

## **Stadt Hoyerswerda**

### **Stadtbuskonzept 2020 (SBK 2020)**

Zusätzliche Angaben im Rahmen der Vorabbekanntmachung zur Direktvergabe eines öffentlichen Dienstleistungsauftrages über Leistungen im öffentlichen Straßenpersonennahverkehr (ÖPNV) an die Verkehrsgesellschaft Hoyerswerda mbH als internen Betreiber gemäß Art. 5 Abs. 2 Verordnung (EG) Nr. 1370/2007

**Stand: 14. März 2018**



<b>Inhaltsverzeichnis</b>	<b>Seite</b>
<b>A. Vorbemerkung .....</b>	<b>1</b>
<b>B. Angebotskonzept.....</b>	<b>3</b>
<b>I. Liniennetz.....</b>	<b>3</b>
<b>II. Fahrplan .....</b>	<b>3</b>
<b>III. Modifikationen .....</b>	<b>4</b>
<b>C. Anforderungsprofil „Stadtverkehr Hoyerswerda“ .....</b>	<b>5</b>
<b>I. Verfügbarkeit des Fahrplanangebots und Pünktlichkeit.....</b>	<b>5</b>
<b>II. Anforderungen an Betriebshof und Betriebsleitstelle.....</b>	<b>6</b>
<b>III. Anforderungen an das Fahrpersonal .....</b>	<b>7</b>
<b>IV. Anforderungen an die Fahrzeugausstattung .....</b>	<b>9</b>
<b>V. Beschwerdemanagement .....</b>	<b>11</b>
<b>VI. Verkehrsverbund und Tarif.....</b>	<b>11</b>
<b>VII. Kundenservice und Fahrgastinformation .....</b>	<b>12</b>
<b>VIII. Haltestellen .....</b>	<b>13</b>
<b>IX. Teilnahme an Sitzungen politischer Gremien und Verankerung in lokalen         Netzwerken .....</b>	<b>14</b>
<b>X. Berichtswesen.....</b>	<b>15</b>
<b>D. Integriertes Gesamtnetz „Stadtverkehr Hoyerswerda“ .....</b>	<b>17</b>

**Anlagen:**

**SBK Anlage 1: Liniennetzpläne, Tarifzonen/Haltestellen AST**

**SBK Anlage 2: Linienfahrpläne**

**SBK Anlage 3: Haltestellen und Haltestelleneinrichtungen**

## **A. Vorbemerkung**

Die Stadt Hoyerswerda beabsichtigt die direkte Vergabe eines öffentlichen Dienstleistungsauftrags über Verkehrsleistungen des Stadtbusverkehrs auf den Linien 1 bis 6 (einschl. bedarfsorientierter Bedienung durch Anruf-Sammel-Taxi) zum 14.12.2019 über eine Laufzeit von 8 Jahren.

Gemäß Art. 7 Abs. 2 Verordnung (EG) Nr. 1370/2007 hat die Stadt Hoyerswerda eine Vorinformation für den öffentlichen Dienstleistungsauftrag im EU-Amtsblatt veröffentlicht. Die Vorinformation legt fest, dass eine Vergabe als Gesamtleistung beabsichtigt ist (§ 8a Abs. 2 Satz 4 PBefG). Daher sind nur eigenwirtschaftliche Anträge, die sich auf alle Verkehrsleistungen beziehen, zulässig, während eigenwirtschaftliche Anträge, die sich nur auf Teilleistungen beziehen, gemäß § 13 Abs. 2a Satz 2 PBefG zu versagen sind.

Die Vorinformation definiert ferner die mit dem beabsichtigten Dienstleistungsauftrag verbundenen Anforderungen für Fahrplan, Beförderungsentgelt und Standards (§ 8a Abs. 2 Satz 3 PBefG). Gemäß § 8 a Abs. 2 Satz 5 PBefG können die Anforderungen auch in öffentlich zugänglichen Dokumenten enthalten sein, auf die durch die Vorinformation verwiesen wird. Die Vorinformation verweist zur Beschreibung der Anforderungen für Fahrplan, Beförderungsentgelt und Standards, die die zu erbringenden Verkehrsleistungen zu erfüllen haben, auf das vorliegende Dokument einschließlich Anlagen.

Gemäß § 8a Abs. 2 Satz 2 i.V.m. § 12 Abs. 6 Satz 1 PBefG ist ein Antrag auf Erteilung einer Genehmigung für einen eigenwirtschaftlichen Verkehr mit Kraftfahrzeugen im Linienverkehr spätestens drei Monate nach der Vorabbekanntmachung im Europäischen Amtsblatt beim Landesamt für Straßenbau und Verkehr (LASuV) Sachsen ([www.lasuv.sachsen.de/](http://www.lasuv.sachsen.de/)) als zuständiger Genehmigungsbehörde zu stellen.

Mit dem beabsichtigten öffentlichen Dienstleistungsauftrag sind insbesondere die nachstehend dargestellten Anforderungen an die zu erbringenden Verkehrsleistungen verbunden.

Die nachfolgend formulierten Anforderungen an den Betrieb des Stadtverkehrs haben folgende Schwerpunkte zum Gegenstand:

- Beschreibung Liniennetz und Fahrplan (Angebotskonzept, vgl. Abschnitt B).
- Definition der Qualitätsanforderungen an die Durchführung des Stadtverkehrs (Anforderungsprofil, vgl. Abschnitt C),
- Festlegung und Begründung des Liniennetzes im Stadtverkehr als „Integrierte Gesamtleistung“ (vgl. Abschnitt D)

Die nachfolgend definierten Standards gelten verbindlich für die Erbringung der Verkehrsleistungen und der integrierten Leistungen im Gesamtnetz „Stadtverkehr Hoyerswerda“ (vgl. Abschnitt D). Von Subunternehmern durchgeführte Leistungen müssen vollumfänglich den hier beschriebenen Qualitäten entsprechen.

## B. Angebotskonzept

### I. Liniennetz

Ab dem 14. Dezember 2019 sind vom Betreiber (im Vergleich zum Status quo) Modifikationen im Liniennetz umzusetzen. Zu betreiben sind die folgenden Linien (einschl. AST) bis zum 13.12.2027:

- Stadtverkehr Linie 1 von: Hoyerswerda Am Speicher nach: Hoyerswerda Bahnhof (über: Lausitzer Platz – Zoo)
- Stadtverkehr Linie 2 von: Verkehrsbetrieb nach: Hoyerswerda Bahnhof (über: Lausitzer Platz)
- Stadtverkehr Linie 3 von: Hoyerswerda Globus nach: Waldfriedhof Hoyerswerda (über: Lausitzer Platz)
- Stadtverkehr Linie 4 von: Hoyerswerda Bahnhof nach: Hoyerswerda Bahnhof (über: Haltepunkt Neustadt - Lausitzer Platz – Waldfriedhof)
- Stadtverkehr Linie 5 von: Schwarzkollm Dorfstraße nach: Hoyerswerda Nardter Weg (über: Bröthen - Michalken - Dörghenhausen - Bahnhof Hoyerswerda)
- Stadtverkehr Linie 6 von: Hoyerswerda Haltepunkt Neustadt nach: Hoyerswerda Grünewaldring (über: Lausitzer Platz)
- AST: Anruf-Sammel-Taxi im Abend- und Nachtverkehr im gesamten Netz

**SBK Anlage 1** enthält den Liniennetzplan, die Fahrplan- und Tarifzonen AST sowie die Haltestellen in den AST-Zonen für die Leistungserbringung ab dem 14.12.2019.

### II. Fahrplan

In **SBK Anlage 2** wird linienscharf der Fahrplan und mithin das Mengengerüst der Verkehrsleistungen für die beabsichtigte Direktvergabe ab dem 14. Dezember 2019 festgelegt.

### **III. Modifikationen**

Der beabsichtigte öffentliche Dienstleistungsauftrag wird zudem Regelungen beinhalten, wonach das Verkehrsangebot, das Gegenstand dieses öffentlichen Dienstleistungsauftrags ist, innerhalb eines bestimmten Rahmens an sich ändernde Verkehrsbedürfnisse und/oder den Nahverkehrsplan (NVP) in seiner jeweils gültigen Fassung anzupassen ist. In dem so definierten Rahmen können sich Änderungen sowohl hinsichtlich des Bestands und Verlaufs der Linien als auch hinsichtlich des Fahrplan- und Tarifangebots sowie Qualitätsanforderungen für diese Linien ergeben.

Die Abstimmung und Ausrichtung von Fahrzeiten für bestimmte Kundengruppen (Schüler, Auszubildende, Mitarbeiter von Einrichtungen und Unternehmen) soll durch eine stetige direkte Kundenbetreuung ermöglicht werden. Änderungsvorschläge haben durch den Betreiber zu erfolgen, müssen aber mit der Stadt Hoyerswerda besprochen und von ihr bestätigt werden.

## **C. Anforderungsprofil „Stadtverkehr Hoyerswerda“**

### **I. Verfügbarkeit des Fahrplanangebots und Pünktlichkeit**

Die Verfügbarkeit und Zuverlässigkeit des Fahrplanangebotes ist die Basisleistung des Betreibers und steht im Zentrum der Kundenwahrnehmung. Zur Absicherung der Beförderungspflicht sind ausreichende Fahrzeugkapazitäten für Verstärkerfahrten einzuplanen.

Als Anforderung wird festgelegt, dass die im Fahrplan aufgeführten Fahrten stattfinden. Bei geplanten Betriebsunterbrechungen mit nennenswertem Eingriff in das Liniennetz bzw. Fahrplanangebot werden Ersatzverkehre gemäß Ankündigung durchgeführt. Bei ungeplanten Betriebsunterbrechungen erfolgt - soweit sinnvoll - unverzüglich die Sicherung des Betriebsablaufs durch Ersatzverkehre oder Anschlussmöglichkeiten.

Als Messkriterium wird die Differenz zwischen der Soll-Fahrplanleistung (gem. Fahrplan) gesamt und der tatsächlichen Ist-Leistung gesamt betrachtet. Fahrten gelten als ausgefallen, wenn sie gar nicht bzw. nur teilweise (Teilausfälle) durchgeführt werden. Die Ausfallquote wird auf eine Obergrenze von 1 % festgelegt. Eine Fahrt gilt ab einer Verspätung von 20 Minuten als ausgefallen.

Die Ausfallquote und die Ausfälle differenziert nach Art des Ausfalls sind vom Betreiber zu dokumentieren.

Die Fahrten im Gesamtnetz „Stadtverkehr Hoyerswerda“ sind pünktlich zu erbringen. Die tatsächliche Abfahrts- und Ankunftszeit stimmt mit dem Fahrplan überein. Abweichend davon gilt eine Verspätung von bis zu 2 Minuten ebenfalls noch als pünktlich. Verspätungen durch höhere Gewalt (Unfälle, ungeplante Baustellen, Streik, Unwetter, Verspätungen im SPNV, die zu veränderten Schrankenschließzeiten führen, Naturgewalten und Bombendrohungen) sowie Verspätungen, die aus der Anschlussgewährung beim Umstieg am Lausitzer Platz und am Bahnhof resultieren werden dem Betreiber nicht angelastet. Als Qualitätsziel wird für die aktuell vorhandene ÖPNV-Infrastruktur eine Pünktlichkeitsquote als Jahreswert über alle Linien von 95 % festgelegt.



## II. Anforderungen an Betriebshof und Betriebsleitstelle

Der Betreiber hat wegen der besonderen Anforderungen, die mit der Durchführung eines hochwertigen Stadtverkehrs in der Stadt Hoyerswerda verbunden sind, während der gesamten Vertragslaufzeit einen Betriebshof in Hoyerswerda zu führen. In dem Betriebshof sind insbesondere ausreichend Räumlichkeiten und Flächen für

Verkehrsmanagement, Werkstatt, Fahrzeugabstellung, Ersatzvorhaltung und das Personal (Sozialräume) vorzuhalten.

Der Betreiber hat eine Betriebsleitstelle einzurichten und zu betreiben, welche eine lückenlose Kommunikation mit den eingesetzten Fahrzeugen sicherstellt. An diese Betriebsleitstelle bestehen folgende Anforderungen:

- Besetzung von Montag bis Freitag von 4:00 bis 18:00 Uhr,
- Außerhalb dieser Zeiten Rufbereitschaft eines Leitstellen-Mitarbeiters, der innerhalb von 30 Minuten die Leitstelle bzw. das Bedienungsgebiet erreichen kann.
- Steuerung und Durchführung eines ordnungsgemäßen Fahrbetriebes insb.:
  - o Entscheidungen zur Anschlusssicherung im Verspätungsfall,
  - o Planung und Umsetzung von Maßnahmen bei Abweichungen vom Regelfahrplan,
  - o Steuerung und Durchführung der Verkehrsüberwachung,
  - o Sicherstellung aktueller Fahrgastinformation bei Störungen etc., Einrichtung/ Verlegung von Haltestellen bei Umleitungen,
  - o Koordination von Verkehren bei Sonderveranstaltungen/ Baumaßnahmen einschließlich notwendiger Abstimmungen mit Polizei, Ordnungsamt bzw. sonstigen städtischen Ämtern,
  - o Unterstützung beim Fundsachenmanagement.

Die telefonische Erreichbarkeit des Betreibers ist zu allen Betriebszeiten zu gewährleisten. Mindestens ein Leitstellenmitarbeiter muss eine Verkehrsmeisterausbildung besitzen. Dieser Mitarbeiter und die anderen Leitstellenmitarbeiter müssen die deutsche Sprache in Wort und Schrift mit „fachkundigen Sprachkenntnissen“ sicher beherrschen und über umfassende Kenntnisse zur Bedienung des Kommunikationssystems verfügen. Die Mitarbeiter müssen weiterhin fundierte Betriebs- und Netzkenntnisse besitzen.

Am Ort der Betriebsstätte ist ein Betriebsleiter nach § 4 BOKraft oder eine Person mit vergleichbaren Fach-, Entscheidungs- und Handlungskompetenzen verantwortlicher Ansprechpartner einzusetzen sofern nicht die Geschäftsleitung selbst dort ansässig ist. Bei gravierenden Störungen und in Notsituationen muss dieser Ansprechpartner oder ein anderer entscheidungs- und handlungsbefugter Mitarbeiter des Betreibers zu den üblichen Bürozeiten unmittelbar vor Ort für den Aufgabenträger grundsätzlich persönlich verfügbar sein.

Zur Effektivitätssteigerung der Betriebsdurchführung (u. a. Funkerreichbarkeit der Fahrzeuge, Pünktlichkeit der Fahrten, Beeinflussung der Lichtsignalanlagen, Anschlusssicherung) sowie zur Datenbereitstellung für Echtzeit-Fahrgastinformationen hat der Betreiber ein Rechnergestütztes Betriebsleitsystem (RBL/ITCS) zu betreiben. Das RBL/ITCS-System muss mindestens folgende Funktionen erfüllen:

- Ansteuerung der LSA im Stadtgebiet; mit Qualitätsüberwachung (auch im Sinne von Abstimmungen mit der Stadt),
- Ansteuerung der Dynamischen Fahrgastinformationssysteme an den Haltestellen mit entsprechender Ausstattung.

### **III. Anforderungen an das Fahrpersonal**

Vom Betreiber dürfen grundsätzlich nur umfassend entsprechend der gesetzlichen Vorgaben ausgebildete und von ihm für den Einsatz im Stadtbusverkehr Hoyerswerda 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 beherrschen. Das Personal muss bei Auskünften und Ansagen sprachlich ebenso sicher sein wie bei Störungen oder in Konfliktsituationen.
- 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 nötigen-falls 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. Zudem muss das Fahrpersonal über die Fähigkeit verfügen, Fehlfunktionen oder Ausfälle direkt zu erkennen und der Betriebsleitstelle zu melden.
- Erforderlich sind weiterhin ausreichende Kenntnisse des Fahrpersonals hinsichtlich der Netz- und Tarifstruktur (inkl. Grundkenntnisse des regionalen Bus- und Schienenverkehrs) sowie Ortskunde. Die Fahrer haben sich gegenüber den Fahrgästen und anderen Verkehrsteilnehmern freundlich, zuvorkommend und hilfsbereit zu verhalten.

Das Fahrpersonal hat sich seiner 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.

#### **IV. Anforderungen an die Fahrzeugausstattung**

Alle eingesetzten Fahrzeuge müssen betriebssicher und den gesetzlichen Bestimmungen entsprechend versichert sein. Sie müssen den rechtlichen Bestimmungen (insb. PBefG, BOKraft, StVZO) entsprechen.

Ein Durchschnittsalter der eingesetzten Fahrzeuge von 8,5 Jahren ist durch den Betreiber nicht zu überschreiten.

Der Fahrzeugeinsatz hat im Gesamtnetz „Stadtverkehr Hoyerswerda“ - soweit es die betrieblichen Belange zulassen - nach einem weitgehend einheitlichen Standard zu erfolgen. Ausgenommen hiervon sind grundsätzlich Verstärker- und Reservefahrzeuge.

Alle Fahrzeuge müssen betriebssicher und fahrbereit sein. Für die Ausstattung der Fahrzeuge sind mindestens die nachfolgenden Anforderungen zu erfüllen:

- In den Fahrzeugen müssen stets alle notwendigen Beschilderungen angebracht sein. Bei Verspätungen sowie bei Störungen im Betriebsablauf sind die Fahrgäste rechtzeitig und präzise zu informieren.
- Alle Fahrzeuge müssen mit Niederflurtechnik ausgestattet sein, niveaugleiche Ein- und Ausstiege ohne Stufen an mindestens zwei Türen; leicht zu erreichende Festhaltemöglichkeiten gemäß den gesetzlichen Vorgaben im Türbereich (auch für Rollstuhlfahrer und Kleinwüchsige geeignet).
- Zum Zeitpunkt Januar 2020 müssen alle durchgängig im Tagesverkehr eingesetzte Fahrzeuge mindestens über EURO-V-Norm verfügen.
- Rechnergesteuertes Betriebsleitsystem mit GPS-Positionsbestimmung des Fahrzeuges oder vergleichbar.
- Digitale Haltestellen-Innenanzeigen; digitale Haltestellenansage in deutscher und sorbischer Sprache; digitale Außenanzeigen: Linien- und Zielanzeige vorne, Linien- und Streckenverlaufsanzeige rechts, Linienanzeige hinten und links.

Nach aktuellem Stand der Technik bieten Dieselantriebe derzeit das wirtschaftlichste und zuverlässigste Antriebssystem. Sofern alternative Antriebskonzepte wie Hybrid-, Elektro-, Wasserstoff-Systeme etc. unter Berücksichtigung von Wirtschaftlichkeit, Umweltverträglichkeit und Zuverlässigkeit Vorteile bieten, hat der Betreiber diese Technologien mit in die zukünftigen Investitionsplanungen einzubeziehen.

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.

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.

Die Fahrzeuge mit Einsatz im Stadtverkehr sind in eigener Verantwortung des Betreibers vor Ort in Hoyerswerda zu warten und Instand zu halten. Die Fahrzeuge müssen dem Stand der Technik entsprechen und in einem verkehrssicheren Zustand sein. Dies ist durch regelmäßige Prüfungen und Kontrollen durch den Betreiber sicherzustellen.

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 des Fahrzeuginnenraumes sind während der Verkehrsdurchführung möglichst umgehend, sonst bei nächstmöglicher Gelegenheit zu beseitigen, wenn ein schnellstmöglicher Fahrzeugaustausch betrieblich nicht realisierbar ist.

## **V. Beschwerdemanagement**

Die Annahme und Bearbeitung von Kundenresonanzen (Beschwerden und Hinweise der Fahrgäste) liegt im Verantwortungsbereich des Betreibers, welcher hierfür ein in den VVO integriertes Beschwerdemanagement vor Ort in Hoyerswerda vorzuhalten hat. Im Rahmen des Beschwerdemanagements sind vom Betreiber die nachfolgend definierten Leistungen zu erbringen.

Für die Annahme von Kundenresonanzen sind grundsätzlich alle eingesetzten Personale verantwortlich. Als Kundenresonanzen sind alle eingehenden schriftlichen, telefonischen, elektronischen und mündlichen Beschwerden und Hinweise aufzunehmen.

Die eingegangenen und aufgenommenen Beschwerden und Hinweise sind EDV-gestützt in der Aufnahme und Bearbeitung zu dokumentieren. Stellungnahmen zu allen Kundenbeschwerden, welche die Verkehrsdurchführung betreffen, sind grundsätzlich innerhalb von zwei Wochen zu bearbeiten und zu beantworten.

Auf Anforderung sind der Stadt Hoyerswerda durch den Betreiber die notwendigen Unterlagen und Auskünfte zu Beschwerden und Reklamationen zur Verfügung zu stellen.

## **VI. Verkehrsverbund und Tarif**

Die hier fraglichen Verkehrsleistungen werden im Zuständigkeitsbereich des Zweckverbandes Verkehrsverbund Oberelbe (Z-VOE) erbracht, welchem die Landeshauptstadt Dresden sowie die Landkreise Bautzen, Meißen und Sächsische Schweiz-Osterzgebirge angehören.

Der Z-VOE soll die Integration der ÖPNV-Angebote in den zusammengeschlossenen Gebietskörperschaften gewährleisten u.a. durch einheitliche Tarifgestaltung, einheitliche Tarifbestimmungen und einheitliche Beförderungsbedingungen der im Gebiet des Zweckverbandes kooperierenden Verkehrsunternehmen. Der Zweckverband bedient sich zur Erfüllung seiner Aufgaben der Verkehrsverbund Oberelbe GmbH (VVO GmbH). Der Verkehrsverbund der teilnehmenden Verkehrsunternehmen beruht insbesondere auf den durch diese jeweils mit der VVO GmbH abgeschlossenen Kooperationsverträgen sowie einem Einnahmeverteilungsvertrag.

Sofern das Verkehrsunternehmen noch kein Kooperationspartner im Verkehrsverbund Oberelbe ist, gilt als Anforderung aus der Erbringung der vom Stadtbuskonzept 2020 erfassten Verkehrsleistungen, dass das Verkehrsunternehmen den Antrag auf Beitritt zum Verkehrsverbund zu stellen und die hierfür geltenden rechtlichen Verpflichtungen einzugehen und zu erfüllen hat.

Die für die Kooperation im Verkehrsverbund Oberelbe maßgeblichen Bedingungen, Regel- und Vertragswerke werden auf entsprechende Anfrage bei der in der öffentlichen Vorinformation genannten Kontaktstelle (Stadt Hoyerswerda) zur Einsichtnahme bereitgestellt.

Das Verkehrsunternehmen ist verpflichtet, die jeweils gültigen Bestimmungen für den Tarif und den Vertrieb des Verkehrsverbundes Oberelbe anzuwenden. Das Verkehrsunternehmen ist auf der Grundlage des Kooperationsvertrages zur Mitwirkung im Verkehrsverbund verpflichtet. Dies betrifft insbesondere auch notwendige Stellungnahmen zur Fortentwicklung des Verbundtarifes, insbesondere soweit dies die Umsetzbarkeit und die wirtschaftlichen Folgen daraus umfasst.

Es gilt der Verbundtarif des Verkehrsverbundes Oberelbe in seiner jeweils gültigen Form. Der Verbundtarif unterliegt einer stetigen Fortschreibung.

## **VII. Kundenservice und Fahrgastinformation**

An wichtigen Übergangsstellen des öffentlichen Personennahverkehrs sind für die Fahrgäste durch den Betreiber des Stadtverkehrs Serviceeinrichtungen vorzuhalten. Hierzu zählen als Mindeststandart eine personalbesetzte Mobilitätszentrale mit einem beheizbaren Warteraum und öffentlich zugänglicher, barrierefreier Toilette in der Nähe der Zentralen Abfahrtsstelle am Lausitzer Platz und eine öffentlich zugängliche, barrierefreie Toilette an der Übergangsstelle am Bahnhof Hoyerswerda.

Das Servicepersonal des Betreibers muss in jedem Einzelfall kompetent, freundlich und hilfsbereit auf die persönlichen ÖPNV-Bedürfnisse der Fahrgäste eingehen sowie eine hohe Dienstleistungsbereitschaft ausstrahlen. Über die reinen Verkaufstätigkeiten hinaus erbringt das Personal als Ansprechpartner für alle Kundenbelange

in Bezug auf Tarif und Fahrplan Beratungsleistungen. Das sichere Beherrschen der deutschen Sprache mit „fachkundigen Sprachkenntnissen“ ist zwingend erforderlich.

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

Weiterhin hat der Betreiber eine Internetseite mit Fahrgastinformationen und aktuellen Information zur Betriebssituation bei Abweichungen sowie dem Beschwerdemanagementsystem zu betreiben oder aber sich einer solchen zu bedienen, welche auch für mobile Endgeräte tauglich ist.

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

Der Betreiber hat während der Betriebszeiten die technische Erreichbarkeit und personelle Besetzung eines Info-Telefons zu gewährleisten.

## **VIII. Haltestellen**

Für die in der **SBK Anlage 3** aufgeführten Haltestellen und Haltestelleneinrichtungen übernimmt der Betreiber die Unterhaltslast für Pflege, Wartung und Instandhaltung sowie die Unterhaltslast für die Ausrüstung der Haltestellen. Der Betreiber sorgt für eine wöchentliche Reinigung inklusive der Leerung der Papierkörbe und er sichert den Winterdienst. Die Pflege und Wartung der Haltestelleneinrichtung mindestens in Form von Mast, Schild, Fahrplaninformationen sowie der Austausch der Fahrgastinformationen fällt mithin in den Zuständigkeitsbereich des Betreibers.

Zum Fahrplanwechsel ist vom Betreiber an den von ihm bedienten Haltestellen der Austausch der gesamten Fahrgastinformationen rechtzeitig, aber dennoch zeitnah vor dem Fahrplanwechsel sicherzustellen. Die Fahrgastinformationen zum Aushängen sind grundsätzlich vom Betreiber zu produzieren bzw. bereitzustellen.



Für die Informationen in den Aushangkästen an Bushaltestellen sind die folgenden Inhalte vorzusehen: Liniennummer, Richtungsangabe, haltestellenbezogener Abfahrtsplan, Perlschnur mit einzelnen Haltestellen, ggf. Hinweis auf länger andauernde oder „geplante“ Betriebsstörungen, schematischer Linienplan (an zentralen Haltestellen), Tarifinformationen (an zentralen Haltestellen), Service-Hinweise (Telefonnummern, Internet), Sonderverkehre/ AST.

Der Aushang ist in einer Höhe von etwa 1,30 m von der Gehwegoberfläche anzubringen. Die Aushänge sind so zu gestalten, dass die Informationen durch entsprechend große und kontrastreiche Schriftzeichen und verständliche Symbole auch für Sehbehinderte grundsätzlich erkennbar sind. Im laufenden Betrieb sind fehlende oder beschädigte Aushänge an Haltestellen unverzüglich auszutauschen bzw. zu ersetzen.

Der Betreiber hat halbjährlich den Haltestellenzustand durch Inaugenscheinnahme zu kontrollieren.

## **IX. Teilnahme an Sitzungen politischer Gremien und Verankerung in lokalen Netzwerken**

Der verantwortliche Ansprechpartner des Betreibers oder ein Vertreter mit vergleichbarer Fach- und Entscheidungskompetenz hat eigenständig oder auf Aufforderung des Aufgabenträgers an erforderlichen Besprechungen mit städtischen Ämtern sowie an Sitzungen der Gremien der Stadt Hoyerswerda teilzunehmen.

Des Weiteren hat ein qualifizierter Mitarbeiter des Betreibers an Baustellen-Koordinierungsgesprächen und Planungsgesprächen zu ÖPNV-relevanter Infrastruktur etc. teilzunehmen.

Um die Vor-Ort-Präsenz zu stärken ist darüber hinaus ein regelmäßiger Kontakt zu örtlichen Interessensvertretern (z. B. Interessensvertreter mobilitätseingeschränkter Menschen, Fahrgastverbänden etc.) zu pflegen. Eine Teilnahme an Arbeitsgruppen zum Thema „Barrierefreiheit“/„barrierefreies Bauen“ ist zu gewährleisten.

Es ist ein regelmäßiger Kontakt mit der Polizei in Hoyerswerda (insbesondere vor/bei Veranstaltungen) zu pflegen.

## X. Berichtswesen

Der Betreiber ist dem Aufgabenträger gegenüber zur Berichterstattung verpflichtet.

Bei besonderen Vorkommnissen, längeren Betriebsunterbrechungen und schweren Unfällen ist der Aufgabenträger unverzüglich zu informieren.

Vom Betreiber ist dem Aufgabenträger jährlich ein Qualitätsbericht zu erstellen und bis spätestens zum 30.04.JJ vorzulegen. Dieser hat insbesondere Informationen zu den folgenden Aspekten der Leistungserstellung zu beinhalten: Fahrbetrieb und Fahrzeugvorhaltung, Stadtverkehr-Infrastruktur; Netzmanagement; Tarif und Fahrgeldersatzeinnahmen; Qualität und Wirtschaftlichkeit. Im Einzelnen:

- Grundlagen: Angaben zu den Liniengenehmigungen (Veränderungen, Neuerteilungen, Kooperationen), zum Liniennetz (im Berichtsjahr erfolgte Veränderungen) sowie Angaben zu dem im Berichtsjahr genehmigten Fahrplan (gültig ab TT.MM.20JJ und ggf. Fahrplanwechsel ab TT.MM.20JJ) und Veränderungen des ÖPNV-Leistungsangebots
- Fahrbetrieb und Fahrzeugvorhaltung: Soll-Fahrplanleistung; Abweichungen von der Soll-Fahrplanleistung mit Analyse des Verhältnisses von Eigen- zu Fremdleistung; Sonderverkehre (auch veranlasserbezogene Darstellung)
- Vorgehaltene Fahrzeuge (differenziert nach Fahrzeugklassen), davon Reserve; Fahrzeugbeschaffungen im Berichtsjahr (ggf. Ausstattungsbesonderheiten); Eingesetzte Unterauftragnehmer im Fahrbetrieb.
- Infrastruktur: Darstellung der Investitionstätigkeit (z.B. Betriebshof, Haltestellen, RBL, Dynamische Fahrgastinformation, LSA-Beeinflussung)
- Netzmanagement: Planvorhaben in Arbeit (z. B. Veränderungen im Liniennetz, besondere Produktformen); Mitwirkung an NVP-Fortschreibungen; Unternehmensbezogene Marketingmaßnahmen; Änderungen im Vertrieb (neue Vertriebskanäle oder -technik)
- Darstellung der Verkehrsleistung anhand verfügbarer Daten wie beförderte Fahrgäste, Personen-km, Vergleich auf der Zeitachse (zumindest Vorjahresvergleich)

- Tarif und Fahrgeldersatzeinnahmen: Tarifmaßnahmen (Höhe, Fahrausweissortiment, Anerkennung fremder Fahrausweise, Übergangstarife, Tarifzonenplan); Tarifbestimmungen und Beförderungsbedingungen (Veränderungen); Einnahmeverteilung (Veränderungen); Sonstige Maßnahmen im Verbund; Veränderungen bei den Fahrgeldersatzeinnahmen; Zuschüsse Dritter (Gebietskörperschaften und sonstige Dritte)
  
- Qualität und Wirtschaftlichkeit: Einhaltung der Anforderungen an den Betreiber hinsichtlich Qualität der Leistungserstellung; Berichterstattung über Fahrgastbefragungen und andere Maßnahmen zur Qualitätssicherung.

#### **D. Integriertes Gesamtnetz „Stadtverkehr Hoyerswerda“**

Die Stadt Hoyerswerda als Aufgabenträgerin für den Stadtverkehr und zuständige Behörde i.S.d. Verordnung (EG) Nr. 1370/2007 beabsichtigt die Bereitstellung und Gewährleistung eines für den Fahrgast attraktiven, abgestimmten Leistungsangebotes „aus einem Guss“.

Im Interesse des Erhalts dieser Zusammenhänge beabsichtigt die Stadt Hoyerswerda die Direktvergabe des Gesamtnetzes „Stadtverkehr Hoyerswerda“ (vgl. Abschnitt B.) als eine Gesamtleistung i. S. d. § 8a Absatz 2 Satz 4 PBefG.

Bei Veränderungen in der Netzstruktur innerhalb der Vertragslaufzeit wird die Festlegung entsprechend angepasst.

Mit der Erbringung des Gesamtnetzes „Stadtverkehr Hoyerswerda“ durch einen Betreiber wird der administrative Aufwand des Aufgabenträgers für die Durchführung der beabsichtigten Direktvergabe und für die Steuerung der Verkehrserbringung während der ÖDA-Laufzeit minimiert und zum anderen der Stadtverkehr zum Vorteil des Fahrgastes „aus einer Hand“ durchgeführt.

Im Stadtgebiet Hoyerswerda bestehen Mobilitätsstrukturen sowohl mit Ausrichtung der Mobilität auf das Stadtzentrum als auch mit Verflechtungen zwischen den Stadtteilen. Diesen Mobilitätsstrukturen wird am besten ein Gesamtnetz mit Betrieb und Planung durch ein Verkehrsunternehmen gerecht, insbesondere im Kontext der Zielsetzung einer optimalen Marktausschöpfung. Durch nur einen Betreiber können in diesem Netz die Verknüpfungen und Anschlüsse (Bahnhof und Lausitzer Platz) optimal geplant und im Betrieb mit den Instrumenten der Anschlusssicherung (einheitliches RBL-System) gewährleistet werden.

Bei einem „Betrieb aus einer Hand“ können die Dienstleistungen im Bereich „Vertrieb, Fahrgastinformation und Kundenservice“ für den Fahrgast wiedererkennbar in einer gleichen Qualität und in einer einheitlichen Struktur erbracht werden. Die Fahrgäste haben somit für ihre Belange nur einen Ansprechpartner. Im Falle von Störungen und Notfällen können durch ein Verkehrsunternehmen übergreifende Konzepte des Störungsmanagements zur Anwendung kommen.