

LANDKREIS
BÖBLINGEN



LANDKREIS
LUDWIGSBURG



Landkreis
Esslingen



REMS-MURR-KREIS



Standards im Busverkehr der Verbundlandkreise

In Zusammenarbeit mit der Verkehrs- und Tarifverbund Stuttgart GmbH



Version 1.7 Stand: 30. November 2017

Inhaltsverzeichnis

1. VERBUNDORGANISATION, BETEILIGUNG UND FINANZIERUNG.....	1
2. ANFORDERUNG AN DEN BETRIEB.....	1
2.1 Betriebspflicht	1
2.2 Meldepflichten	2
2.2.1 Meldepflicht bei Fahrplanänderungen	2
2.2.2 Meldepflicht beim Leistungsangebot	2
2.3 Ermittlung und Weitergabe von Echtzeitdaten	2
2.4 Anschluss-Sicherung	3
2.5 Ereignismanagementsystem (EMS)	3
2.6 Haltestellen	4
2.7 Lichtsignalanlagen-Beeinflussung.....	4
2.8 Weiterentwicklung des Verkehrsnetzes.....	4
3. FAHRZEUGE	4
3.1 Mindestanforderungen	5
3.1.1 Innenraum	5
3.1.2 Beschallung.....	5
3.1.3 Sauberkeit der Fahrzeuge	5
3.1.4 Beseitigung von Gerätestörungen	5
3.1.5 Umgang mit Beschädigungen im Fahrzeug.....	6
3.2 Fahrzeug-Ausstattung	6
3.2.1 Niederflur.....	6
3.2.2 Klimaanlage	6
3.2.3 Antrieb	6
3.2.4 Anzeige von Fahrtziel und Liniennummer	6
3.2.5 Ankündigung der Haltestellen	7
3.2.6 Äußere Kennzeichnung der Fahrzeuge.....	7
3.2.7 Kommunikationsmöglichkeiten	7
3.2.8 Ausweisung bestimmter Funktionsbereiche	8
3.3 Außenwerbung	8
3.4 Umweltstandards	8

4.	ANFORDERUNGEN AN DAS FAHR- UND VERKAUFSPERSONAL	8
5.	MARKETING UND ÖFFENTLICHKEITSARBEIT	9
5.1	Kontaktmöglichkeiten.....	9
5.2	Umgang mit Anregungen und Beschwerden	10
5.3	Allgemeines Marketing	10
5.4	Platzierung von VVS-Hinweisen und VVS-Werbemitteln	11
5.5	Presse- und Öffentlichkeitsarbeit	11
5.6	Unterstützung des VVS bei der Bewerbung von veränderten Verkehrsangeboten	11
6.	TARIF UND VERTRIEB.....	11
6.1	Anwendung des Verbundtarifs	11
6.2	Fahrscheine	12
6.3	Verkauf in den Fahrzeugen (Sortiment)	12
6.4	Verkauf in den Fahrzeugen (Technik)	13
6.5	eTicketing.....	13
6.6	Verkauf an den Haltestellen	14
6.7	Mitwirkung bei Erlösberechnungen	14
7.	VERBUNDEINNAHMEN UND EINNAHMENSICHERUNG	14
7.1	Einnahmenmeldung und Einnahmenabrechnung	14
7.2	Verkehrserhebungen	15
7.3	Fahrscheinkontrollen.....	15
7.4	Unterstützung bei der Aufklärung von Implausibilitäten	15
8.	SOZIALSTANDARDS.....	16
	ANLAGEN ZU DEN STANDARDS	17

Vorbemerkung: In dem vorliegenden Dokument sind in Ergänzung zur Vorabbe-
kanntmachung (§ 8a Abs. 2 Satz 5 PBefG) die mit dem beabsichtigten öffentlichen
Dienstleistungsauftrag verbundenen Anforderungen für Beförderungsentgelt und
Standards angegeben (§ 8a Abs. 2 Satz 3 PBefG). In Bezug auf einige Standards er-
teilt der betroffene Landkreis (bzw. die betroffenen Landkreise) als zuständige Be-
hörde für die Vergabe des Dienstleistungsauftrags vorab sein Einvernehmen für die
Abweichung eigenwirtschaftlicher Anträge von den Standards (vgl. § 13 Abs. 2a Satz
2, 2. Halbsatz PBefG). Diese Standards sind durch die Verwendung des Wortes
„wünschenswert“ gekennzeichnet.

1. Verbundorganisation, Beteiligung und Finanzierung

Angaben zur Verbundorganisation sowie zur Beteiligung der Verkehrsunternehmen
an der Verkehrs- und Tarifverbund Stuttgart GmbH (nachfolgend VVS genannt) und
zur Finanzierung können der Anlage 5 „Verbundorganisation, Beteiligung und Finan-
zierung“ entnommen werden.

2. Anforderung an den Betrieb

2.1 Betriebspflicht

Das Verkehrsunternehmen hat für einen geordneten und vertragsgemäßen Betriebs-
ablauf zu sorgen. Die Vorhaltung eines Notfall- und Störungsmanagement mit der
kurzfristigen Bereitstellung von Ersatzfahrzeugen innerhalb von 60 Minuten, obliegt
dem Verkehrsunternehmen.

Bei der Angebotsplanung sind die Gefäßgrößen bzw. die Anzahl der einzusetzenden
Fahrzeuge so festzulegen, dass die heute regelmäßig zu bedienenden Fahrgäste be-
fördert werden können. Sofern Abweichungen hinsichtlich der Fahrgastzahlen auftre-
ten, hat das Verkehrsunternehmen seine Kapazitäten an die zu beförderten Fahrgäste
anzupassen.

Bei „Absehbaren Betriebsstörungen“ hat das Verkehrsunternehmen die Fahrgäste im
Voraus und während der Dauer der Betriebsstörung über die Art und Ursache der Stö-
rung, ihre voraussichtliche Dauer und Auswirkungen sowie insbesondere über alter-
native Bedienungen zu informieren (Aushang Sonderfahrplan, Ansage im Fahrzeug,
geänderter Linienweg, alternative Bedienungen).

Bei „Sonstigen Betriebsstörungen“ hat das Verkehrsunternehmen den Aufgabenträger
und den VVS 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.

Die entsprechenden Informationen zu allen Betriebsstörungen sind dabei vom Verkehrsunternehmen direkt in das, vom VVS zur Verfügung gestellte Ereignismanagementsystem, (nachfolgend EMS genannt) einzugeben. Näheres siehe Kapitel 2.5.

Bis zur Einführung des EMS beim VVS erfolgt die Informationsübermittlung zu Betriebsstörungen auf herkömmlichem Weg.

2.2 Meldepflichten

2.2.1 Meldepflicht bei Fahrplanänderungen

Für die Erstellung aller gedruckten Fahrplanmedien ist der VVS zuständig. Bei Änderungen des Fahrplans muss das Verkehrsunternehmen seiner Meldepflicht gegenüber dem VVS nachkommen. Dabei sind die Vorgaben gemäß der Anlage 6 „Fahrplan“ einzuhalten.

2.2.2 Meldepflicht beim Leistungsangebot

Das Verkehrsunternehmen ist verpflichtet bis zum 31.01. jeden Jahres, kostenfrei die tatsächlich erbrachten Leistungen des Vorjahres im Linienverkehr einschließlich regelmäßiger Verstärkerleistungen gegenüber dem Aufgabenträger und dem VVS vollumfänglich zu melden.

2.3 Ermittlung und Weitergabe von Echtzeitdaten

Die Echtzeitdaten werden vor allem zur Kundeninformation heran gezogen. Sie können ebenfalls zur Auswertung von betrieblichen Informationen genutzt werden, um zum Beispiel die Einhaltung von Qualitätsstandards zu prüfen und die Qualität der Leistungserbringung zu verbessern. Das Verkehrsunternehmen ist zur kostenlosen Bereitstellung von Echtzeitdaten über die definierten Schnittstellen gemäß VDV-Schriften 453 und 454 verpflichtet. Dazu bestehen zwei Möglichkeiten:

- A) Die Teilnahme am mandantenfähigen rechnergestützten Betriebsleitsystem des VVS (nachfolgend RBL genannt) und die dazugehörige Bereitstellung betrieblicher Daten (z.B. Umläufe) durch das Verkehrsunternehmen.

B) Die Lieferung von Echtzeitinformationen aus einem eigenen Intermodal Transport Control System (nachfolgend ITCS genannt) des Unternehmens. Die Verantwortung über die Richtigkeit der Daten im ITCS liegt beim Verkehrsunternehmen.

Dabei hat das Verkehrsunternehmen die technischen Voraussetzungen für die Ermittlung von Echtzeitdaten in den Fahrzeugen in Absprache mit dem VVS sicher zu stellen.

Weitere Details und Regelungen finden sich in der Anlage 7 „Echtzeitdaten“.

2.4 Anschluss-Sicherung

Die Anschlüsse an übergeordnete ÖPNV-Verkehrslinien (Regionalzüge, S-Bahn-Linien, Stadtbahn-Linien, im Regionalverkehr auch zu Regionalbahnen und Buslinien) müssen in betrieblich vertretbaren Grenzen im Zu- und Abbringerverkehr mit Bussen sichergestellt werden. Hierzu ist eine Anschlusssicherungsregelung (Wartezeitregelung) durch das Verkehrsunternehmen in Abstimmung mit dem Aufgabenträger und dem VVS vor Betriebsaufnahme zu erstellen und fortlaufend zu aktualisieren sowie im Fahrbetrieb anzuwenden. Zur Anschlusssicherung sind die technischen Möglichkeiten des RBL- bzw. ITCS-Systems zu nutzen.

2.5 Ereignismanagementsystem (EMS)

Das Verkehrsunternehmen hat sich nach Einführung am Betrieb eines Ereignismanagementsystems (EMS) zu beteiligen. Dazu steht das Eingabeportal EMS des VVS zur Verfügung. Das Verkehrsunternehmen gibt über dieses Programm Meldungen über Betriebsstörungen und Fahrplanänderungen ein.

Die Bereitstellung der Informationen zu geplanten Fahrplanänderungen einschließlich Baustellen mit Auswirkungen auf den Betrieb sowie Verstärkungen bei Großveranstaltungen und allen Betriebsstörungen im EMS des VVS muss von Mo-Fr von 06:00-18:00 Uhr durch das Verkehrsunternehmen erfolgen.

Weitere Details und Regelungen finden sich in der Anlage 8 „Ereignismanagementsystem (EMS)“.

2.6 Haltestellen

Das Verkehrsunternehmen ist grundsätzlich für die ordnungsgemäße Fahrgastinformation an der Haltestelle zuständig. Sollte eine Haltestelle von mehreren Unternehmen bedient werden, ist die Zuständigkeit in der Anlage 9 „Haltestellenserviceliste“ geregelt.

Die Ausstattung der Haltestellen ist in der Anlage 10 „Normen Fahrgastinformation (FGI) – Richtlinien Haltestellen- und Fahrzeugausstattung“ geregelt.

2.7 Lichtsignalanlagen-Beeinflussung

Im Bereich der Linienwege können die vorhandenen Lichtsignalanlagen (LSA) teilweise durch Fahrzeuge des ÖPNV beeinflusst werden. Zur Erhöhung der Fahrplanstabilität ist eine Nutzung der vorhandenen Möglichkeiten anzustreben. Auf Grund der ggf. unterschiedlichen technischen Ausgestaltung der LSA ist über die entsprechend ausgestatteten LSA und die zum Einsatz kommende Technik mit den jeweiligen Landkreisen, Städten und Gemeinden abzustimmen und die technischen Voraussetzungen in den Fahrzeugen zu schaffen.

2.8 Weiterentwicklung des Verkehrsnetzes

Das Verkehrsunternehmen ist zur kontinuierlichen Entwicklung von Vorschlägen zur Optimierung seiner Linienverkehre aufgerufen. Dies beinhaltet auch die Bewertung von Planungsvorschlägen des Aufgabenträgers oder des VVS hinsichtlich Umsetzbarkeit und ggf. die Benennung von Alternativen durch das Verkehrsunternehmen, inkl. der Prüfung vorgeschlagener Fahrwege und Fahrzeiten.

3. Fahrzeuge

Abweichend von den unten genannten Vorgaben (Inhalte aus dem Nahverkehrsplan) können die zum Einsatz kommenden Fahrzeuge in die drei Qualitätskategorien A, B und C gemäß den Anlagen 1-3 unterteilt werden.

Wünschenswert wäre, dass der Regelverkehr mit den Fahrzeugen der Kategorie A und B durchgeführt wird.

Dabei muss das Verkehrsunternehmen die in Anlage 4 „Ausstattungskriterien und Mindestanforderungen an Fahrzeuge“ beschriebenen Anforderungen je Qualitätskategorie erfüllen.

3.1 Mindestanforderungen

Die Fahrzeuge müssen den rechtlichen Bestimmungen sowie den folgenden Mindestanforderungen entsprechen:

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 Innenbeleuchtung 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. Für besondere Verkehrsangebote kann nach Absprache mit dem Aufgabenträger eine Musikbeschallung gestattet werden. Hierfür ist jedoch eine Befreiung der BOKraft erforderlich.

3.1.3 Sauberkeit der Fahrzeuge

Die Verkehrsunternehmen gewährleisten 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.

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 in geeignetem Umfang vorgesehen.

Störungen stationärer Verkaufsgeräte werden innerhalb von 24 Stunden beseitigt.

3.1.5 Umgang mit Beschädigungen 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 setzen die Unternehmen ausschließlich Niederflur- oder Low-Entry-Fahrzeuge ein. Zur bedarfsweisen Erleichterung des Ein- und Ausstiegs ist eine manuelle Klapprampe oder eine mindestens gleichwertige Ersatzlösung vorhanden.

Für Verstärker-, Sonder- und Ersatzfahrten können vom Aufgabenträger Ausnahmen zugelassen werden.

3.2.2 Klimaanlage

Im Linienverkehr werden Fahrzeuge mit Klimatisierung gemäß VDV Schrift 236/1 (Fahrerplatz und Fahrgastraum) eingesetzt. Für Verstärker-, Sonder- und Ersatzfahrten können vom Aufgabenträger Ausnahmen zugelassen werden.

3.2.3 Antrieb

Neu zu beschaffende Linienbusse werden entsprechend den geltenden Vorschriften mit energiesparenden und emissionsarmen Antrieben ausgestattet.

3.2.4 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. Einzelheiten werden in der Anlage 10 „Normen Fahrgastinformation (FGI) – Richtlinie Haltestellen- und Fahrzeugausstattung“ des VVS geregelt. Bei Ruf- oder Linientaxis reicht die Anzeige der Liniennummer in einer Größe von mindestens 10 Zentimeter an der Vorderseite aus.

3.2.5 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 Solofahrzeug ist mindestens eine Anzeige enthalten, die ausschließlich der Fahrgastinformation dient. In Gelenkbussen werden 2 Anzeigen, davon eine im Bereich des Nachläufers, benötigt.

Werden Monitore eingesetzt, sollen diese für weitergehende Informationen genutzt werden. Details hierzu sind in den „Normen Fahrgastinformation (FGI) – Richtlinie Haltestellen- und Fahrzeugausstattung“ des VVS (Anlage 10) enthalten. Bei Neufahrzeugen sind für Monitore die Normen Fahrgastinformation in vollem Umfang umzusetzen (dynamische Anschlussinformation). Bei Gebrauchtfahrzeugen ist die Darstellung des eigenen Linienverlaufs (mindestens 4 Folgehaltestellen) ausreichend.

Außerdem sind im Fahrgastraum ausreichend Haltewunschtasten vorzusehen. Eine optische Anzeige informiert die Fahrgäste darüber, dass der Bus an der folgenden Haltestelle anhält.

3.2.6 Äußere Kennzeichnung der Fahrzeuge

Alle Fahrzeuge der im VVS kooperierenden Verkehrsunternehmen einschließlich der von ihnen eingesetzten Auftragsunternehmen sind einheitlich entsprechend der Anlage 10 „Normen Fahrgastinformation (FGI) - Richtlinie Haltestellen- und Fahrgastausstattung“ zu kennzeichnen. Linien- und Ruftaxis sind von dieser Regel ausgenommen.

Das Auftragsunternehmen hat auf den Fahrzeugen einen Hinweis anzubringen, dass er im Auftrag des Inhabers der Linienverkehrsgenehmigung verkehrt (z. B. mittels Steckschild an der Frontscheibe).

3.2.7 Kommunikationsmöglichkeiten

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

3.2.8 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.

3.3 Außenwerbung

Abweichend von der Darstellung im Nahverkehrsplan wurde eine Werbeflächenbelegung der Fenster von 25% festgelegt. Genauere Ausführungen zur Busaußengestaltung finden sich in der Anlage 10 „Normen Fahrgastinformation (FGI) - Richtlinie Haltestellen- und Fahrzeugausstattung“. Darüber hinaus erhält der Aufgabenträger die Möglichkeit, 5 % der zur Verfügung stehenden Werbeflächen, mindestens jedoch einen Bus, unentgeltlich zu nutzen.

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 Dieselmotoren vorzuziehen. Auf einer Linie betrachtet kommt hohen Umweltstandards in Verkehrsgebieten mit Umweltzonen eine höhere Bedeutung zu als in Verkehrsgebieten ohne Umweltzone. Wünschenswert ist hierbei ein möglichst signifikanter Anteil an Fahrzeugen, die sich im Bündel oder auf einer Linie durch hohe Umweltstandards auszeichnen.

4. Anforderungen an das Fahr- und Verkaufspersonal

Das Fahrpersonal hat entsprechend der gesetzlichen Bestimmungen für das Führen eines Kraftomnibusses geeignet und im Besitz der erforderlichen Genehmigungen zu sein.

Das eingesetzte Fahrpersonal muss sich beim Einsatz im Fahrdienst auszeichnen durch:

- höfliches, kundenfreundliches, serviceorientiertes und respektvolles Auftreten, auch in Konflikt- und Stresssituationen,

-
- sichere deutsche Sprachkenntnisse,
 - lokale Netz- und Streckenkenntnisse,
 - gepflegtes Erscheinungsbild,
 - die Kenntnis über die Linienverläufe (Namen und Reihenfolge der zu bedienenden Haltestellen),
 - die Kenntnis und Anwendung der Gemeinsamen Beförderungsbedingungen, Tarifbestimmungen und Fahrpreise des VVS in ihrer jeweils Fassung,
 - die Kenntnis über tarifliche Überganggebiete des VVS,
 - aktuelle Kenntnisse in Erster Hilfe und
 - die Kenntnis betrieblicher Besonderheiten (u.a. Veranstaltungsverkehre, Störungsmanagement, Notfallpläne).

Das Verkehrsunternehmen hat seine Mitarbeiter im Vertrieb (auch Fahr- und ggf. eigenes Kontrollpersonal) in Bezug auf den VVS-Tarif und vertriebliche Regelungen zu schulen und unverzüglich über Neuerungen beim Verbundtarif, beim Vertrieb oder bei der Kontrolle von Verbundfahrtscheinen zu informieren. Alle ÖPNV-spezifischen Kenntnisse sind durch Schulungen auf dem jeweils aktuellen Stand zu halten.

Das Fahrpersonal führt während seines dienstlichen Einsatzes den VVS-Flyer „Tickets und Preise“ in der jeweils aktuellen Fassung mit und kann eine Fahrplan- und Fahrpreisauskunft erteilen.

Die Mitarbeiter werden auch im Umgang mit mobilitätseingeschränkten Personen geschult und haben bei Bedarf entsprechende Hilfestellungen zu geben.

Im Falle der Belästigung der Fahrgäste untereinander oder der vorsätzlichen Beschädigung der Businnenausstattung durch einen Fahrgast, hat das Fahrpersonal entsprechende Maßnahmen (z.B. Information der Zentrale, Aufforderung zum Verlassen des Fahrzeugs), möglichst unter Weiterführung des Fahrbetriebes, einzuleiten. Nach Bedarf ist in Konfliktfällen die Polizei zu verständigen.

5. Marketing und Öffentlichkeitsarbeit

5.1 Kontaktmöglichkeiten

Das Verkehrsunternehmen ist für seine Kunden montags bis freitags mindestens in der Zeit von 8.00 bis 18.00 Uhr telefonisch erreichbar. Fundsachen können im gleichen Zeitfenster abgeholt werden. Das Verkehrsunternehmen veröffentlicht zudem eine E-Mail- und Postadresse, über die Fahrgäste sich schriftlich an das Unternehmen wenden können.

5.2 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 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 nicht überschritten werden. Wurde das Anliegen zur Beantwortung vom VVS an das Verkehrsunternehmen gesandt, ist zeitgleich mit dem Versand der Antwort an den Kunden eine Antwortkopie an den VVS (E-Mail: kundenservice@vvs.de) zu senden.

Das Betreiben eines Kundenmanagementsystems durch das Verkehrsunternehmen, in dem sämtliche den VVS betreffenden Kundenanliegen, Anfragen und Beschwerden erfasst werden, wäre seitens des Aufgabenträgers wünschenswert. Es sind alle Vorgänge zu erfassen, die den VVS-Tarif und/oder das VVS-Gebiet (unabhängig vom jeweils genutzten Fahrschein) betreffen. Das Verkehrsunternehmen wertet die Kundenstatistik monatlich aus und übermittelt die Statistik bis 15. des jeweiligen Folgemonats an den VVS. Die Statistik sollte mindestens folgende Differenzierung aufweisen:

- Anzahl der Anliegen (differenziert nach Eingang: telefonisch, schriftlich, persönlich)
- Art der Eingabe: Anliegen, Beschwerde, Anfrage, Sonstiges
- Problemkategorie (Fahrplan, Anschlüsse, Tarif, Verkauf, Erschließung, Fahrzeuge, Haltestellen, Personal, Information).

5.3 Allgemeines Marketing

Eine enge Zusammenarbeit des Verkehrsunternehmens mit dem Aufgabenträger und dem VVS bei der Öffentlichkeitsarbeit und dem Marketing sowie die Beteiligung an der Gremienarbeit wäre wünschenswert. Dabei werden die Grundzüge des Marketings im Marketingausschuss des VVS beschlossen. Eine Umsetzung erfolgt im Arbeitskreis Marketing. Eine Übersicht zur Gremienstruktur kann beim VVS abgerufen werden.

Zudem hat das Verkehrsunternehmen den VVS bei der Durchführung von Marketing-Maßnahmen zu unterstützen. Eigene Marketing-Maßnahmen des Verkehrsunternehmens sind mit dem VVS abzustimmen und werden in den Marketingplan des VVS aufgenommen. Bei größeren Marketing-Maßnahmen werden diese bis Ende Oktober eines jeden Jahres für das Folgejahr erarbeitet und mit dem VVS und dem Aufgabenträger abgestimmt. Wesentliche Veränderungen des Verkehrsangebots werden vom Verkehrsunternehmen und dem VVS gemeinsam

beworben. Unterjährige / kurzfristige Maßnahmen sind frühzeitig mit dem VVS abzustimmen.

5.4 Platzierung von VVS-Hinweisen und VVS-Werbemitteln

Auf die Anlage 10 „Normen Fahrgastinformation (FGI) – Richtlinie Haltestellen- und Fahrzeugausstattung“ des VVS wird verwiesen.

Die Kundenzentren und Verkaufsstellen der Verkehrsunternehmen können abweichend vom NVP auch mit dem VVS-Logo gekennzeichnet werden.

5.5 Presse- und Öffentlichkeitsarbeit

Das Verkehrsunternehmen unterstützt die Presse- und Öffentlichkeitsarbeit des VVS und teilt mögliche Änderungen im Fahrplan rechtzeitig mit. Über Pressemitteilungen der Verkehrsunternehmen wird der VVS rechtzeitig vor der Veröffentlichung informiert. Pressemitteilungen, die sowohl Verkehrsunternehmen als auch den Verbund betreffen, sind vor Veröffentlichung rechtzeitig abzustimmen.

5.6 Unterstützung des VVS bei der Bewerbung von veränderten Verkehrsangeboten

Die Neuordnung von Verkehrsangeboten sind Anlässe, den öffentlichen Nahverkehr wieder verstärkt in das Bewusstsein der Öffentlichkeit zu rücken. Der Umfang der werblichen Aktivitäten ist dabei von der Bedeutung der Maßnahme für das Verbundnetz abhängig. Die Arbeitsteilung zwischen Verkehrsunternehmen und VVS wird deshalb in jedem Einzelfall neu abgestimmt.

6. Tarif und Vertrieb

6.1 Anwendung des Verbundtarifs

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

Das Verkehrsunternehmen stellt den Vertrieb des Fahrscheinsortiments des VVS, des Landestarifes Baden-Württemberg (vgl. ab 2018) sowie ggf. den Vertrieb des Fahrscheinsortiments der Nachbarverkehrsverbände über folgende Vertriebswege sicher:

- Fahrscheindrucker in den Bussen
- Personenbediente Verkaufsstellen entsprechend der Anlage 11 "Personenbediente Verkaufsstellen". Bei dem Wegfall einer Verkaufsstelle ist für einen entsprechenden Ersatz zu sorgen.
- Abo-Center

Das Verkehrsunternehmen verpflichtet sich, für die von ihm angefahrenen Schulen den Vertrieb des Scool-Abos sicherzustellen. Das Verkehrsunternehmen verpflichtet sich im Weiteren dazu, auch den Vertrieb des Ausbildungs-Abos sicherzustellen. Zur Wahrnehmung dieser Aufgaben im Abonnementvertrieb kann das Verkehrsunternehmen auch mit anderen Verkehrsunternehmen kooperieren oder sich eines Vertriebsdienstleisters bedienen.

Das Verkehrsunternehmen unterstützt den VVS aktiv bei der kundenfreundlichen Fortentwicklung des Verbundtarifes, von Verbundkooperationen bis hin zu Verbundintegration sowie bei der Entwicklung des Landestarifs.

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

Darüber hinaus erteilt das Verkehrsunternehmen dem VVS die Vollmacht die erforderlichen Tarifrträge bei den zuständigen Genehmigungsbehörden im Namen des Verkehrsunternehmens einzuholen.

6.2 Fahrscheine

Es sind nur Fahrscheine auszugeben, die den Anforderungen des VVS entsprechen. Näheres hierzu regelt die Anlage 12 "Fahrscheine".

6.3 Verkauf in den Fahrzeugen (Sortiment)

Über die Fahrscheindrucker sind alle relevanten Verbundfahrscheine sowie die des Landestarifes mit Gültigkeit von einem Monat oder kürzer zu vertreiben. Es ist die systembedingte Möglichkeit vorzusehen, Fahrscheine mit einer Frist von bis zu 30 Tagen vor einem Tarifwechsel parallel zum jeweils aktuell gültigen Tarif im Vorverkauf anzubieten. Soweit ein ausreichender Verkauf von Wochen- und MonatsTickets über personenbediente Verkaufsstellen gemäß Anlage 15 sichergestellt ist, kann der Aufgabenträger entscheiden, dass der Verkauf dieser Tickets über die Busdrucker

unterbleibt. Die Möglichkeit VVS-Tickets auch als eTickets über die Fahrscheindrucker ausgeben zu können, ist vorzusehen.

6.4 Verkauf in den Fahrzeugen (Technik)

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 in der Anlage 13 „Elektronisches Fahrgeldmanagement“ dargestellt. 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. Der Ausfall oder die Störung von Druckern sind unverzüglich, spätestens innerhalb von 24 Std. an den VVS zu melden. Eine entsprechende Meldepflicht gilt auch für den Verkauf falscher/veralteter Tarife.

In jedem Bus ist ein Entwerter in der Nähe der vorderen Einstiegstür vorzusehen. Die Entwerter sind so auszugestalten, dass sie die in den Anlagen spezifizierten Fahrscheinpapiere verarbeiten können.

Die aktuell notwendigen Geräte sind durch das Verkehrsunternehmen zu beschaffen.

6.5 eTicketing

Das Verkehrsunternehmen ist zur Teilnahme am eTicketing im VVS verpflichtet. Dazu muss durch das Verkehrsunternehmen bei der VDV eTicket Service GmbH & Co. KG (VDV-ETS) ein entsprechender Teilnahmevertrag abgeschlossen werden.

Damit verbunden ist die Umsetzung der Spezifikationen nach dem interoperablen Standard der VDV-Kernapplikation (KA) Version 1.109. Sofern zukünftig eine andere KA-Version im VVS zum Einsatz kommen soll, hat das Verkehrsunternehmen diese Version anzuwenden. Gemäß dem Rollenmodell der VDV-ETS ist vom Verkehrsunternehmen die Rolle des Kundenvertragspartners (KVP) bzw. Dienstleisters (DL) einzunehmen. Der VVS nimmt gemäß des Rollenmodells der VDV-ETS die Rolle des Produktverantwortlichen (PV) ein.

Das Verkehrsunternehmen ist weiter dazu verpflichtet entsprechende KVP- bzw. DL-Systeme zu beschaffen und sich an das PV-System des VVS anzuschließen sowie zentral PV-System bereitgestellte Sperr- und Aktionslisten anzuwenden. Die Beschaffung der erforderlichen KVP-Systeme kann auch in der Weise erfolgen, dass sich das

Verkehrsunternehmen an das mandantenfähige KVPS für die regionalen Verkehrsunternehmen anschließt.

Das KVPS für die regionalen Verkehrsunternehmen wird durch den VVS betreut. Der VVS stellt die Grundfunktionalitäten des KVPS zu Verfügung. Die unternehmensbezogenen Aufgabenstellung im Zusammenhang mit dem KVPS (z. B. Datenübermittlung zwischen dem KVPS und den DL-Systemen oder Datentransfer aus dem KVPS in die Monatsmeldung zu den erzielten Einnahmen) obliegt dem Verkehrsunternehmen.

6.6 Verkauf an den Haltestellen

Haltestellen des Schienenverkehrs sind grundsätzlich mit Fahrscheinautomaten ausgestattet, wenn in den Fahrzeugen kein Fahrscheinverkauf stattfindet. Zur Stabilisierung der Betriebsabläufe im Busverkehr wird empfohlen, Bushaltestellen mit einem Aufkommen von mehr als 200 Gelegenheitskunden an Normalwerktagen ebenfalls mit Fahrscheinautomaten auszustatten.

6.7 Mitwirkung bei Erlösberechnungen

Das Verkehrsunternehmen stellt auf Anforderung dem VVS sämtliche erlösrelevanten Daten (auch solche, die sich nicht auf den VVS-Tarif beziehen), die notwendig sind um den Verbundtarif fortzuentwickeln (z. B. zur Kalkulation von Stadttarifen, zur Schaffung und Erweiterung von Übergangstarifregelungen) unentgeltlich zur Verfügung. Ggf. sind im Einzelfall Daten zu Fahrscheinverkäufen auf bestimmten Linien zu ggf. eingegrenzten Zeitbereichen notwendig.

Bei Bedarf muss das Verkehrsunternehmen dem Aufgabenträger und dem VVS solche Informationen bereitstellen.

7. Verbundeinnahmen und Einnahmensicherung

7.1 Einnahmenmeldung und Einnahmenabrechnung

Für die Einnahmenmeldungen und Einnahmenabrechnungen gelten die Vorgaben der Allgemeinen Vorschrift des Verband Region Stuttgart über die Finanzierung gemeinschaftlicher Verpflichtungen in der Verbundstufe II des Verkehrs- und Tarifverbunds Stuttgart (Stand: 05.11.2014) sowie der Anlage 14 „Einnahmenmeldung und -abrechnung.“

7.2 Verkehrserhebungen

Verkehrserhebungen des VVS an Haltestellen und in den Fahrzeugen werden von dem Verkehrsunternehmen sowie deren 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 den VVS bei Bedarf durch Offenlegung betrieblicher Daten und Besonderheiten. Dies gilt auch für Fahrzeugumläufe.

Das Erhebungspersonal des VVS mit gültigem Zählerausweis wird unentgeltlich in den Bussen und Bahnen der Verkehrsunternehmen auf den das VVS-Gebiet berührenden Linienverkehren, ggf. auch über die Verbundgrenze hinweg, befördert.

Aufgrund der angestrebten, kontinuierlichen Nachfrageerhebung für Zwecke der Einnahmenaufteilung strebt der VVS den netzweiten Einsatz von automatischen Fahrgastzählensystemen (AFZS) an. Das Verkehrsunternehmen hat sich am Betrieb eines solchen Systems zu beteiligen. Regelungen zur Ausstattung und zur Deckung der durch die Ausstattung der Fahrzeuge mit AFZS entstehenden Kosten werden in der Allgemeinen Vorschrift des Verband Region Stuttgart über die Finanzierung gemeinschaftlicher Verpflichtungen in der Verbundstufe II des Verkehrs- und Tarifverbunds Stuttgart dargestellt.

7.3 Fahrscheinkontrollen

Die Einnahmensicherung obliegt dem Verkehrsunternehmen. Das Verkehrsunternehmen hat die dazu vorgegebenen Prüfquoten einzuhalten. Die genauen Vorgaben zur Einnahmensicherung sind der Anlage 15 „Einnahmensicherung“ zu entnehmen.

7.4 Unterstützung bei der Aufklärung von Implausibilitäten

Um Erhebungsergebnisse zu plausibilisieren, benötigt der VVS in Einzelfällen Daten zu Ticketverkäufen, die sich auf bestimmte Linien, Automaten und/oder Zeitabschnitte beziehen. Bei Bedarf stellt das Verkehrsunternehmen diese Daten zur Verfügung. Auch darüber hinaus unterstützt das Verkehrsunternehmen den VVS bei der Ursachenforschung, falls Erhebungen zu unplausiblen Ergebnissen führen.

8. Sozialstandards

Das beauftragte Verkehrsunternehmen sowie seine Auftragsunternehmen und Verleihunternehmen sind verpflichtet, dem öffentlichen Auftraggeber die Einhaltung der Verpflichtung nach den §§ 3 und 4 des LTMG während der Vertragslaufzeit alle zwei Jahre sowie nach Vertragsende nachzuweisen. Das beauftragte Verkehrsunternehmen legt hierzu dem öffentlichen Auftraggeber eine schriftliche Bestätigung eines Wirtschaftsprüfers, Steuerberaters oder vereidigten Buchprüfers vor, der zufolge die Verpflichtungen nach den §§ 3 und 4 des LTMG von dem beauftragten Verkehrsunternehmen sowie ggf. seinen Auftragsunternehmen erfüllt werden.

Bei Zweifeln an der Richtigkeit einer Bestätigung 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.

Wie oben beschrieben, haben das beauftragte Verkehrsunternehmen sowie seine Auftragsunternehmen und Verleihunternehmen vollständige und prüffähige Unterlagen über die eingesetzten Beschäftigten bereitzuhalten. Auf Verlangen des öffentlichen Auftraggebers sind ihm diese Unterlagen vorzulegen. Die öffentlichen Auftraggeber verpflichten den Auftragnehmer vertraglich, die Einhaltung dieser Pflicht durch die eingesetzten Auftragsunternehmen und Verleihunternehmen sicherzustellen.

Anlagen zu den Standards

Anlage 1: Anforderungen an Fahrzeuge der Kategorie A – Neufahrzeuge

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: Verbundorganisation, Beteiligung und Finanzierung

Anlage 6: Fahrplan

Anlage 7: Echtzeitdaten

Anlage 8: Ereignismanagementsystem

Anlage 9: Haltestellenserviceliste

**Anlage 10: Normen Fahrgastinformation (FGI) – Richtlinien Haltestellen- und
Fahrzeugausstattung**

Anlage 11: Personenbediente Verkaufsstellen

Anlage 12: Fahrscheine

Anlage 13: Elektronisches Fahrgeldmanagement

Anlage 14: Einnahmenmeldung und -abrechnung

Anlage 15: Einnahmensicherung