

# Informationen zum Geschäftsjahr 2005

Information on the 2005 business year

DER ZUKUNFT ENTGEGEN



VAG  
Verkehrs-Aktiengesellschaft Nürnberg  
Südliche Fürther Straße 5  
90429 Nürnberg  
Telefon 0911 283-0  
Telefax 0911 283-4800  
vag@vag.de  
www.vag.de

**VAG** Überlegen bewegen.

**VAG** Überlegen bewegen.

## AKTIVITÄT IST DER SCHLÜSSEL ZUM ERFOLG



Liebe Leserinnen und Leser,

das Jahr 2005 bei der VAG kann man mit den Worten „alles bleibt anders“ beschreiben. Die sich abzeichnende Liberalisierung des öffentlichen Personenverkehrsmarktes hat die VAG zu einer Umstrukturierung des Unternehmens veranlasst und verlangt von den Mitarbeitern ein Umdenken. Wir haben neu organisierte Geschäftsbereiche geschaffen und die Fahrdienstgesellschaften Bus und Anfang 2006 auch Schiene ausgegründet. Um die Mitarbeiter in dieser Situation zu unterstützen, haben wir die Neuerungen mit einem Veränderungsmanagement begleitet. Angefangen von den Führungskräften bis zu den Kolleginnen und Kollegen an der Basis haben sich alle in Workshops, bei Vorträgen und in Gesprächsrunden mit der neuen Situation vertraut machen können. Noch ist die Arbeit unseres internen Veränderungsmanagements nicht abgeschlossen, doch sie trägt erste Früchte.

Trotz aller Neuerungen ist die VAG ein Unternehmen mit viel Tradition. So konnte unser Historisches Straßenbahndepot St. Peter, das wir – unterstützt von den Freunden der Nürnberg-Fürther Straßenbahn e.V. – als Museum für die 125-jährige Geschichte des Nürnberger Nahverkehrs betreiben, 20. Geburtstag feiern. Und unsere Straßenbahnerkapelle, die einst als soziale Initiative von schichtarbeitenden VAGlern ins Leben gerufen wurde, konnte im letzten Jahr auf ihr 80-jähriges Bestehen zurückblicken.

Bei uns hat Innovation Tradition: Nicht nur, dass wir auf eine lange Geschichte im Schienenverkehr zurückblicken, die geprägt ist von Neuerungen wie z. B. dem weltweit ersten serienmäßigen Einsatz von U-Bahn-Wagen mit Drehstromantrieb Anfang der 80er Jahre, wir testeten auch schon seit Jahrzehnten zusammen mit Herstellern alternative Antriebssysteme für Busse. So konnten wir dazu beitragen, dass der Erdgasantrieb Serienreife erlangte. Aktuell stehen wir vor einer besonderen Herausforderung: Als erster Verkehrsbetrieb in Deutschland führen wir eine vollautomatische U-Bahn in Nürnberg ein und als einziger Betrieb weltweit werden wir von konventionellem auf automatischen Betrieb unter rollendem Rad umstellen. Was für eine Herausforderung dieses Vorhaben darstellt, wissen wir seit März 2006, als uns der Generalunternehmer für die automatische U-Bahn Siemens Transportation Systems mitgeteilt hat, dass er wesentlich mehr Zeit als bisher veranschlagt für die Inbetriebnahme des Systems benötigt. Derzeit stellen wir den uns aufgrund der Terminverschiebung entstandenen Schaden fest und prüfen sinnvolle Ersatzlösungen für unsere Fahrgäste. Die Gründe, die für eine Einführung eines automatischen Systems in Nürnberg sprachen, bestehen jedoch unverändert fort und wir sind zuversichtlich, dass wir ein sicheres und stabiles System gemeinsam mit Siemens realisieren werden.

Die VAG engagiert sich bei vielen Projekten wie NürnbergMOBIL oder ORINOKO, die darauf ausgelegt sind, die Mobilität der Bürger und Gäste der Stadt Nürnberg zu verbessern. Wir legen Wert auf die Qualität unseres Dienstleistungsangebotes – sei es, was die Ausbildung unserer Mitarbeiter, als auch was die Instandhaltung und Pflege unserer Fahrzeuge und Anlagen angeht. Unsere Kunden danken uns dieses Engagement. Die Ergebnisse unserer Marktforschung zeigen, dass unsere Kunden unser Angebot durchaus zu schätzen wissen. Das ist für uns und alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter die beste Motivation und gleichzeitig Herausforderung, weiterhin – auch unter schwierigeren Umständen – stets das Beste zu geben, gemäß dem Motto unseres Geschäftsberichts „der Zukunft entgegen“.



Dirk Fieml, Herbert Dombrowsky, Dr. Rainer Müller

Dear Readers,

One could describe the year 2005 of VAG with the words: "everything stays different". The approaching liberalisation of the public transport market has prompted the VAG to restructure the company, and demanded a rethink by employees. However, we have a long tradition of innovation. Not only can we look back on a long history of railway transportation that has been moulded by innovation, we also currently face a very special challenge. We will be the first transport company in Germany to introduce a fully automatic underground railway system, and the only company in the world to switch from conventional to automatic operation without disruption. We know how huge this challenge is since March 2006 when the main contractor for the automatic underground railway, Siemens Transportation Systems, informed us that more time than originally planned would be needed to commission the system. However, we are confident that, together with Siemens, we will be able to provide a safe and stable system.

We are aware of the importance of our range of services – whether concerning employee training or service and maintenance of our vehicles and equipment. The results of our market surveys show that our customers value our services and appreciate our efforts. This evaluation serves as an excellent motivation for all of us here at VAG. At the same time, it presents a challenge to continue giving our best, even under more difficult circumstances – in keeping with the motto of our business report, "Meeting the Future".

Ihr VAG-Vorstand  
Your VAG executive board

Herbert Dombrowsky  
(Vorstandsvorsitzender)  
(Executive chairman)

Dirk Fieml  
(Kaufmännischer Vorstand)  
(Commercial Director)

Dr. Rainer Müller  
(Technischer Vorstand)  
(Technical Director)



**DAS LEBEN KENNT** KEINEN STILLSTAND

## DIE THEMEN

Mit neuer Struktur in den Wettbewerb	6	Entering the competition with a new structure	7
Veränderungen als Chance begreifen	6	Seeing change as an opportunity	7
Beteiligung am ORINOKO	6	Participation in ORINOKO	7
Auf in den Süden	8	Going south	8
Verstärkung für NürnbergMOBIL	8	Backing for NürnbergMOBIL	8
Direkte Ansprache bisheriger und potenzieller Kunden	8	Addressing existing and potential customers directly	8
Qualität kommt an	10	Quality wins	11
Neuer Auftritt im Netz	11	New website	11
VAGmobil – Kundeninformation aus erster Hand	12	VAGmobil – First-hand customer information	13
»Überlegen bewegen« – Eine Kampagne zeigt Wirkung	12	“Überlegen bewegen” – A campaign has an impact	13
Modernisierung des Unternehmensdesigns	12	Modernisation of the company’s design	13
Jubiläumsfeier für das Historische Straßenbahndepot	12	Anniversary celebration of the historical tram depot	13
Umweltschonende Antriebssysteme für Busse im harten Praxistest	14	Environmentally-friendly bus engines in rigorous on-road testing	15
Niederflur im WM-Look	14	Low-floor buses in World Cup look	15
Weltweites Interesse an RUBIN	14	Worldwide interest in RUBIN	15
Leistungsfähiges Schienennetz	16	Efficient railway system	16
Probefahrt der neuen Straßenbahn-Generation	16	Test run for the new tram generation	16
Neue Leitstelle für den ÖPNV	19	New operations control centre	19
Grünes Licht für den Nahverkehr	19	Green light for local transportation	19
Langzeitarbeitslose als Fahrgastbetreuer	21	Long-term jobless as passenger attendants	21
Coolrider verändern das Klima	21	Coolriders change the climate	21
80 Jahre Straßenbahnerkapelle	21	80th anniversary of the Tram Workers’ Wind Band	21
Ein Christkind am Steuer	21	Nuremberg’s “Christkind” at the wheel	21

## Mit neuer Struktur in den Wettbewerb

Die VAG fit machen für die Liberalisierung des öffentlichen Personennahverkehrsmarktes ist das Ziel der neuen Unternehmensstruktur und -kultur. Die VAG will im Wettbewerb nicht nur das führende Verkehrsunternehmen in der Region bleiben, sondern auch in Zukunft außerhalb der Stadt Nürnberg agieren, offen für Beteiligungen und Kooperationen sein und in neuen Geschäftsfeldern wachsen. Nur eine wettbewerbsfähige VAG ist in der Lage, auch sichere Arbeitsplätze zu bieten. Ehrgeizige Ziele, die eine Umstrukturierung des gesamten Unternehmens zwingend notwendig machen. Das Kernteam Neuorganisation hat seit 1. April 2004 ganze Arbeit geleistet. So sind seit 1. Juli 2005 neue Organisationsstrukturen, neue Gesellschaften und eine neue Zielkultur, der so genannte Unternehmensfahrplan, feste Bestandteile des VAG-Alltags.

Die VAG besteht heute aus einer Holding mit sieben Geschäftsbereichen, vier Tochterunternehmen und weiteren Beteiligungen. In der VAG-Holding befinden sich die Geschäftsbereiche Fahrausweismanagement, Planung und Kundenangelegenheiten, Steuerung Betrieb, Fahrpersonal und Service, Fahrweg, Werkstatt Bus und Werkstatt Schienenfahrzeuge. Die Betriebe Bus Nürnberg GmbH, Stadtbus Fürth GmbH und Stadtbus Erlangen GmbH sind in Form von 100-prozentigen Fahrdiensttöchtern ausgegründet. Sie sind für den gesamten Busbetrieb in den jeweiligen Städten verantwortlich und sollen wie mittelständisch organisierte Verkehrsunternehmen am Markt agieren. Eine Betriebsgesellschaft Schienenverkehr Nürnberg mbH ist Anfang 2006 nach ähnlichem Muster als 100-prozentiges Tochterunternehmen gegründet worden.

## Veränderung als Chance begreifen

Die VAG muss sich umstrukturieren, um sich im Wettbewerb besser positionieren zu können. Was jahrzehntelang selbstverständlich war, muss hinterfragt werden und gegebenenfalls Neuem weichen. Da Veränderungen mit Unsicherheiten über die Zukunft verbunden sind, werden die Chancen, die in ihnen stecken, oft gar nicht wahrgenommen.

Genau an diesem Punkt setzt das Veränderungsmanagement im Unternehmen an. Ein Projektteam ging an die Arbeit mit dem Ziel, die Mitarbeiter während der Neuorientierung zu begleiten. Jedem Einzelnen soll es leichter fallen, Änderungen zu akzeptieren, zu leben und ihnen positiv zu begegnen. Kein leichtes Unterfangen, sondern ein mühsamer Prozess für alle Beteiligten: Vorstand, Führungskräfte und Mitarbeiter. Dazu braucht es Kommunikation auf allen Ebenen. Informationen müssen geliefert, aber auch eingefordert werden. Nur dann kommt ein Prozess in Gang, in dem die Mitarbeiter spüren, dass es auf jeden ankommt und jeder Verantwortung für das Ganze hat.

Das zentrale Veränderungsmanagement hat einen Unternehmensfahrplan erarbeitet, der im Juni zwischen Vorständen, oberen Führungskräften und Betriebsrat abgestimmt wurde. Der neue Unternehmensfahrplan ist ein Leitbild, das Visionen, Ziele, Werte und Kompetenzen beschreibt. Die Vision ist klar: Die VAG ist und bleibt der führende Mobilitätsdienstleister in der Region. Die Ziele führen aus, was die VAG langfristig erreichen will. Hierzu zählt die Steigerung der Erträge ebenso wie ein Servicelevel, der sich an den Erwartungen der Fahrgäste ausrichtet. Werte und Kernkompetenzen sind neben der fachlichen Qualifikation wichtige Einstellungen und Verhaltensweisen, die nötig sind, um in der Zukunft bestehen und wertschätzend miteinander arbeiten zu können. Jeder Mitarbeiter sollte z. B. Veränderungen begrüßen, wertvolle Traditionen bewahren und unternehmerisch handeln.

Um ein solches Leitbild mit Leben zu füllen, diskutierten auf mehreren Veranstaltungen in den Betriebshöfen, in der Kantine und in der U-Bahn-Werkstatt Mitarbeiter mit Vorstand und Führungskräften. Workshops der Führungskräfte schlossen sich zum Jahresende an.

Die Neuausrichtung zeigt bereits erste Wirkung. So haben einige Abteilungen flexiblere Dienstplangestaltungen eingerichtet, die Gesprächskultur ist offener geworden, Mitarbeiter zeigen mehr Eigenverantwortung bei der Lösungssuche und Geschäftsführer sowie Vorstände sind öfter vor Ort. All das zeigt, dass das Veränderungsmanagement der VAG auf einem guten Weg ist und die Mitarbeiter eine neue Unternehmenskultur schaffen wollen.

## Beteiligung an ORINOKO

Orinoko ist nicht nur ein über 2.000 Kilometer langer Strom im nördlichen Südamerika, sondern auch der Name für ein Forschungsprojekt, an dem die VAG beteiligt ist. ORINOKO steht dabei für „Operative Regionale Integrierte und Optimierte Korridorsteuerung“. Projektträger ist das Bundesministerium für Bildung und Forschung. Die Projektkoordination hat die Stadt Nürnberg inne.

Ziel des Forschungsprojektes ist es, den innerstädtischen Verkehrsfluss in Nürnberg zu steigern und eine messbare Verkürzung der mittleren Reisezeit gerade im Berufs- und Ereignisverkehr zu erreichen. Dazu muss die Verkehrslage in der Stadt detailliert erfasst und die Steuerungen der Lichtsignale sowie der Verkehrsleitbeschilderung verbessert werden. Im Kern geht es also um die Entwicklung neuer Verkehrsdetektoren, kostengünstiger Datenübertragungsmöglichkeiten und vernetzter, optimierter Lichtsignalsteuerungen. Weitere Projektziele sind die Datenanalyse und -integration sowie Verkehrslenkung durch Information.

Neben der VAG beteiligen sich u. a. das Deutsche Zentrum für Luft- und Raumfahrt in Berlin, das Fraunhofer-Institut in Dresden, die Siemens AG und die Taxizentrale Nürnberg an dem vom Bundesministerium für Bildung und Forschung im Rahmen der Initiative „Verkehrsmanagement 2010“ geförderten Projekt.

Die VAG stellt dem Projekt ihre aktuellen Daten zur Verkehrslageerfassung aus dem rechnergesteuerten Betriebsleitsystem über standardisierte Schnittstellen zur Verfügung. Zusammen mit den Reisezeitdaten der Taxis in Nürnberg und den Daten des „Dynamischen Verkehrsleitsystems Messe/Stadion/ARENA“ mit seiner europaweit einmaligen Infrastruktur ergibt sich ein exaktes Bild der Verkehrslage in Nürnberg. Dies ist die Grundvoraussetzung für die aktive Steuerung des Verkehrs, z. B. durch Lichtsignalanlagen.

Die Ergebnisse des Forschungsprojektes stehen der VAG direkt zur Verfügung, um beispielsweise langfristig den Bedarf von Sonderverkehren planen oder die Kunden bei Störungen besser informieren zu können. Damit ist ORINOKO ein Beitrag zur Qualitätssicherung im ÖPNV.



VERÄNDERUNG  
ALS CHANCE

## Entering the competition with a new structure

With the liberalisation of the public transport market, The VAG intends to remain the leading public transport supplier in the region. This constitutes a very ambitious target and will necessitate restructuring the entire company. Since the 1st July 2005, new organisational structures, new companies and a new target culture – the “Company Timetable” - have become integral parts of everyday VAG life. The VAG currently consists of a holding with seven business areas, four subsidiaries and additional major shareholdings. The Bus Nuremberg Ltd., Stadtbus Fürth Ltd. and Stadtbus Erlangen Ltd. concerns have been hived off in the form of 100 percent transport subsidiaries. These are responsible for all bus services in the individual towns and are to operate in the market as small transport businesses. Similarly, the Schienenverkehr Nürnberg GmbH (Nuremberg Railway Transportation Ltd.) operating Company was hived off in the beginning of 2006 in the form of a 100 percent subsidiary.

## Seeing change as an opportunity

New structures are just a part of the changes that must take place at VAG. However, as changes come hand in hand with uncertainty about the future, the opportunities they present often remain undiscovered. The company's change management intends to help employees face, accept and live with changes in a positive manner. This will not be easy; indeed, it will be a toilsome endeavour for all concerned. The board of directors, senior management and employees.

The company timetable, which was coordinated between the board of directors, senior management and the works committee in June, is a mission statement that outlines visions, targets, values and competencies. This reorientation is already having an impact. Conversation has become more open, employees are demonstrating more personal responsibility when it comes to solving problems, and both managers and directors are present more frequently.

## Participation in ORINOKO

VAG is taking part in the national research project ORINOKO (Operative Regionale Integrierte und Optimierte Korridorsteuerung = operative regional integrated and optimised corridor control). The objective of this research project is to improve the flow of inner-city traffic in Nuremberg and to shorten the average time needed to complete a journey during rush hour and at times when major events are taking place. The results of this project, which was sponsored by the Federal Ministry for Education and Research, have been made readily available to the VAG, so that, for example, special transport requirements can be arranged in time, and customers can be more reliably informed about disruptions.

## Auf in den Süden

Die Nürnberger Südstadt ist als industrielles Herz Nürnbergs seit Jahrzehnten einem tiefgreifenden Strukturwandel ausgesetzt. Mit Mitteln der EU-Ziel-2-Förderung und des Bund-Länder-Programms „Soziale Stadt“ will die Stadt Nürnberg der Region neue Zukunftschancen eröffnen. „Auf in den Süden“ heißt daher alljährlich ein buntes, vielfältiges Programm, das Lust auf einen Abstecher in den Stadtteil voller Widersprüche macht. 2005 lautete das Sonderthema „Energieeffizienz im Verkehr und im Haushalt“, da war die VAG selbstverständlich mit dabei.

Auf dem neu gestalteten Aufseßplatz informierte die VAG über Tests von diversen alternativen Busantriebssystemen und gab Tipps rund um den öffentlichen Personennahverkehr in Nürnberg. Besucher konnten sich im Straßenbahn-Betriebshofs an der Heinrich-Alfes-Straße informieren, wie dort ökologische Aspekte beim Bau vorbildlich berücksichtigt wurden und was alles benötigt wird, um den Straßenbahnbetrieb in einer Großstadt täglich sicherzustellen. Historisch Interessierte konnten in Oldtimer-Straßenbahnen zum Betriebshof fahren und sich die geschichtlichen Hintergründe der Namen der Haltestellen erklären lassen.

## Verstärkung für NürnbergMOBIL

NürnbergMOBIL berät Gäste der Stadt und Einheimische schnell und unkompliziert in allen Verkehrs- und Tourismusfragen. Im Hauptbahnhof, am Flughafen und bei der Nürnberg Info im Kopfbau des Künstlerhauses oder über die Internetadresse [www.nuernbergmobil.de](http://www.nuernbergmobil.de) wird jeder Interessierte umfassend aus einer Hand beraten, welches Verkehrsmittel für ihn in welcher Situation die optimale Wahl ist.

NürnbergMOBIL wurde im Herbst 2002 als Gemeinschaftsprojekt gegründet von: Stadt Nürnberg, Deutsche Bahn AG, Flughafen Nürnberg GmbH, NürnbergMesse GmbH, Verkehrsverein Nürnberg, Center for Transportation & Logistics neuer Adler e.V. und der VAG. Jetzt schlossen sich dem erfolgreichen Projekt der Verkehrsverbund Großraum Nürnberg (VGN), die Taxi-Zentrale Nürnberg eG, der ADAC Nordbayern und der ADFC (Allgemeine Deutsche Fahrradclub) Nürnberg an.

## Direkte Ansprache bisheriger und potenzieller Kunden

Um neue Kunden zu gewinnen und bestehende zu binden, setzt die VAG seit 1996 auf maßgeschneiderte Direktmarketingaktionen in verschiedenen Stadtteilen. Dabei geht es darum, eine unvollständige oder gar negative Wahrnehmung des ÖPNV zu korrigieren und Informationsdefizite über die Angebote zu beheben. In 18 solcher Projekte, mit der Bezeichnung „Individualisiertes Marketing“, hat die VAG bis Ende 2005 insgesamt 420.000 Zielpersonen direkt angesprochen.

Das Muster der Aktion ist immer gleich: Zunächst erhalten die Haushalte ein Informationsschreiben, in dem die Aktion vorgestellt wird. Dann werden sie angerufen oder angeschrieben und nach ihren Fahrgewohnheiten und ihrem Bedarf an Information befragt. Die interessierten Bürger erhalten anschließend ein nach ihren Wünschen zusammengestelltes Info-Paket kostenfrei und unverbindlich ins Haus. Potenzielle Neukunden bekommen im Rahmen von Hausbesuchen Schnuppertickets persönlich überreicht. Zum Fahrplanwechsel im Dezember 2005 erhielten alle Teilnehmer aus dem Jahr eine aktuelle Neuauflage des Linienfahrplans für ihr Wohngebiet und ein Kalenderkärtchen der VAG mit den wichtigsten Kundenadressen.

2005 liefen IndiMark-Projekte in den Bezirken Westfriedhof, Schniegling, Wetzendorf, Erlenstegen, St. Jobst, Wöhrd, Glockenhof, Bleiweiß, Nibelungenviertel, Höfen, Leyh, Gaismannshof und in der Innenstadt. Bei vergangenen Direktmarketingaktionen konnte die Anzahl der Fahrten mit dem ÖPNV in den beworbenen Gebieten stets merklich gesteigert werden, im Schnitt um 33 Fahrten pro Person und Jahr. Jeder in diese Aktionen investierte Euro kam dreifach als Mehrerlös wieder zurück.

Neben den stadtteilbezogenen Aktionen legt die VAG seit 2001 zudem ihr Augenmerk auf alle Personen, die neu nach Nürnberg ziehen oder ihren Wohnsitz innerhalb des Stadtgebiets wechseln. Alle Umzügler-Haushalte erhalten die Broschüre „Jetzt starten“. Über eine Antwortkarte können sie weitere Informationen und ein TagesTicketPlus anfordern. 2005 wurden rund 25.000 Haushalte auf diese Weise direkt angesprochen. Auch hier belegen hohe Rücklaufaktionen und positive Resonanzen den Erfolg der Aktion.

## Going south

Nuremberg's so-called "Südstadt", the industrial heartland in the southernmost part of the city, has been facing a radical structural change for decades. Aided by funding from the EU and the federal/state organised "Social City" programme, Nuremberg is aiming to provide the region with new opportunities for the future. "Go South" is the name of this annual, colourful event, which aims to encourage people to take a trip into this delphic part of the city. The special theme in 2005 was "Energy efficiency in transport and the home". Within the framework of this project, the VAG provided information about tests on various, alternative bus operating systems, gave tips regarding Nuremberg's public transport and took people behind the scenes of its tram depot in Heinrich-Alfes-Straße.

## Backing for NürnbergMOBIL

Since 2002, NürnbergMOBIL has been advising locals and visitors on all questions of transport and tourism, quickly and simply. From one single source, people can get information about the best type of transport for each individual situation. Now Nuremberg's transport network (VGN), taxi service (Taxi Zentrale Nürnberg eG.), the northern Bavarian Automobile Association (ADAC Nordbayern) and the German Cycling Club (ADFC) have joined this successful project.

## Addressing existing and potential customers directly

By means of a customised, direct marketing campaign in various parts of the city, the VAG hopes to improve public transport's imperfect, in some cases negative, image and banish completely the information deficit concerning its services. By the end of 2005, the VAG had addressed a total of 420,000 people within the context of its 18 "Individualised Marketing" projects. To begin with, households were surveyed on their travelling habits. Interested parties were given info packages customised to their requirements. Prospective customers were handed free trial tickets during visits to their homes.

Apart from these district events, since 2001 VAG has also been casting an eye upon any new arrivals in Nuremberg, as well as upon any people who have moved house but have remained in the area. As with the "Individualised Marketing" campaign, strong participation and positive feedback have confirmed the success of this campaign.





## Qualität kommt an

Die Nutzung von Bus, Straßen- und U-Bahn liegt bei den Nürnbergern im Trend. Rund jeden fünften Weg legen sie bereits mit öffentlichen Verkehrsmitteln zurück. Bei Fahrten in die Altstadt bzw. Fahrten mit Ausgangspunkt Altstadt fährt sogar schon jeder Zweite „öffentlich“. Die größte Bedeutung hat der ÖPNV jedoch bei Einkaufsfahrten in die Innenstadt. Knapp zwei Drittel aller Wege werden hier mit Bussen und Bahnen zurückgelegt. Dabei beurteilen 92 Prozent der Kunden die VAG positiv. Diese Zufriedenheit hat sich in den letzten zehn Jahren ständig verbessert. Die Erwartungen sind jedoch hoch, dass das bestehende Niveau gehalten oder gar noch verbessert wird.

Wichtige Erkenntnisse zur Sicherung der Qualität erhält die VAG aus Befragungen, mit denen sie jährlich den Grad der Kundenzufriedenheit misst. Mittels stichprobenartiger Beobachtungen werden nahezu alle Aspekte des Dienstleistungsspektrums im Hinblick auf ihren Erfüllungsgrad überprüft. Direkte Messungen und Betriebsstatistiken liefern Fakten über die tatsächlich erbrachten Leistungen. So hat sich z. B. gezeigt, dass nur in zehn Prozent aller Fälle die Betriebsleistung der VAG verbessert werden muss. In 90 Prozent aller Fälle macht die VAG bereits mehr als der Kunde erwartet.

Einen wichtigen Faktor bei der Qualitätssicherung stellen die Mitarbeiter dar. Fahrerinnen und Fahrer von U-Bahn, Bus und Straßenbahn müssen nicht nur den sicheren und pünktlichen Fahrbetrieb gewährleisten, sie sind vor allem

auch Dienstleister. Um ihr Wissen zu erhalten und zu erneuern, sind regelmäßige Weiterbildungen unentbehrlich. Bereits 1998 hat die VAG daher ihre Aus- und Weiterbildung reformiert und auf die künftigen Anforderungen der EU-Normen ausgerichtet. Bis 2009 müssen alle Mitarbeiter des Fahr- und Aufsichtsdienstes die geforderten Qualifikationen erworben haben. Dies erreichen sie durch technische Aus- und Weiterbildungen, Verhaltensschulungen und Dienstleistungsseminare. Die ÖPNV-Akademie, an der die VAG zu 50 Prozent beteiligt ist, führt diese Weiterbildungen durch.

Bereits im Jahr 2000 hat die VAG mit den Vorbereitungen zur Zertifizierung der Mitarbeiter im Fahr- und Aufsichtsdienst begonnen. Die gesamte Aus- und Weiterbildung wird seit 1998 auf diese neuen Anforderungen ausgerichtet. Dazu wurde zunächst eine Bestandsaufnahme bei den Mitarbeitern durchgeführt. Bereits in 2005 wurde ein erster Testlauf der Zertifizierung durchgeführt. Dabei hatten die Mitarbeiter Gelegenheit, ihren aktuellen Stand zu erfahren. Sie haben nun noch ein Jahr Zeit, Defizite abzubauen, vorhandene Lücken zu schließen, aber auch um Stärken weiter auszubauen. 2006 erfolgt die Zertifizierung, 2009 die Rezertifizierung.

Auch für die Professionalisierung der Berufe im ÖPNV setzt sich die VAG ein. Um vor allem jungen Leuten den Einstieg zu erleichtern, hat sie zusammen mit dem Verband Deutscher Verkehrsunternehmen (VDV) die Weiterbildungen für Verkehrsmeister (VDV) und Verkehrsfachwirt (IHK) sowie den Ausbildungsberuf Fachkraft im Fahrbetrieb entwickelt.

Wenn die Fahrgäste letztlich gerne und vor allem häufig mit den Bussen und Bahnen der VAG fahren, rechnet sich diese Investition in die Mitarbeiter und damit in die Dienstleistungsqualität und schließlich in die Zukunft des Unternehmens.

## Neuer Auftritt im Netz

Nach sechs Jahren hat die VAG ihren Internetauftritt entscheidend modernisiert. Die Nutzung der besonders häufig angeklickten Seiten wurde dabei erheblich erleichtert, zusätzlich wurden ganz neue Nutzungsmöglichkeiten geschaffen.

Die sehr oft genutzte individuelle Fahrplanauskunft bleibt auf der neuen Homepage immer im Blick, egal welche Rubriken durchforstet werden. Gleich darunter befindet sich der Zugang zum Online-Ticket-Shop für die Bestellung von Fahrausweisen, Freizeitbüchern und Geschenken bequem von zu Hause aus. Wichtige Hinweise zu Fahrplanänderungen können ohne Umweg über die Menüs direkt von der Homepage mit einem Klick abgerufen werden. Informationen für bestimmte Zielgruppen, z. B. Abo-Kunden oder mobilitäts-eingeschränkte Menschen, finden sich nun in der Rubrik „Mobilität für alle“.

Konnte [www.vag.de](http://www.vag.de) zuvor maximal 23.500 Besuche pro Monat verzeichnen, steigt die Zahl der Besuche seit der Verjüngungskur des Internetauftritts stetig und hat inzwischen 78.000 erreicht.

## Quality wins

Bus, tram and underground railway travel is becoming increasingly popular among the people of Nuremberg. Approximately every fifth journey is being made using public transport. Furthermore, every second journey to or from the medieval city center is by public transport. In this context, 92 percent of customers rate the VAG positively. This customer satisfaction has steadily increased over the last ten years. Annual customer satisfaction surveys help the VAG gain valuable knowledge necessary for maintaining the high quality of its services. Random monitoring is used to ensure all aspects of the service spectrum fulfil expectations. Direct evaluations and operational statistics supply the details of actual services supplied. This has shown, for example, that the VAG's operating performance is in need of improvement in only ten percent of all cases. In fact, the VAG actually exceeded customer expectations 90 percent of the time.

In the context of quality assurance, VAG pays particular attention to the training and professional development of its employees. Certification of drivers and supervisors is planned for 2006. Drivers and supervisors are currently being tested on their present standard of knowledge, and have been receiving preparatory training for this purpose. The VAG is also championing the professionalisation of public transport jobs. Together with the association of German transport companies (VDV), the VAG has developed professional training for transport masters (VDV) and transport economists (IHK), as well as trained transport specialists.

## New website

The VAG has modernised its six year-old website. In the process, the use of the pages with the most hits has been simplified (such as individual timetable information or the online ticket shop). Entirely new usages have been added. Whereas previously only registered a maximum of 23,500 visitors per month, numbers have steadily increased to the current 78,000 since rejuvenation.

**WIR WACHSEN**  
AN DER HERAUSFORDERUNG

## VAGmobil - Kundeninformation aus erster Hand

Einen festen Platz bei der direkten Kundenansprache hat sich die Zeitschrift *VAGmobil* erobert. Erstmals wurde sie im Jahr 2002 mit zwei Ausgaben aufgelegt. Seit 2005 erscheint sie viermal im Jahr, bei Bedarf auch mit Sonderausgaben.

*VAGmobil* – der Name ist Programm. Alles dreht sich um Busse und Bahnen. Aktuelle Informationen rund um die Dienstleistungen der VAG, interessante Hintergründe und Freizeittipps bestimmen die Inhalte der Zeitschrift. Sie will den Kunden das Angebot näher bringen, Entscheidungen transparent machen und viele praktische Tipps geben. Die *VAGmobil* zeigt, wer und was alles daran arbeitet, dass sich die Räder der Busse und Bahnen der VAG immer noch ein bisschen besser drehen.

Die *VAGmobil* erscheint in einer Auflage von 60.000 Stück, ist kostenlos und wird vom Team der VAG-Serviceleistungen direkt an die Frau oder den Mann gebracht. Darüber hinaus ist sie im VAG-KundenCenter und selbstverständlich in Bussen und Bahnen erhältlich.

## „Überlegen bewegen“ – Eine Kampagne zeigt Wirkung

Ende 2004 startete die VAG unter dem Motto „Überlegen bewegen“ eine Mobilitätskampagne. Ziel war es, in den kommenden drei Jahren noch mehr Menschen dazu zu bewegen, ihr Auto stehen zu lassen und auf Bus, Straßenbahn und U-Bahn umzusteigen. Ob Manager, Hausfrau, Arbeiter, Schüler und Rentner – jeder sollte mit einer stärkeren Emotionalisierung des Themas öffentlicher Nahverkehr angesprochen werden. Es sollte dabei klar werden, welchen entscheidenden Beitrag Busse und Bahnen zur urbanen Lebensqualität einer Großstadt leisten.

Die Motive auf Großplakaten und CityLight-Postern erzählen Geschichten von Menschen, die unterwegs mit dem ÖPNV „Bewegendes“ erleben. „Lieber VAG“ zeigt z. B. die Vorteile gegenüber dem Auto auf. Sympathische Menschen zeigen das V(ictory)-Zeichen, sie haben sich bereits für die VAG entschieden. „Fahren und Leben“ visualisiert dagegen die Freiheit, während der Fahrt Dinge wie Entspannen, Schlafen, Lesen oder Träumen zu tun, die man beim Autofahren unterlassen sollte.

Erste statistische Messungen deuten auf einen Erfolg der Kampagne hin. So stieg der allgemeine Bekanntheitsgrad der VAG deutlich, aus der Erinnerung heraus erreichten die Kampagnenmotive hohe Werte für Attraktivität, Glaubwürdigkeit und Originalität. Auch die Imageveränderung der VAG war bereits ein Jahr nach dem Start der Kampagne deutlich messbar. Insbesondere die Wahrnehmung der VAG als sympathisch-kundenorientierten Anbieter hat zugenommen.

Das zentrale Marketingziel der VAG ist es, sich in den Köpfen der Menschen als wichtigsten Anbieter für Mobilität in Nürnberg zu verankern. So veranstaltete die VAG auf der Insel Schütt erstmals ein Sommerfest mit attraktiven Angeboten für jedes Alter. Trotz Badewetter strömten rund 15.000 Besucher zu der Veranstaltung.

Alle Jahres-Abonnenten waren über die neue Abo-Kunden-Info eigens dazu eingeladen worden. Dieses vierseitige informative, unterhaltsame Printmedium richtet sich an die Stammkunden der VAG. In jeder der drei Ausgaben pro Jahr werden unterschiedliche Zusatznutzen eines VAG-Abos vorgestellt. So kommen Abo-Kunden in den Genuss von Musikveranstaltungen im Historischen Straßenbahndepot, von Preisnachlässen bei kulturellen Events oder von der Möglichkeit, die neuen U3-Bahnhöfe vorab zu besichtigen.

## Modernisierung des Unternehmensdesigns

Mit einem modernisierten Erscheinungsbild soll die Marke VAG noch stärker auf dem Markt positioniert werden. Das neu entwickelte Corporate Design soll das Unternehmen sympathisch und unverwechselbar machen und ein positives Image herstellen.

Das Firmenzeichen, das Logo, besteht aus dem Schriftzug in schwarz und einem dynamischen roten Balken. Es ist das „Gesicht“ des Unternehmens. Bei Plakaten, Broschüren und Anzeigen steht im roten Balken der Slogan „Überlegen bewegen“. Mit diesem Wahlspruch wird die Überlegenheit der öffentlichen Verkehrsmittel gegenüber dem Auto zum Ausdruck gebracht. Der Slogan ist aber auch eine Aufforderung, über das optimale Verkehrsmittel für die jeweiligen Wege nachzudenken.

Zusammen mit dem genau definierten Schrifttyp für Briefe, Vermerke, Vorträge und Werbemittel ergibt sich ein einheitliches visuelles Erscheinungsbild der VAG - wichtig für den unmittelbaren Wiedererkennungseffekt und die direkte Ansprache des Kunden.

## Jubiläumsfeier für das Historische Straßenbahndepot

Seit über 20 Jahren ist das Historische Straßenbahndepot St. Peter ein fester Bestandteil der Nürnberger Museenlandschaft. Grund genug, das Jubiläum gebührend zu feiern. Bei freiem Eintritt bestaunten die vielen Besucher am ersten Juli-Wochenende nicht nur die Original-Pferdebahn von 1881, sondern nahmen an Führungen durch das Depot und damit durch die 125-jährige Geschichte der Nürnberg-Fürther Straßenbahn teil. Fahrten mit verschiedenen Oldtimern, eine Versteigerung von Straßenbahn- und Busutensilien und eine Depot-Rallye mit interessanten Gewinnen rundeten das bunte Programm ab. Für das leibliche Wohl der Jubiläumsgäste war im „Straßaboh-Café“ bestens gesorgt.

Bis 1974 war das Depot in Betrieb, danach diente die Werksanlage nur noch zum Abstellen von Reservefahrzeugen. Fünf Jahre später zog der Verein Freunde der Nürnberg-Fürther-Straßenbahn ein. Zusammen mit VAG-Mitarbeitern machten die Vereinsmitglieder das Werk wieder flott, sammelten den historischen Wagenpark zusammen und bereiteten die Straßenbahngeschichte museal auf. Am 16. Mai 1985 war es dann soweit: Das Historische Straßenbahndepot St. Peter öffnete erstmals seine Pforten für die Öffentlichkeit. Seitdem ist es eine kulturelle Dauereinrichtung in Nürnberg und erfreut sich großer Beliebtheit.

Als kommunales Unternehmen versteht es die VAG als ihren Auftrag, Fahrzeuge und andere Objekte aus dem täglichen Verkehrsbetrieb auf Nürnbergs Straßen als Industriekultur für zukünftige Generationen zu erhalten. Zum anderen ist das Historische Depot ein wichtiges Element zur Kundenbindung. Mit vielfältigen Aktivitäten wie Museumsfesten, Oldtimer- und Glühweinfahrten oder speziellen Veranstaltungen für Schulen und Seniorenvereine wird das Interesse der Bürger für den öffentlichen Personennahverkehr geweckt und geschärft.



## VAGmobil – First-hand customer information

The *VAGmobil* magazine has reached a firm standing among our customers. The magazine was first published in 2002 in two editions. Since 2005 it is published four times a year, with special issues released according to need. The contents include current information on the services offered by VAG, interesting background information and tips on interesting recreational activities. *VAGmobil* is published with a print run of 60,000 copies and is distributed free-of-charge.

## „Überlegen bewegen“ – A campaign has an impact

At the end of 2004, the VAG began a mobility campaign under the motto „Thoughtful Mobility“. The aim is to make clear the extent to which buses and trains contribute towards the quality of urban life in a large city. Thus, the poster motifs tell the stories of „moving“ experiences people make whilst using public transport. Initial statistics show that VAG's general renown and reputation as a friendly, customer-oriented service provider have increased considerably since the start of the campaign.



## Modernisation of the company's design

A more modern appearance is aimed at strengthening the position of the VAG brand in the market. The newly developed corporate design is intended to show that VAG is a friendly and distinctive company with a positive image. Fundamental elements are the logo – the company name in black with a dynamic, red stripe – and the „Überlegen bewegen“ slogan. This slogan emphasises the superiority of public transport over the car. It is also an invitation to really think about the best form of transport for each particular kind of journey.

## Anniversary celebration of the historical tram depot

The historical tram depot in the St. Peter district has been an integral part of Nuremberg's museum landscape for more than 20 years. In its capacity as a municipal concern, the VAG sees the upkeep of vehicles and other transport objects from Nuremberg's everyday life as its duty towards future generations. Furthermore, the historical depot plays a significant role in customer relations, arousing people's interest in public transport. During the anniversary celebrations, the numerous visitors were not only able to admire the original horse tram from 1881, but also take part in guided tours through the depot or ride in various old-timers.

NEUE WEGE  
GEHEN

## Umweltschonende Antriebssysteme für Busse im harten Praxistest

Feinstaub, Erdölpreise, Umweltverschmutzung – seit knapp zwei Jahrzehnten testet die VAG alternative Antriebssysteme für die Busflotte. Dabei hat sie drei Ziele im Visier: die Erhöhung der Wirtschaftlichkeit des Busbetriebs, indem die Beschaffungs-, Wartungs- und Kraftstoffverbrauchskosten gesenkt werden, die Erhöhung des Fahrkomforts und gleichzeitig die Verbesserung der Schadstoffbilanz.

Ob Erdgasbus, Dieselelektrobus, Ultracap-Bus, der die Bremsenergie speichert und beim Anfahren wieder abgibt, Brennstoffzellenbus oder Verbrennungsmotoren, die mit Wasserstoff betrieben werden, Common-Rail-Einspritzung oder die SCR-Technik, die mit Hilfe von AdBlue, die schädlichen Abgase katalytisch in natürliche Luftbestandteile zerlegt – die VAG erprobt in enger Kooperation mit den Busherstellern neue Motoren und Abgasttechnologien. Von der Zusammenarbeit profitieren beide Seiten: Die Busproduzenten haben einen erfahrenen Partner vor Ort, der die neuen Motorvarianten im harten Praxisbetrieb testet und damit wertvolle Ergebnisse für die Weiterentwicklung bis hin zur Serienreife liefert. Die VAG bleibt durch die Tests immer hautnah an den neuesten Entwicklungen und kann lange vor einer Bestellung abschätzen, was die neuen Technologien leisten und welchen Aufwand sie für Wartung und Instandhaltung bedeuten.

Der einzige alternative Antrieb, der sich bislang in Serienreife durchgesetzt hat, ist der Erdgasantrieb. Die Erdgasbusse erfüllen heute schon die Abgasnorm EURO 5, die ab 2008 für alle neuen Busse verbindlich wird. Zwischen 1996 und 2000 schaffte die VAG 51 Erdgasbusse an. 19 neue Fahrzeuge wurden 2005 bestellt und im April und Mai 2006 geliefert. Die VAG leistet als Nahverkehrsunternehmen damit einen wichtigen Beitrag zur Senkung der Schadstoffemissionen durch den Verkehr in der Stadt.

## Niederflur im WM-Look

Seit Ende Juni 2005 fährt ein moderner Niederflerbus im offiziellen Design der Fußball-Weltmeisterschaft 2006 in Deutschland im Linienverkehr durch die Nürnberger City. Er soll Fahrgäste, Bevölkerung und Touristen auf das bevorstehende Großereignis einstimmen.

Der weltmeisterliche Niederflerbus wird von einem innovativen Dieselmotor mit speziellem Partikel-Filtersystem angetrieben. Seine Innenausstattung entspricht den neuesten Richtlinien für Menschen mit eingeschränkter Mobilität. Zusätzliche Seitenfenster sorgen im Sommer für eine bessere Frischluftzufuhr im Innenraum.

Während der WM will die VAG den ÖPNV von seiner besten Seite zeigen und bereitet sich daher akribisch auf das Großereignis vor. Stadion und WM-FanFest sind mit öffentlichen Verkehrsmitteln gut zu erreichen. Mit der FIFA wurde eine Kombi-Ticket-Regelung getroffen, d.h. die Eintrittskarten gelten auch als Fahrkarte. In Deeskalationstrainings bereiten sich die VAG-Mitarbeiter darauf vor, bei möglichen Auseinandersetzungen zur Gewaltvermeidung beizutragen. Auch dass im Ernstfall die Kooperation mit Polizei, Rettungs- und Sicherheitsdiensten reibungslos funktioniert, wurde in Übungen sichergestellt.

## Weltweites Interesse an RUBIN

Von der Stadt Nürnberg und der VAG wurden die Arbeiten für die erste vollautomatische U-Bahn, die in Deutschland in Betrieb gehen wird, zielstrebig vorangetrieben. Der Bau der Strecken ist weit vorangeschritten, die Bahnhöfe sind bereits mit den Komponenten des Sicherungssystems für Bahnsteig und -gleise ausgerüstet, und die Stellwerke sind für den dichteren Takt ertüchtigt. In der Zentralen Serviceleitstelle wurde das hochmoderne Leitsystem für die U-Bahn-Linien U2 und U3 installiert, ein Großteil der insgesamt 30 bestellten neuen U-Bahn-Fahrzeuge der Generation DT3 ist ausgeliefert und werden zusammen mit der neuen Automatisierungstechnik in langen Versuchsreihen auf Herz und Nieren getestet.

Der Generalunternehmer für die automatische U-Bahn in Nürnberg, Siemens Transportation Systems, hat die VAG inzwischen mit der Tatsache konfrontiert, dass er die Testphase für die U3 noch um mindestens ein Jahr verlängern muss, da die Komplexität des Systems noch viele Tests der Einzelkomponenten und des Gesamtsystems erfordert. Schließlich steht das Projekt RUBIN (Realisierung einer automatisierten U-Bahn in Nürnberg) dann vor einer Weltpremiere: In Nürnberg wird es als erster Stadt konventionellen und automatischen U-Bahn-Betrieb auf ein und derselben Strecke geben.

Die Vorbereitungen für den vollautomatischen Betrieb sind in der Zentralen Serviceleitstelle und im Fahrdienst bereits vollzogen. 20 Testfahrer sind im Einsatz, und die Aufgaben für den Kunden- und Systemservice RUBIN sind genau definiert. Einen Teil ihrer Arbeitszeit werden die speziell ausgebildeten Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter im Fahrdienst im konventionellen U-Bahn-Betrieb leisten. Aber überwiegend werden sie Serviceleistungen und Maßnahmen zum Erhalt der Sicherheit im automatischen Betrieb durchführen sowie im Bahnhofsbereich und im Störungsmanagement tätig sein.

Das Interesse an der neuen vollautomatischen U-Bahn geht weit über Nürnberg hinaus. Ob Staatsanwälte oder Journalisten, Abordnungen der Metros in Budapest und Prag, eine Delegation aus Shanghai oder 45 junge Christen aus Ungarn, die im Vorfeld des Weltjugendtages in Nürnberg weilten – das ganze Jahr über kommen Besuchergruppen, um sich über RUBIN umfassend zu informieren.

Beim städtischen Tag der offenen Tür platzten die neuen U-Bahnhöfe Maxfeld, Sünderbühl und Gustav-Adolf-Straße im Oktober aus allen Nähten. Rund 17.000 Besucher wollten die neuen Triebwagen sehen und die neuen Bahnhöfe inspizieren. Vertreter von Stadt, VAG und Siemens Transportation Systems beantworteten auf dem heißen Stuhl viele Fragen und informierten über den aktuellen Stand des Projekts.

Mit einer speziellen Aktion will die VAG deutlich machen, dass die neuen U-Bahn-Züge der Baureihe DT3 ganz besondere Fahrzeuge sind: Sie werden symbolisch auf den Namen namhafter Nürnberger getauft. Im April taufte Nürnbergs Oberbürgermeister, Dr. Ulrich Maly, den ersten neuen Triebwagen auf den Namen Johannes Scharrer. Der erfolgreiche Kaufmann Scharrer war 1833 der Mitbegründer der Ludwigs-Eisenbahn-Gesellschaft Nürnberg, die die erste Dampfeisenbahn Deutschlands zwischen Nürnberg und Fürth betrieb.

Im Oktober kam dann der Siemens-Vorstandsvorsitzende Dr. Klaus Kleinfeld eigens nach Nürnberg, um im neuen U-Bahnhof Gustav-Adolf-Straße einen U-Bahn-Zug auf den Namen des Firmengründers Werner von Siemens zu taufen. Werner von Siemens hatte als Erfinder und visionärer Unternehmer in der zweiten Hälfte des 19. Jahrhunderts die Entwicklung der Elektroindustrie entscheidend geprägt. Der Besuch Kleinfelds war ein Zeichen dafür, welche Bedeutung der Siemens-Chef dem Projekt in Nürnberg beimisst.

## Environmentally-friendly bus engines in rigorous on-road testing

For approximately two decades, the VAG has been testing alternative engines for buses in close cooperation with bus manufacturers. Both sides benefit from this cooperation: The bus manufacturers have an experienced partner on-site, who is able to test the new motor variants in rigorous on-road tests and, thus, provide valuable results for further development, right up to the start of production. Long before an order has been placed, the VAG is able to estimate the performance of the new technologies and, hence, the costs incurred for service and maintenance.

The natural gas engine is the only alternative engine that has proved itself in actual use. VAG acquired 51 natural gas buses in between 1996 and 2000. Nineteen new vehicles were ordered in 2005 and delivered in April and May 2006.

## Low-floor buses in World Cup look

A modern, low-floor bus in the official Germany 2006 World Cup design has been driving through the Nuremberg city since the end of June 2005. The aim is to get passengers, inhabitants and tourists in the mood for the upcoming event. The VAG hopes to show public transport in its best light during the World Cup and is thus meticulously preparing for the big event. A combi ticket arrangement has been coordinated with FIFA, i.e. the match tickets will double as public transport tickets. VAG employees are already receiving de-escalation training intended to help them defuse possible altercations.

## Worldwide interest in RUBIN

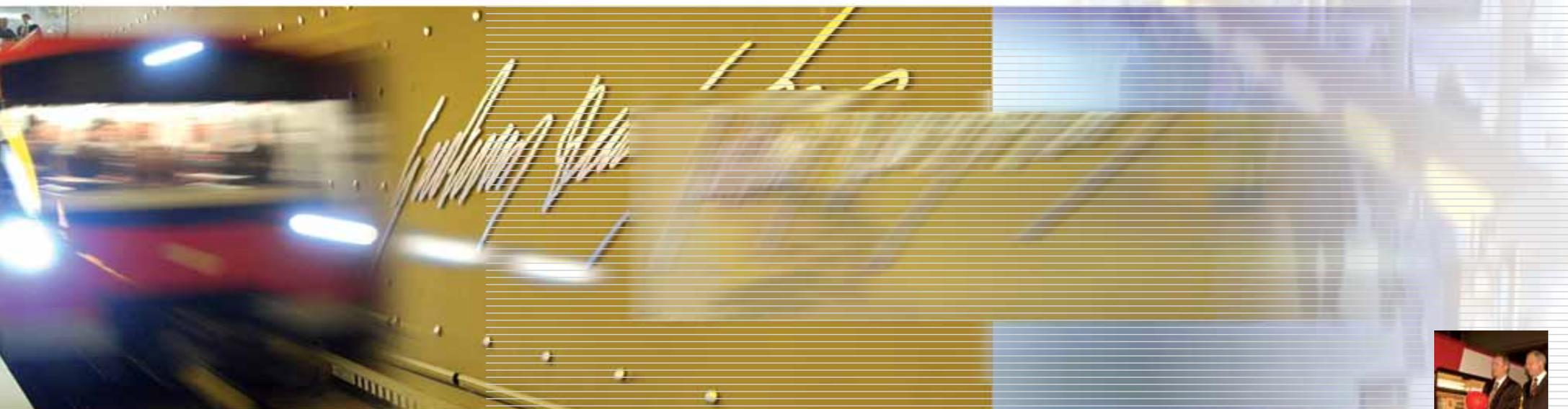
Behind the scenes, the preparatory work for Germany's very first, fully-automatic underground railway is going full speed ahead. Building of the line is already well advanced, the stations are already fitted out with the safety components for platforms and tracks, and the signal boxes are being upgraded to accommodate the increased traffic load. The majority of the 30 new DT3 generation underground trains that have been ordered have already been delivered and are now being put through their paces.

As the complexity of the system still demands numerous testing of both individual components and the entire system, Siemens Transportation Systems (the main contractor for the Nuremberg automatic underground railway) has confronted VAG with the fact that the test phase for the U3 will require at least one more year. Ultimately, however, a world premier will be waiting for the RUBIN project: Nuremberg will be the first city to have both conventional and automatic underground trains running on one and the same line.

Interest in the new, fully automated underground system extends beyond the city limits of Nuremberg. During the municipal open day, the new underground stations were filled to capacity and, throughout the entire year, groups of visitors from around the world came to Nuremberg to find out about RUBIN for themselves.

The VAG has named two of its new DT3 underground trains after eminent personalities: Johannes Scharrer and Werner von Siemens, emphasising the special significance of the new trains.

## WIR ÄNDERN DAS WAS WIR BESSER MACHEN KÖNNEN



## Leistungsfähiges Schienennetz

Jährlich erneuert die VAG etwa vier Kilometer des Straßenbahn- und etwa zwei Kilometer des U-Bahn-Schienennetzes. Damit erhält sie ihr Schienennetz sicher und leistungsfähig. Zudem werden die Schienenfahrzeuge geschont. Da die Fahrzeuge vibrationsärmer und damit auch leiser fahren, erhöhen die Neubaustrecken den Komfort für Fahrgäste und Anwohner.

Wirtschaftlichkeit der Arbeiten und Minimierung der Belastungen für Anwohner und Individualverkehr sind für den VAG-Gleisbau oberste Prämissen. Die VAG ist heute in der Lage, wesentlich mehr Meter Schienen im gleichen Zeitraum zu geringeren Kosten zu erneuern als noch vor zehn Jahren. Sämtliche Arbeiten am Schienennetz werden zudem eng mit dem Baureferat der Stadt abgestimmt, um sie z. B. mit Baumaßnahmen des Straßenbaus koppeln zu können. Anwohner und Geschäftsleute werden rechtzeitig informiert. Soweit möglich werden große Projekte in die Schulferien verlegt, denn dann sind weitaus weniger Fahrgäste und Autofahrer davon betroffen.

Die wohl einschneidendste Baumaßnahme im Bereich der Straßenbahn im Jahr 2005 war der Umbau einer Gleiskreuzung, zweier Weichen und von 193 Meter Gleis am Hauptbahnhof. 19 Tage im August war der Hauptbahnhof für alle Straßenbahnlinien tabu. Ein extrem enger Zeitplan, doch die Gleisbauer schafften es just in time, ebenso wie zwischen der Brehm- und Singerstraße oder am Südfriedhof.

Auch im Bereich der Fahrleitungsanlagen ist die VAG bestrebt, diese stets zu optimieren. So wurde beispielsweise bei der neuen Anlage über die Rangierbahnhofbrücke die Tunnelfahrleitung durch die Unterführung Julius-Lößmann-Straße so an der Tunneldecke montiert, dass sich Störungen des Straßenbahnbetriebs im Schadensfall – beispielsweise verursacht durch zu hohe Lastkraftwagen – künftig minimieren lassen. Eine weitere Maßnahme war die neue Fahrleitungsanlage, die in der Bahnhofstraße wegen des Neubaus eines NH-Hotels notwendig wurde. Hier konnte in Zusammenarbeit mit dem Hauseigentümer und der örtlichen Bauleitung eine Fassadengerechte Lösung gefunden werden, die den technischen Anforderungen einer Oberleitungsmontage an einem Gebäude genügt und gleichzeitig die Hotelfassade voll zur Geltung kommen lässt.

Zudem setzte die VAG den behindertenfreundlichen und barrierearmen Umbau von Straßenbahnhaltestellen fort. 35 Richtungshaltestellen wurden in Zusammenarbeit mit dem Tiefbauamt der Stadt Nürnberg und in Kooperation mit den Behindertenverbänden umgebaut. Haltestellen wurden, wo immer dies möglich war, angehoben und mit kontrastreichen, taktilen Blinden- und Sehbehinderten-Leitsystemen ausgestattet, so dass auch in ihrer Mobilität behinderte oder eingeschränkte Menschen vom Rollstuhlfahrer bis zur Mutter mit Kinderwagen selbstständig, ohne fremde Hilfe den ÖPNV nutzen können.

Bei den U-Bahn-Gleisen steht einmal im Jahr das Wiederherstellen des Gleisprofils auf der Tagesordnung. Dies besorgt ein Schleifzug. Dadurch verlängert sich die Lebensdauer der Gleise und die Radsätze der Fahrzeuge werden geschont. Da die Gleise zwischen Hauptbahnhof und Aufseßplatz, Frankenstraße und Hasenbuck sowie Langwasser Mitte und Scharfreiterrig jedoch nach zum Teil über 30 Betriebsjahren ihre Nutzungsdauer erreicht hatten, reichte der Schleifzug nicht mehr aus. Die Gleise mussten komplett ausgetauscht werden.

Neue Schienen und Weichen, neue Fahrleitungsanlagen und komfortablere Haltestellen – nur so ist es möglich, Straßen- und U-Bahnen auch in Zukunft effizient, sicher und zuverlässig zu betreiben und die Fahrgäste pünktlich ans Ziel zu bringen.

## Probefahrt der neuen Straßenbahn-Generation

2007 ist es soweit: Dann wird die neue Straßenbahnwagen-Generation, die Variobahn, auf Nürnbergs Schienen unterwegs sein. Die VAG hat acht dieser hochmodernen Niederflurbahnen bei der Stadler Pankow GmbH in Berlin in Auftrag gegeben. Die Variobahn wird nach und nach die teilweise niederflurigen N8-Triebwagen ersetzen.

Variobahnen sind bereits in vielen Städten unterwegs z. B. in Sydney, Helsinki oder Duisburg. Nachdem der Wagen der Duisburger Verkehrs AG zum Nürnberger Netz passt, holte die VAG eine Variobahn dieser Bauart für einen

Probereinsatz nach Nürnberg. Von Mitte Oktober bis Mitte November konnte die Variobahn und vor allem der Einsatz der getriebelosen, wassergekühlten Radnabenmotoren im Nürnberger Schienennetz ausführlich getestet werden – mit gutem Ergebnis.

Ein Wochenende lang konnte zudem die Öffentlichkeit im Straßenbahndepot St. Peter die neuen Straßenbahnwagen begutachten und eine Probefahrt unternehmen. Das Interesse übertraf alle Erwartungen, die Resonanz auf die Variobahn war äußerst positiv.

## Efficient railway system

VAG annually renews approximately four kilometres of tram track and two kilometres of underground railway track. This ensures the safety and efficiency of the overall system. Furthermore, it helps prevent damage to the railway vehicles. The new lines also mean increased comfort for passengers and residents alike. Investments include the conversion of tram stops to accommodate the disabled so that they too can benefit from public transport, without having to rely on the help of others.

## Test run for the new tram generation

Ready to roll in 2007: This is when the new tram generation, the "Variobahn", will be rolling on Nuremberg's tracks. VAG has commissioned Stadler Pankow GmbH in Berlin to build eight of these ultra-modern, low-floor trams. The Variobahn will gradually replace the N8 trams. A four-week long test of a Duisburg Verkehrs AG Variobahn tram on Nuremberg's tracks has shown very promising results.



## NEUES SCHAFFEN UND BEWÄHRTES ERHALTEN



## DIE ZUKUNFT GEHÖRT UNS



### Neue Leitstelle für den ÖPNV

Die Zentrale Serviceleitstelle ist das Herzstück des öffentlichen Nahverkehrs. Von hier aus wird der Einsatz sämtlicher U-Bahnen, Straßenbahnen und Busse in Nürnberg, Fürth, Erlangen, Stein, Oberasbach und Zirndorf koordiniert. In Spitzenzeiten sind das 430 Fahrzeuge, die über 1.000 Haltestellen pro Tag rund 100.000 Mal anfahren. 500.000 Fahrgäste steigen pro Tag ein. Eine hohe Verantwortung liegt daher bei den 77 Mitarbeitern, die täglich rund um die Uhr voll konzentriert bei der Sache sind.

Seit November 2005 geschieht dies nun komplett in neuen Räumen, mit modernster Hard- und Software und neuer Organisationsstruktur. Bereits Ende 2003 waren die Mitarbeiter, die den Bus- und Straßenbahnverkehr, kurz die Oberfläche, koordinieren, eingezogen, jetzt folgte der Untergrund. Insgesamt 1,2 Millionen Euro hat die VAG in ihre neue Zentrale Serviceleitstelle investiert. Zwei U-Bahn-Linien, sechs Straßenbahn- und 80 Buslinien werden nun von hier aus gesteuert und überwacht. 18 Kilometer Datenleitungen gewährleisten den Informationsaustausch, auf 129 Bildschirmen kann das Geschehen im Netz verfolgt werden.

Hauptaufgabe der Leitstelle ist es, den Betriebsablauf sicher zu stellen und im Störfall dafür zu sorgen, dass der Verkehr schnellstmöglich wieder rollt. Seit April 2005 bietet ein neues Betriebsleitsystem für die U-Bahn im Bereich der Zugsicherung deutlich mehr Funktionen. Die Kommunikation in der U-Bahn wurde zudem teilweise bereits auf digitalen Funk umgestellt.

Die Mitarbeiter der Leitstelle sind erste Anlaufstation für die Beschäftigten im Fahrdienst und über das Servicetelefon auch für Kunden. In Spitzenzeiten gehen dort 600 Anrufe pro Tag ein. Von der Betriebsleitzentrale wird zentral die Stromversorgung u. a. für Straßen- und U-Bahn, Tunnelbeleuchtung und Weichenheizung gesteuert. Die Mitarbeiter der Leitstelle sorgen zudem dafür, dass an den Haltestellen und in den Bahnhöfen stets aktuelle Fahrgastinformationen angezeigt werden.

Auch der automatische U-Bahn-Betrieb mit seinen zusätzlichen Anforderungen wird über die neue Zentrale Serviceleitstelle abgewickelt werden. Von hier aus besteht die Möglichkeit, sämtliche Bahnhöfe und Fahrzeuge per Video zu überwachen. Über eine so genannte Fahrzeuglupe können Mitarbeiter der Leitstelle bei Störungen künftig die wichtigsten Funktionen und Komponenten der automatischen U-Bahnen überprüfen und bedienen.

### Grünes Licht für den Nahverkehr

Eine Premiere für Nürnberg: Der erste städtische Nahverkehrsplan ist seit Ende Juni 2005 in Kraft. Der Verkehrsausschuss des Stadtrates hat das Maßnahmenpaket beschlossen und damit die Grundzüge festgelegt, wie sich der Nahverkehr in Nürnberg bis 2010 weiter entwickeln soll.

Eine Stadt verändert sich im Laufe der Jahre. Neue Wohngebiete entstehen, neue Firmen und Einkaufszentren siedeln sich am Stadtrand an. Diese Entwicklung muss sich in der Nahverkehrsplanung niederschlagen, will man Staus und vom ÖPNV unterversorgte Stadtquartiere vermeiden und letztlich die Lebensqualität in der Stadt erhalten.

Der Nahverkehrsplan, der einen überschaubaren Fünf-Jahres-Zeitraum betrachtet, wurde unter Federführung des Verkehrsplanungsamtes der Stadt Nürnberg erarbeitet. Eigens dazu wurde ein projektbegleitender Arbeitskreis u. a. aus VGN, städtischen Ämtern, Deutscher Bahn und VAG gebildet.

In Nürnberg werden derzeit 99 Prozent der Einwohner und 97 Prozent der Arbeitsplätze mit öffentlichen Verkehrsmitteln gut erschlossen, so dass weder nennenswerte Mängel im Verkehrsangebot noch unwirtschaftliche Überangebote festgestellt werden konnten. Die angemessene Planung der VAG wurde damit bestätigt. Doch muss der ÖPNV auf aktuelle Entwicklungen reagieren. So flossen in das umfangreiche Maßnahmenpaket bis 2010 beispielsweise Veränderungen ein, die durch den Bau eines Umschlagbahnhofs im Hafen Nürnberg, die Realisierung neuer Wohngebiete in Thon, Wetzendorf oder Herpersdorf sowie die verstärkte Umnutzung bestehender, teils brachliegender Gewerbeflächen bedingt sind.

Ob Verlängerung oder Veränderung von Buslinien, neue Strecken für Straßenbahnen, kürzere Taktzeiten, zusätzliche Haltestellen, Beschleunigungsprogramme oder die Definition von Qualitätsstandards – alle Maßnahmen,

die in Frage kamen, wurden daraufhin untersucht, ob sie die Nachfrage im ÖPNV steigern und das bestehende Netz wirtschaftlich optimieren können. Am Ende eines langen Prozesses der Diskussion, Bewertung und Entscheidung wurde dann das konkrete Maßnahmenpaket geschnürt. Der Nahverkehrsplan gibt der VAG nun Planungssicherheit und eine breite Rückendeckung bei der Umsetzung der Maßnahmen.

Nach dem Plan ist aber vor dem Plan. Um die Kontinuität der Planung über 2010 hinaus zu sichern, wird der Nahverkehrsplan künftig regelmäßig fortgeschrieben, wie dies das Bayerische ÖPNV-Gesetz vorsieht. Um strategische Entscheidungen mit langfristiger Wirkung vorbereiten zu können, arbeiten die Verkehrsexperten unter Einbindung der VAG und externer Fachgutachter darüber hinaus derzeit an einem Nahverkehrsentwicklungsplan. Frühestens Ende 2007 wird er vorliegen und dann einen Blick in die Zukunft des ÖPNV mindestens bis 2025 ermöglichen. Damit wird eine wesentliche Entscheidungsgrundlage für die perspektivische Weiterentwicklung des U-Bahn- und Straßenbahnnetzes vorliegen.

### New operations control centre

The operations control centre is the heart and brain of the public transport system. All underground trains, trams and buses in Nuremberg, Fürth, Erlangen, Stein, Oberasbach and Zirndorf are coordinated from this control centre. This equates to 430 vehicles carrying 500,000 passengers per day during peak periods. Thus, a great amount of responsibility rests upon the shoulders of the 77 employees who work fully concentrated, around-the-clock.

Since November 2005, all this takes place on new premises, using state-of-the-art hardware and software, and a new organisation structure. The VAG invested a total of 1.2 million Euros in its operations control centre. Two underground lines, six tram lines and 80 bus routes are now monitored and controlled from here. Eighteen kilometres of data cables ensure reliable transfer of information. The results can be followed on the network by means of 129 monitors.

### Green light for local transportation

The first local transportation plan became effective at the end of June, 2005. The main features of this measures packet stipulate how local transportation in Nuremberg should develop by 2010. This was a necessity as, ultimately, every city changes as the years go by. New residential areas have come into existence and new companies and shopping centres have developed in the suburbs. This development has to be taken into consideration when local transportation is being planned if one is to avoid permanent traffic-jams and having certain districts neglected by public transport. The ultimate aim has to be the preservation of the quality of life in the city. To ensure that planning remains consistent beyond 2010, traffic experts are working together with the VAG on a public transportation development plan that will offer insight into the future of public transportation up until 2025 at least.



## Langzeitarbeitslose als Fahrgastbetreuer

Die VAG wird ihrer sozialen Verantwortung gerecht. Sie bietet seit November 2005 Langzeitarbeitslosen eine Beschäftigung als Fahrgastbetreuer, um so deren Chancen auf dem Arbeitsmarkt zu verbessern. In einer ersten Runde wurden zehn Langzeitarbeitslose fünf Wochen lang zum Fahrgastbetreuer ausgebildet. Sie wurden dann zunächst sechs Monate auf der Basis so genannter Ein-Euro-Jobs rund 30 Stunden pro Woche beschäftigt. Inzwischen konnte ihr Vertrag um noch ein halbes Jahr verlängert werden, so dass sie insgesamt ein Jahr bei der VAG Beschäftigung haben. Und eine zweite Gruppe von Langzeitarbeitslosen hat inzwischen ihre Tätigkeit aufgenommen.

Insgesamt will die VAG auf diese Weise 30 Langzeitarbeitslosen helfen und gleichzeitig ihren Kundenservice verbessern. Die Fahrgastbetreuer sind keine Hilfssheriffs, sondern geben Auskunft über den Fahrplan, helfen mobilitätsbehinderten Menschen beim Ein- und Aussteigen oder animieren rücksichtslose Fahrgäste zu sozialem Verhalten.

Schon allein die Anwesenheit von Ansprechpartnern vor Ort steigert das subjektive Sicherheitsgefühl der Fahrgäste. Ein wichtiges Kriterium gerade für weibliche und ältere Menschen für die Nutzung der U-Bahn.

## Coolrider verändern das Klima

„Hinschauen statt wegsehen“ lautet das Motto der jugendlichen Fahrzeugbegleiter, der so genannten Coolrider, die seit November 2002 im Einsatz sind. Seit dem Projektstart wurden rund 300 Schülerinnen und Schüler im Alter zwischen zwölf und 18 Jahren für dieses Ehrenamt ausgebildet. Sie greifen ein, wenn in Bussen, Straßen- oder U-Bahnen geraucht, gerauft und gepöbelt wird oder Fahrzeugeinrichtungen mutwillig beschädigt werden.

Die Ausbildung der Hauptschüler, Realschüler und Gymnasiasten von 19 Schulen aus Nürnberg, Fürth, Erlangen, Ebermannstadt, Gräfenberg, Altdorf und Röthenbach an der Pegnitz dauerte mehrere Wochen. Unter sachkundiger Anleitung von Polizisten, Trainern der VAG sowie den Betreuungslehrern übten die Schüler die hohe Kunst der Deeskalation sowie das bewusste Einsetzen von Körpersprache und Selbstschutztechniken. Ein „Coolrider“ soll nicht den Hilfssheriff spielen, sondern Öffentlichkeit herstellen und faires Verhalten erleben.

„Fahrzeugbegleiter im Schülerverkehr“ ist ein erfolgreiches Gemeinschaftsprojekt der Schulen, der Polizei und der VAG. Unter dem Strich wuchs die Zufriedenheit der Fahrgäste, weil sie sich sicher fühlen. Das Projekt zeigt aber nicht nur auf dem Schulweg Wirkung, sondern auch in den beteiligten Schulen hat sich das Klima geändert. Das Verhalten der Schüler untereinander ist entspannter und die Gewaltbereitschaft ist gesunken.

## 80 Jahre Straßenbahnerkapelle

Bei U-Bahn-Eröffnungen, Jubiläen oder Einweihungen ist die Straßenbahnerkapelle nicht mehr wegzudenken. Ihr Repertoire reicht mittlerweile von Klassik, Volksmusik und Swing bis zu modernem Rock. Im Juni feierte die Kapelle ihren 80. Geburtstag mit einem großen Konzert im Uhrenhaus Sandreuth. Der jüngste Musiker der Straßenbahnerkapelle ist 17 Jahre alt, der älteste 77 – mittlerweile werden auch Frauen ins Orchester aufgenommen. Das war nicht immer so.

Im Frühjahr 1925 fand sich ein Dutzend musikbegeisterter Straßenbahner, um fortan als Kapelle Festen oder Beerdigungen den passenden musikalischen Rahmen zu geben. 1934 war die Kapelle bereits auf 40 Musiker angewachsen, gespielt wurde damals Volksmusik und Klassik. 1963 öffnete sich das Orchester auch für betriebsfremde Musiker und gewann mehr und mehr musikalische Anerkennung. Die Straßenbahnerkapelle absolviert seither im Jahr insgesamt 100 Auftritte und Proben.

Zum 75-jährigen Jubiläum im Millenniumsjahr 2000 spielte das Orchester erstmals eine CD ein. Mit 20 Musikern wurde eine Big-Band ins Leben gerufen. 2004 integrierte man erstmals Musikerinnen, und aus Anlass ihres 80-jährigen Bestehens produzierte die heute 51 Mitglieder zählende Straßenbahnerkapelle eine weitere CD - und alle, ob jung oder alt, waren mit Konzentration und Spaß bei der Sache.

## Ein Christkind am Steuer

Das Nürnberger Christkind besitzt zwar Flügel, doch von Termin zu Termin fährt es ganz irdisch mit der VAG. Zu rund 180 Auftritten in Kindergärten, Krankenhäusern, Altenheimen, Obdachlosenheimen oder Firmen wurde das Christkind – mit weltlichem Namen Eva Sattler – von Mitarbeitern der VAG-Servicedienste mit einem weihnachtlich geschmückten VW-Bus stets pünktlich und zuverlässig gebracht.

Dafür bedankte sich das Christkind bei der VAG mit einem besonderen Besuch. Es lud 55 Kinder der evangelischen Kindergärten Neunhof und Kraftshof zu einer himmlischen Straßenbahnfahrt ein. Das Christkind, dessen Großvater früher in der VAG-Werkstatt arbeitete, nahm dazu extra Fahrstunden. Die Fahrt ging vom Plärrer nach St. Peter ins Historische Straßenbahndepot. Dort las es eine Weihnachtsgeschichte vor, erkundigte sich nach den Weihnachtswünschen der Kinder und hatte für alle eine kleine Überraschung dabei.

## Long-term jobless as passenger attendants

Since November 2005, the VAG has been fulfilling its social responsibility by offering long-term unemployed work as passenger attendants, thus improving their chances in the job market whilst simultaneously improving the VAG's own customer service. The passenger attendants are by no means "deputy sheriffs". Instead, they give out information about timetables, help disabled persons board and disembark, and encourage inconsiderate passengers to behave in a more public spirited manner.

## Coolriders change the climate

"Pay attention instead of looking away" is the motto of the young vehicle attendants, the "Coolriders", who have been in deployment since November 2002. Since the project started, approximately 300 schoolchildren between the ages of 12 and 18 have been specially trained by police and VAG trainers for this volunteer work. The Coolriders make it a point to get involved if people smoke, fight, cause trouble or vandalise in buses, trams or underground trains. The project has not only been effective for children on the way to school – the climate in the participating schools has also changed as a result. The behaviour of the schoolchildren towards each other is more relaxed and the incident of violence has generally decreased.

## 80th anniversary of the Tram Workers' Wind Band

Whether at the opening of underground stations, anniversaries or inaugurations, the Tram Workers' Wind Band are sure to be there. Their repertoire meanwhile stretches from classical music, folk and swing, right up to contemporary rock music. The band will be celebrating its 80th anniversary in June with a concert in the Sandreuth Uhrenhaus. The youngest musician in the Tram Workers' Wind Band is 17, the oldest 77. To mark their 80th anniversary, the 51 members of the Tram Workers' Wind Band recorded a CD – everyone, whether old or young, took part in the fun and hard work involved.

## Nuremberg's "Christkind" at the wheel

Although Nuremberg's so-called "Christkind" may have wings, it nonetheless jets from appointment to appointment with the VAG. VAG service employees have been transporting the Nuremberg "Christkind" reliably and punctually, in a seasonally decorated VW bus, to approximately 180 appearances in kindergartens, hospitals, nursing homes, homeless shelters and businesses. The Nuremberg "Christkind" thanked the VAG by taking 55 kindergarten children on a heavenly tram ride to the historical tram depot.

## **Impressum**

### **Herausgeber**

VAG Verkehrs-Aktiengesellschaft Nürnberg

### **Presse und Öffentlichkeitsarbeit**

Horst Gautier, Susanne Muhlert (CvD),  
Bernd Siegler (freie Mitarbeit)

### **Fotos**

Claus Felix, Dieter Kachelrieß,  
Andreas Neuer, Peter Roggenthin,  
Hermann Klodner, Archiv

### **Gestaltung, Layout**

Atelier Kämpf,  
Agentur für kreative Werbung,  
Nürnberg