

# o-ton

Fahrgastmagazin der ODEG / Ausgabe 1-2014

 ODEG

## Fit und entspannt in den Frühling

Wellness von Wismar bis Lübbenau

### Beste Servicequalität

Interview mit der Leiterin Service im Zug der ODEG

### ODEG-Züge zum Wohlfühlen

Die TEREK im Auftrag der Sauberkeit

### Wellness für zwischendurch

7 Tipps zur Entspannung

[odeg.de](http://odeg.de)

# Eberswalde entdecken!



Erleben Sie die entspannte und vielseitige Atmosphäre,  
nur 30 Bahn-Minuten nordöstlich von Berlin:

Zoo Eberswalde | Finowkanal | Familiengarten | O-Bus | Freizeitbad baff | Forstbotanischer Garten | Messingwerksiedlung | Finower Wasserturm | Eberswalder Höhenpass | Film- und Musikfeste | Kunst & Architektur | Wasserwandern | Radfahren | Disc-Golf

Mehr Informationen unter [www.tourismus-eberswalde.de](http://www.tourismus-eberswalde.de) oder bei der Tourist-Information unter 03334 / 64 520.

[www.tourismus-eberswalde.de](http://www.tourismus-eberswalde.de)

Natürlich Eberswalde!

## Liebe Fahrgäste,



Wellness ist das Schwerpunktthema dieser Ausgabe unseres Fahrgastmagazins o-ton. Manch einer wird fragen: Was haben Wellness und Eisenbahn miteinander zu tun? Sie werden staunen, wenn wir Ihnen zeigen, wie viele Thermal- und Erholungsbäder sich entlang der ODEG-Strecken befinden.

Beginnt der Rückzug vom Alltag tatsächlich erst in dem Moment, in dem man einen der Wellnessempel betritt? Oder sollte nicht bereits die Anreise stressfrei und erholsam verlaufen – ohne nasse Straßen, Stau und Parkplatzsuche? Die Servicemitarbeiter/-innen in den Zügen der ODEG tun ihr Bestes, um auch die An- und Abreise zum Teil Ihres Wohlfühlprogramms werden zu lassen. Die Leiterin Service im Zug der ODEG, Jacqueline Bark, berichtet Ihnen in unserem Interview, warum Komfort, Freundlichkeit und Qualität Ihrer Reise zu unserer Unternehmensphilosophie gehören.

In diesem Sinne möchten wir auch unsere neuen Fahrgäste im Norden begrüßen. Mit der nun schon 16. Linie haben wir in Mecklenburg-Vorpommern den Betrieb auf der Strecke Rehna-Schwerin-Parchim übernommen. Für die ODEG ist das ein weiterer Meilenstein.

Steigen Sie ein, die ODEG bringt Sie bequem zu Ihrer Wellnessauszeit.

Eine gute und erholsame Fahrt wünscht Ihnen  
Ihr Arnulf Schuchmann

Geschäftsführer und Sprecher der ODEG

## INHALT

- 4 **Region** ●  
Fit und entspannt in den Frühling
- 6 **Unternehmen** ●  
Im Interview mit der Leiterin Service  
im Zug der ODEG
- 8 **Neuigkeiten** ●
- 12 **Interview** ●  
ODEG-Züge zum Wohlfühlen
- 14 **Wellness** ●  
7 Tipps zur Entspannung
- 16 **Veranstaltungstipps** ●
- 18 **Spaß & Spiel** ●
- 19 **Genießen** ●







# Fit und entspannt in den Frühling

Einfach mal abschalten, den Alltag und die nasskalten Wintertage hinter sich lassen. Steigen Sie ein und entdecken Sie die wunderbare Wellnesswelt im ODEG-Reisegebiet. Gesundheit tanken und Entspannung genießen, die ODEG bringt Sie bequem hin, denn viele Wellnessanbieter erwarten Sie unmittelbar an den ODEG-Strecken. Also, freuen Sie sich auf gesundes Thermal-Solewasser, entspannende Massagen, wohltuende Sauna-Aufgüsse, leckere Vitalbüfets und vieles mehr, was Ihnen und Ihrer Gesundheit gut tut.



## SAGENHAFT UND EINZIGARTIG: SPREEWELTEN LÜBBENAU/SPREEWALD

Es ist einzigartig und mehrfach ausgezeichnet – das Spreewelten Saunadorf in Lübbenau mit urigen Holz-Saunahütten, originaler Spreewaldscheune, Spreewaldfließ und traditioneller Spreewaldbrücke. 14 Themensaunen laden zum Kräftetanken ein, unter anderem die Sagensauna „Lutki-Höhle“, der „Sau(na)stall“ und die Gurkensauna. Auch das gibt es nur hier: Schwimmen mit echten Humboldt-Pinguinen – nur durch eine Glasscheibe getrennt – im beheizten Außenbecken der Spreewelten. Einsteigen und eintauchen ins Badevergnügen!

[www.spreewelten-bad.de](http://www.spreewelten-bad.de)

ODEG-Station: Lübbenau/Spreewald



## VIelfÄLTIG UND INTERNATIONAL: WONNEMAR WISMAR

Das Erlebnisbad Wonnemar in Wismar bietet Ihnen das volle Programm Wellness: ein Erlebnis- und Sportbad für die ganze Familie, ein Gesundheitsbad für die Freunde des Jungbrunnens, einen SPA-Bereich für Gestresste und einen Sauna-Bereich für die, die den kalten Winter vergessen wollen. An jedem letzten Montag im Monat gibt es hier eine russische „Banja-Zeremonie“ – Sauna im Zeichen der Birke. Eine Reise mit der ODEG in eine Welt alter russischer Traditionen!

[www.wonnemar.de](http://www.wonnemar.de)

ODEG-Station: Wismar





### RIESIG UND EXOTISCH: TROPICAL ISLANDS

Tropenurlaub beinahe vor der Haustür: Lassen Sie sich von der ODEG in die ferne Welt des Tropical Islands entführen, wo stets die Sonne scheint, wo es immer warm ist und wo die Badesaison nie endet. Die abendliche Show begeistert mit einer atemberaubenden Trapez- und Trampolinakrobatik sowie einer fantasievollen Unterwasserwelt voller farbenprächtiger Bilder. Das alles dank der größten freitragenden Halle der Welt. Wer mag, kann gleich in Lodges, Zelten oder in einer der Außen-Ferienhäuser übernachten. Ab in die Tropen, nächster Halt: Palmenstrand!

[www.tropical-islands.de](http://www.tropical-islands.de)

ODEG-Station: Brand (Niederlausitz)  
(von hier aus kostenfreier Bus-Shuttle)



### SALZIG UND GESUND: KRISTALL-THERME BAD WILSNACK

Hier können Sie in fünf Solebecken relaxen oder ganz entspannt auf dem großen Salzsee schweben – bei 32 °C Wassertemperatur und 24 Prozent Solekonzentration. Für Abwechslung sorgt die Saunalandchaft mit drei Innen- und fünf Außensaunen. Die Mega-Sauna „Dom“ mit einer Temperatur von 85 °C bietet Platz für 200 begeisterte Saunafans. Highlights sind die Saunafeste und Vollmondschwimmen im romantischen Kerzenschein. Ein Wellnessprogramm der Extraklasse bietet die Kristall Fit- und Vitalwoche „Frühling“ vom 14. bis 23. März 2014.

[www.kristalltherme-bad-wilsnack.de](http://www.kristalltherme-bad-wilsnack.de)  
ODEG-Station: Bad Wilsnack



### NATÜRLICH UND ROMANTISCH: SAAROWTHERME BAD SAAROW

In der größten Thermalsolefläche Mittel- und Norddeutschlands sprudelt unermüdlich die Sole aus der Catharinenquelle. Doch hier am romantischen Scharmützelsee können die Besucher auch eine andere Kraft der Natur hautnah spüren: das Naturmoor von den Wierichwiesen. Nur in Bad Saarow kann man ein Naturmoorbad direkt am See unter freiem Himmel, im Licht der Sterne und des Mondes genießen.

[www.saarowtherme.de](http://www.saarowtherme.de)  
ODEG-Station: Bad Saarow





# „Mein Anspruch: beste Servicequalität für unsere Fahrgäste“

Im Gespräch mit Jacqueline Bark, Leiterin Service im Zug bei der ODEG. Die Brandenburgerin hat den Beruf Kauffrau für Verkehrsservice von der Pike auf gelernt.

Seit 2005 ist sie bei der ODEG und sorgt mit ihrem Service-Team tagtäglich aufmerksam und zuverlässig, engagiert und sachverständig in den ODEG-Zügen dafür, dass die Fahrgäste bestens informiert bequem reisen können.



Die Leiterin Service im Zug, Jacqueline Bark, im Fortbildungsunterricht

**Frau Bark, Sie sind Chefin von derzeit über 160 Service-mitarbeiterinnen und -mitarbeitern der ODEG. Das ist eine große Herausforderung für eine 33-Jährige. Was ist Ihnen besonders wichtig?**

Entscheidend ist, dass wir unseren Fahrgästen die Reise in unseren modernen Triebfahrzeugen so angenehm wie möglich machen. Das heißt, stets freundlich, kompetent und hilfsbereit zu sein. Wenn sie Fragen oder ein Anliegen haben – wir sind für unsere Kunden da und helfen. Das schafft Vertrauen.

**Fährt in allen Zügen das ODEG-Servicepersonal mit?**

Das ist unterschiedlich und hängt nicht von uns ab, sondern davon, was die Auftraggeber, also die Bundesländer, bestellen. In Ost-Brandenburg begleiten wir 60 Prozent der Züge. Auf den Strecken RE2, RE4, RB33, RB35, RB51 und im gesamten Spree-Neiße-Netz sind wir dagegen zu 100 Prozent präsent. Vor einiger Zeit wurde am Servicepersonal noch gespart. Heute geht der Trend zum Glück in die andere Richtung.

### Und warum diese Trendwende?

Die Fahrgäste wünschen sich einen kompetenten Ansprechpartner im Zug. Das gibt außerdem das Gefühl von mehr Sicherheit und Vertrauen in das Verkehrsunternehmen. Unser Servicepersonal kümmert sich um den reibungslosen Ablauf und um die nötigen Informationen. Gerade haben wir mit dem Fahrplanwechsel am 15. Dezember 2013 von Rehna nach Parchim eine neue Strecke übernommen, mit 100%iger Begleitung. Nun haben wir stolze 16 Regionalbahnlinien im ODEG-Netz.

### Es heißt, Sie sind oft auch „undercover“ in den ODEG-Zügen unterwegs ...

„Undercover“ zwar nicht, aber wir sind viel in den Zügen unterwegs. Unsere Servicemitarbeiterinnen und -mitarbeiter sind ja die Repräsentanten der ODEG und ich will wissen, wie sie als Dienstleister auftreten und von den Fahrgästen wahrgenommen werden: Sind sie beim Halt auf dem Bahnsteig präsent? Helfen sie unseren mobilitätseingeschränkten Fahrgästen wie Rollstuhlfahrern und Müttern mit Kinderwagen beim Einsteigen? Werden Verspätungen und

Anschlüsse rechtzeitig angesagt? Sind alle wichtigen Informations- und Werbematerialien wie Fahrpläne und unser o-ton in den Auslagen zu finden? Überraschen sie unsere jüngsten Fahrgäste auch mal mit kleinen Kinderwerbegeschenken? Und, wie schnell nach Abfahrt werden die Fahrscheine kontrolliert? Spätestens bei der Kontrolle erkennen mich dann die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter. Dann geht es an die Auswertung.



### Und worüber ärgern Sie sich als Chefin?

Über Hände in den Taschen zum Beispiel – das geht gar nicht, wenn man im Service arbeitet. Oder über den Pappbecher im Gang, der eigentlich schnell aufgehoben ist.

### Werden die Servicemitarbeiterinnen und -mitarbeiter geschult?

Ja, wir führen zwei Mal jährlich Fortbildungsunterriehten durch, zum Beispiel zu neuen Strecken und Tarifen. Denn unser Personal soll jederzeit richtige und kompetente Auskunft geben können. Wichtig sind mir dabei die Treffen der Jungen und Älteren – das Altersspektrum reicht bei uns ja von 20 bis 63 Jahren. Wir können viel voneinander lernen, beispielsweise bei komplizierten Situationen, wenn sich Fahrgäste über Verspätungen sehr ärgern und ausfällig werden. Ich bin zertifizierte „Trainerin im VBB“ und schule unser Personal, mit derartigen Konflikten umzugehen und deeskalierend aufzutreten. Wir machen auch Imageberatung, trainieren Körpersprache und -haltung sowie die Ansagen im Zug. Für manch einen ist es schon ulkig, die eigene Stimme aus dem Lautsprecher zu hören. Aber eben diese Kommunikation mit den Fahrgästen ist wichtig, damit sie sich bei uns gut informiert und aufgehoben fühlen.

### Haben Sie zum Schluss noch eine nette Geschichte für uns?

Wir haben viele nette Geschichten. Erst kürzlich ließ ein Fahrgast seinen Geldbeutel mit über 200 Euro im Zug der Linie RE2 liegen. Zum Glück bemerkte es eine unserer Servicemitarbeiterinnen rechtzeitig und konnte den Herrn telefonisch über den Fund informieren. Die Servicemitarbeiterin nahm die Geldtasche unkompliziert bei der Rücktour wieder mit und überreichte sie dem erleichterten Eigentümer, der schon auf dem Bahnsteig wartete.

#### IMPRESSUM

Herausgeber: ODEG – Ostdeutsche Eisenbahn GmbH

Kontakt: Servicetelefon 030 514 88 88 88 / oton@odeg.de / odeg.de

Redaktionsleitung: Kerstin Steußloff

Leiterin Marketing & Kommunikation: Dietmute Müller

Texte: terra press GmbH, Berlin

Design und Layout: Anja Teßmann, Berlin / Druck: Druckteam, Berlin

Anzeigenschaltung im o-ton: oton@odeg.de

Bildnachweise: Fotolia: S. 1, 3, 5, 10, 11, 12, 14, 15, 16, 17, 18, 19 / Spreewelten Lübbenau, Wonnemar Wismar: S. 4 / Tropical Islands, Kristall-Therme Bad Wilsnack,

SaarowTherme: Alexander Winkler © www.alwin-23.de: S. 5 / TEREK Gebäudedienste GmbH: S. 12 / Frankfurt/Oder: Marco Borggreve: S. 16 / ITB, Bad Freienwalde

Tourismus GmbH, Märkische Tourismuszentrale Beeskow: S. 17 / Veer: S. 17 / Jina Ryou: S. 18



# Hier wird gebaut!

Die Infrastruktur der Deutschen Bahn und privater Infrastruktureigentümer wird täglich ausgebaut und verbessert. Welche ODEG-Strecken von Baumaßnahmen betroffen sind, sehen Sie in der folgenden Übersicht. Eintägige Maßnahmen sind hier nicht aufgeführt. Alle Einschränkungen im ODEG-Reisegebiet werden über die ODEG-App und auf [odeg.de](http://odeg.de) veröffentlicht. Nutzen Sie auch unseren kostenlosen E-Mail-Newsletter für Ihre Linie.

| Linie                | Zeitraum          | Abschnitt  | Art der Arbeiten   | Ersatzmaßnahmen   |
|----------------------|-------------------|--|--------------------|---|
| <b>RB36</b>          | 11.03.-14.03.2014 | <b>Königs Wusterhausen &lt;&gt; Berlin-Lichtenberg</b> | Brückenbauarbeiten | RE2 / S-Bahn  |
| <b>RE2</b>           | 21.03.-23.03.2014 | <b>Grabow &lt;&gt; Ludwigslust</b>                     | Brückenneubau      | Ersatzverkehr mit Bussen  |
| <b>RB33</b>          | 28.03.-07.04.2014 | <b>Berlin-Wannsee &lt;&gt; Jüterbog</b>                | Gleiserneuerung    | Ersatzverkehr mit Bussen  |
| <b>RE2</b>           | 28.03.-13.04.2014 | <b>Schwerin Hbf &lt;&gt; Bad Kleinen</b>               | Gleisarbeiten      | Ersatzverkehr mit Bussen  |
| <b>RB36</b>          | 04.04.-06.04.2014 | <b>Berlin-Lichtenberg &lt;&gt; Zernsdorf</b>           | Brückenbauarbeiten | RE2 / Ersatzverkehr mit Bussen / S-Bahn   |
| <b>RB36</b>          | 12.04.-14.04.2014 | <b>Berlin-Lichtenberg &lt;&gt; Zernsdorf</b>           | Tunnelbauarbeiten  | Ersatzverkehr mit Bussen / S-Bahn   |
| <b>RE2</b>           | 12.04.-14.04.2014 | <b>Berlin Ostbahnhof &lt;&gt; Bestensee</b>            | Tunnelbauarbeiten  | Ersatzverkehr mit Bussen  |
| <b>RB33</b>          | 18.04.-20.04.2014 | <b>Berlin-Wannsee &lt;&gt; Potsdam-Rehbrücke</b>       | Weichenerneuerung  | Ersatzverkehr mit Bussen  |
| <b>RE2</b>           | 19.04.-21.04.2014 | <b>Berlin Ostbahnhof &lt;&gt; Bestensee</b>            | Weichenerneuerung  | Ersatzverkehr mit Bussen  |
| <b>RB36</b>          | 19.04.-21.04.2014 | <b>Berlin-Lichtenberg &lt;&gt; Zernsdorf</b>           | Weichenerneuerung  | Ersatzverkehr mit Bussen / S-Bahn   |
| <b>OE65</b>          | 19.04.-21.04.2014 | <b>Cottbus &lt;&gt; Schleife</b>                       | Weichenerneuerung  | Ersatzverkehr mit Bussen  |
| <b>Rehna Parchim</b> | 22.04.-25.04.2014 | <b>Schwerin Hbf &lt;&gt; Plate</b>                     | Gleiserneuerung    | Ersatzverkehr mit Bussen  |
| <b>RB63V</b>         | 05.05.-09.05.2014 | <b>Eberswalde &lt;&gt; Prenzlau</b>                    | Weichenerneuerung  | Ersatzverkehr mit Bussen  |
| <b>RE2</b>           | 09.05.-11.05.2014 | <b>Berlin Ostbahnhof &lt;&gt; Königs Wusterhausen</b>  | Brückenbauarbeiten | RE2 ab/bis Berlin-Lichtenberg, S-Bahn zwischen Berlin-Lichtenberg und Berlin Ostbahnhof |

Unsere Stellenanzeige an ungewöhnlicher Stelle:

## TRIEBFAHRZEUGFÜHRER/-INNEN GESUCHT!

Die ODEG stellt Triebfahrzeugführer/-innen ein und bildet alternativ auch geeignete Bewerber/-innen aus.

Mehr unter: [odeg.de/karriere](http://odeg.de/karriere)



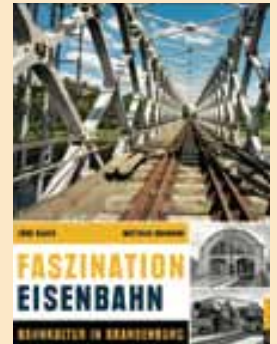


## Buchvorstellung

### Faszination Eisenbahn. Bahnkultur in Brandenburg

Die faszinierende Vielfalt der Eisenbahnkultur ist ein wichtiger Bestandteil der brandenburgisch-preußischen Industriegeschichte. Das soeben erschienene Buch „Faszination Eisenbahn“ erzählt neue und alte Gleis-Geschichten und stellt Museumsangebote und Sonderfahrten mit historischen Loks sowie Draisinen vor. Auch die Geschichte über die Ostdeutsche Eisenbahn wird beschrieben. Eine Entdeckungsreise nicht nur für Eisenbahnfreunde. **Das Buch erhalten Sie in unserem ODEG-Fanshop. Viel Spaß beim Lesen!**

L&H Verlag, ISBN 978-3-939629-21-4, Hardcover, 244 S., zahlreiche farbige und historische Abb., 24,80 €



## Unterwegs im Norden:

Die ODEG fährt zwischen Rehna und Parchim



Seit dem 15. Dezember 2013 rollen auf der fast 80 Kilometer langen Strecke in Mecklenburg-Vorpommern die Züge der ODEG, die damit den Betrieb auf ihrer 16. Regionalbahnlinie aufgenommen hat. Alle vom ehemaligen Betreiber, der OLA – Ostseelandverkehr GmbH, ausgestellten Tickets behalten ihre Gültigkeit. Die großen und kleinen Fahrgäste freuten sich sehr über das herzliche Willkommen und die Begrüßungsgeschenke.

„Der Start verlief durch intensive Vorbereitungen reibungslos. Wir tun alles dafür, dass der Betrieb so perfekt bleibt und sich unsere Fahrgäste wohlfühlen“, so Arnulf Schuchmann, Geschäftsführer und Sprecher der ODEG, nach der erfolgreichen Betriebsaufnahme.

## 15 Jahre VBB-Tarif:

mit einem Fahrausweis durch Berlin und das Land Brandenburg

Am 1. April 2014 ist es 15 Jahre her, dass in Berlin und Brandenburg der einheitliche Tarif für die Fahrt mit allen Bussen und Bahnen eingeführt wurde. Seitdem ist es möglich, mit nur einem Fahrausweis zum Beispiel von Wandlitz nach Frankfurt (Oder) zu fahren und dabei die Verkehrsmittel – auch im Stadtverkehr – zu wechseln, ohne einen neuen Fahrausweis zu kaufen. Und auch in Berlin oder Potsdam können die Fahrgäste mit einem Fahrausweis zum Beispiel von der S-Bahn in den Bus oder die Straßenbahn umsteigen.

Dieses Jubiläum wird der VBB im Jahr 2014 feiern – zusammen mit den Verkehrsunternehmen wie der ODEG und natürlich den Fahrgästen.

An mehr als 15 Standorten in Berlin und Brandenburg wird der VBB in diesem Jahr präsent sein. Ein Höhepunkt ist der „Tag für die Fahrgäste“ des VBB am 13. September auf dem Betriebshof der ViP Verkehrsbetrieb Potsdam GmbH.

Weitere Informationen und alle Veranstaltungstermine finden Sie unter [VBB.de](http://VBB.de).





# Leserfrage

Die neuen Anschlussanzeigen in den ODEG-Zügen finde ich wirklich prima. Leider ist es mir schon mehrmals passiert, dass ich fast eine Stunde warten musste, weil mein Anschlusszug gerade abgefahren war. Warum warten die Züge nicht aufeinander? *Heike Dreusig, Berlin-Spandau* ”

**ODEG-Kundendialog:** Die Fahrpläne und die Anschlüsse sind von den Auftraggebern (den Bundesländern) vorgegeben. Für die ODEG ist die Einhaltung höchstes Gebot. Trotzdem kann es passieren, dass ein Zug verspätet ankommt. In diesem Fall können sich Fahrgäste an unser Zugpersonal wenden. Dieses bittet dann über die Leitstelle der ODEG, dass der Anschlusszug wartet. Leider können wir aber den Anschluss

nicht garantieren. Denn ein Zug, der auf einen verspäteten Zug wartet, nimmt selbst eine Verspätung in Kauf. Wenn dadurch wiederum andere Anschlüsse gefährdet werden, wird eine Kettenreaktion in Gang gesetzt, bei der eine einzige Verspätung flächendeckend Folgen für viel mehr Fahrgäste nach sich zieht. Ein Zug kann also nur auf einen anderen warten, wenn dadurch keine Konsequenzen

für den weiteren Verkehrsablauf entstehen. Entscheiden muss das innerhalb kürzester Zeit die Leitstelle der ODEG in Abstimmung mit der für das Streckennetz zuständigen Leitstelle von DB Netze und anderen Eisenbahnverkehrsunternehmen. Die ODEG bemüht sich auf jeden Fall um ein Optimum zwischen Pünktlichkeit und Anschlussicherung. Das ist sie Ihnen und den anderen Fahrgästen schuldig.

## HIER KÖNNTE IHRE ANZEIGE STEHEN!

Werben Sie im Fahrgastmagazin der ODEG und erreichen Sie pro Ausgabe bis zu 7 Millionen Fahrgäste auf 16 Strecken in Berlin, Brandenburg, Mecklenburg-Vorpommern, Sachsen und Sachsen-Anhalt.

Schreiben Sie uns an: [oton@odeg.de](mailto:oton@odeg.de)



## Thalia-Lesecke mit ODEG-Reise-Feeling

Normalerweise befinden sich die Sitze mit den bekannten Bezügen ja in den Zügen der ODEG – in der österreichischen Thalia-Filiale in Linz sorgen sie für entspanntes Sitzen beim Schmökern in den Büchern der großen Buchhandelskette.

Probieren Sie doch auch einmal wieder, wie gemütlich es sich liest in den ODEG-Zügen! Gute Tipps für Ihre Lesestunde finden Sie übrigens regelmäßig in Ihrem o-ton.

# Neu bei der ODEG: EC-Kartenzahlung nur nach Vorlage eines gültigen Lichtbildausweises

Arnulf Schuchmann, Geschäftsführer und Sprecher der ODEG im Interview

## Herr Schuchmann, warum werden seit dem 15. Januar 2014 bei einem Zahlvorgang mit EC-Karte bei der ODEG der Personalausweis verlangt und die persönlichen Daten schriftlich aufgenommen?

Diese Entscheidung haben wir als Eisenbahngesellschaft treffen müssen, da uns im letzten Betriebsjahr ein wirtschaftlicher Schaden von über 30.000 Euro Minus entstanden ist. Leider gibt es Fahrgäste, die auf Kosten der Allgemeinheit leben. Bis dato war der Kauf ein anonymer Vorgang und die ODEG hatte keinerlei namentliche Verbindung zwischen verkaufter Fahrkarte und dem „zahlenden“ oder „nicht zahlenden“ Fahrgast.

## Wie funktioniert das und wie entsteht dadurch so ein finanzielles Defizit für die ODEG?

Über tausend Fahrgäste haben im letzten Jahr mit ihrer EC-Karte bei uns Fahrkarten gekauft, allerdings ist das Geld entweder erst gar nicht bei uns angekommen oder wurde aufgrund eines Widerrufs wieder zurückgebucht.

Da wir bis dato keinen Namen dieser Käufer hatten, mussten wir zuerst bei der Bank nachfragen, wer einstmals die Fahrkarte bei uns gekauft hat. Allein die Kontaktdatenanfrage bei der Bank kostet pro Vorgang ca. 30 Euro. Für die Rücklastschrift der Bank im Auftrag des EC-Kartenbesitzers zahlt die ODEG auch nochmal 6 Euro. Hinzu kommt der Preis für die Fahrkarte. Bis heute bleibt die ODEG auf allen Kosten sitzen und zahlte das Geld aus eigener Tasche.

## Also sichern Sie sich jetzt ab mit der Aufnahme der Identitätsdaten des EC-Kartenbesitzers?

In Deutschland gibt es die Ausweispflicht. Auch wenn keine Mitführungspflicht gesetzlich verankert ist, machen wir von unserem Hausrecht Gebrauch, damit wir bei Zahlung mit EC-Karte den Käufer identifizieren können. Selbstverständlich werden die Daten vertraulich behandelt und nicht an Dritte weitergegeben.

## Können Sie uns das bitte an einem Beispiel erklären?

Gern, ich nenne Ihnen ein Beispiel: Ein Fahrgast hat ein leeres Konto, trotzdem kauft er sich vorsätzlich eine teure Monatsfahrkarte für beispielsweise 70 Euro.



”

Über tausend Fahrgäste haben im letzten Jahr mit ihrer EC-Karte bei uns Fahrkarten gekauft, allerdings ist das Geld entweder erst gar nicht bei uns angekommen oder wurde aufgrund eines Widerrufs wieder zurückgebucht.

Mit diesem Ticket fährt der Fahrgast komfortabel mit der ODEG zu seinen Reisezielen. Die Bank jedoch führt aufgrund mangelnder Deckung des Kontos die Überweisung nicht durch.

Das Verbraucherschutzgesetz in Deutschland ist recht stark, was auch gut ist. Aber bei diesem Sachverhalt ist es zum Schaden der Allgemeinheit. Der Käufer kann aktuell bis zu 8 Wochen von seinem Widerrufsrecht Gebrauch machen und die Bank bitten, das Geld zurückzubuchen. Damit muss endlich Schluss sein. Wir, die ODEG, möchten uns gegen solche Leute, die vorsätzlich betrügen und „schwarzfahren“, absichern. Denn letztlich handelt es sich um Steuergelder und es ist ungerecht den anderen Fahrgästen gegenüber. Wir trennen mit unserer Entscheidung jetzt die Ehrlichen von den Unehrliehen. Übrigens, wir sind nicht das einzige Eisenbahnverkehrsunternehmen, das zu dieser Maßnahme greift, um seine Einnahmen zu sichern.





# ODEG-Züge zum Wohlfühlen: blitzblank und umweltfreundlich

Marc Liedtke, Betriebsleiter der TEREK Gebäudedienste GmbH im Geschäftsbereich Technische Dienstleistungen, erklärt, was es heißt, bei einem Eisenbahnunternehmen wie der ODEG für Sauberkeit zu sorgen.



„Unsere Reinigungstextilien haben unterschiedliche Farben. Wir sprechen hier vom Vierfarbsystem“,  
Marc Liedtke, Betriebsleiter der  
TEREK Gebäudedienste GmbH.



**Marc Liedtke,**  
Betriebsleiter im  
Geschäftsbereich  
Technische  
Dienstleistungen



Es gibt Unternehmen, die nur wenige kennen, auf deren Wirken wir alle aber tagtäglich angewiesen sind. Ein solches ist die TEREK Gebäudedienste GmbH in Hamburg, die im vergangenen Jahr ihr 50-jähriges Firmenjubiläum feierte. Deren Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter – deutschlandweit sind es über 1.600 – kümmern sich bei der ODEG unter anderem darum, dass die Züge innen und außen sauber und die Abfallbehälter entleert sind, dass die Fenster blitzen, dass frisches Wasser und Seife an Bord und genug Diesel im Tank sind.

**Herr Liedtke, auf der Internet-Seite der TEREK heißt es: „Irgendwann muss alles gereinigt werden.“ Wann ist das bei den Fahrzeugen der ODEG der Fall?**

An 365 Tagen im Jahr – Nacht für Nacht findet das statt, was wir als Unterhaltsreinigung bezeichnen. Dabei werden die Wagen für den nächsten Tag fit gemacht, damit sich die Fahrgäste jederzeit wohlfühlen.

**Wo spielt sich denn die Arbeit der TEREK ab?**

Überall da, wo die ODEG ihre Fahrzeuge über Nacht abstellt, wie in den Werkstätten der ODEG in Eberswalde, Parchim und Görlitz sowie in Brandenburg an der Havel.

**Wie viel Zeit bleibt für jeden Wagen?**

Die Frage ist nicht, wie viel Zeit pro Wagen bleibt, sondern wie viele Mitarbeiter wir einsetzen müssen, um das Ergebnis zu schaffen, das die ODEG von uns für ihre Fahrgäste erwartet. Auf jeden Fall ist die Innenreinigung – Fußböden, Sitze, Fenster, Ablagen, Toiletten usw. – einerseits körperlich anspruchsvoll, erfordert andererseits aber auch Fingerspitzengefühl, um das sichtbar beste Ergebnis zu erreichen.

**Worauf achten Sie bei der Verwendung von Reinigungsmitteln?**

Wir achten darauf, dass die Mittel keine Allergien erzeugen, dass sie biologisch abbaubar sind und keine Gefahrenstoffe enthalten. Ebenso, wie wir ein Zertifikat für umweltfreundliche Dienstleistungen besitzen, setzen wir das auch bei unseren Lieferanten voraus.

**Was macht beim Reinigen am meisten Mühe?**

In den Sommermonaten sind das die vielen toten Insekten, die wir von den Windschutzscheiben entfernen müssen, denn die Fensterreinigung gehört auch zu unseren Aufgaben.

**Jetzt sind wir bei der Außenreinigung angekommen ...**

Das übernehmen wir natürlich auch. Einige unserer Mitarbeiter besitzen eine Ausbildung als Triebfahrzeugführer im Rangierdienst, können also selbst die Triebwagen in die Waschstraße fahren.

**Gibt es bei der professionellen Reinigung vielleicht Tricks, die man sich für den privaten Haushalt anschauen kann?**

Unsere Reinigungstextilien, von Nichtprofis „Lappen“ genannt, haben unterschiedliche Farben. Wir sprechen hier vom „Vierfarbsystem“. Rote Tücher für den WC-Bereich, gelbe Tücher für den übrigen Sanitärbereich, grüne Tücher für die Küchenbereiche und blaue für alle anderen Flächen. So kann es nicht passieren, dass Fußböden, Sitze und Toiletten mit dem gleichen „Lappen“ gereinigt werden. Hygiene ist in allen Bereichen oberstes Gebot.

**All die fleißigen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter – wo kommen sie eigentlich her?**

Unsere Kolleginnen und Kollegen kommen aus der Region. Sie haben meist kurze Arbeitswege. Auch Schulungen und Einweisungen finden überwiegend an den Einsatzorten statt.

**Weitere Informationen unter: [tereg.de](http://tereg.de)**

”

Die TEREK und die ODEG arbeiten bereits seit vielen Jahren erfolgreich zusammen. An beiden Unternehmen ist die Hamburger Hochbahn direkt oder indirekt beteiligt, somit sind wir sogar miteinander „verwandt“. Volles Vertrauen in das Können des anderen versteht sich da fast von selbst.



# 7 Tipps zur Entspannung

Finden Sie Ihren Alltag auch so stressig und fernab aller Geruhsamkeit? Dann wird es Zeit für ein wenig Entspannung und Entschleunigung. Wir zeigen Ihnen, wie Sie im Zug und über den Tag verteilt immer wieder kleine Erholungsmomente schaffen können.



1.

## Ausschlafen

Versuchen Sie, täglich mindestens 8 Stunden Schlaf zu bekommen, denn Schlaf bringt Erholung für Körper und Geist und gibt neue Kraft für das Immunsystem.



2.

## Wechselduschen

... beleben, verbessern den Blutkreislauf und sorgen für eine höhere allgemeine Leistungsfähigkeit. Ganz nebenbei absorbieren sie auch noch negative Energien. Einmal probieren – Sie werden begeistert sein.



3.

## Ein Ausflug in die Natur

Spaziergehen ist zu jeder Jahreszeit wohltuend, sogar an klirrend-kalten Wintertagen. Steigen Sie ein in die klimatisierten ODEG-Züge. Wir bringen Sie zu den schönsten Seen und Wäldern und wärmen Sie auf der Rücktour auch wieder auf. Versprochen!





4.

### Lachen im Büro

Haben Sie heute schon gelacht? Herzhaftes Lachen befreit von seelischem Druck und verscheucht die Stresshormone. Kein Witz, wissenschaftlich bewiesen!

5.

### Handmassage

Stark und zart – unsere Hände können fast alles und sind dabei auch noch ungeheuer empfindsam. Werden sie zum Beispiel von den Händen unseres Partners berührt, wird unser Gehirn in eine Art Ausnahmezustand versetzt: Wohlbefinden im Handumdrehen sozusagen!



6.

### Atemübung für zwischendurch

Atmen Sie etwa doppelt so lange aus, wie ein. Wenn Sie beispielsweise etwa fünf Sekunden lang einatmen, versuchen Sie, Ihre Ausatmung zehn Sekunden in die Länge zu ziehen. Einfach bewusst ganz langsam ausatmen. Das entspannt ungemein. Und lässt sich sehr gut auf der Reise mit der ODEG praktizieren.

7.

### Gesichtspeeling mit Honig

Sie benötigen: 1 EL Quark, 1 TL Honig, 1 TL Zucker. Durch den Zucker werden abgestorbene Hautschüppchen weggerubbelt, was die Durchblutung anregt. Zudem verfeinert er vergrößerte Poren. Der Quark wirkt auf die Haut beruhigend und der Honig sorgt für ein extrageschmeidiges Feeling. Alles gut mit lauwarmem Wasser abspülen.





# Dabei sein und mitmachen

## TIPPS & TERMINE

### Deutsch-polnische Musikfesttage an der Oder

#### FRANKFURT (ODER)



1

Eine musikalische Auszeit bei wundervollen Klängen bieten die deutsch-polnischen Musikfesttage. Aus Anlass des 300. Geburtstages erklingen von der Quelle bis zur Mündung der Oder die Werke von Carl Philipp Emanuel Bach und seiner Zeitgenossen. Das Programm in Frankfurt (Oder) reicht vom Barockkonzert in der Konzerthalle am 5. März bis zum Kinderballett am 8. März im Kleist Forum – ein besonderes Erlebnis für die ganze Familie, um abzuschalten und aufzutanken.

**28. Februar – 9. März 2014**  
[www.musikfesttage.de](http://www.musikfesttage.de)

Weitere Veranstaltungen finden Sie unter [odeg.de/ausfluege-veranstaltungen](http://odeg.de/ausfluege-veranstaltungen)



Auszug aus dem Liniennetz, Linien der ODEG sind farbig gekennzeichnet



Auflösung Wimmelbild Seite 18





**Internationale  
Tourismus-Börse (ITB)**  
BERLIN



Auf der ITB Berlin, der größten Reisemesse der Welt, werden gesundes Reisen und Wohlfühlen großgeschrieben. Auf der Messe Berlin in Halle 16 dreht sich alles rund um Wellness: Resorts, Reiseveranstalter und Hotels aus dem In- und Ausland stellen ihre Angebote vor und zeigen die beliebtesten und neuesten Wellness-Trends – mit kostenlosen Aktionen zum Mitmachen und Entspannen.

**5. März – 9. März 2014**  
[www.itb-berlin.de](http://www.itb-berlin.de)

**ODEG-Sonderhalt:  
Adonisröschenblüte**  
SCHÖNFLIESS DORF



**GEWINNSPIEL**  
Infos in Kürze  
auf [odeg.de](http://odeg.de)

Eine schöne Frühlings-Tradition der ODEG ist der Sonderhalt in Schönfließ Dorf. Es ist die Zeit der Adonisröschenblüte. Auch in diesem Jahr kann wieder dieses Wunder der Natur bestaunt werden. Von Schönfließ Dorf ist es ein Spaziergang von nur knapp zwei Kilometern nach Mallnow, wo die Adonisröschen ganze Hügellandschaften in Gelb hüllen.

**15. März – 1. Juni 2014**  
[www.mallnow.de](http://www.mallnow.de)  
[www.odeg.de](http://www.odeg.de)

**Beeskow radelt an**  
BEESKOW



Mit einer Sternfahrt am letzten Sonntag im April eröffnet Beeskow die diesjährige Radlersaison. Ab 11.30 Uhr treffen die Fahrradfahrer am Ziel, dem Spreepark Beeskow, ein. Hier können die Sternfahrer ihr Fahrrad kodieren lassen und sich mit Kaffee, Kuchen und Leckerem vom Grill stärken. Toben in der Hüpfburg, basteln und schminken sorgen bei den Kindern für Kurzweil. Über schöne Radlerziele und Neues in der Region informiert die Märkische Tourismuszentrale Beeskow.

**27. April 2014**  
[www.spreeregion.de](http://www.spreeregion.de)

**„Fit für die Enkel“  
Seniorenport- und  
Bewegungstag**  
BRANDENBURG A.D. HAVEL



Am 17. April geht es in Brandenburg an der Havel hoch her, wenn sich Alt und Jung in der Dreifelderhalle am Marienberg zum großen Sportevent treffen. Alle, die aktiv sein möchten, können zwischen 10 und 13 Uhr gemeinsam tanzen, Tischtennis und Badminton spielen und sich über gesunde Ernährung sowie Sport- und Bewegungsangebote der Stadt informieren.

**17. April 2014**  
[www.ssb-brandenburg.de](http://www.ssb-brandenburg.de)  
[www.stg-brandenburg.de](http://www.stg-brandenburg.de)

**SCHLOSSFESTSPIELE  
SCHWERIN 2014**  
**NABUCCO**

Oper von Giuseppe Verdi | Open Air  
zwischen Schloss und Staatstheater  
**27. Juni – 3. August 2014**





# Yoga für mutige, starke und frohe Kinder

In Indien haben die Menschen vor vielen, vielen Jahren eine Sportart entwickelt, die sie Yoga nennen. Stell dir vor, du bist stark wie ein Baum, lebendig wie eine Blume und mutig wie ein Löwe – ein herrliches Gefühl! Mit Yoga kannst du das trainieren.

**Baum:** Steh mit deinen Füßen fest auf dem Boden – wie ein starker, kräftiger Baum. Nun hebe deinen rechten Fuß und lege ihn so hoch wie möglich an das linke Bein. Falte deine Hände über dem Kopf und finde das Gleichgewicht. Das ist gut für deine Balance und gibt dir Kraft.



**Blume:** Stelle dir vor, du bist eine Blume und leuchtest in deinen Lieblingsfarben. Setze dich mit angezogenen Knien auf den Boden und führe den rechten Arm unter das rechte Knie und den linken Arm unter das linke Knie. Balanciere dabei vom Po aus. Wenn du lange genug geblüht hast, entspanne dich wieder in der Ausgangshaltung.



**Löwe:** Beuge dich in der Hocke vor, sodass du nur noch mit Zehenspitzen und Knien den Boden berührst. Deine Hände stützt du auf die Knie und streckst die Arme. Jetzt atmest du durch die Nase ein und hebst die Schultern an. Beim Ausatmen reißt du Augen und Mund auf, streckst die Zunge heraus und brüllst: „Aaaah!“ Merkst du, wie mutig du dich fühlst?!



## Auf die Suche – fertig – los!

Was für ein Trubel! Im Schwimmbad ist wirklich jede Menge los. Findest du den kleinen Hund, die Blume und die drei Gummienten? Male die weißen Stellen in deinen Lieblingsfarben aus.



Lösung auf Seite 16

## ODEG-WELLNESSDRINK



**Zutaten**  
4 Selleriestangen  
1/3 Gurke  
1 Bund Petersilie  
1 Apfel  
1 Zitrone  
Ingwer nach Belieben

### **Vorgemixt:**

Exklusiver ODEG-Wellnessdrink, probiert und empfohlen von Michael Köppe, Marketing-Leiter der SaarowTherme in Bad Saarow:

Alle Zutaten in den Entsafter geben und dann einfach genießen. Dabei gilt: Smoothies sollten nicht lange stehen, sondern am besten sofort getrunken werden. Der Vitamingehalt ist dann am höchsten. Dieses Gemüse-Frucht-Getränk wirkt wie eine Entgiftungs-Kur und lässt den Teint erstrahlen. Trinken Sie sich gesund und schön!

### **Vorgelesen:**

# ENTSPANNUNG FINDEN UND ENERGIE TANKEN

Haben Sie sich für 2014 auch so viel vorgenommen? Endlich mal – trotz Arbeit, Haushalt und Familie – etwas mehr für das eigene körperliche und seelische Wohlbefinden sorgen? Doch in schöner Regelmäßigkeit scheitern diese Vorsätze an den Hürden des Alltags. Also fällt der geplante Spaziergang wieder aus und auch die Runde Sport, die man sich schon so lange vorgenommen hat.

Um erfolgreich Energie aufzutanken und zu innerer Ruhe zu finden, sind keine ganzen Nachmittage notwendig. Eigentlich genügt schon etwas Zeit zwischen zwei Terminen. In „10 Minuten Entspannung. Energie tanken für zwischendurch“ finden sich vielfältige Anregungen: Muskelentspannungs- und Atem-

techniken, Yoga, autogenes Training und Massage. Aus all diesen Bereichen stellt das kleine Büchlein Übungen vor, die speziell für 10 Minuten konzipiert wurden. Ohne großen Aufwand, ohne Equipment, egal ob nun im Büro, zu Hause oder unterwegs.

### **10 Minuten Entspannung.**

#### **Energie tanken für zwischendurch**

Compact Verlag, ISBN 978-3817488889  
Taschenbuch, 128 Seiten, 4,99 €



### **HEIKE MATSCHKE,**

#### **Servicemitarbeiterin bei der ODEG**

*„Leider komme ich nicht dazu, regelmäßig Sport zu treiben. Aber mit den im Buch vorgestellten 10-Minuten-Einheiten schaffe ich es trotzdem, mich in meiner Freizeit auch mal zwischendurch kurz auf mich selbst zu konzentrieren und den Alltagsstress für einen Moment hinter mir zu lassen. Die Übungen kann ich auch den ODEG-Fahrgästen bestens empfehlen.“*



# App sofort: Deine Fahrt. Dein Ticket. Dein Handy.



## Die neue VBB-App. Abfahrtszeiten abrufen. Haltestellen orten. Tickets kaufen.

Tickets für Deine Fahrt in Berlin und im Land Brandenburg.  
VBB-App mit Touch&Travel und HandyTicket Deutschland. Jetzt kostenlos runterladen.

Für Fragen und Infos rund um die VBB-App: (030) 25 41 41 41, [VBB.de](http://VBB.de) oder  
[facebook.com/VBB-App](https://facebook.com/VBB-App)



Partner im  
Verkehrsverbund  
Berlin-Brandenburg  
Alles ist erreichbar.