

# LANDKREIS MEIßEN

## Vorabinformation zur beabsichtigten Direktvergabe eines öffentlichen Dienstleistungsauftrages durch den Zweckverband Verkehrsverbund Oberelbe als Gruppe von Behörden für den Landkreis Meißen als Aufgabenträger gemäß §3 Abs. 1 Satz 1 ÖPNVG Sachsen über das Linienbündel für das Busnetz an die Verkehrsgesellschaft Meißen mbH

Ergänzendes Dokument zur Vorabbekanntmachung im TED

2. September 2016

---

## 1 Rechtliche Grundlagen

Die nachstehenden Qualitätsstandards für die direkt zu vergebenden Verkehrsleistungen bilden den Inhalt der gemeinwirtschaftlichen Verpflichtung gemäß Art. 2 lit. e und Art. 4 Abs. 1 lit. a VO (EG) 1370/2007. Sie sind wesentliche Anforderungen gemäß § 8a Abs. 2 Satz 3 PBefG und § 13 Abs. 2a Satz 2 PBefG sowie zugleich wesentliche Anforderungen gemäß § 13 Abs. 2a Satz 3 PBefG.

Es sind darüber hinaus die Vorgaben des Nahverkehrsplanes des Landkreises Meißen (NVP-MEI) in seiner jeweils aktuellen Fassung zu beachten. Der NVP-MEI kann bei nachstehender Stelle angefordert werden:

Landratsamt Meißen  
Dezernat Technik  
Amt für Forst und Kreisentwicklung  
Remonteplatz 8  
01558 Großenhain  
Telefon +49 3522 303-2412

Außerdem ist der NVP-MEI online abrufbar unter

- <http://www.kreis-meissen.org/274.html>.

Ergänzend sind die Vorgaben des verbundweiten Nahverkehrsplans des Zweckverband Verkehrsverbund Oberelbe (NVP-VVO) in seiner jeweils aktuellen Fassung zu beachten. Der NVP-VVO kann bei nachstehender Stelle angefordert werden:

Verkehrsverbund Oberelbe GmbH  
Elbcenter Dresden  
Leipziger Straße 120  
01127 Dresden  
Telefon +49 351 852650

Außerdem ist der NVP-VVO online abrufbar unter

- <https://www.vvo-online.de/doc/VVO-Nahverkehrsplan.pdf>.

Die Vergabe erfolgt als Gesamtleistung gemäß § 8a Abs. 2 Satz 4 PBefG. Vergeben wird das Linienbündel Busnetz Landkreis Meißen (§ 9 Abs. 2 und § 13 Abs. 2 Nr. 3 lit. d PBefG) gemäß Fahrplanstand vom 13. Dezember 2015, wie es vom Kreistag des Landkreises Meißen am 16. Juni 2016 beschlossen wurde.

Eigenwirtschaftliche Anträge, die die Anforderungen nicht erfüllen oder sich nur auf Teilleistungen beziehen, sind gemäß § 13 Abs. 2a Satz 2 PBefG zu versagen.

Der Landkreis Meißen behält sich vor, die Verkehrsleistungen im Rahmen der erfolgten Vergabe während der Laufzeit des öffentlichen Dienstleistungsauftrags an veränderte Verkehrsbedürfnisse, den NVP oder finanzielle Rahmenbedingungen anzupassen.

sen. Die Änderungen können sich insbesondere sowohl auf den Bestand und den Verlauf der Linien, das Fahrplan- und Tarifangebot, die Bedienform (z. B. Umstellung von Linienfahrten auf bedarfsgesteuerte Bedienung) sowie Qualitätsanforderungen erstrecken. Die Modalitäten für die Anpassung des Verkehrsangebots werden im öffentlichen Dienstleistungsauftrag bestimmt.

## 2 Verkehrlicher Leistungsumfang

Für den verkehrlichen Leistungsumfang sind die Netze und Fahrpläne des Linienbündels Bus Landkreis Meißen zum Stichtag 13.12.2015 sowie die in diesem Abschnitt angeführten Änderungen maßgeblich.

Eine schematische Übersicht des maßgeblichen Liniennetzes zu den unter Punkt 2.1 aufgeführten Linien kann dem VVO-Tarifzonenplan (der Landkreis Meißen umfasst die Tarifzonen 40-43 und 50-52) entnommen werden. Dieser ist abrufbar unter

- <https://www.vvo-online.de/doc/Tarifzonen-Liniennetzplan.pdf>.

Ein topographischer Liniennetzplan des Verbundraums ist abrufbar unter

- <https://www.vvo-online.de/doc/VVO-Liniennetzplan-topografisch.pdf>.

Die derzeit gültigen Fahrpläne sind abrufbar unter

- <http://www.vg-meissen.de/fahrplan-2/fahrplan/> (VGM-/KMU-Linien) bzw.
- <http://www.rvd.de/rvd/view/fahrplan/kursbuchtml.shtml> (RVD-Linien).

Informationen zu Fahrplanänderungen seit dem Tag der Veröffentlichung der Vorabkennzeichnung im TED erteilt das

Landratsamt Meißen  
 Dezernat Technik  
 Amt für Forst und Kreisentwicklung  
 Remonteplatz 8  
 01558 Großenhain  
 Telefon +49 3522 303-2412

### 2.1 *Linienbündel Busnetz Landkreis Meißen per 13.12.2015*

Das Busnetz im Landkreis Meißen einschließlich abgehender Linien auf den Gebieten benachbarter Aufgabenträger umfasst die nachfolgend genannten Linien im ÖPNV.

*Tabelle: Buslinien des Busnetzes Landkreis Meißen*

<b>Liniennummer</b>	<b>Linienweg</b>
326	Dresden – Boxdorf – Moritzburg - Radeburg
327	Radebeul/Trachau – Boxdorf - Reichenberg
328	Dresden – Promnitztal - Radeburg
331	Wilsdruff – Klipphausen - Cossebaude
334	Wilsdruff – Tanneberg - Nossen
400	Coswig – Radebeul - Boxdorf
401	Meißen – Brockwitz - Coswig

402	Coswig – Brockwitz - Neusörnewitz
403	Weinböhla – Steinbach - Radeburg
404	Meißen – Gauernitz -Cossebaude
405	Coswig – Moritzburg - Radeburg
407	Meißen – Diera - Nünchritz
408	Meißen – Gröbern – Ockrilla - Meißen
409	Meißen – Priestewitz - Großenhain
410	Großenhain – Blattersleben - Gävernitz
411	Meißen – Neusörnewitz - Weinböhla
412	Meißen – Krögis - Nossen
413	Meißen – Miltitz - Tanneberg
414	Meißen – Taubenheim - Tanneberg
415	Meißen – Kleinzadel - Löbsal
416	Meißen – Lommatzsch - Döbeln
417	Meißen – Leutewitz - Lommatzsch
418	Meißen – Miltitz - Rüsseina
419	Lommatzsch – Neckanitz - Lommatzsch
420	Nossen – Ziegenhain - Lommatzsch
421	Meißen – Niederau - Weinböhla
422	Meißen – Krögis - Rüsseina
426	Meißen – Scharfenberg - Pegenau
427	Lommatzsch – Leuben - Lommatzsch
428	Meißen - Klipphausen - Wilsdruff
429	Lommatzsch – Barmenitz -Lommatzsch
430	Riesa – Prausitz - Lommatzsch
431	Riesa – Seerhausen - Lommatzsch
432	Riesa – Strehla - Kleinrügeln
433	Riesa – Strehla - Mühlberg
437	Riesa – Jacobsthal - Mühlberg
439	Riesa – Gröditz - Schweinfurth
440	Riesa – Wülknitz - Gröditz
441	Riesa – Zeithain - Roda
442	Strehla – Riesa - Nünchritz
443	Heyda - Stauchitz
445	Riesa – Prausitz - Zehren

446	Riesa – Zehren - Meißen
450	Großenhain – Nünchritz - Riesa
451	Großenhain – Colmnitz - Riesa
453	Großenhain – Lampertswalde - Brößnitz
454	Großenhain – Skäßchen - Blochwitz
455	Großenhain – Ponickau - Naundorf
456	Großenhain – Sacka - Radeburg
457	Großenhain – Radeburg/Moritzburg - Dresden
458	Großenhain – Moritzburg - Dresden
459	Weinböhla – Niederau - Großdobritz
460	Großenhain – Auer - Coswig
461	Großenhain – Zabeltitz - Gröditz
462	Großenhain – Uebigau - Gröditz
463	Großenhain – Priestewitz - Großenhain
467	Großenhain – Walda - Großenhain
500	Bürgerbus Käbschütztal
501	Bürgerbus Lommatzsch
AST	Stadtgebiet Meißen
AST	Stadtgebiet Riesa
Grh A	Stadtverkehr Großenhain
Mei A	Stadtverkehr Meißen
Mei B	Stadtverkehr Meißen
Mei C	Stadtverkehr Meißen
Mei E	Stadtverkehr Meißen
Rie A1	Stadtverkehr Riesa
Rie A2	Stadtverkehr Riesa
Rie B	Stadtverkehr Riesa
Rie C	Stadtverkehr Riesa
Rie D	Stadtverkehr Riesa
Rie E	Stadtverkehr Riesa
S 120	Zehren - Lommatzsch
S 140	Miltitz - Burkardswalde
S 152	Meißen - Weinböhla
S 190	Scharfenberg – Meißen
S 230	Krögis - Raußlitz

S 231	Rhäsa - Raußlitz
S 232	Starbach - Raußlitz
S 250	Weinböhla - Sörnchwitz
S 256	Miltitz - Seeligstadt
S 290	Scharfenberg - Nossen
S 312	Nünchritz - Marksiedlitz
S 313	Gröditz - Tiefenau

Der Umfang der Verkehrsleistung beträgt ca. 9,6 Mio. Fahrplan-Kilometer pro Jahr.

In die Direktvergabe sind folgende Verkehrsleistungen in der Aufgabenträgerschaft des Zweckverbandes Verkehrsverbund Oberelbe (ZVOE) einbezogen:

424	Nossen - Klipphausen/Wilsdruff - Dresden
-----	--

Diese Verkehre bilden eine eigenständige Gesamtleistung im Sinne des § 8a Abs. 2 Satz 4 PBefG. Für diese gilt – sofern nicht abweichend vermerkt – die Anforderungen dieses Ergänzenden Dokuments.

## **2.2 *Mittelfristige Änderungen des Linienbündels Bus Landkreis Meißen***

Für das im Jahr 2018 zum Vergabezeitpunkt 23.08.2018 geplante Busnetz ist zunächst von keinen wesentlichen Änderungen im Vergleich zum heutigen Netz auszugehen.

Nach einem Grundsatzbeschluss des Kreistages vom 15. Dezember 2011 (Beschluss Nr. 11/5/0732) entspricht das (aktuelle) Fahrplanangebot im Wesentlichen der Nachfrage und erfüllt die Pflicht zur ausreichenden Daseinsvorsorge.

Allerdings können sich Änderungen des Busnetzes durch Prüfaufträge des Aufgabenträgers Landkreis zu möglichen Netzanpassungen oder -ergänzungen ergeben, deren Ergebnis noch aussteht. Folgende Maßnahmenvorschläge stehen derzeit zur Prüfung an:

- Einführung eines vertakteten Busgrundnetzes im Verbandsgebiet des ZVOE
- Anpassung des Liniennetzes bzw. der Linienwege zwischen dem linkselbischen Hochland (Raum Klipphausen/ Wilsdruff) und dem Bahnhof Coswig sowie der Verbindungen nach Radebeul;
- Anpassung des Liniennetzes im Bereich Radebeul/ Coswig/ Moritzburg/ Radeburg mit Vernetzung in den Dresdner Norden;
- Systematische Vertaktung und Anschlussverknüpfung: Definition eines Hauptnetzes im ÖPNV (Linien mit Taktverkehr) und Abstimmung mit den Fahrplänen anschließender Linien des Grundnetzes (Regionalbahn, S-Bahn, Bus);
- Stärkung des Linienkorridors Nossen – Lommatzsch – Riesa durch Systematisierung der Fahrpläne, Linienwege und Verknüpfungen, ggf. Aufbau eines Richtungsbandbetriebs;

- Einführung flächenhafter Bediensysteme (z. B. als ALB) bei geringer Siedlungsdichte mit Ausrichtung an Verknüpfungspunkten zum ÖPNV-Grundnetz (z. B. Bereiche Lampertswalde/ Schönfeld/ Thiendorf, Gröditz/ Wülknitz, Zeithain (Elbtal) und Lommatzsch/nördlich Nossen;
- Stärkung und Ausweitung von Fahrradbus-Linien, touristischer Linien und Abend-/ Nachtverkehren.

Darüber hinaus sind (vorbehaltene) Erweiterungen des verkehrlichen Leistungsumfanges der Direktvergabe durch die zeitlich gestaffelte Integration weiterer Linien oder Linienbündel möglich, wenn es verkehrliche oder wirtschaftliche Rahmenbedingungen erfordern und die jeweiligen finanziellen und genehmigungsrechtlichen Voraussetzungen vorliegen.

### **2.3 Sonstige Integrationsleistungen**

Neben dem Betrieb der zuvor beschriebenen Leistungen im straßengebundenen ÖPNV des Landkreises Meißen hat das Verkehrsunternehmen weitere Verkehrsangebote im Kreisgebiet organisatorisch zu unterstützen. Für eigenwirtschaftliche Antragsteller gilt dies nur im Rahmen der Pflichten nach dem PBefG oder verbindlicher Zusagen gemäß § 12 Abs. 1a PBefG. Dies sind

- Förderung und Begleitung der Durchführung weiterer ergänzender Linienverkehre auf ehrenamtlicher Basis nach dem Vorbild der Bürgerbusse Käbschütztal und Lommatzsch, Unterstützung bei Information/Konzeption, Realisierung (z. B. rechtliche Fragen) und laufendem Betrieb (Management).

Einsatz der Verkehrsleitzentrale des Verkehrsunternehmens für erweiterte Management- und Dispositionsaufgaben, z. B.

- Angebot von Logistikdienstleistungen (etwa Kurierdienste, Briefkastenleerung) im Einsatzbereich bedarfsgesteuerter ÖPNV-Angebote;
- Durchführung von Kranken- und Sport-(/Vereins-)Fahrten innerhalb oder außerhalb des regulären ÖPNV.

Dazu ist eine den Anforderungen des Standes der Technik entsprechende, leistungsfähige Verkehrsleitzentrale vorzuhalten. An der Gestaltung einer ÖPNV-gerechten Verkehrsinfrastruktur ist in Planungsverfahren zusammen mit den Baulastträgern mitzuwirken.

## **3 Qualitative Anforderungen an die Leistungen im Busverkehr**

Es sind die Anforderungen zu erfüllen, die sich aus der Anwendung des jeweils gültigen VVO-Tarifs und der damit verbundenen Einnahmenaufteilung ergeben, die Qualitätskriterien gemäß der NVP-MEI und NVP-ZVOE in den gültigen Fassungen (siehe Punkt 1) sowie ergänzend die folgenden Qualitätsanforderungen.

## 3.1 Fahrzeugqualität

### *Technische Sicherheit:*

Zur steten Gewährleistung eines technischen Einsatzkoeffizienten (Anteil der zur Fahrplanbedienung einsatzbereiten Fahrzeuge am Gesamtfuhrpark) von mindestens 90 % sind entsprechend leistungsfähige Werkstattkapazitäten vorzuhalten.

### *Flottenalter:*

Das durchschnittliche Flottenalter der eingesetzten Fahrzeuge soll 10 Jahre nicht überschreiten. Das Höchstalter einzelner Fahrzeuge beträgt 15 Jahre.

### *Umweltauswirkung:*

Einhaltung des aktuellen Standes der Busfahrzeugtechnik bezüglich Abgasemissionen bei der Fahrzeugneubeschaffung, mindestens Einhaltung der im Anschaffungsjahr geltenden EU-Abgasnorm. Der Einsatz von Fahrzeugen mit alternativen Antriebssystemen, insbesondere Elektroantrieb, wird erwartet, soweit der Einsatz wirtschaftlich vergleichbar mit Dieselnissen der höchsten Umwelтанforderungen möglich ist.

### *Vertriebstechnik:*

Die Fahrzeuge sind mit RBL-vernetzten mobilen Bordcomputern zum Fahrausweisdruck und –verkauf sowie Fahrausweisentwertern auszurüsten. Deren ständige Funktionssicherheit ist zu gewährleisten. Beabsichtigt wird die stufenweise Einführung eines E-Ticketing-Systems mit Schnittstellen nach VDV-Kernapplikation.

### *Verkehrsleit- und Kommunikationstechnik:*

Die zum Einsatz kommenden Fahrzeuge sind mit Komponenten eines Rechnergestützten Betriebsleitsystems (RBL) u. a. zur Ansteuerung und Beeinflussung der Lichtsignalanlagen (LSA), zur betrieblichen Steuerung und Kommunikation mit der Leitstelle und zur dynamischen Fahrgastinformation im Fahrzeug ausgestattet. Es dürfen nur mit aktueller RBL-Datenversorgung geladene Fahrzeuge zum Einsatz gebracht werden. Für statistisch valide Fahrgastzählungen ist eine hinreichende Anzahl von Bussen mit „Automatischem Fahrgastzählsystem“ aus- bzw. nachzurüsten.

### *Sauberkeit:*

Alle Fahrzeuge sind gereinigt in Betrieb zu nehmen (tägliche Innenreinigung, regelmäßige Außenreinigung und nach Bedarf).

### *Temperaturregulierung:*

Die Fahrzeuge sind mit ausreichender Heizung und Be- und Entlüftung einzusetzen. Dies kann durch Klimaanlage oder wirkungsvolle mechanische Be- und Entlüftungssysteme (Dachklappen und Klappfenster) erfolgen.

### *Sicherheit:*

Mindestens 25 % der eingesetzten Fahrzeuge sollen über ein funktionsfähiges Videosystem zur Kontrolle des Fahrgastraumes verfügen.

## 3.2 *Beförderungsqualität*

### *Pünktlichkeit:*

Betreiben eines RBL zur Erfassung und Auswertung der gegebenen Fahrzeiten und der Pünktlichkeit. Ziel ist es, dass mindestens 90 % aller Fahrten gemäß RBL-Auswertung pünktlich sind, d. h. keine Verfrühung auftritt und keine Verspätung über 3 Minuten gegenüber der nach Fahrplan vorgegebenen Abfahrtszeit.

### *Anschlüsse/Umsteigen:*

Überwachung von Anschlüssen durch Betrieb eines RBL. Zur Fahrgastinformation werden Echtzeit-Abfahrts- und Verbindungsinformationen in verschiedenen Dateiformaten (für Internetpräsenz des Verkehrsunternehmens, VVO-Fahrplanauskunft, HAFAS etc.) bereitgestellt, außerdem, sofern die entsprechende Infrastruktur vorhanden ist, für Anzeigemonitore und -displays an Haltestellen.

Die fahrplanmäßigen Anschlüsse sind, soweit nicht im NVP explizit vorgegeben, entsprechend der Verkehrsnachfrage und der verkehrsplanerischen Bedeutung unter Einbeziehung der Verkehrsmittel anderer Verkehrsunternehmen (insbesondere im SPNV) festzulegen. In Netzplänen, Fahrplänen und Fahrzeugen ist zu den Umsteigemöglichkeiten zu informieren. Bei der Fahrplangestaltung sind Verknüpfungen und Umsteigebeziehungen insbesondere an folgenden Haltestellen einzurichten und im Betriebsablauf zu beachten:

### *Bedienung von Verknüpfungshaltestellen:*

Eine Stunde vor dem täglichen Betriebsschluss, insbesondere bei den letzten Fahrplanverbindungen des Tages je Strecke, sind an den in der Tabelle genannten Verknüpfungshaltestellen die fahrplanmäßigen Anschlüsse sicherzustellen.

<b>Verknüpfungsstelle im Kreisgebiet</b>	<b>Weitere Verknüpfungsstellen</b>
Meißen, Busbahnhof	Dresden, Bahnhof Neustadt
Großenhain, Cottbuser Bahnhof	Dresden, Hauptbahnhof
Riesa, Busbahnhof	Dresden, Haltepunkt Trachau
Nossen, Markt	Cossebaude, Bahnhof
Lommatzsch, Busbahnhof	Niederwartha, Haltepunkt
Coswig, Bahnhof	Wilsdruff, Markt
Radebeul, Bahnhof Kötzschenbroda	Döbeln, Hauptbahnhof
Boxdorf, Am Grunde	
Nünchritz, Bahnhof	
Priestewitz, Bahnhof	
Klipphausen, Gewerbepark	
Radeburg, Busbahnhof	
Weinböhla, Haltepunkt	



Moritzburg, Markt	
Neusörnewitz, S-Bahnhof	
Coswig, Zentrum/Börse	
Gröditz, Busbahnhof	

Durch den Ausbau von Übergangsstellen oder Veränderungen des Bedienkonzeptes im Zuge der NVP-Fortschreibung können weitere Verknüpfungspunkte dazu kommen.

*Fahrzeugeinsatz/Kapazität:*

Die Zahl der eingesetzten Fahrzeuge und deren Beförderungskapazität sind laufend an die aktuelle Nachfragesituation anzupassen. Insbesondere sind die Nachfragespitzen im Schülerverkehr ausreichend zu bedienen. Die regelmäßige Höchstauslastung soll 95 % der Fahrzeugkapazität nicht überschreiten.

*Subjektive Sicherheit:*

Zur Erhöhung des subjektiven Sicherheitsempfindens der Fahrgäste sind die mit einem Videosystem zur Fahrgastraumüberwachung ausgestatteten Fahrzeuge insbesondere auf Schwerpunktklinien und an Tagesrandzeiten einzusetzen.

*Disposition bedarfsgesteuerter Fahrtangebote:*

Vorhaltung einer Dispositionszentrale für den gesamten Landkreis zur Information über bedarfsgesteuerte Angebote (ALB und AST), die mindestens während der Betriebszeit besetzt ist. Entgegennahme von Fahrtwünschen telefonisch, per E-Mail und per SMS. Disposition der eingegangenen Aufträge und Übermittlung an das Fahrpersonal (über Display des Verkaufsdruckers oder mobilen Endgerätes) bzw. die in Bereitschaft befindlichen Taxi- oder Mietwagenunternehmen.

### **3.3 Managementqualität**

*Störungsmanagement:*

Das Verkehrsunternehmen hat Störungen schnellstmöglich zu beseitigen.

Die Kundeninformation im Störfall ist durch Vorhalten einer telefonisch erreichbaren Leitstelle, die über eine 24-Stunden Rufbereitschaft verfügt, zu gewährleisten. Soweit technisch möglich, sind Fahrgäste über Lautsprecheranlagen, Informationsdisplays, Internetpräsenz und/oder soziale Netzwerke (z. B. Twitter) im Störfall umgehend zu informieren.

*Informationsmanagement und Service:*

Gewährleistung ausreichender Information vor und während der Beförderung sowie optimale Bedienung der Kunden durch Betrieb von mindestens drei mit eigenem Personal des Verkehrsunternehmens betriebenen Informations-/Servicestellen an zentralen Umsteigehaltstellen bzw. weiterem Servicepersonal im Netz. Fahrplan- und Angebotsinformation an Haltestellen, im Rahmen der Internetpräsenz und in den Informations- und Servicestellen. Adäquate Darstellung aller Angebote im Landkreis Meißen, auch diejenigen anderer Verkehrsunternehmen bzw. andere Verkehrsmittel (z. B. Liniennetzplan). Mitwirkung an der Vorhaltung wesentlicher Informationen zur Nutzung des ÖPNV (Linien, Tarife, Anforderung bedarfsgesteuerter Fahrten) im Land-

kreis Meißen auch englischsprachig im Rahmen der Internetpräsenz sowie in den Informations- und Servicestellen (Infolyer) in Zusammenarbeit mit dem ZVOE.

*Vertrieb:*

Verkauf des gesamten VVO-Fahrausweissortiments (außer Abo-Karten) sowie ggf. weiterer Tarifangebote (z. B. DB-Länderticket Sachsen) in allen im ÖPNV eingesetzten Fahrzeugen.

Möglichst flächendeckender Vertrieb und Auslage von Fahrplänen, Informationen etc. durch die Vorhaltung eines Vertriebsnetzes im gesamten Landkreis Meißen. Einrichtung von mindestens drei mit eigenem Personal des Verkehrsunternehmens betriebenen Informations-/Servicestellen an zentralen Umsteigehaltstellen sowie in Agenturen an anderen Haltestellen bzw. in weiteren Orten im Kreisgebiet entsprechend der Nachfrage. Vorhalten eines Verkaufssystems und Kundendatenmanagements für die Stammkunden (Abo-Kunden). Perspektivisch erfolgt die stufenweise Einführung eines E-Ticketing unter Beachtung der VDV-Kernapplikations-Standards.

### **3.4 Personalqualität**

*Fahr- und Servicepersonal:*

Freundliche und kompetente Beratung der Fahrgäste in allen Fragen des Beförderungsvertrags in deutscher Sprache, gepflegte Dienstkleidung.

*Mitarbeiterschulung:*

Regelmäßige Fortbildung in fachlicher und kundenorientierter Sicht. Regelmäßige Durchführung von Fahrsicherheitstraining mit dem Fahrpersonal.

*Sicherung Personalstamm:*

Ausbildung von Fachpersonal entsprechend dem Bedarf.

### **3.5 Barrierefreiheit**

Die Mitnahme aller Fahrgastgruppen entsprechend den Beförderungsbedingungen im Zweckverband Verkehrsverbund Oberelbe ist sicherzustellen. Bei bereits barrierefrei ausgebauten Haltestellen ist die Anfahrbarkeit durch das Fahrpersonal und Nutzbarkeit durch die Fahrgäste zu ermöglichen.

Im Buslinienverkehr sind überwiegend, im Stadtverkehr ausschließlich Niederflurfahrzeuge mit Rampen einzusetzen. Sofern der Kreistag des Landkreises Meißen keinen anderslautenden Beschluss fasst bzw. die Fortschreibung des NVP-MEI nichts anderes ausweist, sind ab dem 01.01.2022 im Buslinienverkehr ausschließlich Niederflurbusse mit Rampen und Blindeninformationssystem einzusetzen.

Bei der Neubeschaffung von Fahrzeugen sind ausschließlich Niederflurfahrzeuge zulässig.

Als Niederflurfahrzeuge im o. g. Sinn zählen für den Einsatz auf den Linien in der Zuständigkeit des Landkreises Meißen auch Fahrzeuge mit Niedrigeinstieg und Hochflurbereich im Fahrzeugheck hinter der zweiten Tür, sogenannte „Low-Entry“-Busse (LE-Busse).

Die eingesetzten Fahrzeuge bieten ausreichend Platz für Rollstühle, Kinderwagen, Fahrräder und Rollatoren (mindestens ein Platz in Bussen bis 12 m Länge, darüber hinaus mindestens zwei Plätze).

Für Fahrzeuge, die ausschließlich im bedarfsgesteuerten ÖPNV (ALB oder AST) eingesetzt werden, gelten diese Regelungen nicht. Die Mitnahmemöglichkeit von Personen mit Rollstuhl, Kinderwagen, Fahrrad oder Rollator ist zu gewährleisten, wenn diese bei Vorbestellung der ALB- oder AST-Fahrt angefordert wird.

### **3.6 Kundengarantien**

Auf den Linien sind die nachfolgend beschriebenen Kundengarantien anzubieten. Das Verkehrsunternehmen sorgt dafür, dass die Kundengarantien umfassend kommuniziert und dem Kunden bekannt gemacht werden. Das Verkehrsunternehmen berichtet mindestens einmal im Jahr über die geforderten bzw. gewährten Kundengarantien.

Für die Geltendmachung eines Garantieanspruches durch betroffene Fahrgäste hat das Verkehrsunternehmen einen Zeitraum von mindestens 3 Werktagen (Montag bis Freitag, außer an Feiertagen) nach Eintreten des Garantiefalls zu gewähren. Die zur Geltendmachung der Garantie erforderlichen Vordrucke werden durch das Verkehrsunternehmen in den Kundenzentren und zum Herunterladen über die Internet-Präsenz des Verkehrsunternehmens bereitgehalten.

#### *Pünktlichkeitsgarantie:*

Bei Verspätung am Zielpunkt um mehr als 20 Minuten durch die Benutzung der Verkehrsmittel des Verkehrsunternehmens: Gutschein über 5,00 € für ein Produkt aus dem Sortiment des Verkehrsunternehmens. Grundlage ist der tagesaktuell gültige Fahrplan, die Verspätung bezieht sich auf das Ziel der Reisekette mit den Verkehrsmitteln des Verkehrsunternehmens. Die Garantie gilt nicht, wenn die Verspätung nicht durch das Verkehrsunternehmen beeinflussbar ist (z. B. bei Unfällen), wenn die Verspätung durch im Vorfeld angekündigte Veranstaltungen bzw. Baumaßnahmen entstanden ist oder wenn die Verspätung aufgrund des Verlustes eines Anschlusses an Verkehrsmittel anderer Verkehrsunternehmen entsteht.

#### *Sauberkeitsgarantie:*

Bei Verschmutzung der Kleidung durch die Benutzung der Verkehrsmittel des Verkehrsunternehmens: Gutschrift in Höhe der Reinigungskosten, maximal 20,00 €. Die Garantie gilt nicht, wenn die Kleidung durch Dritte verschmutzt wird.

#### *Informationsgarantie:*

Bei Entrichtung eines zu hohen Fahrpreises auf Grund einer fehlerhaften oder unvollständigen Tarifinformation seitens der Kundenzentren des Verkehrsunternehmens: Gutschrift in Höhe des Differenzbetrags zum günstigsten regulären Fahrpreis. Die Garantie gilt nicht, wenn der Kunde einen Ermäßigungsanspruch bei der Auskunft/Beratung nicht erwähnt hat.

#### *Antwortgarantie:*

Kundenanliegen mit Hinweisen, Vorschlägen oder Beschwerden, auf die das Verkehrsunternehmen nicht innerhalb von 10 Arbeitstagen mit einer Antwort reagiert: Gutschein über 5,00 € für ein Produkt aus dem Sortiment des Verkehrsunternehmens. Das Kundenanliegen muss direkt beim Verkehrsunternehmen eingehen, um Verzögerungen auszuschließen.

Das Verkehrsunternehmen wird Kundengarantien, die künftig im Zweckverband Verkehrsverbund Oberelbe gelten, die vorstehenden Garantien ergänzend oder ersetzend, beachten.

## **4 Einbindung in die Verkehrskooperation des Zweckverbandes Verkehrsverbund Oberelbe**

Für die Linienverkehre im Linienbündel Bus Landkreis Meißen ist der Tarif des Zweckverbandes Verkehrsverbund Oberelbe (VVO-Tarif) einschließlich Tarifbestimmungen und Beförderungsbedingungen anzuwenden sowie das Fahrkartensortiment des VVO-Tarifs anzubieten (24-Stunden-Verfügbarkeit). Informationen zum VVO-Tarif sind herunterladbar unter

- <http://www.vvo-online.de/de> (Tarif & Tickets).

Die Verkehrsunternehmen beachten die im Zweckverband Verkehrsverbund Oberelbe geltenden Verbundstandards (z. B. Verbunddesign).

Neue Verkehrsunternehmen müssen dem Kooperationsvertrag zwischen dem Zweckverband Verkehrsverbund Oberelbe und den bisherigen Verkehrsunternehmen beitreten. Sie nehmen an der Einnahmenaufteilung gemäß dem jeweils gültigen Einnahmenaufteilungsvertrag teil. Die aus der Verkehrskooperation entstehenden Kosten tragen die Verkehrsunternehmen.

Nähere Auskünfte zum Zweckverband Verkehrsverbund Oberelbe einschließlich der Verträge erteilt:

Verkehrsverbund Oberelbe GmbH  
Elbcenter Dresden  
Leipziger Straße 120  
01127 Dresden  
Telefon +49 351 852650