

Anlage 1:

Ergänzendes Dokument zur Vorabbekanntmachung Linienbündel

Städteachse Nord-Ost

1 Gegenstand und Umfang der Verkehrsleistungen

Der Landkreis Aurich ist Aufgabenträger gemäß § 4 Abs. 1 Ziffer 3 Niedersächsisches Nahverkehrsgesetz (NNVG) und zugleich zuständige Behörde nach der VO (EG) Nr. 1370/2007 für den öffentlichen Personennahverkehr. Er beabsichtigt die direkte Vergabe eines öffentlichen Dienstleistungsauftrages über Verkehrsleistungen im Linienbündel Städteachse Nord-Ost. Gemäß Art. 7 Abs. 2 VO (EG) Nr. 1370/2007 hat er eine Vorinformation für den öffentlichen Dienstleistungsauftrag im EU-Amtsblatt veröffentlicht.

Die Genehmigungsbehörde für die Erteilung der Liniengenehmigungen ist die Landesnahverkehrsgesellschaft Niedersachsen mbH (LNVG).

Der öffentliche Dienstleistungsauftrag (ÖDA) zur Personenbeförderung mit Kraftfahrzeugen umfasst Linienverkehre gemäß § 42 PBefG. Er soll – vorbehaltlich der Erteilung entsprechender Liniengenehmigungen und des dort genehmigten Geltungsbeginns und der genehmigten Geltungsdauer – am 01.05.2025 aufgenommen werden und eine Laufzeit von 10 Jahren (120 Monate) ab Aufnahme des Betriebs aufweisen.

Die Planung der zu erbringenden Leistung auf den zum Linienbündel Städteachse Nord-Ost zugeordneten Linien ist insbesondere unter Berücksichtigung der Regelungen des Landkreises Aurich zur [Schülerbeförderung](#), der derzeitigen Schulstandorte, der Schulanfangs- und -endzeiten sowie der Rahmenvorgaben des [Nahverkehrsplans](#) des Landkreises Aurich erfolgt.

Link zur Satzung des Landkreises Aurich über die Schülerbeförderung (Abrufstand 11.04.2024):

- https://www.landkreis-aurich.de/fileadmin/dateiablage/80-wirtschaftsfoerderung/Wirtschaftsfoerderung/Schuelerbefoerderung/Schuelerbefoerderungssatzung_vom_28.06.2017.pdf

Link zum Nahverkehrsplan 2020 Landkreis Aurich (Abrufstand 11.04.2024):

- https://www.landkreis-aurich.de/fileadmin/dateiablage/80-wirtschaftsfoerderung/Wirtschaftsfoerderung/OEPNV/NVP_2020/20201209_01001_NV_P_LK_Aurich_2020_300_DINA4.pdf

Der öffentliche Dienstleistungsauftrag wird die folgenden Personenbeförderungsdienste (Linien) umfassen:

Tabelle 1: Linien, Verlauf und Leistungsumfang im Linienbündel Städteachse Nord-Ost

Linie	Ausgangs- und Endpunkt	Verlauf über	Taktfahrplan-km p. a. (gerundet)
474*	Aurich Schulen – Middels	verschiedene Wege	
480	Aurich ZOB – Jever ZOB/Bahnhof	Wittmund Markt – Jever ZOB/Bahnhof – Jever Alter Markt/Schloss	460.000 km
490	Aurich ZOB – Esens Bahnhof**	Tannenhausen – Blomberg – Esens ZOB	180.000 km
* Schülerlinie; Leistung wird ggf. auf mehrere Liniennummern aufgeteilt. ** weiterer Schülerverkehr auf dieser Linie			

2 Wesentliche Anforderungen / Gemeinwirtschaftliche Verpflichtungen

Die gemeinwirtschaftliche Verpflichtung gemäß der VO (EG) Nr. 1370/2007 besteht darin, die in dieser Vorabbekanntmachung beschriebenen Linienverkehrsleistungen mit Kraftfahrzeugen (Bussen) entsprechend den hier vorgegebenen Spezifikationen, bei der Genehmigungsbehörde zu beantragen und entsprechend den auf dieser Basis erteilten Liniengenehmigungen durchzuführen.

Dabei sind insbesondere die folgenden wesentlichen Anforderungen für die Sicherstellung der ausreichenden Verkehrsbedienung gemäß § 13 Abs. 2 Satz 1 Nr. 3 d) PBefG sowie § 13 Abs. 2a Satz 2 PBefG zu beachten.

2.1 Verpflichtung zur Erbringung des Auftrags als Gesamtleistung

Für die von dieser Vorabbekanntmachung erfassten Personenbeförderungsdienste ist beabsichtigt, diese als Gesamtleistung gemäß § 8a Abs. 2 Satz 4 PBefG zu vergeben. Ein Herauslösen von Teilleistungen und/oder Teildiensten aus der beschriebenen Gesamtleistung ist nicht zulässig.

Eigenwirtschaftliche Anträge, die sich auf alle Verkehrsleistungen im Linienbündel Städteachse Nord-Ost beziehen, sind zulässig, während eigenwirtschaftliche Anträge, die sich nur auf Teilleistungen des Linienbündels beziehen, gemäß § 13 Abs. 2 Satz 1 Nr. 3 d) PBefG zu versagen sind.

2.2 Anforderungen an Linienwege und Haltestellen

Ausgangs- und Endpunkte der Linien des Linienbündels Städteachse Nord-Ost werden in Tabelle 1 beschrieben. Im Übrigen sind die Linienwege und Haltestellen entsprechend der für die einzelnen Linien dargestellten Fahrpläne in der Anlage 2 zu beantragen.

Die Linie 480 übernimmt den Hauptlinienweg der bisherigen Linie 474. In Wittmund wird der Linienweg begradigt und dabei der Bahnhof Wittmund nicht bedient. Die Zuganschlüsse werden in am Bahnhof in Jever sichergestellt. Zudem wird die Innenstadt von Jever bei Hin- und Rückfahrt von der Linie 480 erschlossen. Die Linie 490 (bisher Linie 473) bedient in Esens zusätzlich die Innenstadt über die Haltestelle Esens ZOB.

2.3 Anforderungen an die Bedienungshäufigkeit, die Betriebszeiten und an die Abstimmung der Fahrpläne

Die Linie 480 im Linienbündel Städteachse Nord-Ost ist als Linie der Bedienungsebene 1 eingestuft. Diese Linien bilden das Hauptliniennetz im straßengebundenen ÖPNV, verkehren durchgehend werktags tagsüber mindestens im 1-Stunden-Takt sowie abends und sonntags mindestens im 2-Stunden-Takt. Zukünftig soll die 480 als landesbedeutsame Buslinie verkehren.

Die Linie 490 im Linienbündel Städteachse Nord-Ost ist als Linie der Bedienungsebene 2 eingestuft. Diese ergänzen das Hauptliniennetz zur Erschließung weiterer wichtiger Orte und verkehren mindestens im 2-Stunden-Takt, mit Bedienung auch am Wochenende sowie im Spätverkehr. Die weiteren Linien des Linienbündels Städteachse Nord-Ost sind als Linien der Bedienungsebene 3 eingestuft. Deren Angebote dienen der Kapazitätsverstärkung bzw. ergänzenden Erschließung und sind vorrangig an den Belangen des Schülerverkehrs ausgerichtet. Zu den Bedienungsebenen und deren grundlegenden Standards vgl. Kapitel 3.3 „Zukünftiges Verkehrsangebot“ im Nahverkehrsplan des Landkreises Aurich.

Die geforderten Bedienungszeiten und Takte für die Linien 480 und 490 im Linienbündel Städteachse Nord-Ost ergeben sich aus den in der Anlage 2 vorgegebenen Taktfahrplänen.

Folgende Anschlussverknüpfungen sollen primär gewährleistet werden:

- Haltestelle *Aurich ZOB*: Einbindung in die Taktknoten des Regionalbusverkehrs zur Minute 30 (Linie 480) bzw. Minute 00 (Linie 490),
- Haltestelle *Wittmund Markt*: Einbindung der Linie 480 in den geplanten Taktknoten des Regionalbusverkehrs zur Minute 00,

- Haltestelle *Jever ZOB/Bahnhof*: Bahnanschluss in/aus Richtung Sande – Wilhelmshaven und Einbindung in den geplanten Taktknoten des Regionalbusverkehrs zur Minute 30 (Linie 480),
- Haltestelle *Esens Bahnhof*: Bahnanschluss in/aus Richtung Jever – Sande – Wilhelmshaven und Einbindung in den Taktknoten des Regionalbusverkehrs zur Minute 00 (Linie 490).

Die in der Anlage 2 dargestellten Fahrplanzeiten für die Taktfahrpläne der Linien 480 und 490 sind minutengenau so umzusetzen.

Die Linien im Linienbündel Städteachse Nord-Ost bedienen folgende Schulen zu den relevanten Zeiten morgens, mittags und ggf. nachmittags, sofern die Anbindung nicht über geeignete Umsteigerelationen (mit ausreichenden Kapazitäten) abgedeckt werden kann:

SCHULE (LB Städteachse Nord-Ost)	Straße	PLZ	Ort
RS Aurich	Esenser Straße 36	26603	Aurich
Waldorfschule Ostfriesland	Schulstraße 35	26603	Aurich
BBS I Aurich	Am Schulzentrum 15	26605	Aurich
BBS II Aurich	Am Schulzentrum 15	26605	Aurich
FÖ KME am Extumer Weg	Extumer Weg 63	26605	Aurich
FÖ Lernen am Extumer Weg	Extumer Weg 63	26605	Aurich
Gymnasium Ulricianum Aurich - Außenstelle Egels	An der Waldschule 44	26605	Aurich
IGS Aurich	Am Schulzentrum 14	26605	Aurich
GS Wallinghausen	Wallinghausener Str. 117	26605	Aurich
GS Middels	Ogenbarger Kirchstraße 6	26607	Aurich
GS Sandhorst	Eheweg 15	26607	Aurich
GS Pfälzerschule Plaggenburg	Esenser Straße 223	26607	Aurich
HS Herbert-Jander-Schule	Walpurgisstraße 11a	26427	Esens
Niedersächsisches Internatsgymnasium	Auricher Straße 58	26427	Esens
BBS Wittmund	Leepenser Weg 26-28	26409	Wittmund

Auf veränderte Schulanfangs- und Schulendzeiten muss reagiert werden. Nachfragespitzen, z. B. im Schülerverkehr, müssen bei sich einstellendem Bedarf mit dem Einsatz zusätzlicher (oder falls möglich und ausreichend größerer) Busse aufgefangen werden. In den Fahrzeugen auf für den Schülerverkehr relevanten Fahrten dürfen im Regelfall nicht mehr als 100 % der Sitzplätze und maximal 50% der zugelassenen Stehplätze bzw. 75% der Gesamtsitz- und -stehplätze besetzt sein.

Am Tag der Zeugnisausgabe werden die Fahrpläne des Busverkehrs den Erfordernissen des Schülerverkehrs angepasst. Hierfür gelten folgende Regeln:

- Alle Fahrten im Linienbündel sind Fahrten nach § 42 PBefG und somit Linienverkehr. Einige - im Fahrplan gekennzeichnete - Fahrten entfallen an den o. g. Tagen.

- Das Verkehrsunternehmen hat auf Grundlage der Schülerbeförderungssatzung des Landkreises Aurich (siehe Ziffer 1) die Beförderung der Schüler nach dem Unterrichtsende an den o. g. Tagen zu gewährleisten, in dem zusätzliche Fahrten angeboten werden.
- Die Fahrpläne dieser Fahrten sind mit dem Landkreis Aurich und den Schulleitungen vorher abzustimmen, eine Veröffentlichung an den Haltestellen und in der elektronischen Fahrplanauskunft erfolgt nicht.

Bis zur Betriebsaufnahme sowie während der Genehmigungslaufzeit der hier zu vergebenden Verkehrsleistung können Änderungen der betrieblichen und sonstigen Rahmenbedingungen – auch aufgrund von Änderungen der Anschlussbeziehungen und insbesondere durch geänderte Schulzeiten – eintreten.

Zur Gewährleistung eines integrierten Angebotes entwickelt das Verkehrsunternehmen die Fahrpläne in Abstimmung mit dem Landkreis Aurich weiter bzw. passt diese den sich verändernden Rahmenbedingungen an.

Die zu vergebenden Linien sind überwiegend anschlussoptimiert. Änderungen bei den Abfahrtszeiten des SPNV sind nur bedingt vom Landkreis Aurich zu beeinflussen.

Dem Verkehrsunternehmen obliegt die Aufgabe, zu jedem Fahrplanwechsel zu überprüfen, ob die Anschlüsse weiterhin gewährleistet sind. Ist dies nicht der Fall, erarbeitet das Verkehrsunternehmen Vorschläge zur Fahrplanänderung. Eine Fahrzeugmehrung ist dabei auszuschließen.

Das Verkehrsunternehmen hat sich bei Fahrplanänderungen frühzeitig mit allen Betreibern benachbarter Verkehre abzustimmen.

Dauerhafte Änderungen des Fahrplanangebotes bedürfen der Zustimmung des Landkreises Aurich.

Verkehrstagesregelung zu den Fahrplänen:

- An Feiertagen wird die Verkehrsleistung wie an Sonntagen erbracht. Es gilt die Feiertagsregelung für das Bundesland Niedersachsen.
- Es gilt die Ferienregelung für das Bundesland Niedersachsen inkl. der Regelungen zur örtlichen Festlegung beweglicher Ferientage, die zu beachten sind.
- Zurzeit sind im Landkreis Aurich folgende beweglichen Ferientage festgelegt: Tag nach Christi Himmelfahrt, Tag nach Pfingstmontag.

- Am 24. und 31.12. gilt der Samstagsfahrplan, soweit diese Tage nicht auf einen Sonntag fallen. Fahrplanmäßige Fahrten am 24.12. mit Fahrtbeginn ab 16:00 Uhr oder später sowie am 31.12. ab 20:00 Uhr oder später können an diesen Tagen entfallen. Dies gilt nicht für Hauptlinien, die in den Fahrplänen als „landesbedeutsame Buslinien“ gekennzeichnet sind.

Regelmäßiger Fahrplanwechseltermin:

Regeltermin für den Fahrplanwechsel (Ende und Beginn des Fahrplanjahres) ist immer der Tageswechsel Samstag/Sonntag am zweiten Wochenende im Dezember. Daneben können zu gegebenen (dringenden) Anlässen unterjährige Fahrplanwechsel stattfinden, insbesondere zum Schuljahreswechsel im Sommer (31.07./01.08.).

2.4 Anforderungen an die Anwendung von Beförderungstarifen und Beförderungsbedingungen

Vom Verkehrsunternehmen sind auf den Linien des Linienbündels Städteachse Nord-Ost der jeweils gültige Tarif des Verkehrsverbundes Ems-Jade (VEJ) sowie die jeweils gültigen Tarif- und Beförderungsbedingungen des VEJ anzuwenden.

Link zur VEJ-Tariftable (Stand 23.04.2024):

https://www.vej-bus.de/fileadmin/Unterseiten/Tarife/pdf/1706176574_9313_eistafel01022024.pdf

Link zur Tarifzonenänderung in Wittmund (Stand 23.04.2024):

https://www.vej-bus.de/fileadmin/Unterseiten/Tarife/pdf/1658139023_8196_ngwittmund010822.jpg

Link zu den Tarifbestimmungen und Beförderungsbedingungen VEJ (Stand 23.04.2024):

https://www.vej-bus.de/fileadmin/Unterseiten/Rechtliche_Grundlagen/1703235025_4435_rungsbed01102023-compressed.pdf

Darüber hinaus sind folgende genehmigten Übergangs-/Sondertarife und tarifliche Sonderangebote anzuwenden, ggf. beschränkt auf bestimmte Linien oder bestimmte räumliche Teilbereiche:

- Niedersachsentarif und Beförderungsbedingungen Niedersachsentarif in der jeweils gültigen Fassung (alle Linien)

- DB-Länder-Ticket „Niedersachsen-Ticket“ / „Niedersachsen-Ticket plus“ (alle Linien)
- Deutschland-Ticket (alle Linien)
- Deutschlandtarif und DB-BahnCard 100 (nur Linien 480 und 490)

Link zu den Beförderungsbedingungen Niedersachsentarif (Stand 23.04.2024):

<https://www.niedersachsentarif.de/service-kontakt/befoerederungsbedingungen>

Das Verkehrsunternehmen ist verpflichtet, einen Fahrkartenvertrieb in jedem Fahrzeug über einen vom Fahrpersonal zu bedienenden elektronischen Fahrausweisdrucker vorzuhalten. Das Verkehrsunternehmen muss alle Fahrausweise des VEJ-Tarifes (in der jeweils gültigen Fassung) über sein Vertriebssystem verkaufen können; ebenso alle Fahrausweise der genehmigten Übergangs-/Sondertarife und tarifliche Sonderangebote (mit Ausnahme BahnCard 100, diese wird nicht über das Vertriebssystem verkauft, berechtigt aber auf den jeweils freigegebenen Linien zur Mitfahrt).

Eine Übersicht der zu verkaufenden Fahrausweise sowie die Sicherheitsanforderungen an die Fahrscheine sowie Prüfungsanforderungen für elektronische Tickets des VEJ-Tarifs sind in der Anlage 3 dargestellt.

3 Weitere wesentliche Voraussetzungen für die Verkehrsbedienung gemäß der Nahverkehrsplanung

3.1 Anforderungen an die eingesetzten Fahrzeuge

Das Verkehrsunternehmen hat die für die dauerhafte Abdeckung der Fahrgastnachfrage erforderliche Anzahl (inkl. Reservefahrzeuge) an ausreichend dimensionierten Fahrzeugen vorzuhalten und einzusetzen. Verändert sich die Nachfrage, so dass die bisherigen Kapazitäten nicht ausreichen, hat das Verkehrsunternehmen unverzüglich die erforderlichen weiteren Kapazitäten zur Verfügung zu stellen.

Das Verkehrsunternehmen setzt auf den Linien ausschließlich Busse in Niederflurbauweise und mit entsprechendem Einstieg ein. Der Einsatz sogenannter „Low-Entry-Fahrzeuge“, die ansonsten alle Mindestanforderungen erfüllen, ist im Linienbündel Städteachse Nord-Ost ausdrücklich zugelassen.

Die barrierefreie Ausstattung der Fahrzeug umfasst mindestens eine Sondernutzungsfläche (Stehperron) mit Rollstuhlplätzen, der die Zulassung zur Beförderung von mindestens 1 Rollstuhl, zusätzliche Klappsitze im Mehrzweckbereich, eine mechanische Klapprampe an einer doppeltbreiten Tür (in der Regel Tür 2) mit direktem Zugang zum Mehrzweckbereich, die Möglichkeit zur Fahrzeugabsenkung auf der Einstiegsseite („Kneeling“) vor allem zum Ein- und Ausstieg für mobilitätseingeschränkte Personen sowie Personen mit Kinderwagen oder großem Gepäck. Die Inneneinrichtung ist kontrastreich und taktil zu gestalten, Sitzflächen haben sich gestalterisch auffallend von den Flächen des Fußbodens zu unterscheiden, es sind ausreichend senkrechte und waagrechte Haltestangen sowie ergänzend Haltegriffe vorzusehen sowie eine genügende Anzahl von Haltewunschastern, so dass diese mindestens von jeder Sitzreihe aus und im Bereich des Stehperrons erreichbar sind. Außerdem sind gut erreichbare Sitzplätze zu kennzeichnen, so dass diese bevorzugt von mobilitätseingeschränkten Personen genutzt werden können.

Die Einrichtungen zur Fahrgastinformation am und im Fahrzeug sind zur möglichst barrierefreien Nutzung nach dem sogenannten „2-Sinne-Prinzip“ zu gestalten. Dazu gehören optische und akustische Fahrgastinformationen über Liniennummer und Fahrziel (außen am Fahrzeug und innen) sowie die rechtzeitige und deutliche Ankündigung der jeweils nächsten Haltestelle (innerhalb des Fahrzeugs). Die Beschilderung bzw. Kennzeichnung der Fahrzeuge muss ausreichend groß und kontrastreich ausgeführt sein.

Das Verkehrsunternehmen verpflichtet sich darüber hinaus, dass die im Regelbetrieb eingesetzten Fahrzeuge den Anforderungen der Anlage 4 entsprechen.

Der Landkreis Aurich behält sich vor, im Rahmen des beabsichtigten Ausschreibungsverfahrens Regelungen hinsichtlich des Einsatzes von alternativen bzw. emissionsfreien Antriebstechnologien in die Vergabeunterlagen aufzunehmen.

Dem Landkreis Aurich sind spätestens vier Wochen vor Betriebsbeginn anhand eines von ihm bereitgestellten Erfassungsbogens vom Verkehrsunternehmen die für den jeweiligen Einsatz vorgesehenen Fahrzeuge mit ihrem Kennzeichen und ihrer Ausstattung zu melden. Im Rahmen dieser Meldung ist vom Verkehrsunternehmen ebenfalls darzustellen, wie viele Reservefahrzeuge im Falle von kurzfristigen Fahrzeugausfällen zur Verfügung stehen und wo diese Fahrzeuge abgestellt sind. Veränderungen im eingesetzten Fahrzeugbestand sind dem Landkreis Aurich unverzüglich zu melden. Für neu eingesetzte Fahrzeuge ist dem Landkreis Aurich ein ausgefüllter Erfassungsbogen vorzulegen.

3.2 Anforderungen an die Haltestellen

Das Verkehrsunternehmen hat sicherzustellen, dass an den Haltestellen je Bussteig ein Fahrplanmast, -schild (je Bussteig) und -kasten incl. Fahrplanaushang (je Linie) nach den Anforderungen des VEJ-Standards vorhanden ist.

Fahrgastinformationen im Bereich der Haltestelle müssen eine ausreichende Schriftgröße, einen hohen Kontrast zwischen Hintergrund und Schrift und die Lesbarkeit auch bei geringer Ausleuchtung gewährleisten.

Die Anforderungen des VEJ-Standards sind gemäß des „Konzepts zur Gestaltung bestehender und neuer Haltestellen“ im VEJ (Stand: Dezember 2017), insb. Kapitel 7 (Haltestellenschilder) und 8 (Aushangfahrpläne) umzusetzen. Das Konzept kann dem Nahverkehrsplan des Landkreises Aurich (dort Anlage An-3) entnommen werden. Die Kapitel 7 und 8 daraus sind in Anlage 5 zu dieser Vorabbekanntmachung beigelegt.

Des Weiteren ist die aktuelle Fassung des Haltestellenkonzeptes hier zu finden (Abrufstand: 11.04.2024):

https://www.landkreis-aurich.de/fileadmin/dateiablage/80-wirtschaftsfoerderung/Wirtschaftsfoerderung/OEPNV/VEJ_Haltestellenkonzept_Stand1712.pdf

3.3 Anforderungen an die Fahrgastinformation

Das Verkehrsunternehmen erstellt für alle Linien im Linienbündel Städteachse Nord-Ost tabellarische Fahrpläne und stellt diese im PDF-Dateiformat auf der eigenen Internet-Seite für die Öffentlichkeit zur Verfügung. Die Fahrplantabellen werden mindestens einmal jährlich zum Fahrplanwechsel aktualisiert, außerdem bei unterjährigen dauerhaften Fahrplanänderungen (z. B. Schuljahresbeginn) oder bei geplanten temporären Fahrplanänderungen z. B. in Folge von Baustellen (mindestens ab einer Dauer der Fahrplanänderung von 14 Tagen). Der Landkreis Aurich behält sich vor, diese Fahrplandokumente von dessen eigener Webseite aus zu verlinken.

Für die Linien der BE1 und BE2 – hier Linien 480 und 490 – gibt das Verkehrsunternehmen linienweise sogenannte Faltfahrpläne im Taschenformat (gefaltet im Format DIN A7) heraus, welche in der Mobilitätszentrale Aurich, in Verkaufsstellen der Verkehrsunternehmen, in Reisebüros sowie in den Rathäusern und Bürgerämtern der von den Linien 480 und 490 bedienten Orte ausgelegt werden sollen. Die Faltfahrpläne sollen im VEJ-Design einheitlich gestaltet werden.

In den Fahrplänen sind die barrierefrei ausgebauten Haltestellen durch ein entsprechendes Symbol zu kennzeichnen. Die Druckerzeugnisse müssen möglichst kontrastreich und in ausreichend großer Schrift gestaltet sein.

3.4 Weitergabe von Fahrplandaten und Übermittlung von Echtzeitinformationen

Zur Gewährleistung einer betreiberübergreifenden Information der Bevölkerung über das Fahrplanangebot unterhält die VBN GmbH ein elektronisches Informationssystem im Internet und erstellt verschiedene gedruckte Fahrplanveröffentlichungen. Die VBN GmbH beauskunftet in diesem Rahmen auch die Linien im Landkreis Aurich inkl. von Echtzeitinformationen, sofern diese vom Verkehrsunternehmen an die zentralen Fahrplanauskunftssysteme (über Zentrale Datendrehscheibe des Landes Niedersachsen) geliefert werden.

Das Verkehrsunternehmen stellt zu diesem Zweck der VBN GmbH unter Mitteilung etwaiger Veränderungen die zu veröffentlichenden Fahrplandaten elektronisch im jeweils erforderlichen Format (derzeit im ISA-Format, HAFAS-Transform- oder DINO-Format) mindestens sechs Wochen vor Planstart unentgeltlich zur Verfügung.

Die VBN GmbH betreibt zum Zwecke der Fahrgastinformation und Anschlussicherung ein System zur Übermittlung und Darstellung von Echtzeitinformation. Das Verkehrsunternehmen ist verpflichtet, für alle Linien Echtzeitinformationen zu übermitteln. Die Datenlieferung hat ab Betriebsaufnahme zu erfolgen. Hinsichtlich der Parameter für die Schnittstellen sind die Regelungen der Anlage 7 zu beachten.

Das Unternehmen liefert für mindestens 98 % der Fahrten auf Linien der Bedienungsebene 1 und 2 bzw. für 90 % der Fahrten auf Bedienungsebene 3 Echtzeitdaten gemäß den technischen Anforderungen (Anlage 6). Die Quoten werden anhand des Echtzeitarchivs der VBN-Fahrplanauskunft ermittelt.

Das Verkehrsunternehmen stimmt der Weitergabe der Soll- und Echtzeitdaten in elektronischer Form an den Landkreis Aurich, an Betreiber von Fahrplanauskunftssystemen sowie der Veröffentlichung als offene Daten zu.

3.5 Anforderungen an das Fahrpersonal

Das Verkehrsunternehmen stellt beim eingesetzten Fahrpersonal sicher, dass das Fahrpersonal den Anforderungen eines attraktiven ÖPNV mit umfassender Dienstleistungs- und Kundenorientierung gerecht wird. Das Fahrpersonal hat deshalb insbesondere nachstehende Anforderungen zu erfüllen:

- Das Fahrpersonal hat sich gegenüber den Fahrgästen und anderen Verkehrsteilnehmern freundlich, zuvorkommend, hilfsbereit und in Stress- und Konfliktsituationen, insb. gegenüber Kindern und Jugendlichen, angemessen zu verhalten. Dies gilt insbesondere gegenüber Fahrgästen, die eine körperliche oder geistige Beeinträchtigung haben. Das Fahrpersonal Fahrer hat im Bedarfsfall eine im Fahrzeug befindliche Klapprampe als Einstiegshilfe zu bedienen.
- Das Fahrpersonal verfügt über ausreichende Kenntnisse zum Fahrplan der einzelnen Linien, zum VEJ- und Niedersachsen-Tarif sowie über ausreichende Netz- und Ortskenntnisse.
- Das Fahrpersonal hat eine rücksichtsvolle Fahrweise zu gewährleisten.
- Das Fahrpersonal muss der deutschen Sprache so mächtig sein, dass es in der Lage ist, neben dem Fahrscheinverkauf und den Haltestellendurchsagen den Fahrgästen auf Wunsch auch Informationen und Auskünfte erteilen sowie mit der Betriebsleitung kommunizieren zu können.
- Das Personal verfügt über Kenntnisse der technischen Ausrüstung, insbesondere der Bordgeräte zur Ermittlung der Echtzeitinformationen.
- Das Fahrpersonal hat an gut sichtbarer Stelle an der Oberbekleidung oder am Fahrerarbeitsplatz ein Namensschild zu tragen bzw. anzuzeigen.
- Das Fahrpersonal zeichnet sich stets durch ein gepflegtes Erscheinungsbild aus.
- Das Rauchen im und in unmittelbarer Nähe zum Fahrzeug ist dem Fahrpersonal auch während der Pausen untersagt, so dass zum Schutze der Fahrgäste kein Rauch in den Fahrzeuginnenraum gelangen kann.
- Die Nutzung von Mobiltelefonen ist während der Fahrt durch das Fahrpersonal nicht gestattet – ausgenommen dienstlich erforderliche Gespräche mit einer Freisprechanlage.

Spätestens sechzehn Wochen vor der Betriebsaufnahme hat das Verkehrsunternehmen in einem schriftlich dem Landkreis Aurich vorzulegenden Konzept darzustellen, durch welche Maßnahmen (zeitlich und inhaltlich) sichergestellt wird, dass zur Betriebsaufnahme und während der Genehmigungslaufzeit die vorgenannten Anforderungen erfüllt werden. Im Rahmen der Darstellung nach Satz 1 ist ebenfalls darzulegen, durch welche Maßnahmen (zeitlich und inhaltlich) sichergestellt wird, dass zur Betriebsaufnahme und während der Genehmigungslaufzeit das erforderliche Fahrpersonal einschließlich einer Personalreserve für Betriebsstörungen zur Verfügung steht. Nach der Vorlage der Darstellung nach Satz 1 bzw. dem in Satz 1 genannten spätesten Termin hierfür ist vom Verkehrsunternehmen bis zur

Betriebsaufnahme im Abstand von drei Wochen der jeweils aktuelle Stand der Personalgewinnung und -schulung schriftlich darzulegen.

3.6 Störfall- und Beschwerdemanagement, Qualitätssicherung und Datenerhebung

Das Verkehrsunternehmen trägt dafür Sorge, dass die Betriebsleistung auf der Grundlage des aktuellen Fahrplans, der Tarif- und Beförderungsbestimmungen sowie der Qualitätsanforderungen in zuverlässiger und ordnungsgemäßer Weise erbracht und die ihm nach dem Personenbeförderungsgesetz obliegende Betriebs- und Beförderungspflicht (§§ 21, 22 PBefG) beachtet wird.

Das Verkehrsunternehmen hat dem Landkreis Aurich spätestens zwölf Wochen vor der Betriebsaufnahme schriftlich ein **Betriebsstörungsmanagementkonzept** vorzulegen, aus dem insb. die vorgesehenen Abläufe bei Betriebsstörungen hinsichtlich der Einhaltung der Anforderungen der vorgenannten Absätze ersichtlich werden. Insbesondere hat das Betriebsstörungsmanagementkonzept auch darzustellen, wie viele Personale in der Betriebsleitstelle in der Regel mit dem Betriebsstörungsmanagement betraut sein werden und wie viele Personale jeweils in den ersten vier Wochen nach der Betriebsaufnahme bzw. in den ersten vier Wochen nach dem jährlichen Schuljahresanfang eingesetzt werden. Ebenso sind in dem Betriebsstörungsmanagementkonzept die für Betriebsstörungen vorgehaltenen Fahrzeug- und Personalreserven darzustellen.

Das Verkehrsunternehmen ist verpflichtet, den Landkreis Aurich unverzüglich nach Bekanntwerden auf sich abzeichnende Schwierigkeiten in der Betriebsdurchführung, die z. B. durch Änderung von Anschlussverbindungen, Veränderung von Schulzeiten, Nachfrageveränderungen, Verkehrsmaßnahmen oder Schwierigkeiten bei der Personalrekrutierung und -schulung entstehen können, hinzuweisen. Dies gilt auch für sich im Vorfeld der Betriebsaufnahme abzeichnende Schwierigkeiten in der Betriebsdurchführung.

Sollte es dennoch zu einer **Betriebsstörung** kommen, hat das Verkehrsunternehmen alle Maßnahmen zu ergreifen, um den geltenden Fahrplan soweit als möglich sicherzustellen und die Zielerreichung des Fahrgastes zu gewährleisten (Betriebsstörungsmanagement). Als Betriebsstörung gelten der Ausfall einer fahrplanmäßig geschuldeten Leistung, sowie Verspätungen von mehr als 30 Minuten. Im Falle einer Betriebsstörung hat das Verkehrsunternehmen sicher zu stellen, dass der Fahrgast sein Fahrziel erreicht. Hierfür hat er auf seine Kosten eine Ersatzbeförderung der Fahrgäste (auch für Fahrgäste an Haltestellen, die nicht bedient wurden!) mit Taxen o. ä. zu gewährleisten, sofern nicht binnen 30 Minuten nach

der vorgesehenen Abfahrt eine vergleichbare Reisemöglichkeit der betroffenen Fahrgäste insb. mit einer anderen Fahrt der Linie oder anderer VEJ-Linien besteht.

Bei unvorhergesehenen Störungen oder Unfällen informiert das Verkehrsunternehmen unverzüglich den Landkreis Aurich (mündlich/telefonisch) über die Störungen sowie die eingeleiteten Maßnahmen. Bei unvorhergesehenen Störungen oder Unfällen im Zusammenhang mit der Schülerbeförderung ist vom Verkehrsunternehmen unverzüglich auch die hiervon betroffene Schule zu informieren. Die entsprechenden Meldungen müssen in Textform spätestens am folgenden Arbeitstag (Mo-Fr) bis 10:00 Uhr beim Landkreis Aurich eingegangen sein.

Die Annahme und Bearbeitung von **Kundenresonanzen** (Beschwerden und Hinweise der Fahrgäste) liegt im Verantwortungsbereich des Verkehrsunternehmens.

Vom Verkehrsunternehmen sind die bei ihm eingegangenen und aufgenommenen Kundenbeschwerden und -hinweise nebst Antworten schriftlich zu dokumentieren. Alle beim Verkehrsunternehmen eingegangenen und aufgenommenen Kundenbeschwerden und Kundenhinweise sind nebst Antworten vom Verkehrsunternehmen dem Landkreis Aurich auf dessen Anforderung bzw. im Rahmen des nachfolgenden Qualitätsberichts (s. unten) in Kopie weiterzuleiten.

Der Landkreis Aurich wird bei ihm evtl. eingehende Beschwerden und Hinweise im Verantwortungsbereich des Verkehrsunternehmens umgehend an dieses mit Bitte um Bearbeitung und Rückmeldung binnen 4 Arbeitstagen weiterleiten.

Darüber hinaus hat das Verkehrsunternehmen vierteljährlich (zum 10.01., 10.04., 10.07. und 10.10.) einen kurz gefassten **Qualitätsbericht** mit folgenden Inhalten an den Landkreis Aurich zu senden:

- Dokumentation der beim Verkehrsunternehmen eingegangenen Beschwerden
- Probleme mit der Pünktlichkeit (z. B. regelmäßige Verkehrsbehinderungen und damit verbundene regelmäßige Verspätungen mit mehr als 3 Minuten)
- Auffälligkeiten in der Auslastung der Kapazitäten (Über- und Unterauslastungen)
- größere Beschädigungen bzw. Reparaturen bei den Fahrzeugen
- ausgefallene Fahrten sowie sonstige Unregelmäßigkeiten und Besonderheiten
- Teilnahme an Ortsterminen und sonstigen Abstimmungsterminen mit dem Landkreis Aurich oder Dritten sowie Testfahrten.

Das Verkehrsunternehmen führt mindestens einmal jährlich eine **Erhebung der Fahrgastzahlen** auf allen Linien des Linienbündels durch. Die Erhebung hat die Ein- und Aussteiger je Haltestelle

sowie die Fahrgastbesetzung im Fahrzeug auf den einzelnen Streckenabschnitten zu umfassen. Die Erhebung soll innerhalb eines Quartals durchgeführt werden – vorzugsweise im 1. oder 4. Quartal – und vollständige Stichproben aller Fahrten der vier Verkehrstagesarten Montag bis Freitag an Schultagen (Vollerhebungen mindestens an zwei ausgewählten Tagen), Montag bis Freitag an schulfreien Tagen, Samstag und Sonntag bzw. Feiertag (Vollerhebungen jeweils an einem ausgewählten Tag) liefern. Das Verkehrsunternehmen stellt die Ergebnisse innerhalb von drei Wochen nach Abschluss der Fahrgasterhebung dem Landkreis Aurich unentgeltlich in einem Excel-kompatiblen Format zur Verfügung. Zur Fahrgasterhebung sind bevorzugt automatische Fahrgastzähleinrichtungen (AFZS) im Fahrzeug zu verwenden.

Anlagen zur Vorabbekanntmachung

- Anlage 1: Ergänzendes Dokument zur Vorabbekanntmachung Linienbündel Städteachse Nord-Ost (dieses Dokument)
- Anlage 2: Taktfahrpläne im Linienbündel Städteachse Nord-Ost
- Anlage 3: Ticketsortiment
- Anlage 4: Fahrzeuganforderungen
- Anlage 5: Haltestellenanforderungen (Kap. 7 und 8 des VEJ-Haltestellenkonzepts)
- Anlage 6: Anbindung an Echtzeit-Systeme des VBN
- Anlage 7: Parameter für Schnittstellen VDV 453 und 454