

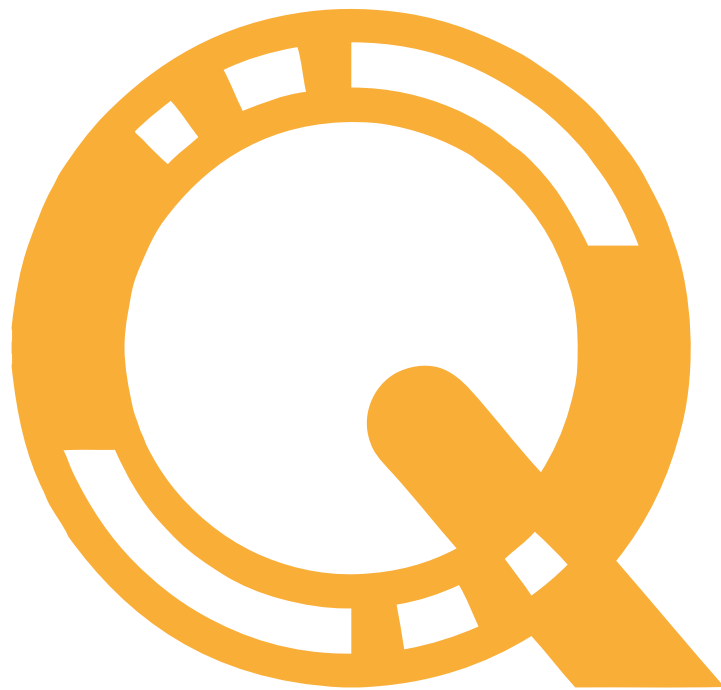


Qualität
Umwelt
Service

NACHHALTIGKEITSBERICHT 2020

Nachhaltigkeitsbericht 2020

Qualität | Umwelt | Service



Inhaltsverzeichnis



Im Spreewald

Zusammenfassung	6
Nachhaltigkeit im Verkehrsunternehmen	8
Zahlen und Fakten	10
Ergebnisse in außergewöhnlichen Zeiten	12
UVG Qualitätssicherung auch in Ausnahmesituationen	14
regiobus Besser Mobil per ÖPNV	16
VTF Flexible Verkehre – Daseinsvorsorge im Landkreis TF	18
Havelbus Beschwerdemanagement	22
VBB VBB sichert trotz Corona-Krise die Mobilität in Brandenburg an der Havel	24
SVF Klima- und Umweltschutz	26
BBG Bau einer neuen Busgarage am Standort Bernau	28
RVS Sicher unterwegs	30
CV Erscheinungsbild und Sauberkeit	32
VMEE Fahrgastinformation und Marketing	34
Besonderheiten 2020/2021	36
Impressum	38

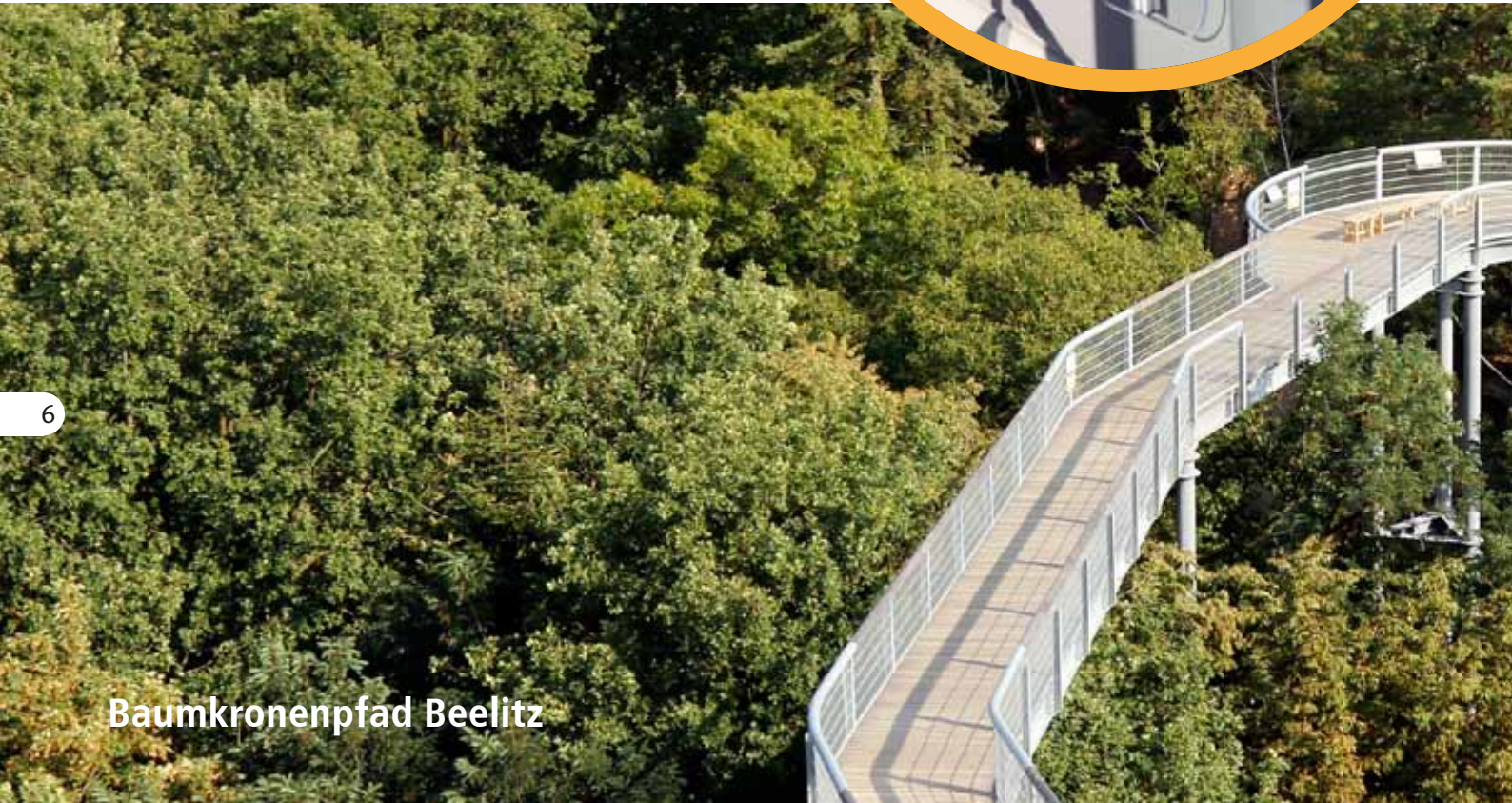


Zusammenfassung

Das Jahr 2020 wird als besonderes Jahr in die Historie der **zertifizierten Brandenburger Qualitäts-Unternehmen** eingehen. Trotz der vielen politischen Entscheidungen konnte der Betrieb in den Verkehrsunternehmen weitgehend aufrechterhalten werden.

Erste wirtschaftliche Analysen zeigten, dass die Schutzmaßnahmen für das Fahrpersonal drastische Verluste bei den Fahrgeldeinnahmen bewirkten. Die für das Jahr 2020 geplanten Maßnahmen und Ziele in den Bereichen „Umwelt“, „Elektrofahrzeuge“ sowie weitere Verbesserungen der Service-Qualität konnten somit nicht bei allen Verkehrsunternehmen komplett umgesetzt werden.

Die Wirtschaftlichkeit eines jeden Unternehmens ist immer eng mit den finanziellen Möglichkeiten zur Verbesserung verknüpft, was hier deutlich klargestellt werden muss. Weiter den kompletten Fahrplan abzudecken, die Mehrarbeiten durch Hygienemaßnahmen und Informationsvermittlung zu stemmen, war der Schwerpunkt in allen Verkehrsunternehmen. Hilfreich waren die seit Jahren funktionierenden Prozesse und die intensive Kommunikation aller Geschäftsleitungen durch tägliche Telefonkonferenzen.



In diesen außergewöhnlichen Zeiten haben sich alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter intensiv und solidarisch für das jeweilige Verkehrsunternehmen eingesetzt. Deshalb möchten wir hier allen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter einen besonderen Dank aussprechen. **Dass dies auch von Seiten der Entscheidungsträger anerkannt und honoriert wird, ist uns als externer zQUMB ein wichtiges Anliegen dieses Berichtes.**

Die im Juni 2020 geplanten Rezertifizierungen durch die DEKRA (DIN 9001 / DIN 14001 / DIN 13816) konnten vereinbarungsgemäß an den Standorten durchgeführt werden. Die notwendigen Vorarbeiten von Januar bis Mai waren durch die politischen Entscheidungen und freiwillige Ausgangssperren geprägt. Um die Verkehrsunternehmen für die Rezertifizierung vorzubereiten, wurde jedes Verkehrsunternehmen durch den **zentralen Qualität- und Umweltschutz-Beauftragten (zQUMB)** und weitere externe Auditoren persönlich besucht und auditiert. Die Zeiten der politisch verordneten Quarantäne wurden für eine neue „Online-Auditierung“ genutzt und praktisch umgesetzt. **CORONA ermöglichte damit eine praktische Umsetzung der bereits vorhandenen, aber kaum genutzten Digitalisierung in den zertifizierten Brandenburger Qualitäts-Unternehmen.**



Nachhaltigkeit im Verkehrsunternehmen

Sind Verkehrsunternehmen in ihrem Tätigkeitsfeld systemrelevant und nachhaltig? Diese Frage begleitet uns seit über 10 Jahren und konnte immer wieder mit „JA“ beantwortet werden. **Die zertifizierten Brandenburger Verkehrsunternehmen sorgen für die Mobilität der Bürgerinnen und Bürger (systemrelevant) und in der Uckermark zudem für den nachhaltigen Transport von Post und Paketen.**

Alle notwendigen Aspekte der Nachhaltigkeit werden in der Matrix-Gruppe (die zertifizierten Brandenburger Q-Unternehmen) transparent analysiert und in den vier jährlich stattfindenden Workshops (WS) festgelegt. Die Maßnahmen, Kennzahlen und nachhaltigen Leistungen (Strategie / Prozesse / Qualität & Umwelt & Service sowie zur Gesellschaft) werden in den zweimalig stattfindenden Geschäftsführungs-Konferenzen (GFK) bestätigt.

CORONA ermöglichte uns im Jahr 2020 erstmalig, die vorgegebenen Prozesse mit persönlichen Treffen (GFK & WS) und Standort-Audits zu verlassen, und die Digitalisierung durch Remote-Audits umsetzen.

Bereich Allgemeines

Nachhaltigkeit fordert von den Verkehrsunternehmen die Prüfung der internen Organisation und Kommunikation und deren Anwendung & Umsetzung. Hier müssen die Verantwortlichkeiten, Ressourcen festgelegt sein und nachweislich die Einhaltung von Gesetzen und Vorschriften geprüft werden. Das decken die Verkehrsunternehmen u. a. durch die Umwelt-Audits nach DIN 14001 und die Qualitäts-Audits nach DIN 9001 ab.

Bereich Arbeitsplatz

Nachhaltigkeit fordert von den Verkehrsunternehmen die Prüfung von Beschäftigungs- und Lohn-/Arbeitsbedingungen und auch die Prüfung von Gesundheit, Prävention sowie Inklusion und Chancengleichheit. Das decken die Verkehrsunternehmen u. a. durch die Service-Audits nach DIN 13816 und ein spezielles Qualitäts-Siegel der Nachauftragnehmer ab.



Der „Deutsche Nachhaltigkeits Kodex“ (DNK) aus dem Jahr 2014 war erste Basis für unser Handeln. Die dort vorgegebenen vier Bereiche mit den 20 Kriterien haben wir für uns in den folgenden Jahren durch weitere Punkte ergänzt. Neben der zentralen Unternehmenspolitik, die das Unternehmensleitbild der Matrix-Gruppe abbildet, führen wir den gesellschaftlichen Dialog mit unseren Kunden, Bürgern und den zuständigen Behörden und politischen Entscheidungsträgern.

Mit dem Wechsel des „bisherigen Qualitätsberichtes“, der als gedruckte Version über 15 Jahre existierte, zur aktuell vorliegenden Online-Version eines „Nachhaltigkeitsberichtes“ haben wir durch einen Ressourcen schonenden Schritt hin zur papierlosen Berichterstattung umgesetzt.

Bereich Umwelt

Nachhaltigkeit fordert von den Verkehrsunternehmen die Prüfung von Ressourcen- und Flächenverbrauch, Umweltbelastung und Mobilität. Dies wird durch die DIN 14001, Energie-Audits und Abfallbilanzierung umgesetzt und geht damit über den Nachhaltigkeits-Kodex hinaus. Im Laufe der Jahre wurden alle Kennzahlen innerhalb der Gruppe angepasst, auf deren Sinnhaftigkeit und Praxistauglichkeit geprüft und fixiert. Dass es ein aktuelles Gefahrstoffkataster gibt und alle gesetzlichen und freiwilligen wiederkehrenden Prüfungen nachgehalten und extern überprüft werden, ist in der Gruppe eine Selbstverständlichkeit.

Bereich Markt

Nachhaltigkeit fordert von den Verkehrsunternehmen die Prüfung von fairem Wettbewerb, Beschaffung sowie Aussagen zur Dienstleistung und dem Umgang mit Kunden. Diese Punkte finden sich in allen angewendeten Normen (9001/14001/13816) wieder. Lieferanten werden bewertet, relevante (gefährliche) Einsatzstoffe werden auf möglichen Ersatz (nachhaltige Beschaffung) geprüft und weitere ökologische / soziale Auswirkungen analysiert. Die Fahrzeuge werden möglichst lange genutzt, soweit sie den gesetzlichen Anforderungen und den Bedürfnissen der Fahrgäste entsprechen. Um die Nachhaltigkeit in weiteren Bereichen zu gewährleisten, werden „Datenschutz“, „Beschwerdemanagement“ sowie Menschenrechte / Compliance und Schulungen / Bewusstseinsförderung der Beschäftigten durch externe Prüfer regelmäßig auditiert.

Bereich Gemeinwesen

Nachhaltigkeit fordert von den Verkehrsunternehmen die Prüfung der Möglichkeit des Austauschs verantwortlicher Mitarbeiter/innen zwischen den Unternehmen. Dies wird bereits seit 10 Jahren bei den internen Audits und den Workshops praktisch umgesetzt. Alle neuen Mitarbeiter/innen (auch Auszubildende), die in den Verantwortungsbereichen Umwelt, Qualität, Beschwerdemanagement, Fahrgeldeinnahmen etc. arbeiten, werden in ihrem Fachwissen auch in anderen Verkehrsunternehmen geschult.

Zahlen und Fakten

Die Verkehrsunternehmen Verkehrsgesellschaft Teltow-Fläming mbH (VTF), die Havelbus Verkehrsgesellschaft mbH (HVG) und die Stadtverkehrsgesellschaft mbH Frankfurt/Oder (SVF) haben Kundenzufriedenheitsbefragungen im Januar/Februar 2020 und somit vor der „Krise“ durchgeführt. **In diesem Bericht werden nur Ergebnisse der Befragung von VTF öffentlich dargestellt.** Die Ergebnisse von SVF und HVG dienen in diesem Jahr nur für eigene innerbetriebliche Auswertungen.

Um in diesem Bericht dennoch Werte zu veröffentlichen, hatten wir im Vorfeld der Berichtserstellung überlegt, die Werte aus dem Bericht 2019 hier nochmals darzustellen. Diese Werte aber „allein“ hier abzu-drucken erschien uns jedoch dann nicht relevant. Nur die „Berichts-Seiten“ mit Diagrammen zu füllen und damit den äußeren Eindruck des Berichtes zu „verbessern“, wäre nicht NACHHALTIG.

Nachhaltig ist unsere Entscheidung, den vorliegenden Bericht (Nachhaltigkeitsbericht 2020) dann mit Ergebnissen und Zahlenwerten zu ergänzen, wenn noch in diesem Jahr weitere mögliche Befragungen durchgeführt werden. Der Vorteil dieses „ersten“ nur als Online-Version vorliegenden Nachhaltigkeitsberichtes ist die Möglichkeit, ihn durch eine weitere Revision (2020-Rev.1.1) zu aktualisieren.



Bei der diesjährigen Zertifizierung durch die DEKRA ergab sich eine bisher noch nie dargestellte Bewertung der Kundenzufriedenheit, durch die graphische Auswertung der jährlichen Beschwerden. Alle Verkehrsunternehmen erfassen natürlich die Kunden-Beschwerden und nutzen die Ergebnisse aus internen Auswertungen, um die von den Fahrgästen geforderten Verbesserungen in Maßnahmen für die eigene Dienstleistung umzusetzen.

Um diese Werte zusammenzutragen und im Bericht zu veröffentlichen, sind weitere Schritte notwendig, die wir als externe Betreuer und interne Auditoren bereits eingeleitet haben. Wir hoffen darauf, in den folgenden Monaten die Standorte wieder persönlich besuchen zu können. Die Termine sind bereits fixiert, um die uns übermittelten Daten zu verifizieren.

Wenn diese Arbeiten abgeschlossen sind, wird der vorliegende Bericht aktualisiert und steht bei allen beteiligten Verkehrsunternehmen zum Download bereit.



Ergebnisse in außergewöhnlichen Zeiten

Die für das Jahr 2020 geplanten Fahrgastbefragungen konnten nur von einigen Verkehrsunternehmen durchgeführt werden. Alle anderen Befragungen wurden gestoppt, um die Fahrgäste und auch die Fragesteller vor einer möglichen Ansteckung zu schützen. Die elektronischen Zählwerke in den Fahrzeugen zählten teilweise nur 30% der sonst üblichen Fahrgäste. Dass die Verkehrsunternehmen teilweise den vollen Fahrplan weiterhin bedienten, ermöglichte allen Personen, die auf den öffentlichen Verkehr angewiesen waren, einen zuverlässigen, pünktlichen und freundlichen Nahverkehr. Dass diese Fahrgäste sehr zufrieden waren, können wir somit nur vermuten.

Die Einschränkungen der Fahrgäste, durch den 1,5-Meter-Mindest-Abstand und das Tragen von Mund-Nase-Schutz, führte nicht zu mehr Beschwerden, da die Ausnahmesituation anfänglich von allen akzeptiert wurde. Die notwendigen Kundenzufriedenheitsbefragungen, die für die Zertifizierung der Service-Norm DIN 13816 eine Pflicht bedeuten, wurden nach Rücksprache mit den externen DEKRA-Auditoren ausgesetzt. Die Problematik des Umgangs mit der außergewöhnlichen Situation war **an allen fünf Audit-Tagen** im Juni 2020 ein Diskussionsschwerpunkt mit den DEKRA-Auditoren.



Alle gesetzlich erforderlichen und selbst auferlegten Maßnahmen zur Sicherstellung der Mobilität und zum Schutz von Personal und Fahrgästen wurden für sehr gut befunden. Mit den internen Vorbereitungen des Personals an jedem Standort der beteiligten zehn Verkehrsunternehmen und den zusätzlichen Schulungen sowie externen Audits, auch durch Auditoren aus anderen Verkehrsunternehmen, konnte die DEKRA-Zertifizierung ohne Neben- und Haupt-Abweichungen erfolgreich abgeschlossen werden.

Ein gelebtes Managementsystem zeigt in dieser „Krise“ deutlich den Vorteil auf: Die Anwendung von ISO-Normen kann die Haftungsrisiken senken. Die Geschäftsführer haben damit seit Jahren ein Mittel in der Hand, um den eigenen kritischen Blick auf bestehende Unternehmensprozesse durch neutrale, unabhängige Begutachtungen der Fachexperten bestätigen zu lassen.

Nur mit dieser Methode sind die kritischen Einschätzungen und Bewertungen des eigenen Betriebes durch die Geschäftsführung auch als Nachweisverfahren vor Gericht sichergestellt.

Die Geschäftsführung ist somit immer offen für jeden externen Hinweis, der sich aus dem vorhandenen Managementsystem der zertifizierten Brandenburger Verkehrsunternehmen ergibt.



Qualitätssicherung auch in Ausnahmesituationen – Corona

Die Corona-Pandemie beherrscht die gesamte Welt doch auch in dieser Ausnahmesituation sind wir weiterhin zuverlässig, pünktlich, freundlich – das versteht sich von selbst.

Zur Aufrechterhaltung unserer qualitativ hochwertigen Leistungen mussten verschiedene Maßnahmen unternommen werden um sowohl unsere UVG-Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter als auch unsere Fahrgäste zu schützen. Der „normale“ Ablauf der verschiedenen Prozesse war nicht mehr möglich.

So kam es, dass zu aller erst Hinweisschilder an und in den Fahrzeugen angebracht wurden, die erklären wie man sich und andere schützen kann. Eine sehr drastische und offensichtliche Maßnahme war die Absperrung des Fahrerbereichs, der nur noch den Zustieg über die 2. Wagentür ermöglichte. Es liegt auf der Hand, dass der Fahrscheinverkauf im Fahrzeug nun eine völlig neue Herausforderung darstellte, aber weiterhin realisiert werden konnte. Eine weitere Herausforderung ist die Einhaltung des Mindestabstandes, der im öffentlichen Nahverkehr nur schwer realisierbar ist aber allein das Tragen eines Mund- und Nasenschutzes schützt sowohl den Fahrgast als auch die Mitreisenden gerade da, wo die Mindest-1,5-Meter unmöglich sind.





Uckermärkische Verkehrsgesellschaft mbH
Steinstraße 5
16303 Schwedt
www.wirbewegensie.de

Außerdem ist zu beachten, dass sofern Fahrgäste Hilfe beim Ein- und Ausstieg benötigen, unsere Fahrerinnen und Fahrer zur Unterstützung bereitstehen und jedenfalls ein Mindestmaß an Schutz durch das Tragen eines Mund- und Nasenschutzes erwarten dürfen. Auch die Übertragung der Viren in der Luft kann durch ausgiebiges Lüften beeinflusst werden. Daher wurden unsere Fahrerinnen und Fahrer angewiesen beide Wagentüren bei jedem Halt zu öffnen. Das hielt uns aber selbstverständlich nicht davon ab pünktlich zu sein – wir haben schließlich einen gültigen Fahrplan einzuhalten.

In täglichen Krisenstabssitzungen wurden auf kurzem Wege aktuelle Erkenntnisse ausgewertet, daraus Maßnahmen entwickelt und prompt umgesetzt.

So konnten wir unmittelbar auf allen Ebenen reagieren, denn der Fahrbereich, die Ticket- und Abonnement-Verwaltung, die Fahrzeugreparaturarbeiten, die Fahrgastinformation und und und – alles greift ineinander und muss auch in Ausnahmesituationen funktionieren und genau das dürfen unsere Fahrgäste jederzeit von uns erwarten – Zuverlässigkeit, Pünktlichkeit, Freundlichkeit.

<i>Mitarbeiter</i>	213
<i>Auszubildende</i>	3
<i>Beförderte Fahrgäste</i>	6,1 Mio.
<i>Gründung</i>	1997



Besser Mobil per ÖPNV

Neue Verbindungen und Angebote im Landkreis Potsdam-Mittelmark

Der Corona-Krise zum Trotz startete die regiobus Potsdam Mittelmark GmbH am 2. Juni 2020 mit zwei tiefgreifenden Linien-Neuigkeiten: den Start ihrer ersten E-Bus-Linie sowie die Übernahme des Linienbetriebs in der Region Brück.

In Werder (Havel) verkehrt seitdem nicht nur die erste E-Bus-Linie der regiobus, sondern die erste im regulären Linienbetrieb im Land Brandenburg. Der Einsatz des batteriebetriebenen Kleinbusses auf der Linie E30 ist nicht nur technisch, sondern auch konzeptionell innovativ. Mit ihm ist es möglich, die touristisch interessante Insel der Stadt Werder (Havel) rundum zu erschließen, da er deren kleine Straßen befahren kann.

Weiterer Pluspunkt: Er ist abgasfrei und geräuscharm. Der neue Halbstunden-Takt löst zudem den bisherigen Stundentakt der Linie 630 zur Insel ab. Bis zum Jahresende ist die Nutzung, finanziert durch die Stadt Werder (Havel), für die Fahrgäste kostenfrei.



Fachwerk in Brück





Der Kunden-Zuspruch lag bereits kurz nach dem Start weit über dem des vorhergehenden Angebotes und gibt dem Konzept Recht. Perspektivisch ist hier sogar ein autonomer Betrieb denkbar. Eine entsprechende Studie begleitet das Projekt.

Ebenfalls zum Junianfang übernahm die regiobus den Linienbetrieb im Bereich Brück. Die bisherigen Fahrpläne wurden einer kritischen Betrachtung unterzogen und die im Nahverkehrsplan festgelegten Angebotsverbesserungen im Takt und Anschluss an die umliegenden Linien für die Kunden der Region eingeplant. Häufigere Fahrten und Angebote zu vorher nicht bedienten Zeiten führten auch hier zu vermehrtem Kundenzuspruch.

Bereits im Mai hatte regiobus das Lottogeschäft im Bahnhof Brück als neuen Vertriebspartner begrüßen können. Mit VBB-Ticketverkauf und Verbindungsberatung gewannen die ÖPNV-Nutzer einen neuen Service in der Region hinzu.

regiobus Potsdam Mittelmark GmbH
Brücker Landstraße 22
14806 Bad Belzig
www.regiobus.pm

Mitarbeiter	417
Auszubildende	22
Beförderte Fahrgäste	12,6 Mio.
Gründung	2016



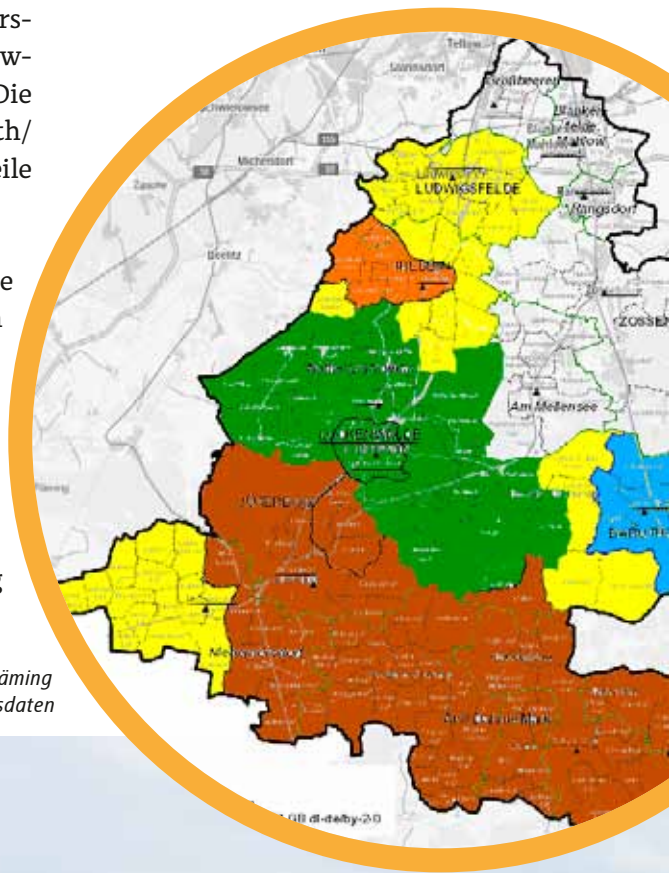
Flexible Verkehre

Daseinsvorsorge im Landkreis Teltow-Fläming

Nachdem der Rufbusverkehr des Landkreises Teltow-Fläming im Qualitätsbericht 2019 unter dem Titel: „On-Demand Verkehre – Die Zukunft gehört dem ÖPNV“ vorgestellt wurde, konnte die Verkehrsgesellschaft Teltow-Fläming mbH mithilfe des Landkreises Teltow-Fläming die Rufbusgebiete im Jahr 2020 erfolgreich erweitern. Die Ausdehnung erfolgte in Richtung Osten mit der Gemeinde Baruth/Mark (Abbildung 1: blau gekennzeichnet) und ist das mittlerweile vierte Rufbusgebiet der VTF.

Des Weiteren konnten wir zum 04.05.2020 die Umstellung auf die flexible Bedienung und auf die erweiterten landkreiseinheitlichen Buchungsregeln, im Bereich Trebbin (Abbildung 1: orange gekennzeichnet), realisieren. Der liniengebundene Kranich-Express wurde sehr gut angenommen, jedoch bestand der Wunsch, seitens der Kunden, die Beförderungszeiten zu erweitern. Dies wurde möglich durch die Unterstützung und Bereitstellung der notwendigen finanziellen Mittel durch das Amt für Wirtschaftsförderung und Kreisentwicklung. Seit der Umstellung zeigt sich ein Anstieg von knapp 75% der Beförderungsfälle im Vergleich zum Vorjahr.

Abbildung 1: Rufbusgebiete im Landkreis Teltow-Fläming
© Landkreis Teltow-Fläming, Geobasisdaten





**Verkehrsgesellschaft
Teltow-Fläming mbH**

Die Abbildung 1 zeigt eine Übersicht der eingeführten Rufbusgebiete im Landkreis und der Planungen (gelb gekennzeichnet) für das Jahr 2020/2021.

In den am längsten bestehenden Rufbusgebieten Nuthe-Urstromtal und Niederer Fläming (grün und braun gekennzeichnet) wurden im Februar 2020 Kundenbefragungen durchgeführt. Von 242 Fragebögen erhielten wir 15,7% vollständig ausgefüllt zurück. Inhalt der Befragung waren Aussagen zum Nutzungsverhalten und zur Zufriedenheit.

Verkehrsgesellschaft Teltow-Fläming mbH
Forststraße 16
14943 Luckenwalde
www.vtf-online.de

Mitarbeiter	148
Auszubildende	6
Beförderte Fahrgäste	4,6 Mio.
Gründung	1992

Die Zahlen belegen das Erfolgsmodell Rufbus im Landkreis Teltow-Fläming. Die durchschnittliche Gesamtzufriedenheit lag bei 1,5. Hierbei enthielten sich 16%, der Befragten. Wertet man deren Gesamtzufriedenheit anhand der Noten der Zufriedenheitsfragen aus, würden diese 16% das System mit 1,25 bewerten. Im Vergleich wurde die Linie 715 (PlusBus) im Oktober 2019 durchschnittlich mit 1,82 bewertet. Eine mögliche Ursache für die höhere Zufriedenheit im Rufbusverkehr, könnte zum einen die Flexibilität des Angebots sein und zum anderen die Dankbarkeit ein Mobilitätsangebot im ländlichen Raum geschaffen zu haben, welches bis dato nur für Schülerverkehre bestand.



Abbildung 2: Kundenzufriedenheit Rufbus



Verkehrsgesellschaft Teltow-Fläming mbH

Unzufriedenheit zeigte sich lediglich in der Verständlichkeit und den Informationen des Angebots, aber nicht beim Angebot selbst. Ziel des Qualitätsmanagements ist es weiterhin, das Angebot besser zu vermitteln und somit die Kundenzufriedenheit weiter zu steigern. Durch die Vereinheitlichung der Buchungsbedingungen und Beförderungszeiten in allen Rufbusgebieten des Landkreises, seit dem 04.05.2020 ist der erste Schritt zum besseren Verständnis getan, zudem sind alle Gebiete unter derselben Rufnummer und App buchbar.

Seit 2015 kann man durch Verbesserung und Erweiterung des Angebots eine Verdopplung der Fahrgastzahlen verzeichnen.

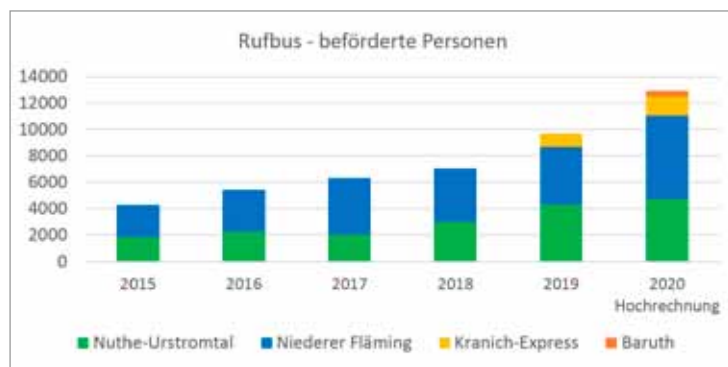


Abbildung 3: Beförderungsfälle Stand 28.07.2020



Abbildung 4: Aktive Kunden 2019/2020

Anders als im Linienverkehr im ländlichen Raum wird der Rufbus hauptsächlich für Besuche genutzt, gefolgt von Behördengängen, Arztbesuchen oder zur Arbeit.

Die Hälfte der Befragten lassen sich zum weiteren ÖPNV befördern. Das ergibt die Auswertung aus Abbildung 5.

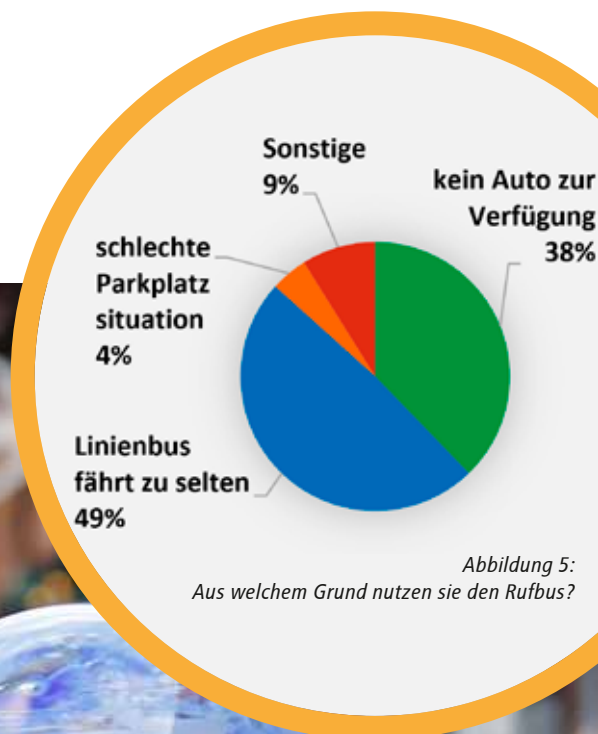


Abbildung 5:
Aus welchem Grund nutzen sie den Rufbus?

Manche der Rufbusfahrgäste nutzen dieses Angebot täglich. Dadurch zeigt sich, dass sich On-Demand-Verkehre auch als Pendlerverkehre im ländlichen Raum nutzen lassen und die Parksituationen und innerstädtischen Verkehre entlasten. Zudem löst es auch das Problem der letzten Meile für Pendler, die sich im ländlichen Raum niederlassen möchten.

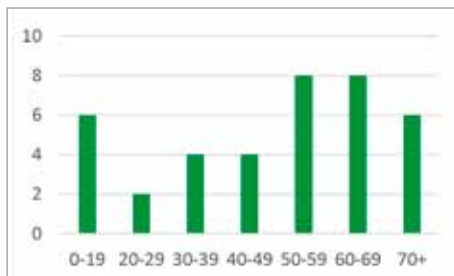


Abbildung 7: Alter der Fahrgäste

Für ältere Personen oder Personen ohne Führerschein bietet der Rufbus die Möglichkeit, ohne Hilfe von Familienangehörigen, Bekannten oder Freunden weiterhin mobil zu bleiben ohne in einen städtischen Raum mit besserer Infrastruktur zu ziehen.

Viele unserer Fahrgäste sind über 50 Jahre alt. Unser ältester Fahrgast gab an 92 Jahre zu sein und den Rufbus mehrmals monatlich zu nutzen. Somit zeigt sich die Akzeptanz des Angebotes bei denjenigen die auf den ÖPNV angewiesen sind (Abbildung 9) und auch darüber hinaus. Der Hauptanteil unserer Fahrgäste nutzt den Rufbus gelegentlich. Dieses Ergebnis lässt sich auch anhand unserer Monatsauswertung der Buchungen feststellen.

Diese Ergebnisse bestärken uns darin, den eingeschlagenen Weg weiterzuführen, neue Rufbusgebiete im Landkreis Teltow-Fläming zu realisieren und ständig den Kundenanforderungen entsprechend weiterzuentwickeln.

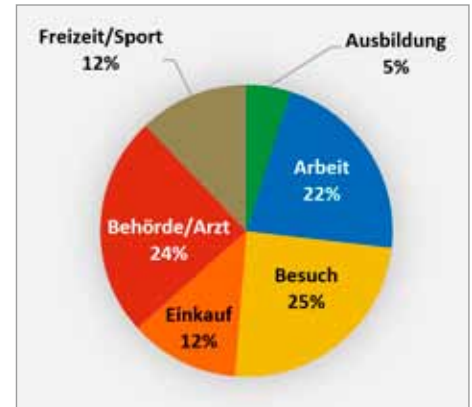


Abbildung 6: Zweck der Fahrt

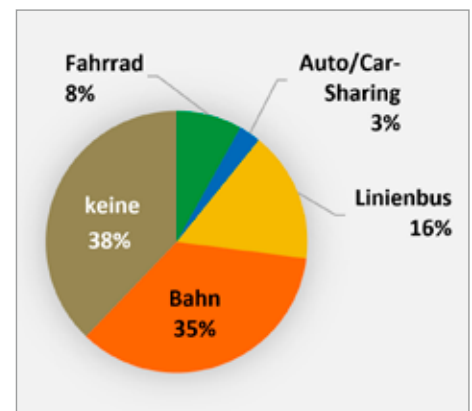
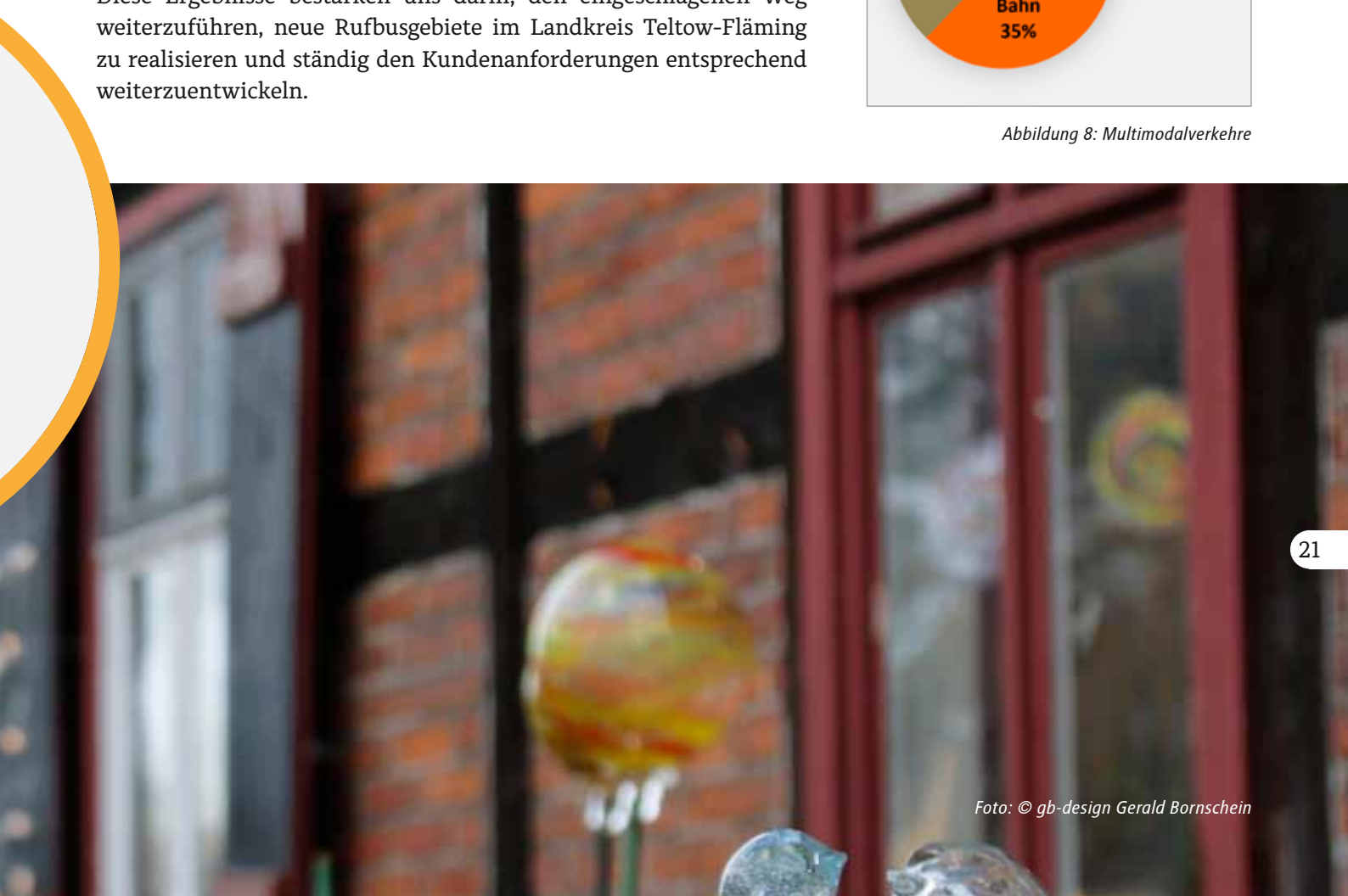


Abbildung 8: Multimodalverkehre



Beschwerdemanagement

Als ÖPNV-Dienstleister für den Landkreis Havelland erreichen unser Unternehmen Rückmeldungen in Form von Hinweisen, Anregungen, Wünschen, Kritik und Lob. Daraus ableitend, haben wir vor vielen Jahren ein gut strukturiertes Managementsystem implementiert, das Prozesse zu deren Erfassung, Bewertung, Beantwortung und für Maßnahmen vorgibt, um den Dialog mit dem Fahrgast als Chance zu sehen, Qualitätsverbesserungen und Neukunden zu generieren sowie die Kundenbeziehungen zu stabilisieren.

Jedes Feedback von Fahrgästen über die gängigen Kommunikationsformen bzw. unsere Beschäftigten im Fahrdienst oder in den Kundenbüros signalisiert Interesse am Unternehmen und ermöglicht uns die zielorientierte Kanalisierung, Reaktion, Bearbeitung und Diskussion zu Lösungsansätzen.

Um das Bewusstsein für Kundenorientierung und Kundenzufriedenheit zu leben, beantworten wir jede Beschwerde möglichst innerhalb von 5 Werktagen. Sollte es durch unvorhersehbare Verzögerungen länger dauern, erhält der Absender einen Zwischenbescheid.

Häufigste Beschwerdegründe betreffen die Arbeitsweise der Beschäftigten, gefolgt von Abweichungen vom Fahrplanangebot und nicht erreichte bzw. fehlende Anschlussbeziehungen.





Die Zufriedenheit unserer Kunden zu verbessern oder wieder herzustellen ist ein Ziel, das Information, Analyse, Erfahrungsaustausch, Auswertungen und regelmäßige Schulungen unseres Personals erfordert. Wichtig ist auch, Unternehmensnews und für den Fahrgast relevante Informationen zum Dienstleistungsangebot/Fahrplan, zu Verkehrsbeeinträchtigungen, zur Linienführung, Baustellensituation aktuell zu vermitteln.

Dafür nutzen wir überwiegend die digitalen Medien wie Website, Social Media, ein rechnergestütztes Betriebsleitsystem und an einzelnen Knotenpunkten in unserem Bediengebiet dynamische Fahrgastinformationsanzeigen (DFI), die Abfahrtzeiten in Echtzeit darstellen.

Fazit: Ein aktives Miteinander von Fahrgast und Havelbus-Beschäftigten unterstützt uns in der Arbeit. Gerade in Zeiten, wo Service und Qualität in der Aufgabenerfüllung vorausgesetzt werden, freut uns besonders, wenn neben Kritik, Hinweisen und Anregungen auch Lob von Fahrgästen eingeht. Das ist für unsere Kolleginnen und Kollegen schließlich Wertschätzung ihres Tuns.

Unser Beschwerdemanagement ist rund um die Uhr erreichbar unter kundenkontakt@havelbus.de, gern auch, wenn es Positives zu berichten gibt.

Havelbus Verkehrsgesellschaft mbH
Ludwig-Jahn-Straße 1
14641 Nauen
www.havelbus.de

Mitarbeiter	242
Auszubildende	10
Beförderte Fahrgäste	7,9 Mio.
Gründung	1992



VBBBr sichert trotz Corona-Krise die Mobilität in Brandenburg an der Havel

Coronakrise und VBBBr fahren dennoch vollen Fahrplan. In unserem Unternehmen wurden in der Akutphase, in regelmäßigen Krisenbesprechungen, sofort Maßnahmen zum Schutze unserer Fahrgäste und unseres Fahrpersonals veranlasst. Außerdem wurde ein ÖPNV-Pandemiekonzept erstellt und durchgesetzt. Aus Fahrgastsicht ging es hierbei um Informationen und Hygiene. Aus betrieblicher Sicht galt es, vielfältige Maßnahmen zu ergreifen, denn nur mit gesunden Mitarbeitern ist es möglich, unsere Dienstleistung in der Pandemie aufrecht zu halten. **Denn unsere Räder müssen rollen!**

So können wir dafür sorgen, dass die Beschäftigten in den Krankenhäusern, bei der Polizei, der Energieversorgung und dem Lebensmittelhandel zu ihrem Arbeitsplatz und wieder nach Hause kommen, dass wieder Kinder zur Schule oder zur Notbetreuung gebracht werden und dass ältere Mitbürgerinnen und Mitbürger, sowie auch allen anderen Fahrgäste, zum Supermarkt und in die Apotheke fahren können. Auch in der größten Krise brauchen wir neben der ärztlichen Versorgung Lebensmittel, Strom, Geld und die Müllabfuhr. Damit dies alles funktioniert, müssen Menschen befördert werden.

Trotz weniger Fahrgästen, teilweise nur noch 30 %, haben wir unseren vollen Fahrplan ohne Einschränkungen und Kürzungen aufrechterhalten.



Brandenburg an der Havel



Damit haben wir auch durch die großzügige Verteilung der Fahrgäste in unseren Fahrzeugen zur Eindämmung der Pandemie beigetragen.

Trotz des hohen Infektionsrisikos konnten wir mit Schutzmaßnahmen beim Vorverkauf unserer Fahrausweise das VBBr-Fahrgastzentrum Steinstraße durchgängig geöffnet halten.

Mit Slogans und Hinweisen in unseren Bussen und Straßenbahnen sensibilisierten wir unsere Fahrgäste mittels regelmäßiger Durchsagen zwischen den Haltestellen, sowie mittels Plakaten und Aufklebern. Täglich wird der Fahrgastraum unserer Omnibusse und Straßenbahnen desinfiziert. Insbesondere alle Haltestangen, Griffe an den Sitzen, Halteschlaufen, Ein- und Ausstiegshilfen an den Türen, Türtaster, Entwerter, Fahrscheinautomaten und Fensterbänke.

Mit allen uns zur Verfügung stehenden Mitteln werden wir zum wirtschaftlichen Wiederaufschwung während und nach der Krise in der Stadt Brandenburg an der Havel beitragen. Die Verkehrsbetriebe Brandenburg an der Havel GmbH sind der Mobilitätsmotor für die Menschen unserer Havelstadt.



Verkehrsbetriebe Brandenburg
an der Havel GmbH
Upstallstraße 18
14772 Brandenburg an der Havel
www.vbbr.de

Mitarbeiter	168
Auszubildende	4
Beförderte Fahrgäste	8,5 Mio.
Gründung	1897

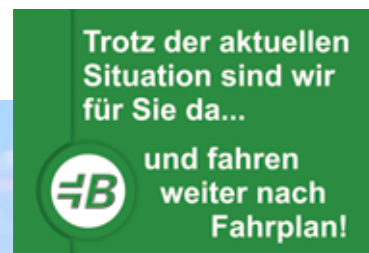


Foto: © Queryzo
CC BY-SA 4.0 (via Wikimedia Commons)

Klima- und Umweltschutz

Die Stadtverkehrsgesellschaft mbH Frankfurt (Oder) (SVF) fühlt sich, als attraktive Alternative zum Individualverkehr, dem Umweltschutz in besonderem Maße verbunden. Der aktive Umwelt- und Klimaschutz ist für uns nicht neu. Bereits seit über 122 Jahren bildet die elektrisch betriebene Straßenbahn das Rückgrat unseres innerstädtischen Nahverkehrs. Nicht nur die Straßenbahn, sondern auch ein Teil des internen Fuhrparks wird mit Strom betrieben und fährt somit CO₂-neutral durch die Oderstadt.

Derzeit befinden sich zwei Elektrofahrräder und drei Elektro-PKW im internen Fahrzeugbestand. Weitere zwei Fahrzeuge kommen noch im Jahr 2020 dazu. Jährlich liefert die eigens auf den Hallendächern des Betriebshofes installierte und 860 m² große Photovoltaikanlage etwa 81.000 kWh der elektrischen Energie, welche unter anderem die fünf betriebseigenen PKW-Ladesäulen und sechs Fahrradladestationen mit Strom versorgt.



Frankfurt (Oder), Steinbockbrunnen und Rathaus



Seit 2002 besteht die gesamte Frankfurter Busflotte aus umweltfreundlichen Erdgasbussen, welche ab dem Jahr 2020 sogar mit Biomethan betankt werden. Somit leistet die SVF seit fast 20 Jahren einen aktiven Beitrag zur Feinstaubminimierung im Frankfurter Stadtgebiet.

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

Mitarbeiter	170
Auszubildende	7
Beförderte Fahrgäste	9,5 Mio.
Gründung	1898

Durch unsere Unternehmenspolitik können wir im ÖPNV-Wettbewerb deutliche Anbietervorteile auch bei den Umweltstandards aufweisen. Unsere Überzeugung tragen wir auch an unsere Lieferanten und Geschäftspartner heran, die wir in die Betrachtung unserer Umweltleistung einbeziehen und regelmäßig nach umweltrelevanten Gesichtspunkten auswählen und bewerten.



Bau einer neuen Busgarage am Standort Bernau

Mit wachsamen Augen beobachtet die Barnimer Busgesellschaft (BBG) die demografische Entwicklung im Umland von Berlin. Besonders zu spüren ist diese am Standort Bernau. Allein hier gab es in den vergangenen Jahren zahlreiche Linienenerweiterungen und ebenfalls die Einführung des Plus-Busses im Dezember 2017.

Ergebend aus dieser Herausforderung und dem wachsendem Bedarf am öffentlichen Nahverkehr in der Stadt und im Umland von Bernau, entschied sich die Barnimer Busgesellschaft den Betriebshof zu erweitern, den Bau einer neuen Busgarage und den Ausbau des Sozialtraktes in dem bestehenden Betriebshofgebäude zu beauftragen. Hierdurch wird nicht nur eine zukünftige Entwicklung abgesichert sein, sondern gleichzeitig der bestehende Betriebshof entlastet. In der Zukunft sind auch die Errichtung einer Instandsetzungshalle und der Aufbau einer Instandhaltung in Bernau geplant.

Durch die bereits in der Vergangenheit zu verzeichnende Bevölkerungsentwicklung kam der etablierte Betriebshof mit integrierter Abstellhalle und Sozialtrakt an seine Kapazitäts- und Belastungsgrenzen. Um einen effizienten und sicheren Busbetrieb, speziell in den Wintermonaten, zu gewährleisten wurde deswegen der Bau jener Busgarage beauftragt. Hierdurch können alle Busse des Standortes Bernau frost- und niederschlagssicher abgestellt werden.



Die Busgarage wird eine Grundfläche von knapp 2000 Quadratmeter umfassen auf der 8 Busspuren vorhanden sein werden, die bis zu 32 Solobussen eine Unterstellmöglichkeit bieten wird.

Mittels einer modernen Konstruktion durch im Vorfeld zusammengefügte Fertigbauteile wird eine schnelle Ausführung der Bauarbeiten möglich sein. Genaue Termine für das Richtfest oder die Fertigstellung der neuen Busgarage gibt es noch nicht. Jedoch ist in Abhängigkeit der Auslastung der einzelnen regionalansässigen Fachfirmen eine Umsetzung innerhalb von 6 bis 8 Wochen möglich. Geplant ist der Abschluss der Baumaßnahmen zum Jahresende 2020.

Neben der neuen Busgarage befinden sich außerdem 25 PKW-Stellflächen und ein separater Aufenthaltsraum auf dem Gelände. Die Sozialräume in dem bestehenden Betriebsdienstgebäude werden so erweitert, dass wieder allen Fahrpersonalen ein Umkleideschrank zur Verfügung gestellt werden kann. Gleichzeitig werden der Aufenthaltsraum und die Sanitärräume den erwarteten Personalzuwachs der nächsten Jahre angepasst.

Barnimer Busgesellschaft mbH
Poratzstraße 68
16225 Eberswalde
www.bb-g-eberswalde.de

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



Sicher unterwegs

Ein absolutes Kriterium der Fahrgastzufriedenheit ist der Punkt Sicherheit.

Unser höchster Anspruch hierbei ist die bestmögliche Erfüllung der Kundenerwartungen und der Servicequalität. Um dem Anspruch der Sicherheit gerecht zu werden ergreifen wir alle möglichen Maßnahmen.

Qualifizierte Mitarbeiter in unseren hauseigenen Werkstätten sorgen dafür, dass unsere Busse täglich in einem mangelfreien und sauberen Zustand unsere Fahrgäste im Landkreis Dahme- Spreewald bedienen. Auch unsere Mitarbeiter in den Einsätzen und Leitstellen organisieren die permanente Betriebssicherheit des ÖPNV.

Neben der technischen Sicherheit unserer Fahrzeuge des ÖPNV sind auch Präventionsarbeiten ein wesentlicher Bestandteil bei der RVS. Im Rahmen der jährlichen Busschule, die fast alle Erstklässler im Landkreis Dahme- Spreewald durchlaufen, haben mittlerweile viele Kinder das richtige Verhalten in den öffentlichen Verkehrsmitteln und dessen Haltestellen erlernt.

Angedacht ist, das Schulwegtraining auch den Vorschüler anzubieten, um so den Lerneffekt zu verstärken. Ein sicheres und soziales Verhalten in den Fahrzeugen stärkt die ersten selbstständigen Wege.

Luckau, Bürgerhäuser





Darüber hinaus sind wir im regelmäßigen Austausch mit verschiedenen Verbänden und in enger Zusammenarbeit mit der Verkehrswacht um sicherheitsrelevante Aspekte zu erkennen und fortläufig berücksichtigen zu können.

Schulwegtraining ist ein fester Bestandteil der RVS und wird seit vielen Jahren erfolgreich gelebt!

Eine besondere Herausforderung in der Präventionsarbeit liegt in diesem Jahr im Infektionsschutz. So wurden neben dem Schutz unserer Kraftfahrer auch viele Maßnahmen ergriffen um die Fahrgäste zu schützen.

So war zunächst für mehrere Wochen, während der ersten kritischen Phase der Pandemie, der Vordereinstieg in den Bussen gesperrt und es durfte nur der zweite Eingang genutzt werden. Umbaumaßnahmen im Fahrerbereich machen es nun möglich wieder die erste Tür zu Einstieg zu nutzen, Pflicht hierbei ist das Tragen einer Mund-Nasen-Maske.

Eine tägliche Busreinigung und Desinfektion der kritischen Punkte in den Fahrzeugen hat strengste Priorität.

Regionale Verkehrsgesellschaft
Dahme-Spreewald mbH
Nissanstraße 7
15926 Luckau
www.rvs-lds.de

Mitarbeiter	215
Auszubildende	5
Beförderte Fahrgäste	6,5 Mio.
Gründung	1991

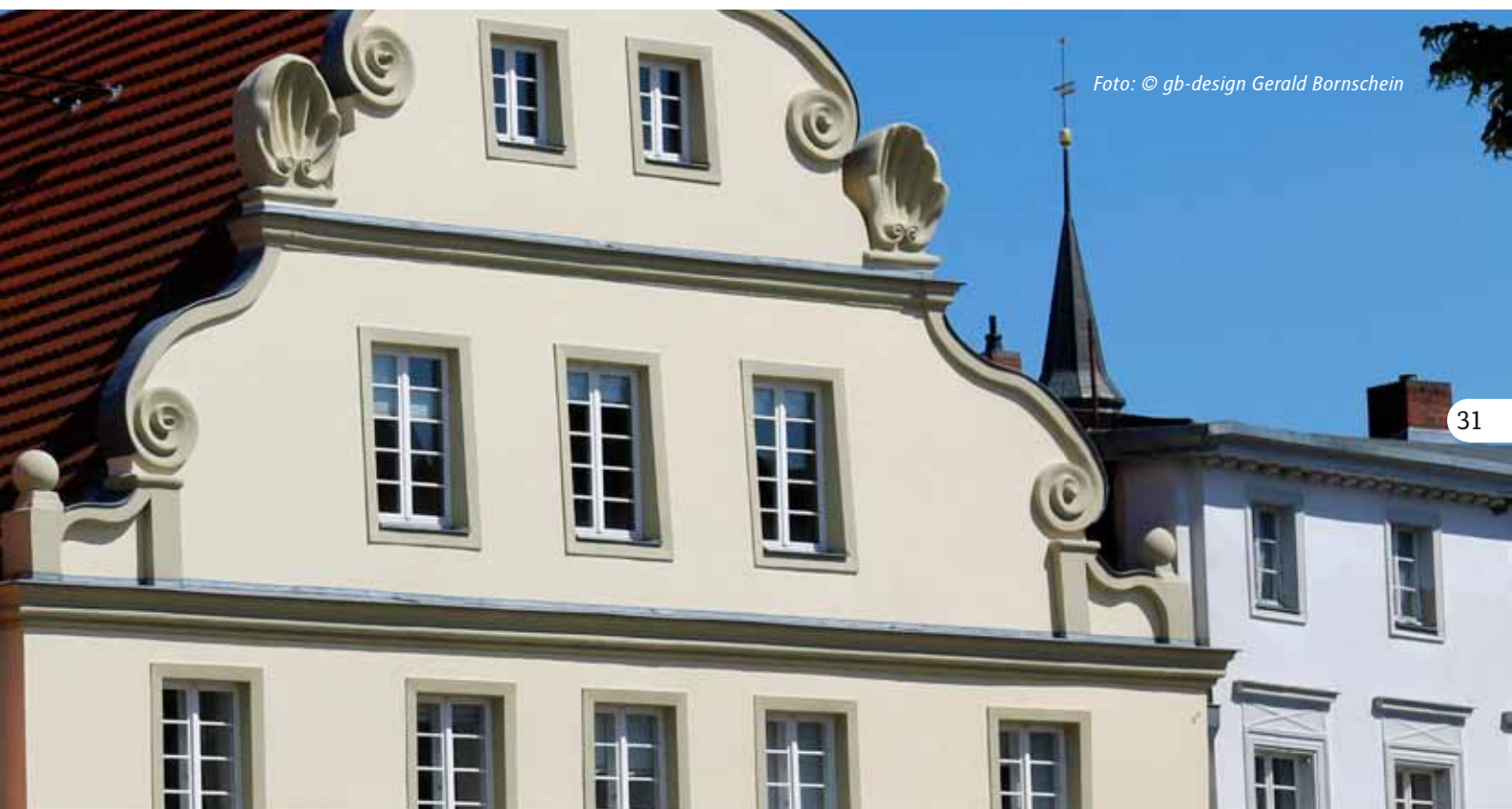


Foto: © gb-design Gerald Borschein

Erscheinungsbild und Sauberkeit

Es ist unser höchster Anspruch im Sinne der Servicequalität, dass sich unsere Fahrgäste nicht nur auf die Pünktlichkeit und Zuverlässigkeit unseres Verkehrsangebots verlassen können, sondern sich bei der Fahrt mit den Bussen und Bahnen der Cottbusverkehr GmbH oder beim Aufenthalt in unseren Kundenzentren wohlfühlen.

Täglich werden alle unsere Fahrzeuge bedarfsgerecht gereinigt, um unseren Fahrgästen ein Höchstmaß an Komfort und Sauberkeit zu bieten. Auch in unseren Kundenzentren sorgt die regelmäßige und gründliche Reinigung für ein Maximum an sicht- und spürbarer Aufenthaltsqualität.

Die Reise mit Bus und Bahn beginnt und endet jedoch nicht mit dem Ein- oder Ausstieg in die Fahrzeuge. Auch an den Haltestellen gehört Sauberkeit und Übersichtlichkeit zu einem überzeugenden Serviceangebot. Der Haltestellendienst der Cottbusverkehr GmbH prüft und reinigt regelmäßig alle Haltestellen im Verkehrsgebiet und sorgt für die kurzfristige Beseitigung von eventuell aufgetretenen Schäden.



Die Fahrerinnen und Fahrer sowie die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter unseres Kundenservice sind als alltägliche Schnittstelle zu unseren Fahrgästen das sichtbare Aushängeschild unseres Unternehmens. Folglich sind neben regelmäßigen Schulungen zu Tarif und Kundenservice auch klare Regelungen zum Erscheinungsbild unserer Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter fester Bestandteil unserer Servicephilosophie.

Cottbusverkehr GmbH
Walther-Rathenau-Straße 38
03044 Cottbus
www.cottbusverkehr.de

Mitarbeiter	260
Auszubildende	11
Beförderte Fahrgäste	10,8 Mio.
Gründung	1903



Cottbusverkehr-Maskottchen Paul Frosch



Fahrgastinformation und Marketing

Die Fahrgastzahlen im Liniennetz der VerkehrsManagement Elbe-Elster GmbH steigen seit mehreren Jahren kontinuierlich an. Für uns als ÖPNV-Anbieter im Landkreis Elbe-Elster ist das einerseits eine Folge der steigenden Akzeptanz des Öffentlichen Personennahverkehrs, andererseits das Ergebnis der kontinuierlichen Weiterentwicklung des Nahverkehrsangebots im Landkreis Elbe-Elster und einer gezielten Vermarktungsstrategie für neue Angebote. Die Fahrgastzahlen im Landkreis Elbe-Elster konnten in den letzten fünf Jahren um fast 15 % gesteigert werden, auf deutlich über 2,5 Mio. Fahrgäste im Jahr 2019.

Großes Augenmerk legt die VerkehrsManagement Elbe-Elster GmbH auf die Öffentlichkeitsarbeit. Neben der seit 2018 dreimal jährlich erscheinenden Kundenzeitschrift „ElbeElster FahrMit“, Medienkampagnen für neue Produkte wie den PlusBus oder neuen Marketingkonzepten wie Kinowerbung legt die VerkehrsManagement Elbe-Elster GmbH großen Wert auf Online-Kanäle.

Dazu zählen neben dem 2018 komplett neu gestalteten Internetauftritt www.vmee.de tagaktuelle Social-Media-Kanäle auf den Plattformen Facebook, Instagram und Twitter.



Schloss Doberlug

Inhalte der Social-Media-Auftritte sind aktuelle Informationen rund um das Thema ÖPNV in der Region Elbe-Elster, Fahrplanänderungen, Störungshinweise bei Straßenbaustellen, Ausflugstipps oder ganz einfach die anlassbezogene Verbindung von ÖPNV-Themen mit Emotionen. Vor allem, um die große Anzahl jüngerer Nutzer des Öffentlichen Nahverkehrs in unserer Region besser zu erreichen, haben wir im zum Ende 2019 unser Social-Media-Angebot um den Instagram-Auftritt *vmee.de* erweitert. Um auch eine zielgruppengerechte Ansprache der jüngeren Fahrgäste zu erreichen, wird der Instagram-Account vorrangig durch unsere Auszubildenden und jüngeren Mitarbeiter betreut.



Der 2020 gestartete Twitter-Account *de_vmee* eignet sich bestens, Fahrplaninfos und Informationen bei Betriebsstörungen zeitnah an Fahrgäste weiterzugeben. Abgerundet wird das Portfolio der Kundeninformation durch die montags bis freitags von 5:30 Uhr bis 18:30 Uhr erreichbare Mobilitätszentrale Elbe-Elster / Oberspreewald-Lausitz, unser Fahrgastzentrum im Bahnhof Elsterwerda, mehrere Partneragenturen sowie gezielte Termine für Vor-Ort-Beratungen in Oberstufenzentren oder bei öffentlichen Veranstaltungen.

Verkehrsmanagement Elbe-Elster GmbH
Nach dem Horst 43
03238 Finsterwalde
www.vmee.de

Mitarbeiter	17*
Auszubildende	2
Beförderte Fahrgäste	2,5 Mio.
Gründung	1992
(Elster-Nahverkehrsgesellschaft mbH)	
Umfirmierung	2007

**zzgl. 90 Mitarbeiter
in Tochtergesellschaft
Nahverkehr GmbH Elbe-Elster*



Besonderheiten 2020/2021

Welche Besonderheiten können wir im Jahr 2021 erwarten? Die Ereignisse aus dem Jahr 2020 mit allen Vor- und Nachteilen haben allen Verkehrsunternehmen die Grenzen bei der systemrelevanten Mobilität klar und deutlich aufgezeigt.

Wertvolle Erfahrungen wurden bei der digitalen Kommunikation gesammelt, sie können zukünftig zur Minimierung von Reisezeiten und zu CO₂-Einsparungen bei Dienstreisen führen.

Die Gefahr einer Wiederholung des Lockdowns im Jahr 2021 ist sicherlich weiterhin existent, doch mit den Erfahrungen aus 2020 und der Hoffnung auf weitere politische Entscheidungen ohne Lockdown, kann auch im Jahr 2021 die Mobilität (den jeweiligen Umständen entsprechend) aufrechterhalten werden.

Im Rahmen der von den öffentlichen Auftraggebern geforderten Risiko-Betrachtung, deren jährlichen Überwachung durch die Wirtschaftsprüfer, werden die Verkehrsunternehmen Mobilität aber weiterhin nur nach den jeweils geltenden Auflagen hinsichtlich Hygienekonzept etc. umsetzen können.

Eine weitere Risiko-Voraussage oder Abschätzung hinsichtlich der Ausbreitung von CORONA und den politischen Entscheidungen erscheint, nach intensivem Erfahrungsaustausch und Diskussionen innerhalb der **Brandenburger Verkehrsunternehmen**, aktuell nicht möglich.

Das Jahr 2021 werden wir unter der Voraussetzung beginnen, dass alles was wir im Jahr 2020 versucht, gelernt und umgesetzt haben, auch im folgenden Jahr angewendet werden kann.



Impressum



Herausgeber

Uckermärkische Verkehrsgesellschaft mbH
regiobus Potsdam Mittelmark GmbH
Verkehrsgesellschaft Teltow-Fläming mbH
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

© Die Rechte an Bildern und Texten liegen bei den Herausgebern,
wenn nicht anders angegeben.

Impressum

augemas eG
Zentraler Qualitäts-/Umwelt-Management-Beauftragter
der Q-Unternehmen im Verkehrsbund Berlin-Brandenburg
MedienHaus Babelsberg | Postbox Nr. 168
August-Bebel-Straße 26-53
14482 Potsdam
Mail: info@augemas.de

Layout

gb-design Gerald Bornschein
Buchenweg 20
14943 Luckenwalde
www.gb-design.de



Foto: © gb-design Gerald Bornschein

Ihre Qualitätsunternehmen im Verkehrsverbund Berlin-Brandenburg

