



# QUALITÄTSBERICHT 2014



**VB** Verkehrsbetriebe Brandenburg  
an der Havel GmbH  
Durch und durch Brandenburg.



# Qualitäts-Unternehmen im Verkehrsverbund

## Bundesland Brandenburg

	Unternehmen	Mitarbeiter	Auszubildende	beförderte Fahrgäste	Gründungsjahr	Homepage	Mailadresse
	Uckermärkische Verkehrsgesellschaft mbH	238	12	6 Mio.	1997	www.uvg-online.de www.WirbewegenSie.de	s.korschin@uvg-online.de
	Havelbus Verkehrsgesellschaft mbH	434	13	17 Mio.	1992	www.Havelbus.de	Dieter.Hartung@Havelbus.de
	Stadtverkehrsgesellschaft mbH Frankfurt/ Oder	166	8	11 Mio.	1898	www.svf-ffo.de	kundenservice@svf-ffo.de
	Barnimer Busgesellschaft mbH	228	12	8,1 Mio.	1992	www.bbg-egerswalde.de	info@bbg-egerswalde.de pilz@bbg-egerswalde.de
	Verkehrsgesellschaft Belzig mbH	105	0	2,1 Mio.	1993	www.vgbelzig.de	info@vgbelzig.de
	Cottbusverkehr GmbH	230	3	11,5 Mio.	1903	www.cottbusverkehr.de	info@cottbusverkehr.de
	Regionale Verkehrsgesellschaft Dahme-Spreewald mbH	196	8	7,2 Mio.	1991	www.rvs-lds.de	info@rvs-lds.de
	Verkehrsbetriebe Brande- nburg an der Havel GmbH	144	5	8 Mio.	1897	www.vbbr.de	info@vbbr.de
	Verkehrsgesellschaft Teltow-Fläming mbH	105	0	4 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

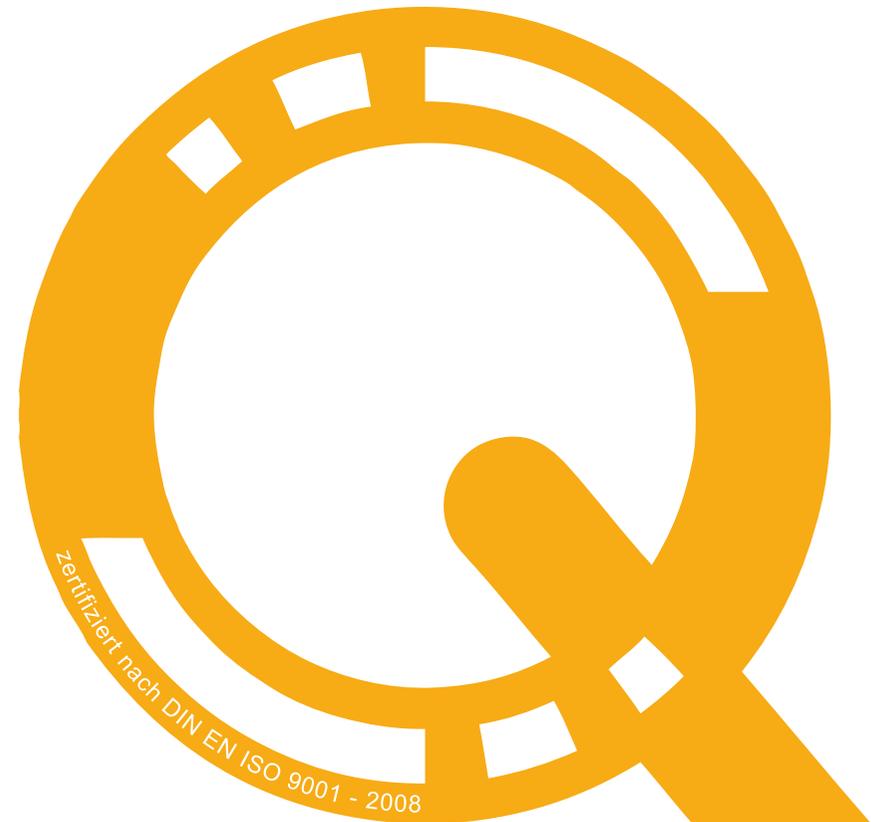
\* 1992 als Elster-Nahverkehrsgesellschaft mbH gegründet und 2007 in VerkehrsManagement Elbe-Elster GmbH umfirmiert



# Inhaltsverzeichnis

2	Durchführung der Kundenbefragungen 2014
3	Qualitätsversprechen und Servicegarantien
4	Gesamturteil der Kundenbefragungen 2014
5	Übersicht der Kundenbefragungen 2014
6	Ergebnisse der Kundenbefragungen 2014
7	Gesamturteil unserer Kunden 2014
8	Kundenzufriedenheit - BBG
9	Mobilitätsverbesserung - VTF
10	Die BUGA-TRAM 2015 Von Dom zu Dom - das blaue Band der Havel - VBBR
12	Barrierefreiheit - CV
13	Beschwerdemanagement - HVG
14	Kundencenter - VMEE
15	Klima- und Umweltschutz - RVS
16	Pünktlichkeit - VGB
17	Sicher unterwegs - VBBR
18	Erscheinungsbild und Sauberkeit - UVG
19	Freundlichkeit und Hilfsbereitschaft - SVF
20	Herausgeber/Impressum/Layout/Druck
21	Besonderheiten/Termine im Jahr 2015

Seit dem Jahr 2011 **werden** die **Aufgaben als** Qualitäts-/Umwelt-Management-**Beauftragter** der Q-Unternehmen in Brandenburg von Herrn Dr.-Ing. Burkhard H. Krüning **durchgeführt**.



**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



# Durchführung der Kundenbefragungen 2014

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 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 2014** liegt dem interessierten Leser jetzt der **12. Umwelt-/Qualitätsbericht 2014** vor.

Im **Jahr 2014** wurden von den **10 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. (**85 % 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 energieeffizienten Fahrweise geschult.

Die gemeinsame Zertifizierung von Umwelt- und Qualitätsmanagementsystemen im Verbund der Verkehrsunternehmen in Brandenburg ist weiterhin einzigartig in Deutschland. Mit insgesamt **1.857 Mitarbeiter/innen** wurden **77.1 Millionen Fahrgäste** sicher von und zu ihren Fahrzielen gefahren. Als moderne Verkehrsunternehmen setzen wir zukünftig neue Fahrzeuge mit umweltgerechten Euro-6-Motoren ein und testen den Einsatz von Hybridbussen sowie Elektrobussen für den Linienverkehr. In der Stadt

**Frankfurt/Oder** werden bereits seit langer Zeit **erdgasbetriebene Busse** eingesetzt, unter anderem auch für den **grenzüberschreitenden öffentlichen Personennahverkehr nach Polen** zur Nachbarstadt **Ślubice**.

**Mit unserer Dienstleistung tragen wir dazu bei, die Straßen vom Individualverkehr und unsere Umwelt zu entlasten. So schaffen wir eine sichere, stabile Beförderung und sorgen so überfüllten Straßen entgegen, verringern die Unfallwahrscheinlichkeit im Individualverkehr und steigern die urbane Lebensqualität in Brandenburg. Das erfolgt unter anderem mit absenkbaren Fahrzeugen (der sogenannten „Kneeling“-Funktion), der Niederflertechnik oder mit speziellen Rollstuhlrampen, die die Barrierefreiheit beim Ein- und Ausstieg verbessern.**





# 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!**

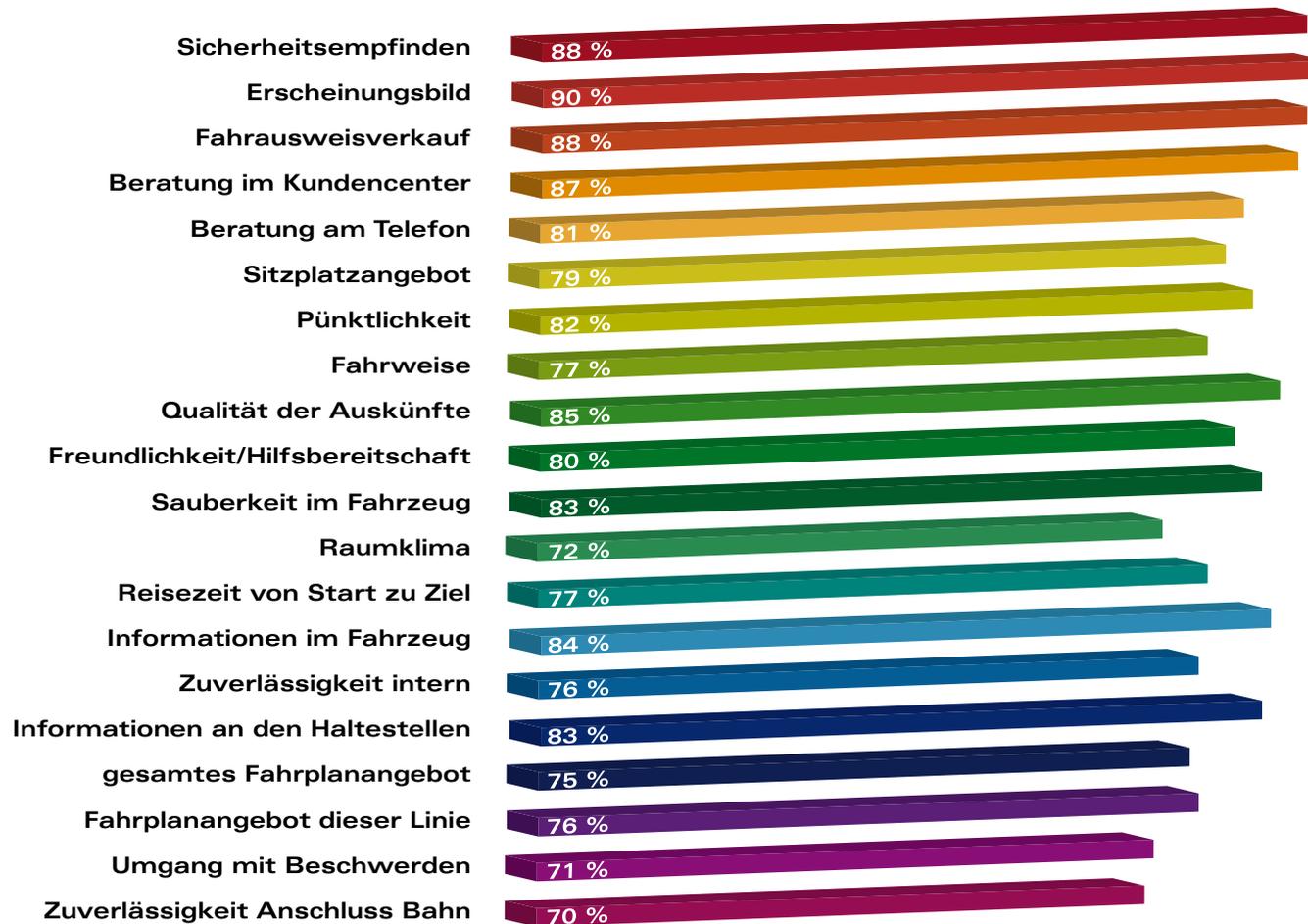
- ▶ Gut ausgebildete Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter
- ▶ Sichere und moderne Fahrzeuge
- ▶ Einhaltung aller Lenk- und Ruhezeiten

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





# Gesamturteil der Kundenbefragungen 2014



Durchschnitt von „sehr zufriedenen“ und „zufriedenen“ Kunden in Prozent

Im Jahr 2014 wurden zusätzlich die Punkte „**Beratung am Telefon**“ und das „**gefühlte Raumklima**“ in den Fahrzeugen ermittelt. Diese Punkte ergaben sich aus den Auswertungen der Bewertungen/Kundenbefragungen der Vorjahre. Die Kritik oder Hinweise zu den Punkten: Fahrweise/Freundlichkeit/Reisezeit/Zuverlässigkeit und Umgang mit Beschwerden, zeigt uns auf was wir umgehend im Jahr 2015 verändern müssen. Wir nehmen diese durchschnittlichen Ergebnisse aus dem Gesamturteil zum Anlass alle Mitarbeiter auf die Einhaltung der Qualitätsversprechen und Servicegarantien hinzuweisen. Die Verantwortung/Durchführung dieser individuellen Schulungen liegt beim jeweiligen Verkehrsunternehmen.



# Übersicht der Kundenbefragungen 2014

<b>Durchführung der Befragung:</b>	August bis November 2014
<b>Beteiligte:</b>	10 Verkehrsunternehmen
<b>Anzahl der gemessenen Linien:</b>	13 Linien (Kundenzufriedenheit)   4 Linien (Kundenanforderungen „Wichtigkeit“)
<b>Zahl der Befragten Personen:</b>	ca. 1.300 Personen (Kundenzufriedenheit)   ca. 400 Personen (Kundenanforderungen „Wichtigkeit“)
<b>Fragebogen:</b>	verwendet werden die Fragebögen aus den Vorjahren (Vergleichbarkeit)
<b>Durchführung der Befragung:</b>	in Bussen und Straßenbahnen (bei der Fahrt)
<b>Interviewer:</b>	geschulte Mitarbeiter der Verkehrsunternehmen
<b>Auswertung der Ergebnisse:</b>	Christian Kuke (SVF), Dr.-Ing. Burkhard H. Krüning (zQUMB)

## Gemessene Linien der Jahre 2011 bis 2014 im Überblick

	2011	2012	2013	2014
Uckermärkische Verkehrsgesellschaft mbH	403 / 450	403 / 450	481 / 482	469
Havelbus Verkehrsgesellschaft mbH	601	653	655	655
Stadtverkehrsgesellschaft mbH Frankfurt/ Oder	981	981	981	981
Barnimer Busgesellschaft mbH	910 / 893 / 886	910 / 886	910 / 861	910 / 861
Verkehrsgesellschaft Belzig mbH	553	553	keine Linie*	keine Linie*
Cottbusverkehr GmbH	4 / 16	keine Linie*	4 / 16	4 / 16
Regionale Verkehrsgesellschaft Dahme-Spreewald mbH	725	500	725	733
Verkehrsbetriebe Brandenburg an der Havel GmbH	B / 2	keine Linie*	B / 2	B / 6
Verkehrsgesellschaft Teltow-Fläming mbH	758	772	600	708
VerkehrsManagement Elbe-Elster GmbH	551 / 560	520 / 551 / 560	520 / 560	520 / 550

**(keine Linie\*)** Wegen umfangreicher Baumaßnahmen sind in den jeweiligen Unternehmen keine Linienbefragungen durchgeführt worden, da Befragungen keine repräsentativen Ergebnisse zur Kundenzufriedenheit ergeben würden.

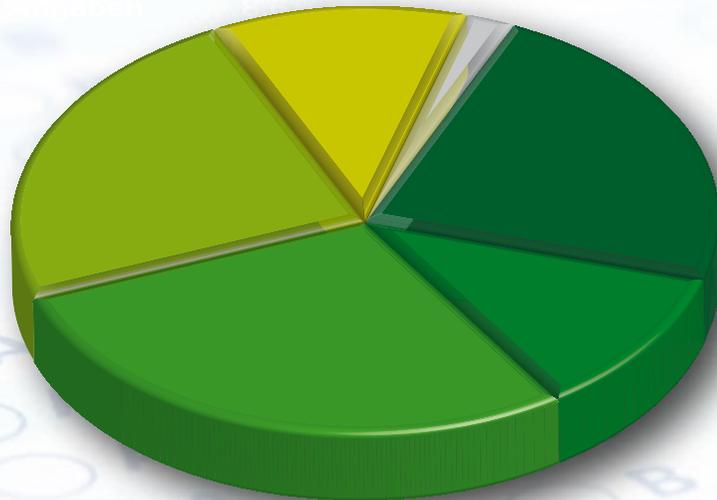
# Ergebnisse der Kundenbefragungen 2014

## Zweck der Fahrt

Arbeit	23 %	Behörde/Arzt	11,8 %
Einkauf	10,9 %	ohne Angaben	2 %
Ausbildung	28,6 %		
Freizeit	23,6 %		

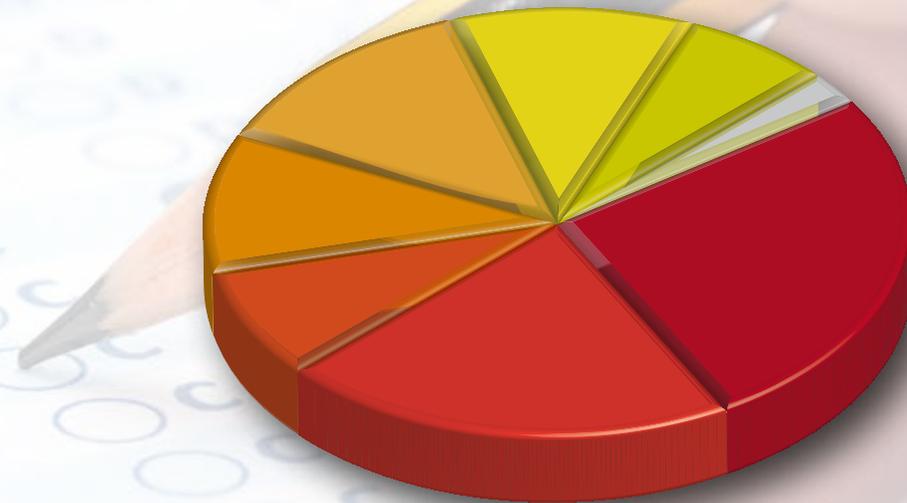
## Altersstruktur

< 19 Jahre	26,6 %	50 - 59 Jahre	12,9 %
20 - 29 Jahre	21 %	60 - 69 Jahre	11,2 %
30 - 39 Jahre	8,3 %	> 70 Jahre	7 %
40 - 49 Jahre	10,7 %	ohne Angaben	2,3 %



Der Anteil der Fahrgäste, die im Jahr 2014 mit dem ÖPNV zur **Arbeit** oder zur **Ausbildung** fahren, hat im Vergleich zum Vorjahr 2013 leicht abgenommen. Die Zuordnung: **Arbeit oder zur Ausbildung** erscheint hier besser und ist für die befragten Personen eindeutiger.

Einen starken Anstieg der Fahrgäste konnten wir bei der Zuordnung „Freizeit“ verzeichnen, wobei der Bereich „Einkauf“ und „Behörden/Arzt“ fast um diesen Anteil abnahm. Die Zuordnungen bei den Befragungen „**Zum Zweck der Fahrt**“ sollten zukünftig genauer erfragt werden.



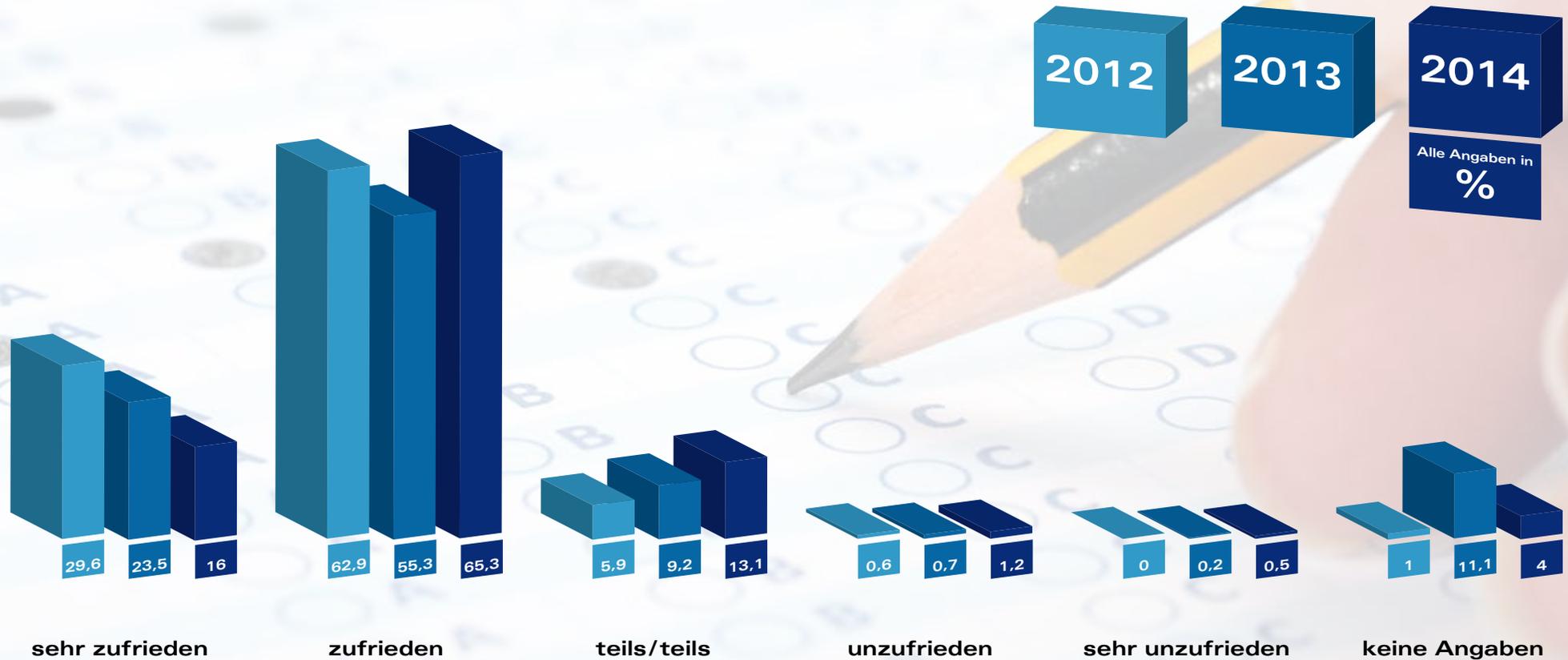
Mit fast der Hälfte der Fahrgäste (48 %) liegen die **unter 30 jährigen Fahrgäste** wieder im oberen Bereich der Vorjahre.

Bei der Alterstruktur der **Personen über 60 Jahre** die den ÖPNV nutzen, zeigt sich eine starke Veränderung von 25 % der im Jahr 2013 auf nur noch 18 % im Jahr 2014. Dafür stieg der Anteil der **Personen zwischen 50 und 59 Jahren** um 4 %, im Vergleich zum Vorjahr, an.



# Gesamturteil unserer Kunden 2014

## Zufriedenheit der Fahrgäste



Wir freuen uns, dass sich sehr viele unserer Fahrgäste (81 %) wieder **zufrieden** oder **sehr zufrieden** für unsere Serviceleistung aussprechen. Der Anteil der Fahrgäste die sich unzufriedenen oder sehr unzufriedenen zu unseren Serviceleistungen äußern konnte leider nicht weiter gesenkt werden.

# Kundenzufriedenheit

Wir arbeiten ständig daran, die Erwartungen unserer Kunden zu erfüllen. Um die Wünsche und die Zufriedenheit unserer Kunden festzustellen und zu ermitteln, nutzen wir verschiedene Wege. Neben der klassischen Kundenbefragung auf ausgewählten Linien nutzen wir auch soziale Netzwerke, unsere Internetpräsenz oder den „Tag der offenen Tür“, um mit dem Kunden ins Gespräch zu kommen.



Die Rückmeldungen und Ergebnisse werden im Unternehmen regelmäßig ausgewertet und finden nach Möglichkeit schnell Eingang in die Fahr- und Dienstplanung oder werden dem Fahrpersonal in den regelmäßigen Schulungen nochmals intensiver vermittelt.



Die Bearbeitung von Kundenbeschwerden ist ein weiteres Feld bei der Verbesserung der Kundenzufriedenheit. Hier gilt es, die Beschwerde fachlich und zeitnah zu bearbeiten und unserem Kunden eine individuelle Antwort zukommen zu lassen.



Nicht zuletzt ist eine zeitnahe und umfassende Fahrgastinformation ein wichtiger Faktor für die Zufriedenheit unserer Fahrgäste. Wir informieren unsere Kunden im Kundencenter persönlich, in unserer Kundenzeitschrift, auf unserer Internetseite über Baustellen und Entwicklungen im Verkehrsangebot und natürlich an den Haltestellen traditionell über Aushänge oder mit TFT-Anzeigen.



# Mobilitätsverbesserung

## Das Unternehmen VTF

Die Verkehrsgesellschaft Teltow-Fläming mbH sichert mit 105 qualifizierten Mitarbeitern den öffentlichen nicht schienengebundenen Nahverkehr in unserem Flächenlandkreis. Täglich fahren wir auf 51 Linien mit dem Schwerpunkt Schüler- und Berufsverkehr. Außerdem betreiben wir drei Stadtlinien sowie den Ortsverkehr Blankenfelde-Mahlow.

Die VTF verfügt über insgesamt 94 Busse. Für deren Modernisierung kommen ausschließlich Fahrzeuge mit um-



weltgerechten Euro-6-Motoren zum Einsatz. Als erstes Verkehrsunternehmen im Land Brandenburg entschlossen wir uns nach einer Testphase zum regulären Einsatz eines Hybridbusses im Linienverkehr. Das Fahrzeug ist seit Juni 2014 leise und umweltschonend im Stadtverkehr Jüterbog unterwegs.

Unsere Arbeit wird sowohl nach den Qualitätsstandards der ISO 9001, als auch nach den Anforderungen an das Umweltmanagement nach DIN EN ISO 14001 regelmä-

© Text und Bild: gb-design Gerald Bornschein

ßig geprüft und zertifiziert. Als Ausbildungsbetrieb kümmern wir uns seit 2007 um den eigenen Fachkräftenachwuchs. Für die Verbundausbildung als Berufskraftfahrer/in suchen wir auch künftig verantwortungsvolle Bewerber und Bewerberinnen.

## Mobilitätsverbesserung

Mit der Einrichtung neuer Linien sowie der Optimierung des Angebotes mittels zeitgemäßer Rufbus-Konzepte kommen wir den Erfordernissen vieler Fahrgäste entgegen. Seit Ende 2012 verbindet die Buslinie 600 den S-Bahnhof Mahlow und den S-Bahnhof Teltow Stadt. Die neue Anbindung an die Berliner S-Bahn und das Güterverkehrszentrums Großbeeren konnte erfolgreich etabliert werden. Über die Weiterführung der Linie 600 bis zum Flughafen Berlin-Brandenburg wurde aus bekannten Gründen noch nicht entschieden.



In Zusammenarbeit mit der Gemeinde Nuthe-Urstromtal wurde das Angebot der Rufbus-Linie R755 auf den östlichen Bereich der Flächengemeinde ausgeweitet. Seit 2013 fährt der Rufbus hier am Wochenende, ab diesem Jahr zusätzlich innerhalb der Ferienzeiten, so dass die

Freizeitangebote für Kinder bequemer zu erreichen sind. Komplett umgestaltet wurde der Linienverkehr im Bereich Jüterbog, Niederer Fläming und Dahme/Mark als Mobilitätskonzept „Niederer Fläming“. Die Hauptbuslinien in der Region erhielten ein neues Taktsystem, das durch Rufbus-Angebote insbesondere am Abend, am Wochenende und an Ferientagen ergänzt wird. Die Erreichbarkeit von Orten auch außerhalb des Schülerverkehrs wird damit verbessert, ebenso die Linienführung im Jüterboger Stadtverkehr. Über eine eigene serverbasierte Softwarelösung werden alle Anmeldungen zum Rufbus-System effektiv registriert und an die verantwortlichen Fahrer weitergeleitet.



Verbesserte Mobilität wird im Regelbetrieb dank des rechnergestützten Betriebsleitsystems (RBL) über eine höhere Anschluss-Sicherung gewährleistet, das betrifft mittelbar auch die Anbindung an S- und Regionalbahn. In ihrer eigenen Mobilität eingeschränkten Fahrgästen kommen wir mit der Neuanschaffung ausschließlich barrierefrei gestalteter Fahrzeuge entgegen. Alle neuen Busse verfügen beispielsweise über eine Rampe für Rollstühle und Halteruf-Taster mit Braille-Markierung.

# Die BUGA-TRAM

## Von Dom zu Dom – das blaue Band der Havel

Vom 18. April 2015 bis zum 11. Oktober 2015 findet in Brandenburg an der Havel die Bundesgartenschau statt. Sie verleiht unserer Havelstadt wieder einmal die Möglichkeit sich zu präsentieren. Mit über 1000 Jahren Geschichte hat sie auch einiges zu erzählen. Um dieses Ereignis schon im Vorfeld bekannt zu machen, haben wir unsere Haltestellen und die VBB-Fahrgastinfo Hauptbahnhof, sowie eine TATRA-Strassenbahn bunt mit Blumendesigns dekoriert.



In der Zeit der BUGA werden wir eine zusätzliche Ringlinie, welche in Form einer 8 am Wochenende durch das Stadtzentrum fährt, einrichten. Die BUGA-TRAM fährt dann vom Hauptbahnhof über die Große Gartenstraße, Steinstraße über den Neustädtischen Markt zum neu gestalteten Nicolaiplatz. Dort werden wir eine zusätzliche Haltestelle für Fahrgäste mit Mobilitätseinschränkungen am Plauer Torturm errichten. Vom Nicolaiplatz fährt sie dann über die Luckenberger Brücke wieder durch die Steinstraße zum Hauptbahnhof zurück.



Partner im  
**Verkehrsverbund  
Berlin-Brandenburg**  
Alles ist erreichbar.



**Verkehrsbetriebe Brandenburg  
an der Havel GmbH**  
Durch und durch Brandenburg.

© Text und Bild: Verkehrsbetriebe Brandenburg an der Havel GmbH



**VB** *Verkehrsbetriebe Brandenburg  
an der Havel GmbH*  
Durch und durch Brandenburg.

Unsere **BUGA-Tram** fährt samstags, sonntags und feiertags den ganzen Tag zwischen den einzelnen Standorten. Sie können natürlich auch über die ganze Woche alle **Straßenbahnlinien** der VBBr nutzen. Alle Infos gibt es unter [www.vbbr.de](http://www.vbbr.de) und in unserem VBBr-Fahrgastzentrum Steinstraße.

**BUGA - 18.04. - 11.10.2015**

Tram **8** **1** **2** **6**

Upstallstraße 18  
14772 Brandenburg an der Havel  
Tel. 03381 - 534-0 · [www.vbbr.de](http://www.vbbr.de)

DEKRA VBB Partner im Verkehrsverbund Berlin-Brandenburg. Alles ist erreichbar.



**BUGA2015 Havelregion**

**Marienberg (Kasse)**

*Rosen in Hülle & Fülle, neue und historische Staudensorten befinden sich gleich auf dem Marienberg.*

**1 2 6 8**

**BUGA2015 Havelregion**

**Dom St. Peter & Paul**

**Packhof (Kasse)**

*Auf dem Packhof präsentieren sich 33 Themengärten: Die Ressourcen des Lebens wachsen im Garten – hier liegt der Ursprung.*

**2 6 8**

**BUGA2015 Havelregion**

**Kirche St. Johannis**

*In der außergewöhnlichen Atmosphäre der St. Johanniskirche werden erstmals 16 Blumenschauen in Szene gesetzt.*

**2 6 8**

# Barrierefreiheit

Unseren Fahrgästen einen barrierefreien Zugang zu unseren Haltestellen, Fahrzeugen und Kundenbüros zu gewähren, ist eines der wichtigsten Anliegen der Cottbusverkehr GmbH. Aus diesem Grund investiert das Unternehmen stetig in moderne Anlagen, Fahrzeuge und sonstige Technik, und achtet dabei stets darauf, dass auch die Bedürfnisse mobilitätseingeschränkter Personen beachtet werden.



Bereits seit vielen Jahren ist die gesamte Fahrzeugflotte der Cottbusverkehr GmbH – das heißt, alle 47 Busse und jede der insgesamt 21 Straßenbahnen – mit Niederflertechnik und speziellen Rollstuhlrampen ausgerüstet. Zusätzlich können unsere Busse dank der sogenannten „Kneeling“-Funktion, für den einfachen Ein- und Ausstieg abgesenkt werden. Bei Um- oder Neubau

von Haltestellen werden die Bahnsteige stets mit taktilen Leitstreifen und barrierefreien Bordsteinabsenkungen ausgestattet.



Es gibt optische Anzeiger für die aktuellen Abfahrtszeiten von Bussen und Bahnen und Fahrscheinautomaten, bei denen sämtliche Bedienelemente in einer benutzerfreundlichen Höhe angeordnet sind. Bei sämtlichen Belangen zum Thema Barrierefreiheit arbeitet das Unternehmen eng mit dem Behinderten-Beirat der Stadt Cottbus zusammen.

Nur bedarfsgerechte Angebote und eine stetige Optimierung der Leistungen sichern barrierefreies Reisen und damit langfristig zufriedene Kunden. Aus diesem Grund achtet Cottbusverkehr auch in den Fahrzeugen



auf ausreichend große Stellflächen für Kinderwagen, Rollstühle und Rollatoren. Darüber hinaus beteiligt sich das Unternehmen bei verschiedenen öffentlichen Veranstaltungen, die sich gezielt mit den Anforderungen von mobilitätseingeschränkten Fahrgästen und Seniorinnen und Senioren auseinandersetzen.



# Beschwerdemanagement

## Havelbus – verbindlich und schnell

Als Mobilitätsdienstleister in der Region bieten wir alle Nahverkehrsleistungen aus einer Hand. Mehr als 50.000 Fahrgäste täglich nutzen unseren Service. Mit unseren Angeboten tragen wir dazu bei, die Straßen zu entlasten und die Umwelt zu schonen. Dabei haben wir die Wettbewerbsfähigkeit und die Wirtschaftlichkeit unserer Dienstleistungen immer im Blick. Hauptgeschäftsfeld von Havelbus ist der Linienverkehr und alle damit verbundenen Aufgaben wie die Planung, Durchführung und Verwaltung der Angebote. Hauptziel unseres Unternehmens ist es, ein qualitativ hochwertiges und bedarfsgerechtes ÖPNV-Angebot zu generieren. Rückgrat dabei ist unsere moderne Fahrzeugflotte von 196 Bussen. 434 Mitarbeiter an sieben Standorten (Potsdam, Stahnsdorf, Werder (Havel), Beelitz, Falkensee, Nauen, Rathenow) sorgen täglich mit Engagement dafür, dass unsere Fahrgäste sicher und pünktlich ihr Ziel erreichen.



## Beschwerdemanagement

Die Erwartungen unserer Fahrgäste nicht nur zu erfüllen, sondern zu übertreffen, ist unser Anspruch. Beschwerdemanagement beginnt bei uns nicht erst bei vorgebrachter Kritik. Vielmehr begleitet es alle betrieblichen Prozesse, wie z. B. Fahrplangestaltung und Fahrgastinformation. Liegt eine Beschwerde vor, gilt es, sie fachlich, individuell und in kurzer Zeit zu beantworten. Dafür verantwortlich zeichnet unser Kundenkontaktmanager in enger Zusammenarbeit mit allen Fachbereichen. Ziel ist es immer, die Zufriedenheit des Fahrgastes wiederherzustellen. Denn nur zufriedene Kunden nutzen gern unsere Havelbusse.





# Kundencenter

Eine Folge der aktuellen demografische Entwicklung ist der stetig steigende Anteils älterer Menschen an der Gesamtinwohnerzahl, diese Veränderung wirkt sich auch auf unsere Fahrgäste aus. Vor allem ältere Menschen wünschen Beratungsleistungen nicht nur via Internet oder Telefon, sondern schätzen die direkte Beratung von Angesicht zu Angesicht.

Das ist nur ein Grund, warum in Zeiten modernster Kommunikationsmittel Dienstleistungsunternehmen nicht auf den Service der Beratung im Kundencenter verzichten können. Diese direkten Beratungsleistungen sind ein wichtiger Bestandteil des Selbstverständnisses der VerkehrsManagement Elbe-Elster GmbH als Dienstleister. Wir betreiben ein eigenes Fahrgastzentrum im Bahnhof Elsterwerda, welches Beratungs- und Vertriebsleistungen für das gesamte Sortiment der Deutschen Bahn und der Verkehrsverbünde Berlin-Brandenburg und Oberelbe anbietet. Weitere Agenturen werden in Finsterwalde, Doberlug-Kirchhain, Bad Liebenwerda betrieben, in Falkenberg/Elster besteht eine Kooperation mit einem externen Partner im Bahnhof.



# Klima- und Umweltschutz

Klima – und Umweltschutz geht uns alle an!

Die Regionale Verkehrsgesellschaft Dahme-Spreewald mbH (RVS) ist stolz darauf, mit einer der modernsten Busflotten des Landes Brandenburg einen aktiven Beitrag zum Klima- und Umweltschutz zu leisten.



Im Jahr 2014 haben wir sechs Busse „Integro“ mit Euro 6, als Ersatz für drei Fahrzeuge der Euro-2-Norm und drei Fahrzeuge der Euro-3-Norm, für die Senkung der CO<sup>2</sup>-Emissionen. Das gleiche Ziel – Senkung der CO<sup>2</sup>-Emission- verfolgen wir mit der Umrüstung der Heizungsanlage in unserer Niederlassung Mittenwalde von Heizöl- auf Gasbetrieb, sowie der Erneuerung

© Text und Bild: Regionale Verkehrsgesellschaft Dahme-Spreewald mbH



der Wärmedämmung der Abstellhalle. Die Beleuchtungsanlage in der Werkstatt Luckau wurde, ebenso wie in der Fahrzeug-Abstellhalle und den Aussenanlagen auf Induktionsleuchten umgerüstet, um den Energieverbrauch zu senken.

Wir führen regelmäßig die Dichtheitsprüfung an unseren sieben Leichtflüssigkeitsabscheidern und die Reinigung der Dieselmotoren-Behälter an unseren Tankanlagen durch. Im Rahmen der baulichen Veränderungen wurden ebenso zusätzliche Reinigungsschächte in den Regenwasserleitungen verbaut, sowie die Spülung des gesamten Rohrnetzes durchgeführt. Unsere Kraftfahrer werden kontinuierlich, im Rahmen der Fahr-Sicherheits-Trainingstage in Fragen der kraftstoffsparenden Fahrweise geschult und leisten ebenso ihren aktiven Beitrag zum Umweltschutz.





# Pünktlichkeit

Pünktlichkeit der Busse und Bahnen sind anerkanntermaßen für alle Fahrgäste in der Wichtigkeit ganz vorn.

Um einen verlässlichen Linienverkehr zu erreichen stecken wir viel Aufwand in die Planung und Überwachung unserer Verbindungen. Im öffentlichen Verkehrsraum unterliegen wir auch Bedingungen und Beeinträchtigungen, die durch das Unternehmen gar

nicht beeinflusst werden können. Das betrifft insbesondere witterungsbedingte Straßenverhältnisse sowie Störungen des Verkehrsablaufes.

Die VGB überwacht ihren gesamten Linienverkehr mit Hilfe eines rechnergestützten Betriebsleitsystems. Dadurch können Verspätungen und Verfrühungen meist erkannt und geeignete Maßnahmen eingeleitet werden.



Um unseren Verpflichtungen noch besser gerecht zu werden, wurde in 2013 eine Neuorganisation in der innerbetrieblichen Kontrolle und im Berichtswesen umgesetzt.

Die Ursachenschwerpunkte für Abweichungen vom Regelbetrieb waren vor allem:

- Witterungsbedingte Verspätungen und Ausfälle (48 %)
- Behinderungen durch Baustellen (34 %)

Daraus ergibt sich ein Pünktlichkeitsgrad der VGB von 98,4 %. Bezogen auf vom Unternehmen zu vertretenden Ausfälle und Verspätungen wurden sogar 99,99 % erreicht.

© Text und Bild: Verkehrsgesellschaft Belzig mbH

# Sicher unterwegs

Wir wollen, dass Brandenburg an der Havel mit unseren Straßenbahnen und Omnibussen mobil bleibt. Um unsere Visionen von einem modernen und sicheren ÖPNV in unserer Stadt zu verwirklichen, investieren wir in neue Technologien, planen wirtschaftlich und entwickeln zweckentsprechende Fahr- und Dienstpläne, bilden aus und schulen unsere Mitarbeiter.



Mit unserer Dienstleistung tragen wir dazu bei, die Straßen vom Individualverkehr und unsere Umwelt zu entlasten. So schaffen wir eine sichere, stabile Beförderung und sorgen so überfüllte Straßen entgegen, verringern die Unfallwahrscheinlichkeit im Individualverkehr und steigern die urbane Lebensqualität in unserer Havelstadt.



Täglich überprüfen unsere Mitarbeiter vom Gleisbau unsere Schienenwege und Weichenanlagen auf Sicherheit!

© Text und Bild: Verkehrsbetriebe Brandenburg an der Havel GmbH



Einmal im Jahr wird das modernste Messverfahren im Rahmen der Messe „InnoTrans“ bei der VBB durchgeführt und unsere Schienenwege überprüft. Zum Schutze der Anwohner und Fußgänger werden bei Bauarbeiten im Gleisbereich Maßnahmen ergriffen, um Überspannungsschäden zu vermeiden.



Wir sind ständig bemüht unsere Verkehrswege zu sichern, um somit Ausfälle oder sogar Unfälle schon im Vorfeld zu verhindern.



Zur Aufrechterhaltung unseres Sicherheitsstandards gehört nicht nur die Kontrolle der Gleise, Weichen und den dazugehörigen technischen Anlagen, sondern auch die Reinigung. Täglich werden definierte Streckenabschnitte, welche in einem Tourenplan festgelegt sind, mit unserem speziellen Schienenreiniger befahren. Neben der Gleisreinigung ist auch der Winterdienst fester Bestandteil unserer Fahrsicherheit. Unsere Mitarbeiter werden in zusätzlichen Schichten bereitgestellt, um Bahnanlagen, Gleise und Haltestellen von Eis und Schnee zu befreien.



Auf dem Triebwagen 154 wurde eine Fahrdrähtenteilungsanlage montiert, welche bei kalten, verschneiten und vereisten Wintertagen eingesetzt wird. Um die Oberleitungen für den Linienverkehr in Fahrbereitschaft zu halten, wird in den Nächten unsere Oberleitung mit einem speziellen Frostschutzmittel bestrichen.

## Erscheinungsbild und Sauberkeit

Die Busse der Uckermärkischen Verkehrsgesellschaft mbH stehen nicht nur unter ständiger technischer Überwachung, sondern bevor sie wieder auf Fahrt durch die Uckermark gehen, reinigt ein Team von mehreren Mitarbeiterinnen die Fahrzeuge regelmäßig.



Nach der Fahrt durch die Waschanlage werden die Fahrzeuge in der Bushalle zum Trocknen abgestellt und hier beginnt die wichtige Arbeit der Innenreinigung. Zu den täglichen Reinigungsarbeiten in den Bussen gehören das Fegen und das Wischen der Busse, sowie das Fensterputzen und das Abwischen der Griffe und Haltestangen. Dabei ist das Reinigen der Busse sehr von den Jahreszeiten abhängig.

Während der Wintermonate ist die Reinigung besonders aufwendig. Vor allem durch die Streumittel von den Straßen fällt in der kalten Jahreszeit sehr viel Schmutz an und die Grundreinigung erfordert mehr Zeit. Doch nicht nur unsere Fahrzeuge stehen im Fokus der Aufmerksamkeit, auch das Fahrpersonal der UVG sorgt für ein ansprechendes Erscheinungsbild.



Durch einheitliche Dienstkleidung und ein freundliches Auftreten werden Fahrerinnen und Fahrer zu vertrauensvollen Ansprechpartnern in Sachen Öffentlicher Personennahverkehr.



# Freundlichkeit und Hilfsbereitschaft

Ein wichtiges Qualitätsversprechen der Stadtverkehrsgesellschaft Frankfurt (Oder) mbH sind freundliche und gut ausgebildete Mitarbeiter/-innen. Um dies Ziel zuverlässig zu erreichen schulen wir unsere Mitarbeiter/-innen regelmäßig und legen insbesondere in den Dienstunterricht großen Wert auf das Thema Fahrgastzufriedenheit und Hilfsbereitschaft. Denn nur zufriedene Fahrgäste werden gern wieder mit uns fahren.



Besonders wichtig ist uns auch eine gute und konstruktive Zusammenarbeit mit den Behindertenverbänden der Stadt. Aus dieser Zusammenarbeit entstand zuletzt auch ein Projekt zur Verbesserung der Spaltüberbrückung an Niederflurfahrzeugen, welches die Nutzbarkeit unserer

Niederflurstraßenbahnen für Rollstuhlfahrer/-innen deutlich verbessert hat. Natürlich können in ihrer Mobilität eingeschränkte Fahrgäste oder Mütter/Väter mit Kinderwagen unsere Fahrerinnen und Fahrer jederzeit um Unterstützung beim Ein- oder Aussteigen bitten.

Aber auch unsere kleinen Fahrgäste liegen uns am Herzen. Aus diesem Grund führen wir immer zum Schuljahresbeginn die Busschule durch. Hier lernen die Kinder mit Spaß und Spannung das richtige und sichere Verhalten an Haltestellen und in den Fahrzeugen.





# Qualitätsbericht

Herausgeber

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

## Impressum



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

## Gestaltung/Layout



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

## Druck

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

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

## Sehr geehrte Leserin, Sehr geehrter Leser,

mit diesem vorliegenden Exemplar des Umwelt- und Qualitätsberichtes 2014 liegt Ihnen ein Jahresbericht mit ausgewählten aktuellen Terminen aus dem Jahr 2015 vor. Wir haben uns entschlossen, zukünftig die Herausgabe der Umwelt- und Qualitätsberichte mit Terminen aus dem aktuellen Jahr der Veröffentlichung zu ergänzen. Die BUGA 2015 haben wir zum Anlass genommen, diese Veränderung im vorliegenden Bericht (mit aktueller Doppel-Mittelseite zur BUGA) umzusetzen.

### Besonderheiten/Termine im Jahr 2015:

#### Barnimer Busgesellschaft mbH (BBG)

Im Jahr 2015 begeht die Barnimer Busgesellschaft mbH (BBG) das Jubiläum „75 Jahre O-Bus in Eberswalde“. Für diesen Anlass sucht das Unternehmen die schönsten Fotos der vergangenen 75 Jahre.

#### 1. August 2015

Einsendeschluss Fotowettbewerb Barnimer Busgesellschaft mbH (BBG)

#### 12. September 2015

Tag der offenen Tür auf dem Betriebshof der BBG in Eberswalde

#### Cottbusverkehr GmbH (CV)

#### 1. April 2015

Saisonstart bei der Cottbuser Parkeisenbahn

5. September 2015 – 2. Kinder- und Familienfest bei der Cottbuser Parkeisenbahn



#### Verkehrsgesellschaft Belzig mbH (VGB)

Sie prägten die Straßen nicht nur der DDR: Omnibusse der ungarischen Marke „Ikarus“. Ein Vierteljahrhundert ist es nun schon her, dass die letzten Großserien der gelben und zuletzt beige/bordeauxroten 200er Baureihe aus einem der weltweit führenden Omnibuswerke in den Linien- und Reiseverkehr geschickt wurden.

Zum 4. Ikarus-Treffen treffen sie sich alle wieder: Die „Rakete“ mit der markanten Heckgestaltung, die „Häkelnadel“, die „Fernsehtruhe“ oder auch einfach nur der „Schlenki“, seien es der 55er oder 66er, der 311er, der 630er oder der 280er – die Fans wissen sofort um die Besonderheiten. Das Treffen findet im Rahmen eines Tages der Offenen Tür bei der Verkehrsgesellschaft Belzig auf dem Betriebshof der VGB statt, so dass für Speis und Trank gesorgt ist. Alle Ikarus-Busse werden mit ihrer „Biografie“ vorgestellt und als besonderen Höhepunkt wird es eine Ausfahrt, ein Corso aller Ikarus-Busse, geben.

#### 16. Mai 2015

Tag der Offenen Tür bei der VGB auf dem Betriebshof

#### 15. - 17. Mai 2015

4. Ikarus-Treffen in der Stadt, 14806 Bad Belzig (Fläming)





**Verkehrsbetriebe Brandenburg  
an der Havel GmbH**  
Durch und durch Brandenburg.



Zuordnung der Haltestellen zu den Tarifzonen A, B und C

**Gültig ab 14. Dezember 2014**



- Straßenbahnlinie mit Endstelle und Haltestelle
- Omnibuslinie mit Endstelle und Haltestelle nur in Pfeilrichtung nur zeitweilige Bedienung
- Tramlinie
- Buslinie
- Straßenbahnlinie
- Übergang / Anschluss mit anderen Linien
- Rollstuhlgerechter Zugang
- VBB - Fahrgastzentrum Steinstraße 66 / 67
- aktueller Standort

Fahrscheinautomaten der VBB



Bezahlung mit Münzen und Geldscheinen bis 50 €.  
Fahrkartenverkauf beim Fahrer nicht möglich. In allen Fahrzeugen der VBB haben wir mobile Fahrscheinautomaten.

Nachtliniennetz ab ca. 20.30 Uhr



**Verkehrsbetriebe Brandenburg  
an der Havel GmbH**  
Durch und durch Brandenburg.



Zuordnung der Haltestellen zu den Tarifzonen A und B

**Gültig ab 14. Dezember 2014**



- Nachtbuslinie mit Endstelle, Haltestelle und Haltestelle nur in Pfeilrichtung
- Rollstuhlgerechter Zugang
- VBB - Fahrgastzentrum Steinstraße 66 / 67
- aktueller Standort
- Übergang / Anschluss mit anderen Linien

Fahrscheinautomaten der VBB



Bezahlung mit Münzen und Geldscheinen bis 50 €.  
Fahrkartenverkauf beim Fahrer nicht möglich. In allen Fahrzeugen der VBB haben wir mobile Fahrscheinautomaten.

Upstalstraße 18  
14772 Brandenburg an der Havel  
Tel. 03381 - 534-0 · www.vbbr.de

Upstalstraße 18  
14772 Brandenburg an der Havel  
Tel. 03381 - 534-0 · www.vbbr.de