



| <b>Qualifizierung und Schulung</b>   | <b>Bemerkungen</b> |
|--|--------------------|
| Die zum Einsatz kommenden Fahrpersonale unterliegen vollumfänglich den gesetzlichen Grundlagen: Berufskraftfahrerqualifizierungsgesetz, Fahrerlaubnisverordnung  |                    |
| Die Gültigkeit der Fahrerqualifikation ist fortlaufend zu kontrollieren (Gültigkeit der Führerscheine)   |                    |
| Der Auftragnehmer schult und koordiniert die Schulungsmaßnahmen gemäß Berufskraftfahrerqualifizierungsgesetz.  |                    |
| Vor dem Einsatz im Linienverkehr sind die Fahrpersonale umfassend in die Linienverläufe einzuweisen und bezüglich der VBB Tarif- und Beförderungsbedingungen sowie Fahrzeug- und Verkaufstechnik zu schulen.   |                    |
| Zusätzlich sind regelmäßig (mind. halbjährlich) Schulungsmaßnahmen für Fahrpersonale anzubieten.<br>Inhalt der Schulung:<br>- Regelungen zum Dienstablauf<br>- anonymisiert: Auswertung kritischer Kundenbeschwerden<br>- Deeskalation- / Krisenmanagement<br>- Fahrgastumgang mit Schwerpunkt mobilitätseingeschränkte Fahrgäste<br>- Änderungen gesetzlicher Grundlagen<br>- Fahrzeugtechnik<br>- innerbetriebliche Themen<br>- VBB – Tarifbestimmungen und Beförderungsbedingungen<br>- Baumaßnahmen / Fahrplanänderungen |                    |
| <b>Anforderungen an Fahrpersonale</b>  | <b>Bemerkungen</b> |
| Die zum Einsatz kommenden Fahrpersonale verfügen:  |                    |
| Sprachkenntnisse: beherrscht die deutsche Sprache in Wort und Schrift, um die Kommunikation mit der Leitstelle und Fahrgästen sicherzustellen.   |                    |
| Innerhalb der Fahrzeuge ist ein Rauchverbot einzuhalten.   |                    |
| Mobilitätseingeschränkten Fahrgästen ist eine Hilfe beim Ein- und Aussteigen bzw. Platzwahl anzubieten.  |                    |
| Im Konfliktfall wirkt das Fahrpersonal deeskalierend.  |                    |



| <b>Dienstbekleidung</b>   | <b>Bemerkungen</b> |
|---|--------------------|
| Mitarbeiter*innen im Fahrdienst, Verwaltung mit Bezug zum Fahrdienst (Betriebsleiter, Leitstelle, Disposition, Verkehrsmeister) und Kundencenter mit direktem Kundenkontakt sind zum Tragen einer Dienstbekleidung zu verpflichten. |                    |
| Der Auftragnehmer erstellt hierzu eine Dienstbekleidungsordnung in detaillierter Ausführung.  |                    |
| Die Umsetzung der Dienstbekleidungsordnung wird engmaschig durch den Auftragnehmer kontrolliert.  |                    |
| Die Dienstbekleidungsordnung ist mit dem Aufgabenträger abzustimmen.  |                    |

| <b>Vergütung</b>  | <b>Bemerkungen</b> |
|---|--------------------|
| Die Vergütung der Mitarbeiter erfolgt unter Berücksichtigung des Mindestlohngesetzes (MiLoG) und Vergabegesetz Brandenburg. |                    |

| <b>Personalreserve</b>   | <b>Bemerkungen</b> |
|--|--------------------|
| Der Auftragnehmer sichert je Betriebshof eine angemessene Personalreserve zu.  |                    |
| Die Höhe der Personalreserve orientiert sich an der Anzahl der tägl. zu disponierenden Dienste. Eine Personalreserve sichert eine Kompensation von kurzfristigen; nicht planbaren Ausfällen an allen Betriebstagen ab. |                    |
| Die Bemessung der Personalreserve orientiert sich an der VDV-Schrift 723   |                    |