



ÖFFENTLICHE BESCHLUSSVORLAGE

Amt/Eigenbetrieb:

61 Fachbereich Stadtentwicklung, -planung und Bauordnung

Beteiligt:

30 Rechtsamt

Betreff:

Direktvergabe eines öffentlichen Dienstleistungsauftrags zur Erbringung von öffentlichen Personenverkehrsdiensten an die Hagerer Straßenbahn AG (HST) - Vorabbekanntmachung

Beratungsfolge:

20.05.2021 Rat der Stadt Hagen

Beschlussfassung:

Rat der Stadt Hagen

Beschlussvorschlag:

1. Der Rat der Stadt Hagen beschließt die Vorabbekanntmachung im Sinne der Verordnung (EG) Nr. 1370/2007 einschließlich des zugehörigen ergänzenden Dokuments.
2. Die Verwaltung wird beauftragt, in Abstimmung mit der Hagerer Straßenbahn AG, alle weiteren erforderlichen Maßnahmen für eine erneute Direktvergabe vorzubereiten und umzusetzen.



Begründung

Ausgangslage

Die Hagerer Straßenbahn AG (HST) ist durch die Stadt Hagen seit dem 01.01.2013 noch bis zum 31.12.2022 als interner Betreiber im Rahmen einer Direktvergabe gemäß Art. 5 Abs. 2 EU-VO 1370/2007 betraut. Die Stadt Hagen hat die Absicht, die HST ab dem 01.01.2023 für weitere 10 Jahre bis zum 31.12.2032 erneut als interner Betreiber mit einer Direktvergabe gemäß Art. 5 Abs. 2 EU-VO Nr. 1370/2007 zu betrauen.

Für die Umsetzung und Vorbereitung des Verfahrens einer erneuten Direktvergabe hat der Rat der Stadt Hagen am 01.10.2020 einen Grundsatzbeschluss gefasst (Drucksache 0791/2020). Der Rat hat die Verwaltung darin u. a. beauftragt, in Abstimmung mit der HST die erforderlichen Maßnahmen für die Durchführung der Direktvergabe zu prüfen und umzusetzen, sowie die Vorabbekanntmachung im Sinne der Verordnung (EG) Nr. 1370/2007 auszuarbeiten und dem Rat vor Veröffentlichung zur Beschlussfassung vorzulegen.

Verfahren

Die Direktvergabe gemäß Art. 5 Abs. 2 EU-VO 1370/2007 erfolgt in einem förmlichen Vergabeverfahren, ist nur unter Beachtung allgemeiner und besonderer Voraussetzungen zulässig und erfordert aufgrund der vorgegebenen rechtlichen Fristen die Einhaltung eines engen Zeitrahmens. Der Ablauf ist mit den zukünftigen, wesentlichen Schritten aus dem in der Anlage befindlichen Zeitplan ersichtlich (siehe Anlage 2 - Zeitplan).

Der nächste Umsetzungsschritt besteht hiernach in der Vorabveröffentlichung der Direktvergabeabsicht (Juni 2021). Nach Ablauf der durch die Vorabveröffentlichung ausgelösten Jahresfrist ist vorgesehen, dass die Stadt Hagen im nächsten Schritt über einen Ratsbeschluss einen öffentlichen Dienstleistungsauftrag (öDA) mit Wirkung zum 01.01.2023 an die HST erteilt (Ende Mai 2022). Im öDA wird die HST mit der Erbringung der Verkehrsdienste betraut, wozu neben der Durchführung der Fahrleistungen, z. B. auch die Vorhaltung von Betriebsmitteln, der Betrieb der Infrastruktur sowie der Vertrieb unter die Anwendung des VRR-Tarifs und die Kundenbetreuung nach Maßgabe der Festlegung in der Vorabveröffentlichung zählen. Hieran schließen sich die gesellschaftsrechtliche Umsetzung auf Seiten der HST und der HVG sowie ein Finanzierungsbescheid des VRR an. Abschließend wird das Genehmigungsverfahren nach PBefG durchgeführt, das spätestens 6 Monate vor Beginn der Direktvergabe abgeschlossen sein muss. Am 01.01.2023 soll sich direkt nach Ablauf/Ende der aktuellen Direktvergabe die neue Direktvergabe an die HST mit einer Laufzeit bis zum 31.12.2032 anschließen.



Vorabbekanntmachung

Mit dem Ratsbeschluss vom 01.10.2020 (Drucksache 0791/2020) wurde die Verwaltung beauftragt, in Abstimmung mit der Hagener Straßenbahn, die Vorabbekanntmachung im Sinne der Verordnung (EG) Nr. 1370/2007 auszuarbeiten und dem Rat vor Veröffentlichung zur Beschlussfassung vorzulegen. Die Vorabveröffentlichung der Vergabeabsicht ist gemäß Art. 7 Absatz 2 VO 1370/2007 und § 8a Absatz 2 PBefG spätestens ein Jahr vor der Direktvergabe im EU-Amtsblatt zu veröffentlichen. Auslöser der Jahresfrist ist die Veröffentlichung der Vorabbekanntmachung. Nach aktuellem Zeitplan soll die Veröffentlichung der Vorabbekanntmachung nach vorherigem Ratsbeschluss im Juni 2021 veröffentlicht werden, um die erforderliche zeitliche Reserve für die weiteren Verfahrensschritte (insb. Wiedererteilung von Liniengenehmigungen sechs Monate vor Beginn der Direktvergabe) und etwaige Rechtsstreitigkeiten sowie Klarheit über mögliche eigenwirtschaftliche Konkurrenzanträge - die spätestens drei Monate nach der Vorabveröffentlichung zu stellen sind - zu haben.

In der Vorabbekanntmachung sind die von der Stadt Hagen - auch für das Genehmigungsverfahren - aufgestellten Anforderungen an den Stadtbusverkehr europaweit bekannt zu machen. Konkurrierende Verkehrsunternehmen, die an der Leistungserbringung interessiert sind, müssten diese Anforderungen dann ebenfalls erfüllen. Sie ergeben sich maßgeblich aus dem gerade neu aufgestellten Nahverkehrsplan (NVP) der Stadt Hagen (Ratsbeschluss vom 25.06.2020 - Drucksache 0548/2020). Der NVP enthält u. a. wesentliche Aussagen zum Bedienungsangebot, zur Angebotsqualität und zu den erwarteten Standards von Betrieb und Infrastruktur und damit wesentliche Festlegungen für die von der HST in einer erneuten Direktvergabe zu erbringenden Leistungen.

In Zusammenarbeit zwischen der Stadt Hagen und der Hagener Straßenbahn wurde das weitere Vorgehen abgestimmt. Hierzu wurde auch der VRR eingebunden. Der VRR handelt bei der Vorabveröffentlichung als sog. Gruppe von Behörden nach Art. 2 lit. b) 2 EU-VO Nr. 1370/2007 und damit auch für die Stadt Hagen als Mitglied des VRR. Er ist gemäß Beschlusslage innerhalb des Zweckverbandes VRR im Außenverhältnis für die Finanzierung und für die Abwicklung der Betrauung und damit auch für die Vorabveröffentlichung zuständig.

Für die Vorabbekanntmachung ist es erforderlich, die im Nahverkehrsplan festgelegten Vorgaben für die Leistungserbringung im Rahmen der Direktvergabe in eine Leistungsbeschreibung zu transferieren sowie im NVP enthaltene Daten, z. B. über die Kennzahlen des Leistungsumfanges, zu aktualisieren. Diese Umsetzung erfolgt - wie bei zahlreichen anderen Direktvergaben auch - über ein sog. "ergänzendes Dokument". Das ergänzende Dokument wird u. a. neben dem Nahverkehrsplan und den Richtlinien des VRR-Finanzierungssystems wesentlicher Bestandteil der Vorabveröffentlichung.

Die Beteiligten haben nunmehr das "ergänzende Dokument" zur Vorabveröffentlichung erarbeitet (siehe Anlage 1 - ergänzendes Dokument) und die erforderlichen Punkte aus dem neuen Nahverkehrsplan in das Dokument transferiert.



Das Dokument enthält folgende Punkte:

- Das zu erbringende Leistungsangebot des Betreibers (Anlage 1).
- Die Aufgaben des Betreibers und qualitative Anforderungen (Anlage 2).
- Die Aktualisierung des Leistungsangebots durch die bereits erfolgte Umsetzung des Buskonzepts „Hagen 2022+“ (Anlage 3).
- Die Qualitätskriterien und ihre Messung für eine angemessene ÖPNV-Qualität nach dem ÖPNVG NRW (Anlage 4).

Soweit im ergänzenden Dokument (einschließlich seiner Anlagen) Anforderungen festgelegt werden, die bereits im Nahverkehrsplan der Stadt Hagen enthalten sind, handelt es sich dabei teilweise um die Konkretisierung von Anforderungen des im Übrigen unverändert gültigen Nahverkehrsplans der Stadt Hagen.

Inklusion von Menschen mit Behinderung

Belange von Menschen mit Behinderung

☒ sind nicht betroffen

Auswirkungen auf den Klimaschutz und die Klimafolgenanpassung

☒ keine Auswirkungen (o)

Finanzielle Auswirkungen

☒ Es entstehen weder finanzielle noch personelle Auswirkungen.

gez. Erik O. Schulz
Oberbürgermeister

gez. Henning Keune
Technischer Beigeordneter

gez. Sebastian Arlt
Beigeordneter



Verfügung / Unterschriften

Veröffentlichung

Ja

Nein, gesperrt bis einschließlich _____

Oberbürgermeister

Gesehen:

Erster Beigeordneter
und Stadtkämmerer

Stadtsyndikus

Beigeordnete/r

Amt/Eigenbetrieb:

Die Betriebsleitung
Gegenzeichen:

Beschlussausfertigungen sind zu übersenden an:

Amt/Eigenbetrieb:

Anzahl:

Ergänzendes Dokument zur Vorabbekanntmachung eines öffentlichen Dienstleistungsauftrags der Stadt Hagen im TED

**Angabe der mit dem beabsichtigten öffentlichen Dienstleistungsauftrag der Stadt
Hagen verbundenen Anforderungen – ergänzendes Dokument im Rahmen der
Vorabbekanntmachung nach Art. 7 Abs. 2 VO (EG) Nr. 1370/2007 i. V. m. § 8a Abs. 2
PBefG**

Rechtliche Grundlagen und Konkretisierung der gemeinwirtschaftlichen Verpflichtung

Die Stadt Hagen als Aufgabenträger für den öffentlichen Personennahverkehr (ÖPNV) und damit zuständige Behörde i. S. d. VO (EG) Nr. 1370/2007 beabsichtigt die Direktvergabe eines öffentlichen Dienstleistungsauftrags (ÖDA) über öffentliche Personenverkehrsdienste mit Bussen.

Zur Aufrechterhaltung des fahrplanmäßigen Verkehrsangebots sowie zur Sicherstellung einer ausreichenden Bedienung der Bevölkerung mit Verkehrsleistungen im ÖPNV soll ein interner Betreiber in Einklang mit den Vorgaben der Finanzierungsrichtlinie des Verkehrsverbundes Rhein-Ruhr und dem Nahverkehrsplan der Stadt Hagen mit der Erbringung der nachfolgend (und in den Anlagen 1-4) beschriebenen Personenverkehrsdienste betraut werden.

Der Zweckverband Verkehrsverbund Rhein-Ruhr, vertreten durch die Verkehrsverbund Rhein-Ruhr AöR, handelnd als Gruppe von Behörden im Sinne Art. 2 lit. b) Verordnung (EG) Nr. 1370/2007, zugleich handelnd für die Stadt Hagen hat diese Absicht der Direktvergabe eines öffentlichen Dienstleistungsauftrags über öffentliche Personenverkehrsdienste mit Bussen auf dem Gebiet der Stadt Hagen sowie mitbedienter Aufgabenträger (Stadt Dortmund, Ennepe-Ruhr-Kreis, Märkischer Kreis) für den Zeitraum vom 01.01.2023 bis zum 31.12.2032 gemäß Art. 7 Abs. 2 VO (EG) Nr. 1370/2007 sowie gemäß § 8a Abs. 2 Satz 2 PBefG im EU-Amtsblatt bekannt gemacht.

Die Vergabe des öffentlichen Dienstleistungsauftrages über die nachfolgend (in den Anlagen 1 - 4) beschriebenen Verkehre erfolgt aus verkehrlichen und wirtschaftlichen Aspekten als Gesamtleistung im Sinne des § 8a Abs. 2 Satz 4 PBefG (vgl. dazu den Nahverkehrsplan der Stadt Hagen, Ziffer 13.5).

Die Vorabbekanntmachung definiert zugleich die mit dem beabsichtigten öffentlichen Dienstleistungsauftrag verbundenen (Mindest-)Anforderungen für Fahrplan, Beförderungsentgelt und Standards sowie die zur Gesamtleistung gehörenden Verkehrsdienste im Sinne von § 8a Abs. 2 Sätze 3 und 4 PBefG. Die Vorabbekanntmachung verweist diesbezüglich gemäß § 8a Abs. 2 Satz 5 PBefG auf dieses Dokument sowie den Nahverkehrsplan der Stadt Hagen.

In diesem Dokument werden gemäß § 8a Abs. 2 Sätze 3 bis 5 i. V. m. § 13 Abs. 2a Sätze 2 ff.

PBefG Anforderungen festgelegt, die mit dem öffentlichen Dienstleistungsauftrag verbunden sein werden und die nach Maßgabe von § 13 Abs. 2a Sätze 2 ff. PBefG zur Ablehnung eines hiervon abweichenden eigenwirtschaftlichen Antrags führen können. Die nachstehenden Vorgaben enthalten wesentliche Anforderungen im Sinne von § 13 Abs. 2a Sätze 3 – 5 PBefG.

Die Stadt Hagen behält sich vor, die Verkehrsleistungen während der Laufzeit des öffentlichen Dienstleistungsauftrags an veränderte Verkehrsbedürfnisse, finanzielle Rahmenbedingungen oder eine Fortschreibung des Nahverkehrsplans anzugleichen. Konkrete Regelungen hierzu wird der öffentliche Dienstleistungsauftrag enthalten.

Dieses ergänzende Dokument legt in seinen Anlagen erstmalig folgende Anforderungen fest oder konkretisiert diese gegenüber dem Nahverkehrsplan:

- Das zu erbringende Leistungsangebot des Betreibers (Anlage 1).
- Die Aufgaben des Betreibers und qualitative Anforderungen (Anlage 2).
- Die Aktualisierung des Leistungsangebots durch bereits erfolgte Umsetzung des Buskonzepts „Hagen 2022+“ (Anlage 3).
- Die Qualitätskriterien und ihre Messung für eine angemessene ÖPNV-Qualität nach dem ÖPNVG NRW (Anlage 4).

Soweit in diesem Dokument (einschließlich seiner Anlagen) Anforderungen festgelegt werden, die bereits in dem Nahverkehrsplan der Stadt Hagen enthalten sind, handelt es sich dabei um die vereinzelte Konkretisierung von Anforderungen des im Übrigen unverändert gültigen Nahverkehrsplans der Stadt Hagen.

Anlage 1

Leistungsangebot des Betreibers

Das Leistungsangebot des Betreibers basiert auf den Vorgaben des Nahverkehrsplanes der Stadt Hagen, der am 25.06.2020 vom Rat der Stadt beschlossen wurde, und setzt die Vorgaben in die betriebliche Praxis um. Die Linienführungen und Takte orientieren sich am Bedarf sowie den örtlichen Verhältnissen. Dies gilt auch für die Anordnung und Lage der Haltestellen. Über die Umlaufbildung werden die betrieblichen Vorgaben zur wirtschaftlichen Leistungserstellung berücksichtigt.

Das Leistungsangebot des Betreibers besteht aus 29 Tages- und 9 Nacht Express-Linien. Die Tageslinien werden in der Spitzennachfrage von insgesamt 45 Einsatzwagen ergänzt. Hinzu kommen 2 Frühlinien, die vor den ersten Ausfahrten der Tageslinien verkehren. Alternative Bedienungsformen in Form von TaxiBus und AnrufSammelTaxi runden das Angebot ab.

Bei 24 der 29 Tageslinien und 9 NachtExpress-Linien liegt die Konzession ausschließlich bei dem internen Betreiber. Für die Linien 511, 523 und 529 liegen Gemeinschaftskonzessionen des internen Betreibers mit der Verkehrsgesellschaft Ennepe-Ruhr vor, bei der der interne Betreiber den Konzessionsanteil für die Strecken auf dem Hagener Stadtgebiet besitzt. Bei den Linien 538 und 539 verfügt das private Verkehrsunternehmen Hausemann & Mager historisch bedingt über die Linienkonzessionen, die Betriebsführung im Sinne des PBefG obliegt dem internen Betreiber.

Die folgende Tabelle beinhaltet eine Auflistung des konzessionierten bzw. betriebsgeführten Fahrplanangebotes des internen Betreibers mit jeweiliger Konzessionslaufzeit und Streckenlänge (Stand: 31.12.2021):

Linie	Ausgangs- und Endpunkt	Genehmigung erteilt ab:	Az.:	Streckenlänge in km:	befristet bis zum:
SB 71	Hagen, Hohenlimburg Bf. - Hagen, Hauptbahnhof	15. Dez 19	25.16.10-007	10,754	31. Dez 22
SB 72	Hagen, Hohenlimburg Bf. – Hagen, Vossacker	15. Dez 19	25.16.10-007	14,615	31. Dez 22
510	Hagen, Boele Markt - Hagen Sterbecke	15. Dez 19	25.16.10-007	20,093	31. Dez 22
	Wendefahrt Boele Markt			0,438	
	TaxiBus T1: Klinik Ambrock - Dahl Bf.			4,324	
511 +	Ennepetal, Busbf. - Hagen, Stadtmitte	15. Dez 19	25.16-10-016	14,810	30. Jun 29
512	Dortmund, Syburg – Breckerfeld, Wengeberg Penninckweg	15. Dez 19	25.16.10-007	24,335	31. Dez 22
	Stichfahrt: Selbecke			0,85	
	Stichfahrt: Breckerfeld Busbahnhof			1,453	
513	Hagen, Hbf. - Hagen, Hohenlimburg Bf.	14. Dez 17	25.16-1.1-14.28	12,396	31. Dez 22
514	Hagen, Bathey – Westerbauer Schleife	15. Dez 19	25.16.10-007	19,409	31. Dez 22
515	Hagen, Familienbad Hengstey – Hagen, Hohenlimburg Bf.	15. Dez 19	25.16.10-007	23,715	31. Dez 22
516	Hagen, Eilperfeld – Hagen, Vorhalle Bf/ Wasserschlösschen Werdringen	14. Jun 20	25.16.10-007	13,178	31. Dez 22

517	Hagen, Hasper Torhaus - Hagen, Wesselbach	15. Dez 19	25.16.10-007	17,753	31. Dez 22
518	Herdecke, Schanze - Hagen, Hohenlimburg Bf.	01. Jul 19	25.16.10-007	21,149	31. Dez 22
519	Herdecke, Nacken - Hagen, Emsterfeld	15. Dez 19	25.16.10-007	11,964	31. Dez 22
520	Hagen, Hbf. - Hagen, Boloh	15. Dez 19	26.16.10-007	4,395	31. Dez 22
521	Hagen, Profilstraße – Hagen, Westerbauer Bf./Gevelsberg, Knapp S	15. Dez 19	25.16.10-007	21,299	31. Dez 22
523 +	Hagen, Dahl Ribbertstr. - Breckerfeld, Busbahnhof	01. Jul 19	25.16-1.1-54.37	12,271	30. Jun 29
524	Hagen, Fley - Hagen, Garenfeld	15. Dez 19	25.16.10-007	17,617	31. Dez 22
525	Hagen, Berchum - Hagen, Geweke	15. Dez 19	25.16.10-007	16,412	31. Dez 22
527	Hagen, Loxbaum - Hagen, Ischeland	15. Dez 19	25.16.10-007	11,835	31. Dez 22
	Wendefahrt Loxbaum			0,536	
	TaxiBus T4: Kratzkopf – Hbf.			2,82	
528	Hagen, Hauptbahnhof - Hagen, Boele Markt	15. Dez 19	25.16.10-007	7,776	31. Dez 22
	Wendefahrt Boele Markt			0,438	
529 +	Hagen, Haspe Zentrum - Breckerfeld, Busbahnhof	01. Jul 19	26.16-1.1-54.37	16,521	30. Jun 29
530	Hagen, Hohenlimburg Bf. – Hagen, Reh Schälker Landstraße	15. Dez 19	25.16.10-007	9,172	31. Dez 22
	TaxiBus T2: Hohenlb. Bf. - Oege			3,233	
532	Hagen, Westerbauer Bf. - Hagen, Baukloh	15. Dez 19	25.16.10-007	2,418	31. Dez 22
534	Hagen, Boele Markt – Hagen, Im Sibb	15. Dez 19	25.16.10-007	15,509	31. Dez 22
535	Hagen, Emsterfeld - Hagen, Markt	15. Dez 19	25.16.10-007	6,816	31. Dez 22
538	Hagen, Vorhalle Bf. – Hagen, Obernahmer	beantragt	25.16-1.1- 14.28/208	25,097	31. Dez 22
539	Hagen, Hohenlimburg Bf. – Wiblingwerde, Nachrodt-Wiblingwerde	15. Dez 19	25.16.10-007	10,656	31. Dez 22
541	Wetter (Ruhr), Bahnhof - Hagen, Bissingheim	15. Dez 19	25.16.10-007	13,938	31. Dez 22
	Stichfahrt: Vossacker			0,695	
542	Gevelsberg, Hauptbahnhof – Hagen, Kabel/Profilstraße	15. Jun 20	25.16.10-007	18,695	31. Dez 22
543	Hagen, Profilstraße – Hagen, Spielbrink	15. Dez 19	25.16.10-007	17,505	31. Dez 22
NE 1	Hagen, Bathey - Hagen, Hohenlimburg Bf.	beantragt	25.16.10-007	19,970	31. Dez 22
NE 2	Hagen, Hasper Torhaus - Hagen, Obernahmer	beantragt	25.16.10-007	23,194	31. Dez 22

NE 3	Gevelsberg, Hauptbahnhof – Breckerfeld, Busbahnhof	01. Jul 19	25.16.10-007	28,812	31. Dez 22
NE 32	Hagen, Hasper Torhaus - Hagen, Baukloh	14. Dez 17	25.16-1.1-14.28	5,502	31. Dez 22
NE 4	Hagen, Sterbecke - Hagen, Westerbauer Schleife	beantragt	25.16.10-007	27,398	31. Dez 22
NE 5	Hagen, Brockhausen - Hagen, Garenfeld Mitte	beantragt	25.16.10-007	17,113	31. Dez 22
NE 6	Hagen, Stadtmitte - Hagen, Herbeck	09. Jun 19	25.16.10-007	4,433	31. Dez 22
NE 7	Hagen, Stadtmitte - Hagen, Kabel	09. Jun 19	25.16.10-007	9,152	31. Dez 22
NE 19	Hagen, Hauptbahnhof – Dortmund, Kirchhörde (über Herdecke)	21. Aug 19	25.16.10-007	19,124	31. Dez 22
EW 1	Hagen, Betriebshof Bo. - Hagen, Betriebshof Bo.	19. Jan 17	25.16-1.1-14.28	17,211	31. Dez 22
EW 2	Hagen, Betriebshof Bo. - Hagen, Betriebshof Bo.	19. Jan 17	25.16-1.1-14.28	18,356	31. Dez 22
AST	AST-Verkehr Theater	28. Aug 1	25.16-1.2-14.28		27. Aug 28
+ = Gemeinschaftskonzession mit der Verkehrsgesellschaft Ennepe-Ruhr mbH					

In der nachfolgenden Tabelle sind die wesentlichen Kennzahlen des Leistungsumfangs des internen Betreibers auf dem Gebiet der Stadt Hagen zusammengefasst.

Jahr 2022	
Anzahl Linien	29 + 9 NE
Anzahl beförderte Personen 2020	26 Mio.
Geplante Verkehrsleistung in Hagen 2021	9,01 Mio. km
Eingesetzte Fahrzeuge	167
	NG 79
	NL 86
	MD 2
Anzahl Kundencenter	2
Private Vertriebspartner	24
Anzahl Haltestellen	481
Anzahl Wartehallen	507
Anzahl Haltestellen mit DFI	61
Anzahl DFI gesamt	122

In dem beigefügten Fahrplan 2021/2022 ist das Leistungsangebot im Detail beschrieben. Die konkreten Linienführungen sind aus dem ebenfalls beigefügten Liniennetzplan zu entnehmen.

Betriebszeiten

Die Betriebszeiten der Tages- und NE-Linien differieren nach den Betriebstagen Montag - Donnerstag, Freitag, Samstag und Sonntag wie folgt:

	Mo - Do	Fr	Sa	So
Tageslinien	4:30 Uhr – 22:30 Uhr		4:30 Uhr – 22:30 Uhr	7:30 Uhr – 22:30 Uhr
Nachtexpress-Linien	22:30 Uhr – 1:00 Uhr	22:30 Uhr – 2:30 Uhr	22:30 Uhr – 2:30 Uhr	22:30 Uhr – 1:00 Uhr

Die genannten Betriebszeiten sind ca.-Zeiten und unterscheiden sich bei den einzelnen Linien je nach Verkehrsaufgabe und Nachfrage.

Omnibusanzahl und -ausstattung

Alle 140 eigenen Omnibusse des internen Betreibers sowie 27 Busse der Auftragsunternehmer sind Niederflurfahrzeuge, d. h. im Fahrzeug befinden sich im Einstiegsbereich keine weiteren Stufen. Die Ausstattungsvorgaben des Nahverkehrsplanes werden vollständig erfüllt. Die 79 Niederflur-Gelenkbusse, 86 Niederflur-Standardlinienbusse sowie 2 10,5 m- und Midibusse werden bedarfsorientiert in Abhängigkeit von der Nachfrage eingesetzt. Der Einsatz der Busse muss den Fahrplan ohne Ausfallzeiten abdecken können. Entsprechende Betriebs- und Werkstattreserven sind vorzuhalten. In Spitzenzeiten werden insgesamt 150 Fahrzeuge eingesetzt. Auf den Hauptlinien verkehren an den Betriebstagen durchgehend Gelenkbusse. Beim Übergang auf die Nacht Express-Linien erfolgt eine Anpassung der Fahrzeuggröße an den Bedarf.

Alle Omnibusse des internen Betreibers sind mit Abgasnachbehandlungssystemen ausgestattet. In der nachfolgenden Tabelle ist eine Übersicht über die eingesetzten Systeme dargestellt.

Fahrzeuge mit	Anzahl interner Betreiber	Auftragsunternehmer
EEV	5	9
EURO V / EEV mit Nachrüstung auf Euro VI	24	8
EURO VI	52	10
Hybrid	51	0
Elektrobusse	8	0

Für alle im Rahmen dieses öffentlichen Dienstleistungsauftrages eingesetzten Fahrzeuge – also auch die Fahrzeuge von Auftragsunternehmen – sind ein durchschnittliches Alter von 7 Jahren sowie ein Höchstalter von 12 Jahren einzuhalten. Für die Fahrzeugbeschaffung der Auftragsunternehmen gelten die Bestimmungen der des Gesetzes über die Beschaffung sauberer Straßenfahrzeuge (SaubFahrzeugBeschG), welches die Richtlinie (EU) 2019/1161 vom 20. Juni 2019 zur Änderung Richtlinie 2009/33/EG über die Förderung sauberer und energieeffizienter Straßenfahrzeuge (Clean Vehicles Directive) in nationales Recht umgesetzt

hat, auch wenn die Auftragsunternehmen kein Sektorenauftraggeber oder öffentlicher Auftraggeber im Sinne des Gesetzes sind

Nach Maßgabe des SaubFahrzeugBeschG sind im Zeitraum vom 2. August 2021 bis zum 31. Dezember 2025 bei der Beschaffung von Bussen der Fahrzeugklasse M3 45 % der Fahrzeuge in der Kategorie „sauberer schwerer Nutzfahrzeuge“ (gemäß § 2 Nr. 5 SaubFahrzeugBeschG) zu beschaffen, davon die Hälfte, also 22,5 % als emissionsfreie Fahrzeuge (gemäß § 2 Nr. 6 SaubFahrzeugBeschG). Da emissionsfreie Fahrzeuge gemäß dem SaubFahrzeugBeschG weniger als 1 g CO₂/km ausstoßen dürfen, läuft dies in der Praxis auf Busse mit einem (batterie)elektrischen Antrieb oder mit Einsatz von Wasserstoff hinaus.

Zwischen dem 1. Januar 2026 und dem 31. Dezember 2030 steigt der Anteil sauberer Busse auf 65 % der Gesamtbeschaffungsmenge, wovon wiederum die Hälfte, also 32,5 %, als emissionsfreie Busse beschafft werden müssen. Neben einer entsprechenden Ladeinfrastruktur für batteriebetriebene Busse oder dem Aufbau einer Wasserstoffversorgung bedeutet dies erhebliche Investitionen für die Beschaffung der wesentlich teureren Fahrzeuge sowie umfassende Konzepte und unterstützende Systeme für die Ladung bzw. Betankung der Fahrzeuge und den Fahrzeugeinsatz. Weitergehende Festlegungen im Rahmen der Direktvergabe sind angesichts der ohnehin erforderlichen zusätzlichen Mittel auch auf Grund der geografischen Rahmenbedingungen im Bedienungsgebiet des Betreibers sowie der Anforderungen durch die Topographie nicht realistisch.

Die eingesetzten Fahrzeuge haben ein digitales Fahrassistenzsystem zur Unterstützung einer energiesparenden Fahrweise gem. Masterplan der Stadt Hagen. Die motorische Leistung der Fahrzeuge ist für die anspruchsvolle Hagener Topographie auszulegen. Die neu zu beschaffenden Fahrzeuge haben in Ausstattung, Technik und Farbgebung der KMR (Kooperation Metropole Ruhr) Standard zu entsprechen. Abstimmungen mit der KMR haben vor der Beschaffung zu erfolgen.

Sauberkeit und Erscheinungsbild:

Vor Dienstbeginn hat das Fahrzeug frei von Müll, klebrigen und abfärbenden Rückständen, Schmierereien, Feuchtigkeit auf Böden und Scheiben zu sein:

- Außen: Verunreinigungen auf Scheiben, die die klare Durchsicht behindern sind täglich zu beseitigen
- Das Fahrzeug hat optisch, innen wie außen, in einem sauberen Zustand den Dienst anzutreten
- Zur Sicherstellung des Betriebsablaufs ist ein eigenes Abschleppfahrzeug vorzuhalten zur unverzüglichen Bergung von nicht fahrtauglichen Bussen im Liniennetz
- Maximal 50% der Fensterflächen dürfen mit durchsichtiger Werbung beklebt werden.

Anlage 2

Aufgaben des Betreibers und qualitative Anforderungen

Als vollintegriertes Verkehrsunternehmen erfüllt der Betreiber traditionell zahlreiche Aufgaben in den Bereichen Planung, Infrastruktur und Vertrieb. Zur Vermeidung von unwirtschaftlichen Doppeltätigkeiten sowie aus Zweckmäßigungsgründen werden diese Aufgaben auch zukünftig in dem nachstehend dargestellten Umfang erledigt.

1. Mitwirkung des Verkehrsunternehmens

Frühzeitige und intensive Abstimmungsprozesse zwischen dem Aufgabenträger Stadt Hagen und den Nahverkehrsunternehmen sind unerlässlich, da die Planungsergebnisse von den Verkehrsunternehmen in eine konkrete betrieblich-operative Planung umgesetzt und ggf. mit Kooperations- / Geschäftspartnern abgestimmt werden müssen.

Die Mitwirkung umfasst:

- Mitarbeit in regionalen und kommunalen Arbeitsgruppen
- Auf Anfrage aktive Teilnahme in Sitzungen politischer Gremien und an Informationsveranstaltungen
- Kooperation mit Dritten (z. B. VRR, Behindertenverbände)
- Datenübermittlung
- inhaltliche Abstimmung von Planungen
- Kommunikation

Die enge Einbindung des Betreibers ist u. a. zu folgenden Themen unbedingt erforderlich:

- Mitwirkung an der Fortschreibung des Nahverkehrsplans
- Organisation von Veranstaltungs- und Umleitungsverkehren, aktive Beteiligung bei Koordinierungsrunden zu Baustellen und Veranstaltungen
- Wirtschaftliche und betriebliche Bewertung von städtischen Vorschlägen für die ÖPNV-Planung und Netzentwicklung unter Nutzung planungsrelevanter Daten
- Schüler- und Ausbildungsverkehr
- Abstimmung der Einsatzwagen und Fahrplanabstimmung mit Schulträgern und Schulen
- Stellungnahmen zu städtischen, Landes-, Bundes- und Investoren-Planungen,
- Planung/ Umsetzung Kundeninformationssysteme.

2. Beiträge zur Strategischen Verkehrsplanung

- Lieferung betrieblicher Daten für den Teilbereich ÖPNV an die Stadt Hagen

- Wirtschaftliche und betriebliche Bewertung von städtischen Vorschlägen für die ÖPNV-Planung und Weiterentwicklung
- Nutzung planungsrelevanter Daten, wie z.B. Struktur-, Preis- und Prognosedaten sowie Informationen zur Stadtentwicklungsplanung, die von der Stadt Hagen bereitgestellt werden.
- Lieferung von Daten der kontinuierlichen Nachfrageerhebung mittels automatischer Fahrgastzählgeräte
- Lieferung von Daten zur Unterstützung des Aufgabenträgers, die zur Umsetzung in konkrete Vorgaben (z.B. Bedienungszeiten) verwendet werden sowie Mitwirkung an der Fortschreibung des Nahverkehrsplans.

3. Angebotsplanung

- Operative Liniennetzplanung mit der Feinplanung des Gesamtnetzes, der Verknüpfungspunkte und bei Bedarf der Erschließung neuer Gebiete gemäß Vorgaben der Stadt Hagen
- Bei Bedarf Erarbeitung und Weiterentwicklung von Linienbündeln
- Abstimmung des Streckennetzes, aus dem sich der Investitionsbedarf des Aufgabenträgers für Haltestellen, Sonderflächen und Einrichtungen der Verkehrstechnik ableitet
- Konkretisierung des betrieblichen Leistungsangebotes, insbesondere der Bedienungszeiträume und Takte, und Erstellung des Fahrplans unter Berücksichtigung der Koordination und Anschlusssicherung mit dem regionalen Bus- und Schienenverkehr
- Abstimmung des jährlichen Fahrplans gemäß den Vorgaben des Nahverkehrsplans und Genehmigung durch die zuständigen Gremien. Erstellen des Wirtschaftsplans und Bereitstellung der Daten für das VRR-Finanzierungssystem
- Bereitstellung der Fahrgastinformationen in schriftlicher und elektronischer Version
- Koordination und Überwachung des Schülerverkehrs (zurzeit ohne den unmittelbar von der Stadt Hagen beauftragten Schülerverkehr). Organisation von Veranstaltungsverkehren in Verbindung mit der Stadt Hagen
- Durchführung der Umlaufplanung sowie der weiteren betrieblichen Planungen.

4. Infrastruktur

Zur Infrastruktur für den ÖPNV gehören Strecken und Haltestellen, Wendeanlagen einschließlich der Ausstattung für betriebliche Zwecke, Lichtsignalanlagen und Einrichtungen

zur ÖPNV-Bevorrechtigung sowie ein rechnergesteuertes Betriebsleitsystem mit Anzeigen zur dynamischen Fahrgastinformation.

Separat zu betrachten sind ÖPNV-Anlagen, für die gesonderte Regelungen zu treffen sind, wie

- der ZOB am Hauptbahnhof
- der Betriebshof inklusive der Fahrzeugwerkstatt
- die im Eigentum des internen Betreibers befindliche Wendeanlage Westerbauer Schleife.

Die Zuständigkeiten für die genannten Infrastrukturelemente sind in der nachfolgenden Tabelle dargestellt. Dabei besteht Einigkeit, dass sämtliche Infrastrukturelemente - sowohl von der Stadt Hagen als auch von dem Betreiber – diskriminierungsfrei vorgehalten werden. Ausnahmen betreffen den im Eigentum des internen Betreibers befindlichen Betriebshof mit Abstellhalle, Werkstatt etc. sowie die Betriebsausstattung zur Fahrerabrechnung, Personaldisposition, Betriebskommunikation, Wendeanlagen außerhalb des öffentlichen Straßenraums, Sozialräume im Streckennetz etc.

Infrastrukturelemente	Eigentum	Erstellung	Unterhaltung, Wartung, Reinigung, Winterdienst	Beleuchtungs- strom
Haltestellen				
Mast	interner Betreiber	Stadt/Betreiber	Betreiber	
Wartehalle	Stadt	Stadt	Stadt	Stadt
	Interner Betreiber	Betreiber	Betreiber	Betreiber
	Ströer Media	Ströer Media	Ströer Media	Ströer Media
Fahrgastinformation	Interner Betreiber	Betreiber	Betreiber	
Wartefläche	Stadt	Stadt	Satzung	
Busbucht / Buskap	Stadt	Stadt	Stadt	
Straße	Stadt	Stadt	Stadt	
Bussonderspuren	Stadt	Stadt	Stadt	
Wendeanlagen *	Stadt	Stadt	Stadt	
LSA m. ÖV-Beeinflussung	Stadt	Stadt	Stadt	
Betriebsleitsystem	Interner Betreiber	Betreiber	Betreiber	
<i>Ausnahmen</i>				
ZOB am Hbf.				
Dach	Stadt	Stadt	Stadt	
Wartefläche	Stadt	Stadt	Stadt	
Fahrbahn	Stadt	Stadt	Stadt	
ÖV-Ausstattung	Interner Betreiber	Betreiber	Betreiber	
Wendeanlagen				
*Schleife Westerbauer	Interner Betreiber	Betreiber	Betreiber	

Der interne Betreiber ist im Rahmen der Fahrgastinformation auch für den Betrieb, die Instandhaltung sowie für die Weiterentwicklung von dynamischen Anzeigen zur Fahrgastinformation zuständig. Die Standorte sowie Daten zu den verwendeten Anzeigentypen sind der nachstehenden Tabelle zu entnehmen:

Standorte der dynamischen Anzeigen zur Fahrgastinformation			
Name der Haltestelle	Anzahl DFI	Typ	Bemerkungen
HA-Hauptbahnhof/ZOB	4	Lawo Großanz.	
HA-Hauptbahnhof/ZOB	6	HPW SmartInfo	
HA-Hauptbahnhof TFT-Monitore	2	ib Datentechnik	Bahnhofsgebäude
Stadtmitte/VolmeGalerie	8	ib Datentechnik	
Haspe Zentrum/Hasper Torhaus	4	ib Datentechnik	
Eilpe	2	Ib Datentechnik	
Altenhagener Brücke	4	Lumino	
Volkspark	2	Lumino	
Theater	2	Lumino	
Schwenke	4	Lumino	
Rathaus an der Volme	2	Lumino	
Markt	2	Lumino	
Landgericht	3	Lumino	
Loxbaum	4	Lumino	
Tondernstr.	3	Lumino	
Boele Denkmalstr.	2	Lumino	
Vorhalle Mitte	4	Lumino	
Hohenlimburg Mitte	3	Lumino	
Hohenlimburg Bf	4	Lumino	
Nordstr.	2	Lumino	
Herdecke Schanze	1	ib Datentechnik	
Ginsterheide	2	Axentia	DFI-Light
Brüderstr.	2	Axentia	DFI-Light
BasseDruck	2	Axentia	DFI-Light
Elsey Kirche	2	Axentia	DFI-Light
Allgemeines Krankenhaus	2	Axentia	DFI-Light
Fichte-Gymnasium	2	Axentia	DFI-Light
Totenhofweg	2	Axentia	DFI-Light
Wilhelmsplatz	2	Axentia	DFI-Light
Vollbrinkstr.	2	Axentia	DFI-Light
St-Josefs-Kirche	2	Axentia	DFI-Light
Heinrichstr.	1	Axentia	DFI-Light
Elsey Post	1	Axentia	DFI-Light
Kapellenstr.	1	Axentia	DFI-Light
Boele Amtshaus	1	Axentia	DFI-Light

Heilig-Geist-Str.	1	Axentia	DFI-Light
Pieperstr.	1	Axentia	DFI-Light
Borgenfeldstr.	1	Axentia	DFI-Light
Fuhrparkstr.	1	Axentia	DFI-Light
Westfalenbad	1	Axentia	DFI-Light
Emsterfeld	1	Axentia	DFI-Light
Fröbelstr.	1	Axentia	DFI-Light
Siedlerstr./HVG	1	Axentia	DFI-Light
Jägerstr.	1	Axentia	DFI-Light
Dümpelstr.	1	Axentia	DFI-Light
Brunnenstr.	1	Axentia	DFI-Light
Gutenbergstr.	1	Axentia	DFI-Light
Grundschoßteiler Str.	1	Axentia	DFI-Light
Franklinstr.	1	Axentia	DFI-Light
Cuno-Berufskolleg	1	Axentia	DFI-Light
Houbenstr.	1	Axentia	DFI-Light
Emsterstr.	1	Axentia	DFI-Light
Grimmestr.	1	Axentia	DFI-Light
Bachstr.	1	Axentia	DFI-Light
FernUniversität	1	Axentia	DFI-Light
Helfe Mitte	1	Axentia	DFI-Light
Freilichtmuseum	1	Axentia	DFI-Light
Dahl	1	Axentia	DFI-Light
Höing	1	Axentia	DFI-Light
Klopstockstr.	1	Axentia	DFI-Light
Goebenstr./Wohnungsverein	1	Axentia	DFI-Light
Herdecke Mitte	2	Axentia	DFI-Light
Herdecke Mozartweg	2	Axentia	DFI-Light
Summe DFI-Anzeigen	122		

5. Verkehrsorganisation und Qualitätssicherung

Der Betreiber sichert im Interesse einer optimalen Fahrgastbedienung die Qualität der Leistungserstellung im gesamten Busverkehr in Hagen. Dazu bedient sie sich einer Leitstelle, die die Verkehrsdurchführung operativ überwacht, bei Störungen sowie bei Sondersituationen koordinierend eingreift. Hierbei ist sie vor allem verantwortlich für die Disposition bei Verspätungen, v. a. zum Zweck der Anschlusssicherung, für die Disposition bei Verkehrsbehinderungen, Unfällen und sonstigen Betriebseinschränkungen sowie für die Überwachung der Anschlusssicherung zwischen SPNV und Bus sowie zwischen Bus und Bus vor allem in Schwachverkehrszeiten. Diese Koordinationsfunktion übernimmt der Betreiber übergreifend für

alle in Hagen verkehrenden Betreiberunternehmen, wobei ein Anschluss dieser Fahrzeuge (in der Regel per Funk) an die zentrale Leitstelle zu gewährleisten ist. Aus den Daten dieser Verkehrsüberwachung kann der Betreiber aggregierte Daten zur Beurteilung der Qualität des ÖPNV durch die Stadt erzeugen. Der Betreiber kann die Leitstelle und die dazugehörigen Hintergrundsysteme auch zur Organisation des internen Betriebsablaufs (Ein-/Ausfahren, Rangieren, Ablöse, Fahrzeugersatz bei Ausfall, Vermeiden von Verspätungen etc.) nutzen.

6. Verbundintegration

Der Betreiber übernimmt für das Gebiet der Stadt Hagen die Funktion eines Kompetenzzentrums zur Sicherstellung der Verbundintegration. Er berät die Stadt Hagen zudem bei der Vorbereitung der Beschlussfassung in Fragen der Verbundintegration. Dies wird im Wesentlichen durch Mitarbeit in den Gremien des VRR für Verbundverkehrsunternehmen sowie durch entsprechende Informations- und Abstimmungsgespräche mit der Stadt Hagen wahrgenommen. Dabei werden insbesondere Aufgaben in den folgenden Themengebieten erfüllt:

- Tarif: Weiterentwicklung und Abstimmung des gemeinsamen Verbundtarifs unter besonderer Berücksichtigung der geografischen Lage Hagens am Rande des Verbundgebietes im Übergangsbereich zum Gebiet der Verkehrsgemeinschaft Ruhr-Lippe mit dem Westfalentarif.
- Einführung und Anwendung sowie Weiterentwicklung des eTarifs NRW und VRR
- Vertrieb: Sicherstellung des Vertriebs von Fahrausweisen des Verkehrsverbundes Rhein-Ruhr, des Westfalentarifs sowie bestimmter Angebote aus dem NRW-Tarif und der Deutschen Bahn. Derzeit basiert der Vertrieb neben zwei eigenen KundenCentern im Bereich der Innenstadt auf dem Fahrerverkauf in den Bussen, bei privaten Vertriebspartnern, dem Vertrieb und der Betreuung für Abonnenten sowie elektronischen Verkaufswegen, z.B. per Smartphone-App und über das Internet.
- Vertriebsstrategie: Der Betreiber wirkt an einer Weiterentwicklung des Vertriebs im Einklang mit den VRR-Richtlinien sowie einer Ausweitung des Vertriebs auf neue Nutzermedien und elektronische Tarife mit.
- Produktstandards: Der Betreiber wirkt an der Erstellung und Weiterentwicklung der Produktstandards und an einer Harmonisierung innerhalb des Verbundes mit.
- Kundeninformation: Durch Mitarbeit in den VRR-Gremien trägt der Betreiber zur Festlegung und Weiterentwicklung einer einheitlichen Kundeninformation bei
- Einnahmesicherung und –aufteilung: Der Betreiber übernimmt für den eigenen oder in ihrem Auftrag erbrachten Busverkehr sowie die übrigen Vertriebswege die Abrechnung und Koordination der durchgeführten Fahrausweisverkäufe, die Kontrolle aller Fahrgeldeinnahmen und die Meldung an den Verbund. Darüber hinaus werden durch das Fahr- und Prüfpersonal Fahrausweisprüfungen durchgeführt und in Abstimmung mit dem Verbund die Sicherheits- und Prüfmerkmale der Fahrtberechtigungen festgelegt und weiterentwickelt.

Im Rahmen der Einnahmearaufteilung beteiligt sich der Betreiber an der Entwicklung des Aufteilungssystems, der Durchführung der notwendigen Erhebungen zu Fremdnutzern und Schwerbehinderten sowie an der Überprüfung der von anderen Unternehmen und dem Verbund vorgelegten Daten.

Die Informationen über die erbrachten Verkehrsleistungen und die erzielten Einnahmen wie auch das Ergebnis der Einnahmearaufteilung werden der Stadt Hagen mitgeteilt.

7. Kundenservice

Der Betreiber wird für den Kundenservice und den Vertrieb der Fahrausweise zwei Kundencenter, eines davon im unmittelbaren Innenstadtbereich, betreiben. Darüber hinaus sind weitere Vorverkaufsstellen zusammen mit privaten Partnern vorzuhalten, um Vertrieb und Serviceleistungen auch in den Nebenzentren und Nahversorgungsbereichen zu gewährleisten.

Im Zuge der fortschreitenden Digitalisierung des Vertriebs bietet der Betreiber entsprechend den im VRR-Gebiet vereinbarten Standards auch Vertrieb und Kundenservice auf digitalem Wege über die eigene-Homepage sowie als App-Lösung für mobile Endgeräte an. Sofern es die Regelungen im VRR erlauben, könnte auch der Vertrieb von Fahrausweisen durch Automaten für bargeldlose Zahlung im Bus erfolgen, weil damit das Fahrpersonal von Verkaufstätigkeiten entlastet werden kann.

Zum Kundenservice gehört ebenfalls der Kundendialog sowohl durch ein Beschwerdemanagement, mit dem Kundenanregungen aufgenommen und Mängel registriert und soweit wie möglich abgestellt werden, als auch die Einrichtung eines Kundenforums. Dort kann die interessierte Öffentlichkeit in einem direkten Dialog mit den Verantwortlichen dem Betreiber im halbjährlichen Turnus über ÖPNV-relevante Themen diskutieren und die Qualität der Dienstleistung des Unternehmens bewerten. Die Ergebnisse der Qualitätsbewertung sind dann ein Teil der Anreizregelung.

Die seit vielen Jahren von dem internen Betreiber angebotene Mobilitätsberatung, insbesondere das Konzept der „Busschule“ für Schüler, sowie Trainingsangebote für ältere Menschen zum sicheren Verhalten im Busverkehr einschließlich Rollatornutzung sollen auch weiterhin fortgesetzt werden. Hinzu kommt die Mobilitätsberatung für Firmen, die sowohl eine mögliche Anpassung des Bedienungsangebotes an die betrieblichen Erfordernisse als auch die Beratung zu mitarbeiterbezogenen Angeboten (z.B. Jobtickets) umfasst.

8. Anforderungen Personal

Die Mindestanforderungen an das Personal ergeben sich aus dem Nahverkehrsplan der Stadt Hagen (Ziff. 6.3.6). Es ist demzufolge bzw. darüber hinaus sicherzustellen, dass das Personal nachstehende Anforderungen erfüllt:

- Das Fahrpersonal, Prüfpersonal, Verkaufspersonal sowie jedwedes Servicepersonal hat sich gegenüber den Fahrgästen und anderen Verkehrsteilnehmern freundlich, zuvorkommend, hilfsbereit und in allen Situationen - vor allem Stress- und Konfliktsituationen - angemessen zu verhalten. Das Personal muss in der Lage sein, Hilfs- und Rettungsmaßnahmen einzuleiten.
- Das Fahrpersonal, Prüfpersonal sowie Verkaufspersonal verfügt über gute Kenntnisse zum Fahrplan der einzelnen Linien, zu den Beförderungsbedingungen, zu den Tarifbestimmungen des VRR-Tarifes einschließlich der Übergangstarife und der Landestarife (NRW-Tarif).
- Das Fahrpersonal, Prüfpersonal, Verkaufspersonal sowie jedwedes Servicepersonal verfügt über gute Netz- und Ortskenntnisse über das Gebiet der Stadt Hagen und der bedienten Randgebiete der benachbarten Kreise und Städte. Auch wichtige öffentliche Einrichtungen, wie z. B. Sportanlagen, öffentliche Verwaltung, Museen, Schulen haben bekannt zu sein.

- Das Fahrpersonal kennt die wesentlichen einschlägigen rechtlichen Vorgaben (BOKraft, PBefG, StVO, StVZO) und kann diese anwenden.
- Das Fahrpersonal, Prüfpersonal, Verkaufspersonal sowie jedwedes Servicepersonal sollte der deutschen Sprache so mächtig sein, dass es in der Lage ist, Informationen und Auskünfte zu erteilen. Das Fahrpersonal muss neben dem Fahrscheinverkauf und den Haltestellendurchsagen insbesondere mit der Leitstelle/Verkehrsaufsicht und der Werkstatt kommunizieren können.
- Das Fahrpersonal, Prüfpersonal, Verkaufspersonal sowie jedwedes Servicepersonal verhält sich kundenfreundlich und serviceorientiert.
- Das Fahr- und Servicepersonal hält sich im Dienst an die vorgegebene Kleiderordnung und zeichnet sich durch ein gepflegtes Erscheinungsbild aus.
- Das Fahrpersonal hat eine rücksichtsvolle und vorausschauend defensive Fahrweise zu gewährleisten.
- Das Fahrpersonal kann die Rampe für mobilitätseingeschränkte Fahrgäste sicher bedienen.
- Schulungen zu relevanten Themen wie Netz-, Orts-, Tarif- und Fahrplankenntnisse, umweltbewusste Fahrweise, situationsbezogenes Verhalten und Verhalten gegenüber Reisenden mit Mobilitätseinschränkungen sind regelmäßig vorzusehen. Erkannte Defizite sind durch Nachschulungen zu beseitigen.

Soweit der Betreiber nach dem öffentlichen Dienstleistungsauftrag dazu berechtigt ist, die Durchführung von Verkehrsleistungen an Subunternehmer zu übertragen, trägt er dafür Sorge, dass das Fahrpersonal, Prüfpersonal, Verkaufspersonal sowie jedwedes Servicepersonal der zum Einsatz kommenden Subunternehmer grundsätzlich die gleichen Pflichten wie das eigene Personal des Verkehrsunternehmens beachtet.

9. Tarifliche Entlohnung des Personals

Gemäß Art. 4 Abs. 5 S. 2 Verordnung (EG) Nr. 1370/2007 wird der öffentliche Dienstleistungsauftrag mit der Anforderung verbunden sein, dass der Betreiber seinen mit der Ausführung des öffentlichen Dienstleistungsauftrags befassten Beschäftigten (ohne Auszubildenden) mindestens das in Nordrhein-Westfalen für diese Leistung in einem der einschlägigen und repräsentativen mit einer tariffähigen Gewerkschaft vereinbarten Tarifverträge im Sinne von § 2 Abs. 2 TVgG-NRW vorgesehene Entgelt nach den tarifvertraglich festgelegten Modalitäten zahlt und während der Ausführungslaufzeit Änderungen nachvollzieht. Der derzeitige Betreiber wendet den TV-N NW an.

Diese Pflicht gilt gemäß § 3 Abs. 4 TVgG-NRW für sämtliche Nachunternehmer des Betreibers.

Anlage 3

Abgleich Nahverkehrsplan / aktuelles Leistungsangebot

I. Qualitäts- und Angebotsstandards im Nahverkehrsplan

Nach dem Gesetz über den öffentlichen Personennahverkehr in Nordrhein-Westfalen (ÖPNVG NRW) sind die Aufgabenträger für die Planung, Organisation und Ausgestaltung des ÖPNV in ihrem Gebiet zuständig. Aufgabenträger für den straßengebundenen örtlichen ÖPNV sind die kreisfreien Städte und Kreise. Sie haben zur Bestimmung einer ausreichenden Verkehrsbedienung in ihrem Gemeindegebiet einen Nahverkehrsplan (NVP) aufzustellen und fortzuschreiben. Der aktuell gültige Nahverkehrsplan der Stadt Hagen wurde am 25.06.2020 vom Rat der Stadt Hagen beschlossen.

Der Nahverkehrsplan setzt Rahmenvorgaben für die Ausgestaltung des ÖPNV. Hierin sind neben der ÖPNV-Nachfrage auch die von der Politik vorgegebenen Ansprüche an die Qualitätsstandards im ÖPNV beschrieben. Auf der Grundlage dieser Vorgaben wurde das bestehende Leistungsangebot entwickelt und stellt die Umsetzung der Rahmenvorgaben in die betriebliche Praxis dar.

II. Vorgaben des Nahverkehrsplans und Bewertungsmethode ‚Angebot‘

1. Bedienungsqualität

Die Definition der Bedienungsqualität im Rahmen der Direktvergabe 2013-22 erfolgte anhand des im Nahverkehrsplan 1997 und der beiden nachfolgenden Fortschreibungen 2002 und 2009 verwendeten Zentren- und Achsenkonzepts. Innerhalb dieses, auf dem Zentralen-Orte-Prinzip aus der Raumplanung entlehnten Konzepts, wurden die Maßgaben für die Bedienungsqualität, wie z.B. die Bedienungshäufigkeit zu den jeweiligen Bedienungszeiträumen (Hauptverkehrszeit, Schwachverkehrszeit, Nebenverkehrszeit), festgelegt. Im Nahverkehrsplan 2020 wurde von Seiten des Aufgabenträgers Stadt Hagen nicht nur auf die Durchführung bestimmter Fahrtenhäufigkeiten innerhalb einer Zeiteinheit auf den definierten Relationen Wert gelegt, sondern auch auf die Einhaltung einer nach Möglichkeit minutengenauen Vertaktung. Diese Vertaktung lässt sich kaum noch innerhalb der definierten Verbindungskorridore erzielen, sondern setzt auf längeren Abschnitten nahezu identische Linienwege voraus. Dieses Vertaktungsprinzip wurde mit dem Fahrplanwechsel zum 15. Dezember 2019 durch den internen Betreiber umgesetzt. Hierbei wurden auf Abschnitten mit hohem Fahrgastaufkommen Taktfolgezeiten von 10 und 15 Minuten realisiert. In den folgenden Tabellen sind die jeweiligen Linienabschnitte typisiert und aufgeführt (s. NVP Abb. 9.3-3 und 9.3-4).

Raumkategorien-Verbindung	Bedienungsrelevanz
Hauptzentrum – Hauptzentrum	1 – hoch
Hauptzentrum - Siedlungskernbereiche und Nebenzentren	1 – hoch
Hauptzentrum – Siedlungsbereich	2 – mittel
Hauptzentrum – Außenbereich	4 – gering
Siedlungskernbereiche und Nebenzentren - Siedlungskernbereiche und Nebenzentren	2 – mittel
Siedlungskernbereiche und Nebenzentren – Siedlungsbereiche	3 – mittel
Siedlungskernbereiche und Nebenzentren – Außenbereiche	4 – gering
Siedlungsbereiche – Siedlungsbereiche	3 – mittel
Siedlungsbereiche – Außenbereiche	4 – gering
Außenbereiche – Außenbereiche	4 – gering

(NVP Abb. 9.3-3: Bedienungsrelevanz nach Raumtypen)

Achse	Typ gem. Abb. 9.3-3	Takt HVZ	Linien	Anmerkung
Haspe – Zentrum	1	10'	542 (511, 514)	Das Taktangebot zwischen Haspe und dem Zentrum wird allein durch den 10-Minuten-Takt der Linie 542 erreicht. Hinzu kommen Fahrten der Linie 511 und der Linie 514 (auf anderem Linienweg zwischen Haspe und dem Zentrum)
Kabel – Boele – (Höing) – Zentrum	1	10'	542	Taktangebot durch 10-Minuten-Takt der Linie 542. Auf kurzem Abschnitt im Bereich der Siedlerstraße ergibt sich durch das parallele Angebot der Linien 510 und 512 sogar ein 5-Minuten-Takt.
Eilpe – Zentrum	1	10'	510 -512	Die Linien 510 und 512 werden jeweils im 20-Minuten-Takt auf dem zentralen Abschnitt zwischen Eilpe und Stadtmitte/Hbf. angeboten. Durch fahrplanscharfe Überlagerung ergibt sich dort ein reiner 10-Minuten-Takt
Hohenlimburg – Zentrum	1	15'	517 (513, 518, SB71, SB72, 515)	Mit der Taktverdopplung der Linie 517 auf dem schnellsten Fahrweg über die BAB 46 und Saarlandstr. wird zwischen Hohenlimburg und dem Zentrum in der HVZ ein 15-Minuten-Takt angeboten. Durch die Verbindung der Linien 513, 518, SB71 und SB72 werden deutlich mehr als die gemäß Qualitätsstandards geforderten 6 Fahrten/Stunde angeboten.
Remberg – Zentrum	1	10'	520, 541, SB72	Die Linien 520, 541 und SB72 werden in der HVZ jeweils im 30-Minuten-Takt angeboten. Durch Überlagerung ergibt sich auf dem Teilstück Zentrum bis Emster Str. in Remberg ein reiner 10-Minuten-Takt.
Buschey – Zentrum	2	15'	525, 543	Durch Überlagerung des halbstündigen Angebots der Linien 525 und 543 entsteht zwischen der Stadtmitte und Buschey im Bezirk Haspe ein reiner 15-Minuten-Takt.
Wehringhausen Lange Str. – Zentrum	2	15'	514, 521	Linie 514 und 521 befahren im Bereich der Lange Straße in Wehringhausen denselben Linienweg. Die 30-Minuten-Takte beider Linien in der HVZ überlagern sich insgesamt zu einem reinen 15-Minuten-Takt.
Emsterfeld (Wasser-loses Tal) – Zentrum	2	15'	518, 519 (527)	Die Linie 518 und 519 bestreiten mit Ausnahme der beiden Linienenden den gleichen Fahrtweg. Die 30-Minuten-Takte der beiden Linien überlagern sich auf dem Abschnitt bis Emsterfeld zu einem reinen 15-Minuten-Takt in der HVZ.
Zentrum - Herdecke	2	15'	518, 519	Die Linie 518 und 519 bestreiten mit Ausnahme der beiden Linienenden den gleichen Fahrtweg. Die 30-Minuten-Takte der beiden Linien überlagern sich auf dem Abschnitt bis Herdecke Mitte zu einem reinen 15-Minuten-Takt in der HVZ.
Vorhalle – Zentrum	2	15'	516	Taktangebot durch 15-Minuten-Takt der Linie 516.
FernUni/ Fachhochschule – Zentrum	2	15'	515	Mit der Taktverdopplung der Linie 515 auf dem zentralen Linienabschnitt in der HVZ werden die Fernuniversität und die Fachhochschule Südwestfalen im 15-Minuten-Takt an das Zentrum angebunden.

(NVP Abb. 9.3-4: Übersicht der Achsentaktung)

Mit dem Fahrplan 2021/2022 werden die in der Tabelle aufgeführten Maßgaben erfüllt. Nachfolgende Fahrpläne und Bedienungsangebote haben sich für die Dauer des öffentlichen Dienstleistungsauftrags 2023-32 daran zu orientieren.

Mit der Typisierung und Taktfestlegung auf den Linienabschnitten ist auch das erforderliche Bedienungsangebot an den jeweiligen Haltestellen entlang dieser Abschnitte konkret beschrieben. Über diese Haltestellen und deren lageabhängigen Erschließungswirkung soll im Folgenden das ausreichende ÖPNV-Angebot überprüfbar definiert werden. Denkbar ist hierbei eine Unterschreitung der Maßgaben aufgrund demografischer Entwicklungen, die nicht in der Verantwortung des Betreibers oder anderer diesen Bereich bedienender Verkehrsunternehmen stehen. Für diesen Fall soll eine Anpassung des örtlichen Leistungsangebots auch während der Laufzeit der Direktvergabe im Einvernehmen des Aufgabenträgers mit den Verkehrsunternehmen vereinbart werden können.

Die Haltestellen im Hagener ÖPNV-Netz werden in 5 Kategorien eingeteilt:

- Kategorie 4: Alle mindestens im 10-Minuten-Takt bedienten Haltestellen im Zuge der Linien-Achsen vom Typ 1 (s. Abb. 9.3-4 NVP)
- Kategorie 3: Alle im 15-Minuten-Takt bedienten Haltestellen im Zuge der Linien-Achsen vom Typ 2 (s. Abb. 9.3-4 NVP)
- Kategorie 2: Alle im 30-Minuten-Takt bedienten Haltestellen
- Kategorie 1: Alle im 60-Minuten-Takt bedienten Haltestellen
- Kategorie 0: Haltestellen, die nur zu bestimmten Tageszeiten (z.B. nur zu Schulzeiten) bedient werden.

Haltestellen, die im 20-Minuten-Takt bedient werden, zählen zunächst zur Kategorie 2. Bei zusätzlicher Bedienung auch durch eine nicht im vorhandenen Taktschema verkehrenden Linie zählt diese Haltestelle dann zur Kategorie 3.

Anzahl der Haltestellen der jeweiligen Kategorien in Hagen:

Kategorie 4	63 Haltestellen
Kategorie 3	118 Haltestellen
Kategorie 2	202 Haltestellen
Kategorie 1	84 Haltestellen
Kategorie 0	14 Haltestellen

2. Bedienungszeiträume

Die in Ziffer 1 beschriebene Zuordnung der Haltestellenkategorien zu den Bedienungsqualitäten bzw. Taktfolgezeiten beziehen sich auf Werte für die Hauptverkehrszeit (HVZ). Diese gilt gemäß dem NVP 2020 von montags bis freitags von 6 Uhr bis 20 Uhr und samstags von 9 Uhr bis 20 Uhr. (s. NVP Abb.6.2-2)

Verkehrszeit	Montag - Donnerstag	Freitag	Samstag	Sonn-/Feiertag
Hauptverkehrszeit (HVZ)	6:00 – 20:00 Uhr	6:00 – 20:00 Uhr	9:00 – 20:00 Uhr	
Nebenverkehrszeit (NVZ)				11:00 – 19:00 Uhr
Schwachverkehrszeit (SVZ)	4:00 – 6:00 Uhr und 20:00 – 0:30 Uhr	4:00 – 6:00 Uhr und 20:00 – 1:30 Uhr	6:00 – 9:00 Uhr und 20:00 – 1:30 Uhr	7:00 – 11:00 Uhr und 19:00 – 0:30 Uhr

(NVP Abb. 6.2-2: Bedienungszeiten)

Gemäß Beschluss des Rates der Stadt Hagen vom 23.05.2019 (DS 0193/2019) sind abweichend von einer durchgehenden Taktung während der o.a. HVZ zur Kostenreduzierung auf dem Abschnitt Boele Markt und Hauptbahnhof während der nachfrageschwächeren Vormittagszeit von 9 Uhr bis 12 Uhr und samstags der Wegfall der Fahrten der Linie 510 vorgesehen, da die Relation auch von der Linie 542 im 10-Minuten-Takt bedient wird. Gleiches gilt für die Linie 517 Hauptbahnhof – Hohenlimburg Bf./Wesselbach. Hier wird die Leistung der 517 zu den genannten Zeiten auf einen Halbstundentakt reduziert. Ergänzend zu dem Halbstundentakt verkehrt hierzu ebenfalls im Halbstundentakt die Linie 513 zwischen Hauptbahnhof und Hohenlimburg Bf. mit Bedienung des Ortsteils Elsey.

3. Erschließung und Erreichbarkeit

Der Standard der Erschließung wird bestimmt über den Zugang von Einwohnern der Stadt Hagen zu den ÖPNV-Haltestellen im Stadtgebiet; Basis für die Ermittlung ist der jeweilige räumliche Einzugsradius (Luftlinie) um eine Haltestelle herum. Grundlage für die Ermittlung der Erschließung ist die räumliche Verteilung der Wohnstandorte der Einwohner, die als sogenannte Einwohnerpunktekarte georeferenziert adressenscharf vorliegen. Durch Verschneiden der Einwohnerverteilung mit dem Lageplan der Haltestellen und deren idealisierten kreisförmigen Einzugsbereichen wird der Anteil der Hagener Bevölkerung mit einer den Standards des NVP entsprechenden ÖPNV-Versorgung ermittelt. Für den Radius des zugrunde zulegenden Einzugsbereichs der Haltestellen wird der vom Verband öffentlicher Verkehrsbetriebe bereits 1981 veröffentlichte Wert von 300m innerhalb des Tagliniennetzes gewählt. Für das Nachtliniennetz soll ein Einzugsbereich der bedienten Haltestellen von 600m Radius gelten. Die jeweiligen Standards sind im NVP gemäß nachstehender Tabelle differenziert nach HVZ (werktags 6-20 Uhr) und SVZ (werktags 4 – 6 Uhr und 20 – 0:30 Uhr) und entsprechend der unter Kpt. 2 definierten Haltestellenkategorien dargestellt.

	Max. Entfernung	Kategorie 1	Kategorie 2	Kategorie 3	Kategorie 4
Tagliniennetz	300 m	60'- Takt	30'/20'- Takt	20'+/15'- Takt	10'- Takt
Nachtliniennetz	600 m	>60'-Takt	60'- Takt	30'- Takt	30'- Takt

Auf der Basis des Fahrplanstands zum 1. Januar 2021 ergibt sich nachfolgende Verteilung der Einwohner im Einzugsbereich einer Haltestelle mit einer möglichst hohen Kategorie (HVZ <300m).

Verteilung der Einwohner in Hagen zur jeweiligen Haltestellen-Kategorie (HVZ):

Kategorie 4	35%
Kategorie 3	31%
Kategorie 2	26%
Kategorie 1	3%
Kategorie 0	5%

Die 5-Prozent der Kategorie 0 schließt diejenigen Bewohner Hagens mit ein, die überhaupt nicht im Einzugsbereich einer Haltestelle wohnen.

Entsprechende Sollwerte in der HVZ sollen demnach als Vorgabe für die Direktvergabe gelten:

Kategorie 4	35%
Kategorie 3	30%
Kategorie 2	25%
Kategorie 1	5%
Kategorie 0	5%

Im Falle der Schwachverkehrszeit (SVZ) gilt analog zu den Vorgaben im Nahverkehrsplan ein Einzugsbereich der vom NachtExpress bedienten Haltestellen von 600m.

Anlage 4

Qualitätskriterien und ihre Messung

1 Qualitätskriterien und -messungen

Im Interesse eines attraktiven, wirtschaftlichen und wettbewerbsfähigen ÖPNV-Angebotes ist die Sicherung einer angemessenen Qualität von elementarer Bedeutung. Die kommunalen Aufgabenträger sind nach dem ÖPNVG NRW für eine angemessene ÖPNV-Qualität verantwortlich. Vor diesem Hintergrund wurden folgende Qualitätsstandards vereinbart:

1. Erfüllung der Vorgaben des Nahverkehrsplanes
 - Fahrtenhäufigkeit
 - Verfügbarkeit des Angebotes
2. Leistungskriterium: Pünktlichkeit
3. Kundenzufriedenheit

Die aufgestellten Qualitätsstandards sind mit Hilfe geeigneter Methoden zu messen. Die Festlegung hierzu erfolgt in Anlehnung an die Empfehlungen für ein Qualitätsmanagementsystem im kommunalen ÖPNV im Verkehrsverbund Rhein-Ruhr.

2 Erfüllung der Vorgaben des Nahverkehrsplanes

Die Erfüllung der Vorgaben des Nahverkehrsplanes mit den Kriterien Fahrtenhäufigkeit, Verfügbarkeit des Angebotes wird anhand einer direkten Messung durch den Abgleich zwischen dem aktuellen Leistungsangebot (Fahrplan) und den Rahmenvorgaben des Nahverkehrsplanes geprüft. Der Abgleich erfolgt durch die Stadt Hagen nach Datenaufbereitung durch den Betreiber.

3 Qualitätskriterium Pünktlichkeit

Durch das bei dem Betreiber vorhandene rechnergesteuerte Betriebsleitsystem erfolgt eine kontinuierliche Aufzeichnung der Fahrplanlage aller Linien und Fahrten. Durch eine Auswertung einer statistisch ausreichenden Anzahl von Fahrten werden bei einer repräsentativen Anzahl von Fahrten zeitliche Abweichungen von den Planvorgaben dargestellt. Hierbei werden (teilweise systembedingte) Verfrühungen bis zu 59 Sekunden und Verspätungen von max. 180 Sekunden als pünktlich bewertet. Alle darüber hinaus gehenden Abweichungen werden entsprechend dargestellt und dokumentiert. Aufgrund der großen Datenmenge wird vereinbart, die Auswertungen auf den Hauptachsen zweimal in der Fahrplanperiode (Sommer und Winter) durchzuführen. Die Auswertungen werden mit der entsprechenden Darstellung der Stadt zur Bewertung zugeleitet. Unter Berücksichtigung mit den dargestellten Zusammenhängen wird eine Pünktlichkeitsquote von 75% angestrebt.

Bei Unterschreitung der Pünktlichkeitsquote ist eine genauere Analyse der Ursachen durchzuführen. Gemeinsam mit dem Aufgabenträger sind entsprechende Vermeidungsstrategien hinsichtlich der Verspätungsursachen zu entwickeln.

4 Kundenzufriedenheit

Im Gegensatz zu den Maßnahmen zur Leistungsbewertung kann die Kundenzufriedenheit in erster Linie nur durch Befragungen ermittelt werden. Hierbei ist zu berücksichtigen, dass die einzelnen Leistungsmerkmale bzw. Qualitätsstandards subjektiv sehr unterschiedliche Bedeutungen haben können. Es ist vorgesehen, die Kundenbefragungen im Rahmen der mindestens zweimal pro Jahr stattfindenden Kundenforen des Betreibers durchzuführen. Dabei werden mit den Kunden Qualitätskriterien wie Kompetenz des Fahr- und

Vertriebsstellenpersonals, Fahrausweisprüfungen und Sicherheit, die Fahrzeugqualität, -ausstattung und -sauberkeit sowie die Sauberkeit und Ausstattung der Haltestellen aus Kundensicht analysiert.

Weiterhin wird die Qualität anhand des Beschwerdemanagements aus Kundensicht bewertet und die Zufriedenheit ermittelt. Hierzu werden die eingehenden Kundenresonanzen systematisch erfasst und in verschiedene Rubriken unterteilt, wie z. B. Fahrverhalten, Fahrplanangebot, Sauberkeit der Fahrzeuge oder Besetzung der Omnibusse. Durch die Entwicklung lassen sich Ansatzpunkte für gezielte Verbesserungen ableiten und ein Überblick über die allgemeine Zufriedenheit gewinnen. Die Unterlagen werden durch die Hagener Straßenbahn AG zusammengestellt und regelmäßig der Stadt Hagen zur Verfügung gestellt. Eine durchschnittliche Beurteilung der Kunden über alle Qualitätskriterien, die entsprechend der Schulnotensystematik den Wert befriedigend (3,0) nicht überschreitet ist anzustreben. Einzelne Qualitätskriterien, die über den Wert von 3,0 hinausgehen, stellen sowohl den Betreiber Hagener Straßenbahn AG als auch die Stadt Hagen vor die unverzügliche Aufgabe, die für die schlechte Beurteilung verantwortlichen Ursachen zu analysieren und zu beseitigen.

Kriterium	Methode	Wer misst	Messzyklus
Leistung /Pünktlichkeit	DPM (FAN/PSI-Pilot - 59 Sek bis + 180 Sek.)	Betreiber	Linienüberblick WT+ So 2 mal im Jahr Sommer/Winter
Fahrthäufigkeit / Verlässlichkeit / Verfügbarkeit des Angebotes	DPM	HA FB61	
Fahrpersonal	CSS	Betreiber	2 mal pro Jahr in der Form eines Kundenforums
Vertriebspersonal KundenCenter	CSS	Betreiber	2 mal pro Jahr in der Form eines Kundenforums
Vertriebspersonal ext. Partner	CSS	Betreiber	2 mal pro Jahr in der Form eines Kundenforums
Service- /Sicherheits- u. Prüfpersonal	CSS	Betreiber	2 mal pro Jahr in der Form eines Kundenforums
Fahrzeugqualität / Ausstattung / Sauberkeit	CSS	Betreiber	2 mal pro Jahr in der Form eines Kundenforums
Haltestelle / Ausstattung / Sauberkeit	CSS	Betreiber	2 mal pro Jahr in der Form eines Kundenforums
Beschwerdemanagement	CSS	Betreiber	2 mal pro Jahr in der Form eines Kundenforums

DPM=Direct Performance Measures; CSS=Customer Satisfaction Surveys;

Zeitstrahl Direktvergabe Hagen zum 01.01.2023

Stand März 2021

