



QUALITÄTSBERICHT 2016





Qualitäts-Unternehmen im Verkehrsverbund

Bundesland Brandenburg

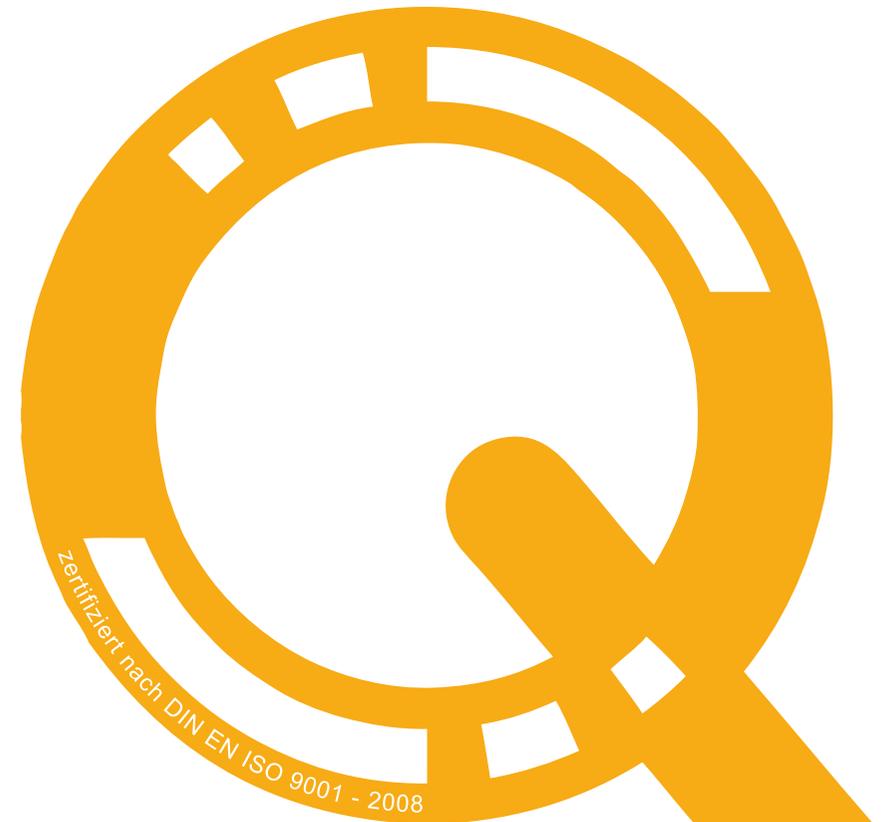
| | Unternehmen | Mitarbeiter | Auszubildende | beförderte Fahrgäste | Gründungsjahr | Homepage | Mailadresse |
|---|--|-------------|---------------|----------------------|---------------|--|--|
|  | Barnimer Busgesellschaft mbH | 250 | 10 | 8,1 Mio. | 1992 | www.bbg-eberswalde.de | info@bbg-eberswalde.de |
|  | Beelitzer Verkehrs- und Servicegesellschaft mbH | 273 | 9 | 10,5 Mio. | 1996 | www.pm-bus.de | qualitaet@pm-bus.de |
|  | Cottbusverkehr GmbH | 238 | 6 | 11 Mio. | 1903 | www.cottbusverkehr.de | info@cottbusverkehr.de |
|  | Havelbus Verkehrsgesellschaft mbH | 187 | 7 | 7,2 Mio. | 1992 | www.havelbus.de | qualitaet@havelbus.de |
|  | Regionale Verkehrsgesellschaft Dahme-Spreewald mbH | 196 | 8 | 7,2 Mio. | 1991 | www.rvs-lds.de | info@rvs-lds.de |
|  | Stadtverkehrsgesellschaft mbH Frankfurt/ Oder | 162 | 8 | 11 Mio. | 1898 | www.svf-ffo.de | kundenservice@svf-ffo.de |
|  | Uckermärkische Verkehrsgesellschaft mbH | 220 | 11 | 6 Mio. | 1997 | www.uvg-online.de www.WirbewegenSie.de | info@uvg-online.de |
|  | Verkehrsbetriebe Brandenburg an der Havel GmbH | 144 | 5 | 8 Mio. | 1897 | www.vbbr.de | info@vbbr.de |
|  | Verkehrsgesellschaft Belzig mbH | 108 | 1 | 2,1 Mio. | 1993 | www.vgbelzig.de | info@vgbelzig.de |
|  | Verkehrsgesellschaft Teltow-Fläming mbH | 109 | 4 | 4,02 Mio. | 1992 | www.vtf-online.de | info@vtf-online.de |
|  | VerkehrsManagement Elbe-Elster GmbH | 16 | 0 | 2,2 Mio. | 1992/2007* | www.verkehrsmanagement-elbeelster.de | info@verkehrsmanagement-elbeelster.de |

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

Inhaltsverzeichnis

| | |
|----|--|
| 2 | Qualitätsversprechen und Servicegarantien |
| 3 | Durchführung der Kundenbefragungen 2016 |
| 4 | Gesamturteil der Kundenbefragungen 2016 |
| 5 | Ergebnisse der Kundenbefragungen 2016 |
| 6 | Gesamturteil unserer Kunden 2016 |
| 7 | Fahrgastinformation - UVG |
| 8 | Kundenzufriedenheit - BVSG |
| 9 | Mobilitätsverbesserung - SVF |
| 10 | 25 Jahre RVS |
| 11 | 25 Jahre RVS |
| 12 | Barrierefreiheit - BBG |
| 13 | Beschwerdemanagement - VTF |
| 14 | Kundencenter - CV |
| 15 | Klima- und Umweltschutz - HVG |
| 16 | Pünktlichkeit - VMEE |
| 17 | Sicher unterwegs - RVS |
| 18 | Erscheinungsbild und Sauberkeit - VGB |
| 19 | Freundlichkeit und Hilfsbereitschaft - VBBr |
| 20 | Herausgeber / Impressum / Layout / Druck |
| 21 | Sonderthema „Instandhaltung“ |

Seit 2011 fungiert Dr.-Ing. Burkhard H. Krüning als zentraler Qualitäts- / Umwelt-Management-Beauftragter (zQUMB) der qualitäts- / umweltzertifizierten 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 2016

Seit dem **Jahr 2014** werden die zehn 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, erstmalig durch die DEKRA Certification GmbH extern überwacht. Gemeinsam mit der Service-Norm **DIN EN 13816** für den ÖPNV (öffentlichen Personennahverkehr) bilden die jährlichen 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. Deshalb führen wir **(die Brandenburger Q-Unternehmen)**, als wichtigen Bestandteil der Service-Norm für den ÖPNV, unsere Kundenbefragungen direkt an Bord von Bussen und Straßenbahnen durch. Diese Befragungen, die Anregungen von Interessengruppen und die Auswertungen aller Kundenbeschwerden bilden somit die Basis für alle Verbesserungen unserer Dienstleistungen unter Berücksichtigung der wirtschaftlichen Möglichkeiten, um weiterhin einen attraktiven und bezahlbaren öffentlichen Personennahverkehr anbieten zu können. Die Ergebnisse werden jährlich in der vorliegenden Form als gemeinsamer **Umwelt- und Qualitätsbericht** veröffentlicht. Im **Jahr 2016** liegt dem interessierten Leser jetzt der **15. Umwelt-/Qualitätsbericht** vor.

Im **Jahr 2016** wurden von den **11 Unternehmen** auf **17 Linien** insgesamt ca. **1.700 Befragungen zur Kundenzufriedenheit** und zur **Wichtigkeit** (Kundenanforderungen) durchgeführt. Die aktuellen sehr zufriedenen Fahrgastbefragungen freuen uns und zeigen das sich unserer Fahrgäste

weiterhin **sehr zufrieden** für unsere Serviceleistung aussprechen. **(88 % geben uns die Note 1 oder die Note 2)** Damit werden unsere Anstrengungen zur Verbesserung unserer Servicequalität von den Fahrgästen weiter honoriert. Diese Kundenbefragungen bilden jährlich unsere Grundlage, 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.

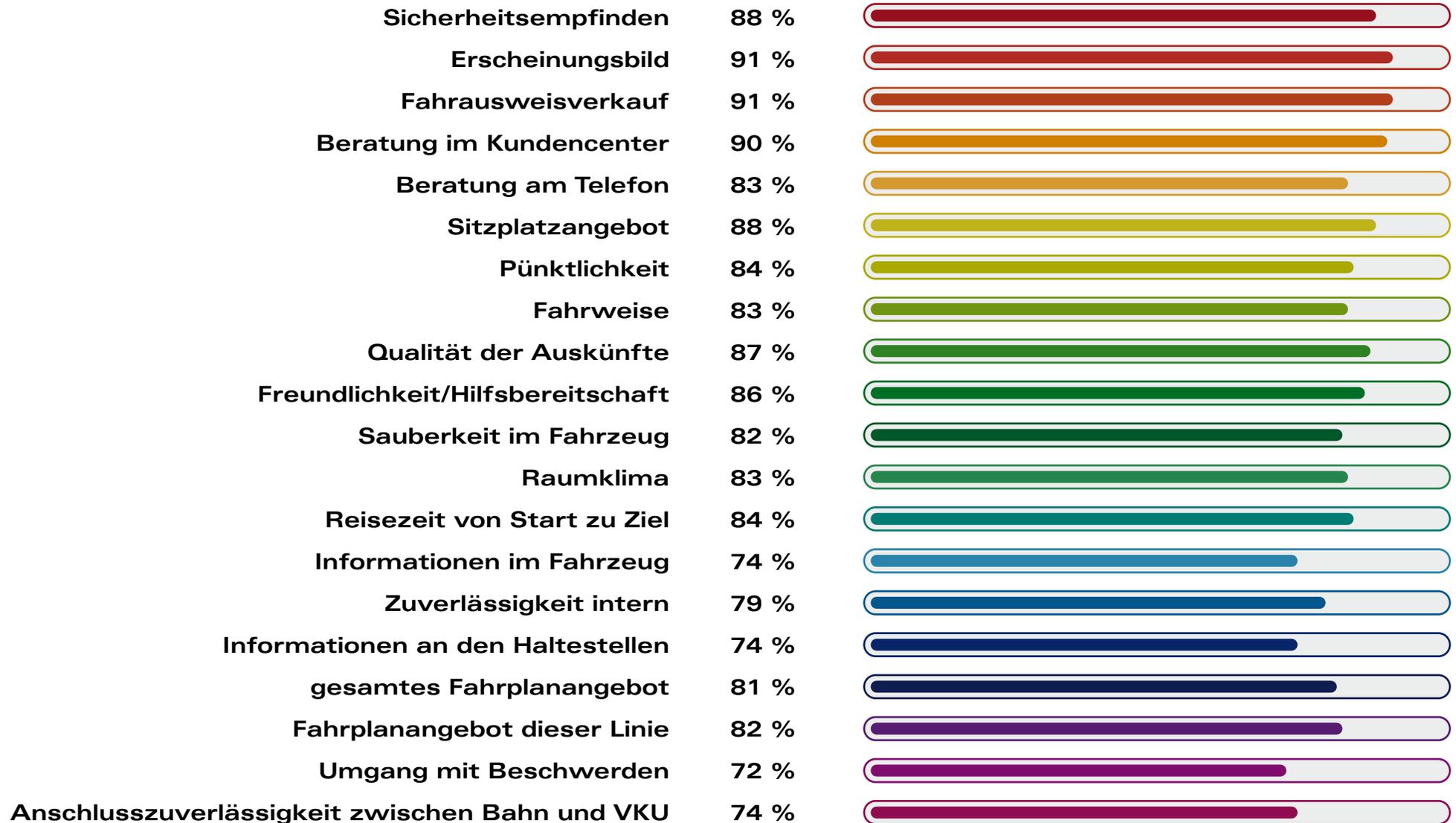
Die gemeinsame Zertifizierung von Umwelt- und Qualitätsmanagementsystemen im Verbund der Verkehrsunternehmen in Brandenburg ist weiterhin einzigartig in Deutschland. Mit fast **zweitausend Mitarbeiter/innen** wurden fast **80 Millionen Fahrgäste** sicher von und zu ihren Fahr-

zielen gefahren. Als moderner Verkehrsverbund setzen wir zukünftig neue Fahrzeuge mit umweltgerechten Euro-6-Motoren ein und testen den Einsatz von Hybridbussen sowie Elektrobussen für den Linienverkehr. Im Jahr 2015 haben wir erstmalig einen Energiebericht erstellt, den wir kontinuierlich fortschreiben. Dazu verwenden wir als Basiswerte die erfassten Energieverbräuche seit dem Jahr 2013 und setzen diese Daten in Bezug auf die jeweils aktuellen Zahlen. Um unsere separaten Einsparmöglichkeiten in gemeinsame Ziele zu überführen haben wir ein Energie-Effizienz-Netzwerk-Verkehr gegründet. Auch damit sind wir führend in der Bundesrepublik Deutschland.

Mit unserer Dienstleistung tragen wir somit bei, die Straßen vom Individualverkehr entlasten und unsere Umwelt zu schützen. Wir sorgen für eine sichere, stabile Personenbeförderung und verringern die Unfallwahrscheinlichkeit im Individualverkehr und steigern die urbane Lebensqualität in Brandenburg.

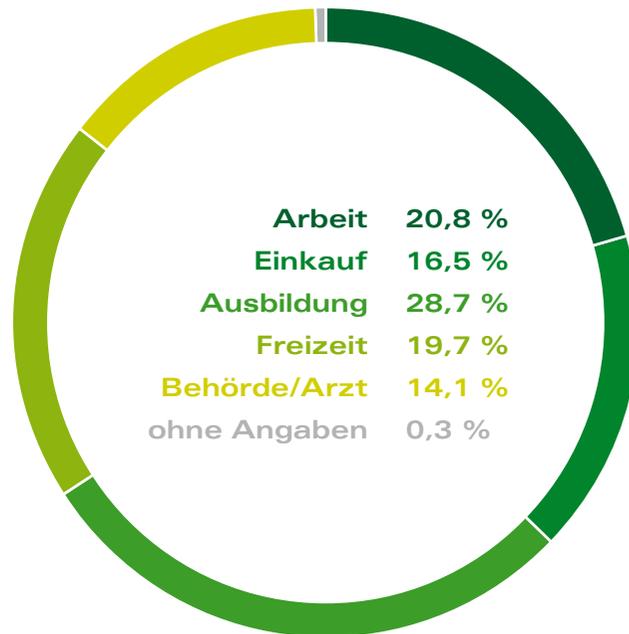
| Gemessene Linien der Jahre 2014 bis 2016 im Überblick | 2014 | 2015 | 2016 |
|---|-----------|-----------------|-----------------|
| Barnimer Busgesellschaft mbH | 910 / 861 | 910 / 861 | 861 |
| Beelitzer Verkehrs- und Servicegesellschaft mbH | - | 631 | 607 |
| Cottbusverkehr GmbH | 4 / 16 | 4 / 16 | 4 / 16 |
| Havelbus Verkehrsgesellschaft mbH | 655 | 653 | 655 |
| Regionale Verkehrsgesellschaft Dahme-Spreewald mbH | 733 | 744 | 518 |
| Stadtverkehrsgesellschaft mbH Frankfurt/ Oder | 981 | 981 | 981 |
| Uckermärkische Verkehrsgesellschaft mbH | 469 | 469 | 531 |
| Verkehrsbetriebe Brandenburg an der Havel GmbH | B / 6 | B / 6 | B / 6 |
| Verkehrsgesellschaft Belzig mbH | - | 580 / 581 | 553 / 580 / 581 |
| Verkehrsgesellschaft Teltow-Fläming mbH | 708 | 600 | 600 |
| VerkehrsManagement Elbe-Elster GmbH | 520 / 550 | 550 / 579 / 599 | 550 / 579 / 599 |

Gesamturteil der Kundenbefragungen 2016



Ergebnisse der Kundenbefragungen 2016

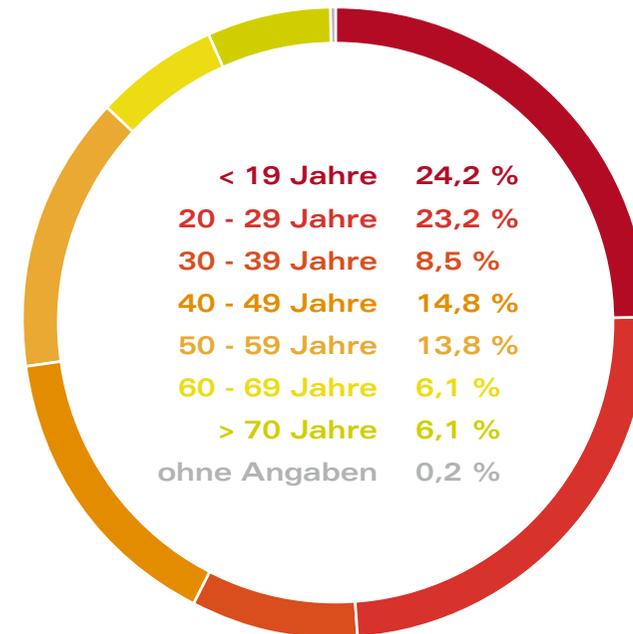
Zweck der Fahrt



Wie im vergangenen Jahr haben wir die Zahlenwerte „Arbeit“ und „Ausbildung“ zusammengefasst. Dieser Wert aus dem Jahr 2015 mit ca. 48 % ist in diesem Jahr auf einen Wert von ca. 50 % gestiegen (viele Befragungen im Schul-/Ausbildungsverkehr).

Geringer ist der Anteil der Fahrgäste mit dem Zweck „Freizeit“ mit knapp 20 %.

Altersstruktur

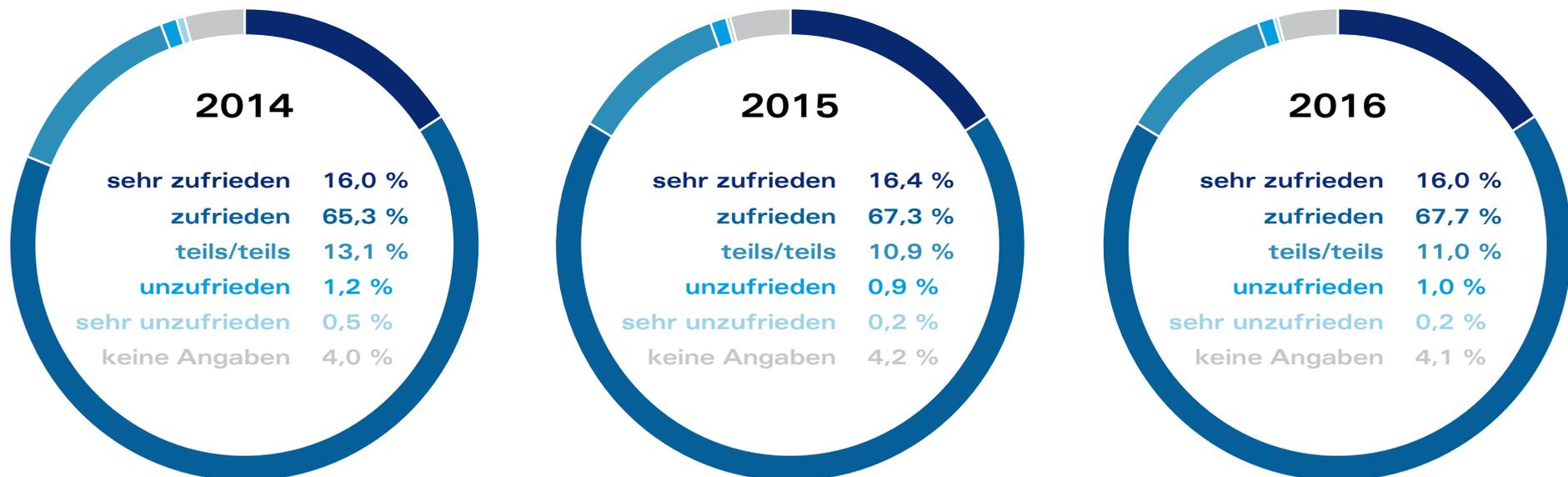


In der diesjährigen Kundenbefragung 2016 ist der Anteil der unter 30 jährigen Fahrgäste im Vergleich zum Vorjahr auf 47 % gestiegen (mehr Befragungen im Schul-/Ausbildungsverkehr).

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 unserer Kunden 2016

Zufriedenheit der Fahrgäste



Im Jahr 2016 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 Kunden und der Kundenanteil die sich nicht so sicher waren (teils/teils) ist im Vergleich zum Vorjahr mit 11 % in etwa gleich geblieben.



Fahrgastinformation

Es sind die Haltestellenbeschriftungen, elektronischen Fahrgastinformationsanzeigen und auch die Ansagen in den Bussen, die Sie als Fahrgast immer wissen lassen, wo Sie sich gerade befinden. Wann fährt mein Bus? Wo fährt mein Bus? Ist mein Bus pünktlich? Übliche Fragen, die wir einfach, schnell und aktuell über die verschiedensten Kanäle beantworten können. An jeder Haltestelle kann man sich über die angefahrenen Linien, Zeiten und Strecken informieren. Auch das jährlich aufgelegte Fahrplanbuch ermöglicht eine gute Übersicht zur Planung der Fahrt. Doch um tagesaktuell informiert zu sein, ist unsere Homepage www.WirbewegenSie.de genau die richtige Adresse. Dort finden Sie die aktuellsten Fahrpläne, Angebote oder Serviceleistungen und

können sich auch über Störungen und Fahrplanänderungen informieren. Auch die integrierte VBB Fahrplaninfo und die VBB Livekarte bieten attraktive Möglichkeiten zur individuellen Fahrtenplanung. Persönlich für Sie vor Ort, kein Problem! Unsere Servicemitarbeiter in den insgesamt 4 UVG Kundencentern Schwedt, Angermünde, Prenzlau und Templin stehen Ihnen mit Rat und Tat zur Seite aber auch unsere Busfahrerrinnen und Busfahrer informieren Sie jederzeit. Für unsere Kunden haben wir außerdem die UVG Kundenhotline eingerichtet, unter 03332442777 werden Sie beraten. Um dem vielfältigen Bedarf an Informationsquellen gerecht zu werden, nutzen wir einen Medienmix und entwickeln uns stetig weiter.



© Text und Bild: Uckermärkische Verkehrsgesellschaft mbH

Kundenzufriedenheit

Wir arbeiten täglich daran, die Erwartungen unserer Kunden zu erfüllen, denn zufriedene Kunden sind treue Kunden. Grundpfeiler dabei ist die Schaffung eines bedarfsgerechten Verkehrsangebotes. Wir verbessern regelmäßig unsere Fahrpläne unter den Gesichtspunkten der Sicherung von Anschlüssen, einer besseren Vertaktung oder der Umsetzung von neuen Verbindungen. Besonders in den ländlichen Regionen setzt die Beelitzer Verkehrs- und Servicegesellschaft mbH (BVSG) dabei auf alternative Bedienformen, wie zum Beispiel Rufbusangebote.



Weiterhin gilt es, Qualitätskriterien wie Pünktlichkeit, Sauberkeit oder Freundlichkeit des Fahrpersonals zu sichern. Jährliche Kundenbefragungen sind fester Bestandteil unseres Qualitätsmanagements. Die Ergebnisse bescheinigen uns immer wieder gute Noten, zeigen aber auch Optimierungspotentiale auf. Wichtiges Instrument zur Wiederherstellung bzw. Verbesserung der Kundenzufriedenheit ist unser Beschwerdemanagement. Liegt eine Beschwerde vor, gilt es, sie fachlich, individuell und in kurzer Zeit zu beantworten. Nicht zuletzt ist

eine zeitnahe und umfassende Fahrgastinformation ein nicht zu vernachlässigender Faktor für die Beeinflussung der Zufriedenheit unserer Kunden.

Der Mix macht es also – aber am wichtigsten bleibt der persönliche Draht zu Ihnen, liebe Fahrgäste. Wir sind auf Ihre Meinungen und Hinweise angewiesen und freuen uns über Ihre Anregungen. Ihren richtigen Ansprechpartner und unsere Kontaktdaten finden Sie unter www.pm-bus.de.

Mobilitätsverbesserung

Die Realisierung einer diskriminierungsfreien Mobilität, ausgerichtet am Bedarf und unter Berücksichtigung der regionalen Besonderheiten, ist das Ziel unserer Angebotsplanung. Unseren Fahrgästen bieten wir ein bedarfsgerechtes Fahrplanangebot und eine hohe Dienstleistungsqualität.



© Text und Bild: Stadtverkehrsgesellschaft mbH Frankfurt/Oder

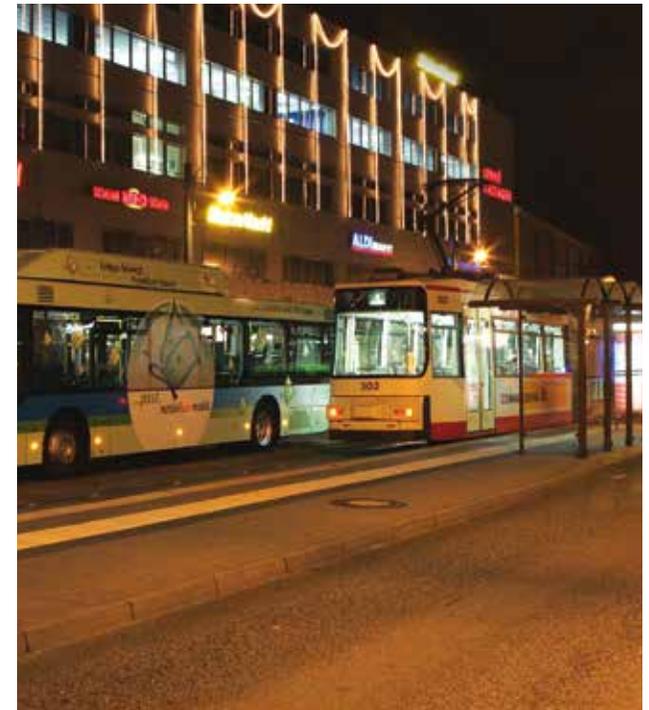


Die Stadtverkehrsgesellschaft mbH Frankfurt (Oder) verfügt über einen Fuhrpark von 26 Straßenbahnen und 24 erdgasbetriebenen Niederflurbussen. Das Herzstück bilden dabei die 8 Niederflurbahnen vom Typ GT6M. Die SVF war 1994 der erste Verkehrsbetrieb in Brandenburg, welcher seinen Fahrgästen den Komfort von Niederflurstraßenbahnen anbieten konnte. Derzeit arbeiten wir gemeinsam mit unserem Aufgabenträger daran den Anteil an Niederflurfahrzeugen deutlich zu erhöhen.

Bereits in den letzten Jahren wurden die Niederflurbahnen mit manuellen Rollstuhlrampen ausgestattet, um unseren in der Mobilität eingeschränkten Fahrgästen den Ein- bzw. Ausstieg zusätzlich zu erleichtern.

Weiterhin investieren wir in den Ausbau der Haltestellen, insbesondere unter dem Gesichtspunkt der Barrierefreiheit. Im ersten Halbjahr 2016 wurden bereits zwei Haltestellen komplett barrierefrei ausgebaut.

Um dem geänderten Mobilitätsbedarf gerecht zu werden, analysieren wir die Verkehrsströme und passen unser Angebot entsprechend an. So entstand zum Beispiel zum Fahrplanwechsel 2015/ 2016 nach Hinweisen von Fahrgästen eine zusätzliche Haltestelle. Darüber hinaus konnte in Zusammenarbeit mit der Stadt Slubice am 09.12.2012 eine grenzüberschreitende Buslinie ihren Betrieb aufnehmen. Die Linie 983 hat sich inzwischen zu der festen Größe in Frankfurt (Oder) entwickelt und erleichtert es polnischen und deutschen Fahrgästen ihre Ziele im Nachbarland schnell und sicher zu erreichen.



25 Jahre RVS



Luckau (1989 und 2016)



Verkaufstechnik (1961, 1975 und 2006)



Lübben (1996 und 2015)



Mittenwalde (1995 und 2015)



Disponentenarbeitsplatz



Bahnstation Wusterhausen



Bahnstation Wusterhausen (2006 und 2015)



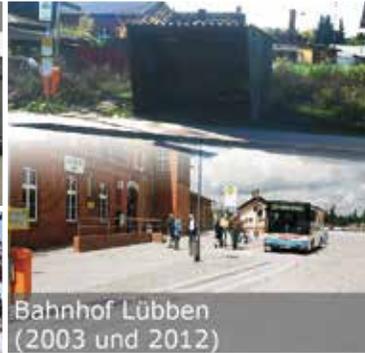
Zentrale Leitstelle (2016)



Im Wandel der Zeit.
25 Jahre
Für Sie unterwegs.

RVS Regionale Verkehrs-
Gesellschaft Dahme-Spreewald mbH

Stetige Entwicklung des ÖPNV
zum Wohle der Fahrgäste, Mitarbeiter und f



Bahnhof Lübben
(2003 und 2012)



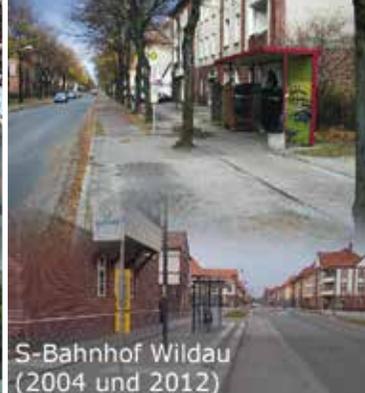
Busbeschaffung (1992 und 2016)



Verkehrsgesellschaft
Dahme-Spreewald mbH



im Interesse
für die Umwelt.



S-Bahnhof Wildau
(2004 und 2012)



Luckau Busbahnhof (1965 und 2016)



Bedarfsthaltestelle (2006)



DFI - Anzeiger am
A10 Center in Wildau (2006)



Bahnhof Luckau-Uckro (2005 und 2012)

Barrierefreiheit

Gerade vor dem Hintergrund des demografischen Wandels und des stetig wachsenden Mobilitätsanspruchs älterer und eingeschränkter Menschen kommt dem Thema „barrierefreie Mobilität“ eine große und stetig wachsende Bedeutung zu. Auf diese Entwicklung hat die Barnimer Busgesellschaft mbH da bereits reagiert, bei allen Investitionen werden die speziellen Bedürfnisse von Menschen mit Mobilitätseinschränkungen berücksichtigt.



Im Stadtverkehr Eberswalde sind alle 12 Oberleitungsbusse mit Niederflertechnik und speziellen Rollstuhlrampen ausgerüstet. Bei den Neuanschaffungen unseres Fuhrparks wurde in den vergangenen Jahren vorrangig diese Niederflertechnik angeschafft. 95% unserer Busse sind Niederflurfahrzeuge. In den Fahrzeugen wird auf ausreichend große Stellflächen für Rollstuhlfahrer und die zunehmende Anzahl von Fahrgästen mit Rollatoren geachtet. Um einen einfachen Ein- und Aus-

stieg gewährleisten zu können, werden unsere Fahrzeuge an den Haltestellen abgesenkt.

Investitionen in den Städten und Gemeinden unseres Bedienebietes die den ÖPNV betreffen, sind in Abstimmung mit den jeweiligen Gleichstellungsbeiräten erfolgt. Damit ist sichergestellt, dass auch außerhalb unserer Verantwortung die erforderlichen Schritte zur „vollständigen Barrierefreiheit“ bis 2022 angedacht werden.

© Text und Bild: Barnimer Busgesellschaft mbH

Beschwerdemanagement

Bei der Verkehrsgesellschaft Teltow-Fläming mbH werden Beschwerden oder Anregungen der Fahrgäste konstruktiv und transparent bearbeitet. Jede Kritik wird geprüft, deren Berechtigung festgestellt und auf kurzem Weg an den verantwortlichen Mitarbeiter im Buseinsatz weitergeleitet. Wir versprechen unseren Kunden eine Beantwortung innerhalb von fünf Werktagen, bei Verzögerungen erfolgt ein Zwischenbescheid an den Beschwerdeführer.

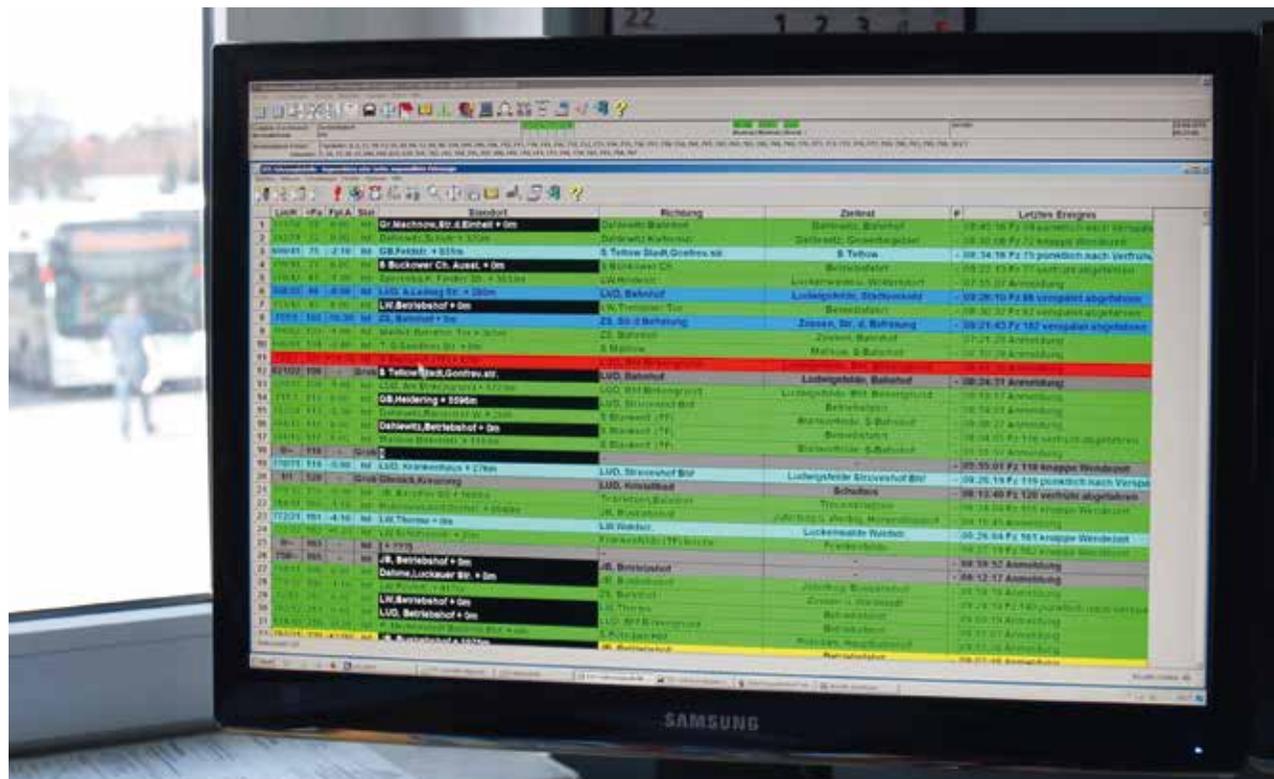
75 Prozent der Beanstandungen gehen per E-Mail ein, doch auch beim Fahrer, per Website, Telefon und Post werden uns Mängel gemeldet. Besonders nach einem Fahrplanwechsel häufen sich Anfragen – gerade dann sind wir für jeden Hinweis dankbar! Um Lösungen im Sinne unserer Fahrgäste zu finden, verlassen wir auch „eingefahrene Wege.“ Die zeitnahe Kundeninformation über Fahrplanänderungen oder Baustellen erfolgt über die eigene Homepage und die VBB-Website, auch Er-

gebnisse der Kundenbefragungen werden unter vtf-online.de veröffentlicht.



Häufige Kritikpunkte betreffen die Nichtbedienung von Haltestellen, das Verhalten des Fahrpersonals, nicht erreichte Anschlüsse oder unpünktliche Abfahrten der Linienbusse. Mit Hilfe des Rechnergestützten Betriebsleitsystems (RBL) ist der Abgleich von Soll- und Ist-Fahrzeit jederzeit möglich, der Einsatzleiter kann die Anschlüsse zu Bus und Bahn zeitnah koordinieren.

In regelmäßigen Schulungen wird unser Fahrpersonal, auch das der Subunternehmen, im Umgang mit den Kunden trainiert. Diplomatisches Geschick hilft in den meisten Streitfällen – bei unlösbaren Differenzen gibt es das (selten genutzte) Mittel des persönlichen Gesprächs zwischen Beschwerdeführer und Fahrer bzw. den Verweis an die Schlichtungsstelle für den öffentlichen Personenverkehr e.V.



© Text und Bild: gb-design Gerald Bornschein

Kundencenter

In Cottbus gibt es vielfältige Möglichkeiten einen Fahrchein zu kaufen. So können Fahrausweise an mobilen und stationären Automaten, beim Fahrpersonal, bei Verkaufsgagenturen oder als Handyticket erworben werden. Eine Vielzahl der Fahrgäste schätzt jedoch besonders die persönliche Beratung im Cottbusverkehr-Kundencentrum. Vor allem hier können Fahrgäste direkt mit Mitarbeitern in Kontakt treten, Beratungsangebote nutzen oder professionelle Unterstützung bei Fahrplan- und Tarifrifragen erhalten.



Das Kundencentrum in der Stadtpromenade bietet viele Vorteile. Die zentrale Lage im Herzen der Stadt, die vielfältigen Anbindungen an den Stadt- und Regionalverkehr, an verschiedene Straßenbahn- und Buslinien sowie der barrierefreie Zugang zu den Räumlichkeiten und Bedienelementen zeichnen das Gebäude aus. Hinzukommen die umfangreichen Service- und Informationsmöglichkeiten, die das freundliche Team in der Stadtpromenade von Montag bis Freitag zwischen 07:30 Uhr und 18:00 Uhr bietet. So können Interessierte an einem der insgesamt drei Schalter des Kundenzentrums unter anderem Tickets für das gesamte VBB-Gebiet, die Event-



fahrten der Cottbuser Parkeisenbahn oder Cottbusverkehr-Souvenirs erwerben. Zum erweiterten Leistungsspektrum zählen auch der Verkauf von Eintrittskarten für zahlreiche Veranstaltungen wie Konzerte oder Festivals und der Verkauf von Briefmarken eines regionalen Post-

dienstleisters. Der hell und freundlich gestaltete Kundenbereich sowie die modernen Fahrgastinformationssysteme, die über die aktuellen Abfahrtszeiten in Echtzeit informieren, runden den umfassenden Service des Cottbusverkehr-Kundenzentrums ab.

Klima- und Umweltschutz

Havelbus – öffentlich, mobil, ökologisch

Als Mobilitätsdienstleister im Havelland mit zurzeit 96 Bussen bieten wir für mehr als 25.000 Fahrgäste täglich unseren Service und tragen mit dazu bei, die Straßen zu entlasten und die Umwelt zu schonen.

Wir wissen aber auch, dass über 96 % unseres Energieverbrauchs auf unsere Fahrzeugflotte entfallen. Schwerpunkt ist deshalb die nachhaltige Verbesserung ihrer Energiebilanz.



© Text und Bild: Havelbus Verkehrsgesellschaft mbH



Klima- und Umweltschutz im Blick

... deshalb investieren Havelbus und Eigentümer seit Jahren in einen, leistungsstarken Fuhrpark und in wichtige Umweltstandards. So sind bereits 84 % unserer Fahrzeuge mit einer grünen Feinstaubplakette unterwegs, werden gesetzlich geforderte Abgasnormen wie zuletzt EEV und EURO VI mit kontinuierlichen Fahrzeugneuzuführungen erfüllt. Innovative Lösungen wie Rekuperationsmodule (Energierückgewinnung) bieten zusätzliche Kraftstoffeinsparpotentiale - laut Herstellerangabe

bis zu 3 % abhängig von Topografie und Fahrzeugeinsatz.

Auch unsere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter hinterm Lenkrad unterstützen aktiv den Umweltgedanken durch ihre regelmäßige Teilnahme an Schulungen zur verbrauchsmindernden, vorausschauenden Fahrweise.

Wir laden Sie herzlich ein, mit Havelbus ökologisch Ihr Ziel zu erreichen!



Pünktlichkeit

Die Pünktlichkeit ist eine der Eigenschaften im Öffentlichen Personennahverkehr, die entscheidend für die langfristige Wahrnehmung des Gesamtsystems ÖPNV ist. Sie entscheidet maßgeblich über die Kundenzufriedenheit und die Kundenbindung an den ÖPNV.

Die Pünktlichkeit gehört zu den wichtigsten Qualitätsmerkmalen, an denen unsere Fahrgäste den Öffentlichen Personennahverkehr messen. Unpünktlichkeit wird gleichgesetzt mit Unzuverlässigkeit. Die Anschlusssicherung an Umsteigepunkten erfordert einen erhöhten Dispositionsaufwand.

Die Verkehrsmanagement Elbe-Elster GmbH wertet die Pünktlichkeit ihrer Linienfahrten regelmäßig auf Basis der Daten aus dem rechnergestützten Betriebsleitsystem aus. Die Erkenntnisse aus diesen Daten fließen unter anderem in die Festlegungen zur Anschlusssicherung sowie die künftige Fahrplangestaltung ein.



Der straßengebundene ÖPNV steht fast täglich vor der Herausforderung, nicht nur den Fahrplan im Normalfall zu gewährleisten, sondern auch das Störungsmanagement auf das Thema Pünktlichkeit auszurichten. Die aktuell überdurchschnittlich hohe Straßenbautätigkeit ver-

langt den Mitarbeitern im straßengebundenen ÖPNV ein Höchstmaß an Sensibilität und kundenorientiertem Handeln ab, um auch dann eine höchstmögliche Pünktlichkeit zu gewährleisten, wenn auf Grund äußerer Einflüsse „nicht alles nach Plan läuft“

Sicher unterwegs



In einem weltweiten Ranking in puncto sicherste Verkehrsmittel belegt der Bus Platz 5, besser sind nur Tram, Flugzeug, Bahn und Schiff. Insgesamt haben die Öffentlichen im Nah- und Fernverkehr klar die Nase vorn. Zwei Unterschiede zur individuellen Fortbewegung dürften hier ausschlaggebend sein: das Fahrpersonal ist besser ausgebildet, wird regelmäßig untersucht und unterliegt strengen Arbeitszeitregelungen; die eingesetzten Fahrzeuge sind relativ neu, werden täglich kontrolliert und in kurzen Abständen technisch überprüft.

Neben der umfassenden Erstausbildung eines Busfahrers schreibt das Berufskraftfahrerqualifikationsgesetz zum Erhalt des Führerscheins regelmäßige Weiterbildungen vor. Wir gewährleisten diese in enger Kooperation mit örtlichen Fahrschulen. In diesem Zusammenhang findet jährlich ein Fahrsicherheitstraining statt, wo unsere Fahrerinnen und Fahrer abseits des Straßenverkehrs die vorhandenen Assistenzsysteme austesten und das richtige Reagieren auf Gefahrensituationen trainieren können. Das Schulungsprogramm wird abge-

rundet durch die Ausbildung zur „Fachkraft im Verkehrsservice“ und den Dienstunterweisungen, die in Zusammenarbeit mit der Polizei jeweils aktuelle Fragen der Verkehrssicherheit beinhalten.

Für den einwandfreien technischen Zustand unserer 118 Omnibusse sorgen die Mitarbeiter in den eigenen Meisterwerkstätten auf den Betriebshöfen in Luckau und Mittenwalde. Neben Wartungs- und Reparaturarbeiten werden hier auch die Sicherheitsprüfungen und Hauptuntersuchungen in Verantwortung der DEKRA durchgeführt.



Die Schülerbeförderung hat eine herausragende Bedeutung in unserer täglichen Arbeit. Viele der etwa 6.500 Nutzer eines Schülerfahrausweises haben einmal an der Busschule teilgenommen. Wir bieten diese Veranstaltungen zu Beginn eines jeden Schuljahres gemeinsam mit dem Bereich Prävention der Polizeiinspektion Dahme-Spreewald an. Ebenso engagieren wir uns in Projekten zum Einsatz von Schulbusbegleitern.

Erscheinungsbild und Sauberkeit



Die Verkehrsgesellschaft Belzig mbH ist beauftragt, als kreiseigenes Unternehmen des Landkreises Potsdam-Mittelmark Beförderungsleistungen im öffentlichen Linienverkehr mit Kraftomnibussen gemäß § 42 PBefG durchzuführen.

Leistungsstark, zuverlässig und innovativ sind wir ständig darum bemüht, den Anforderungen unserer Fahrgäste gerecht zu werden. Dabei legen wir u.a. großen Wert

auf die Vermittlung von Sicherheit und Vertrauen.

Unser Fahrpersonal als Aushängeschild der VGB trägt als Markenzeichen eine einheitliche Dienstkleidung. Mit diesem gepflegten Erscheinungsbild und einem freundlichem Auftreten haben unsere Fahrgäste einen fachkompetenten Partner an ihrer Seite. Die Sauberkeit unserer Fahrzeuge ist für uns eine Selbstverständlichkeit. Es erfolgt eine regelmäßige Innenreinigung sowie Au-

ßenreinigung durch eigenes Personal. Im Dienst überprüft unser Fahrpersonal das Fahrzeug auch auf Verunreinigungen. Kaugummis, Papier usw. wird sofort entfernt. Bei groben Verschmutzungen erfolgt eine sofortige Reinigung oder ein Austausch des Fahrzeuges. Des Weiteren werden die Haltestellenschilder und Fahrplanaushänge kontinuierlich kontrolliert und ggf. erneuert.

Bei uns steht der Fahrgast im Mittelpunkt!

Freundlichkeit und Hilfsbereitschaft

Wir wollen, dass die Verkehrsbetriebe Brandenburg an der Havel GmbH mit seinen Straßenbahnen und Omnibussen kundenfreundlich und hilfsbereit gegenüber unseren Fahrgästen und besonders den Fahrgästen mit Mobilitätseinschränkungen ist.

Täglich fahren Rollstuhlfahrer und Fahrgäste mit Rollatoren in der Stadt Brandenburg an der Havel mit den Verkehrsmitteln der Verkehrsbetriebe Brandenburg an der Havel GmbH. In unserem Streckennetz sind schon 226 von 397 Haltestellen barrierefrei und in unserem Liniennetz mit einem zusätzlichen Piktogramm gekennzeichnet. Um unsere Haltestellen attraktiver zu machen, werden in den nächsten Jahren weitere Haltestellen in Brandenburg an der Havel mobilitätsgerecht umgebaut.

Auszug aus dem alltäglichen Geschehen unseres Fahrpersonals

Beim Heranfahren an die Haltestelle werden Fahrgäste mit Mobilitätseinschränkungen, besonders Rollstuhlfahrer, sofort vom Fahrpersonal erkannt. Unsere Fahrer und Fahrerinnen müssen sich hinsichtlich der Probleme eines Kunden in seine Lage versetzen können. An der Einstiegshaltestelle des Fahrgastes, falls der Bahn-/Bussteig noch keine mobilitätsgerechte Barrierefreiheit aufweist, legt der Fahrer sofort die mobile Einstiegs-hilfe an der Tür aus, um den Spalt und den Höhenunterschied zwischen Bahnsteig und Fahrzeug auszugleichen. Bei der Gelegenheit wird gleich die Ausstiegshaltestelle erfragt.



„Ich möchte Fontanestraße umsteigen“, kommt die Antwort. „Alles klar“, sagt der Fahrer und verständigt sofort über Funk die Verkehrsleitstelle, die wiederum sofort den Fahrer des Anschlusszuges über den Umsteiger mit Rollstuhl informiert. Noch bevor der Rollstuhlfahrer zum Einstieg in den Anschlusszug kommt, liegt die Rollstuhlfahrerrampe bereits parat. „Bitte schön“, sagt der Fahrer und wünscht noch eine gute Fahrt.

Diese alltägliche Situation zeigt deutlich, wie wichtig gut geschulte, sozial- und fachkompetente Mitarbeiter im Unternehmen sind. Freundliches, qualifiziertes und korrekt auftretendes Personal ist unabdingbar und schafft Vertrauen bei unseren Kunden.



Qualitätsbericht

Herausgeber



Barnimer Busgesellschaft mbH



Beelitzer Verkehrs- und Servicegesellschaft mbH



Cottbusverkehr GmbH



Havelbus Verkehrsgesellschaft mbH



Regionale Verkehrsgesellschaft Dahme-Spreewald mbH



Stadtverkehrsgesellschaft mbH Frankfurt/Oder



Uckermärkische Verkehrsgesellschaft mbH



Verkehrsbetriebe Brandenburg an der Havel GmbH



Verkehrsgesellschaft Belzig mbH



Verkehrsgesellschaft Teltow-Fläming mbH



VerkehrsManagement Elbe-Elster GmbH

Impressum



zentraler Qualitäts- / Umwelt-Management-Beauftragter
 der QUM-Unternehmen in 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
www.graco-agentur.de

Druck

www.pinguin.druck.de

PinguinDruck GmbH
 Marienburger Straße 16
 D - 10405 Berlin
www.pinguindruck.de

Instandhaltung auf Höhe der Zeit

Als Straßenbahn-Betrieb steht man jeden Tag vor der großen Herausforderung, die gesamte Infrastruktur des Bahnbetriebes in stand zu halten. Nicht nur die rechtlichen Vorschriften, wie z.B. der Bau- und Betriebsordnung für Straßenbahn, geben Anlass dazu vorhandene Anlagen wie Gleise oder die Oberleitung zu überprüfen und instand zu halten, sondern auch das eigene Interesse als Unternehmen die Anlagen im bestmöglichen Zustand zu halten.

Um aber zu wissen, an welcher Stelle welche Abnutzung oder Beschädigung vorhanden ist, sind intensive Untersuchungen nötig, welche auf unterschiedliche Art und Weise durchgeführt werden können. Wir die Verkehrsbetriebe Brandenburg an der Havel GmbH, greifen dafür auf die Firma Deutzer Technische Kohle GmbH zurück, welche mit modernster Technologie unsere Gleis- und Oberleitungsanlagen aufs Genaueste untersucht.

Aufgrund der Zusammenarbeit sind wir in der Lage, u.a. die Gleislage, den Gleisverschleiß, die Höhe, den Verschleiß und die Lage der Oberleitung zu messen. Zum Einsatz kommen hochempfindliche Laserabtastrungen, Stoß- und Radarsensoren, sowie Gyroskope und GPS-Systeme zur genauen Positionsbestimmung. Durch den Einsatz der Technik auf normalen Linienfahrzeugen werden die Zusammenspiele Stromabnehmer-Fahrdraht und Rad-Schiene unter normalen und realen Bedingungen im jeweiligen Gleisnetz untersucht. Theoretische Berechnungen und Annahmen

entfallen dadurch und man erhält ein ganz genaues Zustandsbild des untersuchten Bereiches. Über der Instandhaltung hinaus, können wir weitere Messungen durchführen um die Sicherheit, Qualität und Zuverlässigkeit unserer Betriebsmittel weiter zu erhöhen. Lichtraumprofilmessung, Fahrkomfortmessung, Lärmpegeluntersuchung und Abnahme von neu errichteten Strecken sind nur einige weitere mögliche Leistungen.



Mit Hilfe einer Computergestützten Software lassen sich im Nachgang alle Messungen genau untersuchen und darstellen. So sind Abnutzungen des Gleises oder verdrehte Oberleitungen eindeutig festzustellen und im Anschluss zu beheben.

Durch Auswertungsalgorithmen innerhalb der Software, mit frei definierbaren Grenzen (z.B. Spurweiten

von Gleisen oder Höhen der Oberleitung), lassen sich sofort sämtliche Probleme innerhalb der Infrastruktur erkennen und wir können gezieltere Instandhaltungsmaßnahmen einleiten. Gleichzeitig sind wir in der Lage bevorstehende Probleme innerhalb der Infrastruktur zu erkennen, um vorbeugende Maßnahmen einzuleiten bevor Ausfälle drohen.

Mit Hilfe der Firma Deutzer und dem Einsatz von Technik auf Höhe der Zeit sind wir in der Lage, unsere Untersuchungen an der Infrastruktur innerhalb weniger Tage durchzuführen, im Gegensatz zur alten „Händischen“ Untersuchungs-Methode welche mehrere Wochen gedauert hat.

Uns, als Verkehrsbetriebe Brandenburg, spart die Untersuchung mit Hilfe dieser modernen Technologien und Untersuchungen viel Zeit und auch Geld. Darüber hinaus erhalten wir hochgenaue Messungen, welche jederzeit durch uns ausgewertet werden können, um unsere Instandhaltung präzise zu planen und auszuführen. Die Betriebssicherheit, die Zuverlässigkeit aber auch die Qualität unserer Infrastruktur wird dadurch erheblich gesteigert.





Unser „Dienstwagen“

Stau, Umleitungen, Baustellen? Für uns kein Problem.

Wir bringen mehr als 12.000 Menschen täglich, immer pünktlich zur Arbeit oder Terminen.

