



Qualitätsbestimmungen

Anlage zur Vorabveröffentlichung

H

N

Inhalt

1	Standards der Erschließungsqualität	3
1.1	Fußläufiger Einzugsbereich der ÖPNV-Haltestellen.....	3
2	Standards der Verbindungsqualität	3
2.1	Zeitliche Erreichbarkeit ausgewählter Ziele.....	3
2.2	Betriebszeiten und Bedienhäufigkeiten	3
2.2.1	Betriebszeiten	3
2.2.2	Standards für die Bedienhäufigkeiten.....	4
2.3	Umsteigehäufigkeit	5
2.4	Anschlussicherung.....	5
3	Standards der Bedienungsqualität.....	6
3.1	Kapazität der Fahrzeuge	6
3.2	Ausstattung der Fahrzeuge	6
3.3	Ausstattung der Fahrzeuge (Stadtbahn)	7
3.4	Infrastrukturbereitstellung	7
3.5	Gestaltung und Ausstattung von Haltestellen.....	8
3.6	Verknüpfungspunkte.....	11
3.6.1	Verknüpfungspunkte zwischen Verkehrsmitteln des ÖPNV	11
3.7	Fahrgastinformation und Kommunikation	11
3.8	Anforderung an Service, Personal, Sicherheit, Sauberkeit.....	12
3.8.1	Service.....	12
3.8.2	Personal	12
3.8.3	Sicherheit.....	12
3.8.4	Sauberkeit.....	13
3.9	Anforderung an das Tarif- und Vertriebssystem.....	13
3.10	Umweltstandards	13
3.11	Betrieb einer Leitstelle und Betriebshof.....	14
3.12	Umgang mit Betriebsstörungen.....	14
4	Sonstiges.....	14
	Anhang.....	15
	Anhang 1: Gebiete nach Nutzungsdichte.....	15
	Anhang 2: Gebiete nach Nutzungsdichte.....	16

1 Standards der Erschließungsqualität

1.1 Fußläufiger Einzugsbereich der ÖPNV-Haltestellen

Tab. 1: Einzugsbereich (maximale Luftlinienentfernung) von ÖPNV-Haltestellen und Gehzeiten

Verkehrsgebiet	Bus	Stadtbahn BOStrab
Zentrum	300 m (5 Min)	400 m (7 Min)
Gebiet mittlerer bis hoher Nutzungsdichte	400 m (7 Min)	600 m (10 Min)
Gebiet geringer bis mittlerer Nutzungsdichte	600 m (10 Min)	800 m (14 Min)
<i>Begründete Ausnahmen sind zulässig.</i>		
<i>Angaben zur Gehzeit berücksichtigen eine mittlere Gehgeschwindigkeit von 70 m/Min und einen Umwegfaktor von 20 %.</i>		

Zur Abgrenzung der Gebiete nach Nutzungsdichte siehe Anhang 1. Die derzeitigen Linienwege und Haltestellen können der Homepage der Heilbronner-Hohenloher-Haller Nahverkehr GmbH HNV (www.h3nv.de) entnommen werden.

2 Standards der Verbindungsqualität

2.1 Zeitliche Erreichbarkeit ausgewählter Ziele

Als Mindeststandard zur zeitlichen Erreichbarkeit der Innenstadt werden maximale Beförderungszeiten im ÖPNV festgelegt, die für alle Siedlungsbereiche im Stadtgebiet gelten. Ausgewiesen ist die maximale Beförderungszeit im ÖPNV je Relation, ohne Zu- und Abgangszeiten.

Tab. 2: Maximale Beförderungszeit (Fahrzeit + Umsteigezeiten) Siedlungsgebiet zur Innenstadt

Hauptverkehrszeit (siehe Tab. 4)	35 Minuten
Nebenverkehrszeit (siehe Tab. 4)	45 Minuten
Schwachverkehrszeit (siehe Tab. 4)	45 Minuten

2.2 Betriebszeiten und Bedienhäufigkeiten

2.2.1 Betriebszeiten

Innerhalb der festgelegten Betriebszeiten ist eine ÖPNV-Bedienung zu gewährleisten. Diese differieren in Abhängigkeit vom jeweiligen Verkehrsgebiet, in dem sich die Zugangsstelle zum ÖPNV befindet. Eine über die Betriebszeiten hinausgehende ÖPNV-Bedienung für den Nachtverkehr ist möglich. Die Stadt Heilbronn hat diesbezüglich beschlossen, ab Juni 2022 einen On-Demand-Verkehr als Ersatz für die Nachtbusse an Wochenenden einzurichten. Dieses Angebot ist auf einen Versuchszeitraum von 2 Jahren ausgelegt. Danach wird die Stadt Heilbronn beschließen, ob der On-Demand-Verkehr weitergeführt, eingestellt oder gar ausgedehnt wird.

Tab. 3: Betriebszeiten des ÖPNV

Verkehrsgebiet	Mo - Fr	Sa	So
Zentrum	5:00 – 00:00 Uhr	5:30 – 00:00 Uhr	8:00 – 00:00 Uhr
		On-Demand-Angebot 0:00 – 6:00 Uhr	On-Demand-Angebot 0:00 – 8:00 Uhr
Gebiet mittlerer bis hoher Nutzungsdichte	5:00 – 00:00 Uhr	5:30 – 00:00 Uhr	8:00 – 00:00 Uhr
		On-Demand-Angebot 0:00 – 6:00 Uhr	On-Demand-Angebot 0:00 – 8:00 Uhr
Gebiet geringer bis mittlerer Nutzungsdichte	bedarfsgerecht/flexibel (mindestens eine Fahrt stündlich)	bedarfsgerecht/flexibel	bedarfsgerecht/flexibel
		On-Demand-Angebot 0:00 – 6:00 Uhr	On-Demand-Angebot 0:00 – 8:00 Uhr

2.2.2 Standards für die Bedienhäufigkeiten

Es wird unterschieden nach der Hauptverkehrszeit (HVZ), der Nebenverkehrszeit (NVZ) und der Schwachverkehrszeit (SVZ):

Tab. 4: Verkehrszeiten des ÖPNV

Verkehrszeit	Mo - Fr	Sa	So
HVZ	6:00 – 8:00 Uhr 15:30 – 18:00 Uhr	keine	keine
NVZ	Zeiten zwischen den Verkehrsspitzen 8:00 – 15:30 Uhr	Zeiten im Einkaufs- und Besorgungsverkehr 10:00 – 18:00 Uhr	keine
SVZ	Zeiten von Betriebsbeginn bis zur morgendlichen HVZ 5:00 – 6:00 Uhr Zeiten im Anschluss an die HVZ bis Betriebsschluss 18:00 – 24:00 Uhr	Zeiten vor und nach dem Einkaufs- und Besorgungsverkehr 5:30 – 10:00 Uhr 18:00 – 24:00 Uhr	ganztags
On-Demand		0:00 – 6:00 Uhr	0:00 – 8:00 Uhr

Zur Gewährleistung einer attraktiven und regelmäßigen ÖPNV-Bedienung und zur Sicherung der Anschlüsse beim Umsteigen ist auf allen ÖPNV-Linien im Stadtgebiet Heilbronn ein **Taktfahrplan** anzubieten. In begründeten Ausnahmefällen sind auch Abweichungen von einem vertakteten Fahrtenangebot möglich.

Die nachfolgenden Bedienungshäufigkeiten gelten auf den Relationen entsprechend ihrer Funktion in der Netzhierarchie.

Tab. 5: Mindeststandard für die Bedienungshäufigkeit des ÖPNV (Fahrtenzahl je Std. bzw. Taktzeit)

Relation	HVZ	NVZ	SVZ
Hauptrelation	6 Fahrten / Std. (alle 10 Min.)	4 Fahrten / Std. (alle 15 Min.)	2 Fahrten / Std. (alle 30 Min.)
Nebenrelation	4 Fahrten / Std. (alle 15 Min.)	2 Fahrten / Std. (alle 30 Min.)	2 Fahrten / Std. (alle 30 Min.)
Erschließung	2 Fahrten / Std. (alle 30 Min.)	1 Fahrt / Std. (alle 60 Min.)	Bedarfsgerecht / flexibel / On-Demand

Die geforderte Bedienungshäufigkeit kann abschnittsweise auch durch eine abgestimmte Überlagerung mehrerer Linien mit jeweils längeren Taktzeiten erreicht werden. Eine Unterschreitung der festgelegten Mindestbedienungshäufigkeiten ist nur in Abstimmung mit dem Aufgabenträger zulässig. Dies gilt ebenso für jahreszeit- und schulferienbedingte Bedarfsanpassungen.

Zur Kategorisierung der Relationen siehe Anhang 2. Der derzeitige Busfahrplan und der Fahrplan für die Stadtbahnlinien S4 und S41/42 können der Homepage des HNV (www.h3nv.de) entnommen werden.

2.3 Umsteigehäufigkeit

Jede wichtige Fahrtbeziehung sollte so direkt wie möglich erfolgen. Umsteigevorgänge können jedoch insbesondere erforderlich werden, wenn ein Wechsel zwischen Verkehrssystemen nötig ist. Dies ist immer dann der Fall, wenn von Zubringerlinien auf Hauptlinien umgestiegen werden muss. Daher werden für die Relationskategorien differenzierte Standards festgelegt:

Tab. 6: Maximale Zahl notwendiger Umsteigevorgänge

Grundsatz	Jeder Stadtteil ist zu den Haupt- und Nebenverkehrszeiten umsteigefrei an die Innenstadt anzubinden.
Hauptrelation	direkt ohne Umstieg
Nebenrelation	Maximal ein Umstieg
Erschließung	Direktfahrt ohne Umstieg zum nächstgelegenen Verknüpfungspunkt mit dem höherrangigen ÖPNV (Haupt- / Nebenrelation)

2.4 Anschlusssicherung

An wichtigen Verknüpfungshaltestellen des ÖPNV, insbesondere bei Anschlüssen an die Stadtbahn Heilbronn, an den SPNV und an regional bedeutsame Buslinien, sollen die Anschlusszeiten

mindestens in Lastrichtung fahrplantechnisch so abgestimmt sein, dass für den Fahrgast möglichst kurze Umsteigewartezeiten entstehen. Dabei sind bei den Anschlusszeiten auch die gegebenenfalls erforderlichen Fußwegezeiten an einem Verknüpfungspunkt zu berücksichtigen (beispielsweise zwischen Bahnsteig und Bussteig an Bahnhöfen). Die Anschlusszeiten sollen daher (abzüglich der Fußwegezeiten) die folgenden Werte nicht überschreiten:

Tab. 7: Anschlusszeit (Umsteigewartezeit) an Umsteigepunkten (ggf. nur in Lastrichtung)

gut	bis 5 Minuten
akzeptabel	bis 10 Minuten
= reine Wartezeit (ohne erforderliche Gehzeit zwischen Haltepunkten)	
<i>Begründete Ausnahmen sind möglich.</i>	

3 Standards der Bedienungsqualität

3.1 Kapazität der Fahrzeuge

Für die Verkehrsleistungserbringung ab 01.01.2024 dürften nach Einschätzung des Aufgabenträgers 5,5 Stadtbahnfahrzeugen, 62 Omnibusse, davon 1/3 Gelenkbusse, erforderlich beim Verkehrsunternehmen sein. Darüber hinaus kommen nach derzeitigem Stand weitere 3 Solobusse, 1 Gelenkbus und 2 Kleinbusse (20 – 25 Personen) bei Auftragnehmern zum Einsatz. Dazu kommen noch 6 Großraumtaxi für den On-Demand-Verkehr in den Nächten Freitag auf Samstag, Samstag auf Sonntag und auf Feiertage.

Das Verkehrsunternehmen hat den Einsatz der Fahrzeuge in jedem Fall so zu planen, dass die vorhandene Nachfrage befriedigt wird und auch bei unerwarteten Verkehrsspitzen kurzfristig Kapazitätserhöhungen durchgeführt werden können.

3.2 Ausstattung der Fahrzeuge

Die Fahrzeuge sollten grundsätzlich zeitgemäß, komfortabel und sauber sein. Darüber hinaus soll folgende Mindestausstattung gewährleistet sein:

Fahrgastinformation

- Einheitliche und verständliche Beschilderung mit Liniennummer und Fahrtziel außen vorne und seitlich, hinten Liniennummer.
- Informationen zum Liniennetzplan, zum Linienvverlauf und Tarifinformation.
- Rund die Hälfte der Fahrzeuge und bei Neubeschaffung weitere Fahrzeuge: Zusätzlich zu Haltestellenansagen auch Haltestellenanzeigen auf LED oder vergleichbaren Monitoren.

Einstiegs- und Innenraumkomfort

- mindestens 30 Sitzplätze je Bus; für Nachfragespitzen ist auf ein möglichst großes Gesamtfassungsvermögen unter Berücksichtigung der Mindestsitzplatzanzahl zu achten
- Ausstattung mit Standard-Überlandsitzen und Haltewunschtaaste für mobilitäts-eingeschränkte Personen (aus Sitzposition erreichbar)
- Gefahrenstellen sind durch starke optische Kontraste hervorzuheben.

- Mehrzweckflächen (für Rollstühle, Kinderwagen, Traglasten)

Alle Fahrzeuge sind wie folgt auszustatten:

- Ausführung der Fahrzeuge als Niederflur-Busse bzw. als Low-entry-Linienbusse mit Stehplätzen auch im hinteren Wagenteil.
- Absenkbarkeit der Busse zur Einstiegseite, mindestens eine doppelbreite Tür ohne Mittelpfosten.
- Ausstattung mit Vollklimatisierung und getönten Seitenscheiben.
- Ausstattung mit ausklappbarer Rampe als Einstiegshilfe.
- Ausstattung der Fahrzeuge mit AFZS nach etwaigen künftigen Vorgaben des Landes Baden-Württemberg
- Ausstattung der Fahrzeuge mit Anlagen zur Beeinflussung von Lichtsignalanlagen nach Standard der Stadt Heilbronn.
- Ausstattung der Fahrzeuge mit Videoüberwachung zu 75 % der Flotte und bei allen Neubeschaffungen.
- Ausstattung der Fahrzeuge mit Verkaufsgeräten für den Vertrieb des HNV-Bartarifs.
- Ausstattung der Fahrzeuge mit Checkin-Checkout-Terminals gemäß VDV-Kernapplikation und Tarifsystem des HNV.

3.3 Ausstattung der Fahrzeuge (Stadtbahn)

Die Straßenbahn im Stadtgebiet Heilbronn ist Teil der Regionalstadtbahn auf dem Netz 7a/b zwischen Karlsruhe und Öhringen bzw. Mosbach bzw. Sinsheim. Zur Sicherstellung der durchgehenden Stadtbahnverbindungen sind die notwendigen vertraglichen Grundlagen mit dem regionalen Betreiber herzustellen. Auf den Straßenbahnstrecken der Stadtbahnlinien S4 und S41/42 zwischen Hauptbahnhof und Pfühlpark sowie zwischen Hauptbahnhof und Kaufland kommen Zweisystemfahrzeuge für 15 KV/16 2/3 Hz bzw. 750 V mit mittelflurigen Einstiegen zum Einsatz, um an allen entsprechend ausgestatteten Haltestellen auch für mobilitätseingeschränkte Personen einen barrierefreien Ein- und Ausstieg zu gewährleisten. In begründeten Ausnahmefällen ist der Einsatz hiervon abweichender Fahrzeuge zulässig.

Die Fahrzeuge müssen eine Fahrgastkapazität von ca. 240 Personen bei ca. 90 Sitzplätzen vorweisen. Die Fahrzeuge müssen für ca. 50 % der Flotte mindestens teilweise klimatisiert sein. Neu zu beschaffende Fahrzeuge müssen mit Vollklimatisierung ausgestattet sein. Alle Fahrzeuge sind mit Videoüberwachung auszustatten. In den Fahrzeugen müssen Mehrzweckflächen für Rollstühle, Kinderwagen und Fahrräder vorhanden sein.

Die Fahrzeuge müssen mit den üblichen Einrichtungen zur Beeinflussung von Lichtsignalanlagen ausgerüstet sein.

3.4 Infrastrukturbereitstellung

Im Hinblick auf Leistungen im Busverkehr stellt das Verkehrsunternehmen die Pflichtausstattung gemäß BOKraft und an zentralen Bushaltestellen die DFI.

Im Hinblick auf Leistungen der Stadtbahn stellt das Verkehrsunternehmen die gesamte Infrastruktur (also Gleise, Fahrsignalanlagen, Kameraüberwachung, ELA, DFI, Unterwerke, Haltepunkte mit Hochbahnsteigen usw.). Gemäß dem mit dem derzeitigen Verkehrsunternehmen abgeschlossenen Gestattungsvertrag hat die Stadt Heilbronn das Recht, die Bahnanlagen zu übernehmen. Bei einem Wechsel des Verkehrsunternehmens würden diese nach Übernahme durch die Stadt zum Sachzeitwert auf das neue Verkehrsunternehmen übertragen und müssten von diesem betrieben, gewartet und instandgehalten werden. Alternativ käme eine Verpachtung zu einem am anteiligen

Sachzeitwert orientierten Pachtzins in Betracht; auch in diesem Fall müsste das Verkehrsunternehmen die betreffende Infrastruktur betreiben, warten und instandhalten.

3.5 Gestaltung und Ausstattung von Haltestellen

Bei der Haltestellengestaltung erhalten die Verkehrssicherheit, insbesondere die Schulwegsicherung, die mobilitätsgerechte Gestaltung und der Wetterschutz besondere Beachtung. Grundsätzlich gilt, dass Haltestellen möglichst einheitlich zu gestalten sind (Wiedererkennungswert, z. B. durch einheitliche Farben, Pflasterung, Möblierung, Logos), soweit dies die örtlichen und finanziellen Rahmenbedingungen zulassen. Bei der Ausgestaltung ist das Haltestellenkonzept des HNV zu berücksichtigen.

An den Endhaltestellen bzw. Wendehaltestellen ist jeweils eine Fahrertoilette vorzuhalten. Der Unterhalt obliegt dem Verkehrsunternehmen.

Die Ausstattung der Haltestelle ist jedoch grundsätzlich von ihrer Bedeutung im Netz abhängig. Folgende Haltestellenkategorien werden unterschieden:

- **Kategorie A:**
Wichtige Umsteigehaltestellen (Bahnhöfe, sonstige SPNV- und Stadtbahnhaltepunkte, Verknüpfungspunkte im Busliniennetz)
- **Kategorie B:**
Standardhaltestellen innerhalb bebauter Gebiete
- **Kategorie C:**
Standardhaltestellen außerhalb bebauter Gebiete

Bei den Empfehlungen zur Haltestellenausstattung wird zwischen der Verantwortung der Kommunen und der Verkehrsunternehmen unterschieden.

Tab. 8: Haltestellenausstattung nach Kategorie

Ausstattungsmerkmale (in Verantwortung der Stadt Heilbronn bzw. der Gemeinde Flein)	Kategorie		
	A	B	C
Aufenthaltskomfort			
Wartefläche komplett befestigt	X	X	(X)
Barrierefreier Zugang: Hochborde (bei Umbau / Neubau)	X	X	(X)
Barrierefreier Zugang: taktile Leitelemente (Stadtbahnhaltestellen und ausgewählte Bushaltestellen)	X	(X)	
Beleuchtung (Minimum Straßenlaterne)	X	X	(X)
Wetterschutzeinrichtung (mind. Überdachung)	X	X*	
Sitzgelegenheit	X	X*	(X)
Abfallbehälter	X	(X)	(X)

Systemverknüpfung			
Kiss + Ride-Haltezone (nach Erfordernis und Platzverfügbarkeit)	(X)		
Bike + Ride-Anlage (nach Erfordernis und Platzverfügbarkeit)	(X)	(X)	
Taxi-Stellplätze (nach Erfordernis und Platzverfügbarkeit)	(X)		
<i>(X) = anzustreben bzw. bei Bedarf</i>			
<i>* = nur Richtungshaltstellen, die überwiegend oder ausschließlich dem Einstieg dienen</i>			

Ausstattungsmerkmal (in Verantwortung des Verkehrsunternehmens)	Kategorie		
	A	B	C
Grundausrüstung			
Haltestellenschild nach StVO	X	X	X
Haltestellenname	X	X	X
Verkehrsunternehmen und/oder Verbund	X	X	X
Linien- und Fahrplaninformation			
Liniennummer	X	X	X
Fahrziel (Endhaltestelle)	X	X	X
Verkehrsunternehmen und/oder Verbund	X	X	X
Aushangfahrplan mit Streckenverlauf und Umsteigemöglichkeit	X	X	X
Gültigkeit des Fahrplans	X	X	X
Tarifinformation	X	X*	X*
Hinweis auf Info-Telefon	X	X	X
Dynamische Fahrgastinformation auf LED-Anzeigern mit Echtzeitinformation	X		
Stationäres Check-in-Checkout-Terminal	X		

Weitere Informationen			
Linienetzpläne	X	X*	

Übersichts-, Umgebungs-, Stadtpläne	(X)		
Fahrpläne für Regionalverkehr Bahn/Bus	(X)		
Informationen zu weiteren Mobilitätsangeboten	X	X	(X)
<i>(X) = anzustreben bzw. bei Bedarf</i>			
<i>* = nur Richtungshaltestellen, die überwiegend oder ausschließlich dem Einstieg dienen</i>			

Folgende Haltestellen im Stadtgebiet Heilbronn sind der Kategorie A zugeordnet:

Haltestellen der Kategorie A	Stadtbahn	Bus
Willy-Brandt-Platz	X	X
Berufsschulzentrum	(X)	
Böckingen West	(X)	
Finanzamt	X	
Friedensplatz	X	
Harmonie	X	X
Neckarturm am Kurt-Schumacher-Platz	X	
Pfühlpark	X	
Rathaus	X	X
Sonnenbrunnen	(X)	X
Trappensee	(X)	
Allee Post		X*
Theater	X	
Technisches Schulzentrum	X	
Industrieplatz	X	
Hans-Rießler-Straße	X	
Kaufland	X	
Wilhelm-Leuschner-Straße		X*

Europaplatz		X*
Südbahnhof		X*
Berliner Platz		X*
<i>(X) = Haltestellen EBO-Strecke, daher nicht im Zuständigkeitsbereich der SWHN</i> <i>* = an reinen Bushaltestellen sind keine Checkin-Checkout-terminals erforderlich, dafür Ausstattung in den Bussen</i>		

3.6 Verknüpfungspunkte

3.6.1 Verknüpfungspunkte zwischen Verkehrsmitteln des ÖPNV

Die öffentlichen Verkehrsmittel sollen untereinander zeitlich gut verknüpft sein. Dies betrifft vor allem Verbindungen zwischen dem SPNV bzw. der Stadtbahn, dem ein- und ausbrechenden Regionalbusverkehr und dem Stadtbus. Bei der Verwirklichung integraler Taktfahrpläne lassen sich an definierten Knotenpunkten kurze Umsteigezeiten realisieren.

Im Stadtgebiet werden folgende zentrale Verknüpfungspunkte festgelegt:

- Hauptbahnhof / Willy-Brandt-Platz
- Harmonie / Moltkestraße und Harmonie / Hafenmarktpassage bzw. Kunsthalle
- Allee Post / Wollhausplatz
- Sonnenbrunnen / Grünwaldschule

An den genannten Verknüpfungspunkten sind die Fahrpläne und Taktfolgen der zu verknüpfenden Verkehrsmittel so aufeinander abgestimmt, dass in der Regel ein Anschluss innerhalb einer Übergangszeit von maximal 10 Minuten gewährleistet ist. Festlegungen von Anschlussbeziehungen mit Anschlusssicherung sollten jedoch nicht zu einer Erhöhung der durchschnittlichen Reisezeit führen. Die bauliche Gestaltung der Verknüpfungspunkte sollen kurze und bequeme Umsteigewege ermöglichen.

Dabei sollen sich die Fahrpläne an den nachfragestarken Relationen und den Zeiten der Hauptlastrichtung orientieren. Durch geeignete Kommunikationsmittel zwischen den verschiedenen ÖPNV-Verkehrsmitteln ist der Anschluss in den Schwachverkehrszeiten (siehe Tabelle 4) auch bei Verspätungen zu gewährleisten.

3.7 Fahrgastinformation und Kommunikation

Die rechtzeitige bedarfsgerechte Information von regelmäßigen ÖPNV-Kunden wie von Gelegenheitsnutzern ist von großer Bedeutung für die Attraktivität des ÖPNV und die Kundenbindung. Neben den Standardinformationen an Haltestellen und in Fahrzeugen sind folgende Punkte zu beachten:

- Übersichtliche und leicht merkbare Gestaltung von Informationen zu Fahrplan, Liniennetz und Tarif und Beförderungsbedingungen mit Angabe von Servicenummern.
- Nutzung klassischer Medien (gedruckte Fahrplanhefte, Liniennetzpläne, Tarifbroschüre usw.) und elektronischer Medien (dynamische Fahrgastinformationssysteme, Internet, Apps, Social Media).
- Einheitliches Layout im Verbundgebiet des HNV (die Zugehörigkeit zum HNV muss aus dem Layout einfach und klar zu erkennen sein).

- Sicherstellung einer möglichst frühzeitigen Information der Fahrgäste über Sondersituationen (z. B. geplante sowie nicht vorhersehbare Verzögerungen im Betriebsablauf, Fahrtausfälle, baustellenbedingte Verlegung von Linien oder Haltestellen) über Info-Flyer, Presse, Radio und andere elektronische Medien wie dynamische Fahrgastinformationssysteme, Internet, Apps.
- Zur Erleichterung des ÖPNV-Zuganges für Besucher und Touristen ist die Ausstattung touristisch interessanter Bereiche / Einrichtungen in Abstimmung mit der Heilbronn Marketing GmbH HMG mit Informationen über das ÖPNV-Angebot anzustreben. An den Haltestellen soll ebenfalls in Abstimmung mit der HMG auf touristisch interessante Punkte in der näheren Umgebung hingewiesen werden.
- Fahrplandaten, Echtzeitdaten und ggf. die aus dem AFZS gewonnenen Nutzungsdaten sind dem HNV zur Weiterverarbeitung im Sinne der Kundeninformation in geeigneter Weise und in geeigneten Datenformaten (Open Data) digital bereitzustellen.

3.8 Anforderung an Service, Personal, Sicherheit, Sauberkeit

Das Image des ÖPNV bei den Bürgern ist durch eine erkennbare Produktpolitik, ein gezieltes Marketing bzw. das Corporate Design des Verkehrsunternehmens sowie durch eine angemessene Service- und Personalpolitik zu stärken.

3.8.1 Service

Das Verkehrsunternehmen muss ein Kundenbüro bzw. Servicestellen zur Kundeninformation vor Ort betreiben, da diese eine wichtige Kommunikationsschnittstelle bilden. Das Beschwerde- oder Eingabemanagement ist bei Bedarf weiterzuentwickeln.

3.8.2 Personal

Ein kompetentes und serviceorientiertes Handeln durch das Fahrpersonal ist sicherzustellen. Dies ist zu gewährleisten durch:

- Anwendung der Regelungen des Landestariftreue- und Mindestlohngesetzes für öffentliche Aufträge in Baden-Württemberg vom 16. April 2013 (GBl. 2013, S. 50), zuletzt geändert durch Gesetz vom 21. November 2017 (GBl. 2017, S. 597, 606) in der jeweils gültigen Fassung (im Folgenden auch „LTMG“) und auf Grundlage des LTMG erlassener Rechtsverordnungen, insbesondere der Pflicht zur Zahlung eines einem repräsentativen Tarifvertrag entsprechenden Entgelts nach § 3 Abs. 3 LTMG. Das Verkehrsunternehmen muss dafür Sorge tragen, dass sich auch die von ihm beauftragten Verkehrsunternehmen vertraglich verpflichten, die Regelungen des LTMG anzuwenden. Die repräsentativen Tarifverträge nach § 3 Abs. 3 LTMG können auf folgender Internetseite abgerufen werden: <https://rp.baden-wuerttemberg.de/themen/wirtschaft/tariftreue/seiten/repraesentative-tarifvertraege/>.
- Beherrschen der deutschen Sprache durch das Fahr- und Servicepersonal.
- Schulungen hinsichtlich Kundenkontakt, Beschwerdemanagement und Service (Netz- und Tarifkenntnisse).
- Schulung des Fahrpersonals zu den Themen Fahrgastsicherheit (insbesondere mobilitätseingeschränkte Personen) und Konfliktbewältigung.

Personal mit Kundenkontakt muss ein ordentliches Erscheinungsbild aufweisen. Das Fahrpersonal und das Prüfpersonal hat vom Verkehrsunternehmen gestellte Dienstkleidung zu tragen.

3.8.3 Sicherheit

Die tatsächliche und subjektive Sicherheit soll durch eine übersichtliche Haltestellen- und Fahrzeuggestaltung gestärkt werden.

In Abstimmung mit dem Aufgabenträger muss das Verkehrsunternehmen für Informationsveranstaltungen an Schulen zur Verfügung stehen. Die Sicherheit junger Fahrgäste soll dabei gefördert werden.

3.8.4 Sauberkeit

Die Sauberkeit in den Fahrzeugen und der Fahrzeuge selbst ist durch folgende Maßnahmen zu gewährleisten:

- Tägliche Innenreinigung und wöchentliche Außenreinigung, im Bedarfsfall auch zwischen den regulären Reinigungsintervallen
- Anstrengungen zur Vermeidung von Verunreinigung und Beschädigung von Fahrzeugen

3.9 Anforderung an das Tarif- und Vertriebssystem

Es gelten das Tarifsystem und die Tarifbestimmungen des HNV, die auf der Homepage (www.h3nv.de) eingesehen werden können. Das Verkehrsunternehmen muss für die Durchführung des Stadtverkehrs im Stadtgebiet Heilbronn mit Bussen und Stadtbahnen einen Kooperationsvertrag mit dem HNV abschließen. Die Durchführungsrichtlinie zur Einnahmeaufteilung ist Bestandteil der Kooperation mit dem HNV.

Das Verkehrsunternehmen betreibt ein Hintergrundsystem zum Vertrieb von elektronischen Abonnements gemäß VDV-Kernapplikation. Der digitale Bestellprozess ist zu unterstützen und weiter auszubauen.

Digitale Vertriebskanäle sollen weiter ausgebaut werden. Das Verkehrsunternehmen stellt hierfür eine digitale Mobilitätsplattform (App) bereit. In der Mobilitätsplattform sollen perspektivisch alternative Mobilitätsformen (On-Demand, Sharing...) als ein Service angeboten werden. Entsprechende Kooperationen sind zu schließen.

Das Verkehrsunternehmen soll ein Kunden- und Abo-Center in zentraler innerstädtischer Lage mit üblichen Geschäftszeiten von 9:00 Uhr bis 13:00 Uhr und 14:00 Uhr bis 16:30 Uhr betreiben.

Weiterhin ist ein Prüfdienst für Fahrscheinkontrollen vorzuhalten. Dieser ist mit Kontrollgeräten zur Prüfung elektronischer Tickets auszustatten.

Weitere Serviceleistungen sind zu erbringen, z. B. Fahrgastinformation vor Ort bei Baustellen und Sperrungen.

3.10 Umweltstandards

- Grüne Feinstaubplakette für alle eingesetzten Busse.
- Bei Fahrzeugneubeschaffung: Einhaltung der Schadstoffgrenzwerte gemäß Verordnung der Europäischen Union (z.Zt. Euro 6 der jeweils aktuellen Ausführung).
- Bei Fahrzeugneubeschaffung: Das „Saubere-Fahrzeuge-Beschaffungs-Gesetz“ als nationale Umsetzung der Clean Vehicles Directive CVD ist zu berücksichtigen.
- Schulung der Busfahrer hinsichtlich umweltfreundlicher Fahrweise mit dem Ziel, den CO₂-Ausstoß zu senken.

3.11 Betrieb einer Leitstelle und Betriebshof

Das Verkehrsunternehmen muss eine Leitstelle für den Bus- und Stadtbahnverkehr in Heilbronn während der gesamten Zeiten des Fahrbetriebs betreiben und einen Betriebshof für die Behandlung und die Wartung der eingesetzten Busse bereitstellen.

3.12 Umgang mit Betriebsstörungen

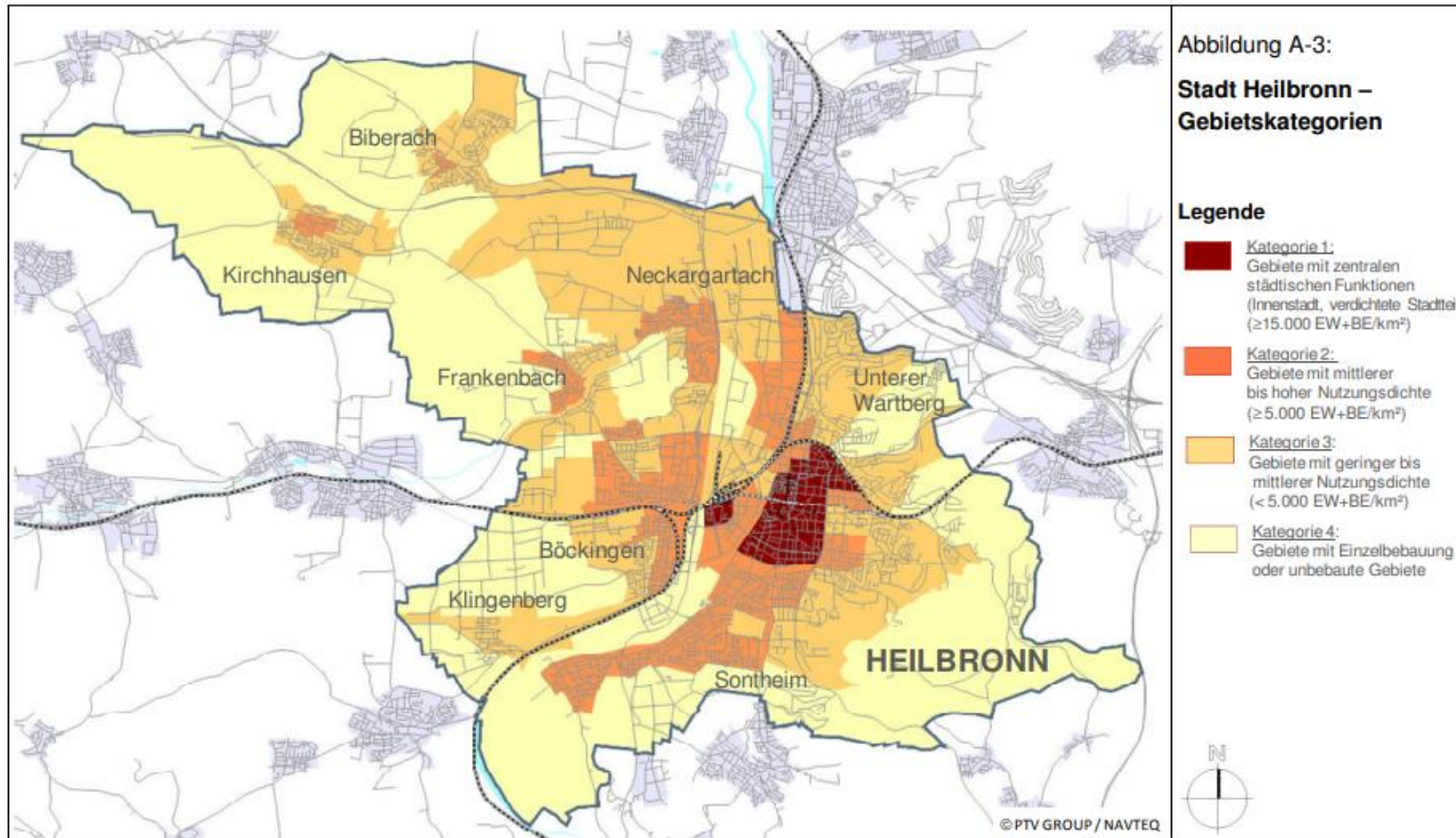
- Das Verkehrsunternehmen hat für die ordnungsgemäße Durchführung der Verkehrsdienstleistungen auch bei für ihn vorhersehbaren und planbaren Betriebsstörungen (wie beispielsweise Straßenbauarbeiten) zu sorgen.
- Zur Sicherung der Erbringung der Verkehrsdienstleistungen gemäß den Vorgaben des öffentlichen Dienstleistungsauftrags hat das Verkehrsunternehmen ein Beschwerde-, Notfall- und Störungsmanagement vorzuhalten, das im Bedarfsfall auch den kurzfristigen Einsatz von Ersatzfahrzeugen ermöglicht.

4 Sonstiges

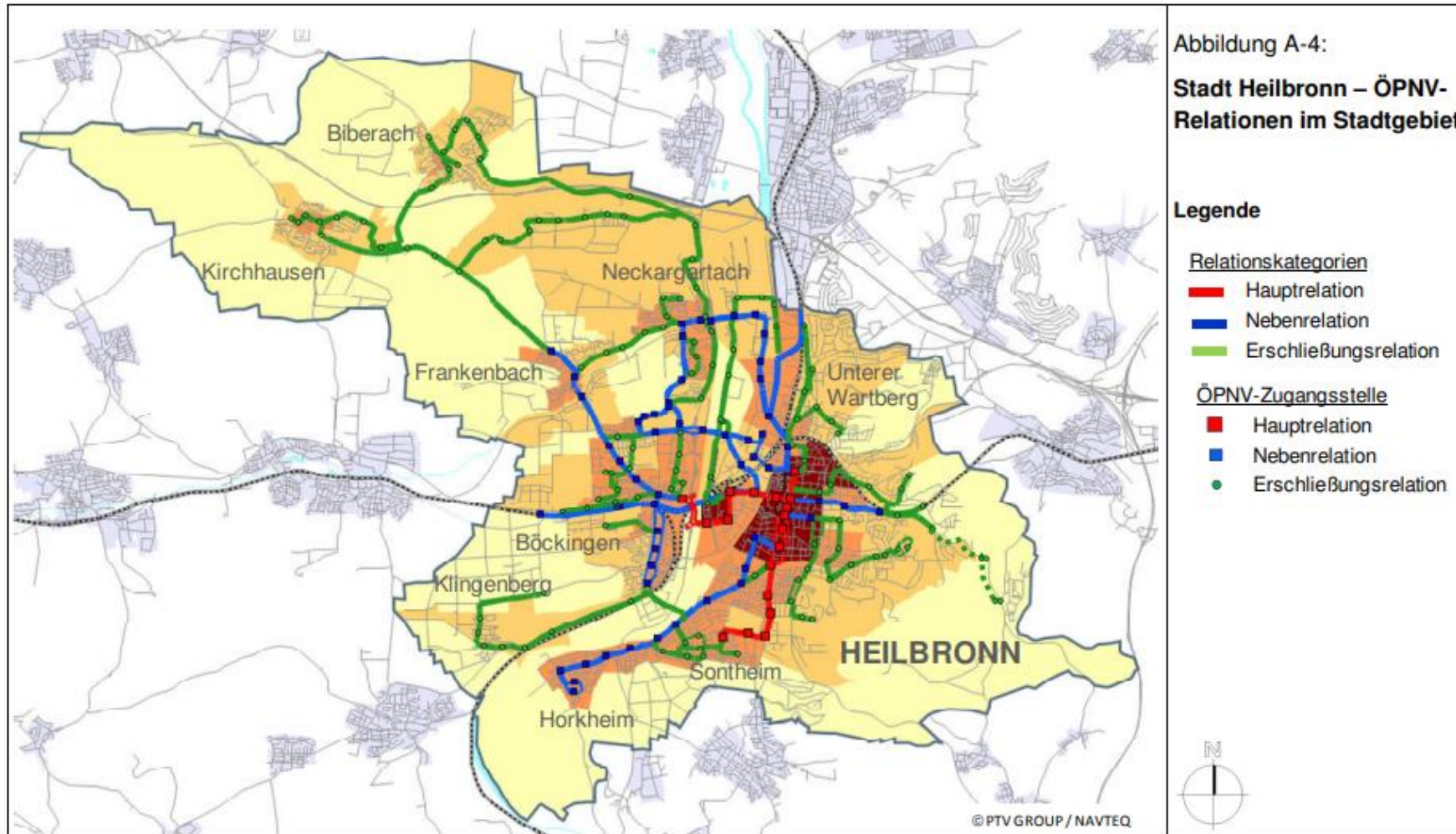
- Bei Verfügbarkeit einer lokalen Auswertesoftware sollen die gewonnenen Daten aus dem AFZS der Stadt Heilbronn in geeigneter Weise zur Verfügung gestellt werden.
- Die über die AFZS oder auf sonstige Weise gewonnenen Nutzungsdaten sowie alle weiteren Daten, für die eine entsprechende Pflicht besteht, sind gemäß den gesetzlichen Vorgaben in das Open Data-Portal MobiData BW einzupflegen.
- Bürgerbeteiligende Informationen der Stadt Heilbronn sollen bei Bedarf über die Innenmonitore in den Stadtbussen kommuniziert werden.
- Mitwirkung des Verkehrsunternehmens bei Bürgerbeteiligungen und Bürgerinformationen.
- Mitwirkung des Verkehrsunternehmens bei der Ausgestaltung künftiger Mobilitätskonzepte.
- Das Verkehrsunternehmen wird gesetzliche Ausgleichsleistungen (z.B. nach ÖPNVG BW oder dem SGB) eigenständig beantragen und etwaige hierfür erforderliche Daten erheben.
- Auf Wunsch der Stadt Heilbronn wird das Verkehrsunternehmen maßnahmenbezogene Fördermöglichkeiten wahrnehmen.
- Der Vertrieb sowie lokale Marketingmaßnahmen obliegen dem Verkehrsunternehmen. Ggf. und auf Wunsch werden diese mit der Stadt Heilbronn abgestimmt.
- Das Verkehrsunternehmen hat das Recht zur Vermarktung der Werbeflächen auf den Fahrzeugen. Es kann sich insoweit Dritter bedienen. Dabei ist zu berücksichtigen, dass die Glasflächen nur geringfügig und im Einklang mit den Förderbestimmungen des Landes Baden-Württemberg als Werbeflächen benutzt werden dürfen. Zudem ist bei der Beklebung der Glasflächen das optische Wohlbefinden der Fahrgäste zu berücksichtigen. Die Werbeeinnahmen stehen dem Verkehrsunternehmen zu. Die Stadt Heilbronn hat das Recht, bei Beeinträchtigung ihrer Interessen die Werbung zu untersagen. Die Untersagung ist zu begründen.

Anhang

Anhang 1: Gebiete nach Nutzungsdichte



Anhang 2: Gebiete nach Nutzungsdichte



Quelle: Nahverkehrsplan Stadt- und Landkreis Heilbronn (2013), S. 6.