

## **Inhaltsverzeichnis - Gliederung:**

### **4 Angebots- und Maßnahmenplan**

- 4.1 Verkehrspolitische Zielstellungen der ÖPNV-Gestaltung und finanzieller Handlungsrahmen des Aufgabenträgers
- 4.2 Quantitative Mindestbedienungsstandards im üÖPNV
  - 4.2.1 Vorwort – Einleitung – Präambel
  - 4.2.2. Quantitative Aussagen
    - 4.2.2.1 Schülerbeförderung
    - 4.2.2.2. Berufspendler und Touristen
    - 4.2.2.3. Regionalverkehr
    - 4.2.2.4. Bedienquantität - Stadtverkehre
    - 4.2.2.5. Bedarfsverkehr
  - 4.2.3. Verbindlichkeit der Festlegungen
- 4.3 Entwicklung des Angebots im SPNV
- 4.4 Systemverknüpfungen
  - 4.4.1 Verknüpfungen innerhalb des ÖPNV
    - 4.4.1.1 Verknüpfung SPNV – SPNV
    - 4.4.1.2 Verknüpfungen SPNV – üÖPNV
    - 4.4.1.3 Verknüpfungen Busverkehr – Busverkehr
    - 4.4.1.4 Intermodale Vernetzung
- 4.5 Qualität der Leistungserstellung im üÖPNV
  - 4.5.1 Pünktlichkeit und Anschlusssicherheit
  - 4.5.2 Haltestellen
  - 4.5.3 Fahrzeuge – Beförderungskomfort und Ausstattung
  - 4.5.4 Barrierefreiheit
  - 4.5.5 Sicherheit
  - 4.5.6 Sauberkeit
  - 4.5.7 Kundenservice, Fahrgastinformation und Vertrieb
  - 4.5.8 Personal
- 4.6 Qualitätsmanagement
- 4.7 Störungsmanagement



## **4 Angebots- und Maßnahmenplan**

### **4.1 Ziele der Verkehrspolitik und finanzieller Handlungsrahmen des Landkreises Uckermark bei der Gestaltung des üÖPNV als Aufgabenträger**

Der Landkreis Uckermark bekennt sich als Aufgabenträger des üÖPNV im Sinne des ÖPNVG zu einer ausreichenden Bedienung der Bevölkerung mit Verkehrsleistungen als Aufgabe der Daseinsvorsorge. Unter den jeweils gegebenen finanziellen Rahmenbedingungen ist das bestmögliche üÖPNV-Angebot zu gestalten.

Der Landkreis Uckermark wird sich von folgenden Grundsätzen bei der Verkehrspolitik leiten lassen:

- Der ÖPNV im Landkreis Uckermark ist als Gesamtsystem zu betrachten. Hierbei finden sowohl der Bahn- (SPNV), Linienbus- und Bedarfsverkehr (üÖPNV) wie auch der MIV (motorisierter Individualverkehr) und der Radverkehr sowie der Taxiverkehr und die Krankentransporte Berücksichtigung.
- Für die Lebensqualität in den Städten, die Anbindung des Umlands und als Wettbewerbsfaktor für die lokale Wirtschaft ist das Angebot öffentlicher Verkehrsmittel von entscheidender Bedeutung.
- Das SPNV-Angebot soll im Landkreis Uckermark die Rückgratfunktion im Gesamtkonzept ÖPNV darstellen. Der Landkreis Uckermark setzt sich daher permanent für die Stärkung des SPNV-Angebots ein. Parallelverkehre des üÖPNV zum SPNV sind zu vermeiden. Im ÖPNV-System ist eine weitgehende Vernetzung anzustreben. Die Verknüpfung zwischen üÖPNV und SPNV ist an den Zugangsstellen durch Anschlüsse und angemessenen Übergangszeiten sicher zu stellen.
- Die als Verknüpfungspunkte zwischen SPNV und üÖPNV dienenden Bahnhöfe sind gleichzeitig Verknüpfungspunkte mit dem Individualverkehr (MIV und Radverkehr). Vorhandene Kapazitäten für P+R (Park & Ride) und B+R (Bike & Ride) sind dort, wo die örtlichen Verhältnisse dies zulassen, nachfragegerecht zu erweitern und neue einzurichten. Gleiches gilt für die Haltestellen des üÖPNV. Insbesondere im Schülerverkehr sind verlässliche Umsteigestationen begleitet mit entsprechender Infrastruktur vorzuhalten.
- Im Mittelpunkt der Ausgestaltung des gesamten ÖPNV-Angebotes und des üÖPNV-Angebotes im Besonderen steht der Fahrgast. Das vorzuhaltende Angebot orientiert sich an einer hohen Nutzungsattraktivität. Die Angebotsgestaltung soll grundsätzlich nachfrageorientiert erfolgen.
- Zur Definition der ausreichenden Bedienung im Landkreis Uckermark werden im NVP Mindestbedienstandards und Bedienungshäufigkeiten für den Schüler-, Regional- und Stadtverkehr festgelegt, auf deren Einhaltung der Aufgabenträger hinwirkt.



- Der ÖPNV ist qualitativ und quantitativ so zu gestalten, dass er eine attraktive Alternative zum MIV bildet, sich dabei an der Nutzung orientiert und zudem einen aktiven Beitrag zum Umweltschutz (Luftreinhaltung, Lärminderung) und zur Verkehrssicherheit leisten kann. Das Fahrzeugkonzept ist auf die Fahrgastanzahl abzustimmen.
- Das üÖPNV-Angebot ist in hierarchischen Angebotsstrukturen (Haupt- und Nebenverkehrsachsen) mit integriertem Taktsystem auszubauen. In die Angebotsgestaltung sollen verstärkt bedarfsgesteuerte Angebote zur Ergänzung und Teilablösung konventioneller Linienverkehre, insbesondere in Räumen und Zeiten schwacher Fahrgastnachfrage sowie als Zu- und Abbringer von Verkehren der Hauptachsen, implementiert werden.
- Die Schülerbeförderung ist bei der Netz- und Fahrplangestaltung des üÖPNV im Landkreis Uckermark entsprechend ihrer Bedeutung zu berücksichtigen. Ebenso ist angemessene Rücksicht auf die Belange anderer Nutzergruppen (Berufspendler, Versorgungs- und Freizeitverkehr, Verkehre zur Erledigung privater Angelegenheiten und Touristenverkehr) zu nehmen.
- Zunehmend sind die spezifischen Bedürfnisse von Senioren und Fahrgästen mit eingeschränkter Mobilität bei der barrierefreien Gestaltung der Infrastruktur und des üÖPNV-Angebots zu berücksichtigen.
- Das üÖPNV-Angebot steht im Einklang mit den Zielen der Raumordnung und unterstützt deren Erreichung. Insbesondere wird die Funktionalität der Städte Angermünde, Prenzlau, Schwedt (Oder) und Templin durch das üÖPNV-Angebot sichergestellt.  
Die Verwaltungssitze der Kommunen sind angemessen zu bedienen.
- Der Landkreis Uckermark bekennt sich zur Anwendung des VBB-Tarifs, zur Einhaltung der im Verbund definierten Standards und setzt sich in den zuständigen Gremien des VBB für eine maßvolle Entwicklung der Beförderungstarife ein. Maßvoll bedeutet, dass die Interessen der Fahrgäste, des Aufgabenträgers und der durchführenden Verkehrsunternehmen angemessen Berücksichtigung finden.

Der finanzielle Handlungsrahmen des Landkreises Uckermark orientiert sich an folgenden Grundsätzen:

- Der üÖPNV wird vom Landkreis Uckermark als freiwillige Selbstverwaltungsaufgabe und als Teil der Daseinsvorsorge anerkannt.
- Der Landkreis Uckermark sichert die Ausgleichsfinanzierung des üÖPNV durch die Vergabe eines öffentlichen Dienstleistungsauftrages (ÖDA) für die gebündelte Gesamtleistung und den Abschluss eines Verkehrsleistungs- und Finanzierungsvertrages, gebunden an die Liniengenehmigungen.



- Für die Sicherung der Ausgleichsfinanzierung erhält der Landkreis Uckermark über das Land Brandenburg Bundesmittel auf der Grundlage des Regionalisierungsgesetzes und des Entflechtungsgesetzes.
- Die Regionalisierungsmittel dienen zum einen der Förderung des allgemeinen Angebots im üÖPNV (Beitrag zum Defizitausgleich in den ÖPNV-Unternehmen) und zum anderen der Förderung des Ausbildungsverkehrs im üÖPNV (Ausgleich für Mindererlöse aus Fahrpreisermäßigungen).  
Der Aufgabenträger stellt sicher, dass die Förderung in Bezug auf die erbrachte Leistung erfolgt.
- Die Entflechtungsmittel unterliegen einer investiven Zweckbindung. Der Aufgabenträger besitzt die Verantwortung dafür, dass die Entflechtungsmittel für investive Zwecke eingesetzt werden und hat die Verwendung nachzuweisen. Diese Verpflichtung besteht jährlich nach § 1a der ÖPNV-Finanzierungsverordnung des Landes Brandenburg.  
Für den investiven Anteil stellt der Aufgabenträger sicher, dass dieser zur Förderung investiver Maßnahmen zum Ausbau der ÖPNV-Infrastruktur verwendet wird.
- Beinhaltet das Leistungsangebot im üÖPNV gemeinwirtschaftliche Verpflichtungen im Sinne von Artikel 2 lit. d) der VO (EG) 1370/2007, die einen Ausgleichsanspruch des damit beauftragten Verkehrsunternehmens im Rahmen des öffentlichen Dienstleistungsauftrages gemäß Artikel 3 Absatz 1 der genannten EU-VO begründen, so wird der Aufgabenträger die Finanzierung nach der erbrachten Leistung und unter Beachtung des Überkompensationsverbotes sicherstellen.
- Bei der Finanzierung des üÖPNV ist zu gewährleisten, dass bei Änderung der finanziellen Rahmenbedingungen (Landesmittelzuführung, Wirtschaftlichkeit der Leistungsdurchführung, Umsatzsteuerpflicht für Zuschüsse) der Kreishaushalt nur in dem Maße belastet wird, wie dies leistbar ist.



## **4.2. Quantitative Mindestbedienungsstandards im üÖPNV**

### **4.2.1 Vorwort – Einleitung - Präambel**

Neben der flächendeckenden ausreichenden Bedienung im Rahmen der Daseinsvorsorge soll der ÖPNV einen flankierenden Beitrag zur Unterstützung der wirtschaftlichen Entwicklung leisten. Ziele die mit dem ÖPNV erschlossen werden sollen sind neben Arbeits-, Ausbildungs- und Schulplätzen auch Einkaufs-, Freizeit- und medizinische Einrichtungen.

Die Strategie zur quantitativen Erschließung im üÖPNV geht von folgenden Prämissen aus:

- Vernetzung der Mittelzentren Angermünde, Prenzlau, Schwedt und Templin untereinander
- Erreichbarkeit der 4 Mittelzentren aus den Verwaltungsstandorten der Ämter und Kommunen und weiteren Orten der Grundversorgung
- Erreichbarkeit der Verwaltungsstandorte der Ämter und Kommunen und der Orte der Grundversorgung aus den einzelnen Siedlungseinheiten
- Sicherung des Schülerverkehrs

Dazu wird das Netz im Regionalverkehr des üÖPNV in ein A-, B- und C-Netz strukturiert, denen unterschiedliche Bedienqualitäten zugeordnet werden.

Aufbauend auf das Regionalverkehrsnetz wird das Angebot der Stadtbusverkehre in den Mittelzentren in der Summe aus Regionalverkehren und Stadtverkehren realisiert. Der Landkreis Uckermark in Ihrer die Städte Angermünde, Prenzlau, Schwedt und Templin als Mittelzentren

Der Landkreis Uckermark bekennt sich zur Rückgratfunktion des Schülerverkehrs. Alle Bedienungen im Schülerverkehr sind auf die Netze des üÖPNV anzurechnen. Darüber hinaus ist den Bedürfnissen der Berufspendler und Touristen zu entsprechen.

### **4.2.2. Quantitative Aussagen**

#### **4.2.2.1 Schülerbeförderung**

Die Schülerbeförderung ist nach Brandenburgischen Schulgesetz (BbgSchulG) eine Pflichtaufgabe. Die Analysen und Vorgaben im Schulentwicklungsplan des Landkreises Uckermark sind für den ÖPNV bindende Planungsgrundlage. Die Vorgaben für die Schülerbeförderung beziehen sich auf die entsprechenden Schuleinzugsbereiche. Die Beförderung der Schüler und Auszubildenden ist bedarfsgerecht entsprechend der jeweiligen Wohn-, Schul- und Ausbildungsorte zu gewährleisten.

Ziel ist die vollständige Integration der Schülerbeförderung in den öffentlichen Linienverkehr, dies beinhaltet auch die Eingliederung des freigestellten Schülerverkehrs im Rahmen der vorhandenen Möglichkeiten.

Um eine optimale Gestaltung der Schülerbeförderung zu erreichen, ist eine Harmonisierung der Unterrichtszeiten bei Konzentration von mehreren Schulen an einem Standort anzustreben. Staffelungen in den Schulanfangszeiten sind im



Rahmen einer wirtschaftlichen Durchführung des Schülerverkehrs zu berücksichtigen.

#### Primarbereich / Grundschulbereich:

Es wird angestrebt die Schülerbeförderung im Grundschulbereich ohne Umstieg zu organisieren. Erforderliche Ausnahmen sind nur unter Einhaltung der bestehenden Qualitätsstandards möglich.

Die Maximale Reisezeit (inkl. eventueller Umstiegs- bzw. Übergangszeiten) beträgt insgesamt 45 Minuten. Die maximale Wartezeit vor und nach dem Unterricht beträgt jeweils 30 Minuten.

#### Sekundarstufe :

Die Schülerbeförderung im Sekundarbereich ist mit maximal einem Umstieg anzustreben. Umstiege sind nur unter Einhaltung der bestehenden Qualitätsstandards möglich.

Die maximale Reisezeit (inkl. eventueller Umstiegs- bzw. Übergangszeiten) beträgt insgesamt 60 Minuten.

Die maximale Wartezeit vor und nach dem Unterricht beträgt jeweils 30 min.

#### Azubi:

Die Schülerbeförderung im Bereich der Auszubildenden ist nach den allgemeinen Vorgaben des Nahverkehrsplanes zu organisieren.

#### Bedienhäufigkeit:

- (a) Die Schülerbeförderung zum jeweiligen Schulstandort ist zum Regelunterrichtsbeginn der 1. Stunde abzusichern.
- (b) Die Schülerbeförderung vom jeweiligen Schulstandort ist nach der 6., 8. und 10. Stunde abzusichern.

### **4.2.2.2. Berufspendler und Touristen**

Die Belange und Anforderungen dieser Nutzergruppen sind bei der Verkehrsplanung bedarfsgerecht zu berücksichtigen.

### **4.2.2.3. Regionalverkehr**

Im Regionalverkehr ist die Mindesterschließung durch üÖPNV-Angebote im Landkreis Uckermark auf Siedlungseinheiten auszurichten. Es sind Mindestbedienungen von Siedlungseinheiten zu den Verwaltungsstandorten und den Orten der Grundversorgung, von den Verwaltungsstandorten und den Orten der Grundversorgung zu den Mittelzentren und der Mittelzentren untereinander sicher zu stellen.

### A-Netz:

Das definierte A-Netz im Landkreis Uckermark beschreibt die Vernetzung der Mittelzentren untereinander. In der Differenzierung der räumlichen Ordnung werden, laut Landesentwicklungsplan Berlin-Brandenburg (LEP B-B), Prenzlau, Schwedt und Templin als Mittelzentren eingestuft. Zusätzlich erfüllt Angermünde Teilfunktionen eines Mittelzentrums.

Diese 4 Mittelzentren erschließen ein räumlich gebündeltes Angebot von öffentlichen und privaten Einrichtungen der Versorgung, der Bildung und Kultur, der sozialen und gesundheitlichen Betreuung, des Sports und der Freizeitgestaltung. Sie sind als zentrale Orte zu stärken und verkehrlich durch Regionalverkehr untereinander wie auch durch Stadtverkehre zu erschließen.

Bei Verkehrswegen hat die Achse den Charakter einer definierten Leitlinie für den Verlauf der Strecke.

Nachfolgende Grafik verdeutlicht die Verkehrsachsen der Kategorie A:



Die Erreichbarkeit der festgelegten, benachbarten Mittelzentren untereinander sollte innerhalb von **60 Minuten** gesichert sein.



Die Verkehrsachsen der Kategorie A im Einzelnen:

**1. Prenzlau – Templin**

Diese Achse kann definiert werden über die Streckenführung Prenzlau–Boitzenburg–Templin bzw. Prenzlau–Haßleben–Templin

**2. Templin – Angermünde / Templin – Schwedt**

Diese Achsen werden auf Grund der Entfernung mittels Umstieg realisiert. Als Umstiegsort wird Wilmersdorf präferiert, da neben dem Umstieg von Bus zu Bus ein Umstieg zwischen Bus und SPNV erfolgen kann. Ein Umstieg ist nur unter Einhaltung der bestehenden Qualitätsstandards möglich. Auf Grund der Entfernung sollte abweichend von der festgelegten Erreichbarkeit der Mittelzentren untereinander eine Reisezeit von 90 Minuten nicht überschritten werden.

**3. Angermünde – Schwedt**

Diese Verkehrsachse hat besondere Bedeutung für den Schüler- und Berufspendlerverkehr. Da eine SPNV Bedienung für diese Achse besteht, sind die Bedienhäufigkeit und die Streckenführung so zu gestalten, dass Parallelverkehre (sowohl zeitlich als auch örtlich) vermieden werden.

**4. Schwedt - Prenzlau**

Die Streckenführung erfolgt über Gramzow. Die Reisezeit von 60 Minuten ist auch bei Umstieg in Gramzow nicht zu überschreiten. Ein Umstieg ist nur unter Einhaltung der bestehenden Qualitätsstandards möglich. Bei der Erschließung dieser Achse ist die SPNV-Verbindung (Schwedt-Angermünde-Prenzlau) in Bezug auf Bedienhäufigkeit und die Streckenführung so zu gestalten, dass Parallelverkehre (sowohl zeitlich als auch örtlich) vermieden werden.

**5. Angermünde – Prenzlau**

Auf die Erschließung durch den üÖPNV ist auf Grund der vorhandenen SPNV-Verbindung und zu deren Stärkung zu verzichten.

Bedienhäufigkeit :

Unter Berücksichtigung des SPNV-Angebotes sind die Verkehrsachsen des Netzes A mit 5 bis 10 Fahrtenpaaren pro Tag zu bedienen.

**B-Netz:**

Das definierte B-Netz im Landkreis Uckermark beschreibt die Anbindung der Verwaltungsstandorte und der sonstigen Orte der Grundversorgung. Als Ort der Grundversorgung werden Orte definiert, die die Versorgung von Siedlungseinheiten im Nahbereich mit Gütern und Dienstleistungen des wirtschaftlichen und sozialen Grundbedarfs absichern.



Verwaltungssitz	Orte der Grundversorgung (Arzt und Einkauf)
Angermünde	Passow
Prenzlau	Warnitz
Schwedt	Milmersdorf
Templin	Greiffenberg
Lychen	Fürstenwerder
Boitzenburg	
Schönermark	
Lübbenow	
Brüssow	
Gartz(Oder)	
Gerswalde	
Gramzow	
Pinnow	

Nachfolgende Grafik verdeutlicht die Verkehrsachsen der Kategorie B:



Die Bedienung der Orte im B-Netz erfolgt korrespondierend zum SPNV, dem Schülerverkehr und der Verkehrsachsen A. Darüber hinaus ist das B-Netz optimal mit dem A-Netz zu verknüpfen. Die Verknüpfung der Orte aus dem B-Netz mit den Orten des A-Netzes kann sowohl direkt im B-Netz als auch über Umstiegsmöglichkeiten auf das A-Netz erfolgen.



Grundsätzlich sollen die Reisezeiten mit öffentlichen Verkehrsmitteln in einem akzeptablen Verhältnis zu den Verkehrsmitteln des motorisierten Individualverkehrs (MIV) stehen.

Bedienhäufigkeit:

Unter Berücksichtigung des SPNV-Angebotes und des Verkehrsangebotes im A-Netz sind die Verkehrsachsen des Netzes B mit 3 bis 5 Fahrtenpaaren pro Tag zu bedienen.

**C-Netz:**

Das definierte C-Netz im Landkreis Uckermark beschreibt die Anbindung der Siedlungseinheiten an die Verwaltungsstandorte und Orte der Grundversorgung. Siedlungseinheiten sind zusammenhängende Bebauungsgebiete der Städte und Gemeinden sowie räumlich getrennte Ortsteile. Bemessungsgrundlage ist hierbei die Einwohnerzahl, die Reisezeit und die Mindestaufenthaltsdauer am Zielort.

Vom zentralen Bereich einer Siedlungseinheit soll der nächstgelegene Ort der Grundversorgung, in einer angemessenen Reisezeit (die sich am MIV orientiert) und möglichst ohne Umstieg erreichbar sein.

Grundsätzlich sind Siedlungseinheiten mit wenigstens 100 Einwohnern zu erschließen. Die Fläche gilt als erschlossen, wenn mindestens 80 % der Einwohner im Einzugsbereich des üÖPNV wohnen. Der Grad der Erschließung wird an Hand eines Haltestellenerschließungsbereiches von 3 Kilometern Luftlinie festgelegt.

Die Bedienung der Orte im C-Netz erfolgt korrespondierend zum SPNV, dem Schülerverkehr und den Verkehrsnetzen A und B. Darüber hinaus ist das C-Netz optimal mit dem A und B-Netz zu verknüpfen. Die Verknüpfung der Orte aus dem C-Netz mit den Orten des A und B-Netzes kann sowohl direkt im C-Netz als auch über Umstiegsmöglichkeiten auf das A und B-Netz erfolgen.

Bedienhäufigkeit:

<b>Einwohner je Siedlungseinheit</b>	<b>Fahrten je Tag und Richtung</b>
100 – 500	<b>1</b>
500 – 1500	<b>1 - 3</b>
1500 – 5000	<b>3 - 5</b>
ab 5000	<b>5 - 10</b>

Die Rückfahrmöglichkeit ist nach ausreichender Aufenthaltsdauer (2 bis 4 Stunden) anzusetzen. Die Ausgestaltung der Mindestbedienung soll nachfrageorientiert erfolgen. Saisonale Schwankungen sind zu beachten.

Darüber hinaus sind Siedlungseinheiten ab 50 Einwohner mindestens 1mal pro Woche an den Verwaltungsstandort anzubinden.



#### **4.2.2.4. Bedienquantität - Stadtverkehre**

Das Angebot der Stadtbusverkehre wird in der Summe aus Regionalverkehren und Stadtverkehren realisiert. Die Vorgaben zu den Stadtverkehren gelten für die definierten Mittelzentren.

Es werden folgende Verkehrszeiten unterschieden:

- Hauptverkehrszeit (HVZ) - Zeiten des Spitzenverkehrsaufkommens, insbesondere im Berufs- und Schülerverkehr
- Normalverkehrszeit (NVZ) - Zeiten zwischen den Verkehrsspitzen am Montag bis Freitag sowie teilweise am Samstag während der Geschäftsöffnungszeiten
- Schwachverkehrszeit (SVZ) - Vom Ende der Geschäftsöffnungszeiten bis Betriebsschluss und ab Betriebsbeginn bis zum Einsetzen der morgendlichen HVZ, am Wochenende sowie an Sonn- und Feiertagen Vom Ende

Unter Berücksichtigung der bestehenden Nutzungsdichte werden für alle 4 Stadtbusverkehre die nachfolgenden Verkehrszeiten als Daseinsvorsorge angesetzt:

**Tabelle: Verkehrszeiten für Angermünde, Prenzlau, Schwedt/Oder und Templin**

	<b>HVZ</b>	<b>NVZ</b>	<b>SVZ</b>
Montag – Freitag	06:00 – 07:30	07:30 – 16:30	05:00 – 06:00 16:30 – 19:00
Samstag		08:00 – 16:00	16:00 – 17:00

Angebote außerhalb der festgelegten Verkehrszeiten haben sich am Bedarf zu orientieren.

Auch für die angegebenen Verkehrszeiten ist in den Stadtbusverkehren das Verkehrsangebot grundsätzlich am Bedarf auszurichten. Anzustreben ist:

**Tabelle: Anzustrebende Bedienungsstandards der Stadtverkehre**

		<b>HVZ</b>	<b>NVZ</b>	<b>SVZ</b>
Angermünde, Prenzlau, Schwedt/Oder, Templin	Kernbereich (Definition, z.B. Stadtkerngrenze)	15 min Takt	30 min Takt	60 min Takt
	Außenbereich	60 min Takt	60 min Takt	nach Bedarf

Unabhängig von den Standards ist eine zusätzliche Bedienung möglich, sofern die jeweilige Kommune oder Dritte eine Vereinbarung mit dem Landkreis, als Aufgabenträger des ÖPNV, zur Sicherstellung der Finanzierung dieser Bedienung abschließen.



#### **4.2.2.5. Bedarfsverkehr**

Räume mit geringer Bevölkerungsdichte im Landkreis Uckermark bedürfen zur Sicherstellung der Mobilität ihrer Einwohner auch üÖPNV-Angebote, die sich stärker an die wechselnde Verkehrsnachfrage anpassen lassen als der reguläre Linienbetrieb. Besonders zu nachfrageschwachen Zeiten oder in Gebieten mit ungenügender Erschließung ist eine bedarfsabhängige alternative Bedienung sinnvoll und erwünscht. In Räumen und Zeiten, in denen das Fahrgastaufkommen, aus betriebswirtschaftlicher Sicht für einen regulären Linienbus nicht mehr ausreicht, muss die Verbindung flexibel und bedarfsgerecht sichergestellt werden.

Aus diesem Grund ist die bedarfsgerechte Bedienung im Landkreis Uckermark weiter zu prüfen und gegebenenfalls auszubauen. Es sollten neben Bedarfsfahrten auf bestehenden Linien (Linienruffbusse) auch bedarfsgesteuerte Linien (Flächenruffbusse) angeboten werden.

Durch bedarfsabhängige alternative Bedienformen kann die Wirtschaftlichkeit des Gesamt-ÖPNV verbessert werden, ohne dabei Abstriche auf der Angebotsseite vornehmen zu müssen. Indem in Schwachlastzeiten bei Bedarf die Linienbusfahrten durch kleinere, sparsame Fahrzeuge ersetzt werden und so nur bei tatsächlicher Nachfrage verkehren, entfallen unwirtschaftliche Leerfahrten. Gleichzeitig ergibt sich bei flexibler Linienführung eine Erhöhung der Mobilität für die Bürger. So dienen die alternativen Bedienformen als Zubringer und damit zur Stärkung der Bus- und Bahnlinien.

Voraussetzung für derartige Bedienformen ist, dass auf die benötigten Fahrzeuge kurzfristig und ohne lange Anfahrtswege zurückgegriffen werden kann. Daher sollten für die Fahrtendurchführung vorrangig Taxi- und Mietwagenunternehmen sowie regionale Busunternehmen berücksichtigt werden.

Generell bedarf die Entscheidung für eine alternative Bedienung einer vorherigen gebietskonkreten und detaillierten Überprüfung der Vorzüge und Risiken. Die Einführung einer alternativen Bedienform ist vorab mit dem Aufgabenträger abzustimmen.

Nachfrageorientierte Angebote sind in allen bestehenden Netzen zulässig.

#### **4.2.3. Verbindlichkeit der Festlegungen**

Die quantitativen Bedienungsstandards für den Regional-, Stadt- und Schülerverkehr sind an Schultagen verbindlich einzuhalten, an Ferientagen haben sie orientierenden Charakter.

Im Planungszeitraum sind Maßnahmen zu konzipieren und umzusetzen, die – mit vorgenannter Einschränkung - die vollständige Einhaltung der Vorgaben Schritt für Schritt gewährleisten. Bei nachfragebedingten Unterschreitungen sollen mindestens adäquate alternative Angebote geschaffen werden.

Der vorgegebene Standard ist ein Mindestbedienungsstandard. Er kann überschritten werden, wenn dies aus betriebstechnologischen Gründen (Fahrzeugumläufe) sinnvoll oder durch eine besondere oder überdurchschnittlich hohe Fahrgastnachfrage gerechtfertigt ist. Eine Unterschreitung ist dann zulässig,



wenn darauf beruhende Verkehrsangebote über einen angemessen langen Zeitraum nicht oder deutlich nicht adäquat nachgefragt worden sind oder bei denen sich im Einzelfall ein unangemessen hoher betriebstechnologischer Aufwand ergeben würde. Beides ist dem Aufgabenträger durch den Betreiber in geeigneter Weise (Erhebungsergebnisse mit ausreichender Stichprobe, schlüssige Aufwandskalkulation und Ertragserwartung) nachzuweisen.

Generell ist eine leicht verständliche, einprägsame und übersichtliche Fahrplangestaltung anzustreben.



#### **4.3. Entwicklung des Angebotes im Schienenpersonennahverkehr (SPNV-Angebot)**

Aufgabenträger für den Schienenpersonennahverkehr (SPNV) im Land Brandenburg ist das Land Brandenburg. Die Verantwortung des Landes liegt vor allem in der mittel- bis langfristigen Sicherstellung der SPNV-Bedienung. Im Auftrag des Landes Brandenburg bestellt die Verkehrsverbund Berlin-Brandenburg GmbH (VBB) den SPNV-Regionalverkehr. Auf Grundlage des geltenden Landesnahverkehrsplanes Brandenburg übernimmt der Verkehrsverbund hier die Erarbeitung und Fortschreibung eines Bedienkonzeptes für den SPNV. Gleichzeitig überprüft die VBB-GmbH die laufende SPNV-Betriebsleistung, begleitet die Leistungsvergabe und den Abschluss von Verträgen. Die VBB-GmbH koordiniert die Konzepte der Aufgabenträger des SPNV und des üÖPNV und stimmt die Fahrpläne der Verkehrsunternehmen aufeinander ab.

Der SPNV ist innerhalb des öffentlichen Personennahverkehrs das Rückgrat. Der Landkreis Uckermark setzt sich gegenüber dem Aufgabenträger für den SPNV dafür ein, dass das im Landkreis und darüber hinaus betriebene SPNV-Streckennetz weiter erhalten und entwickelt wird.

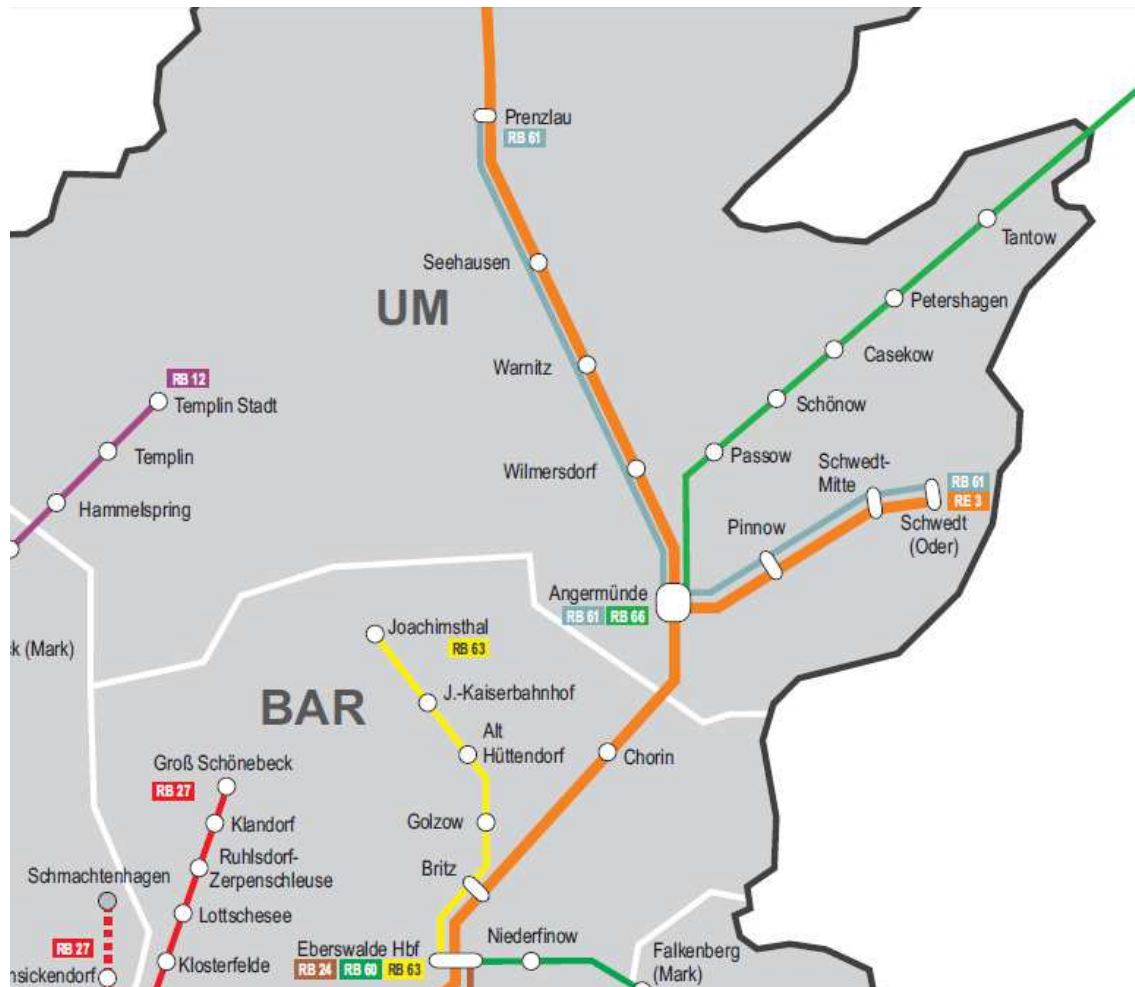
Um das Gesamtsystem des öffentlichen Personennahverkehrs im Landkreis Uckermark zu stärken sollen Verkehrsangebote des übrigen öffentlichen Personennahverkehrs üÖPNV und des SPNV so aufeinander abgestimmt werden, dass sie sich optimal ergänzen. Um dies zu erreichen wird auch der Ausbau der Verkehrsinfrastruktur unterstützt.

Auch der Ausbau von Verknüpfungspunkten zwischen SPNV und üÖPNV ist von hoher Bedeutung um die Verkehrsmittel untereinander kombinieren zu können. Park-and-Ride-Anlagen (P+R) und Bike-and-Ride-Anlagen (B+R) sind Beispiele für Verknüpfungsmöglichkeiten.

Das SPNV-Netz der Uckermark ermöglicht die Anbindung an überregionale Wirtschaftsräume. Es durchfahren IC und EC den Landkreis auf Fernverkehrsstrecken zwischen Berlin und Stralsund. Die Fernverkehrslinien verkehren stündlich versetzt zum RE 3 mit Halten in Prenzlau und Angermünde. Weiter wird durch die RB 61, die zwischen Angermünde – Schwedt und Angermünde – Prenzlau verkehrt eine Verdichtung auf der Strecke des RE 3 im 1-Stunden-Takt erreicht. In der gesamten Uckermark wird über den Regional/Express 3 (RE 3 - Berlin–Eberswalde–Angermünde–Prenzlau–Stralsund bzw. Schwedt/Oder), sowie der RB 12 (Berlin/Lichtenberg–Oranienburg–Löwenberg–Templin) und der RB 66 (Szczecin – Angermünde) eine SPNV-Bedienung im 60- bis 120-Minuten-Takt sichergestellt.

Für den Landkreis Uckermark stellt somit die Linie RE 3 die Hauptachse der SPNV-Erschließung im Landkreis dar. Die Ostuckermark (Region Schwedt und Gartz) wird durch die RB 61 und RB 66 mit Schienenpersonennahverkehr erschlossen. Die SPNV-Erschließung der Westuckermark in Richtung Norden erfolgt über zu- und abbringende Busverkehre zum RE 5 nach Fürstenberg (Havel). Eine SPNV-Verbindung in Richtung Süden ist für die Region Westuckermark über die RB 12 sicher zu stellen. Die Anbindung zum barnimer Mittelzentrum Eberswalde ist über verknüpfende Busverkehre zur RB 63 nach Joachimsthal zu realisieren. Einer

Reaktivierung der SPNV-Verbindung Joachimsthal – Templin steht der Landkreis Uckermark hier grundsätzlich positiv gegenüber.



Quelle: Vortrag VBB-Regionalkonferenz 2014

### RE 3

Eine erhebliche Bedeutung für die verkehrliche SPNV-Erschließung des Landkreises Uckermark hat die Regionalexpress-Linie 3 (RE 3). Dieser verkehrt zwischen Elsterwerder und Stralsund bzw. Angermünde und Schwedt. Er bedient bei seiner Fahrt durch die Uckermark neben den 3 Mittelzentren Angermünde, Prenzlau und Schwedt 5 weitere Bahnhöfe. Der RE 3 stellt ab Angermünde eine stündliche Anbindung an die Metropole und Bundeshauptstadt Berlin sicher und Verbindung die Mittelzentren Angermünde - Prenzlau und Angermünde – Schwedt miteinander. Zwischen Prenzlau und Berlin ist ein 2-Stunden-Takt durch den RE 3 sichergestellt. Auf der Strecke des RE 3 ist der Bahnhof Wilmersdorf der einzige Bahnhof bei dem eine Bahnsteigmodernisierung noch aussteht. Der Landkreis Uckermark wird hier auf den infrastrukturellen Ausbau des Bahnhofes Wilmersdorf hinwirken. Der Landkreis Uckermark legt großes Augenmerk auf die Erhaltung des Status Quo dieser wichtigen SPNV-Erschließung. Darüber hinaus wirkt der Landkreis Uckermark beim Leistungsbesteller des SPNV darauf hin, dass Fahrgastbelange die zu einer SPNV-Nutzensteigerung führen Berücksichtigung finden.



### RB 61

Am 12. Februar 2013 hat die Verkehrsverbund Berlin-Brandenburg GmbH im Auftrag der Länder Berlin und Brandenburg den Zuschlag für das sogenannte „Netz Ostbrandenburg“ an die Niederbarnimer Eisenbahn Betriebsgesellschaft mbH (NEB) für 10 Jahre erteilt. Zu diesem Netz gehört auch die Regionalbahn 61 die ab Dezember 2014 die Taktverdichtung zum RE 3 auf der Relation Angermünde – Prenzlau und Angermünde – Schwedt realisiert. Durch diese Taktverdichtung wird zwischen Prenzlau – Angermünde und Schwedt – Angermünde ein Stundentakt von und nach Berlin sichergestellt. Der Landkreis Uckermark erkennt die Wichtigkeit dieser „Verstärkerlinie“ und wirkt auf deren Erhalt hin.

### RB 66

Die gesamte Ostgrenze des Landkreises ist eine gemeinsame Grenze mit dem Nachbarland Polen. Die Eisenbahnverbindung zwischen Berlin und Szczecin ist gerade für die Region des Amtes Gartz (Oder) eine wichtige Verkehrsverbindung zum Schulstandort der Sekundarstufe nach Angermünde und zu den Metropolen Berlin und Szczecin. Die Regionalbahnlinie 66 (RB 66) bedient im Landkreis die Bahnhöfe Angermünde, Passow, Schönow, Casekow, Petershagen und Tantow und leistet somit einen großen Beitrag zur Erschließung des ländlichen Raumes der Uckermark.

Neben dem Raum Szczecin ist auch die als Urlaubsziel immer beliebter werdende polnische Ostseeküste über diese Strecke erreichbar bzw. verknüpft. So besteht in Szczecin Anschluss in das polnische Regional- und Fernverkehrsnetz.

Zur weiteren Verbesserung des Angebotes ist der Ausbau der Strecke, insbesondere die Elektrifizierung zwischen Angermünde und der polnischen Grenze, weiter zu fördern. Ein Vertrag zum Schienenausbau nach Stettin bis 2020 wurde Ende 2012 unterzeichnet.

Neben der Wichtigkeit dieser Landesgrenzen überschreitenden Verbindung zwischen Berlin (Deutschland) und Szczecin (Polen) muss der regionale Nutzen der RB 66 erhalten bleiben, dies begründet sich insbesondere aus der Tatsache dass hinsichtlich der Reisezeit auf dieser Relation keine akzeptable Straßenverkehrsverbindung existiert.

### RE5

Die Regionalbahn 5 fährt im 1-Stundentakt durch den Landkreis Oberhavel in Richtung Berlin bzw. in Richtung Rostock/Stralsund und bedient dabei unter anderem den Bahnhof Fürstenberg (Havel). Der Bahnhof Fürstenberg (Havel) befindet sich in ca. 10 Kilometern Entfernung zur Kreisgrenze der Landkreise Oberhavel und Uckermark. Mit seiner Nähe zum Landkreis Uckermark stellt der Bahnhof Fürstenberg (Havel) für den ländlichen westlichen Raum der Uckermark einen wichtigen Verknüpfungspunkt zum SPNV in Richtung Norden (Rostock/Stralsund) dar. Die RE 5 präferiert der Landkreis Uckermark insbesondere als Anbindung der Westuckermark aus und in Richtung Norden.

### RB 12

Die Regionalbahn 12 (RB 12) verkehrt zwischen Berlin, Oranienburg und Templin im 60- Minuten-Takt. Sie verbindet das im Westen des Landkreises liegende Mittelzentrum Templin mit der Metropole Berlin. Die RB 12 präferiert der Landkreis Uckermark insbesondere als Anbindung der Westuckermark in und aus Richtung Süden.



**RB 63**

Im 1-Stundentakt wird die Regionalbahn 63 zwischen Eberswalde und Joachimsthal im Landkreis Barnim betrieben. Durch seine geringe Entfernung von ca. 10 Kilometern zur Kreisgrenze zwischen den Landkreisen Barnim und Uckermark stellt der Bahnhof Joachimsthal einen guten Zugang zum SPNV in Richtung Eberswalde dar. Der Landkreis Uckermark erkennt an, dass gerade für Berufspendler aus dem Westen und Südwesten der Uckermark die Verknüpfung der RB 63 in Joachimsthal mit Zu-/ und Abbringerverkehren von Bedeutung ist. Einer Reaktivierung der SPNV-Verbindung zwischen Joachimsthal und Templin steht der Landkreis daher grundsätzlich positiv gegenüber.

**Übersicht der SPNV-Linien im Landkreis Uckermark**

<b>Linie</b>	<b>Strecke</b>	<b>Haltepunkte/Zugangsstellen im Landkreis Uckermark</b>	<b>Takt</b>
RE 3	Elsterwerda–Berlin– Eberswalde –Angermünde–Prenzlau– Greifswald–Stralsund	Angermünde Wilmsdorf Warnitz Seehausen Prenzlau Nechlin	120 min
	Elsterwerda–Berlin– Eberswalde –Angermünde–	Angermünde Pinnow Schwedt (Oder) Schwedt (Oder) Mitte	120 min
RB 12	Berlin-Lichtenberg– Oranienburg –Löwenberg– Templin	Hammelspring Templin Templin Stadt	60 min
RB 61	Angermünde – Schwedt	Angermünde Pinnow Schwedt (Oder) Schwedt (Oder) Mitte	120 min (Taktverdichtung zum RE 3)
	Angermünde – Prenzlau	Angermünde Wilmsdorf Warnitz Seehausen Prenzlau	120 min (Taktverdichtung zum RE 3)
RB 66	(Berlin–)Angermünde– Stettin (Szczecin Gl)	Angermünde Passow Schönow Casekow Petershagen Tantow	annähernd 120 min

## **4.4 Systemverknüpfungen**

### **4.4.1. Verknüpfung innerhalb des ÖPNV**

Dem konsequenten Ausbau eines effektiven Netzes von Verknüpfungspunkten kommt bei der Gestaltung eines attraktiven ÖPNV-Netzes eine besondere Bedeutung zu.

Die Verknüpfung zwischen SPNV und Busliniennetz sowie zwischen den einzelnen Buslinien gewinnt gerade durch die hierarchische Netzstruktur an Bedeutung. Bei der Gestaltung der Verknüpfungspunkte sind die Belange des Schienenverkehrs und des übrigen ÖPNV einschließlich alternativer Bedienungsformen sowie des motorisierten und nichtmotorisierten Individualverkehrs zu berücksichtigen.

Der Übergang vom Individualverkehr zum öffentlichen Verkehr ist zu fördern.

Sämtliche Zugangsstellen zum SPNV sind bedarfs- und funktionsgerecht als Verknüpfungspunkte zwischen den verschiedenen Verkehrsträgern bzw. -systemen zu entwickeln. Das beinhaltet die Schaffung von Fahrradabstellanlagen (Bike-and-Ride-Anlagen), Stellplätzen für Pkw (Park-and-Ride) sowie attraktive Zugangsmöglichkeiten aus dem Busliniennetz.

Ein Anschluss ist eine räumlich und zeitlich aufeinander abgestimmte Zusammenführung mehrerer Linien an einem Verknüpfungspunkt, der innerhalb eines angemessenen Zeitintervalls von statten geht. Anschlüsse sollen so gestaltet sein, dass die Mehrzahl der Fahrgäste zeitnah ihre Fahrt fortsetzen kann.

Der Busverkehr hat neben der lokalen Erschließungsfunktion eine Zubringerfunktion zum SPNV. An den Verknüpfungspunkten von Bus- und Bahnlinien sind die Fahrzeiten so zu koordinieren, dass für umsteigende Fahrgäste möglichst kurze Wartezeiten entstehen.

In den Fahrplänen ausgewiesene Anschlüsse sind grundsätzlich einzuhalten.

#### **4.4.1.1 Verknüpfung SPNV – SPNV**

Im Landkreis Uckermark sind gemäß Landesnahverkehrsplan die Bahnhöfe Angermünde und Prenzlau als Verknüpfungsknoten innerhalb des SPNV weiter zu entwickeln und zu stärken. Aus regionaler Sicht kommt insbesondere dem Bahnhof Angermünde als innerkreislicher Verknüpfungspunkt zum Schienenpersonennah- und –fernverkehr eine hohe Bedeutung zu.

#### **4.4.1.2 Verknüpfung SPNV – üÖPNV**

Bei der Verknüpfung des SPNV mit dem übrigen ÖPNV ist der Busverkehr am Takt der Bahn zu orientieren. Die Anschlussprioritäten sind aus der Verkehrsnachfrage abzuleiten. Die Änderungen von relationsbezogenen Lastrichtungen ist bei der verkehrstechnologischen Busfahrplanung zu berücksichtigen.



Der Aufgabenträger des üÖPNV wirkt insbesondere innerhalb der Gremienarbeit in der VBB GmbH auf eine zwischen SPNV und Busverkehr abgestimmte Bedienung im Landkreis Uckermark hin. Zur Verbesserung der Abstimmung zwischen Bahn und Bus bei Verspätungen bzw. Betriebsstörungen ist eine einheitliche und verbindliche Vorgehensweise festzulegen.

Für den Landkreis Uckermark sind folgende Bahnhöfe und Zentrale Omnibusbahnhöfe (ZOB) als Umsteigepunkte von Bedeutung:

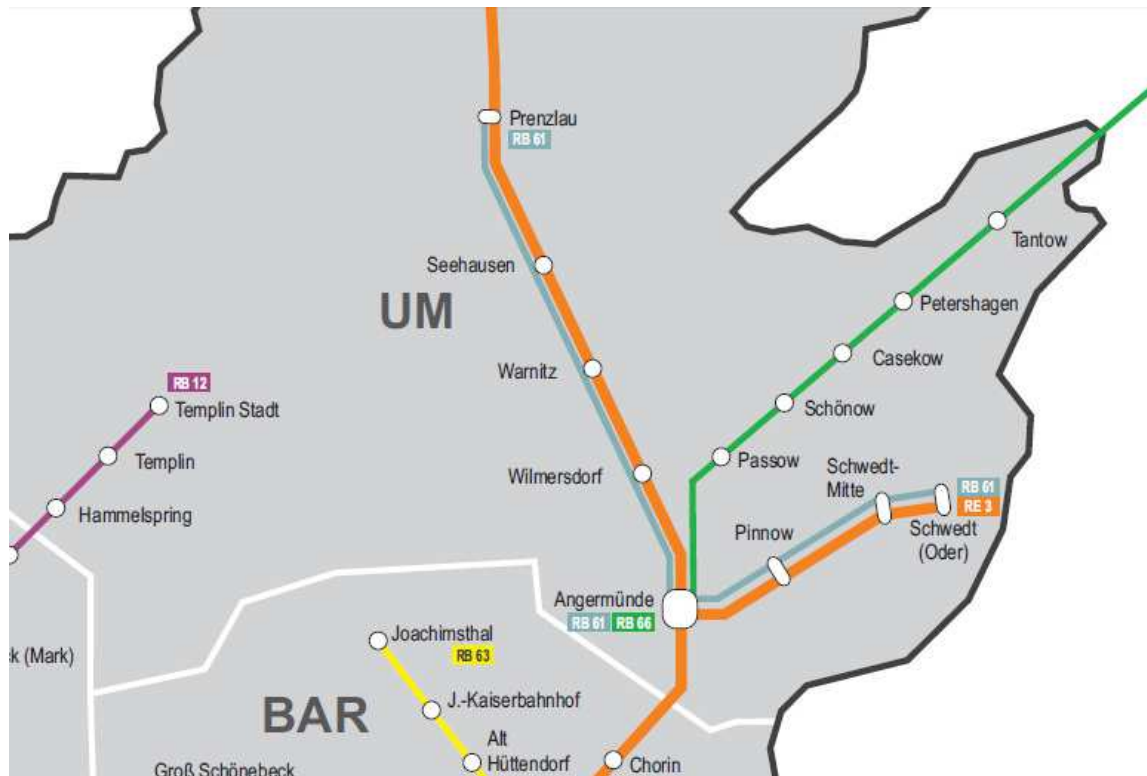
- Bahnhof Angermünde
- Bahnhof Prenzlau und ZOB Prenzlau
- Bahnhof Schwedt (Oder) und Schwedt Mitte, sowie ZOB Schwedt
- Bahnhof Templin und Templin Stadt, sowie ZOB Templin

Darüber hinaus ist auch die Anbindung des ländlichen Raumes zu den übrigen SPNV-Zugangsstellen im Landkreis Uckermark von großer Relevanz. Hier ist eine Verknüpfung der SPNV-Zugangsstellen mit Busanbindungen mit geringer Wartezeit anzustreben:

- Casekow
- Hammelspring
- Nechlin
- Passow
- Petershagen
- Pinnow
- Schönow
- Seehausen
- Tantow
- Warnitz
- Wilmersdorf

Ein Anschluss zwischen SPNV und Busverkehr wird als hergestellt betrachtet, wenn zwischen Ankunft des ersten Verkehrsmittels und Abfahrt des zweiten Verkehrsmittels ein Zeitraum von maximal 15 Minuten liegt. Die Definition der Übergangszeit muss einerseits den Fußweg zwischen den Verkehrsmitteln berücksichtigen und andererseits sollte die Übergangszeit einen gewissen Verspätungspuffer enthalten.

Hinsichtlich der fahrplantechnischen Verknüpfung zwischen SPNV und Buslinienverkehr sind Festlegungen nur jeweils für eine Fahrplanperiode möglich. Die Aktualisierung des SPNV-Fahrplanangebotes erfolgt jeweils für ein Jahr im Rahmen der Leistungsbestellung durch den VBB. Die damit einhergehende Fahrplankoordinierung des üÖPNV zur Anschlusssicherung erfolgt im Vorfeld in Abstimmung mit der VBB GmbH, dem Verkehrsunternehmen als Leistungserbringer des Busverkehrs und dem Aufgabenträger.



Quelle: Vortrag VBB-Regionalkonferenz 2014

#### **4.4.1.3 Verknüpfung Busverkehr – Busverkehr**

Die Regionalbuslinien und die Stadtverkehrslinien des Landkreises Uckermark sind in Abhängigkeit von ihrer Linienführung nach Möglichkeit zum SPNV und untereinander zu verknüpfen.

Vorrang haben dabei Anschlüsse, die eine Verbindung mit den Mittelzentren Angermünde, Prenzlau, Schwedt und Templin oder Grundzentren herstellen.

- Gartz
- Casekow
- Gramzow
- Haßleben
- Milmersdorf
- Wilmersdorf

Begründete Änderungen sind mit dem Aufgabenträger abzustimmen.

Die Anschlussgestaltung ist ein komplexer Abgleichungsprozess zwischen den Erfordernissen des Schülerverkehrs, sowie den räumlich und zeitlich nachgefragten Beziehungen der übrigen Fahrgäste. Grundsätzlich ist die Anschlusssicherheit zu gewährleisten. Dies beinhaltet das Abwarten verspäteter Fahrten in zu definierenden Grenzen in Abhängigkeit von technologischen Zwängen. Die definierten Anschlüsse sind für den Kunden leicht zugänglich zu machen und mit dem Aufgabenträger abzustimmen. Um Anschlüsse sicher zu stellen sind technische Hilfsmittel zur Unterstützung (z.B. Funk, RBL-Komponenten) heranzuziehen.

Ein Anschluss zwischen zwei Bussen wird als hergestellt betrachtet, wenn zwischen Ankunft des ersten und Abfahrt des zweiten Busses ein Zeitraum von ca. 10 Minuten liegt.

#### **4.4.1.4 Intermodale Vernetzung**

Durch die Schaffung günstiger Übergangsmöglichkeiten zwischen dem Individualverkehr (z. B. Pkw und Fahrrad) und dem ÖPNV sind neue Kundenpotenziale für den ÖPNV zu erschließen und der Umweltverbund zu stärken. Sämtliche Zugangsstellen zum SPNV sind bedarfs- und funktionsgerecht als Verknüpfungspunkte zwischen den verschiedenen Verkehrsträgern bzw. -systemen zu entwickeln. Das beinhaltet die Schaffung von Fahrradabstellanlagen (Bike-and-Ride-Anlagen), Stellplätzen für Pkw (Park-and-Ride) sowie attraktive Zugangsmöglichkeiten aus dem Busliniennetz.

Park-and-Ride-Anlagen sind an allen SPNV-Zugangsstellen einzurichten.

Die Einrichtung von Bike+Ride-Anlagen soll an Zugangsstellen zum SPNV generell und an Haltestellen des übrigen ÖPNV vor allem dann erfolgen, wenn sich wesentliche Quell- und Zielpotenziale in einer Entfernung von bis zu 3 km befinden.

#### **4.5. Qualität der Leistungserstellung im üÖPNV**

Eine kundengerechte Qualität zu bestellen, die den Bedürfnissen der Fahrgäste aus den Mittel- und Grundzentren genau so gerecht wird wie den Bedürfnissen der Fahrgäste der ländlichen Region, liegt in der Verantwortung des Aufgabenträgers. Die Umsetzung der entsprechenden Qualität liegt jedoch beim Verkehrsunternehmen. Im Folgenden werden Qualitätsstandards zur Erbringung von Verkehrsleistungen festgelegt, die auf den Qualitätsstandards im Verkehrsverbund Berlin-Brandenburg basieren.

Die Standards sind in Verkehrsverträgen/Kooperationsverträgen in dem hier definierten Wortlaut verbindlich festzuschreiben. Dem Aufgabenträger sind vom beauftragten Verkehrsunternehmen alle erforderlichen Rechte und Daten zur Kontrolle der Standards zu gewähren. Bei Nichteinhaltung der Standards ist der Aufgabenträger angehalten, im Verkehrsvertrag Regelungen aufzunehmen, die eine finanzielle Sanktionierung ermöglichen.

##### **4.5.1 Pünktlichkeit und Anschlusssicherung (als Qualitätsversprechen)**

Für den Fahrgast ist das Erreichen von Anschlussfahrten ein wesentliches Qualitätsmerkmal des Leistungsangebotes. Der Kunde erwartet, dass die von ihm benutzten öffentlichen Verkehrsmittel fahrplantreu fahren, d. h. konkret, dass die Abfahrts- und Ankunftszeiten sowie die Anschlüsse eingehalten werden. Ein Fahrzeug gilt noch als pünktlich, wenn die Verspätung an einem Messpunkt maximal drei Minuten beträgt.

Die Anschlusssicherung ist zu garantieren und muss durch den Einsatz rechnergestützter Betriebsleitsysteme (Unternehmens- und/oder verkehrsträgerübergreifendes RBL) erfolgen, so dass die Realität des geplanten Anschlusses eingeschätzt und die Information dementsprechend direkt an das Fahrpersonal und die Leitstelle weitergegeben werden kann. An den



Verknüpfungspunkten der Kategorie A muss und an den Verknüpfungspunkten der Kategorie B sollte die Information der Kunden über das RBL mit Echtzeiten erfolgen.

Der Pünktlichkeitsgrad kann vom Aufgabenträger beim Verkehrsunternehmen eingesehen werden (RBL), wobei zwischen einem Gesamtpünktlichkeitsgrad  $P_G$  (alle unpünktlichen Fahrten) und einem Unternehmenspünktlichkeitsgrad  $P_U$  (durch das Verkehrsunternehmen zu vertretende Unpünktlichkeit) unterschieden wird.

Das oberste Ziel der Fahrplanung ist eine verlässliche Taktung mit vorgegebenen Anschlüssen und Reiseketten. Um die Nutzung einer Reisekette zu gewährleisten ist die jeweilige Anschlusssicherheit als Leistungsversprechen zu realisieren. Daher ist die Einhaltung der Pünktlichkeit auch enorm hoch zu bewerten. Dies gilt auch für eingerichtete Rufbusse.

#### **4.5.2 Haltestellen**

Haltestellen sind Zugangs- und Verknüpfungspunkte zum ÖPNV. Hinsichtlich der Verknüpfung zwischen den einzelnen Komponenten des ÖPNV sind Haltestellen verkehrssicher im Hinblick zum übrigen Verkehr (auch Radfahrer) anzuordnen. Sicherheitsrelevante Aspekte für die Fahrgäste mit Blick auf den übrigen Verkehr (Warteflächen, Verkehrsinseln, gesicherte Querungsanlagen, Lichtsignalanlagen) sind schon bei der Planung von Haltestellen zu berücksichtigen. Die funktionale und übersichtliche Gestaltung der Haltestelle sollte dem Sicherheitsempfinden der Fahrgäste („Sehen und Gesehen werden“) entgegenkommen.

##### **A : Verknüpfungshaltestelle:**

- Haltestelle an einer Zugangsstelle zum Bahn-Fernverkehr
- Haltestelle an einer SPNV-Zugangsstelle
- ZOB

An den Verknüpfungspunkten ist sowohl die Verknüpfung mit der Bahn (Ausrichtung auf den Schienenpersonennahverkehr) als auch die Verknüpfung der Regional- und Stadtbuslinien zu organisieren.

##### **B : Umstiegshaltestelle mit regionaler Bedeutung:**

- Umstiegsstelle Bus-Bus

##### **C : Standardhaltestelle:**

- Übrige Haltestellen



Die Haltestellenausrüstung erfolgt in Anlehnung an die Vorgaben des Handbuches zur Fahrgastinformation des VBB (FGI-Handbuch).

#### Haltestellenausrüstung:

Ausstattungs-element	A	B	C
<b>Kennzeichnung der Haltestelle</b>			
Haltestellenschild	X	X	X
Haltestellenname	X	X	X
Verkehrsunternehmen / Verkehrsverbund	X	X	X
<b>Fahrplaninformation</b>			
Verkehrsunternehmen	X	X	X
Fahrplan mit Streckenverlauf und Umsteigemöglichkeit	X	X	X
Gültigkeit	X	X	X
Tarifinformation	X	X	X
Hinweis auf Rufnummer Info-Telefon/Auskunft	X	X	X
<b>Weitere Informationen</b>			
Linienetzpläne	X	(X)	(X)
Übersichts-, Umgebungs-, Stadtpläne	X	X	(X)
Fahrpläne Regional-/ Fernverkehr	X	(X)	
Dynamische Fahrgastinformation	X	(X)	

(x) : anzustreben bzw. bei Bedarf

Die Empfehlungen des VDV zur Haltestellengestaltung sind umzusetzen. Die Vorgaben des NVP zur intermodalen Vernetzung (P & R, B & R) gelten entsprechend für alle Haltestellenkategorien.

Für die unterschiedliche Ausstattung der Haltestellen gelten vorstehende Ausstattungsstandards als Richtwerte. Der Aufgabenträger wirkt in Abstimmung mit den Kommunen und den ÖPNV-Betreibern darauf hin, dass die Richtlinien umgesetzt werden.

#### **4.5.3 Fahrzeuge – Beförderungskomfort und Ausstattung**

Durch den Einsatz moderner Fahrzeuge im Busbetrieb ist die Akzeptanz und die Sicherheit der Fahrgäste bezüglich der Nutzung der Verkehrsmittel des üÖPNV zu steigern. Ziel ist es, dem Kunden vergleichbare Fahrzeuge mit gleichen Qualitätsmerkmalen in Komfort und Service anzubieten. Die Fahrzeuge haben die gesetzlichen Vorgaben der Straßenverkehrsordnung (StVO) und der Verordnung über den Betrieb von Kraftfahrunternehmen im Personenverkehr (BOKraft) einzuhalten und müssen darüber hinaus umweltfreundlich und geräuscharm sein. Sie sollen eine Fahrweise möglich machen, die den Fahrgästen zumutbaren Fahrkomfort sichert.

Für die Beschaffung von Neufahrzeugen ist der Stand der Technik maßgebend, insbesondere in Bezug auf Abgasstandards für Busse (EEV-Standard).



Die Qualität des einzusetzenden Fahrzeugparks ist mit dem Aufgabenträger im Verkehrsvertrag zu vereinbaren.

Das Durchschnittsalter der Fahrzeuge darf max. bei 10 Jahren liegen. Das Höchstalter der Fahrzeuge darf max. 16 Jahre betragen.

Insgesamt wird bei Fahrzeugeinsatz und Fahrzeugbeschaffung auf die Einhaltung der EU-Fahrzeugrichtlinie 2001/85/EG vom 20.11.2001 sowie der VDV-Empfehlungen Nr. 230 (von 09/2001) „Rahmenempfehlungen für Stadt-Niederflur-Linienbusse (SL III)“ sowie Nr. 231 (von 06/2004) „Rahmenempfehlungen für Überland-Niederflur-Linienbusse“ und Nr. 237 (von 06/2004) „Rahmenempfehlungen für Überland-Hochflur-Linienbusse“ orientiert. Maßgeblich ist überdies der Stand der Technik.

Die Beschaffung von Fahrzeugen, insbesondere von Niederflurfahrzeugen, steht unter dem Vorbehalt, dass den örtlichen Gegebenheiten in ausreichendem Maße Beachtung geschenkt und bei der Beschaffung Rechnung getragen wird.

Es soll eine ausreichende Anzahl an Türen zur Realisierung eines zügigen Fahrgastwechsels vorhanden sein.

Die Zugehörigkeit zum Verkehrsverbund Berlin-Brandenburg und dessen gültigen Tarif muss durch Anbringung des VBB-Logos im Frontbereich des Fahrzeuges dargestellt werden.

Die jeweils bediente Linie mit dem entsprechenden Endhaltepunkt ist deutlich und mindestens in der Frontpartie des jeweiligen Fahrzeuges anzuzeigen. Die Fahrzeuge sind äußerlich und insbesondere im Fahrzeuginnern in einem sauberen Zustand einzusetzen.

Um den Tourismus im Landkreis Uckermark zu fördern und zu stärken ist die Fahrradmitnahme im Bus grundsätzlich zu gestatten, wenn der Besetzungsgrad und die Bauart des Fahrzeuges es zu lassen.

#### **4.5.4 Barrierefreiheit**

##### **Grundsatz:**

Nach der politischen Zielbestimmung gem. § 8 Abs. 3 Satz 3 PBefG gilt: "Der Nahverkehrsplan hat die Belange der in ihrer Mobilität oder sensorisch eingeschränkten Menschen mit dem Ziel zu berücksichtigen, für die Nutzung des öffentlichen Personennahverkehrs bis zum 1. Januar 2022 eine vollständige Barrierefreiheit zu erreichen."

Die in Satz 3 genannte Frist gilt nicht, sofern in dem Nahverkehrsplan Ausnahmen konkret benannt und begründet werden (§ 8 Abs. 3 Satz 4 PbefG).

Die Länder können den in § 8 Absatz 3 Satz 3 genannten Zeitpunkt abweichend festlegen sowie Ausnahmetatbestände bestimmen, die eine Einschränkung der



Barrierefreiheit rechtfertigen, soweit dies nachweislich aus technischen oder wirtschaftlichen Gründen unumgänglich ist (§ 62 Abs. 2 PbefG).

Barrierefrei sind bauliche und sonstige Anlagen, Verkehrsmittel, technische Gebrauchsgegenstände, Systeme der Informationsverarbeitung, akustische und visuelle Informationsquellen und Kommunikationseinrichtungen sowie andere gestaltete Lebensbereiche dann, wenn sie für behinderte Menschen in der allgemein üblichen Weise, ohne besondere Erschwernis und grundsätzlich ohne fremde Hilfe zugänglich und nutzbar sind (§ 4 des „Gesetzes zur Gleichstellung behinderter Menschen“ (BGG)).

Nach § 8 Abs. 3 Satz 3 PbefG ist die vollständige Barrierefreiheit des ÖPNV als Ziel für Menschen, die in ihrer Mobilität oder sensorisch eingeschränkt sind, zu berücksichtigen. Umfasst sind somit nicht nur Behinderte, sondern auch z. B. Personen mit Kinderwagen und Gepäck und ältere Menschen.

Im ÖPNV bezieht sich die Barrierefreiheit auf:

- Informationen zur Nutzung des ÖPNV (2-Sinne-Prinzip)
  - Vor Fahrtantritt (Internet, Fahrplanbuch usw.)
  - Bei Fahrtantritt (an der Zugangsstelle, Fahrzeugaußeninformation)
  - Während der Fahrt (Fahrzeuginneninformation)
- Zugang zu Haltestellen und Fahrzeugen
- Aufenthalt in Fahrzeugen

#### **Konzeption der Barrierefreiheit (Zeitschiene, Maßnahmendefinition):**

Bis Ende 2016 ist der Status Quo der Barrierefreiheit im Landkreis Uckermark zu eruieren und darzustellen. Dies beinhaltet den Status Quo der barrierefreien Information zur Nutzung des ÖPNV, den barrierefreien Zugang zu Haltestellen und Fahrzeugen sowie den barrierefreien Aufenthalt in Fahrzeugen. Die Verkehrsunternehmen stellen den Aufbau und die Pflege eines aussagekräftigen Haltestellenregisters bis Ende 2015 sicher.

Bis Ende 2017 ist ein detailliertes Konzept mit der Zieldefinition der Umsetzung der vollständigen Barrierefreiheit im Landkreis Uckermark durch den Aufgabenträger in Abstimmung mit den Verkehrsunternehmen zu erarbeiten und die Kosten zur Umsetzung bis 2022 zu beziffern. Das Konzept beinhaltet zudem die Priorisierung der Umsetzungsmaßnahmen und die Zeitschiene zur Umsetzung. Sämtliche Investitionen in Infrastruktur des ÖPNV sind fortan dem Konzept unterzuordnen.

Das Konzept wird dem Kreistag zu Beschlussfassung vorgelegt.

#### **4.5.5 Sicherheit**

Neben der technischen Sicherheit der Fahrzeuge, Anlagen und Haltestellen entsprechend den gesetzlichen Regelungen muss der Leistungserbringer eine Sicherheitskonzeption nach DIN ISO 9001 erarbeiten, um Wohlbefinden und Sicherheitsgefühl des Fahrgastes zu jeder Zeit während der Benutzung des ÖPNV zu ermöglichen. Der Bedarf einer speziellen Ausbildung oder Schulung des

Personals im Konfliktmanagement ist in der Sicherheitskonzeption zu regeln. Beim Leistungserbringer muss ein zentraler Ansprechpartner für Sicherheitsfragen verfügbar sein. Neben einer Verbindung zur Sicherheitszentrale durch das Fahrpersonal bzw. über Notrufeinrichtungen sind Kontrollgänge des Personals vorzusehen.

#### **4.5.6 Sauberkeit**

Ziel ist es, dem Kunden eine uneingeschränkte und bedenkenlose Nutzung der Fahrzeuge und der weiteren Anlagen (Kundencenter etc.) zu gewährleisten sowie einen gepflegten Gesamteindruck sicherzustellen. Bei Einsatzbeginn der Fahrzeuge ist ein sicherer Ein- und Ausstiegsbereich sowie die allgemeine Sauberkeit im Innenraum zu gewährleisten (Sitze, Scheiben, Papierbehälter etc.). Die Kriterien zur Sauberkeit des Leitfadens Qualitätsstandards des VBB sind zu erfüllen.

#### **4.5.7 Kundenservice, Fahrgastinformation und Vertrieb**

Der Begriff Kundenservice umfasst alle Aktivitäten des Leistungserbringers zur Betreuung und Information des Kunden im Zusammenhang mit der angebotenen Beförderungsleistung. Diese beeinflussen im wesentlichen Maße die Zufriedenheit des Kunden.

Daher ist durch das beauftragte Verkehrsunternehmen mindestens sicherzustellen:

- die zielgerichtete Information über das ÖPNV-Angebot,
- die optische und/oder akustische Fahrgastinformation in/an den Fahrzeugen,
- die Information über geplante Abweichungen im Regelangebot mindestens 14 Tage vor Umsetzung,
- die umgehende Information über außerplanmäßige Änderungen des Regelangebotes,
- die Bearbeitung von Kundenanliegen innerhalb von 5 Tagen,
- die unkomplizierte Möglichkeit des Fahrscheinerwerbs beim Fahrer und die Information über die Tarifstruktur.

Folgende allgemeine Grundsätze der **Fahrgastinformation** sind einzuhalten:

- einheitlicher Aufbau der Informationen,
- Durchgängigkeit und Einhaltung der Informationsketten.

Dem Kunden muss es möglich sein, sich vor Fahrtantritt über das Leistungs- und Tarifangebot zu informieren.

Im Rahmen der Nutzung Rechnergestützter Betriebsleitsysteme (RBL) sind Möglichkeiten der Anschlusssicherung und der gezielten Fahrgastinformation (insbesondere an den Verknüpfungspunkten) zu erschließen.

#### **Behandlung von Kundenanliegen**

Es sind den Fahrgästen die geeigneten Medien wie Telefon, Fax, Internet und Email der Servicestelle mitzuteilen, so dass sie vor, während oder nach der Beförderung



Kontakt zu dem betreffenden Verkehrsunternehmen aufnehmen können. Der Fahrgast hat spätestens nach 5 Tagen Anspruch auf eine Reaktion.

Beim **Ticketerwerb** hat das Verkehrsunternehmen sicherzustellen, dass der Fahrgast sich über die Tarifbestimmungen und Beförderungsbedingungen informieren kann und die Möglichkeit hat, den für ihn am besten geeigneten Fahrausweis auszuwählen. Die Möglichkeit des Ticketerwerbs ist grundsätzlich in jedem Bus sicher zu stellen. Darüber hinaus ist der Ticketerwerb im Rahmen der im VBB abgestimmten Standards umzusetzen. Das Verkehrsunternehmen ermöglicht im Rahmen seiner Vertriebsstruktur den Erwerb des gesamten Fahrausweissortiments.

Der Aufgabenträger befürwortet grundsätzlich die Umsetzung innovativer Vertriebsstrategien.

#### **4.5.8 Personal**

Die Qualifikation und das Auftreten der Mitarbeiter sind wesentliche Voraussetzungen für die Erfüllung der personellen Anforderungen und für die Vermittlung von Qualität, Sicherheit und Service. Das Auftreten des Personals ist ein wesentlicher Faktor für die Kundenwahrnehmung des Produktes ÖPNV. Außerdem muss das Verkehrsunternehmen dafür sorgen, dass das Personal mit direktem Kundenkontakt folgende Anforderungen erfüllt:

- Kundenfreundlichkeit
- Fachkompetenz bzw. fachliche Eignung
- Auskunftsfähigkeit zu Fahrplänen, Beförderungstarifen, Fahrausweiserwerb
- verkehrsgeografische Grundkenntnisse des Einsatzbereiches,
- notwendige Kenntnisse in Kommunikationstechniken und zur Bewältigung von Konfliktsituationen.

Durch die materielle Ausstattung des Personals müssen die Betriebs- und Fahrgastbetreuungsaufgaben in vollem Umfang gewährleistet werden. Das kundenfreundliche Mitarbeiterverhalten muss einer laufenden Qualitätskontrolle unterliegen und ist durch Schulungen sicherzustellen.



#### **4.6. Qualitätsmanagement**

Der Nachweis der Einhaltung der Qualitätsstandards ist durch die Verkehrsunternehmen gegenüber dem Aufgabenträger zu gewährleisten und jährlich schriftlich darzulegen. Darüber hinaus kann der Aufgabenträger jeder Zeit Kontrollen zur Einhaltung der Standards vornehmen.

Das Qualitätsmanagement ist eine gemeinsame Aufgabe von Aufgabenträger und Verkehrsunternehmen.

Der Aufgabenträger setzt Vorgaben zur Qualitätssicherung sowie der qualitativen Bewertung der Leistungsdurchführung fest und entwickelt diese weiter. Die Grundlage bilden die von den Unternehmen übergebenen statistischen Informationen.

Die Verkehrsunternehmen haben als wesentliches Element der Sicherung des Betriebsablaufs, wie auch der Kundenbetreuung, ein Störungs- und Beschwerdemanagement aufzubauen und weiterzuentwickeln. Das Störungs- und Beschwerdemanagement wird als Bestandteil des Qualitätsmanagementsystems nach DIN EN ISO 9001:2000 oder eines gleichwertigen Systems durchgeführt. Zusätzlich wird auf eine Umweltzertifizierung orientiert.

In Abstimmung mit dem Aufgabenträger hat das Verkehrsunternehmen geeignete Möglichkeiten zur Kundenbefragung und zur Fahrgastzählung zu schaffen.

Unter der Berücksichtigung der Daten aus Kundenbefragungen und Fahrgastzählungen ist die Kundenzufriedenheit mit dem bestehenden Leistungsangebot zu ermitteln und neue Leistungsbedarfe zu eruieren.



#### **4.7. Störungsmanagement**

Die Verkehrsunternehmen haben durch geeignete Maßnahmen sicherzustellen, dass der Regelbetrieb sowohl personell als auch technisch abgesichert ist.

Als Betriebsstörung (im Sinne des Störungsmanagements) gelten:

- **Fahrtausfall**
- **Verspätungen von mehr als 15 Minuten**
- **Anschluss-Versäumnis**

(Ausgenommen sind Betriebsstörungen infolge „höherer Gewalt“).

Wenn Störungen im Regelbetrieb auftreten, sind diese unverzüglich dem Aufgabenträger anzuzeigen. Darüber hinaus hat das Verkehrsunternehmen die Störung innerhalb einer Stunde zu beheben. Um dies zu gewährleisten, hat das Verkehrsunternehmen ausreichende Leistungsreserven vorzuhalten oder Partner vertraglich zu binden.

Die Einhaltung von zugesicherten Reiseketten ist stets zu gewährleisten.

Kann ein Anschluss im Verspätungsfall nicht sichergestellt werden, trägt das Verkehrsunternehmen dafür Sorge, dass dem Fahrgast binnen einer Stunde kostenfrei eine Ersatzbeförderung mit Ersatzwagen, Taxi oder anderen geeigneten Verkehrsmitteln gewährt wird (Fahrzielgarantie).