



## Direktvergabe Stadtverkehr Völklingen

<i>Organisationseinheit:</i> Stadtplanung und -entwicklung	<i>Beteiligt:</i>
---	-------------------

<i>Beratungsfolge</i>	<i>Ö / N</i>
Umwelt und Verkehr (Vorberatung)	N
Stadtrat (Entscheidung)	Ö

### **Beschlussentwurf**

1. Der Rat der Mittelstadt Völklingen beabsichtigt, den Busverkehr des Stadtbusnetzes im Gebiet der Stadt einschließlich grenzüberschreitender Linien in die Gebiete benachbarter Aufgabenträger an die Völklinger Verkehrsbetriebe GmbH im Wege einer Inhousevergabe gemäß § 108 Abs. 1 GWB direkt zu vergeben. Der zu vergebende öffentliche Dienstleistungsauftrag im Sinne der VO 1370/2007 soll eine Laufzeit vom 01.01.2024 bis zum 31.12.2038 haben.
2. Für das Verkehrsangebot und die Qualitätsstandards des Stadtbusnetzes einschließlich grenzüberschreitender Linien in die Gebiete benachbarter Aufgabenträger ist das mit der Vorlage vorgelegte Ergänzende Dokument maßgeblich.
3. Die Verwaltung wird beauftragt, die Voraussetzungen für diese Direktvergabe zu schaffen, insbesondere durch
  - a. die Bekanntmachung der Absicht der Direktvergabe gemäß Art. 7 Abs. 2 VO 1370/2007 und § 8a Abs. 2 PBefG mit dem Ergänzenden Dokument,
  - b. die Erarbeitung eines öffentlichen Dienstleistungsauftrags zur Beschlussfassung durch den Rat,
  - c. den Abschluss öffentlich-rechtlicher Vereinbarungen gemäß den mit dieser Vorlage vorgelegtem Entwurf mit dem Landkreis Saarlouis,
  - d. die Beantragung einer verbindlichen Auskunft des Finanzamts zur Fortführung des steuerlichen Querverbunds während der Laufzeit des öffentlichen Dienstleistungsauftrags.
4. Die Verwaltung wird ermächtigt, die öffentlich-rechtlichen Vereinbarungen zu ändern, wenn dies von der Kommunalaufsicht für die Genehmigungsfähigkeit gefordert wird und dies keine inhaltlichen Abweichungen bei den Kernregelungen zur Folge hat, bzw. eine alternative Regelung einzugehen, wenn die

Kommunalaufsicht eine förmliche Vereinbarung nach dem KGG ablehnt.

## **Sachverhalt**

### 1. Ausgangslage und Direktvergabeabsicht

Die Mittelstadt Völklingen ist gemäß § 5 Abs. 3 ÖPNVG als Aufgabenträgerin für die Sicherstellung einer ausreichenden Verkehrsbedienung im öffentlichen Personennahverkehrs (ÖPNV) auf ihrem Gebiet zuständig. Sie ist zuständige örtliche Behörde im Sinne der Verordnung (EG) Nr. 1370/2007 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 23.10.2007 über öffentliche Personenverkehrsdienste auf Schiene und Straße und zur Aufhebung der Verordnungen (EWG) Nr. 1191/69 und (EWG) Nr. 1107/70 des Rates (VO 1370/2007) und § 8a Abs. 1 PBefG und berechtigt, öffentliche Dienstleistungsaufträge zur Sicherstellung des ÖPNV mit Bussen als gemeinwirtschaftliche Verpflichtung direkt zu vergeben.

Zur Durchführung des Stadtbusverkehrs bedient sie sich der Völklinger Verkehrsbetriebe GmbH. Die Völklinger Verkehrsbetriebe GmbH führen den Stadtbusverkehr auf Basis der ihr erteilten Liniengenehmigungen nach dem PBefG durch.

Zur beihilferechtskonformen Ausgestaltung der Verlustausgleichsfinanzierung hatte die Stadt die Völklinger Verkehrsbetriebe GmbH bereits mit Beschluss vom 01.12.2009 nach Maßgabe der Altmark-Trans-Rechtsprechung des Europäischen Gerichtshofs (Altmark-Trans-Urteil vom 24.07.2003, C-280/00) mit der Durchführung des Stadtbusverkehrs auf ihrem Gebiet betraut. Diese Betrauung wurde zum 01.01.2014 in einen öffentlichen Dienstleistungsauftrag im Sinne der VO 1370/2007 umgewandelt, der eine Laufzeit bis zum 31.12.2023 hat. Die Stadt Völklingen beabsichtigt, die Durchführung des Stadtbusverkehrs ab dem 01.01.2024 wieder an die Völklinger Verkehrsbetriebe GmbH zu vergeben.

Die am 03.12.2009 in Kraft getretene VO 1370/2007 ist Grundlage für die Vergabe von öffentlichen Personenverkehrsdiensten auf Schiene und Straße sowie die Gewährung finanzieller Ausgleichsleistungen und ausschließlicher Rechte an Verkehrsunternehmen. Daran angepasst wurde mit Wirkung zum 01.01.2013 das PBefG. Dieser Rechtsrahmen verlangt eine förmliche Vergabe eines öffentlichen Dienstleistungsauftrags auch für die Beauftragung eines städtischen Verkehrsunternehmens im Wege einer Inhousevergabe, eine Direktvergabemöglichkeit des allgemeinen Vergaberechts.

Die Stadt Völklingen hätte die Option, statt einer Direktvergabe an ein städtisches Verkehrsunternehmen auch eine wettbewerbliche Vergabe eines öffentlichen Dienstleistungsauftrags vorzunehmen.

Die Stadt Völklingen beabsichtigt aber eine Fortsetzung der bestehenden Betrauung der Völklinger Verkehrsbetriebe GmbH durch eine formalisierte Direktvergabe an die Völklinger Verkehrsbetriebe GmbH und nutzt damit die ihr durch die VO 1370/2007 eingeräumte Möglichkeit, den Stadtbusverkehr mit einem eigenen Verkehrsunternehmen auch künftig zu erbringen. Sie ist damit bereit, eine

Erfüllungsverantwortung für den Stadtbusverkehr auf ihrem Gebiet zu übernehmen und ein aus ihrer Sicht über viele Jahre erfolgreiches Modell der Aufgabenerledigung nachhaltig zu sichern.

Im Zuge der Entscheidungsfindung hat die Stadt die in der Vergangenheit mit der Betrauung der Völklinger Verkehrsbetriebe GmbH gemachten Erfahrungen im Hinblick auf die von der Stadt verfolgten Ziele eines attraktiven und wirtschaftlichen ÖPNV, den verkehrspolitischen Zielen, insbesondere hinsichtlich Klimaschutz und Nachhaltigkeit, sowie im Verkehrsentwicklungsplan der Mittelstadt Völklingen definierten Zielen und Maßnahmen zum integrierten Gesamtsystem kritisch reflektiert. Die Stadt ist zu dem Ergebnis gelangt, dass eine Direktvergabe an die Völklinger Verkehrsbetriebe GmbH gegenüber einer wettbewerblichen Vergabe eindeutig vorzugswürdig ist.

Die wesentlichen Gründe für die Direktvergabe werden im 6. Abschnitt der Begründung angeführt.

## 2. Inhousevergabe an die Völklinger Verkehrsbetriebe GmbH

Die Durchführung des Stadtbusverkehrs auf der Grundlage der aktuellen Betrauung erfolgt durch die Völklinger Verkehrsbetriebe GmbH im steuersparenden Querverbund mit der Energieversorgung. Praktiziert wird der Querverbund auf Ebene der Stadtwerke Völklingen Holding GmbH. Die Vergabe des ÖDA zum 01.01.2014 wurde gestützt auf die Direktvergabemöglichkeit an einen sog. internen Betreiber gemäß Art. 5 Abs. 2 VO 1370/2007.

Diese Direktvergabemöglichkeit besteht nach der zwischenzeitlich ergangenen Rechtsprechung des EuGH jedoch nur noch, wenn der öffentliche Dienstleistungsauftrag inhaltlich als Dienstleistungskonzession ausgestaltet wird, was erfordert, dass der „Dienstleistungskonzessionär“ das wirtschaftliche Risiko aus der Verkehrsdurchführung trägt. Da unter dem Dach der Stadtwerke Völklingen Holding GmbH jedoch ein Querausgleich zwischen dem Energiegeschäft und der Völklinger Verkehrsbetriebe GmbH erfolgt, wird die Risikotragung von der Rechtsprechung für diese Konstellation verneint.

Die Auslegung der VO 1370/2007 durch den Europäischen Gerichtshof und den Bundesgerichtshof gibt der Stadt Völklingen eine alternative Direktvergabemöglichkeit an die Hand, nämlich eine Inhousevergabe nach den allgemeinen vergaberechtlichen Bestimmungen des GWB.

Voraussetzungen dafür sind die Kontrolle der Völklinger Verkehrsbetriebe GmbH durch die Stadt, eine Tätigkeit der Völklinger Verkehrsbetriebe GmbH von über 80 % für die Stadt und keine Privatbeteiligung an der Völklinger Verkehrsbetriebe GmbH.

Diese Voraussetzungen liegen vor.

Die Kontrolle ist gewährleistet, weil die Stadt über die Stadtwerke Völklingen Holding GmbH auf die Völklinger Verkehrsbetriebe GmbH durch Weisungen durchgreifen kann, bzw. städtische Vertreter in den Organen der Völklinger Verkehrsbetriebe GmbH und der Stadtwerke Völklingen Holding GmbH über die wichtigen Entscheidungen für die Völklinger Verkehrsbetriebe GmbH befinden. Das sog. Tätigkeitskriterium wird erfüllt, weil die Umsätze der Völklinger Verkehrsbetriebe GmbH mit den Fahrgästen der Stadt zugerechnet werden dürfen. Eine

Privatbeteiligung an der Völklinger Verkehrsbetriebe GmbH besteht nicht.

### 3. Laufzeit des öffentlichen Dienstleistungsauftrags

Die Direktvergabe soll für die rechtlich längstmögliche Laufzeit von fünfzehn Jahren erfolgen, um für die Stadt und die Völklinger Verkehrsbetriebe GmbH eine langandauernde Planungssicherheit zu schaffen. Dies ist insbesondere wegen der Umstellung der Busflotte von Diesel- auf E-Antrieb geboten, weil die Investitionen in die Ladeinfrastruktur auf dem Betriebshof eine Amortisationsdauer von zwanzig Jahren haben.

### 4. Einbeziehung von grenzüberschreitenden Linien

Die grenzüberschreitenden Buslinien der Völklinger Verkehrsbetriebe GmbH sollen in die Direktvergabe einbezogen werden. Da die Vergabezuständigkeit der Stadt auf das eigene Gebiet begrenzt ist, sollen die betroffenen Nachbar-Aufgabenträger aufgefordert werden, ihre Vergabezuständigkeit für diese Linienverkehre auf die Stadt zu übertragen. Für diese Aufgabenübertragung sind rechtsförmliche öffentlich-rechtliche Vereinbarungen nach dem KGG möglichst mit der Landeshauptstadt Saarbrücken und dem Landkreis Saarlouis abzuschließen. An der Finanzierungssituation dieser Linienabschnitte muss sich aus Völklinger Sicht nichts ändern, was in den Vereinbarungen zum Ausdruck kommt.

Die Vereinbarungsentwürfe sind mit der Kommunalaufsicht und den Aufgabenträgern abgestimmt.

### 5. Anforderungen an das Stadtbusnetz im Ergänzenden Dokument

Da mit der Vergabe auch die Wiedererteilung von Liniengenehmigungen gemäß PBefG ansteht, sind auch die von der Stadt für das Genehmigungsverfahren gewünschten Anforderungen an den Stadtbusverkehr europaweit mit bekannt zu machen. Das sind die Qualitätsanforderungen, die der Völklinger Verkehrsbetriebe GmbH im öffentlichen Dienstleistungsauftrag vorgegeben werden. Sie ergeben sich grundlegend aus dem Nahverkehrsplan für die Stadt, ergänzt um die betrieblichen Standards der Völklinger Verkehrsbetriebe GmbH. Ihre Bekanntmachung bindet die Genehmigungsbehörde des Saarlands bei der Prüfung sogenannter eigenwirtschaftlicher Anträge dritter Verkehrsunternehmen, die zum Beispiel bemüht sein könnten, einzelne stark frequentierte Buslinien für sich zu gewinnen. Um dies auszuschließen, wird neben den Qualitätsvorgaben auch bekannt gemacht werden, dass die Stadt eine sogenannte Gesamtleistung, nämlich sämtliche Linien des Stadtbusverkehrs gemäß Nahverkehrsplan, an die Tochtergesellschaft der Völklinger Verkehrsbetriebe GmbH zu vergeben beabsichtigt.

Nur durch eine umfassende und detaillierte Beschreibung des Verkehrsangebots und aller Qualitätsstandards kann sichergestellt werden, dass die Direktvergabe auf dieser Grundlage auch zum Tragen kommt.

Die Beschreibung erfolgt in einem sog. Ergänzenden Dokument, das Bestandteil der europaweiten Vorinformation über die Direktvergabeabsicht der Stadt wird.

### 6. Gründe für die Direktvergabe

#### a. Synergievorteile durch eine Gesamtvergabe

Die Völklinger Verkehrsbetriebe GmbH plant und organisiert den Stadtbusverkehr und hält dafür auch Infrastruktur vor.

Das Verkehrsangebot ist das Ergebnis einer integrierten und zwischen der Stadt und der Völklinger Verkehrsbetriebe GmbH abgestimmten Planung.

Das Fahrplanangebot ist durch die verkehrliche Integration auf die Bedürfnisse der Fahrgäste abgestellt. Durchmesserlinien zur Vermeidung von Umsteigevorgängen, zentrale Verknüpfungspunkte mit funktionierenden Anschlüssen und Übergängen auf andere Verkehrsmittel sowie eine dichte Erschließung des gesamten Stadtgebiets durch die Linienführung bieten dem Fahrgast ein Angebot „aus einem Guss“.

Die Bedienung des gesamten Stadtbusnetzes durch die Völklinger Verkehrsbetriebe GmbH erlaubt eine optimale Betriebsdurchführung auf der Grundlage einer integrierten Umlauf- und Dienstplanung, die einen wirtschaftlichen Einsatz von Fahrpersonal und Bussen erlaubt.

Über eine zentrale Disposition, eine Leitstelle und ein Rechnergestütztes Betriebsleitsystem findet die tägliche Steuerung des operativen Betriebs aus einer Hand statt.

Die Vergabe als Gesamtleistung sichert den größtmöglichen Ausgleich zwischen ertrags-starken und ertragsschwachen Verkehren, um den geringstmöglichen Ausgleichsbedarf für die Völklinger Verkehrsbetriebe GmbH zu erzielen.

Aufgrund des bei der Völklinger Verkehrsbetriebe GmbH vorhandenen Know-hows können Aufgabenstellungen in die Gesamtleistung eingebunden werden, für die andere Betreiber erst langwierig das Know-how aufbauen müssten. Hierzu zählen die Unterstützung in der Nahverkehrsplanung, die sonstige konzeptionelle Planung, das Infrastrukturmanagement, eine innovative analoge und digitale Fahrgastinformation, Entwicklung von Beschleunigungskonzepten, Erhebungen, Vertretung der Interessen in der Saarländischen Nahverkehrsservice GmbH und gegenüber den Landesbehörden sowie ein flächendeckender Vertrieb auf höchstem technologischem Niveau.

#### b. Steuerung des Stadtbusverkehrs durch die Stadt

Die umfassende Inhousevergabe an die Völklinger Verkehrsbetriebe GmbH bietet das größtmögliche Maß an Gestaltbarkeit und kommunalen Einfluss auf das gesamte Stadtverkehrsangebot mit Bussen und sonstigen Kraftfahrzeugen (Anrufbussen) auf der Straße. Der Angebotsumfang und die Angebotsqualität, die in einem dynamischen System wie dem ÖPNV nicht starr sein dürfen, lassen sich im Rahmen der Inhousevergabe schnell und flexibel gestalten, wohingegen eine wettbewerbliche Vergabe durch eine enge Leistungsbeschreibung mit geringen Änderungsspielräumen gekennzeichnet wäre.

Die Stadt ist mittelbar alleinige Eigentümerin der Völklinger Verkehrsbetriebe GmbH. Die Stadt hat somit – anders als im Verhältnis zu einem fremden Verkehrsunternehmen - die Möglichkeit, nicht nur auf der Grundlage eines öffentlichen Dienstleistungsauftrags, sondern auch über den Aufsichtsrat der Völklinger Verkehrsbetriebe GmbH und die Gesellschafterversammlung der

Völklinger Verkehrsbetriebe GmbH über die Stadtwerke Völklingen Holding GmbH auf die Art und Weise der Verkehrsbedienung Einfluss zu nehmen. Auch dadurch kann auf Veränderungen des öffentlichen Verkehrsinteresses flexibel und schnell reagiert werden.

Die Stadt darf zudem davon ausgehen, dass sich die Geschäftsführung des Unternehmens dem öffentlichen Auftrag verpflichtet fühlen und zum Wohle der Stadt und ihrer Einwohner handeln.

Die Steuerungsmöglichkeiten der Stadt gegenüber dem eigenen Betreiber ermöglichen somit die Nutzung der verkehrlichen und wirtschaftlichen Potenziale ohne langwierige und durch gegenläufige Interessen geprägte Abstimmungsprozesse. Darüber hinaus ist davon auszugehen, dass mögliche nachträgliche Veränderungen mit dritten Verkehrsunternehmen teurer werden.

#### c. Vermeidung einer Zersplitterung des Verkehrsangebots

Die durch eine Inhousevergabe des Stadtbusverkehrs als Gesamtleistung gesicherten Integrations- und Steuerungsvorteile würden bei einer wettbewerblichen Vergabe verloren gehen.

Im Stadtbusverkehr werden jährlich ca. 1,1 Mio. Fahrplankilometer erbracht. Dieses Leistungsvolumen müsste bei einer wettbewerblichen Vergabe in mehrere Lose aufgeteilt werden, um dem Gebot einer mittelstandsfreundlichen Vergabe zu genügen. Die derzeitige Netzintegration müsste zugunsten kleinteiliger Lose mit nachteiligen Folgen für den Fahrgast und den Ausgleichsbedarf aufgegeben werden.

Ein ergebnisoffener Wettbewerb kann dazu führen, dass der Stadtbusverkehr durch mehrere Betreiber durchgeführt werden müsste, wenn sich kein Betreiber erfolgreich auf sämtliche Lose bewerben kann. Die Stadt müsste dann als Auftraggeberin dafür Sorge tragen, dass eine qualitativ hochwertige und abgestimmte Leistungserstellung durch die Betreiber erfolgt. Damit wäre ein spürbarer Mehraufwand gegenüber einer Leistungserbringung aus einer Hand verbunden. Auch darf nicht verkannt werden, dass privatwirtschaftliche Betreiber in einem natürlichen Interessengegensatz zum Auftraggeber stehen und auf ihren wirtschaftlichen Vorteil bedacht sein müssen. Jegliche, auch nur geringfügige von der Stadt begehrte Änderung der Bestelleistung erforderte eine Nachverhandlung und spätere Kontrolle. Die dafür notwendigen Strukturen, insbesondere Personal, wären dafür von der Stadt aufzubauen. Gravierende Änderungen sind ausgeschlossen, weil sie für privatwirtschaftliche Bieter nicht kalkulierbar wären; mit dem eigenen Verkehrsunternehmen können sie ohne Neuvergabe umgesetzt werden.

Sowohl ein wettbewerbliches Vergabeverfahren als solches, als auch die laufende Steuerung und Kontrolle einer Mehrzahl von Betreibern verursachen erhebliche Transaktionskosten, die bei einer Quasi-Eigenerbringung vermieden werden.

#### d. Wirtschaftliche Leistungserstellung

Die Völklinger Verkehrsbetriebe GmbH erbringt mit angemessenen operativen Kostenstrukturen ein qualitativ hochwertiges und gut nachgefragtes Verkehrsangebot im Stadtbusverkehr.

Durch den bestehenden steuerlichen Querverbund zwischen der Völklinger Verkehrsbetriebe GmbH und den Energieversorgungsbeteiligungen der Stadtwerke

Völklingen Holding GmbH können jährlich Steuerbelastungen in einer Größenordnung von rund 600.000 € vermieden werden. Eine wettbewerbliche Vergabe der Verkehrsleistung an ein fremdes Verkehrsunternehmen gefährdet die Nutzung der beträchtlichen Steuervorteile.

e. Qualität im Stadtbusverkehr

Die von der Völklinger Verkehrsbetriebe GmbH erbrachten Verkehrsleistungen weisen eine sehr hohe Qualität auf. Das zeigt sich nicht nur an den vergleichsweise hohen und insgesamt steigenden Fahrgastzahlen, sondern auch an der Bewertung des Verkehrsangebots durch die Fahrgäste.

Bereits zum Start der neuen Vergabe verfügen die Völklinger Verkehrsbetriebe über die größte E-Bus-Flotte im Saarland mit dann 5 E-Solobussen und einem E-Gelenkbus. Bis 2031 soll der komplette Fuhrpark der Völklinger Verkehrsbetriebe auf alternative Antriebe umgestellt werden. Hierfür werden Investitionskosten in Höhe von bis zu 23 Mio. Euro benötigt. Diese Anschaffungen werden nur mit Förderungen durch Bund und Land möglich sein. Mit der Erweiterung der E-Bus-Flotte setzen die Verkehrsbetriebe den ganzheitlichen Ansatz der Stadtwerke Völklingen in alternative Antriebe fort.

Die Völklinger Verkehrsbetriebe GmbH verfügt gegenüber stadtfremden Betreibern über eine herausragende Kenntnis der lokalen und regionalen Gegebenheiten. Sie verfügt über langjährige Markterfahrungen, auf deren Grundlage sie das Verkehrsangebot bedarfsorientiert ausgestalten kann, um die Wirtschaftlichkeit des Stadtbusverkehrs weiter steigern zu können.

Die Völklinger Verkehrsbetriebe GmbH ist aus Sicht der Stadt ein erwiesener Garant für einen hochwertigen Stadtbusverkehr im Interesse der Fahrgäste, aber auch der sonstigen Nutznießer des ÖPNV und damit der Entwicklung der Stadt insgesamt.

### **Anlage/n**

- örV LK-SLS\_Stadt-VK (öffentlich)
- ED Mittelstadt Völklingen (öffentlich)
- Unterschrift OB (geheim)

## **Öffentlich-rechtliche Vereinbarung**

zwischen

der **Stadt Völklingen**

und dem **Landkreis Saarlouis**

gemeinsam bezeichnet als "die Vertragsparteien"

### **Präambel**

Die Stadt Völklingen und der Landkreis Saarlouis sind gemäß § 5 Abs. 2 bzw. Abs. 3 ÖPNVG zuständige Aufgabenträger für den straßengebundenen ÖPNV und in ihrem Wirkungsbereich gemäß § 5 Abs. 5 ÖPNVG örtlich zuständige Behörden im Sinne der VO 1370/2007 und befugt, öffentliche Dienstleistungsaufträge im Sinne von Art. 3 Abs. 1 VO 1370/2007 zu vergeben.

Die Stadt Völklingen beabsichtigt die Inhousevergabe eines öffentlichen Dienstleistungsauftrags gemäß § 108 GWB an die Völklinger Verkehrsbetriebe GmbH. Diese Vergabe soll Linienabschnitte von Linien umfassen, die auf dem Gebiet des Landkreises Saarlouis liegen.

Die Vertragsparteien sind sich einig, dass diese Linienabschnitte in die beabsichtigte Vergabe der Stadt Völklingen an die Völklinger Verkehrsbetriebe GmbH einbezogen werden sollen, weil sie ihren Bedienungsschwerpunkt auf ihrem Gebiet haben. Hierzu schließen sie diese öffentlich-rechtliche Vereinbarung im Sinne von § 17 KGG.

### **§ 1 Aufgabenübertragung der Vergabezuständigkeit von dem Landkreis Saarlouis auf die Stadt Völklingen**

- (1) Der Landkreis Saarlouis überträgt für die in der Anlage 1 aufgeführten Linienabschnitte von Linienverkehren gemäß § 2 Abs. 1 Nr. 3 i. V. mit § 42 PBefG die Vergabezuständigkeit im Sinne von Art. 3 Abs. 1 VO 1370/2007 und § 5 Abs. 5 ÖPNVG auf die Stadt Völklingen. Die Zuständigkeit des Landkreises Saarlouis als Aufgabenträger und im Übrigen auch zur Vergabe von öffentlichen Dienstleistungsaufträgen zur Erbringung von Verkehrsleistungen, die



im Interesse des Landkreises Saarlouis erbracht werden oder künftig erbracht werden sollen, bleibt auch auf den in Anlage 1 genannten Linienabschnitten hiervon unberührt. Mit übertragen wird auch das Recht, zum Schutz der auf den in Anlage 1 aufgeführten Linienabschnitten erbrachten Verkehrsleistungen ein ausschließliches Recht gemäß § 8a Abs. 8 PBefG zugunsten der Völklinger Verkehrsbetriebe GmbH zu gewähren. Der Inhalt der Ausschließlichkeit ist zwischen den Vertragsparteien verbindlich abzustimmen, insbesondere zur Vermeidung einer Kollision mit Verkehrsleistungen, die im Interesse des Landkreises Saarlouis erbracht werden oder künftig erbracht werden sollen. Die Festlegungen über Art und Umfang der gewährten Ausschließlichkeit erfolgt im öffentlichen Dienstleistungsauftrag zugunsten der Völklinger Verkehrsbetriebe GmbH und einem Verwaltungsakt. Die Regelungen bedürfen der vorherigen Zustimmung durch den Landkreis Saarlouis.

- (2) Die Stadt Völklingen nimmt die Übertragung an und wird die Linienabschnitte gemäß Anlage 1 in ihre Inhousevergabe mit Wirkung zum 01.01.2024 (Betriebsaufnahme) und einer Laufzeit von fünfzehn Jahren einbeziehen und das Leistungsangebot gemäß § 2 Abs. 1 sicherstellen; ihre Rechte gemäß § 2 Abs. 2 bleiben unberührt.

## **§ 2 Abstimmung des Leistungsangebots**

- (1) Für das verkehrliche Leistungsangebot auf den Linienabschnitten gemäß Anlage 1 gelten im Zeitpunkt der Betriebsaufnahme aus dem Nahverkehrsplan der Stadt Völklingen abgeleiteten Festlegungen für die Linienführung, Haltestellenlage und das Fahrplanangebot und Qualitätsvorgaben. Die Stadt Völklingen wird diese Vorgaben in die Anforderungen der Vorabbekanntmachung und den zu vergebenden öffentlichen Dienstleistungsauftrag übernehmen.
- (2) Änderungen des verkehrlichen Leistungsangebots während der Laufzeit dieser Vereinbarung sind mit dem Landkreis Saarlouis abzustimmen. Die Abstimmung kann im Zuge einer Fortschreibung des NVP der Stadt Völklingen erfolgen. Die Stadt Völklingen kann das Leistungsangebot einseitig auf einzelnen oder allen Linien kürzen oder streichen, wenn Finanzierungsbeiträge von bedienten kreisangehörigen Städten und Gemeinden gekürzt oder gestrichen werden oder die wirtschaftlichen Ergebnisse eine Fortführung unzumutbar machen. Die Stadt wird dem Landkreis Saarlouis über derartige Änderungsabsichten frühestmöglich informieren und Gelegenheit zur Stellungnahme geben.

### **§ 3 Finanzierung**

- (1) Das verkehrliche Leistungsangebot auf den Linienabschnitten gemäß Anlage 1 wird im Zeitpunkt der Betriebsaufnahme aufgrund der Finanzierungsbeiträge von bedienten kreisangehörigen Städten und Gemeinden und Fahrgeldeinnahmen auskömmlich finanziert. Für die Sicherstellung der Verkehrsleistungen auf den Linienabschnitten gemäß Anlage 1 wird der Stadt Völklingen vom Landkreis Saarlouis in Fortführung des Status quo keine unmittelbare Kostenerstattung aus eigenen Mittel gewährt (Entbehrlichkeit einer Entschädigung i. S. v. § 17 Abs. 2 KGG). Unberührt davon sind Finanzierungsbeiträge von bedienten kreisangehörigen Städten und Gemeinden, die der Mitfinanzierung der Verkehrsleistungen auf den Linienabschnitten gemäß Anlage 1 dienen.
- (2) Die Zuständigkeiten für die Verwendung und Weiterleitung von Finanzmitteln aufgrund von Rechtsvorschriften einschließlich allgemeinen Vorschriften im Sinne von Art. 3 Abs. 2 und 3 VO 1370/2007 bleiben von dieser Vereinbarung unberührt.
- (3) Die Vertragsparteien sind bereit, die Finanzierung zu überprüfen, wenn Sachverhalte eintreten, die dies für sachgerecht oder angemessen erscheinen lassen, insbesondere auch bei Änderungsabsichten gemäß § 2 Abs. 2.

### **§ 4 Verfahrenskosten**

Die Verwaltungs- sowie Verfahrenskosten für die Durchführung der übernommenen Aufgabe (Eigenkosten sowie ggf. Kosten externer Berater) trägt die Stadt Völklingen.

### **§ 5 Haftung für Schadensersatz- und Kostenerstattungsansprüche**

Die Stadt Völklingen übernimmt mit der übertragenen Aufgabe alle bei deren Wahrnehmung ggf. eintretenden Schadensersatz- oder Kostenerstattungspflichten gegenüber Dritten und stellt den Landkreis Saarlouis insoweit von jeder Haftung frei. Dies gilt auch für mögliche Kosten eines etwaigen Nachprüfungsverfahrens bzw. sonstigen Rechtsschutzverfahrens in allen Instanzen und ebenso für berechnete Ansprüche Dritter.

## **§ 6 Wirksamwerden und Laufzeit**

- (1) Diese Vereinbarung tritt am Tag nach der Bekanntmachung gemäß § 18 Abs. 2 KGG in Kraft.
- (2) Die Vereinbarung hat eine Laufzeit bis zum 31.12.2038 Sie endet vorzeitig, wenn und soweit
  1. der öffentliche Dienstleistungsauftrag an die Vöklinger Verkehrsbetriebe GmbH nicht erteilt wird, in den die Linienabschnitte gemäß Anlage 1 einbezogen werden sollen, insbesondere im Fall einer erfolgreichen eigenwirtschaftlichen Antragstellung,
  2. der öffentliche Dienstleistungsauftrag, in den die Linienabschnitte einbezogenen sind, vorzeitig endet oder
  3. die Verkehre auf den Linienabschnitten ersatzlos und endgültig eingestellt werden.
- (3) Jede Vertragspartei kann diese Vereinbarung mit einer Frist sechs Monaten zum 31.12.2033 schriftlich kündigen.

## **§ 7 Streitschlichtung**

- (4) Im Falle von Streitigkeiten bei der Auslegung oder Anwendung dieser Vereinbarung werden die Vertragsparteien das Landesverwaltungsamt um eine Schlichtung und ggf. einen Schlichtungsvorschlag bitten.
- (5) Jede Vertragspartei ist frei, einen Schlichtungsvorschlag abzulehnen und den Rechtsweg zu beschreiten.

## **§ 8 Schlussbestimmungen**

- (1) Diese Vereinbarung unterliegt dem Recht der Bundesrepublik Deutschland.
- (2) Mündliche Nebenabreden zu dieser Vereinbarung bestehen nicht. Änderungen und Ergänzungen dieser Vereinbarung bedürfen der Schriftform und der Voraussetzungen gemäß § 18 Abs. 3 KGG.
- (3) Sollten einzelne Bestimmungen dieser Vereinbarung unwirksam oder undurchführbar sein oder werden, so wird die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen der Vereinbarung hiervon nicht berührt. An die Stelle der unwirksamen oder undurchführbaren Bestimmung tritt eine Regelung, die dem wirtschaftlichen Zweck der unwirksamen oder undurchführbaren Bestimmung so

nahe wie möglich kommt. Gleiches gilt für den Fall, dass die Parteien nachträglich feststellen, dass die Vereinbarung lückenhaft ist. Zum wirtschaftlichen Zweck gehören auch verkehrliche Ziele.

**Folgende Anlage ist Bestandteil dieser Vereinbarung:**

**Anlage 1** Übertragene Linienabschnitte

**Datum und Unterschriften**

Völklingen, den TT.MM.2022

Für die Stadt Völklingen

.....

Saarlouis, den TT.MM.2022

Für den Landkreis Saarlouis

.....



öffentlich-rechtliche Vereinbarung Stadt VK ./ LK SLS

Stand: 09.05.2022

Linie 186	Linie 187	Linie 886
Heidstock-Wadgassen	Heidstock-Wadgassen	
Takt: Stundentakt	Takt: Stundentakt	
Mo-Fr.: 04:30-20:00 Uhr	Mo-Fr.: 07:00-00:00 Uhr	
Sa.: 04:30-20:00	Sa.: 21:00-00:00	
So: 12:00-21:00	So:	
<b>Linie 896</b>		
Schülerverkehr - auf die Schulzeiten in Völklingen abgestimmt		Schülerverkehr - auf die Schulzeiten in Überherrn abgestimmt
Hostenbach	Hostenbach	Überherrn
Schaffhausen	Schaffhausen	
Wadgassen	Wadgassen	
Hostenbach Sitters	Hostenbach Sitters	Überherrn ERS
Hostenbach Provinzialstraße	Hostenbach Provinzialstraße	
Hostenbach Grube	Hostenbach Grube	
Hostenbach Weiherstraße	Hostenbach Weiherstraße	
Hostenbach Markt	Hostenbach Markt	
Hostenbach Kirche	Hostenbach Kirche	
Hostenbach Dammstraße	Hostenbach Dammstraße	
Schaffhausen Sengsterstraße	Schaffhausen Sengsterstraße	
Schaffhausen Berufsschule	Schaffhausen Berufsschule	
Wadgassen Rathaus	Wadgassen Rathaus	
Wadgassen Kirche	Wadgassen Kirche	
Wadgassen Saarstraße	Wadgassen Saarstraße	
Wadgassen Kirche	Wadgassen Kirche	
Wadgassen Rathaus	Wadgassen Rathaus	
Schaffhausen Berufsschule	Schaffhausen Berufsschule	
Schaffhausen Erlenweg	Schaffhausen Erlenweg	
Hostenbach Gesamtschule	Hostenbach Gesamtschule	
Hostenbach Weberstraße	Hostenbach Weberstraße	
Hostenbach Schaffhauserstraße	Hostenbach Schaffhauserstraße	
Hostenbach Markt	Hostenbach Markt	
Hostenbach Weiherstraße	Hostenbach Weiherstraße	
Hochenbach Grube	Hochenbach Grube	
Hostenbach Sitters	Hostenbach Sitters	
Hostenbach Kirchstraße		
Schaffhausen Kirche		
Schaffhausen Im Natzfeld		
Schaffhausen Zur Scheib		
Schaffhausen Feldstraße		
Schaffhausen Sitters Süd		
Schaffhausen Leipzigerstraße		
Schaffhausen Sitters Mitte		
Schaffhausen Lambertstraße		
Alle Fahrten werden mit einem Niederflur- oder Niederflurgelenkbus ausgeführt		



**Mittelstadt Völklingen  
Vergabe der Verkehrsleistungen  
im Stadtverkehr der Mittelstadt  
Völklingen  
Ergänzendes Dokument zur  
Vorabbekanntmachung/Vorinformation der  
Mittelstadt Völklingen  
Juni 2022**

**Mittelstadt Völklingen**

---

Vergabe von ÖPNV-Leistungen für das Stadtgebiet

1



**Vergabe der Verkehrsleistungen  
im Stadtverkehr der Mittelstadt Völklingen**

**Ergänzendes Dokument zur Vorabbekanntmachung/  
Vorinformation der Mittelstadt Völklingen**

**Aufgabenträger und zuständige Behörde:**

**Mittelstadt Völklingen**

Stadtplanung und Stadtentwicklung  
Rathausplatz 1  
66333 Völklingen

Völklingen, Juni 2022



## Inhalt

1 Erläuterungen zum Dokument .....	7
1.1 Rechtliche Grundlagen .....	7
1.2 Änderungen während der Laufzeit.....	8
2 Verkehrsleistungen.....	8
2.1 Fahrplanangebot .....	8
2.1.1 Sonder- und Zusatzleistungen .....	10
2.2 Umfang des Verkehrsangebotes .....	10
2.3 Hinweise zur Anpassung der Leistungen und Qualitäten <sup>10</sup> während der Laufzeit des ÖDA .....	10
2.4 Anschlusssicherung .....	11
2.5 Einsatz von differenzierten Fahrzeuggrößen im Linienverkehr .....	11
2.6 Vergabe von Subunternehmerleistungen .....	13
3 Tarif.....	13
4 Qualitative Anforderungen für weitere Themenbereiche/ sonstige Standards .....	14
5 Betriebspflicht .....	15
5.1 Verfügbarkeit des Fahrplanangebotes / Ausfallquote .....	15
5.2 Pünktlichkeitsmonitoring .....	16
5.2.1 Mitwirkungspflichten zur Infrastrukturoptimierung.....	16
5.3 Platzkapazitäten / Besetzungsgrad .....	17
6 Anforderungen an die Verkehrsdurchführung.....	17
6.1 Anforderungen an Betriebshof, Betriebsleitstelle, Fahrdienstleitung und Werkstatt.....	17
6.2 Verantwortliche Ansprechperson auf Seiten des Betreibers .....	19
6.3 Betriebs-, Verspätungs- und Störfallmanagement.....	19
6.4 Umleitungsmanagement.....	20
6.5 Rechnergestütztes Betriebsleitsystem / ITCS.....	20
6.5.1 Ermittlung und Weitergabe von Echtzeitdaten.....	21
6.6 Anschlusssicherung .....	21
6.7 Kommunikation Leitstelle – Fahrzeug .....	22
6.8 Anforderungen an die Durchführung des Bedarfsverkehrs .....	22
7 Fahrscheinvertrieb und sonstige Hintergrundsoftware .....	22
7.1 Fahrscheinvertrieb .....	22
7.2 sonstige Hintergrundsoftware .....	23
7.2.1 Planungssoftware .....	23



7.2.2 Personaldispositionssoftware .....	23
7.2.3 Betriebshofmanagement- sowie Lademanagementsystem .....	24
7.2.4 Auswertungssoftware für Fahrzeugzähldaten .....	24
7.2.5 Software zur Durchführung von Schwerbehindertenzählungen und deren Auswertung ...	24
8 Fahrgastinformation und Kundenkommunikation.....	24
8.1 Fahrgastinformationskanäle.....	25
8.1.1 Digitale Fahrgastinformation.....	25
8.1.2 Info-Telefon / Kontaktmöglichkeiten .....	26
8.1.3 Fahrgastinformationen an Haltestellen .....	26
8.2 Fahrgastinformationen im Störfall .....	28
9 Anforderungen an das Personal.....	28
9.1 Leitstellenpersonal .....	28
9.2 Fahrpersonal.....	29
9.2.1 Anforderungen an das Erscheinungsbild und die Fähigkeiten des .....	29
Fahrpersonals .....	29
9.2.2 Anforderungen an das berufsbezogene Verhalten des Fahrpersonals.....	30
9.3 Personal mit regelmäßigem Kundenkontakt (Kundencenter und Verwaltung).....	31
9.4 Vertriebspersonal externe Vertriebspartner.....	31
9.5 Personal für Fahrausweisprüfung .....	31
9.6 Mitarbeiterschulung und Qualitätssicherung .....	32
10 Anforderungen an die Haltestelleneinrichtung.....	32
10.1 Haltestelleneinrichtung .....	32
10.1.1 Feste Haltestelleneinrichtungen .....	32
10.1.2 Mobile Haltestelleneinrichtungen.....	33
10.2 Haltestellenzustand.....	33
10.3 Reinigung und Schadensbeseitigung.....	33
10.3.1 Reinigung: .....	33
10.3.2 Schadensbeseitigung .....	33
11 Anforderungen an die Fahrzeuge.....	34
11.1 Anforderungen an die Fahrzeugausstattung im Linienverkehr.....	34
11.2 Mitnahme von Fahrrädern .....	37
11.3 Mitnahme von Elektromobilen (E-Scootern) .....	37
11.4 Anforderungen an die laufende Instandhaltung zum kundengerechten Erscheinungsbild .....	37
11.5 Umweltstandards .....	37



11.6 Außenwerbung an den Fahrzeugen .....	38
11.7 Mindestanforderungen für Fahrzeuge im AST-Verkehr .....	38
11.8 Fahrzeugzustand, -reinigung und Schadensbeseitigung .....	38
11.8.1 Fahrzeugzustand: .....	38
11.8.2 Fahrzeugreinigung:.....	39
11.8.2.1 Fahrzeugreinigung außen .....	39
11.8.2.2 Fahrzeugreinigung innen .....	39
11.8.2.3 Intensivreinigung .....	39
11.8.3 Schadensbeseitigung .....	40
12 Serviceleistungen .....	40
12.1 Kundencenter .....	40
12.2 Vertriebspartner / Verkaufsstellen .....	41
12.3 Ausstieg ab 20.00 Uhr zwischen den Bushaltestellen .....	41
12.4 Durchführung von Busschule und Mobilitätstrainings.....	41
12.5 Fundsachen .....	42
13 Marketing .....	42
13.1 Allgemeines Marketing.....	42
13.2 Marketingbudget.....	43
14 Mitwirkungspflichten .....	43
14.1 Teilnahme an Sitzungen politischer Gremien und .....	43
Verankerung in lokalen Netzwerken .....	43
14.2 Mitgliedschaft Verbundgesellschaft.....	44
14.3 Kooperationen.....	44
15 Sozialstandards.....	45
15.1 Tarifbindung .....	45
15.2 Interessenvertretung der Mitarbeiter.....	45
15.3 Arbeits- / Pausenzeiten .....	46
15.4 Pausen- / Sozialräume .....	46
15.5 Gesundheitsmanagement .....	46
16 Einnahmensicherung / Fahrscheinkontrolle .....	46
17 Fahrgasterhebungen .....	47
18 Beschwerdemanagement / Berichtswesen.....	47
18.1 Beschwerdemanagement.....	47
18.2 Berichtswesen .....	47



18.3 Absicherung der Mindeststandards der Vorabbekanntmachung .....	48
und Verbindliche Zusicherung.....	48

Anlagen:

- Anlage 1:  
Linien-Fahrpläne Hauptlinien, Nebenlinien (Stand Juni 2022)
- Anlage 2:  
Liniennetzplan Mittelstadt Völklingen (Stand Juni 2022)

***In der Wortwahl des Dokuments werden geschlechtsneutrale Formulierungen bevorzugt (z. B. Fahrpersonal, Rollstuhlfahrende). Aus Gründen der Lesbarkeit wird auf eine weitere getrenntgeschlechtliche Formulierung verzichtet (z. B. Betreiber). In diesen Fällen werden ausdrücklich alle Geschlechter gleichermaßen angesprochen.***

# 1 Erläuterungen zum Dokument

## 1.1 Rechtliche Grundlagen

Die Mittelstadt Völklingen als Aufgabenträger und zuständige Behörde beabsichtigt zur Sicherstellung einer ausreichenden Bedienung der Bevölkerung mit Verkehrsleistungen im öffentlichen Personennahverkehr, mit Wirkung zum 01.01.2024 eine Direktvergabe eines öffentlichen Dienstleistungsauftrags (ÖDA) an die mittelbare Eigengesellschaft Völklinger Verkehrsbetriebe GmbH vorzunehmen, der die Erbringung der nachfolgend beschriebenen Verkehrsdienste im ÖPNV für das Stadtgebiet Völklingen, ergänzt um ausbrechende Verkehre auf das Gebiet des Landkreises Saarlouis und die Landeshauptstadt Saarbrücken, als **Gesamtleistung** (§ 8a Abs. 2 Satz 4 PBefG) zum Gegenstand hat.

Gemäß Art. 7 Abs. 2 Verordnung (EG) Nr. 1370/2007 hat die Mittelstadt Völklingen eine Vorabkennzeichnung/Vorinformation für den öffentlichen Dienstleistungsauftrag im EU-Amtsblatt veröffentlicht. Gemäß § 12 Abs. 6 PBefG löst diese Bekanntmachung eine Frist für die Stellung etwaiger Anträge für einen eigenwirtschaftlichen Betrieb des Stadtverkehrs Völklingen aus. Eigenwirtschaftliche Genehmigungsanträge können nur innerhalb von drei Monaten nach Vorabkennzeichnung/Veröffentlichung der Vorinformation gestellt werden. Gemäß § 8a Abs. 2 Sätze 3 bis 5 PBefG sollen mit der Vorabkennzeichnung die Anforderungen für Fahrplan, Beförderungsentgelt und Standards angegeben werden, die mit dem beabsichtigten Dienstleistungsauftrag verbunden sein werden. Dazu dient dieses ergänzende Dokument (Abschnitt 2 einschließlich Anlagen). Hinweise zur genehmigungsrechtlichen Bedeutung dieser Anforderungen finden Sie in Abschnitt VI.1.) „Zusätzliche Angaben“ der vorgenannten Veröffentlichung in TED. Das nachstehende Dokument enthält wesentliche Anforderungen im Sinne von § 13 Abs. 2a Sätze 3 – 5 PBefG.

Es wird für die Genehmigungsfähigkeit eines eigenwirtschaftlichen Antrags vorausgesetzt, dass die in diesem ergänzenden Dokument angegebenen Anforderungen als Standards nach § 12 Absatz 1a PBefG verbindlich zugesichert werden.

Rechtserhebliche Anforderungen in diesem Sinne sind die in diesem ergänzenden Dokument an „den Betreiber“ adressierten Anforderungen. Dies sind auch ohne ausdrückliche Nennung alle als verpflichtend formulierte Anforderungen zu verstehen. Anforderungen, die Spezifikationen der gemeinwirtschaftlichen Verpflichtungen im Sinne von Art. 2a Abs. 1 VO 1370/2007 beinhalten, die nur der ausgewählte Betreiber, an den der ÖDA vergeben werden soll, zu erfüllen hat, sind durch eine Bezugnahme auf den „ÖDA“ kenntlich gemacht.

Vergibt der Betreiber oder die Völklinger Verkehrsbetriebe GmbH Unteraufträge, so ist dem beauftragten Unternehmen verbindlich vorzugeben, die Anforderungen dieses ergänzenden Dokuments zu erfüllen. Bei der Vergabe ist das für Sektorenauftraggeber geltende Vergaberecht zu beachten.

## 1.2 Änderungen während der Laufzeit

Die Stadt behält sich vor, die von der Vergabe umfassten Verkehrsleistungen einschließlich der Qualitätsanforderungen während der Laufzeit des ÖDA anzupassen. Der Rahmen und die Modalitäten für die Anpassung des Verkehrsangebots werden im ÖDA näher bestimmt.

Der ÖDA wird diesbezüglich Regelungen beinhalten, wonach das Leistungsangebot insbesondere an sich ändernde Verkehrsbedürfnisse oder finanzielle Rahmenbedingungen und eine Fortschreibung des Nahverkehrsplans sowie an andere veränderte Umstände (wie z. B. technische Entwicklungen, Barrierefreiheit, Belange des Umwelt- und Klimaschutzes, Fahrgasterwartungen) anzupassen ist. Die Änderungsmöglichkeiten beziehen sich auf Art und Umfang sowie Qualität der Verkehrsdienste und der Beförderungstarife. Dadurch können sich Änderungen sowohl hinsichtlich des Bestands und Verlaufs von Linien als auch hinsichtlich des Fahrplan- und Tarifangebots, hinsichtlich der Form der Bedienung (regulärer Linienbetrieb oder flexible Bedienungsformen) ergeben oder neue intermodale Mobilitätsangebote hinzutreten. Demzufolge können sich Linien ändern, neue Linien hinzukommen oder heutige Linien wegfallen.

Diese Vorabbekanntmachung beruht auf dem verkehrlichen Leistungsangebot mit Stand Juni 2022. Die Mittelstadt Völklingen behält sich vor, dieses Leistungsangebot bis zur Betriebsaufnahme am 01.01.2024 unter Beachtung der rechtlichen Rahmenbedingungen des Art. 7 Abs. 2 VO 1370/2007 und §§ 8a Abs. 2 und 13 Abs. 2a PBefG zu ändern, insbesondere im üblichen Rahmen zu den Fahrplanwechseln. Diese Änderungen werden in das Leistungsangebot zum 01.01.2024 einbezogen. Für die Anwendung von § 12 Abs. 6 Satz 1 und § 13 Abs. 2a Satz 2 PBefG gelten die in dem vorliegenden Dokument beschriebenen Anforderungen.

## 2 Verkehrsleistungen

### 2.1 Fahrplanangebot

Die Linien des Völklinger Stadtbusverkehrs stellen betrieblich und wirtschaftlich ein zusammengehörendes Netz dar.

Dementsprechend erfolgt die hiesige Vergabe als **Gesamtleistung** gemäß § 8a Abs. 2 Satz 4 PBefG.

Grundlage der Vorabbekanntmachung ist das Fahrplanangebot zum Fahrplanstand Juni 2022 (Referenzfahrpläne siehe Anlage 1).

Die konkreten Linienführungen sind aus dem beigefügten Liniennetzplan (siehe Anlage 3) zu entnehmen. Die aufgeführte Linienführung, zu bedienende Haltestellen, Betriebszeiten, Takte / Fahrtenanzahl sind einzuhalten.

Die Betriebsaufnahme beginnt am 01.01.2024 und endet am 31.12.2038 wegen der hohen Investitionen für die Umstellung des Betriebshofs auf 100% batterieelektrische Fahrzeuge.

Tabelle 1 Linien im Gesamtnetz „Stadtverkehr Völklingen“

Linie	Linienweg	Linienlänge
110	Völklingen-Burbach-Saarbrücken	13,627
180	Völklingen-Heidstock-Luisenthal-Heidstock-Völklingen	17,413
181	Völklingen- Luisenthal	11,457
184	Lauterbach-Ludweiler-Geislautern-Wehrden-Völklingen-Röchlinghöhe-Bous	24,330
185	Heidstock-Völklingen-Wehrden-Geislautern-Ludweiler-Werbeln	16,015
186	Heidstock-Völklingen-Wehrden-Hostenbach-Schaffhausen-Wadgassen	11,016
187	Heidstock- Völklingen-Wehrden-Hostenbach-Schaffhausen-Wadgassen	11,100
189	Völklingen-Fürstenhausen-Fenne-Klarenthal	7,254
880	Wehrden-Geislautern	4,494
881	Völklingen-Röchlinghöhe	8,769
882	Luisenthal-Heidstock-Völklingen	11,919
883	Fenne-Fürstenhausen/Völklingen Fürstenhausen	8,385
884	Wehrden-Völklingen	4,167
886	Wehrden-Geislautern-Ludweiler-Lauterbach-Überherrn	22,765
887	Völklingen	1,199
888	Ludweiler-Völklingen	6,134
889	Lauterbach-Völklingen	14,362
890	Völklingen-Heidstock-Altenkessel	6,981
891	Altenkessel-Luisenthal-Völklingen	11,418
892	Bous-Röchlinghöhe-Völklingen	13,968
894	Völklingen-Wehrden-Geislautern-Ludweiler-Lauterbach	18,537
895	Völklingen-Wehrden-Geislautern-Ludweiler-Werbeln-Differten-Friedrichweiler	18,069
896	Völklingen-Wehrden-Hostenbach-Schaffhausen-Wadgassen	8,924
898	Völklingen-Fürstenhausen	4,477
<b>Gesamt</b>		<b>276,78</b>

Mögliche Anpassungen des Fahrplanangebots haben in enger Abstimmung mit der Mittelstadt Völklingen und unter Berücksichtigung der im Nahverkehrsplan (NVP) oder einem integrierten ÖPNV-Konzept (siehe unten) der Mittelstadt Völklingen definierten Richtwerte für die Mindest-Bedienungsqualität zu erfolgen. Das Reagieren auf Nachfrageschwankungen und Störungen liegt in der unternehmerischen Verantwortung des Betreibers.

### 2.1.1 Sonder- und Zusatzleistungen

Neben den Regelverkehrsleistungen (vgl. Fahrpläne; Anlagen 1 und 2) sind zusätzliche Leistungen im Rahmen von Veranstaltungen (insbesondere Stadtfest und Weihnachtsmarkt), zu erbringen.

### 2.2 Umfang des Verkehrsangebotes

Die jährliche zu erbringende Regelverkehrsleistung beträgt ca. 1,1 Millionen Fahrplankilometer im festbedienten Linienverkehr. Hierin enthalten sind die vom Betreiber in Nachfragespitzen zusätzlich zu erbringenden Verstärkerfahrten. Zusätzlich zu erbringen sind Sonder- und Zusatzleistungen im Rahmen von Veranstaltungen (s. o.) in einer Größenordnung von derzeit insgesamt etwa 5 Tsd. Fahrplankilometern pro Jahr, sowie Leistungen im AST-Bedarfsverkehr in einer Größenordnung von rund 1 Tsd. Fahrplankilometern pro Jahr. Zudem hat der Betreiber Mehrleistungen, die aufgrund von Umleitungen infolge von Baumaßnahmen oder Unwetter erforderlich werden, zu erbringen.

### 2.3 Hinweise zur Anpassung der Leistungen und Qualitäten

während der Laufzeit des ÖDA

Ein weiterer Schritt nach der Tarifreform im Saarland soll eine Umstellung der Regionalbahnen auf eine S-Bahn sein, welche auf beiden Seiten der Saar nach Reaktivierung von Rosseltalbahn und Bisttalbahn im 15 Minuten Takt bis Völklingen verkehren sollen.

Für die Mittelstadt Völklingen soll ein integriertes Mobilitätskonzept (ÖPNV-Konzept) entstehen; eingeschlossen ist eine Potenzialanalyse für Taktverdichtungen. Politisch beschlossenes Ziel der Mittelstadt Völklingen ist es, den ÖPNV als Rückgrat des Mobilitätssystems in Völklingen weiterzuentwickeln. Ergebnis der Bearbeitung und der politischen Meinungsbildung könnte sein, dass das ÖPNV-Angebot in Völklingen in den nächsten Jahren ausgebaut wird, um den Anteil des ÖPNV am Modal Split signifikant zu erhöhen.

Der ÖDA für die Gesamtleistung wird vor diesem Hintergrund absehbar mit der Anforderung verbunden sein, dass der Betreiber auf Anforderung der Mittelstadt Völklingen nach näherer Maßgabe des ÖDA über das vorstehend beschriebene Mindestangebot hinausgehende zusätzliche Leistungen erbringen muss. Dies kann nach derzeitigem Kenntnisstand eine Ausweitung der Leistungen um den Faktor 1,3 bis 1,5 gegenüber dem Status quo umfassen.

Dafür wird der ÖDA Leistungsänderungsregelungen beinhalten, wonach die Mittelstadt Völklingen vom Betreiber verlangen kann, das Verkehrsangebot innerhalb des im ÖDA bestimmten Rahmens an sich ändernde Verkehrsbedürfnisse und an den NVP / das ÖPNV-Konzept in seiner jeweils geltenden Fassung und an Beschlüsse der Mittelstadt Völklingen sowie an andere veränderte Umstände (wie z.B. technische Entwicklungen, Belange des Umwelt- und Klimaschutzes) anzupassen. Die Änderungsrechte beziehen sich auf Art und Umfang sowie Qualität der Verkehrsdienste.



## 2.4 Anschlusssicherung

Die aus der Fahrplanstruktur abzuleitende Anschlusssystematik an allen wichtigen Verknüpfungspunkten (auch zwischen ÖPNV und SPNV) sowie die Abstimmung der Fahrplankontakte von über längere Streckenabschnitte sich ergänzenden Linien sind bei der betrieblichen Umsetzung der Fahrpläne vom Betreiber aufrechtzuerhalten und zu gewährleisten.

Die Anschlüsse an Zu- und Abbringer innerhalb des Stadtbusnetzes sind durch ein automatisiertes Anschlusssicherungssystem als Bestandteil des ITCS sicherzustellen (vgl. Abschnitte 6.5 und 6.6). Es ist zu gewährleisten, bei Bedarf bis zu fünf Minuten auf verspätete Zubringerverkehre zu warten. Die gilt insbesondere in Zeiten und Räumen mit ausgedünnter Taktfolge.

*Tabelle 2: Haltestellen mit Anschlusssicherung*

Völklingen Bahnhof	Hostenbach Markt
Wehrden Brücke	Wadgassen Saarstraße
Luisenthal Bahnhof	Bous Kreisstraße
Altenkessel Talstraße	Saarbrücken Hansa Haus
Klarenthal An den Ziegelhütten	Saarbrücken Rathaus
Geislautern Rotweg	Saarbrücken Rabbiner Rülff Platz
Werbeln Dorfkreuz	Hostenbach Auf Sitters

## 2.5 Einsatz von differenzierten Fahrzeuggrößen im Linienverkehr

Die Leistungen im Linienverkehr sind grundsätzlich mit **Linienbussen** mit einer Kapazität von rund 80 Fahrgastplätzen (nach Herstellerangabe), (hiervon kann auf den Linien 180,181 und 189 abgewichen werden) zu erbringen. Aufgrund eines erhöhten Beförderungsbedarfs müssen auf vielen Fahrten Gelenkfahrzeuge mit deutlich mehr Fahrgastplätzen (mind. 135 Fahrgastplätze nach Herstellerangabe), eingesetzt werden. Der jeweilige Fahrzeugtyp ist in Abhängigkeit der erforderlichen Kapazitäten einzusetzen.

Zu berücksichtigen ist, dass zu Anlässen wie Volksfesten, Fußballspielen etc. in Abhängigkeit des Beförderungsbedarfs die eingesetzte Gefäßgröße ggf. anzupassen ist.

*Tabelle 3: Überblick über den Fahrzeugeinsatz nach Linien*

Linie	Überwiegender Fahrzeugeinsatz	Einzelne Fahrten
180	KB	AST
181	KB	NL,AST
184	NGL	NL,AST
185	NL	KB
186	NL	NGL,AST
187	NL	AST
189	KB	NL,AST
880	NL	-

881	NL	NGL
882	NL	-
883	NL	-
885	NL	-
886	NL	-
888	NL	-
889	NL	-
890	NL	-
891	NL	-
892	NL	NGL
894	NL	NGL
895	NL	NGL
896	NGL	NL
898	NL	-

Linie	Überwiegender Fahrzeugeinsatz	Einzelne Fahrten
180	KB	AST
181	KB	NL,AST
184	NGL	NL,AST
185	NL	KB
186	NL	NGL,AST
187	NL	AST
189	KB	NL,AST
880	NL	-
881	NL	NGL
882	NL	-
883	NL	-
885	NL	-
886	NL	-
888	NL	-
889	NL	-
890	NL	-
891	NL	-
892	NL	NGL
894	NL	NGL
895	NL	NGL
896	NGL	NL
898	NL	-

Linie	Überwiegender Fahrzeugeinsatz	Einzelne Fahrten
180	KB	AST
181	KB	NL,AST
184	NGL	NL,AST
185	NL	KB
186	NL	NGL,AST

187	NL	AST
189	KB	NL,AST
880	NL	-
881	NL	NGL
882	NL	-
883	NL	-
885	NL	-
886	NL	-
888	NL	-
889	NL	-
890	NL	-
891	NL	-
892	NL	NGL
894	NL	NGL
895	NL	NGL
896	NGL	NL
898	NL	-

#### Fahrzeugtypen

KB: Kleinbus

NL: Voll-Niederflur Solo-Bus

NGL: Voll-Niederflur Gelenkbus

AST: Anruf-Sammel-Taxi

### 2.6 Vergabe von Subunternehmerleistungen

Die Vergabe von Unteraufträgen muss die Regelungen der Verordnung (EG) Nr. 1370/2007 (Art. 4 Abs. 7) unter Berücksichtigung der Rechtsprechung und näherer Regelungen im ÖDA beachten.

Soweit der Betreiber für die Durchführung des in Abschnitt 2.1 beschriebenen Verkehrsangebots Subunternehmer beauftragt, hat er dafür Sorge zu tragen, dass die Vorgaben dieser Leistungsbeschreibung auch von diesen eingehalten werden.

### 3 Tarif

Der Betreiber hat den saarVV-Tarif in seiner jeweils gültigen Fassung verbindlich anzuwenden. Die geltenden Tarifbestimmungen können unter folgender Internetadresse abgerufen werden:

<https://saarvv.de/service/downloads/#tarifbestimmungen>.

Ferner ist der Betreiber verpflichtet, die „Beförderungsbedingungen des saarVV anzuwenden. Die Beförderungsbedingungen stehen unter selbigem Link zur Verfügung.

Es handelt sich dabei um Anforderungen zur Anwendung verbundener Beförderungstarife und -bedingungen im Sinne von § 13 Abs. 2a Satz 5 PBefG. Ein Exemplar der jeweils gültigen Tarifbestimmungen und Beförderungsbedingungen des Gemeinschaftstarifes ist im Verkehrseinsatz im Fahrzeug mitzuführen und

dem Fahrgast bei Bedarf zur Einsicht auszuhändigen.

## 4 Qualitative Anforderungen für weitere Themenbereiche/ sonstige Standards

Die Qualität der gegenständlichen Verkehrsleistung soll durch die Festlegung geeigneter Standards und durch deren Überwachung sichergestellt werden. Der ÖDA wird zu nachfolgend aufgeführten Themenbereichen mit den verbindlichen spezifischen Anforderungen bei der Erbringung der Verkehrsleistungen verbunden sein:

- **Betriebspflicht**
  - Verfügbarkeit des Fahrplanangebotes (Ausfallquote),
  - Pünktlichkeitsmonitoring,
  - Platzkapazitäten/Besetzungsgrad,
- **Verkehrsdurchführung**
  - Betriebshof und Betriebsleitstelle,
  - Verantwortliche Ansprechperson auf Seiten des Verkehrsunternehmens,
  - Betriebsleitstelle,
  - Betriebs-, Verspätungs- und Störfallmanagement,
  - Umleitungsmanagement,
  - Rechnergestütztes Betriebsleitsystem,
  - Bedarfsverkehr,
- **Fahrgastinformation und Kundenkommunikation,**
  - Fahrgastinformationskanäle,
  - Fahrgastinformation im Störfall,
- **Personal (aufgeschlüsselt nach Tätigkeitsfeldern, z. B. Leitstellenpersonal, Fahrpersonal etc.)**
- **Fahrzeuge, insbesondere**
  - Fahrzeugausstattung,
  - Außengestaltung der Fahrzeuge und Werbung,
  - Fahrzeugzustand und -reinigung,
  - Umweltstandards,
- **Serviceleistungen, insbesondere**
  - Kundenzentrum,
  - Vertriebspartner,
  - Busschule / Mobilitätstraining,
- **Marketing,**
- **Mitwirkungspflichten,**
- **Fahrgasterhebung,**
- **Einnahmensicherung / Fahrscheinkontrolle.**

Die konkreten Anforderungen sind im Folgenden dargestellt.

Der ÖDA wird ferner mit folgenden Anforderungen an die Barrierefreiheit im ÖPNV verbunden sein:

- **Fahrzeugausstattung (siehe Abschnitt 11)**

- barrierefreie Internetseite (siehe Abschnitt 8.1)

Der ÖDA wird mit der Anforderung verbunden sein, die Vorgaben des Tariftreue- und Fairer-Lohn-Gesetzes (STFLG) zu erfüllen, denn Sozialstandards (siehe Abschnitt 15) mit einem guten und abgesicherten Arbeitsumfeld für die Beschäftigten des Betreibers und ggf. eingesetzter Subunternehmer sind Voraussetzung und Bestandteil einer qualitativ hochwertigen Erbringung der Verkehrsleistung.

Der ÖDA wird weiterhin verbindliche Anforderungen in den Bereichen

- Qualitätskontrollen und –sicherung,
- Beschwerdemanagement,
- Berichtspflichten,

festlegen.

Diese Anforderungen gelten nicht nur für den Betreiber selbst, sondern gleichermaßen auch für vom Betreiber ggf. eingesetzte Subunternehmer.

In diesem Fall trägt der Betreiber die Verantwortung für die Durchsetzung der Qualitätsstandards gegenüber seinen Nachunternehmern.

Bei den vorgenannten Anforderungen handelt es sich um Anforderungen im Sinne von § 13 Abs. 2a Sätze 2ff. PBefG. Diese Anforderungen sind nach Maßgabe von § 13 Abs. 2a Sätze 2ff. PBefG ausschlaggebend für die Genehmigungsfähigkeit etwaiger eigenwirtschaftlicher Anträge. Eine Abweichung von diesen Anforderungen führt nach Maßgabe von § 13 Abs. 2a Sätze 2ff. PBefG zur Ablehnung des eigenwirtschaftlichen Antrags.

## 5 Betriebspflicht

### 5.1 Verfügbarkeit des Fahrplanangebotes / Ausfallquote

Der Betreiber hat seiner aus der personenbeförderungsrechtlichen Genehmigung folgenden Betriebspflicht nachzukommen (vgl. § 21 Abs. 1 PBefG). Er hat für einen geordneten und vertragsgemäßen Betriebsablauf zu sorgen, die im Fahrplan aufgeführten Fahrten haben stattzufinden. Bei geplanten Betriebsunterbrechungen mit nennenswertem Eingriff in das Liniennetz bzw. Fahrplanangebot sind Ersatzverkehre gemäß Ankündigung durchzuführen.

Der Betreiber ist für das Umleitungsmanagement verantwortlich. Erforderlich ist dazu eine aktive Abstimmung mit den Straßenbaulastträgern (vgl. auch Abschnitt 6.4). Bei ungeplanten Betriebsunterbrechungen erfolgt unverzüglich die Sicherung des Betriebsablaufs durch Ersatzverkehre oder Anschlussmöglichkeiten. Zur Absicherung der Beförderungspflicht sind ausreichende Personal- und Fahrzeug-Kapazitäten einzuplanen.

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

Ungeplante Unterbrechungen treten ohne bzw. mit geringer Vorwarnzeit ein (z. B. Fahrzeugausfall, nicht gemeldete Demonstrationen, Unfall, Notarzteinsatz im Fahrzeug).

Diese Unterbrechungen können sowohl im oder außerhalb des Einflussbereiches des

Betreibers liegen und erfordern keinen Ersatzfahrplan. Jedoch ist eine entsprechende Kommunikation sicherzustellen.

Die Ausfallquote wird als Zielwert auf eine Obergrenze von 2% als Quartalswert festgelegt. Eine Fahrt gilt als ausgefallen ab einer Verspätung von 30 Minuten. Zudem gelten Fahrten als ausgefallen, wenn sie gar nicht bzw. nur teilweise (Teilausfälle) bzw. die Abfahrt stark verfrüht (180 Sekunden vor der 1. Sekunde der jeweiligen Fahrplanminute der im Fahrplan definierten Abfahrtszeit) durchgeführt werden.

Als Messkriterium wird die Differenz zwischen der gesamten Soll-Fahrplanleistung (gem. Fahrplan) und der tatsächlichen Ist-Leistung gesamt betrachtet (Auswertung durch das Verkehrsunternehmen mit seinem Rechnergestützten Betriebsleitsystem (RBL/ITCS).

Nicht geleistete Fahrten gelten immer als Fahrtausfall, unabhängig davon, ob dieser im Einflussbereich des Verkehrsunternehmens liegt oder nicht. Abweichungen von den konzessionierten Linienwegen sind im Regelverkehr unzulässig.

Die Ausfallquote und die Ausfälle sind differenziert nach Zeitpunkt, Linie, Fahrtabschnitt, Richtung, Art des Ausfalls und Ursache vom Verkehrsunternehmen ggü. der Mittelstadt Völklingen im Qualitätsbericht (vgl. Abschnitt 18.4) zu dokumentieren.

## 5.2 Pünktlichkeitsmonitoring

Sämtliche Fahrten müssen an allen Haltestellen zuverlässig und pünktlich durchgeführt werden. Eine Fahrt gilt als unpünktlich, wenn die Abfahrt nicht spätestens 180 Sekunden nach der 1. Sekunde der jeweiligen Fahrplanminute der definierten Abfahrtszeit bzw. verfrüht vor der 30. Sekunde der Abfahrtszeit erfolgt. Die Pünktlichkeit und Zuverlässigkeit sind über eine Anbindung an ein zentrales ITCS des Verkehrsunternehmens über eine laufende Verfolgung und Steuerung des Betriebs systematisch über alle Linien, Haltestellen und Fahrten zu messen und auszuwerten. Aussagekräftige Ergebnisse können als Orientierungshilfe für künftige Zielsetzungen und auch zur Identifikation notwendiger Maßnahmen im Bereich der Busbeschleunigung dienen.

Der ÖDA wird als Anforderung an den Betreiber die Entwicklung eines Systems zur Erfassung und Bewertung der Pünktlichkeit enthalten. Dieses ist innerhalb der ersten 12 Monate nach Beginn des ÖDA zu entwickeln und mit der Mittelstadt Völklingen abzustimmen.

Die Meldung / Darstellung zur Pünktlichkeit erfolgt als Halbjahreswert im Qualitätsbericht bezogen auf alle Abfahrten gemäß Fahrplan. Auf durch das Verkehrsunternehmen nicht zu beeinflussende äußere Einflüsse ist gesondert hinzuweisen. Sobald sich die Notwendigkeit des Eingreifens in laufende Prozesse abzeichnet, sind Zwischenberichte schnellstmöglich zu erstellen.

### 5.2.1 Mitwirkungspflichten zur Infrastrukturoptimierung

Der Betreiber ist verpflichtet bei Infrastrukturmaßnahmen, Maßnahmen zur Busbeschleunigung und Haltestellenausbau mitzuwirken und fachkompetentes Personal sowie technische Kapazitäten bereitzustellen.

### 5.3 Platzkapazitäten / Besetzungsgrad

Das Platzangebot in den Fahrzeugen orientiert sich an den Empfehlungen des Verbands Deutscher Verkehrsunternehmen (VDV) und wird mit 4 Personen pro m<sup>2</sup> Stehplatzfläche festgelegt (zzgl. vorhandenes Sitzplatzangebot).

Grundsätzlich ist sicherzustellen, dass an keiner Haltestelle Fahrgäste zurückbleiben müssen.

In den Verkehrsspitzen des Schüler- und Berufsverkehrs ist bereits bei gelegentlicher Überschreitung von 90 % der o.g. Kapazitätsgrenze die betroffene Fahrt genauer zu beobachten. Zeigt sich ein regelmäßiges Erreichen der 100-%-Kapazitätsgrenze, sind entsprechende Maßnahmen zu ergreifen. Dies sind z.B. Anpassung der Gefäßgröße oder Einsatz (weiterer) Verstärkerfahrzeuge. Im Fall einer ungünstigen Verteilung zeitparallel verkehrender Fahrten umfasst dies auch Maßnahmen zur Erreichung einer günstigeren Verteilung, z.B. durch gezielte Information der Fahrgäste, Änderung der Reihenfolge Regel-/E-Wagen („welches Fahrzeug fährt vor welchem“), Veränderung der Haltepolitik, etc. Die entsprechenden Maßnahmen sind mit der Mittelstadt Völklingen abzustimmen.

Außerhalb der Verkehrsspitzen gilt die oben beschriebene Vorgehensweise beim Erreichen von 75 % der definierten Kapazitätsgrenze über längere Fahrtabschnitte. Bei Großveranstaltungen und Sondersituationen (z. B. extreme Witterung) gelten die definierten Qualitätsmaßstäbe ausdrücklich nicht.

## 6 Anforderungen an die Verkehrsdurchführung

### 6.1 Anforderungen an Betriebshof, Betriebsleitstelle, Fahrdienstleitung und Werkstatt

Der Betreiber hat wegen der besonderen Anforderungen, die mit der Durchführung eines hochwertigen Stadtverkehrs in der Mittelstadt Völklingen verbunden sind, einen zentralen Betriebshof in Völklingen zu führen.

In dem Betriebshof sind ausreichend Räumlichkeiten für

- Verkehrsmeister,
- Fahrdienstleitung,
- Werkstattbüro,
- Werkstatt,
- Ersatzvorhaltung,
- Datenerfassung/ Speicherung,
- das Personal (Sozialräume) sowie
- ausreichend Stauraum für Fundsachen (ggf. auch an anderer Stelle, z. B. im Kundencenter),
- Büro der verantwortlichen Ansprechperson (siehe Abschnitt 6.2)

vorzuhalten.

Ein Abstellen der für den Linienverkehr notwendigen Fahrzeuge auf öffentlichen Flächen bzw. im öffentlichen Verkehrsraum ist ohne schriftliche Genehmigung durch die Mittelstadt Völklingen nicht zulässig.

Der Betreiber hat auf dem Betriebshof eine ortsfeste Tankstelle sowohl mit Diesel- und Ottokraftstoff zu betreiben, um auch die Betankung der Sondereinsatzfahrzeuge der Mittelstadt Völklingen zu ermöglichen.



Ebenso sind Lademöglichkeiten für PKW und Nutzfahrzeuge zu betreiben. Mit zunehmender Zahl der Elektrobusse ist auch die Ladeinfrastruktur entsprechend anzupassen.

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

An diese Betriebsleitstelle bestehen folgende Anforderungen:

- Besetzung durch verantwortliche (entscheidungs- und handlungsbefugten) Mitarbeiter während der Betriebszeiten der Linien zu folgenden Zeiten:  
Montag bis Freitag von 04:00 Uhr bis 21.00 Uhr;  
Samstag 04:00 Uhr bis 20.30 Uhr personelle Besetzung, an Wochentagen und Samstagen bis Betriebsschluss Einrichtung einer Rufbereitschaft, die auch über die Rufbereitschaft der Werkstatt abgedeckt werden kann, an Sonn- und Feiertagen per Rufbereitschaft eines Leitstellen-Mitarbeiters, der innerhalb von 30 Minuten die Leitstelle bzw. das Bedienungsgebiet erreichen kann.
- Steuerung und Durchführung eines ordnungsgemäßen Fahrbetriebes inkl. Überwachung der Ausfahrten und des Fahrpersonals hinsichtlich der ordnungsgemäßen Dienstaussübung,
- Entscheidungen zur Anschlussicherung im Verspätungsfall,
- Planung und Umsetzung von Maßnahmen bei Abweichungen vom Regelfahrplan,
- Steuerung und Überwachung des Verkehrsablaufs im Liniennetz (mobile Verkehrsaufsicht),
- Störungsmanagement (inkl. Sicherstellung aktueller Fahrgastinformation bei Störungen etc.),
- Einrichtung/ Verlegung von Haltestellen bei Umleitungen,
- Koordination von Verkehren bei Sonderveranstaltungen/ Baumaßnahmen einschließlich notwendiger Abstimmungen mit Polizei, Ordnungsamt bzw. sonstigen städtischen Ämtern,
- Dokumentation der täglichen Vorkommnisse,
- Bereitschaftsdienst,
- Unterstützung beim Fundsachenmanagement.

Der Betreiber hat an einem im Betriebshof im Stadtgebiet eine **Fahrdienstleitung aus mindestens einem Fahr- und Dienstplaner sowie einem Disponenten** einzurichten und zu betreiben.

An diese Fahrdienstleitung bestehen folgende Anforderungen:

- Dienstzeiten ab 07:00 Uhr Montag – Freitag;
- Wochenstunden gemäß angewandtem Tarifvertrag (eine Teilzeitbeschäftigung ist hier nicht zulässig);
- das verwendete Dienstplanprogramm muss den Mitarbeitern Zugang zu ihren disponierten Diensten / Arbeitsstunden / Freirhythmus ermöglichen.

Der Betreiber hat weiterhin an einem im Betriebshof oder an einem alternativen Standort in Völklingen eine **Werkstatt für Nutzfahrzeuge** einzurichten und zu betreiben, welche eine zügige Beseitigung von Mängeln und Schäden an den eingesetzten Fahrzeugen sicherstellt.



An diese Werkstatt bestehen folgende Anforderungen:

- Einsetzen eines durch die KFZ-Innung bestätigten KFZ-Meister in Vollzeit;
- Besetzung der Werkstattpersonale gemäß VDV Rahmenvereinbarung gemäß angewandtem Tarifvertrag;
- ab Betriebsbeginn des Linienverkehrs bis zum regulären Dienstbeginn der Werkstatt sowie nach Dienstende der Werkstatt bis Betriebsende sowie an Samstagen und Sonntagen während der kompletten Betriebszeit ist eine funktionsfähige Rufbereitschaft mit mindestens 2 Personalen vorzuhalten, welche innerhalb von 30 Minuten einsatzbereit im Bedienungsgebiet sein müssen.

## 6.2 Verantwortliche Ansprechperson auf Seiten des Betreibers

Am Ort des Betriebshofs ist ein Verkehrsleiter oder eine Person mit vergleichbaren Fach-, Entscheidungs- und Handlungskompetenzen für das operative Geschäft bestellt und verfügbar. Sofern die Geschäftsleitung selbst dort nicht ansässig ist, hat der Betreiber diese Person der Mittelstadt Völklingen zu benennen

## 6.3 Betriebs-, Verspätungs- und Störfallmanagement

Der Betreiber sorgt für eine sichere, ordnungsgemäße und reibungslose Bedienung des Verkehrsgebietes, um einen pünktlichen und störungsfreien Betrieb zu gewährleisten.

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

Auf Überlastungen ist innerhalb von 20 Minuten durch dispositive Maßnahmen oder Verstärkereinsatz zu reagieren. Bei umfassenderen, absehbar längeren Störungen sind unverzügliche Ersatzverkehre einzurichten.

Um bei unvorhersehbaren Ereignissen dauerhafte Störungen und Fahrtausfälle zu minimieren, sind erforderliche dispositive Maßnahmen unverzüglich umzusetzen bzw. eine entsprechende Personal- und Fahrzeugreserve zu bilden und vorzuhalten. Die Fahrgäste sind unverzüglich mit aktuellen Informationen über Störungen und Ersatzverkehre zu versorgen (z. B. im Bus, an Haltestellen mit DFI, im Internet, soziale Netzwerke). Sie werden über Ursache und Dauer der Störung sowie über alternative Fahrtmöglichkeiten informiert. Je nach Art und Auswirkung der Störung sind darüber hinaus auch Print- und Hörfunkmedien bzw. soziale Medien einzubeziehen.

Bei Verspätungen ist bei Umsteigern im Stadtverkehr (u. a. auch auf/ vom Regionalbusverkehr) eine Abstimmung zwischen den Fahrzeugen über die Gewährleistung des Umsteigens der betroffenen Fahrgäste herbeizuführen. Die Entscheidung bzgl. des Abwartens obliegt der Leitstelle.

Mit Betreibern anderer Buslinien (z. B. auf/ vom Regionalbusverkehr) sind Abstimmungen im Störungs- bzw. Verspätungsfall bei Fahrgastbetroffenheit, soweit eine Abstimmung nicht unmittelbar zwischen den Fahrzeugen mit Funk möglich ist, mit deren Leitstelle herbeizuführen.

## 6.4 Umleitungsmanagement

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

Der Betreiber hat dazu Umleitungsinformationen, bei langanhaltenden Maßnahmen ab etwa vier Monaten auch Ersatz-Aushangfahrpläne vor Ort zu erstellen. Die Fahrgäste sind rechtzeitig, bis mindestens eine Woche vor Inkrafttreten der Änderungen bzw. bei kurzfristig angekündigten Maßnahmen unverzüglich nach Bekanntwerden des Ereignisses in geeigneter Form zu informieren (z. B. Fahrplanaushang an den betroffenen Haltestellen, Fahrplan-App, Internetseite, Presseinformation, Newsletter, soziale Netzwerke).

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

Ab einer Umleitungsdauer von 14 Tagen ist eine ITCS-Datenversorgung (für Bordrechner, Leitstelle, DFIs, etc.) zu gewährleisten.

Bei größeren Baumaßnahmen (> 1 Jahr geplante Umsetzungsdauer) sind Ersatzfahrpläne zum Einstellen auf der Website (Fahrplantabellen und Download-Aushangfahrpläne) zu erstellen.

Da die Anfahbarkeit einzelner Haltestellen in Völklingen im Winter erfahrungsgemäß Probleme bereiten kann, ist für den Fall winterlicher Störungen ein SMS Glatteis-Service o. ä. anzubieten.

## 6.5 Rechnergestütztes Betriebsleitsystem / ITCS

Zur Effektivitätssteigerung der Betriebsdurchführung (u. a. Funckerreichbarkeit der Fahrzeuge, Pünktlichkeit der Fahrten, Beeinflussung der Lichtsignalanlagen, Anschlusssicherung), zum Nachweis von Qualitätsvorgaben sowie zur Datenbereitstellung für Echtzeit-Fahrgastinformationen hat der Betreiber ein Rechnergestütztes Betriebsleitsystem (RBL/ ITCS) zu betreiben, welches auch eine Mobilgerätefunktion aufweist, so dass Leitstellenmitarbeiter im Außendienst über die aktuellen Betriebsdaten verfügen können.

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

- **Dynamische Fahrgastinformation**  
Zur dynamischen Fahrgastinformation sind bezogen auf einen Referenzfahrplan für jede Fahrt fortlaufend Abweichungen und Ankunftsvorhersagen zu ermitteln.  
Diese Daten können zur Echtzeitdatenversorgung gemäß VDV 454 AUS von Fahrgastinformationsportalen und/oder zur direkten Ansteuerung von Anzeigetafeln (VDV 453 DFI) verwendet werden. Die Ansteuerung eigener Anzeigetafeln kann über Analogfunk, Digitalfunk oder GSM/GPRS erfolgen; Kabelverbindungen können ebenfalls benutzt werden.
- **Anschlusssicherung**  
Diese Funktion übernimmt sowohl die Überwachung interner Anschlüsse als auch die Sicherung von Anschlüssen von bzw. zu Fremdunternehmen, sofern

diese ihrerseits über die entsprechende Schnittstelle verfügen (VDV 453 ANS) (vgl. Abschnitt 6.6).

- Störungsmanagement  
Manuell bedienbare Tools sowie Tools zur automatischen Organisation des Betriebsablaufes bei Störungen müssen unterstützt werden. Dabei müssen sämtliche unter Punkt „Datenkommunikation“ genannten Schnittstellen die Störungsinformation erhalten. Eine automatische Protokollierung der Ereignisse muss stattfinden.
- Ermittlung von Qualitätskennziffern (zur Ermittlung von Ausfallquote und Pünktlichkeitsstatistik, vgl. Abschnitte 5.1 und 5.2)  
Die erfassten Rohdaten müssen selektiert und nachbearbeitet werden können, um Pünktlichkeitsreports an definierten Messpunkten zu erstellen.

#### 6.5.1 Ermittlung und Weitergabe von Echtzeitdaten

Das Verkehrsunternehmen ist zur kostenlosen Bereitstellung von Echtzeitdaten über die definierten Schnittstellen gemäß VDV-Schriften 453 und 454 verpflichtet. Die Lieferung der Echtzeitinformationen ist durch das ITCS des Unternehmens sicherzustellen.

Die Infrastruktur muss eine kontinuierliche Erhebung und Lieferung von Echtzeitdaten aus dem Linienverkehr der Busse über die Schnittstelle VDV 454 an den Istdatenserver des ZPS (oder ggf. Nachfolgesystem) zur Bestückung der Auskunftssysteme sicherstellen. Hierbei ist neben dem Prozessdatendienst Fahrplanauskunft (AUS) auch der Referenzdatendienst Fahrplanauskunft (REF-AUS) zu verwenden. Darüber hinaus ist eine technische Ansprechperson vor Ort zu bestellen.

Beim Einsatz von Subunternehmern ist sicherzustellen, dass auch die im Regelverkehr eingesetzten Subunternehmer-Fahrzeuge vom Betreiber mit ITCS ausgestattet sind.

#### 6.6 Anschlusssicherung

In der Datenversorgung wird festgelegt, an welchen Haltestellen Anschlüsse erfolgen sollen (vgl. Abschnitt 2.4). Die Fahrzeuge liefern den aktuellen Standort an das ITCS. Der ITCS-Leitrechner wertet diese Informationen aus und hält bei Bedarf automatisch Fahrzeuge zurück, um Anschlüsse zu sichern. Zusätzlich ist eine manuelle Anschlusssicherung sicherzustellen.

Die Anschlussinformation ist zeitgerecht an die beteiligten Fahrzeuge und die Fahrgastinformationsanzeiger darin zu übertragen.

Zur Gewährleistung möglichst vieler Anschlüsse sind sowohl die Voraussetzungen für eine „statische Anschlusssicherung“ (Zubringer-Abbringer-Paare werden aufgrund der Planwerte gebildet) als auch für eine „Dynamische Anschlusssicherung“ zu schaffen.

Innerhalb der ersten 5 Jahre des ÖDA müssen sämtliche Anschlusssicherungsinformationen dem Bordrechner als Weisungstexte übermittelt und deren Status wird den Fahrgästen auf den Innenmonitoren dargestellt werden.

VDV 453 (ANS) muss bedient werden können, um Fremdadbringer und Fremdzubringer zu bedienen.

## 6.7 Kommunikation Leitstelle – Fahrzeug

Um den operativen Betrieb zu überwachen und steuern, Fahrgastinformation und Anschlussicherung zu gewähren, muss eine ständige Datenkommunikation mittels Mobilfunk-Netz zwischen Leitstelle und Fahrzeug (und umgekehrt) stattfinden. Die Mobilfunkabdeckung im Verkehrsgebiet muss mindestens 90 % betragen. Durchsagen (Fahrgastinformation) von der Leitstelle über Sprachfunk in den Fahrgastraum der Fahrzeuge sowie an wichtigen Haltestellen müssen gewährt werden.

Weitere Fahrgastinformationen in Textform müssen in Echtzeit bei spontanen Ereigniseintritten mittels einer Funktechnologie auf die Innenmonitore der Fahrzeuge gebracht werden. Die Umsetzung muss innerhalb der ersten 5 Jahre der Betriebszeit erfolgen.

## 6.8 Anforderungen an die Durchführung des Bedarfsverkehrs

Das vom Verkehrsunternehmen als Grundverkehrsleistung zu erbringende Fahrleistungsprogramm beinhaltet die Durchführung von Fahrten als Anruf-Sammel-Taxi (AST). Bei diesen Fahrten handelt es sich um einen nachfragegesteuerten Verkehr mit folgenden Merkmalen:

- Bedienung nur nach vorheriger Anmeldung durch die Fahrgäste (telefonisch über die vom Betreiber kommunizierte Telefonnummer),
  - linienorientierte Bedienung,
  - Ein- und Ausstieg an den festgelegten Haltestellen.
  - Der Betreiber oder ein von ihm beauftragter Dritter hat die Disposition der AST-Fahrten zu gewährleisten. Dies betrifft folgende Leistungen:
  - Annahmen von telefonischen Fahrtwünschen
  - Beratung der Fahrgäste hinsichtlich der AST-Nutzung,
  - Koordinierung des Fahrzeugeinsatzes (Gefäßgröße)
  - Weitergabe der Fahrtwünsche an das Fahrzeug (Alternative: Weitergabe an den ggf. vom Verkehrsunternehmen mit der Durchführung der AST-Fahrten von ihm beauftragten Subunternehmer),
  - Dokumentation der AST-Fahrtanmeldungen und Statistikerstellung.
- Die Anforderungen an die Fahrzeuge im bedarfsgesteuerten Verkehr sind in Abschnitt 11.7 dargestellt.

## 7 Fahrscheinvertrieb und sonstige Hintergrundsoftware

### 7.1 Fahrscheinvertrieb

Der Betreiber hat unter Beachtung der nachstehenden Regelungen den Vertrieb des vollständigen Ticketsortiments des saarVV zu übernehmen und sicherzustellen.

Die vorzuhaltenden Bezahlssysteme müssen dem Kunden die Möglichkeit bieten, ein Ticket zu jeder Zeit zu kaufen.

Der Betreiber hat den Vertrieb des Fahrscheinsortiments über folgende Vertriebswege sicherzustellen:

- Im Vorverkauf:
  - über ein eigenes Kundencenter im Stadtzentrum Völklingen (vgl. Abschnitt 12.1),
  - über dritte Vertriebspartner im Stadtgebiet (vgl. Abschnitt 12.2),
- In den Fahrzeugen:
  - Der Verkauf von allen Fahrausweisen durch das Fahrpersonal ist in allen Bussen sicherzustellen. Das Verkehrsunternehmen rüstet alle zum Einsatz kommende Linienbusse mit entsprechender Verkaufstechnik aus (Fahrscheindrucker oder über einen Fahrscheinautomaten).
- „Mobile Ticketing“:  
Umzusetzen ist außerdem der Vertrieb elektronischer Tickets mit bargeldlosem Zahlungssystem (Ticketerwerb per Smartphone).  
In den Fahrzeugen ist die entsprechende Infrastruktur (Chipkartenv validator für bargeldlose Bezahlungsmöglichkeit) vorzuhalten.

Das Vertriebssystem ist während der Laufzeit des ÖDA ggf. an aktuelle Entwicklungen anzupassen. Anforderungen an die Fahrscheindrucker in Bezug auf elektronische Fahrscheine (auch BarcodeTickets) sind mit den aktuell gültigen Anforderungen der Verbundgesellschaft abzustimmen.

Alle aktuell notwendigen Geräte sind durch den Betreiber zu beschaffen, die zur aktuellen Geräte- und Hintergrundsysteminfrastruktur des saarVV passen muss, und in allen Fahrzeugen zu installieren.

## 7.2 sonstige Hintergrundsoftware

### 7.2.1 Planungssoftware

Für den reibungslosen Betriebsablauf hat der Betreiber sicher zu stellen, dass eine Planungssoftware verwendet wird, die neben der üblichen Fahr- Und Dienstplanung auch über ein Optimierungstool für Umläufe und Dienste verfügt. Des Weiteren muss die Software die Planung von Umläufen mit alternativen Antrieben unterstützen und optimieren können.

### 7.2.2 Personaldispositionssoftware

Für den reibungslosen Betriebsablauf ist eine Dispositionssoftware einzusetzen, die folgende Kriterien erfüllt:

- Automatisierte Prüfung von Lenk- & Ruhezeiten des Personals,
- Möglichkeit für das Personal über eine mobile App Dienstplan, Freirhythmus, Stundenzettel einsehen zu können,
- Möglichkeiten des Fahrpersonals über eine mobile App zum Dienstaustausch
- Möglichkeit für das Personal über eine mobile App Anträge für Freizeit, Urlaub etc. zu stellen,

- Möglichkeit für das Fahrpersonal über eine mobile App Schäden an Fahrzeugen zu melden,
- Möglichkeit für das Personal über eine App die Jahresurlaubsplanung aktiv mitzugestalten

#### 7.2.3 Betriebshofmanagement- sowie Lademanagementsystem

Der Betreiber hat ein Betriebshofmanagementsystem zu betreiben über das die Fahrzeugdisposition abzuwickeln ist. Zugänge sind auch für den Werkstattbereich einzurichten, damit für einen optimalen Betriebsablauf notwendige Reparaturen auch in der Disposition berücksichtigt werden kann.

Des Weiteren hat der Betreiber ein Lademanagementsystem zu betreiben, welches das Laden der Busse mit alternativen Antrieben optimal und netzschonend steuert. Für einen idealen Betriebsablauf müssen Betriebshofmanagement und Lademanagement über die VDV-Schnittstelle 463 verbunden sein, sodass eine Vorkonditionierung der Fahrzeuge mit alternativen Antrieben möglich ist.

#### 7.2.4 Auswertungssoftware für Fahrzeugzählungen

Innerhalb der ersten 5 Jahre des ÖDA muss der Betreiber eine Software für die Auswertung von Fahrzeugzählungen anschaffen. Der Mittelstadt Völklingen sind die Auswertungen der Zählungen zur Verfügung zu stellen.

#### 7.2.5 Software zur Durchführung von Schwerbehindertenzählungen und deren Auswertung

Der Betreiber hat eine Software für die Erstellung von Schwerbehindertenzählungen vorzuhalten, welche auch zertifiziert ist, sodass Ergebnisse aus der Auswertung der Zählung von einem Wirtschaftsprüfer testiert werden.

## 8 Fahrgastinformation und Kundenkommunikation

Dem Betreiber obliegt die Vorhaltung, Instandhaltung, Dokumentation sowie der Betrieb der ortsfesten und der mobilen Informations- und Kommunikationsanlagen in Völklingen, inkl. der Erstellung der Fahrplanaushänge an den Haltestellen, der Erstellung und Herausgabe eines Fahrplanbuches sowie die Kommunikation im Störfall. Die Aktualisierung dieser Informationen hat zeitgleich mit jedem Fahrplanwechsel und dem Inkrafttreten der Änderung zu erfolgen.

Das heutige Verkehrsunternehmen legt großen Wert auf umfassende Fahrgastinformation und Kundenkommunikation. Um dieses hohe Niveau auch zukünftig mindestens zu wahren wird der ÖDA mit der Anforderung verbunden sein, dass der Fahrgast jederzeit die Möglichkeit haben muss, sich vor der Fahrt, an der Haltestelle und während der Fahrt ausreichend über den ÖPNV unter Normalbedingungen sowie bei Betriebsabweichungen (Störfall bzw. unter Sonderbedingungen) zu informieren (vgl. nachfolgende Abschnitte). Die Informationen müssen aktuell, genau, vollständig, einheitlich, verständlich und nutzbar sein.



## 8.1 Fahrgastinformationskanäle

Zur Informationsvermittlung sind alle gängigen Medien und Informationskanäle zu nutzen. Dies sind gedruckte Informationen, wie die Fahrplanhefte und Fahrplaninformationen an den Haltestellen, die persönliche Auskunft und die Information per Telefon, Internet und soziale Netzwerke. Der Betreiber hat dabei alle schriftlichen Informationen, Internetseiten, Fahrplanbücher und -aushänge nach den einschlägigen Normen barrierefrei zu gestalten.

### 8.1.1 Digitale Fahrgastinformation

Der Betreiber hat eine barrierefreie **Internetseite** mit Fahrgastinformationen in Echtzeit und aktuellen Information zur Betriebssituation bei Abweichungen zu betreiben (vgl. Abschnitte 6.3 und 6.4), welche auch für mobile Endgeräte tauglich ist.

Die Informationen auf der Internetseite müssen aktuell sein und bei Änderungen zeitnah für Fahrgäste aktualisiert werden.

Die Mittelstadt Völklingen beabsichtigt im ÖDA die Bereitstellung nachfolgender Informationen auf der Internetseite des Betreibers festzuschreiben:

- Fahrplan-Daten als pdf oder in anderer geeigneter Form,
- Haltestellen-Fahrpläne,
- Bereitstellung und Pflege von aktuellen Verkehrsmeldungen (mit erhöhter Priorität, z. B. optisch hervorgehoben), kurzfristigen Umleitungen und Echtzeitabfahrten,
- Bereitstellung und Pflege von aktuellen Fahrgast- und Unternehmensneuigkeiten
  - Pressemitteilungen, Medieninfos etc.,
  - Fahrplandaten, Karten- und Netzpläne,
  - Tarif- und Ticketinformationen (Tarif- und Beförderungsbestimmungen etc.),
- Begleitende Informationen zu Werbekampagnen (Beispiel Flyer Schnupper-Abo-Aktion),
- Bereitstellung von Kontaktmöglichkeiten und Servicethemen (Pünktlichkeitsgarantie, Fundbüro, EBE-Abwicklung)

Darüber hinaus ist der Betrieb einer ortsangepassten Fahrplan-App mit Echtzeitdaten zu gewährleisten. Auch diese ist barrierefrei zu gestalten (Anlehnung an die Richtlinie RL 2016/2102/EU10).

Über den ÖDA beabsichtigt die Mittelstadt Völklingen die Festlegung folgender Funktionen für den Betreiber:

- Fahrplanauskunft,
- Abfahrtsmonitor für eine bestimmte Haltestelle,
- Ticketkauf,
- Verkehrsmeldungen (inkl. Möglichkeit von Push-Nachrichten),
- Karten und Netzpläne,
- Linienverläufe,
- individuelle Einstellungen zu Verkehrsmitteln, Fußwegen, Mobilitätseinschränkungen.

### 8.1.2 Info-Telefon / Kontaktmöglichkeiten

Der Betreiber hat während der Betriebszeiten Montag bis Freitag mindestens zwischen 8 und 18 Uhr sowie an Samstagen mindestens zwischen 8 und 12 Uhr die technische Erreichbarkeit und personelle Besetzung eines Info-Telefons mit folgenden Anforderungen zu gewährleisten:

- für Kunden innerhalb einer Reaktionszeit von 15 Minuten über Mobilfunk und aus dem öffentlichen Netz erreichbar (max. Wartezeit für Annahme des Anrufs),
- Personal mit hoher Dienstleistungsbereitschaft, ausgeprägter Freundlichkeit und hoher Beratungskompetenz sowie deutsche Sprachkenntnisse mit „fachkundigen Sprachkenntnissen“.
- Direkter Zugriff des Auskunftspersonals auf betriebliche Stellen/ Informationen (Leitstelle etc.)

Die Erreichbarkeit des betreiber-eigenen Kundencenters ist während der folgenden Betriebszeiten zu gewährleisten:

- mindestens in der Zeit von:  
Montag: 06:00 Uhr - 19:00 Uhr  
Dienstag – Freitag 07:00 Uhr - 18:00 Uhr  
Samstag: 08:00 Uhr - 12:00 Uhr.

Der Betreiber veröffentlicht zudem eine E-Mail- und Postadresse, über die Fahrgäste sich schriftlich an das Unternehmen wenden können. Die maximale Reaktionszeit auf eingehende E-Mails darf einen Werktag (Montag bis Freitag) nicht überschreiten, diejenige auf Eingaben per Brief darf drei Werktage (Montag bis Freitag) nicht überschreiten.

### 8.1.3 Fahrgastinformationen an Haltestellen

Zum jährlichen Fahrplanwechsel ist vom Betreiber der Austausch der gesamten Fahrgastinformationen an den Haltestellen sicherzustellen. Mit dem Austausch der Fahrgastinformationen darf dabei frühestens fünf Werktage vor dem Fahrplanwechsel begonnen werden. Die Fahrgastinformationen zum Aushängen sind vom Betreiber zu produzieren.

Für die Informationen in den Aushangkästen an Bushaltestellen werden im ÖDA nachfolgende Inhalte vorgesehen:

- Liniennummer,
- Richtungsangabe,
- haltestellenbezogener Abfahrtsplan,
- Hinweis auf länger andauernde oder „geplante“ Betriebsstörungen,
- schematischer Linienplan (wo Platz vorhanden),
- Tarifinformationen (wo Platz vorhanden),
- ggf. Haltestellenübersichtsplan (wo Platz vorhanden),
- Service-Hinweise (Telefonnummern, Internet).



Der Aushang ist in einer Höhe von etwa 1,30 m vom Boden anzubringen. Die Aushänge sind so zu gestalten, dass die Informationen durch entsprechend große und kontrastreiche Schriftzeichen und verständliche Symbole auch für Sehbehinderte erkennbar sind. Die DIN 32975 ist hier einzuhalten. Es ist darauf zu achten, dass die Schrift horizontal verläuft (Haltestellenbezeichnungen an Linienperlschnüren auch 45 Grad geneigt). Die Fahrpläne sind vorzugsweise im wettergeschützten Bereich anzubringen. Sie sind so anzubringen (soweit vom Betreiber nicht beeinflussbare Randbedingungen dies ermöglichen), dass sie in der jeweiligen Vor-Ort-Situation optimal, blendfrei beleuchtet sind. Scharfe Ecken und Kanten, insbesondere wenn sie in den Bewegungsraum der Haltestelle oder ihrer Zuwegung reichen, sind angesichts der Verletzungsgefahr zu vermeiden. Im laufenden Betrieb sind fehlende oder beschädigte Aushänge an festen und mobilen Haltestellen unverzüglich nach Erkennen des Mangels bzw. nach Anforderung durch den Betreiber auszutauschen bzw. zu ersetzen (vgl. Abschnitt 10.1).

Das betreibende Verkehrsunternehmen hat den Betrieb eigener **Fahrgastinformationsanlagen (DFI)** mindestens an den in Tabelle 3 aufgeführten Anlagen zu gewährleisten (Echtzeitdaten) (vgl. Abschnitt 6.5).

*Tabelle 4 Vorgabe der zu betreibenden dynamischen Fahrgastinformationsanlagen in Völklingen*

Name	Standort
Völklingen Bahnhof (2 Anlagen)	Haltestelle Bahnhof/ Rathausstraße Richtung Wehrden Brücke
Völklingen Bahnhof	Haltestelle Bahnhof/ Rathausstraße Richtung Innenstadt
Geislautern Rotweg	Haltestelle Rotweg/ Ludweilerstraße Richtung Lauterbach
Geislautern Rotweg	Haltestelle Rotweg/ Ludweilerstraße Richtung Völklingen

Weitere Standorte in Völklingen sollen während der ÖDA Laufzeit mit dynamischen Fahrgastinformationsanzeigen ausgebaut werden, sofern eine Förderung der Anzeigen möglich ist. Nachweise einer entsprechenden Beantragung müssen vorgelegt werden. In nachfolgender Tabelle sind die bisher geplanten und unter Maßgabe der Förderung umzusetzenden Haltestellen aufgelistet. **Diese sind bis zum 31.12.2029 umzusetzen.**

*Tabelle 5: Haltestellen mit geplanten dynamischen Fahrgastinformationsanzeigen*

Standort & Anzahl	Haltestelle
Völklingen Neues Rathaus (2 Anlagen)	Haltestelle Neues Rathaus/ Hohenzollernstraße Richtung Danzigerstraße

Völklingen Markt	Haltestelle Markt/ Moltkestraße Richtung Karl-Janssen-Straße
Völklingen Bismarckstraße	Haltestelle Bismarckstraße/ Bismarckstraße Richtung Südtangente
Völklingen Altes Rathaus (3 Anlagen)	Haltestelle Altes Rathaus/ Rathausstraße Richtung Stadtbad
Wehrden Brücke (4 Anlagen)	Haltestelle Wehrden Brücke/ Rathausstraße
Völklingen Stadtbad	Haltestelle Stadtbad/ Karl-Janssen- straße in beiden Richtungen

Die Mittelstadt Völklingen beabsichtigt während der ÖDA Laufzeit weitere Standorte zum Ausbau mit dynamischer Fahrgastinformationsanzeige zu definieren.

## 8.2 Fahrgastinformationen im Störfall

Über permanente Angebotsanpassungen, temporäre Angebotsveränderungen (z. B. in Folge von Baustellen oder anderen Einschränkungen) oder Sonderverkehre sind die Fahrgäste vom Betreiber rechtzeitig u. a. über die örtliche Presse zu informieren. Im Falle von geplanten oder kurzfristigen Angebotsveränderungen ist eine unverzügliche Information der Fahrgäste über verschiedene Informationskanäle, insbesondere Printmedien, Internet, Fahrplan-App, soziale Netzwerke und Handzettel o. Ä. in den Fahrzeugen, sicherzustellen (vgl. Abschnitte 6.3 und 6.4).

## 9 Anforderungen an das Personal

### 9.1 Leitstellenpersonal

Im Sinne eines reibungslos laufenden Betriebs muss das Leitstellenpersonal über sehr gute Fähigkeiten zur mündlichen und schriftlichen Kommunikation in deutscher Sprache verfügen.

Das Personal in der Leitstellenzentrale muss sowohl im Umgang mit dem Fahrpersonal (Personalführung) als auch im Umgang mit dem Intermodal Transport Control System (ITCS) geschult sein, es muss über ausreichende Kenntnisse und Fähigkeiten zur Bedienung des Funk-/ Kommunikationssystems verfügen, um die verbale Kommunikationsmöglichkeit zwischen Fahrpersonal und Leitstelle sicherzustellen.

Zudem nimmt das Personal der Leitstellenzentrale an den regelmäßigen Verkehrsbesprechungen der Stadt teil, um Umleitungen aufgrund von Baustellen im Fahrbetrieb vorbereiten und umsetzen zu können. Es muss über verkehrsspezifisches Fachwissen (einschlägige Gesetze und Verordnungen) verfügen und die Verkehrsgegebenheiten in der Mittelstadt Völklingen sehr gut kennen.

Zu gewährleisten ist ein gepflegtes und seriöses Erscheinungsbild der Mitarbeiter. Weitere Anforderungen an die Fähigkeiten und Kenntnisse des Leitstellenpersonals sind:

- Abgeschlossene Ausbildung als Verkehrsmeister – mindestens Besuch und Bestehen des VDV-Lehrgangs Verkehrsmeister

- Führerschein der Klasse D, im Bedarfsfall Entlastung des Dienstplanes im Fahrdienst,
- sehr gute Orts- und Linienkenntnisse sowie ständige Aktualisierung der Kenntnisse und Besonderheiten im Liniennetz,
- gute Kenntnisse ortsfester Betriebsanlagen,
- Kenntnis der Unternehmensstruktur und von Zuständigkeiten im Unternehmen,
- Grundkenntnisse Dienstplan / Fahrplan,
- Fähigkeit zur kurzfristigen Personaldisposition,
- Fähigkeit zur Aufrechterhaltung des Fahrplans im Störfall,
- souveränes, freundliches Auftreten, hohe Kundenorientierung,
- sicherer Umgang mit der vorhandenen Hard- und Software.

## 9.2 Fahrpersonal

### 9.2.1 Anforderungen an das Erscheinungsbild und die Fähigkeiten des Fahrpersonals

Bei der Auswahl des Fahrpersonals ist sicherzustellen, dass dieses den gehobenen Anforderungen an einen attraktiven ÖPNV hinsichtlich einer umfassenden Dienstleistungs- und Kundenorientierung entspricht. Im Stadtgebiet Völklingen dürfen ausschließlich in diesem Sinne ausreichend ausgebildetes und geschultes Fahrpersonal eingesetzt werden.

Das Beherrschen und Anwenden der deutschen Sprache ist für das gesamte Fahrpersonal im Sinne einer reibungslos laufenden Betriebskommunikation verpflichtend.

Erforderlich ist eine „sichere Beherrschung“ der deutschen Sprache in Wort und Schrift. Das Personal muss bei Auskünften und Ansagen sprachlich ebenso sicher sein wie bei Störungen oder in Konfliktsituationen.

Das Fahrpersonal muss die nachfolgend definierten Anforderungen erfüllen:

- Das Fahrpersonal muss über gute Kenntnisse zum Fahrplan, zum Liniennetz, zu den relevanten Anschlussbeziehungen, zum saarVV-Tarif, zu den Beförderungsbedingungen sowie zur örtlichen Situation (z. B. Ortskunde bezüglich Freizeit- und Kulturziele) verfügen und hierzu dem Fahrgast bei Bedarf Auskunft geben.
- Das Fahrpersonal muss in der Lage sein, die Informations- und Verkaufseinrichtungen umfassend und sicher bedienen zu können. Zudem muss das Fahrpersonal über die Fähigkeit verfügen, Fehlfunktionen oder Ausfälle direkt zu erkennen und der Betriebsleitstelle zu melden.
- Dem Fahrpersonal müssen einschlägige Bestimmungen der gesetzlichen Vorschriften zum Fahrbetrieb (StVO, PBefG, BOKraft) sowie zur Unfallverhütung bekannt sein.
- Das Fahrpersonal ist über Umleitungen und Betriebsstörungen informiert und kann diese verständlich an die Fahrgäste weiterleiten.

- Das Fahrpersonal hat eine einheitliche, branchenübliche Dienstkleidung zu tragen.  
Folgende Dienstkleidung wird verpflichtend vorgeschrieben: Diensthemden, Schlips, Diensthosen, Sakko, Parka, Übergangsjacke.  
Alle Kleidungsstücke müssen mit dem Unternehmenslogo oder dem Verbundlogo gebrandet sein. Dem Fahrpersonal sind eine ausreichende Anzahl an Diensthemden und Diensthosen zur Verfügung gestellt werden.

Zu gewährleisten ist ein gepflegtes und seriöses Erscheinungsbild mit einheitlicher Dienstkleidung der mit Kundenkontakt tätigen Mitarbeiter.

#### 9.2.2 Anforderungen an das berufsbezogene Verhalten des Fahrpersonals

Für das Fahrpersonal werden folgende Anforderungen für eine kundenorientierte Verkehrsdurchführung definiert:

- Das Fahrpersonal hat sich gegenüber den Fahrgästen und anderen Verkehrsteilnehmern freundlich, zuvorkommend und hilfsbereit zu verhalten. Dies gilt insbesondere für Stress- und Eskalationssituationen (Diskussionen mit beschwerdeführenden Kunden oder anderen Verkehrsteilnehmern, Verspätungen, Störungen, Unfälle usw.).
- Im Falle des Ausfalls der digitalen Haltestellenansage sind die Haltestellen mit deren Namen rechtzeitig (d. h. zeitlich ausreichend für den Aussteigevorgang der Fahrgäste) und deutlich akustisch anzukündigen.
- Über Änderungen im Betriebsablauf (Fahrweg, Haltestellenbedienung, Verspätungen) sind die Fahrgäste rechtzeitig und ausführlich zu informieren.
- Vom Fahrpersonal ist eine ausgeglichene, vorausschauende Fahrweise zu gewährleisten. Zu vermeiden sind ruckartiges Anfahren und plötzliches Abbremsen (Ausnahmen nur in Gefahrensituationen).
- Das Fahrpersonal hat besondere Rücksicht auf mobilitätseingeschränkte Fahrgäste zu nehmen. Personen mit Mobilitätseinschränkungen, Personen mit Rollator sowie Personen mit Kinderwagen sind beim Ein- und Ausstieg nötigenfalls zu unterstützen.
- Dem Fahrpersonal müssen die wichtigsten Verhaltensregeln im Umgang mit mobilitätseingeschränkten Personen bekannt sein und von ihnen angewendet werden. Dazu gehört die (nachzuweisende) Teilnahme an jährlichen Schulungen ggf. unter Einbezug Mobilitätseingeschränkter bzw. Methoden wie Alterssimulationsanzug etc.
- Das Fahrpersonal hat sich einer besonderen Verantwortung für Kinder und Jugendliche bewusst zu sein. Diese Verantwortung bedeutet u. a., dass Kinder und Jugendliche auch bei fehlenden Fahrausweisen nicht von der Beförderung ausgeschlossen werden, wenn dies zu einer Gefährdung oder zu einer unzumutbaren Situation für die Kinder und Jugendlichen führen kann.
- Vom Fahrpersonal erkannte Schäden, Verunreinigungen usw. an den Haltestellen sind unverzüglich an die Betriebsleitstelle weiterzugeben.
- Die ordnungsgemäße Abrechnung der Fahrgeldeinnahmen ist zu gewährleisten.

- Das Fahrpersonal hat die Arbeit des Zähl- und Fahrausweisprüfpersonals zu unterstützen.
- Im Busverkehr ist die Mitnahme von Fahrrädern zu ermöglichen, soweit es die Betriebslage zulässt. Vom Fahrpersonal ist die vorrangige Pflicht zur Beförderung von Kleinkindern in Kinderwagen aktiv abzusichern. Kinderwagen dürfen nur in Ausnahmefällen, z. B. der Besetzung mit anderen Kinderwagen oder Krankenfahrstühlen/ Rollstühlen, zurückgewiesen werden.

### 9.3 Personal mit regelmäßigem Kundenkontakt (Kundencenter und Verwaltung)

Der Betreiber stellt das Personal für das Kundencenter. Das Personal in Kundencenter und in der Verwaltung muss in jedem Einzelfall kompetent, freundlich und hilfsbereit auf die persönlichen ÖPNV-Bedürfnisse der Fahrgäste eingehen sowie eine hohe Dienstleistungsbereitschaft ausstrahlen.

Das Personal mit regelmäßigem Kundenkontakt muss über eine hohe Beratungskompetenz und über umfassende Orts-, Fahrplan-, Netz- und Tarifkenntnisse verfügen, da es über die reinen Verkaufstätigkeiten hinaus als Ansprechperson für alle Kundenbelange in Bezug auf Tarif und Fahrplan Beratungsleistungen (Mobilitätsberatung) dient. Hierzu gehört auch die Kundeninformation bei Betriebsstörungen, verkehrs- und wetterbedingten Verzögerungen, Umleitungen, Großveranstaltungen, besonderen Vorkommnissen etc.

Die Beherrschung der deutschen Sprache ist für die genannten Beschäftigtengruppen im Sinne einer reibungslos laufenden Kommunikation verpflichtend. Erforderlich ist eine „sichere Beherrschung“ der deutschen Sprache in Wort und Schrift.

Das Vertriebs- und Servicepersonal im Kundencenter hat einheitliche, branchenübliche Dienstkleidung zu tragen. Zu gewährleisten ist für alle Mitarbeiter mit regelmäßigem Kundenkontakt ein gepflegtes und seriöses Erscheinungsbild. Weiterhin ist sicherzustellen, dass die Mitarbeiter regelmäßig (mindestens einmal jährlich) oder anlassbezogen bzgl. betrieblicher und verkehrlicher Themen sowie der Kundenorientierung geschult werden.

### 9.4 Vertriebspersonal externe Vertriebspartner

Das Vertriebspersonal externer Vertriebspartner muss einmal pro Kalenderjahr in tariflichen Fragen geschult werden. Aktuelle Änderungen beim Tarif, Fahrplanangebot etc. werden auch unterjährig und umgehend bereitgestellt. Unabhängig davon ist das Vertriebspersonal externer Vertriebspartner monatlich zur Klärung evtl. entstandener Fragen etc. zu kontaktieren.

### 9.5 Personal für Fahrausweisprüfung

Der Betreiber oder von ihm beauftragte Dritte haben Fahrscheinkontrollen durchzuführen. Die Hauptaufgaben des dafür eingesetzten Personals liegen in den Bereichen Hilfestellungen jeglicher Art für die Fahrgäste, Auskunftserteilung, Einnahmesicherung (Fahrscheinkontrolle) sowie Erhöhung der Sicherheit für die Fahrgäste.

Einsatzorte sind die Fahrzeuge und Haltestellen des Betreibers sowie ggf. die Fahrzeuge von Kooperationspartnern in Gemeinschafts-Linienkonzessionen. Bei allen Tätigkeiten – gerade auch bei der Fahrscheinkontrolle – haben die Mitarbeiter auf Sensibilität im Umgang mit den Fahrgästen und auf ein stets freundliches Auftreten zu achten.

Das Personal muss über sichere deutsche Sprachkenntnisse in Wort und Schrift, die die erforderliche Kommunikation mit den Fahrgästen gewährleisten, sowie über die zur Erfüllung seiner jeweiligen Aufgaben notwendigen Tarif-, Fahrplan-, Netz- und Ortskenntnisse verfügen.

Die Mitarbeiter sollen kompetent, freundlich und hilfsbereit auf die ÖPNV Bedürfnisse der Kundinnen und Kunden eingehen und ihnen mit Rat und Tat zur Seite stehen.

Der Betreiber oder von ihm beauftragte Dritte schulen die Mitarbeiter regelmäßig, mindestens zwei Mal im Jahr in Kommunikationsfähigkeit, in freundlichem, deeskalierendem Auftreten, und in der Sensibilität im Umgang mit Randgruppen sowie verschiedenen ethnischen Mitbürgern.

Das Servicepersonal hat einheitliche und gepflegte Dienstkleidung zu tragen. Sie sorgen für ein erhöhtes Sicherheitsgefühl.

Für die Fahrscheinprüfung müssen mindestens 2 mobile Geräte zur Fahrscheinkontrolle, welche direkt mit dem derzeitigen Hintergrundsystem des saarVV zum Abgleichen der Sperrlisten verbunden sind. EBE-Fälle müssen in den Handgeräten erfasst und an das Hintergrundsystem weitergegeben werden.

## 9.6 Mitarbeiterschulung und Qualitätssicherung

Das Personal wird in regelmäßigen Abständen entsprechend der jeweiligen Qualifikation und des Aufgabenspektrums geschult. Zentrale Schulungsthemen sind dabei der Kundenumgang (insbesondere auch bei Fahrgästen mit Behinderung), der wirtschaftliche und kundenfreundliche Fahrstil, betriebliche und technische Themen, Arbeitssicherheit sowie das Verhalten in Stresssituationen, Deeskalationstraining und Erste-Hilfe-Schulungen. Der Betreiber stellt eine regelmäßige Teilnahme seiner Mitarbeiter sicher. Es muss eine Rückkopplung zwischen Beschwerdemanagement und Schulungsinhalten erfolgen.

Zusätzlich wird gefordert, dass die Mitarbeiter die notwendigen Schulungen für die Verlängerung des Führerscheins kostenlos und unter fortzahlen des Entgeltes erhalten.

## 10 Anforderungen an die Haltestelleneinrichtung

### 10.1 Haltestelleneinrichtung

#### 10.1.1 Feste Haltestelleneinrichtungen

Das Aufstellen sowie die Pflege und Wartung der Haltestelleneinrichtungen (mit Ausnahme Mast, Schild, Fahrplankasten) und der Wartehallen obliegt, bis auf den Austausch der Fahrgastinformationen (Abschnitt 8.1) und das Aufstellen mobiler Haltestellenmasten, der Mittelstadt Völklingen oder von dieser beauftragten Dritten.



### 10.1.2 Mobile Haltestelleneinrichtungen

Vom Betreiber sind 15 mobile Haltestellenmasten in einfacher Ausführung mit Haltestellenmast, Haltestellenfuß (kippsicher), einer Kunststoffhülle DIN A3 quer für das Einschieben von Fahrgastinformationen und dem Haltestellenschild entsprechend § 41 StVO (Zeichen 224) vorzuhalten.

Die mobilen Haltestellenmasten sind vom Betreiber rechtzeitig vor Änderungen in der Linienführung (z. B. Umleitungen) bzw. innerhalb von sechs Stunden bzw. bis zum nächsten Betriebstag nach Anforderung durch die Mittelstadt aufzustellen.

### 10.2 Haltestellenzustand

Die Fahrgastinformationselemente an den Haltestellen müssen für den Fahrgast barrierefrei lesbar, schadensfrei und aktuell sein.

In regelmäßigen Zeitabständen (mindestens halbjährlich) ist eine Zustandskontrolle aller Haltestellenmasten durch den Betreiber durchzuführen. Eine Kontrolle kann dabei zum Zeitpunkt und im Rahmen des Fahrplanwechsels erfolgen, eine weitere Kontrolle ist halbjährlich versetzt durch die Verkehrsmeister bzw. vom Betreiber beauftragte Dritte durchzuführen.

Im Rahmen der Zustandskontrollen der Haltestellenmasten ist zusätzlich der Gesamtzustand der Haltestellenanlage durch Augenscheinnahme zu prüfen. Bei Schäden bzw. Verschmutzung an der Haltestellenanlage ist der Fachdienst Straßen- und Brücken- und Kanalbau der Mittelstadt Völklingen zu informieren.

### 10.3 Reinigung und Schadensbeseitigung

Die Instandhaltung (Reinigung, Wartung, Inspektion und Instandsetzung) der Haltestellenmasten, -schilder und der Fahrplankästen fällt in den Zuständigkeitsbereich des Verkehrsunternehmens.

#### 10.3.1 Reinigung:

Die Haltestellen sind vom Betreiber oder einem von ihm beauftragten Dritten in regelmäßigen Abständen (mindestens einmal jährlich) sowie nach Erfordernis zu reinigen. Der Betreiber ist dabei zuständig für die Reinigung von Mast, Schild, Fahrplankästen und Vitrine. Grobe Verunreinigungen sind umgehend zu beseitigen.

#### 10.3.2 Schadensbeseitigung

Umgehend zu beseitigen sind:

- Schäden, die die Sicherheit gefährden (an Mast, Schild, Fahrplankästen und Vitrine)
- Missstände durch fehlende oder beschädigte Kundeninformationsmedien (z. B. Fahrpläne, Tarifinformationen)

- Graffiti Schäden, Verunreinigungen etc. an Wartehäuschen und Sitzbänken werden umgehend der Mittelstadt Völklingen gemeldet, im Falle mutwilliger Zerstörung zudem der Polizei.

## 11 Anforderungen an die Fahrzeuge

### 11.1 Anforderungen an die Fahrzeugausstattung im Linienverkehr

Alle zur Erbringung der Verkehre eingesetzten Fahrzeuge müssen den gesetzlichen Bestimmungen nach dem Personenbeförderungsgesetz (PBefG), der Verordnung über den Betrieb von Kraftfahrunternehmen im Personenverkehr (BOKraft) sowie der Straßenverkehrszulassungsordnung (StVZO) entsprechen.

Der Betreiber hat zu gewährleisten, dass sich die Fahrzeuge stets im verkehrs- und betriebssicheren sowie ordnungsgemäßen, sauberen und gepflegten Zustand befinden.

Der Betreiber ist dafür verantwortlich, dass die nach der StVZO vorgeschriebenen Untersuchungen der Fahrzeuge fristgerecht durchgeführt werden.

Es ist beim Erscheinungsbild aller Fahrzeuge sicherzustellen, dass die Zugehörigkeit der Fahrzeuge zum Gesamtnetz „Stadtverkehr Völklingen“ erkennbar ist.

Darüber hinaus sind insbesondere die im Folgenden aufgeführten

Mindestanforderungen an die eingesetzten Fahrzeuge zu erfüllen. Beim Einsatz von Subunternehmen haben die von den Unternehmen eingesetzten Fahrzeuge die gleichen Anforderungen zu erfüllen wie die Fahrzeuge des Betreibers.

Für die Ausstattung der **Fahrzeuge** (Standardlinienbus bzw. Standardliniengelenkbus)

mit Einsatz im Stadtverkehr Völklingen werden von Seiten der Mittelstadt Völklingen die nachfolgenden Anforderungen definiert:

- durchschnittliches Fahrzeualter max. 7,00 Jahre,
- Fahrzeualter max. 15,00 Jahre zum jeweiligen Einsatzzeitpunkt (zu den Anforderungen an die laufende Instandhaltung vgl. Abschnitt 11.4),
- alle Fahrzeuge müssen barrierefrei und durchgängig niederflurig ausgeführt sein. Stufen im Durchgang wie etwa bei Low-Entry-Bussen sind nicht zugelassen,
- niveaugleiche Ein- und Ausstiege ohne Stufen an allen Türen,
- komplett stufenfreier Durchgang von vorn nach hinten (kein Low-Entry),
- leicht zu erreichende Festhaltungsmöglichkeiten im Türbereich (auch für Rollstuhlfahrende und Kleinwüchsige geeignet),
- ausgewiesene flexible Mehrzweckfläche/ Sondernutzungsfläche mit Rollstuhl-Stellplatz nach UN/ECE R 107 (mit zugeordneter Sitz- oder Stehlehnle für Begleitperson und gepolsterter Trennwand bzw. Anlehnplatte), mit niveaugleichem, kurzem Zugang zu einer Tür (Mindestbreite 120 cm); keine (die Bewegungsfreiheit behindernden) Haltestangen oder sonstige Einbauten auf der Sondernutzungsfläche,
- (manuell) ausklappbare Rollstuhlrampe (Ausführung ca. 905x980 mm breit; Tragfähigkeit mindestens 350 kg),
- Piktogramme außen für Sondernutzungsflächen für Schwerbehinderte an nächstgelegenen Türen,



- kontrastreiche Markierung/Gestaltung der Eingangsbereiche,
- Bei Betriebsbeginn sind für mindestens eine Quote von 15% der Fahrzeuge alternative Antriebe vorgeschrieben.
- In der Vertragslaufzeit ist der komplette Fuhrpark auf alternative Antriebe umzustellen, sofern Förderprogramme die höheren Anschaffungskosten ausgleichen. Nachweise für die Anträge an diesen Förderprogrammen sind vorzulegen.
- Für Bestandsfahrzeuge gilt mindestens Einhaltung der Grenzwerte der Abgasnorm EURO IV, ab 2025 die Abgasnorm mindestens Norm EURO V, ab 2029 die mindestens Abgasnorm VI.  
Sollten Neuzulassungen auf herkömmlichen Antriebsformen nötig werden, da keine Förderprogramme die Mehrkosten der alternativen Antriebe ausgleichen, müssen diese den höchsten am Markt erhältlichen Abgasstandard (derzeit EURO VI) erreichen (alternative Antriebsarten müssen mindestens gleichwertige Umweltstandards/Abgasnormen erfüllen).
- Verbrennungsantriebe sind generell mit Partikel-Vollfiltern in geschlossener Bauweise mit einer Abscheideeffizienz von mindestens 90 % zur Berechtigung der grünen Feinstaubplakette auszustatten,
- Bordrechner für RBL-Betrieb (siehe Abschnitt 6.5) und elektronische Fahrscheindrucker in jedem Fahrzeug,
- Lautsprecheranlage mit Mikrofon am Fahrerarbeitsplatz, um die Fahrgäste in besonderen Situationen aktuell informieren zu können,
- digitale Haltestellen-Innenanzeigen in Kombination mit Innenbildschirm,
- digitale Haltestellenansage, bei Störungen der automatischen Ansagegeräte werden die Haltestellen vom Fahrpersonal über das Mikrofon ausgerufen,
- Innenansage mit automatischer, dynamischer geräuschabhängiger Anpassung,
- Fahrzielanzeige hochauflösend vorne mind. 26x216 LEDs, Seite rechts 19x160 LEDs, Hinten 16x28 hinten. Bei Betriebsbeginn muss eine Quote von mindestens 40 % vorgehalten werden.
- Fahrzielanzeige hochauflösend vorne mind. 26x216 LEDs, Seite rechts 19x160 LEDs, Hinten 16\*112 LEDs bei Neufahrzeugen. Bei Betriebsbeginn muss mindestens eine Quote von 15% vorgehalten werden.
- automatische Zielbeschilderung gesteuert über den Fahrscheindrucker
- automatische Leerfahrtbeschilderung mit „Betriebsfahrt“
- Monitor 21 Zoll oder vergleichbarer Einzelmonitor mit Echtzeitinformationen (Solobus 12 m/ Kleinbus: 1 x vorn; Gelenkbus: 1 x vorn, 1 x hinten [nach Drehgelenk]),
- Außenlautsprecher an den Fahrzeugen,
- Digitale Funkgeräte oder gleichwertige funktionstüchtige Kommunikationsmöglichkeiten mit Freisprecheinrichtung, die eine durchgehende Kommunikation mit der Leitstelle, zwischen den Fahrzeugen im Gesamtnetz „Stadtverkehr Völklingen“ (und auch unterschiedlicher Verkehrsunternehmen) untereinander sowie eine Notruf Funktion gewährleisten,
- Klimatisierung des Fahrgastraumes und des Fahrerarbeitsplatzes nach VDV Schrift 236 in der jeweils gültigen Fassung mit den Funktionen Kühlen, Heizen

und Entfeuchten. Bei Betriebsbeginn müssen mindestens 80% der Fahrzeuge über eine Klimatisierung des Fahrgastraumes verfügen.

- Einbau eines Abbiegeassistenten bei Neufahrzeugen. Bei Betriebsbeginn muss eine Quote von mindestens 15 % vorgehalten werden
- Videoschutzeinrichtung in allen Neufahrzeugen. Zu Betriebsbeginn ist eine Quote von mindestens 80% vorgehalten werden,
- Türen zweiflügelig,
- Fahrersitz pneumatisch gefedert,
- Digitaler Tachograph,
- automatische Fahrgastzählssystemen (AFZS) an allen Türen für Neufahrzeuge. Bei Betriebsbeginn müssen mindestens 50% der Fahrzeuge über ein AFZS verfügen; für die Dokumentation und Aufbereitung der statistischen Daten muss ein leistungsfähiges Hintergrundsystem betrieben werden (u. a. linienweise, fahrtenweise, haltstellenweise Auswertungen),
- verstärkte Ausleuchtung nach außen an allen Fahrgasttüren bei Dunkelheit sowie LED-Lichtleisten in den Trittkanten der Einstiege, Bei Betriebsaufnahme ist eine Quote von mindestens 15% zu erfüllen.
- Fahrgastsitze mit gepolsterten Sitzkissen und Rückenlehnen,
- kostenloses Fahrgast-WLAN bei Neufahrzeugen. Bei Betriebsbeginn muss eine Quote von 15% vorgehalten werden.
- USB-Ladesteckdosen an Fahrgastplätzen für Neufahrzeuge. Zum Vertragsbeginn mindestens 40 % der eingesetzten Fahrzeuge mit USB-Ladesteckdosen am Fahrgastplatz ausgestattet sein.

Zudem sind weitere Elemente im Hinblick auf barrierefreie Nutzbarkeit vorzusehen, wie z. B. kontrastierende Kennzeichnung der Türen von außen, kontrastierende Markierung von Stufen, Podesten und anderen im Fußbereich hervorstehenden Einbauten.

Der Betreiber hat die im Rahmen der Leistungserbringung erforderlichen Fahrzeuge nach Maßgabe dieser Qualitätsstandards in ausreichender Zahl vorzuhalten. Die Anzahl sowie der jeweilige Fahrzeugtyp (SL bzw. GL) der eingesetzten Fahrzeuge sind vom Betreiber so zu bemessen, dass ein reibungsloser, pünktlicher Ablauf des Betriebs gewährleistet ist. Dabei sind der vorgegebene Fahrplan (siehe Anlagen 1- und 2), der zur Abwicklung des Fahrgastbetriebs erforderliche Fahrzeugeinsatz (siehe Tabelle 2) sowie unternehmensspezifische Rahmenbedingungen (z. B. Pausen-, Wende- und Leerfahrtzeiten) entsprechend zu berücksichtigen. Neben den für die reibungslose Abwicklung des ÖDA-gegenständlichen Verkehrs erforderlichen Fahrzeugen hat der Betreiber zur Abdeckung der Instandhaltungsbedarfe (geplant und ungeplant) und Betriebsreserven, zum Auffangen bei Verspätungslagen und anderweitigen Ausfallzeiten Reservefahrzeuge in Höhe von mindestens 15 % vorzuhalten.

Diese haben vollständig den Anforderungen an die Regelfahrzeuge zu entsprechen. Das Verkehrsunternehmen hat die Befahrbarkeit der Strecken und die Anfahrbarkeit der Haltestellen mit den von ihm gewählten Fahrzeugen zu prüfen.

Die Anforderungen an die im Anruf-Sammel-Verkehr einzusetzenden Fahrzeuge sind im Abschnitt 11.7 aufgeführt.

## 11.2 Mitnahme von Fahrrädern

Es gelten die in der Anlage 1 zu § 12 Absatz 1 der „Beförderungsbedingungen der Verkehrsunternehmen im saarVV“ beschriebenen Anforderungen an die Mitnahme von Fahrrädern.

## 11.3 Mitnahme von Elektromobilen (E-Scootern)

Die Mitnahme von Elektromobilen, sogenannten E-Scootern, wird in einem bundeseinheitlichen Erlass der Länder vom 15. März 2017 geregelt. Ergänzend gelten die in § 12 Absatz 2 der „Beförderungsbedingungen der Verkehrsunternehmen im saarVV“ beschriebenen Anforderungen an die Mitnahme von E-Scootern.

## 11.4 Anforderungen an die laufende Instandhaltung zum kundengerechten Erscheinungsbild

Im Hinblick auf eine hohe Fahrzeugqualität wird der ÖDA mit der Anforderung verbunden sein, die Fahrzeuge laufend instand zu halten.

Mindestanforderungen an die laufende Instandhaltung sind:

- jährliche Rostbeseitigung,
- Erneuerung abgenutzter oder schadhafter Sitzpolster,
- Erneuerung abgenutzten oder schadhafte Fußbodens,
- Erneuerung abgenutzter oder schadhafter Sitzlehnen und Sitze,
- Erneuerung schadhafter Griffe oder Haltestangen,
- Erneuerung oder Neulackierung übermäßig abgenutzter Griffe oder Haltestangen,
- Neulackierung außen bei matter, sonnenverbleichter Oberfläche oder bei stark ungleichmäßiger Farbgebung durch z. B. Rostbeseitigung bzw. sonstige Reparaturarbeiten
- Erneuerung schadhafter/ zerkratzter Scheiben,
- Erneuerung abgenutzter oder schadhafter Verschleißteile.

## 11.5 Umweltstandards

Im Stadtverkehr Völklingen dürfen Fahrzeuge mit herkömmlichen Antriebsarten nur noch bei Erfüllung der Emissionsgrenzwerte ab der Abgasnorm EURO IV eingesetzt werden.

Ab 2024 dürfen nur noch Fahrzeuge mit alternativen Antrieben angeschafft werden, sofern entsprechende Förderprogramme zur Verfügung stehen, um mind. 50% der Mehrkosten zu herkömmlich angetriebenen Fahrzeugen abfedern. Nachweise, dass der Betreiber sich auf entsprechende Förderprogramme mit entsprechend ernster Absicht beworben hat sind vorzulegen.

Anträge auf die hier vorab bekanntgemachte Verkehrsleistung haben alle sich aus den Gesetzen bzw. Rechtsvorschriften, die auf der Clean-Vehicle-Directive (CVD) beruhen und insbesondere für Sektorenauftraggeber gelten, einzuhalten.

## 11.6 Außenwerbung an den Fahrzeugen

Nicht zulässig ist Werbung mit folgenden Inhalten:

- Nikotinwaren,
- alkoholische oder sonstige berauschende Mittel,
- politische oder religiöse Aktivitäten,
- gewaltverherrlichende Inhalte,
- sexuelle oder frauenfeindliche oder andere gruppendifferenzierende Werbung.

Folien im Bereich der Fensterflächen sind so anzuordnen bzw. zu gestalten, dass sie die Orientierungsmöglichkeiten und das Sicherheitsempfinden der Fahrgäste nicht negativ beeinflussen (aus dem Fahrzeug muss der Blick nach außen auch bei Dunkelheit und bei Niederschlag grundsätzlich gewährleistet sein). Gänzlich ausgeschlossen sind folgende Scheibenflächen: Fahrerfenster links, Windschutzscheibe.

## 11.7 Mindestanforderungen für Fahrzeuge im AST-Verkehr

Im bedarfsgesteuerten AST-Verkehr sind Fahrzeuge (Pkw, Großraum-Pkw, Kleinbusse oder Busse) einzusetzen, die für den Einsatz zur Personenbeförderung geeignet und zugelassen sind. Pkw müssen mindestens über vier Sitzplätze zur Fahrgastbeförderung und mindestens über vier Türen (inkl. Tür am Sitz des Fahrpersonals) verfügen. Es ist mindestens ein Fahrzeug vorzuhalten, welches nach Anmeldung des entsprechenden Beförderungsbedarfes für die Mitnahme von mindestens einem Rollstuhl geeignet ist. Vorzugsweise sind dabei Fahrzeuge zum Einsatz zu bringen, die mit geringem Aufwand die Beförderung von Rollstühlen ermöglichen und die mit entsprechenden Sicherungssystemen ausgestattet sind. Dabei kann es sich auch um ein Fahrzeug des Linienverkehrs handeln. Zur Sicherstellung der Kommunikation mit der Leitstelle des Auftragnehmers sind die Fahrzeuge mit Mobiltelefon mit Freisprechanlage am Arbeitsplatz des Fahrpersonals auszustatten.

Darüber hinaus sind im Falle einer Ausweitung der bedarfsgesteuerten Verkehre über das heutige Angebot hinaus die eingesetzten Fahrzeuge während der Einsatzzeit in geeigneter Form mit einer Fahrgastinformation (Kennzeichnung „AST“,) an der Stirnseite des Fahrzeugs auszurüsten. Diese muss von außen auf eine Entfernung bis 25 m, auch bei Dunkelheit, ausreichend erkennbar sein. Etwaige Taxibeschilderungen müssen abgedeckt werden. Bestehende Dachkennzeichnungen können bspw. mit einer entsprechenden Kappe überzogen werden.

## 11.8 Fahrzeugzustand, -reinigung und Schadensbeseitigung

### 11.8.1 Fahrzeugzustand:

Für die Fahrzeuge werden für die Verkehrsdurchführung folgende Anforderungen formuliert:

- Die Fahrzeuge müssen mit allen Sitz- und Stehplätzen haftpflichtversichert sein.
- Der Betreiber ist dafür verantwortlich, dass die nach der StVZO vorgeschriebenen Untersuchungen der Fahrzeuge fristgerecht durchgeführt werden.
- Beim täglichen Betriebsbeginn müssen Lackierung, Außen- oder Innenaufkleber weitgehend unbeschädigt sein. Die vorgeschriebenen Netz- und Tarifinformationen müssen unbeschädigt und gut leserlich sein.
- Während der Einsatzzeiten sind der jeweiligen Witterung entsprechend angemessene klimatische Verhältnisse sicherzustellen.
- Beim Einsatz der Fahrzeuge ist die Ausrüstung den jeweiligen Straßen- und Witterungsverhältnissen anzupassen; die Fahrzeuge sind entsprechend der Witterungssituation spätestens aber vom 1. November bis mindestens 30. April auf allen Achsen mit winterauglichen Reifen zur umfassenden und vollständigen Sicherstellung der Verkehrsdurchführung in Wintersituationen auszustatten. Als winterauglich gelten Reifen gemäß § 2 Abs. 3a der StVO bzw. § 36 Abs. 4 der StVZO.

#### 11.8.2 Fahrzeugreinigung:

##### 11.8.2.1 Fahrzeugreinigung außen

- Die Fahrzeuge sind von außen je nach Witterung täglich, mindestens jedoch zweimal wöchentlich zu reinigen. Hierfür ist Kreislaufwasser (also aufbereitetes Brauchwasser) in Verbindung mit Regenwasser zu verwenden.

##### 11.8.2.2 Fahrzeugreinigung innen

- Die Fahrzeug-Innenreinigung hat 1x täglich vor dem Linieneinsatz zu erfolgen. Die Fußboden-Nassreinigung hat i. d. R. einmal wöchentlich zu erfolgen.
- Grobmüll (z. B. Zeitungen und Getränkebehälter) ist während des Betriebes durch das Fahrpersonal (z. B. in den Wendezeiten) zu entfernen.
- Gravierende Verunreinigungen des Fahrzeuginnenraumes sind während der Verkehrsdurchführung bei nächstmöglicher Gelegenheit (z. B. bei einer kurzen Standzeit) zu beseitigen, wenn ein schnellstmöglicher Fahrzeugaustausch betrieblich nicht realisierbar ist.
- Fahrzeuge mit ausgesprochen grob verunreinigtem Innenraum (anstößige Verunreinigungen z. B. durch Erbrochenes, Urin etc.) sind unverzüglich zu reinigen bzw. auszuwechseln.

##### 11.8.2.3 Intensivreinigung

- Die Intensivreinigung hat im 2-monatlichen Turnus je Omnibus zu erfolgen. Hierbei sind alle abwischbaren Flächen nass bzw. feucht zu reinigen. Die Sitzpolster sind abzusaugen, Filzstift-Verunreinigungen sind zu entfernen.
- Farbschmierereien sollen schnellstmöglich, spätestens innerhalb einer Woche entfernt werden.

- Fahrzeuge mit großflächigen Graffitis dürfen nicht im Linienverkehr eingesetzt werden.

### 11.8.3 Schadensbeseitigung

- Gerätestörungen in den Fahrzeugen werden möglichst kurzfristig, spätestens jedoch vor dem nächsten Einsatztag behoben.
- Beschädigungen werden innerhalb von 10 Werktagen repariert; eventuelle Unfallgefahren sind sofort zu beseitigen.
- Grobe Vandalismusschäden sind kurzfristig, möglichst direkt, zu beseitigen.

## 12 Serviceleistungen

### 12.1 Kundencenter

Der Betreiber hat mindestens ein eigenes Kundencenter vor Ort in Völklingen in zentraler Lage zu betreiben. Zu gewährleisten sind ein barrierefreier Zugang sowie eine barrierefreie Einrichtung des Kundencenters.

Das Service Büro der Mittelstadt Völklingen ist in das Kundencenter zu integrieren und Personal-Vertretungen sind zu gewährleisten.

Das Kundencenter hat mindestens folgende Leistungen zu erbringen:

- Fahrplanauskünfte / Mobilitätsberatung,
- Ticketverkauf (inkl. Möglichkeit der bargeldlosen Bezahlung); komplettes Fahrausweisangebot des saarVV-Tarifs,
- Beratung „Mobile Ticketing“,
- Ticketumtausch (Tarifwechsel),
- Tarifberatung,
- Abonnementfragen (Abschluss neuer Abos, Änderungen, Kündigungen, Ersatzchipkarten).

Im ÖDA wird der Mittelstadt Völklingen darüber hinaus weitere Anforderungen an das Leistungsspektrum des Kundencenters definieren:

- Bereitstellung von Print-Informationsmedien zum ÖPNV Angebot in Völklingen,
- Weitergabe von Sonderinformationen (Baustellen, Sperrungen),
- Entgegennahme von Beschwerden und Weiterleitung an das Beschwerdemanagement,
- Entgegennahme von Erstattungsanfragen im Rahmen der Mobilitätsgarantie und des Pünktlichkeitsversprechen (Entgegennahme von Anträgen und Weiterleitung an das Beschwerdemanagement,
- Bearbeitung von Reklamationen,
- Information und Vermittlung ergänzender Mobilitätsangebote (z. B. CarSharing, Leihrad etc.) zur Verlängerung der Mobilitätskette.

Der Betreiber hat das Kundencenter tagsüber zu den Geschäftszeiten zu betreiben. Es ist beabsichtigt, im ÖDA die folgenden Öffnungszeiten vorzugeben:



- Montag 06.00 Uhr - 19.00 Uhr
- Dienstag bis Freitag 07:00 Uhr – 18:00 Uhr
- Samstag: 08.00 Uhr - 12.00 Uhr

Änderungen der Öffnungszeiten sind je nach Kundenresonanz, allerdings nur in Abstimmung mit der Mittelstadt Völklingen zulässig.

Zu den Anforderungen an das Servicepersonal siehe Abschnitt 9.3.

## 12.2 Vertriebspartner / Verkaufsstellen

Vom Betreiber sind Vertriebsstellen außerhalb des Stadtzentrums in den Stadtteilen zu akquirieren, auszuwählen, zu schulen, mit Material und Informationen zu versorgen und abzurechnen.

Das Personal in den externen Vorverkaufsstellen muss über die reine Verkaufstätigkeit hinaus als Ansprechperson für alle Kundenbelange einfache Auskünfte in Bezug auf Tarif und Fahrplan erteilen können.

Zu den Leistungen der Vertriebspartner gehören der Vertrieb des Ticketsortiments (ggf. auch zukünftig neu eingeführte Tickets) sowie die Erteilung von Fahrplanauskünften.

## 12.3 Ausstieg ab 20.00 Uhr zwischen den Bushaltstellen

Den Fahrgästen ist nach 20.00 Uhr der Ausstieg zwischen zwei Haltestellen zu gewähren, sofern verkehrsrechtliche Vorschriften und örtliche Verhältnisse dies zulassen.

Zwischen zwei Haltestellen ist jeweils nicht öfter als einmal zu halten. Das Fahrpersonal ist angehalten, im Nahbereich der geäußerten Wunsch-Ausstiegsstelle ein Aussteigen zu ermöglichen.

## 12.4 Durchführung von Busschule und Mobilitätstrainings

Vom Betreiber sind regelmäßige zielgruppenspezifische Schulungsangebote für Schüler und Senioren wie auch Mobilitätseingeschränkte anzubieten und durchzuführen.

Die Busschule findet im Laufe jedes Schuljahres für Grundschüler der 4. Klasse an allen Völklinger Grundschulen auf einem geeigneten Platz in Schulumgebung oder auf dem Betriebshof des Verkehrsunternehmens statt. Sie dauert rund 3 Stunden (zzgl. Vor- und Nachbereitung).

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

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

- das Verkehrsunternehmen kennenlernen und sich mit dem Liniennetz in Völklingen vertraut machen,
- Erklären von ÖPNV spezifischen Begriffen,
- richtiges Verhalten vor, während und nach der Busfahrt verstehen und anwenden:

- sicheres Verhalten an der Haltestelle (Haltestellenbeschilderung, Platzbedarf eines Busses, Abstand zur Bordsteinkante, toter Winkel),
- sicheres Ein- und Aussteigen: Zeitvergleich Einstieg mit/ohne Drängeln, Einklemmschutz an Türen,
- Orientierung im Bus: Entwerfer, Haltestellenanzeige, Halteknopf, Piktogramme, Nothammer,
- sicheres Verhalten im Bus: Sitz- und Stehplatz, Vollbremsung,
- soziales Verhalten im Bus: Hinweise auf Sauberkeit, Essen und Trinken, rücksichtsvolles Verhalten gegenüber anderen Fahrgästen,
- sicheres Überqueren der Fahrbahn an der Haltestelle,
- auf mögliche Gefahren bei richtiger / falscher Nutzung des ÖPNV hinweisen und sensibilisieren.

Ergänzende Angebote für Schüler an weiterführende Schulen sind in Absprache mit der Mittelstadt Völklingen vorzuhalten.

Zudem hat der Betreiber einmal im Quartal ein kostenloses und kundenspezifisches Bustraining anzubieten. Dabei werden theoretische und praktische Elemente zur Nutzung des ÖPNV vermittelt. Auf die Bedürfnisse von Senioren und Menschen mit Behinderungen wird dabei konkret eingegangen.

Es sind mindestens jährlich Schulungen für die ehrenamtlichen „Busbegleiter“ (oder vergleichbar) vorzusehen. Die als „Busbegleiter“ ausgebildeten Fahrgäste sorgen dafür, dass Menschen mit Behinderungen jederzeit am öffentlichen Nahverkehr teilnehmen können.

## 12.5 Fundsachen

Das Fundsachenmanagement obliegt dem Betreiber.

Alle Fundsachen sind am Betriebshof oder einem eigenen Fundbüro gemäß den gesetzlichen Anforderungen zu sammeln, zu verwalten und aufzubewahren. Die Verwaltung der Fundsachen muss schriftlich erfolgen.

Die Aufnahme von Fundsachenanfragen muss bei den Kundenbüros, telefonisch und digital möglich sein. Vor Ort sind Ansprechpersonen und Dienstzeiten für die Kunden anzugeben.

Die Ausgabe von Fundsachen muss im Kundencenter erfolgen können.

Die Öffnungszeiten der zuständigen Stelle des Betreibers sind im Fahrplanbuch und auf der Internetseite des Betreibers zu veröffentlichen.

## 13 Marketing

### 13.1 Allgemeines Marketing

Die Aufgaben des Marketings liegen in den Bereichen Produktpolitik, Serviceleistungen, Kundenbetreuung, Kommunikation, Information sowie Tarifgestaltung. Die Mittelstadt Völklingen erwartet zukünftig mindestens die Fortführung der in Völklingen etablierten Angebote.

Hierzu gehören

- Mobilitätsberatung und Fahrplanauskunft, Kundeninformation (schriftlich und elektronisch) und Haltestelleninformation (vgl. Abschnitt 8),



- ergänzende Serviceleistungen,
- Sonderverkehre (z. B. Veranstaltungsverkehre),
- Busschule für Schüler, Senioren und Mobilitätseingeschränkte (vgl. Abschnitt 12.5),
- einheitliches Erscheinungsbild verbindlich vorgeschriebene saarVV Front des Fahrzeugs,

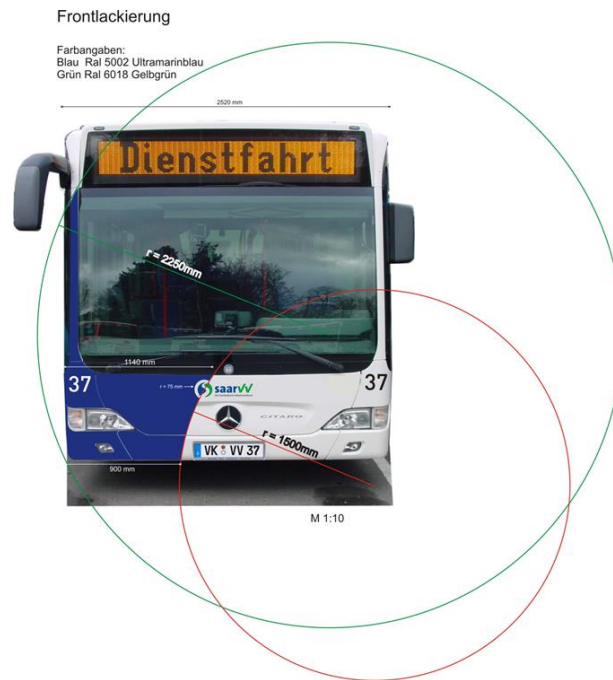


Abbildung 1: Vorgaben Fahrzeugfront

Zudem verpflichtet sich der Betreiber dazu, dass die Inhalte mit denen der Mittelstadt Völklingen und dem saarVV im Einklang stehen.

### 13.2 Marketingbudget

Das Marketingbudget muss so angelegt sein, dass die Kommunikation über verschiedenste Kanäle die Zielgruppe erreicht. Die Höhe ist dabei von der jeweiligen Kampagne und dem Ziel abhängig:

- Printprodukte (z. B. Haltestelleninformation, Fahrplanbuch etc.),
- Presse und Öffentlichkeitsarbeit,
- Außenwerbung,
- Online, Social Media und Digitale Medien.

## 14 Mitwirkungspflichten

### 14.1 Teilnahme an Sitzungen politischer Gremien und Verankerung in lokalen Netzwerken

Das heutige Verkehrsunternehmen nimmt intensiv am Völklinger Leben teil und ist in diversen Gremien und lokalen Netzwerken verankert.

Die Mittelstadt Völklingen erwartet auch zukünftig die Wahrung dieses hohen Niveaus an Vor-Ort-Präsenz, um die hohe Erwartungshaltung der Bevölkerung an die Kundennähe auch zukünftig weiter zu erfüllen.

Die Mittelstadt Völklingen erwartet zudem die Mitwirkung des Betreibers zusammen mit der Stadt bei der Diskussion, Entwicklung und Vorstellung von ÖPNV-relevanten Planungen in politischen und administrativen Gremien sowie in der Öffentlichkeit. Explizit gefordert wird die Pflege eines regelmäßigen Kontaktes zu örtlichen Interessensvertretern (z. B. Interessensvertreter mobilitätseingeschränkter Menschen, Fahrgastverbänden, Werbegemeinschaft etc.).

#### 14.2 Mitgliedschaft Verbundgesellschaft

Der Betreiber muss zum Start der Genehmigung bei der Verbundgesellschaft saarVV oder ggf. bei einer Nachfolgeorganisation, die die Aufgaben des saarVV übernimmt, Gesellschafter bzw. Kooperationspartner sein. Dabei werden insbesondere Aufgaben in den folgenden Themengebieten erfüllt:

- Tarif: Weiterentwicklung und Abstimmung des gemeinsamen Verbundtarifs.
- Einnahmensicherung und -aufteilung: Der Betreiber übernimmt die Abrechnung und Koordination der durchgeführten Fahrausweisverkäufe, die Kontrolle aller Fahrgeldeinnahmen und die Meldung sämtlicher erlösrelevanter Daten, die für eine Weiterentwicklung des Verbundtarifs notwendig sind, unentgeltlich an die Verbundgesellschaft. Dies erfolgt für den eigenen und in seinem Auftrag erbrachten Busverkehr sowie die übrigen Vertriebswege. Darüber hinaus werden durch das Fahr- und Prüfpersonal Ticketprüfungen durchgeführt und in Abstimmung mit der Verbundgesellschaft die Sicherheits- und Prüfmerkmale der Fahrtberechtigungen festgelegt und weiterentwickelt.
- Im Rahmen der Einnahmenaufteilung beteiligt sich der Betreiber an der Entwicklung des Aufteilungssystems, der Durchführung der notwendigen Erhebungen zu Übersteigern und Fremdnutzern sowie an der Überprüfung der von anderen Unternehmen und dem Verbund vorgelegten Daten.

Die Teilnahme an den lokalen Arbeitsgruppen des saarVV ist für den Betreiber verpflichtend.

Bei Bedarf hat der Betreiber zudem auch an der Abstimmung technisch/ betrieblicher Fragestellungen, wie Sicherstellung und Weiterentwicklung der einheitlichen Verbundfahrplanauskunft inkl. Koordination von Echtzeitauskünften aktiv mitzuwirken.

#### 14.3 Kooperationen

Der Betreiber hat zur Gewährleistung einer hohen Qualität im ÖPNV kooperativ mit den anderen das Stadtgebiet bedienenden Verkehrsunternehmen zusammenzuarbeiten.

In Stör- und Konfliktfällen sind in Abstimmung mit diesen Unternehmen sinnvolle Lösungen zur Absicherung der Mobilität und im Interesse der Fahrgäste umzusetzen.

Im Verspätungsfall sind mit den Leitstellen der Regionalverkehrsunternehmen Abstimmungen zur Absicherung von Anschlüssen für Umsteiger herbeizuführen.

## 15 Sozialstandards

### 15.1 Tarifbindung

Die Einhaltung von Sozialstandards für die betroffenen Beschäftigten bei der Erbringung der hier beschriebenen Verkehrsleistungen für die Mittelstadt Völklingen ist integraler Bestandteil der Verkehrsbedienungsqualität. Deswegen wird der ÖDA gemäß Art. 4 Abs. 5 Verordnung (EG) Nr. 1370/2007 mit der Anforderung verbunden sein, das Saarländische Tariftreue- und Fairer-Lohn-Gesetz (STFLG) anzuwenden, insbesondere die §§ 4 und 7. Der Betreiber wendet für die Entlohnungs- und Arbeitsbedingungen den TV-N Saar an.

Das bedeutet, dass der Betreiber seinen mit der Ausführung des ÖDA befassten Beschäftigten mindestens das im TV-N Saar für diese Leistung vorgesehene Entgelt nach allen tarifvertraglich festgelegten Modalitäten zahlt und während der Ausführungslaufzeit Änderungen nachvollzieht. Für die tariflich festgelegten Arbeits- und übrigen Mantelbedingungen gilt entsprechendes. Die beschriebene Tarifbindung und Sozialstandards gelten auch beim Einsatz von Subunternehmern.

Im Falle eines eigenwirtschaftlichen Antrages ordnet die Mittelstadt Völklingen gemäß Art. 4 Abs. 5, Verordnung (EG) Nr. 1370/2007 an, dass im Falle eines möglichen Betreiberwechsels § 9 des STFLG anzuwenden ist.

Um „den Arbeitnehmern ein Angebot zur Übernahme zu den bisherigen Arbeitsbedingungen zu unterbreiten“ und „die auf die Arbeitsverhältnisse anzuwendenden Tarifverträge als gleichwertig einstufen zu können, ist folgendes Verfahren anzuwenden: ein in Vollzeit angestellter Fahrer muss bei der tarifvertraglich festgelegten Sollarbeitszeit (derzeit 38,5 Stunden/Woche) und einzurechnenden Lohnbestandteilen nach dem TV-N Saar beim neuen Betreiber dasselbe Monatsentgelt (Brutto) erhalten. In das Monatsentgelt (Brutto) gehen zusätzlich die Zuschläge gemäß TV-N Saar ein. Diese Verpflichtung gilt für die gesamte Laufzeit des ÖDA dynamisch, d. h. mit den jeweils noch erfolgenden tariflichen Anpassungen in der Zukunft und ist während der Laufzeit des ÖDA individualrechtlich nicht kündbar. Eine anonymisierte Personalliste mit dem Monatsentgelt (Brutto) beim derzeitigen Betreibers wird den Antragstellern eines eigenwirtschaftlichen Antrages innerhalb von 48 Std. nach Eingang der Anfrage zur Verfügung gestellt und ist Teil dieser Vorabbekanntmachung.

**Die Mittelstadt Völklingen ist berechtigt, die Einhaltung dieser Anforderungen zu kontrollieren.**

### 15.2 Interessenvertretung der Mitarbeiter

Das beauftragte Verkehrsunternehmen hat eine Interessenvertretung für die Beschäftigten einzurichten. Die gesetzlichen Regelungen sind einzuhalten.

### 15.3 Arbeits- / Pausenzeiten

Die regelmäßige wöchentliche Arbeitszeit der Beschäftigten richtet sich nach dem TV-N Saar, ebenso wie die Pausenzeiten im Fahrdienst.

Sofern es im Rahmen der betrieblichen Machbarkeit liegt, soll auch die Möglichkeit der Teilzeitarbeit bestehen. Grundsätzlich sollen die gesundheitlichen und familiären Bedürfnisse der Mitarbeiter berücksichtigt werden.

### 15.4 Pausen- / Sozialräume

Die Mittelstadt Völklingen erwartet, dass sich für das Fahrpersonal keine Verschlechterung der Situation bzgl. Pausen- und Sozialräume ergeben. Am Betriebshof müssen Pausenaufenthaltsräume mit Sanitäreinrichtungen für die Mitarbeiter zur Verfügung stehen. Die Räumlichkeiten müssen über einen Kaffee- und Getränke- sowie einem Snackautomat für die Mitarbeiter verfügen. Zusätzlich muss der Arbeitgeber den Mitarbeitern in den Pausenräumen einen Waschraum mit Dusche und Umkleieraum zur Verfügung stellen. Am Betriebshof und in der Werkstatt müssen zudem Spinde bereitstehen. Änderungen sind nur in Abstimmung und auf Anordnung der Mittelstadt Völklingens möglich.

### 15.5 Gesundheitsmanagement

Der Betreiber trägt eine soziale Verantwortung für seine Mitarbeiter und hat gemäß § 167 Abs. 2 SGB IX ein betriebliches Eingliederungs- und Gesundheitsmanagement (BEM) einzurichten, um tätigkeitsbedingten Gesundheitsproblemen vorzubeugen. Darüber hinaus erarbeitet das Verkehrsunternehmen zusammen mit den betroffenen Mitarbeitern und der Interessenvertretung Maßnahmen um den Krankenstand möglichst gering zu halten.

## 16 Einnahmensicherung / Fahrscheinkontrolle

Die Einnahmensicherung obliegt dem Betreiber. Die Fahrscheinkontrollen haben auf allen Linien zu erfolgen, auch in den Randgebieten. Hierfür ist ausreichend Personal zu Verfügung zu stellen.

Die Fahrscheinkontrollen finden unter Berücksichtigung von Angebot und Fahrgastzahlen in unterschiedlichem Umfang über den gesamten Betriebszeitraum statt. Der Betreiber beteiligt sich zudem unentgeltlich an gemeinsamen Schwerpunktkontrollen des Verkehrsverbundes saarVV.

Das Ticketprüfpersonal ist vom Betreiber oder von ihm beauftragten Dritten zu schulen. Nach Aufnahme der Tätigkeit hat der Betreiber jährlich Nachschulungen sicherzustellen. Ergänzend sind Änderungen im Tarifsystem in geeigneter Weise den Ticketprüfern bekanntzugeben. Weitere Anforderungen an das Prüfpersonal sind in Abschnitt 9.5 erläutert.

## 17 Fahrgasterhebungen

Spätestens alle fünf Jahre ist vom Betreiber eine Verkehrserhebung durchzuführen. Darüber hinaus hat der Betreiber durch geeignete Weise von ihm eingeforderte Angebotsanpassungen (i. S. v. Leistungs- bzw. Qualitätsreduzierungen) nachzuweisen.

Verkehrserhebungen der Verbundgesellschaft sowie der Mittelstadt Völklingen an Haltestellen und in den Fahrzeugen werden vom Betreiber sowie deren Auftragsunternehmen geduldet und unterstützt. Bei der Erhebungsplanung unterstützt der Betreiber die beauftragten Zähler bei Bedarf durch Offenlegung betrieblicher Daten und Besonderheiten. Dies gilt auch für Fahrzeugumläufe. Es ist der Einsatz von automatischen Fahrgastzählsystemen (AFZS) vorzusehen (vgl. Abschnitt 11.1), deren Datenqualität den Anforderungen für ein Einnahmenaufteilungsverfahren entsprechen muss.

Auf Anforderung der Mittelstadt Völklingen hat der Betreiber gezielte Auswertungen aus dem automatischen Fahrgastzählsystem zu bestimmten Linien oder Verkehrszeiten vorzunehmen und stellt diese der Stadt zur Verfügung. Fahrgastzählungen und -befragungen, die der Betreiber für den Verkehrsverbund oder in Eigeninitiative durchführt bzw. durchführen lässt, sowie deren Auswertungen werden der Mittelstadt Völklingen auf Anforderung zur Verfügung gestellt.

## 18 Beschwerdemanagement / Berichtswesen

### 18.1 Beschwerdemanagement

Die Annahme und Bearbeitung von Kundenresonanzen (Beschwerden und Hinweisen der Fahrgäste) liegt im Verantwortungsbereich des Betreibers, welcher hierfür ein eigenes Beschwerdemanagement vor Ort in Völklingen vorzuhalten hat.

- Für die Annahme von Kundenresonanzen sind grundsätzlich alle eingesetzten Personale verantwortlich. Auch Fahrpersonale müssen Beschwerden und Hinweise aufnehmen, soweit bzw. sobald es die Betriebslage zulässt.
- Als Kundenresonanzen sind alle eingehenden schriftlichen, telefonischen und mündlichen Beschwerden und Hinweise aufzunehmen. Die eingegangenen und aufgenommenen Beschwerden und Hinweise sind EDV-gestützt in der Aufnahme und Bearbeitung zu dokumentieren.
- Das Verkehrsunternehmen beantwortet die Kundenresonanzen innerhalb von zwei Wochen ggü. dem jeweiligen Fahrgast.
- Über Eskalationen o. Ä. im Zusammenhang mit der Annahme von Kundenresonanzen ist der Mittelstadt Völklingen unverzüglich zu informieren.
- Die Kundenresonanzen sind halbjährlich aufzubereiten und in abgestimmten Kategorien der Mittelstadt Völklingen zur Verfügung zu stellen.

### 18.2 Berichtswesen

Der ÖDA wird den Betreiber zur Berichterstattung gegenüber der Mittelstadt Völklingen verpflichten. Bei besonderen Vorkommnissen, längeren Betriebsunterbrechungen

und schweren Unfällen ist die Mittelstadt Völklingen unverzüglich zu informieren. Das Verkehrsunternehmen hat jährlich der Mittelstadt Völklingen einen standardisierten

Qualitätsbericht zu erstellen und fristgerecht vorzulegen.

Dieser Bericht hat zu beinhalten:

- Erfüllung der Qualitäts- und Leistungsstandards,
- Dokumentation der AST-Fahrtanmeldungen und Statistikerstellung,
- Trends und Auffälligkeiten bei den Kundenresonanzen,
- Entwicklung Fahrzeugbestand und Umweltstandards,
- Stand „Barrierefreiheit“,
- Durchführung von Busschulen und/ oder Mobilitätstrainings.

### 18.3 Absicherung der Mindeststandards der Vorabbekanntmachung und Verbindliche Zusicherung

Für den Fall eines eigenwirtschaftlichen Antrags sind die vorgenannten Anforderungen vollständig zu erfüllen und in allen Bestandteilen nach § 12 Abs. 1a PBefG verbindlich zuzusichern. Die Mittelstadt Völklingen wird darauf dringen, dass sie in die Kontrolle ihrer Einhaltung eingebunden wird.

Die Mittelstadt Völklingen erwartet, dass ein Antragsteller sich in seinem Antrag auf eigenwirtschaftlichen Betrieb des Stadtverkehrs damit einverstanden erklärt, dass sämtliche Zusicherungen in einer Qualitätssicherungsvereinbarung zusammengefasst werden. Die Mittelstadt Völklingen erhält dadurch auch im Falle einer eigenwirtschaftlichen Genehmigung einen eigenen Anspruch auf Information und Zustimmungsvorbehalte über Änderungen von Fahrplan, Kapazitäten und sonstige Qualitätsstandards sowie einen Anspruch auf regelmäßige Berichte über die erbrachte Qualität. Neben den Prüfungsmöglichkeiten der Genehmigungsbehörde erhält somit auch der Mittelstadt Völklingen das Recht, die Mindeststandards entsprechend Vorabbekanntmachung bzw. die verbindlichen Zusicherungen des Verkehrsunternehmens mittels ihm geeignet erscheinender Maßnahmen zu kontrollieren. Hierzu dienen insbesondere die oben genannten Anforderungen an das Beschwerdemanagement, Berichtspflichten und Qualitätskontrollen.

Eine spätere Unwirtschaftlichkeit berechtigt nicht zur Reduzierung des Leistungsangebotes oder sonstige Rücknahme von Zusicherungen. Es wird auf § 21 Abs. 4 Satz 3 PBefG hingewiesen. Zumutbar sind daher alle wirtschaftlichen Auswirkungen, die sich aus Änderungen anderer Verkehre (v. a. Schienenverkehr, Regionalverkehre), 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 hieraus für die beantragte Laufzeit abzuschätzen.

Eine Entbindung der Betriebspflicht kommt nur für die Gesamtleistung in Betracht, da nur eine Genehmigung für die Gesamtleistung in Frage kommt (§ 21 Abs. 4 Satz 2 PBefG). Soweit ausnahmsweise wegen nicht vorhersehbarer Umstände eine Entbindung von der gesamten Betriebspflicht angezeigt ist, kommt diese nach Auffassung der Mittelstadt Völklingens nur mit einem ausreichenden zeitlichen



Vorlauf in Frage, der erforderlich ist, um eine lückenlose Weiterbedienung sicherzustellen.