



Ergänzendes Dokument

zur Vorabbekanntmachung von
Busverkehrsleistungen
für den Schwarzwald-Baar-Kreis

Betriebsbeginn 11.12.2022

Inhaltsverzeichnis

1 Vorbemerkungen	4
2 Anforderung an das Verkehrsunternehmen.....	4
2.1 Generelle Anforderungen	4
2.2 Erforderliche Nachweise im Rahmen des Genehmigungs-verfahrens.....	4
2.3 Anforderungen an das Personal.....	6
2.3.1 Qualifikation.....	6
2.3.2 Gewährleistung einer sicheren, komfortablen und pünktlichen Fahrt	7
2.3.3 Aufgaben im Kundenservice.....	7
2.4 Überwachung und Einhaltung von Sicherheitsanforderungen	8
2.5 Erscheinungsbild und Kleiderregeln.....	9
2.6 Schulungen.....	9
2.7 Berichtspflichten	10
3 Anforderungen an die eingesetzten Fahrzeuge	10
3.1 Grundsätzliches.....	10
3.2 Fahrzeugkategorien	11
3.3 Fahrzeuggrößen und Kapazität	11
3.4 Konstruktion, Ausrüstung und Ausstattung der Fahrzeuge	11
3.6 Fahrzeug-Design (Corporate Design).....	12
3.7 Werbung an und im Fahrzeug.....	12
3.8 Abstellung der Fahrzeuge	13
3.9 Vorzuhaltende Fahrzeug-Reserve	13
3.10 Sauberkeit und Schadensfreiheit	14
3.11 Berichtspflichten zu den Fahrzeugen	15
4 Bordrechner-/ITCS-System	15
4.1 Grundsätzliches.....	15
4.2 Örtliche Infrastruktur beim Auftragnehmer.....	17
4.3 Datenverwaltung	17
5 Anforderungen an den Fahrscheinvertrieb	17
5.1 Fahrscheinverkauf auf den Fahrzeugen.....	17
5.1.1 Ausgabe von Papierfahrscheinen.....	17
5.1.2 Verkauf und Kontrolle Elektronischer Fahrscheine	18

5.2 Einnahmensicherung.....	18
6 Tarifierung.....	19
7 Haltestellenwesen.....	19
8 Fahrplanwesen.....	20
9 Anforderungen an die Betriebsdurchführung.....	21
9.1 Betriebsleitstelle / Disponent und Notfallnummer.....	21
9.2 Umgang mit Betriebsstörungen.....	22
9.2.1 Gewöhnliche Betriebsstörungen.....	22
9.2.2 Straßensperrungen und Umleitungen.....	22
9.2.3 Außergewöhnliche Betriebsstörungen.....	24
9.3 Berichts- und Meldepflichten.....	24
9.3.1 Sofortmeldungen zu besonderen Vorkommnissen.....	24
9.4 Regelungen zu den Anschlüssen.....	25
9.4.1 Anschlusspunkte.....	25
9.4.2 Anschlusssicherung.....	25
9.4.3 Anschlussaufnahme von Verkehrslinien anderer Betreiber.....	26
9.5 Erhebungen und Zählungen.....	27
9.6 Rufbuszentrale.....	27
10 Erreichbarkeit und Kommunikation.....	28
10.1 Kommunikationskanäle.....	28
10.2 Beschwerdemanagement.....	28
10.3 Fundsachen.....	29
10.4 Marketing und Öffentlichkeitsarbeit.....	29
10.5 Fahrplananweisungen, Tarif- und Vertriebsanweisungen.....	30

1 Vorbemerkungen

- (1) Die nachfolgend definierten Qualitätsziele und ergänzenden Anforderungen sind zu beachten:
 - im Fall der eigenwirtschaftlichen Erbringung der Busverkehre
 - in dem Fall, dass ein Unternehmen die Busverkehre als öffentlichen Dienstleistungsauftrag nach einem wettbewerblichen Verfahren erbringt.
- (2) Der Begriff Verkehrsunternehmen im Sinne dieser Vorgaben erfasst Unternehmen, die die Busverkehre eigenwirtschaftlich erbringen und Unternehmen, die die Busverkehre im Rahmen eines öffentlichen Dienstleistungsauftrags erbringen.

2 Anforderung an das Verkehrsunternehmen

2.1 Generelle Anforderungen

- (1) Das Verkehrsunternehmen hat während der gesamten Vertragslaufzeit den Betriebshof bzw. eine Niederlassung im Umkreis von 20 Kilometer Luftlinienentfernung zum Bahnhof in St. Georgen vorzuhalten.
- (2) Die Busverkehre sind vom Verkehrsunternehmen über die gesamte Genehmigungsdauer zu erfüllen.

2.2 Erforderliche Nachweise im Rahmen des Genehmigungsverfahrens

Zur Prüfung der subjektiven Genehmigungsvoraussetzungen nach § 13 Abs. 1 des Personenbeförderungsgesetzes (PBefG) hat das Verkehrsunternehmen folgende Nachweise zur Einleitung des Genehmigungsverfahrens nach § 42 PBefG einzureichen:

- (1) Sicherheit und Leistungsfähigkeit des Betriebes (§ 13 Abs. 1 Nr.1 PBefG)
 - Bescheinigung des Finanzamtes des Betriebssitzes über die steuerliche Zuverlässigkeit
 - Bescheinigung der Gemeinde über die steuerliche Zuverlässigkeit
 - Bescheinigung aller zuständigen Stellen über die ordnungsgemäße Entrichtung der Beiträge zur sozialen Kranken- und Rentenversicherung sowie zur Arbeitslosenversicherung
 - Bescheinigung der Berufsgenossenschaft über die ordnungsgemäße Entrichtung der Beiträge zur Unfallversicherung¹

Hinweis:

Die Stichtage der Bescheinigungen dürfen zum Zeitpunkt der Antragstellung nicht länger als drei Monate zurückliegen.

- Jahresabschluss, geprüft durch Rechnungsprüfer oder akkreditierte Person. (§ 2 Abs. 5 Berufszugangsverordnung – PBZugV – i.V.m. Art. 7 Abs. 1 VO (EG) Nr. 1071/2009; s. Muster Anlage 1 zu PBzugV)

Hinweis:

Der Stichtag der Eigenkapitalbescheinigung darf zum Zeitpunkt der Antragstellung bei der Genehmigungsbehörde nicht länger als ein Jahr zurückliegen.

- Weitere Unterlagen zum Nachweis der finanziellen Leistungsfähigkeit (Art. 7 Abs. 2 VO (EG) Nr. 1071/2009)
 - Bescheinigung über eine Bankbürgschaft oder eine Berufshaftpflichtversicherung
- (2) Persönliche Zuverlässigkeit (§ 13 Abs. 1 Nr. 2 PBefG) des Unternehmers und der zur Führung der Geschäfte bestellte/n Person/en (Verkehrsleiter) – Verantwortlicher i.S. des PBefG
- Polizeiliches Führungszeugnis
 - Auszug aus dem Gewerbezentralregister
 - bei externem Verkehrsleiter: Arbeitsvertrag
- (3) Fachliche Eignung (§ 13 Abs. 1 Nr. 3 PBefG) des Antragstellers als Unternehmer (Inhaber, Geschäftsführer) oder über die zur Führung der Geschäfte bestellten Person/en (Verkehrsleiter) – Verantwortlicher i.S. des PBefG -
- Die fachliche Eignung kann nachgewiesen werden durch:
- a) eine bestandene Fachkundeprüfung (§§ 3 und 4 Berufszugangsverordnung – PBZuGV)
 - b) eine gleichwertige Abschlussprüfung (§ 6 Berufszugangsverordnung – PBZugV -)
 - c) eine Anerkennung einer leitenden Tätigkeit (§ 7 Berufszugangsverordnung – PBZugV -)
- (4) Nachweis eines inländischen Betriebssitzes (§ 13 Abs. 1 Nr. 4 PBefG)
- (5) Weitere Unterlagen
- Fahrzeugliste mit Angaben über die Zahl, die Art und das Fassungsvermögen (Sitz- und Stehplätze der für den Verkehr vorgesehenen Kraftfahrzeuge (PKW, Kleinbus, KOM, sonstige Fahrzeuge) mit ergänzenden Angaben zu: Hersteller, Fahrzeug-, Identifizierungs-Nummer, amtliches Kennzeichen entsprechend des Erfassungsbogens für die eingesetzten Fahrzeuge
 - Beglaubigte Abschrift der Eintragungen im Handelsregister

Der Antrag auf Erteilung der Genehmigung des Linienverkehrs gemäß § 42 PBefG soll spätestens sechs Monate vor dem Beginn der beantragten Geltungsdauer gestellt werden. Die Genehmigungsbehörde kann auf Antrag die Frist verkürzen (vgl. § 12 Abs.7 PBefG).

2.3 Anforderungen an das Personal

2.3.1 Qualifikation

(1) Das Fahrpersonal verfügt über alle gesetzlich erforderlichen Qualifikationen und gültigen Fahrerlaubnisse zum Führen der Fahrzeuge. Personenkraftwagen dürfen nur mit einem Führerschein zur Fahrgastbeförderung, sogenannter P-Schein gemäß § 48 Fahrerlaubnis-Verordnung geführt werden, sofern sie nicht von Fahrern mit Führerschein Klasse D oder D1 geführt werden.

(2) Zudem sind folgende Anforderungen zu erfüllen:

- Umfassende Kenntnisse
 - des bedienten Verkehrsnetzes,
 - Aufbau und Struktur der Fahrpläne und systematisch vorgesehene Anschlüsse,
 - die Bedienung der auf dem Fahrzeug eingesetzten Vertriebstechnik,
 - der 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 den beiden erst genannten Anforderungen entspricht, die im Rahmen des Gemeinsamen Europäischen Referenzrahmens (GeR) für „Sprachniveau B2 – Selbständige Sprachverwendung“ formuliert sind:

- Kann die Hauptinhalte komplexer Texte zu konkreten und abstrakten Themen verstehen; versteht im eigenen Spezialgebiet auch Fachdiskussionen.
- Kann sich so spontan und fließend verständigen, dass ein normales Gespräch mit Muttersprachlern ohne größere Anstrengung auf beiden Seiten gut möglich ist.

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.

(3) Vor dem Einsatz als Fahrer/in hat das Fahrpersonal zu erwerben:

- detaillierte Orts- und Streckenkenntnis in Bezug auf die zu befahrenden Strecken,
- betriebliche Kenntnisse zu den Linienvläufen, insbesondere Namen und Reihenfolge der bedienten Haltestellen, zu beachtende Anschlüsse etc. in dem zur Leistungserbringung erforderlichem Umfang.

(4) Das eingesetzte Fahrpersonal muss stets alle relevanten gesetzlichen Anforderungen (insbesondere gemäß FPersV, PBefG, BO Kraft, StVO, StVZO, StVG, FeV) kennen, beachten und einhalten.

2.3.2 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 gem. Kap. 9.2.1 dieses Dokuments; insbesondere kein zu frühes Abfahren an Haltestellen,
- fährt 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. Der Fahrgastinnenraum ist auf Raumtemperatur zu halten ohne ihn zu Überheizen,
- stellt nötigenfalls (bei mehr als 25 Grad Celsius Außentemperatur) eine ausreichende Lüftung des Fahrzeuges vor/zum Fahrtantritt sicher und stellt bei entsprechenden warmen Temperaturen die Fahrzeuge in den Pausenzeiten möglichst im Schatten/in einer Fahrzeughalle ab;
- unterlässt das Abspielen und Hören von Radio-Programmen und anderen Audio-Medien,
- trägt etwaige Freisprechgeräte nur in einem Ohr (möglichst im linken Ohr) und ist für die Fahrgäste ansprechbar,
- hat sicherzustellen, dass es zu jedem Zeitpunkt seines Einsatzes eine korrekte Anmeldung auf dem Bordrechnersystem vorgenommen hat.

Das Rauchen im Fahrzeug ist verboten. Das Rauchverbot gilt auch während der Pausen oder Leerfahrten.

2.3.3 Aufgaben im Kundenservice

Das Fahrpersonal ...

- verhält sich gegenüber den Fahrgästen höflich und serviceorientiert verhält sich in Stress- und Konfliktsituationen deeskalierend,
- erteilt den Fahrgästen nur 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.
- leistet erforderlichenfalls Unterstützung beim Ein- und Ausstieg von hilfsbedürftigen Personen und trägt dafür Sorge, dass dabei keine Rollstühle, Rollatoren und andere Hilfsmittel oder Gegenstände versehentlich am Aufnahmepunkt oder beim Ausstieg im Fahrzeug zurückgelassen werden.
- nimmt die im Rahmen des Betriebsstörungenmanagements und der Anschlusssicherung zur Sicherung der Reisekette gebotenen Handlungen vor;
- überwacht die Einhaltung des Rauchverbotes im Fahrzeug
- nimmt unmittelbar nach Fahrtende, spätestens nach Rückkehr zum Standort des Fahrzeuges, eine Durchsicht des Fahrgastraumes auf Fundsachen und im Fahrzeug verbliebene Fahrgäste vor.

2.4 Überwachung und Einhaltung von Sicherheitsanforderungen

Das Fahrpersonal ...

- gewährleistet einen sicheren Ein- und Ausstieg der zu befördernden Personen. Dazu zählen insbesondere folgende Punkte:
 - Halt nur an den vereinbarten, fahrplanmäßigen Haltestellen. Ausnahmen gelten für Rufbusse, soweit die Haustürbedienung bzw. Bedienung zwischen den Haltestellen angeordnet ist,
 - Ein- und Ausstieg nur von/zur fahrbahnabgewandten Seite,
 - ggf. Einschalten der Warnblinkanlage beim Halt.
- beachtet das Telefon- und Smartphone-Verbot:
 - keine Nutzung von Mobiltelefonen, Smartphones, Tablets usw. während der Fahrt oder bei Haltestellenaufenthalten, ausgenommen dienstliche Nutzung z.B. des Bordrechners oder dienstliche Gespräche über Freisprecheinrichtung.

Das hier formulierte „Smartphone-Verbot“ bezieht sich auf sämtliche Geräte der Unterhaltungselektronik oder Geräte zur Ortsbestimmung, insbesondere Mobiltelefone oder Autotelefone, Berührungsbildschirme, tragbare Flachrechner, Navigationsgeräte, Fernseher oder Abspielgeräte mit Videofunktion oder Audiorekorder und Videobrillen gemäß der jeweils aktuellen Fassung des § 23 StVO Abs. 1a.

2.5 Erscheinungsbild und Kleiderregeln

Die Bekleidung des eingesetzten Fahrpersonals muss sauber und den Anstandsregeln entsprechend angemessen sein. Es sind folgende Anforderungen zu erfüllen:

- Tragen eines Oberhemds, einer Bluse oder eines Poloshirts
 - Einfarbig
 - mit bedeckten Schultern
- Bei kühler Witterung zusätzlich Jacken, Westen und/oder Pullovern in gedeckten Farben.
- kein Tragen von
 - Sport-, Trainings- oder Arbeitshosen,
 - kurzen Hosen oder
 - von Mützen, Kappen oder sonstigen Kopfbedeckungen.

Ausgenommen von vorherigen Festlegungen sind Fahrer, die kurzfristig aus der Werkstatt oder sonstigen betrieblichen Einrichtungen ungeplant im Rahmen des Störungsmanagements einen Fahrdienst übernehmen.

2.6 Schulungen

- (1) Für das vom Verkehrsunternehmen im Fahr- und Vertriebsdienst einzusetzende Personal wird eine besondere Qualifizierung in Bezug auf die Fachkompetenz und die Serviceorientierung verlangt.
- (2) Die erforderliche Qualifizierung erfolgt durch entsprechende sachgerechte Schulungen, die vom Verkehrsunternehmen in eigener Regie auf eigene Kosten selbst oder durch von ihm Beauftragte Dritte durchgeführt werden.
- (3) Dabei muss seitens des Verkehrsunternehmens insbesondere gewährleistet werden, dass eine mindestens eintägige Schulung vor Betriebsaufnahme für das gesamte eingesetzte Fahrpersonal bzw. bei später im Verkehr neu eingesetztem Fahrpersonal vor deren ersten Einsatz im Verkehr sichergestellt wird, die ausreichend auf die besonderen Anforderungen des vorliegenden Verkehrs vorbereitet, insbesondere bzgl. Orts-, Verkehrs- und Tarifkenntnissen und ordnungsgemäßer Bedienung des Bordrechner- und Verkaufsgerätes.
- (4) Zudem sind vom Verkehrsunternehmen nach Betriebsaufnahme einmal jährlich Auffrischungsschulungen zur Aktualisierung der Orts-, Verkehrs- und Tarifkenntnisse und bzgl. der Bordrechner-Bedienung durchzuführen.
- (5) Ein Vertreter des Aufgabenträgers hat jederzeit das Recht, unentgeltlich an den Schulungen teilzunehmen, um die Einhaltung der Anforderungen zu prüfen.
- (6) Dem Vertreter des Aufgabenträgers steht auf den Schulungen gem. Abs. 3 und 4 zudem jederzeit das Recht zu, die Arbeit des Aufgabenträgers dem teilnehmenden Fahrpersonal angemessen vorzustellen und dabei auf aktuell anstehende Fragestellungen zum Verkehr einzugehen.

2.7 Berichtspflichten

- (1) Beim Verkehrsunternehmen ist in geeigneter Weise zu dokumentieren, dass jederzeit die gesetzlichen Anforderungen an das Fahrpersonal erfüllt sind und diesbezüglich entsprechende Kontrollen (z.B. regelmäßige Überprüfung des Vorliegens einer gültigen Fahrerlaubnis) stattgefunden haben. Das Verkehrsunternehmen hat dem Aufgabenträger auf dessen Verlangen unverzüglich Einsicht in die Dokumentation zu gewähren.
- (2) Das Verkehrsunternehmen führt eine fahrerbezogene Dokumentation der gemäß voranstehendem Kapitel durchgeführten Schulungsmaßnahmen mit Angabe von Datum, Dauer, und Inhalten der besuchten Schulungs- und Trainings-Maßnahmen und abgelegten Prüfungsleistungen durch. Die Dokumentation der durchgeführten Schulungsmaßnahmen sind dem Aufgabenträger auf Verlangen unverzüglich und vollständig für die verlangten Fahrpersonale vorzulegen.
- (3) Das Verkehrsunternehmen legt die Termine von Fahrerschulungen bzw. Fahrertrainings spätestens im Januar eines jeden Jahres fest und informiert den Aufgabenträger darüber. Ergänzungs- oder Ersatztermine sind quartalsweise festzulegen.
- (4) Dem Aufgabenträger sind auf Verlangen die vorgesehenen Schulungsinhalte und geeignete Nachweise über die Qualifikation der Ausbilder vorzulegen.

3 Anforderungen an die eingesetzten Fahrzeuge

3.1 Grundsätzliches

- (1) Alle eingesetzten Fahrzeuge müssen sich stets in verkehrssicherem Zustand befinden und während des Betriebs den gesetzlichen Bestimmungen
 - der Straßenverkehrs-Zulassungs-Ordnung (StVZO)
 - des Personenbeförderungsgesetzes (PBefG)
 - der Verordnung über den Betrieb von Kraftfahrtunternehmen im Personenverkehr (BOKraft) sowie
 - sonstigen einschlägigen Rechtsvorschriften und den Unfallverhütungsvorschriften entsprechen.
- (2) Das Verkehrsunternehmen haftet für den verkehrssicheren und ordnungsgemäßen Zustand und Einsatz der Fahrzeuge.
- (3) Das Verkehrsunternehmen hat für die folgenden Standards zu sorgen. Diese müssen bei Betriebsbeginn und für die gesamte Genehmigungsdauer vorhanden sein. Im Einzelfall kann aus wichtigem Grund, der dem Aufgabenträger nachzuweisen ist, eine Übergangszeit von max. 6 Monaten ab Betriebsbeginn eingeräumt werden.
- (4) Vorgeschriebene Sicherheitsausstattungen müssen stets funktionsfähig und ordnungsmäßig gekennzeichnet sein.
- (5) Das Verkehrsunternehmen trägt dafür Sorge, dass ausschließlich Fahrzeuge eingesetzt werden, mit denen die im täglichen Betrieb bestehenden Anforderungen, die aus den topographischen und betrieblichen Gegebenheiten sowie den Fahrplanvorgaben

resultieren, zuverlässig bewältigt und Fahrzeugausfälle aufgrund von Überbeanspruchungen zuverlässig vermieden werden.

- (6) Die passende Auswahl von Fahrzeugen mit geeigneter Motorisierung und Getriebeauslegung ist unternehmerische Aufgabe und steht allein in der Verantwortung des Verkehrsunternehmens. Eine hinreichende Beschäftigung mit den gegebenen topographischen, klimatischen und betrieblichen Gegebenheiten sowie den Fahrplanvorgaben wird dem Verkehrsunternehmen daher unbedingt nahegelegt.

3.2 Fahrzeugkategorien

- (1) Es erfolgt eine grundsätzliche Einteilung der Busse in Linienbusse und Verstärkerfahrzeuge.
- (2) Zur Bedienung des Grundtaktes bzw. dem Grundangebot der zu vergebenden Verkehrsleistung sind ausschließlich Linienbusse in Niederflur- bzw. Low-Entry-Bauweise mit einer Hebe- und Senkanlage und einem maximalen Alter von zwölf Jahren vorgesehen.
- (3) Für Fahrzeuge, die zusätzlich zum Grundtakt zu Verkehrsspitzenzeiten als Verstärkerfahrzeuge eingesetzt werden, können Kombibusse (Hochbodenbusse) eingesetzt werden, da die Barrierefreiheit durch die nahezu zeitgleich verkehrenden Taktbusse gewährleistet wird. Das Alter der Verstärkerfahrzeuge darf 16 Jahre nicht überschreiten.

3.3 Fahrzeuggrößen und Kapazität

- (1) Vom Verkehrsunternehmen ist für die gesamte Genehmigungsdauer ausreichend Fahrzeugkapazität zur Verfügung zu stellen.
- (2) Dies gilt neben dem Regelbetrieb inkl. für Fahrten zu nachfragestarken Zeiten wie beispielsweise dem Schülerverkehr. Hier sind ggf. auftretende saisonale Schwankungen einzuberechnen.
- (3) Eine ausreichende Kapazität muss auch bei rechtzeitig im KundenCenter angemeldeten Gruppenfahrten vorgehalten werden.

3.4 Konstruktion, Ausrüstung und Ausstattung der Fahrzeuge

- (1) Bei Linienbussen im Grundtakt/Grundangebot sind grundsätzlich Niederflurfahrzeuge einzusetzen, mindestens jedoch sind die Bereiche zwischen den Einstiegen in Niederflurbauweise auszuführen.
- (2) Die Busse verfügen über eine Absenk-Einrichtung (Kneeling), über eine Klapprampe sowie über eine Mehrzweckfläche, welche die gleichzeitige Unterbringung von mindestens einem Rollstuhl und einem Kinderwagen bzw. alternativ zwei Fahrrädern ermöglicht. Auch für Fahrgäste mit Rollatoren sollen geeignete Plätze ausgewiesen sein, welche die gefahrlose Beförderung ermöglichen.
- (3) Soweit auf bestimmten Strecken aus topographischen bzw. straßenbaulichen Gründen Niederflurfahrzeuge nicht eingesetzt werden können, ist der Einsatz von Standardlinienbussen (Hochboden) zulässig. Zur Sicherung der Barrierefreiheit müssen diese Fahrzeuge über eine Hebeeinrichtung verfügen, die es Rollstuhlfahrern, Nutzern

von Rollatoren und Fahrgäste mit Kinderwagen ermöglicht, die Fahrzeuge ohne fremde Hilfe zu nutzen.

- (4) In den Fahrzeugen befinden sich eine ausreichende Anzahl von Haltewunschtasten sowie eine Haltewunschtaste im Bereich des Rollstuhlstellplatzes. Zudem sind ausreichend Haltevorrichtungen, beispielsweise senkrechte Haltestangen, vorzusehen.
- (5) Die Fahrzeuge verfügen über eine Klimaanlage sowie einen WLAN-Hotspot.
- (6) Die Fahrzeuge verfügen außen über elektronische Zielschildanlagen (vorne), Streckenschilder (an der rechten Längsseite) und Liniennummer (Rückseite) entsprechend den gesetzlichen Vorschriften. Innen erfolgt die Fahrgastinformation (Anzeige von Haltestellen) optisch mit Monitoren und akustisch.
- (7) Das Durchschnittsalter der im jeweiligen Verkehr eingesetzten Fahrzeuge (einschl. vorzuhaltender Reservefahrzeuge) darf maximal acht Jahre betragen, das Höchstalter der Fahrzeuge beträgt 12 Jahre. Ausscheidende Fahrzeuge sind durch Neufahrzeuge oder Fahrzeuge mit Tageszulassung bzw. Jahreswagen zu ersetzen. Die als Ersatz für Altfahrzeuge beschafften Neufahrzeuge erfüllen die jeweils aktuelle Euro-Abgasnorm (derzeit Euro VI), die Bestandsfahrzeuge erfüllen mindestens die Abgasnorm Euro IV. Lediglich Verstärkerfahrzeuge dürfen ein Höchstalter von bis zu 16 Jahren aufweisen.
- (8) Fahrzeuge, die auf der Regiobuslinie eingesetzt werden, verfügen darüber hinaus über eine USB-Ladesteckdose in jeder Sitzreihe sowie über eine Überlandbestuhlung. Das Höchstalter von 11 Jahren darf bei diesen Fahrten nicht überschritten werden.
- (9) Der Aufgabenträger hat ein Prüfrecht. Er kann die Einhaltung der Fahrzeuganforderungen durch Erhebungen kontrollieren.

3.6 Fahrzeug-Design (Corporate Design)

Alle im Grundtakt bzw. im Grundangebot verkehrenden Fahrzeuge müssen farblich einheitlich gestaltet sein. Die Grundfarbe der Fahrzeuge ist vom Aufgabenträger definiert: **RAL 5017 Verkehrsblau**. An der Stirnseite der Fahrzeuge ist in Fahrtrichtung rechts das Logo des Verkehrsverbunds sowie ggf. in Fahrtrichtung links das Logo des Regionalbusverkehrs bzw. des Stadtbusverkehrs anzubringen. Auf der Fahrerseite ist unter dem Fenster des Fahrers Name, Anschrift und Telefonnummer des Verkehrsunternehmens anzugeben, das den Linienverkehr betreibt.

3.7 Werbung an und im Fahrzeug

- (1) In und auf den im Linienverkehr eingesetzten Fahrzeugen darf Werbung außen auf den Rückseiten der Fahrzeuge ganzflächig (die Liniennummer muss jedoch erkennbar sein) sowie an den Seiten in den Bereichen unterhalb der Fenster angebracht werden. Die seitlichen Scheiben müssen frei bleiben.
- (2) Mit vorheriger Zustimmung des Aufgabenträgers dürfen aus gestalterischen Gründen bis zu 10% der seitlichen Scheibenfläche in die Werbung mit einbezogen werden, soweit das Sichtfeld der Fahrgäste hierdurch nicht beeinträchtigt wird.
- (3) Die Frontseiten der Fahrzeuge dienen dem Corporate Design und sind ausschließlich dem Logo des Verkehrsverbunds sowie dem Logo des Stadtverkehrs oder des Regionalbusverkehrs vorbehalten.

- (4) Es ist nicht gestattet, auf und in den Fahrzeugen Werbung aus nachfolgenden Themenbereichen zu betreiben:
 - a) Werbung für Spielhallen, Spielcasinos und Geldspielgeräte
 - b) Werbung für nikotin- oder alkoholhaltige Produkte
 - c) Werbung anstößigen Inhalts, insbesondere, wenn dabei die gesetzlichen Vorschriften des Jugendschutzes verletzt werden
 - d) Werbung das allgemeine Sittlichkeitsgefühl verletzenden oder pornografischen Inhalts
 - e) Werbung diskriminierenden und/oder ehrverletzenden Inhalts
 - f) Werbung religiösen und weltanschaulichen Inhalts
- (5) Als öffentlicher Dienstleister für die gesamte Bevölkerung im Schwarzwald-Baar-Kreis wahrt der ÖPNV politische Neutralität. Es ist deshalb nicht gestattet, auf und in den Fahrzeugen des ÖPNV Werbung für politische Parteien und Gruppierungen anzubringen.

3.8 Abstellung der Fahrzeuge

- (1) Das Verkehrsunternehmen weist dem Aufgabenträger für jedes eingesetzte Fahrzeug inklusive der für den Verkehr vorgehaltenen Ersatz- und Reservefahrzeuge das Vorhandensein und die Nutzung eines baubehördlich genehmigten Abstellplatzes nach, der auch den Gesichtspunkten des Umwelt- und Emissionsschutzes entspricht.
- (2) Die Fahrzeuge dürfen zwischen den Einsätzen im Rahmen der gesetzlichen Vorschriften in Einzelfällen auch auf öffentlichen Verkehrsflächen dezentral abgestellt werden, sofern dies aus betrieblichen Gründen zur Vermeidung von Leerfahrten erfolgt. Eine Abstellung auf öffentlichen Verkehrsflächen über Nacht bzw. über das Wochenende oder Feiertage ist grundsätzlich nicht gestattet.
- (3) Die Nutzung von Haltestellen/Haltebuchten zum längerfristigen Abstellen von Bussen zur Überbrückung von Warte- oder Standzeiten darf nur im Benehmen mit der jeweils zuständigen Verkehrsbehörde erfolgen.

3.9 Vorzuhaltende Fahrzeug-Reserve

- (1) Gemäß Kapitel 9.2.1 ist das Verkehrsunternehmen dazu verpflichtet durch eine angemessene Reservehaltung dafür Vorsorge zu treffen, dass er im Falle einer gewöhnlichen Betriebsstörung dieser unverzüglich abhelfen kann.
- (2) Das Verkehrsunternehmen hält dazu eigenverantwortlich (selbst oder über vertraglich gebundene Dritte) eine ausreichende Anzahl an Reservefahrzeugen vor.
- (3) Die Erbringung des Nachweises über die im voranstehenden Satz vorgegebene Mindest-Fahrzeugreserve entbindet das Verkehrsunternehmen nicht von der Pflicht, erforderlichenfalls eine darüber hinaus gehende Fahrzeugreserve vorzuhalten und gegebenenfalls – insbesondere im Falle längerer Werkstattaufenthalte von Fahrzeugen – weitere Ersatzwagen einzusetzen.

3.10 Sauberkeit und Schadensfreiheit

- (1) Das Verkehrsunternehmen ist dafür verantwortlich, dass sich alle eingesetzten Fahrzeuge in einem verkehrssicheren, gepflegten, sauberem und schadensfreien Zustand befinden, die mindestens die Anforderungen entsprechend Absatz 2 erfüllen.
- (2) Bezüglich des Fahrgastraumes (innen) bzw. der Fahrzeugreinigung bestehen folgende Anforderungen:
 - a) Innenreinigung

Zum täglichen Betriebsbeginn muss der Fahrgastraum mindestens besenrein sauber und die Abfallbehältnisse geleert sein (falls erforderlich sind aber auch Zwischenleerungen durchzuführen). Eine tägliche Grundreinigung, sowie das tägliche Kehren und feucht wischen (außer Sonntag), (auch unter der eingeklappten Rollstuhlrampe) ist erforderlich. Größere Verschmutzungen an Sitzen, Fenstern, Informationseinrichtungen, Wandverkleidungen, Haltestangen und Tasten sind täglich fachgerecht zu beseitigen.

Unverzüglich zu beseitigen sind Fundsachen und herumliegender Grobmüll, wie Getränkedosen, Flaschen, Verpackungen, Zeitschriften, Zeitungen und dergleichen bei der nächsten sich bietenden Gelegenheit durch das Fahrpersonal sowie starke, übelriechende, ekelerregende oder klebende bzw. abfärbende Verunreinigungen (bspw. Erbrochenes).
 - b) Maximal innerhalb einer Woche sind
 - Vandalismusschäden zu beheben;
 - beschädigte Aushänge oder Mitteilungen zu ersetzen und durch Zeitablauf hinfällig gewordene Aushänge und Mitteilungen zu beseitigen.
 - Fahrerplatz / Armaturen zu reinigen
 - c) Mindestens 1x monatlich
 - Absaugen der Sitz-Polster
 - Fensterreinigung innen
 - Feuchtreinigung (Wischen) aller Ablagen und Haltestangen
 - d) Außenreinigung

Die Außenreinigung hat in regelmäßigen Abständen und in Abhängigkeit der Witterung und Grad der Verschmutzung zu erfolgen (mindestens 1x wöchentlich).
 - e) Grundreinigung:

Grundreinigung des Fahrzeugs incl. Reinigen der Sitzpolster 1x jährlich
- (3) Unfall- oder Vandalismusschäden an Karosserie und Lackierung sind – sofern sie nicht die Verkehrssicherheit einschränken – längstens binnen zwei Wochen zu beseitigen. Technische Defekte (z.B. kaputte Scheinwerfer) sind unverzüglich zu beheben.

- (4) Der Aufgabenträger ist berechtigt, die Einhaltung der Vorgaben durch unangekündigte Erhebung zu überprüfen. Die Ergebnisse der Überprüfung werden dem Verkehrsunternehmen in der Form eines Sonderstatusberichts zur Verfügung gestellt.

3.11 Berichtspflichten zu den Fahrzeugen

Das Verkehrsunternehmen verpflichtet sich, dem Aufgabenträger unverzüglich über durchgeführte Fahrzeugkontrollen an seinen Fahrzeugen bzw. den Fahrzeugen der eingesetzten Unterauftragsnehmer, die Ergebnisse sowie die jeweilige feststellende Behörde oder Institution zu informieren.

4 Bordrechner-/ITCS-System

4.1 Grundsätzliches

- (1) Zur Gewährleistung einer einheitlichen Daten- und Vertriebsstruktur, zur Vorbereitung auf den elektronischen Vertrieb von Fahrkarten, zur Fahrgastinformation auf der Basis von Echtzeitdaten und zur Überwachung der ordnungsgemäßen Leistungserbringung müssen alle Fahrzeuge mit Bordrechnern/Fahrscheindruckern ausgestattet sein.

Im Verbundgebiet wird ein Vertriebssystem, bestehend aus einem Fahrzeuggerät (Bordrechner/Fahrausweisdrucker) und einer automatischen Zielschildangabe und Innenanzeige mittels TFT-Monitoren im Fahrzeug, einem Vertriebshintergrundsystem und einem Leitsystem eingesetzt. Neben dem klassischen Vertrieb (Ausgabe von Papierfahrscheinen) erfolgt auch die Kontrolle und Ausgabe von eTickets auf der Basis der VDV-Kernapplikation (VDV-KA). Das konventionelle Ticketing beinhaltet die Fahrscheine des „VSB“, „3er Ringzug – Fahrten zwischen den 3 Verbänden VVR, TUTicket & VSB“, „Fanta5 – Kooperation zwischen TGO, RVF, VSB, RVL & WTV“, „bw tarif“ und des „WTV – Waldshuter Tarifverbund“. Des Weiteren ist die Kontrolle der im bw tarif ausgegebenen elektronisch lesbaren Fahrtberechtigungen und die Prüfung der DB-online-Tickets möglich.

Das Vertriebssystem erhält über die „herstellerunabhängige Standardschnittstelle zum Datenaustausch in OPV-Vertriebssystemen“ (HUSST) alle relevanten Tarifdaten im VSB. Die HUSST ist über den passwortgeschützten Downloadbereich unter <https://husst.de/download-01.php> zu beziehen.

Folgende Schnittstellen und Formate zur Pflege, Bearbeitung und Übermittlung der Fahrplan-, Umlauf- und Tarifdaten sowie zum Lesen dieser Daten sind folglich zwingend erforderlich:

- HUSST – herstellerunabhängige Standardschnittstelle zum Datenaustausch in ÖV-Vertriebssystemen
- VDV-Schnittstellen 452, 453 und 454

- Barcode nach VDV-KA-Standard Version 1.6
- Barcodes nach UIC-Standard (UIC 913-3*)
- EAV-Schnittstelle (Einnahmeaufteilung). Die Schnittstellenbeschreibung bzw. Vorgaben erfolgen gemäß VSB.

Die Systemkomponenten und die notwendige Zentralausrüstung müssen die Vorgaben folgender Vorschriften erfüllen:

- Anforderungen des VDV
- DIN- und VDE-Vorschriften
- Allgemeine Unfallverhütungsvorschriften
- Gesetz über die elektromagnetische Verträglichkeit von Betriebsmitteln (EMVG)
- E-Zertifizierung
- Empfehlungen und Merkblätter der Fachverbände für die verwendeten Materialien und Bauweisen
- Vorschriften der Berufsgenossenschaften
- StVO und StVZO

(2) Die auf den Fahrzeugen des Linienverkehrs einzusetzenden Bordrechner-Geräte beinhalten folgende Technik-Komponenten:

- Bordrechner
 - mit der Möglichkeit zur Ansteuerung der Geräte zur Fahrgastinformation in und am Fahrzeug und
 - mit ITCS-Funktionalität (Erzeugen und Versenden von Daten für die Information in Echtzeit)
- Integrierter Fahrscheindrucker
- Integriertes EFM-Modul für E-Ticketing-Funktionalität auf Basis von kontaktlosen Chipkarten gemäß Landes-Standard (Kernapplikationstandard)
- Integriertes GPS-Modul zur Standortbestimmung
- Integriertes Modem zum Datenaustausch über das Mobilfunknetz

(3) Die in den Fahrzeugen einzusetzenden Bordrechner/Fahrscheindrucker stellen dem Hintergrundsystem des Verbundes die erforderlichen Daten

- zur Einnahmenverwaltung und Einnahmenabrechnung,
- zur Echtzeit-Information und
- zur Überwachung der ordnungsgemäßen Leistungserbringung
- und dem Tarif-Hintergrundsystem

bereit. Die Daten müssen mit dem eingesetzten System Telematik kompatibel sein.

(4) Alle im Linienverkehr eingesetzten Fahrzeuge sind ausschließlich mit betriebsfähigen Bordrechnern/Fahrscheindruckern einzusetzen. Ausnahmen sind nur bei kurzfristig eingesetzten Ersatzfahrzeugen im Falle von Betriebsstörungen oder zur Durchführung von Notbedienungen gestattet.

4.2 Örtliche Infrastruktur beim Auftragnehmer

- (1) Für die Kontrolle der Verkaufsdaten sowie für die Wahrnehmung der weiteren Aufgaben benötigt das Verkehrsunternehmen einen Zugriff auf den entsprechenden Datenserver des Verkehrsverbundes.
- (2) Die Datenübertragung zwischen Fahrzeug und dem Datenserver des Verkehrsverbundes erfolgt über Mobilfunk. Entsorgt werden die Verkaufsdaten (verkaufte Fahrausweise, Schichtabrechnungen der Fahrer), gleichzeitig erhält der Bordrechner evtl. neue Fahrplan und Tarifversionen oder geänderte Streckenführungen etc..

4.3 Datenverwaltung

- (1) Die Fahrplandaten werden vom Verkehrsunternehmen zur Verfügung gestellt. Die Tarifdaten stellt der Verbund zur Verfügung. Alle Dateninformationen (inkl. der gelieferten bzw. bereitgestellten Umläufe) werden aus Gründen der Einheitlichkeit des Datenbestandes durch den Verbund in dessen System vorgehalten.
- (2) Zum Zwecke der Echtzeit-Fahrgastinformation kann der Aufgabenträger vom Verkehrsunternehmen verlangen, dass dieser die jeweils aktuellen betrieblichen Wageneinsatzpläne zur Verfügung stellt.
- (3) Für das Fahrgeldmanagement- und ITCS-System stellt der Verbund die Tarif- und Fahrplandaten nach jeder Datenänderung dem Verkehrsunternehmen rechtzeitig zur Verfügung.
- (4) Das Verkehrsunternehmen bleibt Eigentümer der Verkaufsdaten.

5 Anforderungen an den Fahrscheinvertrieb

5.1 Fahrscheinverkauf auf den Fahrzeugen

5.1.1 Ausgabe von Papierfahrscheinen

- (1) Das Verkehrsunternehmen hat den Verkauf von Fahrkarten durch das Fahrpersonal auf allen im Linienverkehr eingesetzten Fahrzeugen und für alle im Barverkauf vertriebenen Fahrscheine über elektronische Fahrscheindrucker sicherzustellen.
- (2) Das Verkehrsunternehmen hat dafür Sorge zu tragen, dass die Bordrechner und Verkaufsgeräte
 - laufend mit den notwendigen aktuellen Tarifdaten versorgt werden können,
 - sie regelmäßig ausgelesen werden können, um die erforderlichen Abrechnungen durchzuführen,
 - laufend mit ausreichend Fahrscheinpapier (Fahrscheinrollen) versorgt werden.
- (3) Das Verkehrsunternehmen stellt sicher, dass das Fahrpersonal stets einen ausreichenden Bestand an Fahrscheinrollen und an Wechselgeld vorrätig hat.
- (4) Fällt der Bordrechner/Fahrscheindrucker im Fahrzeug aus, so ist er unverzüglich (binnen eines Tages) durch ein Reservegerät zu ersetzen. Bis dahin hat ein Notverkauf über geeignete Papierfahrscheine zu erfolgen. Die dabei ausgegebenen Fahrscheine

sind nachträglich über die Geräte der Verkaufsstellen für das Hintergrundsystem zu erfassen.

5.1.2 Verkauf und Kontrolle Elektronischer Fahrscheine

Sobald dies technisch auf den Geräten eingerichtet und verfügbar ist, hat das Verkehrsunternehmen auch den Verkauf und die Kontrolle von elektronischen Fahrscheinen (EFS) über das Bordrechner-/Fahrscheinverkaufs-System durch das Fahrpersonal nach Maßgabe des Aufgabenträgers bzw. Verbundes zu gewährleisten. Die hierfür erforderliche technische Infrastruktur ist Bestandteil der Fahrscheindrucker und ggf. weiterer vorzunehmender Sondereinbauten in den Bussen

5.2 Einnahmensicherung

- (1) Fahrgäste dürfen nur mit gültiger Fahrkarte befördert werden. Zur Sicherung der Einnahmen sind in den Kraftomnibussen folgende Verfahrensweisen anzuwenden:
 - Kontrollierter Vordereinstieg:
 - Ein Einstieg ist grundsätzlich nur am Vordereinstieg zuzulassen.
 - Das Fahrpersonal nimmt beim Einsteigen eine Kontrolle der Fahrkarten vor.
 - Ein Hintereinstieg wird nur in begründeten Ausnahmefällen zugelassen:
 - Ausnahmen vom Vordereinstiegs-Prinzip müssen bei Fahrgästen mit Kinderwagen, Rollator, Rollstuhl, sperrigem Gepäck o.ä. gemacht werden. Aus den genannten Gründen hinten zugestiegene Fahrgäste müssen aber durch das Fahrpersonal – nötigenfalls über Bordlautsprecher – höflich aber bestimmt dazu aufgefordert werden, ebenfalls den Fahrschein vorzuzeigen oder einen solchen beim Fahrpersonal zu erwerben.
 - Bei großem Fahrgastandrang (ab ca. 20 Einsteiger an einer Haltestelle) kann in Ausnahmefällen zur Beschleunigung des Fahrgastwechsels insbesondere im Verspätungsfall der Hintereinstieg ebenfalls zugelassen werden, sofern dies betrieblich/verkehrlich insbesondere zum Erreichen von Anschlüssen geboten erscheint.
- (2) Versuche von Fahrgästen, sich ohne gültige Fahrkarte oder mit gefälschter Fahrkarte Zutritt zum Fahrzeug zu verschaffen, sind vom Fahrpersonal unverzüglich dem Disponenten bzw. der Betriebsleitstelle zu melden. Diese(r) informiert ggf. die Polizei.
- (3) Das Verkehrsunternehmen führt regelmäßig Fahrkartenkontrollen in den Bussen durch.
- (4) Für die Abwicklung zur Nachverfolgung eines festgesetzten erhöhten Beförderungsentgeltes ist das Verkehrsunternehmen verantwortlich.

6 Tarifierung

- (1) Das Verkehrsunternehmen ist bzw. wird über die gesamte Genehmigungsdauer Mitglied im Verkehrsverbund Schwarzwald-Baar-Kreis GmbH (VSB). Das Verkehrsunternehmen ist verpflichtet, die auf den betroffenen Linien jeweils gültigen Verbundtarife anzuwenden und die dabei gültigen Gemeinsamen Beförderungsbedingungen und Tarifbestimmungen zu beachten sowie bestehende Anerkennungsregelungen fortzuführen.
- (2) Die anzuwendenden Tarife sind derzeit:
 - VSB-(Nachfolge-)Tarif (Verkehrsverbund Schwarzwald-Baar)
 - 3er-Tarif (Regionale Tarifkooperation mit VVR Verkehrsverbund Rottweil und TUTicket Tuttlingen)
 - Landestarif Baden-Württemberg (BW-Tarif)
 - Baden-Württemberg-Ticket
 - Kombitarife mit Fanta5 (TGO Tarifverbund Ortenau, RVF Regio-Verkehrsverbund Freiburg, RVL Verkehrsverbund Lörrach, WTV Waldshuter Tarifverbund)
- (3) Sollte ein Tarif entfallen bzw. ersetzt werden, so ist nach Maßgabe des Aufgabenträgers ein dafür festgesetzter Nachfolgetarif inkl. der dabei gültigen Gemeinsamen Beförderungsbedingungen und Tarifbestimmungen anzuwenden.

7 Haltestellenwesen

- (1) Das Verkehrsunternehmen hat in Abstimmung mit dem Aufgabenträger und der jeweils betroffenen Stadt/Gemeinde 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 Verkehrsverbundes und des Aufgabenträgers fristgerecht und ordnungsgemäß zu unterhalten. Das Material wird vom Aufgabenträger zentral beschafft und zur Verfügung gestellt.
- (2) Das Verkehrsunternehmen trägt Sorge für die Einhaltung folgender Anforderungen:
 - Kennzeichnung mit Haltestellennamen, Linienziel, Liniennummer, Verbund-Signet, Landkreis-Logo, Stadt-Logo bzw. Stadtbus-Logo
 - Anbringung von ausreichend dimensionierten Fahrplan- und Informationskästen am Haltestellenmast oder dem Fahrgastunterstand,
 - Aushang des jeweiligen aktuellen Fahrplans mit Linienverlauf, Aushang der Tarifinformationen und eines Umgebungsplans gemäß Nahverkehrsplan
 - unverzügliche Beseitigung von Schäden,
 - bei Entfall bzw. Verlegung einer Haltestelle müssen entsprechende Informationen ausgehängt werden.

- (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. 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.
- (4) Das Verkehrsunternehmen stellt durch regelmäßige Kontrollen sicher, dass die Haltestelleneinrichtungen benutzbar sind. Festgestellte Schäden oder sonstige Mängel sind zu beheben bzw. an die zuständige Gemeinde zu melden.

8 Fahrplanwesen

- (1) Die Fahrplanerstellung, die Verwaltung der Fahrplandaten und die Information über das Verkehrsangebot über Drucksachen und elektronische Medien („Datendrehscheibe“ des Landes BW) liegt im Falle einer eigenwirtschaftlichen Erbringung der Verkehre in der Zuständigkeit des Verkehrsunternehmens. Im Falle einer Erbringung der Verkehrsleistung im Rahmen eines öffentlichen Dienstleistungsauftrags so obliegen die genannten Aspekte ausschließlich in Zuständigkeit des Aufgabenträgers.
- (2) Stammdaten der Fahrplanverwaltung, wie beispielsweise Global-IDs der Haltestellen sind stets mit dem Aufgabenträger abzustimmen.
- (3) Es sind vom Verkehrsunternehmen Fahrpläne zu erstellen, welche den im Nahverkehrsplan 2017 des Schwarzwald-Baar-Kreises definierten Anforderungen, beispielsweise an Linienführung und Bedienungshäufigkeit entsprechen. Die definierten Planungsgrundsätze sind bei der Fahrplan- und Umlaufgestaltung streng einzuhalten.
- (4) Die zur Verfügung gestellten Listen bezüglich den Unterrichtszeiten, der Anzahl der Schüler je Wohnort/Schule sowie der Anzahl der heutigen VSB Schüler-Abonnements müssen entsprechen ausgewertet werden, sodass in den Fahrplänen entsprechende Verbindungen geschaffen werden.
- (5) Es sind im Schülerverkehr jeweils Fahrten für die ersten beiden Schulstunden (soweit vorhanden) sowie Fahrtmöglichkeiten nach der 5., 6. und 8. sowie nach der letzten Schulstunde anzubieten. Die Verbindungen müssen, beispielsweise in Hinblick auf zumutbare Wartezeiten den Vorgaben der Satzung des Schwarzwald-Baar-Kreises über die Erstattung der notwendigen Schülerbeförderungskosten in der geänderten Fassung vom 23.07.2018 entsprechen. Abweichungen von diesem Bedienstandard sind nur zulässig, wenn entsprechende Verbindungen bereits heute nicht verfügbar sind, beispielsweise aufgrund besonderer Unterrichtszeiten-Modelle der Schulen. Es gilt der Grundsatz, dass alle heutigen Schulanbindungen erhalten bleiben müssen und lediglich zeitliche Verschiebungen oder neue Umsteigebeziehungen akzeptiert werden können.
- (6) Ausbrechende Schülerverkehre in die angrenzenden Nachbarlandkreise sind analog des heutigen Fahrtenangebotes und der heutigen Kapazität sicherzustellen.
- (7) Bei temporären Änderungen (z.B. Umleitungen wg. Baustellen) verpflichtet sich das Verkehrsunternehmen, an der Planung der Umleitungsstrecke mitzuwirken und die geänderte Verkehrsleistung zu erbringen. Im Falle einer eigenwirtschaftlichen

Erbringung der Verkehre erarbeitet das Verkehrsunternehmen in Absprache mit dem Aufgabenträger Umleitungsstrecken. Im Falle einer Erbringung der Verkehrsleistung als öffentlicher Dienstleistungsauftrag obliegt dies dem Aufgabenträger. Das Verkehrsunternehmen sorgt stets für den Auf- und Abbau von erforderlichen Ersatzhaltestellen. Die Fahrgäste informiert das Verkehrsunternehmen mittels Aushang an den bestehenden Haltestellen und ggf. mittels Pressemitteilung. Ebenso sind der VSB, die betroffenen Gemeinden sowie die betroffenen Schulen unverzüglich nach Bekanntwerden der Umleitung zu informieren.

9 Anforderungen an die Betriebsdurchführung

9.1 Betriebsleitstelle / Disponent und Notfallnummer

- (1) Während der Zeiten, zu denen Fahrleistungen erbracht werden, sowie jeweils
 - 10 Minuten vor Beginn der ersten im Fahrplan veröffentlichten Fahrt (inkl. Rufbus-Fahrten) und
 - 30 Minuten nach Ende letzten Fahrt inkl. Rufbusfahrten (bzw. im Falle des Vorliegens einer Betriebsstörung, so lange bis der Betriebsstörung vollumfänglich abgeholfen wurde) ein es Betriebstags, muss die unverzügliche Erreichbarkeit eines verantwortlichen Disponenten oder einer Betriebsleitstelle des Verkehrsunternehmens gewährleistet sein.
- (2) Die Aufgabe des Disponenten / der Betriebsleitstelle besteht in der Gewährleistung des ordnungsgemäßen Fahrbetriebes. Der zuständige Disponent / die Betriebsleitstelle ist insbesondere dafür verantwortlich, dass bei Betriebsstörungen oder Anschlussversäumnissen unverzüglich
 - die erforderlichen Abhilfemaßnahmen eingeleitet werden,
 - die notwendigen Entscheidungen und Maßnahmen zur Weiterbeförderung der Fahrgäste getroffen werden,
 - das Fahrpersonal aller betroffenen Fahrleistungen über das Vorliegen der Betriebsstörung informiert wird.
- (3) Das Verkehrsunternehmen stellt dazu sicher, dass der zuständige Disponent bzw. die Betriebsleitstelle im Falle von Betriebsstörungen und bei Anschlussversäumnissen sowie bei Notfällen aller Art telefonisch innerhalb von maximal fünf Minuten erreichbar ist.
- (4) Für Fahrgäste richtet das Verkehrsunternehmen eine Störfall-Nummer ein. Über diese Nummer ist er zu dem für Telefonate ins Festnetz üblichen normalen Tarif durch die von der Betriebsstörung betroffenen Fahrgäste erreichbar. Die Erreichbarkeit ist entsprechend der Vorgaben von Absatz 1 und 3 zu gewährleisten. Diese Nummer wird an den Haltestellen-Aushängen und sonstigen Fahrplan-Publikationen veröffentlicht.
- (5) Die Verwendung von Mehrwert-Nummern und anderen Nummern mit erhöhtem Tarif ist nicht zulässig. Eine Anruf-Weiterleitung auf Mobiltelefon ist zulässig, sofern dies für

den Anrufer nicht zu erhöhten Telefon-Gebühren und nicht zu nennenswerten zeitlichen Verzögerungen führt.

9.2 Umgang mit Betriebsstörungen

9.2.1 Gewöhnliche Betriebsstörungen

- (1) Als gewöhnliche Betriebsstörungen im Sinne dieser Leistungsbeschreibung gelten alle Ereignisse, mit deren gelegentlichem Eintreten im Betriebsalltag stets zu rechnen ist und denen der Verkehrsunternehmen durch angemessene Reservehaltung unverzüglich abhelfen muss. Dies umfasst insbesondere Betriebsstörungen aufgrund von:
- plötzlich auftretenden Schäden am Fahrzeug (bspw. Motorschaden, Türstörung ...)
 - Unfall oder Panne des Fahrzeugs
 - kurzfristigem Ausfall von Fahrpersonal
 - plötzlicher Erkrankung von Fahrgästen (Einsatz von Rettungskräften/Arzt am Fahrzeug)
 - Verkehrsbehinderungen bspw. infolge von Unfällen und den Einsätzen von Rettungsdiensten, Feuerwehren und Polizei
 - Fehlhandlungen des Fahr- und Betriebspersonals (bspw. zu frühes Abfahren, Abweichung vom vorgesehenen Linienweg)
 - Dispositionsfehlern (Fahrzeug bzw. Fahrer ist nicht zur Stelle)
 - Anschlussversäumnis (vgl. Kap. 9.4)
 - Abwarten von Anschlüssen mit größeren Verspätungen
- (2) Das Verkehrsunternehmen ist dazu verpflichtet durch eine angemessene Reservehaltung dafür Vorsorge zu treffen, dass er im Falle einer gewöhnlichen Betriebsstörung dieser unverzüglich abhelfen kann.

9.2.2 Straßensperrungen und Umleitungen

Außerhalb des Einflussbereiches des Verkehrsunternehmens liegen vorübergehende Straßensperrungen und Umleitungen, sowie deren Folgewirkungen wie Verkehrsbehinderungen und Stauungen auf dem verbleibenden Straßennetz.

Es wird dabei zwischen absehbaren und unabsehbaren Ereignissen unterschieden.

9.2.2.1 absehbare Ereignisse

Absehbare Ereignisse liegen, insbesondere in Folge von

- Baumaßnahmen im öffentlichen Straßenraum,
- Sportveranstaltungen,
- angemeldeten Demonstrationen,
- Festveranstaltungen,
- sonstigen angekündigten verkehrspolizeilichen Anordnungen vor.

Bei Straßensperrungen infolge von absehbaren Ereignissen gilt:

- a) Das Verkehrsunternehmen passt rechtzeitig das Betriebsprogramm an und erarbeitet in Abstimmung mit dem Aufgabenträger geeignete Lösungsvorschläge zur (weitgehenden) Aufrechterhaltung des Fahrplans.
- b) Das Verkehrsunternehmen informiert das Fahrpersonal rechtzeitig vor dem Eintritt der Betriebsstörung über deren Art und Umfang sowie über etwaige Folgemaßnahmen.

9.2.2.2 unvorhersehbare Ereignisse

Hier handelt es sich um Umleitungen und Straßensperrungen insbesondere in Folge von

- Einsätzen von Feuerwehren, Rettungsdiensten und Bergungskräften,
- Unwettern wie Starkregen, Hagelschlag, Sturm und Orkan,
- Folgewirkungen von Unwetterereignissen, wie umgestürzte Bäume, Hangrutsch, vereiste Fahrbahnen und Hochwasser,
- plötzlichem Einbruch winterlicher Witterung mit starkem Schneefall, starker Straßenglätte oder Schneeverwehungen (bis zur Abhilfe durch Räum- und Streudienste der zuständigen Straßenverwaltungen),
- ungewöhnlich hohem Verkehrsaufkommen mit umfangreichen und über 60 Minuten andauernden Verkehrsstauungen,
- unangemeldeten Demonstrationen,
- sonstigen kurzfristigen verkehrspolizeilichen Anordnungen.

Unvorhergesehen sind auch angemeldete/geplante Ereignisse, sofern der Planungsvorlauf weniger als 6 Stunden beträgt.

Auch den aus unvorhersehbaren Ereignissen resultierenden Betriebsstörungen muss das Verkehrsunternehmen durch eine angemessene Ersatzbedienung unverzüglich abhelfen. Dabei gelten folgende Maßgaben:

Bei Straßensperrungen infolge unvorhersehbarer Ereignisse gilt:

- a) Das Verkehrsunternehmen ist von der Pflicht, die Verkehrsleistung auf nicht-befahrbaren Streckenabschnitten zu erbringen, befreit.
- b) Das Verkehrsunternehmen hat aber (in Abstimmung mit dem Aufgabenträger) eine hilfswise Bedienung auf den weiterhin erreichbaren Streckenabschnitten sicherzustellen, auch wenn diese nur über weiträumige Umleitungen erreichbar sein sollten (Notbedienung). Für die Notbedienung gilt:
 - Als maximal zumutbar gilt ein Umweg von bis zu 10 Kilometern je Fahrt.
 - Der geltende Fahrplan ist soweit als möglich sicherzustellen.
 - Ein Abfahren an Haltestellen vor der planmäßigen Abfahrtszeit ist unzulässig.
- c) Sofern sich zum Zeitpunkt des Abbruchs des Fahrbetriebes Fahrgäste im Wagen und an Haltestellen befinden, hat das Fahr- und Betriebspersonal dafür Sorge zu tragen,

dass diese durch die Aufgabe der Weiterbeförderung keiner Gefährdung ausgesetzt sind. Das Fahr- und Betriebspersonal trägt dafür Sorge, dass schutzbedürftige Personen (insbesondere Minderjährige) bis zur Wiederaufnahme des Fahrbetriebes an einem sicheren und wettergeschützten Ort untergebracht werden (Mitnahme zum Betriebshof, Verbleib auf dem Fahrzeug, Übergabe an Polizeistation). Den betroffenen Personen ist die Möglichkeit zu geben, über Mobiltelefon oder über die Leitstelle des Verkehrsunternehmens Kontakt mit Angehörigen aufzunehmen.

d) Der fahrplanmäßige Betrieb ist unverzüglich nach Entfallen der Betriebsstörung wieder aufzunehmen. Sofern auf Abschnitten keine Notbedienung stattfinden konnte, ist unverzüglich eine Ersatzbeförderung der betroffenen Fahrgäste in diesen Abschnitten sicherzustellen.

9.2.3 Außergewöhnliche Betriebsstörungen

Außergewöhnliche Betriebsstörungen resultieren aus außergewöhnlichen Ereignissen, die das Verkehrsunternehmen nicht abwenden und für die er keine Vorsorge treffen kann. Dies liegt insbesondere in den folgenden Fällen vor:

- Folgen von Unwetterereignissen, die den gesamten oder einen wesentlichen Teil der zu erbringenden Leistungen betreffen;
- Katastrophenfall gemäß Katastrophenschutzgesetz,
- Sabotage oder Terrorakte,
- allgemeine Streiks und Aussperrungen,
- epidemische Erkrankung des Fahrpersonales in großem Ausmaß,
- unabwendbarer, plötzlicher Untergang der notwendigen Betriebsmittel in großem Ausmaß, etwa durch Brand, Wasserschaden, Graffiti etc.

Bei außergewöhnliche Betriebsstörungen gilt:

1. Das Verkehrsunternehmen ist von der Pflicht, die Verkehrsleistung zu erbringen, befreit, soweit durch das Einwirken des außergewöhnlichen Ereignisses die Unmöglichkeit der Leistungserfüllung bewirkt wird.
2. Soweit nur Teile des Verkehrsnetzes oder der Betriebsmittel betroffen sind, gelten die Regelungen nach Kap. 9.2.2 im Rahmen der dem Verkehrsunternehmen verbliebenen Möglichkeiten weiter (Pflicht, eine Notbedienung durchzuführen).

9.3 Berichts- und Meldepflichten

9.3.1 Sofortmeldungen zu besonderen Vorkommnissen

Das Verkehrsunternehmen unterrichtet den Aufgabenträger unverzüglich per E-Mail über

- a) die (beabsichtigte) kurzfristige Einstellung der Verkehrsbedienung im gesamten Verkehrsgebiet, in Teilnetzen, auf einzelnen Linien oder Streckenabschnitten

aufgrund akuter Gefährdungslagen (bspw. aufgrund von Eisregen, starkem Schneefall, Orkan) oder anderer außergewöhnlicher Ereignisse gemäß Kapitel 9.2.3

b) Betriebsvorkommnisse, die öffentliches Aufsehen erregen können, insbesondere

- Unfälle, in die ein Fahrzeug des vertragsgegenständlichen Verkehrs verwickelt ist
- Auffällige Schadensereignisse, wie
- aufsehenerregende Fahrzeugpannen oder Beinahe-Unfälle auf Fahrgastfahrten (insbesondere bei stark mit Schulkindern besetzten Fahrten)
- Fahrzeugbrand oder mutmaßlicher Brand, insbesondere wenn die Fahrgäste vorsorglich evakuiert wurden
- Rauch und Qualm-Entwicklung
- Austritt von Treib- und Betriebsstoffen
- Liegegebliebene Fahrzeuge des vertragsgegenständlichen Verkehrs, die in auffälliger Weise im Straßenraum oder am Straßenrand abgestellt wurden.
- Fahrtausfälle und Umleitungen wegen Straßensperrungen, Einsätzen von Rettungskräften und Feuerwehren
- Betriebsstörungen, welche stark frequentierte und wichtige Verbindungen der Schülerbeförderung betreffen
- weitere gravierende Vorkommnisse, wie Belästigung von Fahrgästen und Übergriffe, eskalierende Konflikte oder Tötlichkeiten im oder beim Fahrzeug

Die Meldungen enthalten mindestens folgende Angaben:

- Betroffene Linie(n) bzw. Fahrt(en), Haltestelle(n) oder Streckenabschnitt(e)
- Beginn (Uhrzeit), (voraussichtliche) Dauer und Grund
- Angaben zu den ergriffenen Maßnahmen, eingerichteten Notbedienungen und durchgeführte Ersatzbeförderungen.

9.4 Regelungen zu den Anschlüssen

9.4.1 Anschlusspunkte

- (1) Für den Aufgabenträger ist die Sicherstellung von Anschlüssen ein wesentliches Qualitätskriterium. Der Aufgabenträger hat daher im Nahverkehrsplan vorzusehende Anschlussbeziehungen festgelegt. An diesen Anschlusspunkten besteht für das Verkehrsunternehmen die Pflicht zur Anschlusssicherung.

9.4.2 Anschlusssicherung

Im Falle von Verspätungen sind die Anschlüsse im Rahmen der im Folgenden dargestellten Regelungen sicher zu stellen.

a) Wartezeitregelung

- (1) Auf verspätete Zubringerfahrten ist zu warten; die Wartezeit beträgt
- bis zu 5,0 Minuten bzw.

- mindestens 15,0 Minuten bei der letzten Fahrtmöglichkeit des Betriebstages
sofern vom Aufgabenträger für die betreffende Verbindung nichts anderes angeordnet wird.
- (2) Besteht bereits Sichtkontakt vom/zum Zubringerfahrzeug, so ist auf etwaig umsteigende Fahrgäste zu warten, auch wenn dadurch die angegebene maximale Wartezeit überschritten wird (kein Abfahren „vor der Nase“ der Fahrgäste)

b) Aufgaben des Fahrpersonals des Zubringerfahrzeugs

- (1) Bei Verspätungen, die dazu führen, dass Anschlüsse nicht rechtzeitig erreicht werden, sind vom Fahrpersonal des verspäteten Zubringerfahrzeugs die folgenden Handlungen vorzunehmen:
- über Mikrofon und Lautsprecher: Nachfragen, ob Fahrgäste im Bus einen Anschluss benötigen.
- (2) Sollte der Anschluss von einem Fahrgast benötigt werden, so ist die Betriebsleitstelle / der diensthabende Disponent über die Verspätung und die bestehende Anschlussgefährdung zu unterrichten.
- (3) Das Fahrpersonal gibt die von der Betriebsleitstelle / dem diensthabenden Disponenten erhaltenen aktuellen Informationen zur Weiterbeförderung/ Ersatzbeförderung der von (drohendem) Anschlussverlust betroffenen Fahrgäste unverzüglich an diese weiter (Durchsage über die Lautsprecheranlage).

c) Aufgaben des Fahrpersonals des Abbringerfahrzeugs

- (1) Das Abbringerfahrzeug muss im Rahmen der für seine Fahrt gültigen Wartezeitregelung auf den verspäteten Zubringer warten und den betroffenen Fahrgästen den Umstieg ermöglichen.
- (2) Kann das Abbringerfahrzeug im Rahmen der für seine Fahrt gültigen Wartezeitregelung nicht länger warten, ist darüber unverzüglich die Betriebsleitstelle / der diensthabende Disponent zu informieren.

d) Aufgaben der Betriebsleitstelle / des diensthabenden Disponenten

- (1) Der diensthabende Disponent / die Betriebsleitstelle entscheidet darüber, ob eine Sicherung des Anschlusses durch eine einmalige dispositive Verlängerung der Wartezeit des Anschlussfahrzeuges über das nach der Wartezeitregelung vorgesehene Maß hinaus erfolgt.
- (2) Der betroffene Fahrgast wird von der Betriebsleitstelle / dem Disponenten unverzüglich über das Fahrpersonal darüber informiert, auf welche Weise seine Weiterbeförderung sichergestellt wird.

9.4.3 Anschlusserfassung von Verkehrslinien anderer Betreiber

- (1) Auf verspätete Zubringerfahrten anderer Betreiber insbesondere des Bahnverkehrs ist zu warten; die Wartezeit beträgt
- bis zu 5,0 Minuten bzw.

- mind. 15,0 Minuten bei der letzten Fahrtmöglichkeit des Betriebstages sofern vom Aufgabenträger für die betreffende Verbindung nichts anderes angeordnet wird.
Besteht bereits Sichtkontakt vom/zum Zubringerfahrzeug, so ist unter Berücksichtigung des erforderlichen Umsteigeweges auf etwaig umsteigende Fahrgäste zu warten, auch wenn dadurch die angegebene maximale Wartezeit überschritten wird (kein Abfahren „vor der Nase“ der Fahrgäste)
- (2) Das Fahrpersonal informiert sich dazu unmittelbar vor seiner fahrplanmäßigen Abfahrt am Anschlusspunkt aktiv über etwaig vorliegende Verspätungen der externen Bus- und/oder Bahn-Linien, von denen Anschlüsse bestehen. Es nutzt dazu die bestehende Möglichkeit zur Information über die aktuelle Verspätungslage auf den Anschlusslinien über örtliche Displays oder – sofern/sobald die entsprechende Funktionalität verfügbar ist - das beige stellte Bordrechnersystem.
- (3) Kann trotz Wartens gemäß den Vorgaben in Absatz 1 der Anschluss im Rahmen der geltenden Wartezeitregelung nicht sichergestellt werden, so ist darüber unverzüglich die Betriebsleitstelle / der diensthabende Disponent zu informieren. Diese(r) entscheidet dann, ob den betroffenen Fahrgästen aus Kulanzgründen oder aufgrund der Einführung einer vom Verbund ausgesprochenen, über Kap. 9.4 hinausgehenden Kundengarantie eine (kostenlose) Beförderung mit Taxi- oder Mietwagen zum Fahrziel angeboten wird, wobei der Verbund die damit verbundenen Kosten zu tragen hat.
- (4) Kommt es hingegen aus Gründen, die das Verkehrsunternehmen zu vertreten hat, zum Anschluss-Versäumnis, so ist das Verkehrsunternehmen dazu verpflichtet, für die betroffenen Fahrgäste auf seine eigenen Kosten eine Ersatzbeförderung nach Maßgabe von Kap. 9.2.1 innerhalb der dort genannten Frist zu gewährleisten.

9.5 Erhebungen und Zählungen

Der Aufgabenträger ist jederzeit berechtigt, Verkehrszählungen und Fahrgastbefragungen in den Fahrzeugen durchzuführen. Das Verkehrsunternehmen gewährt dem Erhebungspersonal jederzeit entgeltfreien Zugang zu seinen Fahrzeugen. Vorbereitung und Durchführung der Erhebung ist durch Offenlegung der dazu notwendigen Daten (z.B. Wageneinsätze) und die entgeltfreie Mitnahme von Erhebungspersonal (auch auf Umsetzer, Ausrück- und Einfahrten) zu unterstützen.

9.6 Rufbuszentrale

Für die Rufbusverkehre des Schwarzwald-Baar-Kreises wurde eine einheitliche Rufbuszentrale eingerichtet. An diese hat sich das Verkehrsunternehmen anzuschließen.

In der Rufbuszentrale werden die Fahrtwünsche entgegengenommen und per EDV eingebucht. Dort werden die einzelnen Buchungen gebündelt und den im Fahrplan vorgesehenen Fahrten zugeordnet. Nach Ablauf der Voranmeldezeit werden die Fahraufträge mit allen nötigen Informationen von der Fahrtwunschzentrale direkt auf das Tablet an den entsprechenden Fahrer übermittelt. Die Steuerung des Auftragsversands läuft über die den

Fahrten zugeordneten Diensten.

Es ist daher eine Offenlegung der Rufbus-Dienste erforderlich.

Entsprechende Tablets mit Ortungsfunktion für den Auftragsempfang sind vom Verkehrsunternehmen in ausreichender Anzahl vorzuhalten.

10 Erreichbarkeit und Kommunikation

10.1 Kommunikationskanäle

Das Verkehrsunternehmen hat mindestens folgende Erreichbarkeiten für Fahrgäste und den Aufgabenträger auf den folgenden Kommunikationskanälen zu gewährleisten und weist dieses dem Aufgabenträger auf Verlangen durch geeignete Anwesenheits- oder Erreichbarkeitsnachweise (Stundenaufzeichnungen) der mit der Wahrnehmung der genannten Aufgaben beauftragten Mitarbeiter nach:

a) Fernmündlich per Telefon:

Einrichtung einer Hotline zur Fahrgastinformation mit folgender Erreichbarkeit

- Montag bis Freitag an Werktagen von 6 bis 19 Uhr
- Samstag von 6 bis 13 Uhr
- zum Festnetztarif (keine Sonderrufnummer)

b) Persönlich in einer Niederlassung im Umkreis von 25 km Luftlinienentfernung zu einer Haltestelle des Linienbündels:

- Montag bis Freitag an Werktagen
- von 9 bis 17 Uhr

In der Niederlassung muss es mindestens zu den genannten Zeiten gewährleistet sein, dass dort Fundsachen abgeholt werden können.

c) Schriftlich per Email und postalisch

Zum Austausch von Informationen, insbesondere in den Bereichen Beschwerdemanagement, Tarif, Verkauf und Fahrplaninformationen müssen die für die betreffenden Aufgabenbereiche verantwortlichen Ansprechpartner beim Verkehrsunternehmen über eine E-Mail-Adresse für den Aufgabenträger erreichbar sein und das Verkehrsunternehmen über einen Internetzugang verfügen.

10.2 Beschwerdemanagement

- (1) Die Annahme und Bearbeitung von Beschwerden liegt im Verantwortungsbereich des VSB.
- (2) Das Verkehrsunternehmen unterstützt den Verbund bei der Aufnahme und Beantwortung von Beschwerden jedoch wie folgt:

Dem Fahrgast ist im Beschwerdefall vom Fahrpersonal eine "Visitenkarte" mit der Adresse und Telefonnummer der verantwortlichen Stelle fürs Beschwerdemanagement zu übergeben; an diese kann sich der Fahrgast mit seinem Anliegen wenden. Das Fahrpersonal ist dazu stets in ausreichender Anzahl mit Visitenkarten auszustatten. Die Visitenkarten werden vom Verbund zur Verfügung gestellt.

- (3) Das Verkehrsunternehmen wird vom Verbund jeweils innerhalb von zwei Arbeitstagen über bei ihm eingegangenen Beschwerden in Kenntnis gesetzt und zu einer schriftlichen Stellungnahme dazu aufgefordert.
- (4) Die schriftliche Stellungnahme ist innerhalb von 4 Werktagen zu erarbeiten und an den Aufgabenträger zu liefern. Ist für die Bearbeitung im Ausnahmefall ein längerer Zeitraum notwendig, ist dem Aufgabenträger ein Zwischenbescheid mit Erläuterung des Verzögerungsgrundes zu geben. Die Frist zur Vorlage der schriftlichen Stellungnahme kann dabei maximal auf 14 Werktage verlängert werden.
- (5) Liegt nach Ablauf von vier Werktagen bzw. der gegebenenfalls verlängerten Frist gemäß Absatz 4 noch keine schriftliche Stellungnahme des Verkehrsunternehmens vor, wird dieser an die umgehende Bearbeitung erinnert.
- (6) Der Aufgabenträger ist vom Verbund über die eingegangenen Beschwerden und deren Bearbeitung zu informieren.

10.3 Fundsachen

- (1) Die Behandlung von Fundsachen richtet sich nach § 11 BOKraft.
- (2) Neben der Abholmöglichkeit in der Niederlassung hat das Verkehrsunternehmen die einmalige kostenlose Möglichkeit der Aushändigung in einer bestimmten Fahrt mit einem Vorlauf von 2 Werktagen durch das Fahrpersonal sicherzustellen. Auch die sofortige Rückgabe von Fundsachen durch das Fahrpersonal ist möglich, soweit sich der Verlierer eindeutig als die Person ausweisen kann, der die Fundsache gehört. In diesen Fällen ist eine schriftliche Bestätigung des Empfangs erforderlich.
- (3) Es ist zu gewährleisten, dass die Fundsache noch bis 6 Wochen nach Verlust in der Niederlassung gem. Kap. 10.1 Buchstabe b nach telefonischer Voranmeldung abgeholt werden kann.

10.4 Marketing und Öffentlichkeitsarbeit

- (1) Das Marketing und die Öffentlichkeitsarbeit für den Verkehr ist grundsätzlich Sache des Verbunds. Hierbei führen der Landkreis sowie der VSB Maßnahmen zur Werbung und Marketing in gegenseitiger Abstimmung durch.
- (2) Zusätzliche Fahrgastinformationen, die vom Verkehrsunternehmen herausgegeben werden, sind inhaltlich und gestalterisch mit dem Aufgabenträger abzustimmen.
- (3) Das Verkehrsunternehmen wirkt bei Marketingmaßnahmen des Verbunds mit:
 - fristgerechte Bereitstellung von Fahrplandaten (z.B. für den Kreisfahrplan und die elektronische Fahrplanauskunft)

- fristgerechte Bereitstellung von erforderlichen betrieblichen Informationen und Vorlagen (bspw. Firmenlogo).
 - Aushang/Auslage von Werbeinformationen in den Fahrzeugen und im Kundenbüro.
- (4) Über Fahrpläne und Fahrplanänderungen informieren das Verkehrsunternehmen und der Verbund gemeinsam durch Online- und Printmedien. Bei Veranstaltungen, Sonderverkehren, Baumaßnahmen usw. können Sonderfahrpläne erforderlich werden, die das Verkehrsunternehmen erstellt. Das Verkehrsunternehmen ist verpflichtet, Sonderfahrpläne, Handzettel oder sonstige Informationen über das Fahrpersonal an die Fahrgäste zu verteilen und rechtzeitig eine Nachlieferung anzufordern.

10.5 Fahrplananweisungen, Tarif- und Vertriebsanweisungen

Das Verkehrsunternehmen hat die vom Aufgabenträger bzw. Verkehrsverbund herausgegebenen Fahrplananweisungen (insbesondere zu Umleitungen, Streckensperrungen und Baustellen) und Tarif- und Vertriebsanweisungen unverzüglich an das eingesetzte Fahrpersonal weiterzuleiten.