

Stadt Radolfzell am Bodensee

**Vorabbekanntmachung
„Stadtverkehr“**

**Ergänzendes Dokument zur
Vorabbekanntmachung**

Januar 2024

Stadt Radolfzell am Bodensee

Vorabbekanntmachung „Stadtverkehr“

**Ergänzendes Dokument zur Vorabbekannt-
machung**

Aufgabenträger:

Stadt Radolfzell am Bodensee

Fachbereich Stadtplanung & Baurecht

Güttinger Straße 3

D-78315 Radolfzell am Bodensee

Inhalt:

1	Erläuterungen zum Dokument.....	1
2	Fahrplanangebot und Leistungsänderungen	2
2.1	Linien	2
2.2	Bedienung der Linien.....	2
2.3	Linienbedarfsverkehr.....	3
2.4	Ergänzungsverkehre	4
2.5	Befahrbarkeit der Strecken	6
2.6	Verfügbarkeit des Fahrplanangebotes	6
3	Anforderungen Fahrzeuge.....	7
3.1	Fahrzeug- und Antriebskonzept	7
3.2	Stadtbus-Fahrzeuge	7
3.3	Fahrzeuge für Schulverkehrsfahrten	9
4	Anforderungen Fahrpersonal	10
5	Tarif und Fahrscheinvertrieb	11
6	Fahrgastinformation und Kundenkommunikation	11
7	Anforderungen an die Durchführung der Verkehrsleistungen	12
7.1	Betriebsstätte und Betriebsleitstelle	12
7.2	Verantwortliche Ansprechpartner auf Seiten des Verkehrsunternehmens	13
7.3	Erreichbarkeit für die Fahrgäste	14
7.4	Fahrzeugzustand und -reinigung.....	14
7.5	Gewährleistung des Betriebes und Einhaltung des Fahrplans	14
7.6	Beschwerdemanagement	15
7.7	Umleitungsmanagement	15
7.8	Haltestelleneinrichtungen.....	16
7.9	Fundsachen.....	17

***Ist im Dokument von einer bestimmten Personengruppe die Rede
(z. B. Fahrgäste, Mitarbeiter, Fahrer) werden alle Geschlechter gleicher-
maßen darunter verstanden.***

1 Erläuterungen zum Dokument

Die Stadt Radolfzell am Bodensee beabsichtigt, mit Wirkung zum **01.01.2026** für den „Stadtverkehr“ (inkl. Linienbedarfsverkehre) die wettbewerbliche Vergabe eines öffentlichen Dienstleistungsauftrags (ÖDA) von öffentlichen Personenverkehrsdiensten vorzunehmen.

Gemäß Art. 7 Abs. 2 Verordnung (EG) Nr. 1370/2007 hat die Stadt Radolfzell am Bodensee eine entsprechende **Vorabbekanntmachung** im EU-Amtsblatt veröffentlicht. Die Vorabbekanntmachung definiert zugleich die mit dem beabsichtigten ÖDA verbundenen Anforderungen für Fahrplan, Beförderungsentgelt und Standards (§ 8a Abs. 2 Satz 3 PBefG). Zudem legt die Vorabbekanntmachung fest, dass die Vergabe der Linienverkehre als **Gesamtleistung** beabsichtigt ist (§ 8a Abs. 2 Satz 4 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 ÖDA erfassten Verkehrsleistungen zu erfüllen haben, auf das vorliegende Dokument.

Das nachstehende Dokument enthält wesentliche Anforderungen im Sinne von § 13 Abs. 2a Sätze 3–5 PBefG. Weitere Hinweise zur genehmigungsrechtlichen Bedeutung der in diesem ergänzenden Dokument beschriebenen Anforderungen finden sich in Abschnitt VI.1.) der vorgenannten Veröffentlichung.

Zu den Fristen für eigenwirtschaftliche Genehmigungsanträge wird auf die Angaben in der Vorabbekanntmachung im Abschnitt VI.1) unter Punkt A verwiesen.

2 Fahrplanangebot und Leistungsänderungen

2.1 Linien

Die zur Vergabe anstehenden Verkehrsleistungen bestehen als **Gesamtleistung** gemäß § 8a Abs. 2 Satz 4 PBefG aus folgenden Linien:

- Linie 1: ZOB – Nordweststadt – Nordstadt – ZOB (Ringverkehr)
- Linie 2: ZOB – Nordstadt – Nordweststadt – ZOB (Ringverkehr)
- Linie 3: Mettnau – ZOB – blurado – Böhringen und zurück (Durchmesserlinie)
- Linie 4: Gewerbegebiet West – ZOB – Möggingen – Liggeringen – Güttingen – Stahringen und zurück (Durchmesserlinie)

In der Einstiegsstufe wird die Linie 3 nicht über die Steißlinger Straße (blurado) in Richtung Böhringen geführt, sondern über die Bodenseestraße.

Zur Gesamtleistung „Stadtverkehr Radolfzell“ gehört der Linienbedarfsverkehr (siehe Nr. 2.3 des Dokuments).

2.2 Bedienung der Linien

Vom Verkehrsunternehmen ist folgende Bedienung (Takte) zu den differenzierten Betriebszeiten der Linien sicherzustellen:

Linie	Uhrzeit																			
	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	00
1	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
2	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
3	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
4	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
5	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■

Linie	Uhrzeit																			
	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	00
1	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
2	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
3	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
4	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
5	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■

Betriebszeiten und Takte (Sa)

Linie	Uhrzeit																			
	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	00
1			30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	60	60	60	60	60
2			15	15	15	15	15	15	15	30	30	30	30	30	30					
3			60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60					
4			30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	60	60	60	60	60
5		60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60					

Betriebszeiten und Takte (So/ FT)

Linie	Uhrzeit																			
	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	00
1					60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60
2					60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60					
3					60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60					
4					60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60
5					60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60					

15-Min.-Takt
 30-Min.-Takt
 60-Min.-Takt

Das hier beschriebene Bedienungsangebot ist als Mindestangebot zu verstehen, von dem nach oben (d. h. mit zusätzlichen Fahrtangeboten) abgewichen werden darf. Lediglich jetzt nicht vorhersehbare Entwicklungen, insbesondere über Standorte der Schulen, deren Unterrichtszeiten (z. B. auch Umstellung auf Ganztagschule) oder deutlich veränderte Schülerzahlen oder andere nicht vorhersehbare Umstände können ein Abweichen vom Angebotsumfang nach unten rechtfertigen.

Es wird darauf hingewiesen, dass die oben angegebenen Takte zu den einzelnen Verkehrszeiten in der gesamten Laufzeit der Genehmigung für die Erfüllung des öffentlichen Verkehrsinteresses möglicherweise nicht mehr ausreichend sein werden. Der beabsichtigte ÖDA wird daher das Verkehrsunternehmen verpflichten, bei steigendem Beförderungsbedarf (z. B. in Folge der Veränderung von Schulstandorten) die Beförderungspflicht umfassend abzusichern und ggf. zu diesem Zwecke erforderliche zusätzliche Verkehre anzubieten.

2.3 Linienbedarfsverkehr

Tagesverkehr

Zur räumlichen Ergänzung des Stadtbusverkehrs ist vom Verkehrsunternehmen tagsüber ein „Linienbedarfsverkehr“ zu betreiben.

Folgende Merkmale des Linienbedarfsverkehrs sind im Tagesverkehr vom Verkehrsunternehmen zu erfüllen:

- Fahrdurchführung nach vorheriger Anmeldung (Telefon, Online, ggf. auch Dauerauftrag),
- ausschließlich Bedienung der ausgewiesenen (räumlich begrenzten) Zonen an den dortigen Haltestellen zum Ein- oder Aussteigen,
- von diesen Zonen Verbindung zur Tegginger Straße („Höllturm“) und zum ZOB (und zurück),
- Fahrtangebote alle 60 Minuten,
- Einsatz von Pkw oder Großraum-Pkw (mind. ein Fahrzeug muss zur Beförderung eines Rollstuhlnutzenden (aufrecht sitzend im Rollstuhl) geeignet ist).

Folgende Gebiete sind zu bedienen:

- Stürzkreuz/ Weinburg (Ersatz für bisherige Linie 4)
- Waldfriedhof (Ersatz für bisherige Linie 4),
- Altbohl-Siedlung (Ersatz für bisherige Linie 4),
- Otto-Blesch-Straße,
- Gewerbegebiet „Im Wiesengrund“,
- Ziegelei.

Abendverkehr

Merkmale des Linienbedarfsverkehrs im Abendverkehr sind:

- Verbindung von ZOB und Höllturm in die abends nicht vom Stadtbus bedienten Stadtteile und Kernstadt-Quartiere,
- Bedienung von 20 Uhr bis ca. 24 Uhr; Nächte auf Samstag und Nächte auf Sonn- und Feiertage bis ca. 1 Uhr,
- Fahrtangebote alle 60 Minuten.

2.4 Ergänzungsverkehre

Neben den Stadtbuslinien im Taktverkehr und den Linienbedarfsverkehren sind folgende Ergänzungsverkehre vorgesehen:

- einzelne Schulfahrten außerhalb der Takte auf den Stadtbuslinien,
- Einzelfahrten im Linienverkehr zum Siedlerbrunnen und zum Waldfriedhof (jeweils ein Fahrtenpaar vormittags und nachmittags).

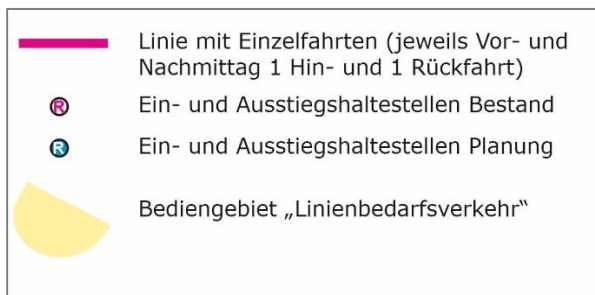
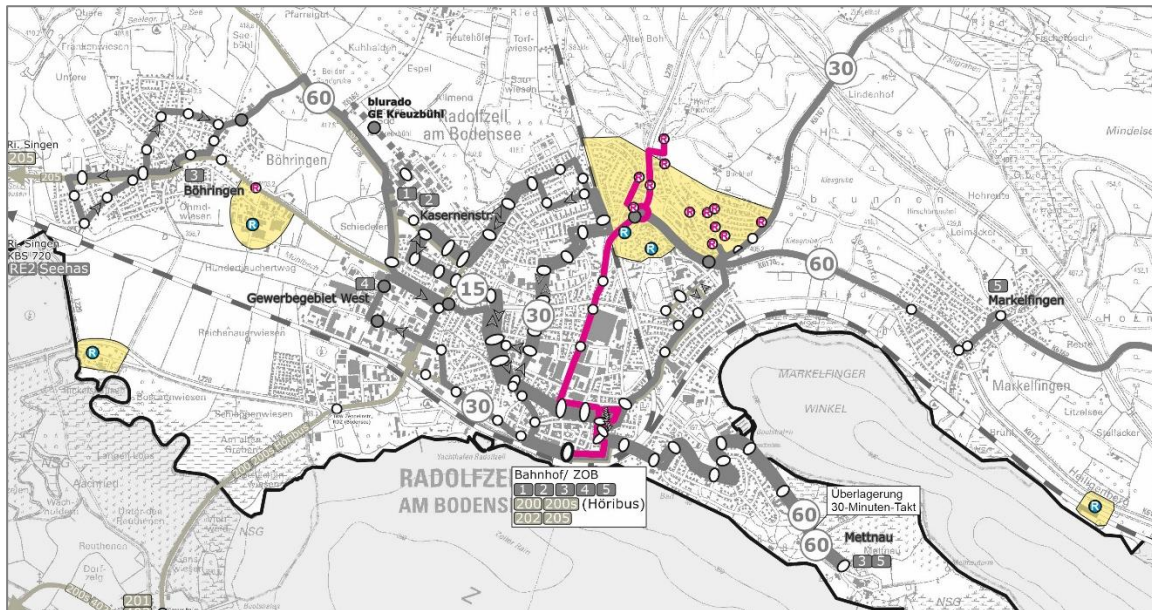


Abbildung 1: Einzelfahrten im Linienverkehr und Bediengebiete des Linienbedarfsverkehrs

An Schultagen erfolgt die Schülerbeförderung auf Abschnitten der Stadtbus-Linien. Ergänzend sind folgende Fahrten an Schultagen abzusichern:

- **Linie 2**
 - 07:37 Uhr: an Schultagen ab Radolfzell ZOB zur Berufsschule
 - 07:41 Uhr: an Schultagen ab Radolfzell ZOB zur Berufsschule
- **Linien 3 und 5 zur Mettnau:**
 - 07:34 Uhr: an Schultagen ab Radolfzell ZOB zur Mettnauschule
 - 13:00 Uhr: an Schultagen von der Mettnauschule zum ZOB
- **Linie 4 (alle Fahrten über Gymnasium):**
 - 07:12 Uhr: an Schultagen ab Güttingen zum ZOB
 - 12:15 Uhr: an Schultagen ab Radolfzell ZOB nach Liggeringen,
 - 13:10 Uhr: an Schultagen ab Radolfzell ZOB nach Liggeringen
 - 12:14 Uhr: an Schultagen ab Gymnasium zum ZOB
 - 13:06 Uhr: an Schultagen ab Gymnasium zum ZOB
 - 13:31 Uhr: an Schultagen ab Liggeringen zum ZOB

- **Linie 3**

- 07:02 Uhr: an Schultagen ab Böhlingen-Wiesengrund über Böhlingen-Bahnhof nach Radolfzell-Gymnasium
- 12:14 Uhr: an Schultagen ab Radolfzell-Gymnasium über ZOB nach Böhlingen-Schule
- 13:06 Uhr: an Schultagen ab Radolfzell-Gymnasium über ZOB nach Böhlingen-Schule und zurück zum ZOB
- 14:00 Uhr: an Schultagen (ggf. nur zwischen Herbst- und Osterferien) von Radolfzell, Gymnasium nach Böhlingen

2.5 Befahrbarkeit der Strecken

Den ggf. für eine eigenwirtschaftliche Verkehrserbringung interessierten Verkehrsunternehmen wird empfohlen, sich vorab intensiv mit den betrieblichen und verkehrlichen Bedingungen vor Ort vertraut zu machen. Die Stadt Radolfzell am Bodensee übernimmt keine Garantie, dass die Straßen der Linienführungen mit den vom Verkehrsunternehmen ggf. vorgesehenen Bussen durchgängig befahrbar sind.

2.6 Verfügbarkeit des Fahrplanangebotes

Die Verfügbarkeit und Zuverlässigkeit des Fahrplanangebotes ist die Basisleistung des Verkehrsunternehmens und steht im Zentrum der Kundenwahrnehmung. Als Anforderung wird festgelegt, dass alle im Fahrplan aufgeführten Fahrten grundsätzlich stattfinden. Bei geplanten Betriebsunterbrechungen¹ mit nennenswertem Eingriff in das Liniennetz bzw. Fahrplanangebot sind die Ersatzverkehre gemäß der jeweiligen Ankündigung durchzuführen. Bei ungeplanten Betriebsunterbrechungen² erfolgt die Sicherung des Betriebsablaufs durch Ersatzverkehre oder Anschlussmöglichkeiten.

¹ **Geplante Unterbrechungen** sind z. B. Baustellen oder Großveranstaltungen, bei denen Umleitungsinformationen mind. zwei Tage vor der Unterbrechung erstellt und veröffentlicht werden müssen. Das Verkehrsunternehmen ist für das Umleitungsmanagement verantwortlich.

² **Ungeplante Unterbrechungen** treten ohne bzw. mit geringer Vorwarnzeit ein (z. B. Fahrzeugausfall, nicht gemeldete Demonstration, Unfall, Notarzteinsatz im Fahrzeug). Diese Unterbrechungen können sowohl im oder außerhalb des Einflussbereiches des Verkehrsunternehmens liegen und erfordern keinen Ersatzfahrplan, jedoch ist eine entsprechende Kommunikation sicherzustellen.

Als Messkriterium der Verfügbarkeit wird die Differenz zwischen der gesamten Soll-Fahrplanleistung und der tatsächlichen Ist-Leistung betrachtet (Auswertung durch das Verkehrsunternehmen mit seinem Rechnergestützten Betriebsleitsystem (RBL)). Fahrten gelten als ausgefallen, wenn sie gar nicht bzw. nur teilweise (Teilausfälle) durchgeführt werden. Die Ausfallquote wird auf eine Obergrenze von 1 % als Quartalswert festgelegt. Eine Fahrt gilt ab einer Verspätung von 20 Minuten als ausgefallen.

3 Anforderungen Fahrzeuge

3.1 Fahrzeug- und Antriebskonzept

Der Aufgabenträger beabsichtigt, mit dem ÖDA folgendes Fahrzeug- und Antriebskonzept umzusetzen:

- Stadtbus-Linien 1, 2, 3, und 5: Batteriebusse (mit Depotladung³),
- Stadtbus-Linie 4: Hybridbusse,
- Einzelfahrten im Schülerverkehr: Dieselsebusse (EURO VI).

3.2 Stadtbus-Fahrzeuge

Für die Ausstattung der Fahrzeuge sind nachfolgende Anforderungen zu erfüllen (Schulverkehrsfahrten siehe Kapitel 3.3):

- Standardlinienbus in Niederflerbauweise (Länge ca. 12 Meter),
- Neufahrzeuge zum Beginn der Genehmigungslaufzeit,
- mindestens zwei Türen, Tür 2 in der Fahrzeugmitte, jeweils zweiflügelig (Breite mind. 1,20 m),
- Kneeling (Absenkung mindestens auf Einstieghöhe von 250 mm an der ersten Tür und 270 mm an der zweiten Tür),
- (manuell) ausklappbare Rampe für Rollstuhlfahrer an der zweiten Tür; Länge mind. 900 mm, (Tragfähigkeit mindestens 400 kg; geeignet für Elektrorollstühle),
- ausgewiesene flexible Sondernutzungsfläche (mindestens 900 x 2.000 mm breit) gegenüber der zweiten Tür (Fahrerseite) für einen Rollstuhl und einen Kinderwagen,

³ Der Aufgabenträger weist darauf hin, dass im Stadtgebiet keine Ladetechnik für eine Unterwegsladung errichtet werden sollen.

- freiprogrammierbare, alphanumerische LED-Anzeige mit Lauftextunterstützung
 - Fahrzeugfront: Liniennummer und Fahrtziel;
 - Einstiegsseite: Liniennummer, Fahrtziel und Fahrtverlauf;
 - Fahrzeugheck: Liniennummer;
 - linke Fahrzeugseite: Liniennummer,
- TFT-Multifunktionsinnenanzeige: Anzeige der nächsten vier Haltestellen und integrierter Anzeige „Wagen hält“ zwischen 1. Tür und 1. Sitzreihe in Richtung Fahrgastraum,
- digitale Außenanzeigen: Linien- und Zielanzeige vorne, Linien- und Streckenverlaufsanzeige rechts, Linienanzeige hinten und links,
- Vollklimatisierung,
- Betriebsfunk zur Betriebsleitstelle oder Mobiltelefon mit Freisprechanlage am Fahrerarbeitsplatz,
- Notfalltaster am Fahrerarbeitsplatz.

Außengestaltung der Fahrzeuge und Werbung

Die Fahrzeuge sind im Stadtbus-Design zu gestalten (siehe Abbildung 2). Folienungspläne können vom Verkehrsunternehmen im Falle einer eigenwirtschaftlichen Genehmigung von den Stadtwerken Radolfzell GmbH angefordert werden.



Abbildung 2: Corporate-Design am Fahrzeug

Folien im Bereich der Fensterflächen sind 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).

Eine großflächige Beklebung der Scheiben ist ebenso unzulässig wie eine Vollbeklebung. Ausgenommen hiervon ist die Heckscheibe.

An den Fahrzeugen ist Außen- und Innen-Werbung nicht zulässig.

3.3 Fahrzeuge für Schulverkehrsfahrten

Für die Ausstattung der Fahrzeuge auf den Schulverkehrsfahrten werden nachfolgende Anforderungen formuliert:

- Standardlinienbus,
- Niederflurtechnik mit niveaugleichen Ein- und Ausstiegen ohne Stufen an mindestens zwei Türen sowie leicht zu erreichende Festhaltungsmöglichkeiten gemäß den gesetzlichen Vorgaben im Türbereich (auch für Rollstuhlfahrer und Kleinkindwüchsige geeignet), Low-Entry-Busse sind zulässig,
- EURO-VI-Norm plus zusätzliche Abgasfilter,
- Fahrzeugalter max. 12,0 Jahre zum jeweiligen Einsatzzeitpunkt,
- digitale Haltestellen-Innenanzeigen (jeweils nächste Haltestelle und Verlauf) und digitale Haltestellenansage,
- digitale Außenanzeigen: Linien- und Zielanzeige vorne, Linien- und Streckenverlaufsanzeige rechts,
- flexible Mehrzweckfläche/ Sondernutzungsfläche,
- klappbare Rollstuhlrampe an Tür 2.

An den Fahrzeugen ist Außen- und Innen-Werbung mit folgenden Inhalten nicht zulässig:

- Nikotinwaren,
- alkoholische oder sonstige berauschende Mittel,
- politische oder religiöse Aktivitäten,
- gewaltverherrlichende Inhalte,
- sexuelle oder frauenfeindliche oder andere gruppendifferenzierende Werbung,
- sonstige, den Interessen der Stadt Radolfzell und deren Unternehmen widersprechende Werbung.

4 Anforderungen Fahrpersonal

Vom Verkehrsunternehmen dürfen grundsätzlich nur umfassend entsprechend der gesetzlichen Vorgaben ausgebildete und von ihm für den Einsatz im Stadtbusverkehr Radolfzell spezifisch geschulte Fahrer eingesetzt werden.

Die nachfolgend definierten Anforderungen sind zu gewährleisten:

- Das Fahrpersonal hat eine einheitliche, branchenübliche Unternehmenskleidung zu tragen. Zu gewährleisten ist ein gepflegtes und seriöses Erscheinungsbild der mit Kundenkontakt tätigen Mitarbeiter.
- Das Fahrpersonal muss die deutsche Sprache „sicher“ in Wort und Schrift beherrschen⁴. Das Personal muss bei Auskünften und Ansagen sprachlich ebenso sicher sein wie bei Störungen oder in Konfliktsituationen. Die Fahrer im ergänzenden Schulverkehr müssen über eine „ausreichende Beherrschung“ der deutschen Sprache in Wort und Schrift verfügen⁵.
- Die Fahrer haben sich gegenüber den Fahrgästen und anderen Verkehrsteilnehmern umfassend freundlich, zuvorkommend und hilfsbereit zu verhalten.
- 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.
- Das Fahrpersonal muss in der Lage sein, die Informations- und Verkaufseinrichtungen umfassend und sicher bedienen zu können.
- Erforderlich sind ausreichende Kenntnisse des Fahrpersonals hinsichtlich der Netz- und Tarifstruktur (inkl. Grundkenntnisse des Bus- und Schienenverkehrs) sowie Grundkenntnisse in der Ortskundigkeit.

⁴ Kenntnisse entsprechend Stufe B 2 des Gemeinsamen Europäischen Referenzrahmens: *„Kann die Hauptinhalte komplexer Texte zu konkreten und abstrakten Themen verstehen; versteht im eigenen Spezialgebiet auch Fachdiskussionen. Kann sich so spontan und fließend verständigen, dass ein normales Gespräch mit Muttersprachlern ohne größere Anstrengung auf beiden Seiten gut möglich ist. Kann sich zu einem breiten Themenspektrum klar und detailliert ausdrücken, einen Standpunkt zu einer aktuellen Frage erläutern und die Vor- und Nachteile verschiedener Möglichkeiten angeben“*.
Siehe: <http://www.goethe.de/z/50/commeuro/303.htm> [Zugriff 25.07.2022]

⁵ Kenntnisse entsprechend Stufe B1 des Europäischen Referenzrahmens: *„Kann die Hauptpunkte verstehen, wenn klare Standardsprache verwendet wird und wenn es um vertraute Dinge aus Arbeit, Schule, Freizeit usw. geht. Kann die meisten Situationen bewältigen, denen man auf Reisen im Sprachgebiet begegnet. Kann sich einfach und zusammenhängend über vertraute Themen und persönliche Interessengebiete äußern. Kann über Erfahrungen und Ereignisse berichten, Träume, Hoffnungen und Ziele beschreiben und zu Plänen und Ansichten kurze Begründungen oder Erklärungen geben.“*

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.

In der Verantwortung des Verkehrsunternehmens liegt die regelmäßige Einweisung und Schulung des Fahrpersonals zur Sicherung der Qualitätsvorgaben und zur hochwertigen Durchführung des Stadtbusverkehrs. Das Fahrpersonal ist unverzüglich umfassend über Änderungen (Fahrprogramm, Tarife, Vertrieb usw.) zu unterrichten.

5 Tarif und Fahrscheinvertrieb

Der Stadtverkehr Radolfzell ist Bestandteil des Verkehrsverbundes Hegau-Bodensee (VHB). Es ist der jeweils gültige Haustarif „VHB-Citytarif für den Stadtverkehr Radolfzell“ sowie der jeweils gültige VHB-Tarif mit allen Preisstufen anzuwenden. Der Verkauf dieser Tickets erfolgt über den Fahrscheindrucker. Die Mehrfahrtenkarten und die Zeitkarten werden in Entwertern erfasst. Das Deutschlandticket ist auf den Linien anzuwenden, soweit dieses auch in der VHB zur Anwendung kommt.

Es wird ausdrücklich darauf hingewiesen, dass die Stadt Radolfzell am Bodensee auch im Falle eines eigenwirtschaftlichen Antrages vom Verkehrsunternehmen erwartet, dass es den **bisherige Haustarif „VHB-Citytarif für den Stadtverkehr Radolfzell“** mit den sog. „1-Euro-Ticket“ und dem „365-Euro-Ticket“ anwendet.

Das Verkehrsunternehmen ist für das gesamte Schülerzeitkarten- und Abo-Ticket-Management zuständig.

6 Fahrgastinformation und Kundenkommunikation

Die Maßnahmen im Bereich der Fahrgastinformation und der Kundenkommunikation, inkl. der Erstellung der Fahrplanaushänge an den Haltestellen sowie der Erstellung und Herausgabe von **Fahrplanmedien**, werden vom Verkehrsunternehmen entwickelt, koordiniert und durchgeführt.

Es wird erwartet, dass das Verkehrsunternehmen eine barrierefreie **Internetseite** mit Fahrgastinformationen und aktuellen Information zur Betriebssituation bei Abweichungen betreibt.

Über permanente Angebotsanpassungen, temporäre Angebotsveränderungen (z. B. in Folge von Baustellen oder anderen Einschränkungen) oder Sonderverkehre sind die Fahrgäste vom Verkehrsunternehmen rechtzeitig über die örtliche Presse zu informieren. Im Falle von geplanten oder kurzfristigen Angebotsveränderungen ist eine unverzügliche Information der Fahrgäste über verschiedene Informationskanäle, insbesondere Printmedien, Internet, App und Handzettel o. Ä. in den Fahrzeugen, sicherzustellen.

Es wird weiterhin erwartet, dass das Verkehrsunternehmen während der Betriebszeiten die technische Erreichbarkeit und personelle Besetzung eines **Info-Telefons** gewährleistet. Das Personal soll über eine hohe Dienstleistungsbereitschaft, ausgeprägte Freundlichkeit und hohe Beratungskompetenz sowie deutsche Sprachkenntnisse mit „fachkundigen Sprachkenntnissen“ verfügen.

7 Anforderungen an die Durchführung der Verkehrsleistungen

7.1 Betriebsstätte und Betriebsleitstelle

Wegen der besonderen Anforderungen, die mit der Durchführung eines attraktiven Stadtbusverkehrs verbunden sind, wird der ÖDA mit der Anforderung verbunden sein, eine Betriebsstätte zu führen, die maximal 20 km vom Ausführungsort der Leistung (ZOB Radolfzell) entfernt sein darf.

Weiterhin müssen in der Betriebsstätte ausreichend Räumlichkeiten und Flächen für

- den Standort der Betriebsleitstelle,
- die Abstellung der Fahrzeuge,
- die Anlagen für die Routinewartung der Fahrzeuge,
- die Sozialräume für das Fahrpersonal,
- das Büro des verantwortlichen Ansprechpartners (siehe Nr. 7.2) und
- die Datenerfassung/ Speicherung

vorgehalten werden.

Das Verkehrsunternehmen soll weiterhin in Radolfzell eine **Betriebsleitstelle** einrichten und betreiben, welche eine lückenlose Kommunikation mit den eingesetzten Fahrzeugen sicherstellt.

An diese Betriebsleitstelle bestehen folgende Anforderungen:

- Besetzung von 30 Minuten vor der ersten Fahrplanfahrt zur Überwachung der täglichen Betriebsvorbereitung (montags bis samstags) bis 18:00 Uhr (montags bis freitags) bzw. bis 14:00 Uhr (Samstag); in den sonstigen Zeiten (abends, samstags und/ oder sonntags) kann eine Rufbereitschaft eines Leitstellen-Mitarbeiters, der innerhalb von 30 Minuten die Leitstelle bzw. das Bedienungsgebiet erreichen kann, vorgesehen werden,
- Steuerung und Durchführung eines ordnungsgemäßen Fahrbetriebes,
- Entscheidungen zur Anschlusssicherung im Verspätungsfall,
- Planung und Umsetzung von Maßnahmen bei Abweichungen vom Regelfahrplan,
- Steuerung und Durchführung der Verkehrsüberwachung,
- Sicherstellung aktueller Fahrgastinformation bei Störungen usw.,
- Einrichtung/ Verlegung von Haltestellen bei Umleitungen,

- Koordination von Verkehren bei Sonderveranstaltungen/ Baumaßnahmen einschließlich notwendiger Abstimmungen mit Polizei, Ordnungsamt bzw. sonstigen städtischen Ämtern.

Die Leitstellenmitarbeiter müssen über sehr gute Fähigkeiten zur mündlichen und schriftlichen Kommunikation in deutscher Sprache⁶ sowie über ausreichende Kenntnisse und Fähigkeiten zur Bedienung des Funk-/ Kommunikationssystems verfügen, um die verbale Kommunikationsmöglichkeit zwischen Fahrpersonal und Leitstelle sicherzustellen. Die Mitarbeiter müssen weiterhin fundierte Betriebs- und Netzkenntnisse besitzen.

7.2 Verantwortliche Ansprechpartner auf Seiten des Verkehrsunternehmens

Am Ort der Betriebsstätte soll ein **Verkehrsleiter** nach Verordnung (EG) Nr. 1071/2009 oder eine Person mit vergleichbaren Fach-, Entscheidungs- und Handlungskompetenzen bestellt werden (nachfolgend „Ansprechpartner“), sofern nicht die Geschäftsleitung selbst dort ansässig ist.

Bei gravierenden Störungen und in Notsituationen soll dieser Ansprechpartner oder ein anderer entscheidungs- und handlungsbefugter Mitarbeiter des Verkehrsunternehmens zu den üblichen Bürozeiten, spätestens nach 60 Minuten, unmittelbar vor Ort für den Aufgabenträger persönlich verfügbar sein. Der Ansprechpartner darf deshalb nicht planmäßig als Disponent in der Leitstelle eingesetzt werden.

Der Ansprechpartner (bzw. sein Vertreter) muss über ausgeprägt sichere Fähigkeiten zur mündlichen und schriftlichen Kommunikation in deutscher Sprache verfügen⁷-

⁶ Kenntnisse entsprechend Stufe C1 des Gemeinsamen Europäischen Referenzrahmens: *„Kann ein breites Spektrum anspruchsvoller, längerer Texte verstehen und auch implizite Bedeutungen erfassen. Kann sich spontan und fließend ausdrücken, ohne öfter deutlich erkennbar nach Worten suchen zu müssen. Kann die Sprache im gesellschaftlichen und beruflichen Leben oder in Ausbildung und Studium wirksam und flexibel gebrauchen. Kann sich klar, strukturiert und ausführlich zu komplexen Sachverhalten äußern und dabei verschiedene Mittel zur Textverknüpfung angemessen verwenden.“* Siehe <http://www.goethe.de/z/50/commeuro/303.htm>. [Zugriff 25.07.2022]

⁷ Kenntnisse entsprechend Stufe C1 des Gemeinsamen Europäischen Referenzrahmens: *„Kann ein breites Spektrum anspruchsvoller, längerer Texte verstehen und auch implizite Bedeutungen erfassen. Kann sich spontan und fließend ausdrücken, ohne öfter deutlich erkennbar nach Worten suchen zu müssen. Kann die Sprache im gesellschaftlichen und beruflichen Leben oder in Ausbildung und Studium wirksam und flexibel gebrauchen. Kann sich klar, strukturiert und ausführlich zu komplexen Sachverhalten äußern und dabei verschiedene Mittel zur Textverknüpfung angemessen verwenden.“* Siehe <http://www.goethe.de/z/50/commeuro/303.htm>. [Zugriff 25.07.2022]

7.3 Erreichbarkeit für die Fahrgäste

Das Verkehrsunternehmen ist für die Fahrgäste montags bis freitags mindestens während der Betriebszeiten telefonisch oder über alternative Kommunikationskanäle erreichbar. Das Verkehrsunternehmen veröffentlicht zudem in allen gängigen Medien (z. B. Homepage, Printmedien, App) eine E-Mail- und Postadresse, über die Fahrgäste sich schriftlich an das Unternehmen wenden können.

7.4 Fahrzeugzustand und -reinigung

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

- 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.
- Gravierende Verunreinigungen, Vandalismusschäden und großflächige Schmierereien im Fahrzeuginnenraum sind während der Verkehrsdurchführung möglichst umgehend, sonst bei nächstmöglicher Gelegenheit zu beseitigen, wenn ein schnellstmöglicher Fahrzeugaustausch betrieblich nicht realisierbar ist.
- Grobe Vandalismusschäden (z.B. aufgeschlitzte Sitzpolster) sind unverzüglich zu beseitigen.

7.5 Gewährleistung des Betriebes und Einhaltung des Fahrplans

Verspätungsmanagement

Das Verspätungsmanagement im normalen Betrieb obliegt dem Verkehrsunternehmen. Bei Verspätungen sind entsprechende Maßnahmen einzuleiten. Die Reservebusse sind (ggf. durch Reservefahrer)

- im Stadtbus-Verkehr spätestens bei Verspätungen von über 10 Minuten auf der Linie 2 zu den Verkehrszeiten des 15-Minuten-Taktes,
- im Stadtbus-Verkehr spätestens bei Verspätungen von über 20 Minuten auf den Linien 1, 2 und 4 zu den Verkehrszeiten des 30-Minuten-Taktes,
- bei Verspätungen über 30 Minuten im 60-Minuten-Takt
- sowie im ergänzenden Schülerverkehr spätestens bei Verspätungen von über 20 Minuten

einzusetzen.

Bei besonderen Wetter- und Verkehrsverhältnissen, wie unvorhersehbaren gravierenden Verkehrsstaus, verspätungsrelevanten Tagesbaustellen usw., kann im Einzelfall von den definierten Vorgaben abgewichen werden.

Anschlusssicherung am ZOB

Die am ZOB bestehenden Anschlüsse zwischen den Stadtbus-Linien sind nach Möglichkeit zu halten und zu sichern, z.B. durch Sichtkontakt oder durch Funkverbindung. Zum Zwecke der Betriebssteuerung sind die Fahrzeuge mit Funk auszurüsten, um die Kommunikation zwischen den Fahrzeugen und der Betriebsleitstelle sicherzustellen.

Störfallmanagement

Bei umfassenderen, absehbar längeren Störungen sind unverzüglich Ersatzverkehre einzurichten. Die Fahrgäste sind unmittelbar mit aktuellen Informationen über Störungen und Ersatzverkehre zu versorgen. Bei absehbaren Störungen über mehrere Stunden soll die Information auch über Print- und Radiomedien bzw. soziale Medien erfolgen. Das Verkehrsunternehmen hat im Störfall auf alternative Verbindungen im Regionalbusverkehr und im Bahnverkehr hinzuweisen.

7.6 Beschwerdemanagement

Die Bearbeitung von Kundenresonanzen (Beschwerden und Hinweise der Fahrgäste) liegt im Verantwortungsbereich des Verkehrsunternehmens.

Im Beschwerdemanagement sind nachfolgende Anforderungen zu gewährleisten:

- Als Kundenresonanzen sind alle eingehenden schriftlichen, telefonischen und mündlichen Beschwerden und Hinweise aufzunehmen.
- Alle Kundenresonanzen sind innerhalb von zwei Wochen zu bearbeiten.

7.7 Umleitungsmanagement

Das Verkehrsunternehmen 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.

Das Verkehrsunternehmen hat dazu Umleitungsinformationen sowie bei längeren Maßnahmen von über vier Wochen auch 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, Fahrpläne auf der Internetseite, Presseinformation, Newsletter).

7.8 Haltestelleneinrichtungen

Haltestelleneinrichtung

Im Falle eines eigenwirtschaftlichen Verkehrs ist das Verkehrsunternehmen für die Haltestelleneinrichtung, bestehend aus einem Mast (mit Bodenhülse im Boden) mit Haltestellenkennzeichen (Zeichen 224 StVO) und einem oder mehreren Aushangkästen für das Anbringen der Fahrpläne gemäß § 40 Abs. 4 PBefG, verantwortlich. Das Verkehrsunternehmen gewährleistet die Ausstattung aller Haltestellen gemäß § 32 BOKraft.

Werden im Zuge von Linienwegänderungen Haltestellen dauerhaft nicht mehr angefahren, sind Haltestellenschild und Aushangkasten umgehend abzubauen. Die Stadt Radolfzell am Bodensee ist vorab zu informieren.

Das Verkehrsunternehmen ist für die Wartung und Instandhaltung der Haltestellenschilder verantwortlich.

Kontrollen und Beseitigung von Schäden

Haltestellen und Aushänge sind vom Verkehrsunternehmen mindestens halbjährlich zu kontrollieren (Beschädigung, fester Stand, Erkennbarkeit). Schäden und Verschmutzungen sind nach Kenntnisnahme (z.B. in Folge von Fahrgastbeschwerden) bzw. eigenem Erkennen unverzüglich zu beheben, Beschmierungen und Fremdaufkleber zu beseitigen. Unleserliche Fahrpläne oder sonstige Fahrgastinformationen sind umgehend auszutauschen. Der Aushangkasten ist einmal pro Jahr zu reinigen, nach Erfordernis auch das Haltestellenschild.

Sträucher, Hecken oder ähnliches dürfen den Haltestellenmast und die Fahrgastinformationen nicht verdecken. Sollte dies der Fall sein, hat der Verkehrsunternehmer dies dem Aufgabenträger zu melden, welcher die zuständige Gebietskörperschaft zur Behebung einschalten wird.

Bei gemeinsam benutzten Haltestellen werden Haltestellenname, die Zuständigkeit und die Verteilung der entstehenden Lasten im Einvernehmen zwischen den beteiligten Verkehrsunternehmen, Straßenbaulastträgern und ggf. Aufgabenträger festgelegt.

Mobile Haltestelleneinrichtungen

Vom Verkehrsunternehmen sind mindestens fünf mobile Haltestellenmasten in einfacher Ausführung mit Haltestellenmast, Haltestellenfuß (kippsicher), einer Kunststoffhülle DIN A3 quer für das Einschieben von Fahrgastinformationen und dem Haltestellenschild entsprechend § 41 StVO (Zeichen 224) vorzuhalten. Die mobilen Haltestellenmasten sind rechtzeitig vor Änderungen in der Linienführung (z. B. Umleitungen) aufzustellen.

7.9 Fundsachen

In den Verkehrsmitteln liegengelassene Fundsachen sind vom Verkehrsunternehmen zu verwalten und entsprechend gesetzlicher Fristen zu lagern.