Stand: 11.08.2017

Stadt Erlangen
Referat für Recht, Sicherheit und Personal
Rechtsamt

Vorabinformation zur beabsichtigen Direktvergabe eines öffentlichen Dienstleistungsauftrags nach Art. 5 Abs. 2 Verordnung (EG) Nr. 1370/2007 der Stadt Erlangen über Busverkehrsleistungen im ÖPNV[1] im Stadtgebiet Erlangen an die Erlanger Stadtwerke Stadtverkehr GmbH (ESTW)

- Ergänzendes Dokument zur Vorabbekanntmachung im TED –

[1] Im Weiteren VO 1370/2007

A. Rechtliche Grundlagen

Die Stadt Erlangen beabsichtigt als zuständige örtliche Behörde (Art. 2 lit. b VO 1370/2007 i. V. mit § 8a Abs. 3 PBefG) mit Wirkung zum 15.12.2019 die Direktvergabe eines öffentlichen Dienstleistungsauftrages über öffentliche Personenverkehrsdienste mit Bussen auf dem Gebiet der Stadt Erlangen nach Art. 5 Abs. 2 Satz 1 Alt. 2 der VO 1370/2007.

Die Vergabe erfolgt als Gesamtleistung gemäß § 8a Abs. 2 Satz 4 PBefG. Vergeben wird das aus dem Tages- sowie dem Abend- und Nachtnetz gebildete integrierte Linienbündel Stadtbusverkehr, gemäß dem ÖPNV-Netz Erlangen 2016 aus dem 2. Nahverkehrsplan der Stadt Erlangen (2016-2021), unter Berücksichtigung der bereits bis zum Fahrplanwechsel im Dezember 2019 umgesetzten Maßnahmenpakete (§ 9 Abs. 2 und § 13 Abs. 2 Nr. 3 lit. d PBefG, im Folgenden „ÖPNV-Netz Erlangen 2016“ genannt).

Zur Aufrechterhaltung des fahrplanmäßigen Verkehrsangebots sowie zur ausreichenden Bedienung der Bevölkerung mit Verkehrsleistungen im öffentlichen Personennahverkehr sollen die ESTW als kommunales Busverkehrsunternehmen mit der Erbringung von nachfolgend beschriebenen Busverkehrsleistungen im ÖPNV im Einklang mit dem 2. Nahverkehrsplan der Stadt Erlangen (2016-2021) beauftragt werden.

Die nachstehenden Qualitätsstandards für die direkt vergebenen Busverkehrsleistungen bilden den Inhalt der gemeinwirtschaftlichen Verpflichtung gemäß Art. 2 lit. e und Art. 4 Abs. 1 lit. a VO 1370/2007. Sie sind wesentliche Anforderungen gemäß § 8a Abs. 2 Satz 3 PBefG und § 13 Abs. 2a Satz 2 PBefG sowie zugleich wesentliche Anforderungen gemäß § 13 Abs. 2a Satz 3 und Satz 4 PBefG.
Ergänzend sind die Vorgaben aus dem 2. Nahverkehrsplan der Stadt Erlangen (2016-2021) zu beachten.

Eigenwirtschaftliche Anträge, die die Anforderungen der Vorabbekanntmachung nicht erfüllen oder sich nur auf Teilleistungen beziehen, sind gemäß § 13 Abs. 2a Satz 2 PBefG zu versagen.

Die Stadt Erlangen behält sich vor, die Verkehrsleistungen im Rahmen der erfolgten Vergabe während der Laufzeit des öffentlichen Dienstleistungsauftrags an veränderte Verkehrsbedürfnisse, finanzielle Rahmenbedingungen oder eine Fortschreibung des Nahverkehrsplanes der Stadt Erlangen anzupassen. Die Modalitäten für die Anpassung des Verkehrsangebots werden im öffentlichen Dienstleistungsauftrag (ödA) bestimmt.

Alle unter den Ordnungspunkten B bis D genannten Standards gelten auch für eigenwirtschaftliche Anträge.

B. Qualitätsstandards im ÖPNV-Netz der Stadt Erlangen mit Geltung ab dem 03.12.2019

- **Verkehrlicher Leistungsumfang**

Das vorzuhaltende Leistungsangebot ab dem 03.12.2019 basiert auf dem ÖPNV-Netz Erlangen 2016, welches sich auf ca. 4,8 Mio. Fahrplankilometer pro Jahr beläuft. Bis zum Fahrplanwechsel im Dezember 2019 ergänzt sich dieses noch um weitere Maßnahmenpakete aus dem 2. Nahverkehrsplan der Stadt Erlangen (Kapitel 4.4). Darüber hinaus reduziert sich das Leistungsvolumen zum Fahrplanwechsel im Dezember 2019 um die Linien 20, 30 sowie N10.

Je nach Verkehrsaufgabe werden Produkte gemäß des 2. Nahverkehrsplans der Stadt Erlangen (2016-2021) eingesetzt. In der Anlage 1 sind die aktuellen Liniengenehmigungen und die Laufzeiten aller Linien aufgelistet (Stand 01.03.2017). Die alternative Bedienungsform, das Linienbedarfstaxi, ergänzt das Angebot. Zu den Serviceangeboten zählt auch die Mitnahme von Fahrrädern laut den Beförderungsbedingungen des Verkehrsverbunds Großraum Nürnberg (VGN) (http://www.vgn.de/produkte/gemeinschaftstarif/kapitel/05/).

Das vorzuhaltende Angebot besteht insgesamt aus 16 Buslinien, einschließlich Verstärkerleistungen:

Typ	Anzahl	Liniennummern
Innerstädtische Linien (Tag)	10	281, 283, 284, 286, 287, 289, 293, 294, 295, 296
Innerstädtische Linien (Nacht)	2	N27, N29
Stadtgrenzüberschreitende Linien (Tag)	3	280, 285, 290
Stadtgrenzüberschreitende Linien (Nacht)	1	N28

Eine detaillierte Darstellung ist der Anlage 2 zu entnehmen.

Darüber hinaus beinhaltet Anlage 2 (Stand 01.03.2017) das Leistungsangebot (ÖPNV-Netz Erlangen 2016) in Form einer Auflistung der Linien mit Fahrzeugart und Taktfolge/Fahrtenhäufigkeit an den verschiedenen Wochentagen.

Die zu beachtenden Angebotsstandards sind im 2. Nahverkehrsplan der Stadt Erlangen (2016 – 2021) dargestellt (Kapitel 4.5).

Zu den betrauten Personenverkehrsdiensten gehören auch Linienverkehre, die in das Zuständigkeitsgebiet benachbarter Aufgabenträger außerhalb des Zuständigkeitsgebiets der Stadt Erlangen führen, wenn sie im Verhältnis zum insgesamt betrauten Verkehrsangebot von nachrangiger Bedeutung sind

Die ESTW müssen bei wiederkehrenden Großveranstaltungen, kurzfristigen Nachfrageschwankungen, Störungen und umleitungs- oder baustellenbedingten Angebotsänderungen ihr Verkehrsangebot eigenverantwortlich und nachfragegerecht anpassen.

In den kommenden Jahren können in Ergänzung zum Leistungsangebot (Anlage 2), dem 2.Nahverkehrsplan der Stadt Erlangen (2016 - 2021) und anderen übergeordneten Planungen und Zielsetzungen, z. B. der Verkehrsentwicklungsplan (VEP), zur Befriedigung des öffentlichen Verkehrsinteresses Leistungsänderungen erforderlich werden, die von der ESTW unter Berücksichtigung von verkehrlichen und wirtschaftlichen Aspekten umzusetzen sind. Dies können auch einzelne zusätzliche Fahrten bzw. Verstärkerfahrten und Linien sein. Dafür sind die im 2. Nahverkehrsplan der Stadt Erlangen definierten Angebotsstandards im Kapitel 4.5, Qualitätsstandards im Kapitel 4.6 und die Leistungsänderungen, die als Maßnahmenpakete im Kapitel 4.4.2 erläutert werden, einzuhalten. Für die Mindestbedienung sind die in der Anlage 3 und 4 ausgewiesenen Fahrtenangebote verbindlich.

- **Anforderungen Personal**

Die Fahr- und Servicepersonale sind insbesondere im Busverkehr die wichtigsten Kundenkontakte. Das Fahrpersonal hat durch Auftreten und Ausführung seiner Arbeiten sowohl Einfluss auf die Qualität der Dienstleistung als auch darauf, wie diese durch die Fahrgäste wahrgenommen werden. Personalfragen liegen generell im Verantwortungsbereich der ESTW. Die ESTW stellen beim eingesetzten Personal sicher, dass es den Anforderungen eines attraktiven ÖPNV mit umfassender Dienstleistungs- und Kundenorientierung gerecht wird. Neben der Erfüllung der gesetzlichen und fachlichen Anforderungen werden deutsche Sprachkenntnisse und sehr gute Ortskenntnisse verlangt. Es ist auf ein einheitliches und gepflegtes Erscheinungsbild zu achten. Regelmäßige Schulungen des Fahrpersonals (Technikschulungen, Ortskunde, Netz- und Tarifschulungen, situationsbezogenes Verhalten gegenüber Fahrgästen, Deeskalationstraining etc.) werden vorausgesetzt. Die ESTW übernehmen jegliche Kosten für die Verlängerung des Omnibusführerscheins, für Fortbildungs- oder Qualifizierungsmaßnahmen, die nach dem Berufskraftfahrerqualifizierungsgesetz (BKrFQG) oder anderen gesetzlichen Regelungen notwendig sind und stellt die Beschäftigten dafür unter Fortzahlung des Entgelts von ihrer Arbeitsleistung frei.

Der Aufgabenträger benennt seine Anforderungen an das Fahrpersonal mit Blick auf dessen Rolle bei der Sicherstellung der Verkehrsbedienung und der Qualität des ÖPNV.

Das Personal muss nachstehende Anforderungen erfüllen:

- Kundenorientiertes, freundliches, zuvorkommendes und hilfsbereites Verhalten gegenüber Fahrgästen und anderen Verkehrsteilnehmern.
- Angemessenes und ruhiges Verhalten auch in Stress- und Konfliktsituationen. Das Personal muss auch in der Lage sein, Hilfs- und Rettungsmaßnahmen einzuleiten.
- Gegenüber mobilitätseingeschränkten Fahrgästen wie Rollstuhlfahrern, Geh- und Sehbehinderten, Gehörgeschädigten, älteren Menschen sowie Fahrgästen mit Kleinkindern und/oder Kinderwagen und Gepäck ist das Fahrpersonal zu besonderes rücksichtsvollem Verhalten sowie zur Hilfestellung verpflichtet.
- Das Fahrpersonal achtet in besonderem Maße darauf, ob die Haltewunschtasten von Fahrgästen mit eingeschränkter Mobilität betätigt werden und überprüft in einem derartigen Fall, ob eine Hilfestellung notwendig ist. Dies schließt das Auslegen der Klapprampe ausdrücklich ein.
- Das Fahrpersonal unterstützt im Konfliktfall mobilitätsbehinderte Personen bei der Durchsetzung ihrer Ansprüche, z. B. Nutzung der Sondernutzungsfläche oder Einnahme eines gesonderten Sitzplatzes.
- Das Fahrpersonal überzeugt sich vor einer Abfahrt, ob die Fahrgäste mit Mobilitätsbehinderungen sicher sitzen bzw. einen sicheren Halt haben.
- Die Fahrzeuge sind an den Haltestellen korrekt und so nahe wie möglich an die Bordsteinkante heranzufahren.
- Umsichtigkeit gegenüber Fahrgästen, die an der Haltestelle warten oder heraneilen oder den Haltewunsch signalisiert haben.
- Kenntnisse der deutschen Sprache, um Informationen und Auskünfte zu erteilen Neben dem Fahrscheinverkauf und Haltestellendurchsagen (bei Störungen) muss eine einwandfreie Kommunikation zur Leitstelle und Werkstatt gewährleistet sein.
- Kenntnisse zum Fahrplan der unternehmenseigenen Linien, sowie gute Netz- und Ortskenntnisse des Stadtgebiets Erlangen.
- Kenntnisse der jeweiligen Linienstrecke.
- Kenntnisse über die VGN-Beförderungsbedingungen und den VGN-Tarif.
- Fähigkeit zu Fahrausweis-Sichtkontrollen. Die Fahrkarten werden beim Einstieg geprüft.
- Das Fahr- und Servicepersonal muss Dienstkleidung tragen und zeichnet sich durch ein gepflegtes Erscheinungsbild aus.
- Beherrschung der Verkehrs- und Nachrichtentechnik der Fahrzeuge zur optimalen Nutzung der LSA-Ansteuerung und des rechnergestützten Betriebsleitsystems als Hilfe für pünktliche Fahrweise sowie zur Sicherstellung einer zügigen Fahrgastabfertigung und eines zügigen Fahrgastwechsels. Das Fahrpersonal muss über die entsprechenden Kenntnisse verfügen.

- Das Fahr- und Servicepersonal verfügt über die Kenntnis aller relevanten Arbeitszeit- und Sozialvorschriften und der betrieblichen Anweisungen.
- Beachtung allgemeiner Verhaltensregeln im Linienverkehr:
    - kein Rauchen
    - kein Telefonieren – erlaubt ist Betriebsfunk
    - kein Radiohören

Das Fahrpersonal fährt ausgeglichen und vorausschauend. Es passt sich dem Verkehrsfluss und der Ampelschaltung an und vermeidet ruckartiges Anfahren, Beschleunigen und Bremsen. Eine rücksichtsvolle und umweltschonende Fahrweise ist zu gewährleisten. Bei Wartezeiten an den Endhaltestellen ist der Motor auszuschalten.

Das Fahrpersonal fährt Haltestellen vor allem bei großem Fahrgastandrang vorsichtig an und gefährdet keine Fahrgäste. Es beachtet beim Einfahren in die Haltestelle, dass der Abstand zwischen Wagenkante und Bordstein zum Ein- und Aussteigen möglichst gering gehalten wird.

Das Fahrpersonal öffnet Türen erst nach Stillstand des Fahrzeugs und vermeidet ein Einklemmen der Fahrgäste beim Schließen der Türen.

Das Fahrpersonal nutzt nach Möglichkeit vorhandene technische Ein- und Ausstiegshilfen und bei Bedarf Rampen. Erkennbar mobilitätseingeschränkten Fahrgästen ist vor dem Anfahren besondere Aufmerksamkeit zu widmen, ob sie einen Sitzplatz oder zumindest einen festen Halt gefunden haben. Ihnen ist grundsätzlich Unterstützung anzubieten.

Eine angemessene Anzahl von mindestens 3 Verkehrsmeistern ist vorzuhalten, welche Unfälle und Betriebsstörungen abwickeln. Weitere Informationen sind dem Punkt „Betriebliche Anforderungen, Leitstelle, Betriebshof und andere ortsfeste Infrastruktur“ zu entnehmen.

Das Fahrpersonal muss vor dem ersten Einsatz ausreichend ausgebildet und eingewiesen werden. Hierzu zählen die Absolvierung der internen Fahrschule sowie der vorgeschriebenen Schulungen. Erst nach Erstellung eines Gutachtens über die Einsatzfähigkeit und der Einweisung im gesamten Streckennetz ist der Einsatz auf den Linien der ESTW erlaubt. Das Fahrpersonal der zum Einsatz kommenden Subunternehmen unterliegt vor dem ersten Einsatz ähnlichen Pflichten, wie das eigene Personal der ESTW. Diese werden im Vorfeld durch die interne Fahrschule der ESTW umfassend geprüft. Erst nach Bestehen der internen Prüfung sowie nach Absolvierung einer Schulung erfolgt der Einsatz auf den Linien der ESTW.

Das Fahr- und Servicepersonal ist mindestens in Höhe des Tarifvertrags Nahverkehr (TV-N) zu vergüten.

➢ **Fahrzeugeinsatz, -ausstattung und -standards**

Barrierefrei nutzbare, ansprechend gestaltete und komfortable Fahrzeuge spielen für die Attraktivität des ÖPNV eine entscheidende Rolle. Technische Aspekte (Motoren, Lärm, Energieverbrauch etc.) sind zudem ausschlaggebend dafür, dass das Umweltversprechen des ÖPNV eingelöst und politische Ziele sowie rechtliche Vorgaben des Umweltschutzes in Erlangen erfüllt werden können. Alle im Linienverkehr eingesetzten Fahrzeuge verfügen mindestens über die nachfolgend festgelegte Fahrzeugausstattung und zeigen keine Mängel an Beschaffenheit und Funktion. Die für die Fahrzeugausstattung jeweils gültigen Vorschriften, Verordnungen, Empfehlungen und Richtlinien des VDV, der EU/ECE, der StVZO und der BOKraft werden eingehalten bzw. bei zukünftiger Anschaffung berücksichtigt. Die kundenfreundliche und fahrgastsichere Ausstattung der Fahrzeuge wird vor Beschaffung neuer Fahrzeuge sichergestellt.

Darüber hinaus muss der Einsatz der Busse den Fahrplan ohne Ausfallzeiten abdecken können. Entsprechende Betriebs- und Werkstattreserven sind vorzuhalten. Im Spitzenverkehrsaufkommen ist von einem Einsatz von mindestens 90 Bussen auszugehen.

Fahrzeugeinsatz

Linienbusverkehre in Erlangen sind mit geeignetem (Topographie, Kapazität, städtebauliche und stadträumliche Gegebenheiten) Fahrzeugen durchzuführen. Die Fahrzeuge müssen über eine angemessene Motorleistung entsprechend den topographischen, verkehrlichen und betrieblichen Gegebenheiten sowie den Fahrplanvorgaben verfügen.

Zum Einsatz kommen überwiegend folgende Fahrzeugkategorien:

- Solobus (zwei Achsen, mind. 2 Doppeltüren, ca. 12m Länge)
- Gelenkbus (drei Achsen, mind. 3 Doppeltüren, ca. 18m Länge)

Die eingesetzten Fahrzeuggrößen sind der Nachfrage anzupassen. Aus Kapazitätsgründen müssen Gelenkbusse eingesetzt werden. Dies kann generell in den Verkehrsspitzenzeiten erforderlich sein.

Die eingesetzten Fahrzeuge müssen in Bezug auf Größe und Ausstattung geeignet sein, die Anforderungen an die geplante Kapazität zu erfüllen. Veränderungen der Fahrgastnachfrage müssen berücksichtigt und der Fahrzeugeinsatz entsprechend angepasst werden. Gelenkbusse können nur eingesetzt werden, wenn die Infrastruktur dies zulässt.

Die Belange mobilitätseingeschränkter Personen sind durch den Einsatz von Fahrzeugen mit stufenfreiem Einstieg (Niederflurbauweise) mit direktem Zugang zum Stehperron (Mehrzweck- bzw. Sondernutzungsflächen) zu berücksichtigen.

Fahrzeugausstattung

Es gelten die VGN-Qualitätsstandards des Assoziierungsvertrags. Diese sind als Mindestkriterien zu verstehen.

Regelmäßig eingesetzte Fahrzeuge müssen über folgende Ausstattungsmerkmale verfügen:

- Klimaanlage; Vollklima ab Baujahr 2015 sowie Zusatzheizung.
- Bereifung: Die Fahrzeuge müssen witterungsabhängig (mindestens zwischen Oktober und April) mit Reifen (Kennzeichnung M+S) ausgerüstet sein.
- Ausreichende Belüftungsmöglichkeit im Fahrgastraum sowie im Bereich des Fahrerplatzes.
- Die Busse müssen an das System der LSA-Bevorrechtigung angeschlossen sein. Es ist sicherzustellen, dass die Fahrzeuge die vorhandenen Anlagen zu Lichtsignalanlagenbeeinflussung in der Stadt Erlangen nutzen. Hierzu müssen die Busse analoge Funktelegramme, aktuell gemäß dem R09/16-Standard, senden können. Meldepunkte werden durch Streckenbaken vom Typ IBIS 2 zu Verfügung gestellt, diese müssen vom Fahrzeug ausgelesen werden. Bei technischem Fortschritt kann der Aufgabenträger den Austausch des vorhandenen Systems verlangen. Dies schließt die vorhandenen Anlagen im Stadtgebiet mit ein.
- Ausrüstung mit den erforderlichen Sprechfunkkomponenten, um dem Fahrpersonal jederzeit die Möglichkeit zu geben, mit der betriebseigenen und/oder einer zentralen Leitstelle kommunizieren zu können.
- Die Busse müssen mit dem vorgesehenen Betriebssystem untereinander und mit der Leitstelle in Kontakt treten zu können.
- Bordmikrofon und Lautsprecher für Ansagen an die Fahrgäste.
- Fahrgastsitze mit Polster und Stoffbezüge in einheitlichem Design. Die Gestaltung der Sitzplätze orientiert sich an der EU-Busrichtlinie (Richtlinie 2001/85/EG) unter besonderer Berücksichtigung des Anhang VII „Vorschriften für technische Einrichtungen für Fahrgäste mit eingeschränkter Mobilität“
- Die Busse müssen über ausreichende Sitz- und Stehplatzkapazitäten verfügen (2. Nahverkehrsplan der Stadt Erlangen (2016 - 2021) – Kapitel 4.5.4).
- Ausgewiesene Sitzplätze für mobilitätseingeschränkte Personen in Türnähe, die als solche eindeutig gekennzeichnet sind (Piktogramme in Augenhöhe u. ä.).
- Ausgestaltung Stehplätze: Für alle Körpergrößen und Armlängen der Fahrgäste sind bei Innenschwingtüren an Türblättern, bei Außenschwingtüren am Handlauf taktile vertikale Haltestangen sowie im Türbereich zusätzliche Haltegriffe anzuordnen.

- Einsatz von Bussen mit Niederflurtechnik mit ausreichend dimensionierten Mehrzweckabteilen für 2 Standardplätze (z. B. Rollstühle, Kinderwagen, Fahrräder u. ä.)
- Für Rollstuhlfahrer ist im Bereich des Stehperrons eine Rückenstütze anzubringen. Darüber hinaus ist am Mehrzweckplatz ein Klappsitz zur Verfügung zu stellen.
- Sondernutzflächen in den Bussen mit einer Mindestgröße von 2m².
- Die Busse müssen über eine Kneelingfunktion verfügen sowie mit einer Klapprampe an der 2.Tür ausgestattet sein.
- Haltemöglichkeiten für stehende Fahrgäste, z. B. horizontale und vertikale Haltestangen, Halteschlaufen, Haltegriffe an den Sitzplätzen, entsprechend der Sitzplatzordnung sowie der Anordnung, Größe und Ausrichtung der Mehrzweckabteile.
- Funktionsfähige, gut erreichbare Haltewunschtasten im gesamten Fahrgastraum.
- Die Innenausstattung der Busse (u.a. Haltegriffe, Haltestangen, Türen) muss kontrastreich und taktil sein.
- Anfahrsperre (Türsicherung).
- Ausreichende Innenraumbeleuchtung, der Türbereich ist bei geöffneten Türen grundsätzlich auszuleuchten.
- Digitale, automatisierte akustische und optische Anlagen (mind. ein Bildschirm) zur Fahrgastinformation; die Fahrplaninformation an den TFT-Monitoren hat gemäß dem VGN Standard zu erfolgen.
- Fahrscheindrucker (Anforderungen siehe Vorgaben Vertrieb) sowie mindestens zwei Fahrausweis-Entwerter.
- Ausrüstung mit den erforderlichen RBL/ITCS-Daten-Komponenten zur betrieblichen Steuerung durch die Leitstelle Erlangen. Die Busse müssen über Bordrechner mit einem Ortungssystem verfügen und über Datentelegramme mit einem zentralen rechnergestützten Betriebsleitsystem kommunizieren.
- Automatische Fahrgastzählgeräte müssen vorhanden sein, mindestens 10 % der Gesamtflotte.
- Die Fahrzeuge müssen ein Notrufsystem mit Überfallfunktion (Mithören im Fahrzeug durch die Leitstelle) und linienunabhängiger Fahrzeugortung aufweisen.

Zugänglichkeit, Nutzbarkeit, Information sowie alle weiteren Merkmale der Innenausstattung müssen den Anforderungen an die Barrierefreiheit entsprechen. Darüber hinaus sind die Rahmenvorgaben zum Thema Barrierefreiheit im Kapitel 4.1 des 2. Nahverkehrsplans der Stadt Erlangen (2016 – 2021) zu beachten.

Fahrzeug-/ Umweltstandards

In Abhängigkeit von den gesetzlichen Vorschriften und vom Zeitpunkt der Erstzulassung der Fahrzeuge müssen die jeweils gültigen EURO-Normen erfüllt werden. Bei Neubeschaffung von Fahrzeugen müssen die höchsten zum Beschaffungszeitpunkt auf dem Markt verfügbaren Abgasstandards erreicht werden (z. Zt. EEV bzw. Euro 6). Es ist zu prüfen, inwieweit eine Umrüstung älterer Fahrzeuge mit SCRT-Filtern (entspr. Stufe 3, VGN Standards) innerhalb der Laufzeit des NVP und abhängig von Flottenentwicklung und Wirtschaftlichkeit notwendig und möglich ist.

Das durchschnittliche Fahrzeugalter der im Regelbetrieb befindlichen Fahrzeuge (bezogen auf die Gesamtflotte) darf 6 Jahre nicht übersteigen. Das maximale Alter von Fahrzeugen, die im Taktverkehr zum Einsatz kommen, darf 12 Jahre nicht überschreiten. Im Verstärkerverkehr sowie bei besonderen Anlässen (Großveranstaltungen u. ä.) sind Ausnahmen zulässig.

Vor dem Hintergrund der aktuell gültigen Immissionsgrenzwerte der EU kommt den Emissionen der im Stadtbussystem eingesetzten Busse eine besondere Bedeutung zu. Als umweltverträgliches Verkehrsmittel sollen daher Fahrzeuge eingesetzt werden, die mit weitreichenden Abgasbehandlungstechniken und lärmreduzierten Motoren ausgerüstet sind. Darüber hinaus ist der Einsatz von Fahrzeugen mit besonders umwelt-und ressourcenschonenden Antriebstechniken, wie z. B. Busse mit Erdgas- Antrieb, wünschenswert. Hierbei ist auch die benötigte Infrastruktur aufzubauen (z. B. Erdgastankstelle).

Alle Busse und sonstige Fahrzeuge müssen über eine grüne Umwelt-Plakette verfügen (nach der jeweils gültigen rechtlichen Norm, zurzeit mindestens Schadstoffklasse Euro 3 mit Dieselpartikelfilter PMK 2). Von den ESTW neu angeschaffte Fahrzeuge müssen den höchsten auf dem Markt verfügbaren Abgasstandard (zurzeit Euro 6) erreichen. Wenn auf dem Markt befindliche alternative Antriebe gleich wirtschaftlich und in ihrem Emissionsverhalten günstiger als die festgesetzten Normen sind, sind die entsprechenden Fahrzeuge von den ESTW zu beschaffen. Weiter müssen die Vorgaben gemäß aktuellem Luftreinhalteplan der Stadt Erlangen für das Befahren von Umweltzonen und HotSpots beachtet werden.

Erscheinungsbild

Alle Busse sind einheitlich als Verkehrsmittel des VGN zu kennzeichnen; das VGN-Signet sollte einen Durchmesser von 25 cm aufweisen.

Alle Fahrzeuge sind mit einer digitalen Fahrtzielanzeige (Zielort, Zielhaltestelle und Liniennummer) an der Fahrzeugfront auszustatten. Die rechte Seite ist mit einem

Streckenschild - Ausgangs- und Endpunkt der Linie sowie wichtige Angaben über den Fahrweg - zu kennzeichnen. Bestehen zwischen Ausgangs- und Endpunkt der Linie verschiedene Streckenführungen, so ist der Fahrweg im Ziel- und Streckenschild in geeigneter Weise kenntlich zu machen. An der Rückseite jedes Fahrzeugs ist die Liniennummer zu führen. Auszuweisen sind VGN-Liniennummer und Zielanzeige. Die Anzeigen sind digital gemäß BOKraft auszuführen. Zielschild, Streckenschild und Liniennummer müssen auch bei Dunkelheit erkennbar sein. Farbiges Licht darf als Unterscheidungszeichen für Linien nicht verwendet werden.

Fahrzeuge müssen innen wie außen sauber sein und den Fahrgästen einen angenehmen Aufenthalt bieten. Dazu gehört insbesondere, dass die Fahrzeuge frei von störendem Abfall, Staub, Schmutz und visuellen Beeinträchtigungen (z. B. Graffiti) sind und einen möglichst angenehmen Geruch aufweisen.

Der freie ungehinderte Blick der Fahrgäste durch die Wagenfenster darf weder durch Werbe- noch von Informationsmaterialien behindert werden. Fensterbeklebungen dürfen grundsätzlich nur auf einem Teil der Fensterfläche eines Fahrzeugs angebracht werden. Die verwendeten Beklebungen (Sonnenschutz, bedruckte Anti-Scratching-Folien o. ä.) sollen höchstmögliche Transparenz aufweisen. Innenwerbung ist grundsätzlich nicht gestattet. Zum Einsatz kommen die Heck- sowie die 18/1 Traffic-Board-Werbungen. Ausnahmen bestehen für Informationen des Unternehmens, des Auftraggebers oder des Verkehrsverbundes VGN.

Die gesamte Busflotte ist in einem einheitlichen Corporate Design nach den Vorgaben des Aufgabenträgers Stadt Erlangen zu betreiben und dauerhaft fortzuführen. Insbesondere ist eine einheitliche Lackierung vorgeschrieben.

Die Fahrzeuge müssen an Karosserie und Lack schadensfrei sein. Etwaige Unfallschäden sind binnen zwei Wochen zu beseitigen.

- **Fahrzeugbeschaffung und –instandhaltung**

Die ESTW sind selbst für die Anschaffung und Instandhaltung der Fahrzeuge verantwortlich. Dieses erfolgt gemäß den einschlägigen Rechtsvorschriften sowie den entsprechenden VDV-Schriften, die in ihrer jeweils aktuellen Fassung als allgemein anerkannte Regeln der Technik anzusehen sind.

Vorgaben zur Fahrzeugbeschaffung durch die Stadt Erlangen gemäß dem öffentlichen Dienstleistungsauftrag sind von der ESTW zu beachten. Alle einzusetzenden und zur Aufrechterhaltung des Betriebs erforderlichen Sonderfahrzeuge, Geräte, Maschinen und maschinelle Anlagen sind vom Verkehrsunternehmen zu stellen.

Die Busse sind täglich innen und regelmäßig außen sowie darüber hinaus anlassbezogen zu reinigen. Vandalismusschäden (z.B. Schmierereien, aufgeschlitzte Sitzpolster, Scratchings, Beschädigungen von Verkleidungen oder sonstigen Beschädigungen im Fahrgastraum) sind möglichst umgehend zu beseitigen. Starke Verunreinigungen (z.B. übelriechende Verschmutzungen) im Fahrgastraum
sind sofort zu beseitigen; ggf. ist das Fahrzeug bis zur Beseitigung aus dem Verkehr zu ziehen.

- **Anforderungen an die Ausstattung und Bestückung der Haltestellen**

Haltestellen dienen dem Fahrgast als Zugang zum ÖPNV. Sie sind Visitenkarte für öffentliche Verkehrsunternehmen ebenso wie auch für Städte und Regionen. Ihr Erscheinungsbild, ihr Zustand und ihr Ausstattungsgrad beeinflussen in besonderem Maße die Entscheidung des Fahrgastes, das öffentliche Verkehrsangebot zu akzeptieren und zu nutzen. Die Lage, die bauliche Ausstattung und vor allem die Ausstattung von Haltestellen müssen daher den Kundenerwartungen an Sicherheit, Service und Komfort, Information und Barrierefreiheit entsprechen. In städtebaulich sensiblen, verdichteten oder architektonisch hochwertigen Lagen ist zudem die stadtbildprägende Wirkung von Haltestellen zu beachten. Zudem ist zu berücksichtigen, dass in der Erlanger Innenstadt mit ihrem historischen Straßenraster teilweise der Platzbedarf begrenzt ist, was auch Auswirkungen auf die Möglichkeiten der Haltestellengestaltung hat.

Haltestellen im Erlanger Stadtgebiet müssen für alle Fahrgäste gut erreichbar, barrierefrei zugänglich und nutzbar sowie sicher und sauber sein. Hierbei sind auch die Rahmenvorgaben zum Thema Barrierefreiheit im Kapitel 4.1 des 2. Nahverkehrsplans der Stadt Erlangen (2016 – 2021) zu beachten

Die Haltestellenausstattung bestimmt sich nach den gesetzlichen Vorgaben. Es gelten die VGN-Qualitätsstandards des Assoziierungsvertrags; die VGN-Qualitätsstandards sind als Mindestkriterien zu verstehen.

Die ESTW werden die im öffentlichen Linienverkehr allgemein erforderlichen Haltestellen nach den bestehenden Vorschriften einrichten. Das Haltestellenschild sowie die Fahrplan- und Informationskästen sind von den ESTW zu warten, zu unterhalten und zu reinigen.

Es werden die besonderen Anforderungen des VGN an Haltestellen im Verbundverkehr beachtet:

- Kennzeichnung mit Haltestellennamen, Linienziel, VGN-Liniennummer, VGN-Signet und Verkehrsunternehmen,
- Anbringung eines Fahrplan- und Informationskastens am Haltestellenmast oder an dem Fahrgastunterstand,
- Aushang des jeweiligen aktuellen Fahrplans mit Linienverlauf,
- unverzügliche Beseitigung von Schäden.

Die Haltestellenausrüstung gemäß BOKraft, von durch die ESTW genutzten Bushaltestellen, liegt in der Verantwortung der ESTW. Das Aufstellen, der Unterhalt und das Reinigen von Fahrgastunterständen und Haltestellen obliegen den ESTW.

Die Stadt Erlangen ist zuständig für Bau und Instandhaltung der Bushaltestellen und Haltestellenoberflächen. Die zuständigen Stellen der Stadt Erlangen sind ebenso für das Räumen und Streuen im Bereich von Haltestellen im Winter zuständig. Für die Freihaltung der Straßenräume sind in der Regel die jeweiligen Straßenbaulastträger verantwortlich, die Freihaltung der Gehwege wird in den jeweiligen kommunalen Satzungen geregelt, meist sind es die angrenzenden Haus- und Grundstückseigentümer. Bussonderfahrstreifen gehören zum Straßenraum und sind vom Straßenbaulastträger von Schnee und Eis zu räumen und freizuhalten.

Bei gemeinsam benutzten Haltestellen werden Name, die Zuständigkeit und die Verteilung der entstehenden Lasten im Einvernehmen zwischen den beteiligten Stellen festgelegt.

Die Unterhaltung, Wartung und Bestückung der Haltestellen mit Plänen und VGN-Information ist Aufgabe des Unternehmens. Der Ausstattungsumfang unterscheidet sich je nach Funktion, Frequentierung und Platz der Haltestelle (Mast, Vitrinenkasten, Wartehalle). Die Fahrpläne sind zum Fahrplanwechsel und bei Änderungen des Beförderungstarifes an allen Haltestellen rechtzeitig zu erneuern. Darüber hinaus sind Tarifinformationen bei jedem Tarifwechsel unverzüglich an den Haltestellen zu aktualisieren.

Die Haltestellen sind regelmäßig zu kontrollieren, insbesondere hinsichtlich der Lesbarkeit und Aktualität des Fahrplans. Die Haltestellen müssen regelmäßig auf Sauberkeit kontrolliert werden. Die Reinigung erfolgt monatlich bzw. bei Bedarf. Die Fahrgastinformationen zum Aushängen werden von der ESTW hergestellt. Im laufenden Betrieb sind fehlende oder beschädigte Aushänge bzw. andere Ausstattung an Haltestellen unverzüglich auszutauschen bzw. zu ersetzen. Etwa 420

Haltestellenfahnen/ Informationsvitrinen und Wartehallen befinden sich im Stadtgebiet Erlangen. Hierunter fallen 90 Wartehallen, die im Eigentum der ESTW sind. Insbesondere ältere Fahrgastunterstände werden bereits sukzessive durch neuere Fahrgastunterstände ersetzt. Dies soll auch die nächsten Jahre erfolgen. Darüber hinaus besteht ein Vertragsverhältnis zwischen der Stadt Erlangen und einem privaten Betreiber. Dieses ermöglicht dem Betreiber das Vorrecht Wartehallen und Werbesäulen an attraktiven und gut frequentierten Standorten aufzustellen. Nach Beendigung des Vertragsverhältnisses geht das Vorrecht an die ESTW über. Der private Betreiber besitzt 117 Wartehallen auf dem Stadtgebiet Erlangen. Im Eigentum der Stadt Erlangen sind 8 Wartehallen.

Grundsätzlich umfasst die Ausstattung:

- Zeitlose VGN-Werbung (MobiCard, JahresAbo usw.) und Eigenwerbung der ESTW an freien Flächen in den Aushangkästen.
- Informationen der ESTW, z. B. lokale Tarife oder spezielle Angebote im Stadtbusverkehr, Hinweise zu Möglichkeiten des Fahrscheinerwerbs.
- Aktuelle VGN-Preistabelle.
- Aushangfahrplan gemäß VGN-Standard
    - mit einer „Service- und Notfallnummer“ des Verkehrsunternehmens, sowie
    - mit Kontaktdaten, inkl. Öffnungszeiten des Verkehrsunternehmens versehen.

Die ESTW müssen die bestehenden Haltestellen im Stadtgebiet Erlangen nutzen. Generell müssen Haltestellen hinsichtlich ihrer Ausstattungsmerkmale differenziert betrachtet werden; für zentrale Umsteigehaltestellen bzw. Haltestellen mit regelmäßig hohem Fahrgastaufkommen gelten daher z. T. höhere Anforderungen als für Haltestellen mit geringerer verkehrlicher Bedeutung. Bedeutsame Haltestellen mit mehr als 50 bis 100 Einsteigern je Werktag und bedeutsame Umsteigehaltestellen sollen mit einer Sitzgelegenheit und Überdachung ausgestattet sein. *(Vorgabe Leitlinie Bayern).* Änderungen in der örtlichen Lage und des Ausbauzustandes erfolgen auf Anordnung des zuständigen Aufgabenträgers Stadt Erlangen in Abstimmung mit der ESTW.

Derzeit wird von der Stadt Erlangen ein Haltestellenkataster gemäß den im Kapitel 4.1.3 genannten Kriterien entwickelt. Ein vollständiges und kontinuierlich gepflegtes Haltestellenkataster wird für die Konkretisierung der Standards, u. a. im Zusammenhang mit Barrierefreiheit, eine besondere Bedeutung einnehmen und muss berücksichtigt werden.

- **Netzmanagement**

Im Rahmen des Netzmanagements betreiben die ESTW die Angebots- und Betriebsplanung. Die ESTW entwickeln unter Beachtung der Qualitätsstandards des 2. Nahverkehrsplans der Stadt Erlangen (2016 – 2021) und anderen übergeordneten Planungen und Zielsetzungen, wie z.B. dem Verkehrsentwicklungsplan (VEP) der Stadt Erlangen und der regionalen Zusammenarbeit, den Fahrplan (das Angebot für die Kunden). Dabei sind Angebotsanpassungen frühzeitig mit dem Aufgabenträger abzustimmen.

Die ESTW müssen mindestens folgende Aufgaben im Bereich der Angebots- und Betriebsplanung mit dem zuständigen Aufgabenträger Stadt Erlangen durchführen:

- Liniennetzplanung mit Feinplanungen des Gesamtnetzes, der Verknüpfungspunkte und bei Bedarf der Erschließung neuer Gebiete.
- Erarbeitung eigener Vorschläge und Konzepte zur ÖPNV- Entwicklung.
- Mitwirkung bei der Planung von Busbeschleunigungsmaßnahmen und beim Haltestellenmanagement, Beteiligung und Beratung beim Ausbau der Haltestellen zur Barrierefreiheit für mobilitätseingeschränkte Personen, Bewertung der infrastrukturellen Voraussetzungen für neue Linienwege und Umleitungsstrecken, fachliche Mitwirkung bei Stellungnahmen zu kommunalen, Landes-, Bundes- und Investoren-Planungen, Planung/Umsetzung von Kundeninformationssystemen.
- Lieferung von Erhebungsdaten nach einem mit den Aufgabenträgern festgelegten Konzept.
- Mitwirkung an der Fortschreibung des Nahverkehrsplanes Stadt Erlangen
- Abstimmung des Streckennetzes, aus dem sich dann der Investitionsbedarf für Haltestellen und Einrichtungen der Verkehrstechnik ableitet.
- Erstellung des Fahrplans unter Berücksichtigung der Koordination und Anschlusssicherung mit dem regionalen Bus- und Schienenverkehr.
- Durchführung der Umlaufplanung sowie der weiteren betrieblichen Planungen.

Weitere Aufgaben der ESTW sind:

- Erstellung der Fahrgastinformationen in schriftlicher und elektronischer Version.
- Koordination und Überwachung der eingesetzten Subunternehmer.
- Organisation von Verkehren zu Sonder-und Großveranstaltungen (z.B. Bergkirchweih)
- Planung und Durchführung von Umleitungsverkehren.

- **Weitergabe von Fahrplandaten und Übermittlung von Echtzeitinformationen**

Zur Gewährleistung einer betriebsübergreifenden Information über das Fahrplanangebot unterhalten die ESTW ein elektronisches Informationssystem im Internet. Die ESTW stellen der landesweiten Fahrplandatenkoordination unter Mitteilung etwaiger Veränderungen die zu veröffentlichenden Fahrplandaten elektronisch im jeweils erforderlichen Format (DEFAS) rechtzeitig und unentgeltlich zur Verfügung. Für den Fall von unvorhergesehenen Baustellen o.ä., die kurzfristig eine Anpassung des Fahrplans erfordern, erfolgt eine elektronische Lieferung in der Regel spätestens 2 Wochen nach Eintritt des Ereignisses.

Die ESTW stimmen der Weitergabe dieser Soll-Daten in elektronischer Form an den Aufgabenträger Stadt Erlangen und an andere Betreiber von Fahrplanauskunftssystemen sowie der Veröffentlichung der Fahrplandaten als offene Daten zu.

Die ESTW stellen für die Linien im Fahrplanauskunftsprogramm Echtzeitinformationen zur Verfügung. Die ESTW verpflichten sich, die Daten gemäß den gängigen VDV-Schriften und/oder weiterer Standards zu übermitteln.

- **Fahrgastinformationen und – kommunikation**

Fahrgastinformationen sind eine notwendige Voraussetzung der ÖPNV-Nutzung. Es gilt daher, sie so einfach und verständlich wie möglich zu gestalten. Sie sollte zudem lückenlos sein, d. h. die gesamte Reisekette (vor Fahrtantritt, während der Fahrt, nach der Fahrt) abdecken. Im Störungsfall ist insbesondere auf die umfassende Information der Fahrgäste zu achten.
Es muss jedem (potenziellen) Fahrgast möglich sein, sich vor und während der Fahrt über seine Fahrtmöglichkeiten (inkl. Umsteigemöglichkeiten, Rückfahrt, Störungen) zu informieren. Alle Fahrplaninformationen sind daher durch die ESTW leicht verfügbar, aktuell, vollständig, verständlich und leicht nutzbar zur Verfügung zu stellen. Nach der Fahrt muss es dem Fahrgast jederzeit möglich sein, Hinweise zu geben bzw. auf Probleme aufmerksam zu machen.

Die Informationsbereitstellung durch die ESTW muss den Anforderungen an die Barrierefreiheit entsprechen. Bei der Gestaltung der Printmedien ist eine gute Lesbarkeit und Handhabung unter Berücksichtigung eines einheitlichen Erscheinungsbildes zu gewährleisten.

Die für die Fahrgäste veröffentlichten Informationen beinhalten mindestens:

- Fahrpläne (inkl. Verknüpfung innerhalb Verkehrsverbund) und Tarif.
- Gesamtes Liniennetz und Haltestellen.
- Linien, -nummern und –verläufe.

- Fahrpreise, Möglichkeiten zum Fahrkartenkauf.
- Bei geplanten und ungeplanten Störungen: Störungsdauer, alternative Fahrtmöglichkeiten.
- Inhaltliche Hinweise zu verbindlichen Servicenummern und Ansprechpartnern.

Für die Informationsbereitstellung sind möglichst verschiedene Kanäle bzw. Medien zu nutzen. Die Aufbereitung der Informationen muss dem jeweiligen Medium entsprechen:

- Nutzung der bestehenden Informationsplattformen des VGN. Die Einbindung des Fahrgastinformationssystems der Verbundgesellschaft in die unternehmenseigene Internetseite ist vorzunehmen.
- Auf der eigenen zeitgemäßen und barrierefrei nutzbaren Website der ESTW sollen u.a. aktuelle Informationen abgerufen werden können.
- Fahrplanänderungen innerhalb des laufenden Fahrplanjahres sind der Bevölkerung in geeigneter Weise bekannt zu geben. Die ESTW informieren auch über Umleitungsstrecken und größere Betriebsstörungen. Hier sind insbesondere direkt betroffene Einrichtungen (z.B. Schulen, Seniorenheime) einzubeziehen und zu informieren. Gleichfalls sind innerbetriebliche Informationen für Mitarbeiter umfangreich vorzuhalten.
- Applikationen für Smartphones mit dem genannten Leistungsumfang (Fahrgastinformation und –kommunikation sowie Tarif und Vertrieb) sind vorzuhalten.
- Gedruckte Fahrplaninformationen, z. B. Linienfahrpläne, Linienverlaufspläne.
- Es wird eine elektronische Fahrplanauskunft in Echtzeit und mit adressscharfem Routing, Störungsmeldungen sowie dem möglichen Abruf persönlicher Fahrpläne betrieben. Das System ist zu erweitern, wenn dies erforderlich ist.
- Die Fahrplaninformationen müssen zukünftig fahrtbezogene Angaben zur Barrierefreiheit enthalten. Die Abstimmung und Erarbeitung eines gemeinsamen Konzepts erfolgt mit den anderen Aufgabenträgern und Verkehrsunternehmen im Verkehrsverbund Großraum Nürnberg. Die Informationsbereitstellung ist entsprechend der „Verordnung zur Schaffung barrierefreier Informationstechnik“ nach dem Behindertengleichstellungsgesetz weiter zu entwickeln.
- Die Elemente der Fahrgastinformation müssen verständlich (Piktogramme) und leicht auffindbar sein sowie bedarfsgerecht eingesetzt werden.
- Fahrgastinformation an Haltestellen, z. B. Aushänge, Fahrkartenautomat.
- Fahrgastinformation an/in den Fahrzeugen.
- Fahrgast-Bildschirme in den Fahrzeugen.
- Fahrgastinformation durch das Fahrpersonal (einfache Fahrplanauskünfte bei Fahrscheinerwerb, Informationen bei Störungen).

- bei umfassenderen Angebotsänderungen z. B. im Rahmen des Fahrplanwechsels: Flyer, Broschüren, Anzeigen, o. ä.
- Zur Sicherstellung aktueller Verkehrsinformationen an den Haltestellen, in den Fahrzeugen und im Internet bereiten die ESTW diskriminierungsfrei alle gelieferten Störungsinformationen für die jeweiligen Informationskanäle auf.
- Vor Ort wird ein Kundenbüro mit Kundenberatung betrieben, das verbundweite Auskünfte erteilt bzw. in dem der verbundweite Fahrscheinerwerb sowie die Ausgabe diverser Informationsmaterialien für die Kunden möglich ist. Öffnungszeiten: Montags bis Freitags von 9 -18 Uhr.
- Der Fahrkartenverkauf erfolgt im Kundenbüro, über private Verkaufsstellen sowie durch Ticketautomaten mit kundenfreundlicher Bedienungsoberfläche. Ein im Sortiment eingeschränkter Verkauf erfolgt auch in den Fahrzeugen.
- Der Kundenkontakt ist neben dem persönlichen Kontakt über das Kundenbüro, auch über einen 24-Stunden Service sicherzustellen.
- Der ÖPNV ist als stadtverträgliches und umweltfreundliches Verkehrsmittel zu bewerben. Die angebotene Produktpalette ist zielgruppen- und bedarfsorientiert zu vermarkten.

Den Fahrgästen soll es möglich sein, jederzeit (24 h/Tag/Jahr) Hinweise zu geben (u. a. telefonisch, persönlich oder per email). Die Rückmeldungen und Beschwerden der Kunden werden von den ESTW ernst genommen und zügig bearbeitet. Spätestens zehn Werktage nach Beschwerdeeingang soll der Kunde eine freundliche, verständliche und für ihn nachvollziehbare Antwort/ Zwischennachricht von den ESTW erhalten.

Bei Beschwerden, deren Anlass bzw. Ursache nicht bei den ESTW liegen (Baustellen im Straßenraum o. ä.) kann die ESTW den Aufgabenträger zur Unterstützung bei der Beantwortung des Kundenhinweises auffordern.

➢ **<u>Qualitätsmanagement</u>**

Das prozessorientierte Qualitätsmanagement mit einer eindeutigen Kundenorientierung ist bereits seit vielen Jahren gängige Praxis in den Bereichen Planung, Marketing und Betrieb des Stadtbussystems Erlangen. Das maßgebliche Kriterium für den Planungsbereich ist dabei die Umsetzung der Vorgaben des Nahverkehrsplanes. Um die Kontinuität dieser kundenorientierten Arbeit fortzusetzen, werden die nachfolgend aufgeführten kundenorientierten Qualitätsmessungen regelmäßig durchgeführt:

- **Automatische Fahrgastzählungen**
  Alle neu beschafften Busse werden in Abstimmung mit der Stadt Erlangen mit einem automatischen Fahrgastzählsystem ausgestattet. Diese Busse werden im gesamten Liniennetz eingesetzt und liefern permanent Ein-und

Aussteigerzahlen für alle angefahrenen Haltestellen. Die automatische Fahrgastzählung ergänzt die standardisierte Fahrgasterhebung und ermöglicht u. a. eine nachfragegerechte Planung.

- **Standardisierte Fahrgasterhebung**
  In Ergänzung zu den laufend durchgeführten Ein-/Aussteigerzählungen mit dem automatischen Fahrgastzählsystem müssen in regelmäßigen (mindestens alle fünf Jahre) Abständen auf allen Stadtbuslinien standardisierte Fahrgastzählungen und -befragungen durch den Verkehrsverbund durchgeführt werden. Die erhobenen Daten stehen gleichermaßen der ESTW und der Stadt Erlangen zur Verfügung.

- **ÖPNV- Kundenbarometer/ Qualitätsbewertungen**
  Im Rahmen des jeweils führenden standardisierten deutschen ÖPNV-Kundenbarometers wird in einem Benchmarkvergleich mit regelmäßigem Turnus die von unterschiedlichen Verkehrsunternehmen und -verbünden angebotene Dienstleistungsqualität im ÖPNV von den Kunden nach Schulnoten bewertet. Die ESTW nehmen seit 2007 daran teil. In regelmäßigen Abständen werden Maßnahmen u.a. zum „Mystery Shopping“ durchgeführt. Speziell in den Kundenworkshops und -befragungen wird die vom Kunden erwartete und tatsächlich wahrgenommene Qualität verschiedenster Leistungsmerkmale des Stadtbussystems ermittelt. Die Differenz zwischen der erwarteten und der wahrgenommenen Qualität liefert damit wichtige Hinweise zur Optimierung des Stadtbusangebotes.
  Darüber hinaus werden in diesem Rahmen auch die Infrastruktur, Kundenhotline und –büro, Fahrzeuge und das Fahrpersonal einer Qualitätsbewertung unterzogen.

➢ **<u>Marketing</u>**

Die ESTW führen unter Beachtung der Qualitätsstandards des 2. Nahverkehrsplanes der Stadt Erlangen (2016 – 2021) kontinuierlich Marketingaktivitäten in folgenden Bereichen durch:

- Kundenservice (Mobilitätsberatung, Tarifberatung, Vertragskundenbetreuung, Erhöhtes Beförderungsentgelt, Hotline-Steuerung).
- Digitale Information und Online-Services (Fahrplanauskunft, mobile Applikationen, Online-Kundenservice, Produkt- und Tarifinformationen).
- Werbung (Produktwerbung für Tarifprodukte und Services zur Absatzförderung und Imageförderung).
- Presse- und Öffentlichkeitsarbeit, u.a. auf öffentlichen Veranstaltungen und auf den Sozial-Media- Kanälen.
- Programme für besondere Nutzergruppen wie Junioren, Senioren und mobilitätseingeschränkte Personen.

- Haltestelleninformation und Wegeleitsystem.
- Mobilitätsprojekte zur Verknüpfung unterschiedlicher Verkehrsträger.

Darüber hinaus bringen sich die ESTW im Rahmen der zuständigen Fachkommissionen der Verkehrsgemeinschaften und –verbünde im Sinne der Stadt Erlangen und der ESTW ein. Dies sind die Tarifgemeinschaft des Verkehrsverbunds Großraum Nürnberg (VGN) und weitere Institutionen, in denen die Themenfelder Tarifstruktur, Tarifhöhe/-niveau, Einnahmenaufteilung, Vertrieb sowie Tarifkooperationen (außerhalb des Verbundes) mit anderen Verkehrsunternehmern und Veranstaltern koordiniert werden

Über den genannten Kundenservice hinaus werden folgende Servicegarantien in Zusammenarbeit mit dem VGN und weiteren Unternehmen gewährt:

- Kultur Trip zum Nulltarif und weitere Vorteile u.a. das Bergticket für die Erlanger Bergkirchweih:
  http://www.estw.de/de/Stadtbus/Kontakt-Service/Vorteile/Vorteile.html
- Coolrider:
  http://www.estw.de/de/Stadtbus/Kontakt-Service/Coolrider/Coolrider.html
- CarSharing Erlangen:
  http://www.estw.de/de/Stadtbus/CarSharing-Erlangen/CarSharing-Erlangen.html
- Sondertickets und Freizeitangebote in Zusammenarbeit mit dem VGN:
  http://www.vgn.de/

Ebenso ist ein Fundsachenmanagement zu betreiben. Die ESTW kooperieren im Bereich des Fundsachenmanagements eng mit der Stadt Erlangen. Fundsachen werden in den Folgetagen im städtischen Fundbüro abgegeben.

- **Tarif und Vertrieb**

Vertriebsgrundlagen

Die ÖPNV-Verkehrsleistungen in Erlangen sind in das Verkehrsangebot im Verkehrsverbund Großraum Nürnberg (VGN) integriert. Die Mindestanforderungen, Ziele und Definitionen für die Tarifgestaltung und den Vertrieb dürfen daher den Vorgaben des VGN nicht widersprechen. Für die Fahrgäste des ÖPNV ist es wichtig, ein leicht verständliches und für sie zugeschnittenes (zielgruppenspezifisches) Tarifsystem vorzufinden und einfach sowie über mehrere Vertriebskanäle an die entsprechenden Tickets zu gelangen.

Alle Verkehrsunternehmen, die in Erlangen Leistungen erbringen, haben die Bestimmungen über den VGN-Tarif, die VGN-Regularien sowie die Beförderungsbedingungen gemäß Assoziierungsvertrag anzuwenden. Festlegungen

und Art der Assoziierung sind im Assoziierungsvertrag samt seinen Anlagen geregelt. Des Weiteren sind der Einnahmeaufteilungsvertrag sowie die Durchführungsrichtlinie zu beachten. Die Verbundstandards sowie Neuerungen im Bereich Vertrieb (z. B. Handyticket und E-Ticket) und Tarif sind einzuhalten und mitzutragen.

Auch für den Vertrieb gelten die VGN-Qualitätsstandards des Assoziierungsvertrags; die VGN-Qualitätsstandards sind als Mindestkriterien zu erfüllen. Darüber hinaus sind auch die Qualitätsstandards des 2. Nahverkehrsplanes der Stadt Erlangen (Kapitel 4.6.3.8) in Bezug auf Tarif und Vertrieb einzuhalten. Sortiments- und Strukturerweiterungen des VGN sind zu berücksichtigen.

Kundenbüro, Verkaufsstellen

Die ESTW betreiben in der Innenstadt ein Kundenbüro mit Kundenberatung, das verbundweite Auskünfte erteilt bzw. in dem ein Verkauf des gesamten Tarifsortiments für die Kunden möglich ist. Öffnungszeiten: Montags bis Freitags von 9 -18 Uhr. Das Kundenbüro hält mindestens drei Serviceschalter vor. Zu den genannten Geschäftszeiten sind zwei Serviceplätze zu besetzen. Das Kundenbüro umfasst eine Fläche von mindestens 220 m².

Die Mitarbeiter im Kundenbüro müssen sich jährlich einer Tarifschulung unterziehen.

Neben dem unternehmenseigenen Kundenbüro ist die Verkaufsmöglichkeit des Fahrausweissortiments an externen, privaten Verkaufsstellen im Stadtgebiet Erlangen sicherzustellen. Diese Verkaufsstellen realisieren ebenfalls den Verkauf des VGN-Tarifsortiments.

In den Bussen erfolgt der Verkauf eines eingeschränkten Sortiments von Fahrausweisen durch das Fahrpersonal. Über den elektronischen Fahrscheindrucker in den Fahrzeugen sind mindestens Einzelfahrkarten und Tagestickets (Solo und Plus) zu verkaufen. Die Einschränkung dient der Minimierung von Stand- und Fahrgastwechselzeiten.

Weitere Vertriebskanäle

Über die Internetseite der ESTW ist die Website des VGN abrufbar. Auf dieser sind die Tarifprodukte sowie multimodale Services online bestellbar. Zusätzlich ist der Kauf auch über die App des VGN möglich.

An mindestens 10 stark frequentierten Haltestellenlagen werden zusätzlich Fahrausweisautomaten vorgehalten, die mit einer kundenfreundlichen Bedienungsoberfläche den Kauf von Papiertickets anbieten. Die Fahrausweise können mit Bargeld oder bargeldlos erworben werden.

- **Einsatz eines rechnergestützten Betriebsleitsystems (RBL/ITCS)**

Zur Erbringung des Gesamtfahrplans wird ein rechnergestütztes Betriebsleitsystem (RBL/ITCS) verwendet. Mit dem RBL/ITCS werden insbesondere folgende Bereiche gesteuert: Fahrzeuge und Leitstelle, Lichtsignalanlagen (LSA) und Fahrgastinformationen. Dabei werden folgende Funktionen erfüllt:

- Vorhalten einer zentralen modernen Leitstelle am Standort Erlangen zur Disposition und Erreichbarkeit aller Busse zu jeder Zeit auf allen in Anlage 2 aufgeführten Linien.
- Informations- und Kommunikationsmöglichkeit zwischen den Bussen und der Leitstelle.
- Datenkommunikation mit Nachweis des Fahrweges mit Übermittlung der Echtzeitdaten an die Leitstelle.
- Anschlusssicherungen und Störungsmeldungen.
- LSA-Beeinflussung der mit RBL/ITCS ausgestatteten LSA in der Stadt Erlangen.
- Ansteuerung und Überwachung der dynamischen Fahrgastinformationsanlagen an ausgewählten Standorten im Stadtgebiet Erlangen.
- Fahrgastinformation über Internet bzw. Fahrplan-App mit Echtzeitdaten.
- Integriertes Kassensystem zum Fahrscheinverkauf.
- Statistikinformationen über erbrachte Fahrleistungen.
- Vorhalten einer eigenen, diskriminierungsfreien Fahrplanauskunft soweit vorhanden -von allen in Erlangen am Nahverkehr beteiligten Verkehrsunternehmen.

- **Betriebliche Anforderungen, Leitstelle, Betriebshof und andere ortsfeste Infrastruktur**

Die ESTW sind verpflichtet, eine sichere, ordnungsgemäße und reibungslose Bedienung des Verkehrsgebietes entsprechend den im vorliegenden Dokument sowie den Anlagen verankerten Anforderungen zu gewährleisten. Die ESTW betreiben und unterhalten eine ortsfeste Infrastruktur für den Busbetrieb in Form von Betriebshof, Abstellanlagen sowie ein Verwaltungsgebäude mit Leitstelle, Verkehrsmeistern und Disponenten vor Ort. Ebenfalls ist der Einsatz eines Betriebsleiters gemäß BOKraft zu gewährleisten.

Betriebshof

Die ESTW unterhalten einen zentralen Betriebshof innerhalb der Stadt Erlangen (Frauenauracher Straße 90). Dort erfolgt die Unterhaltung der Busflotte. Dazu zählen Abstellflächen in geschlossenen, beheizten Hallen für alle Fahrzeuge,

Instandhaltung, Reparatur und Wartung der Fahrzeuge in einer Werkstatt, die Betankung an einer Erdgastankstelle mit zwei Zapfsäulen und einer Dieseltankstelle und die Busreinigung in der Waschanlage. Die ESTW haben zu gewährleisten, dass der Betrieb der Infrastruktur sowie die Ausrüstung und Beschaffenheit der Anlagen den besonderen Anforderungen genügen, die sich aus dem Vertrauen in eine sichere und ordnungsgemäße Beförderung ergeben. Die ESTW haben die gesetzlichen Vorgaben, insbesondere Regelungen aus dem PBefG und der BOKraft einzuhalten.

Für die Änderung der Anlagen sind die Vereinbarungen mit der Stadt einzuhalten. Die ESTW haben dafür Sorge zu tragen, dass sich die Betriebsanlagen stets in ordnungsgemäßem Zustand befinden. Bei den hierzu notwendigen Maßnahmen (Instandhaltungen, Erneuerungen, etc.) ist das einschlägige Regelwerk einzuhalten.

Leitstelle

Für die Sicherung des Angebotes wird eine zentrale Leitstelle auf dem Betriebshof in Erlangen vorgehalten. Für den reibungslosen Betriebsablauf wird die Leitstelle durch die ESTW mit fachlich versiertem Personal besetzt, welches die Betriebsabläufe kennt und beherrscht. Die Einsätze sind über ein rechnergestütztes Betriebsleitsystem (RBL/ITCS) zu überwachen und zu steuern. Die Leitstelle muss täglich von Betriebsanfang bis Betriebsende besetzt sein.

Die wesentlichen Aufgaben sind die Überwachung des Betriebsablaufs und steuerndes Eingreifen bei Abweichungen vom geplanten Verkehr (z.B. Prüfung der Anmeldung des Fahrpersonals zum Betriebsbeginn). Für schwere Betriebsstörungen (z. B. Ausfällen von Kursen oder der Sperrung von Strecken mit einer absehbar resultierenden Dauer von mehr als 15 Minuten) ist ein effektives Notfall- und Krisenmanagement inclusive Information der Fahrgäste zu betreiben. Darüber hinaus ist die Dokumentation von relevanten Betriebsereignissen sicherzustellen und die Überprüfung und Kontrolle der vertraglichen Vereinbarungen durchzuführen. Das Vorhalten von einer ausreichenden Anzahl an Reservefahrzeugen ab Betriebshof ist bei Ausfällen von Fahrzeugen sicherzustellen, so dass im Falle eines Fahrzeugausfalls bzw. bei erhöhter Verkehrsnachfrage unverzüglich Ersatz- bzw. Verstärkerfahrzeuge zur Verfügung stehen. Die Leitstelle steuert auch den Einsatz von Taxiersatzverkehren.

Verkehrsmeister

Die Verkehrsmeister vor Ort sind verantwortlich für die Streckenkontrolle und Unterstützung des Fahrdienstes bei Vorfällen, wie z.B. Unfällen und Störungen sowie als Ergänzung der Einsatzkräfte der Stadt Erlangen. Dazu sind mindestens zwei Servicefahrzeuge vorzuhalten und mit Personal zu besetzen. Neben der Betriebsaufsicht sind als wesentliche Aufgaben die Unfallhilfe bzw. Unfallaufnahme und die Streckenkontrolle an Fahrern und Fahrzeugen sowie das

Störungsmanagement vor Ort zu erfüllen. Die Verkehrsmeister sind ergänzend als Ersthelfer auszubilden. Sie übernehmen auch die psychologische Erstbetreuung des Fahrpersonals nach schweren Unfällen oder Übergriffen. Jedes Fahrzeug ist entsprechend der Aufgaben angemessen zu besetzen. Um bei unvorhersehbaren Ereignissen dauerhafte Störungen und Fahrtausfälle zu minimieren, sind erforderliche Maßnahmen unverzüglich umzusetzen. Eine entsprechende Personal- und Fahrzeugreserve ist zu bilden und vorzuhalten.

Infrastruktur/ Fahrpersonal

Für Pausenzeiten werden zwei Pausenräume zwischen Hauptbahnhof und Arcaden sowie im Betriebshof vorgehalten. Diese umfassen eine Größe von mindestens 120 m² und sind für die vorhandene Anzahl an Mitarbeitern ausgelegt. Der Aufenthaltsraum ist wie folgt ausgestattet:

- Küche mit Kühlschrank, Geschirrspüler, Mikrowelle, etc.
- Getränkeautomaten für Kalt- und Warmgetränke
- Sitzgelegenheiten zum Essen und Besprechungen
- PC-Arbeitsplatz zum Abrufen der Dienstpläne
- Toiletten
- Ruheräume

Für die Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen des Fahrdienstes werden darüber hinaus an den folgenden Standorten (Endhaltestellen und Haltestellen mit Fahrerwechsel) DIXI- und fest installierte Toiletten von den ESTW vorgehalten:

Toilettentyp	Haltestelle
DIXI	Zambellistraße Büchenbach Nord Eskilstunastraße Kunigundenkirche Klinikum am Europakanal Waldkrankenhaus Busbahnhof Buckenhof/ Spardorf
Fest installierte Toilette	Sebaldussiedlung Max-Planck-Straße Hugenottenplatz
Ebenfalls im Aufenthaltsraum in der Goethestraße und am Busbetriebshof.	

Die ESTW stellen dem Fahrpersonal Parkgelegenheiten zur Verfügung.

- **Finanzmanagement**

Im Rahmen des Finanzmanagements werden alle im Zusammenhang mit dem vorzuhaltenden Verkehrsangebot benötigten einnahmerelevanten Daten von der ESTW, der Verbundgesellschaft und gegebenenfalls der Regierung von Mittelfranken bereitgestellt. Sofern notwendig werden diese von unabhängigen Wirtschaftsprüfern geprüft und testiert. Des Weiteren erfolgt von der Verbundgesellschaft die zentrale Bearbeitung der Einnahmeaufteilung im Rahmen des jeweils gültigen Einnahmeaufteilungsvertrages.

Förderangebote für den Stadtbusverkehr, die allen Betreibern diskriminierungsfrei gewährt werden, sind von der ESTW in Anspruch zu nehmen.

- **Zuverlässigkeit, Pünktlichkeit, Anschlüsse und Sicherheit**

Im Linienbündel Erlangen sind den Fahrgästen Servicegarantien hinsichtlich der Kriterien Zuverlässigkeit, Pünktlichkeit, Anschlüsse und Sicherheit zu geben.

Zuverlässigkeit

Das Kriterium Zuverlässigkeit ist eine Grundanforderung an den ÖPNV. Für Fahrgäste steht sie im Zentrum der Qualitätswahrnehmung. Fahrgäste empfinden Verkehre als unzuverlässig, wenn:

- eine Fahrt nicht durchgeführt wird,
- eine Fahrt sehr stark verspätet ist (z. B. über Takt)
- eine Fahrt verfrüht ist.

Daher gilt für die Zuverlässigkeit: Die im Fahrplan ausgewiesenen Fahrten werden durchgeführt. Fahrten gelten als ausgefallen, wenn sie gar nicht bzw. nur teilweise (Teilausfälle) durchgeführt werden oder wenn sie stark verspätet sind. Die ESTW halten daher eine ausreichende Anzahl von Fahrzeugen einschließlich Reserve vor.

Pünktlichkeit

Aus betrieblicher Sicht umfasst die Pünktlichkeit die Übereinstimmung von Abfahrtszeiten im Plan und im Ist. Für den Fahrgast bedeutet Pünktlichkeit, dass eine Fahrt zu der im Fahrplan ausgewiesenen Zeit stattfindet.
Erfahrungen zeigen, dass vor allem verfrühte Abfahrten die Wahrnehmung und Attraktivität des ÖPNV negativ beeinflussen. Diese sind daher unbedingt zu vermeiden. Die ESTW sorgen dafür, dass das Fahrpersonal in der Regel pünktlich nach Fahrplan an der Starthaltestelle abfährt und die im Fahrplan angegebenen Fahrzeiten einhält. Die Fahrzeiten gelten als eingehalten, wenn ein Bus maximal 5 Minuten über der Zeit an einer Haltestelle ankommt. Verfrühungen sind unzulässig.

Anschlüsse

Funktionierende Anschlüsse sichern vollständige Reiseketten insbesondere dort, wo keine Direktverbindungen angeboten werden können bzw. wo ein Umsteigen zwischen Verkehrsmitteln erfolgt. Bei hohen Netz- und Angebotsdichten ist es allerdings nicht möglich, für jeden Verknüpfungspunkt zu jeder Tageszeit Anschlüsse zu planen und zu sichern. In der Planung wie in der betrieblichen Abwicklung müssen daher Schwerpunkte mit Blick auf Fahrgastaufkommen, Verkehrszeiten oder Raumkategorien gesetzt werden. Für eine vollständige Reisekette sind sichere Anschlüsse zwischen allen Verkehrsträgern notwendig, weswegen die Anschlusssicherung grundsätzlich verkehrsträgerübergreifend zu betrachten ist. Da die Fahrplangestaltung im SPNV (S- und Regionalverkehr) jedoch nicht innerhalb der Zuständigkeit des Erlanger Aufgabenträgers liegt und dieser damit keine Steuerungsmöglichkeiten inne hat, können Stadt und ESTW in der Anschlussplanung auf den SPNV nur reagieren. Stadt und ESTW verfolgen das Ziel, die Anschlüsse der Busverkehre an den SPNV so optimal wie möglich für die Fahrgäste zu gestalten. Unter Berücksichtigung der Komplexität der Fahrplanung im System sowie der zeitlichen Erfordernisse der Fahrplangestaltung kann diesbezüglich jedoch keine verbindliche Zusage an die Fahrgäste gegeben werden.
Die folgende an die Vorgaben der „Leitlinie zur Nahverkehrsplanung in Bayern“ angelehnte Definition ist daher ausschließlich auf die Erlanger Busverkehre bezogen:

- Bei einem Fahrplantakt von mehr als 10 Minuten soll für die Umsteigebeziehung mit hoher Nachfrage ein fahrplanmäßiger Anschluss hergestellt werden.
- Die Wartezeit auf das Anschlussverkehrsmittel soll 5 Minuten nicht übersteigen.
- Bei Linien mit geringer Fahrtenanzahl soll die Wartezeit der Linien auf verspätete Anschlüsse mindestens 10 Minuten betragen.
- Die letzte fahrplanmäßige Umsteigebeziehung muss sichergestellt werden.

Sicherheit

Das Thema Sicherheit im öffentlichen Raum und somit auch im Umfeld des ÖPNV nimmt an Bedeutung zu. Der Fahrgast soll sich in den Fahrzeugen als auch an den Haltestellen zu jeder Tages- und Nachtzeit sicher fühlen. Auf Notfälle muss daher schnell reagiert werden, z. B. durch Betriebsfunk. Die Fahrzeuge müssen ein Notrufsystem mit Überfallfunktion (Mithören im Fahrzeug durch die Leitstelle) und linienunabhängiger Fahrzeugortung aufweisen. Zur Erhöhung der Sicherheit müssen alle neu angeschafften Fahrzeuge mit Geräten zur Videoaufzeichnung ausgestattet sein. Diese müssen bis zu 48 Stunden nach einem relevanten Vorfall auslesbar sein

- **Beschwerdemanagement**

Die ESTW müssen ein Beschwerdemanagement unterhalten und ist verantwortlich für die Aufnahme und die serviceorientierte Beantwortung von Beschwerden und Kritiken sowie deren Auswertung.

Eine Beschwerde wird in spätestens zehn Werktage bearbeitet und inhaltlich beantwortet. Der Kunde soll eine freundliche, verständliche und ihn nachvollziehbare Antwort von den ESTW erhalten.

Das Beschwerdeaufkommen wird systematisch ausgewertet, um Hinweise zur Qualitätssteigerung zu gewinnen. Über das Beschwerdemanagement ist ein Berichtswesen zu führen. Eine Auswertung in Berichtsform ist an den Aufgabenträger auf Anfrage zu übergeben.

- **Barrierefreiheit**

Mit der am 01.01.2013 in Kraft getretenen Neufassung des Personenbeförderungsgesetzes (PBefG) hat der Gesetzgeber die Anforderungen an die Barrierefreiheit des ÖPNV deutlich erhöht. Gemäß § 8 Abs. 3 PBefG hat der Nahverkehrsplan die Belange der in ihrer Mobilität oder sensorisch eingeschränkten Menschen mit dem Ziel zu berücksichtigen, für die Nutzung des öffentlichen Personennahverkehrs bis zum 1. Januar 2022 eine vollständige Barrierefreiheit zu erreichen. Die genannte Frist gilt nicht, sofern im Nahverkehrsplan Ausnahmen konkret benannt und begründet werden. Eine vollständige Barrierefreiheit bezieht sich entsprechend § 4 des Gesetzes zur Gleichstellung behinderter Menschen auf bauliche und sonstige Anlagen, Verkehrsmittel, technische Gebrauchsgegenstände, Systeme der Informationsverarbeitung, akustische und visuelle Informationsquellen und Kommunikationseinrichtungen sowie weitere gestaltete Lebensbereiche. Diese sollen für behinderte Menschen in der allgemein üblichen Weise, ohne besondere Erschwernis und grundsätzlich ohne fremde Hilfe zugänglich und nutzbar sein. Die Stadt Erlangen ist zuständig für Bau und Instandhaltung der Bushaltestellen und Haltestellenoberflächen. Die Haltestellenausrüstung gemäß BoKraft, von durch die ESTW genutzten Bushaltestellen, liegt in der Verantwortung der ESTW. Die einschlägigen Vorschriften bzw. Richtlinien sind einzuhalten. Darüber hinaus sind die Rahmenvorgaben zum Thema Barrierefreiheit im Kapitel 4.1 des 2. Nahverkehrsplans der Stadt Erlangen (2016 – 2021) zu beachten.

C. Beförderungsentgelte, Tarifbestimmungen und Beförderungsbedingungen

Die ESTW haben bei der Erbringung der öffentlichen Personenverkehrsdienste auf den einbezogenen Linien ausschließlich die gültigen Tarife des Verkehrsverbundes Großraum Nürnberg (VGN) anzuwenden (http://www.vgn.de/). Das Verbundgebiet und alle Tarife der Tarifgemeinschaft sind ebenfalls auf der VGN-Website abrufbar. Des Weiteren sind auf dem Gebiet der Stadt Erlangen und bei Fahrten in das übrige Netz die geltenden Beförderungsbedingungen, Qualitätsstandards und Richtlinien der Tarifgemeinschaft VGN zu beachten.

Die ESTW müssen die Durchführung der Fahrscheinprüfung und die Bearbeitung von erhöhtem Beförderungsentgelten durchführen. Die dazu notwendige Kontrollintensität ist für Erlangen optimal zu gestalten. Aufgrund des Fahrgastflusses hat der Fahrgasteinstieg vorne und der Ausstieg hinten zu erfolgen. Eine Ausnahme ist lediglich bei einer hohen Fahrgastzahl erlaubt.

D. Integration in die Tarifgemeinschaft des Verkehrsverbundes Großraum Nürnberg (VGN)

Die ESTW haben einen Gesellschafterstatus in der VGN GmbH. Der Kooperationsvertrag mit der Tarifgemeinschaft muss aufrechterhalten werden. Sie nimmt an der Einnahmenaufteilung teil. Weitere Informationen sind der Anlage 6 zu entnehmen.

Anlagen:

Anlage 1: Tabelle der aktuellen Liniengenehmigungen
Anlage 2: Leistungsumfang ÖPNV-Netz Erlangen 2016 einschl. Ergänzungen bis Dezember 2019
Anlage 3: Fahrplantabellen Tagesnetz
Anlage 4: Fahrplantabellen Nachtnetz
Anlage 5: 2. Nahverkehrsplan der Stadt Erlangen
Anlage 6: VGN-Vertragsmappe

Impressum

Herausgeber

Stadt Erlangen
Referat für Recht, Sicherheit und Personal
Rechtsamt
Rathausplatz 1
91052 Erlangen