
Beschreibung des geforderten ÖPNV-Angebotes und der Aufgaben der VAG

Dieses Dokument enthält die wesentlichen Anforderungen und Vorgaben für die Direktvergabe nach Art. 5 Abs. 2 VO (EG) 1370/2007 und gemäß § 13 Abs. 2 Abs. 3 PBefG zum Gegenstand und zum Umfang des öffentlichen Dienstleistungsauftrags bezogen auf das von der Stadt Freiburg geforderte und von der VAG im Status quo erbrachte Angebot und die Bedienungsqualität.

I. Aufgabenstruktur

Als Tochterunternehmen der Stadtwerke Freiburg GmbH ist die Freiburger Verkehrs AG, als integriertes ÖPNV-Unternehmen, entsprechend der ihr vom Gemeinderat der Stadt Freiburg übertragenen Aufgabenstellung zuständig für die Durchführung des öffentlichen Personennahverkehrs in Freiburg mit Verkehrsmitteln aller Art.

Sie übernimmt auch den Erhalt und Ausbau der Infrastruktur, stellt beim Zuschussgeber alle Anträge für neue Stadtbahnvorhaben und wickelt ab der Ausführungsplanung den Bau der Stadtbahnmaßnahmen ab.

Darüber hinaus unterhält sie die städtische ÖPNV-Infrastruktur in Absprache mit den zuständigen Ämtern und anderen Trägern öffentlicher Belange, saniert Stadtbahnstrecken und pflegt die Infrastruktur im gesamten Netz.

Die VAG hat einen eigenen Straßenbahn-, Bus-, und Sonderfahrzeugfuhrpark zu unterhalten. Neben der Fahrzeugbeschaffung hat sie in eigenen Werkstätten auch die Instandhaltung der gesamten Fahrzeugflotte zu übernehmen.

Darüber hinaus übernimmt die VAG eigenständig die Netz- und Angebotskonzeption, plant die Verkehrsleistungen und organisiert und koordiniert ständig wechselnde Baustellen- und Sonderverkehre.

Auf der Verkehrsplanung aufbauend führt die VAG sämtliche Aufgaben der Vorbereitung und Durchführung des Fahrbetriebes von der Dienstplanung bis zur Verkehrsüberwachung durch die betriebseigene Leitstelle aus.

Die VAG ist verantwortlich für das Erlösmanagement sowie die Abrechnung mit dem Verkehrsverbund und die Abrechnung von Ausgleichsleistungen.

Ferner hat die VAG einen vollumfänglichen Kundenservice anzubieten. Sie führt Marketing- und Kommunikationsmaßnahmen durch und betreibt ein Beschwerdemanagement-System. Die VAG hat einen Fahrgastbeirat eingerichtet, der von ihr laufend betreut wird. Auch alle Aufgaben der Presse- und Öffentlichkeitsarbeit sind bei der VAG angesiedelt.

Zusätzlich ist die Freiburger Verkehrs AG verantwortlich für die (Weiter-)Entwicklung der intelligenten Vernetzung von nachhaltigen ÖV- und IV- Angeboten (Mobilitätsmanagement) im Stadtgebiet.

Die VAG ist ein Ausbildungsbetrieb und bietet verschiedene Ausbildungsgänge an. Um ihrem gesellschaftlichen Auftrag nachzukommen, bildet die VAG dabei auch über den eigenen Bedarf hinaus aus.

Die VAG ist Gesellschafter im Regio-Verkehrsverbund Freiburg und hat bei der Erbringung ihrer Leistungen die jeweils gültigen Tarife des RVF sowie die im RVF vorgegebenen allgemeinen Beförderungsbedingungen und Tarifbestimmungen anzuwenden.

Bei der Leistungserbringung erfüllt die VAG sozialpolitische Verpflichtungen.

Im Rahmen der Leistungserbringung sind von der VAG gemeinwirtschaftliche Verpflichtungen und umweltpolitische Vorgaben zu erfüllen. Die Definitionen sowie die Finanzierung dieser gemeinwirtschaftlichen Verpflichtungen erfolgt auf Basis der Vorgaben der AGF und der Verwaltungsrichtlinie.

II. Leistungsangebot und Aufgaben der VAG

1. Verkehrsangebot

Das geforderte Leistungsangebot der VAG basiert grundsätzlich auf den im „Konzept zur ausreichenden Verkehrsbedienung in der Stadt Freiburg“ festgelegten Vorgaben und setzt diese in die betriebliche Praxis um. Die Linienführungen und Takte orientieren sich am Bedarf sowie den örtlichen Verhältnissen. Dies gilt auch für die Anordnung und Lage der Haltestellen. Bei der Umlaufbildung werden die betrieblichen Vorgaben zur wirtschaftlichen Leistungserbringung beachtet.

Das Leistungsangebot der VAG besteht - Stand 2015 - aus 26 Linien. Alternative Bedienungsformen in Form von Taxibus und AST runden das Angebot ab.

Folgende Konzessionen liegen (Stand 2015) ausschließlich bei der VAG. Für die Linie 31 liegt eine Betriebsübertragung auf Basis eines Kooperationsvertrages mit der Firma Tuniberg Express vor.

Linie	Linienlänge (km)	Linien-KM (km)	Bemerkung
1	9,832	968.259	
2	6,139	701.904	
3	9,451	885.546	
4	8,309	33.332	ab 11.12.2015
5	10,188	922.335	
10	9,786	300.683	
11	11,588	409.978	
12	2,889	59.061	
13	1,957	28.204	bis 10.12.2015
14	9,437	418.859	
15	6,040	123.357	
16	2,903	68.534	
17	5,472	211.497	
18	2,646	76.834	
19	5,084	41.731	
21	5,983	136.936	
22	7,812	25.345	bis 10.12.2015
24	13,234	151.029	bis 10.12.2015
25	9,752	41.971	
27	3,310	123.521	
31	25,298	376.763	
32	20,554	541.616	
33	13,733	239.547	
34	3,936	35.560	
35	11,566	302.591	
36	9,987	219.101	
74		294	Ersatzverkehr Linie 4
75		13.714	Ersatzverkehr Linie 5
N40	9,787	7.593	bis 10.12.2015

Tabelle: Auflistung des konzessionierten bzw. betriebsgeführten Fahrplanangebots; Linienlänge und Linien-km (Stand 2015).

Das geforderte Leistungsangebot und damit auch die Vorgaben hinsichtlich der zu bedienenden Haltestellen, Bedienungshäufigkeit und Bedienungszeiträume ergeben sich aus dem jeweils veröffentlichten Fahrplan; hier Stand Oktober 2016 (<https://www.vag-freiburg.de/fahrplan-linien/linienfahrplaene/linienfahrplaene.html>). Darüber hinaus hat die VAG das Fahrplanangebot an besondere Ereignisse (z.B. Baustellen) oder Großveranstaltungen (z.B. Feste, Konzerte, Fußballspiele u.ä.) anzupassen und bedarfsgerechte Fahrzeugkapazitäten einzusetzen.

Die konkreten Linienführungen ergeben sich aus dem jeweils veröffentlichten Liniennetzplan; hier Stand Oktober 2016 (<https://www.vag-freiburg.de/fahrplan-linien/netzplaene/liniennetzplan.html>).

Die Betriebszeiten der Tages- und Nachtlinien differenzieren nach den Betriebstagen Montag bis Freitag, Samstag, Sonntag und Feiertag entsprechend dem Konzept zur ausreichenden Verkehrsbedienung in der Stadt Freiburg.

Die VAG ist berechtigt, bis zu maximal 33 % bezogen auf den Wert des Dienstes und bezogen auf die Gesamtkilometerleistung Subunternehmer mit der Durchführung der Verkehrsleistung zu beauftragen. Die Verpflichtungen der VAG gegenüber der Stadt Freiburg bleiben davon unberührt. Bei der Vergabe solcher Unteraufträge verfährt das Unternehmen nach wettbewerblichen Grundsätzen. Die VAG sowie deren Auftragnehmer sind zur Einhaltung der jeweils für sie geltenden Vorgaben des Tariftreue- und Mindestlohngesetzes für öffentliche Aufträge in Baden-Württemberg vom 16. April 2013 (LTMG) verpflichtet.

Dabei ist die VAG mit der Erbringung von nicht lukrativen Fahrten in Schwachverkehrszeiten betraut. Die gemeinwirtschaftlichen Leistungen in Schwachverkehrszeiten (Stand 2015) sind in der folgenden Tabelle aufgeführt.

Mengentableau: Leistungen in Schwachverkehrszeiten		
		Ist 2015
Bus		
Schwachverkehrszeiten		
Montag - Freitag		0:00-5:59; 19:00-23:59 Uhr
Samstag		0:00-8:59; 17:00-23:59 Uhr
Sonn- und Feiertag		0:00-23:59 Uhr
Leistungen in Schwachverkehrszeiten		
Nw-km in SVZ	Nw-km	1.347.979,43
Schiene		
Schwachverkehrszeiten		
Montag - Freitag		0:00-5:59; 19:00-23:59 Uhr
Samstag		0:00-8:59; 17:00-23:59 Uhr
Sonn- und Feiertag		0:00-23:59 Uhr
Leistungen in Schwachverkehrszeiten		
Nw-km in SVZ	Nw-km	1.188.168,04

Weiter ist die VAG mit der Erbringung von nicht lukrativen Fahrten auf einzelnen Strecken betraut, die zu wirtschaftlichen Nachteilen führen.

2. Infrastruktur

Die VAG ist mit der Vorhaltung von Verkehrsinfrastruktur (ortsfesten Anlagen wie Fahrweganlagen einschließlich Anlagen zur Fahrstromversorgung und Betriebshofanlagen und damit verbundenen Sicherheits- und Navigationssysteme) betraut. Der zentrale Betriebshof ist innerhalb des Stadtgebietes Freiburg vorzuhalten. Dort sind sämtliche im Linienverkehr eingesetzten Fahrzeuge abzustellen und alle Reparatur-, Wartungs-, Betankungs- und Reinigungsarbeiten durchzuführen.

Die VAG hat zu gewährleisten, dass der Betrieb der Infrastruktur sowie die Ausrüstung und Beschaffenheit der Anlagen den besonderen Anforderungen genügen, die sich aus dem Vertrauen in eine sichere und ordnungsgemäße Beförderung ergeben. Die VAG hat die gesetzlichen Vorgaben, insbesondere Regelungen aus dem PBefG, der BOKraft und der BOStrab, einzuhalten.

Für die Änderung von Anlagen, wie z.B. Rückbau, Stilllegung sind die Vereinbarungen mit der Stadt einzuhalten.

Die VAG hat dafür Sorge zu tragen, dass sich die Betriebsanlagen stets in ordnungsgemäßem Zustand befinden. Bei den hierzu notwendigen Maßnahmen (Instandhaltungen, Erneuerungen, etc.) ist das einschlägige Regelwerk einzuhalten.

Die VAG ist mit nachfolgend aufgezählten Leistungen betraut, die sich aus dem Betrieb der Linien ergeben, hinsichtlich derer der VAG Genehmigungen nach dem PBefG erteilt wurden.

Änderungen, die sich aus neuen bzw. geänderten Genehmigungen nach dem PBefG ergeben, sind durch diesen Direktvergabebeschluss abgedeckt.

Bedingt durch die genehmigten Fahrpläne hat die VAG die vorgesehenen Haltestellen vorzuhalten.

Im Stadtbahnbereich liegt die Verantwortung für die Haltestellen (Planung, Errichtung, Instandhaltung) komplett bei der VAG (Fahrgastunterstände, Kundeninformation, barrierefreier Ausbau).

Bei den Bushaltestellen ist die VAG für die betriebliche Ausstattung gem. BOKraft verantwortlich. Darüber hinaus stellt die VAG an Bushaltestellen 95 überwiegend zurzeit ältere Fahrgastunterstände inklusiv Wartung und Instandhaltung zur Verfügung, die in den nächsten Jahren sukzessive (ca. 6 p.a.) durch neue Fahrgastunterstände zu ersetzen sind.

Für die Kontrolle der Sauberkeit der Haltestellen (Reinigung nach Bedarf) gelten im Stadtbahnnetz Intervalle zwischen 7 mal und 3 mal pro Woche; im Bereich der Bushaltestellen zwischen 2 mal bis 1 mal pro Woche. Die VAG hat die Verantwortung für den Winterdienst an allen Haltestellen (bei den Bushaltestellen ohne Busspuren bzw. Busbuchten).

Ferner hat die VAG die Einhaltung der Anforderungen, die sich aus dem Vertrauen in eine sichere und ordnungsgemäße Beförderung ergeben, einzuhalten. Hierzu sind folgende Leistungen zu erbringen bzw. vorzuhalten:

- Vorhaltung von Streckeneinrichtungen z.B. ausreichende, den arbeitsrechtlichen Vorgaben entsprechende Fahreraufenthaltsräume
- Angemessene Betriebsleitstelle
- Weitere, den ordnungsgemäßen Betrieb des Unternehmens unterstützende Gegenstände sowie
- Leistungen betreffend die Erneuerung und Instandhaltung der Ausrüstungsgegenstände.

Die VAG ist ferner mit der Vorhaltung von angemessenen Sicherheits- und Navigationssystemen betraut.

Sämtliche Wirtschaftsgüter und Leistungen sind in mittlerer Art und Güte vorzuhalten bzw. zu erbringen. Zum Stand 31.12.2015 hat die VAG die in folgender Tabelle aufgeführten Anlagen zu betreiben und zu unterhalten:

Mengentableau: Verkehrsinfrastruktur

		Stand 31.12.2015
Oberbau		
Gleislänge incl. Betriebshöfe	in km	75,98
Gleislänge ohne Betriebshöfe	in km	68,06
Vignogleis	in km	4,14
Rillengleis	in km	63,92
Rasengleis	in km	27,04
Pflastergleis	in km	12,08
Asphaltgleis	in km	24,8
zusätzliche Pflasterflächen*	qm	1.327
zusätzliche Asphaltflächen*	qm	8.901
zusätzliche Grünflächen*	qm	12.117
zusätzliche Pflasterflächen**	qm	23.706
zusätzliche Grünflächen**	qm	16.338
* im Netz		
** Betriebshöfe		
Anzahl Ingenieurbauwerke***	Stk	40
Brückenlänge ***	km	ca. 3,23
*** als Baulastträger		
Weichen (Meterspur)		
Anzahl Weichenheizungen	Stück	181
Rillenweichen		
... davon mechanisch	Stück	132
... davon elektrisch	Stück	69

Haltestellen		
Bahn*	Stück	72
Bus	Stück	223
Haltepunkte Bahn**	Stück	178
Haltepunkte Bus	Stück	430
HST Abstand Bahn	m	473
HST Abstand Bus	m	1)
* z.B. techn. Rathaus eine HAST		
** z.B. techn. Rathaus 6 Haltepunkte		
Fahrgastunterstände	Stück	333
Stzbänke	Stück	428
1) 732,6 m mit Nachtbus; 615,3 m ohne Nachtbus		
Signalisierung		
Einzelanlagen	Stück	60
Fahrstraßen Betriebshof	Stück	3
Fahrstromversorgung		
Länge Hochkette	in km	38,8
Länge Flachkette	in km	34,2
Installierte Leistung Gleichrichterunterwerk	in MVA *)	35,4
Anzahl Unterwerke	Stück	24
Anzahl Verteiler (V)	Stück	316
*) Megavoltampere		
Fahrtreppen und Aufzüge		
Anzahl Fahrtreppen	Stück	2
Länge Fahrtreppen gesamt *)	in m	39,6
Anzahl Aufzüge	Stück	5
*) sichtbare Länge = Beförderungseite		
Kommunikationstechnik		
Rechnergesteuertes Betriebsleitsystem	Stück	1
DFI-Anzeiger	Stück	142
ELA-Anlagen	Stück	142
Anzahl ortsfeste Funkgeräte	Stück	10
Videokameras (Ife) auf Infrastrukturanlagen	Stück	70
Brandmeldeanlagen (Anzahl Melder)	Stück	1.589
Hochbau		
Anzahl Betriebshöfe	Stück	2
Streckengebäude mit Fahreraufenthaltsräumen	Stück	14
Kioske - gesamt	Stück	7
- davon verpachtet	Stück	5
Vertriebstechnik		
stationäre Automaten am Fahrweg	Stück	14

3. Fahrzeuge

Die VAG ist mit der Vorhaltung von besonderen Fahrzeugqualitäten, die über denen eines ordnungsgemäßen Betriebs liegen, betraut. Die VAG hat demnach Fahrzeugqualitäten vorzuhalten, die über die gesetzlich vorgegebenen Standards hinausgehen.

Zum Fuhrpark der VAG gehören die Stadtbahn-, Bus- und Sonderfahrzeugflotte. Durch Vorhalten einer ausreichenden Anzahl von Reservefahrzeugen ist sicherzustellen, dass im Falle eines Fahrzeugausfalls bzw. bei erhöhter Verkehrsnachfrage unverzüglich ein Ersatz- bzw. Verstärkerfahrzeug zur Verfügung steht. Folgender Fuhrpark ist zur Erbringung des geforderten Verkehrsangebots bezogen auf Mengen und Qualitäten vorzuhalten:

Zum Stand 31.12.2015 hält die VAG 67 Stadtbahnfahrzeuge und 64 Linienbusse vor. Die Fahrzeuge der Stadtbahn- und Busflotte sind auf dem aktuellen Stand der Technik zu halten und müssen modernste Umweltstandards erfüllen, die nicht unterschritten werden dürfen. Um dies zu gewährleisten darf ein Durchschnittsalter der Fahrzeuge von 9,5 Jahren (Bus) und 22,5 Jahren (Schiene) während der Laufzeit der Direktvergabe nicht überschritten werden. Im Betriebszweig Schiene kann davon abweichend die Wiederherstellung der Qualität auch durch Sanierung/Ertüchtigung erfolgen. Es kommen ausschließlich Niederflurfahrzeuge zum Einsatz. Lediglich bei kurzfristigen Engpässen darf bei Einsatz von Subunternehmen hiervon abgewichen werden. Alle Fahrzeuge sind mit elektronischen Systemen zur Fahrgastinformation ausgestattet und in jedem Fahrzeug stehen Verkaufssysteme für Fahrscheine zur Verfügung. Der Unterhalt und die Wartung der Fahrzeuge erfolgt in eigenen Werkstätten mit überwiegend eigenem Personal. Auf die Umsetzung der hohen Reinigungsstandards (Innen- und Außenreinigung) wird großer Wert gelegt. Neben den Fahrzeugen zur Fahrgastbeförderung hat die VAG auch eine Sonderfahrzeugflotte vorzuhalten, die vor allem zu Instandhaltungszwecken genutzt wird. Dies sind zum Beispiel Schienenreiniger, Schienenschleifer, Turmwagen, Hubsteiger, LKWs und PKWs.

Die Qualitäts- und Reinigungsstandards für die Fahrzeuge des Linienverkehrs sind in den folgenden Tabellen aufgeführt.

Niederflurlinienbus	Stück	27
Niederflurgelenkbus	Stück	37
Midibus	Stück	0
Ausstattungsbestandteile / je Fahrzeugeinheit		
Kommunikationsanlage (Funk, RBL, Überfalltaste, LSA-Bevorrechtigung, IRIS, IBIS, Entwerter)	Stück	64
Fahrkartenverkaufssysteme	Stück	64
Fahrgastzählsysteme	Stück	35
Fahrtziel- und Haltestellenanzeige (MFD)	Stück	64
Videoüberwachung	Stück	64
Fahrgastraum-Klimaanlage	Stück	4
Fahrerraumklimaanlage	Stück	50
Zusätzliche Fahrgasttür (3. Tür Solobus, 4. für Gelenkbus)	Stück	19
Abgasnachbehandlungssysteme (z.B. CRT)	Stück	12
Abgasnachbehandlungssysteme (SCRT)	Stück	52
Schiene		
Fahrzeugtyp		
Einrichtungs-Doppelgelenk-Triebwagen mit Choppersteuerung	Stück	17
Zweirichtungs-Doppelgelenk-Triebwagen mit Drehstromantrieb	Stück	26
Zweirichtungs-Sechsfachgelenk-Triebwagen mit Drehstromantrieb	Stück	24
Ausstattungsbestandteile in Fahrzeugeinheiten		
Fahrgastraum-Klimaanlage	Stück	16
Fahrerraum-Klimaanlage	Stück	32
Videoüberwachungsanlage mit Speichersystem	Stück	32
Kommunikationsanlage (Funk, RBL, Überfalltaste, LSA-Bevorrechtigung, IRIS, IBIS, Entwerter)	Stück	67
Fahrkartenverkaufssysteme	Stück	67
Fahrgastzählsysteme	Stück	31
Fahrtziel- und Haltestellenanzeige	Stück	67
Reinigungsstandards Stadtbahn und Bus		
Innenreinigung		
Tagesreinigung		
Fahrzeugboden und Boden Fahrerraum trocken kehren		

Reinigungsstandards Stadtbahn und Bus			
Innenreinigung			
Tagesreinigung			
Fahrzeugboden und Boden Fahrerraum trocken kehren			
Grobverschmutzungen und Müll beseitigen			
Grundreinigung 1 x monatlich			
gründliche Fahrerkabinenreinigung			
sämtliche Scheiben			
sämtliche Sitze (Staubsauger)			
gründliche Bodenreinigung mit Fleckenentferner			
Zusatzreinigung 1 x jährlich			
Nassreinigung aller Sitze mit Sprühextraktion			
Seitenwandreinigung			
Deckenreinigung			
Faltenbalgreinigung			
Bodenversiegelung			
Außenreinigung			
bei Bedarf, mindestens 1 x pro Woche			

4. Ressourcen- und umweltschonende Produktions- und Betriebsabläufe

Die Stadt Freiburg hat anspruchsvolle Klima- und Umweltschutzziele beschlossen. Die VAG hat hierzu ein 2004 beschlossenes Energiekonzept umzusetzen und regelmäßig weiterzuentwickeln. Im Fünfjahresvergleich konnte der CO₂-Ausstoß der VAG von 2009 bis 2014 um 12,25% gesenkt werden. Umgerechnet auf die Menge CO₂ pro Personenkilometer wurde der Ausstoß sogar um 15,19% verringert. Somit konnte der Gesamt-CO₂-Ausstoß seit 2004 um über 50% reduziert werden.

Den Einsparungen liegen abgestimmte Maßnahmen, wie zum Beispiel der Einbau eines Blockheizkraftwerks, die Installation von Photovoltaik- und Solaranlagen und Wärmeschutzmaßnahmen in Werkstätten und Abstellhallen zugrunde. Auch beim Fuhrparkmanagement müssen Umweltschutzaspekte im Mittelpunkt stehen. Die Straßenbahnen und die Schauinslandbahn müssen mit Ökostrom betrieben werden. Auch sind die Straßenbahnen mit Vorrichtungen zur Bremsenergieerückgewinnung auszustatten - zudem spart ein Schwungradspeicher Energie ein und senkt die Emissionen so zusätzlich. Die Busse sind mit neuester Abgastechnologie zu beschaffen – zum 31.12.2015 entsprechen 95% der Busse der VAG mindestens der Abgasnorm EU₅. Sämtliche Busse und Bahnen der VAG sind in einer modernen Waschanlage mit Regenwasser zu waschen.

5. Anwendung Tarifvorgaben, Regieleistungen, Kundenservice und Vertrieb

Die VAG ist mit der Anwendung der Tarifvorgaben (verbundbedingte Tarifnachteile) betraut. Durch die Mitgliedschaft im Regio-Verkehrsverbund Freiburg ergibt sich weiter eine Verpflichtung zur Anwendung des Verbundtarifs, aus der sich Tarifnachteile z.B. durch die Anerkennung anderer Fahrausweise (so ge-

nannte Durchtarifierungsverluste) ergeben. Etwaige Finanzierungen aus allgemeinen Vorschriften für das Gebiet der VAG sind während deren Laufzeit der Allgemeinen Vorschrift anzurechnen.

Weiter ist die VAG mit der Erbringung von Leistungen im Regie- und Vertriebsbereich betraut, die über den ordnungsgemäßen Betrieb eines Verkehrsunternehmens hinausgehen. Die diesbezüglichen Leistungen betreffen Planung und Koordination, Erlösmanagement und Verbundabrechnung sowie Vertrieb. Sie umfassen insbesondere:

- Erweiterte Vertriebsleistungen (insbesondere Kundencenter und erweiterter Automatenvertrieb),
- externe und interne Verbundkosten
- sowie Planungstätigkeiten für Aufgabenträger.

Die Betrauung erstreckt sich auch auf die Vorhaltung der zur Aufgabenerledigung nötigen Betriebsmittel.

Auf Basis des vom Aufgabenträger beschlossenen Konzeptes zur ausreichenden Verkehrsbedienung obliegt der VAG die strategische Planung und Konzipierung des Liniennetzes. Hierfür müssen Verkehrsströme ermittelt und analysiert (Zählungen) und die Ergebnisse in die aktuellen Fahrpläne und die langfristige Liniennetzplanung rückgekoppelt werden. Daneben müssen Qualitätsstandards für das Verkehrsangebot festgelegt und deren Umsetzung überwacht werden. Die VAG ist verantwortlich für die Erstellung, Pflege und Überwachung des Fahrplanangebotes sowie dessen Veröffentlichung in Printmedien und elektronischen Medien. Auch die Betreuung und Weiterentwicklung elektronischer Informationsmedien, wie MultiFunktionsDisplays in Omnibussen und Stadtbahnen sowie die Betreuung, Vermarktung und Weiterentwicklung von WebDisplayFeed gehören zu den Aufgaben der VAG. Die VAG übernimmt auch die Datenaufbereitung für das gesamte ITCS-System sowie dessen Betreuung und Weiterentwicklung und stellt Daten für verschiedene Fahrplanauskunftssysteme zur Verfügung. Für Veranstaltungen und Baustellen hat die VAG Sondereinsätze zu planen und Sonderfahrpläne – falls erforderlich - inklusive Tarifangebot zur Verfügung zu stellen. Die VAG hat eine Abstimmungs- und Rückkopplungsfunktion gegenüber Ortschaftsräten, Interessenverbänden und Bürgervereinen und nimmt diese eigenständig wahr.

Um eine hohe Angebotsqualität sicherzustellen, hat die VAG eine eigene Betriebsleitstelle zu betreiben. Die Betriebsleitstelle muss 24 Stunden/Tag und sieben Tage/Woche besetzt sein und dient der operativen Verkehrssteuerung, dem Störungsmanagement und der Fahrgastinformation sowie der kurzfristigen Personaldisposition (außerhalb der regulären Dienstzeiten des verantwortlichen Innendienstes). Die Leitstelle muss jeweils mit einer/einem Verkehrsmeister/-in sowie einer/einem Leitstellenmitarbeiter/-in besetzt sein. Von Montag bis Freitag ist die Leitstelle überdies von 7.00 bis 15.30 Uhr mit einem weiteren Mitarbeiter zu besetzen, der schwerpunktmäßig für die Fahrgastinformation verantwortlich ist. Um bei Störungen schnelle Reaktionszeiten sicherzustellen, ist die Besetzung der Betriebsleitstelle durch eine/n Verkehrsmeister/-in mit Funkwagen zu ergänzen, der im Netz der VAG unterwegs ist und die Betriebsleitstelle vor Ort, insbesondere bei Betriebs- und Fahrzeugstörungen, Unfällen, Demonstrationen sowie Großveranstaltungen unterstützt.

Über die Leitstelle der VAG und durch die dort eingesetzten Mitarbeiter wird im Auftrag der Stadt auch die Überwachung des Schützenalleeunters wahrgenommen.

Die VAG hat einen voll umfänglichen Kundenservice anzubieten. Neben den unternehmenseigenen Kundenzentren in Innenstadtlage organisiert und koordiniert die VAG den Fahrscheinverkauf über unter-

schiedliche Vertriebswege, wie private Verkaufsstellen, stationäre und mobile Automaten, Online-Verkauf oder den Verkauf über das Mobiltelefon. Die VAG ist im Auftrag des Verbundes zuständig für die Betreuung und Bearbeitung von Abo - Kundenverträgen und JobTicket – Verträgen mit Arbeitgebern. Die Mitarbeiter/-innen der beiden Kundenzentren (pluspunkt, Radstation) haben neben dem Fahrscheinverkauf insbesondere die Aufgabe der Kundenberatung und Kundeninformation (telefonisch und persönlich) zu Tarifen, Fahrplan, Sonderverkehren und Angeboten von FREI.MOBIL (integriertes Mobilitätskonzept). Während der Öffnungszeiten (pluspunkt: Montag – Freitag von 08.00 bis 19.00 Uhr und Samstag von 09.00 – 15.00 Uhr und Radstation: Montag – Freitag von 09.30 – 13.30 und 14.00 – 18.00 Uhr und Samstag: 10.00 – 14.00 Uhr) müssen mindestens 4 und in Stoßzeiten 7 Arbeitsplätze für Verkauf und persönlichen Kundenkontakt zur Verfügung stehen.

Im Verwaltungsgebäude der VAG wird ein Fundbüro betrieben, das Fahrgästen von Montag bis Freitag (Montag – Donnerstag 08.00 – 16.00 Uhr, Freitag 08.00 – 14.00 Uhr) zur Verfügung steht. Die Freiburger Verkehrs AG führt die Fahrausweisprüfung ausschließlich mit eigenem Personal durch, welches zudem mindestens zu 50% zugleich über eine Qualifikation als Omnibus- und Straßenbahnfahrer/in sowie als Leitstellenmitarbeiter/in verfügt. Das jährliche Volumen liegt dabei bei mindestens 18.000 Prüfstunden.

Weiter ist mit umfassenden Marketing- und Kommunikationsmaßnahmen das Ziel der langfristigen Kundenbindung, der Kundengewinnung und der Steigerung der Kundenzufriedenheit zu verfolgen. Über unterschiedliche Medien müssen Informationen zu Angebot, Tarif, Baustellen- und Sonderverkehren zur Verfügung gestellt werden. Dazu gehören neben Printmedien (Kundenmagazin „facetten“, Infoblätter in Fahrzeugen „Brettlecture“, Broschüren und Flyer) auch ein zeitgemäßer, barrierefreier Internetauftritt der VAG-Blog und die Kundeninformation über facebook und Newsletter. Darüber hinaus werden zielgruppenspezifische Programme zu verschiedenen inhaltlichen Schwerpunkten, wie zum Beispiel Verkehrserziehung für Kinder und Jugendliche (Bus- und Straßenbahnschule) und Programme für Mobilitätseingeschränkte durchgeführt.

Die VAG nimmt regelmäßig an Kundenzufriedenheitsuntersuchungen teil und betreibt ein eigenes Beschwerdemanagementsystem.

Als weitere Schnittstelle zu den Kundinnen und Kunden ist ein Fahrgastbeirat vorzuhalten, ein unabhängiges Gremium über das Wünsche und Anregungen direkt kommuniziert werden können und das von der VAG laufend betreut wird.

Gemeinsam mit der VAG hat die Stadt Freiburg ein integriertes Mobilitätskonzept zur intelligenten Vernetzung von ÖV- und IV- Angeboten entwickelt. Die VAG hat die Aufgabe der Strategieerarbeitung und der Umsetzung unter der Dachmarke FREI.MOBIL by VAG übernommen.

Die VAG hat die folgenden Anlagen, Gebäude und Vertriebswege vorzuhalten:

Mengentableau: Regie- und Vertriebsmehrleistungen

		Stand 31.12.2015
Vertriebswege / Anlagen / Gebäude		
Kundenzentrum (pluspunkt mit AboCenter, Radstation)	Stück	2
private Verkaufsstellen	Stück	58
stationäre Fahrscheinautomaten	Stück	14
Mobile Fahrscheinautomaten	Stück	134
OnlineShop	Stück	1
HandyTicket	Stück	1
weitere Tätigkeitsfelder		
AboCenter; Kundenverträge: 20.000 Stück; 2018 ca. 40.000 Stück		
Programme für besondere Kundengruppen (z.B. Verkehrserziehung):		
ca. 170 Veranstaltungen p.a.		
Verbandsitzungen/-arbeitsgruppen: 20 Termine p.a.		
Planungstätigkeiten für Aufgabenträger: ca. 4.600 Std. p.a.		
inklusive Abstimmung und Rückkoppelung		
Verbundabrechnung: ca. 1.800 Std. p.a.		

6. Den verkehrlichen Anforderungen dienende Personalvorgaben und soziale Standards

Es wird ausschließlich qualifiziertes und ortskundiges Fahrpersonal eingesetzt. Das Fahrpersonal verfügt über hinreichende Kenntnisse zum Fahrplan und Tarif und über das bestehende Verkehrsnetz. Das Fahrpersonal muss der deutschen Sprache mächtig sein, um entsprechende Auskünfte erteilen zu können und um eine problemlose Kommunikation mit der Leitstelle sicherzustellen. Außerdem ist bei einem vorübergehenden Ausfall des Sprachspeichers im Fahrzeug eine Haltestellenansage durch das Fahrpersonal vorzusehen. Das Fahrpersonal hat einheitliche Dienstkleidung zu tragen, ein gepflegtes Erscheinungsbild sicherzustellen und eine rücksichtsvolle Fahrweise zu gewährleisten. Ebenso wird gegenüber den Fahrgästen und anderen Verkehrsteilnehmern ein freundliches und hilfsbereites Auftreten erwartet. Gegenüber hilfebedürftigen Personen ist Einstiegs- und Ausstiegshilfe zu gewährleisten. Das Fahrpersonal ist regelmäßig über das Verhalten in Stress- und Konfliktsituationen zu schulen. Der Unternehmer veranlasst entsprechende Weiterbildungen seines Personals mindestens entsprechend den gesetzlichen Anforderungen.

Um den immer weiter steigenden Ansprüchen einer qualifizierten Belegschaft bei der VAG gerecht zu werden, den Folgen des demografischen Wandels entgegen zu wirken und auch zukünftig als integriertes Verkehrsunternehmen den ÖPNV in Freiburg qualitativ hochwertig erbringen zu können, bestehen bei der VAG soziale Standards und Sozialeinrichtungen.

Ausbildung

Die VAG ist ein Ausbildungsbetrieb und betreibt eine vorausschauende Personalentwicklung, auch um den Folgen des demografischen Wandels und dessen Auswirkungen auf die verkehrlichen Anforderungen zu begegnen. Sie bildet in der eigenen Ausbildungswerkstatt Industriemechaniker/innen, Elektroniker/-innen, und Kfz-Mechatroniker/-innen aus. Darüber hinaus werden die Ausbildungsgänge Fachkraft im Fahrdienst, Koch/Köchin, Industriekaufmann/frau (gemeinsam mit den Stadtwerken GmbH), technische Zeichner/-innen und duale Studienplätze (DHBW) angeboten. Um ihrem gesellschaftlichen Auftrag nachzukommen, bildet die VAG dabei auch über den eigenen Bedarf hinaus aus.

Die VAG ist mit der Vorhaltung und dem Betrieb einer nicht betriebsnotwendigen Ausbildungswerkstatt betraut. Diese Ausbildungswerkstatt muss die Ausbildung von mindestens 20 Auszubildenden ermöglichen. VAG hat hierzu alle notwendigen Geräte und Maschinen und eine ausreichende Anzahl an Ausbildern vorzuhalten.

Tarifvertrag und andere Sozialstandards

Die Stadt Freiburg gibt dem Betreiber auf, festgelegte Sozialstandards und Arbeitsbedingungen auf der Grundlage des Art. 4 Abs. 5 der Verordnung (EG) Nr. 1370/2007 des Europäischen Parlaments und des Rates und nach Maßgabe des Tariftreue- und Mindestlohngesetz für öffentliche Aufträge in Baden-Württemberg vom 16. April 2013 (LTMG) zu gewährleisten. Dies bezieht sich auf die tarifliche Entlohnung, den Urlaubsanspruch, die Anerkennung der Betriebszugehörigkeit und alle hinsichtlich der Arbeits- und Entlohnungsbedingungen relevanten betrieblichen Vereinbarungen.

Der interne Betreiber und dessen Auftragsunternehmen müssen sich insbesondere verpflichten, den jeweils für sie zur Anwendung kommenden repräsentativen und für gültig erklärten Tarifvertrag gemäß

Tariftreue- und Mindestlohngesetz für öffentliche Aufträge in Baden-Württemberg vom 16. April 2013 (LTMG) in seiner jeweils gültigen Fassung anzuwenden.

Dabei kommen im Status Quo zum Beispiel die folgenden Standards zur Anwendung:

Die VAG ist Mitglied im Kommunalen Arbeitgeberverband Baden-Württemberg (KAV BW). Für die VAG gilt der Bezirkstarifvertrag für die kommunalen Nahverkehrsbetriebe Baden-Württemberg (BzTV-N BW) und die ergänzenden, ändernden oder ersetzenden Tarifverträge in der jeweils geltenden Fassung.

Dabei ist die VAG mit der Verpflichtung, gegenüber alten Mitarbeitern des Fahrdienst die vorteilhaften Regelungen des BMTG weiterhin zu gewähren (Besitzstandswahrung bei Überleitung auf den TVN, Tariflohndelta Altfahrer) betraut.

Verkehrsunternehmen, die im Auftrag der VAG Verkehre anbieten, haben den jeweils für sie zur Anwendung kommenden repräsentativen und für gültig erklärten Tarifvertrag gem. Tariftreue- und Mindestlohngesetz für öffentliche Aufträge in Baden-Württemberg anzuwenden.

Vorsorgeleistungen

Für die zusätzliche Altersversorgung gilt der „Altersvorsorge TV-Kommunal“. Die Beschäftigten der VAG werden bei der Zusatzversorgungskasse Karlsruhe angemeldet. Der Beitragssatz beträgt für den Arbeitgeber derzeit 7,75 % des ZVK-pflichtigen Entgeltes, der Arbeitnehmer hat sich mit 0,15% zu beteiligen. (Hinweis an Stadt: Aufgrund der Umlagefinanzierung besteht das Risiko, dass, sollte die VAG (als Mitglied und ZVK-Beitragszahler) aufgrund eines eigenwirtschaftlichen Bewerbers wegfallen, künftig die Stadt Freiburg (als Gewährträgerschaft / Ausfallbürge) für die bis dahin erwirtschafteten Versorgungsansprüche aufkommen muss. Aus diesem Grund wurde dies hier aufgenommen)

Arbeitszeit

Die regelmäßige Arbeitszeit von Beschäftigten der VAG beträgt 39 Stunden wöchentlich. Der Urlaubsanspruch bei einer Fünftagewoche beträgt 30 Tage. Beschäftigte im Fahrdienst, erhalten ab dem Kalenderjahr, in dem sie das 55. Lebensjahr vollenden, 3 zusätzliche Tage Urlaub.

Anpassung an den Demographischen Wandel / Vereinbarkeit von Familie und Beruf

Um den Folgen des demografischen Wandels entgegen zu wirken betreibt die VAG aktive Personalentwicklung mit dem Ziel, den Personalbedarf bei der VAG frühzeitig zu erkennen, Engpässen bei der Rekrutierung von Fachkräften und betrieblichem Nachwuchs entgegen zu wirken und bereits im Vorfeld durch adäquate Weiterbildungs- und Qualifikationsmaßnahmen für passende Nachbesetzungen und eine Sicherstellung des Wissenstransfers zu sorgen. Darüber hinaus sollen die Beschäftigten im Wege der Förderung, Motivation und Einbeziehung für Veränderungen, welche zur Sicherstellung der Zukunft der VAG erforderlich sind, gewonnen werden.

Um der, mit dem demografischen Wandel einhergehenden, Erhöhung des Durchschnittsalters der Belegschaft entgegenzuwirken und zugleich die Gesundheit aller Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter präventiv zu erhalten, ist es bei der VAG ein Betriebliches Gesundheitsmanagement vorzuhalten.

Bei der VAG sind Maßnahmen, die eine bessere Vereinbarkeit von Familie und Beruf herbeiführen, ein wesentlicher Bestandteil der Personalpolitik. Über die gesetzlichen Ansprüche hinaus, wird den Beschäftigten die Möglichkeit eingeräumt, unter Berücksichtigung der betrieblichen Gegebenheiten ihre berufli-

che Tätigkeit für eine längere Zeit zu unterbrechen. Im Rahmen der betrieblichen Machbarkeit besteht die Möglichkeit zu Teilzeitarbeit.

Soziale Einrichtungen

Die VAG betreibt eine Kantine, die – unter Berücksichtigung der vielfältigen Berufsbilder und Arbeitszeiten - eine Bewirtung bzw. Verköstigung der Beschäftigten sicherstellt. Als Sozialeinrichtung dient sie darüber hinaus auch als Begegnungsstätte für Austausch und Förderung der Mitarbeiter.

Weitere Sozialstandards, die im Zusammenhang mit einem qualitativ hochwertigen verkehrlichen Angebot stehen:

Die VAG übernimmt jegliche Kosten für die Verlängerung des Omnibusführerscheins, für Fortbildungs- oder Qualifizierungsmaßnahmen, die nach dem Berufskraftfahrerqualifizierungsgesetz oder anderen gesetzlichen Regelungen notwendig sind und stellt die Beschäftigten dafür unter Fortzahlung des Entgelts von ihrer Arbeitsleistung frei. Dies gilt auch für regelmäßige Deeskalationstrainings für Beschäftigte im Fahrdienst und der Fahrausweisprüfung.

Für Leistungen, die im Zusammenhang mit dem Fahrdienst stehen (wie z.B. Rücksprachen mit Disposition und Verwaltung, Schreiben von Unfall- und Schadensmeldungen etc.) und außerhalb der regulären Arbeitszeit erfolgen, werden je Dienst 2 Minuten eingerechnet. Details sind in einer Betriebsvereinbarung geregelt.

Um die Verkehrs- und Betriebssicherheit wie auch den reibungslosen und fahrplangerechten Betriebsablauf zu gewährleisten, bedarf es nicht nur einer sog. Abfahrts- und Einfahrtskontrolle am Fahrzeug, sondern die Mitarbeiter müssen sich tagesaktuelle Informationen einholen. Diese Arbeitszeiten sind außerhalb des Fahrzeugumlaufs in einer Betriebsvereinbarung geregelt. Entgegen der tarifvertraglichen Regelung, dass Wendezeiten, die über eine Stunde hinausgehen, als Arbeitsrufbereitschaft gelten, werden diese bei VAG mittels Betriebsvereinbarung auf 2 Stunden erhöht. Hiermit werden verkehrliche Angebote (Fahrgastservice, Kundeninformation, Fahrzeugsicherheit, etc.) sichergestellt.

Für Bedienstete im Fahrdienst wird gegen eine Kostenbeteiligung und bei Arbeitsbeginn vor 6 Uhr (sonntags 7 Uhr) bzw. Arbeitsende nach 23:30 Uhr ein Personaltaxi im Bereich des Liniennetzes der VAG angeboten. Details sind in einer Betriebsvereinbarung geregelt.

Die VAG hat den Beschäftigten im Fahrdienst eine Dienstkleidung im Corporate Design der VAG mit dem Ziel zu stellen, den qualitativ hochwertigen ÖPNV mit einem einheitlichen Erscheinungsbild weiter aufzuwerten und auch dadurch eine positive Außenwirkung zu erzielen.

Neben der verpflichtenden Anwendung des Tarifvertrags sind die „Besonderen Bestimmungen für Arbeitnehmer im Fahrdienst“, die unter Anlage 3 des TV-N BW geregelt sind, anzuwenden.

III. Änderungen der beschriebenen öffentlichen Personenverkehrsdienste und gemeinwirtschaftlichen Verpflichtungen während der Laufzeit der Direktvergabe

Der öffentliche Dienstleistungsauftrag kann aus verkehrlichen Gründen, zum Beispiel einer veränderten Verkehrsnachfrage oder sich ändernden finanziellen Rahmenbedingungen im rechtlich zulässigen Umfang erweitert oder vermindert werden. Alle definierten Standards und Mengen stehen unter einem Finanzierungsvorbehalt bezüglich der den Haushalten zur Verfügung stehenden Mittel.

Sofern im Rahmen der ÖPNV-Finanzreform Baden- Württemberg die Mittel nach § 45a Personenbeförderungsgesetz künftig kommunalisiert werden und den jeweiligen Aufgabenträgern zur Weiterleitung an die Unternehmen zur Verfügung stehen, werden die Regelungen zur Finanzierung entsprechend angepasst. Aufgrund der Prognose der Bevölkerungsentwicklung im Bedienungsgebiet der VAG wird das Angebot (Leistungsumfang) in Anlehnung an die festgelegten Prognosen zwischen 2014-2030 im Rahmen der Direktvergabe bis zum Jahr 2040 voraussichtlich um durchschnittlich ca. 1,0 Prozent ausgeweitet. Dabei entwickelt sich der Wert des Dienstes der Direktvergabe durchschnittlich um die vorgenannte Mengenänderung zuzüglich der Preissteigerungen in Anlehnung an die im Warenkorb der Finanzierungsrichtlinie der Stadt Freiburg festgelegten Indices für den Gesamtauftrag.

Solche Änderungen der beschriebenen öffentlichen Personenverkehrsdienste und der erbrachten gemeinwirtschaftlichen Verpflichtungen sowie des hierfür gewährten Ausgleichs können sich innerhalb der Vertragslaufzeit bzw. unterjährig sowohl aufgrund von Änderungen der Leistungsmengen, Angebotskilometer, Fahrzeuge, Einsatzstunden) oder Änderungen in den definierten Qualitäten ergeben.

Werden Änderungen vorgenommen, die ausbrechende Verkehrsleistungen in Nachbarkommunen betreffen, werden sich die Stadt als Aufgabenträger sowie das Unternehmen, fallweise auch mit den mitbedienten Aufgabenträgern spätestens vor Fahrplanwechsel, abstimmen.

Darüber hinaus wird die Direktvergabe vorsorglich ergänzt um zusätzliche künftige gemeinwirtschaftliche Verpflichtungen oder Veränderungen bestehender gemeinwirtschaftlichen Verpflichtungen, sofern diese Änderungen in einem angemessenen Umfang gerechtfertigt sind bzw. sich durch unvorhersehbare Umstände ergeben, und diese

a) im öffentlichen Verkehrsinteresse geboten sind oder

b) aufgrund von der Betriebsleitung des Unternehmens nicht zu beeinflussende unvorhergesehene Ereignisse (wie etwa bei Naturkatastrophen, staatlichen Preisinterventionen, Umschichtungen und Änderungen bei Verbrauchsteuern, Umsatzsteuer, usw.) notwendig sind, und die Finanzierung der diesbezüglichen Ausgleichsleistungen nach Maßgabe der haushaltsrechtlichen Beschlüsse der Stadt Freiburg möglich ist.