

Bericht 04|05



Verkehrsverbund Berlin-Brandenburg
Verbundbericht 2004 | 2005





Verkehrsverbund Berlin-Brandenburg
Verbundbericht 2004 | 2005

1. Januar 2004 bis 30. Juni 2005

Impressum

Herausgeber

VBB Verkehrsverbund Berlin-Brandenburg GmbH
Geschäftsführer: Hans-Werner Franz
Hardenbergplatz 2
10623 Berlin

Telefon: +49 (030) 25 414 0
Telefax: +49 (030) 25 414 112
E-Mail: info@vbbonline
Internet: www.vbbonline.de

Redaktion

VBB Verkehrsverbund Berlin-Brandenburg GmbH

Konzept, Gestaltung, Realisation

Kontur GbR, Berlin

Fotografie

Joachim Donath
Kai-Uwe Heinrich
Michael Koczy
Kontur GbR
VBB GmbH

Wir danken
den Berliner Verkehrsbetrieben AöR,
der DB Regio AG,
der Havelbus Verkehrsgesellschaft mbH,
der Connex Sachsen GmbH,
der Oberhavel Verkehrsgesellschaft mbH,
der Ostdeutschen Eisenbahn GmbH,
der S-Bahn Berlin GmbH,
der Stadtverkehrsgesellschaft Frankfurt (Oder) mbH,
der Uckermärkischen Verkehrsgesellschaft mbH,
für die freundliche Überlassung von Fotomaterial.

Vorwort



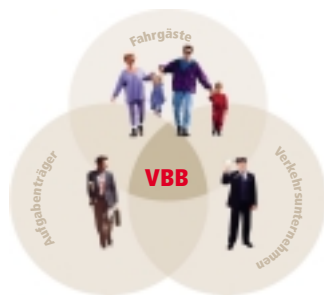
Wer heute mit Bahn oder Bus in Berlin und Brandenburg unterwegs ist, erlebt einen einheitlichen, kundenorientierten Nahverkehr. In Kooperation mit 44 öffentlichen und privaten Verkehrsunternehmen bietet der Verkehrsverbund Berlin-Brandenburg (VBB) über 3 Millionen Fahrgästen täglich einen Nahverkehr mit einheitlichem Tarif, aufeinander abgestimmten Fahrplänen und einer umfassenden Fahrgastinformation.

In den Händen halten Sie den ersten Verbundbericht des VBB. Er dokumentiert, welchen Anteil der VBB an dieser erfolgreichen Entwicklung innehat und skizziert die wichtigsten Ergebnisse eines Engagements für den integrierten Nahverkehr in der Metropolregion Berlin-Brandenburg. Im Zentrum stehen die wichtigsten Projekte im Zeitraum von Anfang 2004 bis Mitte 2005. Auf diese Weise wird nicht zuletzt sichtbar, welche bedeutende soziale und wirtschaftliche Rolle der öffentliche Verkehr für die Weiterentwicklung des Wirtschaftsraumes und für das Zusammenwachsen der Region Berlin-Brandenburg spielt. Die sich wandelnden demografischen, politischen und finanziellen Rahmenbedingungen verlangen nach neuen, kreativen Lösungen, um den Bedürfnissen der Menschen nach Mobilität gerecht zu werden. Umweltfreundliche Mobilität für alle Menschen zu ermöglichen, wird auch in Zukunft eine zentrale Aufgabe bleiben.

Ob Angebotsplanung oder Vertragsmanagement, Fahrgastinformation oder Tarifmanagement – der Verkehrsverbund Berlin-Brandenburg hat sich als Dienstleister zwischen Aufgabenträger und Verkehrsunternehmen fest etabliert. Er ist Koordinator, Moderator und Ideenlieferant. In Zeiten des zunehmenden Wettbewerbs im Verkehr ist er für die Beteiligten als verlässlicher Lotse in schwierigen Gewässern unentbehrlich geworden. Vor allem aber ist der Verkehrsverbund ein Interessenvertreter der Fahrgäste. Sie sind letztlich der Maßstab für die Attraktivität des ÖPNV und entscheiden darüber, in welchem Maße seine umweltfreundlichen Angebote angenommen werden. Der Verbundbericht geht daher besonders auf die vielfältigen Aktivitäten des VBB zur kontinuierlichen Verbesserung der Angebotsqualität ein.

Mit dem Ziel, die Arbeit des Verkehrsverbundes Berlin-Brandenburg gerade für die tägliche politische und publizistische Arbeit transparenter zu machen, wird künftig jährlich ein Verbundbericht veröffentlicht, voll mit Fakten und Zusammenhängen. Wir blicken optimistisch in die nahverkehrliche Zukunft und wünschen uns weiterhin ein starkes Bündnis aller Beteiligten, um das hohe Niveau zu halten und auszubauen.

Hans-Werner Franz
Geschäftsführer, VBB



Umfeld

Vom Öffentlichen Personennahverkehr wird viel erwartet. Gerade in einer Region, in der Großstadt und ländlicher Raum so dicht beieinander liegen. Der VBB ist die Schnittstelle zwischen den Fahrgästen, den Verkehrsunternehmen und der Politik in zwei Bundesländern. Der VBB koordiniert die Interessen der Fahrgäste und Verkehrsunternehmen in Stadt und Land, gleichzeitig berät er Politik und Verwaltung und setzt deren Vorgaben um.

Seite 6 – 9

Dienstleistungen

Das umfangreiche Verkehrsangebot in Berlin und Brandenburg wird von 44 Verkehrsunternehmen getragen, zu denen kommunale wie private gehören. Der VBB nimmt die Interessen aller wahr, und das auf zwei Seiten. Zum einen ist er praktischer Dienstleister, wenn es zum Beispiel darum geht, Einnahmen aufzuteilen oder Richtlinien im Beschwerdemanagement zu entwickeln. Auf der anderen Seite bringt der VBB die Interessen der Verbundmitglieder auf vielfältige Weise zur Geltung.

Seite 10 – 11

Vertragsmanagement

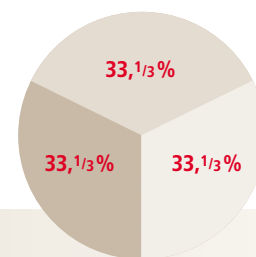
Ein so großer Verbund wie der VBB ist ständig im Wandel. Der Wettbewerb auf der Schiene zum Beispiel bringt völlig neue Aufgabengebiete für den Vermittler zwischen den Aufgabenträgern und den Verkehrsunternehmen. Die Ausschreibungen, die Vertragsgestaltung und die Überprüfung ihrer Einhaltung liegen in den Händen des VBB. Der Auftrag lautet, die neuen Wettbewerbsbedingungen für die Fahrgäste produktiv zu gestalten.

Seite 12 – 13

Qualitätsmanagement

Die Wünsche der Fahrgäste werden mit Recht immer anspruchsvoller und komplexer. Ein wirkungsvolles Qualitätsmanagement ist deshalb unerlässlich und wird von allen Verkehrsunternehmen mitgetragen. Der VBB hat Qualität messbar und steuerbar gemacht und damit deutschlandweit neue Wege beschritten. Dabei geht es um Pünktlichkeit, Sicherheit, Störungsmanagement und andere Faktoren, die über die Attraktivität des Nahverkehrs entscheiden.

Seite 14 – 19



Angebotsplanung

Große Ereignisse werfen ihre Schatten voraus und da kommt einiges – vor allem Gutes! – auf Berlin und Brandenburg zu. Die Eröffnung des Berliner Nord-Süd-Tunnels und des neuen zentralen Hauptbahnhofs werden zu veränderten Streckenführungen und neuen, vor allem kürzeren, Reisezeiten führen. Außerdem steht die Fußballweltmeisterschaft vor der Tür. Nicht nur an diesen beiden Großereignissen wird beim VBB seit langem gearbeitet.

Seite 20 – 21

Tarfmangement

Bei 44 Verkehrsunternehmen in Berlin und Brandenburg kann der Öffentliche Personennahverkehr nur Erfolg haben, wenn die Tarife für die Fahrgäste eine einheitliche, übersichtliche und nachvollziehbare Struktur haben. Dies ist eine der Kernaufgaben des VBB. Im Laufe der Zeit sind immer wieder neue Tarifangebote entstanden (Umweltkarten und Kombitickets).

Seite 22 – 23

Fahrgastinformation

Um die vielen Angebote des ÖPNV in Berlin und Brandenburg optimal zu nutzen, brauchen die Fahrgäste leicht verständliche, einprägsame und aktuelle Informationen. Der VBB hat es sich zur Aufgabe gemacht, ein sinnvolles und einheitliches Fahrgastinformationssystem für den gesamten Nahverkehr im Verbundgebiet zu schaffen. Gemeinsam mit den Verkehrsunternehmen entwickelt der VBB Informationsprodukte in den traditionellen und den neuen Medien.

Seite 24 – 27

Zahlen und Fakten

Die Fläche Brandenburgs ist 33-mal größer als die Berlins, andererseits ist die Einwohnerdichte Berlins über 43-mal größer als die Brandenburgs. Zahlen, die zeigen, welche Unterschiede im VBB-Gebiet aufeinandertreffen. Die kurze Chronik des VBB macht deutlich, dass auf dem Weg zum landesweiten Verbund mancher Zwischenschritt erforderlich war. Die Fahrgastzahlen und die Entwicklung der Tarifeinnahmen ist der Beleg dafür, dass sich die Zusammenarbeit im Verbund lohnt – für die Fahrgäste und die Verkehrsunternehmen.

Seite 28 – 32

Zwei Länder – eine Metropole – ein Verbund



Die Mobilität gehört zu den menschlichen Grundbedürfnissen. Zur Arbeit, in die Schule, ins Freizeiterlebnis, zum Einkaufen – immer wieder sind Wege zurückzulegen, die meisten im näheren Lebensumkreis. Daher gehört der Öffentliche Personennahverkehr unverzichtbar zum Alltag und ist längst Teil der Lebensqualität. Vom ÖPNV wird erwartet, dass er funktioniert, dass er Menschen mit sehr unterschiedlichen Mobilitätsbedürfnissen nach möglichst geringen Wartezeiten rasch, bequem und sicher ans Ziel bringt. Und das zu vernünftigen Preisen. Die Rahmenbedingungen für einen solchen Verkehr schafft die Politik. Der VBB hilft dabei als Bindeglied zwischen Nutzern und Entscheidern.



Rahmenbedingungen im Wandel

Die Organisation eines effizienten und attraktiven ÖPNV in Berlin und Brandenburg, der die Bedürfnisse der Metropolregion ebenso berücksichtigt wie die des ländlichen Raumes, gehört zu den großen Herausforderungen, denen sich die Politik auf allen Ebenen – auf der des Bundes, der Länder und der Kommunen – zu stellen hat. Es geht darum, die Lebensqualität in der Region zu verbessern, die wirtschaftliche Entwicklung zu fördern,

Verbindungen zwischen den Menschen zu erleichtern. Das in Zeiten knapper Kassen, eines sich verschärfenden Wettbewerbs und ungünstiger demographischer Entwicklungen. Diese Rahmenbedingungen führen zu neuen Herangehensweisen in der Verkehrspolitik, zu modernen Verkehrskonzepten und sie beeinflussen heute bereits die Organisationsstrukturen des ÖPNV – eine Fülle von Aufgaben für den VBB.

Neue gesetzliche Grundlagen

Sowohl in Berlin wie auch in Brandenburg erfolgten in den vergangenen Jahren wichtige verkehrspolitische Weichenstellungen. Der VBB hat sie von Anfang an beratend und gestaltend begleitet. Mit Jahresbeginn 2005 trat im Land Brandenburg ein neues ÖPNV-Gesetz in Kraft. Es stellt die Finanzierung des Öffentlichen Personennahverkehrs – außer dem S-Bahn- und Bahnregionalverkehr – auf eine völlig neue Grundlage. Es werden nun nicht mehr einzelne Verkehrsunternehmen subventioniert, sondern die Finanzmittel in die Hand der kommunalen Aufgabenträger vor Ort gegeben. Diese können die Mittel für den ÖPNV in eigener Entscheidung, flexibel und ohne Vorgaben des Landes einsetzen. Das Gesetz stärkt die Eigenverantwortung der Landkreise und kreisfreien Städte als Aufgabenträger für die Bus- und Straßenbahnverkehre. Die Novellierung des ÖPNV-Gesetzes erzeugte bei den kommunalen





Gebietskörperschaften erheblichen Beratungsbedarf. In dieser Situation hat der VBB mit den Aufgabenträgern das Gespräch gesucht und sie über die Gestaltung von Verkehrsverträgen und die praktische Umsetzung der neuen Anforderungen informiert.

Lotse durch den Wettbewerb

Lange Zeit herrschten in einzelnen Bereichen des Verkehrsmarktes exklusive Rechte, die einen freien Marktzugang anderer Anbieter verhinderten. Ein tief greifender Wandlungsprozess öffnet immer mehr Schranken und ebnet den Weg zu mehr Wettbewerb. Während in Berlin die ÖPNV-Anbieter ein hohes Maß an Konzentration verkörpern, herrscht in Brandenburg eine mittelständische Unternehmensstruktur vor. Alle ÖPNV-Anbieter werden sich in den kommenden

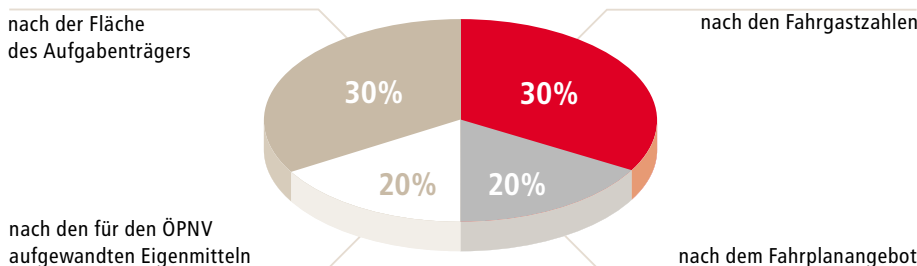
Jahren anderen Anbietern – nationalen und internationalen – stellen müssen. Daraus ergibt sich ein hoher Beratungs- und Organisationsbedarf. In dieser Situation nimmt die Bedeutung des Verkehrsverbundes deutlich zu. Er wacht über die Einhaltung der Spielregeln, sorgt für den Ausgleich zwischen sehr unterschiedlichen Bedingungen und zeigt neue, zukunftsweisende Marktlücken auf.



„Der ÖPNV ordnet sich ein in die generelle Zielsetzung der Koalition: den Erhalt einer lebenswerten Stadt mit einer hohen Aufenthaltsqualität im Straßenraum. Es soll deshalb immer attraktiver werden, das Auto stehen zu lassen und zu Fuß, mit dem Fahrrad oder aber – als drittes Element des so genannten Umweltverbundes – mit dem ÖPNV mobil zu sein.“

Ingeborg Junge-Reyer
Senatorin für Stadtentwicklung
des Landes Berlin

50 Millionen Euro für den ÖPNV in Brandenburg Verteilung nach dem neuen ÖPNV-Gesetz:



„Wer ein gutes ÖPNV-Angebot macht, sich mit eigenen Finanzmitteln engagiert und dadurch viele Fahrgäste gewinnt, wird vom Land stärker gefördert als andere. Außerdem wollen wir mit dem neuen ÖPNV-Gesetz Innovationen, wie zum Beispiel Rufbusssysteme, vorantreiben.“

Frank Szymanski
Minister für Infrastruktur
und Raumordnung
des Landes Brandenburg

Verkehrssysteme in Bewegung



Seit der Fahrt der ersten Eisenbahn zwischen Berlin und Potsdam im Jahre 1838 hat sich in der Region ein gut ausgebautes System des öffentlichen Nahverkehrs entwickelt. Erfindungsreichtum machte mit immer neuen technischen Errungenschaften das Reisen angenehmer und schneller. Phantasievolle Lösungen bei der Suche nach Finanzierungsquellen und Betreibermodellen verdienen auch heute noch Bewunderung. Der VBB sieht sich in einer langen Tradition von Bestrebungen, den Nahverkehr in der Region so effizient zu organisieren, dass mit relativ geringem finanziellen Einsatz große Wirkungen erzielt werden.

Den Trends auf der Spur

Jedes Nahverkehrssystem taugt nur so viel, wie es sich den sich verändernden Mobilitätsbedürfnissen anpassen kann. Für den VBB heißt das, die Entwicklungen im Mobilitätsverhalten, in der Altersstruktur und am Arbeitsmarkt im Auge zu behalten. Für die Region Berlin und Brandenburg zeigen sich folgende Trends:

- Mit dem Zuwachs der Einwohnerzahlen im Metropolenraum Berlin wird auch die Zahl der Berufspendler zunehmen, somit auch die damit verbundenen Stadt-, Land- und Regionalverkehre.

- Die aktuelle Arbeitsmarktsituation – begleitet von Einwohnerrückgängen – führt zu geringem Mobilitätsbedarf in den kleineren Städten und im ländlichen Raum, es ergibt sich die Frage nach alternativen Bedienformen.
- Die gewünschte Flexibilität am Arbeitsmarkt erfordert eine engere Verbindung von ÖPNV und Fernverkehrsangeboten.
- Die Zahl der Schüler geht zurück, Schulstandorte werden geschlossen; das bedeutet Einnahmeverluste für Verkehrsunternehmen, zugleich ergeben sich für die vorhandenen Schüler längere Wege.
- Nicht zuletzt durch die Zunahme älterer Menschen wird der Freizeit- und Erholungsverkehr weiter an Bedeutung gewinnen. Flexible Angebote der Verkehrsunternehmen können dazu beitragen, dass nicht allein der Individualverkehr Nutznießer dieses Trends ist.

Diese Tendenzen sind nicht nur für die Aufgabenträger, sondern auch für den VBB und alle Verkehrsunternehmen eine Herausforderung. Der VBB sieht es als seine Aufgabe an, für die Wünsche der Bevölkerung das passende Angebot mit modernen Mitteln bereitzustellen.

Neue Strecken – neue Anschlüsse

Zu den Rahmenbedingungen, denen sich der ÖPNV stellt, gehören auch gravierende Veränderungen in der verkehrlichen

Reisezwecke im ÖPNV deutschlandweit



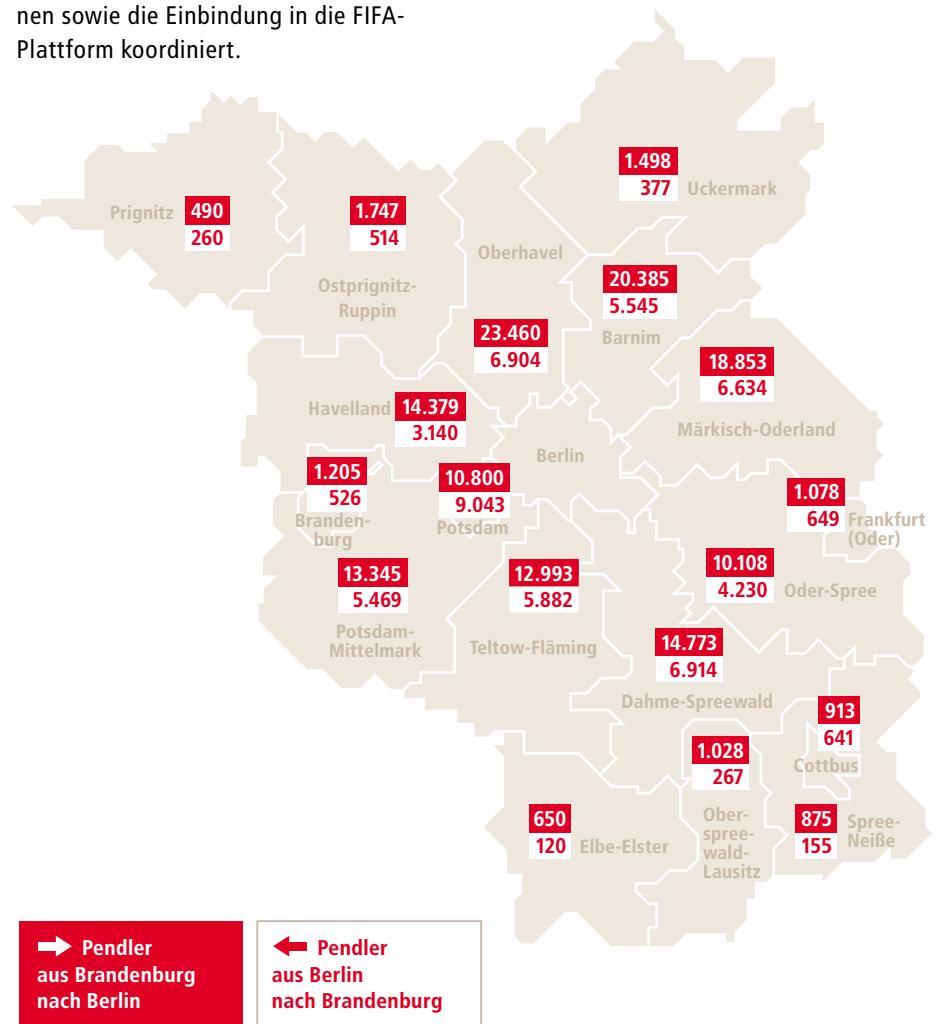


Infrastruktur. Die Fertigstellung des Schienenkreuzes am künftigen Berliner Hauptbahnhof ist eine solche Veränderung. Der Bau des Nord-Süd-Eisenbahntunnels zieht für die Hauptstadt völlig neue Verkehrsströme auf der Schiene nach sich. Und die wiederum führen zu neuen Verknüpfungen zum übrigen ÖPNV. Bahnhöfe erhalten neue Funktionen, auf die Verkehrsplanung in der Stadt kommen neue Aufgaben zu. Dies im Detail zu planen und umzusetzen stellt selbst die großen Unternehmen BVG, S-Bahn und DB Regio AG vor neue Herausforderungen. Der VBB begleitet diesen Prozess bereits seit längerer Zeit.

Im Steilpass zur Fußball-WM

Bei der Fußball-Weltmeisterschaft vom 9.6. bis 9.7.2006 nimmt Berlin mit seinen sechs Spielen und der Eröffnungsveranstaltung einen besonderen Stellenwert ein. Der VBB hat sich deshalb frühzeitig an Überlegungen zu verkehrlichen Maßnahmen sowie einer effektiven Kundeninformation beteiligt. Er arbeitet eng mit dem Land Berlin, der Verkehrsmanagementzentrale (VMZ) sowie den Verkehrsunternehmen zusammen. Der VBB plant sowohl die Herausgabe gezielter Printprodukte als auch die Erweiterung seiner elektronischen Medien. Die FIFA bietet auf ihrer Webseite den Besuchern erstmals Verkehrsinformationen in einem „Reisezentrum“ an. Die Informationen zu öffentlichen Verkehrsverbindungen kom-

men über „DELFI“, der Vernetzung der Fahrplanauskunftssysteme der deutschen Bundesländer. Der VBB hat die inhaltliche Erweiterung, die fremdsprachigen Versionen sowie die Einbindung in die FIFA-Plattform koordiniert.



Pendler 2004 täglich
gesamt: 148.580

Pendler 2004 täglich
gesamt: 57.270

Dienstleister für Berlin und Brandenburg



Der Verkehrsverbund Berlin-Brandenburg ist ein Verbund der Gegensätze. In ihm sind die größte Metropole und Deutschlands am dünnsten besiedelter Landkreis vereint. Die Hektik der Großstadt und die Ruhe ausgedehnter Wälder liegen hier ebenso nahe beieinander wie Kulturzeugnisse vergangener Epochen und moderne Geschäftsviertel. Hier treffen Menschen aufeinander, die einerseits vom urbanen Leben mit seinen vielen Angeboten geprägt sind, andererseits vom naturnahen, ländlichen Leben. Und alles befindet sich im ständigen Wandel. Auch die Ansprüche an die Mobilität. Der VBB begleitet und gestaltet diesen Wandel.

Das ist der VBB

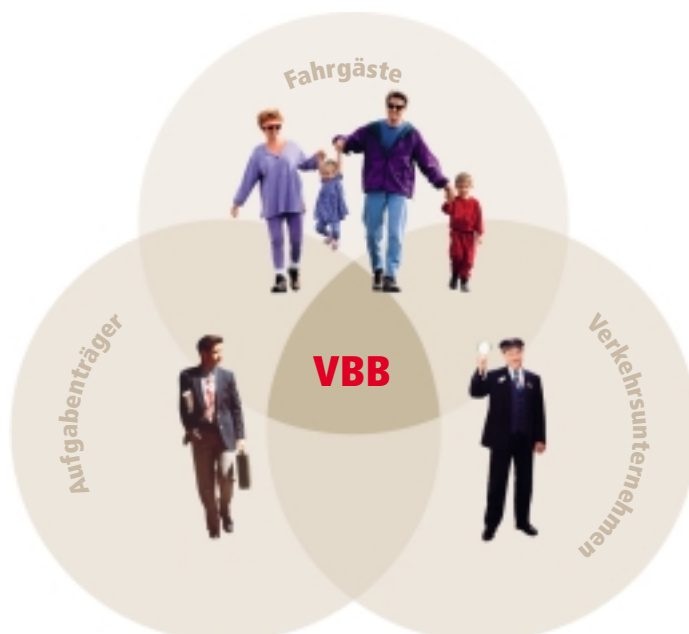
Das Gebiet des Verkehrsverbundes Berlin-Brandenburg erstreckt sich über zwei Bundesländer. Auf der Fläche von 30.367 km² leben dort fast 6 Millionen Menschen. Der VBB ist damit der flächenmäßig größte Verkehrsverbund Deutschlands. Gesellschafter des VBB sind die beiden Bundesländer, zehn Landkreise, drei kreisfreie Städte sowie der Zweckverband ÖPNV Lausitz-Spreewald. Organe des VBB sind die Gesellschafterversammlung und der Aufsichtsrat, der sich aus

den Landräten und Oberbürgermeistern der kommunalen Gesellschafter sowie Vertretern aus vier Ressorts der Landesregierung zusammensetzt. Ferner besteht ein Beirat der Gesellschafter. Im Jahr 2004 wurden die Voraussetzungen dafür geschaffen, um den Kreis der Gesellschafter um die Landkreise Elbe-Elster sowie Ostprignitz-Ruppin zu erweitern: beide ab 1.1.2005.

Der VBB und seine Familie

Im VBB arbeiten 44 Verkehrsunternehmen zusammen. Es sind sowohl kommunale als auch private Unternehmen in einem breiten Spektrum an Größen und Unternehmensformen. Auch die Verkehrsunternehmen bilden einen Beirat des VBB. Seit Juni 2005 wird der VBB unterstützend von einem Fahrgastforum beraten. Einmal jährlich diskutiert der VBB in den ÖPNV-Regionalkonferenzen mit den Aufgabenträgern des ÖPNV, den Gemeinden, Verkehrsunternehmen, Fahrgastverbänden sowie anderen Interessierten, Strategien und Konzepte zur ÖPNV-Entwicklung in den verschiedenen Planungsregionen des Verbundgebietes. Diese Veranstaltungen geben wichtige Impulse für den ÖPNV in der Region.

VBB: Schnittmenge dreier Partner



Lebensnahe Strukturen

Der VBB nimmt sehr unterschiedliche Aufgaben wahr. Zum einen sind es Aufgaben, deren Umsetzung im unmittelbaren



Interesse aller Gesellschafter liegen, z. B. Tarifentwicklung und Einnahmenaufteilung. Andererseits werden auch Interessen einzelner Gesellschafter wahrgenommen, z. B. Vergabe, Bestellung, Management, Controlling und Abrechnung von SPNV-Leistungen. Der VBB hat sich Strukturen gegeben, die dem Rechnung tragen.

Aufgaben, die sämtliche Gesellschafter der VBB GmbH betreffen, werden weiter in den bewährten Strukturen der VBB GmbH erledigt. Aufgaben, die nur einen einzigen Aufgabenträger oder eine abgrenzbare Gruppe von mehreren Aufgabenträgern berühren, werden zukünftig in einem neu geschaffenen Bereich mit eigenem Buchungskreislauf, dem Center für Nahverkehrs- und Qualitätsmanagement, umgesetzt. Das Leistungsangebot der Gesellschaft wird somit unter den sich ändernden Rahmenbedingungen im ÖPNV optimal auf die Bedürfnisse der Gesellschafter, den Aufgabenträgern des ÖPNV, abgestimmt.



Das Gebiet des Verkehrsverbundes Berlin-Brandenburg und die VBB-Gesellschafter

Näheres unter „Zahlen und Fakten“

Das Vertragsmanagement



Nicht mehr und nicht weniger als eine Neuordnung des Schienenpersonennahverkehrs steht in Berlin und Brandenburg auf der Tagesordnung. Dies sogar im doppelten Sinne: Erstens führt die Eröffnung des Berliner Nord-Süd-Tunnels – und damit auch die Inbetriebnahme des neuen Hauptbahnhofs – zu veränderten Streckenführungen vieler Bahnregionalverkehrslinien. Zweitens verändert der Wettbewerb auf der Schiene die Bahnlandschaft erheblich. Neue Unternehmen betreiben bereits den Verkehr auf mehreren Strecken, weitere Betreiberwechsel stehen bevor und neue Ausschreibungen sind vorbereitet. Der VBB begleitet all diese Prozesse als Verbindungsglied zwischen den Aufgabenträgern und den Erbringern der Verkehrsdienstleistung, den Verkehrsunternehmen.

Die Bahn 

 Bahn Berlin

 LausitzBahn
connex Gruppe

 ODEG
OSTDEUTSCHE EISENBAHN


PRIGNITZER EISENBAHN

Vergabe von Verkehrsleistungen

Verantwortlich für das Verkehrsangebot in der Region sind die Aufgabenträger: für den Schienenpersonennahverkehr die Länder Berlin und Brandenburg, für den Bus-, U-Bahn- und Straßenbahnverkehr die Landkreise und kreisfreien Städte. Die VBB GmbH unterhält ein Vergabebüro und unterstützt damit die Länder bei der Ausschreibung und Vergabe von Leistungen im Schienenpersonennahverkehr. Ergebnisse dieser Arbeit: Zum Fahrplanwechsel im Dezember 2004 hat die Ostdeutsche Eisenbahn GmbH (ODEG) den Betrieb auf vier Bahnregionalverkehrslinien östlich von Berlin aufgenommen. Die ODEG leistet circa 10 Prozent des SPNV in der Region Berlin-Brandenburg. Sie hatte nach einem Ausschreibungsverfahren im Jahr 2002 den Zuschlag für den Betrieb auf diesen Strecken erhalten. Auch die

Ausschreibung der RB 27 (Berlin-Karow – Groß Schönebeck – Wensickendorf) wurde erfolgreich abgeschlossen. Hier erhielt die Niederbarnimer Eisenbahn den Zuschlag. Die Betriebsaufnahme erfolgt mit Fahrplanwechsel 2005/2006.

Kontrolle der Verkehrsverträge

Die VBB GmbH übernimmt im Auftrag der Länder Berlin und Brandenburg das Vertragscontrolling für sechs geschlossene Verkehrsverträge. Das sind Verträge mit folgenden Eisenbahnverkehrsunternehmen:

- DB Regio AG (2 Verträge)
- S-Bahn Berlin GmbH
- Prignitzer Eisenbahn GmbH
- LausitzBahn GmbH/
Connex Sachsen GmbH
- Ostdeutsche Eisenbahn GmbH

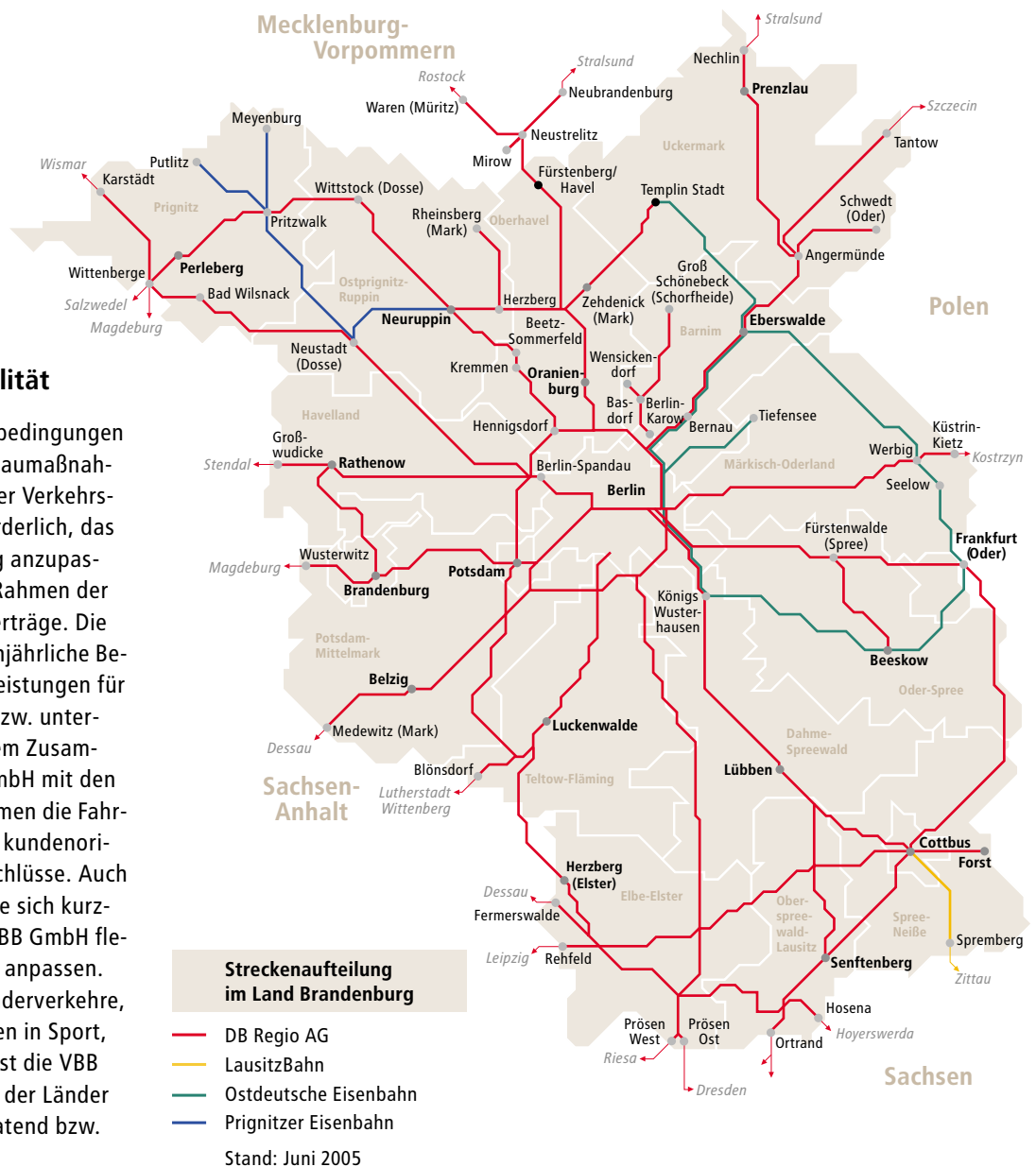


Schwerpunkte der Controllingtätigkeit sind die Überprüfung der Leistungsnachweise und der erbrachten Qualität der Dienstleistung, die finanzielle Abrechnung der erbrachten Leistungen und die Fortschreibung der Vertragsparameter, die aus Vertragsänderungen bzw. -anpassungen resultieren. Im Ergebnis des Vertragscontrollings wurden in den vergangenen Jahren vor allem die Nachweise für die Qualität der erbrachten Dienstleistungen deutlich verbessert. Gegenwärtig steht die ständige Prüfung des Qualitätsniveaus im Vordergrund.



Bestellungen von Mobilität

Die sich ändernden Rahmenbedingungen – verfügbare Infrastruktur, Baumaßnahmen im Netz, Entwicklung der Verkehrsnachfrage – machen es erforderlich, das Verkehrsangebot regelmäßig anzupassen. Das erfolgt jährlich im Rahmen der abgeschlossenen Verkehrsverträge. Die VBB GmbH führt die fahrplanjährige Bestellung der Verkehrsdienstleistungen für die Aufgabenträger durch, bzw. unterstützt und berät sie. In diesem Zusammenhang stimmt die VBB GmbH mit den einzelnen Verkehrsunternehmen die Fahrpläne ab und sichert so eine kundenorientierte Gestaltung der Anschlüsse. Auch auf Rahmenbedingungen, die sich kurzfristig ändern, reagiert die VBB GmbH flexibel und kann Bestellungen anpassen. Ein weiterer Aspekt sind Sonderverkehre, etwa für Großveranstaltungen in Sport, Kultur oder Tourismus. Hier ist die VBB GmbH gleichfalls im Auftrag der Länder Berlin und Brandenburg beratend bzw. prozessgestaltend tätig.



Klares Ziel: mehr Qualität



Für den einen ist die Zuverlässigkeit das wichtigste Kriterium für Attraktivität, für den nächsten die Sauberkeit und Sicherheit, für einen anderen die gute Information. Qualität im Öffentlichen Personennahverkehr wollen alle. Denn eins ist sicher: Nur wenn das Angebot stimmt, wenn sich die Fahrgäste wohl fühlen und sie sich auf Bahn und Bus verlassen können, werden sie immer wiederkommen. Und nur so wird der Öffentliche Personennahverkehr gegenüber dem Individualverkehr gestärkt. Mit klar definierten Qualitätsstandards stellt der VBB das Angebot im ÖPNV auf eine gemeinsame Basis. Qualität wird dadurch vergleichbar. Sie lässt sich messen, kontrollieren und steuern. Dies nützt zu allererst den Fahrgästen.



Qualität definieren

Die intensiven Bemühungen des VBB, im Jahr 2004 ein wirkungsvolles Qualitätsmanagement aufzubauen, haben zu einem konkreten Ergebnis geführt: Mit der Vorlage eines Leitfadens für „Qualitätsstandards im Verkehrsverbund Berlin-Brandenburg“ im Januar 2005 existierte eine Grundlage, an der sich Qualität im Öffentlichen Personennahverkehr messen lassen kann. Bundesweit einmalig dabei ist, dass diese Qualitätsstandards sowohl für Regionalzüge, als auch S-Bahnen, U-Bahnen, Straßenbahn und Busse definiert und beschrieben wurden. Der Leitfaden steht für die Aufgabenträger und die Verkehrsunternehmen im VBB als Arbeitsgrundlage bei der Erstellung bzw. Fortschreibung von Nahverkehrsplänen und

bei der inhaltlichen Ausgestaltung von Verkehrsverträgen mit Verkehrsunternehmen zur Verfügung. So werden zukünftig für alle im Verbund zusammenwirkenden Verkehrsunternehmen die gleichen Qualitätsstandards gelten. Der ÖPNV in Berlin und Brandenburg wird dann auch in Sachen Qualität einheitlich wahrgenommen; dass die Verkehrsangebote durch die Kunden optimal genutzt werden können, ist eine logische Folge.

Ein weiterer Vorteil besteht in der einheitlichen qualitativen Bewertung der erbrachten Verkehrsleistungen hinsichtlich der definierten Qualitätskriterien wie z. B. Pünktlichkeit, Sauberkeit und Fahrgastinformation. Aktuelle Entwicklungen führen dazu, dass die Qualitätsstandards kontinuierlich fortgeschrieben werden.

Wege je Person/Tag



A → B

	Wege je Person/Tag	Zu Fuß	Mit dem Fahrrad	MiV	ÖPNV
Berlin	3,23	28,1 %	7,3 %	43,0 %	21,6 %
Brandenburg	3,13	19,2 %	16,7 %	56,6 %	7,5 %

Quelle: Mobilität in Deutschland 2002



Qualität messen

Defizite aufdecken, Mängel zügig beseitigen, Kundenzufriedenheit erhöhen – auf diese kurze Formel gebracht, kann das Qualitätssystem beschrieben werden, das im Frühjahr 2005 erstmalig für Eisenbahnverkehrsunternehmen im VBB eingeführt wurde. Qualität zu messen ist nicht einfach. Deshalb beschreibt der VBB gleichzeitig drei Wege.

Zum einen wird die Einhaltung der in den Verkehrsverträgen vereinbarten Standards durch die Verkehrsunternehmen mit Liefernachweis dokumentiert und durch den VBB kontrolliert. Es wird die Kundenzufriedenheit gemessen und die gesamte Reisekette unter Qualitätsaspekten geprüft. Das dabei eingesetzte Messsystem beruht auf Erhebungen objektiv messbarer Kriterien durch geschultes Personal.

Zweitens hat der VBB damit begonnen, die Kundenzufriedenheit der Fahrgäste als festen Bestandteil in die Abrechnung der Verkehrsverträge im Regionalverkehr zu integrieren.

Drittens hat sich der VBB etwas ganz besonderes ausgedacht: die QualitätsScouts. Die über 300 ehrenamtlich tätigen Fahrgäste helfen mit ihren Beobachtungen, das Angebot kritisch unter die Lupe zu nehmen und somit Verbesserungspotenzial zu ermitteln. Die ausgewerteten Beobachtungen und Hinweise dienen als Diskussionsansatz insbesondere zur Verbesserung der Anschlussge-

staltung und der umfassenden Fahrgastinformation. Erste Erfahrungen zeigen, dass die QualitätsScouts qualifiziert und konstruktiv Informationen und Beobachtungen an die VBB GmbH weitergeben.

Qualität steuern

Der VBB kann sich nicht damit zufrieden geben, dass Qualität lediglich gemessen wird. Die Ergebnisse der Messungen werden regelmäßig mit den Verkehrsunternehmen ausgewertet. Was ist gut und ausbaufähig, wo sind die wunden Stellen, was kann und muss getan werden? Handlungsschwerpunkte werden definiert und Maßnahmen festgelegt. Dabei wird neben der Beseitigung akuter Probleme auch langfristig vorgegangen. Dabei geht es um Maßnahmen zur Vermeidung von Qualitätsmängeln, Empfehlungen für künftige Entwicklungen usw. Die Verkehrsunternehmen bekommen mit den Messwerten eine Fülle von Anregungen, für die weitere Arbeit. Sanktionen müssen nicht sein. Die Aufgabenträger erhalten eine Zusammenfassung der Ergebnisse in regelmäßigen Qualitätsberichten.



QualitätsScout

360° – die Qualitätsstandards im VBB

- Bedienungsqualität
- Beförderungskomfort und Ausstattung der Fahrzeuge
- Komfort und Ausstattung der Haltestellen
- Pünktlichkeit und Anschlussicherung
- subjektive Sicherheit
- Sauberkeit
- Kundenservice, Fahrgastinformationen und Vertrieb
- Personal
- Störungsmanagement
- Umweltstandards

Qualität, die sich sehen lassen kann



Ob die Qualität stimmt, entscheidet am Ende der Fahrgast in Zug, Bus oder Straßenbahn. Dabei gibt es Kriterien, die auf der Hand liegen: Sauberkeit, Pünktlichkeit und Anschlussicherung, gute Fahrgastinformationen sowie die Kompetenz und Freundlichkeit von Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern. Der VBB definierte aber auch weitere Kriterien, die wesentlichen Einfluss auf die ÖPNV-Nutzung haben. Dazu gehören: Erreichbarkeit und der Takt, möglichst direkte Verbindungen und eine ausreichende Zahl an Sitzplätzen.

Begrüßung an der Haltestelle

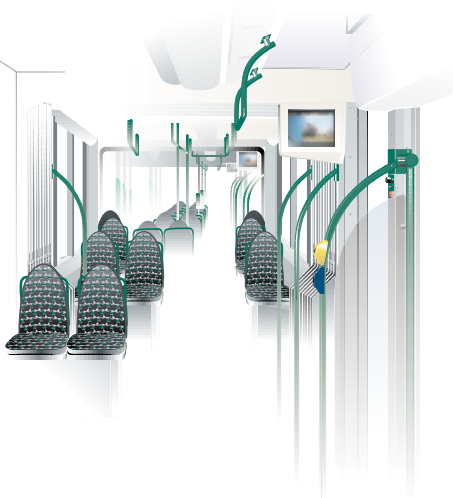
Der erste Kontakt mit Bahn oder Bus ist die Haltestelle, hier wird der Fahrgast durch das Verkehrsunternehmen und den VBB begrüßt. Deshalb sind innerhalb des VBB erhebliche Anstrengungen unternommen worden, um Haltestellen zu schaffen, die leicht erkennbar, gepflegt und informativ sind. Dabei ist Haltestelle natürlich nicht gleich Haltestelle und so werden in Abhängigkeit von Funktion und Fahrgastaufkommen insgesamt fünf verschiedene Haltestellentypen definiert.

Die Fahrt mit einem öffentlichen Verkehrsmittel beginnt mit dem Einstieg und der sollte – wie auch der Ausstieg – so einfach wie möglich und am besten barrierefrei sein. Im VBB sind solche Stan-

dards im Regionalverkehr vertraglich fixiert. Ergonomische und die Kommunikation fördernde Sitze und Sitzanordnungen, kontrastreiche, ertastbare Türöffner, eine klare Ausschilderung sowie ruckfreie Beschleunigung und Abbremsungen gehören zu den Kriterien, die innerhalb des VBB zu erfüllen sind.

Sicherheit geht vor

Haltestellen und Fahrzeuge im Öffentlichen Personennahverkehrs sind öffentliche Orte. Die Fahrgäste müssen sich hier darauf verlassen können, sicher zu sein. Dabei spielen objektive Gefährdungen eine weitaus geringere Rolle, als die subjektive Sicherheit, denn nicht überall, wo es etwas dunkler ist, lauert automatisch



oben: Helle Innenräume, freundliches Design, moderne Fahrgastinformation – die Ansprüche der Fahrgäste sind hoch

rechts: Bus der Stadtverkehrsgesellschaft Frankfurt (Oder) mit dem Logo des Zitronenfalters.





Gefahr. Dennoch wird dieses Problem sehr ernst genommen. Regelmäßige Kontrollgänge von Sicherheitspersonal in den Fahrzeugen, in Konfliktmanagement geschulte Mitarbeiter oder Taxirufmöglichkeiten sorgen für mehr Sicherheit und ein gutes Gefühl bei den Fahrgästen.

Umwelt punkt

Es gibt im öffentlichen Nahverkehr nichts, was sich nicht auch unter dem Gesichtspunkt der Qualität betrachten ließe. Dazu gehört auch der Umweltschutz. Öffentliche Verkehrsmittel sind dem motorisierten Individualverkehr immer um Längen voraus, gleich, ob es um Ressourcenverbrauch oder Emissionen geht. Gleichzeitig gibt es aber auch beim Umweltschutz nichts, was sich nicht immer noch verbessern ließe. Die diesbezüglichen Anstrengungen der Verkehrsbetriebe im VBB sind zahlreich.

Ein Beispiel dafür sind die umweltfreundlichen EEV-Busse (Enhanced Environmentally Friendly Vehicle) der Stadtverkehrsgesellschaft Frankfurt (Oder) mbH, die mit dem Logo des Zitronenfal-



ters gekennzeichnet sind. Das Logo wurde vom Bundesumweltministerium für besonders schadstoff- und geräuscharme Busse verliehen. Mittlerweile gibt es im Linienverkehr in Berlin und Brandenburg fast 50 nahezu abgasfreie Busse. Auch die Lärmemissionen wurden reduziert; sie werden vom menschlichen Ohr in etwa nur halb so hoch wie bei herkömmlichen Fahrzeugen wahrgenommen. Der VBB unterstützt diese Bemühungen der Verkehrsunternehmen und hat in die Qualitätsstandards auch Empfehlungen für Umweltstandards einbezogen.

Triebfahrzeug der ODEG auf dem Weg zur Biodiesel-Tankstelle

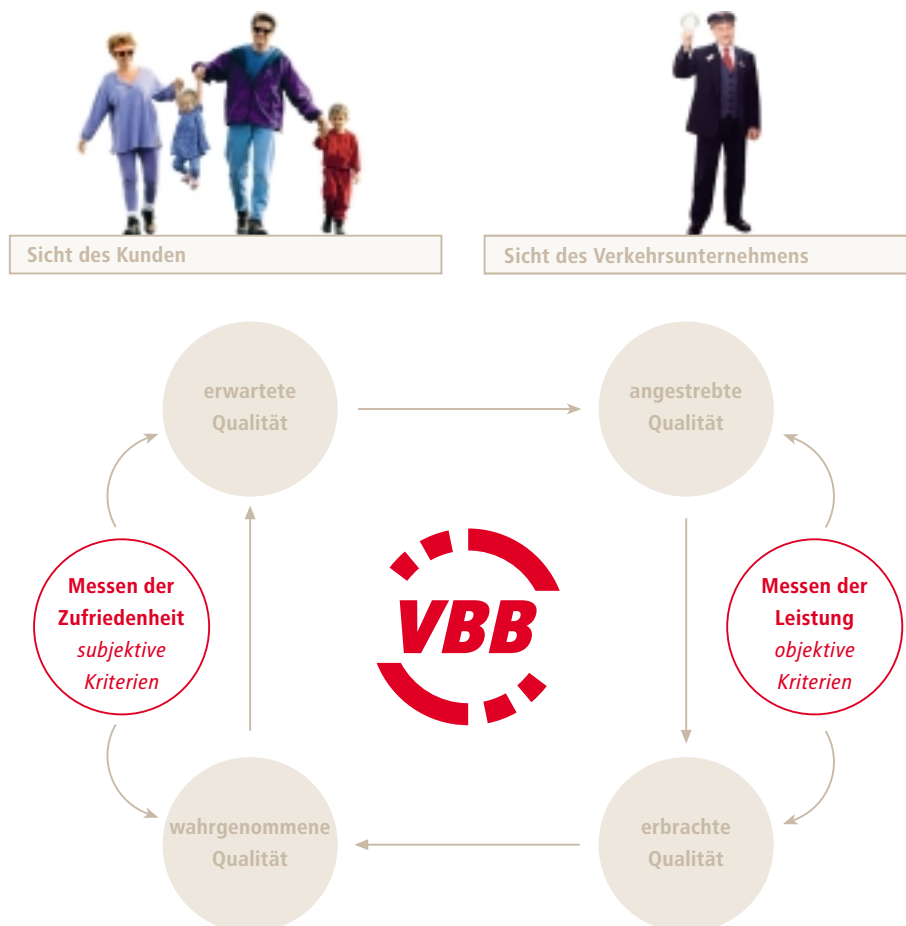


360° Qualität rundum



Eine zentrale Aufgabe des VBB besteht darin, den Fahrgast – es ist nicht lange her, da hieß er noch bei vielen Verkehrsunternehmen „Beförderungsfall“ – aus der Anonymität herauszuheben, mit ihm in den Dialog zu kommen, seine Meinung zu erfahren aber auch seine Interessen zu vertreten. Die Fahrgäste entscheiden über die Attraktivität durch Annahme der Angebote oder durch Ablehnung. Die vom VBB initiierten QualitätsScouts sind wichtige Übermittler von Meinungen der Fahrgäste. Ehrenamtlich halten diese Fahrgäste den engen Kontakt zum VBB. Durch ihr Engagement wird garantiert, dass die Kundeninteressen bereits bei der Planung des Nahverkehrsangebotes im VBB berücksichtigt werden. Den „grünen Tisch“ für lebensfremde Planungen gibt es beim VBB nicht.

Dienstleistungs-Qualitätskreis



Die Europäische Norm, die das Deutsche Institut für Normung e.V. im Juli 2002 unter dem Kürzel DIN EN 13816 „Transport - Logistik und Dienstleistungen - Öffentlicher Personenverkehr“ veröffentlicht hat, dient zur Messung der Servicequalität in allen öffentlichen Verkehrsmitteln.

Kundendialog verankert

Der Kundendialog ist bereits seit 2003 ein wichtiges Thema im VBB. Gemeinsam mit den Verkehrsunternehmen wurde nach geeigneten Wegen gesucht. Aus diesen Überlegungen entstand ein gemeinsames Managementsystem für den Kundendialog mit seinen „Einheitlichen Standards für den Kundendialog“. Dessen Einführung wurde vom Beirat der Verkehrsunternehmen Anfang 2004 bestätigt. Ziel war es, die Kundenzufriedenheit im Verbundsystem zu erhöhen, indem die Fahrgäste bei allen Anliegen schnell und umfassend betreut werden, unabhängig von der oft umfangreichen Reisekette mit verschiedenen Verkehrsunternehmen. Für die Entwicklung des Systems wurde die Arbeitsgruppe „AG Kundendialog“ eingerichtet, in der die hierfür wichtigsten Verkehrsunternehmen – sie decken ca. 95% der Beschwerden im Verbundgebiet ab – mitarbeiten.

Fahrgastrechte stärken

Obwohl bislang noch keine gesetzlich verankerten Fahrgastrechte bestehen, werden Beschwerden im Verbundgebiet ernst genommen und mit den Verkehrsunternehmen reguliert. Bei durchschnittlich zwei Beschwerden pro Monat sieht sich der VBB veranlasst, zwischen Kunde und Verkehrsunternehmen zu schlichten. Aufgrund der gemeinsamen Zusammenarbeit im Kundendialogmanagement wer-



den diese Fälle meist unkompliziert bearbeitet. Die „Einheitlichen Standards zur Bearbeitung von Kundenanliegen“ besagen, dass bei sich zuspitzenden Streitigkeiten zwischen Verkehrsunternehmen und Kunden der VBB die Beantwortung des Kundenschreibens übernimmt. Der VBB springt auch in solchen Fällen ein, bei denen die Zuständigkeiten unklar sind.

Mit den Fahrgästen im Dialog

Am 20. Juni 2004 fand auf dem Bassinplatz in Potsdam der erste „Tag für die Fahrgäste“ in Berlin und Brandenburg statt. Siebzehn Verkehrsunternehmen und über dreißig Aussteller aus den Bereichen Verkehr, Umwelt und Tourismus stellten der Bevölkerung das umfangreiche Mobilitätsangebot im Verbundgebiet vor. Mehrere Tausend Besucher, die das bunte Unterhaltungsprogramm auf der Hauptbühne und die Diskussionsforen zu aktuellen ÖPNV-Themen verfolgten, konnten sich über das Angebot der Busse und Bahnen im VBB informieren, ihre Wünsche gegenüber den Akteuren im ÖPNV formulieren oder einfach nur ihre Bemerkungen loswerden.

Die erste Imageveranstaltung für den ÖPNV in Berlin und Brandenburg wurde ein Erfolg. Der VBB, der den Open-Air-Event veranstaltet hat, wurde bei der Organisation und Durchführung des „Tags für die Fahrgäste“ maßgeblich unterstützt durch die Umwelt-, Verkehrs-

und Fahrgastverbände in Berlin und Brandenburg sowie allen Verkehrsunternehmen im VBB.

Das Fahrgastforum

Im Öffentlichen Personennahverkehr bewegen sich nicht nur Busse und Bahnen, sondern vor allem Menschen. Bei einem Aufkommen von täglich über 3 Millionen Fahrgästen im gesamten Verbund bleiben Beschwerden nicht aus. Gleichzeitig ist die Kundenzufriedenheit der stärkste Motor der Motivation aller Beteiligten. Der Kunde ist dabei nicht nur König, sondern vor allem Geschäftspartner, dessen Wünsche die Unternehmen berücksichtigen sollten. Der VBB entspricht diesem Gedanken mit dem Fahrgastforum, einer Einrichtung, die auch von beiden Landesregierungen in Berlin und Brandenburg begrüßt wird.

Das Fahrgastforum besteht aus 24 Mitgliedern und tritt mindestens viermal im Jahr zusammen. Die Mitglieder sind zum einen Fahrgäste, die alle Teile unserer Gesellschaft widerspiegeln: Studenten, Auszubildende, Schüler, Erwerbstätige und Arbeitslose, Senioren, Migranten und in der Mobilität eingeschränkte Menschen. Der andere Teil des Forums besteht aus Vertretern von Umwelt-, Verkehrs- und Fahrgastverbänden: ADAC, ADFC, Bahnkundenverband, Berliner Fahrgastverband IGEB, BUND, Pro Bahn, VCD, Verbraucherzentralen Berlin und Brandenburg.



Eine andere Art, mit den Fahrgästen ins Gespräch zu kommen, ist der „Tag für die Fahrgäste“, bei dem der VBB mit den Berlinern und Brandenburgern „hautnah“ in Kontakt tritt.

Angebotsplanung mit Weitsicht



Verkehrsströme der Zukunft voraussehen, Trends aufspüren, aus Visionen planbare Größen entwickeln – das ist Angebotsplanung im Verkehrsverbund. Im Mai 2006 wird in Berlin und Brandenburg mit Eröffnung des Berliner Nord-Süd-Tunnels eine neue Zeitrechnung im Eisenbahnregionalverkehr anbrechen. Aus dem Norden und Süden Brandenburgs wird die Metropole wesentlich schneller erreicht, ebenso werden Verbindungen zwischen dem Norden und dem Süden Brandenburgs schneller. Ein weiterer Aspekt: Mit dem Beitritt der Republik Polen zur Europäischen Union am 1. Mai 2004 gelangte der grenzüberschreitende Regionalverkehr stärker ins Blickfeld der Angebotsplanung.

Der „Berlin-Brandenburg-Takt“

Mit der Eröffnung des Berliner Nord-Süd-Tunnels im Mai 2006 ergeben sich umfangreiche Änderungen im regionalen Schienenverkehr. Bereits zwei Jahre vor Eröffnung begannen daher beim VBB intensive Planungen zur künftigen Linienführung des Regionalverkehrs. Ziel der Planungen ist die Einführung des „Berlin-Brandenburg-Takts“. Seine Vorteile liegen in verbesserten Anschlussbeziehungen zwischen den Regionalbahnlinien untereinander sowie zu den regionalen Buslinien. So werden in Cottbus ab Mai 2006 die Regionalzüge aus verschiedenen Richtungen innerhalb weniger Minuten eintref-

fen. Der Vorteil: Zwischen allen Zügen ergeben sich schnelle und kurze Umsteigemöglichkeiten.

Gute Anschlüsse im Verbund

Die Anschlussverbindungen sind es, die aus einzelnen Angeboten im ÖPNV erst ein umfassendes Netz entstehen lassen. Das trifft in der Metropole ebenso zu, wie in den ländlichen Gebieten Brandenburgs. Je besser diese Anschlüsse funktionieren, desto tragfähiger – sprich: schneller – wird dieses Netz. Denn die Verkürzung von Umsteigezeiten ist ein Kosten sparender Weg, die Attraktivität des ÖPNV zu steigern.





Gerade dort, wo es um Anschlussbeziehungen zwischen Angeboten verschiedener Verkehrsunternehmen geht, wirkt der VBB gestaltend und koordinierend. Um die Stärken der unterschiedlichen Verkehrsmittel im öffentlichen Verkehrsnetz auszuspielen zu können, ist die kontinuierliche Verbesserung der Anschlussbeziehungen ein wesentliches Element der Angebotsplanung. In enger Zusammenarbeit zwischen VBB, Verkehrsunternehmen und Aufgabenträgern werden fahrplanmäßige Anschlüsse, insbesondere zwischen Bahn und Bus, weiterentwickelt. Zur Wahrung der Anschlüsse im Verspätungsfall entwickelt der VBB derzeit zusammen mit den Verkehrsunternehmen ein System zur Anschlusssicherung.

Neue Angebote

Wenn die demographische Entwicklung den Bedarf nach Mobilität so weit senkt, dass bisherige Angebote unwirtschaftlich sind, besteht die Gefahr, dass sie ganz verschwinden. Der VBB beobachtet solche Tendenzen genau und sucht gemeinsam mit den jeweiligen Verkehrsunternehmen vor Ort nach Lösungen. Vor diesem Hintergrund unterstützt der VBB die Einrichtung innovativer Angebotsformen im ländlichen Raum. So entstanden neue Verkehrsangebote im Rahmen des Ende 2004 abgeschlossenen Projektes IMPULS 2005 im Nordosten des Landes Brandenburg. Es wurde dort ein Konzept erarbeitet, das aus klassischem Linienver-



kehr mit Bahn und Bus und einem Rufbus-System besteht. Dabei werden die Fahrten auf telefonische Anforderung hin durchgeführt. Ein weiteres, im VBB erprobtes Konzept ist der „BürgerBus“, der am 1. April 2005 in Gransee seinen Betrieb aufnahm.

EU-Osterweiterung

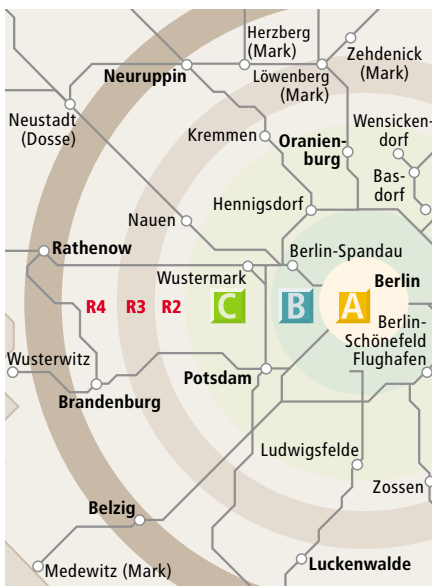
Zur EU-Osterweiterung am 1. Mai 2004 wurde zwischen Schwedt (Oder) und Szczecin die erste grenzüberschreitende Buslinie im VBB eröffnet. Auf dieser Linie sowie auf den Regionalbahnen nach Szczecin und Kostrzyn gelten seitdem die Fahrscheine des VBB. Außerdem wurde zusammen mit der Wojewodschaft Lubuskie und dem Land Brandenburg das INTERREG-Projekt JoiTraM ins Leben gerufen, dessen Ziel darin besteht, die grenzüberschreitenden Angebote von Bus und Bahn zu verbessern.



Zwei Länder – ein Tarif



Von Lenzen im äußersten Nordwesten des Landes Brandenburg nach Döbern im äußersten Südosten sind es rund 350 Kilometer und vom Einsteinurm in Potsdam zum Einsteinhaus in Caputh nicht einmal 7 Kilometer. Trotzdem gibt es zwischen beiden Fahrten eine Gemeinsamkeit: Für beide gilt der VBB-Tarif. Das heißt, eine einheitliche Tarifstruktur mit einem einheitlichen Fahrausweissortiment sowie einheitlichen Beförderungsbedingungen, Tarifbestimmungen und Informationssystemen. Das Modell für dieses Tarifsystem stammt aus dem Tierreich: die Wabe.



Zwei Länder im Wabennetz

Als es darum ging, für das Gebiet des Verkehrsverbundes Berlin-Brandenburg ein einheitliches Tarifsystem zu finden, fiel die Wahl auf den Flächenzonenentarif. So wurde das Gebiet Berlin-Brandenburg in Waben aufgeteilt, um auch die kurzen Fahrten im ländlichen Raum hinreichend differenziert berechnen zu können. Während früher die Fahrten auf dem Land möglichst exakt nach der zurückgelegten Strecke abgerechnet wurden, stellen die Waben eine wesentliche Vereinfachung dar, die z. B. den Verkauf von Verbundfahrtscheinen an Automaten erst möglich macht. Durch Zusammenlegen von Waben können größere Tarifgebiete, z. B. kompakte Siedlungsgebiete/Städte oder Gebietskörperschaften (Landkreise), be-

rücksichtigt werden. Im Tarifbereich Berlin sowie in den Tarifbereichen der kreisfreien Städte wurde das Wabensystem durch eine Einteilung in die Teilbereiche A, B und C ersetzt. Die Teilbereiche A und B werden begrenzt durch die jeweilige Stadtgrenze; der Teilbereich C umfasst einen ca. 10-15 km breiten Gürtel des umgebenden Landkreises. Für Gemeinden mit eigenem Stadtverkehr wird ein spezieller Stadtlinientarif angeboten

Die VBB-Umweltkarte

Wie bei Nahverkehrstarifen üblich, ist der Verbundtarif für verschiedene Zeiträume ausgestaltet. Gerade bei den Einzelfahrausweisen für eine normale Fahrt – den Eingangsstufen zum Tarif – wurde auf möglichst hohe Einheitlichkeit geach-





tet. Sie sollten weitgehend den örtlichen Bedingungen angepasst werden. „Kompatibel und gleichzeitig flexibel“ war die Vorgabe. Besonderer Schwerpunkt bei der Entwicklung des VBB-Tarifs waren die Tarife für längere Zeiträume, die mit wenigen Tarifstufen einfach und überschaubar gestaltet sind.

Übrigens: Die Tarife für Erwachsene – für längere Zeiträume – tragen jetzt auch den Zusatznamen „VBB-Umweltkarte“. Deutlicher kann man nicht ausdrücken, dass es um mehr geht als „nur“ um ein Tarif- und Vertriebsystem.

Wenn alle Studierenden in Berlin und Brandenburg ein Semesterticket besitzen, dann verdanken sie das auch dem VBB: an 21 Universitäten und Hochschulen der Länder Berlin und Brandenburg nutzten im Jahr 2004 ca. 145.000 Studierende das VBB-Semesterticket.

Tickets nach Polen

Mit dem 1. Mai 2004 wurden Reisen in die Republik Polen deutlich einfacher. Mit Hilfe eines Anschlussstarifes ist es nun möglich, Züge der Deutschen Bahn bzw. Linienbusse der Personenverkehrsgesellschaft Schwedt/Angermünde unkompliziert zu nutzen. Der Anschlussstarif gilt für die DB Strecken Potsdam/Berlin nach Küstrin-Kietz – Kostrzyn und Potsdam/Berlin nach Szczecin sowie für die Buslinien der PVG Schwedt nach Szczecin. Es gibt Einzelfahrausweise, Tageskarten, 7-Tage-Karten und Monatskarten.

Nichtalltägliche Angebote

Besondere Ereignisse erfordern besondere Fahrscheine. Ob Kirchentag, Rolling-Stones-Konzert oder Deutsches Turnfest – der VBB ist bei der vorbereitenden Organisation dabei. Er kümmert sich um ausreichende ÖPNV-Angebote, gute Informationen für die Gäste und er ist dabei, wenn Sondertarife ins Leben gerufen werden. Schließlich sind ereignisbezogene Sondertarife die einfachste Lösung – für alle Beteiligten. Aber auch wenn es darum geht, touristische Highlights in Brandenburg durch Sondertarife noch attraktiver zu machen, steuert der VBB Ideen bei.



Tarife, gültig für einen Tag

Einzelfahrausweise (Regel- und Ermäßigungstarif)
Tageskarten (Regel- und Ermäßigungstarif)
Kleingruppenkarten (für Fahrten bis 5 Personen)
Gruppenkarte (für Fahrten ab 4 Personen)

Tarife für längere Zeiträume

VBB-Umweltkarten für verschiedene Zeiträume:

- 7-Tage-Karten
- Monatskarten
- Jahreskarten
- Abonnements

7-Tage-Karten für Auszubildende/Schüler

Monatskarten für Auszubildende/Schüler (auch als Jahres- und Abonnementkarten)

Daneben gibt es für die ABC-Tarifbereiche der kreisfreien Städte sowie für die Orte mit Stadtlinienverkehr (ehemals Großgemeinden) die 8-Uhr-Karte bzw. die 9-Uhr-Karte und für den ABC-Tarifbereich Berlin ein 10-Uhr-Monatsticket.

Näheres siehe *Tarif-Leitfaden Seite 31*

Informationen im Verbund gebündelt



Wer reisen will, muss wissen. Denn hinter der „berühmten“ Fahrt von A nach B verbirgt sich ein komplexes System mit abgestimmten Linienverläufen, Fahrzeiten und Anschlussverbindungen. Der Fahrgast selbst benötigt für seine Fahrt nur einen Bruchteil der gesamten Informationen. Aber auch der ist noch so umfassend, dass eine intelligente kundenfreundliche Aufbereitung der erforderlichen Informationen unumgänglich ist. Viele Rezepte gibt es dafür. Der VBB hat sie geprüft und eigene Tests gestartet. Herausgekommen ist eine Fahrgastinformation aus einem Guss, die in Templin nach den gleichen Grundprinzipien funktioniert wie mitten in Berlin.



Reiseplanung leicht gemacht

Wie war das noch vor 10 Jahren? Jedes Verkehrsunternehmen hatte sein Fahrplanheft. Wer sich mit den Tabellen auskannte, konnte entnehmen, welcher Bus des betreffenden Unternehmens wann wohin fuhr. Aber schon bei der Fahrt in die nächste Kreisstadt kam ein neuer Busbetrieb ins Spiel und somit ein neues Fahrplanheft. Mit diesem Durcheinander hat der VBB Schluss gemacht. Fast jeder Landkreis und jede kreisfreie Stadt verfügt nun über ein Fahrplanbuch in dem alle Verbindungen im ÖPNV abgebildet sind. Die Fahrplantabellen selbst wurden von allen unnötigen Informationen be-

freit und präsentieren sich jetzt einheitlich, übersichtlich, klar. Die Fahrplanbücher für 9 Landkreise, der Stadt Frankfurt (Oder) sowie für Berlin und Potsdam in einer Gesamtauflage von ca. 70.000 Exemplaren wurden rechtzeitig vor dem Fahrplanwechsel 2004/2005 ausgeliefert. Dabei nahm das Fahrplanbuch Berlin und Potsdam mit einer Auflage von 10.500 Stück eine herausgehobene Stellung ein. Für alle, die keine Fahrplaninformationen zur Hand haben, und die sich gern im persönlichen Gespräch informieren lassen, steht das VBB-Infocenter mit seiner Hotline zur Verfügung. Die freundlichen Mitarbeiter am Telefon beantworten im Durchschnitt 140 Anfragen täglich.





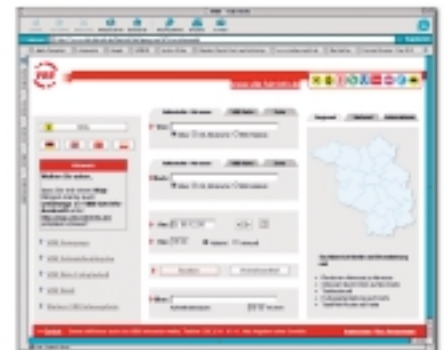
Neue Medien, neue Wege

Die elektronischen Medien haben die Reiseplanung verbessert. Die Ortssuche ist zur Sekundensache geworden, die richtigen Anschlüsse werden automatisch ermittelt und zahlreiche Zusatzinformationen sind möglich. Das Internet öffnet neue Möglichkeiten: immer aktuell, erweiterte Suchfunktionen, bis hin zur Suche von Haus zu Haus. Die online Auskunft VBB-fahrinfo ist eines der beeindruckenden Ergebnisse für das integrierende Wirken des VBB. Denn dieser Service steht nicht nur im Internet-Auftritt des VBB und der Verkehrsunternehmen zur Verfügung, sondern er kann in jede Website integriert werden. Der VBB hat seine Online-Auskunft laufend weiter ausgebaut und mit rund 1,5 Millionen Zugriffen im Zeitraum von Juni 2004 bis Juni 2005 zu einer sehr erfolgreichen Informationsquelle gemacht. Die Zugriffszahlen auf das Internetangebot des VBB steigen stetig. Dabei wird der Online-Haltestellenaushang besonders häufig nachgefragt. Dort haben sich die Nachfragezahlen fast verdoppelt.

Zur Fahrt ermuntern

Reiseplanung fängt für den VBB jedoch weit vor der konkreten Fahrplananfrage an. Dann nämlich, wenn den potenziellen Fahrgästen Reiseanlässe nahegebracht werden. Sehenswürdigkeiten, Veranstaltungshinweise, Tipps für Sport und Well-

ness, Radtouren – der VBB kennt die Region und hält zahlreiche Ausflugstipps parat. Mehr noch: Der Verbund hat eigene Publikationen herausgegeben, die zu Fahrten in die nähere Umgebung einladen. Seit einigen Jahren gibt der VBB eine Kartenfamilie mit Freizeit- und Tourismusinhalten für das VBB-Gebiet heraus. In Zusammenarbeit mit den Kreisen Ostprignitz-Ruppin und Oberhavel sowie den dortigen Tourismusverantwortlichen ist als neuestes Produkt der VBB-Kartenfamilie im Frühjahr 2005 eine „Freizeit- und Tourismuskarte Ruppiner Land“ erschienen. Sie zeigt nach bewährter Weise die touristischen Angebote in ihrer Verknüpfung mit dem ÖPNV.



Immer mit dabei: Fahrgastinformation



Über 1.000 Linien mit rund 13.000 Haltestellen, 44 Verkehrsunternehmen. Die Vielfalt der Angebote und deren Darstellung machen eine ordnende Hand erforderlich. Der von den Ländern Berlin und Brandenburg angestrebte ÖPNV aus einem Guss sollte es den Fahrgästen leicht machen, sich an Haltestellen, auf Bahnhöfen und in den Fahrzeugen schnell und einfach zu orientieren. Der VBB schafft die Voraussetzungen, damit die am Verbund beteiligten Verkehrsunternehmen diese Einheitlichkeit im Interesse aller Fahrgäste in die Tat umsetzen können.

Integrierte Kommunikation

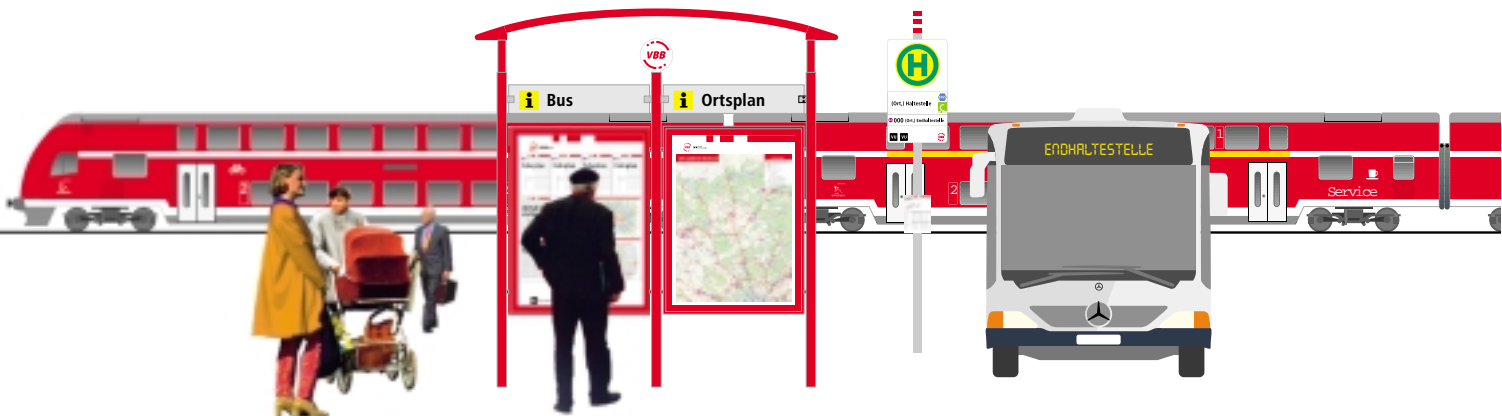
Ein gutes Angebot muss auch kommuniziert werden. Der einheitliche VBB-Tarif und die abgestimmten Fahrpläne können nur funktionieren, wenn sie auf einer einheitlichen, abgestimmten Information beruhen. Der VBB hat die notwendigen Voraussetzungen für eine integrierte Kommunikation geschaffen und bestehende Medien und Systeme weiterentwickelt. Der gemeinsame Auftritt der Partner im Verbund unter dem gemeinsamen VBB-Zeichen war dabei der allererste Schritt. Festlegungen und Empfehlungen für die Vereinheitlichung der Fahrgastinformation sind gefolgt. Grundlage für eine Wiedererkennbarkeit der Informationen an Haltestellen und Bahnhöfen

zwischen der Prignitz und der Lausitz sind einheitliche Regeln, die mit den Verkehrsunternehmen abgestimmt werden und in einem laufend fortgeführten Handbuch der Fahrgastinformation verankert sind, zum Nutzen der Fahrgäste. Dabei werden die Interessen der Verkehrsunternehmen berücksichtigt, indem zwischen notwendigen Regelungen und sinnvoller Flexibilität ein vernünftiger Ausgleich stattfindet.

Eine Regel für alle Fälle

Je kürzer eine Information ist, desto prägnanter muss sie sein. Zumal dann, wenn die Information auf ein einziges Zeichen reduziert wird. Einheitliche Produktsignets, Liniensignets und Piktogramme erleichtern den Fahrgästen die Orientie-

Ob Haltestelle oder Bahnhof: Die Informationen für die Fahrgäste entscheiden über die optimale Nutzung des ÖPNV. Deshalb werden im VBB erhebliche Anstrengungen unternommen die Informationen zu verbessern und zu vereinheitlichen.





rung. Festlegungen zu einheitlichen Benennungen, Schreibweisen und Abkürzungen, zu Liniennummern, Zielanzeigen und Sonderinformationen bringen Ordnung in eine Vielzahl von Informationen. Ein Vitrinenkonzept unterbreitet sogar Vorschläge für eine einheitliche Anbringung von Fahrgastinformationen an Haltestellen und auf Bahnhöfen.

Liniennetze nach einem Rezept

Liniennetzpläne gehören zu den Grunderfordernissen für die Nutzung des ÖPNV. Schon der Begriff macht es deutlich: Bahn- und Bus-Linien bilden ein Netz und erschließen so die Stadt. Nur wenn dieses Netz verständlich ist, kann das Angebot des ÖPNV optimal genutzt werden. Daher hat sich der VBB ausführlich mit der Frage befasst: Wie können Liniennetze möglichst einfach, gut erfassbar gestaltet werden und wie ist es möglich, alle Stadtverkehre im VBB-Gebiet – vom S- und U-Bahn-Netz in Berlin bis zum Verkehr in Senftenberg – nach gleichen Prinzipien darzustellen? Das Ergebnis ist eine gemeinsame Liniennetz-Familie im VBB.

Zukunft mit drei Buchstaben: RBL

Zu Beginn des Jahres 2005 wurde mit dem RBL, dem rechnergestützten Betriebs-Leitsystem – der vier Verkehrsunternehmen in Barnim, Oberhavel und Uckermark das erste unternehmensübergreifende System in Betrieb genommen.

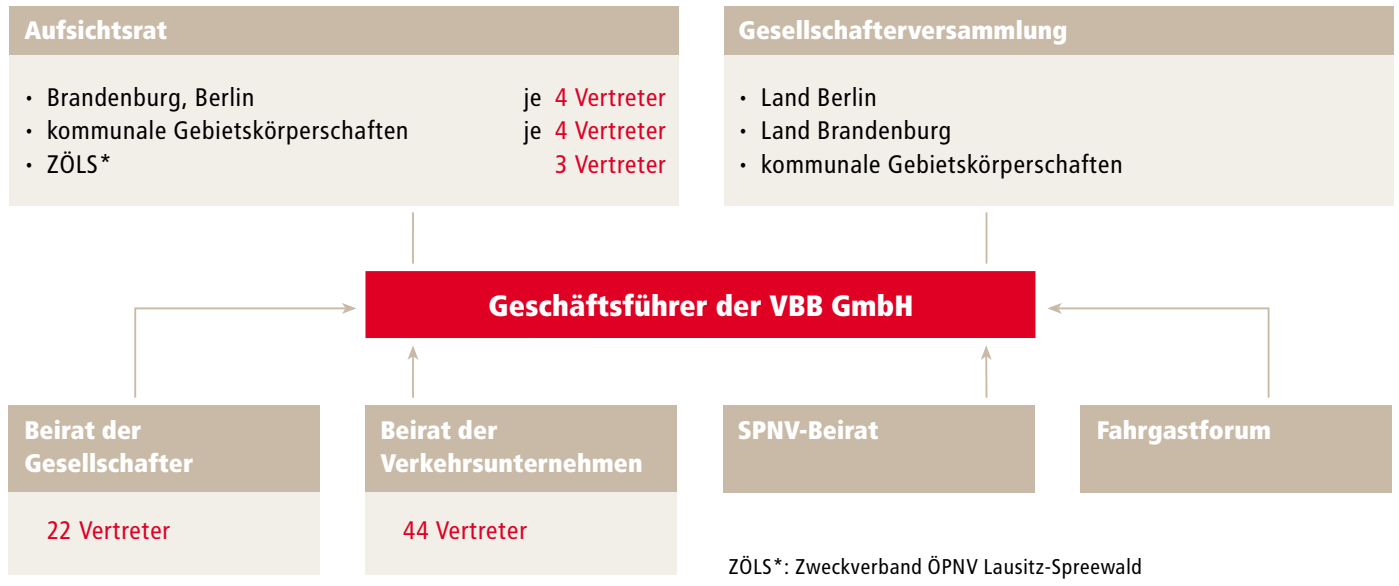
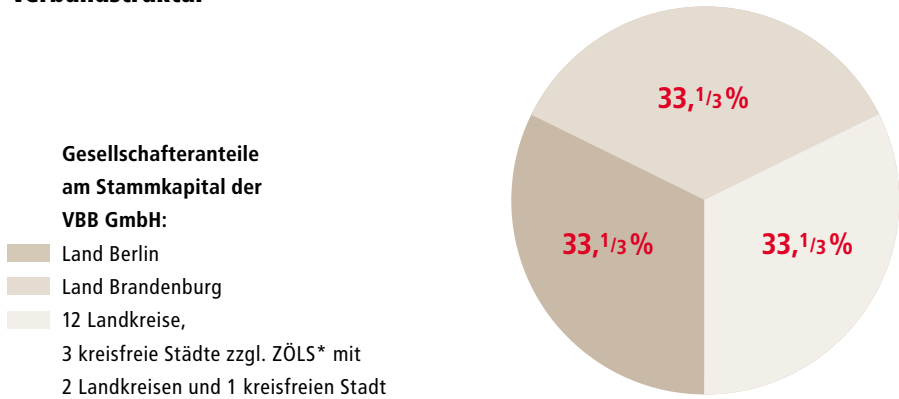


Dem folgte die Integration der Daten der Verkehrsunternehmen aus Cottbus, Guben, Strausberg und Potsdam. Am Ende des Weges wird ein Fahrgastinformationssystem innerhalb des VBB entstanden sein, das alle Verkehrsmittel abdeckt und den Fahrgästen in Bus, Bahn, Straßenbahn, an der Haltestelle und im Internet mit dem VBB-fahinfo alle wichtigen Information zu Ankunfts-, Abfahrts- und Umsteigezeiten ohne zeitliche Verzögerung zur Verfügung stellt.




Zahlen und Fakten

Verbundstruktur



Die Verkehrsverbund Berlin-Brandenburg GmbH



	Einheit	Berlin	Brandenburg	Berlin/Brandenburg gesamt
Einwohnerzahl		3.391.407	2.582.379	5.973.786
Gesamtfläche	km ²	891	29.476	30.367
Verkehrsfläche	km ²	136	1.030	1.166
Waldfläche	km ²	161	10.295	10.456
Wasserfläche	km ²	59	1.006	1.065
Einwohnerdichte	km ²	3.804	88	
Größte Ausdehnung				
Ost-West-Richtung	km		291	
Nord-Süd-Richtung	km		244	
Länge der Landesgrenze				
	km	234	1.571	
Höhe über dem Meeresspiegel				
Minimum	m	30	40	
Maximum	m	115	201	

	Einheit	Berlin	Brandenburg	VBB
Verkehrsunternehmen				44
Verkehrslinien				
• Regionalbahnen				43
• S-Bahn				16
• U-Bahn				9
• Bus				949
• Straßenbahn				41
• Fähre				7
Bahnhöfe (Regional-/S-Bahn)				357
Haltestellen				13.061
Streckennetz				
Bahnregionalverkehr, S-Bahn	km			2.740
Linienlänge ÖPNV*	km	2.056	26.215	28.721
Anzahl Fahrgäste (VBB)	Mio/jährlich			1.185
	Mio/täglich Mo-Fr			3,83
Zugkilometer im SPNV				
• DB Regio AG	Mio km	6,09	30,82	36,91
• PEG	Mio km	0	0,96	0,96
• LausitzBahn	Mio km	0	0,27	0,27
• ODEG	Mio km	0,03	0,16	0,19
• S-Bahn Berlin GmbH	Mio km	29,40	3,39	32,80
Summe	Mio km	35,52	35,61	71,14
Wagenkilometer im ÖPNV*	Mio km	245,3	91,4	336,7

(* U-Bahn, Straßenbahn, Bus)

Die Geschichte der Verkehrsverbund Berlin-Brandenburg GmbH

1990

Auftrag aus dem Einigungsvertrag, sich über einen länderübergreifenden Verbund des Öffentlichen Personennahverkehrs im Raum Berlin-Brandenburg zu verständigen.

8.12.1994

Gründung der Vorbereitungsgesellschaft mit dem Ziel, die Grundlagen der Verbundstruktur aufzubauen.

30.12.1996

Umfirmierung der Vorbereitungsgesellschaft in Verkehrsverbund Berlin-Brandenburg GmbH.

1.3.1998

Einführung Tarifgemeinschaft Berlin und Umland.

24.5.1998

Herausgabe des ersten einheitlichen Fahrplanbuches zum Fahrplanwechsel 30.5.1998; damit verbunden: erhebliche Erleichterung für die Fahrgäste bei der Information.

1.4.1999

Einführung des Verbundtarifes im Land Berlin und in großen Teilen des Landes Brandenburg – ausgenommen: das Gebiet des Zweckverbandes ÖPNV Lausitz-Spreewald (ZÖLS) mit den Landkreisen Elbe-Elster, Spree-Neiße, Oberspreewald-Lausitz, der kreisfreien Stadt Cottbus sowie Ostprignitz-Ruppin.

1.8.2002

Beitritt des ZÖLS zum Tarifgebiet des VBB.

ab 12/2002

Einheitlicher Fahrplanwechsel der Verkehrsunternehmen im VBB zusammen mit der Deutschen Bahn AG.

8.4.2003

ZÖLS wird Gesellschafter der VBB GmbH.

1.1.2005

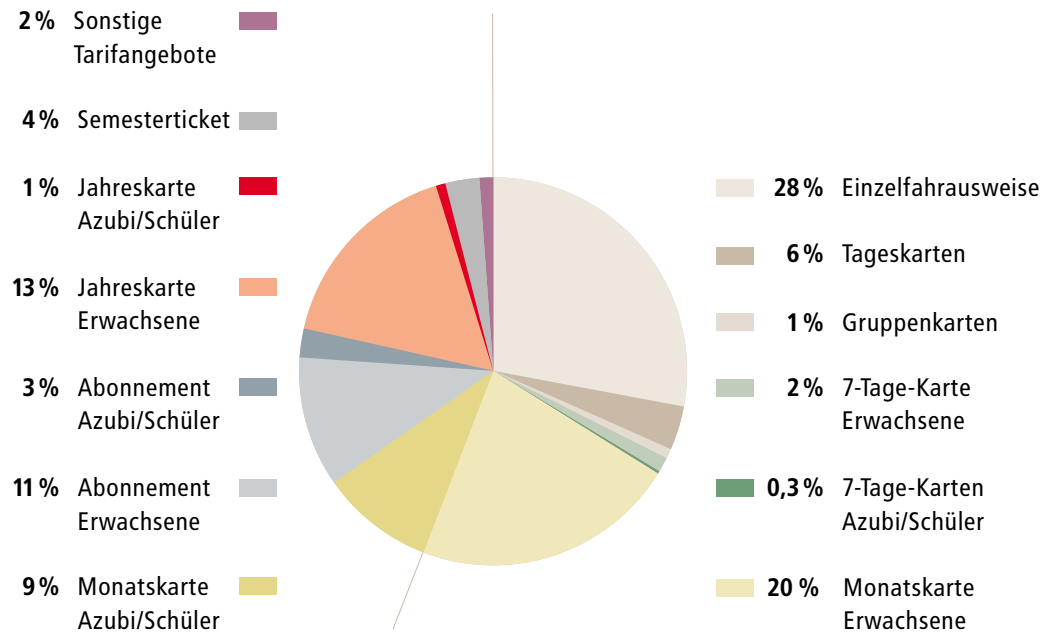
Der Landkreis Elbe-Elster wird Gesellschafter in der VBB GmbH.

21.3.2005

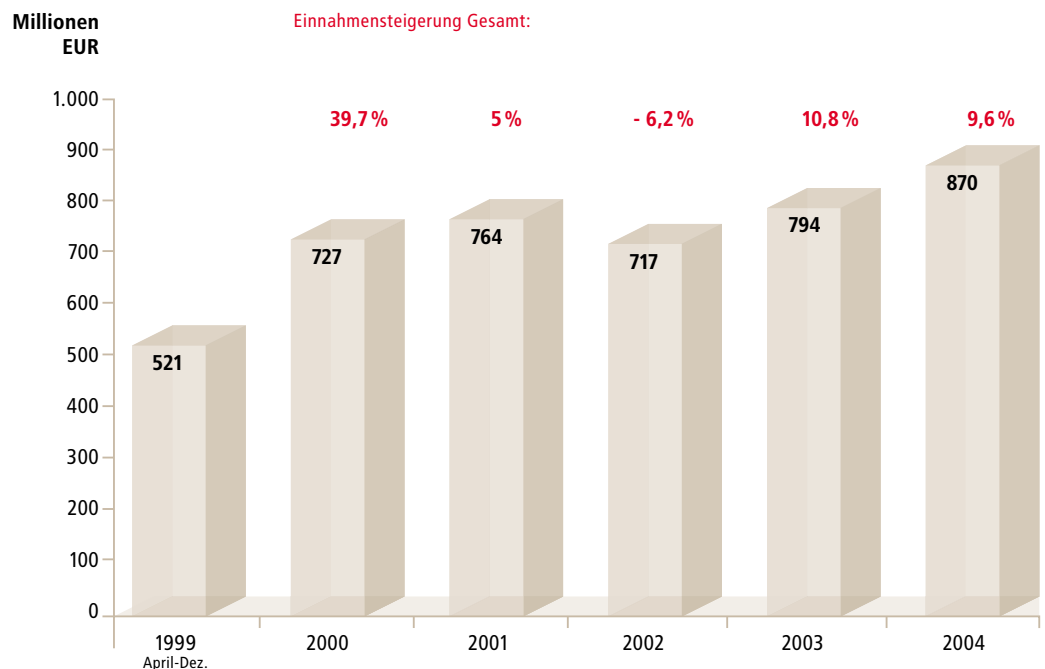
Der Landkreis Ostprignitz-Ruppin wird Gesellschafter der VBB GmbH.

Der Beschluss zur Auflösung des Zweckverbandes ÖPNV Lausitz-Spreewald (ZÖLS) ist gefasst. Derzeit laufen die Vorbereitungen zur Aufnahme der Landkreise Spree-Neiße und Oberspreewald-Lausitz sowie der kreisfreien Stadt Cottbus in die VBB GmbH.

Anteil der einzelnen Fahrausweisgruppen an den Fahrgeldeinnahmen 2004



Einnahmenentwicklung 1999 – 2004



Der Einnahmerückgang im Jahr 2002 ist auf Tarifmaßnahmen (z.B. Absenkung Schülertarif in Berlin AB) beim Tarifwechsel zum 1. August 2001 (Preispassungsrate gesamt ca. 3%) sowie auf die leichte Fahrpreisabsenkung im Zuge der EURO-Einführung zurückzuführen. Die Einnahmensteigerung von 10,8% im Jahr 2003 ist auf die Erweiterung des VBB-Tarifgebietes im Jahr 2002 zurückzuführen. Seit dem 1. August 2002 gilt der VBB-Tarif auch in den Landkreisen Elbe-Elster, Oberspreewald-Lausitz, Spree-Neiße und der kreisfreien Stadt Cottbus.

Tarif-Leitfaden

- Gültigkeit
- Personen/Mitnahme
- Zusatznutzen
- Hinweise/Einschränkungen

Tickets

gültig bis 1 Tag

	beliebig viele Fahrten	für Verbindungen innerhalb von Tarifbereichen und Orten mit Stadtlinienverkehr	für Verbindungen außerhalb von Tarifbereichen und Orten mit Stadtlinienverkehr	Personenzahl (ausgenommen: Mitnahmeregelung)	kostenlose Mitnahme weiterer Personen möglich	kostenlose Mitnahme eines Hundes möglich	übertragbar	weitere Ermäßigungen bei touristischen Partnern	glgt nur zusammen mit vorhandenem Hauptfahrausweis	Ausnahmen beachten	glgt nicht bei allen Verkehrsunternehmen
Einzelfahrausweis (z.T. zeitl. begrenzt)		x	x	1							
Tageskarte	x	x	x	1	x						
Kleingruppenkarte	x	x		bis 5	x						
Gruppenkarte			x	ab 4							
Kurzstrecke (örtliche Regelungen)		x		1					x		
Anschlussfahrausweis (ergänzt fehlenden Tarifteilbereich)		x		1				x			
Gruppentageskarte für Schüler	x	x		ab 10					x		
Schönes-Wochenende-Ticket	x	x	x	bis 5							x

gültig bis 7 Tage

7-Tage-Karte VBB-Umweltkarte	x	x	x	1	x	x		x			
7-Tage-Karte Azubi/Schüler	x	x	x	1		x	x			x	
CityTourCard Berlin AB, 48 Std.	x	x		1					x		
CityTourCard Berlin AB, 72 Std.	x	x		1					x		
WelcomeCard Berlin ABC, 48 Std.	x	x		1	x	x	x		x		
WelcomeCard Berlin ABC, 72 Std.	x	x		1	x	x	x		x		

gültig bis 1 Monat

Monatskarte VBB-Umweltkarte	x	x	x	1	x	x		x			
Monatskarte Azubi/Schüler	x	x	x	1		x	x				
Schülerticket Berlin AB	x	x		1		x	x			x	
Geschwisterkarte für Schüler Berlin AB	x	x		1		x	x			x	
9-Uhr-Karte	x	x		1		x		x		x	
10-Uhr-Monatsticket Berlin	x	x		1		x		x			
Monatskarte Fahrrad AB	x	x						x	x		
Monatskarte Fahrrad Verbundgebiet	x	x	x					x	x		
Freizeitkarte Berlin AB	x	x		1		x				x	x
Berlin-Ticket S AB (seit 1.1.2005)	x	x		1		x				x	x

gültig bis 1 Jahr

VBB-Umweltkarte Abonnement	x	x	x	1	x	x		x			
VBB-Umweltkarte Jahreskarte	x	x	x	1	x	x		x			
Azubi/Schüler Abonnement	x	x	x	1		x	x				
Azubi/Schüler Jahreskarte	x	x	x	1		x	x				
Schülerticket Berlin AB Abonnement	x	x		1		x	x			x	
Geschwisterkarte für Schüler Berlin AB Abonnement	x	x		1		x	x			x	
9-Uhr-Karte Abonnement	x	x		1		x		x		x	
9-Uhr-Karte Jahreskarte	x	x		1		x		x		x	

Verkehrsunternehmen im VBB

DB Regio AG Deutsche Bahn Gruppe	(DB AG)
S-Bahn Berlin GmbH	(S-Bahn)
LausitzBahn GmbH / Connex Sachsen GmbH	(LB / CS)
Ostdeutsche Eisenbahn GmbH	(ODEG)
Prignitzer Eisenbahn GmbH	(PEG)

Barnimer Busgesellschaft mbH	(BBG)
Busverkehr Oder-Spree GmbH	(BOS)
Berliner Verkehrsbetriebe, AÖR	(BVG)
Cottbusverkehr GmbH	(CV)
Eisenhüttenstädter Personennahverkehr GmbH	(EPNV)
Elster-Nahverkehrs GmbH	(ENV)
Havelbus Verkehrsgesellschaft mbH	(HVG)
Neißeverkehr GmbH	(NV)
Ostprignitz-Ruppiner Personennahverkehrsgesellschaft mbH	(ORP)
Oberhavel Verkehrsgesellschaft mbH	(OVG)
Personenverkehrsgesellschaft mbH Schwedt/Angermünde	(PVG)
Regionale Verkehrsgesellschaft Dahme-Spreewald mbH	(RVS)
Schöneicher-Rüdersdorfer Straßenbahn GmbH	(SRS)
Seelower Verkehrsgesellschaft mbH	(SEVG)
Stadtverkehrsgesellschaft Frankfurt (Oder) mbH	(SVF)
Strausberger Eisenbahn GmbH	(STE)
Strausberger Verkehrsgesellschaft mbH	(SVG)
Südbrandenburger Nahverkehrs GmbH	(SBN)
Woltersdorfer Straßenbahn GmbH	(WS)
Uckermärkische Verkehrsgesellschaft mbH	(UVG)
Verkehrsbetriebe Brandenburg a.d. Havel GmbH	(VBBr)
Verkehrsgesellschaft Belzig mbH	(VGB)
Verkehrsgesellschaft Teltow Fläming mbH	(VTF)
Verkehrsgesellschaft Prignitz mbH	(VGP)
Verkehrsgesellschaft Oberspreewald Lausitz mbH	(VG OSL)
VIP Verkehrsbetrieb Potsdam GmbH	(ViP)

Arno Reich GmbH	(Reich)
G. Anger Busbetrieb GbR	(Anger)
Fritz Behrendt OHG Omnibusbetrieb	(Behrendt)
Omnibusverkehr A. Glaser	(Glaser)
Herz Reisen GmbH	(Herz)
Omnibusunternehmen H.-H. Lange	(Lange)
Omnibusunternehmen G. Lehmann	(Lehmann)
Beelitz Touristik GmbH (ehem. Lukas)	(Beelitz Tour)
Personenverkehr M. Müller	(PVM)
Omnibusbetrieb Dieter Obst	(Obst)
DER NIEDERLAUSITZER – Omnibusbetrieb Günther Pietzsch	(NLS)
Omnibusverkehr Peter Reckter	(Reckter)
Omnibusbetrieb Wetzel	(Wetzel)

Stand: 30.6.05



**Verkehrsverbund
Berlin-Brandenburg**

Hardenbergplatz 2
10623 Berlin

www.vbbonline.de