

360° Qualität



Qualitätsbilanz 2005

im Verkehrsverbund Berlin-Brandenburg





Qualitätsbilanz 2005

im Verkehrsverbund Berlin-Brandenburg

Statements



Ingeborg Junge-Reyer,
Senatorin für
Stadtentwicklung des
Landes Berlin

Qualität ist der Schlüssel zu mehr Nachfrage im ÖPNV. Das gilt gerade für die Region Berlin-Brandenburg, denn selbst zur Rush Hour kommt man in der Regel auch mit dem Auto gut durch die Stadt. Umsteigen werden deshalb nur diejenigen, für die nicht nur der Fahrplan von Bussen und Bahnen, sondern auch die Qualität stimmt. Für Verkehrsunternehmen und die öffentlichen Aufgabenträger ist daher die Qualitätssteigerung im ÖPNV – orientiert an den Bedürfnissen der Kundinnen und Kunden – eine zentrale Aufgabe. Dabei geht es nicht primär um teure Investitionen. Auch mit kleinen Maßnahmen ist viel erreichbar: freundliches Personal, leicht verständliche Fahrgastinformationen oder ein Bus, der auf den verspäteten Zug wartet. Der VBB leistet mit seinem Qualitätsmanagement für den Schienenverkehr der Region, den QualitätsScouts und dem Fahrgastforum wichtige Beiträge, damit die Qualität auch in Zeiten knapper Kassen nicht unter die Räder kommt.



Frank Szymanski,
Minister für Infrastruktur
und Raumordnung des
Landes Brandenburg

Die Entwicklung des Regionalverkehrsnetzes in Brandenburg und Berlin ist eine Erfolgsstory. Seit 1996 wurden die Fahrgastzahlen deutlich gesteigert. Neben dem Ausbau der Infrastruktur kommt dabei der Qualität eine maßgebliche Rolle zu. Nur mit pünktlichen, sauberen und gut ausgestatteten Zügen können wir zusätzliche Reisende gewinnen.

Seit Ende 2004 hat das Land Brandenburg sein Qualitätsmanagement deutlich intensiviert und den VBB mit der Messung und Steuerung der Qualität im Schienenpersonennahverkehr beauftragt. Die Einschätzung unserer Fahrgäste ist uns dabei besonders wichtig.

Anhand der vorliegenden Qualitätsbilanz für das Jahr 2005 können wir ein überwiegend positives Fazit ziehen. Wir möchten Sie über das Erreichte informieren, aber auch Ihr Verständnis für Aspekte wecken, die noch nicht hundertprozentig funktionieren. Wir sind sicher, auf dem richtigen Weg zu sein.

Vorwort



Hans-Werner Franz,
Geschäftsführer
Verkehrsverbund
Berlin-Brandenburg GmbH

Sehr geehrte Damen und Herren,

die beiden Bundesländer Berlin und Brandenburg leisten einen erheblichen finanziellen Beitrag, um die Mobilität der Menschen in der Metropolenregion und im ländlichen Raum mit Hilfe des Öffentlichen Personennahverkehrs sicher zu stellen. Was liegt da näher, als regelmäßig zu bilanzieren, ob die erbrachten Leistungen den vereinbarten Qualitätsstandards entsprechen? Der Verkehrsverbund Berlin-Brandenburg ist für diese Aufgabe genau der richtige Partner. Ziel ist es, für unsere Region unter effektivstem Einsatz der zur Verfügung stehenden Mittel ein qualitativ hochwertiges Nahverkehrsangebot zu gewährleisten.

Qualitätsmanagement – was bedeutet dies konkret für den ÖPNV? Was verbirgt sich dahinter? Welche Ergebnisse wurden erzielt? Womit sind die Kunden zufrieden oder auch unzufrieden? Wie lauten die zukünftigen Aufgaben? Auf diese und andere Fragen gibt die vorliegende „Qualitätsbilanz 2005“ Antwort und ermöglicht zudem einen Einblick in die „Arbeit rund um die Qualität“, mit Schwerpunkt in der Qualitätssicherung im Schienenpersonennahverkehr.

Über 40 Verkehrsunternehmen sorgen täglich dafür, dass die Bürgerinnen und Bürger im Gebiet des Verkehrsverbundes Berlin-Brandenburg mit öffentlichen Verkehrsmitteln mobil sind. Ob zu Fuß, mit dem Fahrrad oder einen Teil der Reisekette mit dem Auto – Hauptsache, die Gesamtreisekette mit dem Schwerpunkt ÖPNV funktioniert! Aufgabe des VBB ist es in diesem Zusammenhang, die Anschlusssicherung zwischen Bussen und Bahnen, umfassende Fahrgastinformationen und einen einheitlichen Tarif zu gewährleisten.

Dafür stellen die Landesregierungen jährlich finanzielle Mittel in beträchtlicher Höhe bereit. Nicht zuletzt haben auch die Kunden, die sowohl mit ihrem Fahrscheinerwerb wie auch als Steuerzahler den ÖPNV maßgeblich finanzieren, ein Recht darauf zu erfahren, wie es um die Qualität konkret bestellt ist.

Der VBB wird zukünftig regelmäßig Qualitätsbilanzen veröffentlichen. Denn uns liegt die Qualität des Nahverkehrs sehr am Herzen.

Ihr

Hans-Werner Franz

360° Qualität



Inhalt



Qualitätsstandards	6
Qualitätscontrolling	8
Pünktlichkeit und Zugausfälle	10
Schadensfreiheit und Sauberkeit	14
Fahrzeuge	16
Infrastruktur	18
Kundenzufriedenheit	24
QualitätsScouts	28
Kundenanliegen	30
Qualitätssteuerung	32
Ausblick	34

360° Qualität

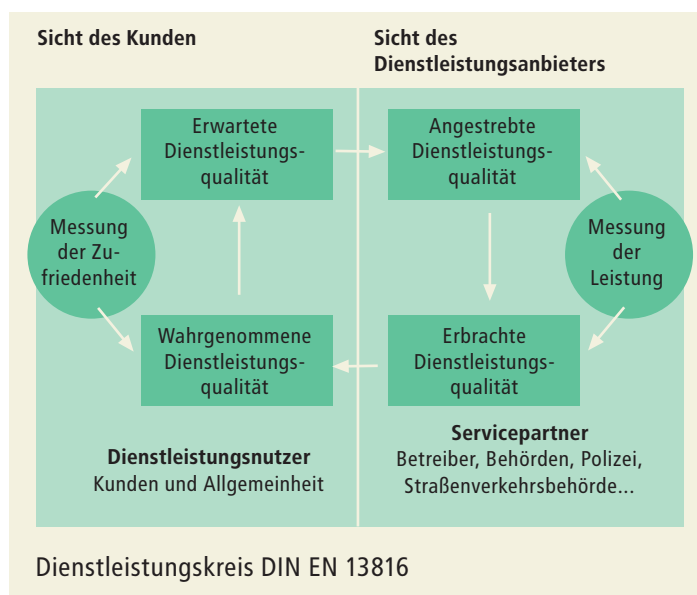
Die Europäische Union (EU) hat mit der Norm DIN EN 13816:2000 Leistungsziele des Öffentlichen Personenverkehrs und deren Messung definiert und zur Anwendung empfohlen. Damit wird eine genaue Betrachtung der Qualität im Öffentlichen Personennahverkehr (ÖPNV) sowohl seitens der Dienstleistungsanbieter als auch der Kunden ermöglicht.

Als Grundsatz der Norm DIN EN 13816:2000 wurde zum einen verankert, dass für Dienstleistungsanbieter eine kontinuierliche Bewertung der erbrachten und der vereinbarten Dienstleistungsqualität erfolgt. Zum anderen sieht die Norm vor, dass auch die Sicht des Kunden hinsichtlich der erwarteten und der wahrgenommenen Dienstleistungsqualität mit Hilfe von Kundenzufriedenheitsmessungen in die Beschreibung von Qualität im ÖPNV mit einfließt.



In Konsequenz führt dies zu einem regelmäßigen Arbeitskreislauf aller Beteiligten, denn es gilt:

- die Qualität zu planen (zu bestellen durch die Aufgabenträger)
- die Qualität auszuführen (Leistung der Verkehrsunternehmen)
- die Qualität zu messen
- die Qualität zu bewerten
- die Qualität dort, wo erforderlich, zu verbessern (durch Verkehrsunternehmen und Aufgabenträger)



Qualitätsstandards

Der Leitfaden „Qualitätsstandards im Verkehrsverbund Berlin-Brandenburg – ein Leitfaden für Verkehrsunternehmen“ beinhaltet die genannten Grundsätze. Außerdem wurden dort die für die entsprechenden Partner im ÖPNV geltenden Qualitätsstandards beschrieben.

1. Bedienungsqualität
2. Beförderungsqualität und Ausstattung der Fahrzeuge
3. Komfort und Ausstattung der Haltestellen
4. Pünktlichkeit und Anschlussicherung
5. Subjektive Sicherheit
6. Sauberkeit
7. Kundenservice, Fahrgastinformation und Vertrieb
8. Personal
9. Störungsmanagement
10. Umweltstandards

Qualitätsstandards im VBB

Unter den einzelnen Standards wurde eine Vielzahl von Anforderungen konkretisiert, die auch in den Ausschreibungsunterlagen für Verkehrsleistungen im Schienenpersonennahverkehr (SPNV) als Vorgaben definiert werden.

Teilweise werden diese Vorgaben von den Bietern übertroffen; neben dem Preis fließt die angebotene Mehrqualität in die Wertung der Angebote entsprechend mit ein. Durch die Berücksichtigung dieser Angebotelemente konnten bei der Leistungsvergabe die Qualitätsstandards bereits mehrfach erfolgreich angewendet werden.

Im Interesse ihrer Bürgerinnen und Bürger nehmen die Landkreise und kreisfreien Städte Brandenburgs sowie die Länder Berlin und Brandenburg die Qualitätsstandards für die Fahrten mit Bus und Tram in ihre Nahverkehrspläne auf. Die Verkehrsunternehmen übernehmen die Standards und tragen damit zur verbundweiten Erhöhung des Qualitätsniveaus bei. Im Verbund sind die Verkehrsunternehmen, die ein Qualitätsmanagementsystem nach DIN EN ISO 9001:2000 anwenden, z. B. auch mit der Einführung von Kundengarantien, Vorreiter in Sachen Qualität.

Der Leitfaden „Qualitätsstandards im Verkehrsverbund Berlin-Brandenburg“ wird alle zwei Jahre aktualisiert und gegenwärtig auf einen etwaigen Anpassungsbedarf geprüft. 🌱



360° Qualität

Die Verkehrsleistungen im SPNV innerhalb des Verbundgebietes wurden im Jahr 2005 von sechs Unternehmen auf der Grundlage von sieben abgeschlossenen Verkehrsverträgen erbracht. Die Niederbarnimer Eisenbahnbetriebsgesellschaft mbH (NEB) nahm zum Fahrplanwechsel im Dezember 2005 planmäßig den Betrieb auf der Regionalbahn NE 27 auf. Das Qualitätscontrolling bezieht sich an dieser Stelle auf die Einführungsphase und wird in der Folgebilanz eine vollständige Jahresbetrachtung zulassen.

Mit der Ausschreibung und der Vergabe der Verkehrsleistung im Wettbewerb nutzten die Länder die Möglichkeit, im Interesse der Fahrgäste höhere Anforderungen an die Qualität mit den Verkehrsunternehmen zu vereinbaren. In Folge dessen ist eine Weiterentwicklung des Qualitätsniveaus zu verzeichnen. Spezifisch zum jeweiligen Verkehrsvertrag wird das Qualitätscontrolling durchgeführt.

Mit den Liefernachweisen der Unternehmen werden Abweichungen zur Verkehrs- und Qualitätsleistungen in festgelegten Zyklen gemeldet. Das Controlling beschränkt sich hierbei nicht allein auf eine nachträgliche Abrechnung der Qualität, vielmehr findet bereits während der Erbringung der Verkehrsleistung eine Qualitätskontrolle statt.

Hierzu werden im Auftrag der VBB GmbH stichprobenweise Qualitätskontrollfahrten durchgeführt und gegebenenfalls festgestellte Mängel unverzüglich dem Unternehmen mit der Aufforderung zur Beseitigung angezeigt. Damit wird eine unzulässig lange Beeinträchtigung der Qualität im Kundeninteresse vermieden. Das Verfolgen der aktuellen Betriebslage, die Hinweise der QualitätsScouts (siehe S. 28) sowie die Kundenanliegen unterstützen die Qualitätssteuerung zusätzlich.

Zur Bewertung der erbrachten Qualität werden elektronische Messdaten (u. a. Pünktlichkeitsdaten und Daten zur Verkehrsnachfrage), Liefernachweise der Unternehmen sowie Stichproben herangezogen, geprüft und schließlich ausgewertet.

Unternehmen	Linien	Bestellte Mio Zugkm in 2005
1. DB Regio AG Region Nordost (Vertrag 1)	RE 1 RE 2 RE 3 RE 4 RE 5 RE 6 RE 10 RE 11 RE 11 (SN) RE 15 RE 18 RB 10 RB 12 RB 13 RB 14 RB 20 RB 21 RB 24 RB 26 RB 27 RB 30 RB 31 RB 45 RB 46 RB 47 RB 51 (ST) RB 54 RB 55 RB 66 RB 91 RB 93	34,8
2. DB Regio AG Region Nordost (Vertrag 2)	RB 33 RB 35 RB 51	1,3
3. Ostdeutsche Eisenbahngesellschaft mbH (ODEG)	OE 25 OE 36 OE 60 OE 63	3,4
4. Prignitzer Eisenbahn GmbH (PEG)	PE 53 PE 70 PE 73 PE 74	1,0
5. LausitzBahn GmbH (Connex Sachsen GmbH) (LB)	LB 65	0,3
6. S-Bahn Berlin GmbH	Alle S-Bahn-Linien	32,6

Betreiber 2005 nach Verkehrsverträgen, Linien und bestellten Zugkilometern


Qualitätscontrolling

Mit Hilfe modernster Technik und Software ist es gleichzeitig möglich, Informationen zu entstandenen Defiziten zu sammeln und unverzüglich Maßnahmen einzuleiten. Zeitnahe Auskünfte zum erreichten Qualitätslevel ermöglicht die Datenbank zum Controlling, in der die Informationen zusammenfließen.

Im Jahr 2005 wurde das bestehende Vertragscontrolling im Regionalverkehr mit der Einführung und Umsetzung eines einheitlichen Qualitätsmesssystems um einen entscheidenden Schritt erweitert. Das Qualitätsmesssystem setzt sich aus der Erhebung objektiv und subjektiv messbarer Qualitätskriterien zusammen.

Zu den objektiv messbaren Qualitätskriterien gehören Sauberkeit und Schadensfreiheit der Züge, Fahrgastinformation am und im Zug und die Zugbildung, die Besetzung mit einem Kundenbetreuer und die Ausstattung mit einem Fahrkartenautomaten. Anhand von definierten Qualitätskriterien wird die Kundenzufriedenheit erhoben, das sind z. B. Pünktlichkeit, Sauberkeit und Ausstattung der Züge, darunter auch das Sitzplatzangebot (siehe S. 24).

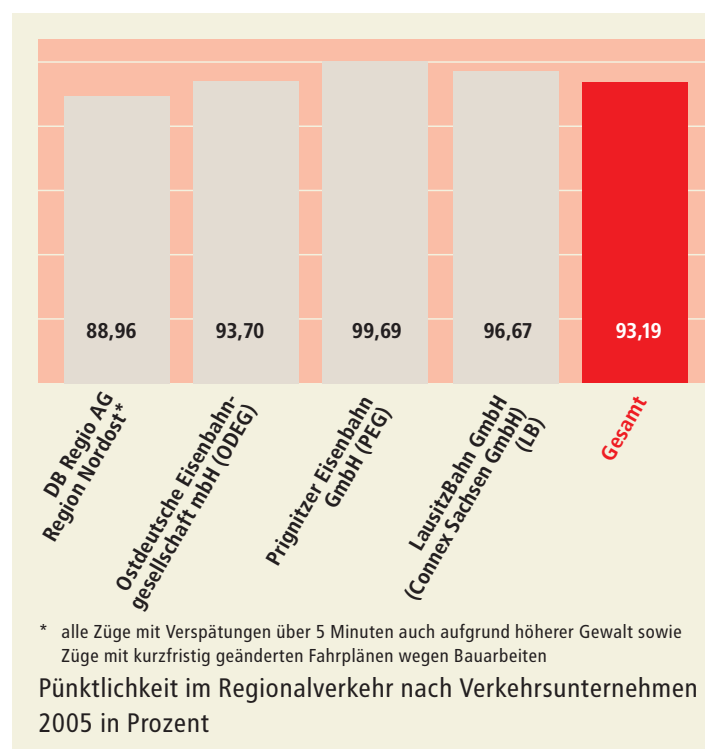
Das Qualitätsmesssystem umfasst eine kontinuierliche Erhebung der Kundenzufriedenheit, die als Qualitätsindikator dient. Zum einen kann dadurch fortan die Qualität der erbrachten Verkehrsleistung aus Kundensicht gemessen werden, zum anderen können die sich ändernden Kundenanforderungen, bezogen auf die Qualitätskriterien, ermittelt werden. Erklärtes Ziel ist es, die Kundensicht und die Kundenzufriedenheit Pönale wirksam zu verankern. Für kommende Ausschreibungen ist dieses Vorhaben bereits integriert.

Im Verkehrsvertrag mit der S-Bahn Berlin GmbH ist die Ermittlung und Bewertung der Kundenzufriedenheit bereits vereinbart. Die für die Bereiche Züge, Bahnhöfe und Service erhobenen Werte ergeben einen Gesamtzufriedenheitsindex, den Passenger Satisfaction Index (PSI-Wert). 



360° Qualität

Im VBB gelten Regionalzüge in der Regel als pünktlich, wenn ihre Ankunfts- oder Abfahrtszeit nicht mehr als zwei bzw. fünf Minuten von der fahrplanmäßigen Sollzeit abweicht. Der Qualitätsstandard Pünktlichkeit ist also objektiv messbar. Vertraglich sind Messpunkte festgelegt, für die das Eisenbahnverkehrsunternehmen in bestimmten Frequenzen und Formaten die entsprechenden Messdaten zur Verfügung zu stellen hat. Die Datenbeschaffung ist den Unternehmen freigestellt, wie z. B. durch die DB Netz AG oder anerkannte technische Systeme. Die Erhebungen dienen dazu, die Höhe von Verspätungsminuten je Streckenabschnitt und Pünktlichkeitsgrade je Linie zu ermitteln. Für Ausschreibungsverträge werden die Daten in der Regel monatlich in ein Datenbanksystem der VBB GmbH übernommen, für Verträge mit hoher Verkehrsleistung erfolgt eine wöchentliche Übernahme.



Die S-Bahn Berlin GmbH übermittelt monatlich die Anzahl der ausgefallenen und verspäteten Züge und kategorisiert diese nach Ursachengruppen. Für den Regional- und S-Bahnverkehr erhält die VBB GmbH die täglichen Betriebslagemeldungen sowie Angaben zu konkret betroffenen Linien.

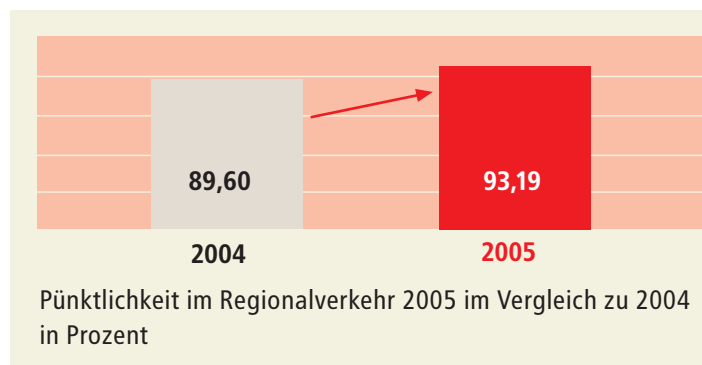
Im Verbundgebiet lag die Pünktlichkeit im Regionalverkehr im Jahr 2005 bei 93,2 Prozent. Dieser Wert ergibt sich aus der Prämisse, aus Vergleichsgründen alle Züge mit Verspätungen bis zu fünf Minuten als pünktlich zu bewerten und Züge über den gesamten Laufweg auszuwerten. Dabei kann eine Linie mehrere Messstellen haben, und die Anzahl der Messstellen bzw. die Linienführung haben Einfluss auf die Ermittlung der Pünktlichkeit: Sobald ein Zug an einer Messstelle als unpünktlich gemessen wird, geht er als unpünktlich in die Statistik ein.

Für die Malusbetrachtungen für nicht eingehaltene Leistungen in den Verkehrsverträgen gelten andere Kriterien, wie z. B. die Berücksichtigung höherer Gewalt, und damit auch andere Pünktlichkeiten.

Pünktlichkeit und Zugausfälle

Je umfangreicher und verflochtener das Schienenverkehrsnetz ist, umso geringer ist der real erreichbare Pünktlichkeitsgrad. Der Einfluss des Fern- und Güterverkehrs darf in diesem Zusammenhang nicht unterschätzt werden.

Im Vergleich zum Vorjahr konnte der Pünktlichkeitsgrad im Verbundgebiet zwar verbessert werden, allerdings ist das Niveau noch nicht zufriedenstellend. Durch Maßnahmen an der Infrastruktur soll eine Optimierung der Pünktlichkeit erreicht werden (siehe S. 18).



Durch baubedingte Maßnahmen und Betriebsstörungen entstehen Zugausfälle, durch die das bestellte Leistungsangebot für den Fahrgast empfindlich eingeschränkt wird. Ein Zug gilt als ausgefallen, wenn er nicht verkehrt bzw. wenn die Verspätung über den jeweiligen Takt der betroffenen Linie hinausgeht. Teilweise erfolgt eine Kompensation über Schienenersatzverkehre.

Unternehmen	Geplante Betriebsleistung in Mio Zugkm	Ausgefallene Zugkilometer in Prozent	Davon selbst verursacht durch Unternehmen in Prozent
DB Regio AG			
Region Nordost	33,41	1,32*	16,53*
PEG	0,94	0,24	16,85
ODEG	3,40	5,24	0,72
LB	0,28	3,43	0,00
Gesamt	38,03	1,66	11,82

* vorläufiger Wert; beinhaltet alle operativen Zugausfälle, die auch von anderen Dienstleistern innerhalb des DB-Konzerns verursacht wurden, z. B. Railion oder Signalstörung der DB Netz AG.

Ausgefallene Zugkilometer in Prozent und Anteil der durch das jeweilige Unternehmen verursachten Ausfälle 2005



360° Qualität

Nach wie vor prägten im Jahr 2005 umfangreiches Baugeschehen und Kapazitätsengpässe im Knoten Berlin die Pünktlichkeit der Regionalverkehrslinien in Berlin und Brandenburg. Auf den folgenden Linien konnten weitergehende Probleme analysiert und in den meisten Fällen auch behoben werden:



- Bei den Linien RE 2 (Wismar – Berlin – Cottbus) und RB 14 (Potsdam – Königs Wusterhausen – Senftenberg) kam es insbesondere in der ersten Jahreshälfte zu Verspätungen, die zu entsprechenden Anschlussverlusten führten. Ursachen hierfür waren vor allem Baumaßnahmen im Bereich Königs Wusterhausen, die eine eingeschränkte Verfügbarkeit der Infrastruktur mit sich brachten. Zudem weisen beide Linien betriebliche Zwangspunkte auf (z. B. eingleisige Streckenabschnitte), die einen Abbau von Verspätungen verhindern. Durch ein neues und noch während des Fahrplans eingeführtes Fahrplankonzept für die Linie RB 14 konnte der Betrieb stabilisiert werden.
- Auf der Linie RE 3 (Dessau – Berlin – Stralsund/Schwedt) führte der baubedingt eingleisige Abschnitt Britz – Eberswalde zu teilweise höheren Verspätungen. Ein südwärts fahrender Zug mit hierdurch entstandener Verspätung löste wiederum weitere Verspätungen im Bereich der eingleisigen Verbindungskurven im Raum Berlin aus. Von den Bauarbeiten war außerdem die Linie OE 63 (Templin – Eberswalde) betroffen.
- Bei der Linie RE 6 (Berlin – Wittstock – Wittenberge) kam es unmittelbar nach Inbetriebnahme der Strecke Neuruppin – Wittstock zu einer mangelnden Verfügbarkeit der Sicherungstechnik und teilweise auch zu Fahrzeugausfällen. Beide Probleme wurden weitgehend behoben, so dass die Betriebsqualität wieder hergestellt werden konnte. Im Übrigen ist die oft als verspätungsanfällig wahrgenommene RE 6 eine der pünktlichsten RE-Linien im Verbundgebiet. Das Problem ist hier, dass auf der fast durchgehend eingleisigen Strecke eine Störung eine ungleich höhere Auswirkung auf andere Züge hat als dies auf den übrigen, meist zweigleisigen RE-Strecken der Fall ist.
- Auf der Linie OE 60 (Berlin – Eberswalde – Frankfurt/Oder) kam es im August 2005 aufgrund eines Brückenschadens im Bahnhof Berlin-Karow zu Unpünktlichkeiten. Dort musste ein Gleis gesperrt werden, auf dem sich die Züge dieser Linie planmäßig begegnen. Dieses Problem konnte nach wenigen Wochen durch Anpassungen an der Signaltechnik abgemildert werden.



Pünktlichkeit und Zugausfälle

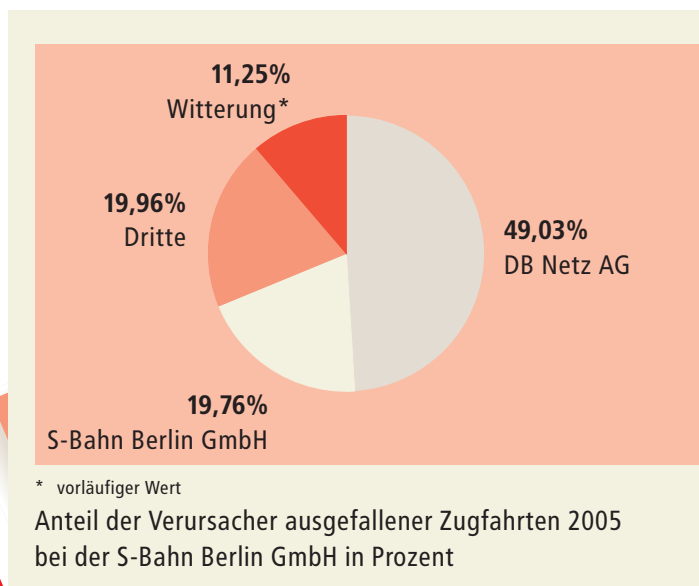
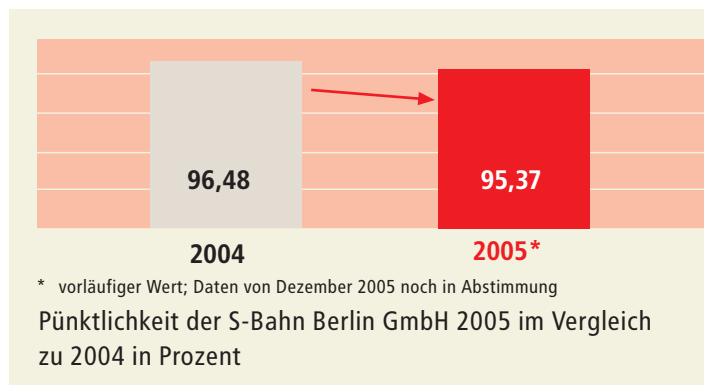
Bei der S-Bahn Berlin GmbH gelten alle Züge als pünktlich, deren Ankunftszeit weniger als drei Minuten von der fahrplanmäßigen Sollzeit abweicht. Ein Zug wird als ausgefallen erfasst, wenn er nicht verkehrt bzw. die Verspätung größer als die jeweilige Taktfolgezeit der betroffenen S-Bahn-Linie ist. Verfrühte Abfahrten gelten ebenfalls als ausgefallen.

Die S-Bahn Berlin GmbH unternimmt große Anstrengungen, um ein hohes Pünktlichkeitsniveau zu erreichen und beizubehalten. Dies lässt sich mit dem Ausgangsniveau der Pünktlichkeit belegen, das bereits im Jahr 2004 höher als das des Regionalverkehrs war. Bedingt durch zahlreiche erforderliche Maßnahmen gelang es 2005 nicht, diese anspruchsvolle Messlatte erneut zu erreichen. Ursachen für unpünktliche Züge im Jahr 2005 lagen in Ausfällen der Signaltechnik, Störungen an den S-Bahnfahrzeugen, am Fahrgastverhalten und an vom S-Bahnpersonal verursachten Verspätungen. Die mit einem Anteil von einem Drittel an allen Verspätungen weitaus häufigste Ursache für verspätete Züge stellten Signalstörungen dar.

Mit der Inbetriebnahme der neuen Sicherungstechnik im Nord-Süd-Tunnel und der elektronischen Stellwerkstechnik im Abschnitt Westkreuz – Charlottenburg wird zukünftig jedoch ein stabilerer Betriebsablauf ermöglicht werden.



Auf das Qualitätsmerkmal Zugausfall und Pünktlichkeit treffen die genannten Hauptursachen für Verspätungen bei der S-Bahn zu, so dass die Anzahl der ausgefallenen Züge 2005 höher als 2004 lag. Von den ca. 1,08 Millionen Zugfahrten 2005 sind 19.033 ausgefallen. Zu den genannten Ursachen kommen die teilweise schwierigen Witterungsverhältnisse hinzu, die unter anderem zum Vereisen von Fahrzeugtüren und eingefrorenen Fahrsperrern führten. Vereiste Weichen waren eine wesentliche Ursache für die Zugausfälle, die trotz erheblicher Bemühungen und vorbeugender Maßnahmen im Dezember 2005 nicht immer vermieden werden konnten. ❄️



360° Qualität

Ein gepflegter Gesamteindruck des öffentlichen Nahverkehrs ist für den Kunden wichtig. Insbesondere die Sauberkeit der Züge und die gefahrlose Nutzung werden vom Fahrgast vorausgesetzt. In den Verkehrsverträgen ist deshalb festgeschrieben, dass Schäden und Störungen an den Fahrzeugen eine gravierende Qualitätseinbuße des Verkehrsangebots darstellen. Zu den Qualitätsmängeln gehören u. a. nicht behebbare Schäden am Schließmechanismus oder der Ausfall der Toilettenanlagen. In diesen Fällen muss das betroffene Fahrzeugteil gesperrt und ausgetauscht werden. Leichte Schäden sind Mängel, die behoben werden müssen, jedoch den Betrieb nicht gefährden und die Qualität des Verkehrsangebots nicht wesentlich einschränken. Dazu zählen z. B. kleinteilige Schäden an der Beleuchtung und an Einrichtungs- und Ausstattungsteilen, die in festgelegten Fristen behoben werden müssen.

In den Verkehrsverträgen ist vereinbart, dass bei Verunreinigungen, bei denen sich die Fahrgäste die Kleidung beschmutzen können, eine unverzügliche Bedarfsreinigung des Innenbereichs zu erfolgen hat. Trotz der Bemühungen des Unternehmenspersonals trifft der Fahrgast insbesondere in den Abendstunden nicht immer auf gesäuberte Innenräume. Die Unternehmen haben hierfür meist Präsenzdienste organisiert, um dieser Vertragsforderung auch während des Betriebs nachzukommen.

Im Jahr 2005 wurden nach einem festgelegten Bewertungsmaßstab in zweimonatigen Zyklen Stichproben zur Schadensfreiheit und Sauberkeit in 850 Zügen der Unternehmen im Regionalverkehr durchgeführt. Begutachtet wurden neben der Sauberkeit und Funktionstüchtigkeit der Einrichtungen auch die Außen- und Innentüren sowie der Außen- und Innenbereich der Fahrzeuge. Der Fahrgastbereich wurde dabei in sechs Einzelbereiche unterteilt.

	Schadensfreiheit	Sauberkeit
Soll	100,0%	100,0%
Ist alle Züge	98,8%	95,4%
Unternehmen		
DB Regio AG		
Region Nordost (Vertrag 1)	98,1%	93,5%
DB Regio AG		
Region Nordost (Vertrag 2)	99,2%	96,2%
ODEG	99,6%	98,2%
PEG	100,0%	98,4%
LB	100,0%	97,7%

Objektiv messbare Qualitätskriterien Schadensfreiheit und Sauberkeit 2005 in Prozent



Schadensfreiheit und Sauberkeit

In den Statusberichten melden die Unternehmen in Selbstanzeige Abweichungen zu den vereinbarten Standards. Überdies prüft die VBB GmbH mit Qualitätskontrollfahrten stichprobenartig, ob die eventuell aufgetretenen Qualitätsabweichungen von den Unternehmen im Berichtszeitraum tatsächlich gemeldet werden. Auf den Kontrollfahrten festgestellte Qualitätsmängel werden den Unternehmen im Rahmen der Qualitätssteuerung mitgeteilt, um unverzüglich Abhilfe schaffen zu können.

Für die S-Bahn Berlin GmbH wurde vertraglich geregelt, dass Nachweise zum Qualitätskriterium Sauberkeit in den Statusberichten erfolgen. Kontrolliert werden dabei u. a. der Außen- und Eingangsbereich, die Scheiben und das Vorkommen von Graffiti. Bei Abweichungen werden die entsprechenden Maßnahmen kurzfristig durchgeführt. Die ermittelten monatlichen einzelnen Erfüllungsgrade für das Kriterium Sauberkeit bewegten sich 2005 zwischen 90,3 Prozent und 99,8 Prozent. Die immer stärker werdende Intensität der Graffiti-Besprühungen in Berlin und Umland konterkarieren die Bemühungen der S-Bahn Berlin GmbH um ein sauberes Fahrzeugesamtbild und bilden insgesamt in Berlin ein schwer zu lösendes Hauptproblem. ☀



360° Qualität

Die im Verbundgebiet eingesetzten Fahrzeuge im Regionalverkehr sind überwiegend modern. Das Land Brandenburg hat in der Vergangenheit insbesondere den Einsatz moderner Doppelstockwagen vorangetrieben. Diese Fahrzeuge bieten nicht nur hohen Komfort, sondern werden auch für Geschwindigkeiten bis zu 160 km/h auf neuen bzw. ausgebauten Strecken eingesetzt.

Bei der DB Regio AG wurde im Jahr 2005 der sukzessive Einsatz von Neubaufahrzeugen fortgesetzt. So verkehren beispielsweise seit dem Fahrplanwechsel im Dezember 2005 auf den Linien RB 13 und RB 20 Fahrzeuge der Baureihe 646 (GTW).

Auch auf den im Wettbewerb vergebenen Linien kommen durch die Vertragsbedingungen moderne Triebfahrzeuge mit hohem Standard zum Einsatz, die den Fahrgästen Komfort bieten. So werden seit der Betriebsaufnahme der Niederbarnimer Betriebsgesellschaft mbH (NEB) auf der Strecke von Berlin-Karow nach Groß Schönebeck bzw. Wensickendorf Fahrzeuge der Bauart Talent eingesetzt.

Moderne Fahrzeuge bieten den Fahrgästen einen angenehmen Aufenthaltskomfort mit ausreichend dimensionierten Gangbreiten, Mehrzweckabteilen und Sitzabständen, ergonomischen

Sitzen sowie klimatisierten und rauchfreien Innenbereichen. Ein hell und freundlich gestalteter Innenbereich sowie ein ausreichendes Angebot an Abfallbehältern unterstützen die Bemühungen zur Sauberkeit.

Ein- und Ausstiegsbereiche der Fahrzeuge sind sicher und bequem betretbar und stellen durch technische Vorrichtungen kein Hindernis für mobilitätseingeschränkte Fahrgäste dar, sofern es angepasste Bahnsteighöhen gibt. Eine weitestgehende Sitzplatzgarantie außerhalb des Tarifbereichs Berlin ABC (Ausnahme sind Großveranstaltungen sowie einzelne Nachfragespitzen) und barrierefrei zugängliche Toiletten sind Standard in den Fahrzeugen der im Wettbewerb vergebenen Linien.

Im Kundeninteresse werden zunehmend auch Angebote für die Nutzung von Laptops bei der Fahrzeugbestellung berücksichtigt. Akustische und optische Fahrgastinformationssysteme sind selbstverständlich.



Fahrzeuge

Im Jahr 2005 wurden bei der S-Bahn Berlin GmbH nur noch moderne Fahrzeuge der Baureihe (BR) 480, 481 und 485 eingesetzt. Insbesondere die Neubaufahrzeuge der BR 481 sind durch großzügig gestaltete Eingangsbereiche für einen schnellen Fahrgastwechsel ausgestattet und gekennzeichnet. Alle Fahrzeuge verfügen über besondere Mehrzweckabteile für die komfortable Beförderung von Fahrrädern, Rollstühlen und Kinderwagen.

Die Fahrgastinformation erfolgt akustisch durch Lautsprecher und optisch durch Laufbandanzeigen (Uhrzeit, Linie, Linienendpunkt, nächste Stationen, nächster Haltbahnhof, Ausstiegsseite). Mit der neuen BR 481 wurde begonnen, das Einzelwagenprinzip zugunsten durchgängig begehrbarer Viertel- bzw. Halbzüge zu verändern. In Folge erhöhte sich das Sicherheitsgefühl der Fahrgäste.

Die neuen Fahrzeuge können schneller als die Altbaureihen beschleunigen und abbremsen. Der daraus resultierende Nutzen für die Fahrgäste liegt in kürzeren Fahrzeiten und wird vor allem auf der Ringbahn einen spürbaren Qualitätssprung bringen. 🌱



360° Qualität

Eine zuverlässige Infrastruktur ist eine wesentliche Voraussetzung für einen funktionierenden Nahverkehr. Um dem gerecht zu werden, investierten die Länder Berlin und Brandenburg in den vergangenen Jahren erheblich in das Schienennetz. Es wurden weitere Lücken im Eisenbahnnetz zwischen den Ländern Berlin und Brandenburg geschlossen und ausgewählte Strecken wie z. B. die Hamburger Bahn (RE 2 Berlin – Wismar) und der Prignitz-Express (RE 6 Berlin – Neuruppin – Wittenberge) weiter ausgebaut. Die Durchführung von Brückenarbeiten wie z. B. der Neubau der Kanalbrücke bei Britz (RE 3 Berlin – Prenzlau) sowie Maßnahmen zur Grunderneuerung der Signal-, Sicherungs- und Fernmelde-technik, der Stromversorgung und der Verkehrsanlagen (Bahnhöfe und Bahnsteige) trugen 2005 ebenfalls zur Optimierung der Infrastruktur bei.

Eine Voraussetzung für die Inbetriebnahme des Nord-Süd-Tunnels und die Verbesserung der Infrastruktur war die Elektrifizierung der Strecke Angermünde – Schwedt (Oder). Nach kurzer Bauzeit konnten ab dem Fahrplanwechsel im Dezember 2005 erstmals die Züge der Linie RE 3 mit Elektrolokomotiven direkt bis Schwedt (Oder) durchfahren.

Obwohl zahlreiche Maßnahmen durchgeführt wurden, konnte die bestehende Anforderung im Nahverkehr, Regionalzüge mit einer Geschwindigkeit von 160 km/h auf den Magistralen und mit einer Geschwindigkeit von 120 km/h auf anderen wichtigen Strecken verkehren zu lassen, jedoch nicht überall erreicht werden.

Meilensteine bei der Infrastrukturverbesserung im Berliner S-Bahn-Netz waren 2005 zweifelsfrei die Inbetriebnahme der S-Bahn-Strecke von Lichterfelde nach Teltow Stadt. Als weitere Leistung kann der Einbau der modernen elektronischen Sicherungstechnik im Nord-Süd-Tunnel genannt werden, mit dem 2005 begonnen wurde und der mittlerweile abgeschlossen ist.

Die VBB GmbH hat im Jahr 2005 den Einfluss der bestehenden Schieneninfrastruktur auf die Reisezeiten detailliert untersucht. Trotz umfangreicher Maßnahmen zur Verbesserung der Infrastruktur im Jahr 2005 kam es auf einigen Streckenabschnitten zu einer Verlängerung der Reisezeit und zur Stagnation des Pünktlichkeitsgrades. In zunehmendem Maße entstehen aus dieser Entwicklung negative Effekte für die Fahrplangestaltung und -einhaltung sowie auf die Anschlussgewährleistung und auf die Qualität des Gesamtangebots. Dies widerspricht dem Ziel der Qualitätsverbesserung.



Infrastruktur

In einer Bestandsaufnahme wurde das Gesamtnetz hinsichtlich der erreichten kundenrelevanten Reisezeit untersucht. Eingang in die Untersuchung fanden Geschwindigkeitseinbrüche mit spürbaren Abweichungen von der Sollgeschwindigkeit, deren genaue Länge und Ursache, sofern zuweisbar.

Als Eingangsgrößen dienten:

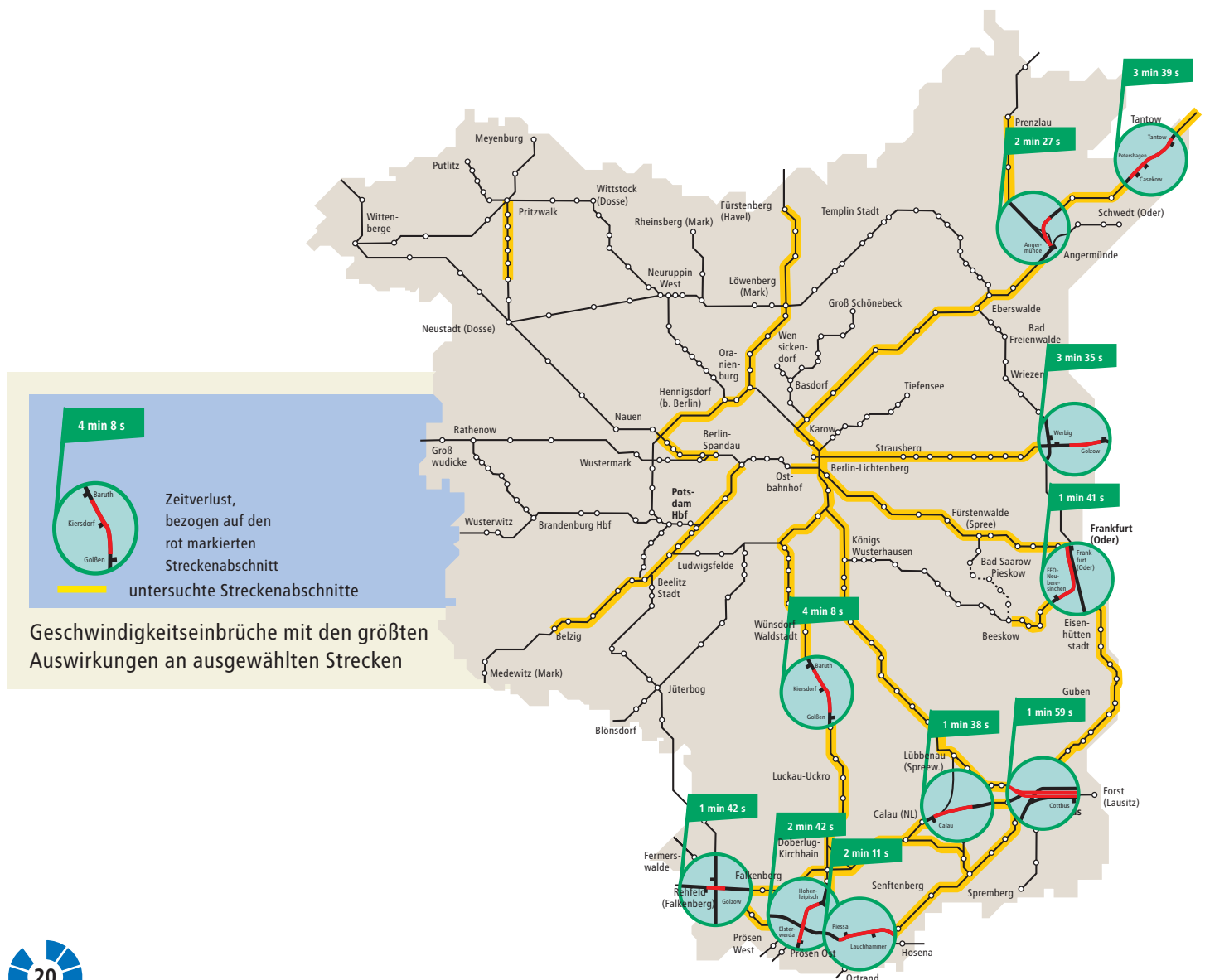
- ☀ netzrelevante Parameter wie die möglichen und tatsächlichen Streckengeschwindigkeiten sowie deren Entwicklung, Pünktlichkeitsstatistiken, durchgeführte Ausbaumaßnahmen und der Status der Zugangsstellen
- ☀ betriebliche Parameter wie Fahrthäufigkeit, Fahrzeugeinsatz und einzuhaltende Fahrplanknoten
- ☀ Hinweise aus Kundenbeschwerden und Beobachtungen der QualitätsScouts

Im Anschluss an die Bestandsaufnahme erfolgte die Bewertung der analysierten Geschwindigkeitseinbrüche, in deren Verlauf kritische Streckenabschnitte identifiziert wurden. Diese 14 Streckenabschnitte sind von hoher bis mittlerer Bedeutung im Gesamtnetz und weisen Defizite in der Infrastruktur auf. In der Karte sind die verschiedenen Ursachen für bestehende Geschwindigkeitseinbrüche für die Untersuchungsabschnitte im Schienennetz unter Berücksichtigung der Nachfrage und somit der Bedeutung der Strecken dargestellt.



360° Qualität

Die zweite Karte zeigt eine punktuelle Darstellung der Auswirkungen von der Abweichung der Sollgeschwindigkeit hinsichtlich der Fahrzeitverluste. Diese Analyse war der Ausgangspunkt für nachfolgende tiefergehende Betrachtungen der identifizierten Abweichungen.

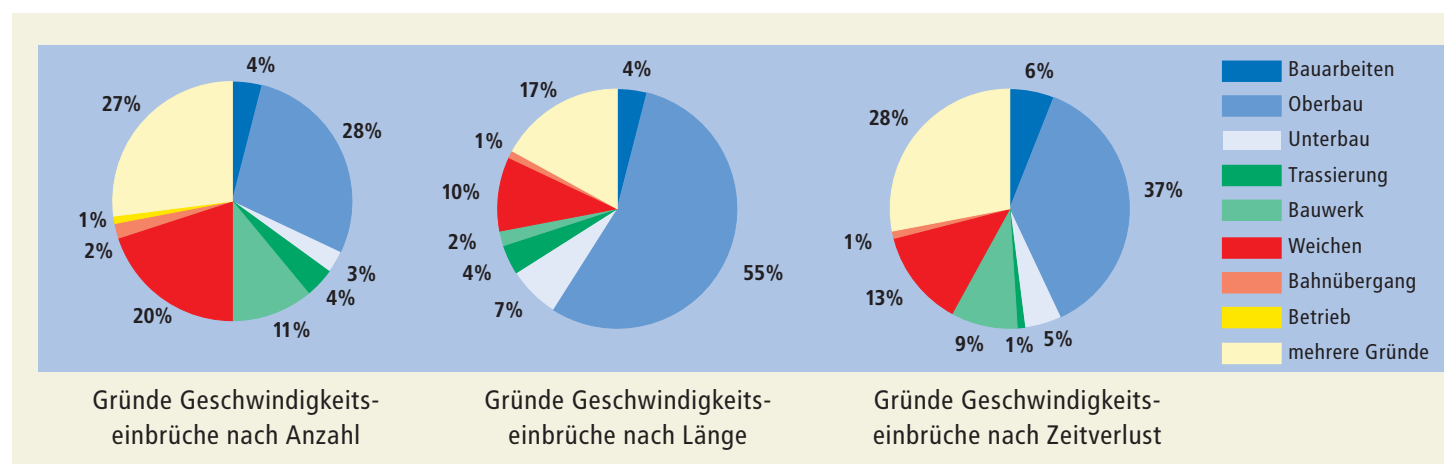


Infrastruktur

Die drei Kreisdiagramme verdeutlichen die Unterschiede zwischen der bloßen Anzahl der Abweichungen und den Auswirkungen in Abhängigkeit von den Ursachen.

Die Anzahl gibt die Häufigkeit der unterschiedlichen Kategorien wieder. Häufigste Ursachen für Abweichungen von der Sollgeschwindigkeit sind Geschwindigkeitseinbrüche bei Weichen oder beim Oberbau, unmittelbar gefolgt von Bauwerken. Die Analyse erfolgte nach den Anteilen der Abschnittslängen. Der Anteil am Oberbau macht dabei mehr als die Hälfte aller Distanzen mit Geschwindigkeitseinschränkungen aus. Durch den Oberbau bedingte Mängel verursachen in der Regel Geschwindigkeitseinschränkungen auf längeren Abschnitten. Dagegen sind Geschwindigkeitseinbrüche bei Weichen meistens kurz.

Der Vergleich hinsichtlich der Zeitverlustrechnung zeigt wiederum ein anderes Bild mit einem deutlich erhöhten Anteil bei Bauwerken. Bauwerke, wie z. B. baufällige Brücken erfordern häufig sehr starke Geschwindigkeitseinbrüche. Interessant ist dabei, dass trassenbedingte Geschwindigkeitsreduzierungen kaum Auswirkungen haben. Ursache hierfür ist, dass diese Geschwindigkeitsreduzierungen meist in Bahnhöfen vorkommen, die sowieso durch die Fahrplanhalte bedingt mit geringeren Geschwindigkeiten befahren werden.



360° Qualität

Die vorgenommenen Analysen zeigen deutlich, dass eine reine Ursachenbetrachtung nicht ausreichend ist. Erstmals wurden bei der Betrachtung der Auswirkungen der Abweichungen von der Sollgeschwindigkeit eine linienbezogene konkrete Zuordnung vorgenommen. Diese wurde dann in Bezug zur Nachfrage und den Qualitätskriterien gesetzt. Auf diese Weise konnten Handlungsfelder identifiziert werden, welche einer Gewichtung unterliegen und zur Ausarbeitung von Handlungsempfehlungen führten. Diese werden im Jahr 2006 mit allen Beteiligten auf ihre Realisierungsmöglichkeit geprüft.

Ziel ist es, eine weitere Qualitätsverbesserung dieser betroffenen Strecken in Bezug auf Reisezeiten innerhalb des Systems Regionalverkehr, aber auch außerhalb in Wettbewerb mit dem straßengebundenen öffentlichen und privaten Verkehr zu erreichen.



Infrastruktur

In den Ländern Berlin und Brandenburg wurde an Bahnhöfen und deren Umfeld seitens der Deutschen Bahn AG, der Kommunen und der Länder im Jahr 2005 vieles getan:

- ☀ In Berlin wurden die Bahnhöfe mit Nord-Süd-Anbindung (Gesundbrunnen, Hauptbahnhof, Potsdamer Platz, Südkreuz und Lichterfelde Ost) neu errichtet. Sie wurden pünktlich zum Fahrplanwechsel und zur Eröffnung des Nord-Süd-Tunnels am 28.05.2006 in Betrieb genommen.
- ☀ Im Bereich der S-Bahn wurde der erste Bahnsteig des neuen Bahnhofs Charlottenburg eröffnet, um eine verbesserte Verknüpfung zur U 7 zu gewährleisten. Der S-Bahnhof Potsdamer Platz wurde mit Aufzügen und Fahrtreppen ausgerüstet und ist jetzt barrierefrei. Des Weiteren ging mit dem Ausbau des neuen Bahnhofes Papestraße (Südkreuz) der Ringbahnsteig der S-Bahn und mit Eröffnung der S-Bahnstrecke Lichterfelde Süd – Teltow Stadt der neue S-Bahnhof in Teltow in Betrieb. Außerdem konnte auf dem S-Bahnhof Pankow-Heinersdorf ein neuer Aufzug in Betrieb genommen werden. Der nach dem Brand 2004 beschädigte und deshalb außer Betrieb genommene stadtauswärts führende Bahnsteig im S-Bahnhof Anhalter Bahnhof stand ab Dezember 2005 den Fahrgästen wieder uneingeschränkt zur Verfügung.
- ☀ In Brandenburg wurden hauptsächlich Bahnsteige im Zuge von Streckenausbaumaßnahmen erneuert und mit elektronischer Sicherungstechnik ausgestattet. Im Jahr 2005 gingen

die Strecken Wittstock – Neuruppin mit den neuen Bahnsteiganlagen in Walsleben, Netzeband, Fretzdorf, Dossow und Wittstock und Brandenburg – Rathenow mit den Bahnsteiganlagen in Brandenburg, Brandenburg-Altstadt, Görden, Fohrde, Pritzerbe, Döberitz, Premnitz-Zentrum, Premnitz Nord und Möglin in Betrieb.

Auf der Strecke Berlin – Frankfurt (Oder) wurde die Bahnsteiganlage Frankfurt (Oder) Rosengarten und auf der Strecke Berlin – Prenzlau die Bahnsteiganlagen in Warnitz, Angermünde, Melchow, Biesenthal sowie Rüdnitz neu gebaut.

Zudem wurde im Bahnhof Königs Wusterhausen die Höhe des Bahnsteigs B Gleis 3 durch bauliche Maßnahmen verringert. Dadurch wurde die Einstiegssituation zu den Zügen der ODEG auf der Linie OE 36 verbessert. Beim S-Bahnhof Fredersdorf wurde ebenfalls der Bahnsteig erneuert, nachdem die Kommune mit Fördergeldern des Landes Brandenburg eine Südanbindung mit neuer Busanbindung sowie P+R und B+R-Anlagen geschaffen hatte.

- ☀ An vielen Bahnhöfen (u. a. in Bernau, Bernau-Friedensthal, Basdorf, Brieselang, Nauen, Pritzwalk, Schönerlinde, Elstal, Elsterwerda, Zehdenick, Zeuthen und Zühlisdorf) wurden auch die Vorplätze neu gestaltet, indem die Busverknüpfungen verbessert und neue Abstellmöglichkeiten für Fahrräder und Autos sowie barrierefreie Anbindungen des Umfeldes an den Bahnhof geschaffen wurden. ☀



360° Qualität

Mit dem Jahr 2005 wurde begonnen, jährlich die Zufriedenheit der Fahrgäste im Regionalverkehr kontinuierlich zu erheben. Dazu werden Fahrgäste, die den SPNV-Regionalverkehr regelmäßig nutzen (d. h. mindestens ein- bis zweimal wöchentlich), von Interviewern eines unabhängigen Dienstleisters direkt in den Zügen gebeten, sowohl ihre persönliche Gewichtung der zehn verschiedenen Qualitätskriterien als auch ihre Zufriedenheit mit den einzelnen Kriterien anzugeben. Die Wichtigkeit der Kriterien wird dabei auf einer Skala von 1 (völlig unwichtig) bis 10 (extrem wichtig) und die Zufriedenheit auf einer Skala analog zu Schulnoten, d. h. von 1 (sehr zufrieden) bis 6 (sehr unzufrieden) erfasst. In den zwei im Jahr 2005 durchgeführten Erhebungen im Frühjahr und Herbst wurden insgesamt 2.903 Fahrgäste befragt.

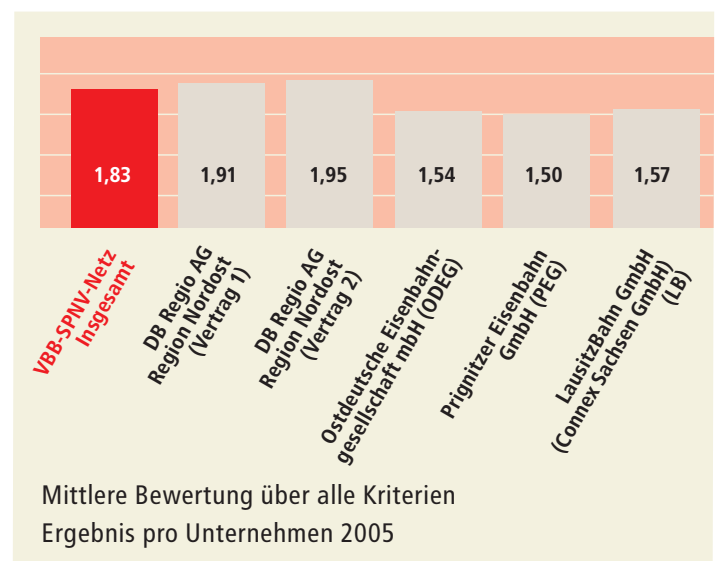


Die Kundenzufriedenheit im SPNV im Verbundgebiet ist insgesamt und im bundesweiten Vergleich hoch. Bei einer Gegenüberstellung mit drei anderen Bundesländern, die die gleiche Methodik anwenden, konnte für 2005 festgestellt werden, dass das SPNV-Angebot in Berlin und Brandenburg Spitzenreiter in der Kundenzufriedenheit ist. Den entscheidenden und wesentlichen Beitrag zu dieser Platzierung hat das Unternehmen DB Regio AG Region Nordost geleistet, das 85 Prozent des Angebotes realisiert.

Im Verbundgebiet belegten die Qualitätskriterien „Ausstattung der Züge“ und „Information im Regelfall im Zug“ die obersten Plätze in der Kundenzufriedenheit. Der Kunde honoriert mit dieser Bewertung die umfangreichen Investitionen des Landes Brandenburg und der DB Regio AG in die Fahrzeuge.

Qualitätskriterium	VBB-SPNV-Netz
1. Pünktlichkeit der Züge	2,20
2. Sauberkeit der Züge	1,95
3. Ausstattung der Züge	1,66
4. Schadensfreiheit der Züge	1,79
5. Sicherheit vor Kriminalität/Belästigungen/ Bedrohungen im Zug	1,79
6. Sitzplatzangebot im Zug	1,85
7. Information im Regelfall im Zug	1,66
8. Information bei Unregelmäßigkeiten/ Verspätungen im Zug	2,31
9. Freundlichkeit und Kompetenz des Personals	1,75
10. Fahrkartenerwerbsmöglichkeit im Zug	1,78
Mittlere Bewertung über alle Kriterien	1,83

Ergebnisse Kundenzufriedenheit SPNV-Regionalverkehr 2005



Kundenzufriedenheit

Die Qualitätskriterien „Information bei Unregelmäßigkeiten/Verspätungen im Zug“ und „Pünktlichkeit“ erhielten in der Kundenzufriedenheit die geringsten Werte. Die „Information bei Unregelmäßigkeiten/Verspätungen im Zug“ ist aus Sicht der VBB GmbH kritisch zu bewerten, da dieses Qualitätskriterium direkt von den Unternehmen beeinflusst werden kann. Auch ohne zusätzliche finanzielle Mittel sind hier Maßnahmen zur besseren Information der Fahrgäste möglich, die in Anbetracht der vorhandenen Abhängigkeiten dringend notwendig sind.

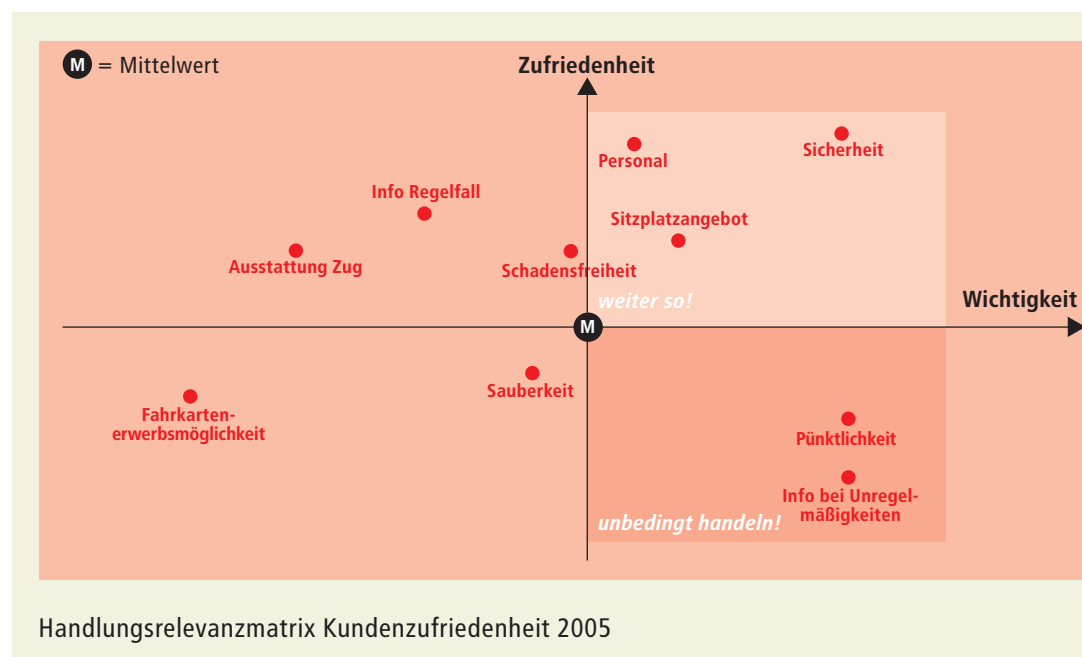
Unternehmensbezogen betrachtet, ist der ODEG im Jahr 2005 ein guter Start im Verbund gelungen. Jedoch konnte sie den verbund-internen Spitzenreiter PEG hinsichtlich der Kundenzufriedenheit nicht einholen, obwohl Unternehmen im ersten Betriebsjahr im Allgemeinen über einen Starterbonus beim Kunden verfügen.

Aus den Ergebnissen der Kundenzufriedenheit ist auch ableitbar, dass sich die in den funktional orientierten Leistungsausschreibungen gewährten unternehmerischen Gestaltungsfreiheiten be-

währt haben. So sind beispielsweise die Kunden der LausitzBahn mit dem Personal besonders zufrieden und honorieren damit auch den guten Service, den das Unternehmen bereits in seinem Angebot als Qualitätsgarant betonte.

Zudem haben die Verkehrsunternehmen die Möglichkeit, das Sitzplatzangebot im Kundeninteresse durch den flexiblen Einsatz der Zugkapazitäten (als Doppel- oder Dreifachtraktion) bzw. der Wagenzahl in Eigenregie zu steuern. Die Bewertung dieses Qualitätskriteriums kann als Indikator dafür gelten, wie gut es das jeweilige Unternehmen versteht, flexibel auf die Fahrgastnachfrage einzugehen.

Fahrgäste, die zugbezogene Qualitätskriterien im Regionalverkehr als schlecht bewerteten, wurden nach der Ursache dafür gefragt. In diesen Einzelfällen nannten die Kunden u. a. die sehr hohe Auslastung im Berufsverkehr und damit verbunden den fehlenden Sitzplatz sowie veraltetes Wagenmaterial und undeutliche Ansagen.



360° Qualität

Die Messung der Kundenzufriedenheit im S-Bahn-Verkehr erfolgt zwei Mal jährlich, wobei jedes Ergebnis für sich repräsentativ ist. Für das Jahr 2005 bescheinigten die Fahrgäste der S-Bahn Berlin GmbH mit den Noten 2,61 (Mai 2005) bzw. 2,57 (November 2005) ein mittleres bis gutes Qualitätsniveau.

Die Qualität der S-Bahn-Züge und die der S-Bahnhöfe wird anhand von neun festgelegten Kriterien erhoben, die Qualität der Services anhand von sechs Kriterien. Die Bewertung durch die Kunden erfolgt anhand einer fünfstufigen Skala, die von 1 (sehr zufrieden) bis 5 (sehr unzufrieden) reicht. Im Rahmen der Messung werden Teilindikatoren bewertet, die anschließend zu einem Gesamtindex (Passenger Satisfaction Index) zusammengefasst werden.

Einzelne Kriterien wie die Sauberkeit in Zügen und Bahnhöfen sahen die Kunden im Vergleich zum Vorjahr etwas kritischer. In diese Bewertung fließen jedoch auch Einzelkriterien ein, für die das Unternehmen nicht allein zuständig ist: Seien es die unzureichenden Abstellmöglichkeiten für Fahrräder und Autos im Bahnhofsumfeld oder auch die Wirkung von Mitreisenden zur Einschätzung der persönlich empfundenen angenehmen Atmosphäre. Eine befürchtete Auswirkung auf die Kundenmeinung bezüglich der Qualitätskriterien im Servicebereich durch den schrittweisen Rückzug der Ansprechpartner auf den Bahnhöfen konnte in der Erhebung vorerst nicht nachgewiesen werden.



Die S-Bahn Berlin GmbH unternimmt weiterhin große Anstrengungen, um den Erwartungen der Kunden gerecht zu werden. Das im Bundesvergleich hohe Auftreten von Vandalismus und Graffiti in Berlin macht es den Berliner Verkehrsunternehmen schwer, ein gepflegtes Erscheinungsbild in Zügen und Bahnhöfen/Stationen zu bewahren. Der wirtschaftliche Aufwand der Unternehmen in diesem Bereich sollte jedoch nicht unterschätzt werden.



Kundenzufriedenheit

Im Regionalverkehr wurden während der bereits erwähnten Zufriedenheitsbefragung die Kunden zusätzlich gebeten, nach derselben Methodik ihre Start- und Zielbahnhöfe nach einzelnen Qualitätskriterien zu bewerten.

Bei allen Qualitätskriterien schnitten die Bahnhöfe im Vergleich zu den Zügen in der Kundenbewertung etwas schlechter ab, obwohl es auch hier keinen Einzelwert schlechter als 2,5 gab. Die Kriterien Fahrkartenerwerbsmöglichkeit und Verknüpfung mit dem übrigen ÖPNV sind jedoch Merkmale, die nicht vom Infrastrukturbetreiber beeinflusst werden können. Besonders bei den Anschlussmöglichkeiten ist das Zusammenspiel aller Beteiligten im Nahverkehr vor Ort gefragt. Dies hat auch die VBB GmbH erkannt und koordiniert entsprechende Maßnahmen, beispielsweise an der Ostbahn (RB 26).

Die Auswertung zeigt, dass die Kunden durchweg mit den Leistungen der Verkehrsunternehmen zufriedener sind als mit den Leistungen der Infrastrukturbetreiber, zum Beispiel der DB Station und Service AG. Bei der Nachfrage, was konkret der Hintergrund für die Unzufriedenheit mit einem bestimmten Qualitätskriterium ist, wurden unzureichende zeitliche Beseitigung von Verschmutzungen und Vandalismusschäden, fehlende Ansagen und Informationen sowie zu geringe Ausstattung genannt. 🌀

Qualitätskriterium	Bewertung Bahnhöfe	Bewertung Züge
1. Sauberkeit	2,22	1,95
2. Ausstattung	2,22	1,66
3. Schadensfreiheit	2,14	1,79
4. Sicherheit vor Kriminalität/Belästigungen/Bedrohungen	2,19	1,77
5. Information im Regelfall	2,04	1,66
6. Information bei Unregelmäßigkeiten/Verspätungen	2,48	2,31
7. Fahrkartenerwerbsmöglichkeit	2,17	1,78
8. Verknüpfung mit dem übrigen ÖPNV	2,08	–
Mittlere Bewertung über alle Kriterien	2,19	1,83

Kundenzufriedenheit 2005: Bahnhöfe im Vergleich zu Zügen



360° Qualität

Die Messung von Qualitätskriterien wird nach einem standardisierten Verfahren durchgeführt, in dem sich die einzelnen Meinungen zu einem repräsentativen Gesamtbild zusammenfügen. Kundenbeschwerden hingegen geben Auskunft zu individuellen kritischen Erlebnissen, die den Betroffenen in seiner Wahrnehmung vom öffentlichen Nahverkehr derart negativ beeinflusst haben, dass er dies dem Unternehmen mitteilt. Viele negative Erlebnisse, die die Qualität des Nahverkehrs temporär für den jeweiligen Fahrgast stark beeinträchtigten, bleiben jedoch unbemerkt. Dies veranlasste die VBB GmbH dazu, im Rahmen der gestarteten Offensive im Qualitätsmanagement ein weiteres Modul einzuführen, das genau auf diesen Qualitätsmeldungen und Hinweisen der Kunden basiert.

In einem öffentlichkeitswirksamen Aufruf im Frühjahr 2005 wurden interessierte Bürger als QualitätsScouts gewonnen. QualitätsScouts sind Kundschafter, die seit Juni 2005 ehrenamtlich die Qualität von Bussen und Bahnen während ihrer Fahrten beobachten und ihre Hinweise und Anregungen zur Dienstleistung ÖPNV an die VBB GmbH weitergeben. Im Mittelpunkt stehen die gesamte Reisekette, die Schnittstellen zwischen den im Verbund agierenden Verkehrsunternehmen und die unternehmensübergreifende Fahrgastinformation. Hinweise und Beobachtungen zur Qualität, die ein Unternehmen allein nicht lösen kann, werden in einer speziellen Datenbank erfasst und konkret analysiert.

Zur Unterstützung ihrer Tätigkeit erhielten die QualitätsScouts umfangreiches Informationsmaterial. So wurden in der Auftaktveranstaltung, die im Beisein der Senatorin für Stadtentwicklung des Landes Berlin, Ingeborg Junge-Reyer, stattfand, das Projekt erläutert und mit Hilfe eines kurzen Films die Aufgaben der QualitätsScouts dargestellt. Jeder QualitätsScout erhielt eine Infomappe mit persönlichen Unterlagen und Zugangsdaten zu einer speziell für diesen Zweck eingerichteten Kommunikationsdatendank.

Bisher konnten 330 Bürgerinnen und Bürger für dieses Projekt gewonnen werden. Erste Erfahrungen zeigen, dass die VBB GmbH von den QualitätsScouts qualifiziert und konstruktiv informiert wird. Im Auswertungszeitraum gingen durchschnittlich über 200 Hinweise im Monat zu unterschiedlichen Sachverhalten hinsichtlich der Qualität ein. Gemeinsam mit den Unternehmen werden diese von der VBB GmbH ausgewertet und anschließend Maßnahmen zur Qualitätssteuerung eingeleitet.

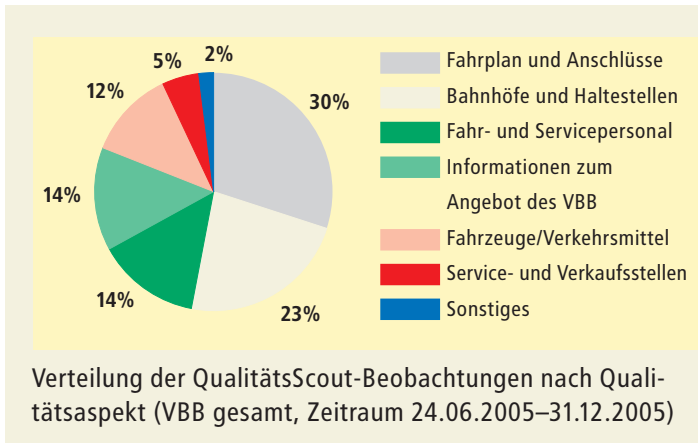
45 Prozent der Beobachtungen bezogen sich auf die Informationsschwerpunkte Anschlussicherung und Fahrgastinformation. Dieser Anteil an den gesamten Meldungen der QualitätsScouts entspricht der Zielsetzung des Projekts, und obwohl die Beobachtungen der QualitätsScouts statistisch nicht belastbar sind, sind sie doch ein wichtiger Indikator für die Qualität des Nahverkehrs.



QualitätsScout



QualitätsScouts

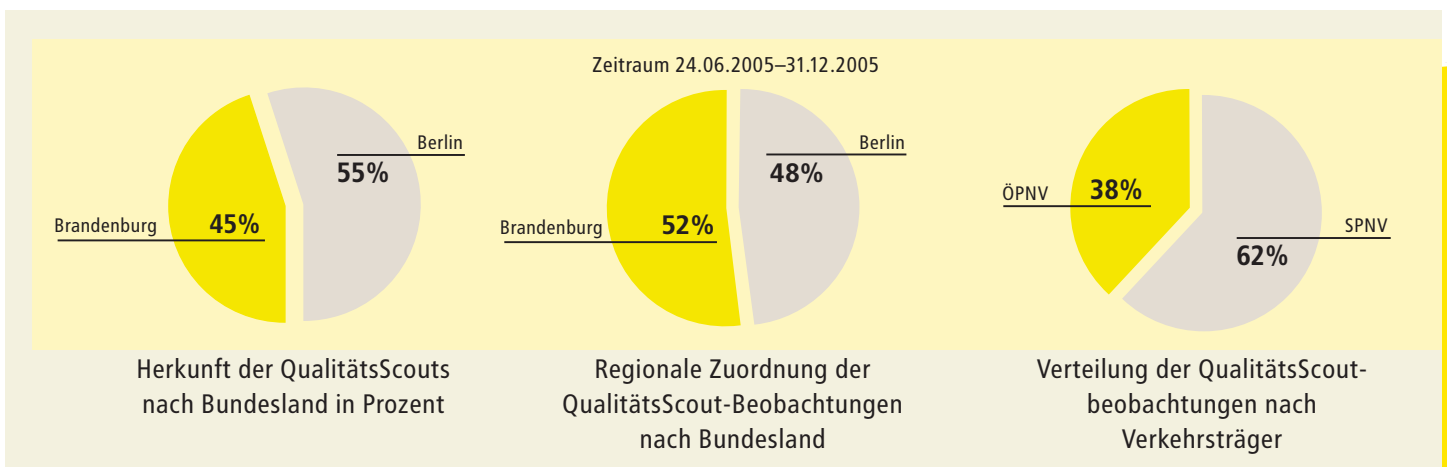


Bereits nach einem halben Jahr kristallisierten sich deutlich sowohl betrieblich-organisatorische Problempunkte als auch Defizite bei der zeitnahen Fahrgastinformation heraus. Insbesondere im Bereich der Echtzeit-Information sowie der Fahrgastinformation bei Betriebsabweichungen sieht die VBB GmbH eindeutigen Handlungsbedarf und Realisierungsmöglichkeiten.

Leider sind nicht alle Ärgernisse und Qualitätsmängel unverzüglich abstellbar. Die Beseitigungskosten von Vandalismusschäden in Fahrzeugen und Einrichtungen auf Bahnhöfen/Haltestellen sowie Graffiti gehen in die Millionenhöhe. Umso verwerflicher ist es, dass oftmals schon unmittelbar nach Instandsetzung die Einrichtungen wieder zerstört und beschmiert werden. Als Vandalismusschwerpunkte können hier die Züge der Berliner S-Bahn und die Bahnhöfe entlang bestimmter RE-Linien genannt werden. Die Berliner Verkehrsbetriebe (BVG) werden in weiten Teilen des Stadtgebiets mit Vandalismusschäden an Stationen und Fahrzeugen konfrontiert, was ein grundsätzliches und erhebliches Problem für das Unternehmen darstellt.

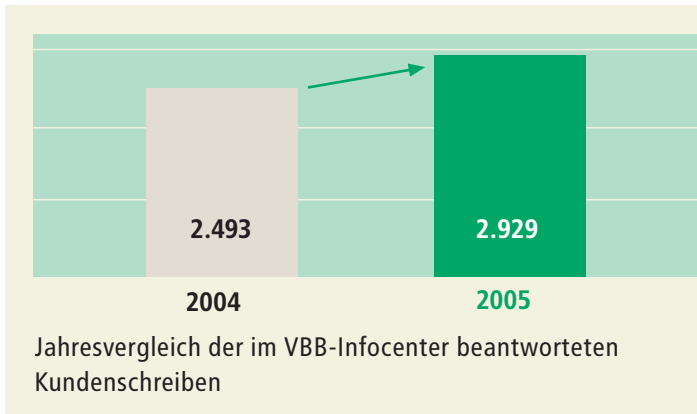
Hinweise der QualitätsScouts sind für die VBB GmbH Anlass, auch mit den Betreibern der Schienenwege und der Stationen und Haltestellen detaillierte Gespräche zu qualitätsverbessernden Maßnahmen zu führen. Viele Projekte auf diesem Gebiet benötigen jedoch einen langen und konsequenten Atem aller Beteiligten.

Die Verkehrsunternehmen und die VBB GmbH erhalten neben aller Kritik auch Lob von den Scouts (ca. sechs Prozent der Meldungen). Dies zeigt, dass die QualitätsScouts ihr Ehrenamt sorgfältig wahrnehmen und sowohl positive als auch negative Aspekte würdigen. ☀



360° Qualität

Von der VBB GmbH wird ein Infocenter betrieben, in welchem vorrangig telefonische Tarif- und Fahrplanauskünfte erteilt und Informationsmaterial zum Leistungsangebot herausgegeben bzw. versandt werden. Im Jahr 2005 wurden 47.864 telefonische Anfragen beantwortet.



14 Prozent der 2005 eingegangenen Kundenbriefe waren Beschwerden, deren durchschnittliche Bearbeitungsdauer 1,7 Arbeitstage betrug.



Fast die Hälfte aller eingegangenen Anfragen betraf auch im Jahr 2005 den Tarif im Verkehrsverbund Berlin-Brandenburg. Insgesamt 19 Prozent der Kunden äußerten sich in ihren Schreiben zu den Schwerpunkten Fahrplanauskunft, Fahrplangestaltung, Anschlussicherung und Verspätungen bzw. Ausfällen.



Kundenanliegen

Die Analyse der Beschwerdebriefe ergibt, dass die Erwartungshaltung der Kunden neben der Tarifgestaltung zu einer besseren Fahrplanabstimmung und zur Information besonders hoch war. Insgesamt gingen 55 konkrete Beschwerden zur Anschlusssicherung ein, wobei die Anschlüsse zwischen den unterschiedlichen Verkehrsträgern (Regionalzug – Bus; Regionalzug – S-Bahn) im Vordergrund standen. Eine Abstimmung der Fahrpläne im Zubringerverkehr zum SPNV ist im Interesse der Fahrgäste zwingend erforderlich.

Kunden kritisierten in ihren Beschwerden außerdem Anschlussverluste des Regionalverkehrs zum Orts- bzw. Stadtverkehr, die mit einer besseren Koordination teilweise vermeidbar gewesen wären. Erste Schritte zur Abhilfe wurden bereits unternommen.

Qualitätskriterium	Kundenanliegen	Scoutbeobachtung
1. Fahrplan-Angebot/Anschlussmöglichkeit/Pünktlichkeit	37%	30%
2. Fahrgastinformation/Veröffentlichung	16%	14%
3. Personal	10%	14%
4. Fahrzeuge	4%	12%
5. HST-Anlagen	3%	24%
6. Tarif	30%	–
7. Andere	–	6%
Basis	100%	100%

Vergleich der kritischen Kundenanliegen (2005) und der Scoutbeobachtungen (2. HJ 2005)

Ein Vergleich der kritischen Kundenanliegen mit den Scoutbeobachtungen bestätigt, dass die QualitätsScouts zu den Schwerpunkten der Anschlüsse und der Fahrgastinformation ihre Beobachtungen mitteilten. Wie im Projekt beabsichtigt, wurden viele zusätzliche Informationen von Fahrgästen gewonnen, die sich ansonsten nicht mit ihren Hinweisen an die VBB GmbH gewendet hätten. 🌱



360° Qualität

Die Tätigkeit der VBB GmbH ist darauf ausgerichtet, im Rahmen des implementierten Qualitätsmanagementsystems die Qualität zu steuern, systematische und zufällige Mängel aufzudecken und diese gemeinsam mit den Unternehmen im Interesse der Kunden möglichst kurzfristig abzustellen.

Stellvertretend für die mit den Unternehmen gemeinsam vorgenommenen kurzfristig realisierten Qualitätsmaßnahmen, die auf der Basis aller beschriebenen Module des Qualitätsmanagements beruhen, seien folgende genannt:

Anschlüsse und Pünktlichkeit:

- ❁ Vom IC 143 zum RE 38378 in Angermünde waren die Anschlüsse nicht mehr gewährleistet, da die Wartezeit des RE auf fünf Minuten festgelegt war. Durch Abstimmungen mit der DB Regio AG und der DB Fernverkehr AG wurde ab dem 12.10.2005 eine maximale Wartezeit des RE 38378 von 10 Minuten vereinbart.
- ❁ In Hennigsdorf bestanden sehr kurze Übergangszeiten zwischen der RB 55 und der S-Bahn-Linie S 8. Bei geringen Verspätungen konnten die Anschlüsse teilweise nicht gewährleistet werden. Nach einem Gespräch mit der DB Regio AG wurde am 03.11.2005 in einem ersten Schritt die Wartezeit der RB 55 um drei Minuten verlängert. Eine einberufene Arbeitsgruppe bemüht sich, weitergehende Lösungen zu finden.
- ❁ Auf der RB 27 (Heidekrautbahn) kam es wiederholt zu Verspätungen und Anschlussverlusten zur S-Bahn im morgendlichen Berufsverkehr. Ursache hierfür war ein Dispositionsfehler zwischen der DB Netz AG und der NEB, in dessen Folge die Kreuzung mit einem Güterzug abgewartet werden musste.
- ❁ Auf der RB 14 (Potsdam – Königs Wusterhausen – Hoyerswerda) wurde während des laufenden Fahrplans eine Optimierung vorgenommen. Eine neue Fahrplankonstruktion half, Verspätungen und Anschlussverluste zu vermeiden.
- ❁ Auch auf der RB 24 wurden im Frühverkehr einige Änderungen vorgenommen, um den Anschluss in Blankenfelde, Kreis Teltow-Fläming, zur S-Bahn-Linie S 2 zu verbessern.

- ❁ Innerhalb der Verkehrsmittel der BVG wurden die Anschlussgestaltung und -sicherung beobachtet, wobei auch hier Hinweise zu fehlenden Anschlüssen im Nachtverkehr und bei Schienenersatzverkehren gemeldet wurden.

Fahrgastinformation:

- ❁ An Umsteigebahnhöfen der S-Bahn zum Regionalverkehr ist für die Suche nach Fahrtalternativen bislang ein Bahnsteigwechsel erforderlich, z. B. bei Störungen der S-Bahn oder verpassten Zügen. Durch Aushängen des SPNV-Fahrplans auf den S-Bahn-Bahnsteigen kann der Kunde sich selbst informieren. Dieser Hinweis der VBB GmbH wird von der S-Bahn Berlin GmbH sukzessive umgesetzt.
- ❁ Bei der ODEG war der Schienenersatzverkehr auf der Linie OE 25 unzureichend ausgeschildert. Durch eine verbesserte Beschilderung konnte hier zügig Abhilfe geschaffen werden.
- ❁ In den Printfahrplänen der DB Regio AG bestand bei der Darstellung von Anschlüssen teilweise eine Verwechslungsgefahr zwischen S-Bahn und Regionalverkehr. Die DB Regio AG realisierte eine eindeutigere Darstellung im Zuge des Fahrplanwechsels 2005/2006.
- ❁ Es wurden vielfach Unklarheiten in der Fahrgastinformation solcher Züge bemängelt, die innerhalb der Linie gebrochen verkehren. Hier werden gemeinsam mit der DB Regio AG klare Grundsätze zur Darstellung in Fahrplanmedien und zu Anzeigen an Stationen und Zügen erarbeitet und dann umgesetzt.
- ❁ Hinweise zu fehlerhafter oder unvollständiger Fahrgastinformation im Störfall, die im Übrigen auch die Fahrgastinformation der BVG betrafen, führten dazu, dass die bestehenden Vorgaben an das Servicepersonal wiederholt wurden. Erste Verbesserungen in der Fahrgastkommunikation im Störfall sind inzwischen erfolgt, allerdings besteht bei der Verkehrsträger übergreifenden Fahrgastinformation unverändert Handlungsbedarf.

Qualitätssteuerung

- ☀ Auf der S 9 in Richtung Flughafen Schönefeld weist die S-Bahn Berlin GmbH nun an wichtigen Unterwegsbahnhöfen und drei Stationen vor Schöneweide akustisch darauf hin, dass nur der vordere Zugteil nach Flughafen Schönefeld fährt. Damit können Fahrgäste direkt in den durchfahrenden Zugteil einsteigen und müssen wegen abendlichen Schwächens nicht mehr umsteigen.
- ☀ Die VBB GmbH betreut die Infopunkte in Berlin und Brandenburg. Bei gemeldeten Vandalismusschäden wurde unverzüglich die Reparatur über den Besitzer in Auftrag gegeben.
- ☀ Zur Online-Fahrgastauskunft „VBB-fahrinfo“ gingen mehrere Hinweise auf zu knapp bemessene Umsteigezeiten an verschiedenen Haltestellen und Bahnhöfen ein. Hier wurden die erforderlichen Absprachen und Änderungen eingeleitet.

Zugbildung/Fahrzeuge:

- ☀ Aufgrund von Hinweisen auf Überfüllung einzelner Zugfahrten auf der RE 1, die im Abendverkehr mit Triebwagen statt mit Doppelstockeinheiten geführt wurden, werden nach einer Analyse und Gesprächen wieder Züge mit Doppelstockwagen eingesetzt.
- ☀ In Abstimmung zwischen der DB Regio AG und der VBB GmbH erhielten mobilitätseingeschränkte Fahrgäste auf der Linie der RB 35 von Fürstenwalde nach Bad Saarow die Möglichkeit, beim zeitweisen Einsatz von nicht behindertengerechten Fahrzeugen mit einem Taxi auf Kosten der DB Regio AG befördert zu werden.

Infrastruktur:

- ☀ An der Bushaltestelle des Bahnhofs Neustadt (Dosse) wurde eine fehlerhafte Beschriftung der Bushaltestellen nach Hinweisen korrigiert. Insbesondere Unklarheiten für Touristen sind nun ausgeschlossen.

- ☀ Die VBB GmbH erhielt Hinweise zum Zustand der Haltestellen und zur Fahrgastinformation (z. B. defekte Wartehäuschen, fehlende Fahrplanaushänge). Diese Sachverhalte werden unmittelbar mit den Verkehrsunternehmen besprochen.

Sonstiges:

- ☀ Für einige Bahnhöfe gingen Hinweise zur Anzahl und Verteilung der Automaten auf den Bahnsteigen bzw. in den Zugangsbereichen ein. Die S-Bahn Berlin GmbH hat diese Hinweise geprüft. Am Bahnhof Flughafen Schönefeld wurde zusätzlich ein zweiter Automat im Zugangstunnel zum Bahnsteig aufgestellt, zudem wurden Hinweisschilder auf weitere Automaten angebracht, die sich auf dem Bahnsteig befinden.
- ☀ Diverse Einzelfallmeldungen mit Hinweisen zu erforderlichen Reparaturen und Reinigungsleistungen auf Bahnhöfen und in den Zügen wurden kurzfristig umgesetzt.
- ☀ Im Auftrag der VBB GmbH werden regelmäßige Qualitätskontrollen in den Zügen der Verkehrsunternehmen durchgeführt. Die Kontrollfahrten ermöglichen die Einleitung von Maßnahmen zur Behebung möglicher Mängel, die gemeinsam mit anderen Informationen zur Qualität (wie z. B. der Pünktlichkeit) in der Datenbank zum Controlling gesammelt werden und Aufschluss über das gesamte Qualitätslevel im Verbundgebiet geben.

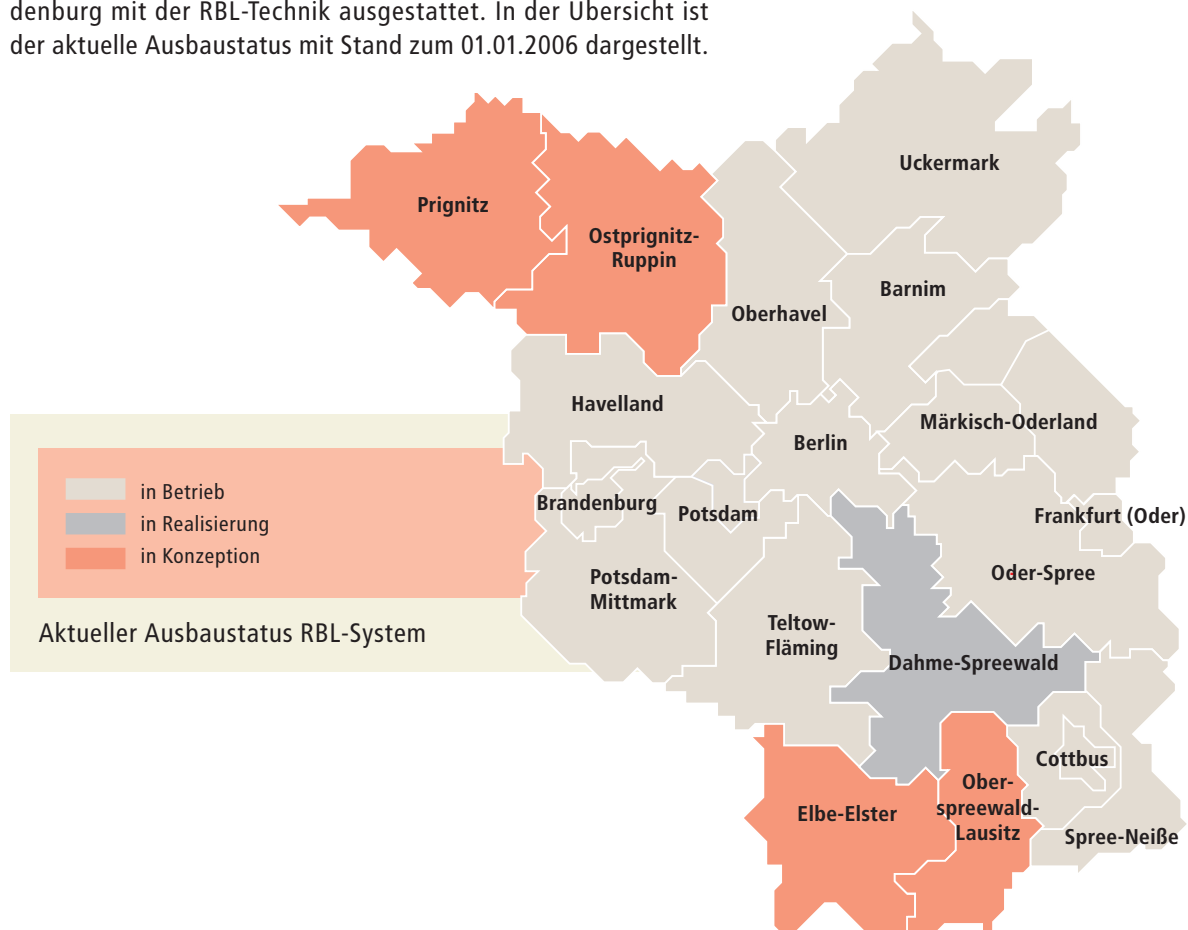
Obwohl an einigen Stellen des SPNV im Verbundgebiet nach wie vor Handlungsbedarf besteht, konnten viele Verbesserungen zugunsten der Kunden erreicht werden. Die VBB GmbH ist bestrebt, das Qualitätsmanagementsystem in Zusammenarbeit mit den Verkehrsunternehmen beständig weiter auszubauen. ☀

360° Qualität

In der Arbeit der VBB GmbH nimmt Qualitätsverbesserung eine zentrale Rolle ein. Neben den bestellten Leistungen im Nahverkehr sind auch deren Bewertung anhand der erbrachten Qualität sowie die gezielte Steuerung der Qualität Gegenstand des Qualitätsmanagements der VBB GmbH. Obwohl der Tätigkeitsschwerpunkt gegenwärtig noch im SPNV liegt, werden viele Anstrengungen unternommen, die verkehrsträgerübergreifende Fahrgastinformation und die Anschlussgestaltung auch im übrigen ÖPNV gezielt zu verbessern. Der gegenwärtig erarbeitete „VBB-Leitfaden zur Anschlusssicherung“ und der weitere Ausbau des Rechnergesteuerten Betriebsleitsystems (RBL) sind wichtige Meilensteine auf dem Weg zu einem lückenlos pünktlichen und zuverlässigen Nahverkehr im Verbundgebiet.

Bis zum Jahr 2005 wurden dank der umfangreichen Förderung des Landes ca. 75 Prozent der Busse und Straßenbahnen in Brandenburg mit der RBL-Technik ausgestattet. In der Übersicht ist der aktuelle Ausbaustatus mit Stand zum 01.01.2006 dargestellt.

Die aktuelle Fahrplanlage der eingebundenen Fahrzeuge ist den jeweiligen Verkehrsunternehmen bekannt; sie dient als Grundlage für alle weitergehenden Aktivitäten. Die DB Regio AG verfügt bereits heute über Ist-Daten, stellt aber im Internet seit 2004 nur noch Ist-Informationen für eigene Züge dar. Eine Lösung für die Einbindung der übrigen SPNV-Unternehmen in das verbundweite Konzept ist daher erforderlich. Die Vertragspartner der Länder im SPNV sind aufgrund der abgeschlossenen Verkehrsverträge verpflichtet, sich an der landesweiten Konzeption zu beteiligen und Ist-Informationen für die Fahrgastinformation und Anschlusssicherung zur Verfügung zu stellen. Insbesondere für die Ausschreibungstrecken sind hier weitgehende Regelungen getroffen worden. Die grundsätzlichen Abstimmungen mit der DB Regio AG zur Übernahme ihrer Ist-Daten für die Fahrgastinformation des VBB sowie die Anschlusssicherung sind mittlerweile erfolgt.



Ausblick

Im Jahr 2006 können die gewonnenen Daten über Schnittstellen zwischen den Leitstellen der Unternehmen und Fahrgastinformationssystemen ausgetauscht werden, wodurch eine betriebsübergreifende technische Lösung zur Anschlussicherung und Fahrgastinformation möglich wird.

Die eingeführten Module zur Qualitätsmessung (Qualitätskontrollfahrten, Erhebung der Kundenzufriedenheit, QualitätsScouts) sind 2005 termingerecht umgesetzt bzw. gestartet worden. Bezüglich der sich an die Messung anschließenden Umsetzung der Maßnahmen zur Steigerung der Qualität steht die VBB GmbH derzeit gemeinsam mit den Verkehrsunternehmen am Anfang. Dennoch konnten bereits erste Erfolge, vor allem in der Betriebsführung und Fahrgastinformation, erzielt werden. Nachdem zu Beginn zunächst die kleineren, schnell umsetzbaren Maßnahmen im Vordergrund standen, werden in der nächsten Phase auch komplexe, aufwändige Maßnahmen empfohlen. Als Impulsgeber sieht sich die VBB GmbH hier in der Pflicht, wegen möglicher Eingriffe in Betriebskonzepte sowie denkbarer finanzieller Auswirkungen das Zusammenspiel zwischen Aufgabenträger und Unternehmen zu koordinieren.

Herausforderungen für das Qualitätsmanagement sind überdies nach wie vor die Einflussnahme auf die Aktivitäten der Infrastrukturbetreiber, der Umgang mit der Angebotsqualität bei geringerer Bereitstellung von finanziellen Mitteln und die Gewährleistung einheitlicher Qualitätsstandards für die Fahrgäste im Verbundraum.

Im Jahr 2006 werden folgende Ereignisse das Geschehen im Nahverkehr prägen:

- ☀ die Inbetriebnahme des Nord-Süd-Tunnels in Berlin und die daraus resultierenden umfangreichen Änderungen im Nahverkehrsnetz
- ☀ im Zusammenhang mit der Fußball-WM wird eine Vielzahl internationaler und nationaler Touristen das ÖPNV-Angebot nutzen
- ☀ die sinkende Präsenz der S-Bahn-Aufsichtspersonale auf den S-Bahnsteigen sowie von DB-Servicepersonal auf den Bahnhöfen
- ☀ der Betreiberwechsel auf der RB 26 von Berlin-Lichtenberg nach Kostrzyn

Zur Qualitätsentwicklung im Verbundgebiet wird die VBB GmbH künftig regelmäßig Bilanzen vorlegen, in denen Vorgaben, Ziele und Tätigkeiten der VBB GmbH und der Unternehmen dokumentiert sowie erläutert werden.



**VBB Verkehrsverbund
Berlin-Brandenburg GmbH**

Hardenbergplatz 2
10623 Berlin

Telefon +49 (0) 30 - 25 41 4 - 0
Telefax +49 (0) 30 - 25 41 41 12

info@vbbonline.de
www.vbbonline.de

VBB-Infocenter
(030) 25 41 41 41

Redaktion
VBB Verkehrsverbund Berlin-Brandenburg GmbH

Realisation & Gestaltung
Zallmann
Marketing, Design & Service GmbH

Stand: Juni 2006



**Verkehrsverbund
Berlin-Brandenburg**

