



QUALITÄTSSTANDARDS

Vergabe der Busverkehrsleistungen im Landkreis Ravensburg

Linie R70

Aufgabenträger:
Landkreis Ravensburg
Friedenstr. 6
88189 Ravensburg

www.rv.de



Inhaltsverzeichnis

1	Grundsätzliches	3
2	Rechtliche Rahmenbedingungen.....	4
	2.1 Nahverkehrsplan.....	4
	2.2 Verordnung (EG) Nr. 1370/2007.....	4
	2.3 VOL/A.....	4
3	Fahrplan.....	6
4	Fahrzeuge	7
	4.1 Grundsätzliches.....	7
	4.2 Barrierefreiheit	7
	4.3 Heizung, Lüftung und Klimatisierung.....	8
	4.4 Sauberkeit und Reinigung.....	8
	4.5 Abstellmöglichkeit	9
	4.6 Ersatzgestaltung	9
	4.7 Umweltstandards.....	9
	4.8 Werbung	9
5	Haltestellen.....	11
6	Fahrpersonal.....	13
	6.1 Allgemeines.....	13
	6.2 Qualifizierung.....	13
	6.3 Kundenfreundlichkeit	14
7	Verkehrsleiter und Disponent	15
8	Tarif und Vertrieb	16
9	Kunden.....	18
	9.1 Mobilitätsgarantie	18
	9.2 Kundeninformation außerhalb des Fahrzeuges.....	18
	9.3 Kundeninformation innerhalb des Fahrzeuges.....	18
	9.4 Kunden-Feedback und Fundsachen.....	18
10	Qualitätsmanagement.....	20

1 Grundsätzliches

Aufgabenträger für Busverkehrsleistungen im Landkreis Ravensburg ist gemäß § 6 Abs. 1 S. 1 ÖPNVG BW der Landkreis Ravensburg.

Bei zusätzlichen vertraglichen Vorgaben des Aufgabenträgers hat das Verkehrsunternehmen diese Vorgaben grundsätzlich zeitnah umzusetzen. Die dadurch zusätzlich anfallenden Kosten werden grundsätzlich vom Verkehrsunternehmen getragen.

Änderungen in jeglicher Hinsicht bleiben dem Aufgabenträger vorbehalten. Die Kommunikation zwischen dem Aufgabenträger und seinen ansässigen Verkehrsunternehmen bleibt daher unerlässlich.

Ausnahmen von einzelnen Regelungen, beispielsweise was die Fahrzeugausstattung anbelangt, können vom Aufgabenträger schriftlich (per Post oder per E-Mail) genehmigt werden.

2 Rechtliche Rahmenbedingungen

2.1 Nahverkehrsplan

Der Nahverkehrsplan stellt gemäß § 11 Abs. 3 Nr. 4 ÖPNVG BW eine weisungsfreie Pflichtaufgabe der Aufgabenträger dar. Der Aufgabenträger nutzt den Nahverkehrsplan als zentrales Steuerungs- und Gestaltungsinstrument sowie (vorbereitendes) Vergabeinstrument für den Öffentlichen Personennahverkehr (ÖPNV) für die nächsten Jahre.

Darüber hinaus stellt der Nahverkehrsplan einen Maßstab für Genehmigungsanträge dar: Als (vorbereitendes) Vergabeinstrument kann eine Genehmigung durch die Genehmigungsbehörde (hier: Regierungspräsidium Tübingen) gemäß §13 Abs. 2 PBefG versagt werden, wenn sich der beantragte Verkehr auf einer Linie nicht mit dem Nahverkehrsplan in Einklang bringen lässt. Dies betrifft sowohl Direktvergaben und Ausschreibungen, als auch eigenwirtschaftliche Verkehre. Der Nahverkehrsplan gibt den Verkehrsunternehmen aber dadurch auch eine Planungssicherheit und Orientierungshilfe.

Dem Aufgabenträger steht bei der Definierung einer ausreichenden Verkehrsbedienung ein weiter Planungsspielraum zu. Die vom Aufgabenträger gemäß § 8 Abs. 3 S. 2-6 PBefG definierten Angebots- und Qualitätsstandards im ÖPNV, wie Intermodalität, Umweltqualität oder Barrierefreiheit, sind zu berücksichtigen.

2.2 Verordnung (EG) Nr. 1370/2007

Die Verordnung (EG) Nr. 1370/2007 (kurz: VO 1370/2007) erwähnt Qualitätsstandards für gemeinwirtschaftlich erbrachte Leistungen im ÖPNV explizit an zwei Stellen:

Art. 4 Abs. 6 VO 1370/2007 stellt klar, dass der Landkreis als Aufgabenträger entscheiden kann, Verkehrsunternehmen zur Einhaltung von bestimmten Qualitätsstandards zu verpflichten. Hierdurch wird dem Aufgabenträger also ein Ermessensspielraum gewährt.

Nach Erwägungsgrund 17 der VO 1370/2007 beinhalten Qualitätsstandards demnach soziale Kriterien und Qualitätskriterien, wie zum Beispiel die Mindestarbeitsbedingungen, die Fahrgastrechte, die Bedürfnisse von Menschen mit eingeschränkter Mobilität, den Umweltschutz oder die Sicherheit von Fahrgästen und Angestellten.

2.3 VOL/A

Die Vergabe- und Vertragsordnung für Leistungen (kurz: VOL/A) sieht die eingehend beschriebene Qualität der geforderten Leistung als wesentliches Wertungskriterium für eine Zuschlagsentscheidung an. In § 16 Abs. 8 VOL/A wird das Wertungs- und Entscheidungskriterium der Qualität zuerst genannt, der Preis als Wertungs- und Entscheidungskriterium wird an zweiter Stelle erwähnt.

Die Konkretisierung des Wertungs- und Entscheidungskriteriums Qualität bleibt im Ermessen der Vergabestelle des Aufgabenträgers. Die Vergabestelle muss hierbei allerdings vergabebezogen und verhältnismäßig handeln.

3 Fahrplan

Fahrplanzeiten sind grundsätzlich so zu planen, dass sie einzuhalten sind. An beweglichen Ferientagen der/des Aufgabenträger/s gilt der Fahrplan für Schultage. Ausnahmen hiervon sind in Abstimmung mit dem Aufgabenträger zulässig. Es sind ausreichende Kapazitäten – insbesondere im Schülerverkehr – bereitzustellen. Treten regelmäßige Nachfragespitzen auf (z. B. an bestimmten Wochentagen), so sind entsprechende Verstärker oder größere Fahrzeuge einzusetzen.

Das Fahrplanangebot (sog. Soll-Daten) ist über die gesamte Genehmigungslaufzeit, welche gemäß § 16 Abs. 2 PBefG maximal zehn Jahre beträgt, einzuhalten. Falls das beauftragte Verkehrsunternehmen im Rahmen gemeinwirtschaftlich erbrachter Leistungen beabsichtigt, die Fahrpläne zu überarbeiten, so hat das Verkehrsunternehmen dem Aufgabenträger diese zur Freigabe vorzulegen.

Eine einfache, schnelle, direkte und verlässliche Abstimmung zwischen dem Verkehrsunternehmen und dem Aufgabenträger ist unerlässlich. Zur Klärung von aktuellen Entwicklungen, Problemen oder Fragestellungen kann der Aufgabenträger daher jederzeit einen Gesprächstermin initiieren, an welchem Entscheidungsträger oder Handlungsbevollmächtigte des Verkehrsunternehmen teilnehmen werden.

Nicht selten kommt es im Betrieb zu Fahrplanabweichungen (sog. Ist-Daten). Entscheidend ist für eine zuverlässige Fahrgastinformation daher die Datenbereitstellung gemäß VDV-453/454 und Ergänzungen sowie die Datenzustellung an den Betreiber der DFI-Anzeiger. Zu einem späteren Zeitpunkt ist im bodo-Verkehrsverbund der Aufbau eines mandantenfähigen Ereignismanagementsystems (EMS) vorgesehen, an welchem sich das Verkehrsunternehmen dann zu beteiligen hat.

Die Zurverfügungstellung von ITCS-Daten für bestellte Fahrten hat an den Aufgabenträger, mittels einer webbasierten Plattform mit einer Auswertungsmöglichkeit für den Aufgabenträger, zu erfolgen.

Die Anschlusssicherung vom Zug zum Bus und vom Bus zum Bus hat mittelfristig, nach Aufforderung des Aufgabenträgers, mittels ITCS-Daten zu erfolgen. Hierzu haben die Verkehrsunternehmen dann eine Wartezeitdatenbank zu führen und in dieser Wartezeitdatenbank Anschlussbeziehungen im Landkreis Ravensburg zu definieren. Diese Definierung ist dem Aufgabenträger zeitnah vorzulegen und entsprechend technisch umzusetzen.

Im Rahmen einer Regiobusförderung des Landes Baden-Württemberg gilt zusätzlich:

Im Rahmen einer Regiobusförderung des Landes Baden-Württemberg hat eine solche Anschlusssicherung mittels ITCS-Daten verpflichtend zu erfolgen. Auch das Führen einer Wartezeitdatenbank, die Definierung von Anschlussbeziehungen im Landkreis Ravensburg, das zeitnahe Informieren über die Definierung von Anschlussbeziehungen gegenüber dem Aufgabenträger sowie die entsprechende technische Umsetzung ist vorgegeben.

4 Fahrzeuge

4.1 Grundsätzliches

Die Qualitätsstandards beziehen sich immer nur auf neu eingesetzte Fahrzeuge. Es besteht Bestandsschutz für bereits bestehende Fahrzeuge.

Wenn unter Kapitel 4 von „Fahrzeugen“ gesprochen wird, sind damit auch in jedem Fall Ersatzfahrzeuge mitgemeint.

Das Verkehrsunternehmen hat ausschließlich verkehrs- und betriebssichere sowie fahrbereite Fahrzeuge und Ersatz-Fahrzeuge einzusetzen und die Bestimmungen des PBefG, der BOKraft und der StVZO anzuwenden. Die Beförderungspflicht nach §22 PBefG ist zu erfüllen.

Alle eingesetzten Fahrzeuge haben ausreichende Beschleunigungswerte, die Anti-Schlupf-Regelung (ASR) sowie ein Anti-Blockier-System (ABS) vorzuweisen.

Es sind nur Fahrzeuge mit Überlandbestuhlung erlaubt. Es sind mind. 11,80 m lange Fahrzeuge einzusetzen. Das Fahrzeughöchstalter aller Fahrzeuge, auch der bereits bestehenden bzw. gebrauchten Fahrzeuge darf höchstens 14,0 Jahre betragen.

Handys und mobile Endgeräte sind ein ständiger Begleiter von Fahrgästen. Deshalb soll ein kostenloser Internetzugang über WLAN für die Fahrgäste bereitstehen. Der Aufgabenträger begrüßt außerdem die Einrichtung von USB-Anschlussbuchsen. Dies kann zur Zufriedenheit der Fahrgäste beitragen.

Wenn sich ein Verkehrsunternehmen dazu entscheidet, für einen Teil seiner Verkehrsleistung ein Subunternehmen zu beauftragen, so hat das Subunternehmen am Fahrzeug einen Hinweis anzubringen, dass es im Auftrag des Liniengenehmigungsinhabers verkehrt.

Das Verkehrsministerium Baden-Württemberg plant die Ausrüstung von Fahrzeugen mit automatischen Fahrgastzählsystemen (kurz: AFZS) verbindlich einzuführen. Dementsprechend wären etwaige künftige Vorgaben zu beachten und erforderlichenfalls umzusetzen.

4.2 Barrierefreiheit

Auch aufgrund der demografischen Entwicklung im Landkreis Ravensburg kommt dem Thema der Barrierefreiheit eine höhere Bedeutung zu, auch im ÖPNV. Barrierefreiheit im ÖPNV spielt eine zentrale Rolle für die uneingeschränkte Nutzung des Angebotes und hat die verschiedenen Beeinträchtigungen zu berücksichtigen.

In der Zielbestimmung gemäß § 8 Abs. 3 S. 3 PBefG ist geregelt, dass der ÖPNV bis zum 1. Januar 2022 eine vollständige Barrierefreiheit zu erreichen hat. Barrierefreiheit wird in § 4 sowie § 8 Abs. 5 Behindertengleichstellungsgesetz (BBG) geregelt. Demnach bedeutet Barrierefreiheit im ÖPNV insbesondere, dass bauliche und sonstige Anlagen, Verkehrsmittel, technische Gebrauchsgegenstände, Systeme der Informationsverarbeitung, akustische und visuelle

Informationsquellen und Kommunikationseinrichtungen ohne besondere Erschwernis und grundsätzlich ohne fremde Hilfe auffindbar, zugänglich und nutzbar gemacht werden.

Manche Fahrgäste verfügen nur über zwei von drei Sinnen (Hören, Sehen, Tasten). Das Zwei-Sinne-Prinzip bildet ein Instrument zur barrierefreien Gestaltung, auch von Bussen. Dieses Instrument ist im Busbereich zu berücksichtigen und grundsätzlich anzuwenden. So kann die gesellschaftliche Teilhabe von Menschen mit nur zwei Sinnen verbessert werden.

Jede Haltestelle wird rechtzeitig und deutlich hörbar, mithilfe einer digitalen, akustischen Haltestellenansage sowie einer optischen Haltestelleninformation, ankündigt. Bei Ausfall der digitalen, akustischen Haltestellenansage hat die Ansage durch den Busfahrer zu erfolgen.

Alle eingesetzten Fahrzeuge müssen grundsätzlich Niederflur- oder Low-Entry-Fahrzeuge sein und über eine Kneeling-Funktion verfügen. Eine Rollstuhlrampe an Tür II ist mindestens vorzusehen. Damit mobilitätseingeschränkte Personen – sobald sie sich im Fahrzeug befinden – einfach und sicher im Bus mitfahren können, ist in jedem Fahrzeug eine Mehrzweckfläche vorzusehen, in welcher mind. zwei Kinderwagen oder ein Rollstuhl Platz finden.

Haltewunschtasten sind so einzurichten, dass sie gut sichtbar und gut erreichbar für alle Fahrgäste sind, insbesondere im Ausstiegsbereich.

Auch ebene und rutschfeste Bodenbeläge steigern die Zugänglichkeit von Fahrzeugen für mobilitätseingeschränkte Personen.

4.3 Heizung, Lüftung und Klimatisierung

Eine ausreichend dimensionierte, thermostatgesteuerte Klimaanlage ist zu installieren und vorschriftsgemäß zu unterhalten. Als Alternative für eine angenehme Raumtemperatur dienen, bei einem Ausfall dieser Klimaanlage, ausreichend abschließbare Belüftungsmöglichkeiten, wie Klappfenster oder Dachluken. Eine Heizungsanlage für den Fahrgastraum muss vorhanden sein.

4.4 Sauberkeit und Reinigung

Alle eingesetzten Fahrzeuge sind stets ansprechend, sauber und gleichmäßig gepflegt zu halten.

Dies umfasst:

- regelmäßig: Außenreinigung
- regelmäßig: Innenreinigung
- zeitnah: Austausch von zerrissenen oder aufgeschlitzten Sitzen; Beseitigung von grobem Müll, ekelerregenden oder abfärbenden Verunreinigungen; Austausch von Bussen mit Vandalismusschäden.

Alle Busse sind mit mind. einem Papierkorb auszustatten.

Bei einer COVID-19-Pandemie sind die Regelungen in **Anlage 1** entsprechend anzuwenden.

4.5 Abstellmöglichkeit

Zu Betriebsbeginn weist das beauftragte Verkehrsunternehmen für jedes eingesetzte Fahrzeug das Vorhandensein und die Nutzung eines behördlich genehmigten Abstellplatzes im bodo-Gebiet nach. Dieser Abstellplatz kann beispielsweise abgesperrt sein, überdacht sein oder eine Halle darstellen.

Zwischen den Einsätzen dürfen die Fahrzeuge aus betrieblichen Gründen im Rahmen der gesetzlichen Vorschriften auch für maximal vier Stunden auf öffentlichen Verkehrsflächen abgestellt werden.

4.6 Ersatzgestaltung

Bei einem Störfall ist ein Ersatzfahrzeug so schnell wie möglich einzusetzen, um die Fahrgäste sicher weiterbefördern zu können. Die zulässige Bereitstellungsdauer eines Ersatzfahrzeugs sollte grundsätzlich 30 Minuten betragen, jedoch maximal 60 Minuten. Damit die Fahrgäste bei einem Störfall verlässlich informiert sind, sollte die Ersatzgestaltung auf eventuell vorhandenen DFI-Anzeigern angekündigt werden. Ein flächendeckender Einsatz von ITCS ist somit unabdingbar.

4.7 Umweltstandards

Alle relevanten Gesetze und Vorschriften zum Umweltschutz müssen vom Verkehrsunternehmen eingehalten werden.

Bei der Auswahl der Fahrzeuge ist auf eine möglichst umweltschonende, geräuscharme und kraftstoffarme Antriebseinheit und auf einen möglichst geringen Kraftstoffverbrauch zwingend zu achten. Die Fahrzeuge sollten die höchstmögliche Euro-Norm einhalten. Der Aufgabenträger legt in jeder seiner Vergaben fest, ob für diese Linie oder dieses Linienbündel emissionsarme oder emissionsfreie Fahrzeuge eingesetzt werden müssen. Auch die Mindestanzahl von emissionsarmen und emissionsfreien Fahrzeugen wird vom Aufgabenträger festgelegt.

4.8 Werbung

Die Innen- und Außenwerbung kann für Verkehrsunternehmen eine wichtige und verlässliche Einnahmequelle darstellen. Gleichzeitig sind zugeklebte Fenster sowie Werbung für Alkoholika oder Tabak nicht gerade ansprechend für Fahrgäste oder potenzielle Fahrgäste.

Daher ist Außenwerbung am Fahrzeug von und für Dritte grundsätzlich zulässig.

Nur das Heckfenster darf ganzflächig beklebt werden. Bei allen anderen Fenstern ist eine Beklebung nur in den Bereichen zulässig, in denen die Sicht der Fahrgäste nicht beeinträchtigt wird (siehe **Anlage 2**). Die Werbegegenstände dürfen die Geschäftsinteressen des Verkehrs nicht konterkarieren. Auch müssen die Werbegegenstände politisch und religiös neutral sein sowie berücksichtigen, dass die Fahrzeuge auch von Kindern und Jugendlichen genutzt werden. Zum Beispiel darf nicht für Alkoholika, Tabak, Glücksspiel, gesundheitsgefährdende Substanzen sowie mit freizügiger Darstellung von Körpern oder sexuellen Inhalten geworben werden.

Innenraumwerbung ist grundsätzlich untersagt. Dies gilt auch für akustische Werbung und jegliche Art von Informationen, mit Ausnahme von gewünschten Fahrgastinformationen oder nach schriftlicher Genehmigung des Aufgabenträgers. Innenraumwerbung durch eine kostenlose Auslage bzw. Anbringung von Werbe- und Informationsmaterialien ist im Rahmen der Vermarktung des Verkehrs- und Tarifangebots des bodo-Verkehrsverbundes zulässig.

5 Haltestellen

Das Verkehrsunternehmen hat in Abstimmung mit dem Aufgabenträger dafür Sorge zu tragen, dass die im öffentlichen Linienverkehr allgemein erforderlichen Haltestellen nach den gesetzlichen Vorschriften eingerichtet, gewartet, unterhalten und gereinigt werden. Dabei ist das Verkehrsunternehmen verpflichtet, insbesondere die verbundeinheitliche Fahrgastinformation entsprechend den Regelungen des Verbundes fristgerecht und ordnungsgemäß zu unterhalten:

- Kennzeichnung mit Haltestellenamen, Linienziel, Liniennummer im Verbund-Design;
- Falls nicht vorhanden: Anbringung eines Fahrplan- und Informationskastens am Haltestellenmast oder dem Fahrgastunterstand;
- Aushang des jeweiligen aktuellen Fahrplans;
- Regelmäßige Reinigung und unverzügliche Beseitigung von Schäden;
- Bei Entfall bzw. Verlegung einer Haltestelle müssen entsprechende Informationen ausgehängt werden.

Die Ausstattung der Haltestellen ist grundsätzlich in folgende Verantwortungsbereiche gegliedert:

- Haltestellenmast: Verkehrsunternehmen
- Haltestellenkennzeichnung: Verkehrsunternehmen
- Information im Fahrplankasten: Verkehrsunternehmen
- Haltestelleninfrastruktur: Gemeinde

Insgesamt ist die Haltestellenbeschilderung für die Fahrgäste so informativ wie möglich auszugestalten. Die Haltestellen sind oft der erste Eindruck, den ein Fahrgast von einer Verkehrsleistung hat, also noch bevor er das Fahrzeug betritt.

Bei der Aufstellung und Inbetriebnahme der Haltestellen ist grundsätzlich § 32 BOKraft zu berücksichtigen.

Bei gemeinsam benutzten Haltestellen werden Name, Zuständigkeit und Verteilung der entstehenden Lasten im Einvernehmen zwischen den beteiligten Verkehrsunternehmen festgelegt.

Sind neue Haltestellen angedacht, so sind diese in Abstimmung zwischen dem Aufgabenträger und der jeweiligen Gemeinde zu planen.

Das Verkehrsunternehmen tauscht im Rahmen des jährlich stattfindenden Fahrplanwechsels und bei sämtlichen Fahrplanwechseln die betroffenen Aushänge unverzüglich aus. In die Verantwortung des Verkehrsunternehmens fällt außerdem, dass ein beschädigter, fehlender oder unleserlicher Aushangfahrplan spätestens 48 Stunden nach Kenntniserlangung zu ersetzen ist. Das Verkehrsunternehmen stellt durch regelmäßige Kontrollen sicher, dass die Haltestelleneinrichtungen benutzbar sind. Festgestellte Schäden oder sonstige Mängel sind zu

beheben bzw. an den Aufgabenträger zu melden.

Bei Baustellen oder sonstigen Ereignissen, an denen der Bus die jeweilige Bushaltestelle nicht anfahren kann, ist diese Bushaltestelle unverzüglich geeignet zu verdecken und hat so auf die Ersatzhaltestelle zu verweisen, dass eine ortsfremde Person diese ohne Probleme auffinden kann.

Soweit im Linienvverlauf Haltestellen mit einem System der dynamischen Fahrgastinformation ausgerüstet sind, hat das Verkehrsunternehmen die Daten hierfür kostenfrei im notwendigen Format VDV 453 DFI an den Aufgabenträger oder von diesem benannte(n) Stelle(n) zu liefern. Entsprechendes gilt für die kostenfreie Datenlieferung im notwendigen Format VDV 454 für die Fahrplanauskunft.

6 Fahrpersonal

6.1 Allgemeines

Ein direkter und persönlicher Umgang des Fahrpersonals mit den Fahrgästen kann wesentlich zu einem attraktiveren Busverkehr im Landkreis Ravensburg beitragen.

Das eingesetzte Fahrpersonal hat stets zuverlässig und pünktlich zu sein. Es ist daher untersagt, an Haltestellen zu früh abzufahren. Die Fahrtzeiten gelten als eingehalten, wenn die Verspätung nicht mehr als 5 Minuten beträgt. Dies gilt nicht für Fahrten mit der Folge einer Anschlussaufnahme. Auf Sichtanschlüsse ist zu warten. Zu jedem Zeitpunkt seines Einsatzes hat das Fahrpersonal stets auf eine korrekte Anmeldung auf dem ITCS zu achten.

Es liegt im Aufgabenbereich des Fahrpersonals, Fahrkarten des bodo-Verkehrsverbundes zu kontrollieren und zu verkaufen.

Das Rauchen im Fahrzeug und im unmittelbaren Umfeld der Türen ist unter allen Umständen untersagt. Dies betrifft auch explizit die Pausen und die Betriebsfahrten. Das Fahrpersonal hat das Rauchverbot konsequent zu überwachen.

Neben dem Rauchverbot im und um das Fahrzeug besteht ein Telefon- und Smartphone-Verbot gemäß § 23 Abs. 1a, neueste Fassung StVO für das eingesetzte Fahrpersonal.

Nur ein leises Radiohören ist gemäß § 23 Abs. 1 S. 1 StVO gestattet.

6.2 Qualifizierung

Um einen Bus fahren zu dürfen, muss das eingesetzte Fahrpersonal die hierfür gesetzlichen Bestimmungen erfüllen. Unzulässig ist der Einsatz von scheinselfständigen Fahrern.

Alle für den Fahrdienst relevanten Vorschriften und Gesetze – insbesondere das Personenbeförderungsgesetz (PBefG), die Verordnung über den Betrieb von Kraftfahrunternehmen im Personenverkehr (BOKraft), die Fahrpersonal-Verordnung (FPersV), die Straßenverkehrs-Ordnung (StVO), das Straßenverkehrsgesetz (StVG), die Straßenverkehrs-Zulassungs-Ordnung (StVZO), die Verordnung über die Zulassung von Personen zum Straßenverkehr (Fahrerlaubnis-Verordnung, FeV), das Berufskraftfahrerqualifikationsgesetz (BKrfQG) sowie die Unfallverhütungsvorschriften sind zu beachten.

Nur gut ausgebildetes, kompetentes, freundliches und zuvorkommendes Fahrpersonal darf eingesetzt werden.

Das Verkehrsunternehmen hat das Fahrpersonal umfassend in die Netz- und Tarifstruktur des bodo-Verkehrsverbunds sowie in die erforderlichen Fahrplan- und Ortskenntnisse inklusive Anschluss- und Umsteigebeziehungen einzulernen. Auch die Fähigkeit zu Fahrausweis-Sichtkontrollen muss sichergestellt sein.

Die Weiterbildung des Fahrpersonals bildet einen wesentlichen Bestandteil der Fahrgastqualität. So ist jeder eingesetzte Fahrer regelmäßig durch das

Verkehrsunternehmen zu schulen.

Sichere deutsche Sprachkenntnisse, mind. auf A2-Niveau nach dem Gemeinsamen Europäischen Referenzrahmen, sind erforderlich.

6.3 Kundenfreundlichkeit

Das Fahrpersonal soll die Fahrgäste freundlich, kompetent, zügig und zuvorkommend behandeln. Ein gepflegtes Erscheinungsbild und eine angemessene Kleidung/Schulter- und Kniebedeckung muss sichergestellt sein.

Der Fahrstil hat möglichst zügig und ruckfrei zu sein und sich den jeweiligen Witterungsverhältnissen schnellstmöglich anzupassen. Das Fahrpersonal hat sich dem Verkehrsfluss und der Lichtsignalanlagenschaltung anzupassen. Mobilitätseingeschränkten Fahrgästen ist beim Ein- und Ausstieg, insbesondere bei der Klapprampe, Hilfe anzubieten. Außerdem gehört zur Umsichtigkeit gegenüber Fahrgästen auch auf heraneilende Fahrgäste oder Fahrgäste mit signalisiertem Haltewunsch zu achten.

Insbesondere bei Dunkelheit oder schlechten Sichtverhältnissen sind die Fahrgäste auf die Haltestellenansagen im Fahrzeug angewiesen. Deshalb haben Haltestellenansagen ohne Ausnahme zu erfolgen. Bei Betriebsstörungen erfolgt eine rechtzeitige und präzise Information an die Fahrgäste.

7 Verkehrsleiter und Disponent

Ein Verkehrsleiter nach VO (EG) Nr. 1071/2009 ist zu benennen. Eine Leitstelle oder ein verantwortlicher Disponent steht im ständigen Kontakt mit den Fahrern per Funk oder Mobiltelefon. Der verantwortliche Disponent muss während der Betriebszeit erreichbar sein.

Die Aufgabe des Disponenten bzw. der Leitstelle besteht in der Gewährleistung des ordnungsgemäßen Fahrbetriebes. Der zuständige Disponent bzw. die Leitstelle 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 und
- das Fahrpersonal unverzüglich über aktuelle Verkehrssituationen informiert wird.

8 Tarif und Vertrieb

Alle im Landkreis Ravensburg tätigen Verkehrsunternehmen sind verpflichtet, den bodo-Tarif der Bodensee-Oberschwaben-Verkehrsverbund GmbH (kurz: bodo) durchgängig anzuwenden und die gültigen Gemeinsamen Beförderungsbedingungen und Tarifbestimmungen zu beachten. Auf Wunsch des Aufgabenträgers sind bestehende Anerkennungsregelungen fortzuführen.

Der Betreiber muss Gesellschafter oder assoziierter Partner der bodo-Verkehrsverbund GmbH sein, mit dieser einen Zusammenarbeitsvertrag und einen Vertrag über den Ausgleich verbundbedingter Belastungen abschließen und dem Einnahmezuscheidungs- oder Einnahmearbeitungsvertrag für den bodo-Verkehrsverbund beitreten. Eine Veränderung der verbundvertraglichen Regelungen zur Einnahmearbeitung ist für Ende 2023 geplant. Ein Anpassungsbedarf ergibt sich ab 2023 in § 4 bodo-Satzung, wenn der bodo-Verkehrsverbund für die Einnahmearbeitung (EAV) statt Gruppensummen künftig Einzelvertriebsdatensätze einfordert. Ansonsten wird auf § 7 bodo-Satzung der aktuell gültigen Fassung verwiesen. Das Verkehrsunternehmen ist zuständig für Einnahmearbeitungen und Einnahmearbeitungen entsprechend den Vorgaben des bodo-Verkehrsverbundes.

Es wird darauf hingewiesen, dass das Land Baden-Württemberg zum 1.1.2018 gemäß § 64a PBefG eine Ersetzung des § 45a PBefG vorgenommen hat. Ein entsprechendes Gesetz wurde am 11.10.2017 verabschiedet. Dabei wird die Verantwortung, für Fahrpreisermäßigungen im Ausbildungsverkehr zu sorgen, den ÖPNV-Aufgabenträgern zugewiesen. Das Land weist den Aufgabenträgern dafür Mittel zu, die diese auf der Grundlage von sog. Allgemeinen Vorschriften nach Art. 3 Abs. 2 VO (EG) Nr. 1370/2007 an die Verkehrsunternehmen weiterleiten müssen (sog. Kommunalisierung der 45a-Mittel). Es wird ausdrücklich darauf hingewiesen, dass es keine Ausgleichsleistungen nach dem Maßstab des §45a PBefG mehr gibt und dass sich auch im Hinblick auf die allgemeine Vorschrift Änderungen der auf die einzelnen Linien entfallenden Ausgleichsmittel (bisherige 45a-Mittel) ergeben können.

Die elektronische Fahrausweiskontrolle richtet sich nach dem VDV-KA-Standard.

E-Ticketing auf Basis VDV-Kernapplikation für:

- Stufe 3: Gelegenheitsverkehr mit Ein-/Ausstiegskontrollterminals
- Stufe 2: Zeitkarten und Schülermonatskarten
- Aufrüstbar für weitere Stufen
- Alise-Funktion bei Zeitkarten/Schülermonatskarten.

Die Tarifdatenversorgung hat durch das Produkt-Kontroll-Modul in der aktuellen Version (1.6) des bodo-Verkehrsverbundes bzw. der Landestarife BaWü, mit Anbindung an das Dienstleistungssystem des Betreibers zu erfolgen. Die Software GEVAS muss für das Schülerlistenverfahren verwendet werden.

Elektronische Tickets des bw-Tarifs benötigen zur Kontrolle 2-D-Barcodescanner

und RFID-Lesegeräte. Das Förderprogramm „LETS go!“ des Verkehrsministeriums Baden-Württemberg ist – nach Maßgabe des Aufgabenträgers – zu beachten.

Das eingerichtete System muss über das Interoperable Netzwerk (ION) an das Produktverantwortlichen-System (PV-S) des Bodensee-Oberschwaben-Verkehrsverbundes (bodo) angeschlossen sein, sodass die in der VDV-KA spezifizierten Transaktionsdatensätze übertragen werden können. Das Verkehrsunternehmen verpflichtet sich gegenüber dem bodo, die Transaktionsdaten kostenlos und dauerhaft zur Verfügung zu stellen und kostenfrei zu übermitteln.

Das Verkehrsunternehmen hat die tägliche Lieferung der Transaktionsdaten an den PV-S sicherzustellen.

Der Anschluss an das Interoperable Netzwerk ION kann wahlweise über die Zentrale Vermittlungsstelle (ZVM) der VDV-ETS oder über eine Regionale Servicestelle (RSS) erfolgen.

Der Anschluss an das KOSE (Sperrlisten-Management) des VDV-ETS ist zwingend erforderlich.

Das Verkehrsunternehmen muss auch die Echt-Bodensee-Card (kurz: EBC), das Bodensee-Ticket und den bw-Tarif anerkennen und – wenn gefordert – verkaufen. Falls weitere Tarifangebote hinzukommen sollten, sind diese in Abstimmung mit dem bodo-Verkehrsverbund und dem Aufgabenträger ebenfalls anzuerkennen und gegebenenfalls zu verkaufen. Die technischen Geräte und Ersatzgeräte für einen Fahrscheinverkauf sind nach Maßgabe des Aufgabenträgers einzurichten und zu betreiben. Auf allen eingesetzten Fahrzeugen im bodo-Verkehrsverbund ist das gesamte Fahrscheinsortiment des Barverkaufs über elektronische Fahrscheindrucker zu vertreiben. Ab Inkrafttreten der zweiten Stufe des Landestarifes Baden-Württemberg sind die entsprechenden Fahrscheine auf den Fahrzeugen ebenfalls zu vertreiben.

Einen Nachfolgetarif bei Entfall oder Ersatz von Tarifen einzuführen, liegt im Verantwortungsbereich des Aufgabenträgers und des bodo-Verkehrsverbundes.

9 Kunden

9.1 Mobilitätsgarantie

Zur Attraktivitätssteigerung des ÖPNV gehört auch, den Fahrgästen schon vor Inanspruchnahme der Verkehrsleistung, Qualität und Zuverlässigkeit der Verkehrsleistung zu garantieren. Dies gelingt durch die Mobilitätsgarantie des bodo-Verkehrsverbunds.

9.2 Kundeninformation außerhalb des Fahrzeuges

Echtzeitinformationen werden den Fahrgästen durch DFI-Anzeiger an einigen Standorten im Landkreis Ravensburg angezeigt. Die für die Fahrplan- und Verbindungsauskunft des Landes Baden-Württemberg (EFA) erforderlichen Daten werden vom Verkehrsunternehmen unaufgefordert in der erforderlichen Qualität dem bodo-Verkehrsverbund zur Verfügung gestellt. Das Verkehrsunternehmen muss dafür Sorge tragen, dass die DFI-Daten schnellstmöglich, unentgeltlich und einwandfrei dem oder den DFI-Anzeiger/n übermittelt werden, damit diese DFI-Daten auf dem oder den bereits installierten DFI-Anzeiger/n und den in Zukunft installierten DFI-Anzeigern erscheinen.

Die Vorgaben des § 33 der BOKraft sind einzuhalten.

9.3 Kundeninformation innerhalb des Fahrzeuges

Mindestens eine digitale Anzeige – in Gelenkbussen mind. zwei digitale Anzeigen – gibt die nächste Haltestelle an und gibt auch an, ob der Wagen halten wird. Rollbandanzeigen oder Vorsteckschilder sind bei neu beschafften Fahrzeugen nicht zulässig. Bei neu beschafften Fahrzeugen ist mind. ein ausreichend dimensionierter TFT-Bildschirm – bei Gelenkbussen sind mind. zwei ausreichend dimensionierte TFT-Bildschirme – zu installieren und zu betreiben.

Innerhalb – und teilweise auch außerhalb – des Fahrzeugs sind die für Menschen mit einer Behinderung vorgesehenen Sitze, die Klappsitze sowie das Rauchverbot ausreichend kenntlich zu machen, beispielsweise durch Piktogramme.

9.4 Kunden-Feedback und Fundsachen

Anregungen oder Beschwerden von Fahrgästen sind ein wichtiges Instrument zur Verbesserung der Qualität. Das Personal im Kundenbüro bzw. Kunden-Center ist kompetent, agiert freundlich und zuvorkommend und spricht die deutsche Sprache gemäß B2-Niveau nach dem Europäischen Referenzrahmen. Das Verkehrsunternehmen hat sein Personal regelmäßig gemäß den Anforderungen des Kundenbüros bzw. Kunden-Centers umfassend weiterzubilden.

Kundenanregungen und -beschwerden werden innerhalb von zwei Wochen nach Eingang vom Verkehrsunternehmen telefonisch oder schriftlich per E-Mail beantwortet. Diese Antwort hat höflich, nützlich und informativ zu erfolgen. Liegen Kundenanregungen und -beschwerden im Zuständigkeitsbereich der

Gemeinde, des bodo-Verkehrsverbundes, eines anderen Verkehrsunternehmens oder des Aufgabenträgers, so hat das Verkehrsunternehmen die Anregung bzw. Beschwerde entsprechend weiterzuleiten und den Kunden über diese Weiterleitung telefonisch oder per E-Mail zu informieren.

Es ist ein Kundenbüro bzw. Kunden-Center auf dem Gebiet des bodo-Verkehrsverbundes mit einer persönlichen und telefonischen Erreichbarkeit mind. von Montag bis Freitag von 9 Uhr bis 12:00 Uhr sowie von Montag bis Donnerstag von 13:30 Uhr bis 16:30 Uhr zu betreiben. In der übrigen Zeit soll von dieser Nummer eine Weiterleitung an die Fahrplanauskunft für Baden-Württemberg oder eine vergleichbare Mobilitätsauskunft geschaltet werden. Die Rufnummer ist auf dem Internetauftritt des Verkehrsunternehmens zu veröffentlichen und dem Verbund sowie dem Aufgabenträger zum Zwecke der Kundeninformation und weiterer Veröffentlichung in Fahrplanbüchern etc. zur Verfügung zu stellen. Eine Notfallnummer ist im Fahrplanaushangkasten anzubringen.

Die Behandlung von Fundsachen richtet sich nach § 11 BOKraft und ist Sache des Verkehrsunternehmens. Fundsachen können – nach vorheriger Terminvereinbarung – mind. 4 Wochen nach dem Auffinden im Kundenbüro oder im Kunden-Center abgeholt werden.

10 Qualitätsmanagement

Das Verkehrsunternehmen hat den Aufgabenträger unverzüglich telefonisch (bei Nichterreichbarkeit per E-Mail (meldungen.oepnv@rv.de)) über Betriebsvorkommnisse, die ein öffentliches Aufsehen erregen, zu unterrichten, z. B. Unfälle (bei denen ein Mensch getötet oder schwer verletzt worden ist), Betriebsstörungen (mit einer voraussichtlichen Dauer von mehr als 60 Minuten) und weitere gravierende Vorkommnisse, wie Belästigung von Fahrgästen und Übergriffe.

Anlagen:

Anlage 1: Hygienekonzept bei COVID-19-Pandemie

Anlage 2: Busbeklebung am Beispiel des Verkehrsunternehmens Reisch Omnibusverkehr

Anlage 3: Fahrplan