

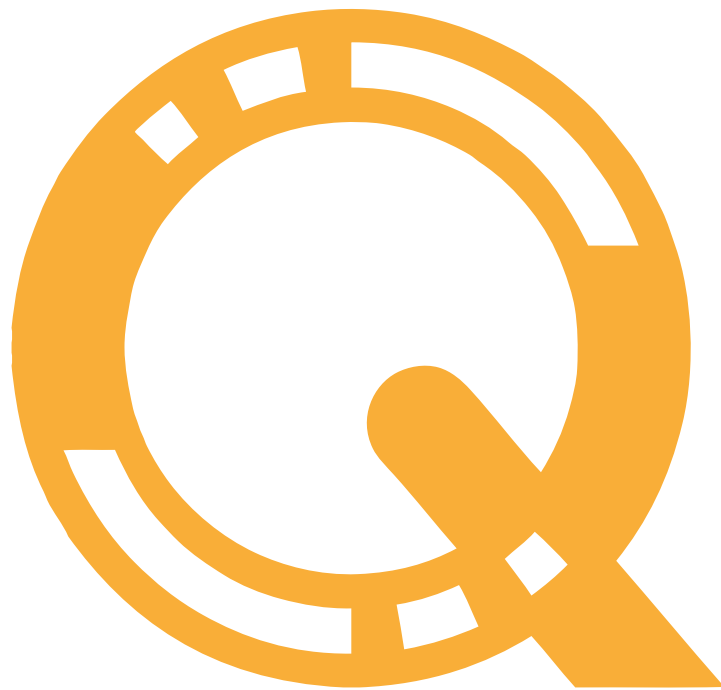


Qualität
Umwelt
Service

NACHHALTIGKEITSBERICHT 2023

Nachhaltigkeitsbericht 2023

Qualität | Umwelt | Service



Inhaltsverzeichnis

Im Naturpark Nuthe-Nieplitz



Einleitung und Grundlagen	6
Zahlen und Fakten	8
UVG Beschwerdemanagement	10
regiobus Kundencenter, Mobiles Kundenbüro und Fahrgastinformation	12
VTF Klima- und Umweltschutz	14
VMEE Kundendialog - Chance für eine erfolgreiche Kundenbindung	16
Havelbus Havelbus pünktlich unterwegs	18
VBBR Sicherheit und Sicherheitsempfinden	20
SVF Erscheinungsbild und Sauberkeit	22
BBG Endlich ist es soweit ...	24
RVS Kundenzufriedenheit bei der RVS	26
CV Mobilitätsverbesserung	28
Impressum	30



Einleitung und Grundlagen

Von 2001 bis 2022 wurden die beteiligten Brandenburger Verkehrsunternehmen im Matrix-Verfahren zertifiziert. 2023 war die erste Verbundzertifizierung, durch die der erfolgreiche Weg der in Gruppe der Brandenburger Qualitätsunternehmen zusammengeschlossenen zehn Verkehrsunternehmen fortgeführt werden konnte.

Alle drei Normen, ISO 9001:2015, ISO 14001 sowie die EN 13816 (zur Servicequalität und Kundenzufriedenheit im öffentlichen Personennahverkehr) wurden und werden weiterhin in den Verkehrsunternehmen zum Maßstab für Qualität, Umweltschutz und Kundenzufriedenheit eingesetzt und umgesetzt.

Die Mitarbeiter der zehn Verkehrsunternehmen leisten dafür jeden Tag einen hohen Beitrag, um den Anforderungen der Kunden an die Qualität der Dienstleistung gerecht zu werden. Zunehmend werden die Unternehmen dabei durch äußere Rahmenbedingungen stark beeinflusst. Trotz hohem Personalmangel oder Personalausfall sind die Verkehrsunternehmen stets bemüht, täglich die geforderten Dienstleistungsaufträge zu erfüllen.

Die ISO-Norm 9001 bietet hierfür in der Umsetzung des Qualitätsmanagements einen hohen Standard für Regularien. Dadurch ist es den Mitarbeitern möglich, Vakanzen frühzeitig zu erkennen und durch bestimmte konsequente Maßnahmen im Qualitätsmanagement zu kompensieren.



2023
Umstellung auf die
Verbundzertifizierung
für die Unternehmen
im Qualitätsverbund
Brandenburger
Nahverkehr.



Die richtungsweisenden Entscheidungen der Bundesregierung sowie der Brandenburger Landesregierung als auch der Landkreise und Städte, alternative Antriebe im ÖNPV für einen klimaneutralen Personennahverkehr zu planen und umzusetzen ist Herausforderung und Verpflichtung zugleich. Die Anforderungen der ISO 14001 sind schon lange Grundlage im Umweltmanagement der Verkehrsunternehmen.



Die ersten Ergebnisse sind sichtbar und auch vor allem für die Fahrgäste nutzbar. Mit Wasserstoff betriebene Busse werden im Linienverkehr eingesetzt. E-Fuels sind als Ersatz für mineralischen Diesel im Einsatz.



Das zeigt also: Die jährlichen Qualitäts- und Umweltziele, die sich jedes Verkehrsunternehmen immer wieder neu stellt, werden nicht nur geplant, sondern auch umgesetzt. Zu dieser positiven Entwicklung tragen sowohl die interne Umsetzung der Qualitäts- und Umweltmanagement-Maßnahmen als auch die externen Überprüfungen bei.



Zahlen und Fakten

Wie schon im Nachhaltigkeitsbericht 2022 informiert, konnte in den Jahren 2020 bis 2022, bedingt durch äußere Einflüsse, die Befragung der Kundenzufriedenheit auf verschiedenen Linien nicht vollumfänglich durchgeführt werden.

In 2023 wurden auf 19 Linien 1691 Befragungen durchgeführt. Die Befragungen erfolgten durch geschultes Personal in den Fahrzeugen. Dabei wurden Buslinien als auch Linien der Straßenbahn befragt. Eine Auswahl der Linien erfolgte durch die jeweiligen Verkehrsunternehmen. Alle im Qualitätsverbund organisierten Verkehrsunternehmen nutzen die gleiche, einheitliche Befragungsdokumentation.

Durch Einführung des Deutschlandtickets haben sich die Altersstruktur sowie der Zweck der jeweiligen Fahrt verschoben. Daher ist ein Vergleich dieser Daten wie in den Vorjahren kaum möglich. Unabhängig von der Kundenzufriedenheitsbefragung verzeichnen die Verkehrsunternehmen einen erhöhten Aufwand der Fahrausweiskontrolle. Es ist ein Anstieg des Missbrauchs der Fahrausweise zu verzeichnen, der eine verstärkte Kontrolle notwendig erscheinen lässt.

Aufgrund hoher Belastung des Fahrpersonals sind, bedingt durch zeitweilige Personalausfälle, Linien nicht vollumfänglich bedient worden. Dies beeinflusst auch die Kundenzufriedenheit. So wurde die Zuverlässigkeit und die Anschlusszuverlässigkeit zu den Anschlussverbindungen der Deutschen Bahn weniger positiv bewertet.

Auch konnte die Sauberkeit in den Fahrzeugen verbessert werden. Dadurch stieg das jeweilige Erscheinungsbild der Verkehrsunternehmen. Weiterhin besteht aber ein Bedarf an mehr Sauberkeit bei den Fahrplänen in den Haltestellen, um diese lesen zu können.

Der Umgang mit Beschwerden konnte im Vergleich zu 2022 leicht verbessert werden. Als Grund hierfür ist anzunehmen, dass die Verkehrsunternehmen durch die Umsetzungsmaßnahmen im Qualitätsmanagementsystem, Beschwerden frühzeitiger bearbeiten und eine Lösung zuführen können.

Die Beschwerdemanagementsysteme werden proaktiver geführt.



Ergebnis der Befragungen 2023 (im Vergleich zu 2022)



Aus der Kundenzufriedenheitsbefragung gingen eindeutig Verbesserungswünsche hervor.

So werden mehr Nachtfahrten und eine höhere Taktung an den Werktagen und auch an Wochenenden gewünscht.



Beschwerdemanagement

Der Umgang mit unseren Fahrgästen, wozu natürlich auch das Beschwerdemanagement zählt, ist uns eine Herzensangelegenheit. Wir nehmen sämtliche Beschwerden und Anregungen ernst und bearbeiten und beantworten diese daher schnellstmöglich. Dabei gehen wir jedem Hinweis nach und versuchen selbstverständlich auch Abhilfe zu schaffen.

Ein Großteil unserer Kundenhinweise erreicht uns ganz klassisch auf dem schriftlichen Weg. Aber auch per Telefon oder persönlich in einem unserer vier Kundencenter bzw. direkt beim Fahrpersonal landen die verschiedensten Tipps. Als Verkehrsunternehmen beziehen sich die meisten Sachverhalte auf den Fahrplan oder die Abfahrtszeiten. Diese können wir zum Beispiel in unserer Mobilitätszentrale mithilfe unserer Technik prüfen und nachvollziehen.

Im letzten Jahr ist es uns gelungen, alle Kundenhinweise innerhalb von 5 Werktagen zu bearbeiten. Sollte eine Antwort etwas länger in Anspruch nehmen, so wird der Kunde von uns über eine Zwischenbenachrichtigung informiert. Die Hälfte unserer Kundenhinweise sind berechtigte Beschwerden und ca. 35% aller Meldungen betraf unsere Dienstleistung. In Sachen Pünktlichkeit sind wir mit einer Rückmeldung unserer Fahrgäste von ca. 25% auf einem sehr guten Weg.





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

<i>Mitarbeitende</i>	220
<i>Auszubildende</i>	14
<i>Beförderte Fahrgäste 2021</i>	6,3 Mio.
<i>Beförderte Fahrgäste 2022</i>	6,1 Mio.
<i>Gründung</i>	1997

Wir sind ein Dienstleistungsunternehmen und als solches verstehen wir uns auch. Daher ist unser Beschwerdemanagement ein wichtiger Bestandteil unserer Arbeit. Nur so, können wir Stärken und Schwachpunkte im Unternehmen erkennen und entsprechend ausbauen oder abstellen. Wir sind für jede Anregung und Kritik dankbar, denn nur so können wir stetig wachsen, uns weiterentwickeln und verbessern.



Templin Marktplatz



Kundencenter, Mobiles Kundenbüro

Kundenservice

Mit der Eröffnung des ersten eigenen Kundencenters der regiobus am 25. April 2022 im Bahnhof Werder (Havel) nahm ein wichtiges Element im Kundenservice des Unternehmens seinen Dienst auf. Zum Fahrplanwechsel am 11. Dezember 2022 erweiterte die regiobus an diesem Standort in Kooperation mit der ODEG das Ticketangebot um deutschlandweite Nahverkehrstickets und führte darüber hinaus Samstags-Öffnungszeiten ein. 2023 wurde diese Entwicklung im Kundensinne fortgesetzt: Im Zuge der Sanierung weiterer Bahnhofsräume ist der Aufbau eines ansprechenden Wartebereichs mit Bistro und Kunden-WC geplant. Somit wird der Bahnhof Werder (Havel) mehr und mehr zu einem ansprechenden ÖPNV-Knotenpunkt mit Aufenthalts- und Servicequalität für die Fahrgäste.

Auch das seit September 2020 bestehende Mobile Kundenbüro am S-Bahnhof Teltow wird sehr gut von den Kundinnen und Kunden angenommen. Insbesondere die Beratungsleistung und die Annahme von Aboanträgen im mobilen Büro werden von den Fahrgästen geschätzt. Zusammen mit dem Kundenservice am Unternehmenssitz in Bad Belzig bietet regiobus seinen Fahrgästen und Unternehmen über den Landkreis verteilt drei feste eigene Anlaufstellen für alle Fragen rund um Tickets und Tarife im VBB und natürlich auch für den Abschluss von Aboanträgen für das Deutschlandticket und das Deutschlandticket-Job. Ergänzt wird dieser Service durch 12 Verkaufsstellen in Partneragenturen im Landkreis und eine in Potsdam-Eiche sowie den Ticketverkauf in den Fahrzeugen der regiobus.



Blick auf Geltow



und Fahrgastinformation



Fahrgastinformation

Auch an den zentralen Haltestellen des Landkreises wird der Serviceanspruch fortgesetzt: Seit der Pilotphase im Jahr 2016 wurden bereits 121 Haltestellen (Stand 15.10.2023) an zentralen Knotenpunkten mit den praktischen Axentia-Anzeigetafeln ausgestattet. Auf ihnen werden in Echtzeit die Ankunftszeiten der Linienbusse sowie weitergehende Informationen, beispielsweise zu Störungen, den Fahrgästen angezeigt. Hintergrund: Die rechtzeitige und bedarfsgerechte Fahrgastinformation stellt eine wichtige Nutzungskomponente für potentielle und regelmäßige ÖPNV-Nutzer dar.

Der Internetauftritt der regiobus ist ansprechend und kundenfreundlich gestaltet. Fahrgäste und interessierte User können die jeweils aktuellen Fahrpläne online (auch Baustellenfahrpläne) abrufen sowie sich bei Großstörungen live informieren. Die tagesaktuellen Fahrpläne sind nutzerfreundlich als PDF für den Ausdruck optimiert. Digitale Anzeigetafeln, Website wie auch die Fahrgastinformationssysteme des VBB bieten eine schnelle Reaktionszeit, sodass auch kurzfristige Veränderungen kommuniziert werden können.

In den Fahrzeugen informieren eine akustischen Haltestellenansage sowie Monitore die Fahrgäste über die Linienführung und die Haltestellen. Für alle Fragen steht zudem unser Infotelefon bis in die Nachmittagsstunden für die ÖPNV-Kunden zur Verfügung.

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

Mitarbeitende	466
Auszubildende	35
Beförderte Fahrgäste 2021	13,4 Mio.
Beförderte Fahrgäste 2022	14,2 Mio.
Gründung	2016



Klima- und Umweltschutz

Die Verkehrsgesellschaft Teltow-Fläming mbH (VTF) betreibt als kommunales Unternehmen und zuverlässiger Partner des Landkreises Teltow-Fläming, den öffentlichen Personennahverkehr im Landkreis sowohl in den Städten mit Taktverkehren als auch in der ländlichen Region mit on-Demand Angeboten.

Die aktuelle Busflotte der VTF besteht aus knapp über 100 modernen Dieselnissen, teils mit Hybridtechnologie.

Im Zuge der Clean Vehicles Directive (CVD) und des Gesetzes über die Beschaffung sauberer Straßenfahrzeuge (SaubFahrzeugBeschG) hat die VTF eine Machbarkeitsstudie zu alternativen Antrieben für den innerstädtischen Busverkehr und den Regionalverkehr beauftragt, um Erkenntnisse zu den technischen, betrieblichen, wirtschaftlichen und ökologischen Auswirkungen der Umstellung der Busse auf emissionsarme bzw. emissionsfreie Antriebe zu erhalten.

Ziel dieser Studie ist es, die Busflotte im gesamten Liniennetz der VTF mit einer sauberen Antriebstechnologie im laufenden Betrieb auszustatten und die dazu notwendige Infrastruktur aufzubauen und ein für den Landkreis Teltow-Fläming optimales Einsatz- und Umstellungskonzept zu entwickeln, welches den gesetzlichen Anforderungen entspricht.

Die Ergebnisse sollen noch 2023 vorliegen, die Grundlage für das abschließende Umsetzungskonzept zur schrittweisen Umstellung des Busbetriebes im Zeitraum ab 2024/2025 auf emissionsfreie Antriebe bilden und eine Entscheidungsgrundlage darstellen.



Bei der Bereitstellung der Infrastruktur (Strom/Wasserstoff) sehen wir besondere Herausforderungen auf die Infrastrukturbetreiber und die VTF zukommen.

Um unseren Fahrgästen aber auch unserem Fahrpersonal schon jetzt die Möglichkeit zu geben, elektrisch angetriebene Fahrzeuge kennenzulernen, setzen wir je nach Verfügbarkeit, von Fahrzeugherstellern bereitgestellte Busse im Regelbetrieb ein. Die dabei gemachten Erfahrungen konnten in die Bearbeitung der Machbarkeitsstudie einfließen und verbessern deren Aussagekraft.

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

Mitarbeitende	154
Auszubildende	4
Beförderte Fahrgäste 2021	3,7 Mio.
Beförderte Fahrgäste 2022	5,7 Mio.
Gründung	1992



Kundendialog - Chance für eine erfolgreiche Kundenbindung

Das Beschwerdemanagement spielt eine entscheidende Rolle, um die Zufriedenheit der Fahrgäste zu gewährleisten. Ein effektives Beschwerdemanagement beinhaltet eine einfache Möglichkeit für Fahrgäste, ihre Anliegen zu äußern. Wichtig ist, dass dem Kunden dabei verschiedenen Kanäle zur Verfügung stehen: das persönliche Gespräch im Kontakt mit Servicemitarbeitern in Fahrgastzentren, telefonisch, per Post oder über elektronische Kanäle wie E-Mail, Internetseite oder Social-Media-Auftritte.

Beschwerden, Anregungen, Anerkennungen von Fahrgästen bieten uns als Verkehrsunternehmen die Chance, den Kunden an das Unternehmen zu binden und damit langfristig auch Einnahmen zu sichern. Sobald ein Kunde mit uns in den Dialog tritt, ob Beschwerde oder Anregung, bekundet er sein Interesse an unserer Dienstleistung und wird als Informationsquelle wichtig. Eine weitere unverzichtbare Informationsquelle sind Kundenbefragungen und die Erhebung von Fahrgastzahlen, die zum Beispiel nach Änderungen eines Fahrplanangebots Aufschluss über die Erfolgsquote geben.

Fahrgäste mit Sorgen wollen nicht lange suchen müssen, um einen kompetenten Ansprechpartner zu finden. Daher gilt: Jeder ist zuständig. Egal ob Fahrpersonal, Servicemitarbeiter oder Telefonhotline. Daher ist es wichtig die Kommunikationskanäle





VerkehrsManagement ElbeElster

... besser ankommen

le klar erkennbar zu publizieren. Die Telefonnummer der Hotline als Hauptstütze der Kommunikation findet sich auf jedem Fahrplan, jeder Haltestelle und im Internet.

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

Mitarbeitende	16*
Auszubildende	2
Beförderte Fahrgäste 2021	2,0 Mio.
Beförderte Fahrgäste 2022	2,7 Mio.
Gründung	1992
(Elster-Nahverkehrsgesellschaft mbH)	
Umfirmierung	2007

*zzgl. 104 Mitarbeitende
in Tochtergesellschaft
Nahverkehr GmbH Elbe-Elster

Reaktionszeiten sind wichtig, Kundenanliegen sollten nicht auf die sprichwörtliche „lange Bank“ geschoben werden. Für Anliegen, die nicht sofort am Telefon oder im persönlichen Gespräch geklärt werden können, gibt es Bearbeitungsfristen. Je nach Umfang des zu klärenden Sachverhalts und Beteiligung von Fachabteilungen soll die Bearbeitungszeit nicht mehr als sieben Arbeitstage betragen. Ein Zwischenbescheid in dem gleichen Zeitraum ist geboten, wenn die Klärung wider Erwarten mehr Zeit in Anspruch nimmt.

Ein gut funktionierendes Beschwerdemanagement stärkt das Vertrauen der Fahrgäste in unsere Dienstleistung und ermöglicht es uns, diese kontinuierlich zu verbessern und den Bedürfnissen unserer Fahrgäste gerecht zu werden. Die Kundenzufriedenheitsbefragungen auf drei Linien im Frühjahr 2023 attestieren dem Beschwerdemanagement der VerkehrsManagement Elbe-Elster GmbH die Note „gut“. Das birgt noch Verbesserungspotential, zeigt aber gleichzeitig, dass sich die meisten Fahrgäste bei uns auch beim bei Kundenanfragen, sei es Kritik oder Lob, gut aufgehoben fühlt.



Finsterwalde Marktplatz



Foto: © gb-design Gerald Bornschein

Havelbus pünktlich unterwegs

Wer täglich mit uns unterwegs ist, kennt die Herausforderungen unserer Mitarbeitenden im Personenverkehr. Gerade Pünktlichkeit der öffentlichen Verkehrsmittel hat hohe Priorität bei Fahrgästen. Doch im Alltag kommt es auf den Straßen immer wieder zu Verzögerungen durch Beeinträchtigungen im Individualverkehr. Da ist die eine oder andere Sorge bei den Fahrgästen durchaus berechtigt, ob Anschlüsse zu weiterführenden Bussen und Bahnen erreicht werden.

Durch das rechnergestützte Betriebsleitsystem (RBL) haben unsere Mitarbeitenden die Soll-Ist-Zeiten der Fahrpläne im Blick. Zusätzlich erhalten Sie Informationen über festgelegte Anschlussbeziehungen innerhalb des Verkehrsunternehmens. So sehen Fahrerinnen und Fahrer, ob ein Bus mit zustiegswilligen Fahrgästen bereits vor Ort war oder sich die Weiterfahrt im Rahmen der bestehenden Möglichkeiten einige Minuten verzögern muss, um den gewünschten Anschluss zu gewährleisten.



havelBUS

Verkehrsgesellschaft mbH



Mit Hilfe des RBL-Systems werden Echtzeitdaten an den VBB übermittelt, die den Fahrgästen die Möglichkeit zur Information über die Fahrplanlage in der VBB-App, in der VBB-Livekarte und auf den sechs dynamischen Fahrgastinformationsanzeigen an den größeren Knotenpunkten – wie Bahnhöfe und Einkaufszentren – bietet.

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

Mitarbeitende	239
Auszubildende	21
Beförderte Fahrgäste 2021	6,0 Mio.
Beförderte Fahrgäste 2022	7,3 Mio.
Gründung	1992



Sicherheit und Sicherheitsempfinden


Als verantwortungsbewusstes Unternehmen liegt uns die Sicherheit unserer Fahrgäste und Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter besonders am Herzen. Im Folgenden möchten wir Ihnen einen Einblick in die verschiedenen Maßnahmen und Partnerschaften geben, die wir eingegangen sind, um ein Höchstmaß an Sicherheit und Sicherheitsempfinden zu gewährleisten.

Eine unserer zentralen Säulen ist der regelmäßig stattfindende Dienstunterricht, der unsere Fahrerinnen und Fahrer stets auf dem neuesten Stand hält. Durch gezielte Schulungen und Trainings werden sie sensibilisiert und mit den aktuellen Sicherheitsstandards vertraut gemacht. Darüber hinaus nehmen unsere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter regelmäßig an Erste-Hilfe-Schulungen und Fahrsicherheitstrainings teil, um im Ernstfall schnell und kompetent handeln zu können.

Ein besonderes Augenmerk liegt auch auf der Sicherheit unserer jüngsten Fahrgäste. Unsere jährliche Busschule für Kinder der ersten Klasse vermittelt ihnen spielerisch das richtige Verhalten im Straßenverkehr und den sicheren Umgang mit öffentlichen Verkehrsmitteln. Wir sind stolz darauf, den Grundstein für eine sichere Mobilität unserer Kinder zu legen und ihr Bewusstsein für Sicherheit von Anfang an zu schärfen.

Des Weiteren pflegen wir eine enge Zusammenarbeit mit der Brandenburger Feuerwehr. Gemeinsam führen wir regelmäßige Übungen zur Hebe-technik an Straßenbahnen durch, um im Falle von Unfällen oder anderen



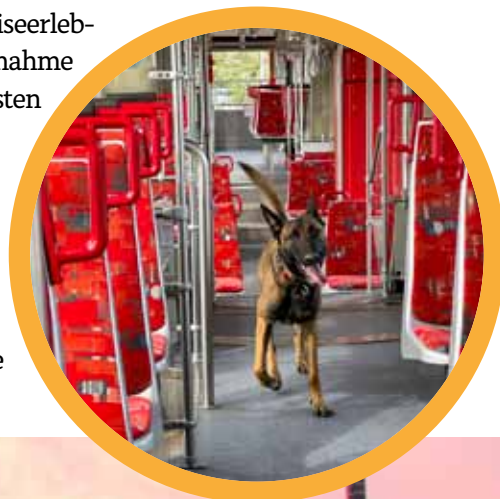


Notsituationen bestens vorbereitet zu sein. Diese partnerschaftliche Zusammenarbeit trägt maßgeblich dazu bei, die Sicherheit unserer Fahrgäste zu gewährleisten und im Ernstfall schnell und effektiv handeln zu können.

Auch die Zusammenarbeit mit Polizei und Justiz ist uns ein wichtiges Anliegen. Wir unterstützen Ausbildungsaktionen von Diensthunden in unseren Fahrzeugen, um gemeinsam mit den Einsatzkräften den öffentlichen Raum noch sicherer zu machen. Durch diese Kooperation stärken wir nicht nur das Sicherheitsempfinden unserer Fahrgäste, sondern leisten auch einen Beitrag zur Kriminalprävention.

Ein weiterer Meilenstein in puncto Sicherheit ist die Anschaffung von vier hochmodernen Niederflur-Straßenbahnen der Firma Skoda. Diese modernen Fahrzeuge entsprechen den höchsten Sicherheitsstandards und bieten unseren Fahrgästen ein komfortables und sicheres Reiseerlebnis. Wir sind stolz darauf, Ende 2024/Anfang 2025 die Inbetriebnahme dieser neuen Straßenbahnen abzuschließen und unseren Fahrgästen somit noch mehr Sicherheit und Qualität bieten zu können.

Abschließend möchten wir uns bei unseren Fahrgästen, Mitarbeitenden und Partnern für das entgegengebrachte Vertrauen und die gute Zusammenarbeit bedanken. Wir sind stets bestrebt, die Sicherheit und das Sicherheitsempfinden in unserem Verkehrsnetz kontinuierlich zu verbessern und freuen uns, Sie auch in Zukunft sicher ans Ziel zu bringen.



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

Mitarbeitende	190
Auszubildende	2
Beförderte Fahrgäste 2021	7,1 Mio.
Beförderte Fahrgäste 2022	8,0 Mio.
Gründung	1897

Foto: © VBBr

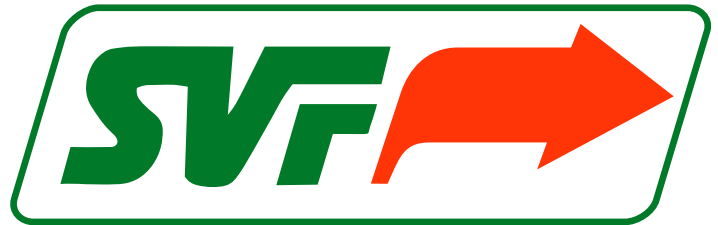


Erscheinungsbild und Sauberkeit

Das Erscheinungsbild und die Sauberkeit von Fahrzeugen und Haltestellenanlagen sind das Aushängeschild eines jeden Verkehrsbetriebes. So auch bei der Stadtverkehrsgesellschaft mbH Frankfurt (Oder). Straßenbahnen und Busse werden regelmäßig sowie der Witterung und Jahreszeit angepasst gewaschen. Dies geschieht auf der firmeneigenen Waschstraße.

Unsere Fahrzeugwäschen sind sehr nachhaltig und ökologisch. Das bei der Wäsche benutzte Wasser wird nach dem Waschvorgang mittels Bakterien aufgearbeitet und zum Großteil wiederverwendet, wodurch eine geringerer Frischwasserzufuhr notwendig wird.





Die Haltestellen im Stadtgebiet werden in einem regelmäßigen Turnus gereinigt. Sollte das Fahrpersonal stark verschmutzte oder beschädigte Haltestellen vorfinden, wird die Betriebsleitstelle informiert und eine Beseitigung der Schäden oder Verschmutzungen eingeleitet.

Das Fahrpersonal der Stadtverkehrsgesellschaft mbH Frankfurt (Oder) besitzt ein einheitliches Aussehen während der Dienstausbildung. Die Dienstbekleidung wird in regelmäßigen Abständen durch verschiedene Kleidungsstücke ergänzt oder angepasst, um die Stadtverkehrsgesellschaft mbH Frankfurt (Oder) stets ordentlich und zeitgemäß zu repräsentieren.

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

Mitarbeitende	176
Auszubildende	4
Beförderte Fahrgäste 2021	8,2 Mio.
Beförderte Fahrgäste 2022	10,4 Mio.
Gründung	1898



Endlich ist es soweit ...

Die Lieferung der sechs langersehnten Wasserstoffbusse (Typ A12 LF FC) des Herstellers Van Hool hat im Juni 2023 begonnen und eine weitere Reduktion des CO₂-Ausstoßes im ÖPNV des Landkreises Barnim rückt somit immer näher.

Während das Jahr 2022 noch immer durch die Nachwirkungen der Corona-Krise von Lieferverzögerungen geprägt war, geht es im Folgejahr desto flinker voran. Avisierter Liefermonat für die sechs BZ-Busse war Dezember 2022. Dieser Termin musste auf Grund unvorhersehbarer Einflüsse immer wieder verschoben werden. Ähnlich gestaltete sich auch die Konstruktion und Lieferung der ebenso im Jahr 2021 ausgeschriebenen und bestellten Wasserstofftankstelle der Firma Wystrach GmbH. Im Mai 2023 sollte es dann endlich soweit sein und die Tankstelle, bestehend aus einem Tankstellencontainer und zwei Tankcontainern, wurde geliefert.

Die Inbetriebnahme jedoch musste noch ein klein wenig auf sich warten lassen, da die verantwortlichen Mitarbeiter der Barnimer Busgesellschaft mbH mit Hochdruck an dem umfangreichen Genehmigungsverfahren der Wasserstofftankstelle arbeiteten, bei dem sich sämtliche Behörden involviert sahen. Nach der Einweisung durch die Firma Wystrach GmbH konnte der erste von den zwei Tankcontainern zum ersten Mal mit Grünem Wasserstoff bei Prenzlau befüllt werden. Im Vorfeld wurden dazu erfolgreiche Verhandlungen mit dem Wasserstofflieferanten ENERTRAG SE geführt.



Im Juli 2023 stehen nunmehr fünf fahrtüchtige Busse auf dem Betriebs-
hof in Bernau, bereit für ihren Einsatz im Linienverkehr von Bernau bei
Berlin. Der Regelbetrieb soll auch gar nicht lang auf sich warten lassen,
nachdem umfangreiche Testfahrten und Tankvorgänge durchgeführt
werden.

Während Mitarbeiter der Investitionsbank des Landes Brandenburg
(ILB) im August 2023 die Ergebnisse des geförderten Wasserstoffpro-
jektes einer Vor-Ort-Prüfung in Bernau unterziehen, läuft die Planung
zur feierlichen Übergabe der neuen Busse nebst Tankstelle in den Be-
triebsbereichen der Geschäftsleitung und des Marketings auf Hoch-
touren.

Neben Mitarbeitern der regionalen Presse wird die Barnimer Busge-
sellschaft mbH den Landrat des Landkreises Barnim, den Bürgermeis-
ter der Stadt Bernau bei Berlin und den Minister für Infrastruktur als
Ehrengäste begrüßen. Die Mitarbeiter der Barnimer Busgesellschaft
mbH freuen sich auf die Inbetriebnahme der neuen Wasserstoffbusse
und sind stolz darauf, einen großen Teil zur Energiewende beizutragen
und ihrer Verantwortung zum Umgang mit Ressourcen gerecht werden
zu können.

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

Mitarbeitende	323
Auszubildende	27
Beförderte Fahrgäste 2021	9,8 Mio.
Beförderte Fahrgäste 2022	12,6 Mio.
Gründung	1992



Dieses Projekt wird unterstützt durch die Europäische Union



Kundenzufriedenheit bei der RVS

Als Dienstleister des ÖPNV gehört der Kundenservice der Regionalen Verkehrsgesellschaft Dahme-Spreewald mbH mit zu den größten Herausforderungen, um den Erwartungen und Wünschen unserer Fahrgäste gerecht zu werden.

Eines der wichtigsten Aufgaben ist die Kundenzufriedenheit.

Die RVS führt regelmäßig Befragungen zur Kundenzufriedenheit durch. Unsere Fahrgäste werden mittels eines Bewertungsbogens nach ihrer persönlichen Meinung gefragt. Themen wie Pünktlichkeit, Fahrweise, Sauberkeit oder Ähnliches können durch Ankreuzen bewertet werden. Dabei bewerten die Fahrgäste aus ihrer Sicht die Fahrt bzw. das Fahrzeug von „sehr zufrieden“ bis „sehr unzufrieden“. Zusätzlich können Verbesserungsvorschläge und Wünsche vermerkt werden, die uns helfen, die ÖPNV-Leistung weiter qualitativ auszubauen.

Kundenzufriedenheit soll sich nicht nur in dem Versprechen widerspiegeln, dass unsere Kundinnen und Kunden ihr Ziel pünktlich und zuverlässig erreichen, sondern es beginnt damit, dass wir unsere Kundeninformationen schnellstmöglich 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 mit neuester Technik in den Bussen, insbesondere durch kostenloses W-Lan, USB-Ladebuchsen und dem kontaktlosen Bezahlen, für ein modernes Fahrgefühl.

Hochwertige Ausbildungen versprechen, dass unsere Fahrpersonale und Verwaltungsmitarbeiter in jeder Situation souverän und professionell agieren können.

Hohe Sicherheitsstandards in den Bussen und täglich gereinigte Fahrzeuge sorgen für eine sichere und angenehme Fahrt. Unsere Kundinnen und Kunden leisten außerdem einen starken Beitrag zum Schutz der Umwelt, denn unsere Fahrzeuge sind abgasarm und auf dem neuesten Stand der Technik unterwegs. Die Leistungen der RVS für die Zufriedenheit aller Fahrgäste gehen also weit über das reine Fahren hinaus.

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

Mitarbeitende	256
Auszubildende	4
Beförderte Fahrgäste 2021	6,5 Mio.
Beförderte Fahrgäste 2022	7,2 Mio.
Gründung	1991



Mobilitätsverbesserung

Neue Straßenbahnen

Bis 2025 sollen insgesamt 22 neue Straßenbahnen beschafft werden, mit dem Ziel, alte Bahnen zu ersetzen. Im September 2022 wurden sieben Bahnen bestellt, die erste Lieferung von Skoda wird im Frühjahr 2024 erwartet. Weitere 15 Bahnen wurden im Dezember 2022 bestellt, damit soll das Streckennetz gestärkt und eine Taktverdichtung ermöglicht werden. Das Angebot für die Fahrgäste wird attraktiver und umweltschonender.

Die Beschaffung wird durch den Fördertopf für den Strukturwandel unterstützt. Das Projekt „Die Straßenbahn als Baustein der Strukturentwicklung“ wird durch den Bund aus Mitteln des Investitionsgesetzes Kohleregionen gefördert.

Netzerweiterung

Für die Straßenbahn haben Machbarkeits- und Wirtschaftlichkeitsuntersuchungen in mehreren Hauptbetrachtungsräumen erste Resultate für einen positiven Kosten-Nutzen-Faktor erbracht (u. a. BTU-Nord, Carl-Thiem-Klinikum, Lausitz Park, Cottbuser Ostsee, Kolkwitz).

Im Busverkehr sollen durch mehr Direktverbindungen und weniger Umsteigen Wohngebiete besser angeschlossen und lokale Ziele besser erreicht werden. Mit der Vereinheitlichung der Linienführung und Anpassung der Takte wird gleichzeitig die Straßenbahn gestärkt. Bis Ende 2023/2024 sollen der Lausitz Park, Gallinchen und Groß Gaglow angeschlossen werden.



On-demand Verkehr

Durch eine individuellere Gestaltung der Fahrten wird eine bessere Anbindung der wachsenden Ortsteile erreicht. Es können z. B. Kulturangebote am Abend von den Gästen besser wahrgenommen werden. Der Verkehr wird mit E-Autos bzw. E-Bussen als Zubringer zur Straßenbahn/ Bus gestaltet (dadurch entsteht keine Konkurrenz zum Taxi). Geplante Bereiche sind Sielow, Schmellwitz und Saspow im Cottbuser Norden sowie Groß Gaglow, Kiekebusch, Gallinchen und Kahren im Süden.

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

Mitarbeitende	287
Auszubildende	13
Beförderte Fahrgäste 2021	10,4 Mio.
Beförderte Fahrgäste 2022	12,8 Mio.
Gründung	1903

Wasserstofftankstelle & -busse

Eine Wasserstofftankstelle mit grünem Wasserstoff sowie der Elektrolyseur für Cottbusverkehr werden on-site realisiert. Damit soll eine bezahlbare, stabile und sichere Zukunft für Treibstoffe gesichert werden. Die Abnahme und Nutzung des Treibstoffs vor Ort sind kostengünstig und betriebswirtschaftlich sinnvoll. Lange Transportwege entfallen und die projektverbundene Wertschöpfung bleibt in der Region.

Auf der heute noch unbebaute Fläche sollen nächstes Jahr erste Bauarbeiten beginnen. Die Umstellung des Omnibusfuhrparks auf klimaneutrale Antriebe kann frühzeitig beginnen. Wasserstofftankstellen sowie Elektrolyseur wird es in Zukunft auch in jedem anderen Landkreis der brandenburgischen Lausitz geben. Damit wird eine breite Vernetzung im ÖPNV mit verschiedenen Anbietern generiert und ein Beitrag zum Erreichen der europäischen Klimaschutzziele erbracht.





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
Schlüterstraße 21
10625 Berlin
Mail: info@augemas.de
www.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

