

Anlage zur Vorabbekanntmachung über öffentliche Personenverkehrsdienste mit Kraft- fahrzeugen im Landkreis Kelheim bzgl. der Linie 6036 (VLK-Linie 2)

Ergänzende Vorinformation für öffentliche Dienstleistungsaufträge gemäß Art. 7 Abs. 2 Verordnung (EG) 1370/2007 im Amtsblatt der Europäischen Union.

1. Vorbemerkung

Als zuständige Behörde beabsichtigt der Landkreis **Kelheim** mit Wirkung zum 01.12.2019 die Vergabe eines öffentlichen Dienstleistungsauftrags für Verkehrsleistungen im Landkreis **Kelheim**. Von der beabsichtigten Vergabe ist die in Anlage 1 (Fahrpläne) zu dieser ergänzenden Vorinformation einzeln aufgeführte Linie erfasst. In der Summe beläuft sich die zu vergebende Verkehrsleistung nach derzeitigem Stand auf ca. 147 Tsd. Nutzkilometer pro Jahr. Nähere Einzelheiten zu den Verkehrsdiensten sind in den nachfolgenden Kapiteln dieses Dokuments aufgeführt.

Der beabsichtigte öffentliche Dienstleistungsauftrag umfasst für seine Laufzeit die Versorgung der Allgemeinheit mit öffentlichen Personenverkehrsdiensten gleich welcher Art im gesamten von ihm abgedeckten Verkehrsgebiet. Der öffentliche Dienstleistungsauftrag wird hierfür auch Regelungen enthalten, wonach das Verkehrsangebot an sich ändernde Verkehrsbedürfnisse und die jeweils ggf. geltenden Nahverkehrspläne anzupassen ist. Es können sich daher spätere Änderungen sowohl hinsichtlich des Bestands und Verlaufs der Kurse als auch hinsichtlich des Fahrplan- und Tarifangebots sowie der Qualitätsstandards und sonstiger Anforderungen ergeben. Es können auch neue Kurse hinzukommen oder derzeit bestehende Kurse wegfallen, Verknüpfungen der Kurse infolge von Umlafoptimierungen und/oder infolge von Anpassungen der Nachfrageentwicklung anders festgelegt, Bedienzeiten und Takte verändert werden etc. Die im Rahmen dieser ergänzenden Vorinformation angegebene Verkehrsmenge kann sich nach Maßgabe der Regelungen des öffentlichen Dienstleistungsauftrags reduzieren oder erweitern.

Gemäß Art. 7 Abs. 2 Verordnung (EG) 1370/2007 wurde im Amtsblatt der Europäischen Union eine Vorinformation veröffentlicht. In dieser Vorinformation ist festgelegt, die beabsichtigte Vergabe als Gesamtleistung (§ 8a Abs.2 Satz 4 PBefG) durchzuführen. Eigenwirtschaftliche Anträge sind dann zulässig, wenn sie sich auf die gesamte zu vergebende Verkehrsleistung beziehen. Eigenwirtschaftliche Anträge, die sich nur auf Teilbereiche der zu vergebenden Verkehrsleistung beziehen, sind gemäß § 13 Abs.2a Satz 2 PBefG zu versagen. Die Vorinformation definiert ferner die mit dem beabsichtigten Dienstleistungsauftrag verbundenen Anforderungen an den Fahrplan, an das Beförderungsentgelt, an qualitative Anforderungen und an zu erbringende Standards bei der operativen Betriebsdurchführung (§ 8a Abs. 2 Satz 3 PBefG).

Gemäß § 8a Abs. 2 Satz 5 PBefG können diese Anforderungen auch in öffentlich zugänglichen Dokumenten enthalten sein, auf die durch die Vorinformation verwiesen wird. Die Vorinformation verweist zur Beschreibung der Anforderungen an Fahrplan, Beförderungsentgelte, qualitative Anforderungen und zu erbringende Standards bei der operativen Betriebsdurchführung auf das vorliegende Dokument einschließlich Anlagen.

Gemäß § 8a Abs. 2 Satz 2 i.V.m. § 12 Abs. 6 Satz 1 PBefG ist ein Antrag auf Erteilung einer Genehmigung für einen eigenwirtschaftlichen Verkehr mit Kraftfahrzeugen im Linienverkehr spätestens drei Monate nach der Vorabbekanntmachung im Europäischen Amtsblatt bei der

Regierung von Niederbayern (<http://www.regierung.niederbayern.bayern.de>) als zuständiger Genehmigungsbehörde zu stellen. Mit dem beabsichtigten öffentlichen Dienstleistungsauftrag sind insbesondere die nachstehend dargestellten Anforderungen an die zu erbringende Verkehrsleistung verbunden:

2. Verkehrlicher Leistungsumfang

Nach derzeitigem Planungsstand wird unter Berücksichtigung der Rahmenvorgaben der Nahverkehrspläne der Gebietskörperschaften zur Betriebsaufnahme die zu vergebende Leistung ab 01.12.2019 mit einer prognostizierten Jahresfahrplanleistung (Nutzkilometer) von ca. 147 Tsd. km pro Jahr befahren werden. Der nach derzeitigem Kenntnisstand geplante Linienverlauf und Fahrpläne für die einzelnen Kurse sind in der Anlage 1 dargestellt. Grundlage für den geplanten Linienverlauf und für die Fahrplangestaltung sind die nachfolgenden Anforderungen:

- Die Linie ist insbes. mit dem Knotenpunkt **Saal an der Donau, Bahnhof** verknüpft und bietet somit für die Fahrgäste optimale Umsteigebeziehungen. An der Anfangs- bzw. Endhaltestelle **Saal an der Donau, Bahnhof** ist die Umsteigebeziehung für die Fahrgäste zu den anderen dort abfahrenden Linien sicher zu stellen. Dies bedeutet insbesondere, dass im Zulauf auf die Haltestelle **Saal an der Donau, Bahnhof** großes Gewicht auf die Einhaltung des in Anlage 1 anliegenden Fahrplanes gelegt wird. Kann dieser im Einzelfall durch externe Einflüsse nicht eingehalten werden, ist über eine **Leitstelle** eine Vormeldung abzugeben, dass möglicherweise ein Anschlussverlust droht. Der diensthabende Disponent entscheidet dann über das weitere Vorgehen. Bei der Anfahrt ab der Haltestelle **Saal an der Donau, Bahnhof** sind verspätete Anschlüsse anderer Linien nach Aufforderung grundsätzlich abzuwarten.
- Die zu vergebende Leistung wird an Schultagen bzw. ganzjährig mit wenigen Ausnahmen unverändert durchgeführt.
- Fahrplanänderungen werden nach Bedarf zielgerichtet und linienscharf durchgeführt. Hierfür sind jährlich 2 Termine (Beginn des neuen Schuljahres im September und Fahrplanwechsel der Eisenbahnen im Dezember) vorgesehen. Ein turnusmäßiger jährlicher Fahrplanwechsel über alle Linien findet nicht statt.

3. Verbundkooperation

Im Verkehrsgebiet der zu vergebenden Verkehrsleistung existiert eine Unternehmenskooperation (Verkehrsgemeinschaft Landkreis Kelheim - VLK), welche u.a. die Einnahmenaufteilung durchführt. Der Verbundtarif in der VLK findet im Verkehrsgebiet der zu vergebenden Leistung Anwendung. Verkehrsunternehmen müssen bei der Durchführung von öffentlichen Personenverkehrsleistungen im Geltungsgebiet der VLK der bestehenden Kooperation beitreten. Der Verbundvertrag kann beim Landkreis Kelheim angefordert werden.

4. Tarifbestimmungen, Beförderungsentgelte und Beförderungsbestimmungen

Verkehrsunternehmen, welche öffentliche Personenverkehrsleistungen im Landkreis Kelheim erbringen, wenden den jeweils aktuell gültigen VLK-Tarif (Verbundtarif) ausschließlich und vollumfänglich an. Die Anwendung anderer, eigener Tarife ist bis auf den RBO- bzw. RVV-Tarif im Streckenabschnitt (Kelheim – Saal - Regensburg) unzulässig.

Der jeweils aktuell gültige Verbundtarif, die Tarifbestimmungen und die Beförderungsbestimmungen können unter folgendem Link eingesehen werden: <https://www.landkreis-kelheim.de/amt-service/landratsamt/geschaeftsverteilung/?Tarif-Befoerederungsbedingungen&view=org&orgid=b852e12d-726e-4f11-9267-fa8c614757f8>.

5. Anforderungen an das Fahrpersonal

Verkehrsunternehmen stellen sicher, dass das von ihnen eingesetzte Fahrpersonal zum gewerblichen Führen eines Kraftomnibusses im öffentlichen Linienverkehr befugt ist. Das Vorhandensein eines gültigen Führerscheins mindestens der Fahrerlaubnisklasse D ist für alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter im Fahrdienst entsprechend § 21 StVG regelmäßig zu überprüfen und zu dokumentieren. Insbesondere ist zu überprüfen, ob der Eintrag der Schlüsselzahl 95 bei der Fahrerlaubnisklasse D vorliegt. Ungeachtet der Sicherstellung der Befähigung des eingesetzten Fahrpersonals Beförderungsleistungen mittels Kraftomnibussen im öffentlichen Personennahverkehr durchführen zu dürfen, werden nachfolgende Qualitätsanforderungen an das eingesetzte Fahrpersonal gestellt:

- Fahrgästen ist generell freundlich, aufgeschlossen, zuvorkommend und hilfsbereit gegenüber zu treten. In Stress- und Konfliktsituationen ist angemessen und deeskalierend zu reagieren.
- Schutzbedürftige Fahrgäste (Fahrgäste mit Handicap, minderjährige Fahrgäste) bedürfen besonderer Aufmerksamkeit. Keinesfalls dürfen sie von der Fahrt bzw. der Weiterfahrt ausgeschlossen werden, auch nicht bei Verstoß gegen die einschlägigen Vorschriften der BOKraft bzw. der Allgemeinen Beförderungsbedingungen. Bei wiederholtem Verstoß trotz höflicher Ermahnung sind die Personalien festzustellen, notfalls unter Zuziehung der Polizei.
- Fahrgästen mit Mobilitätshilfen ist der Ein- und Ausstieg durch Nutzen der Kneeling-Funktion des KOM und durch Ausklappen der Rampe an Tür 2 zu erleichtern. Es ist sicherzustellen, dass die Mobilitätshilfen während der Fahrt gesichert und vorschriftsgemäß abgestellt werden. Insbesondere ist darauf zu achten, dass nur die zur Beförderung vorgesehenen Flächen mit Mobilitätshilfen belegt werden und Durchgänge sowie Ein- und Ausstiegsbereiche frei bleiben.
- Die Fahrweise ist grundsätzlich rücksichtsvoll, vorausschauend, und energiesparend. Provozierendes Verhalten gegenüber anderen Verkehrsteilnehmern ist zu unterlassen.
- Bezüglich des kundendienstlichen Verhaltens sind detaillierte und umfassende Kenntnisse des Verbundtarifes notwendig. Bei allen Fahrten im Verkehrsgebiet der zu vergebenden Leistung ist das als „Fahrerverkauf“ bezeichnete Tarifsortiment des Verbundtarifes voll umfänglich über elektronische Verkaufs- und Abrechnungssysteme zu verkaufen. Der Blockverkauf von Papierfahrtscheinen ist nicht zulässig.
- Neben der detaillierten Kenntnis des Linienweges im Verkehrsgebiet muss das Fahrpersonal die prägnantesten Punkte des öffentlichen Lebens im Landkreis Kelheim kennen und nachfragenden Fahrgästen Auskunft darüber geben können, wie man mit öffentlichen Verkehrsmitteln dorthin gelangt. Ebenso ist es wünschenswert, wenn das Fahrpersonal die wichtigsten touristischen Sehenswürdigkeiten im Landkreis Kelheim kennt und nachfragenden Fahrgästen erklären kann, wie man mit öffentlichen Verkehrsmitteln dorthin gelangt.
- Das Fahrpersonal muss die deutsche Sprache in Wort und Schrift gut oder sehr gut beherrschen. Neben den bereits erwähnten kundendienstlichen Belangen muss eine eindeutige und zweifelsfreie Kommunikation mit der Leitstelle möglich sein. Reparaturmeldungen an die Werkstatt, Schadensmeldungen bei Unfällen und sonstige interne Kommunikation muss sprachlich und orthographisch so einwandfrei möglich sein, dass die Sicherheit des Omnibusbetriebs nicht gefährdet wird.
- Rauchen im Bus ist grundsätzlich verboten, egal ob sich Fahrgäste im Bus befinden, oder nicht.
- Das Fahrpersonal und alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, welche unmittelbar Dienst am Kunden leisten (Kundendienstmitarbeiter, Mobilitätsberater, Verkehrsmeister, etc.) tragen einheitliche Dienstkleidung während der Dienstausbübung. Die Dienstkleidung ist so zu gestalten, dass für jedermann unmittelbar ersichtlich ist, dass die

betreffende Person Mitarbeiterin bzw. Mitarbeiter im Unternehmen ist, welches die zu vergebende Verkehrsleistung erbringt. Die Dienstkleidung hat insgesamt zurückhaltend, elegant aber robust und angenehm zu tragen zu sein. Unabhängig davon achten alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter bei der Dienstausbübung auf ihr gepflegtes äußeres Erscheinungsbild.

- Das Fahrpersonal im Gebiet der zu vergebenden Verkehrsleistung wird mindestens nach dem in Bayern als allgemein verbindlich erklärten Tarifvertrag LBO des Verbandes des privaten bayerischen Omnibusgewerbes entlohnt. Die Anwendung anderer Tarifverträge, auch aus anderen Bundesländern, deren Lohnniveau unter demjenigen des LBO liegt, ist nicht zulässig.

6. Anforderungen an die eingesetzten Fahrzeuge

Verkehrsunternehmen stellen sicher, dass für die Leistungserbringung der zu vergebenden Verkehrsleistung ausreichend Niederflurfahrzeuge auch zur Spitzenabdeckung in der Hauptverkehrszeit vorhanden sind. Zusätzlich sind zu jedem Zeitpunkt Reservefahrzeuge (mind. branchenübliche 10 %) vorzuhalten, damit an allen Betriebstagen immer flexibel auf Ausfälle jeglicher Art reagiert werden kann. Ein Einsatz von Gelenkbussen auf anderen Linien zur Nebenverkehrszeit ist selbstverständlich zulässig.

Insbesondere sind beim Fahrzeugeinsatz nachfolgende Anforderungen obligatorisch:

- Alter der eingesetzten Fahrzeuge maximal 12 Jahre. Durchschnittsalter des Fuhrparks maximal 8,0 Jahre. Für Fahrzeuge, die nur als Verstärker in der Verkehrsspitze mit einer Nutzkilometerleistung von max. 100 km pro Einsatztag eingesetzt werden, ist ein Höchstalter von 19 Jahren zulässig.
Ein Fahrzeug mit Erstzulassung am 01.12.2019 hat bis zum Ablauf eines Jahres zunächst ein Alter von 0 Jahren. Ab dem 01.12.2020 hat es das Alter von 1 Jahr. Von 01.12.2021 hat es ein Alter von 2 Jahren usw. Zur Errechnung des Durchschnittsalters des Fuhrparks werden die so errechneten ganzzahligen Einzelwerte des Fahrzeugalters jedes Fahrzeugs mit seiner Jahres-Nutzkilometerleistung gewichtet aufaddiert. Die Summe der gewichteten Alters-Einzelwerte aller Fahrzeuge im Fuhrpark wird anschließend durch die Anzahl der Fahrzeuge im Fuhrpark dividiert und ergibt das Durchschnittsalter.
- Die Fahrzeuge müssen niederflurig sein, Low-Entry-Lösungen sind zulässig. Als Verstärkerfahrzeuge dürfen auch nicht niederflurige Wagen eingesetzt werden, sofern der Fahrgast in zeitlicher Nähe (max. 15 Minuten) ein niederfluriges Fahrzeug für die Verbindung nutzen kann.
- Die Fahrzeuge verfügen über eine vom Fahrerarbeitsplatz aus bei Bedarf zu bedienende Absenkanlage (Kneeling). Diese ist immer einzusetzen, wenn mobilitätseingeschränkte Fahrgäste das Fahrzeug betreten oder verlassen möchten. Ansonsten ist der Einsatz der Kneeling-Funktion zu unterlassen, um die Haltestellen Aufenthaltszeiten möglichst kurz zu gestalten.
- Die Fahrzeuge verfügen über eine manuelle Klapprampe an der 2. Tür. Auch diese ist immer dann durch das Fahrpersonal zur Anwendung zu bringen, wenn Fahrgäste mit Mobilitätshilfen das Fahrzeug betreten oder verlassen möchten und dies erforderlich ist.
- Alle Fahrzeuge entsprechen zur Betriebsaufnahme am 01.12.2019 mindestens der Abgasnorm Euro 5. Ab 01.01.2022 entsprechen alle Fahrzeuge mindestens der Abgasnorm Euro 5 / EEV.
- Alle für die zu vergebende Verkehrsleistung eingesetzten Omnibusse verfügen über mindestens einen in den Fahrzeugpapieren ausgewiesenen Rollstuhlstandplatz.
- Alle für die zu vergebende Leistung eingesetzten Omnibusse sollen über ein Videosystem verfügen. Die Belange des Datenschutzes sind in diesem Zusammenhang einzuhalten. Die Daten sind hierbei zeitlich begrenzt aufzuzeichnen und anschließend

automatisch zu überschreiben. Teil dieses Systems ist eine sogenannte Überfall- bzw. Ereignisfunktion, mit der die unmittelbare Videosequenz bis zur Auswertung der Daten sicher vor dem Überschreiben geschützt wird. Das Vorhandensein des Videosystems ist an der Außenseite des jeweiligen Fahrzeuges im Bereich der Einstiege gut sichtbar für jedermann entsprechend den datenschutzrechtlichen Regelungen kenntlich zu machen.

- Alle im Rahmen der zu vergebenden Leistung eingesetzten Fahrzeuge sind an eine Leitstelle angeschlossen. Die Anbindung der Fahrzeuge erfolgt unmittelbar direkt je Fahrzeug und nicht über einen Dritt-Dienstleister, der die Fahrzeugdaten weiterleitet. Dies ist notwendig, um den sehr hohen Qualitätsstandard der Fahrgastinformation über stationäre DFI-Anzeiger oder mittels Echtzeitinformation über Handy-App sicher zu stellen.

Um die ordnungsgemäße Kommunikation jedes einzelnen Fahrzeugs mit der Leitstelle in sehr guter Qualität sicher zu stellen, ist die Ausrüstung aller Fahrzeuge, mit geeigneten Bordrechnern zwingend vorgegeben. Die Fahrzeug-Verkabelung ist seitens des Verkehrsunternehmens auszuführen und ggf. projektieren zu lassen. Ansprechpartner hierfür ist bspw. die Firma *init innovation in traffic systems SE*, Kächelestraße 4-10, 76131 Karlsruhe, +49 721 61000, webmaster@initse.com, www.initse.com. Mobile, fahrzeugseitige Hardware-Komponenten werden für Fahrzeuge der Anfangsausstattung zum Betriebsbeginn der zu vergebenden Leistung ab 01.12.2019 von der VLK beigestellt. Für alle nach dem Betriebsbeginn am 03.12.2019 oder zusätzlich in Verkehr zu setzende Fahrzeuge beschafft das betreibende Verkehrsunternehmen die fahrzeugseitigen, mobilen Hardware-Komponenten auf eigene wirtschaftliche Verantwortung. Ansprechpartner hierfür ist ebenfalls die Firma *init SE*. Bestandteile der Fahrzeugausstattung in Bezug auf Kommunikation mit der Leitstelle und in Bezug auf die Fahrgastinformation im Fahrzeug sind:

- Systemkabel (Grundplatte für Bordrechner)
- Bordrechner Modell „Eved-PC“
- Mobiles Radio Interface Mobile „MRI3“
- Multibandantenne für UMTS/GPRS/GPS empfang

Alternative fahrzeugseitige Hardware-Komponenten, die die o.g. Anforderungen ebenfalls erfüllen, sind zugelassen.

Die beschriebenen fahrzeugseitigen Hardware-Komponenten stellen in Summe über alle im Verkehrsgebiet eingesetzten Fahrzeuge das reibungslose Funktionieren des integrierten ITCS-Systems sicher. Dieses ist durch den Freistaat Bayern gefördert und für den Landkreis Kelheim geschaffen. Die Zweckbindung der Fördermittel läuft über den Zeitpunkt des Betriebsbeginns der zu vergebenden Verkehrsleistung hinaus.

- Der Fahrscheinverkauf erfolgt bei der zu vergebenden Verkehrsleistung über den Bordrechner „Eved-PC“. Die Nutzung anderer, gleichwertiger elektronischer Geräte für das Ticketing ist zulässig, sofern die Verkaufsdaten damit ebenso sicher, schnell und belastbar für die Einnahmeverteilung im Verbundgebiet zur Verfügung gestellt werden können. Neben den Funktionen „Ticketing“ und „Leitstellen-Kommunikation“ soll der Bordrechner die Ansteuerung der Fahrzielanzeigen übernehmen. Ein Steuergerät für Niederflur-Linienomnibusse im Einsatz für die zu vergebende Leistung ist vom Betreiber anzuschaffen.

7. Anforderungen an die Haltestellen

Für die zu vergebende Verkehrsleistung pflegt, erneuert und unterhält die VLK an allen Haltestellen den jeweiligen Fahrplanmast, das Haltestellenschild und den Fahrplankasten. Die

Erneuerung, Pflege, der Unterhalt sowie die Ausrüstung der Haltepositionen obliegt ab Betriebsbeginn am 01.12.2019 ebenfalls der VLK.

Je Haltestellenmast ist mindestens ein Fahrplankasten anzubringen. Mindestens ein Fahrplankasten ist für potentielle Abfahrtsfahrpläne an der jeweiligen Halteposition vorgesehen. Die Bewirtschaftung von Haltestellenschild, Fahrplanmast und Fahrplankasten wird durch die VLK sichergestellt.

8. Übermittlung Fahrplandaten und Echtzeitinformationen

Die VLK betreibt verschiedene Informationsmedien für Fahrgäste. Neben einem konventionellen Internetauftritt existiert eine Smartphone-App, mit welcher direkt auf Echtzeitinformationen zugegriffen werden kann. Darstellungen von Aushangfahrplänen an Haltestellen, Linieneinfahrplänen, Liniennetzplänen und Tarifzonenplänen runden das Fahrgastinformationsspektrum ab. All diese Medien müssen von der VLK auf dem aktuellen Stand gehalten werden. Dazu müssen die in der Leitstelle einlaufenden Betriebsdaten kontinuierlich analysiert und ausgewertet werden. Der Betreiber der zu vergebenden Verkehrsleistung stimmt der kontinuierlichen Datenanalyse und –auswertung der Betriebsdaten der Leitstelle voll umfänglich zu. Fahrpläne, welche im täglichen Betrieb zeigen, dass Verbesserungspotential vorhanden ist, sind innerhalb von 2 Büroarbeitstagen an die VLK zur Prüfung zu melden. Wie in Kapitel 6. beschrieben, sind alle Fahrzeuge für die zu vergebende Leistung an die Leitstelle anzuschließen. Fahrzeugausrüstungen organisiert der Betreiber der zu vergebenden Verkehrsleistung selbst. Er beschafft die Hardware, beauftragt die Fahrzeugverkabelung und stellt sicher, dass das so ausgerüstete Fahrzeug ordnungsgemäß mit der Leitstelle kommuniziert.

9. Betriebshof

Der Betreiber der zu vergebenden Leistung verfügt innerhalb des Landkreises Kelheim bzw. des Landkreises Regensburg oder des Stadtgebietes Regensburg über mindestens einen Betriebshof. Es ist nicht gestattet, nachts Busse außerhalb des Betriebsgeländes auf öffentlichem Grund und Boden regelmäßig abzustellen, zu reinigen und zu unterhalten. Das Betriebshofgelände sollte mindestens mit einer Waschanlage, einer Werkstattgrube oder Radgreifern und einer Druckluftanlage ausgerüstet sein.

Neben Reinigungs- und Unterhaltungsarbeiten sind mindestens einmal wöchentlich nachfolgende Parameter zu kontrollieren.

- Reifenprofil und Reifenflanken frei von Beschädigungen
- Luftdruck der Reifen
- Stand Motoröl, Lenk-Hydrauliköl, Kühlerfrostschutz, Scheibenreinigungsmittel
- Fahrgastraum frei von Beschädigungen, Vandalismus-Schäden
- Nothämmer im Fahrgastraum vollständig vorhanden
- Kontrolle aller Radmuttern auf festen Sitz
- Kontrolle aller Leuchtmittel innen und außen im/am Fahrzeug
- Sichtkontrolle von Keilriemen und Spannrolle.

10. Beschwerdemanagement und Qualitätssicherung

Der Betreiber der zu vergebenden Verkehrsleistung implementiert ein umfassendes Beschwerdemanagement. Eingehende Kundenbeschwerden sind innerhalb von 48 Stunden zu erfassen, und vorab zu bewerten. Sie sind schnellst möglich aufzuklären, zu beantworten

und anschließend über den ganzen Vorgang zu dokumentieren. Berechtigte Beschwerden, bei welchen ein wiederholtes Fehlverhalten einer Mitarbeiterin / eines Mitarbeiters vorliegt, sind disziplinarisch zu ahnden. Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, welche im Beschwerdemanagement häufig auffällig werden, sind jährlich einmal zu einer Schulungsmaßnahme bezüglich kundenorientierten Verhaltens einzuladen.

Der Betreiber der zu vergebenden Verkehrsleistung betreibt weiterhin ein umfassendes Erfassungssystem zur Analyse der geschehenen Unfälle. Bei eigen verursachten Unfällen ist innerhalb von 48 Stunden Kontakt mit dem Geschädigten aufzunehmen und der Schaden der eigenen Versicherung zu melden. Die weitere Schadensbearbeitung hat zügig, ohne schuldhaftes Verzögern zu erfolgen. Die Schadensakte ist komplett über den gesamten Vorfall anzufertigen, um ggf. gerichtlich verwertet werden zu können. Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, welche häufig durch selbst verursachte Schäden auffallen, sind jährlich einmal zu einem Fahrsicherheitstraining einzuladen.

Verkehrsgemeinschaft für den Landkreis Kelheim, VLK - Linie 2

RBO Regionalbus Ostbayern GmbH,
 Niederlassung Mitte, Außenstelle Regensburg, Von-Donle-Straße 7, 93055 Regensburg
 ☎ 0941/6000-122, Fax: 0941/6000-415, E-Mail: Regensburg@rbo.de, Internet: www.ostbayernbus.de
 Gültig ab 06.11.2017

Fallen der 24.XII. und 31.XII. auf Werktag, Verkehr wie Samstag.
Kein Verkehr an allgemeinen Feiertagen und Landesfeiertagen

Fahrtnummer	Montag - Freitag															Samstag			
	6036 001	6036 005	6036 003	6036 007	6036 037	6036 039	6036 009	6036 011	6036 013	6036 015	6036 017	6036 019	6036 021	6036 023	6036 025	6036 029	6036 031	6036 033	6036 035
Verkehrsbeschränkungen		F	S	S		S													
Anmerkungen		99	99																
Hemau, Post		6 11	6 13																
Hemau, Kelheimer Str.		6 13	6 15																
Arnest, Abzw		6 16	6 18																
Höfen bei Hemau		6 17	6 19																
Thalhof		6 18	6 20																
Grafenstadt, Abzw		6 20	6 22																
Maierhofen, Hauptstr.						7 24													
Falterhof						7 26													
Neulohe, Ortsmitte						7 28													
Neulohe, Siedlung						7 30													
Netzstall, Ortsmitte						7 35													
Mantlach						7 37													
Berg bei Painten						7 39													
Painten, Schule						7 41													
Painten, Marktplatz/Zentrum	5 53	6 24	6 26			7 43	7 55		9 55		11 55	13 55		15 55	17 30		8 50		11 55
Painten, Kelh/Abzw Brandhof	5 54	6 25	6 27			7 44	7 56		9 56		11 56	13 56		15 56	17 31		8 51		11 56
Neulohe, Kelh/Abzw Am Forst	5 56	6 26	6 28			7 46	7 58		9 58		11 58	13 58		15 58	17 32		8 53		11 58
Rothenbügl, Abzw Staatsstr.	5 57	6 27	6 29			7 47	7 59		9 59		11 59	13 59		15 59	17 33		8 54		11 59
Sausthal, Abzw					6 40														
Sausthal, Naturfreundehaus					6 41														
Ihrlerstein, Kl.wald., Abzw Staats	5 59	6 29	6 31			7 49	8 01		10 01		12 01	14 01		16 01	17 34		8 56		12 01
Ihrlerstein, Nbg/Abzw Essing	6 00	6 30	6 32	6 43		7 50	8 02		10 02		12 02	14 02		16 02	17 35		8 57		12 02
Ihrlerstein, Nürnberg, Str.106	6 00	6 31	6 33	6 44		7 51	8 03		10 03		12 03	14 03		16 03	17 36		8 58		12 03
Ihrlerstein, Nbg/Jägersteig	6 01	6 31	6 33	6 44		7 51	8 03		10 03		12 03	14 03		16 03	17 36		8 58		12 03
Ihrlerstein, Nbg/Abzw Palmberg	6 02	6 32	6 34	6 45		7 52	8 04		10 04		12 04	14 04		16 04	17 37		8 59		12 04
Ihrlerstein, Hauptstr.	6 05	6 35		6 48	7 35		8 07	9 08	10 07	11 08	12 07	14 07	15 08	16 07	17 39	7 07	9 02		12 07
Ihrlerstein, Schliesierstr.	6 07	6 37		6 50	7 37		8 09	9 10	10 09	11 10	12 09	14 09	15 10	16 09	17 41	7 09	9 04		12 09
Ihrlerstein, Rathaus	6 09	6 39		6 53	7 39		8 11	9 12	10 11	11 12	12 11	14 11	15 12	16 11	17 43	7 11	9 06		12 11
Ihrlerstein, Kirche	6 11	6 41	6 36	6 56	7 40	7 54	8 13	9 13	10 13	11 13	12 13	14 13	15 13	16 13	17 45	7 12	9 07		12 12
Ihrlerstein, Volksschule						7 55													
Ihrlerstein, Kelh./Abzw Alling	6 13	6 43	6 38	6 58	7 42		8 15	9 15	10 15	11 15	12 15	14 15	15 15	16 15	17 47	7 14	9 09		12 14
Kelheim, Krankenhaus	6 15	6 45	6 40	7 01	7 44		8 17	9 17	10 17	11 17	12 17	14 17	15 17	16 17	17 49	7 16	9 11		12 16
Kelheim, Einkaufszentrum	6 16	6 46	6 41	7 02	7 45		8 18	9 18	10 18	11 18	12 18	14 18	15 18	16 18	17 50	7 17	9 12		12 17
Kelheim, Wöhrdplatz, Zentrum	6 20	6 48	6 43		7 48		8 21	9 21	10 21	11 21	12 21	14 21	15 21	16 21	17 52	7 20	9 15		12 20
Kelheim, Wöhrdplatz, Zentrum	6 22	6 51	6 46		7 49		8 23	9 23	10 23	11 23	12 23	14 23	15 23	16 23	17 53	7 22	9 17	10 23	12 22
Kelheim, Maximilianbrücke		6 53	6 48																
Kelheim, Kelh.winz/A Hallstattstr	6 25	6 58	6 53	7 04	7 52		8 26	9 26	10 26	11 26	12 26	14 26	15 26	16 26	17 56	7 25	9 20	10 26	12 25
Kelheim, Gymnasium	6 26	6 57	6 52	7 07	7 53		8 27	9 27	10 27	11 27	12 27	14 27	15 27	16 27	17 57	7 26	9 21	10 27	12 26
Kelheim, Starenstraße	6 27				7 54		8 28	9 28	10 28	11 28		14 28	15 28	16 28	17 58	7 27	9 22	10 28	12 27
Kelheim, Kelheimwinz/A Kleiberstr	6 28				7 55		8 29	9 29	10 29	11 29		14 29	15 29	16 29	17 59	7 28	9 23	10 29	12 28
Kelheim, Abzw Auf d.Sand	6 29				7 56		8 30	9 30	10 30	11 30		14 30	15 30	16 30	18 00	7 29	9 24	10 30	12 29
Kelheimwinzer, Schule	6 30				7 57		8 31	9 31	10 31	11 31		14 31	15 31	16 31	18 01	7 30	9 25	10 31	12 30
Saal/Donau, Donaustr.	6 34				8 01		8 35	9 35	10 35	11 35		14 35	15 35	16 35	18 05	7 34	9 29	10 35	12 34
Saal/Donau, Bahnhof	6 36				8 04		8 37	9 37	10 37	11 37		14 37	15 37	16 37	18 06	7 36	9 31	10 37	12 36

F in den Ferien und an schulfreien Tagen
S nur an Schultagen

99 fährt Haltestellen in anderer Reihenfolge an

Verkehrsgemeinschaft für den Landkreis Kelheim, VLK - Linie 2

RBO Regionalbus Ostbayern GmbH,
 Niederlassung Mitte, Außenstelle Regensburg, Von-Donle-Straße 7, 93055 Regensburg
 ☎ 0941/6000-122, Fax: 0941/6000-415, E-Mail: Regensburg@rbo.de, Internet: www.ostbayernbus.de
 Gültig ab 06.11.2017

Fallen der 24.XII. und 31.XII. auf Werktag, Verkehr wie Samstag.

Kein Verkehr an allgemeinen Feiertagen und Landesfeiertagen

Fahrtnummer	Montag - Freitag															Samstag					
	6036 002	6036 004	6036 006	6036 008	6036 010	6036 012	6036 014	6036 016	6036 018	6036 042	6036 040	6036 020	6036 022	6036 024	6036 026	6036 028	6036 032	6036 034	6036 036	6036 038	
Verkehrsbeschränkungen								S		S	S										
Anmerkungen								311	311 507 99		303				050 507						
Saal/Donau, Bahnhof		6 47	8 14	9 14	10 14	11 14	12 14					14 14	15 14	16 14	17 14	18 14	8 09	9 39	11 14	13 14	
Saal/Donau, Donaust.		6 49	8 16	9 16	10 16	11 16	12 16					14 16	15 16	16 16	17 16	18 16	8 11	9 41	11 16	13 16	
Kelheimwinzer, Schule		6 53	8 20	9 20	10 20	11 20	12 20					14 20	15 20	16 20	17 20	18 20	8 15	9 45	11 20	13 20	
Kelheim, Abzw Auf d.Sand		6 54	8 21	9 21	10 21	11 21	12 21					14 21	15 21	16 21	17 21	18 21	8 16	9 46	11 21	13 21	
Kelheim, Kelheimwinz/A Kleiberstr		6 55	8 22	9 22	10 22	11 22	12 22					14 22	15 22	16 22	17 22	18 22	8 17	9 47	11 22	13 22	
Kelheim, Starenstraße		6 56	8 23	9 23	10 23	11 23	12 23					14 23	15 23	16 23	17 23	18 23	8 18	9 48	11 23	13 23	
Kelheim, Berufsschule									832 2 40												
Kelheim, Gymnasium		6 57	8 24	9 24	10 24	11 24	12 24	12 35	832 2 45			14 24	15 24	16 24	17 24	18 24	8 19	9 49	11 24	13 24	
Kelheim, Kelh.winz/A Hallstattstr		6 58	8 26	9 26	10 26	11 26	12 26					14 26	15 26	16 26	17 26	18 26	8 21	9 51	11 26	13 26	
Kelheim, Wöhrdplatz, Zentrum		7 00	8 28	9 28	10 28	11 28	12 28					14 28	15 28	16 28	17 28	18 28	8 23	9 53	11 28	13 28	
Kelheim, Wöhrdplatz, Zentrum	5 33	7 00	8 28	9 28	10 28	11 28			12 33		13 50	14 28	15 28	16 28	17 28	18 28	8 23		11 28	13 28	
Kelheim, Einkaufszentrum	5 35	7 02	8 30	9 30	10 30	11 30		12 37	12 47		13 52	14 30	15 30	16 30	17 30	18 30	8 25		11 30	13 30	
Kelheim, Krankenhaus	5 36	7 04	8 31	9 31	10 31	11 31		12 38	12 48		13 53	14 31	15 31	16 31	17 31	18 31	8 26		11 31	13 31	
Ihrlerstein, Kelh./Abzw Alling	5 38	7 06	8 34	9 34	10 34	11 34		12 41	12 51		13 56	14 34	15 34	16 34	17 34	18 34	8 29		11 34	13 34	
Ihrlerstein, Volksschule										13 20			15 37								
Ihrlerstein, Kirche	5 40	7 08	8 37	9 37	10 37	11 37		12 44	12 54	13 21	13 58	14 37	15 37	16 37	17 37	18 37	8 32		11 37	13 37	
Ihrlerstein, Hauptstr.			8 39	9 39	10 39	11 39		12 46			14 00	14 39	15 39	16 39	17 39	18 39	8 34		11 39	13 39	
Ihrlerstein, Schlieserstr.			8 42	9 42	10 42	11 42		12 49			14 02	14 42	15 42	16 42	17 42	18 42	8 37		11 42	13 42	
Ihrlerstein, Rathaus			9 43		11 43		12 50				14 03		15 43	16 43	17 43	18 43	8 38		11 43	13 43	
Ihrlerstein, Nbg/Abzw Palmberg	5 42	7 10		9 45		11 45		12 52	12 56	13 23	14 06		15 45	16 45	17 45	18 45	8 40		11 45	13 45	
Ihrlerstein, Nbg/Jägersteig	5 43	7 11		9 46		11 46		12 53	12 57	13 24	14 07		15 46	16 46	17 46	18 46	8 41		11 46	13 46	
Ihrlerstein, Nürnberg, Str.106	5 43	7 12		9 46		11 46		12 53	12 57	13 24	14 07		15 46	16 46	17 46	18 46	8 41		11 46	13 46	
Ihrlerstein, Nbg/Abzw Essing	5 44	7 13		9 47		11 47		12 54	12 58	13 25			15 47	16 47	17 47	18 47	8 42		11 47	13 47	
Ihrlerstein, Kl.wald.,Abzw Staats	5 45	7 14		9 48		11 48			12 59	13 26			15 48	16 48	17 48	18 48	8 43		11 48	13 48	
Sausthal, Naturfreundehaus								12 57													
Sausthal, Abzw								12 58													
Rothenbügl, Abzw Staatsstr.	5 47			9 50		11 50				13 01			15 50	16 50	17 50	18 50	8 45		11 50	13 50	
Rothenbügl, Ortsmitte											13 28										
Neulohe, Kelh/Abzw Am Forst	5 48	7 19		9 51		11 51				13 02	13 29		15 51	16 51	17 51	18 51	8 46		11 51	13 51	
Painten, Kelh/Abzw Brandhof	5 50	7 20		9 53		11 53				13 04	13 31		15 53	16 53	17 53	18 53	8 48		11 53	13 53	
Painten, Marktplatz/Zentrum	5 52	7 21		9 55		11 55				13 06	13 33		15 55	16 55	17 55	18 55	8 50		11 55	13 55	
Berg bei Painten											13 35										
Mantlach											13 36										
Netzstall, Ortsmitte											13 38										
Falterhof											13 48										
Maierhofen, Hauptstr.										13 09	13 49			16 58							
Neulohe, Ortsmitte											13 53										
Painten, Staats/Abzw Oberhöfen										13 15				17 04							
Lautersee										13 16				17 05							
Grafenstall										13 18				17 07							
Aichkirchen										13 19				17 08							
Höfen bei Hemau										13 23				17 12							
Arnest, Abzw										13 25				17 14							
Hemau, Kelheimer Str.										13 29				17 18							
Hemau, Post										13 31				17 20							
Kumpfhof, Abzw										13 35				17 24							
Altenlohe, Abzw										13 36				17 25							

S nur an Schultagen
311 kehrt am letzten Schultag vor den Weihnachts- u. Sommer bzw. am 1. Schultag nach den Sommerferien bereits um 10.55 Uhr ab Kelheim, Berufsschule
99 fährt Haltestellen in anderer Reihenfolge an
507 verkehrt zwischen Painten, Marktplatz und Altenlohe nur bei Bedarf und nur zum Aussteigen

303 Umsteiger aus Rohr abwarten!
050 Anschluss Richtung Riedenburg/Dietfurt ab Kelheim, Wöhrdplatz mit VLK-Linie 1 um 16.44 Uhr
832 Haltestelle wird in den Ferien nur bei Bedarf angefahren
 ◀ Bus hält nur zum Aussteigen