



Qualitäts-Unternehmen im Verkehrsverbund

Bundesland Brandenburg





















Unternehmen	Mitarbeiter	Auszubildende	beförderte Fahrgäste	Gründungsjahr	Homepage	Mailadresse
Uckermärkische Verkehrsgesellschaft mbH	250	12	6,0 Mio.	1997	www.uvg-online.de	s.korschin@uvg-online.de
Havelbus Verkehrsgesellschaft mbH	439	13	17,0 Mio.	1992	www.Havelbus.de	Dieter.Hartung@Havelbus.de
Stadtverkehrsgesellschaft mbH Frankfurt/ Oder	161	10	11,0 Mio.	1898	www.svf-ffo.de	kundenservice@svf-ffo.de
Barnimer Busgesellschaft mbH	228	12	8,1 Mio.	1992	www.bbg-eberswalde .de	info@bbg-eberswalde.de pilz@bbg-eberswalde.de
Verkehrsgesellschaft Belzig mbH	98	0	2,1 Mio.	1993	www.vgbelzig.de	info@vgbelzig.de
Cottbusverkehr GmbH	230	2	11,6 Mio.	1903	www.cottbusverkehr.de	info@cottbusverkehr.de
Regionale Verkehrsgesellschaft Dahme-Spreewald mbH	196	7	7,2 Mio.	1991	www.rvs-lds.de	info@rvs-lds.de
Verkehrsbetriebe Branden- burg an der Havel GmbH	147	3	8,0 Mio.	1897	www.vbbr.de	info@vbbr.de
Verkehrsgesellschaft Teltow-Fläming mbH	94	2	3,9 Mio.	1992	www.vtf-online.de	info@vtf-online.de
VerkehrsManagement Elbe-Elster GmbH	18	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 Durchführung der Kundenbefragung
- 3 Das Gesamturteil der Kunden
- 4 Ergebnisse zQUMB
- 7 Kundenzufriedenheit VTF
- 8 Mobilitätsverbesserung CV
- 9 Grenzüberschreitende Fahrplangestaltung SVF
- 10 Beschwerdemanagement VMEE
- 11 Verkaufsagenturen RVS
- 12 Klima- und Umweltschutz VGB
- 13 Pünktlichkeit VBBr
- 14 Sicher unterwegs UVG
- 15 Erscheinungsbild und Sauberkeit HVG
- 16 Freundlichkeit und Hilfsbereitschaft BBG
- 17 Herausgeber / Impressum / Layout / Druck

Seit dem Jahr 2011 wurde die Aufgabe des Qualitäts-/ Umwelt-Management-Beauftragten der Q-Unternehmen im Verkehrsbund Berlin-Brandenburg von Herrn Dr.-Ing. Burkhard H. Krüning übernommen.

c/o Dr.-Ing. Burkhard H. Krüning -Managementsysteme-

Schlüterstraße 21

D - 10625 Berlin

Tel.: 030 / 80 49 68 71 Fax: 030 / 80 90 31 64 Mail: dr.kruening@web.de

Durchführung der Kundenbefragungen

Seit dem **Jahr 2001** haben 10 der Brandenburger Verkehrsunternehmen gemeinsam ein Qualitätsmanagementsystem auf der Grundlage der internationalen Qualitäts-Norm DIN EN ISO 9001 eingeführt und stellen sich jährlich einer externen Zertifizierung. Im **Jahr 2008** wurde die Qualitätszertifizierung um den Bereich der Umweltzertifizierung nach der DIN EN ISO 14001 erweitert und bildet mit der Service-Norm DIN EN 13816 für den ÖPNV (öffentlichen Personennahverkehr) den Bestandteil der aktuellen Zertifizierung durch die TÜV-Rheinland CERT GmbH.

Zum **Jahr 2014** wird sich ein weiters Brandenburger Verkehrsunternehmen dieser Gruppe anschließen. Für das **Jahr 2013** erstellen diese Unternehmen (Q-Unternehmen) diesen vorliegenden gemeinsamen Umwelt- und Qualitätsbericht. Dem Leser liegt hiermit somit der **11. Qualitätsbericht** aus dem **Jahr 2013** vor.

Diese gemeinsame Zertifizierung von Umwelt- und Qualitätsmanagementsystemen der Verkehrsunternehmen in Brandenburg ist weiterhin einzig in Deutschland. Insgesamt wurden im Jahr 2013 damit über 76,20 Mio. Fahrgäste (ein Plus zum Vorjahr von fast 420.000 Fahrgästen) unter zertifizierten Bedingungen sicher von und zu ihren Fahrzielen befördert. Durch sowohl eine externe wie auch durch eine interne Kontrolle wurde auch im Jahr 2013 wieder sichergestellt,

dass sich die über 1.890 Mitarbeiter (ein Plus zum Vorjahr von 60 Mitarbeitern) bei ihrer Tätigkeit umweltgerecht verhalten und für jeden Fahrgast die bestmögliche Servicequalität erbringen.

Die sehr zufriedenen Fahrgastbefragungen zeigen, im Vergleich zum Vorjahr 2012 (30 %), weitere Verbesserungen auf. Wir freuen uns darüber, dass sich aktuell im Jahr 2013 unsere Fahrgäste zufrieden für unsere Serviceleistung aussprechen. Der Anteil der unzufriedenen Fahrgästen (unter 1%) zeigt auf, dass unsere Anstrengungen zur Verbesserung unserer Servicequalität weiter von den Fahrgästen honoriert werden.

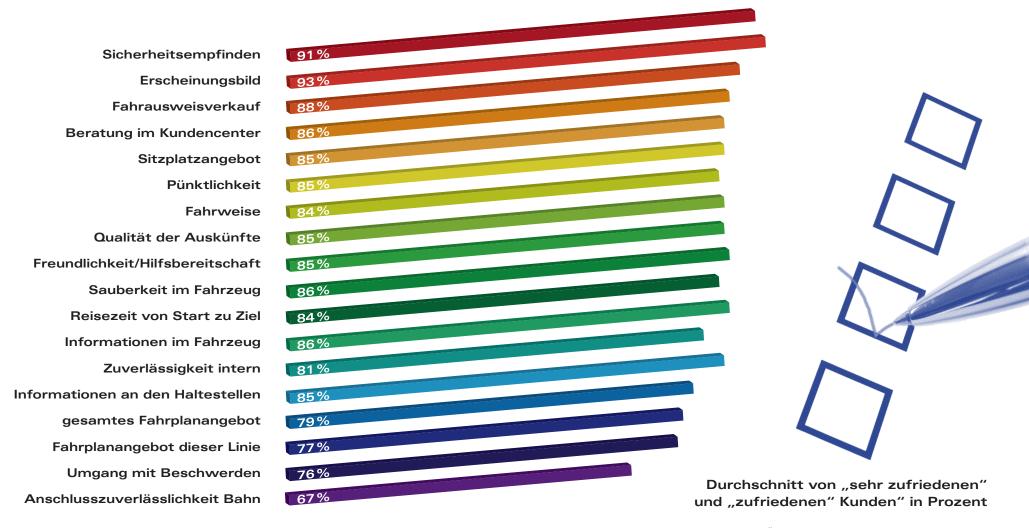
Die spezielle Norm (DIN EN 13816:2002) stellt hohe Anforderungen an den Nachweis von Qualität aus der Sicht des Fahrgastes. Deshalb führen wir, als wichtigen Bestandteil der Service-Norm für den ÖPNV, unsere Kundenbefragungen direkt an Bord von Bussen und Straßenbahnen durch. Diese Befragungen, die Anregungen 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.

Im Jahr 2013 wurde von den 10 Unternehmen auf 14 Linien jeweils ca. 100 Befragungen zur Kundenzufriedenheit durchgeführt. Zur Wichtigkeit (Kundenanforderungen) wurden im Jahr 2013 insgesamt Befragungen auf drei Linien durchgeführt. Die individuelle Auswahl der Linien erfolgt durch die jeweiligen Unternehmen, um aus den Ergebnissen weitere Verbesserungen für die Kunden ableiten zu können und damit die Attraktivität des ÖPNV im Land Brandenburg weiter zu erhöhen. Insgesamt wurden damit fast 1.700 Fahrgäste befragt, was somit 100 % dem intern in der Gruppe festgelegtem Qualitätsziel für 2013 entspricht. Diese Kundenbefragungen bilden jährlich die Grundlage sowohl für die internen Umweltverbesserungen als auch für die Qualitätsverbesserungen der Servicequalität durch die Verkehrsunternehmen.





Gesamturteil der Kundenbefragungen 2013



Das Gesamturteil der Kundenbefragungen im Jahr 2013 folgt dem vergangenen Trend einer Verbesserung der Serviceleistungen des ÖPNV im Land Brandenburg. Die kaum auffälligen Veränderungen im Vergleich zur Auswertung der Zahlen aus dem Vorjahr werden im Jahr 2014 in einem speziellen Qualitätsworkshop analysiert.

Übersicht der Kundenbefragungen

Durchführung der Befragung: August bis November 2013

Beteiligte: 9 Verkehrsunternehmen

Anzahl der gemessenen Linien: 14 Linien (Kundenzufriedenheit) | 3 Linien (Kundenanforderungen "Wichtigkeit")

Zahl der Befragten Personen: ca. 1.400 Personen (Kundenzufriedenheit) | ca. 300 Personen (Kundenanforderungen "Wichtigkeit")

Fragebogen: verwendet werden die Fragebögen aus den Vorjahren (Vergleichbarkeit)

Durchführung der Befragung: in Bussen und Straßenbahnen (bei der Fahrt) **Interviewer:** geschulte Mitarbeiter der Verkehrsunternehmen

Auswertung der Ergebnisse: Dr.-Ing. Burkhard H. Krüning (zQUMB)

Gemessene Linien der Jahre 2010 bis 2013 im Überblick

	2010	2011	2012	2013
Uckermärkische Verkehrsgesellschaft mbH	468 / 517	403 / 450	403 / 450	481 / 482
Havelbus Verkehrsgesellschaft mbH	653	601	653	655
Stadtverkehrsgesellschaft mbH Frankfurt/Oder	981	981	981	981
Barnimer Busgesellschaft mbH	910 / 893	910 / 893 / 886	910 / 886	910 / 861
Verkehrsgesellschaft Belzig mbH	580	553	553	keine Line*
Cottbusverkehr GmbH	4 / 16	4 / 16	keine Line*	4 / 16
Regionale Verkehrsgesellschaft Dahme-Spreewald mbH	733	725	500	725
Verkehrsbetriebe Brandenburg an der Havel GmbH	B / 2	B / 2	keine Line*	B / 2
Verkehrsgesellschaft Teltow-Fläming mbH	792	758	772	600
VerkehrsManagement Elbe-Elster GmbH	551 / 565 / 599	551 / 560	520 / 551 / 560	520 / 560

(keine Line*) Wegen umfangreicher Umbaumaßnahmen sind im Jahr 2013 in einem Unternehmen keine Linienbefragungen durchgeführt worden, da die Befragungen keine repräsentativen Ergebnisse zur Kundenzufriedenheit ergeben würden.



Ergebnisse der Kundenbefragungen

Zweck der Fahrt

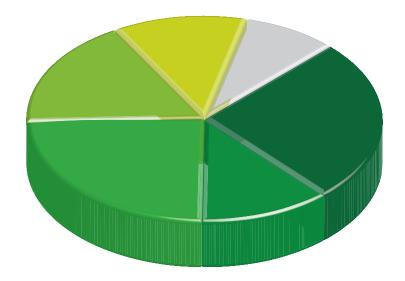
Arbeit	26,1 %
Einkauf	11,8 %
Ausbildung	24,3 %
Freizeit	17,1 %

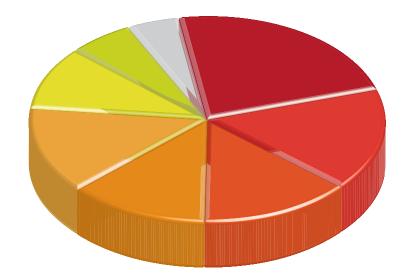
Behörde/Arzt	12,1 %
ohne Angaben	8,6 %

Altersstruktur

< 19 Jahre	23 %
20 - 29 Jahre	16,1 %
30 - 39 Jahre	13,9 %
40 - 49 Jahre	12,6 %

50 - 59 Jahre	13,7 %
60 - 69 Jahre	9,9 %
> 70 Jahre	6 %
ohne Angaben	4,7 %





Wie in den Jahren zuvor bilden die Personen, die zur Arbeit oder zur Ausbildung fahren den Hauptteil der Fahrgäste des ÖPNV in Brandenburg mit über 50 %.

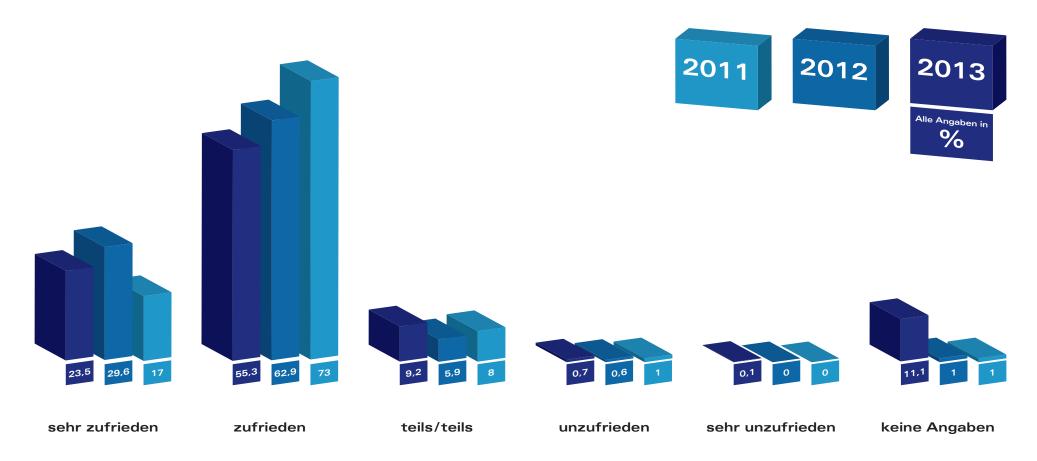
Bei der Auswertung der diesjährigen Befragung wurde eine Besonderheit auffällig: Der Anteil der Personen, die zum Zweck der Fahrt keine Angaben gemacht haben ist ungewöhnlich hoch ausgefallen.

Die Auswertung der Altersstruktur im Jahr 2013 zeigt ebenfalls einen ungewöhnlich hohen Anteil der Fahrgäste auf, die zum Alter keine Angaben machten. Trotzdem zeigen die aktuellen Zahlen den vergangenen Trend deutlich auf: Der Anteil des Schülerverkehrs ist stark rückläufig (Anteil der Fahrgäste unter 19 Jahre).

Auf Grund des hohen Anteils "ohne Angaben" in den diesjährigen Befragungen werden wir im Jahr 2014 mehr Zeit für den einzelnen Fahrgast aufwenden. Damit planen wir eine Verbesserung der Angaben um die Vergleichbarkeit der jährlichen Ergebnisse zu sichern.

Gesamturteil unserer Kunden

Zufriedenheit der Fahrgäste



Der Anteil der Fahrgäste, die mit der Dienstleistung des ÖPNV's in Brandenburg "sehr zufrieden" und "zufrieden" sind, liegt diesmal bei 80 %. Dieser abgeschwächte Trend zeigt sich auch bei der Bewertung des Punktes "teils/teils". Auch hier ist bei der diesjährigen Auswertung die Besonderheit auffällig: Der Anteil der Personen, die hier keine Angaben gemacht haben ist ebenfalls ungewöhnlich hoch ausgefallen. Hier werden wir die Gründe in einem speziellen Qualitätsworkshop analysieren.





Kundenzufriedenheit

Das Unternehmen VTF

Seit über 20 Jahren ist die Verkehrsgesellschaft Teltow-Fläming mbH mit ihren qualifizierten Mitarbeitern erfolgreich im ÖPNV für den Landkreis tätig. In unserer Flächenregion befördern wir täglich etwa 10.600 Fahrgäste auf über 50 Linien. Neben dem Schüler- und Berufsverkehr im vorwiegend ländlichen Bereich bedient die VTF die Stadtlinien in Ludwigsfelde, Luckenwalde und Jüterbog sowie den Ortsverkehr der Gemeinde Blankenfelde-Mahlow.

Als neues kundenorientiertes Angebot wurde im Dezember 2012 die Linie 600 vom S-Bahnhof Teltow über Großbeeren zum S-Bahnhof Mahlow eingerichtet, perspektivisch ist die Erweiterung der Linienführung bis zum Flughafen BER vorgesehen. Wir arbeiten derzeit aktiv an der bedarfsgerechten Fortschreibung des Nahverkehrsplanes 2014 - 19 für den Landkreis Teltow-Fläming mit, dabei ist die vertrauensvolle Zusammenarbeit mit der Wirtschaftsförderung und den Mitgliedern unseres Aufsichtsrates zu betonen.



Unsere regelmäßigen Investitionen in Personal, Infrastruktur und Fuhrpark kommen vor allem unseren Fahrgästen zugute. Seit 2007 bereitet unser Unternehmen in einer Verbundausbildung junge Menschen auf ihre Tätigkeit als Berufskraftfahrer/in vor. Seit drei Jahren werden ausschließlich Busse mit modernen umweltgerechten EEV-Motoren in Dienst gestellt. Die Arbeit der VTF wird sowohl nach den Qualitätsstandards der ISO 9001, als auch nach den Anforderungen an das Umweltmanagement nach DIN EN ISO 14001 regelmäßig geprüft und zertifiziert.

Kundenzufriedenheit

Mit der Auswahl der Ende vergangenen Jahres eingerichteten Buslinie 600 (S Mahlow > Großbeeren > STeltow Stadt) für die diesjährige Kundenbefragung sind wir bewusst ein Risiko eingegangen. Umso erfreulicher ist das Ergebnis der Auswertung, das mit einer Gesamtnote von 1,89 eindeutig eine hohe Zufriedenheit der Fahrgäste zeigt. Das Angebot mit der Anbindung an die Berliner S-Bahn-Linien S2 und S25 hat auf Anhieb ins Schwarze getroffen. Auch die Versorgung der Gemeinde und des Güterverkehrszentrums Großbeeren wird durch die Kunden gut angenommen. Insbesondere in den Bereichen Sicherheitsempfinden, Sauberkeit im Fahrzeug, Sitzplatzangebot und Erscheinungsbild konnten wir in der Befragung hervorragend punkten.

Unser Bestreben liegt weiterhin in der noch besseren Gewährleistung von Anschlüssen an den Hauptumsteigepunkten zum Schienenverkehr. Im laufenden Jahr gab es vor allem durch Baustellen bedingte Einschränkungen, dennoch konnten wir mit 1,86 und 2,08 (Zu-

verlässigkeit innerhalb VTF bzw. zwischen DB & VTF) gute Wertungen erzielen. Mit den Gemeindevertretungen von Großbeeren und Blankenfelde-Mahlow erfolgt die Auswertung der Liniennutzung in regem Austausch. Die auf beiden Seiten vorhandene Aufgeschlossenheit für konstruktive Ideen hilft, das Angebot auch in Zukunft für die Fahrgäste attraktiv gestalten.



Unser Umgang mit Beschwerden hat sich weiter verbessert, jeder Kundenhinweis wird unabhängig vom Anliegen zunächst als "Beschwerde" behandelt. So ist eine zügige interne Bearbeitung mit einer Antwort innerhalb höchstens einer Woche gewährleistet. Weiterhin arbeiten wir an einer Erneuerung der bewährten Sicherheitspartnerschaft mit der Polizei. Diese Kooperation hat in den vergangenen Jahren nicht nur ein schnelles Eingreifen im Bedarfsfall, sondern eine positive vorbeugende Wirkung gezeigt. Für eine optimierte Kundeninformation sorgt der im September 2013 in die Website integrierte RSS-Feed, mit dem interessierte Fahrgäste sofort über neu veröffentlichte Fahrplanänderungen oder Baustellenhinweise benachrichtigt werden.





Mobilitätsverbesserung

Die Mobilität aller Fahrgäste ist seit jeher eines der wichtigsten Anliegen der Cottbusverkehr GmbH. Unsere Anlagen, Fahrzeuge und sonstige Technik sind daher sowohl auf die Bedürfnisse von Kindern und Familien als auch auf die Anforderungen mobilitätseingeschränkter Fahrgäste ausgerichtet. Nur bedarfsgerechte Angebote und eine stetige Optimierung der Leistungen sichern barrierefreies Reisen und damit langfristig zufriedene Kunden.



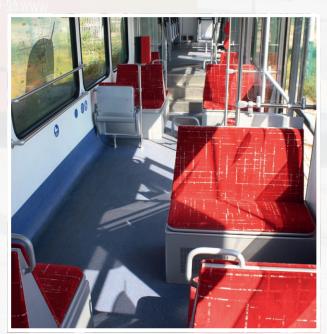
Die gesamte Fahrzeugflotte der Cottbusverkehr GmbH – das heißt, alle 44 Busse und jede der insgesamt 21 Straßenbahnen – ist mit Niederflurtechnik und speziellen Rollstuhlrampen ausgerüstet. Deren Anforderungen und Funktion sowie der des Türschließmechanismus werden auf unserer Internetseite detailliert erklärt. Zusätzlich können unsere Busse dank der sogenannten "Kneeling"-Funktion, für den einfachen Ein- und Ausstieg abgesenkt werden. Modern gestaltete Fahrgasträume mit extra großen Stellflächen für Kinderwagen

und Rollstühle sowie die stetige Zusammenarbeit mit dem Behinderten-Beirat der Stadt Cottbus runden unseren umfangreichen Service ab.





Um auch zukünftig die Mobilität der Fahrgäste im ländlichen und städtischen Raum sicherstellen und weiterhin ein Verkehrsangebot von hoher Qualität garantieren zu können, investiert Cottbusverkehr nachhaltig in den barrierefreien Ausbau von Haltestellen und die Modernisierung vorhandener Straßenbahnen zu sogenannten "Langläufern". Diese verfügen über ein größeres Platzangebot und mehr Stellflächen für Mobilitätshilfen und Kinderwagen. Zusätzlich werden zum einen Bahnsteige erhöht, verbreitert und mit speziellen Markierungen für Sehbehinderte ausgestattet. Zum anderen werden die Fahr- und Liniennetzpläne an den Haltestellen und in den Fahrzeugen kundenfreundlich umgestaltet





Grenzüberschreitende Fahrplangestaltung

"Wir sind Europa und wachsen zusammen, das sollte man auch im Nahverkehr sehen."

Herr Carsten Johst (Fahrer der SVF)

Wer hätte gedacht, dass die Buslinie in die polnische Nachbarstadt Słubice so gut angenommen würde?! Seit dem 9.Dezember 2012 verkehrt die neue Buslinie 983 regelmäßig über die Oderbrücke nach Polen und wird dabei pro Tag von mehr als 800 Fahrgästen genutzt. Sie ist inzwischen die am drittstärksten frequentierte Buslinie des Frankfurter Stadtverkehrs. Und etwas Besonderes ist sie auch noch. Die erste grenzüberschreitende Linie des ÖPNV zwischen Deutschland und Polen im Tarifgebiet eines Verkehrsverbundes.

Doch bis hierhin war es ein langer Weg. Vielfältige

rechtliche, politische und organisatorische Hürden mussten überwunden werden. Doch durch den engagierten Einsatz aller Beteiligten in Frankfurt (Oder) und Słubice konnte schließlich eine umsetzbare Lösung erarbeitet werden.

Aber auch innerhalb der SVF waren umfangreiche Vorbereitungen zu treffen. Neben der Bereitstellung von zwei zusätzlichen Bussen mussten natürlich auch unserer Fahrerinnen und Fahrer auf die neue Herausforderung vorbereitet werden. Ein kleiner Sprachkurs gehörte genauso dazu, wie eine Unterweisung durch die polnische Polizei. Denn vieles ist ähnlich in Polen, doch wo die Fallstricke lauern erfährt man am besten vor Ort. Erfolg verpflichtet auch, und so sehen wir es als unsere Aufgabe an umfassend zu informieren. Denn die





Frankfurter sind längst an ihren ÖPNV gewöhnt, für die Słubicer ist es etwas Neues. Von allgemeinen Fragen wie Linienführung, Haltestellenstandorte, Umsteigemöglichkeiten und Nutzung des öffentlichen Personennahverkehrs in Frankfurt (Oder), über Tarife und die Bedienung der Automaten, bis hin zur Frage: Was mache ich, wenn ich etwas verloren oder im Bus vergessen habe – galt es unseren neuen Fahrgästen alle wesentlichen Informationen an die Hand zu geben.

So kam in diesem Jahr unserer Kampangenbus an mehreren Tagen und an unterschiedlichen Orten in Słubice zum Einsatz. Des Weiteren haben wir in diesem Jahr die Busschule für Schulanfänger auch auf unsere Nachbarstadt ausgeweitet.





Beschwerdemanagement

Jede Kritik ist ein Verbesserungsvorschlag

Jede Fahrgastbeschwerde eröffnet gleichzeitig die Möglichkeit, Unternehmensabläufe im Sinne des Kunden zu verbessern. Diese Erkenntnis – integriert in die Qualitätspolitik eines Unternehmens - ist die Grundlage, um aus einer "Beschwerde" einen Nutzen für den Kunden und das Unternehmen zu generieren.



Basis ist eine systematische Bearbeitung der Fahrgastbeschwerden innerhalb eines Beschwerdemanagementsystems, welches die Auswertung nach sachlichen Kriterien zulässt. Diese Systematik ist ein Baustein für die Schwachstellenanalyse und Vorbeugung der Wiederholung von Fehlern.

Die VerkehrsManagement Elbe-Elster GmbH hat das Beschwerdemanagement in die Mobilitätszentrale Elbe-Elster / Oberspreewald-Lausitz integriert. Die Mobilitätszentrale ist neben dem Fahrpersonal die meist genutzte Schnittstelle zwischen dem Fahrgast und Verkehrsunternehmen. Neben der Annahme der Fahrgastbestellungen für Bedarfsverkehre entgegen erfolgt in der Mobilitätszentrale die telefonische Fahrplan- und Tarifberatungen.

Der Nutzen eines gut organisierten Beschwerdemanagementsystems muss im Ergebnis sowohl beim



Fahrgast, als auch für das Verkehrsunternehmen nachhaltig erkennbar sein.

Unsere Fahrgäste bescheinigten uns in der Kundenzufriedenheitsmessung eine Verbesserung von einem Notendurchschnitt von 2,2 im Jahr 2012 auf 1,9 im Jahr 2013.







Verkaufsagenturen

Die Regionale Verkehrsgesellschaft Dahme-Spreewald mbH (RVS) ist ein leistungsstarkes Busverkehrsunternehmen im Landkreis Dahme-Spreewald, welches im Auftrag des Landkreises Dahme-Spreewald seit über zwei Jahrzehnten erfolgreich, zuverlässig und innovativ einen attraktiven und kundenorientierten öffentlichen Personennahverkehr, sowohl im ländlichen Raum, als auch im Umfeld der Ballungszentren von Lübben, Luckau, Königs Wusterhausen und Berlin, durchführt. Die RVS hat im Landkreis ein Netz von insgesamt 12 Serviceagenturen etabliert, in denen unsere Fahrgäste, neben dem Kauf von Fahrscheinen auch kompetente Beratung zum Fahrplan und zum Tarif erhalten. Darüber hinaus, können dort Kundenkarten ausgestellt oder auch

ein Jahresabonnement abgeschlossen werden. Alle Serviceagenturen befinden sich in zentraler Lage, bieten weitere Dienstleistungen an und sind zu den ortsüblichen Geschäftszeiten geöffnet. Dies erspart den Kunden zusätzliche Wege und schafft durch langjährige Präsens eine Vertrauensbasis. Selbstverständlich bieten wir sämtliche Vertriebsleistungen auch an unseren Standorten Luckau und Mittenwalde, sowie auf unserem Betriebshof in Lübben an.

Durch umfangreiche Tarifschulungen und den Einsatz moderner Abrechnungstechnik sorgen wir dafür, dass unseren Fahrgästen zu jeder Zeit ein attraktiver und zuverlässiger Personenverkehr im Landkreis Dahme-Spreewald zur Verfügung steht.











Klima- und Umweltschutz

Die Verkehrsgesellschaft Belzig mbH ist seit genau 20 Jahren im Auftrag des Landkreises Potsdam in der kommunalen Daseinsfürsorge ÖPNV leistungsstark, zuverlässig und innovativ tätig. Unser Verantwortungsbereich umfasst den südwestlichen Teil des Landkreises, den Stadtverkehr der Kreisstadt Bad Belzig sowie die Verbindungen zur Landeshauptstadt Potsdam und der kreisfreien Stadt Brandenburg an der Havel. Wir sind ständig darum bemüht, die Anforderungen unserer Kunden hinsichtlich des Fahrplanangebotes, der Pünktlichkeit und der Qualität unserer Verkehrsdienstleistung zu verbessern. Dazu wurden mit Unterstützung des Landes Brandenburg und des Landkreises Potsdam-Mittelmark vielfältige Investitionen getätigt.

Klima- und Umweltschutz

Bezogen auf die Beförderungsleistung markiert der öffentliche Personennahverkehr mit Linienbussen bereits grundsätzlich die Spitze der ökologischen Mobilität. Spezifischer Energieverbrauch und damit CO2 - Emission je Fahrgast sind im öffentlichen Linienverkehr schon heute recht günstig. Gleichwohl unternimmt die VGB weitere Anstrengungen zur ökonomischen und ökologischen Verbesserung der Beförderungsleistungen. Mit der Investition in 5 neue Linienbusse mit dem Standard Euro5 / EEV wurden die Maßnahmen der letzten Jahre zielgerichtet fortgeführt. Die Neufahrzeuge erhielten mit einer zielgerichteten Überarbeitung des Antriebsstranges neue Getriebe und Antriebsachskonfigurationen. Der Kraftstoffverbrauch und die Lärmemission konnten dadurch entscheidend reduziert werden(ca. 10% bzw. 3 dBA). Für



den Stadtverkehr der Kreis-und Kurstadt Bad Belzig wurde ein neues Linien-und Fahrzeugkonzept entwikkelt und eingeführt. Taktverdichtung von 60-Minuten-Verkehr auf 30-Minuten-Verkehr sowie Einsatz von 2 Minibussen Sprinter CITY 77 statt 1 Standardlinienbus 12m führten zu einem Fahrgastanstieg von knapp 16 % bereits im ersten Halbjahr. Der spezifische Kraftstoffverbrauch wurde mehr als halbiert.

Im stationären Bereich wurde im Betriebshof Bad Belzig die ältere Heizung (Heizöl) auf eine moderne Erdgasheizung umgestellt. Der Energieverbrauch, der Schadstoffausstoß und die Betriebskosten wurden dadurch reduziert. Im Gesamtbetrieb konnten durch diese Maßnahmen damit eine Reduzierung des CO2-Ausstoßes um 88 Tonnen pro Jahr erreicht werden. Die ersten Busse neuester Generation mit der Schadstoffklasse Euro 6 - also besser als die aktuell geforderten Standards - sowie zertifiziert mit dem Signet "Umweltengel" werden Ende des Jahres 2013 bei der VGB in Dienst gestellt und Altfahrzeuge ersetzen.





Pünktlichkeit

Digitaler Fahrplanservice an jeder Haltestelle für zu Hause, auf der Arbeit und unterwegs.

Fahrdynamische Anzeigetafeln an den Haltestellen sind in Brandenburg an der Havel nur an den großen Umsteigeknoten zu finden. Anzeigetafeln sind aus wirtschaftlichen Gründen nicht an jedem Haltepunkt realisierbar. Doch möchten auch die Fahrgäste an den anderen Haltestellen wissen, wann die Straßenbahn oder der Bus um die Ecke kommt.

Um unsere Fahrgäste mit aktuellen Fahrzeiten an den Haltestellen und auch zu Hause zu versorgen,wurde an unseren Haltestellen QR-Codes mit unserer Internetadresse und der jeweiligen Haltestellennummer versehen. Wer also ein Smartphone mit Internetanschluss besitzt, kann diese Informationen für die jeweilige Haltestelle der Verkehrsbetriebe Brandenburg an der Havel GmbH seit dem 12. August 2013 in Echtzeit abrufen.

Um auch am heimischen PC oder auf dem des Arbeitsplatzes diese Fahrzeitinformationen nutzen zu können, haben wir auf unserer Internetpräsens (http://www.vbbr.de/fahrplaene/interaktivehaltestellen-der-vbbr) alle Haltestellen aufgelistet. Diese können dann einfach

als Lesezeichen im Browser oder als Verknüpfung auf den Desktop (betriebssystemübergreifend) abgespeichert werden. Ein hektisches Suchen nach Abfahrtszeiten der Haltestelle am Arbeitsplatz oder zu Hause entfällt somit. Ein Klick und die aktuellen Fahrzeiten erscheinen auf dem Desktop ohne sonst nötiges installieren etwaiger Software oder Apps.

Unser Service setzt somit große Ansprüche an die Pünktlichkeit aller Bus- und Straßenbahnlinien. Unsere Fahrzeiten werden permanent in unserer Leitstelle überwacht und ausgewertet. Nur 0.55 % aller Abweichungen im Fahrplan lassen sich durch uns beeinflussen (ausgenommen Unfälle, Behinderungen, Sperrungen und Baustellen). Mit 99,47 % bei den Bus- und 99,43 % bei den Straßenbahnlinien (per August 2013)

erzielen wir somit einen sehr hohen Pünktlichkeitsgrad. Der gesamt Pünktlichkeitsgrad inklusive der Faktoren, die wir nicht beeinflussen können, liegt bei ca. 95 %.

Für die Fahrgäste, die noch Wert auf Fahrplaninformationen ihrer Haltestelle in Papierform legen, können sich in unserem VBBr-Fahrgastzentrum Steinstraße

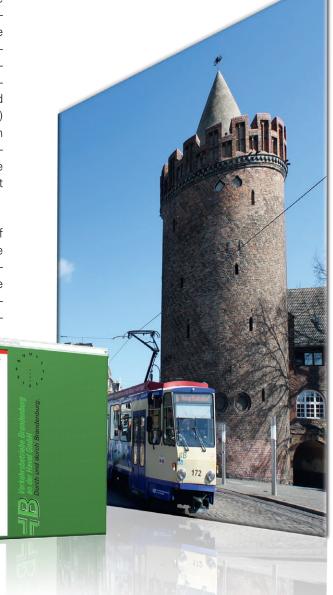
die Haltestellenaushänge gleich ausdrucken lassen oder ein Formular ausfüllen. Die Halte-

stellenaushänge kommen dann bei jeder Fahrplanänderung ganz automatisch nach Hause oder zum Arbeitsplatz per Email. Unser Formular ist natürlich auch auf unser Internetseite (http://www.vbbr.de/fahrplae-

ne/ihr-persoenlicher-fahrplan) zum Ausdrucken oder gleich online ausfüll- und versendbar zu finden.

QR-Code









Sicher unterwegs

Wir, die Uckermärkische Verkehrsgesellschaft mbH, leisten seit vielen Jahren einen aktiven Beitrag für die Sicherheit unserer Fahrgäste. Wir bieten ÖPNV Leistungen in einem der größten Landkreise Deutschlands, der Uckermark, an. Die Linien der UVG fahren auf einer Gesamtflächen von 3058 km².



Große Aufmerksamkeit legen wir dabei auf gut geschultes Fahrpersonal. Im Rahmen des Dienstunterrichtes und auch in den Schulungen nach dem Berufskraftfahrerqualifizierungsgesetzes hat die Verkehrssicherheit einen hohen Stellenwert. Neben der Ausbildung zur "Fachkraft im Verkehrsservice", die jeder Mitarbeiter absolvieren muss, nehmen die Fahrer auch regelmäßig am Sicherheitstraining teil, in denen sie den richtigen Umgang in Gefahrensituationen trainieren. Die Ausbilder geben hierbei wichtige Tipps und Hinweise zum passgenauen Reagieren.



Ebenso wichtig sind die Werkstätten an den Standorten in Schwedt und Prenzlau. Hier werden die 132 Busse regelmäßig auf Herz und Nieren geprüft. TÜV und Hauptuntersuchungen, die Voraussetzungen für sichere Fahrzeuge im Unternehmen, werden regelmäßig durch geschulte Techniker durchgeführt. Wir stellen sicher, dass alle gesetzlich und technisch vorgeschriebenen Prüfungen und Instandhaltungsmaßnahmen termingerecht und in hoher Qualität ausgeführt werden.

Doch in Fragen der Sicherheit geht die UVG noch weitere Wege. Gemeinsam mit unseren Partnern bieten wir für alle Altersgruppen Präventionsveranstaltungen an. Bereits unsere Jüngsten erlernen das richtige Verhalten am und im Bus während der Busschule zu Beginn der 1. Klasse. Im vergangenen Jahr 2012 wurden 56 Veranstaltungen mit insgesamt 1047 Erstklässlern durchgeführt. 35 Grundschulen in der Uckermark nahmen dieses Angebot wahr.

Im Bereich der Grundschule bieten wir weiterhin das Projekt "Fahrplan lesen" an. Hier erlernen Schüler der 4. Klassen den richtigen Umgang mit dem Fahrplan und den Fahrplanaushängen an den Haltestellen. Auch im Seniorenbereich sind wir aktiv. Gemeinsam nutzen wir Veranstaltungen mit der Polizei, um auf das sichere Verkehrsmittel Bus aufmerksam zu machen.





Erscheinungsbild und Sauberkeit

Neben Pünktlichkeit und Zuverlässigkeit ist es Havelbus ein besonderes Anliegen, unseren Kunden durch ein einheitliches und gepflegtes Erscheinungsbild Sicherheit und Vertrauen zu vermitteln.

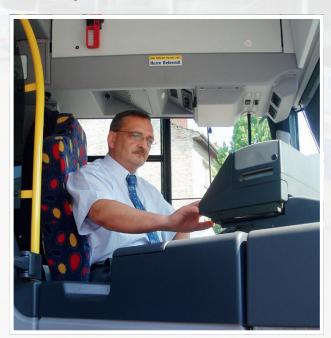
Unser Fahrpersonal ist dabei das Aushängeschild unseres Unternehmens, denn der persönliche Eindruck bei der Begegnung mit dem Fahrgast zählt. Die Busfahrerinnen und Busfahrer von Havelbus präsentieren sich in einer einheitlichen und auf die Unternehmensfarben abgestimmten Dienstkleidung. Ein freundliches und gepflegtes Auftreten unseres Personals ist uns dabei sehr wichtig.

Die 195 Busse werden täglich in einer Waschanlage auf unseren sieben Betriebshöfen gereinigt. Ebenfalls wird in den Bussen täglich der Müll entfernt und "Staub gewischt", 14-tägig wird intensivgereinigt und einmal im Jahr gibt es eine Grundreinigung.

avelbus

Sympathie und einen hohen Wiedererkennungswert vermittelt unser einheitlicher Unternehmensauftritt. Der grau-blaue Bus begrüßt den Fahrgast auf der Fahrt zur Arbeit. Unser Corporate Design läuft ihm in der Mittagspause bei der Suche nach der besten Verbindung unter www.havelbus.de über den Weg und unsere Hausfarben verabschieden sich von ihm bei einem Blick in unser Kundenmagazin "Havelbus Aktuell" am Abend zu Hause.









Freundlichkeit und Hilfsbereitschaft

Ein wichtiges Qualitätsversprechen der Barnimer Busgesellschaft mbH sind gut ausgebildete Mitarbeiter im Fahrdienst und im Kundencenter. Ein kompetentes, freundliches und hilfsbereites Auftreten sollte in jeder Situation gegeben seien.

In den Dienstunterrichten und Fahrerweiterbildungen legen unsere zertifizierten Trainer sehr großen Wert auf diese Aspekte.





Unsere Fahrgäste bescheinigen uns in den Zufriedenheitsbefragungen stets ein hilfsbereites und freundliches Erscheinungsbild unserer Mitarbeiter. Diese positiven Bewertungen sind für unser Unternehmen ein Ansporn, denn auch in der Zukunft wollen wir diese Eigenschaften von unseren Kunden bescheinigt bekommen.

So werden zum Schulanfang unsere jüngsten Fahrgäste in der "Busschule" für ein sicheres und soziales Verhalten in den Fahrzeugen geschult.

Für eine positive Stimmung sorgt bei Linienveränderungen eine Einbeziehung der betroffenen Fahrgäste durch zusätzliche gezielte Kundenbefragung zu den Takten und den Anschlussmöglichkeiten. Auf diese Weise fühlen sich unsere Fahrgäste "mitgenommen".





Qualitätsbericht

Herausgeber



Uckermärkische Verkehrsgesellschaft mbH



Havelbus Verkehrsgesellschaft mbH



Stadtverkehrsgesellschaft mbH Frankfurt/ Oder



Barnimer Busgesellschaft mbH



Verkehrsgese<mark>llschaft Belz</mark>ig mbH



Cottbusverkehr GmbH



Regionale Verkehrsgesellschaft Dahme-Spreewald mbH



Verkehrsbetriebe Brandenburg an der Havel GmbH



Verkehrsgesellschaft Teltow-Fläming mbH



VerkehrsManagement Elbe-Elster GmbH

Impressum





Qualitäts-/Umwelt-Management-Beauftragter
der Q-Unternehmen
im Verkehrsverbund Berlin-Brandenburg
- Managementsysteme -Unternehmensberatung - BERLIN Schlüterstraße 21

D - 10625 Berlin Mail: dr.kruening@web.de

Gestaltung / Layout

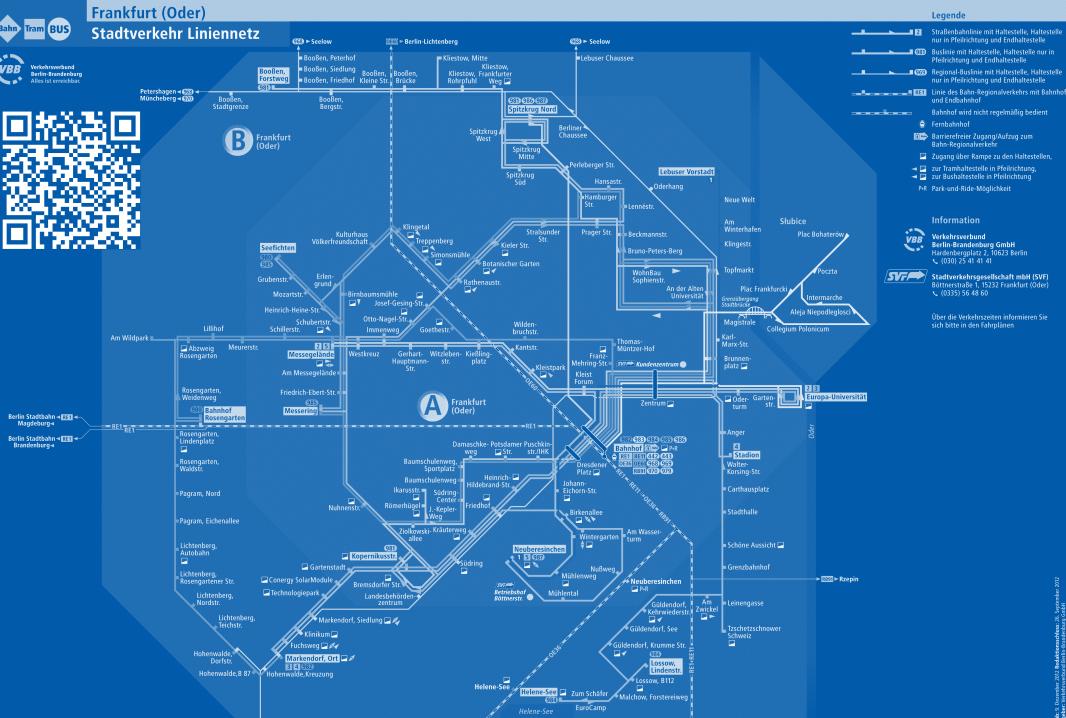


GRACO GmbH & Co. KG Marienburger Straße 16 D - 10405 Berlin www.graco-agentur.de

Druck



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



Cottbus ∢ Eisenhüttenstadt ∢ REI

Cottbus ◄ REII

Berlin-Lichtenberg ◀ 0336

442 ➤ Beeskow

⋘ ► Eisenhüttenstadt