

3.1. Qualitätskriterien des ÖPNV im Landkreis Merzig-Wadern

Der Landkreis Merzig-Wadern definiert die dargelegten Anforderungen und Standards im Rahmen der Sicherstellung einer ausreichenden Bedienung der Bevölkerung mit ÖPNV-Leistungen. Die nachfolgend genannten Standards gelten sowohl für die Liniengenehmigungen haltenden Verkehrsunternehmen als auch vollumfänglich für deren mit der Leistungserbringung beauftragte Subunternehmer.

3.1.1. Fahrzeuge

Ein attraktives Angebot im ÖPNV wird nicht allein durch ein hochwertiges Verkehrsangebot charakterisiert, sondern auch durch den Komfort und die Gestaltung der eingesetzten Fahrzeuge. Vor diesem Hintergrund ist der Einsatz hochwertig ausgestatteter Fahrzeuge im Landkreis Merzig-Wadern anzustreben.

Tabelle xx: Anforderungen an die Qualität der Fahrzeuge

Definition der Fahrzeugarten		
Geeignet nach Fahrgastaufkommen und Streckenführung	Gelenkbus	Ca. 18 m Länge
	Standardlinienbus	Ca. 12 m Länge
	Midibusse	Ca. 10 m Länge
	Minibusse	Ca. 7-8 m Länge
	Personenkraftwagen	
Anforderungen an das Fahrzeualter*		
Durchschnittsalter	Weniger als 8 Jahre	
Maximales Alter	Max. 10 Jahre	
Gelenkbusse (werden in der Regel nur in den Verkehrsspitzen eingesetzt)	Ausnahmsweise bis zu 15 Jahren	
Fahrzeuge für den Schulverstärkerverkehr	Max. 15 Jahre	
Gebrauchte Fahrzeuge, die nicht älter als 10 Jahre alt sind, mit einem emissionsfreien Antrieb ausgerüstet, und deren Karosserie aufbereitet sowie der Fahrgastraum einschließlich der Sitze erneuert wurden, gelten ab dem Tag der Wiederezulassung als fabrikneu im Sinne der Berechnung des Fahrzeualters.		
Fahrzeugausstattung		
Es sind die technischen Voraussetzungen zur Beeinflussung entsprechend ausgerüsteter Lichtsignalanlagen im Kreisgebiet zu erfüllen.		
Die Fahrzeuge sind mit Bordrechnern mit integrierten Ortungssystemen und Kommunikation über ein Betriebsleitsystem (RBL, ITCS) auszurüsten.		
Vorzusehen ist die Ausstattung mit einem Elektronischen Fahrgeldmanagement (EFM) im saarVV.		
Vorzusehen ist die Ausstattung mit analogen oder digitalen Funkgeräten zum Kontakt intern und/oder mit einer Betriebsleitstelle. Ggf. dienstliche Mobilfunkgeräte.		
Die Eignung für die Elektrorollstuhl-Mitnahme wird für mindestens 50 % der eingesetzten Fahrzeuge gewährleistet; sie ist Pflicht bei Neubeschaffungen von Fahrzeugen.		
Mindestens 70 % der eingesetzten Busse in den Linienbündeln West, Mitte, Ost des Landkreises Merzig-Wadern verfügen über eine Videoaufzeichnungsanlage mit mindestens 4 digitalen Kameras und einer Aufzeichnungsmöglichkeit gemäß Datenschutzgesetz.		

Mindestens 35 % der eingesetzten Busse in den Linienbündeln West, Mitte, Ost des Landkreises Merzig-Wadern sind mit automatischen Fahrgastzählssystemen auszustatten (die Daten werden an das RBL übertragen und erfassen Ein- und Aussteiger sowie den Besetzungsgrad).	
Anforderungen an die Barrierefreiheit	
Es sind ausschließlich Busse einzusetzen, welche die Rahmenvorgaben zur Barrierefreiheit gem. § 4 BGG erfüllen.	
Einstiegsöhe	NF-/LE-Fahrzeuge, max. 34 cm
Einstiegshilfe	Kneeling-Funktion, Manuelle Rollstuhlrampe oder automatische Rollstuhlrampe an der 2. Tür, bei Minibussen an der 1. Tür auszustatten
Rollstuhlplätze mit Begleitersitzen gemäß gesetzl. Vorgaben.	
Haltewunschtaaste bzw. Informationssprechstelle am Rollstuhlplatz.	
Bei Neufahrzeugen sind die Haltewunschtaasten so anzubringen, dass diese von jedem Sitzplatz erreichbar sind.	
Kontrastreiche Innengestaltung für Menschen mit Seheinschränkungen nach DIN32975.	
Die für Beförderung von Menschen, die in ihrer Mobilität oder sensorisch eingeschränkt sind, ausgewiesenen Sitzplätze sollen stufenlos und podestfrei erreichbar sein. Sie dürfen maximal auf einstufigen Podesten angeordnet werden.	
Anforderungen an den Klimaschutz	
Vorgabe zur Schadstoffemissionsklasse	Euro VI bzw. lokal emissionsfreie Neufahrzeuge
Emissionsfreie Antriebe / Einsatz regenerativer Energien	Anwendung Clean Vehicle Directive
	Max. Lautstärke 80 dB (A) (bei einem Schaltgetriebe 83 dB (A))
Anforderungen an die Fahrgastinformation	
Informationsdisplays mit mindestens 17 Zoll Bildschirmdiagonale mit Anzeige der nächsten drei bis vier Halte, der Linie und des Fahrziels im Fahrzeuginneren.	
Fahrzielanzeigen an Fahrzeugaußenseiten mit Angabe der Liniennummern (bei Dunkelheit erkennbar).	
Automatische, akustische Halteankündigung im Fahrzeug.	
Informationsdisplays mit Angabe von Anschlüssen in Echtzeit im Fahrzeuginneren.	
Technische Voraussetzungen für die Bereitstellung von Echtzeitfahrplandaten der Fahrten in Auskunftssystemen.	
Anforderungen an den Fahrgastkomfort	
Vollklimatisierung	obligatorisch
Zu öffnende Fenster	Mind. 4 pro Fahrzeug
Ausstattung mit WLAN	obligatorisch
Steckdosen	USB-Steckdose an min. 4 Sitzgruppen
Armlehnen	Außen wünschenswert
Sitzbeschaffenheit	Polstersitz
Fahrradmitnahme	Mehrzweckbereich für die Fahrradmitnahme
Werbung	Fahrzeugwerbung ist mit Ausnahme der Seitenfensterflächen zulässig. Die Mindestfläche für das Anbringen eines Unternehmens- und saarVV-Logos ist freizuhalten. Auf den Seitenfenstern dürfen punkt- oder strichförmige Fortsetzungen der übrigen Fahrzeugwerbung angebracht werden, soweit nicht mehr als 5 % der Gesamtseitenfensterfläche beklebt wird.

Wartung und Pflege
Alle Busse sind täglich innen zu reinigen.
Die Außenreinigung hat, je nach Witterung, im Winter mindestens zweimal in der Woche und im Sommer einmal in 14 Tagen zu erfolgen.
Schäden, verursacht durch Vandalismus, sind umgehend zu beseitigen.

*Die Anforderungen an die Altersstruktur von Fahrzeugen kann bei Verkehrsleistungen im Landesnetz von anderen Aufgabenträgern abweichen.

3.1.2. Clean Vehicle Directive

Zur Umsetzung eines nachhaltigen ÖPNV im Landkreis Merzig-Wadern werden Anforderungen an die Umweltqualität des ÖPNV gestellt. Dabei ist besonders die Anwendung der Clean Vehicle Directive bzw. das Gesetz über die Beschaffung sauberer Straßenfahrzeuge wesentlich. Mit diesem Gesetz werden erstmals verbindliche Mindestziele bei der Beschaffung von Nutzfahrzeugen durch die öffentliche Auftragsvergabe vorgegeben. Das unmittelbare Ziel des Gesetzes ist die Nachfrage für saubere, das heißt emissionsarme und emissionsfreie, Nutzfahrzeuge anzuregen und langfristig die Schadstoffemissionen im Sektor Verkehr zu verringern.

Die Verkehrsunternehmen im Landkreis Merzig-Wadern sind dazu angehalten, bei der Neubeschaffung von Nutzfahrzeugen bis Ende 2025 mit einem Anteil von 45 % emissionsarme und -freie Fahrzeuge zu beschaffen. Davon muss die Hälfte der neubeschafften Busse einen emissionsfreien Antrieb besitzen. Das zweite Mindestziel läuft bis Ende 2030. Bis zu diesem Zeitpunkt müssen 65 % der neubeschafften Fahrzeuge emissionsfrei oder -arm sein, und mit mindestens zur Hälfte aus emissionsfreien Bussen bestehen.

Alle Beschaffungen neuer ÖPNV-Fahrzeuge für den Einsatz im Landkreis Merzig-Wadern ab dem 02.08.2021 haben die gesetzlichen Vorgaben gemäß Richtlinie (EU) 2019/1161 „Clean Vehicles Directive“ (CVD) bzw. dem Saubere-FahrzeugeBeschaffungs-Gesetz (SaubFahrzeugBeschG) zu erfüllen. Es sind dabei bevorzugt – nach Möglichkeit ausschließlich – lokal emissionsfreie Busse zu beschaffen. Sofern für die Beschaffung lokal emissionsfreier Fahrzeuge die Akquise von Fördermitteln in Aussicht gestellt wird, soll diese Vorgabe verfolgt werden.

Es ist anzunehmen, dass das Saarland eine Landesquote für die Beschaffung der Fahrzeuge ansetzen wird. Dies wird derzeit in den einzelnen Bundesländern diskutiert, jedoch ist in dieser Hinsicht noch keine Entscheidung getroffen.

3.1.3. Personal

Dem Fahrpersonal, Verkaufspersonal sowie Sicherheits- und Servicepersonal im direkten oder indirekten Kundenkontakt kommt im ÖPNV eine Schlüsselrolle zu. Besonders das Fahrpersonal übernimmt neben der Tätigkeit des verantwortungsvollen Fahrens auch die Tätigkeit eines Verkäufers, Berater, Kontrolleur, Service- und Aufsichtsperson. Vor diesem Hintergrund werden an das Fahrpersonal besondere Ansprüche gestellt. Diese Qualitätskriterien müssen durch regelmäßige Schulungen und praxisnahes Training gefördert werden.

Folgende Anforderungen sind in den Bereichen der Linienbündel West, Mitte, Ost im Landkreis Merzig-Wadern beim eingesetzten Service- und Fahrpersonal zu gewährleisten:

Tabelle xx: Anforderungen an die Qualität des Personals

Anforderungen Personal
Gepflegtes Gesamterscheinungsbild sowie eine einheitliche Dienstkleidung.
Kenntnis der deutschen Sprache, mindestens nach dem Niveau B1.
Höfliches, serviceorientiertes und deeskalierendes Auftreten gegenüber Fahrgästen und Verkehrsteilnehmern.
Fahrscheinverkauf und Sicherstellung von Haltestellenansagen, insbesondere Kommunikation mit der Leitstelle.
Gewährleistung einer rücksichtsvollen Fahrweise.
Teilnahme an Schulungen zu relevanten Themen wie Netz-, Orts-, Tarif- und Fahrplankenntnissen.
Das Personal ist in der Lage, Hilfs- und Rettungsmaßnahmen einzuleiten.
Jeder Fahrer hat ein aktuelles erweitertes Führungszeugnis gemäß § 30 a Bundeszentralregistergesetz vorzulegen. (Jugendschutz!)

Die Vergütung der Mitarbeiter hat nach dem TV-N Saar, in der jeweils geltenden Fassung, in Verbindung mit dem Abschnitt III, Teil C und Abschnitt IV, Teil A, B und C gerichtet, zu erfolgen.

3.1.4. Sozialstandards

Maßgebend sind mindestens die Vorgaben des Saarländisches Tariftreuegesetzes - STTG, insbesondere die Vorgaben für Nachunternehmer (§ 4) und den Betreiberwechsel (§ 7). Für die auf den Linienbündel West, Mitte, Ost im Landkreis Merzig-Wadern zu erbringenden Leistungen werden die folgenden Sozialstandards festgelegt:

Tabelle xx: Anforderungen an die Qualität der Sozialstandards

Anforderungen Sozialstandards
Das den Betrieb durchführende Verkehrsunternehmen darf keine Leiharbeiter beschäftigen.
Die zum Zeitpunkt der Veröffentlichung der Vergabe geltenden Sozialstandards gemäß den Vorgaben des STTG sind auch zukünftig als Mindestarbeitsbedingungen während der Laufzeit des öffentlichen Dienstleistungsauftragen einzuhalten.
Die Vergütung des eingesetzten Personals hat sich mindestens nach dem TV-N Saar in seiner jeweils gültigen Fassung zu richten. Der TV-N Saar gilt auch für Personal von Auftragsunternehmern (gemäß Kreistagsbeschluss vom 01.07.2014).
Der Landkreis Merzig-Wadern verlangt im Falle eines möglichen Betreiberwechsels, dass der zukünftige Betreiber zusagt, dass er die Arbeitnehmer des bisherigen Betreibers zu den Arbeitsbedingungen übernimmt, die diesen von dem vorherigen Betreiber gewährt wurden.

Bei Lenkzeit- oder Arbeitsschutzpausen ab 20 Minuten Dauer muss dem Fahrpersonal der Zugang und das Verweilen in einem Pausenraum nach Arbeitsstättenregel ASR A4.2 mit WC-Zugang und Waschgelegenheit ermöglicht werden.

Die Wegezeiten zu/ab der Wohnung bzw. den Sozialräumen sind als Arbeitszeit zu vergüten und werden nicht als Freizeit gewertet. Entstehende Fahrtkosten zu/ab der Wohnung bzw. den Sozialräumen sind dem betroffenen Personal zu ersetzen.

Die vorstehende Regelung gilt ebenfalls für Nachunternehmer.

3.1.5. Betrieb

Das Verkehrsunternehmen, das für die Erbringung der Leistungen in den Linienbündeln West, Mitte, Ost im Landkreis Merzig-Wadern verantwortlich ist, sorgt für einen reibungslosen Betriebsablauf und

besetzt die Leitstelle mit fachlich versiertem Personal, welches die Betriebsabläufe kennt und beherrscht. Die Leitstelle ist zu den Betriebszeiten zu besetzen, damit der Betrieb auch bei außerplanmäßigen Vorkommnissen (Fahrzeugausfällen, Umleitungen etc.) stabil fortgeführt werden kann. Für die Betriebszeiten ist mindestens die Erreichbarkeit (Telefon, Funk) eines entscheidungsbefugten Mitarbeiters sicherzustellen. Im Rahmen des Störungsmanagements sind ausreichend Ersatzfahrzeuge und eine ausreichende Ersatzreserve (Werkstattmitarbeiter) vorzuhalten. Zu Betriebsbeginn ist durch geeignete organisatorische Maßnahmen (Fahrzeugbereitstellung, Tanken, Schadensfeststellung) ein Ausfall von Umläufen zu vermeiden.

Das verantwortliche Verkehrsunternehmen betreibt die ortsfeste sowie die zukünftig geplante Infrastruktur für den Busbetrieb. Zur ortsfesten Infrastruktur gehören Betriebshof, Abstellanlagen sowie Betriebsleit- und Fahrgastinformationssysteme.

Darüber hinaus gelten die nachfolgenden Anforderungen, vorbehaltlich weitergehender Qualitätsstandards benachbarter oder übergeordneter Aufgabenträger, für alle auf dem Gebiet des Landkreises zu erbringenden Leistungen im straßengebundenen ÖPNV.

Die Fahrpläne sind verbindlich und pünktlich einzuhalten. Dabei gilt der Verkehrsbetrieb als pünktlich, wenn mindestens 90 % aller Beförderungsleistungen nachweislich pünktlich erbracht werden. Dabei ist eine Fahrt pünktlich, wenn die Abfahrt innerhalb von 120 Sekunden ab der fahrplanmäßigen Abfahrtsminute erfolgt. Zur Nachweisführung und zu Planungszwecken hat das Verkehrsunternehmen eine statistische repräsentative Pünktlichkeitsstatistik zu führen. Das Verkehrsunternehmen ist verpflichtet, die Auswertung und Berichterstattung des Beschwerdemanagements mindestens einmal jährlich an den/die Aufgabenträger zu übermitteln. Zusätzlich wird die Pünktlichkeitsstatistik über alle Linien dem/den Aufgabenträger(n) einmal jährlich zur Verfügung gestellt.

3.1.6 Vertriebsorganisation

An den Vertrieb auf den ÖPNV-Linien im Gebiet des Landkreises Merzig-Wadern gelten spezielle Anforderungen.

Die jeweils gültigen saarVV-Vertriebsrichtlinien müssen von allen Verkehrsunternehmen im Landkreis Merzig-Wadern beachtet werden. Dabei erfolgt der Vertrieb von Fahrkarten über die im saarVV eingesetzten Bordrechnertechnologien. Die geförderte Infrastruktur des Altbetreibers ist (Restlaufzeit der Förderung vorausgesetzt) vom jeweiligen Neubetreiber (kostenpflichtig zum Eigenanteil der Förderung) zu übernehmen.

Der Verkauf von Fahrausweisen des Bartarifs und der Zeitkarten ist durch das Fahrpersonal in allen eingesetzten Bussen ohne zeitliche Einschränkungen zu gewährleisten. Zudem sind e-Tickets und/oder Barcode generierte Tickets in den Fahrzeugen auszulesen.

Für die flexiblen Systeme und bedarfsorientierten Angebote sind telefonische Voranmeldungen vorzuhalten. Diese telefonische Voranmeldung soll in eine App basierten Lösung überführt werden. Bei den flexiblen Systemen ist sicherzustellen, dass keine zeitlich parallelen Fahrten zum konventionellen SPNV/ÖPNV ermöglicht werden.

Die Verkehrsunternehmen arbeiten bei der Planung, Einführung und Anwendung eines Elektronischen Fahrgeldmanagements (EFM) sowie der Implementierung und Umsetzung dieses Systems im Rahmen der entsprechenden Vereinbarungen/Verträge mit dem saarVV zusammen. Die Verkehrsunternehmen wirken mit bei der Umsetzung eines verbundweiten intermodalen Informations- und Vertriebssystem unter Einbindung anderer Mobilitätsdienstleister in Abstimmung mit dem saarVV.

Zusätzlich gelten folgende Anforderungen zur Vertriebsorganisation für die ÖPNV-Linien der Linienbündel West, Mitte, Ost des Landkreis Merzig-Wadern:

Es sind Verkaufsmöglichkeiten des Fahrausweissortiments an regionalen Vorverkaufsstellen im Einzugsbereich der betroffenen Linien vorzuhalten.

In der Kreisstadt Merzig wird ein Kundenzentrum in unmittelbarer Bahnhofsnähe, zu den Kernzeiten 07:00 - 16:00 Uhr Mo-Fr betrieben.

Dabei müssen folgende Leistungen angeboten werden:

- Ausführliche und umfangreiche Informationen zum Fahrplan des Bus- und Bahnverkehrs (über den unmittelbaren Einzugsbereich hinaus/Erreichbarkeit von Zielen in der Region).
- Ausführliche Tarifinformationen für den ÖPNV und SPNV in der Stadt und der Region.
- Fahrkartenverkauf der Tarife des saarVV und des Haustarifs.
- Entgegennahme von Beschwerden.

In der Stadt Wadern wird eine VV-Stelle für den Fahrkartenverkauf in der unmittelbaren Nähe des ZOB Mo – Fr, mindestens zu den Kernzeiten 09:00 - 12:00 Uhr, betrieben.

3.1.7 Kundeninformation

Zwischen dem saarVV und den Verkehrsunternehmen sind Kundeninformationen zum Liniennetz, Fahrplan, Betriebsabwicklung und zu Tarifen abzustimmen, um Dopplungen zu meiden und Synergien zu nutzen.

Die Lieferung von kontinuierlichen Echtzeitdaten nach den VDV-Spezifikationen 453/454 für jedes eingesetzte Fahrzeug (Ist-Daten, Anschlussicherung, Prognosedaten) ist sicherzustellen. Die Positionsbestimmung muss dabei in GPS-Qualität erfolgen. Die Lieferung von kontinuierlichen Echtzeitdaten nach § 6 Abs. 5 ÖPNVG erfolgt an die Landesdatendrehscheibe des Saarlandes (saarfahrplan.de).

3.1.8 Beschwerdemanagement

Der saarVV betreibt ein landesweites Beschwerdemanagement, in das alle Beschwerden Verkehrsmittelübergreifend aufgenommen werden und dann entsprechend an die einzelnen Verkehrsunternehmer weitergeleitet werden.

Die Verkehrsunternehmen sind verantwortlich für die Aufnahme und die serviceorientierte Beantwortung von Beschwerden und Kritiken sowie deren Auswertung innerhalb von 14 Tagen. Das Beschwerdeaufkommen wird systematisch ausgewertet. Die Auswertung wird auf Verlangen dem Aufgabenträger zur Verfügung gestellt mit dem Ziel, anhand der Ergebnisse Maßnahmen zu einer (weiteren) Qualitätssteigerung im ÖPNV einleiten zu können.

3.1.9 Vertragssteuerung und Evaluation

Der Aufgabenträger behält sich vor, die Leistungen der Verkehrsunternehmen ständig zu überprüfen. Die Untersuchung findet durch Kontrollen vor Ort und in Fahrzeugen, durch Auswertung von Berichten sowie durch Erhebung und Auswertung von Echtzeitdaten statt.

Bei Schlechtleistungen bzw. Vertragsverstößen wird seitens der Aufgabenträger als Regulierungssystem eine Malus-Regelung in Form von Vertragsstrafen (Pönalen) vorgegeben. Die Vertragsstrafen können von der Vergütung der Leistung abgezogen werden. Dies gilt sowohl für eigenwirtschaftliche Verkehre als auch für Verkehre mit öffentlichem Dienstleistungsauftrag. Umfassender wird es in den jeweiligen Vergabeverfahren beschrieben.

Regelmäßige Fahrgastzählungen werden zur Erfolgskontrolle und zu Planungszwecken durchgeführt. Diese können durch Aufgabenträger oder das Verkehrsunternehmen realisiert werden.

3.1.10 Haltestellen

Die Infrastruktur bildet eine wichtige Grundlage zur Realisierbarkeit eines attraktiven und realisierbaren Busverkehrs. Die Straßen, die Haltestellen mit dem dazugehörigen Haltestellenmobiliar sowie barrierefreie Zuwege sind zentrale Elemente. In der folgenden Tabelle 12 werden die Mindestanforderungen an die Ausstattungen der Haltestellen sowie die Wartung und Pflege von Aushängen und Fahrgastinformationen, Fahrplänen und Haltestellen definiert.

Tabelle xx: Anforderungen an die Qualitäten der Haltestellen

Anforderungen an die Haltestellen		
Ausstattung	Haltestellenschild	<ul style="list-style-type: none"> • Zeichen 224 StVO reflektierend • Haltestellennamen • Name Verkehrsunternehmen • Name Verkehrsverbund
	Aushangfahrplan	Vom Verkehrsunternehmen zu erstellen mit folgenden Angaben: <ul style="list-style-type: none"> • Haltestellenname • Liniennummer • Abfahrtszeiten und Ziel Haltestelle • Linienverlauf • Name und Kontakt Verkehrsunternehmen • Name und Kontakt Verkehrsverbund
Pflege und Wartung	Fahrpläne	<ul style="list-style-type: none"> • Bei Änderungen und Fahrplanwechsel an allen Haltestellen rechtzeitig zu erneuern. Dies umfasst auch Hinweise auf Umleitungen und veränderte Verkehre z. B. aufgrund von Baustellen.
	Haltestellen	<ul style="list-style-type: none"> • Regelmäßig zu kontrollieren (Lesbarkeit und Aktualität des Fahrplans) • Ggf. diese unverzüglich auszutauschen

Werden die Haltestellen des konventionellen ÖPNV auch mit einem flexiblen System angefahren, so ist dies mit einem einheitlichen, wiedererkennbaren Schild am Haltestellenmast zu kennzeichnen. Weitere virtuelle Haltestellen können im Einzugsbereich mit Schildern (mit Manschette an Laternenmasten) kenntlich gemacht werden.

3.1.11 Barrierefreiheit im ÖPNV

Der ÖPNV im Landkreis Merzig-Wadern ist dahingehend auszugestalten, sodass er mit dem Ziel der gesetzlichen Barrierefreiheit im Einklang ist. Die barrierefreie Gestaltung dient der Sicherstellung einer ausreichenden Bedienung der Bevölkerung mit öffentlichen Verkehrsleistungen. Insofern ein Bauvorhaben umgesetzt werden soll, das im Rahmen städtebaulicher und infrastruktureller Interessen ausgestaltet wird, ist eine Prüfung vorzunehmen, die die finanziellen und betrieblichen Anforderungen untersucht.

Die Herstellung eines vollständig barrierefreien ÖPNV umfasst alle Systembereiche des öffentlichen Verkehrs. Dies betrifft im ÖSPV des Landkreises Merzig-Wadern:

- die bauliche und technische Gestaltung von Bushaltestellen inkl. Der Wegeanbindung zum Erreichen oder Verlassen der Haltestelle,
- die Anforderungen an die im ÖSPV eingesetzten Fahrzeuge und
- die Vorhalten von Fahrgastinformationen an Haltestellen und in den Fahrzeugen bzw. sonstiger Hilfestellungen zur Nutzung des ÖPNV. Folgende grundsätzliche Anforderung für die Installation einer barrierefreien Haltestelle müssen erfüllt sein:

Tabelle xx: Anforderungen an die Qualitäten einer barrierefreien Haltestelle

Anforderungen	
Erreichbarkeit und Zugänglichkeit der Haltestelle	Die Haltestelle muss mindestens über eine barrierefreie und verkehrssichere Zuwegung verfügen
Oberfläche	Oberflächen von Warteflächen und Zuwegungen müssen befestigt sowie rutschhemmend, eben und erschütterungsarm berollbar sein.
Flächen- und Raumbedarf	Ausreichend breite Haltestellenfläche , um auch Rollstuhlfahrern, ggf. in Verbindung mit einer Klapprampe des Busses, eine ausreichende Beweglichkeit zu ermöglichen (Mindestbreite Gehweg/Aufenthaltsbereich, frei von jeglichem Mobiliar: 1,80 m)
Längs- und Querneigung	Die Längsneigung im Bereich der barrierefreien Haltestellen und Zuwege darf 6 % nicht überschreiten. (Ist aus topographischen Gründen eine höhere Längsneigung zwingend, kann die betroffene Haltestelle nicht vollständig barrierefrei ausgebaut werden.) Die Querneigung von Wegen sollte nicht mehr als 2 % betragen, wenn eine Längsneigung vorhanden ist.
Bodenindikatoren an Bushaltestellen	Taktile und kontrastreiche Bodenindikatoren und Leitelemente; Einheitliche und korrekte Umsetzung der Systematik
Haltestellenmast und Aushangfahrpläne	Gut lesbares und verständliches Fahrplanlayout der Aushänge (ideal ist 1x DIN A3 hoch je Linie) bei mittlerer Höhe der Fahrplanaushänge von 1,35 m. Die gleichzeitige Befestigung von

	Fahrplanaushängen und Abfallbehälter an einem Mast ist der Abfallbehälter so anzuordnen, dass die Zugänglichkeit und Lesbarkeit des Fahrplans nicht beeinträchtigt wird. Bei neu eingerichteten Haltestellen ist darauf zu achten, dass der Abfallbehälter nicht am gleichen Mast befestigt wird wie die Fahrplanaushänge.
Weitere Ausstattungselemente	Sitzgelegenheiten mit Armlehne für das erleichterte Aufstehen. Witterungsschutz (soweit baulich am Ort der Haltestelle möglich), transparent, mit integrierter Sitzgelegenheit, Beleuchtung und Fahrplanvitrine, angeordnet mit der offenen Seite zur Straße. Gute Beleuchtung der Haltestelle, insb. Ausleuchtung der Fahrplanaushänge, Empfehlung 25-50 lux
	Dynamischer Fahrgastinformationszeiger mit der Anzeige von Abfahrtszeiten, Störungen und weitere Informationen; Auffindbarkeit und Nutzbarkeit nach dem Zwei-Sinne-Prinzip.
Höhe der Haltekante – Busbord	Zielhöhe der Haltekante an Bushaltestellen beträgt 18 cm; Wenn diese Höhe nicht umzusetzen ist, gilt eine Höhe von 16 cm bei ausschließlicher Bedienung mit Kleinbussen
Wagenfußbodenhöhe und Absenkfunktion des Busses	Gute Anfahrbarkeit der Haltestelle, so dass der Abstand zwischen Bus und Bordstein im Bereich der Türen max. 5 cm beträgt (ideal ist ein Abstand von max. 2 cm)

Wünschenswert wäre, dass alle wesentlichen Informationen so übermittelt werden, dass sie auch von Menschen mit sensorischen Einschränkungen wahrgenommen werden können. Diese Funktion wird Zwei-Sinne-Prinzip genannt. Das Prinzip stellt sicher, dass wesentliche Informationen und Orientierungshilfen mindestens für zwei der drei Sinne Sehen, Hören und Fühlen (Tasten) gegeben werden.

Detailliertere Anforderungen befinden sich im Leitfaden zur Richtlinie NMOBBarrierefreiheit: Standards für die Herstellung barrierefreier Bushaltestellen im Saarland vom Ministerium für Umwelt, Klima, Mobilität, Agrar und Verbraucherschutz des Saarlandes. Diese Anforderungen sind mit den beauftragten Verkehrsunternehmen abzustimmen.

Um die Prioritäten festlegen zu können, welche der Bushaltestellen vorrangig neuzugestaltet sind, sind die Haltestellen in 3-5 Kategorien zu gliedern. Maßgeblich für die Kategorisierung sind die folgenden Kriterien:

- **Fahrgastzahlen** (Ein- und Aussteiger), soweit verfügbar,
- **Fahrplanangebot** (Zahl der Abfahrten und regelmäßige Umsteigebeziehungen),
- **Lage** der Haltestellen (zu ÖPNV-relevanten Zieleinrichtungen)

Ausnahmetatbestände zur vollständigen Barrierefreiheit:

- Die Längsneigung im Bereich der barrierefreien Haltestellen und Zuwege darf 6 % nicht überschreiten. Ist aus topographischen Gründen eine höhere Längsneigung zwingend, kann die betroffene Haltestelle nicht vollständig barrierefrei ausgebaut werden.

- Des Weiteren kann es bei bestimmten Haltestellen vorkommen, dass aus verschiedenen Gründen eine vollständige Barrierefreiheit nicht möglich oder sinnvoll umzusetzen ist (z. B. Haltestelle außer Orts an unbefestigtem Fahrbahnrand, Haltestelle auf Privatgelände, Haltestelle nur temporär oder zur Probe eingerichtet). Die betroffenen Haltestellen sind ggf. in einer eigenen Kategorie zusammenzufassen und ggf. die Gründe für den Verzicht auf vollständige Barrierefreiheit in Stichworten zu erläutern.

3.1.12 Kundenservice und Marketing

Zusammen mit dem Landkreis Merzig-Wadern und den Verkehrsunternehmen werden kontinuierliche Marketingaktivitäten betrieben. Dazu gehört die Abstimmung eines jährlichen Marketing- und Kommunikationsplans mit dem saarVV, der Geschäftsstelle des Zweckverbandes Personennahverkehr Saarland (ZPS) bzgl. RegioBus-Linien und anderen im Verbund integrierten Unternehmen. Folgende Marketing-Serviceleistungen müssen beachtet werden:

- Mobilitätsberatung,
- Kundenbetreuung,
- Information zur Tarifgestaltung,
- Werbung,
- Erscheinungsbild und
- Verkehrsanalysen.

Ergänzende Serviceleistungen sind: Sonderverkehre, Programme für besondere Nutzergruppen (beispielsweise Busschule), Projekte, Presse- und Öffentlichkeitsarbeiten, Marktforschung, Imageförderung und Information.