

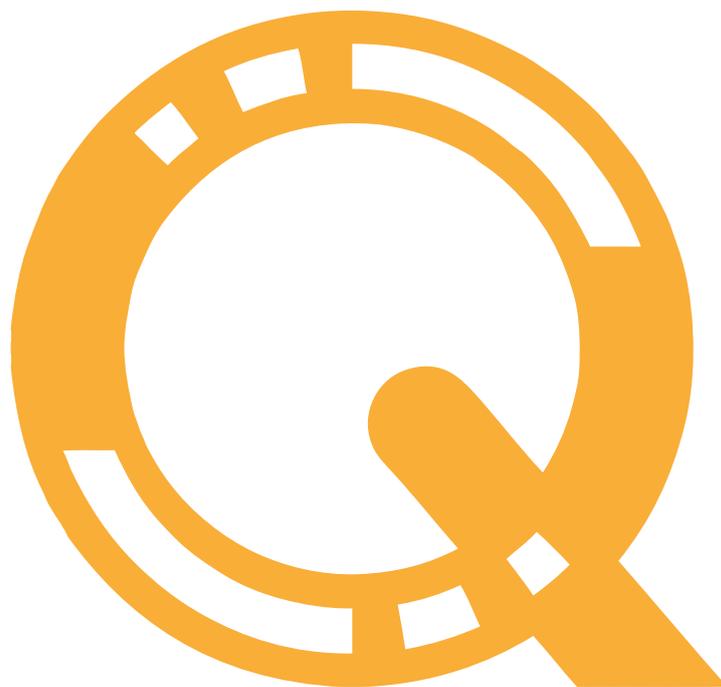


Qualität
Umwelt
Service

NACHHALTIGKEITSBERICHT 2022

Nachhaltigkeitsbericht 2022

Qualität | Umwelt | Service



Inhaltsverzeichnis

Im Naturpark Nuthe-Nieplitz

A photograph of a river flowing through a landscape. The river is in the foreground, with several bare, dark trees in the middle ground. The background shows a grassy field and a line of trees under a clear sky. The text 'Im Naturpark Nuthe-Nieplitz' is overlaid in the bottom left corner.

Einleitung	6
Alternative Antriebe für den ÖPNV	8
Workshops fördern den Austausch	10
UVG Kein Problem, ich helfe Ihnen!	12
regiobus Kundenhinweise von Lob bis Beschwerde	14
VTF Weiterentwicklung des On-Demand-Verkehrs	16
VMEE Mobilitätsverbesserung ist ein Dauerthema	18
Havelbus Klima- und Umweltschutz durch Digitalisierung	20
VBB ÖPNV für die Zukunft	22
SVF Sicher unterwegs	24
BBG Wasserstoffbusse für den Barnim	26
RVS Freundlichkeit und Hilfsbereitschaft	28
CV Kundenzufriedenheit	30
Nachhaltigkeit und CO2-Bilanzen	32
Zusammenfassung	38
Impressum	40



Einleitung

Aktuell liegt Ihnen der Qualitäts- und Nachhaltigkeitsbericht der Unternehmen im Qualitätsverbund Brandenburger Nahverkehr für das Jahr 2022 vor. Diese Gruppe aus zehn Verkehrsunternehmen im Land Brandenburg von Cottbus bis nach Schwedt in der Uckermark, von der Grenzstadt Frankfurt (Oder) bis nach Brandenburg an der Havel, Nauen und Rathenow haben sich vor über 20 Jahren zusammengefunden, um gemeinsam einen attraktiven und zukunftsweisenden Nahverkehr anzubieten. Mit der Einführung eines gemeinsamen Qualitätssicherungssystems werden alle qualitätsrelevanten innerbetrieblichen Prozesse und die Servicequalität für die Fahrgäste extern zertifiziert. Noch bevor der erste dreijährige Zertifizierungsrythmus abgeschlossen war, entschloss sich die „Gruppe der matrixzertifizierten Verkehrsunternehmen“, es nicht nur bei der Überprüfung der Qualität zu belassen, sondern auch das Ziel „Umweltzertifiziert“ anzugehen.

Auch im Jahr 2022 konnte die Gruppe das zweite, externe Überwachungsaudit durch die DEKRA Certification GmbH erfolgreich abschließen. An drei Tagen im Juni wurden drei Verkehrsunternehmen und die Zentrale der Matrix-Gruppe durch zwei DEKRA-Auditoren wieder einer eingehenden Prüfung auf die Belange von Qualität, Energie, Umwelt, Arbeitsschutz und Service unterzogen.

Die Zentrale der Unternehmen im Qualitätsverbund Brandenburger Nahverkehr ist in Schwedt ansässig und wird von Lars Boehme, Geschäftsführer der Uckermärkischen Verkehrsgesellschaft mbH, geführt. Gemeinsam mit der augemas eG Potsdam werden alle maßgeblichen Dokumente erstellt und für die Matrix-Gruppe bereitgehalten. In diesem Jahr wurden die Standorte der BBG Barnimer Busgesellschaft mbH in Eberswalde, der SVF Stadtverkehrsgesellschaft mbH in Frankfurt/Oder und abschließend die der regiobus Potsdam-Mittelmark GmbH in Bad Belzig auditiert.



In Vorbereitung der externen Audits führen die Verkehrsunternehmen der Matrix-Gruppe und die betreuende Augemas eG sowohl interne Audits als auch Schulungen, Workshops und zwei Geschäftsführungskonferenzen durch. Diese Pflichtveranstaltungen ermöglichen es, alle Verkehrsunternehmen auf demselben Qualitäts- und Informationsstand zu halten. Zusätzlich werden auch alle Nachauftragnehmer in das QUM-System eingebunden und jährlich im Januar durch die Augemas eG extern auditiert und zertifiziert.

Trotz vergangener und aktueller Einschränkungen durch Covid und dem Anstieg aller Energiekosten als Auswirkung der Ukraine-Krise werden die Verkehrsunternehmen auch zukünftig den Klimaschutz, die CO₂-Reduzierung, die Qualitäts- und Umweltbelange, die Fahrpersonal-Schulungen, den Nachhaltigkeitsgedanken, die Mitarbeiterinnen / Mitarbeiter und letztendlich die Servicequalität für die Fahrgäste nicht aus den Augen verlieren.

Nur durch den gemeinsamen Erfahrungsaustausch, Weitergabe von Umwelt- und Energiesparpotentialen auch an die Nachunternehmer oder weitere Brandenburger Verkehrsunternehmen im VBB bedeutet das die Fortführung der seit über 20 Jahren gelebten Transparenz und schlussendlich: „**Nachhaltigkeit zum Wohle aller**“ (auch wenn es derzeit allen sehr schwerfällt).

Dieser Qualitäts- und Nachhaltigkeitsbericht beginnt erstmalig mit einer Anregung an die politischen Entscheider: „**Beste Servicequalität für die Fahrgäste sollte nicht nur ein Klimaschutz- und Nachhaltigkeitssystem beinhalten, sondern auch Verkehrsdienstleister, deren Personal und die notwendigen Arbeitsleistungen honorieren und dazu ein ausreichendes Budget bereitstellen.**“

Der ÖPNV
muss ohne Druck
– von außen –
perspektivisch planen
können, um auch zukünftig
einen aktuellen Stand
für die Fahrgäste mit
bester Servicequalität
gewährleisten zu
können.



Zahlen und Fakten

In den Vorjahren wurden bis zum Jahr 2019 (vor COVID) durchschnittlich jährlich auf 21 Linien insgesamt ca. 2.100 Befragungen zur Kundenzufriedenheit durchgeführt.

Alle diese Messungen konnten in den Jahren 2020 / 2021 und auch im Jahr 2022 aus den bekannten Ursachen nicht im geplanten Umfang fortgeführt werden. In diesem Jahr konnten unter Berücksichtigung der Möglichkeiten in einer Pandemie einige linienbezogene Befragungen zur Kundenzufriedenheit in Teilen umgesetzt werden.

Für die Durchführung der aktuellen Kundenbefragungen werden weiterhin die entwickelten Instrumente genutzt, die im Qualitäts-Umwelt-Management-System (QUMS) dokumentiert sind. Die Befragungen der Kunden erfolgten, soweit es möglich war, durch die langjährig geschulten Interviewer in den Fahrzeugen. Die Auswahl der Linien wird im jeweiligen Verkehrsunternehmen individuell festgelegt, um die Verbesserungsmaßnahmen auf den dortigen Linien zu überprüfen.

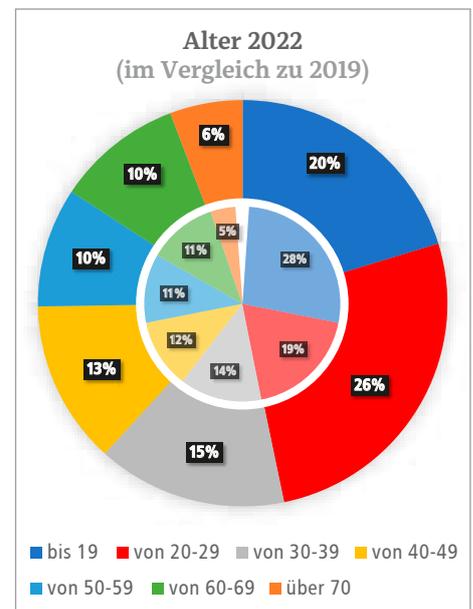
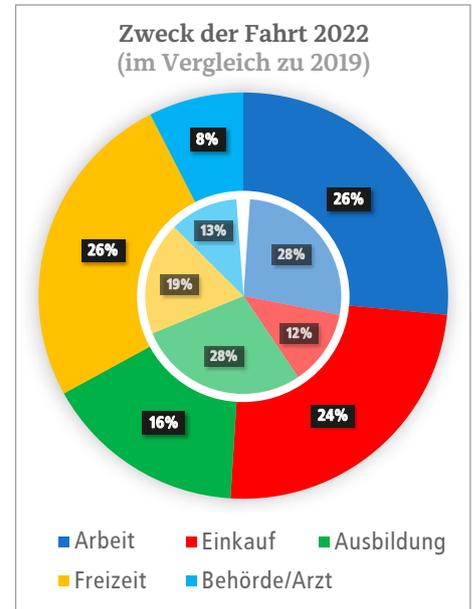
Um die vorhandenen Ergebnisse 2019/2022 vergleichen zu können, stellen wir hier die jährliche Auswertung der Fragebögen zu den Befragungen gegenüber.

1. „Welchen Zweck hat Ihre Fahrt?“
2. „Wie alt sind unsere Kunden?“

Ergebnis der Kundenbefragung 2019 und 2022 im Vergleich

Bei der aktuellen Auswertung wirken die COVID-Auswirkungen noch stark nach. Personalmangel, Homeoffice und Abstandsregeln sind nicht förderlich für die Servicequalität und somit sind alle personalgebundenen Tätigkeiten in der Verwaltung deutlich schlechter geworden: Umgang mit Beschwerden / Beratung am Telefon / Beratung im Kundencenter. Dadurch hat sich die Kundenzufriedenheit insgesamt von 94 % (im Jahr 2019) auf nunmehr 87 % (im Jahr 2022) verschlechtert.

Deshalb muss das Personal in den Verwaltungen und im Service intensiv geschult werden, wenn es die weiteren COVID-Auswirkungen zulassen. Trotz Online-Schulungen und Aushängen zu dieser Proble-



matik zeigten Präsenzschulungen in der Vergangenheit bessere Ergebnisse in den Bereichen beim Umgang mit Beschwerden / der Beratung am Telefon sowie die Informationen und Beratung im Kundencenter.



Dieser Auswertungsvergleich 2019/2022 ist nicht repräsentativ, zeigt aber einen Trend für weitere strategische Entscheidungen:

- mehr EC-Kartenzahlungen ermöglichen (75% Fahrgäste unter 50 Jahre)
- Einsatz größerer Busse in Schul-/Ausbildungszeiten (47% Fahrgäste unter 30 Jahre)
- Taktung erhöhen (auch am Wochenende, 25% Fahrgäste über 50 Jahre)
- Unterstellmöglichkeiten an Haltestellen verbessern
- Zuverlässigkeit der Fahrgastinformationstafeln (DFI) erhöhen

Diese Befragungen, die Anregungen von Interessengruppen und die Auswertungen aller Linien werden im Jahr 2023 voraussichtlich wieder im vollen Umfang umgesetzt und bilden die Basis für alle Verbesserungen der Verkehrsdienstleistungen.

Lesen Sie dazu den nächsten Qualitäts- und Nachhaltigkeitsbericht im Jahr 2023.

Alternative Antriebe für den ÖPNV

Die zehn Verkehrsunternehmen im Qualitätsverbund Brandenburger Nahverkehr sehen sich mit der aktuellen Herausforderung konfrontiert, die Zukunft des ÖPNV mit alternativen Antrieben für die Busse mitzugestalten. Dabei gehen die Mitgliedsunternehmen des Qualitätsverbundes verschiedene Wege. Den jeweiligen regionalen Anforderungen, Überland- oder Stadtverkehr, werden mit den derzeit verfügbaren technischen Möglichkeiten der Hersteller der Fahrzeuge als auch denen der jeweiligen lokalen Stromanbieter Rechnung getragen.

Momentan werden im Wesentlichen zwei Alternativen zum klassischen Diesel-Bus verfolgt. Das sind zum einen Elektro-Antriebe, zum anderen der Antrieb der Fahrzeuge über Wasserstoff. Für beide Antriebsarten laufen in mehreren der Unternehmen verschiedene Projekte. Diese werden sowohl vom Land Brandenburg als auch vom Bund gefördert.

Die **BBG Barnimer Busgesellschaft mbH** Eberswalde hat bereits 2019 einen Förderantrag beim Land Brandenburg für sechs wasserstoffbetriebene Busse eingereicht. Dieser wurde genehmigt und wird mit der Umsetzung Ende 2022 abgeschlossen sein. So werden in Bernau sechs H2-Busse und eine mobile H2-Tankstelle beschafft und eingerichtet sein. Der in Belgien ansässige Hersteller Van Hool wird die Wasserstoffbusse des Typs A12 LF FC liefern und auch vorerst warten.

Die **UVG Uckermärkische Verkehrsgesellschaft mbH** in Schwedt hat bereits im März 2021 zwei mit Diesel betriebene Busse umbauen lassen und fährt diese nun mit Wasserstoff. Der Einsatz der mit Wasserstoff betriebenen Busse soll Erkenntnisse und Erfahrungen bringen, wie der ÖPNV im ländlichen Raum zukünftig mit diesem Energieträger sinnvoll betrieben werden kann.



Foto: Van-Hool



Die **regiobus Potsdam Mittelmark GmbH** hat die gesamte Busflotte des Unternehmens in 2021 von Mineralöldiesel auf GTL-Diesel umgestellt. Am Standort Beelitz wird im Rahmen der LAGA Brandenburg ein Bus mit Elektroantrieb gefahren. Seit 2020 erschließt zudem ein batterieelektrisch betriebener Kleinbus im regulären Linienbetrieb die Altstadtinsel der Stadt Werder (Havel).



Die **RVS Regionale Verkehrsgesellschaft Dahme-Spreewald mbH** hat vom Bund Fördermittel erhalten, um 21 neue Busse mit Wasserstoffantrieb bis 2026 zu beschaffen. Wasserstoffbusse kosten etwa das 2,5-Fache eines herkömmlichen Dieselbusses. Die Mehrkosten zwischen konventionellen und alternativen Antriebsbussen werden bis zu 80% gefördert. Für den Standort Lübben ist die Einrichtung einer H2-Tankstelle geplant. Eine weitere H2-Tankstelle soll im Betriebshof Nord errichtet werden.



Die **CV Cottbusverkehr GmbH** hat vom Land Brandenburg ebenfalls Fördermittel für ein Wasserstoffbusprojekt erhalten. Dieses Projekt wird mit der LEAG partnerschaftlich umgesetzt.

Die **HVG Havelbus Verkehrsgesellschaft mbH** Nauen wird an ihrem erweiterten Standort in Falkensee Ladekapazitäten für elektrobetriebene Busse installieren. Der Landkreis Havelland unterstützt die Beschaffung von elektrobetriebenen Bussen. Ein Antrag auf Förderung ist beim Bundesministerium für Digitales und Verkehr gestellt. Am gleichen Standort in Falkensee sind bereits drei öffentliche E-Ladesäulen für die breite Öffentlichkeit nutzbar.

Die **VTF Verkehrsgesellschaft Teltow-Fläming mbH** Luckenwalde hat bereits mehrere Projekte zur Erprobung alternativer Antriebe durchgeführt. Derzeit lässt jedoch die Ladeleistung am Standort einen schnellen Einsatz von Elektrobussen nicht zu. Der örtliche Strom-Dienstleister kann die notwendige Lade-Infrastruktur aktuell nicht im notwendigem Umfang anbieten.



Workshops fördern den Austausch

In Vorbereitung der Auditierung und Zertifizierung durch die DEKRA setzt Dr. Burkhard H. Krüning als zQUMB regelmäßige Veranstaltungen auf die Tagesordnung, die den Erfahrungsaustausch untereinander stärken sollen. Mit der Entscheidung für die Matrix-Zertifizierung haben die zehn Unternehmen im Qualitätsverbund Brandenburger Nahverkehr einen Modus gefunden, der effizient und zeitsparend ist. Die punktuellen Audits im Rotationsprinzip entlasten die QUMBs und die weiteren Verantwortlichen erheblich. Gleichzeitig birgt das Verfahren aber auch Risiken: Schwachstellen eines Unternehmens oder auch nur eines Standortes können sich auf den gesamten Verbund auswirken und die Zertifizierung gefährden.

Die gemeinsamen zQUMB-Workshops, die in der Regel viermal im Jahr stattfinden, sorgen für ein stärker koordiniertes Vorgehen und für einen beständigen zwischenbetrieblichen Informationsfluss. Musste im vergangenen Jahr der überwiegende Teil der Veranstaltungen aufgrund der Corona-Pandemie noch online stattfinden, wurde bereits die erste mögliche Lockerung genutzt, um den 3. Workshop in Präsenz zu organisieren. Unter Einhaltung eines speziellen Hygienekonzepts richteten die Verkehrsbetriebe Brandenburg an der Havel GmbH (VBBH) gemeinsam mit der augemas eG im September 2021 das zweitägige Treffen aus.

Wie bei den – durch Frank Dreßler gut vorbereiteten und moderierten – Online-Workshops fand auch hier ein reger fachlicher Austausch zu den Themen der Qualitäts- und Umweltaspekte sowie des Serviceanspruchs der Unternehmen statt. Die Hauptpunkte der Auditierungen, die selbst teilweise online vollzogen wurden, kamen ebenso auf die Tagesordnung wie die Vereinheitlichung der erforderlichen Unterlagen. Die Koordination des Nachhaltigkeitsberichts, die Vorbereitung der





zweimal im Jahr stattfindenden Geschäftsführerkonferenzen, die Reaktivierung von Kundenbefragungen sowie die stärkere Beschäftigung mit Arbeitsschutz- und Energiebelangen waren weitere Schwerpunkte.

Gegenüber dem webbasierten Austausch über die GoTo-Meeting-Plattform bot die zweitägige Präsenzveranstaltung den Vorteil des persönlichen Kontakts. Es gab keine technischen Hürden, die Gesprächen in der Gruppe oder einem bilateralen Austausch im Wege standen. Zudem förderte das Rahmenprogramm ein Näherrücken der Verantwortlichen auf die entspannte Art. Bei der Bootstour auf den Brandenburger Gewässern, beim gemeinsamen Abendessen und beim nächtlichen Rundgang durch die Havelstadt war ein unverkrampfter Umgang miteinander System.



Auch im aktuellen Jahr setzte der Verbund wieder auf Präsenzworkshops. Im April bei der Havelbus GmbH wurde das Fachgespräch durch einen Rundgang durch den neuen Betriebshof Falkensee abgerundet. Die Teilnehmer konnten sich von den umfangreichen Investitionen überzeugen, die im Hinblick auf eine künftige Elektromobilität eine Vorreiterrolle einnehmen.

Das Folgetreffen bei der VerkehrsManagement Elbe-Elster GmbH fand auf dem autarken Tagungsschiff in Lichterfeld statt. Die gewählte Location auf dem Bergheider See mit Blick auf die Förderbrücke F60 bot hervorragende Voraussetzungen für das QUMB-Meeting. Die Führung über das Besucherbergwerk und die anschließende Jeep-Tour rundeten den zweiten zQUMB-Workshop auf besondere Weise ab.

Online | Präsenz | Hybrid

Auch wenn alle Beteiligten die Vorzüge der Workshops vor Ort kennen und den Online-Veranstaltungen vorziehen, müssen durch die wieder zu erwartenden Corona-Einschränkungen Alternativen in Betracht gezogen werden. Angeregt wurde beispielsweise die Durchführung von Hybrid-Meetings, bei denen einige Teilnehmer räumlich gemeinsam tagen und die anderen online zugeschaltet werden.

Die erforderliche Technik für diesen flexiblen Modus wird derzeit derzeit von der augemas eG als Veranstalter der Workshops geprüft.



Kein Problem, ich helfe Ihnen!

Ob Rollstuhl oder Rollator – trotz eines Handicaps soll in der Uckermark jedermann ohne Probleme die Fahrzeuge der Uckermärkischen Verkehrsgesellschaft mbH (UVG) nutzen können. Mittlerweile ist fast jeder UVG-Bus barrierefrei, unabhängig ob Reisebus, Kleinbus oder Stadtlinienbus. In der 120 Fahrzeuge starken UVG-Flotte machen allein die einsteigsfreundlichen Niederflrbusse zwei Drittel des Fuhrparks aus. Über einen Lift verfügen 18 Überlandlinienbusse und weitere Fahrzeuge sind mit einer Rampe ausgestattet.

Für Fahrgäste, die etwas Hilfe benötigen, haben die UVG-Kollege*innen ohnehin einen Blick, wenn sie sich den Bushaltestellen nähern. Wer mit einem Rollstuhl, Rollator oder Kinderwagen Bus fahren möchte, drückt rechts neben der hinteren Wagentür diesen Knopf.

Das Fahrpersonal kümmert sich dann um die Rampe oder den Lift und hilft beim Ein- und Ausstieg – wenn erforderlich.



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

Mitarbeitende	221
Auszubildende	15
Beförderte Fahrgäste 2020	6,1 Mio.
Beförderte Fahrgäste 2021	4,6 Mio.
Gründung	1997

Die Erfahrung und auch persönliche Gespräche zeigen immer wieder, dass gerade unter Senioren mit eingeschränktem Gehvermögen eine gewisse Unsicherheit vorherrscht, wenn Sie sich auf den Weg zur Bushaltestelle machen.

Dem stellt sich die UVG und organisierte bereits mehrere „Senioren-Mobilitätstage“. Es geht darum Ängste zu nehmen, Fragen zu klären und den Senioren die Möglichkeit des Busfahrens näher zu bringen. Wer bislang also wegen eines Handicaps zögerte, einen UVG-Bus zu nehmen, der hat genau an solchen Tagen die Gelegenheit zu trainieren.



Templin Marktplatz



Kundenhinweise von Lob bis Beschwerde

Das Kundenkontaktmanagement der regiobus

Die regiobus Potsdam Mittelmark GmbH versteht sich als Dienstleister ihrer Fahrgäste im Auftrag des Aufgabenträgers. Kundenhinweise sind eine wesentliche Säule unserer Qualitätskontrolle, zeigen uns Verbesserungspotential auf und festigt die Kundenbeziehung. Selbst wenn keine direkte Lösung gefunden werden kann, bringt ein Aufzeigen der Hintergründe in den meisten Fällen Verständnis beim Fahrgast und zeigt ihm die Wertschätzung gegenüber seiner Meldung.

Die Bearbeitung der Kundenhinweise erfolgt bei der regiobus Potsdam Mittelmark GmbH auf der Grundlage einer Prozessbeschreibung. Diese ist angelehnt an den Öffentlichen Dienstleistungsauftrag und berücksichtigt die aktuellen Datenschutzbestimmungen. Jeder Kundenhinweis wird über das Kundenkontaktmanagement geprüft. Die finale Antwort oder bei komplexeren Anfragen ein Zwischenbescheid erfolgen in der Regel innerhalb von 7 Tagen.

Für die Kontaktaufnahme nutzen unsere Fahrgäste zu rund 90 % elektronische Medien. Mit dem Kundenkontaktformular auf unserer Website und über die E-Mail: Kundenkontakt@regiobus.pm sind wir jederzeit für die Aufnahme von Kundenhinweisen erreichbar. Weitere Kommunikationswege sind per Brief, E-Mail, über unser Infotelefon und natürlich im direkten Kundengespräch.



Kundencenter

Hervorzuheben in Bezug auf den verbesserten Kundenkontakt ist die Eröffnung unseres ersten regiobus-Kundencenters am 2. Februar 2022 im Bahnhof Werder (Havel). Hier begrüßen wir unsere Kunden in einem ansprechenden Raum, der auch über den Ticketkauf mit uns in Kontakt zu treten ermöglicht. Die positive Kundenresonanz bestätigt dies.

Blick auf Geltow





Hauptsächliche Gründe der Hinweise betreffen den Fahrplan, das Verhalten unserer Mitarbeitenden und Fragen im Zusammenhang mit Coronaregelungen. Beschwerden über das Verhalten unserer Beschäftigten besprechen wir immer zunächst mit den betreffenden Personen. Auch hier gilt der Sorgfaltsgrundsatz. Missverständnisse und unterschiedliche Sichtweisen können in diesem Zusammenspiel häufig aufgeklärt werden.

Besonders erfreulich sind lobende Äußerungen, die wir gern an die entsprechenden Kolleginnen und Kollegen weitergeben. Hierin handelte es sich zumeist um ein Dankeschön an die Kundenfreundlichkeit und Umsicht von Fahrbediensteten, aber auch an die Kompetenz der Kundenberater und -beraterinnen an unseren Standorten Werder (Havel) und Teltow.

Für die nachhaltige Verbesserung der Kundenzufriedenheit erfolgen regelmäßige Informationen, Erfahrungsaustausch und Schulungen unseres Personals sowie die Optimierung der Fahrgastinformation über die Presse, unsere Website, per Aushang an den Haltestellen, über unser rechnergestütztes Betriebsleitsystem und unsere dynamischen Fahrgastinformationssysteme (DFI) an den Schwerpunkthaltestellen. Letztere gewährleisten insbesondere bei akuten Verkehrsproblemen per Texteingpielungen eine wichtige zeitnahe Kundeninformation.

regiobus Potsdam Mittelmark GmbH
Im Schäwe 21
14547 Beelitz
www.regiobus.pm

Mitarbeitende	460
Auszubildende	30
Beförderte Fahrgäste 2020	13,1 Mio.
Beförderte Fahrgäste 2021	13,4 Mio.
Gründung	2016



auf
kontakt
sten
5. April
avel).
n jetzt in
r sie ein-
hinaus
en.
anz



Weiterentwicklung des On-Demand-Verkehrs im Landkreis

Nachdem der Rufbusverkehr des Landkreises Teltow-Fläming in den Qualitätsberichten 2019 bis 2021 bereits vorgestellt wurde, konnte die Verkehrsgesellschaft Teltow-Fläming mbH mit Unterstützung des Landkreises ihre Rufbusgebiete im Jahr 2022 erfolgreich erweitern. Die Ausdehnung erfolgte zum einen in Richtung Osten und Norden mit der Gemeinde Am Mellensee und den Städten Zossen und Ludwigsfelde. Zum anderen wurde gemeinsam mit der Regionalen Verkehrsgesellschaft Dahme-Spreewald mbH der Rufbus R466 Dahme/Mark – Luckau – Golßen am 07.07.2022 eingeführt

Seit vielen Jahren engagieren wir uns, um gleichwertige Lebensverhältnisse in Stadt und Land zu schaffen. Dabei spielen Mobilitätslösungen eine ganz wesentliche Rolle. Oft wird von der Unüberwindbarkeit der „Letzten Meile“ gesprochen. Wir haben dieses Problem gelöst. Wir fahren täglich ohne Fahrplan zur Wunschzeit Mo-Fr von 5:30 Uhr bis 21:30 Uhr, Sa, So und an Feiertagen von 8:30 Uhr bis 21:30 Uhr. Mit unserem On-Demand-Verkehr steht in nunmehr 93 Prozent der Fläche des Landkreises und 71 Prozent der Einwohner ein einfaches, preiswertes, in den ÖPNV integriertes System zur Verfügung, mit dem man ohne Auto mobil sein kann. Das spart Ressourcen und verringert Emissionen. Bis 2025 soll die Bedienung auf den gesamten Landkreis ausgedehnt werden.

Mit der Einführung unseres ersten Rufbusses vor 12 Jahren betraten wir Neuland in der Personenbeförderung. Wir haben uns jedoch nicht mit bestehenden Lösungen abgefunden, sondern auf der Grundlage regelmäßiger Kundenbefragungen unser System analysiert und weiterentwickelt. Die Mitarbeit in Projekten mit Hochschulen, Universitäten und in



der Fachöffentlichkeit sichert uns einen ständig aktuellen Wissensstand, um Trends abschätzen und unser System weiterentwickeln zu können. Seit 2010 werden die Fahrtwünsche mittels einer Softwarelösung angenommen, zu Routen verknüpft und an die Fahrdienstleister übermittelt. Die Onlinebuchung wurde 2019 ermöglicht und die Beauskunftung über die Verkehrsverbund-Fahrinfo realisiert. Seit Juli 2022 nutzen wir die zentralen Fahrplandaten des VBB, um die Kannibalisierung von Linienfahrten durch den On-Demand-Verkehr auszuschließen.

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

Mitarbeitende	152
Auszubildende	5
Beförderte Fahrgäste 2020	3,4 Mio.
Beförderte Fahrgäste 2021	3,7 Mio.
Gründung	1992



Wir arbeiten bei der Umsetzung mit verschiedenen regionalen Partnern zusammen, die ihren Anteil am Projekt jeweils im Bereich ihres Hauptgeschäftsfeldes haben. Organisation, Planung, Softwarebeschaffung und Verantwortung für den Verkehr liegt bei der VTF. Die Annahme der telefonischen Fahrtwünsche wird durch eine Rufbuszentrale abgesichert. Das damit beauftragte Unternehmen betreibt eine Notruf- und Serviceleitstelle. Die in unserem Auftrag tätigen Fahrdienstleister sind Taxi- und Mietwagenverkehrsunternehmen sowie caritative Fahrdienstleister. Jeder Partner kann den Rufbusverkehr als zusätzliches Geschäftsfeld und dadurch eine günstige Kostenstruktur anbieten. Vorteilhaft ist zudem, dass die Partner sich weiterentwickeln und das Gesamtprojekt zukunftsfähig gestalten können.

Dieses Modell der Verkehrsabwicklung des On-Demand-Verkehrs ist auch auf andere Räume und Partner übertragbar, es wird bereits bei vier weiteren Verkehrsunternehmen unserer Qualitätsgruppe genutzt.



Mobilitätsverbesserung ist ein Dauerthema

Mobilität steht für Beweglichkeit. Wer wie wir als Mobilitätsdienstleister unterwegs ist, arbeitet auch ständig an Veränderungen des eigenen Angebots. Im Sinne des Kunden ist eine Angebotsverbesserung oft das beste Mittel, neue Kunden zu gewinnen. Öffentlicher Personennahverkehr lebt aber auch von der Beständigkeit. Sich ständig ändernde Angebote, Pilotprojekte, die selbst bei Erfolg am Ende der Testphase wieder eingestellt werden, haben nichts mit nachhaltiger Mobilität zu tun. Ebenfalls zu beachten ist die Finanzierbarkeit von Verbesserungen von Mobilitätsangeboten.

Gerade im ländlichen Raum mit niedrigeren Fahrgastzahlen steht deshalb oft die Herausforderung, das richtige Mobilitätsangebot zu finden, um eine nachhaltige Mobilität im ÖPNV bereitzustellen, das Angebot für Stammkunden zu verbessern und neue Kunden zu gewinnen. Das kann auf einer Hauptachse eine PlusBus-Linie im 60-Minuten-Takt sein, ein 2-stündlich verkehrender TaktBus oder auch ein On-Demand-Angebot wie ein fahrplangebundener Anruf-Linien-Bus oder ein flexibler RufBus ohne Fahrplan.

Die VerkehrsManagement Elbe-Elster GmbH hat in den vergangenen Jahren trotz Pandemie Verkehrsangebote verbessert und auch an den neuen Angeboten festgehalten. Zwei PlusBus-Linien zwischen Finsterwalde





VerkehrsManagement ElbeElster

... besser ankommen

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

Mitarbeitende	16*
Auszubildende	1
Beförderte Fahrgäste 2020	2,3 Mio.
Beförderte Fahrgäste 2021	2,0 Mio.
Gründung	1992
(Elster-Nahverkehrsgesellschaft mbH)	
Umfirmierung	2007

*zzgl. 95 Mitarbeitende
in Tochtergesellschaft
Nahverkehr GmbH Elbe-Elster

und Elsterwerda sowie Finsterwalde und Bad Liebenwerda bilden heute ein wichtiges Rückgrat im Elbe-Elster ÖPNV. Zwischen Herzberg (Elster) und Torgau verkehrt seit 2019 die erste TaktBus-Linie nach mitteleuropäischem Vorbild im Land Brandenburg. Im Nordwesten des Landkreises wurde 2021 der RufBus Schlieben-Schönnewalde mit Reichweite bis Dahme und Jüterbog im benachbarten Landkreis Teltow-Fläming eingeführt. Die Einführung weiterer PlusBus-Angebote zwischen Herzberg (Elster) und Falkenberg/Elster bzw. Schlieben und Doberlug-Kirchhain ist Ende 2022 geplant. Weitere Gebiete für die RufBus-Bedienung werden zurzeit ebenfalls untersucht.

Dass neue und kundengerechte Mobilitätsangebot bei den Fahrgästen gut ankommen, zeigt auch die Kundenzufriedenheitsbefragung. So schnitt der PlusBus bei der Zufriedenheitsbefragung im Mai 2022 mit einem Notendurchschnitt von 1,8 ab.

Vor dem Hintergrund explodierender Energiekosten und politisch gewollter stagnierender Fahrgeldeinnahmen lässt sich jedoch nicht verschweigen, dass weitere Angebotsverbesserungen einer nachhaltigeren ÖPNV-Finanzierung bedürfen, die den unterschiedlichen Bedürfnissen der demografisch sehr verschieden aufgestellten Regionen in Brandenburg besser gerecht wird.



Finsterwalde Marktplatz



Foto: © gb-design Gerald Bornschein

Klima- und Umweltschutz durch Digitalisierung

Die Havelbus Verkehrsgesellschaft mbH ist ein kommunales Unternehmen, das als zuverlässiger und sicherer Partner im Auftrag des Landkreises Havelland den öffentlichen Personennahverkehr sowohl in der ländlichen Region als auch im Umkreis der Städte Potsdam und Berlin durchführt.

Neben einem klimafreundlichen und leistungsstarken Fuhrpark gewinnen nachhaltiges Handeln und Umweltschutz auch in anderen Unternehmensbereichen zunehmend an Bedeutung. Dank „Digitalisierung“ entstehen zusätzliche Serviceangebote, die nicht nur unserer Kundschaft, sondern auch den Mitarbeitenden Vorteile bieten. So auch der neue

Online-Service für die Abo-Bestellungen:

Seit April 2022 können alle VBB-Abonnements und seit Juli 2022 alle subventionierten Schülerfahrausweise online auf [havelbus.de](https://www.havelbus.de) bestellt werden. Vorhandene Tools ermöglichen ab sofort z. B. das Hochladen notwendiger Dokumente wie Fotos und Nachweise, die Änderungen persönlicher Daten sowie Kündigungen per Mausklick.

Die vom Landkreis Havelland geförderten Online-Tools sparen Zeit, Kosten, Papier und optimieren Arbeitsabläufe. So ersetzt ein Formular auf [havelbus.de](https://www.havelbus.de) künftig den Versand von Verlängerungsanträgen per Post und lässt die Beantwortung via E-Mail oder Fax zu.





Die Vorlage eines Originals ist damit entbehrlich. In Zahlen bedeutet diese Umstrukturierung eine Einsparung von 13.200 Blättern Papier und 6.600 Briefumschlägen.

Auf Wunsch wird die Korrespondenz mit unseren Kundinnen und Kunden spätestens 2023 komplett auf E-Mail umgestellt.

Ressourcen sparen durch die Nutzung der VBB-fahrCard

Der bewährte Papier-Fahrausweis ist ein Auslaufmodell. Folglich erhalten alle Havelbus-Abonnenten die praktische VBB-fahrCard im Checkkartenformat, die fünf Jahre lang beschrieben und genutzt werden kann. Wenn der Fahrkarteninhaber einen neuen Fahrtweg oder ein anderes Abonnement wünscht, kann die bisherige Chipkarte in den meisten Fällen umgestellt und somit weiter genutzt werden.

Aktuelle Informationen über TFT-Monitore

Papierlos geht es auch in unseren Bussen. Anschauliche Fahrgastinformationen gibt es seit 2021 bereits über unsere TFT-Anzeigen - so z. B. über Haltestellen, Linienführung, Tarif-Varianten, Ausbildungsmöglichkeiten, vakante Stellen, Kontaktdaten, Bezahlungsmöglichkeiten.

Und wer von extern werbewirksam auftreten möchte, kann diese Möglichkeit ebenso kostenpflichtig nutzen. Wir erstellen gern Angebote.



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

Mitarbeitende	243
Auszubildende	24
Beförderte Fahrgäste 2020	5,6 Mio.
Beförderte Fahrgäste 2021	7,9 Mio.
Gründung	1992



ÖPNV für die Zukunft

Die aktuellen Krisen zeigen mehr denn je, dass ein qualitativ hochwertiger ÖPNV in der heutigen Zeit unerlässlich ist. Hat die Corona-Pandemie noch eine Abkehr vom ÖPNV hin zum Individualverkehr erzeugt, führt die aktuelle Energiekrise mit Maßnahmen wie z. B. dem 9-€-Ticket und anderen Maßnahmen zu einer verstärkten Nutzung sämtlicher öffentlichen Verkehrsmittel.

Ist der ÖPNV qualitativ hochwertig wird er von vielen Fahrgästen benutzt. Ob für Fahrten zur Arbeit, für die Freizeit oder für die täglichen Besorgungen, Straßenbahn und Bus sind auch in Brandenburg an der Havel unerlässlich.

Zur Sicherstellung des öffentlichen Personennahverkehrs wird in Zukunft der Fokus vermehrt auf der Qualitätserweiterung liegen. Die Grundpfeiler dabei sind Personalgewinnung, Infrastrukturausbau und die Modernisierung des Straßenbahn-Fuhrparks.

Personalgewinnung:

Freies Personal auf dem Arbeitsmarkt zu finden, wird im Zuge des Fachkräftemangels immer schwieriger. Daher nutzen die Verkehrsbetriebe Brandenburg GmbH die Möglichkeit, auch Quereinsteigern die Möglichkeit einer beruflichen Neuorientierung zu geben. Verstärkt setzen wir dabei auf Ausbildung im eigenen Haus. Beispielhaft ist hier die Qualifikation neuer Straßenbahnfahrer zu nennen, die in einer 3-monatigen Ausbildung durch unser eigenes Personal geschult und geprüft werden.



Infrastrukturausbau:

Ohne Infrastruktur lässt sich keine Qualität des ÖPNV sicherstellen. Dafür investieren die VBBr mit Hilfe von Fördermitteln in die Erneuerung von Gleis- und Fahrleitungsanlagen sowie in den Ausbau von Haltestellen. Moderne barrierefreie Ein- und Umstiegspunkte erhöhen zudem sichtbar die Qualität des ÖPNV. In den nächsten Jahren werden daher unter anderem die Haltestellen Ritterstraße, Luckenberger Straße oder auch die Bauhofstraße vollständig erneuert.

Straßenbahn-Fuhrpark:

Bei den Verkehrsbetrieben Brandenburg an der Havel werden zum Großteil Straßenbahnen aus den 80-er Jahren eingesetzt. Trotz mehrerer Modernisierungen führt die Obsoleszenz der verbauten Technik zu einer immer schwierigeren Instandhaltung. Gleichzeitig sind Qualität und Fahrgastkomfort schon lange nicht mehr auf dem Stand der Technik. Daher befinden wir uns gemeinsam mit den Städten Frankfurt (Oder) und Cottbus in einer Straßenbahn-Neubeschaffung. Nach einer langwierigen europaweiten Ausschreibung konnte der Hersteller Skoda Transportation gebunden werden und liefert für die VBBr GmbH im Jahr 2024 vier neue Niederflur-Straßenbahnen, die dem aktuellen Stand der Technik entsprechen. Die Qualitätssteigerung für den Fahrgast wird dabei immens sein. Aktuell befinden wir uns zu Fördermitteln in Gesprächen mit dem Land Brandenburg, um auch unseren restlichen Straßenbahn-Fuhrpark mit modernen Skoda-Bahnen erneuern zu können.

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

Mitarbeitende	182
Auszubildende	4
Beförderte Fahrgäste 2020	7,6 Mio.
Beförderte Fahrgäste 2021	7,1 Mio.
Gründung	1897



Foto: © gb-design Gerald Bornschein

Sicher unterwegs

Die Stadtverkehrsgesellschaft mbH Frankfurt (Oder), kurz SVE, sorgt täglich für einen reibungslosen und sicheren Verkehrsablauf in der Oderstadt. Dies geschieht u.a. durch die regelmäßige Wartung und Inspektion der Straßenbahnen und Busse in der eigenen Wagenwerkstatt sowie durch turnusmäßig durchgeführte interne Schulungen des Fahr- und Werkstattpersonals. Dazu zählen beispielsweise das Fahrsicherheitstraining, Schulungen gemäß Berufskraftfahrerqualifikationsgesetz (BKrFQG) und die quartalsmäßigen Dienstunterriehte.

Externe Veranstaltungen zum Mobilitätstraining für Senioren oder die Busschule für Erstklässlerinnen und Erstklässler tragen nicht unerheblich zur Sicherheit während des täglichen Betriebes bei.

Auch die Gesundheit der Fahrgäste ist heute mehr denn je ein Thema für die SVE. So werden die Linienfahrzeuge an jeder Haltestelle und Endhaltestelle mittels Zwangsöffnung der Türen und Fenster gelüftet, relevante Oberflächen für Fahrpersonal und Fahrgäste regelmäßig desinfiziert und auch bauliche Vorkehrungen getroffen, die dafür sorgen, dass das Infektionsrisiko in unseren Fahrzeugen weiterhin gering bleibt.



Straßenbahnen in der Innenstadt



Perspektivisch wird nicht nur durch betriebseigene Gleispflegefahrzeuge das Streckennetz gepflegt, sondern auch Schritt für Schritt alle Haltestellen barrierefrei ausgebaut und die Straßenbahnstrecken, auch in Sachen Nachhaltigkeit, modernisiert oder umgebaut.

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

Mitarbeitende	170
Auszubildende	4
Beförderte Fahrgäste 2020	8,5 Mio.
Beförderte Fahrgäste 2021	8,2 Mio.
Gründung	1898



Wasserstoffbusse für den Barnim

Im Dezember 2022 plant die Barnimer Busgesellschaft die Inbetriebnahme von sechs fabrikneuen Wasserstoffbussen. Im Rahmen des von der Europäischen Union geförderten Projektes wird neben den Wasserstoffbussen, auch Brennstoffzellbussen genannt, auch eine betriebseigene Wasserstofftankstelle angeschafft. Eingesetzt werden die Fahrzeuge im Stadtgebiet von Bernau und werden ausschließlich betankt mit 100 % grünem Wasserstoff.

Mit diesem Schritt will sich nicht nur die Barnimer Busgesellschaft, sondern auch der Landkreis Barnim selbst seiner Verantwortung für eine nachhaltige Zukunft stellen. Neben der Förderung für die Anschaffung der Busse und Wasserstofftankstelle sichert der Landkreis Barnim die Finanzierung der Betriebskosten ab. Hierdurch wird mit Bernau auch der zweite große Standort der BBG einen CO₂-neutralen Antrieb für den Stadtverkehr bekommen. Dieser soll nachhaltig die Luftqualität der Stadt verbessern. Im Stadtverkehr Eberswalde sind bereits Oberleitungsbusse im Einsatz.

Die insgesamt sechs Wasserstoffbusse kommen vom belgischen Hersteller „Van Hool“. Dieser setzte sich in der europaweiten Ausschreibung gegen die Konkurrenten durch. Die Niederflurbusse des Typs „A12 LF FC“ sind die neueste und inzwischen 4. Generation der Van Hool Wasserstofffahrzeuge. Mit einem Tankvolumen von ca. 36 kg und einem Verbrauch von ca. 7 kg auf 100 km erreicht er eine Reichweite von über 500 km.





Bei der Ausschreibung zur Wasserstofftankstelle konnte das deutsche Unternehmen Wystrach sich den Zuschlag sichern. Die Tankstelle umfasst eine feste Tankstelleneinheit, die sich auf dem Betriebs- hof Bernau befinden wird und zwei mobile Tank- container in denen der Wasserstoff gespeichert wird. Das Gesamttankvolumen der Tankstelle entspricht ca. 1000 kg Wasserstoffstoff. Der Betankungsvorgang eines Fahrzeuges benötigt zwischen 10-15 Minuten und ist für 350-bar-Fahrzeuge ausgelegt.

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

Mitarbeitende	309
Auszubildende	20
Beförderte Fahrgäste 2020	9,9 Mio.
Beförderte Fahrgäste 2021	9,8 Mio.
Gründung	1992

Gefördert wird das Projekt durch das brandenburgische Ministerium für Infrastruktur und Landesplanung (MIL) mit Mitteln der Europäischen Union aus dem Europäischen Fonds für regionale Entwicklung (EFRE). Die Beantragung und Ausgabe der Fördermittel wird durch die Investitionsbank des Landes Brandenburgs (ILB) über die „Mobilitäts- richtlinie“ realisiert. Das Förderprogramm „Mobilitätsrichtlinie“ för- dert seit 2016 Kommunen und Unternehmen dabei Maßnahmen um- zusetzen um den CO2- Ausstoß im Straßenverkehr zu verringern.

Weitere Informationen zum Projekt unter:
<https://bbg-eberswalde.de/unternehmen/projekte>

Externe Bildquellen: Van-Hool | Wystrach



Dieses Projekt wird infiniert durch die Europäische Union



Freundlichkeit und Hilfsbereitschaft

Die besten Verbindungen herausfinden, Anschlüsse sichern oder den richtigen Ansprechpartner vermitteln, das kostet uns gerade einmal ein Lächeln und unsere Fahrgäste sind zufrieden und dankbar. Freundliche und gut ausgebildete Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sind ein wichtiges Qualitätsversprechen für die Regionale Verkehrsgesellschaft Dahme-Spreewald mbH.

Für das kompetente, freundliche und hilfsbereite Auftreten in jeder Situation schulen wir unsere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter regelmäßig. Dabei legen unsere zertifizierten Trainer besonderes Augenmerk auf das Thema Fahrgastzufriedenheit und Hilfsbereitschaft.

Denn eines ist gewiss:
Nur zufriedene Fahrgäste werden gern wieder mit uns fahren und das leben wir im kompletten Team der RVS.





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

Mitarbeitende	253
Auszubildende	3
Beförderte Fahrgäste 2020	5,8 Mio.
Beförderte Fahrgäste 2021	6,5 Mio.
Gründung	1991



Vor allem unsere Fahrer und Fahrerinnen sind bestens vorbereitet und vorausschauend, nicht nur in der Fahrweise, denn viele unserer Fahrgäste sind auf Hilfe angewiesen, weil sie z. B. mit dem Rollstuhl oder Kinderwagen unterwegs sind. Wir sind gerüstet – schon heute machen die einstiegfreundlichen Niederflerbusse 90 Prozent der gesamten RVS-Flotte aus.



Kundenzufriedenheit

Eine der wichtigsten Kenngrößen für die Cottbusverkehr GmbH ist die Kundenzufriedenheit. Diese soll sich nicht nur in dem Versprechen widerspiegeln, dass unsere Kundinnen und Kunden ihr Ziel pünktlich und zuverlässig erreichen.

Der Ansatz von Cottbusverkehr ist ein ganzheitlicher. Er beginnt damit, dass wir unsere Kundeninformationen rund um die Uhr auf verschiedenen Wegen zur Verfügung stellen. Somit können sich die Fahrgäste zu jederzeit darauf verlassen, über alle wichtigen Änderungen informiert zu sein.

Außerdem stellen wir sicher, dass sich alle Fahrgäste in unseren Verkehrsmitteln sicher und wohl fühlen. Wir sorgen durch eine hochwertige Ausbildung dafür, dass unsere Fahrpersonale und Kundendienstmitarbeiter in jeder Situation souverän und professionell sind.

Höchste Sicherheitsstandards und täglich gereinigte Fahrzeuge sorgen für ein sicheres und angenehmes ÖPNV-Erlebnis.





Unsere Kundinnen und Kunden leisten außerdem einen starken Beitrag zum Schutz der Umwelt, denn unsere Fahrzeuge sind nicht nur modern und auf dem neuesten Stand der Technik, unsere Straßenbahnen sind außerdem mit 100 Prozent grünem Strom unterwegs.

Die Leistungen der Cottbusverkehr GmbH für die Zufriedenheit aller Fahrgäste gehen also weit über das Fahren von A nach B hinaus.

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

Mitarbeitende	275
Auszubildende	13
Beförderte Fahrgäste 2020	9,8 Mio.
Beförderte Fahrgäste 2010	10,4 Mio.
Gründung	1903



Nachhaltigkeit und CO₂-Bilanzen

Rückwirkend betrachtet wird das Thema Nachhaltigkeit und CO₂-Reduzierung seit Jahren auf allen Ebenen ausführlich beschrieben, besprochen und durch junge Menschen auf die Straße getragen. Um den Transformationspfad zum 1,5°C Ziel [IPCC 2018a] zu erreichen, bedarf es eines noch schnelleren Wandels hin zu einem ausgeprägten und ambitionierten gemeinschaftlichen Verständnisses für Klima- und Ressourcenschutz.

Einige zukunftsorientierte Akteure haben, um die kumulierten Treibhausgasemissionen zu begrenzen, bereits 2019 konkrete Reformvorschläge vorgelegt (CO₂-Bepreisung in Deutschland)!

Für Verkehrsdienstleister veröffentlichte das Umweltbundesamt im Juli 2019 den „Leitfaden zur umweltfreundlichen öffentlichen Beschaffung von Omnibussen“ und im August 2020 den Abschlussbericht „Ökologische Bewertung von Verkehrsarten“.

Umweltziele und Klimaschutzpotenziale praxiskompatibel gestalten

Viele deutsche Kommunen und Verkehrsbetriebe setzen sich aktiv für den Klimaschutz ein – die Matrix-Gruppe kann bereits auf zwei Jahrzehnte Klimaschutz- und Umweltschutz zurückblicken. Die Matrix-Gruppe nutzt vermehrt ihre Zuständigkeiten (Verkehrsdienstleistungen und Einflussmöglichkeiten), Kraftstoff und Energie einzusparen und damit vor Ort die eigenen Treibhausgasemissionen zu senken. Durch die externe Betreuung werden die veröffentlichten Ideen und Neuerungen regelmäßig in den Workshops vorgestellt. Aktuell werden in den Werkstatt-Workshops die Auswirkungen von Additiven für Kraftstoffe auf Abgasnachbehandlungssysteme, Emissionen sowie Umwelt und Gesundheit analysiert (UBA Texte 03/2022).

Eine wichtige Aufgabe nimmt daher die Beratungsgesellschaft augemas eG wahr, diese Informationen in die Matrix-Gruppe zu tragen, da zum Thema unendlich viele Schriften veröffentlicht werden (u.a. UBA-Schrift aus 04/2022) „Klimaschutzpotenziale in Kommunen und deren quantitative und qualitative Erfassung von Treibhausgasminderungspotenzialen in Kommunen“.

Handlungsempfehlungen, theoretische und praxisorientierte Vorgaben werden seit Jahren veröffentlicht: Klimapolitisch bestand 2019 bereits die Hoffnung, dass das Aktionsprogramm Klimaschutz 2020 ausreichend sei, um das Ziel einer Emissionsreduktion um 40 % bis 2020 (im Vergleich zu 1990) zu erreichen. Inzwischen ist klar, dass das Klimaziel für 2020 deutlich verfehlt wurde.



Ursache ist immer wieder: Maßnahmen und Umsetzungen werden nicht überprüft. Auch wenn Verbände und Gremien sich immer wieder für eine CO₂-Bepreisung aussprachen, ohne dies immer im Einzelnen zu konkretisieren, war das ohne Kontrolle nicht zielführend.

Freiwillig war gestern – heute wird Nachhaltigkeitsmanagement zur gesetzlichen Pflicht. Nachhaltigkeit spielt in Politik, Gesellschaft und Wirtschaft inzwischen eine immer größere Rolle. Sicherlich haben hierfür „COVID“ und die Auswirkungen des Ukraine-Krieges einen positiven Beitrag geleistet. Gesetzliche Sorgfaltspflichten und Berichtspflichten werden in vielen Ländern im Eiltempo verabschiedet und verschärft, allen voran in der EU. Noch bereitet sich die deutsche Wirtschaft auf das Lieferkettengesetz vor, aber am Horizont warten schon zwei neue Herausforderungen: Die EU-Richtlinie zur Corporate Sustainability Due Diligence und die Corporate Sustainability Reporting Directive (CSRD).

Als Matrix-Gruppe sind die Verkehrsunternehmen hier bereits gut aufgestellt, da diese Punkte wie auch der Deutsche Corporate Governance Kodex bei den internen und externen Audits zu den Prüfungsgrundlagen zählen.

Klimaschutz und Klimaschutzmanagement können nur dann erfolgreich organisiert werden, wenn auch geeignete Instrumente für die Bewertung der eigenen Leistungen systematisch angewandt werden. Der Klimafußabdruck oder Carbon Footprint ist das geeignete Mittel für Unternehmen, um ihren Status und ihr Engagement in Sachen CO₂-Emissionen zu erfassen. Wir richteten bereits seit 2015 den Blick auf die Durchführung CO₂-neutraler Audits und kommen Gesetzes- und Kundenanforderungen zuvor.

Quantitative und qualitative Erfassung von Treibhausgasminderungspotenzialen um letztendlich die Treibhausgasneutralität in den Unternehmen zu erreichen, führt dann auch zur Verlangsamung des Klimawandels.

CO₂-Bepreisung / Erhöhung der Energiekosten / Inflation / Fachkräftemangel in Deutschland sowie Abhängigkeiten von ausländischen Lieferketten und ein verwaltungstechnischer Mehraufwand für weitere Nachweis- und Dokumentationspflichten, wie auch gesetzliche Regelungen die nur wenige Wochen Bestand haben >> Hier stellt sich deshalb die Frage:

Hat der öffentliche Nahverkehr eine Zukunft?



Strukturelle Rahmenbedingungen und Hemmnisanalyse umweltorientierter Verkehrspolitik

Verkehrspolitik gehört bisher nicht zu den zentralen Gegenständen von Politikwissenschaft und Forschung. Im Gegensatz zu den wirtschaftlich geprägten Verkehrswissenschaften und den technischen Ingenieurplanungen und -wissenschaften hat die sozialorientierte Perspektive bisher nur vereinzelte Arbeiten zu Fragen der grundsätzlichen Herausforderungen in der Verkehrspolitik beigetragen und orientierte sich dabei auf ausgewählte Beispiele der kommunalen Verkehrspolitik in Schweden in den Jahren 2016/2018.



Bei einem Blick auf die Politikergebnisse werden vor allem Hemmnisse deutlich: Bereits der teilweise erhebliche Aufwand „alle“ beteiligten Personen/Akteure zusammen an einen Tisch/Termin zu bekommen, die alle ihre eigenen Wunschvorstellungen umsetzen wollen, zeigt die Probleme zu notwendigen schnellen Entscheidungsfindungen auf (ILS Fachworkshop 09/2021).

Weiterhin werden die Handlungsfelder des Bundes in die Regionen / Länder übertragen, die dann teilweise den praktischen individuellen Maßnahmen entgegenwirken.

Eine Schlüsselrolle auf dem Weg zu einer klimaneutralen Mobilität in Deutschland spielt der Pendelverkehr. Integrierte Planung ermöglicht dabei eine nachhaltigere Gestaltung. Doch in der kommunalen Praxis verhindern dies zahlreiche Faktoren: Planungs- und Verwaltungsebenen vom Bundesland bis zur Kommune, Akteure von Bürger:innen mit unterschiedlichen Mobilitätswünschen bis zu Mobilitätsanbietern und Bauunternehmen, Verkehrsmittel von Auto bis Fahrrad, Ziele wie Sicherheit, Raumklima und Servicequalität in den Fahrzeugen, Klima- und Umweltschutz bei den Antriebssystemen sowie ein schneller Verkehrsfluss in Stoßzeiten. Ob sich etwas verbessert, hängt oft von der Belastung vor Ort oder vom Engagement einzelner Akteure ab.



Für Gestaltung des Pendelverkehrs über Gemeindegrenzen hinweg haben zwei Verkehrsdienstleister aus der Matrix-Gruppe kurzfristig ein Konzept entwickelt und dieses umgehend umgesetzt (siehe hierzu den Beitrag von VMEE und VTF im Qualitäts- und Nachhaltigkeitsbericht 2021).

Verschiedene Planungskonzepte und praktische Umsetzungen (Beispiel Rufbus) greifen den Integrationsgedanken bei Verkehrsentwicklungsplänen auf. Zu einer gesamtheitlichen Umsetzung fehlt es jedoch an politischem Willen und einer Reform der verkehrspolitischen Rahmenbedingungen.

Das klassische Qualitätsmanagement in der Matrix-Gruppe hat, im Gegensatz zu einzelnen Befindlichkeiten im Unternehmen und Landespolitik schnell etwas entwickelt:

Das Motto: Die Zeit des „Sollte“ ist vorbei, Umsetzung ist das Maß der Dinge.

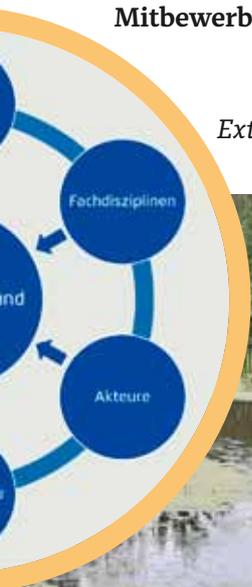
Der Bund muss jetzt die Wende im Pendelverkehr anstoßen, da die Wege zwischen Arbeits- und Wohnort Mensch, Umwelt, Klima und Infrastruktur in besonderem Maße belasten. Der Bund kann die Kommunen stärken, indem er ihnen im Straßenverkehrsrecht (StVG, StVO) mehr Entscheidungsfreiheit gewährt und den Ausbau des ÖPNV langfristig finanziell sichert (Regionalisierungs- und GVFG-Mittel). Entscheidend ist es dafür, Klimaneutralität, Verkehrsverlagerung und soziale Ausgewogenheit als übergeordnete Leitlinien zu verfolgen.

Die Wesentlichkeitsanalyse ist für ein Unternehmen eine unverzichtbare Methode, seine wesentlichen Nachhaltigkeitsthemen und Anspruchsgruppen mit ihren Anforderungen und Erwartungen zu ermitteln. Im Workshop betrachten wir die Notwendigkeit der Integration von Nachhaltigkeitsthemen in das QUM-System. Wie das geht und wie das in der Matrix-Gruppe umgesetzt wird, erfahren Sie in den weiteren jährlichen Qualitäts- und Nachhaltigkeitsberichten.

**Ja: der
öffentliche Nah-
verkehr hat eine
Zukunft!**

Unternehmen mit einem gut geführten Klimamanagement und dem Ziel der Klimaneutralität verfügen über einen starken Wettbewerbsvorteil. Sie setzen sich durch Nachhaltigkeit von Mitbewerbern ab und sind als Arbeitgeber attraktiv.

Externe Grafiken: Agora Verkehrswende / ILS (2022)



Zusammenfassung und Zukunftsaussichten

Kundenzufriedenheit

Nach der Analyse der Kundenzufriedenheitswerte aus den Jahren 2019/2022 haben wir als Verkehrsunternehmen, neben den aktuellen Dingen weitere Anstrengungen zur Verbesserung unserer Servicequalität vor. Wir werden uns auf die Bereiche konzentrieren, die wir intern verändern können um den Fahrgästen, unseren Mitarbeitern und weiteren interessierten Parteien wieder einen besseren Service zu bieten. Diese Bereiche in unser Servicequalität werden weiter nach eigenen, internen Prüfungen durch unsere Scouts gut betreut. Die wichtigen Punkte im Service, wie die Beratung am Telefon und der Umgang mit Beschwerden, werden wir durch Schulungen der Mitarbeiter/innen sicher wieder verbessern können.

Wünsche der Kunden

Schlussendlich stoßen wir bei den Bereichen Sitzplatzangebot und Raumklima in den Pandemiezeiten weiter an Grenzen in den Fahrzeugen, die wir nicht mehr ohne erhebliche Mehraufwendungen verändern können. Diesen Wünschen der Kunden nach mehr Fahrzeugen und besseren Taktzeiten stehen oftmals die wirtschaftlichen und umweltpolitischen Vorgaben entgegen. Der Einsatz von zusätzlichen Fahrzeugen ist oftmals mit mehr Kraftstoffverbrauch (CO₂-Ausstoß) oder Mehrkosten bei einer höheren Elektromobilität verbunden. Die aktuelle Situation mit Personalmangel, Quarantäneauflagen und dem Wegfall von Nachauftragnehmern durch die höheren Energiekosten sich ebenfalls nicht förderlich für einen optimalen Nachverkehr.

Zertifizierung

In den Jahren 2019 bis 2022 erfolgte eine dreijährige externe Zertifizierungsrunde durch die DEKRA Certification GmbH. Mit der zweiten Überwachung wurde dies im Juni 2022 erfolgreich abgeschlossen. Auf Grund der ausgezeichneten Fachkenntnisse der externen DEKRA-Auditoren im Verkehrsbereich wird voraussichtlich mit der DEKRA Certification GmbH ein neuer Dreijahresvertrag für die Weiter-Zertifizierung ab 2023 abgeschlossen.



Energieaudit

Nach dem Energieaudit im Jahr 2015 nach DIN EN 16247-1 und dem pandemiebedingten verschobenen im Jahr 2019 steht bereits im Folgejahr 2023 ein erneutes Energieaudit an. Die Ergebnisse aus diesen beiden Energieaudits führten zu vielen neuen Einsparmaßnahmen und optimierten Verbrauchswerten (bei Strom, Heizung, Kraftstoff etc.). Jährlich werden in den Unternehmen die Daten analysiert und in das Umwelt-/Qualitätsmanagement-System integriert. Die COVID-Pandemie führte zusätzlich zu Einsparungen beim Energie-Verbrauch durch geringe Fahrgastzahlen und unbesetzte Büros im Rahmen der Homeoffice-Tätigkeiten. Die aktuellen gesetzlichen Vorgaben (Energieeinsparverordnung) bei den Heizungstemperaturen stehen jedoch teilweise im Konflikt mit den arbeitsschutzrechtlichen Vorgaben und lassen sich oft nur mit erheblichem technischen Umbaumaßnahmen realisieren. Ein Ausblick in die Zukunft erscheint somit nur schwer möglich.

GRI Standards – CO₂ – Nachhaltigkeit – Klimaschutz

Bereits seit Jahren werden diese Themen in der Matrix-Gruppe im Qualitätsverbund Brandenburger Nahverkehr diskutiert und analysiert. Durch die augemas eG, die den zentralen Qualitäts- und Umweltbeauftragten extern stellt, werden alle Möglichkeiten ausgeschöpft um bei diesen Themen als Vorreiter im Land Brandenburg weiter zu bestehen. Stückweise sind die vorhandenen Nachweisdokumente mit diesen Themenbereichen ergänzt worden und werden auch zukünftig ergänzt. Auch dieser Bericht geht auf Neuerungen ein, die teilweise gesetzlich noch nicht gefordert sind, ab schon in einzelnen Verkehrsunternehmen in der Gruppe umgesetzt werden.

**Zum Abschluss
ein historisches Fazit**
Vorwärts geht's immer –
rückwärts geht's nimmer.



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 Unternehmen im Qualitätsverbund Brandenburger Nahverkehr
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 Unternehmen im Qualitätsverbund Brandenburger Nahverkehr

