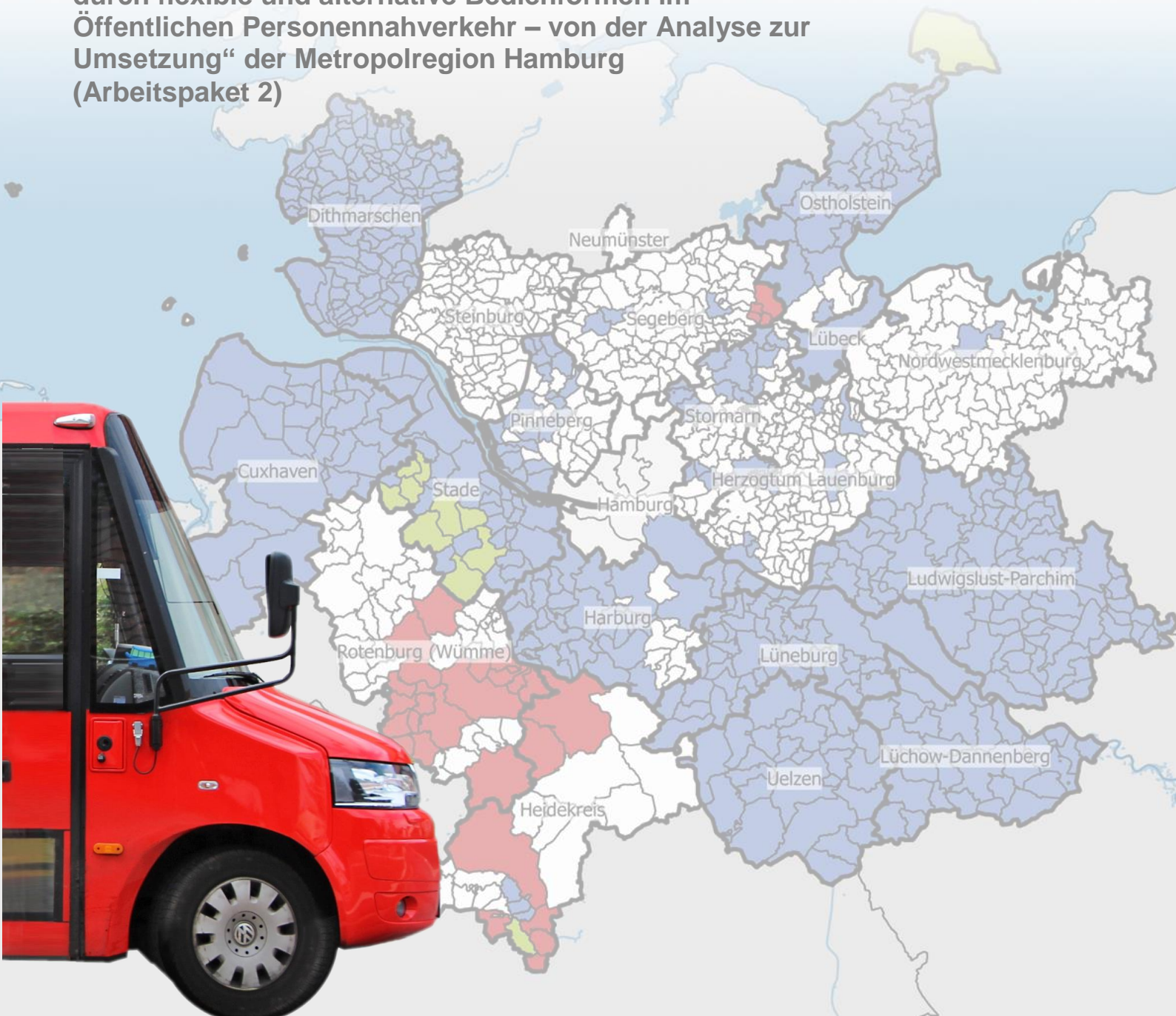




# Werkzeugkasten zur Einführung und Weiterentwicklung von flexiblen Bedienformen und Bürgerbussen in der Metropolregion Hamburg

Leitprojekt „Stärkung der Mobilität in ländlichen Räumen durch flexible und alternative Bedienformen im Öffentlichen Personennahverkehr – von der Analyse zur Umsetzung“ der Metropolregion Hamburg (Arbeitspaket 2)



# Werkzeugkasten zur Einführung und Weiterentwicklung von flexiblen Bedienformen und Bürgerbussen in der Metropolregion Hamburg

**Entwicklung von Standards und technischen, organisatorischen und rechtlichen Lösungen im Rahmen des Leitprojektes „Flexible Bedienformen“ der Metropolregion Hamburg (Arbeitspaket 2)**

## Bearbeiter



## Auftraggeber für die Metropolregion Hamburg

Kreis Ostholstein  
Fachdienst Regionale Planung  
Lübecker Straße 41  
23701 Eutin

## Projektpartner

Amt für regionale Landesentwicklung (ARL Lüneburg), Hamburger Verkehrsverbund GmbH (HVV), Hansestadt Lübeck, Kreis Herzogtum Lauenburg, Landkreis Ludwigslust-Parchim, Landkreis Nordwestmecklenburg, Kreis Ostholstein, Kreis Steinburg, Kreis Stormarn, Metropolregion Hamburg (MRH), Nahverkehrsverbund Schleswig-Holstein (NAH.SH), SVG Südwestholstein ÖPNV-Verwaltungsgemeinschaft der Kreise Dithmarschen, Pinneberg und Segeberg, Verkehrsgesellschaft Nord-Ost-Niedersachsen mbH (VNO) für die Landkreise Cuxhaven, Harburg, Heidekreis, Lüchow-Dannenberg, Lüneburg, Stade, Rotenburg (Wümme) und Uelzen

## Autoren

KCW GmbH: Axel Zietz (Projektleiter), Dr. Christian Mehlert, Simon Brinkrolf  
Interlink GmbH: Holger Michelmann  
Märtens Consult: Wolfgang Märtens

*Fotos soweit nicht anders vermerkt: Märtens Consult  
Abbildungen soweit nicht anders vermerkt: KCW GmbH*

## **Leitprojekt „Flexible Bedienformen im ÖPNV“ - Anleitung**

**Thema** Anleitung Werkzeugkasten

**Stand** 10.02.2017

---

### **1 Hintergrund**

Flexible Bedienformen und Bürgerbusse gibt es in zahlreichen Kommunen in der Metropolregion Hamburg. Die Vielfalt der Angebote ergibt sich daraus, dass sie fast alle lokal oder regional, also „von unten“, geplant wurden. Vorteile der Vielfalt sind mancherorts eine große lokale Verbundenheit und den jeweiligen Bedürfnissen angepasste Angebote; Nachteile sind hingegen unterschiedliche Bezeichnungen und Nutzungsbedingungen – eine Erschwernis vor allem für Kunden, die Angebote auch in anderen Bereichen der Metropolregion nutzen wollen.

Die Metropolregion Hamburg hat es sich zum Ziel gesetzt, die bestehenden flexiblen Angebote und Bürgerbusse – soweit nötig und möglich – zu harmonisieren. Daher wurde im Rahmen des Leitprojektes „Flexible Bedienformen“ der Metropolregion Hamburg im März 2016 ein „Werkzeugkasten“ zur Entwicklung von Standards und technischen, organisatorischen sowie rechtlichen Lösungen für flexible Bedienformen und Bürgerbusse in der Metropolregion in Auftrag gegeben. Dieser Werkzeugkasten liegt nun zu insgesamt neun Themen vor.

### **2 Was ist der Werkzeugkasten?**

Der Werkzeugkasten soll eine Anleitung zur Einrichtung von flexiblen Bedienformen und Bürgerbussen in der Metropolregion Hamburg sein. Er enthält Informationen und unterstützende Materialien zu Arbeitsschritten, die nötig sind, um flexible Bedienformen und/oder Bürgerbusse in einer Region und/oder Kommune in der Metropolregion zu planen und zu realisieren. Da ein Ziel des Leitprojektes die Weiterentwicklung und (dort wo sinnvoll) die Harmonisierung der Angebote war, wurden an zahlreichen Stellen Standards definiert, die dazu führen sollen, eine möglichst weitgehende Harmonisierung der Angebote in der Metropolregion Hamburg zu erreichen. Dennoch bleiben die lokalen Akteure (Kommunen, Aufgabenträger, Verkehrsunternehmen, Bürgerbusvereine) letztlich die Entscheider über das von ihnen initiierte Angebot, dessen Finanzierung sie auch übernehmen.

Grundsätzlich müssen lokale Akteure vor Nutzung des Werkzeugkastens selber klären, ob flexible Bedienformen und/oder Bürgerbusse generell die passende Lösung für ihre lokalen verkehrlichen Herausforderungen sind. Hier gibt der Werkzeugkasten Hinweise zur Einschätzung, ob die Einrichtung von flexiblen Angeboten und/oder Bürgerbussen sinnvoll ist oder nicht. Eine Darstellung möglicher weitergehender Systemalternativen („klassischer“ Linien-

verkehr – evtl. mit kleineren Fahrzeugen, Ridesharing, Leihradssysteme, autonomes Fahren....) würden den Rahmen dieses Werkzeugkastens sprengen.

### 3 An wen richtet sich der Werkzeugkasten?

Der Werkzeugkasten richtet sich an alle, die sich für flexible Bedienformen im ÖPNV und/oder für Bürgerbusse interessieren und erwägen, die Einrichtung oder Weiterentwicklung solcher Systeme in ihrer Region voranzutreiben. Explizit genannt seien folgende Akteure:

- interessierte Bürger/innen,
- interessierte Politiker/innen,
- für den ÖPNV Zuständige in der Verwaltung,
- Mitarbeiter/innen in Verkehrsmanagementgesellschaften,
- Mitarbeiter/innen in Verkehrsunternehmen,
- Akteure in Bürgerbus-Vereinen und solche, die es werden wollen.

Alle Bausteine sind so geschrieben, dass sie grundsätzlich auch von Neueinsteiger/innen verstanden und angewendet werden können. Es liegt in der Natur der Sache, dass die Bausteine eine gewisse Bearbeitungstiefe erreichen müssen, um auch für die Fachleute in Verwaltung und Verkehrsunternehmen hilfreich zu sein. Eine Übersicht der Werkzeuge gibt die folgende Tabelle:

Werkzeug Nr.	Thema
1	Anwendungsgebiete
2	Angebots- und Leistungsmerkmale (inkl. Genehmigungen)
3	Betreiber, Vertragsmodelle, Vergütung
4	Buchung, Disposition, Abrechnung
5	Tarif
6	Fahrgastinformation
7	Fahrzeuge
8	Kosten und Finanzierung

**Tabelle 1: Übersicht der Werkzeugthemen**

#### 3.1 Die Werkzeuge im Einzelnen

##### W1 Anwendungsgebiete

Dieses Werkzeug beschreibt das Vorgehen bei der Wahl von Bedienformen, weist aber auch auf die erforderliche regionsweise individuelle Vorgehensweise und Bewertung hin. Als grobe

Richtschnur für die erforderlichen Schritte in der Planung der Verkehre dienen dabei zwei Schemata mit der Darstellung der wesentlichen Schrittfolgen, Kriterien und Parameter.

## **W2 Angebots- und Leistungsmerkmale (inkl. Genehmigungen)**

Das Werkzeug charakterisiert die vier bei flexiblen Angeboten verbreiteten Betriebsformen in der Metropolregion Hamburg. Zur Harmonisierung der Angebotsbezeichnungen werden Eckpunkte definiert, die bei der Bezeichnungsfindung in einem externen Arbeitskreis Eingang finden sollten. Im Werkzeug werden die möglichen Genehmigungsalternativen mit ihren Vor- und Nachteilen für bedarfsgesteuerte und ehrenamtliche Angebote aufgezeigt.

## **W3 Betreiber, Vertragsmodelle, Vergütung**

Das Werkzeug zeigt die Bandbreite möglicher Betreiber von flexiblen Angeboten auf. Es folgt die Darlegung von drei Arten von Verkehrsverträgen für flexible Angebote sowie Vertragsmodelle für Bürgerbusse; Musterverträge sind dem Werkzeug als Anlagen beigelegt. Das Werkzeug gibt zum Abschluss Hinweise zur Vergütung von bedarfsgesteuerten und ehrenamtlichen Verkehren.

## **W4 Buchung, Disposition, Abrechnung**

Das Werkzeug gibt Hinweise zur Harmonisierung der Buchungen per Telefon, Internet und Smartphone. Des Weiteren werden Anforderungen an ein zukünftiges IT-Dispositionssystem definiert. Für den Betrieb einer überregionalen Dispositionszentrale zeigt das Werkzeug zwei Betreibermodelle auf. Mit einer Übersicht über potenzielle Betreiber einer Dispositionszentrale findet das Werkzeug seinen Abschluss.

## **W5 Tarif**

Das Werkzeug gibt einen Überblick über die Bandbreite möglicher tariflicher Lösungen. Diese können von einem Sondertarif, der nur für das jeweilige Angebot gilt, bis zu einer tariflichen Vollintegration in ein Verbundsystem reichen. Für den – aus Kundensicht wünschenswerten – Fall einer tariflichen Vollintegration wird zusätzlich die dann zu lösende Frage der geeigneten Einnahmenaufteilung thematisiert.

## **W6 Fahrgastinformation**

Das Werkzeug stellt dar, welche Fahrgastinformationen notwendig sind, damit Fahrgäste die flexiblen Bedienformen und die Bürgerbus-Angebote nutzen können. Für die Bereiche gedruckte Fahrpläne, elektronische Fahrplanauskünfte, Informationen an Haltestellen und In-

formationen in/am Fahrzeug werden Mindeststandards definiert und anhand von Beispielen aufgezeigt, wie diese umsetzbar sind.

### **W7 Fahrzeuge**

Dieses Werkzeug beschreibt das Einsatzspektrum und die Anforderungen an die einzusetzenden Fahrzeuge bei den flexiblen Angeboten und den Bürgerbussen. Es werden technische Anforderungen beschrieben, aber auch Aspekte der zu erfüllenden Barrierefreiheit sowie damit zusammenhängende und die Finanzierung prägende Anforderungen.

### **W8 Kosten und Finanzierung**

Beschrieben werden die Themenfelder, die im Rahmen der Planung und Umsetzung von flexiblen Bedienformen und Bürgerbussen berücksichtigt werden müssen. Insbesondere werden Abhängigkeiten zwischen der inhaltlichen Auslegung der Verkehre, deren formeller Einbettung in Verkehrsverträge und der Einhaltung von festzulegenden oder bereits festgelegten Standards dargestellt.

## **4 Nutzung des Werkzeugkastens**

Je nach Situation vor Ort, nach Intention der Akteure und wenn in einer Region bisher keine flexiblen Angebote und/oder Bürgerbusse vorhanden sind, ist es zweckmäßig, alle Werkzeuge zur Kenntnis zu nehmen und dann gezielt mit den Werkzeugen 1, 2 und 3 in die Vorbereitungen einzusteigen. Wenn dagegen bestehende Angebote weiterentwickelt werden sollen, wird es eher sinnvoll sein, gezielt die Themen zu vertiefen, die weiterzuentwickeln sind.