

Landkreis Hildburghausen

**Vorabbekanntmachung
Regionalbusverkehr**

**Ergänzendes Dokument zur
Vorabbekanntmachung des
Landkreises Hildburghausen**

Dezember 2017

Landkreis Hildburghausen

Vorabbekanntmachung Hildburghausen

**Ergänzendes Dokument zur Vorabbekannt-
machung des Landkreises Hildburghausen**

Aufgabenträger:

Landratsamt Hildburghausen

Wiesenstraße 18

98643 Hildburghausen

Hildburghausen, Dezember 2017

Inhalt:

1	Erläuterungen zum Dokument.....	1
2	Linien und Fahrplan	2
2.1	Linien	2
2.2	Umlaufverknüpfungen	4
2.3	Anschlusssicherung	7
2.4	Fahrten mit Linienabschnitten mit Einstiegs- und Ausstiegsverboten ...	7
2.5	Einsatz von differenzierten Fahrzeuggrößen im Linienverkehr	7
2.6	Anforderungen an die Durchführung des Rufbus-Verkehrs.....	7
2.7	Streckenbesonderheiten	8
3	Fahrscheinvertrieb.....	11
3.1	Tarifstruktur.....	11
4	Anforderungen für die Verkehrsdurchführung	12
4.1	Allgemeine Grundlagen der Leistungserbringung.....	12
4.1.1	Betriebsstätte und Ansprechpartner auf Seiten des Verkehrsunternehmens.....	12
4.1.2	Betriebsleitstelle und Erreichbarkeit des Verkehrsunternehmens	12
4.1.3	Kundenservicebüro	13
4.1.4	Rufbusdisposition	13
4.2	Ergänzende Leistungspflichten und Qualitätsanforderungen	15
4.2.1	Beschwerdemanagement	15
4.2.2	Teilnahme an Sitzungen des Aufgabenträgers	16
4.2.3	Fundsachenmanagement.....	16
4.2.4	Fahrgastzählung	16
4.2.5	Fahrgastinformation und Medienarbeit	16
4.2.6	Haltestelleneinrichtungen	17
4.2.7	Gewährleistung des Betriebs und Einhaltung des Fahrplans	17
4.2.8	Beschwerdemanagement	18
4.2.9	Umweltschutz	19
5	Fahrzeuge	20
5.1	Grundsätze	20
5.2	Ausstattungsstandards für Fahrzeuge im Linienverkehr	21
5.3	Ausstattungsstandards für Fahrzeuge für Rufbus-Verkehr	31
5.4	Ersatzfahrzeuge.....	31

5.5	Werbung an und in den Fahrzeugen	32
5.6	Anforderungen an Fahrzeugeinsatz und -zustand	32
6	Fahrpersonal.....	34
6.1	Anforderungen an die Fähigkeiten und an das Erscheinungsbild des Fahrpersonals.....	34
6.2	Anforderungen an das Verhalten des Fahrpersonals.....	35
6.3	Mitarbeiterschulungen und -unterweisungen.....	36
7	Qualitätssteuerung	37
7.1	Qualitätssicherungsvertrag.....	37
7.2	Berichtswesen	37
7.3	Qualitätskontrollen und -sicherung	37

Anlagen

Anlage 1: Fahrpläne

Anlage 2: Tarif

Ist im Dokument von einer bestimmten Personengruppe die Rede (z. B. Fahrgäste, Mitarbeiter, Fahrer) werden Frauen und Männer gleichermaßen darunter verstanden.

1 Erläuterungen zum Dokument

Der Landkreis Hildburghausen beabsichtigt, mit Wirkung zum 01.01.2020 die wettbewerbliche Vergabe von öffentlichen Dienstleistungsaufträgen von öffentlichen Personenverkehrsdiensten in **zwei Teilnetzen** vorzunehmen.

Gemäß Art. 7 Abs. 2 Verordnung (EG) Nr. 1370/2007 hat der Landkreis Hildburghausen eine **Vorabbekanntmachung** für den öffentlichen Dienstleistungsauftrag im EU-Amtsblatt veröffentlicht. Die Vorabbekanntmachung definiert zugleich die mit dem beabsichtigten Dienstleistungsauftrag verbundenen Anforderungen für Fahrplan, Beförderungsentgelt und Standards (§ 8a Abs. 2 Satz 3 PBefG). Zudem legt die Vorabbekanntmachung fest, dass eine Vergabe der beiden Teilnetze jeweils als Gesamtleistung beabsichtigt ist (§ 8a Abs. 2 Satz 4 PBefG).

2 Linien und Fahrplan

2.1 Linien

Gegenstand der Leistungsbeschreibung sind die Leistungen zur Verkehrsdurchführung in zwei Teilnetzen.

Teilnetz 1 „Linien 200, 205, 212“

Tabelle 1: Linien Teilnetz 1

Teilnetz 1 „Linien 200, 205, 212“	
Linie	Linienführung
200	Hildburghausen – Schleusingen – Suhl
205	Schleusingen – Eisfeld – Coburg
212	Eisfeld – Bockstadt

Das Teilnetz 1 hat eine jährliche Gesamtfahrleistung von ca. 607.000 Fahrplankilometern.

Teilnetze 2 „Regional- und Stadtbusverkehr im Landkreis Hildburghausen“

Tabelle 2: Linien Teilnetz 2

Teilnetz 2 „Regional- und Stadtbusverkehr im Landkreis Hildburghausen“	
Linie	Linienführung
202	Hildburghausen – Schleusingen
203	Masserberg – Schönbrunn – Schleusingen – Suhl
206	Masserberg – Schnett – Schönbrunn – Masserberg
207	Masserberg – Schwarzbach – Brattendorf – Hildburghausen
208	Eisfeld – Gießübel
209	Eisfeld – Crock – Masserberg
210	Eisfeld – Stelzen
213	Hildburghausen – Eisfeld – Hinterrod
214	Schleusingen – Waldau – Gießübel
216	Hildburghausen – Bad Rodach – Hellingen
217	Hildburghausen – Heldburg – Weitramsdorf

218	Hildburghausen – Westhausen – Maroldsweisach
220	Hildburghausen – Gleichamberg – Römhild
221	Hildburghausen – Römhild – Bad Königshofen
222	Hildburghausen – Dingsleben
223	Themar – St. Bernhard – Hildburghausen
224	Themar – Wachenbrunn
225	Schleusingen – Themar – Eichenberg
226	Suhl – Schleusingen – Themar
236	Stadtverkehr Hildburghausen
252	Schleusingen – Hirschbach – Altendambach
821	Gottfriedsberg – Geisenhöhn – Schleusingen
260-C	Gießübel – Masserberg – Schnett – Hildburghausen
260-D	Hinterrod – Crock – Poppenwind – Großmannsrod – Hildburghausen
260-J	Schleusingerneundorf – Altendambach – Schleusingen – Hildburghausen
262-C	Stressenhausen – Seidingstadt – Adelhausen – Eishausen – Streufdorf
265-C	Völkershäuser – Gellershausen – Holzhausen – Heldburg – Hellingen
268-A	Merbelsrod – Schwarzbach – Brattendorf – Crock – Sachsenbrunn
268-C	Mausendorf – Stelzen – Saargrund – Sachsenbrunn – Crock
809	Suhl – Schleusingen – Schleusingerneundorf

Die Jahresleistung im Teilnetz 2 beträgt ca. 1,9 Millionen Fahrplankilometer zuzüglich rund 75.000 Fahrplankilometer auf Rufbusbasis.

Der Aufgabenträger behält sich vor, von den Linienbeschreibungen abweichende Vorgaben zu stellen und die Streckenführungen insbesondere bei geänderten Rahmenbedingungen anzupassen. Die Ausführungen im Nahverkehrsplan, speziell zu Mindestbedienungen, sind bindend (siehe <http://www.landkreis-hildburghausen.de/index.phtml?mNavID=328.219&sNavID=328.219&La=1>).

Das Verkehrsunternehmen hat rechtzeitig vor der Verkehrsaufnahme die Strecken zu befahren und die Nutzbarkeit der Straßen und Anlagen mit den von ihm für den Einsatz geplanten Fahrzeugen zu prüfen. Der Aufgabenträger ist unverzüglich über die vom Verkehrsunternehmen ggf. festgestellten Konfliktpunkte zu informieren.

Aufgrund des stellenweise sehr schlechten Straßenzustandes ist generell vom Einsatz von Leichtbaubussen abzusehen sowie der Einsatz von Standardlinienbussen mit einer Reifengröße kleiner als 275/70 R 22,5 nicht zu empfehlen. Es sind Busachsen mit Einzelradaufhängung und Luftfederung zu bevorzugen. Bei Kleinbussen ist die Verwendung von vollwertigen Omnibuskonstruktionen mit Luftfederung (Midibusse) anstatt Modellen auf Basis von Transportern zu bevorzugen.

2.2 Umlaufverknüpfungen

Die nachfolgend aufgelisteten, für die Angebotsnutzung von Fahrgästen relevanten Fahrtenverknüpfungen bzw. Umlaufverknüpfungen sind vom Verkehrsunternehmen zwingend zu berücksichtigen.

Tabelle 3: Bindende Umlaufverknüpfungen

Linien	Verknüpfte Fahrten
203 + 202	Fahrt 03 der Linie 203 und Fahrt 01 (nur Schule) der Linie 202 bzw. Fahrt 03 (nur Ferien) der Linie 202
203 + 208	Fahrt 09 der Linie 203 und Fahrt 07 der Linie 208
205 + 200	Fahrt 27 (nur Freitag) der Linie 205 und Fahrt 33 (nur Freitag) Linie 200
205 + 212	Fahrt 26 (nur Schule) der Linie 205 und Fahrt 25 (nur Schule) der Linie 212
207 + 236	Fahrt 03 (nur Schule) der Linie 207 und Fahrt 13 (nur Schule) der Linie 236
208 + 214	Fahrt 06 (nur Montag und Donnerstag) der Linie 208 und Fahrt 09 (nur Montag und Donnerstag) der Linie 214
208 + 207	Fahrt 12 der Linie 208 und Fahrt 06 der Linie 207
208 + 214	Fahrt 18 (nur Montag und Donnerstag) der Linie 208 und Fahrt 13 (nur Montag und Donnerstag) der Linie 214
208 + 214	Fahrt 02 (nur Ferien) der Linie 208 und Fahrt 01 (nur Ferien) der Linie 214
208	Fahrten 22 und 25
210	Fahrten 16 und 15
210	Fahrten 20 und 19
210	Fahrten 22 und 21
213 + 236	Fahrt 04 der Linie 213 und Fahrt 01 der Linie 236
214 + 203	Fahrt 17 (nur Schule) bzw. Fahrt 19 (nur Ferien) der Linie 214 und Fahrt 19 der Linie 203
214 + 208	Fahrt 04 (nur Montag und Donnerstag) der Linie 214 und Fahrt 13 (nur Montag und Donnerstag) der Linie 208

214 + 208 + 213	Fahrt 06 (nur Montag und Donnerstag) der Linie 214 und Fahrt 21 der Linie 208 (nur Montag und Donnerstag) und Fahrt 26 (nur Ferien) bzw. 30 (nur Schule) der Linie 213
214 + 207	Fahrt 08 (nur Schule) der Linie 214 und Fahrt 16 (nur Schule) der Linie 207
216 + 217	Fahrt 24 der Linie 216 und Fahrt 30 der Linie 217
216 + 217	Fahrt 30 der Linie 216 und Fahrt 38 der Linie 217
217 + 265-C	Fahrt 11 (nur Schule) der Linie 217 und Fahrt 01 (nur Schule) der Linie 265-C
217 + 218	Fahrt 19 (nur Schule) der Linie 217 und Fahrt 25 (nur Schule) der Linie 218
217 + 216	Fahrt 39 der Linie 217 und Fahrt 25 der Linie 216
217 + 216	Fahrt 49 der Linie 217 und Fahrt 31 der Linie 216
217 + 265-C	Fahrt 20 (nur Schule) der Linie 217 und Fahrt 08 (nur Schule) der Linie 265-C
218 + 220	Fahrt 01 der Linie 218 und Fahrt 01 der Linie 220
218	Fahrten 02 (nur Schule) und 11 (nur Schule)
220 + 236	Fahrt 11 der Linie 220 und Fahrt 17 der Linie 236
220 + 236	Fahrt 13 der Linie 220 und Fahrt 19 der Linie 236
220	Fahrten 19 (nur Schule) und 16 (nur Schule)
220	Fahrten 23 (nur Schule) und 22 (nur Schule)
221 + 220	Fahrt 09 der Linie 221 und Fahrt 11 der Linie 220
221 + 220	Fahrt 13 der Linie 221 und Fahrt 13 der Linie 220
221 + 222	Fahrt 02 der Linie 221 und Fahrt 01 der Linie 222
221 + 222	Fahrt 18 der Linie 221 und Fahrt 09 der Linie 222
222 + 220	Fahrt 06 (nur Schule) bzw. Fahrt 08 (nur Ferien) der Linie 222 und Fahrten 14 und 21 der Linie 220
222 + 221	Fahrt 10 (nur Ferien) der Linie 222 und Fahrt 23 (nur Ferien) der Linie 221
222 + 221	Fahrt 14 der Linie 222 und Fahrt 27 der Linie 221
223 + 236	Fahrt 01 (nur Schule) der Linie 223 und Fahrt 09 (nur Schule) der Linie 236
223 + 236	Fahrt 03 (nur Ferien) der Linie 223 und Fahrt 11 (nur Ferien) der Linie 236
223 + 236	Fahrt 05 der Linie 223 und Fahrt 15 der Linie 236
223 + 236	Fahrt 07 (nur Dienstag und Donnerstag) der Linie 223 und Fahrt 21 (nur Dienstag und Donnerstag) der Linie 236
223 + 236	Fahrt 09 der Linie 223 und Fahrt 23 der Linie 236

225 + 226	Fahrt 24 (nur Schule) der Linie 225 und Fahrt 07 der Linie 226
225 + 226	Fahrt 30 (nur Schule) der Linie 225 und Fahrt 18 (nur Schule) der Linie 226
226	Fahrten 5 (nur Dienstag, Donnerstag und Freitag) und 12
236 + 223	Fahrt 08 (nur Dienstag und Donnerstag) der Linie 236 und Fahrt 10 der Linie 223 (nur Dienstag und Donnerstag)
236 + 223	Fahrt 14 der Linie 236 und Fahrt 12 der Linie 223
236 + 223	Fahrt 20 (nur Schule) der Linie 236 und Fahrt 16 (nur Schule) der Linie 223
236 + 260-J	Fahrt 22 (nur Schule) der Linie 236 und Fahrt 04 (nur Schule) der Linie 260-J
236 + 260-C	Fahrt 24 (nur Schule) der Linie 236 und Fahrt 04 (nur Schule) der Linie 260-C
236 + 223	Fahrt 26 (nur Schule) der Linie 236 und Fahrt 20 (nur Schule) der Linie 223
236 + 223	Fahrt 28 (nur Ferien) der Linie 236 und Fahrt 18 (nur Ferien) der Linie 223
236 + 223	Fahrt 30 der Linie 236 und Fahrt 22 der Linie 223
260-C + 236	Fahrt 01 (nur Schule) der Linie 260-C und Fahrt 07 (nur Schule) der Linie 236
260-J + 252	Fahrt 02 (nur Schule) der Linie 260-J und Fahrt 06 (nur Schule) der Linie 252
262-C + 265-C	Fahrt 01 (nur Schule) der Linie 262-C und Fahrt 03 (nur Schule) der Linie 265-C
265-C + 262-C	Fahrt 02 (nur Schule) der Linie 265-C und Fahrt 02 (nur Schule) der Linie 262-C
265-C + 262-C	Fahrt 04 (nur Schule) der Linie 265-C und Fahrt 04 (nur Schule) der Linie 262-C
265-C + 217	Fahrt 06 (nur Schule) der Linie 265-C und Fahrt 22 (nur Schule) der Linie 217
268-A + 214	Fahrt 01 (nur Schule) der Linie 268-A und Fahrt 03 (nur Schule) der Linie 214
268-A + 260-D	Fahrt 08 (nur Schule) der Linie 268-A und Fahrt 02 (nur Schule) der Linie 260-D
268-C + 268-B + 209	Fahrt 01 (nur Schule) der Linie 268-C und Fahrt 01 (nur Schule) der Linie 268-B und Fahrt 05 (nur Schule) der Linie 209
268-C + 210	Fahrt 04 (nur Schule) der Linie 268-C und Fahrt 13 (nur Schule) der Linie 210
809	Fahrten 26 und 33

2.3 Anschlussicherung

Die in den Fahrplantabellen (Anlage 1) als Fußnoten dargestellten Anschlussbindungen (z. B. „in A-Dorf Anschluss von Linie 2XX“) und in den Anschlusszeilen ausgewiesenen Umsteigemöglichkeiten sind vom Verkehrsunternehmen abzusichern. Im Falle von Verspätungen sind vom Fahrpersonal Umsteigewünsche bei den Fahrgästen zu erfragen und Abstimmungen mit der Leitstelle bzgl. des Wartens des Fahrzeuges der Anschlussfahrt vorzunehmen. Sichtanschlüsse sind abzuwarten. Die Funktionalitäten der Fahrscheindrucker (z. B. Gruppenruf im Nahbereich der Anschlusshaltestelle) sind zu nutzen.

2.4 Fahrten mit Linienabschnitten mit Einstiegs- und Ausstiegsverboten

Auf einzelnen Fahrten der ausgeschriebenen Linien bestehen Linienabschnitte, deren Haltestellen nur zum Einstieg bzw. nur zum Ausstieg bedient werden. Der Bedarf zum Aussteigen wird dabei von den Fahrgästen im Bus beim Fahrer angemeldet.

2.5 Einsatz von differenzierten Fahrzeuggrößen im Linienverkehr

Die Leistungen im Linienverkehr sind grundsätzlich mit Linienbussen mit einer Kapazität von mind. 75 Fahrgastplätzen zu erbringen. Ausnahmen bestehen auf einzelnen Fahrten, auf denen bedingt durch eine geringe Fahrgastnachfrage Kleinbusse (mindestens zehn Sitzplätze zur Fahrgastbeförderung sowie Anforderungen entsprechend Nr. 5.2) zum Einsatz kommen können (Fahrten, die in den Fahrplantabellen (Anlage) mit „K“ gekennzeichnet sind). Es wird ausdrücklich darauf hingewiesen, dass auf den in den Fahrplantabellen gekennzeichneten Fahrten der Einsatz von Kleinbussen keine zwingende Vorgabe ist.

2.6 Anforderungen an die Durchführung des Rufbus-Verkehrs

Das vom Verkehrsunternehmen als Grundverkehrsleistung zu erbringende Fahrleistungsprogramm beinhaltet im Teilnetz 2 die Durchführung von Fahrten als Rufbus-Verkehr.

Beim Rufbus-Verkehr handelt es sich um einen nachfragegesteuerten Verkehr mit folgenden Merkmalen:

- Bedienung nur nach vorheriger Anmeldung durch die Fahrgäste (telefonisch über die vom Aufgabenträger kommunizierte Telefonnummer oder schriftlich),
- linienorientierte Bedienung,

- Ein- und Ausstieg an den festgelegten Haltestellen.

Die Anforderungen an die Fahrzeuge im Rufbus-Verkehr sind in Nr. 5.3 dargestellt.

2.7 Streckenbesonderheiten

Die Linienwege sind vom Verkehrsunternehmen rechtzeitig vor der Betriebsaufnahme zu begutachten und die Fahrzeuge entsprechend auszuwählen. Insbesondere die folgenden Beschränkungen auf Bundes-, Landes-, und Kreisstraßen im Landkreis Hildburghausen sind zu beachten.

Tabelle 4: Durchfahrtshöhen unter Brücken

Straße	Abschnitt	Beschränkung
K 530	Eisfeld – Heid	3,00 m

Tabelle 5: Brückenlasten

Straße	Abschnitt	Beschränkung
L 2671	Gellershausen – L 1134	24,00 t
CO 19	Gemünda – Gehegsmühle	16,00 t

Tabelle 6: Steigungen/Gefällstrecken größer/gleich 10 %

Straße	Abschnitt
B 89	Eisfeld – Harras
B 281	Saargrund – Siegmundsberg
L 2675	Heldburg – Bad Colberg
L 1133	Leimrieth – Bedheim
L 2638	Waldau – Hinternah
L 2052	Masserberg – Fehrenbach
L 1134	Sophienthal – Steinfeld
L 1134	Sophienthal – Hildburghausen
L 2053	Waffenrod – Einsiedel
L 1138	Gießübel – Schwalbenhaupt
L 2628	Wachenbrunn- Themar
L 2633	Gethles – Ahlstädt
L 2633	Bischofrod – Ahlstädt
L 2633	Bischofrod – Eichenberg

L 2633	Eichenberg – Grub
L 2633	Oberstadt – Grub
K 502	Poppenhausen – Käßlitz
K 503	Westhausen – Streufdorf
K 508	Mönchshof – Römhild
K 511	Zeilfeld – Reurieth
K 510	Dingsleben – St. Bernhard – Beinerstadt – Themar
K 516	Marisfeld – Schmeheim
K 519	Waldau – Steinbach
K 522	Heibach – Schnett
K 524	Wiedersbach – Oberrod
K 525	Weitersroda – Bürden – Brünn
K 528	Schirnrod – Stelzen
K 531	Veilsdorf – Hetschbach
Gemeindeverbindungsstraße	Roth – Buchenhof
Gemeindeverbindungsstraße	Schmeheim – Oberstadt

Tabelle 7: Für Busse im Regelbetrieb nicht zu befahrene Straßen

Gemeindeverbindungsstraßen	Umfahrung
Schweickershausen – Hellingen	Schweickershausen – Rieth – Hellingen
Lindenau – Ummerstadt	Lindenau – Autenhausen – Gemünda – Ummerstadt
Poppenhausen – Einöd	Poppenhausen – Hellingen – Heldburg – Einöd
Brattendorf – Oberwind	Brattendorf – Brünn – Crock – Oberwind
Geisenhöhn – Gottfriedsberg	Geisenhöhn – L 1134 – Gottfriedsberg
Reurieth – Ebenhards	Reurieth – B 89 – Ebenhards

Hinweis: Im Rahmen von baustellenbedingten Umleitungsverkehren kann ein Befahren der Gemeindeverbindungsstraßen von der zuständigen Behörde auf Antrag gestattet werden.

Für folgende Straßen hat das Verkehrsunternehmen zur Erfüllung des Fahrplans Sondergenehmigungen einzuholen:

Tabelle 8: Nur mit Sondergenehmigung für Busse befahrene Straßen

Strecke	Einschränkung
Weitersroda – Heßberg	Verbot für Kfz zulässiges Gesamtgewicht (zGG) > 7,5t
Neuhof – Krz. Ahlstädt	Verbot für Kfz zGG > 7,5t
Trostadt – Reurieth	Verbot für Kfz zGG > 7,5t
B 89 – Ehrenberg	Verbot für Kfz aller Art
Stadt Hildburghausen <ul style="list-style-type: none"> ▪ Am Goldbach ▪ Max-Michaelis-Str. ▪ Am Stadtrand ▪ Am Friedhof ▪ Seminarstr. ▪ Oberes Kleinodsfeld ▪ Hertelstraße ▪ Grumme Hohle ▪ Wallrabs Ort ▪ Obere Gasse ▪ Rote Leite 	

3 Fahrscheinvertrieb

3.1 Tarifstruktur

Das Verkehrsunternehmen muss hinsichtlich Fahrkartensortiment, Fahrpreis und Preisbildung (Teilstreckentarif) den zum Zeitpunkt Januar 2018 im Landkreis Hildburghausen gültigen Tarif anwenden (aktuelle Fassung siehe Anlage „Tarifinformationen“) Der Vertrieb erfolgt in den Fahrzeugen durch den Fahrer.

Die Preissteigerungen in der Genehmigungslaufzeit dürfen als Summe über alle Fahrkartenangebote und Preisstufen prozentual höchstens der Preissteigerung im Verkehrsverbundes Mittelthüringen (VMT) im gleichen Zeitraum entsprechen.

Folgende Fahrscheinarten sind mindestens in den Fahrzeugen zu verkaufen:

- Einzelfahrscheine für Kinder/Azubis/Schüler
- Einzelfahrscheine für Erwachsene
- Mehrfahrten-Karten für Kinder/Azubis/Schüler
- Mehrfahrten-Karten für Erwachsene
- Tagesnetzkarten für Erwachsene
- Tagesnetzkarten Gruppe für Erwachsene
- Wochenkarten für Kinder/Azubis/Schüler
- Wochenkarten für Erwachsene
- Monatskarten für Kinder/Azubis/Schüler
- Monatskarten für Erwachsene
- Jahreskarten für Kinder/Azubis/Schüler
- Jahreskarten für Erwachsene

Wird im Freistaat Thüringen ein landesweiter Tarifverbund gegründet, hat das Verkehrsunternehmen diesen Gemeinschaftstarif anzuwenden.

Gleiches gilt für die im Nahverkehrsplan unter Punkt 7.5 beschriebene Zwischenlösung:

„Aufgrund der erheblichen Anpassungen soll angesichts der aktuellen personellen und technischen Ausstattung der Ausstattung der Verkehrsunternehmen und Aufgabenträger, abhängig vom Ausgang der Gebietsreform, in einem Zwischenschritt zunächst ein gemeinsamer Zonentarif der Landkreise Hildburghausen und Schmalkalden-Meiningen erarbeitet werden. Dieser Zonentarif soll als Gemeinschaftstarif der StPNV-Unternehmen beider Landkreise bereits in seiner Form und seinem Tarifsortiment weitgehend am Verbundtarif Mittelthüringen orientieren und im Jahre 2019 eingeführt werden.“

4 Anforderungen für die Verkehrsdurchführung

4.1 Allgemeine Grundlagen der Leistungserbringung

4.1.1 Betriebsstätte und Ansprechpartner auf Seiten des Verkehrsunternehmens

Wegen der besonderen Sorgfaltspflicht, die mit der Schülerbeförderung verbunden ist, führt das Verkehrsunternehmen eine Betriebsstätte, die nicht weiter als 30 Straßenkilometer vom ZOB Hildburghausen entfernt sein darf. In dieser Betriebsstätte hat das Verkehrsunternehmen Räumlichkeiten mit ausreichendem Stauraum für die Fundsachen, die Reservedrucker, die Visitenkarten, die Kontaktformulare sowie Fahrscheine für die Fahrscheindrucker und den Handverkauf zur Gewährleistung eines reibungslosen Betriebes vorzuhalten.

Am Ort der Betriebsstätte ist ein Verkehrsleiter oder eine Person mit vergleichbarer Qualifikation (nachfolgend „verantwortlicher Ansprechpartner“) mit einer dortigen Präsenz von mindestens 30 Stunden pro Arbeitswoche bestellt, sofern nicht die Geschäftsleitung selbst dort ansässig ist.

Bei Störungen und in Notsituationen muss der verantwortliche Ansprechpartner oder im Ausnahmefall ein anderer entscheidungs- und handlungsbefugter Mitarbeiter des Verkehrsunternehmens innerhalb von 60 Minuten vor Ort für den Aufgabenträger persönlich verfügbar sein.

Der verantwortliche Ansprechpartner (und auch sein Vertreter) muss über sichere Fähigkeiten zur mündlichen und schriftlichen Kommunikation in deutscher Sprache verfügen.

4.1.2 Betriebsleitstelle und Erreichbarkeit des Verkehrsunternehmens

In der Zeit, während der dem Verkehrsunternehmen die Betriebs- und Beförderungspflicht nach §§ 21 und 22 PBefG obliegt, muss die Erreichbarkeit eines verantwortlichen Disponenten oder einer Betriebsleitstelle des Verkehrsunternehmens gewährleistet sein. Nach 16.00 Uhr sowie an Wochenenden kann ein Fahrer diese Funktion übernehmen. Dieser muss vom Verkehrsunternehmen mit ausreichender Entscheidungsbefugnis ausgestattet sein und in seinem Fahrzeug über Mobilfunk mit Freisprechanlage verfügen.

Das Verkehrsunternehmen stellt sicher, dass der zuständige Disponent bzw. die Betriebsleitstelle innerhalb von 10 Minuten telefonisch erreichbar ist. Sie ist grundsätzlich über Mobilfunk und Telefon aus dem öffentlichen Netz zu gewährleisten. Die Erreichbarkeit aus dem öffentlichen Festnetz ist zu einem Tarif von maximal 12 Ct./ Min. aus allen von den teilnetzzugehörigen Linien erschlossenen Orten sicher zu stellen.

Das Verkehrsunternehmen richtet eine feste Notfallnummer ein, unter der der Aufgabenträger den verantwortlichen Disponenten bzw. die Betriebsleitstelle während der Betriebszeiten in der oben geforderten Zeitspanne erreichen kann.

Die Aufgabe des Disponenten/ der Betriebsleitstelle besteht in der Gewährleistung des ordnungsgemäßen Fahrbetriebes. Der zuständige Disponent/ die Betriebsleitstelle ist insbesondere dafür verantwortlich, dass

- im Falle von Betriebsstörungen die betreffenden Abhilfemaßnahmen eingeleitet werden,
- Entscheidungen zur Weiterbeförderung der Fahrgäste bei Anschlussversäumnissen oder Betriebsstörungen getroffen werden,
- das Fahrpersonal unverzüglich über aktuelle Verkehrssituationen informiert wird.

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.

4.1.3 Kundenservicebüro

Das Verkehrsunternehmen betreibt am zentralen Punkt im Verkehrsgebiet, am Busbahnhof/Bahnhof Hildburghausen (Hildburghausen Bahnhofstraße/ Friedrich-Rückert-Str.) ein Kundenservicebüro mit einer Präsenzzeit von 35 Wochenstunden, verteilt auf Montag bis Freitag (außer Feiertage) mit Kernöffnungszeiten von 9.00 bis 12.00 Uhr und von 13.00 bis 16.00 Uhr.

Das Kundenservicebüro dient der Fahrgastinformation, der Fundsachenbearbeitung, der Annahme von Rufbusbestellungen und dem Beschwerdemanagement. Das Kundenservicebüro kann mit der Betriebsleitstelle als eine räumliche Einheit betrieben werden, jedoch ist eine personelle Trennung Disponent/ Mitarbeiter Kundenservicebüro vorzunehmen (Ausnahmen Krankheit, Urlaub, Fortbildung o. ä. eines Mitarbeiters). Während der Kernöffnungszeiten ist die telefonische Erreichbarkeit des Kundenservicebüros zum Ortstarif zu gewährleisten.

4.1.4 Rufbusdisposition

Leistungen der Rufbus-Disposition

Das Verkehrsunternehmen hat die Disposition der Rufbus-Fahrten zu gewährleisten. Dies betrifft folgende Leistungen:

- telefonische Erreichbarkeit im Zeitraum 8.00 bis 16.00 Uhr (Fahrten vor 9.00 Uhr werden von den Fahrgästen am Vortag angemeldet),
- Annahmen von telefonischen Fahrtwünschen,
- Beratung der Fahrgäste hinsichtlich der Rufbus-Nutzung,

- Weitergabe der Fahrtwünsche an das Fahrzeug (Alternative: Weitergabe an den ggf. vom Verkehrsunternehmen mit der Durchführung der Rufbus-Fahrten von ihm beauftragten Subunternehmer),
- Dokumentation der Rufbus-Fahrtanmeldungen und Statistikerstellung.

Standort und Erreichbarkeit

Die Rufbus-Disposition muss räumlich nicht mit dem Standort der Betriebsstätte entsprechend Nr. 4.1.1 identisch sein. Die Leistungen der Rufbus-Disposition können auch von einem Call-Center o. Ä. durchgeführt werden. Die Rufbus-Telefonnummer muss grundsätzlich über Mobilfunk und Telefon aus dem öffentlichen Netz erreichbar sein. Die Erreichbarkeit aus dem öffentlichen Festnetz ist zu einem Tarif von maximal 14 Ct./ Min. aus allen im jeweiligen Teilnetz liegenden Orten zu gewährleisten. Vom Verkehrsunternehmen ist eine leicht merkbare, prägnante Nummer auszuwählen. Diese Telefonnummer darf während der Vertragslaufzeit nicht geändert werden. Ist eine Änderung von Seiten des Verkehrsunternehmens zwingend erforderlich, so trägt das Verkehrsunternehmen alle in diesem Zusammenhang stehende Folgekosten (z. B. Neuproduktion der Fahrgastinformationen).

In Zeiträumen mit sehr geringer Intensität der Rufbus-Anmeldung kann eine Weiterleitung der Rufbus-Telefonnummer zu einem Mobilfunktelefon (z. B. Fahrer in Bereitschaft) erfolgen. In diesem Falle ist die gleiche Qualität der Fahrtwunschanahme und der Disposition zu gewährleisten.

Anforderungen an das Personal der Rufbus-Disposition

Das Personal, welches für die Rufbus-Disposition, eingesetzt wird, muss die deutsche Sprache in Wort und Schrift sicher beherrschen¹. Das Personal muss bei Auskünften sprachlich ebenso sicher sein wie bei Störungen oder in Konfliktsituationen.

Das Personal muss ab dem Zeitpunkt der Betriebsaufnahme Kenntnisse besitzen über

- Namen und Sitz des Verkehrsunternehmens,
- Linienwege der Linien mit Rufbusverkehr (bediente Orte, Linienführungen und Haltestellen) sowie Umsteigepunkte und ggf. gesicherte Anschlüsse,
- Beförderungsbedingungen,
- Tarifbestimmungen und Fahrscheinsortiment.

Das Personal ist mit aussagekräftigen, während des Telefonkontaktes mit Fahrgästen leicht handhabbaren Informationsmedien auszustatten.

¹ Das Personal muss die Hauptinhalte zu konkreten Fragestellungen von Fahrgästen verstehen sowie sich spontan und weitgehend fließend verständigen können.

Abwicklung der Fahrtwunschanmeldungen

Das Verkehrsunternehmen hat sicherzustellen, dass eine Fahrtwunschanmeldung durch die Fahrgäste bis 60 Minuten vor Beginn der jeweiligen Fahrt erfolgen kann. Fahrten die vor 9.00 Uhr beginnen, werden von den Fahrgästen am Vortag angemeldet.

Neben der telefonischen Fahrtwunschanmeldung ist der Service einer schriftlichen Anmeldung als Dauerauftrag sicherzustellen.

Bei einer telefonischen Fahrtwunschanmeldung sind folgende Punkte zu erfragen und aufzunehmen:

- Name und Telefonnummer (für Rückfragen oder Informationen bei Problemen),
- Einstiegshaltestelle und Ausstiegshaltestelle,
- Besonderheiten, wie erforderliche Mitnahme von Rollstühlen, Kinderwagen oder Gepäck,
- ggf. sicherzustellende Anschlüsse an andere öffentliche Verkehrsmittel.

Die Aufnahme der Anmeldezeiten während des Telefonkontaktes kann händisch oder mit einem EDV-Programm erfolgen. Der Zeitumfang für die Aufnahme der Anmeldezeiten ist unter dem Gesichtspunkt der Kundenfreundlichkeit auf ein Minimum zu beschränken.

Das Verkehrsunternehmen hat bei der Aufnahme und Speichern der Anmeldezeiten alle gesetzlichen Regelungen zum Datenschutz vollumfänglich zu gewährleisten.

4.2 Ergänzende Leistungspflichten und Qualitätsanforderungen

4.2.1 Beschwerdemanagement

Die Annahme und Bearbeitung von Kundenresonanzen (Beschwerden und Hinweise der Fahrgäste) liegt im Verantwortungsbereich des Verkehrsunternehmens. Im Beschwerdemanagement sind durch das Verkehrsunternehmen die nachfolgend definierten Anforderungen zu gewährleisten.

- Für die Annahme von Kundenresonanzen (Beschwerden und Hinweise der Fahrgäste) sind grundsätzlich alle im jeweiligen Teilnetz eingesetzten Mitarbeiter verantwortlich.
- Als Kundenresonanzen sind alle beim Verkehrsunternehmen eingehenden schriftlichen, telefonischen und mündlichen Beschwerden und Hinweise aufzunehmen. Bei telefonischen und mündlichen Kundenresonanzen sind grundsätzlich Name und Anschrift des „Beschwerdeführers“ zu erfragen.
- Vom Verkehrsunternehmen sind Kundenbeschwerden innerhalb von zwei Wochen in Form einer kundenfreundlichen Antwort abschließend zu bearbeiten.

4.2.2 Teilnahme an Sitzungen des Aufgabenträgers

Das Verkehrsunternehmen hat an bis zu 15 Tagen im Jahr die Teilnahme des „verantwortlichen Ansprechpartners“ oder eines Vertreters mit vergleichbarer Fach- und Entscheidungskompetenz an Sitzungen des Aufgabenträgers (z. B. Abstimmungs- und Planungsgespräche, Verkehrsschauen, Gremiensitzungen) zu gewährleisten.

4.2.3 Fundsachenmanagement

Das Fundsachenmanagement obliegt dem Verkehrsunternehmen. Alle Fundsachen sind durch das Verkehrsunternehmen zu verwalten und zu lagern.

Zuständige Gemeinde zur Entgegennahme der Fundstücke ist nach § 25 ThürAGBGB die Gemeinde am (im Landkreis liegenden) Betriebssitz des Verkehrsunternehmens.

4.2.4 Fahrgastzählung

Der Aufgabenträger hat das vollumfängliche Recht, auf den Linien Fahrgastzählungen und -befragungen selbst oder durch von ihm beauftragte Dritte durchführen zu lassen.

4.2.5 Fahrgastinformation und Medienarbeit

Haltestellenaushänge werden durch das Verkehrsunternehmen erstellt und veröffentlicht.

Das Verkehrsunternehmen liefert Fahrplandaten in elektronischer Form aus seinem Fahrplanungsprogramm per Datenexport nach Standard VDV 453, 454 an die Datendrehscheibe Thüringen. Die Datenlieferung erfolgt mindestens sechs Wochen vor dem jeweiligen Fahrplanwechsel. Für die Echtzeitauskunft sind baustellenbedingte und veranstaltungsbedingte Fahrplanänderungen durch das Verkehrsunternehmen im Datenbestand (Fahrplan, Wagenlaufplan und Dienstplan) zu pflegen und für die elektronische Fahrplanauskunft unmittelbar bereitzustellen.

Grundlage für die Echtzeitauskunft ist das Fahren mit eingeschalteter Ortung auf den jeweils tagesaktuellen Umläufen/ Diensten. Die Fahrzeugumläufe sind tagesaktuell mit Ein-, Ausrück- und Betriebsfahrten zu pflegen. Die Busse fahren permanent mit Ortung. Die Kommunikation der Fahrzeugbordrechner mit der Leitstelle und die Datenweitergabe an den Leitserver des ITCS Südthüringen sind vom Verkehrsunternehmen sicherzustellen.

Die Datenbereitstellung für weitere, auch künftige, Auskunftsmedien ist vom Verkehrsunternehmen abzusichern (z. B. elektronische Abfahrtsanzeigen an Haltestellen).

Die Medienarbeit, insbesondere die Pressearbeit, zu Fragen der Verkehrsdurchführung obliegt grundsätzlich dem Verkehrsunternehmen. Das Verkehrsunternehmen hat rechtzeitig über die örtliche Presse über permanente Angebotsanpassungen, temporäre Angebotsveränderungen (z.B. in Folge von Baustellen oder anderen Einschränkungen) oder Sonderverkehre zu informieren.

Internetauftritt

Das Verkehrsunternehmen betreibt eine Internetseite zur Fahrgastinformation. Im Internetauftritt werden alle Fahrplantabellen der eigenen Linien, Start-Ziel-Auskunft, Übersichtspläne der wichtigsten Haltestellen, Ortsverzeichnis, Informationen zum Tarif, die Tarifbestimmungen, Beförderungsbedingungen, Meldungen zu Verkehrsabweichungen und Pressemeldungen des Aufgabenträgers veröffentlicht. Eine Start-Ziel-Auskunft kann über eine Verlinkung zu einem externen Dienstleister (z. B. einem Verkehrsverbund) sichergestellt werden. Die auf der Internetseite eingestellten Informationen sind stets aktuell zu halten. Fahrplanänderungen sind unverzüglich einzuarbeiten, ebenso wie geplanten Baumaßnahmen/ Veranstaltungen mit Fahrplanänderungen. Die E-Mail-Kommunikation ist zu gewährleisten.

Die Fahrplaninformationen der Internetseite sind barrierefrei zu gestalten, alternativ ist eine Verlinkung auf eine barrierefreie Internetseite vorzusehen.²

4.2.6 Haltestelleneinrichtungen

In Bezug auf die Haltestellenmasten, -schilder und Fahrplankästen gelten die Vorgaben der BO Kraft.

4.2.7 Gewährleistung des Betriebs und Einhaltung des Fahrplans

Das Verkehrsunternehmen ist verpflichtet, den Fahrplan einzuhalten und einen pünktlichen Betrieb zu gewährleisten. Das Abfahren mit Verfrühung ist untersagt³.

Im Falle von nicht vorhersehbaren Betriebsunterbrechungen mit einer absehbaren Dauer von über sechs Stunden bzw. einer Nichtaufnahme des Betriebes an Schultagen ist unverzüglich die vom Aufgabenträger benannte Stelle zu informieren.

² Kriterien siehe: BITV 2.0 - Verordnung zur Schaffung barrierefreier Informationstechnik nach dem Behindertengleichstellungsgesetz (Barrierefreie-Informationstechnik-Verordnung) vom 12. September 2011)

³ Karenzzeit von 60 Sekunden

Das Verspätungsmanagement im regulären Betrieb obliegt dem Verkehrsunternehmen. Er hat die Verfügbarkeit von Reserve- und Ersatzfahrzeugen während der gesamten Betriebszeit zur Sicherstellung eines pünktlichen Betriebes zu gewährleisten.

Die Reserve- und Ersatzfahrzeuge sind einzusetzen, sobald sich Verspätungen von über 30 Minuten auf die Pünktlichkeit der nächstfolgenden Fahrplanfahrt des betroffenen Fahrzeuges übertragen würden. Bei Fahrzeugausfall garantiert das Verkehrsunternehmen die Gestellung eines Ersatzfahrzeuges innerhalb von 30 Minuten.

Bei Verspätungen ist bei Umsteigern im Regionalbusverkehr (Umsteiger zwischen Linien des jeweiligen Teilnetzes bzw. zu Linien des anderen Teilnetzes) eine Abstimmung zwischen den Fahrzeugen (auch verkehrsunternehmensübergreifend) über die Gewährleistung des Umsteigens der betroffenen Fahrgäste herbeizuführen. Die Entscheidung bzgl. des Abwartens auf Umsteiger obliegt der Betriebsleitstelle des Verkehrsunternehmens. Sichtanschlüsse sind generell abzuwarten.

Bei regelmäßig wiederkehrenden Störungen im Verkehrsablauf, deren Ursache außerhalb des Einflussbereiches des Verkehrsunternehmens liegt, ist der Aufgabenträger darauf hinzuweisen. Der Aufgabenträger und das Verkehrsunternehmen werden in einvernehmlicher Art und Weise Problemlösungen entwickeln oder durch geänderte Fahrplangestaltung oder Linienlaufwege die Situation entschärfen.

4.2.8 Beschwerdemanagement

Bei Ausfall eines Fahrzeuges wegen technischen Defektes oder Unfall ist eine Ersatzbeförderung der betroffenen Fahrgäste auf Kosten des Verkehrsunternehmens unverzüglich zu gewährleisten.

Eine entsprechende Ersatzbeförderung ist auch zu gewährleisten, wenn an einer oder mehrerer im Fahrplan vorgesehenen Haltestellen ohne Halt vorbeigefahren wird, obwohl ein- oder ausstiegswillige Fahrgäste vorhanden sind oder fahrplanmäßig anzudienende Haltestellen oder Teilstrecken nicht bedient werden.

Bei Verspätungen und Fahrtausfällen aufgrund dem Verkehrsunternehmen nicht zurechenbaren Ereignissen, wie unpassierbarer Straßen wegen Unwetter, Vereisung, starkem Schneefall, Überschwemmung und sonstiger ungeplanter kurzfristiger Straßensperrungen wegen Unfall, Einsatz von Polizei, Rettungsdienst, Feuerwehr usw. erlischt die Verpflichtung zu einer zeitnahen Ersatzbeförderung. Das Verkehrsunternehmen sorgt in diesem Falle für eine größtmögliche Sicherstellung des Fahrplanangebotes auf den betroffenen Linien bzw. Streckenabschnitten, ggf. auch über Umwegfahrten.

4.2.9 Umweltschutz

Bei der Betriebsdurchführung sind Aspekte des Umweltschutzes besonders zu berücksichtigen. Dies betrifft u. a.

- kraftstoffarmes Fahren,
- Minimierung der Lärmemissionen, insbesondere beim Anlassen und Warmlaufen der Motoren,
- Reinigung und Wartung der Fahrzeuge,
- Entsorgung von Verschleißteilen,
- Entsorgung von Müll aus dem Fahrzeug.

Vom Verkehrsunternehmen sind alle relevanten Gesetze und Vorschriften zum Einhalten von Vorgaben zum Umweltschutz einzuhalten. Das Verkehrsunternehmen haftet für die Einhaltung der Gesetze und Vorschriften.

5 Fahrzeuge

5.1 Grundsätze

Das Verkehrsunternehmen hat auf den ausgeschriebenen Linien für die Fahrten im Linienverkehr (Festbedienung) Busse einzusetzen, die für den Einsatz im Linienverkehr geeignet und zugelassen sind. Vom Verkehrsunternehmen können Fahrzeuge mit einer Länge größer 12 Meter (z. B. Gelenkbusse) eingesetzt werden. Das Verkehrsunternehmen hat die Befahrbarkeit der Strecken und die Anfahrbarkeit der Haltestellen mit den von ihm gewählten Fahrzeugen zu prüfen.

Die Anforderungen an die im Rufbus-Verkehr einzusetzenden Fahrzeuge sind in Nr. 5.3 dargestellt. Für einzelne Fahrten (siehe Nr. 2.5) können auch Kleinbusse eingesetzt werden.

Bei dem nachfolgend definierten Anforderungsprofil handelt es sich um ein Mindestprofil. Fahrzeugqualitäten, die über die nachfolgend beschriebenen Standards hinausgehen, sind zulässig.

Die Einhaltung der Qualitätsstandards für die Ausstattung und den Einsatz der Busse – auch mit Blick auf Alter der Busse – ist zu gewährleisten.

Sobald die Fahrzeuge den nachfolgend definierten Anforderungen nicht mehr entsprechen, hat das Verkehrsunternehmen dafür Sorge zu tragen, dass die Fahrzeuge ersetzt werden durch Fahrzeuge, die den nachfolgend definierten Anforderungen entsprechen.

Anfänglich angebotene Standards, die über die definierten Anforderungen hinausgehen, müssen nicht für die Restvertragslaufzeit gewährleistet werden.

Für den Einsatz im Landkreis Hildburghausen sind unter betrieblichen Kriterien drei Fahrzeugkategorien vorgesehen:

- Die **Regelfahrzeuge** sind ständig einzusetzen und dürfen nur für Werkstattaufenthalte ausgetauscht werden.
- Die **Reservefahrzeuge** werden anstelle der Regelfahrzeuge im Falle von Werkstattzeiten und anderen Ausfallzeiten eingesetzt. Soweit die Reservefahrzeuge vollständig der definierten Ausstattung der Regelfahrzeuge entsprechen, können diese als Regelfahrzeuge eingesetzt werden.
- Ein **Ersatzfahrzeug** pro Teilnetz kann in nicht vorhersehbaren bzw. nicht planbaren Ausnahmefällen beim Ausfall eines Regelfahrzeuges, das nicht durch ein Reservefahrzeug ersetzt werden kann, kurzzeitig eingesetzt werden (siehe Nr. 5.4 der Leistungsbeschreibung).

5.2 Ausstattungsstandards für Fahrzeuge im Linienverkehr

Die Fahrzeuge müssen betriebssicher und fahrbereit sein. Die Fahrzeuginstandhaltung und -wartung unterliegt der Aufsichts- und Sorgfaltspflicht des Verkehrsunternehmens.

Die vom Verkehrsunternehmen vorgesehenen Fahrzeuge müssen die in dieser Leistungsbeschreibung dargestellten Verkehrsleistungen uneingeschränkt fahren können. Die Fahrzeuge müssen hinsichtlich ihrer Motorisierung den Anforderungen des Einsatzgebietes entsprechen und die Fahrplanzeiten einhalten können.

Die Fahrzeuge müssen ab 1. Januar 2022 aufweisen: mind. ein Niederflureinstieg bzw. ein Rollstuhlhublift, kontrastreiche Haltestangen, Haltestelleninnenanzeige und Haltestellenansage im Fahrzeug.

Ausnahmen sind für folgende, fast ausschließlich im Schülerverkehr genutzte Fahrten (Fahrplantabellen siehe Anlage 1), zulässig:

Tabelle 9: Nicht barrierefreie Fahrten ab 01.01.2022

Linien	nicht barrierefreie Fahrten
202	06
202	08
205	05
205	18
205	26
206	01
206	03
206	02
206	04
206	06
207	03
212	25
213	03
213	07
213	09
213	17
213	25
213	31
213	06

213	08
213	18
213	20
213	24
213	34
213	36
213	38
213	44
214	03
214	05
214	07
214	21
214	23
216	03
217	23
217	14
217	16
218	11
218	27
218	39
218	41
218	02
218	06
218	08
218	32
218	34
220	07
220	09
220	19
220	23
220	04
220	12
220	22
221	01
221	03

221	19
221	04
221	08
221	10
223	13
223	15
223	19
223	21
223	04
223	06
223	16
223	20
224	03
224	02
224	08
224	14
224	16
225	13
225	17
225	31
225	16
225	18
225	22
226	04
236	05
236	07
236	13
236	25
236	27
236	29
236	31
236	04
236	06
236	16
236	18

236	22
252	01
252	03
252	05
252	07
252	09
252	02
252	04
252	06
252	08
821	01
821	03
821	05
821	04
821	06
260-C	01
260-C	02
260-C	04
260-D	02
260-D	04
260-J	01
260-J	02
260-J	04
262-C	01
262-C	03
262-C	02
262-C	04
262-C	06
265-C	01
265-C	03
265-C	02
265-C	04
265-C	06
265-C	08
268-A	01

268-A	03
268-A	05
268-A	02
268-A	04
268-A	08
268-B	01
268-C	01
268-C	02
268-C	04
268-C	06

Regelfahrzeuge Teilnetze 1 und 2

Tabelle 10: Anforderungskatalog Regelfahrzeuge Teilnetze 1 und 2

Techn. Merkmale	
Alter (Bezugsgröße: Erstzulassung)	zum Einsatzzeitpunkt ⁴ im Durchschnitt 9,00 Jahre (bei Renovierung max. 15,00 Jahre) ⁵
max. Kilometerleistung	zum Einsatzzeitpunkt max. 850.000 km
Motor	ausreichende Motorisierung für die topografische Situation im jeweiligen Teilnetz
Umweltnorm	mindestens Umweltnorm Euro IV oder besser

⁴ Als Einsatzzeitpunkt gilt der jeweilige Tag im Zeitraum der Vertragslaufzeit, an dem das Fahrzeug vom Verkehrsunternehmen für die Verkehrserbringung genutzt wird.

⁵ Mindestanforderungen an die Renovierung: komplette Rostbeseitigung, Sitzpolstererneuerung, Erneuerung abgenutzten oder schadhafte Fußbodens, Erneuerung abgenutzter oder schadhafte Sitzlehnen und Sitze, Erneuerung schadhafte Griffe oder Haltestangen, Erneuerung oder Neulackierung abgenutzter Griffe oder Haltestangen, Erneuerung der Verschleißteile.

Niederflurtechnik/ Low Entry ⁶	Fahrzeuge Teilnetz 1: Einstiegshöhe 320 mm + 20 mm, Kneeling-System mit Absenkungen um ca. 70 mm (manuell) ausklappbare Rampe für Rollstuhlfahrer an der zweiten Tür; Länge mind. 900 mm (Tragfähigkeit mindestens 300 kg; geeignet für Elektrorollstühle) stufenfrei im Bereich zwischen Tür 1 und Tür 2; mind. zwei Türen bei Standardlinienbussen im Niederflurbereich Sondernutzungsfläche
Ein- und Ausstieg	Fahrzeuge Teilnetz 2: ab 01.01.2022 mind. ein Niederflureinstieg pro Fahrzeug, alternativ max. jeweils 3 Stufen an beiden Türen, wenn an mindestens einer Tür ein Rollstuhlhublift vorhanden ist Ausnahmen: definierte Fahrten im Schülerverkehr
Türen	mind. zwei Türen (Türbreite vorn mind. 0,80 m, zweite Tür mind. 0,90 m gemäß Anforderungen Barrierefreiheit)
Ausstattung Fahrgastkomfort	
Fußbodenhöhe	max. Einstiegshöhe 380 mm, bei einer Höhe von über 300 mm über der Fahrbahn sind Haltegriffe oder Haltestangen im Bereich der Ein- und Ausstiege anzubringen, die insbesondere von Schülern benutzt und damit von der Fahrbahn aus erreicht werden können zwischen 1. und 2. Tür Fußboden ohne Querstufen, zwischen hinterer Tür und Heck max. zwei Querstufen (Bezug: Höhe der obersten Stufe am Einstieg)
Fußbodenbelag	rutschhemmender Belag
Sitze	mind. 40 Sitzplätze
Gesamt Steh- und Sitzplätze	mind. 75 Plätze
Sondernutzungsfläche	Fläche im Bereich der zweiten Tür für mindestens einen Rollstuhl oder zwei Kinderwagen; stufenfreie Erreichbarkeit von der zweiten Tür (Bezug: oberste Stufe des Einstiegs)
Haltestangen und -griffe	Für Stehplätze müssen geeignete Halteeinrichtungen in ausreichender Anzahl vorhanden sein. Sie müssen so angeordnet und beschaffen sein, dass sie auch von Schülern aller Altersklassen benutzt werden können.

⁶ Die Anforderung erfüllen Fahrzeuge, bei denen „mindestens 35% der für Fahrgäste verfügbaren Stehplatzflächen (bzw. des vorderen Teilfahrzeugs bei Gelenkbussen bzw. der unteren Fahrgastebene bei Doppeldeckerfahrzeugen) eine stufenlose Fläche bilden und Zugang zu mindestens einer Betriebstür bieten“ (siehe Ralph Pütz: Einführung in die Linienbustechnik; VDV-Akademie (Herausgeber); Alba-Fachverlag GmbH + Co. KG, Düsseldorf 2012).

Behindertenfreundlichkeit	zwei Behindertenplätze mit besonderen Haltegriffen
Heizung/ Lüftung/ Klimatisierung	Klimaanlage
Ausstattung Vertrieb & Kommunikation	
Fahrzeuginformations-ITCS	1 Fahrzeugbordnetzrechner Soll-IST-Abgleich Fahrplan, Steuerung Fahrzeugzielanzeigen, Haltestellenansage und -anzeige, Kommunikation mit Leitstelle, GPS-Positionierung Der ITCS-fähige Fahrzeugbordnetzrechner kann mit dem Fahrscheindrucker kombiniert sein.
Fahrscheindrucker	1 Fahrscheindrucker pro Fahrzeug; Fahrerarbeitsplatz ist mit Zähltafel und Geldwechsler auszustatten
Fahrgastinformation innen	Linien 200, 205: elektronische Haltestellenansage und Haltestellenanzeige
Sonstige Fahrgastinformation innen	1 Dispenser für Folder (Format 140 x 300 mm auch geeignet für Format 100 x 210 mm) im Bereich der hinteren Tür; eine Werbetafel (Plakathalter DIN A3 hochkant) an der Rückwand des Fahrerplatzes oder in Höhe der hinteren Tür
Lautsprecheranlage	Lautsprecheranlage innen; Mikrofon für Fahrer
Fahrgastinformation außen	Außenanzeigen als Vollmatrixanzeige „Linien-Nr. und Fahrtziel“ (Front und rechte Fahrzeugseite) Außenanzeige als Vollmatrixanzeige „Linien-Nr.“ Heck Weitere Anforderungen: Anzeige transflektiv, gelb oder weiß auf dunklem Grund
Betriebliche Kommunikation	Betriebsfunk zur Betriebsleitstelle des Verkehrsunternehmens oder Mobiltelefon mit Freisprechanlage am Fahrerarbeitsplatz Bus- zu Bus-Kommunikation über ITCS/ Fahrscheindrucker (Funktion Gruppennahrufer) Datenaustausch über ITCS/ Fahrscheindrucker für Datendreh-scheibe Thüringen (Beauskunftung in Echtzeit)
Erscheinungsbild	
Äußeres Erscheinungsbild	einheitliches Grunddesign Außenwerbung auf max. 40 % der Fahrzeugfläche, Fensterflächen dürfen zu max. 25 % mit Werbung beklebt werden

Kleinbusse Teilnetze 1 und 2

Tabelle 11: Anforderungskatalog Kleinbusse Teilnetze 1 und 2

Techn. Merkmale	
Alter (Bezugsgröße: Erstzulassung)	zum Einsatzzeitpunkt max. 16,00 Jahre
Max. Kilometerleistung	zum Einsatzzeitpunkt max. 850.000 km
Motor	ausreichende Motorisierung für die topografische Situation im jeweiligen Teilnetz
Ein- und Ausstieg, Türen	mind. ein stufenfreier Einstieg mit mind. 0,90 m Türbreite gemäß Anforderungen Barrierefreiheit
Ausstattung Fahrgastkomfort	
Fußbodenhöhe	max. Einstiegshöhe 380 mm, bei einer Höhe von über 300 mm über der Fahrbahn sind Haltegriffe oder Haltestangen im Bereich der Ein- und Ausstiege anzubringen, die insbesondere von Schülern benutzt und damit von der Fahrbahn aus erreicht werden können zwischen Niederflurplattform und weiterem Bereich max. zwei Querstufen (Bezug: Höhe der oberste Stufe am Einstieg)
Fußbodenbelag	rutschhemmender Belag
Sitze	mind. 10 Sitzplätze
Gesamt Steh- und Sitzplätze	mind. 15 Plätze
Sondernutzungsfläche	Fläche im Niederflurbereich für mindestens einen Rollstuhl oder einen Kinderwagen; stufenfreie Erreichbarkeit vom Einstieg (Bezug: oberste Stufe des Einstiegs)
Haltestangen und -griffe	Für Stehplätze müssen geeignete Halteinrichtungen in ausreichender Anzahl vorhanden sein. Sie müssen so angeordnet und beschaffen sein, dass sie auch von Schülern aller Altersklassen benutzt werden können.
Behindertenfreundlichkeit	zwei Behindertenplätze mit besonderen Haltegriffen
Heizung/ Lüftung/ Klimatisierung	Standardbelüftung und -heizung

Ausstattung Vertrieb & Kommunikation	
Fahrzeugbordrechner ITCS	1 Fahrzeugbordrechner Soll-IST-Abgleich Fahrplan, Steuerung Fahrzeugzielanzeigen, Haltestellenansage und -anzeige, Kommunikation mit Leitstelle, GPS-Positionierung Der ITCS-fähige Fahrzeugbordrechner kann mit dem Fahrscheindrucker kombiniert sein.
Fahrscheindrucker	1 Fahrscheindrucker pro Fahrzeug; Fahrerarbeitsplatz ist vom Verkehrsunternehmen mit Zahl Tisch und Geldwechsler auszustatten
Fahrgastinformation innen	LCD-Matrix-Innenanzeige, TFT-Multifunktionsinnenanzeige o. Ä. zur Anzeige der nächsten Haltestelle und integrierter Anzeige „Wagen hält“
Lautsprecheranlage	Lautsprecheranlage mit mind. 2 Lautsprechern innen; Mikrofon für Fahrer
Fahrgastinformation außen	alphanumerische Matrixanzeige Front, rechte Fahrzeugseite und Heck; Front und rechte Fahrzeugseite Anzeige Liniennummer und Fahrtziel, Heck Anzeige der Liniennummer
Sonstige Fahrgastinformation innen	1 Dispenser für Folder (Format 140 x 300 mm auch geeignet für Format 100 x 210 mm); eine Werbetafel (Plakathalter DIN A3 hochkant) im Bereich der Sondernutzungsfläche
Betriebliche Kommunikation	Betriebsfunk zur Betriebsleitstelle des Verkehrsunternehmens oder Mobiltelefon mit Freisprechanlage am Fahrerarbeitsplatz Bus- zu Bus-Kommunikation über ITCS/ Fahrscheindrucker (Funktion Gruppennahruf) Datenaustausch über ITCS/ Fahrscheindrucker für Datendrehscheibe Thüringen (Beauskunftung in Echtzeit)
Erscheinungsbild	
Äußeres Erscheinungsbild	Außenwerbung auf max. 40 % der Fahrzeugfläche, Fensterflächen dürfen zu max. 25 % mit Werbung beklebt werden

Reservefahrzeuge

Tabelle 12: Anforderungskatalog Reservefahrzeuge

Techn. Merkmale	
Alter (Bezugsgröße: Erstzulassung)	zum Einsatzzeitpunkt max. 15,00 Jahre (bei Renovierung max. 18,00 Jahre) ⁷
Motor	ausreichende Motorisierung für die topografische Situation im jeweiligen Teilnetz
Türen	mind. zwei Türen (Türbreite vorn mind. 0,80 m, zweite Tür mind. 0,90 m gemäß Anforderungen Barrierefreiheit)
Ausstattung Fahrgastkomfort	
Fußbodenhöhe	max. Einstiegshöhe 380 mm bei einer Höhe von über 300 mm über der Fahrbahn sind Haltegriffe oder Haltestangen im Bereich der Ein- und Ausstiege anzubringen, die insbesondere von Schülern benutzt und damit von der Fahrbahn aus erreicht werden können
Fußbodenbelag	rutschhemmender Belag
Sitze	mind. 40 Sitzplätze
Gesamt Steh- und Sitzplätze	mind. 75 Plätze;
Haltewunschtasten	Mind. im Bereich jeder dritten Sitzreihe
Heizung/ Lüftung/ Klimatisierung	Klimaanlage
Ausstattung Vertrieb & Kommunikation	
Fahrzeuginformations- und Kommunikationssystem (ITCS)	1 Fahrzeuginformations- und Kommunikationssystem Soll-IST-Abgleich Fahrplan, Steuerung Fahrzeugzielanzeigen, Haltestellenansage und -anzeige, Kommunikation mit Leitstelle, GPS-Positionierung Der ITCS-fähige Fahrzeuginformations- und Kommunikationssystem kann mit dem Fahrscheindrucker kombiniert sein.

⁷ Mindestanforderungen an die Renovierung: komplette Rostbeseitigung, Sitzpolstererneuerung, Erneuerung abgenutzten oder schadhaften Fußbodens, Erneuerung abgenutzter oder schadhafter Sitzlehnen und Sitze, Erneuerung schadhafter Griffe oder Haltestangen, Erneuerung oder Neulackierung abgenutzter Griffe oder Haltestangen, Erneuerung der Verschleißteile

Fahrscheindrucker	1 Fahrscheindrucker pro Fahrzeug; Fahrerarbeitsplatz ist mit Zahltisch und Geldwechsler auszustatten
Lautsprecheranlage	Lautsprecheranlage innen; Mikrofon für Fahrer
Fahrgastinformation außen	Außenanzeigen als Vollmatrixanzeige „Linien-Nr. und Fahrtziel“ (Front und rechte Fahrzeugseite) Außenanzeige als Vollmatrixanzeige „Linien-Nr.“ Heck Weitere Anforderungen: Anzeige transflektiv, gelb oder weiß auf dunklem Grund
Betriebliche Kommunikation	Betriebsfunk zur Betriebsleitstelle des Verkehrsunternehmens oder Mobiltelefon mit Freisprechanlage am Fahrerarbeitsplatz Bus- zu Bus-Kommunikation über ITCS/Fahrscheindrucker (Funktion Gruppennahrufruf) Datenaustausch über ITCS/ Fahrscheindrucker für Datendreh- scheibe Thüringen (Beauskunftung in Echtzeit)
Erscheinungsbild	
Äußeres Erscheinungsbild	Außenwerbung auf max. 40 % der Fahrzeugfläche, Fensterflächen dürfen zu max. 25 % mit Werbung beklebt werden

5.3 Ausstattungsstandards für Fahrzeuge für Rufbus-Verkehr

Im Rufbus-Verkehr sind keine Abweichungen der Ausstattungsstandards von Fahrzeugen des Regelbetriebs zugelassen. Im Rufbusverkehr dürfen Fahrzeuge des Regelbetriebs, Kleinbusse und Reservefahrzeuge eingesetzt werden. Es gelten die Fahrzeuganforderungen aus dem Abschnitt 5.2.

5.4 Ersatzfahrzeuge

In nicht vorhersehbaren bzw. nicht planbaren Ausnahmefällen kann beim Ausfall eines Regelfahrzeuges, das nicht durch ein reguläres Reservefahrzeug ersetzt werden kann, kurzzeitig bis zu einem Betriebstag ein Ersatzfahrzeug eingesetzt werden, welches nicht den in der Leistungsbeschreibung definierten Qualitätsstandards für die Regel- und Reservefahrzeuge entspricht. Der Einsatz des Ersatzfahrzeuges darf pro Kalendermonat an max. fünf Betriebstagen erfolgen.

5.5 Werbung an und in den Fahrzeugen

Die Vermietung der Werbeflächen außen und innen obliegt dem Verkehrsunternehmen.

Die Werbung darf nicht gegen die Interessen des Landkreises Hildburghausen, seiner kommunalen Unternehmen und der kreisangehörigen Kommunen gerichtet sein.

Nicht zulässig ist Werbung mit politischen und weltanschaulichen Aussagen. Ausgeschlossen ist weiterhin Werbung mit gewaltverherrlichendem, rassenhetzerischem und pornografischem Inhalt.

Die Folien im Bereich der Fensterflächen sind so anzuordnen bzw. zu gestalten, dass sie die Orientierungsmöglichkeiten und das Sicherheitsempfinden der Fahrgäste nicht negativ beeinflussen (aus dem Fahrzeug muss der Blick nach außen auch bei Dunkelheit und bei Niederschlag grundsätzlich gewährleistet sein). Es darf nur maximal 25 Prozent der Fensterfläche für Werbezwecke genutzt werden. 75 Prozent der Fensterfläche sind generell von jeglicher Gestaltung und Beschriftung freizuhalten. Generell sind max. 40 Prozent der Fahrzeugfläche für Werbezwecke zulässig.

5.6 Anforderungen an Fahrzeugeinsatz und -zustand

Für den Einsatz und den Zustand der Busse (auch Reserve- und Ersatzfahrzeuge) werden für die Verkehrsdurchführung folgende Anforderungen formuliert:

- Die Fahrzeuge müssen fahrbereit und betriebssicher entsprechend der gesetzlichen Vorschriften sein (StVZO, BOKraft, PBefG).
- Unfallschäden sind schnellstmöglich zu beseitigen.
- Die Inhalte der Fahrtzielanzeigen (außen und innen) sind mit dem Aufgabenträger abzustimmen.
- Die eingesetzten Fahrzeuge müssen Echtzeitdaten erfassen und übermitteln können (Daten zur Ortung – logisch und per GPS, Daten zur Fahrplanlage, bediente Haltestellen, Türkriterium). Der Zugriff auf diese Daten ist sowohl zum Erzeugerzeitpunkt als auch offline bis zu vier Wochen nach der Erzeugung sicherzustellen. Die Fahrplandaten sind vom Verkehrsunternehmen elektronisch tagesaktuell mit Umlauf, Ein-, Ausrück- und Betriebsfahrten zu ergänzen und dem Auskunftssystem ITCS Südthüringen bereitzustellen, damit sie zur Echtzeitauskunft genutzt werden können.
- Die Innentemperatur soll beim täglichen Betriebsbeginn sowie zu den Fahrplanfahrten in einem für die Fahrgäste akzeptablen Bereich liegen. Als Orientierungswerte werden 15 (Mindestwert Winter) und 28 (Höchstwert Sommer) Grad Celsius definiert. Die Fenster müssen im Winter eisfrei sein.
- Die Fahrzeuge müssen täglich bei Betriebsbeginn innen und außen in einem sauberen Zustand sein. Die Sitze, Scheiben, Wände, Decken und Fußböden müssen sauber, fleckenfrei, frei von klebrigen Rückständen sowie frei von un-

problematisch entfernbaren Schmierereien sein (Sitze trocken und frei von abfärbenden Rückständen, Scheiben gleichmäßig durchsichtig). Lackierung, Außen- oder Innenaufkleber müssen weitgehend unbeschädigt sein.

- Alle Fahrzeuge sind mindestens einmal wöchentlich außen zu waschen. Der Innenraum ist täglich grob zu reinigen. Eine gründliche Innenreinigung der Busse (inkl. Reinigung der Haltestangen, der Sitze, der Sitzgestelle und der Seitenwände) erfolgt mindestens wöchentlich. Bei Bedarf (d. h. zur Gewährleistung der Einhaltung der oben definierten Sauberkeitsstandards) sind die Fahrzeuge häufiger zu reinigen.
- Die Fahrzeuge dürfen nicht als Schulbus mit dem Schulbusschild (BOKraft § 33 und der dortigen Anlage 4) gekennzeichnet werden.
- In den Fahrzeugen müssen stets alle notwendigen Beschilderungen angebracht sein, für den Fall von Fahrzeugauswechslungen sind die Anzeigen entsprechend zu programmieren.
- Gravierende Verunreinigungen des Fahrzeuginnenraumes während der Verkehrsdurchführung (z. B. großflächiger Schneematsch, Grobmüll) müssen bei nächstmöglicher Gelegenheit (z. B. bei einer kurzen Standzeit) beseitigt werden. Hierfür sind entsprechende Hilfsmittel in den Fahrzeugen vorzuhalten. Verunreinigungen, die das Betreten der Fahrzeuge oder die Benutzung der Sitze beeinträchtigen, sind innerhalb von einer halben Stunde zu beseitigen.
- Fahrzeuge mit ausgesprochen grob verunreinigtem Innenraum (anstößige Verunreinigungen z. B. durch Erbrochenes, Urin etc.) sind unverzüglich zu reinigen bzw. auszuwechseln.
- Grobe Vandalismusschäden (z. B. aufgeschlitzte Sitzpolster) sind innerhalb von drei Arbeitstagen zu beseitigen.
- Das Rauchen in den Fahrzeugen ist nach BOKraft für Fahrgäste und Fahrer untersagt. Das Verkehrsunternehmen hat durch entsprechende Kennzeichnung in den Fahrzeugen darauf hinzuweisen. Bei Missachtung des Rauchverbotes müssen Fahrgäste nötigenfalls von der Beförderung ausgeschlossen werden.

6 Fahrpersonal

6.1 Anforderungen an die Fähigkeiten und an das Erscheinungsbild des Fahrpersonals

Das Verkehrsunternehmen hat bei der Auswahl und Einstellung des Personals zu gewährleisten, dass dieses den Anforderungen an einen attraktiven ÖPNV hinsichtlich einer umfassenden Dienstleistungs- und Kundenorientierung entspricht. Es dürfen nur ausreichend ausgebildete und geschulte Fahrer eingesetzt werden.

Das Fahrpersonal hat folgende Qualitätsanforderungen zu erfüllen:

- Grundsätzlich ist ein gepflegtes und seriöses Erscheinungsbild des Fahrpersonals zu gewährleisten. Vom Verkehrsunternehmen ist eine einheitliche Oberbekleidung für die eingesetzten Fahrpersonale sicherzustellen⁸. Nicht zulässig sind kurze Hosen und schulterfreie T-Shirts.
- Die Fahrer müssen ausreichend der deutschen Sprache in Wort und Schrift mächtig sein, so dass sie sicher den Fahrscheinverkauf abwickeln, Haltestellendurchsagen tätigen (z. B. bei Ausfall der digitalen Haltestellenansage), den Fahrgästen Informationen und Auskünfte erteilen, mit der Betriebsleitstelle kommunizieren sowie Störungs- und Konfliktsituationen bewältigen können. Das Fahrpersonal muss die Hauptinhalte zu konkreten Fragestellungen von Fahrgästen verstehen und sich spontan und weitgehend fließend verständigen können.
- Zur Betriebsaufnahme bzw. bei Personalneueinstellungen im laufenden Vertrag sind ausreichende Grundkenntnisse des Fahrpersonals hinsichtlich der Netz- und Tarifstruktur sowie Mindestkenntnisse hinsichtlich der Ortskunde (wichtige Straßen und Plätze, wichtige Gebäude) notwendig. Eine Einweisung in die Linienführung muss vor dem ersten Einsatztag erfolgen. Vom Aufgabenträger werden zwei Monate vor Betriebsaufnahme entsprechende Informationen zum Thema „Schulen und Schülerverkehr“ geliefert, über Veränderungen wird das Verkehrsunternehmen vier Wochen vorher unterrichtet.
- Für die Erlangung vertiefter Orts-, Verkehrs- und Tarifkenntnisse wird eine Übergangsfrist von drei Monaten nach Verkehrsaufnahme bzw. nach Einstellung von neuen Personalen gewährt.
- Das Fahrpersonal muss weiterhin über ausreichende Kenntnisse der gesetzlichen Vorschriften (BOKraft, StVO, PBefG) verfügen.

⁸ Ausnahmen können mit dem Aufgabenträger für kurzzeitig (max. 2 Stunden pro Verkehrstag) eingesetztes Fahrpersonal abgestimmt werden.

6.2 Anforderungen an das Verhalten des Fahrpersonals

Für das Fahrpersonal werden folgende Anforderungen für eine kundenorientierte Verkehrsdurchführung definiert:

- Die Fahrer haben sich gegenüber den Fahrgästen und anderen Verkehrsteilnehmern freundlich, zuvorkommend und hilfsbereit zu verhalten. Dies gilt insbesondere für Stress- und Eskalationssituationen (Diskussionen mit beschwerdeführenden Kunden oder anderen Verkehrsteilnehmern, Verspätungen, Störungen, Unfälle usw.).
- Das Fahrpersonal sowie alle Mitarbeiter des Verkehrsunternehmens haben grundsätzlich über alle Angelegenheiten, die im Zusammenhang mit der Verkehrsdurchführung stehen, Verschwiegenheit gegenüber Dritten (Institutionen und Einzelpersonen, insbesondere Fahrgästen) zu bewahren.
- Vom Fahrpersonal ist eine ausgeglichene, vorausschauende Fahrweise zu gewährleisten. Zu vermeiden sind ruckartiges Anfahren und plötzliches Abbremsen (Ausnahmen nur in Gefahrensituationen).
- Das Fahrpersonal hat besondere Rücksichtnahme auf mobilitätseingeschränkte Fahrgäste zu nehmen. Der Begriff „mobilitätseingeschränkte Fahrgäste“ betrifft dabei nicht nur Fahrgäste mit Gehbehinderung, Rollstühlen und/ oder Sehbehinderung, sondern umfasst ausdrücklich alle Personen mit Einschränkungen, welche eine eigenständige, selbstbestimmte, unabhängige und sichere Nutzung des ÖPNV nicht ermöglichen (z. B. hochbetagte Nutzer, Fahrgäste mit Gleichgewichtsstörungen, Personen mit Orientierungs- und Wahrnehmungsschwächen). Personen mit Mobilitätseinschränkungen sowie mit Kinderwagen sind beim Ein- und Ausstieg nötigenfalls zu unterstützen, soweit es die verkehrliche Lage zulässt.
- Das Fahrpersonal hat sich einer besonderen Verantwortung für Kinder und Jugendliche bewusst zu sein. Diese Verantwortung bedeutet u. a., dass Kinder und Jugendliche in der Dunkelheit oder bei extremer Witterung nicht von der Beförderung ausgeschlossen werden.
- Soweit die Fahrzeuge nicht mit einer digitalen Haltestellenansage bzw. einer Haltestelleninnenanzeige ausgestattet sind, sind die Haltestellen durch das Fahrpersonal mit deren Namen rechtzeitig und deutlich akustisch anzukündigen.
- Im Falle der Belästigung von Fahrgästen durch andere Fahrgäste haben die Fahrer die folgenden Maßnahmen einzuleiten: Information der Leitstelle, Aufforderung zum Verlassen des Busses sowie ggf. Hinzuziehung der Polizei.
- Im Rufbus-Verkehr besteht eine Beförderungspflicht nur für angemeldete Fahrgäste. Nichtangemeldete Fahrgäste sind unter dem Gesichtspunkt der Kundenfreundlichkeit zu befördern, wenn keine Überlastung der Platzkapazitäten eintreten kann.
- Im Rufbus-Verkehr ist an den Einstiegshaltestellen bis zu fünf Minuten auf verspätete, angemeldete Fahrgäste zu warten, soweit angemeldete Anschlüsse anderer Fahrgäste nicht gefährdet sind.

6.3 Mitarbeiterschulungen und -unterweisungen

Vor der Betriebsaufnahme und während des laufenden Betriebes führt das Verkehrsunternehmen Schulungen des Fahrpersonals zur Sicherstellung ausreichender Orts-, Verkehrs- und Tarifkenntnisse durch.

7 Qualitätssteuerung

7.1 Qualitätssicherungsvertrag

Um den Anforderungen an die Qualitätssicherung gerecht zu werden, erklärt sich das Verkehrsunternehmen damit einverstanden, dass sämtliche Zusicherungen in einem Qualitätssicherungsvertrag zusammengefasst werden und der Aufgabenträger auch im Falle einer eigenwirtschaftlichen Genehmigung einen eigenen vertraglichen Anspruch auf Information und Zustimmungsvorbehalte über Änderungen von Fahrplan, Kapazitäten und sonstige Standards sowie ein Anspruch auf regelmäßige Berichte über die erbrachte Qualität (siehe Nr. 7.2) erhält.

Das Verkehrsunternehmen erklärt sich weiterhin damit einverstanden, dass die im Rahmen des Qualitätssicherungsvertrags erhaltenen Informationen zwischen Aufgabenträger und Genehmigungsbehörde umfänglich ausgetauscht werden dürfen.

7.2 Berichtswesen

Das Verkehrsunternehmen ist dem Aufgabenträger gegenüber zur Berichterstattung verpflichtet. Bei besonderen Vorkommnissen, längeren Betriebsunterbrechungen und schweren Unfällen ist der Aufgabenträger unverzüglich zu informieren.

Das Verkehrsunternehmen hat quartalsweise dem Aufgabenträger einen standardisierten Status-Bericht zu erstellen und fristgerecht vorzulegen.

Dieser Bericht hat zu beinhalten:

- Erfüllung der Qualitäts- und Leistungsstandards,
- Trends und Auffälligkeiten bei den Kundenresonanzen,
- Entwicklung Fahrzeugbestand und Umweltstandards.

7.3 Qualitätskontrollen und -sicherung

Die definierten Qualitätsstandards sind durch das Verkehrsunternehmen selbständig zu überwachen. Es sind Maßnahmen zur Sicherung und ggf. zur Erhöhung der Qualität zu ergreifen. Zur Beseitigung der festgestellten Mängel bzw. zur Erfüllung der Zielwerte sind Verfahren (z. B. Qualitätsarbeitskreis) zu entwickeln und durchzuführen.