

Standards für Bedarfsverkehre

Modul I des Regionalen Nahverkehrsplans

Stand: 29.11.2022

Abteilung Verkehrsplanung

Auftraggeber:

Zweckverband Verkehrsverbund
Großraum Nürnberg



Verkehrsverbund Großraum Nürnberg

Inhalt

1	EINFÜHRUNG	2
2	AUSGANGSLAGE	2
3	PRODUKTDEFINITIONEN FÜR BEDARFSVERKEHRE	3
3.1	Rufbus (RBU)	3
3.2	Anruf-Sammel-Taxi (AST)	3
3.3	On-Demand-Verkehr (ODV)	4
4	QUALITÄTSSTANDARDS FÜR BEDARFSVERKEHRE	4
4.1	Benutzungshinweise für bedarfsgesteuerte Fahrten	4
4.2	Fahrzeugkennzeichnung für bedarfsgesteuerte Fahrten	8
4.3	Ausstattung der Haltestellen für bedarfsgesteuerte Fahrten	8

1 Einführung

Die 83. Verbandsversammlung des Zweckverbands Verkehrsverbund Großraum Nürnberg (ZVG) hat am 15.11.2016 den Regionalen Nahverkehrsplan, Modul Bedarfsverkehre, einstimmig beschlossen. Die Vorgaben des Moduls sind seitdem in die Fortschreibungen der lokalen Nahverkehrspläne eingeflossen und in der Praxis sukzessive umgesetzt worden. Damit ist man dem kundenfreundlichen Ziel einer Standardisierung der vorher sehr vielfältigen Bedarfsverkehrslandschaft im Gebiet des Zweckverbands Verkehrsverbund Großraum Nürnberg (ZVG) ein gutes Stück nähergekommen. Da jedoch gerade in den vergangenen Jahren im Bereich der bedarfsorientierten Bedienformen eine starke Dynamik zu erkennen war und neue Bedienformen, z. B. On-Demand-Verkehre gem. § 44 PBefG (Linienbedarfsverkehre), auf dem Markt erschienen sind, wurde das Modul I Bedarfsverkehre überarbeitet und an die neuen Gegebenheiten angepasst.

2 Ausgangslage

Bedarfsverkehre haben als Ergänzung des klassischen Linienverkehrs im Gebiet des VGN bereits eine lange und erfolgreiche Tradition. Durch die zunehmende Bedeutung des ÖPNV im Hinblick auf die Erreichung der Klimaschutzziele im Verkehrssektor einerseits sowie die anstehenden Herausforderungen des demografischen Wandels andererseits wird die Bedeutung dieser Angebotsformen weiter zunehmen. Gerade in Gebieten und zu Verkehrszeiten mit geringerer Nachfrage sollen Taktlücken durch erweiterte Angebote geschlossen werden bzw. ein öffentlicher Verkehr, der über die Angebote der Schulzeiten hinausgeht, überhaupt erst aufgebaut werden. Aus Gründen der Finanzierbarkeit ist dies überwiegend nur durch bedarfsorientierte Formen möglich. Teilweise hat auch die Zunahme an älteren Mitbürgern sowie der Rückgang der Schülerzahlen Auswirkungen auf die Angebote des ÖPNV. Die Landkreise und kreisfreien Städte als Aufgabenträger des allgemeinen ÖPNV greifen daher vermehrt auf diese Angebotsform zurück.

Um gegenwärtige wie auch potenzielle Kunden bei der Ausweitung flexibler Bedarfsformen und den damit verbundenen Änderungen in der „Handhabung“ des ÖPNV mitzunehmen, sind ein möglichst gleichartiges Vorgehen sowie einheitliche Produktdefinitionen und Qualitätsstandards innerhalb des VGN weiterhin unerlässlich. Ziel muss es sein die knappen Mittel für den ÖPNV möglichst effektiv einzusetzen. Hierzu gehören auch einheitliche Produkt- und Vermarktungsstrategien, welche die Bedarfsverkehre im VGN als einfaches, flexibles, günstiges und qualitativ hochwertiges ÖPNV-Angebot kommunizieren.

Die Aufgabenträger des ZVG tragen dieser zunehmenden Bedeutung der Bedarfsverkehre durch die folgenden gemeinsamen Definitionen und Standards für die Vorabbekanntmachungen und Vergaben von flexiblen Bedienformen Rechnung. Ziel ist es einen einheitlichen Rahmen für die Nutzung dieser Verkehrsformen zu erhalten bzw. wo noch nicht vorhanden zu schaffen und so einen weiteren Abbau von Zugangshemmnissen vorzunehmen.

Die Regelungen des Moduls I des Regionalen Nahverkehrsplans gelten verbindlich für neu einzurichtende Bedarfsverkehre. Bestehende flexible Verkehrsformen sind nach Möglichkeit zeitnah, ansonsten bei grundlegenden Änderungen der Systeme an diese Standards für Bedarfsverkehre anzupassen.

3 Produktdefinitionen für Bedarfsverkehre

Im VGN wird bei Bedarfsverkehren zwischen drei Bedienungsformen unterschieden:

- Rufbus (RBU)
- Anrufsammeltaxi (AST)
- On-Demand-Verkehr (ODV)

Allen drei Bedienungsformen gemeinsam ist, dass sie nur nach vorheriger Bestellung fahren. Der wesentliche Unterschied zwischen den drei Verkehren besteht in der Art des Bedienungskonzeptes und im Vorhanden- bzw. Nichtvorhandensein der Fahrplangebundenheit.

3.1 Rufbus (RBU)

Rufbusse (RBU) sind bedarfsgesteuerte Verkehre ohne Zuschlag. Sie sind entweder in VGN-Linien integriert oder werden als reine Rufbus-Linien mit einer VGN-Liniennummer geführt. Die Bedienung erfolgt grundsätzlich wie im Linienverkehr üblich an den Haltestellen. Es existieren feste Fahrplanzeiten.

Definition Rufbus:

- Bedarfsgesteuerter Verkehr
- Fahrpreis ohne Zuschlag
- Fahrplangebunden, zumindest feste Abfahrts- oder Ankunftszeit
- Eine Bedienung ist nur von Haltestelle zu Haltestelle möglich
- Sowohl liniengebundener Verkehr als auch Flächenverkehr möglich
- VGN-Tarif mit gesamtem Fahrkartensortiment gültig

3.2 Anruf-Sammel-Taxi (AST)

Anruf-Sammel-Taxis (AST) sind bedarfsgesteuerte Verkehre für die empfohlen wird, neben dem regulären Fahrpreis, einen Zuschlag zu erheben. Dem Aufgabenträger steht dies jedoch frei. Die Bedienung kann bis vor die Haustür angeboten werden, der Beginn der Fahrt ist jedoch immer an einer Haltestelle. Reine AST-Linien besitzen eine eigene Liniennummer, denen ein „A“ vorangestellt ist. Es können aber auch einzelne AST-Fahrten in Ergänzung zu Busfahrten in eine Linie integriert werden.

Definition Anruf-Sammel-Taxi (AST):

- Bedarfsgesteuerter Verkehr
- Empfohlen wird neben dem regulären Fahrpreis einen AST-Zuschlag zu erheben
- Fahrplangebunden, zumindest feste Abfahrts- oder Ankunftszeit
- Der Beginn der Fahrt muss an einer Haltestelle erfolgen, für den Ausstieg ist auch eine Haustürbedienung möglich
- Sowohl liniengebundener Verkehr als auch Flächenverkehr möglich
- VGN-Tarif mit gesamtem Fahrkartensortiment gültig

3.3 On-Demand-Verkehr (ODV)

On-Demand-Verkehre nach § 44 PBefG (Linienbedarfsverkehre) sind bedarfsgesteuerte Verkehre ohne festen Linienweg und ohne zeitliche Bindung (kein Fahrplan). Es wird nur ein Gebiet und ein Zeitraum definiert, in dem Fahrtwünsche gebucht und durchgeführt werden können. Mindestens eine feste oder virtuelle Haltestelle muss als Ein- oder Ausstiegspunkt angegeben werden, die zweite Haltestelle kann auch ein Wunschort (z. B. Privatadresse) sein.

On-Demand-Verkehre fahren in der Regel, wenn kein zumutbares Alternativangebot durch Linienverkehre angeboten wird. Ob Parallelfahrten zu bestehenden Linienverkehren zugelassen werden entscheidet der Aufgabenträger bzw. die Genehmigungsbehörde.

On-Demand-Verkehre haben eine VGN-Liniennummer, denen ein „A“ vorangestellt sein kann. Es wird empfohlen einen On-Demand-Zuschlag zu erheben, dem Aufgabenträger steht dies jedoch frei.

Als Hilfestellung für Aufgabenträger zur Planung und Umsetzung von On-Demand-Verkehren im VGN gibt es eine Leitlinie, die für eine möglichst reibungslose Einbindung des Verkehrs in die Informations- und Auskunftssysteme des VGN frühzeitig beachtet werden sollte.

Definition On-Demand-Verkehre (ODV):

- Bedarfsgesteuerte Verkehre
- Ohne Fahrplanbindung mit flexibler Abfahrts-/Ankunftszeit und ohne festen Linienweg
- Notwendigkeit mindestens einer festen oder virtuellen Haltestelle als Ein- oder Ausstiegspunkt; Beginn oder Ende einer Fahrt kann eine Privatadresse sein
- Zulassung von Parallelverkehren wird durch den Aufgabenträger oder die Genehmigungsbehörde bestimmt
- Empfohlen wird neben dem regulären Fahrpreis einen On-Demand-Zuschlag zu erheben
- ausschließlich Flächenverkehr möglich
- VGN-Tarif mit gesamtem Fahrkartensortiment gültig

4 Qualitätsstandards für Bedarfsverkehre

4.1 Benutzungshinweise für bedarfsgesteuerte Fahrten

Für bedarfsgesteuerte Verkehre werden von der VGN GmbH einheitliche Benutzungshinweise erstellt. Diese sichern den für das Verkehrsunternehmen¹ und den Kunden notwendigen Informationsaustausch zur Bestellung und Durchführung einer bedarfsgesteuerten Fahrt. Sie gelten für alle angebotenen Bestellmöglichkeiten für Bedarfsverkehre (App, Internet, Telefon).

¹ Unter dem Begriff „Verkehrsunternehmen“ ist in diesem Zusammenhang das Unternehmen zu verstehen, welches konkret sowohl die Kundenanfrage bearbeitet wie auch die Bedarfsfahrt durchführt. Dies können je nach Vertragsgestaltung für den jeweiligen Verkehr auch mehrere Unternehmen bzw. Auftragnehmer sein. Bei der Beteiligung von mehreren Unternehmen sind die jeweilige Aufgabenteilung sowie Kommunikations- und Dokumentationspflichten festzulegen.

Die Benutzungshinweise sind zusammen mit den Informationen zum Fahrplan bzw. Bedienzeitraum des Bedarfsverkehrs zu veröffentlichen.

➤ **Verkehrsbezeichnung**

Bedarfsfahrten (AST oder Rufbus), die in eine Buslinie integriert sind, werden im Fahrplan mit dem entsprechenden Logo sowie der Bezeichnung „AST“ oder „RBU“ gekennzeichnet. Bedarfsverkehre, die eine eigene Liniennummer führen, beinhalten den Namen des Verkehrs (Rufbus, AST oder On-Demand-Verkehr) und die VGN-Liniennummer. Bezeichnungen für Bedarfsverkehre, die noch nicht an die Vorgaben dieses Moduls aus dem Regionalen Nahverkehrsplan angepasst wurden, sind zeitnah, spätestens mit der nächsten Vergabe der jeweiligen Linienkonzession, anzupassen.

• **Bedarfsverkehrs-Logo**

Für jede der drei Bedarfsverkehrsformen gibt es ein eigenes Logo. Dieses ist immer im Zusammenhang mit der jeweiligen Form zu verwenden



➤ **Konzessionsinhaber**

Der Inhaber der Konzession für den Bedarfsverkehr ist anzugeben. Dieser ist auch Kundenvertragspartner hinsichtlich der Bestellung des Verkehrs sowie des Beförderungsvertrags.

➤ **Vorbestellfrist**

Die Frist für die Voranmeldung für einen bedarfsgesteuerten Verkehr soll in der Regel eine Stunde vor der fahrplanmäßigen Abfahrtszeit an der Einstiegshaltestelle, für die der Kunde den Fahrtwunsch hat, nicht überschreiten. Hierdurch soll sowohl den betrieblichen Vorlaufzeiten der Verkehrsunternehmen als auch den Erwartungen der Kunden an eine zeitnahe öffentliche Beförderung Rechnung getragen werden. Sollten kürzere Anmeldezeiten z. B. aufgrund kurzer Anfahrtswege möglich sein, sind diese im Sinne der Attraktivität gegenüber Fahrgästen umzusetzen.

Für On-Demand-Verkehre werden i.d.R. keine Vorbestellzeiten vorgegeben. Hierfür können aber maximale Vorbestellzeiten angegeben werden.

Hinsichtlich der Länge der Frist zur Voranmeldung sind Ausnahmen möglich, wenn in Einzelfällen durch die örtliche Topografie des Bedienungsgebietes oder durch die Anzahl der Fahrgäste längere Vorlaufzeiten erforderlich sind. Falls bedarfsgesteuerte Verkehre außerhalb der Geschäfts- bzw. Bürozeiten des durchführenden Verkehrsunternehmens angeboten werden, kann die Möglichkeit zur Vorbestellung auf diese Geschäfts- bzw. Bürozeiten beschränkt werden.

➤ **Nutzungsbeschränkungen bzw. Nutzungsausweitungen**

Die für den jeweiligen Bedarfsverkehr geltenden Ausnahmen hinsichtlich der allgemeinen Nutzungsmöglichkeiten (beispielsweise hinsichtlich der Bedienung oder Nichtbedienung bestimmter Ortsteile in Flächenbediengengebieten, der Möglichkeit zur Haustürbedienung, o.ä.) sind in den Bedienungshinweisen darzustellen und zu erläutern. Abweichungen von den allgemeinen Benutzungshinweisen sind auf ein Minimum zu reduzieren.

➤ **App/Internet/Telefonnummer**

Neben dem Aufbau einer elektronischen Buchungsmöglichkeit über die Fahrplanauskunft (App bzw. Internet) gibt es seitens einiger Aufgabenträger im VGN konkrete Überlegungen, künftig verbundweit eine telefonische Dispositionszentrale einzurichten, die für alle Bedarfsverkehre (Rufbus-, AST- oder On-Demand-Verkehre) Anmeldungen der Fahrgäste über verschiedene Kundenschnittstellen entgegennimmt, optimierte Fahrtrouten disponiert und die entsprechenden Fahraufträge an das jeweilige Verkehrsunternehmen übermittelt. Der Aufgabenträger kann daher veranlassen, dass das Verkehrsunternehmen die Bestellannahme der Bedarfsverkehrsfahrten über die telefonische VGN-Dispositionszentrale zu übertragen hat. In diesem Fall gewährleistet das Verkehrsunternehmen die rechtzeitige Übermittlung dispositionsrelevanter Daten an die erwähnte Zentrale und ist schon bei deren Aufbau zu einem regelmäßigen Informationsaustausch mit allen Beteiligten bereit.

Für die Bestellung von Bedarfsfahrten ist eine deutsche Telefonnummer, möglichst Festnetz oder eine kostenfreie Service-Telefonnummer anzugeben. Die Fahrtanmeldung ist vom Verkehrsunternehmen entsprechend zu dokumentieren.

Ergänzend zur Möglichkeit der telefonischen Anmeldung eines Fahrtwunsches können die Verkehrsunternehmen zusätzlich auch eine Fahrtwunschbestellung über ein entsprechendes Internetportal oder eine App anbieten. Auch diese Fahrtanmeldungen über das Internet sind zu dokumentieren. Ein Portal zur Fahrtanmeldung im Internet oder eine App ersetzt derzeit nicht die telefonische Möglichkeit zur Fahrtwunschbestellung.

➤ **Zeitraum der Erreichbarkeit**

Es sind die Geschäfts- bzw. Bürozeiten anzugeben, zu denen eine Bedarfsfahrt unter der angegebenen Telefonnummer angemeldet werden kann. Die Erreichbarkeit der Telefonnummer zu diesen Zeiten ist stets sicherzustellen.

➤ **Bestellung**

Das Verkehrsunternehmen bzw. die Dispositionszentrale haben sich für die Bestellung einer konkreten Bedarfsfahrt an unten stehendem Gesprächsleitfaden zu orientieren, mit welchem die zur Fahrtdurchführung erforderlichen Angaben erfasst werden. Das Verkehrsunternehmen bzw. die Dispositionszentrale sind dafür verantwortlich, dass alle wichtigen Angaben erfasst werden.

Abzufragen sind:

- Name,
- von wo aus und wohin der Fahrgast fahren möchte,
- wann der Fahrgast fahren möchte,
- ob ein Anschluss erreicht werden muss,
- die Anzahl der zu befördernden Personen,
- ob besondere Anforderungen bestehen, z. B. ob mobilitätseingeschränkte Personen, kleine Kinder, Kinderwagen, Rollator, Gepäck befördert werden sollen, usw.

Diese Angaben sind von den Mitarbeitern der Verkehrsunternehmen bzw. der Dispositionszentrale zu dokumentieren. Der allgemeine Gesprächsleitfaden ist entsprechend auch als Grundlage für den Aufbau eines Bestellungsportals im Internet anzuwenden.

Bei Anmeldungen via App oder Internet können sich Kunden in einem Nutzerkonto registrieren und freiwillig diverse Angaben (Name, Route etc.) speichern, weshalb nicht bei jeder Fahrtanmeldung alle oben stehenden Angaben abzufragen sind.

➤ **Tarif**

Alle VGN-Fahrkarten mit Gültigkeit auf der gewünschten Verbindung werden anerkannt (auf Basis der VGN-Tarifzonen).

- Bei **liniengebundenen Verkehren** erfolgt die Preisbildung nach den vorhandenen VGN-Tarifzonen gemäß der im Zonenplan definierten Linienführung.
- Bei **Flächenverkehren** erfolgt die Preisbildung nach den vorhandenen VGN-Tarifzonen anhand des günstigsten Wegs innerhalb des VGN-Tarifzonenplans. Die Eintarifung und damit die Preisbildung erfolgt dabei immer auf Basis der Haltestellen. Sofern eine Bedienung zur Haustür erfolgt, ist die nächstgelegene Haltestelle maßgeblich.

Falls der Vertrieb von Fahrkarten im Bedarfsverkehr nur eingeschränkt erfolgen kann, ist ein entsprechender Hinweis über die Art der Beschränkung (Sortiment, Vertrieb nur für die Linie o.ä.) erforderlich.

Beim Einstieg muss der Kauf einer VGN-Einzelfahrkarte sowohl für die Bedarfsverkehrslinie als auch über die Linie hinaus in den Verbundraum möglich sein, außer Buchung und Fahrscheinkauf sind nur elektronisch über die VGN-App Fahrplan & Tickets oder eine andere App möglich.

➤ **Zuschlag**

Bei AST-Verkehren und bei On-Demand-Verkehren wird empfohlen neben dem Grundtarif immer einen Zuschlag zu verlangen. Dies steht dem Aufgabenträger jedoch frei.

Für die Bildung des Zuschlags gelten folgende Regularien:

- AST-Zuschlag/On-Demand-Zuschlag als Produkt einer regulären VGN-Einzelfahrkarte (egal ob Kinder- oder Erwachsenenfahrpreis, z. B. Kind/Erwachsener Preisstufe 2).
- Der AST-Zuschlag/On-Demand-Zuschlag entspricht maximal dem Doppelten des regulären Einzelfahrpreises für Erwachsene der der Fahrtstrecke entsprechenden Preisstufe. Empfohlen wird jedoch im Sinne der Kundenfreundlichkeit maximal einen Zuschlag in Höhe des Grundpreises anzuwenden. Darüber hinaus kommen die Tarifbestimmungen des VGN-Gemeinschaftstarifs zur Anwendung.

➤ **Sonstige Hinweise**

Unter der Rubrik „Sonstige Hinweise“ sind alle weiteren kundenrelevanten Informationen zur Benutzung der bedarfsgesteuerten Verkehre zu veröffentlichen. Insbesondere zählen hierzu Angaben zur Möglichkeit der Gruppenbeförderung, der Fahrradmitnahme und der Haustiermitnahme.

4.2 Fahrzeugkennzeichnung für bedarfsgesteuerte Fahrten

Die Fahrzeuge, welche für die Durchführung von bedarfsgesteuerten Verkehren eingesetzt werden, sind entsprechend als Partner im VGN zu kennzeichnen. So sind Fahrzeuge im Linienverkehr (z. B. Solo- oder Midibusse) gemäß Regionalem Nahverkehrsplan, Modul III (Einheitliches Busdesign und Kennzeichnung von Fahrzeugen im VGN) mindestens mit einem VGN-Signet zu kennzeichnen.

Bei Fahrzeugen, die nur für bedarfsgesteuerte Verkehre eingesetzt werden (z. B. Taxen), kann die Kennzeichnung auch über Stecktafeln oder Magnetschilder erfolgen. Die konkrete Kennzeichnung und das entsprechende Design sind mit der Verbundgesellschaft abzustimmen.

Barrierefreiheit

Auch bei bedarfsorientierten Verkehren sind bevorzugt barrierefreie Busse (Klein-/Minibusse sind ebenfalls möglich) einzusetzen. Alternativ können Rufbusfahrten auch mittels nicht barrierefreier Taxi-Verkehre (PKWs bzw. Vans) durchgeführt werden.

4.3 Ausstattung der Haltestellen für bedarfsgesteuerte Fahrten

Haltestellen, an denen neben einem normalen Linienverkehr auch Rufbusse, ASTs oder On-Demand-Verkehre halten, sind auf dem Haltestellenschild mittels eines Einschubs unter dem H-Zeichen neben der Liniennummer entweder das Ziel oder das Bediengebiet anzubringen – ähnlich wie bei klassischen Linienverkehren. Auf Bedarfsverkehrs-Logos im Einschub oder neben dem H-Zeichen wird verzichtet. Für ältere Schilder gilt Bestandsschutz.

Haltestellen, die eigens für ASTs, Rufbusse oder On-Demand-Verkehre eingerichtet werden und an denen kein Linienbus hält, müssen als Bedarfsverkehrshaltestellen des ÖPNV erkennbar sein.

Bedarfsverkehre müssen an jeder Haltestelle, an der sie halten, auch an reinen Bedarfsverkehrshaltestellen, einen Aushangfahrplan gem. VGN-Standard haben (vgl. Modul III des RNVP).