

Qualitäts- und Nachhaltigkeitsbericht 2025

QUALITÄT
DIN EN ISO 9001

UMWELT
DIN EN ISO 14001

SERVICE
DIN EN 13816

Ihre Brandenburger Q-Unternehmen

Barnimer Busgesellschaft
BBG

COTTBUSVERKEHR

havelBUS

SVF 

Uckermarkische
Verkehrsgesellschaft mbH
UVG

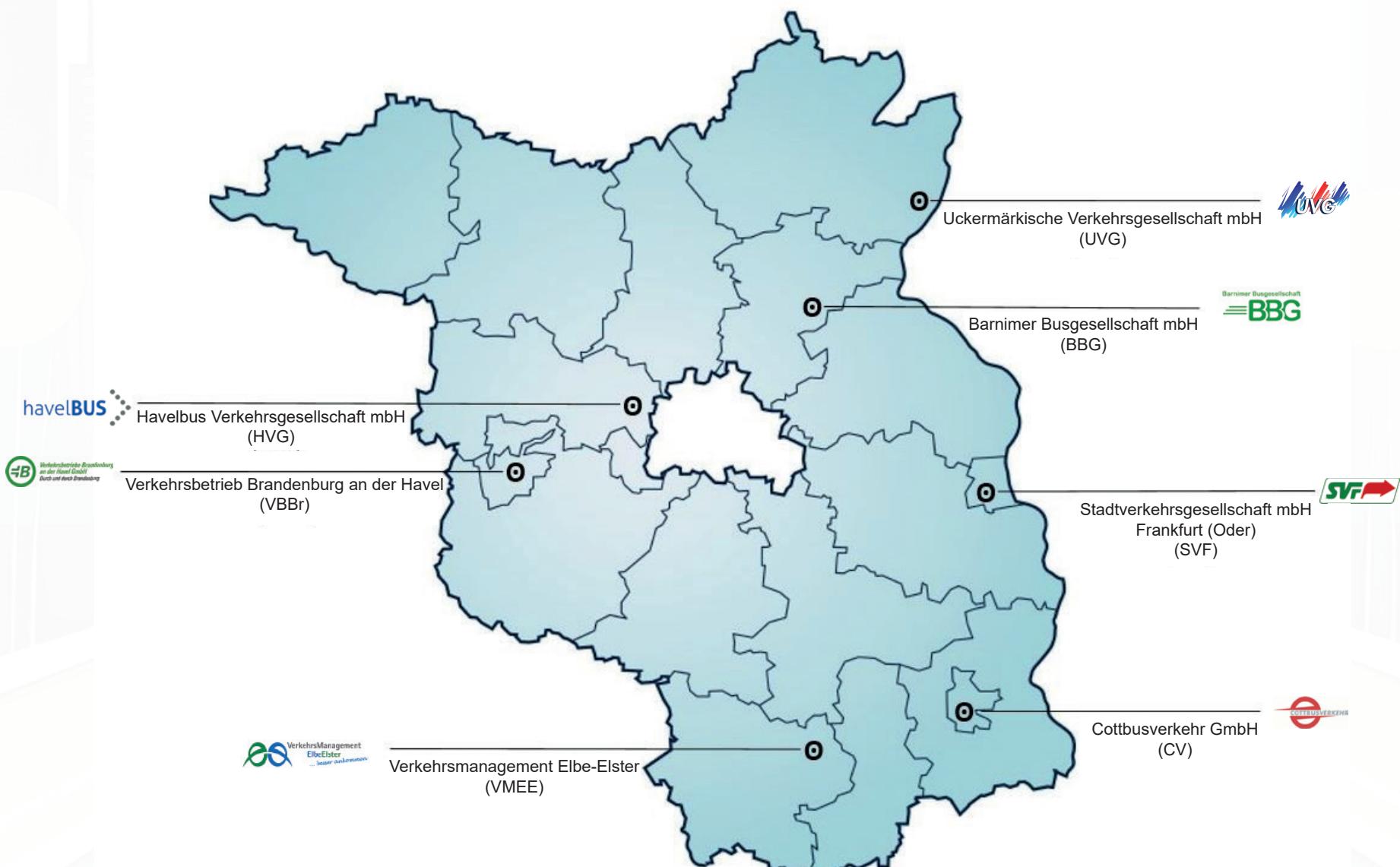
HB
Verkehrsbetriebe Brandenburg
an der Havel GmbH
Durch und durch Brandenburg

esQ
VerkehrsManagement
ElbeElster
... besser ankommen



Inhaltsverzeichnis

Einleitung	2	
BBG	85 Jahre Oberleitungsbus in Eberswalde	3
CV	Freundlichkeit und Hilfsbereitschaft bei Cottbusverkehr	4
HVG	Emotionen statt Emissionen!!!	6
SVF	Kundenzufriedenheit und Mobilitätsverbesserung	8
UVG	Erscheinungsbild und Sauberkeit	9
VBBR	Kundenzufriedenheit, Fahrgastinformation und Marketing	11
VMEE	Mobilitätsverbesserung – Mobilitätsmanagement - Barrierefreiheit	13
Auswertung der Fahrgastbefragung		15
Impressum		18



Einleitung

Die Nachhaltigkeit ist ein zentrales Anliegen unserer Zeit und spielt eine entscheidende Rolle in der Gestaltung unserer Zukunft. Der öffentliche Personennahverkehr (ÖPNV) in Brandenburg hat sich zum Ziel gesetzt, eine Vorreiterrolle in der Förderung nachhaltiger Mobilität einzunehmen. Der vorliegende Bericht gibt einen Überblick über die im vergangenen Jahr umgesetzten Maßnahmen und Initiativen der Verkehrsunternehmen.

Die von der Bundesregierung sowie der Brandenburger Landesregierung als auch der Landkreise und Städte getroffenen richtungsweisenden Entscheidungen, alternative Antriebe im ÖPNV für einen klimaneutralen Personennahverkehr zu planen und umzusetzen, stellen eine Herausforderung und Verpflichtung zugleich dar.

Die ersten Ergebnisse sind bereits sichtbar und auch vor allem für die Fahrgäste nutzbar.
Im Linienverkehr werden zunehmend Wasserstoff- und Batteriebusse eingesetzt.
Dies stellt einen wichtigen Schritt in Richtung einer umweltfreundlicheren Zukunft dar.

Dies zeigt, dass die jährlichen Qualitäts- und Umweltziele, welche von jedem Verkehrsunternehmen kontinuierlich neu definiert werden, nicht nur in der Theorie, sondern auch in der Praxis umgesetzt werden. Die interne Umsetzung von Qualitäts- und Umweltmanagementmaßnahmen sowie externe Überprüfungen tragen maßgeblich zu dieser positiven Entwicklung bei.

Im Jahr 2025 wurde das Überwachungsaudit für die Zentrale der sieben Brandenburger Nahverkehrsunternehmen durchgeführt. Durch die erfolgreiche Auditierung konnte der kontinuierliche Qualitätskurs weitergeführt werden.

Die Zertifizierung erfolgte gemäß der international anerkannten Normen ISO 9001, ISO 14001 sowie EN 13816. Diese Normen dienen als Maßstab für Qualität, Umweltschutz und der Kundenzufriedenheit in den Verkehrsunternehmen. Sie werden sowohl gegenwärtig als auch zukünftig angewendet und umgesetzt.



85 Jahre Oberleitungsbus in Eberswalde

Am 13. September 2025 feierte die Barnimer Busgesellschaft mbH ein ganz besonderes Jubiläum: 85 Jahre O-Bus betrieb in Eberswalde. Damit blickt die Stadt auf eine lange und stolze Tradition zurück – denn hier ist Deutschlands ältestes Oberleitungssystem bis heute zuverlässig in Betrieb.

Seit 1940 sind die O-Busse ein fester Bestandteil des Stadtbildes und stehen für umweltfreundliche Mobilität, die schon damals den Weg in eine nachhaltige Zukunft ebnete.

Über die Jahre haben sich die Fahrzeuge und das Netz immer wieder weiterentwickelt, ohne dabei ihren Charme und ihre Bedeutung zu verlieren. Die O-Busse verbinden die Menschen in Eberswalde – ob auf dem Weg zur Arbeit, zur Schule oder in der Freizeit – und sind aus dem Alltag vieler Bürgerinnen und Bürger nicht mehr wegzudenken. Sie sind ein Stück gelebte Stadtgeschichte und zeigen, wie nachhaltiger Nahverkehr auch über Generationen hinweg funktionieren kann.



Beim Jubiläumsfest erwarteten Jung und Alt zahlreiche Informationsstände mit vielfältigen Angeboten. Im Mittelpunkt standen Themen wie Naturschutz, Ressourcenschonung und ein nachhaltiger Alltag. Darüber hinaus wurden erste spannende Konzepte präsentiert, wie sich der O-Bus der Zukunft gestalten und noch umweltfreundlicher entwickeln könnte.

Das Fest war ein lebendiger Rückblick auf 85 Jahre Geschichte, aber auch ein Ausblick auf die kommenden Jahre – mit dem festen Ziel, den O-Bus in Eberswalde als nachhaltige und zukunftsweisende Verkehrslösung weiter auszubauen und zu fördern.





Freundlichkeit und Hilfsbereitschaft bei Cottbusverkehr

Ein zentrales Qualitätsversprechen der Cottbusverkehr GmbH sind gut ausgebildete Mitarbeiter*innen, die den Fahrgästen stets kompetent, freundlich und hilfsbereit begegnen. Um diesen Anspruch dauerhaft zu erfüllen, werden die Beschäftigten regelmäßig geschult und im täglichen Umgang mit den Fahrgästen weitergebildet.

1. Schulungen für mehr Verständnis und Sicherheit

Ein wichtiger Bestandteil dieser Schulungen ist die Zusammenarbeit mit dem Behindertenbeirat der Stadt Cottbus. Gemeinsam wird trainiert, wie Mitarbeitende mobilitätseingeschränkten Menschen sicher und respektvoll helfen können – insbesondere beim Fahrgastwechsel an Haltestellen. Dabei spielt der richtige Umgang mit niederflurigen Zustiegshilfen wie Rampen oder der KneelingFunktion eine zentrale Rolle. Für interessierte Fahrgäste bietet die Internetseite von Cottbusverkehr außerdem ausführliche Informationen zur Bedienung der Türen und zur Nutzung der Rampen an.

2. Das Projekt „Die Begleiter“ – Unterstützung für mehr Mobilität

Gemeinsam mit der Diakonie hat Cottbusverkehr das Projekt „Die Begleiter“ ins Leben gerufen. Dieses Angebot richtet sich an Menschen, die unsicher sind, ob und wie sie ihre Ziele mit den öffentlichen Verkehrsmitteln selbstständig erreichen können. Nach einer telefonischen Anmeldung werden sie kostenlos von geschulten Servicekräften begleitet, die während der Fahrt Unterstützung bieten und Sicherheit vermitteln.



3. Die Busschule – Lernen mit Spaß und Verantwortung

Auch den jüngsten Fahrgästen widmet Cottbusverkehr besondere Aufmerksamkeit. In der sogenannten „Busschule“ lernen Kinder spielerisch, wie sie sich sicher und rücksichtsvoll im Bus verhalten. Neben praktischen Übungen erhalten sie dabei auch spannende Einblicke hinter die Kulissen des Verkehrsbetriebs – ein Erlebnis, das sowohl lehrreich als auch unterhaltsam ist.

4. Hundetraining in Bus und Bahn

Cottbusverkehr denkt an alle Fahrgäste – auch an die vierbeinigen. In Kooperation mit Hundesportvereinen wird die Möglichkeit geboten, in Straßenbahnen gezielt das richtige Verhalten mit Hunden zu üben. Dabei lernen Tierhalter*innen und ihre Hunde, geordnet ein- und auszusteigen, ruhig Platz zu nehmen und sich in der Nähe anderer Hunde und Menschen sicher zu verhalten. Dieses Training fördert die Sozialisierung der Tiere und sorgt für einen entspannten Alltag im öffentlichen Nahverkehr.

5. Mobilitätstage – Information und Austausch

Regelmäßig veranstaltet Cottbusverkehr Mobilitätstage für mobilitätseingeschränkte, ältere und sehbehinderte Personen. An diesem Tag erhalten Besucher*innen zahlreiche praktische Informationen rund um die Themen:

- Barrierefreiheit und Alltagsmobilität im ÖPNV
- Ticketservice, Fahrkartenkauf und Tarife
- Technische Ausstattung der Fahrzeuge
- Vorschriften und Aufgaben des Fahrpersonals

Darüber hinaus bietet die Veranstaltung Raum für offenen Austausch – hier können Teilnehmende ihre Erfahrungen, Wünsche und Anregungen direkt einbringen.

Ein Unternehmen mit Herz

Mit all diesen Projekten und Angeboten zeigt Cottbusverkehr, dass Freundlichkeit, Hilfsbereitschaft und Serviceorientierung nicht nur Versprechen, sondern gelebte Werte sind. Im Mittelpunkt steht stets der Mensch – egal ob groß oder klein, mit oder ohne Einschränkung, auf zwei oder vier Beinen.

Emotionen statt Emissionen!!!

Die neue E-Busflotte am Standort Falkensee

Die Havelbus Verkehrsgesellschaft mbH hat sich seit der Planung des neuen Betriebshofes im Jahr 2017 intensiv mit dem Thema E-Mobilität auseinandergesetzt. Dank der finanziellen und beratenden Unterstützung des Landkreises Havelland konnte das Verkehrsunternehmen den Weg zu einem Null-Emission-Standort erfolgreich beschreiten. Im Jahr 2024 wurden die ersten 10 E-Busse des Herstellers BYD in Betrieb genommen. Diese umweltfreundlichen „Flüster-Busse“ sind nicht nur im Stadtgebiet Falkensee, sondern auch in den umliegenden Regionen bis Hennigsdorf, Spandau und Potsdam sichtbar und tragen zur Verbesserung der Luftqualität bei.

Die positive Resonanz von Fahrgästen, Anwohnern und Havelbus-Mitarbeitern zeigt, dass sich die Investition in diese innovative E-Busflotte bereits jetzt ausgezahlt hat. Zudem wurden zum Ende des Jahres weitere 10 E-Busse geliefert. Bis 2026 plant Havelbus, die letzten 10 „Verbrenner“ durch E-Busse im Verkehrsbereich Falkensee zu ersetzen, um die gesamte Flotte auf emissionsfreie Fahrzeuge umzustellen. Diese Maßnahmen stützen die Einführung eines Energiemanagements nach ISO 50001, das dabei hilft, unseren Energieverbrauch zu senken und die Energieeffizienz zu verbessern.



Ökologisch unterwegs – mehr als nur E-Busse

Die Havelbus Verkehrsgesellschaft mbH positioniert sich nicht nur durch den Einsatz von Null-Emission-Bussen als ökologisches Unternehmen. Die gesamte Flotte verfügt über die grüne Feinstaubplakette und über 75 % der Fahrzeuge erfüllen die strenge Euro-6-Norm.

Ein weiteres Highlight ist die beeindruckende Architektur des neuen Betriebshofes in Falkensee, die sowohl Anwohner als auch Durchreisende begeistert. Auf dem über 270 qm großen, begrünten Dach des Betriebshofes befindet sich eine Photovoltaik-Anlage mit fast 150 Solarmodulen, die zur nachhaltigen Energiegewinnung beiträgt.

Am Standort Nauen wird die Biodiversität gefördert: Auf der Insektenwiese summt und brummt es, und im Rahmen eines Azubi-Projekts wurde ein kreatives Bienenhotel in Form eines Busses errichtet. Der naturnahe Teich bietet Lebensraum für zahlreiche Wassertiere und -pflanzen. Um die Trinkwasser-Ressourcen zu schonen, wird die Waschanlage für die Nauener Busflotte mit Wasser aus einer Regenregisterne versorgt und wiederaufbereitet.



Azubis und Ausbilder mit Insektenhotel im Biotop

Durch diese Maßnahmen zeigt die Havelbus Verkehrsgesellschaft mbH, dass Nachhaltigkeit und Umweltschutz nicht nur leere Worte sind, sondern aktiv gelebt werden. Die Investitionen in die E-Busflotte und die ökologischen Projekte an allen Standorten sind ein klarer Schritt in Richtung einer umweltfreundlicheren Zukunft.



Kundenzufriedenheit und Mobilitätsverbesserung

Im Jahr 2024 stand die Stadtverkehrsgesellschaft mbH Frankfurt (Oder) – unter der Mobilitätsmarke go-ffo – weiterhin im Zeichen einer nachhaltigen und nutzerfreundlichen Mobilitätsentwicklung. Die Zufriedenheit unserer Fahrgäste bleibt dabei ein zentrales Anliegen. Über unsere Kundenzentren sowie ein aktives Beschwerdemanagement stellen wir sicher, dass Anregungen und Hinweise unserer Kundinnen und Kunden kontinuierlich in die Weiterentwicklung unseres Angebots einfließen. Zusätzlich wird jährlich eine Kundenzufriedenheitsumfrage durchgeführt, deren Ergebnisse wertvolle Impulse für künftige Verbesserungen liefern.

Ein bedeutender Schritt in Richtung Barrierefreiheit und Fahrgastkomfort ist mit der Einführung der neuen Straßenbahnen des Typs Škoda ForCity Plus 46T gelungen. Seit April 2024 erfolgte sukzessive die Lieferung dieser modernen, barrierefreien Fahrzeuge. Sie bieten neben einem leisen Fahrverhalten auch hellen, klimatisierten Innenraum, großzügige Fahrgastinformationsmonitore und farbige Linienanzeigen. Bis Ende 2026 ersetzen sie vollständig die bisherigen, nicht barrierefreien KT4D-Fahrzeuge – damit wird das gesamte Straßenbahnangebot barrierefrei sein, analog zum Busbetrieb, der bereits seit 2003 ausschließlich Niederflurbusse einsetzt.

Auch im Bereich Infrastruktur wurde investiert: Die zentrale Haltestelle Topfmarkt/Konzerthalle wurde gemeinsam mit der Stadt Frankfurt (Oder) barrierefrei umgestaltet und sichert nun eine optimale, barrierefreie Anbindung des nördlichen Stadtzentrums an den öffentlichen Nahverkehr.

Ergänzt wird das Mobilitätsangebot durch unseren Rufbusservice, die Verleihstationen für Lastenräder sowie das e-Scooter-Angebot eines externen Partners – für ein nachhaltiges und vernetztes Mobilitätskonzept in Frankfurt (Oder).



Erscheinungsbild und Sauberkeit



Für die Reinigung unserer Fahrzeuge setzen wir konsequent auf Eigenleistung und betreiben an unseren Standorten eigene Waschanlagen. Das Personal für die Innenreinigung gehört ebenso zum UVG-Team und arbeitet eng mit Fahrern und dem Technik-Bereich zusammen. Diese interne Lösung ermöglicht kurze Reaktionszeiten, hohe Reinigungsqualität und Transparenz über alle Prozesse. Durch planmäßige Innen- und Außenreinigungen, Desinfektionsmaßnahmen in Fahrgastbereichen sowie regelmäßige Kontrollen sichern wir konsistente Sauberkeit und Hygiene in unseren Fahrzeugen. Die Nutzung eigener Anlagen reduziert zudem Transportwege und Emissionen, stärkt die Ressourceneffizienz und trägt so direkt zu unseren Nachhaltigkeitszielen bei.

Unser Ziel ist klar: Wir stehen für ein einheitliches, gepflegtes und professionelles Auftreten. Dabei spielt das Erscheinungsbild unserer Mitarbeitenden und auch die Sauberkeit unserer Fahrzeuge eine existenzielle Rolle. Sauberkeit ist dabei nicht nur ästhetisch relevant, sondern auch ein zentraler Baustein für Sicherheit, Hygiene und Fahrgastkomfort.





Unsere Fahrerinnen und Fahrer tragen eine einheitliche, stilvolle Dienstkleidung (weiße Hemden, Krawatte, einheitliche Jacken und Pullover) und präsentieren sich somit stets gepflegt und professionell. Eine klare Kleidungsrichtlinie unterstützt die Einhaltung der Standards, erleichtert das Wiedererkennen unserer Marke und erhöht das Fahrgastvertrauen.

Sauberkeit und Erscheinungsbild werden durch strukturierte Qualitätsprozesse sichergestellt: Checklisten, regelmäßige Audits und Feedbackschleifen fließen in kontinuierliche Optimierungsmaßnahmen ein. Zentral verantwortliche Teams legen klare Fristen, Zuständigkeiten und Messgrößen fest, um Transparenz und Nachvollziehbarkeit zu gewährleisten.

Wir arbeiten daran, unsere Reinigungsprozesse weiter zu optimieren, Technologien und Schulungen gezielt auszubauen und das einheitliche Erscheinungsbild auf allen Standorten und Fahrzeugtypen umzusetzen. Ziel ist es, Sauberkeit, Hygiene und ein serviceorientiertes Auftreten unserer Mitarbeitenden kontinuierlich zu verbessern – zum Nutzen unserer Fahrgäste, unserer Mitarbeitenden.

Kundenzufriedenheit, Fahrgastinformation und Marketing

Die Zufriedenheit unserer Fahrgäste ist für uns ein zentrales Qualitätsmerkmal. Aus regelmäßigen Fahrgastbefragungen, Rückmeldungen über unsere Servicekanäle und den direkten Austausch im Alltag wissen wir, dass ein großes Anliegen unserer Kundinnen und Kunden die schnelle, klare und verständliche Information über kurzfristige Verkehrsergebnisse, Fahrplanänderungen und Ausfälle ist. Dieses Feedback nehmen wir ernst und haben 2025 wichtige Schritte unternommen, unsere Informationskanäle weiter auszubauen.

1. Bestehende Informationswege und aktuelle Grenzen

Bisher nutzen wir für die Kommunikation unserer Fahrgastinformationen vor allem unsere Internetseite, unsere Social-Media-Kanäle sowie ein bereits gut ausgebauten Netz an digitalen Anzeigern an den Haltestellen. In den Fahrzeugen standen uns bislang lediglich analoge Plakathalter und klassische Zielanzeigen zur Verfügung. Dies erschwerte die schnelle und flexible Weitergabe kurzfristiger Informationen.

2. Neue Technik für Straßenbahn und Bus

Mit Blick auf die Indienststellung unserer neuen Škoda-Straßenbahnen haben wir unsere Informationsinfrastruktur umfassend erweitert. Erstmals verfügen die Fahrzeuge über moderne Multifunktionsdisplays (MFD), die Liveinformationen direkt aus der Leitstelle anzeigen können. Damit schaffen wir eine entscheidende Verbesserung im Fahrzeuginneren. Perspektivisch werden auch neue Busse, deren erste Auslieferung ab 2026 geplant ist, mit dieser Technik ausgestattet. So stellen wir sicher, dass die geschaffene Infrastruktur zukünftig in allen Verkehrsmitteln genutzt wird.



3. Digitalisierung im Fahrgastzentrum

Ein weiterer Meilenstein ist die Eröffnung unseres modernisierten Fahrgastzentrums in der Steinstraße am 13. Oktober 2025. Das neue „digitale Schaufenster“ – ein XXL-Display mit beidseitiger Bespielung – bietet deutlich erweiterte Möglichkeiten der Fahrgastinformation. Außen sorgt ein extra heller Bildschirm für optimale Lesbarkeit bei jedem Licht, während die Inhalte nun flexibel „over the air“ aktualisiert werden können. Damit können wir aktuelle Hinweise oder Störungen direkt und in Echtzeit sichtbar machen.

4. Service vor Ort und digital vereint

Mit dem neuen Fahrgastzentrum schaffen wir nicht nur eine zentrale Anlaufstelle in der Innenstadt für Tarifauskünfte, Fahrscheinverkauf und persönliche Beratung, sondern verbinden auch digitale und analoge Serviceangebote. So können Fahrgäste ihre Anliegen weiterhin persönlich klären und zugleich von modernen Informationskanälen profitieren.

Ausblick

Unsere Maßnahmen der letzten Jahre zeigen deutlich: Wir investieren kontinuierlich in eine bessere, schnellere und transparentere Kommunikation mit unseren Fahrgästen. Mit den neuen Straßenbahnen, dem digitalen Schaufenster und der geplanten Ausstattung der Busflotte werden wir in den kommenden Jahren einen weiteren großen Schritt zur Erhöhung der Kundenzufriedenheit gehen.



Mobilitätsverbesserung

Mobilitätsmanagement - Barrierefreiheit

In einer eher ländlich geprägten Region wie dem Landkreis Elbe-Elster spielt die Verbesserung der Mobilität eine zentrale Rolle für Lebensqualität, wirtschaftliche Entwicklung und soziale Teilhabe. Ziel eines modernen Mobilitätsmanagements ist es, den öffentlichen Personennahverkehr (ÖPNV) effizienter, attraktiver und inklusiver zu gestalten.

Dazu gehören der bedarfsgerechte Ausbau des ÖPNV-Angebotes, die bessere Abstimmung von Fahrplänen sowie die Integration flexibler Angebote wie RufBusse. Ein besonderer Schwerpunkt liegt auf der Barrierefreiheit: stufenlose Einstiege, taktile Leitsysteme, akustische Fahrgastinformationen und digitale Echtzeit-Auskunftssysteme erleichtern den Zugang für mobilitätseingeschränkte Personen, Seniorinnen und Senioren sowie Familien mit Kindern. Durch diese Maßnahmen wird der ÖPNV im Landkreis Elbe-Elster nicht nur komfortabler, sondern auch zu einem wichtigen Baustein für nachhaltige und gerechte Mobilität.





Im Landkreis Elbe-Elster bildet der Nahverkehrsplan für den Zeitraum 2025 bis 2035 die strategische Grundlage für eine zukunftsfähige und nachhaltige Mobilität. Der Kreistag hat ihn am 7. April 2025 beschlossen. Der Plan verbindet drei zentrale Ziele:

- moderne ÖPNV-Angebote & PlusBus-Netz
- Integration von Schiene & Straße
- Barrierefreiheit & Nutzerorientierung

Basierend auf diesen Vorgaben setzt die VerkehrsManagement Elbe-Elster GmbH auf eine Verstetigung und einen maßvollen Ausbau des PlusBus- und TaktBus-Angebotes, ergänzt durch Linienbedarfsverkehre in den Räumen mit der geringsten Fahrgastnachfrage.

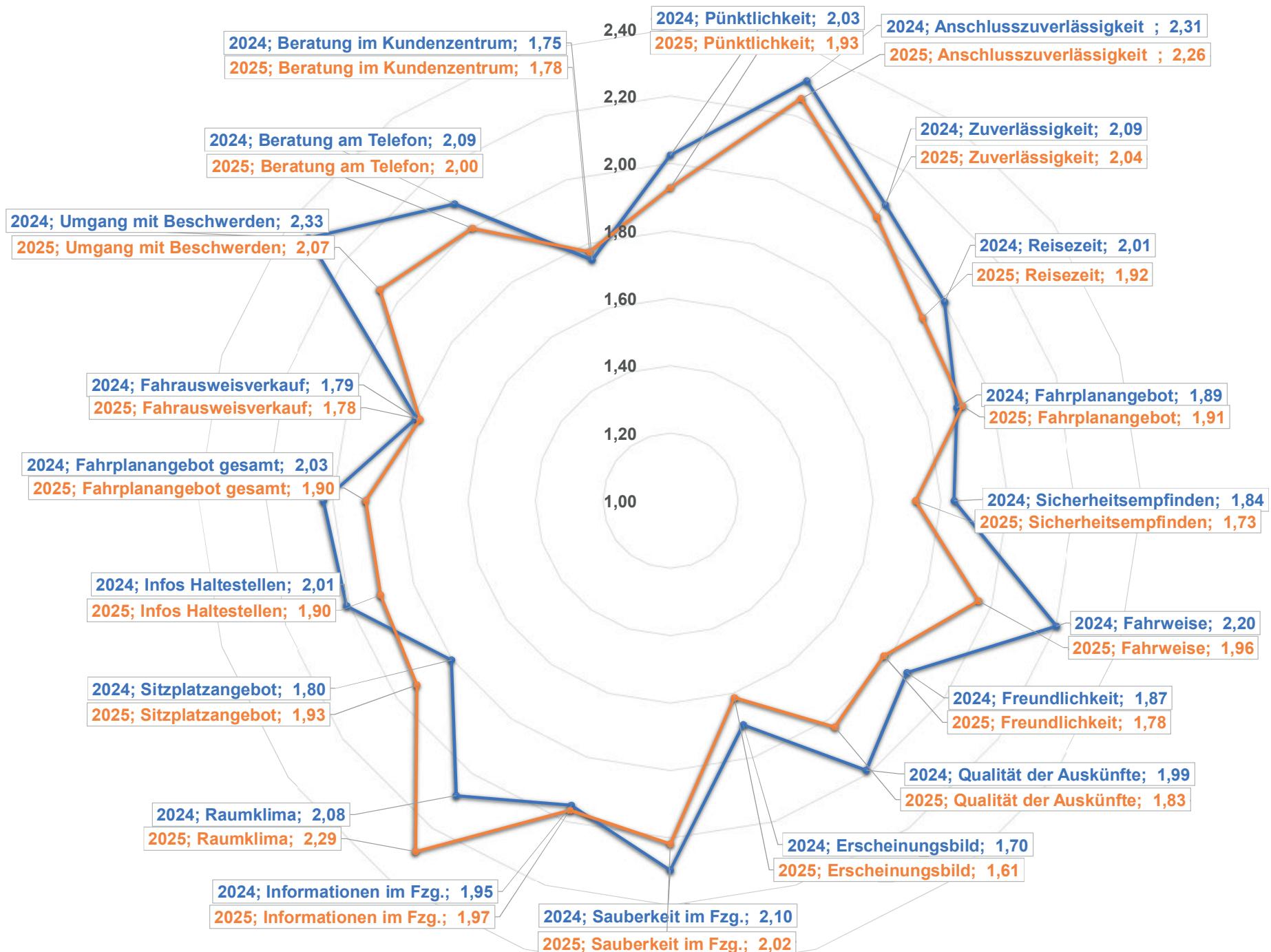
Beachtet wird dabei grundsätzlich die Abstimmung zwischen Bus und Bahn.

Nicht nur auf den PlusBus-Linien sind barrierefreie Busse unterwegs. Inzwischen ist fast die gesamte Busflotte mit Niederflur- oder Low-Entry-Bussen ausgestattet. Neben „Hardwarethemen“ wie der Verbesserung der barrierefreien Nutzbarkeit der Fahrzeuge engagiert sich die VerkehrsManagement Elbe-Elster GmbH auch bei Alltagstrainings wie der Busschule für Schulanfänger und der Seniorenbusschule.

Für die bessere Erreichbarkeit von kleineren Ortschaften außerhalb von PlusBus- und TaktBus-Linien gibt es im Landkreis Elbe-Elster drei RufBusse in den Regionen Mühlberg/ Elbe, Röderland sowie Schlieben/ Schönewalde, buchbar telefonisch sowie via WebApp und in der VBB-Fahrplanauskunft.

Auswertung der Fahrgastbefragung

Die Brandenburger Q-Unternehmen führen einmal jährlich eine Befragung ihrer Fahrgäste auf im Vorfeld festgelegten Linien durch. Die erhobenen Daten werden verbundweit konsolidiert und auf Basis des Schulnotenprinzips (Skala 1 bis 5) mit den Vorjahreswerten verglichen. Diese vergleichende Analyse dient als wesentliche Entscheidungsgrundlage, um gezielte Optimierungsmaßnahmen für die Servicequalität und die Kundenzufriedenheit abzuleiten.



Wir blicken auf ein erfolgreiches Jahr 2025 zurück. Mit insgesamt 1.539 Mitarbeitenden, darunter 94 engagierte Auszubildende, haben wir die Mobilität in unserer Region sichergestellt und dabei 62,2 Millionen Fahrgäste zuverlässig an ihr Ziel gebracht.



Unser Anspruch ist eine kontinuierlich hohe Qualität. Die Ergebnisse unserer jährlichen Kundenzufriedenheitsbefragung bestätigen diesen Kurs. Im Vergleich zum Vorjahr konnten wir unser Qualitätsniveau in fast allen Bereichen halten oder sogar steigern.

Die Auswertung zeigt einen erfolgreichen Aufwärtstrend bei der Nutzung des ÖPNV in der Region seit 2023. Um die Qualität und Kundenzufriedenheit auch 2026 und darüber hinaus sicherzustellen, liegt die größte Herausforderung nun darin, die Personalstärke an das gestiegene Fahrgastaufkommen anzupassen und insbesondere die Ausbildungsanstrengungen in schwächeren Bereichen zu intensivieren, um die Servicequalität nachhaltig zu sichern.

1. Grundsätzliches Engagement

Die Verkehrsunternehmen zeigen ein starkes Engagement zur Verbesserung ihrer Dienstleistungen. Trotz kleinerer Rückgänge in einigen Kategorien gibt es insgesamt ein Bewusstsein für die Bedürfnisse der Fahrgäste.

2. Stabile Bereiche

Einige Kategorien, wie z.B. Zuverlässigkeit und Fahrplanangebot, weisen eine relativ stabile Zufriedenheit auf. Dies zeigt, dass die Unternehmen in diesen Bereichen eine solide Basis geschaffen haben, auf der sie weiter aufbauen können.

3. Positive Entwicklungen

Es gibt auch Bereiche, in denen die Zufriedenheit gestiegen oder stabil geblieben ist. Dies deutet darauf hin, dass bestimmte Maßnahmen, die ergriffen wurden, um die Fahrgastzufriedenheit zu erhöhen, positive Auswirkungen hatten.

4. Engagement für Sauberkeit und Sicherheit

Die Verkehrsbetriebe achten verstärkt auf Sauberkeit und Sicherheit, was in den Bewertungen reflektiert wird. Verbesserungen in diesen Bereichen können das Fahrgastvertrauen weiter stärken.

5. Kommunikations- und Informationsangebote

Die Zufriedenheit mit den Informationsangeboten in den Fahrzeugen und an den Haltestellen zeigt, dass viele Unternehmen sich bemühen, die Kommunikation mit den Fahrgästen zu verbessern. Dies ist ein wichtiger Schritt, um das Gesamterlebnis der Fahrgäste zu optimieren.

6. Raumklima

Eine Herausforderung zeigt sich beim Thema Raumklima, das von unseren Fahrgästen kritischer bewertet wurde. Dies ist primär auf den technologischen Wandel unserer Flotten zurückzuführen. Um fossile Rohstoffe einzusparen und strengste Abgaswerte einzuhalten, setzen wir verstärkt auf moderne, elektrisch betriebene Klimasysteme. Diese ökologisch notwendige Umstellung der Heiz- und Kühltechnik führt zu einem veränderten Empfinden des Innenraumklimas, ist jedoch ein wesentlicher Bestandteil unserer Nachhaltigkeitsstrategie.

Insgesamt spiegeln die Ergebnisse der Fahrgastbefragung das Engagement der Verkehrsunternehmen wider, kontinuierlich an der Verbesserung ihrer Dienstleistungen zu arbeiten. Die positiven Aspekte in verschiedenen Kategorien bieten eine solide Grundlage, um die Zufriedenheit der Fahrgäste weiter zu steigern. Mit gezielten Maßnahmen können die Unternehmen ihre Stärken ausbauen und auf die Wünsche der Fahrgäste noch besser eingehen.

Impressum

Wenn innerhalb des Qualitäts- und Nachhaltigkeitsberichts Bezeichnungen für Berufe, Gruppen oder Personen verwendet werden, wird im Interesse einer besseren und leichteren Lesbarkeit nicht in geschlechterspezifische Personenbezeichnungen differenziert. Sämtliche Personenbezeichnungen gelten gleichermaßen für alle Geschlechter.

© Sämtliche Urheber- und Nutzungsrechte an den veröffentlichten Bildern und Texten verbleiben ausschließlich bei den jeweiligen Herausgebern. Eine Weiterverwendung oder Vervielfältigung ist nur mit deren ausdrücklicher Zustimmung zulässig.

Herausgeber:

**Barnimer Busgesellschaft mbH
Cottbusverkehr GmbH**
Havelbus Verkehrsgesellschaft mbH
Stadtverkehrsgesellschaft mbH Frankfurt (Oder)
Uckermärkische Verkehrsgesellschaft mbH
Verkehrsbetriebe Brandenburg an der Havel GmbH
VerkehrsManagement Elbe-Elster GmbH