

2018

VBB

Verkehrsverbund Berlin-Brandenburg

Verkehrsverbund-  
Bericht

Mit Qualitätsbilanz und  
Berichtspflichten 2017 nach  
EU-Verordnung 1370/2007



# In Bewegung

## Vorwort

**Die ÖPNV-Branche kommt in Schwung. Der Koalitionsvertrag setzt Elektrifizierungsziele, das Berliner Mobilitätsgesetz setzt neue Maßstäbe und immer mehr Menschen im Verbundgebiet nutzen Bus und Bahn auf ihren täglichen Wegen. 1,47 Mrd. Menschen fuhren 2017 mit Bussen, S-, U- und Regionalbahnen, Trams und Fähren. Neue Rekordzahlen, die uns sehr freuen. Denn sie zeigen, dass wir ein tolles, gut aufeinander abgestimmtes Verkehrsangebot im Verbundgebiet haben.**

Gleichzeitig dürfen wir aber eines nicht vergessen: die Qualität. Viele Fahrzeuge im VBB-Land sind gut gefüllt – manchmal zu gut. 2017 führten zudem nicht verfügbare Fahrzeuge bzw. Triebfahrzeugführer vermehrt zu Ausfällen. Engpässe in der

Infrastruktur und Personalmangel stellten die Verkehrsunternehmen vor große Herausforderungen – und die Fahrgäste auf eine Geduldsprobe.

Deshalb verzeichnen wir auch im Jahr 2017 keine Verbesserung der Kundenzufriedenheit im Bahn-Regionalverkehr als auch im S-Bahn-Verkehr. Die Fahrgäste verlangen zu Recht eine bessere Qualität – und wir auch!

Darum verdient die Qualität im SPNV unser ganz besonderes Augenmerk. Wir nehmen die Ergebnisse von Fahrgastbefragung und Qualitätscontrolling ernst und diskutieren gemeinsam mit Verkehrsunternehmen dringend notwendige Lösungen: für fahrgastschonendes und abgestimmtes Bauen, für bessere Fahrgastinformationen gerade

im Störfall, für mehr Zuverlässigkeit durch bessere Instandhaltung und Personalplanung. Eine Herausforderung nicht nur für Berlin und Brandenburg, sondern die gesamte Branche! Nur so können wir Fahrgastzufriedenheit und Qualität steigern – und den ÖPNV als attraktive Alternative zum eigenen Auto etablieren.

Die Zahlen des Jahres 2017 finden Sie in diesem Verbundbericht.



**Ihre Susanne Henckel**  
Geschäftsführerin VBB GmbH

# Verkehrsunternehmen

## Partner

**BOB BAYERISCHE OBERLANDBAHN GMBH**  
 (TRANSDEV REGIO OST GMBH) | HOLZKIRCHEN  
**DB AG DB REGIO AG** | POTSDAM, LEIPZIG  
**HANS HANSEATISCHE EISENBAHN GMBH** | PUTLITZ  
**NEB NEB BETRIEBSGESELLSCHAFT MBH** | BERLIN  
**ODEG ODEG – OSTDEUTSCHE EISENBAHN GMBH** | PARCHIM  
**S-BAHN S-BAHN BERLIN GMBH** | BERLIN

**ANGER GÜNTER ANGER GÜTERVERKEHRS GMBH & CO.**  
**OMNIBUSVERMIETUNG KG** | MARQUARDT  
**BBG BARNIMER BUSGESELLSCHAFT MBH** | EBERSWALDE  
**BEHRENDT FRITZ BEHRENDT OHG** | KLOSTER LEHNIN-NETZEN  
**BOS BUSVERKEHR ODER-SPREE GMBH** | FÜRSTENWALDE  
**BVG BERLINER VERKEHRSBETRIEBE AÖR** | BERLIN  
**CV COTTBUSVERKEHR GMBH** | COTTBUS  
**DRO DB REGIO BUS OST GMBH** | POTSDAM  
**GLASER OMNIBUSVERKEHR ARMIN GLASER** | WIESENBURG/MARK  
**HARU HARU-REISEN GMBH & CO. KG** | BERLIN  
**HERZ HERZ-REISEN GMBH** | ZOSSEN  
**HVG HAVELBUS VERKEHRSGESELLSCHAFT MBH** | NAUEN  
**LANGE OMNIBUSUNTERNEHMEN HANS-HERMANN LANGE** | GÖRZKE  
**LEO OMNIBUSCENTER LEO REISEN** | COTTBUS-GALLINCHEN  
**MOBUS MOBUS MÄRKISCH-ODERLAND BUS GMBH** | STRAUSBERG

**ORP OSTPRIGNITZ-RUPPINER PERSONENNAHVERKEHRSGESELLSCHAFT**  
**MBH** | KYRITZ  
**OVG OBERHAVEL VERKEHRSGESELLSCHAFT MBH** | ORANIENBURG-  
**GERMENDORF**  
**PB ARGE PRIGNITZBUS** | PERLEBERG  
**REGIOBUS REGIOBUS POTSDAM MITTELMARK GMBH** | BEELITZ  
**REICH A. REICH GMBH** | JÜTERBOG  
**RVS REGIONALE VERKEHRSGESELLSCHAFT DAHME-SPREEWALD MBH** | LUCKAU  
**SAT SABINCHEN TOURISTIK GMBH** | TREUENBRIETZEN  
**SCHMIDT BUSVERKEHR GERD SCHMIDT GMBH** | LAUCHHAMMER  
**SRS SCHÖNEICHER-RÜDERSDORFER STRASSENBAHN GMBH** | SCHÖNEICHE  
**STE STRAUSBERGER EISENBAHN GMBH** | STRAUSBERG  
**SVF STADTVERKEHRSGESELLSCHAFT MBH FRANKFURT (ODER)** | FRANKFURT (ODER)  
**UVG UCKERMÄRKISCHE VERKEHRSGESELLSCHAFT MBH** | SCHWEDT  
**VBBR VERKEHRSBETRIEBE BRANDENBURG AN DER HAVEL GMBH** | BRANDENBURG  
**AN DER HAVEL**  
**VGOSL VERKEHRSGESELLSCHAFT OBERSPREEWALD-LAUSITZ MBH** | SENFTENBERG  
**VIP VIP VERKEHRSBETRIEB POTSDAM GMBH** | POTSDAM  
**VMEE VERKEHRSMANAGEMENT ELBE-ELSTER GMBH** | FINSTERWALDE  
**VTF VERKEHRSGESELLSCHAFT TELTOW-FLÄMING MBH** | LUCKENWALDE  
**WETZEL OMNIBUSBETRIEB GUSTAV WETZEL** | PLANEBRUCH  
**WS WOLTERS-DORFER STRASSENBAHN GMBH** | WOLTERS-DORF (BIS 31.03.2018)

# Organisation

## Gremien

### Gesellschafterversammlung

Land Berlin	33 1/3 %
Land Brandenburg	33 1/3 %
Kommunale Gebietskörperschaften	33 1/3 %

### Aufsichtsrat

Land Berlin	4 Vertreter
Land Brandenburg	4 Vertreter
Kommunale Gebietskörperschaften	je 1 Vertreter
14 Landkreise, 4 kreisfreie Städte	

### Geschäftsführung der VBB GmbH

Planung und  
Fahrgastinformation

Tarif und  
Vertrieb

Einnahmenaufteilung  
und Wirtschaftsführung

Center für Nahverkehrs-  
und Qualitätsmanagement

Beirat der Gesellschafter

Beirat der  
Verkehrsunternehmen

SPNV-Beirat

VBB im FAHRGAST-Dialog

Facharbeitskreise und Arbeitsgruppen

# Aufsichtsrat

## Mitglieder

### Vorsitzender des Aufsichtsrates:

**Jens-Holger Kirchner** | Staatssekretär, Senatsverwaltung für Umwelt, Verkehr und Klimaschutz des Landes Berlin

### Erste stellvertretende Vorsitzende des Aufsichtsrates:

**Ines Jesse** | Staatssekretärin, Ministerium für Infrastruktur und Landesplanung des Landes Brandenburg

### Zweiter stellvertretender Vorsitzender des Aufsichtsrates:

**Stephan Loge** | Landrat, Landkreis Dahme-Spreewald

### Weitere Mitglieder des Aufsichtsrates:

**Dr. Wilhelm Benfer** | Leiter des Strukturentwicklungs- und Bauordnungsamtes, Landkreis Barnim

**Carsten Billing** | Dezernent, Landkreis Spree-Neiße

**Bernd Brandenburg** | Erster Beigeordneter, Landkreis Uckermark

**Michael Buhrke** | Dezernent, Landkreis Oder-Spree

**Markus Derling** | Beigeordneter, Stadt Frankfurt (Oder)

**Andreas Ditten** | Kommissarischer Geschäftsbereichsleiter Wirtschaft, Bau, Kataster, Landkreis Prignitz

**Burkhard Exner** | Bürgermeister, Landeshauptstadt Potsdam

**Ulrich Hartmann** | Abteilungsleiter, Ministerium der Finanzen des Landes Brandenburg

**Christian Heinrich-Jaschinski** | Landrat, Landkreis Elbe-Elster

**Grit Klug** | Erste Beigeordnete, Landkreis Oberspreewald-Lausitz

**Roger Lewandowski** | Landrat, Landkreis Havelland

**Ralf Reinhardt** | Landrat, Landkreis Ostprignitz-Ruppin

**Heidrun Rhode-Mühlenhoff** | Abteilungsleiterin, Senatsverwaltung für Wirtschaft, Energie und Betriebe des Landes Berlin

**Dr. Heike Richter** | Abteilungsleiterin, Ministerium der Justiz und für Europa und Verbraucherschutz des Landes Brandenburg

**Steffen Scheller** | Oberbürgermeister, Stadt Brandenburg an der Havel

**Thomas Schlinkert** | Abteilungsleiter, Ministerium des Innern und für Kommunales des Landes Brandenburg

**Dr. Hans-Jörg Schmedes** | Referatsleiter, Senatskanzlei des Landes Berlin

**Gernot Schmidt** | Landrat, Landkreis Märkisch-Oderland

**Günter Schulz** | Leitender Senatsrat, Senatsverwaltung für Finanzen des Landes Berlin

**Christian Stein** | Erster Beigeordneter, Landkreis Potsdam-Mittelmark

**Marietta Tzschope** | Bürgermeisterin, Stadt Cottbus

**Kornelia Wehlan** | Landrätin, Landkreis Teltow-Fläming

**Ludger Weskamp** | Landrat, Landkreis Oberhavel

Stand: 14. Juni 2018

# Inhalt

**7–8 Bahn-Regionalverkehr**

Zug um Zug

**9–17 Bahn-Regionalverkehr**

In Fahrt

**18–20 S-Bahn Berlin GmbH und BVG AöR**

Unterwegs in der Metropolregion

**21–30 Busse und Straßenbahnen  
in Brandenburg**

Zuverlässig unterwegs

# Qualität

# Zug um Zug

## Bahn-Regionalverkehr

Eine steigende Nachfrage um 4,7 Prozent in den Regionalverkehrszügen war 2017 im Vergleich zum Vorjahr zu verzeichnen. Das ist ein Erfolg. Gleichzeitig stellt die stetig steigende Nachfrage die Unternehmen in den Hauptverkehrszeiten und Hauptlastrichtungen vor große Herausforderungen im laufenden Betrieb.

Die verzögerte Auslieferung neuer Fahrzeuge durch die Industrie, das Fehlen von Triebfahrzeugführern auf dem Arbeitsmarkt oder Engpässe in der Infrastruktur verschärfen die Situation erheblich. In den Fahrplan eingebaute Geschwindigkeitsreduzierungen aufgrund von Infrastrukturmängeln sollen in den kommenden Jahren abgebaut werden. Generell zeigen die Fahrgäste in Umfragen für die Bauarbeiten Verständnis, wenn nach Beendigung eine Verbesserung spürbar wird.

## Marktanteile

Marktanteile im Regionalverkehr auf der Schiene	Zug-km in Mio.	Anteil in %
DB Regio AG, Region Nordost/Südost	24,64	65,26
ODEG – Ostdeutsche Eisenbahn GmbH	7,11	18,82
NEB Betriebsgesellschaft mbH	5,74	15,21
Hanseatische Eisenbahn GmbH	0,22	0,59
Bayerische Oberlandbahn GmbH (Transdev Regio Ost GmbH)	0,05	0,13
<b>Gesamt</b>	<b>37,76</b>	<b>100,00</b>

Basis: Soll-Leistung nach Anlage V der Verkehrsverträge

# Zug um Zug

## Bahn-Regionalverkehr

### Kundenzufriedenheit

Zugbezogene Qualitätskriterien		1,84	↘	Bahnhofsbezogene Qualitätskriterien		1,99	↘
	Pünktlichkeit	2,21	↘		Sauberkeit	2,06	↘
	Sauberkeit	1,79	↘		Schadensfreiheit	1,96	↗
	Ausstattung	1,61	↘		Sicherheit vor Kriminalität/Belästigung/Bedrohung	2,08	↘
	Schadensfreiheit	1,62	↘		Ausstattung	2,06	→
	Sicherheit vor Kriminalität/Belästigung/Bedrohung	1,59	↗		Info im Regelfall	1,82	↘
	Sitzplatzangebot	1,98	↗		Info bei Unregelmäßigkeiten	2,39	↘
	Info im Regelfall	1,67	↘		Vertrieb	1,86	↘
	Info bei Unregelmäßigkeiten	2,24	↘		Verknüpfung ÖPNV	1,92	↘
	Freundlichkeit und Kompetenz Personal	1,58	↘				
	Vertrieb	2,14	↘				

Basis: 3.480 Befragte  
 Kundenzufriedenheitsindex: Angaben in sechsstufiger gewichteter Bewertungsskala (1 = sehr zufrieden)  
 ↗ Verbesserung im Vergleich zum Vorjahr  
 ↘ Verschlechterung im Vergleich zum Vorjahr

### Qualität

	Pünktlichkeit <sup>1</sup>	93,00 %	↗
	Zuverlässigkeit	98,60 %	↘
	Anzahl VBB-Qualitätskontrollfahrten	2.743	↗

Basis: Soll-Leistung nach Anlage V der Verkehrsverträge, vorläufige Werte  
<sup>1</sup> Ankunftsverspätung an einem Messpunkt ab 5 Minuten.

↗ Verbesserung im Vergleich zum Vorjahr  
 ↘ Verschlechterung im Vergleich zum Vorjahr

# In Fahrt

## Bahn-Regionalverkehr

**Fahrplan: Im Verbundgebiet bestellten die Länder Berlin und Brandenburg 2017 bei fünf Eisenbahnunternehmen mehr als 38 Millionen Zugkilometer. Maßgeblich beeinflusst wurde der Fahrplan seit März 2017 durch die Baustelle am Karower Kreuz, die zu Linienumleitungen und planmäßigen Ausfällen bei den Linien RE3, RE5, RB12, RB27 und RE66 führte.**

**Qualität:** Ein großes Ärgernis für die Fahrgäste war der dauerhaft anhaltende Fahrzeugmangel auf der Linie RE6, der auf den Fahrten zwischen Neuruppin und Berlin auf vielen Fahrten zu einem verringerten Sitzplatzangebot führte. Die finanziellen Beträge an das Unternehmen wurden entsprechend gekürzt.

**Innovativ:** Im Rahmen des Pilotprojektes „Digital im Regio“ wurden in zwei Zügen der DB Regio Nordost auf den Linien RE3 und RE5 WLAN und eine verbesserte Fahrgastinformation getestet, so zum Beispiel durch Anzeige der Auslastung in einzelnen Waggons.

Die Bereitschaft, Neues miteinander auszuprobieren, ist gestiegen und ein Zeichen dafür, dass es besser werden kann – Zug um Zug.

Im Oktober führte das Sturmtief „Xavier“ zur kompletten Stilllegung des Regionalverkehrs. Für diese drastische Maßnahme hatten die Fahrgäste überwiegend Verständnis. Die Fahrgastinformation wurde allerdings als unzureichend bewertet.

# In Fahrt

## Bahn-Regionalverkehr

### Netzzustandsanalyse

VBB.de/Netzanalyse		
Streckenlänge des untersuchten Netzes in km	<b>2.176,7</b>	
Anteil des Gesamtnetzes mit Reduzierung der maximal möglichen Geschwindigkeit in %	<b>8,8</b>	↗
Anzahl Geschwindigkeitseinbrüche	<b>432</b>	↘
Gesamtstrecke der Geschwindigkeitseinbrüche in km	<b>383</b>	↗
Täglicher Fahrtzeitverlust durch Mängel oder Baumaßnahmen in Std. und Min.	<b>02:13</b>	↘
Täglicher Fahrtzeitverlustanteil an Fahrtzeit in %	<b>3,6</b>	↘
Tägliche Fahrtzeitverlängerung der betroffenen Fahrgäste in Std.	<b>4.960</b>	↗

VBB.de/Netzanalyse		
<b>Anteil der Ursachen am Gesamtfahrtzeitverlust in %</b>		
Oberbau	22	↘
Unterbau	19	↗
Weichen	16	↘
Trassierung	6	→
Langsamfahrstrecke	10	↗
Bahnübergänge	14	↗
Bauwerke	8	↘
Bauarbeiten	5	↗
Analysiertes Gesamtnetz		
Hauptfernetz	2.176,7 km	100 %
Nebenfernetz	805,3	37,0
Regionalnetz	695,8	32,0
NE-Netz	541,4	24,9
	134,2	6,1

↗ Verbesserung im Vergleich zum Vorjahr  
 ↘ Verschlechterung im Vergleich zum Vorjahr

# In Fahrt

## Bahn-Regionalverkehr

### Stationsanalyse\*

VBB.de/Stationsanalyse	
<b>Anzahl der 2017 untersuchten Stationen</b>	<b>114</b>
Anzahl = Anteil in %	
<b>Gesamterfüllungsgrad der Qualitätskriterien aller Stationen</b>	<b>336 = 100</b>
Geringer oder kein Handlungsbedarf	119 = 35 ↗
Erkennbarer Handlungsbedarf	177 = 53 ↗
Dringender Handlungsbedarf	40 = 12 ↘
Anzahl = Anteil in %	
<b>Qualitätskriterium Barrierefreiheit</b>	<b>336 = 100</b>
Geringer oder kein Handlungsbedarf, davon profitieren 68 % aller RV-Fahrgäste	214 = 64 ↗
Erkennbarer Handlungsbedarf	37 = 11 →
Dringender Handlungsbedarf	85 = 25 ↘

VBB.de/Stationsanalyse	
Anzahl = Anteil in %	
<b>Qualitätskriterium Fahrgastinformation</b>	<b>336 = 100</b>
Geringer oder kein Handlungsbedarf, davon profitieren 80 % aller RV-Fahrgäste	136 = 40 →
Erkennbarer Handlungsbedarf	178 = 53 ↗
Dringender Handlungsbedarf	22 = 7 ↘
Anzahl = Anteil in %	
<b>Qualitätskriterium Aufenthalt</b>	<b>336 = 100</b>
Geringer oder kein Handlungsbedarf, davon profitieren 72 % aller RV-Fahrgäste	169 = 50 ↘
Erkennbarer Handlungsbedarf	125 = 37 ↘
Dringender Handlungsbedarf	42 = 13 ↗

\* Die VBB-Qualitätsanalyse 2017 der Stationen ist noch in Bearbeitung. Werte sind vorläufig!

Kriterium Barrierefreiheit: stufenfreie Zugänge, Bahnsteighöhe mindestens 55 cm über Schienenoberkante, taktiles Leitsystem

Kriterium Fahrgastinformation: Wegeleitsystem, dynamische Fahrgastinformation optisch und akustisch im Regel- und Störfall, Uhrzeitanzeige

Kriterium Aufenthaltsqualität: Sitzgelegenheit, Wetterschutz, Beleuchtung, Sauberkeit und Schadensfreiheit

↗ Verbesserung im Vergleich zum Vorjahr  
 ↘ Verschlechterung im Vergleich zum Vorjahr

# In Fahrt

## Bahn-Regionalverkehr

### Netz Cottbus–Leipzig DB 3

DB Regio AG, Regio Nordost RB10, RB43	
 Berlin –   Brandenburg 1,01   gesamt 1,01 <sup>1</sup>	
 Berlin –   Brandenburg 7.429   gesamt 7.429 <sup>2</sup>	
 Pünktlichkeit <sup>3</sup>	<b>93,88 %</b> ↗
 Zuverlässigkeit	<b>98,12 %</b> ↗
 Kundenzufriedenheit <sup>4</sup>	<b>1,89</b> ↘
 Anzahl VBB-Qualitätskontrollfahrten	<b>57</b>

<sup>1</sup> Soll-Leistung nach Anlage V der Verkehrsverträge in Millionen Zugkilometer, vorläufige Werte.

<sup>2</sup> Stand: April 2018: Die Ausgleichszahlungen in Tausend Euro beinhalten die im Jahr 2017 von den Ländern geleisteten finanziellen Beiträge unter Berücksichtigung unterjähriger Änderungen und des Ausgleichs von Rechnungsabschlüssen aus dem Vorjahr (Berichtspflichten nach EU-VO 1370/2007).

### Netz Stadtbahn I DB 4

DB Regio AG, Regio Nordost RE1, RE7, RB10, RB11, RB13, RB14, RB20, RB21, RB22, RB23, RB24	
 Berlin 3,53   Brandenburg 10,12   gesamt 13,65 <sup>1</sup>	
 Berlin 23.586   Brandenburg 72.165   gesamt 95.751 <sup>2</sup>	
 Pünktlichkeit <sup>3</sup>	<b>92,67 %</b> ↗
 Zuverlässigkeit	<b>98,55 %</b> ↗
 Kundenzufriedenheit <sup>4</sup>	<b>1,89</b> ↘
 Anzahl VBB-Qualitätskontrollfahrten	<b>994</b>

Das Land Brandenburg hat für das Mobilitätsticket Brandenburg Ausgleichszahlungen geleistet, darunter an die DB Regio AG 790 Tausend Euro. Weitere Zahlungen erfolgten an die DB Fernverkehr AG zur VBB-Tarifierkennung in ausgewählten Fernverkehrszügen durch das Land Brandenburg in Höhe von 346 und das Land Berlin in Höhe von 74 Tausend Euro.

### Netz Mitteldeutsche S-Bahn I DB 5

DB Regio AG, Regio Südost S4	
 Berlin –   Brandenburg 0,42   gesamt 0,42 <sup>1</sup>	
 Berlin –   Brandenburg 3.265   gesamt 3.265 <sup>2</sup>	
 Pünktlichkeit <sup>3</sup>	<b>91,80 %</b> →
 Zuverlässigkeit	<b>97,94 %</b> ↗
 Kundenzufriedenheit	–
 Anzahl VBB-Qualitätskontrollfahrten	<b>6</b>

<sup>3</sup> Ankunftsverspätung an einem Messpunkt ab 5 Minuten, vorläufige Werte.

<sup>4</sup> Kundenzufriedenheitsindex: Angaben in sechsstufiger gewichteter Bewertungsskala (1 = sehr zufrieden); n = 3.480 gesamt.

# In Fahrt

## Bahn-Regionalverkehr

### Netz Elbe-Elster DB 6

DB Regio AG, Regio Nordost RE15, RE18, RB31, RB49	
 Berlin –   Brandenburg 1,24   gesamt 1,24 <sup>1</sup>	
 Berlin –   Brandenburg 10.721   gesamt 10.721 <sup>2</sup>	
 Pünktlichkeit <sup>3</sup>	<b>96,08 %</b> ↗
 Zuverlässigkeit	<b>98,95 %</b> ↗
 Kundenzufriedenheit <sup>4</sup>	<b>1,86</b> ↘
 Anzahl VBB-Qualitätskontrollfahrten	<b>89</b>

### Netz Nord-Süd DB 7

DB Regio AG, Regio Nordost RE3, RE5	
 Berlin 1,20   Brandenburg 4,22   gesamt 5,42 <sup>1</sup>	
 Berlin 8.240   Brandenburg 39.446   gesamt 47.686 <sup>2</sup>	
 Pünktlichkeit <sup>3</sup>	<b>89,38 %</b> ↗
 Zuverlässigkeit	<b>98,59 %</b> ↗
 Kundenzufriedenheit <sup>4</sup>	<b>1,83</b> ↗
 Anzahl VBB-Qualitätskontrollfahrten	<b>355</b>

### Elektro-Netz-Nord (ENORM) DB 9

DB Regio AG, Regio Südost RB30N	
 Berlin –   Brandenburg 0,02   gesamt 0,02 <sup>1</sup>	
 Berlin –   Brandenburg 279   gesamt 279 <sup>2</sup>	
 Pünktlichkeit <sup>3</sup>	<b>93,30 %</b> ↘
 Zuverlässigkeit	<b>97,93 %</b> ↘
 Kundenzufriedenheit	–
 Anzahl VBB-Qualitätskontrollfahrten	–

<sup>1</sup> Soll-Leistung nach Anlage V der Verkehrsverträge in Millionen Zugkilometer, vorläufige Werte.

<sup>2</sup> Stand: April 2018: Die Ausgleichszahlungen in Tausend Euro beinhalten die im Jahr 2017 von den Ländern geleisteten finanziellen Beiträge unter Berücksichtigung unterjähriger Änderungen und des Ausgleichs von Rechnungsabschlüssen aus dem Vorjahr (Berichtspflichten nach EU-VO 1370/2007).

<sup>3</sup> Ankunftsverspätung an einem Messpunkt ab 5 Minuten, vorläufige Werte.

<sup>4</sup> Kundenzufriedenheitsindex: Angaben in sechsstufiger gewichteter Bewertungsskala (1 = sehr zufrieden); n = 3.480 gesamt.

# In Fahrt

## Bahn-Regionalverkehr

### Mitteldeutsches S-Bahn-Netz II DB 10

DB Regio AG, Regio Südost RE14S, RB51S, RB80, RB81	
 Berlin –   Brandenburg 0,13   gesamt 0,13 <sup>1</sup>	
 Berlin –   Brandenburg 1.528   gesamt 1.528 <sup>2</sup>	
 Pünktlichkeit <sup>3</sup>	<b>83,20 %</b> ↗
 Zuverlässigkeit	<b>99,21 %</b> ↗
 Kundenzufriedenheit	–
 Anzahl VBB-Qualitätskontrollfahrten	–

### Netz Nordwestbrandenburg DB 11

DB Regio AG, Regio Nordost ab 11.12.2016 RE6, RB55	
 Berlin 0,13   Brandenburg 2,17   gesamt 2,30 <sup>1</sup>	
 Berlin 1.906   Brandenburg 23.708   gesamt 25.614 <sup>2</sup>	
 Pünktlichkeit <sup>3</sup>	<b>87,62 %</b> ↘
 Zuverlässigkeit	<b>98,24 %</b> ↗
 Kundenzufriedenheit <sup>4</sup>	<b>2,05</b> ↗
 Anzahl VBB-Qualitätskontrollfahrten	<b>127</b>

### Nachfolge III Großer Vertrag DB 13

DB Regio AG, Regio Nordost bis 31.07.2017 RE6, RB55, RB66, RB91, RB93	
 Berlin 0,03   Brandenburg 0,24   gesamt 0,27 <sup>1</sup>	
 Berlin 169   Brandenburg 2.274   gesamt 2.443 <sup>2</sup>	
 Pünktlichkeit <sup>3</sup>	<b>92,95 %</b> ↘
 Zuverlässigkeit	<b>99,56 %</b> ↗
 Kundenzufriedenheit <sup>4</sup>	–
 Anzahl VBB-Qualitätskontrollfahrten	<b>15</b>

<sup>1</sup> Soll-Leistung nach Anlage V der Verkehrsverträge in Millionen Zugkilometer, vorläufige Werte.

<sup>2</sup> Stand: April 2018: Die Ausgleichszahlungen in Tausend Euro beinhalten die im Jahr 2017 von den Ländern geleisteten finanziellen Beiträge unter Berücksichtigung unterjähriger Änderungen und des Ausgleichs von Rechnungsabschlüssen aus dem Vorjahr (Berichtspflichten nach EU-VO 1370/2007).

<sup>3</sup> Ankunftsverspätung an einem Messpunkt ab 5 Minuten, vorläufige Werte.

<sup>4</sup> Kundenzufriedenheitsindex: Angaben in sechsstufiger gewichteter Bewertungsskala (1 = sehr zufrieden); n = 3.480 gesamt.

# In Fahrt

## Bahn-Regionalverkehr

### Nachfolge IV Großer Vertrag DB 14

<b>DB Regio AG, Regio Nordost</b> ab 01.08.2017 RB66, RB91, RB93	
 Berlin <b>0,02</b>   Brandenburg <b>0,17</b>   gesamt <b>0,19</b> <sup>1</sup>	
 Berlin <b>153</b>   Brandenburg <b>1.910</b>   gesamt <b>2.063</b> <sup>2</sup>	
 Pünktlichkeit <sup>3</sup>	<b>90,36 %</b>
 Zuverlässigkeit	<b>97,78 %</b>
 Kundenzufriedenheit	–
 Anzahl VBB-Qualitätskontrollfahrten	<b>15</b>

<sup>1</sup> Soll-Leistung nach Anlage V der Verkehrsverträge in Millionen Zugkilometer, vorläufige Werte.

<sup>2</sup> Stand: April 2018: Die Ausgleichszahlungen in Tausend Euro beinhalten die im Jahr 2017 von den Ländern geleisteten finanziellen Beiträge unter Berücksichtigung unterjähriger Änderungen und des Ausgleichs von Rechnungsabschlüssen aus dem Vorjahr (Berichtspflichten nach EU-VO 1370/2007).

### Netz Spree-Neiße ODEG 3

<b>Ostdeutsche Eisenbahn GmbH (ODEG)</b> RB46, OE65	
 Berlin –   Brandenburg <b>0,65</b>   gesamt <b>0,65</b> <sup>1</sup>	
 Berlin –   Brandenburg <b>6.104</b>   gesamt <b>6.104</b> <sup>2</sup>	
 Pünktlichkeit <sup>3</sup>	<b>97,83 %</b> ↗
 Zuverlässigkeit	<b>99,10 %</b> ↘
 Kundenzufriedenheit <sup>4</sup>	<b>1,65</b> ↘
 Anzahl VBB-Qualitätskontrollfahrten	<b>60</b>

Das Land Brandenburg hat für das Mobilitätsticket Brandenburg Ausgleichszahlungen geleistet, darunter an die ODEG 301 Tausend Euro.

<sup>3</sup> Ankunftsverspätung an einem Messpunkt ab 5 Minuten, vorläufige Werte.

<sup>4</sup> Kundenzufriedenheitsindex: Angaben in sechsstufiger gewichteter Bewertungsskala (1 = sehr zufrieden); n = 3.480 im VBB.

### Netz Stadtbahn 2 ODEG 4

<b>Ostdeutsche Eisenbahn GmbH (ODEG)</b> RE2, RE4, RB33, RB51	
 Berlin <b>1,11</b>   Brandenburg <b>5,27</b>   gesamt <b>6,38</b> <sup>1</sup>	
 Berlin <b>4.800</b>   Brandenburg <b>50.146</b>   gesamt <b>54.946</b> <sup>2</sup>	
 Pünktlichkeit <sup>3</sup>	<b>92,74 %</b> ↗
 Zuverlässigkeit	<b>98,89 %</b> ↘
 Kundenzufriedenheit <sup>4</sup>	<b>1,75</b> ↘
 Anzahl VBB-Qualitätskontrollfahrten	<b>478</b>

# In Fahrt

## Bahn-Regionalverkehr

### Stendal–Rathenow ODEG 5

Ostdeutsche Eisenbahn GmbH (ODEG) RB34	
 Berlin –   Brandenburg 0,08   gesamt 0,08 <sup>1</sup>	
 Berlin –   Brandenburg 976   gesamt 976 <sup>2</sup>	
 Pünktlichkeit <sup>3</sup>	<b>96,29 %</b> ↘
 Zuverlässigkeit	<b>99,81 %</b> ↗
 Kundenzufriedenheit	–
 Anzahl VBB-Qualitätskontrollfahrten	–

<sup>1</sup> Soll-Leistung nach Anlage V der Verkehrsverträge in Millionen Zugkilometer, vorläufige Werte.

<sup>2</sup> Stand: April 2018: Die Ausgleichszahlungen in Tausend Euro beinhalten die im Jahr 2017 von den Ländern geleisteten finanziellen Beiträge unter Berücksichtigung unterjähriger Änderungen und des Ausgleichs von Rechnungsabschlüssen aus dem Vorjahr (Berichtspflichten nach EU-VO 1370/2007).

### RB27 NEB 1

NEB Betriebsgesellschaft mbH (NEB) RB27	
 Berlin 0,15   Brandenburg 0,55   gesamt 0,70 <sup>1</sup>	
 Berlin 911   Brandenburg 5.900   gesamt 6.811 <sup>2</sup>	
 Pünktlichkeit <sup>3</sup>	<b>96,50 %</b> ↗
 Zuverlässigkeit	<b>99,36 %</b> ↗
 Kundenzufriedenheit <sup>4</sup>	<b>1,47</b> ↘
 Anzahl VBB-Qualitätskontrollfahrten	<b>46</b>

Das Land Brandenburg hat für das Mobilitätsticket Brandenburg Ausgleichszahlungen geleistet, darunter an die NEB 86 Tausend Euro.

<sup>3</sup> Ankunftsverspätung an einem Messpunkt ab 5 Minuten, vorläufige Werte.

<sup>4</sup> Kundenzufriedenheitsindex: Angaben in sechsstufiger gewichteter Bewertungsskala (1 = sehr zufrieden); n = 3.480 im VBB.

### Netz Ostbrandenburg NEB 3

NEB Betriebsgesellschaft mbH (NEB) RB12, RB25, RB26, RB35, RB36, RB54, RB60, RB61, RB63	
 Berlin 0,60   Brandenburg 4,44   gesamt 5,04 <sup>1</sup>	
 Berlin 5.909   Brandenburg 46.392   gesamt 52.301 <sup>2</sup>	
 Pünktlichkeit <sup>3</sup>	<b>95,50 %</b> ↗
 Zuverlässigkeit	<b>99,10 %</b> ↗
 Kundenzufriedenheit <sup>4</sup>	<b>1,61</b> ↘
 Anzahl VBB-Qualitätskontrollfahrten	<b>424</b>

# In Fahrt

## Bahn-Regionalverkehr

### Elektronetz Mittelsachsen BOB/EMS

<b>Bayerische Oberlandbahn GmbH (Transdev Regio Ost GmbH)</b> ab 12.06.2016 RB45		
	Berlin –   Brandenburg	<b>0,05</b>   gesamt <b>0,05</b> <sup>1</sup>
	Berlin –   Brandenburg	<b>741</b>   gesamt <b>741</b> <sup>2</sup>
	Pünktlichkeit <sup>3</sup>	<b>93,49 %</b> ↘
	Zuverlässigkeit	<b>99,70 %</b> ↗
	Kundenzufriedenheit	–
	Anzahl VBB-Qualitätskontrollfahrten	–

<sup>1</sup> Soll-Leistung nach Anlage V der Verkehrsverträge in Millionen Zugkilometer, vorläufige Werte.

<sup>2</sup> Stand: April 2018: Die Ausgleichszahlungen in Tausend Euro beinhalten die im Jahr 2017 von den Ländern geleisteten finanziellen Beiträge unter Berücksichtigung unterjähriger Änderungen und des Ausgleichs von Rechnungsabschlüssen aus dem Vorjahr (Berichtspflichten nach EU-VO 1370/2007).

### Netz Prignitz III HANS

<b>Hanseatische Eisenbahn GmbH (HANS)</b> ab 11.12.2016 RB73, RB74		
	Berlin –   Brandenburg	<b>0,22</b>   gesamt <b>0,22</b> <sup>1</sup>
	Berlin –   Brandenburg	<b>2.191</b>   gesamt <b>2.191</b> <sup>2</sup>
	Pünktlichkeit <sup>3</sup>	<b>98,70 %</b> ↘
	Zuverlässigkeit	<b>99,00 %</b> ↗
	Kundenzufriedenheit <sup>4</sup>	<b>1,57</b> ↘
	Anzahl VBB-Qualitätskontrollfahrten	<b>77</b>

Das Land Brandenburg hat für das Mobilitätsticket Brandenburg Ausgleichszahlungen geleistet, darunter an die HANS 30 Tausend Euro. An die HANS erfolgten weitere Ausgleichszahlungen durch Landkreise und Gebietskörperschaften: Landkreis Prignitz mit 200, Landkreis Ostprignitz-Ruppin mit 100, Stadt Pritzwalk und Kyritz jeweils 15, Amt Meyenburg, Amt Neustadt (Dosse), Gemeinde Heiligengrabe und Gemeinde Wusterhausen/Dosse jeweils 5 Tausend Euro.

<sup>3</sup> Ankunftsverspätung an einem Messpunkt ab 5 Minuten, vorläufige Werte.

<sup>4</sup> Kundenzufriedenheitsindex: Angaben in sechsstufiger gewichteter Bewertungsskala (1 = sehr zufrieden); n = 3.480 im VBB.

# Unterwegs in der Metropolregion

## S-Bahn Berlin GmbH und BVG AöR

**Die Verkehrsmittel der BVG und die S-Bahn Berlin bieten in Berlin und Umgebung ein dichtes Verkehrsnetz, auf dem die Aufgabenträger auch im Jahr 2017 erneut zusätzliche Verkehrsleistungen bestellten, um den wachsenden Verkehrsströmen und -bedürfnissen der Metropolregion Rechnung zu tragen. Gleichwohl war das Jahr 2017, insbesondere im S-Bahn-Verkehr, auch von Qualitätsmängeln und Engpässen geprägt.**

Bei der S-Bahn Berlin GmbH gelang es auch in 2017 weitestgehend nicht, das zugesicherte Pünktlichkeitsniveau einzuhalten. Ab dem Frühjahr war sogar eine deutliche Verschlechterung der Pünktlichkeit zu verzeichnen, die sich auch im Jahresmittel in einem Rückgang um mehr als einen Prozentpunkt im Vergleich zu 2016 widerspiegelt.

Auch bei der Anzahl verfügbarer Fahrzeuge, zuvor seit dem Frühjahr 2016 recht stabil, zeichnete sich im Jahresverlauf 2017 ein negativer Trend ab: Verzögerungen beim turnusmäßigen Tausch der Radsätze führten zur vorübergehenden Abstellung zahlreicher Fahrzeuge. Verkürzte Züge gehörten monatelang zum Bild der S-Bahn, und auch die Verstärkerzüge auf den Linien S1 und S5 mussten ab September bis weit in das Jahr 2018 hinein entfallen.

Im Jahr 2017 hat die BVG erneut mehr Fahrgäste befördert und konnte auch die Zahl der Abonnementkunden steigern. Trotz der anhaltenden Fahrzeugengpässe hat sich die Pünktlichkeit bei der U-Bahn gegenüber dem Vorjahr leicht verbessert, bei der Straßenbahn nahm sie hingegen ab und beim Bus blieb sie stabil.

Bei der Regelmäßigkeit ist in allen drei Betriebsbereichen eine Abnahme im Vergleich zu 2016 festzustellen, bei der U-Bahn und beim Bus am deutlichsten. Die Qualität der Verkehrsmittel im Oberflächenverkehr wurde auch 2017 maßgeblich durch zahlreiche Baumaßnahmen, Demonstrationen, Veranstaltungen und fehlende Vorrangschaltungen an Ampeln beeinträchtigt. Bei der Verfügbarkeit von Aufzügen, Fahrtreppen und Auskunftssystemen konnte das hohe Niveau der Vorjahre gehalten und die vertraglichen Vorgaben erfüllt werden.

# Unterwegs in der Metropolregion

## S-Bahn Berlin GmbH

### S-Bahn Berlin

#### Betriebene Linien

S1, S2, S25, S26, S3, S41, S42, S45, S46, S47, S5, S7, S75, S8, S85, S9

	Ist-Betriebsleistung in Mio. Zug-km <sup>1</sup> Berlin <b>27,82</b>   Brandenburg <b>3,46</b>   gesamt <b>31,28</b>
	Ausgleichszahlungen in Tausend Euro <sup>2</sup> Berlin <b>248.912</b>   Brandenburg <b>32.363</b>   gesamt <b>281.275</b>
	<b>Pünktlichkeit<sup>3</sup></b> <b>89,60 %</b> ↘
	<b>Zuverlässigkeit<sup>4</sup></b> <b>96,19 %</b> ↗
	<b>Ausfallquote<sup>5</sup></b> <b>3,81 %</b> ↘
	davon S-Bahn 69,9 %
	davon Dritte 21,6 %
	davon DB Netz AG 8,5 %

	<b>Kundenzufriedenheit<sup>6</sup></b>	Mai 2017	Nov. 2017
	Züge	2,47 ↗	2,55 ↘
	Bahnhöfe	2,43 ↗	2,51 ↘
	Service	2,55 ↗	2,68 ↘
	PSI gesamt	2,48 ↗	2,58 ↘
	<b>Anzahl VBB-Qualitätskontrollfahrten</b>	<b>1.189</b>	
	davon S-Bahn-Wagen	1.066	
	davon S-Bahnhöfe	123	

Wegen des Inkrafttretens neuer Verkehrsverträge für das S-Bahn-Netz in Berlin und Umgebung am 15.12.2017, mit zum Teil veränderter Systematik für die Ermittlung und Bewertung von Qualitätskenngrößen, beziehen sich die Werte für Pünktlichkeit, Zuverlässigkeit und Ausfallquote im Jahr 2017 für die S-Bahn Berlin GmbH nur auf den Zeitraum 01.01.2017 – 14.12.2017.

<sup>1</sup> Vorläufige Werte nach VBB-Abrechnungssystematik.

<sup>2</sup> Stand: Dezember 2017: Die Zahlungen beinhalten die im Jahr 2017 von den Ländern geleisteten finanziellen Beiträge unter Berücksichtigung unterjähriger Änderungen und des Ausgleichs von Rechnungsabschlüssen aus dem Vorjahr (Berichtspflichten EU-VO 1370/2007). Das Land Brandenburg hat an die S-Bahn Berlin GmbH Ausgleichszahlungen für das Mobilitätsticket Brandenburg in Höhe von 281 Tausend Euro gezahlt.

<sup>3</sup> Basis: Anzahl Sollzugfahrten; Fahrgastwirksamer Pünktlichkeitsgrad ab vier Minuten Ankunftsverspätung.

<sup>4</sup> Der Zuverlässigkeitsgrad beschreibt den Anteil der bestellten Zugfahrten, der nicht ausgefallen ist. Als ausgefallen gelten auch verfrühte oder um mehr als den Takt der Linie verspätete Fahrten.

<sup>5</sup> Ausfallquote = 100 % für Aufteilung.

<sup>6</sup> Basis: Passenger Satisfaction Index (PSI) Gesamt, Angabe in fünfstufiger Bewertungsskala (1 = sehr zufrieden); n = 511/513.

[VBB.de/Qualitaetsbericht](http://VBB.de/Qualitaetsbericht)

# Unterwegs in der Metropolregion

## BVG AÖR

### Berliner Verkehrsbetriebe

**Berliner Verkehrsbetriebe AÖR**

<b>Verkehrsmittel   Linienanzahl   Linienlänge (km)</b> <b>Haltestellen   Bestellte Leistung<sup>1</sup></b>		<b>Qualität<sup>2</sup></b> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th></th> <th style="text-align: center;">U</th> <th style="text-align: center;">S-Bahn</th> <th style="text-align: center;">BUS</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td> Pünktlichkeit</td> <td style="text-align: center;">98,8 ↗</td> <td style="text-align: center;">91,0 ↘</td> <td style="text-align: center;">87,2 →</td> </tr> <tr> <td> Regelmäßigkeit</td> <td style="text-align: center;">97,7 ↘</td> <td style="text-align: center;">96,2 ↘</td> <td style="text-align: center;">91,7 ↘</td> </tr> </tbody> </table>		U	S-Bahn	BUS	Pünktlichkeit	98,8 ↗	91,0 ↘	87,2 →	Regelmäßigkeit	97,7 ↘	96,2 ↘	91,7 ↘																				
	U	S-Bahn	BUS																															
Pünktlichkeit	98,8 ↗	91,0 ↘	87,2 →																															
Regelmäßigkeit	97,7 ↘	96,2 ↘	91,7 ↘																															
10   146,3   173   22,09 Mio. Nutzzug-km																																		
22   300   803   20,44 Mio. Nutzzug-km																																		
154   1.738,3   6.481   91,58 Mio. Nutzwagen-km																																		
6   7,3   13   18.064 Beförderungsstunden																																		
<b>Grundvergütung des Landes Berlin in Mio. €<sup>2</sup></b> <b>83,9 + 220,0 = 303,9</b>																																		
<small>Betrieb      Infrastruktur      Gesamt</small>																																		
		<b>Kundenzufriedenheit<sup>4</sup></b> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th></th> <th style="text-align: center;">U</th> <th style="text-align: center;">S-Bahn</th> <th style="text-align: center;">BUS</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td> Pünktlichkeit</td> <td style="text-align: center;">2,06 ↘</td> <td style="text-align: center;">2,19 ↗</td> <td style="text-align: center;">2,97 →</td> </tr> <tr> <td> Sauberkeit</td> <td style="text-align: center;">2,65 ↗</td> <td style="text-align: center;">2,35 ↗</td> <td style="text-align: center;">2,54 ↗</td> </tr> <tr> <td> Information</td> <td style="text-align: center;">2,44 ↗</td> <td style="text-align: center;">2,39 ↗</td> <td style="text-align: center;">2,67 ↗</td> </tr> <tr> <td> Barrierefreiheit</td> <td style="text-align: center;">2,76 ↗</td> <td style="text-align: center;">2,30 ↗</td> <td style="text-align: center;">2,23 ↗</td> </tr> <tr> <td> Wartezeit</td> <td style="text-align: center;">2,53 ↘</td> <td style="text-align: center;">2,63 ↗</td> <td style="text-align: center;">2,91 ↘</td> </tr> <tr> <td> Sicherheit</td> <td style="text-align: center;">2,72 ↗</td> <td style="text-align: center;">2,46 ↗</td> <td style="text-align: center;">2,52 ↘</td> </tr> <tr> <td> Freundlichkeit</td> <td style="text-align: center;">2,60 ↘</td> <td style="text-align: center;">2,46 ↗</td> <td style="text-align: center;">2,52 ↗</td> </tr> </tbody> </table>		U	S-Bahn	BUS	Pünktlichkeit	2,06 ↘	2,19 ↗	2,97 →	Sauberkeit	2,65 ↗	2,35 ↗	2,54 ↗	Information	2,44 ↗	2,39 ↗	2,67 ↗	Barrierefreiheit	2,76 ↗	2,30 ↗	2,23 ↗	Wartezeit	2,53 ↘	2,63 ↗	2,91 ↘	Sicherheit	2,72 ↗	2,46 ↗	2,52 ↘	Freundlichkeit	2,60 ↘	2,46 ↗	2,52 ↗
	U	S-Bahn	BUS																															
Pünktlichkeit	2,06 ↘	2,19 ↗	2,97 →																															
Sauberkeit	2,65 ↗	2,35 ↗	2,54 ↗																															
Information	2,44 ↗	2,39 ↗	2,67 ↗																															
Barrierefreiheit	2,76 ↗	2,30 ↗	2,23 ↗																															
Wartezeit	2,53 ↘	2,63 ↗	2,91 ↘																															
Sicherheit	2,72 ↗	2,46 ↗	2,52 ↘																															
Freundlichkeit	2,60 ↘	2,46 ↗	2,52 ↗																															
		<b>Verfügbarkeit der Anlagen (Soll : Ist)<sup>5</sup></b> <b>95 : 97,3 ↘   95 : 96,6 ↘   97 : 99,3 ↘</b>																																
		<small>Aufzüge      Fahrtreppen      Auskunftssysteme</small>																																

<sup>1</sup> Soll-Leistung, von der BVG gemeldete Regelfahrplanleistung inkl. Fortschreibungen.

<sup>2</sup> Das Land Berlin zahlt an die BVG den dargestellten Grundvergütungsanspruch inklusive Mehrleistungspaket und einer Vergütung für den Erhalt und die Pflege der Infrastruktur sowie für Maßnahmen zur Sicherheit. Der dargestellte Grundvergütungsanspruch kann sich nach der Abrechnung der tatsächlich erbrachten Leistung noch verändern. Für die Anwendung vergünstigter Tarife (Schülerbeförderung nach PBefG, Berechtigte für das Berlin-Ticket S und Beförderung nach SGB IX, § 145) einen Ausgleich in Höhe von 119,3 Mio. Euro (vorläufige Angabe). Die tatsächlich geleisteten Zahlungen nach den Berichtspflichten der EU-VO 1371/2007 werden im ÖPNV-Gesamtbericht des Landes Berlin zu einem späteren Zeitpunkt veröffentlicht.

<sup>3</sup> Meldung der BVG, Bezugsebene veröffentlichter Betriebsfahrplan. Die Abweichungen vom bestellten Regelfahrplan wegen Fahrzeugmangel bei der U-Bahn im Zeitraum vom 18.09.2017 bis 31.12.2017 sind nicht in dieser Quote enthalten. Unter Berücksichtigung des bestellten Fahrplans beträgt die Regelmäßigkeit bei der U-Bahn 97,5 %. Regelmäßigkeit: Eine im Fahrplan veröffentlichte Fahrt findet statt und der Fahrgast kann diese entweder pünktlich oder zumindest im Zeitraum bis zur nächsten im Fahrplan ausgewiesenen Fahrt antreten. Die Regelmäßigkeit ist seit 2015 eine neue Kennziffer, die nicht mit der Kennziffer Zuverlässigkeit (bis 2014 im VBB-Verbundbericht veröffentlicht) verglichen werden kann. Das Land Berlin trägt eine Mitverantwortung für die verkehrlichen Bedingungen bei den beiden Oberflächenverkehrsmitteln Straßenbahn und Omnibus. Pünktlichkeit: Der Fahrgast kann eine Fahrt zum geplanten Zeitpunkt antreten. Laut Verkehrsvertrag gilt eine Fahrt als pünktlich, wenn sie zwischen 90 Sekunden vor und bis zu 210 Sekunden nach der im Fahrplan veröffentlichten Soll-Abfahrtszeit stattfindet. Die Berechnungsmethodik für die Kennziffer Pünktlichkeit hat sich gemäß der Vereinbarung zwischen dem Land Berlin und der BVG zum 01.01.2014 verändert. Eine Vergleichbarkeit der Werte ist nur für die Werte ab 2014 möglich.

<sup>4</sup> Bewertungsskala Schulnoten (1 = sehr gut bis 5 = mangelhaft). Die Tabelle beinhaltet Kriterien, die von der BVG erhoben und auf Basis des Verkehrsvertrages an den Aufgabenträger übermittelt werden. Darüber hinaus erhebt die BVG weitere Aspekte der Kundenzufriedenheit und ermittelt daraus einen Gesamtzufriedenheitswert. Dieser Wert wird jährlich im Geschäftsbericht des Unternehmens veröffentlicht.

<sup>5</sup> Meldung der BVG, Angaben in Prozent.

Trend zum Vorjahr: ↗ Verbesserung ↘ Verschlechterung

# Zuverlässig unterwegs

## Busse und Straßenbahnen in Brandenburg

**Im Auftrag der 18 kommunalen Aufgabenträger fahren in den Brandenburger Städten und Landkreisen Busse und Straßenbahnen von 38 Verkehrsunternehmen. Der Gesamtbericht gemäß EU-VO 1370/2007 führt im nunmehr siebten Jahr auf, was der Brandenburger Nahverkehr leistet, was er kostet und wie gut er ist. Konkrete Anforderungen der Aufgabenträger sind in den jeweiligen Nahverkehrsplänen der Kommunen und des Landes sowie in den Verkehrsverträgen enthalten.**

Neu in diesem Jahr: Mit der Novellierung durch die EU-VO 2016/2338 wird nun auch der Beginn und die Laufzeit der Verkehrsverträge angegeben. Die Fahrgäste verlassen sich auf den nutzerfreundlichen Nahverkehr, sie schätzen das einheitliche Fahrausweissortiment, die abgestimmten Kundeninformationen, die einheitlich gekennzeichnete Infrastruktur und die zunehmend barrierefreie Gestaltung von Haltestellen und Stationen – kompetenter Service für alle Fahrgäste.

Der Bericht auf den Seiten 22–30 erfolgt gemäß Verordnung (EG) Nr. 1370/2007 des Europäischen Parlaments und des Rates.

# Zuverlässig unterwegs

## Leistungserbringer

Verkehrsunternehmen

## Leistung

Betriebene Linien

## Leistung

Betriebsleistung  
(Jahres-Ist-Leistung) in  
Tausend Nutzwagen-km

## Finanzen

Ausgleichszahlungen  
Gesamtbetrag in  
Tausend Euro

## Qualität

Zuverlässigkeit  
Anteil zum Fahrplan-  
soll in Prozent

## Qualität

Fahrzeuge  
Durchschnitts-  
alter in Jahren

## Qualität

Fahrzeuge  
Anteil Barriere-  
freiheit in Prozent

## Vertrag

Öff. Dienstleis-  
tungsauftrag  
Beginn (Laufzeit)



### Barnim

Barnimer Busgesellschaft mbH

	863–865, 867–869, 890–923	4.926	6.889 <sup>1/2</sup>	99,98	8,92	84,50	01.01.17 (10 J.)
	861, 862 (O-Bus)	766	1.310 <sup>1/2</sup>	97,00	6,74	100,00	01.01.17 (10 J.)



### Dahme-Spreewald

Regionale Verkehrsgesellschaft  
Dahme-Spreewald mbH

	263, 465–477, 500, 502, 504, 506–513, 516–519, 721–731, 733–739, 741–744	6.761	7.896 <sup>1/2</sup>	99,69	6,23	52,50	01.01.17 (10 J.)
--	---	-------	----------------------	-------	------	-------	------------------



### Elbe-Elster

VerkehrsManagement  
Elbe-Elster GmbH

	520-522, 524, 525, 534, 536, 542, 544, 546, 550–553, 558, 560, 565, 570, 571, 575, 579, 581, 584–587, 592, 595, 598, 599 (01.01.–31.12.17), 526, 527, 577, 578 (01.09.–31.12.17)	4.139	6.030 <sup>1/2</sup>	99,95	7,40	37,90	01.09.17 (10 J.)
--	--	-------	----------------------	-------	------	-------	------------------

VerkehrsManagement  
Elbe-Elster GmbH Betriebsführer-  
schaft Omnibusbetrieb Obst  
Inhaber Matthias Herling e. K.

	577, 578 (01.01.–31.08.2017)	98	69 <sup>1/2</sup>	99,95	5,50	50,00	bis 31.08.17 (ab 01.09.17 Übergang der Konzession auf VMEE)
--	------------------------------	----	-------------------	-------	------	-------	---

<sup>1</sup> Inklusive Investitionszuschüsse an das Verkehrsunternehmen. <sup>2</sup> Inklusive Mobilitätsticket – rechnerischer Gesamtausgleich mit Stand: 11.05.2018.

# Zuverlässig unterwegs

## Leistungserbringer

Verkehrsunternehmen

## Leistung

Betriebene Linien

## Leistung

Betriebsleistung  
(Jahres-Ist-Leistung) in  
Tausend Nutzwagen-km

## Finanzen

Ausgleichszahlungen  
Gesamtbetrag in  
Tausend Euro

## Qualität

Zuverlässigkeit  
Anteil zum Fahrplan-  
soll in Prozent

## Qualität

Fahrzeuge  
Durchschnitts-  
alter in Jahren

## Qualität

Fahrzeuge  
Anteil Barriere-  
freiheit in Prozent

## Vertrag

Öff. Dienstleis-  
tungsauftrag  
Beginn (Laufzeit)



### Havelland

Havelbus Verkehrs-  
gesellschaft mbH

338,604,614,648–685,687–689

6.188

9.202<sup>1/2</sup>

99,56

6,99

91,00

01.06.16 (10 J.)



### Märkisch-Oderland

mobus Märkisch-Oderland Bus GmbH

926–929, 931–934, 936, 937,  
939–951, 955–959, 966–970

4.566

6.627<sup>1/2</sup>

k. A.

5,30

94,12

01.01.17 (10 J.)

Barnimer Busgesellschaft mbH

873–878, 880–887, 916, 923

1.362

2.555<sup>1</sup>

k. A.

10,94

71,43

01.01.17 (10 J.)

Schöneicher-Rüdersdorfer  
Straßenbahn GmbH

88

192

540<sup>1</sup>

99,73

34,50

38,00

01.12.09 (15 J.)

Strausberger Eisenbahn GmbH

89  
 39

179

429<sup>1/2</sup>

99,72

13,75

98,74

01.12.09 (15 J.)

39

1,9

4<sup>1</sup>

56,09

50,00

100,00

01.12.09 (15 J.)



### Oberhavel

Oberhavel Verkehrsgesellschaft mbH

136, 800–814, 816, 821, 822, 824,  
830–839, 841–843, 845–848, 850,  
851, 854, 857

4.653

4.855<sup>1/2</sup>

99,95

6,00

84,27

01.06.16 (10 J.)

<sup>1</sup> Inklusive Investitionszuschüsse an das Verkehrsunternehmen. <sup>2</sup> Inklusive Mobilitätsticket – rechnerischer Gesamtausgleich mit Stand: 11.05.2018.

# Zuverlässig unterwegs

## Leistungserbringer

Verkehrsunternehmen

## Leistung

Betriebene Linien

## Leistung

Betriebsleistung  
(Jahres-Ist-Leistung) in  
Tausend Nutzwagen-km

## Finanzen

Ausgleichszahlungen  
Gesamtbetrag in  
Tausend Euro

## Qualität

Zuverlässigkeit  
Anteil zum Fahrplan-  
soll in Prozent

## Qualität

Fahrzeuge  
Durchschnitts-  
alter in Jahren

## Qualität

Fahrzeuge  
Anteil Barriere-  
freiheit in Prozent

## Vertrag

Öff. Dienstleis-  
tungsauftrag  
Beginn (Laufzeit)

### Oberspreewald-Lausitz

Verkehrsgesellschaft Oberspreewald-  
Lausitz mbH Betriebsführer der KVG  
01.08.–31.12.17

 601–626

924

1.049<sup>1/2</sup>

99,80

2,80

62,63

01.08.17 (10 J.)

Verkehrsgesellschaft Oberspreewald-  
Lausitz mbH Betriebsführer der KVG  
(für Stadt Senftenberg) 01.08.–31.12.17

 641–643

39

74<sup>1/2</sup>

99,53

0,50

100,00

01.08.17 (10 J.)

Verkehrsgesellschaft Oberspreewald-  
Lausitz mbH Betriebsführer der KVG  
(für Stadt Lübbenau) 01.08.–31.12.17

 661

19

40<sup>1/2</sup>

100,00

6,20

100,00

01.08.17 (10 J.)

Busverkehr Gerd Schmidt GmbH  
Taxi/Fahrschule/Busverkehr Gerd Schmidt  
(für Stadtverkehr Lauchhammer)  
01.01.–31.12.17

 690–693

209

352<sup>1/2</sup>

99,50

4,32

100,00

24.03.12 (8 J.)

Verkehrsgesellschaft Oberspreewald-  
Lausitz mbH Betriebsführer der Süd-  
brandenburger Nahverkehrs GmbH  
01.01.–31.07.17

 601–611, 614, 615, 618, 621–625,  
627, 651, 653–655, 657

1.290

1.885<sup>1/2</sup>

98,83

10,10

27,72

01.08.08 (9 J.)

Südbrandenburger Nahverkehrs GmbH  
(für Stadt Senftenberg) 01.01.–31.07.17

 631, 634, 635

50

40<sup>1/2</sup>

90,92

12,50

100,00

01.08.08 (9 J.)

Südbrandenburger Nahverkehrs GmbH  
(für Stadt Lübbenau) 01.01.–31.07.17

 660

24

31<sup>1/2</sup>

99,92

13,30

100,00

01.08.08 (9 J.)

<sup>1</sup> Inklusive Investitionszuschüsse an das Verkehrsunternehmen. <sup>2</sup> Inklusive Mobilitätsticket – rechnerischer Gesamtausgleich mit Stand: 11.05.2018.

# Zuverlässig unterwegs

## Leistungserbringer

Verkehrsunternehmen

## Leistung

Betriebene Linien

## Leistung

Betriebsleistung  
(Jahres-Ist-Leistung) in  
Tausend Nutzwagen-km

## Finanzen

Ausgleichszahlungen  
Gesamtbetrag in  
Tausend Euro

## Qualität

Zuverlässigkeit  
Anteil zum Fahrplan-  
soll in Prozent

## Qualität

Fahrzeuge  
Durchschnitts-  
alter in Jahren

## Qualität

Fahrzeuge  
Anteil Barriere-  
freiheit in Prozent

## Vertrag

Öff. Dienstleis-  
tungsauftrag  
Beginn (Laufzeit)

### Oder-Spree



Busverkehr Oder-Spree GmbH



A400, 400–407, 411–414, 418,  
420, 424, 428–436, 440–445,  
447, 448, 451–454

4.375

6.607<sup>1/2</sup>

99,87

5,60

70,80

21.03.16 (10 J.)

Woltersdorfer Straßenbahn GmbH



87

249

735<sup>1/2</sup>

99,80

57,00

0,00

Wirtschaftsplan (2024  
Konzessionsende)

Schöneicher-Rüdersdorfer  
Straßenbahn GmbH



88

265

786<sup>1/2</sup>

99,70

34,50

38,00

01.12.09 (15 J.)

### Ostprignitz-Ruppin



Ostprignitz-Ruppiner  
Personennahverkehrsgesellschaft mbH



701–707, 711–715, 717, 719, 740–746,  
748, 752, 754, 756, 757, 759, 762,  
764, 766, 770, 771, 777, 779, 782–785,  
787, 788, 791, 792, 794

4.410

3.973<sup>1/2</sup>

99,89

8,02

56,70

01.01.17 (10 J.)

<sup>1</sup> Inklusive Investitionszuschüsse an das Verkehrsunternehmen. <sup>2</sup> Inklusive Mobilitätsticket – rechnerischer Gesamtausgleich mit Stand: 11.05.2018.

# Zuverlässig unterwegs

## Leistungserbringer

Verkehrsunternehmen

## Leistung

Betriebene Linien

## Leistung

Betriebsleistung  
(Jahres-Ist-Leistung) in  
Tausend Nutzwagen-km

## Finanzen

Ausgleichszahlungen  
Gesamtbetrag in  
Tausend Euro

## Qualität

Zuverlässigkeit  
Anteil zum Fahrplan-  
soll in Prozent

## Qualität

Fahrzeuge  
Durchschnitts-  
alter in Jahren

## Qualität

Fahrzeuge  
Anteil Barriere-  
freiheit in Prozent

## Vertrag

Öff. Dienstleis-  
tungsauftrag  
Beginn (Laufzeit)

### Potsdam-Mittelmark

Verkehrsgesellschaft Belzig mbH  
(ab 10.07.17 Vertragsübernahme durch  
regiobus Potsdam Mittelmark GmbH)

 551–553, 555, 558, 560–565,  
569, 571, 572, 580–590

3.179

5.464<sup>1/2</sup>

98,50

4,39

93,33

01.06.16 (10 J.)

regiobus Potsdam Mittelmark GmbH

 601, 602, 607, 608, 610, 611,  
613, 619–637, R640, 642–647,  
N12, N13, N43, X1

6.224

11.992<sup>1/2</sup>

98,50

5,89

97,22

01.06.16 (10 J.)

Omnibusbetrieb Gustav Wetzel

 541–543, 545

305

442<sup>1/2</sup>

98,80

7,42

50,00

01.06.16 (10 J.)

Omnibusverkehr Armin Glaser

 591, 592

150

304<sup>1/2</sup>

98,34

4,88

57,14

01.06.16 (10 J.)

Omnibusunternehmen  
Hans-Hermann Lange

 559, 593, 596

369

632<sup>1/2</sup>

99,55

6,07

44,44

01.06.16 (10 J.)

Fritz Behrendt OHG

 548, 550, 554, 566–568

543

885<sup>1/2</sup>

99,84

7,17

81,25

01.06.16 (10 J.)

Sabinchen Touristik GmbH

 546

86

187<sup>1</sup>

99,60

1,42

100,00

01.06.16 (10 J.)

Stadt Havelsee

 Pritzerbe

11

14<sup>1</sup>

99,00

25,00

100,00

01.06.16 (10 J.)

A. Reich GmbH

 549

64

122<sup>1</sup>

99,52

3,99

66,67

01.06.16 (10 J.)



<sup>1</sup> Inklusive Investitionszuschüsse an das Verkehrsunternehmen. <sup>2</sup> Inklusive Mobilitätsticket – rechnerischer Gesamtausgleich mit Stand: 11.05.2018.

# Zuverlässig unterwegs

## Leistungserbringer

Verkehrsunternehmen

## Leistung

Betriebene Linien

## Leistung

Betriebsleistung  
(Jahres-Ist-Leistung) in  
Tausend Nutzwagen-km

## Finanzen

Ausgleichszahlungen  
Gesamtbetrag in  
Tausend Euro

## Qualität

Zuverlässigkeit  
Anteil zum Fahrplan-  
soll in Prozent

## Qualität

Fahrzeuge  
Durchschnitts-  
alter in Jahren

## Qualität

Fahrzeuge  
Anteil Barriere-  
freiheit in Prozent

## Vertrag

Öff. Dienstleis-  
tungsauftrag  
Beginn (Laufzeit)



### Prignitz

ARGE prignitzbus



901–905, 912–913, 915, 917,  
919–920, 923–925, 931–955,  
957–958, 960, 971–978

3.465

5.809<sup>1/2</sup>

99,88

3,60

78,41

01.08.16 (10 J.)



### Teltow-Fläming

Verkehrsgesellschaft Teltow-  
Fläming mbH



600, 619, 621, 700–713, 715–720,  
750–761, 763–766, 768–775, 777,  
792–794, 797

4.871

7.068<sup>1/2</sup>

100,00

8,77

65,49

01.08.16 (10 J.)

Herz-Reisen GmbH



789–791, 795, 796

112

167<sup>1/2</sup>

100,00

7,63

60,00

01.08.16 (10 J.)



### Uckermark

Uckermärkische  
Verkehrsgesellschaft mbH



401, 403, 411, 413, 414, 416, 419,  
421, 424, 425, 427, 428, 431, 432,  
435, 441, 445, 447, 448, 450–457,  
459, 460, 462–465, 467–479, 481,  
482, 484, 486–489, 491, 492, 494,  
496, 501–506, 508, 509, 510–512,  
514, 515, 517–519, 531

6.500

10.176<sup>1/2</sup>

98,61

7,04

67,00

01.06.16 (10 J.)

<sup>1</sup> Inklusive Investitionszuschüsse an das Verkehrsunternehmen. <sup>2</sup> Inklusive Mobilitätsticket – rechnerischer Gesamtausgleich mit Stand: 11.05.2018.

# Zuverlässig unterwegs

## Leistungserbringer

Verkehrsunternehmen

## Leistung

Betriebene Linien

## Leistung

Betriebsleistung  
(Jahres-Ist-Leistung) in  
Tausend Nutzwagen-km

## Finanzen

Ausgleichszahlungen  
Gesamtbetrag in  
Tausend Euro

## Qualität

Zuverlässigkeit  
Anteil zum Fahrplan-  
soll in Prozent

## Qualität

Fahrzeuge  
Durchschnitts-  
alter in Jahren

## Qualität

Fahrzeuge  
Anteil Barriere-  
freiheit in Prozent

## Vertrag

Öff. Dienstleis-  
tungsauftrag  
Beginn (Laufzeit)

### Spree-Neiße



DB Regio Bus Ost GmbH



800, 850–858, 860, 861, 868–870,  
872, 873, 876, 877, 879–882,  
884–892, 894

3.268

99,90

5,90

98,00

01.01.15 (10 J.)

Cottbusverkehr GmbH



bis 31.07.17: 821, 822, 825–830,  
832–835, 838, 839, 841–843  
ab 01.08.17: 822, 825, 829,  
833–839, 841–844, 846–848

1.650

6.640<sup>1/2</sup>

99,95

8,19

100,00

01.08.17 (10 J.)

Omnibuscenter LEO Reisen



bis 31.07.17: 823, 837, 844, 846–848  
ab 08.08.17: 821, 823, 826, 827,  
830, 832

292

99,95

5,60

100,00

01.08.17 (10 J.)

### Brandenburg an der Havel



Verkehrsbetriebe Brandenburg  
an der Havel GmbH



522–526, 528–530, 533,  
540, N1, N2, N4

1.330

2.872<sup>1/2</sup>

91,96

7,24

100,00

01.06.16 (9 J.)



1, 2, 6, 12

706

4.409<sup>1/2</sup>

95,19

30,76

100,00

01.06.16 (9 J.)



Neuendorf

1,0

33

100,00

100

100,00

01.06.16 (9 J.)

<sup>1</sup> Inklusive Investitionszuschüsse an das Verkehrsunternehmen. <sup>2</sup> Inklusive Mobilitätsticket – rechnerischer Gesamtausgleich mit Stand: 11.05.2018.

# Zuverlässig unterwegs

## Leistungserbringer

Verkehrsunternehmen

## Leistung

Betriebene Linien

## Leistung

Betriebsleistung  
(Jahres-Ist-Leistung) in  
Tausend Nutzwagen-km

## Finanzen

Ausgleichszahlungen  
Gesamtbetrag in  
Tausend Euro

## Qualität

Zuverlässigkeit  
Anteil zum Fahrplan-  
soll in Prozent

## Qualität

Fahrzeuge  
Durchschnitts-  
alter in Jahren

## Qualität

Fahrzeuge  
Anteil Barriere-  
freiheit in Prozent

## Vertrag

Öff. Dienstleis-  
tungsauftrag  
Beginn (Laufzeit)



### Cottbus

Cottbusverkehr GmbH



10–20, 24, 28, S6–S9, 3N–5N

1.526

9.269<sup>1/2</sup>

99,95

8,19

100,00

alte ÖDa  
ab 01.01.09  
neue ÖDa  
ab 01.08.17  
(22,5 J.)



1–5

1.016

99,94

31,05

100,00



### Frankfurt (Oder)

Stadtverkehrsgesellschaft mbH  
Frankfurt (Oder)



980–988, N1, N2

1.470

2.901<sup>1/2</sup>

99,42

9,38

100,00

01.01.16 (22,5 J.)



1–5

893

7.408<sup>1/2</sup>

99,59

27,35

33,33

01.01.16 (22,5 J.)



### Landeshauptstadt Potsdam

ViP Verkehrsbetrieb Potsdam GmbH



X5, X15, 603, 605, 606, 609,  
612, 616, 638, 639, 690–699,  
N14–N17, 118, R694

5.204

99,39

6,70

100,00

28.04.05 (bis 31.12.19)



91–96, 98, 99

2.482

23.417<sup>1/2/3</sup>

99,69

17,40

80,00

29.04.05 (bis 31.12.19)



F1

6

75,28

34,00

100,00

30.04.05 (bis 31.12.19)

<sup>1</sup> Inklusive Investitionszuschüsse an das Verkehrsunternehmen. <sup>2</sup> Inklusive Mobilitätsticket – rechnerischer Gesamtausgleich mit Stand: 11.05.2018. <sup>3</sup> Die Landeshauptstadt Potsdam gewährt mit Ausnahme eines Investitionskostenzuschusses zur Finanzierung zur Anschaffung von Niederflurstraßenbahnen keine unmittelbaren Ausgleichszahlungen für die betrauten Linienverkehre. Die Finanzierung erfolgt im Rahmen der allgemeinen Unternehmensfinanzierung im Querverbund der Stadtwerke Potsdam GmbH. Im Rahmen eines Beherrschungsvertrages werden die darüber hinausgehenden Verluste der ViP durch die Stadtwerke Potsdam GmbH ausgeglichen.

# Zuverlässig unterwegs

## Leistungserbringer

Verkehrsunternehmen

## Leistung

Betriebene Linien

## Leistung

Betriebsleistung  
(Jahres-Ist-Leistung) in  
Tausend Nutzwagen-km

## Finanzen

Ausgleichszahlungen  
Gesamtbetrag in  
Tausend Euro

## Qualität

Zuverlässigkeit  
Anteil zum Fahrplan-  
soll in Prozent

## Qualität

Fahrzeuge  
Durchschnitts-  
alter in Jahren

## Qualität

Fahrzeuge  
Anteil Barriere-  
freiheit in Prozent

## Vertrag

Öff. Dienstleis-  
tungsauftrag  
Beginn (Laufzeit)



## Land Brandenburg

DB Regio Bus Ost GmbH



618

269

516

99,43<sup>1</sup>

5,20

100,00

14.12.15 (bis 09.12.17)

<sup>1</sup> Zuverlässigkeitsquote berücksichtigt den Zeitraum vom 01.01.2017 bis 31.07.2017.

# Impressum

---

VBB Verkehrsverbund  
Berlin-Brandenburg GmbH

---

Hardenbergplatz 2  
10623 Berlin

---

T 030 25 41 40  
F 030 25 41 41 12

---

info@VBB.de

VBB.de

 @VBB\_BerlinBB

 VBBapp

 VBB.Vreizeit

 #vreizeit

---

VBB-Infocenter

T 030 25 41 41 41

---

Verantwortlich

Geschäftsführerin Susanne Henckel

---

Stand: 15. Juni 2018

---