



*Ergänzung  
des Gemeinsamen  
Nahverkehrsplans  
Rhein-Neckar  
Dezember 2013*



Die im „Gemeinsamen Nahverkehrsplan Rhein-Neckar 2006“ sowie im „Gemeinsamen Nahverkehrsplan Rhein-Neckar - Ergänzungsband Region Westpfalz 2009“ dargestellte Linienbündelung erhält folgende aktuelle Fassung:

Linienbündelung Stand Juli 2013				Linienbündelung Zielzustand Juli 2014			
Nr.	Bündel	AT	Linien	Nr.	Bündel	AT	Linien
01	Mannheim	Stadt Mannheim	40;41;42;43;44;45;46;47;48;49;50;51;52;53;54;55;56;57;58;59;60;61;62;63;64;69E	01	Mannheim*	Stadt Mannheim	1;2;3;4;6;7;8;9;40;41;42;43;44;45;46;47;48;49;50;51;52;53;54;55;56;57;58;59;60;61;62;63;64;69E
02	Heidelberg	Stadt Heidelberg	11;12;13;14;15;17;18;19;27;28;29;30;31;32;33;34s;36;37;38;39	02	Heidelberg*	Stadt Heidelberg	11;12;13;14;15;17;18;19;21;22;23;24;26;27;28;29;30;31;32;33;34;35;36;37;38;39
03	Ludwigshafen	Stadt Ludwigshafen	70;71;72;73;74;75;76;77;78;79E;85;86;87;88;90;94;96;97	03	Ludwigshafen*	Stadt Ludwigshafen	4;6;7;8;10;70;71;72;73;74;75;76;77;78;79E;85;86;87;88;90;94;96;97;570
04	Nördliche Bergstraße	Kreis Bergstraße	669;675;676;677;678;679				wie Juli 2013
05	Ried	Kreis Bergstraße	641;642;643;644;645				wie Juli 2013
06	Stadtbus Hockenheim	Rhein-Neckar-Kreis	731				wie Juli 2013
07	Odenwald Nord	Kreis Bergstraße	665;666				wie Juli 2013
08	Odenwald-Mitte	Kreis Bergstraße / Rhein-Neckar-Kreis	667;668;684;687;689;691				wie Juli 2013
09	Odenwald Süd	Kreis Bergstraße / Rhein-Neckar-Kreis	681;683;685;686;688;690;692;694				wie Juli 2013
10	Lampertheim	Kreis Bergstraße	601;602;603;604;605				wie Juli 2013
11	Viernheim	Kreis Bergstraße	611;612				wie Juli 2013
12	Bürstadt	Kreis Bergstraße	652				wie Juli 2013
13	Bensheim	Kreis Bergstraße	671;672;673;674				wie Juli 2013
14	Weinheim	Rhein-Neckar-Kreis	631;632;633;634;635;636;637;638				wie Juli 2013
15	Linie 682	Rhein-Neckar-Kreis / Kreis Bergstraße	682				künftig Bestandteil der Linie 681 des Bündels Odenwald Süd
16	Ladenburg-Schriesheim	Rhein-Neckar-Kreis	624;625;626;627;628;629;630				wie Juli 2013
17	Schwetzingen-Hockenheim	Rhein-Neckar-Kreis	710;711;712;713;715;716;717;718;728;732				wie Juli 2013
18	St.Leon-Rot / Sandhausen	Rhein-Neckar-Kreis	719;720;721;722;729				wie Juli 2013
19	Leimen	Rhein-Neckar-Kreis	723;724;725;726;751;757;758;759				wie Juli 2013
20	Wiesloch-Walldorf	Rhein-Neckar-Kreis	701;702;703;705;706;707;708;709;792;793;794				wie Juli 2013
21	Sinsheim Süd	Rhein-Neckar-Kreis	741;761;762;763;765;767;768;771;772				wie Juli 2013
22	Sinsheim Nord	Rhein-Neckar-Kreis	782;795;796;797				wie Juli 2013
23	Neckargemünd	RNK / VRN	735;736;743;744;746;737;748;752;753;754;755;817				wie Juli 2013
24	Heidelberg Ost	HD / RNK	34;35				künftig Bestandteil des Bündels Heidelberg
25	Eberbach	Rhein-Neckar-Kreis	801;802;803;804;805;806;807;808;809				wie Juli 2013
26	Mosbach Umland	NOK / RNK	745;822;824;828;832;833;834;835;836; 837;838;839				wie Juli 2013
27	Mosbach Stadt	NOK	830;831				wie Juli 2013
28	Buchen Umland	NOK	821;823;841;842;843;844				wie Juli 2013
29	Stadtbus Buchen	NOK	845				wie Juli 2013
30	Osterburken-Adelsheim	NOK / MTK	857;851				wie Juli 2013
31	Seckach-Walldürn	NOK	848;849				wie Juli 2013
32	Stadtbus Walldürn	NOK	846				wie Juli 2013
33	Boxberg	MTK	933;934				wie Juli 2013
34	Ahorn	MTK	939				wie Juli 2013
35	Wachbach	MTK	955				wie Juli 2013
36	Weikersheim-West	MTK	961;962				wie Juli 2013
37	Rheinpfalz	RPK, SP, LU, DÜW	482;483;513;570;571;572;574;581;582;584;585				wie Juli 2013
38	Speyer	Stadt Speyer	561;562;563;564;565;566;567;568;569				wie Juli 2013
39	Grünstadt	DÜW, A-W, WO, FT, RPK, LU, DBK, KL, LKL	451;452;453;454;455;457;458;459;460;461;471;472;473;474;476;477				wie Juli 2013



Linienbündelung Stand Juli 2013				Linienbündelung Zielzustand Juli 2014			
Nr.	Bündel	AT	Linien	Nr.	Bündel	AT	Linien
40	Bad Dürkheim	DÜW	485;486;487;488				wie Juli 2013
41	Germersheim	GER, LD, SÜW	546;547;548;549;550;552;554;555;556;557;558;559; 590;592;593;594;595;596;598;599				wie Juli 2013
42	Bad Bergzabern	SÜW, LD, SWP	540;541;543;544				wie Juli 2013
43	Neustadt	NW, LD, SÜW, DÜW, LU, RPK, GER, SP	500;501;502;503;504;505;506;507;508;509;510;511;512;5 14;515;517				wie Juli 2013
44	Frankenthal	RPK, FT, WO, LU	462;463;464;466;467				wie Juli 2013
45	Landau	LD, SÜW	535;536;537;539				wie Juli 2013
46	Queichtal	LD, SÜW, SWP	520;521;522;523;524;525;526;527;530;531				wie Juli 2013
47	Stadtbus Alzey	A-W	421;422				wie Juli 2013
48	Alzey-Land - Wöllstein - Wörstadt	A-W, DBK, WO	424;425;426;428;441;442;444;446;448;678				wie Juli 2013
49	Wonnegau-Altrhein	A-W, WO;DÜW; Mainz-Bingen	427;432;434;435;437	49	Wonnegau-Altrhein	A-W, WO;DÜW; Mainz-Bingen	427;431;432;433;434;435;436;437
50	Worms	WO	401;402;403;404;405;406;407;408;409;410; 411; 413;414;415	50	Worms	WO	401;402;403;404;405;406;407;408;410;414;415; 417;418;419
51	Donnersbergkreis	DBK	901;902;903;904;905;906;907;908;911;912; 913; 914;915;920;921				wie Juli 2013
52	Stadtbus Bad Mergentheim	MTK	946A;946B;946C;946D;946E;946F;950;956;957;958	52	Stadtbus Bad Mergentheim	MTK	956;957;958
53	Pfälzer Bergland	KUS, LKL, DBK, BIR, St. Wendel, Saarpfalzkreis	266;267;268;269;270;271;272;273;274;275;276;277;280; 281;282;283;285;286;287;288;292;293;294;295;296				wie Juli 2013
54	Kaiserslautern Nord	LKL, KL, DBK, KUS	130;131;133;134;135;136;137				wie Juli 2013
55	Kaiserslautern West	LKL, KL, KUS, SWP	138;139;140;141;142;143;144;145;146;150;151;152; 153;154;155				wie Juli 2013
56	Stadt Kaiserslautern	KL	101;102;103;104;105;106;107;108;111;112;114; 115;116;117				wie Juli 2013
57	Stadt Kaiserslautern -Nachtbus	KL, LKL	N1;N2;N3;N4;N40;N6;N7;N10;N12				wie Juli 2013
58	Stadt Pirmasens	PS	201;202;203;204;205;206;207;208;209;210;211				wie Juli 2013
59	Stadt Zweibrücken	ZW	221;222;223;224;225;226;229				wie Juli 2013
60	Pirmasens Umland	SWP, SÜW, LKL, KL, PS	242;243;244;245;246;248;250;251;252;255;256;258;259;545				wie Juli 2013
61	Rodalben	SWP, PS	249; Ortsverkehr (in 249 enthalten)				wie Juli 2013
62	Zweibrücken Umland	SWP, PS, ZW, Saarpfalzkreis	231;232;233;234;235;240;578(237);553(238)	62	Zweibrücken Umland	SWP, PS, ZW, LKL, Saarpfalzkreis	231;232;233;234;235;236;237;238;240
63	Weikersheim-Ost	MTK	963;980				wie Juli 2013
64	Igersheim	MTK	944;949;952				wie Juli 2013
65	Niederstetten	MTK	945-2;964;965;966				wie Juli 2013
66	Creglingen	MTK	967;968;969;970				wie Juli 2013
67	Külsheim	MTK	971-1				wie Juli 2013
68	Hundheim	MTK	971-2				wie Juli 2013
69	Freudenberg	MTK	972				wie Juli 2013
70	Kembach	MTK	973				wie Juli 2013
71	Wertheim	MTK	974;975				wie Juli 2013
72	Waldhausen	MTK	941-2				wie Juli 2013
73	Tauberbischofsheim	MTK	850;940;941-1				wie Juli 2013
74	Lauda-Königshofen	MTK	851;937;942;943;945-1	74	Lauda-Königshofen	MTK	851;937;942;943;945-1;960

\* Befindet sich noch in der Abstimmungsphase bei den Aufgabenträgern.  
Beschluss steht unmittelbar bevor.



Linienbündelung Zielzustand Juli 2014 - neue Linienverläufe		
Nr.	Liniennummer	Verlauf
Wonnegau-Altrhein	431	Osthofen - Rheindürkheim - Worms
Wonnegau-Altrhein	433	Eich - Mettenheim - Alsheim - Gimsheim
Wonnegau-Altrhein	436	Weinolsheim - Dolgesheim - Hillesheim - Dorn-Dürkheim - Wintersheim - Elmsheim - Uelvesheim - Ludwigshöhe - Guntersblum - Eich
Worms	401	Worms - Pffligheim - Leiselheim - Klinikum
Worms	403	Worms - Bildungszentrum - Friedhof - Klinikum - Abenheim
Worms	404	Worms - Horchheim - Wiesoppenheim - Heppenheim - Pffligheim - Leiselheim - Klinikum
Worms	407	Karl-Marx-Siedlung - Worms - Neuhausen - Herrnsheim
Worms	410	Rheinufer - Worms - Neuhausen West
Worms	417	Worms - Neuhausen - Herrnsheim
Worms	418	Worms - Karlsplatz - Hochheim - Herrnsheim - Abenheim
Worms	419	Worms - Rheinufer - Karl-Marx-Siedlung
Zweibrücken Umland	233	Zweibrücken - Walshausen - Großsteinhausen - Riedelberg
Zweibrücken Umland	235	Zweibrücken - Hornbach - Mauschbach - Dietrichingen - Großsteinhausen - Walshausen
Zweibrücken Umland	236	Zweibrücken - Hornbach - Brenschelbach
Zweibrücken Umland	237	Zweibrücken - Altheim - Peppenkum (- Brenschelbach)



### Die zum Kapitel Qualitätssicherung gehörende Anlage Qualitätsanforderungen erhält folgende aktuelle Fassung:

Die Einhaltung der nachfolgend definierten Qualitätsstandards ist dauerhaft zu gewährleisten. Sofern die Qualitätsstandards nicht gewährleistet werden, fallen die unter Punkt 3 dargestellten Pönale an.

Die Beweislast für das nicht schuldhafte Handeln des Verkehrsunternehmens trägt das Verkehrsunternehmen. Die Pönale können nur angesetzt werden, wenn die Vorfälle durch Mitarbeiter der VRN GmbH bzw. des Aufgabenträgers oder von diesen ausdrücklich mit der Qualitätsüberwachung beauftragten, zuverlässigen Dritten festgestellt sind oder wenigstens zwei unabhängige Zeugenaussagen zum Vorfall vorliegen oder beim Verkehrsunternehmen aktenkundig sind (z. B. Fahrzeugausfälle).

Werden Verstöße gegen die Qualitätsvorgaben mehrfach festgestellt, so können die Pönale auch mehrfach angesetzt werden.

Werden Verstöße gegen die Qualitätsvorgaben vom Verkehrsunternehmen innerhalb von 48 Stunden nach Auftreten schriftlich per E-Mail an den VRN bzw. den Aufgabenträger gemeldet, werden die entsprechenden Zuschusskürzungen nur mit 25 % der veranschlagten Kürzungssumme angesetzt.



## 1. Ausstattungskriterien und Mindestanforderungen Fahrzeuge

### 1.1 Technische Merkmale

- ▶ Im Fahrgastraum sind an jeder vorhandenen vertikalen Haltestange funktionsfähige, gut erreichbare Haltewunsch-tasten anzuordnen. Die Farbgestaltung der Haltewunsch-tasten muss kontrastreich ausgeführt sein, damit diese für sehbehinderte Fahrgäste erkennbar sind (vgl. VDV-Richtlinie 230 oder vergleichbar).
- ▶ Die Fahrzeuge sind mit einer aus dem gesamten Fahrgast-raum einsehbaren „Wagen hält“ Anzeige auszustatten.
- ▶ Ein Bordmikrofon für Ansagen an die Fahrgäste im Wageninneren muss vorhanden sein.
- ▶ Es muss eine ausreichende und blendfreie Innenraum-beleuchtung vorhanden sein. Der Türbereich ist bei geöffneten Türen zusätzlich auszuleuchten.
- ▶ Es muss mindestens ein Fahrscheinentwerter an der vorderen Tür vorhanden sein.
- ▶ Linienbeschilderung außen (freiprogrammierbare, alpha-numerische LED- oder Vollmatrix-Anzeige) bei Dunkelheit beleuchtbar. Fahrzeugfront: Liniennummer, Fahrtziel; Einstiegsseite: Liniennummer, Fahrtziel; Fahrzeugheck: Liniennummer. Alle Linienbeschilderungen sind in ihrer Farbgebung kontrastreich und entsprechend groß zu gestalten.
- ▶ Die Anforderungstaster außen sind kontrastreich zu ge-stalten und von Werbung freizuhalten.
- ▶ Im Innenraum sind Sitze, Haltestangen, Einbauten (z.B. Mülleimer), Wände und Böden kontrastierend zueinander zu gestalten.

### 1.2 Ausstattung und Fahrgastkomfort

#### Vertikale Haltestangen:

- ▶ Im Fahrgastraum sind mindestens im Abstand von zwei Sitzreihen, jedoch nur auf einer Gangseite, vertikale Haltestangen anzubringen.
- ▶ Eine Ausnahme bilden Sitzreihen, an denen Sitzplätze gegenüber angeordnet sind (z.B. zwei Sitze in Fahr-richtung und zwei entgegen der Fahr-richtung). Hier sind an beiden Sitzreihen vertikale Haltestangen anzubringen, um zusätzliche Haltemöglichkeiten für stehende Fahrgäste anzubieten.
- ▶ An den Fahrgastsitzen, an denen keine Haltestangen vorhanden sind, sind gangseitig auf beiden Seiten des Ganges Haltegriffe vorzuhalten, die von den im Gang stehenden Fahrgästen gut erreicht werden können.

#### Vertikale Haltestangen:

- ▶ Längs des Ganges ist mindestens eine horizontale Halte-stange in Deckennähe vorzusehen, an der Halteschlaufen anzubringen sind (1 Schlaufe je Sitzreihe).
- ▶ Für den Fall, dass die horizontale Haltestange unter 1,85 m vom Boden des Ganges entfernt ist, können vertikale Haltestangen entfallen.

#### Sitze und Sitzpositionen:

- ▶ Es sind keine Sitze längs zur Fahr-richtung zulässig, mit Ausnahme von gekennzeichneten Notsitzen an der Son-dernutzfläche.

- ▶ Die Fahrgastsitze sind mit Polster und Stoffbezügen in einem einheitlichen Design zu versehen.
- ▶ Es ist ein Mindestsitzabstand von 700 mm einzuhalten (Sitzabstand bei Reihenbestuhlung laut VDV-Schrift 230 „Rahmenempfehlung für Niederflur-Linienbusse, Teil B, Nr. 2.01 Bestuhlungsplan“)
- ▶ Ausgewiesene Sitzplätze für mobilitätseingeschränkte Personen in Türnähe (mindestens 2 Sitzplätze für Schwer-behinderte sind als solche eindeutig zu kennzeichnen, z.B. Scheibenpiktogramm in Augenhöhe stehender Fahr-gäste) sind einzurichten. Sitzplätze sollen im Bereich des Fahrzeugführers angeordnet sein. Behindertenplätze müssen durch gut sichtbare und kontrastreich gestaltete Aufkleber kenntlich gemacht werden.

#### Belüftung:

- ▶ Es sind ausreichende Belüftungsmöglichkeiten im Fahr-gastraum und am Fahrerplatz zu gewährleisten.
- ▶ Die Fahrzeuge sind entweder mit 4 Klappfenstern oder mit 2 Klappfenstern und 2 Dachluken auszustatten, um eine ausreichende Belüftungsmöglichkeit zu errei-chen.
- ▶ Die regelmäßig im Linienverkehr eingesetzten Fahrzeuge sind mit einer Klimaanlage auszustatten.

#### Sonstiges:

- ▶ Es ist mindestens ein Abfallbehälter an der hinteren Tür anzubringen.

- ▶ Zwischen der Tür am Fahrerplatz und der Tür in der Fahrzeugmitte muss ein podestloser Durchgang (stufenloser Mittelgang einschließlich Sondernutzungsfläche) vorhanden sein. Dies gilt auch beim potentiellen Einsatz von Hochbodenfahrzeugen.
- ▶ Alle eingesetzten Fahrzeuge sind Nichtraucherfahrzeuge. Fahrgästen und Fahrpersonal ist das Rauchen im Fahrzeug nicht gestattet.
- ▶ Über der Mehrzweckfläche ist ausreichend Platz für das Anbringen eines Liniennetzplanes vorzusehen.

### 1.3 Ausstattung und Fahrgastkomfort:

- ▶ In Abhängigkeit von den gesetzlichen Vorschriften und vom Zeitpunkt der Erstzulassung des Fahrzeuges müssen die jeweils gültigen EURO-Normen erfüllt werden.
- ▶ Eine Motorraumkapselung zur Dämpfung der Fahrgeräusche muss vorhanden sein. Für Fahrzeuge, bei denen bauartbedingt eine Motorraumkapselung nicht möglich ist, wird zur Fahrgeräuschdämmung eine Begrenzung der Dezibelzahl auf 80 dB (A) nach § 49 STVZO gefordert.

### 1.4 Kommunikation und Beschilderung:

- ▶ Das VRN-Logo ist an jedem eingesetzten Bus gut sichtbar an der Front, neben oder auf jeder Tür und am Heck anzubringen.
- ▶ Die Fahrzeuge dürfen nicht mit Logos, Banderolen oder ähnlichem im Design anderer Verbünde ausgestattet sein, sofern die betroffene Linie bzw. das betroffene Linienbündel nicht grenzüberschreitend zum Nachbarverbund verkehrt.

### 1.5 Zusätzliche Anforderungen für anzuschaffende Neufahrzeuge:

- ▶ Sämtliche anzuschaffenden Neufahrzeuge sind niederflurig, es sei denn, es handelt sich um Fahrzeuge für einzelne Verstärkerfahrten.
- ▶ Alle eingesetzten Neufahrzeuge müssen den EU-Richtlinien zur Abgasnorm bei Zulassung des Fahrzeugs entsprechen.
- ▶ Akustische Haltestellenansage über Sprachspeicher sowie optische, digitale Anzeige der nächsten Haltestelle.
- ▶ Ausgewiesene Sondernutzungsfläche mit Einstiegshilfe für Rollstühle/Kinderwagen/ Fahrräder, Befestigungsmöglichkeit für Rollstühle/Kinderwagen/Fahrräder oder Ähnlichem (z.B. Gurte), eine Rückenstütze im Bereich des Perrons.
- ▶ An den Sondernutzungsflächen werden zusätzliche Bedienknöpfe in ca. 85 cm Höhe angebracht.

### 1.6 Wartung und Sauberkeit

Die Fahrzeuginstandhaltung und -wartung unterliegt der Aufsichts- und Sorgfaltspflicht des Verkehrsunternehmens.

Das Verkehrsunternehmen verpflichtet sich, die Fahrzeuge stets im verkehrs- und betriebssicheren sowie ordnungsgemäßen, sauberen und gepflegten Zustand zu halten.

Zum täglichen Betriebsbeginn haben die Fahrzeuge innen und außen sauber zu sein. Klebrige oder abfärbende Rückstände und entfernbare Schmierereien des Vortags sind bis spätestens Betriebsbeginn des Folgetages zu entfernen. Das Fahrzeug hat gut gelüftet zu sein, die Sitze müssen trocken sein.

Starke Verunreinigungen im Fahrgastraum (z.B. durch Erbrochenes) und Quellen unangenehmer Gerüche sind unverzüglich – soweit möglich – bereits durch das Fahrpersonal zu beseitigen. Auf den Fahrzeugen sind entsprechend Reinigungsgeräte und Reinigungsmittel vorzuhalten, damit das Fahrpersonal die genannten punktuellen Reinigungsmaßnahmen durchführen kann.

Die Abfallbehältnisse werden spätestens zum nächsten täglichen Betriebsbeginn geleert. Während des Betriebes ist durch etwaige Zwischenleerungen sicherzustellen, dass die Abfallbehältnisse nicht überlaufen.

Die Fahrzeuge müssen innen und außen schadensfrei sein. Etwaige Unfallschäden an Karosserie und Lack sind binnen zwei Wochen zu beseitigen. Kaugummis, Schmierereien, aufgeschlitzte Sitze, Beschädigungen von Wand- und Deckenverkleidungen sowie sonstige Schäden im Fahrgastraum sind binnen sieben Tagen zu beheben.

Um das subjektive Sicherheitsempfinden der Fahrgäste positiv zu beeinflussen, sind die Fahrzeuge übersichtlich und hell zu gestalten. Im Interesse der Fahrgastinformation sind die Fensterscheiben von großflächigen Werbefolien freizuhalten. Der ungehinderte Durchblick durch die Fensterscheiben ist zur besseren Orientierung der Fahrgäste und für einen optimalen Lichteinfall zu gewährleisten.

### 1.7 Fahrzeugalter

Die regelmäßig im Linienverkehr eingesetzten Fahrzeuge dürfen nicht älter als 10 Jahre sein, das maximale Durchschnittsalter 6 Jahre nicht übersteigen, sofern sich aus dem Nahverkehrsplan der ÖPNV-Aufgabenträger nichts anderes ergibt.



## 2. Anforderungen an den Betrieb eines Linienbündels

Das Erfordernis der Einhaltung des Durchschnittsalters von 6 Jahren kann entfallen, sofern bei Betriebsaufnahme eines Linienbündels die im regelmäßigen Linienverkehr eingesetzten Fahrzeuge Neufahrzeuge sind. Dies soll es ermöglichen, eine für das Bündel neu angeschaffte Fahrzeugflotte über die gesamte Vertragslaufzeit ohne Ersatzinvestition einsetzen zu können.

Als regelmäßiger Linienverkehr wird der Takt bezeichnet, den eine Linie laut Netzkategorie im Gemeinsamen Nahverkehrsplan besitzt, sofern sich aus dem Nahverkehrsplan der ÖPNV-Aufgabenträger nichts anderes ergibt.

Für den übrigen Linienverkehr darf ein Höchstalter von 20 Jahren nicht überschritten werden, sofern sich aus dem Nahverkehrsplan der ÖPNV-Aufgabenträger nichts anderes ergibt.

### 2.1 Betriebs- und Meldepflichten

Das Verkehrsunternehmen hat unverzüglich zumindest mündlich/telefonisch den Aufgabenträger über alle auftretenden gravierenden Störungen bei den Fahrzeugen und im Betriebsablauf sowie über gravierende Abweichungen von den definierten Standards zu unterrichten. Diese Meldung muss schriftlich bis spätestens 10.00 Uhr des nachfolgenden Arbeitstages vorliegen, bzw. nach Wochenenden bis spätestens Montag 10.00 Uhr.

Darüber hinaus hat das Verkehrsunternehmen vierteljährlich zum 10.1, 10.4, 10.7 und 10.10. einen kurz gefassten Qualitätsbericht mit folgenden Inhalten an den Aufgabenträger und den Verkehrsverbund zu senden:

- ▶ Dokumentation der beim Verkehrsunternehmen eingegangenen Beschwerden,
- ▶ Probleme mit der Pünktlichkeit (z.B. regelmäßige Verkehrsbehinderungen und damit verbunden regelmäßige Verspätungen mit mehr als 3 Minuten),
- ▶ Auffälligkeiten in der Auslastung der Kapazitäten (Über- und Unterauslastungen),
- ▶ größere Beschädigungen bzw. Reparaturen bei den Fahrzeugen,
- ▶ ausgefallene Fahrten sowie sonstige Unregelmäßigkeiten und Besonderheiten,
- ▶ Teilnahme an Ortsterminen und sonstigen Abstimmungsterminen mit dem Aufgabenträger oder Dritten sowie Testfahrten.

### 2.2 Beschwerdenmanagement

Die Annahme und Bearbeitung von Beschwerden liegt im Verantwortungsbereich des Verkehrsunternehmens. Im Beschwerdenmanagement sind die nachfolgend definierten Qualitätsanforderungen zu erfüllen:

- ▶ Für die Annahme von Beschwerden und Hinweisen der Fahrgäste sind alle vom Verkehrsunternehmen eingesetzten Personale verantwortlich.
- ▶ Es sind alle schriftlichen, telefonischen und mündlichen Beschwerden aufzunehmen und zu bearbeiten. Bei telefonischen und mündlichen Beschwerden sind grundsätzlich Name, Anschrift und Telefonnummer des Beschwerdeführers zu erfragen.
- ▶ Beschwerden sind innerhalb von zwei Wochen zu bearbeiten. Dem Beschwerdeführer ist die Antwort, entsprechend der Form des Eingangs der Beschwerde auf schriftlichem, telefonischem oder elektronischem Wege in kunden- und serviceorientierter Form mitzuteilen. Die schriftliche oder elektronische Beantwortung einer Beschwerde ist, sofern sie Aspekte der Angebotskonzeption betrifft, vorab mit dem Aufgabenträger abzustimmen. Ist für die Bearbeitung der Beschwerde im Ausnahmefall ein längerer Zeitraum notwendig, ist dem Beschwerdeführer ein Zwischenbescheid mit Erläuterung des Verzögerungsgrundes zuzustellen. Grundsätzlich sind Beschwerden innerhalb von vier Wochen abschließend zu bearbeiten. Ausnahmen bedürfen der Zustimmung des Aufgabenträgers.
- ▶ Der Aufgabenträger behält sich vor, direkt Rücksprache mit dem Fahrpersonal zu halten oder dort bzw. beim Verkehrsunternehmen Stellungnahmen einzufordern. Ebenso behält sich der Aufgabenträger vor, Beschwerden eigenverantwortlich zu beantworten.





- ▶ Vom Verkehrsunternehmen sind die Beschwerden und Hinweise EDV-gestützt in der Aufnahme und Bearbeitung zu dokumentieren. Vorzusehen ist eine Kategorisierung in der Dokumentation (z.B. Fahrplan, Liniennetz, Haltestellen, Fahrzeuge, Fahrpersonal, Pünktlichkeit, Anschlusssicherung). Die Kategorisierung ist mit dem Aufgabenträger abzustimmen.
- ▶ Bei groben Verstößen des Fahrpersonals ist das Verkehrsunternehmen verpflichtet, disziplinarische Schritte einzuleiten (auch notfalls bis hin zum Ausschluss des betreffenden Fahrers vom künftigen Einsatz im Linienbündel).
- ▶ Beschwerden, die beim Aufgabenträger eingehen, werden zur Bearbeitung an das Verkehrsunternehmen weitergeleitet. Es gelten die oben genannten Bearbeitungsgrundsätze durch das Verkehrsunternehmen.

Der Aufgabenträger behält sich grundsätzlich das Recht einer Überprüfung der Einhaltung der Bearbeitungsfristen und der Qualität der Beantwortung der Beschwerden durch unangemeldete Einsicht in die EDV-gestützte Dokumentation vor.

Das Verkehrsunternehmen wird vom Aufgabenträger jeweils innerhalb von drei Arbeitstagen über die Beschwerden informiert, die beim Aufgabenträger eingehen und den von der Vereinbarung erfassten Verkehr betreffen. Für die Bearbeitung dieser Beschwerden durch das Verkehrsunternehmen gelten die gleichen Grundsätze wie bei der Bearbeitung von Kundenbeschwerden. Bei der Antwort auf personalbezogene Beschwerden ist grundsätzlich der Name des betroffenen Mitarbeiters zu nennen.

Die Betreiber erhalten einen personalisierten Zugang zur Datenbank des VRN-Qualitätsmanagements. In dieser hat das Verkehrsunternehmen einen Überblick über die abge-

schlossenen Kundenanliegen, den Meldungen der Kontrolleure und der Eigenmeldungen. Die Datenbank ist nicht zur Bearbeitung von Kundenanliegen gedacht. Unter Eigenmeldungen sind z.B. Fahrtausfälle, Verspätungen, Einsatz von nicht-vorgabekonformen Fahrzeugen wegen bspw. Reparaturarbeiten und alle anderen Meldungen, welche einer Pönale unterliegen, zu verstehen.

Die Kundenanliegen, welche den VRN erreichen, werden aus der Datenbank direkt an das Verkehrsunternehmen zur Bearbeitung weitergeleitet, sofern die VRN GmbH nicht selbst zuständig ist. Bei Bearbeitung vom Verkehrsunternehmen hat dieses eine Kopie der Antwort an die VRN GmbH zurück zu schicken. In der Datenbank erfolgt eine automatische Zuordnung zum jeweiligen Anliegen und die abgeschlossenen Kundenanliegen stehen dem Verkehrsunternehmen jederzeit zur Verfügung.

Das Verkehrsunternehmen hat alle ihm nicht über die VRN GmbH zugeleiteten Kundenbeschwerden innerhalb einer Woche nach Eingang im Unternehmen in die Qualitätsdatenbank der VRN GmbH einzugeben.

## 2.3 Qualitätskontrolle und Qualitätssicherung

Die Qualitätsstandards sind durch das Verkehrsunternehmen selbstständig zu überwachen. Es sind Maßnahmen zur Sicherung und ggf. zur Erhöhung der Qualität zu ergreifen.

Der Aufgabenträger behält sich vor, jederzeit ohne Voranmeldung offene oder verdeckte Kontrollen bezüglich der Einhaltung der definierten Qualitätsvorgaben durchzuführen.

Personen, die im Linienverkehr im Besitz eines Berechtigungs- oder Kontrollausweises des Aufgabenträgers oder Verbundes sind, ist deren kostenfreie Beförderung und

Durchführung ihrer Arbeit zu gestatten, zum Beispiel zum Zwecke der Fahrgastzählung, Fahrgastbefragung u. Ä..

Zu Kontrollen, Zählungen und Erhebungen berechtigt sind alle Mitarbeiter der VRN GmbH sowie der zuständigen Abteilung für ÖPNV des Aufgabenträgers bzw. von diesen beauftragten Dritte.

## 2.4 Fortschreibung der Fahrpläne

Zur Gewährleistung eines integrierten Angebotes entwickelt das Verkehrsunternehmen die Fahrpläne in Abstimmung mit dem Aufgabenträger weiter bzw. passt diese den sich verändernden Rahmenbedingungen an.

Das Verkehrsunternehmen legt dem Aufgabenträger bis spätestens 31.7. jeden Jahres eine Analyse möglicher Schwachstellen des aktuellen Fahrplanes vor und unterbreitet gleichzeitig entsprechende Anpassungsvorschläge.

Das Verkehrsunternehmen hat sich bei Fahrplanänderungen frühzeitig mit allen Betreibern benachbarter Verkehre abzustimmen.

## 2.5 Vertrieb

Der Vertrieb der Fahrscheine ist Sache des Verkehrsunternehmens. Es ist das gesamte Fahrkartensortiment des VRN-Verbundtarifes inklusive der Übergangstarife zu den Nachbarverbänden anzubieten. Ausgenommen davon sind lokale Tarife des Bartarifes, die vor Ort nicht genutzt werden können (z.B. Quadrate Ticket, Nachtbusticket Kaiserslautern; Sondertarife der Stadtbushverkehre). Die Tarifbestimmungen und Beförderungsbedingungen des VRN sind anzuwenden.



Die Abokarten müssen vom Verkehrsunternehmen nach den jeweils gültigen Regelungen des Verkehrsverbundes selbst oder in Kooperation mit anderen Verkehrsunternehmen ausgestellt werden.

Zur Kontrolle der Fahrausweise sind die Grundsätze für die Durchführung von Fahrausweisprüfungen im Rahmen des Verkehrsverbundes Rhein-Neckar anzuwenden.

Je Linienbündel ist mindestens eine Verkaufsstelle einzurichten. Bei Überschneidung kann für mehrere Bündel eine Verkaufsstelle ausreichend sein. Die Öffnungszeiten sind mit dem Aufgabenträger abzustimmen.

## 2.6 Ersatzbeförderung

Bei Liegenbleiben eines Fahrzeuges wegen technischen Defektes oder Unfall ist eine Ersatzbeförderung der betroffenen Fahrgäste auf Kosten des Verkehrsunternehmens zu gewährleisten. Eine entsprechende Ersatzbeförderung ist auch zu gewährleisten, wenn an Haltestellen ohne Halt vorbeigefahren wird, obwohl ein- oder ausstiegswillige Fahrgäste vorhanden sind oder fahrplanmäßig anzudienende Haltestellen oder Teilstrecken nicht bedient werden.

Die Ersatzbeförderung gilt als ordnungsgemäß erbracht, wenn sich dadurch die Ankunft der Fahrgäste an ihrem gewünschten Zielort bei einer planmäßigen Gesamtreisedauer (innerhalb des VRN) von bis zu einer Stunde um nicht mehr als 30 Minuten, bei höheren Gesamtreisedauern (innerhalb des VRN) um nicht mehr als eine Stunde verlängert.

Bei Verspätungen, Anschlussverlusten und Fahrtausfällen aufgrund dem Verkehrsunternehmen nicht zurechenbaren Ereignissen, wie unpassierbarer Straßen wegen Unwetter,

Vereisung, starkem Schneefall, Überschwemmung, örtlichen Veranstaltungen und sonstiger ungeplanter kurzfristiger Straßensperrungen wegen Unfall, Einsatz von Polizei, Rettungsdienst, Feuerwehr usw. erlischt die Verpflichtung zu einer zeitnahen Ersatzbeförderung. Das Verkehrsunternehmen sorgt in diesem Falle für eine größtmögliche Sicherstellung des Fahrplanangebotes auf den betroffenen Linien bzw. Streckenabschnitten, ggf. auch über Umwegfahrten.

## 2.7 Fahrbetrieb

Die Fahrpläne sind verbindlich einzuhalten. Insbesondere sind die Fahrten pünktlich anzutreten, soweit keine verspäteten Anschlüsse abzuwarten sind. Fahrten, die über 30 Minuten verspätet sind, gelten als ausgefallen, ebenso Fahrten, bei denen an drei aufeinanderfolgenden oder sämtlichen Haltestellen früher als vor der im Fahrplan angegebenen Zeit abgefahren wird bzw. regulär zu bedienende Haltestellen ausgelassen wurden.

Das Fahrpersonal muss der deutschen Sprache mächtig sein und muss Streckenkunde besitzen.

## 2.8 Verhalten bei Betriebsstörungen und Verspätungen

Das Verkehrsunternehmen hat für die vertrags- und ordnungsgemäße Durchführung des Betriebes zu sorgen. Der Verkehrsunternehmen ist für die Behebung der Betriebsstörungen direkt zuständig. Die Kosten für Planungen trägt der Verkehrsunternehmen.

Bei absehbaren, d.h. planbaren Betriebsstörungen werden die Fahrgäste durch das Verkehrsunternehmen informiert.

Bei nicht planbaren Betriebsstörungen ist der Aufgabenträger über die Ursachen und die verkehrlichen Auswirkungen der Störungen zu informieren. Das Fahrpersonal informiert die Fahrgäste über die Art der Störung, ihre voraussichtliche Dauer und Auswirkung sowie insbesondere über alternative Bedienungen.

Zur Sicherung der Durchführung des Betriebes hat das Verkehrsunternehmen ein Notfall- und Störungsmanagement vorzuhalten, das im Bedarfsfall den kurzfristigen Einsatz von Ersatzfahrzeugen ermöglicht.

Bei geplanten Straßensperrungen, absehbaren Fahrzeitverlängerungen durch Baumaßnahmen u.ä. werden Ersatzfahrpläne durch das Verkehrsunternehmen erarbeitet und mit dem Aufgabenträger abgestimmt.

Die Fahrplanänderungen sind rechtzeitig, d.h. mindestens eine Woche vor Inkrafttreten der Änderungen bzw. bei kurzfristig angekündigten Maßnahmen einen Tag nach Bekanntwerden des Ereignisses durch das Verkehrsunternehmen an die Fahrgäste zu kommunizieren.

## 2.9 Fahrgastinformation, Werbung und Kommunikation

Das Verkehrsunternehmen unterstützt Werbeaktionen des VRN, indem es Plakate, Linienverlaufspläne, Broschüren, etc., die es vom VRN kostenlos zur Verfügung gestellt bekommt, in den Fahrzeugen auslegt bzw. anbringt. Der Verkehrsunternehmen gestattet dem VRN bzw. Dritten, die vom VRN dazu beauftragt wurden, unentgeltlich Marketing-Aktionen in den Fahrzeugen durchzuführen.

Das Verkehrsunternehmen ist für das Aushängen der Haltestellenfahrpläne zuständig. Er hat dafür Sorge zu tragen,



das bei Fahrplanänderungen die Aushänge bis zum Inkrafttreten des neuen Fahrplanes ausgewechselt werden. Das Design der Haltestellenfahrpläne ist mit dem VRN abzustimmen.

Die Liniennetzpläne sind bündel- bzw. regionsbezogen in allen Fahrzeugen der Linienbündel in DIN A2 über der Sonnennutzungsfläche und an ausgewählten Umsteige Haltestellen mindestens in DIN A4 auszuhängen.

Bei visuellen Informationen ist die DIN 32975 zu berücksichtigen.

## 2.10 Werbung für Dritte

Eine Außenwerbung am Fahrzeug und Werbung im Innenraum von und für Dritte ist nur in Abstimmung mit dem Aufgabenträger zulässig. Die Zustimmung wird insbesondere versagt, wenn die Werbung zum Verkleben der Fensterflächen und damit zu einer Sichtbehinderung führt oder die Wahrnehmbarkeit der Fahrgastinformationen beeinträchtigt. Die Werbegegenstände dürfen in keinem Widerspruch zu den Geschäftsinteressen des LandAufgabenträgers und des Verkehrsverbundes stehen, müssen politisch und religiös neutral sein und müssen berücksichtigen, dass die Fahrzeuge auch von Kindern und Jugendlichen genutzt werden. Es darf deshalb z.B. nicht für Alkoholika, Tabakwaren und in freizügiger Darstellung von Körpern geworben werden.

Außerdem legt der Aufgabenträger insgesamt Wert auf ein die Fahrgäste ansprechendes Erscheinungsbild der Fahrzeuge. Die vorzunehmende Einzelfallprüfung wird sich an diesen Leitlinien orientieren.

Die Außenwerbung an Fahrzeugen ist nicht zulässig im Sichtbereich von Eingangstüren, an denen Symbole oder

Piktogramme für mobilitäts- oder sinneseingeschränkte Personen angebracht sind. Piktogramme für mobilitäts- oder sinneseingeschränkte Personen angebracht sind.

## 2.11 Haltestellenausstattung

Die Haltestellen haben folgende Mindestanforderungen:

- ▶ Haltestellenzeichen nach § 224 StVO
- ▶ Haltestellenbezeichnung
- ▶ Liniennummer, Linienverlauf und Zielangabe
- ▶ Aktuelles VRN-Logo
- ▶ VRN-Wabenummer
- ▶ Aushangmöglichkeit für einen Liniennetzplan an ausgewählten Umsteige Haltestellen mindestens in DIN A4
- ▶ für jede Linie eine Aushangmöglichkeit des Fahrplans in DIN-A4 hoch

Das Verkehrsunternehmen ist für das Aushängen der Haltestellenfahrpläne und Liniennetzpläne zuständig. Er hat dafür Sorge zu tragen, dass bei Fahrplanänderungen die Aushänge bis zum Inkrafttreten des neuen Fahrplanes ausgewechselt werden.

Das Verkehrsunternehmen ist für die ordnungsgemäße Beschilderung der jeweiligen Haltestelle mit Haltestellenbezeichnung, Liniennummer, Linienverlauf und Zielangabe, VRN-Logo sowie VRN-Wabenummer zuständig. Während der gesamten Betriebsdauer müssen die Angaben an den Haltestellen auf dem aktuellen Stand sein.



## 3. Der Pönalekatalog

Nr.	Vorfall	Euro je Vorfall	Ergänzungen
<b>Betriebsablauf</b>			
01	Fahrtausfall (ganz oder auf Teilstrecken)	500,00	Fahrten mit einer Verspätung ab 31 Minuten, zu frühe Abfahrt an 3 aufeinander folgende HS oder 3 regulär zu bedienende HS ausgelassen werden, gelten als Fahrtausfall
02	Fahrtausfall (ganz oder auf Teilstrecken) mit Ersatzbeförderung	250,00	
03	zu frühe Abfahrt an der HS	250,00	Abfahrt mind. 3 Min. vor Fahrplan
04	Verpassen eines garantierten Anschlusses	250,00	
05	verspätete Abfahrt an der Start-HS oder verspätete Ankunft an der Endhaltestelle, ohne dass eine Anschlussaufnahme dies erforderlich macht	ab 05 Min: 10,00 ab 10 Min: 20,00 ab 15 Min: 30,00	ab 31 Minuten: zusätzlich Wertung als Fahrtausfall
06	Nicht-Bedienen einer HS trotz ein- oder ausstiegswilliger Fahrgäste	100,00	für die betroffenen Fahrgäste ist eine Ersatzbeförderung sicher zu stellen, Haftung und Kostenlast beim KN
07	Nicht-Erreichbarkeit der örtlichen Betriebsleitstelle des Verkehrsunternehmens während der vertraglich festgelegten Zeiten	100,00	eine regelmäßige Nicht-Erreichbarkeit während der vertraglich festgelegten Zeiten von mehr als zehn dokumentierten Vorfällen pro Jahr gilt als Grund für eine außerordentliche Kündigung
<b>Fahrzeug</b>			
08	Nicht-Funktionieren des elektronisches Fahrkartenverkaufsgesetz und/oder des Fahrscheinwerters	100,00	
09	fehlender Liniennetzplan im Bus	20,00	
10	Nicht-Funktionieren / fehlende Haltewunschmeldung und/oder der „Wagen hält“-Anzeige	50,00	
11	Einsatz eines nicht den vereinbarten Standards entsprechenden Fahrzeugs	150,00	pro Einsatztag (Kommunikationsecke, kein podestloser Durchgang, Nicht-Niederflur, fehlende Rampe, keine Mehrzweckfläche, etc.)
12	fehlende Piktogramme im Fahrzeug	20,00	
13	fehlende Fensterschutzstange an der Sondernutzungsfläche	50,00	
14	fehlender Abfallbehälter	5,00	
15	fehlender Informationskasten	5,00	
16	fehlendes / veraltetes VRN-Logo	10,00	
17	fehlende, unzureichende, falsche Beschilderung eines Fahrzeugs	50,00	
18	nicht erfolgte / falsche Haltestellenansage	10,00	pro Fahrt und Fahrzeug
19	nicht erfolgte / falsche Haltestellenanzeige im Fahrzeug	10,00	pro Fahrt und Fahrzeug
20	Haltestellenansage, -anzeige defekt/nicht in Betrieb	50,00	pro Einsatztag
21	gravierende Schadhaftheit der Inneneinrichtung des Fahrzeugs	100,00	z.B. aufgeschlitzte Sitze, grobe Schmierereien, großflächige Graffiti, defekte Haltestangen und Griffe, zerstörte oder stark beschädigte Wand- oder Deckenverkleidungen, gravierende Defekte der Innenbeleuchtung, wie Ausfall der Innenbeleuchtung für mehrere Sitzreihen oder der gesamten Ein-/Ausstiegsbeleuchtung
22	gravierende Verschmutzung im Fahrzeuginneren	100,00	klebende und abfärbende Rückstände an Sitzen, Griffen, Wänden, Gepäckablagen oder Scheiben; Fenster, die kaum Durchsicht bieten; übel riechende bzw. ekelerregende Verschmutzungen
23	Ausfall der Klimaanlage / Heizung im Fahrzeug	100,00	
24	unzulässige Fensterbeklebung innen und außen	100,00	keine Werbung und/ oder Plakate auf den Fensterscheiben innen und außen
<b>Fahrpersonal</b>			
25	Einsatz streckenunkundigen Fahrpersonals	250,00	
26	Personal raucht im Fahrzeug	10,00	
27	Nicht-Einhaltung der Kleiderordnung	10,00	
28	unterlassene Hilfestellung für hilfsbedürftige Personen	50,00	
29	Fehlen der Informationsmedien oder Verweigern der gewünschten Information durch den Fahrer	10,00	
30	Personal telefoniert während der Fahrt ohne Freisprecheinrichtung	50,00	



Nr.	Vorfall	Euro je Vorfall	Ergänzungen
<b>Haltestelle</b>			
31	fehlendes/ falsches Haltestellenschild	50,00	
32	fehlender Haltestellenfahrplan	50,00	
33	fehlender Liniennetzplan	20,00	
34	fehlendes Haltestellenzeichen	20,00	
35	fehlende / falsche Haltestellenbezeichnung	20,00	gilt nur, wenn das Unternehmen für die HS zuständig ist
36	fehlende / falsche Liniennummer, Linienverlauf, Zielangabe	20,00	
37	fehlendes / veraltetes VRN-Logo	10,00	
38	fehlende / falsche VRN-Wabenummer	5,00	
39	fehlender Aushang bei Baustellen-, Umleitungs- und/oder Sonderverkehr	20,00	
<b>Betriebs- und Meldepflichten</b>			
40	verspätetes Melden der Fahrzeugliste	50,00	erstmalig vier Wochen nach Betriebsaufnahme, dann jährlich zum 1.8.
41	verspätetes Melden von Sonderverkehr	100,00	spätestens acht Arbeitstage vorher
42	verspätetes Melden von Baustellen- und/oder Umleitungsverkehr	50,00	spätestens fünf Arbeitstage vorher, wenn bekannt
43	verspätetes Zusenden des Monatsberichts	10,00	jeweils ab dem 11. des Folgemonats
44	verspätete oder nicht erfolgte Lieferung von Schulfahrtrelationen pro Schulstandort zum Fahrplanwechsel / Schulbeginn nach den Sommerferien	50,00	
45	fehlende oder unvollständige Lieferung von Echtzeitdaten	20,00	pro Linie und Tag

