



Qualitäts-Agreement

zwischen der

Stadt Köln

und

Anbietern von Verleihsystemen
(Fahrrad und Elektro-Tretroller)

(Stand: 13.06.2019)

Zur Qualitätssicherung und Akzeptanzsteigerung von Fahrradverleihsystemen und Elektro-Tretroller-Verleih in der Stadt Köln sind für den Anbieter Vorgaben zu berücksichtigen. Das Aufstellen der Leihräder/Elektro-Tretroller erfolgt im gegenseitigen Einverständnis nach folgenden Gesichtspunkten:

1. Grundsätzliche Regelung

Das Aufstellen erfolgt nach den Regeln der StVO und entsprechenden Regelwerken und Hinweisen

- Keine Abstellung in städtebaulich sensiblen Bereichen
- Die Fahrräder/ Elektro-Tretroller haben so zu stehen, dass der fließende Verkehr (auch Fußgänger) nicht behindert werden
- Freihalten von Gehweghinterkanten und taktilen Elementen, um Sehbeeinträchtigen die ungehinderte Mobilität zu ermöglichen
- Freihalten von Gehwegbreiten von mindestens 2,00 m
- Konkrete Parkverbotszonen werden von der Stadt Köln vorgegeben, der Anbieter kann der Verwaltung zusätzlich Vorschläge einreichen

2. Ausbringung des Leihangebotes

2.1. Die Vorgaben der Übersichtskarte für Fahrradverleihsysteme/ Elektro-Tretroller-Verleih hinsichtlich der Ausbringung von Leihangeboten sind zu befolgen (siehe Anhang):

Zone 1: Keine Ausbringung von Fahrradverleihrädern/ Elektro-Tretroller

Zone 2: Nur nach vorheriger Abstimmung

Zone 3: Genehmigungsfreie Ausbringung von stationslosen Leihrädern/ Elektro-Tretrollern

Grünanlagen: Keine Beendigung von Leihvorgängen

- a) In Zone 1 abgestellte Räder/Elektro-Tretroller durch Kunden sind ab einer Anzahl von fünf Rädern/Elektro-Tretroller vollständig zu entfernen. Einzelne Räder/Elektro-Tretroller sind entsprechend des Agreements zu bewerten.
- b) Der Bereich um den Kölner Dom wird als Rettungs- und Evakuierungsfläche ganztägig freigehalten. Der Anbieter muss durch geeignete Maßnahmen sicherstellen, dass die Abstellung von Kunden nicht erfolgt. Ein entsprechender Plan ist dem Anhang zu entnehmen.

2.2. Sollten zukünftig bauliche oder markierungstechnische Maßnahmen im öffentlichen Raum vorgesehen sein, sind diese mit der Stadtverwaltung abzustimmen und zu genehmigen. Maßnahmen, die allen Anbietern zur Verfügung stehen, werden seitens der Stadt Köln durchgeführt.

2.3. Bei Veranstaltungen hat der Anbieter nach Aufforderung der Verwaltung bzw. Polizei und Feuerwehr zusätzliche Bereiche temporär freizuhalten.

2.4. Bei Ausbringung oder Umverteilung dürfen maximal fünf Räder/Elektro-Tretroller an einem Standort vorhanden sein (Umkreis 50 m). Nach Abstimmung mit der Verwaltung ist bei einem stadtweiten Bediengebiet für die Außenbereiche eine größere Anzahl möglich. Die Anpassung erfolgt standortbezogen.

2.5. Das Unternehmen muss den reibungslosen Ablauf des Verleihsystems gewährleisten und die entsprechende Qualität erhalten.

3. Qualitätssicherung

- 3.1. Der Anbieter muss dafür Sorge tragen, dass die Räder/Elektro-Tretroller zu jeder Zeit fahrtüchtig und nach den oben festgehaltenen Regeln abgestellt sind.
- 3.2. Innerhalb von vier Wochen muss jedes Rad/ jeder Elektro-Tretroller hinsichtlich der ordnungsgemäßen Abstellung überprüft werden
- 3.3. Die Stadt Köln macht darauf aufmerksam, dass für Anwendungen im Stadtgebiet Köln die Vorgaben der Delegierten EU Verordnung Nr. 2017/1926 „Bereitstellung EU-weiter multimodaler Reiseinformationsdienste“ zu erfüllen sind und entsprechende Daten zum Verkehrsangebot auf den nationalen Zugangspunkt bereit zu stellen sind. Der Stadt Köln soll zu diesen Informationen freier Zugang und unbeschränkte Verwendungsrechte eingeräumt werden.
- 3.4. Zur Qualitätssicherung werden der Stadt Köln unentgeltlich zum Beispiel folgende Daten zur Verfügung gestellt. Die Nutzung sensibler Daten erfolgt lediglich für verwaltungsinterne Zwecke bzw. anonymisiert.
 - a) Anzahl der angebotenen Fahrzeuge (tageweise, Durchschnitt pro Tag, insgesamt eingesetzte Fahrzeuge)
 - b) Gesamtanzahl aller Fahrten
 - c) zurückgelegte Gesamtkilometer
 - d) Anzahl Fahrten pro Fahrzeug pro Tag
 - e) Anzahl zurückgelegte Kilometer pro Fahrzeug pro Tag
 - f) durchschnittliche Fahrdauer pro Fahrzeug pro Tag
 - g) durchschnittliche Fahrdauer und -strecke pro Leihvorgang
 - h) Anzahl und Örtlichkeiten der Ausbringstandorte (Karte)
 - i) Standorte, mit den meisten bzw. wenigsten Leihvorgängen
 - j) Standorte, an denen der Leihvorgang am häufigsten beendet wurde
 - k) Anzahl von Sachbeschädigungen
 - l) Anzahl von erfassten Unfällen
- 3.5. Die Anzahl der angebotenen Fahrzeuge wird zu Beginn des Leihgeschäftes sowie bei jeder Änderung im laufenden Betrieb mitgeteilt. Die Mitteilung zu den Punkten b) – l) erfolgt auf konkrete Anfrage auf Monatsbasis. Die Bereitstellung erfolgt in einem abzustimmenden Dateiformat.
- 3.6. Die Daten dienen verwaltungsintern zur fortlaufenden Abstimmung und Optimierung der Leihangebote. Alle Daten werden in anonymisierter Form gemäß der DSGVO zur Verfügung gestellt. Eine Veröffentlichung der Daten zu den Punkten b)-l) erfolgt nur nach vorheriger Rücksprache mit dem jeweiligen Anbieter.
- 3.7. Zur Qualitätssicherung des Leihangebotes und zur Optimierung zukünftiger Verkehrsplanung und ordnungsrechtlicher Entscheidungen, behält sich die Stadt Köln vor, zukünftig Evaluationen durchzuführen. Diese dienen dazu, durch die Erkenntnisse aus dem Nutzerverhalten Rückschlüsse auf das aktuelle und zukünftige Nutzerverhalten zu ziehen. Der Anbieter erklärt sich zu einer aktiven Mitarbeit bereit.



4. Feedbackprozess

- 4.1. Beschwerden über abgestellte Räder/Elektro-Tretroller sind binnen 24 Stunden zu prüfen und gegebenenfalls Maßnahmen zu ergreifen. Erfolgt dies nicht, werden die Räder auf Kosten des Anbieters entfernt.
- 4.2. Der Anbieter protokolliert die Behebung mit einer entsprechenden Mitteilung an die Verwaltung, bei Aufforderung inklusive eines „Nachher-Fotos“.
- 4.3. Der Anbieter benennt einen direkten Ansprechpartner, der Anfragen binnen 24 Stunden zu beantworten hat.

5. Kundenservice

- 5.1. Dem Kunden werden oben genannte Vorgaben vor Vertragsabschluss mitgeteilt und dieser muss diesen vor Beginn des Vertragsverhältnisses zustimmen.
- 5.2. Wenn sich Bürgerinnen und Bürger bezüglich eines Standortes direkt an den Anbieter wenden, wird die Verwaltung über die Meldung zeitnah informiert.

6. Beendigung des Leihangebotes

- 6.1. Der Anbieter teilt der Verwaltung rechtzeitig die Beendigung des Angebotes mit.
- 6.2. Der Anbieter ist bei Beendigung des Angebotes dazu verpflichtet, sein Eigentum schnellstmöglich aus dem Stadtgebiet zu entfernen. Wenn dies trotz zusätzlicher Aufforderung seitens der Stadt nicht erfolgt, wird das Leihangebot durch die Stadt Köln entfernt. Der Anbieter trägt hierbei sämtliche anfallende Kosten für Transport und Lagerung.

Anbieter/Firmenstempel

Ort, Datum, Unterschrift