

# Kreis Heinsberg

## Dezernat IV – Amt für Umwelt und Verkehrsplanung

### Vorabinformation zur beabsichtigten Direktvergabe eines öffentlichen Dienstleistungsauftrags nach Art. 5 Abs. 2 Verordnung (EG) Nr. 1370/2007 des Kreises Heinsberg über Busverkehrsleistungen im ÖPNV<sup>1</sup> im Zielnetz 2018 Kreis Heinsberg an die WestVerkehr GmbH

Ergänzendes Dokument zur Vorabbekanntmachung im TED

#### A. Rechtliche Grundlagen

Der Kreis Heinsberg, der Kreis Düren, die StädteRegion Aachen und die Stadt Aachen bilden zur Förderung und Unterstützung des Öffentlichen Personennahverkehrs (ÖPNV) in ihrem Gebiet (Verbundraum Aachen) nach Maßgabe des Gesetzes über kommunale Gemeinschaftsarbeit (GkG) unter Beachtung des Gesetzes über den öffentlichen Personennahverkehr in Nordrhein-Westfalen (ÖPNVG NRW) den Zweckverband Aachener Verkehrsverbund (AVV). Die Verbandsmitglieder bilden eine Gruppe von Behörden im Sinne von Art. 5 Abs. 2 Satz 1 VO 1370/2007.

Der Kreis Heinsberg beabsichtigt als zuständige örtliche Behörde (Art. 2 lit. b VO 1370/2007 i. V. mit § 3 Abs. 2 ÖPNVG NRW) mit Wirkung zum 01.01.2018 die Direktvergabe eines öffentlichen Dienstleistungsauftrages über öffentliche Personenverkehrsdienste mit Bussen auf dem Gebiet des Kreises Heinsberg nach Art. 5 Abs. 2 Satz 1 Art. 2 der VO 1370/2007.

Zur Aufrechterhaltung des fahrplanmäßigen Verkehrsangebots sowie zur ausreichenden Bedienung der Bevölkerung mit Verkehrsleistungen im öffentlichen Personennahverkehr soll die WestVerkehr GmbH als kommunales Busverkehrsunternehmen mit der Erbringung von nachfolgend beschriebenen Busverkehrsleistungen im ÖPNV im Einklang mit der Satzung des AVV und dem Nahverkehrsplan des Kreises Heinsberg beauftragt werden.

Zu beachten sind die Vorgaben des Nahverkehrsplanes Kreis Heinsberg sowie die ergänzend nachstehenden Qualitätsstandards für die direkt vergebenen Busverkehrsleistungen, die gemeinsam den Inhalt der gemeinwirtschaftlichen Verpflichtung gemäß Art. 2 lit. e und Art. 4 Abs. 1 lit. a VO 1370/2007 bilden. Sie sind wesentliche Anforderungen gemäß § 8a Abs. 2 Satz 3 PBefG und § 13 Abs. 2a Satz 2 PBefG sowie zugleich wesentliche Anforderungen gemäß § 13 Abs. 2a Satz 3 PBefG.

Die Vergabe erfolgt als Gesamtleistung gemäß § 8a Abs. 2 Satz 4 PBefG. Vergeben wird das Zielnetz 2018 des Kreises Heinsberg gemäß des Nahverkehrsplanes als integriertes Verkehrsnetz Kreis Heinsberg (§ 9 Abs. 2 und § 13 Abs. 2 Nr. 3 lit. d PBefG).

Eigenwirtschaftliche Anträge, die die Anforderungen nicht erfüllen oder sich nur auf Teilleistungen beziehen, sind gemäß § 13 Abs. 2a Satz 2 PBefG zu versagen.

Der Kreis Heinsberg behält sich vor, die Verkehrsleistungen im Rahmen der erfolgten Vergabe während der Laufzeit des öffentlichen Dienstleistungsauftrags an veränderte Verkehrsbedürfnisse, finanzielle Rahmenbedingungen oder eine Fortschreibung des Nahverkehrsplanes des Kreises Heinsberg anzupassen. Die Modalitäten für die Anpassung des Verkehrsangebots werden im öffentlichen Dienstleistungsauftrag bestimmt.

---

<sup>1</sup> Im Weiteren VO 1370/2007.

## **B. Qualitätsstandards im integrierten Verkehrsnetz Kreis Heinsberg**

### **1. Verkehrlicher Leistungsumfang**

Das vorzuhaltende Leistungsangebot ab dem 01.01.2018 basiert auf dem Zielnetz 2018 des Nahverkehrsplans Kreis Heinsberg und hat die Vorgaben in die betriebliche Praxis umzusetzen. In der Summe beläuft sich die zu vergebende Verkehrsleistung auf ca. 6.715.000 Nutzwagenkilometer pro Jahr.

Das vorzuhaltende Leistungsangebot im Zielnetz 2018 besteht aus insgesamt 46 Buslinien mit zusätzlichen Verstärkerleistungen. Je nach Verkehrsaufgabe werden Produkte gemäß des Nahverkehrsplans - Schnellbus, Regionalbus, Stadtbuss, MultiBus - eingesetzt. Im Spitzenverkehrsaufkommen werden 192 Fahrzeuge eingesetzt. Zu den Serviceangeboten zählen u. a. die Mitnahme von Fahrrädern lt. Beförderungsbedingungen und den gültigen AVV-Tarifen zu bestimmten Zeiten.

In der Anlage 1 (Stand Februar 2016) sind die Liniengenehmigungen und die aktuellen Laufzeiten aller Linien aufgelistet, die den Leistungsumfang des öffentlichen Dienstleistungsauftrages umfassen. Im Fahrplan der Region Heinsberg 2015/2016 sind alle Linien mit den entsprechenden Fahrplantabellen im Status quo dargestellt.

Anlage 2 (Stand Februar 2016) beinhaltet die Linien des Zielnetzes 2018 Kreis Heinsberg in Form einer Auflistung der Linien mit der linienbezogenen Taktfolge/Fahrtenhäufigkeit zu den verschiedenen Bedienungszeiträumen mit der entsprechenden Linien-Nutzwagen-Kilometrierung. Die zu beachtenden Betriebszeiten für das Angebot sind im Nahverkehrsplan des Kreises Heinsberg dargestellt. Zu den betrauten Personenverkehrsdiensten gehören auch Linienverkehre, die in das Zuständigkeitsgebiet benachbarter Aufgabenträger außerhalb des Zuständigkeitsgebietes des AVV in Deutschland und den Niederlanden führen.

Die WestVerkehr GmbH muss bei kurzfristigen Nachfrageschwankungen, Störungen und umleitungs- oder baustellenbedingten Angebotsänderungen sowie wiederkehrenden Großveranstaltungen, das Verkehrsangebot eigenverantwortlich anpassen. Dabei ist bei Großveranstaltungen eine Kofinanzierung durch den Veranstalter sicher zu stellen.

In den kommenden Jahren können in Ergänzung zur Leistungsaufstellung nach Anlage 2 und dem Nahverkehrsplan des Kreises Heinsberg zur Befriedigung des öffentlichen Verkehrsinteresses Leistungsänderungen erforderlich werden, die von der WestVerkehr GmbH zwingend umzusetzen sind. Diese können sowohl einzelne zusätzliche Fahrten bzw. Verstärkerfahrten und Linien als auch den Wegfall einzelner Fahrten bzw. Verstärkerfahrten und Linien betreffen.

Für die Erschließung des Verkehrsraums sind die Mindesterschließungsstandards des Nahverkehrsplans Kreis Heinsberg zu beachten. Für die Mindestbedienung sind die in der Anlage 2 ausgewiesenen Fahrtenangebote verbindlich.

### **2. Anforderungen Personal**

Die WestVerkehr GmbH stellt beim eingesetzten Personal sicher, dass es den Anforderungen eines attraktiven ÖPNV mit umfassender Dienstleistungs- und Kundenorientierung gerecht wird. Das Personal der WestVerkehr GmbH hat alle im Nahverkehrsplan Kreis Heinsberg aufgezeigten Erfordernisse zu erfüllen.

Das Service- und Fahrpersonal der ggf. zum Einsatz kommenden Subunternehmen unterliegt grundsätzlich den gleichen Pflichten wie das eigene Personal der WestVerkehr GmbH.

### **3. Fahrzeugeinsatz, Fahrzeugstandards und Fahrzeugausstattung**

Der Einsatz der Busse muss den genehmigten Fahrplan wie die notwendigen Verstärkerfahrten ohne Ausfallzeiten abdecken können. Entsprechende Betriebs- und Werkstattreserven sind vorzuhalten. Im Spitzenverkehrsaufkommen werden insgesamt ca. 192 Fahrzeuge eingesetzt, davon sind ca. 46 Fahrzeuge Gelenkbusse sowie ca. 15 Fahrzeuge Kleinbusse.

Der Mindeststandard für neu zu beschaffende Fahrzeuge richtet sich nach der „Richtlinie des Zweckverband Aachener Verkehrsverbund zur Gewährung von Zuwendungen zur Förderung des ÖPNV - AVV-Richtlinie zur Verwendung der ÖPNV-Pauschale nach § 11 Abs. 2 ÖPNVG NRW“ in ihrer jeweils gültigen Fassung sowie dem Nahverkehrsplan Kreis Heinsberg. Gegebenenfalls müssen die einzusetzenden Fahrzeuge darüber hinaus den Rahmenvorgaben zur Erfüllung der Barrierefreiheit gem. § 4 BGG genügen.

Es ist sicherzustellen, dass die eingesetzten Fahrzeuge zusätzlich nachstehende Anforderungen erfüllen:

- a. Während der Vertragslaufzeit sind die Fahrzeuge im Durchschnitt nicht älter als 8 Jahre und maximal 14 Jahre alt. Einzelne Ausnahmen beim Einsatz älterer Fahrzeuge bei Verstärkerfahrten an Schultagen sind bis zu einem Alter von maximal 18 Jahren zulässig.
- b. Die Fahrzeuge müssen über Bordrechner mit einem Ortungssystem verfügen und über Datentelegramme mit einem zentralen rechnergestützten Betriebsleitsystem (RBL) kommunizieren sowie diese Daten anderen Verkehrsbetreibern zur Verfügung stellen können.
- c. Die Fahrzeuge müssen mit analogen oder digitalen Funkgeräten ausgestattet sein, um mit der Leitstelle und untereinander in Kontakt treten zu können. Die Kommunikation untereinander kann auch durch Einsatz anderer Mittel sichergestellt werden.
- d. Die Außengestaltung der Busse ist mit dem Aufgabenträger, Kreis Heinsberg, abzustimmen (u. a. Farbwahl, Fahrtzielanzeige, Liniennummer, AVV-Logo).

Bei Midi- und Kleinbussen sowie bei bedarfsorientierter Bedienung durch Taxen sind abweichende Standards gemäß des Nahverkehrsplans Kreis Heinsberg zulässig.

In 2016 ist die schrittweise Einführung eines Elektronischen Fahrgeldmanagements im AVV geplant. Die Fahrzeuge müssen hierfür entsprechend ausgestattet sein.

#### **4. Fahrzeugbeschaffung und -instandhaltung**

Die WestVerkehr GmbH ist selbst für die Fahrzeuganschaffung und Instandhaltung der notwendigen Fahrzeuge verantwortlich. Vorgaben zur Fahrzeugbeschaffung durch den Kreis Heinsberg gemäß dem öffentlichen Dienstleistungsauftrag werden von der WestVerkehr GmbH beachtet.

Die Fahrzeuge sind regelmäßig innen und außen je nach Witterung und Verschmutzung zu reinigen. Vandalismusschäden sind sofern möglich umgehend zu beseitigen.

#### **5. Anforderungen an die Ausstattung und Bestückung der Haltestellen**

Die WestVerkehr GmbH muss die bestehenden Haltestelleninfrastruktur nutzen. Änderungen der örtlichen Lage und des Ausbauszustandes erfolgen auf Anordnung der jeweils zuständigen kommunalen Behörde in Abstimmung mit dem ÖPNV-Aufgabenträger Kreis Heinsberg und der WestVerkehr GmbH. Je nach Funktion, Frequentierung und räumlichen Verhältnissen werden verschiedene Anforderungen an die Ausstattungselemente der Haltestellen gestellt, die im Nahverkehrsplan Kreis Heinsberg dargestellt werden.

Die Fahrpläne sind bei Änderungen des Fahrplans an den betroffenen Haltestellen rechtzeitig zu erneuern. Die Haltestellen sind regelmäßig zu kontrollieren, insbesondere hinsichtlich der Lesbarkeit und Aktualität des Fahrplans und ggf. auszutauschen. Die Fahrgastinformationen zum Aushängen werden von der WestVerkehr GmbH hergestellt. Im laufenden Betrieb sind fehlende oder beschädigte Aushänge bzw. andere Ausstattung an Haltestellen unverzüglich auszutauschen bzw. zu ersetzen bzw. für entsprechenden Ersatz Sorge zu tragen.

Für die Freihaltung der Straßenräume sind in der Regel die jeweiligen Straßenbaulastträger zuständig, die Freihaltung der Gehwege wird in den jeweiligen kommunalen Satzungen geregelt. Bussonderfahrstreifen gehören zum Straßenraum und sind vom Straßenbaulastträger von Schnee und Eis zu räumen und freizuhalten.

Die WestVerkehr GmbH hat für die in Ihrer Verantwortung liegenden Verkehrsflächen im Kreis Heinsberg eine Verkehrssicherungspflicht und damit auch die Pflicht diese Flächen von Schnee und Eis freizuhalten.

## **6. Netzmanagement<sup>3</sup>**

Im Rahmen des Netzmanagements betreibt die WestVerkehr GmbH die Angebots- und Betriebsplanung. Die WestVerkehr GmbH entwickelt unter Beachtung der Qualitätsstandards und des Nahverkehrsplan Kreis Heinsberg den Fahrplan (das Angebot für die Kunden). Dabei sind jegliche Angebotsanpassungen frühzeitig mit den Aufgabenträgern und der AVV GmbH abzustimmen.

Die WestVerkehr GmbH führt folgende Aufgaben im Bereich der Angebots- und Betriebsplanung durch:

- a. Liniennetzplanungen mit Feinplanungen des Gesamtnetzes, der Verknüpfungspunkte und bei Bedarf der Erschließung neuer Gebiete<sup>4</sup>,
- b. Erarbeitung eigener Vorschläge und Konzepte zur ÖPNV-Entwicklung in Abstimmung mit den zuständigen Aufgabenträgern, der AVV GmbH und den Kommunen<sup>5</sup>,
- c. Planung von Busbeschleunigungsmaßnahmen, Mitwirkung beim Haltestellenmanagement, Beteiligung und Beratung beim Ausbau der Haltestellen zur Barrierefreiheit für mobilitätseingeschränkte Personen, Bewertung der infrastrukturellen Voraussetzungen für neue Linienwege und Umleitungsstrecken, Stellungnahmen zu kommunalen, Landes-, Bundes- und Investoren-Planungen, Planung/Umsetzung von Kundeninformationssystemen<sup>6</sup>,
- d. Marktanalysen und Zählungen<sup>7</sup>,
- e. Lieferung von Erhebungsdaten bei Bedarf nach Vorgaben des Aufgabenträgers Kreis Heinsberg,
- f. Mitwirkung an der Fortschreibung des Nahverkehrsplans Kreis Heinsberg,
- g. Abstimmung des Streckennetzes, aus dem sich der Investitionsbedarf für Haltestellen und Einrichtungen der Verkehrstechnik ableitet,
- h. Erstellung des Fahrplans unter Berücksichtigung der Koordination und Anschlussicherung mit dem überregionalen Bus- und Schienennahverkehr und bei Bedarf mit dem Schienenfernverkehr,
- i. Durchführung der Umlaufplanung sowie aller weiteren betrieblichen Planungen.

Weitere Aufgaben der WestVerkehr GmbH sind:

- j. Erstellung der Fahrgastinformationen in schriftlicher und elektronischer Version,
- k. Koordination und Überwachung des Ausbildungsverkehrs<sup>8</sup>,
- l. Organisation von Verkehren zu Sonder- und Großveranstaltungen<sup>9</sup>,
- m. Durchführung von Umleitungsverkehren.

---

<sup>3</sup> Sofern die Standards dieses Abschnitts keine Anforderungen gemäß § 13 Abs. 2a PBefG darstellen, ist dies vermerkt.

<sup>4</sup> Gilt nicht für eigenwirtschaftliche Betreiber.

<sup>5</sup> Dito.

<sup>6</sup> Dito.

<sup>7</sup> Dito.

<sup>8</sup> Dito.

<sup>9</sup> Dito.

## **7. Weitergabe von Fahrplandaten und Übermittlung von Echtzeitinformationen**

Zur Gewährleistung einer betreiberübergreifenden Information über das Fahrplanangebot unterhält die AVV GmbH ein elektronisches Informationssystem im Internet und erstellt verschiedene gedruckte Fahrplanveröffentlichungen. Die WestVerkehr GmbH stellt der AVV GmbH unter Mitteilung etwaiger Veränderungen die zu veröffentlichenden Fahrplandaten rechtzeitig und unentgeltlich zur Verfügung. Die WestVerkehr GmbH stimmt der Weitergabe dieser Soll-Daten in elektronischer Form an die Aufgabenträger des AVV und an andere Betreiber von Fahrplanauskunftssystemen sowie der Veröffentlichung der Fahrplandaten als offene Daten zu.

Die WestVerkehr GmbH stellt der AVV GmbH für die Linien im Fahrplanauskunftsprogramm Echtzeitinformationen zur Verfügung. Die WestVerkehr GmbH verpflichtet sich, die Daten gemäß den VDV-Schriften 453 und 454 oder weiterer Standards zu übermitteln.

## **8. Kundeninformationen und Fahrplandaten**

Die WestVerkehr GmbH bietet unter Beachtung der Qualitätsstandards des Nahverkehrsplans Kreis Heinsberg diverse Informations- und Serviceprodukte. Unternehmensübergreifende Kundeninformation betreibt die AVV GmbH in Form von Publikationen und elektronischen Medien. Art und Umfang der Kundeninformation zum Liniennetz, Fahrplan, Betriebsabwicklung und Tarife sind zwischen AVV GmbH und WestVerkehr GmbH abzustimmen, um Dopplungen zu vermeiden und Synergien zu nutzen.

Die Informationen zu Fahrplanangeboten erfolgen unter Benutzung der vorhandenen Medien wie Telefon, Internet, Papierform, Fahrplan-App (entweder durch Vermarktung der App der Verbundgesellschaft, alternativ durch White-Label-Lösung in Form einer Kopie der Verbund-App mit Unternehmenslogo oder durch eine eigene App mit Zugriff auf das elektronische Hintergrundsystem der Verbundgesellschaft mit übergreifenden ÖPNV- Informationen). Im Bereich der elektronischen Information ist die Einbindung des Fahrgastinformationssystems der Verbundgesellschaft in die unternehmenseigene Internetseite vorzunehmen.

Die WestVerkehr GmbH gibt in Abstimmung mit dem Kreis Heinsberg entweder ein regionsweites Fahrplanbuch je Fahrplanjahr aus, teilweise mit herausnehmbarer Netzkarte bestückt, oder mehrere sich überschneidende Taschenfahrpläne im zusammenhängendem Liniennetz der Region Heinsberg. Inhaltliche Hinweise zum AVV und zu verbindlichen Servicenummern und Ansprechpartner, Fahrpläne der ÖPNV/SPNV-Linien mit Bezug zum Kreis Heinsberg, auch grenzüberschreitend, und Informationen zur Nutzung von relevanten Rufbusangeboten müssen enthalten sein. Die Fahrplandruckwerke sind für den ÖPNV-Kunden möglichst kostenlos abzugeben, hierzu können ggf. Drittmittel über Sponsoring und/oder Werbung akquiriert werden.

Die Erstellung und Veröffentlichung der Fahrpläne erfolgt jährlich und ist unter Beachtung von Veränderungen durch die WestVerkehr GmbH fortzuschreiben. Die Fahrplanänderungen sind mit den betroffenen zuständigen Aufgabenträgern abzustimmen. Die Fahrplanaushänge sind gut leserlich darzustellen. An Hauptverknüpfungspunkten sind ebenfalls Anschlüsse und Wegeverbindungen anzugeben. Das Gleiche erfolgt mit der Darstellung von Anschlüssen zum Schienenverkehr.

Fahrplanänderungen innerhalb des laufenden Fahrplanjahres sind der Bevölkerung in geeigneter Weise bekannt zu geben. Die WestVerkehr GmbH informiert auch über Umleitungsstrecken und größere Betriebsstörungen.

Gleichfalls sind innerbetriebliche Informationen für Mitarbeiter umfangreich vorzuhalten.

## **9. Marketing**

Die WestVerkehr GmbH führt unter Beachtung der Qualitätsstandards des Nahverkehrsplans Kreis Heinsberg kontinuierlich Marketingaktivitäten durch. Bei der Durchführung von unternehmens-/regionsspezifischen Marketing-/Kommunikationsmaßnahmen ist der Marketing- und Kommunikationsplan der AVV GmbH zu beachten und ggf. eine Abstimmung mit anderen im Verbund integrierten Unternehmen sowie dem Aufgabenträger herbeizuführen.

Zu den Aufgaben des Marketings gehören Serviceleistungen wie Mobilitätsberatung, Kundenbetreuung, Information zur Tarifgestaltung, Werbung, Erscheinungsbild, Verkehrsanalysen. Hierzu zählen ergänzende Serviceleistungen,

Sonderverkehre (Werk-, Schul- und Veranstaltungsverkehre), Programme für besondere Nutzergruppen wie Junioren, Senioren und mobilitätseingeschränkte Personen, Projekte, neue Medien, Werbung und Absatzförderung für den ÖPNV, Presse- und Öffentlichkeitsarbeit, Marktforschung, Imageförderung und Information. Als weitere Bausteine des Marketings werden Mobilitätsberatung und Fahrplanauskunft, Kundeninformation (Print und elektronisch), Haltestelleninformation und Wegeleitsystem angeboten. Darüber hinaus bringt sich die WestVerkehr GmbH im Rahmen der zuständigen Fachkommissionen der AVV GmbH in den von der AVV GmbH koordinierten Themenfeldern Tarifstruktur, Tariffhöhe/-niveau sowie Tarifkooperationen (außerhalb des Verbundes) mit anderen Verkehrsunternehmen und Veranstaltern ein.

## **10. Vertrieb**

Grundsätzlich sind die jeweils gültigen AVV-Vertriebsrichtlinien zu beachten. Die Qualitätsstandards des Nahverkehrsplans Kreis Heinsberg in Bezug auf den Vertrieb von Fahrausweisen sind einzuhalten.

Die WestVerkehr GmbH betreibt ein zentrales, personenbesetztes Kundencenter. Dieses hat mindestens nachstehende Öffnungszeiten anzubieten: Mo. - Fr. von 8.00 Uhr bis 16.00 Uhr. Geringfügig hiervon abweichende Öffnungszeiten sind zulässig, sofern geringe oder fehlende Kundenfrequenz dies rechtfertigen. Darüber hinaus ist ein Fundbüro zu betreiben.

Neben der internetgestützten Fahrgastberatung in Fahrplan- und Tarifangelegenheiten ist die Verkaufsmöglichkeit des Fahrausweissortiments an regionalen Vorverkaufsstellen sicherzustellen. Darüber hinaus erfolgt der Verkauf von Fahrausweisen des Bartarifs und einiger Zeitkarten auch durch das Fahrpersonal auf den Bussen. Die WestVerkehr GmbH beteiligt sich am HandyTicket-System des AVV.

Bei der Planung der Einführung eines Elektronischen Fahrgeldmanagements (EFM) sowie bei der Implementierung und Umsetzung dieses Systems wird das Verkehrsunternehmen im Rahmen der entsprechenden Vereinbarungen/Verträge durch die AVV GmbH unterstützt und begleitet.

Die WestVerkehr GmbH wirkt bei der Umsetzung eines verbundweiten intermodalen Informations- und Vertriebssystems unter Einbindung anderer Mobilitätsdienstleister in Abstimmung mit der AVV GmbH mit.

## **11. Einsatz eines rechnergestützten Betriebsleitsystems (RBL)**

Zur Erbringung des Gesamtfahrplans wird ein rechnergestütztes Betriebsleitsystem (RBL) verwendet. Mit dem RBL werden insbesondere folgende Bereiche gesteuert: Fahrzeuge, Leitstelle und Fahrgastinformationen. Dabei sind folgende Funktionen zu erfüllen:

- a. Vorhalten einer zentralen Leitstelle im Kreis Heinsberg zur Disposition und Erreichbarkeit aller Fahrzeuge zu jeder Zeit auf allen in Anlage 2 aufgeführten Linien,
- b. Informations- und Kommunikationsmöglichkeit zwischen Fahrzeug und Leitstelle,
- c. Datenkommunikation mit Nachweis des Fahrweges mit Übermittlung der Echtzeitdaten an die Leitstelle,
- d. Anschlusssicherungen und Störungsmeldungen,
- e. Ansteuerung und Überwachung dynamischer Fahrgastinformationsanlagen an mindestens 11 ausgewählten Standorten im Kreis Heinsberg,
- f. Fahrgastinformation über Internet bzw. Fahrplan-App mit Echtzeitdaten oder Kooperation über Dritte,
- g. Integriertes Kassensystem zum Fahrscheinverkauf,
- h. Statistikinformationen über erbrachte Fahrleistungen,
- i. Vorhalten einer eigenen Fahrplanauskunft oder Kooperation über Dritte.

## **12. Betriebliche Anforderungen, Leitstelle, Betriebshof und andere ortsfeste Infrastruktur**

Die WestVerkehr GmbH betreibt und unterhält die ortsfeste Infrastruktur für den Busbetrieb in Form von Betriebshof, Abstellanlagen sowie Betriebsleit- und Fahrgastinformationssystemen im Kreis Heinsberg.

Für die Sicherung des Angebotes wird eine zentrale Leitstelle im Kreisgebiet vorgehalten. Für den reibungslosen Betriebsablauf ist es notwendig, dass die Leitstelle durch die WestVerkehr GmbH mit fachlich versiertem Personal besetzt ist, welches die Betriebsabläufe kennt und beherrscht. Die Einsätze sind über ein rechnergestütztes Betriebsleitsystem (RBL) zu überwachen und zu steuern. Der Betrieb der Leitstelle ist zeitlich auf die verkehrlichen Betriebsabläufe abgestimmt vorzuhalten. Zudem ist der Einsatz von Ersatzfahrzeugen ab Betriebshof bei Ausfällen von Fahrzeugen unverzüglich sicherzustellen. Der Einsatz des Bedarfsverkehrs (MultiBus) wird durch die Leitstelle gesteuert oder durch Kooperation über Dritte sichergestellt.

Die Unterhaltung der Busflotte geschieht auf einem oder ggfs. mehreren Betriebshöfen und Abstellplätzen im Kreis Heinsberg und obliegt der WestVerkehr GmbH. Hierzu zählen ausreichend überdachte Abstellflächen, Instandhaltung und Wartung der Fahrzeuge in einer Werkstatt, die Betankung und die Busreinigung sowie Sozialräume der Belegschaft.

## **13. Finanzmanagement**

Im Rahmen des Finanzmanagements werden alle im Zusammenhang mit der Direktvergabe benötigten finanziellen Daten von der WestVerkehr GmbH der AVV GmbH bereitgestellt und, sofern notwendig, von unabhängigen Wirtschaftsprüfern geprüft und testiert. Des Weiteren erfolgen von der AVV GmbH die zentrale Bearbeitung der Einnahmenaufteilung im Rahmen des AVV entsprechend der AVV-Richtlinie sowie die Durchführung des Betriebsleistungscontrollings. Ferner erfolgt die Ermittlung von Finanzierungsbeiträgen.

## **14. Beschwerdemanagement**

Die WestVerkehr GmbH ist verantwortlich für die Aufnahme und die serviceorientierte Beantwortung von Beschwerden und Kritiken sowie deren Auswertung. Eine Beschwerde ist spätestens nach 14 Tagen zu bearbeiten und inhaltlich zu beantworten, im Ausnahmefall ist ein Zwischenbescheid zu erstellen. Das Beschwerdeaufkommen soll systematisch ausgewertet werden, um Hinweise zur Qualitätssteigerung zu gewinnen. Über das Beschwerdemanagement ist ein Berichtswesen zu führen. Eine Auswertung und Berichterstattung an den Aufgabenträger ist mindestens einmal jährlich zu fertigen.

## **C. Beförderungsentgelte, Tarifbestimmungen und Beförderungsbedingungen**

Die WestVerkehr GmbH hat bei der Erbringung der öffentlichen Personenverkehrsdienste auf den einbezogenen Linien ausschließlich die gültigen Tarife des Aachener Verkehrsverbunds nebst den Übergangstarifen, Landstarifen (z. B. NRW-Tarif) und Sondertarifen (z. B. Euregoticket) anzuwenden. Alle Tarife im AVV sind im Internet unter <http://www.avv.de> abrufbar. Des Weiteren sind im Kreis Heinsberg und bei Fahrten in das übrige AVV-Netz die geltenden Beförderungsbedingungen, Qualitätsstandards und Richtlinien der AVV GmbH zu beachten.

## **D. Integration in den AVV**

Die WestVerkehr GmbH muss einen Kooperationsvertrag mit der AVV GmbH auf der Grundlage einheitlicher Vorgaben des Zweckverbands AVV zur Mitwirkung im AVV abschließen. Sie nimmt an der Einnahmenaufteilung teil. Die hieraus entstehenden Kosten trägt die WestVerkehr GmbH.

Nähere Auskünfte zum AVV erteilt:

Aachener Verkehrsverbund GmbH  
Neuköllner Straße 1  
52068 Aachen  
Telefon: +49 241 96897-0  
E-Mail: info@avv.de

**Anlagen:**

Anlage 1: Tabelle der in den öffentlichen Dienstleistungsauftrag einbezogenen Liniengenehmigungen

Anlage 2: Tabelle zum Zielnetz 2018 Kreis Heinsberg

**Nahverkehrsplan Kreis Heinsberg:** auf der Internetseite  
<http://www.kreis-heinsberg.de/buergerservice/schlagwortindex/?ID=505> abrufbar.

**Satzung des Zweckverbandes AVV:** auf der Internetseite  
<https://avv.de/de/ueber-uns/zweckverband> abrufbar.

**Richtlinie des Zweckverbandes AVV zur Verwendung der ÖPNV-Pauschale nach § 11 Abs. 2 ÖPNVG NRW** (Fahrzeugförderung etc.) inkl. Anlagen: auf der Internetseite  
<http://www.avv.de/de/ueber-uns/zweckverband> abrufbar.

**Fahrpläne der Region Heinsberg 2015/2016:** auf der Internetseite  
<https://avv.de/de/linienfahrplaene> abrufbar.

**Impressum**

**Herausgeber**

Kreis Heinsberg  
Dezernat IV – Amt für Umwelt und Verkehrsplanung  
Valkenburger Straße 45  
52525 Heinsberg

Linie	Aktenzeichen BezReg.	von	nach	Konzessionär	gültig bis	HS	SR AC	AC	DN	MG	VIE	NL
SB1	25.5.1/ WEST/RVE/SB1	Wassenberg, ZOB	Geilenkirchen, Bahnhof	WestVerkehr GmbH / RVE	31.12.2016	x						
SB2	25.5.1/ WEST/SB2	Geilenkirchen, Bahnhof	Übach-Palenberg, Sportzentrum	WestVerkehr GmbH	31.12.2016	x						
SB3	25.5.1/ WEST/SB3	Geilenkirchen, Bahnhof	Tüddern, Apotheke	WestVerkehr GmbH	31.12.2016	x						
SB8	25.5.1/ WEST/SB8	Erkelenz, Bahnhof	Wassenberg, ZOB	WestVerkehr GmbH	30.06.2016	x						
SB81	25.16- 51-18/84	Erkelenz	Mönchengladbach	WestVerkehr GmbH / NEW	31.12.2016	x				x		
MultiBus Selfkant	25.5.1/ WEST/SELFKANT I	Waldfeucht, Markt	Waldfeucht, Markt	WestVerkehr GmbH	30.06.2016	x						
MultiBus Erkelenz Nord	25.5.1/ WEST/ERKELENZ NÖRDLICH	Erkelenz, Bahnhof	Erkelenz, Bahnhof	WestVerkehr GmbH	13.12.2016	x						
MultiBus Erkelenz Süd	25.5.1/ WEST/ERKELENZ SÜDLICH	Erkelenz, Bahnhof	Erkelenz, Bahnhof	WestVerkehr GmbH	13.12.2016	x						
MultiBus Wassenberg	25.5.1/ WEST/ WASSENBERG V	Wassenberg, ZOB	Wassenberg, ZOB	WestVerkehr GmbH	13.12.2016	x						
MultiBus Hückelhoven	25.5.1/ WEST/ MultiBus Hückelhoven IV	Hückelhoven, Rathaus	Hückelhoven, Rathaus	WestVerkehr GmbH	13.12.2016	x			x			
MultiBus EWG HS - Posterholt	25.5.1/ WEST/EG/MultiBus HS-Posterh.	Heinsberg-Karken, Post	Posterholt/NL, Vlodropweg	WestVerkehr GmbH	04.02.2020	x						x
MultiBus 2 EWG	25.5.1/ WEST/EWG/ Multibus 2	Tüddern, Apotheke	Sittard/NL, Dr. Nolenslaan/ Sportcentrumlaan	WestVerkehr GmbH	31.12.2017	x						x
MultiBus EWG Selfkant	25.5.1/ WEST/EWG/ Multibus Selfkant	Wehr	Sittard/NL, Lange Voer	WestVerkehr GmbH	13.12.2018	x						x
MultiBus EWG Gangelt	25.5.1/ WEST/EWG/ Multibus Gangelt	Mindergangelt	Onderbanken/Schinveld/NL, Wilhelminaplein	WestVerkehr GmbH	13.12.2018	x						x
MultiBus EWG Waldfeucht	25.5.1/ WEST/EWG/ Multibus Waldfeucht	Waldfeucht, Markt	Echterbosch/NL, Prinsenbaan	WestVerkehr GmbH	13.12.2018	x						x
EK1	25.5.1/ WEST/EK 1	Erkelenz, ZOB - Krefelder Str.	Keyenberg, Schule	WestVerkehr GmbH	31.05.2016	x						
EK2	25.5.1/ WEST/EK 2	Erkelenz, ZOB - Krefelder Str.	Katzem, Kirche	WestVerkehr GmbH	31.05.2016	x						
EK3	25.5.1/ WEST/EK 3	Erkelenz, ZOB - Krefelder Str.	Keyenberg, Schule	WestVerkehr GmbH	12.12.2017	x						
EK4	25.5.1/ WEST/EK 4	Erkelenz, Bahnhof	Erkelenz, Bahnhof	WestVerkehr GmbH	31.12.2017	x						
GK1	25.5.1/ WEST/GK 1	Geilenkirchen, Bahnhof	Niederheid, Kapellenweg	WestVerkehr GmbH	31.12.2017	x						
GK2	25.5.1/ WEST/GK 2	Geilenkirchen, Bahnhof	Tripsrath, Staetener Weg	WestVerkehr GmbH	31.05.2016	x						
HÜ1	25.5.1/ WEST/HÜ 1	Hü-Rurich, Kirche	Hü-Kleingladbach, Wassenberger Str.	WestVerkehr GmbH	31.12.2017	x						
ÜP1	25.5.1/ WEST/ÜP 1	Übach-Palenberg, Frelenberg Kirche	Übach-Palenberg, Boscheln Wiesenstraße	WestVerkehr GmbH	31.12.2017	x						
N3	25.5.1/ ASEAG/N3	Aachen Normaluhr	Übach-Palenberg	ASEAG	31.12.2017	x	x	x				
21	25.5.1/ ASEAG/21	Aachen Waldfriedhof	Übach-Palenberg, Bahnhof	ASEAG	31.12.2017	x	x	x				
71	25.5.1/ ASEAG/71	Geilenkirchen, Bahnhof	Aldenhoven Markt	ASEAG	31.12.2017	x	x		x			

Linie	Aktenzeichen BezReg.	von	nach	Konzessionär	gültig bis	HS	SR AC	AC	DN	MG	VIE	NL
289	25.5.1/ RVE/WEST/DKB Verkehr/289	Linnich, Boslar Kirche	Übach-Palenberg, Gesamtschule	WestVerkehr GmbH/RVE/DKB	31.12.2016	x	x		x			
295	25.5.1/ RVE/295	Linnich, Schulzentrum	Hü-Baal, Bahnhof	RVE	31.12.2017	x			x			
401	25.5.1/ WEST/401	Heinsberg, Busbahnhof	Erkelenz, Bahnhof	WestVerkehr GmbH	31.12.2017	x						
402	25.5.1/ WEST/402	Erkelenz, ZOB - Krefelder Str.	Heinsberg, Busbahnhof	WestVerkehr GmbH	31.12.2017	x						
403	25.5.1/ WEST/403	Heinsberg, Westpromenade	Heinsberg, Westpromenade	WestVerkehr GmbH	31.12.2017	x						
404	25.5.1/ WEST/404	Heinsberg, Schwarzmanns	Heinsberg, Busbahnhof	WestVerkehr GmbH	31.12.2017	x						
405	25.5.1/ WEST/405	Erkelenz, Bahnhof	Wassenberg, ZOB	WestVerkehr GmbH	31.12.2016	x						
406	25.5.1/ WEST/RVE/406	Erkelenz, Bahnhof	Ratheim, Schulzentrum	WestVerkehr GmbH / RVE	31.12.2017	x						
407	25.5.1/ WEST/RVE/407	HS-Randerath, Bahnhof	Geilenkirchen, Bahnhof	WestVerkehr GmbH / RVE	31.12.2017	x						
408	25.5.1/ WEST/408	Erkelenz, Bahnhof	Niederkrüchten, Lindbruch	WestVerkehr GmbH	29.05.2016	x					x	
409	25.5.1/ WEST/RVE/409	Wassenberg, ZOB	Linnich, SIG Combibloc	WestVerkehr GmbH / RVE	31.12.2017	x			x			
410	25.5.1/ RVE/410	Heinsberg	Geilenkirchen	RVE	30.12.2017	x						
411	25.5.1/ WEST/411	Wegberg, Kehrbusch	Wegberg, Grundschule	WestVerkehr GmbH	21.08.2020	x						
412	25.5.1/ WEST/412	Erkelenz, Bahnhof	Wegberg, Busbahnhof	WestVerkehr GmbH	31.05.2016	x						
413	25.5.1/ WEST/413	Wegberg, Sporthalle	Heinsberg, Busbahnhof	WestVerkehr GmbH	31.12.2016	x						
418	25.5.1/ WEST/418	Erkelenz, Bahnhof	Niederkrüchten, Lindbruch	WestVerkehr GmbH	31.05.2016	x					x	
423	25.5.1/ WEST/423	a) Stahe, Leyenhaus b) Kreuzrath, Ringofen	Birgden, Schule	WestVerkehr GmbH	31.12.2017	x						
427	25.5.1/ WEST/427	Myhl, Feuerwehr	Himmerich	WestVerkehr GmbH	31.12.2017	x						
430	25.5.1/ WEST/ASEAG/430	Übach-Palenberg, Bahnhof	Herzogenrath, Bahnhof	WestVerkehr GmbH / ASEAG	30.06.2016	x	x					
431	25.5.1/ WEST/431	Geilenkirchen, Bahnhof	Baesweiler, In der Schaf	WestVerkehr GmbH	30.06.2016	x	x					
432	25.5.1/ WEST/432	Geilenkirchen, Bahnhof	Baesweiler, In der Schaf	WestVerkehr GmbH	30.06.2016	x	x					
433	25.5.1/ WEST/TAETER/433	Übach-Palenberg, Bahnhof	Alsdorf, Annapark	WestVerkehr GmbH / TAETER	30.06.2016	x	x					
434	25.5.1/ WEST/434	Geilenkirchen, Bahnhof	Höngen, Schule	WestVerkehr GmbH	30.06.2016	x						
435	25.5.1/ WEST/435	Geilenkirchen, Bahnhof	Höngen, Schule	WestVerkehr GmbH	30.06.2016	x						
436	25.5.1/ WEST/436	Heinsberg, Busbahnhof	Tüddern, Apotheke	WestVerkehr GmbH	31.12.2016	x						
437	25.5.1/ WEST/437	Geilenkirchen, Bahnhof	Höngen, Schule	WestVerkehr GmbH	30.06.2016	x						
438	25.5.1/ WEST/438	Saeffelen Kirche	Schalbruch	WestVerkehr GmbH	30.06.2016	x						
439	25.5.1/ WEST/439	Millen	Süsterseel, Schule	WestVerkehr GmbH	30.06.2016	x						
472	25.5.1/ RVE/472	Heinsberg, Agentur für Arbeit	Gangelt, Hastenrath	RVE	31.12.2017	x						
474	25.5.1/ RVE/474	Heinsberg, Busbahnhof	Gangelt, Amt	RVE	31.12.2017	x						
475	25.5.1/ RVE/475	HS-Oberbruch, Schulzentrum	Waldfeucht, Markt	RVE	31.12.2017	x						
491	25.5.1/ RVE/491	Übach-Palenberg, Rathaus	Geilenkirchen, Bahnhof	RVE	30.06.2016	x						
492	25.5.1/ RVE/492	HS-Oberbruch, Schulzentrum	Hückelhoven, Hilfarth Denkmal	RVE	31.12.2017	x						
493	25.5.1/ RVE/493	Gk-Lindern, Bahnhof	Heinsberg, Busbahnhof	RVE	31.12.2017	x						
494	25.5.1/ RVE/494	Geilenkirchen, Bahnhof	Gk-Lindern, Bahnhof	RVE	31.12.2016	x						

Linie	Aktenzeichen BezReg.	von	nach	Konzessionär	gültig bis	HS	SR AC	AC	DN	MG	VIE	NL
495	25.5.1/ RVE/495	Erkelenz, Katzem Kirche	Wassenberg, Am Stern	RVE	31.12.2017	x						
497	25.5.1/ RVE/WEST/497	Übach-Palenberg	Scherpenseel Grenze	RVE/WestVerkehr GmbH	31.12.2017	x						
499	25.5.1/ WEST/499/ Fahrradbus	Geilenkirchen, Bahnhof	Erkelenz, Bahnhof	WestVerkehr GmbH	31.12.2017	x						
23	25.5.1/ VEOLIA/EWG/23	Eygelshoven/NL	Übach-Palenberg	Veolia NL	10.12.2016	x						x
017	25.16- 51-18/28	MG Lürrip	Wegberg	NEW	03.12.2019	x				x		
Discobus	25.5.3/ DKB/Discobus	Jülich , Neues Rathaus	Himmerich, Haus Waldesruh	DKB	31.08.2016	x			x			

Anlage 2 zum Ergänzenden Dokument der Vorabbekanntmachung im TED  
 Linien-Nutzwagen-KM des Zielnetzes 2018 Kreis Heinsberg

Linie	Produkt- bezeichnung	Linienverlauf Zielkonzept 2018	Betreiber	Aufgabenträger						Fahrten Zielkonzept 2018				Nutzwagen-km Kreis HS
				HS	SR- AC	DN	MG	VIE	NL	ST	FT	Sa	So/Fe	
SB1	Schnellbus	Erkelenz- Wassenberg - Heinsberg - Geilenkirchen	WestVerkehr GmbH	•						47	38	30	23	489.386
SB3	Schnellbus	Geilenkirchen - Sittard - Selfkant (- Sittard/NL)	WestVerkehr GmbH	•					•	30	30			184.634
SB81 <sup>1</sup>	Schnellbus	Erkelenz - Mönchengladbach	NEW/WestVerkehr GmbH	•			•			14	14			84.686
EK1	Stadtbus	Erkelenz	WestVerkehr GmbH	•						21	14			102.895
EK2	Stadtbus	Erkelenz	WestVerkehr GmbH	•						37	28			95.012
EK3	Stadtbus	Erkelenz	WestVerkehr GmbH	•						18	14			115.077
EK4	Stadtbus	Erkelenz	WestVerkehr GmbH	•						30	29			81.870
GK1	Stadtbus	Geilenkirchen	WestVerkehr GmbH	•						28	28			47.348
GK2	Stadtbus	Geilenkirchen	WestVerkehr GmbH	•						18				19.693
HÜ1	Stadtbus	Hückelhoven	WestVerkehr GmbH	•						28	28			60.240
HÜ2	Stadtbus	Hückelhoven	WestVerkehr GmbH	•						17				28.174
ÜP1	Stadtbus	Übach-Palenberg	WestVerkehr GmbH	•						28	28			68.685
401	Regionalbus	Erkelenz-Hückelhoven-Heinsberg	WestVerkehr GmbH	•						43	30	16	10	297.097
402	Regionalbus	Erkelenz-Hückelhoven-Heinsberg	WestVerkehr GmbH	•						43	36	17	12	356.949
403	Regionalbus	Heinsberg (- Roermond/NL)	WestVerkehr GmbH	•					•	28	15			79.252
404	Regionalbus	Heinsberg-Wassenberg	WestVerkehr GmbH	•						28	15			127.971
405	Regionalbus	Erkelenz-Wassenberg	WestVerkehr GmbH	•						44	29			186.026
406	Regionalbus	Erkelenz-Hückelhoven	WestVerkehr GmbH	•						35	26			119.985
407	Regionalbus	Gerderath-Hückelhoven-Geilenkirchen	WestVerkehr GmbH	•						40	10			96.851
408	Regionalbus	Erkelenz-Wegberg-Niederkrüchten	WestVerkehr GmbH	•				•		37	26			186.693
409	Regionalbus	Hückelhoven-Linnich	WestVerkehr GmbH	•		•				39	29			111.081
410	Regionalbus	Geilenkirchen-Heinsberg	WestVerkehr GmbH	•						46	29	10		204.005
411	Ortsbus	Wegberg	WestVerkehr GmbH	•						9				32.675
412	Regionalbus	Erkelenz-Wegberg	WestVerkehr GmbH	•						29	28			125.113
413	Regionalbus	Wegberg-Wassenberg-Heinsberg	WestVerkehr GmbH	•						49	28			234.390
418	Regionalbus	Erkelenz-Wegberg-Niederkrüchten	WestVerkehr GmbH	•				•		31				101.480
423	Ortsbus	Gangelt	WestVerkehr GmbH	•						6				16.055
430	Regionalbus	Herzogenrath-Übach-Palenberg	WestVerkehr GmbH	•						28	28			108.624
431	Regionalbus	Geilenkirchen-Übach-Palenberg-Baesweiler	WestVerkehr GmbH	•	•					42	34	28	20	257.755
432	Regionalbus	Geilenkirchen-Baesweiler	WestVerkehr GmbH	•	•					29	28	16		131.140
433	Regionalbus	Übach-Palenberg-Alsdorf	WestVerkehr GmbH	•	•					21	21			55.372
434	Regionalbus	Geilenkirchen-Gangelt-Selfkant	WestVerkehr GmbH	•						26	1			124.045
435	Regionalbus	Geilenkirchen-Gangelt-Selfkant	WestVerkehr GmbH	•						41	2			190.901
436	Regionalbus	Heinsberg-Waldfeucht-Selfkant	WestVerkehr GmbH	•						27				79.982
437	Regionalbus	Geilenkirchen-Gangelt-Selfkant	WestVerkehr GmbH	•						29				87.744
438	Ortsbus	Selfkant	WestVerkehr GmbH	•						12				32.266

Anlage 2 zum Ergänzenden Dokument der Vorabbekanntmachung im TED  
 Linien-Nutzwagen-KM des Zielnetzes 2018 Kreis Heinsberg

Linie	Produkt- bezeichnung	Linienverlauf Zielkonzept 2018	Betreiber	Aufgabenträger						Fahrten Zielkonzept 2018				Nutzwagen-km Kreis HS	
				HS	SR- AC	DN	MG	VIE	NL	ST	FT	Sa	So/Fe		
439	Ortsbus	Selfkant	WestVerkehr GmbH	•							8				18.406
472	Regionalbus	Heinsberg-Waldfeucht-Gangelt	WestVerkehr GmbH	•							31				92.490
474	Regionalbus	Heinsberg-Waldfeucht	WestVerkehr GmbH	•							9				33.322
475	Regionalbus	Heinsberg-Waldfeucht-Tüddern	WestVerkehr GmbH	•							49	29			235.820
491	Regionalbus	Geilenkirchen-Übach-Palenberg	WestVerkehr GmbH	•							44	37	8		158.943
492	Regionalbus	Heinsberg-Hilfarth	WestVerkehr GmbH	•							21				41.182
493	Regionalbus	Heinsberg-Geilenkirchen (Lindern)	WestVerkehr GmbH	•							42	37	8		184.868
494	Regionalbus	Geilenkirchen-Lindern-Linnich	WestVerkehr GmbH	•		•					38	29			134.624
495	Regionalbus	Wassenberg-Hückelhoven	WestVerkehr GmbH	•							36	29			173.350
497	Ortsbus	Übach-Palenberg	WestVerkehr GmbH	•							20				26.240
MultiBus	Bedarfsverkehr	Kreis Heinsberg (teilweise grenzüberschreitend)	WestVerkehr GmbH	•		•				•	x	x	x	x	850.000
510, 512, 515, 516	Linienübergreifende Einsatz-/Ver- stärkerfahrten SV		WestVerkehr GmbH	•	•	•					23				44.213
														<b>6.714.610</b>	

<sup>1</sup> Leistungsanteil WestVerkehr GmbH

Erläuterungen:

ST Schultage  
 FT Ferientage