

Vorinformation für den beabsichtigten öffentlichen Dienstleistungsauftrag des Landkreises Hameln-Pyrmont über Verkehrsleistungen

Dokument mit zusätzlichen Angaben im Rahmen der Vorinformation

Landkreis Hameln-Pyrmont

Amt für Wirtschaftsförderung/regionale Entwicklung/ÖPNV

Hameln, den 03.07.2023

Inhaltsverzeichnis

1	Anforderungen an das Fahrplanangebot.....	5
1.1	<i>Leistungsumfang.....</i>	5
1.2	<i>Fahrzeugeinsatz, Beförderungskapazitäten.....</i>	6
1.3	<i>Erschließungsstandards (Haltestelleneinzugsbereiche).....</i>	6
1.4	<i>Bedienungszeiträume.....</i>	7
1.5	<i>Bedienungshäufigkeit.....</i>	8
1.6	<i>Reisezeit und Umsteigesituation.....</i>	9
1.7	<i>Alternative Bedienformen.....</i>	11
2	Anforderungen an die Qualitätsstandards	12
2.1	<i>Fahrzeuge.....</i>	12
2.2	<i>Fahrgastinformation.....</i>	14
2.3	<i>Haltestellen.....</i>	16
2.4	<i>Sauberkeit der Fahrzeuge.....</i>	16
2.5	<i>Betriebs- und Störungsmanagement.....</i>	16
2.6	<i>Personal.....</i>	17
2.7	<i>Marketing und Vertrieb.....</i>	19
2.8	<i>Tarifintegration.....</i>	21
2.9	<i>Nachhaltigkeit.....</i>	22
2.10	<i>Controlling.....</i>	23
2.11	<i>Vergabe von Subunternehmerleistungen.....</i>	25
2.12	<i>Werbemaßnahmen.....</i>	26
3	Anforderungen an die Bereitstellung der Infrastruktur	27
4	Sozialstandards und Tariftreue	28
5	Änderungsmanagement (Änderungen während der Laufzeit).....	30

6	Infrastrukturnutzung, Auskünfte und allgemeine Informationen	31
6.1	<i>Infrastrukturnutzung</i>.....	31
6.2	<i>Allgemeine Auskünfte und Informationen</i>	31

Der Landkreis Hameln-Pyrmont ist gemäß § 4 Abs. 1 Nr. 3 des Niedersächsischen Nahverkehrsgesetzes (NNVG) in seinem Hoheitsgebiet Aufgabenträger des öffentlichen Personennahverkehrs. Der Landkreis Hameln-Pyrmont ist nach § 8 Abs. 3 PBefG zuständige Behörde im Sinne der VERORDNUNG (EG) Nr. 1370/2007 DES EUROPÄISCHEN PARLAMENTS UND DES RATES vom 23. Oktober 2007 über öffentliche Personenverkehrsdienste auf Schiene und Straße und zur Aufhebung der Verordnungen (EWG) Nr. 1191/69 und (EWG) Nr. 1107/70 des Rates (im folgenden VO (EG) 1370/2007). Er beabsichtigt die Direktvergabe eines öffentlichen Dienstleistungsauftrags über Verkehrsleistungen in seinem Zuständigkeitsgebiet und auf abgehenden Linien im Busverkehr sowie ergänzender Mobilitätsdienstleistungen als Gesamtleistung auf der Grundlage von Art. 5 Abs. 1 Satz 2 VO (EG) 1370/2007 i. V. m. § 108 GWB.

Die VHP plant ab 2024 den ergänzenden Neubau von Werkstattkapazitäten, eine Erweiterung der Parkflächen sowie eine Sanierung der bestehenden Hofflächen. Hierzu wird eine bestehende Fahrzeugabstellhalle abgerissen und durch einen funktionalen zweispurigen Neubau mit Nebenräumen ersetzt. In diesem Zusammenhang soll zudem der Betriebshof für die Abstellung sowie Wartung von 80 Elektrobussen mit Depotladung umgebaut werden. 2019 ging man von Investitionen i. H. v. 3,358 Mio. EUR aus, allerdings ohne die Ertüchtigung für den Einsatz und die Wartung von E-Bussen sowie in der Zwischenzeit eingetretene Kostensteigerungen.

Die Laufzeit des öffentlichen Dienstleistungsauftrags soll daher aufgrund der mit der Umstellung der Fahrzeugflotte auf batterieelektrische Busse einschließlich des damit einhergehenden Auf- sowie Umbaus der benötigten (Lade-) Infrastruktur verbundenen längeren Amortisierungsdauer 15 Jahre gemäß Art. 4 Abs. 4 VO (EG) 1370/2007 betragen.

Der Landkreis Hameln-Pyrmont hat eine Vorinformation für den öffentlichen Dienstleistungsauftrag gemäß Art. 7 Abs. 2 VO (EG) 1370/2007 im Amtsblatt der EU veröffentlicht. Die Vorinformation definiert zugleich die mit dem beabsichtigten Dienstleistungsauftrag verbundenen Anforderungen für Fahrplan, Beförderungsentgelt und Standards (§ 8a Abs. 2 Satz 3 PBefG). Zudem legt die Vorinformation fest, dass eine Vergabe als Gesamtleistung beabsichtigt ist (§ 8a Abs. 2 Satz 4 PBefG).

Gemäß § 8a Abs. 2 Satz 5 PBefG können die Anforderungen an die zu vergebenden Verkehre auch in anderen öffentlich zugänglichen Dokumenten enthalten sein, auf die durch die Vorinformation verwiesen wird. Die Vorinformation verweist unter anderem auf die erste Fortschreibung des Nahverkehrsplans des Landkreises Hameln-Pyrmont vom 20.12.2022 (im Folgenden NVP, öffentlich zugänglich unter <https://www.hameln-pyrmont.de/Wirtschaft-Klima/Weitere-Themen/%C3%96PNV-/>) und im Abschnitt VI.1) („zusätzliche Angaben“) zur Beschreibung der einzuhaltenden Anforderungen für Fahrplan, Beförderungsentgelt und Standards auf das vorliegende Dokument.

Das nachstehende Dokument enthält wesentliche Anforderungen im Sinne von § 13 Abs. 2a Sätze 3 bis 5 PBefG.

1 Anforderungen an das Fahrplanangebot

Gegenstand der Vergabe ist die Erbringung von Verkehrsdiensten des öffentlichen Personennahverkehrs (ÖPNV) im Sinne von § 8 PBefG, insbesondere Linienverkehr i. S. v. §§ 42, 43 PBefG und ergänzenden Mobilitätsdienstleistungen (alternative Bedienformen nebst Bereithaltung der erforderlichen Infrastruktur. Die Vergabe dieser Verkehrsleistungen ist aufgrund der engen verkehrlichen und betrieblichen Verflechtungen als Gesamtleistung beabsichtigt (vgl. § 8a Abs. 2 Satz 4 PBefG). Die beabsichtigte Vergabe betrifft das gesamte von den vorgenannten Verkehrsdiensten abgedeckte Bediengebiet im Landkreis Hameln-Pyrmont. Das Bediengebiet des Landkreises Hameln-Pyrmont setzt sich aus sechs Linienbündeln zusammen, welche der Anlage 01 zu entnehmen sind. Darüber hinaus besteht die Verpflichtung des Verkehrsunternehmens, auch planerische Aufgaben des ÖPNV für den Landkreis Hameln-Pyrmont wahrzunehmen. Unter anderem sind dies:

- Planung und Abstimmung des Verkehrsangebotes für den Landkreis Hameln-Pyrmont mit dem Landkreis Hameln-Pyrmont
- Beantragung und Pflege von Liniengenehmigungen nach PBefG
- Mitwirkung und Unterstützung bei strategischen (Verkehrsplanungs-) Projekten im Landkreis Hameln-Pyrmont
- Mitwirkung bei der Planung und Umsetzung von „Beschleunigungsmaßnahmen“ (z. B. Lichtsignalanlagen) zur Förderung der ÖPNV-Attraktivität
- Mitwirkung bei der Planung und Durchführung von Messungen und Erhebungen
- Entwicklung und Kooperationen im Hinblick auf mögliche Schnittstellen zu anderen Verkehrsmitteln (Intermodalität), das betrifft insbesondere
 - Bahnverkehr
 - Taxi
 - Fahrradverleih
 - Carsharing
 - RidePooling

Insbesondere sind die in der ersten Fortschreibung des NVP des Landkreis Hameln-Pyrmont vom 20.12.2022 geforderten quantitativen und qualitativen Anforderungen an die öffentliche Personenbeförderungsleistung sowohl bei der Antragstellung im personenbeförderungsrechtlichen Genehmigungsverfahren als auch bei der Durchführung der Beförderungsleistung zu berücksichtigen.

1.1 Leistungsumfang

Das Fahrplanangebot umfasst zum gegenwärtigen Zeitpunkt im Regelverkehr ca. 4,55 Mio. Fahrplan-km p.a. beim Bus. Bei diesen Fahrplan-km im Regelverkehr können sich ab dem 01.01.2025 Änderungen ergeben, deren Ausmaß derzeit nicht konkret absehbar ist. Der Leistungsumfang wird in den nachfolgenden Kapiteln näher beschrieben.

Die in Kapitel 5 dargestellten und geplanten Angebotsmaßnahmen sind hierbei noch nicht enthalten und müssen ab dem jeweiligen Realisierungszeitpunkt zusätzlich erbracht werden.

1.2 Fahrzeugeinsatz, Beförderungskapazitäten

Bei der Angebotsplanung ist auf den einzelnen Linien ein ausreichendes Platzangebot sicherzustellen. Dabei sind die Fahrzeuggrößen bzw. die Anzahl der einzusetzenden Fahrzeuge so festzulegen, dass die auftretende Fahrgastnachfrage befördert werden kann.

Das Platzangebot einer Linie in einer Verkehrszeit gilt als ausreichend, wenn im Mittel aller Fahrten in der Spitzenstunde dieser Verkehrszeit die Zahl der Fahrgäste am Querschnitt mit dem größten Fahrgastaufkommen die Kapazität der jeweils eingesetzten Fahrzeuge nicht übersteigt. Die Mitnahme von Kinderwagen, Rollstühlen, Rollatoren und E-Scootern als Behindertenfahrzeug soll im Rahmen der angebotenen Kapazitäten möglich sein. Der Nachweis der Einhaltung des Standards ist durch das Verkehrsunternehmen zu erbringen.

1.3 Erschließungsstandards (Haltestelleneinzugsbereiche)

Im NVP des Landkreises Hameln-Pyrmont sind für die Erschließungswirkung bestimmte Standards definiert, die im Rahmen der ÖPNV-Netzgestaltung einzuhalten sind. Die Anforderungen an die Erschließung von zusammenhängenden Siedlungsgebieten mit ÖPNV-Angeboten werden entsprechend der nachfolgenden Tabelle abgestuft nach der Zentralität der Orte und differenziert nach dem Einzugsradius um Haltestellen und der sich daraus ergebenden prozentualen Abdeckung des Siedlungsgebietes angesetzt. Der prozentuale Anteil der Abdeckung variiert je Zentralität. In Mittelzentren liegt die Abdeckung bei 90 %, da von einem insgesamt höheren Potenzial der Fahrgastnachfrage ausgegangen werden kann. Für Ortsteile ohne Versorgungsfunktion ist lediglich eine 70%ige Abdeckung erforderlich. Die Abstufung auf 70 % wurde insbesondere deshalb vorgenommen, um eine flexiblere Gestaltung der Verkehrsangebote zu ermöglichen. Bei Grundzentren und Ortsteilen mit Versorgungsfunktion werden 80 % Abdeckung angenommen. Gemäß NVP sind alle Siedlungsgebiete zwingend zu erschließen und mit ÖPNV-Leistungen anzubinden, wenn in den zusammenhängenden Siedlungsgebieten mehr als 200 EinwohnerInnen leben.

Gebiet		Erschließung	
nach Zentralität	Orte	Radius [m]	Abdeckung [%]
Mittelzentrum mit oberzent. Teilf.	Hameln	300	90
Mittelzentrum	Bad Pyrmont	300	90
Grundzentrum	Aerzen	400	80
	Bad Münder		
	Coppenbrügge		
	Emmern/Kirchohsen		
	Hessisch Oldendorf		
Ortsteil mit Versorgungsfunktion	Salzhemmendorf	400	80
	Bisperode		
	Eimbeckhausen		

	Fischbeck		
	Groß Berkel		
	Hemeringen		
	Oldendorf		
Ortsteile	Ortsteile der Mittelzentren sowie der Grundzentren	600	70
SPNV	Bahnhöfe	1.000	–

Tabelle 01: Haltestelleneinzugsradien und Abdeckung des Siedlungsgebietes

1.4 Bedienungszeiträume

Für die zeitliche Verteilung der Verkehrsangebote wurden im NVP die Bedienungszeiträume und die Fahrtenhäufigkeit festgelegt. Da die Festlegung auf die Anzahl von Fahrtenpaaren pro Tag keine tageszeitabhängigen Anforderungen darstellen und daher größere Bedienungslücken entstehen können, wurde die Fahrtenhäufigkeit an Verkehrszeiten gebunden. Die Einteilung der Verkehrszeiten wird nachfolgend beschrieben:

Tageszeit / Tag	Zeitraum
Frühverkehr	04:30 h – 06:00 h
Hauptverkehrszeit (HVZ) früh	06:00 h – 09:00 h
Tagesverkehr	09:00 h – 15:30 h
Hauptverkehrszeit (HVZ) spät	15:30 h – 19:00 h
Spätverkehr	19:00 h – 21:00 h / 23:00 h*
Samstags	07:00 h – 21:00 h / 23:00 h*
Sonn- und Feiertags	09:00 h – 21:00 h

*Verlängerung in der Spätverkehrszeit unter Vorbehalt; letzte Abfahrt in der Spätverkehrszeit zum Ende des Zeitraumes

Um eine den Bedürfnissen der Nutzer möglichst angepasste Bedienung zu ermöglichen, welche ein angemessenes Nachfrageniveau erwarten lässt, folgt eine Unterscheidung der Bedienungszeiträume nach Verkehrstagen und Einsatzgebieten (vgl. Tabelle 02)

Gebiet		Bedienungszeitraum				
nach Zentralität	in Relation zum bzw. aus dem nächsten.../ im...	Verkehrstag				
		montags-freitags		samstags		sonn- und feiertags
Mittelzentrum m. oberzent. Teilf.	Stadtverkehr	04:30 h -	21:00 h 23:00 h*	07:00 h -	21:00 h 23:00 h*	09:00 h - 21:00 h

Mittelzentrum	Mittelzentrum m. oberzent. Teilf.	05:00 h -	19:00 h 22:00 h*	09:00 h -	19:00 h 22:00 h*	12:00 h - 19:00 h
	Stadtverkehr	05:00 h -	21:00 h 22:00 h*	07:00 h -	21:00 h 23:00 h*	09:00 h - 21:00 h
Grundzentrum	Mittelzentrum	05:00 h -	19:00 h 22:00 h*	09:00 h -	19:00 h 22:00 h*	12:00 h - 19:00 h
Ortsteil mit Versorgungsfunktion	Grundzentrum	05:00 h - 19:00 h		09:00 h - 19:00 h		12:00 h - 19:00 h
Ortsteile	Grund-, Mittel-Zentrum oder Ortsteil mit Vers.	05:00 h - 19:00 h		09:00 h - 19:00 h		12:00 h - 19:00 h

Tabelle 02: Bedienzeiträume je Zentralität und Verkehrstag (*Verlängerung Spätverkehr u. Vorbehalt)

Der Einsatz differenzierter Bedienungsmodelle wie Anruf-Sammel-Taxi und flächiger, flexibler on-demand-Angebote ist anzurechnen, wenn sie eine gleichwertige Mindesterschließung gewährleisten. Die Vorgaben des NVP sind einzuhalten.

1.5 Bedienungshäufigkeit

In Tabelle 03 sind die Mindestanforderungen an die Fahrtenhäufigkeit bzw. die Fahrtenfolgezeit für die jeweiligen Verkehrszeiten und die Einsatzgebiete angegeben. Sofern in der Tabelle keine Taktzeiten vermerkt sind, ist die Anzahl an Fahrten angesetzt. Die Fahrten müssen in diesem Fall bewusst nicht als Fahrtenpaar durchgeführt werden, damit die Fahrten auch lastrichtungsbezogen in eine Richtung durchgeführt werden können. Entsprechend der funktionalen Zentralität eines Ortes steigen die Anforderungen an die Bedienungshäufigkeit bzw. die Fahrtenfolgezeit. Die Bedienung der Orte kann dabei sowohl mit Linienverkehren als auch flexible Verkehre durchgeführt werden.

Gebiet		Bedienungshäufigkeit (Linien- und Bedarfsverkehre)						
nach Zentralität	in Relation zum bzw. aus dem nächsten.../ im...	nach Taktung / Anzahl Fahrten (mo-fr)					nach Taktung / Anzahl Fahrten	
		Frühverkehr	HVZ früh	Tagesverkehr	HVZ spät	Spätverkehr	samstags	sonn-/feiertags
Mittelzentrum m. oberzent. Teilf. (HamelN)	Stadtverkehr	30 min	30 min	30 min	30 min	60 min*	30 min/ 60 min	60 min
Mittelzentrum (Bad Pyrmont)	Mittelzentrum m. oberzent. Teilf.	2 Fahrten	60 min	60 min	60 min	60 min*	60 min/ 120 min	120 min
	Stadtverkehr	1 Fahrt	60 min	60 min	60 min	60 min*	60 min	60 min
Grundzentrum	Mittelzentrum	2 Fahrten	60 min	60 min	60 min	120 min*	60 min/ 120 min	6 Fahrten

Ortsteil mit Versorgungsfunktion	Grund- oder Mittelzentrum	1 Fahrt	60 min	120 min	60 min	–	120 min	4 Fahrten
Ortsteile	Grund-, Mittelzentrum oder Ortsteil mit Vers.	1 Fahrt	2 Fahrten	3 Fahrten	2 Fahrten	–	4 Fahrten	2 Fahrten

Tabelle 03: Bedienungshäufigkeit je Zentralität und Verkehrszeit (*Verlängerung Spätverkehr unter Vorbehalt)

Aus Tabelle 03 ergibt sich, dass alle Ortsteile mit mindestens acht Fahrten pro Tag bedient werden müssen. Da die Fahrten tageszeitabhängig aufgeteilt sind, ist anzusehen, dass es vormittags Fahrten in Richtung des nächstgelegenen Zentrums geben wird, welche nachmittags in umgekehrte Richtung geführt werden. Mit Ausnahme der Ortsteile und der Ortsteile mit Versorgungsfunktion ist zudem zu gewährleisten, dass ab der Kategorie „Grundzentrum“ alle Ortschaften auch im Spätverkehr bedient werden. Im Frühverkehr sind Einzelfahrten möglich, die außerhalb eines Taktgefüges den jeweiligen Bedürfnissen angepasst werden. Für alle weiteren Verkehrszeiten und Verkehrsräume sind Taktfahrpläne zu erstellen, die einprägsam sind und somit Nutzungsbarrieren senken.

1.6 Reisezeit und Umsteigesituation

Bequemlichkeit und Schnelligkeit sind zwei relevante Kriterien, die für den ÖPNV stetig zu optimieren sind. Zur Bequemlichkeit zählen neben den Fahrzeugen und Haltestellen, vor allem die Notwendigkeit von Umstiegen und die Wartezeit auf die Weiterfahrt. Vor allem in den Wintermonaten und bei widrigen Witterungsbedingungen werden Wartezeiten im Freien häufig als unangenehm empfunden. Daher ist die Umsteigehäufigkeit in Abwägung mit der Schnelligkeit von Linien möglichst gering zu halten und die Anschlüsse möglichst optimal aufeinander abzustimmen. Das Anforderungsprofil sieht eine maximale Umsteigehäufigkeit vor, die sich auf Relationen zwischen den einzelnen funktionalen Zentren beziehen. Dabei bezieht sich die maximale Umsteigehäufigkeit auf Relationen im gesamten Landkreis. Liegen Orte unterschiedlicher Zentralitätsfunktionen unmittelbar beieinander und sind verkehrlich miteinander verbunden, dann sind im Regelfall Direktfahrten anzusetzen, da bei Sternfahrten zum Mittelpunkt eines Zentrums, inklusive Umstieg, die Attraktivität des ÖPNV deutlich abnimmt. In Tabelle 04 sind die Anforderungen an die Umsteigehäufigkeit dargestellt.

Gebiet		max. Umsteigehäufigkeit [n] zum (nächsten)...				
nach Zentralität	Orte	Oberzentrum	Mittelzentrum	Grundzentrum	Ortsteil m. Versorgf.	Ortsteil
Mittelzentrum m. oberzent. Teilf.	Hameln	0	0	0	1	1
Mittelzentrum	Bad Pyrmont	0	0	0	2	2
Grundzentrum	Aerzen	1	0	1	2	2
	Bad Münder					
	Coppenbrügge					
	Emmern/Kirchohsen					

	Hessisch Oldendorf					
	Salzhemmendorf					
Ortsteil mit Versorgungsfunktion	Bisperode	2	1	2	3	3
	Eimbeckhausen					
	Fischbeck					
	Groß Berkel					
	Hemeringen					
	Oldendorf					
Ortsteile	Kleine Orte der Mittelzentren sowie der Grundzentren	2	1	2	3	3

Tabelle 04: Maximale Anzahl zulässiger Umsteigevorgänge zwischen Relationen im Landkreis

Über den Faktor Reisezeit wird das Kriterium Schnelligkeit des ÖPNV in das Anforderungsprofil aufgenommen. Der Faktor Reisezeit bezieht sich stets auf den Vergleich mit der Fahrzeit im motorisierten Individualverkehr (MIV). Die Reisezeit im MIV wurde mit FAN FahrgastAnalyse im Nahverkehr ermittelt und über öffentlich zugängliche Routingdienste abgeglichen. Der Faktor Reisezeit ÖV beschreibt das Verhältnis zwischen Reisedauer im ÖPNV und im MIV. In die Reisedauer des ÖPNV gehen die Fahrzeit und die Umsteigezeit ein. Die Reisezeit im ÖPNV hat geringer zu sein, als die Fahrzeit MIV multipliziert mit dem entsprechenden Faktor. Je nach funktionaler Zentralität einer Verbindung wurden abgestufte Ansätze gewählt, welche der Bedeutung in der Verkehrsbeziehung zwischen beiden Orten entsprechen (vgl. Tabelle 05).

Gebiet		Faktor Reisezeit ÖV [F] ggü. dem MIV zum (nächsten)...									
nach Zentralität	Orte	Oberzentrum		Mittelzentrum		Grundzentrum		Ortsteil m. Versorgf.		Ortsteil	
		gut	genügend	gut	genügend	gut	genügend	gut	genügend	gut	genügend
Mittelzentrum m. oberzent. Teilf.	Hameln	1,1	1,3	1,2	1,4	1,4	1,6	1,5	1,7	1,5	1,7
Mittelzentrum	Bad Pyrmont	1,1	1,3	1,2	1,4	1,4	1,6	1,5	1,7	1,5	1,7
Grundzentrum	Aerzen	1,3	1,5	1,4	1,6	1,5	1,7	1,3	1,5	1,3	1,5
	Bad Münder										
	Coppenbrügge										
	Emmern/Kirchohsen										
	Hessisch Oldendorf										
	Salzhemmendorf										
Ortsteil mit Versorgungsfunktion	Bisperode	1,4	1,6	1,5	1,7	1,3	1,5	1,6	1,8	1,6	1,8
	Eimbeckhausen										
	Fischbeck										
	Groß Berkel										
	Hemeringen										
	Oldendorf										
Ortsteile	Kleine Orte der Mittelzentren sowie der Grundzentren	1,4	1,6	1,5	1,7	1,3	1,5	1,6	1,8	1,6	1,8

Tabelle 05: Anforderungen an die Reisezeit im ÖPNV im Vergleich zum MIV

1.7 Alternative Bedienformen

Ein dichtes Liniennetz mit attraktiven Takten und großen Fahrzeugeinheiten bildet das Rückgrat der öffentlichen Mobilität. Doch gibt es Gebiete, in denen der klassische Linienverkehr an seine Grenzen stößt.

Zur Einhaltung der vorgeschriebenen Taktungen ist der Einsatz von AST-Verkehren, Rufbussen und on-demand-Verkehren zulässig.

2 Anforderungen an die Qualitätsstandards

Für das gesamte Spektrum der im Rahmen des öffentlichen Dienstleistungsauftrages zu erbringenden Verkehrsleistung werden Qualitätsvorgaben definiert. Durch das Verkehrsunternehmen ist somit unter Berücksichtigung der Qualitätsaspekte eine permanente Überwachung der Prozessleistung zu gewährleisten. Die für die anforderungsgerechte Erbringung der Verkehrsleistung notwendigen Qualitätsparameter sind zu ermitteln. Dabei müssen gesetzliche Vorgaben, marktspezifische Gegebenheiten und branchenübliche Standards sowie Rahmenbedingungen (insbesondere des Verbandes deutscher Verkehrsunternehmen) berücksichtigt werden. Die Aktivitäten im Qualitätsmanagementsystem müssen mindestens durch folgende wesentlichen Bewertungs- und Steuerungsverfahren begleitet werden:

- zyklische Ermittlung der Kundenzufriedenheit
- kontinuierliche Bewertung der Leistungsfähigkeit im Testkundenverfahren
- direkte Leistungsmessung für die Abwicklung der Geschäftsprozesse

Als zusätzliches maßgebliches Kriterium zur anforderungsgerechten Erbringung der Verkehrsleistung ist die Personalkompetenz einzuordnen. Der Verkehrsdienstleister muss entsprechend der gesetzlichen und branchenüblichen Vorgaben die Eignung und Kompetenz der Beschäftigten gewährleisten und stetig am Stand der Technik weiterentwickeln.

Das beauftragte Verkehrsunternehmen hat während der gesamten Vertragslaufzeit folgende Qualitätsstandards einzuhalten, die in den nachfolgenden Kapiteln für die einzelnen Leistungsbestandteile beschrieben werden:

2.1 Fahrzeuge

2.2 Fahrgastinformation

2.3 Haltestellen

2.4 Sauberkeit / Erscheinungsbild

2.5 Betrieb und Störungsmanagement

2.6 Fahrpersonal

2.7 Marketing und Vertrieb

2.8 Tarif und Verbundintegration

2.9 Nachhaltigkeit

2.10 Controlling

2.11 Vergabe von Subunternehmerleistungen

2.12 Werbemaßnahmen

2.1 Fahrzeuge

Bei der Erweiterung des Fahrzeugparks sowie bei Ersatzbeschaffungen, Umbauten und Nachrüstungen sind die Mindestanforderungen des NVP des Landkreises Hameln-Pyrmont (Kapitel 4) sowie das technische Anforderungsprofil aus Anlage 6 zum NVP einzuhalten. Ferner sind die jeweils gültigen

gesetzlichen Vorschriften, Verordnungen (z. B. StVZO, BOKraft) und normativen Anforderungen vom Verkehrsunternehmen einzuhalten.

Ausnahmen sind für Anruf-Sammel-Taxis und für Verstärkerfahrten außerhalb des Regelfahrplans zulässig. Sonstige Ausnahmen sind auf betrieblich unvermeidbare Einzelfälle zu beschränken.

Zu achten ist auf eine zuverlässige Bereitstellung und eine Minimierung der Ausfälle während der Fahrt. Zur Erbringung des Fahrplanangebotes müssen eine ausreichende Anzahl von Fahrzeugen einschließlich Reserve vom Verkehrsunternehmen angeboten werden. Hierbei wird auf eine nachfragegerechte Verteilung nach Fahrzeuggrößen geachtet. Für die Disposition des Personals und des Fahrzeugparks sowie zum Abstellen und Instandhalten der Fahrzeuge müssen ausreichende Kapazitäten an geeigneten Standorten vorgehalten werden.

Anforderungen an die Ausstattung der Fahrzeuge:

Die technischen Einrichtungen im Fahrzeug, wie z. B. Bordrechner, Fahrscheindrucker im Bus oder Fahrgastinformationssysteme müssen funktionstüchtig sein sowie den sich aus der geforderten Qualität ergebenden betrieblichen Anforderungen entsprechen.

Den allgemeinen, innovativ-technischen Entwicklungen ist angemessen zu folgen (z. B. E-Ticketing).

Es ist in den Fahrzeugen eine angemessene Fahrgastinformation vorzuhalten, die funktionsfähig und korrekt ist. Die Fahrgastinformation muss folgenden Anforderungen genügen:

- innen: Fahrgastinformation mit Haltestellenanzeige, automatische Haltestellenansage (sowie Lautsprecheranlage und Bordmikrofon für Sonder- bzw. Störfallinformationen),
- außen: Fahrzeugfront (Fahrziel, Liniennummer), Einstiegsseite bei Bus (Ziel/Fahrweg, Liniennummer), Heck (Liniennummer)

Alle Fahrzeuge sind zur Erhöhung des subjektiven Sicherheitsgefühls der Fahrgäste mit einer Anlage zur Videoüberwachung und -aufzeichnung auszurüsten. Dabei sind die geltenden Datenschutzregelungen zu beachten. Dazu ist jedes Fahrzeug mit Kameras auszustatten, so dass eine nahezu vollständige Erfassung des Fahrgastinnenraums möglich ist. Die Videobilder sind nach den geltenden Datenschutzbestimmungen zu speichern, um bei Vorfällen eine Auswertung zu ermöglichen.

Die eingesetzten Fahrzeuge müssen mit der Infrastruktur kompatibel sein (vgl. die Infrastrukturvorgaben in Kapitel 3).

Alle Fahrzeuge müssen über Einrichtungen zur Beeinflussung von Lichtsignalanlagen (LSA) verfügen.

Alle Fahrzeuge sind über VoIP mit der Leitstelle verbunden. Dadurch werden eine hohe Qualität der Fahrplansteuerung und Anschlussicherung sowie die Kommunikation zwischen Leitstelle und Fahrer gewährleistet.

Alle im Linienbusverkehr eingesetzten Fahrzeuge müssen die Anforderungen der Richtlinien EU 2001/85 und UN/ECE R107 erfüllen.

Die Instandhaltung gewährleistet das beschriebene Qualitätsniveau und den sicheren und ordnungsgemäßen Betrieb gemäß BOKraft.

Es gelten die nachfolgenden weiteren Vorgaben. Ausnahmen von diesen Vorgaben bestehen nur für Fahrzeuge, die nicht im Regelbetrieb eingesetzt werden. Das sind Einsatzwagen („E“-Fahrten).

2.1.1 Barrierefreiheit Bus

Es sind Niederflurfahrzeuge einzusetzen. Bei diesen Fahrzeugen muss die Höhe der Buseinstiegskante fahrzeugseitig ggf. unter Verwendung von Kneeling gemäß der EU-Vorschrift UN//ECE R 107 eingehalten werden.

Alle Fahrzeuge müssen über eine manuelle Klapprampe und ausreichend große Mehrzweckbereiche für die Mitnahme von Rollstühlen, Kinderwagen oder Fahrrädern verfügen. Das bedeutet u. a. mindestens einen Rollstuhlplatz pro Bus. Es wird auf die Regelungen des NVP (Kapitel 4) sowie Anlage 6 zum NVP verwiesen.

2.1.2 Technische Ausstattung Bus

Es gelten die in Kapitel 4 und Anlage 6 des NVPs definierten Standards.

Alle Busse mit Verbrennungsmotor müssen über Automatikgetriebe verfügen.

Die Busse erfüllen mindestens die Anforderung Euro V Norm (Verbrennungstechnik) oder verfügen über einen vollelektrischen Antrieb. Bei Neufahrzeugbeschaffungen sind die nationalen Anforderungen bezüglich der Emissionen aus Antriebs- und Energiekonzepten (z. B. Vorgaben der Clean Vehicles Directive) zu berücksichtigen und mindestens die jeweils in den aktuellen gesetzlichen Regelungen enthaltenen Standards vorzusehen.

Die Fahrzeuge sollen mit Klimaanlage zur Temperierung und Belüftung des Fahrgastraumes und der Fahrerkabine ausgestattet sein.

2.2 Fahrgastinformation

Wesentliche Voraussetzung für einen erfolgreichen öffentlichen Nahverkehr ist die umfassende Information der Fahrgäste. Das Informationsangebot des Verkehrsunternehmens soll einheitlich und nutzerfreundlich gestaltet sein. Es soll sich unter Nutzung von digitalen Kommunikationsmedien sowohl an die vorhandenen Fahrgäste als auch an potentielle Neukunden wenden und auch für Menschen mit Behinderungen zugänglich sein und insbesondere den folgenden Anforderungen genügen:

- abrufbare Informationen zum Leistungs- und Tarifangebot mit einer elektronischen Fahrplan- und Tarifauskunft, auch zu barrierefreien Reiseketten, z. B. über mobile Endgeräte, Homepage o. ä.
- Übersichtlich gestaltete, zielgruppengerechte und über die gesamte Fahrplanperiode hinweg verfügbare Informationsmedien
- Kompetente und im Bedarfsfall einfach erreichbare Kundenbetreuung
- Information an der Haltestelle durch vollständige Beschilderung, gut lesbare Fahrplan- und Tarifinformationen sowie übersichtliche Wegweisung an Verknüpfungspunkten

- Optische Information am Fahrzeug (Linienbezeichnung, Fahrtziel, ggf. wichtige Zwischenziele)
- Optische (Bildschirm) / akustische (Ansage) Information im Fahrzeug über Linienbezeichnung, Fahrtziel, Umsteigemöglichkeiten, und (nicht) barrierefreie Haltestellen
- Information über Unregelmäßigkeiten im Betriebsablauf durch Vorankündigung in den Medien (z. B. Presse, Handy-App, Internet), durch Hinweise an den Haltestellen und in den Fahrzeugen sowie durch Hinweise an die Zentrale Datendrehscheibe des Verkehrsverbundes Bremen & Niedersachsen
- Verfügbarkeit von Solldaten zum Verkehrsangebot auch für Drittanbieter von Verkehrsinformationen

Es wird auf folgende Anforderungen gemäß Kapitel 4 des NVP verwiesen:

Kriterium	Anforderung
Vorbereitende Fahrgastinformationen	- Es wird eine Mobilitätszentrale vorgehalten, die telefonisch während der Verkehrszeiten Informationen weitergibt, über Tickets, AST (inkl. Buchung), Fahrplanauskünften und Sonderverkehren
	- Das Verkehrsunternehmen hält auf seiner Internetpräsenz einfach zugängliche Informationen mindestens zu Fahrtmöglichkeiten, Fahr- und Liniennetzplänen, Ticket- und Preisangebot und aktuellen Verkehrsmeldungen bereit
	- Es wird eine App vorgehalten, welche die Informationsabfrage mit mobilen Endgeräten in einfacher, plakativer Weise ermöglicht. Die App muss ebenso wie die Internetpräsenz alle notwendigen Informationen zu Fahrtmöglichkeiten, Fahrplänen, Ticket- und Preisangebot und aktuellen Verkehrsmeldungen bereitstellen. Die Rufbusse im Landkreis können in der App gebucht werden.
Fahrgastinformationen an der Haltestelle	- An jeder Halteposition / jeder Haltestelle ist ein Haltestellenschild / eine Haltestellenstelle mit Mindestinformationen zu Liniennummern, Fahrplan der anfahren den Linien, und zu einer Servicenummer der Mobilitätszentrale vorzusehen
	- Haltestellen mit Verknüpfungsfunktion oder mit mehr als 250 Ein- und Umsteigern pro Tag sind mit Dynamischer Fahrgastinformation (DFI) auszustatten. Die DFI sollen auch Echtzeitinformationen anzeigen.
	- Haltestellen mit Verknüpfungsfunktion oder mit mehr als 250 Ein-, Um- und Aussteigern pro Tag sind mit Übersichtsplänen der Haltestellenumgebung und der Kommune sowie mit Liniennetzplänen auszustatten
	- An allen Haltestellen ist ein QR-Code anzubringen, mit welchem über mobiles Internet / WLAN aktuelle, die Haltestelle betreffende Informationen abgerufen werden können
Fahrgastinformationen im Fahrzeug	- Das Fahrpersonal hat Fahrgastinformationen hinsichtlich Tarife, Anschlussinformationen und Ortsinformationen bereitzuhalten (das Fahrpersonal ist entsprechend zu schulen)
	- Das Fahrpersonal hat im Falle von Betriebsstörungen Informationen an die Fahrgäste weiterzuleiten
	- Die Folgehaltestelle ist in jedem Fahrzeug mit ausreichender Lautstärke anzusagen
	- Vor Verknüpfungshaltestellen sind im Fahrzeug die Linien anzusagen, auf die umgestiegen werden kann
	- In Neufahrzeugen sind ausreichend lesbare Informationen zu den nächsten 4 Haltestellen anzuzeigen. Bei Verknüpfungshaltestellen sind auch die Liniennummern der Linien anzuzeigen, auf die umgestiegen werden kann (den Umstieg betreffende Echtzeitinformationen sind anzuzeigen)
	- In Bestandsfahrzeugen ist mindestens die nächste Haltestelle ausreichend lesbar anzuzeigen
- Die Bestätigung des Haltewunsches hat visuell (STOP) und akustisch zu erfolgen	

Tabelle 06: Anforderungsprofil zur Fahrgastinformation

2.3 Haltestellen

Die üblichen Ausstattungsmerkmale von Haltestellen sind im NVP (Kapitel 4) definiert und sind einzuhalten.

An den Bushaltestellen ist das Verkehrsunternehmen für die visuelle Information der Fahrgäste zuständig.

Fehlende oder unleserlich gewordene Fahrplanaushänge sind schnellstmöglich zu ersetzen.

An den Bushaltestellen sind die dort vorhandenen Informationseinrichtungen Vitрины, Zielanzeiger und Dynamische Fahrgastinformation (DFI)-Anzeiger aktuell mit Informationen zu versorgen.

Die visuellen Informationen (Netzpläne, Fahrpläne etc.) sind aktuell zu halten.

2.4 Sauberkeit der Fahrzeuge

Die wahrgenommene Sauberkeit der öffentlichen Verkehrsmittel soll neben der regelmäßigen Reinigung von den Fahrzeugen auch durch schnelle Beseitigung von Zerstörungen, Schmierereien und Verunreinigungen durch das Verkehrsunternehmen gewährleistet werden.

2.5 Betriebs- und Störungsmanagement

Die im Fahrplan ausgewiesenen Fahrten sind durch das Verkehrsunternehmen pünktlich durchzuführen. Hinsichtlich der Anforderungen wird auf den NVP (Kapitel 4) verwiesen.

Bei planbaren Baumaßnahmen und Veranstaltungen im Verkehrsgebiet werden angemessene Umleitungsmaßnahmen bzw. Ersatzverkehrskonzepte entwickelt und umgesetzt. Die Kunden werden rechtzeitig und umfassend über entsprechende Änderungen des Fahrplanangebotes informiert.

Zur Betriebssteuerung und -überwachung des Busbetriebs und zur Information der Fahrgäste muss das Verkehrsunternehmen im Landkreis Hameln-Pyrmont die integrierte Verkehrsleitstelle, von der aus sämtlichen Maßnahmen zur Sicherstellung eines reibungslosen Betriebsablaufs gesteuert und überwacht werden, betreiben.

Die integrierte Verkehrsleitstelle muss die folgenden Funktionen sicherstellen:

- Steuerung und Überwachung Busbetrieb
- Störungsinformationen
- technische Störungsdisposition
- Koordination und Einsatzleitung

Die Sicherstellung der einzelnen Funktionen der integrierten Verkehrsleitstelle hat so zu erfolgen, dass ein sicherer und ordnungsgemäßer Betrieb gewährleistet ist und Betriebsstörungen zügig beseitigt werden können.

Das Verkehrsunternehmen gewährleistet die Sicherheit in den Fahrzeugen durch Anlagen zur Videoüberwachung und einer bedarfsgerechten Präsenz von Servicepersonal.

Im Störfall informiert das Verkehrsunternehmen unmittelbar nach den eingeleiteten betrieblichen Maßnahmen die Fahrgäste über den Vorfall bzw., soweit bekannt und technisch möglich, über Grund und Dauer der Störung sowie alternative Fahrmöglichkeiten.

Das Verkehrsunternehmen ist verpflichtet, bei Abweichungen vom Regelfahrplan eigenverantwortlich zu handeln und schnell zu reagieren, beispielsweise durch folgende Maßnahmen:

- Fahrgastinfo vor Ort bei unvorhergesehenen Störungen, erhöhtem Fahrgastaufkommen usw.
- Planung und Organisation von Baumaßnahmen: Abstimmung und Koordination in Zusammenarbeit mit Dienststellen des Aufgabenträgers
- Einrichten von Baustellen und Durchführen von Ersatzverkehren: Vorbereitung und Aufbau von Baustellen, Beschilderung, Verkehrslenkung und -leitung, Durchführung von Anwohner- und Fahrgastinformationsmaßnahmen vor, während und nach der Maßnahme (Infopersonal, Fahrpläne usw.)

2.6 Personal

2.6.1 Fahrpersonal

Das Verkehrsunternehmen stellt beim eingesetzten Fahr- und Servicepersonal sicher, dass das Personal den Anforderungen eines attraktiven ÖPNV mit umfassender Dienstleistungs- und Kundenorientierung gerecht wird. Dabei setzt das Verkehrsunternehmen auf moderne Kommunikationsmedien und strebt an, ein App basiertes Informationssystem für das Fahr- und Betriebspersonal einzuführen.

Es wird ausschließlich qualifiziertes und ortskundiges Fahr- und Servicepersonal eingesetzt, welches die nachstehenden Anforderungen zu erfüllen hat:

- Gesetzliche Anforderungen (PBefG, BOKraft, StVZO etc.)
- Erforderliche Qualifikationen zur Personenbeförderung für Bus (Fahrerlaubnis, Qualifikation nach Berufskraftfahrerqualifikationsgesetz)
- Hinreichende Kenntnisse zu Fahrplan und Tarif für das bestehende Verkehrsnetz
- Sichere Kenntnisse der deutschen Sprache in Wort und Schrift, die die Kommunikation mit der Leitstelle und den Kunden gewährleisten
- Ortskenntnis (wichtige Einrichtungen und touristische Ziele)
- ordentliches und einheitliches Erscheinungsbild
- Kundenorientierung
- Kenntnis der relevanten Arbeitszeit- und Sozialvorschriften sowie der betrieblichen Anweisungen

Das gesamte Fahrpersonal muss an regelmäßigen Weiterbildungsmaßnahmen teilnehmen, z. B. zum Tarifsysteem, zur Verbesserung der Kundenorientierung, zum Verhalten in Notfallsituationen und zur sicheren und ressourcenschonenden Fahrweise.

Unter anderem bedeutet dies:

Jeder Busfahrer erhält bedarfsgerecht Weiterbildungen zu den folgenden Inhalten:

- Sicherheitsunterweisung Fahrzeug
- Unterweisung „Lenk- und Ruhezeiten“

- aktuelle Dienstanweisungen
- Linien- und Netzkenntnisse des Bediengebietes
- Fahrscheinverkauf (Bus)
- Auffrischung Tarifkenntnisse
- Sichtkontrolle von Fahrausweisen
- Unfallverhütungsvorschriften, Unfalldatenspeicher und Unfallaufnahme
- Betriebshofs- und unternehmensbezogene Themen
- Wissenstest mit Auswertung und Durchsprache

Zusätzlich sind für Busfahrer die entsprechenden Weiterbildungen gem. BKrFQG durchzuführen.

Das gesamte Fahrpersonal hat sich durch Hilfsbereitschaft, Umsichtigkeit gegenüber Fahrgästen, freundliches, höfliches und respektvolles Auftreten auszuzeichnen und steht dem Kunden für Auskünfte stets zur Verfügung.

Das Fahrpersonal muss in der Lage sein, den Fahrgästen korrekt und verständlich Auskünfte zu Fahrplan, Tarif, Linienführung, Anschlussverbindungen, Beförderungsbedingungen und Umgebung (Ortskenntnisse) zu erteilen. Es ist hilfsbereit und zeigt situationsabhängiges, eigenverantwortliches Verhalten zum Nutzen der Kunden.

Das eingesetzte Fahrpersonal hat bei der Ausübung des Dienstes Dienstkleidung mit Uniformcharakter zu tragen. Jede Mitarbeiterin und jeder Mitarbeiter in Dienstkleidung hat auf ein gepflegtes äußeres Erscheinungsbild zu achten.

Das Fahrpersonal wird arbeitsrechtlich und arbeitsmedizinisch vom Verkehrsunternehmen betreut.

Die materielle Ausstattung des Personals stellt sicher, dass die betrieblichen und Fahrgastbetreuungsaufgaben in vollem Umfang jederzeit gewährleistet sind.

2.6.2 Fahrausweisprüferinnen und -prüfer

Vom Betreiber sind ganzjährig Regelticketprüfungen im gesamten Bediengebiet sowie punktuell Schwerpunktkontrollen an besonderen Standorten durchzuführen, um die Einhaltung der Tarif- und Beförderungsbedingungen sicherzustellen.

Die Ticketprüferinnen und -prüfer haben mindestens folgende Anforderungen zu erfüllen:

- Erscheinungsbild und Auftreten müssen dem Kunden gegenüber einen positiven Eindruck vermitteln und respektvoll sein. Das Handeln muss grundsätzlich auf Deeskalation ausgerichtet sein.
- Eine Tarifschulung (inkl. Schulung Bedienung des mobilen Datenerfassungsgeräts) bei Einstellung
- Tarifliche Nachschulung bei Bedarf

2.6.3 Betriebsleiter

Zur Sicherstellung der ordnungsgemäßen Betriebsabläufe ist ein Betriebsleiter mit entsprechender Vertretungsregelung einzusetzen. Das Büro des Betriebsleiters muss sich im Kreisgebiet befinden.

2.6.4 Leitstellenpersonal

Das Leitstellenpersonal muss in der Lage sein, mit den entsprechenden Kenntnissen die nachfolgend definierten Aufgaben ausüben zu können:

- Disposition der Leitstelle
- Notfallmanagement bei Betriebsstörungen, Unfällen und Rettungseinsätzen
- Dokumentation von Vorkommnissen
- Meldeordnung

Das Leitstellenpersonal muss sich im Landkreis Hameln-Pyrmont befinden.

2.6.5 Außendienst Verkehrssteuerung

Die Mitarbeiter im Außendienst müssen in der Lage sein, mit den entsprechenden Kenntnissen die nachfolgend definierten Aufgaben ausüben zu können:

- Unfallaufnahmen durchführen
- Verkehrsbeobachtung und ggf. Eingreifen in den Verkehrsablauf
- Begleitung von Demonstrationen und Großveranstaltungen
- Störungsbeseitigungen an Fahrzeugen
- Dokumentation von Vorkommnissen

2.6.6 Verkehrsplanung

Die Mitarbeiter in der Verkehrsplanung müssen in der Lage sein, mit den entsprechenden Kenntnissen die nachfolgend definierten Aufgaben ausüben zu können:

- Pflege und Weiterentwicklung der eingesetzten Systeme (Betriebslagedatenbank, Fahrgastinformationssysteme, ITCS etc. in Zusammenarbeit mit technischen Bereichen)
- Planung/Umsetzung von Maßnahmen bei Abweichungen vom Regelfahrplan
- Koordination von Verkehren bei Sonderveranstaltungen/Baumaßnahmen einschließlich notwendiger Abstimmungen mit der Polizei, dem Ordnungsamt bzw. sonstigen Ämtern

2.7 Marketing und Vertrieb

2.7.1 Marktbearbeitung

Es soll eine Marktbearbeitung durch eine kontinuierliche Information und Kommunikation der Maßnahmen zur Förderung der Multi- und Intermodalität erfolgen, um breite Bevölkerungsschichten für die Vorteile der nachhaltigen Mobilität zu sensibilisieren. Für eine aktive Vermarktung des multi- und intermodalen Angebotes sind durch das Verkehrsunternehmen entsprechende personelle, finanzielle und technische Ressourcen bereitzustellen. Dabei ist über geeignete Maßnahmen die Zielsetzung zu verfolgen, Kunden langfristig an den ÖPNV sowie ergänzende Mobilitätsdienstleistungen zu binden und neue Kunden hinzuzugewinnen. Dies umfasst auch Kooperationen mit Unternehmen und Organisationen, deren Beschäftigte bzw. Kunden durch zielgerichtete Vermarktungsmaßnahmen für die

Vorteile einer kostengünstigen, gesunden und nachhaltigen Befriedigung ihrer individuellen Mobilitätsbedürfnisse gewonnen werden sollen.

Zur stärkeren Vernetzung der Verkehrsangebote soll das Verkehrsunternehmen zielorientierte Informationsstandards zur verkehrsmittelübergreifenden Kundeninformation entwickeln. Dabei soll die Integration von multimodalen Mobilitätsangeboten (z. B. Fahrradverleih, Carsharing etc.) mittels nutzerorientierten Schnittstellen für Information, Vertrieb, Tarif, Erscheinungsbild und Marketing erfolgen.

2.7.2 Mobilitätsstationen und Mobilitätsplattform

Der NVP betont an verschiedenen Stellen die Relevanz der Verknüpfung des bestehenden ÖPNV-Angebotes mit neu entstandenen und in der Zukunft z. B. aufgrund technischer Entwicklungen neu entstehenden Mobilitätsangeboten.

Ziel ist es, umweltfreundliche Verkehrsangebote so miteinander zu verknüpfen, dass sie als vollwertige Alternative zum Besitz und zur Nutzung eines privaten PKW dienen können, ohne dass hierbei Einschränkungen in Bezug auf Verfügbarkeit, Komfort und Wirtschaftlichkeit entstehen.

Hierfür bedarf es einer Vielzahl von organisatorischen, planerischen, kommunikativen und technischen Lösungen um dieses Ziel heute und in Zukunft zu realisieren.

Das Verkehrsunternehmen hat in Zusammenarbeit im dem Landkreis Hameln-Pyrmont die Aufgabe, die nachfolgend benannten erforderlichen Aufgaben zu organisieren, zu gestalten, zu implementieren und sofern erforderlich zu betreiben.

Das Verkehrsunternehmen bindet bei der Verkehrsplanung die im Landkreis Hameln-Pyrmont tätigen Mobilitätsdienstleister ein, um allen Bürgern ein abgestimmtes und im gesamten Kreisgebiet nutzbares multi- und intermodales Verkehrsangebot bereitstellen zu können. Es soll als Schnittstelle zwischen öffentlichen Verkehrsmitteln, Carsharing-Standplätzen, Fahrradabstell- und Verleihstationen, Taxiverkehr sowie aller in der Zukunft neu hinzukommenden Mobilitätsträgern fungieren, um ein Verkehrsverhalten zu fördern, das von der Verfügbarkeit eines privaten Autos unabhängig ist. Die Gestaltung einer abgestimmten Angebotskonzeption zur Integration unterschiedlicher Verkehrsträger wird beispielsweise in Kapitel 6.2 des NVP beschrieben. Das Verkehrsangebot ist laufend, unter Beteiligung der involvierten Mobilitätsdienstleister zu evaluieren und unter Berücksichtigung der Marktentwicklung sowie Kundenakzeptanz und -wünsche weiterzuentwickeln.

2.7.3 Kundenservice

Für die Kundenbetreuung ist gut ausgebildetes und freundliches Personal mit hoher Beratungs- und Kommunikationskompetenz einzusetzen. Die Beschäftigten müssen über sehr gute Deutschkenntnisse (Fremdsprachenkenntnisse wünschenswert) verfügen und in der Lage sein, sich spontan, flüssig und verständlich auszudrücken, um auch bei komplexeren Sachverhalten angemessen reagieren zu können. Sie können umfassende und kompetente Auskünfte zu Tarif, Fahrplan und den Beförderungsbedingungen geben. Zudem müssen auch Kenntnisse über betriebliche Besonderheiten (u. a. Veranstaltungsverkehre, Störungsmanagement, Notfallpläne) vorhanden sein.

Das Verkehrsunternehmen hat eine Mobilitätszentrale im Landkreis Hameln-Pyrmont zu betreiben, welche während der Verkehrszeiten Informationen erteilt.

Ferner ist die Möglichkeit zur schriftlichen Kontaktaufnahme sicherzustellen. Bei Beschwerden, deren Anlass bzw. Ursache nicht beim Verkehrsunternehmen liegt, hat das Verkehrsunternehmen diese an die zuständige Stelle mit der Bitte um Beantwortung weiterzuleiten. Telefonische und schriftliche Anliegen hinsichtlich Erhöhtem Beförderungsentgelt (EBE) und Vertragskundengeschäft (Abonnement) werden vom Verkehrsunternehmen selbst oder beauftragten, qualifizierten Dienstleistern bearbeitet.

Es wird garantiert, dass Fundsachen an einer zentralen Fundstelle abgeholt werden können.

Das Verkehrsunternehmen beteiligt sich am Schlichtungsverfahren (SNUB – Die Nahverkehr-Schlichtungsstelle e. V.).

2.7.4 Fahrscheinverkauf und Kontrolle

Das Verkehrsunternehmen hat den Verkauf durch einen optimierten, strategischen Vertriebswegemix unter Berücksichtigung von wirtschaftlichen, regionalen und kundenorientierten Kriterien sicherzustellen. Das Verkehrsunternehmen hat dabei für alle Vertriebswege und -systeme die Infrastruktur, Wartung und Weiterentwicklung zu gewährleisten.

Das Verkehrsunternehmen ist verpflichtet, eine kontinuierliche und flächendeckende Fahrausweiskontrolle in seinen Fahrzeugen sicherzustellen, um den Anteil nichtberechtigter Nutzung gering zu halten. Die Fahrausweiskontrolle ist so durchzuführen, dass die Akzeptanz der Fahrausweiskontrolle durch Kunden sichergestellt und Konflikte professionell und kommunikativ geregelt werden. Das Verkehrsunternehmen ist berechtigt, Straf- und Bußgeldverfahren bei den zuständigen Behörden anzustrengen.

2.7.5 Kundenzentrum

Es ist ein Kundenzentrum im Hamelner Stadtgebiet vorzuhalten. Dafür werden folgende Öffnungszeiten angestrebt

Montag bis Freitag	07:15 h – 16:00 h
Samstag	geschlossen
Sonntag	geschlossen

Zu den wesentlichen Aufgaben des Kundenzentrums gehören die Fahrplanauskunft für den Nahverkehr sowie der Ticketverkauf und die Beratung.

2.8 Tarifintegration

Es ist der Gemeinschaftstarif Hameln-Pyrmont anzuwenden.

Zusätzlich ist der Tarif der NITAG (Niedersachsentarif GmbH) hinsichtlich des Nds-Tickets, Anschlussmobilität, City-Tickets des DB-Fernverkehrs etc. sowie der Deutschlandticket-Tarif anzuwenden.

2.9 Nachhaltigkeit

Das Verkehrsunternehmen hat sich Leitlinien zur Nachhaltigkeit zu geben und berichtet regelmäßig zu Nachhaltigkeitsindikatoren an die Öffentlichkeit. Darüber hinaus hat es sich im Sinne der Vorgaben zu engagieren, die durch die Gesetzgebung sowie Beschlüsse des Kreistages an das Verkehrsunternehmen herangetragen werden. Dies betrifft insbesondere auch die Ziele des Landkreises Hameln-Pyrmont zum Klimaschutz, zum Umweltschutz und konkrete Vorgaben zur Nachhaltigkeit. Maßnahmen des Verkehrsunternehmens sollen so z. B. maßgeblich mit zu Energie- und Klimaschutzprogrammen des Landkreises Hameln-Pyrmont beitragen. Das Verkehrsunternehmen ist verpflichtet, ein Energiemanagementsystem nach DIN EN ISO 50001 zu betreiben und dieses regelmäßig zu überprüfen.

Das Verkehrsunternehmen hat aus Gründen des Klima- und Umweltschutzes anerkannten zertifizierten Ökostrom zu beziehen und damit nicht nur die Infrastruktur, sondern auch zu einhundert Prozent den Elektrobusverkehr zu betreiben. In der Fuhrparkentwicklung des Busverkehrs setzt das Verkehrsunternehmen auf die Beschaffung höchster erhaltlicher Abgasnormen und alternativer Antriebe. Der Buslinienverkehr wird aktuell überwiegend mit Euronorm 6 betrieben. Insofern das Verkehrsunternehmen Neufahrzeuge mit Dieselantrieb weiterhin beschafft, ist die höchste Euronorm/Abgasnorm zu erfüllen.

Die Entwicklung alternativer emissionsfreier Antriebe ist vom Verkehrsunternehmen fortlaufend aufmerksam zu verfolgen und hinsichtlich Aufnahme in die Fuhrparkentwicklung zu prüfen. So ist auf der Grundlage einer Machbarkeitsstudie die begonnene Elektrifizierung des Linienbusverkehrs durch die schrittweise Umwandlung in reine Elektrobushlinien eine weitere Maßnahme im Sinne der Klima- und Umweltschutzziele des Landkreises Hameln-Pyrmont zu erfolgen, die seitens des Verkehrsunternehmens zu unterstützen sind. Aufgrund der hohen wirtschaftlichen Kosten und hohen Umbauebedarfe in der Infrastruktur kann dies nur schrittweise und in Abhängigkeit der wirtschaftlichen Situation, wenngleich unter erklärtem hohem Engagement und Beantragung von Fördermitteln, durch das Verkehrsunternehmen erfolgen.

Grundsätzlich ist jede Beschaffung analog der EU-Richtlinien zum Vergaberecht vom 26. Februar 2014, der Beschaffungsrichtlinie des Landkreises und des Niedersächsischen Klimaschutzgesetzes nachweislich nachhaltig unter Beachtung von sozialen und ökologischen Kriterien durchzuführen.

Danach sind Umweltschutzaspekte und Gesichtspunkte der Energieeffizienz grundsätzlich bei allen Beschaffungsvorgängen zu berücksichtigen, insbesondere in folgenden Bereichen:

- Bau und Modernisierung von Gebäuden und technischen Anlagen
- Gebäudeunterhaltung / -bewirtschaftung
- Energie
- Papier, Kopierer, Drucker
- Möbel
- Reinigungsprodukte
- Fahrzeuge und Verkehrsdienstleistungen

Um soziale Mindeststandards zu gewährleisten, gilt darüber hinaus im gesamten Beschaffungswesen und bei Ausschreibungen, dass Produkte und Dienstleistungen beschafft werden sollen, die die Tarifreue (auch für Subunternehmen) nachweisen und ohne ausbeuterische Kinderarbeit im Sinne der ILO-Konvention 182 hergestellt wurden.

Zur nachhaltigen Beschaffung gehört die Pflicht zur Durchführung einer Bedarfsanalyse und die Ermittlung, welche umweltfreundlichen und energieeffizienten Lösungen alternativ angeboten werden. Es sind nur Produkte oder Baustoffe auszuschreiben, die sich (gemäß Nieders. Abfallgesetz § 3) durch die Kriterien Langlebigkeit, Reparaturfreundlichkeit und Wiederverwertbarkeit oder Verwertbarkeit auszeichnen, im Vergleich zu anderen Erzeugnissen oder Baustoffen zu weniger oder zu entsorgungsfreundlicheren Abfällen führen und aus nachwachsenden Rohstoffen oder Abfällen hergestellt worden sind (Beispiele: Holz statt Beton, Recycling-Papier statt „normalem“ Papier, Ökostrom statt Strom).

In der Leistungsbeschreibung haben Umweltschutzaspekte einschließlich des Energieverbrauches in der Nutzungsphase ausreichende Berücksichtigung zu finden, wie auch die Anforderungskriterien des Umweltzeichens Blauer Engel, des Energy Star oder vergleichbarer, anerkannter Energie- und Umweltzeichen.

Darüber hinaus gilt:

- Holzprodukte müssen nachweislich aus legaler und nachhaltiger Waldbewirtschaftung stammen. Der Nachweis ist vom Bieter durch Vorlage eines Zertifikats von FSC oder eines vergleichbaren Zertifikats zu erbringen.
- Strom muss atomstromfrei und zu 100 % aus regenerativen Quellen gemäß den Kriterien des „Grüner Strom Labels“, des OK Power Labels oder eines vergleichbaren Umweltsiegels stammen
- Papierprodukte, die beschafft werden, müssen aus Recyclingpapier bestehen.

Bei der Bewertung hat die Ermittlung des wirtschaftlichsten Angebots unter Berücksichtigung der Kriterien Preis und Qualität auch andere mit dem Auftragsgegenstand zusammenhängende Kriterien einzubeziehen, zu denen z. B. Umwelteigenschaften, Betriebskosten und Energieeffizienz zählen. Bei energieverbrauchenden Geräten sind neben Anschaffungskosten auch die Kosten für den Energieverbrauch und die Entsorgungskosten zu berücksichtigen (Lebenszykluskosten).

2.10 Controlling

Das Verkehrsunternehmen hat dem Aufgabenträger durch ein regelmäßiges strukturiertes Austauschformat mithilfe verschiedener zentraler Kennzahlen über den ÖPNV-Betrieb zu berichten.

Im Rahmen von Quartalsgesprächen hat das Verkehrsunternehmen dem Aufgabenträger einen Statusbericht zum ÖPNV abzuliefern. Dabei soll eine kennzahlenbasierte Durchsprache erfolgen und ein Ausblick für interne und externe Entwicklungen geschaffen werden. Ziel dadurch ist ein regelmäßiger Austausch zwischen dem Verkehrsunternehmen und dem Aufgabenträger, bei dem die Entwicklungen betrachtet werden, damit kurzfristige Anpassungen erfolgen können.

Darüber hinaus soll jährlich eine Aufgabenträger-Durchsprache durchgeführt werden. Inhalt dieses Austausches sind insbesondere die Betrachtung der Trennungsrechnung (Plan-Ist-Vergleich), der Jahresbericht, die Bewertung von Anreizsystemen sowie die Überkompensationskontrolle und weitere regulatorische Themen.

Ferner ist jährlich zur Vorbereitung einer externen Berichterstattung ein Abstimmungsgespräch zwischen dem Verkehrsunternehmen und dem Aufgabenträger durchzuführen. Dabei sollen die wesentlichen Kennzahlen und weitere Themen für eine Berichterstattung an den Aufsichtsrat vorbereitet werden. Dieses

Abstimmungsgespräch ist jeweils zeitnah vor der Aufsichtsratssitzung des Verkehrsunternehmens durchzuführen.

Zur Planung insbesondere strategisch relevanter Themen und Vorhaben für den ÖPNV im Landkreis Hameln-Pyrmont ist einmal pro Jahr ein Jahresgespräch zwischen Verkehrsunternehmen und Aufgabenträger durchzuführen. Im Fokus dieses Austausches steht insbesondere der wirtschaftliche Status des Verkehrsunternehmens. Ebenso sollen Investitionsvorhaben und verkehrlich-planerische Maßnahmen erörtert werden. Das Ziel hierbei liegt neben der Erörterung des wirtschaftlichen Status darin, einen Ausblick über anstehende Maßnahmen zu identifizieren und erarbeiten. Auch verkehrlich-planerische Maßnahmen sollen dabei erörtert werden.

In Tabelle 07 sind die für die Berichterstattung erforderlichen Kennzahlen sowie ihre Erhebungshäufigkeiten aufgelistet.

	Kennzahl	Definition	Erhebung
Wirtschaftlichkeit	Kostensatz	Kosten pro Nutzwagenkilometer: $\text{Kostensatz} = \frac{\text{Gesamtkosten}}{\text{Summe aller Nutzwagenkilometer}}$	quartalsweise
	Fremdvergabequote	Anteil der Subleistungen an der Gesamtleistung: $\text{Fremdvergabequote} = \frac{\text{Fremdvergabe - km}}{\text{km gesamt}}$	jährlich
	Krankenquote	Krankenquote: $\text{Krankenquote} = \frac{\text{krankheitsbedingte Mitarbeiterausfälle}}{\text{Summe aller Mitarbeitenden}}$	quartalsweise
	Erlöse je Nutzwagenkilometer	Erlöse je Nutzwagenkilometer: $\text{Kostensatz} = \frac{\text{Gesamterlöse (Linieneträge)}}{\text{Summe aller Nutzwagenkilometer}}$	quartalsweise
	Verkaufszahlen	Anzahl der verkauften Tickets	quartalsweise
	Ausgleichsbedarf Landkreis	Ausgleichsbedarf durch den Landkreis (Erfüllung der Plan-Trennungsrechnung)	jährlich
	Kostendeckungsgrad	Kostendeckungsgrad: $\text{Kostendeckungsgrad} = \frac{\text{Gesamterlöse}}{\text{Gesamtkosten}}$	jährlich
Qualität	Pünktlichkeit	Statistik zur Pünktlichkeit: $\text{Pünktlichkeit} = \frac{\text{Anzahl pünktlicher Abfahrten}}{\text{Gesamtabfahrten}}$	quartalsweise
	Ausfallquote	Statistik zur Ausfallquote: $\text{Kostensatz} = \frac{\text{(teil -)ausgefalle Fahrten}}{\text{alle Fahrten}}$	quartalsweise

	Kundenzufriedenheit	Ergebnisse von qualitativen Kundenbefragungen, Statistik zum Beschwerdemanagement	jährlich
	Erfüllungsgrad der Fahrzeug-Komponenten	Erfüllungsgrad der Fahrzeug-Komponenten: $\text{Erfüllungsgrad} = \frac{\text{Leistung der Komponente}}{\text{Soll} - \text{Leistung}}$	jährlich
	Kundenanfragen	Kundenanfragesumme aus Mobilitätszentrale und Kundenzentrum	halbjährlich
Leistungsangebot	Fahrgastzahlen	Fahrgastzahlen der einzelnen Linien und Haltestellen (z. B. mithilfe von AFZ), dabei genügt die stichprobenhafte Erfassung von repräsentativen Daten	jährlich
	Abrufquote Rufbus	Abrufquote Rufbus: $\text{Abrufquote} = \frac{\text{abgerufene Rufbuskapazität}}{\text{bereitgestellte Rufbuskapazität}}$	jährlich
Umwelt	Primärressourcenverbrauch	Verbrauch von Strom, Wasser und Gas (absolut in Einheiten)	jährlich
	Dieserverbrauch der Fahrzeuge	Durchschnittlicher Dieserverbrauch der in Eigenleistung verwendeten Fahrzeuge, dabei separate Berechnung der einzelnen Fahrzeugarten (Gelenk, Solo, Minibusse, Midibusse): $\text{Verbrauch} = \frac{\text{Gesamtdieserverbrauch der jeweiligen Fahrzeugart}}{\text{Gesamtkilometerleistung dieser Fahrzeugart}}$	jährlich
	CO ₂ -Emissionen	Kumulierte CO ₂ -Emissionen aller Fahrzeuge	jährlich
	Clean Vehicle Quote	Clean Vehicle Quote: $\text{Clean Vehicle Quote} = \frac{\text{Anzahl sauberer Fahrzeuge}}{\text{Gesamtanzahl aller Fahrzeuge}}$	jährlich

Tabelle 07: Kennzahlen im Rahmen der Berichterstattung

2.11 Vergabe von Subunternehmerleistungen

Soweit der Betreiber nach dem öffentlichen Dienstleistungsauftrag berechtigt ist, die Durchführung von Verkehrsleistungen an Subunternehmer zu übertragen, trägt er für eine ordnungsgemäße und qualitativ hochwertige Leistungserbringung der beauftragten Subunternehmer nach Maßgabe des öffentlichen Dienstleistungsauftrags Sorge. Der Betreiber stellt sicher, dass Vorgaben des Aufgabenträgers, insbesondere in Bezug auf die Erbringung von Personenverkehrsleistungen und die Inhalte des öffentlichen Dienstleistungsauftrags, auch gegenüber den Subunternehmern durchgesetzt werden.

Die Unterauftragsvergabe (Art. 4 Abs. 7 VO 1370/2007) ist mit der Maßgabe zulässig, dass der Betreiber den überwiegenden Teil der öffentlichen Personenverkehrsdienste selbst erbringt. Die Leistungen einer Tochtergesellschaft des Betreibers gelten auch als Eigenleistung des Betreibers.

Bei der Vergabe von Subunternehmerleistungen sind die bestehenden Bürgerbusvereine des Landkreises Hameln-Pyrmont angemessen zu berücksichtigen.

2.12 Werbemaßnahmen

Das Verkehrsunternehmen hat das Recht zur Vermarktung von Flächen auf Bussen. Die Werbeeinnahmen stehen dem Verkehrsunternehmen zu.

3 Anforderungen an die Bereitstellung der Infrastruktur

Das Verkehrsunternehmen ist zur Erbringung von Leistungen der Planung und Errichtung sowie zu Betrieb und Instandhaltung der in Kapitel 3.1 bis 3.2 beschriebenen Infrastruktur und verkehrstechnischen Komponenten verpflichtet.

Zur Businfrastruktur gehören insbesondere folgende Anlagen bzw. Einrichtungen:

- Einrichtungen der Haltestellenbeschilderung, Informationseinrichtungen für Fahrpläne und Liniennetz und DFI an ausgewählten hochfrequentierten Haltestellen (ausgenommen davon Fahrgastunterstände und Werbeeinrichtungen sowie die bauliche Einrichtung und Unterhaltung reiner Bushaltestellen)
- die Infrastruktur- und Verkehrsleitstelle und die abgesetzten Bedienplätze einschließlich der zugehörigen Technikräume
- die Abstellanlagen für die Busse
- die Werkstätten zur Instandhaltung der Busse
- Tankstelle Diesel
- Ladeinfrastruktur für E-Busse
- Nachrichtentechnische Anlagen:
 - IT-Netzwerke
 - ITCS (Betriebsleitsystem für Bus)
 - Funk
 - Notruf
 - Dynamische Fahrgastinformation (optisch und akustisch)
 - System für das Berichtswesen
- Sozialräume für Betriebspersonal

4 Sozialstandards und Tariftreue

Der Aufgabenträger beabsichtigt bei der Vergabe des öffentlichen Dienstleistungsauftrags dem Verkehrsunternehmen die Anwendung der Regelungen des Niedersächsischen Gesetzes zur Sicherung von Tariftreue und Wettbewerb bei der Vergabe öffentlicher Aufträge (NTVergG) vom 31. Oktober 2013, zuletzt geändert durch Artikel 1 des Gesetzes vom 20.11.2019 (Nds. GVBl. S. 354), in der jeweils gültigen Fassung vorzuschreiben.

Danach wird das Verkehrsunternehmen verpflichtet, seinen Beschäftigten bei der Ausführung der Leistungen mindestens das in Niedersachsen für diese Leistung in einem einschlägigen und repräsentativen mit einer tariffähigen Gewerkschaft vereinbarten Tarifvertrag vorgesehene Entgelt unter den dort jeweils vorgesehenen Bedingungen zu zahlen und während der Ausführungszeit Änderungen nachzuvollziehen.

Die Liste der repräsentativen Tarifverträge des öffentlichen Personenverkehrs nach § 5 Abs. 1 und 2 NTVergG können auf folgender Internetseite abgerufen werden:

https://www.mw.niedersachsen.de/download/179887/Liste_der_representativen_Tarifvertrge_PV_Stand_02.02.2022.pdf.pdf

Die Sicherheit der Arbeitsplätze ist ein hoher Wert, der bei allen Maßnahmen, die den ÖPNV betreffen, zu berücksichtigen ist. Soweit rechtlich zulässig, ist das Verkehrsunternehmen verpflichtet, die Arbeitnehmerinnen und Arbeitnehmer, die beim bisherigen Betreiber für die Erbringung dieser Verkehrsleistung beschäftigt waren, zu übernehmen und ihnen die Rechte zu gewähren, auf die sie Anspruch hätten, wenn ein Übergang nach § 613a BGB erfolgt wäre. Der bisherige Betreiber ist nach Aufforderung durch den Landkreis Hameln-Pyrmont verpflichtet, alle hierzu erforderlichen Angaben zu machen.

Neben der Arbeitsplatzsicherheit und tarifgerechten Vergütung sind soziale Standards und leistungsfördernde Maßnahmen wichtig und deshalb vom Verkehrsunternehmen zu gewährleisten. Denn sie sind auch ein wesentlicher Garant für motivierte, kundenorientierte und gut ausgebildete Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter und eine professionelle Erbringung der Leistungen im Nahverkehr und einen kompetenten Umgang mit den Belangen der Fahrgäste. Das Verkehrsunternehmen nimmt insofern Erkenntnisse und Entwicklungen in den Arbeitsbedingungen und zur Mitarbeiterbindung auf und wendet daraus abgeleitet Maßnahmen an, welche einer regelmäßigen Weiterentwicklung unterliegen. Dazu zählen moderne Instrumente zur Vereinbarkeit von Beruf und Familie (z. B. Homeoffice/Mobiles Arbeit, Kontingente für Kinderbetreuungsplätze, flexible Arbeitszeitmodelle), betriebliche Altersvorsorge und Arbeitszeitanparmöglichkeiten für vorzeitigen Renteneintritt bzw. Sabbatical, Betriebliches Gesundheitsmanagement (z. B. Zusatzversicherung, Beratung für Pflegebedürftige, Angebote zur Resilienzerhöhung und Entspannung) sowie Weiterbildungs-, Qualifizierungs- und Entwicklungsmaßnahmen.

Das Verkehrsunternehmen führt eine jährliche operative und strategische Personalplanung durch, aus der sich quantitative und qualitative Maßnahmen ableiten, um ausreichend und gut ausgebildete Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter zur Leistungserbringung einsetzen zu können.

In gleichem Maße ist das Verkehrsunternehmen beispielsweise mit innovativen Projekten den Megatrends (z. B. Megatrend New Work) und systemischen Herausforderungen wie Digitalisierung und sich

daraus ergebenden umfassenden Veränderungen in der Nachfrage und Erbringung von Beförderungsleistungen gewachsen und in der Lage, die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter an diesen zu beteiligen und innovative Ideen zu fördern.

5 Änderungsmanagement (Änderungen während der Laufzeit)

Der beabsichtigte öffentliche Dienstleistungsauftrag wird die Versorgung des gesamten von allen Linien und sonstigen Verkehren abgedeckten Verkehrsgebiets (vgl. Kapitel 1) mit Angeboten des allgemeinen öffentlichen Personennahverkehrs und zusätzlichen Mobilitätsdienstleistungen umfassen.

Der Landkreis Hameln-Pyrmont beabsichtigt, das Angebot im ÖPNV in den kommenden Jahren kontinuierlich weiter zu verbessern und das Fahrplanangebot bedarfsgerecht weiter zu entwickeln. Der öffentliche Dienstleistungsauftrag wird deshalb, und um auf sich ändernde Rahmenbedingungen reagieren zu können, Regelungen beinhalten, wonach das Verkehrsangebot in Abhängigkeit vom NVP (insbesondere hinsichtlich Richtwerten, Qualitätskriterien, Angebotsstandards), von sich verändernden Verkehrsbedürfnissen, von Kundenanforderungen (z. B. Angebotsqualität), von strukturellen Rahmenbedingungen bzw. von ordnungspolitischen Vorgaben (z. B. Rechtsänderungen) anzupassen ist. Änderungen können sich hinsichtlich des Inhalts sowie des Umfangs des Verkehrsangebots, der definierten Qualität und der sonstigen Bedienungsstandards ergeben und sich sowohl auf den Bestand und den Verlauf der Linien als auch hinsichtlich des Fahrplan- und Tarifangebots für diese Linien auswirken. Neben der Verlängerung bestehender oder der Einführung neuer Buslinien sind diesbezüglich auch Taktverdichtungen auf vorhandenen Buslinien möglich. In Abstimmung mit dem Landkreis Hameln-Pyrmont ist auch eine Reduzierung der Busverkehrsleistungen, welche vollumfänglich oder teilweise durch Bahn-Verkehre ersetzt werden, möglich.

Der öffentliche Dienstleistungsauftrag wird es erlauben, beim Eintritt außergewöhnlicher und unvorhersehbarer Ereignisse durch eine flexible Gestaltung des Verkehrsangebotes entsprechend zu reagieren.

Der öffentliche Dienstleistungsauftrag wird außerdem die Möglichkeit einräumen, innovative technische Lösungen und Antriebstechniken wie z. B. automatisierte Verkehre zum Einsatz zu bringen, wenn diese mindestens die Anforderungen bzw. die sonstigen Bedienungsvorgaben erfüllen und diese im Einvernehmen mit dem Aufgabenträger stehen.

Der Landkreis Hameln-Pyrmont erwartet, dass durch die weitere technische Digitalisierung sowie verändertes Nachfrageverhalten die bestehenden Vertriebs- und Kommunikationswege sowie Serviceangebote nach wirtschaftlichen und kundenorientierten Kriterien weiterentwickelt und damit sinnvolle Automatisierungspotenziale genutzt werden.

Folgende Änderungen des Verkehrsangebots sind bereits absehbar bzw. befinden sich derzeit in Planung und sind umzusetzen; die Umsetzung der absehbaren bzw. in Planung befindlichen Verkehre sind für eine ausreichende Verkehrsbedienung wesentlich i.S.d. § 13 Abs. 2a Satz 3 PBefG:

- Gesamtnetzoptimierung zum optimalen Einsatz von Bus und flächiger, flexibler on-demand-Angebote zur Umsetzung der noch nicht erfüllten Zielvorgaben des NVP
- Optimierung des Fahrplanangebotes
- Überplanung des gesamten Liniennetzes

Sämtliche seitens des Landkreises Hameln-Pyrmont gewünschte Anpassungen sind vorbehaltlich der genehmigungsrechtlichen Zustimmung und innerhalb der vergaberechtlich gesetzten Grenzen umzusetzen.

6 Infrastrukturnutzung, Auskünfte und allgemeine Informationen

6.1 Infrastrukturnutzung

Gemäß Kapitel 3 wird der öffentliche Dienstleistungsauftrag das Verkehrsunternehmen verpflichten, Leistungen der Planung und Errichtung sowie den Betrieb und die Instandhaltung von verkehrstechnischen Komponenten zu erbringen.

Die für den Betrieb der Buslinien außerhalb des Gemeingebrauchs erforderliche Infrastruktur ist im Eigentum der Verkehrsgesellschaft Hameln-Pyrmont mbH (im Folgenden VHP) bzw. sind die Haltestellen und Fahrgastunterstände (soweit nicht im Bestand der VHP) im Eigentum des Landkreises Hameln-Pyrmont (oder Dritter). Folglich hat das Verkehrsunternehmen eine Nutzungsvereinbarung mit der VHP und dem Landkreis Hameln-Pyrmont abzuschließen. Informationen zu Nutzungsvereinbarungen können bei den zuständigen Stellen unter den im Kapitel 6.2 angegebenen Kontaktdaten erhalten werden.

6.2 Allgemeine Auskünfte und Informationen

Allgemeine Auskünfte erteilt der Landkreis Hameln-Pyrmont als Aufgabenträger, Landkreis Hameln-Pyrmont, Amt für Wirtschaftsförderung/regionale Entwicklung/ÖPNV, Bastian Schwarz, Süntelstraße 9, 31785 Hameln.