

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

1. Ausgangslage

Der nph hat als Aufgabenträger und zuständige Behörde i.S.d. VO (EG) Nr. 1370/2007 seine Absicht zur Einleitung eines wettbewerblichen Verfahrens zur Vergabe eines öffentlichen Dienstleistungsauftrags über öffentliche Personenverkehrsdienste im Linienbündel 12 Büren/Salzkotten gemäß Art. 7 Abs. 2 VO (EG) Nr. 1370/2007 sowie gemäß § 8a Abs. 2 Satz 2 PBefG im EU-Amtsblatt bekannt gemacht. Nachstehend werden hierzu die gemäß § 8a Abs. 2 Sätze 3 bis 5 i.V.m. § 13 Abs. 2a Sätze 2 ff. PBefG maßgeblichen Anforderungen festgelegt, die mit dem öffentlichen Dienstleistungsauftrag verbunden sein werden und die nach Maßgabe von § 13 Abs. 2a Sätze 2 ff. PBefG zur Ablehnung eines hiervon abweichenden eigenwirtschaftlichen Antrags führen können.

Die zuständige Behörde erwartet von einem eigenwirtschaftlichen Antragsteller, dass dieser die definierten Anforderungen verbindlich zusichert nach § 12 Abs. 1a PBefG. Für den Fall einer eigenwirtschaftlichen Beantragung der Verkehrsleistung wird auch die uneingeschränkte Anerkennung der nachstehend beschriebenen Regelungen zu Leistungsanpassungen bei eigenwirtschaftlicher Verkehrserbringung (siehe 3) erwartet.

2. Zu erbringende Verkehrsleistungen

Der vom nph beabsichtigte öffentliche Dienstleistungsauftrag umfasst die folgenden, im Linienbündel 12 Büren/Salzkotten zusammengefassten Verkehrslinien:

- S60 Paderborn – Wewer – Oberntudorf – PAD – Ahden – Brenken – Büren
- S90 Paderborn – Salzkotten – Upsprunge
- R61 Paderborn – Wewer – Oberntudorf – Niederntudorf – Wewelsburg – PAD – Ahden – Brenken – Büren
- R65 Büren – Steinhausen – Geseke
- 461 Schulverkehr Büren: Oberntudorf – Wewelsburg – Büren
- 462 Schulverkehr Büren: Fürstenberg – Hegensdorf – Büren
- 463 Schulverkehr Büren: Harth – Büren
- 464 Schulverkehr Büren: Alme – Büren
- 465 Schulverkehr Büren: Geseke – Steinhausen – Büren
- 466 Schulverkehr Büren: Salzkotten – Upsprunge – Büren
- 467 Grundschulverkehr Harth: Hegensdorf – Harth
- 490 Schulverkehr Paderborn: Salzkotten – Paderborn
- 491 Schulverkehr Salzkotten: Wewelsburg – Niederntudorf – Salzkotten
- 492 Schulverkehr Salzkotten: Mantinghausen – Verne – Salzkotten
- 493 Schulverkehr Salzkotten: Scharmede – Thüle – Salzkotten
- 494 Schulverkehr Salzkotten: Geseke – Salzkotten
- 495 Schulverkehr Geseke: Salzkotten – Geseke
- 496 Grundschulverkehr Verlar: Mantinghausen/Winkhausen - Verlar
- HB2: Büren – Kedinghausen – Hegensdorf – Leiberg – Bad Wünnenberg
- HB3: Büren – Weiberg – Harth – Ringelstein– Siddinghausen – Weine
- HB5: Büren – Steinhausen – Geseke (nur Sa, So&Fe)

- HS1 Salzkotten – Oberntudorf – Niederntudorf
- HS2 Salzkotten – Verne – Holsen – Verlar – Mantinghausen
- HS3 Salzkotten – Thüle – Scharmede

Der beabsichtigte Leistungsumfang für die Vorabbekanntmachung der Ausschreibung des Linienbündels 12 Büren/Salzkotten beträgt ca. 1,81 Mio. Fahrplankilometer/Jahr (inkl. ALF-Verkehr).

Der nph beabsichtigt, die genannten Verkehrsleistungen als Gesamtleistung i.S.d. § 8a Abs. 2 Satz 4 i.V.m. § 13 Abs. 2a Satz 2 Personenbeförderungsgesetz zu vergeben. Die Gesamtleistung umfasst sämtliche Fahrten auf den vorgenannten Linien, wie sie sich aus den in Anlage 3 beigefügten Fahrplänen (Referenzfahrpläne) mit dem zur Vergabe mindestens vorgesehenen Angebot ergeben.

Die Verkehrsmenge kann sich innerhalb des Spielraumes, den der öffentliche Dienstleistungsauftrag für Leistungsänderungen durch den nph vorsieht, verringern oder erweitern.

Die Betriebsaufnahme ist für den 08.07.2026 vorgesehen. Letzter Betriebstag ist der 06.08.2030.

3. Anforderung an die Angebotsgestaltung

Mit dem öffentlichen Dienstleistungsauftrag werden außerdem die nachstehend dargestellten Anforderungen für das fahrplanmäßige Bedienungsangebot verbunden sein.

Fahrtenangebot

Das künftige Angebot wird in Bezug auf die bedienten Haltestellen, Bedienungshäufigkeiten und Bedienungszeiträume für jeden betroffenen Verkehrstag grundsätzlich den Referenzfahrplänen entsprechen. Die Belange des Schülerverkehrs sind zu wahren.

Bedienung der Schulen

In Bezug auf die Bedienung der Schulen werden auf allen Linien folgende Mindest-Anforderungen erfüllt:

Grundschulen

- Zeitgerechte Anfahrten zur 1. Stunde
- Zeitgerechte Rückfahrten nach der 4., 5. und 6. Stunde
- bei Bedarf eine Rückfahrt am Nachmittag

Weiterführende Schulen (ab Klasse 5)

- Zeitgerechte Anfahrten zur 1. Stunde
- Zeitgerechte Rückfahrten nach drei relevanten Schulendzeiten, die von den Schulen vorgegeben werden.

„Zeitgerecht“ bedeutet:

- Die Ankunftszeit an den Schulstandorten darf spätestens 7 Minuten und frühestens 30 Minuten vor Schulanfang liegen.

- Die Abfahrtszeit an den Schulstandorten darf frühestens 7 Minuten und spätestens 30 Minuten nach Schulende liegen.

Sind bereits heute längere Übergangszeiten zwischen Busankunft und Schulbeginn gegeben, wird die Ankunftszeit nicht noch früher gelegt. Entsprechendes gilt für die Rückfahrten.

Der Fußweg zwischen Schulgelände und Ankunfts- bzw. Abfahrtsstelle der planmäßigen Schülerfahrt darf nicht mehr als 1000 m betragen. Im Regelfall wird immer bis zum bzw. ab dem betreffenden Schulzentrum gefahren, einzelne Ausnahmen sind aus Gründen der Verkehrsführung möglich. Die nötigen Fußwegezeiten sind bei der Planung der Ankunfts- und Abfahrtszeiten stets ausreichend zu berücksichtigen.

Fahrzeugeinsatz in der Stadt Paderborn

Es ist zwingend erforderlich, dass Fahrzeuge, die die Kernstadt Paderborn bedienen, die Abgasnorm Euro VI erfüllen. Dieser Einsatz ist vom antragstellenden Unternehmen gem. §12 PBefG Ziffer 1a **zwingend** verbindlich zuzusichern.

Leistungsanpassungen im vorgesehenen öffentlichen Dienstleistungsauftrag

Der öffentliche Dienstleistungsauftrag wird mit der Anforderung verbunden sein, dass der Auftragnehmer das fahrplanmäßige Leistungsangebot gemäß den Vorgaben des nph anpasst. Der Fahrplan wird nach dem öffentlichen Dienstleistungsauftrag durch den nph ständig fortgeschrieben. In den kommenden Jahren können dazu insbesondere zur Sicherstellung der Schülerbeförderung sowie aus weiteren Gründen des öffentlichen Verkehrsinteresses Leistungsänderungen erforderlich werden, die vom Auftragnehmer zwingend umzusetzen sind. Hierzu wird der öffentliche Dienstleistungsauftrag Regelungen innerhalb der vergaberechtlich zulässigen Grenzen enthalten, die es dem nph ermöglichen, das Verkehrsangebot an die veränderten Verkehrsbedürfnisse anzupassen. Leistungsänderungen können zusätzliche Fahrten oder Kapazitätserweiterungen auf bereits bestehenden Linien beinhalten, aber auch die Errichtung neuer Linien in dem vom Linienbündel abgedeckten Verkehrsgebiet.

Umgekehrt können durch Leistungsänderungen auch einzelne Fahrten auf einer Linie wegfallen und/oder ersetzt werden. Eine Leistungsänderung durch den nph kann sämtliche Anforderungen an Art und Umfang der Bedienung betreffen und zum Beispiel auch in einer Änderung der Linienverläufe bzw. einer Ersetzung heutiger Linien durch geänderte Linien, veränderten Fahrplananforderungen, veränderten Anschlussbeziehungen, Veränderung von Haltestellen usw. bestehen. Sämtliche geänderten oder neu hinzukommenden Leistungen sind Bestandteil der vorgenannten Gesamtleistung im Linienbündel 12 Büren/Salzkotten.

Leistungsanpassungen bei eigenwirtschaftlicher Verkehrserbringung

Sofern ein öffentlicher Dienstleistungsauftrag wegen eines eigenwirtschaftlichen Betriebs im Linienbündel 12 Büren/Salzkotten nicht zustande kommt und der eigenwirtschaftlich tätige Betreiber die in oben beschriebenen Leistungsänderungsrechte des nph nicht für und gegen sich gelten lassen will, ist der nph mit Leistungsänderungen durch den eigenwirtschaftlich tätigen Betreiber einverstanden, wenn diese im Einvernehmen mit ihm vorgenommen werden.

Abweichungen vom im eigenwirtschaftlichen Antrag zugesicherten Leistungsumfang während der Genehmigungslaufzeit nach unten sind **grundsätzlich ausgeschlossen**, vgl. § 21 Absatz 4 Sätze 2 und 3 PBefG.

Erfordert ein neu entstandenes oder geändertes Verkehrsbedürfnis im betrachteten Verkehrsraum eine höhere Erweiterung und ist das Verkehrsunternehmen nicht bereit, sein Angebot auf Verlangen des nph zuschussfrei entsprechend zu erweitern, so behält sich der nph vor, die zusätzlich erforderlich gewordenen Verkehre zur Sicherstellung der öffentlichen Verkehrsinteressen bei einem anderen Verkehrsunternehmen auf (ggfls. neu einzurichtenden) gemeinwirtschaftlichen Parallellinien zu beauftragen. Insofern besteht mithin kein „Gebietsschutz“ in dem vom Linienbündel bedienten Verkehrsraum.

Bei einer Fahrplanänderung geringen Umfangs (wie beispielsweise geringfügige Änderungen an den Abfahrtsminuten oder die Aufnahme einer zusätzlichen oder der Wegfall einer Haltestelle) legt das Verkehrsunternehmen dem nph rechtzeitig, spätestens jedoch 3 Wochen vor beabsichtigter Beantragung bei der Genehmigungsbehörde die Fahrpläne zur Abstimmung vor.

Fahrplanänderungen größeren Umfangs (also über den vorstehenden Absatz hinausgehende Änderungen) sind dem nph frühzeitig mitzuteilen. In diesem Fall stimmt das Verkehrsunternehmen die Änderungsvorschläge 6 Wochen vor der beabsichtigten Beantragung der Fahrplanänderung bei der Genehmigungsbehörde mit dem nph ab. Alle Änderungen sind dabei besonders kenntlich zu machen.

Das Verkehrsunternehmen verpflichtet sich, im Falle von Verkehrsstörungen seinen Fahrplan entsprechend anzupassen und dabei den Betrieb so weit wie möglich aufrecht zu erhalten bzw. Ersatzmaßnahmen einzuleiten. Im Falle absehbarer Verkehrsstörungen, wie bspw. Baustellen oder Umleitungen aufgrund von Veranstaltungen, ist die beabsichtigte Fahrplanänderung dem nph spätestens 1 Woche vor ihrer Beantragung bei der Genehmigungsbehörde vorzulegen. Diese Frist entfällt bei Verkehrsstörungen die nicht rechtzeitig absehbar sind. In diesem Fall ist der geänderte Fahrplan unverzüglich nach Bekanntwerden der Verkehrsstörung dem nph vorzulegen.

Der nph wird weitergehende, d.h. den vorstehend beschriebenen Rahmen überschreitende Anträge auf Entbindung nach § 21 Abs. 4 PBefG nur dann unter dem Aspekt des öffentlichen Verkehrsinteresses zustimmen, wenn

- der Antrag auf Entbindung 6 Monate vor Inkrafttreten der Entbindung dem nph und der Genehmigungsbehörde zur Entscheidung vorgelegt wird und
- das Verkehrsunternehmen nachweist, dass eine wirtschaftlich zumutbare Weiterführung des Verkehrs unmöglich ist und dafür Umstände maßgebend sind, die unvorhersehbar waren, nicht im Einflussbereich des Verkehrsunternehmens lagen und für die das Verkehrsunternehmen in seinem Genehmigungsantrag nicht das Risiko übernommen hat.

Änderungen der Angebotsdarstellung

Falls es für die Fahrgastinformation vorteilhaft ist, können die Fahrtenangebote auch in einer gegenüber dem heutigen Zustand abweichenden Art und Weise zu Fahrplantabellen bzw. Linien zusammengefasst werden. Die Anforderungen an das vorzuhaltende Fahrtenangebot auf

den entsprechenden Streckenabschnitten und Fahrtrelationen sind jedoch auch dann vollumfänglich zu erfüllen.

Fahrplanauskünfte und Beschwerden

Der nph misst der persönlichen Betreuung und Information der Bürgerinnen und Bürger in Zusammenhang mit den in seinem Zuständigkeitsgebiet erbrachten öffentlichen Verkehrsdienstleistungen aller Art eine hohe Bedeutung zu. Zu diesem Zweck gibt es für die Kreise Paderborn und Höxter eine Mobilitätszentrale (, die linienbündelübergreifend für das gesamte ÖPNV-Angebot im nph-Bereich Fahrgastbeschwerden entgegennimmt und darüber hinaus für das verbands- und landesweite ÖPNV-Angebot Fahrplanauskünfte erteilt.

Über die derzeitige Mobilitätszentrale wird sichergestellt, dass zu den folgenden Zeiten, den Fahrgästen zum Fahrplanangebot durch entsprechend qualifiziertes Personal telefonische oder persönliche Auskünfte erteilt werden bzw. die Fahrgäste etwaige Beschwerden zum durchgeführten Linienverkehr vorbringen können.

Montag bis Samstag:	07:30 Uhr bis 18:00 Uhr
Samstag:	10:00 Uhr bis 14:00 Uhr

Betriebsstörungsmanagement

In der Zeit, während der dem Verkehrsunternehmen die Betriebs- und Beförderungspflicht nach §§ 21 und 22 PBefG im vorliegenden Linienbündel obliegt, muss die kurzfristige Erreichbarkeit eines verantwortlichen Disponenten oder einer Betriebsleitstelle des Verkehrsunternehmens gewährleistet sein. Die Erreichbarkeit aus dem öffentlichen Festnetz ist innerhalb von maximal 15 Minuten aus allen von den gegenständlichen Linien erschlossenen Orten sicher zu stellen.

Der Disponent / die Betriebsleitstelle muss vom Verkehrsunternehmen ermächtigt und in der Lage sein, abschließende Entscheidungen zur Beseitigung der Betriebsstörung bzw. zur Sicherung der Weiterbeförderung der Fahrgäste zu treffen, sowie entsprechende Weisungen an das Fahrpersonal zu geben. Dies gilt auch für vom Konzessionär beauftragte Subunternehmen, die Verkehrsleistungen im Rahmen dieser Vorabkennzeichnung erbringen.

Bei absehbaren, d.h. planbaren Betriebsstörungen vorübergehender Natur (z.B. infolge Straßenbaumaßnahmen oder Veranstaltungen) informiert das Verkehrsunternehmen die Fahrgäste rechtzeitig vor dem Eintritt der Betriebsstörung über deren Art und Umfang sowie über etwaige Folgemaßnahmen.

Das Verkehrsunternehmen stellt dem nph alle notwendigen Informationen in geeigneter Weise frühzeitig zur Verfügung.

Haltestellenwesen

Die erforderliche gesetzliche Haltestellenausstattung gem. § 32 BOKraft befindet sich im Zuständigkeitsgebiet des nph im Eigentum des aktuellen Konzessionärs/Betreibers des Linienbündels und entspricht dem im nph-Gebiet gültigen Standard.

Es wird ein qualifiziertes Haltestellenmanagement inkl. zeitnahe Austausch von Fahrplänen und sonstigen betrieblichen Aushängen, Pflege der Haltestelleneinrichtungen und Austausch beschädigter Haltestelleneinrichtungen, sichergestellt. Für den Austausch von beschädigten Haltestellenmasten können Anträge auf Kostenübernahme an den nph gestellt werden.

Veränderungen im Fahrplanangebot, wie z.B. Änderungen von Liniennummern, Linienwegen oder auch Haltestellenbezeichnungen, die Änderungen an der Beschriftung der Haltestellen oder deren Ausstattung (z.B. Mengen von Schildern oder Aushangkästen) zur Folge haben, sind durch den nph auf schriftlichen Antrag ebenfalls förderfähig. Die Beauftragung des Schilderbauers erfolgt durch das Verkehrsunternehmen.

Sonstiges

Aufgrund der Änderung des ÖPNVG NRW im Dezember 2016 ist es nunmehr in das Ermessen des nph gestellt, ob er die Ausbildungsverkehr-Pauschale nach § 11a Abs. 2 ÖPNVG NRW über einen öffentlichen Dienstleistungsauftrag oder eine allgemeine Vorschrift nach Artikel 3 Absatz 2 und 3 der Verordnung (EG) Nr. 1370/2007 weiterleitet. Von diesem Wahlrecht macht die zuständige Behörde für das Linienbündel 12 Büren/Salzkotten Gebrauch und wird die auf das Linienbündel entfallenden Mittel der Ausbildungsverkehrs-Pauschalen nach § 11a Abs. 2 ÖPNVG NRW im Wege einer **Allgemeinen Vorschrift** nach Artikel 3 Absatz 2 EU-VO 1370/2007 weiterleiten.

Bei eigenwirtschaftlichen Anträgen hat das beantragende Unternehmen gemäß §12 Abs. 1a PBefG verbindlich zuzusichern, dass eine Kooperationspartnerschaft mit der Verbundgesellschaft Paderborn/Höxter mbH oder einer Nachfolgeorganisation angestrebt wird.

Der öffentliche Dienstleistungsauftrag wird Vorgaben zum Einsatz von Subunternehmern machen, soweit dies nach Art. 5 i.V.m. 4 Absatz 7 VO (EG) Nr. 1370/2007 zulässig ist.

4. Tarifierung

Mit dem öffentlichen Dienstleistungsauftrag ist als Anforderung für die Beförderungsentgelte verbunden, den Westfalentarif in der jeweils genehmigten Fassung und die jeweils gültigen gemeinsamen Beförderungsbedingungen und Tarifbestimmungen (inkl. NRW-Mobilitätsgarantie) verbindlich anzuwenden.

Die erzielten Einnahmen sind in der von der WestfalenTarif GmbH festgelegten Form (Einnahmenmeldekonzert) unter Einhaltung der von der Westfalen-Tarif GmbH vorgegebenen Fristen an die WestfalenTarif GmbH bzw. ersatzweise über die regionale Tarifgemeinschaft zu melden.

Hierzu hat das Unternehmen verbindlich zu erklären, dass es sich am Einnahmeverfahren der WestfalenTarif GmbH und für die regionalen Einnahmen an den Einnahmeverfahren der Verbundgesellschaft Paderborn/Höxter oder einer Folgegesellschaft beteiligen wird. Für die Tarifierung und Einnahmeverteilung hat sich das Unternehmen an der Verbundgesellschaft Paderborn/Höxter zu beteiligen und die dazu erforderlichen finanziellen Beiträge zu leisten. Das Verkehrsunternehmen hat ebenfalls verbindlich zu erklären, dass es die Mobilitätsgarantie NRW anwendet.

Weitere Informationen zu Tarif und Mobilitätsgarantie, sind dem Internetseiten der Westfalen-Tarif GmbH und der Verbundgesellschaft Paderborn/Höxter zu entnehmen:

www.westfalentarif.de | www.teutoowl.de | www.vph.de

Nähere Auskünfte zu Tarifierung und Einnahmeverteilung sowie zu Fragen der Beteiligung und der erforderlichen finanziellen Beteiligung erteilen:

WestfalenTarif GmbH
Willy-Brandt-Platz 2
33602 Bielefeld

VPH mbH
Rolandsweg 80
33102 Paderborn

Der WestfalenTarif wird auch bei On-demand-Fahrten angewendet.

Bei allen vorstehend im Rahmen von Ziffer 4 dieses Dokumentes genannten Regelungen handelt es sich um eine Anforderung zur Anwendung verbundener Beförderungstarife und Beförderungsbedingungen i.S.v. § 13 Abs. 2a Satz 5 PBefG, für die auf der Grundlage des öffentlichen Dienstleistungsauftrags ein Ausgleich gezahlt werden soll.

5. Weitere Qualitätsanforderungen

Folgende Aufgaben sind nach dem öffentlichen Dienstleistungsauftrag vom Verkehrsunternehmen wahrzunehmen:

- Beantragung von Fahrplänen, Tarifen und Beförderungsbedingungen, Teilnahme an Fahrplanabstimmungsgesprächen mit dem nph.
- Erstellung von Bau- und Umleitungsfahrplänen. Festlegung und Einrichtung von Ersatzhaltestellen; Teilnahme an entsprechenden Besprechungen.
- Durchführung der Fahrleistung, die sich aus den jeweils gültigen Fahrplänen einschließlich etwaiger Umleitungen und Baufahrplänen ergibt, inkl. aller betriebsnotwendigen Verstärkerleistungen,
- Soweit dies auf Grund des Fahrgastaufkommens im Schülerverkehr notwendig ist, sind Gelenkzüge und/oder Solowagen als Verstärkerwagen einzusetzen.
- Der Betreiber kann sich bei der Verkehrsabwicklung anderer Verkehrsunternehmen bedienen. Der definierte Qualitätsstandard gilt vollumfänglich auch für diese Unternehmen.
- Einrichtung und Unterhalt einer Betriebsleitung während der Verkehrszeiten zzgl. 30 Minuten Vor- und 30 Minuten Nachlauf, mit Funk- und/oder Telefonerreichbarkeit für das Fahrpersonal. Einsatz von Ersatz-/Reservefahrzeugen bei Unfällen und Betriebsstörungen. Diese müssen so stationiert sein, dass sie spätestens nach 45 min an jedem Punkt des Bedienungsgebiets eingesetzt werden können. Wegen der besonderen Sorgfaltspflicht, die mit dem Angebot verbunden ist, führt das Verkehrsunternehmen eine Betriebsstätte mit Sozialeinrichtungen, Werkstatt und Fahrzeugwaschanlage innerhalb des Verbands-gebiets die nicht weiter als 30 Straßenkilometer vom Netzmittelpunkt (Bezugspunkt = Paderborn/Lippstadt Airport) entfernt sein darf. Bezüglich der Entfernung zum Betriebsmittelpunkt kann die Betriebsstätte durch eine

Einsatzstelle im entsprechenden Linienbündel ersetzt werden. Die Regelung bezüglich der Lage der Betriebsstätte im Verbandsgebiet bleibt davon unberührt. Das Abstellen von Fahrzeugen auf öffentlichen Flächen ist unzulässig.

- Bei Fahrzeugausfall oder Anschlussversäumnis ist unverzüglich eine Ersatzbeförderung der Fahrgäste zu gewährleisten. Hierbei muss sichergestellt werden, dass den betroffenen Fahrgästen spätestens 30 Minuten nach der fahrplanmäßigen Abfahrtszeit eine Ersatzbeförderung gewährt wird. Die Ersatzbeförderung kann auch mit Taxen, Kleinbussen etc. hergestellt werden, sofern die eingesetzten Fahrzeuggrößen zur Beförderung aller betroffenen Fahrgäste ausreichen.
- Ein Verspätungsübertrag (>15 min) auf folgende, vom ausgefallenen/aufgehaltenen Fahrzeug im Rahmen des regulären Fahrzeugumlaufs zu bedienenden Kurse/Fahrten ist durch den Einsatz eines zusätzlichen Ersatzfahrzeuges auszuschließen.
- Das im Fahr-, Vertriebs- und Kontrolldienst eingesetzte Personal muss die deutsche Sprache in Wort und Schrift beherrschen. Über die reine Verständigung hinaus ist es erforderlich, dass das Personal dem Kunden in Tarif- und Fahrplanfragen Auskunft geben kann. Sofern dies nicht gegeben ist, ist ein Einsatz im Fahr-, Vertriebs- oder Kontrolldienst nicht möglich.
- Vom Fahr-, Vertriebs- und Kontrollpersonal wird ein kundenfreundliches und serviceorientiertes Verhalten erwartet. Das Fahr-, Vertriebs- und Kontrollpersonal muss die Gemeinsamen Beförderungsbedingungen und Tarifbestimmungen des jeweils gültigen Nahverkehrstarifs kennen.
- Für das vom Verkehrsunternehmen im Fahr- und Vertriebsdienst einzusetzende Personal wird eine besondere Qualifizierung in Bezug auf die Fachkompetenz und die Serviceorientierung verlangt.
- Technische Realisierung und Umsetzung sowie kostenlose Datenlieferung für das elektronische Fahrplanauskunftssystem im NWL und VRR inklusive Echtzeiten der durchgeführten Fahrten.
- Kooperationsvertrag/Partnerschaft mit der VPH oder einer Nachfolgeorganisation.

6. Qualitätssicherung

Im öffentlichen Dienstleistungsauftrag sind Regelungen zur Qualitätssicherung vorgesehen, insbesondere

- zur Fahrzeugqualität,
- zu Anschlusssicherung, Ersatzbeförderung und Betriebsstörungsmanagement,
- zu Auftreten, Kompetenz und Qualifikation des eingesetzten Fahr-, Vertriebs- und Kontrollpersonals

Der Vertrag wird auch Maluszahlungen für unzureichende Qualität und/oder Entschädigungen der Fahrgäste umfassen.