



VAGmobil

Kundeninformation der VAG Verkehrs-Aktiengesellschaft Nürnberg

1 2014

Noch umweltschonender und schöner

Neue Busse

Anfang des Jahres hat die VAG 15 alte Erdgasbusse, Baujahr 1998, durch 15 neue, voll klimatisierte Busse ersetzt. Diese sind erstmals im neuen VAG-Design gestaltet.

Zwölf Jahre sind Busse durchschnittlich im Einsatz, dann müssen sie – trotz regelmäßiger Wartung – ausgetauscht werden. VAG-Vorstand Technik und Betrieb Michael Richarz: „Wir investieren jedes Jahr in unseren Fuhrpark und sorgen so für eine kontinuierliche Modernisierung der Busflotte, die derzeit aus insgesamt 192 Fahrzeugen besteht.“ Die zehn Niederflur-Solobusse und fünf Niederflur-Gelenkbusse haben rund 4,5 Millionen Euro gekostet und wurden vom Freistaat Bayern mit knapp 465.000 Euro gefördert.

Die Fahrzeuge sind besonders geräuscharm und mit modernen und umweltschonenden Erdgasmotoren ausgestattet. Neu ist das Design: Vom Boden über die Seitenwände und die Sitzbezüge bis hin zu den



Auch bei den Kunden kommen die neuen Busse gut an: Franz Zahradnik findet die dritte Tür sehr praktisch.

Haltestangen wurde alles farblich aufeinander abgestimmt. Auffällig sind die roten Sitze. Die Außenlackierung ist klarer und ruhiger, das Rot intensiver. In den kommenden Jahren wird das neue Innen- und Außendesign auch für Straßenbahnen und U-Bahnen Standard sein. Die Solobusse sind erstmals mit einer dritten Tür ausgestattet,

die Liniennummer auf der Heckanzeige wurde bei den Solo- und Gelenkbusse um das Linienziel erweitert. Und wie kommen die neuen Busse bei den Fahrgästen an? VAGmobil hat nachgefragt und erfahren, dass den Kunden das neue Design gefällt, vor allem die Farben und die matten Edelstahl-Haltestangen. Sie

schätzen zudem die dritte Tür. Zwar fanden die befragten Kunden ein Mehr an Komfort angenehm, wichtiger war ihnen aber, dass die neuen Busse umweltschonend unterwegs sind. Gut – oder? @ Die Interviews gibt es zum Nachlesen unter vag.de. Dort finden Sie auch einen Filmbeitrag über die Inbetriebnahme neuer Busse. ■

Mobile Echtzeitauskunft

Service für unterwegs

Smartphone-Nutzer können über VAGstart – im Internet abrufbar unter start.vag.de – oder mittels des neuen QR-Codes auf den Fahrplänen seit Ende 2013 die Abfahrtszeiten in Echtzeit abrufen.

„Für unsere Kunden erweist sich der Service für unterwegs als nützliches Hilfsmittel“, sagt VAG-Vorstandsvorsitzender Josef Hasler. Ob sie die genauen Abfahrtszeiten wissen möchten oder die nächste Haltestelle suchen – VAGstart macht’s möglich. Bislang gibt es die Echtzeitinformationen nur für Straßenbahn und Bus, für die U-Bahn kann der Soll-Fahrplan abgerufen werden. 2015 folgen auch Echtzeitinfos für die Linien U2 und U3. Wichtig war der VAG die einfache und schnelle Bedienbarkeit der mobilen Website. Es genügen die ersten Buchstaben, schon bekommt man eine entsprechende Auswahl an Haltestellen. Darunter steht, in wie viel Minuten das gewählte Verkehrs-



Aktuelle Verkehrsinfos aufs Handy.

mittel abfährt und wo es endet. Im Laufe des Jahres werden Störungen und Fahrplanänderungen abrufbar sein. Denn dann nimmt die VAG ein einheitliches, multimodales Informations- und Servicesystem (MISS) in Betrieb. Abweichungen vom Fahrplan werden von der Leitstelle an Zugzielanzeiger, dynamische Fahrgastinformationssysteme und an die mobile Website gleichzeitig geschickt. Mehr und schnelle Infos für alle Fahrgäste. ■

Arbeiten im vollen Gange

Neue Strecke

Die VAG verlängert die Straßenbahnstrecke entlang der Erlanger Straße von Thon bis zur neuen Endhaltestelle Am Wegfeld. Bevor Gleise verlegt und Oberleitungen errichtet werden, sind viele Vorarbeiten zu leisten.

Zunächst einmal müssen Strom- und Telefonleitungen sowie Gas- und Wasserrohre aus dem Baustellenbereich verlegt werden. Diese Arbeiten sind bereits im vollen Gange. Ebenfalls im Bau befindet sich die

Gabionenwand zwischen Cuxhavener und Wilhelmshavener Straße. Sie ersetzt den Lärmschutzwall, der sich dort befindet. Die gewonnene Fläche wird für die neue Straßenbahnhaltestelle Cuxhavener Straße in Mittellage für die beiden Bahnsteige benötigt. Der Umbau der Brücke Götzenweg beginnt im April. Hier muss das Widerlager der Brücke umgebaut werden, um die Durchfahrtsbreite für die Straßenbahn zu vergrößern. ■



So wird die Straßenbahnhaltestelle Cuxhavener Straße einmal aussehen.

Topthema

Bestmöglicher Service für die Kunden **S. 4**

Für die VAG als Mobilitätsdienstleister ist Service ein zentrales Thema. Bis zu 600.000 Fahrgäste sind täglich mit Bussen und Bahnen unterwegs. Ihnen die bestmögliche Dienstleistung zu bieten ist das Ziel der VAG. Dazu gehören viele unterschiedliche Aspekte. Ob am Servicetelefon, im KundenCenter, am Bahnsteig oder im Fahrzeug: Die VAG-Mitarbeiter haben immer ein offenes Ohr für ihre Kunden.

Inhalt

Bericht

Mehr Fahrgäste mit JahresAbo **S. 2**
Viele Vorteile

Laser tasten Tunnelwände ab **S. 2**
Genauere Vermessung

Reportage

Jedes Lächeln gibt Nezirov Kraft **S. 3**
Busfahrer mit Seele

Augen und Ohren auf! **S. 3**
Sanftes Fahren

Unterhaltung

Auf Zeitreise im Nürnberger DB Museum **S. 6**
Nicht nur für Fans

Haus für fränkische Kunst **S. 6**
Kunstvilla öffnet

Freizeit

Ausgezeichnetes Biotop vor der Tür **S. 7**
Terrarium Stein

Durch tiefe Schluchten und auf weite Höhen **S. 7**
VGN-Ausflugtipps

Service

Auch 2014 wird in Anlagen investiert **S. 8**
Instandhaltung

Noch besser informiert **S. 8**
Mehr Anzeigen

Vorwort

Liebe Leserinnen und Leser,
wer mit Bussen und Bahnen fährt, schont nicht nur die Umwelt und den eigenen Geldbeutel, sondern tut dabei auch noch etwas für seine Gesundheit. Der Grund dafür ist einfach: Schon allein die Wege zur Haltestelle und zum Ziel sorgen für mehr Bewegung im Alltag. Übrigens: Wussten Sie, dass unsere Busse und Bahnen rund 33 Millionen Kilometer pro Jahr zurücklegen und dabei gegenüber dem Individualverkehr viele Tonnen CO₂ einsparen? Bei einer so großen Laufleistung ist die regelmäßige Erneuerung unserer Fahrzeugflotte eine zentrale Aufgabe. Leider sind die Förderbeträge für Investitionen stark rückläufig. In den vergangenen zehn Jahren sanken bundesweit die Zahlungen der öffentlichen Hand insgesamt um fast 250 Millionen Euro (-6,4 Prozent), während die Fahrgastzahlen um 7,4 Prozent stiegen und die Kosten um rund zwölf Prozent. Die fehlenden öffentlichen Gelder haben die Verkehrsunternehmen bisher durch Einsparungen und die Kunden durch Ticketpreiserhöhungen weitestgehend kom-



Claus Felk

pensiert. Doch gerade angesichts der anstehenden Sanierungsinvestitionen muss allen Verantwortlichen klar sein, dass es ohne zusätzliche öffentliche Gelder im Nahverkehr keine Modernisierung oder Angebotserweiterung mehr geben wird. Vor dem Hintergrund, dass Mobilität eine Grundvoraussetzung für eine wettbewerbsfähige Volkswirtschaft ist und einen wichtigen Beitrag für eine lebenswerte Stadt leistet, wäre das Nichtstun ein völlig falsches Signal. Bleiben Sie in Bewegung mit uns!

Ihr Josef Hasler

Vorstandsvorsitzender der VAG

Mehr Fahrgäste mit JahresAbo

Viele Vorteile

Immer mehr VAG-Fahrgäste nutzen die Vorteile einer Zeitkarte: Über 113.400 waren es im Februar, davon fast 50.000 Abo-Kunden. Das ist eine Steigerung von rund 25 Prozent gegenüber 2010. „Mit dem JahresAbo fährt man so günstig wie mit keinem anderen Ticket und schont die Umwelt“, wirbt VAG-Vorstand für Marketing- und Vertrieb Tim Dahlmann-Resing. Es ist zwölf Monate gültig und der Preis ist so berechnet, dass man im Vergleich zur Monatsfahrkarte nur für zehn Monate bezahlt. Im Schnitt nutzen Abo-Kunden ihr Ticket für rund 60 Fahrten pro Monat. Damit kostet die Einzelfahrt in der Tarifstufe A (Nürnberg/Fürth/Stein) lediglich 89 Cent. Mit jeder Fahrt mehr wird es günstiger. Abo-Kunden haben ja jederzeit die Möglichkeit zu fahren. Das Angebot ist da. Zudem genießen sie viele Vorteile, wie vergünstigte Eintrittspreise. Seit der Einführung des JahresAbos 1982 hat sich viel getan: Für unterschiedliche Mobilitätsbedürfnisse kamen Varianten wie die Abos 3 und 6 für ein Viertel- oder halbes Jahr, das JahresAbo ab 9.00 Uhr sowie



Claus Felk

Constance Behringer und Isabelle Evrard freuen sich über den Gewinn.

das JahresAbo Plus mit Mitnahmemöglichkeit nach 19.00 Uhr und am Wochenende hinzu. Zum 30-jährigen Jubiläum des JahresAbos vor zwei Jahren startete die VAG erstmals eine Werbemaßnahme. Nach dem großen Erfolg gab es in den vergangenen Monaten eine zweite Aktion. Über 1.300 Neukunden haben dabei ein Abo abgeschlossen. Diese und diejenigen, die das Abo erfolgreich weiterempfohlen hatten, erhielten je einen

Einkaufsgutschein im Wert von 30 Euro. Besonderes Glück hatte Constance Behringer, die als 1.000. neue Abo-Kundin nun ein Jahr lang gratis Busse und Bahnen im Stadtgebiet Nürnberg/Fürth/Stein nutzen darf, genauso wie ihre Tochter Isabelle Evrard. „Meine Tochter hat mich davon überzeugt, dass sich ein JahresAbo auch für mich lohnt. Dass wir jetzt beide ein Jahr umsonst fahren dürfen, ist großartig“, freut sich Constance Behringer. ■

Ohne Fahrschein

Was bewegt Menschen dazu, für eine Leistung wie Mobilität nicht zu bezahlen? „Die Gründe sind mannigfaltig, die Ausreden auch“, weiß Franz Pokorny, Chef der VAG-Fahrkartenkontrolleure. „Aber eines ist klar: Schwarzfahren ist eine Straftat, die wir anzeigen!“ Oft ist das allerdings nicht nötig: 98 Prozent der 1,5 Millionen kontrollierten Fahrgäste der VAG hatten 2013 einen gültigen Fahrausweis dabei. „Wir haben nur etwa zwei Prozent, knapp 32.000, Beanstandungen. Davon sind ein Prozent echte Schwarzfahrer, das andere waren Kulanzfälle oder Kunden, die ihre Zeitkarten vergessen hatten“, erklärt Jürgen Rauch, Leiter des VAG-Kundenservice. „Uns entgehen pro Jahr rund eine Million Euro an Einnahmen durch Schwarzfahren, etwa die Hälfte davon holen wir durch unsere Kontrollen wieder rein. Für die muss die VAG rund zwei Millionen investieren. Wir kontrollieren also nicht, um die Kassen zu füllen, sondern um zahlende Kunden in ihrem Tun zu bestätigen und Nichtzahler zum Kauf einer Fahrkarte zu bewegen. Wenn wir kontrollieren, steigt die Motivation.“ ■

Laser tasten Tunnelwände ab

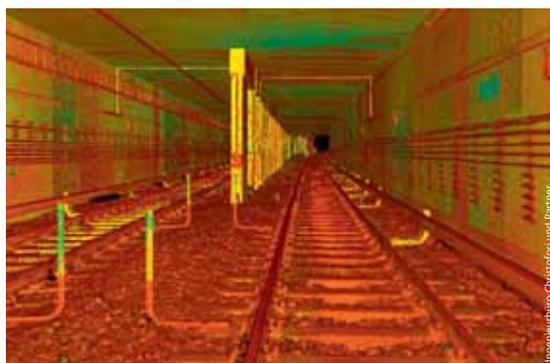
Genaue Vermessung

Tunnel, Gleisanlagen und Bahnhofsbauwerke instand zu halten ist eine Daueraufgabe der VAG. Dazu sind präzise Unterlagen erforderlich.

Zusammen mit dem städtischen U-Bahn-Bauamt hat die VAG deshalb das Liniennetz der U1 und U2 sowie einige Bahnhöfe mit einer neuen Methode vermessen, dem 3-D-Laserscanning. „Bisher sind im Bereich der U1 und U2 meist nur Papierpläne vorhanden“, erklärt Ralf Brecht, Vermessungsingenieur bei der VAG. „Oft sind die Lage oder Geometrie von Gleisanlagen, die Länge von Stromschienen oder

von Einbauten wie Signalen nicht genau in einem Plan erfasst. Wenn wir Instandhaltungs- oder Erneuerungsmaßnahmen planen, brauchen wir aber exakte Daten. Das bedeutete bisher einen erheblichen Mehraufwand.“

Das 3-D-Laserscanning liefert Werte, aus denen ein digitaler CAD-Datenbestand generiert wird, der künftig eine genaue Planungsgrundlage bietet, die für die U3 als neueste U-Bahn-Linie bereits vorliegt. So sind beispielsweise virtuelle, dreidimensionale Betrachtungen der Örtlichkeiten, Messungen und Analysen am PC möglich. ■



Ingenieurbüro Christofor und Partner

3-D-Laserscanning ermöglicht genaue Messungen der U-Bahn-Anlagen.

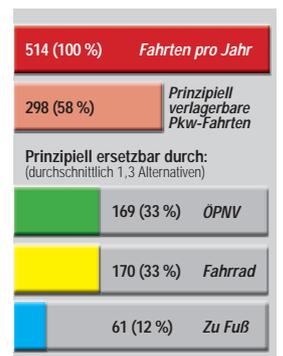
Umweltverbund statt Auto

Es gibt Alternativen

Laut dem Amt für Stadtforschung und Statistik für Nürnberg und Fürth sind zwei Drittel der Nürnberger und Nürnbergerinnen mit dem ÖPNV-Angebot sehr zufrieden oder zufrieden. VAG-Marktuntersuchungen bestätigen dieses Ergebnis.

Demnach bewerten 68 Prozent der Bürger den ÖPNV als positiv. Jeden fünften Weg (22 Prozent) legen sie derzeit mit Bus oder Bahn zurück. Während die Nutzung von Bussen und Bahnen in den vergangenen Jahren stieg, ging die Pkw-Nutzung zurück. Doch gibt es noch mehr Fahrten, bei denen man auf Verkehrsmittelalternativen zum Pkw setzen kann? Eine Untersuchung der VAG ging der Frage nach, wie viele Autofahrten mit den Öffentlichen, dem Rad oder zu Fuß zurückgelegt werden könnten.

2013 war jeder Nürnberger Pkw knapp 514 Mal im Binnenverkehr – also innerhalb der Stadtgrenzen – unterwegs. Die zurückgelegte Strecke betrug bei 48 Fahrten nicht mehr als einen Kilometer, bei 145 nicht mehr als drei. 117 Fahrten waren maximal fünf Kilometer lang und 204 länger als fünf Kilometer.



Danach wurde geprüft, wie viele Autofahrten ersetzt werden könnten, denn nicht immer gibt es einen zwingenden Grund für die Pkw-Nutzung, wie einen Transport oder eine längere Wegezeit. Für viele Wege gibt es Alternativen zum Auto: den ÖPNV, das Rad oder einen Fußweg – und das genauso schnell und bequem. Die Untersuchung ergab: Für 298 Pkw-Fahrten (58 Prozent) im Nürnberger Binnenverkehr gibt es mindestens eine Mobilitätsalternative. „Die Wahl für den Umweltverbund käme nicht nur der Umwelt, sondern auch der Gesundheit jedes Einzelnen zugute“, so VAG-Vorstandsvorsitzender Josef Hasler. ■

Jedes Lächeln der Kunden gibt Nezirov Kraft

Busfahrer mit Seele

Busfahrer haben den engsten Kontakt zum Kunden. Ihr Fahrerstand ist offen und da die Fahrgäste beim Einsteigen ihren Fahrschein vorzeigen müssen, kommt eigentlich jeder Fahrgast einmal am Fahrer vorbei. Erdan Nezirov freut sich seit 13 Jahren über jeden, den er in seinem Bus begrüßen darf.

Er ist ein echtes Phänomen. In einer Stadt, in der ein freundliches „Bassdscho!“ als größtes Kompliment gilt, melden sich immer wieder Kunden bei der VAG, nicht etwa um sich über Erdan Nezirov zu beschweren, nein, um ihn ausdrücklich zu loben. Er hilft geh- und sehbehinderten Fahrgästen in den Bus, sichert ihre Gehhilfen im Fahrzeug, kümmert sich um Eltern mit Kinderwagen oder bietet auch einmal einen Weckdienst an. Weit über das verlangte Soll an Service hinaus.

„Wenn Fahrgäste mir von ihrer anstrengenden Nachtschicht erzählen, frage ich sie, wo sie aussteigen wollen, damit ich sie wecken kann, falls sie einschlafen“, erklärt Nezirov seinen speziellen Service. „Und wenn ich sehe, dass Kinder sich nicht alleine über die Straße trauen, steige ich aus und helfe ihnen. Winken sie mir dann zu oder lächeln mir hinterher, ist das das Höchste für mich.“

Roland Schühlein, Erdan Nezirovs Gruppenleiter, kennt seinen Mitarbeiter seit vielen Jahren und freut sich über dessen positive Grundeinstellung: „Die meisten Fahrer aus meinem Team haben Spaß an ihrem Job und leisten gute Arbeit, aber Erdan legt immer noch eine Schippe drauf. Dabei lässt er sich nichts zuschulden kommen. Trotz der Hilfeleistungen schafft es Nezirov, den Fahrplan einzuhalten, abgesehen von verkehrsbedingten Verspätungen.“



Erdan Nezirov ist gerne Busfahrer und liebt Menschen: „Schön ist es, wenn ich beides verbinden kann.“

Woher kommt eine solche Einstellung zum Job? „Ich bin einfach so, wie ich bin“, antwortet Nezirov auf diese Frage. „Und ich bin meinen Vorgesetzten dankbar, dass sie

mich im Beruf so sein lassen, wie ich bin. Ich liebe Menschen und ich liebe das Busfahren – und wenn ich beides kombinieren kann, dann erfüllt mich das. Raunzt mich ein Fahr-

gast an oder möchte meine Hilfe nicht annehmen, akzeptiere ich das. Wenn ich in das lächelnde Gesicht des nächsten Kunden schaue, bin ich wieder zufrieden.“ ■

Fisch zum Abendbrot

Fahrplan im Auge

Der Kontakt eines U-Bahn-Fahrers zu seinen Fahrgästen beschränkt sich auf die Zeit, während er am Bahnsteig seinen Zug abfertigt. Lothar Pöhlmann – seit 2007 Fahrer bei der VAG – weiß, dass viele Fahrgäste diese Grund der Stunde nutzen.

In der Regel fragen sie ihn nach dem Weg: „Entlang der U1 suchen viele das Fundbüro oder Kliniken und Seniorenheime“, berichtet Pöhlmann. „Manche Wege kenne ich. Wenn ich sie nicht so schnell beschreiben kann, bitte ich die Fahrgäste erst einmal einzusteigen und schreibe ihnen dann eine Kurznotiz. Oder ich verweise auf die Umgebungspläne an jedem Bahnhof“, erzählt er. Ein weiteres, großes Thema: Fundsachen. Egal, ob Handy, Geld oder Spielsachen – es bleibt immer etwas liegen. „Einmal hat mir ein Fahrgast einen toten Fisch – freilich verpackt – in die Hand gedrückt und ist verschwun-

den. Ich habe die Info an die Leitstelle weitergegeben. An der Haltestelle Messe stand dann ein aufgeregter Fahrgast am Bahnsteig. Er war so glücklich, dass ich ihm sein Abendessen gerettet habe, dass ich ganz gerührt war“, erzählt Pöhlmann. Aber er muss auch immer wieder Beschimpfungen und missgelaunte Fahrgäste ertragen. „Die Menschen können oft nicht verstehen, dass kleinere Unterbrechungen auf der U-Bahn fatale Folgen haben können, zum Beispiel wenn Türen am Schließen gehindert werden oder Fahrgäste in anderer Form die Weiterfahrt verzögern. Dann muss ich eine klare Ansage machen.“ Wie geht er mit diesen Konflikten um? „Ich nehme mir das nicht so sehr zu Herzen. Würde ich jede Beleidigung persönlich nehmen, könnte ich meinen Beruf auf Dauer nicht machen. Und das wäre schade, wo ich ihn doch so gerne mag.“ ■



Lothar Pöhlmann: „Unser Fahrplan ist sehr eng, dennoch helfe ich gerne.“

Augen und Ohren auf!

Sanftes Fahren

Straßenbahnfahrer haben wenig Kundenkontakt. War ihr Fahrerstand früher offen, sind sie heute durch eine Glasscheibe vom Fahrgastraum getrennt, um sich voll auf den Straßenverkehr konzentrieren zu können, denn immer wieder übersehen Verkehrsteilnehmer die Straßenbahn.

„Meistens geht unser Kontakt zum Fahrgast gegen null“, sagt Annette Mangold, seit 25 Jahren Straßenbahnfahrerin bei der VAG. „In der Regel habe ich zu meinen Kunden nur direkten Kontakt, wenn sie an meine Scheibe klopfen und eine Auskunft wünschen“, erzählt sie. Seit der Fußball-WM bekommt Annette Mangold es dabei mehr und mehr mit Touristen zu tun. „Wir haben einen Extra-Ordner mit Infomaterial für Besucher unserer Stadt an Bord.“ Einen weiteren Service für ihre Fahrgäste sieht Annette Mangold in ihrer Fahrweise: „Wenn ich die Ampelschaltungen kenne, muss ich nicht wie eine Wilde von Ampel zu Ampel hetzen, um dann eine Vollbremsung hinzulegen. Lieber gleite ich besonnen über Nürnbergs Schienen.“

Konflikte mit ihren Fahrgästen erlebt Mangold kaum. „Immer wieder kritisch ist die Frage, ob ich noch auf einen herbeieilenden Fahrgast warte“, weist sie auf ein Dauerbrennethema hin. „Ich entscheide nach Situation. Weiß ich, dass gleich hinter mir der nächste Zug kommt, mache



Tramfahrerin Annette Mangold.

ich die Haltestelle frei und fahre weiter. Gibt es Stau auf der Strecke, warte ich. Das mache ich auch nachts eigentlich immer. Und gebrechlichen Menschen gebe ich, wenn möglich, die Zeit, die sie benötigen.“ Eine Entwicklung liegt ihr auf der Seele: „Ich kann es nicht mehr mit anschauen, wie sich die Jugendlichen an den Wochenenden betrinken. Immer wieder müssen wir spätabends und frühmorgens die Polizei oder den Rettungsdienst holen. Das ist schlimm.“ Und noch etwas findet Annette Mangold bedenklich: Stöpsel im Ohr und Handy in der Hand. „Die Menschen nehmen am Straßenverkehr teil. Sie glauben nicht, wie oft ich schon in die Eisen steigen musste, weil jemand die Straßenbahn überhört oder übersehen hat. Ganz abgesehen davon, dass Durchsagen die Fahrgäste nicht erreichen.“ Ihr dringender Appell: „Achtet auf euch und eure Umwelt und alles ist gut!“ ■

Service leben

Bei der VAG ist Kundenservice drin, wenn Kundenservice draußt. Das gilt auch für den Fahrdienst. Rund 1.000 Fahrer beförderten 2012 über 183 Millionen Fahrgäste sicher und meist pünktlich. Dabei haben sie ihr Fahrzeug im Griff, den Fahrplan im Blick und den Verkehr unter Kontrolle. Sie achten auf stoß- und ruckfreies sowie wirtschaftliches und vorausschauendes Fahren. So es die Zeit erlaubt, stehen sie ihren Fahrgästen mit Rat und Tat zur Seite. Kundenservice ist fester Bestandteil der Fahreraus- und -weiterbildung. „Dem einen fällt der Dienst am Kunden immer leicht, ein anderer tut sich trotz des Trainings schwer, wenn er auf schimpfende Kunden trifft, und reagiert falsch“, wissen die Gruppenleiter Roland Schühlein und Bernhard Schimcke. Insgesamt sind sie mit ihren Kollegen aber zufrieden, und das begründet: In der Qualitätsbewertung, die die VAG monatlich von externen Testkunden durchführen lässt, schneiden die Fahrer mit Zufriedenheitswerten von 95 bis 99 Prozent ab. Bewertet werden dabei: Erscheinungsbild, Servicebereitschaft, Fahrweise, Anschluss-Sicherung, Fahrgastwechsel, Fahrgastinformation und Fahrscheinverkauf. „Wir sind auf einem sehr guten Weg und arbeiten weiter daran“, sind sich die Gruppenleiter einig. ■

Dienstleistung beinhaltet viele Aspekte

Bester Service

Für die VAG als Mobilitätsdienstleister ist Service ein zentrales Thema. Bis zu 600.000 Fahrgäste nutzen täglich Busse und Bahnen. Ihnen den bestmöglichen Service zu bieten, ist das Ziel. Wie die VAG an diesem Ziel arbeitet und wo die Grenzen sind, erläutern die Vorstände Michael Richarz und Tim Dahlmann-Resing.

Was bedeutet Service für die VAG?
Dahlmann-Resing: Service ist Dienstleistung direkt am Kunden. Dazu gehören viele unterschiedliche Aspekte. Zum Beispiel, dass wir immer ein offenes Ohr für unsere Kunden haben. Unser Servicetelefon ist rund um die Uhr erreichbar und im KundenCenter bieten wir die gesamte Dienstleistungspalette an einem Standort an – von der Auskunft über die Beratung bis hin zur Bearbeitung von Fahrscheinbeanstandungen.

Richarz: Dazu gehört auch, dass wir jede Kundenanfrage individuell und zeitnah beantworten. Kundenrückmeldungen sehen wir als Verbesserungsvorschläge für unser Unterneh-

men und unsere Dienstleistung. Außerdem führen wir regelmäßig Gespräche mit dem Fahrgastbeirat, den Behindertenverbänden oder dem Stadtseniorenrat. Wir wollen die unterschiedlichen Belange unserer Kunden kennenlernen, um unser Angebot und unsere Technik im Rahmen der Möglichkeiten – auch der finanziellen – darauf ausrichten zu können.

Was wünschen sich denn die meisten Kunden?

Dahlmann-Resing: Aus Umfragen wissen wir, dass unsere Kunden einen dichten Takt, saubere Fahrzeuge, sichere Haltestellen und umfassende Informationen über das Verkehrsangebot wünschen. Letzteres gilt vor allem im Störfall. Unsere Fahrgäste möchten zeitnah informiert werden. Richarz: Da die derzeitigen Möglichkeiten in der Fahrgastinformation nicht mit den Kundenerwartungen übereinstimmen, haben wir ein großes Projekt aufgelegt. Insgesamt ist dieses Projekt alles andere als mal eben realisiert, da wir z. B. unterschiedliche Systeme miteinander



Die VAG-Vorstände Tim Dahlmann-Resing und Michael Richarz (v. l.) wollen den Kunden Service bieten.

verknüpfen müssen und dafür eine neue Datendrehscheibe benötigen. Aber es wird in den nächsten Jahren deutliche Verbesserungen bei der Fahrgastinformation geben.

Dahlmann-Resing: Erste Schritte in diese Richtung sind zum Beispiel unsere Echtzeitinformation für Busse und Bahnen unter start.vag.de. Das ist für viele Kunden ein sehr nützliches Hilfsmittel.

Wo sind die Grenzen?

Dahlmann-Resing: Wir müssen unsere Mittel so einsetzen, dass sie den größtmöglichen Nutzen für möglichst viele Kunden stiften. Ein Beispiel: Die Umsätze in den privaten Verkaufsstellen sind stark rückläufig. Die Kunden steigen auf neue Medien um. Als wir jetzt die alten Verkaufsgeräte durch neue ersetzen mussten, galt es abzuwägen, in welchen Verkaufsstellen die Investi-

tionen wirtschaftlich sinnvoll sind. Aber wir haben darauf geachtet, dass es Alternativen für die Kunden gibt. Richarz: Auch beim Fahrtenangebot können wir nicht jeden Wunsch erfüllen. Aber wo Nachfragepotenziale bestehen, setzen wir uns gerne für eine Lösung ein, wie bei der neuen Hafenslinie. Sie ist unsere Antwort auf steigende Beschäftigtenzahlen im östlichen Teil des Hafens. ■

Überleben in der Großstadt

Individuelle Beratung

Seit Eröffnung des U-Bahnhofs Rathenauplatz im Jahr 1990 sind Klaus und Ute Schindler mit ihrem Geschäft im Verteilergeschoss eine wichtige Anlaufstelle für Fahrgäste der VAG.

Hier gibt es alles, was das Überleben in der Großstadt erleichtert: Zeitschriften, Getränke, Süßigkeiten, Tabakwaren – und Fahrkarten. Wer nicht genau weiß, welches Ticket für seine Fahrt das richtige ist, oder ein paar nette Worte wechseln möchte, wird bei Klaus und Ute Schindler bestens bedient. Leider bekommen sie den Ärger der Kunden ab, wenn der Fahrkartenautomat nicht funktioniert, auch wenn das selten vorkommt.

Als eine der ersten VAG-Verkaufsstellen haben die Schindlers das

neue Verkaufsgerät der VAG im Januar erhalten. „Der Druck der Fahrkarten geht sehr schnell“, freut sich Ute Schindler. Gut gefällt ihr, dass die meistgekauften Tickets gleich im Startmenü zu finden sind. Bei ihr sind das Streifenkarten und Wertmarken für Nürnberg-Pass-Inhaber. „Noch schöner wäre es, wenn das Gerät einen Scanner für den Barcode des Nürnberg-Passes hätte“, meint Klaus Schindler.

Dass Fahrgäste zunehmend Vertriebswege wie HandyTicket oder OnlineShop nutzen, bekommt auch die Verkaufsstelle am Rathenauplatz zu spüren. Die Schindlers setzen deshalb verstärkt auf Service – auch wenn eine Beratung einmal etwas länger dauert. ■

Immer freundlich und korrekt

VAG-KundenCenter

Bis zu 2.500 Kunden gehen hier täglich ein und aus: Das VAG-KundenCenter am Hauptbahnhof ist eine beliebte Anlaufstelle für Fragen rund um den Nahverkehr und Mitarbeiter Andreas Hertel weiß fast immer eine Antwort.

Zum Monatswechsel oder zu Beginn eines Semesters ist der Ansturm groß. Auch dann bewahrt Andreas Hertel die Ruhe: „Den letzten Kunden abends genauso freundlich und korrekt zu bedienen wie den ersten am Morgen ist mein Ziel“, sagt er. Dabei macht er keinen Unterschied zwischen Kunden, die einen Fahrschein kaufen wollen, und jenen, die ohne gültigen Fahrausweis unterwegs waren. „Wir beraten und klären auf – im Interesse des Kunden“, sagt der langjährige VAG-Mitarbei-



Für Andreas Hertel steht Kundenzufriedenheit an erster Stelle.

ter, der Bus und Straßenbahn gefahren ist, bevor er vor zehn Jahren ins KundenCenter wechselte. Die umfassende Beratung reicht von der Fahrplanauskunft über Fragen zum JahresAbo bis hin zu Freizeittipps oder Carsharing-Angeboten. Auch Beschwerden nimmt Andreas

Hertel entgegen. Kann er Hintergründe erklären, erlebt er immer wieder, dass Kunden nach dem Gespräch ihre Beschwerde zurückziehen. „Wichtig ist, dass die Kunden zufrieden sind“, sagt er. „Wenn ich jemandem wirklich helfen kann, freut mich das.“ ■



Ute und Klaus Schindler vor ihrer VAG-Verkaufsstelle am Rathenauplatz.

Angebot privater Verkaufsstellen und des KundenCenters

Neben dem VAG-KundenCenter und den Kundenbüros in Fürth und Erlangen verkaufen auch private Verkaufsstellen Fahrausweise. Sie haben TagesTickets, Streifenkarten, MobiCards, die Solo 31, Wertmarken für Schüler, Azubis und Studenten sowie für Nürnberg-Pass-Inhaber, Ferientickets und Schönes-Wochenende- bzw. Bayern-Tickets im Angebot.

Im KundenCenter erhalten VAG-Fahrgäste zusätzlich alle Varianten der Abonnements, Verbundpässe sowie Zonenkarten, Gruppenfahrkarten, Semestermarken und Sonderfahrausweise wie z. B. Messetickets. Zudem können Fahrscheine zurückgegeben oder umgetauscht werden. Kostenlose Linienfahrpläne und die VGN-Freizeittipps sind ebenso erhältlich wie der Verbundfahr-

plan, Shopartikel oder Gutscheine. Zusätzlich wird hier das erhöhte Beförderungsentgelt bearbeitet. Im KundenCenter integriert ist NürnbergMOBIL mit Informationen rund um Mobilität, Messen, Kultur und Tourismus. Wer seine Ziele mit Bus oder Bahn nicht erreicht, kann sich hier registrieren lassen und ein Fahrzeug bei einem der Carsharing-Partner der VAG anmieten. ■

Jede Kundenanfrage ist eine Chance

Immer eine Antwort

Wenden sich Kunden mit Wünschen, Anregungen, Anfragen oder Kritik an die VAG, die nicht sofort am Servicetelefon beantwortet werden können oder per Mail eingehen, kommen die Mitarbeiter von Tobias Schneider ins Spiel. Bis zu 3.500 Kundenanliegen gehen jährlich bei ihnen ein.

„Wir nehmen unsere Kunden und deren Anliegen sehr ernst und bearbeiten jede Anfrage individuell. Das bedeutet für uns, dass wir jeden geschilderten Sachverhalt prüfen. Unser Ziel ist es, unsere Fahrgäste wieder zufriedenzustellen“, sagt Teamleiterin Stefanie Dietz. Egal, ob sich der Kunde per Mail, handschriftlich, via Fax oder Telefon bei der VAG meldet, in jedem Fall muss das Team schnell reagieren. Ist das nicht möglich, erfolgt zunächst ein Zwischenbescheid. So kann das Kundenanliegen geprüft und sorgfältig bearbeitet werden.

„In enger Rücksprache mit den zuständigen Fachabteilungen recher-



Tobias Schneider und seine Mitarbeiterinnen Stefanie Dietz, Claudia Müller-Osten und Ilse Janoschka (v. l.) kümmern sich um alle VAG-Kundenanliegen.

chieren wir den Sachverhalt genau, um dem Kunden eine ausführliche Antwort geben zu können. Diese bekommt er in den meisten Fällen spätestens zwei Wochen nach Eingang seines Anliegens“, erklärt Dietz, die seit fast drei Jahren bei der VAG arbeitet. In jeder Kritik und Anregung

sieht Stefanie Dietz gleichzeitig eine Chance. „Denn der Kunde“, sagt sie, „macht uns auf etwas aufmerksam, das wir dank ihm verbessern oder ändern können. In dem Moment, wo wir mit unseren Kunden in einen Dialog treten, haben beide etwas davon: die VAG und der Kunde.“

Manche Anfragen bleiben ihr in besonderer Erinnerung, zum Beispiel als sie als Liebesbotin einspringen musste: „Ein Kunde hat in einem unserer Busse eine Frau kennengelernt und wollte sie wiedersehen. Leider konnten wir sie nicht ausfindig machen. Der Mann hat sich aber wahnsinnig

gefreut, dass wir es versucht haben.“ Die Mehrzahl der Fälle betrifft aber Angebot und Dienstleistung der VAG selbst. Bei Anregungen, Wünschen, Kritik oder Lob kann man sich telefonisch unter der Servicenummer 0911 283-46 46 melden oder per Mail an service@vag.de ■

Bei Anruf Auskunft

VAG-Servicetelefon

Klingelt das VAG-Servicetelefon, beginnt für Sonja Sharp die Arbeit: Kunden brauchen Fahrplan- oder Tarifauskünfte, suchen nach vergessenen Gegenständen in Bus und Bahn oder haben eine Frage rund um den öffentlichen Nahverkehr.

„Bei Fahrplanauskünften gebe ich den Abfahrts- und Ankunftswunsch des Kunden in eine Suchmaske am PC ein und schon kann ich ihm helfen“, erklärt Sonja Sharp, die seit sieben Jahren am VAG-Servicetelefon arbeitet. Damit gibt sie sich jedoch selten zufrieden. Denn gerade bei Baustellen kennt sie oft bessere und schnellere Verbindungen als der Computer, abseits vom Standard. Das ist auch kein Wunder, denn Sonja Sharp war 15 Jahre als Straßenbahnfahrerin für die VAG unterwegs: „Ich habe gute Ortskenntnisse, außerdem kenne ich die Routen und Umsteigemöglichkeiten. Deswegen

denke ich selbst noch einmal nach, bevor ich dem Kunden die Auskunft weitergebe“, sagt Sharp. Auch bei liegen gelassenen Gegenständen in Bus und Bahn kann die VAG-Mitarbeiterin helfen. „Ich muss nur wissen, was der Kunde verloren hat, wann und in welchem Fahrzeug. Dann informiere ich den Fahrer und arrangiere ein Treffen zwischen den beiden.“ Hierfür wählt sie stets eine Haltestelle, die der Kunde gut erreichen kann. Rund 80 Anrufe nimmt Sonja Sharp täglich entgegen. Selbstverständlich, sagt sie, sei nicht jeder Anrufer gut gelaunt, einige sind aufgebracht, haben sich geärgert. „Aber ich bleibe ruhig und suche mit dem Kunden das Gespräch. Außerdem zeige ich ihm, dass ich für seine Situation Verständnis habe. Schließlich will ich ihm doch helfen“, sagt Sonja Sharp und fügt hinzu: „Wenn der Kunde dann zufrieden auflegt, ist das für mich ein Erfolg.“ ■



Sonja Sharp hilft am Servicetelefon, 0911 283-46 46, gerne weiter.

Einsatz bei Großveranstaltungen

Kunde im Mittelpunkt

Bei Messen, Fußballspielen und anderen Großveranstaltungen sind die Mitarbeiter der VAG-Servicedienste vor Ort.

An der Spielwarenmesse steht Thomas Eckl auf dem Messe-Vorplatz, an dem die Shuttle-Busse halten. Er koordiniert ihren Einsatz, weist die Kollegen ein und fordert – wenn nötig – zusätzliches Personal auch für den U-Bahn-Bereich an, um die reibungslose Beförderung und die Sicherheit der vielen Fahrgäste in den Morgen- und Abendstunden zu gewährleisten. Zusammen mit seinen Kollegen ist er Ansprechpartner für

viele Fragen der meist ortsfremden Messe Gäste. Deshalb berät er nicht nur bei der Wahl der Fahrkarte, sondern erklärt zudem, wie man auf dem schnellsten Weg ins Hotel oder in die Innenstadt kommt und welche Restaurants auf dem Weg liegen. Auch Fragen nach der automatischen U-Bahn werden immer wieder gestellt. Da fast alle Mitarbeiter der Servicedienste Englisch oder andere Sprachen sprechen, gibt es kaum Verständigungsprobleme. „Unser Service kommt bei den Messe Gästen sehr gut an“, freut sich Thomas Eckl. ■



Thomas Eckl beim Messeinsatz.

KUSS: Immer für die Fahrgäste da

Entlang der U2 und U3

Sie sind da, wenn man sie braucht, und haben ein offenes Ohr für die Fahrgäste: die Mitarbeiter des VAG-Kunden- und Systemservice, kurz KUSS.

Mark Pfeiffer arbeitet seit 2007 als KUSSler auf den Linien U2 und U3 und sagt: „Mir gefällt die Vielseitigkeit meiner Aufgaben.“ Die technische Seite umfasst auch die Störungsbehebung im automatischen U-Bahn-Betrieb. Gelegentlich streiken beispielsweise Türen, weil sie besonders beansprucht und manchmal – verbotenerweise – mit Körpereinsatz offen gehalten

werden, berichtet Pfeiffer. Ein anderer, nicht minder wichtiger Bereich ist der Kundenservice. Im direkten Kontakt sind es Fragen nach Fahrscheinen, Tarifen oder nach dem Weg. Wenn es erforderlich ist, helfen die KUSSler Fahrgästen beim Ein- und Aussteigen. Auch Hintergrundarbeit wird geleistet. So fertigen die Mitarbeiter automatische Züge bei großem Fahrgastandrang vor Ort ab; sie schließen die U-Bahn-Türen auf Knopfdruck. Nachts zeigen sie in U-Bahnhöfen Präsenz, um das Sicherheitsgefühl der Kunden zu erhöhen. ■



Mark Pfeiffer, KUSS-Mitarbeiter.

Auf Zeitreise im Nürnberger DB Museum

Nicht nur für Fans

Museen im Frühjahr, wenn es alle Welt nach draußen zieht? Aber sicher! Das DB Museum in Nürnberg verfügt über ein weitläufiges Freigelände, das neben Sehenswertem aus der Bahngeschichte Kleinbahn- und Draisinenfahrten sowie einen Spielplatz für die Kleinsten bietet.

Über diese Gleise darf man gehen: Auf dem 2012 neu gestalteten Freigelände gegenüber dem Hauptgebäude an der Sandstraße lässt sich unter anderem anhand eines „Zeitgleises“ die Entwicklung des Gleisbaus von den Anfängen im 19. Jahrhundert bis in die jüngste Zeit verfolgen. Imposante Signalanlagen aus 180 Jahren Bahngeschichte, die in kein Gebäude passen würden, kann der Besucher von Hand bedienen. In einem Rangierstellwerk aus dem Jahr 1911 verführt die Schaltzentrale mit ihren Hebeln und Knöpfen zum

Ausprobieren. So eingestimmt, lässt sich von einem weiteren Stellwerk aus der Bahnbetrieb im Gleisvorfeld des Hauptbahnhofs beobachten. Zurück in der Zeit geht's dann wieder im Schauderdepot. Hier wartet neben historischen Motoren, Fahrkartenautomaten oder einer Bahnfeuerwehr eine echte Überraschung: ein originalgetreuer Nachbau des ersten selbstangetriebenen Fahrzeugs der Welt, des Cugnotschen Dampfwagens aus dem Jahr 1769.

Kleinbahn-Fahrten

Ab April kann man an den Wochenenden mit einer Kleinbahn gemütliche Runden drehen und nach kostenpflichtiger Buchung im Servicecenter des Museums in kleiner Gruppe auch eigenhändig mit einer Handhebel-Draisine über die Gleise fahren.



Für kleine Bahn-Fans wird der Besuch des DB Museums im Kinderbahnland KIBALA zum großen Erlebnis.

Und bei Regen? Geht's zurück in die Fahrzeughallen mit ihren Legenden der Schiene und in das Hauptgebäude: Dort vervollständigt ab April eine neue multimediale Abteilung zur jüngsten Bahngeschichte nach dem

Mauerfall inklusive eines Ausblicks in die Zukunft die Dauerausstellung „Eisenbahn in Deutschland“. Für die Jüngsten in der Familie ist seit über einem Jahr das Kinderbahnland KIBALA der Magnet.

Zum Ziel gelangt man mit den U-Bahnen der Linien U2 und U3. Vom U-Bahnhof Opernhaus sind es nur wenige Schritte zum DB Museum.

@ Öffnungszeiten und Preise unter dbmuseum.de ■

Haus für fränkische Kunst

Kunstvilla öffnet

Die Nürnberger Museumslandschaft ist um eine Perle reicher. Am Wochenende vom 24. und 25. Mai öffnet die Kunstvilla ihre denkmalgeschützten Pforten.

Lang erwartet, wird ein umgebautes Wohnhaus aus der Gründerzeit nun zum Ausstellungsort für die Kunst des 20. und 21. Jahrhunderts aus der Städtischen Sammlung. Die Eröffnungsausstellung „Kunst/Villa“ zeigt Werke von 1900 bis zur Moderne. Studierende der Akademie der Bil-

denden Künste reflektieren zudem die Geschichte der Villa und das Profil der Sammlung.

Für Ungeduldige: Am 29. und 30. März bietet das Kunstvilla-Team Baustellenführungen an und erläutert die Entstehung des Museums. Straßenbahnlinie 8 bis Marienort und U-Bahn-Linien U2 und U3 bis Wöhrder Wiese. Anmeldung zur Führung und weitere Informationen unter: Telefon 0911 231-1 40 15 sowie kunstvilla.org ■

Das Frühlingsfest 2014: Fantasie, Romantik und Nostalgie

Das Frühlingsfest bietet vom 19. April bis zum 11. Mai 2014 spektakuläre Fahrgeschäfte und Veranstaltungen für die ganze Familie, hier eine Auswahl:

- **Nostalgiepark**; vom 19. April bis zum 11. Mai; Eingang Große Straße; bietet: Ausstellung von historischen Fahrgeschäften, Kirmesorgeln und Zugmaschinen.
- **Historische Führungen**; am 13. April, 17.00 Uhr, 15. April, 14.00 Uhr, 17. und 20. April, 17.00 Uhr, 22. April, 14.00 Uhr, Treff-

punkt Eingang Bayernstraße; bietet: Informationen über die Geschichte des Volksfestes.

- **Spielmannszug**; 19. April, ab 16.00 Uhr; bietet: ein Standkonzert und Einzug auf den Volksfestplatz mit Bieranstich ab 17.00 Uhr.
- **Nacht der 1.000 Lichter**; am 25. April, ab 22.15 Uhr am Dutzenteich; bietet: Lichtermeer aus 10.000 verschenkten Knicklichtern und Musikfeuerwerk.
- **3. Volks-Lauf-Fest**; 27. April, ab 10.00 Uhr; Start: Große Straße;

bietet: Gemeinschaftserlebnis für Sportler und Hobbyläufer.

- **Kasperltheater**; 27. April, um 14.00 und 16.00 Uhr im Frankendorf; bietet: kostenloses Vergnügen für Kinder.
- **Feuerwerk in Blau**; 3. Mai, ab 22.15 Uhr; bietet: Silvestergefühle zur Blauen Nacht.

Zum Volksfest geht es mit den Tramlinien 9 und 6, der Buslinie 36, Haltestelle: Doku-Zentrum, und dem 46er, Haltestelle: Volksfestplatz.

@ volksfest-nuernberg.de ■

Blaue Nacht 2014: Sehnsucht ist das Thema

Auch Depot hat offen

Sehnsucht nach der Blauen Nacht? Keine Sorge, es bleibt spannend! Wie jedes Jahr wird es den Veranstaltern wie beteiligten Einrichtungen und Künstlern gelingen, neue aufregende Akzente zu setzen.

Ob traumhafte Projektionen einer „Geschichte der Sehnsüchte“ an die Fassade der Kaiserburg oder die Verwandlung des Hauptmarktes in einen Wald: Am Samstag, 3. Mai 2014 entstehen in Nürnberg mehr als 70 Orte der Sehnsucht. Sie ist das Thema der Blauen Nacht.

Auch das Historische Straßenbahndepot St. Peter ist wieder mit dabei. Führungen, Zaubereien, eine musikalische Reise, blaue Cocktails und Snacks im Strassaboh-Café füllen das Motto mit Leben. Die Anfahrt

mit einer historischen Straßenbahn ab Hauptbahnhof lässt Vergangenes aufleben. Zusätzlich verkehren von 19.00 bis 0.15 Uhr alle zehn Minuten Oldtimer-Busse zwischen den Veranstaltungsorten.

Das Thema der Blauen Nacht hat 185 Künstler inspiriert. 13 von ihnen hat eine Jury nach Nürnberg eingeladen.

Sie bewerben sich mit ihren Werken um den Publikumspreis der N-ERGIE. Übrigens: Das Blaue-Nacht-Ticket ist KombiTicket und deshalb sind An- und Rückfahrt im VGN-Gebiet sowie alle Fahrten in Nürnberg mit dem ÖPNV inklusive. Also: Die Eintrittskarte im Vorverkauf erwerben.

@ Infos: blauenacht.nuernberg.de ■



Die Blaue Nacht wird 2014 auch im Straßenbahndepot St. Peter spannend.

Tiergarten feiert Jubiläum

75 Jahre

Wie bei kaum einem anderen Zoo gehen beim Tiergarten Nürnberg Landschaftserlebnis und Tierbeobachtung Hand in Hand: Den Grundstein legte der Wechsel vom beengten Luitpoldhain an den Schmausenbuck im Mai 1939. Jetzt feiert der Tiergarten sein 75-jähriges Jubiläum.

Mit dem Umzug wollte man den Tiergarten nicht nur zu einem Ort der Erholung für Besucher machen, sondern auch die Tiere – anstatt in engen Pferchen – naturnah in weitläufigen Gehegen halten. Das ist beides in schönster Weise gelungen, zumal auf störende Eingriffe in die Landschaft wie große Gebäude weitgehend verzichtet wurde. Auch die Wasserlandschaften des Aquaparks oder der in Deutschland einzigartigen Delphin-

lagune fügen sich als großzügige Außenanlagen harmonisch in den Reichswald ein. Keine Frage: Der nach dem Tierpark Berlin flächenmäßig größte Zoo Deutschlands ist eine Oase. Zum diesjährigen Saisonauftakt am Sonntag, 13. April werden kleine und große Besucher unter dem Motto „75 Jahre Landschaftszoo – Tradition und Moderne“ zu Zoo- und Gehegeplanern, -zeichnen und -bauern. Am Sonntag, 6. Juli steigt dann das Jubiläumsfest mit großem Familienprogramm, bei dem auch das 50-jährige Bestehen der Zoobahn „Kleiner Adler“ gefeiert wird. Zwischen dem Historischen Straßenbahndepot St. Peter und dem Tiergarten verkehren am 6. Juli Oldtimerstraßenbahnen.

@ Mehr Informationen zum Jubiläum unter tiergarten.nuernberg.de ■

Ausgezeichnetes Biotop vor der Tür

Terrarium Stein

Wenn ab 1. Mai das Freilandterrarium Stein nach der Winterpause wieder für Besucher öffnet, werden wahrscheinlich die Laubfrösche laichen und die Eidechsen aus der Kältestarre erwachen.

Günter Schirmer, langjähriger VAG-Mitarbeiter, ist einer von 18 Ehrenamtlichen der Naturhistorischen Gesellschaft (NHG) Nürnberg, die sich um die Freiland-Aquarien und -Terrarien kümmern. Nach dem Winter werden sie hergerichtet und mit heimischen Kriechtieren, Lurchen und Süßwasserfischen besiedelt. Den Winter verbringen die Tiere in temperierten Räumen oder Weihern. Als Obmann trägt Günter Schirmer die Verantwortung für die Schlangen: „Ich kümmere mich um das Futter,



Günter Schirmer hilft ehrenamtlich.



Das Freiland-Terrarium in Stein setzt Tiere, wie hier die seltene Sumpfschildkröte, liebevoll in Szene.

reinige die Terrarien und vieles mehr. Im Sommer bin ich jeden zweiten Tag hier.“ Zu viel wird es dem Naturliebhaber und Hobbyhandwerker nicht: „Hier kann ich meine Freizeit sinnvoll gestalten.“ Die meisten der in der Anlage lebenden Tiere sind geschützt, viele vom Aussterben bedroht. Bei einigen wie den Laubfröschen oder Sumpfschildkröten macht sich die NHG sogar erfolgreich um die Nachzucht verdient: ein Naturschutz-Engagement, das mit der Umweltmedaille des Freistaates Bayern gewürdigt wurde.

Im Rednitzgrund gelegen, ist der Wildpark eine Insel der Ruhe, wo das Wasser des Haselgrabens plätschert, Vögel zwitschern und die Besucher vieles über die heimische Pflanzen- und Tierwelt lernen. Vom Magazin National Geographic ist die Anlage zu einem der „schönsten Wildparks zwischen Nordsee und Alpen“ gekürt worden. Ein Ausflug lohnt also in jedem Fall. Und das Beste: Stein liegt direkt vor der Tür. Der Eintritt ist kostenlos. Da aber Futter, Material und Maschinen gekauft werden müssen, wartet ein hungriger

Spendenfrosch darauf, dass ihn die Besucher zumindest mit Münzen, gerne aber auch Scheinen füttern. Die regulären Öffnungszeiten: vom 1. Mai bis zum 30. September, jedes Wochenende und feiertags von 9.00 bis 18.00 Uhr oder auf Anfrage und gegen einen kleinen Unkostenbeitrag. Die Anfahrt: selbstverständlich mit den Öffentlichen. Mit der U2 bis U-Bahnhof Röthenbach, weiter mit den Buslinien 63 oder 64 zur Haltestelle Albertus-Magnus-Straße in Stein. Von dort zu Fuß.

@ freiland.nhg-nuernberg.de ■

Gewinnen Sie ...

... mit der VAGmobil! Für die Gewinne danken wir dem VGN, den Museen sowie dem Kulturreferat der Stadt Nürnberg und dem Tiergarten Nürnberg. 2 x TagesTicket Plus, Preisstufe A, 10 x Gutscheine für ein Museum der Stadt Nürnberg, 20 Eintrittskarten für den Tiergarten, 1 x 2 Eintrittskarten für die Kunstvilla und 5 x 2 Karten für die Blaue Nacht. Bitte beantworten Sie uns folgende Frage:

Wie heißt die mobile Website mit Echtzeitauskunft, die sich VAG-Kunden aufs Smartphone laden können?

Schicken Sie die Lösung auf einer ausreichend frankierten Postkarte an: VAG Verkehrs-Aktiengesellschaft Nürnberg, Unternehmenskommunikation, Stichwort Gewinnspiel, 90338 Nürnberg oder per Mail mit Angabe von Wohnort und Telefonnummer an presse@vag.de. Nicht teilnehmen können Mitarbeiter der VAG oder deren Angehörige. Einsendeschluss: 11. April 2014. Der Rechtsweg ist ausgeschlossen. ■

Fenster in die Vergangenheit

Pferdebahnwagen 11

Bei seinem Anblick hört man förmlich die Hufe klappern: Süddeutschlands ältester Pferdebahnwagen öffnet ein Fenster in die Vergangenheit des Nürnberger Nahverkehrs.

Der Pferdebahnwagen 11 stammt aus dem Gründungsjahr der Nürnberg-Fürther Straßenbahn 1881 und hat eine wechselvolle Geschichte hinter sich: Gezogen von einem Pferd war der 1,6 Tonnen schwere Wagen mit zwölf Sitz- und zwölf Stehplätzen nur fünf Jahre im Einsatz. Nachdem 1896 auf elektrischen Betrieb umgestellt wurde, setzte man ihn als Beiwagen ein. 13 Jahre später wanderte er ins betriebseigene Museum. Erst mit Eröffnung des Historischen Straßenbahndepots St. Peter 1985 war

der Wagen für die Öffentlichkeit zugänglich. Mit der jetzt erfolgten Konservierung beschritt man neue Wege: Der Spezialfirma Haber & Brandner in Regensburg, die sich mit der Restaurierung der Quadriga, des Tugendbrunnens und des Kettenstegs einen Namen gemacht hat, ist es gelungen, das originale Erscheinungsbild des Wagens wiederherzustellen. Nun kann er im Depot St. Peter bewundert werden. Finanziert haben die Restaurierung die Freunde der Nürnberg-Fürther Straßenbahn, unterstützt von der Landesstelle für nichtstaatliche Museen in Bayern, der Hübner GmbH, der Sparkasse Fürth, Siemens, MAN sowie privaten Spendern. Die VAG übernahm die Transportkosten. ■



Der Pferdebahnwagen steht fertig restauriert im Depot St. Peter.

Durch tiefe Schluchten und auf weite Höhen

VGN-Ausflugstipps

Frühjahrszeit ist Ausflugszeit! Der VGN hat viele schöne, neue Freizeittipps kostenlos parat. Hier drei Vorschläge:

● „Aff Nämberch nei“ wandert man ab der Ludwigshöhe bei Rückersdorf durch den Sebalder Reichswald. Die kurzweilige Tour führt am Weißensee vorbei durch die wildromantische Sandsteinschlucht Tiefgraben. Anfahrt: Mittelfrankenbahn ab Nürnberg, Rückfahrt: Straßenbahnlinie 8 ab Erlangen.

● „Auf a Seidla“ geht's ab Reckendorf im Landkreis Bamberg. Die Erlebnistour für Liebhaber oberfränkischer Braukunst bietet weite Panoramablicke und führt zu mehreren Brauereien und einem Felsenkeller. Anfahrt: ab Nürnberg mit der



Die Tour „Auf a Seidla“ führt auch vorbei am Baunacher Mühlensteg.

R2 bis Bamberg Bahnhof, von dort mit der R26 bis Reckendorf.

● „Weißwürsch und Hütten-gaudi“ führt nach Neumarkt. Zum Programm gehören ein Weißwurst-Frühstück, eine Stadtführung und eine Wanderung zum Gradhof mit

Stichelzoo und leckerem Brotzeitangebot. Anfahrt: mit der Regionalbahn R5 oder der S-Bahn S3 ab Nürnberg.

Die Tipps gibt es im VAG-Kunden-Center, in der VGN-Geschäftsstelle oder unter vgn.de/freizeit ■

Durch die Stadt mit historischen Bussen und Bahnen

Wenn es im Frühjahr alle Welt nach draußen zieht, machen die Fahrzeuge des Historischen Straßenbahndepots St. Peter keine Ausnahme.

Die nächsten Rundfahrten der Burgringlinie 15 gibt es am Wochenende 5. und 6. April: eine gute Gelegenheit, Erinnerungen aufleben zu lassen.

Am Sonntag, 6. April startet um 13.30 Uhr zudem ab Depot eine Themenfahrt auf den Spuren der historischen Straßenbahnlinie 24 mit einem Bus aus dem Jahr 1969. Ein Getränk und der Eintritt ins Museum sind im Fahrpreis von zehn Euro enthalten. Anmeldung unter vag.de/ veranstaltung oder über das Servicetelefon 0911 283-46 46.

Ein Erlebnis versprechen auch die Fahrten mit einer Straßenbahn aus dem Jahr 1935 entlang der Linie 9 zum Nürnberger Frühlingsfest. Der Süddeutsche Schautellerverband bietet sie kostenlos von Ostersonntag bis -montag und am folgenden Familienmittwoch an.

@ Den Fahrplan gibt's demnächst unter vag.de ■

Auch 2014 wird in Anlagen investiert

Instandhaltung

Damit täglich rund 600.000 Fahrgäste sicher an ihr Ziel kommen, wartet und erneuert die VAG regelmäßig Bahnhöfe und Gleise. Auch 2014 wird wieder im Verkehrsnetz gebaut.

„Die Stadt Nürnberg und wir wollen unseren Kunden ein funktionsfähiges Nahverkehrsnetz bieten. Daher investieren wir und die Stadt jedes Jahr in die Infrastruktur, um den Bestand zu erhalten. Denn nur so können wir den Kunden einen zuverlässigen Betrieb garantieren“, sagt VAG-Vorstandsvorsitzender Josef Hasler.

Im Straßenbahnbereich stehen 2014 zwei Baumaßnahmen an. Am Plärrer wird vom 7. bis 17. April eine Weiche erneuert. Diese Unterhaltsmaßnahme hat aber keine Auswirkung auf den Fahrbetrieb. Anders ist das bei den Baumaßnahmen auf der Linie 5. Hier richtet die VAG vom 10. Juni bis 11. Juli einen Ersatzver-



Die VAG investiert regelmäßig ins Netz, um den Bestand zu erhalten. Hier werden Betonlängsbalken saniert.

kehr mit Bussen ein: Kurz vor der Wendeschleife Worzeldorfer Straße werden die beiden Gleise neu verlegt, denn diese liegen so dicht nebeneinander, dass eine Begegnung zweier Züge dort nicht möglich ist. Am Südfriedhof ersetzt die VAG gleichzeitig ein rund 30 Jahre altes Schottergleis durch ein Rasengleis.

Auch im U-Bahn-Bereich wird investiert. Los geht es am 23. Juni bis 11. Juli mit der Erneuerung der Stromschienenträger auf der Linie U1 zwischen den Haltestellen Weißer Turm und Gostenhof. Ende Juli werden auf der U1 noch drei Weichen ausgetauscht, die nach knapp 35 Jahren am Ende ihrer Lebensdauer sind. Wäh-

rend der Baumaßnahmen verkehren Ersatzbusse. Kurz vor den Sommerferien beginnen VAG und U-Bahn-Bauamt, am U-Bahnhof Lorenzkirche 35 Jahre alte Betonlängsbalken zu sanieren. Zudem steht die Renovierung der Decken und Wände an. Die Züge verkehren im eingeleigten Betrieb.

@ Aktuelle Infos unter vag.de ■

Leserpost

Wie war das noch?

Bisher musste man beim Kauf der persönlichen Monatskarte Solo31, der übertragbaren Mobicards und der Schülerwertmarken die Nummer des Verbundpasses bzw. der Zonenkarte selbst eintragen. Seit Jahresanfang wird bereits beim Wertmarkenkauf am Automaten, im KundenCenter oder in anderen Verkaufsstellen die Nummer abgefragt. Immer wieder wollten Kunden seitdem wissen, warum. Die Nummer musste schon immer vor der ersten Fahrt eingetragen werden. Der Vorteil ist nun, dass sie nicht mehr vergessen werden kann und außerdem Missbrauch verhindert wird. Künftig ist also die Verbundpass- bzw. Zonenkartennummer beim Kauf bereitzuzahlen. Für Mobicards der Tarifstufen A und Z sind keine Nummern erforderlich. Werden Schülerwertmarken von der Schule ohne aufgedruckte Nummer ausgegeben, muss diese weiterhin von Hand eingetragen werden. Inhaber eines Nürnberg-Passes können ihre Monatswertmarke seit 1. Januar 2014 am Fahrscheinautomaten kaufen. Dazu geben sie die achtstellige Nummer des Nürnberg-Passes ein. Das Ticket gilt nur in Verbindung mit Nürnberg-Pass und Personalausweis. ■

Leserpost

Fragen, Anmerkungen? Schreiben Sie uns, wir freuen uns! VAG Verkehrs-Aktiengesellschaft Nürnberg, Unternehmenskommunikation, Stichwort: Leserpost, 90338 Nürnberg ■

Noch besser informiert

Mehr Anzeigen

Die VAG will ihre Fahrgäste rund um gut informieren und rüstet deshalb weitere Haltestellen mit elektronischen Anzeigern aus.

Ab Juli 2014 bis zum Sommer 2015 werden 42 Anzeiger an 18 stark frequentierten Umsteigeknoten in Nürnberg sowie fünf Anzeiger an drei Haltestellen in Fürth in Betrieb genommen. Diese zeigen in Minuten die aktuellen Abfahrtszeiten der

Busse und Straßenbahnen an, informieren aber auch über Störungen. Zugzielanzeiger mit gleicher Funktionalität gibt es bereits an den Bahnsteigen der U-Bahn-Linien U2 und U3. Für die U1 sind sie in den nächsten zwei bis drei Jahren geplant. Ab April erhalten weitere Straßenbahnen Monitore, die Linienverlauf und Haltestellen anzeigen sowie über Störungen informieren. ■

Verlorene Gegenstände schnell melden

Die Bandbreite vergessener Gegenstände in Bussen und Bahnen reicht von Handschuhen über Handys und Koffer bis hin zu Kuscheltieren. Bis zu 15 Anrufe erreichen täglich das Servicetelefon der VAG. Wer einen Verlust bemerkt, sollte sich schnellstens an einen Fahrer, eine Servicekraft oder das Servicetelefon unter 0911 283-46 46 wenden. Wichtig sind exakte Angaben zur Linie, Fahrtrichtung, Uhrzeit

und zum Gegenstand. Verlustmeldungen werden von der Leitstelle an den Fahrer weitergeleitet, der dann möglichst schon an der Endhaltestelle den Fahrzeuginnenraum kontrolliert. Teils können die Fundstücke bereits dort oder an einem vereinbarten Treffpunkt auf der Strecke abgeholt werden. Spätestens am dritten Tag werden Fundstücke an das städtische Fundbüro weitergegeben. ■



Sei ehrlich! Denn jetzt weiß auch deine Zukünftige, wann genau deine Straßenbahn fährt.

start.vag.de
Abfahrtszeiten in Echtzeit aufs Handy!

Nürnberg's mobile Abfahrtsauskunft informiert Sie über die nächsten Abfahrten an allen VAG-Haltestellen – mit Echtzeitprognose.

Einfach Haltestelle auswählen oder QR-Code auf allen Aushangfahrplänen scannen!



Wir sind für Sie da!



VAG-KundenCenter

U-Bahnhof Nürnberg Hauptbahnhof, Verteilergeschoss Königstorpassage
Montag bis Freitag 7.00–20.00 Uhr
Samstag 9.00–14.00 Uhr

infra Kundencenter

U-Bahnhof Fürth Hauptbahnhof, Fußgängergeschoss
Montag bis Freitag 7.30–19.00 Uhr
Samstag 9.00–14.00 Uhr



Ihr Weg zu uns:

- VAG-Kundentelefon – rund um die Uhr: 0911 283-46 46
- Elektronische Fahrplanauskunft des VGN: 0800 463 68 46
- VAG-Kundendienst 90338 Nürnberg
- E-Mail: service@vag.de
- Internetadressen: www.vag.de, www.vag-nightliner.de, www.nuernbergmobil.de, www.coolrider.de, www.vgn.de

Impressum

Herausgeber: VAG Verkehrs-Aktiengesellschaft Nürnberg
Verantwortlich/Redaktion: VAG Unternehmenskommunikation: Elisabeth Seitzinger (CvD)
Redaktionsbeirat: VAG Marketing Hermann Klodner
Koordination: Karin Müller, Nürnberg
Redaktionelle Mitarbeit: Gerd Fürstenberger, Barbara Lohss, Susanne Jerosch, Yvonne Müller
Fotos: Architektur + Design / Claus Hirsche, DB Museum, Claus Felix, Ingenieurbüro Christofori und Partner, NHG Nürnberg, Peter Roggenthin, Wanderclub Baunach e. V., VAG-Archiv
Kontakt: VAG Unternehmenskommunikation 90338 Nürnberg
Telefon: 0911 271-36 13
E-Mail: presse@vag.de
Layout/Produktion: Stefanie Deiß, Mediengestalterin
Auflage: 38.000 Exemplare – gedruckt auf fast holzfreiem Papier
Redaktionsschluss: 14. März 2014
Erscheinungstermin: 25. März 2014
© 2014 VAG Verkehrs-Aktiengesellschaft, Nürnberg