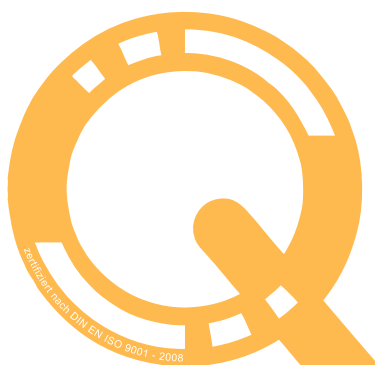


QUALITÄTSBERICHT 2019

10 UNTERNEHMEN MIT EINEM ZIEL

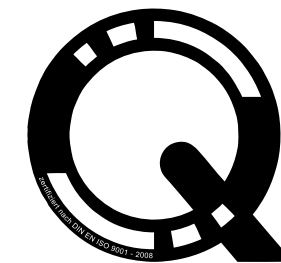


havelBUS
Untergrundverkehr



QUALITÄTSBERICHT 2019

10 UNTERNEHMEN MIT EINEM ZIEL



INHALTSVERZEICHNIS

	Zusammenfassung	4			
	Ergebnisse 2019	6			
	Zahlen und Fakten	8			
	Maßnahmen aus der Befragung 2017/2018	9			
	Ergebnis der Kundenbefragung				
	2019 und 2018 im Vergleich	10			
UVG	Freundlichkeit und Hilfsbereitschaft	12	Havelbus	Barrierefreiheit	22
regiobus	Kundenzufriedenheit	14	VBB	Beschwerdemanagement	24
VTF	Rufbus im Landkreis Teltow-Fläming	16	SVF	Kommunikation und Kundenzentrum	26
			BBG	Emmisionsfrei durch Eberswalde	28
			RVS	Pünktlichkeit	30
			CV	Sicher unterwegs	32
			VMEE	Mobilitätsverbesserung	34
				Besonderheiten 2019/2020	36
				Impressum	39



ZUSAMMENFASSUNG

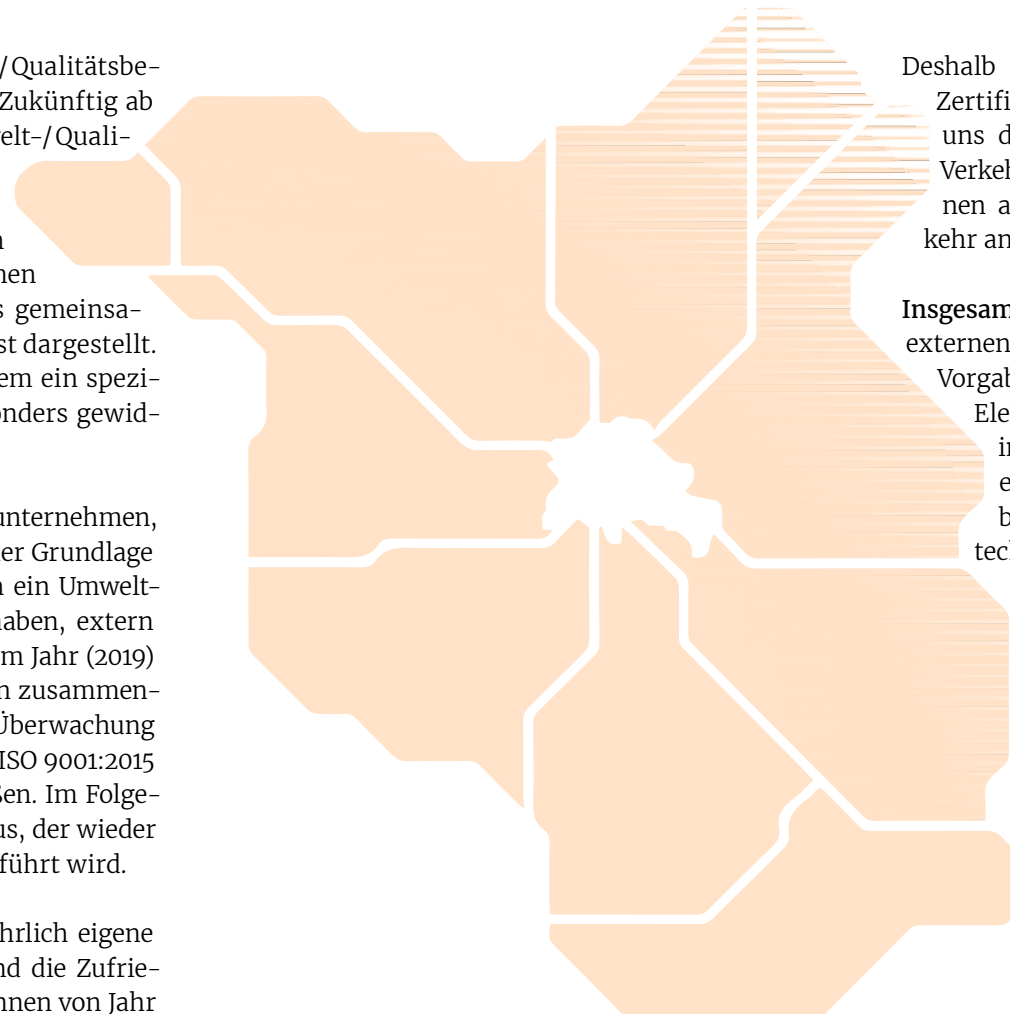
4

Im Jahr 2019 liegt dem interessierten Leser hier der „Umwelt-/Qualitätsbericht 2019“ in der neuen gedruckten Form als 18. Version vor. Zukünftig ab dem Jahr 2020, erfolgt die Veröffentlichung des neuen Umwelt-/Qualitätsberichtes 2020 nur noch als Internetversion.

Im vorliegenden Bericht sind die Bewertung von Leistungen von den zehn beteiligten Verkehrsunternehmen (Q-Unternehmen im VBB) 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 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, extern durch die DEKRA Certification GmbH zertifiziert. Auch in diesem Jahr (2019) konnten wir, in der Gruppe der Brandenburger Q-Unternehmen zusammengeschlossenen Verkehrsunternehmen, wieder die erfolgreiche Überwachung und Zertifizierung durch die DEKRA (nach den Normen DIN EN ISO 9001:2015 und 14001:2015 sowie der Servicenorm DIN EN 13816) abschließen. Im Folgejahr 2020 beginnt ein neuer dreijährige Zertifizierungsrhythmus, der wieder durch die durch die DEKRA Certification GmbH extern durchgeführt wird.

Wir als Q-Unternehmen im VBB führen seit dem Jahr 2001 jährlich eigene Kundenbefragungen durch, um speziell die Anforderungen und die Zufriedenheit unserer Kunden zu messen. Die Messschwerpunkte 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 dazu sind im Nahverkehrsplan des Aufgabenträgers festgelegt. Wir sind als Verkehrsunternehmen auf dieser Grundlage mit dem vorgegebenen ÖPNV-Angebot (Streckennetz, Fahrplan) mit einem Betrauungs- oder Verkehrsleistungsvertrag beauftragt, um unsere definierte Leistung bestmöglich durchzuführen.



Deshalb bilden Kundenbefragungen und die jährlichen externen Zertifizierungen sowie eigene Überprüfungen (interne Audits) für uns die Grundlage einer kontinuierliche Verbesserung unserer Verkehrsdienstleistungen, um weiterhin als unser Hauptziel einen attraktiven und bezahlbaren öffentlichen Personennahverkehr anbieten zu können.

Insgesamt erfüllen wir durch unsere eigenen Kontrollen sowie die externen Überprüfungen die sich ständig ändernden gesetzlichen Vorgaben und befinden uns auf dem Weg zur derzeit gewünschten Elektromobilität. Im Jahr 2018/2019 wurden E-Ladestationen in einigen unserer Verkehrsunternehmen eingerichtet und elektrisch betriebene Dienst-PKW's angeschafft. Somit haben wir in den vergangenen Jahren verschiedene Antriebstechniken betrachtet, neue elektrische Busse und Dienstfahrzeuge im täglichen Einsatz getestet und sind aber auch weiterhin für alternative Antriebstechniken offen. Trotzdem lassen wir auch die bestehenden Fahrzeuge nicht aus den Augen und optimieren diese mit Hilfe unseres betrieblichen Qualitäts- und Umweltmanagements. Der für die vorhandenen und neuen Antriebstechniken notwendige Erfahrungsaustausch des Werkstattpersonals erfolgt mindestens einmal im Jahr mit direktem Praxisbezug in einer der Werkstätten der beteiligten Verkehrsunternehmen.

5

ERGEBNISSE 2019

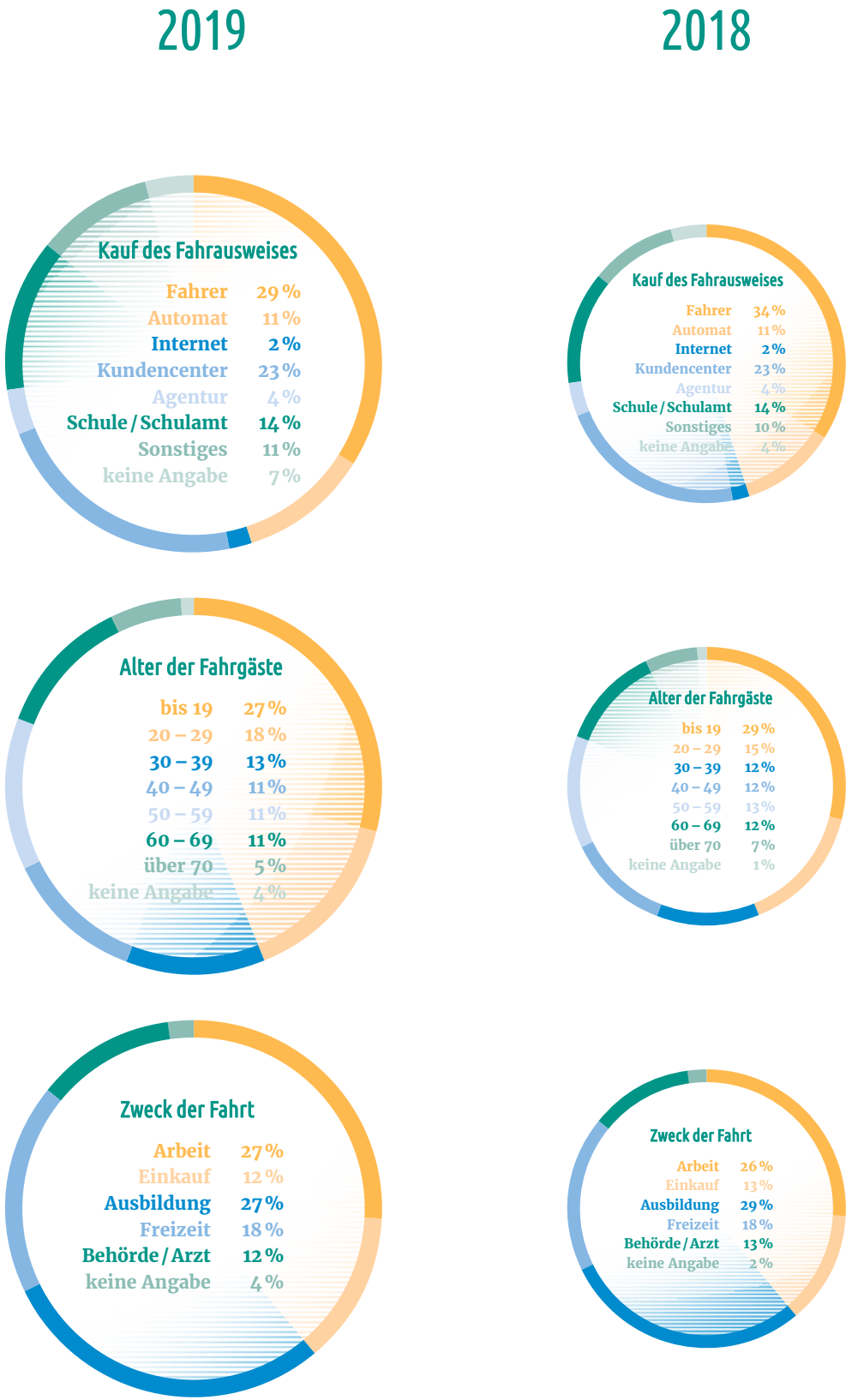
6 Im Jahr 2017 (Qualitätsbericht 2017) haben wir erstmalig die Auswertung dargestellt, wo der Fahrausweis gekauft wurde. Das zeigte uns auf, dass im Jahr 2017 nur ein Prozent aller Fahrausweise über das Internet (also elektronisch) gekauft wurde. Im Jahr 2018 hat sich dieser Anteil auf zwei Prozent verdoppelt. Aktuell im Jahr 2019 liegt der Anteil weiterhin nur bei zwei Prozent. Das zeigt uns auf, dass die Digitalisierung bisher nicht den gewünschten Erfolg gebracht hat. Weiterhin gibt es innerhalb des VBB kein einheitliches Onlineangebot. Mit diesem Thema werden wir uns im Folgejahr befassen. Ein Indiz für die geringe Teilnahme an dem elektronischen Kauf der Fahrausweise könnte an der Altersstruktur liegen. Ein großer Teil der Fahrgäste (46 %) sind Auszubildende und Schüler, die Monatskarten nutzen. Der Anteil der Fahrgäste, die als Zweck der Fahrt „Ausbildung oder Fahrt zur Arbeit“ angeben haben, liegt bei über 54 %. Auch hier werden größtenteils Monatskarten genutzt.

Um die Ergebnisse 2018/2019 vergleichen zu können stellen wir hier die jährliche Auswertung der Fragebögen zu den Befragungen gegenüber.

- 1.) „Welchen Zweck hat Ihre Fahrt?“
- 2.) „Wie alt sind unsere Kunden?“
- 3.) „Wo werden die Fahrausweise gekauft?“

Dieser Auswertungsvergleich 2018/2019 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.

7



ZAHLEN UND FAKTEN

8 **Wie in den Vorjahren** wurden auch im Jahr 2019 wieder von uns auf 21 Linien insgesamt ca. 2.100 Befragungen zur Kundenzufriedenheit durchgeführt. Alle diese Messungen wurden erneut linienbezogen durchgeführt (100 Befragte pro Linie). Die Auswahl der Linien wird im jeweiligen Verkehrsunternehmen individuell festgelegt, um die Verbesserungsmaßnahmen auf den dortigen Linien zu überprüfen. Für die Durchführung der Kundenbefragungen haben wir Instrumente entwickelt, die in unserem Qualitäts-Umwelt-Management-System (QUMS) dokumentiert sind. Die Befragungen der Kunden erfolgen unterstützt durch unsere langjährig geschulten Interviewer in den Fahrzeugen.

Die Auswertung der Befragungen erfolgt für jede einzelne Linie und insgesamt, für alle Linien, nach einem festgelegten Auswertungsplan. Die 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. Diese Befragungen, die Anregungen von Interessengruppen und die Auswertungen aller Linien bilden für uns die 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 2020.**

MASSNAHMEN AUS DER BEFRAGUNG 2018/2019

Nach der Analyse der Werte aus den Jahren 2017 und 2018 haben wir uns im Jahr 2019 auf die acht Bereiche konzentriert, die wir als Verkehrsunternehmen intern verändern können. Damit wurden unsere Anstrengungen zur Verbesserung unserer Servicequalität sowohl von den Fahr Gästen, unseren Mitarbeitern und weiteren interessierten Parteien wieder honoriert. Trotzdem werden zwei Bereiche Fahrweise und Informationen an den Haltestellen wieder als verbesserungswürdig von den Kunden benannt. Bei den Bereichen Raumklima und Sitzplatzangebot spielen im wesentlichen aktuelle Umstände eine Rolle die das Ergebnis beeinflussen.

Die Analyse der Ergebnisse aus 2019 zu 2018 zeigt uns aktuell „neue“ Bereiche auf:

2019	2018
Fahrweise (80 %)	Fahrweise (81 %)
Informationen an den Haltestellen (79 %)	Informationen an den Haltestellen (81 %)
Raumklima (73 %)	Raumklima (76 %)
Sitzplatzangebot (79 %)	Sitzplatzangebot (81 %)
Umgang mit Beschwerden (70 %)	Umgang mit Beschwerden (73 %)
Freundlichkeit und Hilfsbereitschaft (83 %)	Freundlichkeit und Hilfsbereitschaft (79 %)

Die befragten Bereiche in unser Servicequalität werden nach Prüfungen durch unsere Scouts als sehr gut betreut betrachtet und auch so von vielen Kunden positiv bewertet. Das zeigt sich insbesondere bei der gestiegenen Bewertung von Freundlichkeit und Hilfsbereitschaft von 83 % im Vergleich zum Vorjahr von 79 %. Alle Ergebnisse der Kundenbefragungen, die als Minimalwert 70 % betragen, wollen wir auf über 80 % anheben und somit das Ergebnis zukünftig verbessern. Einige Punkte im Service, wie die Beratung am Telefon und der Umgang mit Beschwerden, werden wir durch Schulungen der MitarbeiterInnen verbessern können. Die geforderte Informationsvermittlung durch sofortigen Fahrplanaushang an den Haltestellen, direkt nach den Fahrplanänderungen, erfordern hauptsächlich mehr Personal im Service.

Schlussendlich stoßen wir bei den Bereichen Sitzplatzangebot und Raumklima weiter an Grenzen in den Fahrzeugen, die wir nicht mehr ohne erhebliche Mehraufwendungen oder neue Fahrzeuge verändern können. Diese Wünsche der Kunden stehen oftmals den technischen und umweltpolitischen Vorgaben entgegen. Ein besseres Klima im Fahrzeug ist oftmals mit mehr Kraftstoffverbrauch verbunden. Mehr Elektromobilität bedingt oftmals ein verringertes Platzangebot im Fahrzeug durch die relativ großen und schweren Batteriespeicher.

ERGEBNIS DER KUNDENBEFRAGUNG 2019 UND 2018 IM VERGLEICH

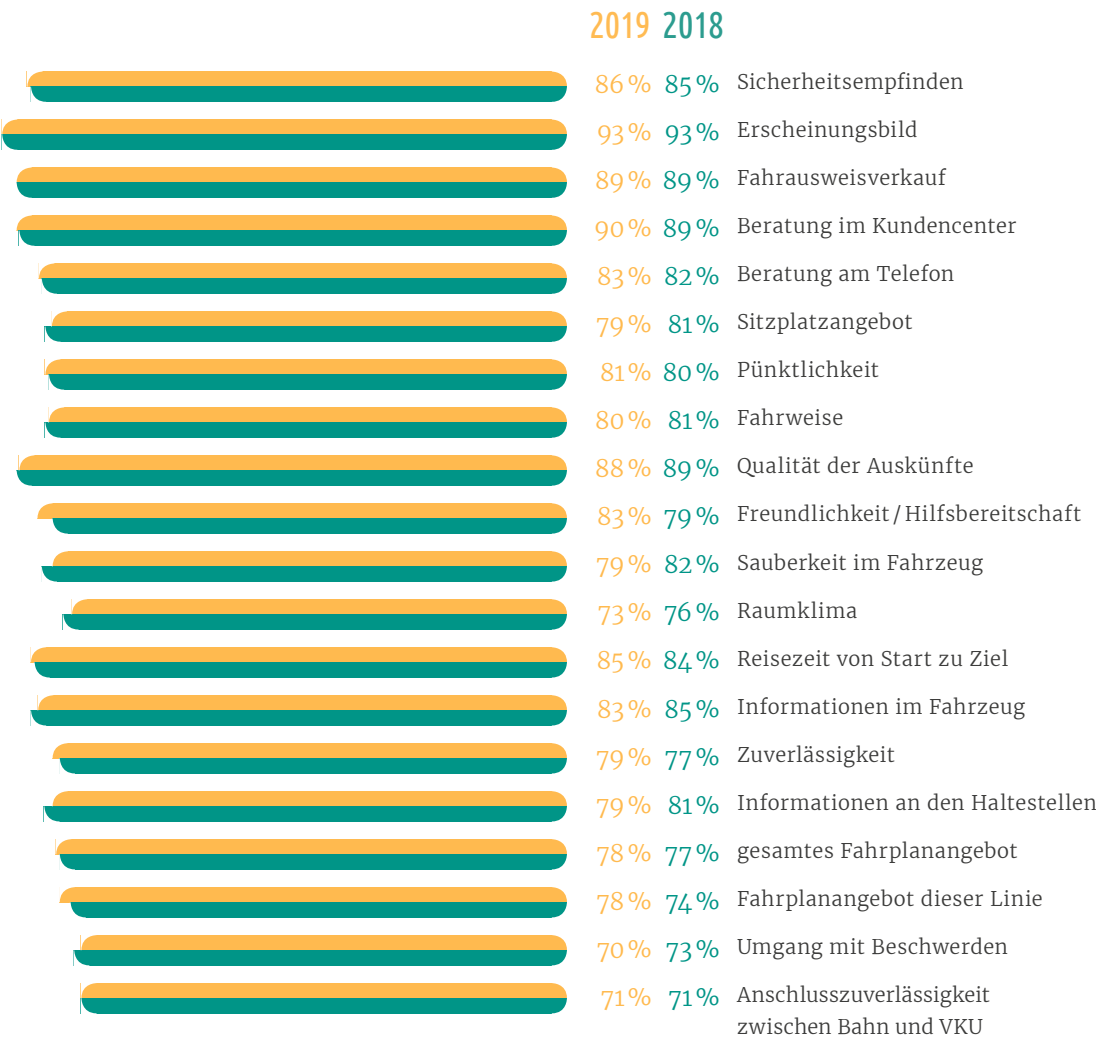
10

Die Ergebnisse im Jahr 2019 zeigen uns weiterhin fünf Bereiche auf, die im Vergleich zum Vorjahr um bis zu 3% zurückgingen. Bei der letzten Auswertung der Befragungen im Jahr 2018 konnten wir acht Bereiche herausarbeiten, die wir im Folgejahr 2019 betrachten und verbessern wollten. Ja, wir konnten von den Bereichen einige um mehrere Prozentpunkte verbessern. Auch bei den restlichen Bereichen konnten wir durch interne Maßnahmen Verbesserungen erzielen. Dadurch konnte unsere Kundenzufriedenheit insgesamt von 91 % (im Jahr 2018) auf nunmehr 94 % (im Jahr 2019) verbessert werden.

Ausschlaggebend für die Verbesserung nennen wir hier beispielhaft: die Zuverlässigkeit (von 77 % auf 79 % gestiegen), die Freundlichkeit/Hilfsbereitschaft (von 79 % auf 83 % gestiegen) und die Pünktlichkeit (von 80 % auf 81 % gestiegen). Für das Jahr 2020 haben wir uns die Bereiche vorgenommen, die durch Schulung der MitarbeiterInnen im Fahrbereich, verbessert werden können: insbesondere die Fahrweise, die Kommunikation und die Qualität der Auskünfte.

Weiterhin wollen wir auch das Personal in den Verwaltungen und im Service schulen. Hier haben wir die Bereiche: Umgang mit Beschwerden, Beratung am Telefon sowie die Informationen an den Haltestellen in den Fokus gestellt.

11



FREUNDLICHKEIT UND HILFSBEREITSCHAFT

12

Ein wichtiges Qualitätsversprechen der Uckermärkischen Verkehrsgesellschaft mbH sind freundliche und gut ausgebildete Mitarbeiter im Fahrdienst und in den vier Kundencentern. Ein kompetentes, freundliches und hilfsbereites Auftreten sollte in jeder Situation gegeben sein. Um dieses Ziel zu erreichen, schulen wir unsere Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen regelmäßig und unsere zertifizierten Trainer legen während der Dienstunterriehte besonderes Augenmerk auf das Thema Fahrgastzufriedenheit und Hilfsbereitschaft. Denn eines ist gewiss: Nur zufriedene Fahrgäste werden wieder gern mit uns fahren.

Unsere Fahrgäste bescheinigen uns in den Zufriedenheitsbefragungen stets ein hilfsbereites und freundliches Erscheinungsbild unserer Mitarbeiter. Diese positiven Bewertungen sind für unser Unternehmen ein Ansporn, denn auch in der Zukunft wollen wir diese Eigenschaften von unseren Kunden bescheinigt bekommen. So werden zum Schulanfang unsere jüngsten Fahrgäste in der „Busschule“ für ein sicheres und soziales Verhalten in den Fahrzeugen geschult.



13





Rathaus
Angermünde

Stadtkirche Schwedt
St. Katharinen

Zusatzangaben: Uckermärkische Verkehrsgesellschaft mbH

Mitarbeiter	213
Auszubildende	3
Beförderte Fahrgäste	6,1 Mio.
Gründung	1997

www.wirbewegensie.de · Steinstraße 5 · 16303 Schwedt



KUNDENZUFRIEDENHEIT

14

Investitionen im Sinne der Kundenzufriedenheit: 100% barrierefreie Linienbusse und neue Plusbus-Linie.

Kundenzufriedenheit ist das höchste Ziel aller Dienstleister. Sie ist das Ergebnis eines ständigen Optimierungsprozesses. Mit 97,71% sehr bis eher zufriedenen Kunden (Erhebung Spreeplan in 2018) startete die regiobus gut ins Jahr 2019. Zwei zentrale Maßnahmen zeigen beispielhaft, wie regiobus für den Erhalt und die Verbesserung dieses guten Ergebnisses arbeitete.

Seit dem 13. April 2019 verkehrt die neue PlusBus-Linie 641 auf einer bislang nicht bestehenden Relation. Sie verbindet nun die Städte Beelitz und Werder (Havel) direkt miteinander. Auf dem Weg liegen touristische Highlights, wie der Spargel- und Erlebnishof Klaistow und der Baumkronenpfad in Beelitz. Mit Anschluss an den RE 1 in Werder (Havel) ist das Angebot gerade auch für Ausflügler sowie Pendler interessant.

Seit Ende Juli 2019 fährt die regiobus auf ihren Linien mit 100 % barrierefreien Fahrzeugen und erfüllt ihre gesetzliche Verpflichtung für die Einrichtung eines barrierefreien Mobilitätsangebotes bis zum Ende des Jahres 2021 bereits mehr als 2 Jahre im Voraus.



15

Die bis dahin noch im Raum Bad Belzig, Ziesar und Wiesenburg verkehrenden Hochbodenbusse waren die letzten im nun mit einem durchschnittlichen Alter von 5,4 Jahren (Stand 30. Juni 2019) recht jungen Fuhrpark des Unternehmens. Für diese kamen neun niederflurige und barrierefreie Fahrzeuge direkt aus dem Mercedes-Benz-Werk in Mannheim. Nicht nur Rollstuhl- und Rollatorenfahrer profitieren. Auch ÖPNV-Nutzer mit Kinderwagen oder Reisende mit großen Koffern schätzen einen barrierefreien, komfortablen Zustieg.

„Ein attraktiver ÖPNV ist nicht zuerst eine Frage des Preises, sondern vor allem des Angebotes und des Komforts. Daran werden wir auch weiterhin im Sinne unserer Kunden arbeiten“. betont Hans-Jürgen Hennig, Geschäftsführer der regiobus.



Burg Eisenhardt

Zusatzangaben: regiobus Potsdam Mittelmark GmbH

Mitarbeiter	420
Auszubildende	16
Beförderte Fahrgäste	12,6 Mio.
Gründung	2016

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

RUFBUS IM LANDKREIS TELLOW-FLÄMING

16

On-Demand Verkehre – Die Zukunft gehört dem ÖPNV

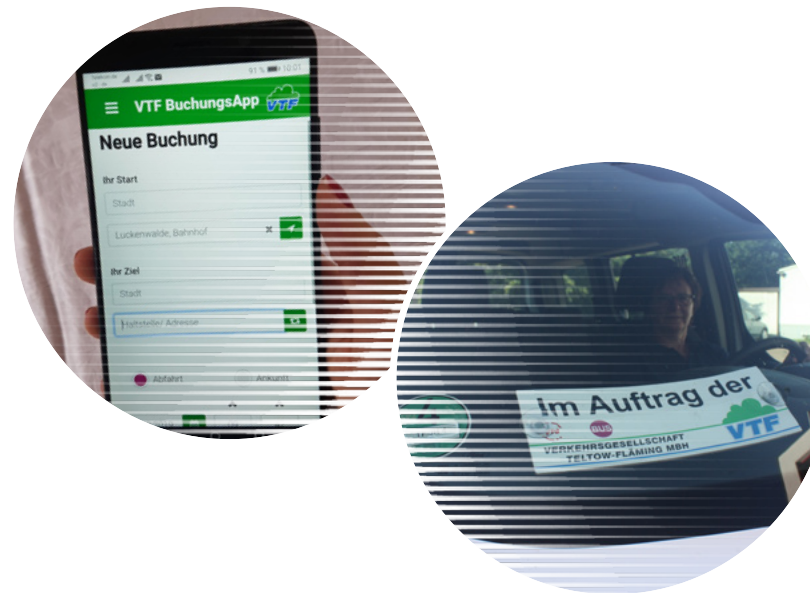
Zu **gleichwertigen Lebensverhältnissen** gehört neben dem vertakten PlusBus-Angebot im berlinnahen Raum auch ein hochwertiges Angebot in dünner besiedelten und strukturschwachen Bereichen. Darin sind sich im Landkreis Teltow-Fläming Verwaltung und Vertreter der Kommunalpolitik seit langem einig. Hier ist der Rufbus zu einem wichtigen Bestandteil und einer wesentlichen Ergänzung des herkömmlichen Linienverkehrs geworden.

Der Rufbus lernte im Landkreis Teltow-Fläming bereits im Jahr 2002 das „Laufen“ oder besser das „Fahren“ – also zu einem Zeitpunkt, als das Personenbeförderungsgesetz alternative Bedienformen noch gar nicht vorsah. Flexibilität war weder beim Fahrplan noch bei der Streckenführung genehmigungsfähig, entsprechend schwierig war es, für den sogenannten „Skatershuttle“ überhaupt eine Genehmigung zu erhalten.

Als Rufbus verkehrte ein damals in Ludwigsfelde hergestellter Mercedes-Benz Vaneo in der Freizeitsaison von Mai bis Oktober. Die Einsatzkoordination erfolgte per Hand und Telefon vom Betriebshof Jüterbog aus.

Im Jahr 2010 folgte der Rufbus Nuthe-Urstromtal, räumlich und zeitlich flexibel für die flächenmäßig größte Gemeinde des Landkreises. Der Einsatz wurde über eine gemeinsam mit der Havelbus Verkehrsgesellschaft und mit der Belziger Verkehrsgesellschaft betriebene Rufbuszentrale koordiniert, und durch eine für diesen Zweck entwickelte Software unterstützt. Sitz der Zentrale war in Potsdam. Häufig wurden fehlende Ortskenntnisse der die Bestellungen entgegennehmenden Mitarbeiter und die auf Werktage (Montag bis Freitag) begrenzte Buchungsmöglichkeit kritisiert. Wochenendfahrten mussten bis Freitag 17:00 Uhr angemeldet werden.

Kloster Zinna



17

Bis zum Ende Juni 2012 realisierten wir die Fahrten mit eigenem Personal. Zum 1. Juli 2012 konnten wir für die Fahrleistungen den Regionalverband Potsdam-Mittelmark/Fläming der Johanniter Unfallhilfe e.V. gewinnen. Eine Zusammenarbeit, die bis heute äußerst erfolgreich ist und weiter ausgebaut werden soll. Seitdem werden die Rufbusfahrten mit effizienten, Ressourcen schonenden Kleinbussen durchgeführt.

Im Mai 2014 wurde in Zusammenarbeit mit der Kommunalen AG Niederer Fläming ein weiteres Rufbus-Projekt eingeführt. Der Rufbus Niederer Fläming umfasst sechs Rufbus-Korridore entlang der im 2-Stunden-Takt bedienten Hauptachse Luckenwalde-Jüterbog-Dahme. Die Koordinierung des Rufbusses erfolgte von unserem Betriebshof in Jüterbog aus. Das Routing erfolgte per Hand. Für die Fahrleistungen im Raum Jüterbog konnten wir mit der Firma Dietze Transporte ein ortsansässiges Taxiunternehmen gewinnen.

Aufgrund häufiger Anfragen aus der Gemeinde zur Inanspruchnahme des Rufbusangebotes Nuthe-Urstromtal und zur Bestimmung der zukünftigen Ausrichtung, wurde im Mai und Juni 2015 eine Kundenbefragung zur Zufriedenheit und der Wichtigkeit bestimmter Merkmale des Rufbusangebotes durchgeführt. Die Befragung ergab, dass 52,9% der Nutzer mit dem Rufbusangebot sehr zufrieden und 37,3% zufrieden waren.

Die Frage „Was gefällt Ihnen am Rufbus?“ ergab, dass Kunden:

- die Flexibilität schätzen,
- ohne eigenes Auto nun die Möglichkeit haben, am Wochenende etwas zu unternehmen, ohne auf fremde Hilfe angewiesen zu sein,
- aufgrund der variablen Fahrzeitgestaltungsmöglichkeit nicht zwingend das eigene Auto nutzen zu müssen
- den Rufbus als kostengünstige Zusatzalternative zum eigenen PKW betrachten.

Die Frage „Was stört Sie?“ ergab Handlungsbedarf dahingehend

- dass eine Buchungsmöglichkeit auch am Wochenende und per Email oder Internet erforderlich ist
- und dass man sich Mitarbeiter mit besseren Ortskenntnissen zur Verbesserung des Anmeldevorgangs wünscht.

Die **positiven Rückmeldungen** unterstrichen die Sinnfälligkeit der Weiterführung des Projektes und die Notwendigkeit der Umsetzung der Fahrgastanforderungen.

Seit dem **1. Oktober 2017** arbeiten wir mit der MWS Märkische Wach & Schutz GmbH in Luckenwalde auch im Bereich Rufbus zusammen. Diese Firma bewacht und bestreift seit langem unsere Betriebshöfe und über die Gespräche im Zusammenhang mit ihren Investitionen in eine neue Notruf- und Serviceleitstelle entstand der Gedanke, diese auch als Rufbus-Zentrale zu nutzen. Motiviertes und kompetentes Personal bei MWS und die Offenheit neuen Geschäftsfeldern gegenüber ebneten den Weg zu dieser Konstellation. Die erforderliche Software bzw. die Erweiterung der vorhandenen Software (T.DiMo – Trapeze) wurde durch den Landkreis Teltow-Fläming gefördert.



Beginnend mit dem Rufbus Nuthe-Urstromtal im Oktober 2017, erweitert um den Rufbus Niederer Fläming im März 2019 erfolgt nunmehr die Auftragsannahme und Koordinierung der Rufbussysteme über die Notruf- und Serviceleitstelle von Wach & Schutz. Das Routing erfolgt über eine Software, die Erreichbarkeitszeiten für die telefonische Buchung wurden deutlich erweitert – auf nunmehr täglich von 5 – 17 Uhr.

Die Buchungsregeln für alle Rufbusangebote im Landkreis Teltow-Fläming wurden im Juni 2019 vereinheitlicht. Der Rufbus fährt in der Zeit Montag bis Freitag von 05:30 bis 21:30 Uhr, an Samstagen, Sonn- und Feiertagen von 08:30 bis 21:30 Uhr. Es gilt der VBB-Tarif zuzüglich eines Komfortzuschlags von 1 Euro je Fahrgast und Fahrweg.

Gleichzeitig wurde unsere Rufbus-App als Online-Buchungsmöglichkeit für das gesamte Angebot geschaffen, das inzwischen durch 4 Fahrzeuge abgedeckt wird. Bereits 30 % aller Neukunden nutzen seitdem diese Buchungsmöglichkeit.

Das vorläufig aktuellste Rufbusangebot ist der im Frühjahr diesen Jahres gestartete Kranich-Express. Ein Rufbus, der fahrplanorientiert die Stadt Trebbin und ihre Ortsteile versorgt. Die Besonderheit dabei ist, dass das dort eingesetzte Fahrzeug voll elektrisch betrieben wird.





Bemerkenswerte Nutzungskennziffern des Rufbusangebotes sind:

- Größte Nutzergruppe mit 36,5 %
50 – 65 jährige
- zweitgrößte Nutzergruppen mit jeweils 15,6 %
65 – 80-jährige und 0 – 20 jährige
- Von 2015 an jährliche Fahrgastzahlsteigerung
um 1.000 Fahrgäste je Jahr
- Bei 51,1% aller Fahrten werden mehr
als 1 Fahrgast befördert
- 59,1% der Fahrten waren Zu- oder Abbringerfahrten
zum bzw. vom SPNV
- Die durchschnittliche Wartezeit unserer Kunden
an der Rufbushotline beträgt 10 Sekunden.
- 30 % unserer Neukunden buchen Fahrten über unsere
Rufbus-App
- Im Jahr 2020 werden wir mehr als 10.000 Fahrgäste in
unseren Rufbussen befördern

Im Ergebnis lässt sich feststellen, dass der Rufbus inzwischen ein etabliertes ÖPNV-Angebot im Landkreis Teltow-Fläming ist. Die Besonderheit liegt in der Kooperation von vier Partnerunternehmen, die dieses Projekt gemeinsam entwickelt haben und weiter entwickeln werden.

Die beigestellten Fotos stammen vom Medientermin am 24. September 2019 mit der Staatssekretärin Frau Ines Jesse Ministerium für Infrastruktur und Landesplanung des Landes Brandenburg und der Landrätin Frau Kornelia Wehlan. Hier wurde über die Erfolgsgeschichte Rufbus Teltow-Fläming berichtet.

Zusatzangaben: Verkehrsgesellschaft Teltow-Fläming mbH

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

BARRIEREFREIHEIT WIRD BEI HAVELBUS GANZ GROSS GESCHRIEBEN

22

Die **barrierefreie Gestaltung** des öffentlichen Personennahverkehrs ist ein wichtiges gesellschaftspolitisches Ziel, gerade vor dem Hintergrund des demografischen Wandels und stetig wachsender Mobilitätsansprüche.

Da die **Novelle** des Personenbeförderungsgesetzes (PBefG) neue Regelungen zur Barrierefreiheit basierend auf der Umsetzung der UN-Behindertenrechtskonvention enthält, ist das Thema noch stärker in den Fokus von Öffentlichkeit und Politik gerückt, denn schon im Jahr 2022 soll eine vollständige Barrierefreiheit im gesamten ÖPNV erreicht sein.

Auf diese **Entwicklung** hat Havelbus frühzeitig reagiert und verfügt schon heute über eine Fahrzeugflotte, die zu 95 % mit Niederflurtechnik, d.h. mit besonders tiefliegenden Böden im Innenraum ausgestattet ist. Mit dem niedrigen Einstieg und der Rollstuhlrampe ist dadurch ein stufenloser Zustieg für die Beförderung mit den Bussen möglich. Die Innenräume der Fahrzeuge bieten zudem eine ausreichend große Sondernutzungsfläche für Rollstuhlfahrer sowie für Fahrgäste, die mit Rollatoren unterwegs sind.

Ebenso sind die **Fahrzeuge** mit Informations- und Kommunikationseinrichtungen wie Haltestellenansagen und Anzeigen

Zusatzangaben: Havelbus Verkehrsgesellschaft mbH

Mitarbeiter	210
Auszubildende	7
Beförderte Fahrgäste	7,8 Mio.
Gründung	1992

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



23

mit Haltestellenverlauf im Fahrgastraum ausgestattet, was gerade gehörlosen oder in der Sehfähigkeit eingeschränkten Fahrgästen zu Gute kommt.

Im **Eingangsbereich** verfügen die neu bestellten Busse zudem über sogenannte „taktile Haltestangen“. Diese haben ein geriffeltes Griffprofil und ermöglichen so in der Sehfähigkeit eingeschränkten Fahrgästen eine bessere Orientierung. Des Weiteren sind in diesen Bussen Außenlautsprecher implementiert. Es wird geprüft, inwiefern dieses Feature umgesetzt und auch in Zukunft die Auswahl der richtigen Linie an zentralen Umsteigehaltstellen erleichtert wird.

Bis **2022** ist entsprechend der deutschlandweiten Vorgaben eine vollständige Barrierefreiheit im Unternehmen angedacht. Dabei sind auch die Städte und Gemeinden gefordert, Zuwege und Haltestellen im Bediengebiet mobilitätsgerecht auszubauen und zu gestalten.





BESCHWERDEMANAGEMENT

24



Seit vielen Jahren wird das Customer-Relationship-Management (Kundenbeziehungsmanagement) der Verkehrsbetriebe Brandenburg an der Havel GmbH ständig weiter entwickelt. Unsere Mitarbeiter werden durch Schulungen, Erarbeitung neuer verbesserter und vereinfachter Richtlinien und innerbetrieblicher Formulare permanent für das System sensibilisiert. Kritikpunkte werden in verschiedenster Form an uns herangetragen und verarbeitet. Ein zentraler Anlaufpunkt ist im Zentrum der Stadt Brandenburg an der Havel das VBBR-Fahrgastzentrum Steinstraße. Unsere Mitarbeiter pflegen dort den direkten Kontakt mit unseren Fahrgästen und können so durch ein persönliches Gespräch im Vorfeld schon viele kleine Anliegen lösen.

Aktives Beschwerdemanagement liefert wichtige Hinweise auf Stärken und Schwächen unseres Unternehmens, aus Kundensicht, insbesondere auf Dienstleistungsmängel. Daraus ergibt sich für uns die Chance, unsere Dienstleistungsqualität zu verbessern.

25

Fahrgäste, die sich beschweren, haben in der Regel ein besonderes Interesse an unserer Dienstleistung. Daher ist das Beschwerdemanagement ein ausgezeichnetes Instrument zur Kundenbindung. Eine Prozessbeschreibung regelt die Verfahrensweise zur Behandlung von Kundenbeschwerden, ihre Erfassung, Bearbeitung, Analyse und Auswertung in der Verkehrsbetrieben Brandenburg an der Havel GmbH. Schwerpunkte sind Kritiken über Fahrplan, Anschlüsse und Service. Jede Beschwerde wird mit den betreffenden Abteilungen und Mitarbeitern ausgewertet.

Im Rahmen unseres Beschwerdemanagementsystems wird monatlich eine Auswertung aller eingegangenen Beschwerden vorgenommen. Zum Jahresende folgt zur Kontrolle unserer Qualitätsziele eine Gesamtübersicht und Analyse aller Beschwerden des Jahres. Die Statistik über die Bearbeitungszeiten zeigt, dass wir durchschnittlich in 4 Tagen 56 % der Hinweise und Beschwerden abarbeiten und beantworten. Unsere Fahrgäste sollen sehen, dass wir sie ernst nehmen.

Zusatzangaben: Verkehrsbetriebe Brandenburg an der Havel GmbH

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

www.vbbr.de • Upstallstraße 18 • 14772 Brandenburg an der Havel

KOMMUNIKATION UND KUNDENZENTRUM

26

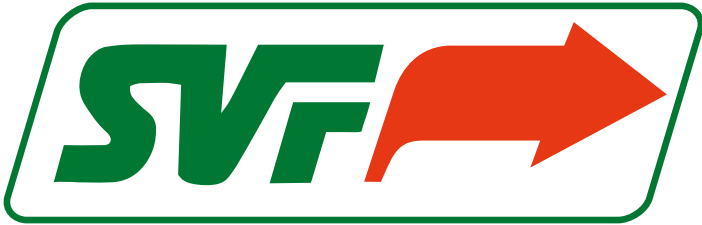
Die **Kommunikation** mit dem Kunden und das **Kundenzentrum** haben bei der Stadtverkehrsgesellschaft mbH Frankfurt (Oder) (SVF) einen hohen Stellenwert. Nicht nur bei längerfristig geplanten Veränderungen im Linienverkehr, sondern auch bei kurzfristigen Störungen und Abweichungen vom Regelfahrplan informieren Mitarbeiter die Kunden über verschiedene Informationskanäle. Leicht verständliche Fahrgastinformationen an den Haltestellen und Artikel in der örtlichen Presse sorgen für einen reibungslosen Verkehrsablauf bei größeren Abweichungen vom Regelfahrplan, Baumaßnahmen und Ersatzverkehren.

Das **Kundenzentrum** der SVF im Herzen der Oderstadt ist erster Anlaufpunkt für die Kunden. Dort erhält man Verkehrs- und Tarifauskünfte, sowie das gesamte Fahrausweissortiment des Verkehrsverbundes Berlin-Brandenburg (VBB).

Zusatzangaben: Stadtverkehrsgesellschaft Frankfurt (Oder)

Mitarbeiter	173
Auszubildende	6
Beförderte Fahrgäste	9,5 Mio.
Gründung	1898

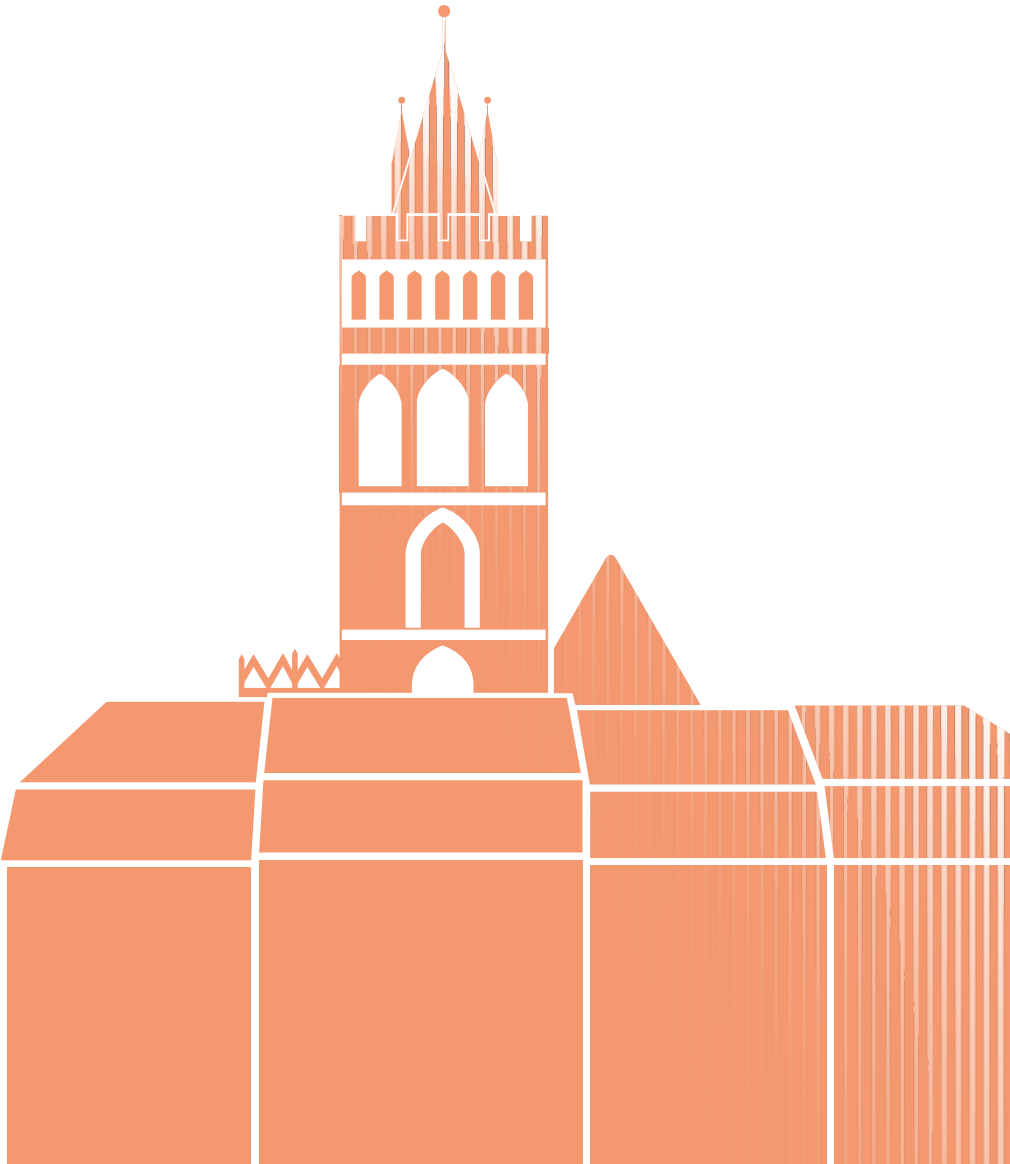
www.svf-ffo.de · Böttnerstraße 1 · 15232 Frankfurt (Oder)



Einen Blick hinter die Kulissen und die Veröffentlichung neuester Angebote und Veranstaltungen liefert seit einigen Monaten die offizielle Social Media Präsenz der SVF.

Wichtige Hinweise und Tipps für die Fahrt in Straßenbahnen und Bussen, sowie die Bedienung des mobilen Fahrausweisautomaten in den Fahrzeugen, werden bei speziellen Schulungen für Senioren und Schulkindern am praktischen Beispiel erläutert und vorgeführt.

27

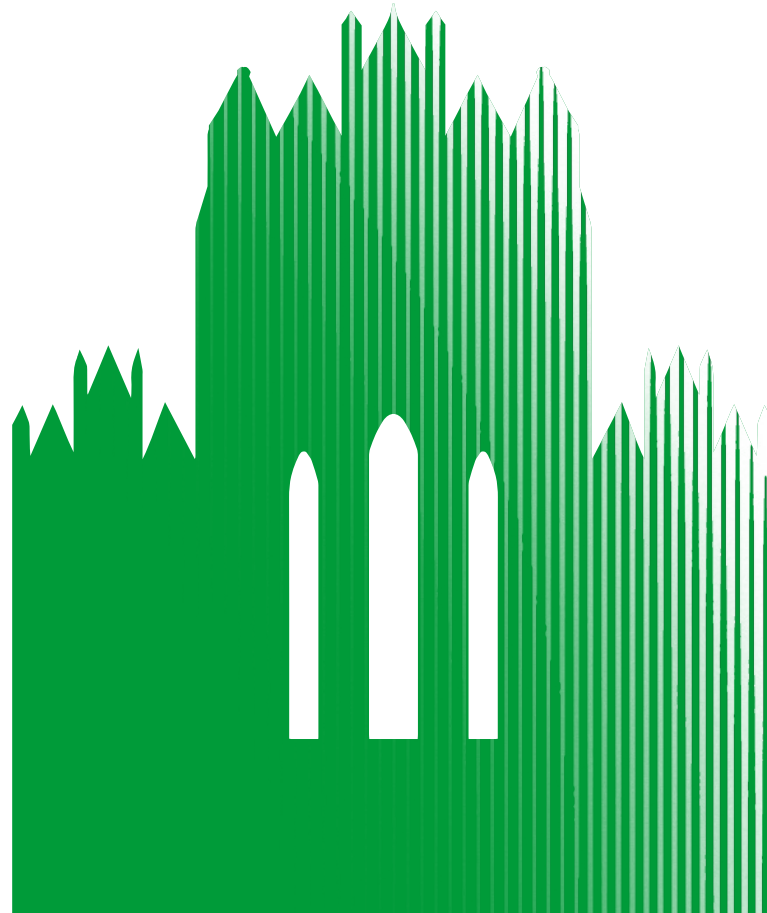


EMISSIONSFREI DURCH EBERSWALDE

28

Ein Ziel der Barnimer Busgesellschaft mbH ist es, den bereits bestehenden Obusverkehr in Eberswalde zu optimieren bzw. auszubauen. Durch die aktuellen Umschwünge im Zuge des Klimaschutzes werden alternative und innovative Antriebskonzepte gefordert. Besonders im öffentlichen Nahverkehr, mit jährlich mehreren Millionen geleisteten Fahrplankilometern, werden Alternativen zum klassischen Dieselbus gesucht. Das bereits bestehende System in Eberswalde und die vorhandenen Obusse können dabei helfen. Null-Emission-Strategien können durch intelligente Kombination verschiedener Techniken erreicht werden.

Für die Barnimer Busgesellschaft mbH stand somit fest, die vorhandenen Oberleitungsbusse in zu 100 % emissionsfreien Fahrzeugen zu wandeln. Ein solches Vorhaben verschlingt sowohl finanziell, als auch personell, viele Ressourcen. Aus diesem Grund hat sich die BBG dem Trolley 2.0 Projekt angeschlossen, um mit Hilfe von Fördermittelgebern die Umrüstung der aktuellen Obusflotte vom Dieselhilfsaggregat hin zum emissionsfreien Fahrzeug mit Einsatzmöglichkeit außerhalb der Fahrleitung zu schaffen.



29

Dazu werden Hochleistungsbatterien auf Basis von Lithium-Titanat-Oxid Batterien verwendet. Diese ermöglichen eine oberleitungsfreie Fahrt von bis zu 20 Kilometern. Die Umrüstung der Obusse erfolgt durch das Personal der BBG und wird durch die Zuarbeit des Elektroausrüsters ergänzt. Die Projektdauer für das Gesamtprojekt, inklusive Planung, Umsetzung und Abschluss ist für zweieinhalb Jahre angedacht. Mit den umgerüsteten Bussen ist es möglich, bestehende Dieselbuslinien, wie zum Beispiel die Linie 910, im Regionalverkehr von Eberswalde zu einer Obuslinie zu wandeln. Dieses Ziel ist für Dezember 2019 angedacht und kann mit den bereits umgerüsteten Fahrzeugen starten.

Zusatzangaben: Barnimer Busgesellschaft mbH

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

www.bbg-eberswalde.de • Poratzstraße 68 • 16225 Eberswalde



PÜNKTLICHKEIT



„Nichts ist für die Pünktlichkeit so wichtig wie die ungestörte Fahrt auf freier Strecke.“

Die Pünktlichkeit entscheidet maßgeblich über Kundenzufriedenheit und Kundenbindung. Für unsere Planer und Kraftfahrer eine tägliche Herausforderung.

Um einen Fahrplan minutengenau einhalten zu können, müssen alle Verkehrsteilnehmer eine regelrechte Choreografie einhalten. Kommt nur ein Teilnehmer aus dem Takt (Gründe hierfür sind Baustellen oder Unfälle), kann das einen Dominoeffekt auslösen. Aufgabe unseres Qualitätsmanagements ist es, die Information bezüglich Fahrplan und Pünktlichkeit zwischen unserem Verkehrsunternehmen und unseren Fahrgästen zu gewährleisten und zu verbessern.

An unseren zentralen Haltestellen, z.B. Bahnhöfen, Schulen oder Einkaufszentren befinden sich DFI Anzeiger, die unsere Fahrgäste und Fahrer mit Hilfe des rechnergestützten Betriebsleitsystem auf digitalem Wege über das Ankommen von Bus und Bahn informieren. Außerdem kann unser Fahrgast unsere Leitstelle über Fahrplan, Fahrzeit und weitergehende Verbindungen befragen. Über unser Fahrplanabonnement bekommt unser Fahrgast per Mail Baustellen- und Fahrzeitinformatio

Bei umfangreicheren Baustellen erstellt unsere Verkehrsabteilung einen Baustellenfahrplan. Dieser Fahrplan sieht die Umfahrung der Baustelle vor, so weit es möglich ist.

Sollten wir uns, trotz allen Bemühungen, dennoch durch unser Verschulden um mehr als 20 Minuten verspäten, hat der Fahrgast die Möglichkeit, sich ein Taxi zu nehmen. Bei Einreichen der Quittung erstatten wir ihm im Zuge unseres Pünktlichkeitsversprechen die Kosten bis maximal 10 Euro.

Zusatzangaben: Regionale Verkehrsgesellschaft Dahme-Spreewald mbH

Mitarbeiter	215
Auszubildende	5
Beförderte Fahrgäste	6,3 Mio.
Gründung	1991

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

SICHER UNTERWEGS

32

Sicherheit 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. Qualifizierte Fachkräfte in unserer modernen, hauseigenen Werkstatt sorgen dafür, dass unsere Busse und Straßenbahnen täglich in technisch einwandfreiem Zustand für unsere Fahrgäste in der Stadt und in der Region einsatzbereit sind. Auch unsere rund um die Uhr besetzte Betriebsleitstelle gewährleistet die permanente Betriebssicherheit des ÖPNV in Cottbus und Umgebung.

Zur Sicherheit im ÖPNV gehören jedoch nicht nur die Fahrzeuge. Auch die Präventionsarbeit ist ein wesentlicher Schwerpunkt für Cottbusverkehr. Regelmäßig führt praxisnahe Mobilitätstrainings für Seniorinnen und Senioren, sowie mobilitätseingeschränkte Fahrgäste durch. Im Rahmen der jährlichen Busschule, die fast alle Erstklässler in der Stadt Cottbus und im Landkreis Spree-Neiße durchlaufen, haben mittlerweile rund 20.000 Kinder das richtige Verhalten an der



Zusatzangaben

Cottbusverkehr GmbH

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

www.cottbusverkehr.de
Walther-Rathenau-Str. 38 · 03044 Cottbus

33

Haltestelle und in den öffentlichen Verkehrsmitteln erlernt. In diesem Jahr hat Cottbusverkehr mit dem Film „Deine Fahrt – ein Lehrfilm zum bewussten Umgang mit und in öffentlichen Verkehrsmitteln“ produziert, der sich speziell an Schülerinnen und Schüler ab der zweiten Klassenstufe richtet. Dieser wurde allen Schulen im Verkehrsgebiet kostenfrei zur Verwendung im Unterricht zur Verfügung gestellt, um das Erlernte regelmäßig aufzufrischen. Der Film ist ebenso auf dem YouTube-Kanal von Cottbusverkehr verfügbar.

Darüber hinaus sind wir im regelmäßigen Austausch mit verschiedenen Verbänden und Beiräten, die uns dabei unterstützen, sicherheitsrelevante Aspekte im Alltag der Menschen zu erkennen und zu berücksichtigen. Die enge Zusammenarbeit mit der Verkehrswacht, insbesondere in der Schulwegsicherung, wird von Cottbusverkehr ebenfalls seit vielen Jahren erfolgreich gelebt.

MOBILITÄTSVERBESSERUNG

34

In ländlichen Regionen wie dem Landkreis Elbe-Elster stellt die Bereitstellung eines auf die Bedürfnisse der Bürger zugeschnittenen Nahverkehrsangebotes eine besondere Herausforderung dar. Die Mehrheit der Verkehrsströme ist nur schwach ausgebildet, Synergien ergeben sich nicht ohne weiteres. Die VerkehrsManagement Elbe-Elster GmbH stellt sich diesem Thema und plant die Verkehrsangebote passend für das jeweilige Einsatzgebiet. Von der starken Hauptachse bis zum reinen Bedarfsverkehr ist die Angebotspalette im Landkreis Elbe-Elster breit aufgestellt. Mit dem PlusBus Niederlausitz gibt es seit dem 4. August 2019 zwischen Finsterwalde und Elsterwerda ein modernes Verkehrsangebot an allen Tagen der Woche. Taktfahrpläne montags bis samstags, mehrere Fahrten an Sonn- und Feiertagen, barrierefreie Fahrzeuge und abgestimmte Anschlüsse zwischen Bus und Bahn kennzeichnen den PlusBus Niederlausitz.

Die ständige Verbesserung des Angebotes für unsere Fahrgäste liegt uns dabei nicht erst mit Einführung des PlusBus- Niederlausitz am Herzen. Bereits seit 2012 verkehren montags bis freitags 22 der 34 Buslinien der VerkehrsManagement Elbe-Elster GmbH im 1–2 Stundentakt, gut verknüpft an zentralen Umsteigepunkten. In Regionen mit sehr geringer Fahrgast-



VerkehrsManagement
ElbeElster

... besser ankommen

35

nachfrage wurde seit 2007 schrittweise der Anruf-Linien-Bus eingeführt. Für unsere Fahrgäste steht die Mobilitätszentrale Elbe-Elster / Oberspreewald-Lausitz, eine Kooperation mit der Verkehrsgesellschaft Oberspreewald-Lausitz mbH, für Fahrplan- und Tarifberatungen sowie Bedarfsverkehrsbestellungen als Partner zur Verfügung. Das Bedarfsverkehrsangebot wird regelmäßig überprüft und angepasst. So konnten 2015 rund 30% der Bedarfsfahrten auf Grund der gestiegenen Nachfrage in reguläre Linienfahrten umgewandelt werden. Heute sind rund 15% unseres Fahrplanangebotes Bedarfsfahrten.

Hohe Bedeutung hat für uns auch die Weiterentwicklung unseres Verkehrsnetzes und die bessere Verzahnung mit Nachbarregionen. 2017 wurde zum Beispiel ein neues Fahrplanangebot zwischen Herzberg (Elster) und Torgau im Landkreis Nordsachsen installiert, Anschlüsse zur Bahn Richtung Leipzig und Berlin inklusive. In Kooperation mit der nordsächsischen Omnibus-Verkehrsgesellschaft mbH „Heideland“ konnte im August 2019 das Angebot zwischen beiden Städten nochmal um 25% erweitert werden. Aktuell untersuchen wir Möglichkeiten, die Bundesländer-Grenzen überschreitenden Verkehre zwischen den Landkreisen Elbe-Elster und Meißen aufzuwerten. Wichtig ist für uns durch eine stetige Verbesserung der Mobilitätsangebote im ÖPNV, die guten Kundenzufriedenheitswerte (2019 Note 1,9) zu halten und gleichzeitig neue Kundenpotentiale zu erschließen.

Zusatzangaben Verkehrsmanagement Elbe-Elster GmbH

Mitarbeiter (zzgl. Tochtergesellschaft „NVG“)	16 (86)
Auszubildende	1
Beförderte Fahrgäste	2,5 Mio.
Gründung (als Elster-Nahverkehrsgesellschaft mbH)	1992
Umfirmierung: VerkehrsManagement Elbe-Elster GmbH	2007

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

BESONDERHEITEN 2019/2020

36

Im Jahr 2019 haben wir ein erneutes Energieaudit durchführen lassen.

Das letzte Energieaudit erfolgte im Jahr 2015. Die Ergebnisse aus dem ersten Energieaudit nach der DIN EN 16247-1 haben bei uns zu vielen geplanten und neuen Maßnahmen geführt. Jährlich wurden die Verbrauchswerte (Strom/Heizung/Kraftstoff/etc.) in den Unternehmen analysiert und optimiert. Diese Energie-Verbrauchs-Daten der vergangenen vier Jahre und der neue Leitfaden zur Erstellung von Energieauditberichten nach den Vorgaben der DIN EN 16247-1 und den Festlegungen des Bundesamtes für Wirtschaft und Ausfuhrkontrolle (BAFA) war die Basis für das erneute Energieaudit 2019, durch externe Spezialisten.

Die extern ermittelten Kennwerte aus den Verbrauchsdaten des Energie-Audits 2019 haben wir mit unseren internen Werten aus dem Qualitäts- und Umweltmanagementsystem verglichen. Dieser als Kontrolle durchgeführte Vergleich zeigte uns auf, dass die extern berechneten Werte unseren Zahlen entsprechen. Viele dieser Kennzahlen werden bereits seit Jahren in unserem Qualitäts- und Umweltmanagementsystem genutzt, um daraus unsere jährlichen Ziele und Verbesserungsmaßnahmen abzuleiten.

Unsere Energieeinsparungen beziehen sich hauptsächlich auf den Kraftstoffverbrauch und die Heizenergie. Ein Einsatz von Bordinformationssystemen für wirtschaftliches Fahren in neu angeschafften Bus-Fahrzeugen ist eine der zukünftigen Maßnahmen. Die „Schulung des Fahrpersonals zu wirtschaftlichem Fahren“ wird regelmäßig umgesetzt. Neben diesen praxisorientierten Maßnahmen erhielten wir von den externen Energie-Auditoren verschiedene Vorschläge und Empfehlungen, deren Realisierung wir im Jahr 2020 eingehend prüfen und in der Gruppe diskutieren werden. Wir nutzen dabei unsere Ideen auf diesem Gebiet zu weiteren Verbesserungen und Energieeinsparung.



37

Im Jahr 2019 haben wir unsere dreijährige externe Zertifizierungsrunde mit einer zweiten Überwachung durch die DEKRA Certification GmbH erfolgreich abgeschlossen. Auf Grund der ausgezeichneten Fachkenntnis der beiden externen DEKRA-Auditoren verhandelten wir mit der DEKRA Certification GmbH einen neuen Dreijahresvertrag für die Weiter-Zertifizierung ab dem Folgejahr 2020 aus.

Die Komplexität und die regelmäßigen Veränderungen der geprüften Normen (Qualitäts-/ Umwelt-/ Service-Norm) erfordert ebenfalls die externe Unterstützung durch den zentralen Qualitäts- und Umweltmanagementbeauftragten (zQUMB). Dazu stehen uns der bisherige zQUMB und externe Fachexperten als BeraterInnen zur Seite. Der anstehende Personalwechsel durch altersbedingtes Ausscheiden interner Qualitäts- und Umweltbeauftragter bedingt einen umfangreichen Schulungsbedarf der neuen MitarbeiterInnen. Diese Aus- und Weiterbildung steht daher für das Jahr 2020 als Prioritätsmaßnahme an.

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

Impressum

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

Gestaltung/Layout

Graco GmbH & Co. KG
Marienburger Straße 16
10405 Berlin

Druck

PinguinDruck GmbH
Marienburger Straße 16
10405 Berlin



