Qualität
Umwelt
Service

# NACHHALTIGKEITSBERICHT 2021

# Nachhaltigkeitsbericht 2021

## Qualität | Umwelt | Service

Digitale Ausgabe © 2021

# Inhaltsverzeichnis

Am Mellensee

| | | |
|---|---|---|
| Einleitung | | 6 |
| Nachhaltigkeit im Verkehrsunternehmen | | 8 |
| $CO_2$-Fußabdruck | | 10 |
| **UVG** | Mit Wasserstoff durch die Uckermark | 12 |
| **regiobus** | Landkreisübergreifender PlusBus-Verkehr | 14 |
| **VTF/ VMEE** | Interkommunale Zusammenarbeit beim On-Demand-Verkehr | 16 |
| **Havelbus** | Kundencenter – Fahrgastinformation | 20 |
| **VBBr** | Bauvorhaben Modernisierungen von Haltestellen | 22 |
| **SVF** | Pünktlichkeit | 24 |
| **BBG** | Neues E-Learning Portal | 26 |
| **RVS** | Erscheinungsbild und Sauberkeit | 28 |
| **CV** | Freundlichkeit und Hilfsbereitschaft | 30 |
| Maßnahmen, um Fahrgastzahlen zu erhöhen | | 32 |
| Zukunftsaussichten | | 34 |
| Zusammenfassung | | 36 |
| Impressum | | 38 |

*Foto: © gb-design Gerald Bornschein*

# Einleitung

Aktuell liegt Ihnen jetzt der neue Qualitäts- und Nachhaltigkeitsbericht der Unternehmen im Qualitätsverbund Brandenburger Nahverkehr für das Jahr 2021 vor. Diese Gruppe aus zehn einzelnen Verkehrsunternehmen im Land Brandenburg von Cottbus bis in die Uckermark nach Schwedt, von der Grenzstadt Frankfurt an der Oder bis nach Brandenburg, Nauen und Rathenow haben sich vor über 20 Jahren zusammengefunden um Fahrgästen gemeinsam einen attraktiven und zukunftweisenden Nahverkehr anzubieten.
Nach der Einführung eines gemeinsamen Qualitätssicherungssystems erfolgte eine externe Zertifizierung der Servicequalität für die Fahrgäste und aller qualitätsrelevanten innerbetrieblichen Prozesse. Noch bevor der erste dreijährige Zertifizierungsrhythmus abgeschlossen wurde, entschloss sich die „Gruppe der matrixzertifizierten Verkehrsunternehmen“ dazu, es nicht nur bei der Überprüfung der Qualität zu belassen, sondern auch das Ziel „umweltzertifiziert“ anzugehen.

Aus dieser Perspektive sind wir als Verkehrsunternehmen mit gasbetriebenen Bussen in Frankfurt/Oder und bei der Dieseleinsparung durch Oberleitungsbusse in Eberswalde schon 20 Jahre Klimaschutz-Vorreiter im Land Brandenburg. Jede Kraftstoff- und Energieeinsparung die bei Bus und Straßenbahn, der Gebäudeheizung, der Linienoptimierung, der Fahrpersonal-Schulung „kraftstoffsparendes Fahren“ oder bei der Beleuchtung möglich gemacht werden konnte, führte direkt zu Minimierung des $CO_2$-Ausstoßes – lange bevor das Thema $CO_2$-Reduzierung „Hip“ wurde.

SteinTherme Bad Belzig

In den kontinuierlichen Treffen der Qualitäts- und Umweltbeauftragten, die viermal im Jahr stattfinden und durch externe Fachvorträge immer neue Ideen in die Gruppe bringen, wurden und werden viele zukunftsweisende Projekte diskutiert, angestoßen und umgesetzt. Aus diesen vier „zQUMB-Treffen“ werden zweimal im Jahr interessante Anregungen und Verbesserungen den Geschäftsleitungen präsentiert, die oftmals direkt in die Unternehmensziele einfließen und in den Folgejahren umgesetzt werden konnten.

Aus den Erfahrungen z.B. beim Einsatz von Elektrobussen, Hybridantrieben, der Wasserstofftechnologie und seit diesem Jahr 2021 auch bei der Nutzung synthetischer Treibstoffe für die „normalen“ Fahrzeuge mit Dieselmotoren, profitieren alle beteiligten Verkehrsunternehmen dieser „Matrix-Gruppe“.

Durch Transparenz, Erfahrungsaustausch, Weitergabe von Umwelt- und Energiespar-Potentialen auch an die Nachunternehmer oder an weitere Brandenburger Verkehrsunternehmen im VBB bedeutet das schlussendlich: „Nachhaltigkeit zum Wohle aller“. So entwickelte sich das vor über 20 Jahren gestartete ursprüngliche System „Beste Servicequalität für die Fahrgäste“ ohne politischen Druck – von innen heraus – zu einem Klimaschutz- und Nachhaltigkeitssystem auf dem aktuellsten Stand.

*Foto: © Stadt Bad Belzig*

# Nachhaltigkeit im Verkehrsunternehmen

**Sind Elektrobusse, Hybridantriebe, die Wasserstofftechnologie oder synthetische Treibstoffe nachhaltig und klimaschonend?** Hier sind die Expertenmeinungen sehr unterschiedlich gelagert. Einigkeit besteht aber bei allen: Es wird noch einige Zeit benötigen, da es nicht nur auf den praktischen Einsatz ankommt, der technisch sehr weit fortgeschritten ist. Hemmnisse sind „Wirtschaftlichkeit“, fehlende notwendige Infrastrukturen, langfristige praktische Erfahrungen im täglichen Einsatz und auch bei den gesetzlichen Regeln und Kraftfahrzeugzulassungen. Hier sind politische Entscheidungen und finanzielle Zuwendungen durch Bund und Länder gefragt. **Letztendlich werden sich die wirtschaftlichen, optimalen Lösungen durchsetzen.**

Nachhaltigkeit wird bei uns nicht nur als „hippe Floskel“ genutzt oder als Werbestrategie eingesetzt: Nachhaltigkeit bedeutet auch, der Mitarbeiterin und dem Mitarbeiter einen zukunftssicheren Arbeitsplatz zu gewährleisten, bei fairer Vergütung und guten Arbeitsbedingungen. Hier betrachten wir auch jeden einzelnen Nachauftragnehmer als „unseren“ Dienstleister, der seinem Personal dieselben Bedingungen bietet, wie Tariflohn, moderne und sichere Fahrzeuge und ausreichende Ruhephasen über den gesetzlichen Mindeststand hinaus. Regelmäßige Befragungen der eigenen Mitarbeiter und jährliche Überprüfungen der Nachauftragnehmer durch unabhängige externe Auditoren ermöglichen eine gute und gleichbleibende ÖPNV-Dienstleistung für den Fahrgast.

**Nachhaltigkeit als Unternehmenskonzept bedeutet, jede Entscheidung in den Zielkonflikt von Wirtschaftlichkeit, Umweltschu und sozialen Belangen (der Mitarbeiter und der Gesellschaft) zu stellen.**

Brandenburg an der Havel

Das Thema „Nachhaltigkeit“ ist daher, wie der Klimaschutz, in unserem Managementprogramm ein fester Bestandteil auch wenn das Wort erst seit zwei Jahren in unsere Managementdokumentation aufgenommen wurde. Die Schlagworte: soziale und gesellschaftliche Verantwortung übernehmen, Beschluss der obersten Leitung, wesentlichen Nachhaltigkeitsaspekte, Nachhaltigkeitsindikatoren, messbare Kennzahlen, Verantwortliche mit definierten Rechten und Pflichten, Monitoring und interne Audits, Status der Zielerreichung, Prüfung der Aktualität und Fortschritt sowie Erfolgskontrolle (operativ und strategisch) finden sich dennoch alle in unserem gemeinsamen Managementsystem wieder.

Ein **Nachhaltigkeitsmanagementsystem (NMS)** ist so zu etablieren, dass es auf einer soliden, systematischen Basis steht, sodass eine kontinuierliche Verbesserung der Nachhaltigkeitsleistungen möglich wird. Die wissenschaftliche Frage: „Wie ist unser Nachhaltigkeitsengagement operationalisierbar, messbar und damit zeitlich vergleichbar zu gestalten?“, stellte sich uns aber bisher nicht, da zukünftig keine externe Zertifizierung oder eine CSR-Berichtspflicht geplant ist.

Wir wählen weiterhin den praktischen Weg, in dem wir die regelmäßigen Konferenzen der Geschäftsführung und die viermal im Jahr stattfinden „zQUMB-Treffen“ für unsere strategische Weiterentwicklung unseres individuellen eigenen Nachhaltigkeitsmanagementsystem nutzen. Den vorliegenden Qualitäts- und Nachhaltigkeitsbericht werden wir weiter nutzen, um unsere neuen maßgeschneiderten Zukunftsentwicklungskonzepte der Matrix-Gruppe der interessierten Leserin und dem interessierten Leser zu präsentieren:

## Kohlendioxid

Im Rahmen der Energie-Audits seit 2019 werden unsere $CO_2$-Bilanzen jährlich genauer betrachtet. Diese seit der Umweltzertifizierung vor 20 Jahren erfassten $CO_2$-Bilanzen wurden bisher nur als interne Kennzahlen genutzt, bieten jetzt aber eine validierbare Basis für den Nachweis einer $CO_2$-Reduzierung, welche u. U. zukünftig von jedem Unternehmen gesetzlich gefordert werden könnte.

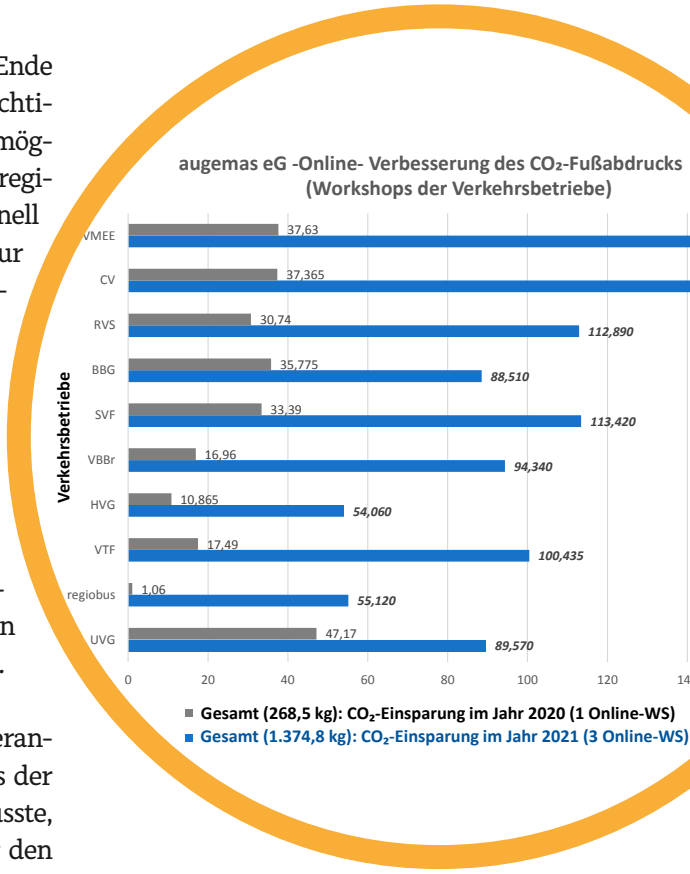
*Foto: © gb-design Gerald Bornschein*

# $CO_2$-Fußabdruck

Dieser Qualitäts- und Nachhaltigkeitsbericht erscheint nun zum Ende der zweijährigen COVID-Pandemie, die positiv betrachtet einen wichtigen Schritt zum weltweiten Klimaschutz und zur Nachhaltigkeit ermöglichte. Das globale Reisen auf Basis sehr günstiger Flugtickets, die regionale Nutzung des eigenen PKWs zum Kino, Restaurant oder schnell mal an „die Ostsee“ und zum Shoppen in die Großstadt Berlin war nur eingeschränkt möglich bzw. war bei einem Lockdown mit geschlossenen Geschäften und Veranstaltungsorten nicht attraktiv.

Ein weiterer Schritt zum weltweiten Klimaschutz und zur Nachhaltigkeit wurde durch die verstärkte Nutzung von Online-Meetings, Konferenzen und auch bei Schulungsveranstaltungen und Seminaren ermöglicht: Beispielsweise konnten wir im Jahr 2021 im Rahmen unserer Matrix-Gruppe nur **drei von sechs** Workshops als Präsenztermin durchführen und haben dadurch 1.400 kg $CO_2$ einsparen können. Im Vergleich dazu konnten wir 2020 nur ein Treffen „online“ durchführen, was nur 270 kg $CO_2$ Einsparung ermöglichte.

Diese interessante Analyse des $CO_2$-Fußabdrucks „einer Online-Veranstaltung“, bei der keiner der Teilnehmerinnen oder Teilnehmer aus der Matrix-Gruppe zum Veranstaltungsort individuell anreisen musste, führte zu weiteren Betrachtungen der Vorteile einer Pandemie für den Klimaschutz. Mit dem Internet und der damit verbundenen Möglichkeit fast von jedem Arbeitsplatz weltweit mit Bild und Ton zu kommunizieren wurden aber die Schwächen des Netzes schnell sehr deutlich.



Mühle in Saalow

Bei einer Konferenz, bei der plötzlich das Video-Bild oder der Ton des Sprechers ausfällt, sind die Umsetzungen des notwenigen Wissenstransfers bei gesetzlichen Schulungen gefährdet bzw. werden unmöglich. Das kommende dritte Jahr in Folge der Pandemie könnte sich aber wieder positiv auf den Netzausbau auswirken. Wir werden deshalb weiter auf die Doppelstrategie „Online und Präsenz“ setzen und den $CO_2$-Fußabdruck bei den Workshops zum Jahresende analysieren.

Dieses praktische Beispiel entwickelte sich jedoch bei einem Präsenztermin durch eine spontane Teilnehmer Idee, die sofort aufgenommen und umgesetzt/berechnet wurde. Diese Anregung zur Verbesserung des gemeinsamen Managementsystems durch messbare $CO_2$-Kennzahlen ist anschließend bei Treffen der Geschäftsleitungen diskutiert worden: Sollte es in den kommenden Jahren zu einer gesetzlichen $CO_2$-Berichtspflicht aller Unternehmen kommen, ist die Datenbasis bei allen Verkehrsunternehmen im Qualitätsverbund Brandenburger Nahverkehr bereits vorhanden.

Hier wird deutlich, dass das vor über 20 Jahren gestartete ursprüngliche System „Beste Servicequalität für die Fahrgäste“ weiter ohne politischen Druck – spontan von innen heraus – sich nicht nur zu einem Klimaschutz- und Nachhaltigkeitssystem auf dem aktuellsten Stand entwickelt, sondern auch perspektivisch zukünftig gesetzliche Regelungen berücksichtigt.

*Foto: © gb-design Gerald Bornschein*

# Mit Wasserstoff durch die Uckermark

Aus kreativen Ideen werden konkrete Projekte: Die Fördermaßnahme für Leistungssteigerung und Innovationsförderung im Tourismus (LIFT) des Bundesministeriums für Wirtschaft und Energie (BMWi) und des Kompetenzzentrums Tourismus des Bundes reichten im Dezember 2019 Förderbescheide für Modellprojekte mit Vorbildcharakter aus. Mehr als 160 touristische Betriebe und Organisationen in Deutschland hatten sich für die millionenschwere Fördermaßnahme beworben, darunter die Uckermärkische Verkehrsgesellschaft mbH. Groß war die Freude, als dann die Zusage der Fördermittel erteilt wurde, um letztlich zwei Busse auf Wasserstoffbetrieb umrüsten zu können.

**Diesel raus, Wasserstoff rein**

„Unser Wunsch nach klimaneutralen Fahrzeugen war und ist die größte Herausforderung, nicht zuletzt aus finanzieller Sicht“, versichert UVG Geschäftsführer Lars Boehme.

Elektrobusse bieten keine ausreichende Reichweite, außerdem fehlen weitere Ladepunkte auf den Wegstrecken. Und die Anschaffung von ersten Wasserstoff-Prototypen auf dem Markt sind für ein Unternehmen wie die UVG unbezahlbar. Die Lösung des Problems: zwei vorhandene Diesel-Fahrzeuge in Wasserstoff-Verbrenner mit einer Brennstoffzelle umbauen. Der Diesel als Hochdruck-Selbstzünder bietet technisch eine gute Grundlage für solche Umbauten.

Marktplatz Angermünde

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

| | |
|---|---|
| *Mitarbeiter* | *220* |
| *Auszubildende* | *10* |
| *Beförderte Fahrgäste 2019* | *6,1 Mio.* |
| *Beförderte Fahrgäste 2020* | *6,1 Mio.* |
| *Gründung* | *1997* |

Nach einer europaweiten Ausschreibung, die die Firma E-Cap gewann, wurden dann zwei herkömmliche Dieselbusse zur Umrüstung auf Wasserstoffantrieb nach Winsen/Luhe überführt.

Ab Dezember sollen die Prototypen dann auf den Straßen zwischen Angermünde, Schwedt und Prenzlau rollen. Auch die Schulung der künftigen Fahrer ist vorbereitet; der Umgang mit Gas-Hochvolt-Technik will gelernt sein! „Dafür sind wir natürlich besonders dankbar, um für die spätere Wartung der Fahrzeuge in unseren Werkstätten gerüstet zu sein“, so Lars Boehme.

„Die Fahrer selbst werden kaum Unterschiede bemerken, außer dass die Busse beim Anfahren mehr Kraft haben!“ Für die Betankung mit Wasserstoff konnte ein regionales Unternehmen als Partner verpflichtet werden.

*Foto: © RaBoe/Wikipedia*
*CC-by-sa-3.0*
*(via Wikimedia Commons)*

# Innovativ auch im Jahr 2021

## Neue PlusBus-Linie verbindet grenzüberschreitend regiobus fährt zu 100% saubere Fahrzeuge gemäß CVD

Auch im Jahr 2021 wurde in Potsdam-Mittelmark an der Erweiterung des ÖPNV-Netzes gearbeitet. Als erste die Bundesländer Brandenburg und Sachsen-Anhalt verbindende PlusBus-Linie ging am 10. Mai 2021 die regiobus-Linie X2 als PlusBus Elbe-Fläming an den Start.

Sie verkehrt nun wochentags im Stundentakt und am Wochenende im Zweistundentakt zwischen Bad Belzig und Lutherstadt Wittenberg. Nach dem bewährten PlusBus-Konzept besteht in Lutherstadt Wittenberg eine direkte Anbindung zur S-Bahn nach Leipzig sowie zum ICE. Die Busverbindung zwischen Brandenburg und Sachsen-Anhalt wurde damit deutlich verbessert und durch regelmäßige Verbindungen unter der Woche wie auch an Wochenenden zum attraktiven ÖPNV-Angebot.

Reisende in Richtung Süddeutschland aus der Flämingregion sparen rund eine halbe Stunde Fahrtzeit, da sie nun auf direktem Wege und nicht mehr mit dem Umweg über Roßlau die ICE-Verbindung erreichen. Nicht wenige nutzten die neue Möglichkeit bereits kurz nach dem Linienstart. Zudem sind immer mehr regelmäßige Pendler auf der Strecke unterwegs.

Panorama Bad Belzig

Bereits am 26. Juni 2021 konnte der 1.000. Fahrgast auf der Linie begrüßt werden – und dies inmitten der Pandemie. Mit nunmehr neun PlusBus-Linien von insgesamt 66 regiobus-Linien ist das Nahverkehrsunternehmen mit diesem besonderen Angebot für ihre Kunden führend im Land Brandenburg.

Ebenso ging regiobus im Hinblick auf den eingesetzten Treibstoff für ihre Fahrzeuge innovativ voran: Mit dem Inkrafttreten der Richtlinie zur Umsetzung der europäischen Clean Vehicles Directive (CVD) am 02. August 2021 fuhren 100 % der Linienbus-Fahrzeuge durch den Einsatz des synthetischen Dieselkraftstoffes GTL als „saubere Fahrzeuge“ entsprechend der CVD. Damit sind die Kunden der regiobus noch umweltfreundlicher unterwegs als zuvor.

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

| | |
|---|---|
| *Mitarbeiter* | *450* |
| *Auszubildende* | *25* |
| *Beförderte Fahrgäste 2019* | *12,6 Mio.* |
| *Beförderte Fahrgäste 2020* | *13,1 Mio.* |
| *Gründung* | *2016* |

*Foto: © Stadt Bad Belzig*

**Verkehrsgesellschaft Teltow-Fläming mbH**
**Verkehrsmanagement Elbe-Elster GmbH**

# Interkommunale Zusammenarbeit beim On-Demand-Verkehr

## in den Landkreisen Elbe-Elster und Teltow-Fläming

### Erster Landkreis übergreifender RufBus zwischen Dahme/Mark, Jüterbog, Schlieben und Schönewalde (EE)

Welches Unternehmen hat nicht eine hohe Kundenzufriedenheit zum Ziel? Gute Kundenzufriedenheitswerte sind gerade bei Dienstleistungsunternehmen wie ÖPNV-Anbietern eine wichtige Basis für die Gewinnung weiterer Kunden. Verbunden mit dieser Thematik ist auch die Reaktion auf Kundenwünsche, um die Dienstleistung ÖPNV so optimal wie möglich auf die Bedürfnisse der Fahrgäste abzustimmen.

Dazu gehört auch, offen für neue Wege zu sein. On demand ist gerade en vogue, mitten in der Großstadt Berlin und auch in der Fläche. Im Landkreis Teltow-Fläming gibt es bereits seit 2010 On-Demand-Angebote. So den RufBus Nuthe-Urstromtal & Baruth/Mark welcher alle Ortsteile der Gemeinde Nuthe-Urstromtal und der Städte Barut/Mark und Luckenwalde bedient und mit den Ausflugszielen Museumsdorf Glashütte, Wildpark Johannismühle und Flaeming-Skate verbindet. Weiterhin gibt es den Kranich-Express, der alle Ortsteile der Stadt Trebbin als Elektro-Shuttle bedient und den Naturpark Nuthe-Nieplitz mit dem Bahnhof in Trebbin verbin-

Altes Schloss Baruth/Mark

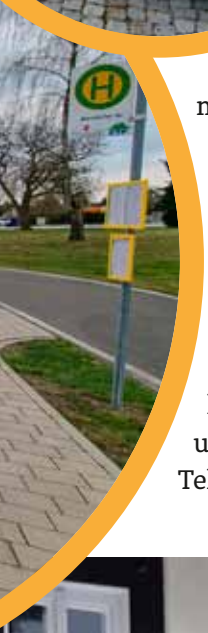
VTF

VerkehrsManagement ElbeElster

*... besser ankommen*

det und somit für Besucher aus der Hauptstadtregion auch ohne Auto erreichbar macht. Und angrenzend an den Landkreis Elbe-Elster den RufBus Niedergörsdorf, Niederer Fläming, Dahme/Mark mit touristischen Zielen wie Kloster Zinna, Schloss Wiepersdorf und der Flaeming Skate.

Jährliche Fahrgaststeigerungen von über 30% lassen den Schluss zu, dass das Angebot notwendig ist und auch angenommen wird.



Jetzt hat auch der Landkreis Elbe-Elster wieder ein modernes On-Demand-Angebot im Öffentlichen Personen-Nahverkehr. Am 1. Mai ging der neue „RufBus Schlieben-Schönewalde“ an den Start. Und hat gleich die Landkreisgrenze zwischen Elbe-Elster und Teltow-Fläming überwunden. Der RufBus mit der Liniennummer R522 verbindet die Region um Schlieben und Schönewalde im Landkreis Elbe-Elster mit Jüterbog und Dahme/Mark im Landkreis Teltow-Fläming.

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

| | |
|---|---|
| *Mitarbeiter* | *156* |
| *Auszubildende* | *7* |
| *Beförderte Fahrgäste 2019* | *4,6 Mio.* |
| *Beförderte Fahrgäste 2020* | *3,4 Mio.* |
| *Gründung* | *1992* |

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

| | |
|---|---|
| *Mitarbeiter* | *15** |
| *Auszubildende* | *2* |
| *Beförderte Fahrgäste 2019* | *2,5 Mio.* |
| *Beförderte Fahrgäste 2020* | *2,3 Mio.* |
| *Gründung* | *1992* |
| *(Elster-Nahverkehrsgesellschaft mbH)* | |
| *Umfirmierung* | *2007* |

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

*Foto: © gb-design Gerald Bornschein*

# Verkehrsgesellschaft Teltow-Fläming mbH
# Verkehrsmanagement Elbe-Elster GmbH

Im Rahmen des Programms zur Förderung von innovativen Mobilitätsangeboten im Land Brandenburg (InnoMob) wird der „RufBus Schlieben-Schönewalde“ als gemeinsames Projekt des Landkreises Elbe-Elster in Kooperation mit dem Landkreis Teltow-Fläming sowie den Verkehrsunternehmen VerkehrsManagement Elbe-Elster GmbH und Verkehrsgesellschaft Teltow-Fläming mbH umgesetzt.

Mit dem deutlich flexibleren Angebot soll der ÖPNV in der ländlich geprägten Region besser auf die Bedürfnisse der Fahrgäste ausgerichtet werden. Bisher mit Öffentlichen Verkehrsmitteln aus dem Landkreis Elbe-Elster nur sehr umständlich erreichbare Ziele, wie die Städte Dahme/Mark und Jüterbog, sind jetzt auf direktem Weg in das ÖPNV-Angebot im Elbe-Elster-Land integriert. Die Verknüpfung RufBus – Zug in Jüterbog schafft zwischen dem Nordwesten des Elbe-Elster-Landes und Berlin eine mit dem PKW konkurrenzfähige ÖPNV-Verbindung.

Auch bei den Bestellmöglichkeiten wird sowohl auf die lokalen Gewohnheiten der Fahrgäste eingegangen als auch der digitalen Entwicklung Rechnung getragen. Die Bestellung ist einerseits per Telefon möglich, im Landkreis Elbe-Elster bei der dort be-

Sängerfest in Finsterwalde

kannten Mobilitätszentrale Elbe-Elster / Oberspreewald-Lausitz, im Landkreis Teltow-Fläming bei der dort beauftragten RufBus-Zentrale.

Online können Fahrgäste den RufBus per Web-App bestellen, die im Landkreis Teltow-Fläming bereits bekannt ist und für den RufBus Schlieben-Schönewalde extra neu designt wurde. Jetzt können Kunden aus einer regional verankerten App RufBus-Fahrten für Angebote zweier Verkehrsunternehmen buchen.

Für den Fahrgast soll der Buchungsprozess noch weiter vereinfacht werden. Die Verbindungsanfrage in der Fahrplanauskunft des Verkehrsverbundes Berlin-Brandenburg VBB-Fahrinfo funktioniert bereits. Noch gibt es für die RufBus-Buchung nur einen weiterführenden Link zur Buchungs-App.

Die direkte Integration der Buchungsmöglichkeit in die VBB-Fahrinfo ist das nächste Ziel, an dessen Umsetzung der Verkehrsverbund-Berlin-Brandenburg, die beiden beteiligten Verkehrsunternehmen VerkehrsManagement Elbe-Elster GmbH und Verkehrsgesellschaft Teltow-Fläming mbH sowie der Softwarehersteller der Buchungs-App Trapeze Group Deutschland GmbH bereits arbeiten.

Foto: © gb-design Gerald Bornschein

# Kundencenter – Fahrgastinformation

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.

**In drei Kundenbüros Ansprechpartner vor Ort**
Wachsende Anforderungen an den ÖPNV in der Region kommen nicht ohne das persönliche Miteinander von Fahrgast und Verkehrsunternehmen aus. Unsere Mitarbeitenden der Kundenbüros in Nauen und Rathenow haben seit Eröffnung eines weiteren Büros in Falkensee 2021 in Sachen Beratung, Service und Betreuung Verstärkung durch ein motiviertes Team in modernen, kundenfreundlichen Räumen erhalten. Die Bedingungen eines Besuches sind auch für mobilitätseingeschränkte Besucher optimal (Parkmöglichkeiten, breiter Eingang, ansprechender Empfangs- und Sanitärbereich z. B. für Rollstuhlfahrer).
Abonnenten, Schüler, Azubis, Senioren, Firmenticketinhaber oder die, die es werden wollen, Neukunden bzw. an unseren Leistungen Interessierte mit Fahrplanwünschen, Fundsachenanfragen oder diversen Fahrgastanliegen sind bei uns genau richtig.

Kontaktdaten und Öffnungszeiten der drei Kundenbüros in Nauen, Rathenow und Falkensee finden Sie unter **www.havelbus.de**.
Wir freuen uns über Sie - vor Ort, telefonisch oder per Mail!

Schloss Ribbeck

havelBUS
Verkehrsgesellschaft mbH

**Haltestellen und dynamische Fahrgastinformation (DFI)**
Das havelländische Liniennetz besitzt eine Gesamtlänge von über 1.180 Kilometern. Da ist die Betreuung der 1.115 Haltestellen eine große Herausforderung für unsere Haltestellenwarte. Die Aktualisierung von Fahrplanaushängen, Beschilderungen infolge des Baugeschehens und infolge von Umleitungen sind nur beispielhaft benannt für die täglichen Anforderungen.

Neben den analogen Haltestellen werden inzwischen für unsere Kunden an insgesamt sechs Knotenpunkten – wie Bahnhöfe und Einkaufszentren – die Abfahrtszeiten in Echtzeit durch elektronische Fahrgastinformationssysteme angezeigt.

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

| | |
|---|---|
| *Mitarbeiter* | *243* |
| *Auszubildende* | *18* |
| *Beförderte Fahrgäste 2019* | *7,9 Mio.* |
| *Beförderte Fahrgäste 2020* | *5,6 Mio.* |
| *Gründung* | *1992* |

**Aktuelle Informationen über TFT-Monitore**
Mehr als 80 Fahrzeuge unserer Flotte sind bereits mit TFT-Monitoren ausgestattet. Diese ermöglichen fahrgast- und unternehmensspezifische, aktuelle Informationen in anschaulicher Art und Weise - so z. B. über Haltestellen, Linienführung, Tarif-Varianten, Ausbildungsmöglichkeiten, offene Stellen, Kontaktdaten, Bezahlmöglichkeiten u. a.

Wer als Unternehmer werbewirksam auftreten möchte, hat hierfür kostenpflichtig ebenso die Möglichkeit über unsere Monitore.

Foto: © gb-design Gerald Bornschein

# Bauvorhaben
# Modernisierung von Haltestellen

Als Dienstleister im ÖPNV der Stadt Brandenburg an der Havel gehört als wichtiges gesellschaftspolitisches Ziel und zu unseren größten Herausforderungen der Bereich barrierefreie Modernisierungen unserer Haltestellen. Um den Erwartungen und Wünschen unserer Fahrgäste und den gesetzlichen Vorgaben gerecht zu werden setzen wir neuste Technik ein.
Mit der barrierefreien Gestaltung unsere Haltestellen verbessert sich der ÖPNV insgesamt und erwirkt somit positive Effekte für unsere Fahrgäste.

**Bauvorhaben 2021 | Haltestelle Blumenstraße**
Nachdem die Haltestelle in der Steinstraße umgebaut und somit barrierefrei modernisiert wurde, wird ab September bis Dezember 2021 die Haltstelle Blumenstraße in der Großen Gartenstraße erneuert.
Die Modernisierung umfasst wie auch in der Steinstraße den Einbau von sogenannten Kasseler Combiborden, um die notwendige Bahnsteighöhe für einen barrierefreien Ein- und Ausstieg aus unseren Fahrzeugen zu gewährleisten. Der Haltestellenbereich bzw. die Warteflächen werden mit einem Blindenleitsystem und Dynamischen Fahrgastinformationen ausgestattet. Sehschwache Fahrgäste können sich zusätzlich per Knopfdruck die aktuellen Fahrgastinformation ansagen lassen.

# Verkehrsbetriebe Brandenburg an der Havel GmbH
Durch und durch Brandenburg.

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

| | |
|---|---|
| *Mitarbeiter* | *188* |
| *Auszubildende* | *3* |
| *Beförderte Fahrgäste 2019* | *8,5 Mio.* |
| *Beförderte Fahrgäste 2020* | *7,6 Mio.* |
| *Gründung* | *1897* |

**Pilotprojekt Veloschiene**

Aufgrund der Verringerung des Abstandes zwischen Haltestellenbord und Außenschiene der Straßenbahn, zur Herstellung einer barrierefreien Haltestelle, müssen Fahrradfahrer welche auf der Straße fahren, die Schiene kreuzen. Fahrradfahrer müssen somit zwischen den Schienen an den Haltepunkten vorbeifahren.

Da der gefährliche Punkt die Querung der Schiene ist, bei der Fahrräder, Rollatoren oder auch Rollstühle in die Schienenrille geraten können, werden in den Querungsbereichen sogenannte Veloschienen eingesetzt. Hier ist die Schienenrille mit einem Gummikörper ausgestattet, der die Oberfläche verschließt. Straßenbahnen würden diesen Gummi durch ihr Gewicht nach unten drücken, um den Bereich befahren zu können.

Der Einbau diese Veloschiene ist ein Pilotprojekt um den praktischen Einsatz und Nutzen zu erproben. Insbesondere die Langzeitanforderungen sollen überprüft werden sowie die Erfassung notwendiger Instandhaltungsmaßnahmen. Weiterhin soll der Pilot „Veloschiene“ als Muster zur Begutachtung für andere Unternehmen und Zulassungsbehörden dienen.

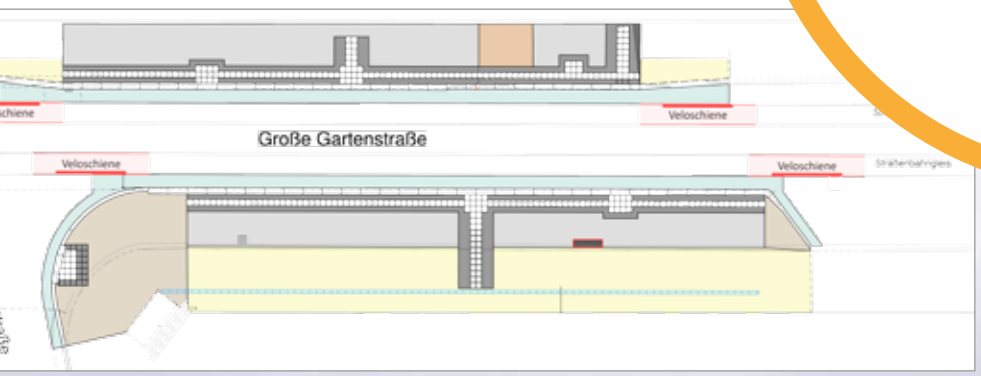


*Foto: © gb-design Gerald Bornschein*

# Pünktlichkeit

Ein wichtiger Pfeiler der Unternehmensziele bei der Stadtverkehrsgesellschaft mbH Frankfurt (Oder) (SVF) stellt die Pünktlichkeit dar. Für das Verkehrsunternehmen ist die Erfüllung der erstellten Fahrpläne essentiell, da diese größtenteils ausschlaggebend für die Kundenzufriedenheit ist. Hierfür steht eine pünktliche Abfahrt und eine zu einem vorgegebenen Zeitpunkt anberaumte Ankunft für ein hohes Maß an Zuverlässigkeit. Durch das rechnergestützte Betriebsleitsystem (RBL) kann eine pünktliche Bedienung an speziell definierten Knotenpunkten dafür Sorge tragen, dass regionale und überregionale Anschlussbeziehungen eingehalten werden können.

In Frankfurt (Oder) richten sich die innerstädtischen Fahrpläne an die Ankunfts- und Abfahrtszeiten der Züge des Regionalexpresses RE1, da dieser eine starke überregionale Bedeutung für Pendlerinnen und Pendler von und nach Berlin darstellt.

Blick auf Frankfurt über die Oder

Die Pünktlichkeit aller unternehmenseigenen Fahrzeuge wird in der Verkehrsleitstelle überwacht und sichergestellt. Sollten Unregelmäßigkeiten auftreten, können diese meist operativ durch Information und Übermittlung neuer Anschlusszeiten an Zu- und Abbringer unkompliziert realisiert und gesichert werden.

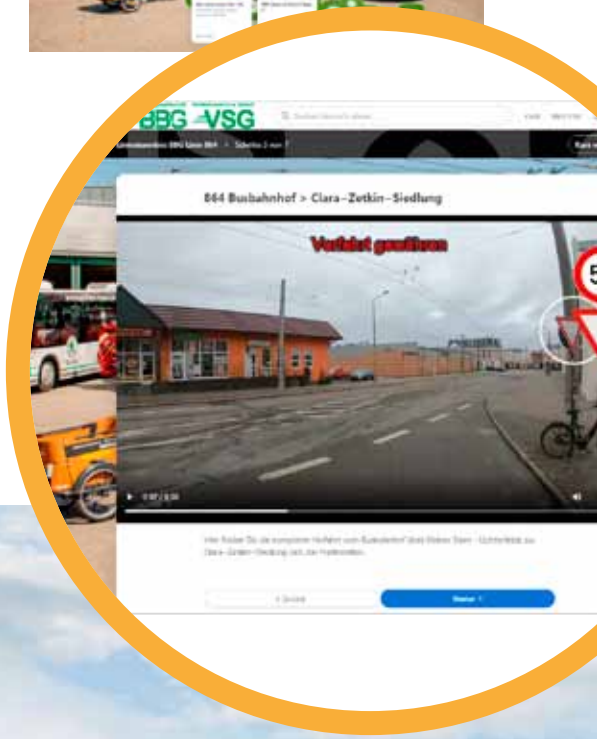
Stadtverkehrsgesellschaft Frankfurt (Oder)
Böttnerstraße 1
15232 Frankfurt (Oder)
**www.svf-ffo.de**

| | |
|---|---|
| *Mitarbeiter* | *174* |
| *Auszubildende* | *4* |
| *Beförderte Fahrgäste 2019* | *9,5 Mio.* |
| *Beförderte Fahrgäste 2020* | *8,5 Mio.* |
| *Gründung* | *1898* |

*Foto: © SVF*

# Neues E-Learning-Portal

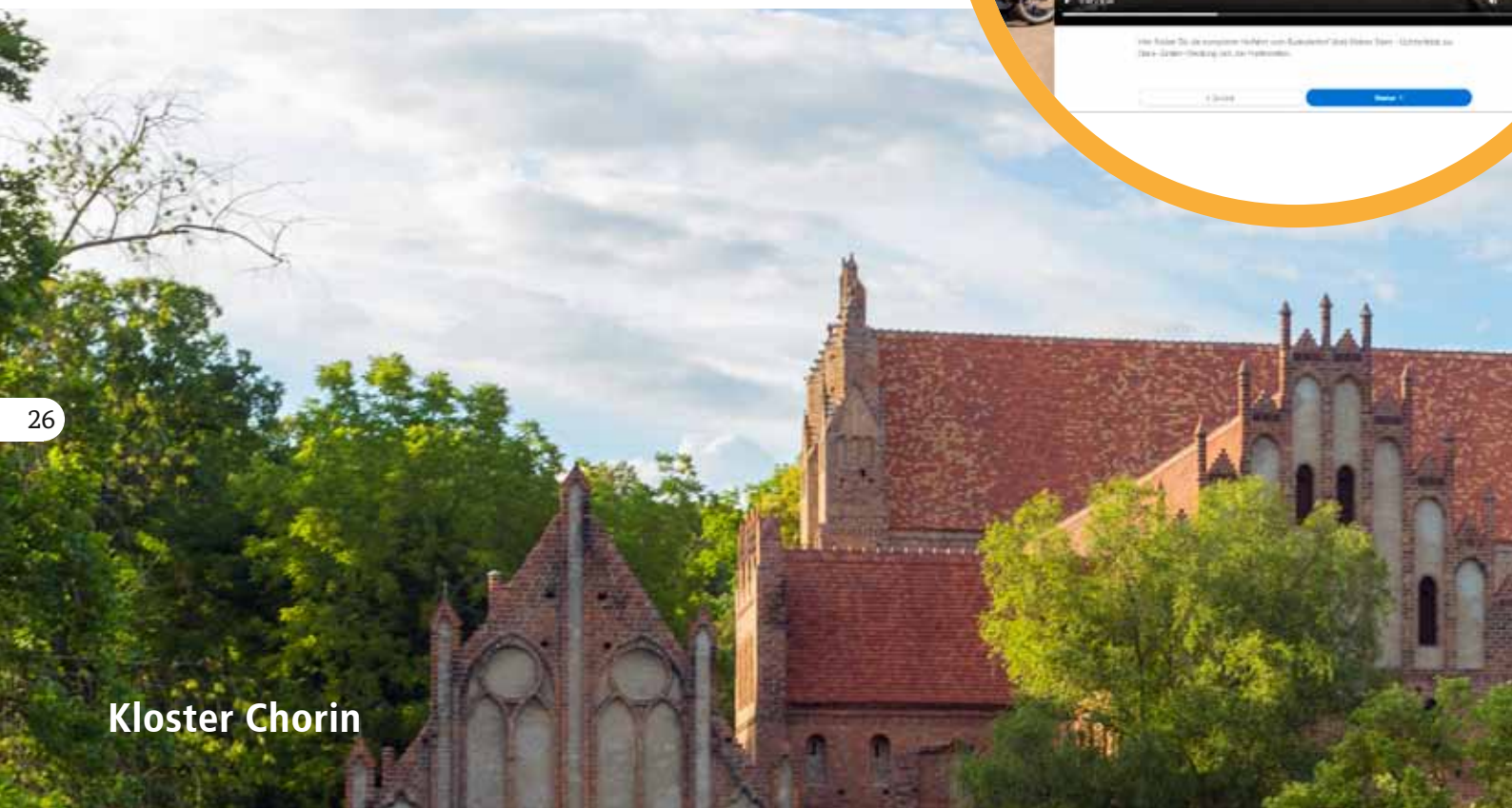
Auch bei der Barnimer Busgesellschaft hat die Corona-Pandemie Ihre Spuren hinterlassen. Nicht nur negative sondern auch positive Aspekte sind aus den Folgen der Pandemie gewachsen. So blickt die Barnimer Busgesellschaft mit voller Stolz auf die in 2020 neu ins Leben gerufene betriebseigene E-Learning-Plattform.




Durch den Wegfall von nahezu allen externen Weiterbildungen und Möglichkeiten von hauseigenen Schulungen im Jahr 2020 entschied sich die Barnimer Busgesellschaft in eine eigene Möglichkeit der Weiterbildung zu investieren. Federführend übernahm Aus- und Weiterbildungsleiter Steffen Groß die Recherche und Bewertung verschiedener Onlineportale. Mit dem Anbieter „Fellow Digitals“ und dessen Plattform Coursepath fand er die geeignete Lösung. Hier kann man eigene „Kurse“ erstellen und mit selbst gewählten Inhalten füllen. Die Nutzung von externen Kursen, erstellt durch betriebsfremde Spezialisten, ist ebenfalls möglich. Das Hauptaugenmerk liegt jedoch auf der Bereitstellung von eigenen Kursen. Hierbei soll der Fokus auf folgenden Schwerpunkten liegen:

- Mitarbeiterinformation und Belehrungen
- Kennenlernen des Unternehmens für neue Mitarbeiter und Azubi
- Linienführung
- Baustellenhinweise

Die Erstellung der Kurse erfolgt dabei nach dem Leitsatz „von Kollegen für Kollegen“. Hierzu wurden in allen Abteilungen einzelne Mitarbeiter



Kloster Chorin

Barnimer Busgesellschaft

BBG

in den Grundlagen der Kurserstellung geschult. Diese Gruppe von „Autoren“ dient neben „Moderator“ Steffen Groß als Ansprechpartner für die Anwendung. Jeder Mitarbeiter hat auf der Plattform ein eigenes Benutzerkonto. Der Zugriff auf die Kurse ist neben dem Computer auch über mobile Endgeräte wie Tablets und Smartphones möglich. So wird die Plattform vor allem auch von den Busfahrern in Pausen- und Wartezeiten sehr gut angenommen. Über die Auswertungsfunktion kann der Ersteller des Kurses feststellen, wer Pflichtkurse bereits durchgeführt hat und wer es noch zu erledigen hat. Die Kurse dienen neben der Schulungs- und Weiterbildungsfunktion auch als Nachschlagewerk, das gerade von neuen Mitarbeitern und Azubis sehr geschätzt wird.

Seit dem Start im April 2020 hat sich die Nutzung und Akzeptanz der Plattform kontinuierlich gesteigert. Die Einführung erfolgte in mehreren Phasen. Zunächst testeten die Auszubildenden der Barnimer Busgesellschaft die Kurse und Plattform auf Herz und Nieren. Anschließend folgte die Ausweitung auf alle Verwaltungsmitarbeiter, bis schlussendlich die Plattform für alle Mitarbeiter freigegeben wurde.

Die Barnimer Busgesellschaft ist sehr zufrieden mit der Entwicklung der eigenen E-Learning-Plattform. Die jährlichen Unterhaltungskosten von ca. 7500 € sind nach Einschätzung der Geschäftsleitung bestens investiert. Für die Zukunft sind sowohl die Ausweitung des Kursangebotes als auch weitere Maßnahmen zur Steigerung der Nutzung angedacht bzw. geplant.

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

| | |
|---|---|
| *Mitarbeiter* | *303* |
| *Auszubildende* | *17* |
| *Beförderte Fahrgäste 2019* | *8,1 Mio.* |
| *Beförderte Fahrgäste 2020* | *8,1 Mio.* |
| *Gründung* | *1992* |

*Foto: © J.-H. Janßen*
*CC BY-SA 4.0 (via Wikimedia Commons)*

# Erscheinungsbild und Sauberkeit

Es ist unser höchster Anspruch im Sinne der Servicequalität, dass sich unsere Fahrgäste nicht nur auf die Pünktlichkeit und Zuverlässigkeit unseres Verkehrsangebotes verlassen können, sondern sich bei den Fahrten mit den Bussen der Regionalen Verkehrsgesellschaft mbH oder bei dem Aufenthalt in unseren Betriebshöfen wohlfühlen.

Täglich werden alle unsere Fahrzeuge bedarfsgerecht gereinigt, um unseren Fahrgästen ein Höchstmaß an Komfort und Sauberkeit zu bieten.

Auch in unseren Betriebshöfen sorgt die regelmäßige und gründliche Reinigung für ein Maximum an sicht- und spürbarer Aufenthaltsqualität.

Die Fahrt mit Bus beginnt und endet jedoch nicht mit dem Ein- oder Ausstieg in die Fahrzeuge. Auch an den Haltestellen gehört Sauberkeit und Übersichtlichkeit zu einem überzeugenden Serviceangebot.

Im Spreewald

Der Haltestellendienst der RVS prüft und reinigt regelmäßig alle Haltestellenaushänge im Verkehrsgebiet und sorgt für die kurzfristige Beseitigung von eventuell aufgetretenen Schäden. Eine enge Zusammenarbeit mit den Baulastträgern und Kommunen sorgt für die umfangreiche Instandhaltung aller Haltestellen.

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

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

| | |
|---|---|
| *Mitarbeiter* | *233* |
| *Auszubildende* | *4* |
| *Beförderte Fahrgäste 2019* | *6,5 Mio.* |
| *Beförderte Fahrgäste 2020* | *6,3 Mio.* |
| *Gründung* | *1991* |

*Foto: © gb-design Gerald Bornschein*

# Freundlichkeit und Hilfsbereitschaft

Freundlichkeit und Hilfsbereitschaft ist ein Kernmerkmal der Servicephilosophie von Cottbusverkehr. Unsere gut ausgebildeten Mitarbeitenden treten unseren Kunden stets kompetent, freundlich und hilfsbereit gegenüber.

So unterstützen unsere Mitarbeitenden im Fahrdienst gemeinsam mit Beiräten und Verbänden insbesondere mobilitätseingeschränkte Fahrgäste durch regelmäßige Trainings zum richtigen Ein- und Ausstieg und zur Nutzung der niederflurigen Zustiegshilfen.

Ein besonderer Service ist das Projekt „Die Begleiter“ das gemeinsam mit der Diakonie Niederlausitz organisiert wird. Hier wird mobilitätseingeschränkten Menschen Hilfe und Unterstützung auf ihren Wegen mit den öffentlichen Verkehrsmitteln angeboten. Die Fahrgäste können diesen Service kostenfrei telefonisch anmelden.

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

| | |
|---|---|
| *Mitarbeiter* | *260* |
| *Auszubildende* | *11* |
| *Beförderte Fahrgäste 2019* | *10,8 Mio.* |
| *Beförderte Fahrgäste 2020* | *10,8 Mio.* |
| *Gründung* | *1903* |

Auch zu den vielfältigen Fragen rund um den richtigen Tarif stehen unsere Mitarbeitenden im Fahrdienst und unseren Kundenzentren gern zur Verfügung.

Die regelmäßigen Schulungen sorgen für eine hervorragende Beratungsqualität rund um alle Fragen zu den Fahrausweisen und Abonnements. Für Abbonement*innen besteht sogar die Möglichkeit zu einer Online-Terminvereinbarung zu einem persönlichen Beratungsgespräch mit den Mitarbeitenden der Kundenzentren.

*Foto: © gb-design Gerald Bornschein*

# Maßnahmen, um Fahrgastzahlen zu erhöhen

Die Schlagzeile vom 29.11.2021 Erfurt (© dpa /th) - ***Die Corona-Pandemie hat in diesem Jahr im Öffentlichen Personennahverkehr (ÖPNV) Thüringens einen Einnahmeverlust von rund 46 Millionen Euro verursacht.*** – zeigt deutlich, wie sich Covid auf die Verkehrsunternehmen auswirken kann.

Bereits Mitte des vergangen Jahres 2020 entstand die Überlegung, die jeweiligen Maßnahmen der einzelnen Verkehrsunternehmen im Qualitätsverbund Brandenburger Nahverkehr untereinander auszutauschen. Zentral gesteuert wurden im aktuellen Jahr 2021 alle verantwortlichen Personen zu einem Online-Austausch, dem „Marketing-Workshop", eingeladen. Bereits im Februar 2021 wurde der erste von drei Online-Terminen durchgeführt, bei dem **alle Marketing-Aktionen zum Wiedereinstieg der Fahrgäste** 2020 bis 2021 tabellarisch zusammengefasst werden konnten.

Im Rahmen dieser Online-Treffen konnten die Erfahrungen, die Lösungen, die jeweiligen Muster und Flyer zwischen den Teilnehmerinnen und Teilnehmern ausgetauscht werden. Im Rahmen des Wissenstransfers wurden bei diesen Marketing-Workshops zusätzlich fachliche Grundsätze und rechtliche Hinweise bei der Erstellung eigener Webseiten und Ideen für eigene Plakataktionen zum Wiedereinstieg der Fahrgäste durch einen externen Fachmann gegeben.

**Beispiele aus der Maßnahmen-Liste**

- Einbau Luftfilter zur Verminder einer Infektionsgefahr im Fahrze
- Einbau von Hygienescheiben zur Er der Mitarbeitersicherheit
- Einbau von flexiblen Fahrerschutzs in unsere Busse Mai/Juni 202
- Vermarktungsaktion „Firmenticket" sei
- Kommunikation von dem Ergebnis der Ana VDV: Wie ansteckend ist der Virus im
- DANKE Karten für Abonnenten (
- separate Corona-Info-Seite auf der eige
- Treueaktion für Abonnenten Masken verschenken (01/21)
- Masken- und Desinfektionsmitte gabe an alle Mitarbeitenden

**Außerdem**

- Kontrolltag ÖPNV am 18.11.2020 in Zusammenarbeit mit Ordnungsämtern
- Erstellung Notfahrplan zur Sicherstellung der Bedienung
- Erweiterte telefonische Verfügbarkeit unserer Kundenbüros als Ersatz für Vor-Ort-Termine
- Kontaktreduzierung durch Online-Dienstunterricht und Angebote von Homeoffice
- Kontaktbeschränkung durch Homeoffice und digitale Sitzungen und Konferenzen
- Integration der Luca-App

e
rung
eug
rhöhung

cheiben
0
t April 2021
alyse durch den
ÖPNV?
05/20)
nen Website
,

laus-
.

Als Folge der Corona-Pandemie und das dadurch veränderte Mobilitätsverhalten sind die Fahrgastzahlen auch im Land Brandenburg teilweise erheblich zurückgegangen.

Im vergangenen Jahr 2020 lag der **Rückgang bei annähernd 50 Prozent**, aktuell liegt die ÖPNV-Nutzung bei **rund 70 Prozent der Zahlen von 2019**.

Obwohl in den vergangenen Monaten mehrere Studien dem ÖPNV als Ansteckungsquelle nur eine geringe Bedeutung beimessen, sind die Fahrgäste verunsichert. Schul- und Kitaschließungen sowie die Kontaktbeschränkungen sind weitere Ursachen. Außerdem hat das Thema Homeoffice an Bedeutung gewonnen.

Wieder EINSTEIGEN lohnt sich!
Eine Aktion von Cottbusverkehr

*Foto: © gb-design Gerald Bornschein*

# Zukunftsaussichten

Im Rahmen der Energie-Audits seit 2019 werden unsere $CO_2$-Bilanzen jährlich genauer betrachtet. Diese seit der Umweltzertifizierung vor 20 Jahren erfassten **$CO_2$-Bilanzen** wurden bisher nur als interne Kennzahlen genutzt, bieten jetzt aber eine validierbare Basis für den Nachweis einer $CO_2$-Reduzierung, welche u.U. zukünftig von jedem Unternehmen gesetzlich gefordert werden könnte.

## $CO_2$-Bilanz

Im Jahr 2022 werden wir uns mit dem Thema $CO_2$-Bilanzen und $CO_2$-Fußabdruck eingehender befassen.

**Synthetische Kraftstoffe** – auch e-fuels genannt – werden im Gegensatz zu Benzin und Diesel nicht aus Erdöl, sondern aus erneuerbarem Strom und CO2 gewonnen. Sie können aber wie Benzin oder Diesel in Verbrennungsmotoren eingesetzt oder diesen beigemischt werden. Dabei handelt es sich um Verbindungen mit Namen wie Oxymethylenether (kurz: OME) oder n-Octanol. Diese Verbindungen verbrennen nahezu rußfrei und erlauben es daher, Motoren so zu verbessern, dass sie in der Gesamtbilanz sehr viel weniger $CO_2$ und fast keinen Feinstaub oder Stickstoffoxid emittieren.

## Treibstoffe

Im Jahr 2022 werden wir uns mit dem Thema e-FUEL und andere Antriebstechniken eingehender befassen.

Im
uns
„Wie
„Wie die

Jede **Kraftstoff- und Energieeinsparung**, die bei den Bussen, der Gebäudeheizung, der Linienoptimierung, der Fahrpersonal-Schulung „Kraftstoffsparendes Fahren“ oder bei der Beleuchtung möglich gemacht werden konnte, führte direkt zu Minimierung des $CO_2$-Ausstoßes – lange bevor das Thema $CO_2$-Reduzierung „Hip“ wurde.

## Einsparungen

Im Jahr 2022 werden wir uns mit den Themen „Vorhandene Fahrzeuge umrüsten“ (elektrisch / $H_2$ / Kombinationen) und „Andere Fahrzeuge mit neuen Antriebstechniken eingehender testen“ sowie mit den gesetzlichen Rahmenbedingungen befassen.

Dazu werden wir, wie im aktuellen Jahr 2021, zwei spezielle Workshops für die Werkstatt-Leiter und alle Werkstatt-Meister durchführen.

Im Jahr 2022 werden wir weiterhin Transparenz, Erfahrungsaustausch, Weitergabe von Umwelt- und Energiespar-Potentialen auch an die Nachunternehmer oder weitere Brandenburger Verkehrsunternehmen forcieren.

## Pandemie

Jahr 2022 werden wir weiter mit den Themen dereinstieg Fahrgast“ und Fahrgäste zurückkommen“ beschäftigen.

**Pandemie bedeutet:** Unklare Perspektiven und unplanbare Maßnahmen

Innerhalb der Matrix-Gruppe werden wir uns weiterhin für den internen Austausch und die Vorstellung der MA-Info-Flyer zum Thema „Umgang mit der Pandemie“ einsetzen und beschäftigen.

*Foto: © gb-design Gerald Bornschein*

# Zusammenfassung

Zum Ende des zweiten Pandemiejahres kann die Zusammenfassung mit einem Satz ausgedrückt werden: **Wo Schatten ist muss auch Sonne sein, es ist nur eine Frage des Standortes.**

Damit geht wieder ein sehr spannendes und erfolgreiches Jahr zu Ende. In der Matrix-Gruppe der Unternehmen im Qualitätsverbund Brandenburger Nahverkehr konnten alle Qualitäts- und Umweltworkshops durchgeführt werden. Der Wissenstransfer von außen in die Gruppe und die Wissenskommunikation innerhalb der Gruppe, wurden durch die andauernde Pandemie nicht unterbrochen. Die Telekommunikation und online Videotreffen über das Internet ermöglichten weiterhin einen fachlichen Austausch zwischen allen beteiligten Verkehrsunternehmen.

Die bis zum Jahr 2019 jährlichen Auswertungen in den Qualitätsberichten, sowohl von Zufriedenheit der Fahrgäste als auch „Was ist dem Fahrgast wichtig?“, mussten wegen Mangel an Befragungsdaten im zweiten Jahr in Folge ausfallen. Um dennoch einen Eindruck über die jährlichen Fahrgastzahlen zu bekommen haben wir den Fahrgastzählungen von 2019 (vC = vor Covid) die Fahrgastzahlen aus dem Jahr 2020 (mC = mit Covid) für jedes Verkehrsunternehmen gegenübergestellt. Im nächsten Qualitäts- und Nachhaltigkeitsbericht 2022 werden hier dann drei Zahlenwerte eine erste Tendenz der Maßnahmen aufzeigen, ob der „Wiedereinstieg“ der Fahrgastzahlen erfolgreich entwickelt werden konnte. Aktuell zeichnet sich eine positive Entwicklung ab.

Um die Dekarbonisierung im Mobilitätssektor erfolgreich umsetzen ist in Deutschland seit dem 2. August 2021 die Clean Vehicles Directive (CVD) verbindlich. Die Direktive setzt erstmals verbindliche Mindestziele für die Beschaffung emissionsarmer sowie -freier Fahrzeuge bei der öffentlichen

Schlosspark Lübbenau

Auftragsvergabe fest. Betroffen sind Verkehrs- und Mobilitätsdienstleister sowie bestimmte privatrechtlich organisierte Akteure, darunter Paketdienste und Müllabfuhren. Sie haben nun die Aufgabe, ihren Fuhrpark entlang vorgegebener Kriterien auszurichten. Um dies erfolgreich umzusetzen, müssen sich die Entscheidungsträger intensiv mit der CVD und den verschiedenen technologischen Möglichkeiten zur Emissionsminimierung ihrer Fahrzeuge befassen. Die Frage, ob ein Verkehrs-/ Mobilitätsunternehmen seine Flotte auf einen Wasserstoff- oder Batteriebetrieb umstellt, ist weder aus Operations-/ Betriebsperspektive noch aus Sicht des Einkaufs trivial. Auch die Beschaffung von Strom-, Batterie- oder Wasserstofffahrzeugen ist aus Einkaufssicht lediglich eine simple Spezifikationsänderung. Damit bleibt es auch in den Folgejahren weithin spannend.

Entwickelt aus einer einfachen Anforderung: Um die Zufriedenheit der Kunden zu erhöhen, wurde vor über zwanzig Jahren anfänglich die Service-Norm 13816 genutzt um den Verbesserungsprozess messbar zu machen. Inzwischen ist ein komplexes aber praktikables System entstanden um alle Veränderungsprozesse erfolgreich gestalten zu können.

Im Zuge des Umstiegs auf alternative Antriebe stoßen Verkehrsbetriebe auf neue Herausforderungen, etwa in Bezug auf Mischflotten. Das bedeutet: Sie müssen den Betrieb konventioneller Dieselantriebe in Kombination mit alternativen Antrieben sicherstellen. Um diesen Umstieg erfolgreich gestalten zu können, ist es wesentlich, die Infrastruktur sowie die Kompetenzen innerhalb des Unternehmens zu erweitern. Die Ausstattung der Betriebshöfe mit Wasserstoff-Tankstellen, Sicherheitsvorkehrungen in Werkstätten sowie Schulungen der Mitarbeiter im Umgang mit Wasserstoff sind beispielhafte Maßnahmen hierfür.

**Fazit**

Die Unternehmen im Qualitätsverbund Brandenburger Nahverkehr sind seit über zwanzig Jahren auf dem richtigen Weg in dem wir unsere Erfahrungen auf allen personellen Ebenen austauschen und die Transparenz und Weitergabe von Umwelt- und Energiespar-Potentialen fördern.

*Foto: © gb-design Gerald Bornschein*

## Ihre Unternehmen
## im Qualitätsverbund Brandenburger Nahverkehr

# Impressum

Windräder bei Christinendorf

**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 Qualitätsunternehmen im Verkehrsverbund Berlin-Brandenburg

UVG

VTF

havelBUS
Verkehrsgesellschaft mbH

Verkehrsbetriebe Brandenburg an der Havel GmbH
Durch und durch Brandenburg.

SVF

Barnimer Busgesellschaft
BBG

RVS

COTTBUSVERKEHR

VerkehrsManagement ElbeElster
... besser ankommen