

**Vorinformation für den beabsichtigten  
öffentlichen Dienstleistungsauftrag  
der Stadt Münster  
über Verkehrsleistungen im Stadtverkehr Münster  
Ergänzendes Dokument**

**Inhaltsübersicht**

<b>1</b>	<b>Rechtliche Grundlagen</b>	<b>2</b>
<b>2</b>	<b>Anforderungen an das Fahrplanangebot</b>	<b>3</b>
2.1	Verkehrsgebiet, Liniennetz	3
2.1.1	Beschreibung des Verkehrsgebiets	3
2.1.2	Aktuell betriebenes Liniennetz	4
2.2	Gestaltung des Fahrplanangebots	5
2.2.1	Allgemeine Anforderungen	5
2.2.1.1	Leistungsumfang, Kapazitäten	5
2.2.1.2	Umsteigebeziehungen	6
2.2.1.3	Zusatzleistungen für Veranstaltungen	6
2.2.1.4	Baustellen	6
2.2.2	Linienbezogene Anforderungen	6
2.3	Planungen zum Ausbau des Fahrplanangebots im Bestandsnetz (Optionen)	7
<b>3</b>	<b>Qualitätsstandards</b>	<b>8</b>
3.1	Fahrzeuge	8
3.2	Sauberkeit	11
3.3	Fahrgastinformation und Kundenservice	11
3.4	Sicherheitsgefühl	13
3.5	Betriebssteuerung und Störungsmanagement	13
3.6	Pünktlichkeit	13
3.7	Personal	14
3.8	Infrastruktur	15
3.8.1	Haltestellen	15
3.8.2	Fahrradabstellanlagen („Leezenboxen“)	16
3.8.3	Beschleunigung	16
<b>4</b>	<b>Anforderungen an Vertrieb, Tarif-, Verbundintegration und Einnahmensicherung</b>	<b>17</b>
<b>5</b>	<b>Sozialstandards</b>	<b>17</b>
5.1	Tariftreue und Entlohnung	17

5.2	Arbeitsbedingungen und Arbeitsschutz	18
5.3	Personalentwicklung und Ausbildung	18
<b>6</b>	<b>Qualitätsmanagement</b>	<b>18</b>

## 1 Rechtliche Grundlagen

Die Stadt Münster ist zuständige Behörde nach § 3 Abs. 2 i.V.m. Abs. 1 Satz 1 ÖPNVG NRW für den öffentlichen Personennahverkehr (ÖPNV) im Stadtgebiet Münster (Stadtverkehr). Sie beabsichtigt die Direktvergabe eines öffentlichen Dienstleistungsauftrags („ÖDA“) über Verkehrsleistungen auf dem Gebiet der Stadt Münster. Dazu wurde gemäß Art. 7 Abs. 2 Verordnung (EG) Nr. 1370/2007 im Amtsblatt der Europäischen Union eine Vorinformation veröffentlicht.

Gegenstand der beabsichtigten Direktvergabe ist der Stadtverkehr im Linienverkehr mit Kraftfahrzeugen als Gesamtleistung (§ 8a Abs. 2 Satz 4 PBefG).

Die Vorinformation definiert nach § 8a Abs. 2 Satz 3 PBefG die mit dem beabsichtigten ÖDA verbundenen Anforderungen für Fahrplan, Beförderungsentgelt und Standards. Gemäß § 8a Abs. 2 Satz 5 PBefG können die Anforderungen auch in öffentlich zugänglichen Dokumenten enthalten sein, auf die durch die Vorinformation verwiesen wird. Diese verweist zur Beschreibung der Anforderungen für Fahrplan, Beförderungsentgelt und Standards, die die Verkehrsunternehmen zu erfüllen haben, auf das vorliegende Dokument.

Ein Antrag auf Erteilung einer Genehmigung für einen eigenwirtschaftlichen Verkehr ist gemäß § 8a Abs. 2 Satz 2 i. V. m. § 12 Abs. 6 Satz 1 PBefG spätestens 3 Monate nach der Vorinformation im Europäischen Amtsblatt bei der Bezirksregierung Münster als Genehmigungsbehörde zu stellen. Diese Anträge müssen sich auf alle Verkehrsleistungen als Gesamtleistung beziehen und die in der Vorinformation und dem vorliegenden Dokument beschriebenen Anforderungen erfüllen. Andernfalls ist die Genehmigung zu versagen (§ 13 Abs. 2a Satz 2 PBefG). In diesem Zusammenhang wird darauf hingewiesen, dass die Genehmigungsfähigkeit eines eigenwirtschaftlichen Antrags auch voraussetzt, dass die in diesem ergänzenden Dokument angegebenen Anforderungen als Standards nach § 12 Abs. 1a PBefG verbindlich zugesichert werden.

Das nachstehende Dokument enthält wesentliche Anforderungen gemäß § 13 Abs. 2a Sätze 3-5 PBefG.

Es legt die bei Inkrafttreten des ÖDA geltenden Anforderungen fest. Der ÖDA wird Regelungen enthalten, die eine Anpassung der Anforderungen im Rahmen des sogenannten Änderungsmanagements ermöglichen.

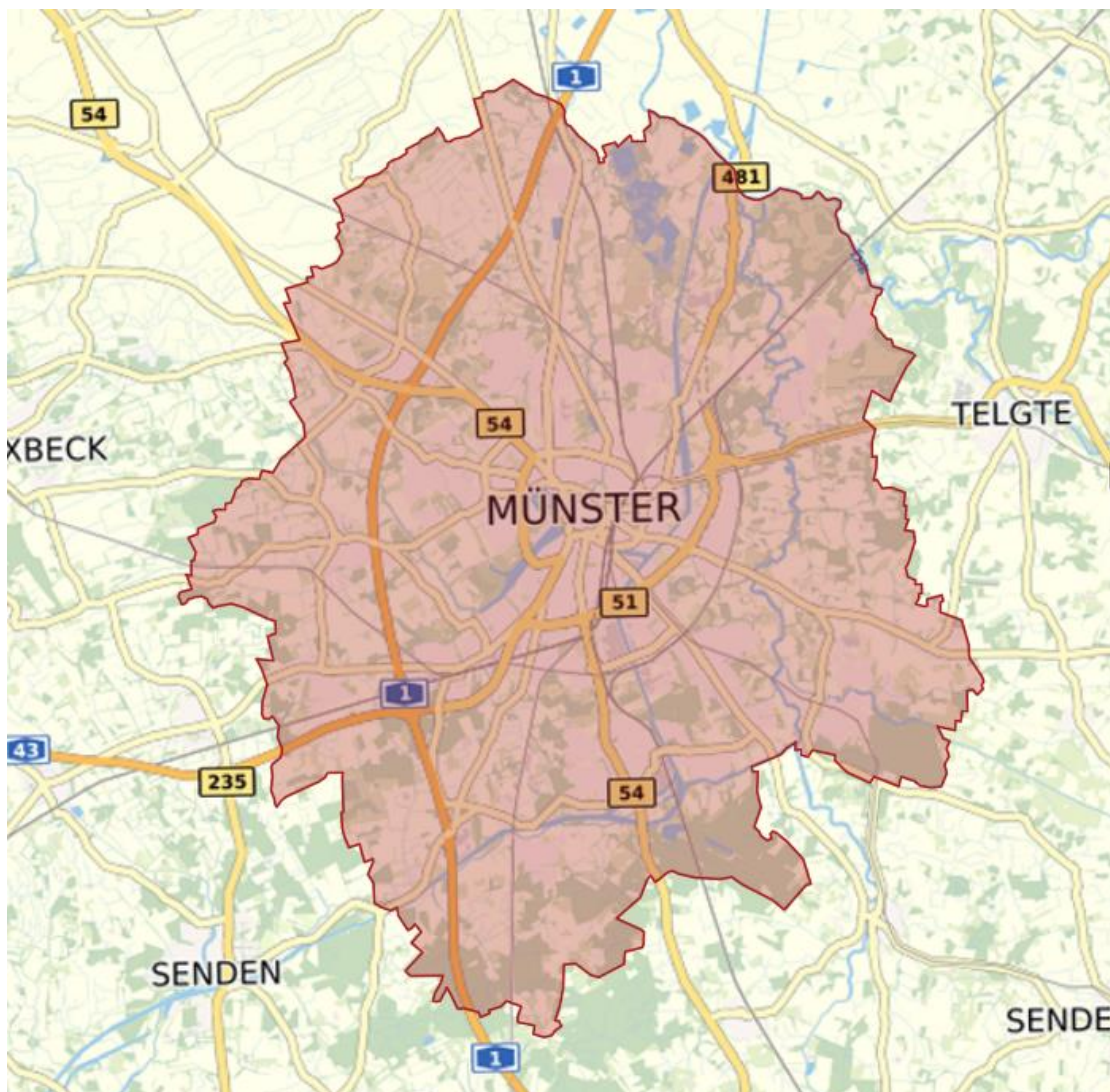
## 2 Anforderungen an das Fahrplanangebot

Das Verkehrsunternehmen hat das Fahrplanangebot entsprechend den nachfolgend beschriebenen Anforderungen zu gestalten und sicherzustellen. Die Anforderungen beziehen sich auf das in Ziff. 2.1 genannte Verkehrsgebiet; aktuell ist das dort genannte Liniennetz umfasst. Das Fahrplanangebot ist nach Maßgabe von Ziff. 2.2 auszugestalten. Die aktuell geplanten Vorhaben zum Ausbau des Fahrplanangebots sind in Ziff. 2.3 dargelegt.

### 2.1 Verkehrsgebiet, Liniennetz

#### 2.1.1 Beschreibung des Verkehrsgebiets

Das Verkehrsgebiet umfasst das Gebiet der Stadt Münster. Es ist nachfolgend graphisch dargestellt.



### 2.1.2 Aktuell betriebenes Liniennetz

Aktuell (Stand 01.01.2026) wird das in **Anlage 1** aufgelistete Liniennetz im Regelverkehr betrieben. Das Stadtbussystem besteht aus zwei zeitlich differenzierten Netzen:

#### *Tagesnetz*

Das Tagesnetz wird montags bis freitags von ca. 5.00 Uhr bis gegen 21 Uhr und am Wochenende von ca. 8 Uhr bis 21 Uhr betrieben. Auf den im Tagesnetz betriebenen 22 Stadtbuslinien wird ein 20-minütiger Grundtakt vorgehalten. Lediglich die Linien 18, 19 und 20 verkehren als Stadtteilverbindungen im Stundentakt. Am Samstag starten die Linien mit einem 30-minütigen Takt. Ab ca. 10 Uhr wird bis gegen 21 Uhr der durchgängige 20-minütige Takt geboten.

Angepasst an die geringere Fahrgastnachfrage werden die Linien sonn- und feiertags vormittags im 60-minütigen Takt und ab ca. 13 Uhr im 30-minütigen Takt betrieben.

Die Stadtbuslinien im Tagesnetz werden durch sieben in den Fahrplan integrierte Taxibuslinien ergänzt.

Die Linien 7, 22 (Mo-Fr) sowie 12 (Sa) werden derzeit im Rahmen von betrieblichen Kooperationen mit der Regionalverkehr Münsterland GmbH als Stadt-/Umland Kooperationslinien betrieben. Die Regionalbuslinien R22/R32 und R41, mit denen eine Kooperation stattfindet, sind nicht Gegenstand der beabsichtigten Direktvergabe.

Entsprechend der punkt-axialen Siedlungsstruktur wird der überwiegende Teil der Stadtbuslinien radial und als Durchmesserlinien über die Hauptachsen in das Stadtzentrum geführt. Durch die fahrplantechnische Überlagerung von zwei Linien mit einem 20-minütigen Grundtakt kann den Haltestellen auf den Hauptachsen des Liniennetzes ein 10-Minuten-Takt geboten werden. Ergänzend zu den radial geführten Stadtbuslinien wird im Innenstadtbereich eine Ringlinie betrieben. Sie stellt den Umstieg von den Hauptachsen und die Erreichbarkeit des erweiterten Innenstadtbereichs sicher.

#### *Nachtnetz*

Gegen 21 Uhr geht das Tagesnetz in das Nachtnetz über. Das Nachtbusnetz wird montags bis freitags von 21 Uhr bis 2 Uhr sowie am Wochenende und vor Feiertagen von 21 Uhr durchgängig bis in den Frühverkehr betrieben. Im Nachtbusnetz kommen sieben Nachtbuslinien und acht ergänzende Taxibuslinien zum Einsatz. Im Abendverkehr von ca. 21 Uhr bis 24 Uhr fahren die Nachtbuslinien und die ergänzenden Taxibuslinien im 30-minütigen Takt. Im Nachtverkehr ab 0 Uhr steht ein 60-minütiger Takt zur Verfügung.

#### *Einsatz- und Schülerfahrten*

Zusätzlich zum regulären Liniennetz sind Schulwagenfahrten an Schultagen in Nordrhein-Westfalen zur Sicherstellung der Schülerbeförderung zu erbringen. Das Fahrplanangebot für diese Einsatzfahrten richtet sich vorwiegend nach den Schulbeginn- und Schulendzeiten der im Verkehrsgebiet liegenden Schulen. Das Mengengerüst umfasst eine jährliche

Leistung von ca. 106.000 Nutzwagenkilometern. Die Bedienung dieser Fahrten ist integraler Bestandteil der Gesamtleistung.

## **2.2 Gestaltung des Fahrplanangebots**

Das Verkehrsunternehmen hat das Fahrplanangebot entsprechend den nachfolgend beschriebenen Anforderungen zu gestalten und sicherzustellen.

Der beabsichtigte ÖDA wird ein Änderungsmanagement enthalten, das der Stadt Münster die Möglichkeit gibt, auf Basis aktueller Nachfragedaten und des Fahrgastpotenzials weitreichende Leistungsverdichtungen, Taktverschiebungen, den Einsatz flexibler Bedienformen oder eine vollständige Neustrukturierung des Liniennetzes (Systemwechsel) vorzugeben. Insbesondere in Folge des zukünftigen 4. Nahverkehrsplans kann es zu einer Überarbeitung der Netzstruktur kommen, die anschließend über das Änderungsmanagement in den ÖDA überführt wird.

### **2.2.1 Allgemeine Anforderungen**

#### **2.2.1.1 Leistungsumfang, Kapazitäten**

Die zu erbringende Betriebsleistung beläuft sich auf mindestens 9,66 Mio. Fahrplankilometer pro Jahr (Stand 01.01.2026).<sup>1</sup>

Die Busse müssen über ausreichende Sitz- und Stehplatzkapazitäten verfügen, um das im 3. Nahverkehrsplan definierte Mengengerüst abzubilden. 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).<sup>2</sup>

Das Verkehrsunternehmen stellt durch einen bedarfsgerechten Einsatz der vorzuhaltenden Fahrzeuge sicher, dass unter normalen Betriebsbedingungen möglichst alle Fahrgäste befördert werden können. Das Verkehrsunternehmen ist im Rahmen der vorhandenen Kapazitäten eigenverantwortlich zur proaktiven Behebung von Engpässen verpflichtet. 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-/Verstärker-Wagen („welches Fahrzeug fährt vor welchem“), Veränderung der Haltepolitik.

Der Einsatz der Busse muss den Fahrplan ohne Ausfallzeiten abdecken können. Entsprechende Betriebs- und Werkstattreserven sowie Ladezeitpuffer sind vorzuhalten. Im Spitzenverkehrsaufkommen werden insgesamt 180 Busse eingesetzt, wobei der Anteil an Gelenkbussen zur Kapazitätssteigerung überwiegt.

---

<sup>1</sup> Die zu erbringende Leistung umfasst das bestehende Liniennetz einschließlich der vom Rat beschlossenen Linienweg- und Fahrplanmaßnahmen sowie die Taxibusverkehre auf Grundlage der Abrufquote des Jahres 2025.

<sup>2</sup> Verband Deutscher Verkehrsunternehmen: VDV-Schriften 4 (06/2001)

Das Verkehrsunternehmen wird mit dem beabsichtigten ÖDA verpflichtet, einen überwiegenden Teil (mindestens 51 % der Nutzwagenkilometer) der öffentlichen Personenverkehrsdienste selbst zu erbringen.

Die bestehenden betrieblichen Kooperationen mit der Regionalverkehr Münsterland GmbH für die Stadt-/Umland-Kooperationslinien (derzeit Linien 7, 22 Mo–Fr sowie 12 Sa) werden fortgeführt, soweit die genehmigungsrechtlichen und betrieblichen Voraussetzungen dies ermöglichen. Änderungen bedürfen der Zustimmung der Stadt Münster.

### **2.2.1.2 Umsteigebeziehungen**

Das Verkehrsunternehmen stellt Anschlüsse am zentralen Knotenpunkt Hauptbahnhof im Abend- und Nachtverkehr sowie den Übergang auf den Taxibusverkehr sicher.

### **2.2.1.3 Zusatzleistungen für Veranstaltungen**

Das Verkehrsunternehmen ist verpflichtet, das Angebot bei wiederkehrenden Großveranstaltungen (z. B. Send, Stadtfest, Karneval, Münster Marathon, Triathlon, Weihnachtsmärkte, Silvester) eigenverantwortlich und bedarfsgerecht anzupassen. Hierfür sind zusätzliche Kapazitäten vorzuhalten.

### **2.2.1.4 Baustellen**

Das Verkehrsunternehmen agiert im Baustellenmanagement eigenverantwortlich, stimmt sich jedoch bei für Linienführungen bedeutsamen Maßnahmen mit dem Amt für Mobilität und Tiefbau der Stadt Münster ab. Umleitungsinformationen müssen bei geplanten Maßnahmen mindestens drei Werktage vorab veröffentlicht werden. Ab einer Umleitungsdauer von 14 Tagen ist eine vollständige ITCS-Datenversorgung anzustreben, eine Fahrgastinformation vor Ort und über die digitalen Auskunftsmidien ist in jedem Fall sicherzustellen.

## **2.2.2 Linienbezogene Anforderungen**

Netzstruktur und Linienverlauf sind entsprechend dem Status quo gemäß den Liniensteckbriefen in **Anlage 2** weiter zu betreiben. Die dort enthaltenen Steckbriefe legen zugleich die Fahrplananforderungen für die jeweiligen Linien fest.

In den Liniensteckbriefen sind vorgegeben:

- Linienverlauf (über Eckpunkte)
- Verknüpfungspunkte im Linienverlauf
- Einzuhaltende Takte, jeweils bezogen auf Linienabschnitte und Betriebszeiten (die ausgewiesenen Tagesarten stellen Betriebstage dar; ein Betriebstag beinhaltet jeweils auch den anknüpfenden Nachtverkehr; die Betriebszeit umfasst die Abfahrt der ersten Fahrt im frühesten bedienten Linienabschnitt bis zur Abfahrt der letzten Fahrt im spätesten bedienten Linienabschnitt)

- Fahrzeugart

Innerhalb des durch die Liniensteckbriefe und die allgemeinen Anforderungen gesteckten Rahmens kann das Verkehrsunternehmen den minutengenauen Fahrplan im eigenen Ermessen festlegen.

### **2.3 Planungen zum Ausbau des Fahrplanangebots im Bestandsnetz (Optionen)**

Das Leistungsangebot, die Ausgestaltung der Linienwegmaßnahmen sowie die Kapazitäten unterliegen einer kontinuierlichen Überprüfung, um auf siedlungsstrukturelle Veränderungen und Nachfrageentwicklungen reagieren zu können. Das Verkehrsunternehmen verpflichtet sich, das Fahrplanangebot im Rahmen eines dynamischen Netzmanagements anzupassen. Etwaige weitreichende Ausweitungen, wie die Verdichtung von Takten zur besseren Ausschöpfung des Fahrgastpotenzials oder die Einführung neuer Bedienformen, sind während der Vertragslaufzeit ausdrücklich vorgesehen. Eine verbindliche Definition und Ausgestaltung der künftigen Angebotsstandards erfolgt im Zuge der Erarbeitung des 4. Nahverkehrsplans. Alle Optionen werden über das vertragliche Änderungsmanagement in den laufenden Betrieb überführt. Dazu zählen die folgenden Bausteine:

#### *Netzhierarchie:*

Die Stadt Münster beabsichtigt, während der Vertragslaufzeit eine klare funktionale Netzhierarchie einzuführen (Maßnahme B1 des Masterplans Mobilität Münster 2035+).

Dazu sind im Masterplan Mobilität Münster 2035+ folgende Ebenen beschrieben, die auch als Anforderungen in die Erarbeitung des 4. Nahverkehrsplans der Stadt Münster fließen:

- Ebene 1: ÖPNV-Hochleistungsachsen / -linien: Möglichst direkte Linienführung und hohe Reisegeschwindigkeiten bzw. Reduzierung der Reisezeiten. Bedienung durch ÖPNV-Hochleistungslinien mit dichtem Taktangebot und großen Beförderungskapazitäten. Möglichst separate Fahrbahn/Fahrspur und konsequente Bevorrechtigung an Knotenpunkten.
- Ebene 2: Ergänzungsnetz: Bedienung von nachfragestärkeren Relationen in den Achsenzwischenräumen durch Ergänzungslinien mit attraktivem Taktangebot. Stadtteilverbindungen/Tangentialverbindungen – möglichst direkte Linienführung zur schnellen Verbindung von Außenstadtteilen. Ringlinie mit wichtiger Verteilerfunktion für die ÖPNV-Hochleistungsachsen.
- Ebene 3: Feinerschließungsnetz: Bedienung von Achsenzwischenräumen, v. a. der Binnen- und Anschlussverkehre innerhalb und zwischen den Außenstadtteilen durch ÖPNV-Angebote entsprechend der Grundtaktsystematik des städtischen ÖPNV sowie durch Bedarfsverkehre/ Shuttles in Form kleinerer Gefäße.

#### *Stadt-Umland-Verkehre:*

Während der Vertragslaufzeit sind vor dem Hintergrund der Verbesserung der Stadt-Umland-Verkehre optionale Ausweitungen im Liniennetz denkbar. Diese Erweiterungen sind vom Verkehrsunternehmen mit dem jeweiligen Nachbarkreis und der Stadt Münster im

Bedarfsfall abzustimmen und bedürfen der grundsätzlichen Zustimmung der Stadt Münster. Hierbei sind die Grundsätze des sparsamen und wirtschaftlichen Verhaltens zu beachten.

*Option flexible Bedienungsformen / On-Demand-Verkehre:*

Mit dem Einsatz von On-Demand-Verkehren (wie das von 2020-2024 bestehende Angebot „LOOPmünster“) soll im Stadtgebiet das bestehende ÖPNV-System um ein weiteres multimodales, flexibles Mobilitätsangebot perspektivisch ergänzt werden. Digital buchbare Shuttles, deren Fahrten dynamisch und intelligent gebündelt werden, sollen die Qualität des ÖPNV insbesondere in Schwachlastzeiten und auf Tangentialverbindungen deutlich steigern. Die Stadt Münster behält sich das einseitige Anordnungsrecht vor, im Rahmen des Änderungsmanagements (insbesondere zur Umsetzung des kommenden 4. Nahverkehrsplans) die Integration und den vollumfänglichen Betrieb von On-Demand-Verkehren vom Verkehrsunternehmen zu verlangen. Das Verkehrsunternehmen verpflichtet sich bereits mit Angebots- bzw. Antragstellung verbindlich dazu, diese Leistungsausweitungen nach entsprechendem politischem Beschluss der Stadt Münster umzusetzen. Ein potenzieller eigenwirtschaftlicher Betreiber hat das hiermit verbundene betriebliche und finanzielle Risiko vollumfänglich selbst zu tragen. Entsprechende Erweiterungsrisiken sind zwingend in die Gesamtkalkulation eines eigenwirtschaftlichen Genehmigungsantrags einzustellen.

*Option autonome Bedienungsangebote:*

Mit dem Einsatz hochautomatisierter/autonomer Fahrzeuge im ÖPNV soll längerfristig die Zukunftsfähigkeit und wirtschaftliche Tragfähigkeit des Mobilitätsangebotes sichergestellt werden. Das Verkehrsunternehmen wird verpflichtet, Pilotprojekte zum autonomen Fahren zu unterstützen. Sollten diese in der Vertragslaufzeit die Marktreife erreichen und rechtlich zulässig sein, können Teile des On-Demand- oder Linienverkehrs auf autonome Systeme umgestellt werden.

### **3 Qualitätsstandards**

Das Verkehrsunternehmen hat die Verkehrsleistungen auf einem hohen Qualitätsniveau zu erbringen. Die nachfolgenden Standards sind als Mindestanforderungen zu verstehen. Sie beruhen auf den Inhalten des 3. Nahverkehrsplans der Stadt Münster.

#### **3.1 Fahrzeuge**

In gezielter Fortschreibung und Ergänzung der bisherigen Standards des 3. Nahverkehrsplans ist sicherzustellen, dass die im Regelbetrieb eingesetzten Fahrzeuge nachstehende, teils erweiterte Anforderungen erfüllen:

- Die gesamte Busflotte ist in einem einheitlichen Corporate Design (Stadtbus Münster) zu betreiben. Die Busse müssen als Produkte des Stadtbusverkehrs Münster gekennzeichnet sein.

- Die Überklebung von Seitenfenstern mit Lochfolie (Werbung) ist grundsätzlich unzulässig; Ausnahmen bedürfen der Abstimmung mit der Stadt Münster.
- Fahrzeugalter: für Busse mit Dieselmotor 12 Jahre; für Fahrzeuge, die nur noch im Verstärker- und Sonderlinienverkehr eingesetzt werden 14 Jahre; Busse mit alternativen Antrieben (d. h. emissionsfrei oder emissionsarm) können bis zu 15 Jahre betrieben werden. Das Durchschnittsalter aller eingesetzten Busse darf 8 Jahre nicht überschreiten, in begründeten Ausnahmefällen kann hiervon im Einvernehmen mit der Stadt Münster abgewichen werden.
- Der Mindest-Emissionsstandard für die nicht lokal emissionsfrei betriebenen Fahrzeuge ist die Norm EURO VI.
- Der mittlere CO<sub>2</sub>-Ausstoß der Flotte (Tank-to-Wheel) ist jährlich zu dokumentieren.
- Das Verkehrsunternehmen ist verpflichtet, die Fahrzeugflotte nach Maßgabe der nachfolgenden Mindestquoten auf lokal emissionsfreie Antriebe (insb. Elektrobusse) umzustellen. Die für die Eigenerbringung eingesetzte Fahrzeugflotte muss ab dem Jahr 2030 vollständig aus Fahrzeugen mit lokal emissionsfreien Antrieben bestehen. Für die Gesamteinsatzflotte einschließlich Subunternehmer gelten folgende Mindestquoten für Fahrzeuge mit lokal emissionsfreien Antrieben: 70% ab 2030 und 90% ab 2034. Soweit Fahrzeuge in der Übergangsphase noch nicht auf lokal emissionsfreie Antriebe umgestellt werden können, ist vorrangig der Einsatz treibhausgasarmer, regenerativer Kraftstoffe gemäß DIN EN 15940 (z. B. HVO100) vorzusehen. Dies gilt, sofern der Einsatz solcher Kraftstoffe technisch möglich und wirtschaftlich zumutbar ist.
- Die Nutzung von 100% Ökostrom aus zertifizierten erneuerbaren Quellen ist für den gesamten Fahrbetrieb der Elektrobusflotte verpflichtend.
- Die Fahrzeuge mit lokal emissionsfreien Antrieben sind mit einer Reichweite zu beschaffen und auf die Ladeinfrastruktur (Betriebshof/Endhaltepunkte) abzustimmen, dass ein reibungsloser Betrieb ohne Beeinträchtigung der Fahrplanstabilität (Ladezeitpuffer) möglich ist.
- Die mittlere Lärmemission der eingesetzten Dieselmotore darft bei der Vorbeifahrt nach DIN ISO 362 im Durchschnitt 74 dB nicht überschreiten. Das maximale Außenfahrgeräusch darf in keinem Fall 76 dB(A) überschreiten.
- Die Busse müssen über Bordrechner der neuesten Generation verfügen, die eine Ortung in Echtzeit ermöglichen. Die Kommunikation mit dem rechnergestützten Betriebsleitsystem (ITCS) muss dem VDV-Kernanwendung-Standard entsprechen und Echtzeitdaten gemäß VDV 453 (Ist-Daten) und VDV 454 (Fahrplanauskunft) für die Fahrgastinformation und offene Datenplattformen bereitstellen.
- Die Busse müssen an das System der LSA-Bevorrechtigung angeschlossen sein (Standard R09/14 / R09/16). Eine Migrationsfähigkeit auf V2X-Kommunikation ist sicherzustellen. Eine vollständige Umstellung auf V2X-Kommunikation erfolgt nach

Maßgabe der infrastrukturseitigen Ausbaustufen der Stadt Münster. Bis dahin bleibt der R09-Standard betrieblich sicherzustellen.

- Alle neu zugelassenen Busse (inkl. Subunternehmer) sind mit automatischen Fahrgastzählgeräten (AFZ) auszustatten. Eine Zertifizierung der Geräte ist anzustreben, auf eine Zertifizierung kann im Einvernehmen mit der Stadt Münster verzichtet werden, sofern gleichwertige Qualitätsnachweise erbracht werden. Für Bestandsfahrzeuge (inkl. Subunternehmer) ist bis 2030 eine Ausstattungsquote von 90% und bis 2034 von 95 % zu erreichen, Abweichungen bedürfen der Abstimmung mit der Stadt Münster.
- Die Fahrzeuge sind mit digitalen Sprachkomponenten auszustatten, die eine permanente Kommunikation der Fahrzeuge untereinander und mit der Leitstelle Münster sicherstellen.
- Einsatz von Bussen mit Niederflurtechnik, Kneelingfunktion und Rampe an Tür 2.
- Zwei Sondernutzflächen (Aufstell- und Bewegungsfläche für Rollstuhl-/Rollator-Nutzer, Fahrgäste mit Kinderwagen, Fahrrad, Gepäck) pro Fahrzeug mit einer Mindestgröße von insgesamt 2 m<sup>2</sup>.
- Kontrastreiche und taktil erfassbare Gestaltung des Einstiegsbereichs (Anforderungstaster, Türöffnung, Einstiegskante, Haltegriffe und -stangen).
- Kontrastreiche Gestaltung im Fahrzeuginnern (Haltegriffe und -stangen, Anforderungstaster, Podeste, Sitzflächen).
- Volle Klimatisierung des Fahrgastraums und des Fahrerarbeitsplatzes.
- Digitale Anzeige des Linienweges auf Farbmonitoren (Innenraum) sowie akustischen Haltestellenansagen und hochauflösende LED/LCD-Außenanzeigen (Front, Seite: mit Liniennummer und Fahrtziel, Heck: Liniennummer)
- Ausstattung mit mindestens zwei (Gelenkzug) bzw. ein (Solobus) E-Ticket-Terminals (EKS) neuester Generation (Farbdisplay, QR-Code-Lesefähigkeit).
- Elektrobusse müssen mit einem AVAS (Acoustic Vehicle Alerting System) gemäß EU-Verordnung ausgestattet sein.
- Es ist eine moderne und flächendeckende Videoüberwachungstechnik mit Datenspeicherung und -auswertung unter strikter Einhaltung der geltenden Datenschutzbestimmungen (DSGVO) vorzusehen. Dieser Standard gilt für Neufahrzeuge, für Bestandsfahrzeuge gilt eine entsprechende Ausstattung, sofern dies technisch und wirtschaftlich verhältnismäßig ist.
- Technisches System zur Notfallkommunikation (Notrufknopf) zwischen Fahrpersonal und Leitstelle in allen Fahrzeugen.

Bei Midi- und Kleinbussen sowie bei bedarfsorientierter Bedienung (z. B. Taxibus, On-Demand-Verkehre) sind abweichende Standards zulässig.

### 3.2 Sauberkeit

Das Verkehrsunternehmen stellt durch ein systematisches Reinigungs- und Instandhaltungsmanagement sicher, dass die Fahrzeuge und die Infrastruktur stets einen einladenden und hygienischen Eindruck hinterlassen:

- Alle im Linienbetrieb eingesetzten Busse sind täglich (nach Betriebsende bzw. vor Betriebsbeginn) trocken und bedarfsweise einer gründlichen nassen Innenreinigung (Boden, Haltestangen, Kontaktflächen, Oberflächen) zu unterziehen.
- Die Außenreinigung der Fahrzeuge hat in regelmäßigen Abständen, spätestens jedoch nach 21 Tagen sowie zusätzlich bei extremer witterungsbedingter Verschmutzung, zu erfolgen.
- Vandalismusschäden sowie Verunreinigungen durch Graffiti oder Schmierereien sind innerhalb von 48 Stunden nach Bekanntwerden zu beseitigen. Einzelne Verschmutzungen/Graffiti bis 1 qm werden im Rahmen der täglichen Reinigung beseitigt. Fahrzeuge mit großflächigen Graffiti oder beschädigten Sicherheitseinrichtungen dürfen nicht im Linienbetrieb eingesetzt werden.
- Schäden, die zu Verletzungen oder Beschädigungen von Kleidung/Gepäck der Fahrgäste führen können, sind durch Austausch der Fahrzeuge oder Absperren dieser Bereiche vorzubeugen.
- Die vom Verkehrsunternehmen zu unterhaltenden Haltestelleneinrichtungen (Masten, Vitrinen) sind regelmäßig zu reinigen und von Aufklebern/Graffiti zu befreien.

### 3.3 Fahrgastinformation und Kundenservice

Das Verkehrsunternehmen hat folgende Anforderungen an Informations- und Serviceprodukte einzuhalten:

- Bei der Gestaltung aller Medien ist auf Barrierefreiheit (gute Lesbarkeit, kontrastreiches Design nach Barrierefreie-Informationstechnik-Verordnung) und ein einheitliches Erscheinungsbild zu achten.
- Es wird eine elektronische Echtzeit-Auskunft mit adressscharfem Routing, Tarifinformationen und Störungsmeldungen betrieben. Diese muss auch Informationen zu multimodalen Verknüpfungspunkten (Mobilstationen) enthalten.
- Smartphone-Applikationen müssen den Abruf persönlicher Fahrpläne sowie den direkten Ticketkauf ermöglichen.
- Sämtliche Echtzeitdaten sind gemäß §3a PBefG diskriminierungsfrei über standardisierte Schnittstellen (z. B. VDV 453, VDV 454) für Drittanbieter und offene Datenplattformen zur Verfügung zu stellen.

- An ausgewählten Standorten werden dynamische Anzeiger (DFI) sowie an weiteren Haltestellen „DFI light“-Anzeiger (E-Paper) nach dem Zwei-Sinne-Prinzip (Taster an der Säule) unterhalten und kontinuierlich bedarfsgerecht erweitert.
- Jährlich sind zum Schuljahresbeginn die aktuellen, auf die Schulanfangszeiten abgestimmten Schulfahrtenliste digital zur Verfügung zu stellen.
- Das Nahverkehrsmanagement bereitet für die jeweiligen Informationskanäle an den Haltestellen, in den Fahrzeugen und im Internet diskriminierungsfrei alle von den Verkehrsunternehmen gelieferten Störungsinformationen auf.
- Störungsmeldungen müssen die Ursache, die voraussichtliche Dauer sowie mögliche Fahrtalternativen (Umleitungen) beinhalten.
- Störungsinformationen müssen bei planbaren Ereignissen mindestens 72 Stunden vorab und bei unvorhergesehenen Störungen spätestens 20 Minuten nach Bekanntwerden über alle digitalen Kanäle und DFI-Anzeiger gemeldet werden.
- Das Verkehrsunternehmen ist verpflichtet, eine mündliche Information im Fahrzeug zu gravierenden Störungen zu geben, falls das ITCS dies nicht automatisiert leisten kann.
- Zur Fahrgastkommunikation ist während der üblichen Geschäftszeiten (Mo–Fr 06:00 bis 18:00 Uhr) geschultes Personal einzusetzen. Außerhalb dieser Zeiten sowie an Wochenenden übernimmt das operative Leitstellenpersonal die Fahrgastkommunikation, um eine durchgängige Erreichbarkeit während der gesamten Betriebszeit sicherzustellen.
- Vor Ort wird eine Mobilitätszentrale („Stadtwerke Servicepunkt Mobilität“ gegenüber dem Hauptbahnhof) als zentraler Anlaufpunkt für Beratung und Verkauf betrieben. Öffnungszeiten sind montags bis freitags von 09:00 bis 19:00 Uhr und samstags von 09:00 bis 14:00 Uhr (oder darüber hinausgehend).
- Der Kontakt ist persönlich in der Mobilitätszentrale, telefonisch über die NRW-weite Rufnummer („Schlaue Nummer für Bus und Bahn“) sowie über digitale Kanäle (E-Mail, Web, Social Media) sicherzustellen.
- Der Fahrkartenverkauf erfolgt in der Mobilitätszentrale sowie durch Ticketautomaten mit kundenfreundlicher Bedienungsfläche. Ein im Sortiment eingeschränkter, bargeldloser Verkauf erfolgt auch in den Fahrzeugen.
- Das E-Ticket wird als zentraler Vertriebsweg nach VDV-Kernanwendungs-Standard bahn- und busübergreifend ausgebaut. Ziel ist die vollumfängliche Integration multimodaler Angebote (Sharing, Taxi, Radverkehr) in einer gemeinsamen App-Plattform (MaaS). Ein elektronisches eTarif-System mit Bestpreis-Abrechnung (wie derzeit ‚eazy.nrw‘) ist fortzuführen und zu bewerben.
- Der ÖPNV ist als stadtverträgliches und umweltfreundliches Verkehrsmittel zu bewerben. Die angebotene Produktpalette ist zielgruppen- und bedarfsorientiert zu vermarkten.

### 3.4 Sicherheitsgefühl

Um ein hohes Sicherheitsgefühl der Fahrgäste im Stadtbusverkehr dauerhaft zu gewährleisten, setzt das Verkehrsunternehmen auf eine Kombination aus personeller Präsenz und technischer Unterstützung:

- Das Personal muss kontinuierlich in Deeskalationstechniken sowie in der Einleitung von Hilfs- und Rettungsmaßnahmen geschult werden.
- In den Abend- und Nachtstunden sowie bei besonderen Gefahrenlagen stimmt das Verkehrsunternehmen mit der Stadt Münster ab, ob und in welchem Umfang der Einsatz von Sicherheitspersonal auf neuralgischen Linien und an zentralen Haltestellen erforderlich ist.

### 3.5 Betriebssteuerung und Störungsmanagement

Ein effizientes Störungsmanagement ist die Basis für einen verlässlichen ÖPNV. Hierzu nutzt das Verkehrsunternehmen ein modernes, rechnergestütztes Betriebsleitsystem (ITCS) nach VDV-Standards:

- Die Leitstelle in Münster ist täglich von Betriebsbeginn bis Betriebsende mit fachlich versiertem Personal zu besetzen. Das Verkehrsunternehmen wirkt auf die Integration ein- und ausfahrender Regionalbusse in das städtische Netz hin.
- Die Leitstelle überwacht permanent die Korrespondenzen an definierten Umstiegs-knoten. Das Verkehrsunternehmen ist verpflichtet, bei geringfügigen Verspätungen Anschlussgarantien durch Funkanweisung oder automatisierte ITCS-Befehle auszusprechen.
- Zur Unterstützung des Fahrdienstes und zur Vor-Ort-Intervention bei Unfällen oder Havarien ist ein während der Betriebszeiten permanent besetztes Servicefahrzeug vorzuhalten. Das Verkehrsunternehmen stellt sicher, dass während der Hauptverkehrszeiten zwischen 6 und 19 Uhr und bei Bedarf ein zweites Servicefahrzeug einsetzbar ist. Diese dienen der Fahrwegssicherung, der Unterstützung des Personals und der schnellen Störungsbeseitigung im Liniennetz.
- Jede operative Dispositionsentscheidung (z. B. Linienteilung, Umleitung) muss unverzüglich über das ITCS in die Fahrgastinformationsmedien (DFI, Apps) eingespeist werden, um eine konsistente Informationskette sicherzustellen.

### 3.6 Pünktlichkeit

Die Einhaltung der Fahrplanpünktlichkeit und die Sicherung von Anschlüssen haben höchste Priorität für die Zuverlässigkeit des Gesamtsystems:

- Das ITCS überwacht permanent die Einhaltung des Fahrplans und ermöglicht eine aktive Anschlusssicherung zwischen den Linien im Nachtbusverkehr.

- Als pünktlich gilt eine Fahrt, wenn die Abweichung vom Fahrplan an den definierten Messstellen (Abfahrtshalt) nicht mehr als 3 Minuten beträgt.
- Die Zielvorgabe für die jahresdurchschnittliche Pünktlichkeitsquote im Gesamtnetz wird auf mindestens 85 % bei einer Verspätung von bis zu 3 Minuten und mindestens 90 % bei einer Verspätung von bis zu 5 Minuten festgelegt.
- Die Messung erfolgt automatisiert über das ITCS an allen im Fahrplan hinterlegten Haltestellen (Abfahrtshaltestellen einschließlich Unterwegshaltestellen mit Fahrplananlage). Regelmäßige Pünktlichkeitsanalysen dienen als Grundlage für die kontinuierliche Fahrplanoptimierung im Rahmen des Netzmanagements sowie zur Identifikation von Beschleunigungsmaßnahmen an Verkehrsknoten.

### 3.7 Personal

Das Verkehrsunternehmen stellt beim eingesetzten Personal sicher, dass es den Anforderungen eines attraktiven ÖPNV mit umfassender Dienstleistungs- und Kundenorientierung gerecht wird. Das Personal des Verkehrsunternehmens muss nachstehende Anforderungen erfüllen:

- Das gesamte Personal (Fahr-, Prüf-, Verkauf-, Sicherheits- und Servicepersonal) hat sich gegenüber Fahrgästen und anderen Verkehrsteilnehmern freundlich, zuvorkommend und hilfsbereit zu verhalten. In Stress- und Konfliktsituationen ist ein angemessenes, deeskalierendes Verhalten zwingend. Das Personal muss in der Lage sein, notwendige Hilfs- und Rettungsmaßnahmen einzuleiten.
- Das Service- und Fahrpersonal muss der deutschen Sprache in Wort und Schrift so mächtig sein (orientiert an Niveau B1), dass es aktiv Informationen und Auskünfte erteilen kann. Das Fahrpersonal muss insbesondere die Kommunikation mit der Leitstelle, der Werkstatt sowie Haltestellendurchsagen und den Fahrscheinverkauf sicher beherrschen.
- Das Personal verfügt über fundierte Kenntnisse zum Fahrplan, zum WestfalenTarif (inkl. Übergangs- und NRW-Tarifen) sowie über detaillierte Netz- und Ortskenntnisse im Gebiet der Stadt Münster.
- Regelmäßige Schulungen zu Tarif, Netz, Deeskalation und dem Umgang mit mobilitätseingeschränkten Fahrgästen (inkl. technischer Einstiegshilfen) sind nachzuweisen. Erkannte Defizite sind durch zeitnahe Nachschulungen zu beheben.
- Das Personal trägt während des Dienstes eine einheitliche, gepflegte Dienstkleidung, die das Unternehmen für die Fahrgäste klar erkennbar macht.
- Das Fahrpersonal hat eine vorausschauende, fahrgastschonende und rücksichtsvolle Fahrweise zu gewährleisten.

## 3.8 Infrastruktur

### 3.8.1 Haltestellen

Das Verkehrsunternehmen muss die bestehenden Haltestellen im Stadtgebiet Münster nutzen. Änderungen der örtlichen Lage und des Ausbauzustandes erfolgen auf Anordnung des zuständigen Aufgabenträgers Stadt Münster.

Das Verkehrsunternehmen ist selbst für die Beschaffung, Aufstellung und Instandhaltung der Haltestellenmasten verantwortlich.

Die Barrierefreiheit ist gemäß den gesetzlichen Vorgaben und den Standards des jeweils gültigen Nahverkehrsplans sicherzustellen. Dies umfasst insbesondere die taktile Auffindbarkeit und die barrierefreie Gestaltung von Informationen.

Die Ausstattung der Haltestellen richtet sich nach deren Funktion und Frequentierung gemäß den im NVP definierten Kategorien. Jede Haltestelle muss mindestens verfügen über:

- Haltestellenmast und -schild mit Name, Linienbezeichnung, Name des Verkehrsunternehmens und des Verkehrsverbundes,
- aktuelle Aushangfahrpläne (inkl. Linienvverlauf, Start- und Endpunkt) in Papierform in der Vitrine oder als digitaler Aushang (z.B. E-Paper-Technologie),
- bei Aushängen in Papierform: Hinweise zu digitalen Abrufmöglichkeiten für Echtzeitinformationen (z. B. QR-Codes),
- sowie Hinweise zum Ticketkauf (E-Ticket, Ticketautomat, Verkauf im Bus).

Weitere Mindeststandards zur Ausstattung der Haltestellen sind dem 3. Nahverkehrsplan der Stadt Münster zu entnehmen.

Das Verkehrsunternehmen betreibt an ausgewählten Haltestellen DFI-Systeme (282 Stück, Stand März 2026), die Echtzeitdaten anzeigen. Diese Systeme müssen über eine akustische Sprachausgabe (Zwei-Sinne-Prinzip) für sehbehinderte Fahrgäste verfügen.

Fahrpläne und Tarifinformationen sind bei Wechslen unverzüglich zu aktualisieren. Haltestellen und Informationsvitrinen (ca. 900 im Bestand) sind regelmäßig auf Sauberkeit und Lesbarkeit zu kontrollieren. Mängel und Vandalismusschäden sind unverzüglich zu beheben.

Das Verkehrsunternehmen unterhält ein Betriebsmeldesystem, mit dem Schäden und Vandalismus an den Wartehallen an den privaten Betreiber der Wartehallen unverzüglich gemeldet werden.

Für die Freihaltung der Straßenräume sind in der Regel die jeweiligen Straßenbaulastträger zuständig, die Freihaltung der Gehwege wird in den jeweiligen kommunalen Satzungen geregelt, meist sind es die angrenzenden Haus- und Grundstückseigentümer.

Bussonderfahrstreifen gehören zum Straßenraum und sind vom Straßenbaulastträger von Schnee und Eis zu räumen und freizuhalten.

### **3.8.2 Fahrradabstellanlagen („Leezenboxen“)**

Zur Förderung der Intermodalität an Haltestellen und Mobilstationen ist das Verkehrsunternehmen nach dem beabsichtigten ÖDA für die Errichtung sowie den laufenden Betrieb von gesicherten Fahrradabstellanlagen (sogenannte „Leezenboxen“) an Mobilstationen verantwortlich.

Die Anlagen sind in einem sauberen, funktionsfähigen und verkehrssicheren Zustand zu halten, wobei Mängel und Vandalismusschäden analog zu den Standards für Haltestelleneinrichtungen unverzüglich zu beheben sind.

Zudem ist eine Einbindung in die zentralen digitalen Informations- und Vertriebssysteme (MaaS-Plattform) sicherzustellen, um eine einfache Buchbarkeit und Statusabfrage für die Fahrgäste zu ermöglichen.

### **3.8.3 Beschleunigung**

Zur Steigerung der Attraktivität, Pünktlichkeit und Wirtschaftlichkeit des Stadtverkehrs ist eine kontinuierliche Beschleunigung des Busverkehrs sicherzustellen. Die Maßnahmen zur Beschleunigung umfassen sowohl infrastrukturelle als auch technische Vorkehrungen.

Das Verkehrsunternehmen stellt sicher, dass alle eingesetzten Fahrzeuge mit der notwendigen Technik zur Bevorrechtigung an Lichtsignalanlagen (LSA) ausgestattet sind. Dies umfasst die rechtzeitige und korrekte Aussendung von Anmelde- und Abmeldetelegrammen an das Zentralrechner-System der Stadt Münster. Eine Umstellung auf V2X-Kommunikation erfolgt sukzessive nach Maßgabe der infrastruktureitigen Ausbaustufen der Stadt Münster.

Das Verkehrsunternehmen wertet regelmäßig die Fahrzeitdaten aus und identifiziert in Abstimmung mit der Stadt Münster systematische Verlustzeiten und Verspätungsschwerpunkte im Liniennetz.

Durch eine moderne ITCS-gestützte Betriebssteuerung ist sicherzustellen, dass Beschleunigungspotenziale operativ genutzt werden.

Die Stadt Münster prüft auf Basis der gelieferten Daten die Einrichtung weiterer Bussonderfahrstreifen, Busschleusen oder baulicher Anpassungen im Straßenraum. Die Stadt und das Verkehrsunternehmen arbeiten kontinuierlich an der Optimierung der „Grünen Wellen“ für den Busverkehr, um Haltezeiten an Kreuzungen zu minimieren. Bei Baustellen ist durch geeignete Maßnahmen (z. B. provisorische Signalisierung oder Vorrangschaltungen) sicherzustellen, dass die Auswirkungen auf die Umlaufzeiten so gering wie möglich gehalten werden.

## 4 Anforderungen an Vertrieb, Tarif-, Verbundintegration und Einnahmensicherung

Das Verkehrsunternehmen wendet die jeweils aktuellen Beförderungsbedingungen und Tarifbestimmungen des Gemeinschaftstarifs „WestfalenTarifs“ und die hierzu genehmigten Übergangs- und Sondertarife sowie sonstige im Gemeinschaftstarif WestfalenTarif gültigen relevanten Tarife, wie z.B. den NRW-Tarif, an. Hierzu gehört auch das Deutschlandticket. Das Verkehrsunternehmen stellt sicher, dass sämtliche Tarifbestimmungen und Beförderungsbedingungen umgesetzt werden.

Die Beförderungsbedingungen und Tarifbestimmungen können in der derzeit gültigen Fassung eingesehen werden unter [www.westfalentarif.de](http://www.westfalentarif.de). Der NRW-Tarif ist zu finden unter [www.mobil.nrw](http://www.mobil.nrw).

Das Verkehrsunternehmen wird Vertragspartner der für die Anwendung des WestfalenTarifs und des NRW-Tarifs erforderlichen Verträge in der jeweils geltenden Fassung und den Vorgaben aus dem NVP.

Der Vertrieb von Fahrausweisen des Bartarifs und des Zeitkartentarifs sowie wesentliche schriftliche Kundeninformationen erfolgen über eine Mobilitätszentrale am Hauptbahnhof sowie digitale Kanäle. Die Mobilitätszentrale bietet persönliche Beratung zu den Mindestöffnungszeiten (Mo-Fr 9-19 Uhr, Sa 9-14 Uhr). In den Fahrzeugen erfolgt zur Optimierung des Fahrgastwechsels ein bargeldloser, eingeschränkter Verkauf des Bartarifs. Ein Online-Kundenportal und Smartphone-Applikationen bilden die Basis für den digitalen Ticketkauf und die Verwaltung von Vertragskunden.

Die Einnahmensicherung ist Aufgabe des Verkehrsunternehmens. Der optimale Kontrollgrad wird vom Verkehrsunternehmen in regelmäßigen Abständen als Zielvorgabe für die Prüfintensität definiert.

## 5 Sozialstandards

### 5.1 Tariftreue und Entlohnung

Öffentliche Dienstleistungsaufträge im Bereich des öffentlichen Personenverkehrs auf Straße und Schiene, wie der beabsichtigte ÖDA, dürfen nach dem Tariftreue- und Vergabegesetz NRW (TVgG NRW) nur an Unternehmen vergeben werden, die ihren Arbeitnehmerinnen und Arbeitnehmern bei der Ausführung des Auftrags mindestens das in NRW für diese Leistung in einem der einschlägigen und repräsentativen mit einer tariffähigen Gewerkschaft vereinbarten Tarifverträge vorgesehene Entgelt unter den dort jeweils festgelegten Modalitäten zahlen und während der Ausführungslaufzeit Änderungen nachvollziehen. Der beabsichtigte ÖDA wird mit der Anforderung verbunden sein, die Vorgaben des TVgG NRW einzuhalten. Eine Liste der für Aufträge über Dienstleistungen im Bereich des öffentlichen Personenverkehrs repräsentativen Tarifverträge kann unter

<https://www.tarifregister.nrw.de/tarifinformationen/Repraesentative-Tarifvertraege-im-OePNV>

abgerufen werden.

## **5.2 Arbeitsbedingungen und Arbeitsschutz**

Die gesetzlichen und tariflichen Bestimmungen zu Lenk- und Ruhezeiten sind einzuhalten, um die Sicherheit der Fahrgäste und des Personals zu gewährleisten.

Das Unternehmen unterhält ein betriebliches Gesundheitsmanagement, um die Arbeitskraft des Fahrpersonals langfristig zu erhalten.

An den Endhaltestellen und Pausenpunkten ist die erforderliche soziale Infrastruktur in sauberem und funktionsfähigem Zustand vorzuhalten.

## **5.3 Personalentwicklung und Ausbildung**

Das Verkehrsunternehmen ist verpflichtet, durch geeignete unternehmensinterne Richtlinien die Chancengleichheit von allen Menschen aktiv zu fördern sowie die Integration von Menschen mit Behinderungen oder Migrationshintergrund sicherzustellen.

Das Verkehrsunternehmen verpflichtet sich zur aktiven Nachwuchssicherung durch eine angemessene Ausbildungsquote im Bereich Fahrbetrieb und Werkstatt.

Die Kosten für die gesetzlich vorgeschriebenen Weiterbildungen nach dem Berufskraftfahrerqualifikationsgesetz (BKrFQG) werden vom Verkehrsunternehmen getragen.

## **6 Qualitätsmanagement**

Ein Verkehrsunternehmen, das einen eigenwirtschaftlichen Antrag stellt, schließt zur Umsetzung des § 15 Abs. 3 Satz 2 PBefG auf Anforderung der Stadt mit dieser eine Vereinbarung (Qualitätssicherungsvereinbarung). Diese regelt

- a) die Verfahren und Fristen der Information über Änderung von Leistungsbestandteilen,
- b) Aufbereitung und Form von Daten zu erbrachten Leistungen einschließlich Abweichungen,
- c) Aufbereitung und Form von Daten zur Darstellung der erreichten Qualität,
- d) Übermittlung von Erkenntnissen zu Nichteinhaltung von Zusicherungen an die Genehmigungsbehörde.

Der ÖDA wird darüber hinaus Regelungen zum Qualitätsmanagement vorsehen.

**Anlagen**

Anlage 1 Aktuelles Liniennetz

Anlage 2 Liniensteckbriefe