

# Landkreis Eichsfeld



## Vergabe von Verkehrsleistungen im Straßenpersonennahverkehr (StPNV)

Ergänzendes Dokument zur Vorabbekanntmachung des Landkreises Eichsfeld

Dezember 2017



# **Landkreis Eichsfeld**

## **Vergabe von Verkehrsleistungen im Straßenpersonennahverkehr (StPNV)**

**Ergänzendes Dokument zur Vorabbekanntmachung des Landkreises Eichsfeld**

### **Aufgabenträger und zuständige Behörde:**

Landratsamt Eichsfeld  
Referat für Wirtschafts- und Wohnungsbauförderung  
Leinegasse 11  
37308 Heilbad Heiligenstadt

Heilbad Heiligenstadt, Dezember 2017



## Inhalt

1	Erläuterungen zum Dokument .....	1
2	Fahrplanangebot .....	2
3	Anforderungsprofil an die Durchführung der Verkehrsleistungen .....	4
3.1	Grundsätze .....	4
3.2	Anforderungen an die Verkehrsdurchführung .....	4
3.2.1	Rechnergestütztes Betriebsleitsystem .....	4
3.2.2	Betriebshof .....	5
3.2.3	Betriebsleitstelle .....	5
3.2.4	Verantwortlicher Ansprechpartner auf Seiten des Betreibers .....	6
3.2.5	Betrieb, Verspätungs- und Störfallmanagement .....	6
3.2.6	Umleitungsmanagement .....	7
3.3	Verfügbarkeit des Fahrplanangebotes und Pünktlichkeit .....	7
3.4	Anforderungen an das Fahrpersonal .....	8
3.5	Fahrscheinvertrieb und Tarifierung .....	9
3.6	Kundenservice .....	9
3.6.1	Beschwerdemanagement .....	9
3.6.2	Kundenbetreuung und Fahrgastinformation .....	10
3.6.3	Zusammenarbeit mit lokalen Netzwerken .....	12
3.6.4	Durchführung von Busschulungen .....	12
3.7	Fahrzeuanforderungen .....	13
3.7.1	Allgemein .....	13
3.7.2	Anforderungen an die Fahrzeugausstattung .....	13
3.7.3	Werbung an und in den Fahrzeugen .....	15
3.7.4	Fahrzeugzustand und -reinigung .....	15
3.8	Qualitätsmanagement/ Berichtswesen .....	16
3.8.1	Qualitätssicherungsvertrag .....	16
3.8.2	Berichtswesen .....	16
3.8.3	Qualitätskontrollen und -sicherung .....	16
3.9	Anforderungen an die Auslastung der Platzkapazitäten .....	17
4	Anlagen .....	18
4.1	Tarifierung .....	19
4.2	Fahrpläne .....	22



**Ist im Dokument von einer bestimmten Personengruppe die Rede (z.B. Fahrgäste, Mitarbeiter, Fahrer) werden Frauen und Männer gleichermaßen darunter verstanden.**

## 1 Erläuterungen zum Dokument

Der Landkreis Eichsfeld als Aufgabenträger und zuständige Behörde beabsichtigt, mit Wirkung zum 01.03.2020 eine Direktvergabe eines öffentlichen Dienstleistungsauftrages von öffentlichen Personenverkehrsdiensten für die Stadtbus- und Regionalbuslinien im Straßenpersonennahverkehr im Landkreis Eichsfeld und auf abgehenden Linien in die benachbarten Landkreise entsprechend dem jeweils aktuell gültigen Nahverkehrsplan (zuletzt fortgeschrieben in 2017) vorzunehmen.

Gemäß Art. 7 Abs. 2 Verordnung (EG) Nr. 1370/2007 hat der Landkreis Eichsfeld eine Vorabbekanntmachung für den öffentlichen Dienstleistungsauftrag im EU-Amtsblatt veröffentlicht. Die Vorabbekanntmachung definiert zugleich die mit dem beabsichtigten Dienstleistungsauftrag verbundenen Anforderungen für Fahrplan, Beförderungsentgelt und Standards (§ 8a Abs. 2 Satz 3 PBefG).

Gemäß § 8a Abs. 2 Satz 5 PBefG können die Anforderungen auch in öffentlich zugänglichen Dokumenten enthalten sein, auf die durch die Vorabbekanntmachung verwiesen wird. Die Vorabbekanntmachung verweist im Abschnitt VI.1) „Zusätzliche Angaben“ unter Gliederungspunkt C zur Beschreibung der Anforderungen für Fahrplan, Beförderungsentgelt und Standards, die die vom beabsichtigten öffentlichen Dienstleistungsauftrag erfassten Verkehrsleistungen zu erfüllen haben, auf das vorliegende Dokument.

Eigenwirtschaftliche Genehmigungsanträge können nur innerhalb von drei Monaten nach Veröffentlichung der Vorabbekanntmachung gestellt werden (vgl. § 12 Abs. 6 Satz 1 PBefG). Diese Anträge müssen die in der Vorabbekanntmachung und dem vorliegenden Dokument beschriebenen Anforderungen erfüllen. Andernfalls ist die Genehmigung zu versagen (§ 13 Abs. 2a Sätze 2 ff. PBefG).

Das nachstehende Dokument enthält wesentliche Anforderungen im Sinne von § 13 Abs. 2a Sätze 3 – 5 PBefG.



## 2 Fahrplanangebot

Die zur Vergabe anstehenden Verkehrsleistungen stellen betrieblich und wirtschaftlich ein zusammengehörendes Gesamtnetz dar. Der Verkehr soll daher als **Gesamtleistung** vergeben werden (§ 8a Abs. 2 Satz 4 PBefG). Eine Aufteilung in Lose ist nicht vorgesehen. Grundlage der Vorabbekanntmachung ist das Produkt- und Fahrplanangebot im Landkreis Eichsfeld unter Berücksichtigung des genehmigten und ab dem 10.12.2017 gültigen Fahrplans (Fahrpläne siehe Anlage).

Der Landkreis Eichsfeld als Aufgabenträger beabsichtigt für seinen Nahverkehrsraum die Bereitstellung und Gewährleistung eines für den Fahrgast attraktiven, abgestimmten Leistungsangebotes „aus einem Guss“. Besondere Bedeutung hat dabei der Aspekt der Integration, die den Zugang zum StPNV für den Fahrgast weitreichend einfach machen. Dieses zusammenhängende Liniennetz wird mit den Linien in der bestehenden Situation festgelegt (siehe Tabelle 1).

**Tabelle 1: Integriertes Gesamtnetz „Regional- und Stadtverkehr Landkreis Eichsfeld“**

Produkt	Linie	Linienführung
ExpressBus	1	Duderstadt - Worbis - Leinefelde - Dingelstädt
	6	Dingelstädt - Geisleden - Heiligenstadt
	26	Weißborn - Großbodungen - Worbis - Leinefelde
StadtBus	A	Th.-Storm-Str. - Rathaus - Brüsseler Str./Hotel am Vitalpark (Ringlinie)
	B	Dingelstädter Str. - Rathaus - Friedhof
	40	Leinefelde - Worbis
Regionalbus	2	Glasehausen - Günterode - Siemerode - Mengelrode - Heiligenstadt
	3	Glasehausen - Günterode - Steinbach - Bodenrode - Heiligenstadt
	4	Leinefelde - Heiligenstadt
	5	Flinsberg - Heuthen - Heiligenstadt (nur an Schultagen)
	7	Effelder - Wachstedt - Heiligenstadt
	8	Döringsdorf - Geismar - Ershausen - Heiligenstadt
	9	Kella - Ershausen - Rüstungen - Heiligenstadt
	10	Kella - Geismar - Lengenfeld/Stein
	11	Schwobfeld - Krombach - Ershausen - Lengenfeld/Stein
	12	Kalteneber - Lutter - Rengelrode - Heiligenstadt
	13	Bad Sooden-Allendorf - Wüstheuterode - Heiligenstadt
	14	Arenshausen - Gerbershausen - Lindewerra
	15	Schönhagen/Steinheuterode - Uder - Heiligenstadt
	16	Bornhagen - Arenshausen - Rustenfelde - Heiligenstadt
	20	Ecklingerode - Teistungen - Heiligenstadt
	21	Ecklingerode - Brehme - Ferna - Worbis - Leinefelde
22	Weilrode - Weißborn - Jützenbach - Worbis - Leinefelde	
23	Weißborn - Holungen - Kaltohmfeld - Worbis	





	24	Weißborn - Stöckey - Großbodungen
	25	Duderstadt - Ecklingerode - Großbodungen
	28	Bernterode/Buhla - Worbis/Gernrode - Leinefelde
	30	Gerterode - Niederorschel - Leinefelde
	31	Vollenborn - Niederorschel - Leinefelde/Worbis
	32	Vollenborn - Niederorschel - Reifenstein - Leinefelde
	34	Hüpstedt - Dingelstädt (nur an Schultagen)
	35	Zella - Helmsdorf - Dingelstädt
	36	Bickenriede - Büttstedt - Dingelstädt
	37	Lengenfeld/Stein - Geismar/Großbartloff - Dingelstädt
	38	Neuendorf/Böseckendorf - Teistungen - Hundeshagen/Ferna - Leinefelde/Worbis
RufBus	27	Bleicherode - Buhla - Worbis
	35A	Dingelstädt - Silberhausen Bahnhof

Neben den Linien 27 und 35A sind auch weitere Fahrten auf anderen Linien als RufBusleistungen ausgewiesen (siehe Anlage 4.2 „Fahrpläne“).

Darüber hinaus sind im Rahmen des ÖDA ungefähr 15 Sonder- und Veranstaltungsverkehre im Rahmen des Genuss- und Wanderbusses in einer Größenordnung von ca. 2.500 Fahrplankilometern pro Jahr zu erbringen. Die Tagestouren des GenussBusses beinhalten ausgewählte kulinarische Zwischenstationen und sowohl kulturelle als auch landschaftliche Ziele. Der WanderBus fungiert als Zubringer für geführte Wanderungen (Radtouren) in der Region.

In den kommenden Jahren können zur Befriedigung des öffentlichen Verkehrsinteresses, insbesondere zur Sicherstellung der Schülerbeförderung, Leistungsänderungen erforderlich werden, die vom Verkehrsunternehmen zwingend umzusetzen sind; dies kann auch zusätzliche Fahrten bzw. Verstärkerfahrten beinhalten. Erwartet wird die hierfür erforderliche Flexibilität des Unternehmens bei der Fahrplangestaltung. Der Aufgabenträger beabsichtigt dazu die Einführung eines Änderungsmanagements.



### 3 Anforderungsprofil an die Durchführung der Verkehrsleistungen

#### 3.1 Grundsätze

Die nachfolgend definierten Qualitätsstandards gelten verbindlich für die Erbringung der Verkehrsleistungen und der integrierten Leistungen im Gesamtnetz (siehe Kapitel 2). Von Nachauftragnehmern durchgeführte Leistungen müssen vollumfänglich den hier beschriebenen Qualitäten entsprechen.

#### 3.2 Anforderungen an die Verkehrsdurchführung

##### 3.2.1 Rechnergestütztes Betriebsleitsystem

Zur Effektivitätssteigerung der Betriebsdurchführung sowie zur Datenbereitstellung für Echtzeit-Fahrgastinformationen hat der Erbringer der Verkehrsleistungen ein Rechnergestütztes Betriebsleitsystem (RBL) oder *Intermodal Transport Control System (ITCS)* mit Integration aller eingesetzten Fahrzeuge zu betreiben. Die Bestimmungen der EU-Datenschutzgrundverordnung, des Bundesdatenschutzgesetzes und des Thüringer Datenschutzgesetzes sind einzuhalten.

Das RBL/ ITCS-System muss mindestens folgende Anforderungen erfüllen:

- Kontrolle der Fahrplandurchführung (Verfolgung der Fahrzeuge in Echtzeit),
- Warnungen für Nichtanmeldungen zum Dienst,
- Kommunikation der Leitstelle mit dem Fahrpersonal,
- Rückmeldung vom Fahrpersonal mittels Textmitteilungen direkt auf den Bordrechner oder Anruf vom Bordrechner,
- Unterstützung bei besonderen Vorfällen, z.B. Überfall
  - automatischer Rufaufbau bei Tastenbetätigung durch das Fahrpersonal
  - Visualisierung wichtiger Infos, z.B. Standort des Fahrzeuges, für Leitstelle
- Steuerung der Dynamischen Fahrgast Informationssysteme (DFI) und Versorgung mit Echtzeitdaten,  
DFI an folgenden Busbahnhöfen:
  - Leinefelde
  - Heilbad Heiligenstadt
  - Worbis
  - Dingelstädt
  - Teistungen
- mandantenfähig (Authentifizierung durch Benutzeranmeldung und Vergabe von separaten Benutzerrechten),
- statistische Auswertungen der Fahrplandurchführung und Kommunikationsfälle,
- Schnittstellen VDV452/ VDV454 zur Lieferung und Abnahme von Daten an die/ von der Datendrehscheibe Thüringen in Echtzeit,
- Datenverwaltung und Speicherung über einen Zeitraum von mindestens 10 Jahren (ggf. Datenbereitstellung für Aufgabenträger innerhalb angemessener Frist)

Vor Ort ist vom Betreiber ein technischer Ansprechpartner zu bestellen. Dieser Ansprechpartner muss täglich von 6:00 Uhr bis 22:00 Uhr erreichbar sein.



Die Fahrer sind mit einem mobilen Endgerät („öVPad“) auszustatten. Dieses dient als Informations- und Kommunikationsplattform des Fahrpersonals mit dem Verwaltungspersonal mittels mobiler Endgeräte. Folgende Anforderungen sind zu erfüllen:

- kompatibel zu allen Mobile OS Anbietern (iOS, Android, Windows, usw.),
- Offlineverfügbarkeit des Content,
- automatisches Update des Content,
- mindestens tagesaktuelle Bereitstellung digitaler Dokumente zum Fahrplan, Änderungen, Umleitungen usw.,
- kategorisierbare, filterbare Anzeige der Dokumente und Informationen
- Suchfunktion zum Durchsuchen der Dokumente und Informationen
- Archivfunktion, um abgelaufene Dokumente zu reaktivieren
- Wiedergabe/ Darstellung unterschiedlicher Dateiformate (Bilder, Videos, Dokumente),
- Unfalldokumentation und -protokollierung, automatisierter Versand an zuständigen Mitarbeiter zur weiteren Verarbeitung als digitales unveränderbares Dokument,
- Formularwesen, automatisierter Versand an zuständigen Mitarbeiter zur Weiterverarbeitung als unveränderbares, digitales Dokument,
- Gültigkeitszeiträume/ Ablaufdaten der Anzeige der Informationen/ Dokumente,
- Vordatieren der Anzeige von Informationen/ Dokumente,
- Authentifizierung durch Benutzeranmeldung und Vergabe von separaten Gruppen- und Benutzerrechten,
- erweiterbar mit neuen Funktionen,
- einfaches Management des Contents mittels zentraler Datenhaltung (Server) und Frontend,
- Absicherung des mobilen Endgerätes und der firmeneigenen Infrastruktur durch diverse Sicherheitsmechanismen z. B. HTTPs, Authentisierung und Autorisierung usw.,

### 3.2.2 Betriebshof

Der Betreiber hat einen Betriebshof im Landkreis Eichsfeld zu unterhalten.

In dem Betriebshof sind ausreichend Räumlichkeiten für

- Verkehrsmanagement,
- Werkstatt,
- Ersatzvorhaltung,
- Datenerfassung/ Speicherung,
- Sozialräume für das Personal sowie
- ausreichend Stauraum für Fundsachen

vorzuhalten.

Zudem sind im Landkreis Eichsfeld weitere Außenstellen für Einrichtungen wie Waschanlage oder Tankstelle sowie weitere Busabstellplätze zulässig.

### 3.2.3 Betriebsleitstelle

Der Betreiber hat weiterhin im Betriebshof oder an einer anderen Stelle im Kreisgebiet eine Betriebsleitstelle mit ausreichender Entscheidungskompetenz zur Gewährleistung eines störungsfreien Betriebes und einer permanenten Kommunikation einzurichten und zu



betreiben, welche eine weitgehend flächendeckende und permanente Betriebskommunikation im Kreisgebiet zu allen eingesetzten Fahrzeugen sicherstellt.

Für diese Betriebsleitstelle bestehen folgende Anforderungen und Aufgaben:

- Besetzung während der Betriebszeiten der Linien (Mo. – Fr. zwischen 04:30 und 19:30 Uhr und Sa. zwischen 07:00 und 18:00 Uhr; inkl. 30 Minuten vor der ersten Fahrplanfahrt zur Überwachung der täglichen Betriebsvorbereitung),
- Steuerung und Durchführung eines ordnungsgemäßen Fahrbetriebes,
- Entscheidungen zur Anschlusskoordinierung im Verspätungsfall,
- Planung und Umsetzung von Maßnahmen bei Abweichungen vom Regelfahrplan,
- Steuerung und Durchführung der Verkehrsüberwachung (mobile Verkehrsaufsicht),
- Sicherstellung aktueller Fahrgastinformation bei Störungen etc.,
- Einrichtung/ Verlegung von Haltestellen bei Umleitungen,
- Koordination von Verkehren bei Sonderveranstaltungen/ Baumaßnahmen einschließlich notwendiger Abstimmungen mit Polizei, Ordnungsamt bzw. sonstigen städtischen Ämtern,
- Pflege und Weiterentwicklung RBL,
- RufBus-Disposition (inkl. EDV-gestützter Disposition und Dokumentation),
- Unterstützung beim Fundsachenmanagement.

Die Leitstellenmitarbeiter müssen die deutsche Sprache in Wort und Schrift mit „fachkundigen Sprachkenntnissen“ sicher beherrschen und über umfassende Kenntnisse zur Bedienung des Kommunikationssystems (RBL-System, öVPad etc.) verfügen. Die Mitarbeiter müssen weiterhin fundierte Betriebs- und Netzkenntnisse besitzen und mindestens drei Jahre Berufserfahrung als Busfahrer vorweisen können.

### **3.2.4 Verantwortlicher Ansprechpartner auf Seiten des Betreibers**

Am Ort des Betriebshofs ist ein festangestellter Mitarbeiter des Betreibers mit ausreichender Sach- und Fachkunde entsprechend PBefG sowie mit Entscheidungs- und Handlungskompetenzen zu bestellen. Dieser muss die deutsche Sprache in Wort und Schrift mit „fachkundigen Sprachkenntnissen“ ausgeprägt und sicher beherrschen.

Bei Störungen und in Notsituationen muss dieser Ansprechpartner oder ein anderer entscheidungs- und handlungsbefugter Mitarbeiter des Betreibers zu den üblichen Bürozeiten unmittelbar vor Ort persönlich verfügbar sein. Der verantwortliche Ansprechpartner darf deshalb nicht planmäßig als Disponent in der Leitstelle eingesetzt werden.

### **3.2.5 Betrieb, Verspätungs- und Störfallmanagement**

Der Betreiber ist verpflichtet, den Fahrplan einzuhalten und einen pünktlichen und störungsfreien Betrieb zu gewährleisten (Pünktlichkeitsstandards siehe Kapitel 3.2).

Das Verspätungsmanagement obliegt dem Betreiber. Es hat dazu die Verfügbarkeit von Reservefahrzeugen zur Sicherstellung der Fahrgastbeförderung bei ungeplanten Betriebsunterbrechungen in einer Höhe von 10 % der in der Spitzenlast eingesetzten Fahrzeuge während der gesamten täglichen Betriebszeit zu gewährleisten. Bei Ausfall eines Fahrzeuges bzw. gravierenden Verspätungen, die auf die Pünktlichkeit der nächstfolgenden Fahrplanfahrt des betroffenen Fahrzeuges übertragen würden, ist der unverzügliche Einsatz



eines Reserve- und Ersatzfahrzeuges im Umlauf sicherzustellen. Dies gilt auch, wenn die Verspätung bzw. der Fahrzeugausfall nicht vom Betreiber zu vertreten ist.<sup>1</sup>

Der Einsatz von Einsatzfahrzeugen ist bei Überlastungen innerhalb von max. 60 Minuten zu veranlassen.

Bei umfassenderen, absehbar längeren Störungen sind unverzügliche Ersatzverkehre einzurichten. Die Fahrgäste sind unverzüglich mit aktuellen Informationen über Störungen und Ersatzverkehre zu versorgen (im Bus, an Haltestellen mit DFI, im Kundenzentrum, im Internet, ggf. Radio).

Die Betriebs- und Verspätungssituation im Bahnverkehr ist permanent mit Hilfe von einschlägigen Internetseiten der Betreiber zu beobachten.

Bei Verspätungen ist bei Umsteigern eine Abstimmung zwischen den Fahrzeugen über die Gewährleistung des Umsteigens der betroffenen Fahrgäste herbeizuführen. Die Entscheidung bzgl. des Abwartens auf Umsteiger obliegt der Betriebsleitstelle des Betreibers.

Zum Zwecke der Betriebssteuerung sind die Fahrzeuge mit Funk oder Mobilfunk auszurüsten, um die Kommunikation zwischen den Fahrzeugen im integrierten Gesamtnetz im Landkreis Eichsfeld untereinander und zu der Betriebsleitstelle sicher zu stellen. Mit Betreibern anderer Buslinien sind Abstimmungen im Störungs- bzw. Verspätungsfall bei Fahrgastbetroffenheit, soweit eine Abstimmung nicht unmittelbar zwischen den Fahrzeugen mit Funk möglich ist, mit deren Leitstelle herbeizuführen.

### **3.2.6 Umleitungsmanagement**

Der Betreiber ist für das Umleitungsmanagement im Falle von Baustellen, Veranstaltungen oder anderen Straßensperrungen auf den Linienwegen zuständig. Erforderlich ist dazu eine aktive Abstimmung mit den Straßenbaulastträgern.

Der Betreiber hat dazu Ersatzfahrpläne zu erstellen. Die Fahrgäste sind rechtzeitig, bis mindestens eine Woche vor Inkrafttreten der Änderungen bzw. bei kurzfristig angekündigten Maßnahmen unverzüglich nach Bekanntwerden des Ereignisses in geeigneter Form zu informieren (Fahrplanaushang an den betroffenen Haltestellen, Internetseite, Presseinformation).

## **3.3 Verfügbarkeit des Fahrplanangebotes und Pünktlichkeit**

### **Verfügbarkeit des Fahrplanangebotes/ Ausfallquote**

Die Verfügbarkeit und Zuverlässigkeit des Fahrplanangebotes ist die Basisleistung des Betreibers und steht im Zentrum der Kundenwahrnehmung. Der Fahrgast erlebt neben den nicht durchgeführten Fahrten auch verfrühte und stark verspätete Fahrten als ausgefallen.

Als Anforderung wird festgelegt, dass die im Fahrplan aufgeführten Fahrten stattfinden. Bei geplanten Betriebsunterbrechungen<sup>2</sup> werden Ersatzverkehre gemäß Fahrplan durchgeführt.

<sup>1</sup> Bei extremen Verhältnissen, wie Glatteis, unvorhergesehenem Wintereinbruch, Sturmböen, unvorhersehbaren gravierenden Verkehrsstaus, verspätungsrelevanten Tagesbaustellen usw. können mit dem Aufgabenträger Ausnahmeregelungen zu den Regelungen im Verspätungsmanagement abgestimmt werden.



Bei ungeplanten Betriebsunterbrechungen<sup>3</sup> erfolgt - soweit sinnvoll - unverzüglich die Sicherung des Betriebsablaufs durch Ersatzverkehre oder Anschlussmöglichkeiten.

Als Messkriterium wird die Differenz zwischen der Soll-Fahrplanleistung (gem. Fahrplan) gesamt und der tatsächlichen Ist-Leistung gesamt betrachtet (Auswertung mit RBL). Fahrten gelten als ausgefallen, wenn sie gar nicht bzw. nur teilweise (Teilausfälle) durchgeführt werden. Die zulässige **Ausfallquote** wird als Zielwert auf eine Obergrenze von 1 % festgelegt. Überschreitungen werden gemäß dem Qualitätssicherungsvertrag (s. dazu Kapitel 3.8.1) sanktioniert.

Die Ausfallquote und die Ausfälle, differenziert nach Art des Ausfalls, sind quartalsweise im Qualitätsbericht (siehe Kapitel 3.8) zu dokumentieren.

### **Pünktlichkeit**

Die Fahrten im integrierten Gesamtnetz im Landkreis Eichsfeld sind pünktlich zu erbringen. Als pünktlich wird eine Verspätung bis maximal 5 Minuten sowie eine Verfrühung unter 1 Minute gewertet. Nicht gewertet werden Unpünktlichkeiten bedingt durch äußere Einflüsse (Streik, Unwetter, Naturgewalten, Bombendrohungen usw.).

Die Vorgaben zur Pünktlichkeit gelten ausdrücklich auch bei geplanten Abweichungen vom Regelfahrplan, für die ein Fahrplan erstellt und kommuniziert wird.

Als Qualitätsziel wird für die aktuell vorhandene StPNV-Infrastruktur eine **Pünktlichkeitsquote** als Jahreswert

- von 87 % im Gesamtnetz (alle Linien) und
- von 90 % auf den ExpressBus-Linien

festgelegt.

### **3.4 Anforderungen an das Fahrpersonal**

Vom Betreiber dürfen grundsätzlich nur umfassend ausgebildete und geschulte Fahrer gemäß den gesetzlichen Bestimmungen eingesetzt werden. Die Tariftreue in der Entlohnung ist entsprechend der jeweiligen gesetzlichen Vorgaben im Freistaat Thüringen zu beachten.

Die nachfolgend definierten Anforderungen sind zu gewährleisten:

- Das Fahrpersonal hat eine einheitliche und mit dem Aufgabenträger abgestimmte Oberbekleidung zu tragen (Ausnahmen sind nur für Verstärkerverkehre mit kurzzeitigem Einsatz zulässig). Zu gewährleisten ist ein gepflegtes und seriöses Erscheinungsbild der mit Kundenkontakt tätigen Mitarbeiter.
- Das Fahrpersonal muss für den Fahrscheinverkauf, für die Haltestellendurchsagen bei Ausfall der digitalen Haltestellenansage, für die Erteilung von Auskünften, für die Kommunikation mit der Betriebsleitstelle sowie bei Konfliktsituationen die deutsche Sprache sicher in Wort und Schrift beherrschen.

<sup>2</sup> Geplante Unterbrechungen sind z. B. Baustellen oder Großveranstaltungen, bei denen ein Umleitungsfahrplan mind. zwei Tage vor der Unterbrechung erstellt und veröffentlicht werden muss. Der Betreiber ist für das Umleitungsmanagement verantwortlich.

<sup>3</sup> Ungeplante Unterbrechungen treten ohne bzw. mit geringer Vorwarnzeit ein (z. B. Fahrzeugausfall, nicht gemeldete Demonstrationen, Unfall, Notarzteinsatz im Fahrzeug). Diese Unterbrechungen können sowohl im oder außerhalb des Einflussbereiches des Betreibers liegen und erfordern keinen Ersatzfahrplan. Jedoch ist eine entsprechende Kommunikation sicherzustellen.



- Das Fahrpersonal hat besondere Rücksicht auf mobilitätseingeschränkte Fahrgäste zu nehmen. Personen mit Mobilitätseinschränkungen, Personen mit Rollator sowie Personen mit Kinderwagen sind beim Ein- und Ausstieg nötigenfalls zu unterstützen.
- Dem Fahrpersonal müssen die wichtigsten Verhaltensregeln im Umgang mit mobilitätseingeschränkten Personen bekannt sein und von ihnen angewendet werden. Dazu gehört die (ggf. nachzuweisende) Teilnahme an jährlichen Schulungen gemeinsam mit Mobilitätseingeschränkten aus dem Landkreis Eichsfeld.
- Die Fahrer haben sich gegenüber den Fahrgästen und anderen Verkehrsteilnehmern freundlich, zuvorkommend und hilfsbereit, insbesondere in Stresssituationen, zu verhalten.
- Das Fahrpersonal hat sich einer besonderen Verantwortung für Kinder und Jugendliche bewusst zu sein. Diese Verantwortung bedeutet u. a., dass Kinder und Jugendliche auch bei fehlenden Fahrausweisen nicht von der Beförderung ausgeschlossen werden, wenn dies zu einer Gefährdung oder zu einer unzumutbaren Situation für die Kinder und Jugendlichen führen kann.
- Erforderlich sind weiterhin ausreichende Kenntnisse des Fahrpersonals hinsichtlich der Netz- und Tarifstruktur sowie Grundkenntnisse in der Ortskunde.
- Das Fahrpersonal muss die Fahrgäste in Bezug auf die Tarifstrukturen und die unterschiedlichen Tickets beraten können.
- Das Fahrpersonal muss in der Lage sein, die Informations- und Verkaufseinrichtungen umfassend und sicher bedienen zu können. Zudem muss das Fahrpersonal über die Fähigkeit verfügen, Fehlfunktionen oder Ausfälle direkt zu erkennen und der Betriebsleitstelle zu melden.
- Das Fahrpersonal muss mindestens an einer Fahrerschulung pro Jahr zu Orts-, Verkehrs- und Tarifkenntnissen teilnehmen.

### **3.5 Fahrscheinvertrieb und Tarifierung**

Das Verkehrsunternehmen muss, mit Ausnahme der Sonderfahrten zu Veranstaltungen, hinsichtlich Fahrkartensortiment, Fahrpreis und Preisbildung (Teilstreckentarif) den zum Zeitpunkt November 2017 im Landkreis Eichsfeld gültigen Tarif anwenden (aktuelle Fassung siehe Anlage „Tarifinformationen“) Der Vertrieb erfolgt:

- in den Fahrzeugen durch den Fahrer (Fahrscheindrucker oder über einen Fahrscheinautomaten),
- über ein eigenes Kundencenter in Leinefelde am ZOB,
- in der Betriebsstelle (telefonisch).

Die Preissteigerungen als Summe über alle Fahrkartenangebote und Preisstufen dürfen prozentual höchstens der Preissteigerung im Verkehrsverbundes Mittelthüringen (VMT) im gleichen Zeitraum entsprechen.

### **3.6 Kundenservice**

#### **3.6.1 Beschwerdemanagement**

Die Annahme und Bearbeitung von Kundenresonanzen (Beschwerden und Hinweise der Fahrgäste) liegt im Verantwortungsbereich des Betreibers, welcher hierfür ein eigenes Beschwerdemanagement vor Ort im Landkreis Eichsfeld vorzuhalten hat. Im



Beschwerdemanagement sind vom Betreiber die nachfolgend definierten Leistungen zu erbringen.

- Für die Annahme von Kundenresonanzen ist grundsätzlich das eingesetzte Personal verantwortlich. Auch das Fahrpersonal muss Beschwerden und Hinweise aufnehmen, soweit bzw. sobald es die Betriebslage zulässt.
- Als Kundenresonanzen sind alle eingehenden schriftlichen, telefonischen und mündlichen Beschwerden und Hinweise aufzunehmen.
- Die eingegangenen und aufgenommenen Beschwerden und Hinweise sind EDV-gestützt in der Aufnahme und Bearbeitung zu dokumentieren (inkl. Beantwortung und Reaktion).
- Stellungnahmen zu allen Kundenbeschwerden, welche die Verkehrsdurchführung betreffen, sind innerhalb von 14 Tagen zu bearbeiten und zu beantworten (in Form einer Beantwortung oder einer Zwischennachricht). Kundenresonanzen sind spätestens innerhalb von vier Wochen abschließend zu bearbeiten.
- Über Eskalationen o. Ä. im Zusammenhang mit der Annahme von Kundenresonanzen ist der Aufgabenträger unverzüglich zu informieren.

Die Kundenresonanzen sind quartalsweise aufzubereiten und in abgestimmten Kategorien dem Aufgabenträger zur Verfügung zu stellen.

### **3.6.2 Kundenbetreuung und Fahrgastinformation**

Im Bereich der Kundenbetreuung und Fahrgastinformation sind folgende Anforderungen zu erfüllen:

- Betrieb eines Kundenzentrums (Mobilitätszentrale),
- Bereitstellung von Fahrgastinformationen im Internet,
- Herausgabe eines jährlichen Fahrplanbuches,
- Betrieb eines Servicetelefons.

#### **Kundenzentrum**

Das Kundenzentrum des Betreibers ist am ZOB in Leinefelde zu verorten (maximale Fußwegentfernung 200 Meter) und muss an Werktagen zwischen 07:00 und 19:30 Uhr betrieben werden. Der Betreiber hat in dieser Zeit vor Ort einen Ansprechpartner vorzuhalten.

Im Kundenzentrum sind folgende Dienstleistungen anzubieten:

- Fahrplan- und Tarifauskünfte,
- Fahrscheinvorverkauf/ Abo-Vertrieb,
- Tarifberatung,
- Auskünfte zur Verkehrssituation wie Verspätungen, Sperrungen, Umleitungen, Haltestellenverlegungen usw.,
- Entgegennahme von Beschwerden und Weiterleitung an das Beschwerdemanagement,
- Fundsachenmanagement und -ausgabe,
- RufBus-Management,
- FahrradBus-Management (Gruppenanmeldungen).





## **Internetseite**

Vom Betreiber ist eine Internetseite mit Fahrgastinformationen in Echtzeit und aktuellen Information zur Betriebssituation bei Abweichungen zu betreiben, welche auch für mobile Endgeräte tauglich ist. Es ist ein unmittelbares Einpflegen von Verkehrsmeldungen in einen Ticker o. ä. vorzusehen.

Die Fahrplaninformationen der Internetseite sind barrierefrei zu gestalten, alternativ ist eine Verlinkung auf eine barrierefreie Internetseite vorzusehen.<sup>4</sup>

## **Servicetelefon**

Der Betreiber hat die technische Erreichbarkeit und personelle Besetzung eines Servicetelefons zu gewährleisten:

- Montag bis Freitag 04:30 bis 19:30 Uhr,
- Samstag 06:00 bis 18:30 Uhr,
- Sonn- und Feiertage: 09:00 bis 19:00 Uhr

Das Servicetelefon muss für Kunden innerhalb einer Reaktionszeit von 15 Minuten über Mobilfunk und aus dem öffentlichen Netz erreichbar sein (max. Wartezeit für Annahme des Anrufs) sowie eine leicht merkbare Nummer besitzen.

## **Fahrgastinformation**

Die Maßnahmen im Bereich der Fahrgastinformation und der Kundenkommunikation, inkl. der Erstellung der Fahrplanaushänge an den Haltestellen sowie der Erstellung und Herausgabe eines Fahrplanbuches, werden vom Betreiber entwickelt, koordiniert und durchgeführt.

## **Servicepersonal**

Das Servicepersonal (Servicetelefon und Kundenzentrum) muss in jedem Einzelfall kompetent, freundlich und hilfsbereit auf die persönlichen StPNV-Bedürfnisse der Fahrgäste eingehen sowie eine hohe Dienstleistungsbereitschaft ausstrahlen. Über die reinen Verkaufstätigkeiten hinaus erbringt das Personal als Ansprechpartner für alle Kundenbelange in Bezug auf Tarif und Fahrplan Beratungsleistungen.

Das sichere Beherrschen der deutschen Sprache mit „fachkundigen Sprachkenntnissen“ ist zwingend erforderlich.

Das Personal im Kundenzentrum hat eine einheitliche, branchenübliche und mit dem Aufgabenträger abgestimmte Dienstkleidung zu tragen. Zu gewährleisten ist ein gepflegtes und seriöses Erscheinungsbild der mit Kundenkontakt tätigen Mitarbeiter.

Die Mitarbeiter sind regelmäßig und anlassbezogen bzgl. betrieblicher und verkehrlicher Themen sowie Kundenorientierung zu schulen (mindestens halbjährlich).

---

<sup>4</sup> Kriterien siehe: BITV 2.0 - Verordnung zur Schaffung barrierefreier Informationstechnik nach dem Behindertengleichstellungsgesetz (Barrierefreie-Informationstechnik-Verordnung) vom 12. September 2011 und Hegner, Marcus (2005): Gestaltung barrierefreier Webseiten; Informationszentrum Sozialwissenschaften der Arbeitsgemeinschaft Sozialwissenschaftlicher Institute e.V. (ASI) IZ-Arbeitsbericht Nr. 35; April 2005 ([http://www.gesis.org/fileadmin/upload/forschung/publikationen/gesis\\_reihen/iz\\_arbeitsberichte/ab\\_35.pdf](http://www.gesis.org/fileadmin/upload/forschung/publikationen/gesis_reihen/iz_arbeitsberichte/ab_35.pdf); Download 13.03.2014).



### 3.6.3 Zusammenarbeit mit lokalen Netzwerken

Der Betreiber hat einen regelmäßigen Kontakt zu örtlichen Interessensvertretern (z. B. Interessensvertreter mobilitätseingeschränkter Menschen, DRK, Fahrgastverbänden etc.) zu pflegen. Eine Teilnahme an Arbeitsgruppen zum Thema „Barrierefreiheit“/ „barrierefreies Bauen“ ist zu gewährleisten.

Weiterhin ist ein regelmäßiger Kontakt mit den zuständigen Polizeidienststellen im Landkreis Eichsfeld (insbesondere vor/ bei Veranstaltungen) abzusichern.

### 3.6.4 Durchführung von Busschulungen

Vom Betreiber sind regelmäßig zielgruppenspezifische Schulungsangebote für

- Grundschüler an allen Grundschulen zu Beginn jedes Schuljahres
- und Senioren und Mobilitätseingeschränkten einmal im Quartal vor Ort

anzubieten und bei Bedarf durchzuführen.

Der Betreiber stellt für die gesamte Schulungsdauer jedes Schulungstermins ein Fahrzeug sowie das Schulungs- und Fahrpersonal. Für die Schulung darf nur ausreichend ausgebildetes Personal eingesetzt werden.

Der Betreiber hat ein Schulungskonzept (Schulungsleitfaden) zu erstellen, welches den branchenüblichen Anforderungen an eine „Busschule“ zu entsprechen hat<sup>5</sup>.

Folgende Schulungs- und Übungsinhalte sind mindestens zu erfüllen:

- Verhalten an der Haltestelle:
  - Haltestellenbeschilderung
  - Platzbedarf eines Busses und Sicherheitsabstand zur Bordsteinkante
  - Toter Winkel
  - Überqueren der Fahrbahn an der Haltestelle
- Ein- und Aussteigen:
  - geordnetes Einsteigen
  - sicheres Aussteigen
- während der Fahrt:
  - sicherer Sitz- und Stehplatz
- Orientierung im Bus:
  - Haltestellenanzeige
  - Haltestellenwunschknopf
  - Piktogramme
  - Nothammer und Notausstieg
- Soziales Verhalten:
  - Essen und Trinken im Bus
  - Abfallvermeidung und -entsorgung

<sup>5</sup> Siehe: <http://www.schulbusprojekte.de/aktiv-werden/busschulen/index.html>



- Rücksichtsvolles Verhalten gegenüber anderen Fahrgästen

### 3.7 Fahrzeuganforderungen

#### 3.7.1 Allgemein

Der Fahrzeugeinsatz soll bei den im Gesamtnetz „Regional- und Stadtverkehr Landkreis Eichsfeld“ eingesetzten Fahrzeugen, soweit es die betrieblichen Belange zulassen, nach einem weitgehend einheitlichen Standard erfolgen. Ausgenommen sind von dieser Forderung lediglich die Verstärker- und Reservefahrzeuge.

Alle Fahrzeuge müssen betriebssicher und fahrbereit sein. Die Fahrzeuginstandhaltung und -wartung unterliegt der Aufsichts- und Sorgfaltspflicht des Betreibers.

#### 3.7.2 Anforderungen an die Fahrzeugausstattung

Für die Fahrzeugausstattung werden die Anforderungen produktspezifisch als Mindeststandards definiert.

**Tabelle 2: Fahrzeuganforderungen**

<b>Regionalverkehr</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Standardlinienbusse (Kombibusse oder Reisebusse nur als Ersatzfahrzeug zulässig)</li> <li>• Regelfahrzeug mit Niederflurtechnik/ Low-Entry-Busse<sup>6</sup></li> <li>• Höchstalter: zum Einsatzzeitpunkt max. 12 Jahre (bei Renovierung max. 18 Jahre<sup>7</sup>)</li> <li>• mindestens Euro IV-Norm, ab 2022 mindestens 50 % der Fahrzeuge mindestens mit EuroV-Norm (Euro II-Norm nur für Fahrzeuge mit kurzzeitigem Einsatz (&lt; zwei Stunden pro Tag) zulässig)</li> <li>• ausreichende Motorisierung für die topografische Situation</li> <li>• mind. zwei Türen für den Fahrgastwechsel, davon mind. eine Doppeltür mit zweiflügeligen Türen und Durchgangsmaß mind. 1.200 mm</li> <li>• RBL-Bordrechner mit elektronischer Fahrscheindruckerfunktion</li> <li>• digitale Fahrtzielanzeige außen (vorn und rechte Seite)</li> <li>• digitale Fahrgastinformation visuell und akustisch im Fahrzeuginneren</li> <li>• digitale Haltestellen-Innenanzeigen in Kombination mit Innenbildschirm</li> <li>• digitale Haltestellenansage</li> <li>• Bestuhlung mit Sitzpolstern</li> <li>• WLAN (mindestens 10 GB pro Fahrzeug/Monat)</li> </ul>
<b>ExpressBus</b>
Zusätzliche Anforderungen ggü. Regionalverkehr <ul style="list-style-type: none"> <li>• Höchstalter: zum Einsatzzeitpunkt max. 10 Jahre</li> <li>• mindestens Euro V-Norm</li> <li>• Busse in Niederflurtechnik/ Low-Entry-Busse</li> <li>• Einrichtung für die Mitnahme von mindestens 5 Fahrrädern auf den Linien 1 und 6 (Fahrradträger bzw. -hänger)</li> </ul>
<b>StadtBus</b>
Zusätzliche Anforderungen <ul style="list-style-type: none"> <li>• Leinefelde-Worbis: Midibus</li> <li>• Heilbad Heiligenstadt: Midibus</li> </ul>

<sup>6</sup> Niederflurtechnik: maximale Fußbodenhöhe 33 cm über Fahrbahn ohne Kneeling zur Sicherstellung niveaugleicher Ein- und Ausstiege; Ausstattung Bus mit Kneeling und mechanischer Rampe (siehe EU-Richtlinie 2001/85/EG)

<sup>7</sup> Mindestanforderungen an die Renovierung: komplette Rostbeseitigung, Sitzpolstererneuerung, Erneuerung abgenutzten oder schadhaften Fußbodens, Erneuerung abgenutzter oder schadhafter Sitzlehnen und Sitze, Erneuerung schadhafter Griffe oder Haltestangen, Erneuerung oder Neulackierung abgenutzter Griffe oder Haltestangen, Erneuerung schadhafter/ zerkratzer Scheiben, Erneuerung der Verschleißteile



- Höchstalter: zum Einsatzzeitpunkt max. 12 Jahre (bei Renovierung max. 18 Jahre<sup>8</sup>)
- mindestens Euro V-Norm
- Busse in Niederflurtechnik (durchgängig)
- WLAN (mindestens 10 GB pro Fahrzeug/Monat)

#### **RufBus**

- Zulassung für Linienverkehr
- mind. acht Fahrgastsitzplätze
- RBL-Bordrechner mit elektronischer Fahrscheindruckerfunktion
- Fahrtzielanzeige „Frontanzeige“ (Matrixanzeige)
- Bereich für Fahrradmitnahme/ Rollstühle
- elektrisch betätigbare Tür (oder Öffnen und Schließen der Tür durch Fahrer beim Fahrgastwechsel).

Bei Neuanschaffung von Fahrzeugen ist der Videoschutz vorzurüsten.

Von besonderer Bedeutung für eine barrierefreie Nutzbarkeit für Menschen mit Mobilitätseinschränkungen sind darüber hinaus folgende Ausstattungsmerkmale (EU-Richtlinie 2001/85/EG) zu beachten<sup>9</sup>:

- Niederflurtechnik: maximale Fußbodenhöhe 33 cm über Fahrbahn ohne Kneeling zur Sicherstellung niveaugleicher Ein- und Ausstiege ohne Stufen an allen Türen; Ausstattung Bus mit Kneeling und mechanischer Rampe; leicht zu erreichende Festhaltungsmöglichkeiten im Türbereich (auch für Rollstuhlfahrer und Kleinwüchsige geeignet),
- Ausgewiesene flexible Mehrzweckfläche/ Sondernutzungsfläche für Rollstuhlfahrer mit absoluter Mindestfläche 900 x 1.300 mm mit niveaugleichem, kurzem Zugang zu einer Tür,
- klappbare Rollstuhlrampe (Ausführung ca. 905 x 980 mm breit),
- Sitzplätze für mobilitätseingeschränkte Fahrgäste zwischen Tür 1 und Tür 2 im Sichtbereich des Fahrers,
- kontrastreiche und taktile Markierung/ Gestaltung der Eingangsbereiche, Haltegriffe und -stangen, Kanten, Bedienelemente, Taster usw. mit (sukzessiver) Verwendung einer einheitlichen Signalfarbe in und an allen Fahrzeugen,
- kontrastreiche Kennzeichnung der Türen und der Taster von außen,
- ausreichende Durchsichtigkeit der Scheiben im Bereich zwischen Tür 1 und Tür 2 zur Gewährleistung eines unbeeinträchtigten Blickes aus dem Fahrzeug (barrierefreie Orientierbarkeit für Sehbehinderte),
- durchgängige Haltemöglichkeiten im Fahrzeug mit „Leitfunktion“ (auch für Kleinwüchsige und Kinder nutzbar, kontrastreiche Farbgebung), Haltegriffe im Bereich der Türen für Ein- und Ausstieg,
- Darreichung nutzungsrelevanter Fahrgastinformationen sowohl in visueller als auch in akustischer oder taktiler Form („Zwei-Sinne-Prinzip“<sup>10</sup>),

<sup>8</sup> ebenda

<sup>9</sup> Richtlinie über besondere Vorschriften für Fahrzeuge zur Personenbeförderung mit mehr als acht Sitzplätzen außer dem Fahrersitz und zur Änderung der Richtlinien 70/156/EWG und 97/27/EG (Richtlinie 2001/85/EG des Europäischen Parlaments und des Rates) i. d. Fassung vom 18. Mai 2004.  
Die Richtlinie beinhaltet u. a. Regelungen über technische Einrichtungen für Personen mit eingeschränkter Mobilität, wie z. B. behindertengerechte Einstiege, Einstiegshilfen (Rampen, Absenkvorrichtungen, etc.), tlw. stufenfreie Sitzbereiche in Türrähe usw.



- Fahrtzielanzeige innen und außen kontrastreich mit ausreichend großen Schriften und leicht erfassbar/ verständlich (Innenanzeigen von allen Fahrgastplätzen gut lesbar),
- akustische Fahrgastinformation (Ankündigung Haltestellenansage mit einem akustischem Signal),
- ausreichende, durchgängige Beleuchtung im Fahrzeug sowie Ausleuchten der Bereiche an den Türen außerhalb des Busses beim Türöffnen.

### 3.7.3 Werbung an und in den Fahrzeugen

Hinsichtlich der Werbung an und in den Fahrzeugen sind die nachfolgend erläuterten Anforderungen zu beachten.

- Die Werbung darf nicht gegen die Interessen des Landkreises Eichsfeld, seiner kommunalen Unternehmen und der kreisangehörigen Kommunen gerichtet sein. Die Werbung muss legal, schicklich, redlich, wahrheitsgemäß und mit dem Ziel sozialer Verantwortlichkeit verfasst sein. Sie muss die allgemein anerkannten Werbegrundsätze und ethnische Grundsätze berücksichtigen. Unzulässig sind Nikotinwerbung sowie Werbung mit politischem und/ oder gewaltverherrlichendem Inhalt. Die Werbung darf weder diskriminieren hinsichtlich Rasse, Geschlecht, Religion oder Nationalität noch Menschen wegen ihrer religiösen oder politischen Denkweise angreifen.
- Im Bereich der Fensterflächen sind Folien so anzuordnen bzw. zu gestalten, dass sie die Orientierungsmöglichkeiten und das Sicherheitsempfinden der Fahrgäste nicht negativ beeinflussen. Aus dem Fahrzeug muss der Blick nach außen auch bei Dunkelheit und bei Niederschlag grundsätzlich gewährleistet sein.
- An ExpressBussen ist ausschließlich Eigenwerbung zulässig.

### 3.7.4 Fahrzeugzustand und -reinigung

Die Fahrzeuge sind vom Betreiber vor Ort zu warten und Instand zu halten.

Für den Zustand der Fahrzeuge und deren Reinigung werden folgende Anforderungen definiert:

- In den Fahrzeugen sind möglichst angemessene klimatische Verhältnisse, bezogen auf die jeweilige Jahreszeit, zu gewährleisten.
- Zum täglichen Betriebsbeginn müssen die Fahrzeuge innen und außen in einem optisch sauberen Zustand sein. Neben den für die technische und verkehrliche Sicherheit relevanten Einrichtungen müssen alle fahrgastrelevanten Ausstattungselemente funktionstüchtig sein.
- Eine vollständige Funktionstüchtigkeit der betrieblichen Kommunikationstechnik, der Fahrgastinformationstechnik (soweit vorhanden), der Rampe (Einstieghilfe) und der Kneeling-Funktion muss gewährleistet werden (ausgenommen kurzzeitige Störungen während des Betriebs und höhere Gewalt).
- Gravierende Verunreinigungen des Fahrzeuginnenraumes während der Verkehrsdurchführung sind bei nächstmöglicher Gelegenheit zu beseitigen, wenn ein schnellstmöglicher Fahrzeugaustausch betrieblich nicht realisierbar ist.
- Defekte Fahrscheindrucker (Bordcomputer) sind unverzüglich auszuwechseln.

<sup>10</sup> Wesentliche Informationen und Orientierungshilfen sind mindestens mit zwei der drei Sinne „Hören“, „Sehen“ und „Tasten“ darzureichen. (Siehe: Barrierefreiheit im öffentlichen Verkehrsraum für seh- und hörgeschädigte Menschen: Schriftenreihe „direkt“ des Bundesministeriums für Verkehr-, Bau- und Stadtentwicklung; Heft 64/ 2008).



- Grobe Vandalismusschäden und großflächige Schmierereien sind unverzüglich zu beseitigen.
- Die Fahrzeuge sind regelmäßig außen und innen zu reinigen (Außenwäsche im „Winterzeitraum“ mindestens zweimal wöchentlich und im „Sommerzeitraum“ mindestens einmal wöchentlich).

Die Kneeling-Technik ist bei Bedarf (Ein- und Aussteigen von erkennbar mobilitätsbeeinträchtigten Fahrgästen) einzusetzen. Die Rampe ist vom Fahrpersonal beim gewünschten Ein- oder Ausstieg von mobilitätsbeeinträchtigten Personen, die auf diese Ein-/Ausstiegshilfe angewiesen sind, auszuklappen.

### **3.8 Qualitätsmanagement/ Berichtswesen**

#### **3.8.1 Qualitätssicherungsvertrag**

Um den Anforderungen an die Qualitätssicherung gerecht zu werden, erklärt sich der Betreiber damit einverstanden, dass sämtliche Zusicherungen in einem **Qualitätssicherungsvertrag** zusammengefasst werden und der Aufgabenträger auch im Falle einer eigenwirtschaftlichen Genehmigung einen eigenen vertraglichen Anspruch auf Information und Zustimmungsvorbehalte über Änderungen von Fahrplan, Kapazitäten und sonstige Standards sowie ein Anspruch auf regelmäßige Berichte über die erbrachte Qualität (siehe Kapitel 3.8.2) erhält. Der Betreiber erklärt sich weiterhin damit einverstanden, dass die im Rahmen des Qualitätssicherungsvertrags erhaltenen Informationen zwischen Aufgabenträger und Genehmigungsbehörde umfänglich ausgetauscht werden dürfen.

#### **3.8.2 Berichtswesen**

Der Betreiber ist dem Aufgabenträger gegenüber zur Berichterstattung verpflichtet. Bei besonderen Vorkommnissen, längeren Betriebsunterbrechungen und schweren Unfällen ist der Aufgabenträger unverzüglich zu informieren.

Der Betreiber hat quartalsweise dem Aufgabenträger einen standardisierten Status-Bericht zu erstellen und fristgerecht vorzulegen.

Dieser Bericht hat zu beinhalten:

- Erfüllung des Zielwertes „Ausfallquote“,
- Erfüllung des Zielwertes „Pünktlichkeitsquote“,
- Erfüllung der Qualitäts- und Leistungsstandards (Darlegung der Nicht- und Schlechtleistungen),
- Entwicklung Fahrgastnachfrage,
- Aufbereitung der Kundenresonanzen in Kategorien (Beschwerdemanagement),
- Leistungsdaten,
- Entwicklung Fahrzeugbestand und Umweltstandards,
- Stand „Barrierefreiheit“,
- besondere Ereignisse.

#### **3.8.3 Qualitätskontrollen und -sicherung**

Die definierten Qualitätsstandards sind durch den Betreiber selbständig zu überwachen und jährlich durch einen externen Auditor zu überprüfen. Es sind Maßnahmen zur Sicherung und ggf. zur Erhöhung der Qualität zu ergreifen. Zur Beseitigung der festgestellten Mängel bzw.



zur Erfüllung der Zielwerte sind Verfahren (z. B. Qualitätsarbeitskreis) zu entwickeln und durchzuführen.

### 3.9 Anforderungen an die Auslastung der Platzkapazitäten

Vom Betreiber ist eine ausreichende Auslastung der Verkehrsangebote sicherzustellen. Nicht zulässig ist eine regelmäßige Überlastung der eingesetzten Platzkapazitäten.

Die nachfolgend definierten Richtwerte sind als „Orientierungswerte“ für die regelmäßige Prüfung des Leistungsangebotes hinsichtlich der Auslastung zu verstehen.

Wird regelmäßig (d. h. bei mehreren Tagen im Jahresverlauf) und ausgeprägt (mindestens mehr als 25 %) eine Nachfrage über dem Niveau der Richtwerte erreicht, ist eine Angebotsverdichtung und/ oder eine Erhöhung der Platzkapazitäten umzusetzen.

Die Angebotsanpassungen bzw. die Anpassungen im Fahrzeugeinsatz können sich, je nach Ausprägung der Nachfrage im Tagesverlauf, auf das gesamte Betriebszeitfenster oder auch auf kurze Betriebszeiträume beziehen.

**Tabelle 3: Richtwerte zur ausreichenden Auslastung der Bedienungsangebote**

<b>maximale Besetzung in der Hauptverkehrszeit</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 100 % der Sitzplätze und 75 % der vom Hersteller ausgewiesenen Stehplätze als Mittelwert über die Spitzenstunde (Schulbeginn und –ende)</li> </ul>
<b>maximale Besetzung in der Normalverkehrszeit</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 50 % der Sitz- und Stehplätze als Mittelwert über eine Stunde (vormittags und nachmittags)</li> <li>• bei Fahrten mit einer Fahrzeit von über 15 Minuten soll jedem Fahrgast ein Sitzplatz zur Verfügung stehen</li> </ul>
<b>maximale Besetzung in der Schwachverkehrszeit</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• jedem Fahrgast soll ein Sitzplatz zur Verfügung stehen</li> </ul>
<b>Ausnahmeregelungen</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• In der Hauptverkehrszeit können aus Gründen der Wirtschaftlichkeit und bestimmter planerischer Überlegungen die Richtwerte für kurze Streckenabschnitte (maximal 10 Minuten Fahrzeit) überschritten werden.</li> <li>• Bei Großveranstaltungen und Sondersituationen (z. B. extreme Witterung) gelten die definierten Qualitätsmaßstäbe ausdrücklich nicht.</li> </ul>

# 4 Anlagen





## 4.1 Tarifinformationen



Teil-strecke	Einzelfahr- ausweis Erwachsene €	10 Fahrten Karte €	Ermäßigter Einzelfahrausweis Kind €	Ermäßigter Einzelfahrausweis Hunde €	Wochenkarte €	Monatskarte €	Jahreskarte im Abonnement (Monatsbetrag) €	Schüler-/ Auszubildende Wochenkarte €	Schüler-/ Auszubildende Monatskarte €
1	1,40	11,20	0,70	0,70	11,20	39,20	32,70	8,40	29,40
2	1,50	12,00	0,80	0,80	12,00	42,00	35,00	9,00	31,50
3	1,90	15,20	1,00	1,00	15,20	53,20	44,30	11,40	39,90
4	2,30	18,40	1,20	1,20	18,40	64,40	53,70	13,80	48,30
5	2,70	21,60	1,40	1,40	21,60	75,60	63,00	16,20	56,70
6	3,30	26,40	1,70	1,70	26,40	92,40	77,00	19,80	69,30
7	3,80	30,40	1,90	1,90	30,40	106,40	88,70	22,80	79,80
8	4,20	33,60	2,10	2,10	33,60	117,60	98,00	25,20	88,20
9	4,60	36,80	2,30	2,30	36,80	128,80	107,30	27,60	96,60
10	5,10	40,80	2,60	2,60	40,80	142,80	119,00	30,60	107,10
11	5,50	44,00	2,80	2,80	44,00	154,00	128,30	33,00	115,50
12	5,80	46,40	2,90	2,90	46,40	162,40	135,30	34,80	121,80
13	6,10	48,80	3,10	3,10	48,80	170,80	142,30	36,60	128,10
ab 14	6,40	51,20	3,20	3,20	51,20	179,20	149,30	38,40	134,40

**Einzelfahrschein**

Der Fahrschein ist für alle, die nur selten mit dem Bus fahren.  
 Super: Sie können zwischen allen Busverbindungen frei wählen und mit einem Fahrschein auch umsteigen.  
 Wichtig: Rund- und Rückfahrten zwischen allen Ausgangspunkten sind nicht statthaft. Der nächste Anschluß ist zu nutzen.

**Kinderermäßigung**

Für die Kleinsten hält die EW Bus besondere Schnäppchen bereit.  
 Super: Kostenlose Beförderung der Kleinsten auch mit Kinderwagen. Jeder Fahrgast kann mit seinem Fahrschein 2 Kinder bis zum vollendeten 6. Lebensjahr kostenlos mitnehmen.  
 Wichtig: Alle Kinder im Alter von 6 bis 11 Jahren (d.h. bis zum vollendeten 12. Lebensjahr) fahren mit ermäßigten Einzelfahrscheinen.

**Wochenkarte  
Monatskarte**

Fahren Sie täglich mit dem Bus, liegen Sie mit der Wochenkarte- oder Monatskarte genau richtig. Sie können auf der beantragten Strecke fahren so oft Sie wollen.  
 Vorteilhaft: Egal an welchem Tag Sie lösen, die Wochenkarte berechtigt zur Nutzung einer Woche, und mit der Monatskarte können Sie einen Monat den ÖPNV nutzen.  
 Super: Wer eine Wochenkarte- oder Monatskarte hat, darf an Wochenenden einen Erwachsenen und zwei Kinder unter 12 Jahren unentgeltlich mitnehmen.

**Wochen- u. Monatskarte  
für Schüler u. Auszubildende**

Ein attraktives Angebot für Schüler und Auszubildende, die den ÖPNV nutzen.  
 Super: Diese Schülerwochen- und Schülermonatskarten sind gegenüber den Zeitkarten nochmals rabattiert.  
 Wichtig: Schüler und Auszubildende haben ihre Berechtigung auf der Kundenkarte der EW Bus nachzuweisen. Diese ist bei jedem Fahrer erhältlich.

**StadtBus**

Fahrscheine mit Fahrziel Leinefelde und Heiligenstadt berechtigen zum einmaligen Umsteigen in den jeweiligen StadtBus. Das Lösen von Fahrscheinen mit Fahrziel im Regionalverkehr ist im StadtBus ebenfalls möglich.

**10 Fahrten Karte**

Dieses Fahrscheinpaket ist für alle, die öfter unterwegs sind und dabei sparen wollen.  
 Vorteilhaft: Sie erhalten 10 Fahrten zum Preis von 8. Die Karte ist übertragbar an Jedermann und besonders geeignet für Reisegruppen.  
 Die Gültigkeit ist zeitlich unbegrenzt.  
 Wichtig: Die 10 Fahrtenkarte legen Sie bitte bei jedem Fahrtritt dem Busfahrer zur Entwertung vor. Umsteiger müssen den nächsten Anschluß nutzen. Dabei ist pro Fahrt und Person ein Feld zu entwerten.

**Jahreskarte im Abo**

Ein Tarifbonbon für alle Dauerkunden, die 12 Monate fahren und nur 10 Monate bezahlen wollen.  
 Super: Auch hier gilt die gleitende Geltungsdauer und Übertragbarkeit sowie Mitnahmeregelung wie bei der Monatskarte und Wochenkarte.  
 Wichtig: Das Abo einer Jahreskarte ist nur bei der EW Bus erhältlich. Einen Bestellschein für das Jahres-Abo bekommen Sie bei der EW Bus oder der Mobilitätszentrale.

**SchülerFreizeitTicket**

Ein attraktives Angebot nur für Schüler, die den ÖPNV im Landkreis Eichsfeld nutzen wollen.  
 Super: Für 9,50 Euro können Sie einen Monat beliebig häufig von montags bis freitags ab 14:00 Uhr bis Betriebsende sowie ganztägig am Wochenende und an Feiertagen, außer in den Sommerferien, innerhalb des Gültigkeitszeitraumes den ÖPNV nutzen.  
 Wichtig: Schüler haben ihre Berechtigung auf der Kundenkarte oder Schülerausweis der EW Bus nachzuweisen. Diese ist bei jedem Fahrer erhältlich. Das SchülerFreizeitTicket ist personengebunden und nicht auf andere Schüler übertragbar.

**INFO**

Mobilitätszentrale Leinefelde, ZOB

Tel.: 03 60 5 / 51 52 53

Montag - Freitag von 7.00 - 19.00 Uhr






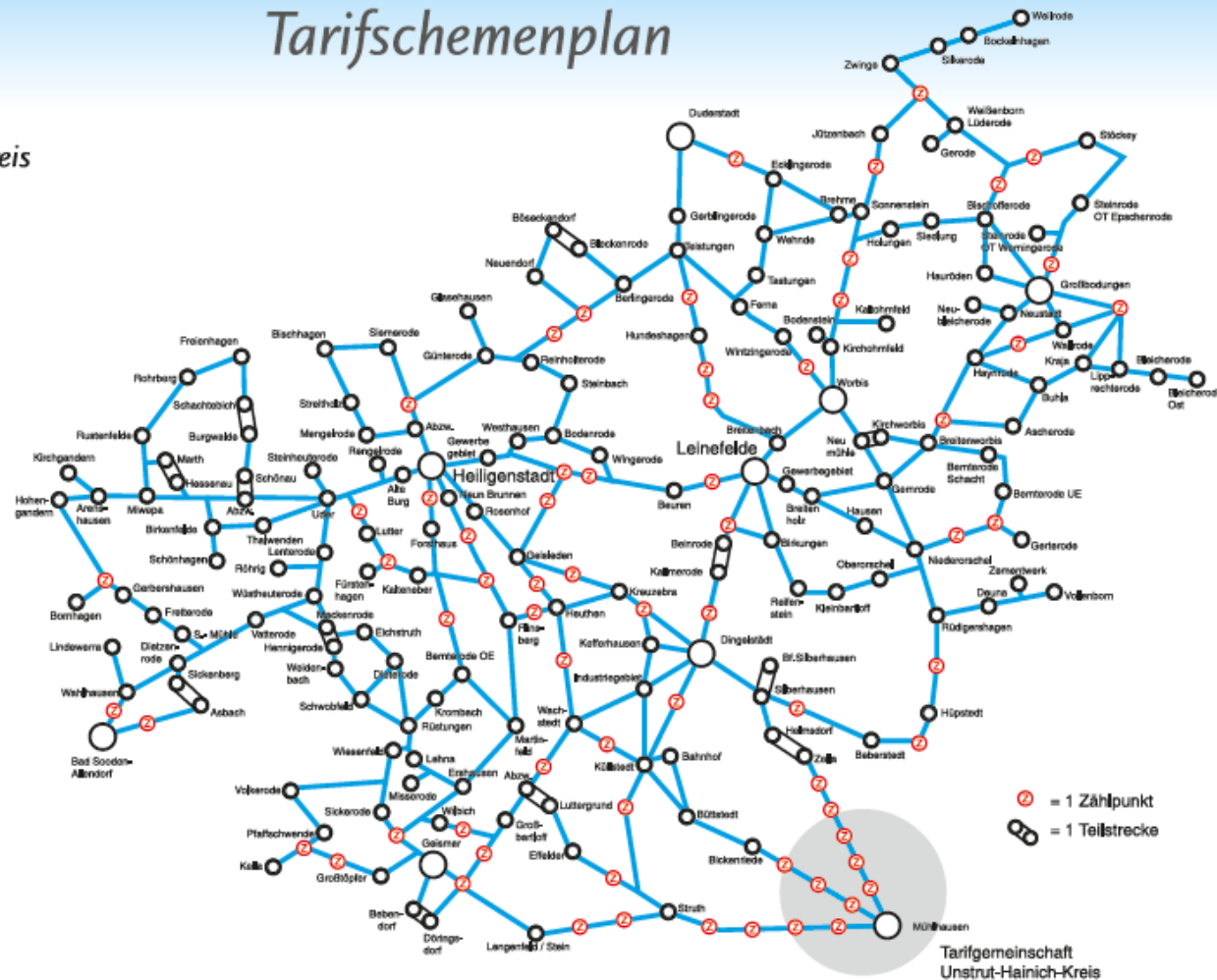
# Tarifschemenplan



## So erfahren Sie Ihren Fahrpreis

Das gesamte Liniennetz der EW Bus ist in Teilstrecken eingeteilt. Der Fahrpreis richtet sich für jede Fahrt nach der Anzahl der durchfahrenen Teilstrecken plus der Teilstrecke, in dem das Ziel Ihrer Reise liegt. Bei einem unterschiedlichen Liniennetzlauf ist der kürzeste Fahrweg maßgebend. (Siehe Tarifschemenplan)

Der gültige Fahrschein aus dem Regionalverkehr mit Ziel Heiligenstadt bzw. Leinefelde berechtigt zum einmaligen Umsteigen auf die Stadtlinie. Des Weiteren ist im Stadtbus das Lösen eines Fahrscheins für Regionallinien möglich.

Der Stadtverkehr in Heiligenstadt und Leinefelde zählt nur als eine Teilstrecke. Mit einem  versehene Tarifpunkte sind Zählpunkte und bei jeder Preisberechnung einzubeziehen. Die ermittelten Teilstrecken je Fahrt sind zu addieren und der Preis für den von Ihnen gewählten Fahrausweis ist in der Fahrpreistabelle abzulesen.



 = 1 Zählpunkt  
 = 1 Teilstrecke

**Beispiel:**  
 Von Heiligenstadt, ZOB bis Leinefelde, ZOB zählen Sie 6 Teilstrecken einschließlich der, in welcher das Ziel liegt. In der Fahrpreistabelle lesen Sie in der 6. Teilstrecke den Preis des gewünschten Fahrausweises ab.

zum Beispiel: Einzelfahrausweis = 3,30 €



## 4.2 Fahrpläne

siehe Dokument: Anlage\_4.2\_Fahrpläne.pdf

