

LANDKREIS
HAVELLAND

**Zusätzliche Angaben im Rahmen der
Vorinformation zur Direktvergabe eines
öffentlichen Dienstleistungsauftrages
über Leistungen im öffentlichen
Busverkehr**

Herausgeber:

Landkreis Havelland

Platz der Freiheit 1

14712 Rathenow

Rathenow, August 2024

1. ERGÄNZENDES DOKUMENT ZUR VORINFORMATION NR. 514410-2024 VOM 27.08.2024	4
2. VERKEHRSL EISTUNGSANGEBOT	5
2.1 ERSCHLIEßUNG UND ERREICHBARKEIT	6
2.2 VORGABEN FÜR DAS ÖPNV-NETZ.....	7
2.3 VERKEHR ZEITEN	8
2.4 ANSCHLUSS SICHERUNG - VERKNÜPFUNGSPUNKTE	9
2.5 FESTLEGUNGEN ZUR SCHÜLERBEFÖRDERUNG	10
2.6 MINDESTANFORDERUNGEN AN FLEXIBLE BEDIENUNGSANGEBOTE.....	10
3. QUALITATIVE BEDIENUNGSSTANDARDS	11
3.1 FAHRZEUGE UND ANTRIEBSART	12
a) <i>Barrierefreiheit</i>	12
b) <i>Sicherheit</i>	12
c) <i>Optische Gestaltung</i>	13
d) <i>Höchstalter der Fahrzeuge</i>	13
e) <i>Sauberkeit</i>	13
f) <i>Fahrradbeförderung</i>	13
g) <i>Sonstige technische Ausstattung</i>	13
h) <i>Antriebsart</i>	13
i) <i>Fahrgastinformation</i>	13
3.2 ZUVERLÄSSIGKEIT UND PÜNKTLICHKEIT	14
3.3 HALTESTELLEN	14
3.4 KUNDENSERVICE, FAHRGASTINFORMATION UND VERTRIEB	14
3.5 PERSONAL	15
3.6 TARIFSYSTEM	15
3.7 STÖRUNGSMANAGEMENT.....	15

1. Ergänzendes Dokument zur Vorinformation Nr. 514410-2024 vom 27.08.2024

Der Landkreis Havelland ist Aufgabenträger und Träger der Daseinsvorsorge für den übrigen öffentlichen Personennahverkehr (ÖPNV) im Kreisgebiet nach § 3 Abs. 3 des Gesetzes über den öffentlichen Personennahverkehr im Land Brandenburg (ÖPNV-G Brandenburg). Er ist daneben die gem. § 3 Abs. 4 ÖPNV-G Brandenburg örtlich zuständige Behörde i. S. d. Art. 2 lit. c) der Verordnung (EG) Nr. 1370/2007 (VO 1370/2007).

Der Kreistag des Landkreises Havelland hat am 11.12.2023 beschlossen, einen öffentlichen Dienstleistungsauftrag über Busverkehrsleistungen mit Wirkung ab dem 01.06.2026 direkt an die Havelbus Verkehrsgesellschaft mbH vergeben zu wollen. Die Direktvergabe soll die Bedienung der Bevölkerung im Landkreis Havelland mit Verkehrsleistungen im ÖPNV sowie einen integrierten Netzbetrieb durch das Verkehrsunternehmen sicherstellen. Sie umfasst die Beförderungsleistungen im Linienverkehr mit Bussen auf dem Gebiet des Landkreises Havelland einschließlich alternativer Bedienformen und ausbrechender Verkehre als Gesamtleistung (§ 8a Abs. 2 Satz 4 PBefG). Die Absicht zur Direktvergabe hat der Landkreis Havelland gem. Art. 7 Abs. 2 VO 1370/2007 vorab öffentlich bekannt gemacht (Vorinformation Nr. 514410-2024).

Für eigenwirtschaftliche Anträge, die sich auf alle Verkehrsleistungen beziehen, gilt, dass diese nur zulässig sind, wenn sich diese auf die Gesamtleistung beziehen. Hingegen sind eigenwirtschaftliche Anträge, die sich nur auf Teilleistungen beziehen, gemäß § 13 Abs. 2a Satz 2 PBefG zu versagen. Die Vorinformation definiert auf der Grundlage der Beschlussfassung des Kreistages ferner, die mit dem beabsichtigten Dienstleistungsauftrag verbundenen Anforderungen für Fahrplan, Beförderungsentgelt und Standards (§ 8a Abs. 2 Satz 3 PBefG). Gemäß § 8 a 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 zur Beschreibung der Anforderungen für Fahrplan, Beförderungsentgelt und Standards, die zu erbringenden Verkehrsleistungen zu erfüllen haben, auf das vorliegende, ergänzende Dokument.

Eigenwirtschaftliche Genehmigungsanträge können nur innerhalb von drei Monaten nach Veröffentlichung der Vorinformation gestellt werden (vgl. § 12 Abs. 6 Satz 1 PBefG) und müssen die in der Vorinformation und dem vorliegenden Dokument beschriebenen Anforderungen erfüllen. Andernfalls ist die Genehmigung zu versagen (§ 13 Abs. 2a Satz 2 PBefG). Entsprechend formuliert dieses ergänzende Dokument wesentliche Anforderungen im Sinne von § 13 Abs. 2a PBefG, wobei diese Anforderungen nicht über das bisherige Verkehrsangebot hinausgehen.

Mit dem beabsichtigten öffentlichen Dienstleistungsauftrag sind insbesondere die nachstehend dargestellten Anforderungen an die zu erbringenden Verkehrsleistungen verbunden. Diese haben folgende Schwerpunkte zum Gegenstand:

- Verkehrsleistungsangebot
- Qualitätsstandards

Die nachfolgend definierten Standards gelten verbindlich für die Erbringung der Verkehrsleistungen und der integrierten Leistungen im Gesamtnetz des Landkreises Havelland. Von Subunternehmern durchgeführte Leistungen müssen vollumfänglich den hier beschriebenen Qualitäten entsprechen.

Als Grundlage des durch den Kreistag im Rahmen der o. g. Beschlussfassung formulierten Absicht zur Gestaltung eines quantitativ und qualitativ hochwertigen Verkehrsangebots, werden mit diesem ergänzenden Dokument zur Direktvergabe-Vorinformation Bedienungsstandards für den ÖPNV im Havelland definiert, die durch den Betreiber des ÖPNV mindestens zu garantieren sind. Die Bedienungsstandards beinhalten Festlegungen zum Fahrplanangebot und zu weiteren qualitativen Standards.

2. Verkehrsleistungsangebot

Als Mindestanforderung für das Fahrplanangebot des Betreibers gilt ein Leistungsangebot in einem Gesamtumfang von ca. 6,9 Mio. Fahrplankilometern im konventionellen Linienverkehr sowie mit alternativen Bedienangeboten.

Der Betreiber des ÖPNV hat ab dem 1. Juni 2026 mindestens das Verkehrsleistungsangebot des derzeit bestehenden Omnibusliniennetzes des Landkreises Havelland einschl. der grenzüberschreitenden Linienverkehre sicherzustellen. Dabei ist dem Betreiber die Möglichkeit eingeräumt, unter Sicherung der Grundversorgung, d. h. Beachtung der quantitativen und qualitativen Mindeststandards die Linienführungen und Fahrpläne in Abstimmung mit dem Landkreis Havelland so zu gestalten, dass diese der jeweiligen Nachfrage entsprechen, Fahrgäste gewonnen und Optimierungspotenziale erschlossen werden.

Das Bestands-Liniennetz umfasst folgende Linien:

Nr.	Liniennr.	Ausgangs- und Endpunkt
1	338	Berlin - Seeburg - Dallgow Döberitz
2	604	Falkensee - Potsdam
3	614	Potsdam - Ketzin - Gutenpaaren
4	642	Wustermark - Ketzin
5	649	Wustermark - Brieselang (- Paaren/Glien)
6	650	Nauen - Potsdam
7	651	Falkensee - Schönwalde - (Hennigsdorf)
8	652	Ringlinie Falkensee
9	653	Falkensee - Dallgow-Döberitz Havelpark
10	654	Falkensee Bhf - Finkenkrug -West
11	655	Falkensee Bhf - Dallgow-Döberitz Havelpark
12	656	Falkensee Bhf - Brieselang
13	657	BürgerBus Brieselang
14	658	Nauen - Ketzin
15	659	Nauen - Paaren/Glien
16	660	Nauen - Päwesin
17	661	Nauen - Friesack
18	662	Elstal Bhf - Priort
19	663	PlusBus Havelland Nauen - Dallgow-Döberitz

20	664	Nauen – Bergerdamm - (Königshorst)
21	665	Friesack - Wutzetz - Zootzen
22	666	Stadtbus Nauen
23	667	Nauen - Wustermark - Brieselang
24	668	Elstal Bhf - Zum Erlebnis Dorf - Designer Outlet
25	669	Nauen - Paulinenaue - Friesack
26	670	BürgerBus Dallgow-Döberitz
27	671	Paaren/Glien - S+U Rathaus Spandau
28	672	Rathenow - Steckelsdorf - Böhne
29	673	Rathenow - Grütz
30	674	Nord/Süd Stadtlinie Rathenow
31	675	Rathenow - Premnitz - Gapel
32	676	Rathenow - Premnitz - Gapel
33	677	Premnitz - Milow - Bahnitz
34	678	Rathenow - Bahnitz
35	679	Rathenow - Milow - Bahnitz
36	680	Rathenow - Nauen
37	681	Rathenow - Gräningen - Nennhausen
38	682	Nennhausen - Barnewitz (-Kieck) - Nennhausen
39	683	Rathenow - Nennhausen - Friesack
40	684	Rathenow - Rhinow - Neustadt/Dosse
41	685	Rathenow - Semlin - Parey
42	687	Rathenow - Rhinow - Friesack
43	688	Rhinow - Strodehne
44	689	Rhinow - Großderschau

Die den o. g. Linien zugrundeliegenden Fahrpläne sind öffentlich verfügbar unter <http://havelbus.de/fahrplan/>. Die mit der Fahrplanbildung in engem Zusammenhang stehende Wagemlaufbildung ist nicht Bestandteil der Leistungsvorgabe und bleibt dem Verkehrsunternehmen überlassen.

Mindeststandards bestehen überdies für die Erschließung des Bediengebiets sowie für Reisezeiten, Bedienungshäufigkeiten und Anschlüsse.

2.1 Erschließung und Erreichbarkeit

Im Landkreis Havelland sind Siedlungseinheiten an den ÖPNV angebunden, die mindestens 100 Einwohner oder 100 Arbeitsplätze oder einen vergleichbaren Mobilitätsbedarf aufweisen (beispielsweise Einkaufs- und Freizeiteinrichtungen, Krankenhäuser und touristische Destinationen).

Zur Gewährleistung der Erschließung gelten folgende Richtwerte für Einzugsradien von Haltestellen des Busverkehrs sowie des SPNV:

Erschließungsbereich	Bus	SPNV
Mittelzentrum (Rathenow, Nauen, Falkensee)	400 m	1.000 m
Weiteres Zentrum	500 m	1.000 m
Sonstige Ortslage	600 m	1.000 m

In Ausnahmefällen kann von den Richtwerten abgewichen werden zum Beispiel bei Siedlungsflächen mit einem sehr geringem Nachfragepotenzial, Gewerbe- und Industrieflächen, die nicht befahrbar sind sowie Siedlungsteilen, die aufgrund topografischer oder baulicher Gegebenheiten nicht befahrbar sind.

Für die Beförderungszeiten aus den anzubindenden Ortschaften zum zugeordneten Zentrum sind folgende Grenzwerte (Richtwerte) einzuhalten:

Zentralörtliche Kategorie	Reisezeit
Mittelzentrum (MZ)	45 min
Oberzentrum (OZ)	60 min
Metropole	90 min (ausgehend von Mittelzentren), sonst 120 min

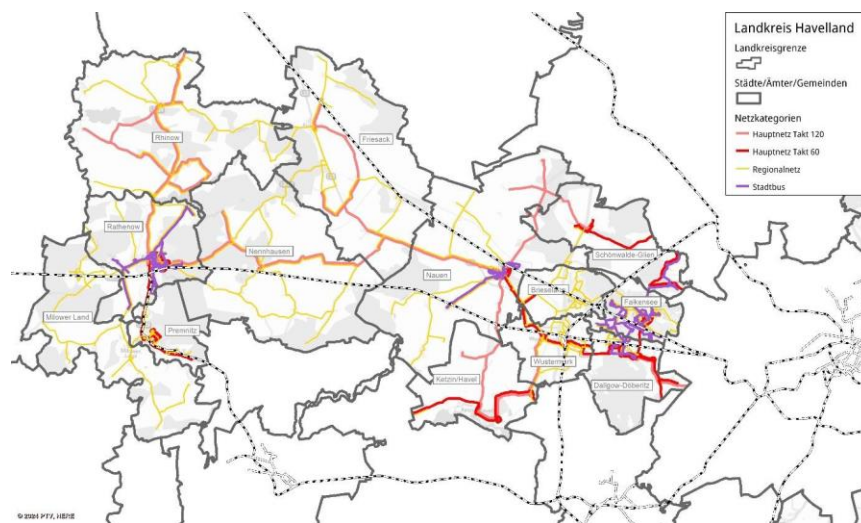
2.2 Vorgaben für das ÖPNV-Netz

Zur Anbindung aller verkehrlich relevanten Schwerpunkte im Landkreis Havelland und dessen Umland an das ÖPNV-Netz ist von dem Betreiber des ÖPNV bei der Angebotsplanung folgende Kategorisierung des ÖPNV-Netzes zu beachten:

Netzebene	Kategorie der Relation	Verbindungskriterium	Verkehrsträger
Hauptnetz (Verbindungsfunktion)	Takt 60	MZ-MZ und MZ-OZ Orte ab 10.000 Einwohner – MZ	SPNV & Bus
	Takt 120	Orte ab 1.500 Einwohner – MZ	SPNV & Bus
Regionalnetz (Erschließungsfunktion)	-	Flächenerschließung und Schülerverkehr	Bus & RufBus
Stadtbus	MZ, Falkensee	-	Bus

Das Hauptnetz dient der Verbindung zwischen Zentren und anderen Siedlungsschwerpunkten im Kreisgebiet sowie zwischen den Hauptverknüpfungspunkten von Bahn und Bus sowie der Kreisgrenzen überschreitenden Verbindung des Landkreises mit benachbarten Zentren, insbesondere der Metropole Berlin und der Oberzentren Potsdam und Brandenburg an der Havel.

Das Ergänzungsnetz dient der Flächenerschließung, als regionaler Zubringer zum Hauptnetz und besonderen Funktionen, wie dem Schülerverkehr im engsten Sinne, sowie dem Freizeitverkehr.



2.3 Verkehrszeiten

Es gelten folgende Verkehrszeiten:

- Hauptverkehrszeit (HVZ): Mo-Fr 6 Uhr bis 9 Uhr sowie 12 Uhr bis 18 Uhr
- Nebenverkehrszeit (NVZ): 9 Uhr bis 12 Uhr sowie 18 Uhr bis 20 Uhr, Sa 6 Uhr-20 Uhr
- Schwachverkehrszeit (SVZ): 20 Uhr bis 6 Uhr, Sonn- und Feiertag ganztags

In der folgenden Tabelle sind die Bedienungsstandards für den ÖPNV in Aufgabenträgerschaft des Landkreises Havelland definiert.

Merkmal	Hauptnetz Takt 60	Hauptnetz Takt 120	Regionalnetz	Stadtbuss
Linienweg	direkt und konstant	direkt und konstant	-	-
Betriebszeitraum Mo-Fr	6-20 Uhr	6-20 Uhr	6-18 Uhr	5-22 Uhr
Sa	8-18 Uhr	8-18 Uhr	-	9-22 Uhr
So/F	9-18 Uhr	9-18 Uhr	-	9-22 Uhr

Takt [Minuten] Mo-Fr	HVZ: 60 NVZ: 120	HVZ: 120 NVZ: 120	-	HVZ: 30/60 NVZ: 60
Sa	120	120	-	120
So/F	120	-	-	120
Fahrtenhäufigkeit Mo-Fr [Anzahl je Tag & Richtung]	10	6	siehe nachf. Tabelle	15-30
Sa	6	4	-	7-15
So/F	4	-	-	7-15
Zulässige Abweichungen	pro Verkehrstag bis zu drei in Linienweg und/oder Takt abweichende Fahrten aufgrund Schülerverkehr	pro Verkehrstag bis zu drei in Linienweg und/oder Takt abweichende Fahrten aufgrund Schülerverkehr	-	-

Zudem gelten in Abhängigkeit von der Einwohnerzahl folgende Mindestanzahl an Fahrtenpaaren je Schultag:

Einwohner je Siedlungseinheit	Fahrtenpaare Mo-Fr (Schulzeit)
3.000 bis unter 6.000	8
1.000 bis unter 3.000	6
500 bis unter 1.000	4
100 bis unter 500	2

2.4 Anschlusssicherung - Verknüpfungspunkte

Das Fahrplanangebot des Betreibers hat die Anschlusssicherung an den bestehenden Verknüpfungspunkten bei Fahrten, die nicht überwiegend auf den Schulverkehr ausgerichtet sind, zu gewährleisten. An die Verknüpfungspunkte werden folgende Anforderungen gestellt:

- maximale Wartezeit zwischen SPNV- und Buslinien: 15 Minuten
- maximale Wartezeit zwischen Buslinien: 10 Minuten
- Anschlüsse sind mindestens in Lastrichtung zu gewährleisten
- betrieblich praktikable Möglichkeiten zur Anschlusssicherung sollen angewendet werden

- bei der letzten Verbindung am Tag wird ein definierter Anschluss abgewartet (Anschlussicherung)

2.5 Festlegungen zur Schülerbeförderung

Für die Schülerbeförderung gelten folgende Qualitätsstandards:

- maximale Reisezeit von Einstiegshaltestelle bis Ausstiegshaltestelle (einschließlich Umsteigezeiten) je Richtung
 - Grundschüler und Grundschülerinnen = 45 Minuten
 - Schüler und Schülerinnen der Sekundarstufe I = 60 Minuten
 - Schüler und Schülerinnen der Sekundarstufe II = 90 Minuten
- maximale Wartezeit
 - vor dem Unterricht: 30 Minuten bei Fahrten zur ersten Stunde (Regelunterrichtsbeginn)
 - nach dem Unterricht: 30 Minuten bei Fahrten nach den Regelunterrichtsendzeiten (jeweils 2 Rückfahrten, je nach Schulform und Klassenstufe).
 - längere Wartezeiten sind in Ausnahmefällen zulässig, sofern die Gesamtreisezeit zwischen Regelunterrichtsende und Ausstiegshaltestelle am Wohnort 60 Minuten für Grundschüler und Grundschülerinnen, 90 Minuten für Schüler und Schülerinnen der Sekundarstufe I, 120 Minuten für Schüler und Schülerinnen der Sekundarstufe II nicht überschreitet. In diesem Falle soll ein Einvernehmen dazu mit der betroffenen Schule hergestellt werden.
- Umsteigevorgänge
 - Klassenstufe 1 bis 2: Direktfahrt als Regelfall (begründete Ausnahmen innerhalb bebauter Gebiete möglich)
 - Förderschulen: nach Möglichkeit Direktfahrten, sofern dies aufgrund der Größe des Einzugsbereiches und der technologischen Angebotsgestaltung möglich ist
 - Maximale Wartezeit: 15 Minuten

2.6 Mindestanforderungen an flexible Bedienungsangebote

Eine flächenhafte Bedienung des Landkreises Havellandes soll auch außerhalb der Schulzeiten und am Wochenende sichergestellt werden. Im Regionalnetz sowie in Zeiten geringer Nachfrage (SVZ und am Wochenende) ist der Einsatz flexibler Bedienungsangebote als Linienbedarfsverkehr nach PBefG § 44 und zu folgenden Mindestbedingungen vorzusehen:

Kriterium	Mindeststandard
Genehmigung	PBefG § 44

Ausprägung	<ul style="list-style-type: none"> • definierte Bedienungsgebiete (Sektoren) mit festen Haltestellen • Binnenbedienung der Sektoren • Anschluss an das ÖPNV-Hauptnetz am relevanten Verknüpfungspunkten im Sektor (maximal 15 Minuten Wartezeit) sowie Anbindung an ein Mittelzentrum oder regionales Zentrum, sofern im Sektor vorhanden • Betriebszeitraum orientiert sich an den angebotenen Linien des Hauptnetzes
Anmeldung	<ul style="list-style-type: none"> • digitale Anmeldung via App und/oder Webportal • telefonische Anmeldung (werktags 5:00 Uhr bis 20:00 Uhr, sonn- und feiertags 7:00 Uhr bis 18:00 Uhr) • Anmeldefrist bis 60 Minuten vor Fahrtantritt (Ausnahme bei Personengruppen ab sechs Personen sowie Fahrradbeförderung möglich)
Fahrgastinformation	<ul style="list-style-type: none"> • Beauskunftung in der Fahrplanauskunft und den Fahrplänen • einheitliche und übersichtliche Darstellung der flexiblen Bedienung und verständliche Erläuterung der Nutzung
Fahrzeuge	Die eingesetzten Fahrzeuge müssen eindeutig als Verkehrsmittel des ÖPNV gekennzeichnet sein.
Tarif	Anwendung des VBB-Tarifs
Barrierefreiheit	Die eingesetzten Fahrzeuge sollen auch die Beförderung von mobilitätseingeschränkten Kundinnen und Kunden gewährleisten. Die Anforderungen von mobilitätseingeschränkten Personen sind bei der Anmeldung anzugeben und bei Bedarf ist ein barrierefreies Fahrzeug einzusetzen.

3. Qualitative Bedienungsstandards

Der Betreiber hat eine kontinuierlich hohe Qualität der Verkehrsleistungen zu gewährleisten. Mindestanforderungen bestehen in erster Linie im Hinblick auf die folgenden Qualitätskriterien:

- Fahrzeuge und Antriebsart
- Zuverlässigkeit und Pünktlichkeit
- Haltestellen
- Kundenservice, Fahrgastinformation und Vertrieb
- Personal

- Tarifsystem
- Störungsmanagement

Zur Sicherung der Qualität haben das Verkehrsunternehmen und alle von dem Verkehrsunternehmen eingesetzten Nachauftragnehmer mit ihren Fahrzeugen und ihrem Personal die Anforderungen der EN 13816 zu erfüllen.

3.1 Fahrzeuge und Antriebsart

Für den Betrieb des ÖPNV gelten weiterhin die nachfolgenden Mindeststandards, die sowohl von genehmigten Linienverkehrsunternehmen (Betreibern) als auch von deren Unterauftragnehmern einzuhalten sind:

a) Barrierefreiheit

Es sind hauptsächlich nur barrierefreie Fahrzeuge einzusetzen. Im Stadtverkehr sind mindestens auf den Hauptrelationen vorzugsweise Niederflrbusse einzusetzen. Fahrzeuge sind grundsätzlich barrierefrei zu beschaffen. Dazu müssen diese die folgenden Mindestanforderungen erfüllen.

Kriterium	Mindeststandard
Fahrzeugeinstieg und Innenraumgestaltung	<ul style="list-style-type: none"> • Busse mit Niederflureinstieg und Niederflurbereich zwischen Tür 1 und Tür 2 als Mehrzweckfläche mit Platz für Rollstühle, Rollatoren und Kinderwagen • Kneeling und Klapprampe • Visuelle kontrastreiche Gestaltung der Türen

Busse mit Niederflureinstieg können grundsätzlich entweder Niederflrfahrzeuge oder sogen. Low-Entry-Fahrzeuge sein. Low-Entry-Fahrzeuge weisen einen niederflurigen Bereich zum Einsteigen sowie Mehrzweckbereiche zwischen der ersten und zweiten Tür auf. Der Bereich über der Hinterachse ist über Treppenstufen zu erreichen. Damit ist insgesamt die Barrierefreiheit des Fahrzeugs bei einer hohen Sitzplatzkapazität gewährleistet.

Bei den eingesetzten Fahrzeugen ist das Vorhandensein einer hinreichenden Anzahl von Türen für einen schnellen Fahrgastwechsel zu gewährleisten. Die Nachfrage ist im Stadtverkehr durch den Einsatz von automatischen Fahrgastzählgeräten entsprechend dem Stand der Technik zu messen.

b) Sicherheit

Die technische Sicherheit der Fahrzeuge wird entsprechend der gesetzlichen Regelungen und Vorschriften vorausgesetzt. Die Fahrzeuge müssen an die Bedürfnisse der Fahrgäste sowie der betrieblichen Abläufe genügen. Die Fahrzeuge vermitteln einen ansprechenden Gesamteindruck und sollen für alle Kundengruppen subjektiv als sicher wahrgenommen werden.

c) **Optische Gestaltung**

Alle eingesetzten Fahrzeuge sind optisch so zu gestalten, dass die Zugehörigkeit zum VBB-Tarifgebiet für den Fahrgast erkennbar ist. Die jeweils bediente Linie ist vorschriftsgemäß deutlich anzuzeigen.

d) **Höchstalter der Fahrzeuge**

Das Höchstalter eines jeden eingesetzten Fahrzeugs wird in der Regel auf 12 Jahre begrenzt. Im Einzelfall können ältere Busse, die den qualitativen und technischen Ansprüchen genügen, eingesetzt werden. Auf Fahrten, die überwiegend von Schüler und Schülerinnen genutzt werden, sollen die eingesetzten Busse nicht älter als 12 Jahre sein. Die Entgegennahme von Notrufen des Fahrpersonals durch eine Leitstelle oder die Betriebsleitung muss während der Betriebszeit möglich sein.

e) **Sauberkeit**

Die Sauberkeit der Fahrzeuge bei Dienstbeginn ist sicherzustellen. Dazu gehören eine den Witterungsbedingungen entsprechende saubere Karosserie, ein sicher betretbarer Ein- und Ausstiegsbereich sowie den Witterungsbedingungen entsprechend saubere und gleichmäßig durchsichtige Scheiben. Im Innenbereich ist ein sauberes Erscheinungsbild ohne klebrige Rückstände und ohne größere Schmierereien zu gewährleisten. Beschädigungen sind in angemessener Zeit zu beseitigen. Sollte ein Fahrzeug während der Fahrt übermäßig verschmutzt werden, so ist es schnellstmöglich auszutauschen.

f) **Fahrradbeförderung**

Bei Fahrzeugen, die in touristisch geprägten Verkehren eingesetzt werden, soll die Möglichkeit der Fahrradbeförderung bei der Auslegung der Fahrzeuge berücksichtigt werden.

g) **Sonstige technische Ausstattung**

Alle neu zu beschaffenden Fahrzeuge müssen über einen vollständig klimatisierten Fahrgastraum verfügen. USB-Ladebuchsen sollen nach Möglichkeit bei Neuanschaffungen vorgesehen werden, sofern Erfahrungen aus dem Betrieb dem nicht entgegenstehen.

h) **Antriebsart**

Die Vorgaben des Gesetzes über die Beschaffung sauberer Straßenfahrzeuge (Saubere-Fahrzeuge- Beschaffungs-Gesetz vom 9. Juni 2021) sind umzusetzen.

i) **Fahrgastinformation**

Die Fahrgastinformation in den eingesetzten Fahrzeugen hat zu enthalten: Fahrtinformation (Liniennummer und Zielanzeige entsprechend § 33 BOKraft); Ansage und Anzeige des nächsten Haltestellenamens im Inneren des Fahrzeugs; visuell kontrastreiche Piktogramme in ausreichender Größe; Beschriftung von Haltewunschastern und wichtigen Elementen innerhalb der Fahrzeuge zusätzlich in Braille- oder Prismenschrift. Für einen wirtschaftlichen Einsatz von Fahrzeugen bei geringer Nachfrage sind Ausnahmen von dieser Regelung zulässig,

wenn etwa Fahrzeuge für alternative Bedienformen eingesetzt werden bzw. Fahrzeuge maximal fünf Sitzplätze aufweisen.

3.2 Zuverlässigkeit und Pünktlichkeit

Es sollen mind. 98 Prozent aller Fahrten pünktlich durchgeführt werden. Eine Fahrt gilt als verspätet, wenn diese gegenüber der fahrplanmäßigen Ankunftszeit um mindestens fünf Minuten verspätet stattfindet.

Eine Fahrt gilt als ausgefallen, wenn sie nicht durchgeführt wurde oder um mehr als eine Minute zu früh durchgeführt wird. Die Zuverlässigkeit wird mit dem Faktor Ausfallquote bestimmt. Die Ausfallquote ist der Anteil der durch den ÖPNV-Betreiber eigenverschuldet nicht durchgeführten Fahrten an den planmäßigen Fahrten. Er darf einen Wert von 0,03 Prozent nicht überstiegen.

3.3 Haltestellen

Die Haltestellen sind von dem Betreiber des ÖPNV nach den Vorschriften der BO-Kraft durch ein Haltestellenschild mit Haltestellennamen, Bezeichnung des bedienenden Betreibers, Linienbezeichnung und gültigem Fahrplan zu kennzeichnen.

Für Bau und Unterhaltung der Haltestellen sind im Landkreis Havelland im Übrigen die Kommunen als Straßenbaulastträger zuständig.

3.4 Kundenservice, Fahrgastinformation und Vertrieb

Der Kundenservice umfasst alle Aktivitäten des Verkehrsunternehmens zur Betreuung und Information der Fahrgäste. Dazu gehören eine zielgerichtete Information über das ÖPNV-Angebot sowie die rechtzeitige Bekanntmachung von Änderungen im Angebot (mindestens eine Woche vorher). Der Fahrgast soll ferner auf unkomplizierte Art das gewünschte Ticket erwerben und sich gegebenenfalls vom Personal über die günstigste Möglichkeit beraten lassen können.

Im Rahmen des Verkehrsverbundes Berlin-Brandenburg (VBB) wird eine einheitliche, verkehrsträger- und betreiberunabhängige Fahrplaninformation angestrebt. Das Verkehrsunternehmen wirkt daran konstruktiv mit. Zur Erstellung der zentralen Fahrplaninformation im Rahmen des VBB hat das Verkehrsunternehmen ebenfalls rechtzeitig und anforderungsgerecht die entsprechenden Grunddaten bereitzustellen. Alle Informationsangebote sollen eine barrierefreie Nutzung ermöglichen.

Kundenanliegen sind rasch und kompetent zu bearbeiten und gegebenenfalls ist Abhilfe zu schaffen. Die Anliegen sind in regelmäßigen Abständen auszuwerten. Die Auswertung ist dem Landkreis Havelland halbjährlich zu übergeben. Bei gehäuften Kritiken zu einem bestimmten Thema ist der Landkreis Havelland kurzfristig zu unterrichten.

3.5 Personal

Der ÖPNV-Betreiber gewährleistet, dass das Personal mit Kundenkontakt die Fortbildung „Fachkraft im Verkehrsservice“ absolviert und folgende Anforderungen der fachlichen und persönlichen Eignung erfüllt:

- Kundenfreundlichkeit
- Sachkompetenz und hohe Leistungsbereitschaft
- Auskunftsfähigkeit zu Fahrplänen, Beförderungstarifen, Fahrausweiserwerb
- Ortskenntnis im Einsatzgebiet
- Beherrschung der deutschen Sprache in Wort und Schrift
- Kundenorientierte, besonnene Handlungsweise auch in Konfliktsituationen
- Beherrschung von Kommunikations- und sonstigen Hilfsmitteln
- Gepflegtes und einheitliches Erscheinungsbild

Die grundlegenden fachlichen Anforderungen an das Fahrpersonal ergeben sich aus den Bestimmungen der Verordnung über die Zulassung von Personen zum Straßenverkehr (Fahrerlaubnisverordnung - FeV) und der Verordnung über den Betrieb von Kraftfahrunternehmen im Personenverkehr (BOKraft).

ÖPNV-Betreiber hat sein Personal nach einem ortsüblichen, im Land Brandenburg gültigen Vergütungstarifvertrag zu entlohnen. Entsprechendes gilt für die von ihm beauftragten Unterauftragnehmer.

3.6 Tarifsystem

Das Tarifgestaltungsrecht des Betreibers besteht nur im Rahmen der für den Verkehrsverbund Berlin-Brandenburg GmbH (VBB GmbH) als Verbundgesellschaft jeweils geltenden Bedingungen. Dieser nimmt in Vollmacht der Verkehrsunternehmen das Tarifantragsrecht wahr und gewährleistet damit einen einheitlichen, aufgabenträger- und verkehrsträgerübergreifenden Verbundtarif.

3.7 Störungsmanagement

Die Fahrdienstleitung des Verkehrsunternehmens ist während der Hauptbetriebszeit zu besetzen und muss für das jeweilige Fahrpersonal erreichbar sein. In der Nebenzeit ist eine telefonische Erreichbarkeit einzurichten. An geeigneten Orten sind Reservefahrzeuge und Personal vorzuhalten. Fahrzeuge mit Schäden, die Auswirkungen auf die Sicherheit der Fahrgäste haben, sind sofort aus dem Verkehr zu ziehen.