

LEISTUNGS- BESCHREIBUNG

Ausschreibung über die Durchführung von Bedarfsverkehrsleistungen
„Anmeldeverkehr südlicher Landkreis“

Stand Dezember 2023
Vergabe-Nr.: 2023-LRA RT-33/3-012



Inhalt

1. AUSSCHREIBUNGSGEGENSTAND	3
2. VERGÜTUNG, BETRIEBSPRAXIS UND HINWEISE ZUR	4
ANGEBOTSKALKULATION	4
2.1 Berechnung des Vergütungsanspruches / Hinweise zur Angebotskalkulation	4
2.2 Beförderungserlöse	5
2.3 Abrechnung und Zahlung	5
2.4 Preisgleitung	6
2.5 Fahrtwunschentgegennahme, Fahrtdurchführung und Disposition	7
3. EINZUSETZENDE FAHRZEUGE.....	8
4. FAHRPERSONAL	9
5. EINRICHTUNG UND BEWIRTSCHAFTUNG DER HALTESTELLEN	10
6. FORTENTWICKLUNG DES FAHRPLANANGEBOTES.....	11
7. TARIFANWENDUNG, VERTRIEB, FAHRGASTINFORMATION.....	11
8. BESCHWERDEMANAGEMENT.....	12
9. KOMMUNIKATION MIT DEM AUFTRAGGEBER	13
10. BERICHTSPFLICHTEN	13

1. AUSSCHREIBUNGSGEGENSTAND

- (1) Ausgeschrieben werden Leistungen des öffentlichen Personennahverkehrs (ÖPNV) in Form von Bedarfsverkehren, d.h. Verkehre mit vorherigem Anmeldeerfordernis (sog. „Anmeldeverkehr“). Sie dienen als Ergänzung der Bus-Taktverkehre auf den Achsen
- Münsingen - Trailfingen - Gomadingen - Hohenstein - Pfronstetten (Linie A25)
 - Engstingen- Trochtelfingen - Hohenstein - Pfronstetten - Hayingen - Zwiefalten (Linie A26),
 - Münsingen - Gundelfingen - Bremelau (Linie A27)
- (2) Die zu erbringende Leistung ergibt sich aus den Fahrplänen (Anhang 1) und dieser Leistungsbeschreibung bzw. dem Verkehrsvertrag. Dabei gilt:
- Bei den im Fahrplan dargestellten Fahrten handelt es sich um angebotene Fahrten. Diese Fahrten können von Fahrgästen durch einen Fahrtwunsch abgerufen werden.
 - Soweit nicht für alle Haltestellen der Fahrt ein Fahrtwunsch angemeldet wurde, ist der kürzeste Weg zu fahren.
 - Das Verkehrsunternehmen trägt Sorge für die Entgegennahme von Fahrtwünschen sowie die Disposition und Durchführung der Bedarfsverkehre. Hierbei sind die Fahrtwünsche nach Möglichkeit zu bündeln und vom Fahrgast angemeldete Anschlusswünsche zu berücksichtigen. Weitere Einzelheiten regelt Kapitel 2.5 dieser Leistungsbeschreibung.
 - Für die Durchführung des ausschreibungsgegenständlichen Verkehrs sind zwei Fahrzeuge einzusetzen.
- (3) Der jeweilige Auftragnehmer hat nach gesonderter Beauftragung durch den Auftraggeber (für die weitere Vertragslaufzeit) zusätzlich zwei Fahrzeuge vorzugsweise mit alternativer Antriebstechnik (Elektroantrieb oder Wasserstoffantrieb) zur Leistungserbringung einzusetzen.
- In diesem Zusammenhang sind durch das Verkehrsunternehmen, sofern förderrechtlich möglich, entsprechende Fördermittel zu beantragen.
- Die dem jeweiligen Verkehrsunternehmen ggf. entstehenden nachweislichen Mehr- oder Minderkosten durch den Einsatz eines entsprechenden Fahrzeuges mit alternativer Antriebstechnik (unter Berücksichtigung einer ggf. erteilten Fördermittelzusage), gegenüber einem in der Angebotskalkulation hinterlegten – mit Dieselmotor betriebenen Fahrzeug – sind für die Vertragslaufzeit auf Grundlage der Urkalkulation des Verkehrsunternehmens zu belegen.
- Hierzu sind die Mehr- oder Minderkosten dem Landkreis Reutlingen innerhalb von vier Wochen nach Aufforderung anhand einer prüfbar Kalkulation gemäß Verordnung PR NR. 30/53 durch das Verkehrsunternehmen mitzuteilen.
- Nach Vorlage der entsprechenden Kalkulation entscheidet der Landkreis Reutlingen, ob die Beschaffung und der Einsatz des Fahrzeuges (ggf. bei entsprechender Anpassung des Zuschusses) tatsächlich erfolgt.
- (4) Die im Fahrplan dargestellte Leistung bildet den Bedarf zum Ausschreibungszeitpunkt ab. Der Leistungsumfang kann sich im Rahmen des Kapitels 6 ändern.
- (5) Die Pflicht zur Erbringung der Verkehrsleistungen beginnt (Betriebsaufnahme) am 01.08.2024 und endet zum 31.07.2027. Das Verkehrsunternehmen ist auf Anforderungen des Landkreises bereit, den Vertrag mit zweimaliger Verlängerungsoption um jeweils ein weiteres Jahr fortzusetzen, soweit dies der Landkreis rechtzeitig, spätestens 6 Monate vor Vertragsende einfordert. Siehe hierzu auch § 13 Verkehrsvertrag.

2. VERGÜTUNG, BETRIEBSPRAXIS UND HINWEISE ZUR ANGEBOTSKALKULATION

2.1 BERECHNUNG DES VERGÜTUNGSANSPRUCHES / HINWEISE ZUR ANGEBOTSKALKULATION

- (1) Die Vergütung erfolgt ab dem Abrechnungs-Standort bis zur Rückkehr dorthin durch Bildung „geschlossener Rundfahrten“ ab / bis Abrechnungs-Standort jeweils für die dabei zur Bedienung der angemeldeten Fahrtwünsche zurückzulegende Fahrtstrecke, inklusive
- Anfahrtsweg ab Abrechnungsstandort zum Einstiegsort des ersten Fahrgasts und
 - Leerrückfahrt ab Ausstiegsort des letzten Fahrgasts auf direktem Wege zurück zum Abrechnungsstandort
 - und etwaig erforderlicher Leerfahrten, die anfallen, um mehrere vorliegende Fahrtwünsche in einem Zug (in einer Rundfahrt) miteinander zu verbinden.
- (2) Die Abrechnung der in Erfüllung der angemeldeten Fahrtwünsche durchgeführten Fahrleistung erfolgt ausschließlich auf Basis der so ermittelten „geschlossenen Rundfahrten“ ab / bis Abrechnungs-Standort des Fahrzeuges - unabhängig vom tatsächlichen Ort des Einsatzes des / der Fahrzeuge durch den Auftragnehmer. Der Auftragnehmer kann die Durchführung der angemeldeten Fahrten im Rahmen der in den voranstehenden Kapiteln aufgestellten Anforderungen betrieblich frei disponieren und ist insbesondere nicht dazu verpflichtet, das Fahrzeug tatsächlich am Abrechnungs-Standort aufzustellen oder diesen anzufahren, wenn dort kein Fahrgast zu- oder aussteigen will.
- (3) Es werden die folgenden Abrechnungs-Standorte festgelegt:

Abrechnungs-Standort*
Großengstingen, Marktplatz
Münsingen, Bahnhof

*Bezugspunkt sind die Positionen / Koordinaten der genannten Bus-Haltestellen

Es ist je Abrechnungsstandort ein Fahrzeug einzusetzen. Soweit mehrere Fahrten gleichzeitig abgerufen werden, die sich fahrplanmäßig zeitlich überlagern und insoweit ein Fahrzeug nicht ausreicht, um diese Fahrten fahrplangemäß durchzuführen, sind Fahrten mit vereinbarten zu erreichenden Anschlussverbindungen (vgl. Kapitel 2.5) vorrangig durchzuführen. Ansonsten sind diese Fahrten nacheinander so durchzuführen, dass für alle betroffenen Fahrgäste jeweils eine möglichst kurze Wartezeit, d.h. Abweichung vom Fahrplan, entsteht. Die Fahrgäste sind entsprechend über die Verzögerung zu informieren. Solche Fahrten gelten dann als pünktlich im Sinne dieser Leistungsbeschreibung.

- (4) Das Verkehrsunternehmen erhält eine von der durchgeführten Fahrleistung unabhängige Vergütung in Form einer auf die Fahrereinsatz- und Bereithaltungszeit bezogenen Vergütungskomponente (Preisbestandteil P1; Formular 6). Abrechnungsgrundlage hierfür ist die Zeit, in der das Fahrpersonal und Fahrzeug bereitgehalten (Bereitschaft) und zur Bedienung von Fahrtwünschen eingesetzt werden muss (Einsatz).
- (5) Die fahrzeugbezogenen Kapitalkosten werden in Form einer jährlichen Fahrzeugpauschale (Preisbestandteil P2; Formular 6) abgegolten, die das Verkehrsunternehmen zusätzlich zu der Vergütung nach den Abs. 5, 7 und 8 erhält.
- (6) Die Vergütung der erbrachten Fahrleistungen erfolgt nach den vom Bieter in seinem Angebot unter Preisbestandteil (P3; Formular 6) festgelegten Kilometerpreisen.

- (7) Die Regie- und Verwaltungsaufwendungen, insbesondere für die Entgegennahme und Disposition der Fahrtwünsche und die Dokumentation/Abrechnung der durchgeführten Fahrten, werden in Form einer jährlichen Regiekostenpauschale als Preisbestandteil P4 „Sonstige Kostenansätze“ (Formular 6) abgegolten, die das Verkehrsunternehmen zusätzlich zu der Vergütung nach den Abs. 5, 6 und 7 erhält. Im Falle, dass der Landkreis die Disposition an einen Dritten vergibt, reduziert sich die Vergütung um den Betrag, den das Verkehrsunternehmen im Formular 6 unter P4 „Kosten für Disposition im Jahr“ ausgewiesen hat.
- (8) Die Vorgaben zur Disposition sind zu beachten (vgl. Kapitel 2.5).
- (9) Die Vergütung nach den Abs. 5, 6, 7 und 8 wird um die vom Verkehrsunternehmen erzielten Beförderungserlöse (netto) nach Kapitel 2.2 reduziert.

2.2 Beförderungserlöse

- (1) Als in Erfüllung der gemeinwirtschaftlichen Verpflichtungen nach diesem Vertrag erzielte Beförderungserlöse gelten:
- auf den Verkehr entfallende, aus dem Vertrieb erzielte Tarifeinnahmen (kassentechnische Einnahmen),
 - Tarifausgleichszahlungen nach Allgemeinen Vorschriften und nach §§ 228 ff. SGB IX; diese sind vom Verkehrsunternehmen zu beantragen.
- (2) Die Beförderungserlöse werden wie folgt behandelt:
- Das Verkehrsunternehmen vereinnahmt Beförderungserlöse im eigenen Namen und auf eigene Rechnung.
 - Die Erlöse stehen wirtschaftlich dem Landkreis zu.
 - Die steuerliche Behandlung (Umsatzsteuer) obliegt dem Verkehrsunternehmen.

2.3 ABRECHNUNG UND ZAHLUNG

- (1) Die Abrechnung der Leistung erfolgt zunächst kalendermonatlich in Form von Abschlagszahlungen: Das Verkehrsunternehmen stellt dazu dem Auftraggeber bis zum 20. Kalendertag eines Monats eine Rechnung für den vergangenen Kalendermonat.
- (2) Nach Ablauf eines Kalenderjahres erstellt der Auftragnehmer so schnell als möglich eine Endabrechnung. Aus dieser Rechnung geht die Höhe des Vergütungsanspruches nachvollziehbar und prüfbar hervor: Sie muss mindestens
- a) zur Ermittlung der Vergütung aufgrund des Preisbestandteils P3,
 - eine Aufstellung über alle abgerufenen und durchgeführten Fahrten unter Angabe
 - der Einstiegs- und Ausstiegshaltestelle des Fahrgastes sowie fahrplanmäßige Abfahrtszeit an der Einstiegshaltestelle,
 - der Fahrgastanzahl,
 - des Datums,
 - der erzielten Fahrgelderlöse (bar) pro Fahrt,

- der Abrechnungskilometer der einzelnen durchgeführten Fahrten,
 - die Anzahl der tatsächlich erbrachten Abrechnungskilometer insgesamt,
 - die Summe der in Erfüllung von Fahrtwünschen durchgeführten Fahrten (=geschlossene Rundfahrten gem. Kapitel 2.1),
 - die vom Fahrer unterschriebenen Fahrtennachweise gem. Kapitel 2.5,
 - die aktuellen Abrechnungspreise (unter Berücksichtigung der Preisgleitung nach Kapitel 2.4) sowie
 - erzielte Beförderungserlöse (netto, d.h. ohne Umsatzsteuer) nach Kapitel 2.2 insgesamt
- b) und zur Ermittlung der Vergütung aufgrund des Preisbestandteils P1
- eine Aufstellung der Fahrereinsatz- und Bereitschaftszeiten enthalten. Das Schema gibt der Auftraggeber vor. Fahrten ohne Fahrtnachweis werden nicht vergütet.
- c) Die Preisbestandteile P2 (Kapitalkosten) und P4 (Sonstige Kostensätze) werden in der monatlichen Abrechnung mit jeweils einem Zwölftel berücksichtigt.
- d) Bereits geleistete Abschlagszahlungen sind zu berücksichtigen.
- e) Der Auftraggeber prüft und begleicht die Rechnung binnen 4 Wochen. Die Zahlung bedeutet keine Abnahme der Leistung.
- f) Sollte sich aufgrund der Höhe der Beförderungserlöse ein negativer Ausgleichsanspruch ergeben, so ist der überschießende Betrag mit Vorlage der Abrechnung an den Auftraggeber zu zahlen.

2.4 PREISGLEITUNG

- (1) Es erfolgt kalenderjährlich zum 1. Januar, erstmals im Jahr 2025, eine Anpassung des Preises auf Grundlage des Baden-Württemberg-Index ÖPNV Straße. Es werden die Kostensätze
- Preisbestandteil P1 Personalaufwand zu 55 %. Die Fortschreibung erfolgt über den gesamten Personalaufwand. Auf Grundlage der Ecklohn- und Manteltarifbestandteile der WBO-Tarifverträge und Arbeitgeberanteile an Lohnnebenkosten
 - Preisbestandteil P2 Kapitalkosten zu 15 % auf Grundlage der Entwicklung der Erzeugerpreise
 - Preisbestandteil P3.1 Treibstoff/Energie zu 15% auf Grundlage der Untergruppen „Dieselkraftstoffe“ des Energiepreisindex des Statistischen Landesamtes
 - Preisbestandteil P3.2 Instandhaltung Fahrzeuge zu 10% auf Grundlage der Entwicklung der Erzeugerpreise
 - Preisbestandteil P4 Sonstige Kostensätze zu 5% auf Grundlage der prozentualen Veränderung der Verbraucherpreise in Baden-Württemberg fortgeschrieben.

- (2) Herangezogen wird jeweils die Veränderung der Jahresdurchschnittswerte der Indices im abgelaufenen Jahr im Vergleich zu deren Vorjahreswerte. Die Veränderung wird jeweils auf den im entsprechenden Preisbestandteil entfallenden Einheitspreis gem. Bieterangebot unter Berücksichtigung vorangegangener Preisanpassungen angewandt. Die Anpassung erfolgt unverzüglich nach Vorliegen aller Jahresdurchschnittswerte für die maßgeblichen Indices des Baden-Württemberg-Index und wird jeweils ab 1.1. des Jahres der Wertsicherung für dieses Jahr wirksam. Da die maßgeblichen Indices jedoch erst einige Zeit nach Beginn des neuen Jahres vorliegen, wird der insoweit entstandene Anspruch rückwirkend ausgeglichen.

2.5 FAHRTWUNSCHENTGEGENNAHME, FAHRTDURCHFÜHRUNG UND DISPOSITION

- (1) Das Verkehrsunternehmen stellt die Disposition und Durchführung der entsprechenden bedarfsorientierten Leistungen gemäß den Vorgaben dieser Leistungsbeschreibung sicher.
- (2) Das Verkehrsunternehmen ist bereit, sich auf Verlangen des Landkreises, einer externen Dispositionszentrale anzuschließen. Die Kosten werden vom Landkreis getragen. Der operative Ablauf wird im Falle der Einführung der Dispositionszentrale angepasst.
- (3) Die Fahrten werden nur nach telefonischer Anmeldung beim Verkehrsunternehmen eine Stunde vor Fahrtbeginn an der jeweiligen Haltestelle durchgeführt. Abweichend davon sind morgendliche Fahrten vor 8:00 Uhr und Fahrten mit barrierefreien Fahrzeugen spätestens bis 18 Uhr des Vorabends anzumelden.
- (4) Das Verkehrsunternehmen richtet zur Entgegennahme von Fahrtwünschen für den Bedarfsverkehr eine zum Festnetztarif erreichbare Telefonnummer ein, unter welcher das Verkehrsunternehmen binnen 3,0 Minuten erreichbar ist.
- (5) Die Telefonnummer ist auf den Aushangfahrplänen an den Haltestellen, an denen Bedarfsverkehre verkehren, und möglichst auf dem Internetauftritt des Verkehrsunternehmens zu kommunizieren. Weiter ist sie dem Auftraggeber sowie dem Verkehrsverbund Neckar-Alb-Donau (naldo) zur weiteren Verwendung zu überlassen.
- (6) Das Verkehrsunternehmen muss Montag bis Samstag von 6:30 Uhr bis 23 Uhr und an Sonn-/Feiertagen von 8.30 Uhr bis 23 Uhr zur Entgegennahme von Fahrtwünschen erreichbar sein. Für den Fall von Ausfällen der Dispositionszentrale wird vereinbart, dass das Verkehrsunternehmen, eine Entgegennahme der Anrufe durch Telefonansage Ihrer Rufnummer (zu Bürozeiten) garantiert.
- (7) Gruppen größer 8 Personen müssen sich mindestens 24 Stunden vor der gewünschten Abfahrtszeit an der Haltestelle anmelden.
- (8) Mit dem Fahrgast sind – unter Beachtung der Anmeldefrist – fahrplanmäßige Abfahrtszeit und im Falle einer Anschlussaufnahme der entsprechende Anschluss zu vereinbaren. Auch sind Informationen bzgl. zu erreichender Anschlüsse vom Fahrgast einzuholen und, sofern unter Berücksichtigung der vereinbarten Abfahrtszeit und regelmäßigen Fahrtdauer voraussichtlich erreichbar, zu bestätigen und zuzusichern.
- (9) Die Anzahl der zu befördernden Personen ist bei der Entgegennahme von Fahrtwünschen zu erfragen.
- (10) Das Verkehrsunternehmen holt vom Fahrgast Informationen zu vorliegenden Mobilitätseinschränkungen ein. Ggf. ist ein barrierefreies Fahrzeug einzusetzen (Kapitel 3).
- (11) Es muss sichergestellt sein, dass alle Fahrgäste, die rechtzeitig einen Fahrtwunsch anmelden, befördert werden. Bei hohem Bedarf dürfen die Fahrgäste in zeitlicher Staffelung („Vor- und/oder Nachfahrten“) unter Berücksichtigung bestehender Anschlusswünsche befördert werden. Bei entsprechendem Bedarf ist wenigstens eine „Vor- bzw. „Nachfahrt“ durchzuführen.

- (12) Insoweit ist die Anzahl der mindestens zu befördernden Fahrgäste pro Fahrt auf der gleichen Strecke auf 16 beschränkt. Darüber hinaus gehende Fahrtwünsche können mit Verweis auf mangelnde Kapazität abgelehnt werden. In solchen Fällen sind jedoch alternative fahrplanmäßige Fahrtmöglichkeiten anzubieten. Der Aufgabenträger ist über solche Ablehnungen von Fahrtwünschen spätestens am nächsten Werktag zu informieren.
- (13) Bzgl. der Vergütung werden auch die Abrechnungskilometer von durchgeführten Vor-und/oder Nachfahrten berücksichtigt, soweit sie erforderlich waren.
- (14) Das Verkehrsunternehmen kann bei hohem Bedarf auch Fahrzeuge mit mehr Kapazität einsetzen. Vergütungsaufschläge o. Ä. werden dafür nicht gewährt.
- (15) Das Verkehrsunternehmen stellt sicher, dass die in den Fahrplänen in Anhang 1 dargestellten Anschlussverbindungen soweit dem Fahrgast zugesichert auch im Verspätungsfalle gewährleistet werden.

Auf verspätete Zubringerverkehre ist im Rahmen der Anschlusssicherung im Verspätungsfalle bis zu 15,0 Minuten zu warten.

- (16) Die ausgefüllten und vom Fahrer unterschriebenen Auftrags- und Fahrtbestätigungen dienen auch als Fahrtnachweis zur Rechnungsstellung (Kapitel 2.3).
- (17) Sollte es zu einer Betriebsstörung kommen, hat das Verkehrsunternehmen alle Maßnahmen zu ergreifen, um den geltenden Fahrplan soweit als möglich sicherzustellen und die Zielerreichung des Fahrgastes innerhalb des von den gegenständlichen Verkehren bedienten Gebiets zu gewährleisten (Betriebsstörungsmanagement).

Als Betriebsstörung gelten der Ausfall einer fahrplanmäßig geschuldeten Leistung, sowie Verspätungen ab 15,0 Minuten oder Verspätungen, die dazu führen, dass Anschlüsse nicht mehr gehalten werden können.

3. EINZUSETZENDE FAHRZEUGE

- (1) Einzusetzen sind Personenkraftwagen mit 8 Fahrgastplätzen.
- (2) Bei Bedarf ist ein für die Beförderung von im Rollstuhl sitzenden Fahrgästen ausgestattetes Fahrzeug einzusetzen. Das Fahrzeug muss die folgenden Anforderungen erfüllen:
 - Beförderung von im Rollstuhl sitzenden Fahrgästen mit einem Gesamtgewicht von bis zu 350 kg;
 - Ausrüstung mit einem geeigneten Hublift oder einer geeigneten Rollstuhlrampe;
 - Ausrüstung mit einem Rückhaltesystem nach DIN 75078 Teil 2 für Rollstühle, die die entsprechenden Befestigungsmöglichkeiten (Kraftknoten) aufweisen;
 - Zusätzliche Ausrüstung mit 4-Punkt-Gurtsystem als Rollstuhlsicherung und Beckengurt für den Fahrgast für Rollstühle, die nicht mit Kraftknoten ausgestattet sind.

- (3) Die Fahrzeuge haben während ihres Betriebes den gesetzlichen Bestimmungen der Straßenverkehrs-Zulassungs-Ordnung (StVZO) sowie allen sonstigen einschlägigen Rechtsvorschriften und Unfallverhütungsvorschriften zu entsprechen. Die vorgeschriebene Sicherheitsausrüstung muss stets funktionsfähig und einsatzbereit sein. Falls notwendig zur Gewährleistung eines ordnungsgemäßen Gurtverlaufes beim Kind: Verwendung einer geeigneten Sitzerrhöhung mit Beckengurtführung. Die Sitzerrhöhungen sind vom Verkehrsunternehmen auf dessen eigene Kosten zu stellen.
- (4) Alle eingesetzten Fahrzeuge müssen sich in einem sauberen und schadensfreien Zustand befinden. Zum täglichen Betriebsbeginn müssen die Fahrzeuge im Fahrgastraum mindestens besenrein sauber sein. Starke Verunreinigungen des Innenraums sind unverzüglich, Vandalismusschäden zeitnah zu beseitigen.
- (5) Die Außenreinigung der Fahrzeuge hat in regelmäßigen Abständen und in Abhängigkeit von der Witterung und dem Grad der Verschmutzung zu erfolgen. Gravierende/größere Unfallschäden an Karosserie und Lackierung sind längstens binnen vier Wochen zu beseitigen.
- (6) Alle eingesetzten Fahrzeuge müssen folgende Anforderungen erfüllen:
- Höchstalter 8,0 Jahre während der gesamten Vertragslaufzeit;
 - Ausrüstung mit Antiblockiersystem sowie Anti-Schlupf-Regelung;
 - Mindestens Einhaltung der Abgasnorm Euro 6;
 - Klima- und Heizungsanlage für Fahrgastraum;
 - Kenntlichmachung als Anmeldeverkehrs-Fahrzeug (z.B. Steckschild) nach Vorgaben des Auftraggebers;
 - Oktober bis April: Winterreifen mit mindestens 5 mm Profiltiefe und „Alpine Schneeflocke“ - Kennzeichnung; sonst Reifenprofil nicht unter 3 mm Profiltiefe.
 - Kontrollmöglichkeit von elektronischer Fahrkarte
- (7) Der Auftragnehmer ist bereit, die einzusetzenden Fahrzeuge nach Vorgabe des Auftraggebers zu bekleben. Die Kosten für die Beklebung trägt der Auftraggeber.

4. FAHRPERSONAL

- (1) Das Verkehrsunternehmen hat dafür Sorge zu tragen, dass das Fahrpersonal die folgenden Anforderungen und Aufgaben erfüllt:
- Gepflegtes Erscheinungsbild und angemessene Dienstkleidung,
 - Kein Tragen von Sport-, Trainings- oder Arbeitsanzügen.
 - Kein Tragen von kurzen Hosen.
 - höfliches, freundliches und serviceorientiertes Verhalten gegenüber den Fahrgästen,
 - erhöhte Aufmerksamkeit bezüglich der Sicherheit der Fahrgäste,
 - ausgeglichener defensiver Fahrstil,
 - ausreichende Kenntnis der deutschen Sprache, mindestens Sprachniveau B1.
 - Kenntnisse über Beförderungsbedingungen und Tarif des bedienten Verbundgebiets (naldo, BW-Tarif) sowie soweit erforderlich etwaiger Übergangstarife des (Donau-Iller-Nahverkehrsverbund GmbH (DING)),
 - Ortskenntnis des Gebietes, welches von der jeweiligen Linie, auf der das Fahrpersonal eingesetzt wird, bedient wird, sowie ausreichende Kenntnis der jeweiligen Linienstrecke,
 - Beachtung allgemeiner Verhaltensregeln im Linienvorkehr: kein Rauchen, kein Alkohol, kein Telefonieren – erlaubt sind Betriebsfunk sowie Telefonieren aus betrieblich notwendigen Gründen unter Beachtung von § 23 Abs. 1a StVO, insoweit auch keine anderweitige private Nutzung des Handys/Smartphones,
 - kein Radio- oder Musikhören,

- Überprüfung der Einhaltung der Anschnallpflicht im Fahrzeug,
- Vertrieb von Einzelfahrscheinen und Tageskarten des naldo-Tarifs (Blockverkauf) sowie Fahrkartenkontrolle (Sichtkontrolle beim Einstieg),
- Ein- und Ausstiegshilfe bei mobilitätseingeschränkten Personen. Das Fahrpersonal ist regelmäßig zu schulen u.a. auch im Hinblick auf die Belange mobilitätseingeschränkter Fahrgäste.

5. EINRICHTUNG UND BEWIRTSCHAFTUNG DER HALTESTELLEN

- (1) Es werden die Haltestellen des ÖPNV genutzt. Die Haltestellen stehen in der Regel im Eigentum der jeweiligen Kommune, auf deren Gebiet sich diese befinden. Das Verkehrsunternehmen ist gemäß § 32 Abs. 2 BOKraft für die Haltestellen verantwortlich.
- (2) Eine Haltestelle hat aus einem Haltestellenmast mit Haltestellenzeichen (Zeichen 224 StVO) sowie einem Aushangkasten für das Anbringen der Fahrpläne gem. § 40 Abs. 4 PBefG zu bestehen.
- (3) Während der Vertragslaufzeit können nach verkehrsbehördlicher Anordnung Haltestellen entfallen, zusätzlich aufgenommen oder verlegt werden. Das Verkehrsunternehmen hat dies zu beachten. Das Verkehrsunternehmen wirkt bei der Anordnung neuer Haltestellen und dem Wegfall oder der Verlegung bisheriger Haltestellen im Rahmen des verkehrsbehördlichen Verfahrens mit. Die Einrichtung oder der Wegfall einer Haltestelle im Rahmen des genehmigten Fahrplans bedarf nach § 40 Abs. 2 PBefG der Zustimmung der Genehmigungsbehörde. Diese gilt durch eine entsprechende Anzeige durch den Landkreis als erteilt. Hierfür trägt der Landkreis Sorge.

Dabei ist das Verkehrsunternehmen verpflichtet, insbesondere die verbundeinheitliche Fahrgastinformation entsprechend den Regelungen des naldo fristgerecht und ordnungsgemäß zu unterhalten.

- Bei Aushang des jeweiligen aktuellen Fahrplans (mit Liniennummer und Endziel) und Linienverlauf, sind die Aushänge zum ordentlichen Fahrplanwechsel auszutauschen, wobei der Hinweis auf den bevorstehenden Fahrplanwechsel spätestens 2 Tage vorher am Aushang anzubringen ist.
 - Bei außerordentlichem Fahrplanwechsel (z.B. Baustellenfahrpläne) und Haltestellenverlegungen bei Absehbarkeit spätestens 24 Stunden vor Inkrafttreten, bei Nicht Absehbarkeit spätestens 24 Stunden nach Inkrafttreten auszutauschen. Aushang der Tarifinformationen und eines Umgebungsplans (sofern Platz vorhanden ist), Hinweis auf Notfallnummer (Kapitel 9), Name und Anschrift des Verkehrsunternehmens.
- (4) Zur Verbesserung der Fahrgastinformation für mobilitätseingeschränkte Personen sind die Fahrplantabellen um den Hinweis der barrierefrei ausgestatteten Haltestellen und Verknüpfungspunkte sowie der Fahrten mit barrierefreien bzw. alternativ mit nicht-barrierefreien Fahrzeugen zu ergänzen. Bei der Schriftgröße und Darstellungsform der Fahrgastinformationen ist auf eine gute Lesbarkeit und Verständlichkeit zu achten.
 - (5) Schäden sind unverzüglich zu beseitigen, fehlende oder beschädigte Aushänge unverzüglich zu ersetzen. Reinigungen sind regelmäßig vorzunehmen.
 - (6) Bei Entfall bzw. Verlegung einer Haltestelle müssen entsprechende Informationen ausgehängt werden.
 - (7) Das Aufstellen, der Unterhalt und das Reinigen von Fahrgastunterständen und deren Umfeld obliegen dem Straßenbaulastträger. Ebenso das Räumen und Streuen im Bereich von Haltestellen im Winter. Das Verkehrsunternehmen stellt durch regelmäßige Kontrollen sicher, dass die Haltestelleneinrichtungen insoweit benutzbar sind. Festgestellte Schäden oder sonstige Mängel sind zu beheben bzw. an die zuständige Gemeinde und den Aufgabenträger zu melden.

- (8) 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 der Aufgabenträger.

6. FORTENTWICKLUNG DES FAHRPLANANGEBOTES

- (1) Um auf geänderte Verkehrsbedürfnisse zu reagieren, entwickelt der Landkreis die Fahrpläne weiter. Dies kann zu folgenden Änderungen des Fahrplanes führen:
- Verlängerung oder Verkürzung von Fahrten;
 - Veränderung der Fahrwege;
 - Hinzukommen oder Entfall ganzer Fahrten;
 - Änderungen der zeitlichen Lage der Fahrten.
- (2) Dadurch entstehende Veränderungen bei den Einsatz- und Bereitschaftsstunden führen zu einer Vergütungsanpassung auf Basis der im Preisblatt unter Preisbestandteil P1 angebotenen Stundensätze. Die übrigen Änderungen werden durch die Vergütung auf Basis der Abrechnungskilometer in Preisbestandteil P3 erst bei Durchführung der jeweiligen Fahrt vergütungswirksam.
- (3) Für alle Fahrplanänderungen gilt eine Frist von mindestens zwei Wochen.
- (4) Das Verkehrsunternehmen wirkt an der Weiterentwicklung der Fahrpläne mit.
- (5) Das Verkehrsunternehmen setzt den naldo im Falle von Aktualisierungen bzw. Veränderungen der Fahrpläne gemäß den jeweils gültigen naldo-Ausführungsbestimmungen „Fahrplanwechsel, Neukonzeptionen, Fahrplanänderungen im Verkehrsverbund naldo“ in Kenntnis, sofern dies nicht vom Auftraggeber übernommen wird.
- (6) Das Verkehrsunternehmen weist den Landkreis unverzüglich nach Bekanntwerden auf sich abzeichnende Schwierigkeiten in der Betriebsdurchführung hin, die z.B. durch Änderung von Anschlussverbindungen sowie Nachfrageveränderungen oder Verkehrsmaßnahmen entstehen können, und entwickelt gemeinsam mit dem Auftraggeber Vorschläge für Abhilfe-Maßnahmen.

7. TARIFANWENDUNG, VERTRIEB, FAHRGASTINFORMATION

- (1) Es ist der naldo-Tarif- nach den jeweils aktuellen Vorgaben des naldo (Beförderungsbedingungen und Tarifbestimmungen in Anlage 3 zum Verkehrsvertrag) anzuwenden. Zusätzlich ist bei verbundüberschreitenden Anschlussfahrten der Tarif des DING und - im Falle verbundüberschreitender Fahrgastfahrten in Baden-Württemberg – auch der bwtarif (Beförderungsbedingungen und Tarifbestimmungen) nach den jeweils aktuellen Vorgaben der Baden-Württemberg-Tarif GmbH (BW-Tarif GmbH) und des naldo anzuerkennen.
- (2) Die Beförderung von Fahrgästen ohne gültigen Fahrausweis ist unzulässig, es sei denn die Regelungen des naldo zum Fahrscheinvertrieb legen etwas Anderes fest.
- (3) Ebenfalls sind alle weiteren Anforderungen und Vorgaben des naldo einzuhalten (Anlage 3 zum Verkehrsvertrag).
- (4) Das Verkehrsunternehmen vertreibt mittels Ausgabe von „naldo-Ersatzfahrscheinen“ (Blockverkauf) ausschließlich Einzelfahrscheine (Erwachsener, Kind, Anschluss, Kurzstrecke) und Tagestickets (Erwachsener, Kind, Gruppe), die nur vom Fahrpersonal des Verkehrsunternehmens zum sofortigen Fahrtantritt ausgestellt werden dürfen (auch über die Fahrtstrecken des Verkehrsunternehmens hinaus). Einzelheiten zur Ausgabe und Abrechnung der naldo-Ersatzfahrscheine sind in Anlage 3 zum Verkehrsvertrag geregelt.

- (5) Das Verkehrsunternehmen hat sich an bei Bedarf durchgeführten naldo-Marketingaktivitäten oder Aktivitäten der bedienten Städte und Gemeinden sowie des Landkreises zu beteiligen und in diesem Zusammenhang produzierte Werbe- und Informationsmaterialien zu verteilen oder in den Fahrzeugen auszulegen.
- (6) Es gelten folgende Sicherheitsanforderungen:
- Fahrscheine und Wertmarken sind so zu lagern, dass nur Zugriffsberechtigte Zugang zu den genannten Gegenständen haben und einem etwaigen Diebstahl vorgebeugt wird. Die Lagerung der genannten Gegenstände erfolgt ausschließlich in abschließbaren Schränken. Über die zugehörigen im Umlauf befindlichen Schrankschlüssel ist unter Angabe des Ausgabedatums und Empfängers/ Besitzers des Schlüssels Buch zu führen. Die Empfänger/ Besitzer der Schrankschlüssel haben den Empfang des Schlüssels schriftlich per Unterschrift zu quittieren. Die Quittungen sind ebenfalls aufzubewahren. Die Rückgabe der Schlüssel ist ebenfalls zu registrieren.
 - Über die Ausgabe von Fahrscheinen und Wertmarken ist unter Angabe des Ausgabedatums und des Empfängers des Gegenstandes Buch zu führen und der Nennwert der ausgegebenen Fahrscheine sowie die laufende Nummer der ausgegebenen Fahrscheine zu notieren. Die Empfänger haben den Empfang der Gegenstände schriftlich per Unterschrift zu quittieren. Die Rückgabe ist ebenfalls zu registrieren.
 - Der Diebstahl/ mutmaßliche Diebstahl von Fahrscheinen oder Wertmarken ist unverzüglich polizeilich anzuzeigen und dem Landkreis schriftlich oder per E-Mail mitzuteilen.
 - Die Aufzeichnungen über die Ausgabe/Rückgabe von Schrankschlüsseln, Fahrscheinen und Wertmarken sind mindestens bis zu 10 Jahre aufzubewahren, soweit nicht aufgrund gesetzlicher Bestimmungen längere Aufbewahrungsfristen vorgeschrieben sind. Entsprechendes gilt für Schichtabrechnungen und Stornierungen. Die Verbundgesellschaft, der Landkreis und/ oder ein von ihr/ von ihm beauftragter Wirtschaftsprüfer darf jederzeit unangemeldet das interne Kontrollsystem und die Dokumentationen überprüfen.

8. BESCHWERDEMANAGEMENT

- (1) Es ist zu ermöglichen, dass Hinweise, Beschwerden und Anregungen von den Fahrgästen direkt beim Verkehrsunternehmen vorgebracht werden können. Die Annahme von Beschwerden ist per Telefon, Fax und E-Mail sicherzustellen. Auch das Fahrpersonal ist grundsätzlich zur Entgegennahme von Beschwerden verpflichtet.
- (2) Soweit das Fahrpersonal im direkten Kundenkontakt oder nach Rückfrage bei der Betriebsleitung/dem Disponenten des Verkehrsunternehmens ein für den Kunden zufriedenstellendes Ergebnis herbeiführen kann, sind keine weitergehenden Maßnahmen im Sinne des Beschwerdemanagements zu ergreifen.
- (3) Ist der Sachverhalt nicht sofort zu klären oder erfordert eine Klärung weitergehende Prüfungen, ist dem Fahrgast vom Fahrpersonal eine "Visitenkarte / Kontaktkarte" mit der Adresse und Telefonnummer des Verkehrsunternehmens zu übergeben. An diese kann sich der Kunde mit seiner Eingabe wenden. Unter der angegebenen Telefonnummer muss Montag bis Freitag zwischen 8 und 16 Uhr ein kompetenter Ansprechpartner zur Entgegennahme der Beschwerden erreichbar sein.
- (4) Das Verfahren wird mit der Benachrichtigung an den Einreicher abgeschlossen. Die Benachrichtigung kann darin bestehen, dass
- die Anregung dankend aufgenommen und geprüft wurde und umgesetzt oder nicht umgesetzt werden kann,
 - die Prüfung kein Fehlverhalten des Verkehrsunternehmens/ Personals erkennen hat

lassen,

- der Fall nicht mehr aufgeklärt werden kann, weil sich widersprechende Aussagen vorliegen oder
- die Prüfung ein Fehlverhalten des Verkehrsunternehmens/ Personals ergeben hat und dies im Rahmen der Qualitätssicherung Maßnahmen auslöst.

9. KOMMUNIKATION MIT DEM AUFTRAGGEBER

- (1) Ein bzgl. aller Aspekte der Leistungserbringung kompetenter und zuständiger Ansprechpartner beim Verkehrsunternehmen muss für den Auftraggeber montags bis freitags an Werktagen zwischen 8 und 16 Uhr telefonisch und per E-Mail erreichbar sein.
- (2) Alle Vorkommnisse oder Umstände, die zu einem Ausfall oder Teilausfall von Fahrten oder einer nicht den Bestellungen entsprechenden Abwicklung von Fahrten führen, sind dem Auftraggeber unverzüglich per E-Mail an eine dafür vom Auftraggeber benannten E-Mail-Adresse zu melden.

10. BERICHTSPFLICHTEN

- (1) Das Verkehrsunternehmen hat den Landkreis und naldo unverzüglich telefonisch über Betriebsvorkommnisse, die ein öffentliches Aufsehen erregen, Unfälle, bei denen ein Mensch getötet oder schwer verletzt worden ist, Betriebsstörungen, die voraussichtlich länger als 24 Stunden dauern, weitere gravierende Vorkommnisse, wie Belästigung von Fahrgästen und Übergriffe zu unterrichten.
- (2) Das Verkehrsunternehmen erstellt einen jährlichen Bericht zu eingegangenen Beschwerden (Kapitel 8), der bis zum 31.01. des Folgejahres beim Landkreis vorliegt. Er umfasst mindestens:
 1. Eingangsdatum und Grund der Beschwerden;
 2. Abhilfemaßnahmen des VU;
 3. Ergebnis (Verfahrensabschluss)



LANDKREIS
REUTLINGEN

Landratsamt Reutlingen

Kreisamt für nachhaltige Entwicklung
Abteilung Nahverkehr und Mobilität

Haydnstr. 5-7
72766 Reutlingen
Telefon: +49 7121 480-3310
E-Mail: nachhaltige-entwicklung@kreis-reutlingen.de

kreis-reutlingen.de
DAS GANZE IM BLICK