

Inhalt

1	Gesamtleistung, umfasste Verkehrsdienste und Gebiet	4
2	Anforderungen hinsichtlich der Fahrplan-Standards, Art und Umfang der Bedienung.....	5
2.1	Generelle Anforderungen	5
2.2	Konkrete Anforderungen - Liniensteckbriefe	6
3	Anforderungen hinsichtlich der Beförderungsentgelte und Tarif-Standards	6
4	Anforderungen hinsichtlich weiterer Standards und der Barrierefreiheit	7
4.1	Standards Barrierefreiheit	8
4.2	Fahrzeugqualität/Umweltqualität	8
4.3	Fahrzeugkapazität	13
4.4	Haltestellenausstattung.....	13
4.5	Betriebsdurchführung und Störfallmanagement.....	18
4.6	Pünktlichkeit, Zuverlässigkeit.....	21
4.7	Ticketvertrieb und Beschwerdemanagement.....	22
4.8	Kundenservice	23
4.9	Fahrgastinformation	23
4.10	Sicherheit und Sauberkeit	26
4.11	Fahr- und Servicepersonal.....	27
4.12	Sozialstandards.....	28
4.13	Vermarktung des Angebots	29
4.14	Erscheinungsbild/Design	29
4.15	Qualitätssteuerung	29
4.16	Weitergabe von Fahrplandaten und Echtzeitinformationen	31
4.17	Verkehrsinfrastruktur.....	31
4.18	Investitionspflichten	32
4.19	Verbindliche Zusicherung	32

Vorabbenanntmachung für die beabsichtigte Vergabe eines öffentlichen Dienstleistungsauftrags dem Aufgabenträger über öffentliche Personenverkehrsdienste im Stadtverkehr Wiesbaden (Direktvergabe)

Ergänzendes Dokument mit zusätzlichen Angaben im Rahmen der Vorinformation nach Art. 7 Abs. 2 (VO) EG Nr. 1370/2007 und § 8a Abs. 2 PBefG

Einleitung

Der Aufgabenträger beabsichtigt, einen öffentlichen Dienstleistungsauftrag (ÖDA) über gemeinwirtschaftliche Personenbeförderungsleistungen im Linien- und Linienbedarfsverkehr mit Kraftomnibussen und Kraftfahrzeugen zu vergeben (im Folgenden wird nur noch der Begriff „Kraftfahrzeuge“ verwendet). Der öffentliche Dienstleistungsauftrag soll direkt an den internen Betreiber der Landeshauptstadt Wiesbaden, die ESWE Verkehrsgesellschaft mbH vergeben werden.

Gemäß Art. 7 Abs. 2 VO (EG) Nr. 1370/2007 hat der Aufgabenträger hierzu eine Vorinformation über das geplante Verfahren sowie über die betroffenen Dienste und Gebiete am 16.03.2026 unter dem Aktenzeichen 180928-2026 im EU-Amtsblatt veröffentlicht.

Die Vorabbenanntmachung beinhaltet gemäß § 8a Abs. 2 Sätze 3 und 4 PBefG zugleich die Angabe der mit dem beabsichtigten ÖDA verbundenen Anforderungen für Fahrplan, Beförderungsentgelt und Standards sowie der zur Gesamtleistung gehörenden öffentlichen Personenverkehrsdienste. Die Vorabbenanntmachung verweist diesbezüglich gemäß § 8a Abs. 2 Satz 5 PBefG auf das hiesige ergänzende Dokument.

In diesem Dokument werden daher gemäß § 8a Abs. 2 Sätze 3 bis 5 PBefG Anforderungen angegeben, die mit dem ÖDA verbunden sein werden, um eine ausreichende Verkehrsbedienun g im Sinne von § 8 Abs. 3 PBefG sicherzustellen. Diese Anforderungen führen nach Maßgabe von § 13 Abs. 2a Sätze 2 ff. PBefG zur Ablehnung eines hiervon abweichenden eigenwirtschaftlichen Antrags führen. Die nachstehenden Angaben enthalten auch Anforderungen, bezüglich derer eine etwaige Abweichung als wesentlich im Sinne von § 13 Abs. 2a Sätze 3-5 PBefG gilt.

Die Darstellung gliedert sich wie folgt:

1. Vergabe der betroffenen Dienste und Gebiete als Gesamtleistung.
2. Anforderungen hinsichtlich der Fahrplan-Standards, Art und Umfang der Bedienung.
3. Anforderungen hinsichtlich Beförderungsentgelt und Tarif.
4. Anforderungen hinsichtlich weiterer Standards einschließlich Barrierefreiheit.

1 Gesamtleistung, umfasste Verkehrsdienste und Gebiet

Gegenstand der beabsichtigten Vergabe sind sämtliche gegenwärtigen und künftigen Verkehrsdienste, die zum Stadtverkehrsnetz Wiesbaden gemäß dem jeweils geltenden Nahverkehrsplan und den darauf beruhenden Vorgaben des Aufgabenträgers gehören einschließlich Linienabschnitte auf den Gebieten benachbarter Aufgabenträger Rheingau-Taunus-Kreis, Main-Taunus-Kreis und Landeshauptstadt Mainz. Das umfasst Verkehrsdienste des ÖPNV i. S. v. § 8 PBefG und § 2 ÖPNVG Hessen unabhängig von der personenbeförderungsrechtlichen Verkehrs- bzw. Bedienform.

Die Vergabe ist als Gesamtleistung beabsichtigt (vgl. § 8a Abs. 2 Satz 4 PBefG). Auf den Versagungsgrund nach § 13 Abs. 2a Satz 2 PBefG wird hingewiesen.

Der öffentliche Dienstleistungsauftrag dem Aufgabenträger umfasst das Bedienungsgebiet, das von dem aktuellen Nahverkehrsplan Wiesbaden (Nahverkehrsplan) für das Stadtgebiet Wiesbaden einschließlich Linienabschnitte auf den Gebieten benachbarter Aufgabenträger Rheingau-Taunus-Kreis, Main-Taunus-Kreis und Landeshauptstadt Mainz beschrieben ist mit seinen Linien einschließlich Sonderformen des Linienverkehrs und Linienbedarfsverkehren verkehrlich erschlossen ist.

Der Nahverkehrsplan 2024 kann unter dem Link

<https://www.wiesbaden.de/leben-in-wiesbaden/mobilitaet/verkehrsentwicklung/nahverkehrsplan>

abgerufen werden.

Die zum Inkrafttreten des ÖDA am 01.10.2027 von der beabsichtigten Vergabe umfassten Verkehrsdienste werden nachfolgend im Einzelnen genannt.

Der ÖDA wird mit der Anforderung verbunden sein, dieses Verkehrsangebot regelmäßig, mindestens zum Fahrplanwechsel im Dezember eines Jahres, an geänderte Rahmenbedingungen und Verkehrsbedürfnisse anzupassen. Dies wird zum einen die Fahrplan-Fortschreibung unter Einhaltung der Vorgaben umfassen, die sich aus den nachfolgend festgelegten Liniensteckbriefen sowie aus dem diesbezüglich im ÖDA definierten Anwendungsrahmen ergeben. Zum anderen wird der ÖDA mit der Anforderung verbunden sein, das Verkehrsangebot an Änderungsvorgaben dem Aufgabenträger anzupassen. Der ÖDA wird dazu Zu-, Ab- und Umbestellrechte dem Aufgabenträger vorsehen.

Diese Änderungsoptionen werden sich auf Art und Umfang sowie Qualität der Verkehrsdienste beziehen. Dadurch können z.B. Bestand und Verlauf von Linien, Fahrplan und Bedienungsqualität und sonstige Anforderungen geändert werden (z.B. Betriebszeiten, Takte, Anschlussbeziehungen, Betriebsmittel, Verkehrsmenge, Bedienform, neue Verkehre). Hierdurch können Verkehrsdienste entfallen und neue Verkehrsdienste hinzutreten sowie bestehende Verkehrsdienste verändert werden. Dabei kann auch die Verkehrsform geändert werden. So können z. B. Linienverkehre nach §§ 42, 43 PBefG in Linienbedarfsverkehre nach § 44 PBefG ganz oder teilweise umgewandelt oder um solche Angebote (§ 44 PBefG) ergänzt werden und umgekehrt

bedarfsabhängige Verkehrsformen in Linienverkehre oder Sonderformen nach §§ 42, 43 PBefG geändert werden.

Auch diese neuen oder geänderten Verkehrsdienste innerhalb des o. g. Bedienungsgebiets und Netzes sind aufgrund der gegenseitigen Ergänzungsfunktion, der Wirtschaftlichkeit und der betrieblichen und verkehrlichen Abhängigkeit der Angebotsbestandteile von der Gesamtleistung, deren Vergabe mit der Vorabbekanntmachung angekündigt wird, umfasst.

Bei den von der Gesamtleistung umfassten Verkehrsdiensten handelt es sich um ein verkehrlich, betrieblich und wirtschaftlich zusammenhängendes Netz im Sinne des § 13 Abs. 2 Nr. 3 Buchstabe d) PBefG. Einzelne Leistungen können gemäß § 13 Abs. 2 Nr. 3 Buchstabe d) PBefG genehmigungsrechtlich nicht isoliert aus diesem vorhandenen Verkehrsnetz herausgelöst werden.

2 Anforderungen hinsichtlich der Fahrplan-Standards, Art und Umfang der Bedienung

Die nachfolgend beschriebenen Anforderungen für den Fahrplan i. S. v. § 8a Abs. 2 Satz 3 PBefG bestehen in Anforderungen an die Art und dem Umfang der Bedienung. Sie beschreiben das Verkehrsangebot so, wie es zum Inkrafttreten des ÖDA zu erbringen ist, sind ihrerseits aber während der Laufzeit des ÖDA veränderbar.

2.1 Generelle Anforderungen

Der Betrieb der vorstehend genannten Verkehrsdienste erfordert zum Inkrafttreten des ÖDA einen Einsatz von ca. 12,8 Mio. Fahrplankilometer p. a. im regulären Buslinienverkehr im Basisnetz gemäß Nahverkehrsplan 2024 einschließlich Zusatzfahrten/Verstärker/E-Wagen, Sonderverkehre und Veranstaltungsverkehre. Die bedarfsgesteuerten Verkehre umfassen ca. 1,1 Mio. Fahrplankilometer (im On Demand-Verkehr). In Summe sind somit ca. 13,9 Mio. Fahrplankilometer p.a. im Basisnetz zu erbringen.

Im angestrebten Zielnetz laut Nahverkehrsplan 2024 soll sich die Verkehrsleistung im Rahmen der Laufzeit des ÖDA um ca. 18 % der Ausgangsleistung erhöht haben.

Die mit dem ÖDA verbundenen Anforderungen an Art und Umfang der Bedienung werden nachfolgend generell sowie unter 2.2 linienspezifisch in Liniensteckbriefen (unterschieden nach Basisnetz und Zielnetz) beschrieben. Es handelt sich hierbei um Anforderungen zur Sicherstellung der ausreichenden Verkehrsbedienung insbesondere an Linienwege und Haltestellen, an die Bedienungshäufigkeit, an die Verknüpfung mit anderen Linien und Verkehrsmitteln.

Der vom Betreiber aufzustellende **Fahrplan** muss diesen Anforderungen entsprechen.

Der erforderliche **Fahrzeugbedarf** ergibt sich aus der Durchführung des Fahrplans einschließlich einer angemessenen Reserve und den Kapazitätsstandards (siehe unten 4.3). Der Fahrzeugtyp ist in den Steckbriefen der Linien genannt.

Es ist hierbei zu beachten, dass aufgrund einer Vielzahl von Maßnahmen der Stadt- und Siedlungsentwicklung, deren verkehrliche Auswirkungen während der Erstellung des Vierten Nahverkehrsplanes der Landeshauptstadt Wiesbaden und des Rheingau-Taunus-Kreises noch nicht quantifiziert werden konnten, eine Erweiterung des Angebotes aus dem Basisnetz zu berücksichtigen ist. Der Aufgabenträger kann zum gegenwärtigen Stand schon folgende Maßnahmen nennen, welche im Zuge der Stadt- und Siedlungsentwicklung bei der Erbringung der Leistungen des Stadtbusverkehrs in Wiesbaden mit zu berücksichtigen sind:

- Einführung einer Linie 40 zur aufkommensgerechten Anbindung des Sportpark Rheinhöhe
- Verlängerung der Linie 10 und Einführung einer Linie 26 zur aufkommensgerechten Anbindung des Bahnhaltepunktes Wallau-Delkenheim
- Anpassung des Verlaufs der Linie 44 zur aufkommensgerechten Anbindung des neuen Standortes des Bundeskriminalamtes

2.2 Konkrete Anforderungen - Liniensteckbriefe

Der Fahrplan für die nach dem ÖDA zu erstellenden Verkehrsdienste muss zum Inkrafttreten des ÖDA den Anforderungen aus den Liniensteckbriefendes Basisnetzes genügen.

Die einzelnen Liniensteckbriefe sind im Anhang zu diesem ergänzenden Dokument zu finden.

Innerhalb des durch die Liniensteckbriefe und die generellen Anforderungen (oben 2.1) gesteckten Rahmens kann das Verkehrsunternehmen die genaue Fahrplangestaltung (Minutenfahrplan) im eigenen Ermessen festlegen.

Die Linien M6, 9, 20, 22, 30, 63 und 74, die in der Landeshauptstadt Wiesbaden beginnen und auf das Gebiet der Landeshauptstadt Mainz führen, sind vom Verkehrsunternehmen in Kooperation mit der Mainzer Verkehrsgesellschaft mbH zu erbringen. Das Verkehrsunternehmen hat jeweils 50 % der in den Liniensteckbriefen dieser Linien angeführten Fahrplanleistung zu erbringen. Es hat hierzu mit der Mainzer Verkehrsgesellschaft mbH eine vertragliche Regelung abzuschließen. Diese Regelung soll die betriebliche Verantwortung territorial dahingehend abgrenzen, dass das Verkehrsunternehmen für das Verkehrsgebiet der Landeshauptstadt Wiesbaden verantwortlich ist. Im Zielnetz können weitere Linien, die auf das Gebiet der Landeshauptstadt Mainz führen, hinzutreten, für die das Kooperationserfordernis gleichermaßen gilt.

3 Anforderungen hinsichtlich der Beförderungsentgelte und Tarif-Standards

Die Anforderungen für das Beförderungsentgelt nach § 8a Abs. 2 Satz 3 PBefG beziehen sich auf die vom Betreiber anzuwendenden Tarife. Anzuwenden sind die Tarifangebote des Rhein-Main Verkehrsverbunds (RMV), des Rhein-Nahe-Nahverkehrsverbund (RNN), des Verkehrsverbunds Mainz-Wiesbaden (VMW), und ergänzender Tarife wie der Hessentarif oder das

Deutschlandticket. Es handelt sich dabei um Anforderungen zur Anwendung verbundener Beförderungstarife und -bedingungen i.S.v. § 13 Abs. 2a Satz 5 PBefG.

Damit verbunden ist die Anforderung zur Teilnahme an der Einnahmeaufteilung des RMV und VMW und der Mitwirkung in den Verbänden mit Abschluss der jeweils gelten Verträge. Diese Verträge können bei der

ESWE Verkehrsgesellschaft mbH
Geschäftsbereich Fahrbetrieb und Steuerung
Gartenfeldstraße 18
65189 Wiesbaden

angefordert werden.

Die Änderung der Tarife, Tarifbestimmungen und Beförderungsbedingungen und damit zusammenhängender Verbundregelwerke richtet sich nach den Bestimmungen des jeweiligen Verbundregelwerks, auf die der ÖDA als verbindliche Vorgaben verweisen wird. Hierbei ist die die vom RMV angestrebte Reform des Tarifangebotes zum 01.01.2027 zu berücksichtigen.

Es gelten die Tarifbestimmungen und Gemeinsamen Beförderungsbedingungen des VMW in Verbindung mit dem RMV. Diese können auf den Webseiten des RMV und der ESWE Verkehrsgesellschaft mbH als mit dem Stadtbusverkehr beauftragten Verkehrsunternehmen eingesehen werden. Das Tarifsystem ist im Sinne der Fahrgäste gemeinsam zwischen den beteiligten Verbänden VMW, RMV und RNN, die über die Tarifhoheit verfügen, und dem Aufgabenträger abzustimmen. Zur Tarifentwicklung für Stadt-Umland-Verkehre sind Abstimmungen zwischen dem Aufgabenträger und dem Rheingau-Taunus-Kreis zur Entwicklung gemeinsamer Positionen empfehlenswert. Die Tarifstruktur soll für den Kunden verständlich, attraktiv und leicht handhabbar sein. Es ist ein kundenfreundliches Vertriebssystem nach den VDV-Standards analog wie digital zu gewährleisten, das lokale und überregionale Tarife umfasst. Darüber hinaus ist darauf zu achten, dass das Vertriebssystem (schrittweise) auf die besonderen Anforderungen seh- und hörgeschädigter Personen angepasst wird, sodass Ticketkäufe an Automaten, im Fahrzeug und online vereinfacht werden.

4 Anforderungen hinsichtlich weiterer Standards und der Barrierefreiheit

Die Anforderungen für weitere Standards nach § 8a Abs. 2 Satz 3 PBefG beziehen sich vor allem auf Aspekte der Qualität, Umweltqualität und Barrierefreiheit. Diesbezüglich wird der beabsichtigte ÖDA zur Sicherstellung der ausreichenden Verkehrsbedienung nach § 13 Abs. 2a Satz 4 PBefG mit der Anforderung verbunden sein, dass die nachfolgend beschriebenen Standards einzuhalten sind. Hierbei sind einige der Anforderungen auch zur Herstellung der Barrierefreiheit i. S. d. § 13 Abs. 2a Satz 4 PBefG wesentlich. Der ÖDA wird auch in Bezug auf diese Anforderungen Änderungsrechte definieren (vgl. oben 1).

Soweit der Betreiber berechtigt ist, die Durchführung von Verkehrsleistungen an (Unter-)Auftragnehmer zu übertragen, hat er für eine ordnungsgemäße Leistungserbringung der beauftragten Auftragnehmer nach Maßgabe des ÖDA Sorge zu tragen. Der Betreiber stellt sicher, dass die ihm gegenüber verbindlichen Anforderungen des Aufgabenträgers in Bezug auf die Erbringung von Personenverkehrsleistungen und die Inhalte des ÖDA auch gegenüber den Auftragnehmern durchgesetzt werden.

4.1 Standards Barrierefreiheit

Der Betreiber hat die Belange mobilitätseingeschränkter Menschen zu berücksichtigen und die in diesem Dokument vorgesehenen Leistungen so zu erfüllen, dass diese allen Menschen offenstehen. Nähere Vorgaben hierzu können den nachfolgenden Kapiteln entnommen werden.

4.2 Fahrzeugqualität/Umweltqualität

Nach § 5 Abs. 1 SaubFahrzeugBeschG haben öffentliche Auftraggeber im Rahmen öffentlicher Dienstleistungsaufträge die für den jeweiligen Referenzzeitraum nach § 6 festgelegten Mindestziele insgesamt einzuhalten. Für den ÖPNV-Sektor beträgt der Anteil der zu beschaffenden sauberen Fahrzeuge innerhalb öffentlicher Dienstleistungsaufträge, die im Zeitraum vom 1. Januar 2026 bis zum 31. Dezember 2030 vergeben werden, 65 Prozent. Hiervon müssen mindestens die Hälfte nach § 2 Nummer 6 SaubFahrzeugBeschG lokal emissionsfrei sein.

Der ÖDA wird mit der Anforderung verbunden sein, dass die für die Beförderung eingesetzten Fahrzeuge während der Laufzeit des öffentlichen Dienstleistungsauftrags hinsichtlich deren Antriebstechnologie den Mindestzielen und -quoten des SaubFahrzeugBeschG (oder ggf. von nachfolgenden Gesetzen) entsprechen sollen. Für alle bestehenden und neu anzuschaffenden Fahrzeuge des Regelverkehrs gilt die Abgasnorm Euro 6 als Mindestvorgabe.

Für die Fahrzeuge ist es essenziell, dass mobilitätseingeschränkte Menschen barrierefrei ein- und aussteigen können, sich innerhalb von Bussen bewegen und orientieren können sowie eine Information über den Fahrtverlauf möglich ist. Von besonderer Bedeutung ist in diesem Zusammenhang, dass sowohl der Ein- und Ausstieg als auch die Fahrt für gehbehinderte, seh- und höreingeschränkte Personen möglichst ohne fremde Hilfe zu bewältigen ist. Dazu bedarf es eines Fahrzeugkonzepts, das die Barrierewirkungen von kritischen Teilaspekten der ÖPNV-Fahrt minimiert. Dieses Fahrzeugkonzept ist zu Beginn des ÖDA mit dem Aufgabenträger abzustimmen und in regelmäßigen Abständen mit dieser entsprechend den technischen Entwicklungen des Fahrzeugmarktes weiterzuentwickeln. Im Zentrum stehen dabei die folgenden Punkte:

- ▶ Identifikation des Fahrzeugs: Linie, Linienziel und Einstiegsmöglichkeiten.
- ▶ Einstieg in das Fahrzeug: Türbreite, Türöffnung, Einstiegshöhe und Rampen.
- ▶ Orientierung im Fahrzeug: Farbgestaltung, Multifunktionsbereiche, Piktogramme.
- ▶ Sicherheit im Fahrzeug: Sitz- und Aufstellposition, Kontakt zum Fahrpersonal, Sicherungsmöglichkeiten.
- ▶ Information im Fahrzeug: Linie, Linienziel, nächste Haltestelle, Störungen, Umstiege.

- ▶ Ausstieg aus dem Fahrzeug: Haltewunsch, Türöffnung, Ausstiegshöhe, Rampen, taktile Haltestangen auf beiden Seiten im Bereich der Türen.

Ausstattungsmerkmale

Die Fahrzeuge des Betreibers müssen Vorgaben folgender Regelungen erfüllen:

- ▶ Personenbeförderungsgesetz (PBefG).
- ▶ Verordnung über den Betrieb von Kraftfahrunternehmen im Personenverkehr (BOKraft).
- ▶ Straßenverkehrszulassungsverordnung (StVZO).
- ▶ UN/ECE-Regelung R 107 Busse.

Die Anforderungen an die Ausstattung von Fahrzeugen bezieht sich grundsätzlich auf alle Fahrzeuge des Betreibers. Bestandsfahrzeuge sind hiervon nur ausgenommen, wenn dies explizit genannt wird. Für diese gelten bis zur Außerbetriebnahme die Anforderungen des zuvor gültigen Nahverkehrsplans aus dem Jahr 2015.

Folgende Ausstattungsmerkmale sind bei Fahrzeugen vorzusehen:

Technische Fahrzeugeigenschaften

- ▶ Durchschnittsalter der Regelfahrzeuge: 6 Jahre; Höchstalter: 12 Jahre. Ein geringer Anteil von maximal 5 % des Fahrzeugbestands darf das Höchstalter um maximal 3 Jahre überschreiten.
- ▶ Niederflurfahrzeuge mit Kneeling-Funktion und ausklappbarer Rampe an mindestens einer Tür (in der Regel Tür 2). Die Rampe ist bei Bedarf durch das Fahrpersonal einzusetzen.
- ▶ Für Kleinbusse, Pkw und andere Fahrzeuge unter 15 Plätzen ist eine Kneeling-Funktion aufgrund der niedrigeren Einstiegshöhe nicht erforderlich.
- ▶ Solobusse verfügen grundsätzlich über zwei Türen. Gelenkbussen haben grundsätzlich über vier Türen zu verfügen. Der maximale Abstand von der Vorder- bzw. Hinterkante zur jeweils ersten bzw. letzten Tür beträgt 7,5 m. Etwaige Ausnahmen für Bestandsfahrzeuge sind vor dem Inkrafttreten des ÖDA mit dem Aufgabenträger abzustimmen. Etwaige Ausnahmen für neuangeschaffte Fahrzeuge sind vor dem Beschaffungsprozess dieser mit dem Aufgabenträger abzustimmen.
- ▶ Die Türen aller im Verkehrsgebiet eingesetzten Fahrzeuge müssen für Haltestellen mit einem Kasseler Sonderbord in einer Höhe von 22 cm geeignet sein. Dabei sind die Türen in Höhe der Multifunktionsflächen grundsätzlich als Schwenkschiebetüren auszuführen. Etwaige Ausnahmen für Bestandsfahrzeuge, etwa in Form von Innenschwenktüren, sind vor dem Inkrafttreten des ÖDA mit dem Aufgabenträger abzustimmen. Etwaige Ausnahmen für neuangeschaffte Fahrzeuge, etwa in Form von Innenschwenktüren, sind vor dem Beschaffungsprozess dieser mit dem Aufgabenträger abzustimmen.
- ▶ Zeitnahe Entfernung von Vandalismusschäden innen und außen

- ▶ Sauberer und verkehrssicherer Zustand der gesamten Fahrzeugflotte: Tägliche Innenreinigung, nach Bedarf wöchentliche Außenreinigung. Grobe Verunreinigungen werden zeitnah entfernt.
- ▶ Funkanlage mit Notruffunktion.

Fahrzeugsoftware

- ▶ Bordrechner mit ITCS.
- ▶ Beeinflussung von Vorrangschaltungen für Busse.
- ▶ Zur Beeinflussung von Modalfiltern wie z. B. Schranken und Pollern.
- ▶ Übermittlung von IST-Fahrzeiten für dynamische Fahrgastinformation.
- ▶ Bargeldloser Fahrscheinverkauf.
- ▶ Automatische Fahrgastzählung. Der regelmäßige Einsatz von Fahrzeugen mit Fahrgastzählssystemen auf allen Linien ist zu gewährleisten, um repräsentative Zählraten bereitzustellen zu können.

Innenraumausstattung und -gestaltung

- ▶ Mindestens 20 Sitzplätze in den Solobussen und mindestens 40 Sitzplätze in den Gelenkbussen aus pflegeleichtem Material.
- ▶ Stufenfrei erreichbare Multifunktionsfläche in den Solo-, Gelenk- und Doppelgelenkbussen (mind. 2.000 x 700 mm) für mindestens zwei Rollstühle (konventionell)/einen E-Scooter von gehbehinderten Fahrgästen (bzw. Fahrräder, Rollatoren und Kinderwagen) und Klappsitze entgegen der Fahrtrichtung in Höhe der zweiten Tür sowie bei Gelenkbussen zusätzlich in Höhe der dritten Tür. Bei Doppelgelenkbussen ist eine dritte Multifunktionsfläche, vorzugsweise im Heck des Fahrzeugs, zu integrieren. Die Multifunktionsflächen sind durch deutliche Kennzeichnung an, bzw. auf den entsprechenden Türen für die Fahrgäste eindeutig verortbar.
- ▶ Abgrenzung der Rollstuhlplätze zum Gang mit einer (klappbaren) Stange mit einem Überstand von 280 mm zu Beginn der Anlehnfläche.
- ▶ Ausgewiesene und gekennzeichnete Sitzplätze für mobilitätseingeschränkte Personen in Türnähe.
- ▶ Kontrastreiche und taktil erfassbare Gestaltung, insbesondere der Türbereiche (Anforderungstaster, Türöffnungen, Einstiegskanten, Haltegriffe und -stangen, Podeste und Sitzflächen).
- ▶ Behindertengerechte, stufenlose Sitzplätze in der Nähe der Türen 1 und 2.
- ▶ Vollklimatisierung.
- ▶ Videoüberwachung.
- ▶ Haltewunschtafeln mit Braille-Beschriftung in ausreichender Zahl, die von jedem Sitzplatz und den Multifunktionsflächen erreichbar sind. Im Sinne des Zwei-Sinne-Prinzips ist eine akustische Signalisierung einzurichten und eine Hinterleuchtung der Tasten gemäß den aktuellen technischen Möglichkeiten umzusetzen.
- ▶ Optische und akustische Anzeige der Türöffnung/-schließung (außer an Tür 1)
- ▶ Piktogramme nach dem aktuellen Stand der VDV-Schrift 230 (z. B. zur Ausweisung von Behindertenplätzen) in Augenhöhe stehender Fahrgäste. Hinweisschild zur Priorisierung der Nutzung der Mehrzweckfläche (erst Rollstuhl/Kinderwagen, dann Rollator/Gehhilfe,

dann Fahrrad/sonstige erlaubte Gegenstände entsprechend der Beförderungsbedingungen) im Bereich der Mehrzweckfläche.

- ▶ Ausreichende und blendfreie Beleuchtung.
- ▶ USB-Anschlüsse wandseitig bei jeder Sitzreihe.

Informationsangebot

- ▶ Fahrzeug außen Kontakt zum Fahrpersonal für den Fahrgast.
- ▶ Liniennetzplan.
- ▶ Tarifinformationen (optional als QR-Code).
- ▶ Barrierefreie visuelle Fahrgastinformation, mit folgenden Informationen:
 - Nächste Haltestelle
 - Linienband mit Linienziel
 - Möglichkeit zur Nutzung intermodaler Mobilitätsdienstleistungen an der nächsten Haltestelle (Mobilitätsstationen)
 - Anzeige von Störungen und Fahrgastinformationen
 - Anschlüsse an der nächsten Haltestelle
 - Optional: Inhalte von Werbepartnern, soweit es betriebliche Belange zulassen (Vorrang von betrieblichen Inhalten)
- ▶ Plakaträhmen an der Rückwand der Fahrerkabine (für Hochformat A2).
- ▶ Akustische Fahrgastinformation mit Ansage der nächsten Haltestelle inkl. vorangehendem Aufmerksamkeitssignal (Ton, Tonfolge oder Ansage "Nächste Haltestelle") sowie Umsteigemöglichkeiten zum SPNV bzw. zu Produkten des Hauptnetzes.
- ▶ Akustische Fahrgastinformation mit Ansage von Linie und Fahrtziel, über Innen- und Außenlautsprecher, insbesondere an zentralen Verknüpfungshaltestellen sowie auf von vielen Linien befahrenen Hauptachsen. Etwaige Ausnahmen bei den Außenlautsprechern für Bestandsfahrzeuge sind vor dem Inkrafttreten des ÖDA mit dem Aufgabenträger abzustimmen.
- ▶ Optische Fahrgastinformation mit Anzeige von Liniennummer und Linienziel, nächster Haltestelle sowie Anschlüssen an Umsteigehaltestellen (mindestens eine Anzeige in Solobussen, mindestens zwei Anzeigen in Gelenkbussen und mindestens drei Anzeigen in Doppelgelenkbussen).
- ▶ WLAN-Fähigkeit.
- ▶ Die Außengestaltung (Lackierung) der Fahrzeuge trägt ein Corporate Design, das den ÖPNV in der Stadt sichtbar macht. Für die Gestaltung verantwortlich ist der Betreiber, das sich dazu mit dem Aufgabenträger abstimmt. Die Farbgestaltung muss dabei die Orientierung sehbehinderter Fahrgäste unterstützen.
- ▶ Unternehmens- und RMV-Logo.
- ▶ Hochauflösende LED-Matrixanzeigen:
 - Liniennummer und Zielbeschilderung an allen Fahrzeugseiten
 - Darstellung von mindestens 64 Zeichen pro Anzeige mit Zielbeschilderungsinhalt
 - VDV DS021 als LED-Vollmatrix-Standard-Ansteuerung
 - Darstellung von Lauftexten am Fahrzeug für Zielbeschilderungen
 - Darstellung von Blocktexten am Fahrzeug für Zielbeschilderungen
- ▶ Kennzeichnung von Einstiegstüren zu Rollstuhl- und Behindertensitzplätzen nach den aktuellen Vorgaben der VDV-Schrift 230 durch gut sichtbare Piktogramme.

- ▶ Außenbeleuchtung der Türen zur Ausleuchtung der Ein- und Ausstiegsbereiche
- ▶ Taktile und visuell erkennbare Türöffnungstaster.
- ▶ Rufeinrichtung für mobilitätseingeschränkte Personen an Außentüren in Form von Tasten.
- ▶ Außenlautsprecher zur Ansage von Liniennummer und Richtung. Etwaige Ausnahmen für Bestandsfahrzeuge sind vor dem Inkrafttreten des ÖDA mit dem Aufgabenträger abzustimmen.
- ▶ Werbung: keine übermäßige Beeinträchtigung der Erkennbarkeit des Verkehrsunternehmens und des Verkehrsverbunds an den Fahrzeugen. Hierfür dürfen die Fronten und Heckstoßstangen nur in Unternehmensfarben gestaltet sein. Zusätzlich müssen die Logos des Verkehrsbetriebs und des Verkehrsverbunds auf allen Fahrzeugseiten zu sehen sein. Es dürfen maximal 50 % aller Scheiben beklebt werden. Bei Ganzgestaltungen sollten großflächige Motive auf den Scheiben vorzugsweise im hinteren Bereich der Fahrzeuge befinden. Die Erkennbarkeit der Haltestellen sollte von möglichst vielen Plätzen im Innenraum gegeben sein.
- ▶ Auszuschließen sind:
 - politische Werbung¹
 - religiöse Werbung²
 - pornographische Werbung
 - gewaltverherrlichende Werbung
 - Werbung für Suchtmittel, wie Tabak und alkoholische Getränke sowie
 - Werbeinhalte für Verkehrsmittel außerhalb des Umweltverbunds, die zulasten des ÖPNV, oder des Umweltverbundes gehen

Sonderregelungen für flexible Bedienungsformen

- ▶ Die Mitnahme von (Elektro-) Rollstühlen und Elektromobilen ist entsprechend den Anforderungen an Busse auch in den eingesetzten Kleinbussen, Vans oder Pkw zu gewährleisten, auch im Kontext der Verfügbarkeit (Anmeldung des Erfordernisses über die Buchung).
- ▶ Es wird eine fahrzeugseitige Lösung angestrebt, bei der entsprechend notwendige Lösungen (Hublift oder Rampen) berücksichtigt werden müssen. Bei Neuausschreibung von Systemen flexibler Bedienung ist im Vorfeld in Absprache mit dem Aufgabenträger eine Entscheidung zu treffen, ob der Einstieg seitlich (Vorzugsvariante) oder über die Hecktüren erfolgen soll.
- ▶ Flexible Bedienungsformen müssen unabhängig vom Fahrzeugeinsatz auch für Personen mit Sehbehinderung erkennbar sein.

¹ Auszuschließen sind einseitige parteipolitische Werbeinhalte. Inhalte, die dem Neutralitätsgebot der Stadtverwaltung genügen, sind zulässig

² Auszuschließen sind Werbeinhalte, die dem Neutralitätsgebot der Stadtverwaltung und ihrer nachgeordneten Gesellschaften widerspricht

4.3 Fahrzeugkapazität

Das Platzangebot ist ein bedeutendes Qualitätsmerkmal, über das die Notwendigkeit von Angebotsausweitungen abgeschätzt werden kann. Als Grundlage für die Bestimmung der tatsächlichen Fahrzeugkapazität sowie des notwendigen Platzangebots gelten die Vorgaben des VDV (2019)³. Als Orientierungswert wird der Besetzungsgrad zwischen zwei Haltestellen in Lastrichtung herangezogen.

- ▶ In der Hauptverkehrszeit darf der Besetzungsgrad im Mittel über die 20-Minuten-Spitze 80 % in der Regel nicht überschreiten. Ausnahmen sind bei Einsatzfahrzeugen auf kurzen Abschnitten mit maximal 5 Minuten Fahrzeit möglich.
- ▶ Liegt der Besetzungsgrad während der Normalverkehrszeit im Mittel über 65 % der Hauptverkehrszeit, muss eine Angebotsverdichtung geprüft werden.
- ▶ Bei Fahrten mit Fahrzeiten von mehr als 15 Minuten (oder einer Länge von mehr als 3 km) soll jedem Fahrgast im Fahrtverlauf ein Sitzplatz zur Verfügung stehen.
- ▶ In der Schwachverkehrszeit soll jedem Fahrgast ein Sitzplatz zur Verfügung stehen.
- ▶ Die definierten Vorgaben gelten nicht an Tagen mit besonderer Situation (z. B. Heiligabend, Silvester) oder bei Sonderveranstaltungen (z. B. Sportveranstaltungen).

Die Fahrradmitnahme ist gemäß den Bedingungen des RMV⁴ und des VMW⁵ zu ermöglichen. Bei hoher Auslastung hat die Beförderung von Rollstühlen, Rollatoren und Kinderwagen auf den Multifunktionsflächen Priorität gegenüber der Fahrradbeförderung. Das Platzangebot soll nach diesen Vorgaben kontinuierlich überprüft und bedarfsgerecht angepasst werden.

4.4 Haltestellenausstattung

Für den Bau, die Ausstattung, Unterhaltung einschließlich Reinigung und Winterdienst der Haltestellen bestehen differenzierte Verantwortlichkeiten zwischen dem Betreiber, der Stadt (Straßenbaulastträger) und einem von der Stadt ausgewählten Werbepartner. Die Einzelpflichten der ESWE Verkehrsgesellschaft mbH werden im ÖDA aus den nachstehenden Anforderungen abgeleitet.

Für die Sichtbarkeit im Straßenverlauf ist vom Betreiber ein Haltestellenmast mit Haltestellenschild im vorderen Bereich der Haltestelle vorzuhalten bzw. zu installieren. Die Grundsätze zur Gestaltung eines Haltestellenmastes werden durch den Aufgabenträger vorgegeben und sind

³ VDV-Schrift 4 Verkehrserschließung, Verkehrsangebot und Netzqualität im ÖPNV 01/2019

⁴ Allgemeine Bedingungen für die Mitnahme von nicht zusammengeklappten Fahrrädern und nicht zusammengeklappten Tretrollern im Rhein-Main-Verkehrsverbund, abrufbar unter: <https://www.rmv.de/c/de/fahrkarten/infos-regeln/befoerederungsbedingungen-tarifbestimmungen/fahrradmitnahme-allgemeine-bedingungen>

⁵ Besondere Beförderungsbedingungen der Verkehrsverbund Mainz-Wiesbaden GmbH (VMW), abrufbar unter: https://www.eswe-verkehr.de/fileadmin/themen/Fahrplan-Seite/fahrplanbuch/Besondere_Befoerederungsbedingungen_VMW_20201007.pdf

aufgrund der vereinfachten Wiedererkennung jeglicher Haltestellen im gesamten Stadtgebiet, auf alle Haltestellen im Verkehrsgebiet des ÖDAs anzuwenden.

Verknüpfungshaltestellen sind räumlich eng beieinander anzuordnen, möglichst am selben Knoten und mit Sichtbeziehung zueinander. Ist dies nicht möglich, ist der Weg zwischen den nicht in Sichtbeziehung zueinanderstehenden Richtungshaltestellen auszuweisen.

Haltestellen sollen sauber und frei von Vandalismusschäden sein. Hierzu ist auf eine widerstandsfähige Attributgestaltung zu achten. Dazu erfolgt eine regelmäßige Reinigung mit Kontrolle der Funktionsfähigkeit der Ausstattungselemente. Schäden, von denen eine Gefahr ausgeht, werden unverzüglich nach Meldung des Schadens, sonst möglichst innerhalb von zwei Tagen, behoben. Nutzenden muss vom Betreiber eine direkte Möglichkeit eingeräumt werden Schäden zu melden und den Eingang ihrer Meldung nachvollziehen zu können. Diese Möglichkeit ist über die Homepage des Betreibers zu kommunizieren.

Temporäre Haltestellen können aufgrund von Bauarbeiten, Störungen im Betriebsablauf, oder Shuttle-Verkehren zu großen Veranstaltungen nötig werden. Diese Haltestellen haben dann eine zeitlich begrenzte Nutzung und sind somit von einem ortsfesten Ausbau ausgenommen. Der Charakter einer temporären Haltestelle muss insbesondere dann in Frage gestellt werden, wenn eine Maßnahme über sechs Monate dauert. Dann sind Lösungen zu prüfen, die nicht primär auf temporäre Bauten zurückgreifen, oder Provisorien so errichtet werden, dass Qualitäten der ortsfesten Anlagen (wie oben beschrieben) nahezu erreicht werden.

Für temporäre⁶ und neue⁷ Haltestellen gelten die Anforderungen der Kategorie Ein- und Aussteiger < 50, weitere notwendige Ausstattungen der genannten Haltestellen ergeben sich nach Einzelfallprüfung. Bei temporären Haltestellen bzw. Ersatzhaltestellen, die länger als 3 Monate eingerichtet sind, ist, sofern die Ursprungshaltestelle einen Fahrgastunterstand oder Sitzgelegenheit aufweist, an der Ersatzhaltestelle nach Möglichkeit ebenfalls eine Sitzgelegenheit vorzusehen. Bei Bedarf kann an allen Haltestellen die Nachrüstung von Attributen geprüft werden (z. B. durch die Lage an besonderen Einrichtungen wie Krankenhäusern oder Seniorenheimen oder eine besondere Verknüpfungsfunktion). Es ist gesondert zu prüfen, inwiefern Richtungshaltestellen nur zum Ausstieg dienen und die entsprechenden Ausstattungselemente erforderlich sind.

Die Anforderungen an die Ausstattung für Bushaltestellen werden in der nachfolgenden Tabelle definiert. Die Anforderungen an die Haltestellen gelten für bestehende Anlagen, die mindestens von einer der Produktgruppen Expressbus, Regional-/Lokalbus, Metrobus oder Stadtbus angesteuert wird. Die Mindestausstattung ist grundsätzlich umzusetzen. Deren Umsetzung ist abhängig von den örtlichen Platzverhältnissen, wobei Abweichungen von den Anforderungen an die Ausstattung für Bushaltestellen mit dem Aufgabenträger abzustimmen sind.

Im Rahmen des Zielkonzeptes des Nahverkehrsplan sind neue Haltestellen vorgesehen, die durch Quartiersbusse oder einen On-Demand-Verkehr bedient werden. Für diese Haltestellen

⁶ z. B. Ersatzhaltestellen.

⁷ Neue Haltestellen sind drei Jahre zu evaluieren. Bleiben sie danach dauerhaft bestehen, sind sie entsprechend zu kategorisieren.

gelten veränderte Anforderungen, da hier auf andere Fahrzeugtypen zurückgegriffen wird. Die Erreichung der Barrierefreiheit wird hier hauptsächlich fahrzeugseitig erfüllt. Vordergründig ist hier dafür Sorge zu tragen, dass der Fahrgastwechsel dort verkehrssicher gewährleistet werden kann. Die Ausgestaltung der Haltestelle ist gegebenenfalls durch einen Haltestellenmast sicherzustellen, welcher gegebenenfalls in einem gesonderten Design gestaltet wird. Diese stationär gekennzeichneten virtuellen Haltestellen sind von der Mindestausstattung ausgenommen.

Tabelle 1 – Mindestausstattung der Haltestellen und deren Zuständigkeit

Merkmal ● Mindestausstattung ○ Optional/Einzelfallprüfung	Bushaltestelle mit Zahl der Ein-/Aussteiger							Zuständigkeit
	< 50	50 - 99	100 - 499	500 - 999	1000 - 2499	2500 - 4999	> 5000	
Verkehrssichere Wartefläche	●	●	●	●	●	●	●	Herstellung: Straßenbaulastträger
								Instandhaltung: Straßenbaulastträger
								Reinigung: Straßenbaulastträger
Fester, erschütterungsarmer und rutschhemmender Oberflächenbelag	●	●	●	●	●	●	●	Straßenbaulastträger
Corporate Design des Stadtverkehrs	●	●	●	●	●	●	●	Aufgabenträger
Haltestellenschild (Zeichen 244 StVO)	●	●	●	●	●	●	●	Betreiber
Beschilderung - Haltestellenname - Liniennummer(n) mit Fahrtziel - Bezeichnung Bussteig - Verbund- und Unternehmenskennzeichnung	●	●	●	●	●	●	●	Vorgaben zu Design, Bauart/Systematik, Haltestellenname, Bussteigkennzeichnung, Linien- und Zielbeschilderung: Aufgabenträger
								Beschaffung: Betreiber
								Einrichtung: Betreiber
								Reinigung und Instandhaltung: Betreiber
Information ¹⁾ - Aushangfahrplan (auch ausschließlich digital möglich, mind. Abfahrtszeiten) - Tarifaushang mit Preisangaben & Informationen zur Kurzstrecke, mind. als QR-Code)	●	●	●	●	●	●	●	Vorgaben zu Layout, Design und Inhalt: Aufgabenträger
								Beschaffung: Betreiber
								Einrichtung: Betreiber

- Ansprechpartner (mind. Telefonnummer)								Reinigung und Instandhaltung: Betreiber
Beleuchtung (in der Regel Straßenbeleuchtung ²⁾)	●	●	●	●	●	●	●	Straßenbeleuchtung: Straßenbulasträger
								Beleuchtung Fahrgastunterstand: Werbekonzessionsträger
								Beleuchtung Sonderbauten Betreiber: Betreiber
								Vorgaben zur Beleuchtung des Haltestellenmastes: Aufgabenträger
								Beleuchtung Haltestellenmast: Betreiber
Streupflicht	●	●	●	●	●	●	●	Straßenbulasträger
Abfallbehälter mit Ascher	●	●	●	●	●	●	●	Betreiber
Sitzgelegenheit, alternativ Anlehnbank	○	○	●	●	●	●	●	Vorgaben: Aufgabenträger
								Einrichtung und Instandhaltung: Betreiber
Witterungsschutz (Fahrgastunterstand) ³⁾	○	○	○	●	●	●	●	Fahrgastunterstände: Werbekonzessionsträger
								Gestattungsverträge Fahrgastunterstände: Betreiber
								Sonderbauten des Betreibers: Betreiber
								Gestattungsverträge Sonderbauten Betreiber: Betreiber
Dynamische Fahrgastinformation (DFI) mit Vorlesefunktion ⁴⁾	○	○	○	●	●	●	●	Vorgaben: Aufgabenträger
								Einrichtung, Betrieb und Instandhaltung: Betreiber
QR-Code für haltestellenscharfe Echtzeitinformationen	●	●	●	●	●	●	●	Betreiber
Schematischer Liniennetzplan ¹⁾	○	○	○	●	●	●	●	Vorgaben zu Inhalt und Layout: Aufgabenträger
								Einrichtung und Instandhaltung: Betreiber
Umgebungsplan ¹⁾	○	○	○	●	●	●	●	Vorgaben zu Inhalt und Layout: Aufgabenträger

								Einrichtung und Instandhaltung: Betreiber
Stadtplan, ggf. Ausschnitt ¹⁾	○	○	○	○	○	●	●	Vorgaben zu Inhalt und Layout: Aufgabenträger
								Einrichtung und Instandhaltung: Betreiber
Beschilderung von Umsteigewegen ⁵⁾	○	○	○	○	○	●	●	Vorgaben zu Inhalt und Layout: Aufgabenträger
								Einrichtung und Instandhaltung: Betreiber
Fahrradabstellmöglichkeiten (B+R) (Anlehnbügel) ⁶⁾	○	○	○	●	●	●	●	Straßenbaulastträger

¹⁾ Der Umfang der Information an einer Haltestelle ergibt sich aus dem verfügbaren Platz. **Die Priorisierung erfolgt entsprechend folgender Reihenfolge:** Aushangfahrplan, Tarifinformation, Informationen zur Kurzstrecke, Umgebungsplan, Netzplan

²⁾ Bei stark frequentierten Haltestellen sind eigene Lichtkonzeptionen zu prüfen.

³⁾ In Abhängigkeit von der räumlichen Situation. Es muss eine Durchgangsbreite von 1,5m zur Steigkante gewahrt bleiben.

⁴⁾ **Zuzüglich ist die Ausstattung von Verknüpfungshaltestellen mit mehreren Linien zu prüfen.** Die Einbindung der Busse aus der Region ist sicherzustellen (ggf. durch fahrzeugtechnische Voraussetzungen)

⁵⁾ Umsteigewege sind unabhängig von den Fahrgastzahlen dort zu kennzeichnen, wo aufgrund der Haltestellenposition eine erschwerte Orientierung im Haltestellenumfeld besteht

⁶⁾ Verknüpfungen des ÖPNV mit dem Radverkehr sind unabhängig von Fahrgastzahlen auch an solchen Haltestellen zu prüfen, die aufgrund ihrer Lage einen besonders weiten Einzugsbereich aufweisen

Die Informationsangebote an den Haltestellen sind grundsätzlich lesbar, übersichtlich und damit barrierefrei zu gestalten. Welche Haltestelle mit welchen Informationsangeboten auszustatten ist, kann der nachfolgenden Tabelle entnommen werden. Bei der Ausstattung der Haltestellen mit Informationsangeboten sind grundsätzlich folgende Punkte zwingend zu gewährleisten:

- ▶ Freier Zugang zu Informationen: eine Rangierfläche von 1,5m x 1,5m, sowie keine Hindernisse durch weitere Haltestellenattribute im Bereich vor den Angeboten der Fahrgastinformation.
- ▶ Anbringung in mittlerer Sichthöhe von 1,30 m.
- ▶ Lesbarkeit der Informationen: besonderer Fokus auf die angebrachte Höhe, die Schriftgröße, den Kontrast und die Lesbarkeit bei Dunkelheit sowie
- ▶ eine akustische Information über Smartphone-Apps ist zu prüfen.

Fahrgastinformationen (Aushangfahrplan, Basis-Tarifinformationen und Liniennetzplan) sind in einer mittleren Sichthöhe von ca. 1,30 m anzubringen und sollen stufenfrei erreichbar sein. Bei einer Beleuchtung ist diese blendfrei auszuführen. An Haltestellen an Straßenabschnitten, die über keine öffentliche Straßenbeleuchtung verfügen und zudem nicht an ein öffentliches

Stromnetz angeschlossen werden können, sind zur Erhöhung der Sicherheit Beleuchtungsanlagen mit Solarmodul zu prüfen. Bei Haltestellen mit DFI sind diese mit einer Vorlesefunktion auszustatten. Ansonsten ist eine akustische Information über Smartphone-Apps zu prüfen.

Bei der Neuaufstellung von Fahrgastunterständen sind diese mit einem schattenspendenden Dach (keine Klarglasdächer) auszustatten. Die Seitenscheiben des Fahrgastunterstandes sind möglichst durchsichtig und ohne größere Scheibengestaltungen auszuführen, um einen guten Sichtkontakt zwischen dem Fahrgast und dem heranfahrenden Bus zu gewährleisten. Der Fahrgastunterstand ist mit einer Beschriftung des Haltestellennamens und, sofern relevant, des Bussteigs zu versehen. Zur Erhöhung der Barrierefreiheit ist ein Mittelbalken im hinteren Scheibenbereich auf mittlerer Sichthöhe sowie der Haltestellenname im mittleren Bereich des Fahrgastunterstands auf Höhe der Aushangfahrpläne anzuordnen. Scheiben, die in Laufwege kragen, sollten, im Sinne der Barrierefreiheit, durch eine Markierung an äußerster Stelle zur Fahrbahn gerichtet markiert werden.

Im Zuge des barrierefreien Ausbaus müssen ca. 25 Fahrgastunterstände in der Verantwortung des Betreibers folgende Anforderungen erfüllen: Fahrgastunterstände sind stufenfrei zu erreichen und sollten eine lichte Höhe von $\geq 2,25$ m aufweisen. Fahrgastunterstände sind mit Sitzgelegenheiten auszustatten, welche stufenlos erreichbar sind und eine angemessene Sitzhöhe (46-48 cm) besitzen müssen. Sofern die vorgeschriebene Durchgangsbreite von 1,5m nicht eingehalten werden kann, ist der Fahrgastunterstand alternativ mit einer Anlehnstützbank und ohne Seitenscheiben auszustatten. Kontrastreiche und taktil erfassbare Gestaltung der Oberflächen und Ausstattungselemente, insbesondere Witterungsschutz mit Kontraststreifen in mittlerer Sichthöhe an der rückwärtigen Scheiben sowie vertikale Streifen über die Gesamthöhe der Seitenscheibe zur Fahrbahn gerichtet.

Eine Sondersituation bei der Ausstattung der Haltestellen mit einem Fahrgastunterstand bilden die Großhaltestellen wie Hauptbahnhof, Dern'sches Gelände, Kirchgasse, Luisenplatz, Platz der Deutschen Einheit und Schwalbacher Straße/LuisenForum. Die Bussteige an diesen Haltestellen benötigen aufgrund ihrer Größe eine Sonderkonstruktion für den Fahrgastunterstand.

Für Kleinbusse mit in der Regel weniger als 20 Sitzplätzen, die vorwiegend bei flexiblen Bedienungsformen eingesetzt werden, wird eine fahrzeugseitige Lösung mit Seiteneinstieg angestrebt, bei dem die entsprechenden Haltestellen nicht ausgebaut werden müssen, sofern sie ausschließlich von diesem Fahrzeugtyp bedient werden. Bei gemeinsamen Haltestellen mit dem durch Standardfahrzeuge gefahrenen Linienverkehr ist nach Möglichkeit an einem Teilbereich der Haltestelle eine Ein- und Ausstiegsmöglichkeit vorzuhalten. Der Bereich ist für den Fahrgast eindeutig zu kennzeichnen und ggf. durch Halteverbote freizuhalten.

4.5 Betriebsdurchführung und Störfallmanagement

Zur Steuerung und Überwachung des Betriebsablaufs im Verkehrsgebiet des ÖDA und zur Sicherung von Anschlüssen hat der Betreiber ein rechnergestütztes Betriebsleitsystem (RBL) zu betreiben. Das RBL ist einzubinden in ein unternehmensübergreifendes zentrales RBL.

Die hierzu zu erfüllenden technischen Anforderungen können bei dem bisher mit dem Stadtbusverkehr beauftragten Verkehrsunternehmen angefordert werden bei:

ESWE Verkehrsgesellschaft mbH
Geschäftsbereich Fahrbetrieb und Steuerung
Gartenfeldstraße 18
65189 Wiesbaden

Der Betreiber unterhält rund um die Uhr eine Leitstelle mit folgenden Aufgaben:

- ▶ während der Betriebszeiten muss die Betriebsleitzentrale telefonisch erreichbar sein.
- ▶ an allen Betriebstagen muss eine angemessene Fahrzeugreserve mit entsprechendem Reservepersonal zur Verfügung stehen.
- ▶ Sicherung der Kommunikation mit dem Fahrpersonal und den Fahrgästen.
- ▶ Durchführung und Steuerung eines ordnungsgemäßen Fahrbetriebs, Aufnahme von Unfällen und anderen Zwischenfällen.
- ▶ Laufender Funkkontakt über ein unabhängiges Sprachfunksystem zur Kommunikation zwischen der Verkehrsleitzentrale, den Fahrzeugen und den mobilen Verkehrsmeistern im Außendienst.
- ▶ Dispositive Eingriffe bei längeren Störungen, wie etwa auch die Kurzwende von Fahrzeugen unter Wahrung des Fahrplangebotes, die Organisation von Ersatzverkehren im Störfall innerhalb von 30 Minuten und weitere Maßnahmen, soweit diese jeweils betrieblich möglich sind.
- ▶ Sicherstellung der Informationsqualität über die dynamische Fahrgastinformation an Haltestellen im Störfall.
- ▶ Überwachung von Anschlüssen und Disposition von Anschlusssicherungen (zwischen SPNV und Busverkehr sowie innerhalb des Busverkehrs).
- ▶ Überwachung und Koordination des Einsatzes des Betriebspersonals.
- ▶ Koordination bei Sonderveranstaltungen und damit verbundenen längeren oder kürzeren Störungen; Abstimmung mit relevanten Akteuren (u.a. Polizei, städtische Ämter, andere Verkehrsunternehmen).
- ▶ Betreuung von Personal und Fahrgästen bei schweren Unfällen und besonderen Situationen/Ereignissen.
- ▶ Entgegennahme der Anmeldung des Fahrpersonals zum Betriebsbeginn.
- ▶ Überprüfung und Kontrolle der vertraglichen Vereinbarung mit den Verkehrsunternehmen.
- ▶ Zeitnaher Eingriff bei Fahrzeug- und Personalausfällen oder anderen Störungen wie z.B. Fahrscheindrucker.
- ▶ rechnergestützter Nachweis und Dokumentation bei Störungen des Betriebsablaufes,
- ▶ Koordinierung der bedarfsgesteuerten Verkehre, mit welcher auch das die bedarfsgesteuerten Verkehre ausführende Subunternehmen betraut werden kann.

Folgende Aufgaben sind durch qualifiziertes Personal unter Verantwortung oder Beteiligung eines Betriebsleiters nach BOKraft zu erledigen:

- ▶ Urlaubsplanung und /-vergabe.

- ▶ Erfassung aller zur Erstellung von Entgeltnachweisen erforderlichen Daten für die Personalabteilung durch die entsprechenden EDV-Programme.
- ▶ Mitarbeiterschulungen bei Neueinstellungen,
- ▶ Verantwortlichkeit für den Einsatz und die Kontrolle der Auszubildenden im Fahrdienst sowie deren Ausbildungsfahrer.
- ▶ Durchführung der Instruktionstunden gemäß Dienstplan mindestens viermal im Kalenderjahr (je drei Zeitstunden).
- ▶ Busschulung zu Schuljahresbeginn für alle weiterführenden Schulen in Absprache mit den betreffenden Schulen und in Zusammenarbeit mit den entsprechenden Behörden.

Zur Minimierung der Aufenthaltszeiten der Busse an den Haltestellen sind folgende Festlegungen zu beachten:

- ▶ Das Ein- und Aussteigen ist grundsätzlich an allen Türen zugelassen.
- ▶ Zur Fahrscheinkontrolle werden Fahrausweisprüfer eingesetzt.
- ▶ Vom Fahrpersonal werden keine Zeitkarten ausgegeben.

Bei geplanten Unterbrechungen des Betriebs, beispielsweise durch Baustellen, ist ein Ersatzverkehr einzurichten, wenn die entsprechenden Bereiche nicht ausreichend im Sinne einer Basiserschließung durch den umgeleiteten Linienverkehr erschlossen werden können:

- ▶ Der entsprechend geänderte Fahrplan ist über alle analogen und digitalen Informationswege so frühzeitig wie möglich zu kommunizieren. Dies umfasst Informationsangebote an den Haltestellen, in den Fahrzeugen sowie über die unternehmenseigenen digitalen Kanäle wie beispielsweise Website, einem interaktiven Liniennetzplan, und der RMVgo-App.
- ▶ Eine besondere Beachtung sollen in diesem Zusammenhang Menschen mit Mobilitätseinschränkungen erfahren, da diese von den Veränderungen im Linienverlauf sowie Fahrtausfällen am stärksten betroffen sind und daher für diese Personengruppe ein besonderer Informationsanspruch besteht. Diesem kann sowohl durch digitale Informationsangebote oder durch Ansagen, Anzeigen und Aushänge als auch durch Servicepersonal, beispielsweise an störungsrelevanten Umsteigehaltestellen, begegnet werden.
- ▶ Dabei ist insbesondere darauf zu achten, dass Wegeketten und alternative Routen im Informationsangebot berücksichtigt werden, damit effiziente und anspruchsgerechte Fahrtwege für die Fahrgäste bereitgestellt werden.
- ▶ Bei umgeleiteten Verkehren ist darauf zu achten, dass diese trotz der Umleitung eine möglichst große Anzahl von Haltestellen auf dem ursprünglichen Linienweg bedienen, dabei allerdings möglichst geringe Reisezeitverluste entstehen. Zusätzliche Halte auf dem umgeleiteten Linienweg sind nur dort sinnvoll, wo die Erschließungsfunktionen nicht an-

gefährlicher Halte teilweise übernommen werden können oder eine im Rahmen des veränderten Linienwegs entstehende Umsteigebeziehung zu anderen Linien gewährleistet werden kann.

- ▶ Zur effizienten Durchführung von entsprechenden Organisations- und Informationsaufgaben in Störungsfällen ist – auch zur höheren Verlässlichkeit und Verständlichkeit aus Fahrgastsicht – ein möglichst standardisiertes Verfahren festzulegen, um eine kurzfristige Handlungsfähigkeit sicherzustellen. Diese Verfahren ist mit dem Aufgabenträger abzustimmen.

Innerhalb der Laufzeit des ÖDA ist die bisherige Organisation der Leitstelle, der Störfallkommunikation und des Störfallmanagements regelmäßig mit dem Aufgabenträger zu evaluieren und vor dem Hintergrund des Ziels einer einheitlichen Vorgehensweise bedarfsgerecht zu optimieren. Der Aufgabenträger kann in diesem Rahmen auch detaillierte Vorgaben für das Störfallmanagement aufstellen, vor allem, um die temporäre Nichtanbindung von Stadtteilen und die temporäre Beeinträchtigung von Achsen des Massenverkehrs durch ein präventives Störfallkonzept mit Maßnahmenzenarien aufstellen zu können und darauf aufbauend die Qualität der Leitstelle, der Störfallkommunikation und des Störfallmanagements des Betreibers besser mit diesem evaluieren zu können.

4.6 Pünktlichkeit, Zuverlässigkeit

Im Verkehrsgebiet des ÖDA sind den Fahrgästen Servicegarantien hinsichtlich der Kriterien Zuverlässigkeit und Pünktlichkeit zu geben.

Die Servicegarantie für die Zuverlässigkeit gewährleistet Anschlüsse an jenen Haltestellen zwischen den Produkten Metro-, Stadt-, Express- und Quartierbus bzw. von diesen zu höherwertigen Produkten wie Regionalbus und SPNV, innerhalb der vollständigen Schwach- und Nachtverkehrszeit. Diese Anschlüsse sind in den Liniensteckbriefen im Teil D des Nahverkehrsplanes 2024 für Wiesbaden genannt. Konkret gilt dies für folgende Zeiten:

- ▶ montags bis freitags zwischen 20:00 Uhr und 05:30 Uhr,
- ▶ samstags zwischen 20:00 Uhr und 08:30 Uhr, sowie
- ▶ sonn- und feiertags zwischen 20:00 Uhr und 11:00 Uhr.

Sollte durch Verschulden des Betreibers der Fahrgast seinen Anschluss verpassen, hat dieser die Beförderung zu organisieren oder innerhalb des Liniennetzes die Taxikosten auf Nachweis zu erstatten.

Pünktlichkeit: Es ist vom Betreiber eine Servicegarantie hinsichtlich pünktlicher Ankunfts- und Abfahrtszeiten zu geben. Hat dieser die Unpünktlichkeit zu vertreten, zum Beispiel durch den Ausfall oder die Verfrühung eines Busses, so kann sich der Fahrgast bei einer Wartezeit von mehr als 30 Minuten an der Haltestelle ein Taxi rufen. Der Betreiber hat sich mit bis zu 20 € an den Taxikosten zu beteiligen. Diese Servicegarantie bezieht sich nicht auf vom RMV und RNN bestellte Leistungen (z. B. S-Bahn, Regionalbahn, X-Bus oder Regionalbus).

4.7 Ticketvertrieb und Beschwerdemanagement

Es gelten die Tarifbestimmungen und Gemeinsamen Beförderungsbedingungen des VMW in Verbindung mit dem RMV und dem RNN. Diese können auf den Webseiten des RMV, des RNN und der ESWE Verkehrsgesellschaft mbh als bisher mit dem Stadtbusverkehr beauftragten Verkehrsunternehmen eingesehen werden.

Im Verkehrsgebiet des ÖDA sind folgende Vertriebswege vorzuhalten:

- ▶ Verkauf durch das Fahrpersonal über Fahrscheindrucker (Einzel-, Tages- und Veranstaltungstickets),
- ▶ Fahrausweisautomaten,
- ▶ Personalbediente Verkaufsstellen (Agenturen, welche mindestens von Montag bis Freitag geöffnet haben),
- ▶ Internet,
- ▶ Mobilitätszentrale

Der Betreiber muss eine barrierefreie Mobilitätszentrale sowie zwei durch eigenes Personal besetzte Vorverkaufsstellen am Hauptbahnhof und an der Haltestelle Luisenplatz zur Beratung, Information und zum Zeitkartenvorverkauf (inklusive Jahreskartenabonnement in der Mobilitätszentrale) betreiben. Neben dem klassischen ÖPNV sind auch Informationen zu ergänzenden Mobilitätsangeboten in dem Aufgabenträger bereitzustellen. Der Betrieb der Mobilitätszentrale hat in der Zeit von Montag bis Samstag mit wöchentlichen Öffnungszeiten von mindestens 55 Stunden zu erfolgen. Zur Beratung ist ausreichend Personal (Mindestbesetzung der Mobilitätszentrale: zwei Personen) vorzuhalten.

In den Ortsbezirken der Stadt sind mindestens Vertriebsstellen gemäß Buchst. b oder c nachfolgender Maßgabe vorzuhalten:

Priorität der Zuordnung	Einwohner	Vorgabe
1	≥ 6.000 und/oder großflächiges Bebauungsgebiet	1 Vertriebsweg je rund 3.000 Einwohner
2	< 6.000 und ≥ 3.000	2 Vertriebswege je Ortsbezirk
	< 3.000	1 Vertriebsweg je Ortsbezirk

Darüber hinaus ist darauf zu achten, dass das Vertriebssystem schrittweise auf die besonderen Anforderungen seh- und hörgeschädigter Personen angepasst wird, sodass Ticketkäufe an Automaten, im Fahrzeug und online vereinfacht werden.

Der reine Fahrscheinverkauf und leichte Beratungsleistungen sollen auch weiterhin in geeigneten Einzelhandelsstandorten wie z. B. Kiosken in den Stadtteilen erfolgen. Die personalbe-

dienten Verkaufsstellen (Agenturen) müssen mindestens von Montag bis Freitag geöffnet haben. Vor dem Hintergrund einer Weiterentwicklung des Fahrkartensortiments und der digitalen Vertriebskanäle sind die zukünftigen Öffnungszeiten zu überprüfen und ggf. anzupassen.

Um das Angebot in der Fläche, insbesondere in den Vorortstadtteilen sicherstellen zu können und zu erweitern, sind die heute installierten Fahrscheinautomaten in Zukunft als Selbstbedienungsterminals auszuführen. Der Inhalt der Terminals ist deckungsgleich zu den aufbereiteten Inhalten im Netz und oder der Mobilitätszentrale.

Der Betreiber hat zudem ein Fundbüro sowie eine Beschwerdeannahmestelle vorzuhalten. Beschwerden müssen unverzüglich bearbeitet werden. Auf jede Anfrage wird in bis zu drei Werktagen mindestens mit einer Eingangsbestätigung regiert. Es zählt der Versand. Die Korrespondenz soll primär digital erfolgen. Nach dem Eingang einer Beschwerde ist dem Beschwerdeführer innerhalb von sechs Arbeitstagen zumindest eine Zwischennachricht zu übermitteln.

4.8 Kundenservice

Im Verkehrsgebiet des ÖDA hat die Mobilitätszentrale folgende Leistungen anzubieten:

- ▶ Ausführliche und umfangreiche Informationen zum Fahrplan im Bus- und Bahnverkehr (über den unmittelbaren Einzugsbereich hinaus/Erreichbarkeit von Zielen in der Region, Erreichbarkeit des Flughafens Frankfurt).
- ▶ Ausführliche Tarifinformationen für den ÖPNV und SPNV in der Stadt und der Region, einschl. Übergangstarifen nach Rheinland-Pfalz.
- ▶ Informationen zu ergänzenden Mobilitätsangeboten wie Park + Ride, Carsharing, Fahrradvermietung.
- ▶ Informationen sind auch telefonisch zu erteilen.
- ▶ Informationen müssen gemäß den individuellen Anforderungen gegeben werden.
- ▶ Fahrscheinverkauf der Tarife des RMV, VMW und des Rhein Nahe Nahverkehrsverbunds (RNN).
- ▶ Übernahme von Funktionen der Stadtinformationen (unter anderem Vermittlung von Informationen zu touristischen Sehenswürdigkeiten).
- ▶ Entgegennahme von Beschwerden.

4.9 Fahrgastinformation

Im Verkehrsgebiet des ÖDA sind die Fahrgäste über verschiedene Medien mindestens über folgende Inhalte zu informieren:

- ▶ Liniennetz: Linien, Liniennummern, Streckenführung, Ziel, Haltestellen, Verknüpfungspunkte zum Umsteigen, gesamtes Liniennetz.
- ▶ Fahrplan: Abfahrts- und Ankunftszeiten, Fahrzeiten, Umsteigezeiten.
- ▶ Betriebsabwicklung: Angaben zur Barrierefreiheit, Einsatz von Niederflurfahrzeugen.
- ▶ Tarife: Tarifbestimmungen und Beförderungsbedingungen.

Die rechtzeitige und bedarfsgerechte Information der regelmäßigen ÖPNV-Kundschaft sowie Gelegenheitsnutzenden ist von großer Bedeutung für die Attraktivität des ÖPNV und die Kundenbindung. Hierzu müssen folgende Vorgaben erfüllt sein:

- ▶ Elektronische Abrufbarkeit der Fahrplantabellen und Liniennetzpläne (auch über die Internetseite des RMV).
- ▶ Übersichtliche, kontrastreiche und für möglichst viele Personengruppen zugängliche Informationen zu Fahrplan, Liniennetz, Beförderungstarif und -bedingungen. Die Informationen sind in ihrer Struktur und Gestaltung nach einem einheitlichen Corporate Design zu gestalten.
- ▶ Telefonische Erreichbarkeit über eine Servicenummer (Kundenzentrum/Leitstelle). Wenn das Kundenzentrum oder die Leitstelle nicht besetzt sind, ist eine Rufumleitung auf das Servicetelefon des RMV sicherzustellen und eine durchgehende Erreichbarkeit zu gewährleisten.
- ▶ Flexible Bedienungsformen sind insbesondere app- und webbasiert zu buchen. Die Buchungsmöglichkeiten sind für alle Nutzendengruppen intuitiv und einfach umzusetzen. Bei Neueinführung muss eine telefonische Buchbarkeit ebenfalls angeboten werden und kann innerhalb von drei Jahren hinsichtlich der Nutzung evaluiert werden.
- ▶ Vertrieb und elektronische Bereitstellung von Fahrplanheften, Liniennetzplänen, Tarifbrochüren, mindestens Linienfahrpläne und Liniennetzplan als Faltplan sollen auch für nachfragestarke Linien als Print-Medien angeboten werden.
- ▶ Echtzeitdatenbereitstellung für dynamische Fahrgastinformationssysteme.
- ▶ Bereitstellung von elektronischen Fahrplandaten für die verbundweite Fahrplanauskunft des RMV über die RMV-Datendrehscheibe.
- ▶ Bereitstellung von allen verfügbaren Informationen über weiterführende Fahrtmöglichkeiten und Anschlüsse im ÖPNV, die die Grenzen Wiesbadens überschreiten, z. B. Integration regionaler Angebote sowie grenzüberschreitende Linien des Stadtbus Mainz in den Liniennetzplan, Informationen zu regionalen Busangeboten an den Haltestellen.
- ▶ Bereitstellung von Informationen zur Barrierefreiheit und Ausstattung von Haltestellen und Fahrzeugen:
 - Aktuelle Übersicht der barrierefreien Haltestellen als Teil des Liniennetzplans, aktuell abrufbar auf www.eswe-verkehr.de/barrierefrei/animation.html
 - Informationen über barrierefreie Attribute mit Pflege des Haltestellen-Management-Systems des RMV in Verbindung zur BAIM-Auskunft des RMV
- ▶ Corporate Design mit Wiedererkennungswert des Wiesbadener Nahverkehrs (die betriebliche Verantwortung des Betreibers und die Zugehörigkeit zum RMV muss aus dem Layout eindeutig und einheitlich hervorgehen).
- ▶ Sicherstellung einer frühzeitigen Information der Fahrgäste über Sondersituationen (z. B. geplante sowie nicht vorhersehbare Verzögerungen im Betriebsablauf, Fahrtausfälle in

größerem Umfang, baustellenbedingte Verlegung von Linien und Haltestellen) über InfoFlyer, Presse, Radio und weitere elektronische Medien, insb. der heute existierenden „ESWE-Tickets-App“ und RMVgo-App.

- ▶ Der Betreiber unterhält eine barrierefreie Website, die dem aktuellen Stand der Technik entspricht. Auf der Website sollen, alle betriebswichtigen Informationen enthalten sein. Hierzu gehören grundsätzliche Informationen (Fahrpläne, Fahrzeuge, barrierefreie Haltestellen) als auch aktuelle Informationen (Störungen, optional: Auslastungen).
- ▶ Informationen sind grundsätzlich über das Zwei-Sinne-Prinzip anzubieten, dazu gehören neben den visuellen auch auditive Angebote. Dies betrifft Informationen in den Fahrzeugen (über Ansagen und Bildschirme), an den Haltestellen (über Dynamische Fahrgastinformationssysteme mit Vorlesefunktion und/oder Apps auf privaten internetfähigen Endgeräten) sowie allgemeine Informationen (Websites).
- ▶ An Haltestellen sind unter Berücksichtigung der verfügbaren Aushangfläche die folgenden Printmedien vorzusehen:
 - Fahrplandarstellung je Linie
 - Tarifbestimmungen und Beförderungsbedingungen
 - Liniennetzplan (schematisch sowie nach Möglichkeit topographisch)
 - Umgebungsplan
- ▶ Die Fahrplandarstellung je Linie ist möglichst übersichtlich unter der Angabe der folgenden Informationen zu gestalten, hierbei sind die Gestaltungsrichtlinien des RMV zu berücksichtigen:
 - Überschrift mit Liniennummer, Anfangs- und Endhaltestelle
 - Linienlauf anhand einer Perlschnurdarstellung mit möglichst allen Haltestellen
 - Fahrplantabelle mit Vollzeitdarstellung der Abfahrtszeiten
 - Kennzeichnung von Fahrplananschlüssen
- ▶ Bei Haltestellen können Informationen unter Berücksichtigung des PBefG auch als QR-Code angebracht oder verfügbar gemacht werden, der in einer für Rollstuhlfahrer einsehbaren Höhe anzubringen ist. Für sehbehinderte Fahrgäste sind Lösungen via Standortortung anzustreben.

Die Liniennummern im Lokalbusbereich sind übersichtlich zu strukturieren und mit dem Aufgabenträger abzustimmen. Die Nummernbereiche sind mit den Mainzer Verkehrsbetrieben abzustimmen. Nach Beschluss des Verkehrsverbundes Mainz-Wiesbaden ist eine Dopplung von Liniennummern innerhalb des VMW auszuschließen.

Die Informationsbereitstellung ist entsprechend der „Verordnung zur Schaffung barrierefreier Informationstechnik“ nach dem Behindertengleichstellungsgesetz weiterzuentwickeln. Im Verkehrsgebiet des ÖDA muss mindestens eine Mobilitätszentrale an einer zentralen Umsteigehaltestelle in der Innenstadt vom Betreiber mit kundenfreundlichen Öffnungszeiten (Montag bis Freitag von 8:00 – 18:00 Uhr sowie Samstag von 08:00 – 15:00 Uhr) betrieben werden.

Die Besonderheiten bei der Fahrgastinformation im Falle von Störfällen sind im Unterkapitel 4.5 näher erläutert und mit zu berücksichtigen.

4.10 Sicherheit und Sauberkeit

Im Verkehrsgebiet des ÖDA sind den Fahrgästen Servicegarantien hinsichtlich der Kriterien Zuverlässigkeit und Pünktlichkeit zu geben.

Sicherheit:

Die Sicherheitsgarantie umfasst

- ▶ den Einsatz von geschultem und hilfsbereitem Personal,
- ▶ einen hohen technischen Standard der Fahrzeuge mit Videoüberwachung in allen Fahrzeugen zur Reduzierung von Vandalismusschäden,
- ▶ die Unterstützung bei der Tätererkennung im Rahmen von polizeilichen Ermittlungsverfahren,
- ▶ Die Sicherheit insbesondere junger und älterer Fahrgäste kann durch die Bereitstellung von zusätzlichem Personal, z. B. in Form von Buslotsen oder Bushelfern an vielfrequenzierten Haltestellen sowie an Schulstandorten, gefördert werden,
- ▶ Der Betreiber hat regelmäßig die gegenwärtige und zukünftig zu erwartende gewaltspezifische Sicherheit für das Fahrpersonal und die Fahrgäste regelmäßig zu bewerten. Die Methodik zur Bewertung und die eigentliche Bewertung sind mit dem Aufgabenträger abzustimmen. Im Zuge der sicherheitsspezifischen Bewertung sind sicherheitsrelevante Risikofaktoren zu identifizieren, damit der Betreiber im nächsten Schritt wirksame Maßnahmen zur Verbesserung der Situation ergreift. Durch ein regelmäßiges Monitoring hat der Betreiber die Wirksamkeit dieser Maßnahmen dem Aufgabenträger gegenüber darzulegen.
- ▶ Eine deutliche Erhöhung des subjektiven Sicherheitsempfindens ist darüber hinaus mit einem ergänzenden betrieblichen Serviceangebot zu erzielen, welches mit dem Aufgabenträger abzustimmen ist. Beispielsweise kann der Betreiber einen Taxiruf im Anschlussverkehr organisieren. Dieser umfasst die kostenlose Dienstleistung des Fahrpersonals, für den Fahrgast ein Taxi an einen gewünschten Zielort zu bestellen.

Sauberkeit:

Um ein attraktives Erscheinungsbild zu gewährleisten und potenzielle Nutzungshemmnisse abzubauen, ist verstärkt auf die Sauberkeit von Fahrzeugen sowie Haltestellenbereichen zu achten. Für alle im Linienbetrieb eingesetzten Fahrzeuge ist eine tägliche Reinigung durchzuführen. Bei groben Verschmutzungen ist darüber hinaus das betroffene Fahrzeug kurzfristig auszutauschen.

Die Kontrolle der Sauberkeit während der Betriebszeiten erfolgt dabei durch das Fahrpersonal. Neben der Reinigung von Fahrzeugen ist auch durch präventive Maßnahmen dafür zu sorgen,

dass Verschmutzungen oder Beschädigungen im Fahrzeuginneren vermieden werden. Mögliche Maßnahmen sind beispielsweise Informationskampagnen zu Vandalismus oder Verhaltensregeln in den Fahrzeugen.

Als Zugangspunkte zum ÖPNV haben Haltestellen eine besondere Bedeutung für die Wahrnehmung des ÖPNV. Die Sauberkeit von Haltestellen ist durch verschiedene Maßnahmen sicherzustellen. Die Bereitstellung von Abfallbehältern ist Teil der Standardausstattung einer jeder Haltestellen. Der Betreiber hat für die regelmäßige Leerungen bzw. Reinigungen der Abfallbehälter Sorge zu tragen.

Darüber hinaus ist auch die Sauberkeit von Sitzmöglichkeiten und Wartehäuschen sowie die Lesbarkeit von Haltestellenaushängen zu gewährleisten. Vandalismusschäden sind, insbesondere bei Verletzungsgefahren, z. B. durch Glassplitter, kurzfristig zu beseitigen und defekte Bestandteile der Haltestellenausstattung auszutauschen. Eine Reinigung von Haltestellenanlagen ist regelmäßig durchzuführen.

Die Servicegarantie gewährleistet die Sauberkeit der Fahrzeuge. Sollte sich ein Fahrgast ohne Beteiligung Dritter die Kleidung im Bus verschmutzen, hat der Betreiber die Reinigungskosten auf Nachweis zu erstatten.

4.11 Fahr- und Servicepersonal

Eine ausreichende Fahrgastbetreuung ist durch geeignete Schulungen des Fahrpersonals und der Servicemitarbeitenden im Liniennetz sicherzustellen.

Das im Verkehrsgebiet des ÖDA eingesetzte Fahrpersonal muss über folgendes Grundwissen verfügen:

- ▶ Liniennetz Stadt Wiesbaden einschließlich der AKK-Gebiete (vertieftes Wissen).
- ▶ Kenntnisse auf mitbedienten Linien in benachbarten Gebietskörperschaften.
- ▶ Liniennetz der Schnellbahnverbindungen des Verbundes ▶ Beförderungsbedingungen / Tarifbestimmungen.
- ▶ Fahrkartensortiment.

Beim Fahr- und Servicepersonal ist folgendes Verhalten zu schulen und sicherzustellen, sofern bestimmte Punkte sich nicht explizit auf eine Personalgruppe beziehen:

- ▶ Kundenorientiertes Verhalten.
- ▶ Kundeninformation bei Störungen.
- ▶ Hilfestellung bei mobilitätseingeschränkten Fahrgästen
- ▶ Ansage bei Ausfall der automatischen Haltestellenansage.
- ▶ Regelmäßige Schulungen zu Kundenkontakt und Service (Netz- und Tarifkenntnisse).
- ▶ Vermittlung von Anforderungen zum Umgang mit mobilitätseingeschränkten Fahrgästen.
- ▶ Kenntnis der Bestimmungen der DF Bus durch das Fahrpersonal.

- ▶ Regelmäßige Schulungen des Fahrpersonals zu den Themen Fahrgastsicherheit und Konfliktbewältigung sowie Sensibilisierung für andere Verkehrsarten und Anpassungen der Straßenverkehrsordnung.
- ▶ Das Fahrpersonal muss ein ordentliches und gepflegtes Erscheinungsbild aufweisen. Um ein einheitliches Erscheinungsbild sicherzustellen, haben alle fahrzeugführende Personen eine Dienstuniform zu tragen, die lange sowie bei entsprechenden Witterungsverhältnissen kurze Hosen, Röcke, Hemden, Blusen, Westen, Jackets und Jacken umfasst. Das Fahrpersonal von Unterauftragnehmer soll angemessene gedeckte Kleidung tragen.
- ▶ Erlangung der RMV-Zertifizierung als Mobilitätsberater für das Servicepersonal in den Kundenbüros.
- ▶ Regelmäßige Schulungen zum Beschwerdemanagement für das Servicepersonal in den Kundenbüros.
- ▶ Für das Fahrpersonal gilt: ein grundsätzliches Beherrschen der deutschen Sprache, welches eine Teilnahme am Funkverkehr mit der Leitstelle, das Beantworten von Kundenfragen, die akustische Fahrgastinformation im Fahrzeug, sowie die Evakuierung des Fahrzeuges sicher ermöglicht.
- ▶ Für die Servicemitarbeitenden im Liniennetz, sowie die Mobilitätsberater gelten: Mindestkenntnisse nach dem Niveau der Stufe B1 des „Gemeinsamen Europäischen Referenzrahmen für Sprachen“.⁸ Wünschenswert sind zudem Grundkenntnisse in der englischen Sprache.

Zur Gewährleistung einer hohen subjektiven und objektiven Sicherheit im ÖPNV ist während der Beförderung die Sichtbarkeit und Ansprechbarkeit des Personals sicher zu stellen.

Zusätzlich sind durch den Betreiber Fahrkartenprüfungen im Volumen von mindestens 10.000 Stunden pro Jahr zur Qualitätssicherung durchzuführen. Das dafür eingesetzte Personal ist vor Durchführung der Kontrollen entsprechend zu schulen.

Die vorstehenden Anforderungen gelten uneingeschränkt auch für eingesetzte Nachunternehmer.

Des Weiteren sind die festgeschriebenen Punkte des nachfolgenden Unterkapitel 4.12 Sozialstandards zu beachten.

4.12 Sozialstandards

Öffentliche Dienstleistungsaufträge im Bereich des öffentlichen Personenverkehrs auf Straße und Schiene, wie der hier in Rede stehende öffentliche Dienstleistungsauftrag, dürfen nach

⁸ <http://www.europaeischer-referenzrahmen.de/> Stand 16.12.2014. B1 – Fortgeschrittene Sprachverwendung: Kann die Hauptpunkte verstehen, wenn klare Standardsprache verwendet wird und wenn es um vertraute Dinge aus Arbeit, Schule, Freizeit usw. geht. Kann die meisten Situationen bewältigen, denen man auf Reisen im Sprachgebiet begegnet. Kann sich einfach und zusammenhängend über vertraute Themen und persönliche Interessengebiete äußern. Kann über Erfahrungen und Ereignisse berichten, Träume, Hoffnungen und Ziele beschreiben und zu Plänen und Ansichten kurze Begründungen oder Erklärungen geben.

dem Hessischen Vergabe- und Tariftreuegesetz (HVTG) nur an Unternehmen vergeben werden, die ihren Arbeitnehmerinnen und Arbeitnehmern bei der Ausführung des Auftrags mindestens das in Hessen für diese Leistungen in einem der einschlägigen und repräsentativen mit einer tariffähigen Gewerkschaft vereinbarten Tarifverträge vorgesehene Entgelt einschließlich der Aufwendungen für die Altersversorgung und der für entgeltrelevant erklärten Bestandteile dieser Tarifverträge zu zahlen und während der Ausführung der Leistung Erhöhungen der Entgelte und der entgeltrelevanten Bestandteile entsprechend dem Tarifvertrag vorzunehmen (§ 8 Abs. 1 HVTG).

Der öffentliche Dienstleistungsauftrag, den der Aufgabenträger zu vergeben beabsichtigt, wird mit der Anforderung verbunden sein, die Vorgaben des HVTG einzuhalten. Eine Liste der für Aufträge über Dienstleistungen im Bereich des öffentlichen Personenverkehrs auf Straße und Schiene nach § 8 Abs. 1 HVTG repräsentativen Tarifverträge sind auf folgender Seite dokumentiert: https://www.had.de/pdf/tarifvertraege/Liste_Stand_18.12.2024.pdf. Die Tarifverträge können von folgender Seite heruntergeladen werden: <https://www.had.de/vergabestellen-tarifvertraege.html>.

4.13 Vermarktung des Angebots

Der Betreiber hat eine einheitliche Vermarktung des Fahrten- und Linienangebotes, sowie des gesamten Tarifangebotes des VMW, RMV und RNN sicherzustellen. Für die Vermarktung verantwortlich ist der Betreiber, welcher sich hierzu mit dem Aufgabenträger abstimmt.

4.14 Erscheinungsbild/Design

Der Betreiber hat ein einheitliches Erscheinungsbild, sowohl vom Unternehmensauftritt über die Fahrzeuggestaltung bis hin zu den Haltestellen sicherzustellen. Für die Gestaltung verantwortlich ist der Betreiber, der sich dazu mit dem Aufgabenträger abstimmt. Bei der Gestaltung müssen die Belange von Reisenden mit Barrieren berücksichtigt werden.

4.15 Qualitätssteuerung

Die Qualität des ÖPNV in dem Aufgabenträger wird von dem Betreiber im Rahmen eines Qualitätsmanagements erhoben. Diese Qualitätsmessung wird durch den Aufgabenträger koordiniert.

Der Aufgabenträger erhält dazu jährlich durch den erhebenden Betreiber einen Jahresbericht bis Ende April des darauffolgenden Jahres. Die Grundlage für die Qualitätserhebung ist die vom technischen Komitee CEN/TC 320 (Transport, Logistik, Dienstleistungen) erstellte europäische Norm DIN EN 13816: 2002, ergänzt um die Norm DIN EN 15140: 2006. Hierzu werden die folgenden drei Verfahren beschrieben:

- ▶ Direkte Leistungsmessung: Bewertung der Qualität nach festgelegten Kriterien und Grenzwerten; objektive Auswertung in Form eines Abgleichs der erbrachten Leistung mit der angestrebten Qualität.

- ▶ Messungen über Testpersonen: Bewertung gemäß strikter Verfahrensvorgaben; weitestgehend objektive Auswertung in Form eines Abgleichs der erbrachten Leistung mit der angestrebten Qualität.
- ▶ Befragungen zur Messung der Kundenzufriedenheit: Differenzierung zwischen wahrgenommener und erwarteter Leistung; subjektive Ergebnisse in Abhängigkeit des individuellen Qualitätsanspruchs; Ermittlung der Qualitätserfordernisse und der Qualitätswahrnehmung als bedeutende Grundlage für den Erhalt bestehender und die Gewinnung neuer Fahrgäste.

Die nachfolgende Tabelle zeigt die zu erhebenden Merkmale je Methode:

Messung der Leistung (Angestrebte und erbrachte Qualität)		Messung der Zufriedenheit (Wahrgenommene und erwartete Qualität)
Direkte Leistungsmessung (Direct-Performance-Measures)	Messung über Testpersonen (Mystery-Shopping-Surveys)	Befragungen zur Kundenzufriedenheit (Customer-Satisfaction-Surveys)
	Personal	Personal
Fahrtausfall-Quote		Zuverlässigkeit / Pünktlichkeit
Pünktlichkeit: Vollerhebung		
Anschlüsse		Anschlüsse
	Fahrzeuge	Fahrzeuge
	Haltestellen	Haltestellen
	Information	Information
		Taktangebot/Platzangebot
		Sauberkeit
		Sicherheit

Neben der nachträglichen Evaluation der angebotenen Qualität ist auch ein fortlaufendes Monitoring der Leistungserbringung im ÖPNV durchzuführen. Dies gilt insbesondere für solche Angebote, deren Verfügbarkeit maßgeblich für die Mobilität und Erreichbarkeit der Fahrgäste ist. Dies umfasst insbesondere die Erfüllung von Buchungsanfragen und Anschlussicherung im Bedarfsverkehr sowie die Sicherung der Funktionsfähigkeit des ÖPNV-Systems bei störungsbedingten Umleitungen.

Bei Qualitätsmängeln ist eine kurzfristige Handlungsfähigkeit, z. B. mit der Umsetzung von Alternativkonzepten sicherzustellen. Der Aufgabenträger erarbeitet in der Laufzeit dieses Nahverkehrsplans gemeinsam mit dem erhebenden Betreiber einen Rahmen für die zukünftigen

Qualitätsmessungen. Teil dieses Rahmens sind die zu erhebenden Qualitätsmerkmale, die Methode und die jeweiligen Zielvorgaben. Ziel ist eine statistisch fundierte Grundlage, welche einen Vergleich der Leistung mit der Zufriedenheit ermöglicht. Bei Nichterreichung der Zielwerte ist ein Maßnahmenkatalog zu erarbeiten und umzusetzen.

4.16 Weitergabe von Fahrplandaten und Echtzeitinformationen

Der Betreiber hat im Hinblick auf die Qualitätssteuerung die Fahrplandaten und Echtzeitinformationen sowohl dem RMV als auch dem RNN bereitzustellen. Dem Aufgabenträger gegenüber muss ein Zugang zu der transparenten Datenbankschnittstelle des RBL einerseits, aber auch die Zulieferung der Fahrplandaten und Echtzeitinformationen in einem für beide Seiten zugänglichen Format kontinuierlich sichergestellt sein. Diese Daten benötigt der Aufgabenträger für infrastrukturelle Nachbesserungen zu Erhöhung der Betriebsstabilität, als auch zur Weiterentwicklung von qualitätsrelevanten Mobilitätskonzepten. Dem RMV und RNN gegenüber ist die Zulieferung der Fahrplandaten und Echtzeitinformationen ebenfalls in einem für beide Seiten zugänglichen Format fortdauernd sicherzustellen.

4.17 Verkehrsinfrastruktur

Zu den mit dem ÖDA verbundenen Anforderungen gehört auch die Verpflichtung zum Betrieb der für die Verkehrsdienste erforderlichen Anlagen und Einrichtungen (Verkehrsinfrastruktur).

Die mit dem ÖDA verbundene Betriebspflicht bezieht sich auf jene Anlagen und Einrichtungen der Verkehrsinfrastruktur, welche in der Anlage 4 dieses ÖDA genannt sind. Zum Betrieb der Verkehrsinfrastruktur gehören insbesondere die Wartung, Instandsetzung, Anpassungen und Pflege der Anlagen sowie der eventuelle Bau und Erweiterung der in Anlage 4 dieses ÖDA aufgeführten Betriebsanlagen.

Der Betrieb der Infrastruktur muss den geltenden gesetzlichen Anforderungen und technischen Standards und künftig dem jeweiligen Stand der Technik entsprechen. Der Betreiber hat zu gewährleisten, dass der Betrieb des Unternehmens sowie die Ausrüstung und Beschaffenheit der Anlage den besonderen Anforderungen genügt, die sich aus dem Vertrauen in eine sichere und ordnungsgemäße Beförderung ergeben. Der Betreiber hat hierzu die gesetzlichen Vorgaben, insbesondere Regelungen aus dem PBefG und der BOKraft einzuhalten. Der Betreiber hat dafür Sorge zu tragen, dass sich die Betriebsanlagen stets in einem ordnungsgemäßen Zustand befinden. Bei den hierzu notwendigen Maßnahmen (Instandhalten, Erneuerungen, etc.) sind die einschlägigen Regelwerke zu beachten. Der Betreiber hat im Zusammenhang mit den von ihm durchgeführten Arbeiten die erforderlichen behördlichen oder privaten Genehmigungen einzuholen. Für die Änderung von Anlagen wie z.B. Neubau, Rückbau und / oder Stilllegung, sind die vorgeschriebenen Verwaltungsverfahren einzuhalten.

Der Betreiber hat innerhalb der Stadt mindestens einen Betriebshof zu betreiben, um die im Kapitel 1 beschriebenen Leistungen aus dem Basisnetz des Nahverkehrsplanes erfüllen zu können. Mit der angestrebten Ausweitung der Leistungen, im Zuge der Umsetzung des Leistungs-

umfangs aus dem Zielnetz des Nahverkehrsplanes, ist jedoch ein neuer (ggf. zweiter) Betriebs-
hof innerhalb der Stadt notwendig. Nähere Einzelheiten sind dem nachfolgenden Unterkapitel
4.18 Investitionspflichten zu entnehmen.

Bau- und umweltrechtliche Vorschriften sind bei Errichtung und Erweiterung von Betriebsan-
lagen zu beachten. Sämtliche Fahrzeuge des Stadtbusverkehrs sind außerhalb ihrer Einsatz-
zeiten auf dem Betriebsgelände oder mindestens auf abgeäuerten Grundstücken sicher abzu-
stellen. Pflege- und Wartungsarbeiten sowie routinemäßige Reparaturen der Fahrzeuge im
Stadtbusverkehr sind im Betriebshof durchzuführen. Auf diesem hat der Betreiber eine Werk-
statt in angemessener Größe und mit adäquater Ausstattung zu betreiben, welche den gesetz-
lichen Vorschriften entspricht.

4.18 Investitionspflichten

Der Betreiber hat im Hinblick auf die vollständige Umsetzung der im Nahverkehrsplan festge-
schriebenen Leistungen aus dem Zielnetz, entsprechend Kapitel 1, innerhalb der Stadt min-
destens einen neuen (weiteren) Betriebshof neu einrichten zulassen.

Wie bereits im Unterkapitel 4.2 Fahrzeugqualität beschrieben, haben nach § 5 Abs. 1 Saub-
FahrzeugBeschG öffentliche Auftraggeber im Rahmen öffentlicher Dienstleistungsaufträge die
für den jeweiligen Referenzzeitraum nach § 6 festgelegten Mindestziele insgesamt einzuhalten.
Der ÖDA wird mit der Anforderung verbunden sein, dass die für die Beförderung eingesetzten
Fahrzeuge während der Laufzeit des öffentlichen Dienstleistungsauftrags hinsichtlich deren
Antriebstechnologie mindestens den Mindestzielen und -quoten des SaubFahrzeugBeschG ent-
sprechen sollen und folglich die damit verbundenen Investitionen von dem Betreiber zu leisten
sind. Etwaige Abweichungen sind mit dem Aufgabenträger abzustimmen.

4.19 Verbindliche Zusicherung

Gemäß § 13 Abs. 2a Satz 2 PBefG sind Beförderungsleistungen nicht genehmigungsfähig,
wenn der Genehmigungsantrag die in der Vorabkennzeichnung und die in dem vorliegenden,
ergänzenden Dokument beschriebenen Anforderungen nicht erfüllt oder sich nur auf Teilleis-
tungen bezieht und die zuständige Behörde auch kein Einvernehmen zu den Abweichungen
erteilt.

Abweichend davon ist die Genehmigung gemäß § 13 Abs. 2a Satz 3 PBefG zu erteilen, wenn
der beantragte und in seinen Bestandteilen verbindlich zugesicherte Verkehr mindestens dem
bisherigen Verkehrsangebot entspricht und darüber hinaus von den in der Vorabkennzeich-
nung beschriebenen weitergehenden Anforderungen zur Sicherstellung der ausreichenden
Verkehrsbedienung nur unwesentlich abweicht.

Als verbindlich zugesichert gelten nur Verkehrsleistungen, die im Genehmigungsantrag gemäß
§ 12 Abs. 1a PBefG als solche bezeichnet werden und inhaltlich so bestimmt sind, dass daraus
eine verlässliche und vollständige Bedienung zu den genannten Anforderungen abgelesen wer-
den kann (so BVerwG, Az. 8 C 33.20, Urteil vom 28. Juli 2021. Vorinstanzen: OVG Münster,

Az. 13 A 254/17, Urteil vom 10. Dezember 2019, und VG Münster, Az. 10 K 1418/14, Urteil vom 14. Dezember 2016. Außerdem OVG Koblenz, Az. 7 A 10718/14, Urteil vom 15.04.2015).

Der Aufgabenträger erwartet, dass ein Betreiber, der die von der beabsichtigten Vergabe umfassten Verkehre auf eigenwirtschaftlicher Basis betreiben will und einen hierauf gerichteten Genehmigungsantrags stellt, dazu bereit sein muss, die Zusicherungen über einen Qualitätssicherungsvertrag mit dem Aufgabenträger zu vereinbaren und dieser Kontrollbefugnisse und entsprechende Sanktionsmöglichkeiten einzuräumen. Diesbezüglich wird auf § 15 Abs. 3 Satz 2 PBefG hingewiesen.

Eine spätere Unwirtschaftlichkeit einer verbindlich zugesicherten Verkehrsleistung berechtigt nicht zur Reduzierung des Leistungsangebotes oder sonstigen Rücknahme von Zusicherungen. Auf § 21 Abs. 4 Satz 3 PBefG wird hingewiesen.

Zumutbar sind nach Auffassung dem Aufgabenträger alle wirtschaftlichen Auswirkungen, die sich aus Änderungen anderer Verkehre (v. a. Zugverkehr, Stadtverkehre), der Schülerzahlen und Schulstandorte, der Tarifentwicklung im Verbundtarif, der allgemeinen Nachfrageentwicklung und der allgemeinen wirtschaftlichen Lage ergeben.

Der Betreiber ist insoweit gehalten, die Chancen und Risiken, die sich aus Änderungen anderer Verkehre (v. a. Zugverkehr, Stadtverkehre), der Schülerzahlen und Schulstandorte, der Tarifentwicklung im Verbundtarif, der allgemeinen Nachfrageentwicklung und der allgemeinen wirtschaftlichen Lage ergeben hieraus, für die beantragte Laufzeit abzuschätzen.

Eine Entbindung der Betriebspflicht kommt nur für die Gesamtleistung in Betracht, da auch nur eine Genehmigung für die Gesamtleistung in Frage kommt (vgl. § 21 Abs. 4 Satz 2 PBefG).

Soweit ausnahmsweise wegen nicht vorhersehbarer Umstände eine Entbindung von der gesamten Betriebspflicht angezeigt ist, kommt diese nach Auffassung dem Aufgabenträger nur mit einem ausreichenden zeitlichen Vorlauf in Frage, der erforderlich ist, um eine lückenlose Weiterbedienung sicherzustellen.

Anlagen: Liniensteckbriefe