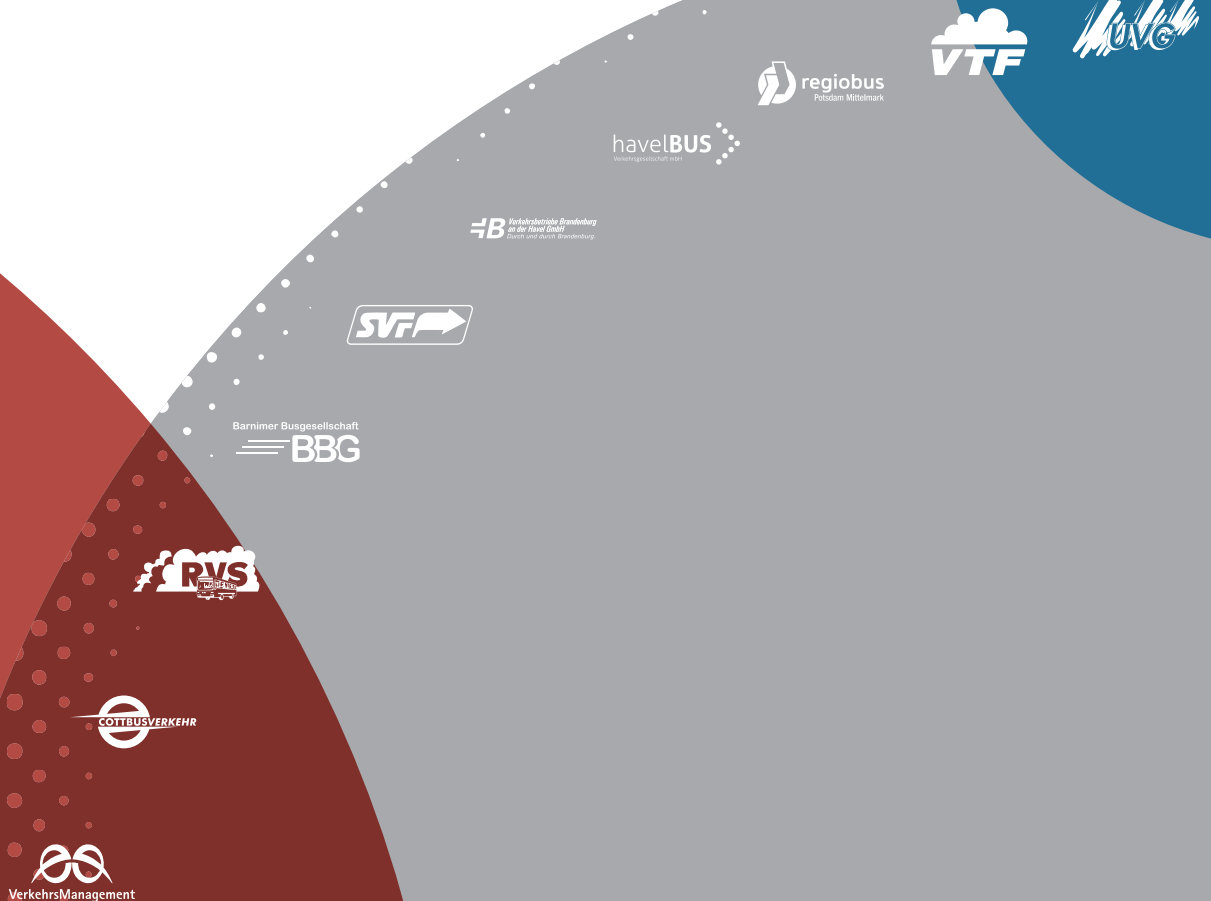
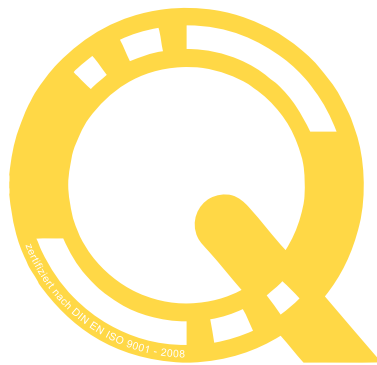


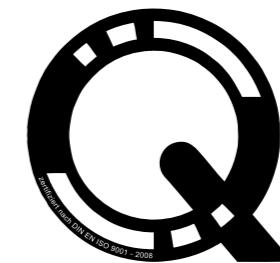
# QUALITÄTSBERICHT 2018

## 10 UNTERNEHMEN MIT EINEM ZIEL



# QUALITÄTSBERICHT 2018

## 10 UNTERNEHMEN MIT EINEM ZIEL



Erschienen 2018, Auflage 350 Stk.  
© Bilder und Texte liegen bei den Herausgebern

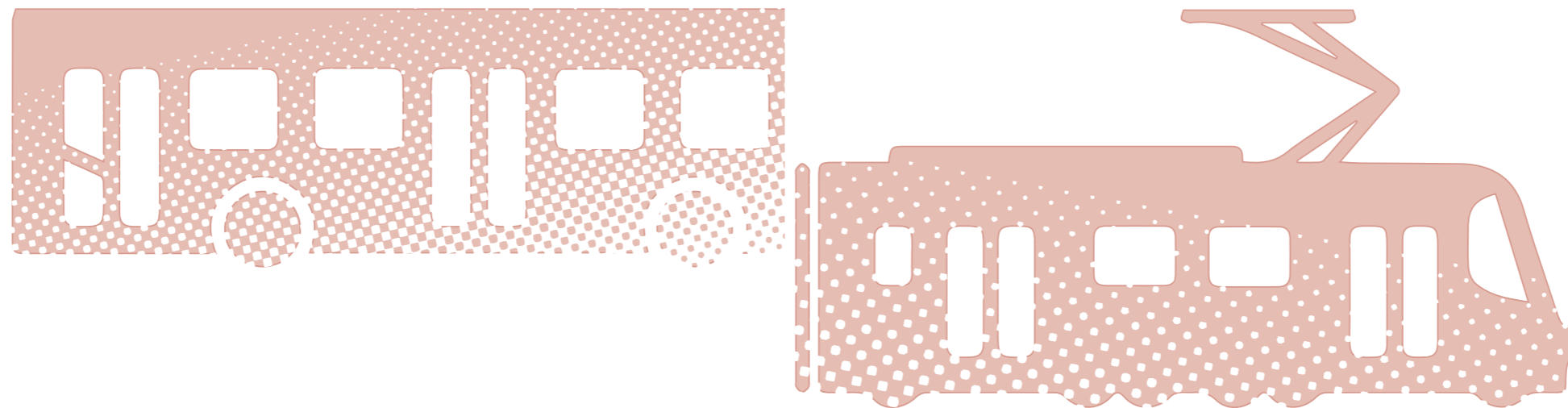
## INHALTSVERZEICHNIS

2

	Zusammenfassung	4
	Zahlen und Fakten	5
	Ergebnisse 2018	6
	Maßnahmen aus der Befragung 2017/2018	7
	Ergebnis der Kundenbefragung 2018 und 2017 im Vergleich	8
UVG	Freundlichkeit und Hilfsbereitschaft	10
regiobus	Erfolgreiche ÖPNV-Vernetzung mit dem Plusbus-Konzept	12
VTF	Fahrsicherheitstraining	14

Havelbus	Sicher unterwegs mit Havelbus	18
VBB	Kundenzufriedenheit bei der VBB	20
SVF	Klima- und Umweltschutz	22
BBG	Unser Kundencenter	24
RVS	Mobilitätsverbesserung	26
CV	Pünktlichkeit	28
VMEE	Erscheinungsbild und Sauberkeit	30
	Besonderheiten 2019/2018	32
	Impressum	33

3



## ZUSAMMENFASSUNG

4

**Im Jahr 2018** liegt dem interessierten Leser jetzt der 17. Umwelt-/Qualitätsbericht, der in der Gruppe der Brandenburger Q-Unternehmen im VBB zusammengeschlossenen Verkehrsunternehmen, in der neuen Form vor.

**Im vorliegenden Bericht** sind die Bewertung von Leistungen von den beteiligten Verkehrsunternehmen und deren Nachauftragnehmern als Bestandteil des gemeinsamen Qualitäts- und Umweltmanagementsystems im Fahrdienst dargestellt. Jedes der beteiligten Verkehrsunternehmen stellt hier außerdem ein spezielles Fachthema vor, welchem wir uns im aktuellen Jahr besonders gewidmet haben.

**Seit dem Jahr 2014** werden wir als Gruppe, die im Jahr 2001 sowohl die Servicenorm DIN EN 13816 und 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 und zertifiziert.

**Auch im Juni 2018** konnten wir wieder einmal eine erfolgreiche Überwachung durch die DEKRA (für die DIN 13816, DIN 9001 und DIN 14001) feiern.

**Wir führen gemeinsam** seit dem Jahr 2001 jährlich eigene Kundenbefragungen durch, um speziell die Anforderungen und die Zufriedenheit unserer Kunden zu messen. Die Messschwerpunkte zur Servicenorm können von Jahr zu Jahr variieren damit wir die Kenntnis der Zusammenhänge auswerten können, um die Zahl der Q-Kriterien und somit auch unseren Befragungsaufwand zu optimieren. Viele der Q-Kriterien sind dazu im Nahverkehrsplan des Aufgabenträgers festgelegt. Wir arbeiten auf dieser Grundlage mit dem vorgegebenen ÖPNV-Angebot (Streckennetz, Fahrplan) und sind mit einem Betrauungs- oder Verkehrsleistungsvertrag beauftragt, um unsere definierte Leistung bestmöglich durchzuführen.

**Deshalb bilden Kundenbefragungen und die jährlichen externen Zertifizierungen für uns die Grundlage für eine kontinuierliche Verbesserung unserer Verkehrsdienstleistungen, um weiterhin als unser Hauptziel einen attraktiven und bezahlbaren öffentlichen Personennahverkehr anbieten zu können.**

## ZAHLEN UND FAKTEN

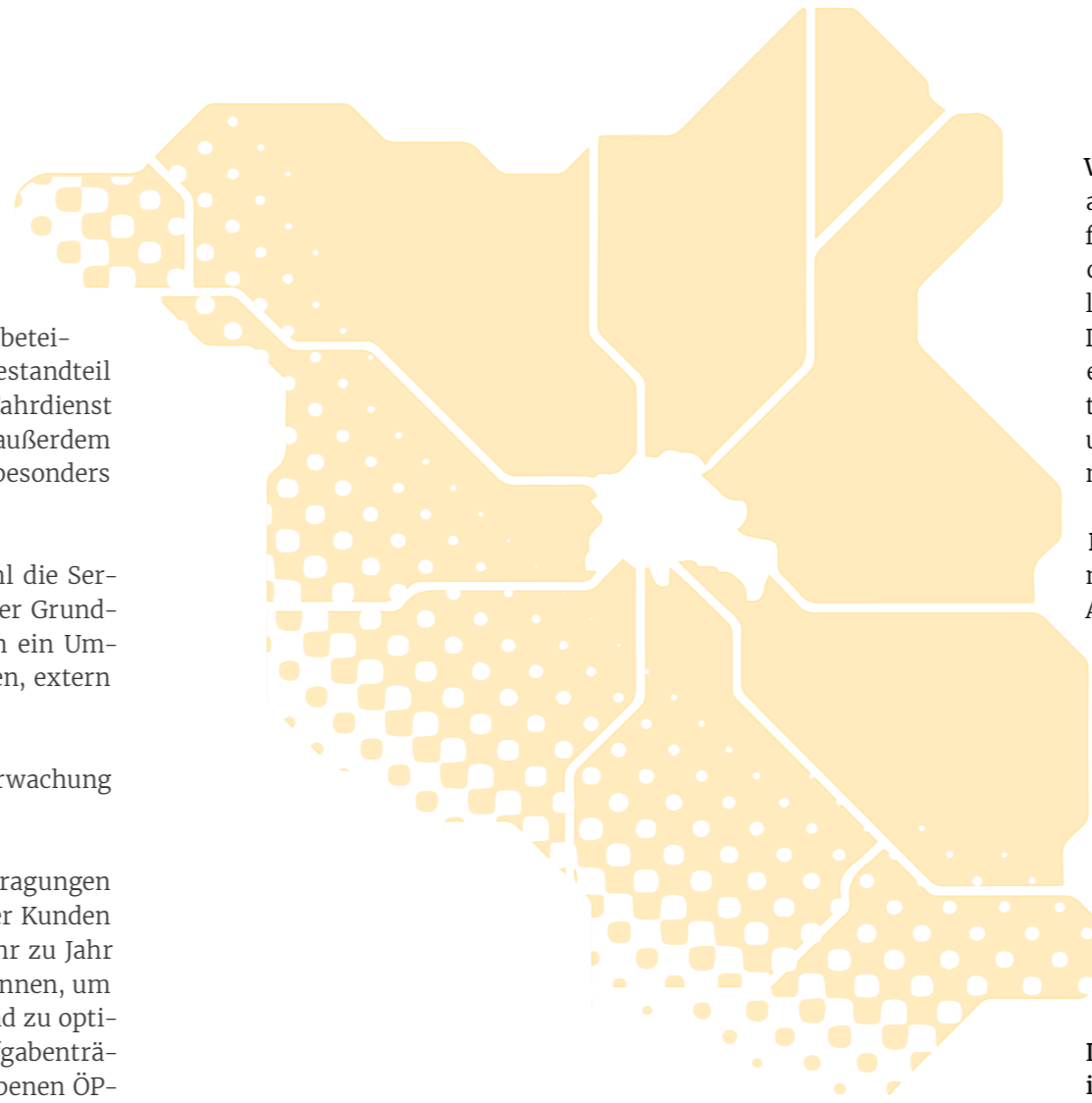
5

**Wie in den Vorjahren** wurden auch im Jahr 2018 wieder von uns auf 17 Linien insgesamt ca. 1.700 Befragungen zur Kundenzufriedenheit durchgeführt. Alle Messungen wurden linienbezogen durchgeführt (100 Befragte pro Linie), wobei die Linien im jeweiligen Verkehrsunternehmen individuell festgelegt werden. Für die Durchführung der Kundenbefragungen haben wir Instrumente entwickelt und in unserem Qualitäts-Umwelt-Management-System (QUMS) dokumentiert. Befragungen der Kunden erfolgen, unterstützt durch unsere langjährig geschulten Interviewer, immer in den Fahrzeugen auf der Strecke.

**Die Auswertung der Befragungen** erfolgt für jede einzelne Linie und insgesamt, für alle Linien, nach einem festgelegten Auswertungsplan. Alle Ergebnisse werden in unserer Gruppe gemeinschaftlich bewertet und mit unseren Zielwerten und Maßnahmen der vergangenen Befragungen verglichen. Unsere erreichten Ziele oder nicht erreichten Ziele können somit durch diese jährlichen Folgemessungen einzeln überprüft werden. Neben Befragungen nutzen wir auch Anregungen von Interessengruppen sowie Auswertungen unserer Kundenhinweise.

**Zusammen ergibt es** eine fundierte Basis für alle Verbesserungen unserer Dienstleistungen immer unter Berücksichtigung der wirtschaftlichen Möglichkeiten und dem Verkehrsleistungsvertrag.

**Lesen Sie dazu unseren nächsten Umwelt- und Qualitätsbericht im Jahr 2019.**

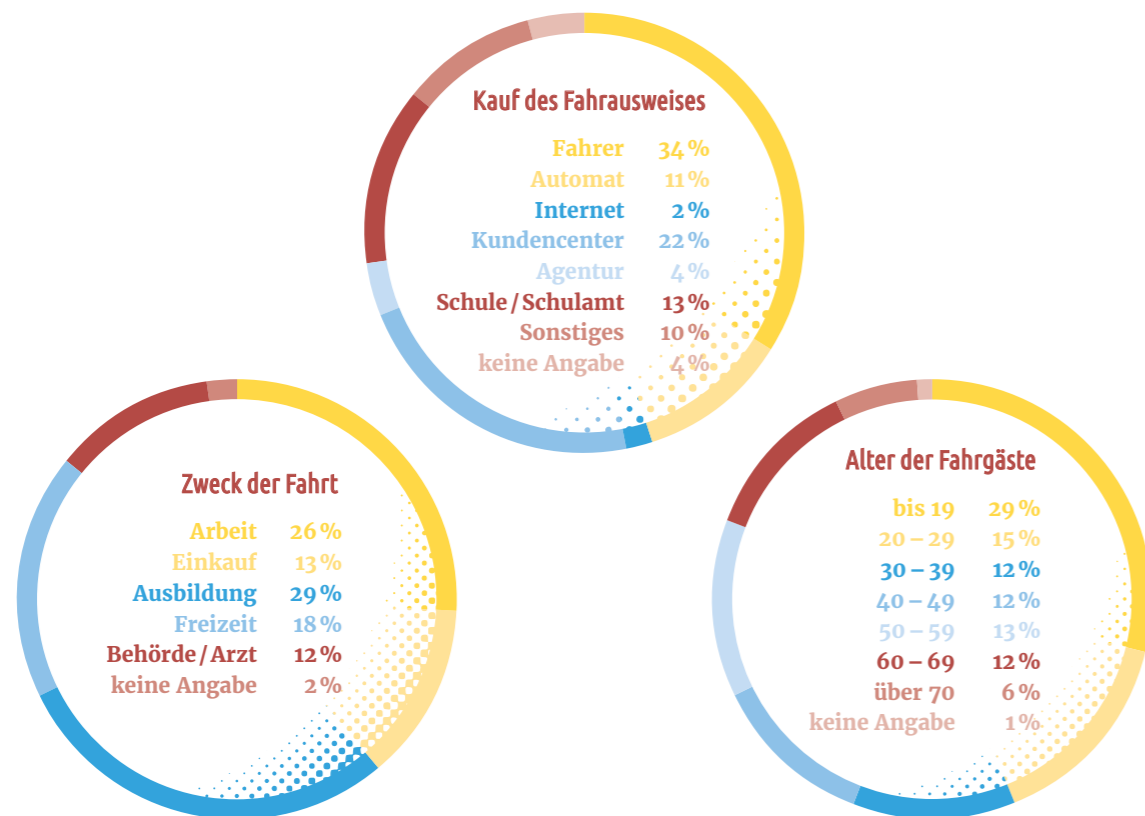




## ERGEBNISSE 2018

6 **Im Jahr 2017 (Qualitätsbericht 2017)** haben wir erstmalig die Auswertung dargestellt: „Wo wurde der Fahrausweis gekauft?“. Das zeigte uns auf, dass nur ein Prozent aller Fahrausweise über das Internet (also elektronisch) gekauft wurden. In diesem Jahr 2018 hat sich dieser Anteil auf zwei Prozent verdoppelt.

Die jährliche Auswertung der Fragebögen zu den Befragungen „1. Welchen Zweck hat Ihre Fahrt?“ sowie „2. Wie alt sind unsere Kunden?“ und „3. Wo werden die Fahrausweise gekauft?“ ist für uns als Verkehrsunternehmen sehr interessant um weitere strategische Entscheidungen für die Zukunft zu treffen. Aus den aktuellen Befragungen, im Vergleich zu den Ergebnissen der vergangenen Jahre, werden wir weiterhin unseren Nutzen ziehen, um je nach Tageszeitpunkt sehr spezielle Angebote zu entwickeln.



## MASSNAHMEN AUS DER BEFRAGUNG 2017/2018

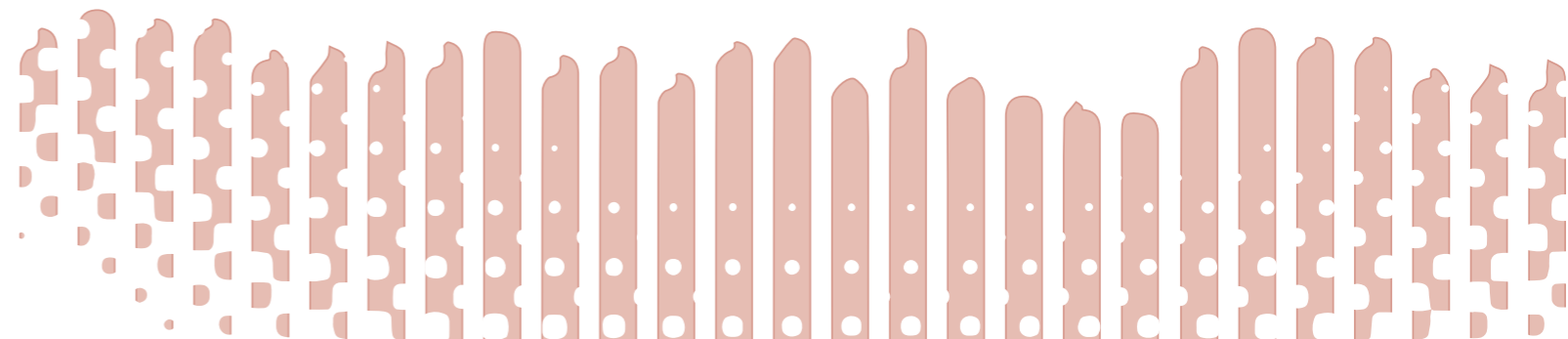
7 **Nach der Analyse** der Werte aus dem Jahr 2017 haben wir uns auf die Bereiche konzentriert, die wir als Verkehrsunternehmen intern verändern können. Damit wurden unsere Anstrengungen zur Verbesserung unserer Servicequalität sowohl von den Fahrgästen, unseren Mitarbeitern und weiteren interessierten Parteien wieder honoriert.

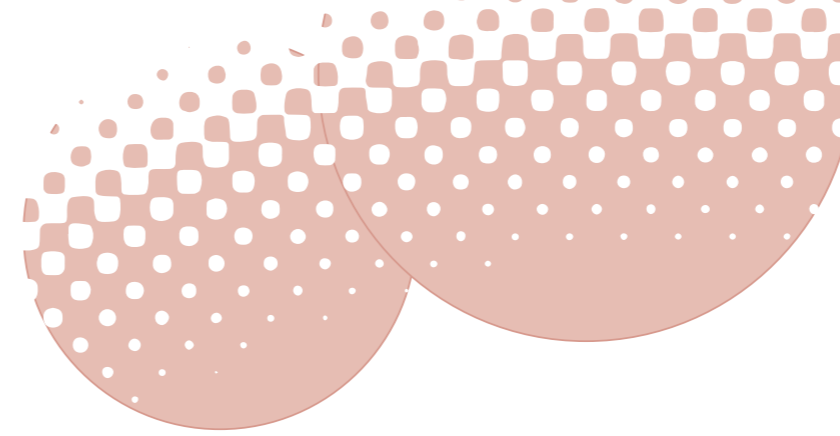
**Insgesamt konnten wir** unsere hohe Kundenzufriedenheit aus dem Jahr 2017 auch im Jahr 2018 auf demselben Niveau halten. Das Ergebnis war für uns aber nicht zufriedenstellend. Einerseits konnten wir hier durch unsere Konzentration auf die zu verbessernden Bereiche aus der Befragung 2017 Steigerungen verzeichnen. Andererseits wurden dadurch andere Bereiche von uns „etwas“ vernachlässigt. In der Summe unserer Kundenzufriedenheit erzielten wir trotzdem wieder einen Gesamt-Wert über 91 %.

**Die Analyse der einzelnen Ergebnisse aus 2018 zeigt uns aktuell „neue“ Bereiche auf:**

- Pünktlichkeit
- Reisezeit von Start zu Ziel
- Sicherheitsempfinden
- Fahrweise
- Freundlichkeit/Hilfsbereitschaft
- Raumklima
- Sitzplatzangebot
- Information an Haltestellen

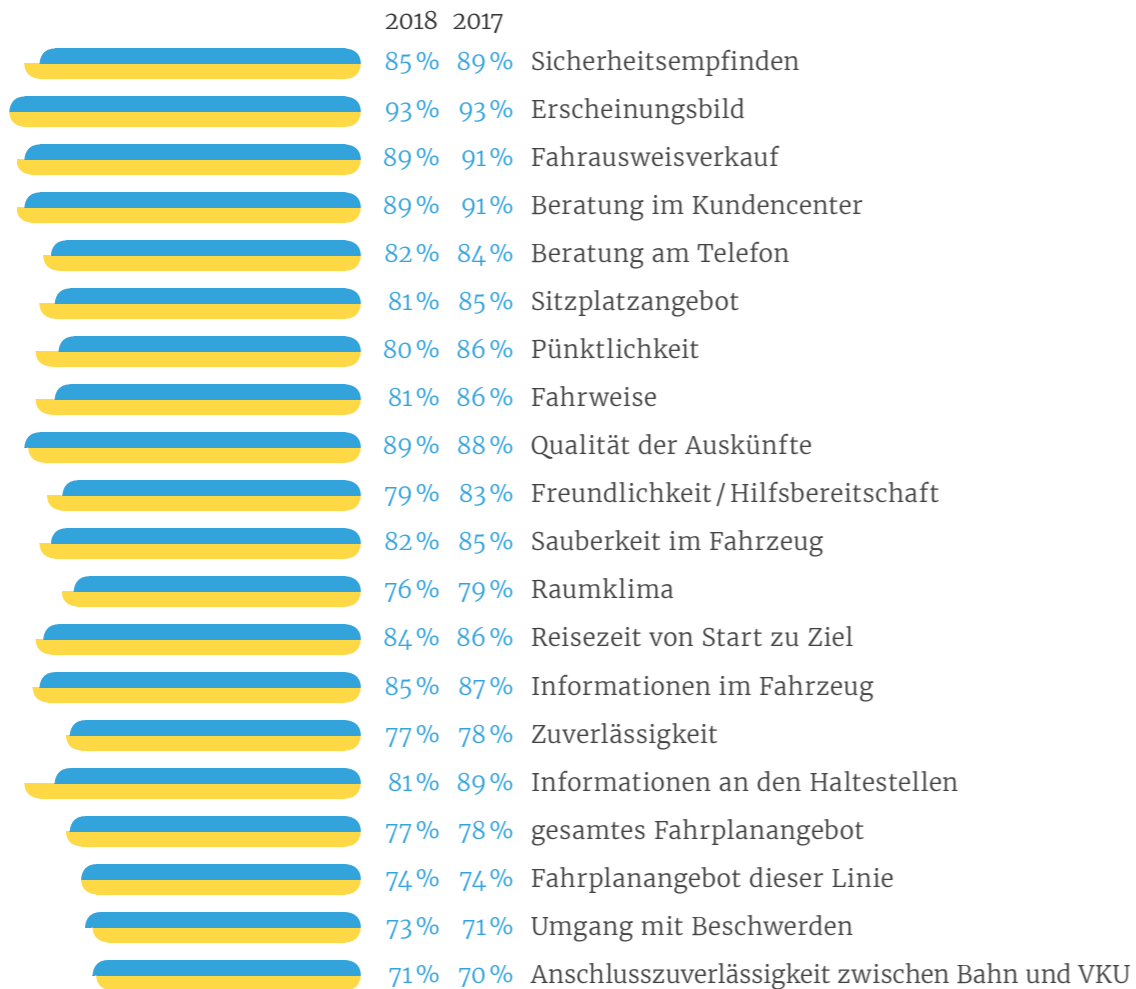
**Diese Bereiche werden wir im Jahr 2019 eingehender betrachten und verbessern.**





## ERGEBNIS DER KUNDENBEFRAGUNG 2018 UND 2017 IM VERGLEICH

8

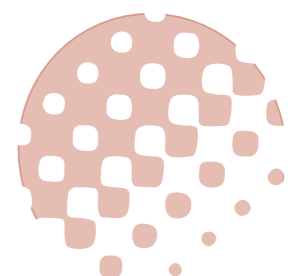
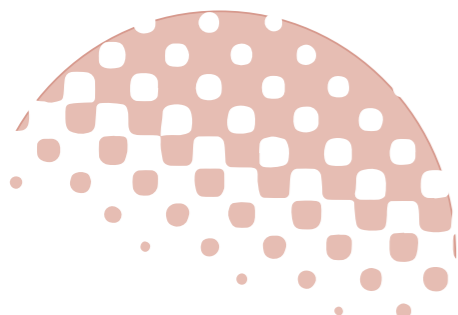


Das war für uns eine sehr interessante Analyse. Um diese einzelnen Ergebnisse zukünftig wieder zu verbessern, haben wir in der Gruppe zu jedem dieser Bereiche intensiv diskutiert.

9

Einige Punkte werden wir sicher durch Schulungen der Mitarbeiter/innen und aktuelle Informationen verbessern können. Andererseits stoßen wir jetzt an Grenzen und in Bereiche vor, die wir nicht mehr ohne erhebliche Mehraufwendungen bzw. Kosten verändern können:

- Das geforderte höhere Sitzplatzangebot steht im Gegensatz zu mehr Platz für die mobilitätseingeschränkten Fahrgäste (normale Sitzplätze fallen weg).
- Das geforderte bessere Raumklima (im Sommer 2018) ist nur mit dem Einbau von mehr Klimaanlage in die Fahrzeuge umzusetzen. Dagegen sprechen die Zusatzkosten und der höhere Energieverbrauch (Kraftstoff-Mehrverbrauch) der Fahrzeuge.
- Die Verbesserung von Pünktlichkeit und der Reisezeit von Start zu Ziel kann nur im Zusammenhang von den aktuellen Straßenverhältnissen betrachtet werden. Trotz der engen Zusammenarbeit mit Straßenmeisterei und Verkehrsbehörde kommt es auf den Straßen immer wieder zu unvorhersehbaren Verzögerungen (kurzfristige Baustellenplanung oder Sperrungen durch Unfälle).
- Dem Problemthema, zu dem allgegenwärtigen Gefühl der Fahrgäste in Bezug auf das „Sicherheitsempfinden“ rund um den öffentlichen Nahverkehr, stellen wir uns ständig.



## FREUNDLICHKEIT UND HILFSBEREITSCHAFT

10

Die besten Verbindungen herausfinden, Anschlüsse sichern oder den richtigen Ansprechpartner vermitteln, das kostet uns gerade einmal ein Lächeln und unsere Fahrgäste sind zufrieden und dankbar. Freundliche und gut ausgebildete Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sind ein wichtiges Qualitätsversprechen für die Uckermärkische Verkehrsgesellschaft mbH. Für das kompetente, freundliche und hilfsbereite Auftreten in jeder Situation schulen wir unsere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter regelmäßig. Dabei legen unsere zertifizierten Trainer besonderes Augenmerk auf das Thema Fahrgastzufriedenheit und Hilfsbereitschaft. Denn eines ist gewiss: Nur zufriedene Fahrgäste werden gern wieder mit uns fahren und das leben wir im gesamten Team der UVG.

Vor allem unsere Fahrer sind bestens vorbereitet und vorausschauend, nicht nur in der Fahrweise, denn viele unserer Fahrgäste sind auf Hilfe angewiesen weil sie z.B. mit dem Rollstuhl oder Kinderwagen unterwegs sind. Wir sind gerüstet – schon heute machen die einstiegfreundlichen Niederflrbusse zwei Drittel der gesamten UVG-Flotte aus, bis 2022 sind wir zu 100 Prozent barrierefrei.



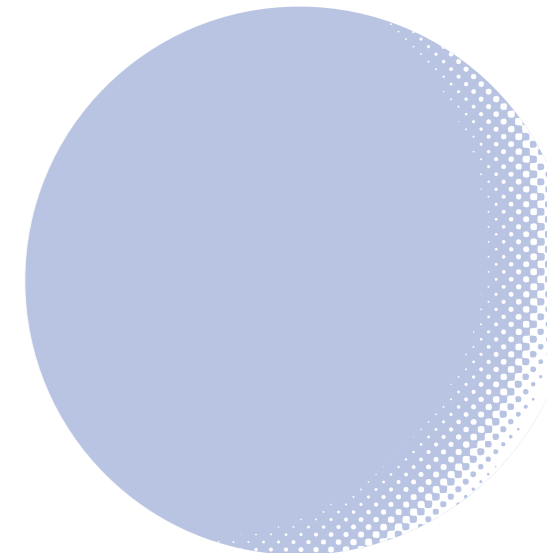
Rathaus Angermünde



Stadtkirche St. Katharinen, Schwedt



11



Zusatzangaben: Uckermärkische Verkehrsgesellschaft mbH

Mitarbeiter	215
Auszubildende	9
Beförderte Fahrgäste	6,0 Mio
Gründung	1997

[www.wirbewegensie.de](http://www.wirbewegensie.de) · Steinstraße 5 · 16303 Schwedt





## ERFOLGREICHE ÖPNV-VERNETZUNG MIT DEM PLUSBUS-KONZEPT

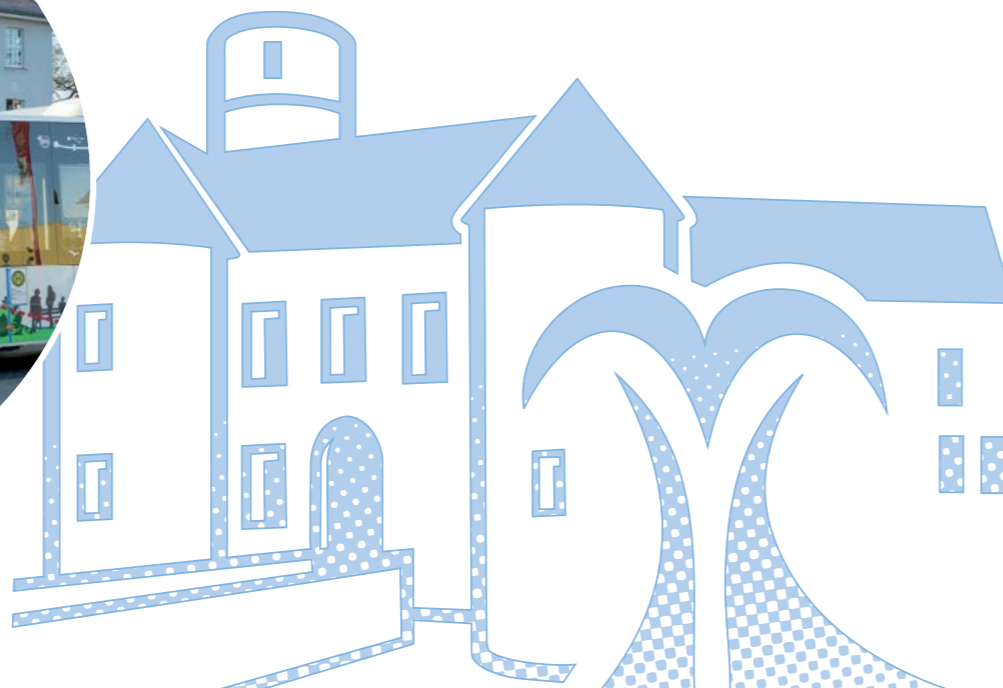
12

### Kundenzuspruch auch vier Jahre nach der Einführung.

Gerade im ländlichen Raum ist die Vernetzung der ÖPNV-Angebote das A und O eines erfolgreichen Kundenservices. Vier Jahre nach der Einführung der ersten drei PlusBus-Linien des Landes Brandenburg im Hohen Fläming übertrifft der Erfolg noch immer die damaligen Erwartungen. Die Grundsätze: verlässlicher Stundentakt von Montag bis Freitag, von früh bis spät, mit angenehmen Umstiegszeiten zum Zug und einem Wochenendangebot überzeugten neue Kunden. Die schnell um 10 % bis 50 % gestiegenen Fahrgastzahlen auf den PlusBus-Linien blieben stabil. Dieses gute Ergebnis setzte sich in der seit dem 1. Januar 2017 fahrenden vierten PlusBus-Linie der regiobus im Hohen Fläming fort und zeigte sich erfreulich in gestiegenen Einnahmen. Die neu eingeführten Wochenend- und Spätfahrten wurden sehr gut angenommen.



Burg Eisenhardt



13

Am 1. Januar 2018 starteten unsere neuesten PlusBus-Linien im Gebiet Beelitz-Zauche. Dank des guten Angebotes und einer breiten Informationskampagne Ende des Jahres 2017 zeichnet sich wiederum ein Fahrgastzuwachs ab.

Ungünstig für den gewünschten Kundenservice der PlusBus-Linien ist allerdings das aktuell hohe Baustellenaufkommen, insbesondere im Raum Potsdam und Teltow-Kleinmachnow-Stahnsdorf. Eine generell rechtzeitige Zusammenarbeit der Bauverantwortlichen mit uns würde künftig helfen, den berechtigten Unmut unserer auf den PlusBus-Anschluss vertrauenden Kunden zu vermeiden.

Zusatzangaben:

regiobus Potsdam Mittelmark GmbH

Mitarbeiter	403
Auszubildende	8
Beförderte Fahrgäste	12,6 Mio
Gründung	2016

www.regiobus-pm.de · Im Schäwe 21 · 14547 Beelitz

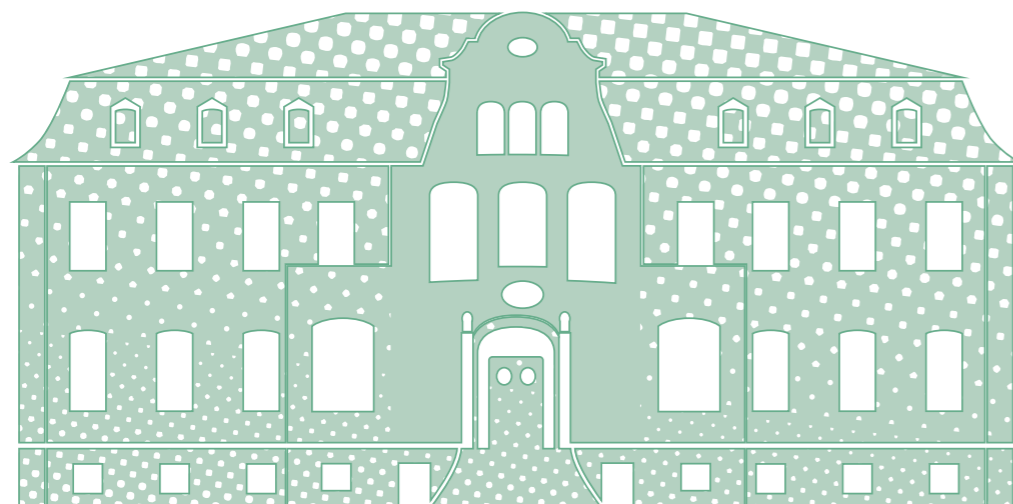
## FAHR SICHERHEITSTRAINING

14

Mit über 5 Millionen gefahrenen Kilometern im Jahr 2018 verfügen unsere Fahrer über einen reichen Erfahrungsschatz in der täglichen Bewältigung des Verkehrs und der sicheren Beförderung unserer Fahrgäste. Dennoch gibt es nicht selten Momente, in denen es darauf ankommt, schnell und richtig zu reagieren. Die meisten Verkehrsunfälle werden durch falsches oder unzureichendes Verhalten in kritischen Situationen verursacht.

Die Verkehrsgesellschaft Teltow-Fläming hat sich im Rahmen der betrieblichen Weiterbildung dafür entschieden, dieses Thema nicht trocken im Schulungsraum zu absolvieren, sondern dafür das praktische Angebot des ADAC Fahrsicherheitszentrums Berlin-Brandenburg zu nutzen.

Mit 20 Fahrern und sechs Bussen rückte unser Team an einem Samstagmorgen im Juni in Linthe an. Die professionellen Trainer Matthias Mönch, der früher selbst als Busfahrer tätig war, und Jürgen Dörfler leiteten das Training in zwei Gruppen mit einer kurzen Kennenlern-Runde ein. Sie fragten unter anderem nach Adrenalinerlebnissen der Teilnehmer und deren Verarbeitung.



Gutshaus Kaltenhausen



15

Auf rund 50.000 bis 60.000 Kilometer Fahrleistung im Jahr kommt ein Fahrer bei der VTF, weniger ist es natürlich bei den Einsatzleitern. Während es im normalen Betrieb darum geht, kritische Situationen zu vermeiden, sollen diese heute gemeistert werden. Jeder könne seine individuellen Grenzen austesten, doch alles sei freiwillig, betonten die Trainer. Nach Einweisung und Sichtkontrolle der Fahrzeuge ging es für die Gruppen auf die Trainingsstrecke.

Bei der Übung „Bremsen auf nasser Fahrbahn“ konnten zunächst Schätzungen abgegeben werden, wo der Bus nach einer Gefahrenbremsung zum Stillstand kommt. Die praktischen Ergebnisse lagen überwiegend im Mittelfeld des vermuteten Bereichs, bei 50 km/h muss mit einem Bremsweg von 25 Metern gerechnet werden. Dazu kommen rund 15 Meter Reaktionsweg (bei 1 Sekunde Reaktionszeit), der sich durch „gewappnete Busfahrer“ um ein Viertel verkürzen kann. Etwa 70 bis 80 Prozent der Bremskraft wird durch die Vorderachse aufgebracht, was deutlich zu sehen war. Erstaunt waren die Teilnehmer, wie stabil und spurgetreu sogar der (liebevoll „Schlenki“ genannte) Gelenkbus die Aufgabe meisterte.



Bei der Slalomfahrt war der gekonnte und schnelle Umgang nicht nur mit der Lenkung, sondern auch mit der Bremse gefragt. Übereinstimmend stellten die Teilnehmer fest, dass die Übung mit einer Geschwindigkeit von maximal 25 km/h erfolgreich zu bewältigen ist, das „Wohlfühltempo“ allerdings bei 20 km/h liegt. Wie von den Trainern empfohlen nutzten die nicht am Steuer sitzenden Teilnehmer die Gelegenheit, bei den Übungen einmal die Rolle des Fahrgastes an verschiedenen Positionen im Bus auszutesten.

Ob die Fliehkraft eine „gute oder böse Kraft“ ist, konnte bei der Kurvenfahrt auf nassem Grund nicht endgültig geklärt werden. Machte es dem einen Fahrer Spaß, die Grenze zu überschreiten – und damit auch die hier nur markierte Fahrbahnkante, hielt der andere die Geschwindigkeit unter dem Limit und die virtuelle Fahrspur ein. Dass die Kippkante des Busses an der Außenseite der Reifen liegt, wurde glücklicherweise nur theoretisch vermittelt. Interessant für alle war auch die Ermittlung von Position und Maximalausschlag des jeweiligen Fahrzeughecks bei vollem Lenkradeinschlag, was an einer Haltestelle mit beengtem Platz durchaus vorkommen kann.



Weitere Trainingseinheiten betrafen das Bremsen in der Kurve, mit Gefälle oder auf glatter Fahrbahn. Bei letzterem war der im Vergleich zur nassen Fahrbahn wesentlich längere Bremsweg eindrucksvoll zu erkennen. Dennoch blieben die Fahrzeuge geradezu stoisch in der Spur, so dass das Vertrauen in die Technik an diesem Tag durchaus gestärkt wurde. Anders sah das dann beim Einsatz der hydraulischen Dynamikplatte aus, die durch das Verreißen der Hinterachse zum Ausbrechen des Fahrzeugs führte. Von außen spektakulär aussehende Aktionen wirkten im Inneren fahrdynamisch erstaunlicherweise nicht so stark auf die Fahrgäste wie erwartet. Außerdem gelang es allen Fahrern, ihren Bus nach kurzer Zeit wieder in die Spur zu bringen. Dennoch war erkennbar, dass beim Vorhandensein von Sicherheitsgurten das Anschnallen und ansonsten das Festhalten an den Haltemöglichkeiten von Vorteil sind.

Alle Fahrer gingen mit einem Erfahrungs- und Erkenntnisgewinn aus diesem Trainingstag. Die beiden Einsatzleiter zogen ein einmütiges Fazit aus der Veranstaltung. Dennis Kiebert fasste zusammen: „Es macht Spaß und ist sinnvoll investierte Zeit.“ Auch Christian Lachmann war begeistert, unter anderem von der „sehr berechenbaren“ Technik. Für die Verkehrsgesellschaft Teltow-Fläming war der Aufwand für diese Fahrerschulung, der anteilig von der Berufsgenossenschaft gefördert wurde, ohne Zweifel gut investiert.

**Zusatzangaben: Verkehrsgesellschaft Teltow-Fläming mbH**

Mitarbeiter	138
Auszubildende	4
Beförderte Fahrgäste	4,3 Mio
Gründung	1992



## SICHER UNTERWEGS MIT HAVELBUS

18

### Havelland. Ökologisch. Erfahren.

Mit zurzeit 99 Fahrzeugen ist Havelbus der Mobilitätsdienstleister im Havelland und bietet damit täglich mehr als 25.000 Fahrgästen Service aus einer Hand. Davon sind rund ein Drittel Schülerinnen und Schüler. Grund, der damaligen Idee zu folgen und mit unserem rollenden Unterricht zu beginnen. Inzwischen sind 25 Jahre der aktiven Verkehrserziehung vergangen.

Die Havelbus-Schule vermittelt vielen ABC-Schützen wichtige Einblicke in die Busnutzung und hat bundesweit Nachahmer gefunden. Mit unserem beispielhaften Projekt wollen wir verkehrspädagogische Ansätze dafür liefern, dass jeder sicher sein Ziel erreicht. Grundvoraussetzung ist das richtige Verhalten im Fahrgastraum und an der Haltestelle. Interaktiv und emotional werden wertvolle Tipps gemeinsam mit den Erstklässlern umgesetzt. Zauberwörter wie „Knopf drücken“ oder „Festhalten“ unterstützen den Lernprozess der 90-minütigen Verkehrserziehung anschaulich. Für die Durchführung in 2018 hatten sich wieder ca. 1.600 Schülerinnen und Schüler angemeldet.



Über diesen langen Zeitraum einen wichtigen Beitrag zur Unfallvermeidung in der Region zu leisten, darf gefeiert werden. So haben wir das symbolisch im Rahmen einer Auftaktveranstaltung mit Geburtstagsüberraschungen gemeinsam mit den 1. Klassen der Graf-von-Arco-Oberschule in Nauen auch getan.

Mittlerweile rückt eine weitere Altersgruppe in unseren Fokus – unsere Senioren. Gerade infolge der sich rasant entwickelnden technischen Erfordernisse entstehen Unsicherheiten und Ängste bei der Nutzung von Verkehrsmitteln durch unsere älteren Fahrgäste. Hier wollen wir gegensteuern, Vertrauen schaffen sowie Mut zur Mobilität und damit Flexibilität fördern.

Beteiligungen an so genannten Seniorenwochen – wie zuletzt im Juni 2018 in Rathenow – sind eine schöne Plattform, um miteinander ins Gespräch zu kommen und aufzuklären.

Bilder: Seniorenbusschule und Havelbus-Schule



19

Zusatzangaben: Havelbus Verkehrsgesellschaft mbH

Mitarbeiter	210
Auszubildende	7
Beförderte Fahrgäste	7,2 Mio
Gründung	1992

www.havelbus.de · Ludwig-Jahn-Straße 1 · 14641 Nauen



Schloss Ribbeck





## KUNDENZUFRIEDENHEIT BEI DER VBB

20

Als Dienstleister im ÖPNV gehört der Kundenservice der VBB mit zu den größten Herausforderungen, um den Erwartungen und Wünschen unserer Fahrgäste gerecht zu werden.

Die Verkehrsbetriebe Brandenburg an der Havel GmbH führt seit 2003 regelmäßig Befragungen zur Kundenzufriedenheit durch. Auf zwei Linien (einer Bus- und einer Straßenbahnlinie) wurden 2018 insgesamt 200 Fahrgäste mittels eines Bewertungsbogens nach ihrer persönlichen Meinung gefragt. Themen wie Pünktlichkeit, Fahrweise, Sauberkeit usw. konnten durch Ankreuzen bewertet werden. Dabei konnten die Fahrgäste aus ihrer Sicht die Fahrt bzw. das Fahrzeug von „sehr zufrieden“ bis „sehr unzufrieden“ (bzw. keine Angabe) beurteilen. Zusätzlich konnten Verbesserungsvorschläge und Wünsche vermerkt werden, die uns helfen, die ÖPNV-Leistung weiter qualitativ auszubauen.

Dieses Jahr wurde die Feldarbeit, die Auswertung und Analyse von einem Studenten der Technischen Hochschule Brandenburg durchgeführt und wissenschaftlich für seine Bachelorarbeit aufbereitet.

Wir bedanken uns bei allen Fahrgästen für die „gute“ Beurteilung (70,5 % „sehr gute“ und „gute Bewertungen“). Die angebrachten Hinweise werden wir zeitnah in unsere Arbeit einfließen lassen!

### Zusatzangaben: Verkehrsbetriebe Brandenburg an der Havel GmbH

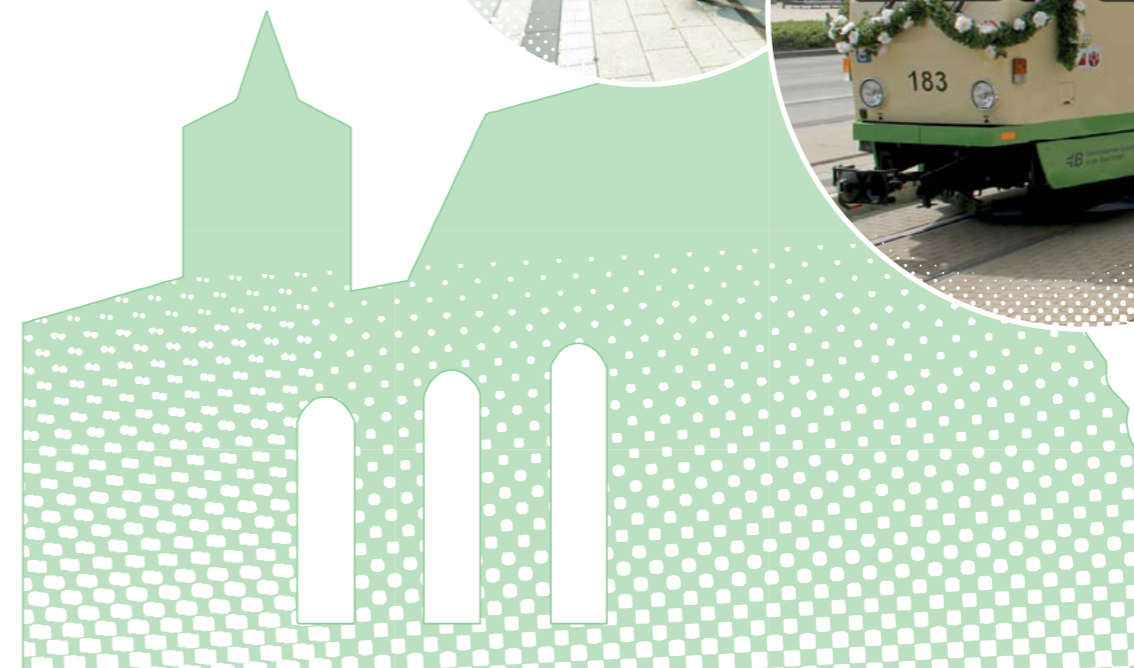
Mitarbeiter	163
Auszubildende	4
Beförderte Fahrgäste	8,5 Mio
Gründung	1897

[www.vbbr.de](http://www.vbbr.de) · Upstallstraße 18 · 14772 Brandenburg an der Havel



Friedenswarte

21



St. Peter und Paul





## KLIMA- UND UMWELTSCHUTZ

22

Neben Kundenzufriedenheit und Wirtschaftlichkeit ist auch der Klima- und Umweltschutz bezüglich unserer unternehmenspolitischen Ziele von hoher Relevanz. Aus diesem Grund setzen wir als Stadtverkehrsgesellschaft mbH Frankfurt (Oder) (SVF) als umweltorientierter Qualitätsdienstleister auf eine kontinuierliche Verbesserung unserer Umweltbilanz.

Zusätzlich zu der bereits 2009 in Betrieb genommenen Photovoltaikanlage, die 860m<sup>2</sup> Dachfläche unseres Betriebshofes belegt und einen jährlichen Energieertrag von ungefähr 81.000kWh liefert, wurde 2013 begonnen, die Beleuchtung in den Büros, Fluren, Werkstätten und Abstellhallen auf moderne LED-Technik umzurüsten. Im Jahr 2016 wurde erneut in diesem Bereich angesetzt und investiert, um



Brunnenplatz

die Beleuchtung weiterer Werkstätten und Arbeitsstände energie- und kosteneffizienter zu gestalten. Durch die Ausweitung des Projekts könnte in den kommenden 20 Jahren die Umweltbelastung um 1.614 Tonnen CO<sub>2</sub> reduziert werden. Bis 2020 soll die Beleuchtung der SVF vollständig aus LED-Technik bestehen.

Ein weiterer Ansatz unsererseits besteht darin, dass spezielle Schulungen des Fahrpersonals zum Thema „energieeffizienter Fahrweise“ abgehalten werden, um auch hier optimale Ergebnisse hinsichtlich des Klima- und Umweltschutzes zu erzielen.

23

Zusatzangaben: Stadtverkehrsgesellschaft Frankfurt (Oder)

Mitarbeiter	174
Auszubildende	9
Beförderte Fahrgäste	10,5 Mio
Gründung	1898

[www.svf-ffo.de](http://www.svf-ffo.de) · Böttnerstraße 1 · 15232 Frankfurt (Oder)

## UNSER KUNDENCENTER

24

Sofern man sich jemals die Frage gestellt hat, was der Kunde mit unserem Unternehmen verbindet bzw. welche Bindeglieder in der Interaktion zwischen Kunde und Unternehmen bestehen, so fällt einem sofort das Fahrpersonal ein, sicher die Homepage oder eine unserer zahlreichen Haltestellen.

### Wir haben aber noch etwas viel Besseres: Unser Kundencenter.

Was ursprünglich einmal als unscheinbarer Verkauf von Fahrscheinen auf Pappkarten begann und in einer kleinen, ebenso unscheinbaren Nebengasse der Eberswalder Innenstadt erfolgte, mauserte sich in den vergangenen Jahren zu dem Anlaufpunkt für unsere Kunden.

Die BBG präsentiert sich heute in einem modernen, farbenfrohen und ansprechenden Ladenlokal. In bester Innenstadtlage und in unmittelbarer Nähe zur Haltestelle Markt sind wir für unsere Kunden vor Ort. Hier treffen sich unsere O-Bus-Linien und die beiden Stadtlinien 865 und 910, hier kommen die Regionallinien 912, 916, 922 an. Entsprechend stark wird diese Haltestelle frequentiert.

Wichtiger als Aussehen und Lage sind unsere Mitarbeiter. Unsere Kunden können auf den Sachverstand von 4 Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern bauen. Unsere Mitarbeiter sind von Montag bis Freitag von 07:30 bis 18:00 Uhr erreichbar, egal ob persönlich, per Mail oder am Telefon. Auch an Samstagen im Zeitraum 09:00 bis 13:00 Uhr ruhen wir uns nicht aus. Diverse Aufgaben sind täglich zu erledigen. Erwähnenswert sind sicher der Verkauf von Fahrscheinen und die Fahrplanauskünfte, das Beschwerdemanagement und



## Barnimer Busgesellschaft BBG

25

die Betreuung unserer zahlreichen Abonnenten. Darüber hinaus werden im Kundencenter Rufbusse disponiert, die Anmietung von Bussen für Reiseverkehre organisiert und diverse kleinere Verkaufseinrichtungen koordiniert. Lassen wir Zahlen sprechen. Der Umsatz belief sich im Jahr 2017 auf 870.000 €, 15.000 Anrufe galt es zu bearbeiten und allein 400 Abo Kunden zu betreuen.

Auch für zukünftige Fahrgäste bzw. für diejenigen, die wir mit unseren Fahrplanangeboten noch nicht überzeugen konnten, ist unser Kundencenter da. Notorische Autofahrer können unsere Mitarbeiter zu Fragen des ADAC ansprechen. Unser Kundencenter betreut Verträge und Versicherungen rund um den ADAC, stellt Reiseinformationen zusammen und auch die Mitgliedschaft kann hier begonnen werden.

Sicher gibt es auch Punkte, an denen wir arbeiten müssen. Selbstkritisch müssen wir zugeben, dass wir derzeit dem Kunden an der Haltestelle noch nicht sagen können, wann ein verspäteter Bus eintreffen wird. Ein Anruf von der Haltestelle im Kundencenter ist leider noch vergebens, da dort noch die Möglichkeit fehlt, den Fuhrpark live zu verfolgen. Ein technisch lösbares Problem, keine Frage. Wir geben uns Mühe. Sehen Sie es als kleines Qualitätsversprechen.

Ihre BBG

### Zusatzangaben:

Barnimer Busgesellschaft mbH

Mitarbeiter	270
Auszubildende	15
Beförderte Fahrgäste	8,1 Mio
Gründung	1992

[www.bbg-eberswalde.de](http://www.bbg-eberswalde.de) · Poratzstraße 68 · 16225 Eberswalde





## MOBILITÄTSVERBESSERUNG

Mit Beginn der Sommerferien geht auch der PlusBus Spreewald an den Start

26

### Projekt PlusBus im Verkehrsverbund Berlin-Brandenburg

Verkehrsexperten sind sich einig: Nennenswerte Nachfrage auch außerhalb des Schülerverkehrs lässt sich nur mit regelmäßigen, d.h. vertakteten Angeboten erzielen. Aus Kundensicht prägt sich am besten der Stundentakt ein. Hier setzt der Standard des PlusBusses an: von Montag bis Freitag in der Zeit zwischen 6 und 20 Uhr alle 60 Minuten ein Bus, dazu Bahnanschluss mit maximal 15 Minuten Umsteigezeit, direkte Streckenführung für eine möglichst kurze Fahrzeit und mindestens 6 Fahrten an den Wochenendtagen.

Nachdem die ersten PlusBusse seit 2013 im Mitteldeutschen Verkehrsverbund (MDV) unterwegs sind, wurden mit den Linien 472 und 500 am 5. Juli 2018 der PlusBus Spreewald als 12. und 13. Linien innerhalb des Verkehrsverbundes Berlin-Brandenburg (VBB) in Betrieb genommen.

### Vorgaben, Ideen und Planung

Im gültigen Nahverkehrsplan des Landkreises Dahme-Spreewald ist die Aufwertung wichtiger Linien auch im dünner besiedelten Süden vorgesehen. Gemeinsam mit dem VBB erfolgten bereits 2016 Potenzialanalysen auf den infrage kommenden Linien 466 Luckau – Dahme, 472 Luckau – Lübben sowie 500 Lübben – Burg. Die in diesem Zusammenhang durchgeführten Fahrgastbefragungen erbrachten neben dem Wunsch nach regelmäßigen Angeboten auch wertvolle Informationen zu den bevorzugten Anschlüssen. Besonders bei der Linie 466 mit der Umsteigepriorität zum Bus 472 in Richtung Lübben und der hohen Ausrichtung auf den Schülerverkehr lassen sich zunächst die Kriterien für den PlusBus nicht erfüllen. Ebenso passt der angestrebte Stundentakt nicht zum zweistündlich verkehrenden Regionalexpress RE5.



27

### PlusBus Spreewald – Luckau-Lübben-Burg im Takt

Die PlusBus-Linien 472 und 500 verkehren Montag bis Freitag von etwa 5 bis 20 Uhr im Stundentakt. Wichtigster Anschlussknoten ist der Bahnhof Lübben mit dem Halt des Regionalexpress RE2 auf der Strecke Cottbus – Berlin – Wismar. Es besteht von und zu beiden PlusBus-Linien unmittelbarer Anschluss zum und vom RE2 Richtung Berlin, auch in und aus Richtung Cottbus bleibt die Übergangszeit unter 15 Minuten.

Gleichzeitig deckt der PlusBus Spreewald einen Teil des Stadtlinienverkehrs in der Kreisstadt Lübben ab. Durch Überlagerung der Linien 472, 500 und 518 ergibt sich auf dem wichtigsten Abschnitt zwischen Bahnhof und Zentrum ein annähernder 20-min-Takt. Mit dem neuen Angebotskonzept kann nun auch der Anschluss von und zur Regionalbahnlinie RB24 hergestellt werden. Diese ermöglicht mit ihren Halten an allen Zwischenstationen optimale Verbindungen in den nördlichen Teil des Landkreises sowie nach Berlin.

### Mehr Angebote auch in Luckau und nach Burg

Der PlusBus 472 bietet nun auch innerhalb der Stadt Luckau eine regelmäßige Verbindung in Ost-West-Richtung. Vom Gewerbegebiet im Osten verkehren die aus Lübben kommenden Busse nun bis an den westlichen Stadtrand zur Haltestelle Am Anger, wo sich Freibad, Sportplatz und die Oberschule befinden. Auf der Strecke nach Burg fahren ab Straupitz von Montag bis Freitag nunmehr zwei Busse innerhalb einer Stunde. Neben dem PlusBus 500, der direkt und mit Anschluss zum RE2 in Lübben verkehrt, erschließen die Linien 508 und 509 die abseits gelegenen Orte und bieten in Burg Anschluss zum Bus 47 nach Cottbus.

Zusatzangaben: Regionale Verkehrsgesellschaft Dahme-Spreewald mbH

Mitarbeiter	203
Auszubildende	4
Beförderte Fahrgäste	6,3 Mio
Gründung	1991

www.rvs-lds.de · Nissanstraße 7 · 15926 Luckau

## PÜNKTLICHKEIT

28

**Pünktlichkeit ist ein** essentielles Kriterium für die Fahrgäste der Busse und Bahnen von Cottbusverkehr und zugleich unser höchster Anspruch im Sinne der Fahrgastzufriedenheit und Servicequalität.

Um diesem Anspruch gerecht zu werden unternehmen wir große Anstrengungen. Ein rechnergestütztes Betriebsleitsystem hilft uns, trotz vieler nicht zu beeinflussender Faktoren, dieses Serviceversprechen zu erfüllen. Der erste Schritt zu diesem Versprechen ist eine sorgfältige Planung von Fahrzeugbedarf, -einsatz und Taktung. Hierbei stützen wir uns auf umfangreiche Analysewerkzeuge.

Dank moderner Fahrgastinformationsanlagen in einigen Fahrzeugen und an einer Vielzahl von Haltestellen können wir unseren Fahrgästen in Echtzeit wichtige Informationen für ihre Fahrt mit Bus und Bahn zukommen lassen. Da wir auf Baustellen und sonstige Störungen im Verkehrsablauf, wie Staus oder Unfälle, keinen direkten Einfluss nehmen können, bieten wir den Fahrgästen die Möglichkeit sich ganz aktuell über eventuelle Verzögerungen zu informieren.

### Zusatzangaben

### Cottbusverkehr GmbH

Mitarbeiter	256
Auszubildende	10
Beförderte Fahrgäste	9,8 Mio
Gründung	1903

[www.cottbusverkehr.de](http://www.cottbusverkehr.de)  
Walther-Rathenau-Str. 38 · 03044 Cottbus

29

Auch unsere Fahrzeuge sind mit modernster Technik ausgestattet, die in Echtzeit den aktuellen Standort in die Leitstelle überträgt. Auch die Livekarte im Internetangebot von Cottbusverkehr und dem Verkehrsverbund Berlin-Brandenburg wird mit diesen Daten versorgt. Der bequeme Abruf über das Handy in der VBB-App ermöglicht den Fahrgästen auch unterwegs aktuelle Informationen zum Status ihrer gewünschten Fahrt.

Zu einer umfassenden Fahrgastinformation gehört hier natürlich auch die planbare und rechtzeitige Veröffentlichung von nötigen Änderungen des üblichen Linienverkehrs im Falle von Sperrungen durch Baumaßnahmen oder ähnlichem. Hier nutzen wir neben den üblichen Presseinformationen und unserem eigenen Internetangebot, auch die zielgruppenorientierte Ansprache in den sozialen Medien.





## ERSCHEINUNGSBILD UND SAUBERKEIT

30

**Neben der Pünktlichkeit** gehören Erscheinungsbild des Fahrpersonals sowie Sauberkeit der Fahrzeuge zu den Eigenschaften im öffentlichen Personennahverkehr (ÖPNV), die der Fahrgast täglich wahrnimmt. Niemand mag gern in verschmutzten Fahrzeugen fahren. Saubere Fahrzeuge darf der Fahrgast voraussetzen, das beinhaltet auch ein gewisses Verständnis für temporäre witterungsbedingte Abweichungen, wenn so schnell wie möglich Abhilfe geschaffen wird.

**Die Fahrer sind** die wichtigste alltägliche Schnittstelle zum Kunden. Sie sind damit unser Aushängeschild und Teil der Marke ÖPNV. Das Erscheinungsbild der Fahrer wird von den Kunden subjektiv mit der Beratungskompetenz verbunden. Klare Regelungen zur Sauberkeit der Fahrzeuge sowie Erscheinungsbild der Fahrpersonale sind wichtiger Bestandteil der Verkehrsverträge für die Fahrbetriebsunternehmen im Landkreis Elbe-Elster, deren Einhaltung regelmäßig überprüft und ausgewertet wird. Dafür sind im Linienverkehr der VerkehrsManagement Elbe-Elster GmbH bis zu vier Kontrollpersonale im Einsatz.



31

**In der Kundenzufriedenheitsbefragung** erreicht die VerkehrsManagement Elbe-Elster GmbH regelmäßig gute bis sehr gute Werte in den Kriterien Erscheinungsbild der Fahrer und Sauberkeit der Fahrzeuge. 2018 waren es die Noten 1,7 (Erscheinungsbild) sowie 2,0 (Sauberkeit).

### Zusatzangaben

### Verkehrsmanagement Elbe-Elster GmbH

Mitarbeiter	16
Auszubildende	1
Beförderte Fahrgäste	2,4 Mio
Gründung (als Elster-Nahverkehrsgesellschaft mbH)	1992
Umfirmierung: VerkehrsManagement Elbe-Elster GmbH	2007

www.vmee.de · Nach dem Horst 43 · 03238 Finsterwalde

## BESONDERHEITEN 2019/2018

32

Im Jahr 2019 werden wir ein erneutes Energieaudit durchführen lassen.

Das letzte Energieaudit erfolgte im Jahr 2015. Die Ergebnisse haben bei uns zu vielen geplanten und neuen Maßnahmen geführt. Jährlich wurden die Verbrauchswerte (Strom / Heizung / Kraftstoff / etc.) in den Unternehmen analysiert und optimiert. Durch das erneute Energieaudit, durch externe Spezialisten, erwarten wir sowohl die Bestätigung unserer Anstrengungen auf diesem Gebiet als auch Vorschläge zu weiteren Verbesserungen.

Im Jahr 2019 werden wir unsere dreijährige externe Zertifizierungsrunde mit einer zweiten Überwachung durch die DEKRA Certification GmbH abschließen.

Bereits seit dem aktuellen Jahr 2018 bereiten wir uns auf diese Prüfung vor und haben dazu schon Termine für unsere internen Audits festgelegt. Der notwendige Umfang dieser Vorbereitungen ist mit unserem eigenen Personal nicht vollumfänglich durchführbar. Die Komplexität und die regelmäßigen Veränderungen der geprüften Normen (Qualitäts-/ Umwelt-/ Service-Norm) erfordert externe Unterstützung durch einen zentralen Qualitäts- und Umweltmanagementbeauftragten (zQUMB). Dazu stehen uns der bisherige Berater als auch neue externe Fachexperten als Berater/innen zur Seite.

**Gewährleistung und Absicherung der externen Unterstützung (zQUMB) ab 2018**

Seit sieben Jahren (2011 bis 2017) stand uns der freiberufliche Berater Dr. Krüning als Einzelperson zur Seite. Um das Risiko des Beraterausfalls zu minimieren wurde diese externe Beratungsleistung im Jahr 2017 erneut ausgeschrieben und im Jahr 2018 vertraglich neu fixiert. Voraussetzungen für diese Ausschreibung war die weitere, langfristige Sicherstellung einer fachlichen Beratung durch ein größeres Team und spezielle Kenntnisse im Verkehrsbereich. Zur Gewährleistung der notwendigen praxisnahen Beratungsqualität für unseren Bedarf konnten wir mit den Ausschreibungsangeboten eine kleine Marktanalyse durchführen.

Der zukunftsweisenden Absicherung einer fachlichen Beratungsleistung durch ein Team sowohl aus jungen als auch aus erfahrenden Personen, die sich in der „augemas eG“ Dienstleistungsgenossenschaft zusammengeschlossen haben, konnten wir letztendlich unsere einstimmige Zusage ab dem Jahr 2018 geben.



## IMPRESSUM

### Herausgeber

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

### Impressum

Qualitäts-/Umwelt-Management-Beauftragter  
der Q-Unternehmen im Verkehrsverbund Berlin-Brandenburg  
MedienHaus Babelsberg Postbox Nr. 168  
August-Bebel-Straße 26-53  
14482 Potsdam  
Mail: dr.kruening@web.de

### Gestaltung/Layout

Graco GmbH & Co. KG  
Marienburger Straße 16  
10405 Berlin

### Druck

PinguinDruck GmbH  
Marienburger Straße 16  
10405 Berlin

