

Anhang 9
zu Kapitel 4.10 Anforderungen an das Servicegebäude
sowie Kapitel 4.11 Ausstattung

Fernbusterminal Freie Hansestadt Bremen

Abstimmungspapier Service-Funktionen

G53841

Kontakt:

Dipl. -Ing. Christoph Gipp
T +49 30 230 809 589
Christoph.Gipp@iges.de

IGES Institut GmbH

Friedrichstraße 180
10117 Berlin

www.iges.de

Berlin, 12. Februar 2016

Inhalt

1. Fragestellung	3
2. Spezifische Infrastrukturen und Dienstleistungen	4
3. Ergebnis: Empfohlene Mindestausstattung mit Service-Leistungen	7
Anlage: FGSV-Orientierungswerte	9

1. Fragestellung

Der Fernbusmarkt hat seit seiner Liberalisierung zum 01.01.2013 einen rasanten Zuwachs an Linien und Fahrgästen erlebt. Moderne kunden- und nutzungs-freundliche Terminals sind von zentraler Bedeutung für die Attraktivität des Fernbussystems und damit auch für die Partizipation am Wachstum dieser Mobilitätsoption.

Die Freie Hansestadt Bremen plant daher in unmittelbarer Nähe des Hauptbahnhofs die Errichtung eines modernen Busterminals. Dadurch soll nicht nur ein für Fernbusunternehmen und -nutzer attraktiver Fernbusbahnhof entstehen, sondern auch der Bremer Hauptbahnhof- als zentraler Intermodalknoten der Stadt - weiter aufgewertet werden. Die städtebauliche Integration des Terminals und die nutzerfreundliche Verknüpfung mit dem Hauptbahnhof sind daher von hoher Bedeutung.

Im Rahmen **der Vorabstimmung sollen die im Weiteren zu berücksichtigenden Service-Leistungen abgestimmt werden.**

Dabei wird generell eine möglichst „**schlanke**“ **Lösung des Terminals** angestrebt, nicht zuletzt aufgrund der aktuell geringen finanziellen Spielräume.

Für diese Vorabstimmung wurden zunächst die Anforderungen der Fahrgäste und der Fernbusunternehmen auf Basis der Auswertung von bestehenden Fernbusbahnhöfen und der Literatur systematisiert.

Anschließend erfolgte eine **Identifizierung der als erforderlich angesehenen Service-Leistungen** auf Basis

- der „Hinweise für die Planung von Fernbusterminals“ der FSGV
- der Standortuntersuchung Fernbusterminal für die Freie Hansestadt Bremen von SHP und KCW
- der eigenen Auswertungen zu Fernbusterminals.

Ergebnisse der gegenwärtig anlaufenden Erhebung und Auswertung der Erfahrungen anderer Terminalbetreiber sowie der Anforderungen der aktuellen und potenziellen Fernbusbetreiber sind noch nicht in die Analyse eingegangen.

Es handelt sich daher im Folgenden um den **aktuellen Arbeitsstand**. Insbesondere aktualisierte Kostenschätzungen konnten noch nicht in dieses Abstimmungspapier eingearbeitet werden.

Die Abstimmung mit dem Auftraggeber erfolgte am 11.02.2016.

2. Spezifische Infrastrukturen und Dienstleistungen

In den folgenden Tabellen 1 und 2 sind die Service-Leistungen eines Fernbusterminals systematisiert aufgelistet.

Unterschieden wird dabei zwischen Services für

- Fahrgäste, in unmittelbarem Zusammenhang mit der Reise (Fahrgastorientierte Services, Funktion Fernbusnutzung)
- Fahrgäste, die eher in mittelbarem Zusammenhang mit der Reise stehen (Fahrgastorientierte Services, Funktion Zusatzleistungen)¹
- Fernbusbetreiber
- die Terminalleistungen selbst.

Die Leistung **Anschluss an den ÖPNV** wird im Folgenden nicht berücksichtigt, da diese Leistung wesentlich durch die vorgegebenen Standorte des Terminals bereits determiniert ist. Im Rahmen des Projekts spielt dieser Aspekt jedoch bei der Bewertung der Standorte sowie der Gestaltung des Zugangs zu ÖPNV-Einrichtungen (Informationshinweise u.a.) weiterhin eine Rolle.

Weiterhin enthalten die Tabellen Informationen darüber, ob

- die FGSV die Leistung in ihren „Orientierungswerten für Typen von Fernbushaltestellen und -terminals“ als erforderlich ansieht
- das Standortgutachten Bremen die Leistung als wichtig für Fahrgäste oder Busunternehmen nennt.

Bei der Auswertung der FGSV-Hinweise wurde dabei der Standorttyp 3 für Bremen angesetzt. Dieser Standorttyp kennzeichnet Oberzentren / Ballungsgebiete mit nationalen und internationalen Verbindungsfunktionen (zusätzlich: Hub-Funktion), die über 5 bis 15 Halteplätze (ohne Abstellplätze) verfügen.

Es ist zu betonen, dass das Standortgutachten Bremen sowie die FGSV ausschließlich Orientierungswerte liefern, aus denen nicht hervorgeht,

- welche Leistungen unverzichtbar sind,
- welcher Nachfrageeffekt von dem Vorhandensein oder dem Fehlen einzelner Leistungen ausgeht.

Basierend auf den genannten Quellen sowie der bisherigen Auswertung der Ausstattung von Fernbusterminals wurde eine erste Empfehlung entwickelt, die in der entsprechenden Spalte markiert wurde und in Abschnitt 3 spezifiziert wird.

¹ Die Zuordnung von Leistungen zu den Kategorien unmittelbarer/ mittelbarer Zusammenhang mit der Reise ist sicherlich diskussionswürdig. Da die Zuordnung aber keine praktischen Auswirkungen i.S. einer Priorisierung hat, wurde hier eine pragmatische Zuordnung durchgeführt.

Tabelle 1 Bedeutung von Service-Leistungen aus Sicht der Fahrgäste

Service-Leistungen	FSGV	Gutachten Bremen	Empfehlung
Fahrgastorientierte Services (Funktion Fernbusnutzung)			
Fahrgastinformationssystem			
Statisch, nicht-elektronisch (Haltestellenanzeiger, Informationstafel, Informationspunkt)			
Elektronisches Fahrgastinformationssystem			X
Dynamisches Fahrgastinformationssystem	X	X	
Informationsschalter		X	
WC-Anlage mit Behindertentoilette	X	X	X
Wartemöglichkeit			
Sitzgelegenheit	X	X	X
Überdachte Wartemöglichkeiten	X	X	X
Beheizter Warteraum	X		X
Babywickelraum		X	X
Witterungsschutz (Bussteige, Wege)	X	X	X
Pkw-Stellflächen			
Parkplatz	X		(X)
Kurzzeitparken (Kiss+Ride)	X		X
Taxihalteplätze	X		ortsnah
Notruf-Säulen, Überwachungsanlage			X
Gepäckschließfachanlage	X	X	X
Reiseauskunft	X		X
Ticketverkauf	X	X	X

Fortsetzung Tabelle 1

Service-Leistungen	FSGV	Gutachten Bremen	Empfehlung
Fahrgastorientierte Services (Funktion Zusatzleistungen)			
Kiosk	X	X	X
Gastronomie	X		
Internet-Terminals			
Dienstleister (Bank, Autovermietung, ...)			
Öffentliche Fernsprecher			
Erweiterte Einkaufsmöglichkeiten			

Tabelle 2 Bedeutung von Service-Leistungen aus Sicht der Fernbusunternehmen und der Terminalbetreiber

Service-Leistungen	FSGV	Gutachten Bremen	Empfehlung
Fernbusorientierte Services			
Ablassmöglichkeiten für Toiletten	X	X	
Abfallentsorgung			X
Wasseranschluss	X	X	
Reisebus-Abstellplätze	X	X	(ortsnah)
Wasch- und Duschmodlichkeiten	X		
WC für Fahrer	X	X	
Aufenthaltsräume Fahrer			
Interne Funktionen Terminalbetreiber			
Verkehrsleitstelle, Disponent	X		
Zufahrtkontrolle	X		X
Überwachungsanlage			X
Betriebsraum (Disponent, Technik, Aufenthaltsraum)	X		X
Sicherheitseinrichtungen (Brandmeldezentrale, Räume für Einsätze der Polizei u.ä.)			
Werbeflächen u.ä.			X

3. Ergebnis: Empfohlene Mindestausstattung mit Service-Leistungen

Folgende Service-Elemente sollten daher auch bei einer möglichst schlanken Lösung der Fernbusterminals berücksichtigt werden:

1. Fahrgastinformationssystem

Elektronisches Fahrplanauskunftssystem, das (geplante) Abfahrtszeiten und Bahnsteige sowie Verspätungen (Hinweis) anzeigt

2. Toilettenanlage für Fahrgäste und Fahrer

Inkl. Behindertentoilette

Evtl. Wickelraum

3. Witterungsschutz (Bussteige, Wege)

Überdachung der Bussteige und der Wege

4. Wartebereich und (Basis-) Services

Überdachte Sitzgelegenheiten und geheizter Warteraum, möglichst integriert mit Basis-Service-Leistungen

Als Basis-Service-Leistungen sind erforderlich: Kiosk, Ticketverkauf (mit integrierter Reiseinformation), Gepäckschließfächer

5. Sicherheitseinrichtungen

Bei Realisierung von Basis-Service-Leistungen (Kiosk, Ticketverkauf mit Mitarbeitern vor Ort) nur Überwachungsanlage für Aufenthaltsbereiche, Ein- und Ausfahrt der Busse

Ohne Personal vor Ort: ergänzende Notrufsäulen

6. Zufahrtkontrolle

Beispielsweise automatisches Parkierungssystem (Schrankenanlage mit Videoüberwachung) mit berührungslosen Zugangskarten für regelmäßig verkehrende Linienverkehrsunternehmen und Kassenautomat für Einmal-/ Selten-Nutzer

7. Betriebsraum

Raum für Technik des Terminalbetreibers, inkl. Arbeitsplatz Disponent, Aufenthaltsraum Terminal-Mitarbeiter.

8. Abfallentsorgung, insb. Fernbusunternehmen

Neben Abfallbehältern für Fahrgäste sollten auch spezielle Behälter für die Busunternehmen zur Verfügung stehen

9. Werbeflächen u.ä.

Bei der Planung sollten zukünftige Werbemaßnahmen des Terminalbetreibers berücksichtigt werden, insbesondere um Beeinträchtigungen (betriebliche Abläufe, Fahrgastbewegungen, Sicherheitsaspekte) nachträglicher Einbauten zu vermeiden.

Werbeflächen (Plakate), Platz für Säulen (A0 Plakate), Vitrinen, Ground Poster o.ä. sollten daher bereits in der Planung berücksichtigt werden. Ebenso erforderliche technische Anschlüsse.

Ortsnah zu realisieren, aber nicht unbedingt auf dem Terminalgelände:

- Taxihalteplätze und Kurzzeitparkmöglichkeit; in Sichtweite
- Abstellmöglichkeit Reisebusse (

Im Rahmen des weiteren Projekts ist **dringend zu prüfen**, inwieweit finanziell ausgesprochen wichtige Zusatzfunktionen an den Standortalternativen angeboten werden können.

Dies sind insbesondere:

1. Kostenpflichtige Parkplätze (inkl. kostenfreiem Kurzzeitparken)
2. Gastronomische Angebote / Einkaufsmöglichkeiten.

Beide Bereiche sind für den wirtschaftlichen Betrieb eines Fernbusterminals von entscheidender Bedeutung, insbesondere wenn Betreibermodelle realisiert werden sollen.

Anlage: FGSV-Orientierungswerte

Tabelle 1: Orientierungswerte für Typen von Fernbushaltestellen und -terminals

Kriterium für die Wahl des Typs	Typ 1	Typ 2	Typ 3	Typ 4
Stadtgröße	Untzentrum ggf. ohne Bahnanschluss	Mittelzentrum/ Oberzentrum	Oberzentrum/ Ballungsgebiet	Metropole/ Ballungsgebiet
Verbindungsfunktion	(über-)regional	überregional bis national	alle Verbindungsfunktionen; zus. Hub-Funktion	international und regional getrennt; Hub-Funktion
Abfahrten/h	≤ 2	< 5	< 15	> 15
Anzahl der Haltepositionen	1 – 2	2 – 5	5 – 15 (ohne Abstellplätze)	> 15 (ohne Abstellplätze)
Verkehrsaufkommen (Pers./Anlage/h)	< 20	20 – 100	100 – 300	> 300
Fahrgastaufkommen pro Tag durch An- und Abfahrten	ca. 100	ca. 500	ca. 1.500	> 1.500
Typische Ausstattungselemente	Witterungsschutz, Sitzgelegenheiten, Toiletten	zusätzlich: beheizte Wartebereiche, Fahrscheinverkauf über Nebenbetriebe	zusätzlich: Wasch-/Duschräume, Reiseauskunft, Gepäckaufbewahrung, Nebenbetriebe, dynamische Fahrgastinformation	zusätzlich: attraktive Einkaufsmöglichkeiten, persönlicher Kundenservice, Geldwechsel, Übernachtungsmöglichkeiten
Typische betriebliche Merkmale	überlagerte ÖPNV-Nutzung ggf. möglich	räumliche Nähe zum Bahnhof oder ÖPNV-Busbahnhof	Leitstelle, Entsorgungsservice (Bus-WC etc.), Wartebereich, Abstellplätze, räumliche Nähe zu einem ÖV-Verknüpfungspunkt	Leitstelle mit Disponenten, Entsorgungsservice (Bus-WC etc.), Wartehalle, Abstellplätze, räumliche Nähe zu einem ÖV-Verknüpfungspunkt

Kriterium für die Wahl des Typs	Typ 1	Typ 2	Typ 3	Typ 4
Anbindungsqualität ÖV-Verknüpfung	ÖPNV	Taxistände, ÖPNV, Eisenbahn	Taxistände, Kiss+Ride, Linienbus (betrieblich getrennt vom Fernbusverkehr), Straßen-/Stadt-/U- oder Eisenbahn	Taxistände, Kiss+Ride, Autovermietung, Linienbus (betrieblich getrennt vom Fernbusverkehr), Straßen-/Stadt-/U- oder Eisenbahn
Parkmöglichkeiten für Pkw	keine gesonderte Ausweisung	Parkraum entsprechend Flächenverfügbarkeit, Kiss+Ride ermöglichen	bewirtschafteter Parkraum mit Kiss+Ride-Bereich	bewirtschafteter Parkraum: > 50 Parkstände Kiss+Ride: > 5 Stellplätze
Beispielhaft:	wie ÖPNV-Haltestelle	Wernigerode, Paderborn	Düsseldorf, Bochum, Leipzig	Hamburg, München, Berlin, Helsinki

Quelle: FGSV - Forschungsgesellschaft für Straßen- und Verkehrswesen e.V.: Hinweise für die Planung von Fernbusterminals, Köln 2012, S. 7.