

Vorabbekanntmachung

Ausschreibung der Linien 911, 913, 916 und 918:

Zusätzliche Angaben im Rahmen der Vorabbekanntmachung nach Art. 7 Abs. 2 Verordnung (EG) Nr. 1370/2007 und § 8a Abs. 2 i.V.m. § 13 Abs. 2a Personenbeförderungsgesetz

1. Hintergrund

Dieses Dokument beschreibt die mit den beabsichtigten öffentlichen Dienstleistungsaufträgen (ÖDA) verbundenen Anforderungen für Fahrplan, Tarif, Barrierefreiheit und sonstige Standards im Sinne von § 8a Abs. 2 Satz 3 PBefG.

2. Verkehrsleistungen

Die vom Landkreis Cloppenburg beabsichtigten öffentlichen Dienstleistungsaufträge umfassen jeweils die folgenden Linien:

- 911 Gemeindeverkehr Lastrup
- 913 Stadtverkehr Lönigen (Norwegen – Bunnan)
- 916 Gemeindeverkehr Essen (Osteressen-Bevern-Wohl-Quakenbrück)
- 918 Friesoythe – Bösel – Petersdorf - Wardenburg

Die entsprechenden, im Falle einer eigenwirtschaftlichen Erbringung mindestens einzuhaltenden Fahrpläne finden sich in der Anlage 1. Die Leistung umfasst sämtliche Fahrten auf der jeweiligen Linie.

Die Betriebsaufnahme ist für den 01.08.2024 vorgesehen.

Der Aufgabenträger beabsichtigt, für die Linie 911 einen Dienstleistungsauftrag mit einer Laufzeit von 3 Jahren, mithin bis zum 31.07.2027, zu vergeben.

Der Aufgabenträger beabsichtigt, für die Linien 913 und 916 Dienstleistungsaufträge mit einer Laufzeit von 13 Monaten, mithin bis zum 31.08.2025, zu vergeben.

Der Aufgabenträger beabsichtigt, für die Linie 918 einen Dienstleistungsauftrag mit einer Laufzeit von 5 Jahren, mithin bis zum 31.07.2029, zu vergeben.

3. Weitere Anforderungen durch den öffentlichen Dienstleistungsauftrag

Mit dem öffentlichen Dienstleistungsauftrag werden außerdem die nachstehend dargestellten Anforderungen verbunden sein.

3.1 Anforderungen an die eingesetzten Fahrzeuge

3.1.1 Grundsätzliches

- (1) Alle eingesetzten Fahrzeuge müssen sich stets in verkehrssicherem Zustand befinden. Die Fahrzeuge haben während ihres Betriebes den gesetzlichen Bestimmungen der Straßenverkehrs-Zulassungs-Ordnung (StVZO), des Personenbeförderungsgesetzes (PBefG) und der Verordnung über den Betrieb von Kraftfahrunternehmen im Personenverkehr (BOKraft) sowie sonstigen einschlägigen Rechtsvorschriften und den Unfallverhütungsvorschriften zu entsprechen. Die

vorgeschriebene Sicherheitsausstattung muss stets funktionsfähig und gekennzeichnet sein.

- (2) Der Betreiber gewährleistet gem. § 35 StVZO den Einsatz von Fahrzeugen mit angemessener Motorleistung entsprechend den topografischen und betrieblichen Gegebenheiten sowie den Fahrplanvorgaben.

3.1.2 Mindestanforderungen

Die eingesetzten Fahrzeuge müssen die folgenden Anforderungen erfüllen:

- Fahrzeughöchster zum Zeitpunkt des Einsatzes: 12 Jahre; Durchschnitt max. 10 Jahre (jeweils kaufmännisch gerundet).
- Mindestens EURO 5 EEV.
- Außenbeschilderung: Linien-Nummer: Front, rechts und Heck; Fahrtziel: Front und rechts.
- Inneninformationen: mindestens akustische Informationseinrichtungen zur Ankündigung der nächsten Haltestelle; Optische Anzeige "Wagen hält".
- Haltestangen, Haltewunschtasten.
- Einhaltung der nach der aktuellen Schülerbeförderungssatzung des Landkreises sowie nach den Vorgaben des Vertrags über die Gründung der VGC erforderlichen Fahrzeugkapazität
- nur Linien 913 und 916: Einhaltung der nach der aktuellen Schülerbeförderungssatzung des Landkreises sowie nach den Vorgaben des Vertrags über die Gründung der VGC erforderlichen Fahrzeugkapazität
- nur Linie 918: 2-achsiges Fahrzeug mit mindestens 13 Sitzplätzen (ohne Fahrpersonal)

3.1.3 Berichtspflichten und Einhaltung der Fahrzeuganforderungen

- (1) Dem Landkreis sind spätestens zu Betriebsbeginn anhand eines von ihm bereit gestellten Erfassungsbogens die für den Einsatz vorgesehenen Fahrzeuge mit ihrem Kennzeichen und ihrer Ausstattung zu melden. Veränderungen im eingesetzten Fahrzeugbestand sind unverzüglich zu melden. Für neu eingesetzte Fahrzeuge sind ein ausgefüllter Erfassungsbogen sowie eine Kopie der Zulassungsbescheinigungen einzureichen.
- (2) Die Einhaltung der Fahrzeuganforderungen wird durch den Landkreis während des Betriebes überprüft.

3.2 Sauberkeit und Schadensfreiheit

- (1) Zum täglichen Betriebsbeginn müssen die Fahrzeuge im Fahrgastraum mindestens besenrein sauber sein. Starke Verunreinigungen des Innenraums sind unverzüglich, Vandalismusschäden zeitnah zu beseitigen. Die Beseitigung von Grobschmutz wie

herumliegende Getränkedosen oder Zeitungen hat bei der nächsten sich bietenden Gelegenheit unverzüglich durch das Fahrpersonal zu erfolgen. Die Abfallbehältnisse sind spätestens zum nächsten täglichen Betriebsbeginn zu leeren; soweit erforderlich sind Zwischenleerungen durchzuführen. Die tägliche Grundreinigung darf nicht während des laufenden Betriebs (d.h. bei der Beförderung von Fahrgästen) erfolgen.

- (2) Die Außenreinigung der Fahrzeuge hat in regelmäßigen Abständen und in Abhängigkeit von der Witterung und dem Grad der Verschmutzung nach Bedarf auch täglich nach Betriebsschluss zu erfolgen. Die Innenreinigung hat mindestens einmal monatlich das Absaugen der Polster, die Fensterreinigung innen sowie das Abwischen aller Ablagen (feucht) und Haltestangen zu umfassen. Außen- und Innenreinigung sind zu dokumentieren.
- (3) Unfallschäden an Karosserie und Lackierung sind – sofern sie die Fahrsicherheit nicht einschränken – spätestens binnen vier Wochen zu beseitigen.
- (4) Beschädigte Aushänge oder Mitteilungen in den Fahrzeugen sind unverzüglich zu ersetzen bzw. dem Landkreis mitzuteilen. Aushänge mit abgelaufenen Terminen sind unverzüglich, d.h. innerhalb von zwei Betriebstagen zu entfernen.
- (5) Unbeschadet der Verantwortlichkeit des Betreibers für die vorgeschriebenen Untersuchungen ist der Landkreis berechtigt, die Fahrzeuge jederzeit durch eigenes Personal oder Beauftragte überprüfen zu lassen. Die Prüfung umfasst den allgemeinen Zustand, den technischen Zustand und die Sauberkeit. Entspricht ein Fahrzeug nicht den Anforderungen, kann der Landkreis verlangen, dass das Fahrzeug nicht mehr zur Erbringung der Leistung gemäß dieser Leistungsbeschreibung eingesetzt werden darf.

3.3 Vermarktung der Innen- und Außenflächen

Die Vermietung der Werbeflächen außen und innen obliegt dem Betreiber. Die Einnahmen aus der Fremdwerbung verbleiben beim Betreiber und werden nicht mit der Vergütung gegen gerechnet. Die Werbeinhalte dürfen dabei nicht gegen die Interessen des Landkreises oder gegen die allgemein anerkannten Normen von Moral und Ethik verstoßen. Zudem ist Werbung für alkoholische Getränke und Zigaretten sowie jugendgefährdende Werbung nicht zulässig. Eine sichteinschränkende Scheibenbeklebung ist nicht zulässig (Ausnahme: Fahrzeugheck).

3.4 Fahrplanleistung

- (1) Der Betreiber hat sämtliche Fahrplanfahrten entsprechend dem jeweils gültigen, vom Landkreis vorgegebenen Fahrplan zu erbringen. Der Landkreis kann jederzeit Veränderungen am Fahrplan und an den Linienwegen vornehmen. Näheres regelt zukünftig der Verkehrsvertrag.
- (2) Der Betreiber ist verpflichtet, den Landkreis unverzüglich nach Bekanntwerden auf sich abzeichnende Schwierigkeiten in der Betriebsdurchführung, die z.B. durch Änderung von Anschlussverbindungen, Veränderung von Schul- und Betriebszeiten

sowie Nachfrageveränderungen oder Verkehrsmaßnahmen entstehen können, hinzuweisen.

3.5 Verkehrliche Störungen

- (1) Landkreis und Betreiber werden sich gegenseitig unverzüglich nach deren Bekanntwerden über planmäßige und unvorhergesehene verkehrliche Störungen informieren.
- (2) Landkreis und Betreiber werden sich über betriebliche Maßnahmen zur Aufrechterhaltung des Fahrplanangebotes für die Fahrgäste abstimmen.
- (3) Der Betreiber trägt dafür Sorge, dass die vereinbarte Betriebsleistung auf der Grundlage des aktuellen Fahrplans, der Tarif- und Beförderungsbestimmungen sowie der Qualitätsanforderungen in zuverlässiger und ordnungsgemäßer Weise erbracht und die ihm nach dem Personenbeförderungsgesetz obliegende Betriebs- und Beförderungspflicht (§§ 21, 22 PBefG) beachtet wird.
- (4) Sollte es dennoch zu einer Betriebsstörung kommen, hat der Betreiber alle Maßnahmen zu ergreifen, um den geltenden Fahrplan soweit als möglich sicherzustellen und die Zielerreichung des Fahrgastes zu gewährleisten (Betriebsstörungsmanagement). Als Betriebsstörung gelten der Ausfall einer fahrplanmäßig geschuldeten Leistung, sowie Verspätungen von mehr als 30 Minuten. Im Falle einer Betriebsstörung hat der Betreiber sicher zu stellen, dass der Fahrgast sein Fahrziel erreicht. Hierfür hat der Betreiber auf seine Kosten eine Ersatzbeförderung der Fahrgäste (auch für Fahrgäste an Haltestellen, die nicht bedient wurden!) mit Taxen o.ä. zu gewährleisten, sofern nicht binnen 30 Minuten nach der vorgesehenen Abfahrt eine vergleichbare Reisemöglichkeit der betroffenen Fahrgäste insb. mit einer anderen Fahrt der Linie besteht. Die in den Vergabeunterlagen definierten Fahrzeuganforderungen müssen für die Ersatzbeförderung nicht eingehalten werden, wobei allerdings die Art der Beförderung auch für mobilitätseingeschränkte Fahrgästen (soweit diese von der konkreten Betriebsstörung betroffen sind) nutzbar sein muss.
- (5) Betriebsstörungen sowie die ergriffenen Maßnahmen zur Aufrechterhaltung des Fahrplanangebotes sind seitens des Betreibers zu dokumentieren.

3.6 Marketing und Öffentlichkeitsarbeit

- (1) Die Durchführung von Marketingmaßnahmen sowie die Weitergabe von Informationen und Erklärungen an Presse und andere Medien bedürfen, soweit der von dieser Vergabe umfasste Verkehr betroffen ist, der vorherigen schriftlichen Zustimmung des Landkreises.
- (2) Der Betreiber veröffentlicht die jeweils gültigen vertragsgegenständlichen Fahrpläne sowie ihm im Voraus bekannte Fahrplanänderungen auf seiner Homepage.

3.7 Haltestellen

- (1) Der Betreiber hat – soweit erforderlich – Haltestellenmasten (gemeint ist der Haltestellenmast mit -schild und Fahrplanaushangkasten) zur Verfügung zu stellen; dies gilt auch für den Fall der Verlegung oder Neuschaffung einer Haltestelle.
- (2) Zuständig für die über den Haltestellenmast hinausgehende Haltestelleneinrichtung (Wartehalle, Bordstein etc.) ist der örtliche Straßenbaulastträger bzw. die zuständige Gemeinde.
- (3) Für die Wartung und Unterhaltung der Haltestellenmasten (mit -schild und Fahrplanaushangkästen) der bedienten Haltestellen ist gem. § 40 PBefG und § 32 Abs. 2 der Verordnung über den Betrieb von Kraftunternehmen im Personennahverkehr (BOKraft) der Betreiber verantwortlich. Bei Beschädigungen des Haltestellenmastes hat der Betreiber unverzüglich für einen provisorischen Ersatz zu sorgen und bei Beschädigung eines Mastes für Ersatz zu sorgen. Die Kosten der Beschaffung, Anbringung, Entfernung und Unterhaltung des Haltestellenmastes trägt nach § 5 Abs. 2 Buchstabe b StVG der Betreiber.
- (4) Der Betreiber hat die Haltestellenmasten zum Ende der jeweiligen Vertragslaufzeit dem Landkreis oder einem vom Landkreis benannten Dritten unentgeltlich zu übereignen.
- (5) Der Betreiber ist für die Bereitstellung der Fahrgastinformationen an Haltestellen zuständig (§ 32 BOKraft, § 45 Abs. 3 StVO, § 40 Abs. 4 PBefG). Etwaige Vorgaben des Landkreises an die Gestaltung und den Inhalt der Aushänge sind zu beachten. Die Aushänge sind vom Betreiber aktuell zu halten und zu pflegen. Fehlende oder beschädigte Aushangfahrpläne sind durch den Betreiber unverzüglich zu ersetzen.
- (6) Der Betreiber ist verpflichtet, sämtliche in den zukünftigen Fahrplantabellen angegebenen Haltestellen zu bedienen.
- (7) Haltestellen sind grundsätzlich mit mäßiger Geschwindigkeit anzufahren. Das Anhalten darf nur unterbleiben, wenn sich der Fahrer davon überzeugt hat, dass kein Fahrgast an der Haltestelle zum Einsteigen wartet und kein Fahrgast im Bus aussteigen möchte.

3.8 Fahrpersonal und Anwendung des NTVergG

3.8.1 Anforderungen an das Fahrpersonal

Das Fahrpersonal muss folgende Anforderungen jederzeit erfüllen:

- Alle gesetzlichen Anforderungen, insbesondere Anforderungen gemäß PBefG, BOKraft, StVO, StVZO, StVG
- Erfüllung aller erforderlichen Qualifikationen zum Führen von Omnibussen im Linienverkehr
- Gute mündliche Ausdrucksweise, ein gutes Leseverständnis und ausreichende schriftliche Kenntnisse der deutschen Sprache
- Umfassende Kenntnisse des örtlichen Verkehrsnetzes und des anzuwendenden Tarifs
- Gepflegtes Erscheinungsbild

- Tragen (oder Anbringung am Fahrerarbeitsplatz) eines Namensschildes an gut lesbarer Stelle
- Höfliches, serviceorientiertes und in Konfliktsituationen deeskalierend wirkendes Verhalten gegenüber den Fahrgästen
- Hilfsbereites Verhalten gegenüber Kunden; dies umfasst die Unterstützung des Einstiegs von hilfebedürftigen Personen
- Rücksichtsvolle, möglichst ruckfreie Fahrweise
- Einhaltung des Fahrplanes, insbesondere kein zu frühes Abfahren von Haltestellen
- absolutes Rauchverbot im Fahrzeug
- Mobiltelefonverbot während der Fahrt (ausgenommen dienstlich erforderliche Gespräche mit einer Freisprechanlage)
- Beachtung der Belange des Umweltschutzes – Die Entsorgung von Müll aus dem Fahrzeug sowie von Müll des Personals hat ausschließlich in dafür vorgesehene Sammelbehälter zu erfolgen.

3.8.2 Anwendung des NTVergG

Nach § 5 Abs. 1 NTVergG dürfen öffentliche Dienstleistungsaufträge im Bereich des öffentlichen Personenverkehrs nur an Unternehmen vergeben werden, die bei Angebotsabgabe schriftlich erklären, dass sie mindestens nach den in Niedersachsen für repräsentativ erklärten Tarifverträgen entlohnen. Hierfür ist das in einem einschlägigen und repräsentativen mit einer tariffähigen Gewerkschaft vereinbarten Tarifvertrag vorgesehene Entgelt unter den dort jeweils vorgesehenen Bedingungen zu zahlen und während der Ausführungsfrist sind die Änderungen nachzuvollziehen. Dieses gilt auch beim Einsatz von Subunternehmern. Für den öffentlichen Personenverkehr auf der Straße sind für den hiesigen Auftrag folgende repräsentative Tarifverträge vorgegeben:

| Gewerbe | Name des Tarifvertrages | Mit Wirkung vom |
|---|---|------------------------------|
| 01. Nahverkehrsbetriebe (TV-N Nds.) Niedersachsen Tarifvertragsparteien: Kommunaler Arbeitgeberverband Nds. + Ver.di, Landesbezirk Nds. - Bremen | Spartentarifvertrag Nahverkehrsbetriebe vom 14.09.2001 i.d.F. des 7. Änderungstarifvertrages vom 18.11.2020 in Verbindung mit der jeweils dazugehörigen Entgelttabelle (aktuelle Fassung wirksam vom 01.04.2021 bis zum 31.12.2022) | 01.10.2001 |
| 02. Verkehrsbetriebe Niedersachsen Tarifvertragsparteien: Arbeitgeberverband Nahverkehr e.V. + Ver.di, Landesbezirk Nds. - Bremen | Manteltarifvertrag Verkehrsbetriebe Niedersachsen vom 22.05.2019 i.d.F. des Änderungstarifvertrages vom 21.04.2021 Entgelttarifvertrag Verkehrsbetriebe Niedersachsen vom 21.04.2021 | 01.07.2019 01.03.2021 |

| | | |
|--|---|------------------------------|
| 03. Private und teilkommunale Omnibusbetriebe Niedersachsen Tarifvertragsparteien: Gesamtverband Verkehrsgewerbe Niedersachsen e.V. + Gewerkschaft öffentlicher Dienst und Dienstleistungen | Manteltarifvertrag für alle Betriebe des privaten und teilkommunalen Omnibus- und Touristikverkehrsgewerbes vom 02.02.2022 Lohn- und Gehaltstarifvertrag für alle Betriebe des privaten und teilkommunalen Omnibus- und Touristikverkehrsgewerbes vom 02.02.2022 | 01.01.2022 01.01.2022 |
|--|---|------------------------------|

3.8.3 Schulung

- (1) Vom Betreiber sind mindestens einmal pro Jahr Fahrerschulungen, bzw. Fahrdienstgespräche zu Orts-, Verkehrs- und Tarifkenntnissen sowie zur Kundenorientierung und Stressbewältigung mit einer Zeitdauer von jeweils mindestens vier Stunden durchzuführen. Die Durchführung von Schulungen ist zu dokumentieren, wobei Datum, Dauer, Inhalte und Teilnehmer festzuhalten sind. Der Landkreis ist über die Termine zwei Wochen im Vorfeld zu informieren. Er behält sich das Recht der Teilnahme an den Schulungen vor.
- (2) Der Betreiber ist verantwortlich für die Einhaltung der gesetzlich festgelegten Anforderungen an die Schulung des Fahrpersonals.

3.8.4 Meldung und Prüfung der Fahrerinnen und Fahrer

- (1) Zur Sicherstellung der dargestellten Anforderungen an das eingesetzte Personal gilt Folgendes: Verschuldet ein/e Fahrer/in im ausgeschriebenen Liniennetz einen Verkehrsunfall oder liegen dem Landkreis z. B. aufgrund eigener Feststellungen oder durch Kundenbeschwerden Anhaltspunkte dafür vor, dass ein/e Fahrer/in die Vorgaben des Kap. 3.8.1 und/oder Kap. 3.8.3 nicht einhält, so hat der Betreiber dem Landkreis auf dessen Anforderung unverzüglich Name, Vorname, ggf. Geburtsname sowie das Geburtsdatum des/der Fahrers/in mitzuteilen und für sie/ihn die Erfüllung aller erforderlichen Qualifikationen zum Führen von Omnibussen im Linienverkehr durch Vorlage entsprechender Dokumente nachzuweisen.
- (2) Bei Vorliegen eines wichtigen Grundes kann der Landkreis Fahrerinnen oder Fahrer jederzeit ablehnen. Wichtige Gründe sind:
 - die Nichterfüllung der in dieser Leistungsbeschreibung genannten Anforderungen
 - grobe oder wiederholte Pflichtverstöße gegen vertragliche und/oder gesetzliche Vorgaben
 - ungebührliches Verhalten gegenüber den Fahrgästen
 - Häufung von Kundenbeschwerden die Fahrerinnen/den Fahrer betreffend

3.9 Dokumentation sicherheitsrelevanter Maßnahmen

- (1) Bei den Fahrzeugen sind u.a. die gesetzlich vorgesehenen Untersuchungen, Beschädigungen, durchgeführte Instandhaltungsmaßnahmen und Umbauten zu dokumentieren.
- (2) Im Bereich des Fahrpersonals ist zu dokumentieren, dass jederzeit die gesetzlichen Anforderungen an das Fahrpersonal erfüllt sind und diesbezüglich Kontrollen (z.B. regelmäßige Überprüfung des Vorliegens der Fahrerlaubnis) stattgefunden haben.
- (3) Der Betreiber hat dem Landkreis auf Wunsch Einsicht in die Dokumentation zu gewähren.

3.10 Durchführung von Verkehrszählungen

- (1) Der Landkreis ist jederzeit berechtigt, Verkehrszählungen und Fahrgastbefragungen in den Fahrzeugen selbst oder durch beauftragte Dritte durchzuführen. Der Betreiber gewährt dem Erhebungspersonal jederzeit entgeltfreien Zugang zu seinen Fahrzeugen.
- (2) Der Betreiber hat auf Verlangen des Landkreises unentgeltlich Zählungen durch das Fahrpersonal auf einzelnen Linien durchzuführen und die Ergebnisse dem Landkreis zu übergeben.

3.11 Tarif, Vertrieb und Abrechnung der Einnahmen/Verbundintegration

- (1) Der Betreiber verpflichtet sich, nach den Vorgaben des Landkreises den jeweils gültigen VGC-Tarif (inkl. der vom Landkreis vorgegebenen Preisstufen und Preise) und den bundesweit gültigen Tarif des Deutschlandtickets anzuwenden und mit allen Tarifierlösen am Einnahmeaufteilungsverfahren teilzunehmen. Die Beförderung von Fahrgästen ohne gültige Fahrtberechtigung ist unzulässig.
- (2) Der Betreiber verpflichtet sich insbesondere, auf eigene Kosten und eigenverantwortlich einen Fahrkartenvertrieb in jedem Fahrzeug über ein vom Fahrpersonal zu bedienendes elektronisches Fahrkartenverkaufsgerät aufzubauen. Es muss sichergestellt sein, dass die nach dem gültigen VGC-Tarif zu verkaufenden Fahrkarten durch das Fahrpersonal in den Fahrzeugen verkauft werden können. Der Betreiber muss alle Fahrausweise des VGC-Tarif (in der jeweils gültigen Fassung) über sein Vertriebssystem verkaufen können. Zudem hat der Betreiber grundsätzlich einen Nachweis zu erbringen, dass er ernsthafte Bemühungen zur Einführung des Vertriebs des Deutschlandtickets unternommen hat. Eine Befreiung von dieser Nachweispflicht kann dadurch erlangt werden, dass der Betreiber den entsprechenden Nachweis erbringt oder das Deutschlandticket tatsächlich vertreibt. Hinsichtlich der Fahrausweise kann so verfahren werden, dass der Name des Betreibers auf der Vorderseite ausgewiesen ist und die Tarifbestimmungen für jeden Fahrgast im Bus ausliegen.

3.12 Beförderung von Fahrgästen und Fahrscheinkontrollen

- (1) Fahrgäste dürfen nur zu den für den Betreiber jeweils gültigen Tarif- und Beförderungsbedingungen befördert werden.
- (2) Die Fahrerinnen und Fahrer sind verpflichtet, die Fahrgäste an der Vordertür einsteigen zu lassen und die Fahrscheine zu kontrollieren. Ausnahmen von der vorgenannten Regelung müssen bei Fahrgästen mit Kinderwagen, Rollator, Rollstuhl o.ä. gemacht werden. Bei großem Fahrgastandrang kann ebenfalls von dieser Regelung abgewichen werden. Fahrgäste ohne gültigen Fahrschein dürfen nicht befördert werden.

3.13 Betriebsleiter/Betriebsleitstelle/Disponent/Ansprechpartner

- (1) Der Betreiber ist verpflichtet, einen Betriebsleiter nach BOKraft oder einen sonstigen verantwortlichen Ansprechpartner mit ausreichenden Entscheidungs- und Handlungskompetenzen einzusetzen, der in besonderen Situationen auch kurzfristig und flexibel nach Anforderung durch den Landkreis zur Verfügung steht. Er muss über ausreichende Fähigkeiten zur mündlichen und schriftlichen Kommunikation in deutscher Sprache verfügen. Die enge Kooperation mit dem Landkreis ist jederzeit zu gewährleisten. Der verantwortliche Ansprechpartner ist dem Landkreis namentlich zu benennen. Personelle Veränderungen sind unverzüglich, möglichst im Voraus, mitzuteilen.

Bei Abwesenheit der genannten Personen von über einer Woche (Krankheit, Urlaub o. Ä.) ist vom Betreiber eine Vertretung zu benennen, welche die oben definierten Anforderungen erfüllt. Ausnahmen sind mit dem Landkreis schriftlich abzustimmen.

Der reguläre Arbeitsplatz des verantwortlichen Ansprechpartners (Anwesenheit mit mindestens 50 % seiner Arbeitszeit bezogen auf eine Vollzeitbeschäftigung) des Betreibers darf höchstens in einer Entfernung von rund 30 km oder 45 Minuten Fahrzeit vom Linienweg entfernt gelegen sein. Der Ansprechpartner oder sein Vertreter muss darüber hinaus während der gesamten Betriebszeit telefonisch (mobil) erreichbar sein.

- (2) Der Betreiber hat ferner sicherzustellen, dass sein Unternehmen (Ansprechpartner mit ausreichenden Entscheidungs- und Handlungskompetenzen) für den Landkreis während der üblichen Geschäftszeiten (montags bis donnerstags mindestens acht Stunden; freitags mindestens sechs Stunden) telefonisch erreichbar ist.
- (3) Die Aufgabe des Betriebsleiters/des verantwortlichen Disponenten besteht in der Gewährleistung des ordnungsgemäßen Fahrbetriebes. Der Betriebsleiter/der verantwortliche Disponent ist insbesondere dafür verantwortlich, dass
 - der Landkreis über das Vorliegen von Betriebsstörungen unverzüglich informiert wird. Dabei sind alle Vorkommnisse, die den planmäßigen Betriebsablauf stören, sowie Betriebseinschränkungen jeglicher Art dem Landkreis mitzuteilen. In dringenden Fällen erfolgt die Mitteilung fernmündlich,
 - im Falle von Betriebsstörungen die betreffenden Abhilfemaßnahmen in Abstimmung mit dem Landkreis eingeleitet werden,
 - Entscheidungen zur Weiterbeförderung der Fahrgäste bei Anschlussversäumnissen oder Betriebsstörungen nach Möglichkeit in Abstimmung mit dem Landkreis getroffen werden,

- das Fahrpersonal unverzüglich über aktuelle Verkehrssituationen informiert wird.

3.14 Beschwerdemanagement

- (1) Die Annahme und Bearbeitung von Kundenresonanzen (Beschwerden und Hinweise der Fahrgäste) liegt im Verantwortungsbereich des Betreibers.
- (2) Im Beschwerdemanagement sind durch den Betreiber die nachfolgend definierten Leistungen zu erbringen:
 - Für die Annahme von Kundenresonanzen (Beschwerden und Hinweise der Fahrgäste) sind grundsätzlich alle auf der ausgeschriebenen Linie eingesetzten Mitarbeiter verantwortlich. Auch Fahrpersonale müssen Beschwerden und Hinweise aufnehmen, soweit bzw. sobald es die Betriebslage zulässt.
 - Als Kundenresonanzen sind alle beim Betreiber eingehenden schriftlichen, telefonischen und mündlichen Beschwerden und Hinweise aufzunehmen. Bei telefonischen und mündlichen Kundenresonanzen sind grundsätzlich Name und Anschrift des „Beschwerdeführers“ zu erfragen. Dies gilt auch für Beschwerden im Bus gegenüber dem Fahrpersonal.
 - Vom Betreiber sind Stellungnahmen zu Kundenbeschwerden, welche die Erfüllung der Anforderungen dieser Leistungsbeschreibung durch den Betreiber betreffen, innerhalb von zwei Wochen zu erarbeiten und zu versenden.
 - Vom Betreiber sind die bei ihm eingegangenen und aufgenommenen Beschwerden und Hinweise EDV-gestützt in der Aufnahme und Bearbeitung zu dokumentieren. Alle eingegangenen und aufgenommenen Kundenresonanzen sind vom Betreiber bis zum 5. des Folgemonats in Kopie an den Landkreis weiterzuleiten. Die Form der Übermittlung kann vom Landkreis vorgegeben werden.

Anlage 1: Fahrpläne