



Verkehrsverbund  
Berlin-Brandenburg  
Alles ist erreichbar.

# Verbundbericht 2014

## Network Report 2014



# **Verbundbericht 2014** **Network Report 2014**

Mit Qualitätsbilanz und Berichtspflichten 2013  
nach EU-Verordnung 1370/2007

With 2013 Quality Assessment and Reporting  
Requirements as per EU Regulation 1370/2007



**Verkehrsverbund  
Berlin-Brandenburg**  
Alles ist erreichbar.





Ladies and gentlemen,

I was recently approached by an interested participant at a regional conference. The convinced user of public transport reported that a lot had been done for local transit in Berlin and Brandenburg. Service, quality and the vehicles had got significantly better. Because he uses the service every day, however, he also knew where the system has shortcomings and where gaps need to be closed.

The man was right – it's worth listening to those we move day in, day out. And there are lots of them: last year, more than 1.3 billion people rode the buses and trains in the network area. No one knows more about punctuality, reliability and the information provided than our passengers. Their concerns are a stimulus and a requirement to further develop our offerings by rail and road. In this report they have been provided with their own forum entitled "If you ask us"; and we answer with "What moves us". An exchange of ideas, cooperating with each other – that's how we'll make progress together.

The projects that we are now initiating and executing constitute the basis for modern and sustainable local transport in Berlin and Brandenburg. That's why we need to reflect today about new connection concepts, the modernisation of rails and vehicles, and also about modern passenger information systems. Secure financing over the long term is the prerequisite for high-performance public transport that will enable public mobility for us into the future – not only in the city but also in rural areas. The VBB has currently been intensifying its efforts so that these resources will be made available from the federal budget also in the future.

The VBB can only be good when the financing is right and the cooperation with the client bodies, states and local authorities as well as commissioned transport companies works. Together with our partners, we say a clear "yes" to performance and quality. At this juncture I would particularly like to thank all those who are active each and every day for an attractive public transport system in our network area.

Wishes and needs change – as do mobility requirements. We accept the challenges that the future will hold for us.

Take part in it too!

Your



Susanne Henckel

Sehr geehrte Damen und Herren,

auf einer Regionalkonferenz wurde ich kürzlich von einem interessierten Teilnehmer angesprochen. Der überzeugte Nutzer des Öffentlichen Personennahverkehrs (ÖPNV) berichtete, dass sich im Nahverkehr in Berlin und Brandenburg wirklich viel getan habe. Service, Qualität und Fahrzeuge seien deutlich besser geworden. Weil er täglich unterwegs sei, wisse er aber auch, wo das System seine Mängel habe und Lücken geschlossen werden müssen.

Der Mann hat recht – es lohnt sich, denjenigen zuzuhören, die wir tagtäglich bewegen, und das sind viele: Im vergangenen Jahr waren mehr als 1,3 Milliarden Menschen mit den Bussen und Bahnen im Verbundgebiet unterwegs. Niemand weiß besser über Pünktlichkeit, Zuverlässigkeit und Fahrgastinformationen Bescheid als unsere Fahrgäste. Ihre Anliegen sind für uns Ansporn und Maßgabe, das Angebot auf Schiene und Straße weiterzuentwickeln. In diesem Bericht haben sie deshalb auch ihr eigenes Forum unter der Überschrift „Wenn Ihr uns fragt“ bekommen und wir antworten mit „Was uns bewegt“. Der Austausch ist uns wichtig, das Miteinander, nur so kommen wir gemeinsam voran.

Die Projekte, die wir jetzt anschieben und bearbeiten, sind die Grundlage für die Zukunft des modernen und nachhaltigen Nahverkehrs in Berlin und Brandenburg. Deshalb müssen wir heute über neue Anschlusskonzepte, die Modernisierung von Schiene und Fahrzeugen, aber auch über moderne Fahrgastinformationssysteme nachdenken. Eine langfristig gesicherte Finanzierung ist die Voraussetzung für einen qualitativ leistungsstarken Nahverkehr, der uns auch in Zukunft eine öffentliche Mobilität ermöglicht – und dies nicht nur in der Stadt, sondern auch in den ländlichen Regionen. Der VBB setzt sich deshalb derzeit intensiv dafür ein, dass diese Mittel aus dem Bundeshaushalt auch zukünftig zur Verfügung stehen.

Der VBB kann nur gut sein, wenn die Finanzierung stimmt und die Zusammenarbeit mit den Aufgabenträgern, den Ländern und den kommunalen Gebietskörperschaften sowie den beauftragten Verkehrsunternehmen funktioniert. Gemeinsam mit unseren Partnern sagen wir eindeutig „Ja“ zu Leistung und Qualität. Mein Dank gilt an dieser Stelle allen, die sich jeden Tag aufs Neue für einen attraktiven ÖPNV in unserem Verbundgebiet engagieren.

Die Wünsche und Bedürfnisse ändern sich – und damit die Anforderungen an die Mobilität. Wir stellen uns den Herausforderungen, die die Zukunft für uns bereithält.

Seien Sie mit dabei!

Ihre



Susanne Henckel





Lietzenburger Str.

U

S-Bahn

U Umlandstr. (Berlin)  
750 m | 8 Min.

Lietzenburger Str./Umlandstr.  
(Berlin) 1000 m | 12 Min.



KAPITEL 1	
<b>Strecke machen</b>	9
Integrierter Fahrplan	
KAPITEL 2	
<b>Verbindlich bleiben</b>	23
Verbundtarif	
KAPITEL 3	
<b>Auf Zack sein</b>	35
Qualitätsmanagement	
KAPITEL 4	
<b>Alles geben</b>	55
Leistungen vergeben	
Verträge managen	
KAPITEL 5	
<b>Pläne schmieden</b>	65
Zukunft gestalten	
KAPITEL 6	
<b>Aufs Korn nehmen</b>	77
Infrastrukturmanagement	
KAPITEL 7	
<b>Reicht erreichbar?</b>	89
Marketing und Fahrgastinformation	
<b>Zahlen und Fakten</b>	
Bericht Aufgabenträger	
ÖPNV Brandenburg	101
VBB in Zahlen	105



KAPITEL 1

# Strecke machen

Integrierter Fahrplan





## *Wenn Ihr uns fragt ...*

Eigentlich wollen wir nur schnell von A nach B fahren, und die Abfahrtszeiten soll man sich leicht merken können. Die Fahrpläne der einzelnen Verkehrsmittel sollten außerdem so aufeinander abgestimmt sein, dass wir unsere Anschlüsse erreichen. Informiert uns rechtzeitig und ausführlich über Änderungen und bietet uns Alternativen an, wenn es nötig wird. Ist doch klar, dass das für den Berufsverkehr genauso gilt wie für unsere Ausflugspläne. Wir verlassen uns darauf, dass der Verkehr fließt. Schließlich finanzieren wir den Verkehr über unseren Fahrschein und unsere Steuergelder mit. Ein wichtiges Thema für einige von uns sind die Verbindungen in unser Nachbarland Polen. Immer mehr Arbeitskräfte pendeln von hier nach dort und umgekehrt oder unsere Nachbarn kommen an den Wochenenden zum Einkaufen oder für Ausflüge zu uns. Im Winter 2013 wurden polnische Fahrgäste vom VBB nach ihrem Verkehrsverhalten und ihren Wünschen befragt. Richtig so. Wir Fahrgäste sind diejenigen, die jeden Tag unterwegs sind – und da freuen wir uns natürlich, wenn wir gefragt werden.

Wer könnte besser Auskunft geben als wir?



## *Was uns bewegt*

Stehenbleiben ist nicht unser Ding: Wir entwickeln den integrierten Nahverkehr in Berlin-Brandenburg gemeinsam mit unseren Partnern, den Verkehrsunternehmen, den Aufgabenträgern und der Politik immer weiter. Auch die Verbände, die die Interessen der Fahrgäste vertreten, beziehen wir ein. Die Fahrpläne innerhalb des VBB-Gebiets und auch nach außen stimmen wir so gut wie möglich aufeinander ab. Die Angebotsplanung ist eine unserer Kernaufgaben; dabei kommt es unseren Fahrgästen direkt zugute, wenn die Fachleute sich intensiv austauschen und miteinander beraten. Es lohnt sich auch immer, über die Kreis-, Landes- und Bundesgrenzen hinauszuschauen, sowohl zu den Kolleginnen und Kollegen der anderen Verbände als auch zum Beispiel zu unserem direkten Nachbarn Polen. Die Ergebnisse unserer Arbeit sind transparent und nachvollziehbar, dazu arbeiten wir mit den Entscheidern und Partnern vor Ort zusammen. Auf unseren öffentlichen ÖPNV-Regionalkonferenzen stellen wir unsere aktuellen Vorhaben und zukünftigen Angebote vor und diskutieren mit den Verantwortlichen und Interessierten in den Regionen. Darüber hinaus engagieren wir uns für einen deutschlandweiten integralen Taktfahrplan (Deutschland-Takt).



## Jahresfahrplan 2013

Ein wichtiger Rückblick:

- Betriebsaufnahme der ODEG – Ostdeutsche Eisenbahn GmbH auf den Linien RE2, RE4
- Betriebsaufnahme DB Regio AG auf den Linien RE1, RE7, RE11 (im Rahmen des Netzes Stadtbahn)
- Betriebsaufnahme der Eisenbahngesellschaft Potsdam mbH (EGP) auf den Linien RB73, RB74
- Abschluss der Bauarbeiten auf der Strecke Berlin Wannsee – Berlin-Charlottenburg im Dezember 2012
- Verlängerung der Regionalbahnlinien RB21 und RB22 in der Hauptverkehrszeit über Potsdam hinaus bis Berlin Friedrichstraße und zurück
- sukzessiver Umbau der Doppelstockwagen auf der Linie RE1
- Einsatz von Neubaufahrzeugen auf den Linien RE7, RE11
- Einsatz neuer KISS-Doppelstocktriebwagen ab Januar 2013 auf der Linie RE4, zuvor Einsatz von angemieteten Ersatzfahrzeugen
- Einsatz neuer KISS-Züge bis Ende Mai 2013 auf der Linie RE2, davor ersatzweise Doppelstockzüge von DB Regio wegen verspäteter Zulassung und Auslieferung der Neufahrzeuge
- Aufhebung der Sperrung im Abschnitt Oranienburg – Neustrelitz zum 8. Juni 2013; seit 9. Juni 2013 wieder durchgängiger Verkehr der Linien RE5 und RB12, teilweise noch mit Einschränkungen im Fahrplanangebot
- Sperrung südlicher Abschnitt der Linie RE5 von Juni bis Dezember 2013 (Holzdorf – Falkenberg), um u. a. die Brücke über die Schwarze Elster durch einen Neubau zu ersetzen

## Jahresfahrplan 2014

Im Hier und Jetzt:

- Betriebsaufnahme im Netz Mitteldeutsche Stadtbahn; gleichzeitige Eröffnung des Leipziger City-Tunnels; Integration der bisherigen Linie RE11 Hoyerswerda – Falkenberg – Leipzig als neue S4 in das S-Bahn-Netz Mitteldeutschland, Einsatz neuer Elektrotriebwagen
- Betriebsaufnahme im Elektro-Netz Nord (ENORM): Fortführung des Angebots auf der Linie RB30 Wittenberge – Magdeburg – Schönebeck-Bad Salzelmen durch die Elbe-Saale-Bahn (DB Regio Sachsen-Anhalt)
- Einführung der neuen Linie RB19 von Berlin Gesundbrunnen über Berlin Hbf, Schönefeld Flughafen bis Senftenberg
- Verlängerung der Linie RE6 in der Hauptverkehrszeit bis Gesundbrunnen
- umfangreiche Bauarbeiten auf der Dresdner Bahn im Abschnitt Blankenfelde – Rangsdorf, Linien RE7, RE3
- zum 15. Juni 2014 abschnittsweise Erhöhung der Streckengeschwindigkeit auf der Strecke Berlin – Rostock von 120 km/h auf 160 km/h, dadurch Fahrplananpassungen auf den Linien RE5, RB12
- baubedingte Sperrung des Abschnittes Doberlug-Kirchhain – Elsterwerda vom 27. September 2014 bis zum Fahrplanwechsel im Dezember
- mehrwöchige Sperrung der Stadtbahn für den S-Bahn-Verkehr in den Sommerferien 2014

## Jahresfahrplan 2015

Das steht an:

- Betriebsaufnahmen Netz Nord-Süd (DB Regio AG: RE3, RE5), Netz Ostbrandenburg (Los 1, NEB: RB35, RB36, RB60, RB61, RB63), Netz Stadtbahn (DB Regio AG: RB24), Zwischenvergabe Netz Ostbrandenburg Vorlaufbetrieb (NEB: RB25, RB26) und dadurch teilweise Anpassung der Fahrpläne auf diesen Linien

- voraussichtliche Anbindung des Bahnhofs Berlin Ostkreuz mit Regionalverkehrsügen aus Lichtenberg
- ab Ende August 2015 für rund drei Monate Sperrung der Berliner Stadtbahn zwischen Berlin Zoologischer Garten und Alexanderplatz für den Fern- und Regionalverkehr; Grund: Sanierung der Brückenfugen am Berliner Hauptbahnhof und der Bahnhofshalle an der Friedrichstraße, Überbrückung des gesperrten Abschnitts mit der S-Bahn
- Ausschreibung Schienenpersonennahverkehr (SPNV) in der Prignitz auf den Linien RB73 und RB74.
- Bundesgartenschau in der Havelregion mit zusätzlichen Fahrten am Wochenende

In der Nacht vom 9. zum 10. Juni 2013 brach der Damm bei Fischbeck in Sachsen-Anhalt. Die **Bahnstrecke Rathenow – Stendal** einschließlich der Hochgeschwindigkeitsstrecke wurde gesperrt. Der ICE-Fernverkehr zwischen Berlin und Hannover wurde weiträumig umgeleitet. Die Auswirkungen des Elbe-Hochwassers im Juni 2013 beeinträchtigten massiv den Regionalverkehr in der Region. Mit der Sperrung war auch der Betrieb auf der RB13 ST Rathenow – Stendal unterbrochen, die Einzelleistungen der ODEG auf der RE4 waren ebenso vom Ausfall betroffen. Nachdem die Straßen wieder befahren werden konnten, wurden Busse eingesetzt. Ab 9. September 2013 konnte zumindest die parallele Stammstrecke wieder mit Dieselszügen befahren werden, während die elektrifizierte Schnellstrecke weiterhin gesperrt blieb. Beide Strecken standen erst ab dem 4. November wieder zur Verfügung, gleichzeitig wurde der Regelbetrieb wieder aufgenommen und die vorübergehenden Fahrplanänderungen außer Kraft gesetzt.

Zum kleinen Fahrplanwechsel am 9. Juni 2013 kam es zur Betriebsaufnahme im **Netz Elbe-Elster**. Wegen Verzögerungen bei der Auslieferung der Neufahrzeuge konnten anfangs nur einzelne, modernisierte Doppelstockwagen eingesetzt werden. Am 28. Juni 2013 wurden die ersten beiden Talent-2-Triebwagen in Großenhain der Öffentlichkeit vorgestellt. Nach und nach wurden dann die modernen Fahrzeuge ausgeliefert, bis im Oktober 2013 die letzten Doppelstockwagen älterer Bauart komplett ersetzt wurden.

Sonderfahrten gibt es zu allerlei Anlässen. Auch in 2013 wurden **Sonderleistungen** bestellt, z. B. zum Baumblütenfest Werder, zu den Elblandfestspielen Wittenberge, den Tall Ships Races Stettin, der Potsdamer Schlössernacht, der Hanse Sail in Rostock, dem Striezelmarkt in Dresden, in der Silvesternacht und zu einzelnen Veranstaltungen der „48-Stunden“-Aktionen.

Die Initiative **Deutschland-Takt** gibt es schon seit 2008. Das große Potenzial der Schiene kann wesentlich besser ausgeschöpft werden, wenn es gelingt, einen deutschlandweiten Integralen Taktfahrplan einzuführen. Dazu müssen sich Bund, Länder und die Vertreter des Schienengüterverkehrs auf eine Grundstruktur im Fahrplan und darauf abgestimmte Baumaßnahmen einigen. Gerade die Auswirkungen, die das Verkehrsprojekt Deutsche Einheit (VDE-8) auf den Regionalverkehr im Verbundgebiet haben wird, zeigen, wie notwendig es ist, bereits vorausschauend alle Aspekte zu betrachten. Im August 2013 wurde hierzu eine Fachveranstaltung durchgeführt. Fazit: Infrastrukturprojekte und Fahrplankonzepte müssen besser aufeinander abgestimmt werden.

Für durchgehende Reiseketten über alle Verkehrsträger sind die richtigen **Anschlüsse** ausschlaggebend. Um den SPNV und den übrigen ÖPNV sinnvoll miteinander zu verknüpfen, analysiert der VBB jährlich die Situation an den Umsteigepunkten. 2013 wurden an 36 Verknüpfungspunkten in Brandenburg wertvolle Daten erhoben. Die Ergebnisse zeigen, dass gut vertaktete Busysteme deutliche Fahrgaststeigerungen erzielen. Zum Beispiel: In Ludwigsfelde entschieden sich im Jahr 2013 täglich doppelt so viele Fahrgäste wie 2008 für den Bus als Zubringer zum Bahnhof. Auch an den Bahnhöfen in Teltow konnte der Bus seinen Modal-Split-Anteil als Zubringer steigern: Am S-Bahnhof Teltow stieg der Anteil der Busnutzer von 24 Prozent auf 31 Prozent, am Regionalbahnhof Teltow von 27 Prozent auf 34 Prozent.

Das Ergebnis der Befragungen an den Bahnhöfen in Brandenburg im Jahr 2013 bestätigte die bereits gemachte Erfahrung, dass die Fahrgäste einen zeitnahen **Umstieg** als wichtiges Qualitätsmerkmal sehen. Auch in dünn besiedelten Regionen werden Wartezeiten von über zehn Minuten als deutlicher Qualitätsverlust angesehen. Voraussetzung für die Etablierung dieser Standards ist ein dauerhaft pünktlicher und stabiler Bahnverkehr. Die Daten aus den Erhebungen nutzt der VBB zur Entwicklung von Qualitätskriterien zur Stärkung der Anschlussqualität. Bei solchen Entwicklungen selbstverständlich stets mit im Boot: Aufgabenträger und Verkehrsunternehmen.

Die speziellen **VBB-Infoblätter** berichten von vielen erfreulichen Neuerungen: Fahrplan- und Anschlussverbesserungen, neue Bahnhofsvorplätze, dadurch komfortableres Umsteigen, bessere Parkmöglichkeiten für Auto (P+R) und Fahrrad (B+R) und ein angenehmeres Warten auf die nächste Bahn oder den Bus. Die Infoblätter werden direkt an die Haushalte der jeweiligen Gemeinden in einer Gesamtauflage von rund 100.000 Stück verteilt. In Bad Belzig (RE7) ist ein neuer P+R-Platz entstanden, der Stadtbusverkehr wurde neu konzipiert. Fredersdorf – Petershagen erhält einen optimierten Ortsbusverkehr mit kürzeren Fahrzeiten gezielt zum Anschlusspunkt S-Bahnhof Fredersdorf (S5). In Eisenhüttenstadt (RE1, RB11), Spremberg (OE65) und Seelow (RB60) wurden die Bahnhofsvorplätze mit Bushaltestellen neu angelegt. Der S-Bahnhof Wildau (S46) erhielt sein zweites Bahnsteiggleis für einen stabileren S-Bahn-Verkehr und wurde nun vollends barrierefrei zugänglich gemacht. In Zellendorf (RE5) ist ein zusätzlicher Bahnhof entstanden. Die im letzten Jahr eröffnete Bahnstation Ludwigsfelde-Struveshof (RB22) erhielt einen Bahnhofsvorplatz mit Parkplätzen, einem WC und einem Busbahnhof. Erscheinen wird noch das Infoblatt für den Stadtverkehr Strausberg (RB26, S5) mit aktualisierten Fahrplänen, das auch direkt im Bundeswehrstandort verteilt wird.

Der **Stadt-Umland-Verkehr** mit über 260.000 Berufspendlern und täglich fast einer Million Fahrten über die Stadtgrenze von Berlin nimmt weiter zu. Die Arbeitskräftemobilität in Berlin und Brandenburg ist in den letzten Jahren stetig angestiegen. Nach der Bilanz des vergangenen Jahrzehnts stiegen die Auspendler von Berlin nach Brandenburg



um 39 Prozent (+21.000 Personen pro Tag), die Einpendler von Brandenburg nach Berlin um 28 Prozent (+41.000 Personen pro Tag). Bei einer angemessenen Angebotsplanung muss vor allem darauf geachtet werden, dass es keine Verschlechterung der Angebotsqualität bei Überfahren der Stadtgrenze gibt. Hier versucht der VBB weiterhin durch punktuelle Untersuchungen und neue Konzepte und Lösungen den Übergang zwischen Stadt und Umland zu finden.

Auf der Buslinie 136 (Achse **Spandau – Hennigsdorf**) fand eine Befragung der Fahrgäste statt. Ergebnis: Viele Fahrgäste fahren zwischen Hennigsdorf und Spandau durch. Deshalb werden Varianten zur Verbesserung des Angebots untersucht, z. B. durch Taktverdichtung oder Beschleunigung von Fahrten. Zur Erhöhung der Attraktivität sind neue Service- und Qualitätsmerkmale angedacht.

Im April 2013 zeigte eine neue Erhebung für die Anbindung an den Universitätsstandort **Golm**, dass es nach wie vor starke Nachfrageschwankungen im wöchentlichen und tageszeitlichen Verlauf gibt. Direkt zum Vorlesungsbeginn ergeben sich ausgeprägte Nachfragespitzen, besonders dienstags zu den 8- und 9-Uhr-Vorlesungen, im Winter stärker als im Sommer. Um dies zu lösen, gab es bereits Gespräche mit der Verkehrsbetrieb Potsdam GmbH (ViP), der DB Regio AG, der Stadt Potsdam und der Universität Potsdam.

Im Oktober 2014 wird das neue Verkehrskonzept für den Raum **Buch – Panketal – Hohenschönhausen – Ahrensfelde** umgesetzt. Dies betrifft sowohl die Linien der Berliner Verkehrsbetriebe (BVG) als auch der Barnimer

Busgesellschaft (BBG). Die Angebote beider Unternehmen sind ab dann besser aufeinander abgestimmt, Parallelverkehre werden reduziert und dafür das Angebot insgesamt verbessert.

Ende 2013 befragte und zählte der VBB die Fahrgäste auf der Buslinie 369, **Müggelheim – Gosen**. Die ersten Auswertungen zeigen neu entstandene Verkehrsströme im Schülerverkehr. Im Vergleich zu anderen Linien ist ein stärkerer Freizeitverkehr zu verzeichnen.

Wie lässt sich die SPNV-Strecke **Potsdam – Spandau** zukünftig gestalten? Eine Ende 2013 gestartete Untersuchung bewertet die Bedienung der Achse Potsdam – Spandau durch Regionalbahn und Busverkehr. Wichtige Aspekte für die Auswertung: die zukünftige Einwohnerentwicklung, der Wissenschaftsstandort Golm und die Entwicklung von Wohn- und Gewerbestandorten im Bereich Wustermark/Elstal.

Wie es mit dem ÖPNV in der Region **Teltow – Kleinmachnow – Stahnsdorf** nach der Umsetzung eines Optimierungskonzeptes aussieht, zeigt eine abgeschlossene Evaluierung. Ergebnis: Die Fahrgastzahlen pro Werktag haben sich um 34 Prozent erhöht. Diesen Trend bestätigt auch die Entwicklung der verkauften Fahrscheine. Gleichzeitig stieg in demselben Zeitraum und Gebiet die Einwohner- und Beschäftigtenzahl nur um rund sieben Prozent. In dieser Region hat sich die Einstellung der Menschen zu den Verkehrsmitteln verändert.

Der **Landesnahverkehrsplan Brandenburg** ist eine Vorgabe des Landes für die Entwicklungen im SPNV und im übrigen ÖPNV. Für unsere Arbeit ist er überaus wichtig, denn der Schienenpersonennahverkehr bildet das Rückgrat des öffentlichen Nahverkehrs. Alle anderen Planungen orientieren sich daran. Schwerpunkte des Landesnahverkehrsplans 2013–2017 (Auswahl): Zielkonzepte im SPNV, barrierefreie Gestaltung von Zugangsstellen, Einschätzung der Perspektiven von Stationen mit geringem Verkehrsaufkommen. Der Entwurf des **Nahverkehrsplans Berlin** für die Jahre 2014 – 2018 befindet sich in der Abstimmung und umfasst neben Vorgaben für den übrigen öffentlichen Nahverkehr auch den Schienenverkehr.

Eine Erfolgsgeschichte: die **Bürgerbusse**. In Dallgow-Döberitz startete zum Fahrplanwechsel im Dezember 2013 der fünfte Bürgerbusverein in Brandenburg. Unterstützt wurde er vom VBB bei der Vorbereitung zur Betriebsaufnahme und vom Land Brandenburg durch die Finanzierung des Fahrzeuges. Für alle Bürgerbusvereine gibt es nun eine gemeinsame Webseite; zukünftig wollen sie noch enger zusammenarbeiten. Ziel: das Image stärken, die Aufmerksamkeit für ihre Arbeit erhöhen und dazu anregen, weitere Bürgerbusvereine zu gründen. Die Bürgerbusvereine und ihre Fahrer arbeiten rein ehrenamtlich. Sie sorgen mit ihrem Engagement gerade in ländlichen Regionen für öffentliche Mobilität. Es entstehen zudem soziale Netzwerke, die das Heimatgefühl für die eigene Region stärken. Der VBB organisiert regelmäßige Erfahrungsaustausche zwischen den fünf Bürgerbusvereinen und behält dabei im Blick, wie diese weiter optimiert in das Gesamtsystem des ÖPNV integriert werden können.

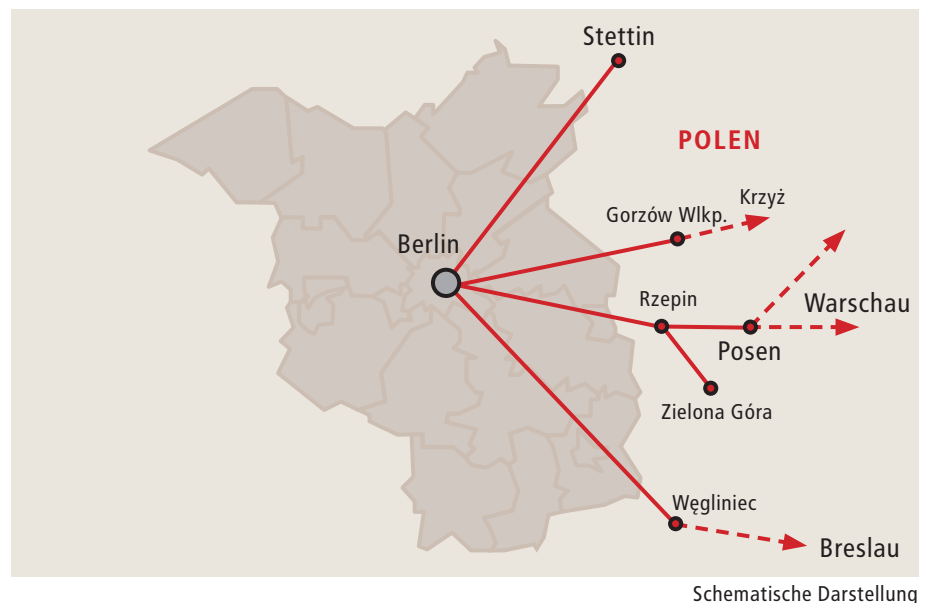
Gerade unter dem Aspekt, dass der demografische Wandel in den ländlichen Regionen voranschreitet, hat der VBB ein Konzept **Bürgerläden** mit Mobilitätsmanagement entwickelt. Vorhandene Dorfläden werden mit zusätzlichen Funktionen aufgewertet. Dadurch verringern sich Wege; gleichzeitig werden sie zu Treffpunkten in den Dörfern. Für die Kleeblattregion Neustadt (Dosse) – Kyritz – Wusterhausen/Dosse – Gumtow wurde 2013 ein konkretes Beispiel „Bürgerläden mit Mobilitätsmanagement“ in Wittbrietzen erarbeitet und umgesetzt. Jetzt geht es darum, Förderanträge zu stellen, um die nötigen Investitionen zu ermöglichen und die Idee weiterzutragen.

Damit die **deutsch-polnische Zusammenarbeit** gut klappt, gibt es viele Projekte. Das Wichtigste ist der Runde Tisch Verkehr der Oder-Partnerschaft. Politiker und Fachleute beider Staaten trafen sich im Februar und September 2013 in Potsdam und Warschau, um gemeinsam den grenzüberschreitenden Schienenpersonennahverkehr voranzubringen. Der VBB war im Teilprojekt „Grenzüberschreitende Fahrzeugkonzepte“ des Projektes INTER-Regio-Rail aktiv. Als Ergebnis liegen nun Angaben über die Anzahl der Fahrzeuge im grenzüberschreitenden Verkehr, die erforderliche Fahrzeugtechnik und die damit verbundenen Mehrkosten vor. Die Zahlen wurden im Rahmen des Runden Tisches Verkehr vorgestellt und von einem breiten Fachpublikum öffentlich diskutiert. Im Oder-Kom-Projekt bearbeitet der VBB die langfristigen Planungen von Schienenverbindungen zwischen den

aneinandergrenzenden Bundesländern und Wojewodschaften. VBB-Workshops ergänzen die Arbeit mit verschiedenen Themen: z. B. Fernverkehr zwischen Berlin/Brandenburg und Westpolen und Elektrifizierung der Strecke Berlin – Stettin.

Im November 2013 wurden **polnische Fahrgäste** befragt, um Daten für die Regionalbahnlinie RB26 zu erheben. Bislang lagen weder dem VBB noch den polnischen Aufgabenträgern genaue Daten zum Fahrverhalten vor. Ergebnis: Es gibt ein großes Interesse am durchgehenden Verkehr von/nach Berlin/Gorzow. Der VBB will nun auch die Fahrgäste auf der Regionalbahnlinie RB66 befragen, um die Bedürfnisse der polnischen Fahrgäste besser zu erfassen. Die erste Befragung wurde positiv von dieser Kundengruppe aufgenommen.

### Grenzüberschreitender Schienenpersonenverkehr VBB – Polen



## *Was zukünftig wichtig wird*

Alle reden vom demografischen Wandel – von einer immer älter werdenden Gesellschaft, von sinkenden Geburtenzahlen und von einer Land-Stadt-Flucht. Diese Entwicklung betrifft besonders den ländlichen Raum in Brandenburg und wird sich auf das Verkehrsangebot auswirken. Wenn wir gute Lösungen anbieten wollen, müssen wir vorausschauend denken und handeln. Die Diskussion um die zukünftige finanzielle Ausstattung für den Öffentlichen Personennahverkehr ist in vollem Gange. In diesem Jahr werden entscheidende Weichen für zukünftige Angebote und Qualitäten gestellt. Die veranlasste Revision der Regionalisierungsmittel wird mit darüber entscheiden, wie viele Zuschüsse für den ÖPNV in Berlin und Brandenburg zukünftig zur Verfügung stehen.

Die wirtschaftliche, soziale und auch kulturelle Entwicklung einzelner Regionen im Verbundgebiet wird immer stärker von funktionierenden Verbindungen und Anschlüssen beeinflusst. Im Dezember 2015 wird die Eisenbahnneubaustrecke Erfurt – Halle/Leipzig eröffnet. Dann sind die ICE-Züge schneller unterwegs, die Fernverkehrsfahrpläne werden sich stark verändern – das müssen wir bei unseren Planungen berücksichtigen.

Viele Polen arbeiten im benachbarten Deutschland. Zunehmend verdienen auch viele Deutsche ihr Geld in Polen. Es entsteht ein lebendiger kultureller und wirtschaftlicher Austausch. Wir beobachten Entwicklungen und Trends, um für unsere Fahrgäste auch in zehn Jahren schlüssige Angebote parat zu haben. Das Mobilitätsverhalten der Menschen ändert sich. Mit welchen neuen Partnern müssen wir kooperieren? Eine der spannendsten Aufgaben für den VBB:

Verkehrszukunft mitgestalten.

Regionalbahn RB 20  
Birkenwerder  
Henniesdorf

75 202 | 1  
groß

Regionalbahn RB 20  
Birkenwerder  
Henniesdorf

75 202 | 1  
klein

Regionalbahn RB  
Potsdam

IC 1916

Köln -

Düsseldorf - Essen - Dortmund

F4 540  
1 / 16

IC 1923

Berlin Südkreuz -

Berlin Hof - Spandau - Maastricht -  
Dortmund - Essen - Nürnberg

F4 540  
2 / 16

IC 1925

Berlin Südkreuz -

Leipzig - Hamburg

F4 540  
3 / 16

IC 1916 (E)

Berlin Südkreuz -

IC 1916

Köln -

F4 540  
4 / 16

2. Klasse

IC 2423

Züssow -

Potsdam - Berlin Südkreuz -  
Berlin Spandau - Spandau - Hamburg

F4 540  
5 / 16

IC 2424

Züssow -

Potsdam

F4 540  
6 / 16

IC 1916

Köln -

F4 540  
7 / 16

IC 1993

Berlin Südkreuz -  
Berlin Hof - Hannover -  
Kassel - Wilhelmshöhe

IC 1993

Berlin Südkreuz -  
Berlin Hof - Hannover -  
Kassel - Wilhelmshöhe

IC 1993  
Berlin Südkreuz -  
Berlin Hof - Hannover -  
Kassel - Wilhelmshöhe

IC 1993  
Berlin Südkreuz -  
Berlin Hof - Hannover -  
Kassel - Wilhelmshöhe



126  
Rangschikung  
Hbf  
Pöchlarn

2179  
Südliche Endstation  
1905  
Südliche Endstation

2627  
Linz

100  
Pöchlarn



**If you ask us ...** All we really want is to travel from A to B quickly. The departure times should be easy to remember. In addition, the schedules of the various means of transport should be coordinated so that we make our connections. Inform us about changes on time and in detail, and offer us alternatives when necessary. Obviously, that applies for commuting to work just as it does for excursions. We count on transport flowing smoothly. After all, we finance transport with our tickets and our tax money. One important topic for us is the connections to our neighbour Poland. More and more workers



commute from here to there or vice versa, and our neighbours come to us on the weekends to shop or on excursions. In the winter of 2013 Polish passengers were surveyed by the VBB about their transport behaviour and their wishes. Rightly so. We passengers are the ones on the move every day – and of course we're pleased when we're asked. Who could provide better information than we can?

**What moves us.** We're not keen on standing still: we keep developing integrated mass transit in Berlin-Brandenburg jointly with our partners, namely the transportation companies, the client bodies and government. We also include the associations that represent passengers' interests. To the greatest extent possible, we coordinate schedules within the VBB region and beyond. Transport planning is one of our key tasks; our passengers directly benefit when experts conduct an intense exchange and consult each other. It's also always worthwhile to look beyond county, state and national borders, both to colleagues in other networks and, for instance, to our direct neighbour Poland. The results of our work are transparent and comprehensible – to that end we work together with decision makers and local partners. We present our current projects and future offerings and discuss with responsible and interested parties in the regions at our public regional conferences on local public transport. In addition, we are committed to an integrated synchronised timetable across Germany.

**What will be important in the future.** Everyone's talking about demographic change – about a steadily aging society, about falling birth rates and about rural-urban migration. This development particularly affects rural areas in Brandenburg and will impact the provision of public transportation. If we want to offer good solutions, we will need to think and act in a forward-looking way. The discussion about future financial resources for public transportation is in full swing. This year, crucial groundwork was laid for future offerings and quality. The review of the regionalization funds plays a role in deciding the amount of subsidies available for public transportation in Berlin and Brandenburg in the future.

The economic, social and cultural development of individual regions in the network area will be influenced ever more strongly by functioning access and connectivity. The new railway between Erfurt-Halle and Leipzig will open in December 2015. The ICE will travel faster, and long-distance transport plans will change significantly – we need to take that into account in our planning.

Many Poles work in neighbouring Germany. And increasingly many Germans earn their living in Poland. A lively cultural and economic exchange is coming into being. We are now observing developments and trends in order to have convincing offers for our passengers in ten years as well. People's mobility patterns are changing. Which new partners do we need to cooperate with? One of the VBB's most exciting tasks is co-creating the future of transport.





KAPITEL 2

# Verbindlich bleiben

Verbundtarif



**TODDOR! TODDOR!**



## *Wenn Ihr uns fragt ...*

Wir finden es toll, mit nur einem Fahrschein in Berlin und Brandenburg unterwegs zu sein, und das auch noch in ganz unterschiedlichen Verkehrsmitteln. Mit dem Monatsabo in der Tasche müssen wir keinen Fahrkartenautomaten suchen und brauchen kein Kleingeld dabei zu haben. Wir wünschen uns einfache Tarife, die jeder gleich versteht. Jeder von uns will und muss individuell mobil sein können. Das macht für uns das Fahren mit Bahn und Bus noch leichter. Das VBB-Abo 65plus zum Beispiel ist für ältere Menschen perfekt! Einfach losfahren, sich keine Gedanken machen, Flatrate-Fahren verbundweit. Das Semesterticket ist ideal für Studenten. Sich in den Sommerferien in der Hauptstadt umgucken – Jugendliche aus Brandenburg lieben das Schülerferienticket. Und die Kurzentschlossenen oder multimobilen Menschen nutzen das Handyticket spontan für Tram, Bus und Regionalverkehr.

Aber da geht doch sicher noch mehr?



## *Was uns bewegt*

Wir wollen unseren Fahrgästen einfache Tarife bieten. Je verständlicher und übersichtlicher die Tarife, desto niedriger ist die Schwelle zur Nutzung der öffentlichen Verkehrsmittel. Mehr Fahrgäste bedeuten höhere Einnahmen, die neben den steuerbasierten Zuschüssen die Finanzierungsgrundlagen des öffentlichen Verkehrs stellen. Die Fahrgäste erwerben im VBB-Gebiet ihr Ticket bei einem Verkehrsunternehmen. Getreu dem Spruch „Ein Fahrplan – ein Tarif – ein Fahrausweis“ können sie die Verkehrsmittel anderer Unternehmen nutzen. Jedes Verkehrsunternehmen hat einen Anspruch auf seinen Anteil aus den Einnahmen entsprechend seiner Leistung. Der VBB ist der zentrale Koordinator der sehr komplexen Einnahmeverteilung für die 40 Verkehrsunternehmen im VBB-Tarifgebiet. Um hierfür herauszufinden, wer wie, wo und wie weit mit dem Bus oder der Bahn gefahren ist, führen wir regelmäßig Verkehrserhebungen durch. Das Ergebnis ist die gerechte Verteilung der Fahrgeldeinnahmen auf die Verkehrsunternehmen. Das ist der Dreh- und Angelpunkt, um einen verbundweiten Tarif anzuwenden und weiterzuentwickeln – orientiert an den Bedürfnissen unserer Fahrgäste, versteht sich.



Im April 2013 durch den VBB-Aufsichtsrat beschlossen, zum 1. August 2013 umgesetzt: die **Tarifanpassung** im VBB. Die Fahrpreise in Berlin und Brandenburg sind um durchschnittlich 2,8 Prozent gestiegen (zuletzt zum 1. August 2012 um 2,8 Prozent). Die großen Kostenblöcke im Verkehrswesen: Gehälter, Energiekosten, steigende Preise für Instandhaltung und Anschaffung von Fahrzeugen. Diese Finanzierung kann nur teilweise durch höhere Einnahmen bei den Ticketverkäufen erfolgen. Dabei liegt der VBB im Bundesvergleich moderat bei den Fahrpreiserhöhungen. In anderen Regionen sind die Fahrpreise seit dem Jahr 2008 um durchschnittlich rund 3,1 Prozent/Jahr erhöht worden.

Die wesentlichen Änderungen im VBB-Tarif seit August 2013: die 4-Fahrten-Karte für die Kurzstrecke Berlin. Heiligabend und Silvester können Inhaber von VBB-Umweltkarten ganztags einen Erwachsenen und bis zu drei Kinder mitnehmen.

Das **VBB-Abo 65plus** ist seit fünf Jahren mit mittlerweile rund 85.000 Nutzern ein Bestseller der VBB-Tarifprodukte. Es beinhaltet eine verbundweite Flatrate für Personen ab 65 Jahren und ist geeignet für diejenigen, die viel unterwegs sind. Dazu gibt es ein Bonusheft mit Rabattcoupons bei touristischen Anbietern. Mittlerweile ist die neunte Ausgabe (Auflage 70.000) im neuen Layout und gut lesbar erschienen. Die Kosten für Produktion und Vertrieb des Heftes werden durch die touristischen Partner getragen.

Seit mehreren Jahren gibt es ein **Schülerferienticket**. 2013 wurde es erstmals in den sozialen Medien beworben. Der VBB legte auf Facebook eine Fanseite für das Schülerferienticket

an. Fazit: Gerade im Land Brandenburg interessieren sich viele für das Produkt. Viel Aufmerksamkeit bekamen die Kooperationen mit Rabattpartnern und Verlosungs- und Verschenk-Aktionen. Dennoch: Die Verkaufszahlen blieben hinter denen des Vorjahres zurück.

Wenn 93 Prozent aller Studierenden in Berlin und Brandenburg das **VBB-Semesterticket** nutzen, kann man von einer Erfolgsstory sprechen. Der VBB hat zurzeit mit 46 Universitäten und Hochschulen Semesterticketverträge. Rund 200.000 Studierende nutzen mit ihrem Ticket die Busse und Bahnen.

Die Einführung des elektronischen Ticketings mit der chipkartenbasierten **VBB-fahrCard** und dem Ticketerwerb über das Smartphone ist im VBB die Grundlage für einen elektronisch basierten Vertrieb. Dieser und alles, was mit der Ticketabrechnung im Hintergrund zu tun hat, wird durch die **VBB-fahrCard** für die Verkehrsunternehmen erleichtert. Die **VBB-fahrCard** wurde mittlerweile an über 300.000 Abonnenten ausgegeben.

Neu: der Fahrscheinverkauf über das Mobiltelefon. Im Verbund werden drei Handyticketsysteme genutzt. Mit dem VBB-Account bei HandyTicket Deutschland stehen mehr als 40 Tarifprodukte (Fahrschein für Kurzstrecken, Anschlussfahrausweise, Einzelfahrausweise, 4-Fahrten-Karten, Tageskarten, Kleingruppen-Tageskarten und Gruppenkarten, Fahrradkarten) zur Verfügung.

Mit der separat erhältlichen HandyTicket Deutschland-App und dem VBB-Account können unterwegs auch Tickets für

mittlerweile zwanzig weitere Regionen in Deutschland ohne Neuanmeldung erworben werden.

Das BVG-Handyticket deckt Fahrten im Tarifbereich Berlin ABC ab. Mit den Handytickets werden neue Kundengruppen angesprochen. Die Zahl der Nutzer steigt stetig an. Bereits kurz nach Start arbeiten die Systeme kostendeckend.

Das System Touch&Travel der Deutschen Bahn AG, das nicht nur auf den Fernverkehr, sondern auch auf den gesamten Nahverkehr im Verbundraum angewendet werden kann, hat 2013 ein Umsatzvolumen von mehr als einer Million Euro erreicht.

Die neue **VBB-App Bus&Bahn** bietet zusätzlich zu der bewährten Routenplanung der VBB-Fahrinfo den Ticketkauf für den gesamten VBB an. Seit Februar 2014 können Fahrgäste Tickets einfach und bequem für alle Busse und Bahnen in ganz Berlin und Brandenburg mit dem Handy kaufen.

Im Spätsommer 2013 führten Informationen der DB Vertrieb GmbH zu Besorgnis. Geplant war eine Änderung der Einstufung von **Verkaufsagenturen** in verschiedene Kategorien. Viele Agenturen im VBB-Gebiet wurden in die mit einem niedrigeren Provisionsatz verbundene „Leisure“-Kategorie eingestuft. Gegen diese Pläne, die zum Teil erhebliche Provisionseinbußen für die betroffenen Verkaufsagenturen mit sich bringen, intervenierten das Land Brandenburg, der VBB und die Bundesarbeitsgemeinschaft Schienenpersonen-nahverkehr (BAG-SPNV). An einer dauerhaft tragfähigen Lösung wird gearbeitet. Sind die Agenturen an Bahnhöfen und in Bahnhofsnähe gesichert, ist dies auch ein Beitrag zur Daseinsvorsorge.

Die gute Nachricht: Seit 2000 sind im VBB ein Viertel mehr Fahrgäste unterwegs, täglich über 3,6 Millionen. Die Einnahmen über die Ticketverkäufe werden in einem komplexen System im Rahmen der **Einnahmenaufteilung** an die beteiligten Verkehrsunternehmen weitergegeben.

Die im VBB kooperierenden Verkehrsunternehmen erzielten im Jahr fast 1,2 Milliarden Euro an Fahrgeldeinnahmen. Zusammen mit den Mitteln der Länder Berlin und Brandenburg, der Landkreise und kreisfreien Städte in Brandenburg gewährleisten die Fahrgelderlöse die Finanzierung des ÖPNV. Bei der Aufteilung der Einnahmen agiert der VBB als Clearingstelle, d. h. er sorgt für die nötige Transparenz, stellt den größtmöglichen Konsens bei den Aufteilungsergebnissen her und setzt sich für ein hohes Maß an Gerechtigkeit bei der Aufteilung ein. Der Einnahmenaufteilungsvertrag (EAV) für den Verkehrsverbund Berlin-Brandenburg vom Juni 1999 regelt ein zweistufiges Aufteilungsverfahren. Stufe 1: Die Verkehrsunternehmen behalten fünf Prozent bzw. zehn Prozent der kassentechnischen Einnahmen als Vertriebseinbehalt ein. Stufe 2: 90 Prozent bzw. 95 Prozent der Einnahmen werden anhand der Nachfragedaten (Personenkilometer, Beförderungsfälle) auf die Verkehrsunternehmen aufgeteilt. Die gesamten kassentechnischen Einnahmen

eines Verkehrsunternehmens verbleiben bis zur Aufteilung beim verkaufenden Verkehrsunternehmen. Wandel bewegt uns: Der EAV wird immer weiter fortgeschrieben und an die sich verändernden Rahmenbedingungen im ÖPNV der Länder Berlin und Brandenburg angepasst.

Jede Einnahmenaufteilung benötigt Informationen über die tatsächliche Fahrausweisnutzung. Alle drei Jahre führt der VBB eine statistisch fundierte, verbundweite **Verkehrserhebung** durch. Dabei werden auf allen Linien im Verbundgebiet an ausgewählten Stichtagen und Fahrten die Fahrgäste gezählt und von geschultem Personal zu ihrem Fahrausweis und ihrem Fahrweg befragt, natürlich auf freiwilliger Basis. Zwischen dem 11. Februar und dem 29. November 2013 fand die letzte Verkehrserhebung statt. Sie ist Grundlage für die Einnahmenaufteilung der Jahre 2013 bis 2015. Im Laufe der Erhebung wurden auf rund 70.000 Linienfahrten aller Verkehrsunternehmen an jeder Haltestelle die Ein- und Aussteiger gezählt. Gleichzeitig wurden fast 800.000 Fahrgäste anonym befragt. An dieser Stelle: Danke an unsere Fahrgäste für ihre Auskunftsfreude!

## ***Was zukünftig wichtig wird***

Der Papierfahrchein bekommt Konkurrenz: Das elektronische Ticket, mit Smartcard und Handyticketing, ist mittlerweile Standard. Mit der VBB-*fahrCard* haben wir die Grundlage für ein modernes multimodales Ticketsystem gelegt. Jetzt ist sie erst einmal nur ein einfacher Fahrchein auf einer Plastikchipkarte. Aber bald könnten mehr Funktionen hinzukommen, wie Radverkehrs- und Carsharing-Angebote. Die VBB-*fahrCard* wird zum digitalen Schlüssel für ergänzende Mobilitätsangebote und Serviceleistungen. Es geht immer darum, was zu den Fahrgästen in dem Moment passt: hier ein Fahrradschloss öffnen, dort ein Schließfach sichern oder einfach nur Kaffee im Regional-Express bezahlen. Unser zusätzlicher Anspruch: Das Ticket muss zum Fahrgast kommen und nicht der Fahrgast zur Verkaufsstelle.

Die Grenzen zu den Nachbarverbänden oder Bundesländern wollen wir leichter überwinden. Attraktive Übergangstarife und gegenseitige Akzeptanz der Ticketlösungen können die regionalen Angebote viel besser miteinander vernetzen.

Flatrate fahren für unsere Stammkunden, Kurzstreckentarif im Kiez, mit der Eintrittskarte ins Stadion oder ins Theater – das gehört zu einem flexiblen VBB-Tarif.

Wir bleiben dran!



161

Nordend



BBG



GoPro

SOLARIS

BAR 86 952



**If you ask us ...** We think it's great to travel in Berlin and Brandenburg with just one ticket – and that includes very different means of transport. With a monthly ticket in our pocket, we don't need to visit a ticket machine or carry change with us. We want simple tariffs that everyone can understand straight away. Each of us wants – and needs – to be individually mobile. Such tickets make riding the train and the bus even easier. The VBB-Abo65plus, for example, is perfect for older people! Just climb aboard and ride, don't worry about a thing, travelling across the network for a flat

rate. The semester ticket is ideal for students. Having a look around the capital city during summer break – young people from Brandenburg love the holiday ticket for schoolchildren. And spontaneous and multi-mobile people use the smartphone ticket (Handyticket) at short notice for tram, bus and regional transport.

But you can do even more, right?



**What moves us.** We want to offer our passengers simple tariffs. The more easily understandable and clearly structured the tariffs, the lower the threshold to using public transport. More passengers mean higher revenue, which – besides tax-based subsidies – provides the financial basis for public transport. Passengers buy their tickets from one transport company in the VBB area. In accordance with the adage "one schedule – one tariff – one ticket", you can use other companies' means of transport. Each transport company has a right to its share of the revenue in accordance with its service. The VBB is the central coordinator of the highly complex apportioning of revenue for the 40 transportation companies in the VBB tariff area. We regularly conduct transport surveys to determine for this purpose who travelled how, from where and how far, with the bus or railway. The result is the fair allocation of the ticket income among the transport companies. That is the crucial element to applying and further developing a network-wide tariff – oriented towards our passengers' needs, of course.

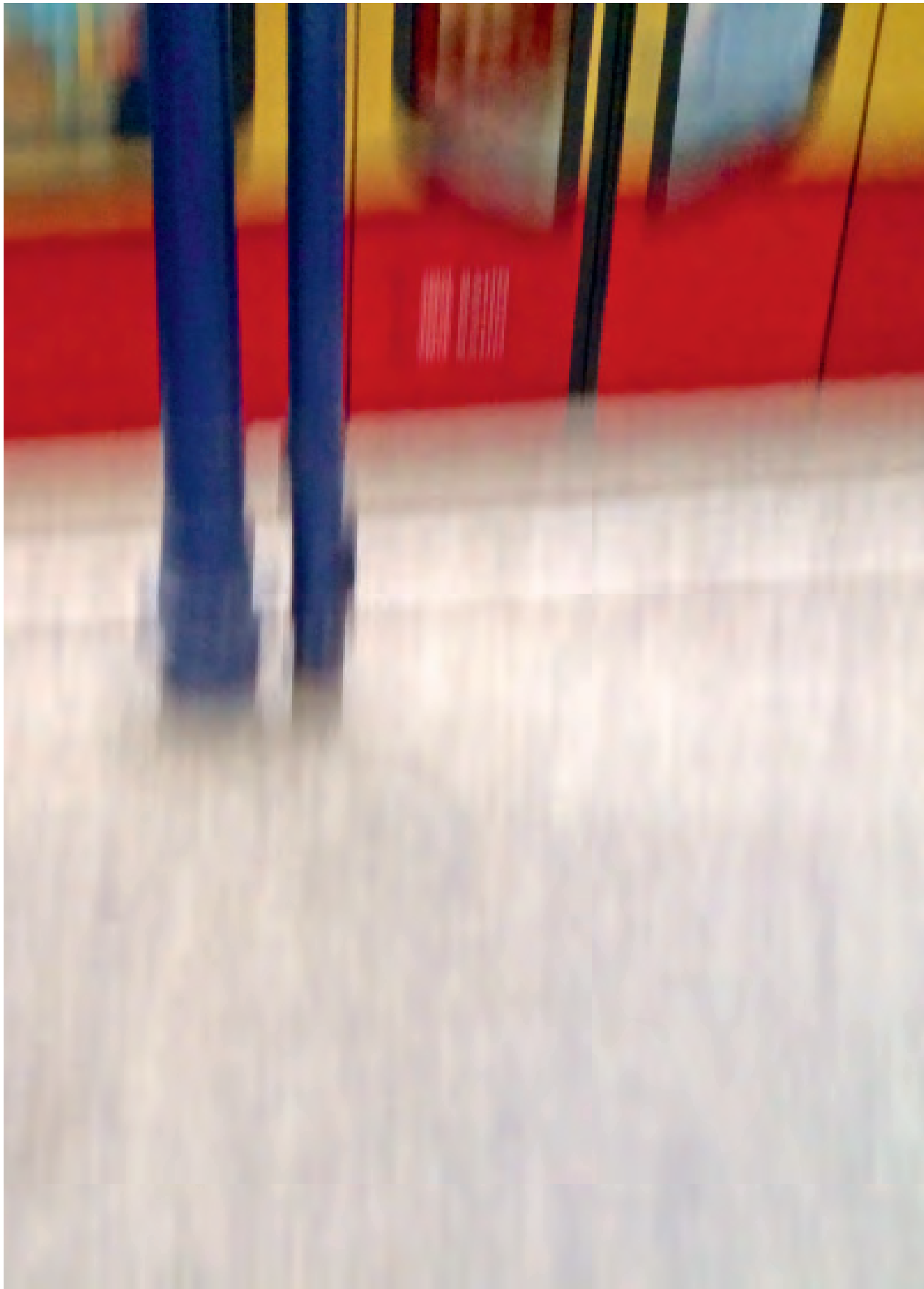
**What will be important in the future.** The paper ticket is encountering competition: the electronic ticket, with Smartcard and smartphone ticketing, has now become the norm. With the VBB-fahrCard we have created the basis for a modern multimodal ticket system. For the moment it is just a simple ticket on a plastic chip card. But additional functions could soon be added, like bicycle rentals and car sharing offers. The VBB-fahrCard will become the digital key for supplementary mobility offers and services. The focus is always on what suits the passengers at that moment: opening a bike lock here, locking a locker there or simply paying for a coffee on the RegionalExpress. An additional ambition of ours: the ticket has to come to the passenger, not the passenger to the point of sale.

We want to overcome more easily the borders between us and neighbouring networks or states. Attractive transitional tariffs and mutual acceptance of ticket solutions could link the regional offerings much better.

Flat-rate travel for our regular customers, short-distance fares in the neighbourhood, transport combined with the entrance ticket to the stadium or theatre – that's all part of a flexible VBB tariff. We will continue!





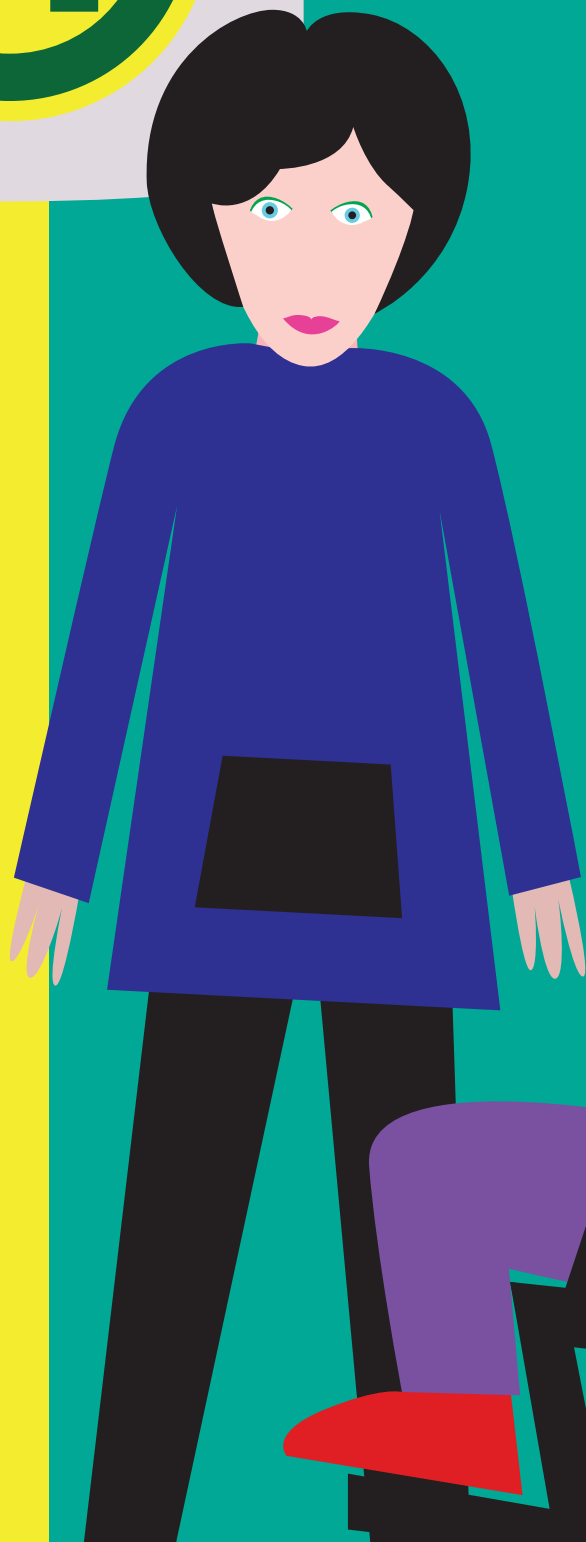


KAPITEL 3

# Auf Zack sein

Qualitätsmanagement





## *Wenn Ihr uns fragt ...*

Wenn wir ein Ticket für unsere Fahrt kaufen, möchten wir, dass der Zug oder Bus bei jedem Wetter fährt und pünktlich ist. Schon klar, wir können nicht überall einen Sitzplatz haben, aber auf weiten Strecken schon. Fahrräder und Koffer wollen wir auch mal mitnehmen. Den Übergang von der Bahn auf den Bus oder die Straßenbahn brauchen wir unkompliziert, eben als echte „Verbindung“. Das läuft bei einigen Linien super – Bestnote! An anderen Stellen hapert es noch, und wir hoffen, dass unsere Hinweise angenommen werden. Das Personal ist überall sehr freundlich und gut informiert. Ein paar mehr Ansagen auf den Bahnsteigen bei Verspätung könnten nicht schaden, auch mehr Anzeiger auf einzelnen Strecken wären prima. Es ist doch so: In dem Moment, in dem wir eine Fahrkarte kaufen, geben wir Euch einen Vertrauensvorschuss.

Ist doch klar, dass wir hohe Erwartungen haben, oder?



## *Was uns bewegt*

Qualität ist das Gegenteil von Zufall. Qualitätskriterien werden von uns detailliert definiert und vereinbart; sie sind die Voraussetzungen für einen ordentlichen Betrieb. Für die Umsetzung der Kriterien sind die Verkehrsunternehmen verantwortlich. Und die müssen einerseits die zahlenden Fahrgäste bedienen, andererseits die Aufgabenträger für den ÖPNV, also die Länder und Kommunen, zufriedenstellen. Schließlich bezahlen diese die bestellte Leistung. Das Qualitätslevel im Verbund soll so hoch wie möglich sein – gleichzeitig sollen die Leistungen zum moderaten Preis angeboten werden. Für die Fahrgäste zählt in erster Linie die Kombination aus Pünktlichkeit und Zuverlässigkeit. Es geht um Zubringerverkehr und genügend Platz für Fahrräder und Autos, es geht um Bahnhöfe, Haltestellen, Aushänge, Anzeigen, Umsteigeverbindungen, Wegeleitsysteme. Die Wünsche der Fahrgäste bekommen wir größtenteils durch Befragungen und unsere Zusammenarbeit mit dem Fahrgastbeirat und den VBB-QualitätsScouts heraus. Zudem gibt es objektive Kriterien wie Verspätungsminuten, die wir messen können. Gemeinsam mit den Verkehrsunternehmen setzen wir uns sehr dafür ein, dass die Mängel beseitigt werden und die Qualität für unsere Fahrgäste stimmt.





## Regionalverkehr

36,91 Millionen Zugkilometer – das ist der Umfang der Leistungen, die im Jahr 2013 bei den Vertragspartnern des VBB im **Regionalverkehr auf der Schiene** bestellt wurden. Die vier Verkehrsunternehmen DB Regio AG, ODEG – Ostdeutsche Eisenbahn GmbH, NEB Betriebsgesellschaft mbH und Eisenbahngesellschaft Potsdam mbH (EGP) arbeiten auf der Basis sogenannter Bruttoanreizverträge. Darin sind umfangreiche Anreiz- und Qualitätssicherungssysteme enthalten. Das Erlösrisiko in diesen Verträgen liegt bei den Ländern Berlin und Brandenburg.

Wenn ein Verkehrsunternehmen den Betrieb auf Eisenbahnstrecken mit einem neuen Verkehrsvertrag aufnimmt, dann bedeutet dies für Fahrgäste häufig auch weitere Verbesserungen. Im Juni 2013 war es für die DB Regio AG im Netz Elbe-Elster so weit: Hier werden nun neue und modernisierte Fahrzeuge eingesetzt, und in jedem Zug fährt ein Kundenbetreuer mit. Im Dezember 2013 wurde auf zwei weiteren **Strecken-netzen** der Betrieb neu aufgenommen: das Elektronetz Nord (Linie RB30) in Sachsen-Anhalt und mit Eröffnung des City-Tunnels Leipzig das Mitteldeutsche S-Bahn-Netz (Linie S4 Geithain-Hoyerswerda). Für beide startete mit Betriebsaufnahme das Leistungs- und Qualitätscontrolling für den Landesanteil Brandenburgs.

## Betreiber 2013 nach Verkehrsverträgen

Betreiber / Netz / Vertrag / Linien	Leistung gesamt*	Berlin*	Brandenburg*
DB Regio AG, Regio Nordost (Vertrag 8) RE3, RE5, RE6, RB12, RB13 (ST), RB54, RB55, RB66, RB 91, RB 93 bis 8. 6. 2013: RE15, RE18, RB31, RB49 bis 14. 12. 2013: RE 11 (SN)	10,46	1,32	9,14
DB Regio AG, Regio Nordost Netz Cottbus-Leipzig (Vertrag 3) RE10, RB43	0,95	0,00	0,95
DB Regio AG, Regio Nordost Netz Stadtbahn 1 (Vertrag 4) RE1, RE7, RE11, RB10, RB13, RB14, RB19, RB20, RB21, RB22, RB23	12,65	3,07	9,58
DB Regio AG, Regio Nordost Netz Elbe-Elster (Vertrag 6) ab 9. 6. 2013: RE15, RE18, RB31, RB49	0,70	0,00	0,70
DB Regio AG, Regio Südost Netz Mitteldeutsche Stadtbahn (MDSB) (Vertrag 5) ab 15. 12. 2013: S4	0,02	0,00	0,02
DB Regio AG, Regio Südost Netz E-Norm (Vertrag 9) ab 15. 12. 2013: RB 30 EN**	0,00	0,00	0,00
ODEG Ostdeutsche Eisenbahngesellschaft mbH (ODEG) Netz Ost (Vertrag 1) RB25, RB36, RB60, RB63	3,13	0,58	2,55
ODEG Ostdeutsche Eisenbahngesellschaft mbH (ODEG), Netz Spree-Neiße (Vertrag 3) RB46, OE65	0,65	0,00	0,65
ODEG Ostdeutsche Eisenbahngesellschaft mbH (ODEG), Netz Stadtbahn 2 (Vertrag 4) RE2, RE4, RB33, RB35, RB51	6,45	1,09	5,36
NEB Betriebsgesellschaft mbH (NEB) (Vertrag 1) RB27	0,72	0,17	0,55
NEB Betriebsgesellschaft mbH (NEB) (Vertrag 2) RB26	0,97	0,12	0,85
Eisenbahngesellschaft Potsdam mbH (EGP), Netz Prignitz RB73, RB74	0,21	0,00	0,21
<b>Betriebsleistung Regionalverkehr</b>	<b>36,91</b>	<b>6,35</b>	<b>30,56</b>

Basis: Soll-Leistung Fortschreibung Anlage V Verkehrsvertrag;

\* vorläufiger Wert

\*\* 782 Zugkm

Angaben in Mio. Zugkm



Der **Einsatz von neuen Fahrzeugen** bei der DB Regio AG und der ODEG im Netz Stadtbahn bereitete dem VBB 2013 Sorgen. Die Zulassung der neuen Elektrotriebwagen vom Typ KISS im Netz Stadtbahn der ODEG verzögerte sich, ältere Ersatzfahrzeuge mussten eingesetzt werden. Einen Teil davon lieh sich die ODEG bei der DB Regio AG aus. Seit Ende Juli 2013 ist die Fahrzeugflotte der ODEG durch die Auslieferung des letzten vierteiligen KISS-Triebzuges komplett. Auch bei der DB Regio AG standen nicht alle vertraglich geforderten Fahrzeuge zur Verfügung. Gründe hierfür: verzögerte Auslieferung des neuen Fahrzeugtyps TALENT und Leihgabe ihrer Fahrzeuge an die ODEG im Interesse der Fahrgäste. Auch im Netz Elbe-Elster verzögerte sich der Einsatz von Neufahrzeugen. Außerdem gab es in manchen Zügen Probleme mit der Anzeige von Echtzeitinformationen. Gründe für den verspäteten Zulassungsprozess sind auch mit bei den Herstellern zu suchen. Der VBB dankt den Verkehrsunternehmen, die hier viel Einsatz und Engagement gezeigt haben und mit Ersatzfahrzeugen und vielen Ideen die Bedürfnisse der Kunden ernst genommen haben.

Im Netz Nord-Süd wird die DB Regio AG mit Betriebsaufnahme im Dezember 2014 zunächst vereinzelt modernisierte Fahrzeuge einsetzen müssen. Der zusätzliche Fahrradmittelwagen wird aber pünktlich zur Verfügung stehen.



Rund um **Cottbus** gibt es einige Verbesserungen: Seit dem 1. Mai 2013 werden die bisher getrennten Linien RB46 (Cottbus – Forst) und OE65 (Cottbus – Zittau) miteinander verbunden. Die Reisenden zwischen Forst und Zittau brauchen nicht mehr in Cottbus umzusteigen, die Züge Richtung Forst bieten mehr Sitzplätze als bisher. Das

## Zuverlässigkeit Regionalverkehr 2013

Unternehmen/ Vertrag	Leistung*	Zuverlässigkeit**	Ausfallquote**	Ausfall Verursacher Unternehmen**, ***
DB Regio AG/8	10,46	97,13	2,87	0,38
DB Regio AG/3	0,95	95,55	4,45	0,29
DB Regio AG/4	12,65	98,04	1,96	0,52
DB Regio AG/6	0,70	98,01	1,99	0,20
DB Regio AG/5	0,02	98,92	1,08	1,08
DB Regio AG/9	0,00	–	–	–
ODEG/1	3,13	96,34	3,66	0,05
ODEG/3	0,65	99,49	0,51	0,26
ODEG/4	6,45	99,14	0,86	0,25
NEB/1	0,72	99,97	0,03	0,01
NEB/2	0,97	99,33	0,67	0,09
EGP	0,21	97,46	2,54	0,23
<b>Gesamt</b>	<b>36,91</b>	<b>97,86</b>	<b>2,14</b>	<b>0,35</b>

Basis: Soll-Leistung nach Fortschreibung Anlage V zum Verkehrsvertrag

\* Angaben in Mio Zugkm

\*\* vorläufige Werte, Angaben in Prozent der Leistung

\*\*\* bei DB Regio AG inklusive Verursacher Dritte

DB Regio AG/9 Betriebsaufnahme 15.12.2013 ohne Angaben

Umsteigen zwischen den Linien RE2 und OE65 in Cottbus ist für die Fahrgäste ebenfalls einfacher geworden und erfolgt bahnsteiggleich.

In Richtung Leipzig werden seit dem 1. Mai 2013 mehr Sitzplätze auf der Linie RE10 und auf der Linie RB43 angeboten.



Die **Zuverlässigkeit** ist ein wichtiges Qualitätsmerkmal. 2013 sind 97,86 Prozent der bestellten Züge gefahren – 2,14 Prozent der bestellten Verkehrsleistung sind ausgefallen. Gegenüber dem Vorjahr (2012: 1,69 Prozent) stieg diese Quote an. Gründe hierfür waren vor allem die durch intensive Bauarbeiten bedingten Ausfälle von Fahrten und die Auswirkungen des Elbe Hochwassers im Juni 2013. Der Anteil der von den Unternehmen verursachten Ausfälle im Vergleich zu 2012 blieb nahezu konstant.

## Pünktlichkeit Regionalverkehr

Unternehmen/ Vertrag	Pünktlichkeit	
	2012	2013*
DB Regio AG / 1 / 8	84,62	83,27
DB Regio AG / 3	82,47	89,91
DB Regio AG / 4	86,73	80,91***
DB Regio AG / 6	–	84,12
DB Regio AG / 5**	–	–
DB Regio AG / 9**	–	95,83
ODEG / 1	93,72	96,54
ODEG / 3	96,72	92,95
ODEG / 4	91,91	84,23***
NEB / 1	97,01	97,55
NEB / 2	98,87	98,82
EGP	96,42	97,79
<b>Gesamt</b>	<b>87,92</b>	<b>86,56</b>

Basis: Ankunftsverspätung ab 5 Minuten

Angaben in Prozent

\* vorläufige Werte

\*\* Betriebsaufnahme 15.12.2013

\*\*\* inklusive RE-Linien

Jedem Fahrgast fällt als erstes Qualitätskriterium des SPNV die **Pünktlichkeit** ein. In den Verkehrsverträgen sind konkrete und strenge Pünktlichkeitsvorgaben enthalten. Im VBB-Gebiet werden an über 63 Messpunkten die Daten über die Ankunft und Abfahrt der Züge kontinuierlich erfasst, gemeldet und bewertet. Die Pünktlichkeit der Züge sank im Jahr 2013 auf 86,56 Prozent im Vergleich zu 2012 (87,92 Prozent). Aber damit ist der VBB nicht zufrieden. Die Auswirkungen des Elbe-Hochwassers und auch Störungen an der Infrastruktur haben das Ergebnis beeinflusst. Übrigens: Wer die Pünktlichkeit von Bahn und Bus ganz genau verfolgen will, kann dies im Internet mit der VBB-Livekarte, den Echtzeitdaten in der VBB-Fahrinfo und den monatlichen Pünktlichkeitsstatistiken tun.

## Sauberkeit, Schadensfreiheit Regionalverkehr

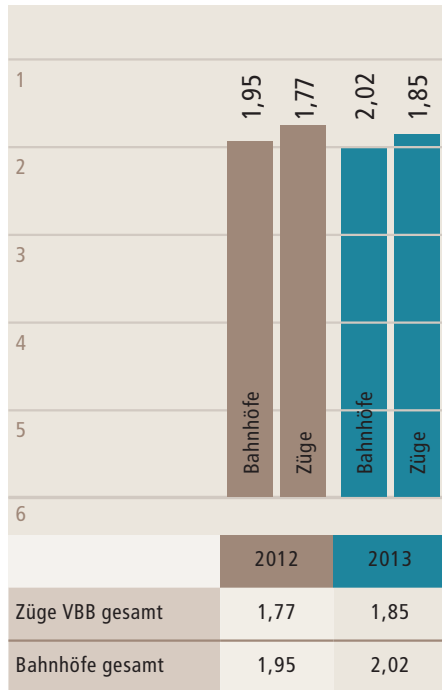
Unternehmen/Vertrag	Sauberkeit		Schadensfreiheit	
	2012	2013	2012	2013
DB Regio AG / 1 / 8	86	85	93	91
DB Regio AG / 3	90	88	95	90
DB Regio AG / 4	84	84	88	88
DB Regio AG / 6	–	89	–	92
DB Regio AG / 5**	–	–	–	–
DB Regio AG / 9**	–	–	–	–
ODEG / 1	95	95	99	99
ODEG / 3	91	88	93	92
ODEG / 4	88	89	95	94
NEB / 1	83	81	84	83
NEB / 2	80	80	84	86
EGP	–	96	–	98
<b>Gesamt</b>	<b>88</b>	<b>87</b>	<b>93</b>	<b>91</b>

Basis: 844 (2012); 770 (2013) Züge

Angaben in Prozent

**Gepflegte Fahrzeuge** sind für die Verkehrsunternehmen ein Aushängeschild. Unabhängige Qualitätstester überprüfen die Züge regelmäßig nach einem einheitlichen Verfahren. Im Jahr 2013 wurden 770 Züge kontrolliert. Die Züge entsprachen weitgehend den Anforderungen an Sauberkeit und Schadensfreiheit im Innenraum. Bessere Ergebnisse können mit höherem Aufwand seitens der Unternehmen erzielt werden. Nicht zufrieden waren die Tester und auch die Fahrgäste in einigen Fällen mit dem Zustand der Toiletten. Diese mussten teilweise sogar gesperrt werden, weil Schüler hier Unfug getrieben hatten. Für den gesamten öffentlichen Raum ist Vandalismus und Graffiti ein großes Problem. Das bestätigen auch die Ergebnisse der VBB-eigenen Qualitätskontrollen. Es wurden 2013 weitere 1.518 Züge auf Übereinstimmung mit den Anforderungen aus den Verkehrsverträgen geprüft.

## Kundenzufriedenheit Regionalverkehr



Unternehmen/Vertrag	Mittelwert	
	2012	2013
DB Regio AG/1/8	1,87	1,99
DB Regio AG/3	2,05	1,88
DB Regio AG/4	1,56	1,87
DB Regio AG/6	–	1,77
ODEG/1	1,64	1,56
ODEG/3	1,43	1,59
ODEG/4	1,45	1,85
PEG	1,49	–
NEB/1*	1,39	1,38
NEB/2	1,43	1,53
EGP	–	1,53

Basis: Kundenzufriedenheitsindex Angaben in sechsstufiger Bewertungsskala (1 = sehr zufrieden); 3.638 (2012); 3.071 (2013) Interviews.

\* Bestwert 2012 und 2013

Seit 2005 gibt es Befragungen zur **Kundenzufriedenheit** im Regionalverkehr, die regelmäßig stichprobenartig in den Fahrzeugen durchgeführt werden. Sie geben einen guten Überblick zur konkreten Verkehrsleistung und zur Qualität der Bahnhöfe. Im April und September wurden insgesamt 3.071 Fahrgäste des Regionalverkehrs, die mindestens wöchentlich fahren, zu ihrer Zufriedenheit befragt. Sie bewerteten 2013 die Qualität der Verkehrsleistung auf einer sechsstufigen Schulnotenskala mit 1,85. Damit wurde das Vorjahresergebnis, das mit 1,77 den Bestwert seit Beginn dieser Befragungen darstellt, nicht ganz erreicht. Die Zufriedenheit mit der Qualität der Bahnhöfe liegt

hinter dem der Verkehrsleistung unverändert zurück und beträgt 2,02 (2012: 1,95). Das Zeugnis, das die Fahrgäste den Unternehmen ausstellten, kann sich trotzdem sehen lassen, denn kein vertragsbezogener Kundenzufriedenheitsindex fiel schlechter als die Note 2 aus. Bereits im vierten Jahr wählen die Fahrgäste der Heidekrautbahn (NE27=NEB1; 1,38) ihr Unternehmen NEB als Spitzenreiter. Im Verbundgebiet sind die Fahrgäste mit den Qualitätsmerkmalen Information im Regelfall im Zug und der Freundlichkeit und Kompetenz des Personals am zufriedensten. Das Vorhaben, alle Züge mit Servicepersonal zu besetzen, ist richtig.

## Kundenzufriedenheit Regionalverkehr – Züge

Kriterium	2012	2013	2013 Bestwert	Unternehmen/ Vertrag
Pünktlichkeit	2,24	2,30	1,35	NEB / 2
Sauberkeit	1,88	1,78	1,22	NEB / 1
Ausstattung	1,59	1,65	1,22	NEB / 1
Schadensfreiheit	1,70	1,62	1,21	NEB / 1
Sicherheit vor Kriminalität/ Belästigung/ Bedrohungen	1,66	1,64	1,23	NEB / 1
Sitzplatzangebot	1,96	2,00	1,65	EGP
Info im Regelfall	1,59	1,58	1,25	NEB / 1
Info zu Unregelmäßigkeiten	2,15	2,12	1,63	EGP
Freundlichkeit und Kompetenz des Zugpersonal	1,60	1,61	1,17	NEB / 1
Fahrkartenerwerbsmöglichkeiten	1,65	2,22	1,42	ODEG / 1
<b>Mittelwert Züge</b>	<b>1,77</b>	<b>1,85</b>	<b>1,38</b>	<b>NEB / 1</b>

Basis: Kundenzufriedenheitsindex Angaben in sechsstufiger Bewertungsskala (1 = sehr zufrieden); 3.638 (2012); 3.071 (2013) Interviews

## – Bahnhöfe

Kriterium	2012	2013
Sauberkeit	2,07	2,14
Schadensfreiheit	1,92	1,99
Sicherheit	2,09	2,10
Ausstattung	1,99	2,08
Info im Regelfall	1,84	1,89
Info zu Unregelmäßigkeiten	2,30	2,38
Fahrkartenerwerbsmöglichkeiten	1,79	1,90
Verknüpfung ÖPNV	1,92	1,98
<b>Mittelwert Bahnhöfe</b>	<b>1,95</b>	<b>2,02</b>

Basis: Kundenzufriedenheitsindex Angaben in sechsstufiger Bewertungsskala (1 = sehr zufrieden); 3.638 (2012); 3.071 (2013) Interviews

## Ausgleichszahlungen 2013

Unternehmen / Vertrag	Land Berlin*	Land Brandenburg*
DB Regio AG / 8	9.999	95.244
DB Regio AG / 3	–	6.731
DB Regio AG / 4	24.167	95.509
DB Regio AG / 6	–	6.935
DB Regio AG / 5	–	203
DB Regio AG / 9	–	10
ODEG / 1	2.377	22.241
ODEG / 3	–	4.862
ODEG / 4	9.114	56.148
NEB / 1	794	4.507
NEB / 2	709	6.273
EGP	–	2.305

\* Angaben in Tausend Euro, Stand 8. April 2014

Die Zahlungen beinhalten die im Jahr 2013 von den Ländern geleisteten finanziellen Beiträge unter Berücksichtigung unterjähriger Änderungen und des Ausgleichs von Rechnungsabschlüssen aus dem Vorjahr

Weitere Zahlungen im Sinne der Verordnung erfolgten an die DB Fernverkehr AG, wobei das Land Berlin 45 Tausend Euro und das Land Brandenburg 376 Tausend Euro für die VBB-Tarifanererkennung in ausgewählten Fernverkehrszügen zahlten.

Das Land Brandenburg hat als vorläufige Ausgleichszahlung für das Mobilitätsticket an die Eisenbahnverkehrsunternehmen mit Stand April 2014 394 Tausend Euro, darunter an die DB Regio AG 279, die ODEG 103, die EGP 8 und die NEB 4 Tausend Euro gezahlt.

Die EU-Verordnung 1370/2007 verlangt von den zuständigen Organisationen und Behörden einmal jährlich einen Bericht, der über die in ihrem Gebiet erbrachten Verkehrsleistungen und die entsprechenden **Ausgleichszahlungen** informiert.




 **STERN UND KREIS  
SCHIFFFAHRT GMBH**  
Unternehmensberatung für Wasserstraßen



**STATION WANNSEE**  
**BRÜCKE B** **BVG-FÄHRVERKEHR**

Winkelmüller 11  
12105 Berlin  
Tel. 030 54 61 40-0  
Fax 030 54 61 00 00  
www.sternundkreis.de  
info@sternundkreis.de



**Entfernung zu B-Stationen**

- 0-100 m
- 100-200 m
- 200-300 m
- 300-400 m
- 400-500 m
- 500-600 m
- 600-700 m
- 700-800 m
- 800-900 m
- 900-1000 m

 **00-19.00 Uhr**  
Tageskarte

**00-19.00 Uhr**  
Tageskarte





## S-Bahn

Wenn über die S-Bahn Berlin gesprochen wird, werden Erinnerungen an die Krise wach. Seit den massiven Angebotseinschränkungen im Jahr 2009 ging es Jahr für Jahr schrittweise wieder bergauf, so auch 2013. Mehr Fahrzeuge sind unterwegs, mehr Personal wird eingesetzt. Die Infrastruktur ist auf einem relativ hohen Niveau verfügbar. Die Zuverlässigkeit im **S-Bahn-Verkehr** betrug 2013 96,3 Prozent. Die Pünktlichkeit wurde von der intensiven Bautätigkeit beeinflusst. Gebaut wurde im Jahr 2013 auf vielen Strecken, u. a. im Berliner Nord-Süd-Tunnel und in Schönneweide. Für die Fahrgäste bedeutete das: Schienenersatzverkehr, Pendelzüge oder Umleitungen. Wenn der S-Bahn-Betrieb künftig weiter sicher laufen soll, wenn sich die Pünktlichkeit und Betriebsqualität verbessern sollen, dann gilt eines ganz gewiss: Die Instandhaltung und die weitere Modernisierung des Netzes sind ein absolutes Muss. Auch sonst gibt es weiter jede Menge zu tun: z. B. bei der Fahrzeugverfügbarkeit und der Fahrgastinformation.

## Betriebsleistung S-Bahn

Unternehmen / Vertrag / Linien	Leistung* gesamt	Leistung* Berlin	Leistung* Brandenburg
S-Bahn Berlin GmbH (S-Bahn Berlin) S1, S2, S3, S41, S42, S45, S46, S47, S5, S7, S75, S8, S9, ab 3. 6. 2013: S85	32,18	28,65	3,53

Basis: Ist-Leistung in Mio Zugkilometer

\* vorläufiger Wert nach VBB-Abrechnungssystematik

## Pünktlichkeit<sup>1</sup>, Zuverlässigkeit und Ausfallquote S-Bahn

Kriterium	2012*	2013*
Pünktlichkeit*	87,02	92,15
Zuverlässigkeit <sup>2</sup>	92,70	96,34
Ausfallquote <sup>2</sup>	7,30	3,66
nach Ursachen <sup>3</sup>		
davon S-Bahn	79,7	58,0
davon Dritte	11,6	24,8
davon DB Netz AG	7,9	15,6
davon Witterung	0,8	1,7

1 fahrgastwirksamer Pünktlichkeitsgrad ab 4 Min Ankunftsverspätung

Angaben in Prozent

2 Basis: Sollzugfahrten

3 Basis: Ausfallquote = 100 %

\* vorläufiger Wert nach VBB-Abrechnungssystematik

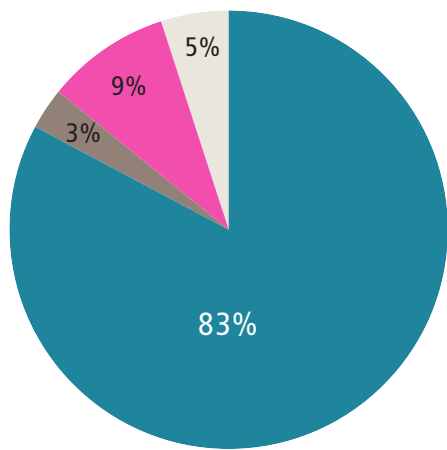
inklusive der festgestellten Daten zur Gesamtergänzungsvereinbarung

Weiterhin problematisch: die **Pünktlichkeit**. Bei winterlicher Witterung im Januar und März 2013 sank die Zahl der pünktlichen Züge sogar unter die Werte der Vorjahresmonate. Erst im zweiten und dritten Quartal stabilisierten sich die Pünktlichkeitswerte und lagen deutlich über dem Vorjahresniveau. Im Herbst 2013 ging es mit der Pünktlichkeitsquote wieder bergab. Eine der Ursachen: die intensive Bautätigkeit. Beispiel: In Schönneweide waren baubedingte Infrastruktureinschränkungen nicht ausreichend im Fahrplan berücksichtigt worden. Erst die nochmalige Anpassung der Fahrpläne durch die S-Bahn Berlin GmbH

im Dezember 2013 brachte hier Abhilfe. Leider wurden dadurch die Anschlüsse in Königs Wusterhausen durch frühere Abfahrten der S-Bahn schlechter. Mehrere ab Oktober bestehende Signalstörungen im Nord-Süd-Tunnel verursachten erhebliche Verspätungen und Zugausfälle auf den Linien S1, S2 und S25. Um die dringend notwendigen neuen Signalkabel verlegen zu können, musste abgewartet werden, bis der Tunnel ab 22. November 2013 für andere geplante Arbeiten zwei Wochen lang gesperrt wurde.



## Ausstattung Fahrgastinformation Zugzielanzeiger S-Bahn



- LCD-Anzeigen
  - Fallblattanzeigen
  - Festschilder
  - dynamische Schriftanzeiger
- Basis: Bahnsteiggleise  
Stand: 31. Januar 2014

Auch im Jahr 2013 wurde mit hohem Einsatz an der Sauberkeit der Fahrzeuginnenräume sowie an der zeitnahen Beseitigung von Graffiti-Schäden gearbeitet. Der vertraglich vorgegebene Zielwert von 97 Prozent für die Einhaltung der Fristen in der **Fahrzeugreinigung** wurde, wie schon im Vorjahr, in allen Quartalen übertroffen. Die Außenreinigung der Fahrzeuge wurde durch mehr tägige Störungen der Außenreinigungsanlagen in den Werkstätten Wannsee und Grünau erschwert. Baumaßnahmen und Betriebsstörungen führten dazu, dass die Fahrzeuge nicht immer fristgerecht in die Werkstätten gelangten. Die Zielwerte für die Außenreinigung der Fahrzeuge wurden in keinem Quartal erreicht, doch die Quoten lagen im Jahresverlauf größtenteils über den Werten des Vorjahres.

Im Dezember 2013 schlossen die S-Bahn Berlin GmbH und die DB Station & Service AG ihr im Jahr 2011 begonnenes Programm zur Ausrüstung von Stationen mit neuer Informationstechnik ab. Auf 133 Bahnhöfen wurden 563 LCD-Zugzielanzeiger errichtet, weitere 27 Zugzielanzeiger kommen nach dem Umbau der Bahnhöfe Ostkreuz und Warschauer Straße hinzu. 33 weniger stark frequentierte Stationen erhielten dynamische Schriftanzeiger, die im Störfall auf Verspätungen oder Zugausfälle hinweisen. Daneben wurden alle Bahnhöfe mit einer neuen Lautsprecheranlage ausgerüstet. Trotz der neuen Technik ist die **Fahrgastinformation**, insbesondere bei Betriebsstörungen, auch weiterhin nicht zufriedenstellend. Automatische Ansagen enthalten häufig nicht sinnvolle oder gar fehlerhafte Informationen und die Möglichkeit für manuelle Ansagen oder die Information mittels Laufschrift auf den Zugzielanzeigern wird oft nicht ausreichend genutzt. Zudem wurden auf vielen Stationen die alten Zugzielanzeiger durch eine geringere Anzahl neuer Geräte ersetzt, so dass mancherorts die Anzeiger nicht auf allen Teilen der Bahnsteige gut einsehbar sind. Es fehlen also zusätzliche Anzeiger auf einigen Bahnhöfen, und die Stationen, die bisher nur über dynamische Schriftanzeiger verfügen, sollten mit LCD-Zugzielanzeigern nachgerüstet werden.

## Fahrzeugverfügbarkeit S-Bahn

	2012	2013
Jan	472	508
Febr	459	511
Mrz	465	510
Apr	466	515
Mai	483	517
Jun	487	522
Jul	493	515
Aug	500	526
Sep	497	525
Okt	500	518
Nov	509	526
Dez	495	526

### 562 Viertelzüge als Soll lt. Verkehrsvertrag

Basis: Fahrzeuge im Linieneinsatz (ohne Besandungsprüfzüge) gemäß 7:00-Uhr-Meldung; Monatsmittel

Seit Dezember 2012 waren seitens der S-Bahn Berlin GmbH zur morgendlichen Hauptverkehrszeit 519 Viertelzüge im Linienverkehr vorgesehen. Im ersten Quartal war die Zahl der bereitgestellten **Fahrzeuge** häufig deutlich geringer, an einigen Tagen sank sie unter 500. Erst ab April 2013 wurde der Sollwert an vielen Tagen erreicht oder nur knapp unterschritten. Endlich konnte ab 3. Juni 2013 die Verstärkerlinie S85 wieder eingeführt werden. 2013 entfielen auch weiterhin Verstärkerzüge in den Hauptverkehrszeiten, auf einigen Linien fuhren kürzere Züge. Die Anzahl der für den Linieneinsatz benötigten Fahrzeuge stieg auf 531 Viertelzüge. Im Verkehrsvertrag sind jedoch 562 Viertelzüge für einen Einsatz in der morgendlichen Hauptverkehrszeit vereinbart.

## Kundenzufriedenheit S-Bahn

	Mai 2012	Nov 2012	Mai 2013	Nov 2013
Züge	2,63	2,75	2,57	2,72
Bahnhöfe	2,53	2,69	2,56	2,67
Service	2,66	2,79	2,65	2,69
PSI gesamt	2,61	2,74	2,60	2,69

Basis: Passenger Satisfaction Index (PSI) gesamt  
Angaben in fünfstufiger Bewertungsskala (1 = sehr zufrieden)

Es ist keine leichte Aufgabe, die Gunst der S-Bahn-Kunden nach den Jahren der S-Bahn-Krise zurückzugewinnen. Die Fahrgäste sind zögerlich und kritisch in ihrer Bewertung. Um ihre Wünsche und Einschätzungen zu erfassen, dienen die Erhebungen zur **Kundenzufriedenheit**. Jeweils im Mai und im November wird durch Befragungen der Passenger Satisfaction Index (PSI) aus drei erhobenen Themenbereichen (Züge, Bahnhöfe, Service) auf einer fünfstufigen Skala ermittelt. Jede Erhebung ist für sich statistisch repräsentativ. Befragt werden S-Bahn-Nutzer, die mindestens zehn Mal im Jahr mit der S-Bahn fahren. Die Messlatte für gute Qualität aus Fahrgastsicht wurde im Verkehrsvertrag mit dem Zielwert 2,60 festgelegt. Im Mai 2013 wurde dieser Zielwert erreicht. Die Fahrgäste waren im November mit einem Wert von 2,69 nicht ganz so zufrieden.

Die Merkmale des **Passenger Satisfaction Index**:

**S-Bahn-Züge:** häufiges Fahren tagsüber; Anschlüsse zu anderen S-Bahnen; Pünktlichkeit der Züge; ausreichendes Sitzplatzangebot; Anschlüsse zu U-Bahn, Bus, Tram; angenehme Atmosphäre im Wagen; Sauberkeit im Wagen; häufiges Fahren nach 20 Uhr; Platz für Kinderwagen/Fahrräder

**S-Bahn-Bahnhöfe:** Einkaufsmöglichkeit im Bahnhof; Hinweise zum Bahnhofsumfeld; angemessene Beleuchtung/Helligkeit; bequeme Zugänge zu den Bahnsteigen; Informationen zum Zugverkehr; angenehme Atmosphäre im Bahnhof; Sauberkeit im Bahnhof; Abstellplätze für Fahrräder; Parkplätze für Autos

**S-Bahn-Service:** Service-/Verkaufsstellen; persönliche Beratung und Information am Schalter; freundliches Personal; ausreichende und genaue Fahrplaninformation; bedienungsfreundliche Automaten; Ansprechpartner auf dem Bahnsteig

Rund 200 Triebfahrzeugführer wurden seit Jahresanfang 2012 von der S-Bahn Berlin GmbH ausgebildet. Damit wurde die in den Vorjahren entstandene Lücke beim **Personal** zwischen dem Bedarf und dem tatsächlichen einsetzbaren Fahrpersonal geschlossen. Knapp bemessen ist weiterhin die Zahl des Stellwerkspersonals. Hoher Krankenstand oder kurzfristige Krankmeldungen konnten nicht in allen Fällen kompensiert werden, so dass es an einigen Tagen zu Einschränkungen im Verkehrsangebot auf einzelnen Außenabschnitten kam. Diese beschränkten sich jeweils auf die Abend- und Nachtstunden. Wie schon bei den Triebfahrzeugführern wurde auch der Mangel an Stellwerkspersonal offenbar zu spät erkannt. In der Zwischenzeit haben neue Fahrdienstleiter ihre Ausbildung begonnen und vorhandenes Personal wird weitergebildet.

Im Jahr 2013 erhielt die S-Bahn Berlin GmbH **Ausgleichszahlungen** für die Verkehrsleistung mit Stand 8. April 2014 vom Land Berlin in Höhe von 219.146 Tausend Euro. Die endgültige Summe wird mit der Schlussabrechnung 2013 ermittelt. Die vorläufigen Ausgleichszahlungen des Landes Brandenburg betragen 26.097 Tausend Euro und für das Mobilitätsticket 151 Tausend Euro.

## Verkehrsleistung BVG 2013

Kriterium	U-Bahn	Straßenbahn	Bus
Verkehrsleistung (Soll)* in Mio	21,03 Nutzzugkm	19,14 Nutzzugkm	87,81 Nutzwagenkm
Verkehrsleistung (Soll)* in Mio Beförderungsstunden	–	0,98	4,50

\*Referenzleistung 2013 inkl. Streiknachleistung, Inbetriebnahme U55 und WISTA (Linie 60, 61)

Der Verkehrsvertrag regelt die genauen Leistungsmengen, die die **BVG** erbringen soll. Für das Jahr 2013 sind dies:

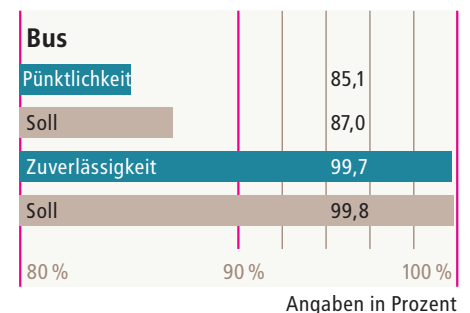
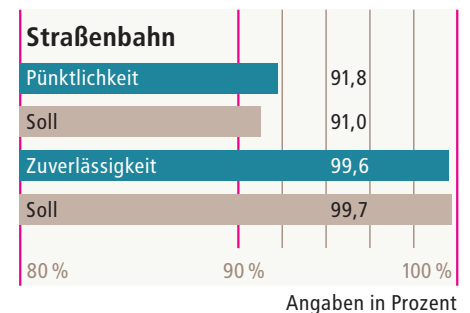
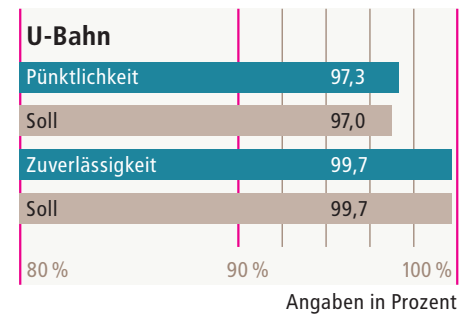
- U-Bahn 21,03 Millionen Nutzzugkm
- Straßenbahn 19,14 Millionen Nutzzugkm
- Bus 87,81 Millionen Nutzwagenkm
- Fähre 17.639 Betriebsstunden

Grundlage für die Ausgleichszahlungen ist der Verkehrsvertrag. Demnach hat das Unternehmen für 2013 einen Anspruch auf eine Grundvergütung in Höhe von rund 80 Millionen Euro für die Verkehrsleistung. Aber auch die Infrastruktur muss ständig instand gehalten werden. Dafür sind im Verkehrsvertrag ca. 183 Millionen Euro vorgesehen. Welche Summen tatsächlich gezahlt werden, hängt jedoch immer von der tatsächlich erbrachten Qualität und Leistung ab. Diese werden genau geprüft, bevor die vom Land zu zahlenden Beträge ermittelt werden können. Die Ergebnisse dieser Prüfung und Schlussrechnung werden auf der Webseite der Senatsverwaltung für Stadtentwicklung und Umwelt im „ÖPNV-Gesamtbericht des Landes Berlin“ veröffentlicht. Zusätzliche Gelder erhält die BVG für Maßnahmen, die dem Land wichtig sind, vom

Unternehmen allein jedoch nicht getragen werden können. So spielt die Sicherheit im ÖPNV eine große Rolle. Damit die BVG die mit dem Berliner Senat abgestimmten Maßnahmen umsetzen kann, erhält sie zusätzlich rund fünf Millionen Euro. Für die Anwendung vergünstigter Tarife im Schüler- und Auszubildendenverkehr gibt es einen Ausgleich von 64,7 Millionen Euro.

Belastbare Zahlen liefern ein aussagekräftiges Bild zur **Zuverlässigkeit und Pünktlichkeit** von Bussen und Bahn. Die Zuverlässigkeitsquote gibt an, wie viel Prozent aller geplanten Fahrten wirklich durchgeführt worden sind. Die Pünktlichkeit ist vertraglich ebenfalls genau definiert. Eine Fahrt gilt als pünktlich, wenn sie zwischen eineinhalb Minuten vor und dreieinhalb Minuten nach der im Fahrplan veröffentlichten Abfahrtszeit stattfindet. Das rechnergestützte Betriebsleitsystem (RBL) der BVG erfasst die Abfahrten an den Haltestellen. Die Daten aus dem RBL liefern die Grundlage für die Bewertung der tatsächlichen Pünktlichkeit.

## Pünktlichkeit und Zuverlässigkeit BVG 2013



## Kundenzufriedenheit BVG 2013

Kriterium	U-Bahn	Straßenbahn	Bus
Pünktlichkeit	2,04	2,24	2,98
Sauberkeit	2,62	2,50	2,59
Information	2,49	2,58	2,80
Barrierefreiheit	2,92	2,85	2,31
Wartezeit	2,53	2,72	2,96
Sicherheit	2,79	2,49	2,55
Freundlichkeit	2,63	2,56	2,58

Bewertungsskala: Schulnoten (1=sehr gut bis 5=mangelhaft)



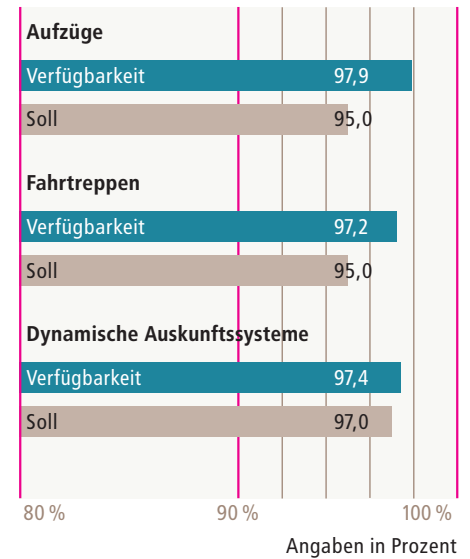
Viele Berlinerinnen und Berliner gestalten ihren Alltag frei vom Auto, denn es gibt zahlreiche Alternativen, die das eigene Fahrzeug überflüssig werden lassen. Die Angebote im öffentlichen Verkehr müssen daher den Erwartungen der Kunden entsprechen. Denn je mehr **zufriedene Kunden**, desto stärker die Nutzung des ÖPNV. In jährlichen Telefonbefragungen bekommen 2.000 Berlinerinnen und Berliner Gelegenheit, ihre Meinung zu den Angeboten bei Bussen und Bahnen zu sagen, und das ganz konkret. Für 17 Qualitätsmerkmale, darunter Pünktlichkeit, Sauberkeit, aber auch die Freundlichkeit der Fahrscheinprüfer, können die Kunden Schulnoten vergeben.



Wer in der Stadt unterwegs ist, weiß **DAISY** zu schätzen. Das dynamische Auskunftssystem (DAISY) informiert auf den Bahnhöfen und an vielen Haltestellen aktuell über Abfahrtszeiten, aber auch über Störungen oder Unregelmäßigkeiten bei Ankunft und Abfahrt. Ein Blick nach oben – und der Fahrgast weiß, wann der nächste Bus, die nächste Bahn in seine Richtung kommt.



## Verfügbarkeit von Anlagen BVG 2013



Die barrierefreien Zugänge werden immer mehr. Weit über die Hälfte aller U-Bahnhöfe sind mit Aufzügen oder Rampen ausgestattet; zusätzlich gibt es Fahrtreppen, die Bahnsteige und Stationen zugänglich machen. Die Verfügbarkeit der **Aufzüge und Fahrtreppen** wird regelmäßig erfasst und ausgewertet. Wenn Aufzüge einmal gestört sind, informiert die BVG auf ihrer Webseite aktuell darüber. Am wichtigsten ist jedoch, dass sie schnell wieder funktionieren. Innerhalb von vier Stunden, so das selbstgesteckte Ziel der BVG, soll ein ausgefallener Aufzug wieder repariert sein.

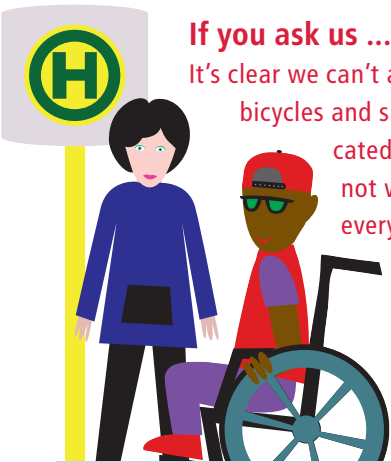
## *Was zukünftig wichtig wird*

Qualitätssicherung kommt nie zu einem Ende. Und es reicht auch nicht, nur das eigene Feld zu beackern. Deshalb haben wir Qualitätsstandards verkehrsmittelübergreifend definiert und in unserem VBB-Leitfaden für Qualität verankert. Diese Standards dann kontinuierlich gemeinsam mit den Verkehrsunternehmen umzusetzen, wird uns weiterhin beschäftigen. Die gegenläufige soziodemografische Entwicklung wirkt sich auf den Regionalverkehr aus: In Berlin und im Umland steigen die Fahrgastzahlen. In den ländlichen Regionen Brandenburgs gehen sie dagegen leicht zurück. Immer mehr Menschen werden auf einen zuverlässigen und pünktlichen öffentlichen Nahverkehr angewiesen sein und verlangen diesen auch. Neben schnellen und leistungsfähigen Angeboten auf der Schiene gilt es in den nächsten Jahren weiter Ideen für Bedarfsverkehre außerhalb der großen Orte zu entwickeln und zu stärken. Auch die Herausforderungen steigender Fahrgastzahlen müssen bereits heute geplant werden: Die S-Bahn benötigt in den kommenden Jahren Unterstützung bei Lösungen, um die weiter steigende Fahrgastnachfrage zu bewältigen. Im Verkehrsvertrag mit dem Verkehrsunternehmen ist der Einsatz von 562 Viertelzügen in der morgendlichen Hauptverkehrszeit vereinbart. Diese Fahrzeugverfügbarkeit stellt noch eine große Herausforderung dar.

Gemeinsam mit den Verantwortlichen werden wir Lösungen finden, wie wir diese Situation im Sinne der Fahrgäste meistern. Was die BVG und den übrigen ÖPNV betrifft, soll es für die umsteigenden Fahrgäste zukünftig leichter werden: Mit Informationen in Echtzeit über digitale Anzeiger oder mobile Applikationen kann flexibel unter den bestehenden Anschlüssen zwischen Bus und Bahn ausgewählt werden. Alternative Fahrtmöglichkeiten sollen planbar werden, falls doch einmal etwas schief geht.

Für Qualität zu sorgen, heißt: immer auf Zack zu sein.





**If you ask us ...** When we buy a ticket for our journey, we want the train or bus to run on time, whatever the weather. It's clear we can't always have a seat, but for long distances, indeed we'd like one. Sometimes we want to bring bicycles and suitcases along with us. We need the transition from the railway to the bus or tram to be uncomplicated, just a "connection". That works on some lines like a charm – top marks! Elsewhere, things are still not working as well, and we hope our hints will be taken. The staff is very friendly and well informed everywhere. It couldn't hurt to have a few more announcements on the platforms when there are delays; more indicators on individual routes would be first-rate. One way of looking at it: the moment we buy a ticket, we are placing our trust in you.

It's clear that we have high expectations, right?

**What moves us.** Quality is the opposite of chance. We define and agree quality criteria in detail – after all, they're the prerequisites for proper operations. The transportation companies are responsible for implementing the criteria. And they need to serve paying customers, on the one hand, while at the same time satisfying the agencies that have commissioned the local public transport, namely the client bodies. In the end, they pay for the service they've ordered. The quality level in the network should be as high as possible – while at the same time services are to be offered at a reasonable price. For passengers, what is important first and foremost is the combination of punctuality and reliability. It's about feeder traffic and enough space for bicycles and cars; it's about train stations, stops, notices, notifications, connections, signage. For the most part we determine passengers' wishes through surveys and our collaboration with the passenger advisory board and the quality scouts. In addition, there are objective criteria that we can measure like minutes of delay. Jointly with the transportation companies, we endeavour to remedy defects and ensure the quality is right for our ridership.

**What will be important in the future.** Quality assurance never ends. And it's not enough to improve just one area. That's why we have defined quality standards across all means of transport and embedded them in our VBB Quality Guidelines. We will keep working on continuously implementing these standards with the transportation companies. Contrasting socio-demographic developments affect regional transport: in Berlin and its environs, passenger numbers are increasing. In the rural areas of Brandenburg, in contrast, they have been decreasing slightly. A growing number of people will depend more than ever on reliable and punctual public transport – and that's what they demand. In addition to quick and efficient offers by rail, it will be important in the next few years to develop and strengthen other ideas for on-demand transport services beyond the larger towns. And the future challenge of increased numbers of passengers needs to be planned already today: in upcoming years the S-Bahn will need support with solutions to cope with passenger demands, which will continue to increase. In the transport contract with transportation companies it has been agreed to deploy 562 two-coach trains in morning peak traffic. This vehicle availability remains a major challenge.

Jointly with those responsible, we will find solutions for how to deal with this situation in the passengers' interest. As regards the BVG and other public transport, it is intended that things become easier for connecting passengers in the future: with information in real time using digital indicators or mobile applications, it will be easy to flexibly select among various connections between bus and rail. It should be possible to plan alternative possible routes if something ever does go wrong. Ensuring quality means always being on the ball.





KAPITEL 4

# Alles geben

**Leistungen vergeben  
Verträge managen**





## *Wenn Ihr uns fragt ...*

So richtig bekommen wir das nicht mit, welche Strecke an welche Eisenbahnverkehrsunternehmen im Regionalverkehr vergeben wurde. Wer es am besten kann, soll es machen, finden wir. In unterschiedlichen Fahrzeugen unterwegs zu sein, stört uns nicht, im Gegenteil. Ob die Züge rot oder gelb-grün sind – Berlin und Brandenburg sind eben vielfältig, so wie wir Fahrgäste. Es freut uns, wenn die Bahnen innen und außen sauber sind. Die S-Bahn liegt uns am Herzen, denn sie ist für uns in Berlin und im direkten Umland einfach eines der wichtigsten Verkehrsmittel. Wenn jetzt ein Teilnetz der S-Bahn im europäischen Wettbewerb ausgeschrieben wird, sind wir auf das Ergebnis ziemlich gespannt. Denn wir versprechen uns neue und moderne Fahrzeuge mit mehr Komfort. Wir werden immer mehr Fahrgäste werden, und wir wollen einfach gut unterwegs sein.

Wie garantiert Ihr uns das?





## *Was uns bewegt*

Wettbewerb ist wichtig, denn Konkurrenz belebt das Geschäft – das gilt auch für die Eisenbahnen. Gibt es nur einen Anbieter, bestimmt dieser die Preise und das Angebot; meist haben die Kunden das Nachsehen. Darum führt der VBB im Auftrag der Länder die Wettbewerbsverfahren für Schienenregionalverkehr und S-Bahn-Verkehr durch. Über 99 Prozent der regionalen Strecken im Schienenregionalverkehr im VBB wurden bereits im Wettbewerb vergeben, manche bereits zum zweiten Mal. Durch den Wettbewerb der verschiedenen Anbieter (zum Beispiel DB Regio AG, ODEG, NEB) wurden in der Vergangenheit am Verkehrsmarkt in den meisten Fällen günstigere Preise erzielt. Die Länder Berlin und Brandenburg konnten daher die zur Verfügung stehenden finanziellen Mittel effizienter einsetzen – mehr Leistung für das gleiche Geld. Die Effizienzgewinne werden jedoch im Wettbewerb auf der Schiene zukünftig nicht mehr so hoch eingeschätzt. In den Vergabeverfahren der kommenden Jahre werden wir uns stärker auf neue Ideen und zugkräftige Anreize für die Kundengewinne konzentrieren.

Wenn wir Verkehrsleistungen im Wettbewerb ausschreiben, dann hat sich dieses Rezept bestens bewährt: Wir machen funktionale Vorgaben zur Qualität – gleichzeitig lassen wir den Bietern unternehmerische Gestaltungsfreiheit. Nach der Prüfung der Angebote der Verkehrsunternehmen ermittelt unser Vergabebüro im Auftrag der Länder Berlin und Brandenburg das wirtschaftlich und qualitativ Beste und beauftragt den Gewinner mit dem Betrieb der ausgeschriebenen Strecken. Ein Verkehrsvertrag regelt die Details der Leistungen des Unternehmens und der von den Aufgabenträgern zu zahlenden Entgelte. Diese Verträge laufen normalerweise zehn Jahre. Deshalb ist es nötig, dass Leistung und Qualität des Betriebes regelmäßig überwacht und bewertet werden. Die Unternehmen erhalten einen Anreiz, um Qualität zu bringen und mehr Fahrgäste zu gewinnen. Wir kümmern uns um Abrechnungsmodalitäten, das Finanzcontrolling, das Management von Vertragsfortschreibungen und die Neuvergaben. In einem modernen ÖPNV-Angebot reicht allein die Beförderung der Fahrgäste nicht aus, Service gehört einfach dazu.



Der VBB führt das Vergabeverfahren für Teilleistungen der **Berliner S-Bahn** (S-Bahn-Teilnetz „Ring“) im Auftrag und in enger Abstimmung mit den zuständigen Aufgabenträgern, den Ländern Berlin und Brandenburg, durch. Das Vergabeverfahren umfasst die Linien S8 (Hohen Neuendorf – Zeuthen), S41, S42 (Süd-kreuz – Süd-kreuz), S46 (Berlin Hbf – Westend – Königs Wusterhausen) und S47 (Spindlersfeld – Süd-kreuz) mit insgesamt etwa 9,4 Millionen Zugkilometern pro Jahr. Das Verfahren startete im Juli 2012 mit dem Konzept, einen Verkehrsvertrag über 15 Jahre, kombiniert mit einem Vertrag über die Beschaffung und Bereitstellung von Fahrzeugen über die gesamte Lebensdauer der Fahrzeuge von insgesamt 33 Jahren, abzuschließen. Das Kammergericht Berlin entschied nach einer Klage eines Bewerbers: Diese lange Vertragslaufzeit könnte gegen Europäisches Recht verstoßen, so dass diese Rechtsfrage dem Europäischen Gerichtshof (EuGH) zur Entscheidung vorzulegen sei. Das Vergabeverfahren wurde daraufhin im April 2013 aufgehoben – das Abwarten des Ausgangs eines langwierigen EuGH-Vorlageverfahrens hätte das Verfahren zu sehr verzögert. Das Vergabekonzept wurde angepasst. Die Laufzeit wurde gesamthaft auf 15 Jahre festgelegt. Die Betriebsleistung wird mit Neufahrzeugen erbracht, die nach Vertragsende an den Nachfolgebetreiber zu übergeben sind. Seit Oktober 2013 wurde mit den Bewerbern, die sich vorab im Teilnahmewettbewerb qualifiziert hatten, über ausgewählte Themen der vorläufigen Vergabeunterlagen verhandelt. Die Ergebnisse dieser Verhandlungen wurden und werden bei Erstellung der Unterlagen für die Abgabe der verbindlichen Angebote berücksichtigt. Der VBB hat den Bewerbern die Fahrzeuganforderungen für die Abgabe verbindlicher Angebote im Mai 2014 übersandt. Die weiteren Vertragsunterlagen werden den Bewerbern im Sommer 2014 übermittelt, verbunden mit der Aufforderung, ein Angebot abzugeben (Frist im 1. Quartal 2015). Der Zuschlag kann nach Prüfung und Wertung der Angebote (voraussichtlich Sommer 2015) erfolgen, wobei sich die Länder das Recht vorbehalten haben, ggf. mit den bestplatzierten Bietern über die Angebote zu verhandeln, die Vertrags-

unterlagen ggf. anzupassen und erst nach erneuter Angebotslegung den Zuschlag zu erteilen (voraussichtlich Herbst 2015). Die Umsetzung des Zeitplans hängt dabei u. a. von der Anzahl der Angebote, dem Umfang möglicher Rückfragen, Rügen und eventuell zu führenden gerichtlichen Klärungen ab, die sich jetzt noch nicht einschätzen lassen.

Das **Netz Ostbrandenburg** mit den Linien RB35, 36, 60, 61, 63 (Los 1) und den Linien RB12, 25, 26 und 54 (Los 2) wurde im Februar 2013 an die NEB Betriebsgesellschaft mbH vergeben. Gegenstand des Vertrags sind ca. fünf Millionen Zugkilometer pro Jahr. Betriebsaufnahme ist im Dezember 2014 (Los 1) und im Dezember 2015 (Los 2). Die Laufzeit des Gesamtvertrags geht bis Dezember 2024. Die NEB wird auf den Linien verschiedene Fahrzeuge einsetzen: gebrauchte Regio-Shuttle RS1 des Herstellers Stadler Pankow, gebrauchte Diesel-Talent-Fahrzeuge aus dem Hause Bombardier Transportation und fabrikneue Dieseltriebzüge LINK des polnischen Lieferanten PESA. Betriebsstart sollte für alle Linien Dezember 2014 sein. Weil teilweise Fahrzeuge mit benötigter deutscher und zugleich polnischer Betriebszulassung noch nicht zu diesem Termin geliefert werden können, musste die Betriebsaufnahme-phase für das Los 2 um ein Jahr auf Dezember 2015 verschoben werden. Um diese Lücke für die Linien Linien RB25 und RB26 zu schließen, war eine Interimsvergabe notwendig. Anfang Mai 2013 wurde das Verfahren unter dem Namen NOBV, Netz Ostbrandenburg Vorlauf, eröffnet. Der Zuschlag wurde im März 2014 an die NEB erteilt (ca. 1,3 Millionen Zugkilometer für das Fahrplanjahr 2015).

Das **Netz Nordwestbrandenburg** ist das letzte zusammenhängende Vergabebetz des Regionalverkehrs im VBB, das erstmals ausgeschrieben wurde. Es geht um ca. 2,2 Millionen Zugkilometer pro Jahr und um eine Laufzeit von zwölf Jahren. Das Augenmerk lag vor allem auf der Kapazität

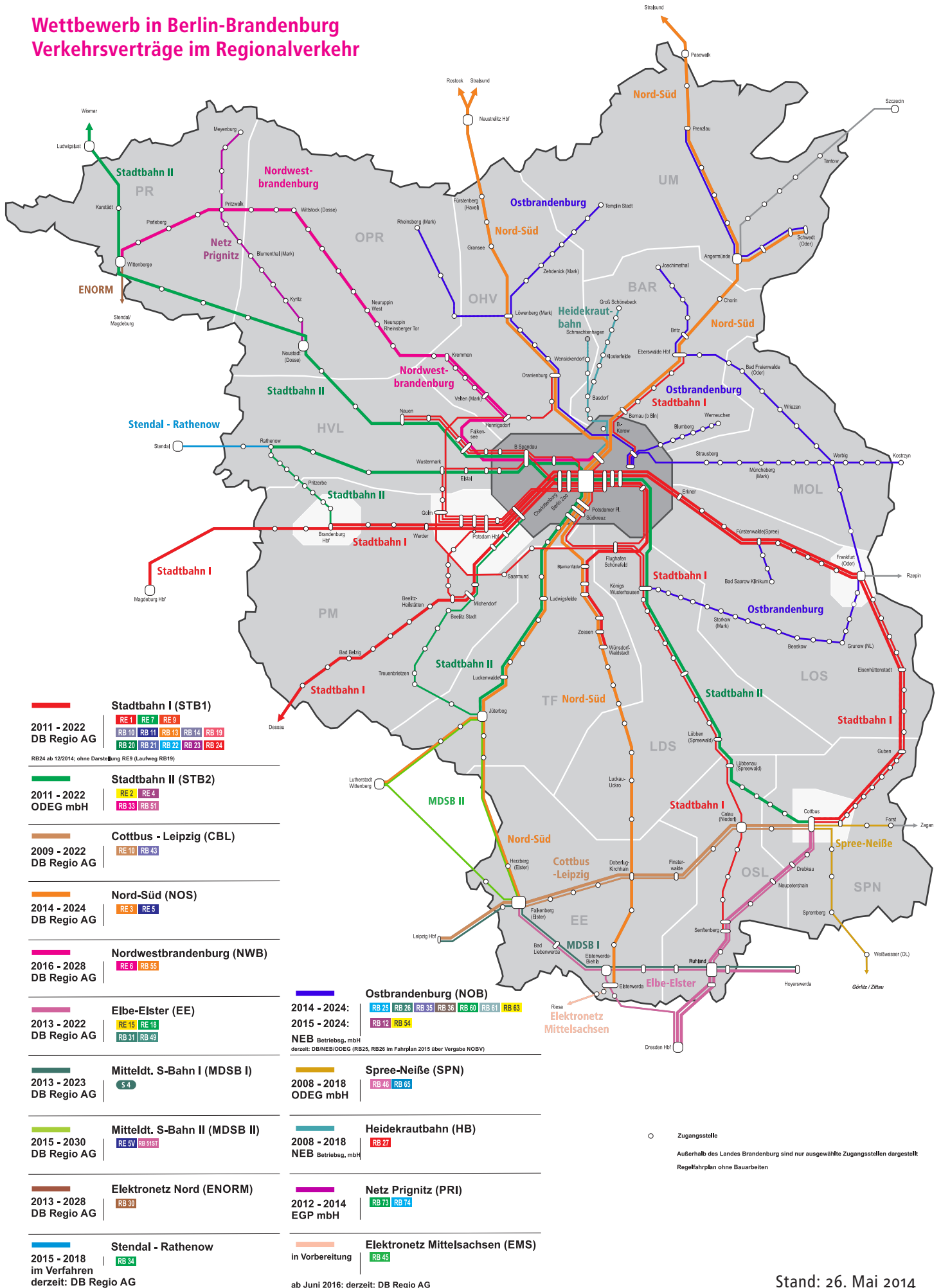
der Fahrzeuge. Sie sollte um 20 Prozent erhöht werden, denn auf den Linien RE6 und RB55 fahren immer mehr Fahrgäste. Das Verfahren wurde im Dezember 2012 eröffnet. Am 7. April 2014 ging der Zuschlag an die DB Regio AG. Der Betrieb wird zum Fahrplanwechsel im Dezember 2016 aufgenommen.

Dieses Verfahren wurde federführend durch das Land Sachsen-Anhalt betreut: die Vergabe des **Mitteldeutschen S-Bahn Netzes 2**. Der Anteil im Verbundgebiet beträgt 0,13 Millionen Zugkilometer/Jahr und betrifft hauptsächlich die Linie RB51S. Die Betriebsaufnahme durch die DB Regio AG erfolgt im Dezember 2015, die Laufzeit beträgt 15 Jahre. Es gab zunächst ein Nachprüfungsverfahren vor der Vergabekammer Halle, dann konnte das Verfahren im September 2013 abgeschlossen werden. Für den Betrieb kommen fabrikneue Elektrotriebzüge des Typs Talent 2 des Herstellers Bombardier Transportation zum Einsatz.

Die heutige Linie RB13S wird zukünftig RB34 heißen. Das Land Sachsen-Anhalt ist bei der Vergabe der Linie **Stendal – Rathenow** (Anteil VBB: 0,08 Millionen Zugkilometer/Jahr) federführend. Der Betrieb wird im Dezember 2015 aufgenommen, die Laufzeit beträgt drei Jahre. Die Angebote zur Ausschreibung lagen im April 2014 vor. Es handelt sich ebenfalls um eine Interimsvergabe. Der Zuschlag wird im Sommer 2014 erteilt.

Der aktuelle Verkehrsvertrag der Bus-**Linie 618**, die Wünsdorf-Waldstadt und Potsdam verbindet, lief zum Fahrplanwechsel im Dezember 2013 aus. Zur Sicherung des Verkehrsangebots wurde eine Interimsvergabe über zwei Jahre durchgeführt. Der VBB bereitet parallel bereits die neue Vergabe der Leistungen vor. Weil diese Linie zukünftig besser mit dem SPNV verknüpft werden soll, müssen die im Dezember 2015 anstehenden Fahrplanänderungen auf der Anhalter Bahn berücksichtigt werden.

# Wettbewerb in Berlin-Brandenburg Verkehrsverträge im Regionalverkehr



Stand: 26. Mai 2014



# Rückersdorf Bahnhof



AnrufLinienBus / RUFBus  
03531/6500-10

## *Was zukünftig wichtig wird*

Gute Nahverkehrsangebote kosten Geld. Weit mehr Geld, als die Fahrgäste zu zahlen bereit sind bzw. zahlen können. In Berlin und Brandenburg werden mehr als die Hälfte der Kosten für den öffentlichen Nahverkehr durch die öffentliche Hand finanziert. Die aktuelle Diskussion um die Neuordnung der finanziellen Mittel, die der Bund den Ländern dafür bereitstellt (Regionalisierungsmittel), zeigt, dass einer Weiterentwicklung des Schienenpersonennahverkehrs ohne entsprechende Aufstockung der Finanzen Grenzen gesetzt sind. Eine auskömmliche Finanzierung muss sein – ohne den Fahrgast zusätzlich über das Maß zu belasten. Schienen, Bahnhöfe und Bauwerke müssen auch in Zukunft instand gehalten werden. Die Mittel für die Unterhaltung muss die Deutsche Bahn AG als Eigentümerin der Anlagen durch die Nutzungsentgelte wie Trassen- und Stationspreise verdienen. Wir setzen uns auch hier für Transparenz bei der Preisbildung bei der Entgeltkalkulation ein. Gemeinsam mit den Kollegen anderer Verbände machen wir uns für eine neue gesetzliche Regulierung stark. Sie soll berücksichtigen, dass die Kostenentwicklung nicht immer nur nach oben gehen darf.

Beim Thema S-Bahn-Vergabe arbeitet der VBB mit den Ländern Berlin und Brandenburg partnerschaftlich zusammen. Unser gemeinsames Ziel: attraktive Fahrzeuge, aber vor allem: genügend Fahrzeuge, damit wir einen reibungslosen Betrieb auf einer modernen Infrastruktur anbieten können.



**If you ask us ...** It's not an issue for us which rail transport company has been awarded which regional transport route. Whoever can do it best should handle it, that's what we think. Being under way in different vehicles doesn't bother us – quite the contrary. The trains can be red or yellow-green – Berlin and Brandenburg are just as diverse as we passengers are. We're pleased when the trains are clean inside and out. The S-Bahn is close to our hearts – quite simply, it's one of the most important means of transport for us in Berlin and the direct surroundings. Now a sub-network of the S-Bahn will be tendered in European competition – and we're quite curious about the results. We are expecting new and modern vehicles with more comfort. The number of passengers will continue to grow – we just want to be on the right track.



How will you ensure us of that?

**What moves us.** Competition is important – after all, it's good for business. And that's true for railways too. Single suppliers can determine the prices and the offering; it's usually the customers who are left "out in the cold". That's why the VBB carries out competitive bidding processes for regional rail transport and S-Bahn (suburban rail) traffic on behalf of the states. Over 99 percent of the regional routes in regional rail transport in the VBB have already been competitively awarded, some for the second time. Through the competition among various providers on the transport market (for example DB Regio AG, ODEG, NEB), lower prices were obtained in the past in most cases. The states of Berlin and Brandenburg were thus able to use the available financial resources more efficiently – better value for money. In the future, however, efficiency gains will no longer score so highly in rail competition. In upcoming years we will concentrate in contract award procedures more strongly on new ideas and attractive incentives to benefit customers.

When we put transport services out to tender, our formula has proven successful: we provide functional quality guidelines – and at the same time give tenderers entrepreneurial freedom. After checking the transport companies' offerings, our tendering office determines the best in terms of both business and quality on behalf of the states of Berlin and Brandenburg, and then commissions the winner to operate the routes put out to tender. A transportation contract governs the details of the company's services and the fees to be paid by the client bodies. These contracts are normally for ten years, which is why it's necessary to monitor and evaluate the performance and quality of operations on a regular basis. The companies have an incentive to provide quality and to attract more passengers. We look after invoicing, financial controlling, the management of contract updates and new allocations. For a modern public transport system, just transporting passengers is not enough – service is simply part of the package.

**What will be important in the future.** Good public transport offerings cost money – far more money than passengers are willing or able to pay. In Berlin and Brandenburg, more than half of the costs for public transport are financed by the public purse. The current discussion about the realignment of the financial resources that the federal government provides to the states for this purpose (regionalization funds) shows that there are limits to a further development of commuter railway systems without a corresponding increase in funding. Adequate financing is needed – without overburdening the passengers. Tracks, stations and buildings will need to be maintained in the future as well. As owner of the assets, Deutsche Bahn has to earn the resources for maintenance through usage fees like track and station prices. Here too we support transparency of pricing when calculating charges. Together with our colleagues from other networks, we are campaigning for new legal regulation that should take into account that cost development cannot just continually progress upwards.

The VBB is working together with the states of Berlin and Brandenburg on a partnership basis on the invitations to tender for the S-Bahn. Our joint objective: attractive vehicles. But first and foremost: enough vehicles so we can provide smooth operations on a modern infrastructure.



KAPITEL 5

# Pläne schmieden

Zukunft gestalten





## *Wenn Ihr uns fragt ...*

Manche von uns fahren aus Überzeugung mit den Öffentlichen, einige, weil es nicht anders geht. Dass wir damit automatisch etwas für die Umwelt tun, ist in jedem Fall ein gutes Gefühl. Zeitgemäß unterwegs zu sein, heißt auch, durch einfache Lösungen mobil zu sein: Die Fahrinfo-App und die VBB-*fahr*Card sind uns da sehr willkommen. Eine App, die uns immer die schnellste Verbindung und das günstigste Ticket dazu vorschlägt, wäre der Hit. Manchmal verzweifeln wir in den Abendstunden an den letzten Metern bis nach Hause. Ankommen am Bahnhof ist die eine Sache, aber wir benötigen eine gute Verbindung bis zu unserem Sofa.

Könnte der VBB nicht eine App entwickeln,  
die uns die Fahrwünsche von den Lippen abliest?





## *Was uns bewegt*

Wir tun alles dafür, dass sich unsere Kunden mit nur einem Fahrschein in zwei Bundesländern bewegen und dabei 40 Verkehrsunternehmen nutzen können. In unserem Fokus steht die Frage, wie wir einen umweltverträglichen Mobilitätsverbund entwickeln können. Das bedeutet, dass Verkehrsangebote untereinander besser vernetzt und mit anderen ökologisch verträglichen Verkehrsmitteln kombinierbar werden. Kaum ein Autofahrer ist sich bewusst, dass die Hälfte aller Pkw-Fahrten in Städten kürzer als fünf Kilometer ist. Diese Entfernung ist für die meisten per Rad in kurzer Zeit zu bewältigen. Wir möchten das Umdenken in Richtung Nachhaltigkeit unterstützen. Im Umweltverbund sollen die nächstgelegenen Haltestellen fußläufig von der Wohnadresse erreicht werden können. Die Kombi macht's: Wenn ein Mix aus öffentlichen Verkehrsmitteln, Fahrrädern, Fußwegen, aber auch gelegentlichem Teilen von Autos und Mitfahrzentralen genutzt wird, sind wir schon mittendrin im gelebten Mobilitätsverbund. Ein starkes Verkehrsangebot auf der Schiene wird durch Straßenbahn und Bus/O-Bus, aber auch durch sichere Wege für Fußgänger und Radfahrer ergänzt. In Berlin ist natürlich vieles anders: Hier fahren zusätzlich S- und U-Bahnen, die sehr viele Fahrgäste bewegen können. Ein eigenes Auto zu besitzen, ist gerade in guten Verbundsystemen nicht wirklich zwingend. Das Angebot an Miet- und Leihsystemen für Rad und Auto ist inzwischen fast unübersichtlich, aus Anbieter- und Herstellersicht aber äußerst lukrativ. In den ländlichen Regionen ist dies für die Vermietungsfirmen nicht attraktiv genug. Der Linienverkehr wird hier unterstützt durch Rufbusse und Anruf-Sammel-Taxen oder sogar durch Bürgerbusse, die mit ehrenamtlichem Engagement betrieben werden. Damit die Fahrgäste sich für Bus und Bahn entscheiden, ist es wichtig, all diese Informationen schnell und gebündelt anzubieten. Die VBB-Fahrinfo leistet dies schon heute zum größten Teil.



Die Grundlage für ein übergreifendes Angebot im Nahverkehr ist bereits vorhanden. Jetzt kümmert sich der VBB um den Feinschliff. Die wenigsten Menschen wohnen direkt am Bahnhof oder haben dort ihren Termin oder ihre Verabredung. Die **Wegekett**en müssen also über den Bahnhof hinaus geplant werden, wenn Busse und Bahnen aufeinander abgestimmt sind. Die Unternehmen planen vorausschauend und der VBB flankiert dies mit der entsprechenden Technik: Hat ein Zug einige Minuten Verspätung, bekommt der Busfahrer die Information, diesen Augenblick noch abzuwarten, damit Bahnfahrer ihren Anschluss nicht verpassen.

Die Antwort auf den demografischen Wandel im **ländlichen Raum** ist ein Mix aus Bodenständigkeit und Experimentierfreude. Die Menschen organisieren sich ihre Mobilität mit Unterstützung des VBB, der Landkreise und der Gemeinden selbst: Bürgerbusse sind mit ehrenamtlichen Fahrern unterwegs. Bürgerläden etablieren sich als Allzwecklösung für Alltagswege: Dorfkonsum, Post, Fahrscheinkauf, Fahrauskünfte, Sparkasse, Bibliothek, Internetcafé etc. in einem. Ergänzt wird das Angebot durch Kombi- oder auch Schul-, Disco- und Rufbusse. Um Touristen mit öffentlichen Verkehrsmitteln durch die wunderschönen Ort- und Landschaften zu lotsen, werden touristische und verkehrliche Angebote an einem Wochenende in einer bestimmten Region besonders gebündelt. Es freut den VBB, dass seine Initiative, die „48-Stunden-Aktion“, eine bekannte und beliebte Marke geworden ist und immer häufiger nachgemacht wird.

Das Radfahren wird immer beliebter. Die Züge im Verkehrsverbund haben schon seit langem Mehrzweckabteile, damit auch Fahrräder mitgenommen werden können. Bei schönem Sommerwetter ist das allerdings eine Herkulesaufgabe, da auch die vielen vorhandenen Plätze irgendwann belegt sind. Entspannter für alle Beteiligten sind **Verleihsysteme**, die Fahrräder an öffentlich zugänglichen Stationen vorhalten. Für kurze Strecken im urbanen Raum ist dies eine ideale Lösung. Um die Wartung und Sicherung des Fahrrads muss man sich nicht kümmern. Der Zugang zu den Fahrradleihsystemen könnte künftig zusammen mit der Autoteleihe über eine Mobilitätskarte (z. B. VBB-*fahrCard*) möglich werden. Im Internet und über eine mobile Anwendung (VBB-iFahrinfo bzw. VBB.de) wäre es dann möglich, die verfügbaren Fahrräder jederzeit anzuzeigen. Dasselbe gilt für Verleihsysteme für Autos: Die Nutzer werden dabei von allen Aufgaben und Kosten befreit, die der Autobesitz mit sich bringt. Der VBB kooperiert seit Jahren mit der Carsharing-Branche und ist offen für alle stationsgebundenen Anbieter. Die Verzahnung der Angebote auch mit dem öffentlichen Nahverkehr könnte bald über die VBB-*fahrCard* erfolgen. Auskunft erhält der Reisende über die elektronischen Informationsmedien VBB.de und die VBB-App für unterwegs.

Grundlage des VBB für vernetzte Mobilität: VBB-App, VBB.de und VBB-*fahrCard*.

Seit 2011 gibt es die mobile Anwendung der „VBB-Fahrinfo“ – mit allen Fahrplänen und Routenvorschlägen bequem und kostenlos für das Mobiltelefon. Sie wurde aus der VBB-Fahrinfo entwickelt – ganz schlank für unterwegs und mit Echtzeitdaten. Seit diesem Jahr ist es

zusätzlich möglich, nach erfolgreicher Routeninformation auch einen Fahrschein mobil zu kaufen – digital auf dem Display über die VBB-App Bus&Bahn. Die **VBB-*fahrCard*** ist eine Scheckkarte/Smartcard, auf die man beliebige Tarifprodukte, ob Monatskarte oder Jahresabonnement, speichern kann. Sie erfüllt alle datenrechtlichen Bestimmungen. Nach und nach erhalten alle Abokunden anstelle der jetzigen Papierfahrausweise automatisch die VBB-*fahrCard*. 350.000 Abonnenten setzen sie bereits ein. Die VBB-*fahrCard* basiert auf dem VDV-KA-Standard (VDV-Kernapplikations-Standard), der die Grundlage des eTicketings im ÖPNV in Deutschland ist.

Hört sich an wie Zukunftsmusik, kann aber bald Realität werden: Eine bundesweite **Mobilitätskarte** wird möglich, wenn dafür institutionelle und organisatorische Grundlagen geschaffen werden. Ein Medium für die Verknüpfung verschiedener Verkehrsangebote: ÖPNV, Carsharing, Bikesharing und eine Ladesäuleninfrastruktur für Elektroautos. Der Inhaber einer solchen „Karte“ bzw. App kommt dann in den Genuss eines lückenlosen Mobilitätsangebots – den privaten Pkw braucht er im besten Falle gar nicht mehr. Den Zugang zu allen Systemen hat er einfach und unkompliziert immer in der Tasche dabei. Über alle Mobilitätsangebote hinweg muss er sich dann nur ein Mal registrieren („Single-Sign-On“) und erhält nur eine einzige Abrechnung.

Die Mobilitätskarte kann nicht nur für komfortable Wegekett



Verkehrsinformationen und ein einfaches Abrechnungssystem. Der VBB interessiert sich für die Zukunft und betreibt im Rahmen des „Schaufensters Elektromobilität“ gemeinsam mit dem Fachgebiet Wirtschafts- und Infrastrukturpolitik der TU Berlin und der KCW GmbH das Projekt E3-VS („Effiziente Einbindung der Elektromobilität in das Verkehrssystem“), in dem Rahmenbedingungen für eine breite und vor allem nachhaltige Umsetzung von Mobilitätskarten-Lösungen untersucht werden.

„Open Mobility“ ist ein Projekt zur Entwicklung einer intermodalen Mobilitätsplattform. Hier ist der VBB u. a. mit der VMZ Berlin Betreibergesellschaft ebenfalls aktiv. Dabei geht es darum, die Verzahnung von inter- und multimodaler Information und Buchung und Bezahlung in der VBB-Fahrinfo am Beispiel Potsdam zu realisieren und zu demonstrieren.

Ein leistungsstarker öffentlicher Nahverkehr mit einem vernetzten Bahn- und Bussystem ist die Basis für den klimafreundlichen Verkehr. Im Verbundgebiet liegt die hochgerechnete CO<sub>2</sub>-Bilanz für das Jahr 2008 bei etwa 9,5 Millionen Tonnen. Davon entfallen nur rund 1,2 Millionen Tonnen auf den öffentlichen Verkehr. Aber auch inter- und multimodale Mobilitätsdienstleistungen im Verbund mit Fahrradnutzung und Autoleihsystemen sind Teil eines ganzheitlichen **Umwelt**verbundes, der die Nachhaltigkeit bei der Verkehrsmittelwahl stets im Blick hat. Die Studie „Mobilität in Deutschland“ enthält Aussagen zur Verteilung der regionalen Kohlendioxid-Emissionen im Verkehr und deren Verteilung auf die verschiedenen Verkehrsmittel.



## *Was zukünftig wichtig wird*

Die Zukunft vorhersagen können wir nicht, aber wir können sie einschätzen und müssen jetzt vorausschauend denken, planen und handeln. Wie können wir die Finanzierung des Nahverkehrsangebotes langfristig sichern? Schon jetzt stoßen wir zu Hauptverkehrszeiten in den schnellen Regionalbahnen, in beliebten Berliner Buslinien und im Potsdamer Stadtverkehr an Kapazitätsgrenzen von Fahrzeugen und Infrastruktur. Wir benötigen Wirtschaftlichkeitsuntersuchungen und langfristige, integrierte Angebotsplanungen, aber auch Ideen und Visionen für einen finanzierbaren ÖPNV der nahen Zukunft. Für die Kunden sind einfache und verständliche Tarife nötig, am besten mit einer Best-Price-Abrechnung, verbunden mit einer Kundengarantie für Pünktlichkeit und Zuverlässigkeit. Der Trend geht vom Besitzen hin zum Teilen – aber auch zur Multimodalität. Immer mehr Menschen entscheiden spontan, welches Verkehrsmittel für ihren Wegezweck das günstigste ist. Ein inter- und multimodaler Routenplaner ist für uns die Grundlage für einen integrierten Mobilitätsservice. Alle Kunden sollen umfassende Informationen nicht nur für ihre Wegeplanung mit den öffentlichen Verkehrsmitteln, mit dem Fahrrad oder dem Pkw, sondern auch zu Radverkehrs- und Carsharing-Angeboten erhalten. Wir wollen die organisatorischen und rechtlichen Grundlagen für eine einheitliche Buchungsplattform der verschiedenen Angebote schaffen.

Unsere Vision vom Mobilitätsverbund, in dem alles erreichbar ist: In den Zügen gibt es Ruhebereiche mit komfortablen Sitzen. Der Fahrgast hat seine Sitzplatzwünsche vorab per Handy übermittelt. In extra großzügig gebauten Wagen stehen Kinderwagen, Fahrräder und Rollatoren nebeneinander. In den Bussen und Bahnen kommen Alt und Jung miteinander ins Gespräch. WLAN in den Verkehrsmitteln ist selbstverständlich. Für die letzte Meile steht das Elektrofahrrad mit vorprogrammiertem Navi bereit.

Die Ideen werden uns bestimmt nicht ausgehen,  
wenn es um gute Mobilitätszukunft geht.





**If you ask us ...** Some of us take public transport out of conviction, others because we have no alternative. That we are automatically doing something good for the environment by doing so, is a good feeling in any case. Being on the road in an up-to-date style also means being mobile using simple solutions: we welcome the ride information app and the VBB-fahrCard. An app that always suggests the quickest connection and the lowest-priced ticket to get there – that would be a sensation. Sometimes we despair in the evening hours about covering the last metres home. Arriving at the train station is one thing, but we need a good connection all the way to our sofa. Couldn't the VBB develop an app that would anticipate our every desire?

**What moves us.** We're doing everything we can so that our customers can travel in two federal states using just one ticket, making use of 40 transport companies while doing so. Our focus is on the question of how to develop an environmentally friendly mobility network. That means that transport offerings are better linked with each other and can be combined with other ecologically compatible means of transport. Not many motorists are aware that half of all trips by car in cities are shorter than five kilometres. This distance can be negotiated by most of us on a bicycle in a short time. We would like to support a change in thinking with regard to sustainability. In an environmental network, the closest stops should be accessible from home within walking distance. It's all in the mixture: if a combination of public transport, bicycles, footpaths, and occasionally sharing cars and using agencies to arrange rides is used, we're already right in the middle of an established mobility network. Strong transport capacity on the rails is complemented by trams and buses/trolleys, but also by safe paths for pedestrians and cyclists. In Berlin, of course, many things are different: there are also the S-Bahn and the underground that can transport many, many passengers. Owning your own car is not really necessary, especially in good network systems. The range of offerings of rental and hiring systems for bikes and cars is by now almost overwhelming, but from the providers' and manufacturers' perspective they're extremely lucrative. It is not attractive enough for rental companies in rural regions. Regular service is supported here by on-call buses and hailed shared taxis or even citizens' buses, operated by community volunteers. In order that passengers decide in favour of bus and train, it's important to offer all this information quickly and as a package. To a great extent, VBBfahrinfo can already provide this.

**What will be important in the future.** We cannot predict the future, but we can estimate, and we need to think, plan and act in anticipation now. How can we finance local transport offerings over the long term? We are already reaching the limits of our capacity in terms of both vehicles and infrastructure at peak times on the fast regional trains, on popular Berlin bus lines and in city traffic in Potsdam. We need economic feasibility studies and long-term integrated capacity planning, but also ideas and visions for financially viable public transit in the near future. For customers, simple, understandable fares are necessary, preferably with best price calculation, linked with a customer guarantee of punctuality and reliability. The trend is shifting from owning to sharing – but also to multimodality. Ever more people decide spontaneously which form of transport is the most favourable. For us, an intermodal and multimodal route planner is the basis for an integrated mobility service. All customers should receive comprehensive information not only about how to plan their route by public transport, bike or car, but also about bicycle rental and car sharing offers. We need to create the organisational and legal basis for a single booking platform for the various offers.

Our vision of the mobility network in which everything can be achieved: there are quiet areas with comfortable seats on the train. The passenger has conveyed his seating preferences in advance by mobile phone. In particularly sparsely built cars, prams, bicycles and walking frames are next to each other. Old and young converse with each other on buses and trains. WLAN is a matter of course on the various means of transport. For the last mile an electric bicycle is standing by with a pre-programmed navigation system. We will definitely not run out of ideas when it comes to a bright mobility future.





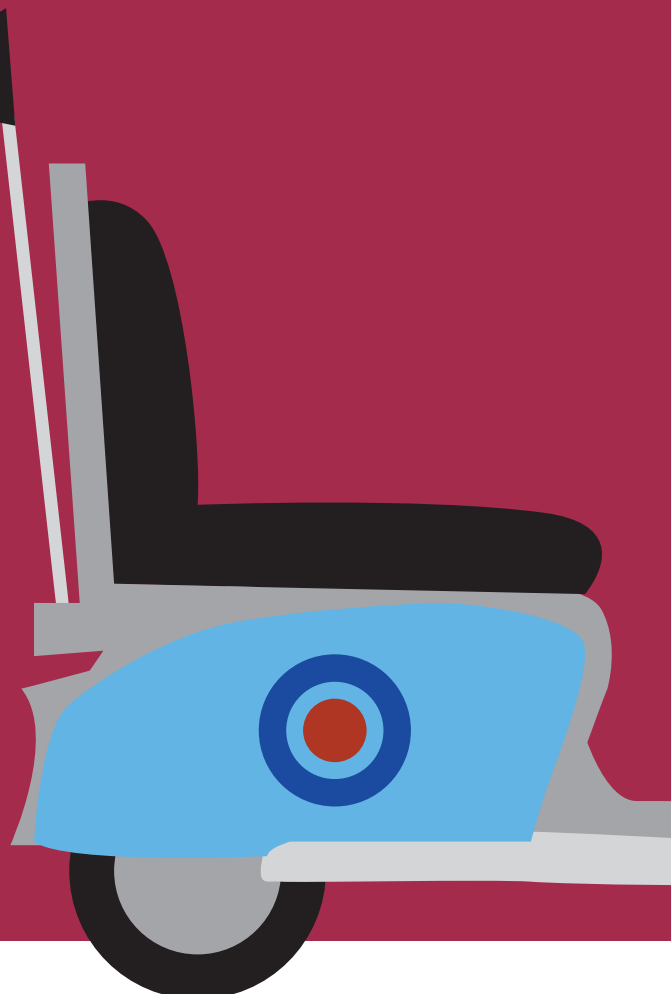
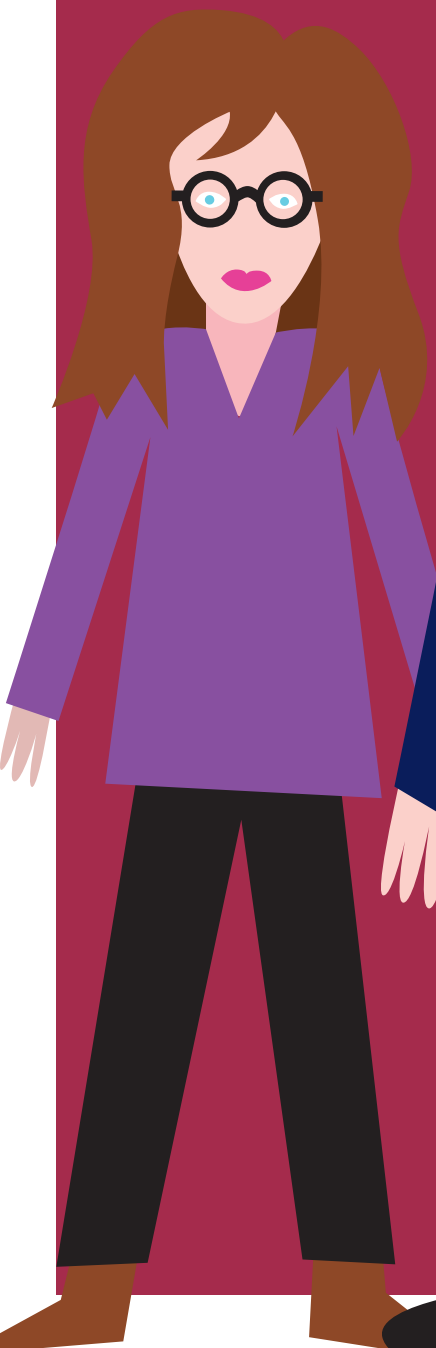


KAPITEL 6

# Aufs Korn nehmen

Infrastrukturmanagement







## *Wenn Ihr uns fragt ...*

Das Schienennetz und die Bahnhöfe müssen für uns in einem top Zustand sein. Mängel auf der Schiene haben zum Beispiel zur Folge, dass die Züge nicht so schnell fahren können wie sie sollen. An den Stationen wollen wir uns sicher fühlen, es soll komfortabel sein. Dazu gehören ganz einfache Dinge wie eine funktionierende Beleuchtung oder Sitzbänke. Natürlich bedeutet jede Baustelle, dass es erst einmal zu Fahrplanänderungen kommt, aber danach wird es dann besser. An den über 300 Bahnstationen hat sich auch schon eine Menge getan. Manche sind richtig schnecke geworden. Und gerade hier finden wir es wichtig, dass es dann so schön bleibt und regelmäßiger gereinigt und gepflegt wird. Die Informationen vor Ort lassen manchmal zu wünschen übrig: Ansagen und Auskünfte zu Schienenersatzverkehren könnten besser werden. Und bitte lasst uns nicht im Regen stehen – sorgt überall für Schutz gegen schlechtes Wetter und an heißen Tagen auch für Schatten. Wenn wir schon warten müssen, dann wollen wir es wenigstens angenehm haben.

Könnte man das Warten nicht ganz abschaffen?





## *Was uns bewegt*

Es ist eine Krux: Wir wollen den Fahrgästen die Baustellen ersparen, gleichzeitig sind Baumaßnahmen nötig, um die Strecken schneller und die Stationen komfortabler und zeitgemäßer zu gestalten. Pünktlichkeit und Zuverlässigkeit der Züge hängen maßgeblich von einer leistungsfähigen Infrastruktur ab. Jeder Mangel, gerade auch an den für die Kunden wichtigen Zugangsstellen, den Bahnhöfen, wirkt sich zudem negativ auf das Image des ÖPNV aus. Damit die Eisenbahnverkehrsunternehmen die Infrastruktur nutzen können, müssen sie Nutzungsentgelte an die Betreiber der Trassen und Stationen zahlen. Diese Mittel erhalten sie von den Aufgabenträgern. Die Qualität sollte dann wenigstens überall stimmen. Leider haben weder die Länder noch wir unmittelbaren Einfluss auf die Qualität und den Zustand der Infrastruktur, in der Verantwortung steht der jeweilige Infrastrukturbetreiber. Meist ist das die Deutsche Bahn AG und ihr Eigentümer: der Bund. Der VBB nimmt aber für sich in Anspruch, Informationen über den Zustand der Infrastruktur erhalten zu müssen. Daher überprüfen wir einmal im Jahr im Auftrag des Landes Brandenburg ganz konkret das Streckennetz und die Stationen. Hier wird untersucht, ob die mögliche Höchstgeschwindigkeit gefahren werden kann, ob die Stationen barrierefrei erreichbar sind, ob die Fahrgastinformation aktuell ist und die Aufenthaltsqualität zum Beispiel durch einen vorhandenen Witterungsschutz oder eine Wartegelegenheit angemessen ist. Erfasste Mängel werden den Betreibern, zum Beispiel der DB Netz AG und der DB Station&Service AG, mitgeteilt, Lösungen entwickelt und eingefordert, aber auch öffentlich angemahnt. Wenn es um Strecken und Stationen in Berlin und Brandenburg geht, sind wir ziemlich penibel. Unsere Kunden sollen bestens informiert sein, sich wohl und gut aufgehoben fühlen. Unser Anspruch an ein angenehmes Unterwegssein ist nun einmal ganz schön hoch.



Jedes Jahr analysiert der VBB den **Netz-zustand**. 2013 hat sich der Zustand der Schieneninfrastruktur gegenüber dem Vorjahr leicht verschlechtert. Er ist aber immer noch deutlich besser als zum Zeitpunkt der ersten Erhebung im Jahr 2007. Die DB Netz AG als größter Netzbetreiber im Verbundgebiet bestätigte die leicht rückläufige Entwicklung und begründete diese mit einer unzureichenden sachbezogenen finanziellen Ausstattung vonseiten des Eigentümers, der Bundesrepublik Deutschland. Die Qualitätsanalyse des Netzzustands 2013 hat der VBB im Internet veröffentlicht, die wichtigsten Ergebnisse hier im Auszug:

- Insgesamt waren 10,3 Prozent des Berlin-Brandenburger Untersuchungsnetzes nicht mit der eigentlichen Streckengeschwindigkeit befahrbar.
- Die errechneten Fahrzeitverluste summieren sich auf zwei Stunden und 59 Minuten (2012: zwei Stunden und vierzig Minuten).
- Die Zeit, die die Fahrgäste pro Tag durch die Geschwindigkeitsbeschränkungen auf den Strecken verlieren, ist auf 3.600 Stunden/Tag gestiegen (2012: 3.000 Stunden).
- Es gab neue Geschwindigkeitsreduzierungen auf der Nordbahn, dem südlichen Außenring, der Hamburger sowie der Dresdner Bahn. Allerdings sind diese baustellenbedingt. Das sind die ausgebauten bzw. mangelbefreiten Strecken von morgen.
- Zwischen Frankfurt (Oder) und Cottbus sowie Erkner und Frankfurt (Oder) sind seit Dezember 2012 neue, beschleunigungsstarke Triebzüge bzw. Lokomotiven im Einsatz. Die Fahrzeiten verringerten sich dadurch.

- Seit Dezember 2012 werden auf der Linie RE7 Talent-2-Triebzüge eingesetzt. Die Streckenhöchstgeschwindigkeit von 160 km/h kann voll genutzt werden, daher wird erstmals auch der Geschwindigkeitsbereich zwischen 140 und 160 km/h negativ bewertet.

Die **Ergebnisse** der jährlichen **Stationsanalyse** werden im Internet veröffentlicht. 2013 wurde ein Drittel aller Stationen im Verbundgebiet geprüft. Bei einem Viertel der untersuchten 115 Stationen wurden die Anforderungen an Barrierefreiheit, Fahrgastinformation und Aufenthaltsqualität mindestens zu 90 Prozent erfüllt.

Beim wichtigen Einzelkriterium **Barrierefreiheit** wurden 60 Prozent der Stationen mit „gut“ bis „sehr gut“ bewertet. Insgesamt hat sich die Qualität der Stationen in den letzten Jahren verbessert. Das liegt auch an den vielen Maßnahmen, die u. a. aus den Bundesmitteln der Konjunkturpakete I und II der Bundesregierung und aus Mitteln des Landes Brandenburg finanziert wurden. Das Gesetz zur Gleichstellung behinderter Menschen (BGG) fordert einen barrierefreien Zugang der Stationen. Zielvereinbarungen zwischen den Behindertenverbänden und der zuständigen DB Station&Service AG sehen vor, dass an Stationen mit mehr als 1.000 Fahrgästen täglich bei umfassenden Aus- und Neubauten die Barrierefreiheit hergestellt werden soll. Für Stationen mit weniger als 1.000 Reisenden pro Tag ist Vorsorge für eine spätere Nachrüstung zu treffen. In der VBB-Stationsanalyse wurden Bahnsteige, Zugänge, ggf. Empfangsgebäude und Umsteigewege zu anderen Verkehrsmitteln unter die Lupe genommen. Einzelkriterien sind hierbei stufenlose Zugänge, die ausreichende

Bahnsteighöhe und das Leitsystem für Sehbehinderte. Ergebnis: Über 60 Prozent der im Jahr 2013 untersuchten Stationen sind barrierefrei.

Ein Drittel der übrigen Stationen erfüllten diese Anforderung leider noch nicht. Hier besteht weiterhin zum Teil erheblicher Handlungsbedarf.

Die Anforderungen an die **Fahrgastinformation** an den Stationen sind: ein Wegeleitsystem, Informationen im Regelfall und bei Abweichungen sowie eine Anzeige der Uhrzeit. Das Ergebnis: Etwa ein Drittel der Stationen wurde als weitgehend mängelfrei eingestuft. Für die anderen besteht Handlungsbedarf. Der VBB hat sich immer für umfassende Fahrgastinformationen stark gemacht. Das Urteil des Kölner Verwaltungsgerichtes, dass auch an allen kleinen Bahnhöfen und Kleinststationen eine aktive Informationspflicht zu Zugausfällen und Verspätungen besteht, bestätigt dies. Der größte Stationsbetreiber DB Station&Service AG plant bis 2017, alle Stationen mit dynamischen Schriftanzeigern für den Störfall oder anderen Anlagen zur Fahrgastinformation auszurüsten.

Zur **Aufenthaltsqualität** für die Fahrgäste gehören Wetterschutzeinrichtungen, die sowohl bei Regen Schutz als auch bei Sonne Schatten bieten. Sitzgelegenheiten und Beleuchtung müssen vorhanden, sauber und mängelfrei sein. Das Ergebnis der Analyse: Bei über 50 Prozent der Stationen im Verbundgebiet muss nur sehr wenig verbessert werden, bei weniger als 15 Prozent besteht dringender Handlungsbedarf.

## Auswahl durchgeführter Maßnahmen an Brandenburger Stationen 2013:

Busverknüpfung	Eisenhüttenstadt, Fredersdorf, Petershagen, Königs Wusterhausen, Ludwigsfelde-Struveshof, Seelow (Mark), Spremberg
P+R	Bad Belzig, Baitz, Eisenhüttenstadt, Königs Wusterhausen, Ludwigsfelde-Struveshof, Seelow (Mark), Spremberg
B+R	Bad Belzig, Bernau (Fahrradparkhaus), Eisenhüttenstadt, Königs Wusterhausen, Ludwigsfelde-Struveshof, Seelow (Mark), Spremberg
Vorplatz	Eisenhüttenstadt, Ludwigsfelde-Struveshof, Seelow (Mark), Spremberg
Bahnsteiganlagen	Bad Liebenwerda, Bernau, Blumberg-Rehhahn, Friedersdorf, Grüneberg, Kraftwerk Finkenheerd, Löwenberg, Mixdorf, Müllrose, Nassenheide, Ortrand, Potsdam-Rehbrücke, Senftenberg, Wildau, Zellendorf, Zernsdorf
Aufzüge	Birkenstein, Michendorf, Potsdam-Charlottenhof, Wildau, Wustermark

Im Fahrplanjahr 2013 wurden einige **Stationen** und **Bahnhöfe** sowie deren Umfeld modernisiert. Bahnsteiganlagen und Aufzüge wurden erneuert oder in Betrieb genommen, Parkplätze für Autos und Fahrräder gebaut sowie die Haltestellen für die Busse angepasst. Neue Zugangsstellen wurden in Blumberg-Rehhahn, Ludwigsfelde-Struveshof und Zellendorf eröffnet.

Für die Koordinierung der **Baumaßnahmen in und um Stationen** werden Projektarbeitskreise eingerichtet. Der VBB organisiert diese im Auftrag des Landes Brandenburg. Im Jahr 2013 wurde zum Beispiel mit der Gestaltung des Bahnhofsvorplatzes und des P+R-Parkplatzes der erste Bauabschnitt des Bahnhofs Fürstenberg (Havel) umgesetzt. Eine stadtseitige Rampe und ein barrierefreier Bahnsteigzugang, der durch das Land Brandenburg gefördert werden soll, sind die nächsten Baumaßnahmen. Ein weiteres Projekt ist der Ausbau der Ostbahn.

Für einen 20-Minuten-Takt der S-Bahn bis Strausberg Nord und für die Verlängerung der Regionalbahnlinie RB26 bis Berlin Ostkreuz sind die folgenden Infrastrukturmaßnahmen aktuell: zweigleisiger Begegnungsabschnitt der S-Bahn zwischen Strausberg und Hegermühle, Entflechtung von S-Bahn und Regionalverkehr im Bahnhof Strausberg und ein zweigleisiger Begegnungsabschnitt für Regionalbahnen zwischen Strausberg und Rehfelde.

Durch die veränderte Fahrplankonzeption finden die Zugkreuzungen auf der RB36 künftig in Storkow, Beeskow und Müllrose statt. Dafür sind noch Anpassungsarbeiten im zukünftigen Kreuzungsbahnhof Storkow, Ober- und Unterbauarbeiten und eine Brückensanierung bei Lindenberg nötig.

Auf der Regionalbahnlinie RB60 werden in den Bahnhöfen Niederfinow und Wriezen zukünftig planmäßige Zugkreuzungen stattfinden. Im Bahnhof Wriezen werden deshalb umfassende Oberbaumaßnahmen durchgeführt und eine zweite Bahnsteigkante reaktiviert. Im Bahnhof Niederfinow soll der bestehende Zwischenbahnsteig durch einen neuen Außenbahnsteig auf der Nordseite voraussichtlich noch im Jahr 2014 ersetzt werden.

## *Was zukünftig wichtig wird*

Das Personenbeförderungsrecht in Deutschland sieht eine vollständige Barrierefreiheit der Angebote im Nahverkehr für motorisch und sensorisch eingeschränkte Menschen ab 2022 vor. Das ist eine willkommene und gleichzeitig enorme Herausforderung für alle Verkehrsunternehmen und Kommunen. Wir suchen hier mit den Beteiligten nach finanzierbaren Lösungen für Haltestellen und Stationen. Wir müssen aber auch im Fokus haben, dass die Pflege und Unterhaltung der Anlagen zukünftig noch bezahlt werden können. Lieber ein paar kluge Ideen mehr, als nach Schema F arbeiten und dabei überteuert sein. Vandalismus und Graffiti bleiben ein gesellschaftliches Problem, das uns zunehmend beschäftigt und die Verkehrsunternehmen jedes Jahr Millionen Euro kostet. Auch hier suchen wir gemeinsam mit den Verantwortlichen nach Lösungen und Best-Practice-Beispielen aus anderen Regionen. Die Anforderungen steigen also weiter und wir müssen bereits heute die Infrastruktur für morgen mitdenken und planen.



A



1





Information

B





Fahrkarte

VBB-Fahrkarten  
Technisches Spiel

VBB-Fahrkarten  
Tickets, Gültigkeit, Spielregeln

BAHN

Technisches Spiel

BAHN

Logo Berlin

1. Klasse  
2. Klasse

1. Klasse  
2. Klasse





**If you ask us ...** The railway system and the train stations have to be in top condition. Defects on the track result, for instance, in trains not being able to run as quickly as they should. We want to feel safe and comfortable at stations. This includes perfectly simple things like functioning lights and bench seats. Of course, any construction site means there will be changes in the timetables for a while, but later things will improve. A great deal has already been done at more than 300 rail stations. Some are looking quite fancy. Precisely here we find it important that things remain nice and are cleaned and maintained on a regular basis. The information on the ground is sometimes not up to scratch: announcements and information about rail replacement services could be better. And please don't leave us out in the rain – ensure that we're protected against bad weather everywhere and that there's shade on hot days. If we do have to wait, then we want it to be pleasant.

Wouldn't it be possible to do away with waiting completely?



**What moves us.** It's a quandary: we want to spare our passengers construction sites, but at the same time building activities are necessary to make routes faster and stations more comfortable and modern. The trains' punctuality and reliability depend on an efficient infrastructure. Any defect – particularly at the points of access that are so important for the customers, the stations – has a negative effect on the image of public transport. For railway operators to use the infrastructure, they have to pay user fees to the operators of the railway lines and stations. They get these resources from the client bodies. In that case the quality should at least be good everywhere. Unfortunately, neither the states nor we have a direct influence on the quality and condition of the infrastructure; the specific infrastructure operator – usually the Deutsche Bahn AG and its owner, the federal government – is responsible. Yet the VBB demands information about the condition of the infrastructure. This is why we quite tangibly check the network and the stations once a year on behalf of the state of Brandenburg. In the course of this it is examined whether the possible highest speed can be driven, whether the stations are accessible, whether passenger information is up-to-date, and whether the quality of the stay is suitable, for instance with adequate weather protection or facilities to wait. Logged defects are communicated to the operators, for example to DB Netz and DB Station&Service, and solutions are called for and also publicly demanded. As far as routes and stations in Berlin and Brandenburg go, we are quite meticulous. Our customers should be fully informed, should feel comfortable and in good hands. Quite simply: our standards for comfort en route are high.

**What will be important in the future.** By 2022 Germany's law on the conveyance of passengers provides for completely barrier-free access to local transport for people with motoric or sensory difficulties. That is a welcome yet huge challenge for all transport companies and municipalities. Together with the parties involved, we are searching for affordable solutions for stops and stations. We also need to ensure that the care and maintenance of the facilities can still be paid in the future. It's better to have a few more clever ideas than to work in the usual way and be overpriced. Vandalism and graffiti remain social problems that increasingly engage us; they cost the transport companies millions of Euros every year. Here too we are looking for solutions and best practice examples from other regions together with those who are responsible. This means the requirements are increasing: already today we need to critically engage and plan the infrastructure for tomorrow.



KAPITEL 7

# Reicht erreichbar?

Marketing und Fahrgastinformation





## *Wenn Ihr uns fragt ...*

Mit dem VBB-Tarif ganz unterschiedlich unterwegs sein zu können, ist für uns ein echter Vorteil. Die Infos müssen verständlich sein, damit wir das günstigste Ticket auswählen können. Die VBB-Fahrinfo erleichtert uns eine Menge: Wir haben nicht nur Einblick in die Abfahrten, sondern wir sehen auch genau, wie schnell und pünktlich wir ans Ziel kommen werden. Schön wäre es, wenn wir damit unsere Umsteigeverbindungen auch im Verspätungsfall voranmelden können. Für diejenigen von uns, die nicht mehr so mobil sind, ist der Bus- und Bahn-Begleitservice kostenfrei für uns da, von zuhause bis an unser Ziel und zurück. Ein Anruf genügt und wir kommen wieder mal raus. Leider geht das nur in Berlin, Cottbus und Brandenburg an der Havel.

Autofahren kann schon stressig sein. Wir haben gar nichts dagegen, unser Auto in der Freizeit öfter mal stehen zu lassen, wenn wir nicht gerade abends den einzigen Bus für den Heimweg erwischen müssten. Also sorgt dafür, dass wir auch nach dem Theaterbesuch noch in Ruhe ein Glas Wein genießen können und dann entspannt nach Hause kommen.

Schön ist, dass wir bei euch eine Stimme haben. Die Mitglieder im Fahrgastforum sind Fahrgäste wie wir und vertreten unsere Anliegen regelmäßig beim Verkehrsverbund, der sich dann auch kümmert. Außerdem sehen VBB-QualitätsScouts gewissenhaft nach dem Rechten. Unsere Fragen und Anliegen zum öffentlichen Nahverkehr werden vom VBB-Infocenter freundlich und kompetent beantwortet.

Habt Ihr auch weiterhin für unsere Wünsche ein offenes Ohr?



## *Was uns bewegt*

Geht es dem Fahrgast gut, freut sich der VBB. Die Fahrgäste sollen sich keine Gedanken machen müssen, dass und wie das System ÖPNV mit über 40 Verkehrsunternehmen funktioniert. Menschen, die in ihrer Mobilität zeitweise oder auch langfristig eingeschränkt sind, unterstützen wir mit unseren auf Barrierefreiheit ausgerichteten Angeboten. Wir möchten junge Menschen so früh wie möglich von Bus und Bahn überzeugen – gemeinsam mit den Verantwortlichen für den Nahverkehr wollen wir, dass alles erreichbar ist. Das muss nicht ausschließlich mit dem ÖPNV stattfinden. Die Kombinationen mit Carsharing, Mietfahrrädern oder anderen Mobilitätspartnern sind sinnvoll und besonders wichtig für die letzten Kilometer im ländlichen Raum. Der Fahrgast soll überall gleich erkennen, dass er sich in einem Verkehrsverbund befindet und mit einem Ticket durchgängig unterwegs sein kann. Dazu sollte das VBB-Logo als Erkennungszeichen für öffentlichen Nahverkehr sichtbar sein. Wir suchen das Gespräch mit unseren Fahrgästen, auch vor Ort. Ihre Anregungen, Wünsche und Kritikpunkte sind wertvoll für unsere Arbeit. Wir möchten besser werden – und es freut jeden von uns persönlich, wenn immer mehr Fahrgäste Bus und Bahn nutzen.



Wer sich vor Fahrtbeginn über An- und Abfahrtszeiten von Bus und Bahn informieren will, kann die elektronische Fahrplanauskunft VBB-**Fahrinfo** im Internet oder auf mobilen Endgeräten nutzen, die wir ständig verbessern. Anrufpflichtige Fahrten (Rufbus) werden in allen Fahrinfo-Services ab sofort deutlicher hervorgehoben. Weitere Extras sind in Vorbereitung: Funktioniert ein Aufzug aktuell nicht, so soll dies direkt schon in der Verbindungssuche der Fahrplanauskunft angezeigt werden. Dies gilt zunächst für S-, U- und Regionalbahnhöfe im Bereich der Berliner S-Bahn. Die Fahrplandaten aus der VBB-Fahrinfo werden über eine Schnittstelle auch anderen Anbietern zur Verfügung gestellt, z.B. Nokia für seinen Dienst „HERE“ oder der Daimler-Fahrplan-App „moovel“.

Fahrgäste können unterwegs die VBB-Fahrinfo-App „Bus & Bahn“ für mobile Endgeräte nutzen. Diese wurde inzwischen 740.000 Mal heruntergeladen. Seit Jahresbeginn hat die App eine zusätzliche Funktion: Über sein Mobiltelefon kann der Fahrgast auch Fahrausweise für den Verbundverkehr über zwei verschiedene Systeme erwerben.

Das Herzstück aller **Echtzeitdaten** ist der VBB-Sternpunkt, der die Verkehrsunternehmen mit Soll- und Echtzeitdaten versorgt. In den Fahrzeugen selbst können sich die Fahrgäste über die nächsten Anschlüsse informieren. Dafür sind in den Fahrzeugen TFT-Bildschirme Voraussetzung. Realisiert wurde dieser technische Meilenstein bereits in den Fahrzeugen der ODEG. Auf den Monitoren in den Fahrzeugen der Linien RE2, RE4, RB33, RB35 und RB51 erscheinen im VBB-Gebiet vor jedem Bahnhofshalt die Anschlüsse weiterführender Eisenbahnen, S- und U-Bahnen, Straßenbahnen, Busse und

Fähren. Die an den VBB-Sternpunkt angeschlossenen Verkehrsunternehmen können eine Anschlussüberwachung an Verknüpfungspunkten zwischen S-Bahn und Bus betreiben. Auch mit der BVG läuft seit September 2013 ein Projekt zum betriebsübergreifenden Datenaustausch von Echtzeitdaten über den VBB-Sternpunkt.

Die VBB-Livekarte ist eine Anwendung, die die aktuelle Fahrplanlage aller Verkehrsmittel und -unternehmen im Internet übersichtlich darstellt – und zwar (wo bereits möglich) in Echtzeit. Aus den vorhandenen Daten ergibt sich ein weiterer Vorteil für die Fahrgäste: Die App benachrichtigt den Nutzer automatisch bei Verspätungen und Störungen.

2013 wurde das **Störungsmeldungssystem** im VBB-Gebiet auf weitere Regionen ausgeweitet. Mittels dem internetbasierten HAFAS Information Manager (HIM) ist es den Mitarbeitern in den Leitstellen der Verkehrsunternehmen möglich, Textinformationen zu operativen Störungen (z. B. Signalstörungen, Behinderungen durch einen größeren Unfall) und geplanten Baustellen direkt und ohne Zeitverlust in die VBB-Fahrplanauskunft einzuspeisen. Die Meldungen erscheinen bei den betroffenen Linien in der konkret aufgerufenen Verbindung des Fahrgastes. Nur in Nord- sowie in Südbrandenburg nutzen derzeit noch nicht alle regionalen Verkehrsunternehmen den HIM. Mit der BVG ist eine automatische Datenversorgung über Schnittstellen in Vorbereitung. Die Störungsinformationen ergänzen die bereits verfügbaren konkreteren Daten zur Pünktlichkeit.

Ab über die Grenze mit dem ÖPNV, und das bestens informiert durch die **VBB-Fahrinfo International**. Demnächst können nahtlose Verbindungen ins Nachbarland Polen und in weitere europäische Länder genau berechnet werden. Wichtig ist dies vor allem für Berufspendler und Touristen. Spezielle Stadtverkehrsinformationen in Polen gibt es bereits für Warschau, Posen, Lodz und Bialystok. Stettin und Gorzow folgen 2014.

Mit den **Abfahrtstafeln** werden Abfahrtsinformationen an den Haltestellen und Bahnsteigen auf Monitoren dargestellt. Das ist für die Verkehrsunternehmen einfach umzusetzen, für die Reisenden ist es praktisch und für die bereitstellenden Betriebe zudem kostengünstig. Allein die ViP Verkehrsbetrieb Potsdam GmbH hat Ende 2013 zwölf Tafeln beim VBB bestellt. Geplant sind weitere Abfahrtsmonitore im IHK-Gebäude in Berlin und am Flughafen Tegel.

Google kennt jeder, das Verkehrsangebot in der Hauptstadtregion vielleicht nicht. Im September 2013 wurde die Kooperation des VBB mit Google vorgestellt. Der VBB stellt Google seine Routeninfos zur Verfügung, so dass die Reisenden über „Google **Maps Transit**“ für die eigene Wegeplanung die gewünschte Auskunft erhalten. Wer's noch detaillierter wissen will (Tarife, barrierefreie Verbindungen etc.), wird zur VBB-Fahrinfo weitergeleitet. Ende 2013 hatte der VBB in „Google Maps Transit“ schon fast die TOP 10 bei der Zahl der weltweiten Abrufe erreicht.

Der VBB ist Vorreiter, was das Thema **Offene Daten** angeht. Auf dem Berlin Open Data Day im Juni 2013 ging es um nutzbare Anwendungen aus der Bereitstellung von offenen Daten für Internetanwendungen. Seit 2013 stellt der VBB regelmäßig Daten im Portal [daten.berlin.de](http://daten.berlin.de) bereit.

**Fahrplanbücher** und -hefte bleiben weiterhin ein Informationsmedium. Allerdings wird das gedruckte Werk immer mehr von der elektronischen Auskunft abgelöst. Dort, wo Linien stark nachgefragt werden, gibt es separate Informationsflyer. Auf der Internetseite des VBB sind sämtliche Informationen im „Fahrplanbuch-online“ zu finden und können bei Bedarf ausgedruckt werden.

Für Studenten aufgelegt, aber jetzt nutzen es auch die Pendler: Die Broschüre **Fahrplan Berlin <> Potsdam** war ursprünglich für die Studierenden der Universität Potsdam gedacht, um sie kompakt über den ÖPNV an ihren Universitätsstandorten, Wohnorten und Freizeiteinrichtungen zu informieren. Dieses Printprodukt enthält den Gesamtverkehr aller Regionalzüge zwischen Golm, Potsdam Hbf und Berlin und der S-Bahn zwischen Potsdam und Berlin.

Ein Teil der **Karten**-Familie des VBB wurde überarbeitet: der „ADFC-Fahrrad-Stadtplan“ Berlin (4. Auflage) und die Radwanderkarte „Berliner Umland und Übersichtskarte Brandenburg“ (3. Auflage). In Abstimmung befindet sich die Radwanderkarte „Teltow-Fläming“ (4. Auflage). Pünktlich zur Grünen Woche 2014 erschien die „Brandenburger Landpartie“ in Kooperation mit dem

pro agro e.V. (Verband zur Förderung des ländlichen Raumes in der Region Brandenburg-Berlin).

Wenn es um Fahrgastinformation geht, ist der VBB als Know-how-Träger in verschiedenen **Projekten** gefragt. In dem Vorhaben e-Kom (Fahrplanauskunft Berlin – Posen) und dem Ostseeraumprojekt Rail Baltica Growth Corridor hat sich der VBB erfolgreich für grenzüberschreitende Fahrgastinformation engagiert. Vom Bundesinstitut für Bau-, Stadt- und Raumforschung (BBSR) hat der VBB für Projekte in diesem Bereich eine zusätzliche Förderung erhalten. Außerdem bringt der VBB seine Erfahrungen in das Softwareprojekt „m4Guide“ (im Rahmen der BMWI-Forschungsinitiative „Von Tür zu Tür“) ein. Bei „DELFIplus“ geht es um die Verknüpfung der Deutschen Landesauskunftssysteme und die Weiterentwicklung dieses Auskunftsnetzwerks. Hier fließt das Fachwissen des VBB über die Vernetzung von bestehenden Auskunftssystemen ein.

2013 wurde ein neuer Besucherrekord (13.000 Gäste) bei den **48-Stunden-Aktionen** erzielt. In sechs Brandenburger Regionen wurden an einem Wochenende touristische Sehenswürdigkeiten und Veranstaltungen mit öffentlichen Verkehrsmitteln verknüpft, so dass die Besucherinnen und Besucher unkompliziert mit Bus und Bahn anreisen konnten. Dieses Konzept ist in Deutschland einmalig und zudem nachhaltig: Laut Befragungen kommen 70 Prozent der Gäste auch nach der Aktion wieder in die Region. 2014 setzt der VBB die von der Staatskanzlei 2013 ausgezeichnete Erfolgsgeschichte fort. Ein aktuelles Infoblatt (Auflage 15.000) wurde auf der Grünen Woche, der ITB und in den teilnehmenden Regionen

verteilt. Zudem wurde zu den Aktionen ein Leitfaden entwickelt und kostenfrei im Internet bereitgestellt. Dieser gibt Hilfestellung bei der Durchführung und enthält konkrete Handlungsempfehlungen. Das erfolgreiche Zusammenspiel zwischen Nahverkehr und Tourismus wird allen zur Nachahmung empfohlen.

Auf eine stärkere Verzahnung zielt das neu aufgelegte Handbuch **Nahverkehr und Tourismus**. Herausgeber sind das Ministerium für Infrastruktur und Landwirtschaft, das Ministerium für Wirtschaft und Europaangelegenheiten, die IHK des Landes Brandenburg und der VBB. Das Handbuch ist eine wertvolle Ideensammlung und Handlungsempfehlung für kommunale Entscheidungsträger und touristische Dienstleister. Bereits zum dritten Mal fand im November 2013 unter Beteiligung der Brandenburger Tourismusmarketinggesellschaft (TMB) die gleichnamige Fachveranstaltung statt.

Fahrgäste können den VBB im **Infocenter** in Berlin am Hardenbergplatz erreichen. 2013 wurden hier monatlich etwa 500 schriftliche Kundenanliegen bearbeitet und durchschnittlich 5.500 Fahrgäste telefonisch betreut. Während die Zahl der Anrufe über Jahre konstant bleibt, steigt die Anzahl der Kundenanliegen Jahr für Jahr. Seit 2009 gibt es die Zusammenarbeit mit der ViP Verkehrsbetrieb Potsdam GmbH zur Bearbeitung von Kundenanliegen. Die Fahrgäste erreichen so jederzeit einen telefonischen Ansprechpartner, auch wenn das Potsdamer Kundenbüro nicht besetzt ist. 2013 konnten durch diese Rufumleitung zum VBB-Infocenter 7.600 Fahrgästen Auskünfte gegeben werden.



Denen entgeht nichts: Die **350 VBB-QualitätsScouts** teilten 2013 insgesamt rund 3.500 Beobachtungen mit; das ist gegenüber dem Vorjahr ein Plus von 1,8 Prozent. Die meisten Hinweise der sich ehrenamtlich für die Qualität im Verbund engagierenden Bürger bezogen sich auf Fahrgastinformation, Pünktlichkeit, Anschlüsse, Haltestellen und Bahnhöfe. Für die Tätigkeit der VBB-QualitätsScouts bedankt sich der VBB jedes Jahr mit einem gemeinsamen Ausflug und einer Einladung zur Jahresveranstaltung Qualität.

Genau hinhören und dann verbessern: Regelmäßig holt sich der VBB Rat und Empfehlungen von seinen Fahrgästen. Im **Fahrgastforum** geben Fahrgäste dem VBB Rückmeldung rund um das Verkehrsangebot. Das Fahrgastforum besteht aus 24 Mitgliedern: acht vertreten die Verkehrs- und Umweltverbände und Verbraucherzentralen, 16 Personen sind Bürgerinnen und Bürger aus Berlin und Brandenburg. Der VBB wird außerdem vom **SPNV-Beirat** unterstützt. Hier sind die Fahrgast- und Umweltverbände in Berlin und Brandenburg vertreten und tauschen sich speziell zu Plänen, Änderungen und Neuerungen im Schienenpersonennahverkehr aus.

Wenn man von einer win-win-Situation sprechen kann, dann hier: Der kostenlose **Bus & Bahn-Begleitservice** des VBB macht gleich zwei Personengruppen auf einmal eine Teilhabe am Leben möglich. Durch das Förderinstrument FAV-Förderung von Arbeitsverhältnissen werden auf der einen Seite Menschen, die nur schwer in Arbeitsverhältnisse vermittelbar sind, als Begleiter qualifiziert und durch ihre Begleittätigkeit auf die Integration in den Ersten Arbeitsmarkt vorbereitet. Eine solche Vermittlung in feste

Beschäftigungsverhältnisse ist 2013 in Zusammenarbeit mit der WISAG Sicherheit & Service Berlin-Brandenburg GmbH und der IHK bereits mehrfach gelungen. Auf der anderen Seite werden mobilitätseingeschränkte Menschen, die sich bei der Nutzung des ÖPNV unsicher fühlen, durch den Begleitservice in ihren Wegen unterstützt. Eine Begleitung kann für jeden Tag der Woche angemeldet werden; der Service ist Montag bis Freitag zwischen 8 und 16 Uhr möglich. Dieses Angebot wird auch zunehmend von Berlin-Besuchern angefragt. Von durchschnittlich 1.200 Begleitungen im Monat entfielen im Jahr 2013 etwa 32 Begleitungen/Monat auf diese Gruppe. Das Interesse an dem Konzept des Begleitservice ist bundesweit sehr groß. Wir hoffen, diesen Service auch über 2014 hinaus anbieten zu können.

Vertreter aller Sicherheitsakteure im Verbundgebiet setzen sich regelmäßig an einen Tisch, um gemeinsam die Sicherheit für die Fahrgäste im VBB zu erhöhen. Das **Netzwerk Fahrgastsicherheit** erarbeitete ein gemeinsames Leitbild. Mittlerweile gibt es einen festen Teilnehmerkreis, der sich aus Vertretern aller Sicherheitsakteure im Verbundgebiet zusammensetzt. Unterschiedliche Zuständigkeiten sind kein Hindernis, um in Sachen Fahrgastsicherheit aktiv zu werden. So sind Sicherheitspartnerschaften zwischen Unternehmen, Aufgabenträgern und Ordnungshütern selbstverständlich. 2013 wurden gemeinsame Ansätze bei den Fragestellungen zum Sicherheitsempfinden der Fahrgäste diskutiert, mehrsprachige Veröffentlichungen der Beförderungsbedingungen vereinbart und sich auf ein einheitliches Vorgehen von Verkehrsunternehmen, der Polizei und Staatsanwaltschaft im Umgang mit Schwarzfahrern verständigt.

Welche Verbesserungen wird es im Schienenpersonennahverkehr geben? Wo sind Baustellen im Schienennetz? Wie kann der Busverkehr noch besser auf die Bedürfnisse der Fahrgäste ausgerichtet werden? Diese und andere spannende Fragen bewegen einmal jährlich die Gäste der **ÖPNV-Regionalkonferenzen** des VBB, die jeweils in den fünf Planungsregionen des Landes Brandenburg und in Berlin stattfinden. Der VBB stellt die zu erwartenden Änderungen zum jeweiligen Fahrplanwechsel im Dezember sowohl im Schienen- als auch im Busverkehr vor. Er berichtet über Neues im Nahverkehr des laufenden Jahres und will vor allem mit den Fahrgästen und den „Machern“ des ÖPNV in den jeweiligen Regionen ins Gespräch kommen.

Mit dem VBB auf Tuchfühlung gehen: Das ist für Fahrgäste bei den **Veranstaltungen** der Verkehrsunternehmen möglich, die einen Blick hinter die Kulissen in Werkstatt und Leitzentralen bieten. Vor Ort ist der VBB mit eigenem Stand und Aktionsfläche vertreten. Fahrgäste können ihre Anliegen persönlich mitteilen. 2013 war der VBB bei 28 Veranstaltungen präsent, davon zwölf in Berlin und 16 im Land Brandenburg.

Jede Bilanz hat auch immer einen kleinen Nachteil: Man kann darin nicht alles erwähnen. Damit ist jedoch keine Bewertung verbunden. Vielmehr sagen wir: Jede Aktivität und jede Arbeit ist wichtig und trägt dazu bei, dass der öffentliche Nahverkehr Gesicht zeigt und zuverlässig rollt. An dieser Stelle ein herzliches Dankeschön an alle Akteure vor, auf und hinter der „Bühne ÖPNV“ für die gute Zusammenarbeit.

## *Was zukünftig wichtig wird*

Berlin und das Umland wachsen, aber es gibt auch Regionen, in denen immer weniger Menschen wohnen und arbeiten. Wir werden Lösungen und Angebote entwickeln, die beidem gerecht werden und zudem klimaschonend sind.

Barrierefreiheit an Bahnhöfen, Haltestellen und in den Verkehrsmitteln sind für uns mehr als eine gesetzliche Forderung. Dazu gehört auch die umfassende Information über Barrierefreiheit, in elektronischer und gedruckter Form. Die Zahl der Erholungssuchenden wird weiter steigen. Hierfür müssen Nahverkehr und Tourismus enger miteinander vernetzt werden. Wir werden interessante zielgruppenspezifische Angebote für den Freizeitverkehr mit den touristischen Leistungsträgern in den jeweiligen Regionen entwickeln und gemeinsam vermarkten.

Um noch mehr Leute zum Umsatteln auf Bus und Bahn zu bewegen, werden wir stärker mit den Medien kooperieren. Marktforschung wird weiterhin ein Thema sein, damit wir die Wünsche der Fahrgäste noch besser erfassen und darauf entsprechend reagieren können.

**If you ask us ...** To be able to be on the road with the VBB tariff in a range of ways is a real advantage for us. Information needs to be understandable so that we can select the lowest-price ticket. The VBB-Fahrinfo makes things a great deal easier for us: we have access not only to departure times, but can also see exactly how quickly and punctually we will arrive at our destination. It would be great if we could book our transit connections with it even when we're delayed. For those of us who are no longer so mobile, the bus and railway assistance service is available free of charge, from home to our destination and back. One call suffices and we can get out of the house once again. Unfortunately, this is only possible in Berlin, Cottbus and Brandenburg an der Havel.



Driving a car can be quite stressful. We wouldn't mind leaving it at home from time to time if we didn't have to catch the only bus home in the evening. So ensure that even after attending the theatre we can drink a glass of wine of an evening without stress and then get home in a relaxed manner.

It's nice that we have a voice with you. The members of the passenger forum are passengers like we are and represent our concerns on a regular basis at the Verkehrsverbund, which then looks after them. In addition, quality scouts check that everything is okay. Our questions and requests related to public transit are answered by the VBB Infocenter in a friendly and competent manner.

Will you retain a sympathetic ear for our wishes?

**What moves us.** When our passengers are doing well, the VBB is pleased. Passengers shouldn't have to concern themselves with how the public transit system, made up of more than 40 transport companies, works. With our offerings oriented towards accessibility, we support people who are restricted in their mobility temporarily or over the long term. We would like to convince young people of buses and trains as early as possible – together with those responsible for local transport, we want everything to be accessible. That need not be exclusively with public transit. Combinations with car sharing, rental bicycles or other mobility partners make sense and they're particularly important for the last kilometres in rural areas. Passengers should recognise everywhere right away that they're within a public transport association and can be in transit non-stop with just one ticket. To that end, the VBB logo as a distinctive mark for local public transit needs to be visible. We seek dialogue with our passengers, also in the field. Your ideas, wishes and criticisms are valuable for our work. We would like to be better – and each one of us is personally pleased if ever more passengers make use of trains and buses.

**What will be important in the future.** Berlin and its surroundings are growing, but there are also regions in which a declining number of people live and work. We will develop solutions and offerings that do justice to both and are climate-friendly at the same time.

Accessibility at rail stations, bus stops and during transit is more than just a legal requirement for us. It also includes comprehensive information about accessibility in electronic and printed form.

The number of people looking for recreational possibilities will continue to increase. To this end, public transit and tourism must be linked more closely. We will develop and jointly market interesting target group-specific offers for leisure transport with the tourism service providers in the various regions.

To get ever more people to switch to trains and buses, we will work together more closely with the media. Market research will continue to be a topic so that we can understand passengers' wishes even better and react to them accordingly.







# Zahlen und Fakten

**Bericht Aufgabenträger ÖPNV Brandenburg  
VBB in Zahlen**

## Aufgabenträger im Land Brandenburg

Berichtspflichten nach EU-Verordnung 1370/2007 der Aufgabenträger ÖPNV Brandenburg

Die EU-Verordnung 1370/2007 verlangt in Artikel 7 von den Aufgabenträgern einmal jährlich einen Bericht über die in ihrem Gebiet erbrachten Verkehrsleistungen und die dafür gewährten Ausgleichszahlungen. Dieser Bericht ermöglicht die Kontrolle und Beurteilung der Leistungen, der Qualität und der Finanzierung des öffentlichen Verkehrsnetzes. Transparenz ist gefordert: Die Leistungsbeziehungen im Öffentlichen Personennahverkehr müssen nachvollziehbar und öffentlich dargestellt werden. Die im Verkehrsverbund Berlin-Brandenburg zusammengeschlossenen Aufgabenträger haben einer gemeinsamen Veröffentlichung zugestimmt. Diese wurde erstmals 2010 in der VBB-Qualitätsbilanz umgesetzt. Das angestrebte einheitliche Qualitätsniveau im Verbundgebiet wird im Leitfaden für Qualität beschrieben.

Unabhängig davon gibt es gültige Standards für die Verbundintegration, egal ob es sich um Direkt- oder wettbewerbliche Vergaben handelt. Für alle im VBB zusammenwirkenden Verkehrsunternehmen gelten verbundeinheitliche Qualitätsindikatoren:

- Ein gemeinsamer VBB-Tarif ermöglicht Fahrten mit nur einem Fahrausweis durch das gesamte Verbundgebiet in mehreren Verkehrsmitteln verschiedener Unternehmen. Die

Vertriebsstandards für Fahrausweise sind festgelegt und werden weiterentwickelt.

- einheitliche, verbundübergreifende Fahrgastinformation: elektronische Fahrplanauskunft, Liniennetzpläne, Fahrplanbücher, Verknüpfungsflyer, Kundenzentren und -telefone, Internet, Kundenzeitschriften, VBB-Magazin BBPanorama, Netzkarten
- einheitliche Gestaltungsempfehlungen im „VBB Handbuch Fahrgastinformation“
- für mobilitätseingeschränkte Kunden bauliche Umgestaltung von Zugangsstellen im Nahverkehr sowie Einsatz niederfluriger Fahrzeuge




Berlin und Brandenburg finanzieren den Schienenpersonenregionalverkehr und den S-Bahn-Verkehr anteilig. Das Land Berlin finanziert unabhängig davon die Leistungen der BVG, das Land Brandenburg die landesbedeutsame Buslinie 618. Darüber hinaus stellt das Land Brandenburg den kommunalen Aufgabenträgern Mittel für die Finanzierung von ÖPNV-Leistungen zur Verfügung: allgemeine ÖPNV-Mittel, Ausgleichsleistungen für Schülerbeförderung, Ausgleichsleistungen für Ersatzverkehre auf abbestellten SPNV-Strecken (letztmalig im Jahr 2012) sowie Ausgleichsleistungen für das Ticketangebot für einkommensschwächere Menschen. Weitere Zahlungen erfolgen zur VBB-Tarifanerkennung in IC-/EC-Zügen der DB Fernverkehr AG. Das Land Berlin veröffentlicht unabhängig einen eigenen Bericht.

Im Land Brandenburg sind die kommunalen Aufgabenträger für den übrigen ÖPNV zuständig. Der Bericht stellt die Verträge bzw. Betrauungen dar, die die kommunalen Aufgabenträger in Brandenburg mit den Verkehrsunternehmen als Leistungserbringer vereinbart haben. Ausgewiesen sind – getrennt nach Schiene und Straße – Linien und Jahresbetriebsleistung (Ist). Für das Erbringen dieser gemeinwirtschaftlichen Verpflichtungen erhalten die Verkehrsunternehmen einen Ausgleich: Das ist die Summe aller Ausgleichsleistungen des kommunalen Aufgabenträgers an das jeweilige Verkehrsunternehmen. Die Ausgleichszahlungen für das Mobilitätsticket Brandenburg, die einheitlich dem jeweils umfangreichsten Vertrag zugeordnet wurden, sind darin auch enthalten.

Zur Beurteilung der Qualität werden unternehmensindividuelle Indikatoren herangezogen, unter anderem Zuverlässigkeit. Unter Zuverlässigkeit wird hier die Verhältniszahl aus der Anzahl der durchgeführten Fahrten zur Gesamtzahl der Fahrten entsprechend der Berechnungsvorschriften der abgeschlossenen Einzelverträge verstanden.



## Berichtspflichten nach EU-Verordnung 1370 für das Jahr 2013




Aufgaben-träger	Leistungserbringer	Leistung				Finanzen	Qualität		
Landkreise	Verkehrsunternehmen	Betriebene Linien			Betriebsleistung [Jahres-Ist- Leistung]	Ausgleichs- zahlungen	Zuverläss- igkeit	Fahrzeuge	
					in Tausend Nutzwagen-km	Gesamtbetrag in Tausend Euro	Anteil zum Fahrplansoll in Prozent	Durch- schnittsalter in Jahren	Anteil Barriere- freiheit in Prozent
Barnim	Barnimer Busgesellschaft mbH	863–865, 867–869, 890–896, 898–905, 907–913, 915–923			4.165	5.316 <sup>1,2</sup>	99,70	5,81	64,71
		861, 862 (Obus)			743	988 <sup>1</sup>	99,90	2,00	100,00
Dahme-Spreewald	Regionale Verkehrsgesellschaft Dahme-Spreewald mbH	263, 465–477, 500, 502, 504, 506–513, 516–519, 721–731, 733–739, 741–744			6.086	7.161 <sup>1,2</sup>	99,77	6,00	35,00
Elbe-Elster	Verkehrs Management Elbe-Elster GmbH	520, 521, 522, 525, 534, 536, 542, 544, 546, 550, 551, 552, 553, 558, 560, 565, 570, 571, 575, 579, 581, 584, 585, 586, 587, 592, 595, 598, 599			3.844	6.025 <sup>2</sup>	99,81	6,90	18,00
	Verkehrs Management Elbe-Elster GmbH Betriebsführer- schaft Omnibusbetrieb Obst Inh. M. Herling e.K.	577, 578			145	99 <sup>2</sup>	99,97	8,30	13,00
	Lehmann Reisen GmbH	526, 527, 528 bis 4. August 2013	keine	keine	176	78 <sup>2</sup>	100,00	8,00	20,00
Havelland	Havelbus Verkehrsgesellschaft mbH	572, 574, 604, 614, 649–669, 671–680, 684, 685, 687–689			5.353	7.478 <sup>1,2</sup>	99,90	7,48	74,40
Märkisch-Oderland	Busverkehr Märkisch-Oderland GmbH	926–934, 936, 937, 939–951, 955–959, 966 - 970; Rufbus			3.939	5.533 <sup>1,2</sup>	99,98	5,20	51,60
	Barnimer Busgesellschaft mbH	873–878, 880–887, 908, 916, 923			1.239	1.691 <sup>1</sup>	99,94	8,78	57,10
	Schöneicher-Rüdersdorfer Straßenbahn GmbH		88		266	772 <sup>1</sup>	99,90	29,14	46,75
	Strausberger Eisenbahn GmbH		89		179	519 <sup>1,2</sup>	99,97	14,30	54,64
				F39	3	4 <sup>1</sup>	97,19	46,00	100
Oberhavel	Oberhavel Verkehrsgesellschaft mbH	107, 136, 800–814, 816, 821, 822, 824, 830–839, 841–843, 845–848, 850, 851, 854, 857			4.515	5.684 <sup>2</sup>	99,96	9,05	76,74
Ober-spreewald-Lausitz	Verkehrsgesellschaft Oberspreewald- Lausitz mbH	601–611, 614, 615, 618, 619, 621–625, 627, 651, 653–655, 657			2.163	2.638 <sup>2</sup>	99,97	9,70	23,96
	Taxi/Fahrschule/Busverkehr Gerd Schmidt (für Stadtverkehr Lauchhammer)	690, 691, 692, 693			208	333 <sup>2</sup>	100,00	3	100,00
	Südbrandenburger Nahverkehrs GmbH (für Stadt Senftenberg)	631, 634, 635			93	85 <sup>2</sup>	99,91	8,90	100,00
	Südbrandenburger Nahverkehrs GmbH (für Stadt Lübbenau)	660			42	60 <sup>2</sup>	100,00	9,70	100,00
Oder-Spree	Busverkehr Oder-Spree GmbH	A400, 400–407, 411–414, 418, 420, 424, 428–436, 440–445, 447, 448, 451–454			4.394	5.865 <sup>2</sup>	99,4	5,9	47,3
	Woltersdorfer Straßenbahn GmbH		87		250	672 <sup>2</sup>	99,10	53,00	0,00
	Schöneicher-Rüdersdorfer Straßen- bahn GmbH		88		259	715 <sup>2</sup>	99,00	29,10	46,80
Ostprignitz-Ruppin	Ostprignitz-Ruppiner Personen- nahverkehrsgesellschaft mbH	701–707, 711–715, 717, 719, 740–746, 748, 752, 754, 756, 757, 759, 762, 766, 770, 771, 777, 779, 782, 783, 785, 787, 788, 791, 792, 794			4.415	3.866 <sup>1,2</sup>	99,90	6,50	40,00
Potsdam-Mittelmark	Havelbus Verkehrsgesellschaft mbH	601, 602, 607, 608, 610–614, 619–629, 631–637, 642–647, 660, N12, N13, N31, N43, X1			6.098	10.516 <sup>1</sup>	99,97	6,96	81,50
	Verkehrsgesellschaft Belzig mbH	551–553, 555–558, 560–565, 569–571, 580–590, 593			2.683	2.994 <sup>1,2</sup>	99,90	5,43	73,00
	Omnibusbetrieb Gustav Wetzell	541–543, 545			293	463 <sup>1,2</sup>	98,00	12,89	0,00
	Omnibusverkehr Armin Glaser	591, 592, Naturparklinie			178	333 <sup>1,2</sup>	98,00	7,38	0,00
	Omnibusunternehmen Hans-Hermann Lange	559, 593, 596, 562, 593			386	689 <sup>1,2</sup>	99,00	9,80	0,00
	Fritz Behrendt OHG	548, 550, 554, 566–568, 645			498	866 <sup>1,2</sup>	98,50	10,85	57,00
	Sabinchen Touristik GmbH	546			111	174 <sup>1</sup>	98,00	14,00	50,00
	Stadt Havelsee			Pritzerbe	11	14 <sup>1</sup>	99,00	21,00	100,00
A. Reich GmbH	549			88	182 <sup>1</sup>	98,00	7,50	0,00	

Basis: Meldungen der Aufgabenträger für das Kalenderjahr 2013 mit Stand April 2014

1 inklusive Investitionszuschüsse an das Verkehrsunternehmen

2 inklusive Mobilitätsticket – vorläufige Ausgleichszahlungen

## Berichtspflichten nach EU-Verordnung 1370 für das Jahr 2013

Aufgaben-träger	Leistungserbringer	Leistung			Finanzen	Qualität			
		Betriebene Linien	Betriebs-leistung [Jahres-Ist-Leistung]			Ausgleichs-zahlungen	Zuverläss-igkeit	Fahrzeuge	
					in Tausend Nutzwagen-km	Gesamtbetrag in Tausend Euro	Anteil zum Fahrplansoll in Prozent	Durchschnittsalter in Jahren	Anteil Barrierefreiheit in Prozent
<b>Prignitz</b>	Verkehrsgesellschaft Prignitz mbH	901, 903–916, 918–920, 922–947			3.698	4.508 <sup>1,2</sup>	99,95	7,58	6,41
<b>Teltow-Fläming</b>	Herz-Reisen GmbH	789,790,791,795,796			96	277 <sup>1,2</sup>	98,00	6,00	25,00
	Regionale Verkehrsgesellschaft Dahme-Spreewald mbH	466,467,469,470,729			213	324 <sup>1</sup>	100,00	8,25	0,00
	Verkehrsgesellschaft Teltow-Fläming mbH	600, 619, 621, 700–713, 716–720, 750–761, 763–766, 768–773, 777, 792–794, 797			4.625	6.851 <sup>1,2</sup>	100,00	8,96	60,82
<b>Uckermark</b>	Uckermärkische Verkehrsgesellschaft mbH	401, 403, 411, 413, 414, 416, 419, 421, 424, 425, 427, 428, 431, 432, 435, 436, 441, 445, 447, 448, 450–460, 462–465, 467–479, 481, 482, 484, 486–489, 491, 492, 494, 496, 501, 502–506, 508–512, 514, 515, 517–519, 531			6.845	8.795 <sup>1,2</sup>	97,40	8,20	39,80
<b>Spre-Neiße</b>	Neißeverkehr GmbH	800, 850–856, 856–1, 858, 860, 861, 868–870, 872, 873, 876, 877, 879–882, 884, 885, 885–1, 886, 887, 890–892, 894			3.288	6.854 <sup>2</sup>	99,95	7,70	30,90
	Cottbusverkehr GmbH	821, 822, 825–827, 829–830, 832–835, 838, 839, 841–843			1.179		99,98	7,82	97,00
	Omnibuscenter LEO Reisen	823, 837, 844, 846–848			756		99,98	8,88	97,00
<b>Kreisfreie Städte</b>									
<b>Brandenburg an der Havel</b>	Verkehrsbetriebe Brandenburg an der Havel GmbH	522,523,524,525,526,528, 529, 530,533,540,N1,N2,N4			1.263	3.116 <sup>1,2</sup>	99,45	8,03	100,00
			1,2,6,12		660	3.022 <sup>1,2</sup>	99,46	27,60	87,50
				Neuendorf	1	39	100,00	97,00	100,00
<b>Cottbus</b>	Cottbusverkehr GmbH	10–20, 24, 28, 57–59, 3N–5N			1.575	7.849 <sup>1,2</sup>	99,97	7,70	100,00
			1,2,3,4,5		1.000		99,95	27,00	100,00
<b>Frankfurt (Oder)</b>	Stadtverkehrsgesellschaft mbH Frankfurt (Oder)	980–988, N1, N2			1.511	2.252 <sup>1,2</sup>	99,45	9,75	100,00
			1–5		979	4.003 <sup>1,2</sup>	99,52	23,35	33,33
<b>Landeshauptstadt Potsdam</b>	Verkehrsbetrieb Potsdam GmbH	X5, 603, 605, 606, 609, 612, 638, 639, 690–699, N14,N15, N17, R694			5.009		79,72	6,3	100,00
			91–96, 98, 99		2.459	24.915 <sup>1,2</sup>	87,23	16,8	70,00
				F1	8		84,50	30	100,00
<b>Land</b>									
<b>Land Brandenburg</b>	Bietergemeinschaft Verkehrsgesellschaft Teltow-Fläming mbH / Havelbus Verkehrsgesellschaft mbH	618			283	376 <sup>2</sup>	99,90	4,75	100,00

Basis: Meldungen der Aufgabenträger für das Kalenderjahr 2013 mit Stand April 2014

1 inklusive Investitionszuschüsse an das Verkehrsunternehmen

2 inklusive Mobilitätsticket – vorläufige Ausgleichszahlungen

# VBB in Zahlen

## Verbundgebiet Berlin-Brandenburg

### Land Brandenburg



### Land Berlin

## VBB-Aufsichtsrat

### Christian Gaebler

Vorsitzender

Staatssekretär der Senatsverwaltung  
für Stadtentwicklung und Umwelt des Landes Berlin

### Kathrin Schneider

1. stellvertretende Vorsitzende

Staatssekretärin im Ministerium für  
Infrastruktur und Landwirtschaft des Landes Brandenburg

### Manfred Zalenga

2. stellvertretender Vorsitzender

Landrat des Landkreises Oder-Spree

### Carsten Billing

### Carsten Bockhardt

### Bernd Brandenburg

### Markus Derling

### Burkhard Exner

### Christian Heinrich-Jaschinski

### Rudolf Keseberg

### Grit Klug

### Joachim Künzel

### Holger Lademann

### Stephanie Landgraf

### Stephan Loge

### Hans-Werner Michael

### Ralf Reinhardt

### Dr. Heike Richter

### Steffen Scheller

### Edelgard Schimko

### Gernot Schmidt

### Dr. Burkhard Schröder

### Karl-Heinz Schröter

### Günter Schulz

### Christian Stein

### Marietta Tzschoppe

Dezernent des Landkreises Spree-Neiße

Erster Beigeordneter des Landkreises Barnim

Beigeordneter des Landkreises Uckermark

Beigeordneter der Stadt Frankfurt (Oder)

Bürgermeister der Landeshauptstadt Potsdam

Landrat des Landkreises Elbe-Elster

Ministerialdirigent im Ministerium des Innern des Landes Brandenburg

Erste Beigeordnete des Landkreises Oberspreewald-Lausitz

Senatsrat, Referatsleiter in der Senatskanzlei des Landes Berlin

Beigeordneter des Landkreises Teltow-Fläming

Referentin in der Senatsverwaltung für Stadtentwicklung und Umwelt des Landes Berlin

Landrat des Landkreises Dahme-Spreewald

Ministerialrat, Referatsleiter im Ministerium der Finanzen des Landes Brandenburg

Landrat des Landkreises Ostprignitz-Ruppin

Referatsleiterin im Ministerium für Umwelt, Gesundheit und Verbraucherschutz  
des Landes Brandenburg

Bürgermeister der Stadt Brandenburg an der Havel

Geschäftsbereichsleiterin im Landkreis Prignitz

Landrat des Landkreises Märkisch-Oderland

Landrat des Landkreises Havelland

Landrat des Landkreises Oberhavel

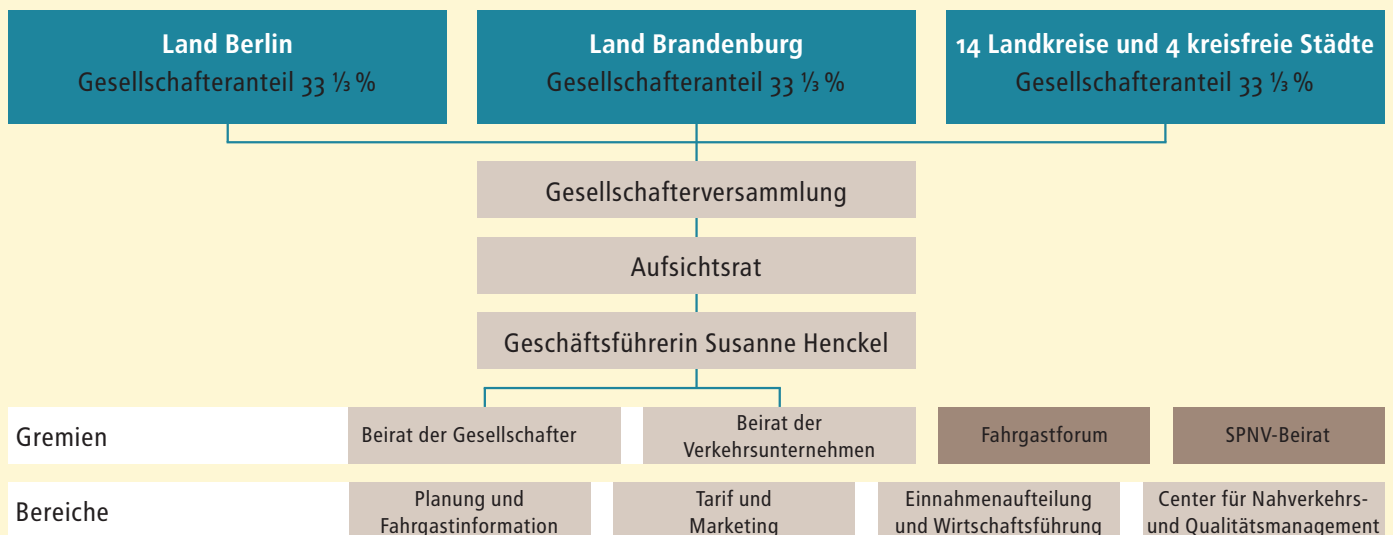
Senatsrat, Referatsleiter in der Senatsverwaltung für Finanzen des Landes Berlin

Erster Beigeordneter des Landkreises Potsdam-Mittelmark

Beigeordnete der Stadt Cottbus

Stand: 31. März 2014

## Die Struktur der VBB GmbH



## Verkehrsunternehmen im Verkehrsverbund Berlin-Brandenburg

### Eisenbahnverkehrsunternehmen

DB AG	DB Regio AG, Regio Nordost DB Regio AG, Regio Südost	Potsdam Leipzig
EGP	Eisenbahngesellschaft Potsdam mbH	Potsdam
NEB	NEB Betriebsgesellschaft mbH	Berlin
ODEG	ODEG – Ostdeutsche Eisenbahn GmbH	Berlin
S-Bahn	S-Bahn Berlin GmbH	Berlin

### Bus-, U-Bahn- und Straßenbahnverkehrsunternehmen

Anger	Günter Anger Güterverkehrs GmbH & Co. Omnibusvermietung KG	Potsdam
BBG	Barnimer Busgesellschaft mbH	Eberswalde
Behrendt	Fritz Behrendt OHG	Lehnhin
BMO	Busverkehr Märkisch-Oderland GmbH	Strausberg
BOS	Busverkehr Oder-Spree GmbH	Fürstenwalde
BVG	Berliner Verkehrsbetriebe, AöR	Berlin
CV	Cottbusverkehr GmbH	Cottbus
Glaser	Omnibusverkehr Armin Glaser	Wiesenburg/Mark
Herz	Herz-Reisen GmbH	Zossen
HVG	Havelbus Verkehrsgesellschaft mbH	Potsdam
Lange	Omnibusunternehmen Hans-Hermann Lange	Görzke
Lehmann	Lehmann Reisen GmbH	Falkenberg (Elster)
LEO	Omnibuscenter LEO REISEN	Cottbus-Gallinchen
NV	Neißeverkehr GmbH	Guben
Obst	Omnibusbetrieb Obst	Bad Liebenwerda
ORP	Ostprignitz-Ruppiner Personennahverkehrsgesellschaft mbH	Kyritz
OVG	Oberhavel Verkehrsgesellschaft mbH	Germendorf
Reich	A. Reich GmbH	Jüterbog
RVS	Regionale Verkehrsgesellschaft Dahme-Spreewald mbH	Luckau
SAT	Sabinchen Touristik GmbH	Treuenbrietzen
SBN	Südbrandenburger Nahverkehrs GmbH	Senftenberg
Schmidt	Busverkehr Gerd Schmidt	Ortrand
SRS	Schöneicher-Rüdersdorfer Straßenbahn GmbH	Schöneiche
STE	Strausberger Eisenbahn GmbH	Strausberg
SVF	Stadtverkehrsgesellschaft mbH Frankfurt (Oder)	Frankfurt (Oder)
UVG	Uckermärkische Verkehrsgesellschaft mbH	Schwedt
VBB	Verkehrsbetriebe Brandenburg a. d. Havel GmbH	Brandenburg a. d. Havel
VG OSL	Verkehrsgesellschaft Oberspreewald-Lausitz mbH	Senftenberg
VGB	Verkehrsgesellschaft Belzig mbH	Bad Belzig
VGP	Verkehrsgesellschaft Prignitz mbH	Perleberg
ViP	ViP Verkehrsbetrieb Potsdam GmbH	Potsdam
VTF	Verkehrsgesellschaft Teltow-Fläming mbH	Luckenwalde
·	VerkehrsManagement Elbe-Elster GmbH	Finsterwalde
Wetzel	Omnibusbetrieb Gustav Wetzel	Planebruch
WS	Woltersdorfer Straßenbahn GmbH	Woltersdorf

Stand: 31. März 2014

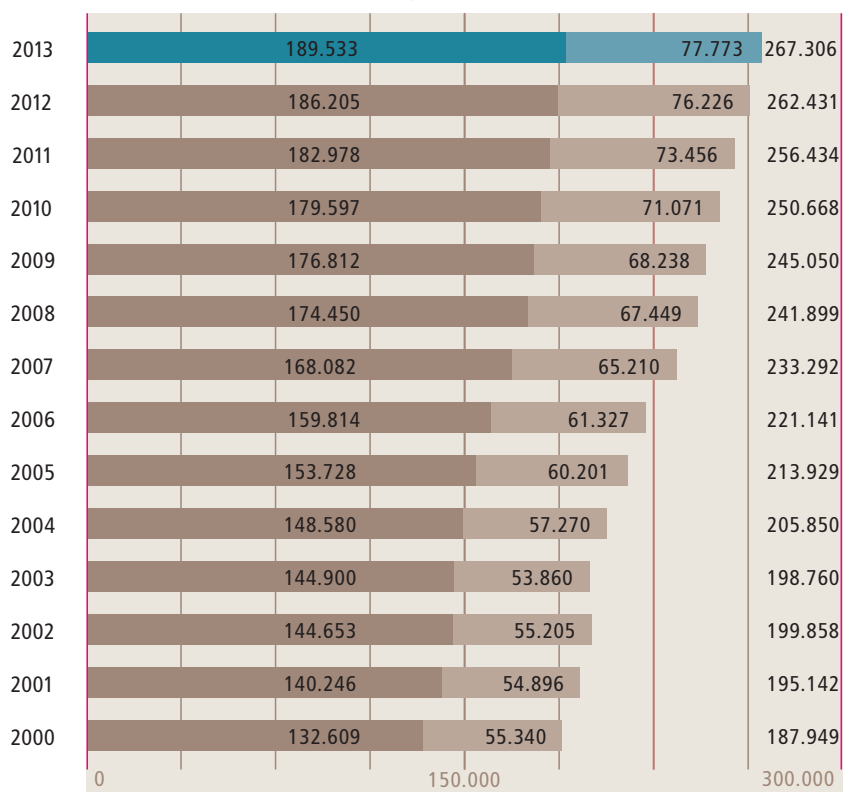
## Einwohnerzahl

Jahr	Berlin	Brandenburg	VBB
2000	3.382	2.602	5.984
2001	3.388	2.593	5.981
2002	3.392	2.582	5.975
2003	3.388	2.575	5.963
2004	3.388	2.568	5.956
2005	3.395	2.559	5.955
2006	3.404	2.548	5.952
2007	3.416	2.536	5.952
2008	3.432	2.522	5.954
2009	3.443	2.512	5.954
2010	3.461	2.503	5.964
2011	3.326	2.453	5.779
2012	3.375	2.450	5.825
2013 *	3.420	2.450	5.870
Fläche (in km <sup>2</sup> )	892	29.484	30.376
Einwohnerdichte	3.830	83	193

\* Stand: 30. November 2013

Angaben in Tausend

## Pendler Brandenburg → ← Berlin Gesamt



Quelle: Daten der Bundesanstalt für Arbeit – Stichtag 30. Juni

## Haltestellen und Stationen 2013

Haltestellenbereiche*	Berlin	Brandenburg	VBB
Gesamtzahl	2.869	9.742	12.611
davon Bahn-Regional- und Fernbahnhöfe **	21	341	362
davon S-Bahnhöfe **	133	33	166
davon U-Bahnhöfe **	173	–	173

\* Haltestellenbereiche im Verbundgebiet (z. B. Zoologischer Garten wird nur einmal gezählt)

\*\* bediente Bahnhöfe pro Verkehrsmittel im Verbundgebiet (z. B. Zoologischer Garten wird je 1 Mal als Regional-, S-Bahn- und U-Bahnhof gezählt)

## Linien 2013\*

Linien	Berlin	Brandenburg	VBB
Bahn-Regionalverkehr**	21	43	43
S-Bahn**	15	11	15
U-Bahn	10		10
Straßenbahn	24	23	45
Bus	162	721	849
O-Bus	–	2	2
Fähre	6	2	8

\* Tageslinien (ohne Nachtverkehr)

\*\* von Berlin und Brandenburg bestellte Linien

## Zugkilometer Regionalverkehr

Jahr	Berlin	Brandenburg	VBB
2000	5,6	32,2	37,8
2001	5,8	32,8	38,6
2002	5,9	32,8	38,7
2003	6,2	32,8	39,0
2004	6,1	32,2	38,3
2005	6,0	32,1	38,1
2006	6,0	31,3	37,3
2007	6,1	30,2	36,3
2008	6,1	30,3	36,4
2009	6,1	30,2	36,3
2010	6,1	30,3	36,4
2011	6,1	30,2	36,3
2012	6,4	32,3	38,7
2013*	6,3	30,6	36,9

in Mio. km

Basis: Soll-Leistung nach Anlage 1 bzw. V des Verkehrsvertrages

## Zugkilometer S-Bahn

Jahr	Berlin	Brandenburg	VBB
2000	27,8	3,5	31,3
2001	28,1	3,5	31,6
2002	28,5	3,4	31,9
2003	29,0	3,4	32,4
2004	29,4	3,4	32,8
2005	29,1	3,5	32,6
2006	28,9	3,5	32,4
2007	29,1	3,4	32,6
2008	29,0	3,4	32,4
2009	29,0	3,4	32,4
2010	29,0	3,5	32,5
2011	29,0	3,5	32,5
2012**	29,0	3,6	32,6
2013	29,4	3,7	33,1

in Mio. km

vertraglich vereinbarte Verkehrsleistung; Soll-Leistung nach Anlage 1.4 des Verkehrsvertrages

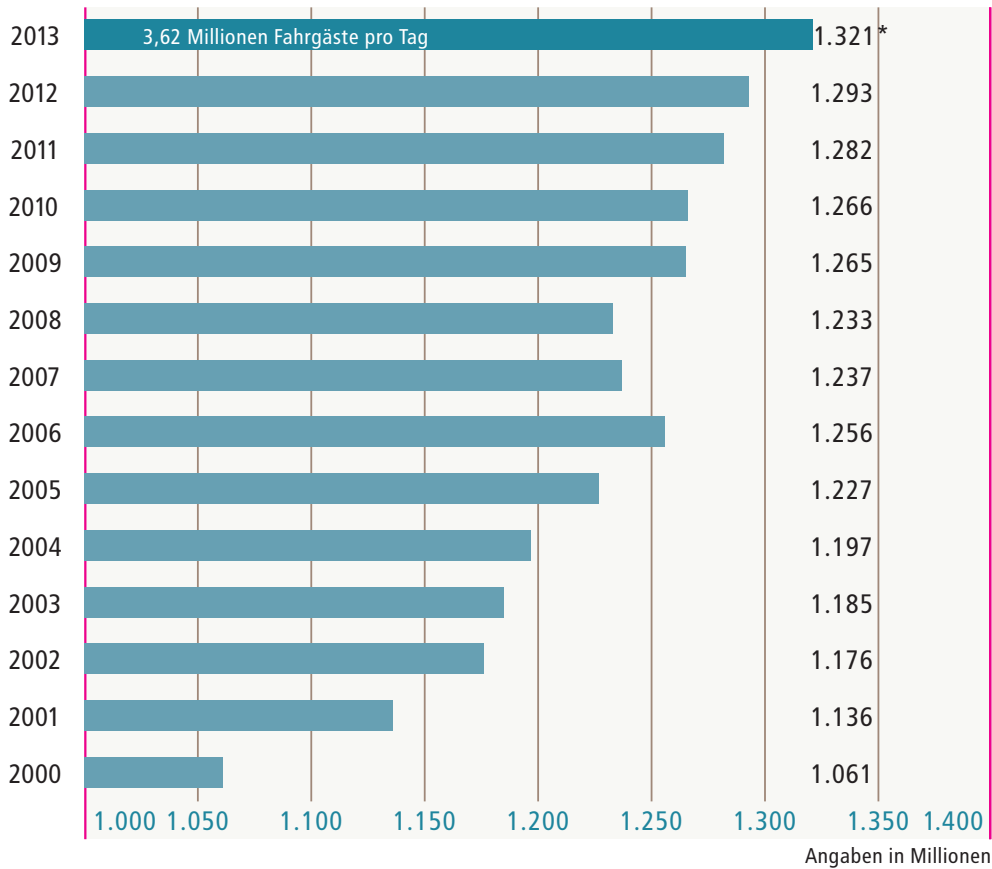
\*\* zuzüglich Verkehrsvertrag Mehrleistungspaket Berlin 0,5

## Nutzwagen-km im übrigen ÖPNV

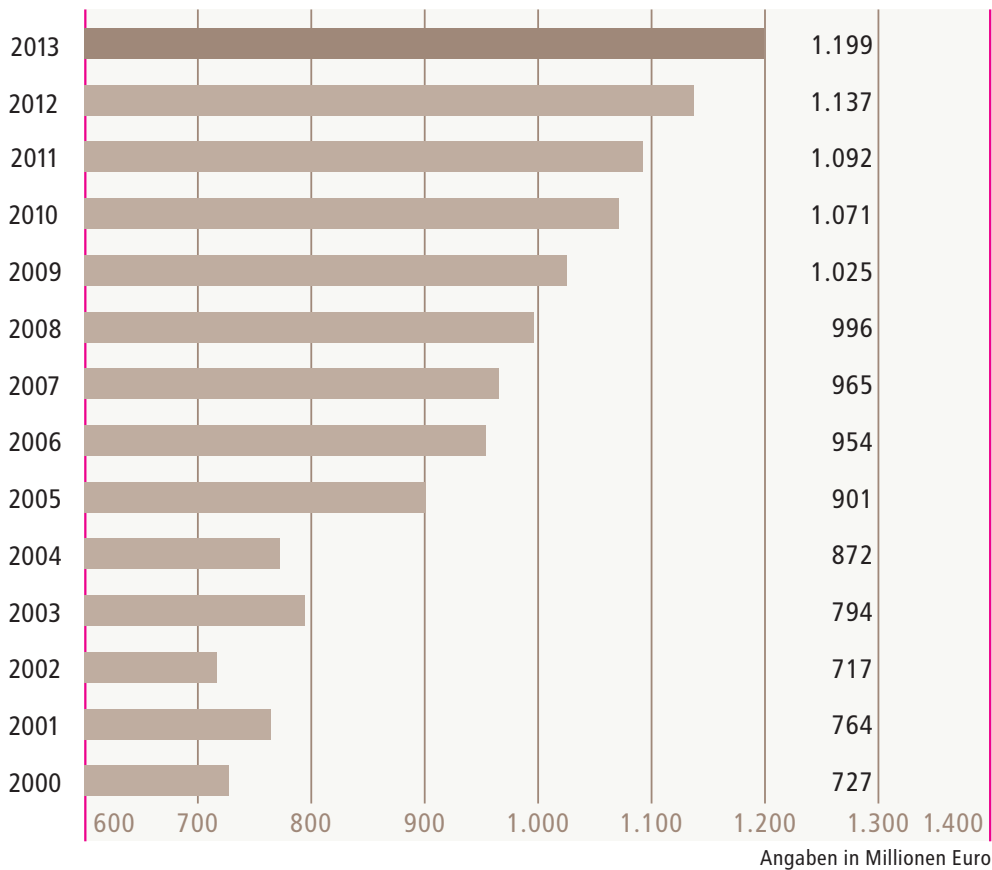
Jahr	Berlin	Brandenburg	VBB
2000	260,4	89,2	349,6
2001	261,4	89,3	350,7
2002	264,7	89,2	353,9
2003	255,2	88,6	343,8
2004	245,3	91,4	336,7
2005	241,0	88,8	329,8
2006	239,0	88,1	327,1
2007	234,3	87,7	322,0
2008	220,8	89,3	310,1
2009	230,6	90,1	320,7
2010	231,0	91,8	322,8
2011	235,4	89,6	325,0
2012	233,4	89,4	322,8
2013	230,7	87,1	317,9

in Mio. km

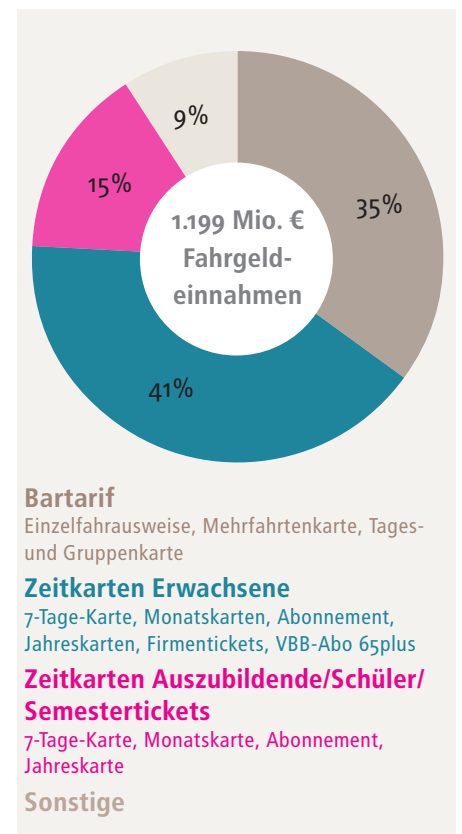
## Entwicklungen der Verbundfahrgastzahlen



## Entwicklungen der Fahrgeldeinnahmen

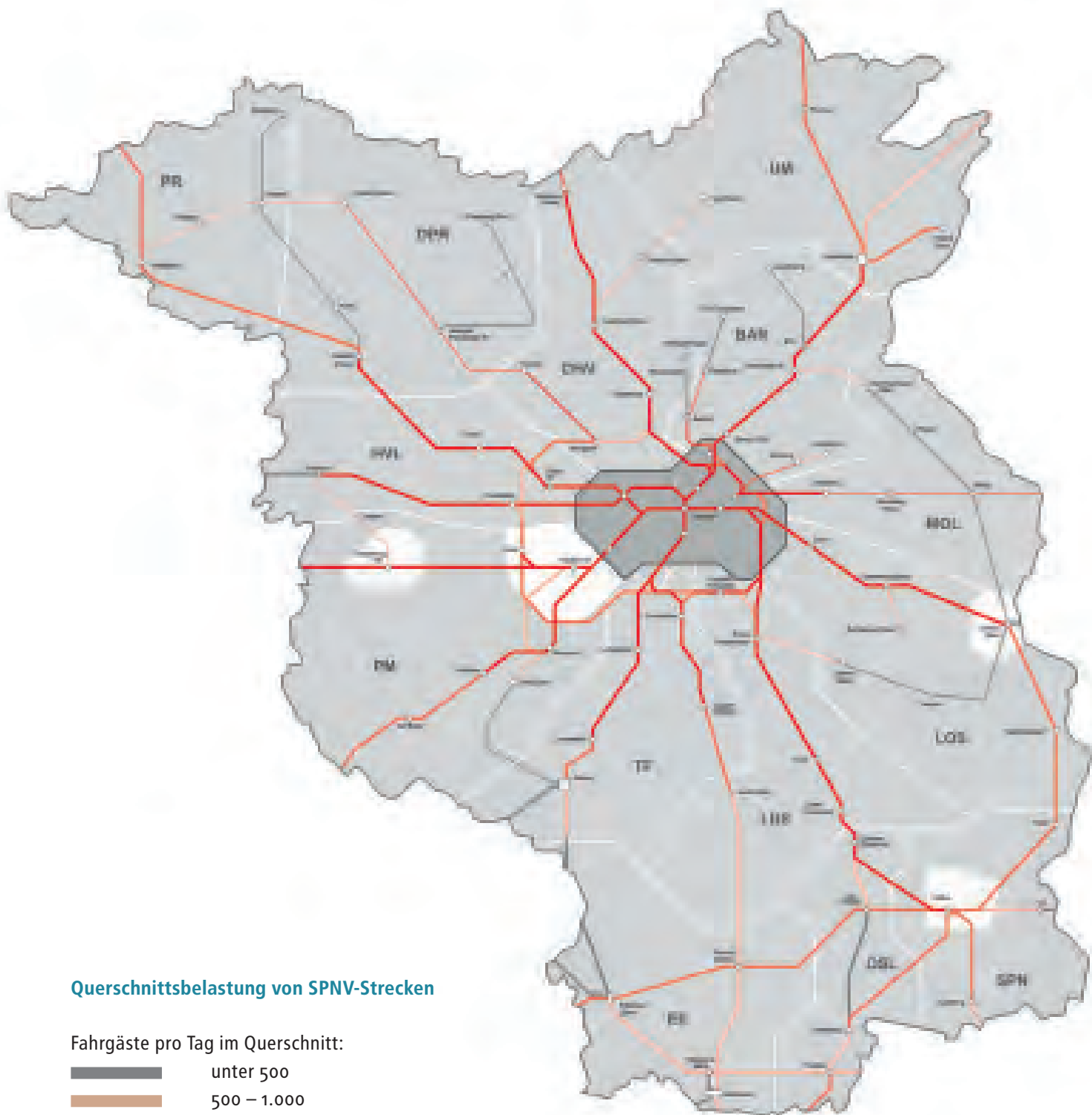


## Fahrausweisanteil 2013





## SPNV-Nachfrage in Berlin und Brandenburg



### Querschnittsbelastung von SPNV-Strecken

Fahrgäste pro Tag im Querschnitt:

Dark Grey	unter 500
Light Brown	500 – 1.000
Orange	1.000 – 3.000
Red	über 3.000

- \* ausschließlich Saison- bzw. Wochenendverkehre
- Zugangsstelle (Darstellung nur ausgewählter Zugangsstellen)

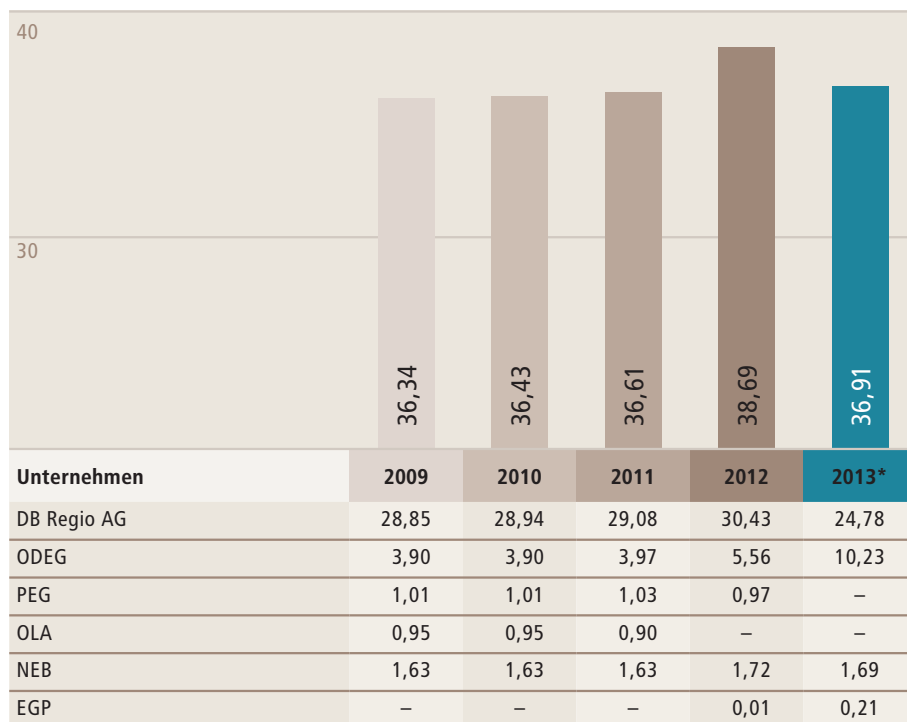
Quelle:  
Reisendendaten der Verkehrsunternehmen, Januar – Mai 2013 (Verkehrstage Montag – Freitag), ohne Berücksichtigung von Bauarbeiten und Nachfrage auf S-Bahn-Linien. Stand: 1. April 2014

## Regionalverkehr

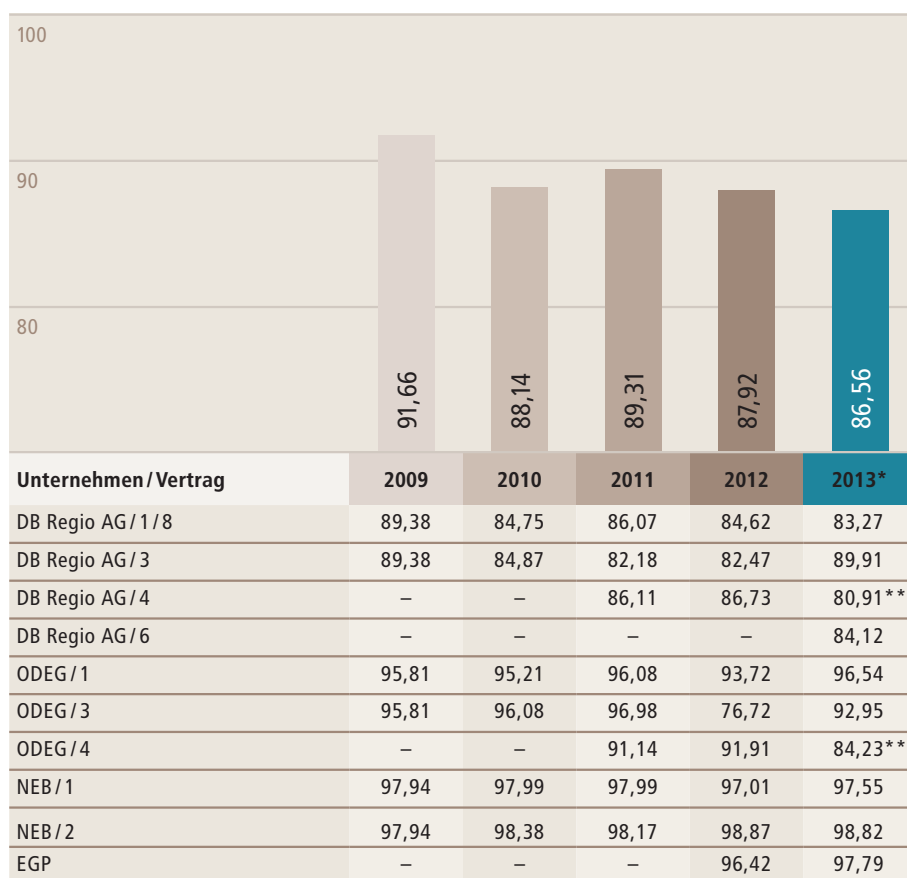


Basis: Soll-Leistung nach  
Anlage 1 und V des Verkehrsvertrages;  
Angaben in Mio. Zugkm  
\*vorläufige Werte

## Betriebsleistung

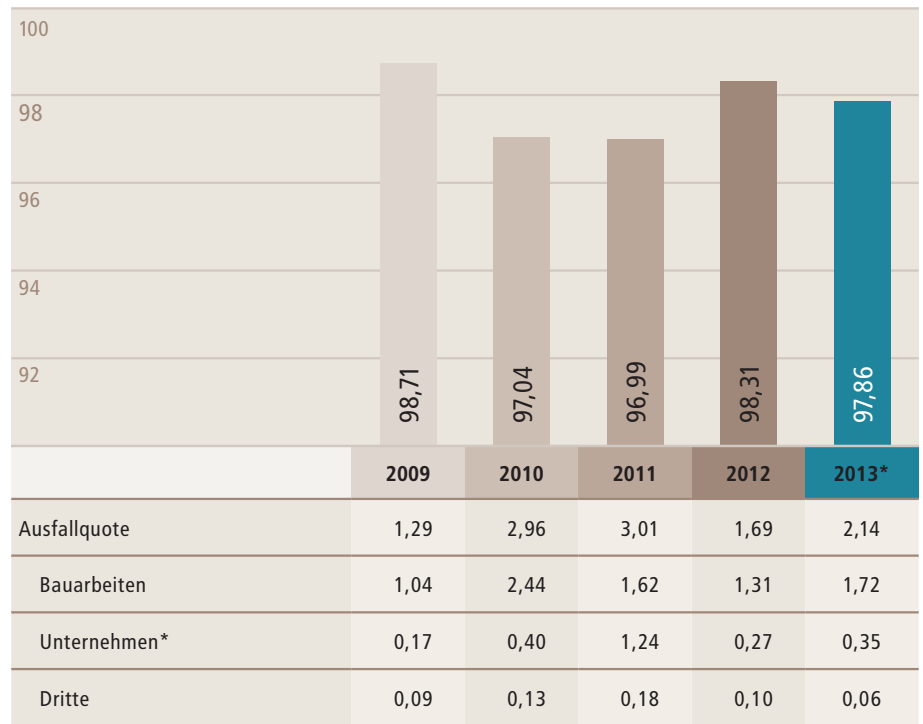


## Pünktlichkeit



Basis: Ankunftsverspätung  
ab 5 Minuten;  
Angaben in Prozent  
\*vorläufige Werte  
\*\* inklusive RE-Linien  
Darstellung ohne ODEG / 1 und OLA  
(bis 2011), ohne PEG (bis 2012)

## Zuverlässigkeit

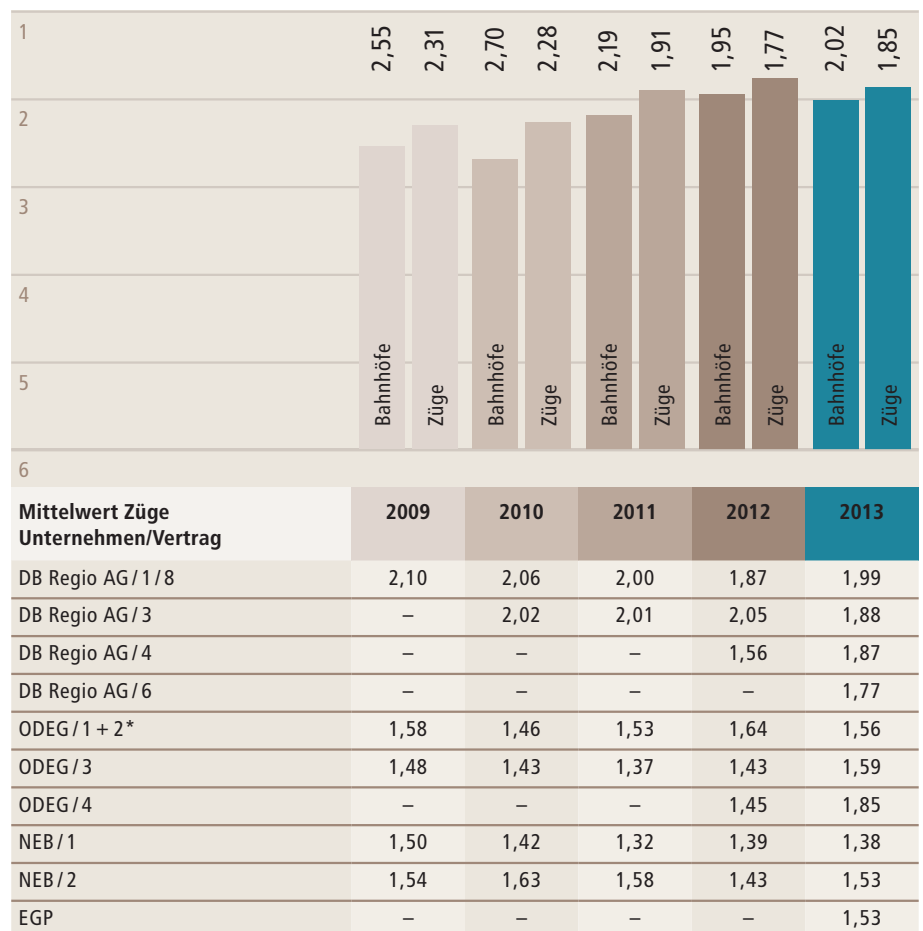


Basis: Soll-Leistung nach Anlage V des Verkehrsvertrages; Angaben in Prozent

\* vorläufige Werte

\*\* Angaben für DB Regio AG inklusive Dritte

## Kundenzufriedenheit



Basis: Kundenzufriedenheitsindex  
Angaben in sechsstufiger Bewertungsskala  
(1 = sehr zufrieden)

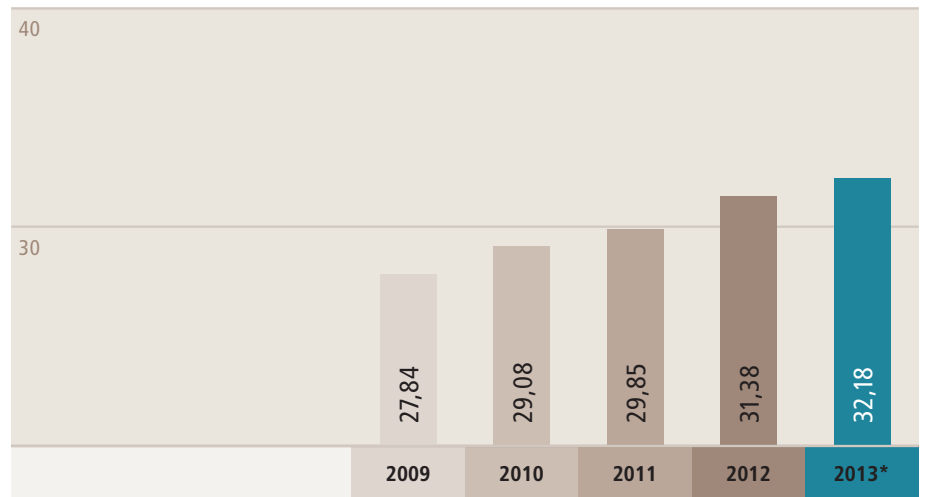
\* ab 2012 nur ODEG/1

Darstellung ohne OLA (bis 2011), ohne PEG (bis 2012)



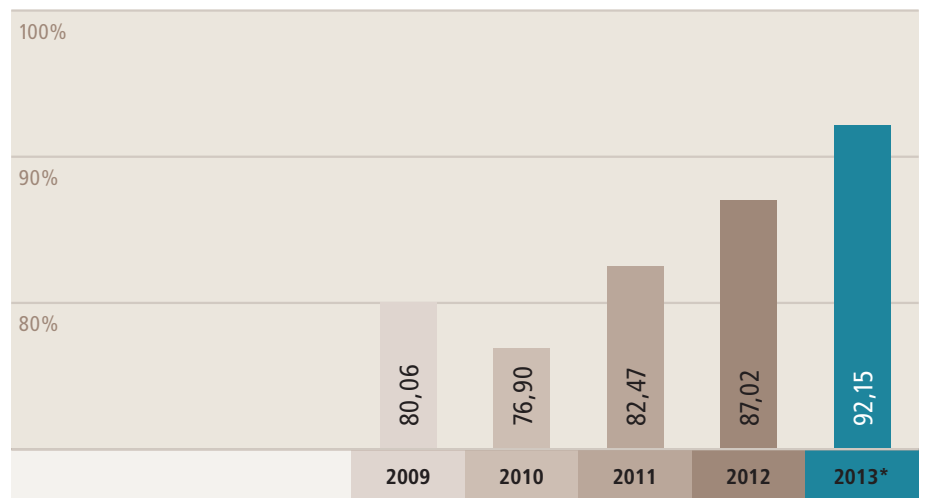
Basis: Ist-Leistung in Mio. Zugkilometer  
 \*vorläufiger Wert nach VBB-  
 Abrechnungssystematik

### Betriebsleistung

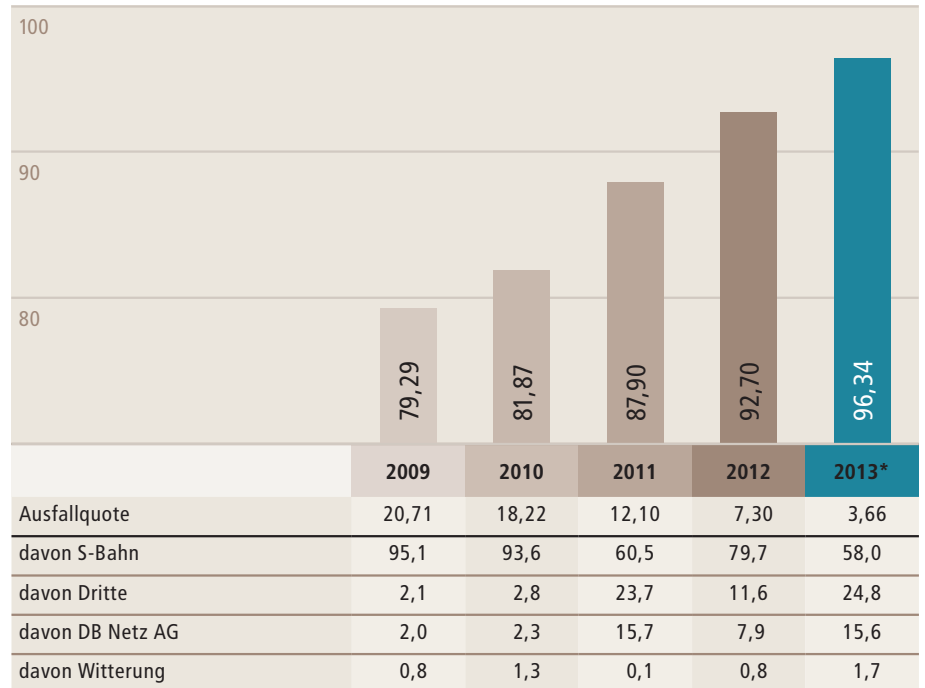


### Pünktlichkeit

Basis: fahrgastwirksamer Pünktlichkeitsgrad (ab 4 Minuten Ankunftsverspätung) in Prozent  
 \*vorläufiger Wert nach VBB-  
 Abrechnungssystematik



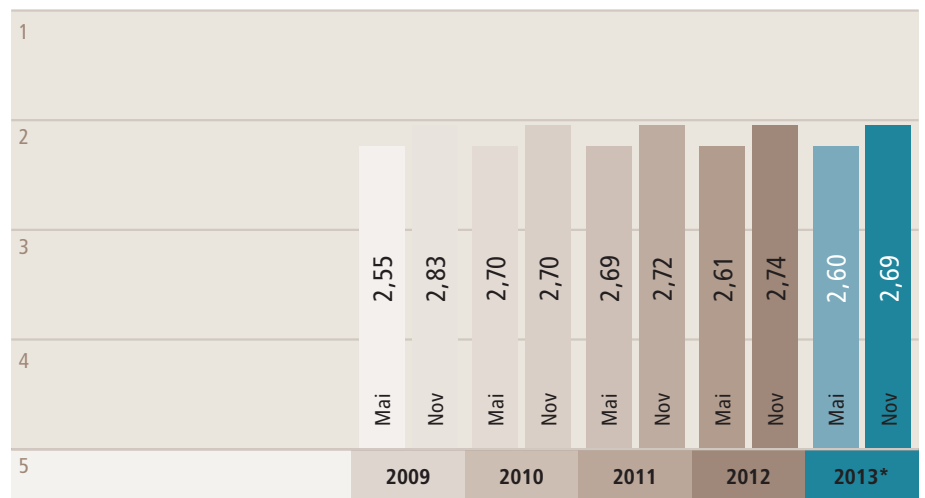
## Zuverlässigkeit



Basis: Sollzugfahrten bzw. Ausfallquote = 100 % für Aufteilung  
\* vorläufiger Wert nach VBB-Abrechnungssystematik

Angaben in Prozent

## Kundenzufriedenheit

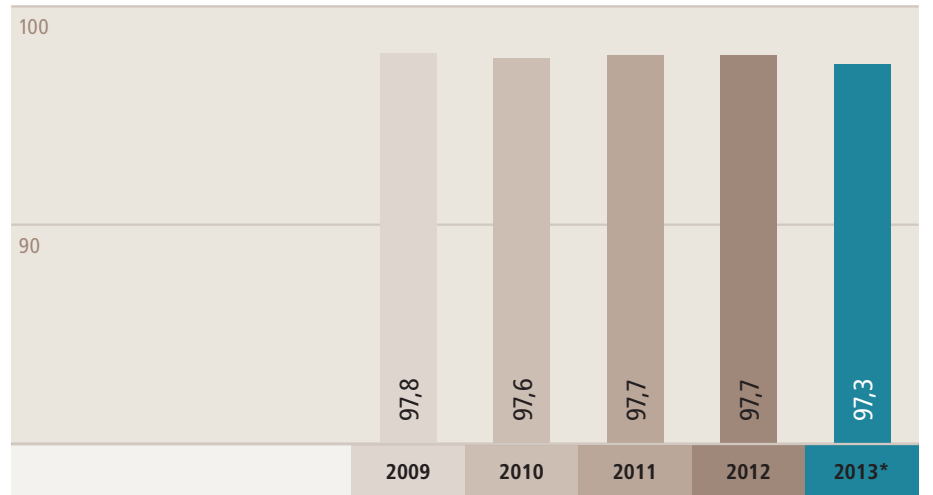


Basis: Passenger Satisfaction Index (PSI) gesamt; Angaben in fünfstufiger Bewertungsskala (1 = sehr zufrieden)

## Berliner Verkehrsbetriebe

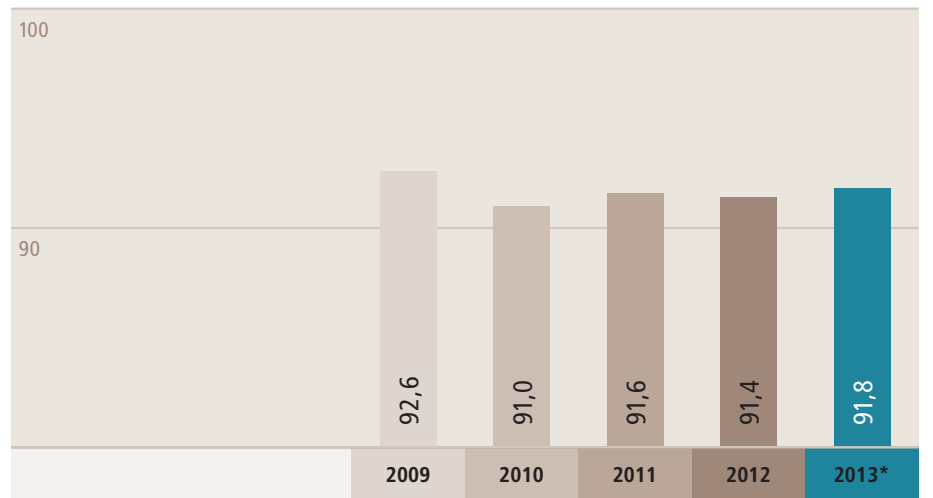


### Pünktlichkeit U-Bahn



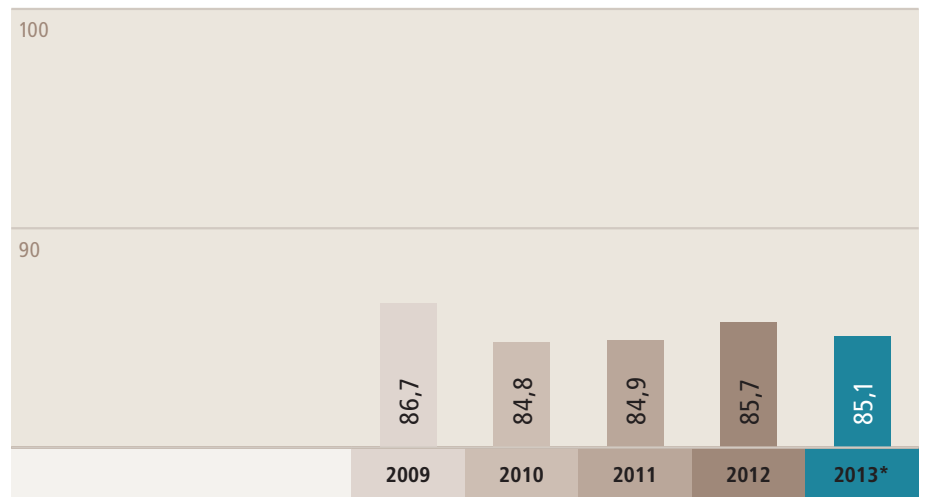
Angaben in Prozent

### Pünktlichkeit Straßenbahn



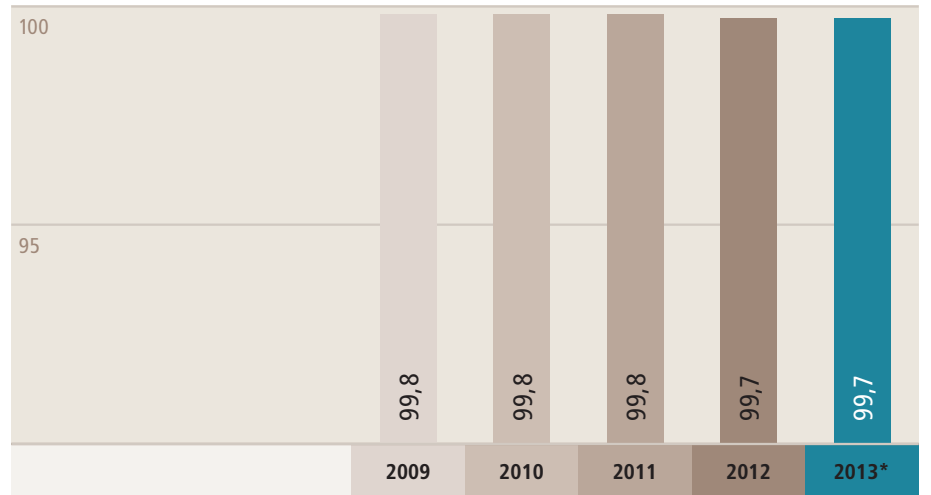
Angaben in Prozent

### Pünktlichkeit Bus



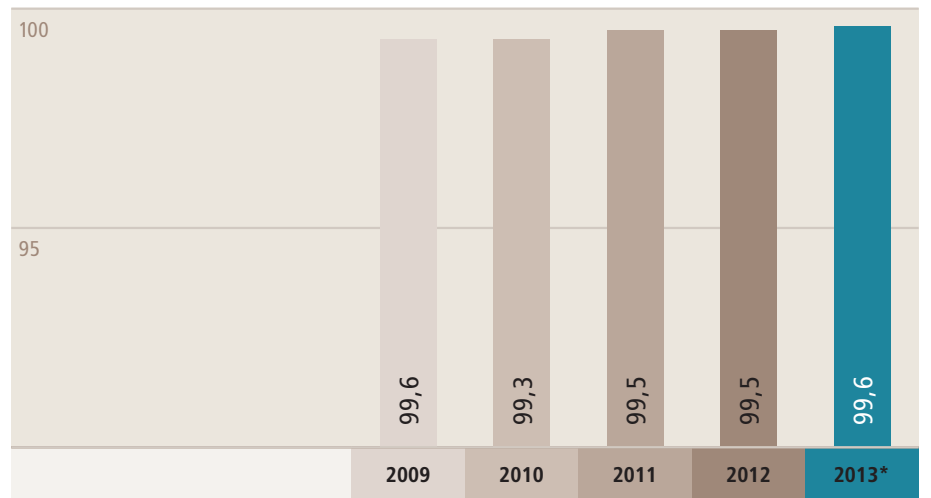
Angaben in Prozent

## Zuverlässigkeit U-Bahn



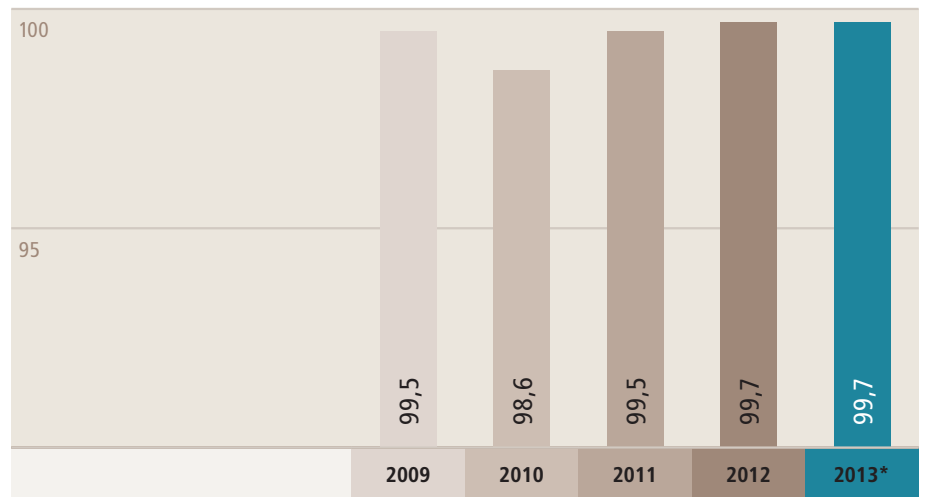
Angaben in Prozent

## Zuverlässigkeit Straßenbahn



Angaben in Prozent

## Zuverlässigkeit Bus



Angaben in Prozent







## Impressum

**VBB Verkehrsverbund  
Berlin-Brandenburg GmbH**  
Hardenbergplatz 2, 10623 Berlin

Telefon: 030-25 41 40  
Telefax: 030-25 41 41 12  
info@VBB.de, VBB.de

**VBB-Infocenter**  
Telefon 030-25 41 41 41

**Verantwortlich**  
Geschäftsführerin Susanne Henckel  
**Projekt**  
Brigitta Köttel, Gabriela Felder

Stand 1. Juni 2014

## Art Direction/Gestaltung

Detlev Pusch

### Text

Petra van Laak

### Illustration

Michael McDonnell

### Lithografie

Norbert Dietsche

### Druck

Medialis Offsetdruck GmbH

### Fotonachweis

BBG: S. 30

HVG: S. 118/119

Kontur Werbeagentur GmbH: S. 20

Detlev Pusch: Titel, S. 8, 22, 34, 44/45,  
54, 64, 76, 88, 100

VBB GmbH: S. 2/3, 5, 6, 18/19, 20,  
32/33, 52, 62, 72, 74/75, 84/85, 86,  
98/99, 107





Verkehrsverbund  
Berlin-Brandenburg  
Alles ist erreichbar.

