

Anforderungen an das Verkehrsunternehmen im Rahmen der Vergabe in den Verkehrsgebieten der Städte Salzgitter, Wolfenbüttel, Bad Harzburg und dem Landkreis Helmstedt sowie jeweils die ausbrechenden Verkehre hinsichtlich der Leistungsqualität

Grundsätzlich stellt der jeweils gültige Nahverkehrsplan des Regionalverbandes Großraum Braunschweig (Regionalverband) die Orientierungslinie für die Qualitätsanforderungen an das Verkehrsunternehmen dar. In Ausgestaltung des Nahverkehrsplanes und zur Präzisierung muss das Verkehrsunternehmen gemäß den Beschlüssen der Behördengruppe (bestehend aus den Städten Salzgitter, Wolfenbüttel, Helmstedt, Bad Harzburg sowie dem Landkreis Helmstedt und dem Regionalverband Großraum Braunschweig) die folgenden Anforderungen erfüllen.

Die nachstehenden Vorgaben gelten für die Bereiche Salzgitter, Stadt Wolfenbüttel, Landkreis und Stadt Helmstedt, Bad Harzburg mit den jeweils ausbrechenden Verkehren (nachstehend auch Verkehrsinteressengebiete genannt), soweit sie von der KVG Braunschweig betrieben werden. Betroffen sind die Linienbündel

- TN 30 Helmstedt - Schöningen - Büddenstedt - Heeseberg
- TN 31 Helmstedt - Grasleben - Velpke
- TN 32 Helmstedt - Nordelm - Königslutter am Elm - Lehre
- TN 60 Salzgitter
- TN 62 Braunschweig - Salzgitter - Wolfenbüttel
- TN 70 Wolfenbüttel
- TN 83 Bad Harzburg - Braunlage - St. Andreasberg

des aktuellen Nahverkehrsplanes für die Region Braunschweig. Die Fahrpläne der betroffenen Linien (**s. Anlage**) gelten hinsichtlich der täglichen Fahrten je Linie (über alle Wochentagtypen), der Linienlänge und des Linienweges sowie ihren Bedienungszeiten (morgendlicher Betriebsstart und abendliches Ende) als der Mindestbedienungsstandard.

Für die neu eingerichtete Landesbuslinie Wolfsburg - Helmstedt gelten die seitens des Landes Niedersachsen hierfür vorgegebenen Bedienstandards.

BESCHREIBUNG DER GEFORDERTEN LEISTUNGSQUALITÄT IN DEN VERKEHRSINTERESSENGBIETEN AB 2022

1. Zuverlässige Fahrgastbeförderung

Der Regionalverband und die Verkehrsverbund Region Braunschweig GmbH fordern ein echtzeitdatenbasiertes ÖPNV-System. Alle im Linienbetrieb eingesetzten Busse verfügen über die technische Ausstattung, um Echtzeitdaten zu produzieren. Dafür ist ein ITCS-System vorzuhalten. Die Echtzeitdaten müssen der Landesdatendrehscheibe Bremen/Niedersachsen direkt und permanent über eine eigene Schnittstelle zur Verfügung gestellt werden. Die im betroffenen Verkehrsgebiet befindlichen Fahrgastinformationsanzeiger werden mit dynamischen Abfahrtszeiten versorgt.

An allen übrigen Haltestellen werden Abfahrtszeiten für mobile Geräte der Fahrgäste (z. B. Smart-Phones, Tablets) zur Verfügung gestellt. Das Verkehrsunternehmen stellt sicher, dass die Fahrgäste mit mindestens 95 %iger Sicherheit während der Betriebszeiten auf dynamische Echtzeitdaten zugreifen können.

Das Verkehrsunternehmen stellt durchgehende Reiseketten mit Umsteigemöglichkeiten sicher. Für das betroffene Verkehrsgebiet werden an Verknüpfungspunkten im Netz (auch zu anderen Verkehrsunternehmen) Anschlussbeziehungen festgelegt. Das Verkehrsunternehmen stellt technisch und personell sicher, dass ein möglichst hoher Anteil der vorgesehenen Anschlüsse automatisch oder durch personenbediente Eingriffe auch ermöglicht wird. Bei ausgedünntem Fahrplankontakt z. B. in Tagesrandlagen ist über Eingriffe der Leitstelle des Verkehrsunternehmens die Weiterfahrt der Fahrgäste bei verpassten Anschlüssen sicherzustellen. Als Zielgröße sollen 90 % aller geplanten Anschlüsse im Betrieb gewahrt werden.

Das Verkehrsunternehmen bedient die Fahrgäste mit der besten im Betrieb erreichbaren Pünktlichkeit. Es stellt sicher, dass Fahrplanfahrten an der Starthaltestelle pünktlich beginnen. Als pünktlich gilt eine Fahrt, die mit maximal zwei Minuten Verspätung angetreten wird. Ab Beginn der dritten Minute gilt eine Fahrt als verspätet. Das Unternehmen entwickelt bis zum 31.12.2021 eine Methodik, mit der die Pünktlichkeit gemessen und eine Zielgröße festgelegt werden kann. Methodik und Messtechnik sind dem Regionalverband sowie den betroffenen kommunalen Körperschaften zur Entscheidung vorzulegen. Als Zielgröße sollen 95 % aller Fahrten pünktlich sein. Frühfahrten (mehr als 59 Sekunden vor der Fahrplanzeit) sind immer zu vermeiden.

Das Verkehrsunternehmen informiert die Fahrgäste über größere Betriebsstörungen. Bei größeren Unfällen oder den Betriebsablauf störenden Großereignissen (z. B. Demonstrationen, Maßnahmen der Polizei und anderer Sicherheitsbehörden etc.) werden die Fahrgäste über alle verfügbaren Informationskanäle unverzüglich benachrichtigt.

Das Verkehrsunternehmen sorgt für die Sicherheit der Fahrgäste im Betrieb. Der Betrieb wird während der gesamten Betriebszeit von einer personenbedienten Leitstelle überwacht. Die Leitstelle hat jederzeit die Möglichkeit, in das Betriebsgeschehen einzugreifen, um bei Betriebsstörungen, Unfällen, kriminellen Handlungen oder Großereignissen alle erforderlichen Maßnahmen zum Schutz der Fahrgäste und zur Sicherstellung der Weiterfahrt der Fahrgäste einzuleiten. Die Leitstelle sichert durch manuelle Eingriffe Anschlussbeziehungen und unterstützt das Fahrpersonal für eine optimale Fahrgastbedienung. Zeitgleich dürfen maximal 80 in Betrieb befindliche Busse von einem Leitstellenmitarbeitenden überwacht werden.

2. Fahrzeuganforderungen

Die Fahrzeuggröße im Linienbetrieb ist stets so zu bemessen, dass die gemäß Personenbeförderungsrecht vorgesehene Beförderungspflicht unter Beachtung der Straßenverkehrszulassungsordnung erfüllt wird. Davon abweichend gilt ein Bus als überfüllt, wenn der Wert von 80 % der zulässigen Maximalkapazität gemäß StVZO auf einem Linienteilabschnitt öfter überschritten wird. In diesen Fällen muss das Verkehrsunternehmen auf eigene Kosten für Abhilfe sorgen.

Das Verkehrsunternehmen setzt im Rahmen dieses Vertrages nur Fahrzeuge ein, die mindestens folgenden Standards entsprechen (die Standards beziehen sich auf die Gesamtleistung; Nachunternehmerbusse haben die Standards ebenfalls zu erfüllen):

a) Bauweise

Ab dem 01.01.2022 uneingeschränkte Niederflrigkeit. Alle Busse sind entweder in Vollniederflur- oder Low-Entry-Bauweise ausgeführt. Im Bedarfsverkehr (AST/ALT) ist die rollstuhlgerechte Beförderung ebenfalls zu ermöglichen.

Midi- und Standardbusse haben mindestens zwei Türen, Gelenkbusse mindestens drei Türen, Tür 2 ist immer doppelt breit auszuführen (rd. 1.200 mm). Kleinbusse (bis 8 m Fahrzeuglänge) haben mindestens eine Fahrgasttür, die auch für Rollstuhl-beförderung geeignet ist.

Sitzplätze im Midibus mindestens 14 (+1), im Standardbus mindestens 28 (+1), Gelenkbus mindestens 35 (+1).

Die Sitzplatzanordnung stellt sicher, dass Personen mit Rollator den Bereich zwischen Tür 1 und Tür 2 durchqueren können (mindestens 85 cm Gangbreite). Ausnahmen gelten für Linien mit besonderen Sitzplatzanforderungen und werden gegebenenfalls von den betroffenen Kommunen festgelegt.

Midi-, Standard- und Gelenkbusse haben einen für die Mitnahme von Rollstühlen, Kinderwagen oder Fahrrädern ausreichenden Stehperron im Bereich der Tür 2. Bei allen Neubeschaffungen haben Standard- und Gelenkbusse einen weiteren Stehperron zwischen Tür 1 und Tür 2 auf der rechten Fahrzeugseite. Ausnahmen gelten für Linien mit besonderen Sitzplatzanforderungen und werden gegebenenfalls von den betroffenen Kommunen festgelegt.

Die Fahrzeuge sind einseitig absenkbar (Kneeling).

Mindestens 95 % aller Busse sind mit Klimaanlage zu betreiben.

Für Verkehre, die auf Veranlassung des Regionalverbandes Großraum Braunschweig ausgeführt werden, sollen Busse zum Einsatz kommen, die jünger als acht Jahre sind. Sofern dies nicht vollständig möglich ist, können auch ältere Busse in technisch einwandfreiem und sauberem Zustand die entsprechenden Leistungen erbringen.

b) Fahrgastinformation

Automatische Haltestellendurchsagen in allen Bussen.

Tft-Bildschirme sind zu Beginn der Genehmigungslaufzeit in mindestens 30 % aller Busse und ab dem 4. Jahr der Konzessionslaufzeit in mindestens 70 % der Fahrzeuge vorhanden. Alle Busneubeschaffungen ab Betriebsbeginn sind mit Monitoren auszustatten. Die Tft-Monitore müssen neben den nächsten Haltestellen an wichtigen Umsteigepunkten auch die nächsten Anschlüsse in Echtzeit darstellen.

Zu Beginn des Genehmigungszeitraums sind mindestens 80 % aller Busse mit Außenanzeigen in LED-Technik ausgestattet und ab dem 4. Jahr mindestens 95 % des gesamten Fahrzeugbestandes.

Busse mit Tft-Bildschirmen kommen vorrangig auf den Regiobuslinien gemäß Definition des NVP zum Einsatz.

c) Umweltstandards

Der Regionalverband hat ein Klimaschutzkonzept für die Region Braunschweig verabschiedet. Das Verkehrsunternehmen wird an der Erreichung der Klimaschutz-ziele aktiv mitwirken. Ab Januar 2022 sind mindestens 5 % und ab 2026 mindestens 25 % der Linienbetriebsleistung durch Elektrobusse mit emissionsfreiem Antrieb zu erbringen. Wahlweise können auch Brennstoffzellenantriebe mit den oben vorgegebenen Anteilen eingesetzt werden. Alternativ können die vorgenannten Quoten mit Brennstoffzellenbussen erfüllt werden.

Ab 2022 erfüllen die mit Dieselmotoren angetriebenen Busse mindestens den Abgasstandard Euro 5. Bei Neubeschaffungen von Dieselnbussen sind CO²-sparsame Techniken einzusetzen. Einspareffekte sind dem Regionalverband nachzuweisen.

Bei Klimaanlage in Bussen ist auf kraftstoffsparende oder stromverbrauchsoptimierte Techniken zurückzugreifen. Die Emission klimaschädigender Gase (Kühlmittel) ist auf das technisch mögliche Minimum zu reduzieren.

d) Außengestaltung der Busse

Werbung an den Bussen darf maximal 30 % der Scheibenflächen (Berechnung ohne die Frontscheibe) bedecken. Die Scheibenbeklebung ist in der nach StvZO zugelassenen Lochfolie auszuführen. Vollflächenwerbung unter Beachtung der Grenzen für die Scheibenbeklebung ist zulässig.

e) Innenausstattung und -gestaltung

Der Fahrgastraum ist optisch ansprechend zu gestalten. Für die Fahrgäste soll eine hohe Aufenthaltsqualität ermöglicht werden.

Den Belangen behinderter Menschen ist bei der Innengestaltung Rechnung zu tragen. Haltestangen sind in Kontrastfarben auszuführen.

Haltewunschtafter sind in ausreichender Zahl im Fahrzeug zu verteilen.

Bestuhlung immer mit Sitz- und Rückenpolster.

Busse dürfen nur mit funktionsfähiger Verkaufstechnik (Fahrkartendrucker/ Entwerter) betrieben werden. Kommt es zum Ausfall eines Fahrkartendruckers, muss dieser schnellstmöglich ausgetauscht werden.

Werbung im Innenbereich ist nur auf der Abtrennwand zum Fahrerarbeitsplatz und im oberen Viertel der Seitenscheiben gestattet; die Seitenscheibenbeklebung darf maximal auf 50 % der Fenster erfolgen.

Der Innenraum der Busse muss in einem sauberen und gepflegten Zustand sein. Verschlissene, geschlitzte oder dauerhaft verschmutzte Sitzpolster sind unverzüglich auszutauschen.

3. Anforderungen an das Fahrpersonal

Das im Fahr- Vertriebs- und Kontrolldienst eingesetzte Personal muss die deutsche Sprache in Wort und Schrift hinreichend beherrschen. Über die reine Verständigung hinaus ist es erforderlich, dass das Personal den Kunden*innen zu Tarif- und Fahrplanfragen Auskunft geben kann.

Das Verkehrsunternehmen wird nur gemäß BOKraft geeignetes Fahrpersonal einsetzen. Die Regeln der DF Bus werden bei Dienstausbübung beachtet, soweit es nicht ausdrücklich abweichend geregelt ist.

Das Fahrpersonal wird entsprechend den Vorgaben des Berufskraftfahrerqualifikationsgesetzes (BKQG) geschult.

Das Fahrpersonal wird zusätzlich zu den Schulungen nach dem BKQG innerhalb von 5 Jahren an mindestens 3 Tagen geschult. Gegenstand der Schulungen sind die Fahrgastbedienung, sicheres Fahren, Tarifkenntnisse, richtiges Verhalten in Konflikt- und Gefahrensituationen, Dienstleistungsorientierung, richtiger Umgang mit mobilitätseingeschränkten Personen.

Das Fahrpersonal sowie Mitarbeitende der Verkehrsaufsicht tragen generell Dienstkleidung, die ein einheitliches, für Kunden*innen sympathisches Erscheinungsbild sichert.

Das Fahrpersonal führt im Dienst Tarifunterlagen für die Fahrgastinformation mit sich. Das Fahrpersonal verfügt für Barzahlungsverkäufe in hinreichendem Umfang über Wechselgeld, solange vom VRB bargeldbasierter Vertrieb vorgesehen ist.

Das Verkehrsunternehmen muss seine Mitarbeitenden nach einem Tarifvertrag beschäftigen und bezahlen, der den Bedingungen des niedersächsischen Vergaberechtes genügt (anerkannter repräsentativer Tarifvertrag).

4. Anforderungen an die Betriebsdurchführung

Das Verkehrsunternehmen führt den Fahrbetrieb entsprechend den Vorgaben des PBefG durch. Der Fahrplan ist einzuhalten, die Fahrplanfahrten sind durchzuführen.

Die Fahrzeugabstellung erfolgt weit überwiegend auf Betriebshöfen oder vom Unternehmen eingerichteten Abstellplätzen außerhalb des öffentlichen Verkehrsraumes. Die Lage der Betriebshöfe muss im jeweiligen Kreis- oder Stadtgebiet liegen, um schnelle Reaktionen im Störfall zu ermöglichen. Über vereinzelte Ausnahmen entscheiden die betroffenen Kommunen im Antragsweg.

Für die quantitative Bemessung der Verkehrsleistungen gilt das Anforderungsprofil des für die Region gültigen Nahverkehrsplanes sowie die hier dokumentierten Zusatzbedingungen. Im Zweifel gilt der jeweils höhere Standard. Fahrplanänderungen werden mit den zuständigen Ämtern der jeweiligen Verkehrsinteressengebiete und dem zuständigen Regionalverband abgestimmt.

Das Verkehrsunternehmen wendet ausschließlich die im Verkehrsgebiet genehmigten Tarife (Fahrpreise und Beförderungsbestimmungen) an.

Fahrplanänderungen aufgrund von Verkehrsbehinderungen (z. B. Baustellen) werden mit den zuständigen Ämtern abgestimmt. Zusatzkosten sind von der verursachenden Kommune nur dann direkt zu erstatten, wenn aus den Verkehrsbehinderungen ein deutlicher Mehraufwand entsteht. Als „deutlich mehr“ gilt, wenn durch eine Verkehrsbehinderung auf den betroffenen Linien eine erhöhte Betriebsleistung erforderlich ist, die die normale Betriebsleistung um mehr als 15 % übertrifft und die Verkehrsbehinderung länger als einen Monat andauert.

Nachfragebedingte betriebliche Mehrleistungen als Folge von Großveranstaltungen werden von dem Verkehrsunternehmen auf eigene Kosten durchgeführt, wenn die Tagesmehrleistung an den Veranstaltungstagen maximal 60 % über der normalen Tagesleistung auf den betroffenen Linien liegt. Veranstaltungsverkehre können vom normalen Linienweg abweichen oder mehrere Linien zusammenfassen. Entsprechende Fahrplanänderungen werden mit den zuständigen Ämtern abgestimmt.

Das Verkehrsunternehmen darf sich zur Betriebsdurchführung anderer Verkehrsunternehmen bedienen. Maximal dürfen 30 % der Leistungen, gemessen nach Fahrplankilometern, an Nachunternehmen vergeben werden. Bei der Auswahl von Nachunternehmen hat das Verkehrsunternehmen das niedersächsische Vergaberecht zu beachten. Das Verkehrsunternehmen stellt sicher, dass die geforderten Leistungsqualitäten auch von Nachunternehmen eingehalten werden. Die Verantwortung für die korrekte Leistungserbringung der Nachunternehmen liegt beim konzessionierten Unternehmen.

5. Zusammenarbeit mit dem Verkehrsverbund Region Braunschweig und dem Regionalverband Großraum Braunschweig

Das Verkehrsunternehmen muss Gesellschafter der Verkehrsverbund Region Braunschweig GmbH sein oder werden. Das Verkehrsunternehmen wendet den Tarif der Verbundregion in dem gesamten Verkehrsgebiet an. Unternehmensbezogene Tarifprodukte müssen nach Umsatz gerechnet die absolute Ausnahme darstellen.

Das Verkehrsunternehmen muss den Verkehrsverbund und den Regionalverband aktiv bei der Weiterentwicklung des Öffentlichen Personennahverkehrs unterstützen.

Im Unternehmen verfügbare Daten werden - bei Vorliegen einer entsprechenden Vertraulichkeitserklärung - kostenfrei zur Verfügung gestellt, wenn die Daten nicht schutzwürdige Interessen des Unternehmens berühren. Für Daten, die im Unternehmen erst erzeugt oder aufbereitet werden müssen, gilt das Kostenerstattungsprinzip.

Das Verkehrsunternehmen wird die Weiterentwicklung des Fahrkartenvertriebs im Verkehrsverbundraum im Sinne eines fahrgastorientierten, einfachen Systems aktiv unterstützen (E-Ticketing/Handyticket).

6. Vertrieb der Fahrkarten und Fahrgastservice

Das Verkehrsunternehmen betreibt in Salzgitter und Wolfenbüttel die Mobilitätszentrale mindestens mit den jeweils vor Ort im Einzelhandel üblichen Öffnungszeiten. In Salzgitter ist das Gebäude am Bahnhof zu nutzen. Dort sind auch die Tarifprodukte der Deutschen Bahn AG anzubieten. In Wolfenbüttel ist ein Standort im unmittelbaren Sichtumfeld zur Haltestelle Kornmarkt einzurichten. Das Servicepersonal trägt für ein einheitliches Erscheinungsbild die Dienstkleidung des Unternehmens und wird regelmäßig mindestens einmal jährlich zu Tarifprodukten geschult.

Für ALT und AST-Verkehre ist ein Online-Buchungssystem sowie eine telefonische Auftragsannahme an mindestens 18 Stunden pro Tag (alle Wochentage) anzubieten.

7. Regelmäßiger Bericht

Das Verkehrsunternehmen wird regelmäßig mindestens einmal pro Jahr einen Bericht über die Einhaltung der Qualitätsziele für die betroffenen Gebietskörperschaften und den Regionalverband erstellen. Der Bericht enthält neben Aussagen zu den vorstehenden Vorgaben insbesondere Angaben zur Zielerreichung in folgenden Punkten:

- Einhaltung des Fahrplans: Durchführung der fahrplanmäßig vorgesehenen Fahrten
- Verfügbarkeit des ITCS-Systems
- Quote der eingehaltenen Anschlüsse
- Quote der Verspätungsfahrten
- Anteil der Fahrzeuge mit Elektroantrieb / Clean Vehicles
- Anteil der Busse mit Haltestelleninnenanzeige / Tft-Monitor
- Statistisch aussagekräftige Daten zu den Linienbeförderungsfällen der einzelnen Linien in den Verkehrsinteressengebieten.

Bei Abweichungen von den Qualitätsanforderungen sind die Gründe zu benennen und ein Zeithorizont für die Beseitigung festzulegen. Der Zeithorizont wird nach den Vorgaben des Regionalverbandes und der betroffenen Kommunen festgesetzt. Bei mehrmaliger Verletzung der Qualitätsziele behalten sich der Regionalverband und die betroffenen Gebietskörperschaften alle behördlich möglichen Sanktionsmaßnahmen vor.