

Stadt Coburg

**Teilfortschreibung
des Nahverkehrsplans**

**Endfassung nach Beschluss im
Stadtrat am 23.11.2017**

November 2017



**Mathias
Schmechtig**
NahverkehrsConsult

Stadt Coburg

Teilfortschreibung des Nahverkehrsplan

Endfassung nach Beschluss im Stadtrat am 23.11.2017

Auftraggeber:

**Arbeitsgemeinschaft ÖPNV für
Stadt und Landkreis Coburg**

Markt 10
96450 Coburg

Mathias Schmechtig NahverkehrsConsult

Wilhelmshöher Allee 274
34131 Kassel
Tel.: 0561 – 988 349-65
Fax: 0561 – 988 349-68
Mail: info@mathias-schmechtig.de
www.mathias-schmechtig.de

Kassel, November 2017

Inhalt:

1	Vorbemerkungen.....	1
2	Anforderungsprofil „Stadtverkehr Coburg“	2
2.1	Grundsätze	2
2.2	Verfügbarkeit des Fahrplanangebotes und Pünktlichkeit.....	2
2.3	Anforderungen an die Verkehrsdurchführung.....	3
2.3.1	Anforderungen an Betriebshof und Betriebsleitstelle	3
2.3.2	Verantwortlicher Ansprechpartner auf Seiten des Betreibers.....	4
2.3.3	Anforderungen Fahrpersonal	5
2.3.4	Betrieb, Verspätungs- und Störfallmanagement.....	5
2.3.5	Umleitungsmanagement	6
2.3.6	Rechnergestütztes Betriebsleitsystem.....	7
2.3.7	Tarife und Fahrscheinvertrieb	7
2.4	Qualitätsmanagement/ Berichtswesen	8
2.4.1	Beschwerdemanagement	8
2.4.2	Berichtswesen	8
2.4.3	Qualitätskontrollen und -sicherung.....	9
2.5	Durchführung von Busschulungen	9
2.6	Kundenservice und Fahrgastinformation	9
2.6.1	Kundencenter.....	9
2.6.2	Fahrgastinformation und Kundenkommunikation.....	10
2.6.3	Info-Telefon	11
2.6.4	Fahrgastinformationen an Haltestellen und Kontrolle des Haltestellenzustandes.....	11
2.7	Fahrgasterhebungen des Aufgabenträgers	12
2.8	Teilnahme an Sitzungen politischer Gremien und Verankerung in lokalen Netzwerken.....	12
2.9	Fahrzeugzustand und -reinigung.....	13
2.10	Anforderungen an die Fahrzeugausstattung.....	13
2.10.1	Allgemein	13
2.10.2	Mindestanforderungen an die Fahrzeugqualität im Linienverkehr.....	13

3	Integriertes Gesamtnetz „Stadtverkehr Coburg“	16
3.1	Festlegungen.....	16
3.2	Verkehrliche Gründe.....	18
3.3	Integrierte Dienstleistungen	18
3.4	Betriebliche und ökonomische Gründe	19
4	Angebotskonzept.....	20
4.1	Modifikation des Liniennetzes	20
4.2	Zukünftige Änderungen im Liniennetz.....	20
4.3	Festlegung der Verkehrsbedienung.....	21

Tabellen

1	Gesamtnetz „Stadtverkehr Coburg“.....	17
2	Linien und Verkehrsbedienung im Stadtverkehr Coburg	23

1 Vorbemerkungen

Am 25. Juni 2015 wurde vom Rat der Stadt Coburg der „Gemeinsame Nahverkehrsplan für Stadt und Landkreis Coburg“ beschlossen¹.

Vor dem Hintergrund der von der Stadt Coburg beabsichtigten Direktvergabe eines Öffentlichen Dienstleistungsauftrages (ÖDA) ab November 2019 erfolgt nunmehr eine Teilfortschreibung für das Stadtgebiet Coburg. Diese Teilfortschreibung ergänzt bzw. aktualisiert somit den „Gemeinsame Nahverkehrsplan für Stadt und Landkreis Coburg“.

Die Teilfortschreibung besitzt folgende Schwerpunkte:

- Definition der Qualitätsanforderungen an die Durchführung des Stadtverkehrs (Anforderungsprofil, siehe Kapitel 2),
- Festlegung und Begründung des Liniennetzes im Stadtverkehr als „Integrierte Gesamtleistung (siehe Kapitel 3),
- Beschreibung Liniennetz und Bedienung (Angebotskonzept, siehe Kapitel 4).

¹ Der Beschluss des Kreistages Coburg erfolgte am 16. Juli 2015.

2 Anforderungsprofil „Stadtverkehr Coburg“

2.1 Grundsätze

Die nachfolgend definierten Standards gelten verbindlich für die Erbringung der Verkehrsleistungen und der integrierten Leistungen im **Gesamtnetz „Stadtverkehr Coburg“** (siehe Kapitel 3). Von Subunternehmern durchgeführte Leistungen müssen vollumfänglich den hier beschriebenen Qualitäten entsprechen.

2.2 Verfügbarkeit des Fahrplanangebotes und Pünktlichkeit

Verfügbarkeit des Fahrplanangebotes/ Ausfallquote

Die Verfügbarkeit und Zuverlässigkeit des Fahrplanangebotes ist die Basisleistung des Betreibers und steht im Zentrum der Kundenwahrnehmung. Zur Absicherung der Beförderungspflicht sind ausreichende Fahrzeugkapazitäten für Verstärkerfahrten einzuplanen.

Als Anforderung wird festgelegt, dass die im Fahrplan aufgeführten Fahrten stattfinden. Bei geplanten Betriebsunterbrechungen² mit nennenswertem Eingriff in das Liniennetz bzw. Fahrplanangebot werden Ersatzverkehre gemäß Ankündigung durchgeführt. Bei ungeplanten Betriebsunterbrechungen³ erfolgt - soweit sinnvoll - unverzüglich die Sicherung des Betriebsablaufs durch Ersatzverkehre oder Anschlussmöglichkeiten.

Als Messkriterium wird die Differenz zwischen der Soll-Fahrplanleistung (gem. Fahrplan) gesamt und der tatsächlichen Ist-Leistung gesamt betrachtet (Auswertung mit RBL). Fahrten gelten als ausgefallen, wenn sie gar nicht bzw. nur teilweise (Teilausfälle) durchgeführt werden. Die Ausfallquote wird auf eine Obergrenze von 1 % festgelegt. Eine Fahrt gilt ab einer Verspätung von 20 Minuten als ausgefallen.

Die Ausfallquote und die Ausfälle, differenziert nach Art des Ausfalls, sind vom Betreiber im Qualitätsbericht (siehe Nr. 2.4.2) zu dokumentieren.

² **Geplante Unterbrechungen** sind z. B. Baustellen oder Großveranstaltungen, bei denen ein Umleitungsinformation mind. zwei Tage vor der Unterbrechung erstellt und veröffentlicht werden muss. Der Betreiber ist für das Umleitungsmanagement verantwortlich.

³ **Ungeplante Unterbrechungen** treten ohne bzw. mit geringer Vorwarnzeit ein (z. B. Fahrzeugausfall, nicht gemeldete Demonstrationen, Unfall, Notarztinsatz im Fahrzeug). Diese Unterbrechungen können sowohl im oder außerhalb des Einflussbereiches des Betreibers liegen und erfordern keinen Ersatzfahrplan, jedoch ist eine entsprechende Kommunikation sicherzustellen.

Pünktlichkeitsquote

Die Fahrten im Gesamtnetz „Stadtverkehr Coburg“ sind pünktlich zu erbringen. Als pünktlich wird eine Verspätung bis maximal 3 Minuten sowie eine Verfrühung unter 1 Minute gewertet. Nicht gewertet werden Unpünktlichkeiten bedingt durch äußere Einflüsse (Streik, Unwetter, Verspätungen im SPNV, die zu veränderten Schrankenschließzeiten führen, Naturgewalten und Bombendrohungen).

Seite | 3

Die Vorgaben zur Pünktlichkeit gelten ausdrücklich auch bei geplanten Abweichungen vom Regelfahrplan, für die ein Fahrplan erstellt und kommuniziert wird.

Als **Qualitätsziel** wird für die aktuell vorhandene ÖPNV-Infrastruktur eine Pünktlichkeitsquote als Jahreswert über alle Linien von 92 % festgelegt.

2.3 Anforderungen an die Verkehrsdurchführung

2.3.1 Anforderungen an Betriebshof und Betriebsleitstelle

Der Betreiber hat wegen der besonderen Anforderungen, die mit der Durchführung eines hochwertigen Stadtverkehrs in der Stadt Coburg verbunden sind, während der gesamten Vertragslaufzeit einen Betriebshof in Coburg zu führen.

In dem Betriebshof sind ausreichend Räumlichkeiten und Flächen für

- Verkehrsmanagement,
- Werkstatt,
- Fahrzeugabstellung,
- Ersatzvorhaltung,
- Datenerfassung/ Speicherung,
- das Personal (Sozialräume) sowie
- ausreichend Stauraum für Fundsachen

vorzuhalten.

Der Betreiber hat weiterhin im Betriebshof oder in Coburg eine **Betriebsleitstelle** einzurichten und zu betreiben, welche eine lückenlose Kommunikation mit den eingesetzten Fahrzeugen sicherstellt.

An diese Betriebsleitstelle bestehen folgende Anforderungen:

- Besetzung während der Betriebszeiten der Linien (inkl. 30 Minuten vor der ersten Fahrplanfahrt zur Überwachung der täglichen Betriebsvorbereitung):
 - Montag bis Donnerstag bis 16 Uhr
 - Freitag bis 12 Uhr
- Außerhalb dieser Zeiten Rufbereitschaft eines Leitstellen-Mitarbeiters, der innerhalb von 30 Minuten die Leitstelle bzw. das Bedienungsgebiet erreichen kann.
- Steuerung und Durchführung eines ordnungsgemäßen Fahrbetriebes,

- Entscheidungen zur Anschlusssicherung im Verspätungsfall,
- Planung und Umsetzung von Maßnahmen bei Abweichungen vom Regelfahrplan,
- Steuerung und Durchführung der Verkehrsüberwachung,
- Sicherstellung aktueller Fahrgastinformation bei Störungen etc.,
- Einrichtung/ Verlegung von Haltestellen bei Umleitungen,
- Koordination von Verkehren bei Sonderveranstaltungen/ Baumaßnahmen einschließlich notwendiger Abstimmungen mit Polizei, Ordnungsamt bzw. sonstigen städtischen Ämtern,
- Unterstützung beim Fundsachenmanagement.

Die telefonische Erreichbarkeit des Betreibers ist zu allen Betriebszeiten zu gewährleisten.

Mindestens ein Leitstellenmitarbeiter muss eine Verkehrsmeisterausbildung besitzen (Fahrdienstleiter, siehe Kapitel 2.3.2). Dieser Mitarbeiter und die anderen Leitstellenmitarbeiter müssen die deutsche Sprache in Wort und Schrift mit „fachkundigen Sprachkenntnissen“ sicher beherrschen und über umfassende Kenntnisse zur Bedienung des Kommunikationssystems verfügen. Die Mitarbeiter müssen weiterhin fundierte Betriebs- und Netzkenntnisse besitzen.

2.3.2 Verantwortlicher Ansprechpartner auf Seiten des Betreibers

Am Ort der Betriebsstätte ist ein **Betriebsleiter** nach § 4 BOKraft oder eine Person mit vergleichbaren Fach-, Entscheidungs- und Handlungskompetenzen bestellt (nachfolgend „Verantwortlicher Ansprechpartner“), sofern nicht die Geschäftsleitung selbst dort ansässig ist.

Bei gravierenden Störungen und in Notsituationen muss dieser Ansprechpartner oder ein anderer entscheidungs- und handlungsbefugter Mitarbeiter des Betreibers zu den üblichen Bürozeiten unmittelbar vor Ort für den Aufgabenträger persönlich verfügbar sein. Der verantwortliche Ansprechpartner darf deshalb nicht planmäßig als Disponent in der Leitstelle eingesetzt werden.

Zusätzlich hat der Betreiber im Stadtverkehr Coburg in der Hauptverkehrszeit permanent mindestens einen Verkehrsmeister als **Fahrdienstleiter** in der Betriebsleitstelle einzusetzen. Der Fahrdienstleiter ist für die Einhaltung der einschlägigen Gesetze und Vorschriften sowie für die Qualitätssicherung der Verkehrsdurchführung verantwortlich. Verlässt der Fahrdienstleiter die Betriebsleitstelle, sind die Aufgaben an eine zweite Person (Bereitschaft) verbindlich zu delegieren.

Darüber hinaus ist der Einsatz einer ausreichenden Anzahl von Mitarbeitern bei wesentlichen Netz- und Angebotsveränderungen in den ersten zwei Wochen nach Umsetzung zur gezielten Vor-Ort-Fahrgastinformation an neuralgischen Punkten des Liniennetzes erforderlich.

2.3.3 Anforderungen Fahrpersonal

Vom Betreiber dürfen grundsätzlich nur umfassend entsprechend der gesetzlichen Vorgaben ausgebildete und von ihm für den Einsatz im Stadtbusverkehr Coburg geschulte Fahrer eingesetzt werden.

Die nachfolgend definierten Anforderungen sind zu gewährleisten:

Seite | 5

- Das Fahrpersonal hat eine einheitliche, branchenübliche Unternehmenskleidung zu tragen. Zu gewährleisten ist ein gepflegtes und seriöses Erscheinungsbild der mit Kundenkontakt tätigen Mitarbeiter.
- Das Fahrpersonal muss die deutsche Sprache sicher in Wort und Schrift beherrschen. Das Personal muss bei Auskünften und Ansagen sprachlich ebenso sicher sein wie bei Störungen oder in Konfliktsituationen.
- Das Fahrpersonal hat besondere Rücksicht auf mobilitätseingeschränkte Fahrgäste zu nehmen. Personen mit Mobilitätseinschränkungen, Personen mit Rollator sowie Personen mit Kinderwagen sind beim Ein- und Ausstieg nötigenfalls zu unterstützen.
- Dem Fahrpersonal müssen die wichtigsten Verhaltensregeln im Umgang mit mobilitätseingeschränkten Personen bekannt sein und von ihnen angewendet werden. Dazu gehört die (auf Anforderung nachzuweisende) Teilnahme an jährlichen Schulungen ggf. unter Einbezug mobilitätseingeschränkter Personen bzw. Methoden wie Altersanzug etc.
- Das Fahrpersonal muss in der Lage sein, die Informations- und Verkaufseinrichtungen umfassend und sicher bedienen zu können. Zudem muss das Fahrpersonal über die Fähigkeit verfügen, Fehlfunktionen oder Ausfälle direkt zu erkennen und der Betriebsleitstelle zu melden.
- Erforderlich sind weiterhin ausreichende Kenntnisse des Fahrpersonals hinsichtlich der Netz- und Tarifstruktur (inkl. Grundkenntnisse des regionalen Bus- und Schienenverkehrs) sowie Grundkenntnisse in der Ortskundigkeit.
- Die Fahrer haben sich gegenüber den Fahrgästen und anderen Verkehrsteilnehmern freundlich, zuvorkommend und hilfsbereit zu verhalten.

Das Fahrpersonal hat sich einer besonderen Verantwortung für Kinder und Jugendliche bewusst zu sein. Diese Verantwortung bedeutet u. a., dass Kinder und Jugendliche auch bei fehlenden Fahrausweisen nicht von der Beförderung ausgeschlossen werden, wenn dies zu einer Gefährdung oder zu einer unzumutbaren Situation für die Kinder und Jugendlichen führen kann.

2.3.4 Betrieb, Verspätungs- und Störfallmanagement

Der Betreiber sorgt für die Fahrplaneinhaltung und hat einen pünktlichen und störungsfreien Betrieb zu gewährleisten.

Das Verspätungsmanagement obliegt dem Betreiber. Er ergreift die erforderlichen dispositiven Maßnahmen, sobald sich Verspätungen von über 20 Minuten auf den Antritt der nächstfolgenden Fahrplanfahrt des betroffenen Fahrzeuges übertragen würden. Dies gilt auch, wenn die Verspätung bzw. der Fahrzeugausfall nicht vom Betreiber zu vertreten ist.⁴

Seite | 6

Auf Überlastungen ist innerhalb von 15 Minuten durch dispositive Maßnahmen oder Verstärkereinsatz zu reagieren.

Bei umfassenderen, absehbar längeren Störungen sind unverzügliche Ersatzverkehre einzurichten. Die Fahrgäste sind unmittelbar mit aktuellen Informationen über Störungen und Ersatzverkehre zu versorgen (im Bus, an Haltestellen mit DFI, im Internet). Bei absehbaren Störungen von über sechs Stunden in den üblichen Geschäftszeiten erfolgt die Information auch über Print- und Radiomedien bzw. soziale Medien. Das Verkehrsunternehmen hat im Störfall auf alternative Verbindungen im Regionalbusverkehr und im Bahnverkehr hinzuweisen.

Vom Betreiber ist ein RBL/ ITCS-System vorzuhalten (siehe Nr. 2.3.6). Die Fahrzeuge sind mit Funk oder anderen funktionstüchtigen Kommunikationsmöglichkeiten auszurüsten.

Die Betriebs- und Verspätungssituation im Bahnverkehr ist bei absehbar besonders starken, gebündelten Umsteigerströmen (z. B. zur Hochschule) mit Hilfe von einschlägigen Internetseiten zu beobachten (z. B. über das bayerische DEFAS mit dem Bayern-Fahrplan).

Bei Verspätungen ist bei Umsteigern im Stadtverkehr eine Abstimmung zwischen den Fahrzeugen über die Gewährleistung des Umsteigens der betroffenen Fahrgäste herbeizuführen. Die Entscheidung bzgl. des Abwartens auf Umsteiger obliegt der Betriebsleitstelle des Betreibers.

Mit Betreibern anderer Buslinien sind Abstimmungen im Störungs- bzw. Verspätungsfall bei Fahrgastbetroffenheit, soweit eine Abstimmung nicht unmittelbar zwischen den Fahrzeugen mit Funk möglich ist, mit deren Leitstelle herbeizuführen.

2.3.5 Umleitungsmanagement

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

⁴ Bei extremen Verhältnissen, wie Glatteis, unvorhergesehenem Wintereinbruch, Sturmböen, unvorhersehbaren gravierenden Verkehrsstaus, verspätungsrelevanten Tagesbaustellen usw. können mit dem Aufgabenträger Ausnahmeregelungen zu den Regelungen im Verspätungsmanagement abgestimmt werden.

Der Betreiber hat dazu Umleitungsinformationen; bei langanhaltenden Maßnahmen von über vier Wochen auch Ersatzfahrpläne zu erstellen. Die Fahrgäste sind rechtzeitig, bis mindestens eine Woche vor Inkrafttreten der Änderungen bzw. bei kurzfristig angekündigten Maßnahmen unverzüglich nach Bekanntwerden des Ereignisses in geeigneter Form zu informieren (Fahrplanaushang an den betroffenen Haltestellen, Fahrpläne auf der Internetseite, Presseinformation, Newsletter).

2.3.6 Rechnergestütztes Betriebsleitsystem

Zur Effektivitätssteigerung der Betriebsdurchführung (u. a. Funckerreichbarkeit der Fahrzeuge, Pünktlichkeit der Fahrten, Beeinflussung der Lichtsignalanlagen, Anschlusssicherung) sowie zur Datenbereitstellung für Echtzeit-Fahrgastinformationen hat der Betreiber ein Rechnergestütztes Betriebsleitsystem (RBL/ ITCS) zu betreiben.

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

- Ansteuerung der LSA im Stadtgebiet; mit Qualitätsüberwachung (auch im Sinne von Abstimmungen mit der Stadt Coburg und dem Verkehrsmanagementsystem),
- Ansteuerung der Dynamischen Fahrgastinformationssysteme an den Haltestellen mit entsprechender Ausstattung,
- Echtzeitdaten-Lieferung an das DEFAS-Bayern-System.

Die Stadt Coburg ermöglicht dem Betreiber die Beteiligung am vorhandenen Verkehrsmanagementsystem zur Steuerung der LSA.

Der Betreiber hat einen Ansprechpartner vor Ort für die LSA-Verantwortlichen der Straßenbaulastträger in Sachen LSA-Beeinflussung zu benennen.

2.3.7 Tarife und Fahrscheinvertrieb

Die Tickets haben dem Sortiment und dem Preisniveau im Stadtverkehr Coburg (Stand Sommer 2017) zzgl. branchenüblicher Steigerungsraten zu entsprechen. Als Orientierung gelten die Preissteigerungen der Verkehrsgemeinschaft Nürnberg (VGN) ggü. dem Basisjahr 2017.

Der Ticketvertrieb ist über folgende Vertriebswege abzusichern:

- in den Fahrzeugen durch den Fahrer (Fahrscheinendrucker oder über einen Fahrscheinautomaten),
- über ein eigenes Kundencenter im Stadtzentrum Coburg („Info-Center“).

Zu gewährleisten ist auf Anforderung durch den Aufgabenträger außerdem der Vertrieb elektronischer Tickets mit bargeldlosem Zahlungssystem.

Die gegenseitige Tarifanerkennung mit dem Regionalverkehr auf Basis der Verkehrsgemeinschaft Coburg (VGC) bzw. den Bahnunternehmen ist zu gewährleisten.

2.4 Qualitätsmanagement/ Berichtswesen

2.4.1 Beschwerdemanagement

Die Annahme und Bearbeitung von Kundenresonanzen (Beschwerden und Hinweise der Fahrgäste) liegt im Verantwortungsbereich des Betreibers, welcher hierfür ein eigenes Beschwerdemanagement vor Ort in Coburg vorzuhalten hat. Im Beschwerdemanagement sind vom Betreiber die nachfolgend definierten Leistungen zu erbringen.

- Für die Annahme von Kundenresonanzen sind grundsätzlich alle eingesetzten Personale verantwortlich.
- Als Kundenresonanzen sind alle eingehenden schriftlichen, telefonischen, elektronischen⁵ und mündlichen Beschwerden und Hinweise aufzunehmen.
- Die eingegangenen und aufgenommenen Beschwerden und Hinweise sind EDV-gestützt in der Aufnahme und Bearbeitung zu dokumentieren.
- Stellungnahmen zu allen Kundenbeschwerden, welche die Verkehrsdurchführung betreffen, sind innerhalb von zwei Wochen zu bearbeiten und zu beantworten.
- Über Eskalationen o. Ä. im Zusammenhang mit der Annahme von Kundenresonanzen ist der Aufgabenträger unverzüglich zu informieren.

2.4.2 Berichtswesen

Der Betreiber ist dem Aufgabenträger gegenüber zur Berichterstattung verpflichtet.

Sofort-Meldungen zu besonderen Vorkommnissen

Bei besonderen Vorkommnissen, längeren Betriebsunterbrechungen und schweren Unfällen ist der Aufgabenträger unverzüglich zu informieren.

Qualitätsberichte (quartalsweise)

Vom Betreiber ist dem Aufgabenträger quartalsweise ein Qualitätsbericht zu erstellen und fristgerecht vorzulegen. Dieser hat zu beinhalten:

- Erfüllung der Zielwerte „Ausfallquote“ und „Pünktlichkeitsquote“ (siehe Kapitel 2.2),
- Entwicklung der Fahrzeiteinhaltung je Linie und ggf. Benennung von Beschleunigungsbedarfen,
- Erfüllung der weiteren Qualitäts- und Leistungsstandards,
- Entwicklung Fahrgastnachfrage,

⁵ E-Mail bzw. Kontaktformular auf Homepage

- Aufbereitung der Kundenresonanzen in abgestimmten Kategorien,
- Leistungsdaten,
- Veränderungen im Fahrzeugbestand und Umweltstandards,
- Stand „Barrierefreiheit“ (soweit im Verantwortungsbereich des Betreibers),
- besondere Ereignisse,
- sowie jährlich ggf. weitere Daten und Informationen im Kontext mit der Veröffentlichungspflicht der „Behörde“ nach Artikel 7 der EU-VO 1370/ 2007.

2.4.3 Qualitätskontrollen und -sicherung

Die definierten Qualitätsstandards sind durch den Betreiber selbständig zu überwachen. Es sind Maßnahmen zur Sicherung und ggf. zur Erhöhung der Qualität zu ergreifen.

2.5 Durchführung von Busschulungen

Vom Betreiber sind regelmäßige **zielgruppenspezifische Schulungsangebote** für

- Grundschüler an allen Coburger Grundschulen zu Beginn jedes Schuljahres
- und Senioren und Mobilitätseingeschränkten (bei Bedarfsanmeldung durch den Seniorenbeirat, die Behindertenbeauftragten oder –verbände)

anzubieten und durchzuführen.

Der Betreiber stellt für die gesamte Schulungsdauer jedes Schulungstermins ein Fahrzeug sowie das Schulungs- und Fahrpersonal. Für die Schulung darf nur ausreichend ausgebildetes Personal eingesetzt werden.

Der Betreiber hat ein Schulungskonzept zu erstellen, welches den branchenüblichen Anforderungen an eine „Busschule“ zu entsprechen hat⁶.

2.6 Kundenservice und Fahrgastinformation

2.6.1 Kundencenter

Der Betreiber hat mindestens ein eigenes Kundencenter vor Ort in Coburg in zentraler Lage zu betreiben.

Öffnungszeiten:

- Montag bis Donnerstag 09:00 bis 17:00 Uhr
- Freitag 07:00 bis 15:00 Uhr

⁶ Siehe: <http://www.schulbusprojekte.de/aktiv-werden/busschulen/index.html>

Das Servicepersonal in Kundencentern muss in jedem Einzelfall kompetent, freundlich und hilfsbereit auf die persönlichen ÖPNV-Bedürfnisse der Fahrgäste eingehen sowie eine hohe Dienstleistungsbereitschaft ausstrahlen. Über die reinen Verkaufstätigkeiten hinaus erbringt das Personal als Ansprechpartner für alle Kundenbelange in Bezug auf Tarif und Fahrplan Beratungsleistungen. Das sichere Beherrschen der deutschen Sprache mit „fachkundigen Sprachkenntnissen“ ist zwingend erforderlich.

Das Personal hat eine einheitliche, branchenübliche Unternehmenskleidung zu tragen. Zu gewährleisten ist ein gepflegtes und seriöses Erscheinungsbild der mit Kundenkontakt tätigen Mitarbeiter.

Die Mitarbeiter sind regelmäßig oder anlassbezogen bzgl. betrieblicher und verkehrlicher Themen sowie Kundenorientierung zu schulen (mindestens jährlich).

2.6.2 Fahrgastinformation und Kundenkommunikation

Die Maßnahmen im Bereich der Fahrgastinformation und der Kundenkommunikation, inkl. der Erstellung der Fahrplanaushänge an den Haltestellen sowie der Erstellung und Herausgabe eines Fahrplanbuches, werden vom Betreiber entwickelt, koordiniert und durchgeführt.

Weiterhin hat der Betreiber eine Internetseite mit Fahrgastinformationen und aktuellen Information zur Betriebssituation bei Abweichungen zu betreiben, welche auch für mobile Endgeräte tauglich ist. Es ist ein zeitnahes Einpflegen von Verkehrsmeldungen in einen Ticker o. ä. zumindest während der üblichen Geschäftszeiten vorzusehen. Die Fahrplaninformationen der Internetseite sind barrierefrei zu gestalten, alternativ ist eine Verlinkung auf eine barrierefreie Internetseite vorzusehen. Die Anforderungen an die eigene Internetseite des Betreibers kann auch in der Präsenz des Betreibers in den sozialen Medien ergänzt werden.

Darüber hinaus ist der Betrieb einer Fahrplan-App mit Echtzeitdaten zu gewährleisten (ggf. App von Dritten mit aktuellen Coburger Daten).

Über permanente Angebotsanpassungen, temporäre Angebotsveränderungen (z. B. in Folge von Baustellen oder anderen Einschränkungen) oder Sonderverkehre sind die Fahrgäste vom Betreiber rechtzeitig über die örtliche Presse zu informieren. Im Falle von geplanten oder kurzfristigen Angebotsveränderungen ist eine unverzügliche Information der Fahrgäste über verschiedene Informationskanäle, insbesondere Printmedien, Internet, App und Handzettel o. Ä. in den Fahrzeugen, sicherzustellen.

2.6.3 Info-Telefon

Der Betreiber hat während der Betriebszeiten die technische Erreichbarkeit und personelle Besetzung eines Info-Telefons mit folgenden Anforderungen zu gewährleisten:

- für Kunden innerhalb einer Reaktionszeit von 5 Minuten über Mobilfunk und aus dem öffentlichen Netz erreichbar (max. Wartezeit für Annahme des Anrufs),
- Personal mit hoher Dienstleistungsbereitschaft, ausgeprägter Freundlichkeit und hoher Beratungskompetenz sowie deutsche Sprachkenntnisse mit „fachkundigen Sprachkenntnissen“,
- direkter Zugriff des Auskunftspersonals auf betriebliche Stellen/ Informationen (Leitstelle etc.).

Die Erreichbarkeit ist während der folgenden Betriebszeiten sicherzustellen:

- Montag bis Freitag: mindestens in der Zeit von 06:00 Uhr bis 18:00 Uhr,
- Samstag: mindestens in der Zeit von 07:00 Uhr bis 12:00 Uhr

2.6.4 Fahrgastinformationen an Haltestellen und Kontrolle des Haltestellenzustandes

Die Pflege und Wartung der Haltestelleneinrichtung in Form von Mast, Schild, Fahrplaninformationen sowie der Austausch der Fahrgastinformationen fällt in den Zuständigkeitsbereich des Betreibers.

Zum Fahrplanwechsel ist vom Betreiber an den von ihm bedienten Haltestellen der Austausch der gesamten Fahrgastinformationen rechtzeitig, aber dennoch zeitnah vor dem Fahrplanwechsel sicherzustellen. Die Fahrgastinformationen zum Aushängen sind vom Betreiber zu produzieren.

Für die Informationen in den Aushangkästen an Bushaltestellen sind die folgenden Inhalte vorzusehen:

- Liniennummer
- Richtungsangabe
- haltestellenbezogener Abfahrtsplan
- Perlschnur mit einzelnen Haltestellen
- ggf. Hinweis auf länger andauernde oder „geplante“ Betriebsstörungen
- schematischer Liniplan (an zentralen Haltestellen)
- Tarifinformationen (an zentralen Haltestellen)
- Service-Hinweise (Telefonnummern, Internet)
- Sonderverkehre/ AST

Der Aushang ist in einer Höhe von etwa 1,30 m von der Gehwegoberfläche anzubringen.

Die Aushänge sind so zu gestalten, dass die Informationen durch entsprechend große und kontrastreiche Schriftzeichen und verständliche Symbole auch für Sehbehinderte grundsätzlich erkennbar sind. Die Fahrpläne sind so anzubringen (soweit vom Betreiber nicht beeinflussbare Randbedingungen dies nicht verhindern), dass diese in der jeweiligen Vor-Ort-Situation optimal, blendfrei beleuchtet sind.

Im laufenden Betrieb sind fehlende oder beschädigte Aushänge an Haltestellen unverzüglich auszutauschen bzw. zu ersetzen.

Der Betreiber hat den Betrieb eigener „Dynamischer Fahrgastinformations-Anlagen“ (DFI) an den im Stand Sommer 2017 entsprechend ausgestatteten Haltestellen in der Stadt Coburg zu gewährleisten (Echtzeitdaten).

Der Betreiber hat halbjährlich den Haltestellenzustand durch Inaugenscheinnahme anhand einer mit dem Aufgabenträger abgestimmten Checkliste zu kontrollieren. Erkannte Schäden sind unverzüglich an den Aufgabenträger zu melden.

2.7 Fahrgasterhebungen des Aufgabenträgers

Der Betreiber hat die Durchführung von Fahrgasterhebungen (Zählungen und Befragungen) des Aufgabenträgers bzw. von ihm beauftragten Dritten in den Fahrzeugen zu dulden. Der Aufgabenträger informiert frühzeitig vor Erhebungsbeginn über Art, Umfang und Dauer der Erhebung.

2.8 Teilnahme an Sitzungen politischer Gremien und Verankerung in lokalen Netzwerken

Der verantwortliche Ansprechpartner (siehe Nr. 2.3.2) oder ein Vertreter mit vergleichbarer Fach- und Entscheidungskompetenz hat eigenständig oder auf Aufforderung des Aufgabenträgers an erforderlichen Besprechungen mit städtischen Ämtern sowie an Sitzungen der Gremien der Stadt Coburg teilzunehmen.

Des Weiteren hat ein qualifizierter Mitarbeiter des Betreibers an Baustellen-Koordinierungsgesprächen und Planungsgesprächen zu ÖPNV-relevanter Infrastruktur etc. teilzunehmen.

Um die Vor-Ort-Präsenz zu stärken ist darüber hinaus ein regelmäßiger Kontakt zu örtlichen Interessenvertretern (z. B. Interessenvertreter mobilitätseingeschränkter Menschen, Fahrgastverbänden etc.) zu pflegen. Eine Teilnahme an Arbeitsgruppen zum Thema „Barrierefreiheit“ / „barrierefreies Bauen“ ist zu gewährleisten.

Es ist ein regelmäßiger Kontakt mit der Polizei in Coburg (insbesondere vor/ bei Veranstaltungen) zu pflegen.

2.9 Fahrzeugzustand und -reinigung

Die Fahrzeuge mit Einsatz im Stadtverkehr sind in eigener Verantwortung vor Ort in Coburg zu warten und Instand zu halten. Die Fahrzeuge müssen dem Stand der Technik entsprechen und in einem verkehrssicheren Zustand sein. Dies ist durch regelmäßige Prüfungen und Kontrollen – auch über dem gesetzlich vorgeschriebenen Umfang hinaus – durch den Betreiber sicherzustellen.

Seite | 13

Für den Zustand der Fahrzeuge und deren Reinigung werden folgende Anforderungen definiert:

- Zum täglichen Betriebsbeginn müssen die Fahrzeuge innen und außen in einem optisch sauberen Zustand sein. Neben den für die technische und verkehrliche Sicherheit relevanten Einrichtungen müssen alle fahrgastrelevanten Ausstattungselemente funktionstüchtig sein.
- Gravierende Verunreinigungen, Vandalismusschäden und großflächige Schmierereien im Fahrzeuginnenraum sind während der Verkehrsdurchführung möglichst umgehend, sonst bei nächstmöglicher Gelegenheit zu beseitigen, wenn ein schnellstmöglicher Fahrzeugaustausch betrieblich nicht realisierbar ist.
- Defekte Fahrscheindrucker (Bordcomputer) sind unverzüglich auszuwechseln.

2.10 Anforderungen an die Fahrzeugausstattung

2.10.1 Allgemein

Der Fahrzeugeinsatz hat im Gesamtnetz „Stadtverkehr Coburg“, soweit es die betrieblichen Belange zulassen, nach einem weitgehend einheitlichen Standard zu erfolgen. Ausgenommen sind von dieser Forderung lediglich die Verstärker- und Reservefahrzeuge.

Alle Fahrzeuge müssen betriebssicher und fahrbereit sein. Die Fahrzeuginstandhaltung und -wartung unterliegt der Aufsichts- und Sorgfaltspflicht des Betreibers.

2.10.2 Mindestanforderungen an die Fahrzeugqualität im Linienverkehr

Fahrzeugflotte

Für die Ausstattung der Fahrzeuge im Stadtbusverkehr (inkl. Verstärkerfahrten) sind die nachfolgenden Anforderungen zu erfüllen:

- alle Fahrzeuge müssen mit Niederflurtechnik ausgestattet sein, niveaugleiche Ein- und Ausstiege ohne Stufen an mindestens zwei Türen; leicht zu erreichende Festhaltungsmöglichkeiten gemäß den gesetzlichen Vorgaben im Türbereich (auch für Rollstuhlfahrer und Kleinwüchsige geeignet)

- zum Zeitpunkt Januar 2020 müssen alle durchgängig im Tagesverkehr eingesetzten Fahrzeuge über EURO-V-Norm verfügen
- Verbrennungsantriebe sind generell mit Partikel-Vollfiltern in geschlossener Bauweise mit einer Abscheideeffizienz von mindestens 90 % zur Berechtigung der grünen Feinstaubplakette auszustatten
- Rechnergesteuertes Betriebsleitsystem mit GPS-Positionsbestimmung des Fahrzeuges oder vergleichbar
- Bord-Infrastruktur zur LSA-Beeinflussung mit ortsfester Infrastruktur (Infrarot-Baken)
- digitale Haltestellen-Innenanzeigen (jeweils nächste Haltestelle und Verlauf)
- digitale Haltestellenansage
- digitale Außenanzeigen: Linien- und Zielanzeige vorne, Linien- und Streckenverlaufsanzeige rechts, Linienanzeige hinten und links
- elektronischer Fahrscheindrucker; Ansteuerung über RBL-Bordrechner
- Vollklimatisierung zum 01.01.2020 für mindestens 60 % der Fahrzeuge und bei nachfolgenden Neubeschaffungen (Klimatisierung des Fahrgastraumes und des Fahrerarbeitsplatzes nach VDV-Schrift 236 in der jeweils gültigen Fassung mit den Funktionen Kühlen, Heizen und Entfeuchten; Teilklimatisierungssysteme nach VDV 236-1 (sogenannte Dachlukenanlagen) sind nur für Reservefahrzeuge zugelassen)
- ausgewiesene flexible Mehrzweckfläche/ Sondernutzungsfläche (mindestens 900x1.300 mm, bei Neufahrzeugen 900x2.000 mm); bei Neufahrzeugen zwei Mehrzweckflächen
- klappbare Rollstuhlrampe (Ausführung ca. 905x980 mm breit)
- Polsterbestuhlung (Reservefahrzeuge auch gepolsterte Schalensitze)

Nach aktuellem Stand der Technik bieten Dieselantriebe derzeit das wirtschaftlichste und zuverlässigste Antriebssystem. Sofern alternative Antriebskonzepte wie Hybrid-, Elektro-, Wasserstoff-Systeme etc. unter Berücksichtigung von Wirtschaftlichkeit, Umweltverträglichkeit und Zuverlässigkeit Vorteile bieten, hat der Betreiber diese Technologien mit in die zukünftigen Investitionsplanungen einzubeziehen.

Darüber hinaus sind die folgenden Ausstattungsmerkmale bei Anschaffung von **Neufahrzeugen** zusätzlich zu erfüllen:

- technisch neuester verfügbarer Abgasstandard
- kontrastreiche Haltestangen
- Schwenkschiebetüren zweiflügelig
- Innenansage mit dynamischer geräuschabhängiger Anpassung
- kombinierte Rollstuhl-/Kinderwagen Sondernutzungsflächen im Bereich Tür 2

- Vorrüstung für Videoschutz der im Regelbetrieb ganztägig eingesetzten Fahrzeuge⁷

Außenwerbung an den Fahrzeugen

An den Fahrzeugen ist Außen- und Innen-Werbung mit folgenden Inhalten nicht zulässig:

- Nikotinwaren,
- Drogen,
- politische oder religiöse Aktivitäten,
- gewaltverherrlichende Inhalte
- sexuelle oder frauenfeindliche oder andere gruppendifferenzierende Werbung.

Folien im Bereich der Fensterflächen sind so anzuordnen bzw. zu gestalten, dass sie die Orientierungsmöglichkeiten und das Sicherheitsempfinden der Fahrgäste nicht negativ beeinflussen (aus dem Fahrzeug muss der Blick nach außen auch bei Dunkelheit und bei Niederschlag grundsätzlich gewährleistet sein). Eine großflächige Beklebung der Scheiben ist ebenso unzulässig wie eine Vollbeklebung. Ausgenommen hiervon ist die Heckscheibe.

Die Fensterbeklebung ist nur in Window Graphics Folie mit entsprechender Zulassung gestattet. Sie darf max. 15 % der beklebbaren Scheiben betragen. Gänzlich ausgeschlossen sind folgende Scheibenflächen: Fahrerfenster links, Windschutzscheibe, Erste Scheibe nach Tür 1, sowie die Türscheiben aller Türen.

⁷ Die Videoüberwachung (inkl. Bildaufnahme) darf ausschließlich nach vorheriger Zustimmung bzw. Anforderung durch den Aufgabenträger in Betrieb genommen werden.

3 Integriertes Gesamtnetz „Stadtverkehr Coburg“

3.1 Festlegungen

Die Stadt Coburg als Aufgabenträgerin für den Stadtverkehr beabsichtigt die Bereitstellung und Gewährleistung eines für den Fahrgast attraktiven, abgestimmten Leistungsangebotes „aus einem Guss“. Besondere Bedeutung hat dabei der Aspekt der Integration ergänzender Dienstleistungen, welche den Zugang zum ÖPNV für den Fahrgast vereinfachen.

Im Interesse des Erhalts dieser Zusammenhänge beabsichtigt die Stadt Coburg die Vergabe des Gesamtnetzes „Stadtverkehr Coburg“ (siehe Tabelle 1) als eine **Gesamtleistung** i. S. d. § 8a Absatz 2 Satz 4 PBefG.

Bei Veränderungen in der Netzstruktur innerhalb der Vertragslaufzeit wird die Festlegung entsprechend angepasst.

Mit der Erbringung des Gesamtnetzes „Stadtverkehr Coburg“ durch einen Betreiber wird

- zum einen der administrative Aufwand des Aufgabenträgers für die Durchführung der beabsichtigten Direktvergabe und für die Steuerung der Verkehrserbringung während der ÖDA-Laufzeit minimiert,
- zum anderen der Stadtverkehr mit den integrierten Dienstleistungen zum Vorteil des Fahrgastes „aus einer Hand“ durchgeführt.

Die verkehrlichen Funktionen im Gesamtnetz „Stadtverkehr Coburg“ erfordern eine nennenswerte Koordination und Steuerung, die in der jetzigen Struktur nicht von der Stadtverwaltung erbracht werden kann. Der Aufgabenträger müsste im Falle der Betriebsdurchführung durch zwei oder mehr Verkehrsunternehmen zusätzliche Ressourcen schaffen, welche neben der übergreifenden Planung auch die Koordination der Tätigkeit der Verkehrsunternehmen sicherstellen müsste.

Tabelle 1: Gesamtnetz „Stadtverkehr Coburg“⁸

Linie	Verlauf
1	Bertelsdorf – Neuses – Bahnhof/ ZOB – Stadtmitte – Klinikum – Ketschendorf – Creidlitz – Niederfüllbach
10 (ex1A)	Lauterer Höhe – Bertelsdorfer Höhe – Bahnhof/ ZOB – Stadtmitte – Klinikum – Ketschendorf – Pelzhügel – Creidlitz
2	Oberlauter – Lauterer Höhe – Neustadter Straße – Stadtmitte – Bahnhof/ ZOB – Am Ölberg – Wüstenahorn
3	Dörfles – Cortendorf – Aquaria – Stadtmitte – Bahnhof/ ZOB – Scheuerfelder Straße – Sändleinweg
4	Stadtmitte – Ahorn – Schorkendorf – Eicha – Witzmannsberg – Wohlbach – Ahorn – Bahnhof ZOB – Stadtmitte
5	Beiersdorf – Neuses <i>Küregrund</i> – <i>Thüringer Viertel</i> – Bahnhof/ ZOB – Stadtmitte – Friedhof – Pilgramsroth – Löbelstein – Veste
6	Heimatring – Falkenegg – Bahnhof/ ZOB – Stadtmitte – 6A: Stadtmitte – Friedhof – Neue Heimat – Klinikum – <i>Bamberger Straße</i> – <i>Güterbahnhof</i> – Stadtmitte 6B: Stadtmitte – <i>Güterbahnhof</i> – <i>Bamberger Straße</i> – Klinikum – Neue Heimat Friedhof – Stadtmitte
7	Scheuerfeld – Thüringer Viertel – Bahnhof/ ZOB – Stadtmitte – Friedhof – Seidmannsdorf – Neershof
8	Landestheater – Hofgarten/ Naturmuseum – Festungsstraße
AST	Anrufsammeltaxi (Abendverkehr an allen Tagen sowie Frühverkehr an Sonn- und Feiertagen im gesamten Bedienungsgebiet)
<i>Kursiv</i> : Veränderung ggü. Status Quo	

⁸ Neukonzept siehe Kapitel 4.1

3.2 Verkehrliche Gründe

Im Stadtgebiet Coburg bestehen für eine Mittelstadt komplexe Mobilitätsstrukturen sowohl mit Ausrichtung der Mobilität auf das Stadtzentrum als auch mit Verflechtungen zwischen den Stadtteilen (z. B. Hochschule, Bertelsdorfer Höhe, Lauterer Höhe). Diesen vielfältigen Mobilitätsstrukturen wird am besten ein Gesamtnetz mit Betrieb und Planung durch ein Verkehrsunternehmen gerecht, insbesondere im Kontext der Zielsetzung einer optimalen Marktausschöpfung.

Durch einen Betreiber können in diesem komplexen Netz die Verknüpfungen (systematische Verknüpfung im Rendezvous-Prinzip am Theaterplatz) und Anschlüsse (z. B. ZOB/ Bahnhof) optimal geplant und im Betrieb mit den Instrumenten der Anschlusssicherung (einheitliches RBL-System) gewährleistet werden.

3.3 Integrierte Dienstleistungen

Bei einem „Betrieb aus einer Hand“ können die Dienstleistungen im Bereich „Vertrieb, Fahrgastinformation und Kundenservice“ für den Fahrgast wiedererkennbar in einer gleichen Qualität und in einer einheitlichen Struktur erbracht werden.

Dies betrifft bspw.

- Fahrgastinformation/ Kommunikation,
- Dynamische Fahrgastinformation (Bereitstellung von Echtzeitdaten),
- Beschwerdemanagement,
- telefonische Auskunft,
- Verkehrsmeldungen über Homepage/ App,
- Kundenzentrum,
- Vertriebswege.

Die Fahrgäste haben somit für ihre Belange nur einen Ansprechpartner.

Im Falle von Störungen und Notfällen können durch ein Verkehrsunternehmen übergreifende Konzepte des Störungsmanagements zur Anwendung kommen.

Der Betrieb durch ein Verkehrsunternehmen gewährleistet eine Maximierung der Kundennähe durch

- eindeutige Ansprechpartner (Kundenzentrum, Beschwerdemanagement usw.),
- Sicherung einer einheitlichen Qualität und
- Vermarktung eines Gesamtproduktes.

3.4 Betriebliche und ökonomische Gründe

Mit der Durchführung des Gesamtnetzes „Stadtverkehr Coburg“ durch einen Betreiber können wesentliche Synergieeffekte genutzt werden.

- Für alle Linien kann eine gemeinsame Leitstelle genutzt werden.
- Das Kundenzentrum ist für alle Linien im Stadtverkehr zuständig.
- Der Vertrieb kann optimiert gestaltet werden.
- Die vorhandenen betrieblichen Einrichtungen können gemeinsam genutzt werden (z. B. Betriebs Hof).
- Alle Personale im Fahrdienst, in der Instandhaltung und in der Betriebsüberwachung unterliegen der Überwachung, dem ordnungsgemäßen Betrieb und der Gewährleistung der Verkehrssicherheit durch einen gemeinsamen Betriebsleiter. Die notwendigen Regelungen und Anweisungen sollen aus Sicht des Aufgabenträgers unter dem Gesichtspunkt des öffentlichen Verkehrsinteresses einheitlich durch einen Betriebsleiter getroffen werden.
- Bei nur einem Betreiber kann eine optimierte Betriebsplanung sichergestellt werden.
- Bei der Personalvorhaltung in der technischen Instandhaltung, in der Leitstelle, in der operativen Planung, im IT-Service, im Beschwerdemanagement und beim Qualitätsmanagement sind entsprechende Synergieeffekte bei Betriebsdurchführung durch nur einen Betreiber generierbar.
- Durch den Betrieb in einer Hand können im ökonomischen Ergebnis ertragschwache Linien im Verbund durch ertragsstarke Linien ausgeglichen werden.

Die Durchführung des Stadtverkehrs durch einen Betreiber „aus einem Guss“ gewährleistet somit sowohl für den Fahrgast als auch für den Aufgabenträger wesentliche Vorteile.

4 Angebotskonzept

4.1 Modifikation des Liniennetzes

Mit der Vergabe des Stadtverkehrs Coburg ab Dezember 2019 sind vom Betreiber Modifikationen im Liniennetzes umzusetzen.

Seite | 20

- Die **Linie 10** (ex1A) fährt Montag bis Freitag im 30-Minuten-Takt. Am Samstag wird die Linie bis 18 Uhr im 60-Minuten-Takt betrieben (Hintergrund: Bedienung der Einkaufsmärkte auf der Lauterer Höhe).
- Die **Linie 2** lässt die Schleife über die Willi-Hussong-Straße aus und fährt direkt über die Lauterer Straße (Einrichtung einer neuen Haltestelle in Höhe HUK). Dadurch werden die Reisezeiten in/ aus Richtung Lautertal verkürzt (Hintergrund: Linie 2 fährt seit Sommer 2017 bis Oberlauter; Linie 10 zukünftig im 30-Minuten-Takt im Bereich Willi-Hussong-Straße/ Max-Böhme-Ring).
- Die **Linie 5** wird über Kürengrund, Thüringer Viertel und Judenberg geführt (Hintergrund: Anbindung der Grundschule am Heimatring aus Richtung Beiersdorf; zusätzliche Bedienung der Hochschule, Linien 5 und 7 überlagern sich zum 15-Minuten-Takt; Nachteil: zusätzliche Reisezeit in/ aus Richtung Beiersdorf).
- Die **Linie 5** fährt alle 60 Minuten von Pilgramsroth bis zur Veste.
- Der südliche Linienast der **Linie 6** (Neue Heimat/ Güterbahnhof) wird als gegenläufige Ringlinie betrieben. Es entsteht durch die gegenläufige Bedienung im Stundentakt im Bereich Neue Heimat ein alternierender Halbstundentakt (Hintergrund: Erschließung des Entwicklungsgebietes „Güterbahnhof“; Abdeckung von Querbeziehungen aus dem Wohngebiet „Neue Heimat“ zu den Einkaufsmärkten an der Bamberger Straße).⁹
- Die **Linie 8** wird auf Rufbus-Verkehr (Bedienung nach vorheriger Anmeldung) umgestellt und im 60-Minuten-Takt angeboten.

Das „Freizeitliniennetz“ wird wie im Status Quo bedient.

4.2 Zukünftige Änderungen im Liniennetz

In der Laufzeit des Nahverkehrsplans sind ggf. Änderungen im Liniennetz erforderlich. Dazu ist in den Vertragswerken mit dem Verkehrsunternehmen ein wirksames Änderungsmanagement zu verankern.

Änderungen im Liniennetz können bspw. erforderlich werden:

- im Falle von stadtverkehrsrelevanten Veränderungen im Regionalbusverkehr,
- Anpassungen im Schulnetz/ Veränderungen bei den Schulstandorten,

⁹ Bedingt durch die zur Verfügung stehende Fahrzeit auf dem Linienast wird die Linie über die Uferstraße geführt. Eine Führung unmittelbar durch das Entwicklungsgebiet ist deshalb nicht möglich.

- Linienführung nach Ahorn im Kontext mit der Umgestaltung der Anschlussstelle „Ahorner Berg“ an die Bundesstraße B 4 (Anforderung aus Sicht der Gemeinde: Verbindung aus den Ortsteilen zum Gemeindehauptort),
- Standortverlagerung von Versorgungseinrichtungen (z. B. Klinikum).

4.3 Festlegung der Verkehrsbedienung

In der nachfolgenden Tabelle wird linienscharf das Mengengerüst der Verkehrsleistungen für die beabsichtigte Vergabe ab Dezember 2019 festgelegt.

Tabelle 2: Linien und Verkehrsbedienung im Stadtverkehr Coburg

Linie Linienverlauf	Bedienungszeitraum			Bedienungsangebot (Takt/ Anzahl Fahrten je Richtung)			Erläuterungen
	Mo - Fr	Sa	So/ FT	Mo - Fr HVZ NVZ SVZ (19-20Uhr)	Sa NVZ SVZ (13-20 Uhr)	So SVZ	
1 Glend – Bertelsdorf – Neuses – Bahnhof/ ZOB – Stadtmitte – Klinikum – Ketschendorf – Creidlitz – Niederfüllbach	05:00 – 20:45	06:00 – 20:00	11:45 – 20:00	T30 T30 ~ stündlich	T30 T60	T60	Keine Veränderung
10 (ex1A) Lauterer Höhe – Bertelsdorfer Höhe – Bahnhof/ ZOB – Stadtmitte – Klinikum – Ketschendorf – Pelzhügel – Creidlitz	06:15 – 18:45	07:00 – 18:00	-	T30 -	T60 -	-	Neu: T30 Montag bis Freitag ganz- tags; T60 am Samstag
2 Oberlauter – Lauterer Höhe – Neustadter Straße – Stadtmitte – Bahnhof/ ZOB – Am Ölberg – Wüstenahorn	05:00 – 20:45	06:00 – 20:00	11:30 – 20:00	T30 T30 ~ stündlich	T30 T60	T60	Auflassen der Schleife über Willi- Hussong-Straße; direkte Führung über Lauterer Straße
3 Dörfles – Cortendorf – Aquaria – Stadtmitte – Bahnhof/ ZOB – Scheuerfelder Straße – Sändleinweg	05:15 – 20:45	06:00 – 20:00	11:45 – 20:00	T30 T30 ~ stündlich	T30 T60	T60	Keine Veränderung

Linie Linienverlauf	Bedienungszeitraum			Bedienungsangebot (Takt/ Anzahl Fahrten je Richtung)			Erläuterungen
	Mo - Fr	Sa	So/ FT	Mo - Fr HVZ NVZ SVZ (19-20Uhr)	Sa NVZ SVZ (13-20 Uhr)	So SVZ	
4 Stadtmitte – Ahorn – Schorkendorf – Eicha – Witzmannsberg – Wohlbach – Ahorn – Bahnhof/ ZOB – Stadtmitte	05:00 – 21:00	06:15 – 20:00	11:15 – 20:00	T60 (bis 8 Uhr T30) T60 ~ stündlich	T60 T60	T60	Linienabschnitt Wohlbach im 60-Minuten-Takt (vorbehaltlich der Finanzierung durch Gemeinde Ahorn)
5 Beiersdorf – Neuses – Kürenggrund – Thüringer Viertel – Bahnhof/ ZOB – Stadtmitte – Friedhof – Pilgramsroth – Löbelstein – Veste	05:00 – 20:45	06:15 – 20:15	11:30 – 20:15	T30+2xT60 T30+2xT60 ~ stündlich	T30+2xT60 T60+ 2xT120	T60+ 2xT120	<ul style="list-style-type: none"> • Führung über Kürengrund, Thüringer Viertel und Judenberg • Abschnitt Pilgramsroth – Veste im 60-Minuten-Takt
6 Heimatring – Falkenegg – Bahnhof ZOB – Stadtmitte– 5A: Stadtmitte – Friedhof – Neue Heimat – Klinikum – Bamberger Straße – Güterbahnhof – Stadtmitte 5B: Stadtmitte – Güterbahnhof – Bamberger Straße – Klinikum – Neue Heimat – Friedhof – Stadtmitte	05:00 – 20:45	06:15 – 19:45	11:30 – 19:45	T30 T30 ~ stündlich	T30 T60	T60	<ul style="list-style-type: none"> • Linienast Stadtmitte – Friedhof – Neue Heimat – Klinikum – Bamberger Straße – Güterbahnhof – Stadtmitte als gegenläufige Ringlinie (2xT60 bzw. 2xT120)

Linie Linienverlauf	Bedienungszeitraum			Bedienungsangebot (Takt/ Anzahl Fahrten je Richtung)			Erläuterungen
	Mo - Fr	Sa	So/ FT	Mo - Fr HVZ NVZ SVZ (19-20Uhr)	Sa NVZ SVZ (13-20 Uhr)	So SVZ	
7 Scheuerfeld – Thüringer Viertel – Bahnhof/ ZOB – Stadtmitte – Friedhof – Seidmannsdorf – Neershof	05:00 – 21:00	06:00 – 20:15	11:30 – 20:15	T30 T30 ~ stündlich	T30 T60	T60	Keine Veränderung
8 Landestheater – Hofgarten/ Naturmuseum – Festungsstraße	07:00 – 18:00	09:00 – 18:00	13:00 – 18:00	T60 T60	T60 T60	T60	<ul style="list-style-type: none"> • Umstellung auf bedarfsgesteuerte Bedienung (Rufbus) • Angebotsverdichtung auf T60
Anrufsammeltaxi	21:00 – 23:45 (Freitag: 21:00 – 03:45)	21:00 – 03:45	08:00 – 10:45 und 21:00 – 23:45	T60	T60	T60	
<p>T30: 30-Minuten-Takt</p> <p>T60: 60-Minuten-Takt</p> <p>T120: 120-Minuten-Takt</p>							