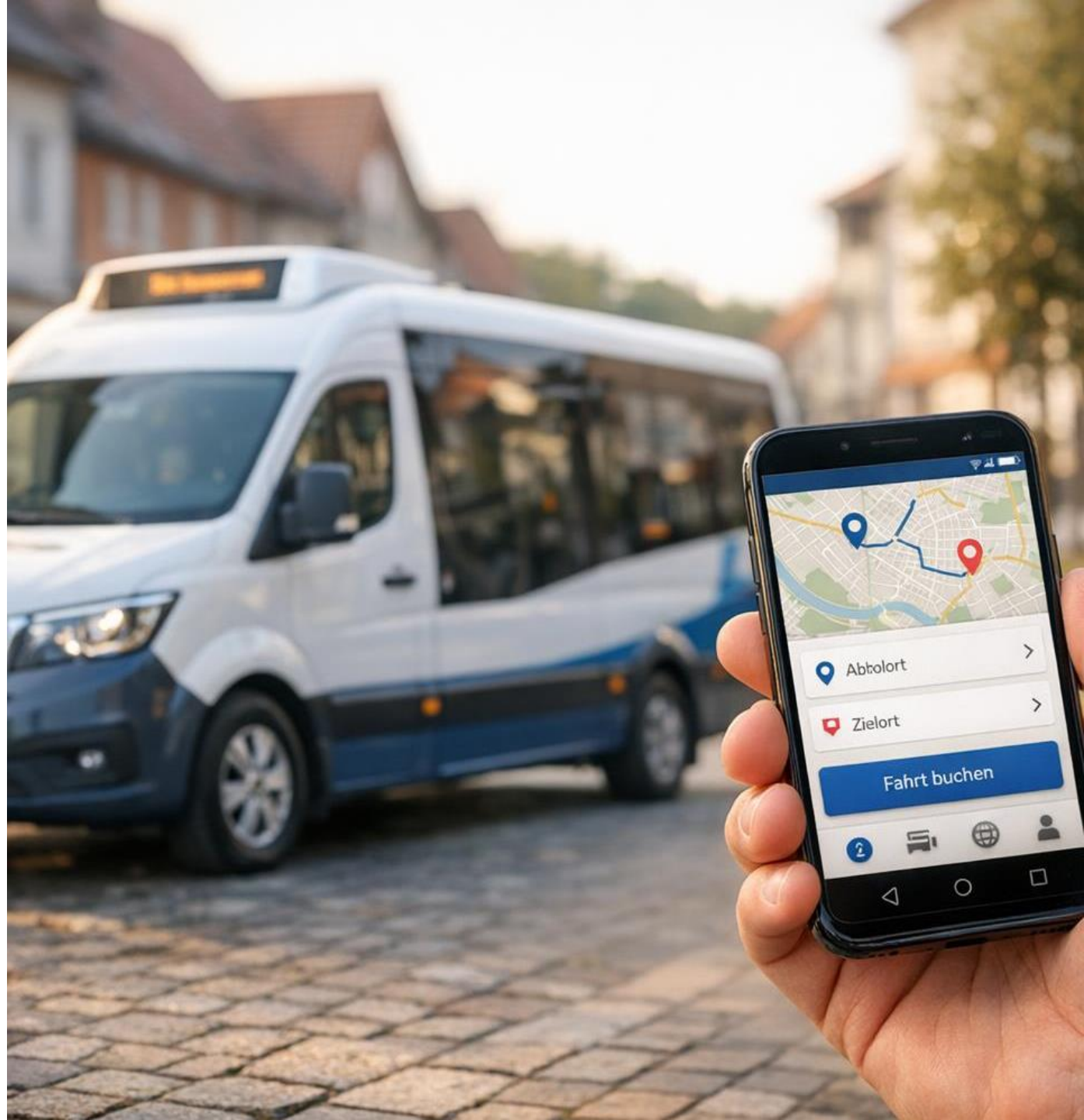


On-Demand- Verkehre im ÖPNV



**Pro Bürgerbus
Nordrhein-Westfalen e.V.**

Was sie sind – und welche Voraussetzungen
Bürgerbusse dafür brauchen



Was sind On-Demand-Verkehre?



On-Demand: Fahrt nur bei Bedarf;
Buchung per App, Telefon oder Web;
kein fester Fahrplan; System bündelt
Fahrtwünsche.

Meist **virtuelle (neuerdings) oder feste Haltestellen**; Routing planbar; als **Zubringer, Ersatz oder Ergänzung**; kein Taxi, sondern ÖPNV mit Regeln (Buchungsfenster, Gebiet, Mitnahme); Ziel: **mobil und flexibel bleiben**.





Pro Bürgerbus
Nordrhein-Westfalen e.V.

Rechtliche Grundlagen und Genehmigungen

Für On-Demand-ÖPNV braucht es eine **rechtliche Grundlage und eine Genehmigung**; Anforderungen variieren je nach Ausgestaltung. Bürgerinfo: Es handelt sich um geregelten Verkehr mit klaren Verantwortlichkeiten, nicht um beliebige Fahrten.

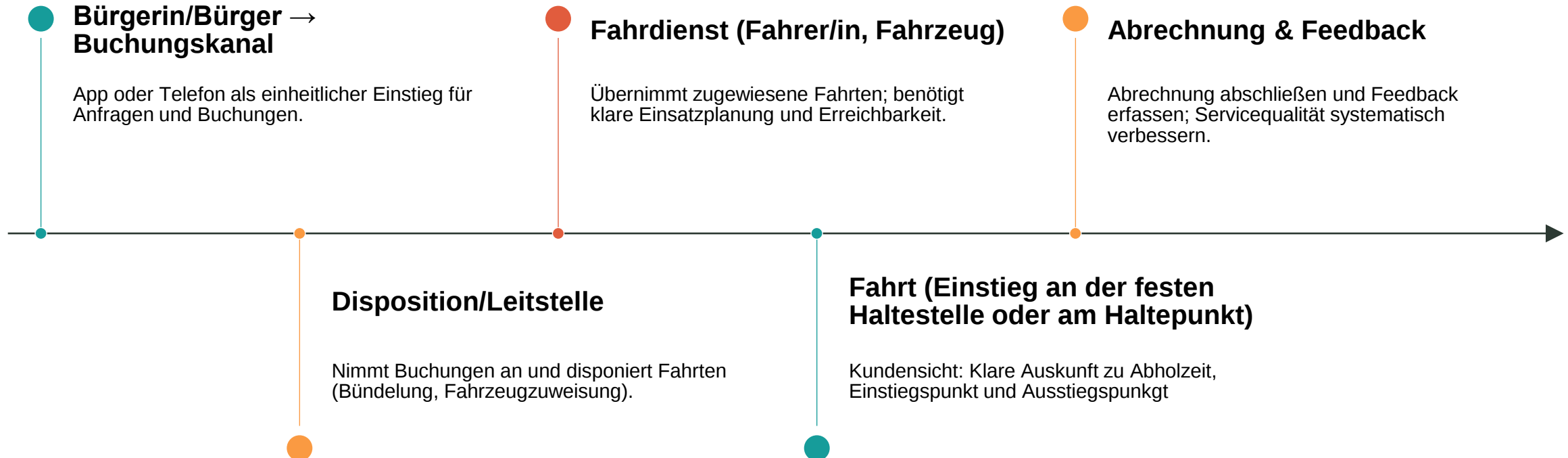
Vorab klären: **Verkehrsart** (linienähnlich mit festen Halten vs. bedarfsorientiert), **Antragsteller/Betreiber**, **Beförderungspflicht**, **Sicherheit**, **Zuverlässigkeit**.

Bei Bürgerbussen: Ehrenamt ist Ehrensache, ersetzt aber nicht Anforderungen an Betrieb, Versicherung, Fahrerqualifikation, Organisation. Verein, Kommune und Verkehrsunternehmen übernehmen klare Rollen. Datenschutz : Digitale Buchungen erzeugen personenbezogene Daten, die rechtssicher verarbeitet werden; Ansprechpersonen für Rückfragen, Fundsachen, Reklamationen nötig.





Betriebsmodell: Wer Macht Was?



Tarif, Ticketing & Verbundintegration

Einfacher Preis

Ein On-Demand-Angebot wird besser angenommen, wenn der Preis nachvollziehbar ist. Häufig hilft die Orientierung am bestehenden ÖPNV-Tarif. Falls ein Zuschlag nötig ist (z. B. wegen kleiner Fahrzeuge und flexibler Bedienung), sollte er transparent begründet werden.

**PREISLOGIK
KLAR**

Ticketkauf ohne Hürden

Nicht alle nutzen eine App. Darum sollte es eine Lösung geben, die auch ohne Smartphone funktioniert (z. B. telefonische Buchung und Bezahlung im Fahrzeug) Vertriebswege). Wichtig ist: Der Einstieg darf nicht an Technik scheitern.

AUCH OHNE APP

Anschluss an den Verbund

Je stärker On-Demand in den Verbund eingebunden ist, desto „normaler“ fühlt es sich an. Idealerweise gelten Verbundtickets, und Fahrten sind in Auskunftssystemen auffindbar. So werden Umstiege planbar und das Angebot wird Teil der Reisekette.

**VERBUND
INTEGRIERT**

Klare Regeln

Kommuniziert werden sollten u. a. Buchungsfristen, Bedienzeiten, Haltestellen, Haltepunkte, Mitnahme (Kinderwagen, Rollator) sowie was bei Verspätungen passiert. Klare Regeln vermeiden Enttäuschungen und entlasten Fahrerinnen, Fahrer und Leitstelle.

REGELN VORAB

IT- und Datenvoraussetzungen

Buchung: App, Web und Telefon müssen zusammenpassen

Mindestens ein Kanal muss zuverlässig funktionieren. Telefonbuchung ist Grundversorgung, wichtig für ältere Menschen und Personen ohne Smartphone.

Disposition: Das System muss bündeln und Prioritäten setzen

Disposition kombiniert Fahrtwünsche, damit On-Demand nicht so teuer wie Einzel-Taxifahrten wird. Regeln wie maximale Umwege, Wartezeiten und Haltepunkte müssen automatisch berücksichtigt werden.

Echtzeit: Information schafft Vertrauen

Flexible Abholzeiten werden akzeptiert, wenn Fahrgäste informiert sind: „Fahrzeug kommt in X Minuten“, „Abholpunkt geändert“, „Anschluss wird erreicht“. Dafür braucht es Datenflüsse zwischen Disposition, Fahrergerät und Fahrgast-App.

Datenschutz & Betriebssicherheit

Buchungen enthalten personenbezogene Daten (Name, Telefonnummer, Wege). Klare Prozesse für Zugriff, Speicherfristen und Störungsfälle sind nötig. Bürgerbus: Wer betreibt, schult und unterstützt die Systeme?



Fahrzeuge, Barrierefreiheit & Qualitätsstandards



**Pro Bürgerbus
Nordrhein-Westfalen e.V.**

Bei Bürgerbussen und On-Demand-Fahrzeugen entscheidet die Ausstattung: niedriger Einstieg, Rampe/Lift, Haltegriffe, Platz für Rollator/Rollstuhl, gut lesbare Infos.
Qualität: sauber, zuverlässig, sicher; geschulte Fahrer; klare Ein-/Ausstiegsregeln; virtuelle Abholpunkte: Beschilderung, Orientierung wichtig. Standards früh festlegen, Einhaltung prüfen, Fahrgastfeedback nutzen.



Einführung in der Praxis: So kommt es vom Konzept zur Fahrt

Bedarf und Ziele klären

Klären Sie zuerst, welches Problem gelöst werden soll. Geht es um fehlende Anbindung, Randzeiten, letzte Meile oder schwache Linien? Definieren Sie die Zielgruppen, etwa Pendler, Seniorinnen und Senioren oder Jugendliche. Formulieren Sie ein bis zwei klare Ziele. Unklare Ziele machen das Angebot später schwer erklärbar.

1

Bediengebiet und Regeln festlegen

Flexibilität wird akzeptiert, wenn Regeln einfach bleiben. Legen Sie Bedienzeiten und das Bediengebiet eindeutig fest. Definieren Sie Haltepunkte sowie Buchungsfenster. Setzen Sie eine maximale Wartezeit und klare Mitnahmeregeln. Gute Regeln schützen auch das Ehrenamt vor Überforderung.

2

Rollen und Betrieb organisieren

Klären Sie, wer Betreiber ist und die Verantwortung trägt. Bestimmen Sie, wer disponiert und wer fährt. Regeln Sie, wer erreichbar ist und wann. Für Bürgerbusse ist das Zusammenspiel von Ehrenamt, Kommune und Verkehrsunternehmen zentral. Ein klarer Betrieb ist wichtiger als eine „perfekte“ App.

3

Start: Technik und Kommunikation

4) Testen Sie Buchung, Disposition und Fahrergeräte im Alltag. Planen Sie Schulungen, besonders bei mehreren Buchungswegen. Führen Sie einen Probebetrieb mit echter Rückmeldung durch. Beheben Sie Kinderkrankheiten vor dem Regelbetrieb. 5) Erklären Sie klar: „So buche ich“, „hier steige ich ein“, „das kostet es“, „so erreiche ich Hilfe“. Legen Sie Erfolgskriterien vorab fest, z. B. Nutzung, Anschlussqualität und Zufriedenheit.

4–5

Voraussetzungen bei Bürgerbussen – Das Wichtigste auf einen Blick



Klare Rolle im ÖPNV

Klare Rolle im ÖPNV-System: Bürgerbus als On-Demand sauber einbetten: Welche Wege übernimmt er, was bleibt Linienverkehr, wann ist Taxi besser? Klare Abgrenzung verhindert Frust bei Fahrgästen und Konkurrenz bei Anbietern.

**Abgrenzung
schafft Akzeptanz**

Verlässliche Organisation

Verlässliche Organisation statt „nur Ehrenamt“: Ehrenamt ist eine Stärke, On-Demand braucht Planbarkeit (Dienstplanung, Vertretung, Erreichbarkeit). Eine tragfähige Struktur stellt den Betrieb sicher, auch wenn Personen kurzfristig ausfallen.

**Planbarkeit vor
Ausfällen**

Buchung & Barrierefreiheit

Buchung für alle (inkl. Telefon): Neben App muss ein gut erreichbarer Telefonkanal gleichwertig funktionieren.

Barrierefreiheit praktisch umsetzen: Fahrzeuge, Haltepunkte und Kommunikation konsistent gestalten; Zusagen müssen im Alltag gelten.

**App und Telefon
gleichwertig**

Tarif & Standards

Tarif/Bezahlung verständlich: Möglichst nah am ÖPNV-Ticket; Zuschläge nur transparent und begründet.

Datenschutz, Sicherheit, Qualität: Standards und Zuständigkeiten für Datenschutz, Beschwerden, Fundsachen und Qualitätssicherung festlegen.

**Transparenz und
klare Standards**

Fragen & Austausch



**Pro Bürgerbus
Nordrhein-Westfalen e.V.**

**Welche Strecken und Zeiten sind
Ihnen im Alltag am wichtigsten?**

**Welche Hürden sehen Sie beim
Buchen (App/Telefon), beim
Einsteigen oder beim Umsteigen?**

**Was muss ein Bürgerbus-On-
Demand-Angebot erfüllen, damit
Sie es regelmäßig nutzen würden?**

