

Zusätzliche Angaben im Rahmen der  
Vorabbekanntmachung nach Art. 7 Abs. 2 Verordnung  
(EG) Nr. 1370/2007 i.V.m. § 8a Abs. 2  
Personenbeförderungsgesetz  
für die Buslinien im Stadtverkehr Neckarsulm



Stadt Neckarsulm  
Marktstr. 18  
74172 Neckarsulm



## Inhaltsverzeichnis

I.	Grundsätzliches	3
II.	Anforderungen für Beförderungsentgelt	3
III.	Verkehrsbedienung	3
IV.	Fahrzeuganforderungen, einzusetzende Fahrzeuge	3
V.	Fahrpersonal	5
VI.	Verkehrsmanagement	6
VII.	Haltestellen	7
VIII.	Information	7
IX.	Beschwerdemanagement	9
X.	Qualitätsmanagement	9
XI.	Anlagen	9



## I. Grundsätzliches

Dieses Dokument enthält die zusätzlichen Angaben im Rahmen der Vorabbekanntmachung nach Art. 7 Abs. 2 Verordnung (EG) Nr. 1370/2007 i.V.m. § 8a Abs. 2 Personenbeförderungsgesetz für die Buslinien des Stadtverkehrs Neckarsulm (Linien 91, 92, 93, 94 und W) auf dem Gebiet der Stadt Neckarsulm.

## II. Anforderungen für Beförderungsentgelt

Als Tarif ist der Verbundtarif der Heilbronner-Hohenloher-Haller Nahverkehr GmbH (HNV) anzuwenden. Die sich hieraus ergebenden Vertriebs- und Informationsvorgaben sind umzusetzen. Das Verkehrsunternehmen muss Kooperationspartner der HNV GmbH werden. Entsprechende vertragliche Regelungen sind mit der HNV GmbH abzuschließen. Aktuelle Vertragsmuster zum Kooperations- und Einnahmenezuscheidungsvertrag finden sich unter:

- <https://www.h3nv.de/fileadmin/pdf/kooperationsvertrag.pdf>;
- <https://www.h3nv.de/fileadmin/pdf/einnahmenezuscheidungsvertrag.pdf>.

## III. Verkehrsbedienung

Es sind die Fahrpläne und Linienverläufe (Anlage 1) vollumfänglich und wie dargestellt umzusetzen. Die dort dokumentierten Fahrzeiten, das Fahrtenangebot sowie die Linienverläufe sind verbindlich und entsprechend durchzuführen.

Die Stadt Neckarsulm behält sich vor, im Stadtgebiet ergänzende On-Demand- und/oder Bedarfs-Verkehre einzurichten bzw. zu beauftragen und dabei gegebenenfalls in Teilbereichen auch vorhandene Linienbedienungen hierdurch zu ersetzen. Die Stadt verfolgt damit die folgenden Ziele:

- Schließung von Angebotslücken im ÖPNV insbesondere am Abend und an Wochenenden;
- Verbesserte Raumerschließung unter besonderer Berücksichtigung der sich im Bereich „Senioren-Mobilität“ ergebenden Anforderungen hinsichtlich der in dieser Zielgruppe bestehenden Einschränkungen in Bezug auf maximal zumutbare Anmarschwege zu den Haltestellen des ÖPNV.

## IV. Fahrzeuganforderungen, einzusetzende Fahrzeuge

Auf den **Linien 91, 92, 93 und 94** sind, sofern nicht größere Fahrzeuge im Fahrplan für die betreffende Fahrt ausdrücklich vorgegeben sind, mindestens Solobusse in verkürzter Länge (Midibusse) mit mind. 9,8 Metern Länge (Kapazität wenigstens 70 Fahrgastplätze, davon 25 als feste Sitzplätze) einzusetzen.

Auf den im Fahrplan mit „SL“ gekennzeichneten Fahrten sind hingegen mindestens Solobusse mit mindestens 11,7 m Länge (Kapazität wenigstens 85 Fahrgastplätze, davon 28 als feste Sitzplätze) einzusetzen.



Auf den im Fahrplan mit „gF“ gekennzeichneten Fahrten sind Gelenkbusse mit mindestens 17,9 Metern Länge oder Anhängerzüge mit einer Kapazität von wenigstens 135 Fahrgastplätzen (davon mind. 42 als feste Sitzplätze) einzusetzen. Die Anforderung kann auch durch den gleichzeitigen Einsatz eines weiteren Solobusses auf der entsprechenden Fahrt als Verstärkerfahrt erfüllt werden.

Auf der **Linie W** (City-Hopper) ist ein Batterie-Kleinbus<sup>1</sup> (E-Bus) mit bis maximal 8,0 Metern Länge (wenigstens 8 Fahrgastsitzplätze/12 Stehplätze) einzusetzen. Die Stadt wird an geeigneter Stelle in einem der Endbereiche des Linienweges eine Ladesäule mit CCS Typ 2/Combo-2-Stecker (max. 22 kW AC/50 kW DC) aufstellen, die das Verkehrsunternehmen jederzeit kostenfrei nutzen kann.

Die Fahrzeuge haben über folgende Ausstattungsmerkmale zu verfügen:

- Klimaanlage und leistungsfähige Heizung;
- Zulassung als Klasse-I-Fahrzeug gemäß UN-ECE R107.
- Vollniederflurbauweise oder Low-Entry-Bauweise, d.h. völlig ebener Gangboden im Fahrgastraum bis hinter die zweite Tür; bei Low-Entry-Fahrzeugen sind maximal zwei Stufen < 20 cm Stufenhöhe hinter Tür 2 zulässig.
- Ausstattung mit wenigstens 6 podest- und stufenfrei vom Einstieg aus zu erreichenden Sitzen;
- Einstiegshöhe maximal 270 mm über Straße; ggfls. durch Einsatz einer Kneeling-Funktion;
- mind. 1 Rollstuhlstellplatz nach den Bestimmungen von Anhang 8 zur UNEC R107; mind. 900x1300 mm;
- Mindestens Erfüllung der Abgasnorm Euro-VI (sechs);
- wenigstens von Hand zu betätigende, im Innenbereich angebrachte Rollstuhlrampe;
- elektronischer Fahrscheindrucker zum Vertrieb des geforderten Fahrscheinsortiments;
- Fahrscheinrentwerter im Fahrzeug;
- RBL/ITCS-System mit Echtzeitdatenlieferung und aktiver Anschlusssicherung;
- GPS-gesteuerte LiSA-Bevorrechtigung;
- digitale Zielanzeige (vorne, Seite, hinten);
- fremdkraftbetätigte Betriebstüren;
- Fahrzeugdesign: Außendesign gem. Anlage 2.

Zwischen der Haltestelle Realschule und Viktorshöhe/Unterführung ist auf dem Linienweg der Linie 92 die eingeschränkte Durchfahrtshöhe in der Unterführung zur Viktorshöhe unter der B27 zu beachten. Für diese Unterführung gilt das Verkehrszeichen 265 der StVO, welches die Durchfahrt für Fahrzeuge mit einer tatsächlichen Höhe von mehr als 2,9 Metern untersagt. Bisher kann die Unterführung aber auch von Fahrzeugen mit einer größeren Höhe durchfahren werden. Die Stadt Neckarsulm erteilt für entsprechende Linienbus-Fahrzeuge des Stadtverkehrs eine Sondergenehmigung, wenn auf einem Ortstermin durch Testfahrten mit den Fahrzeugen nachgewiesen wird, dass die Unterführung ohne anzustoßen passiert werden kann.

---

<sup>1</sup> Als Batterie-Kleinbus gilt ein rein elektrisch angetriebenes Fahrzeug, das seine Antriebsenergie aus einer elektrisch von außen aufladbaren Traktionsbatterie bezieht und das als „emissionsfrei“ im Sinne der Clean-Vehicle-Directive gilt.



## V. Fahrpersonal

Das Verkehrsunternehmen setzt nur Fahrpersonal ein, das die im Fahrdienst notwendigen allgemeinen Kenntnisse der im Linienverkehr bestehenden Vorschriften besitzt und über alle gesetzlich erforderlichen Qualifikationen zum Führen von Omnibussen im Linienverkehr verfügt.

Darüber hinaus werden vom eingesetzten Dienst- und Fahrpersonal die folgenden Voraussetzungen erfüllt:

- ein hinreichendes Leseverständnis und eine für den Einsatzzweck ausreichende Beherrschung der deutschen Sprache.
- hinreichende Kenntnisse
  - des lokalen Verkehrsnetznetzes,
  - der Anschlussverkehrsmittel,
  - des HNV-Tarifs,
  - des Landstarifs (bwtarif),
- Freundliches und serviceorientiertes Verhalten gegenüber den Fahrgästen.
- in Konfliktsituationen deeskalierend wirkendes Verhalten.
- Unterstützung von hilfebedürftigen Personen beim Ein- bzw. Ausstieg
- Betätigung des Kneeling-Systems, wenn mobilitätseingeschränkte Personen ein- oder aussteigen wollen.
- Passgenaues Anfahren der barrierefrei ausgebauten Haltestellen
- Rücksichtsvolle, möglichst ruckfreie Fahrweise.
- Rücksichtnahme auf behinderte oder mobilitätsbeeinträchtigte Personen bzw. die altersgemäßen körperlichen und geistigen Voraussetzungen der beförderten Personen.
- Vor dem Anfahren an Haltestellen ist darauf zu achten, dass erkennbar mobilitätseingeschränkte Fahrgäste einen Sitzplatz oder zumindest festen Halt gefunden haben,
- Einhaltung des Fahrplanes, insbesondere kein zu frühes Abfahren von Haltestellen.

Das Verkehrsunternehmen hat dafür Sorge zu tragen, dass das Fahrpersonal die folgenden Regeln beachtet:

- Absolutes Rauchverbot im Fahrzeug auch in Pausen und bei Leerfahrten.
- keine Nutzung von Mobiltelefonen, Smartphones, Tablets usw. während der Fahrt oder bei Haltestellenaufenthalten, ausgenommen dienstliche Nutzung z.B. des Bordrechners oder dienstliche Gespräche über Freisprecheinrichtung.

Während des Dienstes wird ein gepflegtes Erscheinungsbild des Fahr- und Dienstpersonals und das Tragen einer einheitlichen Dienstkleidung erwartet.



## VI. Verkehrsmanagement

### 1. Betriebsleitstelle/Disponent

Eine Leitstelle oder ein verantwortlicher Disponent steht per Funk oder Mobiltelefon im ständigen Kontakt mit dem Fahrpersonal. Der verantwortliche Disponent muss in den Zeiten, zu denen im bedienten Linienverkehr Fahrleistungen erbracht werden, stets erreichbar sein.

Die Aufgabe des Disponenten bzw. der Leitstelle besteht in der Gewährleistung des ordnungsgemäßen Fahrbetriebes. Der zuständige Disponent bzw. die Leitstelle ist insbesondere dafür verantwortlich, dass

- im Falle von Betriebsstörungen die erforderlichen Abhilfemaßnahmen eingeleitet werden,
- Entscheidungen zur Weiterbeförderung der Fahrgäste bei Anschlussversäumnissen oder Betriebsstörungen getroffen werden und
- das Fahrpersonal unverzüglich über aktuelle Verkehrssituationen informiert wird.

Der Auftragnehmer stellt dazu sicher, dass der zuständige Disponent bzw. die Betriebsleitstelle im Falle von Betriebsstörungen und Notfällen telefonisch **innerhalb von maximal 3,0 Minuten** erreichbar sind.

### 2. Ersatzstellung

Das Verkehrsunternehmen stellt im Falle eines Fahrzeugausfalls die Bereitstellung eines Ersatzfahrzeuges innerhalb von 30 Minuten im gesamten Bedienungsgebiet sicher, das den pünktlichen Wageneinsatz gemäß Fahrplan wiederherstellt. Im Falle von verfrühtem Abfahren über 1,0 Min. vor der fahrplanmäßig angegebenen Zeit oder dem Vorbeifahren an bzw. dem Auslassen von Haltestellen, obwohl Fahrgäste dort ein- oder aussteigen wollen, ist den betroffenen Fahrgästen binnen 30 Minuten eine Ersatzbeförderung bereitzustellen, ohne dass für diese zusätzliche Kosten dadurch entstehen dürfen.

### 3. Pünktlichkeit

Das Verkehrsunternehmen stellt eine bestmögliche Einhaltung des Fahrplans sicher. Bei einer Verspätung ab 5,0 Minuten, die nicht binnen 60 Minuten durch im Umlauf enthaltene Puffer- und Wendezeiten wieder auf einen Wert unter 5,0 Minuten abgebaut werden kann, ist ein Ersatzfahrzeug einzusetzen, das in den planmäßigen Umlauf des verspäteten Fahrzeuges einschert und den pünktlichen, fahrplanmäßigen Betrieb wiederherstellt.



#### 4. Verkehrsstörungen

Das Verkehrsunternehmen verpflichtet sich, im Falle von Bauarbeiten, Straßensperrungen und Verkehrsstörungen seinen Fahrplan entsprechend anzupassen und dabei den Betrieb so weit wie möglich aufrecht zu erhalten bzw. Ersatzmaßnahmen einzuleiten. Im Falle absehbarer Verkehrsstörungen, wie bspw. Baustellen oder Umleitungen aufgrund von Veranstaltungen, ist die Fahrplanänderung mit der Stadtverwaltung möglichst frühzeitig abzustimmen.

Über vorübergehende Fahrplanänderungen und Ersatzmaßnahmen sowie die voraussichtliche Dauer der Störung ist auf dem Internetauftritt des Verkehrsunternehmens und über den Verbund zu informieren. Soweit die Störung länger als 24 Stunden andauert, ist zudem eine Mitteilung an die lokale Presse durch das Verkehrsunternehmen zu geben. Im Falle rechtzeitig absehbarer Störungen sind die entsprechenden Informationen bereits einige Tage vorher auch an den betroffenen Haltestellen gut lesbar anzubringen.

### VII. Haltestellen

Alle notwendigen Haltestellen-Einrichtungen, wie Schild, Mast und Aushangkästen werden von der Stadt kostenfrei zur Nutzung bereitgestellt. Das Verkehrsunternehmen ist verpflichtet die vorhandenen Fahrplankästen und Informations-Vitrinen stets mit den aktuellen Informationsaushängen zu Fahrplan, Tarif und Liniennetz zu versehen.

Das Verkehrsunternehmen stellt durch regelmäßige Kontrollen sicher, dass die Haltestelleneinrichtungen benutzbar sind und keine Gefahr darstellen. Festgestellte Schäden oder sonstige Mängel sind je nach voranstehend genannter Zuständigkeit zu beheben bzw. an die Stadtverwaltung zu melden.

### VIII. Information

#### 1. Erreichbarkeit des Verkehrsunternehmens

Das Verkehrsunternehmen hat mindestens folgende Erreichbarkeiten für Fahrgäste und die Stadtverwaltung auf den folgenden **Kommunikationskanälen** zu gewährleisten:

##### a) Fernmündlich per Telefon:

- Montag bis Freitag an Werktagen
- von 8 bis 17 Uhr
- zum Festnetztarif (keine Sonderrufnummer)

##### b) Persönlich in einer Geschäftsstelle:

in Neckarsulm

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



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

### **c) Schriftlich per E-Mail und postalisch**

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

## **2. Internetpräsenz des Verkehrsunternehmens**

Das Verkehrsunternehmen richtet eine Internetpräsenz ein, unter der die Bürgerinnen und Bürger einen einfachen Zugang zu den aktuell gültigen Fahrplantabellen, Liniennetzplänen, Fahrpreistafeln, den Tarif- und Beförderungsbestimmungen, zur Online-Auskunft des Verbundes und des Landes, sowie zu den Adressen und Telefonnummern erhalten, unter denen das Verkehrsunternehmen erreichbar ist. Der Internetauftritt ist ansprechend und ergonomisch zu gestalten, muss weitgehend barrierefrei sein und eine auf das jeweilige Endgerät (PC, Notebook, Tablet, Smartphone) optimierte Anzeige ermöglichen (responsive Design). Im Webauftritt sind an geeigneter Stelle aktuelle Informationen zur Betriebslage, zu etwaigen Betriebsstörungen, Umleitungen oder eingerichteten Sonderverkehren zu geben, und es ist dort über bevorstehende Neuerungen (insbesondere Fahrplanänderungen) zu informieren.

## **3. Echtzeitdaten**

Das Verkehrsunternehmen stellt sicher, dass von allen durchgeführten Fahrten Echtzeitdaten erzeugt und der Datendrehscheibe des Verbundes bzw. des Landes in dem von diesen vorgegebenen Formaten und auf den von diesem vorgegebenen Übermittlungswegen ohne zeitliche Verzögerung zur Verfügung gestellt werden. Die Stadt Neckarsulm richtet in Zusammenarbeit mit dem Verbund und dem Landkreis zunehmend an den Haltestellen Informationsdisplays ein, von denen die entsprechenden Echtzeitinformationen von den einschlägigen Datendrehscheiben abgerufen werden und betreiberübergreifend unter Einbeziehung der das Stadtgebiet durchziehenden Regionalbuslinien angezeigt werden.

## **4. Sofortmeldungen**

Das Verkehrsunternehmen hat die Stadt unverzüglich, nach Möglichkeit telefonisch (bei telefonischer Nichterreichbarkeit hilfsweise per E-Mail), 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,
- Verspätungen von mehr als 30 Minuten und
- weitere gravierende Vorkommnisse, wie Belästigung von Fahrgästen und Übergriffe





zu unterrichten.

## IX. Beschwerdemanagement

Für die Bearbeitung von Fahrgastbeschwerden, die bei der Stadtverwaltung oder dem Verbund eingegangenen sind, wird das Verkehrsunternehmen der Stadt auf Anforderung hin alle notwendigen Auskünfte erteilen und Unterlagen zur Verfügung stellen oder Einsicht in die vorhandene Dokumentation gewähren. Beschwerden werden grundsätzlich vom Verkehrsunternehmen beantwortet.

## X. Stadtbusmanagement

Die Stadt Neckarsulm erwartet vom Auftragnehmer ein innovatives und professionelles Stadtbusmanagement, das über die bloße Disposition und das Störungsmanagement weit hinausgeht und dabei in besonderem Maße einer hohen Betriebsqualität und qualifizierten Weiterentwicklung des Stadtbussystems Rechnung trägt. Dies umfasst insbesondere:

1. Die Teilnahme bei Abstimmungsgesprächen bzw. Sitzungen städtischer Gremien zu Themenkreisen, die den Stadtbus in Konzeption oder betrieblicher Abwicklung betreffen könnten. Hierzu zählen insbesondere Tagesordnungspunkte, die auf Baumaßnahmen oder verkehrlenkende Maßnahmen im Straßenraum schließen lassen, sowohl in Stadtratssitzungen als auch in vorbereitenden Fachgremien.
2. Vorbereitung auf die vorstehenden Sitzungen (proaktiv), um ggf. aus dem Gremium an den Stadtbusbetreiber gerichtete Fragen sachgerecht beantworten zu können. Hierzu zählen insbesondere aktuelle Zahlen zur Angebotsqualität (z.B. einschlägige Kennzahlen zu Verspätungen – gegliedert nach Tageszeiten und Linienabschnitten) und Nutzungsverhalten, sowie zur Entwicklung von Einnahmen und Kosten.
3. Selbstständige Entwicklung von Vorschlägen zur Abhilfe von sich abzeichnenden, den Betrieb eventuell negativ beeinflussenden Maßnahmen aus dem verkehrlichen Umfeld (z.B. Baustellen, Ampelschaltungen).
4. Vertretung gegenüber dem Verkehrsverbund.
5. Enge Kommunikation mit den im Stadtgebiet zuständigen Straßenbaulastträgern etc. insbesondere hinsichtlich einer Berücksichtigung der Belange des Stadtbusbetriebes bei Planungen und / oder Bauvorhaben sowie proaktiv durch Mitteilungen über eventuell sich aus dem Betrieb ergebende Anforderungen an die Ausgestaltung des Verkehrsraumes.
6. Laufende Kommunikation der in den vorstehenden Absätzen beispielhaft beschriebenen Tätigkeiten in einem monatlichen, schriftlichen Statusbericht gegenüber der Stadt, der flankiert ist durch persönliche Erläuterungen nach terminlicher Vorgabe seitens der Stadtverwaltung.

## XI. Anlagen

- |          |             |
|----------|-------------|
| Anlage 1 | Fahrpläne   |
| Anlage 2 | Außendesign |