

Kreisstadt Neunkirchen Landkreis Neunkirchen

Gemeinsame Vergabe von Busverkehrsleistungen In der Kreisstadt Neunkirchen und im Landkreis Neunkirchen

Ergänzendes Dokument zur Vorabkennzeichnung/Vorinformation der beiden Aufgabenträger Mai 2025

Federführung

Landkreis Neunkirchen

Der Landrat

Abteilung Kämmerei, Beteiligungen und ÖPNV

Bearbeitung: Matthias Schmidt

Wilhelm-Heinrich-Straße 36

66564 Ottweiler

Telefon: 06824-906-6164

finanzen@landkreis-neunkirchen.de

Inhalt

| | |
|---|----|
| 1. Erläuterungen zum Dokument | 5 |
| 1.1 Rechtsgrundlagen | 5 |
| 1.2 Änderungen während der Laufzeit | 6 |
| 2 Verkehrsleistungen | 6 |
| 2.1 Fahrplanangebot | 6 |
| 2.2 Umfang des Verkehrsangebotes | 9 |
| 2.3 Hinweise zur Anpassung der Leistungen und Qualitäten während der Laufzeit des ÖDA | 9 |
| 2.4 Anschlussicherung | 10 |
| 2.5 Einsatz von differenzierten Fahrzeuggrößen im Linienverkehr | 10 |
| 2.6 Vergabe von Subunternehmerleistungen | 11 |
| 3 Tarif | 12 |
| 4 Qualitative Anforderungen für weitere Themenbereiche/ sonstige Standards | 12 |
| 5 Betriebspflicht | 13 |
| 5.1 Verfügbarkeit des Fahrplanangebotes / Ausfallquote | 13 |
| 5.2 Pünktlichkeitsmonitoring | 14 |
| 5.3 Mitwirkungspflichten zur Infrastrukturoptimierung | 14 |
| 5.4 Platzkapazitäten / Besetzungsgrad | 15 |
| 6 Anforderungen an die Verkehrsdurchführung | 15 |
| 6.1 Anforderungen an Betriebshof, Betriebsleitstelle (Disposition), Fahrdienstleitung und Werkstatt | 15 |
| 6.2 Verantwortliche Ansprechperson auf Seiten des Betreibers | 16 |
| 6.3 Betriebs-, Verspätungs- und Störfallmanagement | 16 |
| 6.4 Umleitungsmanagement | 17 |
| 6.5 Rechnergestütztes Betriebsleitsystem / ITCS | 18 |
| 6.6 Anschlussicherung | 19 |
| 6.7 Kommunikation Leitstelle – Fahrzeug | 19 |
| 6.8 Anforderungen an die Durchführung des Bedarfsverkehrs | 19 |
| 7 Fahrscheinvertrieb und sonstige Hintergrundsoftware | 20 |
| 7.1 Fahrscheinvertrieb | 20 |
| 7.2 sonstige Hintergrundsoftware | 20 |
| 7.2.1 Planungssoftware | 20 |
| 7.2.2 Personaldispositionssoftware | 20 |
| 7.2.3 Betriebshofmanagement- sowie Lademanagementsystem | 21 |

| | |
|--|----|
| 7.2.4 Auswertungssoftware für Fahrzeugzählraten | 21 |
| 7.2.5 Software zur Durchführung von Schwerbehindertenzählungen und deren Auswertung | 21 |
| 8 Fahrgastinformation und Kundenkommunikation..... | 21 |
| 8.1 Fahrgastinformationskanäle..... | 22 |
| 8.1.1 Digitale Fahrgastinformation..... | 22 |
| 8.1.2 Info-Telefon / Kontaktmöglichkeiten | 22 |
| 8.1.3 Fahrgastinformationen an Haltestellen | 23 |
| 8.2 Fahrgastinformationen im Störfall | 24 |
| 9 Anforderungen an das Personal..... | 24 |
| 9.1 Dispositionspersonal | 24 |
| 9.2 Fahrpersonal..... | 24 |
| 9.2.1 Anforderungen an das Erscheinungsbild und die Fähigkeiten des Fahrpersonals..... | 24 |
| 9.2.2 Anforderungen an das berufsbezogene Verhalten des Fahrpersonals..... | 25 |
| 9.3 Personal mit regelmäßigem Kundenkontakt (Kundencenter und Verwaltung)..... | 26 |
| 9.4 Personal für Fahrausweisprüfung | 26 |
| 9.5 Mitarbeiterschulung und Qualitätssicherung | 27 |
| 10 Anforderungen an die Haltestelleneinrichtung..... | 28 |
| 10.1 Haltestelleneinrichtung | 28 |
| 10.1.1 Feste Haltestelleneinrichtungen | 28 |
| 10.1.2 Mobile Haltestelleneinrichtungen..... | 28 |
| 10.2 Haltestellenzustand..... | 28 |
| 10.3 Reinigung und Schadensbeseitigung..... | 28 |
| 10.3.1 Reinigung..... | 28 |
| 10.3.2 Schadensbeseitigung..... | 28 |
| 11 Anforderungen an die Fahrzeuge..... | 29 |
| 11.1 Anforderungen an die Fahrzeugausstattung im Linienverkehr..... | 29 |
| 11.2 Mitnahme von Fahrrädern | 31 |
| 11.3 Mitnahme von Elektromobilen (E-Scootern..... | 31 |
| 11.4 Anforderungen an die laufende Instandhaltung zum kundengerechten Erscheinungsbild | 31 |
| 11.5 Umweltstandards | 31 |
| 11.6 Außenwerbung an den Fahrzeugen | 32 |
| 11.7 Mindestanforderungen für Fahrzeuge im Bedarfsverkehr | 32 |
| 11.8 Fahrzeugzustand, -reinigung und Schadensbeseitigung | 32 |
| 11.8.1 Fahrzeugzustand | 32 |
| 11.8.2 Fahrzeugreinigung:..... | 33 |
| 11.8.2.1 Fahrzeugreinigung außen..... | 33 |

| | |
|--|----|
| 11.8.2.2 Fahrzeugreinigung innen..... | 33 |
| 11.8.3 Schadensbeseitigung..... | 33 |
| 12 Serviceleistungen | 33 |
| 12.1 Kundencenter | 33 |
| 12.2 Vertriebspartner / Verkaufsstellen | 34 |
| 12.3 Durchführung von Busschulungen an weiterführenden Schulen | 34 |
| 12.4 Fundsachen | 35 |
| 13 Marketing | 36 |
| 13.1 Allgemeines Marketing..... | 36 |
| 13.2 Marketingbudget..... | 36 |
| 14 Mitwirkungspflichten | 37 |
| 14.1 Teilnahme an Sitzungen politischer Gremien und Verankerung in lokalen Netzwerken | 37 |
| 14.2 Mitgliedschaft Verbundgesellschaft..... | 37 |
| 14.3 Kooperationen..... | 37 |
| 15 Sozialstandards..... | 38 |
| 15.1 Tarifbindung | 38 |
| 15.2 Interessenvertretung der Mitarbeiter..... | 39 |
| 15.3 Arbeits- / Pausenzeiten | 39 |
| 15.4 Pausen- / Sozialräume..... | 39 |
| 15.5 Gesundheitsmanagement | 39 |
| 16 Einnahmensicherung / Fahrscheinkontrolle | 39 |
| 17 Fahrgasterhebungen | 40 |
| 18 Beschwerdemanagement / Berichtswesen..... | 40 |
| 18.1 Beschwerdemanagement..... | 40 |
| 18.2 Berichtswesen | 40 |
| 18.3 Absicherung der Mindeststandards der Vorabbekanntmachung und Verbindliche Zusicherung | 41 |

Anlagen:

Anlage 1: Liniennetzplan

Anlage 2: Linien-Fahrpläne Hauptlinien & Nebenlinien

In der Wortwahl des Dokuments werden geschlechtsneutrale Formulierungen bevorzugt (z. B. Fahrpersonal, Rollstuhlfahrende). Aus Gründen der Lesbarkeit wird auf eine weitere getrenntgeschlechtliche Formulierung verzichtet (z. B. Betreiber). In diesen Fällen werden ausdrücklich alle Geschlechter gleichermaßen angesprochen.

1. Erläuterungen zum Dokument

1.1 Rechtsgrundlagen

Die Kreisstadt Neunkirchen und der Landkreis Neunkirchen sind Aufgabenträger gemäß § 5 Abs. 2 und 3 ÖPNVG Saarland für den straßengebundenen ÖPNV und in ihrem Wirkungskreis gemäß § 5 Abs. 5 ÖPNVG Saarland örtliche zuständige Behörden im Sinne der VO 1370/2007 und befugt, öffentliche Dienstleistungsaufträge zu vergeben.

Sie beabsichtigen die Direktvergabe eines öffentlichen Dienstleistungsauftrags (ÖDA) über Verkehrsleistungen mit Bussen und sonstigen Kraftfahrzeugen auf ihren Gebieten, ergänzt um ausbrechende Verkehre auf der Grundlage von Aufgabenübertragungen der benachbarten Aufgabenträger Landkreise Saarlouis, St. Wendel, Saarpfalz-Kreis und Zweckverband öffentlicher Personennahverkehr auf dem Gebiet des Regionalverbands Saarbrücken (ZPRS) als Gesamtleistung.

Die Vergabe erfolgt als Inhouse-Geschäft nach Art. 5 Abs. 1 Satz 2 VO 1370/2007 i. V. m. § 108 Abs. 4 GWB an die Neunkircher Verkehrs GmbH, die in unmittelbarem (Landkreis) und mittelbarem (Stadt) Anteilseigentum der beiden Aufgabenträger steht.

Gemäß Art. 7 Abs. 2 VO 1370/2007 hat der federführende Aufgabenträger Landkreis Neunkirchen am 01.07.2025 eine Vorabbekanntmachung für den ÖDA im Amtsblatt der EU, Aktenzeichen 424690-2025, veröffentlicht.

Die Vorabbekanntmachung ist zugleich eine Vorabbekanntmachung im Sinne von § 8a Abs. 2 PBefG, in der die mit dem beabsichtigten ÖDA verbundenen Anforderungen für Fahrplan, Beförderungsentgelt und Standards (§ 8a Abs. 2 Satz 3 PBefG) definiert werden. Zudem gestattet § 8a Abs. 2 Satz 4 PBefG die hier getroffene Festlegung, dass eine Vergabe als Gesamtleistung beabsichtigt ist. In diesem Dokument wird im weiteren Verlauf der Begriff der „Vorabbekanntmachung“ verwendet.

Gemäß § 8a Abs. 2 Satz 5 PBefG können die Anforderungen auch in öffentlich zugänglichen Dokumenten enthalten sein, auf die durch die Vorabbekanntmachung verwiesen wird. Die Vorabbekanntmachung verweist im Abschnitt 2.1.4. „Allgemeine Informationen“ unter Gliederungspunkt C. zur Beschreibung der Anforderungen für Fahrplan, Beförderungsentgelt und Standards, die die vom beabsichtigten ÖDA erfassten Verkehrsleistungen zu erfüllen haben, auf das hiermit vorliegende „Ergänzende Dokument“.

Das Ergänzende Dokument enthält zudem wesentliche Anforderungen im Sinne von § 13 Abs. 2a Sätze 3 bis 5 PBefG.

Eigenwirtschaftliche Genehmigungsanträge können nur innerhalb von drei Monaten nach Veröffentlichung der Vorabbekanntmachung gestellt werden (§ 12 Abs. 6 Satz 1 PBefG). Diese Anträge müssen die in der Vorabbekanntmachung und dem vorliegenden Dokument beschriebenen Anforderungen erfüllen. Andernfalls ist die Genehmigung zu versagen (§ 13 Abs. 2a Satz 2 PBefG). Es wird für die Genehmigungsfähigkeit eines eigenwirtschaftlichen Antrags vorausgesetzt, dass die in diesem ergänzenden Dokument angegebenen Anforderungen als Standards nach § 12 Absatz 1a PBefG verbindlich zugesichert werden.

Rechtserhebliche Anforderungen in diesem Sinne sind die in diesem ergänzenden Dokument an „das Verkehrsunternehmen“ adressierte Anforderungen. Dies sind auch ohne ausdrückliche Adressierung verpflichtende Anforderungen. Anforderungen, die Spezifikationen der gemeinwirtschaftlichen Verpflichtungen im Sinne von Art. 2a Abs. 1 VO 1370/2007 beinhalten, die nur der ausgewählte Betreiber, an den der ÖDA vergeben werden soll, zu erfüllen hat, sind an die „Neunkircher Verkehrs GmbH“ adressiert bzw. markiert über die Beschreibung als „Gegenstand des ÖDA“.

Vergibt das „Verkehrsunternehmen“ oder die Neunkircher Verkehrs GmbH Unteraufträge, so ist dem beauftragten Unternehmen verbindlich vorzugeben, die Anforderungen dieses ergänzenden Dokuments zu erfüllen. Bei der Vergabe ist das für Sektorenauftraggeber geltende Vergaberecht zu beachten.

1.2 Änderungen während der Laufzeit

Die Aufgabenträger behalten sich vor, die von der Vergabe umfassten Verkehrsleistungen einschließlich der Qualitätsanforderungen während der Laufzeit des ÖDA anzupassen. Der Rahmen und die Modalitäten für die Anpassung des Verkehrsangebots werden im ÖDA näher bestimmt.

Der ÖDA wird diesbezüglich Regelungen beinhalten, wonach das Leistungsangebot insbesondere an sich ändernde Verkehrsbedürfnisse oder finanzielle Rahmenbedingungen und eine Fortschreibung des Nahverkehrsplans sowie an andere veränderte Umstände (wie z. B. technische Entwicklungen, Barrierefreiheit, Belange des Umwelt- und Klimaschutzes, Fahrgasterwartungen) anzupassen ist. Die Änderungsmöglichkeiten beziehen sich auf Art und Umfang sowie Qualität der Verkehrsdienste und der Beförderungstarife. Dadurch können sich Änderungen sowohl hinsichtlich des Bestands und Verlaufs von Linien als auch hinsichtlich des Fahrplan- und Tarifangebots, hinsichtlich der Form der Bedienung (regulärer Linienbetrieb oder flexible Bedienungsformen) ergeben oder neue intermodale Mobilitätsangebote hinzutreten. Demzufolge können sich Linien ändern, neue Linien hinzukommen oder heutige Linien wegfallen.

Diese Vorabkennzeichnung beruht auf dem verkehrlichen Leistungsangebot des von den Aufgabenträgern im April 2025 beschlossenen Nahverkehrsplans zur Betriebsaufnahme am 01.03.2027. Betriebliche Standards außerhalb der Festlegungen des Nahverkehrsplans beruhen auf dem Stand vom 01.05.2025. Die Aufgabenträger behalten sich vor, diese Standards bis zur Betriebsaufnahme am 01.03.2027 unter Beachtung der rechtlichen Rahmenbedingungen des Art. 7 Abs. 2 VO 1370/2007 und §§ 8a Abs. 2 und 13 Abs. 2a PBefG zu ändern. Diese Änderungen werden in das Leistungsangebot zum 01.03.2027 einbezogen.

Für die Anwendung von § 12 Abs. 6 Satz 1 und § 13 Abs. 2a Satz 2 PBefG gelten die in dem vorliegenden Dokument beschriebenen Anforderungen.

2 Verkehrsleistungen

2.1 Fahrplanangebot

Die Linien des Landkreises Neunkirchen stellen betrieblich und wirtschaftlich ein zusammengehörendes Netz dar. Dementsprechend erfolgt die hiesige Vergabe als Gesamtleistung gemäß § 8a Abs. 2 Satz 4 PBefG.

Grundlage der Vorabkennzeichnung ist das Fahrplanangebot zum Fahrplanstand April 2025 (Referenzfahrpläne siehe Anlage 2).

Die konkreten Linienführungen sind aus dem beigefügten Liniennetzplan (siehe Anlage 1) zu entnehmen. Die aufgeführte Linienführung, zu bedienende Haltestellen, Betriebszeiten, Takte / Fahrtenanzahl sind einzuhalten.

Die Betriebsaufnahme beginnt am 01.03.2027 und endet am 28.02.2042 wegen der hohen Investitionen für die Umstellung des Betriebshofs auf 100% batterieelektrische Fahrzeuge.

Tab. 1: Linien im Liniennetz des Landkreises Neunkirchen

| Linien- nummer | Linienverlauf | Linienlänge |
|-------------------|---|-------------------------|
| 301 | a) Neunkirchen - Landsweiler-Reden - Heiligenwald - Wemmetsweiler – (Illingen) | a) 13,5 km |
| | b) Neunkirchen - Landsweiler-Reden - Heiligenwald – Merchweiler | b) 12,9 km |
| | c) Neunkirchen - Landsweiler-Reden - Heiligenwald - Merchweiler - Göttelborn - Wahlschied - Holz – Heusweiler - (Riegelsberg – Püttlingen – Altenkessel) | c) 25,6 km |
| | d) Wahlschied - Holz – Heusweiler | d) 9,2 km |
| 302 | Neunkirchen - Wiebelskirchen - Ottweiler - Fürth Hanauer Mühle | 18,0 km |
| 303 | Neunkirchen - Wellesweiler - Bexbach - Oberbexbach - Frankenholz - Höchen (Verbindung zum Saarpfalz-Kreis) | 14,2 km |
| 304 | a) Neunkirchen - Wiebelskirchen - Hangard - Münchwies/Fürth - Lautenbach - (Breitenbach) | a) 17,6 km |
| | b) Wellesweiler – Neunkirchen | b) 7,2 km |
| | c) Oberbexbach - Bexbach - Wellesweiler – Neunkirchen | c) 12,0 km |
| | d) Neunkirchen - Wiebelskirchen - Hangard - Steinbach - Ottweiler | d) 14,1 km |
| 305 | Neunkirchen - Furpach / Kohlhof / Ludwigsthal / Furpach - Neunkirchen | 14,3 km |
| 306 | Neunkirchen Stummdenkmal - Hüttenpark / Globus | 2,9 km |
| 307 | Schiffweiler - Heiligenwald - Landsweiler-Reden - Schiffweiler | 12,3 km |
| 308 | Illingen - Merchweiler - Wemmetsweiler | 10,5 km |
| 309 | Neunkirchen - Bildstock - Friedrichsthal - Elversberg - Heinitz – Neunkirchen | 15,8 km |
| 310 | Friedrichsthal - Spiesen-Elversberg - St.Ingbert | 14,6 km |
| 311 | Neunkirchen Stummdenkmal - Storchenplatz - Wellesweiler E-Center - Alte Schmiede - Neunkirchen Hbf - Stummdenkmal | 9,8 km |
| 312 | Neunkirchen Biedersberg - Stummdenkmal - Zoo - Storchenplatz | 8,7 km |
| 313 | On-Demand Verkehr Spiesen-Elversberg | Keine festen Linienwege |
| 314 | Illingen - Uchtelfangen - Wiesbach - Humes - Hierscheid - Eppelborn | 14,2 km |
| 315 | Neunkirchen - Furpach - Kohlhof - Limbach - Beeden - Homburg Uniklinik | 24,2 km |
| 316 | Neunkirchen Stummdenkmal - Wiebelskirchen - Labenacker - Wiebelskirchen - Neunkirchen Stummdenkmal | 9,3 km |
| 317 | Schiffweiler - Graulheck - Heiligenwald - Schiffweiler – Krämerberg (Linientaxi) | 6,7 km |
| 319 | Neunkirchen Lindenallee - Eschweiler Hof Anruf-Sammel-Taxi | 6,4 km |
| 320 | Neunkirchen – Saarbrücken Universität <i>(Verkehrt nur während der Vorlesungszeiten)</i> | 30,5 km |
| 321 | Illingen - Uchtelfangen - Humes - Wiesbach - Lummerschied - Kutzhof - Numborn - Heusweiler – Saarbrücken - (Riegelsberg – Göttelborn – Wahlschied – Holz – Saarbrücken) | 32,1 km |

| | | |
|-----|---|---------|
| | | |
| 325 | Illingen – Uchtelfangen – Wiesbach – Eppelborn – Lebach | 20,3 km |
| 326 | Eppelborn / Marpingen – Dirmingen – Illingen | 15,8 km |
| 327 | Wustweiler – Illingen – Hüttigweiler | 8,5 km |
| 332 | Eppelborn - Habach - Wiesbach - Habach - Eppelborn Eppelbus | 7,6 km |
| 333 | Eppelborn - Calmesweiler - Macherbach - Bubach - Eppelborn Eppelbus | 8,6 km |
| 335 | Uchtelfangen – Humes – Hierscheid – Wiesbach – Eppelborn | 12,3 km |
| 336 | Lebach – Eppelborn – Marpingen | 18,3 km |
| 344 | Ottweiler Bf - Kurt-Schuhmacherweg / Friedhof - Im Neuweiher / Betzenhübel / Altenwohnheim - Ottweiler Bf (Stadtbus Ottweiler) | 21,7 km |
| 350 | Ottweiler Bahnhof - Welschbach - Hirzweiler - Hüttigweiler - Illingen | 15,9 km |
| 351 | Illingen – Wemmetsweiler – Hüttigweiler / – Hirzweiler – Urexweiler / – Welschbach – Stennweiler -Schiffweiler / Landsweiler – Neunkirchen / Heiligenwald – Merchweiler | 23,4 km |
| 352 | Mainzweiler – Ottweiler – Stennweiler – Schiffweiler / Heiligenwald -Wemmetsweiler – Illingen/Landsweiler – Neunkirchen | 15,4 km |
| 353 | Merchweiler – Wemmetsw. – Illingen – Hüttigweiler – Stennweiler – Ottweiler /Marpingen – Urexweiler – Welschbach – Ottweiler | 20,5 km |
| 354 | Marpingen – Hirzweiler – Wemmetsw. – Illingen - Mainzweiler – Stennweiler – / Illingen – Hirzweiler – Urexweiler – Marpingen | 17,0 km |
| 355 | Ottweiler - Mainzweiler - Welschbach/Marpingen - Remmesweiler - St. Wedel | 22,2 km |
| 356 | Welschbach – Hirzweiler – Hüttigweiler | 6,2 km |
| 701 | Neunkirchen – Heiligenwald – Schiffweiler – Merchweiler – Holz – Wahlschied – Illingen Merchweiler / Wemmetsweiler / Schiffweiler – Landsweiler – Neunkirchen – Wiebelskirchen | 23,9 km |
| 702 | Ottweiler – Wiebelskirchen – Neunkirchen Ottweiler Lehbesch Schule – Ottweiler Schulzentrum | 14,7 km |
| 703 | Neunkirchen – Wellesweiler – Bexbach – Oberbexbach – Frankenholz – Höchen | 15,9 km |
| 704 | Fürth – Breitenbach – Münchwies – Hangard – Wiebelskirchen – Neunkirchen/Schiffweiler Bexbach – Neunkirchen/Schiffweiler – Wiebelskirchen – Hangard – Fürth/Ottweiler | 31,1 km |
| 705 | Niederbexbach – Kohlhof – Ludwigsthal – Furpach – Neunkirchen – Wiebelskirchen | 18,9 km |
| 708 | Illingen – Wahlschied – Göttelborn – Merchweiler – Wemmetsweiler – Heiligenwald – Landsweiler – Neunkirchen | 21,1 km |
| 709 | Neunkirchen – Heinitz – Elversberg – Spiesen | 12,5 km |
| 711 | Neunkirchen Hbf. - Allgemeine Studierenden Werk (ASW) | 2,7 km |
| 716 | Neunkirchen – Wiebelskirchen | 11,0 km |
| 719 | Friedrichsthal – Bildstock – Heinitz – Elversberg – Neunkirchen | 22,9 km |

| | | |
|-----|---|--------------------------|
| 721 | Münchwies – Steinbach – Hangard – Wiebelskirchen – Neunkirchen – Spiesen | 24,7 km |
| 723 | Neunkirchen – Wellesweiler | 10,7 km |
| 731 | Neunkirchen – Furpach | 7,8 km |
| 738 | Furpach – Kohlhof – Ludwigsthal – Wellesweiler – Bexbach | 12,0 km |
| 739 | Wemmetsweiler – Heiligenwald – Schiffweiler | 13,4 km |
| 740 | Neunkirchen Gymnasium – Neunkirchen Stummndenmal | 3,3 km |
| 750 | Landsweiler – Neunkirchen | 11,1 km |
| 751 | Neunkirchen Stummndenmal – Neunkirchen Steinwaldschule | 16,7 km |
| 756 | Steinbach – Ottweiler | 9,3 km |
| 758 | Mainzweiler – Ottweiler | 4,8 km |
| 759 | a) Münchwies - Lautenbach – Fürth/Hangard – Steinbach – Ottweiler b) Wiebelskirchen – Ottweiler – Steinbach – Fürth – Münchwies – Lautenbach – Breitenbach | a) 12,8 km b) 22,5 km |

Mögliche Anpassungen des Fahrplanangebots haben in enger Abstimmung mit dem Landkreis Neunkirchen und der Kreisstadt Neunkirchen unter Berücksichtigung der im Nahverkehrsplan (NVP) oder einem integrierten ÖPNV-Konzept (siehe unten) definierten Richtwerte für die Mindest-Bedienungsqualität zu erfolgen. Das Reagieren auf Nachfrageschwankungen und Störungen liegt in der unternehmerischen Verantwortung des Betreibers.

Neben den Regelverkehrsleistungen (vgl. Fahrpläne; Anlagen 1 und 2) sind zusätzliche Leistungen im Rahmen von Veranstaltungen (z. B. Stadtfest) zu erbringen.

2.2 Umfang des Verkehrsangebotes

Die jährliche zu erbringende Regelverkehrsleistung beträgt ca. 4,1 Millionen Fahrplankilometer im festbedienten Linienverkehr. Hierin enthalten sind die vom Betreiber in Nachfragespitzen zusätzlich zu erbringenden Verstärkerfahrten.

Zusätzlich zu erbringen sind Sonder- und Zusatzleistungen im Rahmen von Veranstaltungen, Leistungen für den AST-Bedarfsverkehr, die Nacht-Taxi-Linien, On-Demand Verkehr Spiesen-Elversberg sowie Schwimm- und Sportfahrten der Schulen im Bedienungsgebiet.

Zudem hat der Betreiber Mehrleistungen, die aufgrund von Umleitungen infolge von Baumaßnahmen oder Unwetter erforderlich werden, zu erbringen.

2.3 Hinweise zur Anpassung der Leistungen und Qualitäten während der Laufzeit des ÖDA

Ein weiterer Schritt nach der Tarifreform im Saarland ist die Einführung eines S-Bahn-Netzes auf Basis des bestehenden Regionalbahnnetzes. Dieses sieht auf den Kernstrecken – insbesondere zwischen Homburg und Neunkirchen sowie zwischen Saarbrücken und Neunkirchen – einen 20-Minuten-Takt vor.

In diesem Zusammenhang ist zu prüfen, ob lokale oder regionale Busverkehre als Zubringer an die neuen Fahrpläne des Schienenverkehrs angepasst werden müssen. Der Betreiber ist daher

verpflichtet, auf Anforderung der Aufgabenträger zusätzliche Leistungen über das oben beschriebene Mindestangebot hinaus zu erbringen – entsprechend den Vorgaben des ÖDA.

2.4 Anschlusssicherung

Die aus der Fahrplanstruktur abzuleitende Anschlusssystematik an allen wichtigen Verknüpfungspunkten (auch zwischen ÖPNV und SPNV) sowie die Abstimmung der Fahrplanktakte von über längeren Streckenabschnitten sich ergänzenden Linien sind bei der betrieblichen Umsetzung der Fahrpläne vom Betreiber aufrechtzuerhalten und zu gewährleisten.

Die Anschlüsse an Zu- und Abbringer innerhalb des Liniennetzes sind durch ein automatisiertes Anschlusssicherungssystem als Bestandteil des ITCS sicherzustellen (vgl. [Abschnitte 6.5](#) und [6.6](#)). Es ist zu gewährleisten, bei Bedarf bis zu drei Minuten auf verspätete Zubringerverkehre zu warten. Dies gilt insbesondere in Zeiten und Räumen mit ausgedünnter Taktfolge.

Tab. 2: Haltestellen mit Anschlusssicherung

| Gemeinde | Haltestelle |
|---------------------------|---------------------------------|
| Kreisstadt Neunkirchen | Neunkirchen Hauptbahnhof |
| | Neunkirchen Stummdenkmal |
| | Neunkirchen Scheib |
| | Wiebelskirchen Wibilohaus |
| | Wiebelskirchen Bahnhof |
| | Wellesweiler Bahnhof |
| Stadt Ottweiler | Fürth Hanauer Mühle |
| | Ottweiler Bahnhof |
| Illingen | Illingen Bahnhof |
| | Hirzweiler Kirche |
| Merchweiler | Merchweiler Markt & Auf Pfuhlst |
| | Wemmetsweiler Rathaus Bf |
| Schiffweiler | Stennweiler Busbahnhof |
| | Landsweiler-Reden Bahnhof |
| | Heiligenwald Sachsenkreuz |
| Eppelborn | Eppelborn Bahnhof |
| | Wiesbach Kreuzung |
| Spiesen-Elversberg | Elversberg Kirche |

2.5 Einsatz von differenzierten Fahrzeuggrößen im Linienverkehr

Die Leistungen im Linienverkehr sind grundsätzlich mit **Linienbussen** mit einer Kapazität von rund 80 Fahrgastplätzen (nach Herstellerangabe), zu erbringen. Aufgrund eines erhöhten Beförderungsbedarfs (Vor allem im Schulverkehr) müssen auf Fahrten Gelenkfahrzeuge mit deutlich mehr Fahrgastplätzen (mind. 135 Fahrgastplätze nach Herstellerangabe) eingesetzt werden. Der jeweilige Fahrzeugtyp ist in Abhängigkeit der erforderlichen Kapazitäten einzusetzen.

Zu berücksichtigen ist, dass zu Anlässen wie Volksfesten, Fußballspielen etc. in Abhängigkeit des Beförderungsbedarfs die eingesetzte Gefäßgröße ggf. anzupassen ist.

Tab. 3: Fahrzeugeinsatz nach Linien

| Linien- nummer | Linienverlauf | Einzelne Fahrten |
|-------------------|-----------------------------|---------------------|
| 301 | Solobus | Gelenk-Bus |
| 302 | Solobus | Gelenk-Bus |
| 303 | Solobus | Gelenk-Bus |
| 304 | Solobus | Gelenk-Bus |
| 305 | Solobus | Gelenk-Bus |
| 306 | Solobus | |
| 307 | Solobus | |
| 308 | Solobus | Gelenk-Bus |
| 309 | Solobus | |
| 310 | Solobus | |
| 311 | Solobus | Gelenk-Bus |
| 312 | Solobus | Gelenk-Bus |
| 313 | Kleinbus (7-Sitzer) | |
| 314 | Solobus | |
| 315 | Solobus | |
| 316 | Solobus | |
| 317 | AST (Anruf- Sammel-Taxi) | |
| 319 | AST (Anruf- Sammel-Taxi) | |
| 320 | Solobus | |
| 321 | Solobus | |
| 325 | Solobus | |
| 326 | Solobus | |
| 327 | Solobus | |
| 332 | Solobus | |
| 333 | Solobus | |
| 335 | Solobus | |
| 336 | Solobus | |
| 344 | Solobus | |
| 350 | Solobus | |
| 351 | Solobus | |
| 352 | Solobus | |
| 353 | Solobus | |
| 354 | Solobus | |
| 355 | Solobus | |

| Linien- nummer | Linienverlauf | Einzelne Fahrten |
|-------------------|---------------|---------------------|
| 701 | Solobus | Gelenk-Bus |
| 702 | Solobus | Gelenk-Bus |
| 703 | Solobus | Gelenk-Bus |
| 704 | Solobus | Gelenk-Bus |
| 705 | Solobus | Gelenk-Bus |
| 708 | Solobus | Gelenk-Bus |
| 709 | Solobus | Gelenk-Bus |
| 711 | Solobus | |
| 716 | Solobus | |
| 719 | Solobus | Gelenk-Bus |
| 721 | Solobus | |
| 723 | Solobus | |
| 731 | Solobus | Gelenk-Bus |
| 738 | Solobus | |
| 739 | Solobus | |
| 740 | Solobus | Gelenk-Bus |
| 750 | Solobus | |
| 751 | Solobus | Gelenk-Bus |
| 756 | Solobus | |
| 758 | Solobus | |
| 759 | Solobus | |

2.6 Vergabe von Subunternehmerleistungen

Die Vergabe von Unteraufträgen muss die Regelungen der Verordnung (EG) Nr. 1370/2007 (Art. 4 Abs. 7) unter Berücksichtigung der Rechtsprechung und näherer Regelungen im ÖDA beachten. Für die Vergabeverfahren ist das Vergaberecht für Sektorenauftraggeber anzuwenden.

Soweit der Betreiber für die Durchführung des in Abschnitt 2.1 beschriebenen Verkehrsangebots Subunternehmer beauftragt, hat er dafür Sorge zu tragen, dass die Vorgaben dieser Leistungsbeschreibung auch von diesen eingehalten werden.

3 Tarif

Der Betreiber hat den saarVV-Tarif in seiner jeweils gültigen Fassung verbindlich anzuwenden. Die geltenden Tarifbestimmungen können unter folgender Internetadresse abgerufen werden: <https://saarvv.de/service/downloads/#tarifbestimmungen>.

Ferner ist der Betreiber verpflichtet, die Beförderungsbedingungen des saarVV anzuwenden. Die Beförderungsbedingungen stehen unter selbigem Link zur Verfügung. Es handelt sich dabei um Anforderungen zur Anwendung verbundener Beförderungstarife und -bedingungen im Sinne von § 13 Abs. 2a Satz 5 PBefG.

Ein Exemplar der jeweils gültigen Tarifbestimmungen und Beförderungsbedingungen des Gemeinschaftstarifes ist im Verkehrseinsatz im Fahrzeug mitzuführen und dem Fahrgast bei Bedarf zur Einsicht auszuhändigen.

4 Qualitative Anforderungen für weitere Themenbereiche/ sonstige Standards

Die Qualität der gegenständlichen Verkehrsleistung soll durch die Festlegung geeigneter Standards und durch deren Überwachung sichergestellt werden. Die Standards betreffen die nachfolgend aufgeführten Themenbereiche mit verbindlichen spezifischen Anforderungen bei der Erbringung der Verkehrsleistungen:

- **Betriebspflicht**
 - Verfügbarkeit des Fahrplanangebotes (Ausfallquote)
 - Pünktlichkeitsmonitoring
 - Platzkapazitäten/Besetzungsgrad
 - **Verkehrsdurchführung**
 - Betriebshof und Betriebsleitstelle
 - Verantwortliche Ansprechpersonen auf Seiten des Verkehrsunternehmens
 - Betriebs-, Verspätungs- und Störfallmanagement
 - Umleitungsmanagement
 - Rechnergestütztes Betriebsleitsystem
 - Bedarfsverkehr
 - **Fahrgastinformationssysteme und Kundenkommunikation**
 - Fahrgastinformationskanäle
 - Fahrgastinformation im Störfall
 - **Personal (aufgeschlüsselt nach Tätigkeitsfeldern, z. B. Dispositionspersonal, Fahrpersonal etc.)**
 - **Fahrzeuge, insbesondere**
 - Fahrzeugausstattung
 - Außengestaltung der Fahrzeuge und Werbung
 - Fahrzeugzustand und -reinigung
 - Umweltstandards
 - **Serviceleistungen, insbesondere**
 - Kundenzentrum
 - Vertriebspartner
-

- Busschule / Mobilitätstraining
 - Marketing
 - Mitwirkungspflichten
 - Fahrgasterhebung
 - Einnahmensicherung / Fahrscheinkontrolle

Die konkreten Anforderungen sind im Folgenden dargestellt, ergänzt um Anforderungen an die Barrierefreiheit im ÖPNV:

- Fahrzeugausstattung ([siehe Abschnitt 11](#))
- barrierefreie Internetseite ([siehe Abschnitt 8.1.1](#))

Der ÖDA wird mit der Anforderung verbunden sein, die Vorgaben des Tariftreue- und Fairer-Lohn-Gesetzes (STFLG) zu erfüllen, denn Sozialstandards ([siehe Abschnitt 15](#)) mit einem guten und abgesicherten Arbeitsumfeld für die Beschäftigten des Betreibers und ggf. eingesetzter Subunternehmer sind Voraussetzung und Bestandteil einer qualitativ hochwertigen Erbringung der Verkehrsleistung.

Weitere verbindliche Anforderungen betreffen die Bereiche

- Qualitätskontrollen und –sicherung,
- Beschwerdemanagement,

Berichtspflichten. Diese Anforderungen gelten nicht nur für den Betreiber selbst, sondern gleichermaßen auch für vom Betreiber ggf. eingesetzte Subunternehmer.

In diesem Fall trägt der Betreiber die Verantwortung für die Durchsetzung der Qualitätsstandards gegenüber seinen Nachunternehmern.

Bei den vorgenannten Anforderungen handelt es sich um Anforderungen im Sinne von § 13 Abs. 2a Sätze 2ff. PBefG. Diese Anforderungen sind nach Maßgabe von § 13 Abs. 2a Sätze 2ff. PBefG ausschlaggebend für die Genehmigungsfähigkeit etwaiger eigenwirtschaftlicher Anträge. Eine Abweichung von diesen Anforderungen führt nach Maßgabe von § 13 Abs. 2a Sätze 2ff. PBefG zur Ablehnung des eigenwirtschaftlichen Antrags.

5 Betriebspflicht

5.1 Verfügbarkeit des Fahrplanangebotes / Ausfallquote

Der Betreiber hat seiner aus der personenbeförderungsrechtlichen Genehmigung folgenden Betriebspflicht nachzukommen (vgl. § 21 Abs. 1 PBefG). Er hat für einen geordneten und vertragsgemäßen Betriebsablauf zu sorgen, die im Fahrplan aufgeführten Fahrten haben stattzufinden. Bei geplanten Betriebsunterbrechungen mit nennenswertem Eingriff in das Liniennetz bzw. Fahrplanangebot sind Ersatzverkehre gemäß Ankündigung durchzuführen.

Der Betreiber ist für das Umleitungsmanagement verantwortlich. Erforderlich ist dazu eine aktive Abstimmung mit den Straßenbulasträgern (vgl. auch [Abschnitt 6.4](#)). Bei ungeplanten Betriebsunterbrechungen erfolgt unverzüglich die Sicherung des Betriebsablaufs durch Ersatzverkehre oder Anschlussmöglichkeiten. Zur Absicherung der Beförderungspflicht sind ausreichende Personal- und Fahrzeug-Kapazitäten einzuplanen.

Geplante Unterbrechungen sind z. B. Baustellen oder Großveranstaltungen, bei denen eine Umleitungsinformation mindestens fünf Arbeitstage vor der Unterbrechung erstellt und veröffentlicht werden muss. Der Betreiber ist für das Umleitungsmanagement verantwortlich.

Ungeplante Unterbrechungen treten ohne bzw. mit geringer Vorwarnzeit ein (z. B. Fahrzeugausfall, nicht gemeldete Demonstrationen, Unfall, Notarzteinsatz im Fahrzeug).

Diese Unterbrechungen können sowohl im oder außerhalb des Einflussbereiches des Betreibers liegen und erfordern keinen Ersatzfahrplan. Jedoch ist eine entsprechende Kommunikation sicherzustellen.

Die Ausfallquote wird als Zielwert auf eine Obergrenze von 2% als Quartalswert festgelegt. Eine Fahrt gilt als ausgefallen ab einer Verspätung von 30 Minuten. Zudem gelten Fahrten als ausgefallen, wenn sie gar nicht bzw. nur teilweise (Teilausfälle) bzw. die Abfahrt stark verfrüht (180 Sekunden vor der 1. Sekunde der jeweiligen Fahrplanminute der im Fahrplan definierten Abfahrtszeit) durchgeführt werden.

Als Messkriterium wird die Differenz zwischen der gesamten Soll-Fahrplanleistung (gem. Fahrplan) und der tatsächlichen Ist-Leistung gesamt betrachtet (Auswertung durch das Verkehrsunternehmen mit seinem Rechnergestützten Betriebsleitsystem (RBL/ITCS).

Nicht geleistete Fahrten gelten immer als Fahrtausfall, unabhängig davon, ob dieser im Einflussbereich des Verkehrsunternehmens liegt oder nicht. Abweichungen von den genehmigten Linienwegen sind im Regelverkehr unzulässig.

Die Ausfallquote und die Ausfälle sind differenziert nach Zeitpunkt, Linie, Fahrtabschnitt, Richtung, Art des Ausfalls und Ursache vom Verkehrsunternehmen gegenüber dem Landkreis Neunkirchen und der Kreisstadt Neunkirchen im Qualitätsbericht ([siehe Abschnitt 18.2](#)) zu dokumentieren.

5.2 Pünktlichkeitsmonitoring

Sämtliche Fahrten müssen an allen Haltestellen zuverlässig und pünktlich durchgeführt werden. Eine Fahrt gilt als unpünktlich, wenn die Abfahrt nicht spätestens 180 Sekunden nach der 1. Sekunde der jeweiligen Fahrplanminute der definierten Abfahrtszeit bzw. verfrüht vor der 30. Sekunde der Abfahrtszeit erfolgt.

Die Pünktlichkeit und Zuverlässigkeit sind über eine Anbindung an ein zentrales ITCS des Verkehrsunternehmens über eine laufende Verfolgung und Steuerung des Betriebs systematisch über alle Linien, Haltestellen und Fahrten zu messen und auszuwerten. Aussagekräftige Ergebnisse können als Orientierungshilfe für künftige Zielsetzungen und auch zur Identifikation notwendiger Maßnahmen im Bereich der Busbeschleunigung dienen.

5.3 Mitwirkungspflichten zur Infrastrukturoptimierung

Der Betreiber ist verpflichtet bei Infrastrukturmaßnahmen, Maßnahmen zur Busbeschleunigung und Haltestellenausbau mitzuwirken und fachkompetentes Personal sowie technische Kapazitäten bereitzustellen.

5.4 Platzkapazitäten / Besetzungsgrad

Das Platzangebot in den Fahrzeugen orientiert sich an den Empfehlungen des Verbands Deutscher Verkehrsunternehmen (VDV) und wird mit 4 Personen pro m² Stehplatzfläche festgelegt (zzgl. vorhandenes Sitzplatzangebot).

Grundsätzlich ist sicherzustellen, dass an keiner Haltestelle Fahrgäste zurückbleiben müssen.

In den Verkehrsspitzen des Schüler- und Berufsverkehrs ist bereits bei gelegentlicher Überschreitung von 90 % der o.g. Kapazitätsgrenze die betroffene Fahrt genauer zu beobachten. Zeigt sich ein regelmäßiges Erreichen der 100%-Kapazitätsgrenze, sind entsprechende Maßnahmen zu ergreifen. Dies sind z. B. Anpassung der Gefäßgröße oder Einsatz (weiterer) Verstärkerfahrzeuge. Im Fall einer ungünstigen Verteilung zeitparallel verkehrender Fahrten umfasst dies auch Maßnahmen zur Erreichung einer günstigeren Verteilung, z. B. durch gezielte Information der Fahrgäste, Änderung der Reihenfolge Regel-/E-Wagen („welches Fahrzeug fährt vor welchem“), Veränderung der Haltepolitik, etc. Die entsprechenden Maßnahmen sind mit den Aufgabenträgern abzustimmen.

Außerhalb der Verkehrsspitzen gilt die oben beschriebene Vorgehensweise beim Erreichen von 75 % der definierten Kapazitätsgrenze über längere Fahrtabschnitte. Bei Großveranstaltungen und Sondersituationen (z. B. extreme Witterung) gelten die definierten Qualitätsmaßstäbe ausdrücklich nicht.

6 Anforderungen an die Verkehrsdurchführung

6.1 Anforderungen an Betriebshof, Betriebsleitstelle (Disposition), Fahrdienstleitung und Werkstatt

Aufgrund der hohen Anforderungen, die mit der Durchführung eines hochwertigen ÖPNV im Landkreis Neunkirchen verbunden sind, hat der Betreiber einen zentralen Betriebshof in der Kreisstadt Neunkirchen zu führen.

In dem Betriebshof sind ausreichend Räumlichkeiten für

- Fahrmeister,
- Disposition,
- Werkstattbüro,
- Werkstatt,
- Lager für Ersatzteile,
- Ersatzvorhaltung,
- Datenerfassung/ Speicherung,
- das Personal (Sozialräume) sowie
- ausreichend Stauraum für Fundsachen (ggf. auch an anderer Stelle, z. B. im Kundencenter),
- Büroräume für Verwaltung,
- Büro der verantwortlichen Ansprechperson ([siehe Abschnitt 6.2](#)),

vorzuhalten.

Ein Abstellen der für den Linienverkehr notwendigen Fahrzeuge auf öffentlichen Flächen bzw. im öffentlichen Verkehrsraum ist ohne schriftliche Genehmigung durch die Aufgabenträger nicht zulässig.

Der Betreiber muss auf dem Betriebshof eine feste Tankstelle betreiben, an der Fahrzeuge mit Dieselkraftstoff oder dem umweltfreundlicheren HVO 100 – einem synthetischen Dieselkraftstoff – betankt werden können.

Der Betreiber hat weiterhin im Betriebshof eine Betriebsleitstelle (Disposition) einzurichten und zu betreiben, welche eine lückenlose Kommunikation mit den eingesetzten Fahrzeugen sicherstellt.

An diese Betriebsleitstelle (Disposition) bestehen folgende Anforderungen:

- Besetzung durch verantwortliche (entscheidungs- und handlungsbefugte) Mitarbeiter während der Betriebszeiten der Linien zu folgenden Zeiten:
 - Montag bis Samstag: 03:35 Uhr bis 00:55 Uhr (des Folgetages)
 - Samstag: 06:30 Uhr bis 00:55 Uhr (des Folgetages)
- Steuerung und Durchführung eines ordnungsgemäßen Fahrbetriebes inkl. Überwachung der Ausfahrten und des Fahrpersonals hinsichtlich der ordnungsgemäßen Dienstausbübung,
- Entscheidungen zur Anschlusssicherung im Verspätungsfall,
- Planung und Umsetzung von Maßnahmen bei Abweichungen vom Regelfahrplan,
- Steuerung und Überwachung des Verkehrsablaufs im Liniennetz (mobile Verkehrsaufsicht),
- Koordination von Verkehren bei Sonderveranstaltungen oder Baumaßnahmen einschließlich notwendiger Abstimmungen mit Polizei, Ordnungsamt bzw. sonstigen städtischen Ämtern,
- Dokumentation der täglichen Vorkommnisse,
- Unterstützung beim Fundsachenmanagement.

Der Betreiber hat im Betriebshof eine **Fahrdienstleitung aus mindestens einem Fahr- und Dienstplaner sowie einem Disponenten** einzurichten und zu betreiben.

An diese Fahrdienstleitung bestehen folgende Anforderungen:

- Dienstzeiten ab 06:00 Uhr Montag – Freitag;
- Wochenstunden gemäß angewandtem Tarifvertrag;
- das verwendete Dienstplanprogramm („init WebComm“) muss den Mitarbeitern Zugang zu ihren disponierten Diensten / Arbeitsstunden / Freirhythmus ermöglichen.

Der Betreiber hat auf dem Betriebshof durch die Vorhaltung einer Werkstatt die zügige Beseitigung von Mängeln und Schäden an den eingesetzten Fahrzeugen sicherzustellen.

An diese Werkstatt bestehen folgende Anforderungen:

- Einsetzen von drei durch die KFZ-Innung bestätigte KFZ-Meister in Vollzeit,
- Besetzung der Werkstattpersonale gemäß angewandtem Tarifvertrag TV-N Saar,
- ab Betriebsbeginn des Linienverkehrs bis zum regulären Dienstbeginn der Werkstatt sowie nach Dienstende der Werkstatt bis Betriebsende sowie an Samstagen und Sonntagen während der kompletten Betriebszeit ist eine funktionsfähige Rufbereitschaft mit mindestens 2 Personalen vorzuhalten, welche innerhalb von 30 Minuten einsatzbereit im Bedienungsgebiet sein muss.
- Regelmäßige Durchsicht, Betankungen und Reinigung der Fahrzeuge.

6.2 Verantwortliche Ansprechperson auf Seiten des Betreibers

Am Ort des Betriebshofs ist ein Verkehrsleiter oder eine Person mit vergleichbaren Fach-, Entscheidungs- und Handlungskompetenzen für das operative Geschäft bestellt und verfügbar. Sofern die Geschäftsleitung selbst dort nicht ansässig ist, hat der Betreiber diese Person den Aufgabenträgern zu benennen

6.3 Betriebs-, Verspätungs- und Störfallmanagement

Der Betreiber sorgt für eine sichere, ordnungsgemäße und reibungslose Bedienung des Verkehrsgebietes, um einen pünktlichen und störungsfreien Betrieb zu gewährleisten.

Das Verspätungsmanagement obliegt dem Betreiber. Er ergreift die erforderlichen dispositiven Maßnahmen, sobald sich Verspätungen von über 20 Minuten auf den Antritt der nächstfolgenden Fahrplanfahrt des betroffenen Fahrzeuges übertragen würden. Dies gilt auch, wenn die Verspätung bzw. der Fahrzeugausfall nicht vom Betreiber zu vertreten ist.

Auf Überlastungen ist innerhalb von 20 Minuten durch dispositive Maßnahmen oder Verstärkereinsatz zu reagieren. Bei umfassenderen, absehbar längeren Störungen sind unverzügliche Ersatzverkehre einzurichten.

Um bei unvorhersehbaren Ereignissen dauerhafte Störungen und Fahrtausfälle zu minimieren, sind erforderliche dispositive Maßnahmen unverzüglich umzusetzen bzw. eine entsprechende Personal- und Fahrzeugreserve zu bilden und vorzuhalten.

Die Fahrgäste sind unverzüglich mit aktuellen Informationen über Störungen und Ersatzverkehre zu versorgen (z. B. im Bus, an Haltestellen mit DFI, im Internet, soziale Netzwerke). Sie werden über Ursache und Dauer der Störung sowie über alternative Fahrtmöglichkeiten informiert.

Bei Verspätungen ist bei Umsteigern im Stadtverkehr (u. a. auch auf/ vom Regionalbusverkehr) eine Abstimmung zwischen den Fahrzeugen über die Gewährleistung des Umsteigens der betroffenen Fahrgäste herbeizuführen. Die Entscheidung bzgl. des Abwartens obliegt der Leitstelle (Disposition).

Mit Betreibern anderer Buslinien (z. B. auf/ vom Regionalbusverkehr) sind Abstimmungen im Störungs- bzw. Verspätungsfall bei Fahrgastbetroffenheit, soweit eine Abstimmung nicht unmittelbar zwischen den Fahrzeugen mit Funk möglich ist, mit deren Leitstelle (Disposition) herbeizuführen.

6.4 Umleitungsmanagement

Der Betreiber ist für das Umleitungsmanagement im Falle von Baustellen, Veranstaltungen oder anderen Straßensperrungen auf den Linienwegen zuständig. Erforderlich ist dazu eine aktive Abstimmung mit den Straßenbaulastträgern.

Der Betreiber hat dazu Umleitungsinformationen, bei langanhaltenden Maßnahmen die länger als vier Monate andauern, auch Ersatz-Aushangfahrpläne vor Ort zu erstellen. Die Fahrgäste sind rechtzeitig, bis mindestens eine Woche vor Inkrafttreten der Änderungen bzw. bei kurzfristig angekündigten Maßnahmen unverzüglich nach Bekanntwerden des Ereignisses in geeigneter Form zu informieren (z. B. Fahrplanaushang an den betroffenen Haltestellen, Fahrplan-App, Internetseite, Presseinformation, Newsletter, soziale Netzwerke).

Bei extremen Verhältnissen, wie Glätteis, unvorhergesehenem Wintereinbruch, Sturmböen, unvorhersehbaren gravierenden Verkehrsstaus, verspätungsrelevanten Tagesbaustellen usw. können mit den Aufgabenträgern Ausnahmeregelungen zu den Regelungen im Verspätungsmanagement abgestimmt werden.

Ab einer Umleitungsdauer von 14 Tagen ist eine ITCS-Datenversorgung (für Bordrechner, Leitstelle, DFIs, etc.) zu gewährleisten.

Bei größeren Baumaßnahmen (> 1 Jahr geplante Umsetzungsdauer) sind Ersatzfahrpläne zum Einstellen auf der Website (Fahrplantabellen und Download-Aushangfahrpläne) zu erstellen.

6.5 Rechnergestütztes Betriebsleitsystem / ITCS

Zur Effektivitätssteigerung der Betriebsdurchführung (u. a. Funkerreichbarkeit der Fahrzeuge, Pünktlichkeit der Fahrten, Beeinflussung der Lichtsignalanlagen, Anschlusssicherung), zum Nachweis von Qualitätsvorgaben sowie zur Datenbereitstellung für Echtzeit-Fahrgastinformationen hat der Betreiber ein Rechnergestütztes Betriebsleitsystem (RBL/ ITCS) zu betreiben, welches auch eine Mobilgerätefunktion aufweist, so dass Dispositionsmitarbeiter im Außendienst über die aktuellen Betriebsdaten verfügen können.

Das RBL/ ITCS-System muss mindestens folgende Funktionen erfüllen:

- **Dynamische Fahrgastinformation**
Zur dynamischen Fahrgastinformation sind bezogen auf einen Referenzfahrplan für jede Fahrt fortlaufend Abweichungen und Ankunftsvorhersagen zu ermitteln.
Diese Daten können zur Echtzeitdatenversorgung gemäß VDV 454 AUS von Fahrgastinformationsportalen und/oder zur direkten Ansteuerung von Anzeigetafeln (VDV 453 DFI) verwendet werden. Die Ansteuerung eigener Anzeigetafeln kann über Analogfunk, Digitalfunk oder GSM/GPRS erfolgen; Kabelverbindungen können ebenfalls benutzt werden.
- **Anschlusssicherung**
Diese Funktion übernimmt sowohl die Überwachung interner Anschlüsse als auch die Sicherung von Anschlüssen von bzw. zu Fremdunternehmen, sofern diese ihrerseits über die entsprechende Schnittstelle verfügen (VDV 453 ANS) ([siehe Abschnitt 6.6](#)).
- **Störungsmanagement**
Manuell bedienbare Tools sowie Tools zur automatischen Organisation des Betriebsablaufes bei Störungen müssen unterstützt werden. Dabei müssen sämtliche unter Punkt „Datenkommunikation“ genannten Schnittstellen die Störungsinformation erhalten. Eine automatische Protokollierung der Ereignisse muss stattfinden.
- **Ermittlung von Qualitätskennziffern** (zur Ermittlung von Ausfallquote und Pünktlichkeitsstatistik, siehe [Abschnitte 5.1](#) und [5.2](#))

Die erfassten Rohdaten müssen selektiert und nachbearbeitet werden können, um Pünktlichkeitsreports an definierten Messpunkten zu erstellen.

Das Verkehrsunternehmen ist zur kostenlosen Bereitstellung von Echtzeitdaten über die definierten Schnittstellen gemäß VDV-Schriften 453 und 454 verpflichtet. Die Lieferung der Echtzeitinformationen ist durch das ITCS des Unternehmens sicherzustellen.

Die Infrastruktur muss eine kontinuierliche Erhebung und Lieferung von Echtzeitdaten aus dem Linienverkehr der Busse über die Schnittstelle VDV 454 an den Istdatenserver des ZPS (oder ggf. Nachfolgesystem) zur Bestückung der Auskunftssysteme sicherstellen. Hierbei ist neben dem Prozessdatendienst Fahrplanauskunft (AUS) auch der Referenzdatendienst Fahrplanauskunft (REF-AUS) zu verwenden. Darüber hinaus ist eine technische Ansprechperson vor Ort zu bestellen.

Beim Einsatz von Subunternehmern ist sicherzustellen, dass auch die im Regelverkehr eingesetzten Subunternehmer-Fahrzeuge vom Betreiber mit ITCS ausgestattet sind.

6.6 Anschlusssicherung

In der Datenversorgung wird festgelegt, an welchen Haltestellen Anschlüsse erfolgen sollen ([siehe Abschnitt 2.4](#)). Die Fahrzeuge liefern den aktuellen Standort an das ITCS. Der ITCS-Leitrechner wertet diese Informationen aus und hält bei Bedarf automatisch Fahrzeuge zurück, um Anschlüsse zu sichern. Zusätzlich ist eine manuelle Anschlusssicherung sicherzustellen.

Die Anschlussinformation ist zeitgerecht an die beteiligten Fahrzeuge und die Fahrgastinformationsanzeiger darin zu übertragen.

Zur Gewährleistung möglichst vieler Anschlüsse sind sowohl die Voraussetzungen für eine „statische Anschlusssicherung“ (Zubringer-Abbringer-Paare werden aufgrund der Planwerte gebildet) als auch für eine „Dynamische Anschlusssicherung“ zu schaffen.

VDV 453 (ANS) muss bedient werden können, um Fremdabbringer und Fremdzubringer zu bedienen.

6.7 Kommunikation Leitstelle – Fahrzeug

Um den operativen Betrieb zu überwachen und steuern, Fahrgastinformation und Anschlusssicherung zu gewähren, muss eine ständige Datenkommunikation mittels Mobilfunk-Netz zwischen Leitstelle (Disposition) und Fahrzeug (und umgekehrt) stattfinden.

Die Mobilfunkabdeckung im Verkehrsgebiet muss mindestens 90 % betragen.

Durchsagen (Fahrgastinformation) von der Leitstelle (Disposition) über Sprachfunk in den Fahrgastraum der Fahrzeuge sowie an wichtigen Haltestellen müssen gewährleistet sein.

Weitere Fahrgastinformationen in Textform müssen in Echtzeit bei spontanen Ereigniseintritten mittels einer Funktechnologie auf die Innenmonitore der Fahrzeuge gebracht werden. Die Umsetzung muss innerhalb der ersten fünf Jahre der Betriebszeit erfolgen.

6.8 Anforderungen an die Durchführung des Bedarfsverkehrs

Das vom Verkehrsunternehmen als Grundverkehrsleistung zu erbringende Fahrleistungsangebot beinhaltet die Durchführung von Fahrten als Anruf-Sammel-Taxi (AST), Nacht-Taxi-Neunkirchen sowie der On-Demand Verkehr „flitsaar“ in Spiesen-Elversberg.

Bei diesen Fahrten handelt es sich um einen nachfragegesteuerten Verkehr mit folgenden Merkmalen:

- Bedienung nur nach vorheriger Anmeldung durch die Fahrgäste (telefonisch über die vom Betreiber kommunizierte Telefonnummer, über mobile App oder Buchungsseite).
- Die telefonische Erreichbarkeit ist während der vollständigen Betriebszeiten des Bedarfsverkehrs sicherzustellen.
- Ein- und Ausstieg an den festgelegten Haltestellen (inkl. virtuellen Haltestellen).
- Der Betreiber oder ein von ihm beauftragter Dritter hat die Disposition der Bedarfsverkehre zu gewährleisten. Dies betrifft folgende Leistungen:
 - Annahmen von telefonischen Fahrtwünschen
 - Beratung der Fahrgäste hinsichtlich der Nutzung,
 - Koordinierung des Fahrzeugeinsatzes (Gefäßgröße),
 - Weitergabe der Fahrtwünsche an das Fahrzeug,
 - Dokumentation der Fahrtanmeldungen und Statistikerstellung. Die Anforderungen an die Fahrzeuge im bedarfsgesteuerten Verkehr sind in [Abschnitt 11.7](#) dargestellt.

7 Fahrscheinvertrieb und sonstige Hintergrundsoftware

7.1 Fahrscheinvertrieb

Der Betreiber hat unter Beachtung der nachstehenden Regelungen den Vertrieb des vollständigen Ticketsortiments des saarVV zu übernehmen und sicherzustellen.

Die vorzuhaltenden Bezahlssysteme müssen dem Kunden die Möglichkeit bieten, ein Ticket zu jeder Zeit zu kaufen. Der Betreiber hat den Vertrieb des Fahrscheinsortiments über folgende Vertriebswege sicherzustellen:

- Im Vorverkauf:
 - über ein eigenes Kundencenter im Stadtzentrum Neunkirchen und in Illingen ([siehe Abschnitt 12.1](#)),
 - über dritte Vertriebspartner im Bedienungsgebiet ([siehe Abschnitt 12.2](#)).
- In den Fahrzeugen:

Der Verkauf von allen Fahrausweisen durch das Fahrpersonal ist in allen Bussen sicherzustellen. Das Verkehrsunternehmen rüstet alle zum Einsatz kommende Linienbusse mit entsprechender Verkaufstechnik aus (Fahrscheindrucker oder über einen Fahrscheinautomaten).
- „Mobile Ticketing“:

Umzusetzen ist außerdem der Vertrieb elektronischer Tickets mit bargeldlosem Zahlungssystem (Ticketerwerb per Smartphone). In den Fahrzeugen ist die entsprechende Infrastruktur (Chipkartenvalidator für bargeldlose Bezahlungsmöglichkeit) vorzuhalten.

Das Vertriebssystem ist während der Laufzeit des ÖDA ggf. an aktuelle Entwicklungen anzupassen. Anforderungen an die Fahrscheindrucker in Bezug auf elektronische Fahrscheine (auch BarcodeTickets) sind mit den aktuell gültigen Anforderungen der Verbundgesellschaft abzustimmen.

Alle aktuell notwendigen Geräte sind durch den Betreiber zu beschaffen und müssen mit der aktuellen Geräte- und Hintergrundsysteminfrastruktur des saarVV kompatibel sein und sind in allen Fahrzeugen zu installieren.

7.2 sonstige Hintergrundsoftware

7.2.1 Planungssoftware

Für den reibungslosen Betriebsablauf hat der Betreiber sicherzustellen, dass eine Planungssoftware verwendet wird, die neben der üblichen Fahr- und Dienstplanung auch über ein Optimierungstool für Umläufe und Dienste verfügt. Des Weiteren muss die Software die Planung von Umläufen mit alternativen Antrieben unterstützen und optimieren können.

7.2.2 Personaldispositionssoftware

Für den reibungslosen Betriebsablauf ist eine Dispositionssoftware einzusetzen, die folgende Kriterien erfüllt:

- Automatisierte Prüfung von Lenk- & Ruhezeiten des Personals,

- Möglichkeit für das Personal über eine mobile App Dienstplan, Freirhythmus, Stundenzettel einsehen zu können,
- Möglichkeiten des Fahrpersonals über eine mobile App zum Dienstaustausch,
- Möglichkeit für das Personal über eine mobile App Anträge für Freizeit, Urlaub etc. zu stellen,
- Möglichkeit für das Personal über eine App die Jahresurlaubsplanung aktiv mitzugestalten.

7.2.3 Betriebshofmanagement- sowie Lademanagementsystem

Der Betreiber hat ein Betriebshofmanagementsystem vorzuhalten, über das die Fahrzeugdisposition abzuwickeln ist. Zugänge sind auch für den Werkstattbereich einzurichten, damit für einen optimalen Betriebsablauf notwendige Reparaturen auch in der Disposition berücksichtigt werden können.

Des Weiteren hat der Betreiber ein Lademanagementsystem zu betreiben, welches das Laden der Busse mit alternativen Antrieben optimal und netzschonend steuert.

Für einen idealen Betriebsablauf müssen Betriebshofmanagement und Lademanagement über die VDV-Schnittstelle 463 verbunden sein, sodass eine Vorkonditionierung der Fahrzeuge mit alternativen Antrieben möglich ist.

Der Betreiber hat das Betriebshofmanagement- sowie Lademanagementsystem innerhalb der ersten fünf Jahre des ÖDA anzuschaffen.

7.2.4 Auswertungssoftware für Fahrzeugzählraten

Innerhalb der ersten fünf Jahre des ÖDA muss der Betreiber eine Software für die Auswertung von Fahrzeugzählraten anschaffen. Den Aufgabenträgern sind die Auswertungen der Zählungen nach Anfrage zur Verfügung zu stellen.

7.2.5 Software zur Durchführung von Schwerbehindertenzählungen und deren Auswertung

Der Betreiber hat eine zertifizierte Software für die Erstellung von Schwerbehindertenzählungen vorzuhalten, sodass Ergebnisse aus der Auswertung der Zählung von einem Wirtschaftsprüfer testiert werden können.

8 Fahrgastinformation und Kundenkommunikation

Dem Betreiber obliegt die Vorhaltung, Instandhaltung, Dokumentation sowie der Betrieb der ortsfesten und der mobilen Informations- und Kommunikationsanlagen im Landkreis Neunkirchen, inkl. der Erstellung der Fahrplanaushänge an den Haltestellen, der Erstellung und Herausgabe von Faltfahrplänen sowie die Kommunikation im Störfall.

Die Aktualisierung dieser Informationen hat zeitgleich mit jedem Fahrplanwechsel und dem Inkrafttreten der Änderung zu erfolgen.

Die Fahrgastinformation des Betreibers muss sicherstellen, dass der Fahrgast jederzeit die Möglichkeit hat, sich vor der Fahrt, an der Haltestelle und während der Fahrt ausreichend über den ÖPNV unter Normalbedingungen sowie bei Betriebsabweichungen (Störfall bzw. unter Sonderbedingungen) zu informieren (vgl. nachfolgende Abschnitte). Die Informationen müssen aktuell, genau, vollständig, einheitlich, verständlich und nutzbar sein.

8.1 Fahrgastinformationskanäle

Zur Informationsvermittlung sind alle gängigen Medien und Informationskanäle zu nutzen. Dies sind gedruckte Informationen, wie die Fahrplanhefte und Fahrplaninformationen an den Haltestellen, die persönliche Auskunft und die Information per Telefon, Internet und soziale Netzwerke. Der Betreiber hat dabei alle schriftlichen Informationen, Internetseiten, Fahrplanbücher und -aushänge nach den einschlägigen Normen barrierefrei zu gestalten.

8.1.1 Digitale Fahrgastinformation

Der Betreiber hat eine barrierefreie Internetseite mit Fahrgastinformationen in Echtzeit und aktuellen Informationen zur Betriebssituation bei Abweichungen zu betreiben (siehe [Abschnitte 6.3](#) und [6.4](#)), welche auch für mobile Endgeräte tauglich ist.

Die Informationen auf der Internetseite müssen bei Änderungen zeitnah für Fahrgäste aktualisiert werden.

Auf der Internetseite des Betreibers sind zur Verfügung zu stellen:

- Fahrplandaten als PDF oder in anderer geeigneter Form (einschließlich Linienfahrpläne und Schülerfahrplänen nach Schulstandorten),
- Bereitstellung und Pflege von aktuellen Verkehrsmeldungen (mit erhöhter Priorität, z. B. optisch hervorgehoben), kurzfristigen Umleitungen und Echtzeitabfahrten, sowie der Darstellung von Umleitungen als Linienverlauf auf einer Karte,
- Bereitstellung und Pflege von aktuellen Fahrgast- und Unternehmensneuigkeiten,
- optional Pressemitteilungen, Medieninfos etc.,
- Fahrplandaten, Karten- und Netzpläne,
- Tarif- und Ticketinformationen (Tarif- und Beförderungsbestimmungen etc.),
- Begleitende Informationen zu Werbekampagnen (Beispiel Flyer Schnupper-Abo-Aktion),
- Bereitstellung von Kontaktmöglichkeiten und Servicethemen (Pünktlichkeitsgarantie, Fundbüro, EBE-Abwicklung).

Darüber hinaus ist der Betrieb einer ortsangepassten Fahrplan-App mit Echtzeitdaten zu gewährleisten. Auch diese ist barrierefrei zu gestalten (Anlehnung an die Richtlinie RL 2016/2102/EU10).

Die App ist mit folgenden Funktionen auszustatten:

- Fahrplanauskunft,
- Abfahrtsmonitor für eine bestimmte Haltestelle,
- Ticketkauf,
- Verkehrsmeldungen (inkl. Möglichkeit von Push-Nachrichten),
- Karten und Netzpläne,
- Linienverläufe,
- individuelle Einstellungen zu Verkehrsmitteln, Fußwegen, Mobilitätseinschränkungen.

8.1.2 Info-Telefon / Kontaktmöglichkeiten

Der Betreiber hat während der Betriebszeiten Montag bis Freitag mindestens zwischen 7 und 18 Uhr sowie an Samstagen mindestens zwischen 10 und 13 Uhr die technische Erreichbarkeit und personelle Besetzung eines Info-Telefons mit folgenden Anforderungen zu gewährleisten:

- Für Kunden innerhalb einer Reaktionszeit von 15 Minuten über Mobilfunk und aus dem öffentlichen Netz erreichbar (max. Wartezeit für Annahme des Anrufs).

- Personal mit hoher Dienstleistungsbereitschaft, ausgeprägter Freundlichkeit und hoher Beratungskompetenz sowie deutsche Sprachkenntnisse mit „fachkundigen Sprachkenntnissen“.
- Direkter Zugriff des Auskunftspersonals auf betriebliche Stellen/ Informationen (Leitstelle etc.)

Der Betreiber veröffentlicht zudem eine E-Mail- und Postadresse, über die Fahrgäste sich schriftlich an das Unternehmen wenden können. Die maximale Reaktionszeit auf eingehende E-Mails darf einen Werktag (Montag bis Freitag) nicht überschreiten, diejenige auf Eingaben per Brief darf drei Werktage (Montag bis Freitag) nicht überschreiten.

8.1.3 Fahrgastinformationen an Haltestellen

Bei Änderungen des Fahrplanangebots ist vom Betreiber der Austausch der gesamten Fahrgastinformationen an den Haltestellen sicherzustellen. Die Fahrgastinformationen zum Aushängen sind vom Betreiber zu produzieren bzw. zu beschaffen.

Für die Informationen in den Aushangkästen an Bushaltestellen werden im ÖDA nachfolgende Inhalte vorgesehen:

- Liniennummer,
- Richtungsangabe,
- haltestellenbezogener Abfahrtsplan,
- Hinweis auf länger andauernde oder „geplante“ Betriebsstörungen,
- schematischer Linienplan (wenn Platz vorhanden),
- Tarifinformationen (wenn Platz vorhanden),
- Service-Hinweise (Telefonnummern, Internet).

Der Aushang ist in einer Höhe von etwa 1,30 m vom Boden anzubringen. Die Aushänge sind so zu gestalten, dass die Informationen durch entsprechend große und kontrastreiche Schriftzeichen und verständliche Symbole auch für Sehbehinderte erkennbar sind. Die DIN 32975 ist hier einzuhalten.

Es ist darauf zu achten, dass die Schrift horizontal verläuft (Haltestellenbezeichnungen an Linienperlschnüren auch 45 Grad geneigt). Die Fahrpläne sind vorzugsweise im wettergeschützten Bereich anzubringen. Sie sind so anzubringen (soweit vom Betreiber nicht beeinflussbare Randbedingungen dies ermöglichen), dass sie in der jeweiligen Vor-Ort-Situation optimal, blendfrei beleuchtet sind. Scharfe Ecken und Kanten, insbesondere wenn sie in den Bewegungsraum der Haltestelle oder ihrer Zuwegung reichen, sind angesichts der Verletzungsgefahr zu vermeiden.

Im laufenden Betrieb sind fehlende oder beschädigte Aushänge an festen und mobilen Haltestellen unverzüglich nach Erkennen des Mangels bzw. nach Anforderung durch den Betreiber auszutauschen bzw. zu ersetzen ([siehe Abschnitt 10.1](#)).

Das betreibende Verkehrsunternehmen hat den Betrieb eigener Fahrgastinformationsanlagen (DFI) mindestens an den in Tabelle 4 aufgeführten Anlagen zu gewährleisten (Echtzeitdaten) ([siehe Abschnitt 6.5](#)).

Tab. 4: Vorgabe der zu betreibenden dynamischen Fahrgastinformationsanlagen in Neunkirchen

| Name | Standort |
|------------------------------------|---|
| Neunkirchen Hauptbahnhof Vorplatz | Bahnhofsvorplatz |
| Neunkirchen Bahnbrücke (2 Anlagen) | Haltestelle Hauptbahnhof (Brücke)/ Konrad-Adenauer-Brücke |

Neunkirchen Stummdenkmal (2 Anlagen)

Haltestelle Stummdenkmal/ L115 Lindenallee

8.2 Fahrgastinformationen im Störfall

Über permanente Angebotsanpassungen, temporäre Angebotsveränderungen (z. B. in Folge von Baustellen oder anderen Einschränkungen) oder Sonderverkehre sind die Fahrgäste vom Betreiber rechtzeitig u. a. über die gängigen Medien und Informationskanäle zu informieren.

Im Falle von geplanten oder kurzfristigen Angebotsveränderungen ist eine unverzügliche Information der Fahrgäste über verschiedene Informationskanäle, insbesondere Printmedien, Internet, Fahrplan-App, soziale Netzwerke und Handzettel o. Ä. in den Fahrzeugen, sicherzustellen ([siehe Abschnitte 6.3 und 6.4](#)).

9 Anforderungen an das Personal

9.1 Dispositionspersonal

Im Sinne eines reibungslos laufenden Betriebs muss das Dispositionspersonal über sehr gute Fähigkeiten zur mündlichen und schriftlichen Kommunikation in deutscher Sprache verfügen.

Das Personal in der Leitstellenzentrale muss sowohl im Umgang mit dem Fahrpersonal (Personalführung) als auch im Umgang mit dem Intermodal Transport Control System (ITCS) geschult sein, es muss über ausreichende Kenntnisse und Fähigkeiten zur Bedienung des Funk-/Kommunikationssystems verfügen, um die verbale Kommunikationsmöglichkeit zwischen Fahrpersonal und Leitstelle (Disposition) sicherzustellen.

Zudem muss das Personal der Leitstellenzentrale über verkehrsspezifisches Fachwissen (einschlägige Gesetze und Verordnungen) verfügen und die Verkehrsgegebenheiten im Landkreis Neunkirchen sehr gut kennen. Zu gewährleisten ist ein gepflegtes und seriöses Erscheinungsbild der Mitarbeiter.

Weitere Anforderungen an die Fähigkeiten und Kenntnisse des Dispositionspersonals sind:

- Führerschein der Klasse D, im Bedarfsfall Entlastung des Dienstplanes im Fahrdienst,
- sehr gute Orts- und Linienkenntnisse sowie ständige Aktualisierung der Kenntnisse und Besonderheiten im Liniennetz,
- gute Kenntnisse ortsfester Betriebsanlagen,
- Kenntnis der Unternehmensstruktur und von Zuständigkeiten im Unternehmen,
- Grundkenntnisse Dienstplan / Fahrplan,
- Fähigkeit zur kurzfristigen Personaldisposition,
- Fähigkeit zur Aufrechterhaltung des Fahrplans im Störfall,
- souveränes, freundliches Auftreten, hohe Kundenorientierung,
- sicherer Umgang mit der vorhandenen Hard- und Software
- Kenntnisse über Lenk- und Ruhezeiten, Arbeitszeitgesetz sowie tarifvertragliche Regelungen.

9.2 Fahrpersonal

9.2.1 Anforderungen an das Erscheinungsbild und die Fähigkeiten des Fahrpersonals

Bei der Auswahl des Fahrpersonals ist sicherzustellen, dass dieses den gehobenen Anforderungen an einen attraktiven ÖPNV hinsichtlich einer umfassenden Dienstleistungs- und Kundenorientierung entspricht. Im Landkreis Neunkirchen dürfen ausschließlich in diesem Sinne ausreichend ausgebildetes und geschultes Fahrpersonal eingesetzt werden.

Das Beherrschen und Anwenden der deutschen Sprache ist für das gesamte Fahrpersonal im Sinne einer reibungslos laufenden Betriebskommunikation verpflichtend.

Erforderlich ist eine „sichere Beherrschung“ der deutschen Sprache in Wort und Schrift. Das Personal muss bei Auskünften und Ansagen sprachlich ebenso sicher sein wie bei Störungen oder in Konfliktsituationen.

Das Fahrpersonal muss die nachfolgend definierten Anforderungen erfüllen:

- Das Fahrpersonal muss über gute Kenntnisse zum Fahrplan, zum Liniennetz, zu den relevanten Anschlussbeziehungen, zum saarVV-Tarif, zu den Beförderungsbedingungen sowie zur örtlichen Situation (z. B. Ortskunde bezüglich Freizeit- und Kulturziele) verfügen und hierzu dem Fahrgast bei Bedarf Auskunft geben.
- 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.
- Dem Fahrpersonal müssen einschlägige Bestimmungen der gesetzlichen Vorschriften zum Fahrbetrieb (StVO, PBefG, BOKraft) sowie zur Unfallverhütung bekannt sein.
- Das Fahrpersonal ist über Umleitungen und Betriebsstörungen informiert und kann diese verständlich an die Fahrgäste weiterleiten.
- Das Fahrpersonal hat eine einheitliche, branchenübliche Dienstkleidung zu tragen. Folgende Dienstkleidung wird verpflichtend vorgeschrieben: Diensthemden oder Polos, Diensthosen, Blazer, Außen- und Innenjacke. Alle Oberteiler müssen mit dem Unternehmenslogo oder dem Verbundlogo gebrandet sein. Dem Fahrpersonal muss eine ausreichende Anzahl an Diensthemden und Diensthosen (je min. 4) zur Verfügung gestellt werden.

Zu gewährleisten ist ein gepflegtes und seriöses Erscheinungsbild mit einheitlicher Dienstkleidung der mit Kundenkontakt tätigen Mitarbeiter.

9.2.2 Anforderungen an das berufsbezogene Verhalten des Fahrpersonals

Für das Fahrpersonal gelten folgende Anforderungen für eine kundenorientierte Durchführung des Verkehrs:

- Das Fahrpersonal soll sich gegenüber Fahrgästen sowie anderen Verkehrsteilnehmern stets freundlich, hilfsbereit und respektvoll verhalten. Dies gilt insbesondere in stressigen oder eskalierenden Situationen, wie etwa Diskussionen mit unzufriedenen Kunden, Verspätungen, Betriebsstörungen oder Unfällen.
- Änderungen im Betriebsablauf, wie beispielsweise geänderte Fahrwege, Haltestellenbedienungen oder Verspätungen, sind den Fahrgästen rechtzeitig und umfassend mitzuteilen.
- Eine gleichmäßige, vorausschauende Fahrweise ist sicherzustellen. Ruckartiges Anfahren und abruptes Bremsen sind zu vermeiden, es sei denn, eine Gefahrensituation erfordert es.
- Fahrgästen mit eingeschränkter Mobilität ist besondere Aufmerksamkeit zu schenken. Nach Möglichkeit sollen Personen mit Gehhilfen, Kinderwagen oder Rollatoren bei Bedarf aktiv beim Ein- und Aussteigen unterstützt werden.

- Das Fahrpersonal muss über die wesentlichen Verhaltensregeln im Umgang mit mobilitätseingeschränkten Personen informiert sein und diese anwenden. Die Teilnahme an jährlichen Schulungen ist verpflichtend und muss nachgewiesen werden.
- Die besondere Verantwortung gegenüber Kindern und Jugendlichen ist stets zu berücksichtigen. Dies bedeutet unter anderem, dass Kinder und Jugendliche nicht von der Beförderung ausgeschlossen werden dürfen, selbst wenn sie keinen gültigen Fahrschein haben, sofern dies eine Gefährdung oder eine unzumutbare Situation für sie verursachen könnte.
- Vom Fahrpersonal erkannte Schäden oder Verunreinigungen an Haltestellen sind unverzüglich der Betriebsleitstelle zu melden.
- Die korrekte Abrechnung der Fahrgeldeinnahmen muss sichergestellt sein.
- Das Fahrpersonal ist dazu verpflichtet, das Zähl- und Fahrausweisprüfpersonal zu unterstützen.
- Im Busverkehr ist die Mitnahme von Fahrrädern zu ermöglichen, sofern die betriebliche Situation dies zulässt. Gleichzeitig ist sicherzustellen, dass Kleinkinder in Kinderwagen vorrangig befördert werden. Kinderwagen dürfen nur in Ausnahmefällen abgewiesen werden, etwa wenn der Platz bereits durch andere Kinderwagen oder Rollstühle belegt ist.

9.3 Personal mit regelmäßigem Kundenkontakt (Kundencenter und Verwaltung)

Der Betreiber stellt das Personal für die Kundencenter. Das Personal in Kundencentern und in der Verwaltung muss in jedem Einzelfall kompetent, freundlich und hilfsbereit auf die persönlichen ÖPNV-Bedürfnisse der Fahrgäste eingehen sowie eine hohe Dienstleistungsbereitschaft ausstrahlen.

Das Personal mit regelmäßigem Kundenkontakt muss über eine hohe Beratungskompetenz und über umfassende Orts-, Fahrplan-, Netz- und Tarifkenntnisse verfügen, da es über die reinen Verkaufstätigkeiten hinaus als Ansprechperson für alle Kundenbelange in Bezug auf Tarif und Fahrplan Beratungsleistungen (Mobilitätsberatung) dient. Hierzu gehört auch die Kundeninformation bei Betriebsstörungen, verkehrs- und wetterbedingten Verzögerungen, Umleitungen, Großveranstaltungen, besonderen Vorkommnissen etc.

Die Beherrschung der deutschen Sprache ist für die genannten Beschäftigtengruppen im Sinne einer reibungslos laufenden Kommunikation verpflichtend. Erforderlich ist eine „sichere Beherrschung“ der deutschen Sprache in Wort und Schrift.

Das Vertriebs- und Servicepersonal im Kundencenter hat einheitliche, branchenübliche Dienstkleidung zu tragen. Zu gewährleisten ist für alle Mitarbeiter mit regelmäßigem Kundenkontakt ein gepflegtes und seriöses Erscheinungsbild.

9.4 Personal für Fahrausweisprüfung

Der Betreiber oder von ihm beauftragte Dritte sind für die Durchführung von Fahrscheinkontrollen verantwortlich. Die Hauptaufgaben des eingesetzten Personals umfassen die Unterstützung der Fahrgäste in verschiedensten Belangen, die Erteilung von Auskünften, die Sicherstellung der Einnahmen durch Fahrscheinkontrollen sowie die Erhöhung der Sicherheit der Fahrgäste.

Die Kontrollen finden sowohl in den Fahrzeugen und an den Haltestellen des Betreibers als auch gegebenenfalls in den Fahrzeugen beauftragter Subunternehmer statt.

Bei sämtlichen Tätigkeiten, insbesondere bei der Fahrscheinkontrolle, ist ein sensibler und respektvoller Umgang mit den Fahrgästen essenziell. Ein stets freundliches Auftreten wird erwartet.

Das eingesetzte Personal muss über sichere Deutschkenntnisse in Wort und Schrift verfügen, um eine einwandfreie Kommunikation mit den Fahrgästen zu gewährleisten. Zudem sind umfassende Kenntnisse zu Tarifen, Fahrplänen, dem Streckennetz sowie der örtlichen Gegebenheiten erforderlich. Die Mitarbeiter sollen die Bedürfnisse der Kundinnen und Kunden im öffentlichen Nahverkehr kompetent, hilfsbereit und serviceorientiert erfüllen und ihnen mit Rat und Tat zur Seite stehen.

Für die Fahrscheinkontrolle müssen mindestens zwei mobile Prüfgeräte zur Verfügung stehen, die direkt mit dem aktuellen Hintergrundsystem des saarVV verbunden sind, um Sperrlisten in Echtzeit abzugleichen. Fälle von Erhöhtem Beförderungsentgelt (EBE) sind über die Handgeräte zu erfassen und an das Hintergrundsystem weiterzuleiten.

9.5 Mitarbeiterschulung und Qualitätssicherung

Das Personal wird einmal je Quartal entsprechend der jeweiligen Qualifikation und des Aufgabenspektrums geschult. Zentrale Schulungsthemen sind dabei der Kundenumgang (insbesondere auch bei Fahrgästen mit Behinderung), der wirtschaftliche und kundenfreundliche Fahrstil, betriebliche und technische Themen, Arbeitssicherheit sowie das Verhalten in Stresssituationen, Deeskalationstraining und Erste-Hilfe-Schulungen.

Der Betreiber stellt eine regelmäßige Teilnahme seiner Mitarbeiter sicher. Es muss eine Rückkopplung zwischen Beschwerdemanagement und Schulungsinhalten erfolgen.

Zusätzlich wird gefordert, dass die Mitarbeitenden die für die Führerscheinverlängerung erforderlichen Schulungen (Weiterbildung gemäß § 5 des Berufskraftfahrer-Qualifikations-Gesetzes (BKrFQG) in Verbindung mit § 4 BKrFQV) unentgeltlich und unter Fortzahlung des Arbeitsentgelts erhalten. Die Schulungen sind durch qualifiziertes eigenes Schulungspersonal durchzuführen.

10 Anforderungen an die Haltestelleneinrichtung

10.1 Haltestelleneinrichtung

10.1.1 Feste Haltestelleneinrichtungen

Das Aufstellen sowie Wartung der Haltestelleneinrichtungen und der Wartehallen obliegt, bis auf den Austausch der Fahrgastinformationen ([Abschnitt 8.1](#)) und das Aufstellen mobiler Haltestellenmasten (inkl. Schild und Fahrplankasten), der jeweiligen Gemeinde, der Kreisstadt Neunkirchen oder von dieser beauftragten Dritten.

10.1.2 Mobile Haltestelleneinrichtungen

Vom Betreiber sind ausreichend mobile Haltestellenmasten in einfacher Ausführung mit Haltestellenmast, Haltestellenfuß (kippsicher), einer Kunststoffhülle DIN A3 quer für das Einschieben von Fahrgastinformationen und dem Haltestellenschild entsprechend § 41 StVO (Zeichen 224) vorzuhalten.

Die mobilen Haltestellenmasten sind vom Betreiber rechtzeitig vor Änderungen in der Linienführung (z. B. Umleitungen) aufzustellen.

10.2 Haltestellenzustand

Die Fahrgastinformationselemente an den Haltestellen müssen für den Fahrgast barrierefrei lesbar, schadensfrei und aktuell sein.

In regelmäßigen Zeitabständen ist eine Zustandskontrolle aller Haltestellenmasten durch den Betreiber durchzuführen. Eine Kontrolle kann dabei zum Zeitpunkt und im Rahmen des Fahrplanwechsels erfolgen, eine weitere Kontrolle ist durch den Betreiber oder beauftragte Dritte durchzuführen.

Im Rahmen der Zustandskontrollen der Haltestellenmasten ist zusätzlich der Gesamtzustand der Haltestellenanlage durch Augenscheinnahe zu prüfen. Bei Schäden bzw. Verschmutzung an der Haltestellenanlage ist die zuständige Gemeinde zu informieren.

10.3 Reinigung und Schadensbeseitigung

Die Instandhaltung (Reinigung, Wartung, Inspektion und Instandsetzung) der Haltestellenmasten, -schilder und der Fahrplankästen fällt in den Zuständigkeitsbereich des Betreibers.

10.3.1 Reinigung

Die Haltestellen innerhalb der Kreisstadt Neunkirchen sind vom Betreiber oder einem von ihm beauftragten Dritten in regelmäßigen Abständen (mindestens einmal jährlich) sowie nach Erfordernis zu reinigen.

Der Betreiber ist dabei zuständig für die Reinigung von Mast, Schild, Fahrplankasten und Vitrine. Grobe Verunreinigungen sind umgehend zu beseitigen.

10.3.2 Schadensbeseitigung

Umgehend zu beseitigen sind:

- Schäden, die die Sicherheit gefährden (an Mast, Schild, Fahrplankasten und Vitrine),
- Missstände durch fehlende oder beschädigte Kundeninformationsmedien (z. B. Fahrpläne, Tarifinformationen),
- Graffiti Schäden, Verunreinigungen etc. an Wartehäuschen und Sitzbänken werden umgehend die zuständige Gemeinde gemeldet, im Falle mutwilliger Zerstörung zudem der Polizei.

11 Anforderungen an die Fahrzeuge

11.1 Anforderungen an die Fahrzeugausstattung im Linienverkehr

Alle für den Verkehrseinsatz genutzten Fahrzeuge müssen den gesetzlichen Vorgaben des Personenbeförderungsgesetzes (PBefG), der Verordnung über den Betrieb von Kraftfahrunternehmen im Personenverkehr (BOKraft) sowie der Straßenverkehrszulassungsordnung (StVZO) entsprechen. Der Betreiber ist verpflichtet, sicherzustellen, dass die Fahrzeuge jederzeit verkehrs- und betriebssicher, ordnungsgemäß, sauber und gepflegt sind. Zudem muss er gewährleisten, dass die nach StVZO vorgeschriebenen Untersuchungen fristgerecht erfolgen. Das äußere Erscheinungsbild der Fahrzeuge muss die Zugehörigkeit zum Betreiber klar erkennen lassen.

Zusätzlich zu den gesetzlichen Anforderungen sind die nachfolgenden Mindeststandards für die eingesetzten Fahrzeuge zu erfüllen. Dies gilt auch für Fahrzeuge von Subunternehmen, die dieselben Anforderungen wie die des Betreibers erfüllen müssen.

Für die Fahrzeuge (Standardlinienbus bzw. Standardliniengelenkbus) im Einsatz im Landkreis Neunkirchen werden folgende Anforderungen definiert:

- Maximales durchschnittliches Fahrzeualter: 10 Jahre.
- Maximales Fahrzeualter beim Einsatz: 16 Jahre (siehe Instandhaltungsanforderungen in [Abschnitt 11.4](#)).
- Alle Fahrzeuge müssen barrierefrei und vollständig niederflurig sein; Low-Entry-Busse sind nicht zulässig.
- Stufenlose Ein- und Ausstiege an allen Türen.
- Durchgängiger, stufenfreier Innenraum.
- Gut erreichbare Haltegriffe in Türbereichen, auch für Rollstuhlfahrende und kleinwüchsige Personen.
- Flexibler Mehrzweckbereich mit Rollstuhlstellplatz nach UN/ECE R 107 mit zugehöriger Sitz- oder Stehleuchte für Begleitpersonen und gepolsterter Trennwand bzw. Anlehnplatte.
- Niveaugleicher, kurzer Zugang zu einer Tür (Mindestbreite 120 cm) ohne Bewegungseinschränkungen durch Haltestangen oder andere Einbauten.
- Manuell ausklappbare Rollstuhlrampe (Tragfähigkeit mind. 350 kg).
- Außen-Piktogramme zur Kennzeichnung von Sondernutzungsflächen für Schwerbehinderte.
- Kontrastreiche Gestaltung der Eingangsbereiche.
- Erfüllung der Anforderungen der Clean Vehicle Directive (CVD) während der Vertragslaufzeit, sofern Förderprogramme die Mehrkosten decken; Nachweise für Förderanträge erforderlich.
- Bestandsfahrzeuge müssen mindestens die Abgasnorm EURO V erfüllen, ab 2025 EURO V und ab 2029 EURO VI.
- Falls neue Fahrzeuge mit herkömmlichen Antrieben erforderlich sind, müssen sie den höchsten verfügbaren Abgasstandard (derzeit EURO VI) erfüllen, während alternative Antriebe mindestens gleichwertige Umweltstandards einhalten müssen.

- Verbrennungsmotoren müssen mit geschlossenen Partikel-Vollfiltern ausgestattet sein (mind. 90 % Abscheideeffizienz zur Erreichung der grünen Feinstaubplakette).
- Bordcomputer für RBL-Betrieb ([siehe Abschnitt 6.5](#)) sowie elektronische Fahrscheindrucker.
- Lautsprecheranlage mit Mikrofon am Fahrerarbeitsplatz zur Fahrgastinformation.
- Digitale Haltestellen-Innenanzeigen in Kombination mit Innenbildschirm.
- Automatische Haltestellenansage, alternativ manuelle Durchsagen bei Störungen.
- Automatische, geräuschabhängige Anpassung der Innenansagen.
- Hochauflösende Fahrzielanzeige: vorne mind. 24x196 LEDs, rechts 16x140 LEDs, hinten 16x28 LEDs.
- Automatische Steuerung der Zielanzeige über den Fahrscheindrucker.
- Automatische Leerfahrtbeschilderung mit „Betriebsfahrt“.
- Mindestens 18-Zoll-Monitor oder vergleichbares Display mit Fahrplan-Echtzeitanformationen (12-m-Solobus/Kleinbus: 1 vorn; Gelenkbus: 1 vorn, 1 nach Drehgelenk)
- Zusätzlicher Digitaler Monitor für Kundeninformationen und Werbezwecke.
- Digitale Funkgeräte oder gleichwertige Kommunikationssysteme mit Freisprecheinrichtung für eine durchgehende Verbindung zur Leitstelle (Disposition), zu anderen Fahrzeugen und zur Notruffunktion.
- Klimatisierung des Fahrgastraums und des Fahrerarbeitsplatzes nach VDV-Schrift 236 mit Kühl-, Heiz- und Entfeuchtungsfunktion; mindestens 80 % der Fahrzeuge müssen bei Betriebsbeginn klimatisiert sein.
- Neufahrzeuge müssen mit einem Abbiegeassistenten ausgestattet sein; zu Betriebsbeginn müssen mindestens 15 % der Flotte diesen Assistenten haben.
- Videoschutzeinrichtung in allen Neufahrzeugen; zu Betriebsbeginn müssen mindestens 80% der Fahrzeuge damit ausgerüstet sein.
- Zweiflügelige Türen.
- Pneumatisch gefederter Fahrersitz.
- Digitaler Tachograph.
- Automatische Fahrgastzählssysteme (AFZS) an allen Türen für Neufahrzeuge; zu Betriebsbeginn müssen mindestens 50 % der Fahrzeuge mit einem AFZS ausgestattet sein. Zudem ist ein leistungsfähiges Hintergrundsystem zur statistischen Datenanalyse erforderlich (Auswertungen linien-, fahrten- und haltestellenweise).
- Verstärkte Außenbeleuchtung an allen Türen bei Dunkelheit.
- Fahrgastsitze mit gepolsterten Sitzkissen und Rückenlehnen.
- Kostenloses Fahrgast-WLAN in allen Neufahrzeugen; zu Betriebsbeginn muss eine Quote von 50 % erreicht werden.

Zusätzlich sind weitere Elemente zur barrierefreien Nutzung vorzusehen, darunter kontrastierende Türkennzeichnungen, Markierungen von Stufen und Podesten sowie weitere hervorstehende Elemente im Fußbereich.

Der Betreiber ist verpflichtet, ausreichend Fahrzeuge bereitzustellen, die diesen Qualitätsstandards entsprechen. Die Anzahl und der Typ (Standardlinienbus oder Gelenkbus) müssen so bemessen sein, dass ein reibungsloser und pünktlicher Betriebsablauf gewährleistet wird. Dabei sind der Fahrplan (siehe Anlagen 1 und 2), die erforderliche Fahrzeugverfügbarkeit ([siehe Tabelle 3](#)) sowie betriebliche Rahmenbedingungen wie Pausen-, Wende- und Leerfahrzeiten zu berücksichtigen.

Zusätzlich zu den für den Regelbetrieb erforderlichen Fahrzeugen muss der Betreiber Reservefahrzeuge im Umfang der VDV-Rahmenempfehlungen bereitstellen, um Instandhaltungsbedarfe (geplant und ungeplant), Verspätungen und andere Ausfälle aufzufangen. Diese Reservefahrzeuge müssen den gleichen Anforderungen entsprechen wie die Regelfahrzeuge. Zudem ist der Betreiber verpflichtet, sicherzustellen, dass die von ihm gewählten Fahrzeuge für die Befahrung der Strecken und die Anfahrbarkeit der Haltestellen geeignet sind. Die Anforderungen für Fahrzeuge im Anruf-Sammel-Verkehr sind in [Abschnitt 11.7](#) definiert.

11.2 Mitnahme von Fahrrädern

Es gelten die in der Anlage 1 zu § 12 Absatz 1 der „Beförderungsbedingungen der Verkehrsunternehmen im saarVV“ beschriebenen Anforderungen an die Mitnahme von Fahrrädern.

11.3 Mitnahme von Elektromobilen (E-Scootern)

Die Mitnahme von Elektromobilen, sogenannten E-Scootern, wird in einem bundeseinheitlichen Erlass der Länder vom 15. März 2017 geregelt.

Ergänzend gelten die in § 12 Absatz 2 der „Beförderungsbedingungen der Verkehrsunternehmen im saarVV“ beschriebenen Anforderungen an die Mitnahme von E-Scootern.

11.4 Anforderungen an die laufende Instandhaltung zum kundengerechten Erscheinungsbild

Im Hinblick auf eine hohe Fahrzeugqualität wird der ÖDA mit der Anforderung verbunden sein, die Fahrzeuge laufend instand zu halten.

Mindestanforderungen an die laufende Instandhaltung sind:

- jährliche Rostbeseitigung,
- Erneuerung abgenutzter oder schadhafter Sitzpolster,
- Erneuerung abgenutzten oder schadhaften Fußbodens,
- Erneuerung abgenutzter oder schadhafter Sitzlehnen und Sitze,
- Erneuerung schadhafter Griffe oder Haltestangen,
- Erneuerung oder Neulackierung übermäßig abgenutzter Griffe oder Haltestangen,
- Neulackierung außen bei matter, sonnenverbleichter Oberfläche oder bei stark ungleichmäßiger Farbgebung durch z. B. Rostbeseitigung bzw. sonstige Reparaturarbeiten
- Erneuerung schadhafter/ zerkratzter Scheiben,
- Erneuerung abgenutzter oder schadhafter Verschleißteile.

11.5 Umweltstandards

Im Landkreis Neunkirchen dürfen Fahrzeuge mit herkömmlichen Antriebsarten nur noch bei Erfüllung der Emissionsgrenzwerte ab der Abgasnorm EURO V eingesetzt werden.

Ab 2024 dürfen nur noch Fahrzeuge mit alternativen Antrieben angeschafft werden, sofern entsprechende Förderprogramme zur Verfügung stehen. Nachweise, dass der Betreiber sich auf entsprechende Förderprogramme mit entsprechend ernster Absicht beworben hat sind vorzulegen.

Anträge auf die hier vorabkennzeichnete Verkehrsleistung haben alle sich aus den Gesetzen bzw. Rechtsvorschriften, die auf der Clean-Vehicle-Directive (CVD) beruhen und insbesondere für Sektorauftraggeber gelten, einzuhalten.

11.6 Außenwerbung an den Fahrzeugen

Nicht zulässig ist Werbung mit folgenden Inhalten:

- Nikotinwaren,
- alkoholische oder sonstige berauschende Mittel,
- politische oder religiöse Aktivitäten,
- gewaltverherrlichende Inhalte,
- sexuelle oder frauenfeindliche oder andere gruppendiskriminierende 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). Gänzlich ausgeschlossen sind folgende Scheibenflächen: Fahrerfenster links, Windschutzscheibe.

11.7 Mindestanforderungen für Fahrzeuge im Bedarfsverkehr

Im bedarfsgesteuerten Verkehr sind Fahrzeuge (Pkw, Großraum-Pkw, Kleinbusse oder Busse) einzusetzen, die für den Einsatz zur Personenbeförderung geeignet und zugelassen sind. Im AST- und NaTaN-Verkehr dürfen Pkw mit mindestens vier Sitzplätzen zur Fahrgastbeförderung und mindestens über vier Türen (inkl. Tür am Sitz des Fahrpersonals) eingesetzt werden.

Es ist mindestens ein Fahrzeug vorzuhalten, welches nach Anmeldung des entsprechenden Beförderungsbedarfes für die Mitnahme von mindestens einem Rollstuhl geeignet ist. Vorzugsweise sind dabei Fahrzeuge zum Einsatz zu bringen, die mit geringem Aufwand die Beförderung von Rollstühlen ermöglichen und die mit entsprechenden Sicherungssystemen ausgestattet sind. Dabei kann es sich auch um ein Fahrzeug des Linienverkehrs handeln.

Zur Sicherstellung der Kommunikation mit der Leitstelle des Auftragnehmers sind die Fahrzeuge mit Mobiltelefon mit Freisprechanlage am Arbeitsplatz des Fahrpersonals auszustatten.

11.8 Fahrzeugzustand, -reinigung und Schadensbeseitigung

11.8.1 Fahrzeugzustand

Für die Fahrzeuge werden für die Verkehrsdurchführung folgende Anforderungen formuliert:

- Die Fahrzeuge müssen mit allen Sitz- und Stehplätzen haftpflichtversichert sein.
- Der Betreiber ist dafür verantwortlich, dass die nach der StVZO vorgeschriebenen Untersuchungen der Fahrzeuge fristgerecht durchgeführt werden.
- Beim täglichen Betriebsbeginn müssen Lackierung, Außen- oder Innenaufkleber weitgehend unbeschädigt sein. Die vorgeschriebenen Netz- und Tarifinformationen müssen unbeschädigt und gut leserlich sein.
- Fahrzeuge mit Schäden, von denen eine Gefährdung ausgeht (innen und außen), sind bis zur Behebung des Schadens aus dem Betrieb zu nehmen. Schäden, verursacht durch Vandalismus, sind umgehend zu beseitigen.

- Während der Einsatzzeiten sind der jeweiligen Witterung entsprechend angemessene klimatische Verhältnisse sicherzustellen.
- Beim Einsatz der Fahrzeuge ist die Ausrüstung den jeweiligen Straßen- und Witterungsverhältnissen anzupassen; die Fahrzeuge sind entsprechend der Witterungssituation spätestens aber vom 1. November bis mindestens 30. April auf allen Achsen mit winterauglichen Reifen zur umfassenden und vollständigen Sicherstellung der Verkehrsdurchführung in Wintersituationen auszustatten. Als winterauglich gelten Reifen gemäß § 2 Abs. 3a der StVO bzw. § 36 Abs. 4 der StVZO.

11.8.2 Fahrzeugreinigung:

11.8.2.1 Fahrzeugreinigung außen

Die Fahrzeuge sind von außen je nach Witterung mindestens einmal wöchentlich zu reinigen.

11.8.2.2 Fahrzeugreinigung innen

- Die Fahrzeug-Innenreinigung hat je nach Witterung mindestens einmal wöchentlich zu erfolgen.
- Die Fußboden-Nassreinigung hat i. d. R. einmal wöchentlich zu erfolgen.
- Gravierende Verunreinigungen des Fahrzeuginnenraumes sind während der Verkehrsdurchführung bei nächstmöglicher Gelegenheit (z. B. bei einer kurzen Standzeit) zu beseitigen, wenn ein schnellstmöglicher Fahrzeugaustausch betrieblich nicht realisierbar ist.
- Fahrzeuge mit ausgesprochen grob verunreinigtem Innenraum (anstößige Verunreinigungen z. B. durch Erbrochenes, Urin etc.) sind unverzüglich zu reinigen bzw. auszuwechseln.
- Die Intensivreinigung hat halbjährlich je Omnibus zu erfolgen. Hierbei sind alle abwischbaren Flächen nass bzw. feucht zu reinigen. Die Sitzpolster sind abzusaugen, Filzstift-Verunreinigungen sind zu entfernen.

11.8.3 Schadensbeseitigung

- Gerätestörungen in den Fahrzeugen werden möglichst kurzfristig behoben.
- Beschädigungen werden innerhalb von 10 Werktagen repariert; eventuelle Unfallgefahren sind sofort zu beseitigen.
- Grobe Vandalismusschäden sind kurzfristig, möglichst direkt, zu beseitigen.

12 Serviceleistungen

12.1 Kundencenter

Der Betreiber ist verpflichtet, in zentraler Lage von Neunkirchen und in Illingen ein eigenes Kundencenter zu unterhalten. Dieses muss barrierefrei zugänglich und entsprechend ausgestattet sein.

Die Kundencenter haben mindestens folgende Dienstleistungen anzubieten:

- Fahrplanauskünfte und Mobilitätsberatung,
 - Ticketverkauf, einschließlich bargeldloser Zahlungsmöglichkeiten und vollständigem Fahrausweisangebot des saarVV-Tarifs,
 - Beratung zum „Mobile Ticketing“,
 - Ticketumtausch bei Tarifwechsel,
 - Tarifberatung,
-

- Abonnementverwaltung (Abschluss neuer Abos, Änderungen, Kündigungen, Ersatzchipkarten).

Zusätzlich wird der Landkreis Neunkirchen in Zusammenarbeit mit der Kreisstadt Neunkirchen weitere Anforderungen an das Leistungsangebot des Kundencenters festlegen:

- Bereitstellung gedruckter Informationsmaterialien zum ÖPNV-Angebot,
- Weitergabe besonderer Informationen, beispielsweise zu Baustellen oder Sperrungen,
- Entgegennahme und Weiterleitung von Beschwerden an das Beschwerdemanagement,
- Bearbeitung von Erstattungsanfragen im Rahmen der Mobilitätsgarantie und des Pünktlichkeitsversprechens (Antragsannahme und Weiterleitung an das Beschwerdemanagement).

Die Kundencenters sind während der Geschäftszeiten zu betreiben. Vorgesehene Öffnungszeiten sind:

- Kundencenter Neunkirchen Lindenallee
 - Montag bis Freitag: 07:00 - 18:00 Uhr
 - Samstag: 09:30 - 13:30 Uhr
- Kundencenter Illingen am Bahnhof:
 - Montag bis Freitag: 06:30 - 18:00 Uhr

Änderungen der Öffnungszeiten sind in Abhängigkeit von der Kundenresonanz möglich, bedürfen jedoch der Abstimmung mit den Aufgabenträgern.

12.2 Vertriebspartner / Verkaufsstellen

Vom Betreiber sind Vertriebsstellen außerhalb des Stadtzentrums in den Stadtteilen zu akquirieren, auszuwählen, zu schulen, mit Material und Informationen zu versorgen und abzurechnen.

Zu den Leistungen der Vertriebspartner gehören der Vertrieb des Ticketsortiments (ggf. auch zukünftig neu eingeführte Tickets).

12.3 Durchführung von Busschulungen an weiterführenden Schulen

Zum Beginn eines neuen Schuljahres ist der Betreiber verpflichtet Schulungen für Fünftklässler weiterführender Schulen im Landkreis Neunkirchen zum sicheren und richtigen Umgang mit der Busnutzung durchzuführen. Die Abstimmung der teilnehmenden Schulen erfolgt mit dem Amt für soziale Dienste, Kinder, Jugend und Senioren der Kreisstadt Neunkirchen.

Für jede Schulung stellt der Betreiber ein geeignetes Fahrzeug sowie geschultes Fahr- und Schulungspersonal zur Verfügung. Die Schulung beginnt mit einer theoretischen Einführung, gefolgt von einer praktischen Unterweisung an einer nahegelegenen Musterhaltestelle der jeweiligen Schule oder auf dem Betriebshof des Betreibers. Die gesamte Schulung dauert etwa drei bis vier Stunden (zzgl. Vor- und Nachbereitung).

Den Schülern werden wichtige Verhaltensregeln für das Verhalten an der Haltestelle, im Bus und beim Heranfahen an die Haltestelle vermittelt. Zudem wird auf die Auswirkungen falschen Verhaltens sowie auf die Folgen von Vandalismus hingewiesen. Ziel ist es, mögliche Gefahrenquellen aufzuzeigen, um das Verletzungsrisiko zu minimieren, den Betriebsablauf nicht zu stören und die Sicherheit sowie den Komfort für alle Fahrgäste zu erhöhen.

Die Schulungsinhalte umfassen unter anderem:

1. Einführung in den öffentlichen Nahverkehr

- Vorstellung des Verkehrsunternehmens und seines Liniennetzes.
- Erklärung wichtiger ÖPNV-spezifischer Begriffe.

2. Sicheres Verhalten an der Haltestelle

- Bedeutung der Haltestellenbeschilderung und des Liniennetzes.
- Platzbedarf eines Busses und Abstand zur Bordsteinkante.
- Erkennen und Vermeiden des toten Winkels.

3. Sicheres Ein- und Aussteigen

- Geordnetes Einsteigen ohne Drängeln.
- Zeitvergleich: Einstieg mit und ohne Drängeln.
- Funktionsweise des Einklemmschutzes an Türen.

4. Orientierung und Sicherheit im Bus

- Nutzung der Haltestellenanzeige und des Halteknopfs.
- Bedeutung von Piktogrammen und Notfallausrüstung (z. B. Nothammer).
- Sichere Nutzung von Sitz- und Stehplätzen (z. B. Auswirkungen einer Vollbremsung).

5. Soziales Verhalten im Bus

- Rücksichtvolles Verhalten gegenüber anderen Fahrgästen.
- Einhaltung von Sauberkeit und Vermeidung von Vandalismus.
- Regeln zum Essen und Trinken während der Fahrt.

6. Sicheres Verlassen des Busses und Überqueren der Fahrbahn

- Verhalten nach dem Aussteigen.
- Sicheres Überqueren der Straße an der Haltestelle.

7. Sensibilisierung für Gefahren und Unfallprävention

- Mögliche Risiken bei falscher Nutzung des ÖPNV.
- Auswirkungen von Fehlverhalten auf die eigene Sicherheit und den Betriebsablauf.

12.4 Fundsachen

Das Fundsachenmanagement obliegt dem Betreiber. Alle Fundsachen sind am Betriebshof oder einem eigenen Fundbüro gemäß den gesetzlichen Anforderungen zu sammeln, zu verwalten und aufzubewahren. Die Verwaltung der Fundsachen muss schriftlich erfolgen.

Die Aufnahme von Fundsachenanfragen muss bei den Kundenbüros, telefonisch und digital möglich sein. Vor Ort sind Ansprechpersonen und Dienstzeiten für die Kunden anzugeben.

Die Ausgabe von Fundsachen muss im Kundencenter erfolgen können. Die Öffnungszeiten der zuständigen Stelle des Betreibers sind auf der Internetseite des Betreibers zu veröffentlichen.

13 Marketing

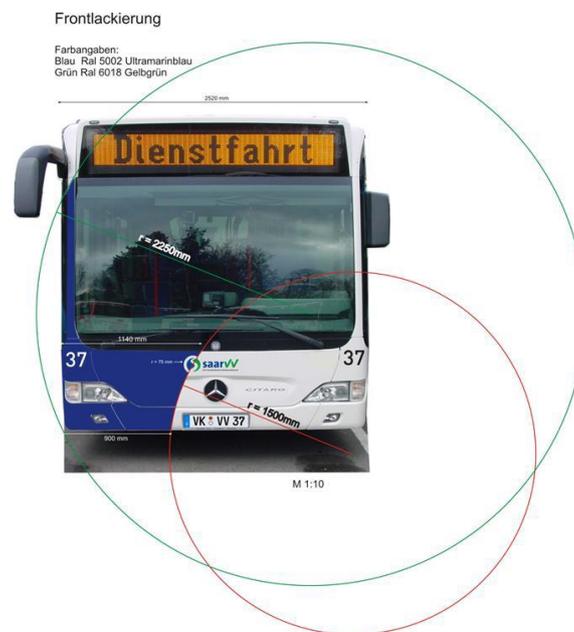
13.1 Allgemeines Marketing

Die Aufgaben des Marketings liegen in den Bereichen Produktpolitik, Serviceleistungen, Kundenbetreuung, Kommunikation, Information sowie Tarifgestaltung. Der Landkreis Neunkirchen und die Kreisstadt Neunkirchen erwarten zukünftig mindestens die Fortführung der etablierten Angebote.

Hierzu gehören:

- Mobilitätsberatung und Fahrplanauskunft, Kundeninformation (schriftlich und elektronisch) und Haltestelleninformation (vgl. Abschnitt 8),
- ergänzende Serviceleistungen,
- Sonderverkehre (z. B. Veranstaltungsverkehre),
- Busschule für Schüler ([siehe Abschnitt 12.4](#)),
- einheitliches Erscheinungsbild verbindlich vorgeschriebene saarVV Front des Fahrzeugs.

Abb. 1: Fahrzeugfront nach Vorgaben saarVV



Zudem verpflichtet sich der Betreiber dazu, dass die Inhalte mit denen des Landkreises Neunkirchen und der Kreisstadt Neunkirchen und dem saarVV im Einklang stehen.

13.2 Marketingbudget

Das Marketingbudget muss so angelegt sein, dass die Kommunikation über verschiedenste Kanäle die Zielgruppe erreicht. Die Höhe ist dabei von der jeweiligen Kampagne und dem Ziel abhängig:

- Printprodukte (z. B. Haltestelleninformation, Fahrplanbuch etc.),
- Presse und Öffentlichkeitsarbeit,
- Außenwerbung,
- Online, Social Media und Digitale Medien.

14 Mitwirkungspflichten

14.1 Teilnahme an Sitzungen politischer Gremien und Verankerung in lokalen Netzwerken

Das derzeit tätige Verkehrsunternehmen ist eng in das gesellschaftliche Leben der Stadt Neunkirchen eingebunden und in verschiedenen Gremien sowie lokalen Netzwerken aktiv vertreten.

Der Landkreis Neunkirchen und die Kreisstadt Neunkirchen erwarten auch künftig eine gleichwertige Vor-Ort-Präsenz, um der hohen Erwartungshaltung der Bürgerinnen und Bürger in Bezug auf Kundennähe weiterhin gerecht zu werden.

Darüber hinaus wird die aktive Mitwirkung des zukünftigen Betreibers an der Diskussion, Ausarbeitung und Präsentation von ÖPNV-relevanten Planungen in politischen und verwaltungsseitigen Gremien sowie gegenüber der Öffentlichkeit ausdrücklich vorausgesetzt.

Besonderer Wert wird auf den regelmäßigen Austausch mit örtlichen Interessensgruppen gelegt – hierzu zählen insbesondere Vertreter mobilitätseingeschränkter Menschen, Fahrgastverbände, Werbegemeinschaften und vergleichbare Organisationen.

14.2 Mitgliedschaft Verbundgesellschaft

Der Betreiber muss zum Start der Genehmigung bei der Verbundgesellschaft saarVV oder ggf. bei einer Nachfolgeorganisation, die die Aufgaben des saarVV übernimmt, Gesellschafter bzw. Kooperationspartner sein. Dabei werden insbesondere Aufgaben in den folgenden Themengebieten erfüllt:

- Tarif: Weiterentwicklung und Abstimmung des gemeinsamen Verbundtarifs.
- Einnahmensicherung und -aufteilung: Der Betreiber übernimmt die Abrechnung und Koordination der durchgeführten Fahrausweisverkäufe, die Kontrolle aller Fahrgeldeinnahmen und die Meldung sämtlicher erlösrelevanter Daten, die für eine Weiterentwicklung des Verbundtarifs notwendig sind, unentgeltlich an die Verbundgesellschaft. Dies erfolgt für den eigenen und in seinem Auftrag erbrachten Busverkehr sowie die übrigen Vertriebswege. Darüber hinaus werden durch das Fahr- und Prüfpersonal Ticketprüfungen durchgeführt und in Abstimmung mit der Verbundgesellschaft die Sicherheits- und Prüfmerkmale der Fahrtberechtigungen festgelegt und weiterentwickelt.
- Im Rahmen der Einnahmenaufteilung beteiligt sich der Betreiber an der Entwicklung des Aufteilungssystems, der Durchführung der notwendigen Erhebungen zu Übersteigern und Fremdnutzern sowie an der Überprüfung der von anderen Unternehmen und dem Verbund vorgelegten Daten.

Die Teilnahme an den lokalen Arbeitsgruppen des saarVV ist für den Betreiber verpflichtend.

Bei Bedarf hat der Betreiber zudem auch an der Abstimmung technisch/ betrieblicher Fragestellungen, wie Sicherstellung und Weiterentwicklung der einheitlichen Verbundfahrplanauskunft inkl. Koordination von Echtzeitauskünften aktiv mitzuwirken.

14.3 Kooperationen

Der Betreiber ist verpflichtet, zur Sicherstellung einer hohen Qualität im öffentlichen Personennahverkehr (ÖPNV) eng mit den weiteren im Landkreis Neunkirchen tätigen Verkehrsunternehmen zusammenzuarbeiten.

Bei Störungen oder Konflikten sind in Abstimmung mit diesen Unternehmen geeignete Maßnahmen zur Aufrechterhaltung der Mobilität und im Sinne der Fahrgäste umzusetzen. Bei Verspätungen sind mit den Leitstellen der Verkehrsunternehmen Abstimmungen zu treffen, um Anschlussverbindungen für Umsteiger bestmöglich zu sichern.

15 Sozialstandards

15.1 Tarifbindung

Die Einhaltung von Sozialstandards für die betroffenen Beschäftigten bei der Erbringung der hier beschriebenen Verkehrsleistungen für den Landkreis Neunkirchen und der Kreisstadt Neunkirchen ist integraler Bestandteil der Verkehrsbedienstleistungsqualität. Deswegen wird der ÖDA gemäß Art. 4 Abs. 5 Verordnung (EG) Nr. 1370/2007 mit der Anforderung verbunden sein, das Saarländische Tariftreue- und Fairer-Lohn-Gesetz (STFLG) anzuwenden, insbesondere die §§ 4 und 7. Der Betreiber ist verpflichtet den Tarifvertrag inkl. Entlohnungs- und Arbeitsbedingungen des TV-N Saar anzuwenden. Zusätzlich sind die Regelungen der Betriebsvereinbarungen des aktuellen Betreibers anzuwenden und weiterhin beizubehalten.

Das bedeutet, dass der Betreiber seinen mit der Ausführung des ÖDA befassten Beschäftigten mindestens das im TV-N Saar für diese Leistung vorgesehene Entgelt nach allen tarifvertraglich festgelegten Modalitäten zahlt und während der Ausführungslaufzeit Änderungen nachvollzieht. Für die tariflich festgelegten Arbeits- und übrigen Mantelbedingungen gilt entsprechendes. Die beschriebene Tarifbindung und Sozialstandards gelten auch beim Einsatz von Subunternehmern.

Im Falle eines eigenwirtschaftlichen Antrages ordnet der Landkreis Neunkirchen und die Kreisstadt Neunkirchen gemäß Art. 4 Abs. 5 Verordnung (EG) Nr. 1370/2007 an, dass im Falle eines möglichen Betreiberwechsels § 9 des STFLG anzuwenden ist. Dies bedeutet, dass im Falle eines möglichen Betreiberwechsels, der zukünftige Betreiber zusagt, dass er die Arbeitnehmer des bisherigen Betreibers zu den Arbeitsbedingungen übernimmt, die diesen von dem vorherigen Betreiber gewährt wurden (Besitzstandssicherung).

Um „den Arbeitnehmern ein Angebot zur Übernahme zu den bisherigen Arbeitsbedingungen zu unterbreiten“ und „die auf die Arbeitsverhältnisse anzuwendenden Tarifverträge als gleichwertig einstufen zu können, ist folgendes Verfahren anzuwenden:

Ein in Vollzeit angestellter Beschäftigter muss bei der tarifvertraglich festgelegten Sollarbeitszeit (derzeit 38,5 Stunden/Woche) und einzurechnenden Lohnbestandteilen nach dem TV-N Saar beim neuen Betreiber dasselbe Monatsentgelt (Brutto) erhalten.

In das Monatsentgelt (Brutto) gehen zusätzlich die Zuschläge gemäß TV-N Saar ein. Diese Verpflichtung gilt für die gesamte Laufzeit des ÖDA dynamisch, d. h. mit den jeweils noch erfolgenden tariflichen Anpassungen in der Zukunft und ist während der Laufzeit des ÖDA individualrechtlich nicht kündbar. Eine anonymisierte Personalliste mit dem Monatsentgelt (Brutto) beim derzeitigen Betreiber wird den Antragstellern eines eigenwirtschaftlichen Antrages innerhalb von 48 Std. nach Eingang der Anfrage zur Verfügung gestellt und ist Teil dieser Vorabkennzeichnung.

Die Regelung gilt für sämtliche Mitarbeitenden des aktuellen Betreibers.

Der Landkreis Neunkirchen und die Kreisstadt Neunkirchen sind berechtigt, die Einhaltung dieser Anforderungen zu kontrollieren.

15.2 Interessenvertretung der Mitarbeiter

Das beauftragte Verkehrsunternehmen hat eine Interessenvertretung für die Beschäftigten einzurichten. Die gesetzlichen Regelungen sind einzuhalten.

15.3 Arbeits- / Pausenzeiten

Die regelmäßige wöchentliche Arbeitszeit der Beschäftigten richtet sich nach dem TV-N Saar, ebenso wie die Pausenzeiten im Fahrdienst. Zusätzlich sind die Regelungen der Betriebsvereinbarungen des aktuellen Betreibers anzuwenden und weiterhin beizubehalten.

Sofern es im Rahmen der betrieblichen Machbarkeit liegt, soll auch die Möglichkeit der Teilzeitarbeit bestehen. Grundsätzlich sollen die gesundheitlichen und familiären Bedürfnisse der Mitarbeiter berücksichtigt werden.

15.4 Pausen- / Sozialräume

Die Aufgabenträger erwartet, dass sich (auch im Falle eines möglichen Betreiberwechsels) für das Fahrpersonal keine Verschlechterung der Situation bzgl. Pausen- und Sozialräume ergeben.

Am Betriebshof müssen Pausenaufenthaltsräume mit Sanitäreinrichtungen für die Mitarbeiter zur Verfügung stehen. Die Räumlichkeiten müssen über einen Kaffee- und Getränkeautomaten für die Mitarbeiter verfügen. Am Betriebshof und in der Werkstatt müssen zudem Spinde bereitstehen.

Änderungen sind nur in Abstimmung und auf Anordnung des Landkreis Neunkirchen und der Kreisstadt Neunkirchens möglich.

15.5 Gesundheitsmanagement

Der Betreiber trägt eine soziale Verantwortung für seine Mitarbeiter und hat gemäß § 167 Abs. 2 SGB IX ein betriebliches Eingliederungs- und Gesundheitsmanagement (BEM) einzurichten, um tätigkeitsbedingten Gesundheitsproblemen vorzubeugen.

Darüber hinaus erarbeitet das Verkehrsunternehmen zusammen mit den betroffenen Mitarbeitern und der Interessenvertretung Maßnahmen, um den Krankenstand möglichst gering zu halten.

16 Einnahmensicherung / Fahrscheinkontrolle

Die Einnahmensicherung obliegt dem Betreiber. Die Fahrscheinkontrollen haben auf allen Linien zu erfolgen, auch in den Randgebieten. Die Kontrolle erfolgt beim Fahrtantritt durch das Fahrpersonal.

Zusätzlich sind verstärkte Kontrollen durch speziell eingesetztes Kontrollpersonal durchzuführen. Diese erfolgen in unterschiedlichem Umfang und unter Berücksichtigung des Fahrgastaufkommens sowie des Angebots über den gesamten Betriebszeitraum hinweg. Hierfür ist ausreichend Personal zu Verfügung zu stellen. Der Betreiber beteiligt sich zudem unentgeltlich an gemeinsamen Schwerpunktkontrollen des Verkehrsverbundes saarVV.

Das Ticketprüfpersonal ist vom Betreiber oder von ihm beauftragten Dritten zu schulen. Ergänzend sind Änderungen im Tarifsystem in geeigneter Weise den Ticketprüfern bekanntzugeben. Weitere Anforderungen an das Prüfpersonal sind in [Abschnitt 9.5](#) erläutert.

17 Fahrgasterhebungen

Spätestens alle fünf Jahre ist vom Betreiber eine Verkehrserhebung durchzuführen. Darüber hinaus hat der Betreiber durch geeignete Weise von ihm eingeforderte Angebotsanpassungen (i. S. v. Leistungs- bzw. Qualitätsreduzierungen) nachzuweisen.

Verkehrserhebungen der Verbundgesellschaft sowie der Landkreis Neunkirchen und die Kreisstadt Neunkirchen an Haltestellen und in den Fahrzeugen werden vom Betreiber sowie deren Auftragsunternehmen geduldet und unterstützt. Bei der Erhebungsplanung unterstützt der Betreiber die beauftragten Zähler bei Bedarf durch Offenlegung betrieblicher Daten und Besonderheiten. Dies gilt auch für Fahrzeugumläufe.

Fahrgastzählungen und -befragungen, die der Betreiber für den Verkehrsverbund oder in Eigeninitiative durchführt bzw. durchführen lässt, sowie deren Auswertungen werden den Aufgabenträgern auf Anforderung zur Verfügung gestellt.

18 Beschwerdemanagement / Berichtswesen

18.1 Beschwerdemanagement

Die Annahme und Bearbeitung von Kundenresonanzen (Beschwerden und Hinweisen der Fahrgäste) liegt im Verantwortungsbereich des Betreibers, welcher hierfür ein eigenes Beschwerdemanagement vorzuhalten hat.

- Für die Annahme von Kundenresonanzen sind grundsätzlich alle eingesetzten Personale verantwortlich. Auch Fahrpersonale müssen Beschwerden und Hinweise aufnehmen, soweit bzw. sobald es die Betriebslage zulässt.
- Als Kundenresonanzen sind alle eingehenden schriftlichen, telefonischen und mündlichen Beschwerden und Hinweise aufzunehmen. Die eingegangenen und aufgenommenen Beschwerden und Hinweise sind EDV-gestützt in der Aufnahme und Bearbeitung zu dokumentieren.
- Das Verkehrsunternehmen beantwortet die Kundenresonanzen innerhalb von zwei Wochen gegenüber dem jeweiligen Fahrgast.

18.2 Berichtswesen

Der ÖDA wird den Betreiber zur Berichterstattung gegenüber dem Landkreis Neunkirchen und der Kreisstadt Neunkirchen verpflichten. Bei besonderen Vorkommnissen, längeren Betriebsunterbrechungen und schweren Unfällen sind die Aufgabenträger unverzüglich zu informieren.

Der Betreiber hat jährlich einen standardisierten Qualitätsbericht zu erstellen und dem Landkreis Neunkirchen und der Kreisstadt Neunkirchen bis zum 30.06. des Folgejahres vorzulegen.

Dieser Bericht hat zu beinhalten:

- Erfüllung der Qualitäts- und Leistungsstandards,
- Dokumentation der AST-Fahrtanmeldungen und Statistikerstellung,
- Trends und Auffälligkeiten bei den Kundenresonanzen,
- Entwicklung Fahrzeugbestand und Umweltstandards,
- Stand „Barrierefreiheit“,

- Durchführung von Busschulen und/ oder Mobilitätstrainings.

18.3 Absicherung der Mindeststandards der Vorabbekanntmachung und Verbindliche Zusicherung

Für den Fall eines eigenwirtschaftlichen Antrags sind die vorgenannten Anforderungen vollständig zu erfüllen und in allen Bestandteilen nach § 12 Abs. 1a PBefG verbindlich zuzusichern. Der Landkreis Neunkirchen und die Kreisstadt Neunkirchen werden darauf dringen, dass sie in die Kontrolle ihrer Einhaltung eingebunden wird.

Der Landkreis Neunkirchen und die Kreisstadt Neunkirchen erwarten, dass ein Antragsteller sich in seinem Antrag auf eigenwirtschaftlichen Betrieb damit einverstanden erklärt, dass sämtliche Zusicherungen in einer Qualitätssicherungsvereinbarung zusammengefasst werden. Der Landkreis Neunkirchen und die Kreisstadt Neunkirchen erhalten dadurch auch im Falle einer eigenwirtschaftlichen Genehmigung einen eigenen Anspruch auf Information und Zustimmungsvorbehalte über Änderungen von Fahrplan, Kapazitäten und sonstige Qualitätsstandards sowie einen Anspruch auf regelmäßige Berichte über die erbrachte Qualität.

Neben den Prüfungsmöglichkeiten der Genehmigungsbehörde erhalten somit auch der Landkreis Neunkirchen und die Kreisstadt Neunkirchen das Recht, die Mindeststandards entsprechend Vorabbekanntmachung bzw. die verbindlichen Zusicherungen des Verkehrsunternehmens mittels ihm geeignet erscheinender Maßnahmen zu kontrollieren. Hierzu dienen insbesondere die oben genannten Anforderungen an das Beschwerdemanagement, Berichtspflichten und Qualitätskontrollen.

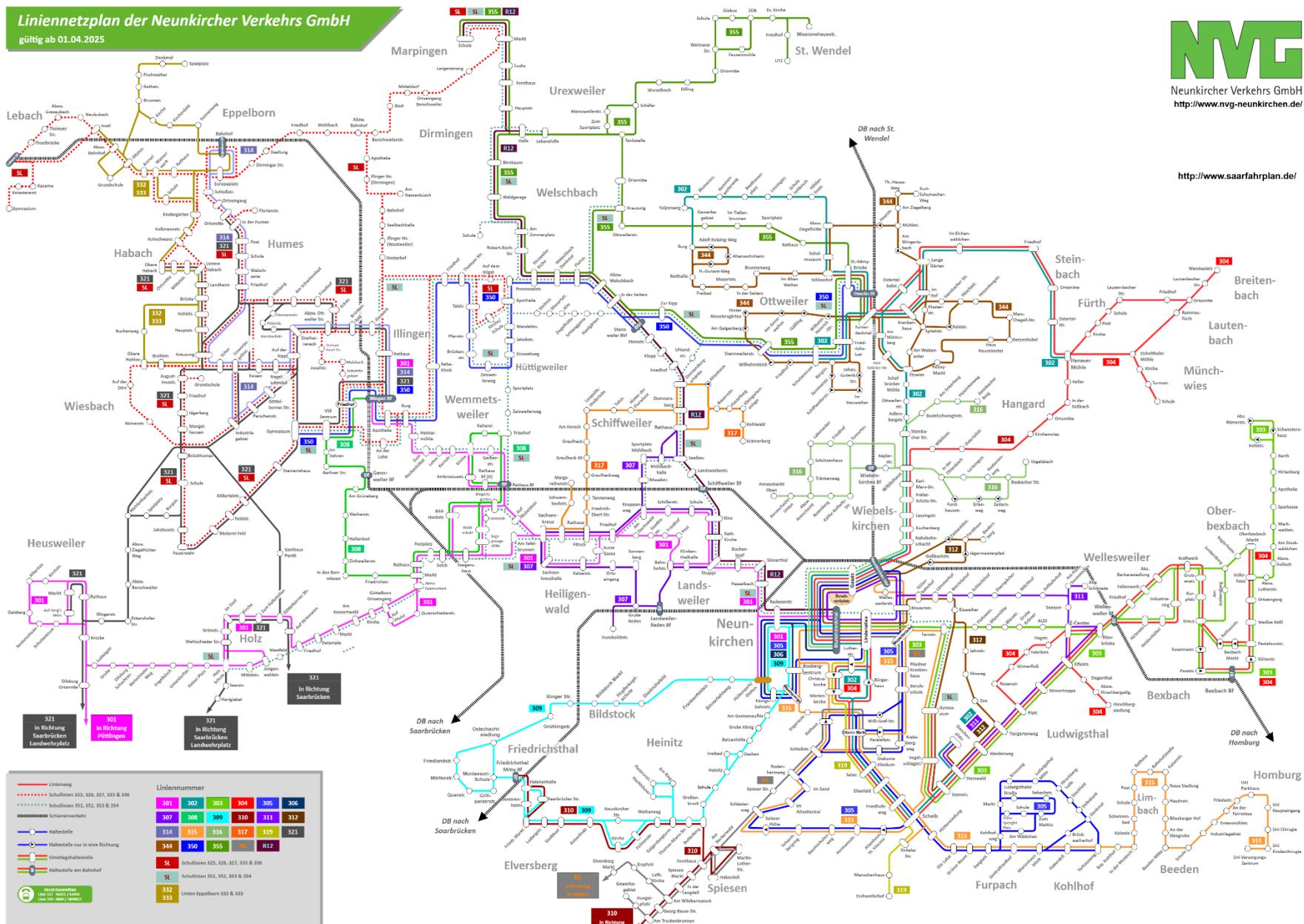
Eine spätere Unwirtschaftlichkeit berechtigt nicht zur Reduzierung des Leistungsangebotes oder sonstige Rücknahme von Zusicherungen. Es wird auf § 21 Abs. 4 Satz 3 PBefG hingewiesen. Zumutbar sind daher alle wirtschaftlichen Auswirkungen, die sich aus Änderungen anderer Verkehre (v. a. Schienenverkehr, Regionalverkehre), der Schülerzahlen und Schulstandorte, der Tarifentwicklung im Verbundtarif, der allgemeinen Nachfrageentwicklung und der allgemeinen wirtschaftlichen Lage ergeben.

Der Betreiber ist insoweit gehalten, die Chancen und Risiken hieraus für die beantragte Laufzeit abzuschätzen.

Eine Entbindung der Betriebspflicht kommt nur für die Gesamtleistung in Betracht, da nur eine Genehmigung für die Gesamtleistung in Frage kommt (§ 21 Abs. 4 Satz 2 PBefG). Soweit ausnahmsweise wegen nicht vorhersehbarer Umstände eine Entbindung von der gesamten Betriebspflicht angezeigt ist, kommt diese nach Auffassung der Landkreis Neunkirchen und die Kreisstadt Neunkirchens nur mit einem ausreichenden zeitlichen Vorlauf in Frage, der erforderlich ist, um eine lückenlose Weiterbedienung sicherzustellen.

Anlage 1: Liniennetzplan

Liniennetzplan der Neunkircher Verkehrs GmbH
gültig ab 01.04.2025



<http://www.saarfahrplan.de/>

Anlage 2: Linienfahrpläne Hauptlinien & Nebenlinien