



Nahverkehrsplan Kreis Heinsberg 2008



HERAUSGEBER:

**KREIS HEINSBERG
DER LANDRAT
AMT FÜR UMWELT UND VERKEHRSPLANUNG
STAND: 16. SEPTEMBER 2008**

Nahverkehrsplan Kreis Heinsberg 2008

INHALTSVERZEICHNIS

1	Grundsätzliche Vorgaben	5
1.1	Gesetzlicher Auftrag	6
1.2	Aufstellungsverfahren.....	7
1.3	Neuer Rechtsrahmen durch ÖPNVG NRW und EG-Verordnung	10
1.4	Einbindung des Aufgabenträgers in den AVV	13
1.5	Abgrenzung des Nahverkehrsraums	15
1.6	Leitbild des Kreises Heinsberg	16
2	Ziele und Rahmenvorgaben	18
2.1	Integrierte Gesamtverkehrsplanung (IGVP)	18
2.2	Landespolitische Ziele	21
2.3	Landes- und Regionalplanung	25
3	Anforderungsprofil des Aufgabenträgers	28
3.1	Grundsätze.....	28
3.2	Ausreichende Verkehrsbedienung	30
3.3	Betriebliche Qualitätsstandards.....	33
3.4	Qualitätsstandards der Infrastruktur	50
3.5	Qualitätsziele zu Information, Service, Vertrieb und Personal.....	55
3.6	Qualitätsziel Verbundtarif	58
3.7	Qualitätskriterien	58
4	Bestandsaufnahme	66
4.1	Raum- und Siedlungsstruktur	66
4.2	Demographische Entwicklung	68
4.3	ÖPNV-Bedienstruktur	72
4.4	Bilanz 2003 - 2007	78
5	Analyse und Bewertung.....	81
6	Anforderungen an die zukünftige Qualitätssicherung im ÖSPV	85
6.1	Qualitätscontrolling	85
6.2	Controllingkonzept Kreis Heinsberg	87

7	Zielkonzept und Maßnahmen	89
7.1	Übergreifende Planungen in NRW und in der Euregio Maas-Rhein.....	89
7.2	Zielkonzept SPNV 2015 im AVV	92
7.3	Betriebliches Leistungsangebot im ÖSPV	94
7.4	Verknüpfung Bus/Bus und Bus/Bahn	100
7.5	Verbundtarif und Vertrieb	101
7.6	Service	102
8	Finanzierung des ÖSPV	107
9	Ausblick	109
9.1	Rechtlicher Rahmen.....	109
9.2	Tagebau Garzweiler II.....	110
9.3	Linienbündel im Kreis Heinsberg.....	112
	Anlagen	118

Abbildungsverzeichnis

Abkürzungsverzeichnis

1 Grundsätzliche Vorgaben

Vorbemerkungen

Das Gesetz über den öffentlichen Personennahverkehr in Nordrhein-Westfalen (ÖPNVG NRW) wurde am 19.06.2007 mit Wirkung zum 01.01.2008 novelliert. Die Gesetzesänderung hat grundlegende Veränderungen der Organisations- und Finanzierungsstrukturen für den ÖPNV in Nordrhein-Westfalen zur Folge. Die erste Fassung des Gesetzes hatte erst am 01.01.2003 das „Regionalisierungsgesetz NW“ von 1996 ersetzt.

Das ÖPNVG NRW definiert den ÖPNV weiterhin als eine Aufgabe der Daseinsvorsorge. Daseinsvorsorge ist ein verwaltungsrechtlicher Begriff, der die staatliche Aufgabe zur Bereitstellung der für ein grundlegend menschliches Dasein notwendigen Güter und Leistungen - die so genannte Grundversorgung - beschreibt. Dazu zählt die Bereitstellung von öffentlichen Einrichtungen für die Allgemeinheit, insbesondere in den Bereichen Verkehr, Gas-, Wasser- und Elektrizitätsversorgung, Abfallentsorgung, Abwasserbeseitigung, Bildung, Kultur und Gesundheit. Diese Aufgaben werden heute vielfach von kommunalen Betrieben wahrgenommen.

Die Planung, Organisation und Ausgestaltung des Öffentlichen Straßenpersonennahverkehrs (ÖSPV) ist Aufgabe der Kreise und kreisfreien Städte. ÖSPV umfasst den ÖPNV mit U-, Stadt- und Straßenbahnen sowie mit Bussen und anderen Fahrzeugen zu Lande und zu Wasser.

Für den landesweiten Schienenpersonennahverkehr (SPNV), dessen Organisation bislang auf neun Kooperationsräume aufgeteilt war, nehmen gemäß des neuen ÖPNVG NRW nunmehr drei Zweckverbände die Aufgabenträgerschaft wahr.

Bezüglich der Finanzierungs- und der Förderstrukturen beinhaltet das novellierte ÖPNVG NRW eine grundsätzliche Neuausrichtung von der Förderung zur pauschalierten Finanzierung der Aufgabenträger. Es wurden neue gesetzliche Rahmenbedingungen geschaffen hinsichtlich der Finanzierung von Investitionen, Infrastruktur und Fahrzeugbeschaffungen sowie der Regelungen zur Gewährung von Zuwendungen durch das Land Nordrhein-Westfalen.

Gemäß dem ÖPNVG NRW bleiben die Aufgabenträger verpflichtet, für ihre Bereiche einen Nahverkehrsplan (NVP) aufzustellen, der bei Bedarf fortzuschreiben ist.

Im Nahverkehrsplan soll vom Aufgabenträger das öffentliche Verkehrsinteresse in seinem Zuständigkeitsbereich festgestellt werden. Der NVP ist in die kommunale Gesamtplanung einzubinden. Er hat eine zentrale Bedeutung für die Ausgestaltung des ÖPNV durch den Aufgabenträger, die Genehmigungsbehörde (Bezirksregierung) und die Verkehrsunternehmen.

Bei der Erteilung von Liniengenehmigungen nach dem Personenbeförderungsgesetz (PBefG) haben die Genehmigungsbehörden die Inhalte des jeweiligen Nahverkehrsplanes zu beachten. Der NVP ist darüber hinaus eine wesentliche Grundlage für die Anmeldung von Maßnahmen für die Förderprogramme des Landes. Der Gedanke der koordinierten Planung und Ausgestaltung des ÖPNV und der Qualitätssicherung wurde durch die Gesetzesnovellierung weiter gestützt. Der NVP eines Kreises ist kreisintern sowie mit den Nachbarkreisen abzustimmen.

Dieses betrifft sowohl das Zusammenwirken der Aufgabenträger eines Verkehrsverbundes für den ÖSPV als auch der Zweckverbände untereinander auf Landesebene im SPNV.

Der Neufassung des NVP sind eine Reihe neuer Rechtsvorschriften und Änderungen bestehender Gesetze zu Grunde zu legen. Auf europäischer Ebene regelte bisher die *Verordnung (EWG) 1191/69 des Rates vom 26. Juni 1969 über das Vorgehen der Mitgliedstaaten bei mit dem Begriff des öffentlichen Dienstes verbundenen Verpflichtungen auf dem Gebiet des Eisenbahn-, Straßen- und Binnenschiffsverkehrs* die Durchführung des öffentlichen Nahverkehrs. Die Inhalte und vor allem die juristische Auslegung dieser Verordnung waren nicht nur in Deutschland stark umstritten. Im Dezember 2009 tritt die Nachfolgeverordnung (EG) Nr. 1370/2007, die nach über 10 Jahre andauernden Beratungen am 23. Oktober 2007 beschlossen wurde, in Kraft - näheres hierzu in Kap. 1.3.2.

Der NVP bildet die Basis für die Betrauung der kommunalen Verkehrsunternehmen mit der gemeinwirtschaftlichen Verpflichtung zur Erbringung von ÖSPV-Verkehrsleistungen gemäß der EG-Verordnung. Er schreibt einheitliche Kriterien hinsichtlich der Betrauungsmodalitäten fest.

1.1 Gesetzlicher Auftrag

Das ÖPNVG NRW (§ 3) verpflichtet die Kreise und kreisfreien Städte als zuständige Aufgabenträger zur Planung, Organisation und Ausgestaltung des ÖSPV.

Die Zuständigkeit der Aufgabenträger gemäß § 3 schließt die Auferlegung oder Vereinbarung gemeinwirtschaftlicher Verkehrsleistungen im Sinne der *Verordnung (EWG) Nr. 1191/69 über das Vorgehen der Mitgliedstaaten bei mit dem öffentlichen Dienst verbundenen Verpflichtungen auf dem Gebiet des Eisenbahn-, Straßen- und Binnenschiffsverkehrs* ein. Diese Verordnung wird im Dezember 2009 durch die neue Verordnung (EG) 1370/2007 (verkündet am 3. Dezember 2007) abgelöst und weitreichend novelliert.

Die Aufgabenträger haben zur Sicherung und Verbesserung des ÖPNV einen Nahverkehrsplan (NVP) aufzustellen. Der Nahverkehrsplan soll

- für den Aufgabenträger eine tragfähige und finanziell realistische Grundlage für die qualitative und quantitative Ausgestaltung des ÖSPV/SPNV in seinem Verantwortungsbereich schaffen,
- ein zwischen den Aufgabenträgern abgestimmtes Vorgehen bei der Ausgestaltung des ÖPNV sichern, das den bestehenden und noch zu entwickelnden verkehrlichen Verflechtungen genügt und
- von der Genehmigungsbehörde berücksichtigungsfähige Aussagen zur Erteilung von Liniengenehmigungen (§ 8 Abs. 3 PBefG) enthalten.

Der gesetzliche Auftrag zur Aufstellung des NVP (§ 8 ÖPNVG NRW) ist nachfolgend wiedergegeben.

§ 8 Nahverkehrsplan

1. *Die Kreise, kreisfreien Städte und Zweckverbände stellen zur Sicherung und zur Verbesserung des ÖPNV jeweils einen Nahverkehrsplan auf. Dieser soll die öffentlichen Verkehrsinteressen des Nahverkehrs konkretisieren. Bei der Aufstellung sind vorhandene Verkehrsstrukturen und die Ziele der Raumordnung und Landesplanung sowie das SPNV-Netz nach § 7 Abs. 4 zu beachten; die Belange des Umweltschutzes, der Barrierefreiheit im Sinne des Bundesbehindertengleichstellungsgesetzes und des Städtebaus sowie die Vorgaben des Verkehrsinfrastrukturbedarfsplans und des ÖPNV-Infrastrukturfinanzierungsplans sind zu berücksichtigen.*
2. *Die Nahverkehrsplanungen der Zweckverbände, insbesondere für den SPNV, sind bei der sonstigen Nahverkehrsplanung zu beachten.*
3. *In den Nahverkehrsplänen sind auf der Grundlage der vorhandenen und geplanten Siedlungs- und Verkehrsstrukturen sowie einer Prognose der zu erwartenden Verkehrsentwicklung Ziele und Rahmenvorgaben für das betriebliche Leistungsangebot und seine Finanzierung sowie die Investitionsplanung festzulegen. Der Rahmen für das betriebliche Leistungsangebot hat die für die Abstimmung der Verkehrsleistung des ÖPNV notwendigen Mindestanforderungen für Betriebszeiten, Zugfolgen und Anschlussbeziehungen an wichtigen Verknüpfungspunkten und den Qualifikationsstandard des eingesetzten Personals darzustellen sowie die Ausrüstungsstandards der im ÖPNV eingesetzten Fahrzeuge vorzugeben. Bei den Aussagen zur Investitionsplanung ist der voraussichtliche Finanzbedarf anzugeben. Die Nahverkehrspläne haben darüber hinaus die Struktur und Fortentwicklung der gemeinschaftlichen Beförderungsentgelte und -bedingungen zu enthalten.*

1.2 Aufstellungsverfahren

Nahverkehrspläne sind von allen planungspflichtigen Aufgabenträgern aufzustellen. Planungspflichtig sind alle Kreise und kreisfreien Städte sowie die Zweckverbände. Alle übrigen Aufgabenträger des ÖPNV sind nicht planungspflichtig. Ihnen steht es frei, eigene Planungen zu erstellen und diese im Rahmen des Beteiligungsverfahrens in den Nahverkehrsplan einzubringen.

Im Hinblick auf eine gemeinsame Zielsetzung erscheint es erforderlich, mögliche Konfliktbereiche bei der Erstellung des Nahverkehrsplanes durch einen breit angelegten Abstimmungsprozess weitestgehend auszuschalten. Der Nahverkehrsplan hat die Interessen aller Beteiligten zu berücksichtigen. Weitere Vorgaben zum Aufstellungsverfahren beinhaltet § 9 ÖPNVG:

§ 9 Aufstellungsverfahren

1. *Der Nahverkehrsplan wird im Benehmen mit den betroffenen Gebietskörperschaften aufgestellt. Soweit Gemeinden Aufgabenträger gemäß § 3 Abs. 1 S. 1 sind oder nach § 4 Aufgaben wahrnehmen, ist ihr Einvernehmen zu den ihr Aufgabengebiet betreffenden Inhalten des Plans erforderlich. Über die Einleitung des Aufstellungsverfahrens ist die Bezirksplanungsbehörde unverzüglich zu unterrichten.*
-

2. *Die vorhandenen Unternehmen (§ 8 Abs. 3 S. 2 PBefG) wirken bei der Aufstellung mit. Dritte können hinzugezogen werden.*
3. *Benachbarte Kreise und kreisfreie Städte haben sich bei der Aufstellung ihrer Nahverkehrspläne abzustimmen. Dies gilt entsprechend für Zweckverbände.*
4. *Über den Nahverkehrsplan entscheidet die Vertretungskörperschaft der in § 8 Abs. 1 genannten Aufgabenträger. Der Plan ist in geeigneter Weise bekannt zu machen und zur Einsichtnahme bereitzuhalten.*
5. *Der Nahverkehrsplan ist bei Bedarf fortzuschreiben. Die Absätze 1 bis 4 gelten hierfür entsprechend.*

Im Hinblick auf die Entwicklung des ÖSPV-Angebotes im Verkehrsgebiet des AVV ist eine sorgfältige Abstimmung der Nahverkehrspläne des Verkehrsverbundes mit den Aufgabenträgern erforderlich. Daher werden von den Aufgabenträgern im AVV (Stadt und Kreis Aachen, Kreise Düren und Heinsberg) eine einheitliche Struktur der NVP und ein einheitlicher Katalog wichtiger Qualitätskriterien angestrebt. Darauf aufbauend ergeben sich entsprechend für die Aufstellung der NVP folgende Arbeitsschritte:

- Einleitung des Aufstellungsverfahrens
- Definition der Ziele und Rahmenvorgaben
- Bestandsaufnahme
- Bewertung des IST-Zustandes (Analyse)
- Entwicklungs- und Maßnahmenplanung
- Finanzierungsplanung
- Beschlussfassung und Bekanntmachung

Bei der Festsetzung von Rahmenvorgaben für die Betrauung der kommunalen Verbundverkehrsunternehmen mit öffentlichen Verkehrsaufgaben kommt der Aufstellung des Anforderungsprofils für die ÖSPV-Verbundverkehre und der Ausrichtung des jeweiligen NVP hinsichtlich eines möglichen EU-weiten Wettbewerbs und seiner Folgen eine besondere Bedeutung zu.

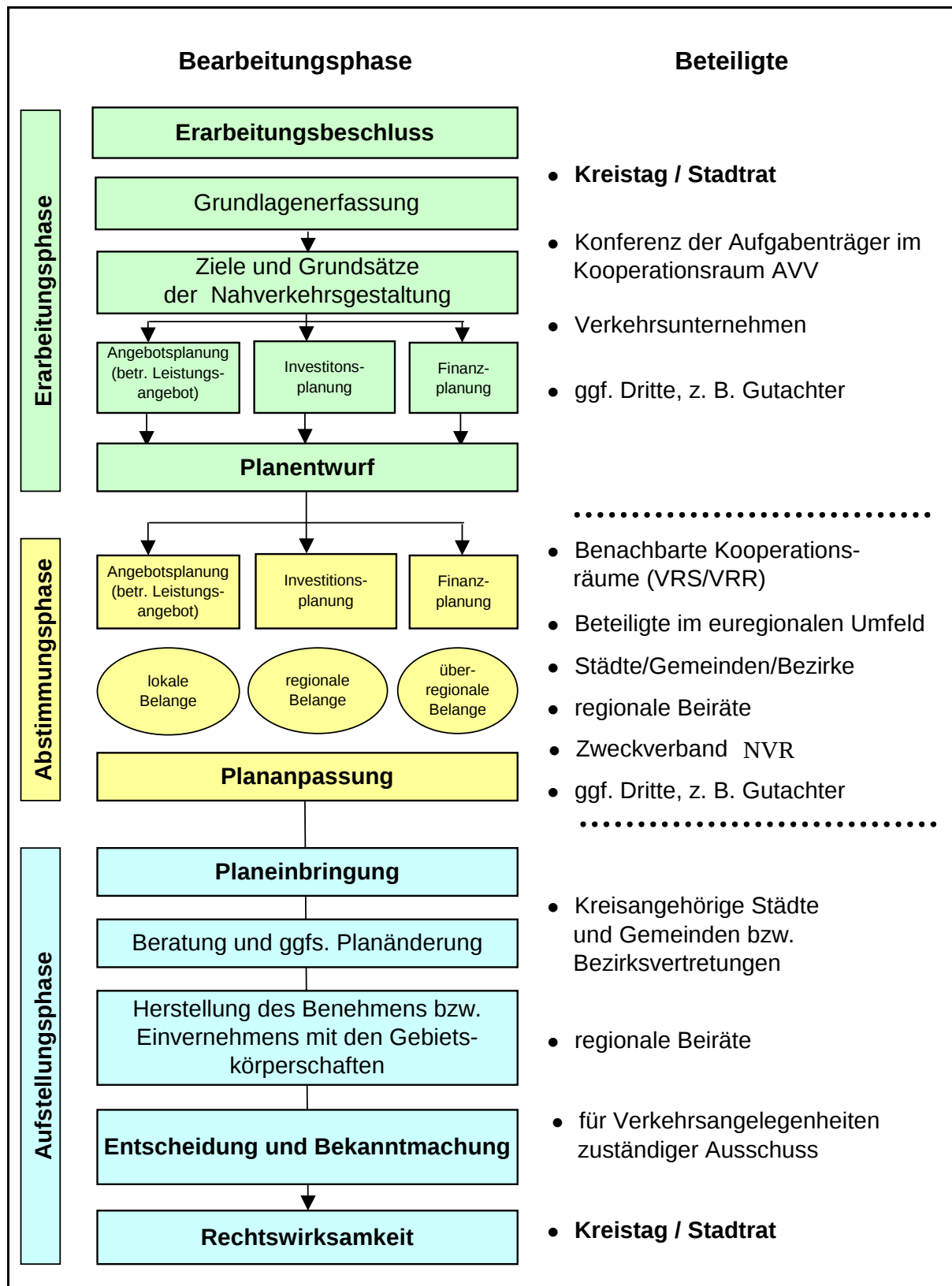


Abb. 1: Ablaufschema für die Aufstellung des Nahverkehrsplanes im AVV

1.3 Neuer Rechtsrahmen durch ÖPNVG NRW und EG-Verordnung

Der öffentliche Personennahverkehr (ÖPNV) dient einerseits der Sicherung der Grundmobilität der Bürger, andererseits ist er unternehmerisches Betätigungsfeld der Verkehrsunternehmen. Der ÖPNV bewegt sich somit in einem Spannungsfeld zwischen öffentlichen und wettbewerbsrechtlichen Anforderungen. Dem wird auf Bundesebene durch eine duale Gesetzgebung Rechnung getragen, die auch die Organisationsstruktur des Nahverkehrs in NRW bestimmt:

- Das Bundesgesetz zur Regionalisierung des ÖPNV (Regionalisierungsgesetz – RegG), in dem die „Sicherstellung einer ausreichenden Bedienung der Bevölkerung mit Verkehrsleistungen im öffentlichen Personennahverkehr als eine Aufgabe der Daseinsvorsorge“ bezeichnet wird, überträgt die politische Zuständigkeit für den ÖPNV und die Finanzierung des ÖPNV-Angebots an die Länder, die hierzu eigene Regionalisierungsgesetze erlassen haben. Das "Gesetz über den öffentlichen Personennahverkehr in Nordrhein-Westfalen" (ÖPNVG NRW) stellt die Grundlage für die Organisationsstruktur des ÖPNV in Nordrhein-Westfalen dar.
- Das Personenbeförderungsgesetz (PBefG), das sich auf die entgeltliche oder geschäftsmäßige Beförderung von Personen im gesamten öffentlichen Nahverkehrsangebot mit Ausnahme der Eisenbahnen bezieht und das Allgemeine Eisenbahngesetz (AEG), das nur den Eisenbahnverkehr betrifft, regeln vornehmlich die wettbewerbsrechtlichen und unternehmerischen Aspekte (Konzession, Unternehmerpflichten, Tarifgenehmigung etc.), die für den Betreiber des ÖPNV-Angebotes relevant sind. Nach dem PBefG sind Linienverkehre genehmigungspflichtig. Zuständig sind in NRW die Bezirksregierungen.

Auf europäischer Ebene ist der ÖPNV ab Dezember 2009 in der Verordnung (EG) 1370/2007 vom 23. Oktober 2007 geregelt. Auf Grund des veränderten Ordnungsrahmens auf europäischer Ebene ist kurz- bis mittelfristig eine Novellierung des PBefG zu erwarten, durch die der nationale Rechtsrahmen an das geltende EU-Recht mit Blick auf den ÖPNV angepasst wird.

1.3.1 Öffentlicher Straßenpersonennahverkehr (ÖSPV)

Mit Straßenpersonennahverkehr werden Dienste und Einrichtungen kommunaler und privater Verkehrsunternehmen bezeichnet. Dazu eingesetzte Verkehrsmittel sind Straßenbahnen, Busse, in großen Städten auch U-Bahnen oder Stadtbahnen und ggfs. Oberleitungsbusse.

Als ÖPNV-Sonderformen (Anrufbusse, Anrufsammeltaxis u. a.) werden auch Taxis auf Grund ihres Rechtscharakters zum ÖSPV gerechnet. Des Weiteren können Fährten, öffentliche Fahrräder, Schiffslinien auf Flüssen, Schwebel/ Hängebahnen, öffentliche Personenaufzüge u. a. dazu gezählt werden.

In der Praxis umfasst ÖSPV den gesamten ÖPNV mit Ausnahme der Eisenbahnen.

1.3.2 Europarechtliche Rahmenbedingungen

Auf europäischer Ebene regelte bisher die Verordnung (EWG) 1191/69 des Rates vom 26. Juni 1969 „über das Vorgehen der Mitgliedstaaten bei mit dem Begriff des öffentlichen Dienstes verbundenen Verpflichtungen auf dem Gebiet des Eisenbahn-, Straßen- und Binnenschiffsverkehrs“ die Durchführung des öffentlichen Nahverkehrs. Damit wurde seinerzeit die rechtliche Ordnung des ÖPNV in Europa eingeleitet. Die europarechtlichen Bestimmungen wurden durch die letzte Novellierung des PBefG am 27.12.1993 in nationales Recht überführt.

Der ÖSPV in Deutschland wird vornehmlich durch Unternehmen in mehrheitlich kommunalem Eigentum betrieben. Im Sinne der Daseinsvorsorge gleichen die jeweiligen Eigentümer (z. B. Kreise, Städte, Gemeinden) die nach Abzug erzielter Verkehrseinnahmen defizitären Kosten des Unternehmens aus. Dieser Mechanismus ist seit vielen Jahren Praxis der ÖPNV-Finanzierung in Deutschland. Da der Defizitausgleich der Unternehmen durch den oder die Eigner nach bislang herrschender Auffassung wie „sonstige Erträge im handelsrechtlichen Sinne“ (§ 8 PBefG) behandelt wird, ergibt sich rechtlich ein nicht zuschussbedürftiger, d.h. eigenwirtschaftlicher Verkehr. Hierdurch kommt bei der Mehrzahl der Verkehre ein Ausschreibungswettbewerb nach § 13a PBefG nicht zum Tragen.

Die juristische Auslegung der EWG-Verordnung war in Deutschland stark umstritten. Hintergrund war eine Klage des Unternehmens „Altmark Trans GmbH“ gegen die Genehmigungsbehörde, weil ÖPNV-Konzessionen als eigenwirtschaftliche Verkehre eingestuft wurden, obwohl Ausgleichszahlungen erforderlich waren und deshalb ohne Ausschreibung unter Berufung auf den Bestandsschutz einem anderen Verkehrsunternehmen erteilt wurden. Das Oberverwaltungsgericht Magdeburg (OVG Magdeburg) bezog sich nicht auf das deutsche PBefG, sondern auf den europarechtlichen Beihilfeansatz und urteilte am 07.04.1998, dass jede Zahlung von Subventionen und Zuschüssen der öffentlichen Hand an bestimmte Verkehrsunternehmen als staatliche Beihilfe zu qualifizieren und folglich grundsätzlich verboten ist. Der Vergabebescheid der Genehmigungsbehörde wurde aufgehoben.

Im Revisionsverfahren beschloss das Bundesverwaltungsgericht (BVerwG) am 06.04.2000 das Verfahren auszusetzen und leitete damit ein Entscheidungsverfahren beim Europäischen Gerichtshof (EuGH) in Luxemburg ein. Ziel war die Klärung der Voraussetzungen für die Gewährung von Beihilfen im ÖPNV gemäß EU-Beihilferecht.

Der EuGH entschied am 24.07.2003, dass Zahlungen bei eigenwirtschaftlichen Verkehren nicht als Beihilfen anzusehen sind, soweit sie als Ausgleich für die Erfüllung gemeinwirtschaftlicher Verpflichtungen gezahlt werden und das Verkehrsunternehmen dadurch keinen finanziellen Vorteil erhält. Der EuGH stellte dabei jedoch sehr hohe Anforderungen an das Nichtvorliegen einer Beihilfe, die sog. vier Altmark-Kriterien:

- Das betreffende Unternehmen muss mit der Erfüllung klar definierter gemeinwirtschaftlicher Verpflichtungen betraut werden.
 - Die Parameter, anhand derer der finanzielle Ausgleich berechnet wird, müssen zuvor objektiv und transparent aufgestellt werden.
 - Der finanzielle Ausgleich darf unter Berücksichtigung der dabei erzielten Einnahmen und eines angemessenen Gewinns keine finanzielle Überkompensation darstellen.
-

- Die Höhe des finanziellen Ausgleichs ist auf der Grundlage einer Analyse der Kosten zu bestimmen, die bei einem durchschnittlichen, gut geführten Verkehrsunternehmen entstehen würden.

Mit diesem Urteil wurde dem „deutschen Ansatz“ der ÖPNV-Finanzierung grundsätzlich die Europarechtstauglichkeit bescheinigt. Aber erst die Verabschiedung der Verordnung Nr. 1370/2007 durch das Europäische Parlament und den Rat der Europäischen Union hat einen vorläufigen Schlusstrich unter die Grundsatzdiskussion gezogen.

Die neue Verordnung (sog. Marktöffnungsverordnung) ist am 23.10.2007 beschlossen und am 03.12.2007 im Amtsblatt der EU veröffentlicht worden. Sie tritt am 03.12.2009 in Kraft. Zeitgleich wird die bisherige Verordnung (EWG) Nr. 1191/69 aufgehoben. Auf diese Weise wird das Vergaberecht mit den nachfolgenden Konsequenzen neu beschrieben:

1. Finanzielle Ausgleichsleistungen durch den Aufgabenträger können ausschließlich auf der Grundlage eines öffentlichen Dienstleistungsauftrags gewährt werden. Hierbei sind verschiedene Handlungsformen zulässig (Verträge, Gesetze, Verwaltungsregelungen, Bedingungen für die Betrauung sog. interner Betreiber).
2. In öffentlichen Dienstleistungsaufträgen sind die zu erfüllenden gemeinwirtschaftlichen Verpflichtungen klar zu definieren und die Parameter, anhand derer die Ausgleichsleistungen berechnet werden, in objektiver und transparenter Weise festzulegen.
3. Öffentliche Verkehrsdienste können selbst erbracht oder ohne vorhergehende Ausschreibung einem im Eigentum des Aufgabenträgers befindlichen Betreibers übertragen werden (In-House-Vergabe), sofern der Auftraggeber über diesen eine Kontrolle ausübt wie über seine eigenen Dienststellen. In diesem Fall gilt für die Betreiber ein Beteiligungsverbot an Ausschreibungen in anderen Regionen. Zudem gilt das Verbot der Überkompensation.
4. Öffentliche Dienstleistungsaufträge unter einem geschätzten jährlichen Wert von 1 Mio. € oder unter einer jährlichen Verkehrsleistung von 300.000 km sowie Dienstleistungsaufträge im Eisenbahnverkehr (ohne U-Bahnen und Straßenbahnen) können direkt vergeben werden. Werden öffentliche Dienstleistungsaufträge an kleine oder mittlere Unternehmen mit nicht mehr als 23 Fahrzeugen vergeben, können die Schwellenwerte verdoppelt werden.
5. Die Laufzeit der öffentlichen Dienstleistungsaufträge soll für Busverkehrsdienste höchstens 10 Jahre, für Schienenverkehrsdienste höchstens 15 Jahre betragen (bei Direktvergabe im Eisenbahnverkehr höchstens 10 Jahre). Falls die Betreiber jedoch erhebliche Investitionen für die Erbringung der Verkehrsdienstleistungen tätigen müssen, kann die Laufzeit der Dienstleistungsaufträge um die Hälfte verlängert werden.

Die neuen Vergabebestimmungen gelten ab dem 03.12.2019. Während des Übergangszeitraumes von 10 Jahren sind die Mitgliedstaaten aufgefordert, die neue Verordnung bereits schrittweise anzuwenden.

1.4 Einbindung des Aufgabenträgers in den AVV

Um die historisch gewachsene ÖPNV-Landschaft den verkehrlichen Anforderungen der Bevölkerung anzupassen, wirkte in den 70er Jahren das zuständige Landesministerium auf die Abgrenzung von ÖPNV-Kooperationsräumen hin. Zielsetzung war es, in jedem Teilraum unternehmensübergreifende Tarife und einen koordinierten Marktauftritt des ÖPNV-Angebotes (Liniennetz, Erscheinungsbild, Marketing) zu schaffen. 1974 wurden neun Kooperationsräume im Land Nordrhein-Westfalen abgegrenzt. Der Aachener Verkehrsverbund ist einer der neun Kooperationsräume.

Die Kooperationsräume waren seinerzeit ohne Berücksichtigung des SPNV mit seinen erheblich höheren Reiseweiten festgelegt worden. Da sachgerechte Entscheidungen im SPNV durch größere Kooperationsraumzuschnitte erleichtert werden, hat das ÖPNVG NRW im Zuge seines Neuordnungsprozesses zum 01.01.2008 in Bezug auf den SPNV in NRW die bisherigen 9 Räume auf nunmehr drei gesetzlich vorgeschriebene Kooperationsräume (Abb. 2) reduziert:

- **Kooperationsraum A:** Kooperationsraum 1 (Rhein-Ruhr) + Kooperationsraum 9 (Niederrhein)
- **Kooperationsraum B:** Kooperationsraum 2 (Rhein-Sieg) + Kooperationsraum 3 (Region Aachen)
- **Kooperationsraum C:** Kooperationsraum 4 (Ruhr-Lippe + Kooperationsraum 5 (Münsterland) + Kooperationsraum 6 (Ostwestfalen) + Kooperationsraum 7 (Paderborn/Höxter) + Kooperationsraum 8 (Westfalen-Süd)

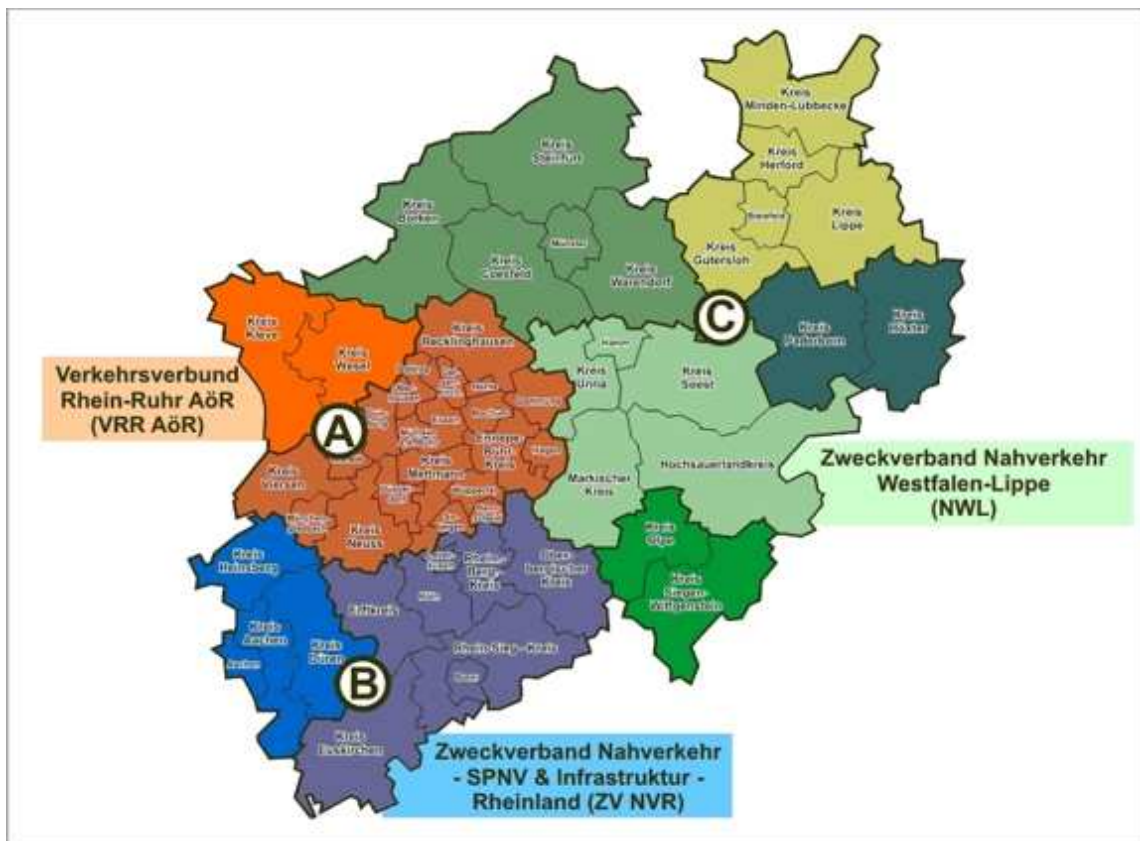


Abb. 2 Abgrenzung der ÖPNV-Kooperationsräume in NRW seit 01.01.2008

Für den ÖPNV mit U-, Stadt- und Straßenbahnen oder Bussen, den so genannten ÖSPV, sind weiterhin die Kreise und kreisfreien Städte als Aufgabenträger verantwortlich. Entsprechend gibt es insgesamt 54 planungspflichtige Aufgabenträger für den ÖSPV in NRW.

Der Aachener Verkehrsverbund (AVV) wurde 1994 als kommunaler Aufgabenträgerverbund gegründet. Im AVV haben sich die Gebietskörperschaften Stadt Aachen, Kreis Aachen, Kreis Düren und Kreis Heinsberg als Aufgabenträger zusammengeschlossen.

Vertragliche Grundlagen für den AVV bilden:

- die Zweckverbandssatzung des AVV
- der Gesellschaftsvertrag für die AVV GmbH
- Kooperationsverträge mit den kommunalen Verkehrsunternehmen ASEAG, DKB und westEnergie und Verkehr
- Verkehrsverträge mit den Busunternehmen RVE, Taeter Aachen und APV

Auf Grundlage der veränderten Rahmenvorgaben des ÖPNVG NRW wurden die Verbundverträge vom Juni 1994 überprüft und mit Wirkung zum 1. Januar 2008 angepasst. Durch den Vollzug dieser Anpassung sind die Verkehrsverträge mit den Schienenverkehrsunternehmen Deutsche Bahn AG und Rurtalbahn GmbH auf den neu gegründeten „Zweckverband Nahverkehr – SPNV Infrastruktur – Rheinland“ (ZV NVR) übergegangen. Die tarifliche Einbindung der Schienenverkehrsunternehmen in den AVV wird derzeit durch Kooperationsverträge vorbereitet.

In Bezug auf den ÖSPV bleibt der AVV als Kommunalverbund nach dem 3-Ebenen-Modell organisiert. Aufgrund der klaren Trennung der Besteller- und Erstellerebenen wird der AVV in seiner Organisationsstruktur den Anforderungen auf europäischer und nationaler Ebene gerecht. Diese Organisationsform stellt eine konstruktive und rechtssichere Basis für die Zusammenarbeit zwischen Aufgabenträgern und Verkehrsunternehmen dar. Die praktische Wahrnehmung der Verbundarbeit erfolgt durch die Aachener Verkehrsverbund GmbH, deren alleiniger Gesellschafter der Zweckverband AVV ist.

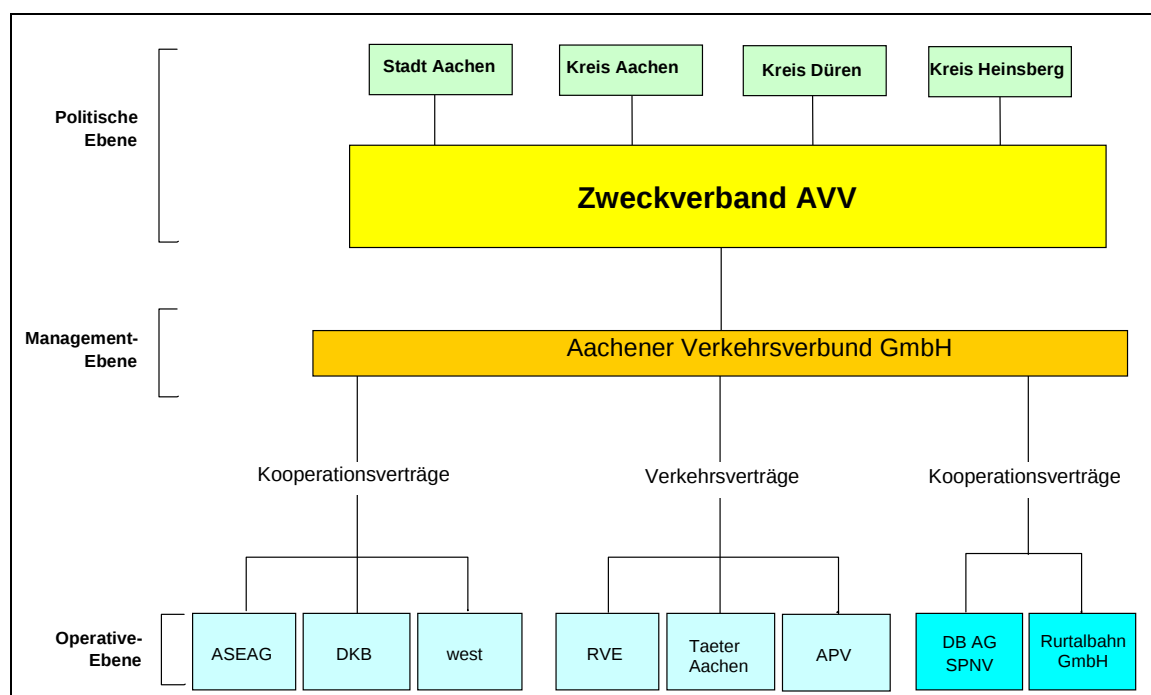


Abb. 3: Übersicht zur Organisationsstruktur des Aachener Verkehrsverbundes

Die Städte und Gemeinden des Verbundgebiets sind über so genannte „regionale Beiräte“ in die Tätigkeit des Aachener Verkehrsverbundes einbezogen. Die Verkehrsunternehmen arbeiten in einem Unternehmensbeirat und in verschiedenen Fachkommissionen mit der AVV GmbH zusammen. Die Beiräte geben Empfehlungen für die Weiterentwicklung des Verbundverkehrs im Gebiet des AVV ab.

Die Weiterentwicklung der Verbundtarife, die Koordination des Leistungsangebotes von Bus und Bahn sowie die verbundübergreifende Zusammenarbeit mit den Nachbarräumen stellen Arbeitsschwerpunkte des AVV dar. Alle wichtigen verbundrelevanten Maßnahmen durchlaufen einen komplexen Abstimmungsprozess mit den AVV-Beiräten, dem Aufsichtsrat der AVV GmbH und der Zweckverbandsversammlung.

1.5 Abgrenzung des Nahverkehrsraums

Der Nahverkehrsraum für die Gebietskörperschaften des AVV umfasst insgesamt das Gebiet, das vom ÖPNV tangiert wird. Gemäß ÖPNVG NRW § 1 sind darunter solche Verkehrsfälle zu verstehen, die eine gesamte Reiseweite von ca. 50 km oder eine gesamte Reisezeit von ca. 1 Stunde nicht überschreiten. Neben den Verkehren innerhalb des Hoheitsgebietes des Aufgabenträgers sind auch grenzüberschreitende Verflechtungen inbegriffen, die das Gebiet als Quell- und Zielverkehr oder als Durchgangsverkehr betreffen.

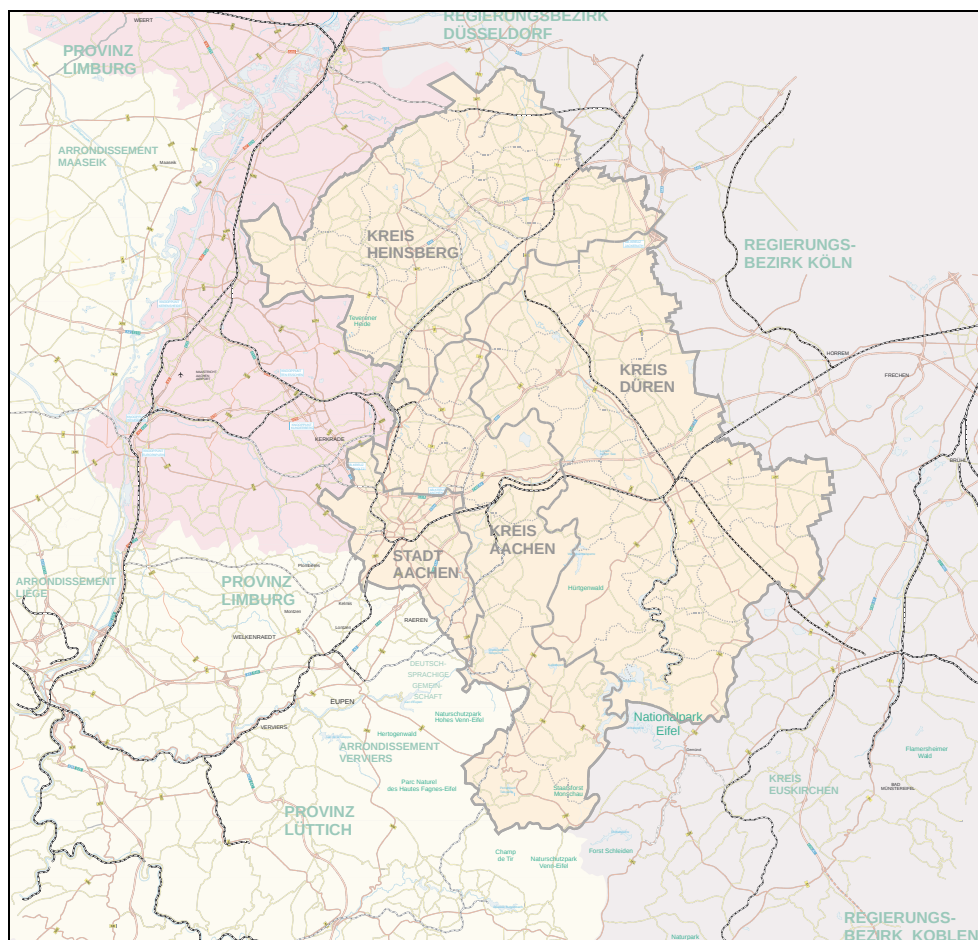


Abb. 4: Abgrenzung des Nahverkehrsraumes für die Aufgabenträger im AVV

Der zu betrachtende Nahverkehrsraum schließt Teile der Regierungsbezirke Köln und Düsseldorf wie auch niederländische und belgische Provinzen ein. Ein wesentlicher Teil des Nahverkehrsraums wird durch die Euregio Maas-Rhein (EMR) abgedeckt. Der Kultur- und Wirtschaftsraum EMR im Dreiländereck Deutschland, Belgien, Niederlande umfasst die beiden belgischen Provinzen Limburg und Lüttich, die deutschsprachige Gemeinschaft (auf belgischem Hoheitsgebiet), den südlichen Teil der Provinz Limburg in den Niederlanden sowie die Stadt Aachen und die Kreise Aachen, Düren, Euskirchen und Heinsberg auf deutschem Gebiet (Abb. 4).

Die steigende Mobilität im offenen europäischen Binnenmarkt und ein verändertes Freizeitverhalten führen zu einer ständigen Zunahme der verkehrlichen Verflechtungen in der Grenzregion. Die heute bereits gegebene grenzüberschreitende Zusammenarbeit der Verkehrsunternehmen spiegelt sich in einer Vielzahl grenzüberschreitender Linien im Nahverkehrsraum wieder.

1.6 Leitbild des Kreises Heinsberg

Der Kreis Heinsberg hat sich durch Beschluss des Kreistages im Juni 2007 erstmals ein Leitbild mit mittel- bis langfristigen Entwicklungszielen gegeben. Im Folgenden werden die Positionen des Leitbildes des Kreises Heinsberg zur Thematik Verkehr (u. a. ÖPNV) dargestellt. Der Kreis Heinsberg hat das ursprüngliche „wirtschafts-bezogene“ Leitbild unter der Ägide der Wirtschaftsförderungsgesellschaft für den Kreis Heinsberg (WfG) in einem 15 monatigen Entwicklungsprozess zu einem „allgemeinen“ Leitbild für den Kreis Heinsberg weiterentwickelt.

**Leitbild
Priorität**

- Für einen überwiegend ländlich geprägten Raum wie den Kreis Heinsberg ist die innere und äußere verkehrliche Erschließung ein entscheidender Faktor der künftigen Entwicklung.
- Der Kreis verfügt über eine Lagegunst, die es zu nutzen gilt. Künftige wirtschaftliche Entwicklungen dürfen nicht buchstäblich am Kreis vorbeilaufen. Beispielhaft dafür ist der Bereich der Transportlogistik / Distribution. Schon heute stellt die national wie international wachsende Branche einen wichtigen Wirtschaftsfaktor vor allem im Norden des Kreises dar. Zu den Voraussetzungen für eine erfolgreiche Weiterentwicklung in diesem Bereich gehört auch eine entsprechende Verkehrsinfrastruktur.
- Die weitere verkehrliche Erschließung ist auch vor dem Hintergrund der Attraktivitätssteigerung als Wohn- und Lebensraum für junge Familien mit Kindern ebenso wie für die ältere Generation wichtig. Von besonderer Bedeutung ist hierbei vor allem auch die innere Erschließung des Kreises mit dem öffentlichen Personennahverkehr. Andererseits muss darauf geachtet werden, dass von neuen Verkehrsprojekten keine Störungen ausgehen, die Landschaftswert und Wohnwert beeinträchtigen.



Abb. 5: Leitbild des Kreises Heinsberg – Handlungsfeld: Verkehrswege

Das dargestellte Handlungsfeld wurde aus der Analyse der übergeordneten Entwicklungen und Trends abgeleitet. Es zeigt sich, dass die untersuchten übergeordneten Entwicklungen und Trends sehr unterschiedlich "ergiebig" waren. Die "einflussreichsten" Entwicklungen und Trends sind Globalisierung und demographische Entwicklung. Dieses Kapitel 3.5 wurde u. a. als Handlungsfeld mit besonderer Priorität qualifiziert.

Der ÖPNV ist im Kreis Heinsberg ähnlich ausgeprägt wie in vielen anderen ländlichen Regionen: Er befördert die Schüler im Linienverkehr und leistet außerdem eine Grundversorgung, die auf Grund der starken individuellen Motorisierung der Bevölkerung nur in geringem Umfang genutzt wird. Der ÖPNV im Kreis Heinsberg ist wirtschaftlich defizitär. Dass vor diesem Hintergrund nicht alle Wünsche nach besserer Versorgung erfüllbar sind, liegt auf der Hand. Das Angebot wird sich den veränderten Rahmenbedingungen anpassen. Ansätze einer stärkeren Bedarfsorientierung werden hierbei eine wichtige Rolle spielen müssen. Bedarfe sind vorhanden (z. B. Jugend, Senioren, Touristen, Pendler).

Handlungsansätze / Umsetzungshinweise	Relevante Akteure				
	Politik	Verwaltung	WFG	Unternehmen	Bürger(innen)
Höhere Kosten für ÖPNV-Strukturen müssen im ländlichen Raum hingenommen werden und als zukunftsichernde Maßnahme für die zukünftige Kreisentwicklung betrachtet werden. Die Auswirkungen eines funktionierenden ÖPNV auf Wohnwert und touristische Attraktivität dürfen nicht unterschätzt werden.	X	X		X	
Angestrebt wird ein flexiblerer öffentlicher Personennahverkehr, auch unter Einbeziehung von Taxi- oder Bürgerbuskonzepten, die aber für die Menschen leicht handhabbar sein müssen. Eventbusse, Tickets in Verbindung mit Kultur- und Freizeitangeboten sollten das Angebot bedarfsabhängig ergänzen.	X	X			
Eine weitgehende Reaktivierung von SPNV-Strecken wird hier nicht ausdrücklich vorgeschlagen, weil dies aller Voraussicht nach nicht mehr finanzierbar ist. Aber: Wo immer noch realistische Nutzungsperspektiven bestehen (z. B. MG - Dalheim - Roermond, Heinsberg-Lindern), sollten bestehende Bahnstrecken möglichst nicht aufgegeben, zurückgebaut oder entwidmet werden (könnte sich später als Fehler herausstellen).	X	X			
Im Falle der Kreisstadt Heinsberg sollte sogar langfristig angestrebt werden, den SPNV zur reaktivieren, denn Heinsberg ist die einzige größere Stadt im Kreis ohne Erreichbarkeit über SPNV.	X	X			

Abb. 6: Leitbild des Kreises Heinsberg – Handlungsfeld: Verkehrswege - Umsetzungshinweise

2 Ziele und Rahmenvorgaben

Bei der Erstellung des Nahverkehrsplans ist eine Vielzahl planerischer Vorgaben zu berücksichtigen. Übergeordnete Zielsetzungen des Landes, der Region und des Kreises Heinsberg liefern eine Reihe wesentlicher Rahmenvorgaben. Neben den gesetzlichen Zielvorgaben kommen die folgenden Planungsgrundlagen in Betracht:

- Integrierte Gesamtverkehrsplanung (IGVP) bzw. die Verkehrsinfrastrukturbedarfs- und Verkehrsinfrastrukturfinanzierungspläne,
- Landesentwicklungsplan Nordrhein-Westfalen (LEP-NRW),
- Regionalplan für den Regierungsbezirk Köln, Teilabschnitt Region Aachen,
- Verkehrsentwicklungspläne und ÖPNV-Konzepte aus der Region.

2.1 Integrierte Gesamtverkehrsplanung (IGVP)

Für das Land Nordrhein-Westfalen ist die Integrierte Gesamtverkehrsplanung mit dem 2. Modernisierungsgesetz vom 9. Mai 2000 im Artikel 9 (Gesetz zur Integrierten Gesamtverkehrsplanung) gesetzlich geregelt worden. Auf der Grundlage des Gesetzes erarbeitet das für das Verkehrswesen zuständige Ministerium (MBV NRW) unter Beachtung insbesondere der Grundsätze und Ziele der Raumordnung und Landesplanung, der Belange der Wirtschaft, der Verkehrsentwicklung, des Umweltschutzes und des Städtebaus und im Benehmen mit den zuständigen Fachressorts eine Integrierte Gesamtverkehrsplanung und stellt das Einvernehmen mit dem für das Verkehrswesen zuständigen Ausschuss her.

An die Stelle der in der Vergangenheit entwickelten sektoralen Pläne für einzelne Verkehrsträger (z.B. ÖPNV-Bedarfsplan NRW, Landesstraßenbedarfsplan NRW) tritt ein verkehrsträgerübergreifender Verkehrsinfrastrukturbedarfsplan. Er wird unter Mitarbeit der Planungsbeteiligten und unter Beachtung von für die Verkehrsplanung relevanten gesellschaftlichen Vorgaben aufgestellt und um verkehrspolitische Handlungsempfehlungen für eine Ausgestaltung zukünftiger Mobilitätsansprüche ergänzt.

Wesentliche Verfahrensschritte zur IGVP:

- Einrichtung einer projektbegleitenden Lenkungsgruppe u. a. mit relevanten Ressorts der Landesregierung, Vertretern der Bezirksregierungen u. a.,
 - Einrichtung eines Wissenschaftlichen Beirats,
 - Bildung regionaler Arbeitskreise auf Bezirksebene,
 - Kontinuierlicher Aufbau eines prozessbegleitenden, internetbasierenden Dateninformationssystems,
 - Zusammenführung der bestehenden Netzinformationen zu einem rechenfähigen Modellnetz für den Analysefall,
 - Aufbau eines rechenfähigen Modellnetzes für die Globalprognose 2015 auf Basis der vorliegenden Bundesszenarien und unter Verwendung NRW-spezifischer Rahmenbedingungen,
-

- Erarbeitung von Szenarien mit Handlungsoptionen der Landespolitik und Entscheidung für ein NRW-Szenario,
- Festlegung eines Ziel- und Bewertungssystems für zukünftige verkehrliche Infrastrukturmaßnahmen,
- Projektdiskussion und -anmeldung von Vorhaben in den Regionen,
- Aufbau eines rechenfähigen Modellnetzes für den Bewertungsfall 2015 und Bewertung der Vorhaben,
- Beratung der bewerteten Vorhaben in den Regionalräten,
- Vorlage des Verkehrsinfrastrukturbedarfsplans mit Handlungsempfehlungen an den Verkehrsausschuss des Landtags

Bei der Integrierten Gesamtverkehrsplanung haben die in der folgenden Tabelle dargestellten Gesetze, Pläne und Handlungskonzepte Beachtung gefunden.

Gesetze
Landesplanungsgesetz
Gesetz zur Integrierten Gesamtverkehrsplanung NRW (2. Modernisierungsgesetz; Art. 9)
Gesetz über den öffentlichen Personennahverkehr in Nordrhein-Westfalen (ÖPNV-G)
Landesstraßenausbaugesetz NRW
Pläne
ÖPNV-Bedarfsplan NRW 1998
ÖPNV-Ausbauplan 2001 – 2005
Landesstraßenbedarfsplan
Straßenbaubericht 2001 des Landes Nordrhein-Westfalen
Handlungskonzepte
Integriertes Schienenkonzept für den Güterverkehr in NRW
NRW - Luftverkehrskonzeption 2010
Hafenkonzept
Radverkehrskonzeption
Sonstiges
Abschlussbericht 'Enquete-Kommission'

Tab. 1: Grundlagen der IGVP NRW

Der Bau- und Verkehrsausschuss des Landtags Nordrhein-Westfalen hat am 11.5.2006 das Einvernehmen zur Integrierten Gesamtverkehrsplanung und zum Verkehrsinfrastrukturbedarfsplan hergestellt und so den Bedarfsplan Schiene 2006 für NRW verabschiedet. Er unterteilt sich in folgende Kategorien:

- Indisponible Vorhaben,
- Stufe 1 (Vorhaben bis 2015),
- Stufe 2 (Vorhaben nach 2015; Neubewertung der Vorhaben bei Fortschreibung des Bedarfsplans).

Vorhaben der Kategorie Indisponible Vorhaben wurden keiner Bewertung im Rahmen der IGVP unterworfen. Bei ihnen wurde die Realisierung durch bereits getroffene Entscheidungen im Vorfeld der IGVP vorausgesetzt. Sie sind im Bezugsfallnetz zur IGVP enthalten, z. B. vordringlicher Bedarf Bundesverkehrswegeplan (BVWP) 2003, Maßnahmen des laufenden Förderprogramms Schiene, Maßnahmen des geltenden Bauprogramms für Landesstraßen, bis 31.12.2002 in der Planfeststellung befindliche Vorhaben für Landesstraßen.

Die folgenden Tabellen stellen die Einstufung von für die Region des AVV wichtigen Vorhaben der nächsten Jahre in den entsprechenden Kategorien dar.

Indisponible Vorhaben der BVWP		
Lfd. Nr.	Bezeichnung / Strecken-Endpunkte	
4	Mönchengladbach, Hbf	Wegberg, Dalheim, Grenze D/NL
7	Mönchengladbach, Rheydt	Mönchengladbach, Rheydt-Odenkirchen
9	Köln	Aachen, Grenze D/B
10	Köln, Bahnknoten	

Tab. 2: Indisponible Vorhaben der BVWP

Indisponible Vorhaben im Netz der DB AG		
Lfd. Nr.	Bezeichnung / Strecken-Endpunkte	
6	Alsdorf, Begau	Stolberg, Hbf
8	Geilenkirchen, Lindern	Heinsberg
9	Herzogenrath	Alsdorf, Begau
10	Jülich	Heimbach
11	Jülich	Linnich
16	Stolberg, Hbf	Eschweiler, Weisweiler

Tab. 3: Indisponible Vorhaben im Netz der DB AG

Vorhaben der Stufe 1 im Netz der DB AG		
Lfd. Nr.	Bezeichnung / Strecken-Endpunkte	
10	Mönchengladbach, Hbf	Wegberg, Dalheim, Grenze D/NL
12	Aachen, Hbf	Herzogenrath
15	Langerwehe	Düren
16	Herzogenrath	Herzogenrath, Grenze D/NL

Tab. 4: Vorhaben der Stufe 1 im Netz der DB AG

Vorhaben der Stufe 2 im Netz der DB AG		
Lfd. Nr.	Bezeichnung / Strecken-Endpunkte	
38	Mönchengladbach, Hbf	Neuss, Hbf
39	Mönchengladbach, Voosen	Mönchengladbach, Nordpark
43	Mönchengladbach, Hbf	Mönchengladbach, Wickrath / Mönchengladbach, Rheydt-Odenkirchen
49	Düren, Bf	Euskirchen, Bf
55	Linnich	Hückelhoven, Baal
56	Linnich	Hückelhoven, Brachelen

Tab. 5: Vorhaben der Stufe 2 im Netz der DB AG

Darüber hinaus hat der Bau- und Verkehrsausschuss im Rahmen der Landtagsvorlage zur IGVP dem Verfahren zugestimmt, Höherstufungen von Vorhaben der Stufe 2 bei Vorliegen freier Finanzierungskapazitäten in die Stufe 1 des Bedarfsplans durch Einvernehmensherstellung im Einzelfall zu regeln. Dieses Verfahren ersetzt den Aufbau einer Planungsreserve im Bedarfsplan Schiene.

2.2 Landespolitische Ziele

2.2.1 Grundsätze für die Entwicklung des ÖPNV in NRW

Im ÖPNVG NRW gibt das Land Grundsätze für die Entwicklung des ÖPNV vor. Im novellierten Gesetzestext werden die charakteristischen Merkmale einer angemessenen Verkehrsbedienung aufgezählt und im § 2, Abs. 3 grundsätzlich vorgeschrieben. Des Weiteren wird die Kooperation mit den Nachbarländern Niederlande und Belgien gesetzlich gefordert und verankert. Durch die Neuformulierung der allgemeinen Regelungen (§ 1 Abs. 3 ÖPNVG NRW) geht ein Nahverkehr, der mit Magnetschwebbahnen betrieben wird, nicht mehr in die Begriffsdefinition des ÖPNV ein.

Der Gedanke der koordinierten Planung und Ausgestaltung des SPNV/ÖSPV und seiner Qualitätssicherung wurde durch die Gesetzesnovellierung nicht tangiert.

Im Einzelnen werden im § 2 ÖPNVG NRW als Grundsätze genannt:

- Beim Ausbau der Infrastruktur soll der schienengebundene Personennahverkehr gegenüber dem straßengebundenen Personennahverkehr Vorrang haben.
- Der Ausbau vorhandener Verkehrswege ist gegenüber dem Neubau zu bevorzugen.
- Der ÖPNV soll unter Berücksichtigung der Erfordernisse des Umweltschutzes, der sozialverträglichen Stadtentwicklung sowie des absehbaren Verkehrsbedarfes soweit wie möglich Vorrang erhalten.
- Das Eisenbahnnetz ist als Grundnetz für eine leistungsfähige und bedarfsgerechte Raumerschließung zu erhalten.
- Alle Möglichkeiten zur technischen, organisatorischen und wirtschaftlichen Verbesserung des Verkehrsangebotes und zur Steigerung des dadurch erreichbaren Verkehrsaufkommens auf der Schiene sind auszuschöpfen. Zu diesem Zweck soll auch auf die Gründung von Eisenbahninfrastrukturbetreibern regionaler Art hingewirkt werden.

- In allen Teilen des Landes ist eine angemessene Bedienung der Bevölkerung durch den ÖPNV zu gewährleisten. Dazu ist die Zusammenarbeit des Landes, der Gebietskörperschaften und der Verkehrsunternehmen weiterzuentwickeln.
- Angemessen ist eine Verkehrsbedienung, die den Bedürfnissen der Fahrgäste nach hoher Pünktlichkeit und Anschlusssicherheit, fahrgastfreundlich ausgestalteten, sicheren und sauberen Fahrzeugen sowie Stationen und Haltestellen, bequemen Zugang zu allen für den Fahrgast bedeutsamen Informationen, fahrgastfreundlichem Service und einer geeigneten Verknüpfung von Angeboten des ÖPNV mit den motorisierten und nicht motorisierten Individualverkehr Rechnung trägt.
- Durch eine koordinierte Planung und Ausgestaltung des Leistungsangebotes sowie durch einheitliche und nutzerfreundliche Tarife und durch eine koordinierte Fahrgastinformation unter Berücksichtigung der Bedürfnisse von Menschen mit Hör- und Sehbehinderungen sowie durch einheitliche Qualitätsstandards soll die Attraktivität des ÖPNV gesteigert werden.
- In allen Landesteilen ist die Infrastruktur für den ÖPNV auszubauen. Dabei soll die Hauptfunktion einem Nahverkehrsnetz für den Schienenschnellverkehr zukommen und durch ein darauf abgestimmtes Busnetz ergänzt wird, das die Erschließungs- und Zubringerfunktion erfüllt. Die Netzverknüpfung soll durch eine nutzerfreundliche, barrierefreie Ausgestaltung von Umsteigeanlagen unter Einbeziehung des motorisierten und nicht motorisierten Individualverkehrs sichergestellt werden.
- In ländlichen Räumen soll eine angemessene Verkehrsbedienung durch koordinierte Bus-/Schienenkonzepte sichergestellt werden. Das Busnetz ist auf ein Grundnetz von Schienenverbindungen auszurichten. Verbindungen zwischen den Gemeinden entsprechend ihren zentralörtlichen Verflechtungen sind sicherzustellen.
- Sonderverkehre sind möglichst in Linienverkehre zu überführen.
- Alternative Bedienungsformen wie Rufbusse, Sammeltaxis und Bürgerbusse sollen bei geringer Verkehrsnachfrage genutzt werden.
- Bei der Planung und Ausgestaltung der Verkehrsinfrastruktur, der Fahrzeuge sowie des Angebotes des SPNV sind die Belange von Personen, die in ihrer Mobilität eingeschränkt sind, im Sinne der Barrierefreiheit nach dem Bundesbehindertengleichstellungsgesetz zu beachten.
- Ebenso ist den Belangen von Männern und Frauen, Personen, die Kinder zu betreuen haben, Kindern und Fahrradfahrern in geeigneter Weise gleichermaßen Rechnung zu tragen.
- An der Ausgestaltung des ÖPNV sollen die vorhandenen Verkehrsunternehmen zu gleichen Bedingungen beteiligt werden.
- Im Rahmen des europäischen Integrationsprozesses kommt dem grenzüberschreitenden ÖPNV zu den Nachbarländern Niederlande und Belgien eine besondere Bedeutung zu. Durch Intensivierung der bestehenden grenzüberschreitenden Kooperationen sollen Grenzbarrieren weiter abgebaut sowie die Infrastruktur und die Verkehrsangebote zukunftsfähig fortentwickelt werden.

Unter dem Aktionszeichen „Masterplan Qualität“ hat das Land NRW ein neues Programm aufgelegt, das alle Themen rund um die Qualität im ÖPNV umfasst: neue Angebote, Information, Pünktlichkeit, Sicherheit, Service, Sauberkeit, Technik, Infrastruktur, Tarif, Vertrieb, Qualitätssicherung.

Die Initiative „Masterplan Qualität“ will die Ansprüche der Fahrgäste auf Qualität im ÖPNV verbindlich machen. Alle Verkehrsunternehmen und Aufgabenträger sind aufgerufen, sich auf die „Qualitätscharta für den Nahverkehr in Nordrhein-

Westfalen“ zu verpflichten. Sie soll als Standard für den Nahverkehr in NRW und Maßstab für moderne Mobilität aufgefasst werden. Insbesondere vor dem Hintergrund des bevorstehenden Wettbewerbs sollen die Qualitätsziele für den ÖPNV damit abgesteckt und gesichert werden. Für nicht erreichte Qualitätsziele sollen die Ansprüche der Kunden definiert und verbindlich gemacht werden.

Die folgenden vier Bausteine bilden das Fundament für eine neue Qualität im Nahverkehr:

- Qualitätscharta für den Nahverkehr in NRW,
- Schlichtungsstelle Nahverkehr,
- Landesprogramm „Sicherheit und Service“,
- Kundenbarometer und Qualitätstester.

Qualitätscharta für den Nahverkehr in NRW

Die „Qualitätscharta für den Nahverkehr in NRW“ ist der zentrale Baustein im „Masterplan Qualität“. Als Ergebnis zahlreicher Markterhebungen und Kundenbefragungen spiegelt sie die Erwartungen der Kunden wieder. In den folgenden zehn Punkten sind dabei Mindestanforderungen formuliert worden, die mit der Neufassung des ÖPNVG als Rahmendaten für den ÖPNV verankert werden sollen:

1. Anspruch auf Pünktlichkeit:

Eine Pünktlichkeitsquote von weniger als 90 Prozent im NRW-Nahverkehr widerspricht den Zielen des Landes. Pünktlichkeit im ÖPNV ist ein wichtiger Beitrag zur Mobilitätssicherung.

2. Anspruch auf Information bei Verspätungen:

Reisende in verspäteten Zügen und Wartende am Bahnhof müssen schnell, konkret und verständlich über die Verspätungsursache informiert und auf die nächsten Ausweichverbindungen hingewiesen werden. Keinesfalls dürfen Fahrgäste bei Störungen oder Verspätungen mehr als 5 Minuten ohne Informationen bleiben.

3. Anspruch auf komfortable Reisebedingungen:

Dauerhaft überfüllte Fahrzeuge sind nicht akzeptabel. Engpässe müssen unter Nutzung aller zur Verfügung stehenden Material- und Personalressourcen schnellstmöglich beseitigt werden.

4. Anspruch auf Servicequalität:

Fahrgäste haben Anspruch auf freundliche, zuvorkommende und kompetente Betreuung. Es gehört zu den Grundanforderungen an Servicemitarbeiterinnen und -mitarbeiter der Verkehrsunternehmen, in jeder Situation ruhig und höflich zu reagieren. Alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter mit Kundenkontakt sollen durch Namensschilder identifizierbar sein.

5. Anspruch auf Sauberkeit:

Sauberkeit ist wesentliche Grundvoraussetzung für komfortable Mobilität. Die Reinigungskonzepte der Verkehrsunternehmen sollten grundsätzlich auch die Reinigung während des laufenden Betriebs vorsehen.

6. Anspruch auf Auskunftsgüte:

Verlässliche Tarif- und Fahrplanauskünfte rund um die Uhr sind unverzichtbar, ebenso wie gut lesbare, aktuelle Fahrpläne und Tarifinformationen an jeder Haltestelle bzw. Station und eine Rufnummer, unter der Beschädigungen, fehlende Informationen sowie Notfälle /Störungen gemeldet werden können. Fehlende Auskünfte sollten in der Regel innerhalb von 24 Stunden ersetzt werden.

7. Anspruch auf sichere Beförderung:

In allen Fahrzeugen des NRW-Nahverkehrs sollen die Fahrgäste in Kontakt zu einer Mitarbeiterin /einem Mitarbeiter (z.B. Fahr- oder Sicherheitspersonal) treten können. Diese bzw. dieser muss technisch in der Lage sein, direkt oder über die Leitstelle Rettungsdienste oder Polizei zu alarmieren.

8. Anspruch auf intakte Fahrzeug- und Haltestellenausstattung:

Fahrgäste haben Anspruch auf funktionsfähige Fahrkartenautomaten, Rolltreppen, Aufzüge, Toilettenanlagen etc. Beanstandungen sollen, falls technisch möglich, innerhalb von 24 Stunden nach Eingang der Schadensmeldung behoben sein. Vandalismusschäden sollten innerhalb von drei Tagen beseitigt werden.

9. Anspruch auf schnelle Antwort:

Die Bearbeitungszeit für eine Beschwerde an Verkehrsunternehmen oder Verkehrsverbünde/Zweckverbände darf nicht mehr als eine Woche betragen. Mindestens muss innerhalb dieser Zeit eine qualifizierte Eingangsbestätigung erfolgen, in der ein konkreter Termin für die eigentliche Antwort genannt wird.

10. Anspruch auf Ausgleich:

Kundenansprüche im Sinne der Qualitätscharta sollen verbindlich gemacht werden. Abweichungen von den Qualitätszielen können zu Ansprüchen auf Entschädigungsleistungen durch die verantwortlichen Unternehmen führen. Das Land Nordrhein-Westfalen strebt dafür gemeinsame, einheitliche Regelungen an.

Schlichtungsstelle Nahverkehr

Bei der Verbraucherzentrale des Landes NRW ist in einer eigenen Geschäftsstelle eine unabhängige landesweite Schlichtungsstelle Nahverkehr eingerichtet worden. Dort soll in Streitfällen, in denen es keine Einigung gibt, durch geschulte Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter zwischen Kunden und Verkehrsunternehmen vermittelt werden. Jeder Fahrgast kann diesen Service kostenlos nutzen. Die Verbraucherzentrale erarbeitet Musterinformationen und standardisierte Schlichtungsvorschläge für gegebene Streitfälle.

Landesprogramm „Sicherheit und Service“

Im Rahmen einer Reihe von Pilotprojekten werden mit Unterstützung des Landes innovative Technik und neue Leistungsangebote in einem definierten Zeitraum von 18 bis 24 Monaten im Echtbetrieb getestet. Die Projekte werden durch eine unabhängige Marktforschung begleitet.

Das Landesprogramm „Sicherheit und Service im ÖPNV“ wird weiter entwickelt zu einem Innovationsprogramm für Qualitätsmaßnahmen. Personalmaßnahmen bilden dabei nach wie vor einen Schwerpunkt der Landesförderung. Voraussetzung ist ein auf die Dauer von mindestens fünf Jahren angelegtes Konzept zur Steigerung der Qualität im öffentlichen Personennahverkehr.

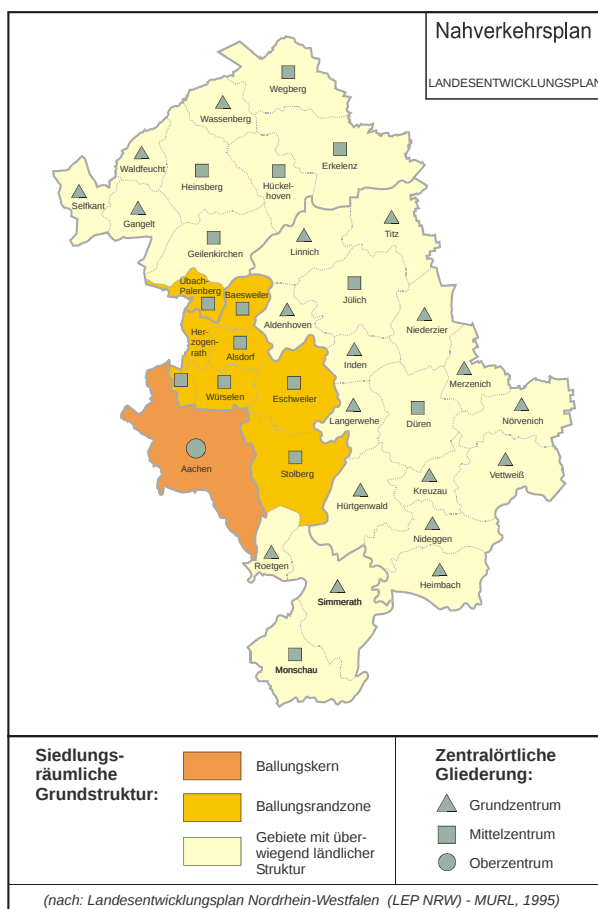
Kundenbarometer und Qualitätstester

Für das NRW-Kundenbarometer befragt ein unabhängiges Marktforschungsinstitut regelmäßig die Menschen einer Region nach ihrem Urteil über die Qualitätsmerkmale des Nahverkehrs. Die Ergebnisse geben Aufschluss über das Angebot und das erreichte Qualitätsniveau. Das Kundenbarometer wird ergänzt durch lokale Momentaufnahmen von Qualitätstestern: Fahrgäste berichten über ihre Erfahrungen und schildern konkrete Erlebnisse. Mit diesem Baustein sollen differenzierte und authentische Rückmeldungen der Kunden flächendeckend, regelmäßig und nach einheitlichem Maßstab gewonnen werden.

2.3 Landes- und Regionalplanung

Die Grundsätze und Ziele der Raumordnung in NRW werden in Raumordnungsplänen dargestellt. Raumordnungspläne (gemäß § 12 Landesplanungsgesetz LPlG NRW) sind Landesentwicklungsplan und Regionalplan, ferner auch Regionaler Flächennutzungsplan und Braunkohlenplan. Raumordnungspläne bestehen aus textlichen und zeichnerischen Festlegungen mit zugeordneten Erläuterungen. Die Ziele der Raumordnung als solche sind dort gekennzeichnet.

2.3.1 Landesentwicklungsplan (LEP)



Der Landesentwicklungsplan (LEP) ist die fachübergreifende, integrierte Konzeption für die räumliche Entwicklung Nordrhein-Westfalens. Ziel der Landesentwicklungsplanung ist eine nachhaltige Entwicklung, bei der soziale und ökonomische Raumansprüche mit ökologischen Erfordernissen in Einklang gebracht werden.

Um das System der räumlichen Planung zu vereinfachen und um den wirtschaftlichen und gesellschaftlichen Entwicklungen in NRW Rechnung zu tragen, soll der geltende Landesentwicklungsplan von 1995 künftig mit dem Landesentwicklungsprogramm in einem neuen LEP zusammengeführt werden (Landesentwicklungsplan 2025).

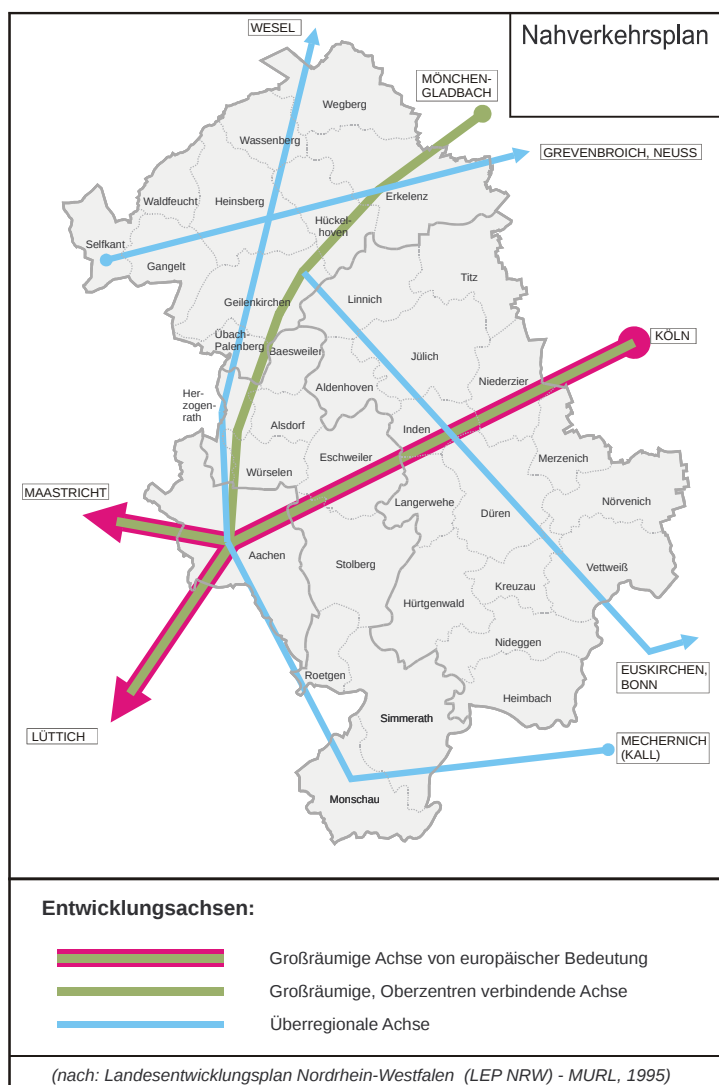
Abb. 7: Siedlungsräumliche Grundstruktur und zentralörtliche Gliederung im Nahverkehrsraum AVV

2.3.2 Siedlungsräumliche Grundstruktur

Gemäß Landesentwicklungsplan Nordrhein-Westfalen geht die siedlungsräumliche Struktur im Nahverkehrsraum AVV vom Ballungskern Stadt Aachen zu den Gebieten mit überwiegend ländlicher Struktur im Norden, im Osten und im Süden über. Die Ballungsrandzone bilden die nördlichen Städte der zukünftigen Städteregion Aachen und die Stadt Übach-Palenberg.

Zentralörtliche Gliederung

Die zentralörtliche Gliederung stuft als einziges Oberzentrum im AVV die Stadt Aachen ein. Die nächsten Oberzentren außerhalb des Verbundgebietes sind Mönchengladbach, Düsseldorf, Köln und Bonn. Alle Städte in der Ballungsrandzone sowie insgesamt sechs Städte im Kreis Heinsberg und darüber hinaus die Städte Jülich, Düren und Monschau besitzen die Funktion eines Mittelzentrums. Die verbundangehörigen Gemeinden werden als Grundzentren geführt.



Entwicklungachsen

Der Nahverkehrsraum AVV wird von mehreren Entwicklungsachsen berührt. Der Landesentwicklungsplan weist eine großräumige Achse von europäischer Bedeutung von Köln über Düren nach Aachen und weiter nach Maastricht (NL) und Lüttich (B) aus. Der nördliche Bereich des Gebietes wird über eine großräumige, Oberzentren verbindende Achse mit der Stadt Aachen verbunden. Überregionale Achsen durchziehen das Gebiet in Nord-Süd-Richtung von Heinsberg bis nach Monschau. Eine weitere überregionale Achse durchzieht das Kreisgebiet Düren von Geilenkirchen in Richtung Bonn.

Abb. 8: Entwicklungachsen gemäß Landesentwicklungsplan NRW

Regionalplan

Gemäß § 19 LPlG legt der Regionalplan die regionalen Ziele der Raumordnung für alle raumbedeutsamen Planungen und Maßnahmen im Plangebiet fest. Somit stellt er die Rahmenbedingungen für die nachfolgenden örtlichen Planungsebenen - Flächennutzungsplan bzw. letztlich Bebauungsplan und Landschaftsplan - dar.

Der Regionalplan für den Regierungsbezirk Köln, Teilabschnitt Region Aachen, wurde am 28. Januar 2003 mit Erlass des Ministeriums für Verkehr, Energie und Landesplanung des Landes Nordrhein-Westfalen genehmigt und am 10. Juni 2003 bekannt gemacht.

Diese im Regionalplan formulierten Grundsätze zum öffentlichen Personen-nahverkehr sollen bei der regionalen wie auch örtlichen Nahverkehrsplanung Berücksichtigung finden:

Grundsätze:

(...)

(5) Die Erfordernisse und Planungen zwischen dem ÖPNV und dem öffentlichen Fernverkehr sind so miteinander abzustimmen, dass für beide eine bestmögliche Attraktivität erreicht bzw. gesichert wird. Die Linien und Netze des ÖPNV sind – bedarfsorientiert – so zu entwickeln, dass die Siedlungsbereiche und die sonstigen Schwerpunkte des Verkehrsaufkommens innerhalb der Region Aachen und der benachbarten Regionen schnell, zuverlässig, sicher und bequem erreicht werden können.

(6) Innerhalb der Siedlungsbereiche sollen neue Baugebiete vorrangig dort entwickelt bzw. erschlossen werden, wo sich in fußläufiger Entfernung Haltepunkte des schienenengebundenen Nahverkehrs oder eines anderen leistungsfähigen ÖPNV-Mittels befinden oder konkret geplant sind. Soweit Siedlungsbereiche über ein geeignetes Potenzial für die Auslastung, Verbesserung oder Neueinrichtung einer ÖPNV-Linie verfügen, soll geprüft werden, ob eine bauliche Entwicklung initiiert werden kann, mit der eine ausreichende Tragfähigkeit für die Sicherung des Bestandes oder für die Entwicklung einer neuen Schienenpersonennahverkehr (SPNV)/ÖPNV-Linie oder die Anordnung einer neuen Haltestelle erreicht werden kann. Dabei ist auf eine zweckmäßige Netzeinbindung zu achten.

(7) Die ÖPNV-Netze benachbarter Verbundräume sind bedarfsgerecht miteinander zu verzahnen. Insbesondere zwischen dem Aachener Verkehrsverbund (AVV) und den entsprechenden Institutionen in den Provinzen Niederländisch Limburg, Belgisch Limburg und Lüttich ist eine enge Zusammenarbeit notwendig, um innerhalb der Euregio Maas-Rhein die erforderliche Durchgängigkeit des ÖPNV-Angebotes sicherzustellen und weiterzuentwickeln. Da die Region Aachen andererseits auch im weiteren Einzugsbereich der Metropolregion Rhein-Ruhr liegt, ergibt sich gleichermaßen die Notwendigkeit der Zusammenarbeit mit dem Verkehrsverbund Rhein-Ruhr (VRR) und dem Verkehrsverbund Rhein-Sieg (VRS).

(...)

Bei der Gestaltung des Nahverkehrs ist der örtlich gegebenen Situation aus Siedlungs- und Wirtschaftsstruktur Rechnung zu tragen. Das Verkehrsgebiet ist von stark unterschiedlichen Siedlungsdichten und einer polyzentralen Anordnung der Versorgungsschwerpunkte geprägt.

3 Anforderungsprofil des Aufgabenträgers

3.1 Grundsätze

Der ÖSPV soll dazu beitragen, den täglichen Verkehrsbedarf sozial- und umweltverträglich abzuwickeln. Das Nahverkehrsangebot befriedigt Mobilitätsbedürfnisse der Bürger im Rahmen der Daseinsvorsorge. Daher ist es erforderlich, ein qualitativ hochwertiges Nahverkehrsangebot zu schaffen bzw. zu erhalten.

Steigende Energiekosten und die aktuelle Klimadiskussion verstärken die Marktchancen und erfordern eine Sicherung bzw. einen Ausbau der Leistungsfähigkeit des Öffentlichen Nahverkehrs. Das Nahverkehrskonzept muss siedlungsstrukturelle Entwicklungen berücksichtigen und sinnvoll unterstützen. Die Integration neuer Wohn- und Gewerbeflächen in das Netz- und Bedienungsangebot muss frühzeitig konzeptionell vorbereitet werden.

Der Nahverkehrsplan bildet die Basis für die Betrauung der kommunalen Verkehrsunternehmen mit der gemeinwirtschaftlichen Verpflichtung zur Erbringung von ÖSPV-Verkehrsleistungen gemäß der EG-Verordnung Nr. 1370/2007 über öffentliche Personenverkehrsdienste auf Schiene und Straße. Er schreibt einheitliche Kriterien hinsichtlich der Betrauungsmodalitäten fest.

Das hier aufgestellte Anforderungsprofil stellt, in Verbindung mit ergänzenden Beschlüssen zur Fortschreibung des Anforderungsprofils und in Verbindung mit den jährlich zu beratenden und in den Wirtschaftsplan des AVV einzustellenden Änderungen des Leistungsangebotes, den Umfang der gemeinwirtschaftlichen Verpflichtung gemäß EG-Verordnung Nr. 1370/2007 dar.

Im Wesentlichen verfolgt die zukünftige Ausgestaltung des ÖSPV drei Ziele:

- Erhöhung der Attraktivität,
- Sicherung der Mobilität,
- Steigerung der Wirtschaftlichkeit.

3.1.1 Erhöhung der Attraktivität

Durch Erhöhung der Attraktivität der Angebote im öffentlichen Nahverkehr soll das Verkehrsmittelwahlverhalten zugunsten des Nahverkehrs verlagert werden. Die Attraktivität des ÖSPV wird im Wesentlichen durch folgende Merkmale gekennzeichnet:

- gute Erreichbarkeit,
 - hohe Zuverlässigkeit,
 - kurze Reisezeiten,
 - angemessenes Preis-Leistungsverhältnis,
 - gute Beförderungsqualität,
 - einfacher Zugang (Information, Tarif, Vertrieb).
-

Unter Berücksichtigung der vorgenannten Merkmale orientiert sich die zukünftige Ausgestaltung des ÖSPV an folgenden Vorgaben:

- Schaffung einer bedarfsgerechten Angebotsstruktur,
 - durch verstärkte Ausschöpfung der Systemvorteile Schnelligkeit, Zuverlässigkeit, Kapazitätsvermögen im Schienenpersonennahverkehr,
 - durch verbesserte Abstimmung der Angebote im Schienen- und Busverkehr an wichtigen Verknüpfungspunkten,
 - durch Schließen von Verbindungslücken,
- Steigerung der Angebotsqualität,
 - durch Verbesserung der verkehrlichen Infrastruktur,
 - a) Einsatz moderner Fahrzeuge,
 - b) Beschleunigungsmaßnahmen,
 - c) benutzerfreundliche Ausgestaltung der Verkehrsanlagen,
 - d) Ausbau von P+R- und B+R-Anlagen,
 - durch eine klare Produktgestaltung im Leistungsangebot,
 - durch Systematisierung der Angebote (Vertaktung),
 - durch kundenorientierte Ausgestaltung der Tarife, der Vertriebs- und Informationswege.

3.1.2 Sicherung der Mobilität

Gemäß ÖPNVG NRW haben die Aufgabenträger für die Sicherung der Mobilität und damit für eine ausreichende Bedienung der Bevölkerung mit Nahverkehrsangeboten zu sorgen. Dazu sind auch in den Tagesrandlagen (Frühverkehr, Spätverkehr) anspruchskonforme Angebote notwendig.

3.1.3 Steigerung der Wirtschaftlichkeit

Die Maßnahmen zur Erhöhung der Attraktivität des ÖPNV sowie zur Sicherung der Mobilität können nur insoweit verfolgt werden, wie sie mit den finanziellen Handlungsspielräumen in Einklang stehen. Vor diesem Hintergrund sind Maßnahmen zur Verbesserung der Wirtschaftlichkeit von besonderer Bedeutung. Eine kontinuierliche Überprüfung des betrieblichen Leistungsangebotes, der Nachfrage- und der Marktsituation hat dabei wesentliche Erkenntnisse zu liefern. Bei jeder Maßnahme im betrieblichen und tariflichen Bereich ist das zukünftig zu erwartende wirtschaftliche Ergebnis zu berücksichtigen.

Übersicht

Das Anforderungsprofil für den ÖSPV umfasst Zielformulierungen gemäß der folgenden Untergliederung:

Anforderungsprofil für den ÖSPV	
3.2 Angemessene Verkehrsbedienung	Erschließungsqualität Verbindungsqualität
3.3 Betriebliche Qualitätsstandards	Produktpalette Leistungsangebot Verknüpfung der Verkehrssysteme
3.4 Qualitätsstandards zur Infrastruktur	Fahrzeuge Ortsfeste Infrastruktur Haltestellen und Haltepunkte
3.5 Qualitätsziele zu Information, Service und Vertrieb	Information Service Vertrieb Personal
3.6 Qualitätsziel Verbundtarif	Verbundtarif

Die Umsetzung dieses Anforderungsprofils wird sich in starkem Maße an den vorhandenen finanziellen Handlungsspielräumen und den erzielbaren Ergebnissen orientieren müssen.

3.2 Angemessene Verkehrsbedienung

3.2.1 Erschließungsqualität

Die Anzahl und die Lage der Haltestellen sowie deren Bedienungshäufigkeit geben Aufschluss über die Qualität der Erschließung. Jede Haltestelle bildet das Zentrum ihres Einzugsbereiches. Der Einzugsbereich ist vereinfacht als Kreis um die Haltestelle zu verstehen. Siedlungsbereiche mit mehr als 250 Einwohnern sollten gemäß den maximalen fußläufigen Entfernungen der Qualitätsstufe 1 angebunden werden. In den Kerngebieten der Grund- und der Mittelzentren ist darüber hinaus für lokale Angebote ein kürzerer Fußweg anzustreben, d.h. ein Haltestelleneinzugsradius unter 300 m. Wenn die örtlichen Gegebenheiten es erforderlich machen, ist auf den Mindeststandard auszuweichen.

Als Zielvorstellung für die zumutbare fußläufige Erreichbarkeit der Haltestellen wird von folgenden Ansätzen ausgegangen:

Zentralörtliche Gliederung gemäß Landesentwicklungsplan	Lage im Raum	Radius des Einzugsbereiches			
		Qualitätsstufe 1		Mindeststandard	
		ÖSPV Bus [m]	SPNV Schiene [m]	ÖSPV Bus [m]	SPNV Schiene [m]
Oberzentrum (OZ) (Stadt Aachen)	Innerhalb des Alleenringes	200	600	300	800
	Ausserhalb des Alleenringes	300	800	400	1000
Mittelzentrum (MZ)	zentraler Bereich	300	800	400	1000
	solitärer Ortsteil, Randlage	400	1000	600	1200
Grundzentrum (GZ)	zentraler Bereich	400	1000	500	1200
	solitärer Ortsteil, Randlage	400	1000	700	1200
Die Zielwerte gelten für Raumeinheiten mit mehr als 250 Einwohnern					

Tab. 6: Zielformulierung für die Raumerschließung durch öffentliche Verkehrsmittel im AVV

3.2.2 Verbindungsqualität

Schnelle, häufige und nach Möglichkeit direkte Verbindungen zwischen Wohnstätten, Arbeitsstätten, Freizeiteinrichtungen und wichtigen Versorgungsbereichen kennzeichnen eine gute Verbindungsqualität. Die Verbindungsqualität muss in zeitlicher und räumlicher Hinsicht dem Mobilitätsverhalten der Bürger und Bürgerinnen angepasst sein (Betriebszustände/Bedienungshäufigkeiten).

Die Häufigkeit der Bedienung von Verkehrsangeboten ist zu verschiedenen Tageszeiten unterschiedlich. In Abhängigkeit zu der im Tagesverlauf schwankenden Fahrgastnachfrage sind drei Betriebszustände: Hauptverkehrszeit (HVZ), Normalverkehrszeit (NVZ), Schwachverkehrszeit (SVZ) angebracht. Diese Betriebszustände werden je nach Tagesart (Werktag, Samstag, Sonn- und Feiertag) zu unterschiedlichen Zeitabschnitten ausgeführt.

HVZ Hauptverkehrszeit	<u>Montag bis Freitag:</u> Abdeckung der morgendlichen und ggfs. nachmittäglichen Verkehrsspitzen durch Verdichtungsfahrten
NVZ Nebenverkehrszeit	<u>Montag bis Freitag:</u> Betriebsbeginn bis in den Abend <u>Samstag:</u> Früher Vormittag bis in den Nachmittag
SVZ Schwachverkehrszeit	<u>Montag bis Freitag:</u> Abends bis Betriebsende <u>Samstag:</u> Nachmittag bis Betriebsende <u>Sonn- u. Feiertag:</u> ganztägig

Tab. 7: Bedienungszeiten (Betriebszustände HVZ/NVZ/SVZ)

Verbindungskategorie			Ballungskern				Ballungsrandzone				Zone mit überwiegend ländlicher Struktur				
			Bedienungshäufigkeit **		Umsteigehäufigkeit *		Bedienungshäufigkeit **		Umsteigehäufigkeit *		Bedienungshäufigkeit**		Umsteigehäufigkeit *		
			Qualitäts - Stufe 1	Mindest-standard	Qualitäts - Stufe 1	Mindest-standard	Qualitäts - Stufe 1	Mindest-standard	Qualitäts - Stufe 1	Mindest-standard	Qualitäts - Stufe 1	Mindest-standard	Qualitäts - Stufe 1	Mindest-standard	
Regionale Verbindungen (Verbindungen zwischen den Kernbereichen der Kommunen)	HVZ	GZ-GZ	-	-	-	-	-	-	-	-	60	60	1	1	
		GZ-MZ	-	-	-	-	-	-	-	-	60	60	1	1	
		GZ-OZ	-	-	-	-	-	-	-	-	30	30	1	1	
		MZ-MZ	-	-	-	-	15	15	0	1	30	30	0	1	
		MZ-OZ	-	-	-	-	7,5	15	0	0	15	30	0	1	
		OZ-OZ	15	30	0	0	-	-	-	-	-	-	-	-	
	NVZ	GZ-GZ	-	-	-	-	-	-	-	-	60	120	1	1	
		GZ-MZ	-	-	-	-	-	-	-	-	60	60	1	1	
		GZ-OZ	-	-	-	-	-	-	-	-	30	60	1	1	
		MZ-MZ	-	-	-	-	15	30	1	1	30	60	1	1	
		MZ-OZ	-	-	-	-	15	30	0	1	30	60	0	1	
		OZ-OZ	30	60	0	0	-	-	-	-	-	-	-	-	
	SVZ	GZ-GZ	-	-	-	-	-	-	-	-	120	/	1	1	
		GZ-MZ	-	-	-	-	-	-	-	-	60	120	1	1	
		GZ-OZ	-	-	-	-	-	-	-	-	60	120	1	1	
		MZ-MZ	-	-	-	-	30	60	1	1	60	120	1	1	
		MZ-OZ	-	-	-	-	30	30	0	1	60	120	0	1	
		OZ-OZ	30	60	0	0	-	-	-	-	-	-	-	-	
*:bei optimierten Übergangsbedingungen Bus - Schiene/Schnellbus und deutlichen Reisezeitvorteilen erfüllt auch ein zweimaliges Umsteigen den Mindeststandard															
Lokale Verbindungen	HVZ	GRUND-ZENTRUM	OT-OT	-	-	-	-	-	-	-	-	60	60	1	1
			OT-ZB	-	-	-	-	-	-	-	-	60	60	0	0
		MITTEL-ZENTRUM	OT-OT	-	-	-	-	30	30	1	1	60	60	1	1
			RB-RB	-	-	-	-	15	30	1	1	-	-	-	-
			OT-ZB	-	-	-	-	15	30	0	1	30	60	0	1
			RB-ZB	-	-	-	-	15	30	0	1	-	-	-	-
			ZB-ZB	-	-	-	-	15	30	0	0	-	-	-	-
		OBER-ZENTRUM	ZA-ZA	10	15	0	0	-	-	-	-	-	-	-	-
			ZA-SP	15	15/20	0	0	-	-	-	-	-	-	-	-
			SP-SP***	30	60	0	1	-	-	-	-	-	-	-	-
			ZA-OT	30	30	0	1	-	-	-	-	-	-	-	-
	NVZ	GRUND-ZENTRUM	OT-OT	-	-	-	-	-	-	-	-	60	120**	1	1
			OT-ZB	-	-	-	-	-	-	-	-	60	120**	0	0
		MITTEL-ZENTRUM	OT-OT	-	-	-	-	60	60	1	1	60	120**	1	1
			RB-RB	-	-	-	-	30	60	1	1	-	-	-	-
			OT-ZB	-	-	-	-	30	60	0	1	60	120**	0	1
			RB-ZB	-	-	-	-	30	60	0	1	-	-	-	-
			ZB-ZB	-	-	-	-	30	60	0	0	-	-	-	-
		OBER-ZENTRUM	ZA-ZA	10	15	0	0	-	-	-	-	-	-	-	-
			ZA-SP	15	30	0	0	-	-	-	-	-	-	-	-
			SP-SP***	30	60	0	1	-	-	-	-	-	-	-	-
			ZA-OT	60	60	0	1	-	-	-	-	-	-	-	-
	SVZ	GRUND-ZENTRUM	OT-OT	-	-	-	-	-	-	-	-	120**	/	1	/
			OT-ZB	-	-	-	-	-	-	-	-	120**	/	0	/
		MITTEL-ZENTRUM	OT-OT	-	-	-	-	60	120**	1	1	120**	/	1	/
			RB-RB	-	-	-	-	60	120**	1	1	-	-	-	-
			OT-ZB	-	-	-	-	60	120**	0	1	120**	/	0	/
			RB-ZB	-	-	-	-	60	60	0	1	-	-	-	-
			ZB-ZB	-	-	-	-	60	60	0	0	-	-	-	-
		OBER-ZENTRUM	ZA-ZA	15	30	1	1	-	-	-	-	-	-	-	-
			ZA-SP	15/20	30	1	1	-	-	-	-	-	-	-	-
			SP-SP***	60	60	1	1	-	-	-	-	-	-	-	-
			ZA-OT	60	120*	1	1	-	-	-	-	-	-	-	-
** : auf lokalen Verbindungen ist die Wertigkeit alternativer Angebotsformen gegenüber der 120-Minuten-Bedienung zu überprüfen															
*** : die Verbindung SP-SP bezieht sich auf ausgesuchte Siedlungsbereiche in Tangentiallage															
- : trifft nicht zu										/ : kein Bedienungsanspruch					
GZ: Grundzentrum MZ: Mittelzentrum OZ: Oberzentrum			ZA: Kernbereich Aachen SP: Siedlungsschwerpunkt				ZB: Ortsteil in Kernlage RB: Ortsteil in Kernrandlage OT: solitärer Ortsteil				HVZ: Hauptverkehrszeit NVZ: Normalverkehrszeit SVZ: Schwachverkehrszeit				

Tab. 8: Zielformulierung für Bedienungshäufigkeiten und Umsteigehäufigkeiten im AVV

Die Zielvorstellungen für die Verbindungsqualität sind in Tabelle 8 anhand der Kenngrößen Bedienungshäufigkeit und Umsteigehäufigkeit aufgezeigt.

In räumlicher Hinsicht wird die Bedienungshäufigkeit für das Grundangebot nach Ballungskernen, Ballungsrandzonen und ländlich strukturierten Bereichen gemäß Landesentwicklungsplan unterschieden. Übergänge zwischen diesen Bereichen sind sinngemäß einzupassen. Grundsätzlich wird ein 15/30/60-Minuten-Fahrplanraster angewandt. Diese Taktstruktur entspricht auch der aktuellen und zukünftigen Angebotsstruktur im Schienenverkehr.

Die Verbindungshäufigkeiten gemäß Qualitätsstufe 1 sind anzustreben. Aufgrund stark gebündelter Nachfrageströme (z.B. im Ausbildungsverkehr) sind in Teilbereichen und bestimmten Zeitlagen deutlich höhere Bedienungshäufigkeiten erforderlich.

Für Umsteigehäufigkeiten gilt die Zielsetzung, diese so gering wie möglich zu halten. Die Zielvorstellungen für relationsbezogene Umsteigehäufigkeiten sind ebenfalls nach der raumordnerischen Funktion der Teilräume differenziert. Die Qualitätsstufe 1 ist als mittelfristiges Ziel anzusehen. Damit ist im Einzelfall nicht ausgeschlossen, dass auch geringfügig schlechtere Zustände für die gleiche Verbindung akzeptiert werden können oder auch geringfügig bessere Zustände angemessen sind.

Die Mindeststandards sind aus wirtschaftlichen und betrieblichen Gründen nicht immer erreichbar, insbesondere für kombinierte Bus/Schiene-Verbindungen, bei denen systembedingte Gesamtreisezeitvorteile erreicht werden. Leitgröße für die Umsteigehäufigkeit ist die überwiegende Anzahl der Umsteigevorgänge, die für eine Verbindung mit öffentlichen Verkehrsmitteln akzeptiert wird.

Des Weiteren wird durch diese Zielformulierung nicht ausgeschlossen, dass in einzelnen Fällen durch eine Routenoptimierung und ein dadurch bedingtes mehrmaliges Umsteigen eine kürzere Gesamtreisezeit erzielbar wird.

3.3 Betriebliche Qualitätsstandards

3.3.1 Produktpalette

Eine funktionsfähige und gleichzeitig attraktive Gestaltung des Nahverkehrs ist durch eine Kombination verschiedener Betriebsformen zu erreichen. Die Basis dazu bildet eine nach Verkehrsaufgaben differenzierende Produktpalette. Die Betriebsformen sind aufeinander abzustimmen und miteinander zu verknüpfen. Die Anschlusssicherung an zentralen Verknüpfungspunkten ist zu gewährleisten. Die Komponenten der Produktpalette fügen sich zu einem Gesamtsystem des SPNV/ÖSPV zusammen.

Unter Beachtung der genannten Prämissen steht eine differenzierte Produktpalette für die Ausgestaltung des Verkehrsangebotes im AVV zur Verfügung. Dessen Hauptmerkmale sind die funktionale Gliederung (Regionalverkehr /Nachbarortsverkehr /Ortsverkehr) und ein anspruchskonformes Bedienungskonzept (Schnellverkehr /allgemeiner Linienverkehr /Bedarfsverkehr) mit einem entsprechendem Verkehrsmiteinsatz SPNV/ÖSPV (Schiene/Straße). Ein produktorientiertes Linienbezeichnungssystem soll durchgängig angewandt werden. Die Produkte der Palette sind im AVV in verschiedenen Ausprägungen bereits im Angebot.

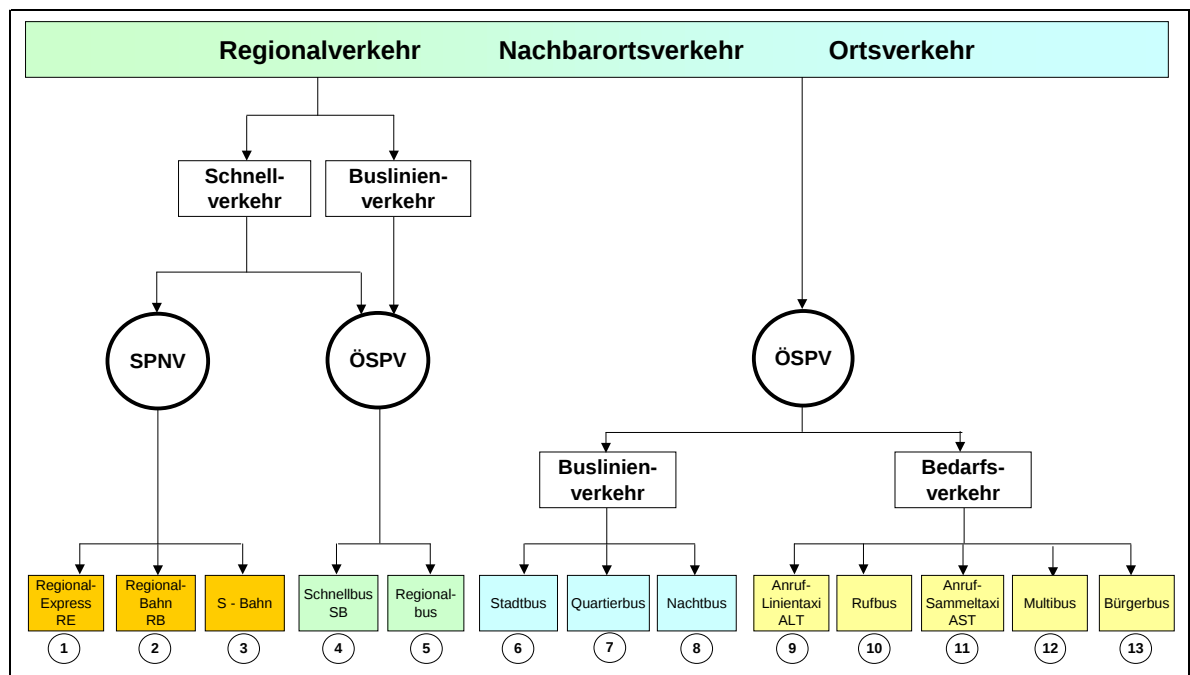
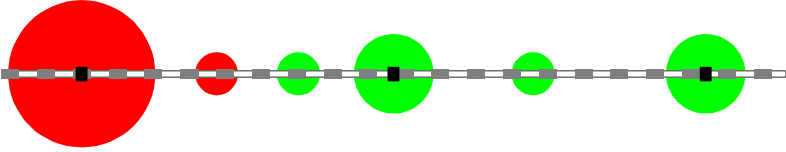


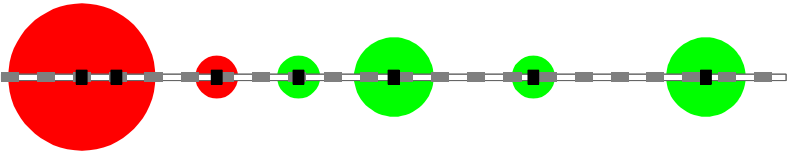
Abb. 9: Übersicht zur differenzierten Produktpalette im AVV

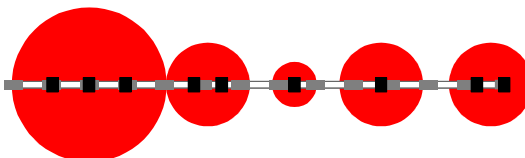
Zum Zweck der Begreifbarkeit und Akzeptanzförderung des Verkehrssystems sind jedem einzelnen Produkt spezifische Standardmerkmale zuzuweisen in Hinsicht auf:

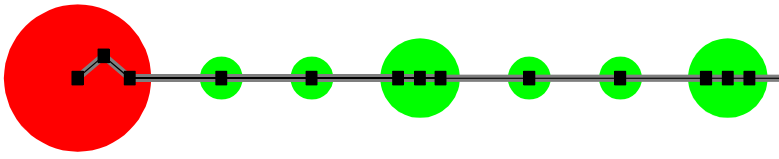
- **Produktkennzeichnung** (Name, Nummer, lokale Identifikation),
- **Verkehrsaufgabe** (Funktion, Zielgruppe, Reiseweite),
- **Charakteristik** (Betriebsform, Linienführung, Haltestellenabstand, Beförderungsgeschwindigkeit),
- **Bedienung** (Betriebszeit, Bedienungshäufigkeit),
- **Fahrzeug (Fahrzeugtyp, Qualitätsmerkmale),**
- **Service und Komfort** (Ausstattung, Fahrradmitnahme, Bestellung der Anschlussfahrt u. a.),
- **Erscheinungsbild** (Design, Erkennungsmerkmale).

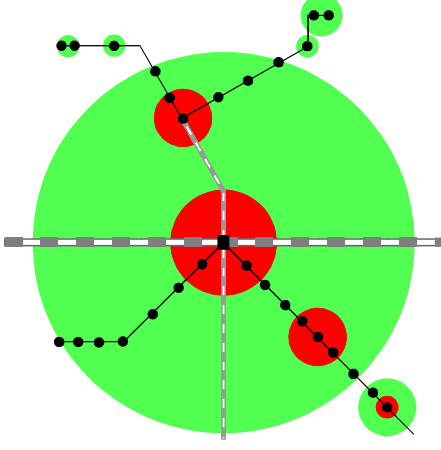
Eine Definition produktspezifischer Standardmerkmale für die Produkte des SPNV (RE, RB, S-Bahn) ist Gegenstand der Nahverkehrspläne des SPNV. Sie wird hier nachrichtlich zur Vervollständigung der Angebotspalette wiedergegeben.

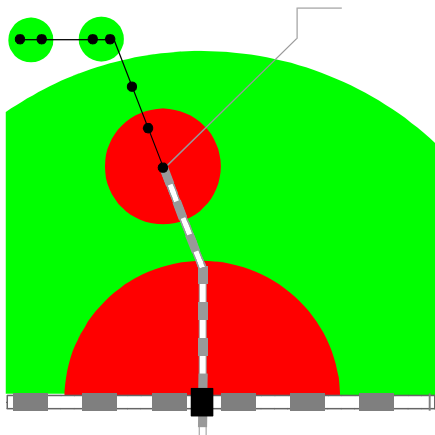
	① RegionalExpress (RE)   mind. 15 km  täglich 5.00 bis 23.00 h mind. 80 km/h  Taktverkehr  i.d.R. Doppelstockzug Tag: 60 Min.  2 Beförderungsklassen Komfort-Ausstattung Abend: 60 Min. Wochenende: 60 Min.								
Verkehrsaufgabe:	Schnelle Verbindung von Städten und Regionen entlang der Hauptverkehrsachsen. Zielgruppe: insbesondere Berufspendler und Gelegenheitsverkehre mit großen bis sehr großen Reiseweiten.								
Charakteristik:	Schnellverkehr. Hält nur an ausgewählten Haltestellen in zentralen Stadtbereichen. Verkehrt über die Anlagen des Fernverkehrs und übernimmt Zubringerfunktionen zum Fernverkehr. Systematische Verknüpfung gemäß ITF in den Verkehrsknoten. Haltestellenabstand außerhalb geschlossener Ortschaften mindestens 15 km.								
Bedienung:	Betriebszeit: täglich 5.00 bis 23.00 h. <table border="1"> <thead> <tr> <th></th><th>Richtwerte für die Linienbedienungshäufigkeit</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Tagesverkehr:</td><td>60 Min.</td></tr> <tr> <td>Abendverkehr:</td><td>60 Min.</td></tr> <tr> <td>Wochenende:</td><td>60 Min.</td></tr> </tbody> </table>		Richtwerte für die Linienbedienungshäufigkeit	Tagesverkehr:	60 Min.	Abendverkehr:	60 Min.	Wochenende:	60 Min.
	Richtwerte für die Linienbedienungshäufigkeit								
Tagesverkehr:	60 Min.								
Abendverkehr:	60 Min.								
Wochenende:	60 Min.								
Fahrzeug:	in der Regel lokbespannte Doppelstockzüge. Behängung: max. 5 Wagen/Zug Niveaugleicher Einstieg.								
Service und Komfort:	Zwei Beförderungsklassen. Ansage/Anzeige der Halte. Platz für Fahrräder, Rollstühle, Kinderwagen, Traglasten. Gepolsterte, textilbezogene Sitze. Ggfs. Klimatisierung, WC, Bewirtschaftung.								
Erscheinungsbild:	gemäß DB-Produktlinie.  (Grafik: DB AG)								

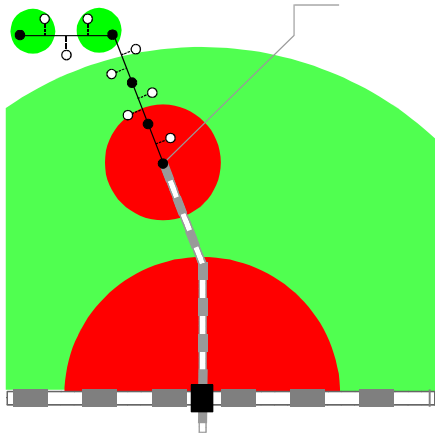
	② RegionalBahn (RB)   raumabhängig, mind. 3km mind. 80 km/h  Triebwagen  2 Beförderungsklassen Komfort-Ausstattung  täglich 5.00 bis 23.00 h  Taktverkehr Tag: 30 60 Min. Abend: 60 Min. Wochenende: 60 Min.		
Verkehrsaufgabe:	Dient der Flächenererschließung entlang der Schienenachse, verbindet Städte und Gemeinden in der Region und übernimmt Zubringerfunktion zum RegionalExpress und Fernverkehr. Bildet ggf. zusammen mit der Stadtbahn das Grundnetz des regionalen Schienenverkehrs. Zielgruppe sind alle Personen mit mittleren Reiseweiten.		
Charakteristik:	Bedient alle Bahnhöfe und Haltepunkte am Linienweg. Verkehrt weitestgehend auch über die Anlagen des Fernverkehrs. Kann ggf. in innerstädtische Nahverkehrssysteme eingebunden werden. Haltestellenabstand abhängig von der Siedlungsstruktur.		
Bedienung:	Betriebszeit: täglich 5.00 bis 24.00 h.		
		Mindeststandard	Gehobener Anspruch
	Tagesverkehr:	60 Min.	30 Min.
	Abendverkehr:	60 Min.	60 Min.
	Wochenende:	60 Min.	60 Min.
Fahrzeug:	Triebwagen bzw. lokbespannte Züge. Niveaugleicher Einstieg, Zulassung für Betrieb nach BO-Strab		
Service und Komfort:	Zwei Beförderungsklassen. Ansage/Anzeige der Halte. Platz für Fahrräder, Rollstühle, Kinderwagen, Traglasten. Gepolsterte Sitze, Großflächenfenster, ggfs. Klimatisierung.		
Erscheinungsbild:	gemäß euregiobahn bzw. Rurtalbahn - Produktlinie.		
	 (Bild: Aachener Zeitung)	 (Bild: Dürener Kreisbahn)	

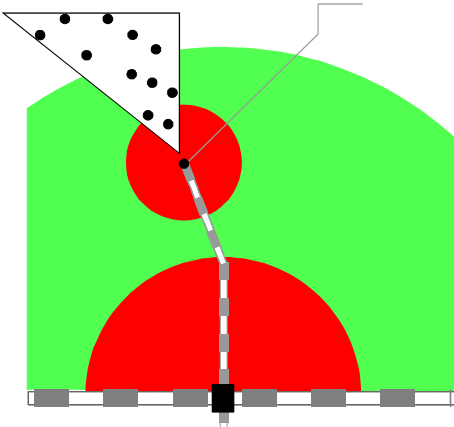
	③ S-Bahn   mind. 1500 - 3000 m  täglich 5.00 bis 24.00 Uhr km/h mind. 50 km/h  Lokbespannter Zug, Triebwagenzug  dichter Taktverkehr  2 Beförderungsklassen Komfortausstattung Tag: 60 Min. Abend: 60 Min. Wochenende: 30/60 Min.								
Verkehrsaufgabe:	Bedienung der aufkommensstarken Vorort-Stadt- und Nachbarortsverkehre insbesondere im Einzugsbereich von Großstädten. Sie ergänzt bzw. ersetzt die Regionalbahn in Räumen mit sehr hohem Fahrgastaufkommen. Zielgruppe sind alle Personen mit kurzen bis mittleren Reiseweiten.								
Charakteristik:	Bedient alle Bahnhöfe und Haltepunkte am Linienweg. Verkehrt vorwiegend auf eigenem Gleiskörper - außerhalb des Großstadtgebiets auch über Hauptstrecken bzw. Anlagen des Fernverkehrs- und übernimmt in ihrem Versorgungsgebiet auch Zubringerfunktionen zum Fernverkehr. Systematische Verknüpfung an die lokalen Busverkehre und an den Regionalverkehr gemäß ITF in den Verkehrsknoten. Haltestellenabstand abhängig von der Siedlungsstruktur, im geschlossenen Bebauungsbereich ca. 1500 m, im ländlichen Bereich mindestens 3000 m.								
Bedienung:	Betriebszeit: täglich 5.00 bis 24.00 h. <table> <tr> <td></td><td>Bedienungsstandard</td></tr> <tr> <td>Tagesverkehr:</td><td>60 Min. (HVZ-Verdichtung)</td></tr> <tr> <td>Abendverkehr:</td><td>60 Min.</td></tr> <tr> <td>Wochenende:</td><td>30/60 Min.</td></tr> </table>		Bedienungsstandard	Tagesverkehr:	60 Min. (HVZ-Verdichtung)	Abendverkehr:	60 Min.	Wochenende:	30/60 Min.
	Bedienungsstandard								
Tagesverkehr:	60 Min. (HVZ-Verdichtung)								
Abendverkehr:	60 Min.								
Wochenende:	30/60 Min.								
Fahrzeug:	Lokbespannte Züge oder Triebwagenzüge.								
Service und Komfort:	Zwei Beförderungsklassen. Ansage/Anzeige der Halte. Fahrausweiserwerb- und entwertung. Platz für Fahrräder, Rollstühle, Kinderwagen, Traglasten. Gepolsterte Sitze.								
Erscheinungsbild:	gemäß DB-Produktlinie  (Grafik: DB AG)								

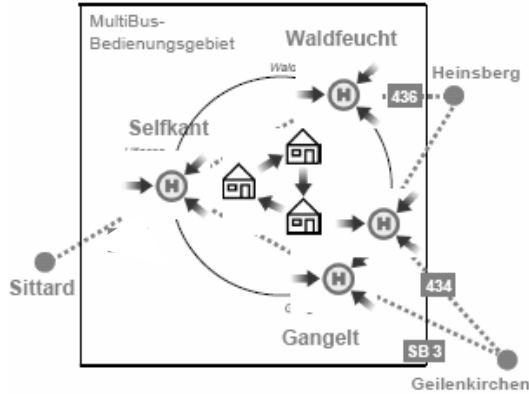
	⑤ Regionalbus   in Ortslagen 300 - 400 m  täglich 5.00 bis 23.00 h mind. 20 km/h  Standard-Linienbus, Gelenkbus  Taktverkehr  Standard-Ausstattung Tag: 15 - 30 Min. Abend: 30 - 60 Min. Wochenende: 60 - 120 Min.								
Verkehrsaufgabe:	Dient der Flächenerschließung und der Verbindung der Städte, Gemeinden und Ortsteile. Übernimmt in Korridoren ohne ergänzende Ortsbus-Systeme auch die Ortsserschließung. Regionalbusse sichern das Grundangebot des regionalen ÖPNV und nach Möglichkeit den Zugang zum Schienenverkehr und die Anbindung an das zugehörige Zentrum. Zielgruppe sind alle Personen mit kurzen bis mittleren Reiseweiten.								
Charakteristik:	Bedient alle Haltestellen am Linienweg. Möglichst direkte, einheitliche Linienführung aller Fahrten. Haltestellenabstand in Ortslagen 300 bis 400 Meter, außerhalb je nach Siedlungsstruktur bis zu 2000 Meter.								
Bedienung:	Betriebszeit: täglich 5.00 bis 23.00 h. <table border="1" data-bbox="512 1070 1417 1263"> <thead> <tr> <th></th><th>Richtwerte für die Linienbedienungshäufigkeit</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Tagesverkehr:</td><td>15 / 30 Min.</td></tr> <tr> <td>Abendverkehr:</td><td>30 / 60 Min.</td></tr> <tr> <td>Wochenende:</td><td>60 / 120 Min.</td></tr> </tbody> </table> Nachfrageabhängige Verdichtungen oder Ausdünnungen sind möglich.		Richtwerte für die Linienbedienungshäufigkeit	Tagesverkehr:	15 / 30 Min.	Abendverkehr:	30 / 60 Min.	Wochenende:	60 / 120 Min.
	Richtwerte für die Linienbedienungshäufigkeit								
Tagesverkehr:	15 / 30 Min.								
Abendverkehr:	30 / 60 Min.								
Wochenende:	60 / 120 Min.								
Fahrzeug:	Standardlinienbusse oder Gelenkbusse. Niederflertechnik.								
Service und Komfort:	Standard-Ausstattung: Haltestellenanzeige Linienbandanzeige, Haltewunsch-tasten, Schalensitze mit Flachpolstereinlagen, Stellfläche für Kinderwagen, Rollstuhl, Fahrradmitnahme zu bestimmten Zeiten.								
Erscheinungsbild:	gemäß der Produktlinie des Verkehrsträgers.  								

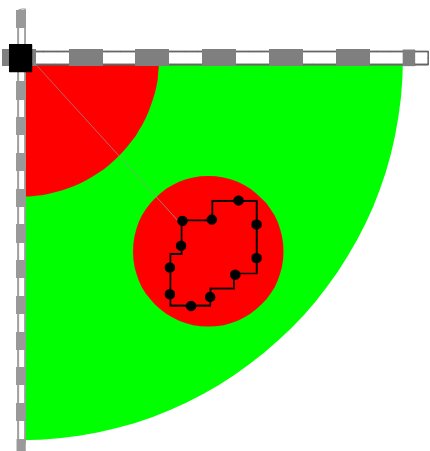
	⑧ Nachtbus   in Ortslagen 200 - 300 m - ca. 30 - 40 km/h  Standard-Linienbus,  Standard-Ausstattung  Nächte auf Samstag, Sonn- und Feiertag 0.00 bis 4.00 h  Taktverkehr: 60 Min	
Verkehrsaufgabe:	Nächtliches Angebot an Wochenenden und vor Feiertagen für den Freizeitverkehr. Verbindet Ortsteile untereinander und mit dem Stadtzentrum und sichert gegebenenfalls die Anbindung an den Schienenverkehr.	
Charakteristik:	Flächenerschließung durch separaten Linienweg, auch über Umweg- und Schleifenfahrten.	
Bedienung:	Betriebszeit: Nur in den Nächten auf Samstag, Sonn- und Feiertag: ca. 0.00 bis 4.00 Uhr	
	Bedienungsstandard	
	<table border="1" style="width: 100%;"> <tr> <td style="width: 50%;">Nachts:</td> <td style="width: 50%;">60 Min.</td> </tr> </table>	Nachts:
Nachts:	60 Min.	
Fahrzeug:	Standardlinienbus, Niederflur	
Service und Komfort:	Standard-Ausstattung:	
Tarif:	AVV-Gemeinschaftstarif, ggfs. mit Nachtbuszuschlag	
Erscheinungsbild:	gemäß Produktlinie des Verkehrsträgers gemäß festgelegter lokaler Identitätsmerkmale (z.B. „Nachtexpress“)	
	 (Bild: AVV)	

	⑨ Anruf-Linien-Taxi (ALT)  H in Ortslagen: 300 - 500 m ca 25 km/h Taxi, Großraumtaxi, evtl. Klein- oder Standardlinienbus Standard bzw. Pkw-Standard Einsatz in verkehrsschwachen Zeiten oder ganztägig Bedarfsverkehr Fahrplan: Tag: 60 Min., Abend: 60 Min., Wochenende: 60 Min.								
Verkehrsaufgabe:	Ersetzt oder ergänzt den Buslinienverkehr in verkehrsschwachen Räumen oder zu Zeiten mit niedriger Nachfrage. Übernimmt Erschließungs- und Verbindungsaufgaben zwischen Ortsteilen, auch gemeindegrenz-überschreitend. Erschließt die Fläche und sichert, wenn vorhanden, die Anbindung an den Schienenverkehr. Zielgruppe sind alle Personen mit kurzen bis mittleren Reiseweiten.								
Charakteristik:	Bedarfsverkehr auf telefonische Vorbestellung. Hält an allen Haltestellen am Linienweg. Fährt nur nach rechtzeitiger telefonischer Anmeldung (bei Anschlussfahrten Anmeldung über den Busfahrer per Funk möglich). Einheitliche Linienführung aller Fahrten. Haltestellenabstand ca. 300 bis 500 Meter.								
Bedienung:	Betriebszeit: a) in verkehrsschwachen Zeiten b) in verkehrsschwachen Räumen auch ganztägig möglich. <table border="1" data-bbox="512 1238 1414 1525"> <thead> <tr> <th></th><th>Bedienungsstandard</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Tagesverkehr:</td><td>60 Min.</td></tr> <tr> <td>Abendverkehr</td><td>60 Min.</td></tr> <tr> <td>Wochenende:</td><td>60 Min.</td></tr> </tbody> </table>		Bedienungsstandard	Tagesverkehr:	60 Min.	Abendverkehr	60 Min.	Wochenende:	60 Min.
	Bedienungsstandard								
Tagesverkehr:	60 Min.								
Abendverkehr	60 Min.								
Wochenende:	60 Min.								
Fahrzeug:	Taxen, evtl. auch Klein- und Standardbusse.								
Service und Komfort:	Pkw-Standard.								
Tarif:	AVV-Gemeinschaftstarif. Mitnahmeregelung ist ausgeschlossen.								
Erscheinungsbild:	uneinheitlich, Linienbeschilderung. 								

	⑩ Rufbus   300 - 500 m - ca 25 km/h  Standard-Linienbus oder Großraumtaxi  Standard-Ausstattung bzw. Pkw-Standard  Schwachverkehrszeit  Bedarfsverkehr  - Tag: 60 Min. - Abend: 60 Min. - Wochenende: 60 Min.
Verkehrsaufgabe:	Ersetzt oder ergänzt den Stadtbusverkehr in verkehrsschwachen Räumen oder zu Zeiten mit sehr geringer Nachfrage. Übernimmt Erschließungs- und Verbindungsaufgaben innerhalb eines Stadtgebiets sowie zwischen benachbarten Kommunen und sichert die Anbindung an die zentralen Verknüpfungspunkte des SPNV und ÖPNV. Zielgruppe sind alle Personen mit kurzen bis mittleren Reiseweiten.
Charakteristik:	Bedarfsverkehr auf telefonische oder schriftliche Vorbestellung. Als Zubringer zum Anschlussverknüpfungspunkt: Andienung fester Einstiegs- haltestellen. Bei Anschlussfahrten: Hält nach Bedarf an jeder Adresse innerhalb des Zielgebietes zum Ausstieg.
Bedienung:	Betriebszeit : nach Bedarf.
	Bedienungsstandard
	Tagesverkehr: 60 Min.
	Abendverkehr: 60 Min.
	Wochenende: 60 Min.
Fahrzeug:	Standardlinienbus oder Großraumtaxi.
Service und Komfort:	Standardausstattung (Bus) bzw. Pkw-Standard.
Tarif:	AVV-Gemeinschaftstarif, ggfs. mit Komfortzuschlag. Die Mitnahmeregelung ist ausgeschlossen.
Erscheinungsbild:	gemäß der Produktlinie des Verkehrsträgers.

	⑪ Anruf-Sammel-Taxi (AST)   Einstiegshaltestellen: ca 300 m mind. 30 km/h  Taxen, evtl Großraumtaxen oder Kleinbus  Standard-Ausstattung bzw. Pkw-Standard  nach Bedarf  Bedarfsverkehr  Tag: 60 Min. Abend: 60 Min. Wochenende: 60 Min.										
Verkehrsaufgabe:	Ersetzt oder ergänzt den Stadtbus in verkehrsschwachen Räumen oder zu Zeiten geringer Nachfrage. Übernimmt Erschließungs- und Verbindungsaufgaben innerhalb einer Gemeinde oder eines Ortsteiles. Kann auch im Nachbarortsverkehr oder zur Anbindung bestimmter Ziele (z.B. Bahnhof) eingesetzt werden. AST wird oft als Ersatzverkehr für Linienverkehre in den Abendstunden angewandt. Als Busvorläuferbetrieb besitzt er ebenfalls Anwendungsmöglichkeiten.										
Charakteristik:	Bedarfsverkehr auf telefonische Anmeldung (30/45 Minuten vor Fahrtantritt). Flächendeckende Abfahrtsmöglichkeiten an vielen Haltestellen nach einem festgelegten Fahrplan. Haltestellenabstand ca. 200 Meter. Aussteigen vor der Haustür.										
Bedienung:	<table border="1"> <tr> <td colspan="2">Betriebszeit: nach Bedarf.</td> </tr> <tr> <td></td><td>Bedienungsstandard</td> </tr> <tr> <td>Tagesverkehr:</td><td>60 Min.</td> </tr> <tr> <td>Abendverkehr:</td><td>60 Min.</td> </tr> <tr> <td>Wochenende:</td><td>60 Min.</td> </tr> </table>	Betriebszeit: nach Bedarf.			Bedienungsstandard	Tagesverkehr:	60 Min.	Abendverkehr:	60 Min.	Wochenende:	60 Min.
Betriebszeit: nach Bedarf.											
	Bedienungsstandard										
Tagesverkehr:	60 Min.										
Abendverkehr:	60 Min.										
Wochenende:	60 Min.										
Fahrzeug:	Taxen, evtl. Großraumtaxen oder Kleinbusse.										
Service und Komfort	Pkw-Standard. Bestellung des AST beim Busfahrer für die Anschlussfahrt möglich.										
Tarif:	AVV-Gemeinschaftstarif mit Komfortzuschlag. Die Mitnahmeregelung ist ausgeschlossen. Eigene Tarife sind unter Umständen zulässig. Das „ASEAG Sammel-Auto (ASA)“ verkehrt nachts im Stadtgebiet Aachen als AST-System mit eigenem Tarif.										
Erscheinungsbild:											

	12 MultiBus 																								
Verkehrsaufgabe:	Einsatz in ländlich strukturierten Räumen mit schwacher Verkehrsachfrage. Übernimmt Erschließungs- und Verbindungsfunktion zwischen Ortsteilen, auch gemeindegrenzüberschreitend. Erschließt die Fläche und sichert die vorhandene Anbindung an das SPNV/ÖSPV-Netz. Zielgruppen sind alle Nutzer öffentlicher Verkehrsmittel, insbesondere Senioren, Familien und Jugendliche. Auch im Schülerverkehr übernimmt der MultiBus auf nachfrageschwachen Relationen Zubringerdienste.																								
Charakteristik:	Bedarfsverkehr auf telefonische Vorbestellung bis 30 Minuten vor Abfahrt. Bei regelmäßiger Nutzung sind Vorbestellungen für eine Woche möglich. Im Bediengebiet des MultiBusses wurden die Haltestellen so verdichtet, dass ein annähernd flächendeckendes Haltestellen-System mit Einzugsbereichen von teilweise nur 200 m geschaffen und so eine nahezu haustürnahe Erschließung erzielt wird.																								
Bedienung:	<table><tr><td>Betriebszeit:</td><td>Schultage:</td><td>9.00 bis 12.00 Uhr und 14.00 bis 22.00 Uhr</td></tr><tr><td></td><td>Ferientage:</td><td>6.00 bis 22.00 Uhr</td></tr><tr><td></td><td>Samstag:</td><td>6.30 bis 18.00 Uhr</td></tr><tr><td></td><td>Sonn- und Feiertag:</td><td>9.00 bis 18.00 Uhr.</td></tr><tr><td></td><td colspan="2">Bedienungsstandard</td></tr><tr><td>Tagesverkehr:</td><td colspan="2">20 Min.</td></tr><tr><td>Abendverkehr:</td><td colspan="2">20 Min.</td></tr><tr><td>Wochenende:</td><td colspan="2">20 Min.</td></tr></table>	Betriebszeit:	Schultage:	9.00 bis 12.00 Uhr und 14.00 bis 22.00 Uhr		Ferientage:	6.00 bis 22.00 Uhr		Samstag:	6.30 bis 18.00 Uhr		Sonn- und Feiertag:	9.00 bis 18.00 Uhr.		Bedienungsstandard		Tagesverkehr:	20 Min.		Abendverkehr:	20 Min.		Wochenende:	20 Min.	
Betriebszeit:	Schultage:	9.00 bis 12.00 Uhr und 14.00 bis 22.00 Uhr																							
	Ferientage:	6.00 bis 22.00 Uhr																							
	Samstag:	6.30 bis 18.00 Uhr																							
	Sonn- und Feiertag:	9.00 bis 18.00 Uhr.																							
	Bedienungsstandard																								
Tagesverkehr:	20 Min.																								
Abendverkehr:	20 Min.																								
Wochenende:	20 Min.																								
Fahrzeug:	Kleinbus ggf. mit Niederflurtechnik mit bis zu 12 Sitz- und Stehplätzen.																								
Service und Komfort	Haustürnahe bedarfsorientierte komfortable Bedienung mit Platz für Fahrräder, einen Rollstuhl, Kinderwagen und Gepäck.																								
Tarif:	AVV-Gemeinschaftstarif.																								
Erscheinungsbild:	 Individuell - Identifikation mit dem MultiBus durch die äußere Gestaltung des Fahrzeugs.																								

	⑬ Bürgerbus   200 - 300 m - ca 15 km/h  Kleinbus  Standard-Ausstattung Zuzügl. Rollstuhl/Fahrrad  werktags: 8.00 bis 18.00 Uhr samstags: 8.00 bis 14.00 Uhr  120 Min-Takt oder bedarfsorientiert	
Verkehrsaufgabe:	Die Verkehrsaufgabe ergibt sich häufig aus den Kundenwünschen und ist dadurch maßgeblich vom tragenden Verein bestimmt. Das Erschließungsgebiet ist i.d.R. innerörtlich, jedoch werden auch wichtige Ziele in Nachbarorten bedient, wie z.B. Krankenhäuser. Zielgruppe sind alle Personen, häufig Senioren und Kinder.	
Charakteristik:	Zusätzliches Angebot, organisiert durch die Kundschaft in Kooperation mit einem örtlichen Verkehrsunternehmen. Flächenererschließung durch ein dichtes Haltestellennetz, auch über Umweg- und Schleifenfahrten. Haltestellenabstand ca. 200 – 300 Meter. Die Linienführung kann uneinheitlich sein. Individuelle Kundenwünsche werden häufig bedient.	
Bedienung:	Betriebszeit: werktags: 8.00 bis 18.00 Uhr, teilweise auch Wochenendverkehr.	
	Tagesverkehr:	Mindeststandard: bedarfsorientiert. Gehobener Anspruch: 60-Minuten – Takt.
	Abendverkehr:	In der Regel kein Fahrtenangebot.
	Wochenende:	Wie Tagesverkehr.
Fahrzeug:	Kleinbusse, möglichst in Niederflertechnik.	
Service und Komfort	Standardausstattung: Stellfläche für Kinderwagen, Rollstühle und Fahrräder. Spezielle Ziel- und Fahrweganzeigen sind nicht notwendig, da Kontakt mit dem Fahrpersonal besteht.	
Tarif:	Meist eigener (niedriger) Bürgerbustarif einschließlich Zeitfahrausweisregelung.	
Erscheinungsbild:	Individuell. Häufig Werbung am und im Fahrzeug zur Kofinanzierung des Bürgerbus-Vereins und in eigener Sache. Identifikation mit der Bevölkerung durch die Gestaltung des Fahrzeugs.	

3.3.2 Leistungsangebot

Das Leistungsangebot ist bestimmt durch

- Netzkonfiguration / Linienverläufe,
- Linienbedienungshäufigkeit,
- Angebotsstaffelung,
- Betriebszeiten.

Der Nahverkehrsplan beschreibt den Rahmen des Leistungsangebotes in seinen planerischen Grundlagen und Konsequenzen für die Instandhaltung und ggfs. auch für den Ausbau von Infrastruktur. Er bildet eine Grundlage, die in der Formulierung von Betrauungsbeschlüssen zu öffentlichen Dienstleistungsaufträgen gemäß EG-Verordnung Nr. 1370/2007, Verkehrsverträgen und ggfs. Ausschreibungsinhalten umzusetzen ist.

Die Durchführung des Fahrbetriebes im Linienverkehr (Erbringung der Beförderungsleistungen einschl. Vorhaltung notwendiger Fahrzeuge und Infrastruktur) obliegt weitgehend dem damit betrauten Verkehrsunternehmen. Das Leistungsangebot soll entsprechend dem Erschließungs- und Verbindungsbedarf hinsichtlich der unter 3.2 (angemessene Verkehrsbedienung) genannten Zielvorgaben ausgeführt werden. Das Leistungsangebot ist übersichtlich und damit merkbar zu gestalten. Grundsätzlich ist von einem 15/30/60-Minuten-Takt als Fahrplanraster auszugehen. In Abhängigkeit von der Verkehrsnachfrage bleiben Verdichtungen und Ausdünnungen der Bedienungshäufigkeit möglich.

Die Fahrplangestaltung sollte, soweit betrieblich und wirtschaftlich vertretbar, systematische Anschlüsse an Rendezvous- und Verknüpfungspunkten berücksichtigen. Damit sollen fahrplanmäßige Übergänge zwischen allen Betriebsformen des SPNV/ÖSPV sowie die Voraussetzungen zum Betrieb eines differenzierten Bedienungsmodells (Produktpalette) geschaffen werden.

3.3.3 Verknüpfung der Verkehrssysteme

Die Verknüpfung der Verkehrssysteme ist auf örtlicher und auf zeitlicher Ebene sicherzustellen. Während vor Ort infrastrukturelle Voraussetzungen zu erfüllen sind, müssen bei der Fahrplangestaltung grundsätzlich die Anschlussmöglichkeiten beachtet werden. An festgelegten Verknüpfungspunkten sollen fahrplanmäßige Übergänge zwischen allen Betriebsformen eingerichtet werden. Sie sind die wesentliche Voraussetzung, um eine nach Verkehrsaufgaben differenzierende Produktpalette zu betreiben.

Die für den AVV formulierten Zielwerte für Anschlussqualitäten an definierten Verknüpfungspunkten sind in der Tabelle 9 wiedergegeben. An den Verknüpfungspunkten erfolgt die fahrplanmäßige und betriebliche Anschlusssicherung. Anzustreben ist eine vollständige Ausstattung mit rechnergesteuerten Betriebsleitsystemen (RBL), die in der Lage sind, unternehmensübergreifend zu kommunizieren.

Qualitätskriterium	Umsteigezeit		Umsteigeweg	Anzahl Ebenen	Anschluss - sicherung bis zu ³⁾	Orientierungshilfe für Anschlüsse	P+R-Einrichtungen	K+R-Einrichtungen	B+R-Einrichtungen
	[Min]		[m]		[Min]				
	min.	max.	max.	max.					
Systemverknüpfungspunkte Bus/Bahn und Bus/Bus (z.B. zentrale Bahnhöfe und SPNV-Haltepunkte, Busbahnhöfe und Rendezvouspunkte)									
SPNV - SPNV	5	15	200	2	5	ja	optional ¹⁾	ja	ja
SPNV - Bus/AST	5	15		2	5				
Bus - Bus/AST	3	10		1	5				
Sonstige Verknüpfungspunkte und Haltestellen mit überdurchschnittlichem Fahrgastaufkommen (z.B. sonstige SPNV-Haltepunkte, Umsteigehaltestellen, Haltestellen an P+R-Anlagen)									
SPNV - SPNV	5	15	150	2	5	ja	optional ¹⁾	optional ¹⁾	ja
SPNV - Bus/AST	5	15		2	10				
Bus - Bus/AST	3	10		1	5				
Haltestellen mit durchschnittlichem bis unterdurchschnittlichem Fahrgastaufkommen ²⁾									
Bus - Bus/AST	3	10	100	1	-	ja	optional	nein	optional
Legende: ¹⁾ nach Maßgabe der räumlichen und verkehrlichen Situation anzustreben ²⁾ Haltestellen dieser Kategorie sind nicht als Verknüpfungspunkte vorgesehen. Aus betrieblichen Gründen können jedoch Umstiege erforderlich oder P+R bzw. B+R-Verknüpfungen wünschenswert sein. ³⁾ Die angegebenen Werte stellen allgemeine Zielformulierungen für die Wartezeiten zur Anschlusssicherung dar. Je nach betrieblicher, örtlicher und zeitlicher Gegebenheit (z.B. "letzte Fahrt") sind die maximalen Zeitspannen entsprechend auszurichten (Alternative Fahrmöglichkeiten, weitere Anschlüsse).									

Tab. 9: Zielformulierung zur Qualität der Verknüpfung der Verkehrssysteme an definierten Anschlusspunkten im AVV

3.4 Qualitätsstandards der Infrastruktur

3.4.1 Fahrzeuge

Die angestrebte Beförderungsqualität wird durch Art, Ausstattung und Zustand der eingesetzten Fahrzeuge beschrieben. Niederflurtechnik, behindertengerechte Zugangsmöglichkeiten, dynamische Informationseinrichtungen und eine ansprechende und funktionale Inneneinrichtung sind die Mindestanforderungen an eine zeitgemäße Ausgestaltung der Fahrzeuge. Eine Reduzierung der schädlichen Emissionen (Lärm und Abgas) ist zu erreichen. Die Ausstattung der Fahrzeuge mit rechnergestütztem Betriebsleitsystem (RBL) und Bordcomputern ist anzustreben.

Die durch den AVV-Zweckverband festgelegte Richtlinie für die Fahrzeugförderung berücksichtigt wichtige Qualitätsmerkmale als Voraussetzung für die Zuwendung von Fördermitteln zur Anschaffung von Bussen. Die Zweckbindung geförderter Fahrzeuge beträgt 10 Jahre.

Technische Eigenschaften und Ausstattung

- **Beschleunigung und Höchstgeschwindigkeit:** Die Leistungswerte der eingesetzten Fahrzeuge müssen den Anforderungen der Fahrpläne und weiteren Anforderungen, die sich aus der betrieblichen Abhängigkeit zu anderen Straßennutzern ergeben, entsprechen. Ein gutes Beschleunigungsverhalten der Fahrzeuge soll auf Strecken mit vielen Haltestellen zu einer deutlichen Reduzierung der Fahrzeiten beitragen. Bei größeren Haltestellenabständen sollen die Fahrzeuge schnell genug sein, um auch im regionalen Verkehr die mögliche Höchstgeschwindigkeit zu erreichen.
- **Schadstoff- und Lärmemission:** Eine Verminderung der schädlichen Abgaswerte und des Motoren – bzw. Betriebslärms sind durch Einsatz geeigneter Motortechnik, durch Instandhaltungsmaßnahmen (Fahrzeugwartung) und durch eine adäquate Altersbeschränkung der Fahrzeuge zu erreichen.
- **Kommunikationseinrichtungen:** Die Mindestanforderung bilden die erforderlichen Einrichtungen zum betriebsinternen Informationsaustausch (z. B. Ortungssystem über GPS) sowie eine Schnittstelle zu den rechnergesteuerten Betriebsleitsystemen anderer Verkehrsbetreiber, soweit zur Anschlusssicherung betrieblich notwendig.
- **Innenausstattung:** Die Anforderungen an die Innenausstattung orientieren sich an den hauptsächlichen Bedürfnissen des Fahrgastes: Information, Sicherheit und Komfort.

Beförderungsqualität

- **Fahrzeugeinstieg:** Es ist auf ein abgestimmtes Zusammenwirken von Fahrzeug und Bordstein hinsichtlich der Einstiegshöhe und dem sich ergebenden Spaltmaß zu achten, um mobilitätsbehinderten Fahrgästen einen barrierefreien Zugang zu ermöglichen. Hilfsmittel zum Einstieg können automatisch ausfahrbare Rampen oder auch Klapprampen sein.
- **Mehrzweckräume:** In den Fahrzeugen müssen ausreichende Freiflächen für Rollstuhlfahrer, Kinderwagen oder Fahrräder vorliegen.
- **Platzangebot:** In den Normal- und Schwachverkehrszeiten muss außerhalb der Kernbereiche i. d. R. ein ausreichendes Sitzplatzangebot vorgehalten werden. Während der Hauptverkehrszeiten ist es aus wirtschaftlichen Gesichtspunkten nicht immer möglich, jedem Fahrgast einen Sitzplatz anzubieten.
- **Informationseinrichtungen:** Es müssen geeignete Einrichtungen visueller und auditiver Art zur Information der Fahrgäste vorliegen.

Ausrüstungsstandard sollen die in Tabelle 10 wiedergegebenen gemeinsamen Zielformulierungen der Aufgabenträger im AVV sein. Angesichts der notwendigen Flexibilität in der Fahrzeugdisposition wird auf eine Differenzierung verzichtet.

FAHRZEUGTYP ANFORDERUNGEN	Doppel- Gelenkbus	Standard- Überlandbus	Standard- Gelenkbus	Standard-Linienbus	Midibus	Kleinbus	Taxi (AST, ALT)	Bürgerbus	Mindestanforderungen zur Fahrzeugforderung gem. §13 RegG
Fahrzeugmerkmale									
RBL/IBIS	●	●	●	●	●	○	○	z	
LSA-Ansteuerung	●	●	●	●	●	●	-	-	
Mindestens zwei Einstiege	●	●	●	●	●	-	-	-	●
Niederflurtechnik (bis auf fahwegabhängige Ausnahmen)	●	●	●	●	●	●	-	○	●
Max. Fußbodenhöhe (bei Hochflurigkeit)	●	●	●	●	●	-	-	-	●
Außenfahrgeräusche gemäß Richtlinien	●	●	●	●	●	●	-	●	●
Rußpartikelfilter gemäß Richtlinien	●	●	●	●	●	●	-	●	●
Anfahrspiegel rechts gem. STVZO.	●	●	●	●	●	○	-	●	●
Kneelingoption	○	○	○	○	○	-	-	-	
Fahrgastinformation (Außen)									
Frontschild (Liniennummer, Fahrtziel)	●	●	●	●	●	○	-	-	●
Streckenschild rechts (Liniennummer und Streckenverlauf)	●	●	●	●	●	○	-	-	●
Seitenbeschilderung links (Liniennummer)	●	●	●	●	●	●	-	-	●
Heckschild (Liniennummer)	●	●	●	●	●	●	-	-	●
Kennzeichnung "Kinderwagenmitnahme"	○	○	○	○	○	○	-	-	
Kennzeichnung "Fahrradmitnahme"	○	○	○	○	○	-	-	-	
Kennzeichnung "Rollisymbol"	○	○	○	○	○	○	-	-	
Kennzeichnung "Taxiruf durch das Fahrpersonal"	○	○	○	○	○	○	-	-	
Kennzeichnung "AST / Bürgerbus / Multibus"	-	-	-	-	-	-	●	○	
Innenausstattung und -aufteilung									
Linienübersicht und/oder Perlschnur	○	○	○	○	○	○	-	○	●
Ankündigung nächste Haltestelle	○	○	○	○	○	○	○	○	●
Wagen-hält-Anzeige	●	●	●	●	●	-	-	-	●
Liniengerechte Bestuhlung und Festhaltemöglichkeiten	●	●	●	●	●	●	-	●	●
Lautsprecher/Bordmikrofon	●	●	●	●	●	-	-	○	●
Uhr	○	○	○	○	○	○	-	-	
Fahrausweisentwerter	●	●	●	●	●	-	-	-	
Rampe oder Lift	●	●	●	●	●	○	-	○	●
Mindesttürbreite für Fahrzeuglänge > 10 m	●	●	●	●	●	-	-	○	●
Haltewunschastern	●	●	●	●	●	-	-	-	●
Gepäckablage	-	○	-	-	-	○	-	○	
Abstellfläche Rollstuhl/Kinderwagen	●	●	●	●	●	○	-	○	●
Abstellfläche Fahrrad	○	○	○	○	○	-	-	○	
Klimatisierung	○	○	○	○	○	○	○	○	
ergonomischer Fahrerarbeitsplatz	●	●	●	●	●	●	●	○	
Infodispenser	○	○	○	○	○	○	○	○	
Plakathalter	z	z	z	z	z	z	-	-	
Erscheinungsbild									
Sauberkeit der Fahrzeuge gem. bes. Anforderungen	●	●	●	●	●	●	●	○	
Zustand der Fahrzeuge gem. bes. Anforderungen	●	●	●	●	●	●	●	○	
AVV Logo	●	●	●	●	●	●	○	-	
Unternehmenslogo	●	●	●	●	●	●	○	-	
Fremdwerbung außen	z	z	z	z	z	z	z	z	
Fremdwerbung innen	z	z	z	z	z	z	z	z	
Legende: ● erforderlich ○ wünschenswert z zulässig - trifft nicht zu									

Tab. 10: Zielformulierung zur Fahrzeugausstattung für Verkehrsmittel im AVV

3.4.2 Ortsfeste Infrastruktur

Die ortsfeste Infrastruktur für den Busbetrieb umfasst im Wesentlichen

- **Gebäude** (Betriebshöfe, Abstellanlagen, Werkstätten; Toilettenanlagen),
- **Vertriebseinrichtungen und Vorverkaufsstellen,**
- **ortsfeste Funkanlagen** sowie
- **Haltestellenausstattung** (Wetterschutzstände, Fahrausweisautomaten, Dynamische Fahrgastinformationssäulen, stationäre Fahrgastinformationsanlagen).

3.4.3 Haltestellen und Haltepunkte

Funktionalität

Die Haltestelle bzw. der Haltepunkt dient dem Kunden als Zugang zum Nahverkehr und wird als Aushängeschild des ÖPNV aufgefasst. Somit beeinflusst die Haltestelle durch ihre Lage, Zugänglichkeit, Komfort und Erscheinungsbild ganz erheblich die Entscheidung des Kunden, das öffentliche Verkehrsangebot wahrzunehmen. Eine gute Funktionalität der Bahnhöfe, Haltepunkte und Haltestellen wird im Wesentlichen durch Faktoren gekennzeichnet, die in erster Linie dem Zuständigkeitsbereich der Kommunen zuzuordnen sind:

- gute Erreichbarkeit mit Bus, Pkw, Fahrrad und zu Fuß,
- kurze Wege beim Umsteigen,
- barrierefreie Zugangsmöglichkeiten,
- barrierefreie Einstiegsmöglichkeit,
- kundenorientierte Platzierung der Fahrausweisautomaten und Informationseinrichtungen,
- ausreichende Vorfahrmöglichkeiten an Verknüpfungspunkten für Pkw und Taxen,
- ausreichende P+R- und B+R-Anlagen.

Die optimale Funktionalität ist aufgrund der örtlichen Gegebenheiten nicht immer zu erreichen. Im Einzelfall ist daher eine sorgfältige Abwägung der örtlichen Gegebenheiten durchzuführen. Auf die Mitverantwortlichkeit der Kommunen für die Funktionalität der Haltestellenbereiche wird hingewiesen.

Ausstattung

Die Ausstattung der Einstiegspunkte ist für die Kundenakzeptanz von besonderer Bedeutung. Sie muss als Teil der Gesamtleistung des ÖPNV erkennbar und wirksam sein und darüber hinaus einen angemessenen Service bieten. Gleichzeitig sind auch die Belange einer optimalen Betriebsabwicklung (freies und lang gestrecktes Anfahren, Bordsteinhöhen) zur Verbesserung der Verkehrssicherheit und der Beförderungsgeschwindigkeit zu erfüllen.

Die Zielformulierungen zur Ausstattung der Bahnhöfe und Haltestellen im AVV enthält Tabelle 11. Darin werden bestimmten Haltestellenkategorien konkrete Ausstattungsmerkmale zugeordnet. Die Haltestellenkategorien unterscheiden sich in:

- **Kategorie I:**

Zentrale Verknüpfungspunkte (z.B. zentrale Bahnhöfe und SPNV-Haltepunkte, Busbahnhöfe, Rendezvouspunkte)

- **Kategorie II:**

Untergeordnete Verknüpfungspunkte (z.B. sonstige SPNV-Haltepunkte, Umsteigehaltestellen, Haltestellen mit P+R-Anlagen) und Haltestellen mit überdurchschnittlichem Fahrgastaufkommen

- **Kategorie III:**

Haltestellen mit durchschnittlichem Fahrgastaufkommen

- **Kategorie IV:**

Haltestellen mit unterdurchschnittlichem Fahrgastaufkommen

Bei der Einstufung in die Kategorien sind die Funktion (Einstieg, Ausstieg, Umstieg), die Belastung der Haltestelle (Benutzerzahlen, Bedienungsfolge) sowie die baulichen Möglichkeiten zu berücksichtigen.

Ausstattungsmerkmal	Kategorie			
	I	II	III	IV
Haltestellenkennzeichnung				
Fahne und Haltestellenbezeichnung	●	●	●	●
AVV-Kennzeichnung	●	●	●	●
Linienbezeichnung	●	●	●	●
Tarifstandort (Stammgebiet, Kurzstreckenzonennummer)	○	○	○	○
Geografische Information				
Liniennetzplan AVV	●	●	○	
Ortsliniennetzplan	●	●	●	
Stadtplan / Umgebungsplan	●	●		
Fahrgastinformation und Anschlusssicherung				
Aushangfahrplan	●	●	●	●
Tarifinformation	●	●	●	○
elektronische Abfahrtenanzeige	●	○		
Anschlusssicherungssystem	●	○		
Fahrausweiserwerb und Kundenbetreuung				
Hinweis auf nächste Vorverkaufsstelle	●	●	●	●
Fahrausweisautomat	●	●	○	
Fahrausweisentwerter	○	○	○	
Kiosk / Bewirtschaftung	●	○		
Kundencenter	○			
Ausstattung der Aufenthaltsflächen				
behindertengerechter Zugang	●	●	●	●
Beleuchtung	●	●	●	●
Witterungsschutz *	●	●	●	
Sitzgelegenheiten *	●	●	○	
Fahrradständer	●	●	○	
Abfallbehälter *	●	●	●	
Uhr	●	●		
Lautsprecher	●	●		
Telefon	●	○		
Toiletten	●	○		
Postbriefkasten	●	○		
*: Bei richtungsbelasteten Haltestellen der Kategorien III und IV kann im Einzelfall eine richtungsbezogene Ausstattung ausreichend sein.		● Grundausrüstung ○ zweckmäßige Ergänzung		

Tab. 11: Zielformulierung zur Ausstattung der Bahnhöfe, Haltepunkte und Haltestellen im AVV

3.5 Qualitätsziele zu Information, Service, Vertrieb und Personal

3.5.1 Information

Information umfasst die für jedermann erhältliche, ausführliche Bekanntgabe und Auskunft zu den Fahrverbindungen und den Tarifen im ÖPNV. Die Information muss leicht zugänglich sein, gut wahrnehmbar dargestellt werden und in verständlicher Form vermittelt werden. Übergeordnete Zielsetzungen der Fahrgastinformation sind

- ein anspruchskonformer Informationsstand für die Fahrgäste,
- ein vermarktungsorientiertes Auftreten gegenüber potenziellen ÖPNV-Teilnehmern und
- eine Erhöhung der Wirtschaftlichkeit durch regionale Kooperationen.

Fahrgastinformation umfasst neben dem planmäßigen Angebot insbesondere auch die unvorhersehbaren Ereignisse. Bei solchen außerplanmäßigen Zuständen müssen die Nutzer über das voraussichtliche zeitliche Ausmaß der Störung, die Ursache der entstandenen Fahrplaninstabilität und über alternative Transportmöglichkeiten in Kenntnis gesetzt werden.

Da sich die Informationsgewohnheiten der Menschen unterschiedlich darstellen, ist eine Informationspalette erforderlich, die den individuellen Belangen gerecht wird. Eine effektive Informationsstrategie hat fünf Bereiche abzudecken:

1. Printmedien,
2. elektronische Medien,
3. persönliche Kundenberatung,
4. stationäre Information,
5. Information im Fahrzeug.

Die Anforderungen an die Fahrgastinformation sind von übergeordneter Tragweite und sind daher verbundeinheitlich festzulegen. Soweit Förderrichtlinien relevant sind, hat die Festlegung von Standards gemäß landesweiter Zielsetzungen zu erfolgen.

Die Bereitstellung von Information zu Fahrplan, Tarif, Liniennetz sowie der Komponenten einer sog. „dynamischen“ Echtzeitinformation erfolgt nach einheitlich, verbundweit mit den Verkehrsunternehmen abgestimmten Kriterien.

3.5.2 Service

Serviceangebote sind alle über die reine Transportverrichtung hinausgehenden Leistungen der Verkehrsunternehmen. Der planmäßige Betrieb und die verkehrliche Funktion des ÖPNV sollen durch zusätzliche Serviceleistungen attraktiv gestaltet werden.

Soweit Tarif-, Vertriebs- und Informationsstandards betroffen sind, gelten die Zielformulierungen verbundweit.

Service im öffentlichen Nahverkehr erfolgt

- **stationär** (z.B. Beschwerdemanagement, Fundbüro, Erstattungsverfahren u. a.),
- **telefonisch** (vereinheitlichte Servicenummern, ausgeweitete Bereitschaftszeiten u. a.),
- **im Fahrzeug** (Fahrrad-, Hundemitnahme, Taxiruf, Halt auf Wunsch u. a.).

Die Erreichbarkeit des Verkehrsunternehmens bzw. eines durch das Verkehrsunternehmen Beauftragten muss gewährleistet sein. Entsprechend geeignetes Personal sowie der Einsatz unternehmensübergreifender geografischer Auskunftssysteme sind notwendig. Gleichzeitig ist es sinnvoll, dem Kunden einen vereinheitlichten Weg zu Reservierungsdiensten, zur Beschwerdenabgabe, für Mängelmeldungen bis hin zum Fundbürobetrieb offen zu halten.

Bei der Fahrplanauskunft macht die breite Schicht des anzusprechenden Personenkreises einen nahezu Rund-um-die-Uhr-Service unerlässlich. Die Auskunft muss auch auf ortsunkundige Verkehrsteilnehmer ausgerichtet sein und die gesamte Reisekette aus einem Guss vermitteln.

Zuständig für die Leistungserbringung im Bereich Service sind in erster Linie die Verkehrsunternehmen. Zum Zweck der Fahrgastinformation können Kooperationsformen angewandt werden, wie sie in Mobilitätszentralen, regionalen Call-Centern oder über die landesweite Kooperationseinheit "Schlaue Nummer" anzutreffen sind.

3.5.3 Vertrieb

Ziel ist es, die Zugangsbarrieren zum ÖSPV/SPNV durch vertriebliche Maßnahmen abzubauen und die Akzeptanz der öffentlichen Verkehrsmittel durch Information und geeignete Vermarktungsstrategien weiter zu erhöhen.

Die Standards für ein einheitliches Vertriebssystem sind in Kooperation der Partner im Verbund zu entwickeln und vorzugeben. Durch Mindestanforderungen an das Vertriebssystem ist eine flächendeckende Grundversorgung sicherzustellen. Gleichzeitig müssen neue Nutzerpotenziale insbesondere in den Verdichtungsgebieten aktiviert werden.

Die Zusammenarbeit der Verbundpartner soll die Gesamtheit der Vertriebswege umfassen - über Direktvertrieb und Fahrausweisautomaten bis hin zu den Verkaufsstellen. Die Zuständigkeit für den Vertrieb von Fahrausweisen obliegt den Verkehrsunternehmen. AVV-weite Lösungen, die dem Zweck einer reibungslosen, zügigen und wirtschaftlichen Abwicklung des Vertriebes dienen, sind anzustreben. Innovative Vertriebswege, wie der Fahrausweisvertrieb über Internet, sollen mittelfristig die Palette der Möglichkeiten des Fahrausweiserwerbs im AVV vervollständigen.

3.5.4 Personal

Die grundlegenden Anforderungen an das Personal sind Kompetenz und Informiertheit zu allen beförderungsbezogenen Fragestellungen wie Tarif, Vertrieb, Fahrplan und Fahrbetrieb. Darüber hinaus sind je nach Einsatzgebiet umfassende Ortskenntnisse erforderlich. Die Eignung zur Steuerung von Fahrzeugen wird in den Bestimmungen zur jeweils notwendigen Fahrerlaubnis nach der Fahrerlaubnisverordnung (FeV) geregelt.

Zum 01.10.2006 ist zusätzlich das Gesetz über die Grundqualifikation und Weiterbildung der Fahrer bestimmter Kraftfahrzeuge für den Güterkraft- oder Personenverkehr (Berufskraftfahrer-Qualifikations-Gesetz - BKrFQG), insbesondere zur Verbesserung der Sicherheit im Straßenverkehr, in Kraft getreten. Demzufolge müssen alle gewerblich tätigen Berufskraftfahrer an regelmäßigen Weiterbildungen teilnehmen. Die vorgeschriebenen Themenbereiche umfassen u. a. Kenntnisse in rationellem Fahrverhalten, den Sozial- und Beförderungsvorschriften, der Verkehrs- und Umweltsicherheit, Gesundheit, Markt und Image. Die Weiterbildung ist im Abstand von jeweils fünf Jahren zu wiederholen.

Neben der fachlichen Kompetenz sind Freundlichkeit, Hilfsbereitschaft und Serviceorientierung die entscheidenden Qualitätskriterien im Personalbereich. Diesbezügliche Qualitätsziele sind für alle Personen mit Kundenkontakt anzusetzen, d.h. Fahrpersonal, Prüfpersonal, Verkaufspersonal sowie Sicherheits- und Servicepersonal. Das Personal muss technisch jederzeit in der Lage sein, Hilfs- bzw. Rettungsmaßnahmen einzuleiten.

Das äußere Erscheinungsbild ist gekennzeichnet durch gepflegte Dienstkleidung und ein den Kundenerwartungen entsprechendes persönliches Auftreten. Servicepersonal ist für die Fahrgäste an der Dienstkleidung als solches erkennbar (Ausnahme: Prüfpersonal). Zielsetzung ist, dass der Kunde in allen Belangen und in jeder Situation fachkundige Auskunft und freundliche Hilfe erhält.

Die Beherrschung der deutschen Sprache ist zwingend erforderlich. Alle Kundendialoge müssen verständlich geführt werden. Fremdsprachenkenntnisse sind für Servicepersonal an besonderen Verknüpfungspunkten wünschenswert. Kenntnisse der englischen Sprache sind im allgemeinen ausreichend, wobei regionalbedingt und insbesondere im Grenzraum um die Verbundgrenzen auch Anforderungen an Kenntnisse der niederländischen bzw. der französischen Sprache gestellt werden sollten.

Für Mitarbeiter mit Kundenkontakt sind Schulungen zu relevanten Themen wie

- Netz- und Ortskenntnisse,
- Tarif- und Fahrplankenntnisse,
- Kommunikation mit dem Kunden,
- situationsbezogenes, eigenverantwortliches Verhalten zum Nutzen der Kunden,
- Verhalten gegenüber mobilitätsbehinderten Fahrgästen,
- Sicherheits- und Ordnungsfragen,
- besondere Serviceleistungen

regelmäßig vorzusehen. Erkannte Defizite sind durch Nachschulungen zu beseitigen.

3.6 Qualitätsziel Verbundtarif

Ziel der Tarifgestaltung ist, durch Ausschöpfung aller Marktchancen die Nachfrage zu steigern und gleichzeitig die Einnahmensituation kontinuierlich zu verbessern. Vor dem Hintergrund wegfallender Finanzierungsbeiträge der öffentlichen Hand kommt einer marktorientierten Tarifgestaltung eine immer stärkere Bedeutung zu.

Der Erhalt der regionalen Eigenständigkeit des Verbundtarifes des AVV ist übergeordnetes Ziel der Aufgabenträger im AVV. Die Gestaltung des Verbundtarifs des AVV hat künftig weiterhin im regionalen Konsens in Eigenregie durch die Verbandsmitglieder Stadt Aachen, Kreis Aachen, Kreis Düren und Kreis Heinsberg und deren Gremien im AVV zu erfolgen.

Die Anwendung des Verbundtarifes ist für alle Betreiber von öffentlichen Verkehrsleistungen im AVV verpflichtend. Diese Verpflichtung bedingt die Integration in den Verbund, die Anwendung des gesamten Tarifsortiments und die Teilnahme am Einnahmenaufteilungsverfahren.

Für bestimmte marktgruppenspezifische Verkehrsangebote (Discobus, Citybus, Nachtbus) bleiben Sondertarife zulässig.

3.7 Qualitätskriterien

3.7.1 Übersicht

Im Interesse eines attraktiven ÖSPV-Angebotes ist die Sicherung einer angemessenen Qualität von elementarer Bedeutung. Das Anforderungsprofil der Aufgabenträger im 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 Service - zugeordnet.

Kriterien zur Bemessung der Qualität des ÖSPV		
3.7.1 Betrieb	3.7.2 Infrastruktur	3.7.3 Service
Leistungsangebot Produktpalette Fahrplanstabilität Einsatzsteuerung Personal	Fahrzeuge Haltepunkte/Haltestellen Straßeninfrastruktur Leitstellen	Vertriebssystem Fahrgastinformation Erreichbarkeit Sicherheit Sauberkeit Beschwerdemanagement

3.7.2 Qualitätskriterien Betrieb

Leistungsangebot

Das betriebliche Leistungsangebot hat den Grundsätzen einer ausreichenden Verkehrsbedienung (Erschließung und Verbindung) zu genügen.

Die Anforderungen an das Leistungsangebot richten sich nach den unter Kap. 3.2 aufgeführten Zielvorgaben der Aufgabenträger für eine angemessene Verkehrsbedienung. Eine verbundeinheitliche Definition unterbindet nicht, dass in der Gestaltung möglicher Anreizsysteme eine aufgabenträgerbezogene Differenzierung zum Ansatz gebracht wird.

Bemessung und Beurteilung des Leistungsangebotes betreffen alle Planungsbeteiligte, Aufgabenträger wie Verkehrsunternehmen. Auf kommunaler Seite liegt 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. Grundlage hierfür bildet die nach Verkehrsaufgaben differenzierende Produktpalette. Die verschiedenen Betriebsformen haben sich zu einem Gesamtsystem des SPNV/ÖSPV zusammenzufügen.

Die Aufgabenträger und Verkehrsunternehmen des AVV haben eine gemeinsame Produktpalette entwickelt, die unter Kap. 3.3 beschrieben ist. 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 Strecken. Pünktlichkeit ist die höchste 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 (Unfall, Baustelle),
- in beschränktem Umfang sonstige Betriebsbeeinträchtigungen, z. B. arbeitsrechtlicher Art.

Die schnellstmögliche Behebung von Fahrplanstörungen muss prioritäres Unternehmensziel sein, dass bei der Fuhrpark- und der Personaleinsatzplanung zu berücksichtigen ist.

Den negativen Auswirkungen unvorhergesehener Betriebsbeeinträchtigungen ist durch eine koordinierte Einsatzsteuerung (Reservefahrzeuge, Personaldisposition) entgegen zu wirken.

Fahrplanstabilität stellt sich als Folge des Zusammenspiels verschiedener Einflussfaktoren ein, die selber als Qualitätsmerkmale verstanden werden. Als solche müssen sie einem Qualitätssicherungskonzept zugeordnet werden.

Pünktlichkeit

Pünktlichkeit ist die höchste Grundanforderung an einen zufrieden stellenden ÖSPV. Abweichungen wirken sich als Verfrühung oder als Verspätung aus.

Verfrühung: Abfahrten vor der veröffentlichten Abfahrtszeit gelten als Verfrühung. Verfrühte Fahrten sind nicht akzeptabel. Zur Feststellung einer Verfrühung ist die Abfahrtszeit an Haltestellen relevant. Eine verfrühte Ankunft ist für den Kunden nicht nachteilig.

Verspätung: Eine verspätete Abfahrt bedeutet für den Kunden nicht zwangsläufig, dass er sein Ziel zu spät erreicht. Daher sollen bei der Messung von Verspätungen ausschließlich Ankunftszeiten zu Grunde gelegt werden.

Unterschiedlich hohe Verspätungen wirken sich beim Fahrgast unterschiedlich aus und werden entsprechend unterschiedlich aufgefasst. Die Definition von Verspätungsklassen macht das Kriterium Pünktlichkeit messbar und liefert darüber hinaus einen ständigen Anreiz zur Pünktlichkeitssteigerung.

Da Verspätungen im ÖSPV mehrheitlich von nicht vom Betreiber beeinflussbaren Faktoren verursacht werden, wird sich dieser Anreiz betreiberseits auf eine realitätsnahe Gestaltung der Fahrpläne auswirken, während es Zielsetzung des Aufgabenträgers sein muss, die Regulierung der pünktlichkeitsbeeinflussenden Rahmenbedingungen im Straßenverkehr (Querschnittsgestaltung, Kurvenradien, Verkehrsberuhigung, LSA-Beeinflussung, Baustellenbetrieb, Falschparker) gezielter auf die Belange des ÖSPV auszurichten.

Um eine systematische Verknüpfung Bus/Bus an Rendezvouspunkten und Bus/Bahn an Verknüpfungspunkten aufrecht zu erhalten, muss Flexibilität insoweit gegeben werden, dass Abweichungen vom Fahrplan als systembedingte Rahmenbedingungen und nicht als qualitätsmindernde Einflüsse eingeordnet werden.

Die Belange der Anschlusssicherung müssen bei der Bewertung von Verspätungen im Busverkehr berücksichtigt werden. Ein zusätzlicher Puffer ist einzurechnen, soweit 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 oder Funk.

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

Verspätungsklassen im Busverkehr des AVV	
Klasse 1 (pünktlich)	0 bis unter 6 Minuten
Klasse 2	6 bis unter 10 Minuten
Klasse 3	10 bis unter 15 Minuten
Klasse 4	15 bis unter 30 Minuten

Tab. 12 Definition von Verspätungsklassen im Busverkehr des AVV

Verspätungen ab 30 Minuten bzw. bei kürzeren Taktzeiten bis zur nächsten fahrplanmäßigen Fahrt gelten als Leistungsausfall.

Anschlussicherheit

Die Anforderungen an die Anschlussicherung richten sich nach den unter Kap. 3.3 aufgeführten Zielvorgaben der Aufgabenträger. Sie 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 Pünktlichkeitsermittlung ggfs. 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.

Betriebssteuerung

Durch verbindliche Vorgaben zum Qualitätsziel Betriebssteuerung soll sichergestellt werden, dass

- das ÖPNV/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
- 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 Anschlussicherung dienen. Die fahrplanmäßigen Anschlüsse sind über Funk und durch rechnergesteuerte Betriebsleitsysteme (RBL) zu sichern.

Personal

Die Anforderungen in Bezug auf die Qualifikation des eingesetzten Personals sind verbundeinheitlich als Zielformulierung der Aufgabenträger im AVV abgestimmt worden (Kap. 3.5.4). Zur Wahrnehmung der zu erbringenden Leistung ist geeignetes Personal im erforderlichen Umfang einzusetzen.

3.7.3 Qualitätskriterien Infrastruktur**Fahrzeuge**

Die eingesetzten Fahrzeuge und deren Ausrüstung müssen sich sowohl an der Verkehrsaufgabe als auch an der Verfügbarkeit im Fuhrpark 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 Ausrüstungsstandards gemäß den unter Kap. 3.4.1 aufgestellten Zielformulierungen der Aufgabenträger im AVV sind einzuhalten.

Die Vorhaltung einer angemessenen Fahrzeugreserve ist notwendige Voraussetzung, um betriebliche Qualitätsstandards vor Ort erfüllen zu können. Sie muss daher 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. Bestimmten Haltestellenkategorien sind in Kap. 3.4.3 bestimmte Ausstattungsmerkmale zugeordnet.

Der Fahrgast hat Anspruch auf eine intakte Haltestellenausstattung. Deshalb sollen Beanstandungen (z. B. defekte Wartehallen, Informationstafeln, Beleuchtung) innerhalb eines angemessenen Zeitraums nach Eingang einer Schadensmeldung behoben sein. 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 nach Möglichkeit durch geeignete Beschleunigungsmaßnahmen weitestgehend abzubauen. Der Einsatz 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,
- Lichtsignalanlagenbeeinflussung,
- Haltstellenanlagen sowie
- systemübergreifende Verknüpfungen.

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

Auf die Mitverantwortlichkeit der Straßenbaulastträger (bei Einrichtung von Busspuren, Lichtsignalanlagenbeeinflussung, Haltestellenkaps oder von Tempo 30-Zonen) und der örtlichen Verwaltungen (zur Regelung und Kontrolle des ruhenden Verkehrs) hinsichtlich der Auswirkungen auf die Fahrplanstabilität wird an dieser Stelle ausdrücklich hingewiesen.

Leitstellen

Die Leitstellen dienen der Kommunikation auf Betreiberseite. Hierbei handelt es sich um das Kommunikationssystem im eigenen Verkehrsunternehmen sowie mit diversen anderen Beteiligten. Daher ist der Funkstandard von besonderer Bedeutung. Die interne und die unternehmensübergreifende Anschlusssicherung sind davon direkt betroffen.

Leitstelle:	Das Verkehrsunternehmen betreibt eine eigene rechnergesteuerte Leitzentrale, beteiligt sich an einer vorhandenen fremden Leitstelle oder stellt die Kommunikation auf andere geeignete Weise sicher.
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.
Kommunikation:	Angestrebt wird die Einrichtung eines übergeordneten und übergreifenden Kommunikationssystems im öffentlichen Verkehr, an dem sich alle Verkehrsunternehmen, möglichst auch die ausländischen, beteiligen sollen.
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) sicherzustellen.

3.7.4 Qualitätskriterien Service

Vertriebssystem

Ein ausgewogenes und angemessen dimensioniertes Vertriebssystem gehört zu den tragenden Säulen der Service-Leistungen, die durch die Verkehrsträger in Zusammenarbeit mit dem AVV zu erbringen sind. Das Vertriebssystem muss in seinen einzelnen Komponenten den Leistungsanspruch erfüllen.

Fahrgastinformation

Im Bereich der Fahrgastinformation trägt insbesondere die Überlagerung der einzelnen Komponenten der Information vor Fahrtantritt und während der Reise zu einer anspruchskonformen Gesamtwirkung bei. Das Auskunftssystem muss in der Lage sein, die gesamte Reisekette aus einem Guss („Tür zu Tür-Information“) zu vermitteln.

Erreichbarkeit des Unternehmens

Die Erreichbarkeit des Verkehrsunternehmens bzw. eines durch das Verkehrsunternehmen Beauftragten muss gewährleistet werden, um in erster Linie Fahrplan- und Tarifauskünfte zu erhalten, darüber hinaus jedoch auch zur Wahrung „weicher“ Kundenansprüche, z. B. Sicherheit und Zuverlässigkeit. Die breite Schicht der anzusprechenden Personenkreise macht dabei einen nahezu Rund-um-die-Uhr-Service unter Einhaltung einer konstant hohen Informationsqualität notwendig.

Dabei ist es sinnvoll, dem Kunden über ein und denselben Kanal einen Weg zur Beschwerdenannahme, Mängelmeldung bis hin zu Reservierungsdiensten und Fundbürobetrieb offen zu halten.

Sauberkeit

Sauberkeit ist ein wichtiges Ziel, um den ÖPNV attraktiver zu gestalten. Die eingesetzten Fahrzeuge und die Haltestellen sollen einem sauberen und gepflegten Erscheinungsbild genügen. Hierbei sollten die Kommunen und die Verkehrsunternehmen abgestimmt vorgehen und die jeweiligen Zuständigkeiten klar definieren.

Beschwerden über mangelnde Sauberkeit sollten die Verkehrsunternehmen umgehend nachgehen, insbesondere wenn sich verschiedene Beschwerdeführer zum gleichen Sachverhalt äußern. Sofern sich die Probleme der mangelnden Sauberkeit außerhalb des Zuständigkeitsbereichs des Verkehrsunternehmens befinden (z. B. an Haltestellen), hat eine Information der zuständigen kommunalen Dienststelle zu erfolgen.

Sicherheit

Die Sicherheit an Haltestellen und in den Fahrzeugen muss gewährleistet sein. Dabei sind die Sicherheitsbedürfnisse bestimmter Nutzergruppen (Frauen, Kinder, in der Mobilität eingeschränkte Personen) in besonderem Maße sicherzustellen. Die zu beachtenden Aspekte sind:

- ausreichende Beleuchtung der Haltestellenbereiche,
- Einsicht und Meidung optisch abgetrennter Aufenthaltsräume,
- gute Ein-/Ausstiegsmöglichkeiten,
- Kontaktmöglichkeit zum Fahr- und Dienstpersonal.

In den Fahrzeugen sollen die Fahrgäste im Notfall in Kontakt zum Personal treten können. Das Personal muss technisch in der Lage sein, erforderlichenfalls Rettungsmaßnahmen einzuleiten.

Beschwerdemanagement

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