



**kreis heinsberg**  
bodenständig. weitsichtig.



# Nahverkehrsplan Kreis Heinsberg 2025

## Modul 3

Herausgeber:

Kreis Heinsberg  
Der Landrat

Amt für Umwelt und Verkehrsplanung  
Stand: 08. Juli 2025

**Hinweis:**

Ausschließlich zum Zweck der besseren Lesbarkeit wird auf eine geschlechterspezifische Schreibweise sowie auf eine Mehrfachbezeichnung verzichtet. Alle Personenbezeichnungen sollen dennoch als geschlechtsneutral angesehen werden.



# Nahverkehrsplan für den Kreis Heinsberg 2025

## 0 Modul-Überblick

- 1 Rahmenbedingungen
- 2 ÖPNV-Struktur
- 3 Anforderungsprofil
- 4 Zielkonzept
- 5 Qualitätsmonitoring
- 6 Finanzierung

## Inhalt

0	Modul-Überblick .....	2
1	Rahmenbedingungen .....	4
1.1	Vorbemerkung.....	4
1.2	Rechtsrahmen .....	5
1.3	Gesetzlicher Auftrag.....	9
1.4	Aufstellungsverfahren.....	10
2	ÖPNV-Struktur.....	12
2.1	ÖPNV-Organisation in Nordrhein-Westfalen.....	12
2.2	Einbindung der ÖPNV-Aufgabenträger in den AVV.....	13
2.3	Abgrenzung des Nahverkehrsraums .....	15
2.4	Leitbild des Kreis Heinsberg.....	17
2.5	Landespolitische Vorgaben.....	18
2.6	Landes- und Regionalplanung .....	19
2.7	Raum und Siedlungsstruktur Kreis Heinsberg.....	20
3	Anforderungsprofil des Aufgabenträgers .....	23
3.1	Anforderungsprofil für den ÖSPV .....	23



3.2	Erschließungsqualität.....	26
3.3	Betriebszeiten.....	26
3.4	Verbindungsqualität.....	28
3.5	Verknüpfung der Verkehrssysteme.....	30
3.6	Produktpalette.....	31
3.7	Fahrzeuge.....	35
3.8	Haltestellen.....	39
3.9	Betriebssteuerung.....	41
3.10	Tarif und Vertrieb.....	42
3.11	Kommunikation / Information.....	51
3.12	Service / Personal.....	53
3.13	Sicherheit.....	55
3.14	Sauberkeit.....	55
3.15	Barrierefreiheit.....	56
3.16	Pünktlichkeit.....	69
3.17	Schulverkehr.....	69
4	Zielkonzept.....	70
4.1	Grenzüberschreitende Planungen in der Euregio Maas-Rhein.....	70
4.2	Zielkonzept 2032/2040 im SPNV Teilnetz Aachen.....	72
4.3	„Maßnahmenpaket zum Deutschlandticket“ - Maßnahmenplanung 2024 - 2026.....	78
4.4	Ausblick auf langfristige Entwicklungen.....	100
4.5	Weiteres Vorgehen.....	107
5	Qualitätsmonitoring.....	108
6	Finanzierung des straßengebundenen ÖPNV.....	116

# Modul 3

## 5 Qualitätsmonitoring

Im Interesse eines attraktiven Nahverkehrsangebotes ist die Sicherung einer angemessenen Qualität von elementarer Bedeutung. Das Anforderungsprofil der Aufgabenträger bzw. des AVV wurde in enger Abstimmung ausformuliert und verbundeinheitlich aufgestellt. Angestrebte Qualitätsstandards für den Nahverkehr in NRW wurden im Abstimmungsprozess mitberücksichtigt. Die Mitwirkung der Verkehrsunternehmen trägt zur Aufstellung und zur Erfüllung der Anforderungen an die Qualitätssicherung im ÖSPV entscheidend bei.

Bei der Ausgestaltung des ÖSPV sollen erwartete Leistungen zu den für die Allgemeinheit günstigsten Kosten, aber nicht „billig“ um jeden Preis, erbracht werden. Diesem Grundsatz wird durch einen Rahmenplan über Qualitätskriterien entsprochen, der sich an den formulierten Zielen orientiert.

Die Kriterien zur Bemessung der Qualität des ÖSPV werden drei Bereichen – Betrieb, Infrastruktur und Kommunikation/Information – zugeordnet.



<b>Kriterien zur Bemessung der Qualität des ÖSPV</b>		
<b>Betrieb</b>	<b>Infrastruktur</b>	<b>Kommunikation und Information</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>- Leistungsangebot</li><li>- Produktpalette</li><li>- Fahrplanstabilität</li><li>- Anschlusssicherheit</li><li>- Betriebssteuerung</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Fahrzeuge</li><li>- Haltepunkte/Haltestellen</li><li>- Straßeninfrastruktur</li><li>- Leitstellen</li><li>- Verkaufsstellen</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Marktauftritt</li><li>- Fahrgastinformation</li><li>- Erreichbarkeit</li><li>- Sicherheit</li><li>- Sauberkeit</li><li>- Beschwerdemanagement</li></ul>

## **Qualitätskriterien Betrieb**

### **Leistungsangebot**

Das betriebliche Leistungsangebot hat den Grundsätzen einer angemessenen Verkehrsbedienung (Erschließung und Verbindung) zu genügen. Die Anforderungen an das Leistungsangebot richten sich nach den Zielvorgaben der Aufgabenträger für eine angemessene Verkehrsbedienung. Eine verbundeinheitliche Definition unterbindet nicht, dass eine aufgabenträgerbezogene Differenzierung zum Ansatz gebracht wird.

Bemessung und Beurteilung des Leistungsangebotes betreffen alle Planungsbeteiligte, Aufgabenträger wie Verkehrsunternehmen. Der kommunalen Seite obliegt die Zuständigkeit, mit der Flächennutzungs- und Bebauungsplanung eine anspruchskonforme Bedienung mit öffentlichen Verkehrsmitteln zu ermöglichen.

### **Produktpalette**

Ein funktionsgerechter und gleichzeitig attraktiver Ansatz für die Gestaltung des Nahverkehrs ist durch eine Kombination verschiedener Betriebsformen zu erreichen. Die verschiedenen Betriebsformen haben sich zu einem Gesamtsystem des SPNV/ÖSPV zusammenzufügen.

Die Komponenten der Produktpalette sind aufeinander abgestimmt und miteinander verknüpft. Die Produktpalette weist jedem Produkt geeignete spezifische Standardmerkmale zu, auf die im Rahmen der Qualitätssicherung zurückzugreifen ist.

### **Fahrplanstabilität**

Das Qualitätskriterium Fahrplanstabilität umfasst die Einhaltung des Fahrplans auf allen Einzelstrecken. Pünktlichkeit ist eine Grundanforderung an den ÖPNV, wobei gelegentliche Störungen und Verspätungen als unvermeidbar betrachtet werden müssen.

Für die Einhaltung des Fahrplans ist das Verkehrsunternehmen im Rahmen seiner Handlungsmöglichkeiten verantwortlich. Einschränkungen dieser Verantwortlichkeit sind auf unvorhersehbare, fremdverschuldete Ereignisse zu reduzieren, z. B. bei

- witterungsbedingten Ereignissen
- Infrastrukturausfall durch höhere Gewalt
- punktuelle Störungen im Verkehrsablauf (z.B. Unfall, Baustelle)
- in beschränktem Umfang sonstige Betriebsbeeinträchtigungen, z.B. arbeitsrechtlicher Art.

Die schnellstmögliche Behebung von Fahrplanstörungen muss prioritäres Unternehmensziel sein, das bei der Fuhrpark- und bei der Personaleinsatzplanung zu berücksichtigen ist. Den negativen Auswirkungen unvorhergesehener Betriebsbeeinträchtigungen ist durch eine koordinierte Einsatzsteuerung (Reservefahrzeuge, Personaldisposition) entgegenzuwirken.

Fahrplanstabilität stellt sich als Folge des Zusammenspiels verschiedener Einflussfaktoren dar, die sich in der Regel als Verfrühung, Verspätung und/oder Leistungsausfall auswirken. Diese Erscheinungen können demnach als Indikatoren verstanden und als solche einem Qualitätssicherungskonzept zugeordnet werden.

### **Anschlussicherheit**

Die Anforderungen an die Anschlussicherung richten sich nach den Zielvorgaben des Aufgabenträgers. Diese sind bei der Fahrplangestaltung planerisch zu berücksichtigen und im Betrieb angemessen umzusetzen. Die erforderlichen Anschlussverbindungen werden bei der Fahrplangestaltung berücksichtigt. Es sind Wartezeiten zwischen Zu- und Abbringerlinien zu vereinbaren, die bei der Pünktlichkeitsbewertung zu berücksichtigen sind. Im ländlichen Bereich erhält im Allgemeinen die Anschlussicherung Vorrang gegenüber der Pünktlichkeit, während bei hohen Bedienungshäufigkeiten und Folgeanschlusspunkten die Pünktlichkeit eine höhere Priorität erhalten soll. Die fahrplanmäßigen Anschlüsse sind über Funk und nach Möglichkeit durch rechnergesteuerte Betriebsleitsysteme (ITCS) mit integrierten IST-Daten zu sichern.

Die Belange der Anschlussicherung müssen bei der Bewertung von Verspätungen im Busverkehr berücksichtigt werden. Ein zusätzlicher Puffer ist einzurechnen, wenn der Anschluss „nehmend“ erfolgt, d. h., wenn die Ankunft eines anderen Fahrzeugs (Bus/Bahn) abgewartet werden soll, um Umsteiger zu übernehmen. Im Anschlussverkehr Schiene/Bus ist darauf hinzuwirken, dass eine zeitnahe Information des Fahrpersonals über Art und Umfang von Verspätungen stattfindet, z.B. über Anzeigen.

Bei bedarfsorientierten Verkehren handelt es sich häufig um Zubringerdienste in zeitlicher Abstimmung zu Zügen oder zu Buslinienverkehren. Darüber hinaus bieten wechselnde Fahrstrecken nicht die Fahrplansicherheit von Zügen und Linienbussen. Die Bildung von Verspätungsklassen ist bei bedarfsorientierten Verkehren daher nicht sinnvoll.

### **Betriebssteuerung**

Durch verbindliche Vorgaben zum Qualitätsziel Betriebssteuerung soll sichergestellt werden, dass

- das ÖSPV/SPNV - Leistungsangebot den Vorgaben des Fahrplans entspricht,
- die Anforderungen an die Anschlussicherung erfüllt werden können,
- eine anspruchskonforme Kundeninformation erfolgen kann.

Über die Betriebssteuerung wird beeinflusst:

- Einhaltung des ort- und zeitgebundenen Fahrplans

- Vorhaltung und Einsatz einer Fahrzeugreserve mit mind. einem Fahrzeug pro Betriebshof
- Personalbereitschaftsdienst, Pannendienst
- Information der Fahrgäste im Falle unvorhergesehener Betriebsbeeinträchtigungen.

Die Betriebssteuerung liegt in der Zuständigkeit der Verkehrsunternehmen und soll der ordnungsgemäßen Durchführung des Fahrbetriebs und einer weitestgehend dauerhaften Einhaltung der Pünktlichkeit und der Anschlusssicherung dienen.

## **Qualitätskriterien Infrastruktur**

### **Fahrzeuge**

Die eingesetzten Fahrzeuge und deren Ausrüstung müssen sich an der Verkehrsaufgabe orientieren. Die Standards wurden nach Fahrzeugtypen differenziert. Diese Differenzierung soll den Anforderungen an die Flexibilität hinsichtlich des Einsatzes gleicher Fahrzeuge für unterschiedliche Produkte genügen.

Die Vorhaltung einer angemessenen Fahrzeugreserve ist notwendige Voraussetzung, um betriebliche Qualitätsstandards vor Ort erfüllen zu können. Sie muss daher ebenfalls Gegenstand eines Qualitätssicherungskonzeptes werden.

### **Haltepunkte und Haltestellen**

Die Haltestellenausstattung soll in erster Linie den Anforderungen der Kunden entsprechen. Sie muss als Teil der Gesamtleistung des öffentlichen Nahverkehrs erkennbar sein und darüber hinaus einen akzeptablen Service bieten. Gestaltung und Design sollen ein unverwechselbarer Ausdruck des Selbstverständnisses des öffentlichen Nahverkehrs sein und in der Bevölkerung ein positives Image bewirken.

Die Ausstattung der Haltestellen muss diese Anforderungen erfüllen, aber auch im Rahmen des betrieblich, straßenverkehrsrechtlich und wirtschaftlich Machbaren bleiben. Die angestrebte Grundausstattung der Haltestellenbereiche wurde in Abhängigkeit von der verkehrlichen Bedeutung des Standortes als Zielsetzung der Aufgabenträger im AVV formuliert. Dort werden bestimmten Haltestellenkategorien bestimmte Ausstattungsmerkmale zugeordnet.

Der Fahrgast hat Anspruch auf eine intakte Haltestellenausstattung. Deshalb sollen Beanstandungen (z.B. defekte Wartehallen, Informationstafeln/-anzeigen, Beleuchtung) innerhalb eines festzulegenden Zeitraums nach Eingang der Schadensmeldung behoben werden. Auch größere Schäden, die z. B. durch Vandalismus entstanden sind, sollen ebenfalls innerhalb eines angemessenen Zeitraums beseitigt werden.

### **Straßeninfrastruktur**

Behinderungen im Verkehrsablauf führen zu Fahrzeitverlängerungen und zu Fahrzeitschwankungen. Sie sind durch geeignete Beschleunigungsmaßnahmen weitestgehend abzubauen. Die Umsetzung von Beschleunigungsmaßnahmen hängt stark von den jeweiligen räumlichen Gegebenheiten ab. Es ist sinnvoll, nach einer differenzierten Analyse der jeweiligen Verkehrsabläufe (Aufzeigen von Ort, Art und Umfang der eintretenden Behinderungen) aus einem Katalog von möglichen Beschleunigungsmaßnahmen die für die spezielle Situation geeignete(n) zu wählen.

Die Elemente der Beeinflussung des Verkehrsablaufs im Bereich der Straßeninfrastruktur, die sich gezielt auf eine Beschleunigung des öffentlichen Verkehrs auswirken, sind:

- Busspuren
- Lichtsignalbeeinflussung
- Umbau von Bushaltebuchten zu Bushaltekapts und
- ordnungsrechtliche Maßnahmen (Vorfahrts- und Geschwindigkeitsregelungen, Parkraumbewirtschaftung, usw.).

Ortspezifisch sind geeignete Einsatzmöglichkeiten und Konsequenzen für den Infrastrukturausbau vorzusehen. Bei der Maßnahmenplanung müssen Nahverkehrsstrecken mit besonders hohem Fahrgastaufkommen vorrangig behandelt werden.

Die örtlichen Verwaltungen und Straßenbaulastträger tragen eine Mitverantwortung hinsichtlich der Auswirkung kommunaler Planung (Fahrbahnverschwenkungen, Straßenquerschnitte, Tempo 30-Zonen, Parkflächen, ...) und ordnender Maßnahmen (Kontrolle des ruhenden Verkehrs, baustellenbedingte Störungen, Umleitungen) auf den Verkehrsfluss im ÖSPV.

### **Leitstellen**

Die Leitstellen dienen der Kommunikation auf Betreiberseite. Hierbei handelt es sich um das Kommunikationssystem im Allgemeinen und insbesondere des Funkstandards. Die interne und die unternehmensübergreifende Anschlusssicherung sind davon direkt betroffen.

**Leitstelle:** Das Verkehrsunternehmen betreibt eine eigene rechnergesteuerte Leitzentrale oder beteiligt sich an einer vorhandenen fremden Leitstelle.

**Funk:** Zuverlässiger Sprechfunk zwischen Fahrpersonal und Disponenten im wahlweise analogen oder digitalen Funksystem ist sicherzustellen. Durch geeignete Auswahl des Übertragungswegs soll die Möglichkeit einer übergeordneten Kommunikation (z. B. verbundweit) ermöglicht werden. Die Kommunikation soll den SPNV mit einbeziehen.

### **Übergeordnete**

**Kommunikation:** Die Einrichtung eines übergeordneten und übergreifenden Kommunikationssystems, an dem sich alle Verkehrsunternehmen, möglichst auch die ausländischen, beteiligen sollen, wird angestrebt.

**Anschlusssicherheit:** Sie stellt eine erforderliche Grundvoraussetzung für einen funktionierenden öffentlichen Verkehr dar und wird daher in den Fahrplänen berücksichtigt. Die fahrplanmäßigen Anschlüsse sind über Funk und durch rechnergesteuerte Betriebsleitsysteme (RBL) zu sichern.

### **Qualitätskriterien Kommunikation und Kundenservice**

#### **Marktauftritt**

Der Marktauftritt (Öffentlichkeitsarbeit und Werbung) wird auf generelle und auch auf die individuellen Präferenzen einzelner Kundengruppen ausgerichtet. Es ist eine Kommunikationsstrategie zu entwickeln, die einem Handlungsmuster folgt und Prioritäten der Marktbearbeitung berücksichtigt. Die Strategie ist dynamisch an aktuelle Entwicklungen anzupassen. Der Erfolg von Kommunikationsmaßnahmen wird über deren Wahrnehmung durch den Kunden bestimmt.

## **Fahrgastinformationssystem**

Die Qualität der Fahrgastinformation wird anhand folgender Kriterien feststellbar:

- Verständlichkeit
- Vollständigkeit
- Aktualität und
- schnelle Zugänglichkeit.

Den Belangen von Stammkunden, Gelegenheitskunden sowie von Personen mit eingeschränkter Wahrnehmungsmöglichkeit oder Mobilität ist darüber hinaus jeweils individuell Rechnung zu tragen.

Elektronische Systeme bieten den Vorteil, tagesaktuelle Fahrplanänderungen zu integrieren und bei der Beauskunftung zu berücksichtigen. Die ständige Verfügbarkeit und eine systematische, kontinuierliche Pflege der aktuellen Fahrplandaten sind deren messbare Bewertungskriterien.

Mit Priorität ist die Systemstabilität und somit die Erreichbarkeit des elektronischen Auskunftssystems sicher zu stellen. Darüber hinaus ist dieses stetig weiterzuentwickeln, um dem technischen Standard sowie den Ansprüchen der Kunden gerecht zu werden. Es muss in der Lage sein, die gesamte Reisekette aus einem Guss („Tür zu Tür-Information“) zu vermitteln.

Detaillierungsgrad und Qualität der Auskünfte sind über Verbundgrenzen hinaus zu sichern. Die Kompatibilität zu landes- und bundesweiten Auskunftsprogrammen ist sicherzustellen. Im Aachener Verbundraum gelten die Kriterien Vollständigkeit und Verständlichkeit insbesondere für die Integration euregionaler Daten aus den Niederlanden und Belgien.

## **Erreichbarkeit des Unternehmens**

Die Erreichbarkeit des Verkehrsunternehmens bzw. eines durch das Verkehrsunternehmen Beauftragten muss gewährleistet werden. Die Kontaktstellen zum ÖPNV-Nutzer dienen in erster Linie dazu, Fahrplan- und Tarifauskünfte zu erteilen. Das elektronische Fahrplaninformationssystem sowie die NRW-Hotline sind 24 h/Tag verfügbar. Ein persönlicher Kontakt zu Mitarbeitern ist im bisher üblichen Rahmen weiter sicher zu stellen.

Auch „weiche“ Kundenansprüche wie Sicherheit, Komfort und Zuverlässigkeit werden an den Kontaktstellen zum Fahrgast bewertbar. Es ist sinnvoll, dem Kunden über jeden Kommunikationsweg den Zugriff auf Informations- und Reservierungsdienste bis hin zur Beschwerdeannahme und zum Fundbüro offen zu halten.

## **Beschwerdemanagement**

Qualitätskriterien für das Beschwerdemanagement sind zum einen der einfache Zugang zur Beschwerdeannahmestelle, zum anderen eine zügige formale Bearbeitung der Beschwerde, die den Erwartungen und Ansprüchen des Kunden entspricht.

Das Beschwerdemanagement kann darüber hinaus verwertbare Erkenntnisse über die Erwartungen der Kunden und über deren Zufriedenheit liefern. Wird das Beschwerdeaufkommen systematisch ausgewertet, so entstehen Indikatoren, die zur Planung von Maßnahmen zur Qualitätssteigerung verwendbar sind.



## **Qualitätsmessung**

Das Qualitätscontrolling ist ein Instrument zur Überwachung der Einhaltung der Qualitätsziele. Messung und Überwachung der Qualitätsziele sollen weitgehend standardisiert und zu den geringstmöglichen Kosten durchgeführt werden. Die möglichen Bausteine des Qualitätscontrollings sind:

- Allgemeine Nachweise der Verkehrsunternehmen
- Auswertung betrieblicher Messdaten
- Spezielle Qualitätsprüfungen
- Kundenbefragungen
- Beschwerdemanagement.

Nicht alle Bausteine sind für die Messung und Überwachung aller Qualitätsziele gleichermaßen geeignet. Zu beachten ist, dass die gewählte Erfassungsmethode dem verfolgten Zweck entspricht und pragmatisch handhabbar ist.

Das Qualitätscontrolling obliegt dem kommunalen Aufgabenträger und ist im Rahmen der vertraglichen Regelungen mit dem betreibenden Verkehrsunternehmen zu spezifizieren.

### **Allgemeine Nachweise der Verkehrsunternehmen**

Die Erfüllung bestimmter Qualitätsziele ist von den Verkehrsunternehmen nachzuweisen. So sind z. B. im Lastenheft zur Fahrzeugbeschaffung die bestellten Ausstattungsmerkmale beschrieben. Über Programme zur Mitarbeiterschulung (persönliche Qualifikation, Fahrgastinformation, Beschwerdemanagement) werden Einblicke in die unternehmensinternen Qualifikationsmaßnahmen eröffnet. Die Sauberkeit von Fahrzeugen und Haltestellen lässt sich ggf. aus abgeschlossenen Reinigungsverträgen oder aus den Unternehmensvorschriften zur Durchführung von Reinigungsmaßnahmen belegen. Solche Nachweise sind keine Garantie für mängelfreie Zustände, sie stärken jedoch das Vertrauen in eine qualitätsorientierte Betriebsführung und können ggf. aufwändigere Controllingprozesse ersetzen.

### **Auswertung betrieblicher Messdaten**

Die Verkehrsunternehmen führen im Rahmen des innerbetrieblichen Controllings in vielen Fällen bereits kontinuierliche Überprüfungen ihres Leistungs- und Qualitätsstandards durch. Aus rechnergesteuerten Betriebsleitsystemen liegen Informationen über die Leistungserbringung (z. B. durchgeführte Fahrten), über die Pünktlichkeit oder über verpasste Anschlüsse vor. Diese sind im Sinne eines Leistungsnachweises zu dokumentieren. Das innerbetriebliche Controlling liefert in der Regel keine Aussagen über Qualitätsmerkmale, die nicht objektiv messbar sind (sog. „weiche Faktoren“ wie Sicherheit oder Komfort) und ist insofern für ein umfassendes Qualitätscontrolling allein noch nicht ausreichend.

### **Spezielle Qualitätsprüfungen**

Unter dem Aspekt der Kundenzufriedenheit ist Wert auf die Messung der wahrgenommenen Leistung zu legen. Durch Einsatz von Qualitätstestern lässt sich diese Wahrnehmung quantifizieren. Qualitätstester sind Stammkunden des ÖPNV, die Informationen über Leistungs- und Servicequalität liefern. Während eines festgelegten Zeitraums führen sie bei jeder Fahrt mit Bussen und Bahnen ein sog. Qualitätsprotokoll, das für bestimmte Strecken oder Linien z.B. Fahrplanabweichungen, Reisebedingungen oder Information bei Verspätungen notiert. Zusätzlich geben die Qualitätstester am

Ende der Testphase eine Bewertung der von ihnen untersuchten Nahverkehrsangebote anhand vorgegebener Qualitätsziele ab. Da die Qualitätstester als Stammkunden des ÖPNV in großer Zahl und ehrenamtlich zur Verfügung stehen, lassen sich auf diese Weise konkrete und belastbare Aussagen über einzelne Strecken oder Linien, über ausgewählte Qualitätsmerkmale oder über besondere Problemzeiten gewinnen. Qualitätstester sind für diese Arbeiten besonders geeignet, da sie regelmäßig mit öffentlichen Verkehrsmitteln unterwegs sind und über tiefe Einblicke in den täglichen Betrieb und seine Schwierigkeiten verfügen. Alternativ ist der Einsatz professionellen Personals möglich (z. B. durch Beauftragung spezialisierter Agenturen), jedoch ist dies entsprechend kostenaufwändig. Vorteilhaft ist, dass die Erhebungsergebnisse dann bereits in aufbereiteter und ausgewerteter Form übergeben werden.

### **Kundenbarometer**

Die Erwartung von Kunden ist der Maßstab, an dem sich Qualität messen lassen muss. Mit Hilfe eines sog. Kundenbarometers kann die Erfüllung der Kundenerwartungen, also die Kundenzufriedenheit, in regelmäßigen Abständen systematisch erfasst werden. Hierzu werden in der Regel von spezialisierten Agenturen durchgeführte Telefoninterviews in repräsentativ ausgewählten Haushalten ausgewertet. Die Interviews beziehen sich bewusst auf alle Fahrgäste, also auch auf Personen, die selten oder nur gelegentlich öffentliche Verkehrsmittel benutzen. Dies ist für ein umfassendes und abgerundetes Qualitätsbild entscheidend. Weiterhin werden die durchschnittlichen Erfahrungen der Fahrgäste erkundet und damit Einflüsse von negativen, jedoch weniger bedeutsamen Einzelerlebnissen auf das Befragungsergebnis abgefangen. Einzelerlebnisse spielen jedoch dann eine große Rolle, wenn sie nachhaltig sind und sich in der Erinnerung der Fahrgäste festsetzen.

Die verbundübergreifende Erarbeitung eines AVV-Kundenbarometers hat sich bewährt und soll vor dem Hintergrund der steigenden Qualitätsanforderungen und der vertraglichen Anforderungen an die Verkehrsunternehmen weiter verdichtet werden.

### **Beschwerdemanagement**

Die Nutzung des Beschwerdemanagements als Instrument des Qualitätscontrollings folgt der Idee, die Fahrgastreaktionen als Qualitätsindikator heranzuziehen. Bei „sauber“ dokumentierten Beschwerdevorgängen und Unternehmensreaktionen (betriebsinterne Veranlassungen) bietet dieses Instrument den Vorteil, dass es bei der Kundenwirkung ansetzt, sehr aufwandsarm und damit kostengünstig ist. Nachteilig wirkt sich die fehlende Systematik, Objektivität und Operabilität (d.h. Mess- und Bewertbarkeit) aus. Das Verfahren ist deshalb als Einstieg in ein Qualitätscontrolling oder zur Ergänzung anderer Verfahren geeignet. Seine Aussagen sind aber nicht justizabel und können deshalb auch keine Ansprüche aus ggf. vereinbarten Malus-Regelungen begründen.

### **Dokumentation**

Das Verkehrsunternehmen erstellt einen jährlichen Qualitätsbericht, in dem ggf. Messwerte erfasst werden und die Ist-Situation mit den vorgegebenen Anforderungen verglichen wird. Die Details sind im Rahmen der vertraglichen Regelungen mit den Betreibern zu spezifizieren. Darüber hinaus ist auf der Grundlage ausgewählter Kenndaten ein Anreizsystem (gemäß EU-Richtlinie) zwischen den Aufgabenträgern und den Betreibern zu vereinbaren.



## 6 Finanzierung des straßengebundenen ÖPNV

Die Finanzierung des Busverkehrs innerhalb des Aachener Verkehrsverbundes erfolgt nach den Regelungen der Satzung für den Zweckverband Aachener Verkehrsverbund (ZV AVV) und hier insbesondere nach den Vorgaben der

- § 12 „Vorgaben für die Finanzierung der Ausgleichszahlungen für die Erfüllung gemeinwirtschaftlicher Verpflichtungen im ÖSPV“,
- § 12a „Ausgleichspflichten zwischen den Verbandsmitgliedern“
- § 13 „Förderung des ÖPNV“,
- § 14 „Verbandsumlage“

Der Kreis Heinsberg ist – neben der Stadt Aachen, der StädteRegion Aachen (hier ohne Stadt Aachen) und dem Kreis Düren – eines von vier Verbandsmitgliedern des ZV AVV. Die Finanzierungsregelungen in der Satzung für den ZV AVV sind dabei so ausgestaltet, dass sie den Vorgaben an eine EU-konforme Finanzierung gemäß der Rechtsprechung des EuGH zu Altmark-Trans bzw. der Verordnung (EG) Nr. 1370/2007 entsprechen.

Grundlage der gesamten Finanzierung ist der Verbundetat, der jeweils vor Beginn eines Jahres von der AVV GmbH erarbeitet und von den AVV-Gremien beraten und beschlossen wird. Im Rahmen des Verbundetats und einer mittelfristigen Vorausschau werden insbesondere

- das betriebliche Leistungsangebot,
- die Fortentwicklung des Verbundtarifes und
- die zur Erstellung des ÖSPV notwendigen Aufwendungen und im Rahmen des ÖSPV erwirtschafteten Erträge ermittelt.

Der nicht über Umsatzerlöse (Fahrgeldeinnahmen, gesetzliche Ausgleichsleistungen) oder sonstige Erträge gedeckter Aufwand wird dabei nach Nutz-Wagen-Kilometern auf die AVV-Verbandsmitglieder aufgeteilt. Dieser wird vom Kreis Heinsberg mit den kreisangehörigen Städten und Gemeinden im Kreishaushalt über die Allgemeine Kreisumlage finanziert, ebenso Infrastrukturmaßnahmen, sofern die Kosten von Nahverkehrsinvestitionen nicht durch Zuschüsse nach dem Gemeindeverkehrsfinanzierungsgesetz (GVFG)/Entflechtungsgesetz und sonstige Landeszuweisungen gedeckt sind.

Das ÖPNV-Gesetz NRW regelt die Organisations- und Finanzierungsstrukturen im Bereich des ÖPNV in Nordrhein-Westfalen. Die ÖPNV-Förderung ist in fünf Fördersträngen gebündelt und pauschaliert geregelt. Für Verkehrsunternehmen, die im Bereich des Kreises Heinsberg Linienverkehrsleistungen im ÖSPV erbringen, besteht die Möglichkeit, vom ZV AVV Fördermittel gemäß § 13 der Satzung für den ZV AVV bzw. gemäß den Regelungen einer dazu erlassenen Richtlinie zu erhalten. Diesbezüglich nutzt der ZV AVV die ihm seitens des Landes NRW zugewiesene ÖPNV-Pauschale gemäß § 11 Abs. 2 ÖPNVG NRW. Die Aufgabe zur Bewirtschaftung dieser Mittel ist ihm seitens des Kreises Heinsberg zugewiesen worden.

Zudem leitet der ZV AVV Mittel aus der ÖPNV-Pauschale gemäß § 11 Abs. 2 ÖPNVG NRW i. V. m. § 13 Abs. 5 der Satzung des ZV AVV in Höhe von jeweils 170.000 Euro je Verbandsmitglied und somit insgesamt 680.000 Euro an die Verbandsmitglieder sowie in Höhe von jeweils 25.000 Euro je Verbandsmitglied und somit insgesamt 100.000 Euro an die AVV GmbH – höchstens jedoch insgesamt bis zu 20 % der ÖPNV-Pauschale – für Zwecke des ÖPNV weiter.

Auf dieser Basis hat der Kreis HS im Jahr 2023 eine Zuweisung seitens des ZV AVV in Höhe von 5.194,27 Euro (in 2020 – 49.873,17 Euro) erhalten.

Hinsichtlich des ÖPNV-Infrastrukturausbaus besteht sowohl für die Verkehrsunternehmen als auch für die Kommunen im Bereich des Kreises Heinsberg die Möglichkeit, eine Förderung nach § 12 ÖPNVG NRW in Anspruch zu nehmen. Zuständige Behörde zur Abwicklung dieser Fördermaßnahmen ist der Zweckverband go.Rheinland, an dem der Kreis Heinsberg mittelbar über den ZV AVV beteiligt ist.

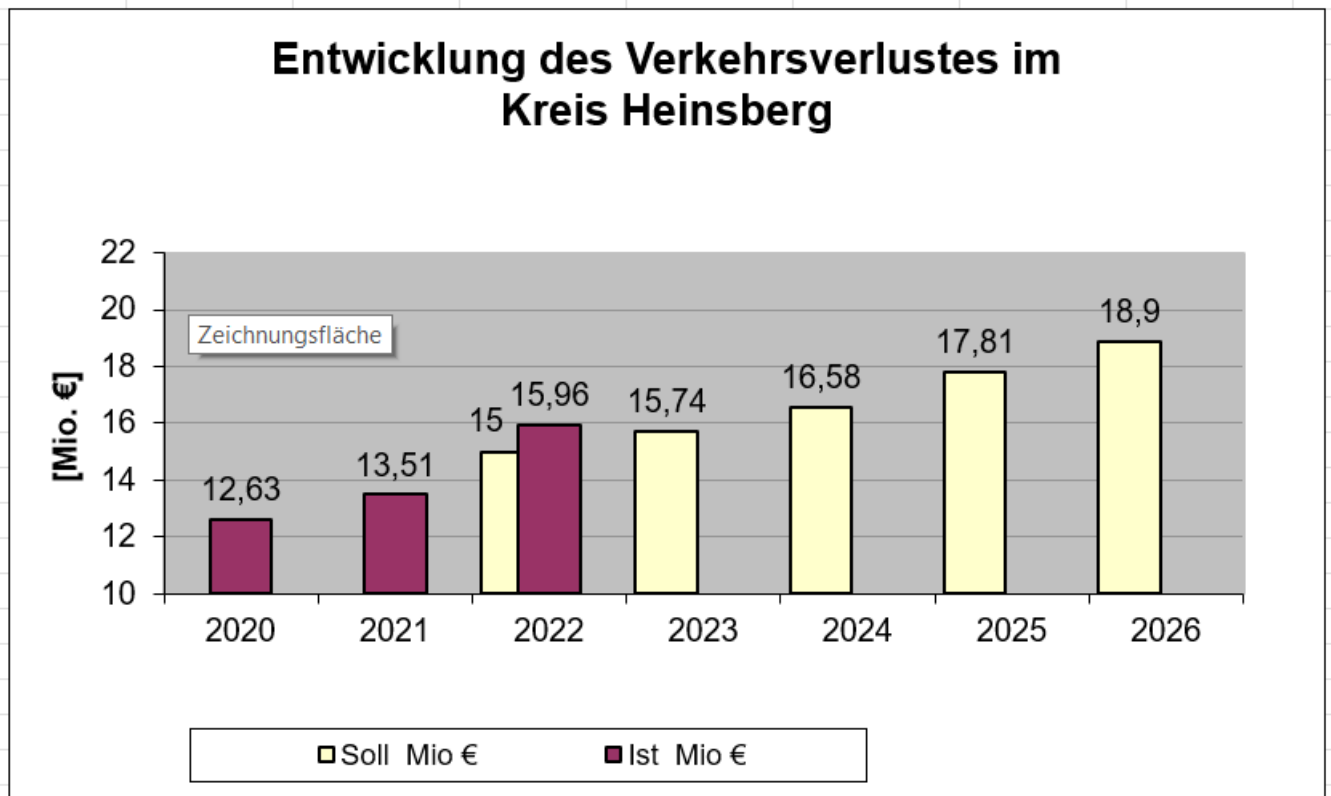


Abb. 18: Entwicklung des Verkehrsverlustes im Kreis Heinsberg

Dargestellt wird der Verkehrsverlust seit Übernahme der Gesamtnetzes Kreis Heinsberg durch die West Verkehr. Durch diverse Änderungen durch gesetzliche Vorgaben insbesondere der CVD sowie der Leistungsübernahme des Gesamtnetzes und des geplanten Ausbaus der Verkehrsleistung steigt der Verkehrsverlust. Zusätzlich ist das Ergebnis durch die Pandemie sowie die deutlich gestiegenen Betriebskosten belastet. Die Daten sind aus den Trennungsrechnungen 2020-2022 sowie aus dem Wirtschaftsplan 2022 und der Finanzplanung 2022 - 2026 der WestVerkehr entnommen.

Die Verkehrsverluste im Kreis Heinsberg konnten in den vergangenen Jahren vollständig über Gewinne aus der NEW Kommunalholding (NEW KH) gedeckt werden, die über die Kreiswerke Heinsberg GmbH (KWH) an die kommunalen Gesellschafter ausgeschüttet werden. Bei dieser Art der Verlustübernahme zwischen „Versorgung“ und ÖSPV werden die Möglichkeiten des steuerlichen Querverbundes im Verhältnis zwischen den kommunalen Gebietskörperschaften und den genannten Unternehmen konsequent genutzt. Die in den letzten Jahren erfolgte Umstrukturierung im Bereich der Konzernstruktur zwischen KWH, WestVerkehr und NEW AG stellt sicher, dass auch weiterhin die Vorteile des steuerlichen Querverbundes bei der Finanzierung des ÖSPV ausgeschöpft werden“.

Mit Blick auf die räumliche Struktur des Kreises Heinsberg und die Pflichtaufgabe der Daseinsvorsorge im Bereich des ÖSPV ist auch weiterhin nicht von einem kostendeckenden ÖSPV auszugehen. Vielmehr wird die Verhinderung von Defizitsteigerungen bzw. die Senkung des ÖSPV-Defizits unter strikter Beachtung der Aufgabenerfüllung im Bereich der Daseinsvorsorge das Ziel sein.

### **Rechtliche Integration der zu vergebenden Linienverkehre im AVV**

Der Aufgabenträger hat die geplanten Linienbündel der Teilnetze 1 bis 5 des Nahverkehrsplans Kreis Heinsberg 2008, die MultiBus-Verkehre sowie die seinerzeit neu konzessionierten Buslinien EK 4, 403, 404, 411, 423, 499 im Nahverkehrsplan Kreis Heinsberg 2016 in einem einheitlichen Linienbündel für den Kreis Heinsberg in Form eines integrierten Verkehrsnetzes Kreis Heinsberg (Zielnetz 2018) überplant und zusammengefasst.

Im Zuge dessen hat der Aufgabenträger gemäß Art 7 Abs. 2 VO (EG) Nr. 1370/2007 mit Vorinformation vom 15.03.2016 im EU-Amtsblatt (TED-Nr. 2016/052-086156) seine Absicht bekannt gemacht, dass sämtliche Linien des Zielnetzes 2018 als Gesamtleistung im Sinne von § 8a Abs. 2 Satz 4 PBefG direkt in einem öffentlichen Dienstleistungsauftrag nach Art. 3 Abs. 1 VO (EG) Nr. 1370/2007 an die kreiseigene WestVerkehr GmbH als interner Betreiber nach Art. 5 Abs. 2 VO (EG) Nr. 1370/2007 für eine Laufzeit von zehn Jahren vergeben werden sollen.

Gegen diese beabsichtigte Direktvergabe wurde ein vergaberechtliches Nachprüfungsverfahren vor der Vergabekammer Rheinland und dem OLG Düsseldorf durch einen privatwirtschaftlichen Wettbewerber der WestVerkehr GmbH eingeleitet. Da in diesem Verfahren grundsätzliche Fragestellungen zur Auslegung der Direktvergabebedingungen der VO (EG) Nr. 1370/2007 zu beantworten waren, sah sich das OLG Düsseldorf als Beschwerdeinstanz veranlasst, diese Fragen dem EuGH und dem BGH zur letztverbindlichen und höchstrichterlichen Klärung vorzulegen. Aufgrund des mit einem Nachprüfungsverfahrens verbundenen Zuschlagsverbots konnte die Direktvergabe des öffentlichen Dienstleistungsauftrag nach Art. 3 Abs. 1 VO (EG) Nr. 1370/2007 nicht wie geplant zum 01.01.2018 erfolgen. Möglich war dies erst, nachdem der BGH mit Beschluss vom 12.11.2019 (XII ZB 120/19) entschieden hatte, dass die Voraussetzungen für eine Direktvergabe zwischen dem Kreis Heinsberg und der WestVerkehr eingehalten sind. Die Umsetzung der Direktvergabe erfolgte dann zum 01.01.2020.

Durch die zum 01.01.2020 erfolgte Vergabe des Verkehrsnetzes als Gesamtleistung wird eine integrierte Bedienung im Kreis Heinsberg sichergestellt. Der erteilte öffentliche Dienstleistungsauftrag hat eine Laufzeit vom 01.01.2020 bis zum Fahrplanwechsel im Dezember 2027. Die WestVerkehr GmbH hat, die zur Erfüllung des öffentlichen Dienstleistungsauftrags notwendigen Liniengenehmigungen unter Beachtung der Anforderungen des Nahverkehrsplans Kreis Heinsberg 2016 durch die Bezirksregierung Köln erteilt bekommen.

Linien der WestVerkehr GmbH, die auf die Gebiete anderer Aufgabenträger im AVV oder den Niederlanden führen, sind mit diesen Aufgabenträgern im Zuge der Aufstellung Nahverkehrsplan Kreis Heinsberg 2016 als Bestandteil des Verkehrsnetzes Kreis Heinsberg und der zu vergebenden Gesamtleistung verbindlich abgestimmt worden.

Die gemeinwirtschaftliche Verpflichtung der WestVerkehr GmbH gemäß dem öffentlichen Dienstleistungsauftrag umfasst neben der Durchführung des Fahrbetriebs auf diesen Linien auch das Netzmanagement, die Vorhaltung der ortsfesten Infrastruktur und die Beachtung der Verbundstandards des AVV.

Durch die Zusammenfassung der verkehrlichen Funktionen in einem Unternehmen wird so die größtmögliche Integrationswirkung für den Linienverkehr in verkehrlicher, betrieblicher und wirtschaftlicher Hinsicht erzielt werden.

Das Verkehrsnetz für den gesamten Kreis Heinsberg ist im Genehmigungsverfahren als Einheit behandelt worden. Die Genehmigungsbehörde hätte und hat so eine Grundlage, Genehmigungsanträge auf Einzellinien oder Teilnetze des Verkehrsnetzes oder das Verkehrsnetz mit einer Fahrplanung oder Qualitätsstandards, die hinter den in diesem Nahverkehrsplan festgelegten Bedienungsstandards für das Verkehrsnetz Kreis Heinsberg zurückbleibt, zurückzuweisen.

Die Bildung des Gesamtverkehrsnetzes Kreis Heinsberg gilt rechtlich seit Beschlussfassung über den Nahverkehrsplan Kreis Heinsberg 2016 und wird bei der Fortschreibung zum Nahverkehrsplan 2025 durch das Zielkonzept 2024-2026 überplant und entsprechend der aktuellen Verkehrsentwicklung im Kreis Heinsberg bzw. dem Verbundraum AVV weiterentwickelt.

### **Integrationsmerkmale des Verkehrsnetzes Kreis Heinsberg**

Durch die Zusammenfassung im Verkehrsnetz Kreis Heinsberg wird eine integrierte Verkehrsbedienung durch die WestVerkehr GmbH rechtlich im Interesse des Aufgabenträgers abgesichert. Folgende Integrationseffekte werden erzielt:

- Optimierung der Umlauf- und Betriebsplanung bei Fahrzeug- und Personaleinsatz
- Verkehrsplanung aus einer Hand
- Abbau konkurrierender Angebote zu Gunsten einer optimierten Fahrplangestaltung
- Verbesserte Netzabstimmung und Verknüpfung der Linien des ÖSPV untereinander sowie mit dem SPNV
- Betriebssteuerung aus einer Hand, auf Grund Vorhaltung nur einer Leitstelle
- Wirtschaftlicher Ausgleich zwischen ertragsreichen und ertragsarmen Linien
- Optimierung der Vertriebswege und Vertriebsstrukturen sowie der technologischen Weiterentwicklung des Vertriebs
- Optimierung der Wartung und Instandhaltung der Fahrzeuge sowie des Flottenmanagements
- Optimierung der Datenbereitstellung für Informationsdienste (statische und dynamische Daten)
- Optimierung und Vereinheitlichung der Serviceleistungen
- Optimierung in allen verwaltungsmäßigen Angelegenheiten
- Minimierung des Abstimmungsbedarfs

Insgesamt führen die Integrationseffekte sowohl zu deutlichen verkehrlichen als auch wirtschaftlichen Verbesserungen.