

360° Qualität



Qualitätsbilanz 2010

im Verkehrsverbund Berlin-Brandenburg

Inklusive Berichtspflichten nach EU-Verordnung 1370



360° Qualität





Qualitätsbilanz 2010 im Verkehrsverbund Berlin-Brandenburg

Inklusive Berichtspflichten nach EU-Verordnung 1370



8 Überblick

Busse und Bahnen:
Ein Jahr im Einsatz



10 S-Bahn

Maßnahmen für Qualität:
S-Bahn Berlin GmbH in der Pflicht



18 Regionalverkehr

Qualität und Leistung auf der Schiene:
Ergebnisse im Vergleich



24 Infrastruktur

System aus Netz und Stationen:
Im Interesse des Kunden



30 ÖPNV Brandenburg

Anschlüsse zwischen Bahn und Bus:
Wachstum für Stadt-Umland-Verkehre



34 Bericht Aufgabenträger ÖPNV Brandenburg

EU verlangt Bilanz:
Leistung, Qualität und Finanzen



40 Berliner Verkehrsbetriebe

Nahverkehr in der Hauptstadt:
Komplex, anspruchsvoll und stetig



44 Fokus Kunde

Qualität im Nahverkehr:
Die Kunden immer im Blick



46 Ausblick

Gegenwart und Zukunft:
Erkennen, planen und handeln



48 Zahlen und Fakten

Im Verlauf:
Qualität und Leistung seit 2005

Bildnachweis

Titel (Montage)–Zallmann; Seite 2–links, rechts unten, oben (3): VBB/Verena Brandt; rechts: VBB/Joachim Donath; Seite 4 – links: Senatsverwaltung für Stadtentwicklung des Landes Berlin, rechts: Ministerium für Infrastruktur und Landwirtschaft Brandenburg; Seite 5–VBB; Seite 6–VBB; Seite 8–VBB; Seite 9–Berliner Fahrgastverband IGEB; Seite 10–VBB/Daniel Modjesch; Seite 11–Deutscher Städtetag/Städtetag NRW; Seite 12–VBB; Seite 13–GVE-Verlag/Marc Heller; Seite 14/15–VBB/Daniel Modjesch; Seite 15–S-Bahn Berlin GmbH; Seite 16–VBB; Seite 18–VBB; Seite 19–Bombardier Transportation Deutschland; Seite 19–VBB; Seite 20–VBB; Seite 22–VBB; Seite 23–VBB; Seite 24–(2) VBB; Seite 25–DB Netz AG, Regionalbereich Ost; Seite 26–VBB; Seite 28–VBB; Seite 29–Ministerium für Arbeit, Soziales, Frauen und Familien Land Brandenburg; Seite 30–(2): VBB; Seite 31–unten: VBB; Seite 31–Landkreis Barnim; Seite 32–(2): VBB; Seite 33–(2): VBB; Seite 34–links: VBB/Verena Brandt; Seite 34–VBB; Seite 35–Europäisches Parlament; Seite 40–VBB/Verena Brandt; Seite 41–VBB; Seite 41–oben: Berliner Verkehrsbetriebe (BVG); Seite 42–(2) VBB/Verena Brandt; Seite 43–VBB/Kristina Strauß; Seite 44–VBB/Verena Brandt; Seite 45–Stadtverkehrsgesellschaft mbH Frankfurt (Oder); Seite 46–VBB; Seite 47–Stadt Szczecin

360° Qualität



Ingeborg Junge-Reyer
Senatorin für Stadtentwicklung
des Landes Berlin

Hohe Qualität im Nahverkehr ist kein Luxus, auf den wir zur Not verzichten können, sondern Voraussetzung dafür, dass das Leben in Berlin lebenswert bleibt – ohne Dauerstau und Verlärmung ganzer Stadtquartiere. Zuverlässige Busse und Bahnen sind Lebensadern dieser Stadt.

Dafür wird viel getan: Zum einen für die Verbesserung der Verbindungen, wie zum Beispiel zum Hauptbahnhof durch den Bau der S21 und der Straßenbahn über die Invalidenstraße. Auch das Programm für einen barrierefreien Zugang zum Schienenverkehr wird Schritt für Schritt umgesetzt und die Möglichkeiten, Fahrrad und Bahn zu verknüpfen, gehen voran.

Umso weniger können wir damit leben, dass der S-Bahn-Verkehr auch im Jahr 2010 weit hinter den Qualitätsvorgaben zurückgeblieben ist. Bis heute erbringt das Unternehmen nur 75 Prozent der bestellten Verkehrsleistung. Mit Unterstützung des VBB schöpft das Land Berlin daher stets aufs Neue alle Möglichkeiten aus, um die Rückkehr zum Normalbetrieb bei der S-Bahn Berlin GmbH auf allen Ebenen voranzubringen.

Auch die BVG hatte im letzten Jahr mit Problemen im Busbereich zu kämpfen. Gerade in der Hauptverkehrszeit waren viele Fahrgäste von den Ausfällen betroffen. Das Unternehmen hat hier umgehend reagiert und ich bin froh, dass die BVG nun wieder fast die Zuverlässigkeitswerte aus den Vorjahren erreicht.

Die Qualitätsbilanz des VBB hilft, Mängel nicht unter den Tisch fallen zu lassen. Qualität öffentlicher Unternehmen braucht Öffentlichkeit. Dafür dem VBB herzlichen Dank. Wir bleiben dran.



Jörg Vogelsänger
Minister für Infrastruktur und
Landwirtschaft Brandenburg

Über Qualität im Öffentlichen Personennahverkehr reden wir vor allem, wenn es Probleme gibt. Das mag diejenigen, die täglich mit großem Einsatz dafür sorgen, dass tausende Berliner und Brandenburger täglich ihren Weg finden, ungerecht erscheinen. Aber Fahrgäste wollen, sollen und müssen sich darauf verlassen können, dass der Nahverkehr funktioniert.

Probleme, vor allem in den letzten beiden Wintern, dürfen nicht darüber hinwegtäuschen, dass die allermeisten Verbindungen pünktlich bedient werden und dass wir in Berlin und Brandenburg stolz auf unser Netzwerk aus Bahnen, Bussen und Fähren sein können.

Aber auch wenn es keine Ausnahmesituation gibt, schadet es nicht, nach Qualitätsreserven zu suchen. Nichts ist so gut, als dass es nicht noch besser werden könnte. Vor diesem Hintergrund begrüße ich ausdrücklich, dass der VBB in seinen Qualitätsbilanzen nicht nur öffentlich wertet, sondern auch weitere Potenziale für den ÖPNV mobilisieren will. Wenn aus solchen Qualitätsanalysen die richtigen Schlüsse gezogen werden, haben nicht nur die Fahrgäste etwas davon, sondern auch die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in den Verkehrsunternehmen, die täglich einen guten Job machen wollen. So bereitet uns die S-Bahn weiterhin Probleme. Aber bei der Aufgabe, die Fahrgäste in Ausnahmesituationen gut zu informieren und die Anschlüsse besser anzupassen, sind alle Verkehrsunternehmen im VBB gefragt. Die Herausforderungen werden nicht geringer. Der Fahrplan 2012 ist von erheblichen Baumaßnahmen geprägt. Nur durch ein abgestimmtes Handeln aller Beteiligten unter dem Dach des VBB können baubedingte Einschränkungen für die Fahrgäste minimiert werden.



Peer Giesecke
VBB-Aufsichtsratsvorsitzender,
Landrat des Landkreises Teltow-Fläming

Der Öffentliche Personennahverkehr mit Bussen und Straßenbahnen wird im Land Brandenburg in der Aufgabenträgerschaft der Landkreise und kreisfreien Städte erbracht. Durch diese Aufgabenträgerschaft wird sichergestellt, dass die lokalen ÖPNV-Angebote den Bedürfnissen der Bürger vor Ort entsprechen und anspruchsvolle Qualitätsstandards verbundweit eingehalten werden. Um dies sicherzustellen, erhalten die Verkehrsunternehmen im Verkehrsverbund Berlin-Brandenburg erhebliche öffentliche Mittel von den Landkreisen und kreisfreien Städten.

Seit Ende 2009 verlangt die Europäische Union von den Aufgabenträgern, einmal jährlich Rechenschaft über die Verwendung öffentlicher Mittel im ÖPNV und über die damit erzielte Qualität abzulegen. Aus diesem Grunde wurde die Qualitätsbilanz des VBB um den Aspekt der Finanzierung des ÖPNV erweitert. Wir kommen dieser Pflicht gerne nach, da wir der Überzeugung sind, dass die öffentlichen Mittel für den ÖPNV im Interesse unserer Bürger gut eingesetzt sind. Mit dem Geld werden wesentliche Leistungen der Daseinsvorsorge erbracht, die auch für die wirtschaftliche Entwicklung der Region Berlin-Brandenburg von erheblicher Bedeutung sind.

Vor dem Hintergrund steigender Ölpreise und zunehmender Umweltbelastungen durch den Individualverkehr muss auch in Zukunft weiter in den ÖPNV investiert werden. Eine transparente Darstellung der Finanzströme und der Qualität der damit finanzierten Leistungen zeigt, dass die Mittel zielgerichtet verwendet und investiert werden. Dies hilft uns, auch in Zukunft für eine auskömmliche Finanzierung des ÖPNV zu streiten.



360° Qualität



Hans-Werner Franz
Geschäftsführer VBB Verkehrsverbund
Berlin-Brandenburg GmbH

Sehr geehrte Damen und Herren,

wie ist es um die Qualität im Öffentlichen Personennahverkehr in Berlin und Brandenburg bestellt? Auf diese Frage finden Sie in unserer VBB-Qualitätsbilanz 2010 detaillierte Antworten. Dieses Mal können wir Sie sogar noch umfassender als in den vergangenen Jahren informieren. Denn die neue EU-Verordnung 1370 schreibt den Aufgabenträgern vor, die in ihrem Gebiet erbrachten Verkehrsleistungen und die gewährten Ausgleichszahlungen zu veröffentlichen. Damit wird die Kontrolle und Beurteilung der Leistungen, der Qualität sowie der Finanzierung des öffentlichen Verkehrsnetzes flächendeckend im Verbund möglich.

Den Verkehrsunternehmen unserer Region möchte ich für das vergangene Jahr ein großes Lob aussprechen. Berlin-Brandenburg hat ein sehr gutes, zuverlässiges Nahverkehrssystem, um das uns viele andere Städte und Länder beneiden. Unsere Fahrgäste wissen das zu schätzen. Erneut schnitt die Verkehrsleistung der SPNV-Unternehmen bzw. deren Qualität in den Kundenbefragungen mit der Note „gut“ ab. Die steigenden Fahrgastzahlen zeugen von Vertrauen in unser Nahverkehrssystem. Qualität schafft Vertrauen und bietet die Chance, Stammkunden zu gewinnen. Über die erreichte, insgesamt gute Qualität im Jahr 2010 können wir uns alle gemeinsam freuen.

Für ihre gute Arbeit möchte ich mich bei allen Mitarbeitern der Verkehrsunternehmen bedanken. Das gilt auch für die vielen S-Bahner, die sich mit viel Engagement und Arbeitskraft dafür einsetzen, ihr krisengeschütteltes Unternehmen wieder auf Kurs zu bringen.

Auf den guten Bewertungen unserer Kunden dürfen wir uns aber nicht ausruhen, sondern wir müssen gemeinsam daran weiterarbeiten, den Nahverkehr immer attraktiver zu machen und uns dabei auch den Herausforderungen der gesellschaftlichen Entwicklungen stellen. Die Region Berlin-Brandenburg befindet sich im demografischen Wandel, auf den wir reagieren müssen. Schülerzahlen sinken, der Anteil an Senioren steigt. Hier kommt auch dem öffentlichen Verkehr eine bedeutende Rolle zu.

Auf der einen Seite ist die Hauptstadt Berlin mit einer hohen Bevölkerungsdichte und einem historisch gewachsenen, dichten Nahverkehrsnetz; auf der anderen Seite Brandenburgs „Speckgürtel“ mit hohen prognostizierten Wachstumsraten und den nach außen hin dünner besiedelten Landkreisen. Im Jahr 2020 werden in Brandenburg laut einer Studie des Innenministeriums nur noch 2,4 Millionen Menschen leben, sieben Prozent weniger als 2003. Jeder Vierte wird dann 65 Jahre und älter sein. 1990 war es nur jeder Achte. In Berlin wird im Jahr 2020 jeder Fünfte älter als 65 Jahre sein.

Mit rund 30.000 Quadratkilometern gehört der Verkehrsverbund Berlin-Brandenburg auf die Fläche bezogen zu den größten Verkehrsverbänden in Europa. Die Vielfältigkeit der Region, mit ihren unterschiedlichen Landkreisen und der Metropole Berlin im Herzen ist einzigartig – erfordert aber auch eine erhebliche Steuerungsleistung: Wohnen, Leben und Arbeiten finden zunehmend an verschiedenen, teilweise weit voneinander entfernten Plätzen statt. Der Mobilitätsbedarf ist stark gewachsen. Rund 3,4 Millionen Fahrgäste verlassen sich täglich auf abgestimmte Fahrpläne.

Das Nahverkehrsangebot muss stets an die aktuellen Mobilitätsbedürfnisse angepasst werden. Wir reagieren auf die sich verändernden Bevölkerungsstrukturen mit Rufbussen, Bürgerbussen und Stadt-Umland-Verkehren. Dabei geht es nicht nur um Bevölkerungsverlust und -verschiebungen innerhalb der Region, um alternative Bedienungsformen oder Ankurbelung des Tourismus, sondern auch darum, in Bussen und Bahnen Barrierefreiheit für mobilitätseingeschränkte Menschen zu erreichen. Wir „machen“ Verkehr in Berlin und Brandenburg nicht zum Selbstzweck, sondern für den Fahrgast. Zufriedene Kunden sind für uns die Richtschnur, wenn wir uns veränderten gesellschaftlichen Entwicklungen und der Rahmenbedingungen des Marktes stellen. Hier ist auch die Politik gefordert: Sie muss sicherstellen, dass bei knappen Kassen die Daseinsvorsorge gewährleistet ist und das Verkehrsangebot bezahlbar, bedarfsgerecht und für alle Zielgruppen geeignet ist. Auch im Bereich der Infrastruktur müssen wir weiter zielgruppenspezifische Angebote für jede Lebensphase schaffen, Zugangshemmnisse zu Stationen und ÖPNV-Nutzung abbauen und noch mehr für die umfassende Fahrgastinformation tun. Vor allem bei Störungen im Betriebsablauf, bei Verspätungen oder Zugausfällen werden die Fahrgäste oft zu spät, mangelhaft oder gar nicht informiert. Hier besteht weiterhin dringender Handlungsbedarf seitens des Infrastrukturbetreibers Deutsche Bahn AG.

Erforderlich sind auch mehr Investitionen in das Netz, die Fahrzeugtechnik sowie die Sicherheit auf den Bahnhöfen und in den Zügen. Die Bahn ist eines der sichersten Verkehrsmittel. Durch den flächendeckenden Einsatz erprobter Sicherungssysteme kann sie aber noch sicherer werden. Diese Investitionsmaßnahmen dürfen nicht vor sich hergeschoben werden. Trauriges Beispiel für ein nicht rechtzeitiges Handeln ist das Bahnunglück bei Hordorf. Wir alle waren und sind noch immer erschüttert von der Tragödie, bei der zehn Menschen ihr Leben lassen mussten und viele weitere Fahrgäste verletzt wurden. Doch wir sollten nicht in einen Schockzustand verfallen, sondern daraus lernen und Konsequenzen ziehen: Bei vielen Strecken besteht noch Handlungsbedarf. Viele Schienenwege sind hier noch immer nicht mit der punktförmigen Zugbeeinflussung ausgestattet, z. B. die Hauptstrecken von Cottbus Richtung Dresden oder Frankfurt (Oder). Das muss sich ändern.

Das Fehlen dieser punktförmigen Zugbeeinflussung auf einigen Strecken im Verbundgebiet hat auch zur Folge, dass diese Strecken auf eine geringere, als die baulich zugelassene, Höchstgeschwindigkeit begrenzt sind. Mit dem Einbau der Systeme erhöht sich nicht nur die Sicherheit, sondern es verkürzt sich auch die Fahrzeit für die Kunden. Investitionen ins Schienennetz sind mit Baumaßnahmen verbunden.

Dies ist nicht zu vermeiden. Dennoch können damit einhergehende Unregelmäßigkeiten reduziert werden, in dem die Auswirkungen von Baumaßnahmen qualitativ noch besser in den Fahrplänen berücksichtigt werden. Pünktlichkeit ist eines der wichtigsten Qualitätskriterien im Verkehr, deshalb muss sich auch hier die verantwortliche DB Netz AG mehr anstrengen. Aber es gibt auch missliche Umstände, die weder die Verkehrsunternehmen, noch die Aufgabenträger beim besten Willen nicht verhindern können. Verschmutzungen, Vandalismus und Diebstähle verursachen jedes Jahr Millionenschäden und Bauverzögerungen, so wie der Kupferkabeldiebstahl auf der Strecke des Regional-express RE2 oder der heimtückische Brandanschlag auf die S-Bahn-Kabelanlagen am Ostkreuz in diesem Jahr. Für die Fahrgäste, für die Verkehrsunternehmen, für uns alle haben diese kriminellen Akte fatale Folgen, die weit über verspätete oder überfüllte Fahrzeuge hinausgehen. Die mediale Ausweitung einzelner Gewaltakte schürt Ängste. Wir müssen es deshalb sehr ernst nehmen, wenn einzelne Kunden sich in Bussen und Bahnen oder auf Bahnsteigen und an Haltestellen unsicher fühlen; auch wenn sich diese Gefühle durch die Kriminalstatistik nicht belegen lassen. Mit zusätzlichem Personal und geeigneten Maßnahmen der Kommunikation, Information sowie der Videoüberwachung, können wir das Sicherheitsgefühl und das Vertrauen in den Bus- und Bahnverkehr stärken.

Der VBB plant und koordiniert den Nahverkehr in der Region und stellt dabei hohe Qualitätsansprüche an die Unternehmen. Auskunft über das erreichte Qualitätsniveau im Verbundgebiet gibt seit 2005 unsere VBB-Qualitätsbilanz, deren maßgeblicher Impulsgeber Arnd Schäfer war. Als Bereichsleiter Center für Nahverkehrs- und Qualitätsmanagement verantwortete er bis zu seinem plötzlichen Tod im September 2010 die Angebotsplanung. Mit ihm haben wir einen engagierten Nahverkehrsexperten, hoch motivierten Berater sowie guten Freund und Kollegen verloren. Diese Ausgabe der VBB-Qualitätsbilanz entstand nun erstmals ohne sein Mitwirken. Für uns bleibt Arnd Schäfer aber unvergessen – deshalb danken wir ihm noch einmal für sein Engagement.

Ich wünsche Ihnen interessante Einsichten bei der Lektüre der VBB-Qualitätsbilanz 2010.

Ihr



360° Qualität

Viele Berliner und Brandenburger sind auf den Nahverkehr angewiesen und das nicht nur bei schlechtem Wetter. Die Zuverlässigkeit von Bussen und Bahnen ist ein wesentlicher Faktor für die Verkehrsmittelwahl. Eine gute Qualität spricht sich herum. Damit ist es nicht verwunderlich, dass im vergangenen Winter viele Autofahrer auf den Nahverkehr umgestiegen sind. Vor allem die Brandenburger Unternehmen haben trotz Eis und Schnee wieder eine solide Leistung erbracht und dazu beigetragen, dass mehr Fahrgäste im Winter 2010/2011 mit dem Öffentlichen Personennahverkehr gefahren sind.

S-Bahn-Jahr

Zuverlässigkeit im Betrieb – von diesem Qualitätsstandard war die S-Bahn Berlin GmbH auch 2010 weit entfernt. Die Lage ist unverändert: Im letzten Jahr leistete das Unternehmen wieder nicht das, wozu es vertraglich verpflichtet ist. Das ernüchternde Ergebnis: 3,4 Millionen weniger Zugkilometer, eine Pünktlichkeit von 76,9 Prozent und der Ausfall jeder fünften Fahrt. Alles sehr zum Ärger der Fahrgäste, die mit dem Erwerb eines Fahrausweises bereits für die versprochene Qualität bezahlt und somit einen Anspruch auf die Leistungserfüllung haben.

Gerade an Orten, wo es keine Alternativen im öffentlichen Verkehr gibt, sind Fahrgäste, die nicht über einen eigenen Pkw verfügen, auf die S-Bahn angewiesen. Und das auch, wenn das Unternehmen gerade mit der Witterung, der Technik oder mangelndem Personal beschäftigt ist. Ein stabiler und zuverlässiger Betrieb mit genau terminierten Hochfahrstufen auf Basis der wieder erweiterten Wartung und Instandhaltung der Fahrzeugflotte – so sollte das Jahr 2010 für das Tochterunternehmen der Deutschen Bahn AG aus Sicht der Verantwortlichen enden. Die Wirklichkeit sah anders aus. Das Unternehmen entschuldigte sich bei seinen Kunden mit zwei Freimonaten bei Jahreskarten- und Semesterticket-Inhabern, Jahresabonnenten sowie mit verlängerter Gültigkeit von Monatskarten und Einzelfahrausweisen.

Berichtsjahr

Im Dezember 2009 ist die Verordnung (EG) Nr. 1370/2007 über öffentliche Personenverkehrsdienste auf Schiene und Straße in Kraft getreten. Nach Artikel 7 (1) ist die zuständige Behörde verpflichtet, einmal im Jahr über die in ihren Zuständigkeitsbereich fallenden gemeinwirtschaftlichen Verpflichtungen, die ausgewählten Betreiber eines öffentlichen Dienstes sowie die den Betreibern gewährten Ausgleichszahlungen zu veröffentlichen. Dazu gehört auch eine Beschreibung der Bedienungs- und Beförderungsqualität. Die VBB-Qualitätsbilanz ermöglichte bereits bisher eine Kontrolle und Beurteilung der Leistungen und der Qualität. Um den Anforderungen der Verordnung zu genügen, werden erstmalig mit dieser Ausgabe die Angaben durch die Finanzierungsdaten ergänzt. Das Land Berlin wird für die Berliner Verkehrsbetriebe (BVG) einen eigenen Bericht veröffentlichen, die Eckdaten werden in der VBB-Qualitätsbilanz nachrichtlich ausgewiesen. Die im Verkehrsverbund Berlin-Brandenburg (VBB) zusammengeschlossenen Aufgabenträger des Landes Brandenburg haben sich dafür entschieden, diesen Bericht in die vorliegende VBB-Qualitätsbilanz zu integrieren.



Überblick

Rechtsjahr

Stations- und Trassenpreise standen auch 2010 im Fokus der Regulierungstätigkeit der Bundesnetzagentur. Nach dem Bescheid der Bundesnetzagentur vom 10. Dezember 2009 hat die DB Station&Service AG ein neues Stationspreissystem vorgelegt. Kernelemente sind die Einführung einer neuen Kategorie 7 als niedrigste Kategorie und eine neue Preisbildungssystematik. Leider ist in dem neuen Stationspreissystem auch eine automatische einseitige Dynamisierung zugunsten der DB AG um jährlich zwei Prozent vorgesehen. Die finanziellen Auswirkungen sind für die Aufgabenträger deutschlandweit sehr unterschiedlich. Im Verbundgebiet führt das Stationspreissystem 2011 zu etwas geringeren Stationskosten. Nutznießer hiervon sind im Wesentlichen die Bahntöchter DB Regio AG und die S-Bahn Berlin GmbH.

Die Regionalfaktoren, die die DB Netz AG auf zahlreichen Nebenstrecken in Brandenburg erhebt, werden mit Wirkung zum Fahrplanwechsel im Dezember 2011 abgeschafft. Die DB Netz AG hat gegenüber den Ländern deutlich gemacht, dass sie die wegfallenden Einnahmen kompensieren möchte. Hierzu laufen entsprechende Verhandlungen. Parallel hat die DB Netz AG alternativ ein neues Trassenpreissystem veröffentlicht, wonach der abgeschaffte Regionalfaktor auf andere Trassenpreise umgelegt werden soll. Welcher Weg beschritten wird, hängt vom Verhandlungsergebnis ab. Hiernach sind die finanziellen Auswirkungen sehr unterschiedlich und wurden 2010 vom VBB für die Folgejahre analysiert. Aus Sicht des VBB sind die Auswirkungen aus der Abschaffung und etwaiger Kompensation von Regionalfaktoren und der Einführung des neuen Stationspreissystems insgesamt zu betrachten. Grundsätzlich ist der VBB unverändert der Meinung, dass die Regionalfaktoren nicht erhoben werden dürfen. Ihre Abschaffung erfordert daher auch keine Kompensation. Die Bundesnetzagentur kann nur Maßnahmen für die Zukunft treffen. Zivilrechtliche Maßnahmen, die die Rückforderungen für die Vergangenheit betreffen, dauern an und werden vom VBB seit 2010 begleitet.

Nachrichtenjahr

- 27. Januar und 26. Oktober: Die Gewerkschaft der Lokführer rief zu Warnstreiks auf. Folge: Im Regionalverkehr fielen Zugfahrten aus.
- Februar: Cottbusverkehr GmbH freute sich über rund 30 Prozent mehr zufriedene Kunden als im Jahr 2009.
- April: Die Internationale Fahrplanauskunft EU-Spirit, die vom VBB koordiniert wird, wurde in Brüssel mit dem LINK-Award ausgezeichnet.
- 3. Mai: Beginn der Totalsperrung auf dem Streckenabschnitt Königs Wusterhausen–Lübbenau des RE 2 und der RB 14 für eine Geschwindigkeitserhöhung auf 160 km/h.
- Mai: Die Barnimer Busgesellschaft mbH wurde mit der Linie 861 Sieger des 3. ADAC-Schulbustests.

Qualität ist eine Gemeinschaftsaufgabe aller Beteiligten im Nahverkehr. Welchen Qualitätsanspruch haben Sie?

Der Berliner Fahrgastverband IGEB erhebt die ständige Forderung, dass jeder Fahrgast ein akzeptables und attraktives Angebot im Nahverkehr zu einem fairen Preis mit guten Informationen für Normalfall und Störung erhält.



Jens Wieseke, stellv. Vorsitzender des Berliner Fahrgastverbandes IGEB

Was ist aus Kundensicht die dringendste noch zu lösende Aufgabe?

Aus Kundensicht ist die immer noch unbefriedigende Situation bei der Berliner S-Bahn das größte Problem. Auch wenn sich die Situation inzwischen etwas normalisiert hat, erfolgte diese Stabilisierung auf niedrigem Niveau. Vor der Deutschen Bahn stehen zwei zentrale Aufgaben. Die erste Aufgabe wird sein, die Störanfälligkeit der Fahrzeuge unter Beachtung der Vorgaben des Eisenbahnbundesamtes zu senken. Die wesentlich schwierigere Aufgabe ist aber, den Fahrzeugmangel von ca. 200 fehlenden S-Bahn-Fahrzeugen zu beheben, der durch eine kurzsichtige Verschrottungspolitik der Deutschen Bahn verursacht wurde. Hierfür ist die Zusammenarbeit von Politik und Deutscher Bahn vonnöten. Diese Probleme dulden

keinen Aufschub und müssen auch unabhängig von der geplanten Ausschreibung eines Teils des S-Bahn-Netzes zum Jahr 2017 gelöst werden.

Wie arbeitet die IGEB mit den Nahverkehrsunternehmen zusammen?

Die IGEB hat seit vielen Jahren Formen der vertrauensvollen Zusammenarbeit mit den Verkehrsunternehmen entwickelt. So ist die IGEB Mitveranstalter der jährlichen Schienenverkehrswochen. Aber auch in ständigen Kontakten, wie Gesprächsrunden und Telefonaten und einem regen Austausch in verschiedenen Gremien, hat die IGEB die Möglichkeit, Fahrgastbelange gegenüber den Verkehrsunternehmen zu vertreten.

- 30. Juni: Die Nachverhandlungen zum S-Bahn-Vertrag zwischen Senat und Deutsche Bahn wurden erfolgreich abgeschlossen.
- August: Das 10-Euro-Ticket für Fahrten nach Stettin wurde auf den Markt gebracht. Ins Nachbarland Polen soll es künftig mehr und bessere Verbindungen geben.
- November: VBB Bus&Bahn-Begleitservice ist ab sofort wieder mit vollem Angebot im Einsatz. Die S-Bahn Berlin GmbH übernimmt die Sachkostenfinanzierung.
- 30. November: DB Netz AG informiert über Maßnahmen im Rahmen der Konjunkturpakete I und II, die bis zum Jahresende in Berlin mit 24,4 Millionen Euro (Gesamtvolumen 28 Millionen Euro) und Brandenburg mit 6,2 Millionen Euro (Gesamtvolumen 16,1 Millionen Euro) realisiert sein werden.
- Dezember 2010: Auch ein Jahr nach der offiziellen Betriebsaufnahme durch DB Regio AG auf den Strecken RE 10 und RB 43 Cottbus–Leipzig, sind die neuen Fahrzeuge nicht im Einsatz. Für gestrichene InterCity-Verbindungen bestellt das Land Brandenburg zusätzliche Fahrten nach Prenzlau.
- 2010: Für Kunden gibt es Verbesserungen im Fahrplanangebot, beispielsweise Havelbus Verkehrsgesellschaft mbH mit dem TKS-Netz 2010 für Teltow, Kleinmachnow, Stahnsdorf und Rufbus in Nauen; Erweiterung des Stadtbusverkehrs in Wittenberge; ViP Verkehrsbetrieb Potsdam GmbH im Stadtverkehr und Umland der Landeshauptstadt.
- 2010: Die wettbewerblichen Vergabeverfahren für das Elbe-Elster-Netz ab Juni 2013 und das Mitteldeutsche S-Bahn-Netz ab Dezember 2013 wurden abgeschlossen. Die Ausschreibung Nord-Süd-Netz wurde veröffentlicht. ⏪

360° Qualität

Eigentlich sollte alles besser werden: Nachdem die S-Bahn-Krise das zweite Halbjahr 2009 mit zum Teil massiven Angebotseinschränkungen und Qualitätsverlusten geprägt hatte, versprachen die Verantwortlichen der S-Bahn Berlin GmbH Besserung für das Jahr 2010. Bereits 2009 verfolgte die DB AG den Plan, bis Ende des Jahres das Fahrplanangebot wieder vollständig herzustellen. Hierzu wären etwa 500 Viertelzüge erforderlich gewesen. Im Jahr 2010 wurde wieder versprochen, zum Ende des Jahres diese Anzahl von Viertelzügen für den Betriebseinsatz zur Verfügung zu stellen. Eine Qualitätsoffensive und die konsequente Aufdeckung und Beseitigung der festgestellten Mängel wurden angekündigt. Damit sollten die negativen Überraschungen an den Fahrzeugen der Vergangenheit angehören und den Fahrgästen ein stabiles und verlässliches Angebot zur Verfügung stehen. Doch es kam ganz anders.

Anzahl der Viertelzüge



Basis: für das Liniennetz verfügbare Viertelzüge werktags Mo–Fr ab 1.1.2010
verkehrsvertraglich vereinbart: 562 Viertelzüge

Winter 2009/2010

Noch im November 2009 teilte die DB AG nach Zweifeln der Länder und des VBB an der Auskömmlichkeit der Wintervorbereitungen ihre feste Überzeugung mit, die S-Bahn winterfest bekommen zu haben. Es hieß, die Berliner S-Bahn könne auch bei winterlichen Extremtemperaturen jederzeit einen zuverlässigen Betrieb ermöglichen. Tatsächlich schafften es die S-Bahn Berlin GmbH und die DB Netz AG aber auch im zweiten Winter in Folge nicht, einen zuverlässigen Betrieb zu gewährleisten und die Auswirkungen winterlicher Witterungsverhältnisse auf den Fahrbetrieb für die Kunden in einem akzeptablen Rahmen zu halten.

Verhinderten im vergangenen Winter eingefrorene Türen und Fahrsperrern, nicht funktionierende Weichenheizungen und Fahrgastraumheizungen sowie fehlende einsatzbereite Fahrzeuge eine reguläre Leistungserbringung, waren diesmal die Fahrmotoren an den Fahrzeugen der BR 481 von überproportional hohen Ausfällen betroffen. Bei Schneefall drang aufgewirbelter Schnee in die Fahrmotoren und deren elektronische Steuerung ein und führte so zu Kurzschlüssen und Funktionsausfällen. Dieses Problem war spätestens seit dem Winter 2008/2009 bekannt, doch wurde der Umfang der Auswirkungen im Folgewinter durch die S-Bahn Berlin GmbH unterschätzt. Die Wintervorbereitungen wurden nicht mit der erforderlichen Intensität verfolgt. Viele weitere Maßnahmen, mit denen die S-Bahn Berlin GmbH die erkannten technischen Schwachstellen im Rahmen der Wintervorbereitung beseitigen wollte, wurden zu spät eingeleitet, um im Winter 2009/2010 wirksam zu werden.



S-Bahn

Mitte Dezember 2009 war die Fahrzeugverfügbarkeit durch die erforderliche Kürzung der Intervalle der Wirbelstromprüfungen an den Radscheiben der BR481 bereits drastisch gesunken. Anfang Januar 2010 waren durch die hohe Ausfallquote der Fahrmotoren eine Reihe weiterer Fahrzeuge nicht mehr einsatzbereit. Ab 4. Januar 2010 konnte die S-Bahn Berlin GmbH nicht einmal mehr den geplanten Notfahrplan auf Basis von 310 Viertelzügen sicherstellen, weil nur 287 Viertelzüge bereitgestellt wurden. Erneut mussten zwischen Berlin Ostbahnhof und Potsdam Hauptbahnhof sowie Berlin-Spandau und Berlin-Charlottenburg zusätzliche Regionalzüge eingesetzt werden. Bis Mitte Januar hatte sich die Anzahl verfügbarer Fahrzeuge weiter auf nur noch 271 Viertelzüge reduziert.

Konsolidierungsphase

Schließlich gelang es, die Fahrzeugverfügbarkeit zu stabilisieren, so dass der vorgesehene Notfahrplan erstmals am 20. Januar 2010 eingehalten werden konnte. Vier Wochen später, zum 15. Februar 2010, wurde eine erste Erhöhung der Anzahl einsatzfähiger Fahrzeuge auf 342 Viertelzüge planmäßig umgesetzt. Sukzessive wurde dann auch die Fahrzeugverfügbarkeit im Rahmen weiterer Hochfahrstufen gesteigert:

- 8.3.2010 mit 373 Viertelzügen
- 19.4.2010 mit 395 Viertelzügen
- 10.5.2010 mit 403 Viertelzügen
- 7.6.2010 mit 416 Viertelzügen

Damit waren ca. 74 Prozent der erforderlichen Fahrzeuge im Einsatz. Die Länder und der VBB vereinbarten mit der S-Bahn Berlin GmbH in Berlin und Brandenburg für Anfang September eine weitere Hochfahrstufe, die den Einsatz von 459 Viertelzügen vorsah. Zum Fahrplanwechsel Mitte Dezember 2010 sollten 499 Viertelzüge eingesetzt und somit wesentliche Teile des Verkehrsangebotes bei weiterem Einsatz verkürzter Züge realisiert werden.

Stillstandsphase

Am 2. September 2010 ließ die S-Bahn Berlin GmbH wissen, dass sie die vereinbarte Hochfahrstufe im September nicht umsetzen könne. Gründe dafür waren Mängel in der Fahrzeugtechnik (Besandungsanlagen) sowie der Wartungsrückstau in den Werkstätten.

Die an Fahrzeugen installierten Besandungsanlagen helfen, den für die Beschleunigung erforderlichen Reibwert zwischen Rad und Schiene durch Besandung der Schienenoberfläche z.B. bei ungünstiger



Oliver Mietzsch, Hauptreferent für Verkehr und Tiefbau, Deutscher Städtetag/Städtetag NRW

Qualität ist eine Gemeinschaftsaufgabe aller Beteiligten im Nahverkehr. Welchen Qualitätsanspruch haben Sie?

Qualität ist die Voraussetzung dafür, dass die angebotenen Produkte oder Dienstleistungen im Nahverkehr, wie auch in der Wirtschaft, von den Kunden nachgefragt werden. Daher müssen alle an der „Produktion“ des Nahverkehrs beteiligten Akteure (Verkehrsunternehmen, Verbände, Aufgabenträger) den Fahrgästen die beste Qualität bieten. Dies ist eine Herausforderung, da die Finanzierungsgrundlagen für den öffentlichen Nahverkehr zunehmend zurückgehen. Eine Beschneidung der Angebotsqualität ist an dieser Stelle kontraproduktiv, da einmal für den ÖPNV verloren gegangene Kunden nur sehr schwer für Bus und Bahn zurückzugewinnen sind. Daher muss alles unternommen werden, um mehr Fahrgäste für das ÖPNV-System zu gewinnen. Dadurch steigt die Auslastung der eingesetzten Fahrzeuge – gleichzeitig sinken die Kosten der Leistungserstellung.

In welcher Verantwortung sehen Sie die Bundesregierung gegenüber den Berliner S-Bahn-Kunden?

Die Bundesregierung steht in der Verantwortung gegenüber allen Nutzern des Schienenverkehrs sowie den Kunden des bundeseigenen Unternehmens Deutsche Bahn. Diese wird auch nicht dadurch überflüssig, dass der SPNV auf die Länder übertragen worden ist. Diese haben zwar die Planungs-, Finanzierungs- und Ausgestaltungspflicht für den SPNV, die Leistungserbringung erfolgt jedoch weiterhin durch Wirtschaftsunternehmen. Diese wiederum müssen sich an den Grundsätzen von Treue und Glauben orientieren. Dafür ist letztlich der Eigentümer verantwortlich.

Wie könnten aus Ihrer Sicht neue Fahrzeuge und moderne Infrastruktur für die Berliner S-Bahn finanziert werden?

Es gibt diverse Finanzierungsmöglichkeiten für die ortsfeste Infrastruktur sowie das rollende Material im schienegebundenen Nahverkehr: Vom staatlichen Eigentum an Wagen und Betriebsanlagen und der entgeltlichen Überlassung an die Eisenbahnverkehrsunternehmen über PPP-Modelle von Infrastruktur- und Verkehrsunternehmen bis hin zur öffentlichen Vorfinanzierung des rollenden Materials unter Beteiligung des Betreibers bei der Fahrzeugauswahl. Egal, welches Modell zum Tragen kommt – wichtig ist, dass die Verfügbarkeit über die Infrastruktur im Fall des Betreiberwechsels gesichert bleibt und dass öffentliches Eigentum nicht zur Beute privatwirtschaftlicher Renditeoptimierung wird.

Witterung, herzustellen. Denselben Zweck erfüllen sie beim Bremsvorgang, indem sie die Bremswirkung verstärken und damit unverzichtbarer Bestandteil des Gesamtsystems Bremse an den Fahrzeugen der BR480 und BR481 sind. Im Rahmen von Untersuchungen stellte sich heraus, dass die Besandungsanlagen nicht immer hundertprozentig funktionierten. In bestimmten Betriebsituationen konnte die Bremswirkung nicht optimal einsetzen. Ab September prüfte die S-Bahn Berlin GmbH wöchentlich und ab 4. Oktober 2010 täglich die Funktion und Füllstände der Besandungsanlagen. Für solche Prüfvorgänge sind verschiedene infrastrukturelle Rahmenbedingungen erforderlich. Vorgaben des Arbeitsschutzes in Zusammenhang mit der seitlichen Stromschiene sind zudem zu beachten. Die Prüfung kann nur an ausgewählten Stellen im S-Bahn-Netz vorgenommen werden. Konsequenz: Aufwendige Zuführungsfahrten der Züge, die für den Fahrbetrieb nicht zur Verfügung stehen. Die Prüfvorgänge müssen solange aufrecht erhalten bleiben, bis die S-Bahn Berlin GmbH ihre Fahrzeuge der BR480 und BR481 mit technischen Füllstands- und Funktionskontrollenrichtungen ausgerüstet hat. Dies wird voraussichtlich im Jahr 2011 abgeschlossen sein.

360° Qualität

Die Werkstattkapazität spielt eine wichtige Rolle für die Fahrzeugverfügbarkeit. Durch die Vielzahl der abzuarbeitenden technischen Einzelprobleme werden Mitarbeiter und Technik der Werkstätten besonders in Anspruch genommen. Hier machte sich der überzogene Personal- und Kapazitätsabbau der vergangenen Jahre bemerkbar, der zur Gewinnoptimierung der S-Bahn Berlin GmbH in Vorbereitung des geplanten Börsengangs der DB AG vollzogen wurde. Trotz personeller und kapazitiver Verstärkung der Werkstätten ist es der S-Bahn Berlin GmbH im Jahr 2010 nicht möglich gewesen, innerhalb der gesetzlichen Fristen die Anzahl der Fahrzeuge abzuarbeiten, die einer Hauptuntersuchung unterzogen werden mussten. Damit konnten auch diese nicht eingesetzt werden.

Winter 2010/2011

Die negativen Erfahrungen der letzten Winter veranlasste die Länder und den VBB frühzeitig, von der S-Bahn Berlin GmbH einen Nachweis über eine den Anforderungen entsprechende Wintervorbereitung einzufordern. Anfang Oktober 2010 warnte der VBB im Verkehrsausschuss des Abgeordnetenhauses vor einem erneuten Winterchaos. Viele Maßnah-

men wurden zwar begonnen, seien aber nicht rechtzeitig vor dem Winter abgeschlossen und würden somit nicht wirksam. Während die S-Bahn Berlin GmbH die Kritik als unverantwortliche Panikmache abtat, änderte sie ihre Aussage im Vergleich zum vorherigen Winter substantiell: Anstatt „auch bei winterlichen Extremtemperaturen jederzeit einen zuverlässigen Betrieb ermöglichen zu können“, sei es nun „nicht mehr möglich, auszuschließen, dass es bei winterlichen Witterungsverhältnissen zu Ausfällen und Verspätungen komme.“ Die Auswirkungen seien abhängig von Intensität und Dauer der Winterwitterung. Am 2. November 2010 versicherten die Geschäftsführung der S-Bahn Berlin GmbH sowie Vertreter der DB Netz AG den Ländern und dem VBB, beide Bahnunternehmen seien aufgrund umfangreicher Vorbereitungen sehr gut auf den Winter eingestellt. Zudem setzte die S-Bahn Berlin GmbH die geplante Steigerung der eingesetzten Fahrzeuge und damit die Rückkehr zum Regelantrag aus, um mit den so „gesparten“ Fahrzeugen eine Winterreserve zu bilden, die bei Fahrzeugausfällen zur Verfügung steht. Der VBB blieb trotz der eingeleiteten Aktivitäten skeptisch.

Bereits mit dem ersten intensiveren Schneefall am 2. Dezember 2010 brach das Konzept von der S-Bahn Berlin GmbH und der DB Netz AG zusammen, obwohl der Wintereinbruch rechtzeitig angekündigt wurde. Insgesamt 69, zum Teil länger andauernde, Weichenstörungen legten das S-Bahn-Netz zu einem Großteil lahm. Binnen weniger Tage sank die Zahl der einsetzbaren Viertelzüge auf 313. Damit waren nur noch etwa 55 Prozent der vereinbarten Fahrzeuge für die Fahrgäste verfügbar. Folge: Es kam zu Linienkürzungen (z.B. S46 bediente nicht den Streckenabschnitt Südkreuz–Westend), Taktausdünnungen (10- statt 5-Minuten-Takt auf dem Ring, 20- statt 10-Minuten-Takt nach Potsdam) und verkürzten Zuglängen. Trotz der geschaffenen Reserven benötigte die S-Bahn Berlin GmbH nach einem Tag Schneefall anderthalb Wochen, um ihren Fahrzeugeinsatz auf etwa 400 Viertelzüge bis Mitte Dezember zu stabilisieren. Danach brach die Fahrzeugverfügbarkeit vollends ein und erreichte ihren traurigen Tiefststand mit 221 Viertelzügen am Jahresende. Auf allen Linien, die regulär im 10-Minuten-Takt bedient werden, war nur noch ein 20-Minuten-Takt möglich, weitere Linienkürzungen folgten. Ursache war die hohe Ausfallrate der Fahrmotoren, die durch den Eintritt von Schnee in die Fahrmotoren und Steuerungskomponenten hervorgerufen wurde. Besonders anfällig waren Fahrmotoren mit einer hohen Laufleistung, für die der Tausch der Fahrmotor-Statoren nicht den Herstellervorgaben entsprechend durchgeführt wurde. Die vorhandenen Reservemotoren waren schnell aufgebraucht, neue Fahrmotoren nicht mehr verfügbar, die Aufarbeitung einer solch großen Anzahl von Fahrmotoren in kurzer Zeit nicht möglich. Die Einsparungen der S-Bahn Berlin GmbH in der Instandhaltung, die ein solches Ausmaß an Störungen erst möglich machte, hatte Folgen.





Anfang Januar 2011 sorgte die S-Bahn Berlin GmbH bei den Fahrgästen für erneute Empörung: Die Linien S25 und S5 wurden auf den Abschnitten Hennigsdorf–Nordbahnhof sowie Strausberg Nord–Strausberg nicht mehr mit dem S-Bahn-Verkehr, sondern durch Schienenersatzverkehr bedient. Die Linie S75 Wartenberg–Spandau verkehrte überhaupt nicht. Auf den Abschnitten Wartenberg–Springpfuhl und Westkreuz–Spandau mussten die Fahrgäste auf Fahralternativen der BVG ausweichen. Erst im Verlauf der ersten Woche 2011 konnte die Fahrzeuganzahl sukzessive gesteigert werden, sodass ab 10. Januar zumindest das vor Wintereinbruch existierende Fahrtenangebot wieder hergestellt wurde. Dieser Zustand war mit einer völlig unzureichenden Fahrgastinformation über den Betriebsablauf verbunden.

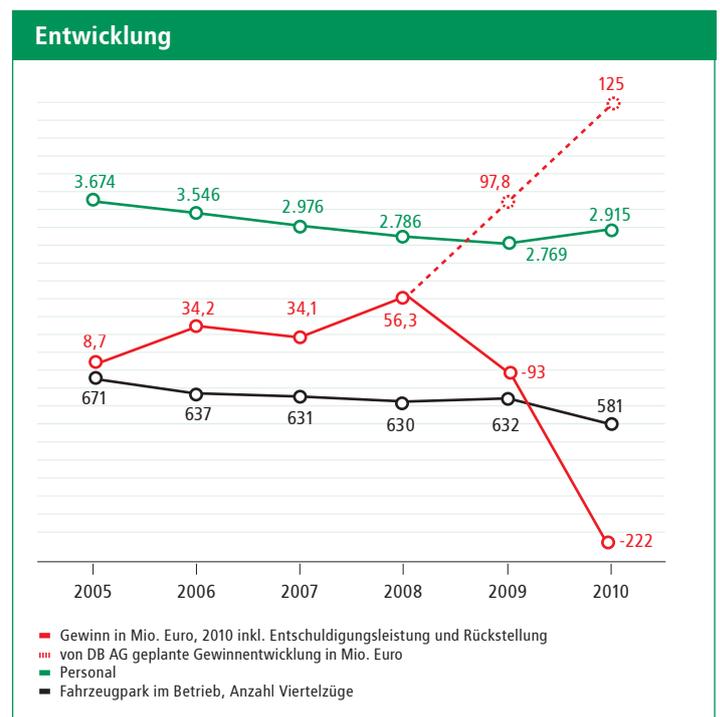
Es zeichnete sich die nächste für die Fahrgäste gravierende Einschränkung ab: Ab 24. Januar musste die S-Bahn Berlin GmbH einen Fahrplan auf Basis einer auf 60 km/h reduzierten Höchstgeschwindigkeit für alle Züge einführen. Bei winterlicher Witterung konnte sie nicht in dem erforderlichen Umfang sicherstellen, dass die vorgeschriebenen Prüfungen der Besandungsanlagen an den Fahrzeugen durchgeführt wurden und eine Bestätigung der Funktionsfähigkeit erbrachten. Die betroffenen Fahrzeuge durften nur mit 60 km/h Höchstgeschwindigkeit fahren und konnten den Fahrplan nicht mehr einhalten. Der 60 km/h-Fahrplan brachte eine Reihe neuer wesentlicher Nachteile für die Fahrgäste mit sich: Verlängerung der Fahrzeiten, Taktausdünnungen und Anschlussverluste, vor allem im Nacht- und Wochenendfrühverkehr.

Auf Veranlassung der Länder und des VBB verbesserte die S-Bahn Berlin GmbH das Angebot im Nachtverkehr nach. Mit dem 60 km/h-Fahrplan ergab sich eine bessere Planbarkeit für die Fahrgäste, da die S-Bahn Berlin GmbH damit in die Lage versetzt wurde, die Pünktlichkeit zu stabilisieren. Aufgrund der überwiegenden Nachteile und im Interesse der deutlich benachteiligten Brandenburger Orte mit S-Bahn-Einschränkung, lehnten die Länder den Wunsch der S-Bahn Berlin GmbH ab, den 60 km/h-Fahrplan über den 27. Februar 2011 hinaus zu verlängern.

Fazit

Mit diesem Winterdesaster hat die S-Bahn Berlin GmbH erneut ihre Versprechen gegenüber den Fahrgästen, den Ländern und dem VBB nicht eingehalten. Weil nach dem Winter vor dem Winter ist, erwartet der VBB von der S-Bahn Berlin GmbH, frühzeitig Lösungen zu entwickeln und diese so rechtzeitig umzusetzen, dass sie für den kommenden Winter wirksam werden. Ziel muss es sein, den durch die S-Bahn Berlin GmbH verursachten Schaden im Nahverkehrssystem zu beseitigen und das System S-Bahn wieder zu dem zu machen, was es einmal war: Ein leistungsfähiges, hochwertiges Verkehrsangebot.

Die DB AG verordnete der S-Bahn Berlin GmbH einen radikalen Sparkurs, der im Ergebnis der unternehmensinternen Umsetzung außergewöhnlich hohe Gewinne vorsah. Diese werden aufgrund des Beherrschungs- und Gewinnabführungsvertrags an DB Regio AG und den DB Konzern abgeführt. Anstatt der S-Bahn Berlin GmbH die Mindestvoraussetzungen für die Sicherstellung eines vertragsgemäßen Verkehrsangebotes zu belassen, plante die DB AG für 2010, etwa die Hälfte der durch die Länder für den Betrieb an die S-Bahn Berlin GmbH gezahlten Zuschüsse an den Konzern weiterzuleiten, der damit seine internationale Einkaufstour fortsetzen wollte. Durch die überzogenen Sparvorgaben fehlen dem Unternehmen erforderliche Ressourcen, um die S-Bahn-Krise schnell zu überwinden und den vertragsgemäßen Zustand des Verkehrsangebotes wiederherzustellen.



360° Qualität

Viel wurde versprochen, wenig gehalten. 2010 hat bewiesen: Auf die S-Bahn Berlin GmbH ist derzeit kein Verlass. Der Betreiber hat es auch im letzten Jahr nicht geschafft, einen pünktlichen und zuverlässigen Betrieb – gerade im Winter – für die Fahrgäste in der Region Berlin-Brandenburg aufrechtzuerhalten. Damit setzt sich der qualitative Abwärtstrend der S-Bahn Berlin GmbH fort.

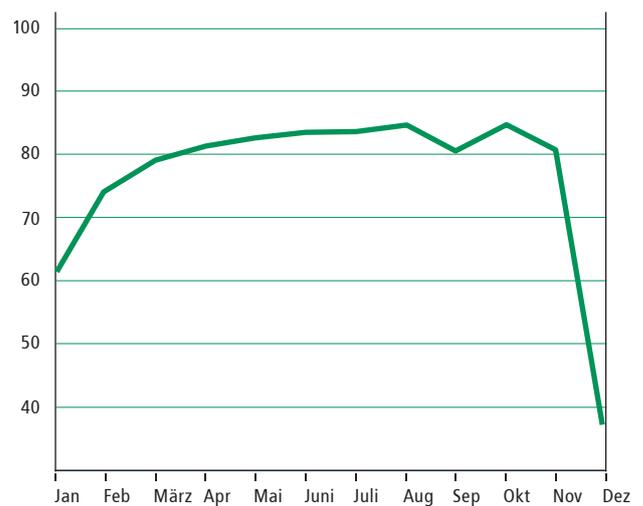
Betriebsleistung

Für das Jahr 2010 wurden Leistungen in Höhe von 32,42 Millionen Zugkilometern (davon vom Land Berlin 28,97 Millionen Zugkilometer und vom Land Brandenburg 3,45 Millionen Zugkilometer) bestellt. Das entsprach dem Leistungsumfang des Vorjahres. Tatsächlich erbracht wurden nur 29,08 Millionen Zugkilometer, inklusive der durchgeführten Schienenersatzverkehre mit Bussen, Regionalbahnen und Verkehrsmitteln der BVG. Diese Leistungsangaben sind vorläufige Werte auf Basis der VBB-Abrechnungssystematik.

Pünktlichkeit

Der Verkehrsvertrag mit der S-Bahn Berlin GmbH weist als Vorgabe für die Pünktlichkeit aller S-Bahn-Fahrten einen monatlichen Durchschnittswert von 96 Prozent aus. Bei der Ermittlung der Werte werden Beeinträchtigungen durch Witterung und Dritte nicht berücksichtigt. Im Jahr 2007 verfehlte die Berliner S-Bahn in drei Monaten, in 2008 in sieben Monaten, 2009 in zehn Monaten den Sollwert für den Pünktlichkeitsgrad.

Pünktlichkeit der S-Bahn 2010*



fahrgastwirksamer Pünktlichkeitsgrad, Darstellung in Prozent
* vorläufige Werte

Im Jahr 2010 wurde dieser durchschnittliche Pünktlichkeitswert zu keiner Zeit erreicht: Der fahrgastwirksame Pünktlichkeitsgrad lag bei 76,9 Prozent, nach dem bisher schlechtesten Wert in 2009 (80,06 Prozent) ein neuer Tiefststand. Fahrgäste bewerten die Pünktlichkeit anders, weil jeder verspätete oder ausgefallene Zug von ihnen wahrgenommen wird. Im fahrgastwirksamen Pünktlichkeitsgrad werden alle verspäteten Züge ursachenunabhängig ausgewiesen, deshalb liegt er unter dem vertragswirksamen Wert. Als pünktlich gelten die S-Bahn-Züge, die weniger als drei Minuten Verspätung haben.

Qualität ist eine Gemeinschaftsaufgabe aller Beteiligten im Nahverkehr. Welchen Qualitätsanspruch haben Sie?

Zuvorderst müssen wir wieder alle Fahrten mit voller Zuglänge aufs Gleis setzen. Zweite Priorität hat die weitere Verbesserung der Sauberkeit in unseren Fahrzeugen und auf den durch uns betreuten Stationen. Dafür setzen wir derzeit viel Geld ein, beispielsweise um Graffiti noch schneller zu beseitigen. Unser Ziel ist, dass sich noch mehr Menschen als bisher für die Nutzung der öffentlichen Verkehrsmittel entscheiden. Gleichzeitig achten wir sehr genau darauf, dass unsere Stammkunden uns auch weiterhin als unverzichtbare Alternative zum Individualverkehr betrachten. Halbjährliche Kundenzufriedenheitsuntersuchungen helfen uns dabei, sehr genau identifizieren zu können, wo es noch klemmt oder wo die unternommenen Anstrengungen wahrgenommen werden.

Was sind aus Ihrer Sicht die dringendsten Aufgaben, die die S-Bahn Berlin zu lösen hat?

Dies ist eindeutig die Fahrzeugproblematik. Technische Lösungen gibt es leider vielfach nicht auf dem Markt zu kaufen. Wir mussten selbst Entwicklungsarbeit leisten und langwierige Zulassungsverfahren durchlaufen. Nun sind wir in der Phase, europaweite Ausschreibungen durchführen zu können, die bei millionenschweren Aufträgen vorgeschrieben sind. Der große Radsatztausch von allein 4.000 Radsätzen an 500 Viertelzügen läuft bereits seit Dezember 2010. Und das ist nur ein kleiner Teil aus der gesamt-

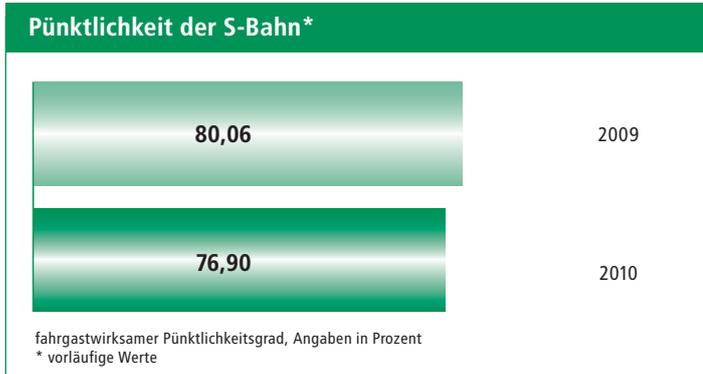


Peter Buchner, Sprecher der Geschäftsführung S-Bahn Berlin GmbH

en Palette der Herausforderungen. Mit sechs Werkstätten und fast 700 Mitarbeitern in der Fahrzeuginstandhaltung sind wir aktuell gut aufgestellt.

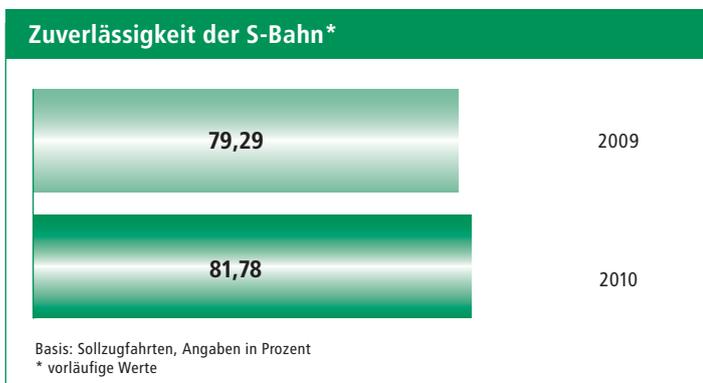
Worauf können sich Ihre Kunden im kommenden Winter einstellen?

Die Wintervorbereitungen sind in vollem Gange. Ein Drittel aller Fahrmotore, bei denen es in den letzten Jahren unter Extrembedingungen zu Kurzschlüssen durch Flugschnee kam, sind bereits grundlegend aufgearbeitet worden. Dies setzen wir unter Hochdruck fort. Um die zur Verstärkung der Bremswirkung vorhandenen Besandungsanlagen zuverlässig zu nutzen und damit grundsätzlich eine Höchstgeschwindigkeit von 80 km/h anbieten zu können, muss in 570 Viertelzüge eine Sandrohrheizung und eine automatische Funktionskontrolle eingebaut werden. Nach nun abgeschlossener Entwicklungsarbeit und entsprechenden europaweiten Ausschreibungen, werden wir im Verlauf dieses Jahres so schnell wie möglich damit beginnen. Die Maßnahmen bringen uns für die nächste kalte Jahreszeit in eine erheblich bessere Ausgangslage.



Zuverlässigkeit

Im Jahr 2010 waren vertraglich etwa 994 Millionen Fahrten vereinbart. Die Quote ausgefallener Fahrten betrug 18,22 Prozent und lag damit in der Größenordnung von 2009 (20,71 Prozent).



Ursache dafür war, dass die S-Bahn Berlin GmbH weiterhin nicht in der Lage war, die für das reguläre Verkehrsangebot vertraglich vereinbarte Anzahl an Fahrzeugen bereitzustellen. Die Wiederinbetriebnahme von Werkstätten, u. a. in Friedrichsfelde, und die Aufstockung von Werkstattpersonal, waren nicht ausreichend, um die Mängel in der Instandhaltung und an der Fahrzeugtechnik zu beseitigen.

Ausgefallene Zugfahrten der S-Bahn*

Verursacher	2009	2010
S-Bahn	95,1	93,6
Dritte	2,1	2,8
DB Netz AG	2,0	2,3
Witterung	0,8	1,3
Gesamt	100	100
Basis: Mio. Fahrten	1.006	994

* vorläufige Werte, Angaben in Prozent

360° Qualität

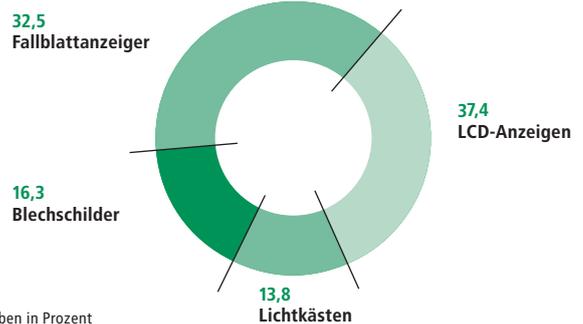
Schadensfreiheit und Sauberkeit

Wie bereits im Jahr 2009 wurden auch 2010 Schadensfreiheit und Sauberkeit durch die Überlastung der Werkstätten aufgrund zusätzlicher Fahrzeuguntersuchungen und -reparaturen beeinträchtigt. Dies betraf u. a. die Außenreinigung an den Fahrzeugen und die Graffitibeseitigung, die vielfach nicht den Vorgaben des Verkehrsvertrages entsprechend abgearbeitet werden konnten. Eine besonders negative Wirkung zeigten an den ohnehin gekürzten Zügen, die immer wieder im Betrieb festgestellten verschlossenen Türen. Die Fahrgäste mussten sich in diesen Fällen noch mehr auf die noch vorhandenen und funktionsfähigen Türen konzentrieren, was in den Spitzenzeiten zu Gedränge und längeren Aufenthaltszeiten führte.

Fahrgastinformation

Die Fahrgastinformation im Störfall ist nach wie vor ein großes Problem bei der S-Bahn Berlin GmbH. An den Tagen mit teilweise chaotischer Betriebsführung im Dezember 2010 war eine geordnete und anforderungsgerechte Fahrgastinformation nicht gewährleistet. Die auf die Soll-Fahrpläne ausgelegten automatisierten Zugzielanzeigen

Ausstattung Fahrgastinformation – Zugzielanzeiger



Angaben in Prozent
Basis: 363 Bahnsteiggleise S-Bahn
Stand: 12/2010

an den Stationen brachten nicht selten falsche Anzeigen oder verwiesen gleich auf die Aushangfahrpläne, was angesichts der vom Fahrplan abweichenden Betriebsführung nicht hilfreich war. Das Bahnsteigpersonal war oft selbst nicht über die aktuelle Betriebslage informiert und konnte keine Auskunft geben. Prognosen, ob und zu welchem Zeitpunkt der nächste Zug einer bestimmten Linie fuhr, waren wegen fehlender Echtzeitdateninformation vielfach nicht möglich. Die S-Bahn Berlin GmbH war bemüht, mit dem Einsatz von zusätzlichem Betreuungspersonal auf den Bahnhöfen mit hohem Verkehrsaufkommen die dringendsten Fahrgastanfragen zum Zugverkehr zu beantworten. Aber auch diese Mitarbeiter waren oft über die aktuelle Betriebssituation nicht informiert.

Bei der Fahrgastinformation mittels Zugzielanzeigern auf den Stationen gibt es jedoch auch positive Entwicklungen zu verzeichnen. So wurde im Ergebnis der Nachverhandlungen mit der S-Bahn Berlin GmbH das Programm zur Ausstattung der Stationen mit modernen Zugzielanzeigern aufgewertet und zeitlich gestrafft. Demnach werden bis Ende 2011 weitere 34 Stationen mit dynamischen Schriftanzeigern sowie bis Ende 2013 weitere 78 Stationen mit dynamischen LCD-Zugzielanzeigern ausgestattet. Damit werden die Fahrgäste auf jedem S-Bahn-Bahnhof zukünftig optisch und akustisch mit Informationen zum Betriebsablauf und über eventuelle Verspätungen oder Zugausfälle versorgt. Voraussetzung dafür ist die Bereitstellung von Echtzeitdaten, die voraussichtlich bis November 2011 verfügbar sein werden. Bereits 2010 gab es Fortschritte in der Ausstattung der Bahnhöfe. Nach Angaben der S-Bahn Berlin GmbH waren bis Ende des Jahres 37,4 Prozent der Bahnsteiggleise mit LCD-Anzeigern ausgestattet.



Kundenzufriedenheit

Die Erhebung der Kundenzufriedenheit der S-Bahn-Fahrgäste ist mit den ausgewiesenen Qualitätsmerkmalen im Verkehrsvertrag festgeschrieben. Im Ergebnis der Nachverhandlungen wurde der VBB mit der Koordination dieser Kundenzufriedenheitserhebung beauftragt. Jeweils im Mai und im November wird der Passenger Satisfaction Index (PSI) anhand von 24 Merkmalen ermittelt. Aus der Bewertung ergeben sich Kundenzufriedenheitsindizes für die Bereiche Züge, Bahnhöfe und Service. Damit ist das Verfahren ein wichtiges Element im Vertrags- und Qualitätscontrolling. Jede Erhebung ist für sich statistisch repräsentativ, stellt aber dennoch nur eine Blitzlichtaufnahme zu dem jeweiligen Zeitpunkt mit dem zur Verfügung stehendem Leistungsangebot dar. Die Befragung erfolgte im Verkehrsmittel. Damit steht fest, dass eine gewisse Grundzufriedenheit und Unternehmensbindung bei den befragten Fahrgästen vorhanden war.

Qualitätsmerkmale der Teilindizes		
PSI S-Bahn-Züge	PSI S-Bahn-Bahnhöfe	PSI S-Bahn-Service
Häufiges Fahren tagsüber	Einkaufsmöglichkeit im Bahnhof	Service-/Verkaufsstellen
Anschlüsse zu anderen S-Bahnen	Hinweise zum Bahnhofsumfeld	Persönliche Beratung und Information am Schalter
Pünktlichkeit der Züge	Angemessene Beleuchtung/Helligkeit	Freundliches Personal
Ausreichendes Sitzplatzangebot	Bequeme Zugänge zu den Bahnsteigen	Ausreichende und genaue Fahrplaninformation
Anschlüsse zu U-Bahn, Bus, Tram	Informationen zum Zugverkehr	Bedienungsfreundliche Automaten
Angenehme Atmosphäre im Wagen	Angenehme Atmosphäre im Bahnhof	Ansprechpartner auf dem Bahnsteig
Sauberkeit im Wagen	Sauberkeit im Bahnhof	
Häufiges Fahren nach 20 Uhr	Abstellplätze für Fahrräder	
Platz für Kinderwagen/ Fahrräder	Parkplätze für Autos	

Die Fahrgäste gaben dem Unternehmen im Mai und im November 2010 jeweils die Note 2,7 (2 = „zufrieden“, 3 = „teils, teils“). Damit wird der aktuelle, vertraglich vereinbarte Zielwert von 2,6 (gemessen auf einer fünfstufigen Skala) unterschritten, wodurch eine Maluszahlung fällig

wird. Jeder fünfte Kunde wertete die Qualität als „schlecht“ oder „katastrophal“. Zum Vergleich: Im November 2009 war noch jeder dritte Kunde dieser Meinung.

Kundenzufriedenheit S-Bahn (PSI Wert)				
	Mai 2009	Nov. 2009	Mai 2010	Nov. 2010
Züge	2,48	2,79	2,64	2,70
Bahnhöfe	2,58	2,79	2,69	2,65
Service	2,60	2,89	2,78	2,75
PSI Gesamt	2,55	2,83	2,70	2,70
Basis: ca. 500 Befragte, Bewertungsskala 1–5 (1 = sehr zufrieden)				

Wird die Kundenmeinung detailliert betrachtet, fällt auf, dass Kunden der Ringbahnlinien S41/S42 überdurchschnittlich unzufrieden waren. Die Kunden der Linien S2 und S75 kritisierten den aus ihrer Sicht unzureichenden S-Bahn-Service. Insgesamt honorierten die Kunden, dass die Züge wieder häufiger tagsüber unterwegs waren. Die zusätzlichen Maßnahmen zur Reinigung der Fahrzeuge im Betrieb wurden mit einer besseren Bewertung anerkannt. Mit der Pünktlichkeit und den Anschlüssen zu anderen Verkehrsmitteln waren die Fahrgäste jedoch überdurchschnittlich unzufrieden. Die Informationen zum Zugverkehr auf den Bahnhöfen verbesserten sich aus Kundensicht etwas. Dennoch sind sie der Meinung, dass für einen guten Service Ansprechpartner auf den Bahnsteigen fehlen.

Die Kunden der S-Bahn Berlin GmbH bescheinigten auch 2010 dem Unternehmen eine unzureichende Leistung. Somit gibt es für das Unternehmen S-Bahn Berlin GmbH unverändert viel zu tun.

Zahlungen

Die EU-Verordnung 1370/2007 verpflichtet die zuständige Behörde, einmal jährlich über die in ihrem Gebiet erbrachten Verkehrsleistungen sowie die dafür gewährten Ausgleichszahlungen zu berichten. Im Jahr 2010 wurden mit Stand 1. Mai 2011 an die S-Bahn Berlin GmbH vom Land Berlin Ausgleichszahlungen in Höhe von 184.899 Tausend Euro auf Grundlage des abgeschlossenen Verkehrsvertrages für die Verkehrsleistung, deren endgültige Höhe mit der Schlussabrechnung 2010 ermittelt wird, gewährt. Die Ausgleichszahlungen des Landes Brandenburg beinhalten Zahlungen für die Verkehrsleistung und für das Mobilitätsticket Brandenburg und betragen 24.361 Tausend Euro. <<

360° Qualität

Der Regionalverkehr auf der Schiene sorgt für schnelle Verbindungen zwischen Stadt und Land. Bestellt werden die Verkehre von den Ländern Berlin und Brandenburg, die hierfür Verträge mit den Eisenbahnverkehrsunternehmen schließen. Wie bei allen anderen Verträgen auch, gilt der Grundsatz „pacta sunt servanda“ („Verträge sind einzuhalten“). Um zu prüfen, ob die bestellte Leistung im Eisenbahn-Regionalverkehr gefahren wird und ob sich alle Beteiligten an die vereinbarten Qualitätsstandards halten, führt der VBB im Auftrag der Länder regelmäßig ein umfangreiches Leistungs- und Qualitätscontrolling durch.

Betriebsleistung

Fünf Verkehrsunternehmen erbrachten im Jahr 2010 im Rahmen von insgesamt neun Verkehrsverträgen Leistungen im Regionalverkehr. Als „Mit-Finanziers“ des Eisenbahn-Regionalverkehrs in Berlin und Brandenburg haben Länder und Fahrgäste, die einen Fahrausweis erwerben, Anspruch auf eine qualitativ hochwertige Mobilitätsleistung.

Die Qualität der Verkehrsleistung wird detailliert bewertet. Bei seinen Leistungs- und Qualitätscontrollings führt der VBB, ergänzend zu den Angaben der Verkehrsunternehmen, eigene Kontrollen vor Ort durch. Gegenüber dem Vorjahr wurden ca. 0,1 Millionen Zugkilometer mehr bestellt. In puncto Zuverlässigkeit und Pünktlichkeit wurden die Werte der Vorjahre im Verbundgebiet nicht erreicht.

Betreiber 2010 nach Verkehrsverträgen

Betreiber / Linien	Leistung* Gesamt	Berlin	Brandenburg
DB Regio AG, Regio Nordost**:			
Vertrag 1: RE 1, RE 2, RE 3, RE 4, RE 5, RE 6, RE 7, RE 11, RE 11 (SN), RE 15, RE 18, RB 10, RB 12 (anteilig), RB 13, RB 13 (ST), RB 14, RB 20, RB 21, RB 22, RB 30, RB 31, RB 45, RB 51 (ST), RB 54, RB 55, RB 66, RB 91, RB 93	27,99	5,14	22,84
Vertrag 3: RE 10, RB 43	0,95	0,00	0,95
Ostdeutsche Eisenbahn GmbH (ODEG):			
Vertrag 1: OE 25, OE 36, OE 60, OE 63	3,10	0,54	2,56
Vertrag 2: OE 35	0,15	0,00*	0,15
Vertrag 3: OE 46, OE 65	0,65	0,00	0,65
Prignitzer Eisenbahn GmbH (PEG):			
PE 73, PE 74, RB 12 (anteilig)	1,01	0,13	0,88
NEB Betriebsgesellschaft mbH (NEB):			
Vertrag 1: NE 27	0,64	0,13	0,51
Vertrag 2: NE 26	0,98	0,12	0,86
Ostseeland Verkehr GmbH (OLA):			
MR 33, MR 51 (Märkische Regiobahn, MR)	0,95	0,04	0,91
Gesamt Regionalverkehr ¹⁾	36,44	6,12	30,32
Basis: Anlage Verkehrsvertrag ¹⁾ gerundet * vorläufiger Wert, Angaben in Mio. Zugkm ** DB Vertrag 1 inklusive Schienenersatzverkehr			

Zuverlässigkeit

Die Ausfallquote von bestellten Leistungen hat im Vergleich zum Vorjahr deutlich zugenommen. Bezogen auf die Gesamtleistung wurden im letzten Jahr 2,93 Prozent der Zugleistung nicht erbracht. Bei der Auswertung nach Gründen, wurde zwischen Ursachen unterschieden, die durch das jeweilige Verkehrsunternehmen beeinflussbar sind und solchen, die außerhalb des Einflussbereiches des Verkehrsunternehmens liegen. Ein wesentlicher Grund für die im Vergleich zu 2009 gestiegene Anzahl der Zugausfälle waren umfangreiche Baumaßnahmen auf den Strecken der DB Regio AG, die der VBB begrüßt. Die umfangreichste Baumaßnahme, die erst 2011 abgeschlossen



Regionalverkehr

sein wird, war der Ausbau der Strecke zwischen Königs Wusterhausen und Lübbenau: Züge mussten umgeleitet werden, Fahrgäste häufig auf den Schienenersatzverkehr umsteigen. Auch auf der Linie OE 36 zwischen Berlin-Schöneweide und Frankfurt (Oder) der Ostdeutschen Eisenbahn GmbH (ODEG), kam es zwischen April und September 2010 abschnittsweise zu umfangreichen baubedingten Streckensperrungen und damit zu kompletten Zugausfällen. Diese umfangreichen Ersatzleistungen werden berücksichtigt.

Zuverlässigkeit im Regionalverkehr



Basis: Anlage Verkehrsvertrag, Angaben in Prozent
* vorläufige Werte

Im Vergleich zum Jahr 2009 war der Anteil der Ausfälle, die die Verkehrsunternehmen selbst zu vertreten haben, um rund 85.000 Zugkilometer gestiegen. Zugenommen haben die durch das Unternehmen zu vertretenden Ausfälle, wie z.B. der Wartungsrückstau der Fahrzeuge und die Mängel in der Fahrzeugtechnik. Ursache hierfür waren die teilweise extremen Witterungsbedingungen am Jahresan-

Ausgefallene Zugkilometer im Regionalverkehr 2010

Unternehmen / Vertrag	Leistung*	Ausfälle gesamt**	Verursacher Unternehmen**
DB Regio AG, Vertrag 1	27,99	2,74	0,47
DB Regio AG, Vertrag 3	0,95	1,58	0,09
ODEG, Vertrag 1	3,10	7,06	0,03
ODEG, Vertrag 2	0,15	0,23	0,02
ODEG, Vertrag 3	0,65	2,24	0,12
PEG	1,01	1,89	0,72
NEB, Vertrag 1	0,64	1,07	0,03
NEB, Vertrag 2	0,98	2,14	0,06
OLA (MR)	0,95	1,76	0,36
Gesamt¹⁾	36,44	2,96	0,40

Basis: Anlage Verkehrsvertrag, * Soll-Leistung, Angaben in Mio. Zugkm
** vorläufige Werte, Angaben in Prozent, bezogen auf Soll-Leistung; 1) gerundet

Qualität ist eine Gemeinschaftsaufgabe aller Beteiligten im Nahverkehr. Welchen Qualitätsanspruch haben Sie?

Unser Ziel ist es, zuverlässige und innovative Produkte für nachhaltige und komfortable Mobilität zu liefern. Unsere Züge tragen dazu bei, die Schiene gegenüber dem Individualverkehr zu stärken. Modernes Design, umweltfreundlicher Antrieb und komfortable Ausstattung sind wichtige Bausteine. Unsere Züge helfen dabei, drängende Probleme wie Klimawandel, Umweltverschmutzung und Verkehrsbelastung in den Griff zu bekommen.



Dr. Klaus Baur, Vorsitzender der Geschäftsführung von Bombardier Transportation in Deutschland

Welche Voraussetzungen müssen erfüllt sein, um diese Ansprüche zu erreichen?

Die Investitionsmittel für moderne Züge müssen vorhanden sein. Der politische Wille zur Finanzierung der Schiene ist entscheidend. Für neue Fahrzeuge brauchen wir verlässliche und vereinfachte Regeln für die Zulassung. Hersteller, Bundesverkehrsministerium und die Betreiber haben dafür ein Eisenbahnhandbuch entworfen, das nun umgesetzt werden muss. Das Handbuch sieht auch vor, dass uns die Betreiber besser mit den tech-

nischen Daten versorgen, die sie beim Einsatz ihrer Züge gewinnen. Dies wird uns helfen, unsere Züge weiter zu verbessern.

Ab wann können Berliner und Brandenburger mit den neuen Talent-2-Fahrzeugen im VBB fahren?

Der Talent 2 bietet Nahverkehr auf modernstem Niveau. Dazu gehören ein effizienter Antrieb, eine Klimatisierung, elektronische Fahrgastinformationen und viel Komfort. Wir kommen mit der Produktion der Züge gut voran. Aber veränderte Zulassungsbedingungen und Probleme mit der Software haben uns Kopfzerbrechen bereitet. Trotzdem gehen wir davon aus, dass die Züge 2011 fahren werden.

fang und am Jahresende. In den ausgewiesenen Werten der DB Regio AG sind Ausfälle enthalten, die durch weitere DB Konzernunternehmen verursacht wurden. Bei der Prignitzer Eisenbahn GmbH (PEG), ist ebenfalls der Anteil der selbst zu vertretenden Ausfälle gestiegen. Hierfür waren insbesondere Fahrzeugprobleme, auch bei den LVT/S-Triebwagen, verantwortlich. Seit dem Fahrplanwechsel im Dezember 2010 setzt die PEG u. a. auch Fahrzeuge vom Typ Talent auf der Linie RB 12 zwischen Berlin-Lichtenberg und Templin ein. Für 2011 ist mit einer Verbesserung der Fahrzeugsituation bei der PEG zu rechnen. Seit Dezember 2009 gab es ein vom Vertrag abweichendes Fahrzeugkonzept auf den Linien RE 10 und RB 43 im Netz Cottbus–Leipzig der DB Regio AG. Eine Zulassung der neuen Triebwagen durch das Eisenbahnbundesamt wurde im Jahr 2010 leider nicht erteilt.

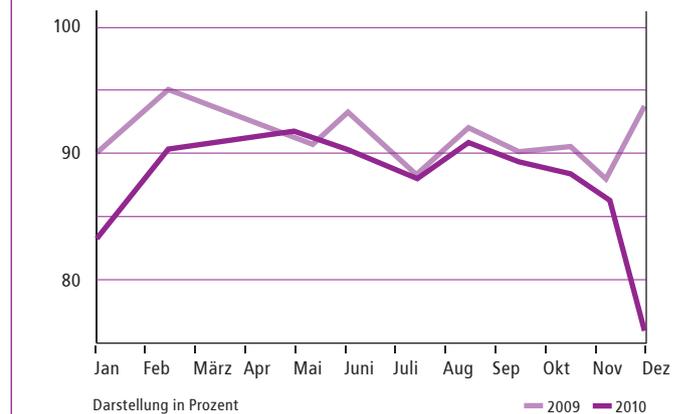


360° Qualität

Pünktlichkeit

Aufgabe des VBB ist es, die Einhaltung von Vorgaben zur Pünktlichkeit zu kontrollieren. Unterschreitet ein Verkehrsunternehmen diese Standards, führt dies zu Abzügen bei der Vergütung. Für die Überprüfung erhält der VBB, je nach vertraglicher Regelung, wöchentlich bzw. monatlich von den Verkehrsunternehmen Daten zur Pünktlichkeit der einzelnen Fahrten. Diese werden auf Richtigkeit und Plausibilität geprüft, in eine Datenbank eingespeist und ausgewertet. Grundlage für das Controlling ist die Datenübermittlung von 63 im Streckennetz verteilten Messpunkten. Gemessen werden dabei die Ankunft und Abfahrt der Züge, wobei den VBB-Auswertungen die Ankunftswerte zugrunde gelegt wurden. Um eine einheitliche Datenbasis zu gewährleisten, werden Verspätungswerte von bis zu fünf Minuten als pünktlich eingestuft und gehen in die Statistiken dieser Qualitätsbilanz ein. Den vertraglichen Regelungen liegen teilweise strengere Vorschriften zu Grunde.

Pünktlichkeit im Regionalverkehr



Die Pünktlichkeitsquote hat sich im Regionalverkehr insgesamt um 3,52 Prozent von 91,66 Prozent (2009) auf 88,14 Prozent im Jahr 2010 verschlechtert. Dies ist unter anderem auf eine intensive Bautätigkeit, häufig auftretende Zugfolgekonflikte und Witterungseinflüsse zurückzuführen. Während von Januar bis Mitte März und von November bis Dezember die Witterungsbedingungen den Verkehrsunternehmen die größte Herausforderung bereiteten, waren Zugfolgekonflikte (insbesondere der im Fahrplan berücksichtigten, aber ausgeschalteten Neigetchnik), der ICE und eine starke Bautätigkeit im Netz, ausschlaggebende Ursachen für die Verspätungen. Die starke Bautätigkeit ist u. a. auf die Maßnahmen des Konjunkturprogramms zurückzuführen. Die größten Baumaßnahmen wurden auf folgenden Streckenabschnitten umgesetzt:

- Erneuerung des Streckenabschnittes zwischen Königs Wusterhausen und Lübbenau ab 3. Mai 2010: Es wurden Ersatzverkehre mit Bussen sowie Umleiterzüge zwischen Berlin und Cottbus eingerichtet.
- Bauarbeiten zwischen Berlin-Charlottenburg und Berlin Wannsee mit eingleisigem Betrieb, führten im Zusammenhang mit Brückenbauarbeiten zwischen den Bahnhöfen Dessau und Roßlau (Sachsen-Anhalt) zu erheblichen Verspätungen.



Pünktlichkeit im Regionalverkehr (Ankunftsverspätungen)		
Unternehmen / Vertrag	2009	2010*
DB Regio AG	89,38	
DB Regio AG, Vertrag 1		84,75
DB Regio AG, Vertrag 3		80,87
ODEG	95,81	
ODEG, Vertrag 1		95,21
ODEG, Vertrag 2		95,00
ODEG, Vertrag 3		96,08
PEG	97,57	96,38
NEB	97,94	
NEB, Vertrag 1		97,99
NEB, Vertrag 2		98,38
OLA (MR)	97,65	96,80
Gesamt	91,66	88,14
Angaben in Prozent, * vorläufige Werte		

Weitere Einflussfaktoren auf die Pünktlichkeit waren die dichte Trassenbelegung auf einzelnen Strecken im Berliner Raum und noch bestehende Infrastrukturengpässe. Ein Beispiel für die dichte Trassenbelegung sind die seit 3. Mai 2010 bestehenden zusätzlichen Fahrten der umgeleiteten RE2 zwischen Cottbus und Berlin über Calau. Beispiel für die bestehenden Infrastrukturengpässe: Im Verlauf der Linie RE3 müssen am Berliner Außenring bei Berlin-Karow, Genshagener Heide und Blankenfelde noch eingleisige Abschnitte befahren werden. Der geplante Wiederaufbau der Dresdner Bahn würde hier für eine deutliche Entlastung sorgen und zudem kürzere Fahrzeiten ermöglichen.

Eine linienbezogene Auswertung der Pünktlichkeit bestätigt, dass Linien, die auf schwach belasteten Strecken fahren, deutlich im Vorteil sind. Das betrifft überwiegend die Regionalverkehrslinien der privaten Eisenbahnverkehrsunternehmen. Regionalexpresslinien, die auf stark belasteten Strecken verkehren und auf denen ein Mischbetrieb zwischen Zügen des Fern-, Güter- und Nahverkehrs besteht, sind im Nachteil.

Sauberkeit und Schadensfreiheit

Kunden möchten nicht nur pünktlich und sicher ankommen, sondern auch mit gepflegten Fahrzeugen unterwegs sein. Die Züge des Regionalverkehrs werden daher auf Qualität nach einem standar-

disierten Verfahren und anhand definierter Teilkriterien von unabhängigen Qualitätstestern geprüft. Dabei wurden 2010 die Vorjahreswerte bei den Kriterien Sauberkeit und Schadensfreiheit nicht mehr erreicht, weil wiederholt mutwillige Zerstörungen zu Schäden an den Fahrzeugen führten. Diese eingetretene Tendenz muss unter Beachtung der ermittelten Kundenzufriedenheit, des eingesetzten Fahrzeugmaterials und der vielen Aktivitäten der Unternehmen weiter beobachtet und analysiert werden.

Qualitätskriterien Schadensfreiheit und Sauberkeit				
Unternehmen / Vertrag	Schadensfreiheit		Sauberkeit	
	2009	2010	2009	2010
DB Regio AG, Vertrag 1	98	92	92	86
DB Regio AG, Vertrag 3	–	92	–	87
ODEG, Vertrag 1+2	100	99	97	95
ODEG, Vertrag 3	100	91	97	90
PEG	100	98	98	95
NEB, Vertrag 1	99	87	97	86
NEB, Vertrag 2	98	87	96	83
OLA (MR)	99	89	98	87
Gesamt	99	93	95	88
Angaben in Prozent, Soll: 100 %, Basis: 878 Züge, Darstellung nach Verkehrsverträgen				

Kundenzufriedenheit

Mobilität ist ein Grundbedürfnis von Menschen. Für die Fortbewegung stehen ihnen dabei zahlreiche Möglichkeiten zur Verfügung. Eine davon ist, mit Zügen des Regionalverkehrs im Verbund unterwegs zu sein. Doch wie zufrieden sind die Kunden, die dieses Angebot nutzen? Seit 2005 befragt der VBB jährlich die Fahrgäste im Regionalverkehr, ob sie mit der Qualität zufrieden sind. Ihr subjektives Urteil ist für den VBB und die Verkehrsunternehmen aus zwei Gründen von großer Bedeutung: Im Hinblick auf eine nachhaltige Kundenbindung und das Vertragscontrolling. Auch im Jahr 2010 bescheinigten 3.700 Berliner und Brandenburger Fahrgäste dem Regionalverkehr wieder eine durchschnittlich „gute Note“. Die Kundenzufriedenheitsanalyse basiert auf Erhebungen zu 18 Qualitätsmerkmalen. Auf einer Skala von eins („sehr gut“) bis sechs („ungenügend“) wurde die Zufriedenheit mit der angebotenen Verkehrsleistung bzw. deren Qualität mit 1,95 bewertet. Damit blieb die Kundenzufriedenheit im Vergleich zum Vorjahr unverändert. Diese Entwicklung zeugt vom Vertrauen der Kunden.

360° Qualität

Insgesamt 37 Prozent der befragten Fahrgäste im Regionalverkehr gaben an, den Einstiegsbahnhof bereits mit anderen öffentlichen Verkehrsmitteln zu erreichen, 33 Prozent kommen zu Fuß, 19 Prozent nutzen das Auto und acht Prozent der Kunden sind per Rad unterwegs. Anschlüsse und Abstellplätze sind deshalb wichtig. Jeder zweite Fahrgast gab an, von Verspätungen in den vergangenen zwei Wochen betroffen gewesen zu sein; für jeden dritten Betroffenen führte das wiederum zu einem verpassten Anschluss. Eine sichere Anschlussgestaltung ist daher eine unverändert wichtige Aufgabe, die es gemeinsam mit den Unternehmen zu bearbeiten gilt.

Kundenmeinung Züge

Aus Kundensicht schnitten die Qualitätskriterien „Ausstattung der Züge“ und die Qualität der „Fahrgastinformation im Regelfall“ am besten ab. Erfreulich ist, dass Kunden die „Freundlichkeit und Kompetenz des Personals“ ebenfalls sehr schätzen und mit gut bewerteten. Mit dem entscheidenden Qualitätsmerkmal „Pünktlichkeit“ waren die Kunden erneut unzufriedener, als in den beiden Vorjahren. Parallel hierzu wird unverändert kritisch die „Fahrgastinformation

im Störfall“ gesehen. Wie immer wurden Kunden bei einer Bewertung gebeten, die Gründe bei eventueller Unzufriedenheit mitzuteilen, um konkrete Hinweise für weitere Qualitätsmaßnahmen zu erhalten. Als ärgerlich empfinden Kunden Verspätungen von Zügen in der Hauptverkehrszeit, die zudem oft voll sind. Fehlende Informationen zu Anschlusszügen oder die mangelnden Alternativvorschläge bei Zugausfällen wurden kritisiert.

Kundenzufriedenheit im Regionalverkehr (Züge)

Qualitätskriterium	2009	2010
Pünktlichkeit	2,39	2,54
Sauberkeit	1,98	2,02
Ausstattung	1,67	1,62
Schadensfreiheit	1,74	1,83
Sicherheit vor Kriminalität/Belästigungen/Bedrohungen	1,83	1,80
Sitzplatzangebot	2,17	2,13
Information im Regelfall	1,66	1,65
Information bei Unregelmäßigkeiten/Verspätungen	2,26	2,49
Freundlichkeit und Kompetenz des Personals	1,71	1,73
Fahrkartenerwerbsmöglichkeit	1,68	1,82
Gesamt Züge	1,91	1,95

Basis: 3.685 Regelnutzer, gewichtete Bewertungsziffern 1–6 (1 = sehr zufrieden)

Kundenmeinung Bahnhöfe

Seit dem Beginn der Kundenzufriedenheitsmessung bewerten die Kunden die Qualität der Bahnhöfe auf der positiven Seite der Skala, sind aber deutlich unzufriedener, als mit der Qualität der Verkehrsleistung. Das war auch im Jahr 2010 so. Die Bahnhofsqualität benoteten die Kunden mit 2,28 unverändert auf Vorjahresniveau. Aus Kundensicht verbesserte sich das Qualitätskriterium „Sauberkeit der Bahnhöfe“. Die „Information bei Unregelmäßigkeiten“ verschlechterte sich erneut. Im Zeitalter moderner Kommunikationsmöglichkeiten ist hier die Erwartungshaltung der Kunden höher, als der derzeitige Ist-Zustand. Die Ausstattung ausgewählter kleinerer Bahnhöfe mit DSA-Anlagen (Dynamische Schriftanzeiger) ist ein Schritt in die erforderliche Richtung. Weitere Gründe für eine schlechte Notenvergabe: Der Bauzustand oder die Vernachlässigung von Bahnhöfen, das Fehlen von Aufenthaltsräumen, Toiletten und Papierkörben.



Kundenzufriedenheit im Regionalverkehr (Bahnhöfe)		
Qualitätskriterium	2009	2010
Sauberkeit	2,43	2,30
Schadensfreiheit	2,29	2,20
Sicherheit vor Kriminalität / Belästigungen / Bedrohungen	2,35	2,31
Ausstattung	2,35	2,33
Information im Regelfall	2,23	2,18
Information bei Unregelmäßigkeiten/Verspätungen	2,71	2,83
Fahrkartenerwerbsmöglichkeit	2,05	2,09
Verknüpfung mit dem übrigen ÖPNV	2,12	2,15
Gesamt Bahnhöfe	2,31	2,28

Basis: 3.685 Regelnutzer, gewichtete Bewertungsziffern 1–6 (1 = sehr zufrieden)

Unternehmensvergleich

Fahrgäste unterscheiden genau zwischen den verschiedenen Verkehrsunternehmen und kritisieren nicht pauschal das System. Im Unternehmensvergleich haben die privaten Anbieter, wie bereits im Vorjahr gepunktet und die besseren Zufriedenheitswerte erreicht. So sind die Kunden der Ostseeland Verkehr GmbH (OLA) und der NEB Betriebsgesellschaft mbH, Vertrag 1 sowie die Fahrgäste der Ostdeutschen Eisenbahn GmbH (ODEG), Vertrag 3, mit ihren Unternehmen am zufriedensten. Für den neuen Vertrag 3 der DB Regio AG war der Einsatz von neuen Fahrzeugen geplant, die bis heute nicht zugelassen sind. Der bisher immer gewährte Kundenbonus für neue Fahrzeuge entfiel somit. Die mit dem Vertrag neu eingeführten Servicequalitäten, darunter die hundertprozentige Kundenbetreuerquote, wurden von Fahrgästen nicht honoriert. Die meisten Bestwerte in den einzelnen Qualitätskriterien vergaben die Kunden an die Unter-

Kundenzufriedenheit im Regionalverkehr (Unternehmen)		
Unternehmen	2009	2010
DB Regio AG, Vertrag 1	2,10	2,06
DB Regio AG, Vertrag 3	–	2,02
ODEG, Vertrag 1+2	1,58	1,46
ODEG, Vertrag 3	1,48	1,43
PEG	1,68	1,67
NEB, Vertrag 1	1,50	1,42
NEB, Vertrag 2	1,54	1,63
OLA (MR)	1,58	1,42
Gesamt Züge	1,91	1,95

Basis: 3.685 Regelnutzer, gewichtete Bewertungsziffern 1–6 (1 = sehr zufrieden)



nehmen ODEG, OLA und NEB. Alle ermittelten unternehmensspezifischen Kundenzufriedenheitswerte liegen (unter Berücksichtigung der Fehlertoleranzen) in etwa auf dem Vorjahresniveau und belegen, dass die Fahrgäste mit der angebotenen Leistung gut zufrieden sind.

Zahlungen

Die EU-Verordnung 1370/2007 verpflichtet die zuständige Behörde, einmal jährlich über die in ihrem Gebiet erbrachten Verkehrsleistungen sowie die dafür gewährten Ausgleichszahlungen zu berichten. Die Ausgleichszahlungen beinhalten die im Jahr 2010 von den Ländern geleisteten finanziellen Beiträge unter Berücksichtigung unterjähriger Änderungen und des Ausgleichs von Rechnungsabschlüssen aus Vorjahren. Die Brandenburger Beiträge beinhalten zusätzlich den Ausgleich für das Mobilitätsticket Brandenburg.

Ausgleichszahlungen		
Unternehmen / Vertrag	Berlin	Brandenburg
DB Regio AG, Vertrag 1	43.090	224.086
DB Regio AG, Vertrag 3	–	6.487
ODEG, Vertrag 1	2.200	28.257
ODEG, Vertrag 2	–	1.840
ODEG, Vertrag 3	–	4.388
NEB, Vertrag 1	769	4.084
NEB, Vertrag 2	855	8.224
PEG	–	9.516
OLA (MR)	–	8.960

Angaben in Tausend Euro

Weitere Zahlungen im Sinne der Verordnung erfolgten an die DB Fernverkehr AG, wobei das Land Berlin 107 Tausend Euro und das Land Brandenburg 602 Tausend Euro für die VBB-Tarifanererkennung in ausgewählten Fernverkehrszügen zahlten. <<

360° Qualität

Netzstatus

Im Rahmen des VBB Qualitätsmanagements wird seit dem Jahr 2006 die Netzstatusanalyse erarbeitet. Erfolgte die Betrachtung anfangs nur auf ausgewählten Streckenabschnitten, wird seit 2007 das gesamte Streckennetz einer jährlichen Untersuchung unterzogen. Auf diese Weise werden die Veränderungen des Netzstatus auch im Vorjahresvergleich aufgezeigt. Das Ergebnis der Bestandsaufnahme 2010: Die Fahrzeitqualität stagniert seit zwei Jahren. Ergab der berechnete Fahrzeitverlust in Summe aller Strecken im Jahr 2008 noch eine Verbesserung von mehr als 35 Minuten zum Vorjahr, konnte 2009 nur noch eine leichte Verbesserung um fünf Minuten ermittelt werden. 2010 verschlechterte sich der Wert wiederum um fünf Minuten.

Analyse

Für das Untersuchungsgebiet wurde festgestellt, dass 692 Geschwindigkeitseinbrüche auf einer Gesamtlänge von 605,6 Kilometern dafür sorgen, dass 13,5 Prozent des Netzes nicht mit der möglichen Streckengeschwindigkeit befahren werden können. Bei einer einmaligen Befahrung des Netzes ergeben sich daraus in Summe aller Strecken Fahrzeit-



verluste von insgesamt 3,51 Stunden, das entspricht 5,9 Prozent der Gesamtfahrzeit. Dabei sind zwischen den überregionalen Strecken im Fern- und Ballungsnetz (Kernnetz) und dem Regionalnetz unterschiedlich hohe Anteile von Abschnitten mit Geschwindigkeitsminderungen zu verzeichnen. Während im Kernnetz rund elf Prozent der Streckenlänge von Geschwindigkeitsverminderungen betroffen sind, steigt der Anteil im Regionalnetz auf rund 19 Prozent der Streckenlänge. Damit ergibt sich im Vergleich zum Vorjahr eine Verschlechterung der Verkehrssituation um ein Prozent im Regionalnetz.

Ergebnisse

- 58 Prozent der festgestellten Geschwindigkeitseinbrüche sind auf Mängel (z. B. Oberbau oder Brücken) zurückzuführen. Von zehn Mängelstellen sind neun bereits längere Zeit vorhanden. Diese Verteilung zeigt deutlich den Instandhaltungstau und den hohen Bedarf an Ersatzinvestitionen.
- Knapp 35 Prozent der Geschwindigkeitseinbrüche basieren auf nicht ausreichend dimensionierten Anlagen, wie nicht technisch gesicherten Bahnübergängen, die teilweise nur mit einer Höchstgeschwindigkeit von zehn Stundenkilometern befahren werden können.
- Etwa sieben Prozent der Geschwindigkeitseinbrüche sind auf laufende Baustellen zurückzuführen.

Den deutlichen Verbesserungen nach Abschluss der Bauarbeiten auf der Nordbahn zwischen Löwenberg und Fürstenberg sowie der Stettiner Bahn zwischen Berlin Gesundbrunnen und Eberswalde, stehen neue Fahrzeitverluste gegenüber. Dies betrifft wegen der begonnenen Bauarbeiten zur Beseitigung der bestehenden Mängel vor allem den Abschnitt Berlin-Charlottenburg – Berlin Wannsee, aber auch die Stettiner Bahn zwischen Angermünde und Tantow Grenze, wo schwerwiegende Mängelstellen im Unterbau nach der kürzlich abgeschlossenen Oberbausanierung aufgetreten sind.



Infrastruktur

Bei Betrachtung der aktuellen Fahrzeitverluste sind die Fahrgäste im Nahverkehr statt 2009 noch täglich 4.000 Stunden, im Jahr 2010 täglich fast 4.800 Stunden länger unterwegs, als es erforderlich ist. Dieser überproportionale Anstieg ist vor allem durch die begonnenen Instandsetzungsarbeiten im hoch frequentierten Abschnitt Berlin-Grunewald–Berlin Wannsee mit ca. 748,5 Stunden täglich begründet.

Handlungsbedarf

Aus volkswirtschaftlicher Sicht ist die DB AG gefordert, schnelle Abhilfe zu schaffen. Handlungsbedarf besteht auf dem Streckenabschnitt Berlin Ostbahnhof–Erkner, für den Streckenabschnitt Frankfurt (Oder)–Cottbus und die Regionalbahnstrecke zwischen Berlin-Schöne-weide und Frankfurt (Oder) über Königs Wusterhausen und Beeskow. Erfreulich: Derzeit befindet sich der erstgenannte Streckenabschnitt bereits im Bau und weitere begonnene Maßnahmen werden in 2011/2012 wirksam. Unverändert dringender Handlungsbedarf besteht in der Modernisierung und dem Ausbau der Dresdner Bahn. Auf den Südbrandenburger Verbindungen zwischen Ortrand und Cottbus sowie zwischen Hosena und Falkenberg (Elster) hat sich der Zustand 2010 weiter verbessert, dennoch verbleiben zahlreiche Mängelstellen. Mittlerer Bedarf besteht für die im nördlichen Brandenburg gelegenen Regionalstrecken Löwenberg–Rheinsberg, Löwenberg–Templin, Wittstock (Dosse)–Wittenberge und Angermünde–Stettin.

Perspektive

Die Konjunkturpakete I und II ermöglichen aktuell eine umfangreiche Verbesserung der Eisenbahninfrastruktur. Die aus Bundesmitteln finanzierten Maßnahmen zur Aufwertung von Bahnstrecken und Zugangsstellen werden im Jahr 2011 in allen Bundesländern, so auch in Berlin und Brandenburg, weitergeführt. Die größte Maßnahme betrifft den Ausbau der Strecke Berlin–Cottbus für Geschwindigkeiten bis 160 km/h. Dadurch kann ab Dezember 2011 die Fahrzeit auf dieser Strecke um etwa 20 Minuten verkürzt werden. In diesem Zusammenhang werden auch die Stationen zwischen Königs Wusterhausen und Lübben modernisiert.



Arvid Kämmerer, Leiter Kundenmanagement und Fahrplan im Regionalbereich Ost der DB Netz AG

Qualität ist eine Gemeinschaftsaufgabe aller Beteiligten im Nahverkehr. Welchen Qualitätsanspruch haben Sie?

Die DB Netz AG als Infrastrukturbetreiber Schiene, die Länder sowie der Verkehrsverbund pflegen seit Jahren eine intensive Zusammenarbeit und haben langfristig das Ziel, die Infrastruktur zum Nutzen der Kunden weiter zu verbessern.

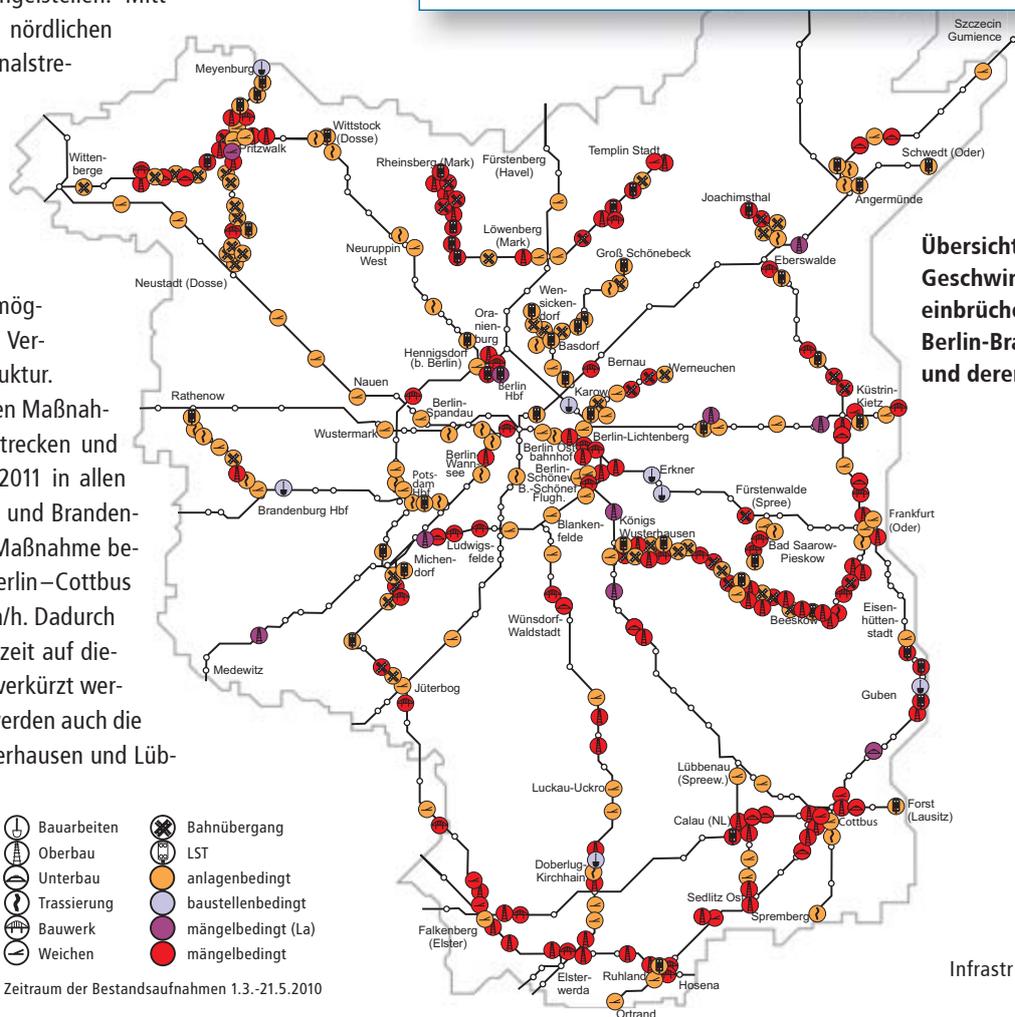
Was hat sich für Kunden bereits geändert?

Die Mängellangsamfahrstellen werden kontinuierlich reduziert und sind nahezu auf Null zurückgegangen. Damit ist der Fahrplaninfrastrukturseitig qualitativ abgesichert. In der Infrastruktur ist in den letzten Jahren viel passiert und das sowohl auf den Projekten der Neu- und Ausbaustrecken (auf Basis des Bundesverkehrswegeplanes), als auch aus der Unterhaltung des Netzes im sogenannten Bestands-

netz – mit Hilfe der Leistungs- und Finanzierungsvereinbarung mit dem Bund. Dennoch bedeuten Baumaßnahmen bei der Bahn oft auch eine Belastung für die Kunden – wir wollen besser werden und bitten um Verständnis. Es gibt noch viel zu tun!

Wie steht es aktuell um die planmäßige Realisierung der konkreten Vorhaben für Berlin-Brandenburg, die mit Mitteln der Konjunkturpakete finanziert werden?

Aus dem Konjunkturprogramm des Bundes werden 2011 der Ausbau Berlin – Cottbus, der Neubau des elektronischen Stellwerks in Doberlug-Kirchhain und das Qualitätsprogramm Regionalnetze realisiert. Im Bereich Neu- und Ausbau, aber auch in der Erhaltung und Verbesserung des Bestandsnetzes werden in den nächsten Jahren weitere wesentliche Projekte realisiert, wie der Komplex Ostkreuz, weitere komplexe Maßnahmen bei S- und Fernbahn Richtung Potsdam, Frankfurt (Oder), im Bereich des Berliner Innenringes sowie Richtung Dresden und Rostock. Noch einiges muss – insbesondere aus dem Bundesverkehrswegeplan – in Richtung Osten realisiert werden. Europa und auch die Regionen in Deutschland und Polen rücken zusammen. All dies und noch weitere Einzelmaßnahmen sind wesentlich für den Schienenpersonennahverkehr, für unsere Kunden und unsere Region.



360° Qualität

Stationen

Bahnhöfe sind Visitenkarten des Nahverkehrs. Aber nicht alle Stationen werden dieser Bezeichnung gerecht. Bei der Neugestaltung von Bahnhofsvorplätzen im Verbundgebiet ist jedoch einiges passiert. Ein Grund waren die Fördermöglichkeiten des Landes Brandenburg, die viele Kommunen dazu ermutigten, ihre Vorplätze neu zu gestalten. Mit der Anpassung des Brandenburger ÖPNV-Gesetzes besteht zudem die Möglichkeit, dass sich Landkreise als Aufgabenträger des übrigen Öffentlichen Personennahverkehrs an diesen Maßnahmen finanziell beteiligen. Diese Option wird gern genutzt, weil die Landkreise ein großes Interesse an gut funktionierenden Schnittstellen im Nahverkehr haben.

Auswahl durchgeführter / begonnener Umfeldmaßnahmen

Maßnahme	Bahnhof
Busverknüpfung	Bernau, Falkenberg (Elster), Falkensee, Müncheberg (Mark)
P+R-Anlage	Berkenbrück, Blankenfelde, Britz, Elsterwerda-Biehla, Falkensee, Großbräschen, Müncheberg (Mark)
B+R-Anlage	Berkenbrück, Britz, Elsterwerda-Biehla, Großbräschen, Müncheberg (Mark)



Aufgrund der möglichen Maßnahmen im Rahmen der Konjunkturpakete der Bundesrepublik verändern viele Stationen ihr Gesicht. Der Begriff Stationen umfasst alle dem Personenverkehr dienenden Bahnhöfe und Haltepunkte, die im allgemeinen Sprachgebrauch auch als Bahnhöfe bezeichnet werden. Die Liste mit geplanten baulichen Aufwertungen umfasst ca. sieben Prozent der Brandenburger Stationen und rund 14 Prozent der Berliner Bahnstationen. In Berlin werden die angeführten Maßnahmen zu einem großen Teil und in Brandenburg an einigen Zugangsstellen durch die Integration von Blindenleitsystemen begleitet. Zusätzlich werden in Berlin an einzelnen Stationen die Fahrtreppen erneuert.

Maßnahmen in Brandenburg

- Erneuerung von Bahnsteigen, einschließlich Schaffung von barrierefreien Zugängen: Oderin, Potsdam-Rehrücke, Spremberg, Zeesen
- Modernisierung von bestehenden Bahnsteigen: Bernau (bei Berlin), Brand (Niederlausitz), Falkenberg (Elster), Groß Köris, Kraftwerk Finkenherd
- Sanierungsarbeiten: Erkner, Gransee, Hegermühle, Paulinenaue, Seddin, Wilhelmshorst
- Maßnahmen für den Wetterschutz: Dabendorf, Forst, Groß Köris, Schönfließ, Strausberg Nord, Wildau
- Modernisierung der Beleuchtungsanlage: Forst, Michendorf, Velten, Wilhelmshorst
- Aufzug: Zepernick

Maßnahmen in Berlin

- Sanierung der Bahnsteigdächer: Friedrichshagen, Marzahn, Nöldnerplatz, Wilhelmshagen
- Absenkung des Regionalbahnsteigs auf die Einstiegshöhe für den barrierefreien Einstieg in den Zug: Ahrensfelde
- Einbau von Aufzügen zwecks barrierefreiem Zugang zum Gleis: S-Bahn-Stationen: Altglienicke, Attilastraße, Biesdorf, Grunewald, Karow, Lichtenberg, Nikolassee, Schönholz, Wuhlheide
- Fertigstellung des neuen Bahnhofsvorplatzes: Südkreuz (Ostseite)
- Modernisierung der Beleuchtungsanlage: Friedrichshagen, Ostbahnhof
- Sanierungsarbeiten: Alexanderplatz, Buckower Chaussee, Charlottenburg, Friedrichstraße, Frohnau, Gesundbrunnen, Grunewald, Hirschgarten, Karow, Lichtenberg, Lichterfelde Ost, Marienfelde, Ostbahnhof, Priesterweg, Wannsee, Zoologischer Garten

Fahrgastinformation

Von der neuen Informationsqualität auf den Bahnhöfen im Verbundgebiet profitieren Fahrgäste. Jederzeit werden sie über die aktuelle Verkehrslage ihres Zuges informiert. Die Verbesserung der Fahrgastinformation ist daher ein Schwerpunkt der Bahnhofsmaßnahmen. Für viele größere Stationen ist die Ausrüstung mit visuellen Fahrgastinformationsanlagen (FIA), d. h. mit digitalen LCD-Zugzielanzeigern vorgesehen und teilweise bereits realisiert. In Berlin werden bzw. wurden 36 Stationen mit einer neuen FIA ausgerüstet, im Land Brandenburg sind es 18 FIA. Dies entspricht ca. 27 Prozent der Berliner und ca. fünf Prozent der Brandenburger Stationen. An vielen kleineren Stationen werden oder wurden sogenannte dynamische Schriftanzeiger (DSA) installiert, die bei Unregelmäßigkeiten im Zugverkehr eine Fahrgastinformation visuell als Laufband, gekoppelt mit akustischen Ansagen, sicherstellen. Von dieser Verbesserung sind in Berlin 17 Stationen, in Brandenburg 111 Stationen betroffen. Dies entspricht rund 13 Prozent der Berliner und ca. 33 Prozent der Brandenburger Stationen, allerdings mit einem deutlich besseren Ausstattungsgrad in Berlin. Mit Stand vom 31. Dezember 2010 informierte die DB Station&Service AG, dass nachfolgende Bahnhöfe einen dynamischen Schriftanzeiger (DSA) erhielten: Albrechtshof, Beeskow*, Belzig*, Berlin-Staaken, Birkengrund, Brand (Niederlausitz), Britz, Brieselang, Cottbus-Sandow, Dallgow-Döberitz, Eisenhüttenstadt*, Falkensee*, Finkenkrug, Fürstenberg (Havel)*, Golm, Kremmen, Löwenberg (Mark)*, Michendorf*, Neuruppin Rheinsberger Tor*, Potsdam Medienstadt Babelsberg, Potsdam-Rehbrücke, Prenzlau*, Pritzwalk*, Raddusch, Rangsdorf*, Seddin, Sedlitz-Ost, Seegefeld, Spremberg, Trebbin, Velten (Mark), Vetschau, Wilhelmshorst, Wustermark*, Wünsdorf Waldstadt*, Zossen*.

* Bestandteil der „Qualitätsanalyse Bahnhöfe – Fahrgastinformation und Service 2010“

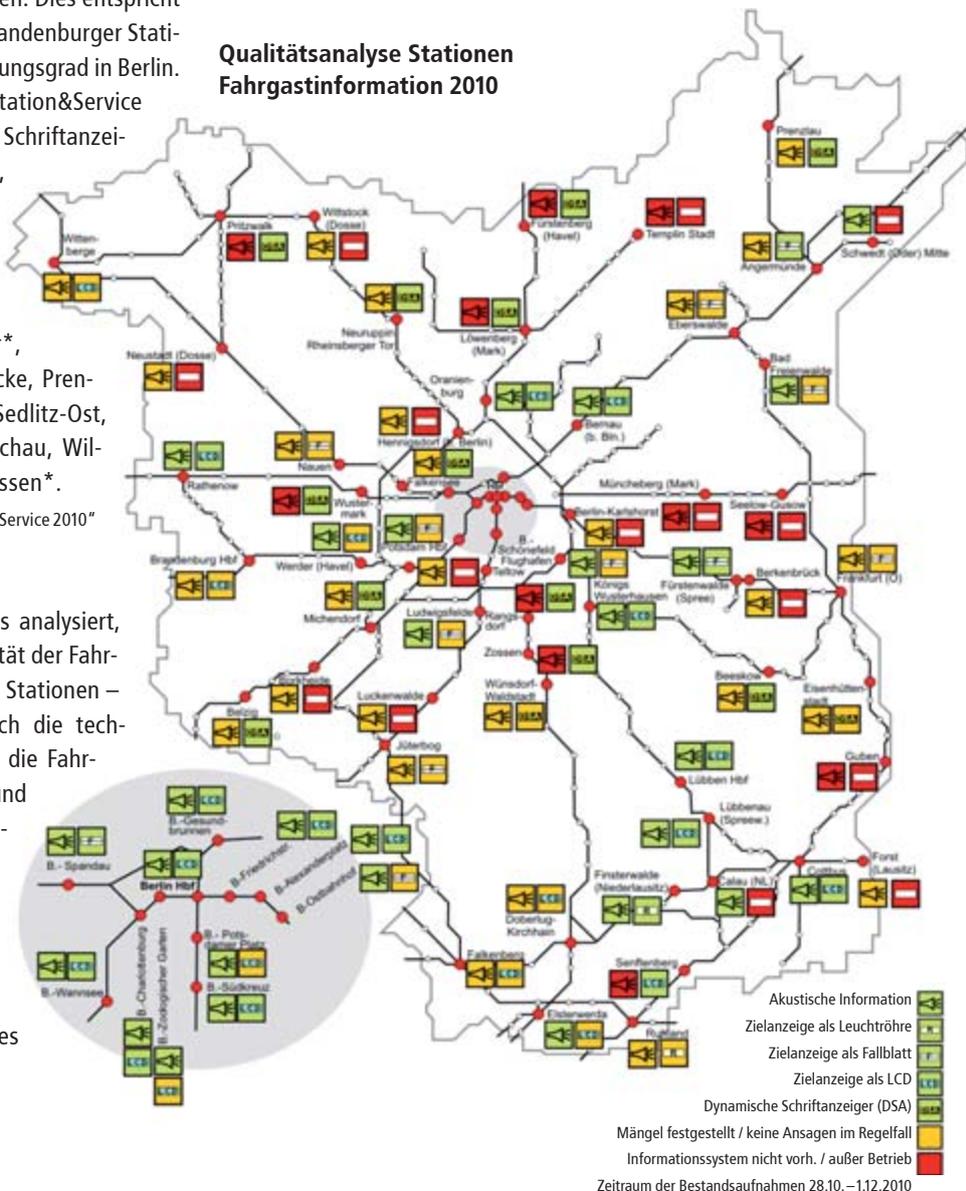
Qualitätsanalyse Fahrgastinformation

Jährlich wird als Teil des VBB-Qualitätsmanagements analysiert, inwiefern sich auf ausgewählten Bahnhöfen die Qualität der Fahrgastinformation verändert hat. Die „Qualitätsanalyse Stationen – Fahrgastinformation und Service 2010“ zeigt: Durch die technische Ausstattung mit neuen FIA und DSA wurden die Fahrgäste im Vergleich zu den Vorjahren auf Berliner und Brandenburger Bahnhöfen 2010 besser informiert. Bewertet wurden 66 größere und mittlere Regionalverkehrsbahnhöfe im Hinblick auf Aktualität von Fahrplanaushängen, Ansage- und Anzeigequalität sowie Vorhandensein und Funktionsfähigkeit bestimmter technischer Ausstattungselemente. Die Ausstattung aller bewerteten Bahnhöfe entsprach den Vorgaben des Categoriesystems der Deutschen Bahn AG.

Der VBB hatte jedoch darüberhinausgehende Forderungen, die sich an den Bedürfnissen der Fahrgäste orientierten. So musste u. a. gewährleistet sein, dass Fahrgäste an allen Stationen über die aktuelle Verkehrslage informiert werden können. Zu diesem Zweck wurden 14 der in die Analyse einbezogenen Bahnhöfe im Jahr 2010 mit DSA ausgestattet. Elf größere getestete Bahnhöfe erhielten neue FIA.

Ergebnis: Aufgrund der technischen Ausstattung bestand bei 94 Prozent der untersuchten Stationen die Möglichkeit, eine Fahrgastinformation bei Störungen im Betriebsablauf durchzuführen. Die Analyse bescheinigte 41 Prozent der Bahnhöfe sehr gute bis gute Fahrgastinformationen. Bei 53 Prozent der untersuchten Bahnhöfe wurden Verbesserungen in der Fahrgastinformation für erforderlich angesehen, für sechs Prozent der Bahnhöfe sieht der VBB dringenden Handlungsbedarf.

Qualitätsanalyse Stationen Fahrgastinformation 2010



360° Qualität

Aufgrund fehlender technischer Ausstattung sind in Guben, Seelow-Gusow und Templin-Stadt noch immer keine Ansagen oder Anzeigen möglich.

Beispiele für Verbesserungen bei der Fahrgastinformation:

- neue Uhren: Belzig, Berlin-Karlshorst, Borkheide, Luckenwalde, Wittstock (Dosse)
- neue Infovitrine u. a. für Fahrplanaushänge: Ludwigsfelde
- verbesserte Ansagequalität: Berlin-Karlshorst, Calau, Schwedt (Oder) Mitte
- neue LCD-Anzeiger: Berlin Alexanderplatz, Berlin Friedrichstraße, Berlin Ostbahnhof, Bernau, Brandenburg Hbf, Doberlug-Kirchhain, Elsterwerda, Falkenberg (Elster), Königs Wusterhausen, Rathenow, Werder (Havel)

Qualitätsanalyse Stationen Fahrgastinformation 2010

Ergebnis	Bewertung
Fahrplanaushänge	97 % korrekt 3 % mangelhaft ■ einzelne Aushänge fehlen auf Bahnsteigen und Zugängen
Uhren	89 % korrekt 6 % mangelhaft 5 % fehlend ■ teilweise außer Betrieb, falsche Uhrzeit
Information im Regelfall (Ansagen, FIA)	53 % korrekt 11 % mangelhaft 36 % fehlend ■ unregelmäßige, unvollständige oder verspätete Ansagen ■ Ausfall von einzelnen Anzeigen ■ Störungen in der Anzeige (falsche Ziele/Zeiten oder Buchstaben)
Information im Störfall (Ansagen, FIA, DSA)	79 % korrekt 15 % mangelhaft 6 % fehlend ■ fehlerhafter Informationsinhalt ■ Verspätungshinweise nicht aktuell

Basis: 66 ausgewählte Bahnhöfe

Barrierefreiheit

Neben der Fahrgastinformation spielt der barrierefreie Zugang zum Zug bei der Modernisierungsoffensive der Stationen eine bedeutende Rolle. Für mobilitätseingeschränkte Reisende ist ein problemloser Zugang zum Bahnsteig sowie ein barrierefreier Ein- und Ausstieg in den Zug zu gewährleisten. Als größter Stationsbetreiber Deutschlands hat die DB Station&Service AG mit anerkannten Verbänden als Partner vereinbart, dass ab einem Aufkommen von 1.000 Ein- und Aussteigern pro Tag der Ausbau zwingend erforderlich ist. An allen übrigen Stationen ist eine spätere barrierefreie Gestaltung planerisch zu berücksichtigen. Die für die Betreiber von Eisenbahninfrastruktur geltenden Anforderungen sind in der Eisenbahn-Bau- und Betriebsordnung (§ 2 Abs. 3) zusammengefasst: „Die Vorschriften dieser Verordnung sind so anzuwenden, dass die Benutzung der Bahnanlagen und Fahrzeuge durch behinderte Menschen und alte Menschen sowie Kinder und sonstige Personen mit Nutzungsschwierigkeiten ohne besondere Erschwernis ermöglicht wird. Die Eisenbahnen sind verpflichtet, zu diesem Zweck Programme zur Gestaltung von Bahnanlagen und Fahrzeugen zu erstellen, mit dem Ziel, eine möglichst weitreichende Barrierefreiheit für deren Nutzung zu erreichen.“



Zielstellung

Von Reiseantritt bis Reiseziel sollen barrierefrei verknüpfte Reiseabschnitte zu einer barrierefreien Reisekette zusammengefügt werden. Barrierefreiheit besteht, wenn Einrichtungen und Dienstleistungen für behinderte Menschen ohne besondere Erschwernis und ohne fremde Hilfe zugänglich und nutzbar sind. Dazu zählen bauliche und sonstige Anlagen, Verkehrsmittel, technische Gebrauchsgegenstände, Informationsverarbeitungssysteme, akustische und visuelle Informationsquellen und Kommunikationseinrichtungen und andere gestaltete Lebensbereiche. Die dafür erforderlichen Aufwendungen sind als Bestandteil der zu finanzierenden Baukosten zu betrachten.

Für Stationen mit weniger als 1.000 Reisenden pro Tag werden entsprechend der genannten Vereinbarung entstehende Baukosten nicht zwangsläufig im Rahmen des Bundeshaushaltes finanziert. Angestrebt wird, ohnehin erforderliche Bahnsteigzugänge so zu gestalten, dass diese die Barrierefreiheit sicherstellen und eine Zusatzfinanzierung entfällt. Die bauliche Umsetzung erfolgt bei einfachen Bahnsteiganlagen durch Anlage von Rampen, bei Bahnsteigzugängen auf einer Ebene durch Verzicht auf Treppen und bei Haltepunkten an mehrglei-



Jürgen Dusel, Behindertenbeauftragter Land Brandenburg

Qualität ist eine Gemeinschaftsaufgabe aller Beteiligten im Nahverkehr. Welchen Qualitätsanspruch haben Sie?

Unter Qualität verstehe ich, dass die Ansprüche an ein Produkt oder eine Dienstleistung erfüllt werden. Das ist für einzelne Zielgruppen unterschiedlich, deshalb müssen die Bedürfnisse definiert sein, um bedarfsgerechten Nahverkehr anbieten zu können. Barrierefreiheit spielt eine große Rolle im umfassenden Sinn. Es geht nicht nur um Menschen mit Behinderungen, die besser in den Bus oder die Bahn einsteigen können, sondern es geht um uns alle. Denken Sie zum Beispiel an eine Rampe. Die ist nicht nur für Rollstuhlfahrer wichtig, sondern auch für Eltern mit Kinderwagen oder für Senioren.

Was ist aus Ihrer Sicht die dringlichste zu lösende Aufgabe?

Laut UN-Konvention müssen Dienstleistungen für alle Menschen barriere-

frei zugänglich sein. Das gilt nicht nur für die „Hardware“ im Verkehr, sondern betrifft auch Informationen zum Fahrplan, den Umsteigemöglichkeiten und zum Ticketkauf. Für Menschen mit Sehbehinderungen ist es schwierig sich auf Bahnhöfen zu orientieren. Auch die Liniennummern an Bussen und Straßenbahnen sind schlecht zu entziffern. Auf Nachfrage heißt es dann: „Steht doch da, können Sie nicht lesen?“ Ein gutes Beispiel ist der Berliner Hauptbahnhof, hier gibt es Displays für die An- und Abfahrtszeiten in Augenhöhe.

Welche Idealvorstellung haben Sie von einer gut funktionierenden Reisekette zwischen Bahn und Bus?

Idealerweise sollten alle Angebote so differenziert sein, dass sie wirklich auch von allen Menschen gleichermaßen genutzt werden können. So sollte zum Beispiel bei der Gestaltung der Anschlüsse auch eine entsprechende Zeit der Orientierung berücksichtigt werden. Es gibt viele Situationen im Nahverkehr, wo an Menschen mit Einschränkungen nicht gedacht wird. Dahinter steckt kein böser Wille. Es fehlt einfach jemand, der bei allen Entscheidungen diese Menschen immer mit im Blick hat und konsequent Projekte, Angebote und Dienstleistungen prüft. Ich fände es gut, wenn beim VBB die vielen Weiterentwicklungen und Angebote im Sinne der UN-Konvention umgesetzt werden.

Barrierefreie Bahnhöfe		
	Berlin	Brandenburg
Bahnhöfe Regionalverkehr	21	311
barrierefrei	17	126
stufenfrei	–	143
nicht stufenfrei	4	42*
S-Bahnhöfe	132	34
barrierefrei (= stufenfrei)	111	29
nicht stufenfrei	21	5*
Stand: 8.10.2010, Anzahl		
* Königs Wusterhausen ist für S-Bahn und Regionalverkehr nicht stufenfrei erreichbar.		

sigen Strecken durch Mitnutzung von Bahnübergängen. Sind einfache Zugangslösungen nicht möglich, leisten die Länder im Rahmen ihrer Möglichkeiten finanzielle Unterstützung. Auf diese Weise sind barrierefreie Ausbauten im Bahnhof Fürstenberg (Havel) und dem neu zu errichtenden Haltepunkt Ludwigsfelde-Struveshof geplant. Auf vielen Stationen im ländlichen Raum ist die für die Herstellung einer barrierefreien Reisekette notwendige Bahnsteigkantenanhebung unter wirtschaftlichen Aspekten baulich vorerst nicht ausführbar. In solchen Fällen ist eine zwischenzeitliche Lösung mit fahrzeugseitigen Einstiegshilfen in Verbindung mit ebenerdigen Bahnsteigzugängen oder Rampen zur Nutzung des SPNV für Reisende mit eingeschränkter

Mobilität zu ermöglichen. Bei anstehenden planmäßigen Sanierungen werden dann Bahnsteigkantenhöhen realisiert, welche die Voraussetzungen für eine barrierefreie Reisekette berücksichtigen. Die langfristige Konzeption zur Entwicklung der Bahnhöfe in Brandenburg und Berlin wird derzeit überarbeitet und soll 2013 in die Fortschreibung des Landesnahverkehrsplanes Brandenburg einfließen.

Bestandsaufnahme

Gegenwärtig sind noch nicht alle Stationen in den Ländern Berlin und Brandenburg barrierefrei erreichbar. Im Land Brandenburg wurden aktuell 46 nicht stufenfrei erreichbare Bahnhöfe erfasst, weitere 143 Bahnhöfe gelten aufgrund der zu geringen Bahnsteigkantenhöhe zwar als stufenfrei erreichbar, aber nicht als barrierefrei. Bei den betroffenen Bahnhöfen wird die bauliche Umsetzung einer barrierefreien Gestaltung geprüft und eine wirtschaftliche Lösung durch den Betreiber vorgeschlagen, die unter den genannten Bedingungen durch den Bund oder das Land im Rahmen der finanziellen Möglichkeiten gefördert werden kann. Die bauliche Gestaltung reicht dabei von Reisendenüberwegen bis zu Aufzugslösungen.

Die besondere Situation der Berliner S-Bahn beinhaltet die durchgehende Verfügbarkeit einer 96 Zentimeter hohen Bahnsteigkante, die speziell auf die verkehrenden S-Bahn-Fahrzeuge abgestimmt ist. Damit ist eine stufenfreie Erreichbarkeit baulich immer einer barrierefreien Gestaltung der Bahnsteiganlage gleichzusetzen. <<

360° Qualität

Im Land Brandenburg ist die Planung und Organisation des Busverkehrs Aufgabe der Aufgabenträger, die sich aus den Landkreisen und kreisfreien Städten zusammensetzen. Für die Koordinierung von Busverkehren, die mehrere Verkehrsräume bedienen sowie die Verknüpfung von Bus und Bahn zu einem verbundweiten Verkehrsnetz, steht der VBB den Aufgabenträgern beratend zur Seite.

Stadt-Umland-Verkehre

Stadt-Umland-Verkehre sind als Bus- oder Straßenbahnlinien des ÖPNV definiert. Sie überschreiten die Stadtgrenze Berlins und stellen damit direkte Verbindungen zwischen den Städten und dem Umland her. Für die Streckenanteile sind die jeweiligen Aufgabenträger auf ihrem Gebiet verantwortlich (Territorialitätsprinzip). Gemäß dem Gesellschaftervertrag ist der VBB dabei für die Koordinierung der Länder- und Landkreisgrenzen überschreitenden Bus- und Straßenbahnverkehre zuständig. Seit dem Jahr 2010 wird eine neue Strategie für die Stadt-Umland-Verkehre mit Bus und Straßenbahn angewendet. Anlass hierfür war die Aktualisierung des Berliner Nahverkehrsplans für den Zeitraum von 2010 bis 2014.



Die Strategie sieht vor, zum einen Bedienungsstandards für Stadt-Umland-Verkehre zu entwickeln, diese in den Nahverkehrsplänen zu verankern sowie Korridore zur Verbesserung der Stadt-Umland-Verkehre zu definieren. Zum anderen werden die Verkehrsbeziehungen nicht auf den Fokus einzelner Linien, sondern bezogen auf Entwicklungskorridore betrachtet.

Bedienungsstandards

Die Stadt-Umland-Verkehre weisen gegenüber anderen Linienverkehren einige Besonderheiten aus: Von einzelnen Ausnahmen abgesehen ist der Anteil der Pendler deutlich höher und der Anteil der anderen Nutzergruppen geringer. Auch der Anteil des Schüler- und Ausbildungsverkehrs ist durch die Gebietszuordnung der Schulen zu den Wohnorten deutlich geringer, als bei übrigen Linien. Auf Grundlage der Achsen mit Siedlungsschwerpunkten, lässt sich somit ein eigener Bedienungsstandard entwickeln: Für die Stadt-Umland-Verkehre wird in der Hauptverkehrszeit ein 20-Minuten-Takt, in der Nebenverkehrszeit ein 20- bis 60-Minuten-Takt sowie in der Schwachverkehrszeit ein 60-Minuten-Takt vorgegeben. Sollten andere Angebote, z. B. die S-Bahn, eine Grundversorgung sicherstellen und auf Strecken verkehren, die nicht entlang der Siedlungsschwerpunkte verlaufen, kann von diesem Standard abgewichen werden. Von den 32 Stadt-Umland-Linien zwischen Berlin und dem Umland, bezogen auf die Verkehrsmittel Bus und Straßenbahn, erfüllen diesen Standard derzeit bereits 22 in der Hauptverkehrszeit, 31 in der Nebenverkehrszeit und 26 in der Schwachverkehrszeit, teilweise jedoch mit früherem Betriebsschluss. Dem VBB dient der definierte Standard als Grundlage für Verhandlungen mit den zuständigen Aufgabenträgern. Dieser Zielwert steht jedoch unter Abstimmungs- und Finanzierungsvorbehalt.

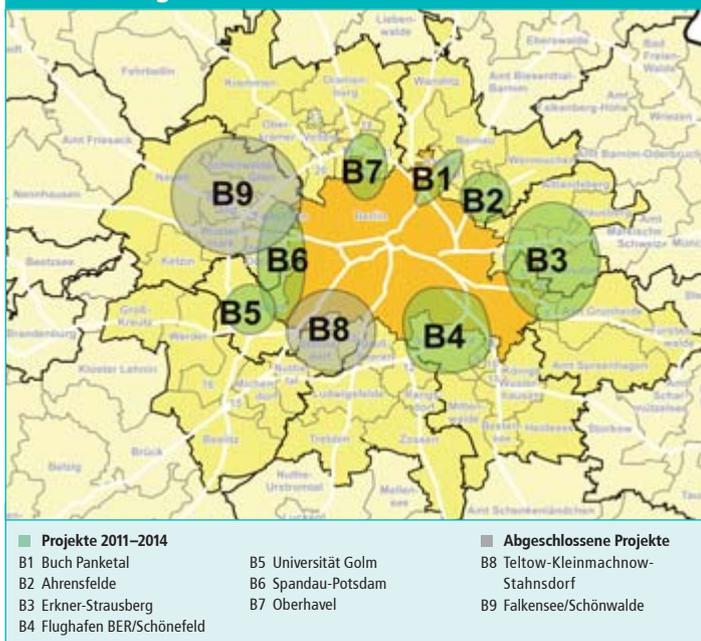


ÖPNV Brandenburg

Entwicklungskorridore

Gestützt auf eine Analyse der Bevölkerungsentwicklung wurden für Berlin und das Umland neun Korridore definiert. In den Gebieten wurden sowohl Qualitätsdefizite der derzeitigen Stadt-Umland-Verkehre identifiziert, als auch ein Bevölkerungswachstum für die nächsten Jahre prognostiziert. In der Laufzeit des Berliner Nahverkehrsplans liegt das Hauptaugenmerk auf der Optimierung dieser Korridore. Bei früheren Planungen wurden die Stadt-Umland-Linien überwiegend isoliert betrachtet. Um künftig möglichst viele Synergien bei der Planung neuer Angebote zu erzielen, werden daher die gesamten Angebote in einem Korridor untersucht.

Entwicklungskorridore für Stadt-Umland-Verkehre



Als erste Projekte dieser Art wurden Untersuchungen für den Raum Buch/Panketal/Ahrensfelde sowie für das Umfeld des neuen Flughafens Berlin Brandenburg Willy Brandt gestartet. Im Gebiet Buch wird das Angebot übersichtlicher gestaltet. Die parallelen Angebote zwischen den Berliner Verkehrsbetrieben (BVG) und der Barnimer Busgesellschaft (BBG) werden reduziert, das Angebot auf den größeren Achsen wird im Gegenzug verdichtet. Um dabei eine bestmögliche kundenorientierte Lösung zu finden, werden vor der eigentlichen Planung umfangreiche Zählungen und Befragungen der Fahrgäste durchgeführt.



Nils-Friso Weber, ÖPNV-Beauftragter
Landkreis Barnim

Was möchten Sie speziell für Ihre Bürger im Nahverkehr erreichen?

Der Nahverkehr im Landkreis Barnim soll im Rahmen der finanziellen Möglichkeiten des Landkreises zu einem System entwickelt werden, das eine attraktive Alternative zum motorisierten Individualverkehr darstellt.

Welche konkreten Vorhaben befinden sich in Bearbeitung oder Planung?

Zurzeit lässt der Landkreis Barnim gemeinsam mit der Barnimer Busgesellschaft, der BVG und dem Land Berlin unter Federführung des VBB ein neues Buskonzept für den Raum Panketal, Berlin-Buch, Ahrensfelde, Berlin Hohenschönhausen erarbeiten. Ziel ist, das Angebot in den Gemeinden Panketal und Ahrensfelde des Landkreises Barnim weiter zu verbessern. Durch den Abbau von Parallelverkehren von BVG- und BBG-Linien soll ein dichter Takt im Stadt-Umland-Verkehr erreicht werden. Dabei sollen sich die Takt- und Betriebszeiten der Buslinien an denen der S-Bahn orientieren.

Qualität ist eine Gemeinschaftsaufgabe aller Beteiligten im Nahverkehr. Welchen Qualitätsanspruch haben Sie?

Eine starke Kundenorientierung im ÖPNV ist wesentlich für das Umsteigen vom motorisierten Individualverkehr auf öffentliche Verkehrsmittel. Ein wesentliches Kriterium für diese Entscheidung ist die Qualität des Angebots. Der ÖPNV muss daher Pünktlichkeit und Anschlussicherung sowie Sicherheit und Sauberkeit garantieren. Auch muss die Kundeninformation sichergestellt sein und der Kunde seinen Fahrausweis einfach und unkompliziert erhalten können.

Anschlussqualität

Anschlussverbindungen zwischen Bus und Bahn werden immer stärker genutzt. Der Anteil der Umsteiger stieg dabei im Verbundgebiet von 2005 zu 2007 von 15 auf 17 Prozent. Ein weiterer Anstieg wird prognostiziert. Bereits seit 2006 führt der VBB jährlich Verkehrserhebungen an ausgewählten Bahnhöfen im Verbundgebiet durch. Neben der einfachen Zählung der Einsteiger in einen Zug, findet auch eine Befragung der Fahrgäste statt. Gefragt werden Start- und Zielort, Zweck der Fahrt, Nutzungshäufigkeit, Ausstiegshaltestelle sowie die Verkehrsmittelwahl. Die Erhebung gibt Aufschluss darüber, wie der Fahrgast zum Bahnhof kommt – ob mit einer bestimmten Buslinie, dem Fahrrad, dem Auto oder zu Fuß. Das Ergebnis spiegelt auch wider, welche Anschlussverbindungen gut genutzt werden und welche eher weniger. Hier zeigte sich vermehrt, dass die Stadtbushaltestellen eine große Bedeutung in der Verknüpfung zum Bahnverkehr haben. Mithilfe der Analysen kann somit bei Fahrplanänderungen im SPNV frühzeitig festgestellt werden, wie viele Fahrgäste betroffen sind, um zeitnah Alternativen anzubieten.



360° Qualität

Für ausgewählte Bahnhöfe im Verbundgebiet liegen bereits Umfrageergebnisse aus mehreren Jahren vor, die eine Entwicklung der Fahrgast- und Umsteigerzahlen aufzeigen. Deutlich wird: Der Anstieg der Umsteigerzahlen vom und zum ÖPNV lässt sich auf Qualitätssteigerungen zurückführen, wie die Inbetriebnahme neuer Vorplätze mit Verbesserung der Umsteigesituation und die Verbesserungen der Anschlüsse zwischen Bus und Bahn. Damit dienen die jährlichen Erhebungen einerseits der Erfolgskontrolle, andererseits kann an ihnen abgelesen werden, welche Maßnahmen künftig notwendig sind. Dazu zählen u. a. die Einrichtung neuer P+R- und B+R-Anlagen, die Angebotserweiterung und die Optimierung der Anschlüsse zwischen Bus und Bahn.

Beispiel Dallgow-Döberitz

Zwischen Falkensee und Potsdam, direkt an der Stadtgrenze zu Berlin, liegt Dallgow-Döberitz. Im Jahr 2002 erfolgte die Neugestaltung des Bahnhofsvorplatzes, was die Qualität der Infrastruktur am Bahnhof

deutlich verbesserte. 2008 wurden die Busfahrpläne im Rahmen des „Stadtbuskonzeptes Falkensee“ überarbeitet. Durch den neuen Taktfahrplan ergaben sich attraktive Übergangszeiten von Bus zu Bahn in der Hauptpendlerichtung Berlin. Welche Auswirkungen optimierte Anschlüsse zwischen Bahn und Bus haben können, zeigt die Entwicklung der Fahrgastzahlen exemplarisch: Durch die Neuausrichtung der Busfahrpläne stieg die Zahl der Fahrgäste am Verknüpfungspunkt Dallgow-Döberitz von 2006 bis 2009 um 2,2 Prozent; bei den Umsteigern von Bus auf Bahn konnte ein Zuwachs von 7,6 Prozent gemessen werden. Nutzten im Jahr 2006 nur 26 von 1.166 Fahrgästen die Umsteigemöglichkeit vom Bus auf die Bahn, stiegen 2009 von 1.758 Fahrgästen insgesamt 134 um.



Mehr Fahrgäste und Umsteiger von Bus zu Bahn können demnach durch eine Attraktivitätssteigerung von Infrastruktur und Anschlüssen gewonnen werden. Verbesserungen in der Anschlussgestaltung werden von Fahrgästen jedoch oftmals nicht sofort wahrgenommen. Das Beispiel Dallgow-Döberitz zeigt, dass eine Vorlaufzeit von ein bis zwei Jahren notwendig ist. Um den Fahrgast daher möglichst zeitnah über die Qualitätsverbesserungen zu informieren, ist es wichtig, diese gezielt in der Öffentlichkeit zu bewerben. Die Entwicklung am Verknüpfungspunkt Dallgow-Döberitz zeigt auch, dass erst das Zusammenspiel mehrerer Maßnahmen wie Verbesserungen der Infrastruktur im Zusammenwirken mit einer spürbaren Verbesserung der Anschlüsse von Bus zu Bahn zu einem Anstieg der Fahrgastzahlen führt.

Beispiel Neupetershain

Ähnliche Verbesserungen können auch außerhalb des Berliner Umlandes an kleineren Stationen erreicht werden, das zeigt das Beispiel Neupetershain. Hier erreichen die Züge aus Richtung Cottbus und Senftenberg die Station zur gleichen Zeit. Fahrgäste, die mit dem Bus ankommen, können mit kurzen Übergangszeiten die Bahn in beide Richtungen weiternutzen. Umgekehrt kann der Bus nach kurzer Wartezeit die Fahrgäste aus den Zügen aufnehmen.

Bei der Neugestaltung seines Angebotskonzeptes Spree-Neiße-Takt, haben der Landkreis und das Verkehrsunternehmen diesen Vorteil genutzt und eine Buslinie auf den Bahnhof Neupetershain ausgerichtet. Vor Einführung des Konzeptes im August 2007 gab es zu 34 Zügen in beiden Richtungen lediglich einen Anschluss mit zehn Minuten und zwei Anschlüsse mit 20 Minuten Übergang. Mit Umsetzung des Konzeptes wurden zu den 34 Zügen bereits 30 Anschlüsse mit zehn Minuten Übergang realisiert. Zur Überprüfung der Fahrgaststeigerung wurden einen Monat nach Einführung des Konzeptes sowie im Jahr 2010 Erhebungen durchgeführt. Das Ergebnis: Am Bahnhof Neupetershain erhöhten sich die Einsteiger in den Zug gegenüber 2007 nochmals um 20 Prozent. Eine weitere positive Entwicklung: Insgesamt 40 Prozent der Fahrgäste, die 2010 am Bahnhof die Züge Richtung Cottbus nutzten, kamen mit dem Bus (2007: elf Prozent). Damit gehört die Bus-Bahn-Verknüpfung in Brandenburg zu den besten im Land Brandenburg.



Fazit

Um die Nachfrage bei Stadt-Umland-Verkehren zu steigern und mehr Fahrgäste für die Nutzung der öffentlichen Verkehrsmittel zu gewinnen, müssen zwei grundsätzliche Voraussetzungen erfüllt sein. Zum einen ist eine gute Infrastruktur mit attraktiven Bahn- und Bus-Verknüpfungspunkten wichtig. Zum anderen muss ein auf Bus und Bahn abgestimmter Fahrplan mit qualitativ guten Anschlussverbindungen einen Taktverkehr über einen längeren Tageszeitraum und eine Übergangszeit von ca. zehn Minuten gewährleisten.

Die Kriterien, mit denen sich eine hohe Fahrgastakzeptanz – insbesondere in den zuvor definierten Entwicklungskorridoren – erreichen lässt, stellen sich wie folgt dar:

Kriterien für einen optimalen Fahrplan:

- ca. zehn Minuten Übergangszeit
- vertakteter Fahrplan über einen längeren Tageszeitraum
- gleiche Betriebszeiten von Bahn und Bus
- klare und einfache Linienführung von und zum Bahnhof

Kriterien für eine optimale Infrastruktur:

- kurze Umsteigewege
- klare Wegeführung
- übersichtliche Haltestellenanordnung
- Aufenthalts- und Wartemöglichkeiten
- evtl. Kiosk, Fahrkartenverkauf
- ansprechendes, gepflegtes Bahnhofsumfeld
- übergreifende Fahrgastinformation <<

360° Qualität

Die EU-Verordnung 1370/2007 verlangt in Artikel 7 von den Aufgabenträgern einmal jährlich einen Bericht über die in ihrem Gebiet erbrachten Verkehrsleistungen sowie die dafür gewährten Ausgleichszahlungen. Dieser Bericht muss die Kontrolle und Beurteilung der Leistungen, der Qualität und der Finanzierung des öffentlichen Verkehrsnetzes ermöglichen und soll veröffentlicht werden. Damit wird die geforderte transparente Darstellung der Leistungsbeziehungen im Öffentlichen Personennahverkehr gewährleistet.

Die VBB-Qualitätsbilanz ermöglicht bereits seit 2005 eine Kontrolle und Beurteilung der Leistungen sowie der Qualität im Schienenpersonenregionalverkehr und im S-Bahn-Verkehr sowie seit 2009 der Berliner Verkehrsbetriebe AöR (BVG). Um den europäischen Anforderungen zu entsprechen, wurden die betreffenden Rubriken dieser Bilanz folgerichtig um die geleisteten Ausgleichszahlungen ergänzt. Für die BVG veröffentlicht das Land Berlin einen eigenen ausführlicheren Bericht. Die Eckdaten sind nachrichtlich in der Rubrik BVG erfasst.

Die im Verkehrsverbund Berlin-Brandenburg zusammengeschlossenen Aufgabenträger des Landes Brandenburg haben sich dazu entschieden, ihren Veröffentlichungspflichten gemäß der Verordnung mit diesem Bericht nachzukommen und in die vorliegende VBB-Qualitätsbilanz zu integrieren.

Allgemeine Qualitätsindikatoren

Für alle im Verkehrsverbund Berlin-Brandenburg zusammenwirkenden Verkehrsunternehmen gelten verbundeinheitliche Qualitätsindikatoren. Durch bestehende Kooperations- und Verkehrsverträge wenden alle Unternehmen mit Linienkonzessionen den VBB-Tarif als den Gemeinsamen Tarif der im Verkehrsverbund Berlin-Brandenburg zusammenwirkenden Verkehrsunternehmen an. Dieser ermöglicht Fahrten mit nur einem Fahrausweis durch das gesamte Verbundgebiet in mehreren Verkehrsmitteln verschiedener Unternehmen. An diesem Tarif sind 41 Verkehrsunternehmen beteiligt.



Ebenfalls verbundübergreifend kommt die einheitliche Fahrgastinformation zum Tragen. Ihr Kernelement ist die elektronische Fahrplanauskunft VBB-Fahrinfo, die eine Fahrtplanung von Tür zu Tür im gesamten Verbundgebiet ermöglicht. Sie kann über das Internet sowie mit mobilen Endgeräten genutzt werden. Weitere Elemente der verbundweiten Fahrgastinformation sind die Liniennetzpläne, Fahrplanbücher und die Verknüpfungsflyer für relevante Umsteigepunkte. Hier werden Informationen zum VBB-Tarif bereitgestellt sowie spezielle zielgruppenspezifische Produkte erklärt. Individuelle Kundenwünsche werden über die Kundenzentren und -telefone der Unternehmen und des VBB-Infocenters realisiert. Über das Geschehen rund um Busse und Bahnen im VBB-Gebiet wird im Internet, in den Kundenzeitschriften der Unternehmen und im VBB-Magazin BBPanorama berichtet.

Bericht Aufgabenträger ÖPNV Brandenburg

Neben detaillierten Angaben zum Fahrplan und Tarif finden Fahrgäste hier auch Tipps zu kulturellen und touristischen Höhepunkten der Region. VBB-Netzkarten ergänzen die Produktfamilie – denn „Alles ist erreichbar“. Um den VBB und damit das Herzstück – den VBB-Tarif – darüber hinaus für Kunden wahrnehmbar zu machen, werden einheitliche Gestaltungsempfehlungen bereitgestellt. Diese können auf Haltestellen, Fahrzeuge sowie beispielsweise Vertriebs Einrichtungen, Fahrausweise und Kommunikationsprodukte angewendet werden. Den Belangen mobilitätseingeschränkter Kunden wird zudem durch die bauliche Umgestaltung von Zugangsstellen im Nahverkehr und den Einsatz niederfluriger Fahrzeuge zunehmend entsprochen.

Länder

Die Länder 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 im Land Brandenburg Mittel für die Finanzierung von ÖPNV-Leistungen zu Verfügung. Diese umfassen allgemeine ÖPNV-Mittel, Ausgleichsleistungen für Schülerbeförderung, Ausgleichsleistungen für Ersatzverkehre auf abgestellten SPNV-Strecken und Ausgleichsleistungen für das Ticketangebot für sozial schwächere Menschen. Weitere Zahlungen beider Länder im Sinne der Verordnung erfolgen zur VBB-Tarifanererkennung in IC-/EC-Zügen der DB Fernverkehr AG.

Kommunale Aufgabenträger

Das folgende Berichtswesen stellt eine Zusammenfassung über die Verträge bzw. Betrauungen dar, die die kommunalen Aufgabenträger in Brandenburg als zuständige Behörde mit den jeweiligen Verkehrsunternehmen als Leistungserbringer (Betreiber des öffentlichen Dienstes) vereinbart haben. Aufgelistet werden die betreffenden Linien und die Jahres-Betriebsleistung (Ist). Laut Verordnung sind die



Michael Cramer, Mitglied des Europäischen Parlaments und verkehrspolitischer Sprecher der Grünen/EFA

Qualität ist eine Gemeinschaftsaufgabe aller Beteiligten im Nahverkehr. Welchen Qualitätsanspruch haben Sie?

Qualität im Nahverkehr bedeutet für mich, dass die Kunden ein dichtes Netz von gut miteinander verknüpften, barrierefreien Verkehrsmitteln nutzen können, die Fahrpläne und Informationen verlässlich sind und man sich dabei vom Start bis zum Ziel sicher fühlt. Wenn der Nahverkehr diese Erwartungen erfüllt, kann er eine echte Alternative zum Besitz eines eigenen Autos sein. Das schont den Geldbeutel und das Klima!

Welches Ziel verfolgt die EU mit der Veröffentlichungspflicht der Ausgleichszahlungen der zuständigen Behörden für den öffentlichen Verkehr?

Der Verkehrssektor als Ganzes leidet unter massiven Wettbewerbs-

verzerrungen aller Art, die seine Entwicklung behindern. Transparenz ist unabdingbar für faire Rahmenbedingungen. Das gilt zum einen für den Wettbewerb zwischen den Verkehrsträgern – man denke nur an die Befreiung des internationalen Flugverkehrs von der Mehrwert- und Kerosinsteuer, durch die allein der deutsche Steuerzahler den Airlines jährlich knapp zwölf Milliarden Euro schenkt, während die umweltfreundliche Bahn leer ausgeht.

Zum anderen wird der Wettbewerb innerhalb des gleichen Verkehrsträgers verzerrt. So sichern sich Platzhirsche oft ihre Pfründe, indem sie Ausgleichszahlungen aus öffentlicher Hand an im Wettbewerb stehende Unternehmensteile übertragen. Es ist richtig, nicht rentable Strecken im Sinne der Daseinsvorsorge öffentlich zu fördern, aber diese Gelder dürfen nicht zur Verfälschung des Wettbewerbs benutzt werden. Die Veröffentlichungspflicht kann unerlaubte Quersubventionierung verhindern.

Welcher Vorteil ergibt sich dadurch für den Kunden?

Transparenz bei den Finanzflüssen sorgt dafür, dass die Kunden und der Steuerzahler wissen, wofür sie bezahlen – und das auch einfordern können. Das heißt: angemessene Preise und besserer Service.

Angaben nach Schiene und Straße getrennt ausgewiesen. Da für den Leistungserbringer Berliner Verkehrsbetriebe (BVG) ein separater Bericht veröffentlicht wird, ist dieser in nachfolgender Übersicht nicht enthalten.

Verbunden mit diesen Zahlungen erhalten die Verkehrsunternehmen das Recht, für die im Vertrag bzw. in der Betrauung genannten konzessionierten Linien die Leistungen im übrigen ÖPNV zu erbringen. Für die Erbringung dieser gemeinwirtschaftlichen Verpflichtungen erhalten die Verkehrsunternehmen einen in den jeweiligen Verträgen bzw. Betrauungen bestimmten Ausgleich. Bei diesem Wert handelt es sich um die Summe aller Ausgleichsleistungen des kommunalen Aufgabenträgers an das jeweilige Verkehrsunternehmen inklusive der Ausgleichszahlungen für das Mobilitätsticket Brandenburg, die einheitlich dem jeweils umfangreichsten Vertrag zugeordnet wurden.

Qualität

Zur Beurteilung der Qualität werden im Berichtswesen folgende unternehmensindividuelle Indikatoren herangezogen: Zuverlässigkeit (Verhältniszahl aus Anzahl durchgeführter Fahrten zur Gesamtzahl der Fahrten entsprechend der Berechnungsvorschriften der abgeschlossenen Einzelverträge), durchschnittliches Fahrzeugalter sowie Anteil der barrierefreien Fahrzeuge an der Fahrzeugflotte. <<

360° Qualität

Berichtspflichten nach EU-Verordnung 1370

Aufgabenträger	Leistungserbringer	Leistung				Finanzen	Qualität		
Landkreise	Verkehrsunternehmen	Betriebene Linien			Betriebsleistung	Ausgleichszahlungen	Zuverlässigkeit	Fahrzeuge	
					in Tausend Nutzwagen-km	in Tausend Euro	Anteil zum Fahrplansoll in Prozent	Durchschnittsalter in Jahren	Anteil Barrierefreiheit in Prozent
Barnim	Barnimer Busgesellschaft mbH	863–865, 867–896, 898–913, 915–923			3.878	4.892 ²⁾	92,00	6,83	52,70
		861, 862 (O-Bus)			739	1.039 ²⁾	94,50	13,47	100,00
Dahme-Spreewald	Regionale Verkehrsgesellschaft Dahme-Spreewald mbH	465–477; 500, 502, 504, 506–513, 516–519, 721–725, 725Z, 726–731, 733–740			6.100	7.101 ¹⁾	99,78	6,50	25,00
Elbe-Elster	Omnibusbetrieb Obst	577, 578			115	85	99,30	5,70	10,30
	Omnibusunternehmen Günter Lehmann	526–528			174	121	97,90	5,70	10,30
	VerkehrsManagement Elbe-Elster GmbH	520–525, 534, 536, 542, 544, 546, 550–553, 558, 560, 565, 570, 571, 575, 579, 581, 584–587, 592, 595, 598, 599			4.735	5.839 ¹⁾	98,94	5,70	10,30
Havelland	Havelbus Verkehrsgesellschaft mbH	572, 574, 604, 614, 649–669, 671–680, 684, 685, 687–689			5.382	5.988 ¹⁾	99,20	6,20	69,70
Märkisch-Oderland	Busverkehr Märkisch-Oderland GmbH	926–937, 939–947, 950, 951, 955–970, 979			3.567	4.827 ¹⁾	99,98	5,10	41,02
	Barnimer Busgesellschaft mbH	873–878, 880, 881, 883–887, 908, 916, 923			1.145	1.569 ¹⁾	99,96	7,20	45,45
	Schöneicher-Rüdersdorfer Straßenbahn GmbH		88		259	721 ¹⁾	99,92	35,00	12,50
	Strausberger Eisenbahn GmbH		89		170	522	99,95	17,66	0,00
				F39		3	4	k. A.	43,00

Basis: Meldungen der Aufgabenträger für das Kalenderjahr 2010 mit Stand 1. Mai 2011

Legende

- 1) inklusive Investitionszuschüsse an das Verkehrsunternehmen
- 2) vereinfachte Aufteilung nach Schlüssel Betriebsleistung
- 2a) vereinfachte Aufteilung nach Schlüssel Einnahmen
- 3) Linien 605, 606, 609, 638, 639 bis 31. März 2010 bei Havelbus Verkehrsgesellschaft mbH und ab 1. April 2010 bei VIP Verkehrsbetrieb Potsdam GmbH
- k. A. keine Angabe

Berichtspflichten nach EU-Verordnung 1370

Aufgabenträger	Leistungserbringer	Leistung			Finanzen		Qualität		
Landkreise	Verkehrsunternehmen	Betriebene Linien			Betriebsleistung	Ausgleichszahlungen	Zuverlässigkeit	Fahrzeuge	
					in Tausend Nutzwagen-km	in Tausend Euro	Anteil zum Fahrplansoll in Prozent	Durchschnittsalter in Jahren	Anteil Barrierefreiheit in Prozent
Oberhavel	Oberhavel Verkehrsgesellschaft mbH	107, 136, 800–814, 816, 821, 822, 824, 830–839, 841–843, 845–848, 850, 851, 854, 857			4.726	4.542	99,90	8,21	80,48
Oberspreewald-Lausitz	Verkehrsgesellschaft Oberspreewald-Lausitz mbH	601–611, 614, 615, 618, 619, 621–625, 627, 651, 653–655, 657			2.139	2.219	99,97	7,30	18,28
	DER NIEDERLAUSITZER – Reisebüro Günther Pietzsch (für Stadt Lauchhammer)	690–693			219	289	99,97	14,80	60,00
	Südbrandenburger Nahverkehrs GmbH (für Stadt Senftenberg)	631, 634, 635			98	84	99,98	5,90	100,00
	Südbrandenburger Nahverkehrs GmbH (für Stadt Lübbenau)	660			40	48	100,00	6,70	100,00
Oder-Spree	Busverkehr Oder-Spree GmbH	A 400, 400–407, 411–414, 418, 420, 424, 428–436, 440, 445, 447, 448, 451–454, X 403			4.651	5.417	99,98	5,50	32,97
	Woltersdorfer Straßenbahn GmbH		87		248	678	99,94	61,00	0,00
	Schöneicher-Rüdersdorfer Straßenbahn GmbH		88		253	661	98,20	35,00	12,50
Ostprignitz-Ruppin	Ostprignitz-Ruppiner Personennahverkehrsgesellschaft mbH	701–707, 711–717, 719, 721, 725, 727, 728, 740–748, 750–759, 762–764, 766, 770, 771, 775, 777–785, 787–794			4.515	4.268 ¹⁾	99,99	5,53	32,22
	Havelbus Verkehrsgesellschaft mbH	664, 684			29	25	99,04	7,08	80,00

Basis: Meldungen der Aufgabenträger für das Kalenderjahr 2010 mit Stand 1. Mai 2011

Legende

- 1) inklusive Investitionszuschüsse an das Verkehrsunternehmen
- 2) vereinfachte Aufteilung nach Schlüssel Betriebsleistung
- 2a) vereinfachte Aufteilung nach Schlüssel Einnahmen
- 3) Linien 605, 606, 609, 638, 639 bis 31. März 2010 bei Havelbus Verkehrsgesellschaft mbH und ab 1. April 2010 bei VIP Verkehrsbetrieb Potsdam GmbH
k. A. keine Angabe

360° Qualität

Berichtspflichten nach EU-Verordnung 1370

Aufgabenträger	Leistungserbringer	Leistung			Finanzen		Qualität		
Landkreise	Verkehrsunternehmen	Betriebene Linien			Betriebsleistung	Ausgleichszahlungen	Zuverlässigkeit	Fahrzeuge	
					in Tausend Nutzwagen-km	in Tausend Euro	Anteil zum Fahrplansoll in Prozent	Durchschnittsalter in Jahren	Anteil Barrierefreiheit in Prozent
Potsdam-Mittelmark	Havelbus Verkehrsgesellschaft mbH	601, 602, 605–612, 619–623, 629, 631, 634, 638, 639, 643, N12, N13, N31, N43, X1 ³⁾			6.607	9.321	99,04	7,08	80,00
	Verkehrsgesellschaft Belzig mbH	551–553, 555–558, 560–565, 569–571, 580–590, 593			2.578	2.915	99,10	6,60	51,50
	Fritz Behrendt OHG Omnibusbetrieb	548, 550, 554, 566, 567, 568, 645			512	965	97,00	10,31	40,00
	Omnibusbetrieb Hans-Hermann Lange	559, 562, 588, 593, 596			411	501	99,00	9,70	0,00
	Omnibusbetrieb Wetzell	541–543, 545			303	334	98,00	9,00	50,00
	Omnibusverkehr Armin Glaser	591, 592, Naturparklinie			178	302	98,00	12,11	0,00
	Sabinchen Touristik GmbH	546, 547			101	152	98,00	15,00	50,00
	A. Reich GmbH Jüterbog	549			88	137	98,00	4,50	0,00
	Stadt Havelsee				11	14	99,00	18,00	100,00
Prignitz	Verkehrsgesellschaft Prignitz mbH	901, 903–916, 918–920, 922, 923–949			3.902	4.693 ¹⁾	99,94	7,76	3,70
Teltow-Fläming	Herz-Reisen GmbH	789–791, 795, 796			106	254	100,00	6,13	25,00
	Regionale Verkehrsgesellschaft Dahme-Spreewald mbH	466, 467, 469, 470, 729			207	305	100,00	8,50	0,00
	Verkehrsgesellschaft Teltow-Fläming mbH	619, 621, 700–713, 715–720, 732, 750–761, 763–766, 768–773, 777, 792–794, 797			4.404	6.041	100,00	9,16	53,33
Uckermark	Uckermärkische Verkehrsgesellschaft mbH	401, 403, 411, 413, 414, 416, 419, 421, 424, 425, 427, 428, 431, 432, 435, 436, 441, 445, 447, 448, 450–475, 479, 481, 482, 484, 485			8.324	8.988 ¹⁾	96,00	7,18	27,94
Spree-Neiße	Cottbusverkehr GmbH / Neißeverkehr GmbH	Linienbündel Spree-Neiße Ost / Spree-Neiße West			5.403	7.128	100,00/ 99,40	8,20/ 7,80	83,30/ 12,73

Basis: Meldungen der Aufgabenträger für das Kalenderjahr 2010 mit Stand 1. Mai 2011

Legende

- 1) inklusive Investitionszuschüsse an das Verkehrsunternehmen
 - 2) vereinfachte Aufteilung nach Schlüssel Betriebsleistung
 - 2a) vereinfachte Aufteilung nach Schlüssel Einnahmen
 - 3) Linien 605, 606, 609, 638, 639 bis 31. März 2010 bei Havelbus Verkehrsgesellschaft mbH und ab 1. April 2010 bei VIP Verkehrsbetrieb Potsdam GmbH
- k. A. keine Angabe

Berichtspflichten nach EU-Verordnung 1370

Aufgabenträger	Leistungserbringer	Leistung			Finanzen		Qualität		
Kreisfreie Städte	Verkehrsunternehmen	Betriebene Linien			Betriebsleistung	Ausgleichszahlungen	Zuverlässigkeit	Fahrzeuge	
					in Tausend Nutzwagen-km	in Tausend Euro	Anteil zum Fahrplansoll in Prozent	Durchschnittsalter in Jahren	Anteil Barrierefreiheit in Prozent
Brandenburg an der Havel	Verkehrsbetriebe Brandenburg an der Havel GmbH	522–526, 528–530, 533, 540, N1–N5			1.296	2.729 ¹⁾ 2a)	99,80	6,16	100,00
			1, 2, 6, 1/2		678	2.837 ¹⁾ 2a)	99,53	24,60	87,50
				Neuendorf	0,5	41	100,00	94,00	100,00
Cottbus	Cottbusverkehr GmbH	10–20, 20Z, 25Z, 57–59, 2N–4N			1.679	8.482 ¹⁾	99,50	8,20	83,30
			1–4		1.038		99,50	24,00	100,00
Frankfurt (Oder)	Stadtverkehrsgesellschaft mbH Frankfurt (Oder)	980–982, 984–988, N1, N2			1.431	5.545 ¹⁾	100,00	7,49	96,00
			1–5		1.010		98,87	20,46	29,60
Landeshauptstadt Potsdam	VIP Verkehrsbetrieb Potsdam GmbH	603, 605, 606, 609, 638, 639, 690–699, N14, N15, N17, R694, X5 ³⁾			4.026	23.716 ¹⁾	99,59	7,00	100,00
			91–96, 98, 99		2.403		99,57	19,60	42,00
				F 1	7		65,88	27,00	100,00
	Havelbus Verkehrsgesellschaft mbH	601, 602, 604–608, 610–612, 614, 619, 631, 634, 638, 639, 643, 650, N13, N31, N43, X1, X5 ³⁾			748	443	99,04	7,08	80,00

Weitere

Land Brandenburg	Bietergemeinschaft Verkehrsgesellschaft Teltow-Fläming mbH / Havelbus Verkehrsgesellschaft mbH	618			289	288	99,97	1,75	100,00
------------------	--	-----	--	--	-----	-----	-------	------	--------

Basis: Meldungen der Aufgabenträger für das Kalenderjahr 2010 mit Stand 1. Mai 2011

Legende

- 1) inklusive Investitionszuschüsse an das Verkehrsunternehmen
 2) vereinfachte Aufteilung nach Schlüssel Betriebsleistung
 2a) vereinfachte Aufteilung nach Schlüssel Einnahmen
 3) Linien 605, 606, 609, 638, 639 bis 31. März 2010 bei Havelbus Verkehrsgesellschaft mbH und ab 1. April 2010 bei VIP Verkehrsbetrieb Potsdam GmbH
 k. A. keine Angabe

360° Qualität

Der Öffentliche Personennahverkehr in Berlin ist ein eng zusammenhängendes, komplexes System. In ihm sind die einzelnen Verkehrsträger gut miteinander kombinierbar. Dies nützt den Fahrgästen, die ganz einfach mit „den Öffentlichen“ unterwegs sein wollen. Sie nutzen Regionalverkehre, S-, U- und Straßenbahn sowie den Bus einzeln oder in Kombination je nachdem, wohin sie wollen. Das ist die positive Seite eines integrierten Verkehrssystems. Weniger positiv ist, dass sich im Umkehrschluss starke Störungen an einer Stelle des Systems auf die anderen Verkehrsträger übertragen können.

Verkehrsleistungen

Im Jahr 2010, wie bereits 2009, wirkten sich die Ausfälle bei der S-Bahn auf die Angebotsqualität der Berliner Verkehrsbetriebe (BVG) aus. Als die S-Bahn nicht genutzt werden konnte, stiegen Fahrgäste auf U-Bahn, Straßenbahn und Bus um. Vollere Fahrzeuge, längere Ein- und Ausstiegsvorgänge und dadurch verschuldete längere Wartezeiten bzw. Verspätungen waren häufig die Folge. Die BVG hat im Jahr 2010 erneut bewiesen, dass sie ein maßgeblicher Garant der

Mobilität in Berlin ist. Dennoch gab es Probleme: Vor allem im Busverkehr führten technisch bedingte Ausfälle, ein aufgelaufener Wartungsstau bei den Fahrzeugen und der schneereiche Wintereinbruch im Dezember dazu, dass die Leistungen nicht in dem vom Land bestellten Umfang erbracht werden konnten.

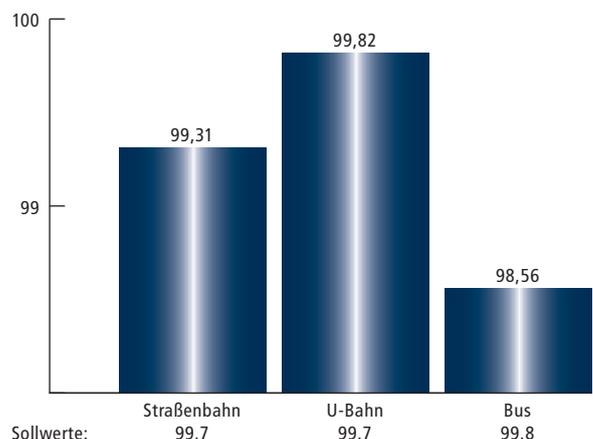
Die Leistungen, die das Unternehmen erbringen soll, sind im Verkehrsvertrag wie folgt festgelegt:

■ U-Bahn	20,30 Millionen Nutzzugkilometer/Jahr
■ Straßenbahn	20,00 Millionen Nutzzugkilometer/Jahr
■ Bus	88,70 Millionen Nutzzugkilometer/Jahr
■ Fähre	18.366 Betriebsstunden/Jahr

Das Vertragscontrolling wird vom Center Nahverkehr Berlin im Auftrag der Senatsverwaltung für Stadtentwicklung durchgeführt. Aufgrund der vertraglich vereinbarten Fristen für Datenlieferungen und -prüfungen war die endgültige Prüfung der erbrachten Leistungen und Qualitäten für das Jahr 2010 bei Redaktionsschluss noch nicht abgeschlossen. Die hier dargestellten Ergebnisse und Werte sind weitestgehend verifiziert, haben jedoch den Status vorläufig.

Neben der Leistung sind Ziel- bzw. Sollwerte als wesentliche Qualitätsmerkmale definiert. Werden diese unterschritten, führt dies nicht automatisch zu einem Abzug beim finanziellen Ausgleich. Eine Kürzung erfolgt erst, wenn über einen Toleranzbereich ein vertraglich vereinbarter Maluswert unterschritten wird. Diese Regelungssystematik wurde vereinbart, weil Qualitätseinbußen und Ausfälle im ÖPNV auch auf Ursachen zurückzuführen sind, auf die das Unternehmen selbst keinen Einfluss hat.

Zuverlässigkeit 2010



Angaben in Prozent



Berliner Verkehrsbetriebe

Zuverlässigkeit

Zuverlässigkeit heißt für den Fahrgast: Er kann sich darauf verlassen, dass Busse und Bahnen auch wirklich fahren. Gemessen wird die Zuverlässigkeit in Form einer Quote, die angibt, wie viel Prozent aller geplanten Fahrten wirklich durchgeführt worden sind. Für die Berechnung der Quote ist nur entscheidend, ob die jeweilige Fahrt stattfindet und nicht wann. Verspätungen und Verfrühungen gehen in die Pünktlichkeitsquote ein. Die angestrebte Zuverlässigkeitsquote (Sollwert) liegt bei den Verkehrsmitteln U- und Straßenbahn bei 99,7 Prozent, beim Bus bei 99,8 Prozent. Im Jahr 2010 konnte nur die U-Bahn den Sollwert erreichen bzw. überschreiten. Beim Bus und bei der Straßenbahn hingegen lag der erreichte Wert unter dem Sollwert. Hier darf nicht außer Acht gelassen werden, dass beide Verkehrsmittel stark von äußeren Einflüssen abhängig sind, da sie sich den Verkehrsraum mit dem Kfz-Verkehr teilen. Auch der Fahrzeugmangel an Bussen durch technische Probleme und Wartungsrückstau wirkte sich vor allem in der Hauptverkehrszeit aus – Fahrgäste im Berufs- und Schülerverkehr waren häufig von den Ausfällen betroffen. Die Situation hat sich mittlerweile erheblich entspannt; die Busse verkehrten im ersten Quartal 2011 bereits deutlich zuverlässiger.



Pünktlichkeit

Die Fahrgäste fordern, dass die BVG pünktlich ist. Busse und Bahnen sollen so fahren, wie es im Fahrplan ausgewiesen ist. Im Verkehrsvertrag wird diese Anforderung in einem konkreten Wert festgelegt. Eine Fahrt gilt als pünktlich, wenn sie zwischen eineinhalb Minuten vor und dreieinhalb Minuten nach der im Fahrplan veröffentlichten Abfahrtszeit stattfindet. Zur Messung der Pünktlichkeit überwacht und analysiert die BVG mittels eines rechnergestützten Betriebsleitsystems die Abfahrten aller Fahrzeuge von allen Haltestellen bzw. Bahnhöfen.



Dr. Sigrid Evelyn Nikutta, Vorstandsvorsitzende und Vorstand Betrieb der Berliner Verkehrsbetriebe (BVG) Anstalt öffentlichen Rechts

Qualität ist eine Gemeinschaftsaufgabe aller Beteiligten im Nahverkehr. Welchen Qualitätsanspruch haben Sie?

Natürlich nur den höchsten! Zusammen mit den anderen Verkehrsunternehmen bieten wir in Berlin ein großartig ausgebautes Bus- und Bahn-Netz. Das macht es unseren Fahrgästen rund um die Uhr möglich, zuverlässig und pünktlich an ihr Ziel zu gelangen. Unser Anspruch ist es, in diesem System ein zuverlässiger Partner zu sein und damit ein wesentlicher Bestandteil der Lebensqualität unserer Millionenmetropole.

Wie gelingt es Ihnen, eine Balance zwischen Wirtschaftlichkeit und Kundenorientierung zu schaffen?

Zum einen muss die Wirtschaftlichkeit des Unternehmens in allen Bereichen Ausgangspunkt und permanente Messlatte unserer Arbeit sein – Stichwort Ressourceneffizienz. Dabei darf man den Bogen allerdings nicht überspannen, denn vor allem gilt es, die Leistungsfähigkeit zu erhalten und die Servicequalität für unsere Kunden zu stärken.

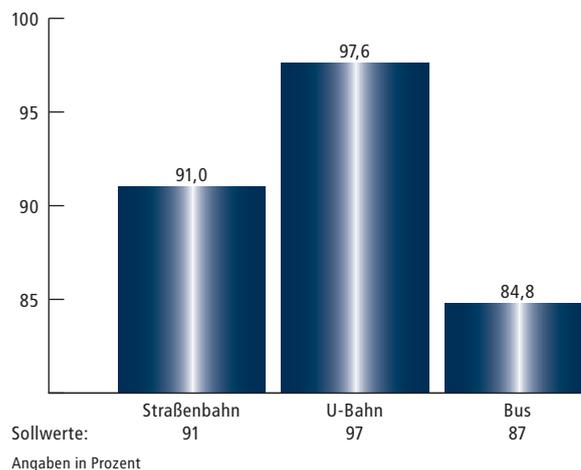
Was können die Kunden demnächst von der BVG erwarten?

Unter dem Slogan „Service 2.011“ haben wir am Anfang dieses Jahres eine Serviceoffensive ins Leben gerufen, mit der wir jeden Monat eine neue Verbesserung für unsere Kunden starten und vorstellen. Daneben ist das Thema Sicherheit ganz aktuell: Auch wenn wir wissen und sich das auch belegen lässt, dass das Risiko im ÖPNV Opfer einer Straftat zu werden, geringer als 0,003 Prozent ist, so haben wir gemeinsam mit dem Senat von Berlin und der Berliner Polizei ein Maßnahmenpaket für mehr Sicherheit auf Berliner U-Bahnhöfen vereinbart.

Auf dieser umfassenden Datengrundlage wird jede einzelne Abfahrt hinsichtlich der Pünktlichkeit ausgewertet.

Der Verkehrsvertrag setzt für die einzelnen Verkehrsträger unterschiedliche Vorgaben zur Pünktlichkeit. Für die U-Bahn, die einen eigenen Fahrweg hat und damit weniger anfällig für Störungen ist, liegt die Messlatte am höchsten: 97 Prozent aller Fahrten sollen pünktlich sein. Für Straßenbahn und Bus gilt die Vorgabe, dass 91 bzw. 87 Prozent aller Fahrten pünktlich sein sollen. Im Jahr 2010 entsprach die U-Bahn den Pünktlichkeitsvorgaben und lag mit einer Quote von 97,6 Prozent erneut oberhalb des Sollwerts. Auch die Straßenbahn hielt 2010 die vorgegebene Pünktlichkeitsquote ein.

Pünktlichkeit 2010

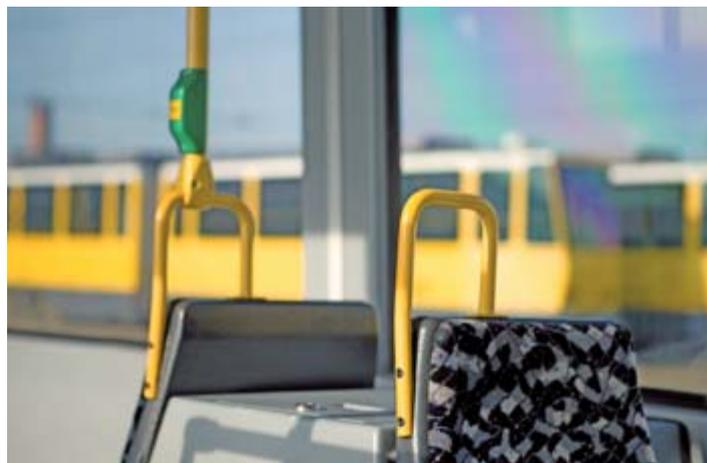


360° Qualität

Beim Bus hingegen war die Pünktlichkeit nicht zufriedenstellend. Die Quote sank im Jahresverlauf und lag im Durchschnitt für 2010 deutlich unter den Vorgaben. Dieses Ergebnis entspricht weder den Erwartungen der Fahrgäste noch denen des Landes oder des Unternehmens. Die BVG hat daher zahlreiche Maßnahmen zur Verbesserung des Fahrzeugeinsatzes eingeleitet, die Wirkung entfalten. Das zeigen die ersten Daten für 2011, nach denen sich die Pünktlichkeit des Busses wieder deutlich verbessert.

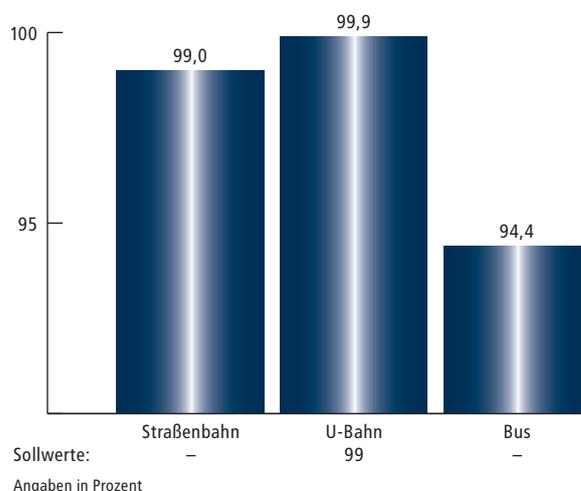
Sichere Anschlüsse

Bei einem großstädtischen Verkehrssystem, wie in Berlin, ist es besonders wichtig, dass das Umsteigen zwischen den Verkehrsmitteln für den Fahrgast so unkompliziert wie möglich ist. Abgestimmte Anschlüsse sind die Voraussetzung für gute Umsteigemöglichkeiten. Da das Netz in Berlin sehr dicht ist, ist es nicht möglich für alle Haltestellen und alle Verkehrsmittelkombinationen gesicherte Anschlüsse einzurichten und diese einzuhalten. Aus diesem Grund konzentriert sich der Verkehrsvertrag auf etwas mehr als 50 Haltestellen, an de-



nen besonders darauf geachtet wird, dass die Anschlüsse aufeinander abgestimmt sind. An diesen Haltestellen sollen Fahrgäste, die umsteigen wollen oder müssen, nicht länger als fünf Minuten auf ihren Anschluss warten. Eine Quote zur Bewertung dieser Vorgabe ist bislang nur für die U-Bahn definiert. Diese liegt bei 99 Prozent und wurde im Jahr 2010 nicht nur eingehalten, sondern sogar übertroffen. Bei der Straßenbahn wurden 99 Prozent der planmäßig zu sichernden Anschlüsse gehalten. Beim Bus galt dies für 94,4 Prozent der Anschlüsse.

Anschlussquote 2010



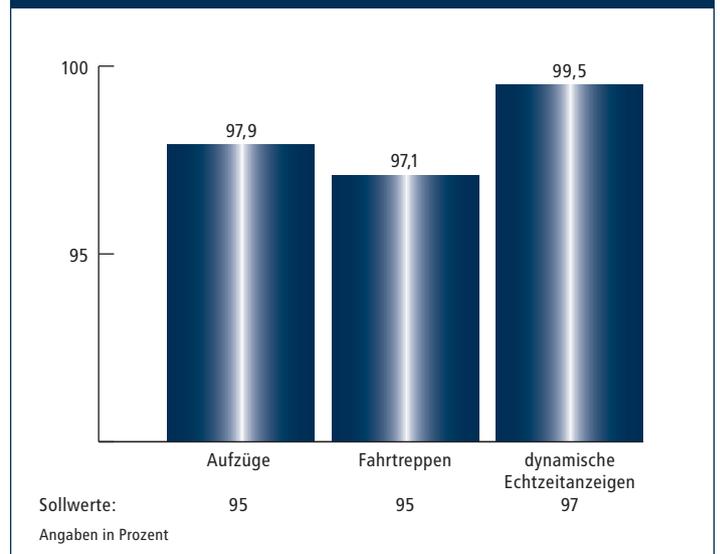
Barrierefreiheit

Fahrgäste, die mit öffentlichen Verkehrsmitteln unterwegs sind, möchten diese uneingeschränkt und selbstständig nutzen. Dies gilt besonders für Menschen, die z.B. eine Gehilfe oder einen Rollstuhl benutzen, deren Seh- oder Hörfähigkeit eingeschränkt ist oder die mit schwerem Gepäck bzw. Kinderwagen reisen. Im Jahr 2010 konnten bei der Verbesserung der barrierefreien Zugänglichkeit des Netzes große Fortschritte erzielt werden. Durch die Bereitstellung zusätzlicher Gelder durch das Land, welche u. a. aus einbehaltenen S-Bahn-Zahlungen realisiert wurden, konnte die BVG im Jahr 2010 mehr investieren und mehr U-Bahnhöfe als geplant mit Aufzügen ausstatten. Ende 2010 waren 89 von 173 U-Bahnhöfen barrierefrei über Aufzüge oder Rampen zu erreichen. Auf insgesamt 92 Bahnhöfen erleichtern zudem Fahrtreppen den Zugang, weitere 106 U-Bahnhöfe wurden mit Leitstreifen für die bessere Orientierung blinder und sehbehinderter Menschen ausgestattet. Bei der Straßenbahn wurde in die Barrierefreiheit von Haltestellen investiert. Hier wurden Bordsteinkanten in Haltestellenbereichen abgesenkt, um die Zugänglichkeit der Fahrzeuge zu verbessern. Beim Bus wurde die vollständige Barrierefreiheit der Fahrzeuge bereits 2009 erreicht. Die erzielten Erfolge werden von den Fahrgästen wahrgenommen und honoriert: Die Kundenzufriedenheitsbefragung im Jahr 2010 erbrachte für die Barrierefreiheit beim



Bus einen Wert, der oberhalb der Bonus-Grenze liegt. Damit wird die BVG erstmals vom Land eine Bonus-Zahlung für das Erreichen von Qualitäten deutlich oberhalb der Vorgaben erzielen. Das Vorhandensein von Fahrtreppen und Aufzügen allein gewährleistet jedoch noch nicht die tatsächliche barrierefreie Zugänglichkeit. Die vorhandenen technischen Anlagen müssen auch funktionsfähig sein, damit sie den Fahrgästen nützen. Der Verkehrsvertrag gibt vor, dass Fahrtreppen und Aufzüge innerhalb der Betriebszeiten zu mindestens 95 Prozent

Verfügbarkeit und Funktionalität 2010



funktionstüchtig sein müssen. Die Funktionstüchtigkeit der Aufzüge und Fahrtreppen lag auch 2010 deutlich oberhalb der Qualitätsvorgabe. Darüber hinaus hat sich die BVG das Ziel gesetzt, defekte Aufzüge innerhalb von vier Stunden zu reparieren.

Informationsangebote

Die Frage, ob Bus oder Bahn pünktlich sind, bewegt die Fahrgäste vor allem, wenn sie auf dem Bahnhof oder an der Haltestelle stehen und warten. Dynamische Fahrgastinformationssysteme geben hierauf Antwort. An fast allen Haltestellen sind mittlerweile dynamische Echtzeitanzeigen zu finden. Doch auch sie müssen funktionieren – und zwar zu 97 Prozent ihrer Betriebsdauer. So lautet der Zielwert, den die BVG auch erreicht hat. 2010 waren die Anzeigen zu über 99 Prozent funktionsfähig.

Zahlungen

Die EU-Verordnung 1370/2007 verpflichtet die zuständige Behörde einmal jährlich über die in ihrem Gebiet erbrachten Verkehrsleistungen sowie die dafür gewährten Ausgleichszahlungen zu berichten. Das Land Berlin veröffentlicht diese Angaben in einem separaten Bericht unter www.stadtentwicklung.berlin.de sowie unter www.cnb-online.de. Die BVG hat auf Grundlage des abgeschlossenen Verkehrsvertrages bei vollständiger Verkehrsleistung und für die Infrastruktur für das Jahr 2010 einen Anspruch auf insgesamt 250 Millionen Euro Ausgleichszahlungen. Weitere Zahlungen im Sinne der Verordnung werden mit 67,1 Millionen Euro für Ausbildungsverkehre ausgewiesen. Die endgültige Prüfung der Schlussrechnung war zu Redaktionsschluss noch nicht abgeschlossen. <<

360° Qualität

„Der Kunde steht im Mittelpunkt!“ – das behaupten viele Unternehmen. Für Nahverkehrsunternehmen sollte dieser Anspruch jedoch deutlich höher sein. Wenn der Kunde im Nahverkehr „steht“, d.h. er nicht mehr weiter kommt, stimmt entweder mit der Dienstleistungsqualität oder mit der Kundenorientierung etwas nicht. Daher leisten die über 40 Kooperationspartner im VBB ihren Dienst am Kunden, jeden Tag, mit Bus oder Bahn. Um Kundenwünsche unter Berücksichtigung der bestehenden Rahmenbedingungen erfüllen zu können und zur richtigen Zeit und am richtigen Ort zu sein, bedarf es mehr als nur eines ausgeklügelten Fahrplans, einer bestellten Leistung oder eines Tarifs. Kommunikation rund um die gesamte Dienstleistung Nahverkehr – von Wegbeschreibungen, Abstellmöglichkeiten z. B. für Fahrräder, Mitnahmemöglichkeiten, Echtzeitinformationen, Anschlussbeziehungen und Tourismuszielen – ist gefragt. Für jede Lebensphase erwarten heute die Kunden, egal ob mit oder ohne technisches und verkehrliches Verständnis, spezifische Informationen. Die Unternehmen und der VBB stellen sich dieser Herausforderung täglich aufs Neue.

Kundenorientierung

Besonders in für Kunden ungewohnten Situationen ist das Personal der Unternehmen als kompetenter Ansprechpartner gefragt. Personalpräsenz vor Ort ist ein Schlüsselfaktor. Mitarbeiter mit Kundenkontakt repräsentieren nicht nur das Unternehmen, sondern geben dem Nahverkehr ein Gesicht. Deshalb ist ein kompetenter Umgang mit den Kunden durch das Personal erwünscht und erlernbar. Mehr als 2.500 Fahrer von Bussen und Bahnen und das Servicepersonal in den Zügen und in Kundenbüros werden hierfür geschult. Für Busfahrer ist das ein Bestandteil der beruflichen Weiterbildung als Kraftfahrer und für das Personal im Regionalverkehr eine im Verkehrsvertrag fixierte Bedingung. Für die in den Unternehmen verantwortlichen Trainer organisiert der VBB zentrale Weiterbildungsveranstaltungen und bietet eine Plattform für den Erfahrungsaustausch zwischen den Unternehmen an. Denn aktuelle Zufriedenheitswerte belegen, dass es einen kleinen aber gewissen Unterschied aus Kundensicht gibt.

Kundenanliegen

Kunden melden sich zu Wort: In Kundenbeiräten, als QualitätsScouts, per Brief, bzw. E-Mail oder Telefon mit persönlichem Anliegen. In der Natur des Menschen liegt es, dabei eher zu tadeln als zu loben. Ein Anliegen hat jedoch jede Kontaktaufnahme: Irgendetwas entspricht nicht den Erwartungen, der Fahrgast sucht nach einer Erklärung und fordert die Lösung seines Problems. Die Unternehmen und der VBB haben längst begriffen, dass hierin eine Chance liegt, die Qualität der eigenen Leistung zu analysieren und zu verbessern.

Die Mitarbeiter des VBB-Infocenters hatten im Jahr 2010 gut zu tun. Monatlich wurden durchschnittlich 6.000 Anrufe und 300 Kundenanliegen beantwortet. Mit 13 Prozent Beschwerdeanteil wurde der Schriftverkehr gegenüber den Vorjahren kritischer und betraf zur Hälfte das Fahrplanangebot und die Anschlussmöglichkeiten. Die durchschnittliche Bearbeitungszeit lag bei den Kundenschriften bei zwei Tagen. Die Ereignisse des Jahres erhöhten zudem den vorrangigen Informationsbedarf an Tarif- und Fahrplanauskünften. Das aktuelle Baugeschehen, die Situation bei der S-Bahn, Warnstreiks im Regionalverkehr oder auch die Entschuldigungsleistungen führten dazu, dass mehr Mitarbeiter eingesetzt wurden, um die Erreichbarkeit für die Kunden auf dem hohen Niveau zu halten.



Fokus Kunde

Kundenanliegen			
	2009	2010	Veränderung *
Telefonische Auskünfte	69.310	73.099	+ 5,5
Kundenschreiben	3.610	4.004	+10,9
Anzahl Beschwerden	348	530	+52,3

* Angaben in Prozent

Die Kooperation mit der Uckermärkischen Verkehrsgesellschaft und den Verkehrsbetrieben Potsdam zur Übernahme der Anrufe außerhalb der Öffnungszeiten ihrer Kundenbüros, wurde fortgesetzt.

QualitätsScouts

Was bewegte im Jahr 2010 die 350 QualitätsScouts als aktive und besonders interessierte Fahrgäste? Als selbst Betroffene und schnelle Kundschafter sicherlich das aktuelle Geschehen im Nahverkehr bei den teilweise extremen Wintertagen und deren Auswirkungen auf Pünktlichkeit und Zuverlässigkeit. Nimmt man diese Meldungen als Stimmungsbarmeter, so wurde durch diese Kundengruppe Verständnis für Blitzeis, Flugschnee und starken Schnellfall geäußert. Unverständnis bestand jedoch für längere Störungen bei „normalen“ Wintertagen. Hier wird die Erwartung ausgesprochen, dass winterbedingte Störungen im Fahrbetrieb nicht zwingend eintreten müssen. Gelobt wurde dort, wo unmittelbar reagiert wurde – sei es bei der planmäßigen Schneebeseitigung oder einer unverhofften zusätzlichen Fahrgastinformation. Lag der Schwerpunkt der eingegangenen Beobachtungen der QualitätsScouts in den Vorjahren mit rund zwei Dritteln auf dem Schienenper-



Qualität ist eine Gemeinschaftsaufgabe aller Beteiligten im Nahverkehr. Welchen Qualitätsanspruch haben Sie?

Der Begriff Qualität ist ganzheitlich zu verstehen: Er erfasst die Produktqualität mit Taktfrequenz, Bedienzeit, Reisegeschwindigkeit sowie die Dienstleistungsqualität. Dazu zählen Merkmale wie Pünktlichkeit, Sicherheit, Anschlussicherung, Information und Beratung, Platzangebot und Sauberkeit der Züge, aber auch die Freundlichkeit und Hilfsbereitschaft des Personals sowie das Erscheinungsbild des Unternehmens und der Verkehrsanlagen. Nicht zuletzt ist damit auch der Umgang mit Beschwerden gemeint, falls doch mal etwas nicht klappen sollte. Ein weiterer Bestandteil ist die Umweltqualität.

Was heißt Umweltqualität genau?

Im Vergleich zu anderen Verkehrssystemen ist der ÖPNV das umweltfreundlichste System – nehmen wir nur die Luftschadstoffmissionen und den Flächenverbrauch je Fahrgast. Die ÖPNV-Branche kann aber noch mehr zum Klimaschutz beitragen, als sie dies schon tut. Das haben wir erkannt und vor neun Jahren unseren Busfuhrpark auf Erdgasantrieb umgestellt, um zur Senkung der Umweltbelastung durch Feinstaub, CO₂ und Stickoxide beizutragen. Und nicht nur das: Wir setzten auf das elektrische Verkehrsmittel Straßenbahn als Hauptträger des ÖPNV und haben eine Photovoltaikanlage auf die Dächer unserer energieeffizienten Betriebsgebäu-



Michael Ebermann, Geschäftsführer der Stadtverkehrsgesellschaft mbH Frankfurt (Oder)

de installiert, in der Fahrzeugwäsche nutzen wir die Wasserrückgewinnung und Mitarbeitern bieten wir Schulungen zu „Kraftstoffsparender Fahrweise“.

Kundenorientierung in der Praxis: Wie sieht das konkret für Sie aus?

Zunächst muss der Begriff Kunde definiert werden. Zum einen ist damit der Fahrgast gemeint. Um den Fahrgastwünschen bestmöglich zu entsprechen, sollte man nichts dem Zufall überlassen. Dafür haben wir Qualitäts- und Umweltmanagementsysteme eingerichtet, die wir stetig weiterentwickeln und anpassen. Zum anderen ist damit der Aufgabenträger als Auftraggeber für die Verkehrsdienstleistung im Zuständigkeitsbereich gemeint. Auch seine Ansprüche gilt es zu erfüllen, das sind z.B. eine größtmögliche Wirtschaftlichkeit zu erzielen, die mit dem ÖPNV im Zusammenhang stehenden kommunalpolitischen und -wirtschaftlichen Entwicklungsziele zu erreichen oder den Stadtverkehr in Frankfurt (Oder) langfristig zu stabilisieren.

sonennahverkehr, so hat 2010 der übrige ÖPNV deutlich aufgeholt und nahezu die Hälfte erreicht. Den Scouts liegt der Zustand der Bahnhöfe und Haltestellen unverändert sehr am Herzen.

Seit Projektbeginn 2005 ergänzen die Beobachtungen der QualitätsScouts VBB-eigene Analysen bzw. vervollständigen die Informationen zur Qualität, an denen nicht immer gleich ein Mitarbeiter des VBB oder des Unternehmens vor Ort sein kann. Dieses hat sich in der Praxis bewährt. Viele Hinweise konnten schnell umgesetzt werden, oder wie ein Anschluss in Teltow, eine bessere Wegweisung am Bahnhof oder die Beseitigung eines Vandalismusschadens am Bahnhof Jüterbog.

QualitätsScouts engagieren sich für den Nahverkehr und dessen Qualität. Mit Interesse verfolgen sie, was Politik und Unternehmen im Großen und Ganzen für den Berliner und Brandenburger Nahverkehr vereinbaren. Traditionsgemäß wird jeweils im Sommer durch den VBB öffentlich Bilanz zur Qualität gezogen – analytisch, transparent und öffentlich – im Beisein von Vertretern der zuständigen Behörden, Unternehmen, Interessengruppen, Presse und natürlich der geladenen QualitätsScouts. <<

360° Qualität

Das Nahverkehrsjahr 2010 im Verkehrsverbund Berlin-Brandenburg ist abgeschlossen und rundum beleuchtet. In der Qualitätsbilanz wurde über Positives berichtet und Schwachstellen wurden aufgezeigt. Aufgabenträger und Verkehrsunternehmen sind im vergangenen Jahr wieder ein Stück mehr zusammengedrückt, mit dem gemeinsamen Ziel, den Fahrgästen einen hochwertigen Bus- und Bahnverkehr anzubieten.

Der Blick geht voraus: Die nächsten Jahre werden für Berlin und Brandenburg einige bedeutende Qualitätsverbesserungen im Schienenahverkehr mit sich bringen, die Frage der finanziellen Mittel für den Öffentlichen Personennahverkehr steht ganz oben auf der Agenda des Bundes und der Länder und auch die Schienenverbindungen Richtung Polen gewinnen für die Region immer stärker an Bedeutung.

Qualitätsverbesserung Stadtbahn

Im Auftrag der Länder Berlin, Brandenburg, Sachsen-Anhalt und Mecklenburg-Vorpommern hat der VBB das Vergabeverfahren „Netz Stadtbahn“ abgeschlossen. Ausgeschrieben waren rund 22 Millionen Zugkilometer mit einem Auftragsvolumen von insgesamt rund

1,3 Milliarden Euro. Die Zuschläge für insgesamt 16 Regional-express- und Regionalbahnlinien wurden DB Regio AG (RE 1, RE 7, RE 9, RE 11, RB 13, RB 14, RB 20, RB 21, RB 22, RB 23, RB 24) und der Ostdeutschen Eisenbahn GmbH (RE 2, RE 4, RB 33, RB 35, RB 51) erteilt. Die Betriebsaufnahme für die Regionalbahnlinien ist jeweils zum Fahrplanwechsel im Dezember 2011, für die Regionalexpresslinien im Dezember 2012 geplant. Die Linie RE 9 wird mit der Eröffnung des Flughafens Berlin Brandenburg Willy Brandt in Betrieb genommen. Für Fahrgäste bedeutet das mehr Qualität durch neue und modernere Fahrzeuge, mehr Sitzplätze und mehr Personal in den Zügen. Denn künftig wird in jedem Zug ein Kundenbetreuer mitfahren. Dadurch werden etwa einhundert zusätzliche Arbeitsplätze geschaffen.

Angebotsplanung für 2012

Mit dem Fahrplan 2012 sind im verbundweiten Verkehrsnetz umfangreiche Änderungen geplant, die sich aus den Bedingungen ergeben:

- Betriebsaufnahme „Netz Stadtbahn“ in der ersten Stufe
- Inbetriebnahme Flughafen Berlin Brandenburg Willy Brandt (BER) am 3. Juni 2012
- Abschluss der Arbeiten zum Streckenausbau Berlin–Cottbus (Geschwindigkeitsanpassung auf 160 km/h im Abschnitt Königs Wusterhausen – Lübbenau) zum Fahrplanwechsel
- umfangreiche Baumaßnahmen, z. B. die Sanierung der Fernbahnstrecke Berlin Wannsee–Berlin-Charlottenburg, die Fortführung des Streckenausbaus Berlin–Rostock.

Verkehrsanbindung Flughafen

Mit Eröffnung des neuen Flughafens Berlin Brandenburg Willy Brandt (BER) am 3. Juni 2012 wird der ebenfalls neu gebaute Bahnhof unter dem Flughafenterminal sowohl über die West-, als auch über die Ostanbindung erreichbar sein. Jeweils im Halbstundentakt fahren Züge vom Berliner Hauptbahnhof über die Anhalter Bahn (RE 9) oder die Stadtbahn (RE 7, RB 14) zum Flughafen und ergänzen sich zu einem Viertelstundentakt. Zusätzliche Verbindungen bestehen mit Regionalzügen aus Potsdam, Senftenberg und Wünsdorf-Waldstadt, der S-Bahn aus Berlin sowie mehreren Buslinien. Der VBB organisiert mit den Verkehrsunternehmen den Aufbau einer einheitlichen Fahrgastinformation. Bereits am Gepäckband werden die Fahrgäste über alle aktuellen Reisemöglichkeiten im ÖPNV informiert.



Ausblick

Revision Regionalisierungsmittel

Die Finanzierung der Leistungen des Nahverkehrs auf der Schiene erfolgt aus Mitteln, die der Bund den Ländern auf Basis des Regionalisierungsgesetzes zur Verfügung stellt. Im Zuge der Regionalisierung wurde die Verantwortung für den Schienenpersonennahverkehr vom Bund an die Länder übertragen. Das bestehende Gesetz gibt Planungssicherheit bis 2014. Danach steht eine Neufassung (Revision) an. Die Erfolge der Regionalisierung sind offensichtlich: Das Verkehrsangebot wurde deutlich verbessert, die Qualität der Leistungen hat sich erhöht und neue Fahrgäste konnten gewonnen werden. Um auch weiterhin ein qualitativ hochwertiges Angebot im Nahverkehr sicherzustellen, ist es wichtig, dass der Bund auch nach 2014 die Mittel zur Verfügung stellt, die erforderlich sind, um das bestehende Angebot nicht nur zu erhalten, sondern auch zu verbessern und Steigerungen bei den Betriebs- und Infrastrukturkosten auszugleichen.

Trennung von Netz und Betrieb

Eine Idee der Bahnreform war es, durch eine Trennung von Netz und Betrieb den Wettbewerb auf den Transportmärkten zu fördern und dadurch mehr Verkehr auf die Schiene zu bringen. Dies ist bisher nur unvollständig umgesetzt, da die für das Netz und den Betrieb zuständigen Tochtergesellschaften nach wie vor unter dem Dach der Holding DB AG vereinigt sind. Konkurrenz belebt bekanntlich das Geschäft, doch für die Benutzung ihrer Schienenwege und Stationen müssen die Aufgabenträger des Schienenpersonennahverkehrs rund 50 Prozent ihrer finanziellen Beiträge für Trassen- und Stationsgebühren aufwenden. Dadurch besteht seitens der Infrastrukturtöchter der DB AG nach wie vor die Möglichkeit, Wettbewerb zu behindern. Um echten Wettbewerb zu realisieren muss die Verantwortung für das Schienennetz und die Bahnhöfe aus dem DB-Konzern gelöst und auf den Bund beziehungsweise auf die Länder übertragen werden. So würde es keine Gewinnabführung mehr an die DB AG geben und es könnte gewährleistet werden, dass die Erlöse aus der Infrastruktur auch voll wieder zurück ins deutsche Eisenbahnsystem fließen. Gleichzeitig muss im Fahrbetrieb auf mehr Wettbewerb gesetzt werden.

Polenverkehre

Das Nachbarland Polen ist weniger als einhundert Kilometer von der deutschen Hauptstadt entfernt und bietet wichtige Chancen für die weitere wirtschaftliche Entwicklung Berlins und der Grenzregion. Das Potenzial an Reisenden zwischen beiden Ländern ist eine große Chance für den umweltschonenden Bahnverkehr. Gute Verkehrsverbindungen sind dabei ein entscheidender Faktor für Pendler und Tou-



Piotr Krzystek, Stadtpräsident Szczecin

Was ist aus Ihrer Sicht für eine gute grenzüberschreitende Eisenbahnverkehrsverbindung entscheidend?

Ein richtiges Preisangebot und Informationszugänglichkeit. Wichtig ist es auch, ein interessantes touristisches, kulturelles oder wirtschaftliches Angebot für die auf der Route gelegenen Ortschaften zu schaffen, damit der Bedarf an diesen Dienstleistungen dort immer größer wird.

Qualität ist eine Gemeinschaftsaufgabe aller Beteiligten im Nahverkehr. Welchen Qualitätsanspruch haben Sie?

Es ist vor allem Bequemlichkeit, Sicherheitsgefühl und eine möglichst kurze Reisezeit. Ein weiterer wichtiger Faktor ist auch ein richtiges Preisangebot. Die Kürzung der Reisezeit zwischen den größten Städten an der deutsch-polnischen Grenze stellt heute eine dringende Herausforderung dar. Die Eisenbahnverkehrsverbindung zwischen Berlin und Stettin ist ein gutes Beispiel – wir brauchen immer noch zwei Stunden, um die 120 Kilometer lange Strecke zurückzulegen. Die Regierungsgespräche über die Modernisierung der Bahnstrecke werden finalisiert. Ich hoffe, dass der Vertrag in diesem Jahr unterzeichnet wird.

Welche Vorteile ergeben sich daraus für die Stettiner?

Die Stettiner sind sehr offen und multikulturell. Die berufliche Mobilität ist sehr hoch; die Zahl der verschiedenen grenzüberschreitenden Initiativen zeigt hohe Integration beider Gesellschaften. Eine gute Bahnverbindung ermöglicht den Einwohnern, an der Grenze besser zu funktionieren. Wir wissen heute, dass beispielsweise die Einwohner von Schwedt mit den Bussen zur Stettiner Philharmonie fahren; die Stettiner dagegen fahren oft in den Zoo in Ueckermünde. Ich bin davon überzeugt, dass es uns in der nahen Zukunft gelingt, die Reisezeit zwischen Berlin und Stettin zu kürzen, was einen direkten Einfluss auf die steigende Zahl der Reisenden haben wird.

risten. Um eine unkomplizierte grenzüberschreitende Mobilität zu gewährleisten, führt der VBB zusammen mit polnischen Partnern grenzüberschreitende Fahrplanabstimmungen durch und bietet gemeinsame Tarife und Verkehrsangebote an. Schon jetzt ist es möglich, einen Ausflug über die Grenze nach Stettin oder Gorzów mit einem einzigen Ticket zu machen (10-Euro-Ticket bzw. Gorzów-Spezial). Damit konnte der VBB bereits deutlich mehr Fahrgäste gewinnen. Zusätzlich wurde mit Fahrplanwechsel im Dezember 2010 eine dritte Direktverbindung zwischen Berlin und Stettin realisiert.

Projekte für deutsche und polnische Kunden

Für die Qualität der grenzüberschreitenden Verkehre ist eine weitere Aktivität des VBB von großer Bedeutung: Die Beteiligung am Inter-Regio-Rail-Projekt. Das vom Europäischen Fond für Regionale Entwicklung geförderte VBB-Teilprojekt hat das Ziel, die Anforderungen an Fahrzeuge, die grenzüberschreitend eingesetzt werden können, zu untersuchen, sodass diese in beiden Ländern zum Verkehr zugelassen werden können. Heute muss man an der Grenze noch den Zug verlassen und umsteigen, diese Mühsal würde dann wegfallen.

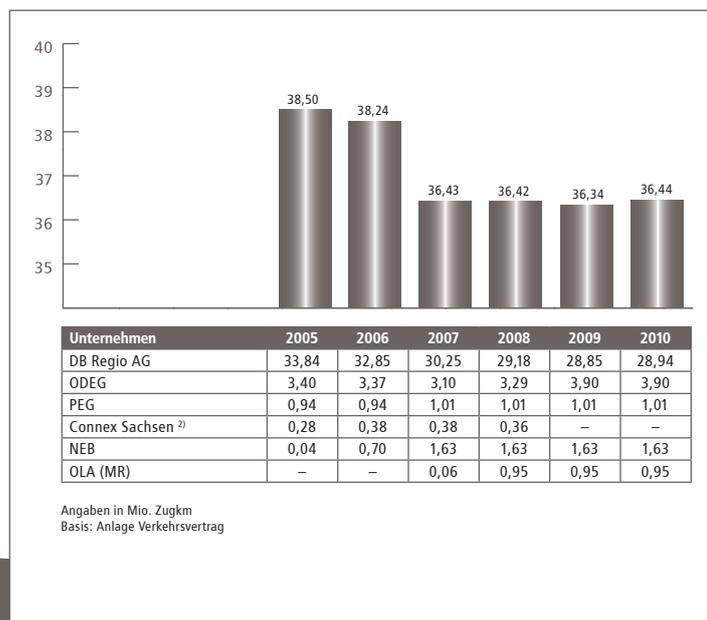
Mit dem Projekt e-KOM will der VBB eine neue und innovative Form der Fahrgastinformation entwickeln und einführen, die Echtzeitinformationen einbezieht. Das aus dem Berliner EFRE-Programm geförderte Projekt soll eine zweisprachige Informationsplattform schaffen, die den Reisenden zwischen Deutschland und Polen über das Internet oder internetfähige mobile Geräte (Handys, iPhone) Informationen zu öffentlichen Verkehrsmitteln, ihren Fahrplänen und Tarifen zur Verfügung stellt. <<

360° Qualität

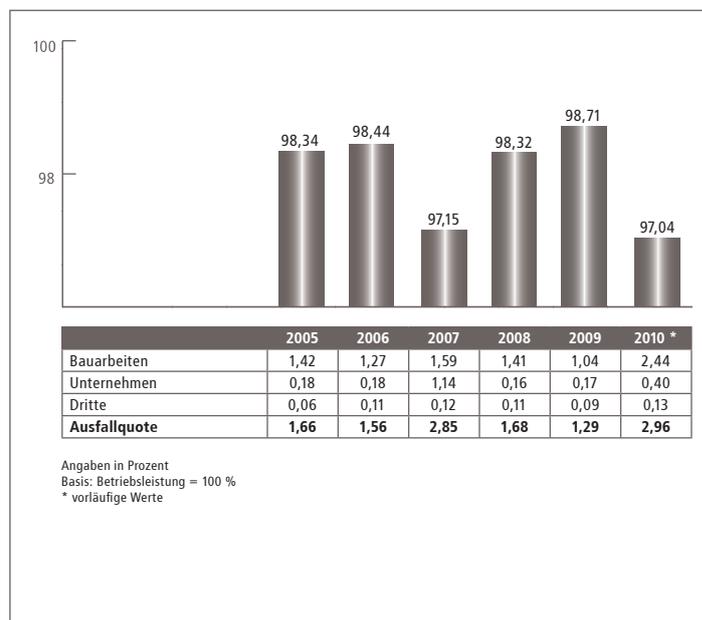
Regionalverkehr

1) Vertragsende 2007 (RB 33, RB 35, RB 51)
2) Vertragsende 2008 (LB 65)

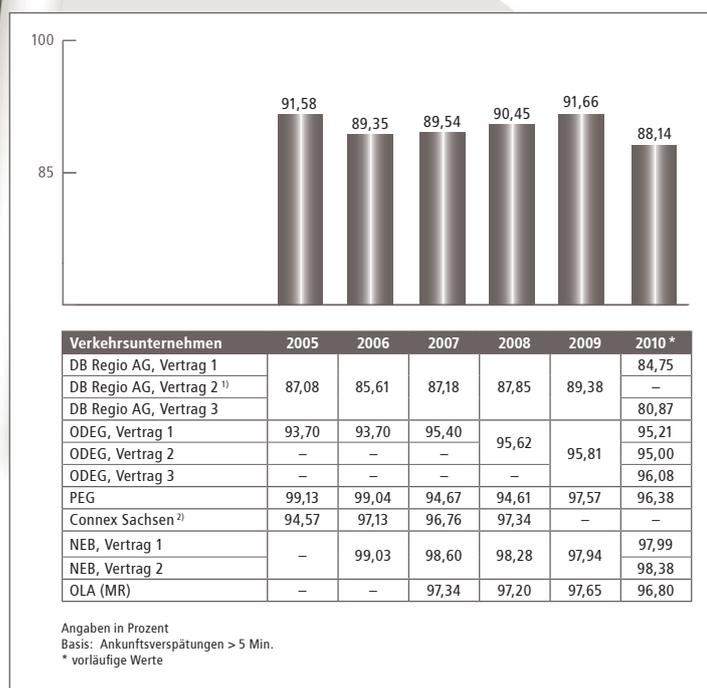
Betriebsleistung



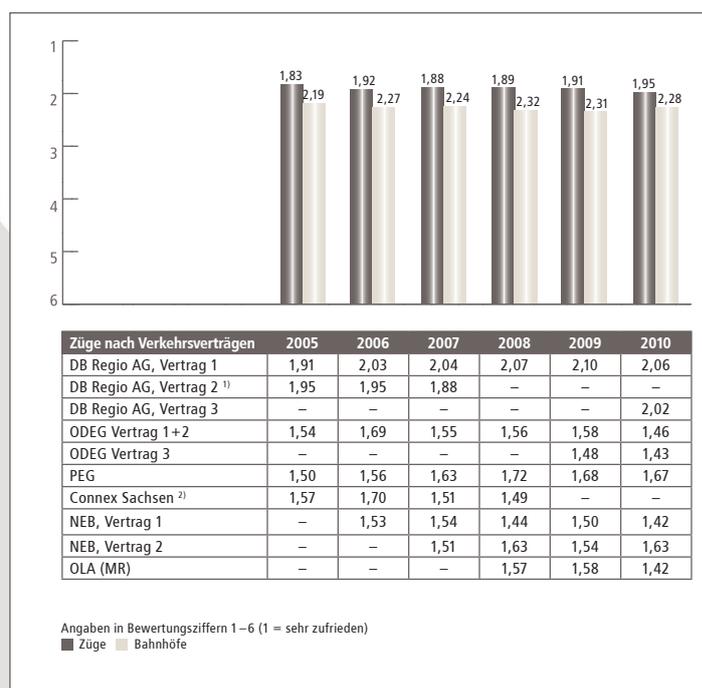
Zuverlässigkeit



Pünktlichkeit



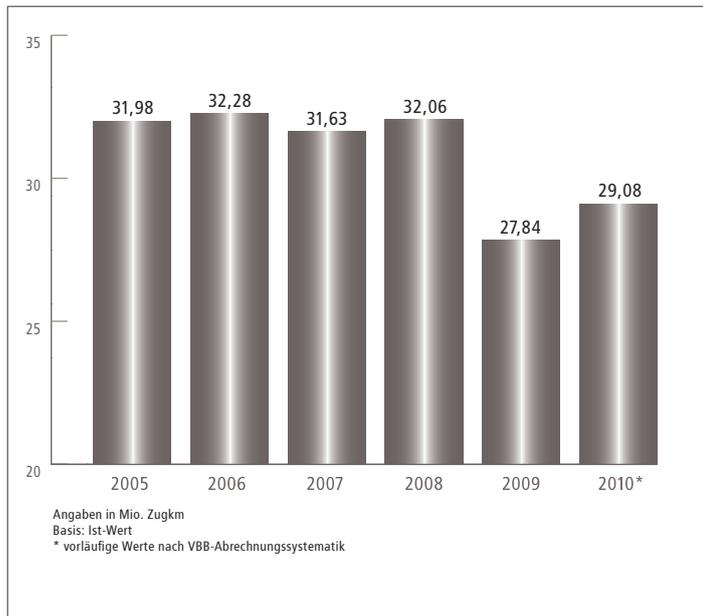
Kundenzufriedenheit



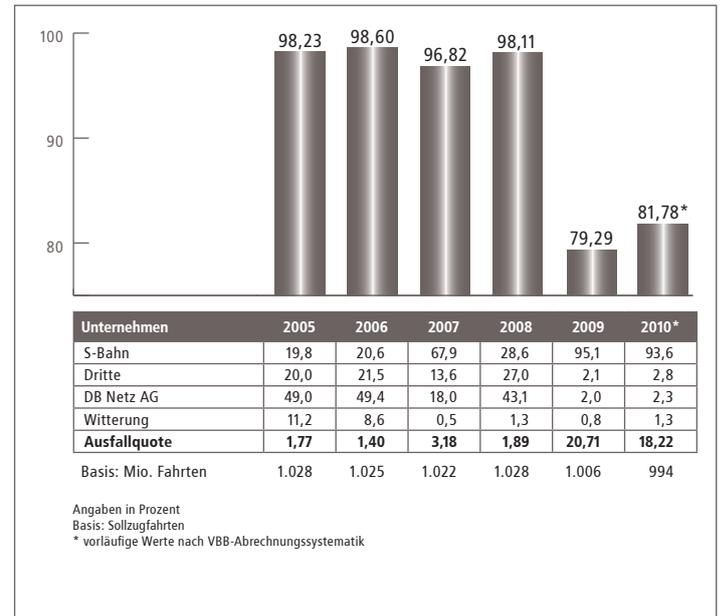
Zahlen und Fakten

S-Bahn

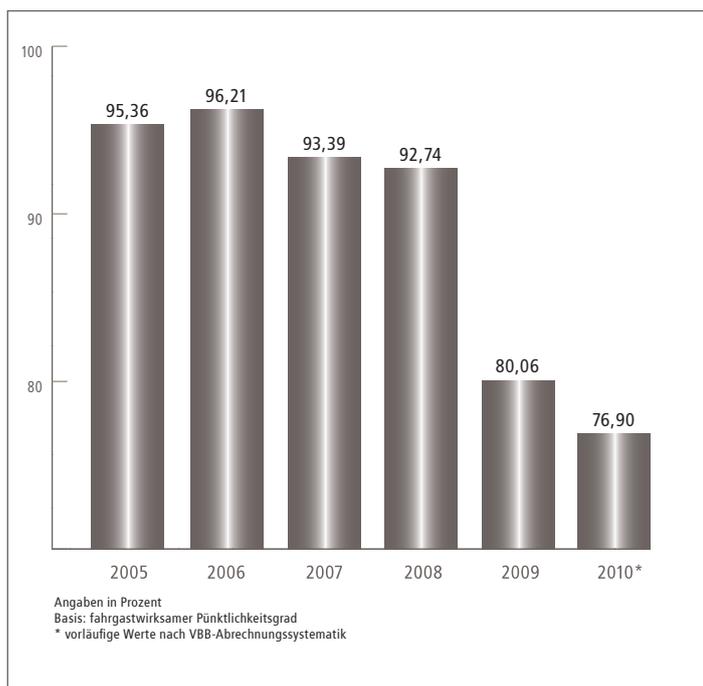
Betriebsleistung



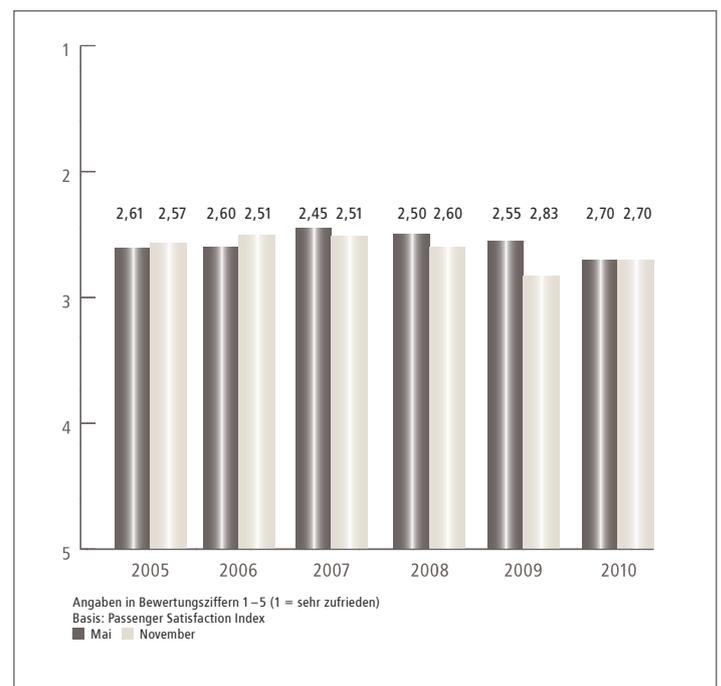
Zuverlässigkeit



Pünktlichkeit



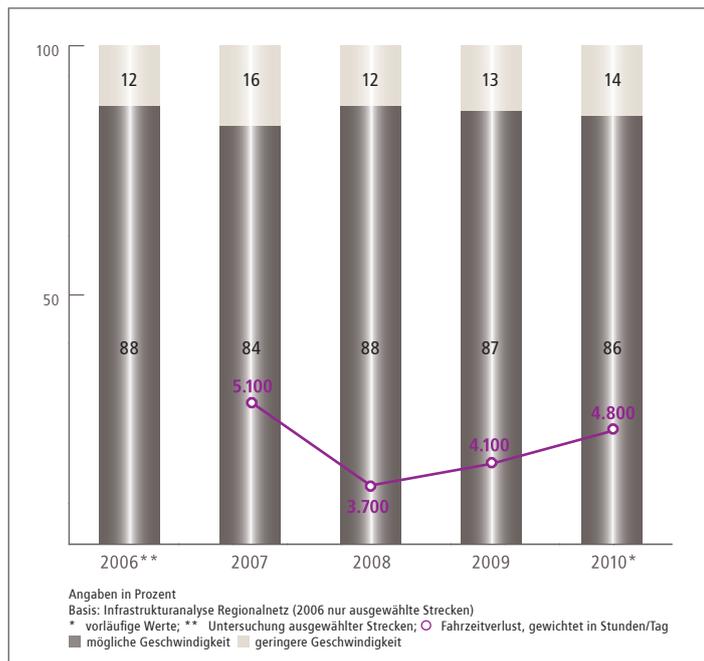
Kundenzufriedenheit



360° Qualität

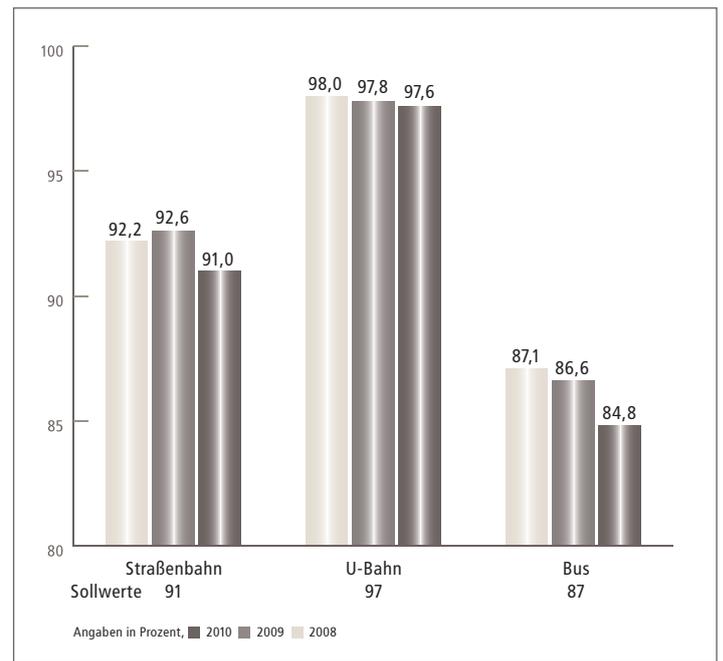
Regionalverkehr

Infrastruktur Netz

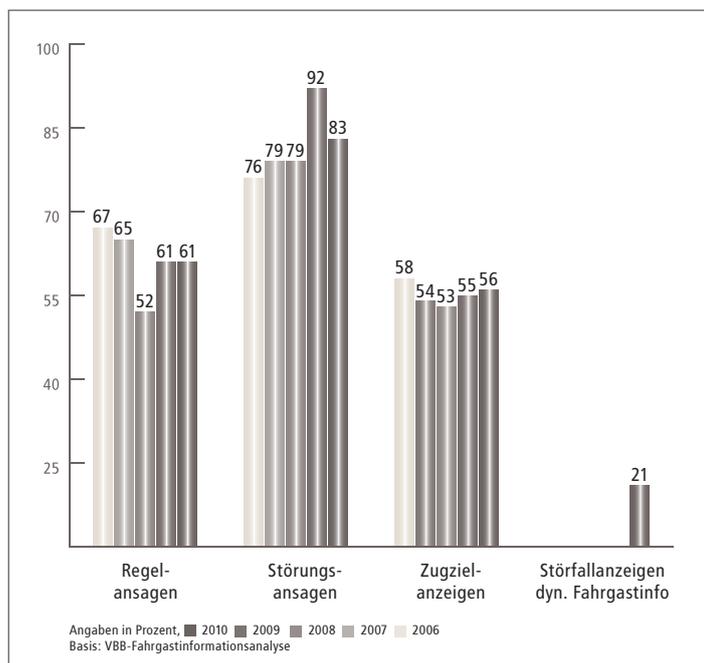


Berliner Verkehrsbetriebe

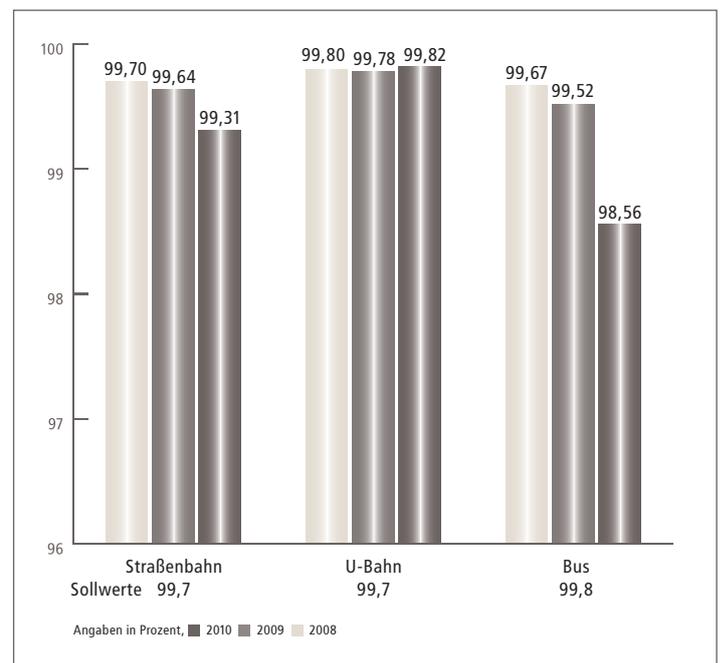
Pünktlichkeit



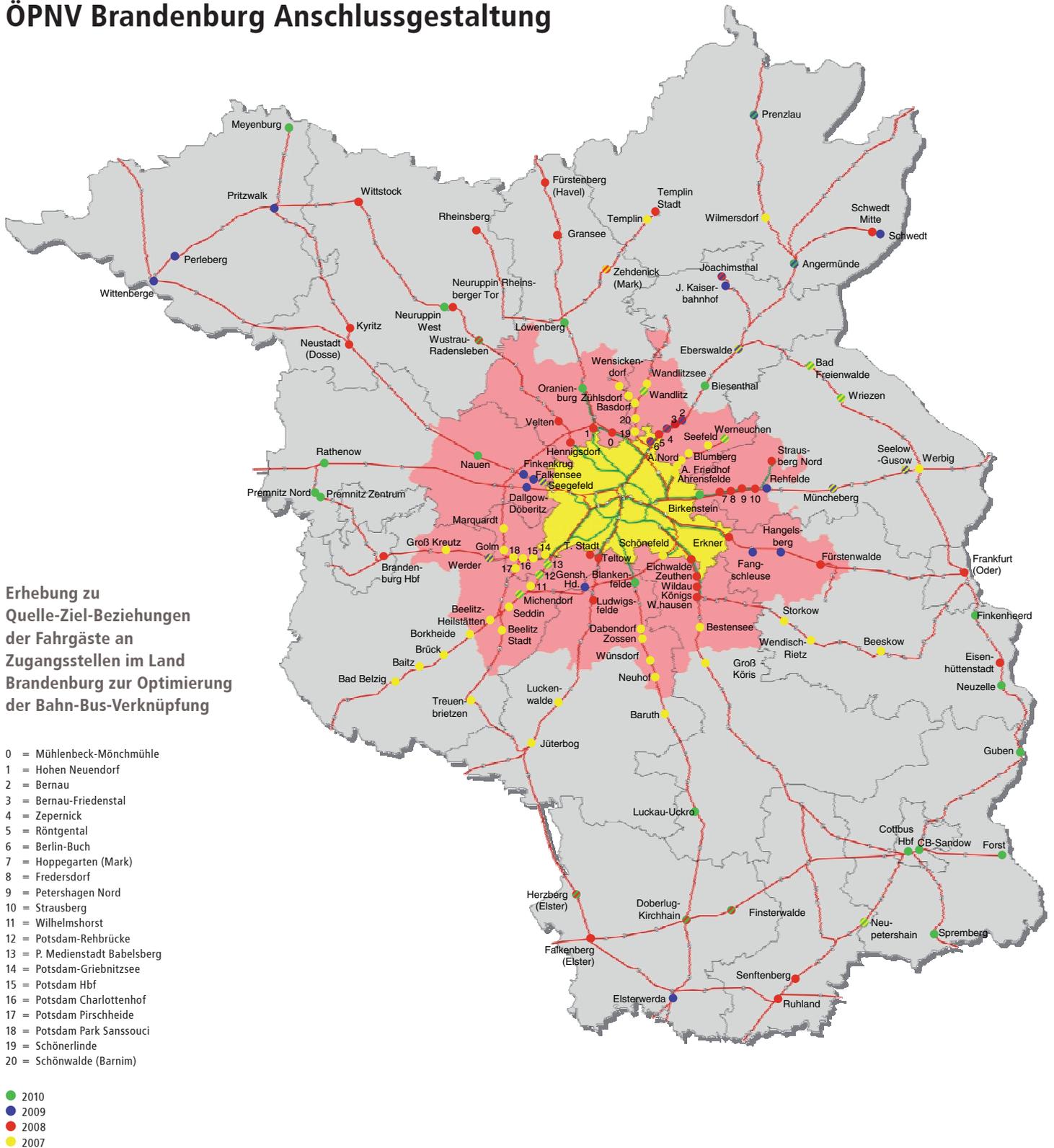
Stationen – dynamische Fahrgastinformation



Zuverlässigkeit



ÖPNV Brandenburg Anschlussgestaltung



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

Telefon (030) 25 41 4 - 0
Telefax (030) 25 41 41 12

info@VBBonline.de
VBBonline.de

VBB-Infocenter
Telefon (030) 25 41 41 41

Verantwortlich
VBB Verkehrsverbund Berlin-Brandenburg GmbH
Geschäftsführer Hans-Werner Franz

Projektleitung
VBB Verkehrsverbund Berlin-Brandenburg GmbH
Gabriela Felder

Realisation & Gestaltung
Zallmann
Marketing, Design & Service GmbH

Stand: Juni 2011



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