

ÖPNV-Angebots- und Finanzierungsvereinbarung

zwischen

der Stadt Cottbus
 Neumarkt 5
 03046 Cottbus

vertreten durch den Oberbürgermeister, Herrn Frank Szymanski

im Folgen kurz „Stadt“ oder „Cottbus“ genannt

als Aufgabenträger

und

der Cottbusverkehr GmbH
 Walther-Rathenau-Straße 38
 03044 Cottbus

vertreten durch den Geschäftsführer, Herrn Ulrich Thomsch

im Folgenden kurz „CV“ oder „Unternehmen“ genannt

als Verkehrsunternehmen

Bestandteil dieser Vereinbarung sind die Anlagen:

- Angebotsbeschreibung
- Liste der ortsfesten Infrastruktur

Präambel

Die Stadt Cottbus ist gemäß § 3 ÖPNV-Gesetz des Landes Brandenburg Aufgabenträger für den übrigen Öffentlichen Personenverkehr (üÖPNV) im Stadtgebiet. Sie trägt im Rahmen der Daseinsvorsorge die Verantwortung für den ÖPNV im Stadtgebiet einschließlich Finanzierung. Die Stadt Cottbus ist 100%iger Gesellschafter der Cottbusverkehr GmbH.

Die Cottbusverkehr GmbH ist als Vollverkehrsunternehmen (konzessionstragendes Verkehrsunternehmen mit breiter Leistungspalette im öffentlichen Schienen- und Straßenpersonenverkehr, einschl. Overheadfunktionen sowie Werkstatt- und Nebenleistungen) im regionalen Markt tätig und führt in der Stadt Cottbus sowie im Landkreis Spree-Neiße auf der Grundlage der Bestimmungen des Personenbeförderungsgesetzes (PBefG) sowie der regionalen Nahverkehrspläne der Aufgabenträger Linienverkehr mit Straßenbahnen, Omnibussen und alternative Bedienung mit kleinen Fahrzeugeinheiten durch.

Zur Sicherung der längerfristigen Finanzierbarkeit der von dem Unternehmen durchgeführten Verkehre, zur Anpassung an veränderte rechtliche Regularien, insbesondere des ÖPNV-Gesetzes des Landes Brandenburg und der zugehörigen Finanzierungsverordnung, der EU-Verordnung 1370/2007 und des EuGH-Urteils in der Rechtssache „Altmark-Trans“ C-280/00 vom 24.07.2003, sowie zur nachhaltigen Verbesserung und Weiterentwicklung des ÖPNV in der Region stellen die Partner ihre künftige Zusammenarbeit auf die nachfolgende Vereinbarung.

Diese Vereinbarung dient darüber hinaus der weiteren Gewährleistung der Aufgabenträgerverantwortung für den übrigen ÖPNV durch die Stadt Cottbus und der effizienten Verwendung der gemäß ÖPNV-Gesetz des Landes Brandenburg ab 01.01.2008 bereitgestellten zweckgebundenen Landesmittel für die Finanzierung des ÖPNV.

Mit dieser Vereinbarung wird die gemeinwirtschaftliche Verpflichtung der CV zur Erfüllung des Anforderungsprofils und der Pflichten der ihr erteilten Liniengenehmigungen im Lichte des EuGH in der Rechtssache „Altmark-Trans“ vom 24.07.2003 für gemeinschaftsrechtskonforme Ausgleichszahlungen für die Erfüllung gemeinwirtschaftlicher Verpflichtungen im ÖPNV der Stadt Cottbus bestätigt und bekräftigt.

Die nachfolgenden Regelungen beeinträchtigen in keiner Weise bestehende Konsortial- und Kooperationsvereinbarungen im Rahmen der Zusammenarbeit im Verkehrsverbund Berlin-Brandenburg (VBB), sondern tragen im Gegenteil zu deren Effizienzverbesserung bei. Das gilt ausdrücklich auch für die Anwendung des Gemeinschaftstarifs.

§ 1 Gegenstand der Vereinbarung

Gegenstand dieser Vereinbarung ist die Festlegung der Inhalte und Konditionen des zwischen den Partnern vereinbarten Verkehrsangebotes und dessen Finanzierung während der vereinbarten Laufzeit. Die Vereinbarung greift nicht in die innerbetrieblichen Kompetenzen unternehmerischen Handelns ein.

§ 2 Rechtsverhältnisse

- (1) Die CV führt den ÖPNV in der Stadt Cottbus auf der Grundlage der bestehenden und zukünftig erteilten eigenwirtschaftlichen Liniengenehmigungen und des beschlossenen Nahverkehrsplans (Anforderungsprofil) der Stadt Cottbus, Fortschreibung für den Zeitraum von 2008 bis 2011 bzw. nachfolgende Fortschreibungen durch. Gleichzeitig bildet der jeweilige Nahverkehrsplan den Inhalt der gemeinwirtschaftlichen Verpflichtungen für CV ab.
- (2) Die Stadt Cottbus bestätigt, dass die CV mit der Durchführung des ÖPNV im Stadtgebiet, sofern er auf den bestehenden und den der CV zukünftig erteilten Liniengenehmigungen und dem sich daraus ergebenden Liniennetz beruht, aufgrund gesellschaftsrechtlicher und kommunalrechtlicher Maßgabe verpflichtet wird.
- (3) Die Vereinbarung orientiert sich an dem Grundsatzbeschluss der Stadtverordnetenversammlung Beschluss-Nummer IV-094-10/09 vom 24.06.2009 zum ÖPNV-Netz in der Stadt Cottbus.

§ 3 Rahmenbedingungen

- (1) Wichtigste Grundlagen der Gestaltung des quantitativen und qualitativen Verkehrsangebots sind der Nahverkehrsplan der Stadt Cottbus in der jeweils gültigen Fassung, in Abstimmung mit dem Landesnahverkehrsplan des Landes Brandenburg, sowie der Verkehrsentwicklungsplan der Stadt Cottbus in der jeweils gültigen Fassung. Als Bindeglied zwischen Nahverkehrsplan und Vereinbarung sind in der zu dieser Vereinbarung zugehörigen Angebotsbeschreibung (Anhang) signifikante Einzelheiten der Angebotsgestaltung festgelegt. Dazu gehören insbesondere die Bestrebungen um die Erhaltung und Modernisierung des ÖPNV-Angebots und dessen bessere Vermarktung sowie eine verbesserte Integration der Angebotsbestandteile und Verkehrssysteme.
- (2) Die Partner sind sich darüber einig, dass, soweit in dieser Vereinbarung auf den Nahverkehrsplan der Stadt Cottbus Bezug genommen wird, die Erfüllung der Anforderungen des Nahverkehrsplans durch die CV GmbH nach dieser Vereinbarung nicht über dasjenige qualitative und quantitative Niveau hinaus geschuldet ist, als die CV GmbH in der Zeit vor dem Abschluss dieser Vereinbarung die Anforderungen des Nahverkehrsplans in tatsächlicher Hinsicht erfüllt hat. Dies gilt auch für eine Neufassung der derzeit gültigen Nahverkehrsplanung.
- (3) Zu den weiteren Rahmenbedingungen gehört die konstruktive Beachtung bestehender vertraglicher Vereinbarungen im Rahmen des Verkehrsverbundes Berlin-Brandenburg (VBB) sowie der Planungen des Landes Brandenburg als Aufgabenträger für den Schienenpersonennahverkehr (SPNV) zur Gestaltung der SPNV-Angebote.
- (4) Zur ordnungsgemäßen Erbringung des ÖPNV-Angebots hat die CV folgende Einzelverpflichtungen:
 1. Durchführung des Fahrbetriebes im Linienverkehr mit Straßenbahnen und Bussen (Erbringung der Beförderungsleistungen einschließlich Fahrzeugvorhaltung),

2. Betreiben der ortsfesten Infrastruktur für den Straßenbahn- und Busbetrieb (gemäß Anlage),
 3. Investitionen im Sinne der ÖPNV-FV für den Straßenbahn- und Busbetrieb,
 4. Netzmanagement (Fahrplanung, Marketing und Vertrieb),
 5. Anwendung des Verbundtarifes des Verkehrsverbundes Berlin-Brandenburg.
- (5) Unabhängig von den personenbeförderungsrechtlichen Bestimmungen gewährt die Stadt Cottbus als Aufgabenträger dem Verkehrsunternehmen Cottbusverkehr GmbH für die Dauer der Vereinbarung ein ausschließliches Recht zum Betrieb der vereinbarungsgegenständlichen Linien im Sinne der EU-VO 1370/2007. Dies bedeutet, dass die Stadt Cottbus zu den vereinbarten Betriebszeiten keine parallelen Busangebote auf den Linienwegen der ausgeschriebenen Buslinien bei anderen Unternehmen bestellen wird. Von der Ausschließlichkeit nicht erfasst sind Angebote, die nur abschnittsweise parallel zu den ausgeschriebenen Linien verlaufen.

§ 4 Umfang des ÖPNV-Angebotes und Modifikationen

- (1) Die Cottbusverkehr GmbH erbringt entsprechend der ihr erteilten Liniengenehmigungen das vom Aufgabenträger der Stadt Cottbus geforderten ÖPNV-Angebot als integriertes Verkehrsunternehmen mit Straßenbahnen und Omnibussen. Der Gesamtumfang des für die Laufzeit der Vereinbarung jährlich zu erbringende ÖPNV-Angebot wird gegenüber dem gegenwärtigen Angebot (Stand 2008: 2.750.000 Fahrplan-km) unter Berücksichtigung bedarfsabhängiger Angebote annähernd konstant gehalten und beträgt für die einzelnen Jahre:

Jahr	Konventionelle Bedienung Tram (Fahrplan-km)	Konventionelle Bedienung Bus (Fahrplan-km)	Alternative Bedienung (Fahrplan-km)	Gesamt (Fahrplan-km)
2009	1.100.000	1.610.000	75.000	2.785.000
2010	1.100.000	1.610.000	90.000	2.800.000
2011	985.000	1.635.000	90.000	2.710.000
2012	985.000	1.635.000	90.000	2.710.000
2013	985.000	1.635.000	90.000	2.710.000
2014	945.000	1.540.000	90.000	2.575.000
2015	945.000	1.540.000	90.000	2.575.000
2016	945.000	1.540.000	90.000	2.575.000
2017	945.000	1.540.000	90.000	2.575.000
2018	945.000	1.540.000	90.000	2.575.000

Das vereinbarte ÖPNV-Angebot im Sinne dieser Vereinbarung umfasst Linienfahrten mit Omnibussen und Straßenbahnen nach § 42 PBefG, darin eingeschlossen sind die Verkehre von Verstärkerfahrzeugen, sowie Verkehre in alternativen (nichtkonventionellen) Angebotsformen gemäß der vorstehenden Übersicht.

Bei alternativen (bedarfsabhängigen) Angeboten gemäß der vorstehenden Übersicht wird ein abrufbares Angebot, unabhängig von dessen tatsächlicher Inanspruchnahme, vereinbart. Ein alternatives Angebot ist eine Fahrt oder ein Teil einer Fahrt, die/der nur nach vorheriger Fahrwunschanmeldung durchgeführt wird.

- (2) Das ÖPNV-Angebot für die Jahre 2012 bis 2018 wird nach der Umsetzung des Beschlusses der Stadtverordnetenversammlung Beschluss-Nummer IV-094-10/09 vom 24.06.2009, spätestens im Jahr 2011 fortgeschrieben.
- (3) Das vereinbarte ÖPNV-Angebot steht unter dem Vorbehalt der Erlangung der Liniengenehmigungen. Bei Bedarf sind entsprechende Anpassungen vorzunehmen.
- (4) Vom Gesamtumfang i. S. v. Abs. 1 im jeweiligen Jahr ist eine nicht gesondert zu begründende und nicht den finanziellen Beitrag des Aufgabenträgers ändernde Abweichung von +4,0 bis -4,0 % zulässig. Das gilt für Angebote im konventionellen Linienverkehr. Angebotsanpassungen sind zum üblichen Fahrplanwechsel mit einem zeitlichen Vorlauf von 2 Monaten möglich. Ein darüber hinaus gehender Angebotsaustausch zwischen alternativen Bedienungsangeboten und konventionellen Angeboten ist gesondert zwischen den Partnern zu verhandeln.
- (5) Für darüber hinausgehende, von der Stadt Cottbus verlangte, anlassbezogene Zusatzverkehre, deren Zusatzkosten nicht durch Fahrgeldeinnahmen oder Ausgleichszahlungen Dritter zu decken sind und die vereinbarten Fahrplan-km in Absatz 4 übersteigen, legt die CV der Stadt Cottbus eine Kalkulation der für den Zusatzverkehr entstehenden Zusatzkosten nach Abzug der prognostizierten Zusatzerlöse des Zusatzverkehrs zur Anerkennung vor. Sagt die Stadt Cottbus einen Ausgleich der Zusatzkosten nach Abzug der prognostizierten Zusatzerlöse zu, wird der Zusatzverkehr durch die CV erbracht.
- (6) Im Interesse der öffentlichen Verfügbarkeit des Nahverkehrsangebotes und der maximalen Beanspruchung von Landesmitteln für dessen Förderung sind Umwandlungen von Linienfahrten nach § 42 PBefG in Fahrten des freigestellten Schülerverkehrs grundsätzlich zu vermeiden. Im Einzelfall ist eine solche Maßnahme nur mit Zustimmung des Aufgabenträgers zulässig.
- (7) Die CV legt der Stadt Cottbus 12 Wochen vor einem Fahrplanwechsel einen Fahrplanvorschlag zur Zustimmung vor, die bis spätestens 8 Wochen vor dem Fahrplanwechsel schriftlich oder elektronisch zu erfolgen hat. Die Stadt Cottbus kann Änderungen verlangen, wenn der Fahrplanentwurf vom Angebotsprofil abweicht.
- (8) Jahreszeit- und ferienbedingte Angebotsänderungen sind nach bisheriger Übung zulässig. Das kurzfristige Reagieren auf Nachfrageschwankungen, Störungen, Großveranstaltungen und dergleichen liegt in der unternehmerischen Verantwortung der CV, sofern damit keine grundlegende Abweichung von Anforderungsprofil verbunden ist.
- (9) Weitere präzisierende Angaben zum vereinbarten ÖPNV-Angebot sind im Anhang „Angebotsbeschreibung“ festgelegt.
- (10) Das Unternehmen ist im Rahmen dieser Vereinbarung verpflichtet, ständig konstruktiv und kreativ an der Weiterentwicklung des Bedienungssystems in der Stadt Cottbus zu arbeiten und entsprechende Vorschläge mit und ohne genehmigungsrechtliche Relevanz vorzulegen.

§ 5 Qualität des Verkehrsangebotes

- (1) Das Unternehmen gewährleistet bei der Erbringung des vereinbarten Verkehrsangebotes eine kontinuierlich hohe Qualität und ist bestrebt, diese im Interesse der Verkehrskunden weiter zu verbessern. Genereller Maßstab der Qualitätsbewertung sind die Ansprüche eines zeitgemäßen, attraktiven, zukunftsgerichteten und umweltschonenden ÖPNV.
- (2) Das Unternehmen wendet während der Laufzeit der Vereinbarung ein Qualitäts- und Umweltmanagementsystem auf der Grundlage mindestens der Standards nach DIN EN ISO 9001:2000 bzw. 14001 an. Die Anforderungen daraus sind im entsprechenden QUM-Handbuch festgehalten.
- (3) Die Kontrolle der Einhaltung festgelegter Qualitätsanforderungen und die Weiterentwicklung von Qualitätskriterien obliegen einem entsprechend qualifizierten Qualitätsmanagementbeauftragten der Geschäftsführung.
- (4) Die Einzelheiten der Qualitätsvorgaben sind im Anhang „Angebotsbeschreibung“ festgelegt.
- (5) Die Kontrolle der Einhaltung der vorgegebenen Qualitätskriterien obliegt dem Aufgabenträger. Das Unternehmen hat ihn dabei uneingeschränkt zu unterstützen, insbesondere durch die Bereitstellung entsprechender Informationen aus der betrieblichen Statistik.

§ 6 Rechte und Pflichten des Unternehmens

- (1) Das Unternehmen ist Träger der sich aus Gesetzen, Verordnungen und öffentlich-rechtlichen Genehmigungen ergebenden Rechte und Pflichten als Verkehrsunternehmen. Ihm obliegt die ordnungs- und vereinbarungsgemäße, d. h. vor allem auch qualitätsgerechte Durchführung des Angebotes. Das Unternehmen bleibt Vertragspartner der Fahrgäste.
- (2) Das Unternehmen wird weitere notwendige Angebote, insbesondere die zur Erbringung des unter Absatz 1 genannten Angebotes notwendigen Einsetz- und Aussetzfahrten vom bzw. zum Betriebshof bzw. Stationierungsort sowie Wechselfahrten zwischen Linienfahrten, erbringen und sich entsprechend seinem Unternehmenszweck, unter Berücksichtigung von Zielen der Unternehmensstrategie und der Wirtschaftlichkeitsentwicklung, um die Akquisition und Durchführung weiterer Verkehrsleistungen bemühen, insbesondere:
 - a) Fahrleistungen nach § 43 PBefG;
 - b) Fahrleistungen im freigestellten Schülerverkehr;
 - c) Fahrleistungen im Schienenersatzverkehr (Ersatz von Eisenbahn- oder Straßenbahnfahrten durch Busverkehr wegen zeitweiliger Nicht-Nutzbarkeit der Gleisanlagen im Auftrag von Eisenbahn- oder Straßenbahnunternehmen);
 - d) Sonstige Nutzfahrleistungen nach § 49 PBefG oder im Sinne der Freistellungsverordnung.

- (3) Das Unternehmen ist Eigentümer bzw. Mieter oder Leasingnehmer seiner Verkehrsmittel und Anlagen. Es führt den Betrieb eigenverantwortlich und trägt dafür die Kosten gemäß den nachfolgenden Regelungen.
- (4) Das Unternehmen erfüllt seine gesetzlichen Pflichten nach § 32 der Verordnung über den Betrieb von Kraftfahrunternehmen im Personenverkehr (BOKraft); § 31 der Verordnung über den Bau und Betrieb der Straßenbahnen (BOStrab); § 40 Personenbeförderungsgesetz (PBefG) und § 5b Absatz 2 Buchstabe b Straßenverkehrsgesetz (StVG) bei der Ausstattung der Haltestellen.
- (5) Das Unternehmen ist weiterhin für die Bewirtschaftung der im Anhang „Liste der ortsfesten Infrastruktur“ aufgeführten Anlagen verantwortlich. Für die Infrastruktur der Straßenbahn entsprechend der Anlage ist die CV im Sinne der Sondernutzung verpflichtend zuständig.
- (6) Darüber hinausgehende Aufgaben der Bewirtschaftung der Haltestellen obliegen wie bisher den jeweiligen Straßenbaulastträgern.
- (7) Das Unternehmen führt laufend ein im Rahmen der Kooperation im Verkehrsverbund Berlin-Brandenburg (VBB) abgestimmtes Haltestellenkataster. Der dafür erforderliche Datenaustausch zwischen VBB und dem Unternehmen wird durch das Unternehmen gewährleistet. Der Aufgabenträger ist über Änderungen unverzüglich zu informieren.
- (8) Die Einrichtung neuer und die Einstellung der Bedienung bestehender Haltestellen bedarf der Zustimmung des Aufgabenträgers. Das gilt nicht für zeitweilige Veränderungen im Zuge von Straßensperrungen und Gleisbaumaßnahmen.
- (9) Das Unternehmen erwirtschaftet die Betriebskosten für das in den §§ 4 und 5 vereinbarte sowie im Anhang „Angebotsbeschreibung“ näher erläuterte ÖPNV-Angebot grundsätzlich selbst. Wesentliche Finanzierungsquellen für die Tätigkeit des Unternehmens sind die Einnahmen aus dem Fahrausweisverkauf, die Einnahmen aus dem Einnahmearbeitungsvertrag im Rahmen des VBB und die Fahrgelderstattung für die Beförderung Schwerbehinderter (nach § 145 ff. SGB IX) sowie Erlöse aus Leistungen außerhalb des Linienverkehrs, aus Nebenleistungen und aus Werbung.
- (10) Darüber hinaus erhält das Unternehmen vom Aufgabenträger Ausgleichszahlungen für Durchtarifizierungsverluste (VAM VBB) und einen finanziellen Beitrag in der nach § 7 festgelegten jährlichen Höhe. Zusätzlich werden die auf den Anteil des Unternehmens in der Stadt Cottbus entfallenden gesetzlichen Ausgleichszahlungen für die Beförderung auf Zeitfahrausweise des Ausbildungsverkehrs (ehemals § 45a PBefG) an das Unternehmen weitergeleitet. Für die Weiterleitung der Ausgleichszahlungen des Ausbildungsverkehr ist die „Vereinbarung Ausgleichszahlungen Schüler- und Ausbildungsverkehr im übrigen öffentlichen Personennahverkehr“ zwischen der Stadt Cottbus und der Cottbusverkehr maßgeblich.
- (11) Das Unternehmen ist verpflichtet, gegenüber dem Aufgabenträger Zuarbeiten zu leisten und diesem oder dessen Beauftragten auf Wunsch auch Einsichtnahme in technologische Unterlagen zum Nachweis der erbrachten Fahrleistungen zu gewähren, um die Kontrollfähigkeit der Vertragsdurchführung zu gewährleisten sowie Fördermittel des Bundes und des Landes erwirken und abrechnen zu können.

- (12) Folgende Angaben sind jeweils bis zum 31. Januar für das vergangene Jahr entsprechend dem Territorialprinzip bereitzustellen und an den Aufgabenträger zu übermitteln:
- a) Nutzfahrleistungen nach Fahrplan im Linienverkehr mit Straßenbahnen und Linienbussen, mit Kleinbussen (ohne bedarfsabhängige Fahrten);
 - b) Mehrleistungen gegenüber dem Fahrplan, Begründungen nach Ursachengruppen;
 - c) Minderleistungen gegenüber dem Fahrplan, Begründungen nach Ursachengruppen;
 - d) Nutzfahrleistungen in bedarfsabhängigen alternativen Bedienungsformen;
- (13) Weiterhin sind dem Aufgabenträger nach Aufforderung auch linienbezogene Informationen zu Fahrgastzahlen, durchschnittlichen Reisegeschwindigkeiten und Reiseweiten u. ä. zu erteilen. Dabei soll auf die betriebliche Statistik sowie vorhandene Erhebungsergebnisse, insbesondere aus den regelmäßig durchgeführten VBB-Erhebungen, im Rahmen des normalen Geschäftsgebarens zurückgegriffen und unzumutbare zusätzliche Aufwendungen vermieden werden.
- (14) Während der Laufzeit der Vereinbarung verpflichtet sich das Verkehrsunternehmen den überwiegenden Teil des öffentlichen Personenverkehrsdienstes selbst zu erbringen.
- (15) Empfänger der Nachweisdaten entsprechend Absätzen 7 bis 14 ist die zuständige Stelle für den übrigen ÖPNV bei der Stadtverwaltung Cottbus.

§ 7 Rechte und Pflichten der Stadt Cottbus

- (1) Die Stadt Cottbus leistet dem Unternehmen Ausgleichszahlungen für Durchtarifierungsverluste (VAM VBB) und einen jährlichen finanziellen Beitrag als Zuschuss (ÖPNV-Zuwendung) zur bedarfsgerechten Aufrechterhaltung und Weiterentwicklung des (gemeinwirtschaftlichen) ÖPNV-Angebots. Weiterhin gewährt die Stadt Cottbus dem Unternehmen jährlich Zuschüsse für Investitionsmaßnahmen entsprechend der Anlage 1 der ÖPNV-Finanzierungsverordnung für gemeinwirtschaftliche Zwecke. Für Cottbusverkehr gelten bezüglich der Zuschüsse für Investitionen die gleichen Bedingungen aus dem ÖPNV-Gesetz und der ÖPNV-Finanzierungsvereinbarung wie für die Stadt Cottbus gegenüber dem Land Brandenburg (Gegenleistungsanspruch).
- (2) Der finanzielle Beitrag wird gemäß Zahlungsplan nach Absatz 5 durch die zuständige Stelle für den übrigen ÖPNV der Stadt Cottbus auf der Grundlage durchgeführter Kontrollen der vereinbarungsgemäßen Angebotsdurchführung und entsprechender Datenevaluation nach den §§ 5 und 6 ausgereicht.
- (3) Unter Zugrundelegung des Verkehrsangebotes gemäß § 4, dem Haushaltsplan der Stadt Cottbus für das Jahr 2009 sowie 2010 und unter dem Vorbehalt der in § 8 dieser Vereinbarung genannten Änderungsgründe beträgt der finanzielle Beitrag der Stadt Cottbus nach Jahren:

Jahr	VAM VBB in €	ÖPNV- Zuwendung in €	Investitions- zuschuss in €
2009	425.000	6.400.000	308.000
2010	410.000	6.400.000	600.000
2011	400.000	5.900.000	525.000
2012	390.000	5.900.000	500.000
2013	380.000	5.900.000	525.000
2014	380.000	5.590.000	500.000
2015	380.000	5.580.000	500.000
2016	380.000	5.570.000	500.000
2017	380.000	5.560.000	500.000
2018	380.000	5.550.000	500.000

- (4) Für die Jahre 2009 bis 2014 entsprechen die finanziellen Beiträge den Wirtschaftsplänen und dem mittelfristigen Wirtschaftsplan. Dem finanziellen Beitrag gemäß Abs. 3 ist eine Kalkulation der prognostizierten, mit der Erfüllung der Einzelpflichten gemäß § 3 Abs. 4 zusammenhängenden Einnahmen (einschließlich der weitergeleiteten Ausgleichszahlungen für den Schüler- und Auszubildendenverkehr gemäß § 6 Abs. 10 und Aufwendungen zugrunde zu legen, wobei die Aufwendungen auf der Grundlage einer Analyse der Kosten bestimmt worden, die ein durchschnittliches, gut geführtes Unternehmen bei der Erfüllung des Verkehrsangebots (= Soll-Aufwand) hätte. Die Übereinstimmung der tatsächlichen Aufwendungen der CV mit den sog. Soll-Aufwendungen (= Aufwendungen, die ein durchschnittliches, gut geführtes Unternehmen hätte) wurde durch Gutachter nachgewiesen. Aus dem Gutachten lässt sich die Aufteilung des Soll-Aufwands und die Betriebsleistung in Wagen-km auf die Fahrbetriebe Stadtbus, Regionalbus und Straßenbahn (sog. Trennungsrechnung) nachweisen.
- (5) Der finanzielle Beitrag des Aufgabenträgers wird monatlich entsprechend eines im Dezember des Vorjahres festgelegten Zahlungsplanes jeweils bis zum 5. Kalendertag geleistet. Ausnahmen sind nur im Einzelfall möglich. Die CV hat der Stadt Cottbus bis zum 25. des laufenden Monats eine Liquiditätsvorschaurechnung für den folgenden Monat einzureichen.
- (6) Die Einflussnahmemöglichkeiten auf Umfang und Qualität des schienen- und straßengebundenen ÖPNV-Angebotes durch die Stadt Cottbus und dessen Weiterentwicklung erfolgt über diese ÖPNV-Angebots- und Finanzierungsvereinbarung, über den Nahverkehrsplan der Stadt Cottbus und Beschlüsse der Stadtverordnetenversammlung oder des Gesellschafters. Die institutionelle Wahrnehmung erfolgt über die zuständige Stelle für den übrigen ÖPNV der Stadtverwaltung Cottbus.
- (7) Die Stadt Cottbus ist als Aufgabenträger für Ausgleichszahlungen zur Beförderung von Schülern und Auszubildenden im Stadtgebiet zuständig. Dafür erhält die Stadt Cottbus vom Land Brandenburg finanzielle Mittel ausgereicht. Die Weiterleitung der Mittel an die CV und die Verpflichtung der CV, im Schüler- und Ausbildungsverkehr rabattierte Fahrausweise gemäß dem VBB-Tarif anzubieten, werden auf der Grundlage einer gesonderten Vereinbarungen „Vereinbarung Ausgleichszahlungen Schüler- und Ausbildungsverkehr im übrigen öffentlichen Personennahverkehr“ zwischen der Stadt Cottbus und der CV geregelt.

§ 8 Anpassung und Änderung des finanziellen Beitrags

- (1) Es entspricht dem Sinn und Zweck dieser Vereinbarung, dass die Finanzierung des vereinbarten Angebotsumfanges während der Laufzeit der Vereinbarung stabil und mittelfristig planbar bleibt. Daher werden Anpassungen nicht generell festgelegt, sondern an wenige, prägnante Anpassungsgründe gebunden. Solche Anpassungsgründe sind:
- a) eine Abweichung vom vereinbarten jährlichen Angebotsumfang über die Toleranzgrenze gemäß § 4 Absatz 4;
 - b) eine Veränderung der quantitativen oder qualitativen ÖPNV-Anforderungen durch Änderung oder Neufassung des Nahverkehrsplanes der Stadt Cottbus;
 - c) wesentliche Veränderungen der relevanten bundes- bzw. landesrechtlichen Regelungen für die Gewährung von Ausgleichszahlungen und Erstattungen;
 - d) drastische Veränderungen infolge der Schulentwicklungsplanung über das zum Vereinbarungsabschluss bekannte berücksichtigte Maß hinaus, sofern nachgewiesen werden kann, dass diese explizit zur Erhöhung der für eine Abdeckung des notwendigen Schülerbeförderungsbedarfs erforderlichen Beförderungsleistungen (Pkm) um mehr als 5 % führen;
 - e) Unter Berufung auf eine Entscheidung der Finanzministerkonferenz vom 18.05.1995, nach der für die Allgemeinheit zugängliche sowie fahrplanmäßig und dauerhaft vorgehaltene ÖPNV-Angebote umsatzsteuerfrei sind, sowie auf der Grundlage einer Entscheidung der Oberfinanzdirektion Hannover vom 23.01.1996, die in Abschnitt II Absatz 1 Zuschüsse von Gebietskörperschaften an Verkehrsunternehmen im ÖPNV als „grundsätzlich echte nichtsteuerbare Zuschüsse“ feststellt, gehen die Partner davon aus, dass der finanzielle Beitrag der Stadt Cottbus nach § 7 nicht der Umsatzsteuerpflicht unterliegt. Sind infolge einer Änderung der rechtlichen Beurteilung und begründeter Forderung der Finanzbehörde dafür Zahlungen durch das Unternehmen zu leisten, schuldet die Stadt Cottbus sämtliche Beträge zuzüglich Umsatzsteuer sowie ggf. erhobener Nebenleistungen nach § 3 Absatz 3 Abgabenordnung.
Wird eine Umsatzsteuerpflicht für ÖPNV-Leistungen nach § 42 PBefG durch einen Abgabenbescheid gegenüber dem Unternehmen bestandskräftig festgestellt, ist die Stadt Cottbus als Aufgabenträger nach Ablauf einer Frist von sechs Monaten zur Kürzung des zu erbringenden Verkehrsangebots und des finanziellen Beitrags im Umfang des Umsatzsteueranteils berechtigt. In diesem Fall werden ÖPNV-Angebot und Finanzierung zwischen der Stadt Cottbus und dem Unternehmen neu verhandelt.
 - f) eine aufgrund der Ergebnisse des Angebotscontrollings gemäß § 7 Absatz 2 nachgewiesene Pflichtverletzung des Unternehmens sowie eine nicht festlegungsgemäße Bereitstellung statistischer Angaben durch das Unternehmen gemäß § 6 Abs. 7 bis 14;
 - g) Veränderungen in der Haushaltlage der Stadt Cottbus, die zu einer Einschränkung des ÖPNV-Angebotes um mehr als 4 % gegenüber dem in § 4 Absatz 1 dieser Vereinbarung genannten Angebots zwingen.
- (2) Bei Eintritt eines oder mehrerer Anpassungsgründe werden die Partner unverzüglich Verhandlungen mit dem Ziel einer einvernehmlichen Regelung aufnehmen.

- (3) Den Partnern ist bekannt, dass die Bemessung des finanziellen Beitrags darauf beruht, dass die CV vom Land Brandenburg Erstattungen für die unentgeltliche Beförderung von Schwerbehinderten nach §§ 145 ff. SGB IX und der Aufgabenträger Landesmittel zur Förderung des ÖPNV gemäß der zum Zeitpunkt des Vereinbarungsabschlusses geltenden ÖPNV-Finanzierungsverordnung zum ÖPNV-Gesetz des Landes Brandenburg erhält. Die darin enthaltenen Ausgleichszahlungen für die rabattierte Beförderung von Schülern und Auszubildenden auf der Grundlage des ehemaligen § 45a PBefG werden nach der Vereinbarung Ausgleichszahlungen Schüler- und Auszubildendenverkehr im übrigen öffentlichen Personennahverkehr zwischen der Stadt Cottbus und dem Verkehrsunternehmen Cottbusverkehr GmbH an das Unternehmen weitergeleitet. Die weiteren Mittel, die auch Mittel nach dem Gemeindeverkehrsfinanzierungsgesetz (GVFG) und nach dem Regionalisierungsgesetz (RegG) beinhalten, sind Bestandteil des finanziellen Beitrags bzw. des Investitionszuschusses. Der Erhalt dieser Landesmittel ist Grundlage für die Bemessung des durch die Stadt Cottbus zu leistenden finanziellen Beitrags. Die Stadt Cottbus stellt sicher, dass dem Unternehmen während der Laufzeit der Vereinbarung diese finanziellen Mittel entsprechend seines ÖPNV-Angebotes im Stadtgebiet weitergeleitet werden. Die Regelungen über den finanziellen Beitrag bleiben davon unberührt.
- (4) Die finanziellen Beiträge werden nach Maßgabe von Abs. 5 und 6 erhöht und nach Abs. 7 und 8 begrenzt:
- (5) Unterschreiten die tatsächlichen Einnahmen der CV die der Ermittlung der Zuzahlung zugrunde liegenden prognostizierten Einnahmen um mehr als 2%, wird das Einnahmefizit in Höhe des 2% überschreitenden Teils durch eine Erhöhung der finanziellen Beiträge ausgeglichen, soweit dieses Defizit nicht durch Aufwandsminderungen kompensiert wird.
- (6) Überschreiten die tatsächlichen Aufwendungen der CV für Kraftstoffe, Energie und Personal die der Ermittlung der finanziellen Beiträge zugrunde liegenden prognostizierten Aufwendungen um mehr als 2% und ist die Überschreitung auf ein unvorhersehbares, von CV nicht beeinflussbares Ereignis zurückzuführen, werden die finanziellen Beiträge in Höhe des 2% überschreitenden Teils erhöht, soweit der Mehraufwand nicht durch Mehreinnahmen ausgeglichen werden kann.
- (7) Sollte es aufgrund der tatsächlichen Einnahmen- und Kostenentwicklung zu einer sog. Überkompensation kommen, werden die finanziellen Beiträge der Stadt Cottbus in Höhe des überkompensierten Teils gekürzt. Eine Überkompensation im Sinne von Satz 1 liegt vor, wenn die finanziellen Beiträge der Stadt Cottbus zuzüglich der bei der Erfüllung der gemeinwirtschaftlichen Verpflichtung erzielten Einnahmen (einschließlich der auf der Grundlage einer gesonderten Vereinbarung weitergeleiteten Ausgleichszahlungen für den Schüler- und Auszubildendenverkehr) die fortgeschriebenen Soll-Aufwendungen um mehr als 2% (Anreizkomponente) überschreiten.
- (8) Abs. 7 gilt entsprechend, wenn die finanziellen Beiträge der Stadt Cottbus zuzüglich der Einnahmen (einschließlich der auf der Grundlage einer gesonderten Vereinbarung weitergeleiteten Ausgleichszahlungen für den Schüler- und Auszubildendenverkehr) die tatsächlichen Aufwendungen um mehr als 2% (Anreizkomponente) überschreiten.
- (9) Die für die Berechnungen gemäß Abs. 5 bis 8 erforderlichen Nachweise sind der Stadt Cottbus jeweils bis zum 31.03. des Folgejahres für das vergangene Jahr zu erbringen.

Die CV weist dabei den Soll-Aufwand und den tatsächlichen Aufwand auf der Grundlage der Trennungsrechnung gemäß § 7 Abs. 4 nach.

- (10) Der nach den vorstehenden Bestimmungen (Abs. 5 bis 8) ermittelte ausgleichsfähige Nettoeffekt aus der Erfüllung der betrauten gemeinwirtschaftlichen Verpflichtungen und die nach § 7 erfolgende Finanzierung ist eine Ausgleichsleistung im Sinne von Art. 6 Abs. 1 EU-VO 1370/2007. Der Kostenmaßstab nach § 7 Abs. 3 wird zur Aufrechterhaltung einer wirtschaftlichen Geschäftsführung nach Nr. 7 des Anhangs der EU-VO 1370/2007 fortgeführt.

§ 9 Fortschreibung und Überprüfung des Soll-Aufwands

- (1) Die CV schreibt den Soll-Aufwand gemäß § 7 Abs. 4 im Rahmen ihrer Erfolgsplanung jährlich fort und legt die Fortschreibung der Stadt Cottbus zur Zustimmung vor; die gesellschaftsrechtlichen Zustimmungserfordernisse bleiben hiervon unberührt.
- (2) Die CV wird den Maßstab für den Soll-Aufwand alle drei Jahre durch eine Wirtschaftsprüfungsgesellschaft überprüfen lassen und der Stadt Cottbus das Prüfungsergebnis zur Kenntnis geben. Das Prüfungsergebnis ist bei der Fortschreibung gemäß Abs. 1 zu berücksichtigen. Die nächste Prüfung erfolgt auf der Basis des Jahresabschlusses für das Geschäftsjahr 2009. Die Stadt Cottbus kann eine frühere Überprüfung verlangen, wenn Änderungen des Anforderungsprofils für die gemeinwirtschaftliche Verpflichtung die begründete Vermutung tragen, dass der Soll-Aufwand neu zu bemessen ist.

§ 10 Verkehrstarif und Kooperation im Verkehrsverbund Berlin-Brandenburg (VBB)

- (1) Die Partner verpflichten sich zu einer konstruktiven Zusammenarbeit auf der Grundlage des Kooperationsvertrages mit dem VBB sowie mit den in benachbarten Bedienungsgebieten im ÖPNV tätigen Verkehrsunternehmen, um das regionale Verkehrssystem zum Wohle der Kunden integriert weiterzuentwickeln. Darin eingeschlossen sind die Mitarbeit in den Verbundgremien sowie die Bereitstellung vereinbarter Informationen.
- (2) Die Cottbusverkehr GmbH wendet den gemeinsamen Tarif der im VBB zusammenwirkenden Verkehrsunternehmen (VBB-Tarif) für die entsprechenden Verkehre an und nimmt am Einnahmeaufteilungsverfahren teil.

§ 11 Wirksamkeit, Laufzeit und Kündigungsrecht

- (1) Diese Vereinbarung tritt zum 01.01.2009 in Kraft und hat eine Laufzeit bis zum 31.12.2018. Sie ersetzt die Vereinbarung „Betrauung der Cottbusverkehr GmbH mit der Durchführung des ÖPNV in der Stadt Cottbus“ vom 20. Mai 2008.
- (2) Die Wirksamkeit der Vereinbarung ist an den Bestand der Liniengenehmigungen gebunden. Sofern Liniengenehmigungen innerhalb der Laufzeit der Vereinbarung abgeändert werden müssen, im Genehmigungswettbewerb nicht wiedererteilt, durch

Rechtsmittel angegriffen oder aufgehoben werden, wird die Stadt Cottbus Anträge des Unternehmens auf Änderung bzw. Wiedererteilung dieser Genehmigungen im Verfahren nach §§ 13 und 13a PBefG unterstützen.

- (3) Sofern das Unternehmen durch Entscheidung der Genehmigungsbehörde oder aus anderen Gründen nicht mehr in der Lage ist, den vereinbarten Angebotsumfang durchzuführen, entfällt die Geschäftsgrundlage dieser Vereinbarung mit sofortiger Wirkung.
- (4) Eine außerordentliche Kündigung der Vereinbarung ist insbesondere aus folgenden Gründen zulässig: nachgewiesene Nichterstellung des vereinbarten ÖPNV-Angebots laut § 4 und Anhang „Angebotsbeschreibung“, nachgewiesene erhebliche Nichterfüllung von Qualitätskriterien nach § 5 und Anhang „Angebotsbeschreibung“, darunter insbesondere der Vorgaben zum Höchstalter der eingesetzten Fahrzeuge, sowie eingetretener Zahlungsverzug der Vergütungen nach § 6 um mindestens zwei Monatsraten insgesamt. Die Kündigung ist erst nach erfolglosem Ablauf einer zur Abhilfe bestimmten Frist oder nach erfolgloser Abmahnung zulässig.

§ 12 Salvatorische Klausel, Gerichtsstand

- (1) Sollten einzelne Bestimmungen dieser Vereinbarung unwirksam sein oder aus tatsächlichen oder rechtlichen Gründen nicht durchgeführt werden können, ohne dass damit die Aufrechterhaltung der Vereinbarung für einen der Partner unzumutbar wird, werden die übrigen Bestimmungen dieser Vereinbarung nicht berührt. Das gleiche gilt, falls eine Regelungslücke vorliegt. Anstelle der unwirksamen, undurchführbaren oder fehlenden Bestimmung ist eine Bestimmung zu vereinbaren, die dem von den Partnern angestrebten Zweck wirtschaftlich am nächsten kommt.
- (2) Änderungen und Nebenabreden bedürfen der Schriftform. Dies gilt auch für die Änderung der Schriftformklausel.
- (3) Gerichtsstand für alle sich aus dieser Vereinbarung ergebenden Rechtsstreitigkeiten ist Cottbus.

Ort und Datum der Unterzeichnung

.....
Frank Szymanski
Oberbürgermeister
Stadt Cottbus

.....
Ulrich Thomsch
Geschäftsführer
Cottbusverkehr GmbH

Anhang zur ÖPNV-Angebots- und Finanzierungsvereinbarung vom

zwischen der Stadt Cottbus (als Aufgabenträger)

und

der Cottbusverkehr GmbH (als Verkehrsunternehmen)

über die Durchführung und Finanzierung von ÖPNV-Angeboten in der Stadt Cottbus

Angebotsbeschreibung

Inhaltsübersicht

- 1 Herleitung, Gegenstand und Regelungsbedarf
- 2 Rahmenbedingungen der Angebotsgestaltung
- 3 Vereinbartes quantitatives ÖPNV-Angebot und dessen Weiterentwicklung
 - 3.1 Verkehrspolitische Zielstellungen und Grundsätze der Stadt Cottbus
 - 3.2 Umfang des vereinbarten Verkehrsangebotes
 - 3.3 Angebote in alternativen Bedienungsformen
- 4 Qualität des ÖPNV-Angebots und der Verkehrsdurchführung
 - 4.1 Qualitätskriterien
 - 4.2 Fahrzeugstandards
 - 4.2.1 Grundsätze
 - 4.2.2 Straßenbahnfahrzeuge
 - 4.2.3 Omnibusse
 - 4.3 Pünktlichkeit und Anschlusssicherung
 - 4.3.1 Pünktlichkeit
 - 4.3.2 Anschlusssicherung
 - 4.4 Kompetenz und Kundenorientierung des Fahr- und Servicepersonals
 - 4.5 Fahrgastinformation
 - 4.6 Internetauftritt
 - 4.7 Vertrieb
 - 4.8 Zustand und Ausstattung der Haltestellen
 - 4.9 Störungs- und Beschwerdemanagement

1. Herleitung, Gegenstand und Regelungsbedarf

Die nachfolgende Darstellung zu vereinbarender ÖPNV-Angebote dient deren näherer Erläuterung als Grundlage der Gestaltung der ÖPNV-Angebots- und Finanzierungsvereinbarung zwischen dem Aufgabenträger und dem Verkehrsunternehmen. Gegenstand ist die Durchführung und Finanzierung von Linienverkehr mit Straßenbahnen und Omnibussen sowie alternativer ÖPNV-Angebote im Gebiet der Stadt Cottbus auf der Grundlage der Bestimmungen des Personenbeförderungsgesetzes (PBefG) sowie des regionalen Nahverkehrsplanes. Dabei soll das Linienverkehrsangebot permanent weiter optimiert und durch alternative Verkehrsangebote ergänzt werden.

Inhaltlicher Gegenstand der Beschreibung des Verkehrsangebots ist die exakte Darstellung der Anforderungen und Vorstellungen des Aufgabenträgers an das vom Verkehrsunternehmen inhaltlich, räumlich und zeitlich zu erbringende ÖPNV-Angeboten sowie der Vereinbarungen zwischen den Partnern zur Finanzierung dieser Angebote. Dargestellt wird alles, was das zu vereinbarende Angebot charakterisiert und die vereinbarungsgemäße Durchführung finanzierbar und kontrollierbar macht.

Hauptbestandteile sind

- Rahmenbedingungen der Angebotsgestaltung
- Umfang und Zusammensetzung des ÖPNV-Angebots (quantitative Angebotsdefinition)
- Güte der Verkehrsdurchführung (qualitative Angebotsdefinition)
- Finanzierungsrahmen, Organisation und Kontrollmechanismen für die vereinbarungsgemäße Verkehrsdurchführung.

2. Rahmenbedingungen der Angebotsgestaltung

Die Form der Zusammenarbeit dient der Gewährleistung einer weiteren Wahrnehmung der Aufgabenträgerverantwortung für den regionalen ÖPNV durch die Stadt Cottbus nach den Bestimmungen des Gesetzes über den öffentlichen Personenverkehr des Landes Brandenburg (ÖPNVG).

Wichtigste Grundlagen der Gestaltung des quantitativen und qualitativen ÖPNV-Angebots ist der Nahverkehrsplan der Stadt Cottbus für den übrigen (schienen- und straßengebundenen) ÖPNV, die Mechanismen und Instrumente des Landes Brandenburg und des Bundes zur Förderung der Finanzierbarkeit des ÖPNV sowie die Planungen des Landes Brandenburg als Aufgabenträger für den SPNV und des VBB zur weiteren Entwicklung des Schienenpersonennahverkehrs.

3. Vereinbartes quantitatives ÖPNV-Angebot und dessen Weiterentwicklung

Als Mindestanforderung der Bedienung gelten die im Nahverkehrsplan der Stadt Cottbus, derzeit gültig bis 2011, als mittelfristige Planungsgrundlage formulierten verkehrspolitischen Zielstellungen und Grundsätzen und der Empfehlungen für einen Mindestbedienungsstandard im ÖPNV.

3.1 Verkehrspolitische Zielstellungen und Grundsätze der Stadt Cottbus

Der ÖPNV in der Stadt Cottbus ist unter folgenden verkehrspolitischen Prämissen zu gestalten:

- a) Erfüllung der Aufgabe zur Daseinsvorsorge
- b) Sicherstellung einer ausreichenden Mobilität
- c) Einheitliches ÖPNV-Gesamtsystem
- d) Bevorrechtigung des ÖPNV
- e) Gewinnung neuer Fahrgäste
- f) Entwicklung von Infrastruktur und Fahrzeugpark
- g) Zusammenarbeit der Aufgabenträger im VBB

Dabei gilt es, das Kostendefizit im ÖPNV zu begrenzen bzw. zu senken, um seine Finanzierbarkeit bei tendenziell sinkenden verfügbaren Mitteln sicherzustellen.

3.2 Umfang des vereinbarten Verkehrsangebotes

Das abzudeckende ÖPNV-Angebot umfasst konventionelle Linienverkehre als

Stadtverkehre und Schülerverkehre

- Das bestehende Liniennetz (Stand 01.01.2009) bildet das derzeitige Grundgerüst des Angebots. Dieses Angebot soll entsprechend dem Grundsatzbeschluss der Stadtverordnetenversammlung Beschluss-Nummer IV-094-10/09 vom 24.06.2009 verändert werden.
- Der Gesamtumfang der zu realisierenden Verkehrsangebote (in Fahrplan-km) muss sowohl eine flächendeckende ÖPNV-Erschließung des Bedienungsgebietes mit Verkehren im Stadtverkehr, insbesondere die uneingeschränkte, satzungsgemäße Absicherung des Schülerverkehrs, als auch an der voraussichtlichen Entwicklung der Fahrgastnachfrage im Vereinbarungszeitraum berücksichtigen. Das jährlich zu erbringende ÖPNV-Angebot wird gegenüber dem gegenwärtigen Angebotsumfang (Stand 2008: 2.750.000 Fahrplan-km) insgesamt annähernd konstant gehalten. Das beauftragte Verkehrsangebot für die einzelnen Jahre ist in § 4 Absatz 1 festgelegt.
- Gegenstand der ÖPNV-Angebots- und Finanzierungsvereinbarung ist das dem Nutzer allgemein und öffentlich zugängliche ÖPNV-Angebot. Diese soll anteilig so hoch wie möglich sein.
- Unabhängig von der vorgegebenen Angebotsstrukturierung ist der Betreiber aufgefordert, eigene Ideen zur Optimierung des ÖPNV-Angebots zu entwickeln oder entwickeln zu lassen. Dabei geht es sowohl um neue Angebotsideen, organisatorische und betriebstechnologische Aspekte als auch um eine stärkere Durchsetzung integrativer Elemente in der Angebotsplanung, wie
 - die Entwicklung weiterer touristischer Angebote
 - die Abstimmung der Angebote zwischen dem üÖPNV und dem SPNV

- die Abstimmung der Angebote zwischen CV GmbH einerseits und Verkehrsunternehmen mit benachbarten Bedienungsgebieten andererseits
 - die Angebotsverteilung und die Organisation der Verkehrsdurchführung (Fahrzeug- und Personaleinsatzplanung, abgestimmte Wagenumläufe) zwischen diesen Unternehmen
 - Ergänzungen oder teilweisen Ersatz konventioneller oder alternativer Angebote.
- Sowohl der Aufgabenträger als auch das Unternehmen haben jederzeit die Möglichkeit, über den genannten Angebotsumfang hinaus zusätzliche Verkehre zu vereinbaren. Insbesondere im Interesse einer Neu- und Rückgewinnung von Fahrgastpotenzialen wird dies ausdrücklich begrüßt. Voraussetzung ist, dass der Veranlasser das daraus entstehende Defizit abdeckt oder eine Vereinbarung zur Defizitdeckung getroffen werden kann. Die Vorgehensweise der dazu erforderlichen Vorkalkulation ist in der ÖPNV-Angebots- und Finanzierungsvereinbarung geregelt.
Der Veranlasser entscheidet auf der Grundlage der Kalkulation des Unternehmens, ob er einen zusätzlichen Verkehr vereinbart oder nicht. Das Unternehmen entscheidet, ob es zusätzliche Verkehre zum angebotenen Preis durchführt oder nicht.

3.3 Angebote in alternativen Bedienungsformen

Das künftige Verkehrsangebot hat zunehmend die Möglichkeiten alternativer Bedienungsangebote zu berücksichtigen. Diese können ergänzenden oder in begrenztem Umfang ablösenden Charakter haben. Der Betreiber des konventionellen Linienverkehrs soll diesen Prozess unterstützen und ggf. zur Organisation solcher alternativer Angebote, zum Beispiel durch Gewährleistung der Fahrzeugeinsatzdisposition, beitragen.

4. Qualität des ÖPNV-Angebots und der Verkehrsdurchführung

4.1 Qualitätskriterien

Neben der Verfügbarkeit des ÖPNV-Angebots ist die Qualität der Verkehrsdurchführung entscheidend für dessen Akzeptanz bei den Fahrgästen und damit letztlich auch der Effizienz und Zukunftsfähigkeit der Verkehrsdurchführung.

Die Ausgestaltung des Fahrplanangebotes, der Beförderungsbestimmungen und der anzuwendenden Tarife liegt im Rahmen der gesetzlichen Vorschriften insbesondere des Personenbeförderungsgesetzes (PBefG) im Verantwortungsbereich der Cottbusverkehr GmbH (CV). Die Vorgaben aus dem Nahverkehrsplan oder alternativen Planungsunterlagen sind zu beachten.

Die CV gewährleistet bei der Erbringung ihrer Verkehrsangebote eine kontinuierlich Qualität, die nach den nachfolgenden Kriterien bemessen ist, den nachweislichen Standards vom 01.01.2009 entspricht und die künftigen Standards des jeweils gültigen Nahverkehrsplanes erfüllen wird.

4.2 Fahrzeugstandards

4.2.1 Grundsätze

Die Rahmenempfehlungen des VDV zum Einsatz von Verkehrsmitteln im ÖPNV beziehen sich hauptsächlich auf die Technik und den Betrieb der Verkehrsmittel. Anforderungen an Verkehrsmittel im Linienverkehr, an die Sicherheit von Fahrgästen, an das Fahrpersonal und die Umwelt sind gesetzlich festgelegt.

Die im Betrieb befindlichen Verkehrsmittel entsprechen den geltenden deutschen Standards, sind zur Personenbeförderung zugelassen und werden entsprechend den geltenden Bestimmungen nachweisbar gewartet.

Der Zugang und die Nutzung für die in ihrer Mobilität eingeschränkten Fahrgäste sind zu berücksichtigen. Fahrzeuge sind barrierefrei, wenn deren Nutzung für die in ihrer Mobilität eingeschränkten Fahrgäste (z. B. Rollstuhlfahrer/innen) ohne fremde Hilfe möglich ist. Fahrzeuge sind bedingt barrierefrei, wenn deren Nutzung für die in ihrer Mobilität eingeschränkten Fahrgäste (z. B. Rollstuhlfahrer/innen) nur mit fremder Hilfe möglich ist.

Die Fahrzeuge sollen umweltfreundlich und geräuscharm sein, einen sparsamen Energieverbrauch haben und ein ruckfreies Beschleunigen und Abbremsen ermöglichen.

Die CV ist bemüht, das gegenwärtig vorhandene Komfortniveau der Fahrzeuge mindestens beizubehalten und durch Investitionen im Kundeninteresse möglichst zu verbessern. CV und Stadt Cottbus vereinbaren die Qualität des einzusetzenden Fahrzeugparks. Veränderungen bedürfen der vorherigen Absprache.

Werbung in/an Fahrzeugen soll auf Fahrgäste nicht belästigend wirken.

4.2.2 Straßenbahnfahrzeuge

Alle Fahrzeuge müssen einen Niederfluranteil von mindestens 20 % pro Fahrzeug besitzen, d. h. mindestens eine Tür im Niederflurbereich aufweisen.

a) Ein- und Ausstiegskomfort

Einstiegshöhe ab Straßenoberkante	maximal 360 mm
Einstieghilfen	maximale Höhendifferenz 100 mm und maximal 150 mm Spaltenbreite zum Bord Für kombinierte Bus-Tram-Haltestellen können entsprechend der verkehrlichen Besonderheiten abweichende Maße gelten
Türen	durchschnittlich pro 7 m Wagenkastenlänge mindestens 1 Tür; pro Garnitur mindestens 1 Tür mit einer Breite > 1.200 mm und Rollstuhlrampe
Fahrzeugbodenverlauf	möglichst ohne Querstufen
Haltestangen und Haltegriffe	für alle Körpergrößen/Armlängen der Fahrgäste
Türöffner	ca. 750 – 850 mm ab Einstiegshöhe, ertastbar, Fläche ca. 25 cm ²

b) Aufenthaltskomfort

Fahrgeräusche	Orientierung an VDV-Richtlinie 154
Sitzabstand	650 – 800 mm
Sitzgestaltung	ergonomisch, Vandalismus hemmend, kontrastreich
Anordnung der Sitze	mit Sichtkontakt der Fahrgäste und Kommunikationsmöglichkeit
Haltegriffe	senk- und waagerechte Haltestangen und Griffe an gangseitigen Fahrgastsitzreihen
Sondernutzungsfläche	mindestens Aufstellmöglichkeit für 1 Rollstuhl oder 2 Kinderwagen
Innenraum	farblich kontrastreiche Gestaltung als Orientierungshilfe für Sehbehinderte
Heizung/Klimatisierung	Heizungs-/Belüftungsanlage
Beleuchtung	blendfrei zur objektiven Sicherheit der Fahrgäste
Fenster	kundenorientierte Gestaltung
Sicherheit	Videoüberwachung Fahrgastraum

c) Fahrgastinformation

Außen:	
Linienbezeichnung	vorn, rechts, hinten, links
Fahrtziel	vorn
Streckenverlauf	rechts
Verkehrsunternehmen	rechts, links
Verkehrsverbund	Logo vorn
Kennzeichnung Tür	Rollstühle/Kinderwagen/Videoüberwachung
Türöffner	fahrzeugbezogen
Innen:	
Information zu	Fahrtziel, Streckenverlauf mit Umsteigemöglichkeit, möglichst Linienbezeichnung
Ankündigung Haltestellen	akustisch und optisch
Piktogramme	Rollstühle/Kinderwagen, Schwerbehindertensitzplätze, Fahrräder
Türöffner	fahrzeugbezogen

4.2.3 Omnibusse

Für Fahrgäste mit eingeschränkter Mobilität sind die Vorschriften für technische Einrichtungen von Fahrzeugen gemäß der Richtlinie der Europäischen Gemeinschaft RL 2001/85/EG, Anlage VII, in Stadt- und Umlandverkehren für Neufahrzeuge verbindlich anzuwenden und für Regionalverkehre vorzusehen, sofern diese Fahrzeuge barrierefrei sein müssen. Diese Regelung ist insbesondere bei Neuanschaffung von Bussen zu beachten.

Busse werden nach EU-Richtlinie 2001/85/EG kategorisiert:

- Klasse I: Stadtbuss mit hohem Stehplatzanteil (siehe VDV-Schrift 2030)
- Klasse II: Überlandbus mit hohem Sitzplatzanteil (siehe VDV-Schrift 2031)
- Klasse III: Reisebusse (siehe VDV-Schrift 2037)
- Klasse A: Midibus mit überwiegendem Stehplatzanteil (abgeleitet aus Kl. I)

- Klasse B: Midibus ausschließlich mit Sitzplätzen (abgeleitet aus Kl. II)

In Bussen der Klassen A und B sind max. 22 Sitzplätze vorhanden.

Minibusse (<8 m Länge, > 8 Fahrgastsitzplätze) sind nicht standardisiert.

Zunehmend erfolgt bei alternativen Bedienungsformen ein Einsatz von PKW, die max. 7 Fahrgästen Platz bieten.

Das Höchstalter der eingesetzten Omnibusse beträgt in der Regel 14 Jahre, max. 15 % dürfen auch älter sein.

Standardbus und Gelenkbus:

Es wird ein Niederfluranteil der eingesetzten Fahrzeuge von 90 % angestrebt. Neufahrzeuge sind in der Regel als Niederflurfahrzeuge und entsprechend der EU-Abgasnormen 5 bzw. EEV zu beschaffen.

a) Ein- und Ausstiegskomfort

Einstiegshöhe ab Straßenoberkante	maximal 320 mm
Einstieghilfen	Absenkvorrichtung, Rollstuhlrampe bei NF-FZ
Türen	nach gesetzlicher Vorschrift 2; davon mindestens 1 Tür mit einer Breite > 1.200 mm
Fahrzeugbodenverlauf	möglichst ohne Querstufen
Haltestangen und Haltegriffe	für alle Körpergrößen/Armlängen der Fahrgäste, bei Innenschwingtüren auch an Türblättern, bei Außenschwingtüren Handlauf
Haltestellenwunschtaster	in ausreichender Anzahl
Türöffner	fahrzeugbezogen; ca. 750 – 850 mm ab Einstiegshöhe, kontrastreich und ertastbar, Fläche ca. 25 cm ²

b) Aufenthaltskomfort

Fahrgeräusche	Orientierung an VDV-Richtlinie 154
Sitzabstand	650 – 800 mm
Sitzgestaltung	ergonomisch, Vandalismus hemmend, kontrastreich
Verhältnis Sitz-/Stehplätze	liniengerechte Bestuhlung
Anordnung der Sitze	teilweise vis-a-vis-Anordnung
Haltegriffe	senkrechte Haltestange oder Griffe an gangseitigen Fahrgastsitzreihen, waage- und senkrechte Haltestangen
Sondernutzungsfläche	mindestens 900 x 1.300 mm (besser 1,3 m ²) für Rollstuhl/ Kinderwagen
Innenraum	farblich kontrastreiche Gestaltung als Orientierungshilfe für Sehbehinderte
Heizung/Klimatisierung	Klimaanlage Fahrgastraum
Beleuchtung	blendfrei, zur Erhöhung des objektiven Sicherheitsgefühls
Fenster	kundenorientierte Gestaltung
Sicherheit	Videoüberwachung

c) Fahrgastinformation

Außen:	
---------------	--

Linienbezeichnung	vorn, rechts, links, hinten
Fahrtziel	vorn, rechts
Streckenverlauf	rechts
Verkehrsunternehmen	rechts, links
Verkehrsverbund	Logo vorn
Kennzeichnung Tür	Rollstühle/Kinderwagen/Videoüberwachung
Türöffner	fahrzeugbezogen
Innen:	
Information zu	Linienbezeichnung, Fahrtziel, Streckenverlauf mit Umsteigemöglichkeit
Ankündigung Haltestellen	akustisch und optisch
Piktogramme	Rollstühle/Kinderwagen, Schwerbehindertensitzplätze, Fahrräder
Türöffner	fahrzeugbezogen

Minibus

a) Ein- und Ausstiegskomfort

Einstiegshöhe ab Straßenoberkante	maximal 320 mm
Einstieghilfen	Rollstuhllampe bei NF-FZ
Tür	nach gesetzlicher Vorschrift mindestens 1 Tür mit einer Breite > 1.200 mm
Fahrzeugbodenverlauf	möglichst ohne Querstufen
Haltestangen und Haltegriffe	für alle Körpergrößen/Armlängen der Fahrgäste, bei Innenschwingtüren auch an Türblättern, bei Außenschwingtüren Handlauf
Haltestellenwunschtaster	in ausreichender Anzahl

b) Aufenthaltskomfort

Fahrgeräusche	Orientierung an VDV-Richtlinie 154
Sitzabstand	650 – 800 mm
Sitzgestaltung	ergonomisch, Vandalismus hemmend, kontrastreich
Verhältnis Sitz-/Stehplätze	liniengerechte Bestuhlung
Anordnung der Sitze	mit Sichtkontakt der Fahrgäste und Kommunikationsmöglichkeit
Haltegriffe	senkrechte Haltestange oder Griffe an gangseitigen Fahrgastsitzreihen, waage- und senkrechte Haltestangen
Sondernutzungsfläche	Midibus mind. 900 x 1.200 mm (besser 1,3 m²)
Innenraum	farblich kontrastreiche Gestaltung als Orientierungshilfe für Sehbehinderte
Heizung/Klimatisierung	Heizungs-/Belüftungsanlage
Beleuchtung	blendfrei
Fenster	kundenorientierte Gestaltung

c) Fahrgastinformation

Außen:	
---------------	--

Linienbezeichnung	vorn, hinten
Fahrtziel	vorn
Verkehrsunternehmen	rechts, links
Verkehrsverbund	Logo vorn
Kennzeichnung Tür	Rollstühle/Kinderwagen
Türöffner	fahrzeugbezogen
Innen:	
Information zu	Linienbezeichnung, Fahrtziel, Streckenverlauf mit Umsteigemöglichkeit
Ankündigung Haltestellen	akustisch

Alternative Bedienung mit PKW (mit max. 7 Fahrgastplätzen und Einsatz als RufBus, Anruftaxi usw.)

Diese Fahrzeuge unterliegen den Bestimmungen der Straßenverkehrsordnung. Beim Einsatz im ÖPNV ist deshalb unbedingt zu gewährleisten:

- Die Beförderung stehender Personen ist ausgeschlossen.
- Die Rückhalteeinrichtungen und Mitführen von Sitzerrhöhungen für Kinder
- Angurtpflicht
- Liniennummer und möglichst Zielanzeige
- ausreichender Innenraum zum bequemen Einsteigen und Erreichen der Sitzplätze
- ausreichende und blendfreie Beleuchtung des Fahrgastraumes
- zweiter Innenspiegel am Fahrerplatz zur Fahrgastraumbeobachtung
- Heizung/Klimaanlage – kundenorientierte Bedienung

Beim Einsatz im Schülerverkehr sind vorgeschrieben:

- Piktogramm Schülerverkehr
- Fahrgasttür bei Beförderung von Kita- und Grundschulkindern gegen unbeabsichtigtes Öffnen sichern

4.3 Pünktlichkeit und Anschlusssicherung

4.3.1 Pünktlichkeit

Der Kunde erwartet, dass die von ihm benutzten öffentlichen Verkehrsmittel fahrplamtreu 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. Dazu gehört außerdem, dass das Verkehrsmittel nicht zu früh abfährt.

In die Berechnung gehen nach einer repräsentativen Stichprobe alle als unpünktlich gemessenen Fahrten ein.

Der Pünktlichkeitsgrad P_U berechnet sich aus

$$P_U = \frac{(F - F_H) * 100}{F}$$

mit F Gesamtzahl der lt. Fahrplan vom Verkehrsunternehmen
erbrachten Fahrten
 F_H Anzahl der durch das Verkehrsunternehmen zu vertretenden
unpünktlichen Fahrten

Bei der Berechnung der Pünktlichkeitsgrade ist zu beachten, dass durch die Einhaltung von Anschlüssen auftretende Unpünktlichkeiten gesondert behandelt werden.

4.3.2 Anschlusssicherung

Für den Fahrgast ist eine reibungslos funktionierende Anschlusssicherung ein wesentlicher Qualitätsstandard des ÖPNV-Angebotes. Ein Anschluss ist eine räumliche und zeitliche aufeinander abgestimmte Zusammenführung mehrerer Linien an einem Verknüpfungspunkt, der innerhalb eines angemessenen Zeitintervalls vonstatten geht. Anschlüsse sollen so gestaltet sein, dass die Mehrzahl der Fahrgäste zeitnah ihre Fahrt fortsetzen kann.

Die Abwicklung der Anschlüsse erfolgt automatisiert über das rechnergestützte Betriebsleitsystem. Bei Überschreitung der vorgegebenen Wartezeiten entscheidet die Betriebsleitstelle über die Anschlussgewährung.

4.4 Kompetenz und Kundenorientierung des Fahr- und Servicepersonals

Das Auftreten des Personals ist ein wesentlicher Faktor für die Kundenwahrnehmung des Produktes ÖPNV. Personal im direkten Kundenkontakt trägt Unternehmensbekleidung.

Im Rahmen seiner Ausbildungs-, Aufsichts- und Qualitätspflichten sorgt die CV dafür, dass Personal mit direktem Kundenkontakt folgende Anforderungen erfüllt:

- fachliche Eignung,
- Kenntnisse der Beförderungsbedingungen und Tarifbestimmungen des VBB,
- verkehrsgeografische Grundkenntnisse des Einsatzbereiches,
- fließende Deutschkenntnisse in Wort und Schrift,
- klare und deutliche Kommunikation bei Störungen und Unfällen,
- Freundlichkeit im Umgang mit Fahrgästen,
- kundenorientierte und besonnene Handlungsweise,
- notwendige Kenntnisse in Kommunikationstechniken und zur Bewältigung von Konfliktsituationen,
- gepflegtes äußeres Erscheinungsbild.

Besonderer Wert wird gelegt auf:

- permanente Verbindungsmöglichkeit zur Betriebsleitstelle,

- genau gehende Uhr,
- Unterlagen zur Fahrgastinformation (Fahrplan, Tarifbestimmungen, Beförderungsbedingungen, Tariftabellen) in Abhängigkeit der ausgeübten Tätigkeit.

Die Mitarbeiter sind als „Fachkraft für Verkehrsservice“ ausgebildet. Das kundenfreundliche Mitarbeiterverhalten unterliegt einer laufenden Qualitätskontrolle. Erkannte Defizite sind durch Nachschulungen zeitnah zu beheben.

Inhalte von Schulungen sind:

- Netz- und Ortskenntnisse;
- Tarifkenntnisse, soweit sinnvoll auch Übergangstarife für an den VBB angrenzende Verkehre;
- Kommunikation mit dem Kunden (offenes, aktives Informationsverhalten gegenüber dem Kunden, insbesondere bei Störungen, offensives Auftreten bei konfliktträchtigen Situationen);
- Situationsabhängiges, eigenverantwortliches Verhalten zum Nutzen der Kunden;
- Verhalten gegenüber mobilitätsbehinderten Personen;
- Kenntnisse zur Fahrzeugtechnik (kleinere Störungen können selbst behoben werden).

4.5 Fahrgastinformation

Es sind folgende allgemeine Grundsätze der Fahrgastinformation im Verbundgebiet einzuhalten:

- einheitlicher Aufbau der Informationen bei unternehmensübergreifender Fahrgastinformation;
- Durchgängigkeit und Einhaltung der Informationsketten;
- barrierefreie Gestaltung der Information.

Eine zielgerichtete Information zum ÖPNV-Angebot fördert die Benutzung öffentlicher Verkehrsmittel.

Die CV sorgt für kundenfreundliche Zugangsmöglichkeiten zu Informationen und ist für die optische und akustische Fahrgastinformation in den Fahrzeugen und an Haltestellen zuständig. Zur Fahrgastinformation zählt ein klares und gut verständliches Leitsystem an den Haltestellen. Die Fahrgäste sind vor, während und nach der Fahrt u. a. auch über Anschlussmöglichkeiten zu unterrichten.

Planmäßige Änderungen sind in geeigneter Form rechtzeitig mitzuteilen.

Vorinformation über ÖPNV- und Tarifangebote

Dem Kunden muss es möglich sein, sich vor Fahrtantritt über das ÖPNV- und Tarifangebot zu informieren (z. B. Taschenfahrpläne, Faltblätter, Auskünfte über das Servicetelefon bzw. Internet oder über Besuche im Kundencenter vor Ort).

Beim Servicetelefon und beim Kundencenter sind die Erreichbarkeit, die Schnelligkeit und Genauigkeit der Information und die Informationsqualität wesentliche Kriterien für die Kundenzufriedenheit.

Information an Haltestellen / Stationen über ÖPNV- und Tarifangebot

Die Fahrgastinformation an den Haltestellen ermöglicht es dem Kunden, die relevanten Informationen zu seiner geplanten Fahrt zu erhalten.

Entsprechend den Möglichkeiten sind wichtige Haltestellen mit dynamischen Fahrgastinformationsanlagen auszurüsten. Hierbei sind die CV-eigenen und nach Abstimmung auch die Fahrplanzeiten (Soll- bzw. Ist-Fahrplan) fremder Verkehrsunternehmen anzuzeigen.

4.6 Internetauftritt

Bei der Gestaltung des Internetauftritts sollten folgende Grundsätze beachtet werden:

- Die Navigation soll einfach sein, man sollte von jedem Menüpunkt ohne Umwege andere erreichen können.
- Die Gestaltung soll ansprechend und einheitlich sein.
- Gemäß Zielgruppe sollten die technischen Voraussetzungen adäquat geplant werden.
- Eine Sitemap/Übersicht ist zwingend.
- Die Bestimmungen des Bundesdatenschutzgesetzes sowie des Berliner und Brandenburger Datenschutzgesetzes sind anzuwenden.

Inhalt:

- Fahrplan- und Tarifauskunft (VBB-fahrinfo);
- Liniennetzpläne;
- aktuelle Fahrplanauskunft (Baumaßnahmen, Betriebsabweichungen, Störungsinformationen);
- Fahrplantabellen aller CV-Linien;
- Informationen zum Vertrieb;
- spezielle Informationen für Touristen zum Fahrplan- und Tarifangebot;
- Kontaktdaten zum Kundenservice;
- Kontaktmöglichkeit direkt per E-Mail;
- Informationen zum Unternehmen;
- Hinweis auf VBB und Link über Logo;
- Rechtshinweis im Impressum.

4.7 Vertrieb

Beim Fahrscheinerwerb hat die CV sicherzustellen, dass der Fahrgast sich über die Tarifbestimmungen und Beförderungsbedingungen informieren kann und die Möglichkeit hat, den für ihn am besten geeigneten Fahrausweis auszuwählen.

Für alle Verkehrsmittel können im Verbundgebiet Fahrausweise im Vorverkauf erworben werden.

Folgende Vertriebswege sind einsatz- und nachfrageorientiert vorzuhalten:

- Unternehmenseigene Verkaufsstellen und Verkaufsbüros müssen bequem erreichbar sein, über eine bedarfsorientierte Öffnungszeit (empfohlen wird eine Öffnungszeit von mindestens sieben Stunden) verfügen und mit geschultem Personal besetzt sein. Die Öffnungszeiten sind den Fahrgästen in geeigneter Weise zur Kenntnis zu geben.
- Unternehmenseigene Verkaufsstellen verkaufen sämtliche VBB-Tarife im Bar- und Zeitkartenbereich.
- Verkaufsbüros verkaufen im Tarifbereich Cottbus AB mindestens Einzelfahrscheine und Mehrfahrtenkarten.
- Alle Straßenbahnen und Stadtomnibusse sind mit mobilen Fahrausweisautomaten auszustatten. Diese Geräte sind Geldkarten-tauglich.
- Beim Busfahrer können sämtliche VBB-Fahrscheine (außer Jahreskarten) über den Fahrscheindrucker erworben werden. Diese Geräte sind grundsätzlich Geldkarten-tauglich.
- An wichtigen Haltestellen sind stationäre Fahrausweisautomaten aufzustellen. Diese verkaufen weitestgehend das VBB-Tarifsortiment (außer Jahreskarten). Die Geräte sollen bei Neubeschaffung ec-Karten-fähig sein.
- Zeitkarten können auch über den Internetverkauf erworben werden.
- Die Einführung eines elektronischen Ticket-Systems bzw. Handy-Tickets wird entsprechend den Möglichkeiten unterstützt.

4.8 Zustand und Ausstattung der Haltestellen

Haltestellen gelten gemeinhin als die Visitenkarten der Verkehrsunternehmen und des lokalen ÖPNV. Die Haltestellen im Bedienungsgebiet sind nach ihrer Bedeutung zu kategorisieren und die jeweiligen Kategorien mit entsprechenden Ausstattungsmerkmalen zu versehen. Als wesentliche Kategorisierungskriterien sind Fahrgastfrequenz und Funktionsmerkmale (Anzahl und Häufung von Umsteigern, funktionsbedingte mittlere Wartezeit der Fahrgäste) zu betrachten.

Die Ausstattung der Haltestellen umfasst als vorgegebene Grundausstattung Haltestellenmast und –schild nach den Vorschriften der BOStrab, BOKraft und des StVG (mit Bezeichnung, Liniennummern, Verkehrsunternehmen) sowie Fahrplaninformation. Der Betreiber hat eine konstruktive Zusammenarbeit mit den Kommunen zu suchen, die als Straßenbaulastträger Pflege und Reinigung der Haltestellen zu organisieren haben.

4.9 Störungs- und Beschwerdemanagement

Ein wesentliches Element der Sicherung des Betriebsablaufs, wie auch der Kundenbetreuung ist ein funktionierendes Störungs- und Beschwerdemanagement. Das Unternehmen hat unter Beachtung der technischen und personellen Möglichkeiten – ggf. im Zusammenwirken mit benachbarten Unternehmen – adäquate Systeme aufzubauen, vorzuhalten und ständig weiterzuentwickeln.

Das Störungs- und Beschwerdemanagement sollte als Bestandteil des Qualitätsmanagementsystems nach DIN EN ISO 9001:2000 durchgeführt werden.

Die Kontrolle der Einhaltung festgelegter Qualitätsanforderungen und die Weiterentwicklung von Qualitätskriterien obliegen einem entsprechend qualifizierten Qualitätsmanagementbeauftragten der Geschäftsführung.

Die Berücksichtigung von Hinweisen und Kritiken der Fahrgäste, des Fahrgastbeirates, der Vertreter von Kundengruppen (z. B. der Schüler) sowie des Aufgabenträgers sind als ein wesentliches Mittel zur Bestimmung und Beeinflussung der Kundenzufriedenheit sowie als Anhaltspunkte für angebotsplanerische Veränderungen zu nutzen.

Aus diesem Grund wird das Unternehmen Kundenbefragungen unterschiedlicher Art und Intensität durchführen:

- a) regelmäßig wiederkehrende Kundenbefragungen
 - mindestens einmal jährlich zur Vorbereitung des neuen Fahrplanes mit dem Aufgabenträger und dem Träger der Schülerbeförderung der Stadt Cottbus
 - mindestens einmal jährlich zu einem geeigneten Zeitpunkt mit den Schulen und den Gemeindeverwaltungen über Mängel, Beschwerden und veränderten Anforderungen sowie Fragen der Infrastruktur (Straßenzustände, Haltestellen)
- b) unregelmäßige, anlassbezogene Befragungen
 - der bei a) genannten Kundengruppenvertreter und/oder
 - von besonderen Maßnahmen betroffener Fahrgäste oder potenzieller Fahrgäste (Anwohner, Beschäftigte, Besucher von Einrichtungen u. ä.).

Durchführung und Ergebnisse dieser Befragungen sind dem Aufgabenträger in knapper Form und möglichst zeitnah zu übergeben.

Bei gehäuften Kritiken zu einem bestimmten Thema ist der Aufgabenträger ebenfalls zu unterrichten.

Liste der ortsfesten Infrastruktur
--

1. Straßenbahn

1.1 Betriebshof Schmellwitz einschl. Werkstatt/Service-Anlagen/Abstellflächen

1.2 Betripleitstelle

1.3 Gleis- und Fahrleitungsanlagen

- 1.3.1 Schmellwitz, Anger – Bonnaskenplatz
- 1.3.2 Betriebshof Schmellwitz – Stadthalle
- 1.3.3 Wendeschleife Neu Schmellwitz
- 1.3.4 Ströbitz – Stadthalle
- 1.3.5 Sandow – Stadthalle
- 1.3.6 Stadthalle – Straße der Jugend – Madlow
- 1.3.7 Wendeschleife Sportzentrum
- 1.3.8 Wendeschleife Lutherstraße
- 1.3.9 Berliner Straße – Bahnhofstraße – Sachsendorf
- 1.3.10 Wendeschleife Thiemstraße
- 1.3.11 Stadtring/Straße der Jugend – Jessener Straße

1.4 Bahnsteige

- 1.4.1 Schmellwitz, Anger; Nordfriedhof (e+a); Beuchstraße (e+a)
- 1.4.2 Betriebshof (Friedhofsweg e+a); Neu Schmellwitz (e+a); Zuschka (e+a); Neue Straße (e+a); Sportpalast (e+a); Nordring (e+a); Bonnaskenplatz (e+a); Zimmerstraße (e+a); Stadthalle (Nordseite e+a)
- 1.4.3 –
- 1.4.4 Ströbitz, Ewald-Müller-Straße (e+a); Waisenstraße (e+a); Ströbitzer Weg (e+a); Schillerstraße (e+a); Stadthalle (Post e+a)
- 1.4.5 Sandow (e+a); H.-Hammerschmidt-Straße (e+a); Am Doll (e+a); Sandower Brücke (e+a); Altmarkt (e+a)
- 1.4.6 Stadtpromenade (e+a); Marienstraße (e+a); Görlitzer Straße (e+a); Ottilienstraße (e+a); Sportzentrum (e+a); Südfriedhof (e+a); Badensee Madlow (e+a); Priorstraße (e+a); Madlow (e+a)
- 1.4.7 Wendeschleife Sportzentrum (e+a)
- 1.4.8 Wendeschleife Lutherstraße
- 1.4.9 Thiemstraße/Hauptbahnhof (e+a); Thiemstraße/Klinikum (e+a); Hufelandstraße (e);

- Saarbrücker Straße (e+a); Thierbacher Straße (e+a); Gelsenkirchener Allee (e+a); Schwarzheider Straße (e+a); Sachsendorf (e+a)
- 1.4.10 Wendeschleife Thiemstraße (e+a)
- 1.4.11 Görlitzer Straße (a); Stadtring/Hauptbahnhof (e+a); Hauptbahnhof (e+a); Friedrich-List-Straße (e+a); Vetschauer/Leipziger Straße (e+a); Jessener Straße (e+a)
- 1.5 Wartehallen/Fahrgastunterstände (CV-eigene)**
- 1.5.1 Nordfriedhof (e)
- 1.5.2 Zuschka (a); Sportpalast (e+a); Bonnaskenplatz (e+a); Zimmerstraße (e+a); Stadthalle (Nordseite e+a)
- 1.5.3 –
- 1.5.4 Ströbitz (e); Ewald-Müller-Straße (e); Waisenstraße (e+a) Ströbitzer Weg (e+a); Schillerstraße (E); Stadthalle (Post a)
- 1.5.5 Sandow (a); Sandower Brücke (a); Altmarkt (e)
- 1.5.6 Stadtpromenade (e+a); Ottilienstraße (e+a); Sportzentrum (a); Spreestraße (e); Madlow (e)
- 1.5.7 –
- 1.5.8 –
- 1.5.9 Thiemstraße/Klinikum (e+a); Hufelandstraße (e); Saarbrücker Straße (e+a); Sachsendorf (e)
- 1.5.10 Wendeschleife Thiemstraße (e)
- 1.5.11 Hauptbahnhof (a); Vetschauer/Leipziger Straße (a); Jessener Straße (e)
- 1.6 Haltestellenstele mit Funk und dynamischer Fahrgastinformationsanlage (DFI)**
- 1.6.1 –
- 1.6.2 Zuschka (e); Bonnaskenplatz (e+a); Stadthalle (Nordseite e+a)
- 1.6.3 –
- 1.6.4 Stadthalle (Post e+a)
- 1.6.5 –
- 1.6.6 Stadtpromenade (e+a); Marienstraße (e+a); Görlitzer Straße (e+a)
- 1.6.7 –
- 1.6.8 –
- 1.6.9 Thiemstraße/Hauptbahnhof (e+a); Thiemstraße/Klinikum (e+a); Hufelandstraße (e); Saarbrücker Straße (e); Gelsenkirchener Alle (e)
- 1.6.10 –
- 1.6.11 Görlitzer Straße (a); Stadtring/Hauptbahnhof (e+a); Hauptbahnhof (e+a)
- 1.7 Haltestellenstele mit Funk (ohne DFI)**
- 1.7.1 Schmellwitz, Anger (e); Am Nordrand (e); Nordfriedhof (e); Beuchstraße (e)
- 1.7.2 Neu Schmellwitz (e); Neue Straße (e); Sportpalast (e); Nordring (e); Zimmerstraße (e+a)
- 1.7.3 –

- 1.7.4 Ströbitz (e); Ewald-Müller-Straße (e); Waisenstraße (e); Ströbitzer Weg (e+a); Schillerstraße (e+a)
- 1.7.5 Sandow (e); H.-Hammerschmidt-Straße (e); Am Doll (e); Sandower Brücke (e); Altmarkt (e)
- 1.7.6 Ottilienstraße (e); Sportzentrum (e); Südfriedhof (e); Badensee Madlow (e); Spreestraße (e); Priorstraße (e); Madlow (e)
- 1.7.7 Wendeschleife Sportzentrum (e)
- 1.7.8 –
- 1.7.9 August-Bebel-Straße (e+a); Wilhelm-Külz-Straße (e+a); Hufelandstraße (a); Thierbacher Straße (e); Schwarzheider Straße (e); Sachsendorf (e);
- 1.7.10 Wendeschleife Thiemstraße (e)
- 1.7.11 Friedrich-List-Straße (e); Vetschauer/Leipziger Straße (e); Jessener Straße (e)

1.8 *Dynamische Fahrgastinformationsanlage (ÖPNV/SPNV)*

- 1.8.1 Fürst-Pückler-Passage
- 1.8.2 Hauptbahnhof / Empfangsgebäude

1.9 *Uhrenanlage*

- 1.9.1 Stadtpromenade
- 1.9.2 Stadthalle / Nordseite

1.10 *Funkanlagen in LSA*

- 1.10.1 25 diverse Standorte

1.11 *RBL-Antennenanlage Berliner Straße*

1.12 *Bahnstromunterwerke*

Thiemstraße
 Lausitzer Straße
 Beuchstraße
 Betriebshof Schmellwitz

1.13 *Gleislagerplatz Dissenchener Straße*

1.14 *Bahnübergangssicherungsanlagen/Wechselblinkanlagen*

- 1.14.1 –
- 1.14.2 Schmellwitzer Straße; Schmellwitzer Weg; Neue Straße; TKC-Gewerbeeinfahrt; Fußweg G.-Hauptmann-Straße
- 1.14.3 –
- 1.14.4 Ströbitz, Hans-Sachs-Straße
- 1.14.5 Am Doll

- 1.14.6 Ausfahrt Hst. Görlitzer Straße (e); Fußweg Spreestraße
- 1.14.7 –
- 1.14.8 Thiemstraße/Lutherstraße
- 1.14.9 Lipezker Straße/Gaglower Straße

- 1.14.10 Thiemstraße/Wendeschleife
- 1.14.11 Hauptbahnhof (Überfahrt Empfangsgebäude, Räschener Straße, Senftenberger Straße)

1.15 *Streckensignalanlagen*

- 1.15.1 Schmellwitz, Anger – Nordfriedhof
- 1.15.2 –
- 1.15.3 –
- 1.15.4 –
- 1.15.5 Sandow – J.-Duclos-Platz
- 1.15.6 Spreestraße – Madlow

1.16 *Stationäre Fahrausweisautomaten*

- 1.16.1 Schmellwitz, Anger (e)
- 1.16.2 Neu Schmellwitz (e); Zuschka (e); Neue Straße (e); Nordring (e); Bonnaskenplatz (e); Stadthalle (Nord a)
- 1.16.3 –
- 1.16.4 Ströbitz (e); Ewald-Müller-Straße (e); Waisenstraße (e); Ströbitzer Weg (e); Stadthalle (Post a)
- 1.16.5 Sandow (e); Am Doll (e)
- 1.16.6 Stadtpromenade (e); Marienstraße (a); Görlitzer Straße (e); Ottilienstraße (e); Sportzentrum (e); Priorstraße (e); Madlow (e)
- 1.16.7 –
- 1.16.8 –
- 1.16.9 Thiemstraße/Hauptbahnhof (e); Thiemstraße/Klinikum (e); Hufelandstraße (e); Saarbrücker Straße (e); Thierbacher Straße (e); Gelsenkirchener Allee (e); Schwarzheider Straße (e); Sachsendorf (e)
- 1.16.10 –
- 1.16.11 Stadtring/Hauptbahnhof (a); Hauptbahnhof (e); Jessener Straße (e)

1.17 *Kundenbüros*

- 1.17.1 Busbahnhof
- 1.17.2 Stadtpromenade

1.18 *Sanitäranlagen*

- 1.18.1 Schmellwitz, Anger
- 1.18.2 Neu Schmellwitz
- 1.18.3 –
- 1.18.4 Ströbitz
- 1.18.5 Sandow
- 1.18.6 Madlow, Stadtpromenade
- 1.18.7 Sachsendorf
- 1.18.8 –
- 1.18.9 –
- 1.18.10 –
- 1.18.11 Jessener Straße

2 Omnibus

2.1 *Betriebshof Schmellwitz einschl. Werkstatt/Service-Anlagen/Abstellfläche*

2.2 *Betriebsleitstelle*

2.3 *Omnibusbahnhof Marienstraße mit 11 Bussteigen und Abstellflächen*

2.4 *Busfahrstreifen auf Straßenbahngleisanlagen*

- 2.4.1 Bahnhofstraße zwischen August-Bebel-Straße und Karl-Liebknecht-Straße (Nord – Süd)
- 2.4.2 Bahnhofstraße zwischen Rudolf-Breitscheid-Straße und Karl-Liebknecht-Straße (Süd – Nord)
- 2.4.3 Bahnhofstraße zwischen Rudolf-Breitscheid-Straße und Wilhelm-Külz-Straße (Nord – Süd)
- 2.4.4 Bahnhofstraße/Thiemstraße zwischen Wilhelm-Külz-Straße und Calauer Straße (beide Richtungen)
- 2.4.5 Thiemstraße Haltestellenbereich Thiemstraße/Klinikum (beide Richtungen)
- 2.4.6 Thiemstraße Haltestellenbereich Hufelandstraße (Süd – Nord)
- 2.4.7 Thiemstraße/Welzower Straße und Haltestelle Saarbrücker Straße (beide Richtungen)
- 2.4.8 Lipezker Straße zwischen Haltestelle Saarbrücker Straße und Gaglower Straße (Süd – Nord)
- 2.4.9 Straße der Jugend zwischen Görlitzer Straße und Ottilienstraße (beide Richtungen)
- 2.4.10 Stadtring Haltestelle Görlitzer Straße (Ost – West)
- 2.4.11 Stadtring/Vetschauer Straße zwischen Bahnhofstraße und Senftenberger Straße (beide Richtungen)
- 2.4.12 Berliner Straße zwischen Schillerstraße und Hans-Sachs-Straße (beide Richtungen)
- 2.4.13 Schmellwitz, Anger (Haltestellenbereich Wendeschleife)
- 2.4.14 Sandow (Wendeschleife)
- 2.4.15 Jessener Straße (Wendeschleife)

- 2.4.16 Sportzentrum (Wendeschleife)
- 2.4.17 Thiemstraße (Wendeschleife)
- 2.5 Wartehallen**
 - 2.5.1 Friedrich-List-Straße (e)
 - 2.5.2 Klein Ströbitz, Wendeplatz
 - 2.5.3 Lerchenstraße (e)
 - 2.5.4 Madlow, Gaglower Straße (a)
 - 2.5.5 Maiberg, Friedhof (e)
 - 2.5.6 Neue Straße, Marjana-Domaskojc-Straße (e)
 - 2.5.7 Uhlandstraße (a)
 - 2.5.8 Viehmarkt (e)
 - 2.5.9 Zielona-Gora-Straße (e)
- 2.6 Haltestellenstele mit Funk und DFI**
 - 2.6.1 Stadtpromenade/Karl-Liebknecht-Straße (e+a)
 - 2.6.2 Berliner Straße /Spreegalerie (a)
- 2.7 Dynamische Fahrgastinformationsanlage Busbahnhof**
- 2.8 Uhrenanlage Busbahnhof**
- 2.10 Funkanlagen in LSA**
 - 2.10.1 35 diverse Standorte
- 2.11 RBL-Antennenanlage Berliner Straße**
- 2.16 Stationäre Fahrausweisautomaten**
 - 2.16.1 Stadtpromenade/Karl-Liebknecht-Straße
- 2.17 Kundenbüros**
 - 2.17.1 Busbahnhof
 - 2.17.2 Stadtpromenade
- 2.18 Sanitäranlagen Fahrpersonal**
 - 2.18.1 Uhlandstraße
 - 2.18.2 Branitzer Siedlung
 - 2.18.3 Sielow
 - 2.18.4 Busbahnhof
- 2.19 Öffentliche WC-Anlage Busbahnhof**