten Haltestellen; Echtzeit-Anschluss- und Verkehrs-/Störungsinformationen),
- f) Innen- und Außenlautsprecher zur zielgerichteten Information durch Fahrpersonal und/oder Betriebsleitstelle,
- g) Linienverlaufsplan, Beschilderung für Noteinrichtungen und diverse Serviceaspekte sowie Produktinformationen,
- h) die Fahrzeuge verfügen über die erforderliche Technik zur Ansteuerung von Weichen, Fahrsignal- und Lichtsignalanlagen, sowie die erforderlichen Anlagen der Zugsicherungstechnik,
- i) Spurkranzschmierung mit umweltfreundlichen Stoffen,
- j) Videoüberwachung (mit Speichermöglichkeit),
- k) Erreichbarkeit des Fahrers für den Fahrgast über Sprechstellen auch aus 2. oder 3. Wagen,
- l) Die Fahrzeuge erfüllen die Anforderung an Barrierefreiheit (Abschnitt B.5.),
- m) Große Türanzahl und Gangbreiten für schnellen Fahrgastwechsel,
- n) Mülleimer im Fahrgastraum.

D.1.3 Busse

Busse weisen neben den allgemeinen Anforderungen aus D.1.1 zudem folgende Merkmale auf:

- a) Fahrzeughöchstalter: für Busse mit Dieselmotor 12 Jahre; für Fahrzeuge, die nur noch im Verstärker- und Sonderlinienverkehr eingesetzt werden 14 Jahre; Busse mit alternativen Antrieben (d. h. emissionsfrei oder emissionsarm) können bis zu 15 Jahre betrieben werden. Das Durchschnittsalter aller eingesetzten Busse sollte 8 Jahre nicht überschreiten.
- b) Diesibusse müssen mindestens der Schadstoffklasse Euro EEV entsprechen; bei Neubeschaffung gilt die jeweils neueste marktgängige Schadstoffklasse (derzeit Euro VI); die rechtsverbindlichen Vorgaben aus dem jeweils gültigen Luftreinhalteplan für die Stadt Bielefeld sind uneingeschränkt einzuhalten; Ausnahmegenehmigungen kommen nur insoweit in Betracht, bis die infolge einer geänderten Vorgabe ersatzweise zu beschaffenden Busse mit einer höheren Schadstoffklasse ausgeliefert und im Betrieb gesetzt worden sind.

Die nach geltendem Recht (§ 6 Abs. 2 Nr. 1 lit. b) und Nr. 2 lit. b) SaubFahrzeugBeschG) festgelegten Mindestprozentsätze für saubere Straßenfahrzeuge sind einzuhalten. Diese Anforderung geht den Anforderungen in den beiden vorstehenden Punkten vor.

- c) Bei neu zu beschaffenden Bussen dürfen die Außenfahrgeräusche höchsten 80 dB (A) betragen.
- d) An den Endhaltestellen und bei längeren Wartezeiten ist der Motor abzustellen.
- e) Mitnahme E-Scooter gemäß NRW-Erlass.

- f) Klapprampe für Rollstühle; Kneeling (Fahrzeugabsenkung an Haltestellen).
- g) Bei neu zu beschaffenden Bussen ist eine Klimatisierung vorzusehen.
- h) Bei neu zu beschaffenden Bussen ist Einrichtung zum Verkauf und Einrichtung zur Prüfung elektronischer Fahrausweise häufig nachgefragter Tickets (NRW-Gemeinschaftstarif) vorzusehen.
- i) Entwerter (soweit Tarif zu entwertende Fahrausweise vorsieht).
- j) Anzeige Liniennummer sowie Fahrtziel am Kopf und Liniennummer am Heck des Busses außen, zudem an der Seite außen Liniennummer, Fahrtziel und Laufweg.
- k) Monitore zur weitergehenden Fahrgastinformation (mind. Optische und akustische Anzeige der nächsten Haltestellen; Echtzeit-Anschluss- und Verkehrs/Störungsinformationen).
- l) Videoüberwachung (mit Speichermöglichkeit).
- m) Die Fahrzeuge verfügen über die erforderliche Technik zur Ansteuerung der Lichtsignalanlagen.
- n) Die Fahrzeuge erfüllen die Anforderung an Barrierefreiheit (Abschnitt B.5.).

Für die Unterauftragnehmer gelten bzgl. der Fahrzeuge dieselben Qualitätsstandards wie für den Auftraggeber.

D.1.4 AST/ALF/TaxiBus/On-Demand-Verkehr

Personenkraftwagen ergänzen den Linienverkehr als TaxiBus oder als Verkehr nach Anmeldung (AST/ALF/On-Demand-Verkehr) in Zeiten oder Räumen besonders schwacher Nachfrage.

Die Fahrzeuge weisen zusätzlich zum Zeitpunkt der Veröffentlichung folgende Vertriebsanforderungen auf:

- a) TaxiBus: Verkauf von BlockTickets.
- b) On-Demand-Verkehr: App zum Bestellen und Bezahlen (PayPal oder Kreditkarte), Verkauf von BlockTickets, Mitnahme: 1 Rollstuhl, 1 Kinderwagen oder Rollator. Ein Verkauf oder die Anerkennung des Westfalentarifs ist in Zukunft denkbar.

D.1.5 Sauberkeit und Schadensfreiheit von Fahrzeugen

Die Fahrzeuge werden entsprechend einem vorgegebenen Zielzustand bedarfsorientiert gereinigt und Beschädigungen beseitigt, so dass ein sauberer und weitgehend schadensfreier Eindruck besteht. Dies bedeutet

- a) Fahrzeuge werden täglich trocken und bedarfsweise nass innen gereinigt.
- b) Einzelne Verschmutzungen/Graffiti bis 1 qm werden im Rahmen der täglichen Reinigung beseitigt.
- c) Die Außenreinigung erfolgt bedarfsweise, spätestens jedoch nach 21 Tagen.

- d) Schäden, die zu Verletzungen oder Beschädigungen von Kleidung/Gepäck der Fahrgäste führen können, sind durch Austausch der Fahrzeuge oder Absperren dieser Bereiche vorzubeugen.
Bei Stadtbahn-Fahrzeugen erfolgt eine Zwischenreinigung an den Endhaltestellen außerhalb der Ferienzeiten und in besonderen Fällen auch über einen mobilen Dienst; die Reinigung umfasst Grobverschmutzungen wie Essensreste, klebrige oder übelriechende Verunreinigungen, sowie die Beseitigung von Grobmüll.
- e) Bei Stadtbahn-Fahrzeugen erfolgt eine Schwerpunktreinigung mindestens einmal im Jahr mit den Aufgaben Sitze, Bodenreinigung, Lampen, Decken und Fahrersitz; bei Bussen erfolgt mindestens drei Mal pro Jahr eine Grundreinigung.
- f) Bei Stadtbahn-Fahrzeugen ist Scheibenscratching durch Fensterfolien vorzubeugen; beschädigte Fensterfolien sind bedarfsweise auszutauschen.

D.2. Fahrzeugkapazitäten

Die vorzuhaltenden Fahrzeugkapazitäten ergeben sich aus den Liniensteckbriefen (Abschnitt B.8.) und den Anforderungen zu besonderen Fahrzeugkapazitäten nach B.7.. Zudem werden die Kapazitäten so weiterentwickelt, dass das regelmäßige Beförderungsaufkommen, ermittelt aus Zählungen oder repräsentativen Erhebungen, bewältigt werden kann.

Soweit im Grundtakt auch bei Einsatz größerer Fahrzeuge die entsprechenden Kapazitäten nicht bereitgestellt werden können, sind Maßnahmen wie z. B. Einsatzwagen vorzusehen: Diese verkehren üblicherweise vor den zu entlastenden Fahrten, sie können bei entsprechender Nachfrage auch zusätzliche Direktverbindungen (z. B. zu Schulen/Universität) herstellen. Dadurch kann sich der Fahrzeugbedarf ändern (siehe auch B.7).

Im Veranstaltungsverkehr (z. B. Fußballspiele) sind die Kapazitäten so zu planen, dass zumindest bezogen auf eine Stunde bei planmäßigem Verlauf die erforderlichen Fahrgastmengen bewältigt werden können. An stark genutzten Haltestellen sind entsprechende Maßnahmen zur Fahrgastlenkung (Zugangssteuerung, Verkehrslenkung und dergleichen) vorzusehen.

D.3. Anforderungen an die Planung

D.3.1 Verkehrsplanung

Die moBiel GmbH unterhält eine eigene Verkehrsplanungsabteilung. Neben den unter D.3.2 genannten Bauplanungen erarbeitet sie Konzeptionen für die Weiterentwicklung des Verkehrsangebotes in der Stadt Bielefeld mit Ausstrahlung auf die Region bzw. unterstützt das Amt für Verkehr bei der konzeptionellen Verkehrsplanung der Stadt Bielefeld.

Das Verkehrsunternehmen hat die im NVP vorgesehenen Liniennetz- und Angebots/Fahrplanmaßnahmen (siehe B.4) planerisch und betrieblich einschließlich der genauen Festlegung der Linienwege und Haltestellen (inkl. Fahrgastunterstände) in Abstimmung mit zuständigen Ämtern/Behörden umzusetzen.

Neben der Mitarbeit bei Planungen und Konzeptionen für den Stadtbahn- und Bus-Linienverkehr sind alternative Bedienungsformen (AST, ALF, On-Demand) weiterzuentwickeln. Die moBiel GmbH wird als Mobilitätsdienstleister für die Stadt Bielefeld tätig.

Die moBiel GmbH hat bei der NVP-Erstellung mitzuwirken, das Bielefelder Visum-ÖPNV-Verkehrsmo-
dell zu betreuen und städtische (Groß)-Projekte, wie Umbau Jahnplatz oder Einrichtung Multimodaler
Verknüpfungspunkte (Mobilstationen) etc. zu unterstützen bzw. daran mitzuwirken.

Die moBiel GmbH bietet Unterstützung für die Verwaltung z. B. bei politischen Terminen, bei der Organisation von Bürgerinformationsveranstaltungen; stellt eigenverantwortlich Genehmigungsanträge bei Behörden und Zuschussgebern, begleitet bzw. führt federführend Planungen bzw. Genehmigungsverfahren durch.

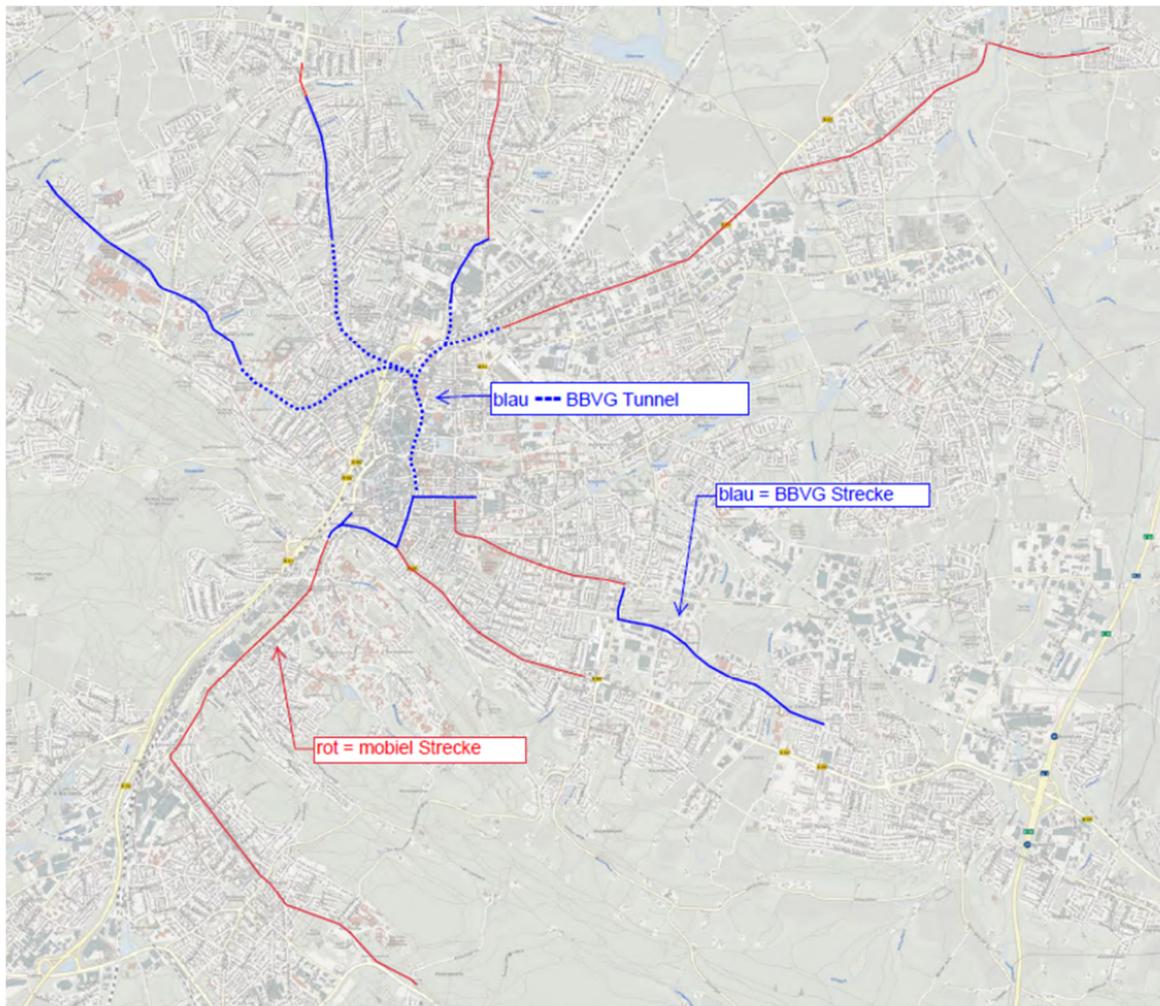
Außerdem hat die moBiel GmbH im Rahmen der Beteiligung der Träger öffentlicher Belange Stellungnahmen abzugeben, politische Anträge (über das Amt für Verkehr) und Anfragen sowie Fahrgastbeschwerden/-Anfragen aus ÖPNV-Sicht zu beantworten und arbeitet an zahlreichen internen und externen Gremien/Arbeitsgruppen, wie Kundenbeirat, Nahverkehrskommission, AG Spuren, Strategiegruppe Radverkehr etc., mit.

D.3.2 Bauplanung

Die genannten Stadtbahn-Netz- und Infrastrukturmaßnahmen zur Erweiterung des Stadtbahnnetzes, den barrierefreien Ausbau der Stadtbahnhaltestellen, sowie den Umbau des vorhandenen Stadtbahnnetzes für den Einsatz der 2,65 m breiten Stadtbahnfahrzeuge (siehe B.9) werden von der moBiel GmbH in Arbeitsteilung/Abstimmung mit der BBVG für das gesamte Bielefelder Stadtbahn-Netz geplant und der Bau begleitet.

Die Stadtbahninfrastruktur gehört etwa zu 45% der BBVG und zu 55% moBiel. Die moBiel GmbH hat die BBVG-Strecken gepachtet.

Bei Planungen/Baumaßnahmen im Eigentum der BBVG sind die Betreiberinteressen von der moBiel GmbH zu vertreten und wahrzunehmen. Die moBiel GmbH berät fachlich die BBVG bei den Planungen und der Baudurchführung. Je nach Abstimmung übernimmt die moBiel GmbH darüber hinaus die Planungsleistungen für die BBVG. Dazu zählt zu Beispiel die Erstellung der Genehmigungs- und Förderanträge.



Für die Planung und den Bau der geplanten Stadtbahn-Strecken, den barrierefreien Haltestellenausbau, sowie den Umbau des vorhandenen Streckennetzes für neue, breitere Fahrzeuge führt die moBiel GmbH sämtliche Planungsleistungen aus, sofern die betroffenen Streckenabschnitte im Eigentum der moBiel GmbH sind. Dazu zählen sämtliche Leistungsphasen von der Vor- bis zur Ausführungsplanung, die Genehmigungsplanung, Ausschreibung und Begleitung der Bauleistungen, sowie die Abnahme und Abrechnung nach Abschluss der Baumaßnahmen. Neben der Begleitung von erforderlichen Untersuchungen (Gutachten, Machbarkeitsstudien usw.), sind sowohl die Erstellung von Genehmigungs- und Förderanträgen, sowie die Öffentlichkeits-/Marketingmaßnahmen ebenfalls Bestandteil der Planungsleistungen.

Diese Planungen sind in enger Abstimmung mit der Stadt Bielefeld, den öffentlichen Gremien und anderen Beteiligten durchzuführen.

D.4. Pünktlichkeit

D.4.1 Aufstellung Fahrplan/Umlauf

Der Fahrplan ist so aufzustellen, dass eine maximale Verspätung von 5 Minuten im Jahresdurchschnitt von 90 % der Stadtbahn-Fahrten sowie von 85% der Bus-Fahrten eingehalten werden kann und 85 % aller vorgesehenen Anschlüsse erreicht werden. Zur Vermeidung von Fahrtausfällen ist eine angemessene Fahrzeugreserve sowie Reservefahrpersonal vorzuhalten. Durch die von der Stadt Bielefeld unterstützte Einrichtung von Bus-Spuren und Bus-Schleusen und die Ausweitung der Beschleunigung an Lichtsignalanlagen ist die Pünktlichkeit zu optimieren. Die Fahrzeitprofile sind anhand der ITCS-Daten kontinuierlich auszuwerten und bei Bedarf im Hinblick auf die pünktliche Fahrdurchführbarkeit anzupassen. Dies beinhaltet:

- a) Veränderung der Fahrzeiten zwischen den Haltestellen,
- b) Einführung/Wegfall gesonderter Fahrzeitprofile zu bestimmten Tageszeiten,
- c) Maßnahmen zur Verringerung von Folgeverspätungen,
- d) Änderung Fahrreihenfolge unter Berücksichtigung der Anforderungen umsteigender Fahrgäste (v. a. Stadtbahnstrecken).

D.4.2 Operative Pünktlichkeit/ Betriebsstörungen

Im Falle von Verspätungen ergreift das Verkehrsunternehmen alle erforderlichen Maßnahmen, um

- a) den nicht gestörten (Rest-)Betrieb möglichst pünktlich durchzuführen,
- b) im gestörten Abschnitt ein möglichst gleichmäßiges und verlässliches Angebot vorzuhalten,
- c) die Reiseketten über den gestörten Abschnitt hinaus aufrechtzuerhalten,
- d) nach Beendigung der Störungsursache möglichst schnell – spätestens nach zwei Stunden – wieder zum fahrplanmäßigen Zustand zurückzukehren.

Seitens der Betriebssteuerung werden bei Betriebsstörungen größer 10 Minuten durch die Leitstelle entsprechende betriebsregelnde Maßnahmen eingeleitet. Die notwendigen Mutationen (Linien-, Kurs- und Fahrwegänderungen) werden dann an die Fahrzeuge und die zugehörigen Fahrgastinformationsanzeiger gesendet.

Als Vorsorge für Betriebsstörungen wird eine Personalreserve im folgenden Umfang vorgehalten: bei der Stadtbahn und Bus Mo.-Fr. mind. 2 Reservedienste sowie am Wochenende und feiertags 1 Reservedienst.

D.5. Information

D.5.1 Fahrplanaufstellung

Das Verkehrsunternehmen entwickelt die Fahrpläne kontinuierlich dem Bedarf entsprechend und in Absprache mit dem Aufgabenträger. Eine Aktualisierung der Fahrplanperiode erfolgt dabei maximal einmal jährlich zu einem gesondert bekanntgegebenen Zeitpunkt. Daneben hat das Verkehrsunternehmen Liniennetz- und Haltestellenpläne, Aushangfahrpläne und Tarifinformationen v. a. an den Haltestellen auszuhängen. Ebenfalls sind Linien- und Fahrplaninfos in geeigneter Form (z. B. in digitaler Form und je nach Kundenbedarf auch in schriftlicher Form) vorzuhalten. Die Fahrgastinformationen werden kostenfrei zur Verfügung gestellt. Anpassungen an das Nachfrageverhalten, z.B. aufgrund zunehmender digitaler Informationen, sind möglich.

Der Austausch von Fahrplänen an Haltestellen erfolgt möglichst zeitnah vor Gültigkeitsbeginn.

D.5.2 Sonderfahrpläne, unterjährige Fahrplanänderungen

Unterjährige Fahrpläne einschließlich von Bau-/Umleitungsfahrplänen sind fahrtgenau in die elektronische Fahrplanauskunft EFA (elektronische Fahrplanauskunft) über die OWL Verkehr GmbH einzustellen. Die Übermittlung der Änderungen erfolgt, sofern diese planbar sind, mit ausreichendem Vorlauf.

Im Falle kurzfristig eintretender Fahrplanänderungen wird eine schnellstmögliche Übermittlung im Rahmen der technischen und betrieblichen Möglichkeiten angestrebt. An den Haltestellen ist bei Fahrplänen mit einer Gültigkeit von mehr als 1 Woche ein Austausch der Aushänge vorzunehmen, ansonsten kann mit Zusatzinformationen auf die Sonderfahrpläne hingewiesen werden.

Für Weihnachten/Silvester und ggf. größere Veranstaltungen (wie unter B.7.4 beschrieben) sind Broschüren mit den für die Kunden relevanten Fahrplanänderungen vorzuhalten.

Bei Haltestellenverlegungen/Nichtbedienungen von Haltestellen sind Kartenausschnitte mit Lage der Ersatzhaltestellen/Ersatzlinienwege und ggf. auch Ersatzwegeführung für Fußgänger aufzulegen. Bei größeren Baustellen mit Netzwirkung wird ein Flyer mit entsprechenden Informationen aufgelegt. Soweit die Umsteigehaltestellen sich ändern, wird in der automatischen Haltestellenansage hierauf hingewiesen. Bei Baumaßnahmen wird Servicepersonal an großen Knotenpunkten zur Information vor Ort vorgehalten.

D.5.3 Echtzeitauskunft

Das Verkehrsunternehmen hält mindestens über den VRR oder NWL eine elektronische Echtzeitauskunft vor, die anhand der tatsächlichen und daraus prognostizierten Abfahrtszeiten die Auskunft berechnet.

Die Auskunft soll speziell angepasste Routen für mobilitätseingeschränkte Personen ermöglichen. Hierfür sind in der Auskunft die Ausstattungsmerkmale der Haltestelle zu erfassen. Bspw. vorhandene Ebenen, Treppen, Aufzüge, Rolltreppen, etc. Zusätzlich sind angepasste Wege bzw. Wegezeiten zu versorgen.

Aufzüge liefern über eine Schnittstelle Echtzeitinformationen, ob sie in Betrieb sind oder nicht. Liegt eine Störung vor, erhält ein mobilitätseingeschränkter Fahrgast eine Information über die App und wird über einen anderen Weg geleitet.

D.5.4 Information bei Störungen

Das Verkehrsunternehmen informiert zu Fahrtausfällen, Kurz- und Großstörungen. Alle Meldungen werden in einem CMS-System (Content-Management-System) gepflegt, das die Informationen in die elektronische Fahrplanauskunft (EFA) einspielt.

Die Meldungen werden unter anderem in der App als Push-Meldung veröffentlicht. Fahrgäste können sich darüber Linien favorisieren, zu denen sie aktuelle Meldungen erhalten wollen. Außerdem erscheinen die Informationen auf den DFI (Dynamische Fahrgastinformation) der Ticketautomaten und auf den über die EFA-versorgten DFI an den Haltestellen. Über eine EFA-Anbindung auf der Website werden Störungen auf der Internetseite des Verkehrsunternehmens (zusammen mit den Baustelleninformationen) veröffentlicht. Großstörungen im Stadtbahn- und Bus-Netz werden über die Website, den Social-Media-Kanal und in Zusammenarbeit mit der Pressestelle über die Tagespresse und das Radio informiert. Über die App werden große Störungen detaillierter bekannt gegeben. Es wird i. d. R. immer eine Erstmeldung und eine Endmeldung bekannt gegeben. Sofern nötig wird auch eine Folgemeldung erstellt. Die Erstmeldung informiert Fahrgäste erstmalig und unverzüglich über die vorhandene Störung. Eine Folgemeldung wird dann erstellt, wenn es ein Update zur Erstmeldung gibt. Dies kann bspw. die Info zu einem nun vorhandenen SEV oder die Info dazu sein, dass die Störung nach erster Einschätzung noch xx Minuten andauert. Die Endmeldung informiert Fahrgäste über die Aufhebung der Störung und gibt Auskunft über ggf. noch auftretende Auswirkungen, wie bspw. „Es kommt noch zu Verspätungen“. Die Endmeldung ist nach Erstellung noch für mindestens 30 Minuten verfügbar.

Fahrtausfälle auf Linien mit einer Taktung >20 Minuten werden in jedem Fall gemeldet. Fahrtausfälle von Linien mit einer Taktung bis 20 Minuten werden im Rahmen einer Großstörung gemeldet oder wenn auf einer Linie drei oder mehr Fahrten nicht stattfinden können.

Die Information umfasst Ursache, Auswirkung und eine Umleitungsempfehlung.

D.5.5 Telefonische Auskunft

Das Verkehrsunternehmen ist telefonisch zu den regulären Öffnungszeiten der Kundenzentren erreichbar. Für Senioren und für Abonnenten werden jeweils zusätzliche Telefonnummern kommuniziert, um den speziellen Zielgruppen gerecht zu werden. Die Fahrplan- und Tarifauskunft ist rund um die Uhr erreichbar.

D.6. Vertrieb, Kundendienst

D.6.1 Vertrieb von Fahrausweisen

Das Verkehrsunternehmen hat folgende Tarife anzuerkennen und zu vertreiben:

- a) WestfalenTarif (Anerkennung und Vertrieb),
- b) NRW-Tarif (mind. Anerkennung),
- c) Haustarif (Vertrieb),
- d) Niedersachsentarif (mind. Anerkennung).

Der Vertrieb des WestfalenTarifs wird durch das Verkehrsunternehmen sichergestellt. Eine Differenzierung der Verkaufsvielfalt je Vertriebskanal ist möglich.

Ein Vertrieb von Abonnements ist vorzuhalten. Bei dem elektronischen Vertriebsweg wird zwischen aktivem Vertrieb über Smartphone oder (Web-)Applikation sowie Vertrieb von Chipkarten unterschieden. Die Chipkarte wird für den Zeitkartentarif im Abonnement eingesetzt. Der elektronische Vertriebsweg bildet die elektronischen Tarife (NRW-Tarif und WestfalenTarif) ab.

Weiterhin wird angestrebt, dass folgende Produkte des nicht-elektronischen Tarifs über das HandyTicket verkauft werden: Zeitkartenangebote (Monatskarte, Abonnement). Strategie des Verkehrsunternehmens soll sein, dass der HandyTicket-Vertriebskanal durch einen attraktiven Produktkanal die klassischen Vertriebskanäle entlastet. Neben dem ÖPNV-Angeboten sind intermodale Angebote (siehe Punkt D.13) in einer Mobilitätsplattform einzubinden, die über die Verknüpfungen informiert aber auch verkauft. Der Kunde wird die Möglichkeit haben, über eine Buchung eine Mobilitätskette von unterschiedlichen Mobilitätsprodukten zu kaufen.

Das Verkehrsunternehmen muss die Vertriebsstruktur neben rund 100 Automaten an den Stadtbahn-Haltestellen und wichtigen Verknüpfungspunkten im Bus-Netz entsprechend betreiben. Bei Streckenerweiterungen wird die Infrastruktur entsprechend angepasst und bedarfsgerecht ausgebaut.

Sämtliche Busse verfügen über Ticketdrucker zum Verkauf von Fahrausweisen und zur Prüfung der elektronischen Tickets. Sollte aufgrund von Verkaufsverlagerungen vom klassischen Vertrieb in Richtung digitalisierter Vertriebskanäle eine Reduzierung der Busdrucker oder Automaten geboten sein, wird dies zwischen der Stadt Bielefeld und dem Verkehrsunternehmen abgestimmt.

Die Fahrgäste sollen ihre Tickets und Abonnements in den Kundenzentren des Verkehrsunternehmens erwerben können. In den Stadtbezirken sind Vorverkaufsstellen für den Ticketverkauf einzurichten. In jedem Stadtbezirk werden bis zu vier Vorverkaufsstellen eingerichtet. Eine Vorverkaufsstelle wird ab einem Umsatzvolumen von 1.000 Euro p. a. betrieben.

Die Vorverkaufsstellen werden von dem Verkehrsunternehmen betreut und mit Ticketdruckern zum Verkauf von Tickets des WestfalenTarifes ausgestattet. Die Betreuung umfasst die Versorgung mit Tarifinformationen und den technischen Support der Verkaufsgeräte.

Mindestens ein Kundencenter ist am Jahnplatz als zentraler Verknüpfungspunkt vorzuhalten.

Die Kundencenter müssen Öffnungszeiten von jeweils mindestens 50 Stunden/Woche anbieten. Folgende Serviceleistungen werden in den Kundencentern angeboten:

- a) Beratung und Verkauf des WT-Ticketsortiment, Tickets des NRW-Tarifs und des Haustarifs, Beantwortung von Fahrplan- und Tariffragen, Information über aktuelle Störungen im Betriebsablauf, integrierte Mobilitätsberatung, auch für Individualmobilität,
- b) Ausstellung von Kundenkarten,
- c) Bearbeitung von Abo-Anträgen, Ausgabe von Chipkarten,
- d) Bearbeitung von Fahrgeldnachforderungen/erhöhtem Beförderungsentgelt (EBE) in einem Kundencenter,
- e) Fundsachenverwaltung (Zentral in einer Service-Stelle) siehe D.6.3,
- f) Beratung zu multimodalen Mobilitätsangeboten.

Weiterhin betreibt das Verkehrsunternehmen ein Key-Account-Management mindestens mit den Bereichen

- a) Kundenbetreuung Stammkunden (Abonnements),
- b) Schulen/Schülerticket/Kitas,
- c) Gruppenfahrten,
- d) Großkunden/JobTicket,

- e) Kooperationen/KombiTicket-Vereinbarungen („Eintrittskarte = Fahrausweis“).

Zudem betreibt das Unternehmen eine Mobilitätsplattform, über die die unterschiedlichen intermodalen Mobilitätsangebote sowie Verbindungsdaten beauskunftet und gebucht werden können.

D.6.2 Kundenkommunikation/ Beschwerdemanagement/ Kundendialog

Das Verkehrsunternehmen ist montags bis samstags persönlich für seine Kunden zu erreichen, die telefonische Fahrplanauskunft und eine digitale Auskunft per App erreichen Fahrgäste rund um die Uhr (24/7).

Die moBiel GmbH unterhält ein CRM-System, um eine optimale Kundenbetreuung zu gewährleisten.

Fahrgäste können Beschwerden und Anregungen mindestens telefonisch, per E-Mail, über Social-Media-Kanäle, per Brief und persönlich in den Kundencentern vorbringen. Über diese Wege ist auch die Regulierung von Ersatzansprüchen einschließlich der Mobilitätsgarantie des NRW-Tarifcs zu ermöglichen.

Kundeneingaben werden i. d. R. innerhalb von 5 Arbeitstagen beantwortet. Ist dies nicht möglich bzw. ist das Verkehrsunternehmen nicht zuständig, so erhält der Eingaber eine Zwi-schennachricht.

Ein regelmäßiger Dialog ist ebenfalls über gängige soziale Medien sowie über Chat anzubieten.

Das Verkehrsunternehmen bietet einen regelmäßigen Austausch mit Kundengruppen, z. B. in Form eines Beirats an.

D.6.3 Fundsachenmanagement

Das Verkehrsunternehmen betreibt ein eigenes Fundbüro. Dort werden die Fundgegenstände verwaltet, die in den Fahrzeugen des Verkehrsunternehmens gefunden oder abgegeben werden. Die gleichen Regelungen sollen auch auf Dienstleister angewendet werden, die im Auftrag des Verkehrsunternehmens fahren. Die Prozesse werden in einem Fundsachenmanagement organisiert. Der Umfang der Arbeiten umfasst insbesondere:

- a) Kundeninformation,
- b) Zusammenarbeit mit dem Fundbüro der Stadt Bielefeld,
- c) Fundsachenmanagement nach § 978 BGB (=Fund in öffentlicher Behörde
- d) oder Verkehrsanstalt),
- e) Definierte Prozesse,
- f) Lagerung und Vernichtung.

D.7. Personal

D.7.1 Fahrpersonal

Das Fahrpersonal

- a) trägt angemessene Kleidung (Dienstkleidung gemäß Kleiderordnung),
- b) besitzt ausreichende Deutschkenntnisse in Wort und Schrift zur Verständigung,
- c) wird geschult in Fahrstil-, Sozialvorschriften, Tarif-, Servicefragen und Deeskalation in einem Umfang von mindestens 1,5 Tagen pro Jahr,
- d) ist qualifiziert in Anlehnung an DIN EN 13816,
- e) wird regelmäßig requalifiziert (Bus-Fahrer/Innen alle 5 Jahre, Stadtbahn-Fahrer/Innen alle 3 Jahre),
- f) wird vor dem regulären erstmaligen Einsatz hinsichtlich der Örtlichkeiten der Stadt und der örtlichen Anforderungen unter Beaufsichtigung eines ausgebildeten Lehrfahrers geschult. Je nach Vorkenntnissen beträgt der Umfang im Busbereich 10 Dienste und im Stadtbahnbereich 14 Dienste.

Die Betriebsfahrschule ist im Besitz des Kompetenzsiegels der VDV-Akademie für Aus- und Weiterbildungsstätten. In Abständen von drei Jahren findet eine Rezertifizierung durch den VDV statt.

D.7.2 Service- und Informationspersonal

Das Service- und Informationspersonal

- a) trägt angemessene Dienstkleidung mit Hinweis auf die Funktion,
- b) besitzt gute Deutschkenntnisse in Schrift und Sprache,
- c) genießt eine umfassende Aus- und Weiterbildung in Fahrplan-, Tarif- und Streckenkunde,
- d) wird besonders geschult bezüglich Sicherheit, Deeskalation und Hilfsleistungen.

D.7.3 Leitstelle

Das Verkehrsunternehmen hält zur Steuerung des Betriebs, aber auch der weiteren Funktionen wie Information und Sicherheit eine rund um die Uhr besetzte Leitstelle vor. Die Leitstelle ist für alle Behörden der Stadt Bielefeld und der Landespolizei jederzeit erreichbar und in der Lage entsprechende Anweisungen entgegenzunehmen und gegenüber dem Fahrpersonal und im Betrieb umzusetzen.

Die Leitstelle verfügt über ein jederzeit vollständiges Abbild der Betriebslage mit Standortinformationen aller eingesetzten Fahrzeuge mit einer großen Genauigkeit.

Die Leitstelle kann zu allen im Einsatz befindlichen Fahrzeugen, zu Fahrzeugen auf einer bestimmten Linie oder Fahrzeuge in einem bestimmten Bereich über Analogfunk oder GPRS eine Sprechverbindung herstellen.

Die Leitstelle ist in der Lage, alle Stadtbahn-Fahrzeuge und Busse direkt einzeln, nach Linien oder nach Bereichen zu besprechen und die Info-Monitore in den Fahrzeugen zu bespielen um Informationen an Kunden weiterzugeben. Dies gilt auch für unterirdische Stadtbahn-Haltestellen.

Die Leitstelle hat Zugriff auf die vorhandenen Video-Livebilder von unterirdischen Stadtbahn-Haltestellen und stark frequentierten Haltestellen.

Die Leitstelle hat Zugriff auf sämtliche DFI-Anzeiger und auf die DFI-Anzeiger im Ticketautomaten um Informationen an Kunden weiterzugeben.

Die Leitstelle ist mit einem ITCS (Intermodal Transport Control System = rechner- gestütztes Betriebsleitsystem) ausgerüstet, um alle Fahrzeuge (Busse und Bahnen), die im Netz unterwegs sind, zu orten, ihre Abweichung zur Fahrplanlage darzustellen und automatische Anschlussicherung durchzuführen, um auf dieser Basis die Verkehre optimal zu organisieren.

D.7.4 Mobile Aufsicht

Das Verkehrsunternehmen hält rollierend mit Mitarbeitern der Verkehrszentrale und Mitarbeitern der technischen Rufbereitschaften im Bereich eine mobile Aufsicht vor. Diesen Aufsichteten obliegen neben der Überwachung des Regelbetriebs, der Infrastruktur und der Fahrzeuge die Abwicklung bei Störungen und Unfällen sowie die Kundenlenkung und Betriebssteuerung bei größeren Veranstaltungen. Die Mitarbeiter sind z. T. fahrberechtigt für alle Stadtbahnen und Busse, sowie z. T. schaltberechtigt für die Zugsicherung.

D.7.5 Sicherheit

Zur Erhöhung der subjektiven Sicherheit setzt das Verkehrsunternehmen dafür geschultes Personal ein. Insgesamt hält das Verkehrsunternehmen in den Bereichen Service/Sicherheit/Information und Fahrausweiskontrolle mindestens 20 Mitarbeiter (Vollzeitäquivalente) vor. Die Mitarbeiter dieser Bereiche sind bis auf die Fahrausweisprüfer in ihrer Funktion jeweils gekennzeichnet und für die Fahrgäste erkennbar. Fahrausweisprüfer ohne Dienstkleidung weisen sich durch einen Dienstaussweis mit Lichtbild aus. Das Verkehrsunternehmen darf sich zur Erfüllung dieser Aufgaben eines oder mehrerer Dienstleister bedienen.

Das Verkehrsunternehmen unterhält eine Ordnungspartnerschaft mit der Stadt Bielefeld (z. B. dem Ordnungsamt, aber auch mit weiteren Ämtern aus dem Sozial- und Gesundheitsbereich) und der Bundes- und Landespolizei.

Regelmäßig werden Erkenntnisse über die Sicherheitslage, Delikte, Tatörtlichkeiten, aber auch über das subjektive Sicherheitsgefühl der Fahrgäste und die objektive Sicherheitslage ausgetauscht. Gemeinsam mit den Ordnungspartnern werden Maßnahmen, wie z. B. gemeinsame Bestreifungen, vereinbart und durchgeführt.

D.8. Haltestellen

D.8.1 Allgemein

Für die Haltestellen gelten folgende Anforderungen:

- a) Es sind stets aktuell mindestens die Basis-Informationen (Abfahrts- und Liniennetzplan der anfahrenen Linien und Kurzinformation über Tarif) vorzuhalten. Wünschenswert sind Lage und Umgebungspläne, Hausordnung/U-Bahn, Produktwerbung, aktuelle Sonderausgänge und Kontaktdaten.

- b) Bei allen Stadtbahn-Haltestellen und Bus-Haltestellen mit stärkerer Nutzung sind ein Gesamtlinienplan Bielefeld und ein Umgebungsplan/ Haltestellen-Lageplan und ein Schnellbahnplan vorzuhalten.
- c) An zentralen Verknüpfungsstellen Stadtbahn/Stadtbahn (v. a. über mehrere Ebenen), Stadtbahn/Bus sollen Großflächenanzeiger vorgehalten werden mit Wegweisung zu den einzelnen Haltepositionen und Anzeige der nächsten Abfahrten.

D.8.2 Stadtbahn-Haltestellen

Für Stadtbahn-Haltestellen gelten zudem folgende Anforderungen:

- a) Betrieb der DFI-Systeme an allen Stationen mit Echtzeitinformation sowie akustischer Ankündigung der Stadtbahn z. T. im Tunnelbereich.
- b) Betrieb von Beleuchtungsanlagen gemäß den Betriebsvorschriften der Anlage.
- c) Sitzgelegenheiten mit Wetterschutzdach (oberirdisch).
- d) Betrieb von Fahrtreppen und Aufzügen; Störungsbeseitigung für 90 % der Störungen (außer Vandalismus) innerhalb von 4 Stunden, 5 % innerhalb von 4 Werktagen, übrige 5 % der Fälle bis zur Verfügbarkeit Ersatz/Ersatzteile.
- e) Betrieb der Notrufeinrichtungen in Tunnelstationen.
- f) Betrieb von Videoüberwachungsanlagen in den innerstädtischen unterirdischen Stationen und bei stark frequentierten Haltestellen.
- g) Fahrausweisautomat in den Stadtbahn-Haltestellen mit Akzeptanz Münzen/Scheine und bargeldlosem Zahlen.
- h) Das Verkehrsunternehmen plant zusammen mit der Stadt den weiteren barrierefreien Ausbau der Stadtbahn-Haltestellen mit Hochbahnsteigen und unterstützt den barrierefreien Bushaltestellenausbau mit Buskapsteinen der Stadt durch Bedarfsanalyse aus verfügbaren Fahrgastdaten und weiteren Planungsleistungen im Stadtbahn-Bereich.
- i) Bauliche Kontrolle und Durchführung Winterdienst der Bahnsteige gemäß Unfallverhütungsvorschriften.
- j) Vorhaltung, Leerung und Säuberung einer ausreichenden Anzahl an Abfallsammelbehältern.
- k) Reinigung der Bahnsteigflächen mindestens wöchentlich, bei den Tunnelhaltestellen täglich. Reinigung der Seitenwände und Gleise bei Bedarf; Graffiti-/Scratching-Beseitigung bei Glasscheiben der Vitrinen mit Zielfrist 90% der Fälle in 72 Stunden, übrige Fälle in 2 Wochen.

D.8.3 Bus-Haltestellen

Für alle Bus-Haltestellen gelten über D.8.1 hinaus folgende Anforderungen:

- a) Vorhaltung von Haltestellen-Masten/Stelen mit H-Schild, Haltestellennamen und Zielschilder der hier bedienenden Linie, inkl. Reinigung und Wartung.
- b) Vorstehende Ausstattung kann entfallen, wenn das H-Schild am Fahrgastunterstand montiert werden kann und dort eine entsprechende Vitrine vorhanden ist und der Fahrgastunterstand mit dem Haltestellennamen gekennzeichnet ist.
- c) Haltestellen mit erhöhtem Fahrgastaufkommen sollten mit Sitzgelegenheiten und Wetterschutzdach und separaten aufgestellten Papierkorb (i. d. R. ab 100 Einsteiger) ausgestattet sein.

- d) Betrieb von mindestens 25 DFI-Anzeigen mit Echtzeitinformation und auf Anforderung akustischer Ansage an Schwerpunkt-/Umsteigehaltestellen, bedarfsweise auch Ticketautomat.
- e) Integration auch von unternehmensfremden Linien bei Bereitstellung der Echtzeitdaten im gängigen VDV-Austauschformat.

D.8.4 Zuständigkeit für die Haltestellen

Gesamtbestand der Haltestellen, Ausrüstung und Unterhaltung (ohne Haltestellen aus Netzerweiterungen):

Stadtbahn:

	Anzahl sämtlicher Haltestellen	U-Bahn	Hochbahnsteige	ebenerdig
Stadtbahn	63	7	48	8

Unterhaltung und Reinigung: Verkehrsunternehmen
 Unterhaltung und Reinigung der Dächer: Externer Dienstleister

Bus

	Anzahl sämtlicher Haltestellen	Mit Fahrgastunterstand	Haltestelle mit Buskapsteinen	Abfallbehälter	DFI-Anzeiger
Bus	976	262	888	417	15

Unterhaltung und Reinigung: Verkehrsunternehmen
 Unterhaltung und Reinigung der Dächer: Externer Dienstleister

Besondere Haltestellen (Umsteigepunkte):
 Sieker/Senne/ Schildesche/ Babenhausen-Süd/ Stieghorst-Zentrum/ Lohmannshof
 Unterhaltung und Reinigung: Verkehrsunternehmen
 Unterhaltung und Reinigung der Dächer: Externer Dienstleister

P&R Parkplätze

Senne/ Schildesche/Sieker/Milse/ Babenhausen-Süd
 Unterhaltung und Reinigung: moBiel GmbH

D.9. Stadtbahn-Infrastruktur

Das Verkehrsunternehmen betreibt die für die Bedienung der Strecken des Stadtbahn-Netzes notwendige Gleisinfrastruktur einschließlich Fahrleitung, Energieversorgung, Bahnübergänge, Stadtbahn-Brücken, Stadtbahn-Tunnel, Stadtbahn-Haltestellen, Fahrgastinformationssysteme, Einrichtungen der Zugsicherung und Betriebsleitung, Betriebsstrecken, Abstellanlagen, Betriebshöfe und Werkstätten. Zum Gegenstand des öffentlichen Dienstleistungsauftrages gehört ferner der Betrieb der P+R-Anlagen. Die Infrastruktur ist so vorzuhalten und weiterzuentwickeln, dass den Anforderungen an Kapazitäten, Takte, Anschlüsse auch unter Einbezug von Reserven für Betriebsstörungen entsprochen werden kann.

Der Streckenstandard im Stadtbahn-Bereich orientiert sich grundsätzlich an den weiterhin gültigen Stadtbahn-Richtlinien des VRR.

Zu den in diesen Richtlinien festgelegten gewerkspezifischen Grundsätzen sind wesentlich auch die aktuell gültigen Richtlinien des VDV zu berücksichtigen.

Für die Gleis- und Weichentechnik gelten hier insbesondere die Oberbaurichtlinien sowie die Technischen Regeln Spurführung, aus denen heraus die für das Verkehrsunternehmen spezifischen Rad/Schiene-Parameter ermittelt werden und eine entsprechende Quermaßstabelle für die praktische Instandhaltung von Fahrzeugen und Gleisanlagen ihre Gültigkeit erfährt. Für die Trassierung gilt die Trassierungsrichtlinie zur BOStrab. Die elektrischen Anlagen werden entsprechend der TR EA ggf. nach der Sig ZA und die Brandschutztechnische Ausrüstung nach TR Brandschutz geplant, gebaut und unterhalten.

Bau- und instandhaltungsbedingte Sperrzeiten werden auf verkehrsschwache Zeiten (z. B. abends, nachts, Wochenende und Schulferien) beschränkt, soweit dies rechtlich und technisch möglich ist. Die Infrastruktur ist kontinuierlich instand zu halten und präventiv zu warten, um Verkehrsunterbrechungen aufgrund von Infrastrukturmängeln zu vermeiden.

Die im Eigentum der BBVG stehende Stadtbahninfrastruktur wird moBiel zur Nutzung überlassen.

Für ein Verkehrsunternehmen, das einen eigenwirtschaftlichen Antrag stellt, gilt: Die im Eigentum der BBVG und der moBiel GmbH stehende Stadtbahninfrastruktur wird dem Verkehrsunternehmen zur Nutzung überlassen. Hierfür hat das Verkehrsunternehmen ein jährliches Nutzungsentgelt auf Vollkostenbasis zu leisten. Dem Verkehrsunternehmen obliegen auch für diese Stadtbahninfrastruktur auf eigene Rechnung gemäß den vorstehenden Standards der Betrieb, die Instandhaltung der Anlagen für den Fahrgastverkehr und der sonstigen Bahnbetriebsanlagen. Genauere Angaben zur Nutzung dieser Stadtbahninfrastruktur werden auf Anforderung mitgeteilt.

D.10. Qualitätsbericht und -messung

D.10.1 Kundenzufriedenheit

Die moBiel GmbH beteiligt sich jährlich an branchenweiten Kundenzufriedenheits-Untersuchungen externer Anbieter. Die Untersuchungen sind als repräsentative Studie angelegt und umfassen neben der Gesamtzufriedenheit weitere Zufriedenheitsabfragen zu unterschiedlichen Leistungsmerkmalen.

D.10.2 Qualitätsbericht

Die moBiel GmbH erstellt jährlich einen Qualitätsbericht. In diesem werden ausgewiesen

- a) Erschließungsquote,
- b) Verbindungsqualität,
- c) Produkte und Netzkonfigurationen,
- d) Bedienungsqualität,
- e) Betriebsstabilität,
- f) Pünktlichkeit nach Betriebszweigen,
- g) Ausstattung der Haltestellen,
- h) Fahrzeuge,
- i) Maßnahmen zur Fahrpersonalschulungen,

- j) Bericht zur Fahrgastinformation,
- k) Verfügbarkeit der Vertriebseinrichtungen,
- l) Kundenzufriedenheit (Kundenbarometer),
- m) Zusammenfassende Auswertung der Kundeneingaben (Beschwerdemanagement).

D.10.3 Qualitätssicherungsvereinbarung

Das Verkehrsunternehmen schließt zur Umsetzung des § 15 Abs. 3 Satz 2 PBefG auf Anforderung der Stadt Bielefeld mit dieser eine Vereinbarung (Qualitätssicherungsvereinbarung). Diese regelt

- a) die Verfahren und Fristen der Information über Änderung von Leistungsbestandteilen,
- b) Aufbereitung und Form von Daten zu erbrachten Leistungen einschließlich von Abweichungen,
- c) Aufbereitung und Form von Daten zur Darstellung der erreichten Qualität,
- d) Übermittlung von Erkenntnissen zu Nichteinhaltung von Zusicherungen an die Genehmigungsbehörde.

D.11. Anforderungen an das Marketing

Grundsätzliche Zielsetzung ist es, die Fahrgäste und alle Bürger kontinuierlich, verständlich, merkbar und barrierefrei über die Angebote des ÖPNV und des Mobilitätsverbundes zu informieren. Darüber hinaus ist für eine zunehmend positive Haltung zum ÖPNV in Bielefeld und auf den Regionalbus-Linien mit allen dem Marketing zur Verfügung stehenden Instrumenten zu sorgen. Zielgruppe sind auch Medien, politische Gremien, Verwaltung und andere gesellschaftspolitische Vereinigungen. Zu den Aufgaben des Marketings gehören:

- a) Information und Bewerbung des bestehenden Ticketangebotes (Stammsortiment Westfalen-Tarif),
- b) Entwicklung und Durchführung von Kampagnen zur Kundenbindung, Neukundengewinnung und Imageförderung,
- c) Erstellung zielgruppenspezifischer Medien und Informationen und stetige Pflege und Weiterentwicklung einer Homepage,
- d) Presse- und Öffentlichkeitsarbeit,
- e) Kommunikation zu geplanten und aktuellen Ausbauprojekten, inkl. Information betroffener Anwohner/-innen,
- f) Planung und Durchführung von Kampagnen und Projekten zur Imageförderung,
- g) Entwicklung und Durchführung von Marktforschung und Nachfrageanalyse zum Mobilitätsangebot.

D.12. Teilnahme an Gremienarbeit im NRW-Tarif und Westfalen-Tarif

Das Verkehrsunternehmen nimmt nach Maßgabe der jeweils einschlägigen vertraglichen Regelwerke an den das Stadtgebiet Bielefeld umfassenden Tarifverbänden bzw. Tarifräumen teil. Dies umfasst als einnahmen/erlösverantwortlicher Partner u. a. die Mitarbeit und die Entscheidungen in den jeweiligen Gremien/Organen und Arbeitsgemeinschaften mit dem Ziel

- a) der Weiterentwicklung der Tarife,
- b) der Weiterentwicklung des Vertriebssystems sowie
- c) der Weiterentwicklung der Einnahmenaufteilung (u. a. Entwicklung der jeweiligen Aufteilungssysteme, Durchführung der notwendigen Erhebungen, Prüfung von Daten sowie an der Überprüfung der von anderen Unternehmen und den Verbänden/Räumen vorgelegten Daten, Testierung von Meldungen).

In diesem Zusammenhang ist insbesondere die Mitarbeit/-wirkung und Entscheidung in folgenden Einheiten und Rollen vorzusehen:

- a) als einnahmen-/erlösverantwortliches ÖSPV-Verkehrsunternehmen im Landesarbeitskreis Nahverkehr NRW (derzeit 4-mal pro Jahr):
 - Arbeitsgruppen des Landesarbeitskreises (Tarif, Vertrieb, Technik), derzeit ca. 16 Sitzungen pro Jahr.
- b) als einnahmen-/erlösverantwortlicher Partner in der WestfalenTarif GmbH:
 - ba) Teilnahme am WestfalenTarif-Ausschuss (derzeit bis 6-mal pro Jahr),
 - bb) Teilnahme an Arbeitsgruppen des WestfalenTarif-Ausschusses (Tarif, Vertrieb, Technik, Marketing, Einnahmenaufteilung), derzeit ca. 30 Sitzungen pro Jahr,
 - bc) Teilnahme an der Gesellschafterversammlung der WestfalenTarif GmbH (in Abhängigkeit der zukünftigen Ausgestaltung der WTG als Gesellschaftsvertreter oder Gesellschafter).
- c) in der Funktion des einnahmen-/erlösverantwortlichen Partners als Gesellschafter der OWL Verkehr GmbH:
 - ca) Gesellschafterversammlung, derzeit ca. 4-mal pro Jahr,
 - cb) Arbeitskreissitzungen (Tarif, Marketing, Einnahmenaufteilung), derzeit ca. 30 Sitzungen pro Jahr).

D.13. Mobilitätsplattform

Die moBiel GmbH organisiert intermodale Mobilitätsangebote (intra- und intermodaler Vor- und Nachlauf der Nutzung des ÖPNV-Angebots) durch Schaffung einer Mobilitätsplattform mit einheitlicher Benutzeroberfläche (Information, Vertrieb) unter Einbindung anderer Mobilitätsdienstleister oder Mitwirkung daran.

Die moBiel GmbH ergänzt mittels der Mobilitätsplattform die Produkte der Nahmobilität zu einem Gesamtangebot als Mobilitätsdienstleister. Diese sind zum aktuellen Stand der Vorinformation:

- a) Carsharing: flächendeckende Angebote in der Stadt Bielefeld mit einem Free-floating-System und/oder als stationäres System. Die Fahrzeuge sollen E-Fahrzeuge im Fahrzeugpool enthalten. Die Kunden des ÖPNV bekommen einen Vorteil bei der Buchung und bei den Preismaßnahmen.

- b) E-Tretroller: flächendeckende Angebote in Bielefeld für den E-Tretroller oder adäquate Nachfolgeprodukte: Die Kunden des ÖPNV sollen einen Vorteil bei der Buchung und bei den Preismaßnahmen bekommen.
- c) Elektroroller: flächendeckende Angebote in Bielefeld. Die Kunden des ÖPNV bekommen einen Vorteil bei der Buchung und bei den Preismaßnahmen.

Veränderungen des Gesamtangebotes sind möglich und bilden das Marktgeschehen ab.

Um die intermodalen Mobilitätsangebote optimal zu verknüpfen, ist neben einer Mobilitätsplattform eine entsprechende Infrastruktur erforderlich. Zu diesem Zweck baut und/ oder betreibt die moBiel GmbH an wichtigen Verknüpfungspunkten Mobilstationen auf eigenen Flächen oder baut/betreibt Mobilstationen auf Flächen der Stadt. Unter Mobilstationen werden P&R-Anlagen, Radstationen, Ride&Bike-Anlagen und ähnliche stationäre Anlagen gefasst.