

**Stadt Flensburg**

**Direktvergabe  
„Stadtverkehr in Flensburg“**

**Ergänzendes Dokument zur  
Vorinformation/ Vorabbekanntmachung**

# 1 Erläuterungen zum Dokument

Die Stadt Flensburg beabsichtigt, mit Wirkung zum 01.06.2025 eine Direktvergabe eines öffentlichen Dienstleistungsauftrags von öffentlichen Personenverkehrsdiensten für den Stadtverkehr in Flensburg für eine Vertragslaufzeit von zehn Jahren vorzunehmen. Gemäß Art. 7 Abs. 2 Verordnung (EG) Nr. 1370/2007 hat die Stadt Flensburg eine Vorinformation/ Vorabbekanntmachung (im Folgenden als „Vorabbekanntmachung“ bezeichnet) für den öffentlichen Dienstleistungsauftrag im EU-Amtsblatt veröffentlicht. Die Vorabbekanntmachung definiert zugleich die mit dem beabsichtigten Dienstleistungsauftrag verbundenen Anforderungen für Fahrplan, Beförderungsentgelt und Standards (§ 8a Abs. 2 Satz 3 PBefG). Zudem legt die Vorabbekanntmachung fest, dass eine Vergabe als Gesamtleistung beabsichtigt ist (§ 8a Abs. 2 Satz 4 PBefG), da die Linien betrieblich und wirtschaftlich ein zusammengehörendes Netz darstellen.

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 VI.1) „zusätzliche Angaben“ zur Beschreibung der Anforderungen für Fahrplan, Beförderungsentgelt und Standards, die die vom beabsichtigten öffentlichen Dienstleistungsauftrag erfassten Verkehrsleistungen zu erfüllen haben, auf das vorliegende Dokument.

Nachstehend werden die gemäß § 8a Abs. 2 Sätze 3 bis 5 i.V.m § 13 Abs. 2a PBefG maßgeblichen Anforderungen festgelegt, die mit dem öffentlichen Dienstleistungsauftrag verbunden sein werden. Der Aufgabenträger hält diese Anforderungen für die Sicherstellung einer ausreichenden Bedienung der Bevölkerung mit ÖPNV-Leistungen für erforderlich (§ 8 Abs. 3 PBefG).

Der Aufgabenträger erachtet gleichwertige eigenwirtschaftliche Angebote für das von dem beabsichtigten öffentlichen Dienstleistungsauftrag umfasste Verkehrsangebot für wirtschaftlich nicht dauerhaft und verlässlich realisierbar (siehe dazu Vorabbekanntmachung-Formular, VI. 1 B).

Alle vorgenannten Festlegungen gelten für beauftragte Subunternehmer in gleicher Weise.

Das nachstehende Dokument nebst Anlagen enthält Anforderungen für Fahrplan, Beförderungsentgelt und Standards gemäß § 8a Abs. 2 S. 3 PBefG sowie wesentliche Anforderungen im Sinne von § 13 Abs. 2a Sätze 3 – 5 PBefG zu Fahrplanangebot, Barrierefreiheit und verbundenen Tarifen.

## 2 Gemeinwirtschaftliche Verpflichtungen

Spezifikationen:

Vom öffentlichen Dienstleistungsauftrag umfasst werden die Personenbeförderungsleistungen im Stadtverkehr Flensburg (einschließlich abgehender Linie) im nachfolgend dargestellten Umfang und in nachfolgend dargestellter Qualität. Grundlage hierfür ist das Gesamtangebot im Stadtverkehr Flensburg ab 14. August 2022 (Status Quo), der nachfolgend zusammenfassend beschrieben ist. Der Stadtverkehr Flensburg ist als Gesamtleistung zu erbringen.

Die Stadt Flensburg beabsichtigt, im Rahmen der Umsetzung des „2. Regionaler Nahverkehrsplan des Planungsraumes I Regionalteil Flensburg für den Zeitraum 2022 bis 2026“ Leistungsumfang und -qualität weiterzuentwickeln. Der öffentliche Dienstleistungsauftrag wird mit Anforderungen an Leistungsänderungen verbunden sein, die es der Stadt Flensburg ermöglichen, zukünftige, sich aus den Zielsetzungen des RNVP ergebene Entwicklungen des Stadtverkehrs Flensburgs, umzusetzen.

Dies betrifft beispielsweise die Einrichtung von On-Demand-Verkehren, die Anbindung des Quartiers Hafens Ost und des Zentralkrankenhauses. Der 2. RNVP des Planungsraums 1 ist im Internet abgelegt unter der Webadresse [www.flensburg.de/rnvp](http://www.flensburg.de/rnvp).

### 2.1 Linien

Der zu vergebende Stadtverkehr Flensburg umfasst die Linien

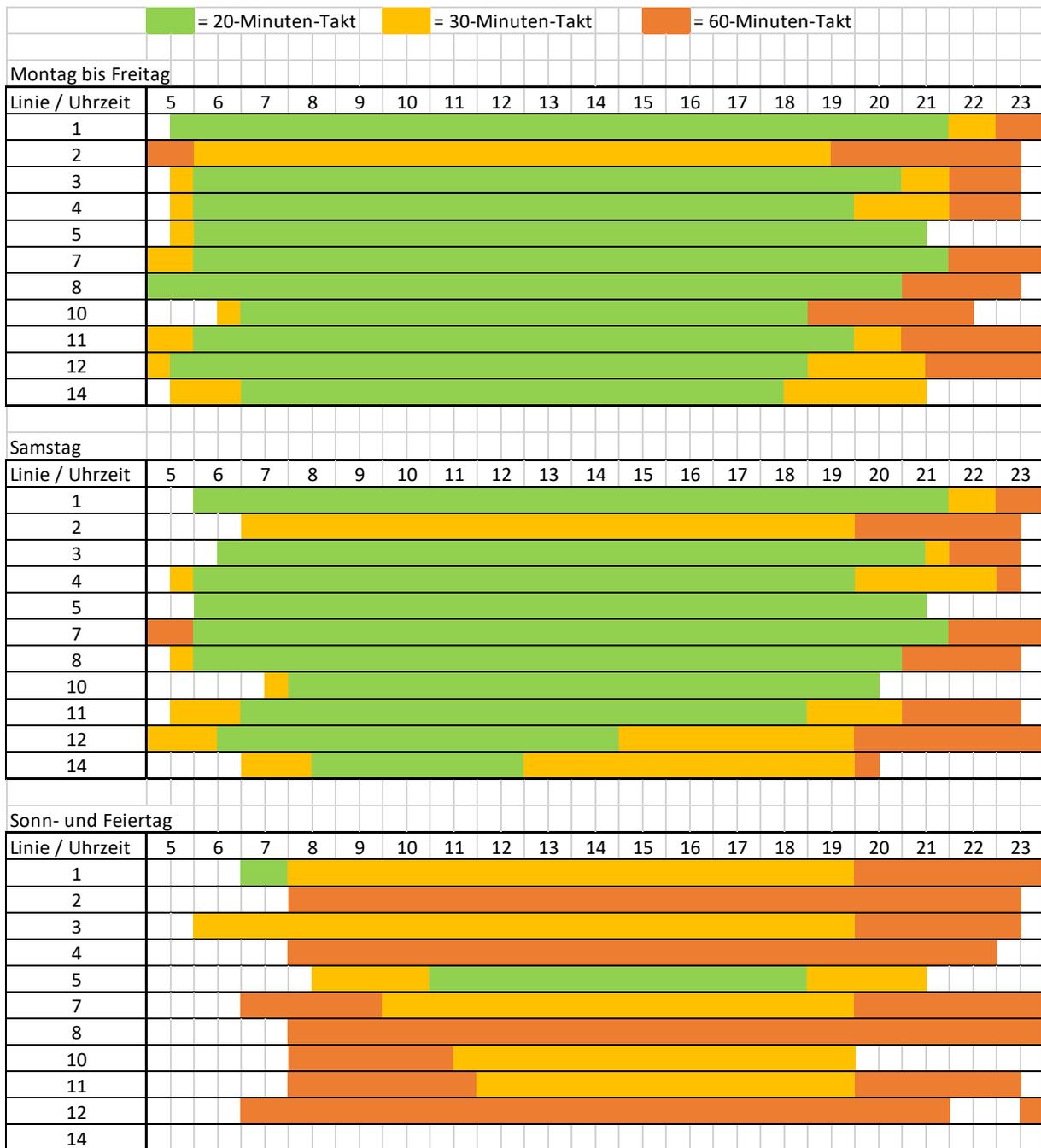
- Linie 1 Krusau/DK – Am Lachsbach – Nordertor - ZOB – Bahnhof,
- Linie 2 Am Lachsbach – Harrisleer Kreuz – Am Ochsenmarkt - ZOB,
- Linie 3 Marienhölungsweg – ZOB – Stadion - Twedter Plack - Solitude,
- Linie 4 Frösleeweg – Burgplatz – ZOB – Sandberg - Campus,
- Linie 5 ZOB – Sünderup – Engelsby - Hesttoft – Sonwik – ZOB (gegenläufige Ringlinie),
- Linie 7 Krusau/DK - Am Lachsbach – Nordertor – ZOB – Twedter Plack - Tremmerup,
- Linie 8 ZOB – Bahnhof – Campus – Tastruper Weg – Tarup – Adelbylund – ZOB (gegenläufige Ringlinie)
- Linie 10 Twedter Plack – Kauslund – Engelsby- Südermarkt – Timm-Kröger-Weg - Raiffeisenstraße,
- Linie 11 Twedter Plack – Engelsby - Südermarkt – Citti Park – Gartenstadt Weiche – Nikolaus-Matthiesen-Str.,
- Linie 12 ZOB – Rude – Bahnhof/Tegelbarg –Weiche - Gartenstadt,
- Linie 14 ZOB – Rude – Förde Park – Technologiezentrum,
- Nachtbus N1, N2 und N3

Die Laufwege der Linien sowie deren Bezeichnung können geändert werden. Dabei wird die unter 2.2 vorgegebene Jahresleistungskilometerleistung zumindest beibehalten. Bei jeder Änderung ist das Niveau der bevölkerungsbezogenen Erschließung im Vergleich zum Status Quo beizubehalten.

## **2.2 Fahrplanmäßiger Leistungsumfang**

Der fahrplanmäßige Umfang ist wie folgt bestimmt:

- a) Mindestens Leistung von 3.200.000 Fahrplan-km (ohne Leerfahrten) pro Kalenderjahr.
- b) Im Stadtverkehr Flensburg wird ausgehend von den bestehenden Fahrplänen (Anlage 1) als Mindeststandard nachfolgend dargestelltes Verkehrsangebot gewährleistet. Bei den dargestellten Uhrzeitblöcken wurde auf halbe Stunden auf- oder abgerundet sowie morgens die Abfahrtszeit der ersten Fahrten und abends die Ankunftszeit der letzten Fahrten verwendet.:



Grundsätzlich sind Liniennetz und Fahrpläne so angelegt, dass sich auf wichtigen Verkehrsachsen durch Linienbündelung eine höhere Taktichte ergibt. Auf folgenden Streckenabschnitten ist in der Normalverkehrszeit von einem 10-Minuten-Takt bzw. teilweise von einem annähernden 10-Minuten-Takt auszugehen:

- ZOB – Am Lachsbach (Linien 1 & 7)
- ZOB – Twedter Plack (Linien 3 & 7)
- ZOB – Bahnhof (Linien 1, 5 & 8)
- ZOB – Campus (Linien 4, 5 & 8)

- Südermarkt – Marienallee (Linien 10 & 11)
- Südermarkt – Twedter Plack (Linien 10 & 11)
- Südermarkt – St. Pauli (Rude) (Linien 12 & 14)

Der Stadtteil Weiche (Linien 11 & 12) wird mit insgesamt 6 Fahrten je Stunde angebunden, jedoch über verschiedene Linienwege. Innerhalb eines Großteils des Stadtteils Weiche ergibt sich durch Umsteigemöglichkeiten zwischen den zwei Linien in etwa ein 10-Minuten-Takt.

Im 20-Minuten-Takt werden die Stadtgebiete Tarup, Sandberg, Sünderup, Hesttoft, Solitüde, Südstadt, Friesischer Berg (mit Gewerbegebiet Westerallee) und Ramsharde sowie Wassersleben und DK-Krusau angefahren.

Die Nachtbuslinien N1, N2 und N3 verkehren jeweils in den Nächten zum Sonnabend und Sonntag sowie in der Silvesternacht. Zwischen 01:00 und 3:00 Uhr verbinden die Linien in einem Rundkurs das Stadtzentrum mit dem Westteil (N 1 mit drei Fahrten) dem Ostteil (N 2 mit fünf Fahrten) und dem Nordteil (N3 mit zwei Fahrten) Flensburgs.

Details zum Status Quo des Fahrplanes können aus den veröffentlichten Linienfahrplänen ersehen werden ([www.aktiv-bus.de](http://www.aktiv-bus.de)).

c) Der Fahrplan wird vom Verkehrsunternehmen unter Beachtung der o. g. Anforderungen fortgeschrieben und ist mit der Stadt abzustimmen. Fahrplanänderungen erfolgen in Abstimmung mit der Stadt Flensburg möglichst einmal jährlich. Umfang und Zeitpunkt werden von der Stadt Flensburg in Abhängigkeit der zur Verfügung stehenden Finanzmittel oder dem Verkehrsunternehmen vorgeschlagen und mit der Stadt Flensburg abgestimmt. Unterjährige Änderungen auf Grund von Baumaßnahmen sind anzuzeigen.

Das Verkehrsunternehmen zeigt vorgesehene planbare Änderungen der Stadt Flensburg mindestens 2 Monate vor Inkrafttreten schriftlich an. Die Stadt Flensburg kann planbaren Änderungen widersprechen, sofern diese von den Vorgaben negativ abweichen.

d) Die Stadt Flensburg strebt im Sinne öffentlich zugänglicher Verkehrsangebote grundsätzlich die Einrichtung flexibler Bedienformen an. Im Zuge dessen sollen zur Sicherstellung der Anbindung bestehender sowie sich in Entwicklung befindlicher bzw. neuer Wohngebiete im Rahmen der Laufzeit des RNVP deren Erschließung bzw. verbesserte Erschließung z.B. durch On Demand-Verkehre geprüft werden.

Die Umsetzung flexibler Bedienformen soll dabei den im Regionalen Nahverkehrsplan des Planungsraums I genannten stadtweit einheitlichen Standards entsprechen. In Anhängigkeit vom Ergebnis der Prüfung wird der öffentliche Dienstleistungsauftrag um die zur Befriedigung der Verkehrsbedürfnisse einzurichtenden flexiblen Angebote erweitert werden.

## 2.3 Tarif

Das Verkehrsunternehmen wendet den SH-Tarif in seiner jeweils gültigen Form inklusive der ergänzenden Tarifangebote der Region Flensburg/Schleswig und die Tarifbestimmungen zur bundesweiten Nutzung des öffentlichen Personennahverkehrs (Deutschlandticket) an.

Änderungen des Fahrscheinsortiments und der Tariffhöhe für Relationen, für die dem Verkehrsunternehmen nach Anlage 9 des Kooperationsvertrages NAH.SH – NSH ein eigenes Preisbildungsrecht zusteht, bedürfen vor Antragstellung bei der Genehmigungsbehörde der Zustimmung der Stadt Flensburg. Im Übrigen erfolgt die Anpassung der Tarife während der Laufzeit des öffentlichen Dienstleistungsauftrages im Rahmen des SH-Tarifs gemäß den Regelungen des Kooperationsvertrags NAH.SH-NSH vom 01.01.2019.

Formulierungen zu Tarifangeboten in diesem Dokument beziehen sich auf den SH-Tarif mit Stand 01. Oktober 2022.

## 2.4 Fahrzeuge

Im Stadtverkehr Flensburg haben alle eingesetzten Linienbusse folgende Anforderungen zu erfüllen:

a) Bauart, technische Ausstattungsmerkmale, Bordrechner

- 12-m Standardlinienbusse und Gelenkbusse jeweils in Niederflur-Bauweise (ausschließlich Fahrzeuge der Klasse I M3)
- Standardlinienbus mit derzeit 35 Sitz- und 67 Stehplätzen; Gelenklinienbus mit derzeit 36 Sitz- und 109 Stehplätzen
- Ausstattung mit einer 4. Tür bei neu angeschafften Gelenklinienbussen
- Alle Busse mit Kneeling-Funktion (rechts Absenken an Haltestellen)
- Ausstattung mit Bordrechnern für
  - Fahrscheinverkauf
  - LSA-Ansteuerung,
  - Fahrplan-Soll-Ist-Vergleich,
  - Betriebs- und Datenfunk, auch als Grundlage des Busradars und einer dynamischen Fahrgastinformation („Echtzeit“)
  - Datenübermittlung an die zentrale Datendrehscheibe / ITCS / Anschlusssicherung
  - Datenübermittlung zur Anzeige auf Monitoren im Fahrzeug
  - Techn. Voraussetzungen zum Auslesen und Prüfen elektronischer Fahrscheine (QR-Code)
- Akustische Haltestellenansage in den Fahrzeugen,

- Außenlautsprecher und Warnglocke für die akustische Linieninformation für wartende Fahrgäste an den Haltestellen (bei Neubeschaffung von Fahrzeugen),
- Entwerter,
- Ausstattung einer hinreichenden Fahrzeuganzahl mit Einrichtungen zur automatischen Fahrgastzählung (AFZS) zur Erlangung statistisch verwertbarer Zählraten (haltestellen-, fahrt- und linienbezogen); neu beschaffte Fahrzeuge sind mit AFZS – Einrichtungen zu beschaffen, so dass mindestens 35 % der Fahrzeugflotte mit AFZS-Einrichtungen ausgestattet sind.
- Fahrtzielanzeige nach VDV-Rahmenempfehlung 230 für Stadt-Niederflur-Linienbusse
- Die Fahrzeuge müssen sich jederzeit in technisch und optisch einwandfreiem Zustand befinden. Die eingesetzten Fahrzeuge dürfen nicht älter als 12 Jahre sein. Das Durchschnittsalter der Flotte darf höchstens 6 Jahre betragen.
- Die Einhaltung der jeweils gültigen Quote für saubere und emissionsfreie Fahrzeuge, resultierend aus den Vorgaben des Gesetzes über die Beschaffung sauberer Straßenfahrzeuge (SFBG), ist bei der Vergabe von Verkehrsleistungen sowie bei Fahrzeugneubeschaffungen mindestens zu gewährleisten. Zunächst sollen bis 2025 mindestens 20 vollelektrische Batteriegeleitenbusse eingesetzt werden. Ab 2026 sollen nach Möglichkeit nur noch batterieelektrische Busse beschafft werden.
- Neue Fahrzeuge, die im Einzelfall nicht „emissionsfrei“ oder „sauber“ im Sinne des Gesetzes über die Beschaffung sauberer Straßenfahrzeuge (SFBG) sind, werden nach dem jeweils emissionsärmsten, am Markt erhältlichen Umweltstandard beschafft.
- Alle Fahrzeuge sind min. mit Deckenlüftung/-heizung ausgestattet
- Vollklimatisierung bei neu beschafften Fahrzeugen
- Alle Fahrzeuge sind mit Klapprampe als Einstiegshilfe für Rollstühle ausgestattet

#### b) Innenausstattung der Fahrzeuge:

- Fahrgastsitze mit Polster und Stoffbezügen in je Fahrzeug einheitlichem Design;
- Einrichtung von ausgewiesenen Sitzplätzen für mobilitätseingeschränkte Personen in Türrähe (mindestens 2), die als solche eindeutig zu kennzeichnen sind, z. B. Scheibenpiktogramm in Augenhöhe stehender Fahrgäste; und/oder Sonderbezüge der Sitzpolster
- Im Bereich der 2. und 3. Tür sind Sondernutzungsflächen für Rollstühle, Kinderwagen etc. vorzusehen. Im Bereich der Sondernutzungsfläche ist eine Rollstuhl-Anlehnfläche und ein seitlicher Haltebügel (Ausführung EU) entgegen der Fahrtrichtung vorzusehen. Mindestens der Zugang zur Sondernutzungsfläche bei der 2. Tür ist mit einer manuell bedienbaren Klapprampe als Einstiegshilfe für Rollstühle auszustatten. – Fensterschutzstange oberhalb der Fensterbrüstung im Bereich des Perrons.
- im Fahrgastraum sind mindestens im Abstand von zwei Sitzreihen an vertikalen Haltestangen funktionsfähige, gut erreichbare Haltewunschtasten anzuordnen; die Farbgestaltung der Haltewunschtasten muss kontrastreich ausgeführt sein, damit diese für sehbehinderte

Fahrgäste erkennbar sind (vgl. VDV-Richtlinie 230 oder vergleichbar). An den Sondernutzungsflächen werden zusätzliche Haltewunschtasten in ca. 85 cm Höhe angebracht. Die Haltewunsch-Aufforderung hat als akustische Anzeige über einen Summer und optische Anzeige in der Instrumententafel des Fahrerplatzes zu erfolgen.

- Die Fahrzeuge sind mit einer aus dem gesamten Fahrgastraum einsehbaren "Wagen hält"-Anzeige und mindestens 2 Linienverlaufsanzeigen im vorderen sowie hinteren Bereich auszustatten.
- Bei Sitzreihen, an denen Sitzplätze gegenüber angeordnet sind (z. B. zwei Sitze in Fahrtrichtung und zwei entgegen der Fahrtrichtung), sind an beiden Sitzreihen vertikale Haltestangen in kontrastreicher Farbe anzubringen, um zusätzliche Haltemöglichkeiten für stehende Fahrgäste anzubieten.
- An den Fahrgastsitzen sind gangseitig auf beiden Seiten des Ganges Haltegriffe vorzuhalten, die von den im Gang stehenden Fahrgästen gut erreicht werden können. Zudem ist längs des Ganges im vorderen Fahrzeugteil mindestens eine horizontale Haltestange in Deckennähe vorzusehen, an der Halteschlaufen anzubringen sind (1 Schlaufe je Sitzreihe).
- Es muss eine ausreichende Innenraumbeleuchtung vorhanden sein. Der Türbereich ist bei geöffneten Türen zusätzlich auszuleuchten.
- Für alle nach Zuschlagserteilung angeschafften Neufahrzeuge sind zusätzlich folgende Anforderungen im Hinblick auf die Innenausstattung zu erfüllen:
  - a) sämtliche Haltestangen im Fahrgastbereich sind in signalgelb (RAL 1003) zu halten
  - b) taktile Haltestangen in den Türbereichen

Soweit für flexible Angebotsformen (z.B. On Demand-Verkehr) Kleinbusse eingesetzt werden, haben diese folgende Anforderungen zu erfüllen:

- emissionsfreie Antriebstechnik
- einheitliches Design
- min. 6 Sitzplätze
- Niederflureinstieg mit Klapprampe
- Mehrzweckbereich für 1 Kinderwagen / Rollstuhl
- Geeignetes Gurtsystem für Rollstühle
- Kindersitz (Verstaumöglichkeit)
- mittiger Durchgang zwischen der rechten und linken Sitzreihe
- Fahrgastinformation im Innenraum
- Innenraum-Klimatisierung
- Ggf. digitale Linienanzeige

## 2.5 Planung, Durchführung, Verwaltung und Organisation

Das Verkehrsunternehmen muss folgende Aufgaben wahrnehmen (die ihm nach dem Gesetz obliegenden Pflichten bleiben unberührt):

- Planung, Beantragung und Veröffentlichung von Linienwegen, Fahrplänen, Tarifen und Beförderungsbedingungen,
- Laufende Überprüfung des Fahrplanangebotes, anlassbezogene Durchführung von Verkehrs- und Fahrgasterhebungen und Bedarfsuntersuchungen zur laufenden Anpassung des Fahrplanangebotes (Streckenführung, Abfahrtszeiten, Haltestellen),
- Mitfinanzierung und Unterstützung des Bus-QMS der NAH.SH sowie Auswertung und Umsetzung daraus entstehender Anpassungsbedarfe.
- Planung von Bau- und Umleitungsfahrplänen in Abstimmung mit der Stadt und insbesondere der Verkehrsbehörde. Festlegung und Einrichtung von Ersatzhaltestellen; Teilnahme an entsprechenden Besprechungen
- Information der Fahrgäste über Änderungen an allen betroffenen Haltestellen der betroffenen Linie (Aushang); Fahrplanänderungen sind rechtzeitig, bis mindestens eine Woche vor Inkrafttreten der Änderungen bzw. bei kurzfristig angekündigten Maßnahmen einen Tag nach Bekanntwerden des Ereignisses an die Fahrgäste auch online auf der Homepage [www.aktiv-bus.de](http://www.aktiv-bus.de) zu kommunizieren,
- Durchführung der Fahrleistung, die sich aus den jeweils gültigen Fahrplänen ergibt, inkl. aller betriebsnotwendigen Verstärkerleistungen
- Entgegennahme der persönlich in der Mobilitätszentrale, via Telefon und elektronisch übermittelter Fahrtwünsche der Fahrgäste und Disposition der Bedarfsfahrten entsprechend der im 2. Regionaler Nahverkehrsplan des Planungsraums I für den Zeitraum 2022 - 2026 – Regionalteil Flensburg vorgegebenen Anforderungen sowie die Erbringung der entsprechenden Fahrtleistungen.
- Soweit dies auf Grund des Fahrgastaufkommens in der Schulbeginn- und -endzeit notwendig ist, sind Gelenkbusse und/oder Standardlinienbusse als Verstärkerwagen einzusetzen, um eine ausreichende Platzkapazität zu gewährleisten.
- Vorhaltung von zusätzlichen Ersatz-/Reservefahrzeugen bei Unfällen und Betriebsstörungen in Höhe von mindestens 15 % der wochentags zur Erfüllung der Fahrplanvorgaben regulär eingesetzten Fahrzeugzahl. Diese müssen so stationiert sein, dass sie spätestens innerhalb von 30 Min. an jedem Punkt des Bedienungsgebiets einsetzen können,
- Vorhaltung einer Betriebsleitzentrale in Flensburg, die rund um die Uhr (24/7) für das Fahrpersonal und Behörden erreichbar sein muss.
- ein Betriebsleiter nach BOKraft oder ein sonstiger verantwortlicher ständiger Ansprechpartner ist zu benennen, dessen Arbeitsplatz im Umkreis von maximal 10 km von Flensburg liegen muss,

- regelmäßige Durchführung von Fahrscheinkontrollen durch ausgebildetes Kontrollpersonal,
- Vertrieb des gesamten Fahrkartensortiments im Fahrzeug (Ausnahme, Mehrfahrtenkarte – 4er-Streifenkarte) mit Barzahlung. Wenn sich die Online- und App-Verkaufswege etabliert und bewährt haben, kann in Abstimmung mit der Stadt Flensburg und im Rahmen des Kooperationsvertrags NAH.SH-NSH der Vertrieb im Fahrzeug auf einen Mindeststandard reduziert werden.
- Vertrieb des gesamten Fahrscheinsortiments über eine Mobilitätszentrale in ZOB-Nähe sowie Vertrieb der 4er-Streifenkarte über weitere mögliche Vorverkaufsstellen im Stadtgebiet
- Vertrieb von Fahrkarten per App (inkl. Bestpreisabrechnung bis mindestens Tageskarte)
- Beteiligung an Mobilitätsplattformen
- Durchführung und Abrechnung des Fahrscheinverkaufes sowie Vereinnahmung der Fahrgelderlöse,
- Abonnentenverwaltung für Abonnements des SH-Tarifs,
- EBE (erhöhtes Beförderungsentgelt) – Erhebung, Bearbeitung und Vereinnahmung,
- Statistische Erlösauswertung (Fahrscheinarten, Linien, Fahrttage),
- Betrieb der Mobilitätszentrale mit Öffnungszeiten: Mo – Fr. 9:00 – 18:00; Sa. 10:00 – 13:00) in ZOB-Nähe mit persönlicher Kundenberatung
- Betrieb einer Website zur Kundeninformation
- Beschwerdemanagementsystem, welches gewährleistet, dass Kundenbeschwerden erfasst, inhaltlich bearbeitet und innerhalb von 10 Arbeitstagen beantwortet werden,
- Es gelten vor allem folgende Qualitätsstandards: Erfüllung der Vorgaben des Nahverkehrsplanes, Pünktlichkeit und Kundenzufriedenheit. Die obigen Qualitätsstandards sind anhand geeigneter Methoden zu messen, wie etwa Befragung, Beschwerdemanagement, Auswertung von vorhandenen Daten und Kontrollen.
- Haltestellenmanagement, inkl. Austausch von Fahrplänen und sonstigen betrieblichen Aushängen, Pflege der Haltestellensysteme und unverzüglicher Austausch beschädigter Fahrpläne und/oder Haltestelleneinrichtungen,
- Einrichtung, Betrieb und Wartung der dynamischen Fahrgastinformation (DFI) an den Haltestellen in Kooperation mit dem Technischen Betriebszentrum der Stadt Flensburg
- Datenpflege und Datenversorgung aller Systeme (Bordrechner, ggf. ZOB-Rechner, DFI, Fahrscheinverkaufssysteme, ABO-System, Auskunftssysteme usw.),
- Durchführung von Kommunikations- und Marketingmaßnahmen, einschl. der erforderlichen Pressearbeit.
- Mitwirkung im NAH.SH - Tarifverbund über die Mitgliedschaft in der NSH.

- Erstellung einer Fahrzeugliste mit den zum Einsatz vorgesehenen Fahrzeugen mit Angabe des Fahrzeugherstellers, des Fahrzeugtyps (Angabe der Baureihe), des Antriebs, des Baujahrs, der Erstzulassung, der relevanten Fahrzeugausstattung sowie Kopie des Fahrzeugscheins und Vorhalten über die Vertragslaufzeit
- Teilnahme an relevanten Sitzungen städtischer Gremien
- mindestens einmal jährlich Angebot einer Schulung für mobilitätseingeschränkte Personen
- Bereitstellung eines offenen WLANs für Fahrgäste an hoch frequentierten Haltestellen (mind. ZOB, Südermarkt, Bahnhof)

## 2.6 Personal

Hinsichtlich des einzusetzenden Personals gelten folgende Anforderungen:

- Ausreichende Beherrschung der deutschen Sprache in Wort und Schrift (Sicherheit bei Auskünften, Ansagen, Störungen und Konfliktsituationen).
- Kenntnis der Fahrwege aller Linien des Stadtverkehrs (Linienführungen, Haltestellen, Beschleunigungs- oder Bevorrechtigungsmaßnahmen bzw. -einrichtungen) sowie Umsteigepunkte und ggf. gesicherter Anschlüsse,
- Kenntnis der Linienführung des nach Flensburg einbrechenden Regionalverkehrs sowie der innerstädtischen Umsteigepunkte
- Kenntnis der Beförderungsbedingungen,
- Kenntnis der Tarifbestimmungen und des Fahrscheinsortiments,
- Kenntnis der Lage, Erreichbarkeit und Telefonnummer der Mobilitätszentrale

Dem Fahrpersonal müssen die wichtigsten Verhaltensregeln im Umgang mit mobilitätseingeschränkten Personen und Menschen mit Behinderungen bekannt sein und diese müssen von ihnen angewendet werden.

Eine gute Ortskenntnis (außerhalb des Streckennetzes in Flensburg) befähigt zu weitergehenden Informationen für die Fahrgäste und ist daher erwünscht. Das Fahrpersonal muss in der Lage sein, den Bordrechner sowie 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 dem verantwortlichen Disponenten zu melden.

## 2.7 Qualitätskontrolle – Berichte und Nachweise

- Das Verkehrsunternehmen berichtet regelmäßig über die beim Verkehrsunternehmen eingegangenen Beschwerden, Probleme mit der Pünktlichkeit (z. B. regelmäßige Verkehrsbehinderungen und damit verbunden regelmäßige Verspätungen mit mehr als 4 Minuten), Auffälligkeiten in der Auslastung der Kapazitäten (Über- und Unterauslastungen), größere

Beschädigungen bzw. Reparaturen bei den Fahrzeugen, ausgefallene Fahrten sowie sonstige Unregelmäßigkeiten und Besonderheiten

- Zum 30.6. eines Folgejahrs weist das Verkehrsunternehmen die erbrachten Leistungen wie folgt nach:
  - a) Nachweis über erbrachte Fahrplankilometer.
  - b) eine Übersicht des eingesetzten Fuhrparks (Hersteller, Fahrzeugtyp (Baureihe), Antriebstechnik, Baujahr, Erstzulassung, Ausstattung, Sitzplatzzahl/ Stehplatzzahl, Umweltstandards),
  - c) Vorlage des Geschäftsberichtes mit allen Daten hinsichtlich Tarifeinnahmen nach Gattungen und Stückzahlen, Ausgleichsleistungen und sonstigen Einnahmen
  - d) Auswertung des Beschwerde- und Qualitätsmanagements

Anlage 1:

Linienfahrpläne im Stadtverkehr Flensburg