

# Organisation des ÖPNV

## Arbeitspapier

### Versionierung

Version	Datum	Verfasser	Erläuterung
0.1	15.10.2023	Malte Diehl	Aufnahme der Ergebnisse des virtuellen Treffens vom 09.10.2023
0.2	05.12.2023	Malte Diehl	Aufnahme weiterer Ergänzungen während des virtuellen Treffens am 05.12.2023
0.3	30.12.2023	Malte Diehl	Überführung der Einarbeitungen aus Version 0.2 in flüssig lesbaren Text
0.4	23.01.2024	Jörg Bruchertseifer	Präzisierungen und Ergänzungen eingearbeitet
0.5	03.02.2024	Malte Diehl	Aufnahme von Ergänzungen infolge des virtuellen Treffens am 16.01.2024
0.6	03.03.2024	Malte Diehl	Ergänzungen aus Arbeitstreffen am 02.03.2024 in Hannover
0.7	15.03.2024	Malte Diehl	Ergänzungen aus Arbeitstreffen am 02.03.2024 in Hannover (Forts.)
0.8	28.04.2024	Malte Diehl	Ergänzungen aus Arbeitstreffen am 23.04.2024 und Finalisierung

## 1. Einleitung

### 1.1. Regulatorische Randbedingungen

#### 1.1.1. Abgrenzung Fernverkehr, SPNV und ÖPNV

In Deutschland wird im Wesentlichen zwischen Fernverkehr, Schienenpersonennahverkehr (SPNV) und Öffentlichen Personennahverkehr (ÖPNV) unterschieden. Der Fernverkehr auf Schiene und Straße wird eigenwirtschaftlich erbracht.

Zum SPNV gehören Verkehre nach Eisenbahnverkehrsordnung, die von den Aufgabenträgern des Bundesverbands Schienennahverkehr (BSN) geplant und bestellt werden.

Zum ÖPNV gehören Verkehre nach dem Personenbeförderungsgesetz (PBefG), also Straßenbahnen, O-Busse und Kraftfahrzeugen im Linienverkehr. In diesem Sinne gehören in Deutschland auch die U-Bahnen dazu, ebenso Bürgerbusse und Taxis.

### **1.1.2. Weitere Verkehre**

Ruf-, Anmelde- und On-Demand-Verkehre sind essenzieller Bestandteil des ÖPNV, um insbesondere in dünn besiedelten ländlichen Gebieten ein gutes regelmäßiges Angebot zu gewährleisten.

Touristische Verkehre sind gesondert zu betrachten. Allerdings sollten sie klar von Verkehren zu ganzjährig bewohnten Siedlungen abgegrenzt werden. Fluss- und Kanalfähren, die nicht überwiegend touristisch genutzt werden, sollen gemäß den Standards in das System des öffentlichen Verkehrs integriert werden. Für die Verkehre zu den Nordseeinseln muss insbesondere für die Inselbewohner eine adäquate Finanzierung der Anbindung an das „große“ Land gewährleistet werden.

### **1.2. Zielsetzung dieser Schrift**

Dieses Arbeitspapier des Fahrgastverbands PRO BAHN befasst sich mit der Organisation des ÖPNV. Der Schwerpunkt liegt dabei auf dem ländlichen Raum, Kleinstädten, Mittelstädten und kleineren Großstädten. Nichtsdestotrotz sind die Grundprinzipien auf den gesamten Öffentlichen Verkehr anwendbar, da er nur in seiner Gesamtheit eine echte Alternative zum Individualverkehr darstellt.

### **1.3. Organisation des ÖPNV**

Der Fahrgastverband PRO BAHN spricht sich dafür aus, sämtliche Bus- und Straßenbahnverkehr im Bereich der Daseinsvorsorge ausschließlich per Ausschreibung oder Direktvergabe zu organisieren. Darunter fallen vertaktete Linienverkehre sowie, ggf. ohne feste Linienbindung, Schüler- und Werksverkehre, Bedarfsverkehre wie Rufbusse oder On-Demand-Angebote, Linientaxis und vergleichbare, schließlich Sonderbuslinien gemäß §43 PBefG und Bürgerbusse. Auf diesem Gebiet sollen keine eigenwirtschaftlichen Verkehre mehr verbleiben. Davon unbenommen sollen Fernbusse, touristische Verkehre und ähnliche Angebote bleiben.

Die Zuständigkeit für die Organisation wichtiger überregionaler bzw. SPNV-ähnlicher Bus- und Straßenbahnverkehre soll grundsätzlich bei den Bundesländern liegen. Sie definieren landesbedeutsame Netze für diese Verkehrsträger mit dem Ziel, das bestehende Schienennetz sinnvoll zu ergänzen und Lücken zu schließen. Beispiele dafür sind bestehende Konstrukte wie die Landesbusnetze in Baden-Württemberg und Sachsen-Anhalt, der Plusbus in Brandenburg oder die Schnellbusse in Nordrhein-Westfalen (Linien mit X). Diese Angebote sollten bundesweit länderübergreifend unter einem einheitlichen Namen (analog zu den Zuggattungen RB, RE etc.) zusammengefasst und vermarktet werden.

Die Zuständigkeit für die anderen Linien wird nach billigem Ermessen an Aufgabenträger in dem Bundesland untergeordneten Gebietskörperschaften übertragen. Diese bleiben auch zuständig für die Organisation reiner Stadtverkehre.

Wie bisher auch soll weiterhin die Möglichkeit bestehen, die Aufgabenträgerschaft an Zweckverbände zu delegieren, zu denen sich Gebietskörperschaften zusammenschließen. Die Zuständigkeiten für SPNV und landesbedeutsamen straßengebundenen Verkehr sollen auf derselben Ebene liegen.

Das jeweilige Bundesland ist gesetzlich zu verpflichten, sinnvolle Mindeststandards für das Angebot und die Qualität im ÖPNV zu definieren. Dies soll anhand bundesweit einheitlicher Vorgaben für die einzelnen Ebenen des Verkehrsangebots geschehen.

#### **1.4. Grundprinzipien des öffentlichen Personenverkehrs**

Die Gesamtheit aller Linien muss ein aus Fahrgastsicht kohärentes, bundesweit derselben Systematik folgendes Netz ergeben. Es ist durch angemessene Vorgaben sicherzustellen, dass die einzelnen Aufgabenträger, seien es Landesgesellschaften, Zweckverbände, Landkreise oder Stadtwerke, nahtlos miteinander grenzüberschreitend und verkehrsmittelübergreifend zusammenarbeiten und Nahverkehr in zeitgemäßer Qualität anbieten. Dazu gehören für den Fahrgastverband PRO BAHN besonders die folgenden Grundsätze:

- Der Fahrgast ist in den Mittelpunkt der Verkehrsplanung für den öffentlichen Personenverkehr zu stellen. Verkehrsangebote müssen sich an bestehenden und zukünftigen Verkehrsströmen bzw. -bedürfnissen ausrichten.
- Standards für Mindestangebot müssen alle Lebenslagen der tatsächlichen und potenziellen Fahrgäste hinreichend abdecken, nicht nur den Weg zur Arbeit oder Schule.
- Brüche an Verwaltungsgrenzen und beim Übergang zwischen Verkehrsmitteln sind zu vermeiden. Besonders im ÖPNV muss endlich über Stadt- und Kreisgrenzen hinaus gedacht werden.
- Die gesamte Reisekette zwischen zwei Zielen muss verlässlich sichergestellt werden. Wo Umstiege erforderlich sind, ist für eine funktionierende Anschluss-Sicherung im Rahmen des fahrplantechnisch Machbaren zu sorgen<sup>1</sup>.
- Die Entwicklung des ÖPNVs muss langfristige, messbare Ziele verfolgen. Nahverkehrspläne sind kein gesetzlich vorgeschriebener Selbstzweck, sondern müssen überall bestmöglich darauf ausgelegt werden, die Abhängigkeit vom motorisierten Individualverkehr zu reduzieren.
- Für einen funktionierenden, dicht getakteten ÖPNV sind motivierte und ausreichend verfügbare Arbeitskräfte unerlässlich. Die Aufgabenträger müssen daher auch darauf hinarbeiten, dass die Verkehrsunternehmen angemessene Arbeitsbedingungen ermöglichen und anbieten.
- Ausbildung und Training des Fahrpersonals sind so zu gestalten, dass Fahrgastnähe und damit fahrgastfreundliches Verhalten im Mittelpunkt stehen.

Die Berücksichtigung dieser und ggf. weiterer Grundsätze soll Eingang in einschlägige Gesetze und Verwaltungsvorschriften zur Organisation des Nahverkehrs finden.

---

<sup>1</sup> Dies kann auf verschiedene Weise geschehen, nicht nur durch Abwarten verspäteter Fahrten, sondern z.B. auch durch eine Verkürzung von Umsteigewegen oder bessere Ausschilderung.

**Ganz generell muss, einhergehend mit den steigenden Fahrgastzahlen in öffentlichen Verkehrsmitteln, auch bei den Organisatoren des ÖPNVs endlich flächendeckend ein Verständnis Einzug halten, das öffentlichen Nahverkehr eben nicht nur als Hilfsmittel für Menschen, die sich kein Auto leisten können, betrachtet, sondern als qualitativ hochwertiges Verkehrsmittel für alle gesellschaftlichen Schichten begreift.**

**Der Fahrgastverband PRO BAHN fordert daher, dass der ÖPNV in der Verkehrsplanung und -organisation mindestens gleichwertig mit dem motorisierten Individualverkehr behandelt wird und ihm dieselbe Aufmerksamkeit zuteil wird, die sich auch in Personaleinsatz und verfügbaren Finanzmitteln ausdrücken muss. Dazu gehört auch die Beteiligung von Fahrgastverbänden, Fahrgastbeiräten und ähnlichen Organisationen bzw. Gremien.**

## **2. Angebots- und Qualitätsstandards**

### **2.1. Allgemeines**

Der Standard für die Anforderungen an die bzw. die Messung der Erschließung einer Gegend durch den ÖPNV ist zu vereinheitlichen und an tatsächlichen Gegebenheiten auszurichten; bisher ist dies vom Aufgabenträger abhängig. Dabei gelten nach heute gültigen Standards vielerorts Entfernungen von bis zu 600 m zur nächsten Haltestelle im ÖPNV und bis zu 1.200 m im SPNV noch als akzeptabel. In der Praxis zeigt sich, dass diese Wege gerade für Fußgänger deutlich zu lang und sie deswegen nicht bereit sind, auf öffentliche Verkehrsmittel umzusteigen, da häufig die Luftlinie als Maßstab genutzt wird. Sie ist aber in vielen Situationen, etwa in bergiger Umgebung oder bei anderen natürlichen Hindernissen, kein sinnvoller Maßstab. Der von einem beliebigen Punkt aus tatsächlich zu einer Haltestelle zurückzulegende Weg muss die Basis für die Ermittlung der Angebotsqualität bilden.

Landesbedeutsame und regionale ÖPNV-Linien sollten sich entlang der Verkehrsströme ausrichten, nicht an den Grenzen von Gebietskörperschaften. Sie sind an geeigneten Stellen mit der Eisenbahn bzw. anderen landesbedeutsamen und regionalen Linien zu verknüpfen. Die Linienführung soll direkt, beschleunigt und starr sein.

Dabei sind Übergangszeiten und -wege zu optimieren und in Abhängigkeit von den örtlichen Gegebenheiten möglichst schlanke, aber sichere Anschlüsse herzustellen. Dass beispielsweise Pendler und Touristen oft unterschiedliche Anforderungen an Übergangszeiten haben, ist angemessen zu berücksichtigen.

Der heutige Zustand, dass verschiedene Fahrzeuge oft nicht untereinander kommunizieren können und ihre Fahrer damit nicht in der Lage sind, Anschlüsse im Interesse der Fahrgäste zu sichern, ist unhaltbar. Wir wünschen uns, dass alle Fahrzeuge per Funk oder auf anderen Wegen effizient miteinander kommunizieren und idealerweise auch Echtzeitinformationen über die Standorte anderer Fahrzeuge empfangen können.

Fahrzeugumläufe sind so zu planen, dass verspätete Anschlüsse regelmäßig bis zu 5 Minuten abgewartet werden können. Auch Züge sollen in Einzelfällen auf derart verknüpfte Busse oder Straßenbahnen bis zu 5 Minuten warten, sofern die betroffene Strecke dies betrieblich zulässt und die Taktfolge der Züge 30 Minuten nicht unterschreitet. Grundsätzlich ist aber bei der Bahn der Errichtung neuer Haltepunkte der Vorrang zu gewähren, falls nennenswerte Fahrzeitpuffer vorhanden sind. Im Regelfall muss der ÖPNV-Fahrplan auf Anschlussicherung ausgelegt werden.

Öffentlich zugängliche Schüler- und Werksverkehre mit abweichenden Zeiten oder Linienwegen sind außerhalb des regulären regionalen oder städtischen Netzes zu betreiben. Wo es sinnvoll möglich ist, sollten aber gerade im Schülerverkehr die Schulzeiten auf die Fahrzeiten des Taktverkehrs ausgerichtet werden, um zusätzliche Fahrten auf gleichen Linienwegen zu vermeiden.

Für autonom fahrende Busse gelten grundsätzlich dieselben Anforderungen wie für klassische Busverkehre mit Fahrer.

Für alle Verbindungen sind mindestens durchgehende Fahrkarten - auch übergreifend zwischen Nah- und Fernverkehr - anzubieten; idealerweise sind die unterschiedlichen Verkehrsmittel tariflich voll integriert.

Infrastruktur, Fahrzeuge und Informationen sind grundsätzlich so vorzuhalten, dass sie von Menschen mit Einschränkungen aller Art gleichermaßen ohne Barriere benutzt werden können. Das Spektrum der Einschränkungen reicht von Reisenden mit schwerem Gepäck bis hin zu Sehbehinderten oder Rollstuhlfahrern. Für Informationen ist das Zwei-Sinne-Prinzip regelmäßig anzuwenden. Ausnahmen von vollständiger Barrierefreiheit<sup>2</sup> sind in begründeten Fällen möglich.

## **2.2. Ländlicher Raum und Mittelzentren**

Für alle Ortschaften und Siedlungen sind an allen Wochentagen vertaktete Mobilitätsangebote zu schaffen, die die gesamte durchgehende Reisekette fahrzeitorientiert sicherstellen. Geschlossene Ortschaften mit mindestens 200 Einwohnern sollen stündlich angebunden werden. Dies kann gegebenenfalls auch mit Rufbussen oder anderen liniengebundenen On-Demand-Verkehren geschehen. Als akzeptables Mindestmaß an Mobilität, das jeder solchen Ortschaft angeboten werden muss, kann die Verfügbarkeit von ÖPNV an allen Wochentagen von 6 bis 23 Uhr von Montag bis Sonnabend und von 8 bis 23 Uhr an Sonn- und Feiertagen bei einer Wartezeit von bis zu 60 Minuten angesehen werden.

In Mittelzentren sollen grundsätzlich verpflichtend tägliche, vertaktete Stadtbus- bzw. Straßenbahnlinien (alle 30 Minuten oder häufiger) im o.g. Zeitkorridor angeboten werden. Sie sollen möglichst auf den Zugverkehr abgestimmt werden. Die jeweiligen Mittelzentren können über das gesetzliche Mindestgebot nach billigem Ermessen hinausgehen. Regionale Buslinien dürfen in dieses Angebot integriert werden. Ausgenommen hiervon können nur Mittelzentren sein, die im festzustellenden Einzelfall aufgrund ihrer Beschaffenheit, besonders infolge einer sehr geringen Größe, den Aufbau eines sinnvollen Stadtbusnetzes nicht hergeben. Ein Beispiel für den Regelfall mit Stadtverkehr wäre sicherlich Lingen, eine Ausnahme könnte Bleckede sein.

Auf allen landesbedeutsamen ÖPNV-Linien ist täglich zwischen 5 und 24 Uhr (an Wochenenden und Feiertagen ggf. späterer Beginn) mindestens ein Stundentakt anzubieten. Derselbe Angebotsstandard soll für alle übrigen regionalen Buslinien, die Unter- mit Mittelzentren verbinden, gelten. Für Verbindungen zwischen Mittelzentren sowie zwischen Mittel- und Oberzentrum ist werktags wenigstens ein 30-Minuten-Takt im ÖPNV vorzusehen,

---

<sup>2</sup> Sofern dieses Dokument von Barrierefreiheit spricht, ist damit nicht zwingend nur die 1:1-Anwendung aller Regeln der TSI-PRM-Norm gemeint, sondern die möglichst vollständige Berücksichtigung der Bedürfnisse aller Menschen mit Mobilitätseinschränkungen, wozu etwa auch Senioren gehören, die nicht mehr gut zu Fuß sind und deswegen langsamer gehen als durchschnittliche Reisende.

sofern im Eisenbahnverkehr keine äquivalente oder bessere Verbindung geboten wird. Eine Aufteilung des Angebots auf mehrere Linien mit im Mittelteil zwischen den Zentren leicht abweichenden Laufwegen zur besseren Erschließung der Fläche soll nach billigem Ermessen möglich bleiben, solange dadurch die Fahrzeit an den Linienenden nicht stark vom 30-Minuten-Takt abweicht.

### **2.3. Oberzentren und Großstädte**

Für Oberzentren und Großstädte sind gesonderte, dichtmaschige ÖPNV-Netze mit Stadtbussen und ggf. Straßen-, Stadt- oder U-Bahnen vorzusehen, die durch dichte, untereinander kompatible Taktfolgen geprägt sind. Tagsüber an Werktagen sollte die Taktung auf den wichtigen Routen 15 Minuten nicht unterschreiten und bei Linienbündeln entsprechend dichter sein. Auch auf Außenästen sollte mindestens alle 30 Minuten eine Verbindung in beiden Richtungen bestehen. Alle Stadtviertel und Siedlungen innerhalb des Stadtgebiets sind an das städtische Netz anzuschließen. Der Weg zur nächsten Bushaltestelle mit Angebot nach Mindeststandard soll, von alleinstehenden Häusern abgesehen, nirgendwo größer als 500 m zu Fuß sein.

Da Busse nur eine sehr beschränkte Transportkapazität haben, sollte regelmäßig untersucht werden, ob und wo sich der Aus- bzw. Neubau einer Straßen- oder Stadtbahn lohnt, zumal diese durch höheren Fahrkomfort bei Fahrgästen beliebter sind. Straßen- und Stadtbahnen sollten an geeigneten Stellen in das Vollbahnnetz verlängert werden, wo sich damit attraktive Verbindungen zwischen Umland und Zentrum herstellen lassen, vgl. z.B. Karlsruhe oder Chemnitz.

Aufgrund der Vielzahl an Verkehrsbeziehungen in Großstädten und Oberzentren sollte es - in Abhängigkeit von der städtischen Geographie - verschiedene Verknüpfungspunkte zwischen den einzelnen Linien geben, um nicht nur Fahrten vom Rand ins Zentrum, sondern auch schnelle und möglichst direkte Verbindungen zwischen beliebigen Punkten innerhalb des Stadtgebiets zu ermöglichen. Überregionale ÖPNV-Linien sind bevorzugt in diese Verknüpfungspunkte einzubinden.

### **2.4. Bedarfsgesteuerte Verkehre und Fähren**

Wo vertaktete, liniengebundene Verkehre nur mit unverhältnismäßigem Aufwand angeboten werden können - etwa infolge sehr geringer Bevölkerungsdichte oder besonders abseitiger Lage -, sind bedarfsgesteuerte On-Demand-Verkehre anzubieten, die eine vergleichbar gute Mobilität wie im gemäß unseren Forderungen ausgebauten Linienverkehr an allen Wochentagen ermöglichen. Die Anmeldung der Fahrt muss kurzfristig auch am Wochenende oder an Feiertagen möglich sein; der nötige Vorlauf sollte 30 Minuten nicht überschreiten.

Auch On-Demand-Verkehre sowie andere Angebote, die nicht an feste Linienwege oder Fahrpläne gebunden sind, sind so zu gestalten, dass Anschlüsse an wichtige ÖPNV- oder Eisenbahnlinien möglichst erreicht werden, vgl. Fahrgast 03/2023, S. 32ff.

Wo Fähren ein wesentlicher Bestandteil des Reiseweges sind, ist der übrige ÖPNV sinnvoll mit ihnen zu verknüpfen und auf sie auszurichten. Fähren sind in das übrige Tarifgefüge zu integrieren.

### **3. Fahrgastinformationen und Haltestellenausstattung**

#### **3.1. Allgemeine Anforderungen an Haltestellen**

Alle Haltestellen im ÖPNV sind hinreichend und während der gesamten tatsächlichen Betriebszeiten (das heißt, unter Berücksichtigung von Verspätungen) außerhalb der Tageslichtzeiten zu beleuchten. Das gilt auch für die Ausschilderung der Haltestellen und die Haltemasten. Haltestellen, die im Taktverkehr bedient werden, sollen wenigstens in der Fahrtrichtung des überwiegenden Zustiegs, möglichst aber in allen Fahrtrichtungen mit Wetterschutz bzw. Überdachung ausgestattet sein. Sämtliche Fahrgastinformationen sowie ggf. vorhandene Fahrkartenautomaten sind im beleuchteten und - sofern vorhanden - im überdachten bzw. wettergeschützten Bereich der Haltestelle anzubringen. Sie müssen ab Sommer 2025 gemäß Gesetz barrierefrei bedienbar sein, wozu auch blendfreie Bildschirme gehören.

Alle Haltestellen an landesbedeutsamen ÖPNV-Linien sowie in Straßenbahnnetzen und alle zentralen Bushaltestellen geschlossener Ortschaften sowie Umsteigepunkte sind mit dynamischen Abfahrtsanzeigern auszustatten. Auf Haltestellen mit besonders hohem Verkehrsaufkommen oder wesentlicher Verknüpfungsfunktion sind auch dynamische Abfahrtstafeln aufzustellen. Alle relevanten Linienfahrpläne einschließlich verknüpfter Zuglinien sind auszuhängen und - sofern vorhanden - in die Anzeigen der dynamischen Abfahrtsanzeiger oder Abfahrtstafeln zu integrieren. Fahrplanaushänge bzw. -tabellen einschließlich digitaler Anzeigen sind mindestens bei größeren Haltestellen mit ausreichend großen Angaben zur Halteposition der individuellen Fahrt anzureichern. Etwaige Sonderfahrpläne sind analog und digital geeignet hervorzuheben.

Ausschilderungen von Haltestellen (z.B. ein Hinweisschild zu einem ZOB) sind so aufzustellen und zu beschriften, dass sie die Zuwegung zur Haltestelle optimieren, d.h. eindeutig und einfach auffindbar machen und möglichst kurz gestalten.

Im allgemein zugänglichen Straßenraum sind Haltestellen so zu platzieren, dass ihre Lage die Fahrzeit nicht unnötig verlängert. Dies kann z.B. geschehen, indem sie direkt vor einer Ampel angeordnet werden, so dass die laufende Grünphase ggf. noch erreicht werden kann, während bei einer Positionierung hinter der Ampel ggf. sowohl vor der Ampel als auch an der Haltestelle angehalten werden muss. Diese Anordnung muss aber unter Abwägung anderer, ggf. übergeordneter Faktoren wie der Länge von Umsteigewegen vorgenommen werden.

Um einen höhengleichen Ein- und Ausstieg zu gewährleisten, sind 18 cm hohe, abgeflachte Bordsteine, z.B. das Kasseler Sonderbord, zu verbauen. Die Haltestellen müssen ferner spaltfrei angefahren werden können. Haltestellenkaps sind Haltebuchten vorzuziehen, wo dies sinnvoll möglich ist. Bei Straßenbahnhaltestellen im Straßenraum empfiehlt es sich, sofern technisch möglich, die Autofahrspur im Haltestellenbereich anzuheben, um stufenloses Ein- und Aussteigen zu ermöglichen (vgl. Rostock).

Für die Überwindung von Höhenunterschieden, z.B. zwischen der Straße und einer Stadtbahnhaltestelle im Tunnel oder beim Übergang von einem tiefergelegenen Bus- auf einen höhergelegenen Bahnsteig, sind rollstuhlgerechte Rampen oder Aufzüge vorzuhalten. Gerade bei Rampen ist darauf zu achten, die Wege nicht unnötig lang zu gestalten und ggf. eine kürzere Alternative, z.B. Treppen, bereitzuhalten. Eine probate Möglichkeit zur Verkürzung von Wegen bieten auch Rampen mit einer Steigung von 12% als Ergänzung einer Rampe mit 6% oder in Kombination mit einem Aufzug. Wo die Gefahr besteht, als

mobilitätseingeschränkter Reisender auf einer Haltestelle eingeschlossen zu werden, wenn ein Aufzug ausfällt, ist hinreichende Redundanz in den Zu- und Abwegungen zu schaffen. Der Aufzugstatus an einer Station ist in die Fahrgastinformationssysteme einzupflegen. In Ausnahmefällen kann auf barrierefreie Lösungen verzichtet werden, z.B. bei sehr schwach frequentierten Bushaltestellen, die nur dem Schülerverkehr dienen.

Treppenstufen, Kanten und andere Höhenunterschiede müssen kontrastreich markiert werden. Auf Treppen sollten ab einer hinreichenden Breite auch Mittelgeländer verbaut werden, ebenso eine konische Fahrradrille mit genügend Abstand zur Wand.

Im Stadtbahn- und U-Bahn-Verkehr sind auf den Haltestellen die einfahrenden Bahnen anzusagen.

Die Haltestellenausstattung, allen voran Schilder und Sitzgelegenheiten, ist regelmäßig zu reinigen und sollte von hoher, robuster Qualität sein, um vorzeitige Abnutzung zu verhindern. Haltestellenmasten sollen mit Knöpfen zur Ansage der nächsten Abfahrten an dieser Halteposition ausgestattet werden. Ggf. kann unter Berücksichtigung des Lärmschutzes auch eine Außendurchsage von Linie und Fahrtziel an den Fahrzeugen stattfinden.

Farbgebung und Beschriftung der Haltestellen ist kontrastreich und hinreichend auffällig zu gestalten, so dass etwa Werbeanzeigen Linienfahrpläne nicht dominieren. Der Gebrauchswert für die Fahrgäste muss im Vordergrund stehen und beispielsweise städtische Design-Vorgaben dahinter zurückstehen. Aushänge sind einschließlich Fußnoten mit hinreichend großer Schrift zu versehen, so dass sie auch aus einiger Entfernung sicher gelesen werden können. Sitze dürfen nicht unmittelbar unter den Fahrgastinformationen angebracht werden.

Das Sicherheitsgefühl der Fahrgäste ist angemessen zu berücksichtigen. Das bedeutet, dass insbesondere an aufkommensstarken Haltestellen, besonders solchen, die nachts stark frequentiert werden, Sicherheitseinrichtungen angebracht werden sollen. Dies kann z.B. ein Notrufschalter sein, der eine Verbindung zur Polizei herstellt, wie er in vielen Zügen mittlerweile Standard ist. Videoüberwachung mit der Möglichkeit, aus der Sicherheitszentrale live das Video zu verfolgen, sollte dort ebenfalls zum Standard gehören. Ebenso wichtig ist die Ausleuchtung der Zuwegungen zur Haltestelle und die regelmäßige Reinigung.

### **3.2. Besondere Anforderungen an zentrale Knotenpunkte**

Speziell ZOBs bzw. vergleichbare zentrale ÖPNV-Haltestellen haben gewisse Mindeststandards hinsichtlich weiterer Ausstattungsmerkmale zu erfüllen, die einen akzeptablen Wartekomfort bieten:

- Alle Bus- bzw. Straßenbahnsteige sind mit Wetterschutz oder Überdachung und Sitzgelegenheiten in ausreichender Zahl auszustatten.
- Der Zugang dorthin ist vollständig barrierefrei ausulegen.
- Fahrradstellplätze sind in ausreichender Zahl vorzuhalten und berücksichtigen auch angemessen die wachsende Diversität der Bauformen (z.B. Lastenräder). Dazu gehören auch überdachte und abschließbare Abstellmöglichkeiten.

- Stationäre Anzeigen erleichtern das Auffinden der richtigen Halteposition. Die verschiedenen Linien werden mit Fahrtziel und wichtigen Zwischenhalten deutlich ausgeschildert.
- Sofern möglich, sollen die Fahrzeuge beim Halt zur überwiegenden Mehrheit der Fahrgäste ausgerichtet sein.
- Direkt vor Ort oder in unmittelbarer Nähe sind kostenpflichtige, behindertengerechte Toiletten mit Öffnung rund um die Uhr verfügbar. Eine hinreichend häufige Reinigung setzen wir voraus.
- Es bestehen Verpflegungsmöglichkeiten an der Haltestelle oder in ihrem unmittelbaren Umfeld, ggf. in Form von Automaten für Speisen und Getränke.

### 3.3. Leichte Orientierung und Fahrgastlenkung

Um eine bessere und effiziente Orientierung zu ermöglichen, sind an unübersichtlichen Haltestellen oder z.B. bei baustellenbedingten Verlegungen von Haltepositionen gut lesbare, möglichst barrierefreie Lagepläne auszuhängen, ebenso Umgebungspläne mit Straßenkarte. Es sind zudem Hinweise beizufügen, wie bestimmte Ziele von der Haltestelle aus erreicht werden können, so z.B. das Theater von einer Haltestelle namens *Theater*.

Linienetzpläne gehören zur Grundausstattung jeder Haltestelle. Wichtige Orte sollten auf ihnen möglichst barrierefrei hervorgehoben werden. Für die Umgebung einer Haltestelle prägende Orte sollten, wenn möglich bzw. noch nicht geschehen, in den Namen der Haltestelle integriert oder die Haltestelle nach ihnen umbenannt werden. Beispiel für eine Integration in den Haltestellennamen: Stephansplatz (Oper). Die einzelnen Masten für die Haltepositionen sind an den Haltestellen eindeutig und deutlich erkennbar zu kennzeichnen, um Verwechslungen auszuschließen. Die Kennzeichnung sollte einem bundesweit einheitlichen Schema folgen, um Verwechslungen mit dem Zugverkehr zu vermeiden.

Die Haltestellennamen sollen korrekt und konsistent auf allen analogen und digitalen Auskunftsmedien wiedergegeben werden und sich so auch auf den Fahrtzielanzeigen der Fahrzeuge wiederfinden. Auf unübliche, nur lokal bekannte Abkürzungen ist zu verzichten. In größeren Städten ist es zudem oft üblich, als Linienendpunkt einen Stadtteil und nicht die Endhaltestelle anzugeben. Auch dies führt bei Ortsunkundigen zu Verwirrung und sollte so gehandhabt werden, dass immer die Endhaltestelle und ggf. zusätzlich der Stadtteil in Klammern dahinter angegeben wird. Beispiel: Linie 318 in Oldenburg verkehrt zur Endhaltestelle Nordseestraße, auf den Bussen wird aber der Stadtteil Eversten-West als Ziel angezeigt.

Da auf die Fahrt zu einer bestimmten Haltestelle in der Regel auch die Rückfahrt ab derselben Haltestelle folgt, ist es wichtig, unmittelbar beim Ausstieg zu erkennen, von wo die Abfahrt derselben Linie in die Gegenrichtung stattfindet. Die Gegenhaltestelle sollte daher immer explizit ausgeschildert sein, besonders wenn sie nicht unmittelbar gegenüberliegt, sondern versetzt ist oder sich hinter einer Ecke befindet. Bei Ringlinien sind, um Verwirrung zu vermeiden, besondere Hinweise an den Haltestellen erforderlich. Beispiel: Linie 1 fährt nur in westlicher, Linie 2 nur in östlicher Richtung. Hier muss auf den Umstand hingewiesen werden, dass für die Rückfahrt jeweils eine andere Linie zu nehmen ist. Auch ist deutlich auf den Linienverlauf hinzuweisen, sowohl auf der Beschilderung an der Haltestelle als auch auf der

Abfahrtstafel (z.B. Hauptbahnhof über Theater für die eine Richtung und Hauptbahnhof über Stadtpark für die andere Richtung).

#### **4. Übergang zwischen den Verkehrsmitteln**

Als übergeordnete Prinzipien für den Übergang zwischen Verkehrsmitteln gelten folgende Leitsätze, die in den darunterstehenden Punkten detailliert ausgeführt werden.

- Der beste Umstieg ist der, den es gar nicht gibt; wo sinnvoll möglich, sollten Direktverbindungen angeboten werden.
- Ist ein Umstieg unvermeidlich, ist er möglichst barrierefrei, bequem, zuverlässig, kurz und sicher zu gestalten. Ideal sind Übergänge am gleichen Bahn-/Bussteig.

Für den einfachen Umstieg vom mobilen Individualverkehr auf den ÖPNV sind an geeigneten Haltestellen in angemessener Zahl Parkplätze, darunter auch Behindertenparkplätze, vorzuhalten. Fahrradstellplätze gehören besonders im ländlichen Raum zur Regelausstattung von Linienbushaltestellen. Die Wegeflächen auf Haltestellen sind mit möglichst erschütterungsarmen Materialien auszulegen (z.B. Asphalt); Kopfsteinpflaster behindern die Fortbewegung zahlreicher Reisender und sind zu vermeiden bzw. zu ersetzen.

Fußwege zwischen Eisenbahn und übrigen ÖPNV sind möglichst kurz, barrierefrei und direkt zu gestalten. Möglichst alle Umsteigewege sind wettergeschützt auszulegen. Essentiell ist auch eine leicht verständliche fest installierte Wegeleitung.

Relevante Anschlussfahrpläne für Busse und Straßenbahnen sind auf den Bahnsteigen auszuhängen. Ebenso ist auf Anzeigetafeln im Bahnhof auf die Abfahrten von Bussen und Straßenbahnen hinzuweisen. Dies gilt umgekehrt auch für ZOBs bzw. zentrale ÖPNV-Haltestellen. Eine gute, umfassende Ausschilderung der ÖPNV-Anschlüsse hat bereits auf dem Bahnhofsgelände bzw. auf dem Bahnsteig zu erfolgen.

Wo die ZOBs bzw. zentrale ÖPNV-Haltestellen und die anschlussrelevanten Bahnhöfe zu weit für einen direkten Übergang auseinanderliegen, muss eine gesicherte Anschlussverbindung zwischen ihnen bestehen, die gute Übergänge am ZOB bzw. an der zentralen ÖPNV-Haltestelle ermöglicht, idealerweise als umsteigefreie Durchbindung. In derartigen Fällen ist an Bahnhof bzw. ZOB/zentraler ÖPNV-Haltestelle gut erkennbar auf die Anschlussverbindung sowie auf die Anschlusszüge hinzuweisen.

Busse bzw. Straßenbahnen mit gleichen oder ähnlichen Zielen sollten an derselben Haltestelle immer von derselben Halteposition abfahren. Ausnahmen sind zu vermeiden und, falls unumgänglich, bestmöglich zu kommunizieren, analog und digital. In den Auskunftsmedien sollte zu jeder Fahrt stets die aktuelle Abfahrtsposition angegeben werden, wobei insbesondere tagesaktuelle Abweichungen, etwa infolge von Bauarbeiten oder Umleitungen, zu berücksichtigen sind.

Wenn es mehrere Wege zu einem bestimmten Ziel gibt, sollte auf den Fahrzeugen von außen bereits klar ersichtlich sein, welchen Weg sie nehmen. Dies hilft besonders ortsunkundigen Reisenden, die mit dem lokalen Liniennetz nicht vertraut sind, ist aber auch wichtig, wenn eine Linie selbst mehrere Laufwege (vgl. Kapitel zu Linienführung) bedient. Beispiel: In Hamburg kann die S-Bahn westlich des Hauptbahnhofs entweder über Dammtor oder durch den City-Tunnel verkehren; dies ist ohne expliziten Hinweis auf den Fahrtzielanzeigern nicht erkennbar.

Auf freier Strecke sollten bei einfachen Haltestellen mit nur zwei Haltepositionen für je eine Richtung beide Haltepositionen möglichst direkt gegenüberliegen; dies gewährleistet einen besonders kurzen Übergang bei Fahrtrichtungswechsel, aber auch gleich lange Wege zum und vom Zielpunkt des Reisenden. In Kreuzungsbereichen bietet es sich mitunter an, die Haltepositionen dahinter anzulegen. Dies vermeidet zum einen zusätzliche Wartezeiten vor der Kreuzung und bietet die Möglichkeit, hinter der Kreuzung in gleicher Fahrtrichtung beim Umsteigen an derselben Halteposition weiterfahren zu können. Jedoch ist dies im Einzelfall zu überprüfen; ggf. ergibt sich auch eine andere sinnvolle Anlage der Haltepositionen. In bestimmten Fällen, zum Beispiel bei Haltestellen mit großer räumlicher Ausdehnung, kann es geboten sein, an zwei weit auseinanderliegenden Haltepositionen zu halten, um Umsteigewege zu verkürzen.

Generell sollten identische Umsteigewege für beide Fahrtrichtungen in der Verkehrsplanung bevorzugt werden; wo sie nicht möglich sind, ist darauf bei der Erstellung der Fahrpläne Rücksicht zu nehmen, um Anschlüsse immer in beiden Richtungen zu gewährleisten.

Um den Umstieg effizient zu gestalten, ist es gerade für Ortsfremde wichtig, dass die Umsteigewege einerseits deutlich ausgeschildert sind, andererseits auch in allen elektronischen Auskunftsmitteln präzise aufgeführt sind. Dies muss unbedingt mastgenau je konkreter Umsteigebeziehung (bezogen auf die einzelnen Haltepositionen) geschehen, da ansonsten bei größeren Haltestellen wieder gesucht werden muss.

Beispiel: Der Weg von den Bahnsteigen des Zittauer Bahnhofs zum Bahnhofsvorplatz, von dem die Busse abfahren, ist leicht erklärt. Jedoch gibt es dort zahlreiche Haltepositionen, die jeweils von anderen Linien angefahren werden. Die Suche nach der richtigen Position kann entscheidende Augenblicke kosten. Ergänzend dazu sind die Haltepositionen gut sichtbar auszuschildern, auch bereits auf digitalen oder analogen Karten. Dies ist heutzutage oft nicht der Fall bzw. scheitert an Details wie zu kleinen Schriftarten, die schon aus wenigen Metern nicht mehr gelesen werden können.

Liegen verschiedene Haltepositionen derselben Haltestelle so weit auseinander, dass die Entfernung zu Missverständnissen oder Orientierungsproblemen führen kann, sollte eine der drei folgenden Maßnahmen durchgeführt werden:

- Die Haltepositionen werden näher zusammengelegt.
- Die Haltepositionen erhalten jeweils eigenständige Haltestellennamen.
- Die Benennung der Haltestelle wird um Zusätze wie Nord, Süd, Ost, West oder andere aussagekräftige Bezeichnungen erweitert (z.B. Hamburg Hbf Nord und Süd für die U-Bahn).

Hat eine Haltestelle dedizierte Zuwegungen, insbesondere Ein- und Ausgänge, so ist für eine eindeutige und nachvollziehbare Bezeichnung jeder Zuwegung zu sorgen (etwa "Ausgang C" oder "Marktplatz").

Auch bei Anschlüssen dürfen administrative Grenzen keine Rolle spielen: Wenn etwa Busse aus Landkreis A und Landkreis B jeweils an der Kreisgrenze enden und ein Übergang zwischen ihnen stattfinden muss (ideal wäre eine durchgehende Linie), dann muss wenigstens sichergestellt werden, dass der Übergang an derselben Haltestelle und identischen bzw. nah beieinander liegenden Haltepositionen stattfindet, nicht jedoch, wie in manchen Fällen zu beobachten, hundert Meter oder weiter entfernt, damit bloß keine der beiden Linien kurzzeitig in das Zuständigkeitsgebiet des anderen Aufgabenträgers einfährt.

Diese Anforderungen gelten uneingeschränkt auch für den Schienenersatzverkehr und seine Haltestellen, besonders wenn es sich um regelmäßig genutzte SEV-Halte handelt.

## 5. Liniengestaltung und -führung

Jeder liniengebundene Verkehr benötigt eine Bezeichnung, dies kann eine Nummer, ein oder mehrere Buchstaben oder eine Kombination aus beiden sein. Die Bezeichnung muss eindeutig sein, um Verwechslungen zu vermeiden. Eindeutig heißt in diesem Kontext, dass sie innerhalb des betreffenden Liniennetzes nur ein einziges Mal vorkommt. Gleichzeitig ist bei Linien, die zwei oder mehr Liniennetze durchfahren, niemals zwei direkt anschließende Linien denselben Bezeichner tragen. Beispiel: Linie 1 fährt durch zwei Liniennetze. Im ersten Liniennetz bietet sie Übergänge zu den Linien 5, 7 und 10. Dann sollte sie im zweiten Liniennetz auf keinen Fall Übergänge zu gleichnamigen Linien haben; sofern dem so ist, sollten diese anschließenden Linien umbenannt werden.

Dieselbe Linie sollte immer demselben Linienweg folgen; Ausnahmen sind zu vermeiden. Dies ist besonders in ländlichen Gegenden ein Problem, gerade im Schülerverkehr, wo oft dieselbe Linie auf verschiedenen Fahrten viele unterschiedliche Laufwege nimmt, um alle Schüler abzuholen, aber auch in Städten, wenn etwa abends oder an Wochenenden das Liniennetz ausgedünnt wird und sich die Verläufe einzelner Linien ändern und sie die Funktion anderer Linien mit übernehmen, um weiterhin eine bestmögliche Abdeckung zu gewährleisten.

Sofern solche unterschiedlichen Laufwege nicht vermeidbar sind, sollten sie immer eindeutig kenntlich gemacht werden, indem die Bezeichnung der Linie mit einem Zusatz versehen wird. Gibt es einen eindeutigen Hauptweg einer Linie, kann dieser ohne Zusatz bleiben; alle Abweichungen davon benötigen ihn. Beispiel: Linie 705 verkehrt mit einzelnen Fahrten im Schülerverkehr auf einer abweichenden Route und fährt abends einen Umweg, der tagsüber von einer anderen Linie bedient wird. Dann verkehrten nach vorgenanntem Muster Fahrten auf diesen abweichenden Laufwegen unter der Liniennummer 705a bzw. 705b oder so ähnlich. Wo bereits andere Muster etabliert sind, können diese beibehalten werden, z.B. im Gebiet des Hamburger Verkehrsverbundes (Stammlinie = Linie 92; erste abweichende Linienführung = Linie 192; zweite abweichende Linienführung = Linie 292 usw.).

Derartige Liniennummernzusätze müssen ebenfalls eindeutig sein und dürfen nicht zu Verwechslungen mit anderen Zusätzen führen, die etwa für Einrücken oder Verstärkerfahrten genutzt werden. Es ist dabei wichtig, ein bundesweit einheitliches Vorgehen in der Linienbezeichnung festzulegen, damit sich Reisende überall in Deutschland leicht an diesen Maßgaben orientieren können.

Der Gebrauch von Liniennummernzusätzen muss dabei die Ausnahme bleiben und darf nicht missbraucht werden, um verschiedenste Fahrwege, die an sich nichts oder nur sehr wenig gemeinsam haben, zu gruppieren. Sollen mit einer Linie etwa verschiedene, noch dazu weiter auseinanderliegende Ortschaften erschlossen werden, sollten dies unbedingt verschiedene Linien sein.

In Großstädten sollte das Netz, abhängig von der Topographie, sowohl aus radialen als auch Durchmesserlinien bestehen, die um Ring- oder Tangentialverbindungen ergänzt werden, um möglichst kurze Wege zwischen beliebigen Punkten zu gewährleisten. Es sollte zudem unterschieden werden zwischen Hauptlinien und Feinverteilern, was auch anhand der

Linienbezeichnungen erkennbar sein sollte. Auf Hauptlinien sollten regelmäßig die Fahrzeuge mit der höchsten Kapazität, bevorzugt Straßenbahnen, eingesetzt werden.

Der Fahrgastverband PRO BAHN fordert, dass neue Wohn-, Gewerbe- und Industriegebiete sowie große Einkaufszentren nur noch dann genehmigt werden dürfen, wenn diese vollständig mit ÖPNV erschlossen werden. In größeren Städten sollten Linien, die das Stadtzentrum mit dem Stadtrand oder dem Umland verbinden, nach Möglichkeit an bestehende P+R-Plätze angebunden werden.

Möglichst alle Orte großer Bedeutung sollten von wenigstens einer vertakteten ÖPNV-Linie und darüber hinaus bedarfsgerecht mit On-Demand-Verkehren erschlossen werden. Dazu zählen etwa Behörden, Krankenhäuser, Schulen, kulturelle Einrichtungen, Einkaufszentren oder Veranstaltungshallen. Die wichtigsten davon, besonders aber solche mit punktuell hoher Publikumsfrequenz wie z.B. ein Stadion, sollten direkt vom zentralen Bahnhof und von der zentralen ÖPNV-Haltestelle aus erreicht werden können.

Haltestellenabstände sind nach Art der Linien und den für die Mehrzahl der Fahrgäste relevanten Einzugsbereichen (unter Berücksichtigung der bevorzugten Zugangsart zur Haltestelle, z.B. fußläufig, mit dem Fahrrad) zu bemessen. Letztere sind gerade in dicht bebauten Stadtkernen erfahrungsgemäß meist geringer als in Randgebieten und Außenbezirken. Bei Pendlern oder Besuchern von Arztpraxen, Behörden und dergleichen sollten die Wege zwischen Haltestelle und Ziel möglichst kurz gehalten werden. Andererseits ist gerade bei Überlandlinien auch die Fahrzeit verstärkt zu berücksichtigen, weswegen sie ggf. nur einzelne Haltestellen eines Stadtbusnetzes bedienen sollten. Überlandlinien sollten nicht am Stadtrand enden, sondern im Regelfall bis ins Stadtzentrum bzw. zur zentralen Haltestelle und/oder zum Bahnhof durchgebunden werden.

Wir als Fahrgastverband halten es für notwendig, in Nahverkehrsplänen eine einheitliche und angemessene Definition akzeptabler Entfernungen zum nächsten ÖPNV-Zugangspunkt aufzunehmen. Dieser sollte in dicht bebauten Stadtzentren in aller Regel und unter Berücksichtigung der Topographie fußläufig nicht mehr als 5-8 Minuten oder ca. 300 m Wegstrecke (nicht Luftlinie!) entfernt sein.

Übergangszeiten zwischen verschiedenen Linien sind auch danach zu gestalten, ob die überwiegende Anzahl der Umsteiger beispielsweise Pendler oder Touristen sind. Erstgenannte sind in der Regel sehr zeitempfindlich und bevorzugen möglichst kurze Übergangszeiten, um auf dem Weg zur Arbeit nicht unnötig Zeit zu verlieren.

Die Linienlänge muss sich, abgesehen von technischen Sachzwängen, vor allem an den Fahrgastbedürfnissen orientieren und die häufigsten Reisewege abbilden. Gleichzeitig sind überlange Laufwege zu vermeiden, die die Störanfälligkeit und die Umlaufplanung verkomplizieren, da dies oftmals in Verspätungen und Anschlussverlusten mündet. Dabei sollten Regionalbusse, die ohnehin längere Laufwege haben und somit störanfälliger sind, möglichst nicht als Stadtbusse in dichte Taktfahrpläne integriert werden, sondern zusätzlich verkehren.

Die Aufgabenträger stehen in der Verantwortung, in zuständigkeitsübergreifender Zusammenarbeit die verschiedenen Linien zu einem kohärenten und aufeinander abgestimmten Netz mit Grob- und Feinerschließung zusammenzuführen. Grundlage dessen muss in einem vertakteten Netz die Definition sinnvoller Verknüpfungspunkte bzw. Taktknoten sein. Dies gilt besonders für dünn besiedelte ländliche Gegenden, wo diese

Verknüpfungspunkte für eine optimale räumliche Erschließung unverzichtbar sind. Dabei sind auch Rufbusse und ähnliche Bedarfsverkehre mit einzubeziehen.

## **6. Kundenservice**

Ein gut ausgebauter ÖPNV ist nur vollständig, wenn er mit einem durchdachten und verfügbaren Kundenservice gepaart wird. Gerade in Zeiten eines unübersichtlicher werdenden Angebots und mit Blick auf das Ziel, neue Nutzergruppen zu erschließen, aber auch angesichts unvermeidbarer Störungen ist er wichtiger denn je.

Um den Kundenservice telefonisch möglichst einfach und einheitlich erreichen zu können, fordert PRO BAHN eine deutschlandweite Telefonnummer, die rund um die Uhr und an allen Tagen besetzt ist. Sie muss leicht zu merken, darf aber wegen Einschränkungen für ausländische SIM-Karten keine 0800er-Nummer sein. Wir halten es für selbstverständlich, dass diese Nummer von allen Endgeräten aus kostenlos angerufen werden kann.

Hinter dieser einheitlichen Nummer können sich dann regionale Servicedienstleister verbergen, die etwa anhand des Standorts des Anrufers automatisch ausgewählt werden und ihn durch ihre regionale Kompetenz bestmöglich beraten können.

An wichtigen Verknüpfungspunkten und/oder touristischen Zentren müssen Mobilitätszentralen mit persönlichen Ansprechpartnern vorhanden sein. Ein Beispiel hierfür ist der VWG-Kiosk auf dem ZOB in Oldenburg. Sie sollen kommunal und mit öffentlicher Finanzierung und unabhängig von gewinnorientierten Unternehmen betrieben werden. Ihre Öffnungszeiten haben mindestens den üblichen Geschäftsöffnungszeiten zu entsprechen, wobei sie je nach Bedarf auch an Wochenenden oder Feiertagen, etwa bei Großereignissen, geöffnet sein müssen. Hauptaufgabe der Mobilitätszentralen ist, dass die Fahrgäste an ihr Ziel kommen. Dazu gehören einfache Auskünfte, aber auch Hilfestellungen zum Beispiel für mobilitätseingeschränkte Reisende.

Für andere Bedürfnisse, etwa die Buchung von On-Demand-Verkehren wie Rufbussen oder Fahrrad- oder Rollstuhlmitnahmen, muss eine Erreichbarkeit und vollständige Handlungsfähigkeit des örtlichen Kundenservices mindestens während der tatsächlichen Betriebszeiten des ÖPNVs gegeben sein. Es ist nicht akzeptabel und unzumutbar, wenn ein Anrufsammeltaxi für Sonntagabend bereits am Freitagnachmittag bestellt werden muss.

Bei großen Besucherströmen, unübersichtlichen Gesamtsituationen, Baustellen oder anderen Störungen des normalen Betriebsablaufs fordert der Fahrgastverband PRO BAHN den Einsatz von Reisendenlenkern und frühzeitig sichtbaren, unmissverständlichen Informationen einschließlich klarer Entfernungs- und Richtungsangaben. Bereits in den Fahrzeugen sind wichtige Hinweise durchzusagen. Ebenfalls sind passende Hinweise bereits frühzeitig, ggf. auch untertägig in die digitalen Auskunftsmedien einzupflegen; ein einfacher Hinweis auf der Homepage eines Verkehrsunternehmens reicht nicht.

Um keine Missverständnisse bezüglich des gültigen Fahrplans aufkommen zu lassen, sind Fahrplanwechsel im ÖPNV bundesweit zu synchronisieren. Auf vielen ÖPNV-Linien gelten an unterschiedlichen Wochentagen unterschiedliche Fahrpläne. So wird gerne zwischen dem Verkehr von Montag bis Freitag und jenem an Wochenenden und Feiertagen unterschieden.

Auch Ferienfahrpläne sind vielerorts üblich. In solchen Fällen müssen stets explizit Feiertag und Ferienzeiträume auf den Fahrplanaushängen abgedruckt werden.

Über das Internet müssen alle kundenservicerelevanten Informationen ebenfalls abgerufen werden, und zwar barrierefrei mit allen gängigen Endgeräten. Die meistgesuchten Informationen müssen mit maximal drei Absprüngen bzw. Mausclicks gefunden werden können. Dazu gehören mindestens:

- Verbindungsauskunft
- Liniennetzpläne
- Fahrpläne
- Tarifinformationen
- Lagepläne
- Ansprechpartner für Kundenservice

Die Informationen sind tagesaktuell zu halten. Die Verbindungsauskunft muss Echtzeitinformationen anzeigen können und auf einer bundesweit einheitlichen Datenquelle arbeiten. Für mobilitätseingeschränkte Reisende sind in Apps spezifische Informationen bereitzustellen, etwa zum Vorlesen der angezeigten Inhalte oder zur genauen Halteposition.

Insgesamt ist richtigen und vollständigen Fahrgastinformationen wesentlich mehr Gewicht als bisher beizumessen, einschließlich der dazu nötigen Automatisierung. Bei hohen Kosten, die infolge der Anschaffung oder Standardisierung digitaler Systeme entstehen können, ist kleinen ÖPNV-Unternehmen gegebenenfalls zu helfen. Die teilweise anzutreffende Verweigerungshaltung ist hingegen seitens der Aufgabenträger nicht länger zu tolerieren. Wir erwarten einen Bewusstseinswandel bei allen Verantwortlichen dahingehend, dass digitale Echtzeitdaten oder Reiseauskünfte eben keine Komfortfunktion, sondern unabdingbar für einen funktionierenden und attraktiven ÖPNV sind, in dem sich nicht nur erfahrene, sondern auch neue, gelegentliche und beeinträchtigte Nutzer schnell und sicher bewegen wollen.