



Vorinformation für den beabsichtigten öffentlichen Dienstleistungsauftrag des Landkreises Potsdam-Mittelmark über Verkehrsleistungen im Busverkehr

Teilnetz 2

Ergänzendes Dokument mit zusätzlichen Angaben im Rahmen der Vorinformation

Der Landkreis Potsdam-Mittelmark beabsichtigt die Direktvergabe eines öffentlichen Dienstleistungsauftrags (öDA) über Verkehrsleistungen im Busverkehr im Teilnetz 2 als Gesamtleistung. Die Vergabe erfolgt als Inhouse-Geschäft auf der Grundlage von Art. 5 Abs. 1 Satz 2 Verordnung (EG) Nr. 1370/2007 i. V. m. § 108 GWB.

Gemäß Art. 7 Abs. 2 Verordnung (EG) Nr. 1370/2007 hat der Landkreis eine Vorinformation für den öffentlichen Dienstleistungsauftrag im Amtsblatt der EU veröffentlicht. Die Vorinformation definiert zugleich die mit dem beabsichtigten Dienstleistungsauftrag verbundenen Anforderungen für Fahrplan, Beförderungsentgelt und Standards (§ 8a Abs. 2 Satz 3 PBefG). Zudem legt die Vorinformation fest, dass die Vergabe als Gesamtleistung beabsichtigt ist (§ 8a Abs. 2 Satz 4 PBefG).

Gemäß § 8a Abs. 2 Satz 5 PBefG können die Anforderungen auch in öffentlich zugänglichen Dokumenten enthalten sein, auf die durch die Vorinformation verwiesen wird. Die Vorinformation verweist im Abschnitt VI.1) „zusätzliche Angaben“ unter Gliederungspunkt III zur Beschreibung der Anforderungen für Fahrplan, Beförderungsentgelt und Standards, die die vom beabsichtigten öffentlichen Dienstleistungsauftrag erfassten Verkehrsleistungen zu erfüllen haben, auf das vorliegende Dokument.

Eigenwirtschaftliche Genehmigungsanträge können nur innerhalb von drei Monaten nach Veröffentlichung der Vorinformation gestellt werden (vgl. § 12 Abs. 6 Satz 1 PBefG). Diese Anträge müssen die in der Vorinformation und dem vorliegenden Dokument beschriebenen Anforderungen erfüllen. Andernfalls ist die Genehmigung zu versagen (§ 13 Abs. 2a Satz 2 PBefG). Es wird für die Genehmigungsfähigkeit eines eigenwirtschaftlichen Antrags vorausgesetzt, dass die in diesem Ergänzenden Dokument angegebenen Anforderungen als Standards nach § 12 Abs. 1a PBefG verbindlich zugesichert werden.

Der Landkreis behält sich vor, die von der Vergabe umfassten Verkehrsleistungen einschließlich der Qualitätsanforderungen während der Laufzeit des öDA anzupassen. Der Rahmen und die Modalitäten für die Anpassung des Verkehrsangebots werden im öDA näher bestimmt.

Der öDA wird diesbezüglich Regelungen beinhalten, wonach das Verkehrsangebot insbesondere an sich ändernde Verkehrsbedürfnisse oder finanzielle Rahmenbedingungen und eine Fortschreibung des Nahverkehrsplans sowie an andere veränderte Umstände (wie z. B. technische Entwicklungen, Barrierefreiheit, Belange des Umwelt- und Klimaschutzes, Fahrgasterwartungen) anzupassen ist. Die Änderungsmöglichkeiten beziehen sich auf Art und Umfang sowie Qualität der Verkehrsdienste und

der Beförderungstarife. Dadurch können sich Änderungen sowohl hinsichtlich des Bestands und Verlaufs von Linien als auch hinsichtlich des Fahrplan- und Tarifangebots, hinsichtlich der Form der Bedienung (regulärer Linienbetrieb oder flexible Bedienungsformen) ergeben oder neue intermodale Mobilitätsangebote hinzutreten. Demzufolge können sich Linien ändern, neue Linien hinzukommen oder heutige Linien wegfallen.

1 Verkehrlicher Leistungsumfang

Gegenstand der Vergabe ist die Erbringung der Beförderungsleistung im Busverkehr im Landkreis Potsdam-Mittelmark. Die erfassten Linien sowie das Fahrplan-konzept werden nachfolgend im Einzelnen beschrieben.

Es ist beabsichtigt, das Teilnetz 2 als Gesamtleistung zu vergeben (vgl. § 8a Abs. 2 Satz 4 PBefG).

1.1 Buslinien

Linien-Nr.	Linienweg
540	Bad Belzig - Neschholz - Brück
541	Trebitz - Brück - Borkheide - Borkwalde - Busendorf
542	Brück - Golzow
543	Brück - Treuenbrietzen
545	Borkwalde - Borkheide - Treuenbrietzen

Der Betrieb des Teilnetzes 2 erfordert nach derzeitigem Stand den Einsatz von ca. 510.000 Nutzwagenkilometer pro Jahr.

1.2 Fahrplankonzept

Die Bedienung der erfassten Linien erfolgt nach Maßgabe des Jahresfahrplans 2020. Die Tabellen sind unter folgendem Link zu finden:

www.regiobus-pm.de

2 Qualitative Anforderungen an die Leistungen

Die von dem beabsichtigten Dienstleistungsauftrag erfassten Verkehrsleistungen haben die Vorgaben des Nahverkehrsplans für den Landkreis Potsdam-Mittelmark in der Fassung der Fortschreibung 2020-2024 gemäß Beschluss des Kreistages vom 13.02.2020 zu beachten.

Das Verkehrsunternehmen hält folgende Qualitätsstandards ein.

2.1 Fahrzeugmindeststandards

Folgende einheitliche Fahrzeugmindeststandards sind zu erfüllen:

- > Regelbegrenzung im Fahrzeugalter von 12 Jahren (ab Erstzulassung)
- > Durchschnittsalter der Fahrzeuge von 8 Jahren
- > Es sind Niederflurfahrzeuge bzw. Low-Entry-Fahrzeuge einzusetzen. Ausnahmen sind nur in begründeten Fällen möglich, wenn die Befahrbarkeit wegen mangelnder Qualität der Straßeninfrastruktur nicht möglich ist.
- > barrierefreier Zugang ist zu ermöglichen (gilt auch beim Einsatz von Kleinbussen; Ausnahmen sind lediglich beim Einsatz von Pkw in begründeten Fällen möglich (z.B. als Ersatzbeförderung bei Fahrzeugausfällen etc.))
- > barrierefreier Einstieg ist mindestens an Tür 1 und Tür 2 sicherzustellen
- > Fahrzeuge mit mehr als 8 m Länge sind mit mindestens einer doppelbreiten Tür auszustatten
- > eine Tür mit mind. 1.200 mm Öffnungsbreite
- > eingesetzte Busse müssen über ausreichend Stellflächen für mobilitätseingeschränkte Personen (insbesondere Rollstuhl, Kinderwagen, schweres Gepäck, im ÖPNV zugelassene E-Scooter) verfügen
- > Bei der Beschaffung von Neufahrzeugen ist der technologieoffene Ansatz für klimafreundliche Antriebsformen (gemeint sind „Saubere Fahrzeuge“ entsprechend der sogenannten Clean Vehicles Directive = Richtlinie (EU) 2019/1161) zu berücksichtigen (abweichend gilt für „Saubere Fahrzeuge“ (entsprechend der sogenannten Clean Vehicles Directive = Richtlinie (EU) 2019/1161): Da bei diesen Fahrzeugen noch nicht bekannte längere technische Lebenszyklen zu erwarten sind, werden keine Vorgaben zum Durchschnittsalter und maximalen Alter definiert).
- > Es ist mindestens eine Klimatisierung der Fahrerarbeitsplätze vorzusehen.
- > Der Fahrgastraum ist blendfrei auszuleuchten.
- > Die Bodenbeschaffenheit muss rutschhemmend ausgeführt sein.
- > Die Fahrzeuge sind mit für die Betriebsabwicklung und Datenübermittlung an das ITCS-System notwendigen Einrichtungen auszustatten. Dies beinhaltet Bordrechner/ITCS, Fahrausweisverkaufstechnik, ggf. Leseeinrichtungen für elektronische Tickets, Fahrausweisentwerter, Ansteuerung der Innenmonitore, Kommunikationseinrichtungen (inkl. automatische Haltestellenansage) sowie ggf. Einrichtungen zur LSA-Beeinflussung entsprechend der im Landkreis Potsdam-Mittelmark sowie in den angrenzenden kreisfreien Städten und im Land Berlin eingesetzten Technik. Die zu erfüllenden Funktionen des ITCS-Systems sind im Nahverkehrsplan aufgeführt (S. 131)

- > Beim Einsatz von Kleinbussen, einschließlich Taxen von Nachunternehmern, sind die Fahrzeuge mit entsprechenden mobilen Terminals für den Fahrausweisverkauf auszustatten.
- > Zur Verbesserung der Aufenthalts- und Servicequalität sind alle neu zu beschaffenden Fahrzeuge mit Anschlussmöglichkeiten zum Aufladen von mobilen Endgeräten wie Smartphones auszustatten (z.B. USB-Steckdosen). Zudem ist die WLAN-Verfügbarkeit in den Fahrzeugen zu ermöglichen.
- > Neufahrzeuge sind mit einem automatischen Fahrgastzählsystem (AFZS) auszustatten.

Weiterhin gelten folgende Detailfestlegungen:

- > Einstiegshöhe ab Fahrbahnoberkante: Maximal 320 mm
- > kontrastreiche Haltestangen u. Haltegriffe: für alle Körpergrößen/Armlängen der Fahrgäste, bei Innenschwingtüren auch an Türblättern, bei Außenschwingtüren Handlauf, Senkrechte Haltestange oder Griffe an gangseitigen Fahrgast-sitzreihen
- > Haltestellenwunschtaste: in ausreichender Anzahl
- > Türöffner: ca. 750-850 mm ab Einstiegshöhe, kontrastreich und ertastbar, Fläche ca. 25 cm²
- > Verhältnis Sitz/Stehplätze: Liniengerechte Bestuhlung
- > Sondernutzungsfläche: Mindestens 900 x 1300 mm für Rollstühle/Kinderwagen mit Befestigungsmöglichkeiten
- > Innenraum: farblich kontrastreiche Gestaltung als Orientierungshilfe für Sehbehinderte
- > Information Fahrzeug außen:
 - Linienbezeichnung vorn, rechts, hinten
 - Fahrtziel vorn, rechts
 - Verkehrsunternehmen rechts, links
 - Verkehrsverbund Logo vorn
 - Kennzeichnung Tür für Rollstühle/Kinderwagen und Piktogramm Kasse/Entwerter bei Bedarf
- > Information Fahrzeug innen:
 - Im Fahrzeug ist eine automatische visuelle und akustische Fahrgastinformation vorzusehen. Die Anzahl und Anordnung der visuellen Fahrgastinformation hat so zu erfolgen, dass eine gute Sichtbarkeit gewährleistet ist und wenn möglich auch für rückwärts angeordnete Sitzplätze Blickkontakt zur visuellen Fahrgastinformation gewährleistet ist.
 - Information zu Liniennetz und Tarifinformation

- Ankündigung Haltestellen
- Piktogramme Rollstühle/Kinderwagen, Schwerbehindertensitzplätze, Fahrräder.

Das Verkehrsunternehmen beschäftigt sich mit neu entwickelten technischen Angeboten für die Erbringung der ÖPNV-Dienstleistung (z.B. E-Mobilität) und bereitet diese für eine Erörterung im Jour fixe auf.

2.2 Personalstandards

Es werden folgende Mindestanforderungen an die Beschäftigten im Fahrdienst gestellt:

- > Auskunfts-fähigkeit zu Tarifbestimmungen, Beförderungsbedingungen, Liniennetz und Fahrplan
- > Fähigkeit zur Fahrausweis-Sichtkontrolle
- > Vertrautheit mit den elektrischen Bordgeräten
- > Verantwortungsbewusstsein und rücksichtsvolle, lärmarme sowie klima- und umweltgerechte Fahrweise
- > Erhöhte Aufmerksamkeit bezüglich der Sicherheit der Fahrgäste
- > Serviceorientiertes Auftreten
- > Umsichtigkeit gegenüber an den Haltestellen wartenden und heraneilenden Fahrgästen
- > Einheitliches und gepflegtes Erscheinungsbild, insbesondere einheitliche Dienstkleidung
- > Kommunikationsfähigkeit und ausreichende Kenntnis der deutschen Sprache sowie
- > Sicherstellung erforderlicher Hilfestellungen für mobilitätseingeschränkte ÖPNV-Nutzer (inklusive barrierefreiheitsunterstützendes Anfahren von Haltestellen, so dass ein stufenloser Ein- und Ausstieg unterstützt wird)

Die Einhaltung der Mindestanforderungen muss durch das Verkehrsunternehmen sichergestellt werden. Dies bezieht sich sowohl auf eigene Beschäftigte als auch auf Beschäftigte etwaiger Nachauftragnehmer.

Schulungen der Beschäftigten im Fahrdienst müssen gemäß den Vorgaben des Berufskraftfahrerqualifikationsgesetzes regelmäßig durchgeführt werden. Die Schulungen können ggf. durch eigene Inhalte des Verkehrsunternehmens ergänzt werden.

Das Verkehrsunternehmen überwacht zudem die Durchführung und Teilnahme der entsprechenden Weiterbildungen ihrer Beschäftigten.

2.3 Zuverlässigkeit und Pünktlichkeit

Für einen attraktiven ÖPNV ist die Einhaltung der konkreten Abfahrts- und Ankunftszeiten von grundlegender Bedeutung. Die im Fahrplan ausgewiesenen Fahrten werden pünktlich und zuverlässig ausgeführt. Insoweit gelten folgende Anforderungen:

1. Eine Fahrt gilt als verspätet, wenn die Abfahrtszeit an einer Haltestelle später als 5 Minuten nach Plan erfolgt.
2. Verspätungen ab 20 Minuten gelten als Ausfall. (Beim letzten Bus besitzt der Anschluss Priorität).
3. Verfrühungen sind maximal mit 1 Minute zulässig.
4. Als Zielwert wird ein Pünktlichkeitsgrad von 98 % im Regelbetrieb angestrebt. Dieser ist erreicht, wenn 98 % aller Abfahrten im Quartal an den Abfahrts- und Haltestellen nicht verspätet sind nicht ausfallen.

Zur Sicherstellung einer zuverlässigen Erbringung des Fahrplanangebotes wird eine ausreichende Anzahl von Fahrzeugen einschließlich Reserve vorgehalten. Hierbei wird auf eine nachfragegerechte Verteilung nach Fahrzeuggrößen geachtet. Ein Fahrzeugreservekonzept wird vorgelegt.

Für die Disposition des Personals und des Fahrzeugparks sowie zum Abstellen und Instandhalten der Fahrzeuge werden ausreichende Kapazitäten an geeigneten Standorten vorgehalten. Hierfür wird ein Konzept vorgelegt.

2.4 Anforderungen an Fahrzeugkapazitäten

Die Fahrzeuggrößen sind so zu planen, dass die regelmäßig auftretenden Fahrgastzahlen mit Sitzplätzen bedient werden können. Ausnahmen sind zulässig

- > im Stadtverkehr für Strecken bis max. 20 Minuten
- > im Schülerverkehr für Strecken bis max. 20 Minuten, von den zugelassenen Stehplätzen werden für die planmäßig auftretende Nachfrage nur max. 2/3, aber mindestens 20 (Standardlinienbus) in Anspruch genommen

Die Einhaltung der Kapazitäten ist auf Anforderung des Aufgabenträgers vom Verkehrsunternehmen anhand der regelmäßigen Fahrgastzahlen und vorgehaltenen Fahrzeugkapazitäten in geeigneter Weise nachzuweisen.

2.5 Sauberkeit

Das Verkehrsunternehmen trägt dafür Sorge, dass die Fahrzeuge sich außen und innen in einem ansprechenden Zustand befinden. Vandalismusschäden, Verschmutzungen und Funktionsstörungen werden schnellstmöglich beseitigt. Das

Verkehrsunternehmen ist für die Durchführung sämtlicher Reinigungsarbeiten in und an den Fahrzeugen verantwortlich. Dies beinhaltet u.a. die

- > tägliche Reinigung innen (fegen)
- > werktägliche Reinigung außen je nach Verschmutzungsgrad (bei Frost erfolgt die werktägliche Außenreinigung soweit wie möglich)
- > halbjährlich eine Grundreinigung
- > Überprüfung der Durchführung und Qualitätssicherung

2.6 Fahrgastinformationen und Marketing

Für potenzielle Nutzer des ÖPNV und regelmäßige ÖPNV-Kunden stellt die rechtzeitige und bedarfsgerechte Information eine wichtige Nutzenkomponente dar. Neben den Standardinformationen an Haltestellen und in Fahrzeugen sind folgende Punkte zu beachten:

- > Informationen sollen unabhängig vom Medium zielgerichtet erstellt werden und müssen für den Kunden leicht erreichbar und ansprechend sein. Das Verkehrsunternehmen gewährleistet die Veröffentlichung der Fahrpläne auf den Internetseiten des Verkehrsunternehmens und das Vorhalten aktueller Fahrplanaushänge an allen Haltestellen. Bei der Gestaltung des Internetauftrittes sind Fahrplan- und Tarifinformationen (ggf. über eine Verlinkung zum VBB) darzustellen.
- > Das Verkehrsunternehmen ist verpflichtet, dafür zu sorgen, dass für den Kunden eine rechtzeitige, vollständige und qualitätsgerechte Informationsbereitstellung gewährleistet ist. Im Rahmen des VBB wird eine einheitliche, verkehrsträger- und betreiberunabhängige Fahrplaninformation gewährleistet.
- > Ein wesentlicher Schwerpunkt sollte die Fahrplanauskunft im Internet sein. Hierbei erfolgt weiter eine Zusammenarbeit mit dem VBB.

Visuelle Informationen in den Fahrzeugen haben mindestens die Information zu den nächsten drei Haltestellen und zur Endhaltestelle zu beinhalten. Begründete Ausnahmen können bei Einsatz von kleinen Fahrzeugen durch den Landkreis genehmigt werden.

Das Verkehrsunternehmen haben Echtzeitinformationen über rechnergestützte Betriebsleitsysteme (ITCS) entsprechend den Anforderungen des VBB für die VBB-Datendrehscheibe zur Verfügung zu stellen.

Unternehmensbezogene Fahrplanhefte sind verständlich und übersichtlich zu gestalten und verfügen über folgenden Mindestinhalt:

- > Tarife (mit Verweis auf die Publikationen des VBB)
- > Beförderungsbedingungen (mit Verweis auf die Beförderungsbedingungen und Publikationen des VBB)
- > verbindliche Angabe von Servicenummern und -einrichtungen

- > vollständige Fahrpläne und Liniennetzplan
- > Informationen zu Angebot und Nutzungsbedingungen alternativer Bedienungsformen

Einzelplanungen (z.B. touristische Verkehre) sind gezielt durch Informationsschriften bekannt zu machen.

Für ein gezieltes Marketing sollten verstärkt die wöchentlichen Anzeigenblätter genutzt werden.

Zur Erleichterung des ÖPNV-Zuganges für Besucher und Touristen ist die Ausstattung touristisch interessanter Bereiche und Einrichtungen mit Informationen über das ÖPNV-Angebot anzustreben. An relevanten Haltestellen sollte auf touristisch interessante Punkte in der näheren Umgebung hingewiesen werden.

Über Störungen im Betriebsablauf (z.B. unfall-, streik-, witterungsbedingt, etc.), Umleitungen sowie Fahrtalternativen bei Störungen ist durch das Verkehrsunternehmen

- > internetbasiert (z.B. www.vbb.de)
- > über die derzeitigen vom VBB versorgten Apps (z.B. App VBB Bus & Bahn und BVG FahrInfo)
- > über die DFI-Anlagen sowie
- > in den Fahrzeugen

zu informieren.

Die Störungsinformation hat möglichst kurzfristig, spätestens jedoch 30 Minuten nach Beginn der Störung, zu erfolgen.

2.7 Haltestellenausstattung

Die Haltestelle muss funktionstüchtig sein und hat je nach Klassifizierung (Verknüpfungs-, Umstiegs- oder Standardhaltestelle) über Grund und Zusatzausstattungen verfügen. Für den Landkreis Potsdam-Mittelmark werden folgende Haltestellenkategorien definiert:

Kategorie A: Verknüpfungshaltestellen mit hohem Fahrgastaufkommen

- > Haltestelle an einer SPNV-Zugangsstelle mit mehr als 1000 Ein- und Aussteigern (Bahn) pro Tag
- > Wichtige Haltestelle mit mehr als 250 Ein- und Aussteigern

Kategorie B: Umsteigehaltestellen mit regionaler Bedeutung

- > SPNV-Zugangsstelle mit einem Aufkommen zwischen 250 und 1000 Ein- und Aussteigern (Bahn) pro Tag
- > Wichtige Haltestelle mit bis zu 250 Ein- und Aussteigern pro Tag

Kategorie C1: Standardhaltestellen mit lokaler Umstiegsfunktion oder besonderer Angebotsqualität

- > Haltestelle des Stadt- bzw. Umlandverkehrs mit mind. 1h-Taktintervall und mind. 50 Ein- und Aussteigern pro Tag
- > Nach Fahrplan definierte Umstiegshaltestellen zwischen Linien des kommunalen ÖPNV

Kategorie C2: Standardhaltestellen mit mäßiger Nachfrage ohne Verknüpfungsfunktion

- > Aufkommen mehr als 15 Ein- und Aussteigern pro Tag

Kategorie C3: Aufkommensschwache Standardhaltestelle ohne Verknüpfungsfunktion

- > Aufkommen mehr bis zu 15 Ein- und Aussteigern pro Tag

Für Ausstattung und Aufrechterhaltung der gesetzlichen Kennzeichnungspflicht sind grundsätzlich die Verkehrsunternehmen zuständig.

Für die Haltestellen gelten folgende Ausstattungsmerkmale:

Element	Kategorie A	Kategorie B	Kategorie C1	Kategorie C2	Kategorie C3
Grundlegende Elemente					
Haltestellenmast bzw. Befestigungseinrichtung für das Haltestellenschild	X	X	X	X	X
Haltestellenschild	X	X	X	X	X
Haltestellenname	X	X	X	X	X
Verkehrsunternehmen und VBB	X	X	X	X	X
Verkehrshinweise (z.B. Bau- maßnahmen)	X	X	X	X	X
VBB-Logo	X	X	X	X	X
Fahrplaninformation					
Liniennummern und Fahrtziele	X	X	X	X	X

sowie ggf. Profuktsignet					
Fahrplan mit Streckenverlauf und Umsteigemöglichkeiten, Gültigkeitshinweis	X	X	X	X	X
Tarifinformation (Tarifbereich bzw. Tarifwabe)	X	X	X	X	(X)
Linienetzplan	X	X	(X)		
Dynamische Fahrgastinformation (visuell)	X	X	(X)		
Übersichts-, Umgebungs-, Stadtpläne	X	X	(X)		
Hinweis Info-Telefon	X	X	X	X	X
Vertriebseinrichtungen					
Personalbediente Vertriebsstelle	(X)	(X)	(X)		
Stationärer Fahrausweisautomat/Entwerter	X	(X)	(X)		
Kundencenter	(X)	(X)			
Aufenthaltskomfort					
Befestigte Wartefläche	X	X	X	X	X
Beleuchtung (auch durch ausreichende Straßenbeleuchtung)	X	X	X	X	X
Wetterschutzeinrichtung (Fahrgastunterstand oder andere Überdachung)	X	X	(X)	(X)	
Sitzgelegenheit	X	X	(X)	(X)	
Spritzschutz bei Haltestellen in Mittellage	X	X	X		
Abfallbehälter	X	X	X	(X)	(X)
Info- und Notrufsäule	X				
Uhr	X	(X)			
Öffentliches / barrierefrei zugängliches WC	X	(X)			

[(X) anzustreben bzw. bei Bedarf]

2.8 Umweltstandards

Das Verkehrsunternehmen erfüllt die jeweils zum Erstzulassungszeitpunkt gültigen gesetzlichen Vorgaben zu Emissionen. Bei der Beschaffung von Neufahrzeugen ist der technologieoffene Ansatz für klimafreundliche Antriebsformen (gemeint sind

„Saubere Fahrzeuge“ entsprechend der sogenannten Clean Vehicles Directive = Richtlinie (EU) 2019/1161) zu berücksichtigen.

3 Standards zu Tarif und Vertrieb

3.1 Tarifliche Rahmenbedingungen

Der VBB-Tarif stellt das Kernelement des Verkehrsverbunds Berlin-Brandenburg dar. Im Linienverkehr des Landkreises Potsdam-Mittelmark haben die dort tätigen Verkehrsunternehmen den „Gemeinsamen Tarif der im Verkehrsverbund Berlin-Brandenburg zusammenwirkenden Verkehrsunternehmen“ (VBB-Tarif) anzuwenden. Die Anwendung des Verbundtarifs erfolgt im Rahmen der gemeinwirtschaftlichen Verpflichtungen. Der bestehende VBB-Tarif ist beizubehalten und grundsätzlich weiter zu entwickeln. Ziel muss es sein, für die regionalen Verkehre eine einfache und für den Kunden verständliche und leicht handhabbare Tarifstruktur anzubieten. Bei einer Beibehaltung der jetzigen Rahmenbedingungen muss die Wirtschaftlichkeit des Tarifs auf Seiten der Verkehrsunternehmen im Mittelpunkt stehen.

3.2 Kontrollen

Zur Sicherung der Einnahmen ist der Einstieg der Fahrgäste grundsätzlich nur an der Vordertür zulässig. Die Fahrausweise der einsteigenden Fahrgäste sind durch das Fahrpersonal mittels Sichtkontrolle zu prüfen. Darüber hinaus hat das Verkehrsunternehmen Fahrausweiskontrollen durchzuführen.

3.3 Beschwerdemanagement

Das Verkehrsunternehmen gewährleistet ein Beschwerde- und Qualitätsmanagement. Dies beinhaltet die Aufnahme und zügige Bearbeitung von Kundenbeschwerden in der Regel innerhalb von sieben Werktagen nach Beschwerdeeingang.

Es ist durch das Verkehrsunternehmen mindestens alle drei Jahre Kundenbefragungen zur Qualitätsmessung und zur Weiterentwicklung des Angebots durchzuführen. Die Ergebnisse sind dem Landkreis Potsdam-Mittelmark zur Verfügung zu stellen.

3.4 Schlichtungsstelle

Das Verkehrsunternehmen ist Mitglied der söp Schlichtungsstelle für den öffentlichen Personenverkehr e.V.