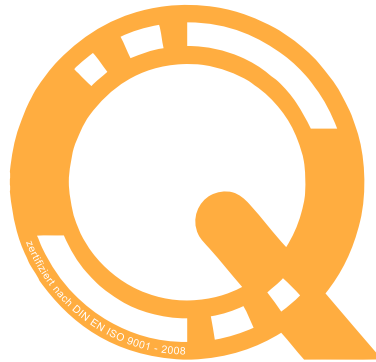


QUALITÄTSBERICHT 2017

11 UNTERNEHMEN MIT EINEM ZIEL



INHALTSVERZEICHNIS

	Einleitung und Grundlagen	2	HVG	Fahrgastinformationen bei Havelbus	28
	Vorteile der externen Bewertung	4	SVF	Mitarbeiterzufriedenheitsbefragung in Verkehrsunternehmen	30
	Zertifizierungsaufwand	5	VBBBr	120 Jahre Straßenbahn in Brandenburg an der Havel	34
	Vorteile der Gruppenzertifizierung	6	BBG	Einführung Plus-Bus in Bernau Verbesserung der Angebotsqualität	38
	Qualitätsversprechen: Das können Sie von uns erwarten	8	RVS	Busnetz Schenkenländchen Neugestaltung des Linienverkehrs	40
	Entwicklung in der Gruppe	10	CV	Klima und Umweltschutz	44
	Zahlen und Fakten	12	VMEE	Produktmarketing (Museumslinie 536) Nachhaltigkeit in Verkehrsunternehmen	46
UVG	Ziele und Maßnahmen für 2018	18		Die Aufgabe des ZQUMBs	50
VTF	Besonderheit des aktuellen Qualitätsberichtes	20		Zusammenfassung	52
UVG	Nachhaltigkeit praktisch umgesetzt	22		Impressum	53
regiobus	Zusammenschluss zweier Verkehrsunternehmen	24			
VTF	Digitalisierung der Betriebsabläufe	26			

EINLEITUNG UND GRUNDLAGEN

4

Seit dem Jahr 2014 werden die beteiligten Brandenburger Verkehrsunternehmen, die im Jahr 2001 sowohl ein Qualitätsmanagementsystem auf der Grundlage der internationalen Qualitäts-Norm DIN EN ISO 9001 als auch ein Umweltmanagementsystem nach der DIN EN ISO 14001 eingeführt haben, extern durch die DEKRA Certification GmbH überwacht.

In diesem Jahr (2017) konnten die in der Gruppe der Brandenburger Q-Unternehmen zusammengeschlossenen Verkehrsunternehmen eine erfolgreiche Rezertifizierung durch die DEKRA (nach neuen Normen DIN EN ISO 9001:2015 und 14001:2015) feiern.

Gemeinsam mit der Service-Norm DIN EN 13816 für den ÖPNV (Kundenanforderungen im öffentlichen Personennahverkehr) bilden diese jährlichen externen Zertifizierungen die Grundlage für eine kontinuierliche Verbesserung der Verkehrsdienstleistungen. Die spezielle Norm (DIN EN 13816) stellt hohe Anforderungen an den Nachweis von Qualität aus der Sicht des Fahrgastes. Wie in den Vorjahren wurden auch im Jahr 2017 wieder von den 11 Verkehrsunternehmen auf 17 Linien insgesamt ca. 1.700 Befragungen zur Kundenzufriedenheit durchgeführt. Die Ergebnisse werden jährlich als gemeinsamer Umwelt- und Qualitätsbericht veröffentlicht. Im Jahr 2017 liegt dem interessierten Leser jetzt der 16. Umwelt-/Qualitätsbericht erstmalig seit 15 Jahren in neuen Form vor.

5

Grundlage ist der gemeinsam entwickelte Qualitätskatalog und als wichtiger Bestandteil des 16. Umwelt-/Qualitätsberichtes stehen hier die Kundenbefragungen direkt an Bord von Bussen und Straßenbahnen im Vordergrund. Diese Befragungen, die Anregungen von Interessengruppen und die Auswertungen aller Kundenbeschwerden bilden die Basis für alle Verbesserungen unserer Dienstleistungen unter Berücksichtigung der wirtschaftlichen Möglichkeiten, um weiterhin einen attraktiven und bezahlbaren öffentlichen Personennahverkehr anbieten zu können.

Mit der Zertifizierung nach den neuen Normen, gültig ab dem Jahr 2015, werden jetzt auch die Leistungen von Nachauftragnehmern, entsprechend diesem Qualitätskatalog, erstmalig auch extern zertifiziert. Dieser Qualitätskatalog beschreibt die Anforderungen an Auftragnehmer (Nachauftragnehmer), wie die Erbringung und Bewertung von Leistungen im Fahrdienst (Service und Betrieb) durchzuführen ist. Der Qualitätskatalog berücksichtigt aber nicht nur die Anforderungen der Normen 9001/14001/13816 an das Qualitäts-/Umweltmanagementsystem der Nachauftragnehmer sondern berücksichtigt auch Punkte wie: tarifliche Lohnzahlungen/Arbeits- und Gesundheitsschutz und Risikomanagement.

VORTEILE DER EXTERNEN BEWERTUNG

6

Eine externe Zertifizierung schafft Vertrauen. Durch die jährliche Bestätigung einer unabhängigen Zertifizierungsstelle und deren, mit besondere Fachkunde und Kenntnissen eingesetzten Auditoren, werden alle Tätigkeit der Verkehrsunternehmen einer ständigen Überwachung unterzogen. Eine externe Zertifizierung setzt umfangreiche interne Qualitätstandards in jedem der beteiligten einzelnen Verkehrsunternehmen voraus. Mit einer gültigen Zertifizierung bestätigen diese externen Sachverständigen (Auditoren) die Qualität der Fachkompetenz der Verkehrsunternehmen sowohl nach innen als auch nach außen.

Dem hohen Anspruch, den diese von jeder unabhängigen Zertifizierungsstelle eingesetzten Auditoren an uns als Verkehrsbetriebe haben, immer wieder zu erfüllen erfordert ständige interne Überprüfungen unserer Tätigkeiten und Dienstleistungen.

Da wir uns als Verkehrsunternehmen nicht nur auf unsere Dienstleistungen und die Servicequalität von den unabhängigen Stellen prüfen lassen wollen, haben wir den Prüfungsumfang auch auf die Bereiche Umwelt, Energieeffizienz und Arbeitssicherheit ausgeweitet. Obwohl diese umfangreichen externen Überprüfungen kosten und zeintensiv sind, die auch noch durch intern verantwortliche Personen begleitet werden müssen, sehen wir in der externen Zertifizierung ein Zeugnis für Professionalität und Qualitätsverpflichtung.

In der externen Zertifizierung anhand der unabhängigen Prüfungen durch sachverständige Auditoren, sehen wir das ideale Werkzeug um unsere Wettbewerbsvorteile insbesondere in den Bereichen Qualität, Umwelt, Energieeffizienz und Arbeitssicherheit sowie Servicequalität zu kommunizieren.

ZERTIFIZIERUNGSaufWAND

7

Seit 2001 wird das interne Qualitätsmanagement, die Servicegarantien für unsere Kunden und seit 2009 auch das Umweltmanagement der elf Brandenburger Q-Unternehmen gemeinsam zertifiziert. Grundlage hierfür bilden internationale Normen, die ständige Fortbildungen, fortwährende Umweltschutzmaßnahmen und regelmäßige Kontrollen beinhalten. Jährlich werden stellvertretend von allen beteiligten Unternehmen drei Verkehrsbetriebe aus der Gruppe intensiv geprüft. Eine solche Begutachtung beinhaltet neben einem Betriebsrundgang, bei dem die Kernprozesse des Unternehmens mit den jeweiligen Prozessbeschreibungen abgeglichen und neben einer Sichtkontrolle und den Mitarbeiterbefragungen auch die schriftlichen Nachweise einer Prüfung unterzogen werden. Stichprobenartig untersuchen mehrere externe Prüfer in der mehrtägigen Begutachtung einzelne Schwerpunkte und hinterfragen auch intensive die von den Verkehrsunternehmen selbst gestellten QUMS-Ziele. Hierzu führen sie Mitarbeiterbefragungen durch, analysieren Betriebsabläufe und kontrollieren deren Dokumentation oder überwachen Materialbestände hinsichtlich ihrer ordnungsgemäßen Lagerung bzw. Entsorgung. Ziel ist die jährliche erfolgreiche Re-Zertifizierung, die mit der Einhaltung und Überprüfung der Qualitäts- und Servicegarantien sowie einer systematischen Verbesserung betriebseigener Prozesse belegt wird. Dazu sind umfangreiche interne Vorbereitungen notwendig, die von allen Mitarbeitern getragen werden. In jedem Verkehrsunternehmen sind ein bis zwei Personen dafür verantwortlich, die als Qualitätsmanagement-Beauftragte (QMB) und als Umweltmanagement-Beauftragte (UMB) benannt wurden und die erforderlichen Daten sammeln und die Vorbereitungen koordinieren.

VORTEILE DER GRUPPENZERTIFIZIERUNG

8

Der Vorteil der Gruppenzertifizierung wird durch das QUMS der Q-Unternehmen auf der Grundlage der DIN 9001, der DIN 14001 und der DIN 13816 insbesondere mit dem Abschnitt der Norm: Messung, Analyse, Verbesserung, und dem darin geforderten Prozess der kontinuierlichen Verbesserung (Messen – Bewerten – Maßnahmen – Verbesserungen) vereinfacht und gewährleistet durch die gemeinsamen externen Zertifizierungen und internen Audits ein Wissenstransfer innerhalb der Gruppe.

Beispielsweise konnten die Unternehmen im Jahr 2009 ein Umweltmanagementsystem sehr schnell einführen und bereits nach wenigen Monaten, auf der Grundlage der DIN EN ISO 14001 [in der jeweils aktuellen Fassung] zertifizieren lassen. Für den Qualitätsbereich und den Umweltbereich wurden gemeinsame Kennzahlen entwickelt und innerhalb der Gruppe verglichen.

Dazu festgelegte überbetriebliche Vergleichskennzahlen sind:
z.B. für den Umweltbereich

- Spezifischer Energieverbrauch Bus
- Spezifischer Energieverbrauch Strab
- Energieverbrauch Anlagen und Einrichtungen
- Wasserverbrauch
- Abfallaufkommen

Diese langjährigen gemeinsamen Datenerfassungen ermöglichten den beteiligten Brandenburger Verkehrsunternehmen im Jahr 2015 eine schnelle Umsetzung der gesetzlichen Forderung eines Energieaudits (DIN 16247) innerhalb weniger Wochen.



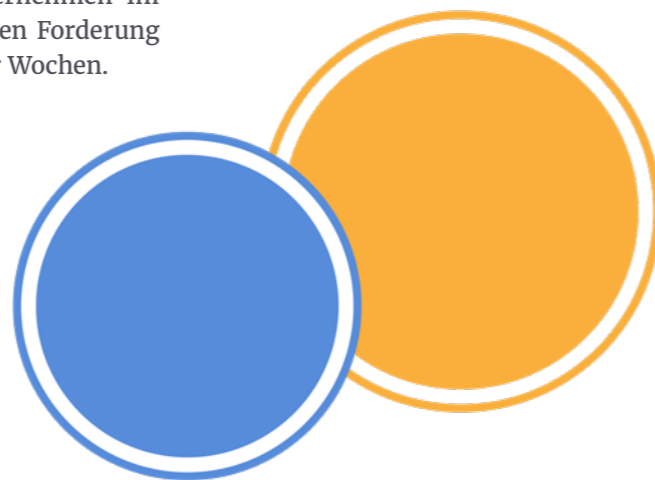
9

In den Unternehmen werden weiter die betrieblichen Kennzahlen gemeinsam erfasst und damit die Service- / Qualitäts- und Umweltleistungen bewertet. Diese Kennzahlen werden zusammenfassend im jährlichen QUM-Review der jeweiligen Unternehmen bewertet, im Rahmen der Workshops diskutiert und daraufhin individuelle oder gemeinschaftliche Verbesserungsmaßnahmen eingeleitet. Der Prozess ist in einem zertifizierten QUM-System obligatorisch und wird durch die externen Zertifizierungen zusätzlich überwacht.

Für das QUM-System der Unternehmen sind überbetriebliche Kennzahlen festgelegt, die ein benchmarking ermöglichen. Die Kennzahlen werden im Unternehmen bewertet und verglichen, daraufhin Ziele und Maßnahmen festgelegt. Im QUM - System werden ebenfalls Mitarbeiterbefragungen, entsprechend der Korrelation von Kunden- und Mitarbeiterzufriedenheit, durchgeführt. Die Befragung der "internen Kunden" erfolgt anonym einem von den Unternehmen entwickelten Fragebogen. Die Befragungen werden ergänzt durch Mitarbeitergespräche.

Die Auswertung und Bewertung der Ergebnisse der Messungen der Kundenzufriedenheit erfolgt in den Unternehmen und unternehmensübergreifend in der Zusammenarbeit in QUMB - workshops, die 4mal jährlich durchgeführt werden, sowie durch die Zusammenarbeit der Geschäftsführer in der GF-Konferenz, die 2mal pro Jahr stattfindet.

Die gemeinsamen Festlegungen dazu werden dokumentiert und können von den Unternehmen nach ihren eigenen Festlegungen umgesetzt oder weiter ausgewertet werden.



QUALITÄTSVERSPRECHEN DAS KÖNNEN SIE VON UNS ERWARTEN:

10

Gut ausgebildete Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter

Wir fahren Sie täglich sicher an Ihr Ziel. Auf unsere freundlichen, hilfsbereiten und erfahrenden Fahrerinnen und Fahrer können Sie sich jederzeit verlassen

Sichere und moderne Fahrzeuge

Wir fahren Sie mit unseren modernen und umweltfreundlichen, kraftstoffsparenden Fahrzeugen täglich an Ihr Ziel.

Einhaltung aller Lenk- und Ruhezeiten

Sie können sicher sein, dass die Lenk- und Ruhezeiten unserer Fahrerinnen und Fahrer streng eingehalten und von uns ständig überprüft werden.

Sicherheit ist uns wichtig

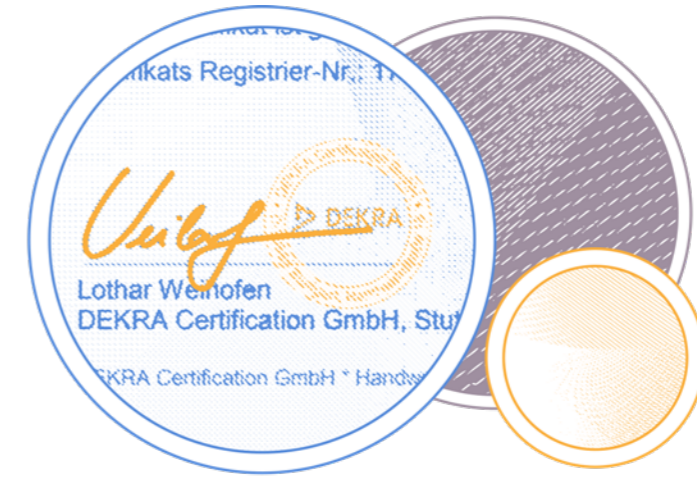
Unsere Fahrzeuge werden regelmäßig von uns geprüft und in externen Fachwerkstätten oder unseren eigenen Fachwerkstätten gewartet.

Pünktlichkeit und Zuverlässigkeit

Sie können sich auf uns verlassen – 365 Tage im Jahr. Täglich sichern wir Ihnen im Normalbetrieb die Abfahrt und Ankunft pünktlich nach unserem Fahrplan.

Verkehrsbetriebe die umweltfreundliche Alternative

Von uns können Sie erwarten, dass wir in allen Belangen und Bereichen unserer Unternehmen umweltbewusst handeln. Bei uns können Sie umweltfreundliche Fahrzeuge und Kraftstoffe erwarten.



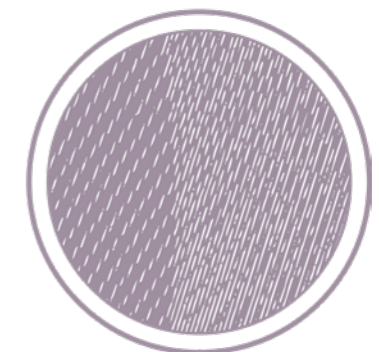
Servicegarantien

- Kundenreklamationen und Kundenhinweise
Sie erhalten auf einen Hinweis oder Verbesserungsvorschlag innerhalb einer Woche von uns eine Antwort oder Mitteilung.
- Saubere Fahrzeuge
Wir garantieren Ihnen höchstmögliche Sauberkeit in unseren Fahrzeugen.
- Beratung
Wir beraten Sie gern in unseren Mobilitäts- und Kundencentern zu allen Fragen „Rund um die Dienstleistungen im Verkehrsbetrieb“.
- Interne Überprüfungen
Unser Management überwacht und dokumentiert regelmäßig die Einhaltung aller Dienstleistungen und wird dabei zusätzlich von externen Fachpersonal unterstützt.
- Zertifizierung
Um unsere Dienstleistungen marktgerecht und wettbewerbsorientiert bereitzustellen lassen wir uns jährlich durch externe Fachleute prüfen.

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.

Als Beispiel Zertifikate zur DIN EN ISO 9001:2015 und die DIN EN ISO 14001:2015

11



ENTWICKLUNG IN DER GRUPPE

12

Nicht nur Unternehmen, die ein Umwelt- oder Qualitätsmanagementsystem betreiben, stehen vor der Aufgabe, Rechtsvorschriften und ethische Standards einzuhalten. Rechtskonformes Arbeiten ist in jedem Betrieb die Grundvoraussetzung für Produktivität und Erfolg. Die Fülle der Gesetze, Vorschriften und Normen stellt Betriebe jedoch vor große Herausforderungen, die noch komplexer sind, wenn eines oder mehrere Managementsysteme angewendet werden.

Der Gesetzgeber verlangt von Unternehmen, dass diese natürlich die einschlägigen Vorschriften einzuhalten. In der Sprache der ISO 9001 ist dies eine relevante Anforderung der interessierten Parteien „Gesetzgeber“ und „Behörden“.

Je nach Aufgabengebiet, Position und Branche kann das eine überschaubare Anzahl bis hin zu einer Vielzahl an Vorschriften sein. Ein Rechtskataster ist eine gute Möglichkeit, die Rechtsanforderungen einer Organisation strukturiert zu erfassen, zu verwalten und an die zuständigen Mitarbeiter zu kommunizieren.

Die einschlägigen Normen fordern „Compliance“, worunter die Rechtskonformität bei der Einführung und Aufrechterhaltung des Managementsystems ebenso wie die Einhaltung selbst gewählter Verpflichtungen verstanden wird. Um beides zu gewährleisten, wird verlangt, dass das Unternehmen eine Systematik einführt, mit der die Einhaltung jederzeit überprüft werden kann. Die Erfüllung der Rechtsvorschriften muss also dokumentiert und anhand konkreter Daten für die Außendarstellung aufbereitet werden.

13

Die Erstellung und Pflege eines Rechtskatasters ist mit erheblichem Arbeitsaufwand (zeitlichen und personellen Aufwand) verbunden. Deshalb sind wir diese Aufgaben gemeinsam angegangen.

Ein stets aktuelles und gut gepflegtes Rechtskataster bringt neben einiger Arbeit aber auch viele Vorteile für die Verkehrsunternehmen:

- Wir haben einen kompakten Überblick über alle relevanten Rechtsanforderungen und die zuständigen Stellen und Mitarbeiter.
 - Wir gewährleisten allen Mitarbeitern Zugang zu Rechtsvorschriften und eine klare Zuweisung der Verantwortlichkeiten.
- Das gemeinsame Rechtskataster dient uns als Grundlage für Audits zum Nachweis der Ermittlung der bindenden Verpflichtungen.
- Die systematische Erfassung der Rechtsanforderungen ist durch die Struktur des gemeinsamen Rechtskatasters vorgegeben und sichergestellt.

Um der Rechtssicherheit (mehr als 50.000 geltende Rechtsnormen) nachzukommen prüfen wir gemeinsam regelmäßig unsere Aktualitäten auf Konformität.

Weil die Erzielung von Rechtssicherheit eines großen Ressourceneinsatzes bedarf, war es wichtig für uns, Einsparpotenziale durch die Vermeidung von Redundanzen zu realisieren. Eine Möglichkeit bestand z.B. darin, das Anlagenkataster und das Rechtskataster so zusammenzufassen, dass sich aus der Schnittmenge der Rechtsvorschriften die Pflichten im Einzelnen ergeben.

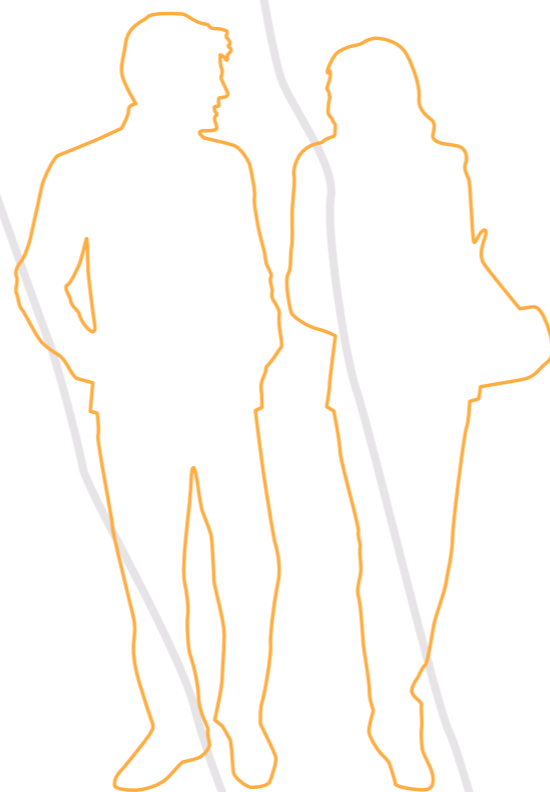
ZAHLEN UND FAKTEN

14

Wie bereits im Vorjahr 2016 wurden in diesem Jahr 2017 wieder von den 11 beteiligten Unternehmen auf 17 Linien insgesamt ca. 1.700 Befragungen zur Kundenzufriedenheit und zur Wichtigkeit (Kundenanforderungen) durchgeführt und gemeinsam ausgewertet.

Bei der diesjährigen Darstellung der Auswertungen stellen wir neben dem „Zweck der Fahrt“, dem „Alter der Fahrgäste“ und der „Zufriedenheit der Fahrgäste“ hier erstmalig auch die Auswertung „Kauf des Fahrausweises“ dar.

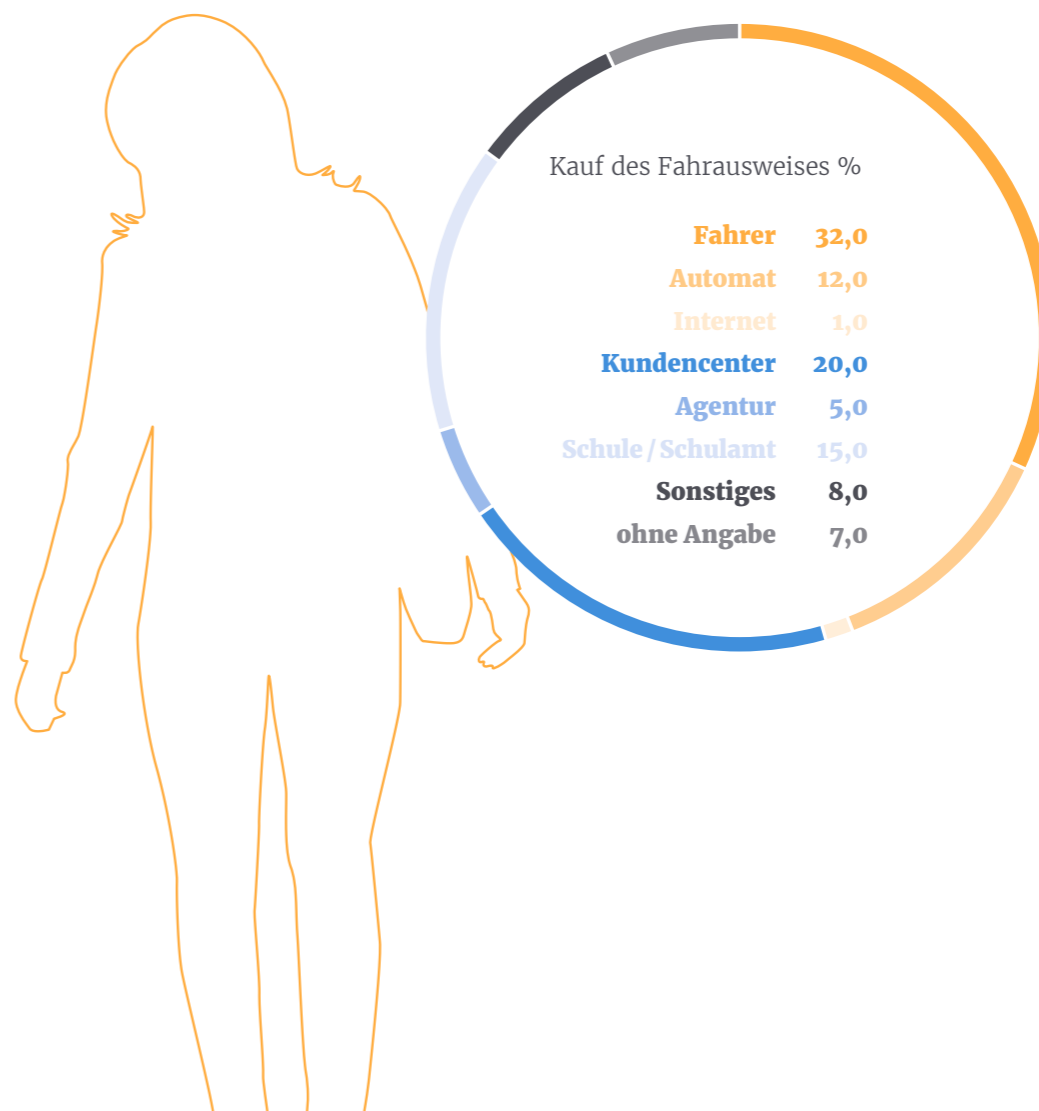
Die Auswertung basiert auf Fragebögen, die während der Fahrt an die Fahrgäste ausgegeben werden und von diesen, beim Aussteigen, wieder an unsere Mitarbeiter wieder abgegeben werden. Damit erreichen wir eine sehr hohe Rücklaufquote. Die Berechnung der erfassten Daten erfolgt individuell in den jeweiligen Verkehrsunternehmen. Alle Einzelergebnisse werden von dem zQUMB gesammelt und gemeinsam mit dem Verkehrsunternehmen SVF aus Frankfurt/Oder für die „Gruppe“ analysiert und ausgewertet. Bei der Auswertung der Kundenanforderungen aller Verkehrsunternehmen erhalten wir zwei Werte, die die Zufriedenheit der Fahrgäste insgesamt darstellen. Der kleinere Wert stellt das berechnete Ergebnis aus den 21 Fragen dar (im Jahr 2015 hatten wir 81 % und 2016 stieg der Anteil auf 84 % die uns die Note 1 oder die Note 2 gaben). Bei 1.700 erfassten Fragebögen und bezogen nur auf diesen 21 Fragen, basieren unsere Auswertungen somit auf 35.700 Datensätzen. Die aktuellen sehr zufriedenen Fahrgastbefragungen freuen uns und zeigen das sich unserer Fahrgäste weiterhin sehr zufrieden für unsere Serviceleistung aussprechen. 85% der befragten Fahrgäste geben uns die Note 1 oder die Note 2 im Jahr 2017.



15

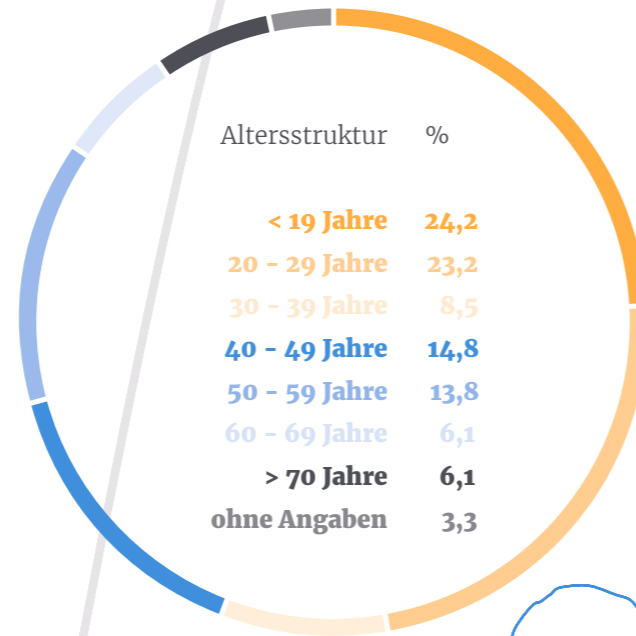
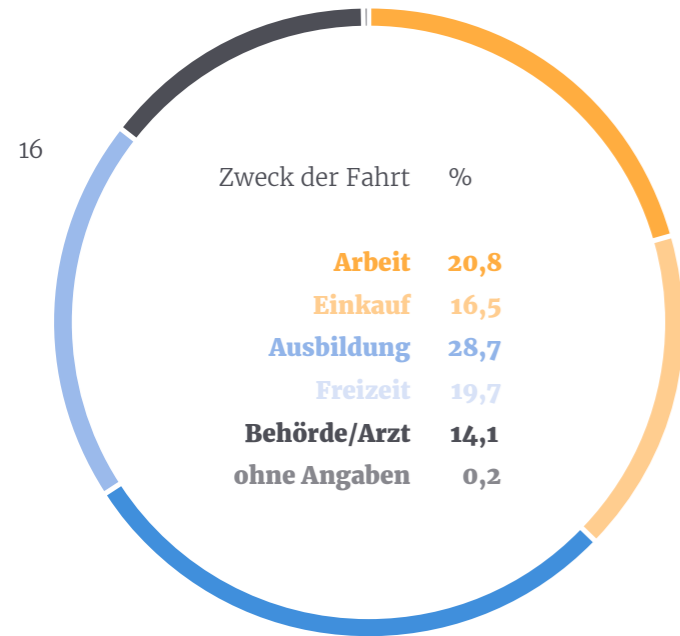
Bei der Auswertung nur der abschließenden Frage auf dem Fragebogen: „Wie zufrieden sind Sie insgesamt?“ erhalten wir einen höheren Wert. Im Vergleich zum Vorjahr 2016 mit sehr guten 88 % (Note 1 plus Note 2) konnten wir uns um 3 Prozentpunkte verbessern.

Unser Gesamtergebnis beträgt im Jahr 2017 aktuell 91%. Auf den folgenden Seiten stellen wir Ihnen die Ergebnisse graphisch dar.

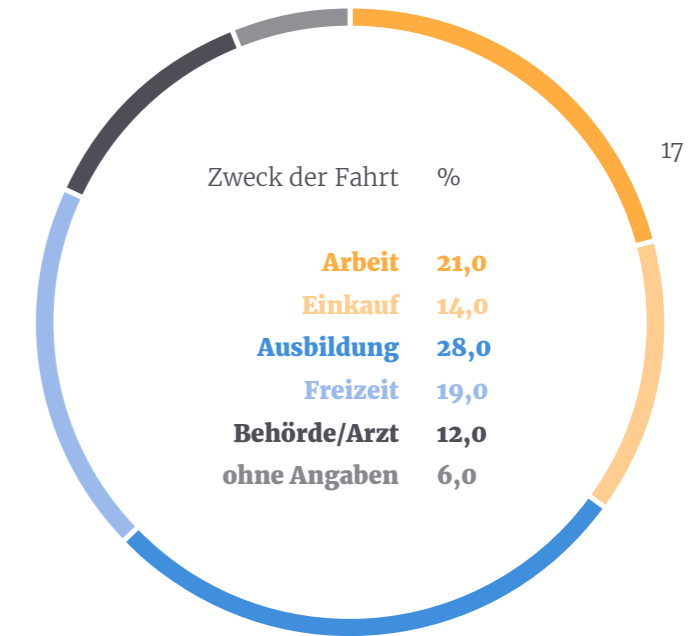
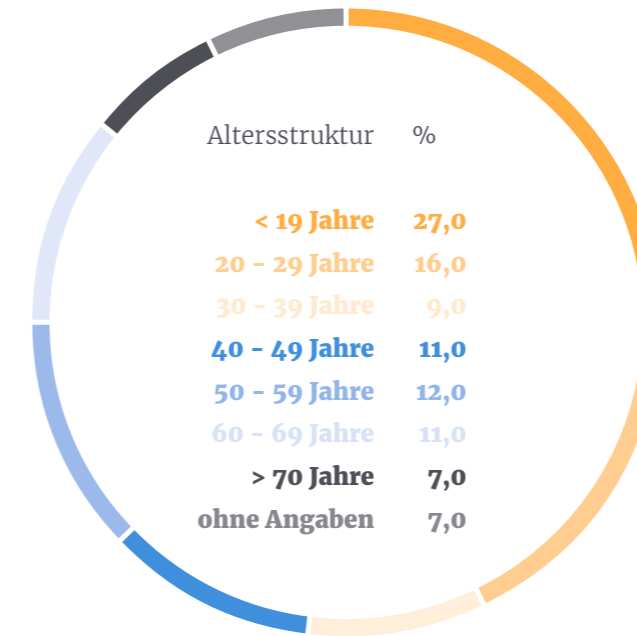


ERGEBNISSE DER KUNDENBEFRAGUNGEN

2016



2017



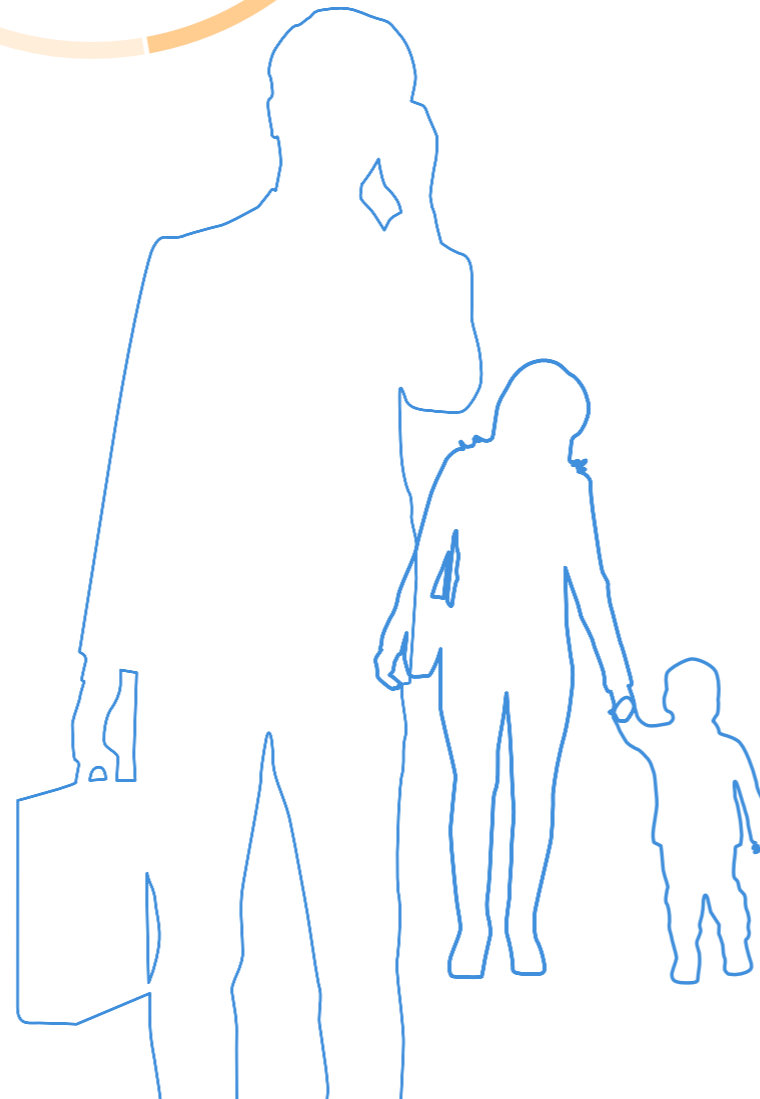
Die Auswertung der Fragebögen zu den Befragungen 1. Welchen Zweck hat Ihre Fahrt? 2. Wie alt sind unsere Kunden? und 3. Wo werden die Fahrausweise gekauft? ist für jedes Verkehrsunternehmen interessant um strategische Entscheidungen für die Zukunft zu treffen. Aus den Befragungen der vergangenen Jahre konnten wir sehr viel Nutzen ziehen, da je nach Tageszeitpunkt sehr spezielle Ergebnisse entstanden.

Nach der Analyse stellen wir uns dann immer wieder selbst die Fragen: Sind unsere Taktzeiten korrekt geplant? oder Benötigen wir neue Fahrzeuge für die mobilitätseingeschränkten Fahrgäste? und bei der aktuellen öffentlichen Diskussion zum Thema Digitalisierung fragten wir uns Wie schnell müssen wir den elektronischen Ticketverkauf umsetzen?. Die hier erstmalig in unserem Qualitätsbericht 2017 dargestellte Aus-

wertung, wo der Fahrausweis gekauft wurde, zeigte uns auf, dass nur ein Prozent aller Fahrausweise über das Internet (also elektronisch) gekauft wurden.

Das ist für uns ein sehr interessantes Ergebnis, da die Zielgruppe der 20 bis 40 jährigen Fahrgäste, die Möglichkeiten des Angebotes eines elektronischen Tickets nicht nutzen.

In der diesjährigen Kundenbefragung 2016 ist der Anteil der unter 30 jährigen Fahrgäste im Vergleich zum Vorjahr auf 47% gestiegen (mehr Befragungen im Schul-/Ausbildungsverkehrs). Die Anzahl der Fahrgäste über 60 Jahre ist mit 12 % ebenfalls in diesem Jahr geringer ausgefallen als in 2015. Diesen fehlenden prozentualen Anteil der Fahrgäste finden wir in dem befragten Personenkreis in Altersstruktur der 30 bis 60 jährigen wieder.



GESAMTURTEIL DER KUNDENBEFRAGUNGEN

2016

Sicherheitsempfinden	88 %	=====
Erscheinungsbild	91 %	=====
Fahrausweisverkauf	91 %	=====
Beratung im Kundencenter	90 %	=====
Beratung am Telefon	83 %	=====
Sitzplatzangebot	88 %	=====
Pünktlichkeit	84 %	=====
Fahrweise	83 %	=====
Qualität der Auskünfte	87 %	=====
Freundlichkeit/Hilfsbereitschaft	86 %	=====
Sauberkeit im Fahrzeug	82 %	=====
Raumklima	83 %	=====
Reisezeit von Start zu Ziel	84 %	=====
Informationen im Fahrzeug	74 %	=====
Zuverlässigkeit	79 %	=====
Informationen an den Haltestellen	74 %	=====
gesamtes Fahrplanangebot	81 %	=====
Fahrplanangebot dieser Linie	82 %	=====
Umgang mit Beschwerden	72 %	=====
Anschlusszuverlässigkeit zwischen Bahn und VKU	74 %	=====

2017

Sicherheitsempfinden	89 %	=====
Erscheinungsbild	93 %	=====
Fahrausweisverkauf	91 %	=====
Beratung im Kundencenter	91 %	=====
Beratung am Telefon	84 %	=====
Sitzplatzangebot	85 %	=====
Pünktlichkeit	86 %	=====
Fahrweise	86 %	=====
Qualität der Auskünfte	88 %	=====
Freundlichkeit/Hilfsbereitschaft	83 %	=====
Sauberkeit im Fahrzeug	85 %	=====
Raumklima	79 %	=====
Reisezeit von Start zu Ziel	86 %	=====
Informationen im Fahrzeug	87 %	=====
Zuverlässigkeit	78 %	=====
Informationen an den Haltestellen	89 %	=====
gesamtes Fahrplanangebot	78 %	=====
Fahrplanangebot dieser Linie	74 %	=====
Umgang mit Beschwerden	71 %	=====
Anschlusszuverlässigkeit zwischen Bahn und VKU	70 %	=====



ZIELE UND MASSNAHMEN FÜR 2018

20

Aus den jährlichen Weiterentwicklungen innerhalb der Gruppe, den Zahlen und Fakten sowie den Ergebnissen der Mitarbeiter- und Kundenbefragungen werden die jeweiligen unternehmensspezifischen Ziele ermittelt, in den verschiedensten Gremien (Workshops und Geschäftsführungstreffen) diskutiert und schriftlich als Grundlage für eine gemeinschaftliche Verbesserung unseres Systems dokumentiert.

Damit werden unsere Anstrengungen zur Verbesserung unserer Servicequalität sowohl von den Fahrgästen, unseren Mitarbeitern und weiteren interessierten Parteien weiter honoriert. Die Kundenbefragungen bilden beispielsweise jährlich eine unserer Grundlagen, sowohl für die internen Umweltverbesserungen, als auch für Qualitätsverbesserungen der gesamten Servicequalität durch uns als moderne und sichere Verkehrsunternehmen. Dabei führen alle unsere Fahrerinnen und Fahrer regelmäßige Fahr-Sicherheits-Trainingstrainings durch und werden auf Bussen (und auch natürlich auch auf den Straßenbahnen!) jährlich zur kraftstoffsparenden Fahrweise geschult.

Mit der erfolgreichen Rezertifizierung nach den neuen Normen (u.a. nach DIN EN ISO 9001:2015 und DIN EN ISO 14001:2015) im Juni dieses Jahres durch die DEKRA als externe Zertifizierungsgesellschaft ergaben sich einige neue Ziele, die wir für das Jahr 2018 umsetzen wollen. Die DEKRA als externe Zertifizierungsgesellschaft überwacht uns bereits im vierten Jahr in Folge und die prüfenden Auditoren konnten sich somit einen sehr guten Überblick über die Aktivitäten aller Verkehrsunternehmen der Matrix-Gruppe verschaffen. Neben den aktuell neunzehn Belobigungen wurden aber auch einige Empfehlungen ausgesprochen: Hier bestanden die Schwerpunkte bei den auditierten Verkehrsunternehmen erstens bei einer Verbesserung der internen / aktuelleren Kommunikation durch weitere Aushänge in den Unternehmen. Be-



sonders wurde in diesem Bezug darauf hingewiesen, dass viele Maßnahmen und Ziele aus dem Vorjahr in den einzelnen Abteilungen komplett umgesetzt wurden, aber dieses nicht den weiteren Unternehmensabteilungen zugänglich gemacht wurde. Die personelle Veränderung, der für die strategische Ermittlung und Dokumentation zur Erfassung der gesetzlichen aktuellen Regelungen verantwortlichen Person ab 2018, muss durch eine neue gemeinschaftliche Vorgabe für die Matrix-Gruppe festgelegt werden. Drittens wurden praktische Empfehlungen für den Werkstattbereich, die Leitstellen und die Lagerung von Fundsachen ausgesprochen. Zusammengefasst:

- 1 Wir werden die interne Kommunikation in jedem Verkehrsunternehmen neu und transparenter organisieren.
- 2 Die Ermittlung und Dokumentation zur Erfassung der gesetzlichen aktuellen Regelungen wird ab 2018 muss zusätzlich durch den zentralen Qualitäts- und Umweltmanagementbeauftragten (zQUMB) gewährleistet werden.
- 3 Im Rahmen der geplanten personellen Veränderungen werden wir diese Mitarbeiter/Mitarbeiterinnen in Bezug auf die Vorgaben des Nachhaltigkeitskodexes schulen.
- 4 Der gelebte Wissenstransfer innerhalb der Workshops und Geschäftsführungstreffen wird auf alle Ebenen innerhalb der Verkehrsunternehmen ausgeweitet.



Die Geschäftsführung der UVG fungiert hier, innerhalb der Matrix-Gruppe als Sprecher und kommuniziert diese übergreifenden Dinge, gemeinsam mit dem zQUMB in die anderen beteiligten Verkehrsunternehmen.

21

BESONDERHEIT DES AKTUELLEN QUALITÄTSBERICHTES

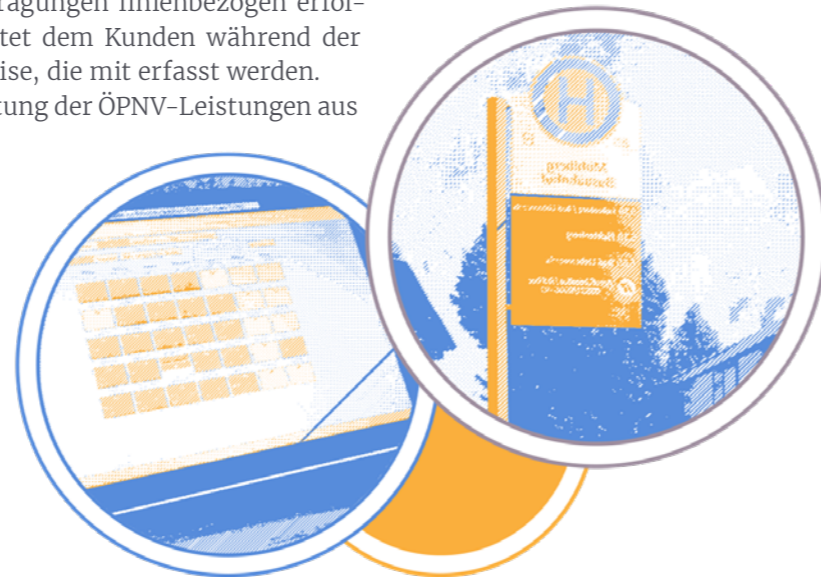
22

Die Unternehmen im Q-Verbund führen seit dem Jahr 2001 jährlich Kundenbefragungen durch, um die Anforderungen und die Zufriedenheit der Kunden zu messen. Die Messschwerpunkte können von Jahr zu Jahr variieren und die Kenntnis der Zusammenhänge genutzt werden, die Zahl der Q-Kriterien und somit auch den Befragungsaufwand zu optimieren. Q-Kriterien dazu sind im Nahverkehrsplan des Aufgabenträgers festgelegt. Das Unternehmen ist auf dieser Grundlage mit dem vorgegebenen ÖPNV-Angebot (Streckennetz, Fahrplan) mit einem Betrauungs- oder Verkehrsleistungsvertrag beauftragt, eine definierte Leistung durchzuführen.

Die Messungen der Kundenanforderungen und -zufriedenheit erfolgen entsprechend der DIN EN 13816 [in der jeweils aktuellen Fassung]. Das QM-System wendet dafür an:

- CSS Customer Satisfaction Survey
(Kundenzufriedenheitsbefragungen)
- MSS Mystery Shopping Survey
(Produkt-/Dienstleistungs-Audits)
- DPM Direct Performance Measure
(Q-Bewertungen durch betriebliche Kennzahlen)

Grundsätzlich können zu allen Q-Kriterien Differenzierungen nach Fahrgastgruppen (Geschlecht, Alter, Fahrtzweck, Fahrausweis) und der Nutzungszeit (Uhrzeit) vorgenommen werden, da diese Merkmale mit erfasst sind. Ebenso sind Zuordnungen der Kundenbewertungen im Netz möglich, da die Befragungen linienbezogen erfolgen. Die Interviewunterstützung bietet dem Kunden während der Befragung die Möglichkeit für Hinweise, die mit erfasst werden. Die DIN EN 13816 definiert zur Bewertung der ÖPNV-Leistungen aus



23

Kundensicht acht (8) Qualitätsbereiche, die nachgewiesen werden müssen, wenn sie nicht explizit ausgeschlossen werden. Das Unternehmen definiert zu diesen Qualitätsbereichen (1. Ebene) Qualitätsmerkmale, die den Anforderungen (der Kunden) an die Dienstleistung entsprechen und für die Bewertung der Dienstleistung relevant sind. Die Qualitätsbereiche entsprechend der Norm sind:

- Verfügbarkeit
- Zugänglichkeit
- Information
- Zeit
- Kundenbetreuung
- Komfort
- Sicherheit
- Umwelteinflüsse

Diese Norm fordert weiterhin, dass das Unternehmen zur Messung der Kundenzufriedenheit ein Qualitätsmanagementsystem anwendet. Die Ergebnisse der Kundenbefragungen werden im jährlichen Qualitätsbericht der Unternehmen veröffentlicht. Die Geschäftsführung der VTF unterstützte erstmalig in 2017 den zQUMB bei der praxisnahen Erstellung und inhaltlichen Koordination des vorliegenden neuen Qualitätsberichtes.

Zusatzangaben Verkehrsgesellschaft Teltow-Fläming mbH

Mitarbeiter	135
Auszubildende	3
Beförderte Fahrgäste	4,3 Mio
Gründung	1992

www.vtf-online.de
Forststraße 16 · D-14943 Luckenwalde

NACHHALTIGKEIT PRAKTISCH UMGESATZT

24

Das eigene Fahrzeug stehen lassen und trotzdem mobil mit dem ÖPNV unterwegs sein – das ist gelebte Nachhaltigkeit. Die Uckermark selbst ist Sinnbild für Nachhaltigkeit und den Naturtourismus, dabei spielt der ÖPNV eine tragende Rolle.

Nicht rot sehen – grün denken!

Minimierung des Kraftstoffverbrauchs durch Schulungen und Eco-Training, Reduktion des Stromverbrauchs durch Umstellung auf LED-Beleuchtung, Senkung der Gefahrstoffe durch die Nutzung von Reinigungsmitteln auf ökologischer Basis – das sind nur einige Maßnahmen zur Eindämmung der Gefahren und Auswirkungen für Mensch und Umwelt.

Nicht mit leerem Kofferraum!

Leerfahrten effektiv nutzen, dafür steht der KombiBus. Auf sämtlichen Linien können wir das KombiBus-Prinzip anwenden, d.h. Waren können im Kofferraum der Busse transportiert werden. So erreichen Kleinmengen binnen 4h uckermarkweit ihren Empfänger.

Zusatzangaben Uckermärkische Verkehrsgesellschaft mbH

Mitarbeiter	229
Auszubildende	10
Beförderte Fahrgäste	6,0 Mio
Gründung	1997

www.wirbewegensie.de
Steinstrasse 5 · D-16303 Schwedt



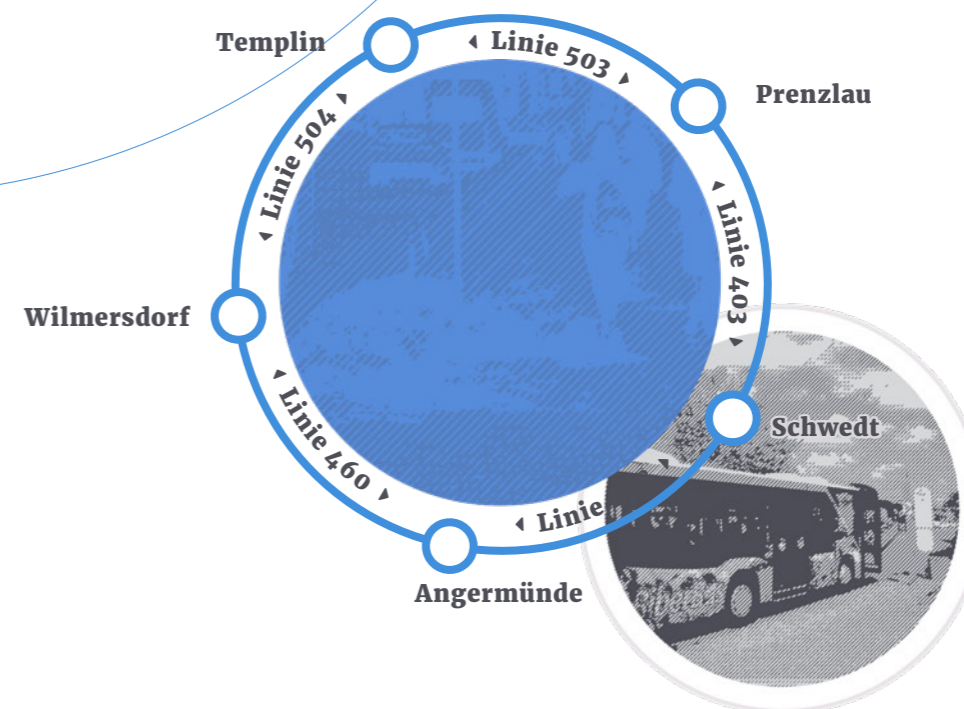
25

Folgen Sie den Spuren des Bibers!

Der BiberBus zum Beispiel ist eine saisonale touristische Linie, die vom historischen Stadtkern Angermünde bis in das Biosphärenreservat Schorfheide-Chorin regionale Highlights, wie das Weltnaturerbe Grumsiner Forst, rund um den Wolletzsee bedient.

Bitte gleich die ganze Uckermark!

Das ermöglicht der UckermarkShuttle. Dahinter verbirgt sich die Zusammenlegung bestimmter Linien in eine Rundfahrt durch die gesamte Uckermark. Besonders praktisch: während der Saison (April – Oktober) ist die Fahrradmitnahme mittels Fahrradträger, bzw. –anhänger problemlos möglich.



ZUSAMMENSCHLUSS ZWEIER VERKEHRSUNTERNEHMEN

26

Die **regiobus Potsdam Mittelmark GmbH**, die am 09.12.2016 durch Umbenennung der Beelitzer Verkehrs- und Servicegesellschaft mbH hervorging, betreibt u.a. die Regionalbuslinien um Potsdam, Werder, Beelitz und Stahnsdorf. Am 1. August 2017 rückwirkend zum 1. Januar 2017 erfolgte die Aufschmelzung der Verkehrsgesellschaft Belzig mbH (VGB), die den regionalen Busverkehr um Bad Belzig und Brandenburg an der Havel betreibt, in die regiobus Potsdam Mittelmark GmbH.

Damit existiert nur noch ein kreiseigenes Verkehrsunternehmen in Potsdam-Mittelmark. Darüber hinaus ist die regiobus Potsdam Mittelmark GmbH mit ihren etwa 360 Mitarbeitern, 6 Betriebshöfen und fast 160 Bussen größtes Verkehrsunternehmen im Land Brandenburg.

Erste Schritte auf dem Weg zum Zusammenschluss waren u.a. die Findung eines Namens und eines einheitlichen Logos mit neuen Firmenfarben. Nacheinander wurden alle Busse mit einem neuen Design ausgestattet.

Markant dabei ist eine zweifarbige Lackierung in grün und blau, die sich auf Front und Heck beschränkt. Auch erhielten alle Fahrzeuge eine Umkennzeichnung auf PM-RB. Um die große Aufgabe der Verschmelzung zu realisieren, gab es im Vorfeld mehrere Führungskräftetreffen zum Analysieren, Planen und Umsetzen.



Alle Bereiche galt es zusammenzuführen wie z.B. in der Verkehrsplanung das IVU-System, in der EDV das RBL-System, in der Personalabteilung das Lohn-Programm und im Kundenkontaktmanagement das Beschwerdeverwaltungssystem.

Das von der VGB eingeführte Plus-Bus-Konzept wird bei der regiobus weitergeführt. Dieses Konzept beinhaltet z.B. einen regelmäßigen Taktverkehr von 6 Uhr bis nach 18 Uhr, eine maximale Übergangszeit zwischen Bahn und Bus von 15 Minuten und Wochenendbedienung. Derzeit wird geprüft, ob das Plus-Bus-Konzept auch auf andere Strecken ausgeweitet werden kann wie z.B. im Raum Michendorf und Beelitz.

Da noch nicht auf allen Betriebshöfen einheitliche Standards vorherrschen, bedarf es auch weiterhin einiger Veränderungen, z.B. in der Fuhrparkstruktur.

27

Zusatzangaben regiobus Potsdam Mittelmark GmbH

Mitarbeiter	395
Auszubildende	10
Beförderte Fahrgäste	12,6 Mio
Gründung	2016

www.regiobus-pm.de
Im Schäwe 21 • D-14547 Beelitz

DIGITALISIERUNG DER BETRIEBSABLÄUFE

Der Öffentliche Personennahverkehr im Landkreis Teltow-Fläming wird durch die VTF seit 1992 kontinuierlich gewährleistet. Das Verkehrsangebot wurde in dieser Zeit regelmäßig an die Anforderungen unserer Kunden und die sich ändernden Qualitätsansprüche angepasst. Mit der Einführung des rechnergestützten Betriebsleitsystems und der elektronischen Fahrgastinformation wurde der Komfort für die Passagiere wesentlich erhöht. Eine weitere Erleichterung bei der Nutzung öffentlicher Verkehrsmittel bringt den Fahrgästen die flächendeckende Ausgabe und Kontrolle von elektronischen Fahrausweisen.

Seit Ende 2016 werden die Möglichkeiten der Digitalisierung für die Aufgaben der Verkehrsplanung und die interne Mitarbeiterinformation gezielt eingesetzt. Nun wird auch die Organisation der internen betrieblichen Abläufe auf eine höhere Qualitätsstufe gebracht. Folgende Vorteile ergeben sich:

- Geringere Reaktionszeit auf veränderte Verkehrsnachfrage
- Bessere Kommunikation im Unternehmen
- Höhere Mitarbeiterzufriedenheit

Erforderliche Software für Umlauf- und Dienstplanoptimierung, Fahrerinformationssystem und Standardisierung von Druckprodukten wurden angeschafft oder erweitert. Vielfältige Daten mussten erhoben, überprüft und eingegeben werden, die Berechnungen für die Optimierung der Umlauf- und Dienstplanung waren sehr aufwändig. Erfahrungen der Mitarbeiter der Leitstellen, des Betriebsrates und des Fahrpersonals wurden einbezogen. Das präsentierte Ergebnis bildet die gestellten Anforderungen am besten ab.

Anschlussbeziehungen und betriebliche Anweisungen, sowie Fahrplanzusätze erscheinen ab sofort automatisch auf den Dienstunterlagen. Fehler durch manuelles Eintragen entfallen.

Im Fahrerinformationssystem kann sich jeder Fahrer am Terminal im Unternehmen oder online über die durchzuführenden Fahrdienste informieren sowie wichtige Meldungen der Einsatzleiter empfangen. Durch interne Abläufe und Softwareeinstellungen ist abgesichert, dass die Informationen den Fahrer auch erreichen. Damit stellen wir einen einheitlichen Informationsstand unserer Fahrer auf allen fünf Betriebshöfen sicher.

Die Digitalisierung der Betriebsabläufe ermöglicht eine geringere Reaktionszeit bei

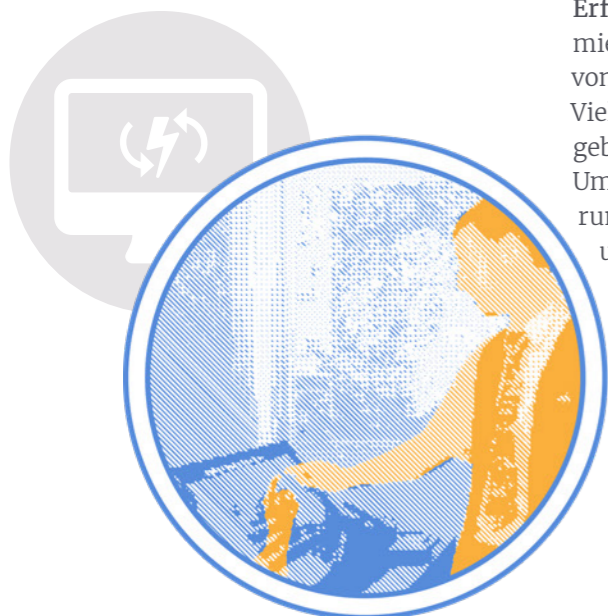
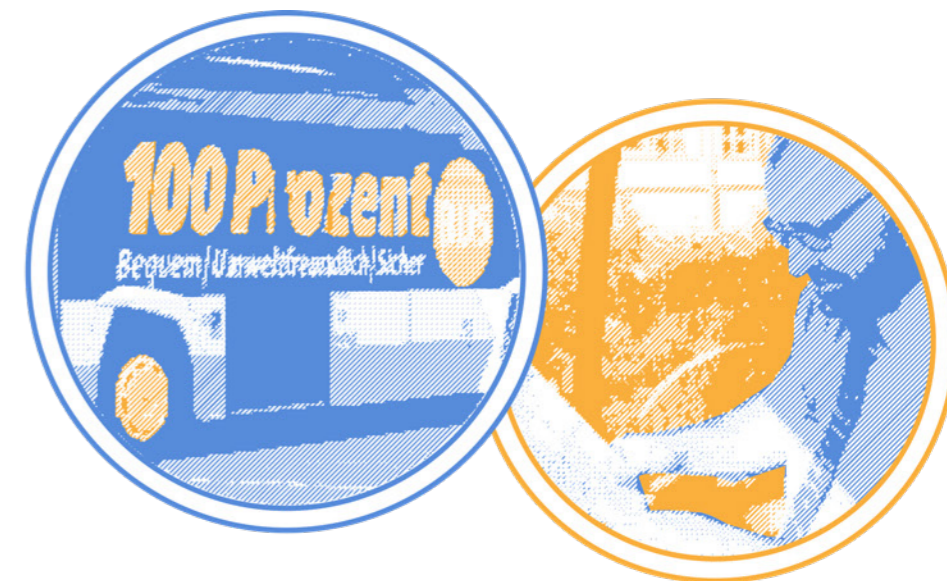
veränderter Verkehrsnachfrage, bessere Kommunikation im Unternehmen und höhere Mitarbeiterzufriedenheit. Für die Erstellung von Fahrerunterlagen und Daten für Fahrzeuge und Informationssysteme des Verkehrsverbundes Berlin-Brandenburg wird nur noch die Hälfte der Zeit benötigt. Durch die neue Fahrtenverteilung können ein Fahrzeug und ein Dienst eingespart werden.

2017 jährt sich zum 25. Mal der Geburtstag der Verkehrsgesellschaft Teltow-Fläming mbH. Auch in Zukunft werden wir die hohen Qualitätsansprüche unserer Kunden erfüllen. Mit der Nutzung der Digitalisierung sind wir dafür optimal aufgestellt. Diesen Qualitätsstandard wollen wir halten und künftig auch in weiteren Bereichen des Unternehmens umsetzen.

Zusatzangaben Verkehrsgesellschaft
Teltow-Fläming mbH

Mitarbeiter	135
Auszubildende	3
Beförderte Fahrgäste	4,3 Mio
Gründung	1992

www.vtf-online.de
Forststraße 16 · D-14943 Luckenwalde



FAHRGASTINFORMATIONEN BEI HAVELBUS

Havelland. Ökologisch. Erfahren.

Mit zurzeit 99 Fahrzeugen ist Havelbus als Mobilitätsdienstleister im Havelland unterwegs und bietet damit täglich mehr als 25.000 Fahrgästen Service aus einer Hand. In dem Wissen um modernste Technik erwarten Fahrgäste eine möglichst schnelle und komfortable Information über Fahrpläne und deren Änderungen. Diesen Ansprüchen genügt unser bisheriger Onlineauftritt nicht mehr. Folglich wurde zum 1. Februar 2017 die Havelbus-Internetseite umfangreich überarbeitet und neu strukturiert. Aktuelle Inhalte können seit dem von unseren Fahrgästen und Interessierten benutzerfreundlich von unterwegs via Handy oder Tablet abgerufen werden. Die Nutzeroberfläche passt sich im Übrigen direkt auf die Bildschirmgröße der Zugangsgeräte an.

Fahrplaninformationen, Serviceleistungen sowie Neuigkeiten und Verkehrsmeldungen sind damit jederzeit verfügbar. Die integrierte VBB-Fahrplaninformation dient zusätzlich der individuellen Planung von Fahrten.



Die lokalen Medien nutzen wir regelmäßig, um über aktuelle Themen und Verkehrsänderungen zu berichten. Weitere detaillierte Reportagen aus unserem Unternehmen beinhaltet unser Kundenmagazin „Havelbus Aktuell“, was dreimal jährlich erscheint und unseren Fahrgästen gratis zur Mitnahme in den Fahrzeugen oder in unseren Kundenbüros bereit liegt. Eine Download-Variante ist auf unserer Homepage abrufbar.

Social-Media-Kanäle versprechen eine schnelle Weitergabe an wichtigen Informationen. Das hat auch Havelbus erkannt und so posten, teilen und liken wir seit März 2017 unternehmensbezogene Beiträge. Nicht zu vergessen sind die unentbehrlichen persönlichen Kontakte. Unsere Kolleginnen und Kollegen in unseren Kundenbüros sowie in unseren Fahrzeugen sind bei Fragen, Anregungen, Sorgen gern Ansprechpartner.

Zusatzangaben	Havelbus Verkehrsgesellschaft mbH
Mitarbeiter	189
Auszubildende	6
Beförderte Fahrgäste	7,2 Mio
Gründung	1992
www.havelbus.de	
Ludwig-Jahn-Straße 1 • D-14641 Nauen	

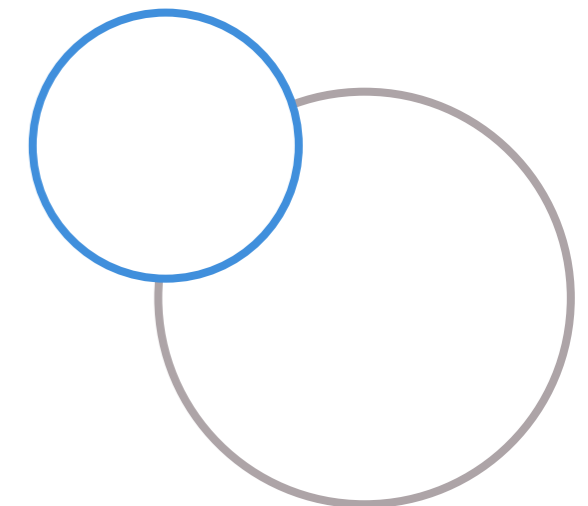
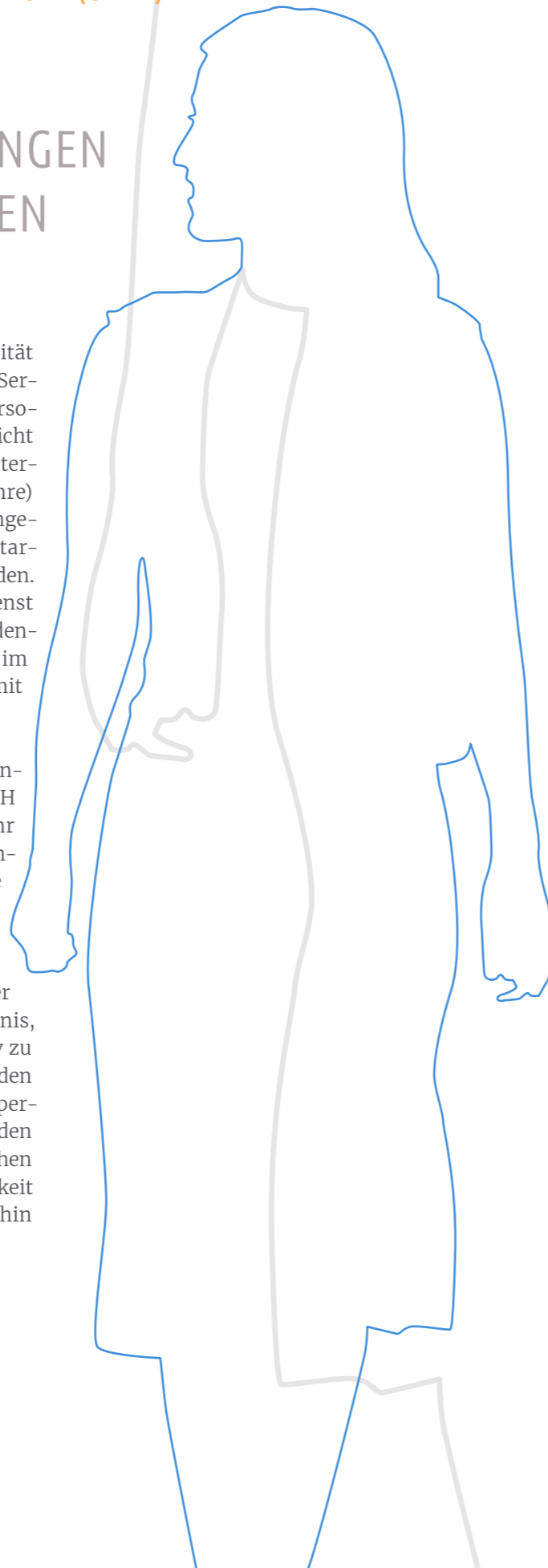
MITARBEITER- ZUFRIEDENHEITSBEFRAGUNGEN IN VERKEHRSUNTERNEHMEN

32

Im Rahmen der Verbesserung der Dienstleistungsqualität mit der damit verbundenen Zertifizierung nach der Service-Norm DIN EN 13816 für den ÖPNV (öffentlichen Personennahverkehr) werden in allen, an diesem Qualitätsbericht beteiligten Verkehrsunternehmen, regelmäßig Mitarbeiterbefragungen zur Zufriedenheit (allgemein alle zwei Jahre) durchgeführt. Damit können die Wünsche und die angemessene Vereinbarkeit von Beruf und Familie der Mitarbeiter analysiert und in vielen Bereichen umgesetzt werden. Beispielsweise führen die Anregungen aus dem Fahrdienst zum Fahrsicherheitstraining nicht nur zu mehr Zufriedenheit der Mitarbeiter sondern auch zu mehr Sicherheit im Fahrdienst. Dieses Sicherheitstraining erfüllt also somit mehrere Funktionen im Unternehmen.

Als aktuelles Beispiel für die Befragungen im Verkehrsunternehmen wurde hier die Stadtverkehrsgesellschaft mbH Frankfurt (Oder) und deren Auswertungen aus dem Jahr 2016 gewählt. Erkennbar wurde hier, wie schon in vorangegangenen Jahren, dass die einzelnen Themenbereiche als vglw. wichtige Kriterien angesehen werden. Sie stellen somit in den Augen der Teilnehmenden bedeutende Kriterien zur Mitarbeitermotivation dar.

Die freiwilligen Befragungen zur Zufriedenheit der Mitarbeiter zeigen immer ein durchsetztes Ergebnis, sind jedoch in den Hauptaussagen eher positiv zu werten. Wenn es betrieblich möglich ist werden von der SVF Maßnahmen definiert, welche perspektivisch die Zufriedenheit, besonders bei den nicht so positiv ausgefallenen Themen erhöhen können. Insbesondere das Thema Vereinbarkeit und familienorientierte Angebote bleibt weiterhin eine unternehmensweite Aufgabenstellung.

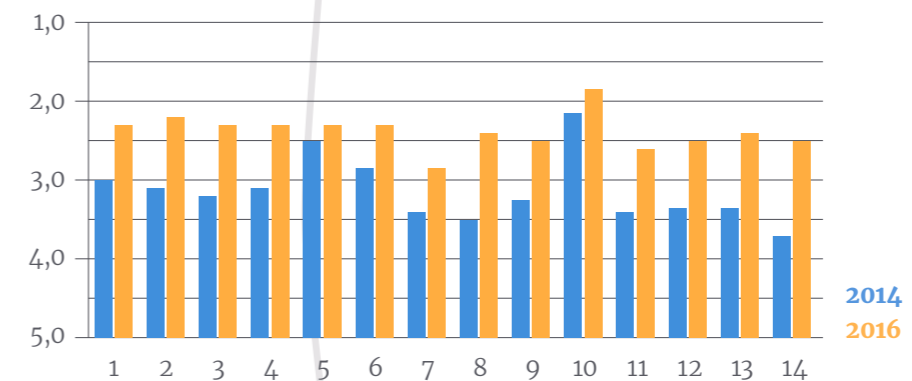


Folgende Fragestellungen wurden sowohl im Jahr 2014 als auch 2016 in der Stadtverkehrsgesellschaft mbH Frankfurt (Oder) gewählt um vergleichbare Auswertungen machen zu können.

33

1. Das Ansehen des Unternehmens in der Öffentlichkeit und bei Fahrgästen.
2. Ihre persönliche Zufriedenheit mit dem Arbeitsplatz.
3. Mitbestimmung bei der Durchführung Ihrer Arbeit.
4. Übernahme fachbereichsübergreifender Aufgaben, die zum Unternehmenserfolg beitragen.
5. Die Sicherung der Arbeitsplätze durch eine verantwortungsvolle Unternehmensführung.
6. Die Kundenfreundlichkeit und Hilfsbereitschaft der Mitarbeitenden gegenüber Fahrgästen.
7. Die regelmäßigen Informationen zu betrieblichen Angelegenheiten.
8. Die Wertschätzung Ihrer Arbeit durch Ihren unmittelbaren Vorgesetzten.
9. Die konstruktive und zielorientierte Zusammenarbeit mit Ihrem Vorgesetzten.
10. Die persönliche Übernahme von Verantwortung für Ihre Arbeit.
11. Die gute Zusammenarbeit im Unternehmen.
12. Das Bewusstsein für Qualität im Unternehmen.
13. Die angemessene Vereinbarkeit von Beruf und Familie.
14. Die familienorientierten Angebote des Unternehmens.

Mitarbeiter-Zufriedenheit im Vergleich zur letzten Befragung



STADTVERKEHRSGESELLSCHAFT MBH FRANKFURT (ODER)

34

Im Vergleich zu der vorherigen Befragung ist eine deutliche Steigerung der Mitarbeiterzufriedenheit erkennbar. Die Gesamtzufriedenheit unserer Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter hat sich von einer „Schulnote“ von durchschnittlich 3,1 im Jahr 2014 auf durchschnittlich 2,4 im Jahr 2016 verbessert.

In diesen Angaben zur Befragung spiegeln sich aber auch die die Altersstrukturen im Unternehmen wieder. Aus den Fragestellungen konnte analysiert werden, dass fast 50% der Teilnehmenden aktuell oder in Zukunft mit Pflegeaufgaben konfrontiert sind bzw. sein werden. Des Weiteren ist zu erkennen, dass in den Fragen der Kinderbetreuung eine relativ gleichmäßige Verteilung zu erkennen ist. Vermutlich wird sich dies in den nächsten Jahren zu einem höheren Betreuungsgrad verschieben.

Obwohl die Altersstrukturen bei der SVF bekannt sind und regelmäßig betrachtet werden, erkennt man hier deutlich eine Notwendigkeit zur Bildung und Planung von zukünftigen Maßnahmen einer Veränderung.

Zusatzangaben

Stadtverkehrsgesellschaft mbH
Frankfurt (Oder)

Mitarbeiter	171
Auszubildende	7
Beförderte Fahrgäste	10,5 Mio
Gründung	1898

www.svf-ffo.de
Böttnerstraße 1 · D-15232 Frankfurt (Oder)

35

Alter %

bis 30	10,0
31-45	24,0
45-60	60,0
über 60	6,0

Pflegebedürftige Angerörige

ja	31,5
zukünftig	24,1
nein	35,2
keine Angabe	9,2

Kinder

ja	44,4
zukünftig	5,6
nein	37,0
keine Angabe	13,0

120 JAHRE STRASSENBAHN IN BRANDENBURG AN DER HAVEL

36

Vor 120 Jahren, am ersten Oktober 1897, wurde die erste Straßenbahn in Brandenburg an der Havel in Betrieb genommen. Damals noch „angetrieben“ von echten Pferdestärken wurde schon 14 Jahre später der elektrische Betrieb aufgenommen.

Seit Beginn des Straßenbahnbetriebes wurde nicht nur das Streckennetz in Brandenburg an der Havel Stück für Stück erweitert, sondern auch sukzessive das Fahrangebot erhöht. Über die Jahre wurde ebenfalls der Fuhrpark erweitert, um damalige moderne Triebwagen vom Typ KT4D im Jahr 1979, und ab dem Jahre 1995 Triebwagen vom Typ MGT6D. Die KT4D wurden in den Jahren 1997 / 98 mit einem Niederflurmittelteil zum Typ KTNF6 erweitert.

Im Jahre 2000 wurde ein neuer Betriebshof für die Verkehrsbetriebe gebaut und eröffnet. Ausgeführt als gemeinsamer Betriebshof für Straßenbahnen und Busse wurde fortan zentral das ÖPNV-Netz der Stadt Brandenburg an der Havel geleitet und bedient. Zur stetigen Verbesserung des stadt eigenen Verkehrsunternehmens wurde im Jahr 2001, zusammen mit 9 weiteren Verkehrsunternehmen im Land Brandenburg, ein Qualitäts- und Umweltmanagementsystem auf Grundlage der Normen DIN EN 9001 und DIN EN 14001 eingeführt.

Da auch Brandenburg an der Havel nicht vom Bevölkerungsrückgang in den Neuen Bundesländern verschont blieb, folgten im Jahr 2005 umfangreiche Fahrplanreformen und Angebotsstrichungen um weiterhin effizient und kostensparend den ÖPNV in Brandenburg an der Havel aufrecht zu erhalten. Durch Optimierung von Prozessen, Arbeitsabläufen und auch ÖPNV-Linien in der Stadt Brandenburg an der Havel



37

gelang es schon 1 Jahr später ,das Angebot wieder zu erhöhen und Angebotsergänzungen anzubieten.

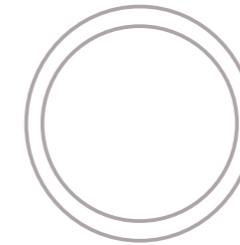
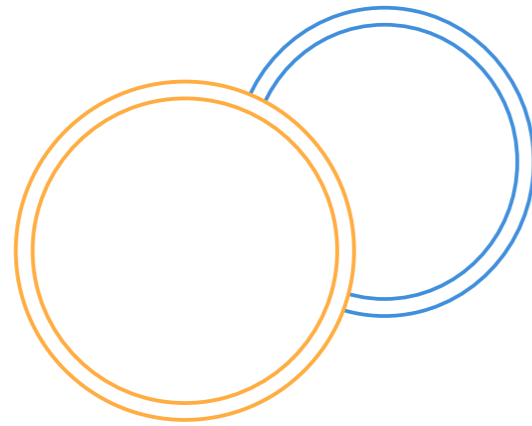
Über die Jahre wurde der angebotene Fahrplan der Verkehrsbetriebe Brandenburg an der Havel GmbH immer wieder den aktuellen Gegebenheiten in der Stadt Brandenburg an der Havel angepasst. Ein wichtiges Augenmerk waren dabei immer die Anschlussbeziehungen zur Regionalbahn, der Schülerverkehr und die Anbindung der umliegenden Gemeinden der Stadt Brandenburg an der Havel.

Zur Kontrolle unserer Anstrengungen wurde und wird jedes Jahr eine Kundenbefragung durchgeführt, um sich an dem Feedback der Fahrgäste zu orientieren. Viele Anregungen und Kritiken konnte dabei erfasst und das Angebot damit stetig verbessert werden.

In den Jahren 2012 – 2014 wurde die Attraktivität der Stadt Brandenburg an der Havel, als auch der Verkehrsbetriebe Brandenburg an der Havel GmbH weiter gesteigert. Durch den Umbau des Bahnhofsvorplatzes, des Zentralen Omnibusplatzes und des Nicolaiplatzes als wichtiges Drehkreuz der Straßenbahn in Brandenburg an der Havel, wurden unter anderem moderne behindertengerechte Haltestellen für den ÖPNV errichtet und in Betrieb genommen.

Ebenfalls wurde im Jahr 2014 begonnen, unsere Fahrzeugflotte zu modernisieren. Dabei werden unsere Fahrzeuge vom Typ KTNF6 komplett überarbeitet und insbesondere der Fahrgastraum modern gestaltet. Bis Ende des Jahres 2017 sollen alle Fahrzeuge dieses Typs komplett modernisiert sein, so dass anschließend die Fahrzeuge des Typs MGT6D generalüberholt werden können.





Durch die Modernisierung der Betriebsanlagen und Fahrzeuge der Verkehrsbetriebe Brandenburg an der Havel GmbH konnte weiterhin die Attraktivität des ÖPNV gesteigert werden. Mittlerweile fahren 8,1 Millionen Personen pro Jahr mit unseren Bussen und Bahnen. Da auch mit den Jahren das Umweltbewusstsein der Bevölkerung gewachsen ist und die Akzeptanz unseres ÖPNV dadurch weiter gewachsen ist, können wir in unserem Jubiläumsjahr nicht nur 120 Jahre Straßenbahn in Brandenburg an der Havel feiern, sondern auch seit längerer Zeit eine Fahrtaktverdichtung in unserem Fahrplan aufnehmen. Seit 06.Juni 2017 als Pilotprojekt gekennzeichnet, fahren innerhalb der Linien sogenannte Zusatzfahrten, welche zum einen den Takt über den Tag gesehen erhöhen und zum anderen den Fahrplan in die Abendstunden hinein verlängern.

Das Pilotprojekt Zusatzfahrten läuft erst einmal befristet bis zum Ende des Jahres 2017. Aus der Analyse der zusätzlichen Fahrten während des Laufzeitraums soll abgeleitet werden, welche Zusatzfahrten zukünftig dauerhaft angeboten werden, um den ÖPNV noch attraktiver für die Einwohner der Stadt Brandenburg an der Havel zu gestalten. Unser Jubiläum wurde selbstverständlich auch gebührend gefeiert. Gestaltet als Betriebshoffest mit Tag der offenen Tür, waren alle Brandenburger am 01.07.2017 auf unseren Betriebshof eingeladen, um zusammen „120 Jahre Straßenbahn“ zu feiern.

Neben einem Rahmenprogramm für Groß und Klein, sowie zum Abschluss der Auftritt der Kultband Karat, standen Werkstatt- und Fahrzeugbesichtigungen auf dem Programm. Jeder konnte sich einen Überblick über die vielfältigen Aufgaben eines Verkehrsbetriebes verschaffen und sogar mit einem unserer Traditionswagen und Traditionsomnibussen einen kleinen Ausflug in unserem Streckennetz unternehmen.



Über 6.000 Besucher feierten mit uns zusammen „120 Jahre Straßenbahn“ und machten den Tag damit zu einem unvergesslichen Erlebnis.

In den nächsten Jahren werden weitere Herausforderungen für die Verkehrsbetriebe Brandenburg an der Havel GmbH anstehen. Die Fortsetzung der Fahrzeugmodernisierung, Umbau unserer Haltestellen zur Schaffung behindertengerechter Haltepunkte sowie die Erneuerung und Modernisierung der Betriebsanlagen, z.B. Fahrleitungsanlagen, Gleisanlagen und auch unsere Bahnstromversorgungsanlagen. Ziel unserer Anstrengungen ist es, dem Fahrgast auch in Zukunft ein attraktives Fahrangebot zu ermöglichen und den negativen Auswirkungen auf die Umwelt, bei hohem Individualverkehr, durch einen starken qualitativen ÖPNV entgegenzutreten.

Zusatzangaben

Verkehrsbetriebe Brandenburg an der Havel GmbH

Mitarbeiter	152
Auszubildende	5
Beförderte Fahrgäste	8,2 Mio
Gründung	1897

www.vbbr.de
Upstallstraße 18 • D-14772 Brandenburg an der Havel

EINFÜHRUNG PLUS-BUS IN BERNAU VERBESSERUNG DER ANGEBOTSQUALITÄT

40

Mit Wirkung zum Fahrplanwechsel am 10.12.2017 erfahren die Linien 894 und 896 im Rahmen der Einführung des PlusBus – Konzeptes wesentliche Änderungen, die im Folgenden beschrieben werden sollen.

Die Marke PlusBus ist ein im VBB (Verkehrsverbund Berlin-Brandenburg) gültiges „Premium-Angebot“ und stellt an eine Buslinie zu erfüllende Mindeststandards. Der Mindeststandard umfasst u.a. die Anschlussbeziehung zum SPNV (Schienenpersonennahverkehr) an Bahnhöfen incl. einer Wegezeit, die eine Dauer von 15 Minuten nicht überschreiten darf. Es soll an Werktagen im Zeitraum 06:00 bis 18:00 Uhr ein regelmäßiges Angebot mit mindestens Stundentakt angeboten werden. An Samstagen, Sonn- und Feiertagen gibt es derzeit noch kein Mindeststandard.

Die Linienführung soll möglichst einheitlich gestaltet sein und somit keine Umfahrten oder Stichfahrten enthalten. Hin- und Rückweg weisen einen identischen Linienweg auf.



Der PlusBus kann als „Premium-Linie“ vermarktet werden. Dies kann durch besonders gestaltete Fahrzeuge oder Haltestellenmaterial erfolgen. Ebenso sind gesonderte Printmedien und Onlineangebote möglich.

Im Bedienebiet der BBG erfüllen derzeit u.a. die Linien 894 (Bernau – Wandlitz) und 896 (Bernau – Biesenthal) diese Kriterien. Der Fahrplanwechsel am 10.12.2017 wird dazu genutzt, um auf beiden Linien die PlusBus Definition umzusetzen und das Premiumprodukt einzuführen. Dazu werden wir folgende Maßnahmen durchführen.

Die Linie 896 (Bernau – Biesenthal) verkehrt bereits jetzt an Werktagen im Stundentakt. Diesen Stundentakt sehen wir auch an Samstagen, Sonn- und Feiertagen vor. Umfangreichere Änderungen wird die Linie 894 (Bernau – Wandlitz) erfahren. Im Rahmen der Fahrplangestaltung sehen wir einen ganztägigen 40/20 Minutentakt im Zeitraum 05:00 bis 21:00Uhr vor. Zusätzlich verkehrt die Linie an Schultagen zu den Schulzeiten verstärkt. Die Direktanbindung des Barnim Gymnasiums erfolgt zukünftig in einer anderen Liniennummer, so dass ein leicht merkbarer, einheitlicher Fahrplan entsteht. Die Linie verkehrt am Fahrplanwechsel stündlich bis Wandlitz, Stolzenhagen, was eine deutliche Verbesserung zum derzeitigen Angebot darstellt.



Verknüpfungspunkte zum SPNV sind am Bahnhof Wandlitz (Regionbahn 24) bzw. Bernau (S-Bahn 2, Regionalexpress 3 und Regionbahn 24) vorgesehen. Die Linie 894 verkehrt am Wochenende (06:00 – 21:00 Uhr) im Stundentakt zwischen Bernau und Wandlitz.

Zur Umsetzung des PlusBus – Konzeptes sind zusätzliche Fahrzeuge notwendig. Die überwiegenden Fahrten der Linie 894 sollen mit Gelenkzügen erbracht werden, um auch die Kapazität deutlich zu steigern. Hierzu beschafft die BBG derzeit zusätzliche Gelenkzüge, von denen 2 mit einem PlusBus Design gestaltet werden.

Das derzeit im Verlauf der Linien 896 und 894 installierte Haltestellenmaterial wurde in den 90iger Jahren verbaut. Demzufolge entspricht die Außenwirkung der Haltestellenstandorte nicht mehr den heutigen Kundenanforderungen. Die BBG und der Aufgabenträger, Landkreis Barnim, haben sich daher entschlossen, das Haltestellenmaterial zu erneuern und somit die Außenwirkung des Unternehmens auch an den Aus- und Einstiegspunkten wesentlich zu verbessern.

Das Haltestellenmaterial umfasst den Haltestellenmast, Fahrplankasten und Haltestellenschild.

Zusatzangaben Barnimer Busgesellschaft mbH

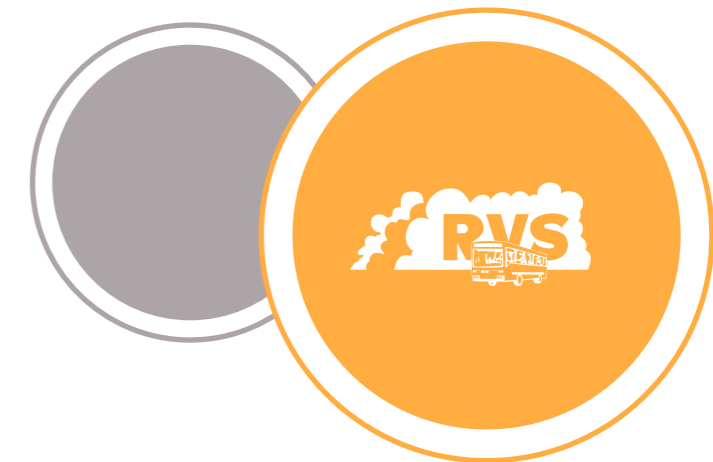
Mitarbeiter	255
Auszubildende	10
Beförderte Fahrgäste	8,1 Mio
Gründung	1992

www.bbg-eberswalde.de
Poratzstraße 68 · D-16225 Eberswalde



41

BUSNETZ SCHENKENLÄNDCHEN NEUGESTALTUNG DES LINIENVERKEHRS



42

Region und Ausgangssituation

Das Amt Schenkenländchen erstreckt sich südlich von Königs Wusterhausen entlang der Görlitzer Bahn (Regionalbahnlinie RB24).

Dazu gehören auch vom Tourismus her bekannte Orte wie Groß Köris, Märkisch Buchholz, Münchehofe (Gläserne Molkerei), Schwerin und Teupitz. Bis dato bestand unser historisch gewachsenes Fahrtenangebot aus zwei Ringlinien und einer Verbindung entlang der B179 mit einzelnen Durchbindungen bis Lübben. Der Stundentakt der Regionalbahn war nur von den Orten mit eigener Zugangsstelle nutzbar. In der Erarbeitungsphase zum Nahverkehrsplan kamen hier besonders viele Hinweise mit den Schwerpunkten Fahrzeiten im Schülerverkehr und Erreichbarkeit touristischer Ziele.

Vorgaben, Ideen und Planung

Der Nahverkehrsplan macht grundsätzliche Vorgaben zur Verknüpfung der Verkehrsträger, der Fahrtenanzahl je Strecke und Verkehrstag, ggf. gewünschter Taktverkehre, Fahrzeiten im Schülerverkehr und der Erreichbarkeit übergeordneter Orte. Eines unserer wichtigsten Ziele war die Verringerung der Reisezeit zu den weiterführenden Schulen in Königs Wusterhausen, da dies immer wieder kritisiert wurde. Auf dem vorhandenen Straßennetz war das im Busverkehr nicht erreichbar. Wir setzten also konsequent auf die Verknüpfung von Bus und Bahn, was aber nur mit einer Verschiebung der Schulanfangszeiten funktionieren konnte. Hier sind wir für die Mitwirkung der beiden Gymnasien in Königs Wusterhausen sehr dankbar, schließlich musste bei Beibehaltung der Endzeiten der Schultag neu organisiert werden.

Bessere zeitliche Verteilung – mehr Platz in den Bussen

Mit dem neuen Fahrplan existieren in der Regel aus allen Orten zwei für den morgendlichen Schülerverkehr in Richtung Königs Wusterhausen nutzbare Verbindungen. Die ersten Busse treffen wie zuvor zwischen 7:00 Uhr und 7:15 Uhr ein, um weitere Schulen in Königs Wusterhausen, aber auch weiter nördlich in Zeuthen, Eichwalde und Berlin pünktlich zu erreichen. Die spätere Fahrtmöglichkeit mit Nutzung der Regionalbahn erreicht Königs Wusterhausen erst gegen 7:40 Uhr. Dem angepasst wurden die Stadtlinie sowie auch die Busverbindungen aus weiteren Orten. Gymnasien können seit Dezember eine halbe Stunde länger schlafen.

43



Busse im Takt – regelmäßige Fahrten über den ganzen Tag
Fast doppelt so viele Busse werden seit dem Fahrplanwechsel im Dezember 2016 auf der Linie 726 im Stundentakt zwischen den Bahnhöfen Bestensee und Groß Köris mit unmittelbarem Anschluss an die Regionalbahn angeboten. Etwas weniger häufig, aber auch im Takt fährt die Linie 727 zwischen Königs Wusterhausen und Teupitz. Je nach Tageszeit besteht am Bahnhof Groß Köris alle ein bis zwei Stunden ebenso Anschluss zur Regionalbahn. Meist wechseln die Busse am Teupitzer Markt auf die Linie 725 und fahren so umsteigefrei weiter über den Bahnhof Halbe und Märkisch Buchholz nach Münchehofe bzw. Hermsdorf. Auch hier bevorzugen Berufspendler und Schüler meist die schnelle Alternative mit Umstieg und passendem Anschluss am Bahnhof Halbe. Auf allen Linien gibt es auch am Wochenende ein vertaktetes Fahrtenangebot, entweder regelmäßig alle 3 Stunden oder im 2-Stunden-Takt beim Bus 726.

Kundenreaktionen und erste Bilanz

Trotz gravierender Änderungen insbesondere auf der Linie 726, die die meisten Orte im Amtsgebiet versorgt und nun generell nicht mehr nach Königs Wusterhausen durchfährt, gab es fast keine Beschwerden aus dem gesamten Schenkenländchen. Dennoch waren einige Nachbesserungen aufgrund von Fahrzeitproblemen im morgendlichen Schülerverkehr notwendig. Die allgemeine Zufriedenheit und Akzeptanz zeigt sich mittlerweile in leicht steigenden Fahrgastzahlen, stabilen Einnahmen und positiven Befragungsergebnissen. Die Kommunen sind sehr kooperativ und investieren trotz knapper Mittel in Halte- und Wendestellen.

Zusatzangaben

**Regionale Verkehrsgesellschaft
Dahme-Spreewald mbH**

Mitarbeiter	192
Auszubildende	4
Beförderte Fahrgäste	6,3 Mio
Gründung	1991

www.rvs-lds.de
Nissanstraße 7 • D-15926 Luckau

KLIMA UND UMWELTSCHUTZ

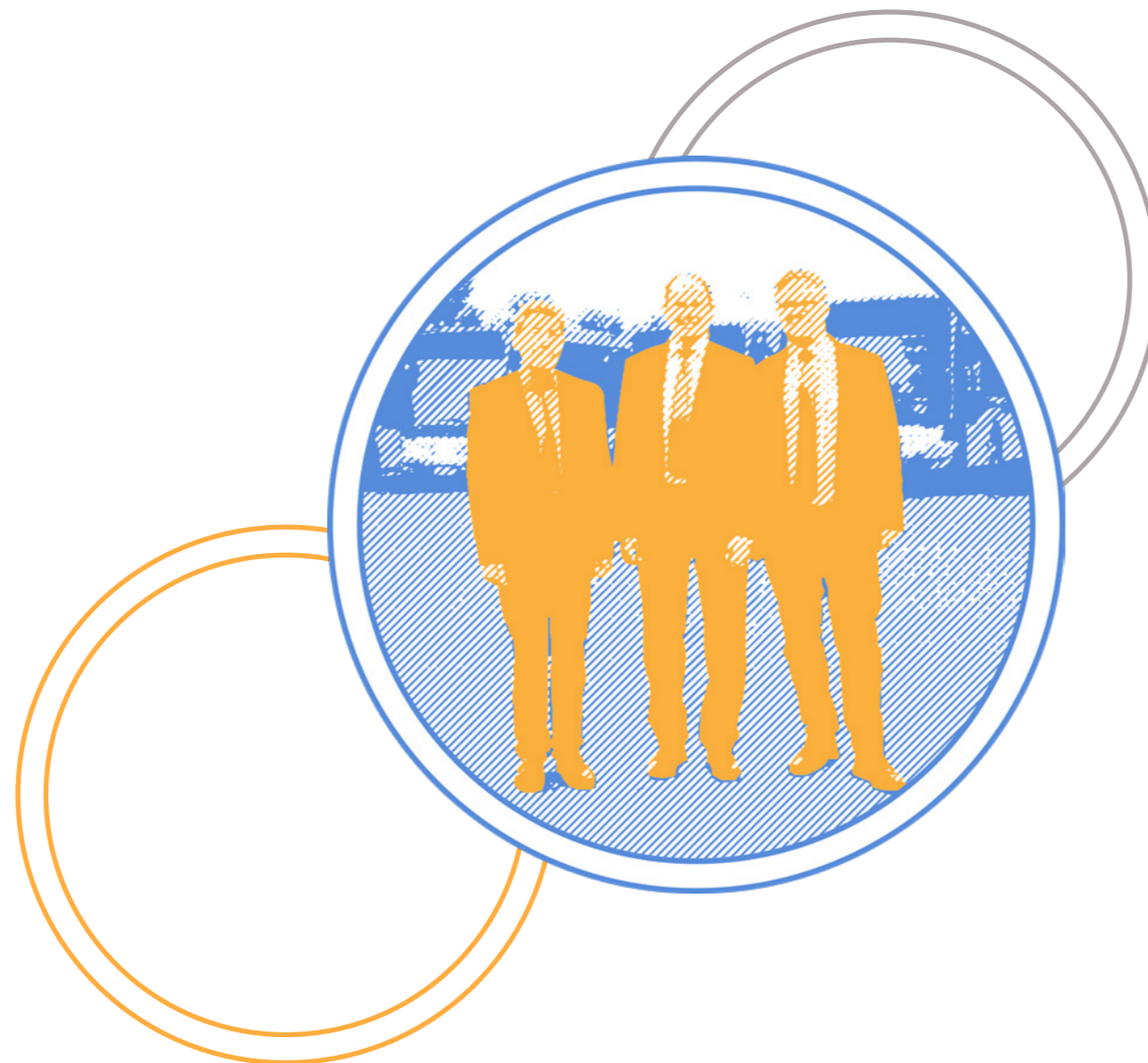
Richtung und Erfolg der Cottbusverkehr GmbH werden entscheidend durch die Bemühungen im Umwelt- und Klimaschutz beeinflusst. Kontinuierlich investieren wir deshalb in umweltfreundliche Fahrzeuge, innovative Anlagen und moderne Gebäude. Außerdem werden sämtliche Verbrauchsmengen, darunter Strom, Wasser, Kraftstoff, Fernwärme und Abfall regelmäßig im Rahmen des Energieeffizienzkonzeptes auf mögliche Einsparpotenziale untersucht.

Unsere Niederflrbusse sind mit modernster Technik und entsprechend neuester Abgasrichtlinien zuletzt EEV und EURO VI ausgestattet. Auch die Getriebekonfigurationen werden mittels innovativer Systeme wie dem Rekuperationsmodul zur Energierückgewinnung optimiert, um zur ökologischen und ökonomischen Verbesserung der Beförderungsleistungen beizutragen. Darüber hinaus werden die Fahrpersonale in den quartalsweisen Schulungen für eine fahrzeug- und umweltschonende Fahrweise sensibilisiert.

Im Mai 2017 wurde die Umrüstung unserer Buswerkstatt von Quecksilberdampflampen (HQL) auf energiesparende LED-Leuchtmittel realisiert. Die Umstellung verbessert die Arbeitsbedingungen und trägt zur Kosteneinsparung bei.

Doch nicht nur die Gebäudebeleuchtung wird effizienter. Seit Neuestem werden auch unsere Straßenbahnen mit Tagfahrlichtern ausgerüstet. Dies trägt erheblich zur Sicherheit aller Verkehrsteilnehmer bei und spart zugleich wichtige Ressourcen.

Zukünftig wird auch das sogenannte Klimagerechte Mobilitätsverkehrszentrum Cottbus durch die Zusammenführung des ÖPNV am Bahnhof und die Integration des Busbahnhofs an diesem zentralen Standort innerstädtische



und (über-)regionale Verkehrsanbindungen vereinfachen und somit zur Verbesserung der Lebensqualität in Cottbus beitragen.

Eine umweltfreundliche Alternative zum motorisierten Individualverkehr zu sein, ist Teil unseres Qualitätsversprechens. Unsere Mitarbeiter leben täglich den Umweltschutzgedanken und leisten durch einen sparsamen Umgang mit Ressourcen einen Teil zum Schutz von Klima und Gesundheit.

Zusatzangaben Cottbusverkehr GmbH

Mitarbeiter	243
Auszubildende	11
Beförderte Fahrgäste	9,8 Mio
Gründung	1903

www.cottbusverkehr.de
Walther-Rathenau-Str. 38 • D-03044 Cottbus

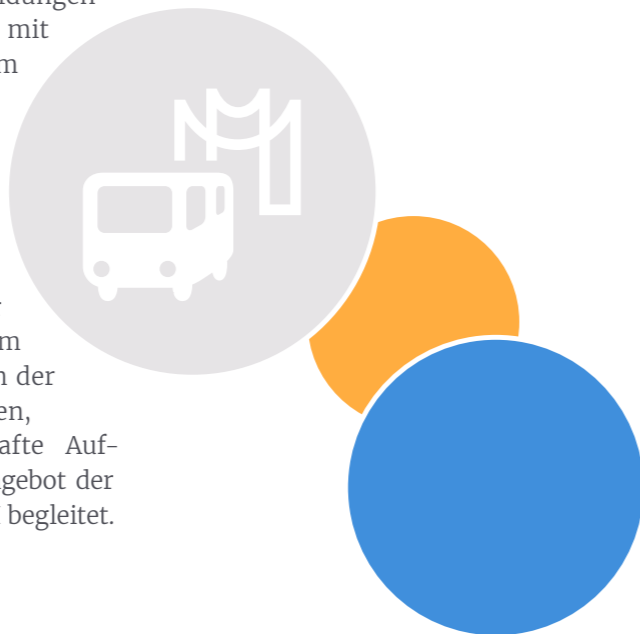
PRODUKTMARKETING (MUSEUMSLINIE 536)

48

Das Jahr 2017 ist das Jahr des 500. Reformationsjubiläums. In diesem Zusammenhang erhielt die Region Mühlberg/Elbe wieder ein Wochenend-Verkehrsangebot im ÖPNV. Vom 1. Mai bis 3. Oktober 2017 verkehrt an Wochenenden und Feiertagen die Buslinie 536 zwischen Falkenberg/Elster und Mühlberg unter dem Marketingnamen „Museumslinie“. Ziel ist die bessere Erreichbarkeit des Museums „Mühlberg 1547“ mit öffentlichen Verkehrsmitteln.

Wie macht man auf ein komplett neues Angebot aufmerksam, damit ein relativ kurzfristig ins Leben gerufener Saisonverkehr auch ein Erfolg wird?

Die VerkehrsManagement Elbe-Elster GmbH hat ein mehrstufiges Pressemarketing durchgeführt. Fast 20 Berichte in lokalen und regionalen Medien sowie in touristischen Portalen und Newslettern wurden in Verbindung Pressemeldungen und einem Pressetermin gemeinsam mit dem Aufgabenträger und dem Museum „Mühlberg 1547“ auf den Weg gebracht. Zu mehreren überregionalen Anlässen wie der Messe VELO Berlin, dem Berliner Reisemarkt oder dem deutschen Kirchentag erfolgte die Ausgabe der touristischen Reiseführers Luther Pass gemeinsam mit dem Flyer der „Museumslinie“. Auch nach dem Starttermin wird die „Museumslinie“ in der Marketingarbeit durch gezielte Aktionen, Pressemeldungen sowie eine dauerhafte Aufmerksamkeit über das Social Media-Angebot der VerkehrsManagement Elbe-Elster GmbH begleitet.



49

Zusatzangaben

Mitarbeiter	15
Auszubildende	0
Beförderte Fahrgäste	2,4 Mio
Gründung (als Elster-Nahverkehrsgesellschaft mbH)	1992
Unfirmierung (zu VerkehrsManagement Elbe-Elster GmbH)	2007

www.verkehrsmanagement-elbeelster.de
Nach dem Horst 43 · D-03238 Finsterwalde

NACHHALTIGKEIT IN VERKEHRSUNTERNEHMEN

50

Der öffentliche Nahverkehr der Matrix-Gruppe in Brandenburg erfüllt bereits signifikante Grundprinzipien einer nachhaltigen Unternehmensführung, denn Nachhaltigkeit erfordert eine gute verantwortliche Unternehmensführung über die bloße Einhaltung von Gesetzen hinaus. Seit Jahren teilen die hier zusammengeschlossenen Unternehmensführungen die Motive zur freiwilligen Berichterstattung über die allgemeinen Tätigkeitsfelder eines Verkehrsunternehmens hinaus. In unseren jährlichen Berichten legen wir offen welche wesentlichen Strategien wir verfolgen und welche konkreten Maßnahmen dabei umgesetzt wurden.

Jedes der beteiligten Verkehrsunternehmen erarbeitet somit im ersten Schritt eigene qualitative bzw. quantitative Ziele, deren Erreichungsgrad jährlich kontrolliert werden kann. Diese Ziele werden dann innerhalb der Gruppe vorgestellt um hieraus bedeutende Aspekte für die gemeinsame Wertschöpfung zu analysieren und dann anschließend gemeinsame übergreifende Ziele zu entwickeln.

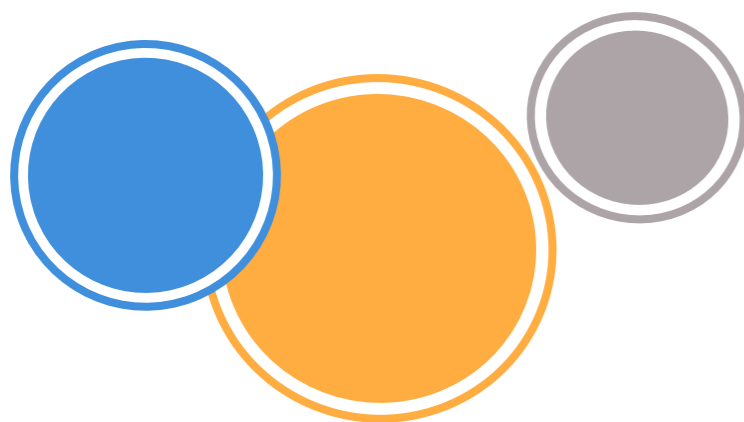


Unter Zuhilfenahme von Regeln und Prozessen im operativen Geschäft, die auf gemeinsam erarbeiteten Vorgaben beruhen, entwickelten wir für uns Leistungsindikatoren die sowohl für die ressourcenschonenden Umweltbelange als auch für den Bereich Arbeits- und Gesundheitsschutz und zur Sicherung der Dienstleistungsqualität gelten aber auch für jedes der in unserem Nachauftrag tätigen Unternehmen angewendet werden.

Damit legen wir offen, wie wir unsere gesellschaftliche und wirtschaftliche Verantwortung identifizieren um unseren Kunden, Mitarbeitern und den weiteren identifizierten Anspruchsgruppen aktuell und zukünftig weiterhin innovative Produkte und Dienstleistungen bieten können.

Aus dem vorliegenden Bericht, der nur einen Teil der 20 Kriterien des Deutschen Nachhaltigkeitskodex (DNK) abbilden kann und den jeweiligen unternehmensspezifischen Nachhaltigkeitsaspekten, entsprechen wir dem internationalen Berichtsstandard für die Nachhaltigkeit der Vereinten Nationen zur Agenda 2030

51



DIE AUFGABE DES ZQUMBS

52

Der zQUMB (zentraler Qualitäts-/Umwelt-Management-Beauftragter) wird für das zentrale Management des verbundweiten Qualitäts-/Umwelt-Systems der Qualitäts-Unternehmen (der an der MARIX-Zertifizierung beteiligten Verkehrsunternehmen) im Verkehrsverbund Berlin-Brandenburg berufen. Den zQUMB ist somit in jedem Organigramm der Verkehrsunternehmen „als externer“ Beauftragter vertreten.

Die Hauptaufgaben des zQUMB's sind die Vorbereitung, Implementierung und Verwaltung des Qualitäts- und Umwelt-Management-Systems (QUMS) im teilnehmenden Unternehmen als zentrale Stelle. Kurz zusammengefasst:

Die kontinuierliche Pflege des zentralen Managementsystems obliegt dem zQUMB.

Der zQUMB ist gemeinsam mit den unternehmensinternen QUMB's als Stabsstelle für die Umsetzung der Qualitätspolitik und den Qualitätszielen der jeweiligen Geschäftsleitung verantwortlich. Zur Lösung von in der Praxis auftretenden qualitäts- und umweltrelevanter Fragen bereitet der zQUMB gemeinsam mit den standortverantwortlichen Q/UMB's internen Audits / Umweltprüfungen vor, führt diese Audits im Unternehmen durch und wertet diese mit den prozessverantwortlichen oder mit der jeweiligen Geschäftsführung aus.



53

In Zusammenarbeit mit bzw. bei der Betreuung von externen Zertifizierungs-Auditoren bei externen Audits (Unternehmensprüfungen) koordiniert der zQUMB an zentraler Stelle die Korrekturen der Unternehmensabweichungen und prüft die vorbeugenden Maßnahmen bis zu deren Abschluss im Unternehmen.

Zur Sicherstellung einer korrekten Ausrichtung der Managementsystems Qualität / Umwelt und Dienstleistungsqualität an den Anforderungen der jeweils aktuell gültigen Normen ISO 9001 / 14001 und 13816 führt der zQUMB an mindestens 10 Tagen im Jahr verschiedene Schulung durch und ist für die Beratung der Unternehmensleitungen und den standortverantwortlichen QUMB's zu aktuellen qualitäts- und umweltrelevanten Themen verantwortlich.

Der zQUMB ist als Stabsstelle für die jeweilige obersten Geschäfts-Leitung anzusehen, ist dieser nicht weisungsbe-rechtigt und hat aber gegenüber der Geschäftsleitung ein Vorschlagsrecht.

ZUSAMMENFASSUNG

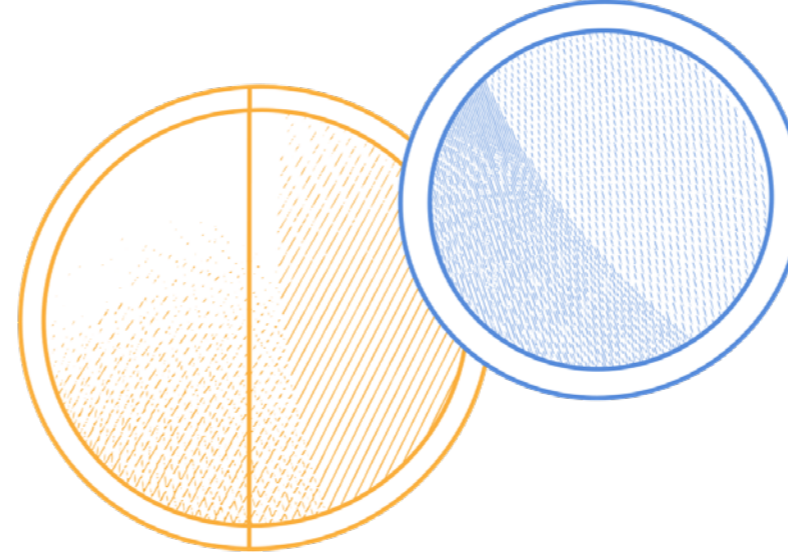
54

Im vorliegenden Bericht sind die Bewertung von Leistungen von den beteiligten Verkehrsunternehmen (Q - Unternehmen im VBB) und deren Nachauftragnehmern als Bestandteil des gemeinsamen Qualitäts- und Umweltmanagementsystems im Fahrdienst dargestellt.

Die Messungen wurden linienbezogen durchgeführt (100 Befragte netto pro Linie). Die Auswahl der Linien erfolgt durch das jeweilige Verkehrsunternehmen. Für die Durchführung der Kundenbefragungen sind Instrumente entwickelt, die im QUM-System dokumentiert sind. Die Befragungen der Kunden erfolgten unterstützt durch geschulte Interviewer (on board) d.h. in den Fahrzeugen. Der Qualitätskatalog, zur Sicherung der Dienstleistungen im Verkehr, wurde im Rahmen der zQUMB-Workshops erstellt und wird weiter kontinuierlich weiterentwickelt.

Die Auswertung der Befragungen erfolgt für jede einzelne Linie und insgesamt, für alle Linien, nach einem festgelegten Auswertungsplan. Die Ergebnisse werden durch das Qualitätsmanagement in der Gruppe bewertet und Zielwerte und Maßnahmen zur Qualitätssicherung und/oder -verbesserung festgelegt. Die erreichten Ziele werden durch Folgemessungen überprüft.

Lesen Sie dazu unseren nächsten Umwelt- und Qualitätsbericht im Jahr 2018.



53

IMPRESSUM

Herausgeber:

Barnimer Busgesellschaft mbH
Cottbusverkehr GmbH
Havelbus Verkehrsgesellschaft mbH
regiobus Potsdam Mittelmark GmbH
Regionale Verkehrsgesellschaft Dahme-Spreewald mbH
Stadtverkehrsgesellschaft mbH Frankfurt/ Oder
Uckermärkische Verkehrsgesellschaft mbH
Verkehrsbetriebe Brandenburg an der Havel GmbH
Verkehrsgesellschaft Teltow-Fläming mbH
VerkehrsManagement Elbe-Elster GmbH

Impressum:

Qualitäts-/Umwelt-Management-Beauftragter der Q-Unternehmen im Verkehrsbund Berlin-Brandenburg
- Managementsysteme - Unternehmensberatung - BERLIN -
Schlüterstraße 21
D - 10625 Berlin
Mail: dr.kruening@web.de

Gestaltung / Layout:

Graco GmbH & Co. KG
Marienburger Strasse 16
D - 10405 Berlin

Druck:

PinguinDruck GmbH
Marienburger Strasse 16
D - 10405 Berlin

