














# QUALITÄTSBERICHT 2015





# Qualitäts-Unternehmen im Verkehrsverbund

## Bundesland Brandenburg

|   | Unternehmen   | Mitarbeiter | Auszubildende | beförderte Fahrgäste | Gründungsjahr | Homepage                                  | Mailadresse                                      |
|---|---|-------------|---------------|----------------------|---------------|---|--|
|    | Uckermärkische<br>Verkehrsgesellschaft mbH            | 220         | 11            | 6 Mio.               | 1997          | www.uvg-online.de<br>www.WirbewegenSie.de | info@uvg-online.de                               |
|    | Havelbus<br>Verkehrsgesellschaft mbH                  | 180         | 13            | 7,2 Mio.             | 1992          | www.Havelbus.de                           | andreas.plessow@havelbus.de                      |
|    | Stadtverkehrsgesellschaft<br>mbH Frankfurt/ Oder      | 162         | 8             | 11 Mio.              | 1898          | www.svf-ffo.de                            | kundenservice@svf-ffo.de                         |
|    | Barnimer<br>Busgesellschaft mbH                       | 228         | 12            | 8,1 Mio.             | 1992          | www.bbg-egerswalde .de                    | info@bbg-egerswalde.de<br>pilz@bbg-egerswalde.de |
|    | Verkehrsgesellschaft<br>Belzig mbH                    | 105         | 0             | 2,1 Mio.             | 1993          | www.vgbelzig.de                           | info@vgbelzig.de                                 |
|    | Cottbusverkehr<br>GmbH                                | 238         | 6             | 11 Mio.              | 1903          | www.cottbusverkehr.de                     | info@cottbusverkehr.de                           |
|  | Regionale Verkehrsgesellschaft<br>Dahme-Spreewald mbH | 196         | 8             | 7,2 Mio.             | 1991          | www.rvs-lds.de                            | info@rvs-lds.de                                  |
|  | Verkehrsbetriebe Brande-<br>nburg an der Havel GmbH   | 144         | 5             | 8 Mio.               | 1897          | www.vbbr.de                               | info@vbbr.de                                     |
|  | Verkehrsgesellschaft<br>Teltow-Fläming mbH            | 109         | 4             | 4,02 Mio.            | 1992          | www.vtf-online.de                         | info@vtf-online.de                               |
|  | VerkehrsManagement<br>Elbe-Elster GmbH                | 16          | 0             | 2,2 Mio.             | 1992/2007*    | www.verkehrsmanagement-<br>elbeelster.de  | info@verkehrsmanagement-<br>elbeelster.de        |
|  | Beelitzer Verkehrs- und<br>Servicegesellschaft mbH    | 274         | 9             | 10,5 Mio.            | 1996          | www.pm-bus.de                             | qualitaet@pm-bus.de                              |

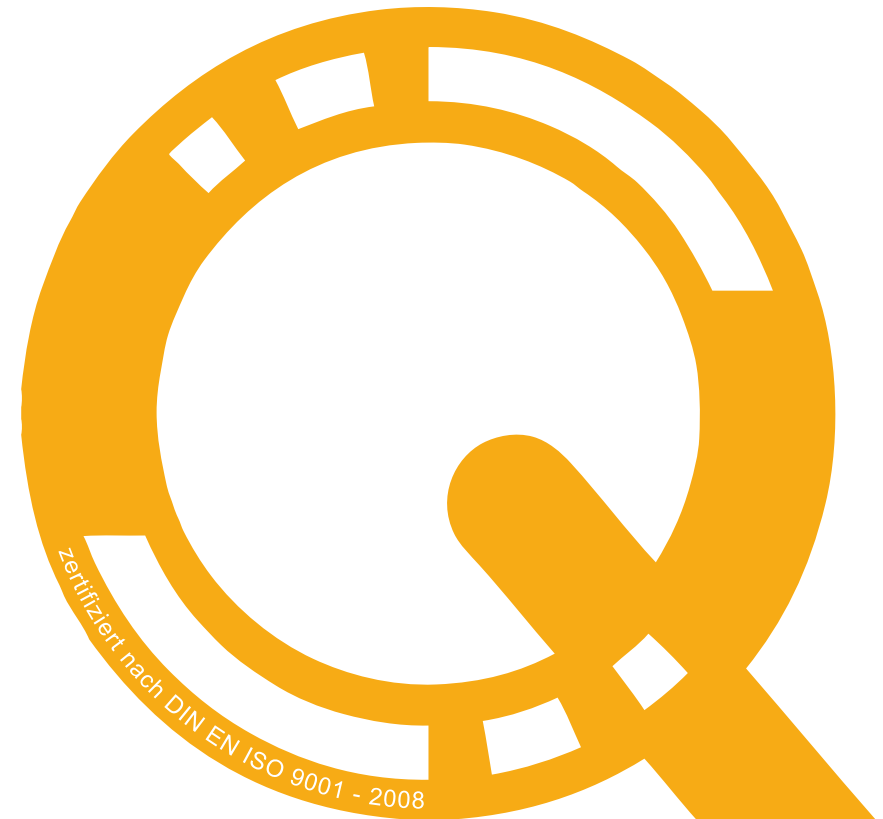
\* 1992 als Elster-Nahverkehrsgesellschaft mbH gegründet und 2007 in VerkehrsManagement Elbe-Elster GmbH umfirmiert



# Inhaltsverzeichnis

|    |   |
|----|---|
| 2  | Qualitätsversprechen und Servicegarantien   |
| 3  | Durchführung der Kundenbefragungen 2015     |
| 4  | Gesamturteil der Kundenbefragungen 2015     |
| 5  | Ergebnisse der Kundenbefragungen 2015       |
| 6  | Gesamturteil unserer Kunden 2015            |
| 7  | Fahrgastinformation - BVSG                  |
| 8  | Kundenzufriedenheit - SVF                   |
| 9  | Mobilitätsverbesserung - BBG                |
| 10 | 25 Jahre SVF                                |
| 11 | PlusBus - moderner Regionalbusverkehr (VGB) |
| 12 | Barrierefreiheit - VTF                      |
| 13 | Beschwerdemanagement - CV                   |
| 14 | Kundencenter - HVG                          |
| 15 | Klima- und Umweltschutz - VMEE              |
| 16 | Pünktlichkeit - RVS                         |
| 17 | Sicher unterwegs - VGB                      |
| 18 | Erscheinungsbild und Sauberkeit - VBBr      |
| 19 | Freundlichkeit und Hilfsbereitschaft - UVG  |
| 20 | Herausgeber/ Impressum/ Layout/ Druck       |
| 21 | Sonderthema „Rettungsbus“                   |

Seit 2011 fungiert Dr.-Ing. Burkhard H. Krüning als zentraler Qualitäts-/Umwelt-Management-Beauftragter (zQUMB) der Q-Unternehmen in Brandenburg.



**c/o Dr.-Ing. Burkhard H. Krüning**  
**-Managementsysteme-**  
 Schlüterstraße 21  
 D - 10625 Berlin  
 Tel.: 030 / 80 90 31 63  
 Fax: 030 / 80 90 31 64  
 Mail: dr.kruening@web.de



# Qualitätsversprechen und Servicegarantien

Grundlage für die **externe Zertifizierung** ist die Einhaltung der **Qualitätsversprechen** und **Servicegarantien**.

Die Verantwortung/Durchführung liegt beim jeweiligen Verkehrsunternehmen. Mit der **externen Zertifizierung** wird die Wirksamkeit der Qualität regelmäßig und systematisch überprüft, verbessert und weiterentwickelt.

Die Verkehrsbetriebe müssen diese **Qualitätsversprechen** und **Servicegarantien** einhalten, um die Anforderungen dieser Norm zu erfüllen. Erreicht wird dies u.a. durch:

- rechtzeitiges Durchführen der Kundenbefragungen (üblicherweise im Oktober des jeweiligen Jahres).
- Messen der Servicequalität DIN EN 13816:2008
- Die Dokumentation erfolgt in den jährlichen **Qualitätsberichten**.

**Unser Qualitätsversprechen:  
Das können Sie von uns erwarten!**

- ▶ Gut ausgebildete Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter
- ▶ Sichere und moderne Fahrzeuge
- ▶ Einhaltung aller Lenk- und Ruhezeiten

- ▶ Sicherheit ist uns wichtig
- ▶ Pünktlichkeit und Zuverlässigkeit
- ▶ Verkehrsbetriebe die umweltfreundliche Alternative
- ▶ Servicegarantien





# Durchführung der Kundenbefragungen und Besonderheiten im Jahr 2015

Durch die Aufspaltung des Havelbus-Konzerns ist seit dem 1. Januar 2015 die Beelitzer Verkehrs- und Servicegesellschaft mbH (BVSG) als regionaler Mobilitätsdienstleister im Raum Potsdam-Mittelmark aktiv. Somit musste kurzfristig die externe DEKRA-Zertifizierung auf 11 Verkehrsunternehmen ausgeweitet werden. Diese Erweiterung erfolgte problemlos und die Beelitzer Verkehrs- und Servicegesellschaft mbH erhielt bereits im laufenden Jahr 2015 ihre eigenen Zertifikate für die Bereiche Qualität (DIN EN 9001), Umwelt (DIN EN 14001) und für die spezielle Fahrgast-Service-Norm (DIN EN 13816). Alle Verkehrsbetriebe führen jährlich Kundenbefragungen (auf Basis der DIN EN 13816) durch. Im Jahr 2015 liegen von neun Mobilitätsdienstleistern die Ergebnisse hier vor. Auf insgesamt 17 Linien sind jeweils 100 Personen befragt worden. Die hier dargestellten Ergebnisse basieren also auf Befragungen von 1.700 Personen. Die Auswertungen der Gesamtdaten erfolgte – wie in den vergangenen Jahren – durch Herrn Christian Kuke

von der SVF. Erfreut konnten wir feststellen, dass dieses Jahr die Kundenzufriedenheit von 85 % im Vorjahr 2014 auf 88 % im Jahr 2015 anstieg.

Eine weitere außergewöhnliche Aufgabe wurde ebenfalls in dem Jahr 2015 von allen Unternehmen gemeistert: Alle elf Verkehrsunternehmen führten ein spezielles Energie-Audit nach der DIN 16247-1 durch. Dabei mussten alle Energieverbraucher in den jeweiligen Unternehmen betrachtet und im Rahmen verschiedener Treffen gemeinschaftlich analysiert werden. Die sich dabei ergebenden Informationen ergänzten in besonderer Weise die bisher im Rahmen der Umweltanalyse gefundenen Kennzahlen. Obwohl dieses im Vorjahr 2014 nicht geplante Energie-Audit (DIN 16247-1) spontan im Jahr 2015 von allen Verkehrsunternehmen, mit zusätzlichem Personalaufwand, durchgeführt wurde, waren alle energieverantwortlichen Personen über die positiven Ergebnisse überrascht. Eine langjährige Umweltzertifizierung (seit 2008), mit der Analyse aller

umweltrelevanten Bereiche, sorgt also auch für eine Optimierung der Energieverbräuche durch die jährliche Betrachtung der CO<sup>2</sup>-Reduktionen. Die Weiterführung der Energie-Effizienz-Maßnahmen erfolgt im Rahmen der „Initiative Energieeffizienz-Netzwerke“ Deutschland ([www.energieeffizienznetzwerke.org](http://www.energieeffizienznetzwerke.org)). Die teilnehmenden Unternehmen, Einheiten und Standorte sind berechtigt diese Word/Bildmarke (Logo) des Bundesministeriums für Wirtschaft und Energie bzw. des Bundesministeriums für Umwelt, Naturschutz, Bau und Reaktorsicherheit zu nutzen. Die Marke (das LOGO) soll dazu beitragen die Einrichtung von Energieeffizienz-Netzwerken der Bundesregierung und der Wirtschaft zu fördern und den Bekanntheitsgrad von Energieeffizienz-Netzwerken zu erhöhen.

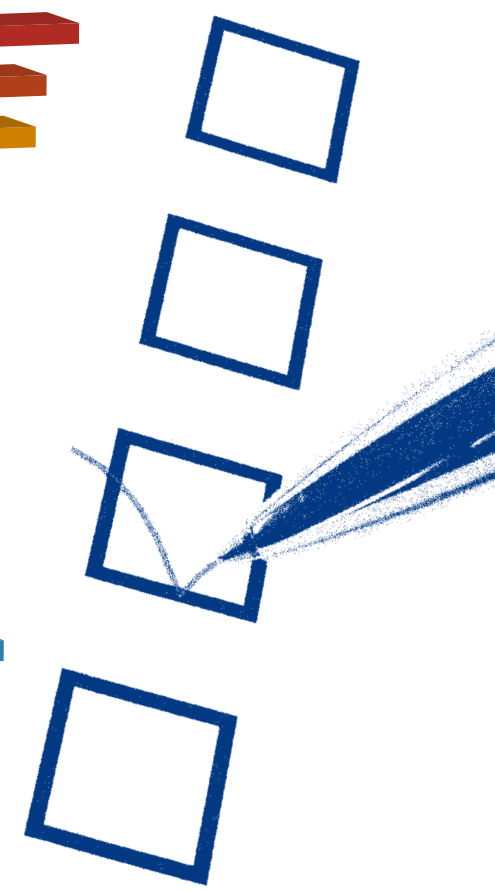
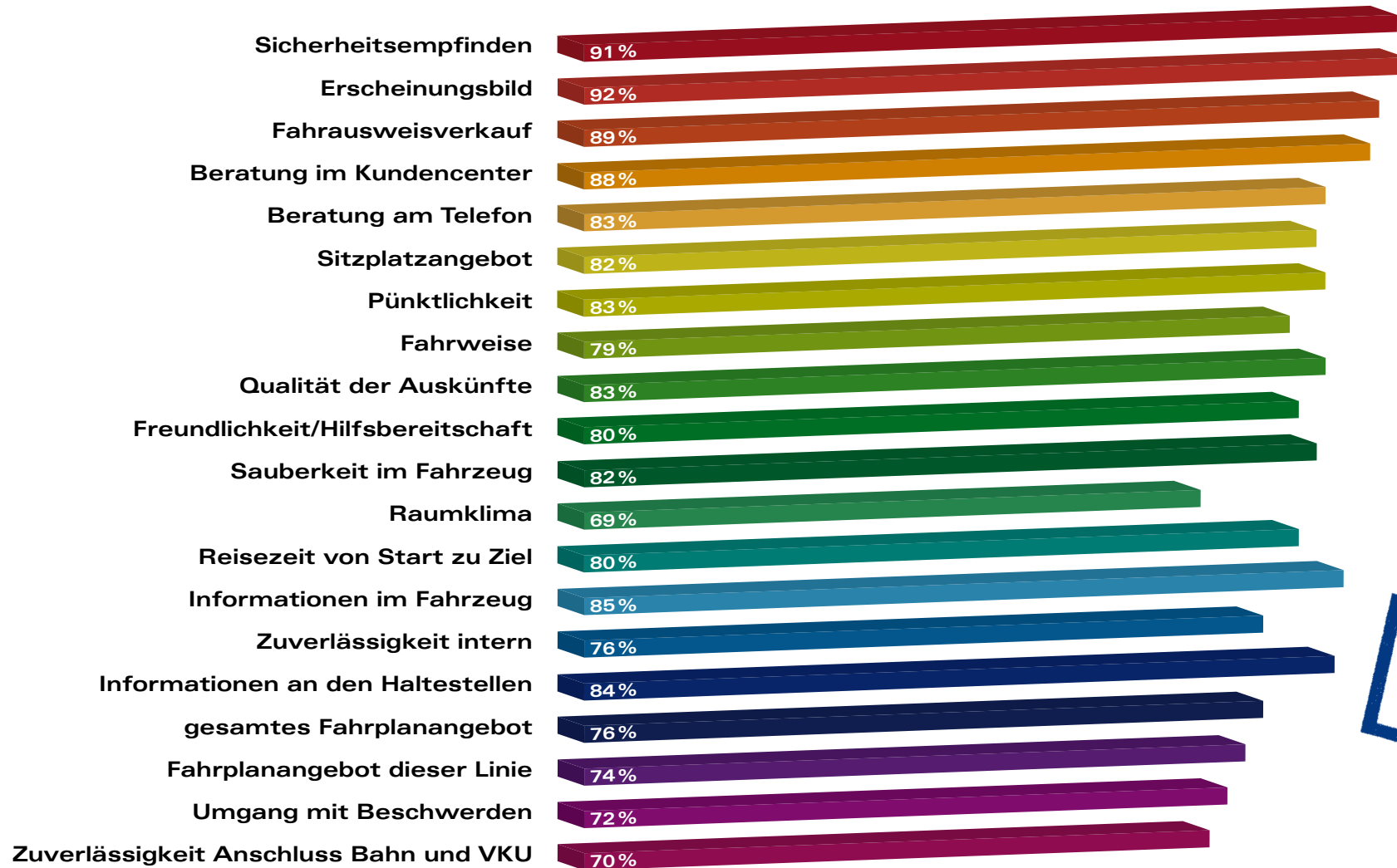


INITIATIVE  
ENERGIEEFFIZIENZ  
NETZWERKE

| Gemessene Linien der Jahre 2013 bis 2015 im Überblick | 2013      | 2014      | 2015            |
|---|-----------|-----------|-----------------|
| Uckermärkische Verkehrsgesellschaft mbH               | 481 / 482 | 469       | 469             |
| Havelbus Verkehrsgesellschaft mbH                     | 655       | 655       | 653             |
| Stadtverkehrsgesellschaft mbH Frankfurt/ Oder         | 981       | 981       | 981             |
| Barnimer Busgesellschaft mbH                          | 910 / 861 | 910 / 861 | 910 / 861       |
| Verkehrsgesellschaft Belgig mbH                       | -         | -         | 580 / 581       |
| Cottbusverkehr GmbH                                   | 4 / 16    | 4 / 16    | 4 / 16          |
| Regionale Verkehrsgesellschaft Dahme-Spreewald mbH    | 725       | 733       | 744             |
| Verkehrsbetriebe Brandenburg an der Havel GmbH        | B / 2     | B / 6     | B / 6           |
| Verkehrsgesellschaft Teltow-Fläming mbH               | 600       | 708       | 600             |
| VerkehrsManagement Elbe-Elster GmbH                   | 520 / 560 | 520 / 550 | 550 / 579 / 599 |
| Beelitzer Verkehrs- und Servicegesellschaft mbH       | -         | -         | 631             |



# Gesamturteil der Kundenbefragungen 2015

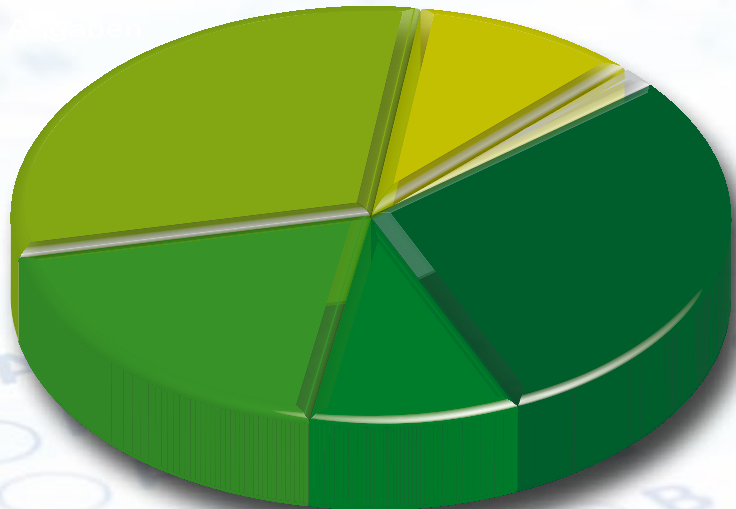


# Ergebnisse der Kundenbefragungen 2015

## Zweck der Fahrt

|            |        |              |        |
|------------|--------|--------------|--------|
| Arbeit     | 29,2 % | Behörde/Arzt | 10,2 % |
| Einkauf    | 9,6 %  | ohne Angaben | 1,5 %  |
| Ausbildung | 18,7 % |              |        |
| Freizeit   | 30,7 % |              |        |

Behörde/Arzt  
ohne Angaben

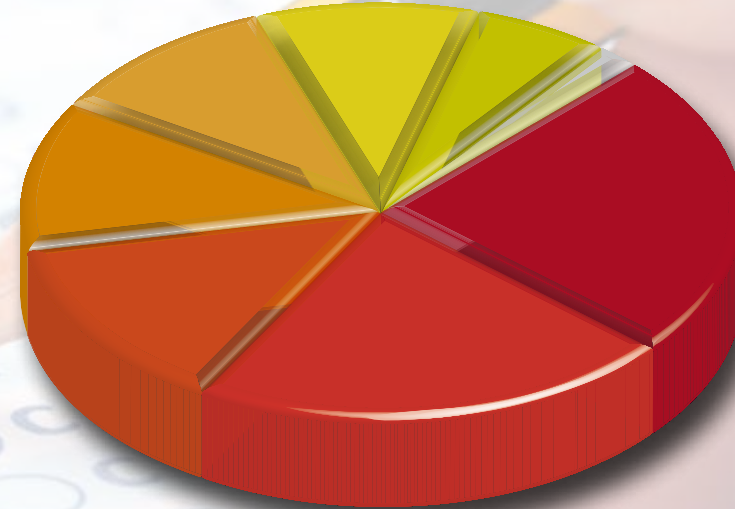


Im vergangenen Jahr haben wir die Zahlenwerte „**Arbeit**“ und „**Ausbildung**“ zusammengefasst. Dieser Wert aus dem Jahr 2014 mit 51,6 % ist in diesem Jahr um 3,7 % auf einen Wert von 47,9 % gesunken. (Befragungen außerhalb des Schul-/Ausbildungsverkehrs)

Dies erklärt auch den Anstieg der Fahrgäste mit dem Zweck „**Freizeit**“ der von 23,6 % um etwas über 7 % auf 30,7 %.

## Altersstruktur

|               |        |               |        |
|---------------|--------|---------------|--------|
| < 19 Jahre    | 24,1 % | 50 - 59 Jahre | 10,9 % |
| 20 - 29 Jahre | 22 %   | 60 - 69 Jahre | 10 %   |
| 30 - 39 Jahre | 13,5 % | > 70 Jahre    | 6,1 %  |
| 40 - 49 Jahre | 11,6 % | ohne Angaben  | 1,8 %  |



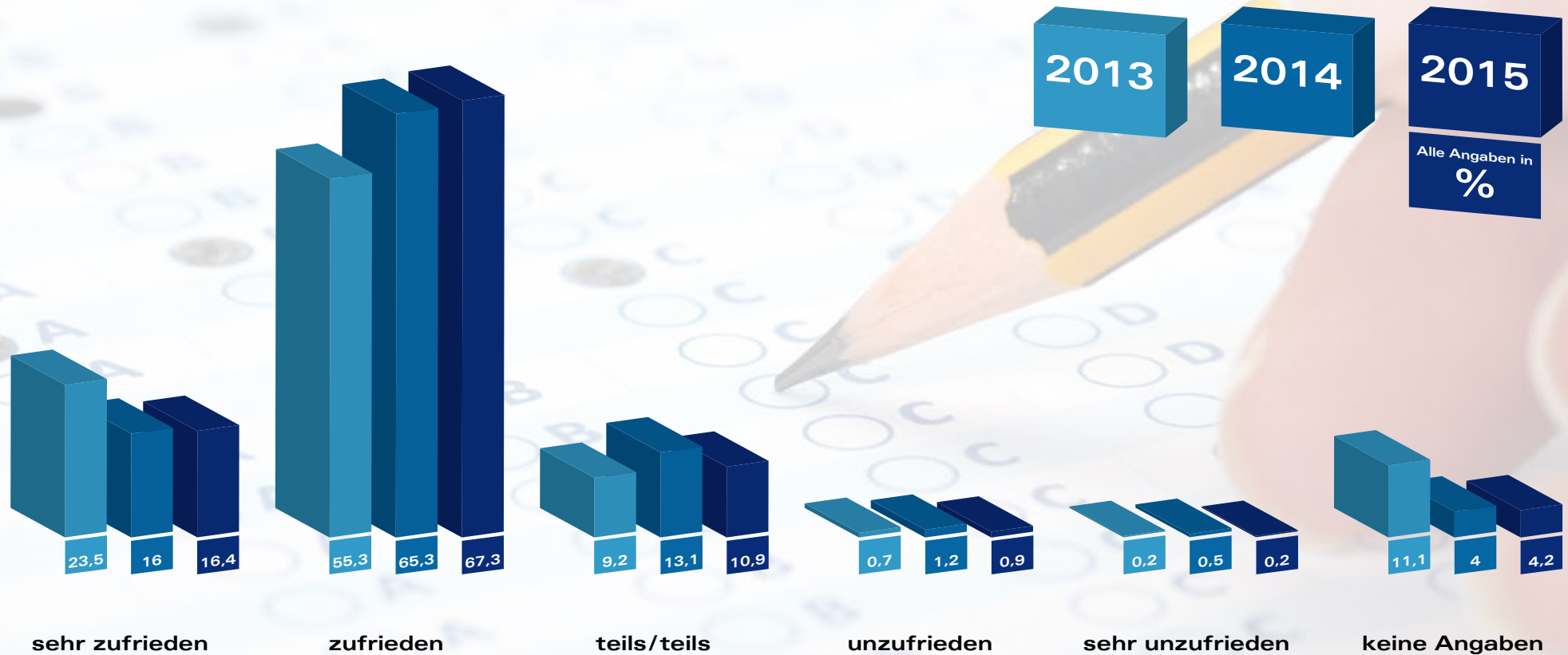
In der diesjährigen Kundenbefragung 2015 ist der Anteil der **unter 30 jährigen Fahrgäste** im Vergleich zum Vorjahr um 2 % auf 46 % gesunken. Als Grund haben wir analysiert, dass es an den Zeiten der Befragungen (außerhalb des Schul-/Ausbildungsverkehrs) liegen könnte.

Die Anzahl der **Fahrgäste über 60 Jahre** ist mit 16 % ebenfalls in diesem Jahr mit 2 % geringer ausgefallen als in 2014. Diesen fehlenden prozentualen Anteil der Fahrgäste finden wir in dem befragten **Personenkreis in Altersstruktur der 30 bis 60 jährigen** (+ 4 %) wieder.



# Gesamturteil unserer Kunden 2015

## Zufriedenheit der Fahrgäste



Im Jahr 2015 sind die meisten Kunden (ca. 88 %) **zufrieden bzw. sehr zufrieden**. Kunden, die keine Angaben gemacht haben, zählten wir in dieser Auswertung dazu. Der Anteil der nicht zufriedenen und unentschiedenen Kunden (teils/teils) ist im Vergleich zum Vorjahr gesunken.



# Fahrgastinformation

Die Beelitzer Verkehrs- und Servicegesellschaft mbH (BVSG) auf einen Blick

Als Mobilitätsdienstleister im Raum Potsdam-Mittelmark bieten wir alle Nahverkehrsleistungen aus einer Hand. Mehr als 35.000 Fahrgäste täglich nutzen unseren Service. Mit unseren Angeboten tragen wir dazu bei, die Straßen zu entlasten und die Umwelt zu scho-



nen. Dabei haben wir die Wettbewerbsfähigkeit und die Wirtschaftlichkeit unserer Dienstleistungen immer im Blick. Hauptgeschäftsfeld der BVSG ist der Linienverkehr und alle damit verbundenen Aufgaben wie die Planung, Durchführung und Verwaltung der Angebote. Hauptziel unseres Unternehmens ist es, ein qualitativ hochwertiges und bedarfsgerechtes ÖPNV-Angebot zu generieren. Rückgrat dabei ist unsere moderne Fahrzeugflotte von 107 Bussen. 274 Mitarbeiter an vier Standorten (Potsdam, Stahnsdorf, Werder (Havel), Beelitz) sorgen täglich mit Engagement dafür, dass unsere Fahrgäste sicher und pünktlich ihr Ziel erreichen.

© Text und Bild: BVSG

## Fahrgastinformation

Wann fährt mein Bus? Unsere Kunden haben unterschiedliche Informationsbedürfnisse und nutzen verschiedenste Medien. Durch den Einsatz eines modernen Kommunikationsmix informieren wir unsere Fahrgäste auf verschiedenen Kanälen umfassend und tagesektuell. Die klassische Fahrgastinformation reicht von Fahrplanaushängen und Hinweisen auf Änderungen an unseren Haltestellen über regelmäßige Presseinformationen bis hin zur Verteilung von Broschüren und Flyern zum Fahrplanwechsel bzw. bei der Einführung von neuen Bedienkonzepten.



Auf unserer Website [www.pm-bus.de](http://www.pm-bus.de) sind alle Fahrplandaten, Tarifinformationen und weitere wichtige Unternehmensdaten jederzeit aktuell abrufbar. Hier kann von jeder Seite die VBB-Fahrinfo genutzt werden, die wir mit Echtzeitdaten versorgen. Bei der Suche nach der besten Verbindung werden so auch Veränderungen durch Baustellen etc. angezeigt. Der Verkehrsverbund Berlin-Brandenburg stellt diese Anwendungen ebenfalls komfortabel als App zur Verfügung. So ist man auch unterwegs bestens informiert, wann der nächste Bus kommt oder wie viel die Fahrt kostet. Persönliche Auskünfte und Beratung erhalten unsere Fahrgäste bei den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern in unseren Kundenbüros und am Infotelefon oder per Mail über unseren Kundenkontakt.



INITIATIVE  
ENERGIEEFFIZIENZ  
NETZWERKE



# Kundenzufriedenheit

„Service bedeutet, jedes Tun immer mit den Augen des Kunden zu sehen.“

Nur wenn es gelingt unseren Kunden guten Service zu bieten, werden Sie uns auch in Zukunft erhalten bleiben. Wir arbeiten stetig daran, unser Angebot zu verbessern und damit die Erwartungen unserer Kunden zu erfüllen. Um dieses Ziel zu erreichen, ist es notwendig täglich mit Ihnen in Kontakt zu stehen und eine einfache und schnelle Kommunikation zu ermöglichen. Dazu stehen wir als Ansprechpartner bei Lob, Anregungen oder auch

Kritik gerne zur Verfügung. Die jährlichen Kundenbefragungen und die regelmäßigen Auswertungen unseres Kundenreaktionsmanagements liefern ein ungefiltertes Bild unseres Handelns. Sie ermöglichen es, schnell und zielgerichtet Maßnahmen zu ergreifen, um den Anforderungen der Kunden zu entsprechen.



1,40 € 1,00 € 2,60 € 1,90 €



Auf unserer Internetseite informieren wir über Störungen oder geplante Baumaßnahmen. Zusätzlich bieten wir einen Newsletter an. An den zentralen Haltestellen stehen Anzeigen zur Fahrgastinformation zur Verfügung und über unsere Kundenhotline erhalten sie schnell aktuelle Informationen.



# Mobilitätsverbesserung

## Mehr Angebote für Buch, Panketal und Ahrensfelde

Zum Schuljahresbeginn wurde der Busverkehr im Raum Buch, Panketal und Ahrensfelde neu gestaltet. Die Angebote der Berliner Verkehrsbetriebe (BVG) und der Barnimer Busgesellschaft (BBG) wurden besser aufeinander abgestimmt und optimiert.

## Mehr Angebote für Dauerpendler

Die Grenzen zwischen Berlin und dem Speckgürtel verschwimmen zunehmend. Immer mehr Berliner entschei-



den sich für einen Wohnsitz in Brandenburg und werden dadurch zu Dauerpendlern, die ein gewisses Maß an ÖPNV-Leistungen erwarten. Genau an diesem Punkt setzt die Barnimer Busgesellschaft mit einem neuen Konzept an und verbesserte das Fahrplanangebot zwischen den Ländern Berlin und Brandenburg. Im engen Verflechtungsraum beider Länder wurden die Fahrpläne angepasst und ein Grundtakt von 20 Minuten eingerichtet.

© Text und Bild: Barnimer Busgesellschaft mbH

## Künftig gemeinsam mit der BVG

Die notwendigen Weichen für ein verbessertes Fahrplanangebot wurden bereits in den vergangenen Jahren gemeinsam mit dem Landkreis Barnim, dem Berliner Aufgabenträger und mit dem angrenzenden Partnerunternehmen, den Berliner Verkehrsbetrieben (BVG), gestellt. Letztlich fiel die Entscheidung der Aufgabenträger und beider Verkehrsunternehmen auf ein gemeinsames Konzept, das vor allem im Sinne der Fahrgäste umgesetzt werden soll.

Die enge Zusammenarbeit ist für den Fahrgast positiv und führt zu einem besseren Angebot. Beide Verkehrsunternehmen teilen sich künftig die Leistungen und können den Fahrgästen dadurch mehr Fahrten anbieten. Zielstellung in der Planungsphase war stets ein fahrgastfreundlicher Linien- und Taktverlauf sowie die Sicherung der Anschlussbeziehungen zu Regionallinien, S-Bahnlinien und zu den eigenen Buslinien. Durch die enge Zusammenarbeit war es möglich, Angebote besser zu koordinieren. Die Linien der Barnimer Busgesellschaft und der Berliner Verkehrsbetriebe standen daher auf dem Prüfstand.

## Linie 893 künftig mit der BVG im 20-Minuten-Takt

Herzstück des neuen Konzeptes war die Buslinie 893. Sie wird gemeinsam mit der BVG realisiert und an Wochentagen nun ganztägig im 20-Minuten-Takt verkehren. Der Verlauf dieser Linie wurde geringfügig verändert und beginnt nun am S-Bahnhof Zepernick und führt zum Prerower Platz. Sie wird damit zur zentralen Verbindungslinie zwischen Panketal, Buch, Lindenberg und Hohenschönhausen.

Durch die Verknüpfung mit der S-Bahn in Buch und Hohenschönhausen sowie mit der Straßenbahn am Prerower Platz werden schnelle und häufige Verbindungen in die Berliner Innenstadt sichergestellt. In Lindenberg, Klarahöh wird die Buslinie 390 erreicht, welche die Ortsteile von Ahrensfelde miteinander verbindet.

Am Wochenende verkehrt die Linie 893 im Stundentakt, der sogar zwischen Klinikum Buch und S-Bahnhof Zepernick zu einem 20-Minuten-Takt verdichtet wird.



Durch die gemeinsame Realisierung werden erstmal auch die bekannten gelben Fahrzeuge der BVG auf dieser Linie zum Einsatz kommen. Fahrgäste erkennen die Liniennummer wie gewohnt in den Fahrtzielanzeigen an der Front und den seitlichen Anzeigen.

## 25 Jahre SVF

„Wir feiern heute ein spannendes und erfolgreiches Vierteljahrhundert, ein Vierteljahrhundert von mehr als einem Jahrhundert öffentlicher Nahverkehr in Frankfurt.“ *Markus Derling, Dezernent für Stadtentwicklung, Bauen, Umweltschutz und Kultur*

Am 1. Juli 2015 lud die Stadtverkehrsgesellschaft zum Festakt. Auf den Tag genau 25 Jahre zuvor - am 1. Juli 1990 - ist die SVF GmbH gegründet worden. Zum Festempfang in der Bushalle auf dem Betriebshof in Neubersinchen konnte SVF-Geschäftsführer Wolfgang Worf nicht nur viele Ehrengäste aus der lokalen Politik, Wirtschaft und anderen Nahverkehrsbetrieben in Berlin, Brandenburg und Sachsen, sondern auch Slubices Bürgermeister Tomasz Ciszewicz begrüßen.



Die ersten Grußworte richtete Markus Derling, Dezernent für Stadtentwicklung, Bauen, Umweltschutz und Kultur,

in Richtung der Mitarbeiter und der Geschäftsführung der SVF. Das, was durch die Mitarbeiter der SVF täglich geleistet werde, verdiene größten Respekt. „Wir wissen um



kehrsgesellschaft mbH (SVF) von einer Erfolgsgeschichte zu sprechen. Nach der politischen Wende, berichtet Wolfgang Worf, sahen wir uns alle mit einer völlig neuen Situati-

on konfrontiert. Die Frankfurter kauften sich eigene Autos, gleichzeitig fand in kurzer Zeit ein enormer Arbeitsplatzabbau statt, vor allem im Halbleiterwerk. Die Fahrgastzahlen sanken von 16,6 Millionen im Jahr 1988 auf 11,9 Millionen 1991 - ein Rückgang um fast 30 Prozent. Dennoch hielt die Stadt am Nahverkehr fest. Bis heute wurden etwa 120 Millionen Euro vor allem in neue Fahrzeuge und die Infrastruktur investiert. Von 44 Kilometer Gleisen wurden 26 Kilometer erneuert. Die Buslinie 983 nach Slubice, welche seit Dezember 2012 verkehrt, ist inzwischen die drittstärkste Buslinie in der Stadt. Als Anerkennung unserer bisherigen Leistungen sehen wir, dass der Dienstleistungsauftrag für den Nahverkehr in der Stadt ab 2016 an die SVF gegangen ist, und zwar für die nächsten 22,5 Jahre. Dies gibt uns Planungssicherheit für weitere Maßnahmen.

den Wert unserer Stadtverkehrsgesellschaft und schätzen ihre Zuverlässigkeit“, betonte der Dezernent. Und er fordert das Land auf, seiner Verantwortung für den Nahverkehr gerecht zu werden: „Ich finde es ein Unding, dass das Land Brandenburg kein eigenes Geld für den Nahverkehr zur Verfügung stellt. Das muss sich unbedingt ändern.“ Pro Jahr nutzt im Schnitt jeder Frankfurter 180-mal die Bahnen und Busse der Stadtverkehrsgesellschaft. Durch den stetigen Ausbau und die umfassenden Modernisierungen des Nahverkehrs ist die Zahl der Fahrgäste im öffentlichen Nahverkehr in der Stadt Frankfurt (Oder) seit Jahren mit gut 10 Millionen stabil. Dies ist besonders vor dem Hintergrund der in den letzten Jahrzehnten deutlich gesunkenen Einwohnerzahl erwähnenswert. Alle sind sich einig, dass schon dies allein Grund genug ist, bei 25 Jahren Stadtver-

on konfrontiert. Die Frankfurter kauften sich eigene Autos, gleichzeitig fand in kurzer Zeit ein enormer Arbeitsplatzabbau statt, vor allem im Halbleiterwerk. Die Fahrgastzahlen sanken von 16,6 Millionen im Jahr 1988 auf 11,9 Millionen 1991 - ein Rückgang um fast 30 Prozent. Dennoch hielt die Stadt am Nahverkehr fest. Bis heute wurden etwa 120 Millionen Euro vor allem in neue Fahrzeuge und die Infrastruktur investiert. Von 44 Kilometer Gleisen wurden 26 Kilometer erneuert. Die Buslinie 983 nach Slubice, welche seit Dezember 2012 verkehrt, ist inzwischen die drittstärkste Buslinie in der Stadt. Als Anerkennung unserer bisherigen Leistungen sehen wir, dass der Dienstleistungsauftrag für den Nahverkehr in der Stadt ab 2016 an die SVF gegangen ist, und zwar für die nächsten 22,5 Jahre. Dies gibt uns Planungssicherheit für weitere Maßnahmen.

© Text und Bild: Stadtverkehrsgesellschaft mbH Frankfurt (Oder)

# PlusBus - moderner Regionalbusverkehr

Deutschlandweites Interesse am Angebot der Verkehrsgesellschaft Belzig mbH durch Stundentakt mit Anschlussicherung sowie moderner Gestaltung und Ausstattung der Busse

Seit Fahrplanwechsel Dezember 2014 bietet die Verkehrsgesellschaft Belzig mbH Sitz Bad Belzig eine neue Qualität im Regionalbusverkehr.

Zuge der weiteren Modernisierung des Fuhrparks diesen Weg weiter beschreiten. In den kommenden Fahrplanperioden werden weitere Linien der VGB auf Potentiale für den PlusBus-Standard überprüft. Das neue Angebot der Verkehrsgesellschaft Belzig hat deutschlandweit Interesse und Aufmerksamkeit gefunden.

tiale für den PlusBus-Standard überprüft. Das neue Angebot der Verkehrsgesellschaft Belzig hat deutschlandweit Interesse und Aufmerksamkeit gefunden.



Der PlusBus Hoher Fläming bringt die Vorteile des Schienenverkehrs auf die Straße: Die Linien 580, 581 und 553 verkehren seit dem häufiger – wochentags im leicht merkbaren Stundentakt. Sie bieten jede Stunde klare Anschlüsse innerhalb des PlusBus-Netzes sowie zum Zug – mit maximal 15 Minuten Übergang auf den Regional-express Richtung Berlin an den Endpunkten Potsdam Hbf, Brandenburg Hbf und Bad Belzig. Damit wurde für eine große Anzahl der Fahrgäste eine deutliche Verbesserung erreicht. Die neuen, modernen PlusBusse mit Euro 6 Abgas-Standard, kundenfreundlichen Ausstattungen verfügen als besondere Merkmale USB-Steckdosen und WLAN. Die VGB wird im



**Der PlusBus.  
Ein Takt, mit dem  
Sie rechnen können.**



# Barrierefreiheit

Die Verkehrsgesellschaft Teltow-Fläming mbH unternimmt seit mehreren Jahren erhebliche Anstrengungen zur barrierefreien Gestaltung ihres Verkehrsangebotes. Unter Barrierefreiheit verstehen wir den einfachen Zugang zur Beförderung für alle Nutzergruppen, gleich ob in ihrer Mobilität eingeschränkte Fahrgäste, Passagiere mit Kinderwagen bzw. mit Gepäck oder auch Ortsunkundige.

Spezielle Merkmale dieser modernen Linienbusse sind die Absenkbarkeit für einen niveaugleichen Einstieg im Zusammenspiel mit den entsprechenden Haltestellen, ausklappbare Rollstuhl-Rampen oder Haltewunsch-Taster mit Braille-Markierung.

für ein Verkehrsunternehmen unserer Größenordnung nicht selbstverständlich ist, werden gleichzeitig die Busfahrer in ihrer Tätigkeit entlastet. Sie können sich stattdessen intensiver auf eine Betreuung der Fahrgäste konzentrieren.



In diesem Sinne beschaffen wir neue Niederflurfahrzeuge, die einen einfachen Ein- und Ausstieg sowie einen barrierefreien Aufenthalt ermöglichen. Der Ausstattungsgrad bezogen auf die gesamte Fahrzeugflotte liegt derzeit bei über 60 Prozent - mit steigender Tendenz.



Ein besonderer Meilenstein auf dem Weg zur Barrierefreiheit ist die Einführung der automatischen Haltestellen-Ansage im Juli 2015. Mit diesem Service, der



Bereits im Vorjahr haben wir mit der Kontrollmöglichkeit elektronischer Tickets die Voraussetzungen für einen völlig entspannten Zugang zum ÖPNV-System geschaffen. Der Gang zum Automaten oder zur Ticketverkaufsstelle entfällt, ein Studieren der Tarife ist ebenso überflüssig. Ab Ende dieses Jahres ist der Verkauf von elektronischen Tickets als VTF-Monatskarte, Jahresabonnement oder als Schülerticket vorgesehen.



# Beschwerdemanagement

Die Wünsche und Anforderungen der Fahrgäste bilden eine der wichtigsten Orientierungshilfen bei der Weiterentwicklung des öffentlichen Personennahverkehrs in unserer Region. Zentraler Teil unserer Servicegarantie ist es deshalb, auf Kritik, Lob oder Verbesserungsvorschläge fachlich, individuell und passgenau zu antworten und besonders konstruktive Anregungen mit „mehr als nur einem Danke“ zu belohnen.

Vor mehr als zehn Jahren hat die Cottbusverkehr GmbH hierzu ein zentrales Beschwerdemanagementsystem implementiert, welches Eingaben, Hinweise und Anregungen – egal ob schriftlich, mündlich oder telefonisch – erfasst und auswertet. Im Jahr 2011 wurde das Beschwerdemanagement umfangreich erweitert und optimiert. Kritik und Anregungen werden seitdem nicht nur



den betreffenden Geschäftsbereichen bzw. dem Fahrzeugtypus (Straßenbahn oder Bus) zugeordnet, sondern bereits deutlich detaillierter erfasst. Im Bereich der Fahrplaneinhaltung findet beispielsweise eine differenzierte Unterscheidung zwischen Verfrühung, Verspätung, Anschlussgewährung und der Nichtbedienung von Haltestellen statt.

Cottbusverkehr hat es sich zum Ziel gesetzt, Eingaben innerhalb einer Woche zu beantworten. Kann diese Frist nicht eingehalten werden, erhält der Fahrgast eine Zwischenantwort. Konstruktive Kritik wird sehr ernst genommen. Aufgezeigte Mängel werden schnellstmöglich beseitigt, gute Verbesserungsvorschläge zeitnah umgesetzt. Bei Bedarf finden darüber hinaus klärende Auswertungsgespräche mit den betreffenden Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern statt.

Letztlich bestimmt die Leistung aller die Qualität unseres Verkehrsangebotes und den Erfolg der Cottbusverkehr GmbH. Unsere Fahrgäste zufrieden zu stellen, ist daher unser Motivator und Antrieb.





# Kundencenter

## Havelbus – verbindlich und schnell

Als Mobilitätsdienstleister im Nahverkehr des Havellandes für täglich mehr als 25.000 Fahrgäste mit 101 Bussen und 180 Mitarbeitern an unseren Standorten Nauen, Rathenow, Falkensee unterwegs, setzen wir alles daran, unsere Kunden sicher und pünktlich an ihr Ziel zu bringen.



## Kundencenter

Mit persönlichem Kontakt zum Fahrgast, Serviceleistungen wie Ticketverkäufe, Fahrplanauskünfte, Fundsachenverwaltung, Beschwerdemanagement und kompetente Beratung überzeugen unsere eigenen Kundenbüros in Nauen und Rathenow, unterstützt von fünf Verkaufsentaguren in Nauen, Falkensee, Dallgow-Döberitz, Rathenow und Brieselang.

Nach vollzogenem Umzug unserer Firmenzentrale von Potsdam nach Nauen wird am neuen Verwaltungssitz ein modernes Kundencenter entstehen, das dem Fahrgast für die Klärung seiner persönlichen Anliegen aufgrund verbesserter Öffnungszeiten und Erreichbarkeiten vor Ort weitere Vorteile bietet.



Mit der Umstellung von Papierfahrtausweisen auf elektronische Tickets erhielten bereits 800 Schülerinnen und Schüler der Kooperationsschule Friesack sowie des Gymnasiums „Marie Curie“ im Rahmen eines Pilotprojektes mit Schuljahresbeginn die VBB-fahrCard. Weitere Schulen und Abo-Kunden können sich darauf im nächsten Jahr freuen.





# Klima- und Umweltschutz

Der Öffentliche Personennahverkehr (ÖPNV) ist ein elementarer Bestandteil des Klimaschutzes. Ein gutes ÖPNV-Angebot bewegt vor allem in jüngster Vergangenheit immer mehr potentielle Kunden, den Nahverkehr gegenüber dem eigenen Fahrzeug vorzuziehen. Ein optimal geplantes und auf die Bedürfnisse der jeweiligen Region ausgerichtete Nahverkehrsangebot kann auch innerhalb des Systems zum Klimaschutz beitragen. Die VerkehrsManagement Elbe-Elster GmbH integriert seit inzwischen 15 Jahren flexible Bedienformen in ihr



Verkehrsangebot. Anfangs war es im Jahr 2000 das Anruf-Sammeltaxi, welches mit Großraum-PKW's an Stelle von Bussen half, gering genutzte Fahrten besser am tatsächlichen Bedarf auszurichten, statt diese einzustellen.

© Text und Bild: VerkehrsManagement Elbe-Elster GmbH



Dieses System wurde in mehreren Stufen weiterentwickelt. Heute beträgt der Bedarfsfahrtenanteil ca. 25 % des gesamten Fahrplanangebotes von 4,7 Mio Fahrplan-Kilometern in unserem Bedienegebiet. Der Anteil von Fahrten, die mit Standardlinienbussen nur vereinzelt oder gar keine Fahrgäste befördern konnte spürbar gesenkt werden. In einer Region mit nur noch 56 Einwohnern je km<sup>2</sup> ist das keine Selbstverständlichkeit. Durch den Einsatz flexibler Bedienformen wie dem Anruf-Linien-Bus wurde der ÖPNV-verursachte CO<sup>2</sup>-Aus-

stoß in unserem Bedienegebiet um 18 % (ca. 76 t/a) reduziert, obwohl das Fahrplanangebot gleichzeitig verbessert werden konnte.

Weitere Maßnahmen im Sinne des Klimaschutzes sind der Neubau und Sanierung von Verwaltungsgebäuden und Ausnutzung der Möglichkeiten zur Wärmedämmung und Reduzierung des Energieverbrauchs. Zum Jahreswechsel 2013/2014 erfolgte die Errichtung einer Solaranlage in Finsterwalde. Seit Inbetriebnahme der Solaranlage im Januar 2014 wurden ca. 54 t CO<sup>2</sup> eingespart.

# Pünktlichkeit

„Zeit ist Geld“ heißt es in einem alten Sprichwort. Umso ärgerlicher ist es, wenn die mindestens genauso wertvolle Freizeit irgendwo unterwegs verloren geht. Täglich hören wir von Staus auf Autobahnen und in den Innenstädten. Da sind die Öffentlichen klar im Vorteil: ...vorausgesetzt Bus und Bahn fahren pünktlich. Weil wir dazu stehen, gewähren wir unseren Fahrgästen eine Pünktlichkeitsgarantie: Wenn von uns zu vertretende Gründe dazu führen, dass Sie unter Be-

rücksichtigung eventuell notwendiger Umsteigezeiten mehr als zwanzig Minuten verspätet Ihr Ziel erreichen würden, erstatten wir für Ihre Ersatzfahrt mit dem Taxi bis zu 10,00 Euro. Wertvolle Dienste leistet hier modernste Technik: Unser Rechnergestütztes Betriebsleitsystem (RBL) ermöglicht mit seinen Komponenten die Fahrgastinformation in Echtzeit, eine automatische Anschlussicherung (auch zwischen Bahn und Bus), die ständige Über-



wachung der Fahrplanlage sowie die Erfassung und Auswertung der Betriebsdaten. Mit diesem Wissen planen wir den Einsatz der Fahrzeuge, korrigieren bei Bedarf die Fahrzeiten und können Anschlussbeziehungen mit optimierten Umsteigezeiten gestalten. Aktuelle Informationen zur Pünktlichkeit unserer Busse erhalten Fahrgäste über die Fahrplanauskunftssysteme wie VBB-fahrinfo sowie an dynamischen Fahrtzielanzeigern (DFI) dargestellt. Pünktlichkeit basiert natürlich auf einem Soll-Fahrplan. Damit unsere Fahrgäste nicht von Veränderungen oder baubedingten Umleitungen überrascht werden, informieren wir über den Service Linienabonnement per Mail über Neuigkeiten auf den vom Kunden ausgewählten Buslinien.

© Text und Bild: Regionale Verkehrsgesellschaft Dahme-Spreewald mbH



## Sicher unterwegs

Als zertifiziertes Verkehrsunternehmen ist die VGB verpflichtet, die technische Sicherheit aller Fahrzeuge zu garantieren sowie großes Augenmerk auf gut geschultes Fahrpersonal zu legen, so dass unsere Fahrgäste zu jeder Jahreszeit und auch unter besonders widrigen Bedingungen immer sicher befördert werden.



Fahrzeuge und Betriebsanlagen werden regelmäßig durch qualifizierte Mitarbeiter geprüft und erkannte Schäden unmittelbar beseitigt. Alle gesetzlich und technisch geforderten Prüfungen und Instandhaltungsmaßnahmen werden fristgerecht und in hoher Qualität durchgeführt.

© Text und Bild: Verkehrsgesellschaft Belzig mbH

Um den Fahrgästen eine größtmögliche Sicherheit zu garantieren, nimmt unser Fahrpersonal an den regelmäßigen Schulungen und Berufskraftfahrerqualifizierungen teil. Alle Fahrer absolvieren ein Fahrsicherheits-training. Im theoretischen Teil geht es vor allem um Fahrphysik und den richtigen Umgang mit Gefahrensituationen. Fahrerfahrung und das schnelle Reagieren sowie Erlerntes in die Praxis umzusetzen sind im praktischen Teil gefragt.

Die „Busschule“ wird jährlich mit allen Erstklässlern durchgeführt. Dort erlernen unsere jüngsten Fahrgäste das richtige Verhalten an den Haltestellen, beim Ein- und Aussteigen und im Fahrzeug.





INITIATIVE  
ENERGIEEFFIZIENZ  
NETZWERKE



Partner im  
Verkehrsverbund  
Berlin-Brandenburg  
Alles ist erreichbar.



# Erscheinungsbild und Sauberkeit

Zur Steigerung der Attraktivität sind das Erscheinungsbild und die Sauberkeit der Fahrzeuge und Haltestellen der VBB ein wichtiges Kriterium.

Daher arbeiten wir ständig daran, unsere Fahrzeuge und Außenanlagen optisch und technisch auf einem hohen Stand zu halten. Neben den täglichen Reinigungen der Fahrzeuge, sowie Reinigungen, Müllentsorgungen und Aufwuchsbekämpfungen unserer Haltestellen haben wir im Jahr 2014 ein großes Programm zur Aufwertung begonnen, welches im Jahr 2015 fortgesetzt wurde.



Weiterhin wurden im Zuge unseres Programmes unsere Haltestellen mit neuen Spritzschutzwänden, neuer Farbgestaltung und neuen Abfallbehältern mit integriertem Aschenbecher ausgestattet. Die Verschmutzung durch Zigarettenkippen hat dadurch rapide abgenommen und die Haltestellen erhielten ein ansprechendes Erscheinungsbild.

Darin enthalten ist unser Projekt „Langläufer“, welches bisher die komplette Aufarbeitung von zwei Straßenbahnen des Typs KTNF6 beinhaltet. Diese wurden neu lackiert und haben eine komplett neue Innenausstattung bekommen. Die modernisierten Bahnen erhielten dadurch ein wesentlich besseres, moderneres Erscheinungsbild und durch den Einsatz von Anti-Graffiti-Lackierungen wirken wir Schmierern wirkungsvoll entgegen.





# Freundlichkeit und Hilfsbereitschaft

Ein wichtiges Qualitätsversprechen der Uckermärkischen Verkehrsgesellschaft mbH sind freundliche und gut ausgebildete Mitarbeiter im Fahrdienst und in den vier Kundencentern.

Ein kompetentes, freundliches und hilfsbereites Auftreten sollte in jeder Situation gegeben sein. Um dieses Ziel zu erreichen, schulen wir unsere Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen regelmäßig und unsere zertifizierten

Trainer legen während der Dienstunterriehte besonderes Augenmerk auf das Thema Fahrgastzufriedenheit und Hilfsbereitschaft. Denn eines ist gewiss: Nur zufriedene Fahrgäste werden wieder gern mit uns fahren. Unsere Fahrgäste bescheinigen uns in den Zufriedenheitsbefragungen stets ein hilfsbereites und freundliches Erscheinungsbild unserer Mitarbeiter. Diese positiven Bewertungen sind für unser Unternehmen ein Ansporn, denn auch in der Zukunft wollen wir diese Eigenschaften von unseren Kunden bescheinigt bekommen. So werden zum Schulanfang unsere jüngsten Fahrgäste in der „Busschule“ für ein sicheres und soziales Verhalten in den Fahrzeugen geschult.





# Qualitätsbericht

## Herausgeber



Uckermarkische Verkehrsgesellschaft mbH



Havelbus Verkehrsgesellschaft mbH



Stadtverkehrsgesellschaft mbH Frankfurt/Oder



Barnimer Busgesellschaft mbH



Verkehrsgesellschaft Belzig mbH



Cottbusverkehr GmbH



Regionale Verkehrsgesellschaft Dahme-Spreewald mbH



Verkehrsbetriebe Brandenburg an der Havel GmbH



Verkehrsgesellschaft Teltow-Fläming mbH



VerkehrsManagement Elbe-Elster GmbH



Beelitzer Verkehrs- und Servicegesellschaft mbH

## Impressum



zentraler Qualitäts-/Umwelt-Management-Beauftragter  
der QUM-Unternehmen in Brandenburg  
- Managementsysteme - Unternehmensberatung - BERLIN -  
Schlüterstraße 21  
D - 10625 Berlin  
Mail: [dr.kruening@web.de](mailto:dr.kruening@web.de)

## Gestaltung/Layout



GRACO GmbH & Co. KG  
Marienburger Straße 16  
D - 10405 Berlin  
[www.graco-agentur.de](http://www.graco-agentur.de)

## Druck

[www.pinguin-druck.de](http://www.pinguin-druck.de)

PinguinDruck GmbH  
Marienburger Straße 16  
D - 10405 Berlin  
[www.pinguindruck.de](http://www.pinguindruck.de)

## Sehr geehrte Leserin, Sehr geehrter Leser,

mit diesem vorliegenden Exemplar des Umwelt- und Qualitätsberichtes 2015 liegt Ihnen ein Jahresbericht mit ausgewählten aktuellen Themen aus dem Jahr 2016 vor. Wir haben uns entschlossen, zukünftig die Herausgabe der Umwelt- und Qualitätsberichte mit Themen aus dem aktuellen Jahr der Veröffentlichung zu ergänzen. Unser Sonderthema heißt dieses Jahr „Rettungsbusse“ im Einsatz.

### In der Not hilft Ihnen unser „Rettungsbus“

Seit diesem Jahr decken die Barnimer Busgesellschaft mbH Eberswalde und die Verkehrsgesellschaft Belzig mbH Sitz Bad Belzig mit jeweils einem Linienbus als Rettungsbus eine neue Facette im ÖPNV ab. Die Busse verfügen beide nach wie vor über die Zulassung für den Linienverkehr. Darüber hinaus sind



sie zusätzlich mit Ausstattungen von Einsatzfahrzeugen wie Blaulicht und Martinshorn und einer entsprechenden Farbgebung ausgestattet. Während im Linienverkehr der Einsatz überwiegend zu Spitzenzeiten bzw. als Reserve erfolgt, stehen die Busse im Rettungsfall für die Beförderung/ Evakuierung bereit. Im Einsatzfall werden hauptsächlich nicht- bzw. leichtverletzte Personen befördert. Ein möglicher Einsatzfall ist auch die Beförderung von Einsatzkräften. Hilfreich kann auch sein, betroffene Personen erst einmal sicher in einem beheizten bzw. klimatisierten Fahrzeug aufzunehmen. Der VGB-Bus verfügt über zusätzliche Einbauten für die Bereitstellung von Hilfsmitteln. Beide Fahrzeuge werben in der äußeren Gestaltung für das Ehrenamt in den Kommunen bzw. Landkreisen. Die Verkehrsunternehmen haben sich bei der Vorbereitung und Durchführung der Umbauten ausgetauscht und voneinander profitiert.



- 13 Straßenbahnlinie mit Haltestelle, Endhaltestelle
- 11 Buslinie mit Haltestelle, Haltestelle nur in Pfeilrichtung und Endhaltestelle
- 11 Straßenbahn- bzw. Buslinie verkehrt nur zeitweilig
- 21 Regional-Buslinie mit Haltestelle, Haltestelle nur in Pfeilrichtung und Endhaltestelle
- RE2 Linie des Bahn-Regionalverkehrs mit Bahnhof und Endbahnhof
- RE1 Fernbahnhof
- RE2 Zugang zum Fahrzeug über Rampe möglich
- P+R Park- und Ride-Möglichkeit
- RE1 Kundenbüro Busverkehr

**Information**  
 Verkehrsverbund Berlin-Brandenburg GmbH  
 Hardenbergplatz 2, 10623 Berlin  
 ☎ (030) 251 41 41  
 www.vbbonline.de  
 Cottbusverkehr GmbH  
 Walther-Rathenau-Str. 38, 03044 Cottbus  
 Verkehrsbüro Busbahnhof  
 ☎ (03 55) 250 26  
 www.cottbusverkehr.de  
 cbv@cottbusverkehr.de

