

Qualitäts- & U



QUALITÄTS- & UMWELTBERICHT 2010

Der öffentliche Nahverkehr in Brandenburg

Umwelt

Kundenzufriedenheitsbericht 2010



Durchführung der Kundenbefragung

Im Jahr 2001 haben die Brandenburger Verkehrsunternehmen (Q-Unternehmen) gemeinsam ein Qualitätsmanagementsystem auf der Grundlage der internationalen Norm DIN EN ISO 9001 eingeführt. Das QM-System und die beteiligten Unternehmen sind seit dem zertifiziert. Bestandteil des Q-Management-Systems ist auch die Service Norm für den ÖPNV DIN EN 13816 aus dem Jahr 2002. Diese Norm stellt zusätzliche Anforderungen an den Nachweis von Qualität aus der Sicht des Kunden.

Die Q-Unternehmen haben bereits zuvor begonnen, seit dem Jahr 2001, die Anforderungen an den ÖPNV aus der Sicht des Kunden, die Wichtigkeit von Qualitätsmerkmalen, und die Zufriedenheit der Qualität des Mobilitätsangebotes mit Bussen und Bahnen zu messen. Jährlich werden, entsprechend der Selbstverpflichtung der Unternehmen für das Qualitätsmanagement, die Zufriedenheit der Kunden mit dem ÖPNV gemessen und, mindestens alle drei Jahre, die Kundenanforderungen. Die Ergebnisse des Kundenurteils werden durch das Qualitätsmanagement des Unternehmens bewertet, mit dem Ziel, die Qualität zu sichern und dort Maßnahmen zu treffen, wo die Dienstleistung ÖPNV zu verbessern ist und die Qualitätsziele mit den Mitarbeitern zu vereinbaren.

Die Q-Unternehmen haben seit 2008 ebenfalls ein Umweltmanagementsystem eingeführt, das zukunftsgerichtete gesellschaftliche und technologische Anforderungen an das ökologische Handeln der Unternehmen und an das Handeln der Mitarbeiter zum Ziel hat. Es soll durch Einsparungen von Ressourcen die Verbrauchs- und Kostenbilanzen der Unternehmen verbessern

und die Umweltbilanz als Qualitätsmerkmal des ÖPNV noch stärker in das Bewusstsein des Verbrauchers rücken. Das Umweltmanagement-System ist seit dem Jahr 2009 auf der Grundlage der internationalen Umweltnorm DIN EN ISO 14001 von der Zertifizierungsgesellschaft TÜV Rheinland Cert GmbH zertifiziert.

Die Kunden-Zufriedenheits- und Wichtigkeits-Befragungen werden linienbezogen, an Bord von Bussen und Straßenbahnen, durch ausgewiesene Interviewer der Unternehmen durchgeführt, um Kundennähe zu erzielen und für Fragen oder Anmerkungen der Kunden persönlich zur Verfügung zu stehen.

Die Auswahl der Linien erfolgte durch das Unternehmen; die Durchführung der Kundenbefragungen im Oktober 2010 (Vorjahre: Mai). Diesjährig wurde die Zufriedenheit auf 16 Linien, jeweils 100 Kunden pro Linie gemessen (entspr. 1.600 Befragte). Für die Messung der Kundenanforderungen waren nach den Festlegungen im QM-Handbuch des QM-Systems (Die Anforderungen der Kunden sind mindestens im Abstand von 3 Jahren zu überprüfen), 8 Linien zu messen (800 Befragte).

Für die Auswertung lagen die Ergebnisse von 16 Linien (Kundenzufriedenheit) vor, insgesamt 1.590 Fragebögen. Ergebnisse der Wichtigkeitsbefragungen lagen für 7 Linien, insgesamt 637 Befragte, vor. Die Wichtigkeitsbefragung wurde auf den Linien 4, 16, 468, 580, 653, 792, 981 durchgeführt.

KUNDENBEFRAGUNG 2010

Was wir von unseren Kunden wissen wollten:
Wie zufrieden sind sie mit uns?

...mit uns, Ihren Verkehrsunternehmen in Brandenburg und
unserem Angebot mit Bussen und Straßenbahnen?

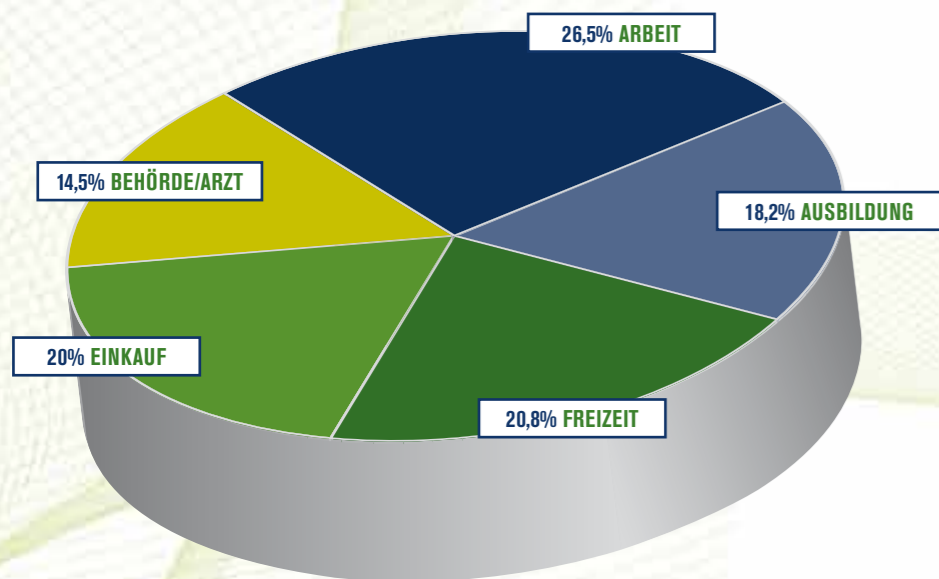
| | |
|------------------------------------|--|
| Durchführung: | im Oktober 2010 |
| Beteiligte: | 10 Verkehrsunternehmen |
| Anzahl der Linien: | 16 (Kundenzufriedenheit) 8 (Kundenanforderungen/Wichtigkeit) |
| Zahl der Befragten: | Kundenzufriedenheit: 1.600(brutto)/1.590(netto) Kundenanforderungen (Wichtigkeit): 800(brutto)/637(netto) |
| Fragebogen: | wie in den Vorjahren |
| Durchführung der Befragung: | an Bord von Bussen und Straßenbahnen |
| Interviewer: | eingewiesene Mitarbeiter der Verkehrsunternehmen |



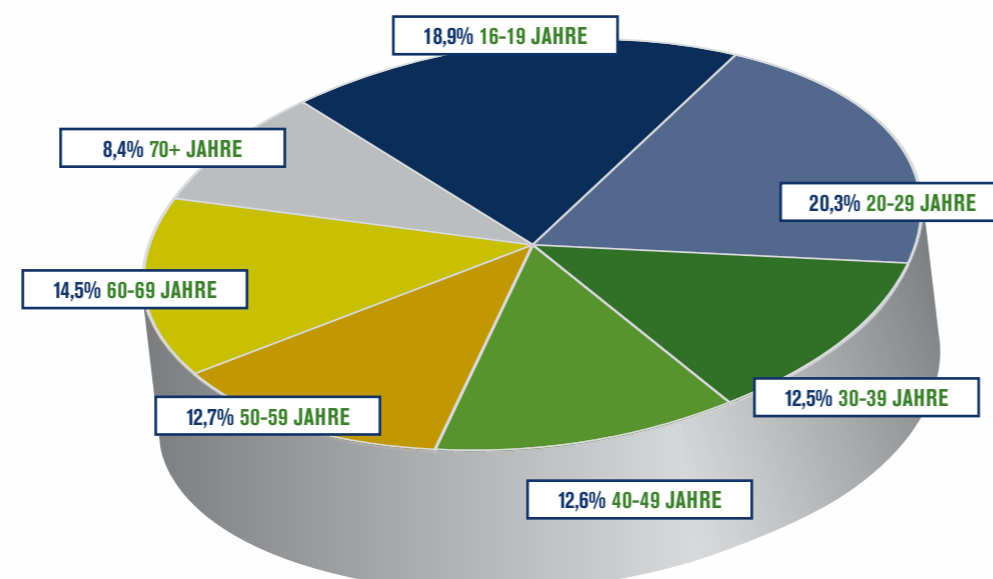
GEMESSENE LINIEN 2001 - 2010 IM ÜBERBLICK

| Q-Unternehmen | 2001 | 2002 | 2003 | 2004 | 2005 | 2006 | 2007 | 2008 | 2009 | 2010 |
|--|-----------------|----------|------------|-----------------|----------------------|----------------------|------------|-----------------|-----------------|---------------|
| Uckermärkische Verkehrsgesellschaft mbH | 502, 517 468 | - 482 | 502 468 | 403, 502 482 | 403, 502, 517 468 | 403, 504, 517 468 | 515 481 | 403, 517 482 | 403, 515 482 | 468 517 |
| Havelbus GmbH | 605/606, 643 | 676, 680 | 606, 680 | 643, 684 | 604, 608 | 631, 663 | 601, 653 | 601 | 623, 653 | 653 |
| Stadtverkehrsgesellschaft mbH Frankfurt / Oder | 980/81, 2/4 | - | 980/81 | 981 | 981 | 981 | 981 | 2, 981 | 981 | 981 |
| Barnimer Busgesellschaft mbH | 910, 861 | - | - | - | 910 | 910 | 910 | 910 | 910, 893 | 910, 893 |
| Verkehrsgesellschaft Belzig mbH | - | 581, 553 | - | 581, 553 | 569 | 569 | 560, 590 | 553, 590 | 562, 582 | 580 |
| Cottbusverkehr GmbH | - | - | 4, 16 | 4, 16 | 4, 16 | 4, 16 | 4, 16 | 4, 16 | 4, 16 | 4, 16 |
| Regionale VG Dahme-Spreewald mbH | - | 740, 733 | 740, 733 | 465, 472 | - | 518 | 728 | 472 | 500 | 733 |
| Verkehrsbetriebe Brandenburg an der Havel GmbH | - | H, 6 | 6 | B, 1 | B, 6 | B, 6 | H, 1 | H, 1 | H, 1 | B, 2 |
| Verkehrsgesellschaft Teltow-Fläming mbH | - | 750 | 618 | 750 | 753 | 702 | 702 | 772 | 758 | 792 |
| VerkehrsManagement Elbe-Elster GmbH | - | - | 520 | 520, 579 | 565, 579 | 565 | 520, 599 | 579, 599 | 520, 560 | 551, 565, 599 |

WELCHEN ZWECK HABEN IHRE FAHRTEN?



WIE ALT SIND UNSERE KUNDEN?



DAS GESAMTURTEIL DER KUNDEN - UNSERE QUALITÄT 2010

Sehr zufriedene und zufriedene Kunden in %

| | |
|-------------------------------------|-------|
| SICHERHEITSEMPFINDEN | 93,1% |
| ERSCHEINUNGSBILD | 91,2% |
| SAUBERKEIT IM FAHRZEUG | 87,9% |
| SITZPLATZANGEBOT | 87,4% |
| FAHRWEISE | 87,4% |
| PÜNKTLICHKEIT | 87,0% |
| FREUNDLICHKEIT / HILFSBEREITSCHAFT | 86,3% |
| FAHRAUSWEISVERKAUF | 85,4% |
| QUALITÄT DER AUSKÜNFTE | 84,2% |
| INFORMATIONEN AM FAHRZEUG | 84,2% |
| HALTESTELLENINFORMATIONEN | 82,7% |
| REISEZEIT | 79,9% |
| GESAMTES FAHRPLANANGEBOT | 77,4% |
| FAHPLANANGEBOT D. GEMESSENEN LINIEN | 76,2% |
| ZUVERLÄSSIGKEIT ANSCHLÜSSE INTERN | 75,0% |
| BERATUNG IM KUNDENZENTRUM | 59,5% |
| ZUVERLÄSSIGKEIT ANSCHLÜSSE DB | 53,9% |
| UMGANG MIT BESCHWERDEN | 50,5% |
| BERATUNG AM TELEFON | 49,4% |



VERKEHRSGESELLSCHAFT TELTOW-FLÄMING MBH



Verkehrsgesellschaft Teltow-Fläming mbH (VTF)
Forststraße 16, 14943 Luckenwalde
Fon: 03371 6281-0, Fax: 03371 6281-23
eMail: info@vtf-online.de
www.vtf-online.de

gegründet: 26.6.1992
Zahl der Mitarbeiter: 88, davon 64 Kraftfahrer
Zahl der beförderten Fahrgäste: 3,85 Millionen (2009)

UNTERNEHMEN:

Eine sehenswerte Bilanz aus 20 Jahren Entwicklung des ÖPNV im Landkreis Teltow-Fläming konnte Geschäftsführer Volker Fleischer auf der regionalen Wirtschaftswoche 2010 präsentieren. Seit 1992 hat sich unser Unternehmen (hervorgegangen aus zwei kommunalen Gesellschaften) zu einem modernen kundenorientierten Verkehrsdienstleister entwickelt. Die hohen Investitionen in Infrastruktur und Fuhrpark, die bedarfsgerechte Anpassung des Liniennetzes und die Optimierungen im Schülerverkehr zahlen sich heute aus. Dennoch ruhen wir uns nicht auf dem Erreichten aus. Seit diesem Jahr ist unser Umweltmanagement nach DIN EN ISO 14001 zertifiziert, ein deutliches Plus gegenüber den gesetzlichen Vorschriften. Dabei richten wir unsere Anstrengungen u. a. auf die Reduzierung des Wasserverbrauchs, die Verwendung biologisch abbaubarer Materialien und die Verbrauchsoptimierung verbunden mit entsprechender Schulung unserer Mitarbeiter. Neue Busse werden ausschließlich mit EEV-Motoren beschafft, die der EURO-5-Norm überlegen sind.

KUNDENZUFRIEDENHEIT:

Nachdem in den Vorjahren erfolgreiche Stadtlinien im Fokus unser Kundenbefragungen standen, wählten wir diesmal die erst seit Dezember 2007 durch die VTF bediente Route zwischen Blankenfelde und Dahlewitz. Obwohl auf dieser gut genutzten Strecke viele kritische Fahrgäste unterwegs sind, stimmt uns das Ergebnis eindeutig positiv. Besonders punkten wir in den Bereichen Sauberkeit und Sitzplatzangebot im Fahrzeug, auch die Fahrweise, Sicherheitsempfinden und Erscheinungsbild lassen beim Kunden keine Wünsche offen. Dem dagegen etwas kritisch bewerteten Raumklima stellen wir uns, indem alle neu angeschafften Busse über eine Klimatisierung verfügen werden. Differenziert wird die Pünktlichkeit betrachtet. Während die internen Verbindungen nicht bemängelt werden, gibt es Abstriche bei den Anschlüssen zur Bahn. Hier können wir leider nur in begrenztem Maße reagieren, da weitere Fahrgäste das Einhalten der Fahrpläne erwarten. Für Unzufriedenheiten mit dem gesamten Fahrplanangebot haben wir teilweise Verständnis, doch die richtigen Ansprechpartner dafür sind zunächst der Landkreis als Aufgabenträger und die bestellenden Kommunen. Unsere Beratungs- und Informationsleistungen werden wir weiter verbessern. Unsere Mitarbeiter gehen wirklich jeder Beschwerde oder Anregung nach, auch wenn das Ergebnis für den Einzelnen nicht immer akzeptabel ist. Helfen Sie uns auch künftig mit Ihrer Meinung als Fahrgast, weiterhin Verkehrsleistungen mit hoher Qualität zu erbringen. Vielen Dank für Ihr Vertrauen!

Kundenzufriedenheit

COTTBUSVERKEHR GMBH



MOBILITÄTSVERBESSERUNG

Cottbusverkehr bietet allen Fahrgästen einen umfassenden Mobilitätsservice an, der insbesondere auch mobilitätseingeschränkten Personen die Nutzung der städtischen und regionalen Verkehrsangebote ermöglichen bzw. erleichtern soll.

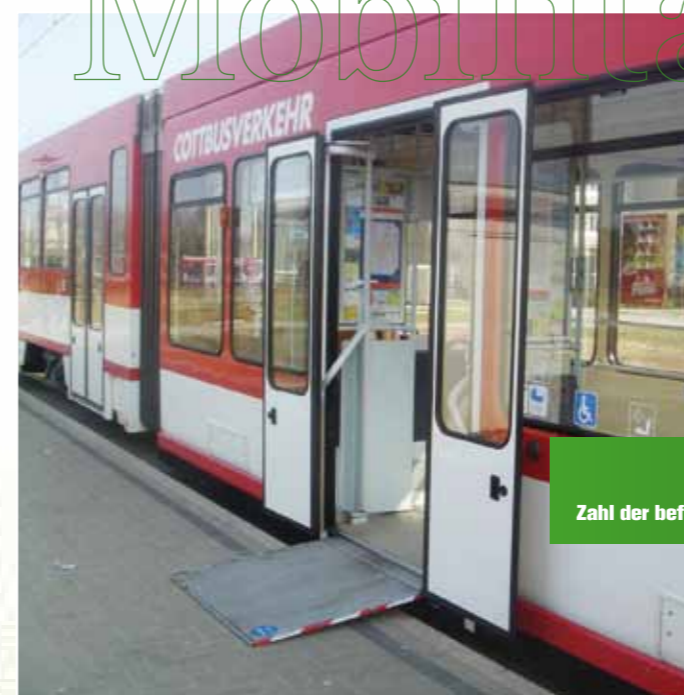
Dazu gehörten im Jahr 2010 folgende Maßnahmen:

- Einsatz eines Niederflurmittelteils in den Straßenbahnfahrzeugen mit elektro-pneumatischen Rampen sowie Niederflurbusse mit Absenkmöglichkeit bzw. Rampen
- Enge Zusammenarbeit mit dem Behindertenbeirat der Stadt Cottbus
- Verbesserung der Lesbarkeit von Fahr- und Liniennetzplänen im Internet, in Fahrplanbüchern und den Aushangfahrplänen
- Schulung des Fahrpersonals im Umgang mit mobilitätseingeschränkten Menschen, insbesondere beim Fahrzeugein- und -ausstieg
- Fahrgastbegleitservice „Die Begleiter“ – ein Serviceangebot der Diakonie und von Cottbusverkehr für mobilitätseingeschränkte Menschen und auch Schüler
- Erneuerung des Internetauftritts www.cottbusverkehr.de, einschl. Optimierung der Navigation, der Lesbarkeit und der erweiterten Informationsvermittlung
- Mitnahmemöglichkeit von Fahrrädern an Omnibussen durch spezielle Gepäckträger
- Aus- und Neubau von Umsteigeanlagen zur verbesserten Anschlusssicherung zwischen Straßenbahnen und Omnibussen

Wir sind im Rahmen unserer jährlichen Investitionsvorhaben bestrebt, diesen Service auszuweiten und neue Maßnahmen umzusetzen.

Vinzenz Schwarz
Prokurist
Cottbusverkehr GmbH

Gegründet: 1903
Zahl der Mitarbeiter: 208
Zahl der beförderten Fahrgäste: 11 Millionen (p.a.)



Mobilitätsverbesserung



BARNIMER BUSGESELLSCHAFT MBH

ERSCHEINUNGSBILD UND EINFÜHRUNG UMWELTMANAGEMENT

Die BBG ist ein kommunales Verkehrsunternehmen im Nordosten Brandenburgs mit Hauptsitz in Eberswalde. Das Bediengebiet erstreckt sich über den Landkreis Barnim und den Norden des Landkreises Märkisch Oderland. Unsere Aufgabe besteht in der Durchführung von Beförderungsleistungen im öffentlichen Linienverkehr, mit dem Schwerpunkt des Schülerlinienverkehrs, sowie von Leistungen im Schienenersatz- und Gelegenheitsverkehr. An Wochenenden gilt unser Augenmerk auch der touristischen Erschließung unseres Bediengebietes.

Die Barnimer Busgesellschaft mbH beschäftigt einschließlich ihrer Tochtergesellschaft, der Verkehrsservice GmbH, 240 Mitarbeiter (darunter 12 Auszubildende), die auf die Standorte Eberswalde, Bad Freienwalde und Bernau verteilt sind. Unsere Beförderungsleistungen erbringen wir mit insgesamt 100 KOM sowie 15 O-Bussen, unter Einbeziehung von Subunternehmern. Am Standort Eberswalde betreiben wir eine zentrale Werkstatt für den eigenen Fuhrpark und für dritte.

Unsere Qualitäts- und Umweltpolitik ist auf eine pünktliche Beförderung unserer Fahrgäste ausgerichtet. Einen hohen Stellenwert haben dabei alle sicherheitsrelevanten Aspekte. Das gesamte Handeln unserer Firma ist auf eine umweltgerechte Erbringung unserer Fahrtleistungen und sonstigen Dienstleistungen ausgerichtet. Unsere Dienstleistung ist ein Element kommunaler und städtischer Identität, also ein Bestandteil der Alltagskultur.

Das Erscheinungsbild des gesamten Unternehmens ist in einem einheitlichen Corporate Design verpackt. Geschultes Fahrpersonal mit hoher Kundenkompetenz, ein einheitliches Erscheinungsbild des Fahrpersonales sowie die Gestaltung der Fahrgastinformationen und Haltestellen prägen unser Handeln.

Seit dem Jahr 2009 ist die BBG nach der DIN 14001 im Umweltmanagement zertifiziert. Das erste Jahr war geprägt von der Analyse und einer Bestandsaufnahme aller umweltrelevanten Prozesse. Durch die Optimierung dieser Prozesse sowie durch den Einsatz innovativer Fahrzeugtechnologien bietet sich die Chance Lärm- und Luftschadstoffemissionen an der Quelle zu vermeiden. Neben diesen „harten“ technischen Maßnahmen unterstützen wir diese wichtigen Umweltaspekte durch Fahrerschulungen die zur erheblichen Reduktion der Emissionen beitragen sollen.

Volkmar Pilz
QUMB

Gegründet: 1992
Zahl der Mitarbeiter: 240
Zahl der beförderten Fahrgäste: 7.440.488 (p.a.)

Erscheinungsbild

VERKEHRSMANAGEMENT ELBE-ELSTER GMBH

Gegründet: 1992 als Elster-Nahverkehrsgesellschaft mbH,
2007 Umfirmierung in VerkehrsManagement Elbe-Elster GmbH
100%-ige Tochterunternehmen: Nahverkehr GmbH Elbe-Elster (Fahrbetrieb)
Elster Service-GmbH (Werkstatt)

Zahl der Mitarbeiter: 20, 2 Auszubildende
Zahl der beförderten Fahrgäste: 2,5 Mio. (2009)



Beschwerdenmanagement



VerkehrsManagement

Die VerkehrsManagement Elbe-Elster GmbH hat ihren Sitz in Finsterwalde. Bediengebiet ist der Landkreis Elbe-Elster sowie kreisüberschreitend die Landkreise Dahme-Spreewald, Oberspreewald Lausitz und Teltow-Fläming und die Bundesländer Sachsen und Sachsen-Anhalt. Die Aufgabe der VerkehrsManagement Elbe-Elster GmbH besteht in der Planung, Organisation, Vergabe, Vermarktung und Kontrolle von Infrastruktur, Beförderungsleistungen im ÖPNV und Gelegenheitsverkehr. Der Linienverkehr nach § 42 PBefG wird auf der Grundlage des Vertragsrechts von Nachauftragnehmern durchgeführt.

BESCHWERDEMANAGEMENT

Jede Fahrgastbeschwerde birgt die Möglichkeit, Unternehmensabläufe im Sinne des Kunden zu verbessern. Integriert ein Verkehrsunternehmen diese Erkenntnis in seine Qualitätspolitik, kann aus dem ursächlich negativen Wort „Beschwerde“ ein positiver Effekt für das Unternehmen entstehen. Grundlage ist eine systematische Bearbeitung von Fahrgastbeschwerden. Die Erfassung von Beschwerden innerhalb des Beschwerdemanagementsystems muss die Auswertung nach sachlichen Kriterien zulassen. Diese Systematik ist ein Baustein für die Analyse von Schwachstellen und Vorbeugung der Wiederholung von Fehlern.

In der VerkehrsManagement Elbe-Elster GmbH ist das Beschwerdemanagement in der Mobilitätszentrale Elbe-Elster / Oberspreewald-Lausitz integriert. Die Mobilitätszentrale ist neben dem Fahrpersonal die meist genutzte Schnittstelle zwischen dem Fahrgast und dem Verkehrsunternehmen. Hier werden alle Bestellungen für Bedarfsverkehre entgegen genommen, erfolgen Fahrplan- und Tarifberatungen. Stammkunden kommunizieren im Beschwerdefall ebenfalls mit o. g. Mitarbeitern, die ihnen aus ihren alltäglichen Kontakten mit dem Verkehrsunternehmen, z.B. bei RUFBus-Bestellungen, vertraut sind.

Der Nutzen eines gut organisierten Beschwerdemanagementsystems muss im Gesamtergebnis sowohl beim Kunden, als auch für das Verkehrsunternehmen nachhaltig erkennbar sein.

HAVELBUS VERKEHRSGESELLSCHAFT MBH



Gegründet: 01.07.1992
Zahl der Mitarbeiter: 440
Zahl der beförderten Fahrgäste: 18 Millionen im Jahr



HAVELBUS – VERBINDLICH UND SCHNELL

Als Mobilitätsdienstleister in der Region bieten wir alle Nahverkehrsleistungen aus einer Hand. Mehr als 50.000 Fahrgäste täglich nutzen unseren Service. Mit unseren Angeboten tragen wir dazu bei, die Straßen zu entlasten und die Umwelt zu schonen. Dabei haben wir die Wettbewerbsfähigkeit und die Wirtschaftlichkeit unserer Dienstleistungen immer im Blick. Der Havelbus-Konzern ist das größte Busunternehmen im Land Brandenburg. Die Havelbus Verkehrsgesellschaft mbH (HVG) verantwortet als Managementgesellschaft die zentralen Verwaltungsaufgaben. Mit der Umsetzung des Fahrbetriebs und der Instandhaltung der Fahrzeuge in unseren Fachwerkstätten sind die beiden Tochtergesellschaften Beelitzer Verkehrs- und Servicegesellschaft mbH (BVSG) und die Havelländische Verkehrsgesellschaft mbH Rathenow (HVGR) betraut. Weiterhin beauftragen wir private Busunternehmen aus der Region mit Fahrbetriebsleistungen. Havelbus ist ein kommunales Unternehmen. Aufgabenträger und Eigentümer sind die Landkreise Havelland und Potsdam-Mittelmark. Unser Bediengebiet erstreckt sich auf den gesamten Landkreis Havelland und östliche Teile des Landkreises Potsdam-Mittelmark (Regionen Beelitz, Werder und Teltow, Kleinmachnow und Stahnsdorf). Hauptgeschäftsfeld von Havelbus ist der Linienverkehr und alle damit verbundenen Aufgaben wie die Planung, Durchführung und Verwaltung der Angebote. Hauptziel unseres Unternehmens ist es, ein qualitativ hochwertiges und bedarfsgerechtes ÖPNV-Angebot zu generieren. Rückgrat dabei ist unsere moderne Fahrzeugflotte von 198 Bussen. Weiterhin leistet Havelbus Schüler-, Schienenersatz- und Sonderlinienverkehre für verschiedene Auftraggeber. Havelbus verfügt über langjährige Erfahrungen sowohl bei der Vermietung von Bussen als auch im Segment der Verkehrsmittelwerbung.

440 Mitarbeiter an sieben Standorten (Potsdam, Stahnsdorf, Werder (Havel), Beelitz, Falkensee, Nauen, Rathenow) sorgen täglich mit Engagement dafür, dass unsere Fahrgäste sicher und pünktlich ihr Ziel erreichen und machen Havelbus zu einem der größten Arbeitgeber in der Region.

KUNDENCENTER:

Unsere Fahrgäste stehen konsequent im Mittelpunkt unseres Handelns. Der persönliche Kontakt ist uns dabei besonders wichtig. In den fünf Havelbus-Kundenbüros bieten wir unseren Fahrgästen einen umfassenden Service. Kompetent und freundlich managen unsere Servicemitarbeiter alle Anfragen „Rund um das Bus fahren“ vom Verkauf von Tickets und Abonnements, über Fahrplanauskünfte bis hin zur Aufnahme von Kundenhinweisen. Direkt vor Ort an wichtigen Brennpunkten ist unser mobiles Kundenbüro im Einsatz. Zusätzlich können Fahrscheine bei unseren Vertragspartnern in den 11 Havelbus-Agenturen im Bediengebiet gekauft werden. Seit Dezember 2009 disponiert die Havelbus-Rufbuszentrale in Potsdam-Babelsberg die Rufbusangebote für die Verkehrsgesellschaft Belzig (VGB), die Verkehrsgesellschaft Teltow-Fläming (VTF) sowie Havelbus. Kunden können ihre Fahrtwünsche unter der Telefonnummer 0331/7491-400 verbindlich und schnell bestellen und sich über die verschiedenen Angebote alternativer Bedienformen informieren. Kurzfristige Beratung zu allen Fragen rund um Havelbus bietet unsere Servicehotline sowie unser Internetangebot unter www.havelbus.de.

Kundencenter

STADTVERKEHRSGESELLSCHAFT MBH FRANKFURT (ODER)



KLIMA- UND UMWELTSCHUTZ

Das Umweltbewusstsein bestimmt entscheidend die Richtung und den Erfolg des Unternehmens. Gerade im ÖPNV ist eine umfassende Betrachtung des Klima- und Umweltschutzes wichtig, um die Vorteile des Systems zu unterstreichen. Straßenbahn ist Elektromobilität!

Alle umweltrelevanten Prozesse des Unternehmens werden im Rahmen des Umweltmanagements identifiziert und auf mögliche Einsparungen untersucht. Der Ressourcenverbrauch von Strom, Gas, Kraftstoffen und Fernwärme wird regelmäßig dokumentiert, zudem werden Wasserverbrauch und Abfallmengen gemessen und ausgewertet. Die entsprechenden Angaben sind in Formblättern und Diagrammen erfasst und werden jährlich veröffentlicht.

Unter den Gesichtspunkten des Wettbewerbs wird so der ÖPNV zu einem wichtigen Bestandteil der Stadt und der gesamten Region entwickelt. Dem entsprechend sind die Prozesse im Unternehmen gestaltet und es wurde ein Qualitäts- und Umweltmanagement nach ISO 9001 bzw. 14001 eingerichtet. Jeder Standort und jeder Bereich des Unternehmens werden, entsprechend der Normung, durch eine externe Zertifizierungsgesellschaft geprüft. Die Managementsysteme ermöglichen es, eine einheitliche und nachweisbare Leistungsebene zu erreichen und diese auch kontinuierlich zu verbessern. Zudem unterliegen die Zertifizierungen regelmäßigen Audits, um die Einhaltung zu gewährleisten.

Seit April 2009 ist auf den Dächern der SVF eine moderne Photovoltaik-Anlage installiert. Auf einer Fläche von 850 m² werden dabei jährlich ca. 85.000 kWh Solarstrom erzeugt und somit die CO₂-Emission gegenüber herkömmlicher Erzeugung reduziert.

Bereits seit 2003 fährt die gesamte Busflotte der SVF mit umweltfreundlichem Erdgas. Bis heute wurden pro Fahrzeug ca. 350.000 km geleistet und dabei gegenüber normalen Dieselmotoren erhebliche Mengen an Schadstoffen eingespart. Der aktuell höchste Umweltstandard (EEV) wird dabei durch den Erdgasantrieb noch unterschritten.

Klima- & Umweltschutz

Gegründet: 1898
Zahl der Mitarbeiter: 154+7 Auszubildende
Zahl der beförderten Fahrgäste: 11 Millionen pro Jahr



VERKEHRSGESELLSCHAFT BELZIG MBH

Gegründet: 1993
Zahl der Mitarbeiter: 87
Zahl der beförderten Fahrgäste: 2,8 Millionen



WER WIR SIND - WAS WIR WOLLEN?

Die Verkehrsgesellschaft Belzig mbH ist ein kommunales Omnibusunternehmen, das im Auftrag des Landkreises Potsdam-Mittelmark als sicherer und zuverlässiger Partner den öffentlichen Personennahverkehr sowohl in der ländlichen Region als auch im Umfeld der Städte Potsdam und Brandenburg an der Havel durchführt. Wir sind ständig darum bemüht, die Anforderungen unserer Kunden hinsichtlich des Fahrplanangebotes, der Pünktlichkeit und der Qualität unserer Verkehrsdienstleistung zu verbessern. Dazu wurden mit Unterstützung des Landes Brandenburg und des Landkreises Potsdam-Mittelmark vielfältige Investitionen getätigt. Der Aufbau und weitere Ausbau eines rechnergestützten Betriebsleitsystems, die Einrichtung einer Rufbuszentrale, die Ausrüstung der Fahrzeuge mit modernen Fahrausweisverkaufsgaräten und die künftige Akzeptanz elektronischer Fahrausweise stellen beispielhaft die Innovationskraft der VGB unter Beweis.

PÜNKTLICHKEIT

Zur Zufriedenheit unserer Fahrgäste werden jährlich Befragungen durchgeführt. Bei der Erhebung im Jahr 2010 entschieden sich 97 Prozent der Befragten für die Pünktlichkeit als ein sehr wichtiges bzw. wichtiges Qualitätsmerkmal unserer Beförderungsleistung. Diese Aussage stellt eine nachvollziehbare Steigerung der Werte gegenüber den Vorjahren dar. Durch die zunehmende Ausweitung bedarfsgesteuerter Verkehre als Zubringer zu den Hauptverkehrslinien, kommt der Pünktlichkeit bei der sicheren Anschlussgewährung eine wichtige Funktion zu. Im täglichen Betrieb gilt der Einhaltung der Fahrzeiten und dem Störungsmanagement unsere Hauptaufmerksamkeit. Von den an der Befragung im Jahr 2010 teilgenommenen Personen waren 77 Prozent mit unserer Leistung sehr zufrieden bzw. zufrieden.

Es liegt in der Natur der Sache, dass im Alltag auch mit Störungen bei der Linienbeförderung gerechnet werden muss, auf die wir keinen unmittelbaren Einfluss haben. Zu diesen Störungen zählen außergewöhnliche Witterungseinflüsse und Unfälle. Bei Baumaßnahmen und Straßensperrungen auf Grund von Veranstaltungen sind wir als Träger öffentlicher Belange im Planungsprozess involviert und schaffen bei Möglichkeit frühzeitig solche Voraussetzungen, um auch unter den erschwerten Bedingungen unseren Fahrgästen einen pünktlichen Verkehr anbieten zu können. Unsere Bemühungen sollen dazu beitragen, die Pünktlichkeit des Verkehrsangebotes weiter zu verbessern und somit die Zufriedenheit unserer Fahrgäste zu steigern. Dieser Prozess ist nie abgeschlossen und bedarf zur Verfeinerung täglich neuer Anstrengungen.



UCKERMÄRKISCHE VERKEHRSGESELLSCHAFT MBH



Gegründet: 01.01.1997
Mitarbeiter: 244, davon 29 Auszubildende
Kilometer: 6,4 Millionen

Sicherheit

SICHER UNTERWEGS ...

Vor dem Hintergrund vieler Unfälle in denen Reisebusse verwickelt sind und maroden Bussen, die mit erheblichen technischen und personellen Mängel von der Polizei aus dem Verkehr gezogen werden, sind wir als zertifiziertes Verkehrsunternehmen verpflichtet, nicht nur die technische Sicherheit aller Fahrzeuge zu garantieren, sondern sehen in Schulung und Qualifizierungsprogrammen aller Fahrer einen wichtigen Bestandteil, den Fahrgästen eine größtmögliche Sicherheit zu garantieren.

Neben der Ausbildung zur „Fachkraft im Verkehrsservice“ nehmen alle Fahrer am Sicherheitstraining teil.

In der theoretischen Unterweisung geht es vor allem um Fahrphysik und das richtige Reagieren in Notfallsituationen. Die Ausbilder geben wichtige Tipps und Hinweise, zum umsichtigen Verhalten und Reagieren im Straßenverkehr.

Abwechslungsreich ging das Training dann mit dem praktischen Teil weiter. Hier waren Fahr-Erfahrung und das schnelle Reagieren gefragt. Die Fahrer mussten das Erlernte in die Praxis umsetzen. Souverän gingen sie mit der PS-starken Technik um.

Nach der Schulung können sich die Fahrgäste sicher sein, dass wir als Verkehrsunternehmen ständig bemüht sind, den Sicherheitsbedürfnissen unserer Fahrgäste tagtäglich gerecht zu werden.

In der heutigen Zeit gibt es noch einen anderen Aspekt in Fragen Sicherheit.

Übergriffe auf Busfahrer oder vereitelte Anschläge in Großstädten rücken das Bedürfnis nach Sicherheit in den Mittelpunkt des Interesses der Fahrgäste. Inzwischen werden internationale Kongresse zu diesem Thema abgehalten.

Das Unternehmensmanagement der UVG trägt an erster Stelle die Verantwortung für die Sicherheit der Fahrgäste, aber auch für die Sicherheit der eingesetzten Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, sowie für die dem Unternehmen anvertrauten Betriebsanlagen, Fahrzeuge und andere Vermögensgegenstände.

Im Rahmen eines Praxistestes nahm die UVG das Angebot der Firma Dresearch an und hat in einigen Fahrzeugen für die Dauer von sechs Monaten eine Videoüberwachung installiert und wird diese jetzt kostenlos erproben.

VERKEHRSBETRIEBE BRANDENBURG AN DER HAVEL GMBH



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

Gegründet: 1897
Zahl der Mitarbeiter: 143 + 9 Auszubildende
Zahl der beförderten Fahrgäste: 7,8 Millionen

WER WIR SIND UND WAS WIR WOLLEN:

Mit der Pferdebahnlinie Nicolaiplatz-Hauptstraße-Staatsbahnhof fing alles am 01.10.1897 an. Zuvor wurde unser Verkehrsunternehmen mit einer 4,75 km langen Pferdebahn-Ringlinie am 08.03.1897 von der Stadtgemeinde Brandenburg und der Berlin-Wilmersdorfer KG „Brandenburg Straßenbahn Havelstadt“ gegründet.

Dieser über 110 Jahre langen Tradition verpflichtet, engagieren sich täglich unsere motivierten Mitarbeiter und Auszubildenden alles zu geben, um unseren Fahrgästen eine angenehme pünktliche Fahrzeit mit unseren Verkehrsmitteln zu ermöglichen.

Unser Verkehrsunternehmen mit Sitz in Brandenburg an der Havel beschäftigt 143 Mitarbeiter und 9 Auszubildende. Die Bus- und Straßenbahnwerkstatt betreiben wir auf unserem Betriebshof.

Unser Bedienungsgebiet bezieht sich auf die Stadt Brandenburg an der Havel. Hier befördern wir jährlich 7,8 Millionen Fahrgäste.

SAUBERKEIT:

Die Gewährleistung von Sauberkeit ist neben Sicherheit und Pünktlichkeit eine der Hauptaufgaben der VBBr. Die zurückliegenden Kunden-Zufriedenheitsanalysen haben ergeben, dass unsere Fahrgäste mit der Sauberkeit in den Bussen und Straßenbahnen mit über 80% sehr zufrieden und zufrieden sind. Wir sind bestrebt dieses Ergebnis weiterhin zu verbessern.

VBBr-Sauberkeitsgarantie:

- Sollten Sie sich einmal in unseren Fahrzeugen Ihre Kleidung verschmutzen und die Ursachen dafür von uns zu vertreten sein, erstatten wir Ihnen im Rahmen unserer VBBr-Sauberkeits-Garantie die Kosten für die Reinigung bis maximal 10 Euro.
- Damit wir die Ursache rasch beseitigen können, sind wir für einen kurzen Hinweis von Ihnen dankbar.

Unser Werkstattpersonal kontrolliert alle Fahrzeuge beim Verlassen der Werkstatt auf Verschmutzungen und beseitigt diese umgehend. Das Fahrpersonal überprüft die Fahrzeuge an den Endstellen und somit unterliegt unser Fuhrpark einer ständigen Qualitätskontrolle. Einmal in der Woche müssen unsere Fahrzeuge unter die „Dusche“. Nur gut gepflegte Fahrzeuge entsprechen dem Standard, den wir Brandenburgern bieten wollen.

Zu den regulären Reinigungen kommen noch Sonderreinigungen bei besonderen Anlässen, wie z.B. Stadtfeste und Betriebshoffeste auf unserem Betriebshof hinzu. Unser Service beginnt mit der täglichen Reinigung schon vor Fahrantritt und endet nicht mit dem Aussteigen an der Haltestelle. Der Fahrgast steht bei uns im Mittelpunkt. Als kundenorientiertes Unternehmen wollen wir mehr als ein reines Beförderungsunternehmen des öffentlichen Personennahverkehrs sein.

REGIONALE VERKEHRSGESELLSCHAFT DAHME-SPREEWALD MBH



WER WIR SIND, WAS WIR WOLLEN

Die Regionale Verkehrsgesellschaft Dahme-Spreewald mbH (RVS) ist mit derzeit 49 öffentlichen Buslinien der bedeutendste Anbieter von Personenbeförderungsleistungen auf den Straßen des Landkreises Dahme-Spreewald. Rund 200 Mitarbeiter von RVS sowie den Tochtergesellschaften NAN Busverkehr GmbH und NAN Service GmbH sorgen dafür, dass jährlich ca. 5,7 Millionen Fahrgäste sicher ihr Ziel erreichen.

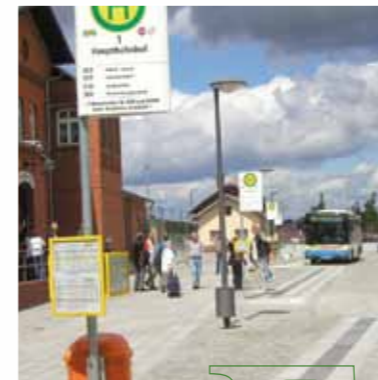
Zu unserem Serviceangebot gehören das Netz von Partneragenturen zum Ticketerwerb ebenso wie die umfangreichen Informationsmöglichkeiten: Echtzeiten in der elektronischen Fahrplanauskunft und auf den Anzeigern an Verknüpfungspunkten, Haltestellenansage und -anzeige in den Bussen und kostenlose linienbezogene Fahrplanflyer.

Mit der kontinuierlichen Erneuerung unserer Busflotte verbessern wir ständig unsere Umweltbilanz. Neben der Ausstattung mit schadstoffarmen EURO5-Motoren verringern wir unseren Schadstoffausstoß durch bedarfsgerechten Einsatz von Klein- und Midibussen.

FREUNDLICHKEIT UND HILFSBEREITSCHAFT

Unsere Fahrgäste bescheinigen uns bei den regelmäßigen Messungen der Kundenzufriedenheit seit Jahren, dass unsere Fahrerinnen und Fahrer hilfsbereit und freundlich sind. Ausgehend von Werten knapp über 2 (Schulnote) liegen wir aktuell bei 1,7. Hier zeigt sich deutlich der Erfolg von Schulungsmaßnahmen, in denen alltägliche, aber auch schwierige Situationen trainiert werden.

Kompetente Abfertigung beim Einstieg sind ebenso selbstverständlich wie die Erteilung von Auskünften und die Hilfestellung für in ihrer Mobilität eingeschränkte Personen oder Fahrgäste mit Kinderwagen. Da wir nicht auf allen Linien ständig Niederflerbusse einsetzen können, bitten wir Rollstuhlfahrer, ihren Fahrtwunsch einen Tag vorher in unserer Einsatzzeitung anzumelden.



gegründet: 01.07.1991
Mitarbeiter: 127
Fahrgäste: 5,7 Millionen/Jahr

Freundlichkeit

IHRE VERKEHRSUNTERNEHMEN IN BRANDENBURG

KUNDENORIENTIERT

Unser Ziel sind zufriedene Kunden. Dafür stellen wir uns jährlich der Bewertung. Wir danken unseren Mitarbeitern, die im Umgang mit Ihnen beitragen, dass Sie zufrieden sind.

QUALITÄTSGEPRÜFT

Die Unternehmen überwachen die Qualität der Dienstleistungen und unterziehen sich regelmäßigen Prüfungen, auch durch eine Zertifizierung.

Grundlage für die Zertifizierung ist die Norm DIN EN ISO 9001. Sie ist ein internationaler Standard für das Qualitätsmanagement von Unternehmen. Jeder Standort, jedes Unternehmen wird entsprechend den Anforderungen dieser Norm geprüft.

UMWELTFREUNDLICH

Busse und Bahnen sind die umweltfreundliche Alternative zum PKW. Als Fahrgäste leisten Sie somit einen aktiven Beitrag zum Umweltschutz.

Umweltfreundlichkeit ist ein Qualitätsmerkmal. Dafür setzen wir auf schadstoffarme Busse und Russfilter und setzen teilweise gasbetriebene Busse ein. Strassenbahnen und Obusse sind ohnehin abgasfrei.

Unsere Qualitätsziele sind wenige Abgase, wenig Lärm, wenig Platzverbrauch – im Vergleich mit dem PKW – und mehr Zeit für Sie ohne, dass Sie im Stau stehen.

Wir kaufen umweltfreundlich ein und entsorgen umweltfreundlich!

HERAUSGEBER

Qualitätsunternehmen in Brandenburg

- Verkehrsbetriebe Brandenburg a.d. Havel GmbH
- Verkehrsgesellschaft Teltow-Fläming mbH
- Stadtverkehrsgesellschaft mbH Frankfurt (Oder)
- Uckermärkische Verkehrsgesellschaft mbH
- Havelbus Verkehrsgesellschaft mbH
- Regionale Verkehrsgesellschaft Dahme-Spreewald mbH
- Cottbusverkehr GmbH
- VerkehrsManagement Elbe-Elster GmbH
- Barnimer Busgesellschaft mbH
- Verkehrsgesellschaft Belzig mbH

LAYOUT & SATZ

GRACO – Büro für Kommunikation, Marienburger Straße 16, 10405 Berlin





**IHRE QUALITÄTSUNTERNEHMEN
IN BRANDENBURG**

