

Ergänzendes Dokument zur Vorabbekanntmachung

Zusätzliche Angaben im Rahmen der Vorabbekanntmachung nach Art. 7 Abs. 2 Verordnung (EG) Nr. 1370/2007 und § 8a Abs. 2 i.V.m. § 13 Abs. 2a Personenbeförderungsgesetz **zur beabsichtigten Vergabe eines öffentlichen Dienstleistungsauftrages** bezüglich der Buslinienverkehre im

Linienbündel Mitte

Aufgabenträger

Landkreis Neu-Ulm
Fachbereich 41 – Zukunft und Innovation
Kantstraße 8
89231 Neu-Ulm

1. Umfasste Verkehrslinien und Laufzeiten

1.1 Linienbündel Mitte

Der Landkreis Neu-Ulm beabsichtigt die Vergabe eines öffentlichen Dienstleistungsauftrags (ÖDA) für die nachfolgend dargestellten Buslinienverkehre mit **Betriebsaufnahme** zum **10.12.2023** für 10 Jahre:

bislang: 73	künftig: 73	Ulm – Gerlenhofen - Senden
bislang: 765	künftig: 73 A	Senden – Vöhringen - Weißenhorn
bislang: 707	künftig: 73 B	Senden – Vöhringen - Illertissen
bislang: 731	künftig: 739	Illerzell - Witzighausen
bislang: 761	künftig: 769	Weißenhorn – Senden – Ay/Freudenegg

2. Anforderungen hinsichtlich des Fahrplans und seiner Weiterentwicklung

2.1 Mindestfahrplan-Angebot

Zur Vergabe kommt ein grundhaft überarbeitetes Fahrplanangebot, das konsequent auf das neue, verdichtete Fahrplankonzept auf der Bahnstrecke Ulm – Senden – Weißenhorn abgestimmt wurde. Dieses in **Anlage FPL** festgelegte Fahrplanangebot gilt als Mindestfahrplan-Angebot, von dem nicht nach unten abgewichen werden darf.

Ebenfalls ausgeschlossen sind Abweichungen vom Fahrplan, die zu um mehr als 3 Minuten verlängerten Wartezeiten von/zu den angegebenden Anschlussverkehrsmitteln oder zur Verkürzung der Übergangszeiten von/zu Anschlussverkehrsmitteln (insbesondere Zuganschlüssen) führen, die regelmäßig zu Anschlussversäumnissen führen. Fahrplanänderungen, die zu mehr als 5 Minuten verlängerten Wartezeiten für Schüler von/nach Unterrichtsbeginn bzw. -Ende führen bzw. die dazu führen, dass der Unterrichtsbeginn nicht rechtzeitig erreicht werden kann bzw. nach Unterrichtsbeginn die Übergangszeit zwischen dem Schulgebäude und der Busabfahrtsstelle zu gering bemessen ist, sind ebenfalls auszuschließen.

Bis zur Betriebsaufnahme sind noch Änderungen insbesondere im Rahmen der Feinabstimmung auf die Anforderungen der Schülerbeförderung an den Fahrplänen möglich. Das Leistungsvolumen wird dadurch jedoch nicht wesentlich unter das in **Anlage FPL** dargestellte Niveau absinken. Ausnahme: Nach Umsetzung der Maßnahme „Verlegung des Bahnhofes Gerlenhofen nach Süden“ wird insbesondere der Busverkehr zwischen Senden und Neu-Ulm daran anzupassen sein mit der Folge, dass Bus-Fahrleistungen zwischen Gerlenhofen und Neu-Ulm im Linienbündel Mitte entfallen werden.

2.2 Weiterentwicklung

Der Fahrplan wird nach dem öffentlichen Dienstleistungsauftrag (ÖDA) durch den Aufgabenträger ständig fortgeschrieben und auf die sich ändernden Verkehrsbedürfnisse abgestimmt. Dazu wird der ÖDA im Rahmen der vergaberechtlichen Grenzen umfangreiche Regelungen zur Anpassung des Fahrplans hinsichtlich Kapazitäten, Zeiten, Fahrwegen und Bedienungsformen enthalten.

In den kommenden Jahren können insbesondere zur Sicherstellung der Schülerbeförderung, zur Abstimmung auf geänderte Fahrpläne der Schiene und angren-

zender Linienverkehre Fahrplananpassungen erforderlich werden, die vom Verkehrsunternehmen zwingend umzusetzen sind. Dabei können die Fahrtenangebote auch in einer gegenüber dem heutigen Zustand abweichenden Art und Weise zu Fahrplantabellen bzw. Linien zusammengefasst werden. Im Rahmen des ÖDA erfolgt im Falle von Leistungsanpassungen eine entsprechende Vergütungsanpassung gemäß der dazu abgeschlossen vertraglichen Vereinbarungen.

Im Falle einer eigenwirtschaftlichen Verkehrserbringung würde die Pflicht zur Leistungsänderung auf das verkehrlich Notwendige beschränkt. Dies gilt in Bezug auf veränderte Kapazitätsanforderungen, veränderte zeitliche Anforderungen und veränderte örtliche Anforderungen im Rahmen der Schülerbeförderung, sowie im Falle der Veränderung wichtiger Ab-, Zubringer- und Anschlussverkehre, insbesondere weiterführender SPNV-Anschlüsse und angrenzender Linienverkehre anderer Linienbündel oder Aufgabenträger. Derartige Fahrplananpassungen sind vom Verkehrsunternehmen auch im eigenwirtschaftlichen Falle vollumfänglich umzusetzen und ebenfalls dauerhaft eigenwirtschaftlich zu erbringen. Die hieraus zu tragenden Kalkulationsrisiken liegen für eigenwirtschaftliche Verkehre gemäß den gesetzlichen Vorgaben vollständig beim Verkehrsunternehmen und sind von diesem zu tragen.

Im eigenwirtschaftlichen Falle kann das Verkehrsunternehmen jedoch nicht zu Fahrplananpassungen verpflichtet werden, die sich daraus ergeben, dass der Aufgabenträger im Zuge der Nahverkehrsplanung die Bedienungs- und/oder Qualitätsstandards erhöht oder die Neueinrichtung von Linien fordert.

3. Anforderungen hinsichtlich des Tarifs und seiner Weiterentwicklung

Mit dem öffentlichen Dienstleistungsauftrag ist als Anforderung für die Beförderungsentgelte die Anwendung des Tarifes der **Donau-Iller-Nahverkehrsverbund GmbH DING** verbunden. DING-Fahrscheine sind anzuerkennen und der Verkauf aller DING-Fahrscheinarten mit Ausnahme von Abonnement-Fahrscheinen über elektronische Fahrscheindrucker ist auf jedem eingesetzten Fahrzeug zu gewährleisten.

Es gilt die gemeinsame Richtlinie über die allgemeine Vorschrift der Landkreise Alb-Donau-Kreis, Biberach, Neu-Ulm und der Stadt Ulm über die Festsetzung des Gemeinschaftstarifs für den Donau-Iller-Nahverkehrsverbund (DING) als Höchsttarif.

Das Verkehrsunternehmen hat zur Anwendung des Tarifes und der Teilnahme an der Einnahmenaufteilung, sofern es nicht bereits DING-Gesellschafter ist, geeignete Kooperationsverträge mit der Donau-Iller-Nahverkehrsverbund GmbH abzuschließen.

4. Anforderungen hinsichtlich der Barrierefreiheit und sonstiger Standards

4.1 Grundbedienung mit Fahrzeugen der Kategorie A

Mit Ausnahme von ausschließlich an Schultagen eingesetzten Verstärker- und Verdichterbussen dürfen zur Grundbedienung der Linien nur hochwertige 12m-Busse der Kategorie **A** eingesetzt werden.

Folgende Anforderungen sind von Fahrzeugen der **Kategorie A** zu erfüllen:

- 1) Nur **Niederflur-** bzw. **Low-Entry-Fahrzeuge** sind zulässig,
- 2) Fahrzeugalter **max. 10 Jahre. Durchschnittsalter max. 6 Jahre.**

- 3) Einhaltung der **Euro-VI**-Abgasnorm.
- 4) „**Kneeling**“ zur Absenkung der Einstieghöhe ab Straßenniveau auf ≤ 270 mm.
- 5) Ausrüstung mit **Rollstuhlstellplatz** und **Klapprampe** für die Aufnahme von Rollstühlen bis 350 kg gemäß ECE-Norm R107 Anhang 8.
- 6) Ausstattung mit leistungsfähiger Heizungs- und Lüftungsanlage;
- 7) Klimatisierung des Fahrgastraumes gemäß VDV-Richtlinie 236/1 (elektrische Klimaanlage).
- 8) **Beleuchtete** oder selbstleuchtende, zentral vom Fahrerarbeitsplatz aus steuerbare, kontraststarke **Fahrzielbeschilderung** gemäß §33 BOKraft (Mindestanzeigefläche vorne 1680 mm breit, Mindestschrifthöhe vorne 240 mm).
- 9) **Automatische Ansage** der nächsten Haltestelle, sowie **optische Anzeige** der nächsten Haltestelle **im Fahrzeuginneren**.
- 10) **Tür 2 als Doppeltür**.
- 11) **Vollpolstersitze** mit einheitlichem Design.
- 12) Mindestsitzplatzzahl von **36 Sitzplätzen** (ohne Klappsitze).
- 13) Insgesamt müssen die Fahrzeuge für mindestens **85 Fahrgäste** zugelassen sein.
- 14) Senkrechte an jeder zweiten Sitzreihe Haltestangen mit Haltewunschtafeln abwechselnd links und rechts des Ganges.

Soweit in der **Anlage FPL** zu einer Linie oder Fahrt **nichts Abweichendes geregelt ist**, ist mindestens ein **12m-Bus** der **Kategorie A** einzusetzen.

4.2 Ergänzende Bedienung durch Fahrzeuge der Kategorie B

Zusätzlich zur Grundbedienung mit Bussen der Kategorie A auf den Hauptlinien, sind auf den Neben-Linien und zu Spitzenzeiten auch Fahrten im Fahrplan vorgesehen, die überwiegend der Schülerbeförderung dienen und mit Bussen der **Kategorie B** erbracht werden können. Für diese Fahrzeuge gelten grundsätzlich dieselben Anforderungen wie an die Fahrzeuge der Kategorie A, jedoch ist ein Höchstalter von max. 15 Jahren zulässig, ein maximales Durchschnittsalter ist nicht vorgegeben und hinsichtlich der Abgas-Emissionen ist bei Fahrzeugen der Kategorie B mindestens der Euro-V-Standard zu erfüllen.

Auf welchen Fahrten, diese Fahrzeuge eingesetzt werden dürfen, ist der **Anlage FPL** zu entnehmen.

4.3 Besondere Kapazitätsanforderungen

Sofern es von der Nachfrage her erforderlich ist, sind auch größere Fahrzeuge als die voranstehend unter Kap. 4.1 bzw. 4.2 beschriebenen 12m-Busse (bspw. 15m-Busse oder Gelenkbusse) oder zusätzliche Verstärkerwagen einzusetzen. Die Erforderlichkeit hierzu ist gegeben, wenn auf einer Fahrt regelmäßig mehr als 80 Personen im stärksten Querschnitt im Fahrzeug zu befördern sind oder Fahrgäste im Fahrzeug mehr als 20 Minuten stehen müssen, weil nicht genügend Sitzplätze im Fahrzeug bereitstehen. Als reine Verstärkerwagen dürfen auch zu Kursen, für die Fahrzeuge der Kategorie A vorgegeben sind, Fahrzeuge der **Kat. B** (vgl. Ziffer 4.2) eingesetzt werden, sofern die Stammfahrt mit einem Wagen der **Kat. A** durchgeführt wird.

Die etwaige Erforderlichkeit des Einsatzes zusätzlicher oder größerer Fahrzeuge steht im Falle einer eigenwirtschaftlichen Verkehrserbringung allein im Risikobereich des Verkehrsunternehmens; etwaig erforderliche, kapazitätsbedingte besondere Wageneinsätze (Einsatz von größeren Fahrzeugen bzw. Verstärkereinsätze) nimmt das Verkehrsunternehmen dabei auf dessen eigene Kosten vor.

Als Steh- und Sitzplatz-Kapazität der eingesetzten Fahrzeuge werden aus Komfortgründen maximal anerkannt:

- bei Standardbussen ab 11 m bis 13,25 m Länge 80 Fahrgastplätze,
- bei Standardbussen ab 13,25 m Länge 100 Fahrgastplätze
- bei Gelenkbussen 130 Fahrgastplätze,
- bei Buszügen (Standardbus mit Personenanhänger) 150 Fahrgastplätze,
- bei Midibussen ab 9,0 m Länge (Midibusse) 65 Fahrgastplätze,

auch wenn die tatsächlich zugelassenen Sitz- und Stehplatzzahlen der betreffenden Fahrzeuge höher sind.

4.4 Rufbus

Auf den mit „Ruf“ gekennzeichneten Fahrten dürfen auch geeignete PKW eingesetzt werden. Für diese gilt ein Höchstalter von 10 Jahren, die Euro-6-Norm ist zu erfüllen. Bei angemeldetem Bedarf ist die Beförderung von Rollstuhlfahrern (ggfls. im Rollstuhl sitzend) sicherzustellen. Bei hohem Fahrgastaufkommen sind 12m-Busse der Kategorie A einzusetzen.

Bei den mit Ruf gekennzeichneten Fahrten muss der Fahrtwunsch spätestens **eine Stunde vor der Abfahrt** gebucht werden. Das Verkehrsunternehmen muss dazu die unverzügliche Entgegennahme von Fahrtwünschen per Telefon (täglich ab 3 Stunde vor der ersten angebotenen Rufbus-Abfahrt des Tages bis 1 Stunde vor der letzten angebotenen Rufbusabfahrtszeit des Tages) und über die Fahrplanauskunft in der DING-App beziehungsweise im Internet über www.ding.eu sicherstellen. Eine Nutzung von kostenpflichtigen Mehrwert- oder Servicenummern für die telefonische Entgegennahme der Fahrtwünsche ist ausgeschlossen.

Auf den Rufbus-Fahrten ist der DING-Tarif ohne Zuschlag anzuwenden.

4.5 Weitere Fahrzeuganforderungen

In allen eingesetzten Kraftomnibussen sind ergänzend mindestens vorhanden:

- 1) Gangseitige Haltegriffe an den Sitzen.
- 2) Senkrechte Haltestangen im Bereich der Ein- und Ausstiege, sowie der Sondernutzungsfläche.
- 3) Fensterschutzstange im Bereich der Sondernutzungsfläche.
- 4) Waagrechte Decken-Haltestange entlang des Ganges außer im Bereich der Ein-/Ausstiege.
- 5) Wagen-hält-Anzeige(n).

4.6 Betriebsqualität

Im Betrieb sind die folgenden Anforderungen zu erfüllen:

1. Lieferung von **Echtzeitdaten** zu allen Linien-Fahrten an die **zentrale Datendrehzscheibe** der DING und des Freistaats (DEFAS Bayern).
2. Teilnahme an geeigneten betreiberübergreifenden **Anschlussicherungsverfahren** – insbesondere an entsprechenden Diensten der zentrale Datendrehzscheibe oder anderen geeigneten Verfahren.
3. Kurzfristige **telefonische Erreichbarkeit im Störfall** und dispositive Bereitstellung einer **Ersatzbeförderung** betroffener Fahrgäste und von **Ersatzfahrzeugen** zur Wiederherstellung des Planbetriebes innerhalb von 30 Minuten.
4. Erfüllung von Mindestanforderungen im Bereich „**Sauberkeit & Schadenfreiheit**“ der eingesetzten Fahrzeuge.

Zwischen dem fahrplanmäßigen Beginn der ersten Fahrt und dem Abschluss der letzten fahrplanmäßig angebotenen Fahrt, muss die kurzfristige Erreichbarkeit eines verantwortlichen **Disponenten** oder einer **Betriebsleitstelle** des Verkehrsunternehmens zum normalen Telefontarif gewährleistet sein. Der Disponent / die Betriebsleitstelle muss vom Verkehrsunternehmen ermächtigt und in der Lage sein, abschließende Entscheidungen zur Beseitigung von Betriebsstörungen bzw. zur Sicherung der Weiterbeförderung der Fahrgäste oder deren Ersatzbeförderung zu treffen, sowie entsprechende Weisungen an das Fahrpersonal zu geben.

Im öffentlichen Dienstleistungsauftrag sind Regelungen zur Qualitätssicherung vorgesehen, insbesondere zur Fahrzeugqualität, zu Anschlussicherung, Ersatzbeförderung und Betriebsstörungenmanagement und zu Auftreten, Kompetenz und Qualifikation des eingesetzten Fahr-, Vertriebs- und Kontrollpersonals.

Der öffentliche Dienstleistungsvertrag wird auch Vertragsstrafen für unzureichende Qualität und/oder Entschädigungen der Fahrgäste umfassen.

4.7 Fahrpersonal

- (1) Das Fahrpersonal verfügt über alle gesetzlich erforderlichen Qualifikationen und gültigen Fahrerlaubnisse zum Führen der Fahrzeuge.
- (2) Zudem sind folgende Anforderungen zu erfüllen:

- Umfassende Kenntnisse in Bezug auf
 - die zu befahrenden Strecken (Streckenkenntnis) und Fahrtverläufe,
 - Namen und Reihenfolge der bedienten Haltestellen, zu beachtende Anschlüsse etc.
 - die Bedienung der auf dem Fahrzeug eingesetzten Vertriebstechnik,
 - die anzuwendenden Tarife,
- hinreichende Beherrschung der deutschen Sprache im Hinblick auf
 - Leseverständnis,
 - mündliche Ausdrucksweise sowie
 - Hörverständnis,
 um sich mit den Fahrgästen über die üblicherweise im ÖPNV anfallenden Themen verständigen zu können.

Die Voraussetzung gilt als erfüllt, wenn der Fahrer / die Fahrerin mindestens über eine Sprachfähigkeit im Deutschen verfügt, die mindestens den im Rahmen des Gemeinsamen Europäischen Referenzrahmens (**GeR**) für „**Sprachniveau B1 – Selbständige Sprachverwendung**“ formulierten Anforderungen entspricht.

Bei Vorliegen begründeter Zweifel ist der Aufgabenträger berechtigt, über

die Erfüllung der Voraussetzungen eine Bescheinigung eines Sprachsachverständigen zu fordern. Die Kosten dafür trägt das Verkehrsunternehmen sofern im Ergebnis die Nichterfüllung des geforderten Sprachniveaus festgestellt wird, andernfalls trägt sie der Aufgabenträger.

- (3) Das eingesetzte Fahrpersonal muss stets alle relevanten gesetzlichen Anforderungen (insbesondere gemäß FPersV, PBefG, BO Kraft, StVO, StVZO, StVG, FeV) kennen, beachten und einhalten.
- (4) Das Fahrpersonal erfüllt die Aufgaben gemäß **Anlage P**.

4.8 Haltestellen

Die erforderliche gesetzliche Haltestellenausstattungen gem. § 32 BOKraft sind sicher zu stellen und müssen dem im DING gültigen Standards (vgl. **Anlage HST**) entsprechen. Es ist ein qualifiziertes Haltestellenmanagement, inkl. zeitnahe Austausch von Fahrplänen und sonstigen betrieblichen Aushängen, Pflege der Haltestelleneinrichtungen und Austausch beschädigter Haltestelleneinrichtungen, sicher zu stellen.

4.9 Hygienekonzept bei Pandemielage

Im Falle eines Fortbestehens oder Wiederauftretens einer Pandemielage gilt zudem das Folgende:

1. Zum Schutz des Fahrpersonals sind im Kassenbereich aller Fahrzeuge geeignete Schutzscheiben zu installieren.
2. Solange dies durch die Pandemiesituation angezeigt ist, sind täglich geeignete Reinigungs- und Desinfektionsmaßnahmen im Fahrzeuginnenraum auszuführen. Vom Verkehrsunternehmen ist ein Hygienekonzept zu erstellen, das dem Aufgabenträger auf Verlangen unverzüglich schriftlich vorzulegen ist.
3. Die regelmäßig vorzunehmenden Wartungs-, Reinigungsarbeiten und Filterwechsel im HLK-System¹ sind erforderlichenfalls auch in kürzeren Abständen als vorgeschrieben durchführen.
4. Neufahrzeuge sind mit geeignetem Filter - und Luftreinigungssystem zur wirksamen Reduktion der Virenbelastung auszustatten, Gebrauchtfahrzeuge, soweit technisch möglich, nachzurüsten (Aktiv-Filter-Technik, UV-Desinfektion oder Vergleichbares).
5. Der Betrieb des HLK-Systems² erfolgt mit möglichst hoher Frischluft rate, die Nutzung von Umluft ist soweit wie möglich zu vermeiden. Gegebenenfalls ist dazu eine entsprechende Neuprogrammierung der Klimaanlage vorzunehmen. Die Gebläsedrehzahl der Klimaanlage darf nicht manuell abgesenkt werden.
6. Während Pausen- und Standzeiten ist der Fahrzeuginnenraum durch Öffnen aller Türen zu lüften.

Anlagen

Anlage HST	Vorgaben zur Haltestellenausstattung
Anlage FPL	Mindest-Fahrplanangebot
Anlage P	Aufgaben des Fahrpersonals

¹ HLK steht für Heizung, Lüftung, Klima

² siehe Fußnote 2

Anlage HST Vorgaben zur Haltestellenausstattung

1. Haltestellenausstattung

- (1) Die zwingend vorzuhaltende Haltestellenausstattung besteht aus den gesetzlich vorgeschriebenen Ausstattungselementen, die der verkehrsrechtlichen Kennzeichnung der Haltestelle und der Fahrgastinformation dienen.
- (2) Nach § 32 Abs. 2 BOKraft besteht die gesetzlich vorgeschriebene Haltestellenausstattung aus
 - dem Haltestellenmast in Verbindung mit dem Haltestellenzeichen (Z 224 StVO)
 - Aushangkasten für das Anbringen der Fahrpläne gem. § 40 Abs. 4 PBefG
 - ggfls. einem Abfallbehälter (nur im Ortslinienverkehr)
- (3) Das Aufstellen, der Unterhalt und das Reinigen der gesetzlich vorgeschriebenen Haltestellenausstattung obliegen dem Verkehrsunternehmen, ebenso die Beseitigung von Beschädigungen an diesen Einrichtungen oder deren Ersatz im Falle von deren Untergang.
- (4) Bei gemeinsam benutzten Haltestellen werden Name, die Zuständigkeit und die Verteilung der entstehenden Lasten im Einvernehmen zwischen den beteiligten Verkehrsunternehmen festgelegt. Bei Bedarf oder fehlendem Einvernehmen entscheidet die Verbundgesellschaft.
- (3) Das Aufstellen, der Unterhalt und das Reinigen von Fahrgastunterständen und deren Umfeld obliegen den Gemeinden. Ebenso das Räumen und Streuen im Bereich von Haltestellen im Winter.
- (4) Der Aufgabenträger kann in Verbindung mit der jeweiligen Stadt / Gemeinde weitere Serviceeinrichtungen an den Haltestellen bereitstellen.

1.1 Haltestellenschild

- (1) Der genaue Standort des Haltestellenzeichens bzw. der Ort dessen Anbringung bestimmt sich nach der verkehrsbehördlichen Anordnung; hiervon darf nur im Einvernehmen mit der Verkehrsbehörde abgewichen werden.
- (2) Das Haltestellenschild enthält mindestens folgende Zeichen und Angaben:
 - Zeichen 224 StVO
 - Haltestellenname
 - DING-Logo
 - Landkreis-Logo
 - Liniennummer und Linienziel

1.2 Fahrplanaushang

- (1) Es sind die folgende Aushänge an der Haltestelle vom Verkehrsunternehmen anzubringen:
 - mind. Aushang des jeweiligen aktuellen Fahrplans mit Linienverlauf,
 - Aushang der Tarifinformationen und eines Umgebungsplans (sofern Platz vorhanden ist)
- (2) An den Haltestellen sind dazu geeignete Aushangkästen vom Verkehrsunternehmen anzubringen. Die Anbringung der Aushangkästen und Vitrinen muss so erfolgen, dass die Lesbarkeit durch die Fahrgäste gegeben ist. Aushangpläne dürfen nicht an schlecht zugänglichen oder schlecht sichtbaren Stellen angebracht sein. Die Aushangpläne dürfen nur in einem Bereich zwischen 0,80 m (bezogen auf die Unterkante des Aushanges) und max. 1,80 m (bezogen auf die Oberkante des Aushangplanes) über dem Fußboden angebracht sein.
- (3) Die Anbringung von Werbung (mit Ausnahme von Verbund- oder ÖPNV-Informationen) an oder in den Aushangkästen ist nicht zulässig.

- (4) Beschädigte oder ungültig gewordene Aushänge sind unverzüglich zu beseitigen und zu erneuern.
- (5) Bei Entfall bzw. Verlegung einer Haltestelle müssen entsprechende Informationen ausgehängt werden.

Anlage FPL: Mindestfahrplanangebot

→ Siehe beiliegende Linienfahrpläne!

Anlage P Aufgaben des Fahrpersonals

P.1 Gewährleistung einer sicheren, komfortablen und pünktlichen Fahrt

Das Fahrpersonal im Liniendienst ...

- fährt umsichtig, sicher, verkehrsregelkonform und vorausschauend zur Vermeidung von Gefahrensituationen,
- gewährleistet eine bestmögliche Einhaltung des Fahrplanes; insbesondere erfolgt **kein zu frühes Abfahren** an Haltestellen.
- fährt dabei ausgewogen und ausgeglichen sowie möglichst ruckfrei (gleichmäßiges, lineares Beschleunigen und Verzögern, keine abrupten Lastwechsel) für höchstmöglichen Fahrgastkomfort;
- achtet vor dem Anfahren an Haltestellen nach Möglichkeit darauf, dass erkennbar mobilitätseingeschränkte Fahrgäste einen Sitzplatz oder zumindest festen Halt gefunden haben.
- beachtet beim Einfahren in die Haltestelle, dass der Abstand zwischen Wagenkante und Bordstein zum Ein- und Aussteigen möglichst gering gehalten wird.
- sorgt für eine fahrgastfreundliche Regulierung des Heizungs- und Lüftungs- und Klimasystems unter Vermeidung extremer Zustände bzgl. Zugluft, Hitze oder Kälte.
- unterlässt das Abspielen und Hören von Radio-Programmen und anderen Audio-Medien,
- hat sicherzustellen, dass es zu jedem Zeitpunkt seines Einsatzes eine korrekte Anmeldung auf dem Bordrechnersystem vorgenommen hat.
- beachtet das Rauchverbot im Fahrzeug (auch während Leerfahrten und Pausen)
- beachtet das gesetzliche Telefon- und **Smartphone-Verbot** gemäß § 23 StVO Abs. 1a: keine Nutzung von Mobiltelefonen, Smartphones, Tablets usw. während des Fahrbetriebs, ausgenommen dienstliche Nutzung z.B. des Bordrechner-Systems oder dienstliche Gespräche über Freisprecheinrichtungen.

P.2 Aufgaben im Kundenservice

Das Fahrpersonal ...

- übernimmt den Fahrschein-Verkauf
- verhält sich gegenüber den Fahrgästen **höflich** und **serviceorientiert**
- verhält sich in Stress- und Konfliktsituationen **deeskalierend**, insbesondere, wenn es zur Belästigung oder Bedrohung von Fahrgästen kommt.
- übt zum Schutze bedrohter oder belästigter Personen gegebenenfalls sein **Hausrecht** aus und verweist dazu erforderlichenfalls die Täter-Person(en) des Fahrzeuges.
- **verständigt** im Falle von Belästigungen, Bedrohungen und Konflikten im Fahrgastbereich über Betriebsfunk/Mobilfunk/ITCS unverzüglich **die Betriebsleitstelle/den Disponenten**, damit dieser gegebenenfalls die **Polizei** verständigen kann.
- erteilt den Fahrgästen zutreffende **Auskünfte** auf Fragen zum Fahrplan- und Tarifangebot und zu Anschlussverkehrsmitteln.
- nimmt **Rücksicht** auf behinderte oder mobilitätsbeeinträchtigte Personen bzw. die altersgemäßen körperlichen und geistigen Voraussetzungen der beförderten Personen
- betätigt rechtzeitig und unaufgefordert die **Fahrzeugabsenkung** (Kneeling), wenn mobilitätsbeeinträchtigte oder ältere Personen an einer Haltestelle ein- oder aussteigen.
- leistet erforderlichenfalls **Unterstützung beim Ein- und Ausstieg** von **hilfsbedürftigen Personen** und achtet mit darauf, dass dabei keine Rollstühle,

Rollatoren und andere Hilfsmittel oder Gegenstände versehentlich am Aufnahmeort oder beim Ausstieg im Fahrzeug zurückgelassen werden.

- übernimmt bei Bedarf das Ausklappen der **Rollstuhllampe**.
- nimmt die im Rahmen des **Betriebsstörungsmanagements** und der **Anschlussicherung** zur Sicherung der Reisekette gebotenen Handlungen vor;
- überwacht die Einhaltung des **Rauchverbotes** im Fahrzeug
- weist die Fahrgäste auf die aktuellen gesetzlichen Anforderungen bezüglich eines **Mund- und Nasenschutzes** hin.
- nimmt unmittelbar nach Fahrtende, spätestens nach Rückkehr zum Standort des Fahrzeuges, eine **Durchsicht des Fahrgastraumes auf Fundsachen** und im Fahrzeug verbliebene Fahrgäste vor.