Nahverkehrsplan Kreis Heinsberg 2016

Kreis HEINSBERG

.....Der Landrat

HERAUSGEBER:

KREIS HEINSBERG

DER LANDRAT

AMT FÜR UMWELT UND VERKEHRSPLANUNG

STAND: 17. DEZEMBER 2015

Inhaltsverzeichnis

1 Vorbemerkung 6
1.1 Rechtsrahmen 7
1.2 Gesetzlicher Auftrag 9
1.3 Aufstellungsverfahren 10
1.4 ÖPNV-Organisation in Nordrhein-Westfalen 12
1.5 Einbindung der Aufgabenträger in den AVV 13
1.6 Abgrenzung des Nahverkehrsraums 15
1.7 Leitbild des Kreises Heinsberg 16
2. Übergeordnete Rahmenvorgaben 17
2.1 Landespolitische Vorgaben 17
2.2 Landes- und Regionalplanung 19
2.3 Nahverkehrsplan des SPNV 23
3 Anforderungsprofil des Aufgabenträgers 24
3.1 Anforderungsprofil für den ÖSPV 24
3.2 Erschließungsqualität 26
3.3 Betriebszeiten 27
3.4 Verbindungsqualität 28
3.5 Verknüpfung der Verkehrssysteme 30
3.6 Produktpalette 31
3.7 Fahrzeuge 47
3.8 Haltestellen 50
3.9 Betriebssteuerung 52
3.10 Tarif und Vertrieb 53
3.11 Kommunikation / Information 54
3.12 Service / Personal 56
3.13 Sicherheit 58
3.14 Sauberkeit 58
3.15 Barrierefreiheit 58
3.16 Pünktlichkeit 60
3.17 Schulverkehr 60
3.18 Qualitätssicherung 61
3.19 Qualitätsmessung 65
4 Bestandsaufnahme 68
4.1 Raum und Siedlungsstruktur 68
4.2 Demografische Entwicklung 70
4.3 Bilanz 2008 - 2015 73
4.4 ÖPNV-Bedienungsstruktur 75
4.5 Verkehrsinfrastruktur 80
4.6 Tarif und Vertrieb 81
4.7 Kommunikation und Service 90
4.8 Barrierefreiheit 94

5 Analyse und Bewertung 97
5.1 Aufgabenstellung und Anlass der Mobilitätsuntersuchung 97
5.2 Methodische Grundlagen 97
5.3 Ergebnisse der Mobilitätsbefragung 102
5.4 Mobilität der Einwohner 115
5.5 Verkehrsmittelwahl (Modal-Split) 117
5.6 Wegelängen und Wegedauer 122
5.7 Räumliche Wegebeziehungen 125
5.8 Wochenendmobilität 131
5.9 Schwerpunktthema Öffentlicher Verkehr 133
5.10 Bewertung der Verkehrssysteme sowie Verbesserungsvorschläge 139
5.11 Maßnahmenempfehlungen 146
5.12 Tarif und Vertrieb 149
6 Zielkonzept 151
6.1 Grenzüberschreitende Planungen in der Euregio Maas-Rhein 152
6.2 Zielkonzept 2018 für den Schienenverkehr 154
6.3 Betriebliches Leistungsangebot Busverkehr 2018 156
6.4 Verknüpfung Bus/Bus und Bus/Bahn 178
6.5 Verbundtarif und Vertrieb 2018 179
6.6 Kommunikation und Kundenservice 181
6.7 Barrierefreiheit 185
6.8 Gestaltung des Mobilitätmarktes der Zukunft 189
7. Finanzierung des straßengebundenen ÖPNV 191
8 Vergabe von Busverkehren als Gesamtleistung an die WestVerkehr GmbH 193
8.1 Rechtliche Integration der zu vergebenden Linienverkehre im AVV 193
8.2 Integrationsmerkmale des Verkehrsnetzes Kreis Heinsberg 194
9 Ausblick 200
9.1 Tagebau Garzweiler II 200
9.2 Weiteres Vorgehen 202
Verzeichnis der Abbildungen und Tabellen 203

Abkürzungsverzeichnis

ASEAG	-	Aachener Straßenbahn und Energieversorgungs-AG
AVV	-	Aachener Verkehrsverbund
BGG	-	Gesetz zur Gleichstellung behinderter Menschen
BVerwG	-	Bundesverwaltungsgericht
DB	-	Deutsche Bahn AG
DELFI	-	Durchgängige elektronische Fahrplaninformation
DKB	-	Dürener Kreisbahn GmbH
EMR	-	Euregio Maas-Rhein
EG	-	Europäische Gemeinschaft
EuGH	-	Europäischer Gerichtshof
EW	-	Einwohner
FT	-	Ferientag
GWB	-	Gesetz gegen Wettbewerbsbeschränkungen
GPS	-	Global Positioning System
HVZ	-	Hauptverkehrszeit
ICE/EC/IC/IR	-	InterCityExpress / EuroCity / InterCity / InterRegio
IGVP	-	Integrierte Gesamtverkehrsplanung
ITF	-	Integraler Taktfahrplan Nordrhein-Westfalen
IT.NRW	-	Landesbetrieb Information und Technik Nordrhein-Westfalen
LEP-NW	-	Landesentwicklungsplan Nordrhein-Westfalen (MURL 1995)
LFD	-	Landesweite Fahrplaninformation und Datenmanagement
LPlG NRW	-	Landesplanungsgesetz NRW
LSA	-	Lichtsignalanlage
MIV	-	Motorisierter Individualverkehr
MultiBus	-	Anrufbus im Kreis Heinsberg
NRW	-	Nordrhein-Westfalen
NVP	-	Nahverkehrsplan
NVR	-	Nahverkehr – SPNV & Infrastruktur – Rheinland
NVZ	-	Normalverkehrszeit
NWL	-	Nahverkehr Westfalen-Lippe
ÖPNV	-	Öffentlicher Personennahverkehr (umfasst ÖSPV und SPNV)
ÖPNVG NRW	-	Gesetz über den öffentlichen Personennahverkehr in NRW
ÖSPV	-	Öffentlicher Straßenpersonennahverkehr
PBefG	-	Personenbeförderungsgesetz
QR-Code	-	Quick Response Code
RB/RE	-	RegionalBahn / RegionalExpress
RBL	-	Rechnergestütztes Betriebsleitsystem
RVE	-	DB Rheinlandbus Regionalverkehr Euregio Maas-Rhein GmbH
ROG	-	Raumordnungsgesetz
RRX	-	Rhein Ruhr Express
SB	-	Schnellbus
ST	-	Schultag
SPNV	-	Schienenpersonennahverkehr
SVZ	-	Schwachverkehrszeit
VEP	-	Verkehrsentwicklungsplan
VO	-	Verordnung
VRR	-	Verkehrsverbund Rhein-Ruhr
VRS	-	Verkehrsverbund Rhein-Sieg

1 Vorbemerkung

Die Kreise und kreisfreien Städte sind gemäß dem Gesetz über den öffentlichen Personennahverkehr in Nordrhein-Westfalen (ÖPNVG NRW) Aufgabenträger für den Öffentlichen Personennahverkehr (ÖPNV). Ausgenommen davon ist der Schienenpersonennahverkehr (SPNV), für den die Zuständigkeit bei den drei Zweckverbänden NVR, VRR und NWL liegt.

Der Kreis Heinsberg hat die Aufgabenträgerschaft für den öffentlichen straßengebundenen Verkehr (ÖSPV), dies umfasst dessen Planung, Organisation und Ausgestaltung. Der ÖSPV umfasst den ÖPNV mit U-, Stadt- und Straßenbahnen sowie mit Bussen und anderen Fahrzeugen zu Lande und zu Wasser.

Die Aufgabenträger sind verpflichtet, einen Nahverkehrsplan (NVP) aufzustellen und bei Bedarf fortzuschreiben. Auf Grund der strukturellen und verkehrlichen Entwicklung wie auch im Hinblick auf die veränderten gesetzlichen Rahmenbedingungen legt der Kreis Heinsberg hiermit die 3. Fortschreibung des Nahverkehrsplanes vor.

Der Nahverkehrsplan setzt den Aufgabenträger in enger Zusammenarbeit mit den angehörigen Kommunen in die Lage, mit Zielsetzungen und Rahmenvorgaben den Umfang des Angebotes, die Qualität und die Ausgestaltung des Nahverkehrs in ihrem Bedienungsgebiet eigenverantwortlich fortzuentwickeln. Auf Grund der engen Verzahnung der Angebote im Gesamtgebiet des Aachener Verkehrsverbundes (AVV) erfolgt die Fortentwicklung in enger Abstimmung mit den weiteren AVV-Zweckverbandsmitgliedern Stadt Aachen, StädteRegion Aachen und Kreis Düren.

Die dritte Fortschreibung des Nahverkehrsplans des Kreises Heinsberg hat insbesondere das Ziel, die Angebote nachfrageorientiert weiter zu entwickeln, unter Beachtung des Demographischen Wandels zukunftsfähig auszugestalten sowie gleichzeitig auch eine angemessene Grundversorgung sicher zu stellen. Durch eine differenzierte Ausgestaltung und Verknüpfung der Angebote soll das Gesamtnetz der öffentlichen Verkehrsleistungen (SPNV/ÖPNV) im Gebiet des AVV gestärkt und damit attraktiver für die Bürger gestaltet werden.

Die zukünftige Angebotsstruktur wird durch ein Zielnetz 2018 definiert, welches auch gleichzeitig die Basis für die Neuvergabe der ÖSPV-Leistungen im Kreis Heinsberg darstellt.

Der Nahverkehrsplan umfasst einen mittelfristigen planerischen Betrachtungszeitraum. Kern des NVP ist das vorgenannte Zielnetz 2018, dessen Umsetzung zum Fahrplanwechsel im Dezember 2017 angestrebt wird. Bis zu diesem Zeitpunkt sind punktuelle Einzelmaßnahmen im Rahmen der aktuellen vertraglichen Regelungen mit den Verkehrsunternehmen und im engen Zusammenwirken mit dem Aufgabenträger und den Städten und Gemeinden erforderlich. Die Konkretisierung der Fahrplanmaßnahmen erfolgt weiterhin jährlich im Rahmen der üblichen Abstimmungsprozesse im AVV. Für den langfristigen Planungshorizont erfolgt ein Ausblick auf mögliche weitere Entwicklungen.

Als Mitglied im Zweckverband Aachener Verkehrsverbund finanziert der Kreis Heinsberg die ÖSPV-Leistungen in seinem Kreisgebiet im Rahmen der Zweckverbandsumlage AVV. Die angehörigen Kommunen wirken bei der Ausgestaltung des ÖSPV mit.

1.1 Rechtsrahmen

Der Rechtsrahmen für den ÖPNV wird im Wesentlichen durch

- die **Verordnung (EG) Nr 1370/2007 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 23. Oktober 2007 über Öffentliche Verkehrsdienste auf Schiene und Straße** (EU-VO 1370/2007),
- das novellierte **Personenbeförderungsgesetz** (PBefG), Stand 01.01.2013 und
- das **Gesetz über den öffentlichen Personennahverkehr in Nordrhein-Westfalen** (ÖPNVG NRW)

gebildet. Darüber hinaus sind weitere gesetzliche Vorgaben, wie zum Beispiel das **Gesetz zur Gleichstellung behinderter Menschen** (BGG) zu beachten.

Europarecht: EU-VO 1370/2007

Die Verordnung EU-VO 1370/2007 (sog. *Marktöffnungsverordnung*) des Europäischen Parlaments und des Rates wurde am 23.10.2007 beschlossen, am 03.12.2007 im Amtsblatt der EU veröffentlicht und ist am 03.12.2009 in Kraft getreten. Zeitgleich wurde die bisherige Verordnung (EWG) Nr. 1191/69 aufgehoben. Im Sinne der Verordnung (EG) Nr. 1370/2007 sind die Aufgabenträger zuständige Behörde über öffentliche Personenverkehrsdienste auf Schiene und Straße. Mit der Verordnung wurde das diesbezügliche Vergaberecht neu beschrieben, es umfasst die folgenden Eckpunkte:

- Finanzielle Ausgleichsleistungen durch den Aufgabenträger können ausschließlich auf der Grundlage eines öffentlichen Dienstleitungsauftrags gewährt werden. Hierbei sind verschiedene Handlungsformen zulässig (Verträge, Gesetze, Verwaltungsregelungen, Bedingungen für die Betrauung interner Betreiber).
- 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.
- Öffentliche Verkehrsdienste können selbst erbracht oder ohne vorhergehende Ausschreibung einem im Besitz des Aufgabenträger 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.
- 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.
- 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.

Bundesrecht: PBefG

Das *Personenbeförderungsgesetz* (PBefG) ist ein Bundesgesetz und regelt die entgeltliche oder geschäftsmäßige Beförderung von Personen mit Straßenbahnen, mit Oberleitungsbussen und mit Kraftfahrzeugen. Es wurde zum 1. Januar 2013 novelliert und stellt die Umsetzung der EU-VO 1370/2007 in den nationalen Rechtsrahmen dar.

Für die Aufstellung des Nahverkehrsplans (NVP) ist § 8 von besonderer Bedeutung. Demnach sind die ÖPNV-Aufgabenträger für die Sicherstellung einer ausreichenden Bedienung für die Bevölkerung mit Verkehrsleistungen im öffentlichen Personennahverkehr zuständig. Sie definieren dazu in einem Nahverkehrsplan die Anforderungen an Umfang und Qualität des Verkehrsangebotes, dessen Umweltqualität sowie die Vorgaben für die verkehrsmittelübergreifende Integration der Verkehrsleistungen.

Der NVP hat die Belange der in ihrer Mobilität oder sensorisch eingeschränkten Menschen mit dem Ziel zu berücksichtigen, für die Nutzung des Personennahverkehrs bis zum 1. Januar 2022 eine vollständige Barrierefreiheit zu erreichen. Bei der Aufstellung des NVP sind die vorhandenen Unternehmen frühzeitig zu beteiligen; soweit vorhanden sind Behindertenbeauftragte oder Behindertenbeiräte, Verbände der in ihrer Mobilität oder sensorisch eingeschränkten Fahrgäste und Fahrgastverbände anzuhören. Ihre Interessen sind angemessen und diskriminierungsfrei zu berücksichtigen.

Landesrecht: ÖPNVG NRW

Zur rechtlichen Ausgestaltung der EU- und bundesrechtlichen Rahmenbedingungen haben die Bundesländer spezifizierte Regionalisierungs- bzw. ÖPNV-Gesetze erlassen. In Nordrhein-Westfalen wurde auf der Basis des Regionalisierungsgesetzes aus dem Jahr 1995 das *Gesetz über den öffentlichen Personennahverkehr in Nordrhein-Westfalen* (ÖPNVG NRW) wiederholt fortgeschrieben, letztmals am 15. Dezember 2012. Wesentlicher Inhalt des ÖPNVG NRW ist, dass die Planung, Organisation und Ausgestaltung des ÖPNV eine Aufgabe der Kreise und kreisfreien Städte ist. Diese bilden zur gemeinsamen Aufgabenwahrnehmung im Schienenpersonennahverkehr (SPNV) nach im Gesetz vorgegebenen drei Kooperationsräumen je einen Zweckverband oder eine gemeinsame Anstalt öffentlichen Rechts und übertragen Entscheidungen über die Planung, Organisation und Ausgestaltung des SPNV dorthin. Für den Kreis Heinsberg ist der zuständige Aufgabenträger für den SPNV, der Zweckverband Nahverkehr Rheinland (NVR), der vom Zweckverband AVV und Zweckverband VRS zu diesem Zweck gegründet wurde.

Gemäß ÖPNVG NRW haben die Kreise, kreisfreien Städte und Zweckverbände zur Sicherung und zur Verbesserung des ÖPNV jeweils einen Nahverkehrsplan aufzustellen. Der NVP ist im Benehmen mit den kreisangehörigen Städten und Gemeinden aufzustellen. Darüber hinaus sind vorhandene Verkehrsunternehmen bei der Aufstellung zu beteiligen. Der NVP ist mit den benachbarten Kreisen und kreisfreien Städten abzustimmen.

Behindertengleichstellungsgesetz

Am 1. Mai 2002 wurde das Gesetz zur Gleichstellung behinderter Menschen (BGG) verabschiedet. Dieses schreibt die möglichst weit reichende Berücksichtigung der Belange behinderter und anderer Menschen mit Mobilitätseinschränkung bei der Ausgestaltung öffentlicher Infrastruktur fest. Von besonderem Interesse ist die Herstellung der Barrierefreiheit in öffentlichen Anlagen.

Als übergeordnete Regelung hat das BGG unmittelbaren Einfluss auf die in diversen Förderrichtlinien festgelegten Anforderungen beim Neu- oder Umbau von Anlagen des ÖPNV. Insbesondere müssen geförderte Neubaumaßnahmen den Anforderungen der Barrierefreiheit entsprechen. Dies gilt für alle Fördervorhaben, seien es Infrastruktur wie der Bau von Haltestellen als auch die Bezuschussung von Fahrzeugen.

Besonders zu erwähnen ist das im BGG verankerte Verbandsklagerecht. Bei der Neuplanung sind Behindertenverbände einzubeziehen. In den NVP´s sollen Zielvereinbarungen zur Herstellung behindertengerechter Standards getroffen werden.

1.2 Gesetzlicher Auftrag

Das ÖPNVG NRW (§ 3) verpflichtet die zuständigen Aufgabenträger zur Planung, Organisation und Ausgestaltung des ÖSPV. Die Aufgabenträger sind zuständige Behörde im Sinne der Verordnung (EG) Nr. 1370/2007 über öffentliche Personenverkehrsdienste auf Schiene und Straße.

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 SPNV/ÖSPV 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 ÖPNV-Bedarfsplans 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.

§ 7 ÖPNV-Infrastrukturplanung, SPNV-Netz in besonderem Landesinteresse

(4) Das für das Verkehrswesen zuständige Ministerium legt im Einvernehmen mit den Zweckverbänden und dem Verkehrsausschuss des Landtags ein im besonderen Landesinteresse liegendes SPNV-Netz fest, das bei Bedarf einvernehmlich fortzuschreiben ist. Dieses SPNV-Netz umfasst für die Erschließung aller Landesteile bedeutsame SPNV-Verbindungen mit Taktfolge, Haltestellen und Bedienungsqualität. (...)

1.3 Aufstellungsverfahren

Der Kreis Heinsberg hat am 20. Dezember 2012 eine Fortschreibung des Nahverkehrsplans für seinen Zuständigkeitsbereich, den Kreis Heinsberg, beschlossen. Nahezu parallel werden auch die Nahverkehrspläne der benachbarten Aufgabenträger im Aachener Verkehrsverbund (AVV) fortgeschrieben.

Zum Aufstellungsverfahren führt das ÖPNVG NRW Folgendes aus:

§ 9 Aufstellungsverfahren

(1) Der Nahverkehrsplan wird im Benehmen mit den betroffenen Gebietskörperschaften aufgestellt. Soweit kreisangehörige Städte und Gemeinden Aufgabenträger gemäß § 3, Absatz 1, Satz 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, Absatz 3, Satz 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, Absatz 1 genannten Aufgabenträger. Der Beschluss ist der nach § 16 Abs. 3 zuständigen Aufsichtsbehörde anzuzeigen. Der Plan ist in geeigneter Weise bekanntzumachen und zur Einsichtnahme bereitzuhalten.

(5) Der Nahverkehrsplan ist bei Bedarf fortzuschreiben. Die Absätze 1 bis 4 gelten hierfür entsprechend.

Die aktuelle und die künftige Planung und Organisation des ÖSPV im Gebiet des AVV macht eine sorgfältige Abstimmung der Nahverkehrspläne erforderlich. Unter den Aufgabenträgern im AVV wird eine einheitliche Strukturierung der Nahverkehrspläne und ein einheitlicher Katalog definierter Qualitätskriterien und Bedienungsstandards angestrebt. Die Einheitlichkeit der Nahverkehrspläne in der Region dient der Planungssicherheit aller Beteiligten. Angebotsplanung und Finanzierungsplanung sind übergreifend aufeinander abzustimmen. Auf Grundlage dieser Kooperation ergeben sich für die Aufstellung der NVP im AVV folgende Arbeitsschritte:

- Einleitung des Aufstellungsverfahrens
- Definition der Ziele und Rahmenvorgaben
- Bestandsaufnahme
- Bewertung des IST-Zustandes (Analyse)
- Entwicklung einer Angebotskonzeption 2018
- Mittelfristige Finanz- und Investitionsplanung
- Beschlussfassung und Bekanntmachung.

Im Hinblick auf die notwendige Vergabe nahezu der gesamten ÖSPV-Leistungen im Gebiet des AVV zum Fahrplanwechsel im Dezember 2017 kommt den Vorschriften des Nahverkehrsplans insbesondere bezogen auf die Bedienungs- und Qualitätsvorgaben eine besondere Bedeutung zu. Die Angebotsstruktur wird insbesondere durch das sogenannte Zielnetz 2018 definiert.

Die Zusammenhänge bei der Aufstellung der Nahverkehrspläne im AVV werden schematisch in Abbildung 1 dargestellt.

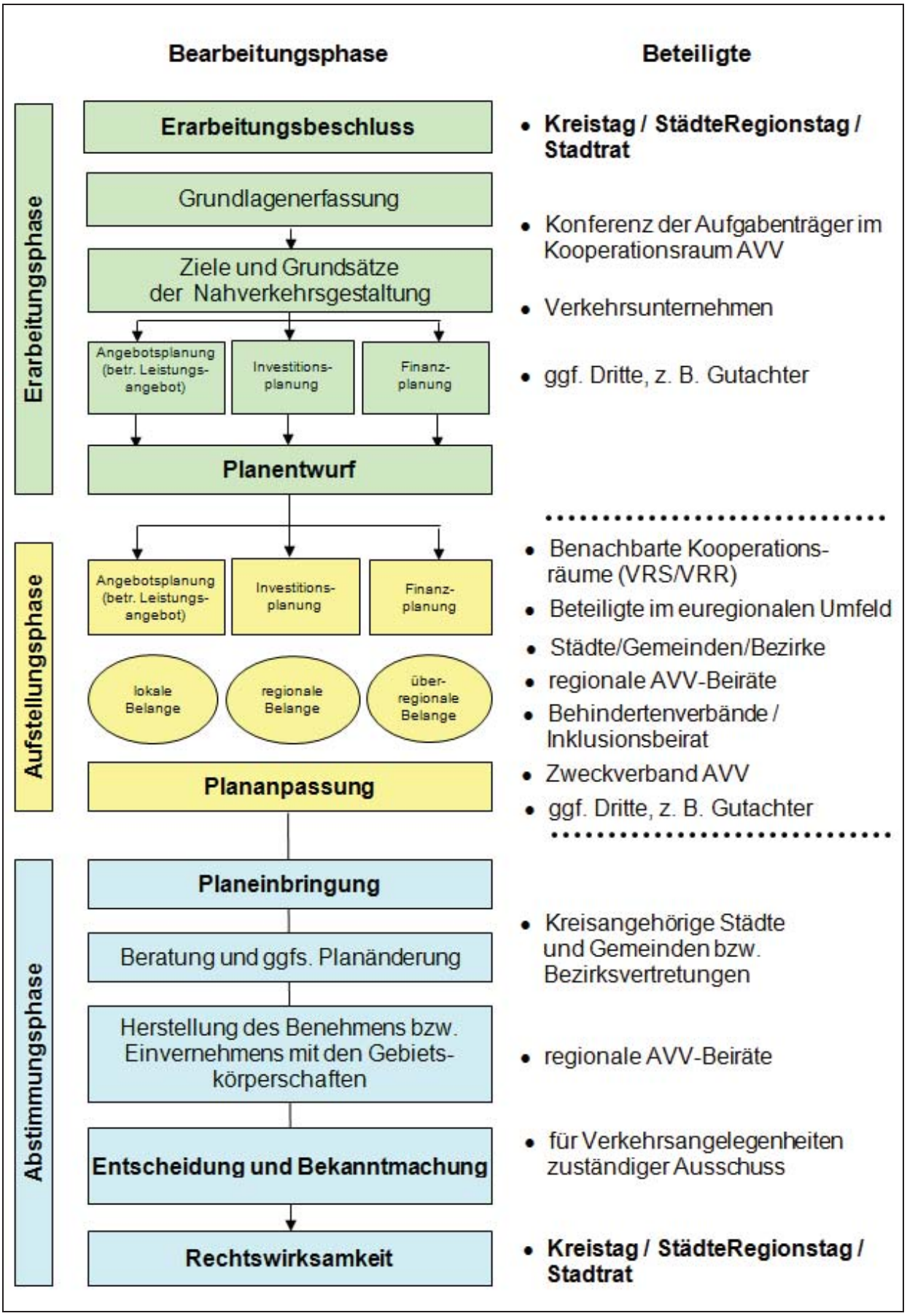


Abb. 1: Ablaufschema für die Aufstellung der Nahverkehrspläne im AVV

1.4 ÖPNV-Organisation in Nordrhein-Westfalen

Mit der Novellierung des ÖPNVG NRW zum 1. Januar 2008 wurden die Zuständigkeiten für den ÖPNV neu geregelt. Die 9 Kooperationsräume für die Verbünde 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 der Novellierung für den SPNV in NRW hierzu drei Kooperationsräume gesetzlich vorgeschrieben.

§ 5 Überörtliche Zusammenschlüsse, Koordination

(1) Zur gemeinsamen Aufgabenwahrnehmung bilden die Kreise und kreisfreien Städte oder die bisher bestehenden Zweckverbände jeweils einen Zweckverband oder eine gemeinsame Anstalt gemäß § 5a in den folgenden Kooperationsräumen:

a) Städte Bochum, Bottrop, Dortmund, Düsseldorf, Duisburg, Essen, Gelsenkirchen, Hagen, Herne, Krefeld, Mönchengladbach, Mülheim a. d. Ruhr, Oberhausen, Remscheid, Solingen und Wuppertal sowie Kreise Ennepe-Ruhr-Kreis, Kleve, Mettmann, Recklinghausen, Rhein-Kreis Neuss, Viersen und Wesel

b) Städte Aachen, Bonn, Köln und Leverkusen sowie Kreise Aachen, Düren, Euskirchen, Heinsberg, Oberbergischer Kreis, Rhein-Erft-Kreis, Rhein-Sieg-Kreis und Rheinisch-Bergischer-Kreis

c) Städte Bielefeld, Hamm, Münster sowie Kreise Borken, Coesfeld, Gütersloh, Herford, Hochsauerlandkreis, Höxter, Lippe, Märkischer Kreis, Minden-Lübbecke, Olpe, Paderborn, Siegen-Wittgenstein, Soest, Steinfurt, Unna und Warendorf.

Die Ausgestaltung der Organisationsstrukturen im jeweiligen Kooperationsraum erfolgt durch die Mitglieder des Zweckverbands oder der gemeinsamen Anstalt. Die für den Zweckverband nach Satz 1 geltenden Regelungen dieses Gesetzes gelten für die gemeinsame Anstalt entsprechend

...

(3) Dem Zweckverband ist die Entscheidung über die Planung, Organisation und Ausgestaltung des SPNV zu übertragen. Er hat in Abstimmung mit seinen Mitgliedern auf eine integrierte Verkehrsgestaltung im ÖPNV hinzuwirken, insbesondere auf die Bildung eines einheitlichen Gemeinschaftstarifs, auf die Bildung kooperationsraumübergreifender Tarife mit dem Ziel eines landesweiten Tarifs, auf ein koordiniertes Verkehrsangebot im ÖPNV und einheitliche Beförderungsbedingungen, Produkt- und Qualitätsstandards, Fahrgastinformations-und Betriebssysteme und ein übergreifendes Marketing. ...

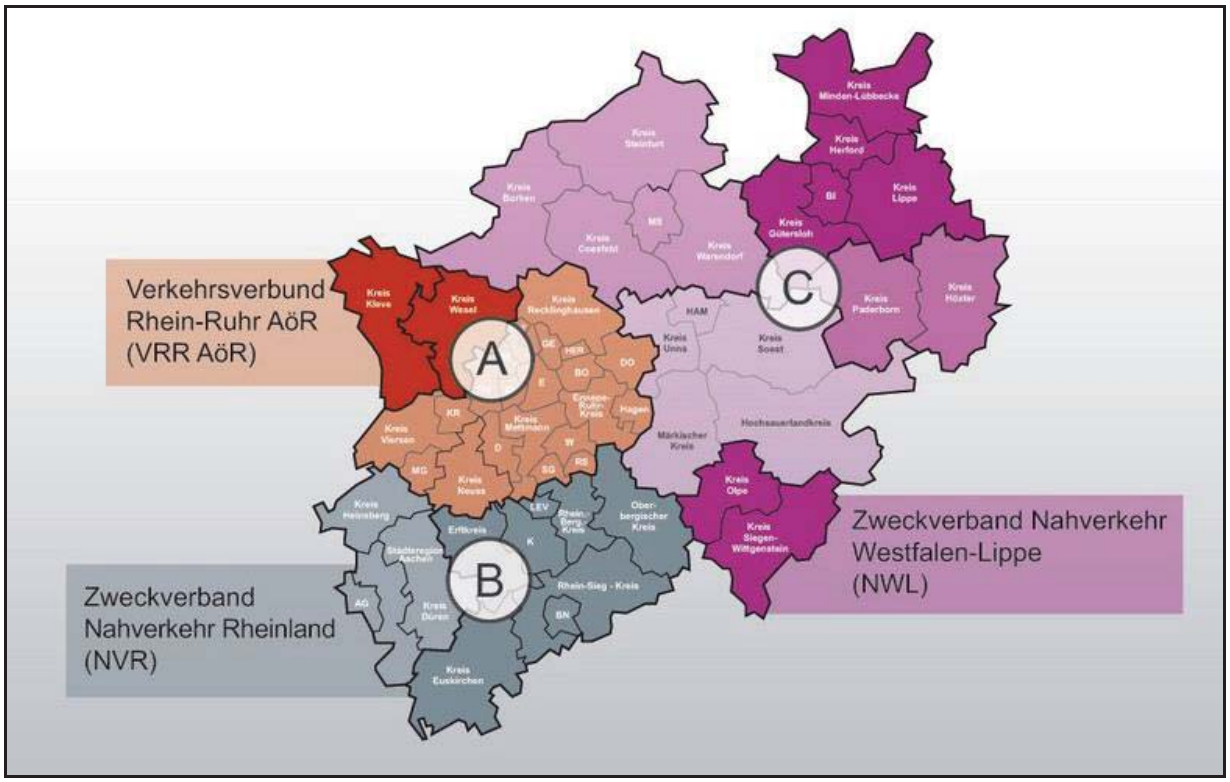


Abb. 2: Abgrenzung der Kooperationsräume in NRW (für den SPNV zuständige AT-Gebiete)

Die Zuständigkeit für den SPNV wurde entsprechend für die jeweiligen Gebiet übertragen auf

- den Verkehrsverbund Rhein Ruhr (AÖR) (VRR)
- den Zweckverband Nahverkehr Rheinland (NVR)
- den Zweckverband Westfalen-Lippe (NWL).

Die Zweckverbände Verkehrsverbund Rhein-Sieg (VRS) und Aachener Verkehrsverbund (AVV) haben den Zweckverband Nahverkehr Rheinland (NVR) gebildet.

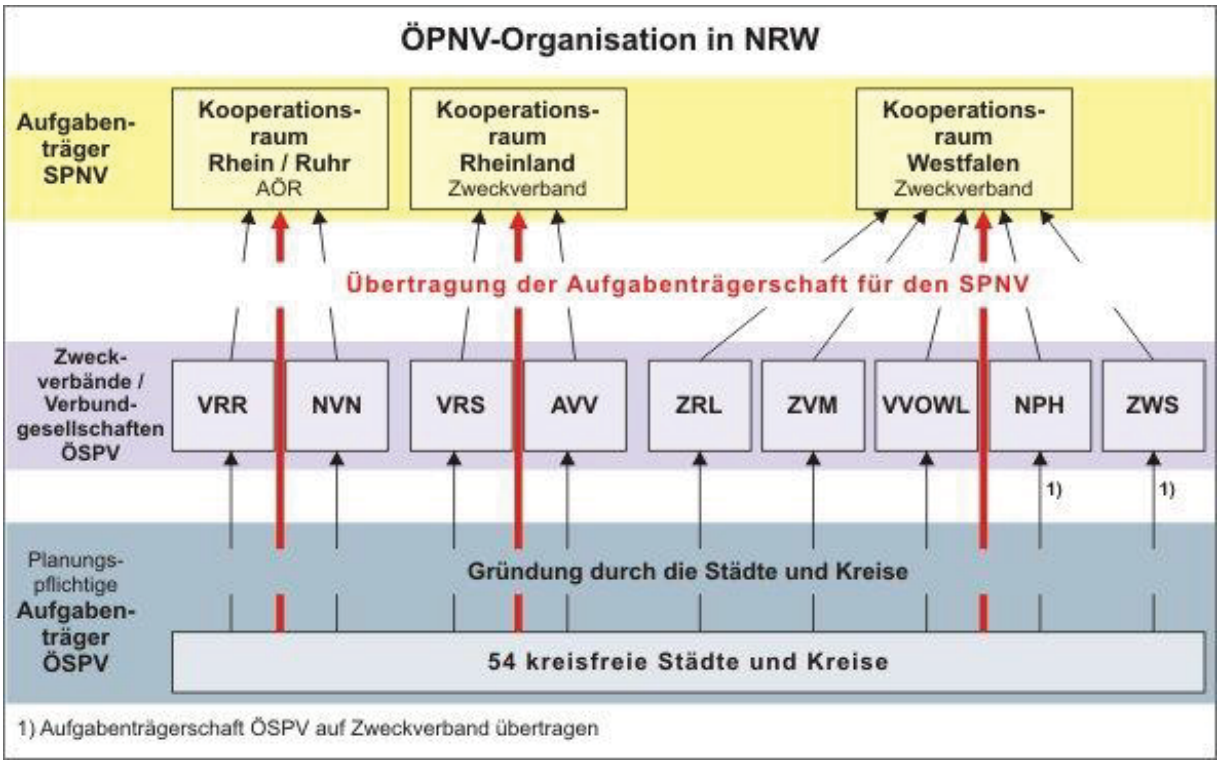


Abb. 3: ÖPNV-Aufgabenträger in NRW (Grafik: Fachportal Nahverkehr NRW)

Für den ÖPNV mit U-, Stadt- und Straßenbahnen sowie Bussen sind weiterhin die Kreise und kreisfreien Städte als Aufgabenträger verantwortlich. Entsprechend gibt es insgesamt 54 planungspflichtige Aufgabenträger für den ÖSPV in NRW, die ihre Organisationsform vor Ort selber bestimmen. Die Aufgabenträger im AVV nehmen ihre Aufgabe der Ausgestaltung des ÖSPV unter dem Dach des AVV gemeinsam wahr. In ähnlicher Weise erfolgt dieses auch in den übrigen 8 Kooperationsräumen.

1.5 Einbindung der Aufgabenträger in den AVV

Der Aachener Verkehrsverbund (AVV) wurde 1994 als kommunaler Aufgabenträgerverbund gegründet. Verbandsmitglieder sind die Stadt Aachen, StädteRegion Aachen (ehemaliger Kreis Aachen) sowie die Kreise Düren und Heinsberg.

Vertragliche Grundlagen für den AVV bilden:

- die Satzung für den Zweckverband AVV
- der Gesellschaftsvertrag für die AVV GmbH
- Kooperationsverträge mit den kommunalen Verkehrsunternehmen ASEAG, DKB und WestVerkehr GmbH
- Kooperationsverträge mit den Busverkehrsunternehmen RVE und Taeter Aachen.

Auf Grundlage der veränderten Rahmenvorgaben des ÖPNVG NRW wurden die Verbundverträge vom Juni 1994 überprüft und mit Wirkung zum 1. Januar 2008 bereits angepasst. Durch den Vollzug dieser Anpassung sind die Verkehrsverträge mit den Schienenverkehrsunternehmen DB Regio NRW GmbH und Rurtalbahn GmbH auf den neu gegründeten „Zweckverband Nahverkehr – SPNV & Infrastruktur – Rheinland“ (NVR) übergegangen. Die tarifliche Einbindung der Schienenverkehrsunternehmen in den AVV einschließlich deren Einbindung in das Einnahmenaufteilungsverfahren des AVV wurde durch den Abschluss von Kooperationsverträgen mit den Eisenbahnverkehrsunternehmen gesichert. Eine weitere Anpassung der Verbundverträge an die aktuelle Rechtslage erfolgte im Dezember 2013.

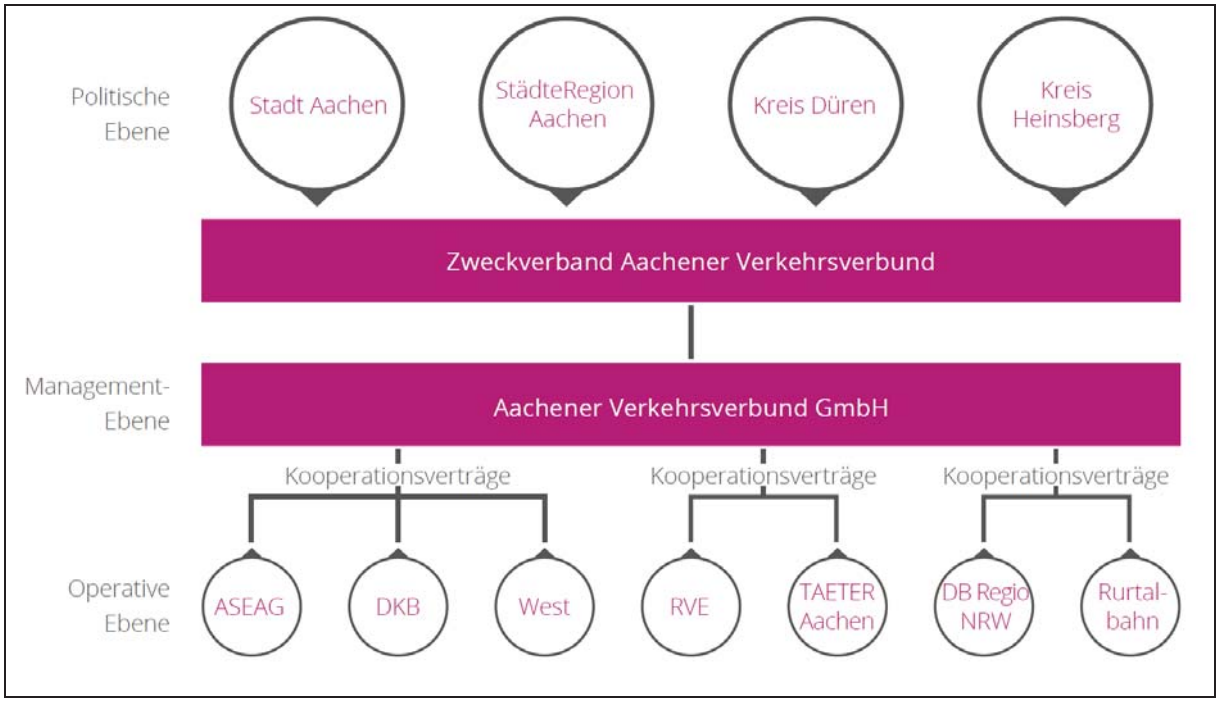


Abb. 4: Übersicht zur Organisationsstruktur des Aachener Verkehrsverbundes

In Bezug auf den ÖSPV ist der AVV weiterhin 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.

Die Städte und Gemeinden im Verbundgebiet sind über sogenannte „regionale AVV-Beiräte“ in die Tätigkeit des Aachener Verkehrsverbundes einbezogen. Die Verkehrsunternehmen arbeiten in einem Unternehmensbeirat und in verschiedenen Fachkommissionen mit der AVV GmbH zusammen. Die AVV-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 in den regionalen AVV-Beiräten, dem Aufsichtsrat der AVV GmbH und der Zweckverbandsversammlung Aachener Verkehrsverbund.

1.6 Abgrenzung des Nahverkehrsraums

Gemäß § 1 ÖPNVG NRW ist ÖPNV definiert als *die allgemein zugängliche Beförderung von Personen mit Verkehrsmitteln im Linienverkehr, die vorwiegend dazu bestimmt sind, die Verkehrsnachfrage im Stadt-, Vorort- oder Regionalverkehr zu befriedigen. Das ist im Zweifel der Fall, wenn in der Mehrzahl der Beförderungsfälle eines Verkehrsmittels die gesamte Reiseweite 50 Kilometer oder die gesamte Reisezeit eine Stunde nicht übersteigt.*

Der für den Kreis Heinsberg relevante Nahverkehrsraum umfasst das Gebiet des AVV und benachbarte Räume. Er schließt Teile der Regierungsbezirke Köln und Düsseldorf sowie niederländischer und belgischer Provinzen ein. Er beheimatet rund 7,2 Millionen Menschen. Ein wesentlicher Teil des Nahverkehrsraums wird durch den Kultur- und Wirtschaftsraum Euregio Maas-Rhein (EMR) abgedeckt. Die EMR umfasst die beiden belgischen Provinzen Limburg und Lüttich, die deutschsprachige Gemeinschaft (auf belgischem Hoheitsgebiet), den südlichen Teil der Provinz Limburg in den Niederlanden sowie auf deutschem Gebiet die Stadt Aachen, die StädteRegion Aachen und die Kreise Düren, Euskirchen und Heinsberg.

Die steigende Mobilität im offenen europäischen Binnenmarkt und ein verändertes Freizeitverhalten führen zu einer bedeutenden Zunahme der verkehrlichen Verflechtungen in der Grenzregion. Die euregionale Zusammenarbeit spiegelt sich in einer Vielzahl grenzüberschreitender Linien im Kooperationsraum wider. Die gemeinsame Absichtserklärung „Zusammenarbeiten am Euregionalen Verkehr der Zukunft“ wurde im Juni 2008 in Maastricht ratifiziert.

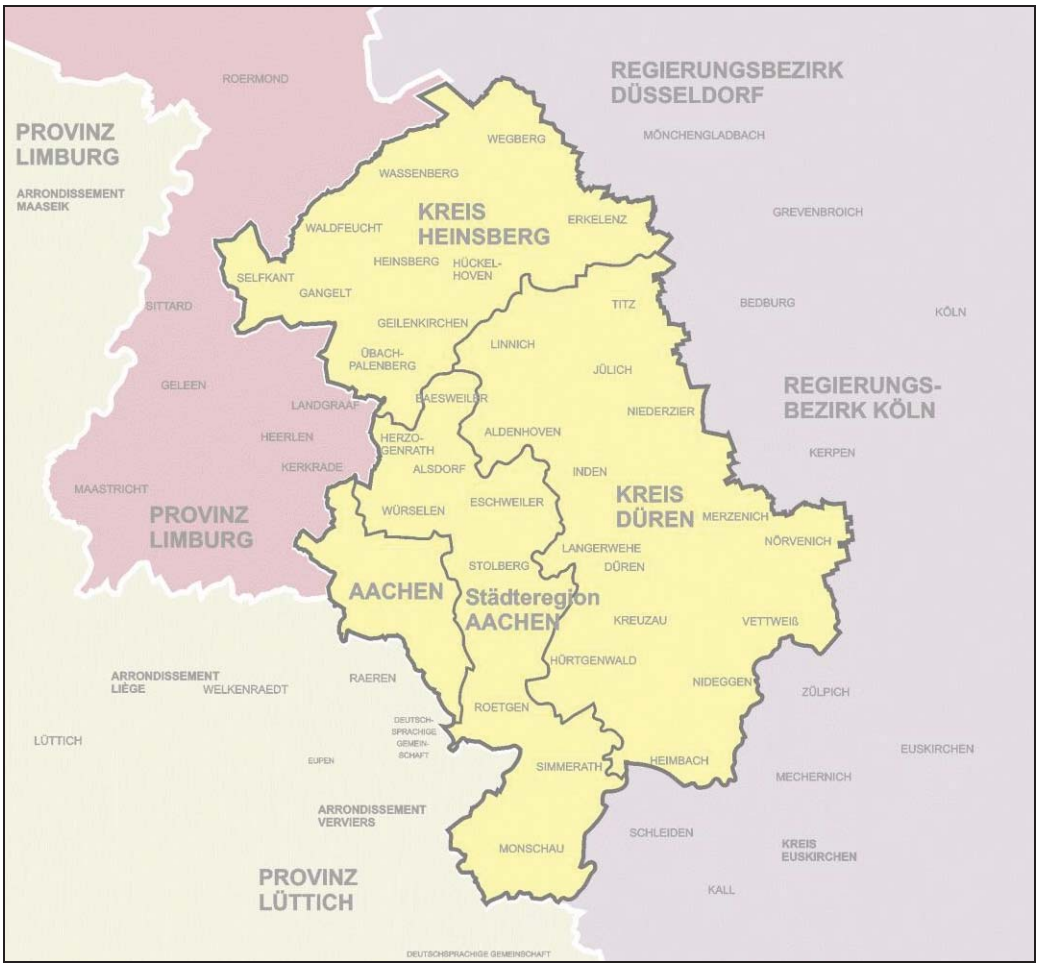


Abb. 5: Relevanter Nahverkehrsraum für den Kreis Heinsberg

1.7 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 „wirtschaftsbezogene“ Leitbild unter der Ägide der Wirschaftsförderungsgesellschaft für den Kreis Heinsberg (WfG) in einem 15-monatigen Entwicklungsprozess zu einem „allgemeinen“ Leitbild für den Kreis Heinsberg weiterentwickelt.

Abb. 6: 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).

Einige Handlungsansätze aus dem Jahr 2007 konnten in der Zwischenzeit umgesetzt werden, als Beispiele hierfür stehen die Wiederinbetriebnahme der Eisenbahnstrecke Heinsberg – Lindern zum 15. Dezember 2013 sowie die kreisweite MultiBus-Bedienung (Bedarfsverkehr).

Handlungsansätze / Umsetzungshinweise	Relevante Akteure				
	Politik	Verwaltung	WFG	Unternehmen	Bürger(innen)
Höhere Kosten für ÖPNV-Strukturen müssen im ländlichen Raum hingenommen werden und als zukunftssichernde 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. 7: Leitbild des Kreises Heinsberg – Handlungsfeld: Verkehrswege - Umsetzungshinweise

2. Übergeordnete Rahmenvorgaben

Bei der Erstellung des Nahverkehrsplans ist eine Vielzahl planerischer Vorgaben zu berücksichtigen. Übergeordnete Zielsetzungen des Landes, der Region und der eigenen Gebietskörperschaft liefern eine Reihe wesentlicher Rahmenvorgaben. Neben den gesetzlichen Zielvorgaben sind die folgenden Planungsgrundlagen zu berücksichtigen:

- ÖPNV-Bedarfsplan und ÖPNV-Infrastrukturfinanzierungsplan
- Landesentwicklungsplan Nordrhein-Westfalen (LEP-NW)
- Regionalplan für den Regierungsbezirk Köln, Teilabschnitt Region Aachen
- Verkehrsentwicklungspläne und ÖPNV-Konzepte aus der Region.
- Nahverkehrsplan für den SPNV

2.1 Landespolitische Vorgaben

Das ÖPNVG NRW definiert den ÖPNV als eine Aufgabe der **Daseinsvorsorge**. Als verwaltungsrechtlicher Begriff beschreibt Daseinsvorsorge die staatliche Aufgabe zur Bereitstellung der für ein sinnvolles menschliches Dasein notwendigen Güter und Leistungen - die sogenannte **Grundversorgung**. Dazu zählen neben der Bereitstellung von öffentlichen Einrichtungen im Verkehrswesen eine Reihe weiterer öffentlicher Dienste (Gas-, Wasser- und Elektrizitätsversorgung, Müllabfuhr, Abwasserbeseitigung, Bildungs- und Kultureinrichtungen, Krankenhäuser, Friedhöfe), die heute größtenteils von kommunalwirtschaftlichen Betrieben durchgeführt werden.

Im ÖPNVG NRW gibt die Landesregierung Grundsätze für die Entwicklung des ÖPNV vor mit dem Ziel, die Planung und Ausgestaltung zu koordinieren und die Qualität des ÖPNV zu sichern. Im Gesetzestext werden die charakteristischen Merkmale einer angemessenen Verkehrsbedienung grundsätzlich vorgeschrieben. Des Weiteren wird die Kooperation mit den Nachbarländern Niederlande und Belgien gesetzlich gefordert und verankert.

Im Einzelnen werden im § 2 ÖPNVG NRW nachfolgende Grundsätze gesetzlich geregelt:

§ 2 Grundsätze

(1) Bei dem Ausbau der Verkehrsinfrastruktur sollen im Rahmen der angestrebten Raumstruktur des Landes der schienengebundene Personennahverkehr gegenüber dem Straßenverkehr, der Ausbau vorhandener Verkehrswege gegenüber dem Neubau sowie der ÖPNV unter Berücksichtigung der Erfordernisse des Umweltschutzes, der sozialverträglichen Stadtentwicklung, der Barrierefreiheit, der Sicherheit und des absehbaren Verkehrsbedarfes soweit wie möglich Vorrang erhalten.

(2) Das Eisenbahnnetz ist als Grundnetz für eine leistungsfähige und bedarfsgerechte verkehrliche Erschließung zu erhalten. Es ist insbesondere bei unbefriedigend genutzten Schienenstrecken darauf hinzuwirken, dass alle Möglichkeiten zur technischen organisatorischen und wirtschaftlichen Verbesserung des Verkehrsangebotes und zur Steigerung des dadurch erreichbaren Verkehrsaufkommens auf der Schiene ausgeschöpft werden. Zu diesem Zweck soll auch auf die Gründung von Eisenbahninfrastrukturbetreibern regionaler Art hingewirkt werden.

(2a) Im besonderen Interesse des Landes stehen der taktverdichtete und Reisezeit einsparende Eisenbahnbetrieb zwischen Dortmund und Köln einschließlich seiner landesweiten Durchbindung sowie der hierfür erforderliche Ausbau der Eisenbahninfrastruktur (Rhein-Ruhr-Express). Auf Grund seiner landesweiten Bedeutung und der Notwendigkeit der Berücksichtigung von Vorgaben des Bundes bedarf es dabei einer besonders engen Abstimmung und intensiven Zusammenarbeit der Zweckverbände mit dem Land.

(3) In allen Teilen des Landes ist eine angemessene Bedienung der Bevölkerung durch den ÖPNV zu gewährleisten; angemessen ist eine Verkehrsbedienung, die den Bedürfnissen der Fahrgäste nach hoher Pünktlichkeit und Anschlusssicherheit, fahrgastfreundlich ausgestalteten, sicheren und sauberen Fahrzeugen sowie Stationen und Haltestellen, bequemem Zugang zu allen für den Fahrgast bedeutsamen Informationen, fahrgastfreundlichem Service und einer geeigneten Verknüpfung von Angeboten des ÖPNV mit dem motorisierten und nicht motorisierten Individualverkehr Rechnung trägt. Die dazu notwendige Zusammenarbeit des Landes, der kommunalen Gebietskörperschaften und der Verkehrsunternehmen des ÖPNV in Verkehrsverbünden ist mit dem Ziel weiterzuentwickeln, durch koordinierte Planung und Ausgestaltung des Leistungsangebotes, durch einheitliche und nutzerfreundliche Tarife durch eine koordinierte Fahrgastinformation unter Berücksichtigung der Bedürfnisse von Menschen mit Hör- und Sehbehinderungen sowie durch einheitliche Qualitätsstandards die Attraktivität des ÖPNV zu steigern.

(4) In allen Landesteilen ist die Infrastruktur für den ÖPNV auszubauen. Dabei soll die Hauptfunktion einem Nahverkehrsnetz für den Schienenschnellverkehr zukommen, das sowohl kreuzungsfreie als auch beschleunigte oberirdische Schienenstrecken umfasst 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.

(5) In den Gebieten mit überwiegend ländlicher Raumstruktur soll eine angemessene Verkehrsbedienung durch koordinierte Bus-/Schienenkonzepte sichergestellt werden. Notwendig ist ein Grundnetz von Schienenverbindungen, auf das die Busnetze mit dem Ziel ausgerichtet werden, eine Verbindung zwischen den Gemeinden entsprechend ihren zentralörtlichen Verflechtungen sicherzustellen.

(6) Zur Stärkung des ÖPNV sollen Sonderverkehre möglichst in Linienverkehre überführt werden. Dabei soll der besonderen Verkehrsnachfrage und den Bedürfnissen der Bevölkerung Rechnung getragen werden.

(7) Bei der Planung und Ausgestaltung des ÖPNV sollen bei geringer Nachfrage die Möglichkeiten alternativer Bedienungsformen wie Rufbusse, Sammeltaxen und Bürgerbusse genutzt werden.

(8) Bei der Planung und Ausgestaltung der Verkehrsinfrastruktur, der Fahrzeuge sowie des Angebotes des ÖPNV sind die Belange insbesondere von Personen, die in ihrer Mobilität oder sensorisch eingeschränkt sind, im Sinne der Barrierefreiheit nach dem Bundesbehindertengleichstellungsgesetz und nach dem Behindertengleichstellungsgesetz NRW zu berücksichtigen.

(9) Den spezifischen Belangen von Frauen und Männern, Personen, die Kinder betreuen, Kindern und Fahrradfahrern ist bei der Planung und Ausgestaltung des ÖPNV in geeigneter Weise gleichermaßen Rechnung zu tragen.

(10) Unter Berücksichtigung der Verkehrsnachfrage und zur Sicherung der Wirtschaftlichkeit ist allen Verkehrsunternehmen des ÖPNV die Möglichkeit einzuräumen, zu vergleichbaren Bedingungen an der Ausgestaltung des ÖPNV beteiligt zu werden.

(11) 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 Verkehrsangebote zukunftsfähig fortentwickelt werden.

2.2 Landes- und Regionalplanung

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

Die Aufgabe der Landesplanung wird auf der Ebene des Landes Nordrhein-Westfalen von der Staatskanzlei als Landesplanungsbehörde wahrgenommen. Das wichtigste Planungsinstrument der Landesplanungsbehörde ist der Landesentwicklungsplan, der die räumlichen Ziele und Grundsätze der Landesentwicklung festlegt.

Landesentwicklungsplan Nordrhein-Westfalen (LEP NRW)

Die Landesregierung Nordrhein-Westfalen hat am 25. Juni 2013 beschlossen, einen neuen Landesentwicklungsplan Nordrhein-Westfalen (LEP NRW) zu erarbeiten und dazu einen Entwurf vorgelegt. Die Öffentlichkeit und die in ihren Belangen berührten öffentlichen Stellen hatten vom 30. August 2013 bis zum 28. Februar 2014 die Möglichkeit, zu dem Planentwurf Stellung zu nehmen.

Der Entwurf des neuen LEP NRW berücksichtigt die veränderten Rahmenbedingungen der Raumentwicklung - insbesondere den demographischen Wandel, die fortschreitende Globalisierung der Wirtschaft und den erwarteten Klimawandel - sowie die von der Ministerkonferenz für Raumordnung aufgestellten Leitbilder für die Raumentwicklung in Deutschland. Der LEP NRW Entwurf enthält Vorgaben für alle räumlichen Planungen und Maßnahmen, insbesondere für die Regionalpläne, die gemeindlichen Bauleitpläne, Landschaftspläne und andere Fachpläne.

Bis zum Inkrafttreten des neuen LEP NRW gelten die Ziele des LEP aus dem Jahr 1995 weiter. Die im Planentwurf formulierten Ziele sind aber bereits jetzt von öffentlichen Stellen gemäß Raumordnungsgesetz als „Erfordernisse der Raumordnung“ bei anderen Planungen und Entscheidungen mit zu berücksichtigen. Die für die Aufstellung der NVPs relevanten Zielsetzungen in Bezug auf die räumliche Struktur des Landes und auf Verkehr und Transport sind folgende:

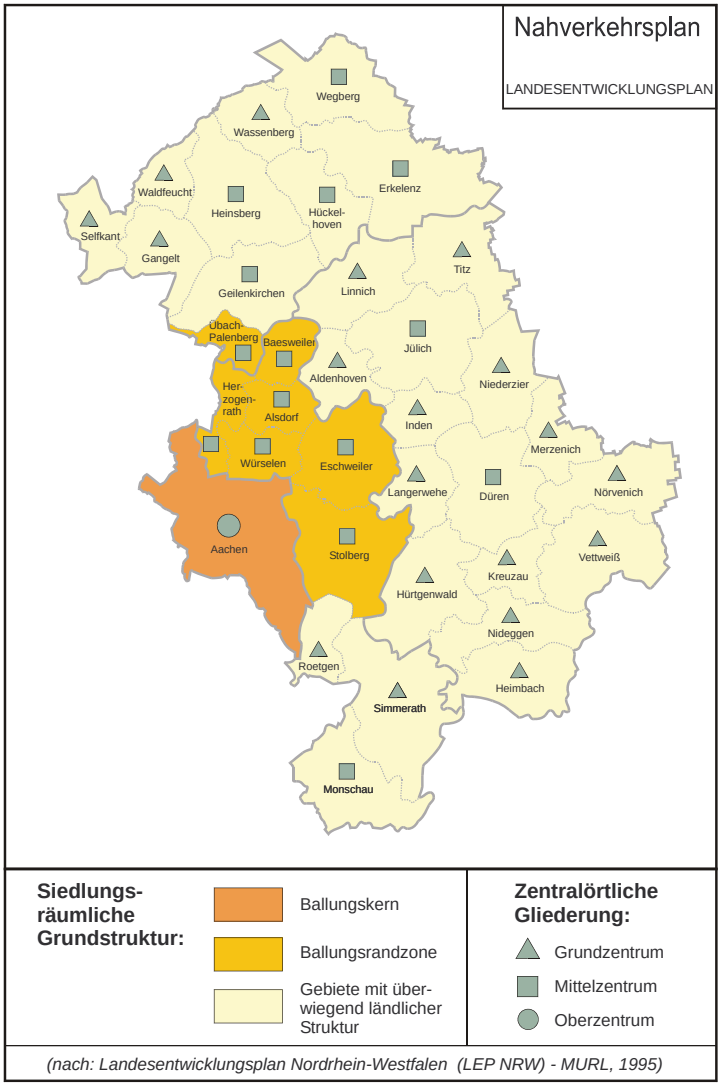
2. Räumliche Struktur des Landes

2-1 Ziel Zentralörtliche Gliederung
Die räumliche Entwicklung im Landesgebiet ist auf das bestehende, funktional gegliederte System Zentraler Orte auszurichten.

2-2 Grundsatz Daseinsvorsorge
Zur Sicherung gleichwertiger Lebensverhältnisse in allen Teilen des Landes sind Erreichbarkeiten und Qualitäten von Einrichtungen der Daseinsvorsorge unter Berücksichtigung der Bevölkerungsentwicklung, der Sicherung wirtschaftlicher Entwicklungschancen und guter Umweltbedingungen auf das funktional gegliederte System Zentraler Orte auszurichten.

2-3 Ziel Siedlungsraum und Freiraum
Als Grundlage für eine nachhaltige, umweltgerechte und den siedlungsstrukturellen Erfordernissen Rechnung tragende Entwicklung der Raumnutzung ist das Land in Gebiete zu unterteilen, die vorrangig Siedlungsfunktionen (Siedlungsraum) oder vorrangig Freiraumfunktionen (Freiraum) erfüllen oder erfüllen werden.

Die Siedlungsentwicklung der Gemeinden vollzieht sich innerhalb der regionalplanerisch festgelegten Siedlungsbereiche.



(nach: Landesentwicklungsplan Nordrhein-Westfalen (LEP NRW) - MURL, 1995)

Siedlungsräumliche Grundstruktur

Gemäß LEP NRW geht die siedlungsräumliche Struktur im Verkehrsraum 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 StädteRegion Aachen und die Stadt Übach-Palenberg.

System Zentraler Orte

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

Abb. 8: Siedlungsräumliche Struktur/ zentralörtliche Gliederung (Entw. LEP NRW, Stand 25.06.2013)

8.1 Verkehr und Transport

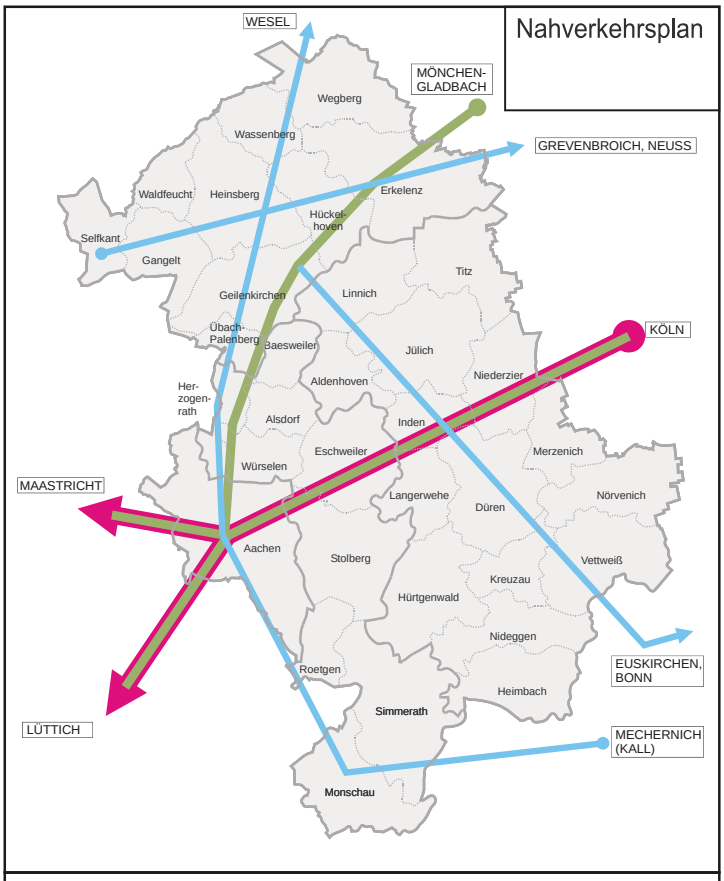
8.1-1 Grundsatz Integration von Siedlungs- und Verkehrsplanung
Siedlungsräumliche und verkehrsinfrastrukturelle Planungen sollen aufeinander abgestimmt werden.

8.1-2 Ziel Neue Verkehrsinfrastruktur im Freiraum
Für neue raumbedeutsame Verkehrsinfrastruktur darf Freiraum nur in Anspruch genommen werden, wenn der Bedarf nicht durch den Ausbau vorhandener Infrastruktur gedeckt werden kann. Davon ausgenommen sind die Infrastruktur für nichtmotorisierte Mobilität sowie neue Schieneninfrastruktur, die der Verlagerung von Güterverkehren aus Siedlungsbereichen dient.

8.1-3 Ziel Verkehrstrassen
Für den überregionalen und regionalen Verkehr sind Trassen bedarfsgerecht zu sichern und flächensparend zu bündeln.

8.1-4 Grundsatz Transeuropäisches Verkehrsnetz
Für die Trassen und funktional zugeordneten Flächen der Verkehrsachsen des Transeuropäischen Verkehrsnetzes sowie des Bundes- und Landesverkehrswegeplans soll die Regionalplanung planerische Flächenvorsorge betreiben.

8.1-5 Grundsatz Grenzüberschreitender Verkehr
Im Grenzraum zu den Nachbarländern und -staaten sollen die Verkehrsverbindungen grenzüberschreitend entwickelt werden.



Entwicklungsachsen:

- Großräumige Achse von europäischer Bedeutung
- Großräumige, Oberzentren verbindende Achse
- Überregionale Achse

(nach: Landesentwicklungsplan Nordrhein-Westfalen (LEP NRW) - MURL, 1995)

Entwicklungsachsen

Der Nahverkehrsraum AVV wird von mehreren Entwicklungsachsen berührt. Der LEP 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. 9: Entwicklungsachsen gemäß Landesentwicklungsplan NRW

Regionalplan

Gemäß § 19 Landesplanungsgesetz (LPlG) NRW legt der Regionalplan (ehemals Gebietsentwicklungsplan) die Ziele und Grundsätze der Raumordnung für alle raumbedeutsamen Planungen und Maßnahmen im Plangebiet fest. Das für die Erarbeitung maßgebliche Verfahren ist im Raumordnungsgesetz (ROG) sowie im Landesplanungsgesetz (LPlG) NRW geregelt.

Als querschnittsorientierte Gesamtplanung zielt der Regionalplan für die Bezirksregierung Köln auf eine nachhaltige Sicherung der Lebensgrundlagen und die Standortattraktivität der Region ab. Er stellt die Rahmenbedingungen für die nachfolgenden örtlichen Planungsebenen Flächennutzungsplan bzw. letztlich Bebauungsplan und Landschaftsplan und im Bereich der Verkehrsplanung auch für die Nahverkehrspläne dar. Der Regionalplan ist von den Behörden des Bundes und des Landes, den Gemeinden und Gemeindeverbänden, von den öffentlichen Planungsträgern sowie im Rahmen der ihnen obliegenden Aufgaben von den bundesunmittelbaren und den der Aufsicht des Landes unterstehenden Körperschaften, Anstalten und Stiftungen des öffentlichen Rechts bei raumbedeutsamen Planungen und Maßnahmen zu beachten.

Die sachlichen und verfahrensmäßigen Entscheidungen zur Erarbeitung, Aufstellung und Fortschreibung des Regionalplans werden durch den Regionalrat Köln getroffen. Demnach erarbeitet die Regionalplanungsbehörde zu Beginn eines Überarbeitungs- oder Änderungsverfahrens einen Planentwurf einschließlich eines Umweltberichts. Der Regionalplan für den Regierungsbezirk Köln, Teilabschnitt Region Aachen umfasst räumlich die StädteRegion Aachen und die Kreise Düren, Euskirchen und Heinsberg. Er wurde am 10. Juni 2003 im Gesetz- und Verordnungsblatt für das Land Nordrhein-Westfalen bekanntgemacht. Der aktuelle Änderungs- und Ergänzungsstand ist November 2014.

Wichtige Vorgaben zum öffentlichen Personennahverkehr und zur Nahverkehrsplanung enthalten die Abschnitte *3.1.1 Verkehrszweigübergreifende Planung* und *3.1.2 Schienen- und Linienverkehr:*

3.1.1 Verkehrszweigübergreifende Planung (Vorbemerkung)

(…)

(2) Das Gebot der verkehrszweigübergreifenden Planung gemäß § 28 Abs.1 LEPro erfordert eine ständige Koordinierung der vorgenannten Pläne und Programme untereinander. Nur dadurch können Konkurrenzplanungen der Verkehrsträger untereinander ermittelt, der Vorrang für Verkehrsträger mit hoher Transportleistung (Bahnen und Busse) sichergestellt und die gemeinsamen Schnittstellen sinnvoll geplant werden. Aus dem Gebot der integrierten Planung von Siedlungsentwicklung und Verkehr ergibt sich darüber hinaus das Erfordernis einer ständigen Abstimmung zwischen den Trägern der Bauleitplanung, den Trägern der Straßenplanung (einschließlich Rad-und Fußwege) und den Trägern der Nahverkehrsplanung.

(3) Für große Teile der von hohem Verkehrsaufkommen belasteten Region Aachen bedeutet dies unter Berücksichtigung der vielfältigen schädlichen Auswirkungen des Individualverkehrs, dass bei allen verkehrswirksamen Planungen und Vorhaben die Möglichkeiten zur Dämpfung des motorisierten Verkehrs auszuschöpfen sind. Soweit z.B. Maßnahmen im so genannten Umweltverbund (Fuß-/Radwege, öffentliche Verkehrsmittel) als Alternative zum Autoverkehr in Betracht kommen, sollen sie vorrangig durchgeführt werden.

(4) Die Maßnahmen zur Realisierung der Verkehrsinfrastruktur sollen so koordiniert werden, dass sie sich gegenseitig im umweltpolitischen Interesse ergänzen. Die Verknüpfung der Netze soll die Wahl umweltschonender Verkehrsmittel begünstigen. Das bedeutet, dass der Ausbau von Straßen in Konkurrenz zu Schienenstrecken zu vermeiden ist. Beim Ausbau der Straßeninfrastruktur sollen die Liniennetze und Haltestellen (Knotenpunkte) des öffentlichen (Nah-)Verkehrs, insbesondere des Schienenpersonen(nah)verkehrs, einbezogen werden. Das bedeutet für die nachgeordneten Planungsträger, dass alle Planungen und Maßnahmen für die verschiedenen Verkehrsträger in ihren gegenseitigen Wechselwirkungen betrachtet werden müssen. Die Auswirkungen insbesondere des Straßenausbaus auf die Planungen, den Bestand und die Entwicklung des ÖPNV-Netzes sind zu berücksichtigen und in die Planung einzubeziehen.

(…)

3.1.2 Schienen- und Linienverkehr (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 schienengebundenen 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).

(…)

2.3 Nahverkehrsplan des SPNV

Verantwortlich für Planung, Ausführung und Ausgestaltung des SPNV im Kreis Heinsberg ist der Zweckverband Nahverkehr Rheinland (ZV NVR). Demnach ist der NVR auch für die Aufstellung des Nahverkehrsplans für den SPNV zuständig, der als Rahmenplan die weitere Entwicklung des SPNV im AVV-Verbundgebiet vorgibt und der bei der Erstellung des NVP des Kreises Heinsberg zu beachten ist.

Der NVR-Nahverkehrsplan für den SPNV wird derzeit aufgestellt. Er soll - aufbauend auf den vorliegenden SPNV-Nahverkehrsplänen für den AVV (2005) und des VRS (2002) - die öffentlichen Verkehrsinteressen des Nahverkehrs konkretisieren und die Ziele und Rahmenvorgaben für das zukünftige mittel- bis langfristige betriebliche SPNV-Leistungsangebot im Gebiet des NVR festlegen.

In diesem Zusammenhang bilden auch Investitionsmaßnahmen wie die Reaktivierung von Strecken oder der Ausbau von Stationen einen wichtigen Rahmen für die Angebotsgestaltung. Der NVR unterstützt Investitionen in den ÖPNV/SPNV durch die pauschalierte Investitionsförderung des Landes NRW sowie durch weitere Mittel des Landes und des Bundes, die für Maßnahmen im besonderen Landesinteresse gewährt werden.

Das Planwerk wird unter Beteiligung der ÖPNV-Aufgabenträger, der benachbarten Zweckverbände für den SPNV und der im Verbundraum tätigen Eisenbahninfrastruktur- und Eisenbahnverkehrsunternehmen erarbeitet. Ein Nahverkehrsplan für das Gesamtgebiet des NVR liegt bisher nicht vor.

3 Anforderungsprofil des Aufgabenträgers

Der ÖSPV soll dazu beitragen, den täglichen Verkehrsbedarf sozial- und umweltverträglich abzuwickeln. Das Nahverkehrsangebot berücksichtigt die Mobilitätsbedürfnisse der Bürger im Rahmen der Daseinsvorsorge.

Gemäß § 8 Abs. 2 PBefG definiert der Aufgabenträger „…*die Sicherstellung einer ausreichenden Bedienung der Bevölkerung mit Verkehrsleistungen im öffentlichen Personennahverkehr…*“. Daher ist es erforderlich, ein qualitativ hochwertiges Nahverkehrsangebot zu schaffen bzw. zu erhalten. Das Anforderungsprofil des Aufgabenträgers formuliert verbindliche Qualitätsanforderungen für den ÖSPV im Planungsgebiet.

Das Nahverkehrskonzept muss siedlungsstrukturelle Entwicklungen berücksichtigen und sinnvoll unterstützen. Die Integration neuer Wohn- und Gewerbeflächen in das Netz- und Bedienungsangebot sind frühzeitig konzeptionell vorzubereiten.

Der Nahverkehrsplan bildet die Grundlage für die Fortentwicklung des öffentlichen Nahverkehrs und ist Basis für Vergabe der ÖSPV-Leistungen zum Fahrplanwechsel Dezember 2017.

Das Anforderungsprofil stellt – in Verbindung mit den fahrplanjährlichen Anpassungen des Leistungsangebotes, die im Etat des AVV eingestellt werden – den Umfang der gemeinwirtschaftlichen Verpflichtung gemäß Verordnung EU-VO 1370/2007 dar.

Gemäß dem ÖPNVG NRW haben die Aufgabenträger für die Sicherung der Mobilität und damit für eine angemessene Bedienung der Bevölkerung mit Nahverkehrsangeboten zu sorgen. Dazu sind auch in den Orts- und in den Tagesrandlagen anspruchskonforme Angebote notwendig.

Das Leistungsangebot des ÖSPV im Kreis Heinsberg kann nur erbracht werden, solange wie es mit den finanziellen Handlungsspielräumen der Kommunen in Einklang steht. Vor diesem Hintergrund sind Maßnahmen zur Verbesserung der Wirtschaftlichkeit von besonderer Bedeutung. Eine kontinuierliche Überprüfung des betrieblichen Leistungsangebotes, der Nachfrage- und der Marktsituation soll wesentliche Erkenntnisse dazu liefern. Bei Maßnahme im betrieblichen und tariflichen Bereich ist das zukünftig zu erwartende wirtschaftliche Ergebnis zu bewerten und zu berücksichtigen.

Durch Erhöhung der Attraktivität der Angebote im ÖPNV soll das Verkehrsmittelwahlverhalten zugunsten des öffentlichen Nahverkehrs verlagert werden.

3.1 Anforderungsprofil für den ÖSPV

Im Wesentlichen werden für die Ausgestaltung des ÖSPV diese Ziele verfolgt:

- **Sicherstellung der Mobilität**
  - gute Erreichbarkeit
  - hohe Zuverlässigkeit
  - kurze Reisezeiten
  - angemessenes Preis-Leistungsverhältnis
  - gute Beförderungsqualität
  - einfacher Zugang (Information, Tarif, Vertrieb).
- **Schaffung einer bedarfsgerechten Angebotsstruktur**
  - Ausschöpfung der Systemvorteile Schnelligkeit, Zuverlässigkeit, Kapazitätsvermögen im SPNV durch systematische Vernetzung mit dem ÖSPV
  - Abstimmung der Angebote an den Verknüpfungspunkten Bus/Schiene und Bus/Bus
  - Schließung von Erschließungs- und Verbindungslücken.

- **Steigerung der Angebotsqualität**
  - klare Produktgestaltung im Leistungsangebot
  - Systematisierung der Angebote (Vertaktung)
  - Einsatz moderner Fahrzeuge
  - Beschleunigungsmaßnahmen
  - benutzerfreundliche Ausgestaltung der Verkehrsanlagen
  - Ausbau von P+R- und B+R-Anlagen
  - kundenorientierte Ausgestaltung der Tarife, der Vertriebs- und Informationswege.

- **Steigerung der Wirtschaftlichkeit**

- **Steigerung der Attraktivität im System ÖPNV.**

Kriterien des Anforderungsprofils

Der Kreis Heinsberg legt im Nahverkehrsplan das Anforderungsprofil für den ÖSPV fest und definiert so die ausreichende Verkehrsbedienung im Sinne von § 8 Abs. 2 PBefG. Das Anforderungsprofil umfasst Aspekte des betrieblichen Leistungsangebotes, der Infrastruktur sowie des Tarifs und der Kommunikation. Den Qualitätsmerkmalen werden Ausprägungen zugewiesen, die eine systematische Gestaltung von ÖSPV-Qualität ermöglichen.

Anforderungsprofil für den ÖSPV		**Standard gesetzt von**	
Qualitätsmerkmal	**Merkmalsausprägung**	**AT**	**AVV**
Angemessene Verkehrsbedienung	Erschließungsqualität Verbindungsqualität	● ●	
Betriebliche Qualität	Betriebszeiten Betriebliches Leistungsangebot Verknüpfung der Verkehrssysteme Produktpalette Betriebssteuerung	● ●	 ● ● ●
Infrastrukturvorhaltung	Fahrzeuge Ortsfeste Infrastruktur Haltestellen	● ● ●	○
Tarifgestaltung im Verbund	Verbundtarif		●
Kontaktstellen zum ÖPNV-Nutzer	Vertrieb Kommunikation / Information Service / Personal	 ● ●	● ● ●
		○) gem. Förderrichtlinie	

Tab. 10: Anforderungsprofil für den ÖSPV im AVV

Das Anforderungsprofil beinhaltet regionsweit gültige Zielwerte (Verbundstandards) bzw. solche Zielwerte, die in Abhängigkeit von der zentralörtlichen Gliederung formuliert werden müssen. Im Rahmen einer Schwachstellenanalyse werden Abweichungen von den Zielwerten festgehalten.

Als Verbundstandards gelten alle übergreifenden verbundweiten Anforderungen. In Einzelfällen können diese Anforderungen durch spezifische lokale Vorgaben des Aufgabenträgers ergänzt werden. Die Anforderungen an die Fahrzeuge orientieren sich an den Förderrichtlinien des AVV zur Verwendung der ÖPNV-Pauschale gem. § 11 Abs. 2 ÖPNVG NRW. Auch die Vorgaben für die Bereiche Kommunikation / Information und Service werden durch spezifische Vorgaben des Aufgabenträgers ergänzt.

3.2 Erschließungsqualität

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. Als Zielvorstellung für die zumutbare fußläufige Erreichbarkeit der Haltestellen wird unter Zugrundenahme der Einstufung des LEP NRW 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. 11: Anforderungsprofil für die Raumerschließung durch öffentliche Verkehrsmittel im AVV

Siedlungsbereiche mit mehr als 250 Einwohnern sind gemäß den maximalen fußläufigen Entfernungen der Qualitätsstufe 1 anzubinden. In den Kerngebieten der Grund- und der Mittelzentren ist für lokale Angebote ein kürzerer Fußweg anzustreben, d.h. ein Haltestelleneinzugsradius unter 300 m. Wenn die örtlichen Gegebenheiten es erfordern, ist der Mindeststandard verbindlich.

3.3 Betriebszeiten

In Anpassung an die im Tagesverlauf schwankende Verkehrsnachfrage werden drei **Betriebszustände** – Normalverkehrszeit (NVZ), Hauptverkehrszeit (HVZ) und Schwachverkehrszeit (SVZ) – unterschieden. Diese Betriebszustände sind für die jeweiligen Tagesarten (Montag bis Freitag, Samstag und Sonn- und Feiertag) in den wie folgt vorgegebenen Zeitlagen einzuhalten.

	Ballungskern	**Ballungsrandzone**	**Zone mit überwiegend ländlicher Struktur**
NVZ Normal-verkehrs-zeit	montags bis freitags: Betriebsbeginn (ca. 6:00 Uhr) bis abends 20:00 Uhr samstags: vormittags (ab ca. 9:00 Uhr) bis ca. 16:00 Uhr	montags bis freitags: Betriebsbeginn (ca. 6:00 Uhr) bis abends 18:00 Uhr samstags: vormittags (ca. 9:00 Uhr) bis ca. 14:00 Uhr	montags bis freitags: Betriebsbeginn (ca. 6:00 Uhr) bis nachmittags ca. 14:00 Uhr -
HVZ Haupt-verkehrs-zeit	montags bis freitags: Abdeckung der morgendlichen und nachmittäglichen Verkehrsspitzen durch Verdichtungsfahrten.	montags bis freitags: Abdeckung der morgendlichen und ggfs. nachmittäglichen Verkehrsspitzen durch Verdichtungsfahrten.	montags bis freitags: Abdeckung der morgendlichen und ggfs. nachmittäglichen Verkehrsspitzen durch Verdichtungsfahrten.
SVZ Schwach-verkehrs-zeit	montags bis freitags: ca. 20:00 Uhr bis Betriebsende (ca. 2:00 Uhr) samstags: Betriebsbeginn bis ca. 9:00 Uhr sowie ab ca. 16:00 Uhr bis Betriebsende (ca. 4:00 Uhr) sonn- und feiertags: ganztägig	montags bis freitags: ca.18:00 Uhr bis Betriebsende (ca. 2:00 Uhr) samstags: Betriebsbeginn bis ca. 9:00 Uhr sowie ab ca. 16:00 Uhr bis Betriebsende sonn- und feiertags: ganztägig	montags bis freitags: vor ca. 06:00 Uhr sowie nach ca. 14:00 Uhr bis 22:00 Uhr *) samstags: ganztägig *) sonn- und feiertags: ganztägig *)

*) Partiell bedarfsorientierte Bedienungsangebote in Abhängigkeit von der Nachfragesituation

Tab. 12: Anforderungsprofil für die Betriebszeiten des ÖSPV (NVZ/HVZ/SVZ)

3.4 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 Bürgerinnen und Bürger angepasst sein. Das Anforderungsprofil für die Bedienungshäufigkeiten und Umsteigehäufigkeiten auf Nahverkehrsverbindungen im AVV ist in Tabelle 13 wiedergegeben.

Der MultiBus wird im Kreis Heinsberg zeitlich und räumlich angepasst sowohl bei lokalen als auch teils regionalen Verbindungen bedarfsorientiert, d.h. der aktuellen Nachfrage entsprechend eingesetzt, so dass diese Kriterien im Einzelfall abweichen können.

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 AVV-weit ein 7,5/15/30/60-Minuten-Fahrplanraster angewandt. Diese Taktstruktur entspricht auch der 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, hierzu werden vielfach Einsatz- oder Verstärkerfahrt genutzt.

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.

Leitgröße für die Umsteigehäufigkeit ist die überwiegende Anzahl der Umsteigevorgänge, die für eine Verbindung mit öffentlichen Verkehrsmitteln akzeptiert wird. Die Umsteigehäufigkeit kann gelegentlich den Mindeststandard überschreiten, wenn durch kombinierte Bus/Schiene-Verbindungen für den Kunden ein Gesamtreisezeitvorteil erreicht 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.

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	7,5	15	0	1	-	-	-	-	-	-	-	-
			ZA-SP	15	15/20	0	1	-	-	-	-	-	-	-	-
			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	7,5	15	0	1	-	-	-	-	-	-	-	-
			ZA-SP	15	30	0	1	-	-	-	-	-	-	-	-
			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	ZA: Kernbereich Aachen	ZB: Ortsteil in Kernlage	HVZ: Hauptverkehrszeit
MZ: Mittelzentrum	SP: Siedlungsschwerpunkt	RB: Ortsteil in Kernrandlage	NVZ: Normalverkehrszeit
OZ: Oberzentrum		OT: solitärer Ortsteil	SVZ: Schwachverkehrszeit

Tab. 13: Anforderungsprofil für relationsbezogene Bedienungs- und Umsteigehäufigkeiten

3.5 Verknüpfung der Verkehrssysteme

Die Verknüpfung der Verkehrssysteme ist auf örtlicher und auf zeitlicher Ebene sicherzustellen. Während vor Ort die infrastrukturellen Voraussetzungen für eine komfortable und barrierefreie Systemverknüpfung 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 wesentliche Voraussetzung, um eine nach Verkehrsaufgaben differenzierende Produktpalette zu betreiben.

Das für das Bedienungsgebiet des AVV formulierte Anforderungsprofil für Anschlussqualitäten an definierten Verknüpfungspunkten ist in der folgenden Tabelle wiedergegeben. Die Verknüpfungspunkte werden nach ihrer Art und Lage im Zielkonzept für die Ausgestaltung des ÖPNV (Kapitel 6) aufgeführt.

An den Verknüpfungspunkten erfolgt die fahrplanmäßige und betriebliche Anschlusssicherung. Die erforderliche technische Infrastruktur zur Ortung der Fahrzeuge im Einsatz sowie zum unternehmensübergreifenden Austausch von IST-Daten ist Bestandteil des Anforderungsprofils.

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**	**optio-nal [1]**	**ja**	**ja**
SPNV - Bus/Bedarfsverkehr	**5**	**15**		**2**	**5**				
Bus - Bus/Bedarfsverkehr	**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**	**optio-nal [1]**	**optio-nal [1]**	**ja**
SPNV - Bus/Bedarfsverkehr	**5**	**15**		**2**	**10**				
Bus - Bus/Bedarfsverkehr	**3**	**10**		**1**	**5**				
Haltestellen mit durchschnittlichem bis unterdurchschnittlichem Fahrgastaufkommen [2]									
Bus - Bus/Bedarfsverkehr	**3**	**10**	**100**	**1**	**-**	**ja**	**optio-nal**	**nein**	**optio-nal**

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 sein. Nach Möglichkeit ist das Umsteigen durch einen Punktanschluss zu sichern.

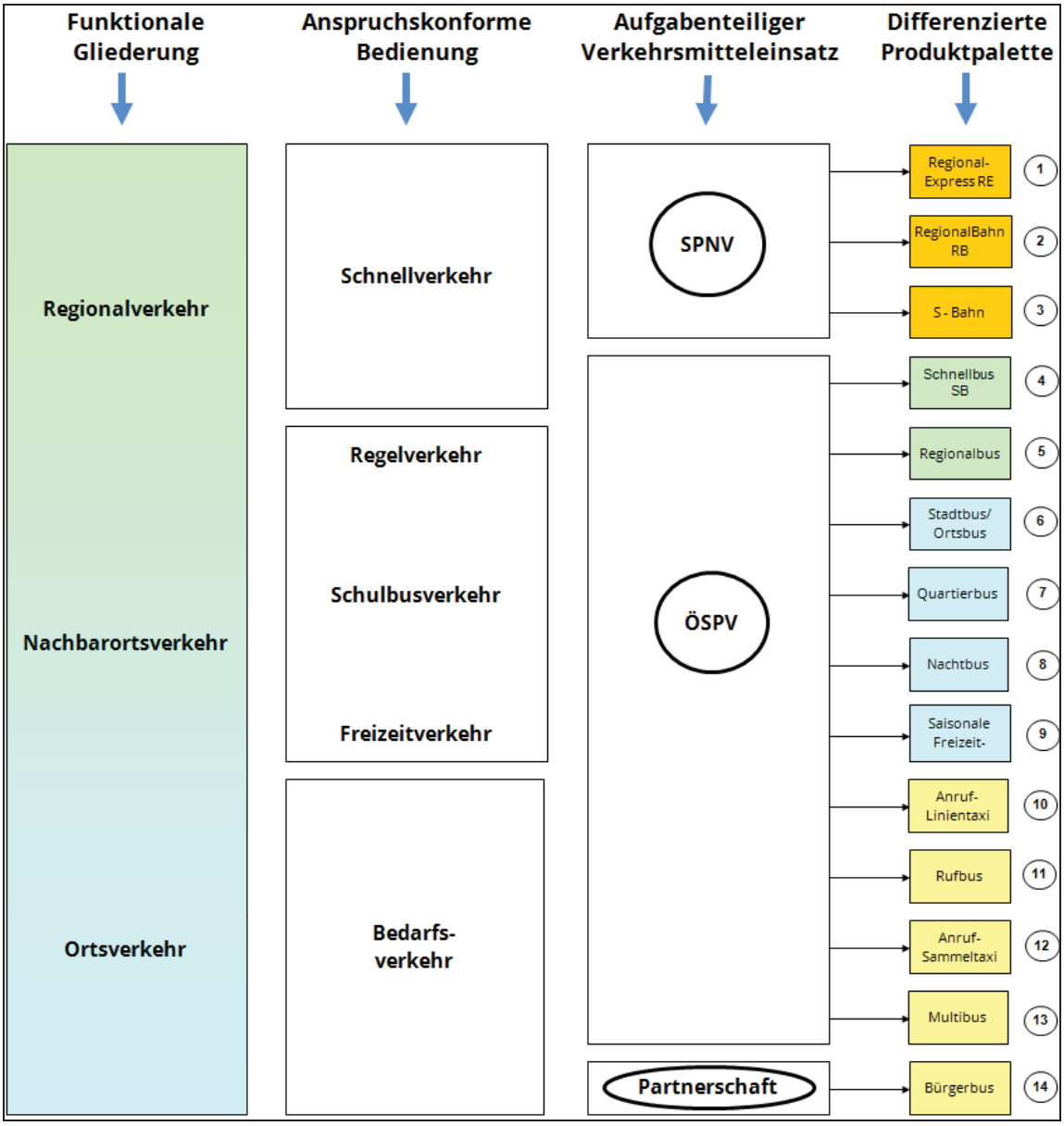
3) Die angegebenen Werte stellen allgemeine Zielformulierungen für die Wartezeiten zur Anschlusssicherung dar. Je nach betrieblicher, örtlicher und zeitlicher Gegebenheit (z.B. "letzte Fahrt") sind die maximalen Zeitspannen entsprechend auszurichten.

Tab. 14: Anforderungsprofil zur Verknüpfung der Verkehrssysteme im AVV

3.6 Produktpalette

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

Unter Beachtung der genannten Prämissen wurde eine differenzierte Produktpalette für die Ausgestaltung des Verkehrsangebotes im AVV aufgestellt. Dessen Hauptmerkmale sind die funktionale Gliederung (Regionalverkehr/Nachbarortsverkehr/Ortsverkehr) und ein anspruchskonformes Bedienungskonzept (Schnellverkehr/allgemeiner Linienverkehr/Bedarfsverkehr) mit einem aufgabenteiligen Verkehrsmitteleinsatz SPNV/ÖSPV (Schiene/Straße). Ein produktorientiertes Linienbezeichnungs-System ist durchgängig anzuwenden.



Tab. 15: Anforderungsprofil für eine differenzierte Produktpalette im AVV (Übersicht)

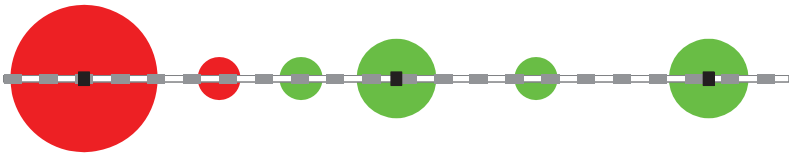
Eine Definition produktspezifischer Standardmerkmale für die Produkte des SPNV (RE, RB, S-Bahn) ist Gegenstand des Nahverkehrsplans für den SPNV. Die Weiterentwicklung der Produktpalette im SPNV obliegt seit dem 01.01.2008 dem NVR. SPNV-Produkte sind hier nachrichtlich wiedergegeben.

Die Palette beschreibt die wesentlichen produktspezifischen Standardmerkmale in Hinsicht auf:

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

Darüber hinaus wird auf tarifliche Besonderheiten eingegangen.

① RegionalExpress (RE)



mind. 15 km

mind. 80 km/h

i.d.R. Doppelstockzug

2 Beförderungsklassen
Komfort-Ausstattung

täglich 5.00 bis 24.00 h

Taktverkehr

Tag:	60 Min.
Abend:	60 Min.
Wochenende:	60 Min.

Verkehrsaufgabe:

Schnelle Verbindung von Städten und Regionen entlang der Hauptverkehrsachsen. Zielgruppe: insbesondere Berufspendler und Gelegenheitsfahrer mit großen bis sehr großen Reiseweiten. Gemäß den Vorgaben des Landes NRW werden ausgewählte RE-Linien schrittweise in das Netz Rhein Ruhr Express (RRX) überführt.

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 24.00 h.

	Richtwerte für die Linienbedienungshäufigkeit
Tagesverkehr:	60 Min.
Abendverkehr:	60 Min.
Wochenende:	60 Min.

Fahrzeug:

In der Regel lokbespannte Doppelstockzüge; bei RRX-Linien gelten spezifische Vorgaben
Behängung: max. 6 Wagen/Zug, niveaugleicher Einstieg.

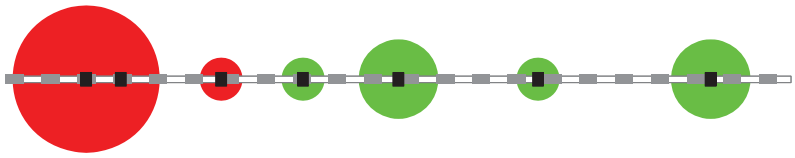
Service und Komfort:

Zwei Beförderungsklassen.
Ansage/Anzeige der Halte.
Platz für Fahrräder, Rollstühle, Kinderwagen, Traglasten.
Gepolsterte, textilbezogene Sitze.
Ggfs. Klimatisierung, WC, Bewirtschaftung.

Erscheinungsbild:

Zurzeit gemäß DB-Produktlinie, bei RRX-Linien Erscheinungsbild gemäß Vorgaben des Landes.

② RegionalBahn (RB)



raumabhängig, mind. 3km

mind. 80 km/h

Triebwagen

2 Beförderungsklassen
Komfort-Ausstattung

täglich 5.00 bis 24.00 h

Taktverkehr

Tag:	30/60 Min.
Abend:	60 Min.
Wochenende:	60 Min.

Verkehrsaufgabe:

Dient der Flächenerschließung 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 ggfs. 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

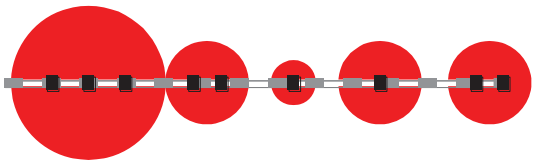
Service und Komfort:

Zwei Beförderungsklassen.
Ansage/Anzeige der Halte.
Platz für Fahrräder, Rollstühle, Kinderwagen, Traglasten.
Gepolsterte Sitze, Großflächenfenster, ggfs. Klimatisierung,

Erscheinungsbild:

Gemäß eu***regio***bahn, Rurtalbahn, DB - Produktlinie.

③ S-Bahn



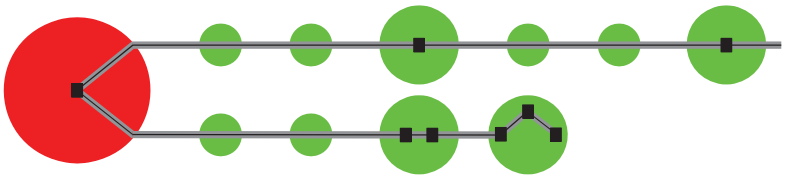
H	mind. 1500 - 3000 m
km/h	mind. 50 km/h
	Lokbespannter Zug, Triebwagenzug
	2 Beförderungsklassen Komfortaustattung
	täglich 5.00 bis 24.00 Uhr
	dichter Taktverkehr
Fahrplan	Tag: 60 Min. Abend: 60 Min. Wochenende: 30/60 Min.

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.

	Bedienungsstandard
Tagesverkehr:	i.d.R. 20 (15) Min. (nachfragebedingte Taktverdünnung auf 30 Min.)
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:	Zurzeit gemäß DB-Produktlinie.

④ Schnellbus (SB)



abhängig von den örtlichen Gegebenheiten

mind. 30 km/h

Gelenkbus, Großraumbus oder Linienbus

Komfort-Ausstattung

Täglich, HVZ / NVZ / SVZ

Taktverkehr

Werktag: 30 / 60 Min.
Wochenende: 60 / 120 Min.

Verkehrsaufgabe:

Schnelle Verbindung zwischen Städten und Gemeinden in der Region entlang der Hauptverkehrsachsen. Wird insbesondere auf stark nachgefragten Relationen ohne direkte Schienenverbindung i. d. R. als Ergänzung zu vorhandenen Regionalbuslinien eingesetzt.

Charakteristik:

Schnellverkehr. Hält nur an ausgewählten Haltestellen. Möglichst direkte, eindeutige Linienführung, auch über Schnellstraßen oder Bundesautobahnen. Mögliche Betriebsformen sind:

a) Bus hält an zentralen Haltestellen am Linienweg.

b) Bus hält nur an allen Haltestellen im Quell- und Zielgebiet.

Haltestellenabstand ist abhängig von den örtlichen Gegebenheiten.

Bedienung:

Betriebszeit: täglich, HVZ/NVZ/SVZ, Taktverkehr.

	Richtwerte für die Linienbedienungshäufigkeit
Tagesverkehr:	30 / 60 Min.
Wochenende:	60 / 120 Min.

Fahrzeug:

Gelenkbus, Großraumbus oder Solobus

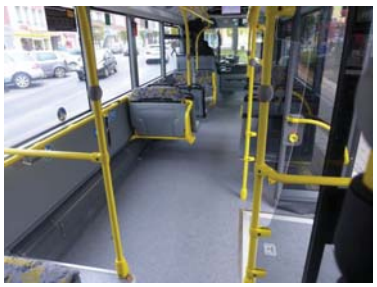
Service und Komfort:

Obligatorische Ausstattung des einzusetzenden Fahrzeugs gemäß Kap. 3.7 mit folgenden zusätzlichen Besonderheiten:

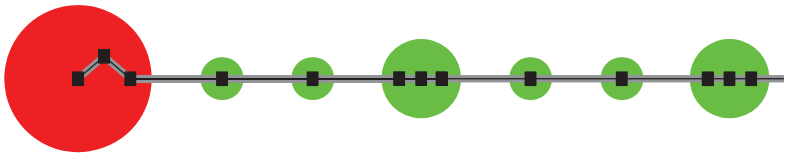
Ausstattung mit gehobenem Komfort: Ausreichendes Sitzplatzangebot, Gepäckablage, gepolsterte Sitze. Fahrgastinformation mit Haltestellenanzeige, (Anschluss- und Verspätungsinformation wünschenswert).

Erscheinungsbild:

Gemäß der abgestimmten Produktlinie des Verkehrsträgers.



⑤ Regionalbus



in Ortslagen 300 - 400 m	täglich HVZ / NVZ / SVZ
mind. 20 km/h	Taktverkehr
Gelenkbus, Linienbus	Tag: 15 / 30 / 60 Min. Abend: 30 / 60 Min. Wochenende: 60 / 120 Min.
Standard-Ausstattung	

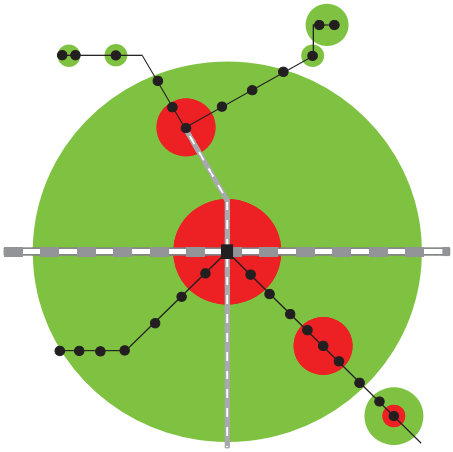
Verkehrsaufgabe:	Dient der Flächenerschließung und der Verbindung der Städte, Gemeinden und Ortsteile. Übernimmt in Korridoren ohne ergänzende Ortsbus-Systeme auch die Ortserschließung. Regionalbusse sichern das Grundangebot des regionalen ÖPNV und nach Möglichkeit den Zugang zum SPNV und die Anbindung an das zugehörige Zentrum. Kann partiell Funktionen des Schnellbusses übernehmen. 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. Führung als Schnellbus möglich.
Bedienung:	Betriebszeit: täglich, HVZ/NVZ/SVZ, Taktverkehr.

	Richtwerte für die Linienbedienungshäufigkeit
Tagesverkehr:	15 / 30 / 60 Min.
Abendverkehr:	30 / 60 Min.
Wochenende:	60 / 120 Min.

Nachfrageabhängige Verdichtungen oder Ausdünnungen sind möglich.

Fahrzeug:	Gelenkbus oder Solobus.
Service und Komfort:	Obligatorische Ausstattung des einzusetzenden Fahrzeugs gemäß Kap. 3.7, Fahrradmitnahme zu bestimmten Zeiten.
Erscheinungsbild:	Gemäß der abgestimmten Produktlinie des Verkehrsträgers.

⑥ Stadtbus/Ortsbus



in Ortslagen 300 - 400 m

ca. 20 km/h

Fahrzeugeinsatz gemäß Kapazitätenbedarf

Standard-Ausstattung

täglich HVZ / NVZ / SVZ

Taktverkehr
Tag: 15/30/60 Min.
Abend: 30/60/120 Min.
Wochenende: 60 Min.

Verkehrsaufgabe:

Übernimmt Erschließungs- und Verbindungsaufgaben innerhalb eines Stadtgebietes. Verbindet Ortsteile untereinander und mit dem Stadtzentrum und sichert, wenn vorhanden, die Anbindung an den Schienenverkehr. Zielgruppe sind alle Personen mit kurzen bis mittleren Reiseweiten.

Charakteristik:

Bedienung aller Haltestellen am Linienweg. Einheitliche Linienführung aller Fahrten. Im Allgemeinen als zum Stadtkern führende radiale Linien, u. U. sind die Linien untereinander zu Durchmesserlinien kombinierbar. Anschlusssicherung an Verknüpfungspunkten muss gewährleistet sein.

Bedienung:

Betriebszeit: täglich HVZ, NVZ, ggfs. SVZ, Taktverkehr.

	Richtwerte für die Linienbedienungshäufigkeit:
Tagesverkehr:	15 / 30 / 60 Min.
Abendverkehr:	30 / 60 / 120 Min.
Wochenende:	60 Min.

Fahrzeug:

Doppel-Gelenkbus, Großraumbus, Gelenkbus, Solobus, Midibus oder Kleinbus.

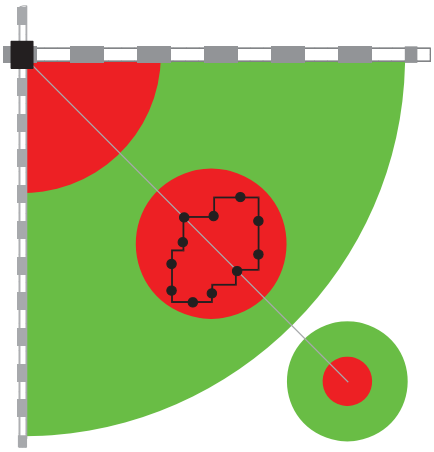
Service und Komfort:

Obligatorische Ausstattung des einzusetzenden Fahrzeugs gemäß Kap. 3.7, Fahrradmitnahme zu bestimmten Zeiten (nicht bei Kleinbus).

Erscheinungsbild:

- Gemäß der abgestimmten Produktlinie des Verkehrsträgers.
- Gemäß festgelegter lokaler Identitätsmerkmale.

⑦ Quartierbus



200 - 300 m

ca 15 km/h

Midibus
Kleinbus

Standard-Ausstattung

werktags: 8.00 bis 18.00 Uhr
samstags bis 14.00 Uhr

Taktverkehr
Tag: 30 - 60 Min.

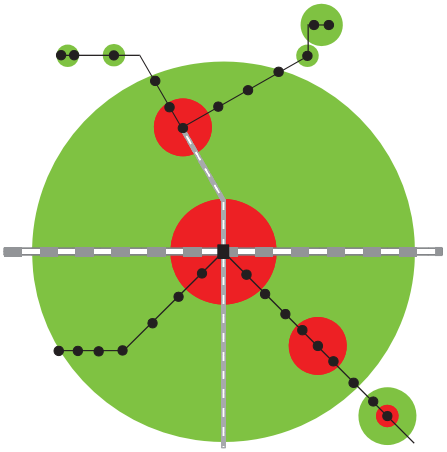
Verkehrsaufgabe:	Dient der kleinräumigen Erschließung in einzelnen Wohnquartieren, ggf. auch zur Anbindung an ein Stadtteilzentrum oder zur Anbindung bestimmter Ziele, wie z.B. Krankenhäuser. Zielgruppe sind alle Personen, jedoch insbesondere Einkaufs- und Gelegenheitsfahrer.
Charakteristik:	Flächenerschließung durch ein dichtes Haltestellennetz, auch über Umweg- und Schleifenfahrten. Einheitliche Linienführung aller Fahrten. Haltestellenabstand: 200 bis 300 Meter. Partielle Verknüpfung SPNV/Bus möglich.
Bedienung:	Betriebszeit: montags bis samstags NVZ. Taktverkehr.

	Richtwert für die Linienbedienungshäufigkeit
Tagesverkehr:	30 / 60 Min.

Fahrzeug:	Midibus oder Kleinbus.
Service und Komfort:	Obligatorische Ausstattung des einzusetzenden Fahrzeugs gemäß Kap. 3.7.
Erscheinungsbild:	Gemäß der abgestimmten Produktlinie des Verkehrsträgers.

(Bild: R.Schulteis)

⑧ Nachtbus



in Ortslagen 200 - 300 m

ca. 30 - 40 km/h

Großraumbus, (Doppel)-Gelenkbus, Linienbus,

Standard-Ausstattung

Nächte auf Samstag, Sonn- und Feiertag

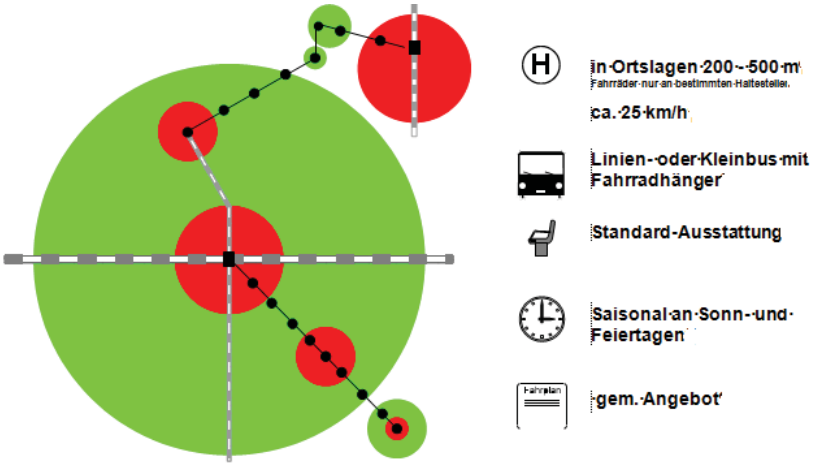
Taktverkehr: 60 Min

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 3.00 Uhr

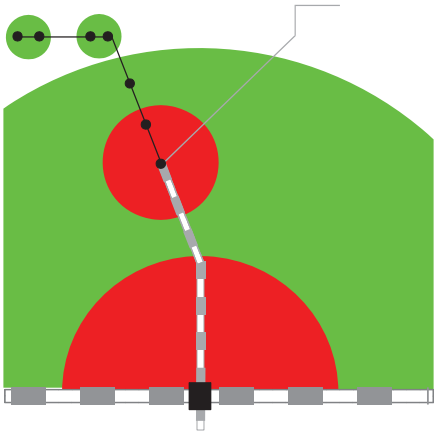
	Bedienungsstandard
Nachts:	60 Min.

Fahrzeug:	Großraumbus, (Doppel-)Gelenkbus oder Solobus.
Service und Komfort:	Obligatorische Ausstattung des einzusetzenden Fahrzeugs gemäß Kap. 3.7.
Tarif:	AVV-Gemeinschaftstarif / NRW-Tarif / TVR-Tarif, ggfs. mit Nachtbuszuschlag.
Erscheinungsbild:	Gemäß Produktlinie des Verkehrsträgers. Gemäß festgelegter lokaler Identitätsmerkmale (z.B. „Nachtexpress“).

(Bild: S. Steinkamp)

	⑨ Saisonale Freizeitangebote 
Verkehrsaufgabe:	Bedarfsorientierte Bus-Freizeitverkehre in der Regel in der Zeit vom 1. Mai (bzw. ab Ostern) bis zum 3. Oktober (bzw. Herbstferienende), an Sonn- und Feiertagen. Wichtige Verkehrsaufgabe ist die Anbindung touristischer Ziele im Kreisgebiet Heinsberg für Wanderer und Radfahrer, z.B. die Verknüpfung mit den Naturschutzgebieten Teverener Heide und Schaagbachtal sowie dem RurUfer-Radweg und der NiederRheinroute soll Streckenwanderungen und Radtouren ermöglichen. Das Busangebot ergänzt die Freizeitverkehre im SPNV (RB 33, euregiobahn, Rurtalbahn).
Charakteristik:	Zum Teil gesonderte Linienführung über ausgewählte Haltestellen bzw. Ergänzung vorhandener Linien.
Bedienung:	Bedarfsorientiert nach besonderem Fahrplan
Fahrzeug:	Gelenk, Solo- oder Kleinbus, bei Fahrradbus mit Hänger.
Service und Komfort:	Obligatorische Ausstattung des einzusetzenden Fahrzeugs gemäß Kap. 3.7. Fahrradmitnahme beim Fahrradbus mit Reservierung (Fahrradanhänger). Auf den ÖPNV abgestimmte Freizeitführer (als Printmedium), teilweise mit Begleitpersonal (Wander- oder Tourismusführer)
Tarif:	Zusätzlich: Spezifische Freizeit-Tickets im Rahmen des Verbundtarifes.
Erscheinungsbild:	Gemäß Produktlinie des Verkehrsträgers (z.B. Rad und Freizeitbus). (Bild: west

⑩ Anruf-Linien-Taxi (ALT)



in Ortslagen: 300 - 500 m

ca 25 km/h

Taxi, Großraumtaxi, evtl. Kleinbus oder Linienbus

Standard bzw.Pkw-Standard

Einsatz in verkehrsschwachen Zeiten und Räumen

Bedarfsverkehr

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 gemeindegrenzen-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 (bei Anschlussfahrten Anmeldung über den Busfahrer per Funk möglich). Einheitliche Linienführung aller Fahrten. Hält bei Bedarf an jeder Haltestelle entlang des Linienweges. Haltestellenabstand ca. 300 bis 500 Meter.

Bedienung:

Betriebszeit: SVZ
a) in verkehrsschwachen Zeiten
b) in verkehrsschwachen Räumen auch ganztägig möglich.

	Bedienungsstandard
Tagesverkehr:	60 Min.
Abendverkehr	60 Min.
Wochenende:	60 Min.

Fahrzeug:

Taxi, Großraumtaxi, evtl. Klein- oder Solobus.

Service und Komfort:

Obligatorische Ausstattung des einzusetzenden Fahrzeugs gemäß Kap. 3.7. Bei Einsatz von Pkw sind die gesetzlichen Vorgaben bezüglich der Barrierefreiheit einzuhalten.

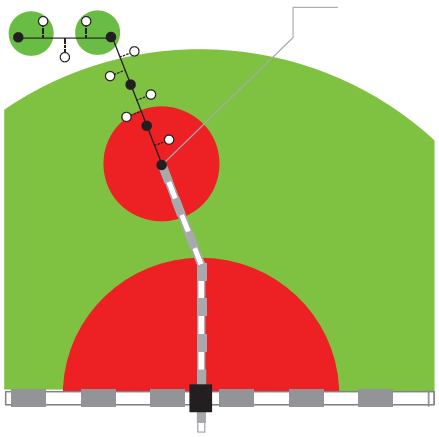
Tarif:

AVV-Gemeinschaftstarif / NRW-Tarif, Mitnahmeregelung ausgeschlossen.

Erscheinungsbild:

uneinheitlich, Linien/AST-Beschilderung erwünscht.

⑪ Rufbus



300 - 500 m

ca 25 km/h

Linienbus oder Großraumtaxi

Standard-Ausstattung

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 Ein- und Ausstiegshaltestellen.

Bedienung:

Betriebszeit: SVZ

	Bedienungsstandard
Tagesverkehr:	60 Min.
Abendverkehr:	60 Min.
Wochenende:	60 Min.

Fahrzeug:

Solobus oder Großraumtaxi.

Service und Komfort:

Obligatorische Ausstattung des einzusetzenden Fahrzeugs gemäß Kap. 3.7. Bei Einsatz von Pkw sind die gesetzlichen Vorgaben bezüglich der Barrierefreiheit einzuhalten.

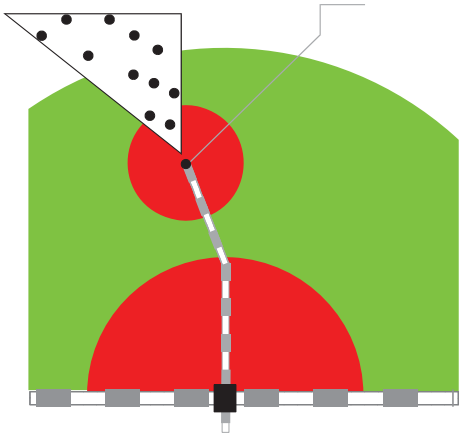
Tarif:

AVV-Gemeinschaftstarif / NRW-Tarif, ggfs. mit Komfortzuschlag. Die Mitnahmeregelung ist ausgeschlossen.

Erscheinungsbild:

(Bild: Deutsche Telekom)

12 Anruf-Sammel-Taxi (AST)



Einstiegshaltestellen: ca 300 m

mind. 30 km/h

Taxi, Großraumtaxi oder Kleinbus

Standard-Ausstattung

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:

Betriebszeit: SVZ.

	Bedienungsstandard
Tagesverkehr:	60 Min.
Abendverkehr:	60 Min.
Wochenende:	60 Min.

Fahrzeug:

Taxi, evtl. Großraumtaxi oder Kleinbus.

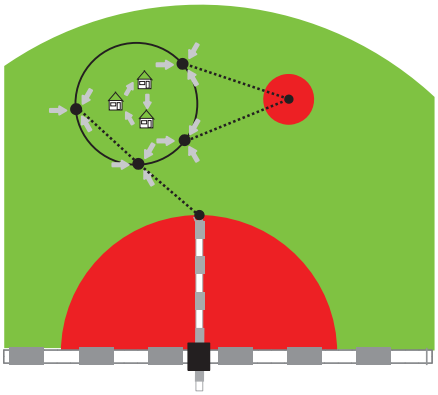
Service und Komfort

Obligatorische Ausstattung des einzusetzenden Fahrzeugs gemäß Kap. 3.7 (Pkw-Standard). Bei Einsatz von Pkw sind die gesetzlichen Vorgaben bezüglich der Barrierefreiheit einzuhalten.
Bestellung des AST für die Anschlussfahrt ist i.d.R. beim Fahrpersonal möglich.

Tarif:

AVV-Gemeinschaftstarif / NRW-Tarif 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.

13 MultiBus



Einstiegshaltestellen: verdichtet zu ca. 200 m

mind. 30 km/h

Kleinbus, bis zu 12 Sitzplätze

Standard-Ausstattung, ggfs. Niederflurtechnik

nach Bedarf

Bedarfsverkehr

Tag: 20 Min.
Abend: 20 Min.
Wochenende: 20 Min.

Verkehrsaufgabe:

Einsatz in ländlich strukturierten Räumen mit schwacher Verkehrsnachfrage. Übernimmt Erschließungs- und Verbindungsfunktion zwischen Ortsteilen, auch gemeindegrenzenüberschreitend. Erschließt die Fläche und sichert die Anbindung an das SPNV/ÖSPV-Netz. Zielgruppe sind alle Nutzer, insbesondere Senioren, Familien und Jugendliche.

Charakteristik:

Bedarfsverkehr auf telefonische Vorbestellung bis 60 Minuten vor Abfahrt. Bei regelmäßiger Nutzung sind Vorbestellungen für eine Woche möglich. Im Bedienungsgebiet des MultiBusses werden die Haltestellen so verdichtet, dass ein annähernd flächendeckendes System mit Einzugsbereichen von teilweise nur 200 Metern erreicht wird.

Bedienung:

Betriebszeit: gemäß den örtlichen Gegebenheiten.

	Bedienungsstandard
Tagesverkehr:	20 Min.
Abendverkehr:	20 Min.
Wochenende:	20 Min.

Fahrzeug:

Kleinbus.

Service und Komfort

Obligatorische Ausstattung des einzusetzenden Fahrzeugs gemäß Kap. 3.7.

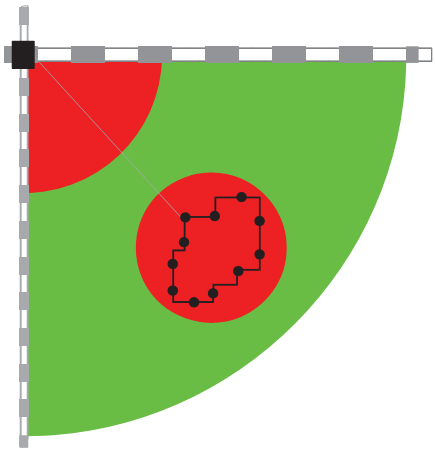
Tarif:

AVV-Gemeinschaftstarif / NRW-Tarif.

Erscheinungsbild:

Individuell. Identifikation mit dem MultiBus durch die äußere Gestaltung des Fahrzeugs.

14 Bürgerbus



200 - 300 m

ca 15 km/h

Kleinbus

Standard-Ausstattung

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 einen Bürgerbusverein in Kooperation mit einem örtlichen Verkehrsunternehmen. Flächenerschließung 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:	Kleinbus, möglichst in Niederflurtechnik.
Service und Komfort	Obligatorische Ausstattung des einzusetzenden Fahrzeugs gemäß Kap. 3.7.
Tarif:	Spezifischer Bürgerbustarif einschließlich Zeitfahrausweisregelung. Die Anerkennung von Fahrausweisen des AVV-Gemeinschaftstarifs ist anzustreben.
Erscheinungsbild:	(Bild: R. Schulteis) Individuell. Werbung am und im Fahrzeug zur Finanzierung des Bürgerbus-Vereins und in eigener Sache zulässig. Identifikation mit der Bevölkerung durch die Gestaltung des Fahrzeugs.

3.7 Fahrzeuge

Die angestrebte Beförderungsqualität wird insbesondere durch Art, Ausstattung und Zustand der eingesetzten Fahrzeuge beschrieben. Niederflurtechnik, behindertengerechte Zugangsmöglichkeiten, dynamische Fahrgastinformationseinrichtungen unter Berücksichtigung der Bedürfnisse von Menschen mit Hör- und Sehbehinderungen und eine ansprechende und funktionale Inneneinrichtung – insbesondere für ältere Menschen – sind die Mindestanforderungen an eine zeitgemäße Ausgestaltung der Fahrzeuge. Eine Reduzierung der schädlichen Emissionswerte (Lärm und Abgas) ist zu erreichen. Die Ausstattung der Fahrzeuge mit ITCS Leitsystem und Bordcomputern ist erforderlich. Darüber hinaus müssen die Fahrzeuge den Anforderungen an ein modernes elektronisches Fahrgeldmanagement (EFM) entsprechen.

Die durch den Zweckverband AVV mit Rückwirkung ab dem Förderjahr 2013 erlassene Richtlinie zur Verwendung der ÖPNV-Pauschale nach § 11 Abs. 2 ÖPNVG NRW (u.a. Fahrzeugförderung) berücksichtigt wichtige Qualitätsmerkmale als Voraussetzung für die Zuwendung von Fördermitteln für die Anschaffung von Bussen. Die Zweckbindung geförderter Fahrzeuge beträgt in der Regel 10 Jahre.

Technische Eigenschaften und Ausstattung

- **Beschleunigung und Höchstgeschwindigkeit**: Die Leistungswerte der eingesetzten Fahrzeuge müssen mit den Anforderungen, die sich aus den Fahrpläne und weiteren Anforderungen, die sich aus der betrieblichen Abhängigkeit zu anderen Straßennutzern ergeben, abgestimmt sein. Ein gutes Beschleunigungsverhalten der Fahrzeuge soll auf Strecken mit vielen Haltestellen und schwierigen topografischen Verhältnissen 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- und Betriebslärms sind durch Einsatz geeigneter Motortechnik, durch Instandhaltungsmaßnahmen (Fahrzeugwartung) und durch eine adäquate Altersbeschränkung der Fahrzeuge zu erreichen. Die aktuelle AVV-Förderrichtlinie beinhaltet verbindliche Vorgaben im Hinblick auf die Mindestanforderungen sowohl in Bezug auf die Schadstoffemissionen als auch in Bezug auf das durchschnittliche Fahrzeugalter**.**
- **Kommunikationseinrichtungen:** Mindestanforderung sind alle notwendigen Einrichtungen zum betriebsinternen Informationsaustausch (z. B. Ortungssystem) sowie eine Schnittstelle zu den rechnergesteuerten Betriebsleitsystemen anderer Verkehrsbetreiber. Darüber hinaus sind die technischen Voraussetzungen für die Ansteuerung von Lichtsignalanlagen auf modernem Niveau sicher zu stellen bzw. zu schaffen.
- **Innenausstattung:** Die Anforderungen an die Innenausstattung orientieren sich im Wesentlichen an den Bedürfnissen der Fahrgäste: Information, Sicherheit, Barrierefreiheit und Komfort.

Beförderungsqualität

- **Fahrzeugeinstieg:** Alle ÖSPV-Fahrzeuge müssen grundsätzlich niederflurig sein (Fördervoraussetzung). Es ist auf ein abgestimmtes Zusammenwirken von Fahrzeug und Bordstein hinsichtlich der Einstiegshöhe und dem sich ergebenden Spaltmaß zu achten, um mobilitätsbeeinträchtigten Fahrgästen einen barrierefreien Zugang zu ermöglichen. Hilfsmittel zum Einstieg können automatisch ausfahrbare Rampen oder auch Klapprampen sein. Breite Türen in ausreichender Anzahl und große Auffangräume im Fahrzeug sorgen für kurzen Haltezeitbedarf.
- **Mehrzweckräume:** In den Fahrzeugen müssen ausreichende Freiflächen für Rollstuhlfahrer, Kinderwagen oder Fahrräder vorhanden sein.
- **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. Dabei sind die Bedürfnisse aller Menschen, insbesondere Mobilitätsbeeinträchtigter, Hör- und Sehbehinderter im Sinne der zu sichernden Barrierefreiheit zu berücksichtigen.

Ausrüstungsstandard für neu zu beschaffende Fahrzeuge sind die in der folgenden Tabelle wiedergegebenen gemeinsamen Zielformulierungen der Aufgabenträger im AVV. Angesichts der notwendigen Flexibilität in der Fahrzeugdisposition wird auf eine Differenzierung der Ausrüstungsstandards nach Produktlinien, Verkehrsaufgaben oder Betriebsformen verzichtet.

Mögliche Abweichungen

Auf Linienfahrten, die ausschließlich für den Schülerverkehr oder zur Verstärkung bestehender Linienverkehre bzw. bei Großveranstaltungen durchgeführt werden, sind Abweichungen bei der Ausstattung der eingesetzten Fahrzeuge zulässig. Die gesetzlichen Mindestvorgaben sind einzuhalten.

Im Zusammenhang mit der Schadstoffbelastung in sensiblen städtischen Bereichen können durch den Aufgabenträger besondere Anforderungen an die einzusetzenden Fahrzeuge gestellt werden.

FAHRZEUGTYP / ANFORDERUNGEN	Doppel- Gelenkbus	Großraumbus	Gelenkbus	Solobus	Midibus	Kleinbus	Taxi (AST,ALT)	Mindestanforderungen zur Fahrzeugförderung gem. AVV-Richtlinie zu §11(2) ÖPNVG NRW*
1. Fahrzeugmerkmale								
ITCS (Intermodal Transport Control System, ehem. RBL)	●	●	●	●	●	○	○	
LSA-Ansteuerung	●	●	●	●	●	○	-	
mindestens zwei Einstiege	●	●	●	●	●	-	-	●
Niederflurtechnik	●	●	●	●	●	○	-	●
Außenfahrgeräusche gemäß Richtlinien	●	●	●	●	●	●	-	●
Rußpartikelfilter gemäß Richtlinien	●	●	●	●	●	●	-	●
Anfahrspiegel rechts gem. StVZO	●	●	●	●	●	○	-	●
Kneelingoption	○	○	○	○	○	-	-	
2. Fahrgastinformation (Außen)								
Front: Liniennummer und Fahrtzielanzeige	●	●	●	●	●	●	-	●
Seite rechts: Liniennummer und Fahrtzielanzeige	●	●	●	●	●	○	-	●
Seite links: Liniennummer	●	●	●	●	●	●	-	●
Heck: Liniennummer	●	●	●	●	●	●	-	●
Kennzeichnung "Rollisymbol"	●	●	●	●	○	○	-	
Kennzeichnung "Kinderwagenmitnahme"	●	●	●	●	○	○	-	
Kennzeichnung "Fahrradmitnahme"	○	○	○	○	○	-	-	
Kennzeichnung "AST / Bürgerbus / MultiBus"	-	-	-	-	-	-	●	
3. Fahrgastinformation (Innen)								
Monitor:								
Anzeige der nächsten Haltestellen(n)	●	●	●	●	●	○	-	●
Anzeige der Linie und des Fahrtziels (Perlschnur)	●	●	●	●	○	○	-	●
Anzeige "Wagen hält"	●	●	●	●	●	-	-	●
Anzeige der aktuellen Uhrzeit	●	●	●	●	○	○	-	
Werbung für ÖPNV-Produkte	○	○	○	○	○	○	-	
Ansagen:								
Ansage der nächsten Haltestelle	●	●	●	●	●	●	-	●
Hinweis "Umstieg auf SPNV möglich"	●	●	●	●	●	○		
Hinweis "Umstieg auf Bus möglich"	○	○	○	○	○	○		
4. Fahrgastabfertigung								
elektronischer Fahrausweisdrucker	●	●	●	●	●	●		
EFM-Kundenvertrieb gem. Richtlinie	●	●	●	●	●	●		
Fahrausweisentwerter	●	●	●	●	●	-	-	●
5. Sonstige Ausstattung								
Produktorientierte Bestuhlung	●	●	●	●	●	●	-	●
Haltegriffe	●	●	●	●	●	●	-	●
Lautsprecher/Bordmikrofon	●	●	●	●	●	○	-	●
Rampe oder Lift	●	●	●	●	●	○	-	●
Haltewunschtasten	●	●	●	●	●	-	-	●
Abstellfläche für Rollstuhle und Kinderwagen	●	●	●	●	●	○	-	●
Abstellfläche für Fahrräder	●	●	●	●	○	-	-	
Videoüberwachung	○	○	○	○	○	-	-	
Klimatisierung	○	○	○	○	○	○	○	
ergonomischer Fahrerarbeitsplatz	●	●	●	●	●	●		
Infodispenser	●	●	●	●	●	●		
6. Erscheinungsbild								
Sauberkeit der Fahrzeuge gem. bes. Anforderungen	●	●	●	●	●	●		
Zustand der Fahrzeuge gem. bes. Anforderungen	●	●	●	●	●	●		
AVV-Logo	●	●	●	●	●	●		●
Unternehmens-Logo oder Name	●	●	●	●	●	●		
Fremdwerbung (innen/außen)	z	z	z	z	z	z		

*) Stand: 1.1.2013 **Legende:** ● erforderlich; ○ wünschenswert; z zulässig; - trifft nicht zu

Tab. 16: Anforderungsprofil zur Fahrzeugausstattung für Verkehrsmittel des ÖSPV

3.8 Haltestellen

Funktionalität

Die Haltestelle stellt den Zugang zum Nahverkehr dar und kann als dessen Aushängeschild aufgefasst werden. Somit beeinflusst die Haltestelle durch ihre Lage, Zugänglichkeit, Komfort, Erscheinungsbild und ihre Gestaltung ganz erheblich die Entscheidung des Kunden, das öffentliche Verkehrsangebot wahrzunehmen. Eine gute Funktionalität ist dabei eine Grundvoraussetzung. Sie ist durch nachfolgende Faktoren gekennzeichnet:

- hohe Erschließungswirkung (Lage)
- optimale Eingliederung in den Verkehrsraum (kurze Wege)
- barrierefreie Ausgestaltung (Zuwege/Einstieg, siehe Kapitel 3.15 und 6.8)
- gute Verknüpfung (Bus, Bahn, IV)
- optimale Wegeleitung (gute Orientierung)

Die optimale Funktionalität ist aufgrund der örtlichen Gegebenheiten nicht immer zu erreichen. Im Einzelfall ist daher eine sorgfältige Abwägung der örtlichen Gegebenheiten durchzuführen.

Ausstattung

Die Ausstattung der Haltestellen 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 langgestrecktes Anfahren, Bordsteinhöhen) zur Verbesserung der Verkehrssicherheit und der Beförderungsgeschwindigkeit zu erfüllen. Darüber hinaus kommt der sozialen Sicherheit eine große Bedeutung zu. Eine entsprechende Gestaltung der Haltestellenbereiche (Lage, Transparenz, Beleuchtung u.a.) trägt wesentlich dazu bei.

Die Haltestellenkategorien unterscheiden sich in:

- **Kategorie I:**
  Zentrale Verknüpfungspunkte (z.B. Busbahnhöfe, Rendezvouspunkte)
- **Kategorie II:**
  Untergeordnete Verknüpfungspunkte (z.B. Umsteigehaltestellen, Haltestellen mit P+R-Anlagen) und Haltestellen mit überdurchschnittlichem Fahrgastaufkommen
- **Kategorie III:**
  Haltestellen mit durchschnittlichem Fahrgastaufkommen
- **Kategorie IV:**
  Haltestellen mit unterdurchschnittlichem Fahrgastaufkommen.

Die Zuständigkeit für die Haltestellen liegt in der Regel beim jeweils zuständigen Straßenbaulastträger. Dies betrifft den Bau, die Wartung, die Instandhaltung sowie die Verkehrssicherungspflicht der Anlage. In enger Kooperation mit den jeweiligen Verkehrsunternehmen sind die Nutzung und die Aufgabenteilung für die Haltestellen zu regeln.

Ausstattungsmerkmal	Kategorie			
	I	II	III	IV
Haltestellenkennzeichnung				
Fahne und Haltestellenbezeichnung	●	●	●	●
AVV-Kennzeichnung	●	●	●	●
Linienbezeichnung	●	●	●	●
Tarifstandort (Stammgebiet, Kurzstreckeninformation)	○	○	○	○
Geografische Information				
Liniennetzplan	●	○		
Ortsliniennetzplan	●	●	●	○
Stadtplan / Umgebungsplan	●	○		
Fahrgastinformation und Anschlusssicherung				
Aushangfahrplan	●	●	●	●
Tarifinformation	●	●	●	○
dynamische Abfahrtenanzeige (DFI) *	○	○		
Anschlussinformationssystem	○	○		
Fahrausweiserwerb und Kundenbetreuung				
Hinweis auf nächste Vorverkaufsstelle	○	○	○	○
Fahrausweisautomat	○	○	○	
Kiosk / Bewirtschaftung	○	○		
Kundencenter	○			
Ausstattung der Aufenthaltsflächen				
barrierefreier Zugang incl. Wegeleitung	●	●	●	●
Beleuchtung	●	●	●	○
Witterungsschutz **	●	●	○	○
Sitzgelegenheiten **	●	○	○	
Fahrradständer	●	○	○	
Abfallbehälter **	●	○	○	
Uhr	○	○		
Lautsprecher	○	○		
Notrufeinrichtung	○	○		
Toiletten	○	○		
Videoüberwachung	○	○		

*) Bei Haltestellen mit hohem Einstiegsaufkommen, gemäß Vereinbarung mit dem Aufgabenträger

**) Bei richtungsbelasteten Haltestellen der Kategorien III und IV kann im Einzelfall eine richtungsbezogene Ausstattung ausreichend sein.

Legende:
● Grundausstattung
○ zweckmäßige Ergänzung

Tab. 17: Anforderungsprofil für die Ausstattung der Haltestellen

3.9 Betriebssteuerung

Durch das Qualitätsziel Betriebssteuerung soll sichergestellt werden, dass

- das ÖSPV-Angebot den Vorgaben des Fahrplans entspricht,
- die Anforderungen an die Anschlusssicherung erfüllt werden können und
- eine anspruchskonforme Kundeninformation erfolgen kann.

Über die Betriebssteuerung wird Folgendes beeinflusst:

- Einhaltung des ort- und zeitgebundenen Fahrplans,
- Vorhaltung und Einsatz einer Fahrzeugreserve,
- Personalbereitschaftsdienst, Pannendienst und
- Information der Fahrgäste im Falle unvorhergesehener Betriebsbeeinträchtigungen.

Die Leitstellen dienen der Kommunikation auf Betreiberseite. Die Anforderungen umfassen das Vorhandensein eines Kommunikationssystems als solches und eines geeigneten Funkstandards. Die interne und die unternehmensübergreifende Anschlusssicherung sind davon direkt betroffen.

Die Betriebssteuerung liegt grundsätzlich in der Zuständigkeit der Verkehrsunternehmen. Für ein Funktionieren des Gesamtsystems SPNV/ÖSPV müssen die Standards von allen tätigen Verkehrsunternehmen eingehalten werden.

Leitstelle	Das Verkehrsunternehmen betreibt eine eigene rechnergesteuerte Leitzentrale oder beteiligt sich an einer vorhandenen fremden Leitstelle.
Funk	Zuverlässiger Sprechfunk zwischen Fahrpersonal und Disponenten im wahlweise analogen oder digitalen Funksystem ist sicherzustellen. Durch geeignete Auswahl des Übertragungswegs soll die Möglichkeit einer übergeordneten Kommunikation (z.B. verbundweit) ermöglicht werden. Die Kommunikation soll den SPNV mit einbeziehen, beispielsweise und insbesondere bei Störungen und Großereignissen.
Übergeordnete Kommunikation	Die Einrichtung eines übergeordneten und vernetzten Kommunikationssystems, an dem sich alle Verkehrsunternehmen der Region, möglichst auch die ausländischen, beteiligen sollen, wird angestrebt.
Echtzeitdaten:	Es ist ein rechnergesteuertes Leitsystem ITCS (Intermodal Transport Control System) gemäß dem anerkannten Stand der Technik einzusetzen, welches die Erfassung und Bearbeitung von Echtzeitdaten sicherstellt. Technische Mindestvoraussetzung ist die Einhaltung der VDV-Spezifikationen für die betriebsübergreifende Informationsübermittlung (VDV-Richtlinien 453 und 454).
Anschlussinformation	Die Anschlussinformation 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 (ITCS) und diesbezügliche Anzeigen zu sichern.
Disposition von Bedarfsverkehren	Die Disposition von Bedarfsverkehren obliegt dem betriebsführenden Verkehrsunternehmen. Es sind Systeme einzusetzen, die beispielsweise eine selbstständige Erfassung und Übermittlung von Bestellwünschen ermöglichen und dem Disponenten bei der individuellen Routendefinition unterstützen. Eine Übertragung der Dienstleistung auf einen externen Betreiber ist möglich.

Tab. 18: Anforderungsprofil für die Betriebssteuerung im AVV

3.10 Tarif und Vertrieb

Tarif

Die Gestaltung des AVV-Verbundtarifs erfolgt im regionalen Konsens durch die Verbandsmitglieder Stadt Aachen, StädteRegion Aachen, Kreis Düren und Kreis Heinsberg und in engem Zusammenwirken mit den im Verbundraum tätigen Verkehrsunternehmen unter Federführung der Verbundgesellschaft.

Die Weiterentwicklung der übergeordneten landesweiten und euregionalen Tarife (NRW- und EMR-Tarife) ist unter Mitwirkung der Verbandsmitglieder und der im Verbundraum tätigen Verkehrsunternehmen maßgeblich durch den AVV voranzutreiben.

Zur weiteren tariflichen Vereinfachung wurden zum 01.01.2015 die bis dato auf grenzüberschreitenden Fahrten zwischen AVV- und VRS-Gebiet geltenden AVV-VRS-Kragentarife, NRW- und DB-Tarife durch die Anwendung des VRS-Tarifes abgelöst.

Die Anwendung dieser Tarife ist für alle Betreiber von ÖPNV-Leistungen im AVV verpflichtend. Diese Verpflichtung bedingt die Integration in den Verbund, die Anwendung des gesamten Tarifsortiments und die Teilnahme am Einnahmenaufteilungsverfahren einschließlich der diesbezüglichen vertraglichen Regelungen.

Ziel der Tarifgestaltung ist es, durch Ausschöpfung aller Marktchancen die Nachfrage zu steigern und gleichzeitig die Einnahmensituation kontinuierlich zu verbessern. Vor dem Hintergrund wegbrechender Finanzierungsbeiträge der öffentlichen Hand kommt einer marktorientierten Tarifgestaltung eine immer stärkere Bedeutung zu. Für bestimmte marktgruppenspezifische Verkehrsangebote (z. B. Discobus, Citybus, ASA) bleiben Sondertarife zulässig.

Durch die Integration von Mobilitätsdienstleistungen wie z. B. Carsharing, Fahrradverleih, Mitfahrbörsen etc. wird schrittweise eine weitere Entwicklung des AVV vom Verkehrs- hin zu einem Mobilitätsverbund angestrebt. Durch die perspektivische Schaffung von multimodalen Tarifprodukten soll den geänderten Mobilitätsanforderungen der Kunden nachgekommen und somit bislang auf den Individualverkehr fokussierte Nutzer zum Umstieg auf Verkehrsmittel des Umweltverbundes bewegt werden. Ziel ist es, multimodale Angebote zu bündeln und hierdurch Tarifvereinfachungen und den Abbau von Zugangsbarrieren einzuleiten.

Vertrieb

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

Die AVV-Vertriebsrichtlinie gibt Standards für ein einheitliches Vertriebssystem vor. Diese sind durch die im Verbundraum tätigen Verkehrsunternehmen anzuwenden und nach Bedarf weiterzuentwickeln. Durch Mindestanforderungen an das Vertriebssystem wird eine flächendeckende Grundversorgung sichergestellt. Gleichzeitig müssen neue Nutzerpotenziale insbesondere in den Verdichtungsgebieten generiert werden.

Die Vertriebsrichtlinie berücksichtigt alle Vertriebswege vom persönlichen Verkauf im Fahrzeug oder in den Vorverkaufsstellen bis hin zu den Fahrausweisautomaten und dem mobilen Telefon als ersten elektronischen Vertriebskanal (HandyTicket). 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 auszubauen.

Die Einführung eines interoperablen elektronischen Fahrgeldmanagements (EFM) auf Basis der VDV-Kernapplikation im Jahr 2016 verfolgt das Ziel, den Kundenservice zu steigern, wiederkehrende Bearbeitungsspitzen in den Verkaufsstellen zu entschärfen und gleichzeitig eine Aufwands- und Kostenreduzierung auf Unternehmensseite zu erzielen.

Dies wird unter anderem durch die Schaffung einer Online-Plattform und gleichzeitiger Verlagerung von Verkaufs- und Bearbeitungsvorgängen vom Mitarbeiter des Verkehrsunternehmens auf den Kunden (z. B. Möglichkeit zur Sperrung von verlorenen Tickets oder zum Neuerwerb von Zeitkarten über diese Online-Plattform) ermöglicht. Insgesamt soll durch den Ausbau elektronischer Vertriebswege Neukunden der Marktzugang und die Nutzung des ÖPNV erleichtert werden. Im ersten Ausbauschritt ist schwerpunktmäßig geplant, die EFM-Stufe 2a (Abonnements im AVV) auf das elektronische Ticket umzustellen. In einem zweiten Ausbauschritt sollen weitere Tickets des Bartarifes als elektronisches Ticket angeboten werden. Mit Umsetzung dieser beiden Ausbaustufen lassen sich unter grundsätzlicher Beibehaltung der bisherigen konventionellen Tarifsystematik bereits nachhaltige Verbesserungen in Tarif und Vertrieb realisieren.

Eine perspektivische Entwicklung hin zur automatisierten Fahrpreisfindung würde eine Ablösung des konventionellen Tarifes durch eine elektronische Tarifierung und damit Preisfindung ermöglichen, womit sich neue Spielräume zur Gestaltung und bislang noch nicht realisierbare Differenzierungs- und Steuerungsmöglichkeiten ergeben.

3.11 Kommunikation / Information

Kommunikation

Kommunikation umfasst alle Aktivitäten, die die Außendarstellung des öffentlichen Nahverkehrs gegenüber den Nutzern betreffen. Abgestimmte Gestaltungskriterien sollen eine ansprechende Darstellung der Angebote und Produkte des ÖPNV in den Medien bewirken und auf die Verbundzugehörigkeit der Aufgabenträger und Verkehrsunternehmen hinweisen. Bei der Wahl der Medien und Art der Maßnahmen ist der zunehmenden Digitalisierung der Kommunikationsgewohnheiten Rechnung zu tragen. Der jeweilige individuelle Auftritt der Verkehrsunternehmen bleibt davon unberührt.

Marktauftritt

In der Wahrnehmung des Nutzers soll der öffentliche Nahverkehr als einheitliches Gesamtsystem verstanden werden. Ein möglichst homogenes Erscheinungsbild des ÖPNV sorgt für Transparenz und erleichtert die Nutzung von Bus und Bahn. Ein gemeinsamer, unternehmensübergreifender Tarif für Busse und Bahnen trägt wesentlich dazu bei. Darüber hinaus muss im Rahmen der Kommunikationsarbeit das ÖPNV-Angebot transparent und bekannt werden. Gleichzeitig müssen geeignete Informationsplattformen alle relevanten Informationen für die Zielgruppen bereithalten.

Fahrgastinformation

Fahrgastinformation ist ein wesentliches Element der Kommunikation und kann durch den Abbau von Barrieren die Verkehrsmittelwahl zugunsten der ÖPNV-Nutzung beeinflussen.

Die Fahrgastinformation umfasst die für jedermann erhältliche, ausführliche Bekanntgabe und Auskunft zum Fahrtenangebot, zu den Tarifen im ÖPNV sowie zur Verteilung und Lage von Haltestellen. Die Information muss leicht zugänglich sein (Barrierefreiheit), gut wahrnehmbar dargestellt sein und in verständlicher Form vermittelt werden. Übergeordnete Zielsetzungen der Fahrgastinformation sind:

- eine anspruchskonforme Informationsdarstellung für die Fahrgäste
- ein vermarktungsorientiertes Auftreten gegenüber potenziellen ÖPNV-Teilnehmern und
- eine Verbesserung der Wirtschaftlichkeit durch regionale Kooperation.

Neue Technologien und elektronische Informationssysteme bieten vielfältige Möglichkeiten, Umfang und Detailtiefe der Information zu optimieren. Es ist darauf hinzuwirken, verfügbare Daten wie z. B. Echtzeitdaten der Verkehrsunternehmen oder Ereignismeldungen (vorhersehbare und nicht vorhersehbare Ereignisse, die zu Fahrplanabweichungen führen) in die Informationssysteme zu integrieren.

Bei außerplanmäßigen Zuständen müssen die Nutzer über das voraussichtliche zeitliche Ausmaß der Störung, die Ursache der entstandenen Fahrplaninstabilität informiert und nach Möglichkeit über alternative Routen in Kenntnis gesetzt werden. Im Weiteren sollten – in wirtschaftlich vertretbarem Rahmen - alle Möglichkeiten ausgeschöpft werden, Kunden möglichst individuell zu informieren.

Mobilitätsplattform

Um den Veränderungen des Mobilitätsmarktes gerecht zu werden, sind zukünftig auch externe Mobilitätsdienste wie Carsharing, Bikesharing aber auch Fernbusse, Mitfahrportale u. a. stärker mit den ÖPNV-Angeboten im Sinne einer übergreifenden AVV-Mobilitätsplattform zu verknüpfen.

Derzeit entstehen diverse neue Dienste, die in Kombination mit dem ÖPNV-Angebot die Unabhängigkeit vom privaten PKW erhöhen. Durch die stärkere Vernetzung der Angebote, v.a. in Bezug auf die Bereitstellung von Informationen, sollen mehr Kunden an Verkehrsmittel des Umweltverbundes gebunden werden.

Mittelfristig soll die Mobilitätsplattform auch weitere Funktionen wie Buchung, Vertrieb und Abrechnung stärker integrieren. Hierzu bedarf es technologischer Voraussetzungen, die zum Teil im Rahmen der Einführung des elektronischen Fahrgeldmanagements im AVV geschaffen werden (Chipkarten als Kundenmedium, Vertrieb von Fahrausweisen über online-Shop).

Info-App für Smartphones

Die weite Verbreitung von Mobiltelefonen und technische Innovationen im Bereich der mobilen Fahrgastauskunft machen das Handy zu einem Informations- und Vetriebsmedium von großer Bedeutung. Seit Ende 2014 ist die App „**avv**connect“ für iPhone und Android-Smartphones kostenlos erhältlich. Damit setzt der AVV seine Strategie fort, verstärkt auf digitale Informationstechnologien zu setzen. Zum Vorteil der Fahrgäste, die damit nahezu zu jeder Zeit und an jedem Ort Fahrplaninformationen abfragen können.

Bereitstellung der Fahrgastinformation

Da sich die Informationsgewohnheiten der Menschen unterschiedlich darstellen, ist eine Informationspalette erforderlich, die den individuellen Bedürfnissen gerecht wird. Eine effektive Informationsstrategie erhebt den Anspruch, möglichst vielfältige und individualisierbare Informationen möglichst 24 h/Tag und von jedem Ort aus über verschiedene Informationskanäle bereit zu stellen. Informationen müssen so aufbereitet sein, dass auch ortsunkundige Fahrgäste eine Auskunft erhalten, die den gesamten Reiseverlauf einschließlich der Tarifinformation beinhaltet.

Die Fahrgastinformation ist von übergeordneter Tragweite und daher verbundeinheitlich festzulegen. Zur Verbesserung der Wirtschaftlichkeit sollen Kooperationsformen intensiviert werden, wie es bei Mobilitätszentralen, regionalen Call-Centern oder bei der landesweiten Fahrplanauskunft "Schlaue Nummer" üblich ist.

Die Bereitstellung von Informationen zu Fahrplan, Tarif, Liniennetz sowie die Komponenten der dynamischen Echtzeitinformation erfolgt nach verbundweit einheitlichen, mit den Verkehrsunternehmen abgestimmten Kriterien. Soweit Förderrichtlinien relevant sind, hat die Festlegung von Standards nach deren Zielsetzungen zu erfolgen.

Sowohl die statischen als auch die dynamischen Fahrplandaten für die regionale und auch für die landesweite Fahrplanauskunft sind der AVV GmbH als einer der regionalen Koordinierungsstellen für die Fahrgastinformation in NRW in elektronischer Form zur Verfügung zu stellen.

	vor Reiseantritt	bei Reiseantritt	während der Fahrt
	zu Hause, bei der Arbeit, im Kundencenter, beim Vorverkauf, unterwegs,...	an der Haltestelle, beim Einstiegsdialog	im Fahrzeug
Printmedien	• Fahrplanbuch / Linienfahrpläne • Broschüren, Infomaterial	• Aushangfahrplan • Infovitrine	• Linienfahrpläne • Flyer
elektronische Medien	• Internet, PC (stationär) • mobile Webdienste an Mobiltelefonen / Tablets	• Auskunftsanzeige (DFI) • Linien- und Zielanzeige • mobile Webdienste an Mobiltelefonen / Tablets	• Monitore • Lautsprecher • mobile Webdienste an Mobiltelefonen / Tablets
persönliche Kundenberatung	• Direktgespräch durch Servicekräfte • Telefon und Telefax • Info-Versand	• Einstiegsdialog	

Tab. 19: Anforderungsprofil für die Informationspalette im AVV

3.12 Service / Personal

Service

Zum Kundenservice gehören alle über die reine Transportleistung hinaus gehenden Angebote 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 dazu verbundweit. Kundenservice im öffentlichen Nahverkehr erfolgt

- stationär (z.B. Beschwerdemanagement, Fundbüro, Erstattungsverfahren u.a.)
- telefonisch (vereinheitlichte Servicenummern, ausgeweitete Bereitschaftszeiten u.a.)
- über das Internet (Online-Angebote, Betreuung per Email u.a.) oder
- im Fahrzeug (Taxiruf, Halt auf Wunsch u.a.).

Die Erreichbarkeit des Verkehrsunternehmens bzw. eines durch das Verkehrsunternehmen Beauftragten muss gewährleistet sein. Mindestens ein Kundencenter ist vom Verkehrsunternehmen kreisweit zu betreiben. Entsprechend geeignetes Personal sowie der Einsatz unternehmensübergreifender geografischer Auskunftssysteme sind notwendig. Gleichzeitig ist es sinnvoll, dem Kunden einen vereinheitlichten Weg zur Reservierung bedarfsorientierter Angebote und zur Meldung von Beschwerden, Mängeln und Verlustanzeigen offen zu halten.

Service- und Fahrpersonal

Die grundlegenden Anforderungen an das Service- und Fahrpersonal beziehen sich auf Fachkompetenz und Kenntnisse zu allen beförderungsbezogenen Fragestellungen wie Tarif, Vertrieb, Fahrplan und Fahrbetrieb. Darüber hinaus sind umfassende Ortskenntnisse erforderlich. Die Eignung zur Steuerung von Fahrzeugen wird durch gesetzliche Vorgaben geregelt.

Neben der fachlichen Kompetenz sind Freundlichkeit, Hilfsbereitschaft und Serviceorientierung die entscheidenden Qualitätskriterien. Diesbezügliche Qualitätsziele sind für alle Personen mit Kundenkontakt anzusetzen, d.h. Fahrpersonal, Prüfpersonal, Vertriebspersonal, sowie Sicherheits- und

Servicepersonal. Das Personal muss technisch jederzeit in der Lage sein, Hilfs- bzw. Rettungsmaßnahmen einzuleiten.
Das äußere Erscheinungsbild ist gekennzeichnet durch gepflegte Kleidung und ein den Kundenerwartungen entsprechendes Auftreten. Servicepersonal ist für die Fahrgäste an der Dienstkleidung als solches erkennbar (Ausnahme: Prüfpersonal). Zielsetzung ist, dass der Kunde in allen Belangen fachkundige Auskunft und freundliche Hilfe erhält.

Die Beherrschung der deutschen Sprache ist erforderlich. Alle Kundendialoge müssen verständlich geführt werden. Fremdsprachenkenntnisse sind für Servicepersonal wünschenswert. Kenntnisse der englischen Sprache sind im Allgemeinen ausreichend, wobei regionalbedingt und insbesondere im internationalen Grenzraum auch Anforderungen an Kenntnisse der niederländischen bzw. der französischen Sprache wünschenswert sind. Für Mitarbeiter mit Kundenkontakt sind Schulungen je nach Tätigkeitsbereich zu relevanten Themen z. B.:

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

regelmäßig vorzusehen. Erkannte Defizite sind durch Nachschulungen zu beseitigen.

Beschwerdemanagement

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

- bezüglich Fahrplanangebot, Fahrpreisgestaltung und Qualität der Leistungserbringung, die
- in mündlicher, postalischer, telefonischer Form, per Email oder über die sozialen Netzwerke
- an verschiedene Kontaktstellen bei verschiedenen Adressaten gerichtet werden.

Im Zuge des sich wandelnden Kommunikationsverhaltens werden die meisten Beschwerden digital, per Mail übermittelt. Der AVV erhält Beschwerden auch über soziale Netzwerke z. B. Facebook.

Der Eingang von Beschwerden erfolgt bei dem zuständigen Verkehrsunternehmen, bei der AVV-Verbundgesellschaft, dem landesweiten Infoportal „Schlaue Nummer“, der NRW Schlichtungsstelle, bei den Aufgabenträgern und Regierungsvertretern, der Presse und den politischen Vertretern.

Zuständig für das Beschwerdemanagement ist in erster Linie das betroffene Verkehrsunternehmen. Durch Beschwerdeführer oder Externe an den AVV gerichtete Beschwerden werden an die Verkehrsunternehmen zur Beantwortung oder zur Stellungnahme weiter geleitet.

Entscheidend im Beschwerdemanagement ist eine Kanalisierung der Beschwerden hin zur zuständigen bzw. geeigneten Bearbeitungsstelle und von dort aus die Erbringung einer qualifizierten Antwort und/oder einer Stellungnahme an den Beschwerdeträger binnen einer Frist von max. 14 Tagen. Für den Fall einer absehbaren Fristüberschreitung ist dem Kunden ein Zwischenbescheid zu erteilen.

Das Beschwerdemanagement kann darüber hinaus verwertbare Erkenntnisse über die Erwartungen der Kunden und über deren Zufriedenheit liefern. Werden Beschwerden systematisch ausgewertet, so entstehen Indikatoren, die bei Planung und Maßnahmenentwicklung zur Qualitätssteigerung zu verwenden sind.

3.13 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 zu beachten.

Kriterien, die das Sicherheitsempfinden der Fahrgäste beeinflussen, sind:

- ausreichende Beleuchtung der Haltestellen und des Haltestellenumfeldes
- partielle Notrufeinrichtungen an Haltestellen
- Meidung optisch abgetrennter Aufenthaltsräume
- Kontaktmöglichkeit zum Fahr- und Dienstpersonal
- partielle Videoüberwachung nicht einsehbarer Bereiche
- Sicherheitstrainings für Kinder und Jugendliche
- Sicherheitseinweisung für Fahrgäste mit eingeschränkter Mobilität
- Ausbildung des Fahrpersonals zum Verhalten bei Bedrohung
- Betriebliches Sicherheitskonzept zu Konflikt-/Gefahrensituationen (z.B. stiller Alarm)
- Videoüberwachung in neu zu beschaffenden Fahrzeugen.

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

Im Fahrzeug ist das Verkehrsunternehmen für eine sichere Beförderung der Fahrgäste zuständig. Bezogen auf die Haltestellen stellt sich dies als eine gemeinsame Aufgabe der Aufgabenträger mit den Verkehrsunternehmen dar. Ordnungspartnerschaften mit der Polizei und anderen zuständigen Stellen sind anzustreben.

3.14 Sauberkeit

Sauberkeit ist ein wichtiges Ziel, um den ÖPNV attraktiv zu gestalten. Die Qualitätskriterien im Bereich Sauberkeit umfassen die Fahrzeuge, die Haltestellen und die Vertriebsstellen. Sie sollen einem sauberen und gepflegten Erscheinungsbild genügen.

Das Kriterium Sauberkeit stellt eine Basisleistung dar, d. h. der Kunde nimmt Sauberkeit im positiven Sinn als selbstverständliche Leistung wahr, während die Ablehnung bei nicht erfüllten Anforderungen extrem zunimmt. Qualitätskriterien bilden die Reinigungsintervalle und die veranschlagte Zeit je Vorgang sowie die Bereitschaft zu (bzw. die Auferlegung von) kleinen Reinigungstätigkeiten durch das Fahrpersonal.

Mangelnder Sauberkeit müssen die Verkehrsunternehmen schnellstmöglich nachgehen. Sofern sich Probleme mit mangelnder Sauberkeit außerhalb des Zuständigkeitsbereichs der Verkehrsunternehmen ergeben (z. B. an Haltestellen), muss eine Mitteilung an die zuständige Dienststelle erfolgen.

Die Sorgfaltspflicht für saubere Fahrzeuge, Betriebsanlagen und (eigene) Vertriebsstellen liegt beim Verkehrsunternehmen. Für die Haltestellen sind die jeweiligen Baulastträger zuständig, sofern nicht anderweitige Regelungen getroffen werden.

3.15 Barrierefreiheit

Gesetzliche Vorgaben

Barrierefreiheit im ÖPNV ist eine Voraussetzung für ein selbstbestimmtes Leben für Menschen mit Behinderungen. Dabei profitieren nicht nur Menschen mit Behinderungen, sondern alle, die die in ihrer Mobilität eingeschränkt sind. Dazu zählen ältere Menschen, Eltern mit Kinderwagen oder in Begleitung von Kindern, Personen mit schwerem Gepäck u.a.

Die Berücksichtigung der Belange beeinträchtigter Menschen ist gesetzlich festgeschrieben. Die novellierte Vorschrift des § 8 Abs. 3 Satz 3 PBefG vom 07.08.2013 verlangt, dass der Nahverkehrsplan die Belange der in ihrer Mobilität oder sensorisch beeinträchtigten Menschen berücksichtigt, mit dem Ziel, für die Nutzung des ÖPNV bis zum 01.01.2022 eine vollständige Barrierefreiheit zu erreichen. Von dieser Frist kann gemäß § 8 Abs. 3 Satz 4 PBefG nur abgewichen werden, wenn im Nahverkehrsplan Ausnahmen konkret benannt und begründet werden.

Definition der Barrierefreiheit

§ 4 BGG: "*Barrierefrei sind bauliche und sonstige Anlagen, Verkehrsmittel, technische Gebrauchsgegenstände, Systeme der Informationsverarbeitung, akustische und visuelle Informationsquellen und Kommunikationseinrichtungen sowie andere gestaltete Lebensbereiche, wenn sie für behinderte Menschen in der allgemein üblichen Weise, ohne besondere Erschwernis und grundsätzlich ohne fremde Hilfe auffindbar, zugänglich und nutzbar sind.*"

Vorausschauende Planung

Vor dem Hintergrund angespannter Haushaltslagen kann die konkrete Umsetzung des vorgegebenen Ziels infolge der Notwendigkeit zum Teil sehr komplexer infrastruktureller Maßnahmen nur im Rahmen der finanziellen Möglichkeiten und unter Einsatz öffentlicher Fördergelder erfolgen. Aus diesem Grunde ist eine vorausschauende Planung des ÖPNV-Aufgabenträgers mit einer sinnvollen Aufteilung von Maßnahmen auf die nächsten Jahre gemäß § 8 Abs. 3 Satz 5 PBefG ("*Im Nahverkehrsplan werden Aussagen über zeitliche Vorgaben und erforderliche Maßnahmen getroffen.*") unerlässlich.

Infrastrukturplanung

Bei allen Planungen im Bereich Infrastruktur soll schrittweise eine möglichst weitreichende Barrierefreiheit gewährleistet werden. Die Bereitstellung von Finanzmitteln von Bund und Land insbesondere im Hinblick auf bauliche Veränderungen ist hierbei unerlässlich. Die unter Umständen nicht oder nicht sicher zu erreichende vollständige Barrierefreiheit vor dem 01.01.2022 wird als Abweichung gemäß § 8 Abs. 3 Satz 4 PBefG benannt und begründet.

Fahrzeugförderung

Die Vorgaben aus der Richtlinie des ZV AVV zur Förderung von Fahrzeugen entsprechen dem gesetzgeberischen Anforderungsprofil. Sie umfassen unter anderem:

- Niederflurtechnik, Vorhandensein mindestens einer Einstiegshilfe
- ausreichende Multifunktionsfläche für Rollstuhlnutzer (auch Nutzer von Rollatoren, Personen mit Kinderwagen oder Gepäck etc.)
- kontrastreiche Gestaltung im Fahrzeuginnern (besonders Haltegriffe und -stangen, Anforderungstaster, Podeste, Sitzflächen) und leichter Zugang zu Haltewunschtasten
- barrierefreie akustische und visuelle Fahrgastinformation.

Fahrgastinformation

Zu den Anforderungen im Bereich Fahrgastinformation zählt:

- eine Beratung über barrierefreie Angebote in den Kundenzentren sowie telefonisch
- die Aufbereitung digitaler Informationen in der Art, dass diese für Blinde oder in ihrer Sehfähigkeit beeinträchtigte Menschen zugänglich sind
- eine barrierefreie Information für hörbeeinträchtigte und gehörlose Menschen z.B. durch Gebärdensprachenübersetzung an visuellen Medien
- eine leicht verständliche Information für Menschen mit Lernbehinderungen und
- die regelmäßige Schulung des Fahrpersonals zum Umgang mit mobilitätseingeschränkten Fahrgästen.

3.16 Pünktlichkeit

Pünktlichkeit: Pünktlichkeit ist eine Grundanforderung an einen zufriedenstellenden ÖPNV. 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: Bei der Messung von Verspätungen werden Ankunftszeiten zugrunde gelegt.

Unterschiedlich hohe Verspätungen wirken sich beim Fahrgast unterschiedlich aus und werden entsprechend unterschiedlich aufgefasst. Die Einteilung in Verspätungsklassen macht die 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 Ansporn seitens der Betreiber auf eine realitätsnahe Gestaltung der Fahrpläne auswirken. Zielsetzung des Aufgabenträgers muss sein, die Regulierung der pünktlichkeits-beeinflussenden Rahmenbedingungen im Straßenverkehr (Querschnittsgestaltung, Kurvenradien, Verkehrsberuhigung, LSA-Beeinflussung, Staubekämpfung, Baustellenbetrieb, Falschparker) gezielter auf die Belange des ÖSPV auszurichten.

Definition von 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 20 Minuten
Klasse 5	20 bis unter 30 Minuten

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

3.17 Schulverkehr

Grundsätzlich soll der Schulverkehr auch in Zukunft möglichst in den Linienverkehr integriert werden. Dies darf aber auch zukünftig nicht dazu führen, dass die Belange der anderen ÖPNV-Nutzer eingeschränkt werden. Es besteht kein Anspruch auf die Herstellung jeder gewünschten Schulverkehrsbedienung, weder in räumlicher noch in zeitlicher Hinsicht. Bei der Angebotsgestaltung sind daher folgende Rahmenbedingungen zugrunde zu legen:

- In den Zeiträumen großer Angebotsnachfrage des Schulverkehrs sind zusätzlich zum jeweiligen Grundangebot bestehender Linien Verstärkungsfahrten einzurichten.
- Die Zusatzfahrten können zeitlich und räumlich entsprechend der Belange des Schulverkehrs optimiert werden. Dabei können sie sowohl in der morgendlichen Hauptverkehrszeit mit Abweichungen vom Grundangebot angepasst an die Schulanfangs- und -schlusszeiten fahren.
- Wartezeiten von bis zu 20 Minuten, in besonderen Fällen bis zu 30 Minuten, vor Schulbeginn oder nach Schulschluss gelten grundsätzlich als zumutbar.
- Abweichende Linienwege sind grundsätzlich nur dann zu wählen, wenn hinreichend starke Schulverkehrsströme bedient werden müssen.
- Alternativ sind bei ausreichendem Fahrgastpotenzial einzelne Schulbusfahrten, mit individuell ausgerichteter Linienführung auf einzelne Schulen bzw. Schulzentren, als Zusatzfahrten einzurichten.

3.18 Qualitätssicherung

Übersicht

Im Interesse eines attraktiven Nahverkehrsangebotes ist die Sicherung einer angemessenen Qualität von elementarer Bedeutung. Das Anforderungsprofil der Aufgabenträger bzw. des AVV wurde in enger Abstimmung ausformuliert und verbundeinheitlich aufgestellt. Angestrebte Qualitätsstandards für den Nahverkehr in NRW wurden im Abstimmungsprozess mitberücksichtigt.

Die Mitwirkung der Verkehrsunternehmen trägt zur Aufstellung und zur Erfüllung der Anforderungen an die Qualitätssicherung im ÖSPV entscheidend bei.

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

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

Kriterien zur Bemessung der Qualität des ÖSPV		
Betrieb	**Infrastruktur**	**Kommunikation und Information**
- Leistungsangebot - Produktpalette - Fahrplanstabilität - Anschlusssicherheit - Betriebssteuerung	- Fahrzeuge - Haltepunkte/Haltestellen - Straßeninfrastruktur - Leitstellen - Verkaufsstellen	- Marktauftritt - Fahrgastinformation - Erreichbarkeit - Sicherheit - Sauberkeit - Beschwerdemanagement

Qualitätskriterien Betrieb

Leistungsangebot

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

Die Anforderungen an das Leistungsangebot richten sich nach den Zielvorgaben der Aufgabenträger für eine angemessene Verkehrsbedienung. Eine verbundeinheitliche Definition unterbindet nicht, dass eine aufgabenträgerbezogene Differenzierung zum Ansatz gebracht wird.

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

Produktpalette

Ein funktionsgerechter und gleichzeitig attraktiver Ansatz für die Gestaltung des Nahverkehrs ist durch eine Kombination verschiedener Betriebsformen zu erreichen. Die verschiedenen Betriebsformen haben sich zu einem Gesamtsystem des SPNV/ÖSPV zusammenzufügen (s. Kap. 3.6: Produktpalette).

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

Fahrplanstabilität

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

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

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

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

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

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

Anschlusssicherheit

Die Anforderungen an die Anschlusssicherung richten sich nach den Zielvorgaben des Aufgabenträgers (s. Kap. 3.5: Verknüpfung der Verkehrssysteme). 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 Pünktlichkeitsbewertung zu berücksichtigen sind. Im ländlichen Bereich erhält im Allgemeinen die Anschlusssicherung Vorrang gegenüber der Pünktlichkeit, während bei hohen Bedienungshäufigkeiten und Folgeanschlusspunkten die Pünktlichkeit eine höhere Priorität erhalten soll. Die fahrplanmäßigen Anschlüsse sind über Funk und nach Möglichkeit durch rechnergesteuerte Betriebsleitsysteme (ITCS) mit integrierten IST-Daten zu sichern.

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

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

Betriebssteuerung

Durch verbindliche Vorgaben zum Qualitätsziel Betriebssteuerung soll sichergestellt werden, dass

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

Über die Betriebssteuerung wird beeinflusst:

- Einhaltung des ort- und zeitgebundenen Fahrplans
- Vorhaltung und Einsatz einer Fahrzeugreserve mit mind. Einem Fahrzeug pro Betriebshof
- Personalbereitschaftsdienst, Pannendienst
- Information der Fahrgäste im Falle unvorhergesehener Betriebsbeeinträchtigungen.

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

Qualitätskriterien Infrastruktur

Fahrzeuge

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

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

Haltepunkte und Haltestellen

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

Die Ausstattung der Haltestellen muss diese Anforderungen erfüllen, aber auch im Rahmen des betrieblich, straßenverkehrsrechtlich und wirtschaftlich Machbaren bleiben. Die angestrebte Grundausstattung der Haltestellenbereiche wurde in Abhängigkeit von der verkehrlichen Bedeutung des Standortes als Zielsetzung der Aufgabenträger im AVV formuliert. Dort werden bestimmten Haltestellenkategorien bestimmte Ausstattungsmerkmale zugeordnet (s. Kap. 3.8).

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

Straßeninfrastruktur

Behinderungen im Verkehrsablauf führen zu Fahrzeitverlängerungen und zu Fahrzeitschwankungen. Sie sind durch geeignete Beschleunigungsmaßnahmen weitestgehend abzubauen. Die Umsetzung von Beschleunigungsmaßnahmen hängt stark von den jeweiligen räumlichen Gegebenheiten ab. Es ist sinnvoll, nach einer differenzierten Analyse der jeweiligen Verkehrsabläufe (Aufzeigen von Ort, Art und

Umfang der eintretenden Behinderungen) aus einem Katalog von möglichen Beschleunigungsmaßnahmen die für die spezielle Situation geeignete(n) zu wählen.

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

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

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

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

Leitstellen

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

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

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

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

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

Qualitätskriterien Kommunikation und Kundenservice

Marktauftritt

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

Fahrgastinformationssystem

Die Qualität der Fahrgastinformation wird anhand folgender Kriterien feststellbar:

- Verständlichkeit
- Vollständigkeit
- Aktualität und
- schnelle Zugänglichkeit.

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

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

Mit Priorität ist die Systemstabilität und somit die Erreichbarkeit des elektronischen Auskunftssystems sicher zu stellen. Darüber hinaus ist dieses stetig weiter zu entwickeln, um dem technischen Standard sowie den Ansprüchen der Kunden gerecht zu werden. Es muss in der Lage sein, die gesamte Reisekette aus einem Guss („Tür zu Tür-Information“) zu vermitteln.
Detaillierungsgrad und Qualität der Auskünfte sind über Verbundgrenzen hinaus zu sichern. Die Kompatibilität zu landes- und bundesweiten Auskunftsprogrammen ist sicherzustellen. Im Aachener Verbundraum gelten die Kriterien Vollständigkeit und Verständlichkeit insbesondere für die Integration euregionaler Daten aus den Niederlanden und Belgien.

Erreichbarkeit des Unternehmens

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

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

Beschwerdemanagement

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

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

3.19 Qualitätsmessung

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

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

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

Das Qualitätscontrolling obliegt dem kommunalen Aufgabenträger und ist im Rahmen der vertraglichen Regelungen mit dem Betreiber zu spezifizieren. Im Fall vereinbarter Malus-Regelungen bei Nichterfüllung muss das Verfahren zudem statistisch sicher und justiziabel sein.

Allgemeine Nachweise der Verkehrsunternehmen

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

Auswertung betrieblicher Messdaten

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

Spezielle Qualitätsprüfungen

Unter dem Aspekt der Kundenzufriedenheit ist Wert auf die Messung der wahrgenommenen Leistung zu legen. Durch Einsatz von Qualitätstestern lässt sich diese Wahrnehmung quantifizieren. Qualitätstester sind Stammkunden des ÖPNV, die Informationen über Leistungs- und Servicequalität liefern. Während eines festgelegten Zeitraums führen sie bei jeder Fahrt mit Bussen und Bahnen ein sog. Qualitätsprotokoll, das für bestimmte Strecken oder Linien z.B. Fahrplanabweichungen, Reisebedingungen oder Information bei Verspätungen notiert. Zusätzlich geben die Qualitätstester am Ende der Testphase eine Bewertung der von ihnen untersuchten Nahverkehrsangebote anhand vorgegebener Qualitätsziele ab. Da die Qualitätstester als Stammkunden des ÖPNV in großer Zahl und ehrenamtlich zur Verfügung stehen, lassen sich auf diese Weise konkrete und belastbare Aussagen über einzelne Strecken oder Linien, über ausgewählte Qualitätsmerkmale oder über besondere Problemzeiten gewinnen. Qualitätstester sind für diese Arbeiten besonders geeignet, da sie regelmäßig mit öffentlichen Verkehrsmitteln unterwegs sind und über tiefe Einblicke in den täglichen Betrieb und seine Schwierigkeiten verfügen. Alternativ ist der Einsatz professionellen Personals möglich (z. B. durch Beauftragung spezialisierter Agenturen), jedoch ist dies entsprechend kostenaufwändig. Vorteilhaft ist, dass die Erhebungsergebnisse dann bereits in aufbereiteter und ausgewerteter Form übergeben werden.

Kundenbarometer

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

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

Beschwerdemanagement

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

Dokumentation

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

4 Bestandsaufnahme

4.1 Raum und Siedlungsstruktur

Der Kreis Heinsberg befindet sich im Westen von Nordrhein Westfalen und gehört zum Regierungsbezirk Köln. Im Norden grenzt der Kreis Heinsberg an den Kreis Viersen, im Nordosten an die kreisfreie Stadt Mönchengladbach, im Südosten an den Kreis Düren, im Süden an die StädteRegion Aachen und westlich an die Niederlande. Von der 171 Kilometer langen Kreisgrenze verlaufen 71 km an der deutsch-niederländischen Grenze.

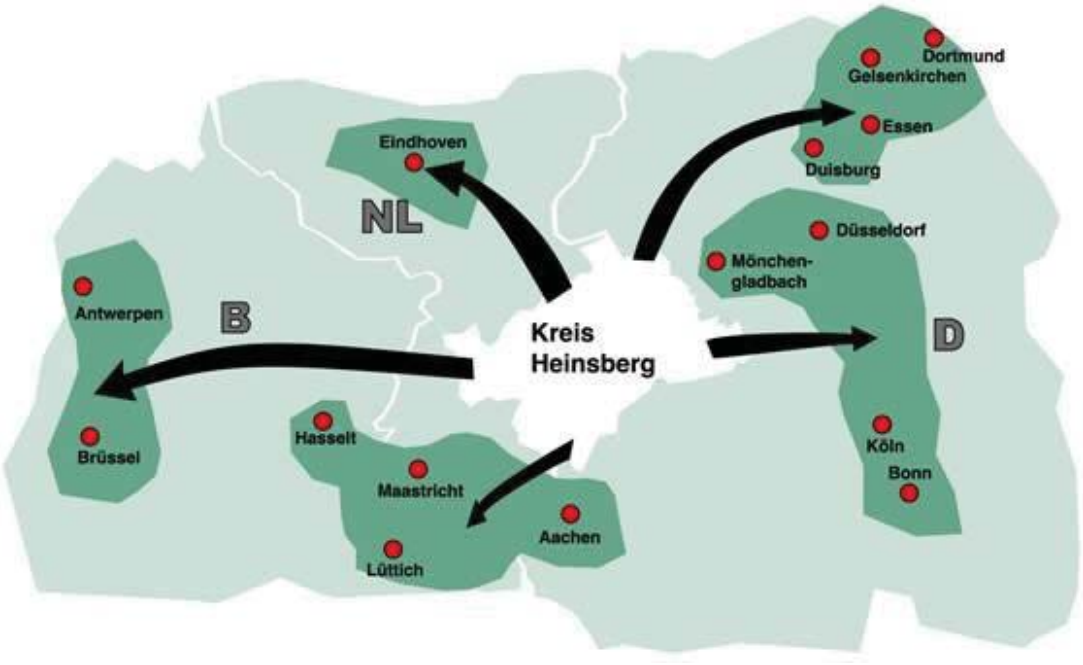


Abb. 20: Situation des Kreises Heinsberg als westlichster Kreis

Der Kreis Heinsberg gliedert sich in 10 Kommunen (7 Städte und 3 Gemeinden). Insgesamt leben auf einer Fläche von 628 km² rund 250.000 Einwohner (406 Einwohner/km²). Die drei bevölkerungsstärksten Städte sind die Kreisstadt Heinsberg, Erkelenz und Hückelhoven. Im Kreis Heinsberg leben zwischen 111.000 und 112.000 Haushalte, die durchschnittliche Haushaltgröße beläuft sich 2011 auf 2,29 Personen.

An das überregionale Straßenverkehrsnetz ist der Kreis Heinsberg über die Autobahnen A44, A46 und A61 angeschlossen. Über diese Autobahnen können die Oberzentren Aachen, Mönchengladbach, Düsseldorf und Köln direkt erreicht werden. Darüber hinaus verlaufen die Bundesstraßen B56, B57 und B221 durch das Kreisgebiet. Über diese Straßen wird insbesondere die Erschließung der kreisangehörigen Kommunen sichergestellt.

Die wichtigste Bahnverbindung stellt die Strecke von Aachen nach Mönchengladbach, mit der Stichstrecke ab Lindern nach Heinsberg dar. Ein Regionalexpress (RE4) und eine Regionalbahn (RB33) im Stundentakt werden auf dieser Strecke eingesetzt, wobei die RB33 die Kreisstadt Heinsberg direkt mit einem Zugteil von bzw. nach Aachen bedient (Flügelprinzip). Als weitere Bahntrasse besteht eine Verbindung von Mönchengladbach nach Wegberg-Dalheim. Diese Strecke wird von der Regionalbahn (RB34) bedient, die in der Woche im Stundentakt verkehrt.

Die nächstgelegenen Oberzentren sind die Städte Aachen und Mönchengladbach. Die Verkehrsverflechtungen im Regionalverkehr ÖSPV/SPNV mit dem Umland sind in Abb. 21 dargestellt.

Die Bevölkerungs-, Siedlungs- und Wirtschaftsstruktur im Kreisgebiet und das Verkehrsgeschehen stehen weitestgehend in unmittelbarer Wechselwirkung zueinander. Eine Beschreibung und Bewertung des Verkehrsgeschehens im öffentlichen Nahverkehr kann daher nicht losgelöst von den gegebenen Strukturdaten erfolgen.

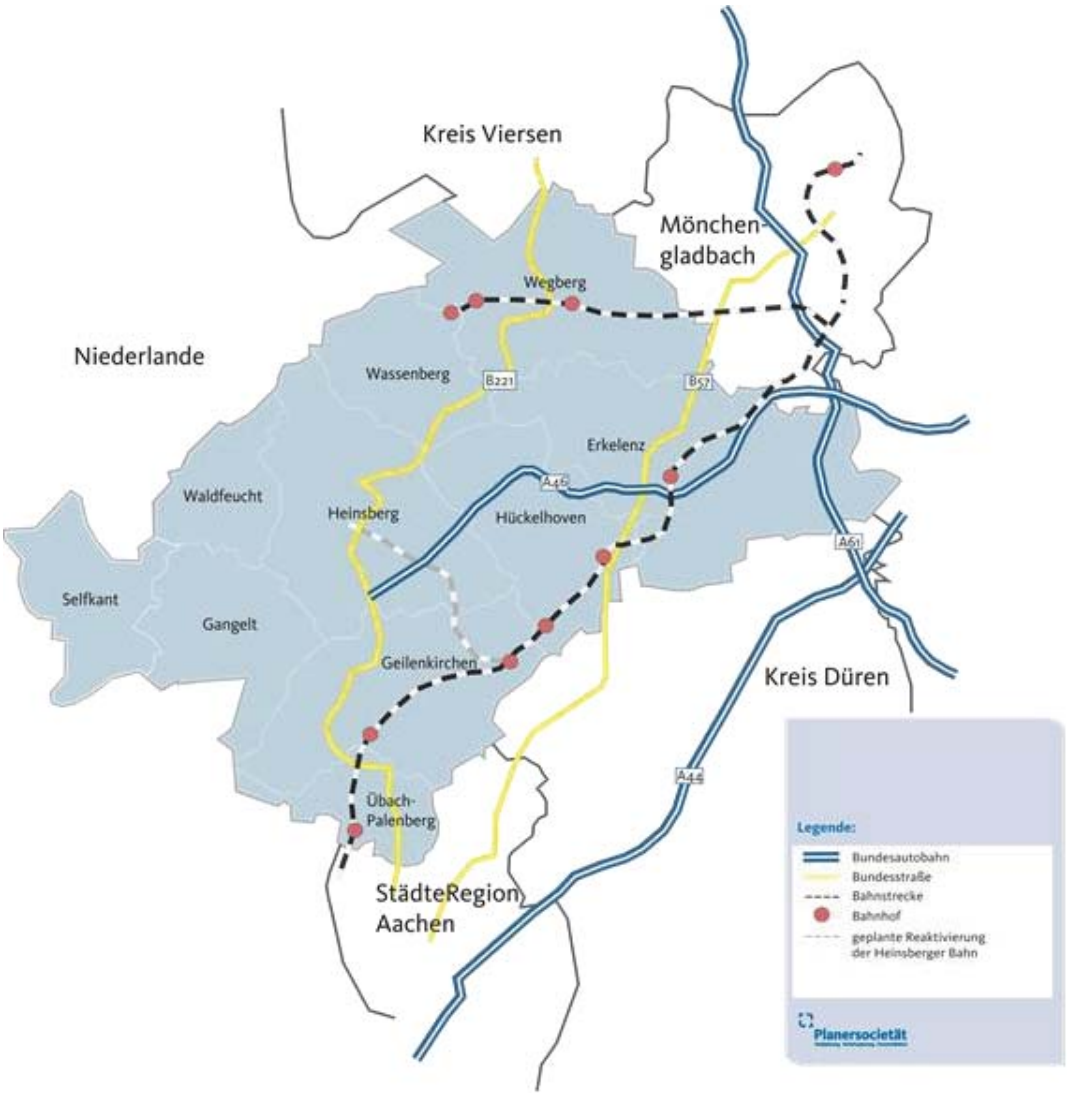


Abb. 21: Kommunale Gliederung, Lage und Verkehrsanbindung des Kreises Heinsberg

	Einwohner	Beschäftigte	Schüler/-innen	Pkw
Erkelenz	42.792	11.878	5.932	25.487
Gangelt	11.642	3.002	1.053	6.919
Geilenkirchen	26.626	7.265	3.904	15.503
Heinsberg	40.908	13.769	4.478	24.091
Hückelhoven	38.709	8.611	4.064	20.367
Selfkant	9.993	958	645	6.228
Übach-Palenberg	23.948	5.511	3.088	12.678
Waldfeucht	8.720	1.167	705	5.328
Wassenberg	17.182	2.671	2.103	9.987
Wegberg	27.713	5.114	2.946	16.980
Kreis Heinsberg	**248.233**	**59.946**	**28.918**	**143.568**

LDS NRW Landesdatenbank . Einwohner - Stand: 31.12.2013; Beschäftigte, sozialversicherungspflichtig, am Arbeitsort - Stand: 30.06.2013; Schüler/-innen an allgemein bildenden Schulen – Stand: 15.10.2013 ; Pkw-Bestand: 01.01.2014

Tab. 22: Einwohner u. Strukturdaten im Kreis Heinsberg 2013

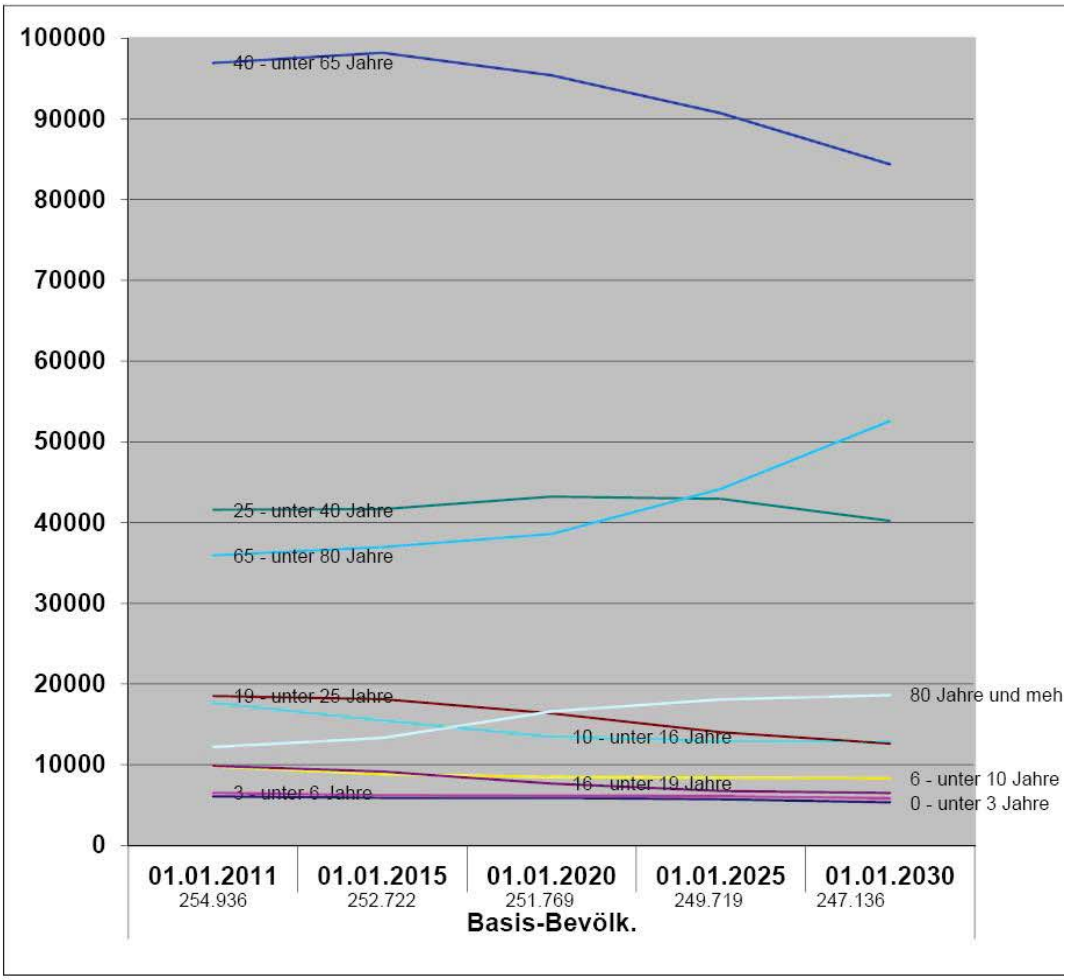
4.2 Demografische Entwicklung

Die zukünftige Entwicklung der Bevölkerung muss in die ÖSPV-Planungen einbezogen werden, um sich weiterhin auf veränderte Nachfrageszenarien einstellen zu können. Dies betrifft im öffentlichen Nahverkehr, und hier insbesondere in ländlich geprägten Räumen, einerseits die Schülerbeförderung als „Rückgrat des ÖSPV“ sowie den zukünftig wachsenden Anteil an Senioren in der Bevölkerung.

Bevölkerungsvorausberechnung
Kreis Heinsberg

Altersgruppe	Basis-Bevölk. 01.01.2011	01.01.2015	01.01.2020	01.01.2025	01.01.2030
0 - unter 3 Jahre	6054	5883	5885	5722	5327
3 - unter 6 Jahre	6482	6215	6120	6092	5830
6 - unter 10 Jahre	9761	8832	8460	8392	8281
10 - unter 16 Jahre	17660	15469	13467	12904	12841
16 - unter 19 Jahre	9844	9125	7655	6723	6474
19 - unter 25 Jahre	18490	18112	16347	14001	12605
25 - unter 40 Jahre	41576	41648	43220	42939	40210
40 - unter 65 Jahre	96939	98186	95417	90708	84368
65 - unter 80 Jahre	35943	36941	38587	44156	52577
80 Jahre und mehr	12187	13311	16611	18082	18623
Insgesamt	254936	253722	251769	249719	247136

Bevölkerungsvorausberechnung Kreis Heinsberg 2011 - 2030



Quelle: Bevölkerungsvorausberechnung it.nrw 2011-2030 12421-03ir, IT.NRW

Abb. 23: Bevölkerungsvorausberechnung für den Kreis Heinsberg

Die vielerorts thematisierten demografischen Veränderungen wirken sich auch auf die Strukturen im Kreis Heinsberg aus. Nach neuesten Vorausberechnungen des Landesbetriebs Information und Technik Nordrhein-Westfalen -IT.NRW- (Abb. 21) soll im Kreis Heinsberg in der Zeit vom 01.01.2011 bis zum 01.01.2030 ein Bevölkerungsrückgang von 254.900 auf 247.100 Personen eintreten. Dies entspricht einem Einwohnerverlust von 3,1 %. In demselben Zeitraum geht die Zahl der 19- bis 25-Jährigen von 18.500 auf 12.600 (-31,8 %) zurück. Gleichzeitig steigt die Anzahl der 65- bis 80-Jährigen von 35.900 auf 52.600 (+46,3 %) und die Zahl der 80-Jährigen und Älteren von 12.200 auf 18.600 (+52,8 %) an.

Die Entwicklung findet in den Kommunen des Kreises Heinsberg mit sehr differenzierter Ausprägung statt. Eine eher uneinheitliche Verteilung ist erkennbar, wobei die kleineren Städte und Kommunen bei der Bevölkerungsentwicklung eher stagnieren bis leicht anwachsen und die größeren Städte Einwohnerverluste zu bewältigen haben werden.

Kommunen Kreis HS	01.01.2011	01.01.2020	01.01.2030
Erkelenz	44.457	43.345	41.944
Gangelt	11.634	11.974	12.210
Geilenkirchen	28.253	28.402	28.547
Heinsberg	40.760	38.875	36.526
Hückelhoven	39.215	38.248	37.083
Selfkant	10.245	10.933	11.488
Übach-Palenberg	24.779	24.602	24.360
Waldfeucht	9.196	9.194	9.171
Wassenberg	17.297	17.367	17.386
Wegberg	29.100	28.835	28.421

Tab. 24: Bevölkerungsvorausberechnung für den Kreis Heinsberg bis 2030

Abschließend soll der Fokus auf die stärkste Nutzergruppe des ÖSPV im Kreis Heinsberg gelegt werden: die Schüler. Insbesondere sind hierbei die Altersgruppen von 10 - 15 und 16 - 18 Jahren interessant. In diesen beiden Gruppen wurden für das Jahr 2011 noch 27.504 Personen angegeben. Die Prognose für das Jahr 2020 beläuft sich auf nur 21.122 Personen in diesen Altersgruppen. Dies bedeutet im Ablauf der nächsten 9 Jahre sinkt die Zahl um nahezu 6.500 Personen (Abb. 23).

Das allgemeine Fazit, dass das frühe Erkennen des demographischen Wandels und seiner speziellen Dimension im Kreis Heinsberg wichtig sein wird, weil anstehende Schrumpfungsprozesse rechtzeitig bewältigt werden müssen, um einer negativen Spirale von wachsenden Kosten und sinkenden Einnahmen zu entgehen, kann für die Anforderungen im öffentlichen Nahverkehr nur nachhaltig unterstrichen werden. Daher wurde mit der Ausrichtung des ÖSPV auf flexible bedarfsorientierte Angebote, wie durch die Einführung des Anrufbusses in den drei Gemeinden mit dem MultiBus gezielt geschehen, eine positive Ausgangsposition geschaffen, die in den letzten Jahren durch die kreisweite Ausdehnung der Bedienung und Vernetzung zu angrenzenden ÖPNV-Angeboten ausgebaut wurde.

Schulstandorte/Schülerentwicklung

Die im Kreis Heinsberg vorhandenen Schulstandorte/Schulformen sind in Tab. 25 dargestellt. Im Vergleich hierzu gab es im Kreis Heinsberg im SJ 2006/07 noch 97 allgemeinbildende Schulen. Es wird deutlich, dass die für das Fahrtenvolumen im ÖPNV bedeutsamen weiterführenden Schulen vielfach nicht bzw. nicht ausschließlich im Stadt-/ Gemeindezentrum liegen, sondern auch in benachbarten Stadt-/Ortsteilen. Dies betrifft je nach Schulform alle Städte und Gemeinden im Kreis Heinsberg.

Eine solche dezentrale Anordnung der Schulstandorte ist nicht ungewöhnlich, jedoch im Sinne einer maximalen Bündelung der verschiedenen Fahrtzwecke (z. B. Beruf, Ausbildung, Einkauf/Besorgung und Freizeit) und Verkehrsströme ungünstig. Entsprechend eingeschränkt sind die Möglichkeiten einer

Kostenoptimierung im ÖSPV. Durch den Ausbau der Schulform „Gesamtschulen“ in mehreren Kommunen wird sich die Ausprägung zeitlich versetzt voraussichtlich in Teilbereichen des Kreises abschwächen.

Allgemeinbildende Schulen nach Schulformen und Trägerschaft bzw. Standort ohne Förderschulen

Bildungsmonitoring allgemeinbildende Schulen

Schulen (Anzahl)

	Schulform (allgemeinbildend)							
	Insgesamt	Grund-schulen	Haupt-schulen	Real-schulen	Sekundar-schule	Gymnasien	Integrierte Gesamt-schulen	Freie Waldorf-schulen
SJ 2014/15								
Nordrhein-Westfalen	5031	2882	493	563	109	625	306	53
Erkelenz	12	8	1	1	-	2	-	-
Gangelt	3	2	-	1	-	-	-	-
Geilenkirchen	9	6	-	1	-	1	1	-
Heinsberg	14	8	2	2	-	1	1	-
Hückelhoven	13	9	1	1	-	1	1	-
Selfkant	4	2	1	-	-	-	1	-
Übach-Palenberg	9	5	1	1	-	1	1	-
Waldfeucht	2	1	-	-	1	-	-	-
Wassenberg	5	4	-	-	-	-	1	-
Wegberg	9	5	1	1	-	1	-	1
Heinsberg, Kreis	80	50	7	8	1	7	6	1

(C)opyright Dieses Angebot des Landesbetriebs Information und Technik Nordrhein-Westfalen (IT.NRW) ist lizensiert unter der Datenlizenz Deutschland - Namensnennung - Version 2.0. Düsseldorf, 2015; Stand: 05.05.2015

Tab. 25: Anzahl von allgemeinbildenden Schulen und Standorte im Kreis Heinsberg 2015

Der Schülerverkehr im ländlich geprägten suburbanen Raum dominiert zu bestimmten Verkehrszeiten die Nachfrage im ÖSPV und hat damit zeitlich und räumlich einen hohen Einfluss auf die Auslastung der Verkehrssysteme. Der forcierte Ausbau zu Ganztagesschulen trägt hierzu in den letzten Jahren deutlich bei.

Die Tabelle 26 zeigt den allgemeinen Rückgang der Schülerzahlen im Kreis Heinsberg auf. Des Weiteren werden die Unterschiede bei den Schulformen aufgezeigt, wobei viele der „neuen“ Gesamtschulen im Kreis Heinsberg sich noch im Aufbau befinden und entsprechend andere Schulformen wie Haupt – und Realschule abnehmen. Dies führt in der Schülerbeförderung zu Konzentrationen an bestimmten Standorten und mitunter für die Schüler zu deutlich längeren Reisewegen.

Allgemeinbildende Schulen: Schüler/-innen nach Geschlecht und Schulformen - Statistik der allgemeinbildenden Schulen im Kreis Heinsberg

Schulform (allgemeinbildend)	Schüler/-innen			Schüler/-innen			Schüler/-innen			Schüler/-innen		
	Insgesamt	männlich	weiblich	Insgesamt	männlich	weiblich	Insgesamt	männlich	weiblich	Insgesamt	männlich	weiblich
	Anzahl	Anzahl	Anzahl	Anzahl	Anzahl	Anzahl	Anzahl	Anzahl	Anzahl	Anzahl	Anzahl	Anzahl
	2014/15			2013/14			2010/11			2006/07		
Grundschulen	**8904**	4574	4330	**9026**	4585	4441	**9781**	4986	4795	**11546**	5881	5665
Hauptschulen	**2067**	1182	885	**2292**	1299	993	**3598**	2049	1549	**4732**	2669	2063
Förderschulen (Grund-/Hauptschul	**930**	616	314	**1027**	674	353	**1238**	796	442	**1431**	922	509
Sekundarschule	**445**	221	224	**432**	221	211	**-**	-	-	**-**	-	-
Realschulen	**4302**	2233	2069	**4563**	2335	2228	**5219**	2651	2568	**5664**	2828	2836
Integrierte Gesamtschulen	**4101**	2006	2095	**3832**	1862	1970	**3202**	1535	1667	**3051**	1531	1520
Gymnasien	**7445**	3522	3923	**7592**	3591	4001	**8556**	3961	4595	**8591**	3956	4635
Freie Waldorfschulen	**131**	70	61	**131**	76	55	**153**	82	71	**128**	72	56
Weiterbildungskollegs	**27**	12	15	**23**	8	15	**85**	39	46	**303**	140	163
Insgesamt	**28352**	14436	13916	**28918**	14651	14267	**31832**	16099	15733	**35446**	17999	17447

(C)opyright Dieses Angebot des Landesbetriebs Information und Technik Nordrhein-Westfalen (IT.NRW) ist lizensiert unter der Datenlizenz Deutschland - Namensnennung - Version 2.0. Düsseldorf, 2015 . Stand: 05.05.2015

Tab. 26: Schülerentwicklung im Kreis Heinsberg SJ 2006/07 – SJ2014/15

4.3 Bilanz 2008 - 2015

Die Bilanz 2008 – 2015 ist ein Rückblick auf nahezu 8 Jahre Nahverkehrsplanung im Kreis Heinsberg. Der Rückblick vergleicht den aktuellen Angebotszustand im ÖSPV mit dem Maßnahmenkonzept des Nahverkehrsplanes von 2008 und weiteren den Nahverkehrsplan ergänzenden Beschlüssen des Kreistages des Kreises Heinsberg bzw. der AVV-Gremien.

Die im NVP 2008 geplanten Leistungsanpassungen für die Betriebsjahre 2009 und 2010 wurden nahezu alle fristgerecht umgesetzt. Auf Grund einer Vielzahl von Änderungen in der Schullandschaft des Kreises Heinsberg, sei es durch Schulschließungen, Schulstandortsänderungen, durch Schulangebots-erweiterungen zu Ganztagsschulen oder Schulzusammenschlüssen, haben sich im Bereich der Schülerbeförderung viele Änderungen in den laufenden Jahren im gesamten ÖSPV-Netz ergeben, die jeweils im regionalen AVV-Beirat diskutiert wurden. Insbesondere durch die nahezu vollständige Integration des freigestellten Schülerverkehrs der Stadt Heinsberg zum SJ 2011/2012 konnte das Busangebot in weiten Teilen der Stadt Heinsberg verbessert werden.

Zum Dezember 2013 wurde die Schienenstrecke Heinsberg – Lindern reaktiviert und die SPNV-Linie RB 33 (Aachen - Duisburg) um einen Zugteil Aachen-Heinsberg ergänzt. Damit erhielt die Stadt Heinsberg eine schnelle umsteigefreie Direktanbindung von/nach Aachen und das Sitzplatzangebot im Abschnitt Aachen – Lindern hat sich verdoppelt. Die Inbetriebnahme wurde durch umfangreiche Kommunikationsmaßnahmen seitens des AVV und durch die Presse intensiv begleitet, so dass die notwendige Information über das neue Angebot eine weite Verbreitung fand. Der Betrieb einschließlich der Koppelung der Fahrzeuge funktioniert mittlerweile wie vorgesehen. Zu Betriebsbeginn gab es Schwierigkeiten, den Kopplungsvorgang in der vorgesehen Zeit zu realisieren. Die Probleme sind mittlerweile behoben. Nur extern bedingte Betriebsstörungen, die zu größeren Fahrzeitverschiebungen auf der Hauptstrecke führen, können die Kopplung verhindern und einen Umstieg der Fahrgäste auf der RB 33 im Bf Lindern erforderlich machen.

Zur Inbetriebnahme wurde das Busangebot im Korridor der Schienenstrecke im Rahmen der Fortschreibung des Nahverkehrsplanes überarbeitet und die Verknüpfung zwischen Bus- und Schienenverkehr konnte an den Bahnhöfen in Lindern und Heinsberg sowie am Haltepunkt Dremmen weitestgehend realisiert werden, so dass auch Nutzerpotenziale peripher gelegener Orte an die Schiene angebunden sind. Es wurden Linienführungen verändert, Fahrpläne angepasst und auch neue Angebote geschaffen. Die Optimierung der Bus/Bahn Verknüpfungen im Kreis Heinsberg ist eine Herausforderung für diese NVP-Fortschreibung.

Der MultiBus wurde in den Jahren 2009/2010 kreisweit ausgebaut, nicht nur an den Wochenenden, auch abends bis 22:00 Uhr. So konnte der Betrieb des Anrufsammeltaxis (AST) eingestellt werden. Dies führte zur steigenden Akzeptanz des MultiBusses bei den Bürgern, auch wenn die Vorlaufzeit auf 60 Minuten zur besseren Disposition und Qualitätssteigerung verlängert wurde. Die Anbindung an bestehende ÖPNV-Verbindungen über den Kreis Heinsberg hinaus wurde ebenso in Details verbessert.

Die Linie 79 (Roermond/NL – Heinsberg) wurde seitens der Veolia zum Betriebsjahr 2009 auf Rufbusbedienung umgestellt und ein Jahr später mangels Nachfrage eingestellt.

Die Linie 495 wurde über den Bf Hückelhoven-Baal zum Betriebsjahr 2011 nach Lövenich und 2014 bis nach Katzem verlängert. So entstand für beide Erkelenzer Ortschaften eine direkte Bahnanbindung und eine Anbindung zur Gesamtschule Hückelhoven.

Zur Freizeitsaison 2014 wurde der Rad- und Freizeitbus (Linie 499) der westEnergie und Verkehr GmbH zur Erprobung eingeführt. Diese Linie führt von Anfang Mai bis zum letzten Sonntag der Herbstferien quer durch den Kreis Heinsberg zu vielen Sehenswürdigkeiten der Region. Zur Beförderung der Fahrräder wird ein Hänger mitgeführt. Die Linie wird zweimal an Sonn- und Feiertagen gegenläufig von Geilenkirchen über den Selfkant nach Heinsberg und weiter über Wassenberg und Wegberg nach Erkelenz gefahren. An den Bahnhöfen bestehen jeweils Verbindungen zu den Regionalzügen aus Aachen und Mönchengladbach.

Auf Grund des notwendigen Neubaus der Rurbrücke bei Heinsberg-Kempen wurde die Linie 405 aufgespalten, so entstanden zwei weitere Ortsbuslinien/Nachbarortslinien (403/404). Dieses Konzept wird auch nach der Fertigstellung der Brücke mit zeitlichen Verbesserungen fortgeführt.

Aktuell zum Fahrplanwechsel 2014 wurde die Schnellbuslinie SB4 in die Regionalbuslinie 402 gewandelt, um eine flächendeckende Bedienung im Korridor Heinsberg – Hückelhoven – Erkelenz sicherzustellen.

Auf der Linie 497 wurde die Bedienung nach Ubach over Worms/NL wegen geringer Nachfrage eingestellt. Eine Kostenbeteiligung war mit der Provinz Limburg nicht verhandelbar. Die Linie 497 wurde mit der Linie 491 verknüpft, so konnte im Korridor Geilenkirchen –Teveren – Scherpenseel – Übach-Palenberg sowohl die Anbindung der städtischen Schulstandorte und Einkaufszentren als auch der Bahnhöfe erfolgen.

In der Gemeinde Gangelt wurde die Linie 423 u. a. zur Bedienung der Grundschule Birgden eingerichtet.

Des Weiteren wurde in Erkelenz der „ErkaBus“ als EK4 (Stadtbus) eingeführt, zur Anbindung des Neubaugebietes „Oerather Mühlenfeld“ und Borschemich (neu) an das Stadtzentrum. Die Bedienung der zentralen Haltestelle „Kölner Tor“ wurde hierbei komplett überplant.

4.4 ÖPNV-Bedienungsstruktur

Angebotsstruktur
Grundlage der Bestandsaufnahme des ÖPNV-Leistungsangebotes im Kreis Heinsberg ist der AVV-Verbundfahrplan (Region Heinsberg), gültig seit 14.12.2014. Neben der Deutschen Bahn AG, die mit 3 Linien Schienenpersonennahverkehr SPNV (RE 4/RB 33/RB 34) betreibt, sind folgende Verkehrsunternehmen im Kreis Heinsberg im Linienbusbetrieb tätig:

- WestVerkehr GmbH mit 32 Linien,
- Regionalverkehr Euregio Maas-Rhein GmbH (RVE) mit 11 Linien,
- WestVerkehr GmbH und RVE in Gemeinschaftskonzession mit 6 Linien und einer weiteren mit der Dürener Kreisbahn GmbH (DKB),
- Aachener Straßenbahn und Energieversorgungs-AG (ASEAG) mit zwei Linien,
- WestVerkehr GmbH und ASEAG in Gemeinschaftskonzession mit einer Linie,
- NEW mobil und aktiv Mönchengladbach GmbH (NEW) mit einer Linie,
- NEW mit WestVerkehr GmbH in Gemeinschaftskonzession mit einer Linie,
- Taeter Aachen Transdev RheinlandGmbH in Gemeinschaftskonzession mit WestVerkehr GmbH mit einer Linie,
- Veolia Verkehr NL (Veolia NL) mit einer grenzüberschreitenden Linien.

Das öffentliche Nahverkehrsangebot wird entsprechend der Verkehrsaufgabe unterschieden nach

- Zug,
- Schnellbus,
- Regionalbus,
- Stadt-/Ortsbus und
- MultiBus.

Die nachfolgende Tabelle gibt eine Übersicht über die einzelnen ÖSPV-Linien, den jeweiligen Konzessionär, die Verkehrstage und das Fahrtenangebot bzw. die Fahrtenhäufigkeit inkl. von ausgeprägten Teillinienfahrten. Dabei wird nach Tagesarten (Montag – Freitag an Schul- oder Ferientagen, Samstag, Sonntag/Feiertag) unterschieden.

Linie		**Verkehrstage**			
Nr.	**Verlauf**	**Schultage/ Mo-Fr Hin/Rück**	**Ferien/ Mo-Fr H/R**	**Sa H/R**	**So H/R**
WestVerkehr GmbH					
SB1	Erkelenz - Wassenberg - Heinsberg - Geilenkirchen - Übach-Palenberg	22/20	19/19	15/15	11/12
SB3	Geilenkirchen - Gangelt - Tüddern	15/15	15/15	- *	- *
EK1	Erkelenz - Venrath - Keyenberg	13/13	13/12	-	-
EK2	Erkelenz - Lövenich - Katzem	15/16	14/14	-	-
EK3	Erkelenz – Kückhoven – Borschemich - Keyenberg	16/14	15/14		
EK4	Erkelenz – Oerather Mühlenfeld – Erkelenz – Borschemich (neu)	11/18	11/18		
GK1	Geilenkirchen - Niederheid - Tripsrath	14/14	-	-	-
HÜ1	Rurich - Baal - Hückelhoven – Kleingladb.	6/5	-	-	-
ÜP1	Frelenberg - Übach-Palenberg - Boscheln	13/13	13/13	-	-
401	Heinsberg - Hückelhoven - Erkelenz	19/16	12/11	8/8	5/5
402	Erkelenz - Baal – Hückelhoven - Heinsberg	20/18	18/18	9/8	6/6
403	Heinsberg – Karken – Kempen - HS	19	15	-	-

Linie		Verkehrstage			
Nr.	**Verlauf**	**Schultage/ Mo-Fr Hin/Rück**	**Ferien/ Mo-Fr H/R**	**Sa H/R**	**So H/R**
WestVerkehr GmbH					
404	(Heinsberg) – Wassenberg – Effeld – Wassenberg – (Heinsberg)	26	14		
405	Erkelenz - Wassenberg - Heinsberg	20/21	14/14	-	-
408	Erkelenz - Wegberg - Niederkrüchten	18/16	13/13	-	-
411	Wegberg – Beeck – Kipshoven - Kehrbusch	2/6	-	-	-
412	Erkelenz - Beeck - Wegberg	14/15	13/15	-	-
413	Wegberg - Dalheim - Wassenberg - Heinsberg	10/12	12/12	-	-
418	Erkelenz - Schwanenberg - Wegberg (- Niederkrüchten)	11/13	-	-	-
423	Stahe - Niederbusch - Kreuzrath - Birgden	2/4	-	-	-
431	Geilenkirchen - Übach-Palenberg - Baesweiler	20/20	17/17	14/14	10/10
432	Geilenkirchen - Puffendorf - Baesweiler	14/14	14/14	8/8	-
434	Geilenkirchen - Birgden - Höngen	9/10	0/1	-	-
435	Geilenkirchen - Gangelt - Tüddern - Höngen	10/10	0/2	-	-
436	Heinsberg - Höngen - Tüddern	12/6	-	-	-
437	Geilenkirchen - Gangelt - Höngen	7/5	-	-	-
438	Saeffelen - Höngen - Schalbruch	4/4	-	-	-
439	Süsterseel - Wehr - Höngen – Tüddern - Millen	1/4	-	-	-
499	Geilenkirchen - Waldfeucht - Heinsberg - Wegberg - Erkelenz	-	-	-	2/2
Multi Bus	Gangelt/Selfkant/Waldfeucht Kreisgebiet Heinsberg	zu bestimmten Zeiten auf Anruf			
WestVerkehr GmbH /RVE					
406	Erkelenz - Golkrath - Kleingladb. - Ratheim	14/15	13/13	-	-
407	Geilenkirchen - Randerath - Hückelhoven	13/13	-	-	-
409	(Wassenberg) - Hückelhoven – Lindern - Linnich	15/14	13/13	-	-
497	Übach-Palenberg - Scherpenseel	7/7	4/4	-	-
WestVerkehr GmbH /RVE/DKB					
289	Boslar – Linnich – Baesweiler – Übach-Palenberg	3/6	-	-	-
RVE					
71	Geilenkirchen - Baesweiler – Aldenh.	13/15	13/15	4/4	-
295	Linnich - Körrenzig - Rurich - Baal	13/16	12/14	3/3	-
410	Heinsberg - Aphoven - Geilenkirchen	22/21	16/16	5/5	-
472	Heinsberg - Birgden - Gangelt	8/10	8/10	-	-
474	Heinsberg - Waldfeucht - Gangelt	5/5	4/4	-	-
475	(Ober-/Unterbruch) - Heinsberg - Waldfeucht	16/17	13/16	4/4	-
491	Geilenkirchen - Teveren - Scherpenseel - Übach-Palenberg	16/13	15/13	4/4	-
492	(Oberbruch) - Dremmen - Uetterath - Randerath - Hilfarth	9/7	6/7		

Linie		Verkehrstage			
Nr.	Verlauf	Schultage/ Mo-Fr Hin/Rück	Ferien/ Mo-Fr H/R	Sa H/R	So H/R
493	Heinsberg - Dremmen - Lindern	20/19	17/18	4/4	-
494	Geilenkirchen - Leiffarth - Lindern	10/13	8/9	3/3	-
495	(Katzem/Lövenich) - Baal - Hückelh. - Ratheim - Wassenberg	15/16	14/14	-	-
ASEAG					
21	Aachen - Herzogenrath - Übach-Palenberg	16/16	16/16	8/7	-
N3	Holthausen - Herzogenrath - Aachen	-	-	2	2
WestVerkehr GmbH /ASEAG					
430	Übach-Palenberg - Merkstein - Herzogenrath	14/14	14/14	14/14	10/10
WestVerkehr GmbH /Taeter					
433	Übach-Palenberg - Boscheln - Alsdorf	11/10	11/10	-	-
NEW					
017	Mönchengladbach - Rheindahlen - Wegberg	20/19	19/18	13/14	7/7
WestVerkehr GmbH /NEW					
SB81	Erkelenz - Rheindahlen - Rheydt - Mönchengladbach	14/14	14/14	-	-
Veolia NL					
23	Eygelshoven/NL – Übach-Palenberg	19/19	18/18	17/17	16/16

Tab. 27: ÖSPV-Angebot im Kreis Heinsberg 2015

In den kreisangehörigen Gemeinden Gangelt, Selfkant und Waldfeucht verkehrt seit 2002 der MultiBus der west im Linienbetrieb auf Anruf.

Montag- bis Freitagabend, Samstagnachmittag und -abend sowie Sonntag wird der Betrieb auf den meisten regionalen Linien sowie auf nahezu allen lokalen Linien deutlich zurückgenommen oder eingestellt. Die Mobilität der Bevölkerung wird in diesen Zeiten seit 2010 durch den flächendeckenden Einsatz des MultiBusses im Kreis Heinsberg gewährleistet.

Die im Kreis Heinsberg tätigen Verkehrsunternehmen sind entweder Mitglied des Aachener Verkehrsverbundes (AVV) oder mit diesem vertraglich verbunden und wenden als solche den AVV-Gemeinschaftstarif an. Der aktuelle AVV-Tarif ist im Kap. 4.7 ausführlich dargestellt.

MultiBus im Kreis Heinsberg

Seit 2003 ist der MultiBus fester Bestandteil des ÖPNV im Kreis Heinsberg. Er ist gestartet im Rahmen eines Forschungsprojektes des Bundesministeriums für Forschung und nach vorheriger Genehmigung durch die Bezirksregierung Köln gem. § 42 PBefG (Linienverkehr) nur in den Gemeinden Gangelt, Selfkant und Waldfeucht.

Nach einigen konzeptionellen und betrieblichen Modifikationen ist der MultiBus – als bedarfsorientiertes ÖSPV-Angebot – mit einer 60 minütigen Vorlaufzeit kreisweit per Anruf zu den folgenden Zeiten zu bestellen:

montags bis freitags	20:00 Uhr bis 22:00 Uhr
samstags:	06:30 Uhr bis 22:00 Uhr
sonn- und feiertags:	09:00 Uhr bis 22:00 Uhr.

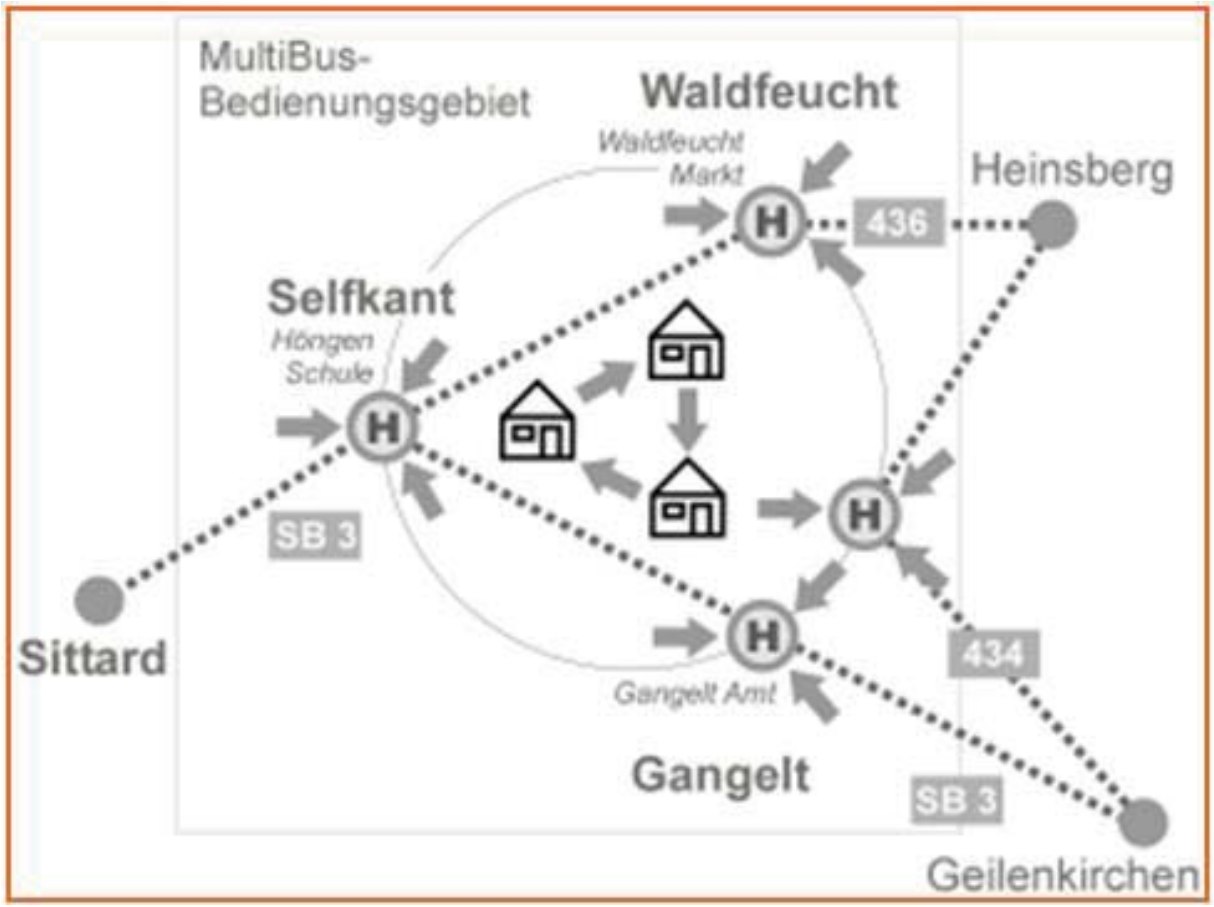


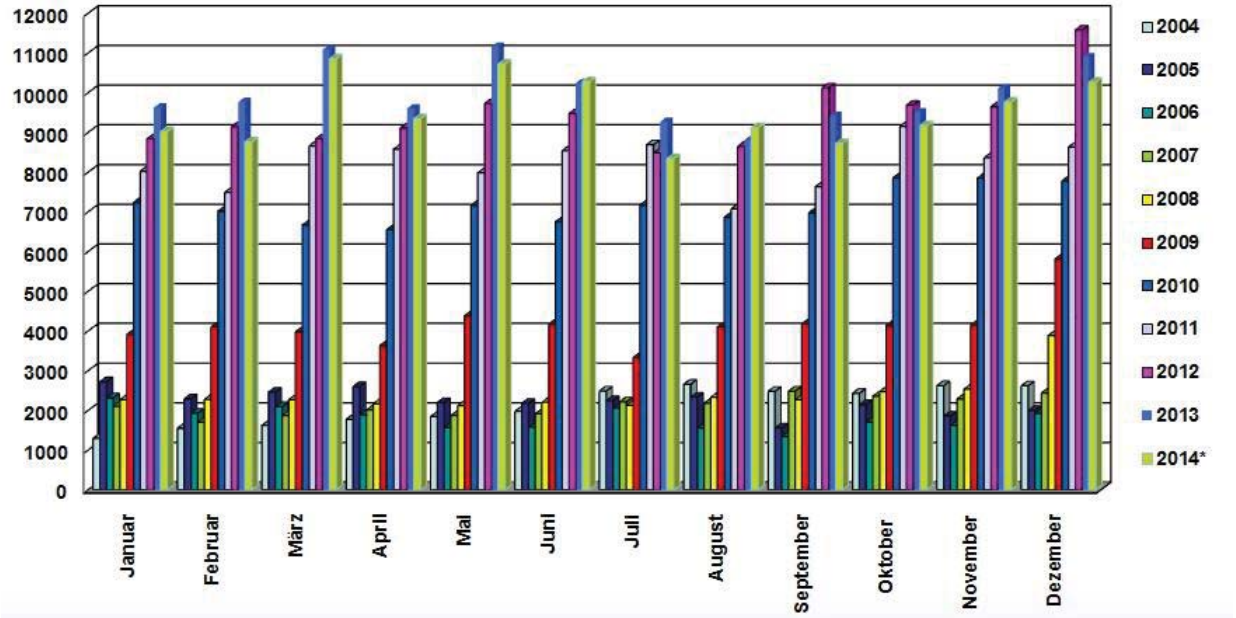
Abb. 28: MultiBus Bedienung im Kreis Heinsberg – Systembild 2003

In den drei Gemeinden Gangelt, Selfkant und Waldfeucht wird der MultiBus zu folgenden Zeiten zusätzlich angeboten

Montag bis Freitag an Schultagen:	09:00 Uhr	bis	12:00 Uhr
	14:00 Uhr	bis	22:00 Uhr
Montag bis Freitag an Ferientagen:	06:00 Uhr	bis	22:00 Uhr

Die unterschiedlichen Bedienungsbereiche des MultiBusses sind im Laufe der Zeit in Teilbereichen den wachsenden Anforderungen entsprechend angepasst worden. Die Funktion des AnrufSammelTaxi (AST) ist vollständig in den MultiBus integriert worden. Dies trägt auch zur wirtschaftlichen Ausgestaltung des MultiBusses bei.

In Tab. 29 sind die Fahrgastzahlen des MultiBusses von 2004 -2014 im Vergleich dargestellt, wobei die kreisweite Bedienung erstmals 2009 und in heutiger Form 2010 zum Tragen kommt.



2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014
25.368	26.596	21.610	25.434	28.920	49.903	85.881	98.817	113.538	119.554	114.416

Tab. 29: Fahrgastzahlen MultiBus im Kreis Heinsberg 2004 -2014

Der MultiBus stellt weiterhin die grenzüberschreitende Mobilität mit unterschiedlicher Nachfrage sicher.

Zählung	April 2009	April 2013	Nov 2013	April 2014
Wehr - Sittard	2	11	2	15
Tüddern - Sittard	0	13	35	23
Gangelt - Schinveld	4	10	10	0
Waldfeucht - Echterbosch	0	0	0	0
Heinsberg - Posterholt	0	0	0	0

Tab. 30: Grenzüberschreitende Nachfrage beim MultiBus

4.5 Verkehrsinfrastruktur

ÖPNV-Fahrzeuge

An einem durchschnittlichen Werktag außerhalb der Schulferien kommen zur Spitzenstunde im Kreis Heinsberg ca. 220 Fahrzeuge im Linienverkehr zum Einsatz. Infolge verschiedener betrieblicher Disposition ist der Fahrzeugbedarf werktäglichen Schwankungen unterworfen.

Bei Art und Ausstattung der Fahrzeuge sind Unterschiede aufgrund der betrieblichen und technischen Rahmenbedingungen der einzelnen Verkehrsunternehmen festzustellen. Sie betreffen in erster Linie deren Ausrüstung bezüglich der Zustiege und der Fahrgastinformation. Nahezu jedes Fahrzeug verfügt über Nutzflächen zur Beförderung von Rollstühlen, Kinderwagen usw. und über eine Anzeige der als nächstes angefahrenen Haltestelle. Alle eingesetzten Fahrzeuge verfügen über eine Zielanzeige und über Haltewunschtasten.

Haltestellen

Der Kreis Heinsberg verfügt über 761 Zugangsstellen zum ÖPNV. Darin enthalten sind 16 Haltepunkte des SPNV. Sie verteilen sich wie folgt auf die einzelnen Kommunen:

	Erkelenz	Gangelt	Geilenkirchen	Heinsberg	Hückelhoven	Selfkant	Übach-Palenberg	Waldfeucht	Wassenberg	Wegberg	**Kreis Heinsberg**
ÖSPV-Haltestellen	107	64	88	132	84	49	53	33	43	92	**745**
SPNV-Haltestellen	1	0	2	7	2	0	1	0	0	3	**16**

Zwischen den Kommunen sind teilweise erhebliche Unterschiede in der **Qualität und Ausgestaltung** der Haltestellen festzustellen, d. h. eine einheitliche Ausstattung der Haltestellen ist derzeit nicht erkennbar. Die Diversität resultiert zum Teil aus der unterschiedlichen Zuständigkeit und Fürsorge der verschiedenen Kommunen und Verkehrsunternehmen.

Die Kommunen verfolgen in Kooperation mit den Verkehrsunternehmen oder im Rahmen städtebaulicher Modernisierungsprogramme eine zweckdienliche Gestaltung und Ausstattung der Haltestellenbereiche (Warteflächen, Mastschilder etc.), die sich i. d. R. auf öffentlichem Grund befinden.

Auch bezüglich der **Verknüpfungspunkte** zum SPNV sind in den einzelnen Kommunen erhebliche Unterschiede hinsichtlich der Ausgestaltung und Ausstattung festzustellen. In diesen Bereichen sind konkrete Einzelmaßnahmen geplant, abhängig von dem vorgesehenen Ausbau des SPNV und damit auch ggf. von der Verlegung von Verknüpfungsbereichen.

4.6 Tarif und Vertrieb

Verbundtarif

Im AVV gilt ein einheitlicher Flächentarif auf allen Verkehrsmitteln. Der Verbundtarif wurde in der Vergangenheit kontinuierlich den Bedürfnissen und Anforderungen der Fahrgäste sowie auch im Hinblick auf eine landesweite Harmonisierung der NRW-Tariflandschaft angepasst und fortentwickelt.

Das Tarifsystem im Aachener Verkehrsverbund stellt sich wie folgt dar:

- Der AVV-Verbundtarif ist ein kommunaler Flächentarif.
- Der AVV ist in „Stammgebiete“, in linienbezogene Kurzstreckenabschnitte und in Kurzstrecken-Zonen aufgeteilt. In der Regel gilt: Ein Stammgebiet = eine Stadt oder Gemeinde. Für Fahrten innerhalb eines Stammgebietes gilt die Preisstufe 1. Für Fahrten darüber hinaus gibt es drei weitere Preisstufen (Preisstufen 2 bis 4).
- Innerhalb der Stammgebiete in den Kreisen Heinsberg und Düren gilt ein preisgünstiger Kurzstreckentarif für einzelne Fahrten. Hierzu sind die Stammgebiete in Kurzstrecken-Zonen aufgeteilt. Darüber hinaus kommt für kurze Strecken in der StädteRegion Aachen das Flugs-Ticket zum Einsatz. Dieses Kurzstrecken-Ticket berechtigt in der Regel nach Einstieg zum Befahren von vier Haltestellen. Die räumliche Gültigkeit des Flugs-Tickets ergibt sich aus dem Tarifinformationsaushang an der jeweiligen Einstiegshaltestelle.
- Für Fahrten innerhalb der City-XL-Zone in der Aachener Innenstadt (ehemals Kurzstreckenzone 01) greift der günstige City-XL-Tarif. Dieser ist als Einzel-Ticket, 4Fahrten-Ticket sowie als City-XL-Monatskarte für Erwachsene erhältlich.
- Zeitkarten und Tages-Tickets (inkl. Minigruppen-Tickets) haben im jeweiligen Geltungsbereich Netzgültigkeit; Einzelfahrscheine und 4-Fahrtenkarten berechtigen zu einer einmaligen Fahrt innerhalb des jeweiligen Geltungsbereiches. Zur Vermeidung von überproportionalen Preissprüngen bei einer einzelnen Fahrt über eine Stammgebietsgrenze hinweg gilt der Fahrpreis der Stufe 1 bei Einzelfahrscheinen und 4-Fahrtenkarten auch für Fahrten zwischen zwei aneinanderstoßenden Kurzstreckenzonen unterschiedlicher Stammgebiete.
- Monats- und Wochenkarten für Erwachsene sind übertragbar und jeweils einen Kalendermonat bzw. eine Kalenderwoche (Montag bis Sonntag) bis einschließlich des ersten Werktags (Mo. – Fr.) des folgenden Kalendermonats bzw. der folgenden Kalenderwoche gültig.
- Der Geltungsbereich von AVV-Zeitkarten endet grundsätzlich an der Stammgebietsgrenze (i.d.R. Kommunalgrenze). Mit dem Anschluss-Ticket AVV kann eine mindestens bis zur Stammgebietsgrenze gültige AVV-Zeitkarte für eine Fahrt erweitert werden. Das Anschluss-Ticket AVV berechtigt zu einer einmaligen Fahrt innerhalb des AVV-Gebietes.
- Kinder unter 6 Jahren fahren grundsätzlich unentgeltlich; Kinder bis unter 15 Jahren zahlen den gegenüber dem Bartarif für Erwachsene rabattierten Fahrpreis.
- Monatskarten für Erwachsene (inkl. Job-Ticket und Regiokarte) berechtigen an Samstagen und Sonn- und Feiertagen zur unentgeltlichen Mitnahme von 1 Erwachsenen und bis zu 3 Kindern unter 15 Jahren.
- Neben dem üblichen Ticketangebot werden für spezielle Zielgruppen weitere tarifliche Angebote bereitgehalten wie z. B. Semester-Tickets, School&FunTickets, Job-Tickets, AktivAbo, Fun-Ticket, Mobil-Tickets, Wochenend-Tickets für Jugendliche, Ferien-Tickets, Minigruppen-Tickets.

Eine Übersicht der Fahrpreise (Stand Januar 2015) und des Fahrkartenvertriebes im AVV ist in den Tabellen 31 und 32 wiedergegeben.

AVV-Verbundtarif 1. Januar 2015

Stand: 1. Januar 2015 — Preise in Euro

Regeltarife									
Preisstufe:		**K**		**1**			**2**	**3**	**4**
	Gültigkeit	Flugs-Ticket (StädteRegion Aachen)	Kurzstreckenzone (Kreis Düren und Kreis Heinsberg)	Stadt / Gemeinde A	Stadt / Gemeinde B	Aachen / Vaals / Kelmis C	Stamm-gebiet und ein Nachbar-stamm-gebiet	Stamm-gebiet und eine Nachbar-region	AVV-Gesamt-netz
Erwachsene Einzel-Ticket	Einzelfahrt	1,50	1,60	2,65 ¹)			3,55	5,30	8,30
Erwachsene 4Fahrten-Ticket je Fahrt	Einzelfahrt	5,60 (1,40)	6,00 (1,50)	10,00 ¹) (2,50)			13,40 (3,35)	20,00 (5,00)	31,20 (7,80)
Kinder Einzel-Ticket ²)	Einzelfahrt	1,00	1,00	1,45 ¹)			1,90	2,80	4,30
Kinder 4Fahrten-Ticket ²) je Fahrt	Einzelfahrt	4,00 (1,00)	4,00 (1,00)	5,80 ¹) (1,45)			7,60 (1,90)	11,20 (2,80)	17,20 (4,30)
Tages-Ticket (1 Person)	ganztägig			7,40			10,50	13,80	17,10
Minigruppen-Ticket (max. 5 Pers.)	mo. – fr. ab 9.00 Uhr; sa., so. oder feiertags ganztägig			10,10		8,90	15,20	20,70	25,00
Erwachsene Wochenkarte	Kalenderwoche (mo. bis so.)			21,50			28,50	42,70	55,50
Erwachsene Monatskarte	Kalendermonat			53,60	61,20	64,10	87,20	122,30	167,50
Erwachsene Monatskarte im ABO	mind. 12 Kalendermonate			45,02	51,41	53,84	73,25	102,73	140,70
Regiokarte (Monatskarte)	Zentrales Stammgebiet und i. d. R. alle benachbarten Ziele der Preisstufe 2			Erwachsene:		122,30	/ im ABO:	102,73	
				Auszubildende:		93,60	/ im ABO:	80,80	
Auszubildende Wochenkarte	Kalenderwoche (mo. bis so.)			16,30			21,50	32,30	41,90
Auszubildende Monatskarte	Kalendermonat			41,20	46,80	49,00	67,00	93,60	128,20
Auszubildende Monatskarte im ABO	mind. 12 Kalendermonate			35,50	40,60	42,50	57,70	80,80	110,60
Schülerjahreskarte	nur für Schulwegfahrten			424,35	482,05	490,00	690,10	964,10	1.320,45
Fun-Ticket für alle unter 18 Jahren und Schüler	mo. – fr. ab 14.00 Uhr; sa., so., feiertags und in den Ferien ganztägig			18,40			im ABO:	15,33	
Aktiv-ABO (1 Person)	für Senioren ab 60 Jahren; mo. – fr. ab 9.00 Uhr; sa., so. u. feiertags ganztägig			49,50 (Abo)					
Aktiv-Duo (2 Personen)	für Senioren ab 60 Jahren; mo. – fr. ab 9.00 Uhr; sa., so. u. feiertags ganztägig			82,90 (Abo)					
Zuschlag 1. Kl. DB Einzelfahrt	Einzelfahrt			1,40			1,80	2,65	4,15
Zuschlag 1. Kl. DB Wochenkarte	Kalenderwoche (mo. bis so.)			10,75			14,25	21,35	27,75
Zuschlag 1. Kl. DB Monatskarte	Kalendermonat			30,60			43,60	61,15	83,75
Zuschlag 1. Kl. DB Mon. Karte ABO	mindestens 12 Kalendermonate			25,70			36,65	51,35	70,35

Stadt- und Kreis-Tickets (Tages-Tickets)		1 Person	Mini-gruppe	Familien-Ticket
Stadt Aachen (incl. Vaals und Kelmis)	• Tages-Tickets für 1 Person gelten von 0.00 Uhr bis Betriebsschluss • Minigruppen-Tickets (für max. 5 Personen) bzw. Familien-Tickets (nur in Verbindung mit Familienkarte) gelten mo. – fr. ab 9.00 Uhr bis Betriebsschluss und sams-, sonn- oder feiertags jeweils ganztägig	7,40	8,90	13,80
StädteRegion Aachen (Stadt u. Kreis)		13,80	20,70	
Kreis Düren		10,50	20,70	10,50
Kreis Heinsberg		10,50	15,20	-

Sondertarife		
City-XL-Ticket Aachen	für eine Einzelfahrt innerhalb der City-XL-Zone in Aachen	1,60
City-XL-4Fahrten-Ticket Aachen	für Fahrten innerhalb der City-XL-Zone in Aachen	6,00
City-XL-Monatskarte Aachen	Monatskarte für Fahrten innerhalb der City-XL-Zone in Aachen	37,00
City-Tarif Düren Einzelfahrt	für eine Einzelfahrt in einem Teilbereich der Stadt Düren (Stadtzentrum)	1,00
City-Tarif Düren Monatskarte	Monatskarte für Fahrten in einem Teilbereich der Stadt Düren (Stadtzentrum)	20,00
Mobil-Ticket (für Berechtigte lt. Tarifbestimmungen)	Monatskarte Kreis Düren (nur im Abo)	15,00
	Monatskarte Kreis Heinsberg	20,00
	Monatskarte StädteRegion Aachen	27,80
Welcome-Ticket	3-Tage-Ticket für 1 Person (ganztägig) für beliebig viele Fahrten innerhalb einer Stadt/Gemeinde	14,40
Wochenend-Ticket für Jugendliche unter 18 Jahren	samstags oder sonntags für 1 Person im AVV-Gesamtnetz	4,90
Fahrrad Einzelfahrt	Mitnahme eines Fahrrades im AVV (entfernungsunabhängig)	2,10
Fahrrad-Ticket AVV	ganztägige Mitnahme eines Fahrrades im AVV (entfernungsunabhängig)	3,10
Anschluss-Ticket AVV	Einzelfahrt im AVV-Gesamtnetz (gilt nur in Verbindung mit einer AVV-Zeitkarte)	3,50
euregio***ticket***	Tageskarte für beliebig viele Fahrten in der Euregio Maas-Rhein, mo. bis fr. für 1 Person, sa., so. und feiertags für max. 2 Erwachsene und 3 Kinder unter 12 Jahren	18,00

Ferien-Tickets im AVV		
Jugendl./Schüler Sommerferien	für alle unter 21 Jahren	30,50
Jugendl./Schüler übrige Ferien		15,30
Senioren Sommerferien	für Senioren ab 60 Jahren	59,60
Senioren übrige Ferien		29,80

¹) Dieser Tarif gilt auch für zwei angrenzende Kurzstrecken-Zonen unterschiedlicher Stammgebiete in den Kreisen Düren und Heinsberg.
²) Gilt für Kinder unter 15 Jahren; Kinder unter 6 Jahren werden unentgeltlich befördert.

Tab. 31: Verbundtarif für den Aachener Verkehrsverbund (Preisstand: Januar 2015)

Tickets sind erhältlich:

Regeltarife								
Preisstufe:	K		1			2	3	4
	Flugs-Ticket (StädteRegion Aachen)	Kurzstreckenzone (Kreis Düren und Kreis Heinsberg)	Stadt / Gemeinde		Aachen / Vaals / Kelmis	Stammgebiet und ein Nachbar-stammgebiet	Stammgebiet und eine Nachbar-region	AVV-Gesamt-netz
			A	B	C			
Erwachsene Einzel-Tickets	in Bussen, Vorverkaufsstellen[3] und an Automaten[3]	in Bussen, Vorverkaufsstellen und an Automaten						
Erwachsene 4Fahrten-Ticket								
Kinder Einzel-Ticket [2]								
Kinder 4Fahrten-Ticket [2]								
Tages-Ticket (1 Person)		in Bussen, Vorverkaufsstellen und an Automaten						
Minigruppen-Ticket (max. 5 Pers.)								
Erwachsene Wochenkarte		in Bussen[5], Vorverkaufsstellen und an Automaten						
Erwachsene Monatskarte								
Erwachsene Monatskarte im ABO			in den Kunden-Centern der ASEAG und im Abo-Center der DB (Anträge auch in Vorverkaufsstellen und an DB-Fahrkartenausgaben erhältlich)					
Regiokarte	Erw.		in Bussen[5], Vorverkaufsstellen und an Automaten					
	Azubi		in Bussen[5], Vorverkaufsstellen und an Automaten					
Auszubildende Wochenkarte								
Auszubildende Monatskarte								
Auszubildende Monatskarte im ABO			in den Kunden-Centern der ASEAG und im Abo-Center der DB					
Schülerjahreskarte			nur über Schulträger erhältlich					
Fun-Ticket für alle unter 18 Jahren und Schüler			in Bussen[5], Vorverkaufsstellen und an Automaten					
Aktiv-ABO (1 Person ab 60 Jahre)			in den Kunden-Centern der ASEAG und im Abo-Center der DB (Anträge auch in Vorverkaufsstellen und an DB-Fahrkartenausgaben erhältlich)					
Aktiv-Duo (ABO für 2 Pers. ab 60 J.)								
Zuschl. 1. Kl. DB Einzelfahrt			in Vorverkaufsstellen und an DB-Automaten im AVV-Gebiet					
Zuschl. 1. Kl. DB Wochenkarte								
Zuschl. 1. Kl. DB Monatskarte								
Zuschl. 1. Kl. DB Monatskarte ABO			über das Abo-Center der DB					
Stadt- und Kreis-Tickets (Tages-Tickets)								
Stadt Aachen (incl. Vaals und Kelmis)			in Bussen[7], Vorverkaufsstellen[3, 7] und an Automaten[4]					
StädteRegion Aachen								
Kreis Düren			in Bussen[6], Vorverkaufsstellen[3, 6] und an Automaten[5]					
Kreis Heinsberg			in Bussen[7], Vorverkaufsstellen[3, 7] und an Automaten[4, 5]					
Sondertarife								
City-XL-Ticket Aachen			in Bussen, Vorverkaufsstellen[3] und an Automaten innerhalb der City-XL-Zone					
City-XL-4Fahrten-Ticket Aachen			in Bussen, Vorverkaufsstellen[3] und an Automaten[3] innerhalb der City-XL-Zone					
City-XL-Monatskarte Aachen			in Bussen[5, 8], Vorverkaufsstellen und an Automaten innerhalb der City-XL-Zone					
Mobil-Ticket Kreis Düren			beim Träger der Sozialleistung					
Mobil-Ticket Kreis Heinsberg			in Bussen und in Vorverkaufsstellen[3]					
Mobil-Ticket StädteRegion Aachen			in Bussen[5], Kunden-Centern[3] und in Vorverkaufsstellen[3]					
Welcome-Ticket			in Bussen, Vorverkaufsstellen und an Automaten					
Wochenend-Ticket für Jugendliche unter 18 Jahren			in Bussen, Vorverkaufsstellen[3, 6] und an Automaten					
Fahrrad Einzelfahrt			in Bussen, Vorverkaufsstellen und an Automaten[5]					
Fahrrad-Ticket AVV			in Bussen, Vorverkaufsstellen und an Automaten[5]					
Anschluss-Ticket AVV			in Bussen, Vorverkaufsstellen und an Automaten					
euregio***ticket***			in Bussen, Vorverkaufsstellen und an Automaten					
Ferien-Tickets im AVV								
Jugendl./Schüler Sommerferien		in Bussen[7], in Vorverkaufsstellen, an Automaten						
Jugendl./Schüler übrige Ferien								
Senioren Sommerferien								
Senioren übrige Ferien								

[3] ausgenommen DB
[4] ausgenommen Rurtalbahn
[5] ausgenommen ASEAG
[6] ausgenommen west
[7] ausgenommen DKB
[8] ausgenommen RVE (Änderungen vorbehalten)

Tab. 32: Vertrieb des AVV-Verbundtarifes

Übergangstarife in benachbarte Kooperationsräume

Im Verbundraumgrenzen überschreitenden Verkehr führen tarifliche Barrieren oftmals dazu, dass Fahrgastpotenziale für den ÖPNV nicht voll ausgeschöpft werden. Insbesondere aufgrund der Integration des Schienenverkehrs kommt im Grenzbereich zwischen AVV und VRS bzw. VRR sowie zwischen AVV und den angrenzenden Gebieten des benachbarten Auslands der Schaffung bzw. Fortentwicklung transparenter tariflicher Übergangsregelungen eine hohe Bedeutung zu. Im Folgenden wird der Bestand dargestellt.

Tarifliche Übergangsregelungen für Fahrten im Inland

Ergänzend zu dem für landesweite Fahrten mit Nahverkehrszügen und weiteren Verkehrsmitteln der Verkehrsverbünde und -gemeinschaften in NRW angebotenen NRW-Tarif greift ein mit den an den AVV angrenzenden Verkehrsverbund VRR vereinbarter Kragentarif. Dessen räumliche Gültigkeit ist auf kleinräumige Fahrten im grenznahen Übergangsverkehr begrenzt. Die bislang geltende VRS-Kragentarifregelung konnte durch die Tarifkooperation AVV/VRS zum 01.01.2015 abgelöst werden.

Tarifkooperation AVV/VRS

Zum 01.01.2015 wurde im verbundgrenzüberschreitenden Verkehr zwischen dem AVV-Netz und dem erweiterten VRS-Netz der VRS-Tarif als „Tarifkooperation AVV/VRS“ eingeführt. Über die zuvor bereits in das erweiterte VRS-Netz integrierten 5 AVV-Kommunen (Düren, Merzenich, Nörvenich, Titz und Vettweiß) hinaus, kommt der VRS-Tarif im Übergang zum AVV auch in den übrigen 30 AVV-Kommunen zur Anwendung. Damit Preishärten bestmöglich vermieden werden können, wurde der VRS-Tarif hierfür um die Preisstufen 6 und 7 ergänzt. Der AVV-Tarif bleibt innerhalb des AVV-Netzes unverändert bestehen.

Die beiden Verbundräume AVV und VRS verfolgen mit dieser Umstellung das Ziel, die Tariflandschaft zu vereinfachen, zielgruppenspezifische ZeitTicket-Angebote zu stärken und somit Neukunden zu gewinnen. Gleichzeitig wird auch eine Vorgabe der Landesgesetzgebung umgesetzt, die im ÖPNV-Gesetz festschreibt, dass innerhalb der Zweckverbände für den Schienenpersonennahverkehr einheitliche Tarife umzusetzen sind.

Kragentarif zwischen AVV und VRR

Für verbundgrenzüberschreitende Fahrten zwischen einigen VRR-nahen Kommunen im Kreis Heinsberg bzw. im Kreis Düren und einigen AVV-nahen Kommunen im VRR wird ein Kragentarif angeboten. Er basiert weitgehend auf dem AVV-Verbundtarif und umfasst sowohl Bartarif-Fahrausweise als auch die Regel-Zeitkartenangebote.

Der Geltungsbereich des Kragentarifes deckt die Stadt- bzw. Gemeindegebiete Erkelenz, Wegberg, Wassenberg, Hückelhoven und Linnich im AVV sowie Mönchengladbach, Schwalmtal/Niederkrüchten, Nettetal/Brüggen im Gebiet des VRR ab.

NRW-Tarif

Für verbundraumüberschreitende Fahrten über den Geltungsbereich der Verbund- bzw. Kragentarife hinaus mit den Nahverkehrsprodukten im SPNV innerhalb des Landes NRW hat der NRW-Tarif den bis dahin für Fahrten über ein Verbundgebiet hinaus gültigen Schienentarif der Deutschen Bahn abgelöst. Seither beinhaltet jeder Fahrausweis, der zur Fahrt mit einem Nahverkehrszug innerhalb der Landesgrenzen gelöst wird, grundsätzlich die Berechtigung zur Nutzung sämtlicher lokaler Nahverkehrsmittel am Start- sowie am Zielort. Der originäre DB-Tarif wird somit in den relevanten Relationen im Land NRW lediglich noch auf den Zügen des DB-Fernverkehrs angewandt.

Neben einigen Tickets zum Pauschalpreis für den Gelegenheitsverkehr, die von allen Verkehrsunternehmen im AVV vertrieben werden, wird im Rahmen des NRW-Tarifs seitens der DB ein vollständiges Bar- und Zeitfahrausweissortiment zu relationsabhängigen Preisen angeboten.

Um zukünftig die Tarifierung sämtlicher Relationen sowie die freie Wahl an Verkehrsmitteln zwischen den Regionen zu ermöglichen, haben sich das Land NRW, die SPNV-Unternehmen und die 8 Kooperationsräume im Land NRW dafür ausgesprochen, den NRW-Tarif einer Revision zu unterziehen. Im Zuge dessen sollen bislang bestehende Tarifierungslücken geschlossen und vergleichbare Relationen zu einem Raum mit einem Preis zusammengefasst werden. Die Umsetzung des neuen NRW-Tarifes soll zum Fahrplanwechsel Dezember 2015 bzw. zum 1. Januar 2016 erfolgen.

Tarifliche Übergangsregelungen für Fahrten in das benachbarte Ausland

euregio***ticket***

Das euregio***ticket*** ist im Gebiet der Euregio Maas-Rhein im gesamten Busverkehr sowie in fast allen SPNV-Linien gültig. Das Gültigkeitsgebiet der Euregio Maas-Rhein umfasst den AVV, den Kreis Euskirchen, den südlichen Teil der niederländischen Provinz Limburg, die belgische Provinz Limburg und die Provinz Lüttich. Das euregio***ticket*** wird derzeit ausschließlich als Tageskarte ausgegeben.

Übergangstarif zwischen dem AVV und Heerlen (NL)

Auch im grenzüberschreitenden Nahverkehr in die Niederlande wird ein deutlich ausgeweiteter Übergangstarif angeboten. Dieser gilt gleichermaßen für die Bus- und Bahnverbindungen (eu***regio***bahn) zwischen Heerlen und dem AVV-Gebiet.

Der Anwendungsbereich des Übergangstarifs umfasst AVV-seitig das gesamte AVV-Netz. In der Kernzone des Heerlener Stadtgebiets ist die Nutzung von Buslinien sowie der Bahnlinie Stoptrein Kerkrade – Maastricht des durch die Provinz Limburg beauftragten Unternehmens bis einschließlich zum Haltepunkt Heerlen-Woonboulevard möglich. Die in den weiteren Ausbaustufen der eu***regio***bahn später in Deutschland und den Niederlanden errichteten Haltepunkte (Eygelshoven, Heerlen-De Kissel und weitere) wurden in den Übergangstarif AVV/Heerlen einbezogen. Ebenfalls in den Übergangstarif AVV/Heerlen einbezogen wurde der Bahnhaltepunkt Heerlen-Woonboulevard.

Im Angebot sind neben Einzelfahrscheinen (Erwachsene und Kinder) und 4-Fahrtenkarten auch Wochen- und Monatskarten für Erwachsene (einschließlich Abonnement und AVV-AktivAbo).

Auf den niederländischen Streckenabschnitten der ASEAG-Linien 25 und 33 (Vaals) und 34 (Kerkrade) gilt der AVV-Tarif.

Studierendenticket Parkstad Limburg – AVV

Zur Förderung der grenzüberschreitenden Mobilität bietet die Parkstad Limburg Studierenden, die im Besitz eines durch eine im AVV ansässige Hochschule ausgestellten Semestertickets sind und ihren Wohnsitz in ausgewählten Gemeinden in der Parkstad Limburg besitzen, ein kostenloses Ergänzungsticket für die Nutzung des lokalen Bus- und Bahnverkehrs an.

Tarifliche Situation für Fahrten nach Belgien

Aufgrund einer Vereinbarung zwischen dem belgischen Busunternehmen TEC und dem AVV ist es seit dem 1. Oktober 2011 möglich, zwischen dem Stadtgebiet Aachen und den grenznahen Regionen Belgiens mit nur einem Ticket zu fahren.

Der region3***tarif*** umfasst grenzüberschreitende Einzel-, Tages- und Minigruppen-Tickets sowie Monatskarten (auch im Abonnement) mehrerer Preisstufen. AVV-Job-Ticket-Inhaber, Schüler und Studierende können ebenfalls eine Anschlusszeitkarte für den gesamten belgischen Geltungsbereich des region3***tarifes*** erwerben.

Auch der Ticketkauf wurde mit der Einführung des region3***tarif*** vereinfacht und unkomplizierter, da dieser in den Kundenzentren der TEC und der ASEAG sowie in den Bussen der Verkehrsunternehmen erworben werden kann. Darüber hinaus konnte durch die Ablösung des AIXpress Tarifes auf der SPNV-Linie zwischen Aachen und Lüttich durch den belgischen Bahntarif eine wesentliche Attraktivierung herbeigeführt werden.

Auf dem belgischen Streckenabschnitt der ASEAG-Linie 24 (Kelmis) gilt weiterhin der AVV-Tarif.

Für den internationalen Verkehr zwischen Aachen und Belgien bezieht der Betreiber (THALYS) beim regionalen Verkehrsunternehmen (ASEAG) Einzelfahrscheine der Preisstufe 1 und gibt Fahrgästen die Möglichkeit, somit eine Fahrtberechtigung für das Stadtgebiet Aachen im THALYS käuflich zu erwerben.

Vertrieb

Der Vertrieb von Verbundfahrausweisen erfolgt über die im AVV tätigen Verkehrsunternehmen. Die jeweils gültige Vertriebsrichtlinie für den AVV dient hierbei als verbindliche Arbeits- und Entscheidungshilfe bei der Umsetzung der einzelnen Vertriebsaufgaben hinsichtlich der unterschiedlichen Vertriebskanäle und Vertriebskomponenten im Rahmen eines einheitlichen Vertriebskonzeptes. Sie definiert vertriebliche Mindeststandards, die neben den technischen Gegebenheiten, tarifbedingten Notwendigkeiten und sicherheitsorientierten Aspekten auch die Anforderungen der Fahrgäste berücksichtigen.

Mit Wirkung zum Dezember 2013 ist für das Erbringen von Vertriebsleistungen im SPNV des Kooperationsraumes NVR (ohne Rurtalbahn) und auf ausgewählten Strecken des Kooperationsraumes Schienenpersonennahverkehr Rheinland-Pfalz Nord (SPNV-Nord) die Beauftragung eines Vertriebsdienstleiters, derzeitig DB Vertrieb, für die Dauer von 10 Jahren erfolgt. Ab Dezember 2016 übernimmt der durch den NVR beauftragte Dienstleister den Vertrieb im SPNV zudem auf dem Nordast der Rurtalbahn. Der Vertriebsdienstleister handelt im Auftrag der im NVR tätigen Eisenbahn-verkehrsunternehmen (EVU). Die Inhalte des NVR-Vertriebsvertrags sind für den Vertriebsdienstleister verbindlich.

Die Vertriebssituation bei den im AVV tätigen Verkehrsunternehmen ASEAG, DKB, Rurtalbahn, WestVerkehr GmbH, RVE, Taeter Aachen und DB Vertrieb stellt sich unterschiedlich dar. Die Vertriebswege sind der jeweiligen örtlichen Situation (städtische/ländliche Bereiche) angepasst.

Der Vertrieb der Fahrausweise erfolgt derzeit durch

- Direktverkauf durch das Fahrpersonal
- Stationäre Fahrausweisautomaten
- Mobile Fahrausweisautomaten
- Unternehmenseigene Vertriebsstellen
- private Vertriebsstellen
- zentralen Vertrieb, z. B. bei Kombi-Tickets, Job-Tickets, Schüler-Tickets und Semester-Tickets sowie durch
- den elektronischen Vertriebskanal HandyTicket.

	Fahrerverkauf	stationäre Automaten	mobile Automaten	Vorverkaufsstellen	
				unternehmenseigene	private
ASEAG	X	12	-	1	53
RVE	X	-	-	1	3
DKB	X	-	-	1	8
Rurtalbahn	X**	-	17	-	-
Taeter Aachen	X	-	-	-	8
west	X	-	-	1	11
DB	-	74 *	-	4	6

*) davon jeweils ein Automat in Heerlen, Heerlen de Kissel, Eygelshoven Markt, Landgraaf
**) Verkauf durch Kontrollpersonal

Tab. 33: Vertriebswege der einzelnen Unternehmen im AVV (Stand: März 2015)

In Tabelle 34 ist die Verteilung der Vertriebsstellen im Aachener Verkehrsverbund je Gebietskörperschaft wiedergegeben. Mit 97 Vorverkaufsstellen und 99 Verkaufsautomaten verfügt das Verkehrsgebiet des AVV insgesamt über ein relativ dichtes Vertriebsnetz. Im Durchschnitt entfällt auf 5.600 Einwohner eine Vertriebseinrichtung. In ländlich strukturierten Räumen wird nahezu die vollständige Fahrausweispalette darüber hinaus auch im Direktverkauf beim Fahrpersonal (Bus) angeboten.

	Verkaufsautomaten				Vorverkaufsstellen								
	stationär			mobil	unternehmenseigene							private	DB - Agenturen
	ASEAG	DB*	DKB	Rurtalbahn	ASEAG	RVE	DKB	Rurtalbahn	west	Taeter Aachen	DB		
Stadt Aachen	11	13	-	-	1	1	-	-	-	-	1	27	-
StädteRegion Aachen	1	27	-	-	-	-	-	-	-	-	1	37	2
Kreis Düren	-	9	-	17	-	-	1	-	-	-	1	9	-
Kreis Heinsberg	-	21	-	-	-	-	-	-	1	-	1	10	4
Summe	12	70	-	17	1	1	1	0	1	0	4	83	6
Insgesamt	99				97								

*) zzgl. jeweils ein Automat in Heerlen, Heerlen de Kissel, Eygelshoven Markt, Landgraaf

Tab. 34: Art und Verteilung der Vertriebsstellen im Aachener Verkehrsverbund (Stand: März 2015)

Direktverkauf im Fahrzeug

Das Fahrpersonal im Bus verkauft grundsätzlich Einzelfahrscheine für Kinder und Erwachsene sowie Tages-Tickets. Aufgrund der räumlich unterschiedlichen Situation zwischen den städtischen und ländlichen Bereichen ist beim Fahrpersonal der Unternehmen RVE, Taeter Aachen, WestVerkehr GmbH und DKB auch der Erwerb von Zeitkarten möglich. Als Verkaufsgeräte sind bei allen Busverkehrsunternehmen elektronische Fahrausweisdrucker im Einsatz.

Auf den Schienenstrecken Aachen – Merzenich, Aachen - Heinsberg und Aachen - Herrath kann ein Fahrausweis des Nahverkehrs lediglich bei Nicht-Betriebsbereitschaft des Fahrausweisautomaten am Quellbahnhof gegebenenfalls beim Zugbegleitpersonal erworben werden. Die Züge der Rurtalbahn sind mit mobilen Fahrausweisautomaten ausgestattet.

Stationäre Fahrausweisautomaten

Von Seiten des Vertriebsdienstleisters im SPNV werden – mit Ausnahme der Rurtalbahn - an allen Bahnhöfen bzw. Haltepunkten stationäre Fahrausweisautomaten betrieben. Ab Dezember 2016 wird der Vertriebsdienstleister im SPNV auch den Nordast der Rurtalbahn mit stationären Fahrausweisautomaten ausstatten.

Die ASEAG betreibt stationäre Fahrausweisautomaten an wichtigen Verkehrsknoten in ihrem Bedienungsbereich. An diesen Automaten wird nahezu das gesamte AVV-Regel-Fahrausweissortiment inkl. NRW-Pauschalpreistickets angeboten. Die Fahrausweisautomaten sind für die Annahme von Geldscheinen und Münzgeld geeignet.

Über die Fahrausweisautomaten des Vertriebsdienstleisters wird an allen Bahnhöfen und Haltepunkten im AVV das gesamte Fahrscheinsortiment des Bartarifes sowie Zeitkarten für Erwachsene und Auszubildende (inkl. Kragentarif VRR und Tarifkooperation AVV/VRS) vertrieben. Zusätzlich können hier auch Einzelfahrscheine für Fahrten über die Verbundraumgrenze hinaus sowie Zuschlagtickets für die 1. Klasse erworben werden. Die Automaten sind mit Banknotenakzeptoren ausgerüstet und auch für den bargeldlosen Zahlungsverkehr geeignet.

Unternehmenseigene Vertriebsstellen

ASEAG, DKB, WestVerkehr GmbH und der Vertriebsdienstleister im SPNV unterhalten im Gebiet des AVV unternehmenseigene Kundencenter. Hier erfolgt der Verkauf sämtlicher Fahrausweisarten des AVV einschließlich der Übergangstarife/Kragentarife sowie dem Fahrausweissortiment der Tarifkooperation AVV/VRS.

Private Vertriebsstellen

Alle Verkehrsunternehmen des AVV kooperieren mit privaten Vertriebsstellen. Über diese Vertriebsstellen, in aller Regel Schreibwaren- und/oder Tabakwaren-Geschäfte sowie Reisebüros, ist ein Fahrausweissortiment erhältlich, das sich an den regionalen Erfordernissen orientiert.

Sonstige Vertriebswege

Tarifliche Sonderangebote wie beispielsweise Job-Tickets, School&FunTickets (Schülertickets) und Semester-Tickets werden über die Verkehrsunternehmen und hier in erster Linie über die ASEAG direkt vertrieben.

Fahrkarten im Abonnement werden über ASEAG und den Vertriebsdienstleister im SPNV in deren Abo-Centern zentral für alle Fahrtrelationen im AVV ausgestellt. Die ASEAG ist derzeitig von DKB und WestVerkehr GmbH als Dienstleister zur Ausstellung von Abonnements beauftragt.

Kombi-Tickets sind im Allgemeinen an den Verkaufsstellen der Kooperationspartner (z. B. im Kartenvorverkauf) zu erhalten. Die Fahrtberechtigung ist i.d.R. auf der entsprechenden Eintrittskarte aufgedruckt.

HandyTicket

Zum 1. Februar 2011 wurde im AVV das HandyTicket eingeführt. Nach einmaliger Registrierung im Webportal können Kunden folgende AVV-Tickets sowie eine Fahrscheinauswahl des VRS-Tarifes und Pauschalpreistickets des NRW-Tarifes per Handy kaufen:

- Einzel-Ticket Erwachsene
- 4-Fahrten-Ticket Erwachsene
- Flugs-Ticket
- Tages-Ticket
- Minigruppen-Ticket (max. 5 Personen)
- Welcome-Ticket
- Fahrrad-Ticket AVV
- Fahrrad Einzelfahrt.

HandyTickets gelten in allen Verkehrsmitteln des AVV entsprechend ihrer räumlichen und zeitlichen Gültigkeit gemäß dem Verbundtarif.

Dem Kunden stehen verschiedene Bestellwege offen. Für Smartphone-Kunden gibt es beim jeweiligen Anbieter im jeweiligen App-Store eine kostenlose Applikation (App) für den Ticketkauf. Zusätzlich bieten die Apps auch Fahrplanauskünfte an. Registrierte Kunden können Tickets in allen beteiligten Verkehrsregionen Deutschlands per Handy beziehen und nutzen. Zu den Partnerregionen zählen u. a. der Verkehrsverbund Rhein-Sieg und der Verkehrsverbund Rhein-Ruhr.

4.7 Kommunikation und Service

Werbung und Öffentlichkeitsarbeit

Werbe- und PR-Maßnahmen werden sowohl durch die Verbundgesellschaft als auch durch die Verkehrsunternehmen umgesetzt. Initiatoren für Marketingmaßnahmen sind das Land NRW, die Aufgabenträger, der Verbund und die Verkehrsunternehmen. Kernbotschaft des Verbundes ist die Einheitlichkeit des Bus- und Bahnangebotes im AVV durch die Anwendung eines einheitlichen Tarifsystems sowie gleicher Beförderungsbedingungen und Tarifbestimmungen. Die Werbebotschaften von Verbund und Unternehmen überschneiden sich. Durch abgestimmte Gestaltungsrichtlinien und durch die Abstimmung der Kommunikationspläne wird sichergestellt, dass das Bus- und Bahnangebot in der Öffentlichkeit als einheitliches, transparentes System wahrgenommen wird.

Werbung beabsichtigt eine gezielte Verkaufsförderung, während Öffentlichkeitsarbeit eher auf einen Imagegewinn des ÖPNV im Allgemeinen abzielt. Werbekampagnen sind daher auf bestimmte Produkte (Linien, Tickets etc.) oder auf einzelne Kundengruppen ausgerichtet. Als Werbeträger in der AVV-Region dienen Großflächenplakate, Anzeigen in Printprodukten, Plakataushänge (in Bussen, an öffentlichen Orten), Internetplattformen sowie Hörfunkspots. Die Öffentlichkeitsarbeit in Form von Presseaktivitäten, Aktionen zur Präsentation neuer Produkte, allgemeiner Unternehmenspublikationen etc. ist themenbezogen ausgerichtet.

Das Land NRW („Busse und Bahnen NRW“) wirbt auf Landesebene für die Nutzung des ÖPNV in Form von Imagekampagnen. Auf Ebene des Verkehrsverbundes wird neben der unternehmensübergreifenden Fahrgastinformation in erster Linie der Verbundtarif kommuniziert. Bedingt durch die Lage des AVV liegt ein weiterer Schwerpunkt in der Vermarktung grenzüberschreitender Verkehrsangebote. Darüber hinaus werden in Kooperation mit den Verkehrsunternehmen neue Angebote über Promotion-Aktionen und bei Informationsveranstaltungen beworben. Die Verkehrsunternehmen konzentrieren sich auf die Vermarktung der unternehmenseigenen Leistungen zur Verkaufsförderung sowie zur Profilierung des Unternehmens.

Landesweite elektronische Fahrplanauskunftssysteme

Der AVV verfügt über ein elektronisches Fahrplanauskunftssystem, dessen Datenbasis weit über die Bus- und Bahnangebote im AVV hinausgeht. Die regionalen Fahrplandaten der 9 Kooperationsräume in NRW werden zu einer landesweiten Fahrplandatenbasis zusammengestellt, die wiederum allen teilnehmenden Räumen zur Übernahme in das jeweils verwendete Auskunftssystem zur Verfügung gestellt wird. Darüber hinaus wurde eine Schnittstelle realisiert, die den Zugriff auf die deutschlandweite durchgängige elektronische Fahrplaninformation (DELFI) enthält. Die AVV – Fahrplanauskunft enthält darüber hinaus die Fahrplandaten von Partnerunternehmen in der Euregio Maas-Rhein.

Soweit technisch verfügbar sind Echtzeitdaten zur Auskunft verwendet. Ansonsten werden die Fahrplandaten gemäß Fahrplan (Soll-Daten) angewandt. Darüber hinaus stellen Ereignisdaten die geplanten Umstellungen des Fahrplans aufgrund kurz- bzw. mittelfristig vorhersehbarer Änderungen der Fahrzeiten dar. Die Qualität der Ereignisdaten und deren Wiedergabe im System ist von verschiedenen Faktoren abhängig, so auch vom Vorlauf des Ereignisses und dessen Planbarkeit.

Der AVV und die verbundzugehörigen Verkehrsunternehmen nutzen die NRW-Datenbasis und beteiligen sich an der Weiterentwicklung ihres elektronischen Auskunftssystems. Von großer Bedeutung ist die Vervollständigung der Echtzeitdaten (IST-Daten), die minutiös Verspätungen anzeigen. Die Integration der IST-Daten in das AVV-Auskunftssystem soll mindestens die Daten aller Verbundunternehmen sowie der im AVV relevanten Linien anderer Verkehrsunternehmen, die nicht Vertragspartner des AVV sind aber Verkehre im Grenzraum zu anderen Verbünden betreiben, umfassen. Die Integration von IST-Daten aus dem benachbarten Ausland ist wünschenswert und wird mittelfristig angestrebt.

Der AVV bietet im Rahmen der Fahrplanauskunft einen GPS-Fahrtbegleiter zum Download an, der auf marktübliche Navigationsgeräte geladen werden kann und somit eine Orientierung für beeinträchtigte

Menschen ermöglicht. Darüber hinaus besteht die Option, das Auskunftssystem textbasiert zu nutzen, damit sehbehinderte Menschen die Informationen über entsprechende Lesegeräte abrufen können.

Mobile Fahrplaninformation

Seit Ende 2014 ist die AVV-App „**avv**connect“ für IOS und Android-Endgeräte verfügbar. Mittels eines übersichtlichen und benutzerfreundlichen Menüs werden über Abfahrtsmonitor, Routensuchfunktion, Netzplan- und Kartendarstellungen aufgegliedert. Die App stellt ausführliche Servicefunktionen (Störungsmitteilungen, allgemeine aktuelle Hinweise, Verlinkung zum HandyTicket) und Komfortfunktionen (Favoritenverwaltung, Standortverfolgung) bereit.

Des Weiteren bietet der AVV eine Mobilversion der Fahrplanauskunft unter m.avv.de an. In dieser mobilen Anwendung stehen alle Funktionen der Fahrplanauskunft, unabhängig von der Art des Endgerätes zur Verfügung. Auch hier ist eine GPS-Ortung und somit beispielsweise das automatische Auffinden der nächstgelegenen Haltestelle möglich. Die mobile Fahrplaninformation ist auch über die HandyTicket-Applikation direkt aufrufbar. Die Auskunftsabfrage über PC und mobile Endgeräte erfreut sich stetig wachsender Nachfrage.

Telefonische Fahrplaninformation NRW-weit

„Die schlaue Nummer für Bus und Bahn” ist die telefonische Fahrplan- und Tarifauskunft für den gesamten Nahverkehr in Nordrhein-Westfalen. Über die einheitliche Rufnummer 01806/504030 erhalten Nahverkehrskunden verkehrsträgerübergreifende Fahrplanauskünfte und Zusatzinformationen zu allen Bus- und Bahnlinien in NRW. Die Kosten liegen bei 20 Cent je Anruf bzw. maximal 60 Cent aus den Mobilfunknetzen. Die „Schlaue Nummer“ ist rund um die Uhr an allen Tagen im Jahr erreichbar. Im Rahmen eines Routingverfahrens übernehmen die Beauskunftung je nach Tageszeit bzw. Wochentag die Kundenzentren der Verkehrsunternehmen oder das damit beauftragte NRW-Callcenter.

Unter 08003 / 504030 bietet die „Schlaue Nummer” den kostenlosen Service „Sprechender Fahrplan NRW” an. Fahrplananfragen werden über ein automatisiertes Sprachportal entgegengenommen und bearbeitet. Die telefonisch ausgegebene Auskunft wird auf Wunsch kostenfrei als SMS an eine anzugebende Handy-Nummer verschickt.

NRW-Informationsplattformen im Web

Das Ministerium für Bauen, Wohnen, Stadtentwicklung und Verkehr des Landes NRW stellt über www.busse-und-bahnen.nrw.de landesübergreifend Informationen zum Nahverkehr bereit. Auf diesen Seiten wird den Fahrgästen und Fachleuten der Zugriff auf alle themenbezogenen Informationen im Internet gewährt.

Auf der Homepage www.avv.de des Verkehrsverbundes finden sich stets aktuelle Informationen zum Nahverkehr im Aachener Verkehrsverbund. Neben der elektronischen Fahrplanauskunft wird zu allen Themenbereichen rund um den Nahverkehr informiert. Ausführliche Informationen zu den Tarifen und Tickets, auch in der EMR, sind dort abrufbar. Des Weiteren bietet die Seite verschiedene Servicebereiche (Umweltrechner, Verkehrserziehung, Fundbüros, Mobilitätsangebote u.v.a.) und erlaubt den Zugriff auf ein Pressearchiv.

Auf ihren Internetseiten bieten die Aufgabenträger, Verkehrsunternehmen und zum Teil auch die Kommunen ebenfalls Informationen zum öffentlichen Verkehrsangebot an. Die elektronische Fahrplanauskunft des AVV ist in die Webseiten der Verkehrsunternehmen integriert.

Kundeninformation im grenzüberschreitenden Verkehr in der Euregio Maas-Rhein

Die Website www.mobilityeuregio.eu ist als zentrale Anlaufstelle für Kunden im grenzüberschreitenden ÖPNV in der Euregio Maas-Rhein konzipiert. Der Fahrgast findet dort bzw. auf den dort verlinkten Websites der Verkehrsunternehmen und Aufgabenträger in der Euregio Maas-Rhein unter anderem folgende Angebote:

- Grenzüberschreitende Fahrplanauskunft
- Tarifinformationen
- ÖPNV-Netzpläne
- Informationen zu laufenden Projekten
- Informationen zu Freizeitzielen
- Links, Downloads und Kontaktadressen.

Gedruckte Fahrgastinformation

Gedruckte Fahrgastinformationen werden vom AVV und den Verkehrsunternehmen herausgegeben:

- Regionale Fahrplanbücher (Aachen / Düren / Heinsberg)
- Strecken- und Linienfahrpläne (Auszüge aus den Fahrplanbüchern)
- Minifahrpläne (SPNV-Angebote)
- Liniennetzpläne für die einzelnen Regionen
- Ortsliniennetzpläne
- Allgemeine Informationen zum AVV-Tarif (Gesamtbroschüre, Abo-Angebote usw.)
- Informationen zu speziellen Ticketangeboten (School&Fun-Ticket, Mobil-Ticket u.a.)
- Informationen zu landesweit gültigen Fahrausweisen
- Information zu Tarifkooperationen und Übergangstarifen (VRS und VRR)
- Tarifinformation für Verbindungen in das benachbarte Ausland (Belgien, Niederlande) sowie zum euregio***ticket***
- Kundenmagazine des AVV und der örtlichen Verkehrsunternehmen.

Beschwerdemanagement

Erste Anlaufstelle für Kundenbeschwerden und Anregungen sind die Verkehrsunternehmen, die die betriebliche Leistung erbringen. Für die Verkehrsunternehmen haben die Stellungnahmen der Kunden eine hohe Bedeutung. Zum einen ist der direkte Kundenkontakt gegeben und somit die Möglichkeit, auf Kundeneingaben sachkundig zu reagieren. Zum anderen erhält das Unternehmen eine unmittelbare Rückkopplung zur Qualität der erbrachten Leistung. Teilweise nutzen die Unternehmen die Daten als Input für die Angebotsplanung und zur Ermittlung der Kundenzufriedenheit.

Weitere Anlaufstelle für Beschwerden ist die Geschäftsstelle des Verkehrsverbundes. Ist das betriebliche Leistungsangebot betroffen, so werden die dort eingehenden Beschwerden an das betreffende Verkehrsunternehmen weitergeleitet. Tarifliche Angelegenheiten werden zuständigkeitshalber direkt durch den Verbund bearbeitet.

An die Aufgabenträger gerichtete Anregungen und Beschwerden werden in der Regel an die zuständigen Stellen weitergeleitet.

Mobilitätsgarantie NRW

Nahverkehrskunden können in allen Verbundräumen in NRW die „Mobilitätsgarantie NRW“ in Anspruch nehmen, wenn eine Verspätung von mehr als 20 Minuten an der Einstiegshaltestelle eintritt. Sie erhalten dann die Kosten für eine Taxifahrt bis zu einem gestaffelten Höchstbetrag von 50 €/Person oder die zusätzlichen Kosten der alternativen Nutzung eines Fernverkehrszuges zurückerstattet. Sofern andere Fahrtalternativen, sind diese zu nutzen. In diesem Fall besteht kein Anspruch auf einen Ausgleich. Ausgenommen sind weiterhin Fälle „höherer Gewalt”, d.h. Streik, Unwetter etc.. Die Fahrgäste beantragen den Ausgleich über ein Antragsformular, das in den Kundenzentren ausliegt oder im Internet zum Download bereit steht.

Schlichtungsstelle Nahverkehr e.V.

Um Fahrgastansprüche auf Qualität im ÖPNV verbindlich zu machen, wurde 2001 erstmals eine unabhängige Beratungsstelle als Projekt der Verbraucherzentrale NRW vom Verkehrsministerium NRW gefördert. 2007 wurde mit Gründung des Schlichtungsstelle Nahverkehr e.V. eine Neuorganisation des Projektes durchgeführt. Dem Verein gehören Verbraucherschutzzentralen und der Verband deutscher Verkehrsunternehmen sowie Verbundorganisationen und Verkehrsunternehmen des Landes NRW an.

Als Beratungsstelle schlichtet die Schlichtungsstelle Nahverkehr e. V. bei Streitigkeiten zwischen Fahrgast und Verkehrsunternehmen. Die Schlichtungsstelle wird in der Regel erst dann kontaktiert, wenn das Verkehrsunternehmen als erster Ansprechpartner für den Kunden keine zufriedenstellende Lösung bieten konnte. Die Schlichtungsvorschläge sind nicht verbindlich. Werden die Vorschläge angenommen, so entsteht daraus ein bindendes Vertragsverhältnis.

Fahrgastrechte

Die Rechte und Pflichten von Fahrgästen im Eisenbahnverkehr sind niedergeschrieben in der Verordnung (EG) Nr. 1371/2007, die am 3. Dezember 2009 in Kraft trat. Ansprüche der Fahrgäste bei Verspätungen und beim Ausfall von Zügen sind dort verankert. Eine Entschädigung wird im Falle von Ankunftsverspätungen von mindestens 60 Minuten gewährt. Die Verordnung behandelt ausschließlich den SPNV; der straßengebundene Nahverkehr wird nicht behandelt.

Die Europäische Union hat darüber hinaus auch im Busverkehr einheitliche Fahrgastrechte eingeführt. Sie umfassen den Anspruch der Fahrgäste auf Informationen vor und während der Reise, geregelte Entschädigungsleistungen bei Fahrtunterbrechungen und Verspätungen sowie Hilfestellungen für Personen mit Behinderung oder mit eingeschränkter Mobilität.

4.8 Barrierefreiheit

Die Situation im ÖSPV im Hinblick auf die Barrierefreiheit stellt sich in den in Kap. 3.15 beschriebenen Handlungsfeldern

- Infrastruktur (Haltestellen),
- Fahrzeuge,
- Information und Kommunikation,
- Betrieb und Unterhaltung

sehr unterschiedlich dar. Nur im differenzierten, aufeinander abgestimmten Zusammenspiel von Fahrzeugen, Haltestellen, Betrieb und Information kann eine möglichst wirkungsvolle Barrierefreiheit erreicht werden.

Infrastruktur (Haltestellen)

Im Gebiet des Aufgabenträgers Kreis Heinsberg befinden sich insgesamt 700 Bushaltestellen (je Haltepunkt i. d. Regel 2 Haltestellen). 16 Haltestellen liegen an den Schnittstellen zum SPNV und haben im Hinblick auf die Barrierefreiheit für das ÖPNV-Gesamtsystem eine besondere Bedeutung. Die Barrierefreiheit von Haltestellen wird durch eine Vielzahl von Einzelkriterien bestimmt (s. Planungsgrundlagen Kap. 3.15). Ein sehr wesentlicher Aspekt ist die Zugänglichkeit zur Haltestelle bzw. zum Fahrzeug und das Vorhandensein visueller und taktiler Leitsysteme. Bei Haltestellen, die in den letzten Jahren neu gebaut oder erneuert wurden erfolgte der Ausbau bereits nach den jeweils relevanten Kriterien. Der barrierefreie Ausbau von Haltestellen ist eine grundsätzliche Voraussetzung für die Förderung von Maßnahmen aus Bundes- und Landesmitteln. Die Zuständigkeit für die Ausbausituation der Haltestellen liegt beim jeweilig zuständigen Baulastträger (Bund, Land, Kreis oder Kommune). Beim überwiegenden Teil der Haltestellen sind dies die Kommunen. In einigen Kommunen liegen konzeptionelle Planungen bzw. Ausbauprogramme bereits vor. Die Vorgehensweise in den einzelnen Kommunen ist jedoch uneinheitlich und im Hinblick auf die finanziellen Möglichkeiten sehr begrenzt. Durch unzureichende Fördermittel des Landes und des Bundes werden die Handlungsmöglichkeiten der Baulastträger zusätzlich erschwert.

Für das Gebiet des Kreises Heinsberg liegt zurzeit keine Gesamtübersicht zum Stand der baulichen Situation an den Haltestellen des ÖSPV und im Hinblick auf die Kompatibilität zu den eingesetzten Fahrzeugen vor. Ebenso fehlt eine Übersicht zu den besonders neuralgischen Haltestellen, bei denen ein erhöhter Bedarf im Hinblick auf die Nutzung durch mobilitätseingeschränkte Kunden zu erwarten ist, wie z. B. Krankenhäuser, Senioreneinrichtungen, etc. Der systematischen Erfassung aller Haltestellen bezüglich der Ausbausituation und deren Bewertung kommt von daher eine besondere Bedeutung zu. Gleichzeitig bildet die systematische Erfassung die Grundlage für eine Ausbauplanung.

Fahrzeuge

Bereits seit vielen Jahren wird im Gebiet des AVV das Ziel verfolgt, die Busflotten sukzessive insbesondere im Hinblick auf die Barrierefreiheit zu erneuern. Eine diesbezügliche Förderrichtlinie des AVV legt das Anforderungsprofil für die Fahrzeuge detailliert fest (s. Kap. 3.7). Wesentliche Fördervoraussetzungen sind die nachfolgenden Ausstattungsmerkmale:

- Niederflurtechnik,
- Rampe/Lift
- Mehrzweckraum
- Spezielle Ausgestaltung der Haltevorrichtungen sowie
- Akustische und visuelle Informationseinrichtungen.

Insgesamt liegt die Quote der eingesetzten Niederflurbusse im Gebiet des Aufgabenträgers mittlerweile bei über 90 %. Die Flotte der WestVerkehr GmbH ist zu 95% auf Niederflurtechnik umgestellt. Lediglich bei Verstärkerfahrten im Schülerverkehr werden in wenigen Einzelfällen noch Fahrzeuge eingesetzt, die

nicht die relevanten Anforderungen erfüllen. Bereits in den nächsten fünf Jahren kann durch die Beschaffung neuer Fahrzeuge AVV-weit eine 100 %ige Verfügbarkeit von Niederflurfahrzeugen erreicht werden. Dies ist eine wichtige Voraussetzung für die Herstellung der Barrierefreiheit an den Schnittstellen Fahrzeug-Haltestelle. Da die Fahrzeugtechnik und -ausstattung auch im Hinblick auf die Barrierefreiheit kontinuierlich weiterentwickelt wird, sind weitere Verbesserungen in den nächsten Jahren zu erwarten.

Information und Kommunikation

Die Informationsvermittlung zum ÖPNV findet zuhause oder unterwegs, an der Haltestelle und im Fahrzeug statt.

Die elektronischen Medien haben mittlerweile eine herausragende Bedeutung für die Bedienung der individuellen ÖPNV-Informationsbelange der Kunden erreicht. Über die Web-Dienste und Apps des Verkehrsverbundes und der Verkehrsunternehmen wurden hierdurch erhebliche Fortschritte beim Abbau von Zugangsbarrieren erreicht. Über die neuen elektronischen Dienste können die Routen individuell geplant werden. Darüber hinaus stehen sogenannte „dynamische“ Informationen zur aktuellen Betriebslage zur Verfügung.

Die elektronischen Auskunftssysteme bieten zusätzliche Funktionen, die eine Nutzung für Personen, die in ihrer Mobilität eingeschränkt sind, erleichtern.

Das Auskunftssystem des AVV bietet unter www.nurtext.avv.de eine Version, die über den Standard hinausgehende Information zu einer Verbindung enthält. So wird die Verbindung nicht in tabellarischer Form, sondern in ganzen Sätzen formuliert angezeigt. Sehbehinderte Personen können sich diese Inhalte mit entsprechenden Hilfsgeräten als zusammenhängenden Text vorlesen lassen. Darüber hinaus ist die Textversion auch für Menschen mit geistiger Beeinträchtigung hilfreich, da eine einfache Sprache genutzt wird. Darüber hinaus werden in der „Nur-Text-Version“ die letzte Haltestelle vor dem Ausstieg und die bis zum Ausstieg verbleibende Zeit angezeigt. Menschen mit körperlichen Beeinträchtigungen können sich somit besser auf den Ausstieg vorbereiten.

Weiterhin kann eine über das elektronische Auskunftssystem ermittelte Verbindung als GPX-Datei heruntergeladen werden. Diese Datei kann in Navigationsgeräten hochgeladen werden und ermöglicht das Routing zu den Einstiegs- und/oder Ausstiegspunkten einer Verbindung. Die GPX-Datei enthält Wegepunkte für den Ein- und Ausstiegsort, die als Koordinaten lesbar sind. Zusätzlich zu Wegepunkten gibt es Verbindungsinformationen; in Abhängigkeit von der Software der Navigationsgeräte können auch diese Daten angezeigt werden.

Die AVV-App „**avv**connect“ kann mit Sprache gesteuert werden und mit einer Sprachausgabe den dargestellten Inhalt hörbar machen. Die Fahrplanauskunft steht somit als sprechender Fahrplan zur Verfügung. Die App wurde so konzipiert, dass sie die Sprachein- und –ausgabefunktion der Betriebssysteme optimal nutzt.

Im AVV gibt es darüber hinaus für alle Bahnhöfe und Haltepunkte und wichtigen Bushaltestellen Lagepläne, auf denen Treppen, Rampen, Aufzüge, Bordsteinabsenkungen und vieles mehr eingezeichnet sind. So kann bereits bei der Planung einer Fahrt geprüft werden, ob der Zu- und Ausstieg barrierefrei möglich ist. Die Lagepläne können direkt aus der Fahrplanauskunft heraus aufgerufen werden.

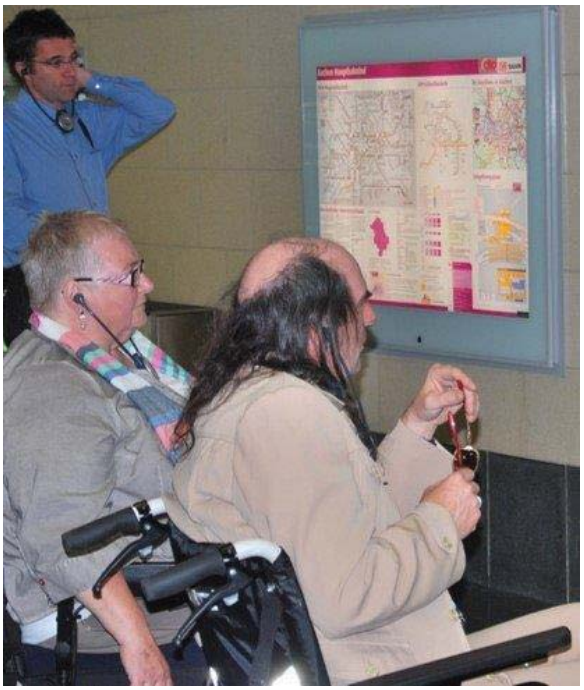
Betrieb und Unterhaltung

Im Hinblick auf die besonderen Belange von mobilitätseingeschränkten Menschen ist es notwendig, ein entsprechendes Bewusstsein beim Fahr- und Servicepersonal der Verkehrsunternehmen zu erzeugen. Im Rahmen der allgemeinen Schulungen werden die spezifischen Anforderungen vermittelt. Darüber hinaus erfolgt bereits heute ein regelmäßiger Erfahrungsaustausch zwischen Verkehrsunternehmen und Behindertenverbänden.

So bietet z.B. die WestVerkehr GmbH in Kooperation mit dem „Selbsthilfe- und Freiwilligenzentrum Heinsberg“ (SFZ) seit Mitte 2011 das Projekt „Förderung der ÖPNV-Mobilität älterer Menschen im Kreis Heinsberg – Seniorenberater“ an. Die beiden Partner haben das Projekt ins Leben gerufen, um älteren Menschen im Kreis Heinsberg, die aufgrund ihres fortgeschrittenen Alters und den damit einhergehenden nachlassenden körperlichen Fähigkeiten einen Pkw nicht mehr selbst lenken möchten bzw. können, den Zugang zum ÖPNV wieder zu erschließen bzw. deutlich zu erleichtern. Da der öffentliche Nahverkehr speziell in ländlichen Bereichen nicht selten die einzige und für viele einzig finanzierbare Möglichkeit ist, am kulturellen, öffentlichen und gesellschaftlichen Leben teilzunehmen, ist es den Projektpartnern wichtig, die Hemmschwelle bei älteren Menschen zu einer Nutzung der Angebote des ÖPNV abzubauen – besonders dann, wenn die Nutzung eines Linienbusses schon mehrere Jahre oder Jahrzehnte zurück liegt.

Die Pflege, Unterhaltung und der Winterdienst der Haltestellen ist ebenfalls wichtig für die Barrierefreiheit an den Haltestellen. Die Arbeiten werden entweder von den Baulastträgern selbst oder über Dienstleistungsunternehmen erledigt.

Insgesamt kann festgestellt werden, dass im Handlungsfeld „Betrieb und Unterhaltung“ bereits viele Initiativen ergriffen wurden, die es weiter zu führen bzw. zu intensivieren gilt.



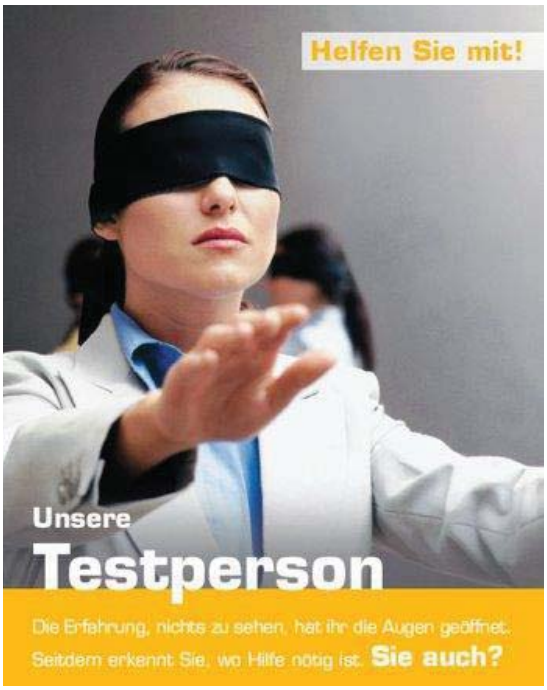


Abb. 35: Infokampagne und Test zur Barrierefreiheit im ÖPNV