

Anforderungen und Standards für die Erbringung von Verkehrsleistungen mit Omnibussen im Rahmen des neuen Stadtbusnetzes im Verkehrsraum Reutlingen, Pfullingen, Eningen unter Achalm, Pliezhausen sowie Wald-dorfhäslach.



Inhaltsverzeichnis

1. Einleitung

- 1.1 Beschreibung des Inhaltes und räumlichen Geltungsbereichs des öffentlichen Dienstleistungsauftrages (ÖDA)
- 1.2 Verkehrlicher Leistungsumfang
- 1.3 Linienverzeichnis mit Liniensteckbriefen und Fahrplänen
- 1.4 Stadtbusnetz Reutlingen 2019
- 1.5 Vergabe von Subunternehmerleistungen

2. Anforderung an den Betrieb

- 2.1 Betriebspflicht
- 2.2 Meldepflichten
 - 2.2.1 Meldepflicht bei Fahrplanänderungen
 - 2.2.2 Meldepflicht beim Leistungsangebot
- 2.3 Ermittlung und Weitergabe von Echtzeitdaten
- 2.4 Anschluss-Sicherung
- 2.5 Pünktlichkeit
 - 2.5.1 Betriebshöfe und Abstellorte
- 2.6 Haltestellen
- 2.7 Lichtsignalanlagen-Beeinflussung
- 2.8 Weiterentwicklung des Verkehrsnetzes
 - 2.9.1 Fahrradmitnahme – allgemein
 - 2.9.2 Fahrradmitnahme – Modellversuch Linie 5

3. Fahrzeuge

- 3.1 Fahrzeugqualität
 - 3.1.1 Innenraum
 - 3.1.2 Beschallung
 - 3.1.3 Sauberkeit der Fahrzeuge
 - 3.1.4 Beseitigung von Gerätestörungen
 - 3.1.5 Umgang mit Beschädigungen im Fahrzeug
- 3.2 Fahrzeug-Ausstattung
 - 3.2.1 Niederflur
 - 3.2.2 Klimaanlage
 - 3.2.3 Antrieb
 - 3.2.4 Elektromobilität
 - 3.2.5 Anzeige von Fahrtziel und Liniennummer
 - 3.2.6 Ankündigung der Haltestellen
 - 3.2.7 Äußere Kennzeichnung der Fahrzeuge
 - 3.2.8 Kommunikationsmöglichkeiten
 - 3.2.9 Ausweisung bestimmter Funktionsbereiche
 - 3.2.10 Fahrgastzählsysteme
- 3.3 Außenwerbung
- 3.4 Umweltstandards

4. Anforderungen an das Personal

- 4.1 Personal des Fahrdienstes
- 4.2 Personal der Leitstellenzentrale
- 4.3 Personal der Mobilitätszentrale
- 4.4 Personal der Verwaltung
- 4.5 Werkstattpersonal
- 4.6 Sonstiges Personal
- 4.7 Qualitätssicherung

5. Marketing und Öffentlichkeitsarbeit

- 5.1 Kontaktmöglichkeiten
- 5.2 Fundsachen und Beschwerdemanagement
- 5.3 Allgemeines Marketing
- 5.4 Mobilitätszentrale
- 5.5 Presse- und Öffentlichkeitsarbeit
- 5.6 Bustraining und Mobilitätsbegleitung
- 5.7 Busschule
- 5.8 Betreuung sowie Unterstützung von Bürgerbusvereinen

6. Verbundbeitritt, Tarif und Vertrieb

- 6.1 Beitritt zum Tarifverbund naldo und Anwendung des Verbundtarifes
- 6.2 Fahrscheine
- 6.3 Anzubietendes Fahrscheinsortiment in den Fahrzeugen
- 6.4 Anzuwendende Verkaufstechnik in den Fahrzeugen
- 6.5 Elektronisches Ticketing
- 6.6 Mitwirkung bei Erlösberechnungen
- 6.7 Handyticket

7. Verbundeinnahmen und Einnahmensicherung

- 7.1 Einnahmemeldung und Einnahmenabrechnung
- 7.2 Verkehrserhebungen
- 7.3 Fahrscheinkontrollen
- 7.4 Mitarbeit in den naldo Gremien und Arbeitsgruppen

8. Sozialstandards

- 8.1 Personalübernahme
- 8.2 Tarifbindung/ Mindestlohngesetz
- 8.3 Interessenvertretung
- 8.4 Arbeits-/Pausenzeiten
- 8.5 Pausenräume/Sozialräume
- 8.6 Gesundheitsmanagement

ANLAGEN ZU DEN STANDARDS

1. Einleitung

Dieses Dokument enthält die Anforderungen und Standards nach Art. 7 Abs. 2 Verordnung (EG) Nr. 1370/2007 gemäß § 8a Abs. 2 i.V.m. § 13 Abs. 2a Personenbeförderungsgesetz für das Stadtbusnetz Reutlingen 2019. In Ergänzung zur Vorabbekanntmachung sind hier die mit dem beabsichtigten öffentlichen Dienstleistungsauftrag verbundenen Anforderungen für Beförderungsentgelt und Standards angegeben. Die aktualisierte Fassung, geltend ab 01.07.2021, beinhaltet ergänzend zur ursprünglichen Fassung Änderungsoptionen bei einzelnen Anforderungen und Standards. Diese dienen insbesondere der Umsetzung von Optimierungen und Einsparungen, da die Einnahmen des neuen Stadtbusnetzes infolge der Coronapandemie stark hinter den Prognosen zurückblieben.

1.1 Beschreibung des Inhaltes und räumlichen Geltungsbereichs des öffentlichen Dienstleistungsauftrages (ÖDA)

1.2 Verkehrlicher Leistungsumfang

Nachstehend werden die wesentlichen Elemente des am 09.09.2019 in Betrieb gegangenen Stadtbusnetzes kurz dargestellt:

- Einführung einer neuen zentralen Nahverkehrsstrasse (Gartenstraße) zwischen Altstadt und Oststadt. Die Strecke wird von bis zu zwölf Buslinien in kurzen Abständen befahren.
- Die zentrale Nahverkehrsachse trägt spürbar zur Verkehrsberuhigung in der Oststadt bei und ermöglicht es, die busfreie Metzgerstraße zur zentralen Radverkehrsachse umzuwidmen, was den Umweltverbund noch weiter voran bringt.
- Aufhebung der fünfminütigen Wartezeit („Rendezvous-Prinzip“) an der Haltestelle Stadtmitte. Hiervon profitieren die Fahrgäste, die die Innenstadt ohne Umstieg durchfahren wollen und der Betrieb wird zudem wirtschaftlicher.
- Verbindung des Hauptbahnhofes mit nahezu allen Stadtbuslinien über die bestehenden Haltestellen Hauptbahnhof/Listplatz, Hauptbahnhof/Unter den Linden und die neue Haltestelle im Bereich vor dem nördlichen Zugang zum Hauptbahnhof in der Burkhard-Weber-Straße.
- Verknüpfung des Stadtbusnetzes mit allen Haltepunkten des Modul 1 der Regional-Stadtbahn Neckar-Alb.
- Verbesserung des Angebotes durch die Einführung von zehn neuen Buslinien, die Verlängerung bestehender Verbindungen und die Einrichtung von rund 100 zusätzlichen Haltestellen.
- Verdichtung der Fahrpläne, der 40-Minutentakt entfällt, die neue „Taktfamilie“ lautet: 10 Minuten, 20 Minuten, 30 Minuten und 60 Minuten. Bei Linienüberlagerung wird der jeweilige Grundtakt weiter verdichtet.
- Durch Tangentiallinien wurden einwohnerstarke Stadtteile und Nutzungsschwerpunkte direkt, ohne Umsteigen in der Innenstadt, miteinander verbunden, z.B. Linie 23: Orschel-Hagen – Voller Brunnen – Betzingen – Technologiepark.
- Sechs Quartiersbuslinien (Linien: 81, 82, 91, 92, 93, 94) ergänzen das Stadtbusnetz. Die Linien werden mit wendigen Kleinbussen befahren, die auch Wohngebiete in Hanglagen erreichen. So werden Erschließungslücken im Stadtgebiet geschlossen.
- Die Fahrplankilometer/Jahr erhöhen sich um bis zu 44%, die Fahrplanstunden/Jahr um bis zu 35%, im Ergebnis können mittel- bis langfristig 2.000.0000

neue Fahrgäste – so die Prognose – hinzugewonnen werden.

- Betrieb eines Nachtbusnetzes mit 9 Linien. Die Nachtbusse verkehren in den Nächten an Wochenenden und vor Feiertagen. Am 24. und 31.12. ist ein erweiterter Nachtbusverkehr anzubieten. Die Einzelheiten sind jeweils in den Liniensteckbriefen dargestellt.

- Diese Fassung der Anforderungen und Standards enthält hinsichtlich der Verkehrsleistung folgende Optionen:

- Umstellung der Takte auf nachfrageschwachen Linien in den Schwachlastzeiten (ab ca. 8.30 Uhr bis 11.30 Uhr und ab ca. 18.30 Uhr) von dem derzeitigen 20-Minuten Takt auf einen 30-Minuten-Takt, einen 40-Minuten-Takt oder einen 60-Minuten-Takt.
- Ganze oder teilweise Einstellung der Leistungserbringung auf nachfrageschwachen Linien zu bestimmten Zeiten außerhalb der Hauptverkehrszeit.
- Ganze oder teilweise Einstellung der Leistungserbringung auf den Quartierbuslinien, den Nachtbuslinien sowie auf nachfrageschwachen Linienästen.

Bei Ausübung der vorstehenden Optionen passt das Verkehrsunternehmen die Leistungserbringung zum internationalen Fahrplanwechsel im Dezember an, wenn ihm die Ausübung der entsprechenden Option in Schriftform spätestens fünf Monate vor dem jeweiligen internationalen Fahrplanwechsel im Dezember zugeht.

Soweit die Leistungserbringung auf Grundlage einer Ausübung der vorstehenden Optionen eingestellt wurde, besteht weiterhin die folgende Option der Stadt Reutlingen. Auf ein entsprechendes Ansinnen der Stadt Reutlingen in Schriftform wird das Verkehrsunternehmen binnen eines Monats ab Zugang dieses Ansinnens der Stadt Reutlingen eine Kalkulation der durch eine Wiederaufnahme der Leistungen entstehenden Kosten vorlegen. Das Verkehrsunternehmen wird die wegen der Ausübung der obigen Optionen durch die Stadt Reutlingen eingestellte Verkehrsleistungserbringung auf Basis dieser Kalkulation ganz oder teilweise wieder aufnehmen, wenn ihm die Ausübung der Option in Schriftform spätestens fünf Monate vor dem jeweiligen internationalen Fahrplanwechsel im Dezember zugeht.

Die genannten Fristen für Leistungsänderungen und deren Kalkulation können im Einvernehmen zwischen Stadt Reutlingen und Verkehrsunternehmen verkürzt werden.

Soweit sie deren Zuständigkeitsgebiete betreffen, sind Änderungen vor Übermittlung der Ausübung der obigen Optionen an das Verkehrsunternehmen mit der Stadt Pfullingen, der Gemeinde Eningen unter Achalm, der Gemeinde Pliezhausen oder der Gemeinde Walddorfhäslach abzustimmen.

Nach Ausübung der genannten Optionen sind die hiervon betroffenen Anlagen (insbesondere die Anlagen 5 und 8 zu den Anforderungen und Standards) zum Bebrauungsakt entsprechend zu aktualisieren.

1.3 Linienverzeichnis mit Liniensteckbriefen und Fahrplänen

Auf die Anlage 5 wird Bezug genommen.

1.4 Stadtbusnetz Reutlingen 2019

Die Einwohnerzahl Reutlingens schnellte in die Höhe, immer mehr Menschen wollen in Reutlingen wohnen. Im Februar 2021 liegt die Einwohnerzahl bereits bei 115.000. Das gilt auch für die Zahl der Arbeitsplätze, die von 2011 bis 2016 um

3.800 angestiegen ist. Mehr Einwohner und mehr Arbeitsplätze bedeuten mehr Verkehr, auch wenn der Scheibengipfeltunnel Ende Oktober 2017 eingeweiht wurde. Da der Individualverkehr an seine Grenzen stößt, müssen die in der Fortschreibung des Verkehrsentwicklungsplans bereits verankerten Ziele – wie das neue Stadtbusnetz – mit großem Nachdruck umgesetzt werden. Das Jahr 2020 hat allerdings, insbesondere durch die Corona-Pandemie, gezeigt, dass die Fahrgastzahlen und damit die Einnahmen weit hinter den Prognosen lagen, sodass nun die Option ermöglicht werden muss, Optimierungen und Einsparungen am Stadtbusnetz vorzunehmen.

1.5 Vergabe von Subunternehmerleistungen

Die Vergabe von Unteraufträgen ist auf einen Anteil von 49 % der betrauten öffentlichen Verkehrsleistungen, gemessen an dem Wert des Verkehrsdienstes (Art. 2 lit. k VO 1370/2007 hier Auftragswert), zu beschränken. Überschreitet der Anteil der Unteraufträge am Wert der Verkehrsdienste 30 %, so ist dies vom Verkehrsunternehmen gegenüber der Stadt zu begründen. Weitergehende Beschränkungen des Betreibers hinsichtlich der Subunternehmervergabe bleiben unberührt. Der Betreiber hat dafür Sorge zu tragen, dass die Vorgaben dieser Leistungsbeschreibung auch von einem gegebenenfalls seitens des Betreibers beauftragten Subunternehmer eingehalten werden.

2. Anforderung an den Betrieb

Bei der Angebotsplanung ist der in Anlage 5 beigefügte Fahrplan umzusetzen. In der Anlage 5 ist zum jeweiligen Fahrplan zu vermerken, welches Leistungsvolumen in Fahrplankilometern (differenziert nach Fahrzeugtypen), Fahrplanstunden (differenziert nach Fahrzeugtypen) und benötigten Fahrzeugen unter Angabe der Art bzw. Größe der Fahrzeuge (Fahrzeugtypen) zu erbringen ist. Bei der Angebotsplanung sind mindestens folgende Gefäßgrößen einzusetzen:

NG – Niederflur Gelenkbus	59 Einheiten
NSP – Niederflur Standardbus mit Personenanhänger	1 Einheit
NSL – Niederflur Standardbus	21 Einheiten
ENSL – Niederflur Elektrostandardbus	8 Einheiten
NSLH – Niederflur Hybridstandardbus	1 Einheit
LM – Low Entry Midibus	11 Einheiten
LME –Low Entry Elektromidibus	1 Einheit

Sofern Abweichungen hinsichtlich der Fahrgastzahlen auftreten, hat das Verkehrsunternehmen seine Kapazitäten in Abstimmung mit der Stadt Reutlingen an die zu befördernden Fahrgäste anzupassen.

2.1 Betriebspflicht

Das Verkehrsunternehmen hat für einen geordneten und vertragsgemäßen Betriebsablauf zu sorgen. Die Vorhaltung eines Notfall- und Störungsmanagements mit der kurzfristigen Bereitstellung von Ersatzfahrzeugen innerhalb von 30 Minuten, obliegt dem Verkehrsunternehmen.

2.2 Meldepflichten

Bei absehbaren Betriebsstörungen hat das Verkehrsunternehmen die Fahrgäste im Voraus und während der Dauer der Betriebsstörung über die Art und Ursache der Störung, ihre voraussichtliche Dauer und Auswirkungen sowie insbesondere über alternative Bedienungen zu informieren. Bei sonstigen Betriebsstörungen hat das Verkehrsunternehmen die Stadt Reutlingen und den naldo unverzüglich über die Ursache und die verkehrlichen Auswirkungen der Störung zu informieren. Das Fahrpersonal hat die Fahrgäste über die Art und Ursache der Störung, ihre voraussichtliche Dauer und Auswirkungen sowie insbesondere über alternative Bedienungen zu informieren. Bei länger als 6 Stunden andauernden Betriebsstörungen hat das Verkehrsunternehmen die Fahrgäste analog zu den oben genannten Regelungen bei absehbaren Betriebsstörungen zu informieren.

2.2.1 Meldepflicht bei Fahrplanänderungen

Alle Änderungen des Fahrplanes muss das Verkehrsunternehmen der Stadt Reutlingen mitteilen und die Zustimmung einholen. Zudem ist bei Fahrplanänderungen der komplette Fahrplan dem Verkehrsverbund naldo zu übermitteln. Die Fahrplandatenbereitstellung des Verkehrsunternehmens an den Verkehrsverbund naldo muss über die Schnittstelle VDV 452 möglich sein. Zudem muss die Fahrplandatenbereitstellung an die Stadt Reutlingen und den Verkehrsverbund naldo über csv-Datei möglich sein.

Jahresfahrplan

Damit die Änderungen zum Fahrplanwechsel zeitgerecht umgesetzt und über gedruckte und elektronische Ausgabemedien kommuniziert werden können, müssen die genehmigten Jahresfahrpläne spätestens 4 Monate vorher beim naldo vorliegen. Verstärkerleistungen, die regelmäßig durchgeführt werden, sind dem naldo vorab zu melden.

Unterjährige Fahrplanänderungen

Dabei handelt es sich um dauerhafte Fahrplanänderungen, die unabhängig von den Terminen des Fahrplanwechsels eingeführt werden. Auch diese Fahrplandaten müssen mindestens 4 Wochen vor der Umsetzung beim naldo vorliegen.

Fahrplanänderungen wegen Bauarbeiten

Bei Bauarbeiten kommt es zu vorübergehenden, geplanten Fahrplanänderungen wie Umleitungen, Entfall von Haltestellen oder der Verlegung von Haltestellen. Zur Einarbeitung in die elektronische Fahrplanauskunft müssen diese nach Bekanntwerden dem Verkehrsverbund naldo gemeldet werden. Die Meldung sollte spätestens 2 Wochen vor der Umsetzung gemeldet werden.

Fahrplanänderungen bei Sonderverkehren

Meldung des Sonderfahrplanes spätestens 2 Wochen vor der Großveranstaltung

2.2.2 Meldepflicht beim Leistungsangebot

Das Verkehrsunternehmen ist verpflichtet bis zum 31.05. jeden Jahres, die tatsächlich erbrachten Leistungen des Vorjahres im Linienverkehr einschließlich regelmäßiger Verstärkerleistungen gegenüber der Stadt Reutlingen zu melden.

2.3 Ermittlung und Weitergabe von Echtzeitdaten

Das Verkehrsunternehmen ist zur kostenlosen Bereitstellung von Echtzeitdaten

über die definierten Schnittstellen gemäß VDV-Schriften 453 und 454 verpflichtet. Die Lieferung der Echtzeitinformationen ist durch ein Intermodal Transport Control System (nachfolgend ITCS genannt) des Unternehmens sicherzustellen. Die Verantwortung über die Richtigkeit der Daten im ITCS liegt beim Verkehrsunternehmen. Die Echtzeitdaten sind an die Datendrehscheibe der NVBW zu liefern.

2.4 Anschluss-Sicherung

Die Anschlüsse an Zu- und Abbringer innerhalb des Stadtbusnetzes sind durch ein automatisiertes Anschlusssicherungssystem als Bestandteil des ITCS sicherzustellen. Zudem ist technisch an übergeordnete ÖPNV-Verkehrslinien in betrieblich vertretbaren Grenzen ein Zu- und Abbringerverkehr mit Bussen sicherzustellen. Dabei ist die Echtzeitdatenschnittstelle der NVBW zu nutzen.

2.5 Pünktlichkeit

Sämtliche Fahrten müssen an allen Haltestellen zuverlässig und pünktlich durchgeführt werden. Die Pünktlichkeit und Zuverlässigkeit sind über LSA-Beeinflussungen und eine Anbindung an ein zentrales ITCS (Intermodal Transport Control System) des Verkehrsunternehmens über eine laufende Verfolgung und Steuerung des Betriebs systematisch zu messen und auszuwerten. Aussagekräftige Ergebnisse können als Orientierungshilfe für künftige Zielsetzungen und auch zur Identifikation notwendiger Maßnahmen dienen.

Abfahrten an Haltestellen mit bis zu 30 Sekunden Verfrühung und 1 Minute 30 Sekunden Verspätung gelten als pünktlich. Der Stadt Reutlingen ist auf Verlangen die Pünktlichkeitserbringung auf den Buslinien nachzuweisen. Bei Fahrtausfällen sind umgehend geeignete Maßnahmen zu ergreifen, um den Fahrgast zu informieren (Ausfallgrund/Fahrtalternative) und Ersatzfahrten anzubieten. Besonders wichtig ist dies in Schwachverkehrszeiten und im Nachtverkehr, wenn durch einzelne ausgefallene Fahrten unzumutbare Wartezeiten entstehen.

2.5.1 Betriebshöfe und Abstellorte

Zur Sicherstellung der kurzfristigen Bereitstellung von Ersatzfahrzeugen ist mindestens ein Betriebshof möglichst zentral im Verkehrsgebiet vorzuhalten. Ein Abstellen der für den Linienverkehr notwendigen Fahrzeuge auf öffentlichen Flächen bzw. im öffentlichen Verkehrsraum ist nicht möglich. Die Stellplatzkapazität des zentralen Betriebshofes im Verkehrsgebiet muss mindestens 50% des Fahrzeugbedarfes für die Leistungserbringung betragen. Eine ausreichende Ladeinfrastruktur für rein elektrisch zu betreibende Fahrzeuge im Rahmen des neuen Stadtbusnetzes 2019 ist im Betriebshof bereitzuhalten und nach und nach an die Erfordernisse einer wachsenden Elektromobilität anzupassen.

2.6 Haltestellen

Auf das Haltestellenverzeichnis in Anlage 8 wird Bezug genommen.

2.7 Lichtsignalanlagen-Beeinflussung

Im Bereich der Linienwege können die vorhandenen Lichtsignalanlagen (LSA) teilweise durch Fahrzeuge des ÖPNV über das R09-Telegramm beeinflusst werden. Zur Erhöhung der Fahrplanstabilität ist eine Nutzung der vorhandenen Möglichkeiten umzusetzen und die technischen Voraussetzungen sind in den Fahrzeugen zu schaffen.

2.8 Weiterentwicklung des Verkehrsnetzes

Das Verkehrsunternehmen bringt seine Erfahrungen mit den neuen Stadtbuslinien hinsichtlich des Optimierungsbedarfs, der Feinabstimmung und der Weiterentwicklung in die Diskussion mit der Stadt Reutlingen ein. Im Jahr 2020/21 war eine Evaluation durchzuführen und das Stadtbusnetz auf notwendige Anpassungen zu prüfen. Dies erfolgte in Absprache mit der Stadt Reutlingen. Die gegenüber der ursprünglichen Fassung dieser Anforderungen und Standards vorgenommenen Änderungen beruhen auf dieser Evaluation in Form einer Darstellung der Fahrgastzahlen.

2.9.1 Fahrradmitnahme - allgemein

Die Fahrradmitnahme in den Bussen ist für die Fahrgäste ab 20:00 Uhr bis Betriebsschluss und an Sonn- und Feiertagen ganztägig kostenfrei zu ermöglichen. In Standard- und Gelenkbussen dürfen maximal zwei Fahrräder je Sondernutzungsfläche befördert werden, in Quartiersbussen darf maximal ein Fahrrad befördert werden. Für alle Busarten und Abstellflächen gilt bei gleichzeitigem Zustieg der Vorrang von Kinderwagen, Rollstühlen oder mitnahmetauglichen E-Scootern für Menschen mit Behinderungen. Ist das Mehrzweckabteil bereits durch Kinderwagen, Rollstühle oder E-Scooter belegt, kann das Fahrrad nicht befördert werden. Aus Sicherheitsgründen dürfen Kinderwagen, Fahrgäste im Rollstuhl, E-Scooter und Fahrräder nicht im gleichen Mehrzweckabteil befördert werden. Das Fahrpersonal entscheidet im Einzelfall, ob Fahrräder zur Mitnahme zugelassen werden. Für fahrlässig herbeigeführte Verletzungen an anderen Fahrgästen oder Schäden am Bus ist der Fahrgast haftbar. Für alle Linien gilt von Montag bis Freitag eine Sperrzeit von 7:00 Uhr bis 10:00 Uhr.

2.9.2 Fahrradmitnahme – Modellversuch Linie 5

Das Verkehrsunternehmen setzte mit Start des neuen Systems am 09.09.2019 auf der Linie 5 zwischen Gönningen und der Oststadt/Leonhardsplatz) einen zweiachsigen Personenanhänger für die Fahrgast- und Fahrradmitnahme ein. Für den Modellversuch galten keine Sperrzeiten. Der Modellversuch ist mit Umsetzung des neuen Fahrplanes zum Juli 2021 beendet. Als Ergebnis der Evaluation nach Ziff. 2.8 wurde festgestellt, dass die Auslastung des Radanhängers in keinem Verhältnis zu den Betriebskosten des Anhängers stand.

3. Fahrzeuge

Die Fahrzeuge müssen den rechtlichen Bestimmungen sowie den folgenden Mindestanforderungen entsprechen

3.1 Fahrzeugqualität

Auf die Anlagen 1 bis 4 wird Bezug genommen. Der Regelverkehr muss mit den Fahrzeugen der Kategorie A und B durchgeführt werden. Fahrzeuge der Kategorie C dürfen nur nach Rücksprache mit der Stadt Reutlingen eingesetzt werden.

3.1.1 Innenraum

Die Beleuchtungssituation im Innenraum der Fahrzeuge soll jederzeit auf allen Plätzen das Lesen ermöglichen. Die Sicht des Fahrers darf jedoch durch die Innen-

beleuchtung nicht beeinträchtigt werden. Die Sicherheit der Fahrgäste und des Personals ist bei einer Abwägung höher einzustufen.

3.1.2 Beschallung

Eine Beschallung der Fahrgäste erfolgt ausschließlich im Rahmen der Fahrgastinformation.

3.1.3 Sauberkeit der Fahrzeuge

Der Verkehrsunternehmer gewährleistet die Sauberkeit der Fahrzeuge innen wie außen. Der Innenraum ist dann als sauber anzusehen, wenn

- eventuell vorhandene Abfallbehälter noch aufnahmefähig sind,
- sich auf und zwischen den Sitzen sowie am Boden kein Müll befindet,
- Sitzflächen nicht verschmutzt sind,
- der Boden frei von Getränke- oder Essenresten ist und
- keine üblen Gerüche vorhanden sind.

Das Fahrzeug ist einmal wöchentlich von außen zu reinigen. Der Fußboden muss ebenfalls einmal wöchentlich nass gereinigt werden. Das Fahrzeug ist täglich durch den Fahrer besenrein zu hinterlassen. Die Scheiben werden mindestens einmal im Monat von innen gereinigt.

Im Übrigen sind die Anforderungen aus Anlage 4 zu berücksichtigen.

3.1.4 Beseitigung von Gerätestörungen

Gerätestörungen in den Fahrzeugen werden möglichst kurzfristig, spätestens jedoch vor dem nächsten Einsatztag behoben. Hierfür wird eine Reserve- oder Ersatzteilhaltung im erforderlichen Umfang (10%) vorgesehen.

3.1.5 Umgang mit Beschädigungen am und im Fahrzeug

Beschädigungen werden innerhalb von 10 Werktagen repariert; eventuelle Unfallgefahren sind sofort zu beseitigen. Farbschmierereien sollen schnellstmöglich, spätestens innerhalb einer Woche entfernt werden.

3.2 Fahrzeug-Ausstattung

3.2.1 Niederflur

Im Linienverkehr setzt der Unternehmer ausschließlich Niederflur- oder Low-Entry- Fahrzeuge ein. Für einen barrierefreien Ein- und Ausstieg ist eine manuelle Klapprampe oder eine mindestens gleichwertige Ersatzlösung vorhanden.

3.2.2 Klimaanlage

Im Linienverkehr werden Fahrzeuge mit Klimatisierung des Fahrgastraumes gemäß VDV Schrift 236/1 eingesetzt.

Eine Klimatisierung mit folgenden Merkmalen ist möglich:

Gelenkbus: Mind. 2 elektrische Klimaanlage mit mind. je 3,5 kW Kälteleistung.

Solobus: Mind. 1 elektrische Klimaanlage mit mind. je 3,5 kW Kälteleistung.

Midibus: Eine Regelklimaanlage mit mind. 3,5 kW Kälteleistung.

3.2.3 Antrieb

Neu zu beschaffende Linienbusse werden entsprechend den geltenden Vorschriften mit energiesparenden und emissionsarmen Antrieben ausgestattet. Im Stadtverkehr Reutlingen dürfen Fahrzeuge mit herkömmlichen Antriebsarten nur noch bei Erfüllung der Abgasnorm EURO VI eingesetzt werden.

3.2.4 Elektromobilität

Im Grundsatz gilt:

Die Linie 7 und die auf der Lederstraße verkehrenden Stadtbuslinien sind als Pilotprojekt mit E-Bussen rein elektrisch zu betreiben. Die Quartiersbuslinie 81/82 ist rein elektrisch zu betreiben, wahlweise wird ein E-Quartiersbus angeschafft und in geeigneter Weise auf den Q-Linien eingesetzt. Bis 2025 müssen alle Q-Linien und 30 % aller weiteren Stadtbusse mit rein elektrischen Antriebskonzepten ausgestattet sein. Zur Ladung der Batteriefahrzeuge ist ausschließlich Strom aus regenerativer Energie zu verwenden.

Änderungen wird das Verkehrsunternehmen rechtzeitig mit der Stadt abstimmen.

3.2.5 Anzeige von Fahrtziel und Liniennummer

Das Verkehrsunternehmen ist für die ordnungsgemäße Fahrgastinformation am und im Fahrzeug zuständig.

Damit wartende Fahrgäste ankommende Fahrzeuge schnell identifizieren können, wird die Liniennummer vorn, hinten und an der rechten Fahrzeugseite beschildert. Zusätzlich wird das Fahrtziel vorne und an der rechten Fahrzeugseite angezeigt. Die Aussenanzeigen in LED-Technik Farbe „Amber“ müssen mindestens folgende Auflösung aufweisen:

Front- und Seitenanzeige: 26 x 192 dots

Heckanzeige: 26 x 48 dots

Die Aussenanzeigen der Quartiersbuslinien können von diesen Vorgaben abweichen.

3.2.6 Ankündigung der Haltestellen

Haltestellen werden rechtzeitig vor dem Halt optisch und akustisch angekündigt. Zur besseren Verständlichkeit werden für die akustische Ankündigung der Haltestellen automatische Ansagen verwendet. Die optische Anzeige besteht mindestens aus dem Namen der nächsten Haltestelle.

In einem Midibus oder Solofahrzeug ist mindestens eine Anzeige in Form eines TFT-Monitors enthalten, die der Fahrgastinformation dient.

In Gelenkbussen werden 2 Anzeigen vorgesehen. Eine Anzeige gut sichtbar hinter dem Fahrerarbeitsplatz als TFT-Monitor. Eine weitere Anzeige im Bereich des Nachläufers als TFT-Monitor oder als LED-Anzeige.

Die TFT-Monitore sollen für weitergehende Informationen genutzt werden.

Bei Gebrauchtfahrzeugen ist die Darstellung der eigenen Liniennummer, des Fahrziels und des eigenen Linienverlaufs (mindestens 3 Folgehaltestellen) ausreichend. Bei Neufahrzeugen sind zudem dynamische Anschlussinformationen anzuzeigen. Außerdem sind im Fahrgastraum ausreichend Haltewunsch Tasten vorzusehen. Eine optische Anzeige informiert die Fahrgäste darüber, dass der Bus an der folgenden Haltestelle anhält.

3.2.7 Äußere Kennzeichnung der Fahrzeuge

Die Fahrzeuge sind nach Vorgabe des Verkehrsverbundes naldo zu kennzeichnen. An den Außenseiten der Fahrzeuge ist ein Name und Betriebssitz des Unternehmens anzugeben. Stattdessen kann auch ein Logo des Unternehmers verwendet werden. Die Front ist mit dem Betreiberlogo zu versehen.

3.2.8 Kommunikationsmöglichkeiten

Um die Fahrgäste in besonderen Situationen aktuell informieren zu können, verfügen die Fahrzeuge im Innenraum über eine Lautsprechanlage mit Mikrofon am Fahrerarbeitsplatz. Bei Störungen der automatischen Ansagegeräte werden die Haltestellen vom Fahrpersonal über das Mikrofon ausgerufen. Außerdem ist gewährleistet, dass der Fahrer jederzeit mit der Leitstelle kommunizieren kann.

3.2.9 Ausweisung bestimmter Funktionsbereiche

Über die Nutzung bestimmter Bereiche des Fahrzeuginnenraums informieren Piktogramme. Sitzplätze in direkter Nähe zum Fahrer und im Bereich der Türen werden als Sitzplätze für Schwerbehinderte ausgewiesen. Sonderflächen werden als Stellplätze für Kinderwagen, Rollstühle und Fahrräder gekennzeichnet. Die Inneneinrichtung soll die Richtlinie 2001/85/EG erfüllen.

3.2.10 Fahrgastzählsysteme

Es sind mind. 80% der eingesetzten Fahrzeuge mit automatischen Fahrgastzählssystemen an allen Türen auszustatten. Für die Dokumentation und Aufbereitung der statistischen Daten muss ein leistungsfähiges Hintergrundsystem betrieben werden.

3.3 Verkehrsmittelwerbung

Verkehrsmittelwerbung ist auf den Scheibenflächen rechts und links des Fahrzeuges nicht erlaubt. Die Anbringung von Werbung auf den Karosseriefächen und auf den Heckscheiben ist hingegen erlaubt. Die Front ist mit dem Betreiberlogo zu versehen.

3.4 Umweltstandards

Der Einsatz von Fahrzeugen mit Umweltstandards, die über die gesetzlichen Vorgaben hinausgehen, ist wünschenswert. Dabei sind alternative Antriebsformen (z.B. Dieselhybrid, Brennstoffzellenhybrid oder vollständig elektrisch) hohen Umweltstandards bei reinen Dieselbetrieben vorzuziehen.

Wünschenswert ist hierbei ein möglichst signifikanter Anteil an Fahrzeugen, die sich auf einer Linie durch hohe Umweltstandards auszeichnen. Auf Punkt 3.2.4 Elektromobilität wird hier ausdrücklich Bezug genommen.

4. Anforderungen an das Personal

4.1 Personal des Fahrdienstes

Das Fahrpersonal hat entsprechend der gesetzlichen Bestimmungen für das Führen eines Kraftomnibusses geeignet und im Besitz der erforderlichen Genehmigung zu sein. Das eingesetzte Fahrpersonal muss über gute deutsche Sprachkenntnisse (mindestens Sprachniveau B1) verfügen. Das beinhaltet sowohl die Fähigkeit sich in der deutschen Sprache gut auszudrücken, als auch in dieser Sprache lesen und schreiben zu können. Diese Kriterien dienen der Sicherstellung einer reibungslosen Kommunikation mit den Fahrgästen sowie mit der Leitstelle. Das Fahrpersonal muss zudem ortskundig sein, die verschiedenen Linien des Stadtbusnetzes kennen und Fahrplanauskünfte geben können.

Das Fahrpersonal muss kundenfreundlich agieren, sowohl im direkten Kontakt mit den Fahrgästen als auch hinsichtlich des Fahrstils. Hierfür sind regelmäßige Schulungen mit gezielten Schwerpunkten (z.B. Ältere Fahrgäste, Fahrgäste mit Behinderung, Umgang mit Stresssituationen, etc.) notwendig. Des Weiteren muss das Fahrpersonal intensive Kenntnisse über die naldo-Tarife sowie das Liniennetz besitzen.

Für die Sicherstellung des laufenden Betriebs muss ausreichend Reservepersonal vorgehalten werden. Dies ist auch in Form von Kombistellen realisierbar.

4.2 Personal der Leitstellenzentrale

Um einen möglichst reibungslosen Betrieb zu gewährleisten, muss während den Betriebszeiten (04:00 – 1:00 Uhr) ein Ansprechpartner zur Verfügung stehen, der sich ggf. auf die Leitstelle aufschalten kann. Zwischen 06:00 – 21:00 Uhr muss die Leitstelle personell besetzt sein. Das Personal in der Leitstellenzentrale muss sowohl im Umgang mit dem Fahrpersonal als auch im Umgang mit dem Intermodal Transport Control System (ITCS) geschult sein. Das Personal der Leitstellenzentrale nimmt auch an den regelmäßigen Verkehrsbesprechungen der Stadt teil, um Umleitungen aufgrund von Baustellen im Fahrbetrieb vorbereiten und umsetzen zu können. Es muss über verkehrsspezifisches Fachwissen (einschlägige Gesetze und Verordnungen) verfügen und die Verkehrsgegebenheiten in Reutlingen sehr gut kennen. Die Mitarbeiter müssen mindestens den Führerschein Klasse D besitzen.

4.3 Personal der Mobilitätszentrale

Das Verkehrsunternehmen stellt das Personal für die Mobilitätszentrale. Die Mobilitätszentrale wird von mindestens zwei Mitarbeitern besetzt, die Auskünfte über Fahrpläne erteilen, Tickets verkaufen, Fundsachen ausgeben und für Fragen zu weiteren Mobilitätsangeboten zur Verfügung stehen. Die Öffnungszeiten der Zentrale sind Montag bis Freitag von 09:00 - 12:00 Uhr sowie 13:00 - 18:00 Uhr.

Das Personal muss sowohl im Umgang mit dem Kunden (Kundenberatung, Be-

schwerdemanagement, etc.) und im Tarifwesen intensiv geschult sein.

Da die Mobilitätszentrale erster Anlaufpunkt für Kunden ist, müssen hier auch Beschwerden aufgenommen werden. Die Stellung von qualifiziertem Personal zielt darauf ab, dass einige Anfragen/Beschwerden bereits vor Ort beantwortet werden können. Alle weitergehenden Anfragen müssen an das Beschwerdemanagement weitergeleitet und dort bearbeitet werden.

4.4 Personal der Verwaltung

Das Verkehrsunternehmen stellt sicher, dass der Betrieb reibungslos abläuft und stetig verbessert wird. Hierzu hat das Verkehrsunternehmen eine Abteilung für die Verkehrsplanung zu stellen, die in Abstimmung mit der Stadt Reutlingen, die Fahrpläne ggf. anpasst. Die Abteilung stellt zudem sicher, dass die Verkehrsdaten stimmen und der Fahrgast über die verschiedenen Plattformen mit Informationen versorgt wird. Das Verkehrsunternehmen stellt zudem die richtige Abrechnung mit der Stadt Reutlingen sowie mit naldo sicher. Für die genannten Tätigkeiten hat das Verkehrsunternehmen geeignetes Personal zu stellen. Da neben den nationalen auch die europarechtlichen gesetzlichen Vorgaben zu beachten sind, muss das Verkehrsunternehmen sicherstellen, dass das angestellte Personal ausreichend qualifiziert ist, um eine dauerhafte Compliance gewährleisten zu können.

4.5 Werkstattpersonal

In der Werkstatt muss ausgebildetes Personal (mindestens 1 Meister und 5 Mitarbeiter), vorwiegend KFZ-Mechatroniker/innen mit der Fachrichtung Kraftfahrzeugtechnik, eingesetzt sein. Das Personal muss regelmäßig geschult werden. Damit das Personal Testfahrten durchführen, Fahrzeuge auf der Strecke austauschen und bei extremen personellen Engpässen im Fahrdienst eingesetzt werden kann, müssen die Mitarbeiter den Busführerschein (Klasse D) sowie die Kennziffer 95 besitzen. Hinsichtlich der Elektrifizierung der Busflotte ist es notwendig, dass das Werkstattpersonal über die entsprechende Qualifikation zur Wartung der Fahrzeuge verfügt. Es ist ein Fachkundiger für Hochvoltsysteme – Schwerpunkt Nutzfahrzeuge zu stellen.

4.6 Sonstiges Personal

Quartalsweise müssen Fahrkartenkontrollen durchgeführt werden. Hierfür ist ausreichend Personal zur Verfügung zu stellen. Das Personal muss ausreichend im Tarifrecht und im Umgang mit Fahrgästen geschult sein. Zudem muss es Schulungen zum Thema ‚Deeskalation‘ besucht haben, damit es im Umgang mit Schwarzfahrern professionell vorgehen kann.

Da Reutlingen mehrere Einrichtungen für Menschen mit Behinderungen hat, werden Zählungen gemäß § 148 Abs. 5 SGB IX durchgeführt. Hierfür ist entsprechendes Personal einzustellen und zu qualifizieren. Personal für Auswertung der Zählungen muss ebenfalls vorgehalten und dessen Qualität durch kontinuierliche Schulungen sichergestellt werden.

4.7. Qualitätssicherung

Das Personal wird in regelmäßigen Abständen geschult. Zentrale Schulungsthemen sind dabei der Kundenumgang (insbesondere auch bei Fahrgästen mit Behinderung, der wirtschaftliche und kundenfreundliche Fahrstil sowie das Verhalten in Stresssituationen). Das Verkehrsunternehmen bietet die Schulungen im eigenen Unternehmen an und stellt sicher, dass die Mitarbeiter regelmäßig teilnehmen. Die eigene Ausrichtung der Schulungen soll dazu dienen, Schulungsinhalte auch kurzfristig an aktuelle Gegebenheiten anzupassen. Es soll eine Rückkopplung zwischen Beschwerdemanagement und Schulungsinhalten erfolgen. Interne Schulungsleiter sind näher an dem Betrieb dran und können aktuelle Themen und Problemfelder besser identifizieren und in den Seminaren verarbeiten. Selbstverständlich müssen die Schulungsleiter über die entsprechende Qualifikation verfügen (Ausbildung oder Lehrgang).

Um die hohe Qualität des Personalbestands zu sichern und gleichzeitig dem Fachkräftemangel entgegenzuwirken, soll das Verkehrsunternehmen eigenes Personal ausbilden. Die Ausbildung soll mit der klaren Zielsetzung einer anschließenden Übernahme in ein Arbeitsverhältnis verbunden sein. Dadurch wird auch das Durchschnittsalter der Belegschaft gesenkt und für eine ausgewogene Altersstruktur im Unternehmen gesorgt.

Folgende Ausbildungsberufe sind mindestens anzubieten:

Ausbildung als Berufskraftfahrer/in

Ausbildung als KFZ-Mechatroniker/in

Ausbildung als Fachkraft im Fahrbetrieb (w/m)

Ausbildung als Verkehrskauffrau/-mann

Fahrschulbus

Für die Führerscheinerlangung der Klasse D im Rahmen der Ausbildung, hält das Verkehrsunternehmen einen eigenen Fahrschulbus vor. Die Fahrstunden werden entweder durch einen zum Fahrlehrer ausgebildeten Mitarbeiter oder durch eine kooperierende Fahrschule erbracht. Der Fahrschulbus dient der Unabhängigkeit und ermöglicht auch die kurzfristige Erweiterung des Führerscheins bei ausgelerntem Personal (Klasse D auf DE), bei Bedarf.

5. Marketing und Öffentlichkeitsarbeit

5.1 Kontaktmöglichkeiten

Das Verkehrsunternehmen ist für seine Kunden montags bis freitags mindestens in der Zeit von 7:00 bis 18:00 Uhr telefonisch erreichbar. Das Verkehrsunternehmen veröffentlicht zudem eine E-Mail- und Postadresse, über die Fahrgäste sich schriftlich an das Unternehmen wenden können.

5.2 Fundsachen

Fundsachen sind zunächst vom Fahrer in Verwahrung zu nehmen. Soweit wie möglich sollen Fundsachen noch im Fahrzeug oder durch Übergabe in ein anderes Fahrzeug zurückgegeben werden. Ist dies nicht möglich, so sind die Fundsachen am Betriebsitz oder in einem Kundenbüro in Verwahrung zu nehmen und mindestens 4 Wochen aufzubewahren. Die Aufnahme von Fundsachenanfragen muss bei den Kundenbüros und telefonisch möglich sein. Fundsachen können montags bis freitags zwischen 09:00 - 12:00 Uhr sowie 13:00 - 18:00 Uhr an einer definierten Stelle abgeholt werden.

5.3 Umgang mit Anregungen und Beschwerden

Das Verkehrsunternehmen ist für die Behandlung von Anfragen, Anregungen und Beschwerden zuständig. Telefonische Anfragen, Anregungen und Beschwerden sind unverzüglich zu bearbeiten. Schriftlich oder per E-Mail eingegangene Anliegen sollen innerhalb von einer Woche final beantwortet werden. Soweit absehbar ist, dass dies in der vorgegebenen Zeit nicht möglich sein wird, erhält der Kunde eine Zwischennachricht, in der mitgeteilt wird, bis wann die Antwort erfolgen wird. Eine Bearbeitungszeit von mehr als zwei Wochen sollte nur in begründeten Fällen anfallen.

5.3 Allgemeines Marketing

Die Aufgaben des Marketings liegen in den Bereichen Produktpolitik, Serviceleistungen, Kundenbetreuung, Kommunikation, Information sowie Tarifgestaltung. Hierzu zählen ergänzende Serviceleistungen, Sonderverkehre (Schul- und Veranstaltungsverkehre), Programme für Junioren, Senioren und Mobilitätseingeschränkte, Projekte, neue Medien, Werbung und Absatzförderung für den ÖPNV, Presse- und Öffentlichkeitsarbeit, Erscheinungsbild, Marktforschung (Verkehrsanalysen, Marktsegmentierung, Aufwandsplanung, Absatzplanung, Marktcontrolling, Kundenmonitoring), Imageförderung und Information. Als weitere Bausteine des Marketings werden Mobilitätsberatung und Fahrplanauskunft, Kundeninformation (schriftlich und elektronisch) und Haltestelleninformation angeboten. Das Verkehrsunternehmen hat den naldo bei der Durchführung von Marketing-Maßnahmen zu unterstützen.

5.4 Mobilitätszentrale

Das Stadtbusnetz 2019 bringt viele Neuerungen für die Fahrgäste mit sich. Unter anderem wird das Rendez-vous-Prinzip an der Zentralen Haltestelle Stadtmitte abgeschafft. Deswegen ist ein vermehrter Informations- und Beratungsbedarf zu befriedigen. Das Verkehrsunternehmen betreibt an zentral gelegener Stelle, optimalerweise in unmittelbarer Nähe zum Hauptbahnhof Reutlingen und der Nahverkehrsachse in der Gartenstraße, eine Mobilitätszentrale als Beratungsstelle für Fahrgäste. Dort ist die Fundsachenverwaltung, Tarif- und Fahrplanberatung sowie Ticketverkauf durch qualifiziertes Personal zu gewährleisten. Die Öffnungszeiten der Zentrale sind Montag bis Freitag von 09:00 - 12:00 Uhr sowie 13:00 - 18:00 Uhr.

Anforderungen an die personelle Besetzung sind in Kapitel 4.3. aufgeführt.

5.5 Presse- und Öffentlichkeitsarbeit

Das Verkehrsunternehmen nimmt den ÖPNV als Aufgabe der öffentlichen Daseinsvorsorge wahr. Dazu gehört eine weitreichende Presse- und Öffentlichkeitsarbeit. Die Interessen des Verkehrsverbundes naldo und der Stadt Reutlingen sind hier zu berücksichtigen und ggf. abzustimmen.

Auch für die Gremienarbeit in den Gemeinden des Verkehrsgebietes steht das Verkehrsunternehmen mit Personal und Know-how auf Anforderungen der Stadt Reutlingen zur Verfügung. Weiterhin ist es erforderlich, dass das Verkehrsunternehmen mit den verschiedensten Interessenvertretungen, insbesondere mit den Einrichtungen für Menschen mit Behinderungen zusammenarbeitet.

5.6 Bustraining und Mobilitätsbegleitung

Das Verkehrsunternehmen bietet zweimal jährlich ein kostenloses und kundenspezifisches Bustraining an. Dabei werden theoretische und praktische Elemente zur Nutzung des ÖPNV vermittelt. Auf die Bedürfnisse von Kindergartenkindern, Senioren und Menschen mit Behinderungen wird dabei konkret eingegangen. Das Verkehrsunternehmen beteiligt sich außerdem an der Aktion Mobilitätsbegleitung in Reutlingen. Als Mobilitätsbegleiterin oder Mobilitätsbegleiter sorgen die ausgebildeten Fahrgäste dafür, dass Menschen mit Behinderungen jederzeit am öffentlichen Nahverkehr teilnehmen können. In einer dreiteiligen Schulung werden die wichtigsten Kenntnisse vermittelt.

5.7 Busschule

Das Verkehrsunternehmen bietet für alle interessierten Schulen im Verkehrsgebiet eine Busschule an. Die Busschule findet auf einem geeigneten Platz in Schulanähe oder auf dem Betriebshof des Verkehrsunternehmens statt. Sie wird klassenstufenweise durchgeführt und dauert rund 120 Minuten. Zu den Übungsinhalten der Busschule zählen:

Sicheres Verhalten an der Haltestelle: Haltestellenbeschilderung, Platzbedarf eines Busses, Abstand zur Bordsteinkante, toter Winkel.

Sicheres Ein- und Aussteigen: Zeitvergleich Einstieg mit/ohne Drängeln, Einklemmschutz an Türen. Orientierung im Bus: Entwerter, Haltestellenanzeige, Halteknopf, Piktogramme, Nothammer.

Sicheres Verhalten im Bus: Sitz- und Stehplatz, Vollbremsung.

Soziales Verhalten im Bus: Hinweise auf Sauberkeit, Essen und Trinken, rücksichtsvolles Verhalten gegenüber anderen Fahrgästen.

Sicheres Überqueren der Fahrbahn an der Haltestelle. Die Teilnehmer der Busschule bekommen Informationsmaterial und idealerweise persönliche Fahrpläne ausgehändigt.

5.8 Betreuung sowie Unterstützung von Bürgerbusvereinen

Bürgerbusse im Verkehrsgebiet sind als Ergänzung und Feinerschließung bestimmter Regionen ein Mehrwert für die Fahrgäste. Das Verkehrsunternehmen unter-

stützt und betreut die Bürgerbusvereine mit Rat und Tat. Speziell genehmigungsrechtliche, tarifliche und technische Hilfestellung sind darunter zu verstehen.

6. Verbundbeitritt, Tarif und Vertrieb

6.1 Beitritt zum Verbund und Anwendung des Verbundtarifs

Das Verkehrsunternehmen tritt dem Verbund naldo bei und verpflichtet sich, für Fahrten innerhalb des naldo ausschließlich den naldo-Tarif (Gemeinsame Beförderungsbedingungen, Tarifbestimmungen und Fahrpreise) in seiner jeweils gültigen Fassung anzuwenden. Diese können unter www.naldo.de abgerufen werden. Soweit zwischen naldo und seinen Nachbarverbänden Anschlussstarifregelungen oder Übergangstarifregelungen bestehen, sind diese für die entsprechenden Fahrten ebenfalls anzuwenden.

Zudem sind die für das Bedienungsgebiet gültigen tariflichen Sonderregelungen anzuwenden. Diese sind in den aktuellen naldo-Tarifbestimmungen (Anlage 7) des Verkehrsverbundes naldo nachzulesen. In den Ortschaften Eningen unter Achalm, Pliezhausen und Walddorfhäslach muss der dortige Innerortstarif angewendet werden können. Tarifliche Weiterentwicklungen und zukünftige Regelungen im Rahmen des Masterplanes „Green City“ sind in Zusammenarbeit mit naldo und der Stadt Reutlingen ebenfalls zu berücksichtigen.

Das Verkehrsunternehmen stellt den Vertrieb des Fahrscheinsortiments des naldo sowie die Kontrolle des Landestarifes Baden-Württemberg über folgende Vertriebswege sicher:

Verkauf in den Fahrzeugen mittels elektronischer Fahrscheindrucker

Über die Fahrscheindrucker sind alle relevanten Verbundfahrscheine anzubieten.

Die Fahrscheindrucker müssen in Bezug auf elektronische Fahrscheine (auch BarcodeTickets) „Elektronisches Fahrgeldmanagement“ verarbeiten können. Insbesondere sind folgende elektronischen Fahrscheine vorzusehen:

Handyticket des Verkehrsverbundes naldo
Fahrscheine der DB mit City-Funktion und UICD3*-Barcode
Kontrolle von Fahrscheinen mit VDV-Barcode
+K@rte (Prepaid Guthabekarte MIFARE DESfire EV1)

Beim Ausfall der Funktionsfähigkeit eines Fahrscheindruckers hat der Busfahrer Notfahrscheine auszugeben. Defekte Drucker und Entwerter sind unverzüglich, spätestens vor dem nächsten Einsatztag auszutauschen bzw. in Gang zu setzen.

Die aktuell notwendigen Geräte sind durch das Verkehrsunternehmen zu beschaffen und in allen Fahrzeugen zu installieren.

Personenbediente Verkaufsstellen.

Es sind mindestens 15 personenbediente Verkaufsstellen im Verkehrsgebiet vorzuhalten. In möglichst allen Teilgemeinden Reutlingens und in Pfullingen, Eningen, Pliezhausen, Walddorfhäslach ist jeweils mindestens eine Vorverkaufsstelle einzurichten. Die weiteren Vorverkaufsstellen sollen gleichmäßig über das Bedienungsgebiet verteilt sein. Die Vorverkaufsstellen geben Fahrscheine des naldo und des BW-Tarifes aus. Weitere Details unter Anlage 6.

Abo-Center

Das Verkehrsunternehmen verpflichtet sich den Vertrieb von Abos sicherzustellen. Zur Wahrnehmung dieser Aufgaben im Abonnementvertrieb kann das Verkehrsunternehmen auch mit anderen Verkehrsunternehmen kooperieren oder sich eines Vertriebsdienstleisters bedienen. Das Abo-Center ist räumlich der Mobilitätszentrale zuzuordnen.

Das Verkehrsunternehmen hat die Erstattung von Fahrpreisen entsprechend den naldo-Tarifbestimmungen bzw. der durch naldo beschlossenen Erstattungsregelungen selbst vorzunehmen. Ein Anspruch auf Kostenerstattung besteht nicht.

6.2 Fahrscheine

Es sind nur Fahrscheine auszugeben, die den Anforderungen des naldo und des BW-Tarifes entsprechen. Details unter Anlage 7.

6.3 Anzubietendes Fahrscheinsortiment in den Fahrzeugen

Über die Fahrscheindrucker in den Fahrzeugen ist ein eingeschränktes Sortiment gegenüber dem Vollsoriment des Verbundes naldo anzubieten. Monatskarten werden in den Fahrzeugen nicht verkauft.

6.4 Anzuwendende Verkaufstechnik in den Fahrzeugen

Die Mindestanforderungen an die Fahrzeuge hinsichtlich des Vertriebs im Fahrzeug gemäß Anlage 4 „Ausstattungskriterien und Mindestanforderungen an Fahrzeuge“ sind zu beachten.

Anforderungen an die Fahrscheindrucker in Bezug auf elektronische Fahrscheine (auch BarcodeTickets) sind mit den aktuell gültigen Anforderungen des Verkehrsverbundes naldo abzustimmen. Beim Ausfall der Funktionsfähigkeit eines Fahrscheindruckers hat der Busfahrer Notfahrscheine auszugeben. Defekte Drucker und Entwerter sind unverzüglich, spätestens vor dem nächsten Einsatztag auszutauschen bzw. in Gang zu setzen.

Die aktuell notwendigen Geräte sind durch das Verkehrsunternehmen zu beschaffen und in allen Fahrzeugen zu installieren.

6.5 Elektronisches Ticketing

Innerhalb des Verkehrsgebietes der Gruppe von Behörden (Reutlingen, Pfullingen, Eningen, Pliezhausen und Walddorfhäslach) muss der Verkehrsunternehmer die wiederbewertbare Reutlinger Chipkarte namens „+k@rte“ an seinen Verkaufsgeschäften akzeptieren. Es handelt sich um eine Prepaid Guthabekarte nach dem Standard MIFARE DESfire EV1. Die Bewertung der +k@rte mit Bargeld muss an allen personenbedienten Verkaufsstellen des Unternehmens sowie in der Mobilitätszentrale möglich sein. Auf Wunsch der Fahrgäste kann die +k@rte persönlich registriert werden. Mit dem Sozialamt der Stadt Reutlingen ist im Rahmen des Reutlinger Gutscheinheftes der Mobilitätsanteil dieses Angebotes über eine gesonderte Verwendung der +k@rte abzurechnen. Über die jährliche Bedarfsplanung im Rahmen des Reutlinger Gutscheinheftes ist mit dem Sozialamt ein Informationsaustausch erforderlich.

6.6 Mitwirkung bei Erlösberechnungen

Das Verkehrsunternehmen stellt naldo sämtliche erlösrelevanten Daten, die notwendig sind um den Verbundtarif fortzuentwickeln unentgeltlich zur Verfügung.

6.7 Handyticket

Das Verkehrsunternehmen ist als KVP (Kundenvertragspartner) für den First-Level-Support des naldo-Handy- und Onlinetickets verantwortlich. Geeignetes Personal ist dafür vorzuhalten und muss im Rahmen der üblichen Öffnungszeiten der Mobilitätszentrale bzw. Telefonzentrale des Unternehmens erreichbar sein.

7. Verbundeinnahmen und Einnahmensicherung

7.1 Einnahmenmeldung und Einnahmenabrechnung

Die Einnahmenmeldung und Einnahmenabrechnung muss über den Verkehrsver-

bund naldo erfolgen. Das Verkehrsunternehmen muss die Einnahmenmeldungen vom eigenen Hintergrund- und Abrechnungssystem über eine Herstellerunabhängige Schnittstelle (HUSS) in das Zentrale Hintergrund- und Vertriebssystem (ZHVGS) von naldo überführen. Dieses ZHVGS befindet sich derzeit im Aufbau. Weitere Detailinformationen sind deshalb direkt bei naldo einzuholen.

7.2 Verkehrserhebungen

Verkehrserhebungen des naldo sowie der Stadt Reutlingen an Haltestellen und in den Fahrzeugen werden von dem Verkehrsunternehmen sowie dessen Auftragsunternehmen geduldet und unterstützt. Dies gilt auch für Linienabschnitte außerhalb des Verbundgebiets, die zur validen Erfassung des ein- und ausbrechenden Verkehrs in die Erhebungen einbezogen werden müssen. Bei der Erhebungsplanung unterstützt das Verkehrsunternehmen die beauftragten Zähler bei Bedarf durch Offenlegung betrieblicher Daten und Besonderheiten. Dies gilt auch für Fahrzeugumläufe. Aufgrund der angestrebten, kontinuierlichen Nachfrageerhebung für Zwecke der Einnahmenaufteilung ist der Einsatz von automatischen Fahrgastzählsystemen (AFZS) vorzusehen. Es sind mind. 80% der eingesetzten Fahrzeuge mit automatischen Fahrgastzählsystemen auszustatten. Die Datenqualität muss den Anforderungen für ein Einnahmenaufteilungsverfahren entsprechen.

7.3 Fahrscheinkontrollen

Die Einnahmensicherung obliegt dem Verkehrsunternehmen. Das Verkehrsunternehmen beteiligt sich zudem unentgeltlich an gemeinsamen Schwerpunktkontrollen des Verkehrsverbundes naldo. Der zu stellende Personalbedarf wird in Kapitel 4.6. erläutert.

7.4 Mitarbeit in den naldo Gremien und Arbeitsgruppen

Das Verkehrsunternehmen entsendet einen Vertreter in den naldo-Aufsichtsrat und beteiligt sich mit qualifiziertem Personal an den regelmäßigen naldo-Arbeitsgruppen.

8. Sozialstandards

8.1. Personalübernahme

Das bei der Reutlinger Stadtverkehrsgesellschaft mbH Hogenmüller & Kull Co. KG sowie bei der RSV Service GmbH angestellte Personal muss zu gleichen oder besseren Bedingungen übernommen werden. Die Verteilung der 189 Mitarbeiter auf die verschiedenen Abteilungen (Fahrdienst, Fahrdienstleitung, Verwaltung, Werkstatt, Hausmeister) kann auf Nachfrage eingesehen werden.

8.2. Tarifbindung/ Mindestlohngesetz

Das Verkehrsunternehmen muss die Einhaltung der festgelegte Sozialstandards

und Arbeitsbedingungen auf Grundlage des Art. 4 Abs. 5 der VO (EG) Nr. 1370/2007 des Europäischen Parlaments und des Rates der Europäischen Union gewährleisten.

Dies bezieht sich auf die tarifliche sowie übertarifliche Entlohnung, den Urlaubsanspruch, die Anerkennung der Betriebszugehörigkeit und alle hinsichtlich der Arbeits- und Entlohnungsbedingungen relevanten betrieblichen Vereinbarungen. Die entsprechenden Angaben werden auf Anfrage zur Verfügung gestellt. Das beauftragte Verkehrsunternehmen sowie seine Auftragsunternehmen und Verleihunternehmen sind verpflichtet, dem öffentlichen Auftraggeber die Einhaltung der Verpflichtung nach den §§ 3 Abs. 3 und 4 des LTMG zu erklären. Die Verpflichtungserklärung für öffentliche Aufträge über Verkehrsdienstleistungen auf Straße und Schiene muss abgegeben werden.

Bei Zweifeln an der Einhaltung dürfen die öffentlichen Auftraggeber in erforderlichem Umfang Einsicht in die Entgeltabrechnungen des beauftragten Verkehrsunternehmens sowie seiner Auftragsunternehmen und Verleihunternehmen, in die zwischen dem beauftragten Verkehrsunternehmen sowie seiner Auftragsunternehmen und Verleihunternehmen jeweils abgeschlossenen Verträge sowie in andere Geschäftsunterlagen nehmen, aus denen Umfang, Art, Dauer und tatsächliche Entlohnung von Beschäftigungsverhältnissen hervorgehen oder abgeleitet werden können, und hierzu Auskunft verlangen. Das beauftragte Verkehrsunternehmen sowie seine Auftragsunternehmen und Verleihunternehmen haben ihre Beschäftigten auf die Möglichkeit solcher Kontrollen hinzuweisen. Die öffentlichen Auftraggeber verpflichten den Auftragnehmer vertraglich, ihnen ein entsprechendes Auskunfts- und Prüfungsrecht auch bei der Beauftragung von Auftragsunternehmen und Verleihunternehmen einräumen zu lassen.

8.3. Interessenvertretung der Mitarbeiter

Das beauftragte Verkehrsunternehmen hat eine Interessenvertretung für die Mitarbeiter einzurichten. Die Interessenvertretung kann in Form eines Betriebsrates oder einer anderen Interessenvertretung auftreten. Damit die Mitglieder der Funktion gerecht werden können, müssen sie in regelmäßigen Zeitabständen und bei akutem Bedarf für diese Funktion zeitweise freigestellt werden. Sofern es sich bei der Interessenvertretung nicht um einen Betriebsrat handelt, richtet sich die Mitgliederzahl der Interessenvertretung dennoch nach § 9 BetrVG.

8.4. Arbeits-/Pausenzeiten

Die regelmäßige Arbeitszeit der Mitarbeiter richtet sich nach dem anzuwendenden Tarifvertrag. Darüberhinausgehende Regelungen hierzu werden auf Anfrage zur Verfügung gestellt. Grundsätzlich sollen die gesundheitlichen und familiären Bedürfnisse der Mitarbeiter berücksichtigt werden. Sofern es im Rahmen der be-

trieblichen Machbarkeit liegt, soll auch die Möglichkeit der Teilzeitarbeit bestehen.

8.5. Pausenräume

In der Hauptzentrale sowie auch in Zentrumsnähe müssen Pausenaufenthaltsräume mit Sanitäreinrichtungen für die Mitarbeiter zur Verfügung stehen. Die Räumlichkeiten müssen über einen Kaffee- oder Getränkeautomat für die Mitarbeiter verfügen. Zusätzlich muss der Arbeitgeber den Mitarbeitern in der Zentrale einen Waschraum mit Dusche zur Verfügung stellen.

8.6. Gesundheitsmanagement

Der Unternehmen trägt eine soziale Verantwortung für seine Mitarbeiter und wirkt mithilfe eines betrieblichen Gesundheitsmanagements tätigkeitsbedingten Gesundheitsproblemen vor. Den Mitarbeitern ist durch Einrichtung eines Fitnessraumes im Betrieb die kostenlose Nutzung zu ermöglichen. Es ist eine Dusche zu stellen. Darüber hinaus erarbeitet das Verkehrsunternehmen zusammen mit der Interessenvertretung und dem Betriebsarzt Maßnahmen um den Krankenstand möglichst gering zu halten.

Anlagen zu den Standards

- Anlage 1: Anforderungen an Fahrzeuge der Kategorie A
- Anlage 2: Anforderungen an Fahrzeuge der Kategorie B
- Anlage 3: Anforderungen an Fahrzeuge der Kategorie C
- Anlage 4: Ausstattungskriterien und Mindestanforderungen an Fahrzeuge
- Anlage 5: Fahrplan, Linienverzeichnis sowie Liniensteckbriefe Stadtbus 2019 sowie nightline
- Anlage 6: Personenbediente Verkaufsstellen
- Anlage 7: Fahrscheine und naldo-Tarifbestimmungen
- Anlage 8: Haltestellenverzeichnis Stadtbus 2019 sowie nightline