

360° Qualität



Qualitätsbilanz 2011

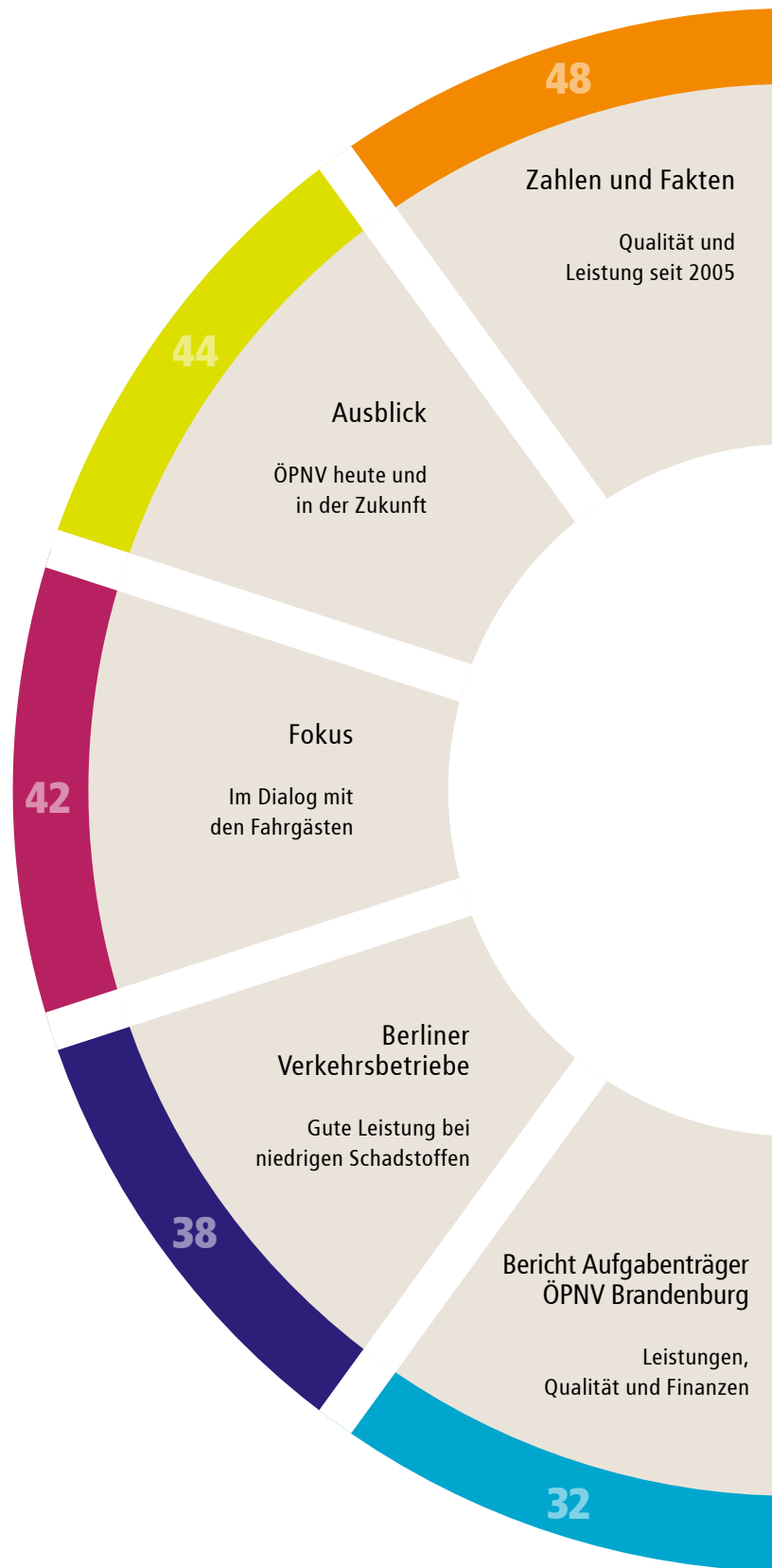
im Verkehrsverbund Berlin-Brandenburg

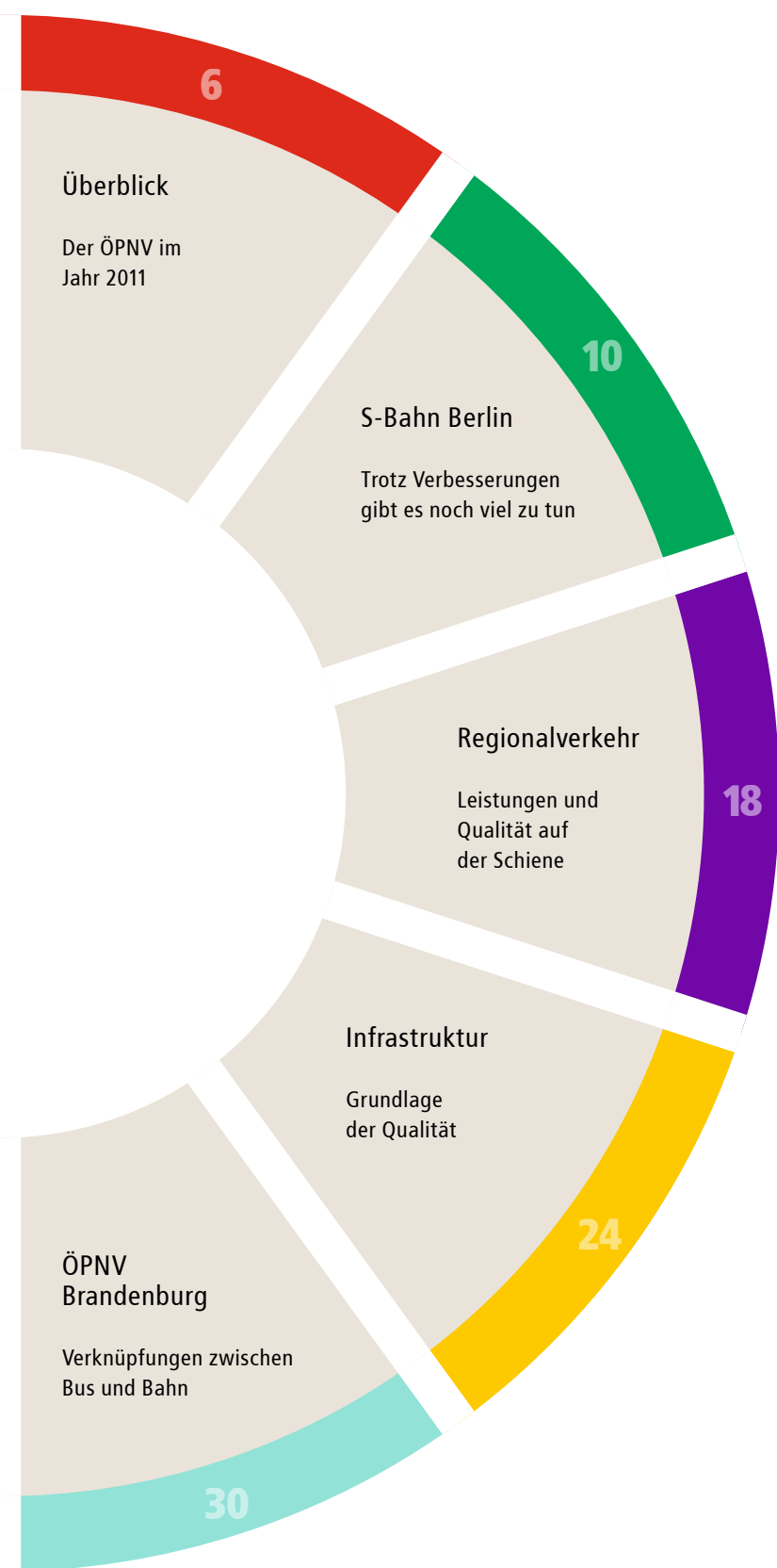
Inklusive Berichtspflichten nach EU-Verordnung 1370

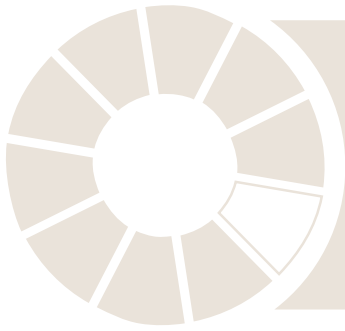




Qualitätsbilanz 2011 im Verkehrsverbund Berlin-Brandenburg







Michael Müller
*Senator für Stadtentwicklung
und Umwelt (SPD)*



Jörg Vogelsänger
*Minister für Infrastruktur und
Landwirtschaft des Landes Brandenburg*

Hohe Qualität im Nahverkehr, ist das nicht Luxus in Zeiten der Finanzkrise und knapper Kassen? Die Fahrgäste wissen am besten, dass Qualität im Nahverkehr unverzichtbar ist, sie müssen sich auf pünktliche Busse und Bahnen verlassen können. Auch die Stadt ist auf einen funktionierenden Nahverkehr angewiesen, nur attraktive Alternativen zum Auto stellen sicher, dass Berlin eine anziehende und grüne Stadt bleibt.

Die Auswertung des Jahres 2011 fällt für Berlin durchwachsen aus: Während die Berliner Verkehrsbetriebe (BVG) ihre Leistungsprobleme im Busverkehr in den Griff bekommen haben, bleibt die S-Bahn leider weiterhin hinter vertraglichen Verpflichtungen zurück. 2011 wurden im Schnitt nur rund 91 Prozent der Verkehrsleistungen erbracht und das mit oft verkürzten Zügen und zu geringer Kapazität. Die Kundenzufriedenheit blieb weiterhin unter dem Vertragssoll. Dank der gründlichen Kontrolle der VBB GmbH ist sichergestellt, dass alle Leistungsmängel erfasst und die Zahlungen an die S-Bahn entsprechend gekürzt werden. Den Ländern geht es nicht darum, möglichst hohe Rückzahlungen zu erhalten. Fahrgästen ist am meisten damit gedient, wenn die Verkehrsleistung so gut ist, dass keine Kürzungen erforderlich sind. Letztlich gilt: Qualität muss produziert und nicht herbeigeprüft werden. Die S-Bahn ist in der Pflicht, den Worten Taten folgen zu lassen.

Berlin hat 2012 die Weichen gestellt, um langfristig die Qualität im Nahverkehr zu sichern. Die BVG sind durch Landeszuschüsse in der Lage, neue U-Bahn- und Tram-Fahrzeuge zu beschaffen. Die Leistungen der S-Bahn werden nach Ablauf des geltenden Vertrages ausgeschrieben. Dabei haben die Qualität der Fahrzeuge, die beschafft werden müssen sowie die Kompetenz des Personals und die Sicherheit höchste Priorität. Die Länder Berlin und Brandenburg und die VBB GmbH werden auch 2012 einen wachen Blick auf die Qualitätsentwicklung im Bahnverkehr und mögliche Ursachen von Fehlentwicklungen richten, damit wir alle von einem funktionierenden Nahverkehr profitieren können.

Mit der jährlichen Qualitätsbilanz dokumentiert der Verkehrsverbund Berlin-Brandenburg den Erfolg und die Kundenzufriedenheit des vergangenen Jahres. Die Länder Berlin und Brandenburg, einschließlich der kommunalen Aufgabenträger, setzen jährlich 1,25 Milliarden Euro für den öffentlichen Nahverkehr ein. Dafür erwarten Aufgabenträger und Fahrgäste eine gute Qualität des Angebotes.

Auch wenn die Hauptstadtregion in der Vergangenheit und gegenwärtig eine Menge Probleme wie Baustellen und S-Bahn-Chaos meistern musste, sind alle Beteiligten bestrebt, den Nahverkehr in bestmöglicher Qualität anzubieten. Kontinuierlich steigende Fahrgastzahlen sind auch ein Beleg der positiven Resonanz auf das Angebot des Verkehrsverbundes Berlin-Brandenburg (VBB GmbH). Das Erfolgsmodell VBB GmbH bewegt täglich Hunderttausende – auf dem Weg zur Arbeit, zum Einkaufsbummel oder ins Grüne. Die Nahverkehrsangebote auch in Zukunft flächendeckend zu sichern und auszubauen, wird nicht leicht sein. Angesichts des demografischen Wandels und schrumpfender Finanzmittel stehen wir vor einer gewaltigen Aufgabe. Mehr denn je kommt es darauf an, ein gut vernetztes und intelligentes Gesamtsystem zu entwickeln. Es muss sich noch stärker an den Fahrgästen orientieren, die auf eine moderne Mobilität in Bussen und Bahnen setzen. Alternative Bedienungsformen werden dabei immer wichtiger. Hier sind vor allem auch die kommunalen Aufgabenträger gefordert. Ziel ist es, den ÖPNV gemeinsam mit allen Partnern bedarfsgerecht weiterzuentwickeln. Qualität ist dabei ein wichtiges Kriterium.

Eine wichtige Grundlage ist auch der Wettbewerb. Das Land Brandenburg hat in den Verkehrsverträgen mit den Eisenbahnunternehmen seit 1996 Qualitätsstandards verbindlich vereinbart. Die VBB GmbH überprüft im Auftrag des Landes Brandenburg die Einhaltung der erbrachten Verkehrsleistungen anhand dieser Standards.

Vorwort



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

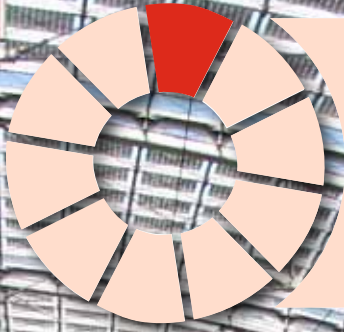
Die Kompassnadel auf dem Titelbild unserer diesjährigen VBB-Qualitätsbilanz zeigt klar die Richtung an: Es geht nach oben! In umfangreichen Analysen überprüfen wir jedes Jahr die Verkehrsleistungen, die Fahrgastinformation und das Schienennetz. Und wir befragen regelmäßig die Fahrgäste, ob und wie zufrieden sie mit dem Angebot im Bus- und Bahnverkehr sind. Das Ergebnis ist erfreulich: Der Öffentliche Nahverkehr in Berlin und Brandenburg hat im vergangenen Jahr nicht nur das hohe Qualitätsniveau halten können, an vielen Stellen konnte es sogar weiter verbessert werden. Die Züge fahren pünktlicher, die Kunden waren zufriedener. Entsprechend brachte das Jahr 2011 auch eine neue Rekordzahl im Verkehrsverbund Berlin-Brandenburg: Erstmals waren täglich mehr als 3,5 Millionen Menschen mit Bussen und Bahnen im Verbundgebiet unterwegs. Das zeigt, dass man mit guter Qualität mehr Kunden gewinnen kann.

Bei aller Freude über die guten Ergebnisse darf aber nicht verschwiegen werden, dass die S-Bahn Berlin GmbH ihre seit 2009 andauernde Krise bislang nicht überwunden hat. Immer noch wird das vertraglich vereinbarte Angebot nicht in vollem Umfang erbracht, immer noch sind die Fahrgäste mit Einschränkungen und Unbequemlichkeiten konfrontiert. Doch schauen wir auf die positiven Seiten: Aus dem schlimmsten Chaos hat sich die S-Bahn herausgearbeitet, es geht langsam wieder bergauf. Und wir wollen auch nicht vergessen, dass wir weitere 39 Verkehrsunternehmen im Verbundgebiet haben, die ihre Verpflichtungen laut Verkehrsvertrag erfüllen und gute bis sehr gute Leistungen im vergangenen Jahr erbracht haben.

Für diese gute Arbeit, in der oft viel Herzblut steckt, möchte ich mich bei allen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern im Öffentlichen Nahverkehr bedanken. Nur gemeinsam können wir auch weiterhin unseren Kunden ein attraktives Nahverkehrssystem anbieten. Doch Engagement allein reicht nicht aus, auch die finanziellen Mittel müssen gesichert sein, damit wir die Qualität im Bus- und Bahnverkehr nicht nur halten, sondern auch weiter verbessern können. Die Verkehrsunternehmen kämpfen mit steigenden Preisen in erster Linie für Energie und Treibstoffe, aber auch für Stations- und Trassengebühren. Deshalb ist es unbedingt notwendig, dass die Regionalisierungsmittel, die der Bund für den Schienenverkehr an die Länder überweist auch in den kommenden Jahren ausreichend und gesichert sind.

Noch ist unklar, wie viel Gelder ab 2014 für Berlin und Brandenburg zur Verfügung stehen. Diese Unsicherheit schürt die Sorge, dass Verkehrsleistungen abbestellt und das Angebot zurückgefahren werden muss. Hier muss die Bundesregierung so schnell wie möglich Planungssicherheit schaffen und die Mittel zumindest im bestehenden Umfang fortschreiben, denn hohe Qualität bekommt man nicht zu Sparpreisen!

A handwritten signature in black ink that reads "Hans-Werner Franz". The signature is written in a cursive, flowing style.



Verbesserungen im Öffentlichen Personennahverkehr

Der Weg zur optimalen Qualität: Baustellen und neue Netzbetreiber

Die Analysen des Regionalverkehrs, der Kundenzufriedenheit, der Bahnhöfe und Infrastrukturen zeigen, dass der ÖPNV im Jahr 2011 mehr an den Anforderungen der Fahrgäste ausgerichtet war als in den zurückliegenden Jahren. Ausgehend von einem guten Niveau konnte die Qualität weiter gehalten oder sogar verbessert werden. Das künftige Ziel lautet: Die Qualität muss weiter optimiert und dabei stets die Bedürfnisse der Fahrgäste im Blick behalten werden.

Überblick

Eine Achterbahnfahrt: Das S-Bahnjahr

Die S-Bahnkrise fand auch im Jahr 2011 kein Ende, obwohl sich die Qualität der S-Bahn nach dem Tiefstand in den Krisen Jahren 2009 und 2010 wieder leicht verbessert hatte. Die Züge fuhren pünktlicher, zuverlässiger und mit mehr Viertelzügen als in den beiden Vorjahren. Das angestrebte Niveau des Verkehrsangebotes und auch die Vorgaben des Verkehrsvertrages zur Pünktlichkeit wurden trotzdem nicht erreicht. Der zu den Hochfahrstufen vereinbarte Fahrzeugeinsatz konnte nicht in vollem Umfang – und oft auch nur mit Verzögerungen – umgesetzt werden. Die Rückkehr zum regulären Verkehrsangebot wurde verfehlt. Am Jahresanfang war fünf Wochen lang ein Winterfahrplan – mit geringeren Geschwindigkeiten, entsprechend verlängerten Fahrzeiten und ungünstigeren Anschlüssen – notwendig. Das schränkte die Qualität grundsätzlich ein. Zudem machte sich, vor allem im vierten Quartal, zunehmend der Mangel an Triebfahrzeugführern bemerkbar. Die Folge waren viele Zugausfälle, Linienkürzungen und Taktausdünnungen. Außerdem kam es zum Jahresende zu einem gravierenden Ereignis: Am 15. Dezember 2011 fiel die Betriebszentrale Halensee nach einem Test des Notstromaggregats für mehrere Stunden aus. Das wiederum führte zum Ausfall großer Teile des gesamten S-Bahnnetzes.

Das Fazit: Die S-Bahn Berlin GmbH (S-Bahn Berlin) muss auch weiterhin viel dafür tun, um das reguläre Verkehrsangebot in vertraglich angemessener Qualität umzusetzen.

Das Rechtsjahr

Im Jahr 2011 gab es zwei wesentliche Entscheidungen des Bundesgerichtshofs (BGH). Am 8. Februar 2011 entschied der BGH, dass Direktvergaben im Schienenpersonennahverkehr (SPNV) nach nationalem Vergaberecht unzulässig sind. Stattdessen sind künftig Vergabeverfahren im SPNV vorgeschrieben. Ausnahmen richten sich allein nach dem Vergaberecht und sind nur in engen Grenzen zulässig. Damit hat der BGH offene Streitfragen der Praxis im Sinne des Wettbewerbs geklärt. Die Entscheidung hat besondere Marktrelevanz. In einem weiteren Grundsatzurteil vom 18. Oktober 2011 entschied der BGH, dass die Zivilgerichte über die Angemessenheit der Infrastrukturentgelte der Deutschen Bahn AG (DB) zu entscheiden haben. Die Gerichte können damit nicht mehr die Meinung vertreten, dass sie für vermeintlich rein eisenbahnrechtliche Fragestellungen in der Sache nicht zuständig sind. Das ebnet den Weg



Das war 2011 für mich im VBB ...

Nach vier Jahren hat sich die Märkische Regiobahn im Dezember 2011 in Berlin und Brandenburg verabschiedet. So sehr wir den Rückzug aus unternehmerischen Gründen bedauern, wir haben Spuren hinterlassen. Wir blicken auf eine erfolgreiche Zeit zurück. Überzeugt hat die Brandenburger unser Servicekonzept mit Kundenbetreuern in den Zügen, die erstmals auch im Raum Berlin-Brandenburg Fahrkarten, Snacks und Getränke direkt am Platz verkauft haben. Das hat sich regelmäßig mit Bestnoten widergespiegelt. Darüber hinaus haben wir frühzeitig das Gespräch mit dem Nachfolgeunternehmen gesucht. Somit konnten wir nicht nur für unsere Fahrgäste, sondern auch für unsere Mitarbeiter einen reibungslosen Betreiberwechsel sicherstellen.

Dirk Fischer, Geschäftsführer,
Ostseeland Verkehr GmbH

für die zahlreichen Stationspreisverfahren. Bei den Regionalfaktoren, die die DB Netz AG auf zahlreichen Nebenstrecken in Brandenburg als Aufschlag auf die Trassenpreise erhoben hat, wird diese Rechtsprechung ebenfalls eine entscheidende Rolle spielen. Erste nachfolgende Entscheidungen des Landgerichts Berlin zeigen die Auswirkungen: Die DB wird ihre Entgelte und ihre Kostenstruktur im Einzelnen darzulegen und zu begründen haben. Wo ihr das nach Ansicht der Gerichte nicht gelingt, können überzahlte Entgelte erfolgreich zurückgefordert werden.

Das Veränderungsjahr

Am 11. Dezember 2011 wurden für den Regionalverkehr umfangreiche Änderungen im Fahrplan wirksam: Die Linie RE2 verkehrt seitdem zwischen Wismar und Cottbus (vorher: Rathenow–Cottbus–Jüterbog). Auf der neu in Betrieb genommenen Ausbaustrecke mit 160 km/h zwischen Königs Wusterhausen und Lübbenau. Die Linie RE4 verkehrt neuerdings zwischen Rathenow und Jüterbog (vorher: Wismar – Jüterbog). Eine weitere Veränderung ist die Betriebsaufnahme der Netze Stadtbahn 1 und 2 durch die DB Regio AG und die Ostdeutsche Eisenbahn GmbH (ODEG). Von der jeweils in zwei Staffeln geteilten Aufnahme umfasst das Netz Stadtbahn 1, das von der DB Regio AG bedient wird, die Regionalbahnlinien 13, 14, 20, 21, 22 und 23. Die ODEG hat den Betrieb der Regionalbahnlinien 33, 35 und 51 aufgenommen. Die Regionalexpresslinien folgen im Jahr 2012, die Linie RE9 (DB Regio) soll voraussichtlich im März 2013 zur Inbetriebnahme des neuen Flughafens Berlin-Brandenburg „BER“ starten. Die Betriebsaufnahme durch die neuen Betreiber verlief reibungslos, bis auf einzelne witterungsbedingte Störungen.

Bei der Aufnahme des neuen Netzes wurden einige Qualitätssteigerungen angestrebt: der Einsatz moderner Fahrzeuge, ein größeres Sitzplatzangebot und die Begleitung durch Kundenbetreuer auf allen Fahrten. Leider konnte bisher nur ein Teil davon umgesetzt werden. Während die ODEG ihre Linien wie geplant mit den neuen Gelenktriebwagen in Betrieb genommen hat, wurden die Linien der DB Regio bis 3. Juni 2012 zum Teil mit Ersatzfahrzeugen bedient. Die Zulassung für die Fahrzeuge vom Typ Talent 2 fehlte noch für die Region Berlin-Brandenburg. Auf einigen Linien dauert der Einsatz der Ersatzfahrzeuge an, da noch nicht ausreichend Neufahrzeuge ausgeliefert wurden und für die zweiteiligen Einheiten die Zulassung fehlt. Durch einen Betreiberwechsel ist die sehr beliebte Ostseeland Verkehr GmbH (OLA) mit dem Markennamen „Märkische Regiobahn“ (MR) in Brandenburg nicht mehr unterwegs.

Das Vergabejahr

SPNV-Netz Nord-Süd: Das Vergabeverfahren wurde nach der Eröffnung im Dezember 2010 fortgeführt. Inhalt sind zwei länderübergreifende Regionalexpressstrecken: RE3 Stralsund/Schwedt (Oder) – Berlin – Elsterwerda und RE5 Rostock/Stralsund – Berlin – Lutherstadt Wittenberg/Falkenberg (Elster) mit insgesamt jährlich etwa 10,5 Millionen Zugkilometern. Durch die wettbewerbliche Vergabe wird sich die Fahrzeugqualität für die Fahrgäste spürbar verbessern. Am 28. Februar 2012 wurde der Zuschlag für das Netz Nord-Süd an die DB Regio AG erteilt. Die Betriebsaufnahme ist für Dezember 2014 geplant.

SPNV-Netz Elbe-Elster: Es wurde am 17. November 2011 mit insgesamt vier Nahverkehrslinien in Südbrandenburg und Sachsen an die DB Regio AG vergeben. Der Vertrag für die jährlich etwa 2,5 Millionen Zugkilometer beginnt im Juni 2013 und endet im Dezember 2022. Auch bei diesem Vertrag werden wieder zahlreiche Qualitätsverbesserungen für die Fahrgäste wirksam, insbesondere in den Bereichen Fahrzeuge und Service.

SPNV-Netz Ostbrandenburg: Im Dezember 2011 wurde das Wettbewerbsverfahren eröffnet. Es wurde mit einer Vertragslaufzeit von Dezember 2014 bis Dezember 2024 und einem jährlichen Volumen von rund 4,9 Millionen Zugkilometern in zwei Losen ausgeschrieben. Der Abschluss des Verfahrens ist im vierten Quartal vorgesehen.

Das Fazit: Der Weg des Wettbewerbs im SPNV bleibt erfolgreich. Für die Fahrgäste wurden mehr Qualität und Service vertraglich vereinbart und die Länder Berlin und Brandenburg konnten umfangreiche Einsparungen im Bahn-Regionalverkehr realisieren, der durch Steuermittel finanziert wird.

Das Baujahr

Am 3. September 2011 wurde die durch den Streckenausbau Berlin – Cottbus erforderliche Totalsperrung des Abschnittes Königs Wusterhausen – Lübbenau beendet. Entgegen der ursprünglichen Planung konnte die Sperrung aufgrund von Vandalismus und Diebstahlschäden an Signalanlagen erst verspätet aufgehoben werden. Nach Abschluss aller Arbeiten können die Züge nun seit Fahrplanwechsel im Dezember 2011 mit bis zu 160 km/h zwischen Berlin und Cottbus verkehren. Dadurch verkürzt sich die Fahrzeit zwischen Berlin und Cottbus um



Station Zeesen – Streckeninfrastruktur nach Abschluss der Bauarbeiten.

etwa 20 Minuten. Aufgrund der mit Beginn des neuen Fahrplans aufgetretenen Verspätungen der Linie RE2 wurde der Fahrplan Anfang 2012 geringfügig angepasst. Zum Fahrplanwechsel am 11. Dezember 2011 begann eine neue Großbaustelle. Für den kompletten Zeitraum des Fahrplans 2012 ist der Abschnitt Berlin-Charlottenburg – Berlin Wannsee für den Regionalverkehr komplett gesperrt. Hier werden sämtliche Signalanlagen, Brücken und der Oberbau grundlegend erneuert. Bereits im Vorfeld der Sperrung begannen die Arbeiten, hierzu konnte die Strecke abschnittsweise nur eingleisig befahren werden.

Diese Eingleisigkeit führte jedoch wegen der hohen Zugdichte (RE1, RE7) wiederholt zu Verspätungen. Aufgrund der Komplexität der Fahrpläne im Großraum Berlin wurden die Verspätungen auf das Netz übertragen. Das mit der Sperrung verbundene Ersatz- und Umleitungskonzept läuft insgesamt stabil und ohne nennenswerte Störungen.

Das Nachrichtenjahr

24. Februar: Die zusätzlichen Fahrten der NE27 werden nach Ende des 60km/h-Fahrplans der S-Bahn Berlin bis zum Fahrplanwechsel im Dezember weiter angeboten.

Februar bis Juli: Die Streikmaßnahmen der Gewerkschaft Deutscher Lokomotivführer (GDL) führten besonders bei den privaten Eisenbahnverkehrsunternehmen zu massiven Verspätungen und Ausfällen im Regionalverkehr.

Mai bis September: Die Aktion „48 Stunden“ fand in vier Regionen statt: Hoher Fläming, Havelland, Oberhavel, Werbellinsee. Insgesamt wurden über 7.000 Gäste begrüßt.

23. Mai: Ein Brandanschlag an der Kabelführung in der Nähe vom Bahnhof Ostkreuz führte zu erheblichen Störungen im Fern-, Regional- und S-Bahnverkehr.

1. Juni: Die Begleitquote der Linie (NE) 26 der Niederbarnimer Eisenbahn wurde von bisher 60 auf 100 Prozent erhöht.

9. Juni: Die U-Bahn- und Busfahrer der Berliner Verkehrsbetriebe (BVG) legten für sieben Stunden ihre Arbeit nieder. Die Beeinträchtigungen fielen geringer aus als befürchtet und beschränkten sich auf Verspätungen von etwa 10 Minuten auf einzelnen Linien.

12. Juni: Die Monatskarte nach Stettin wurde wieder eingeführt. Sie kann im Tarifbereich Berlin ABC, in den Landkreisen Barnim und Uckermark und auf der Strecke von Tantow nach Stettin eingesetzt werden.

31. August: Die erste veröffentlichte Pünktlichkeitsbilanz sorgte für mehr Transparenz bei der Pünktlichkeit und Zuverlässigkeit im S- und Regionalbahnverkehr.

1. September: Der erste Praxistest des elektronischen Tickets für Berlin und Brandenburg, die VBB-*fahr*Card, startete mit rund 1.000 Abonnenten.

2. September: Das zweisprachige Weißbuch „Öffentliche Personenverkehre zwischen dem Verkehrsverbund Berlin-Brandenburg und Westpolen“ wurde veröffentlicht. Dargestellt wurde der Ist- und Sollzustand für die Fahrgäste beider Länder durch die Tarifgestaltung, den Ausbau von Fahrgastinformationen und durch Marketingmaßnahmen verbessert werden.

10. bis 12. Oktober: Im Havelland explodierte ein Brandsatz zwischen den Bahnhöfen Brieselang und Finkenkrug, sieben weitere Brandsätze im Umfeld des Berliner Hauptbahnhofs konnten entschärft werden. Die Folge waren massive Verspätungen im Fern- und Regionalverkehr.

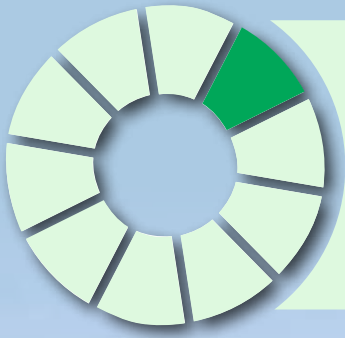
24. Oktober: Der neue Haltepunkt Bad Saarow Klinikum wurde eröffnet. Die ODEG verlängerte die Linie OE35 von Bad Saarow-Pieskow bis zur neuen Station.

8. Dezember: Die dritte Aktualisierung des „Leitfadens für Qualität“ wurde vom Aufsichtsrat der VBB GmbH verabschiedet. Der Leitfaden ist ein anerkanntes Arbeitsmittel der Verkehrsunternehmen und Aufgabenträger im Verbundgebiet. Neuerungen wurden vor allem bei den Bedienungsstandards für Stadt-, Umland-, Freizeit- und Ausflugsverkehre vorgenommen. Die Standards zur Fahrgastinformation, zur Barrierefreiheit, zum Vertrieb und zur Umwelt wurden ebenfalls fortgeschrieben.

15. Dezember: Mehrstündiger Ausfall der Betriebszentrale in Halensee, der zu zahlreichen Ausfällen und Verspätungen im großen Teilen der S-Bahn-Netzes führte.

Dezember: Zur Entlastung der Linie RE3 wurden zwischen Berlin Südkreuz und Eberswalde zusätzliche Züge zu den Hauptverkehrszeiten eingerichtet. Diese Züge verdichten das Angebot morgens in Richtung Berlin und nachmittags in Richtung Eberswalde zu einem Halbstundentakt. An Sommerwochenenden werden zudem zusätzliche Ausflugszüge Richtung Prenzlau und Fürstenberg (Havel) eingesetzt.

2011: Für die neu gestalteten Bahnhofsvorplätze und für die Streckenverläufe im Bus- und Regionalverkehr wurden neue Verknüpfungsflyer erstellt: Prenzlau, Bernau, Falkensee, Elsterwerda-Biehla, Seelow-Gusow und Fredersdorf-Petershagen.



Trotz Verbesserungen muss noch viel für die Qualität getan werden

Krise bleibt aktuell: Der mühsame Weg zur Normalität

Die Qualität der S-Bahn hat sich 2011 geringfügig verbessert. Allerdings: Die vereinbarte Qualität konnte nicht erreicht werden und die Kundenzufriedenheit bleibt hinter den vertraglich vereinbarten Werten zurück.

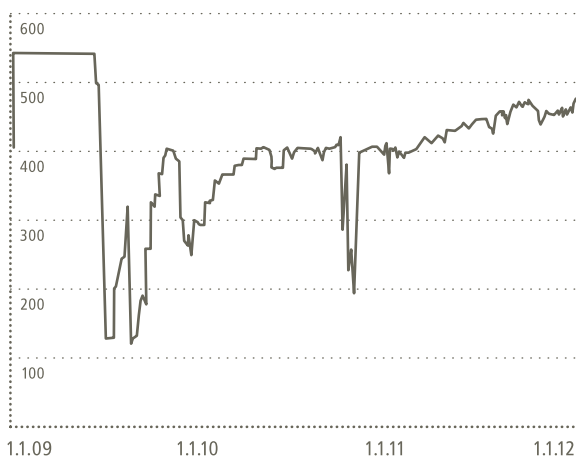
S-Bahn Berlin

Die S-Bahnkrise und ihre Auswirkungen

Die S-Bahnkrise hatte das zweite Halbjahr 2009 und das gesamte Jahr 2010 geprägt und brachte für die S-Bahn Berlin hohe Verluste mit sich. Ursachen dafür waren gekürzte Bestellerentgelte aufgrund einer unzureichenden Verkehrsleistung, Entschuldigungsleistungen für Kunden und die hohen Ausgaben für die Fahrzeugflotte.

Einschränkungen der Angebote und Verlust der Qualität gehörten zum Alltag. Bereits 2009 hatte die Deutsche Bahn AG (DB) angekündigt, bis zum Jahresende wieder das vollständige Fahrplanangebot zu gewährleisten. Dazu hätte das Unternehmen 500 Viertelzüge einsetzen müssen. Dieser Plan konnte jedoch weder 2009, noch 2010 und 2011 umgesetzt werden.

Anzahl der Viertelzüge



Basis: für das Liniennetz verfügbare Viertelzüge werktags Mo-Fr ab 1.1.2009, Stand 19.4.2012
verkehrsvertraglich vereinbart: 562 Viertelzüge

Das Konzept der S-Bahn Berlin GmbH (S-Bahn Berlin) und DB Netz AG brach nach dem ersten intensiven Schneefall im Dezember 2010 zusammen. Die Folge war eine Geschichte von Streckenausfällen, Störungen, Informationsverlusten und unzufriedenen Fahrgästen. Die Kunden waren zum Jahresbeginn 2011 erneut empört.

Die S-Bahn Berlin ließ auf einigen Strecken keine Züge mehr fahren. Die Teilstrecken der S25 (Henningsdorf – Nordbahnhof) und S5 (Strausberg Nord – Strausberg) sowie die gesamte Strecke der S75 (Wartenberg – Springpfuhl) wurden vom S-Bahnverkehr abhängig und nur noch vom Schienenersatzverkehr angefahren.



Das war 2011 für mich im VBB ...

... das Entscheidungsjahr für Friedrichsfelde. Mit der Reaktivierung des Werkes Friedrichsfelde hat die S-Bahn Berlin GmbH einen wesentlichen Grundstein zur Stabilisierung und Verbesserung des S-Bahnverkehrs gelegt. Das Werk bietet zusätzliche Instandhaltungskapazitäten, die zur weiteren Absicherung der Fahrzeugverfügbarkeit erforderlich sind. Der Aufbau des Werksbetriebes und die Sanierung der alten Anlagen erfolgt bei laufendem Betrieb. Im Jahr 2011 wurden von der Deutschen Bahn AG für die Reaktivierung des Werkstandortes 15 Millionen Euro bewilligt. Die neuen Wartungsanlagen werden den Fahrgästen der Linien S3, S5 und S75 zugute kommen.

Dr. Tobias Fischer, Leiter,
S-Bahn-Werk Friedrichsfelde

Ab 10. Januar 2011 konnte das Unternehmen wieder sukzessive mehr Fahrzeuge einsetzen und dadurch das Angebot auf den Stand vor dem Wintereinbruch bringen.

Die nächsten Einschränkungen folgten am 24. Januar 2011: Die S-Bahn Berlin führte einen Fahrplan ein, der die reduzierte Höchstgeschwindigkeit von 60 km/h für alle Züge berücksichtigte. Hintergrund: Die S-Bahn Berlin konnte nicht im erforderlichen Umfang sicherstellen, dass Pflicht-Prüfungen der Besandungsanlagen an den Fahrzeugen durchgeführt werden. Diese wären jedoch für eine Bestätigung der Funktionsfähigkeit nötig gewesen. Für alle Fahrzeuge, die davon betroffen waren, wurde die reduzierte Höchstgeschwindigkeit festgelegt. Die Folge: Der ursprünglich geltende Fahrplan konnte nicht mehr eingehalten werden.

Der angepasste Fahrplan brachte neue Nachteile: Verlängerung der Fahrzeiten, Taktausdünnungen, Anschlussverluste, vor allem im Nacht- und Wochenendfrühverkehr.

Auf Veranlassung der Länder und der VBB GmbH besserte die S-Bahn Berlin das Angebot im Nachtverkehr nach, womit ein Teil der Nachteile ausgeglichen werden konnte. Der Vorteil des 60-km/h-Fahrplans lag in der besseren Planbarkeit für die Fahrgäste, da die S-Bahn Berlin damit in die Lage versetzt wurde, die Pünktlichkeit zu stabilisieren. Die S-Bahn Berlin wollte den 60-km/h-Fahrplan auch nach dem 27. Februar 2011 weiterführen. Die Länder und die VBB GmbH lehnten dies aufgrund der vielen Nachteile ab.

Das Auf und Ab bei der S-Bahn

Mit dem Ende der winterlichen Witterung gelang es, die Fahrzeugverfügbarkeit zu stabilisieren. Die Fahrzeugverfügbarkeit konnte im Rahmen weiterer Hochfahrstufen sukzessive gesteigert werden. Dabei kam es immer wieder zu Verschiebungen geplanter Termine oder zur inhaltlichen Anpassung an aktuelle Erfordernisse, damit den Verkehrsbedürfnissen der Fahrgäste auch mit dem eingeschränkten Fahrzeugpark bestmöglich entsprochen werden konnte.

.....
17. März:

Verstärkung der S-Bahnlinie S9 von Halb- auf Dreiviertelzüge.

.....
9. Mai:

Geplant – aber nicht umgesetzt: Verstärkung der Stammzuggruppe S7 von Dreiviertel- auf Vollzüge, Wiedereinsatz der Tageszuggruppe S25

Grund für die Verschiebung: Probleme beim Austausch der Achsen an der Baureihe 480, Folge: Es konnten weniger Fahrzeuge eingesetzt werden.

.....
24. Juni:

Verstärkung der Stammzuggruppe S7 von Dreiviertel- auf Vollzüge.

.....
18. Juli:

Wiedereinsatz der Tageszuggruppe S25.

.....
15. August:

Verstärkung der Tageszuggruppe S7 von Dreiviertel- auf Vollzüge.

.....
5. September:

Verstärkung der Tageszuggruppe S1 von Halb- auf Dreiviertelzüge bei gleichzeitiger Rücknahme der Verstärkung der Tageszuggruppe S7 von Dreiviertel- auf Vollzüge.

.....
12. September:

Einsatz der Hauptverkehrszeit-Verdichterzüge S5.

.....
24. Oktober:

Wiedereinsatz der Linie S45 und Rücknahme der Hauptverkehrszeit-Verdichterzüge S5.

.....
31. Oktober:

Verstärkung der Tageszuggruppe S5 von Dreiviertel- auf Vollzüge.

.....
7. November:

Verstärkung der Tageszuggruppe S3 von Dreiviertel- auf Vollzüge.

.....
28. November:

Verstärkung der Tageszuggruppe S7 von Dreiviertel- auf Vollzüge.

Mit den Angebotsmaßnahmen wurde der Fahrzeugeinsatz nach und nach gesteigert – ohne jedoch die angestrebten 500 Viertelzüge zu erreichen. Auch im Dezember 2011 waren im Monatsmittel nur 468 Viertelzüge im Einsatz. 17 Viertelzüge standen durch die Prüfung

der Besandungsanlagen nicht zur Verfügung. Die Hauptursache für Fahrzeugmängel und das Nichteinhalten der Zielvorgaben bestand darin, dass von den zugesagten 80 Viertelzügen der Baureihe 485 tatsächlich weniger als 40 einsatzfähig waren. Die Verzögerungen bei der Wiederinbetriebnahme haben verschiedene Gründe: Bei den Arbeiten kam es zu Qualitätsmängeln, lange Standzeiten führten zu technischen Problemen, zeitweise gab es personelle und technische Engpässe bei der Wiederinbetriebsetzung. Hinzu kam, dass die wieder eingesetzten Fahrzeuge der Baureihe 485 sehr störanfällig waren und oft ausfielen, sodass Ersatzfahrzeuge bereitgestellt werden mussten.

Spätestens im November 2011 wurde offensichtlich, dass der Personalabbau, den die S-Bahn Berlin von 2003 bis 2008 betrieben hatte, nicht mehr zu kompensieren war. Gerade durch das Fehlen der Triebfahrzeugführer kam es zu ungeplanten Einschränkungen des Verkehrsangebotes. Das Unternehmen hatte es verpasst, rechtzeitig neues Personal einzustellen oder auszubilden. Zahlreiche Fahrgäste waren von Ausfällen betroffen. Aufgrund fehlender aktueller Informationen, mussten sich die Fahrgäste täglich erkundigen, ob, auf welcher Länge und in welchem Takt ihre Linie fährt. Die Länder und die VBB GmbH setzten Anfang 2012 bei der S-Bahn Berlin Maßnahmen durch, die das Verkehrsangebot an Werktagen weitgehend stabilisieren. Möglich wurde das durch den geplanten und angekündigten Ausfall von Verkehrsleistungen am Wochenende.



S-Bahnsteig – Bahnhof Berlin Friedrichstraße.

Aber erst im Verlauf des Jahres 2012 werden die Maßnahmen, die durch die S-Bahn Berlin eingeleitet wurden, wahrscheinlich dazu führen, dass genügend Triebfahrzeugführer für das geplante und bestellte Verkehrsangebot zur Verfügung stehen.

Der Winter 2011/12 brachte mit milden Temperaturen und wenig Schneefall kaum Beeinträchtigungen. Allerdings: Bei einem harten Winter hätte voraussichtlich erneut auf einem Teilnetz ein Betriebsprogramm eingeführt werden müssen, das die reduzierte Höchstgeschwindigkeit von 60 km/h und damit verbundene Nachteile mit sich gebracht hätte. Warum? Die S-Bahn Berlin hatte zum Winterbeginn noch nicht alle Fahrzeuge mit technischen Einrichtungen zur Füllstands- und Funktionskontrolle sowie zur Beheizung der Besandungsanlagen ausgerüstet. Außerdem fehlte dem Eisenbahnbundesamt der Nachweis, dass mit dieser Technik die gleiche Sicherheit erreicht werden kann wie mit dem bisher durchgeführten manuellen Prüfverfahren.

Störungen und fehlende Informationen

Mehrere Großstörungen führten 2011 zu umfangreichen Einschränkungen des S-Bahnangebotes.

- **23. Mai:** Brandanschlag auf eine Kabelbrücke am Ostkreuz, Massive Auswirkungen auf den Linien S3, 5, 7, 75, 41/42, 8 und 9
- **28. Juni:** Kabeldiebstahl, Auswirkungen: verkürzte Linienführung auf der S46 und S47 sowie längere Takte auf S41 und S42
- **15. Dezember:** Test der Notstromversorgungsanlage der Betriebszentrale, Auswirkungen: Ausfall der Energieversorgung der S-Bahn-Betriebszentrale und damit eines Großteils der zentral gesteuerten Sicherungsanlagen im S-Bahnnetz, Ausfälle in der Betriebszentrale bei der Bereitstellung von Informationen für Anlagen und Mitarbeiter der Fahrgastinformation.

Bei allen Großstörungen war die Information der Fahrgäste unzureichend. Zur Verbesserung der Fahrgastinformation sind eine Reihe von Maßnahmen nötig.

- Die Fahrgastinformationssysteme und dazugehörige Datenübertragungseinrichtungen müssen unabhängig von den Anlagen der Betriebssteuerung und der Sicherungstechnik funktionieren. Grund: Gerade beim Ausfall dieser Systeme muss die Möglichkeit bestehen, darüber informieren zu können.
- Informationskonzepte für eine manuelle Bedienung im Notfall und genügend Mitarbeiter, die befähigt sind, die Anlagen im vollen Umfang zu bedienen. Grund: Die automatisierten Anzeigen und Ansagen, beispielsweise auf dem Ring, konnten oft nicht die erforderlichen Informationen darstellen.



Blick aus dem Fernsehturm – die Berliner S-Bahn.

- Eine Redundanz oder Dezentralisierung der technischen Fahrgastinformationssysteme und der zugehörigen Informationsbereitstellung könnte die Fahrgastinformation verbessern.

Das Fazit: Die S-Bahn Berlin hatte bereits in den Jahren 2009, 2010 und 2011 die Rückkehr zur Normalität versprochen, enttäuschte jedoch ihre Fahrgäste. Damit das ÖPNV-System nicht weiter geschädigt wird, muss 2012 diese Rückkehr endlich gelingen. Viele Maßnahmen zur Verbesserung wurden eingeleitet, aber es sind teilweise auch erhebliche Verzögerungen eingetreten und neue Probleme aufgetaucht.

Die Entschuldigungsleistungen der S-Bahn Berlin gegenüber den Fahrgästen sind lange Geschichte. Die Krise ist jedoch weiterhin aktuell. Wird sie nicht bald beendet, muss die S-Bahn Berlin erneut darüber nachdenken, sich bei den Fahrgästen, die auf die versprochene Normalisierung vertrauten, mit Leistungsangeboten zu entschuldigen.



Eine S-Bahn unterwegs – auf der Linie S2 bei Zepernick.

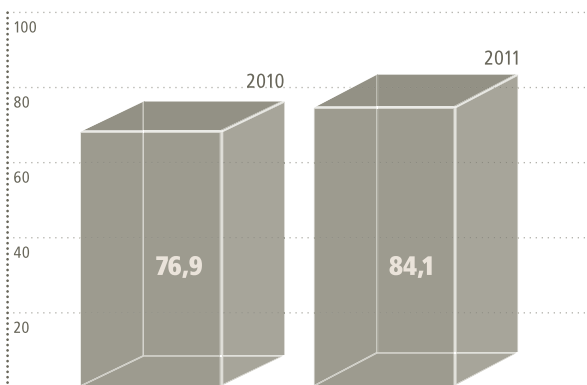
Die Betriebsleistung

Für 2011 wurden Leistungen in Höhe von 32,45 Millionen Zugkilometern bestellt, das entspricht etwa dem Vorjahresstand. Tatsächlich erbracht wurden allerdings nur 30,43 Millionen Zugkilometer (vorläufige Werte auf Basis der VBB-Abrechnungssystematik), inklusive der durchgeführten Schienenersatzverkehre mit Bussen, Regionalbahnen und Verkehrsmitteln der Berliner Verkehrsbetriebe (BVG).

Die Pünktlichkeit

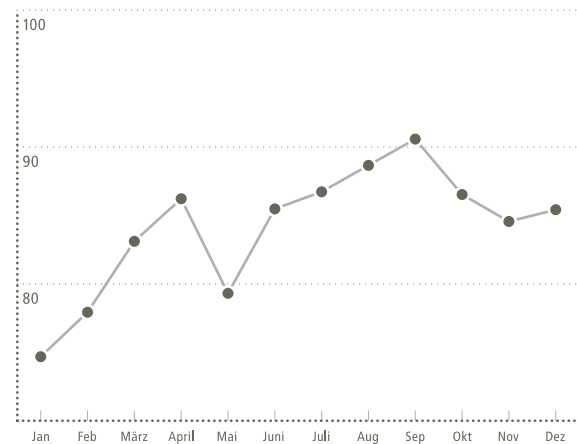
Im Verkehrsvertrag, der mit der S-Bahn Berlin abgeschlossen wurde, ist ein monatlicher Durchschnittswert von 96 Prozent für die Pünktlichkeit aller S-Bahnfahrten festgeschrieben. Bei der Ermittlung der Werte werden Beeinträchtigungen durch Witterung und Dritte nicht berücksichtigt. Wie im Vorjahr wurde auch im Jahr 2011 der vertraglich vereinbarte Zielwert in keinem Monat erreicht.

Pünktlichkeit der S-Bahn



vorläufige Werte – fahrgastwirksamer Pünktlichkeitsgrad, Angaben in Prozent

Pünktlichkeit der S-Bahn



vorläufige Werte – fahrgastwirksamer Pünktlichkeitsgrad, Darstellung in Prozent

Die Fahrgäste bewerten die Pünktlichkeit anders, weil jeder verspätete oder ausgefallene Zug von ihnen wahrgenommen wird. Im fahrgastwirksamen Pünktlichkeitsgrad werden alle verspäteten Züge ursachenunabhängig ausgewiesen. Darum liegt er unter dem vertragswirksamen Wert. Als pünktlich gelten die S-Bahnzüge, die sich weniger als drei Minuten verspäten. Im Jahr 2011 betrug der fahrgastwirksame Pünktlichkeitsgrad 84,1 Prozent. Zuvor war 2010 mit 76,9 Prozent der schlechteste Wert erreicht worden.

Die Zuverlässigkeit

Im Jahr 2011 waren vertraglich etwa 998 Millionen Fahrten vereinbart. Die Quote ausgefallener Fahrten betrug 12,1 Prozent und ist damit niedriger als der Vorjahreswert von 18,22 Prozent. Die S-Bahn Berlin ist auch weiterhin nicht in der Lage, die vertraglich vereinbarte Fahrzeuganzahl für ein reguläres Verkehrsangebot bereitzustellen.

Verursacher	2010	2011
Ausgefallene Zugfahrten der S-Bahn Berlin*		
S-Bahn Berlin GmbH	93,6	60,5
Dritte	2,8	23,7
DB Netz AG	2,3	15,7
Witterung	1,3	0,1
Gesamt	100	100
Basis: Tsd. Fahrten	994	998

* vorläufige Werte, Angaben in Prozent

Die Schadensfreiheit und Sauberkeit

Die Schadensfreiheit und Sauberkeit wurden wie bereits im Jahr 2010 auch im Berichtsjahr durch die Überlastung der Werkstätten beeinträchtigt. Zur Überlastung kam es durch zusätzliche Fahrzeuguntersuchungen und -reparaturen. Sichtbar wurde dies vor allem bei der mangelnden Außenreinigung an den Fahrzeugen. Negativ fielen im Fahrbetrieb auch verschlossene Türen auf – besonders dann, wenn die Züge bereits gekürzt worden waren. Dies führte zu Spitzen im Berufsverkehr, zu verlängerten Umstiegszeiten und Verspätungen für die Fahrgäste. Der gesamte Reinigungszustand der Stationen verbesserte sich ein wenig. Die Entfernung von Graffiti war zufriedenstellend. Durch den Einsatz eines zweiten mobilen Beseitigungsteams konnten der Verschmutzungsgrad gesenkt und die Vorgaben des Verkehrsvertrages zur Graffiti-Beseitigung erreicht werden. Die Fortführung der Maßnahme ist bereits beschlossen worden.



Bahnhof Berlin Friedrichstraße – mit einfahrender S-Bahn.

Insgesamt sind die Fahrgäste zufriedener mit der Reinigungsleistung als im Vorjahr und halten die eingeleiteten Maßnahmen für richtig. Das ergab eine Kundenzufriedenheitsbefragung im Jahr 2011. Allerdings: Der vereinbarte Zielwert wurde noch nicht erreicht, darum sind weitere Anstrengungen nötig.



Das war 2011 für mich im VBB ...

Leider werden wir nahezu wöchentlich aufgeschreckt durch neue Unregelmäßigkeiten bei der Berliner S-Bahn. Es stimmt einen schon sehr traurig, wenn man im Radio immer wieder von Stellwerkspannen, Personalmangel, Kabelbränden, Kabeldiebstahl oder Fahrzeugausfällen hört. So geht es nicht weiter. Die Berliner Unternehmen müssen sich wieder darauf verlassen können, dass ihre Mitarbeiter pünktlich zur Arbeit kommen. Die Berliner S-Bahn muss wieder zum eigentlichen Rückgrat des ÖPNV in Berlin werden. Ich wünsche mir für die Zukunft, dass die Berliner S-Bahn – von wem auch immer betrieben – wieder hohe Qualitätsstandards einhalten kann.

Christian Wiesenhütter, stellvertretender Hauptgeschäftsführer, IHK Berlin

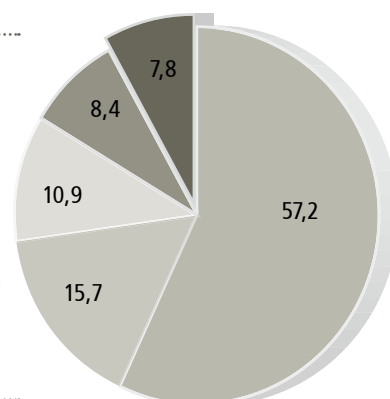
Die Fahrgastinformation

Die Fahrgastinformation im Störfall ist immer noch das große Problem der S-Bahn Berlin. Auch im Jahr 2011 wurden gerade an Tagen mit stark beeinträchtigter Betriebsführung wichtige und aktuelle Informationen nicht ausreichend oder gar nicht an die Kunden weitergegeben. Ein Beispiel dafür ist der Ausfall der Stromversorgung für das Elektronische Stellwerk in Halensee am 15. Dezember 2011. Dabei war der eigentliche Fahrbetrieb, aber auch die Bereitstellung von Fahrgastinformationen auf einem Großteil des Netzes, unterbrochen.

Ausstattung
Fahrgastinformation:
Zugzielanzeiger

57,2 LCD-Anzeigen
15,7 Fallblattanzeiger
10,9 Festschilder
8,4 Tableauanzeiger
7,8 dynamische Schriftanzeiger

Angaben in Prozent
Basis: 395 Bahnsteiganzeigen
Stand: 4. Januar 2012





Blick auf das Rote Rathaus in Berlin – mit S-Bahn und Straßenbahn.

Ein weiteres Problem bleibt bestehen: Dem Bahnsteigpersonal – Aufsichten oder mobilen Kundenbetreuern – fehlen häufig Informationen über die aktuelle Betriebslage. Aufgrund nicht vorhandener Echtzeitinformationen können vielfach keine fundierten Auskünfte gegeben werden. Die S-Bahn Berlin war bemüht, auf Bahnhöfen mit hohem Verkehrsaufkommen die dringendsten Fahrgastanfragen zu beantworten und setzte dort zusätzliches Betreuungspersonal ein. Allerdings waren diese Mitarbeiter oft nicht über die aktuelle Betriebssituation informiert.

Positiv entwickelt sich auf den Stationen die Fahrgastinformation mittels Zugzielanzeiger. Im Ergebnis der Nachverhandlungen des Verkehrsvertrages mit der S-Bahn Berlin war das Programm zur Ausstattung der Stationen mit modernen Zugzielanzeigern aufgewertet und zeitlich gestrafft worden. Bis zum Jahresende 2011 wurden 30 Stationen mit dynamischen Schriftanzeigern (DSA) ausgestattet. Diese informieren bei Verspätungen oder Zugausfällen. Weitere drei Stationen werden im Jahr 2012 ausgestattet. 38 Stationen erhielten bis zum Jahresende 2011 bereits dynamische LCD-Zugzielanzeigen. Die Voraussetzungen, die nötig sind, um Echtzeitdaten für das Internet bereitzustellen, konnten 2011 noch nicht geschaffen werden.

Die Kundenzufriedenheit

Die Erhebung der Kundenzufriedenheit der S-Bahn-Fahrgäste ist mit den ausgewiesenen Qualitätsmerkmalen im Verkehrsvertrag festgeschrieben. Der Passenger Satisfaction Index (PSI) wird jeweils im Mai und im November mit einer fünfstufigen Skala ermittelt. Die VBB GmbH koordiniert diese Erhebungen. Jede davon ist statistisch repräsentativ und doch können die einzelnen Erhebungen immer nur eine Momentaufnahme zu einem bestimmten Zeitpunkt darstellen. Die Befragung wird in den Fahrzeugen vorgenommen. So erklärt sich, dass bei den Befragten eine grundsätzliche Zufriedenheit und eine hohe Kundenbindung vorlag.

Qualitätsmerkmale der Teilindizes (PSI Wert)*

S-Bahn-Züge	S-Bahn-Bahnhöfe	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	

* PSI = Passenger Satisfaction Index

Der vertraglich vereinbarte Zielwert von 2,6 wurde, wie bereits im Vorjahr, deutlich verfehlt. Die Fahrgäste gaben dem Unternehmen im Mai 2011 die Note 2,69, im November die Note 2,72 – die Note 2 entspricht dabei einem „Zufrieden“, eine 3 bedeutet „teils, teils“. Mehr als jeder fünfte Kunde bewertete die Qualität als schlecht oder katastrophal. Es wird eine Maluszahlung fällig.

November 2011

Bei einer detaillierten Betrachtung fällt auf, dass die Kunden vor allem die unzureichende Pünktlichkeit der Züge und das ungenügende Sitzplatzangebot weiterhin als großes Problem ansehen. Die Sauberkeit in den Zügen wird im Vergleich zur vorigen Erhebung etwas besser bewertet. Als besondere Stärke werten die Kunden tagsüber die Taktdichte des Verkehrsangebotes. Diese wird durch die Bestellung der Länder Berlin und Brandenburg sichergestellt.

Kundenzufriedenheit S-Bahn (PSI Wert)*

	05-2010	11-2010	05-2011	11-2011
Züge	2,64	2,70	2,70	2,72
Bahnhöfe	2,69	2,65	2,63	2,66
Service	2,78	2,75	2,75	2,78
PSI Gesamt	2,70	2,70	2,69	2,72

Basis: ca. 500 Befragte, fünfstufige Bewertungsskala; * PSI = Passenger Satisfaction Index

Auf den Stationen sehen die Fahrgäste die Probleme weiterhin in der Information zum Zugverkehr und in der Sauberkeit – wobei sich der Wert der Sauberkeit leicht verbessert hat. Als vorteilhaft werden die bequemen Zugänge zu den Bahnsteigen angesehen. Eine wichtige Rolle für diese Bewertung spielen dabei sicherlich die umfangreichen Maßnahmen des Bundes und der Länder in den zurückliegenden Jahren bei der Förderung der barrierefreien Erschließung der Verkehrsstationen.

Als besonders problematisch im Service der S-Bahn Berlin werden unverändert die Ansprechpartner auf den Bahnsteigen sowie die unzureichende und ungenaue Fahrplaninformation bewertet. Ganz oben in der Gunst der Fahrgäste steht die Freundlichkeit des Personals.

Das Fazit: Die S-Bahn Berlin muss weiterhin viel tun, um die Kundenzufriedenheit zu verbessern.

Die Ausgleichszahlungen

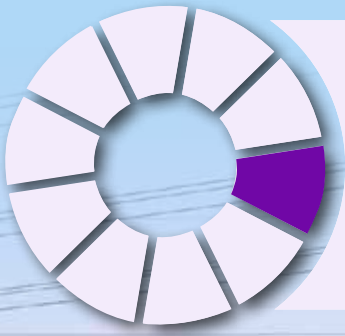
Die Länder Berlin und Brandenburg haben für das Jahr 2011 folgende Beträge von Abschlagszahlungen als finanzielle Beiträge an die S-Bahn Berlin GmbH gezahlt:

Land Berlin	206,809 in Mio. Euro
Land Brandenburg	26,349 in Mio. Euro

Darin sind die Abzüge für nicht erbrachte oder schlechte Leistungen bereits enthalten. Die endgültige Höhe der finanziellen Beiträge wird mit der Schlussabrechnung 2011 ermittelt, die zum Redaktionsschluss noch nicht vorlag.



Berliner S-Bahn nach Erkner – bei der Einfahrt in den S-Bahnhof Berlin-Köpenick.



VBB überwacht Verkehrsleistungen und Qualitätsstandards

Qualität ist gut: Kontrolle ist besser

Die umfangreiche Kontrolle der Qualität, die von den Verkehrsunternehmen zu erbringen ist, gehört zu den wichtigen Bestandteilen des Vertragscontrollings im Regionalverkehr. Die VBB GmbH prüft im Auftrag der Länder, ob die bestellten Verkehrsleistungen erbracht und die vertraglich vereinbarten Standards eingehalten werden. Dies geschieht durch die Auswertung der Liefernachweise der Unternehmen, die Prüfung der Zuverlässigkeit und der Pünktlichkeit sowie Qualitätskontrollfahrten.

Die Betriebsleistung

Zum Fahrplanwechsel am 11. Dezember 2011 wurde das Netz Stadtbahn in Betrieb genommen. Seitdem erbringen statt bisher fünf nur noch vier Verkehrsunternehmen Leistungen im Regionalverkehr: Die Ostseeland Verkehr GmbH (OLA) gab ihre Leistungen an die Ostdeutsche Eisenbahn GmbH (ODEG) ab. Die ODEG muss beweisen, dass sie das bisherige hohe Qualitätsniveau auf den OLA-Linien mindestens halten kann. Die VBB GmbH ist von den Ländern Berlin

und Brandenburg beauftragt, die Einhaltung der Verträge zu kontrollieren. Die Länder leisten Zahlungen an die Verkehrsunternehmen ausschließlich im Rahmen der bestehenden Verkehrsverträge. Diese enthalten umfangreiche Leistungs- und Qualitätsstandards, die von der VBB GmbH regelmäßig überprüft werden. Statusmeldungen der Verkehrsunternehmen werden auf ihre Plausibilität geprüft und zudem eigene Kontrollen vor Ort durchgeführt.

Regionalverkehr

Betreiber 2011 nach Verkehrsverträgen

Betreiber/Linien	Regionalverkehrsleistung in Mio. Zugkm
DB Regio AG, Regio Nordost*	
Vertrag 1: RE1, RE2, RE3, RE4, RE5, RE6, RE7, RE11, RE11(SN), RE15, RE18, RB10**, RB12 (anteilig), RB13**, RB13 (ST), RB14**, RB20**, RB21**, RB22**, RB30, RB31, RB45, RB51 (ST), RB54, RB55, RB66, RB91, RB93	27,86
Vertrag 3: RE10, RB43	0,96
Vertrag 4 (ab 11.12.2011): RB13, RB14, RB20, RB21, RB22, RB23	0,26
Ostdeutsche Eisenbahngesellschaft mbH (ODEG)	
Vertrag 1: OE25, OE36, OE60, OE63	3,11
Vertrag 2: OE35**	0,14
Vertrag 3: OE46, OE65	0,65
Vertrag 4 (ab 11.12.2011): STB 2: OE33, OE35, OE51	0,07
Prignitzer Eisenbahngesellschaft mbH (PEG)	
PE73, PE74, RB12 (anteilig)	1,03
Niederbarnimer Eisenbahn GmbH (NEB)	
Vertrag 1: NE27	0,65
Vertrag 2: NE26	0,98
Ostseeland Verkehr GmbH (OLA)**	
MR33, MR51 (Märkische Regiobahn)	0,90
Betriebsleistung Regionalverkehr	36,61

* DB-Vertrag 1 inklusive Schienenersatzverkehr
 ** bis 10.12.2011

Verbesserungen:

- Auf der ODEG-Linie OE35 wurde der Halt Bad Saarow Klinikum am 24. Oktober 2011 in Betrieb genommen.
- Auf der Linie NE26 der Niederbarnimer Eisenbahn GmbH (NEB) fahren seit 1. Juni 2011 sämtliche Züge mit Zugbegleitern.
- Auf dem Netz Stadtbahn werden seit Fahrplanwechsel im Dezember 2011 aufgrund der neuen Verkehrsverträge alle Züge der DB Regio-Linien RB13, RB14, RB20, RB21 und RB22 sowie der ODEG-Linien OE33, OE35 und OE51 mit Zugbegleitern besetzt.

Da die Fahrzeuge vom Typ Talent 2 auch im Jahr 2011 noch nicht zur Verfügung standen, fahren auf den Linien des Netzes Cottbus-Leipzig und Stadtbahn (Deutsche Bahn AG, DB) weiterhin die bisherigen Fahrzeuge.



Das war 2011 für mich im VBB ...

... ein Ansporn, den öffentlichen Verkehr zu ermutigen, innovativ zu sein. Mobilität ist vielfältig und der Regionalverkehr unverzichtbar für eine lebenswerte Umwelt. Attraktiv ist er, aber nur bei hoher Qualität und neuen Ideen. Fahrzeuge, Bahnhöfe oder Serviceangebote tragen dazu bei, dass es Freude bereitet, mit dem Zug unterwegs zu sein. Dazu gehört eine freundliche Begrüßung durch das Zugpersonal genauso wie ein angenehmes Erscheinungsbild. Die VBB-Qualitätsmessungen sind unverzichtbar. Sie zeigen, wo es noch hakt und wo Fahrgäste schon überzeugt sind. Die Kombination aus Fahrgastbefragungen und Qualitätschecks am Bahnhof sind die richtige Mischung für ein effektives Monitoring.

Robert Follmer, Bereichsleiter Verkehrs- und Marktforschung, infas - Institut für angewandte Sozialwissenschaft GmbH

Die Zuverlässigkeit

Im Vergleich zum Vorjahr haben die Zugausfälle leicht zugenommen. Bezogen auf die Gesamtleistung fielen 3,04 Prozent der Zugleistung (2010: 2,96 Prozent) aus. Neben umfangreichen Baumaßnahmen waren die Streiks der Lokführergewerkschaft eine wesentliche Ursache für die Ausfälle. Weitere Gründe für Zugausfälle und Verspätungen waren Störungen an Triebfahrzeugen, Waggons – insbesondere bei altem Wagenmaterial – und Stellwerken.

Zugausfälle im Regionalverkehr 2011*

Unternehmen/Vertrag	Leistung*	Ausfälle gesamt**	Ausfall Verursacher Unternehmen**
DB Regio, Vertrag 1	27,86	2,24	0,45
DB Regio, Vertrag 3	0,96	0,31	0,27
DB Regio, Vertrag 4	0,26	0,52	0,48
ODEG, Vertrag 1	3,11	11,02	9,04
ODEG, Vertrag 2	0,14	18,25	16,41
ODEG, Vertrag 3	0,65	6,00	0,49
ODEG, Vertrag 4	0,07	0,46	0,00
PEG	1,03	2,17	1,33
NEB, Vertrag 1	0,65	0,09	0,06
NEB, Vertrag 2	0,98	4,33	0,05
OLA (MR)	0,90	1,34	0,24
Gesamt	36,61	3,04	1,24

* Basis: Anlage zum Verkehrsvertrag, Soll-Leistung, Angaben in Mio. Zugkm,
 ** vorläufige Werte, Angaben in Prozent bezogen auf die Gesamtleistung

Im Vergleich zum Vorjahr ist der Anteil der Zugausfälle, die durch unternehmensbedingte Ursachen aufgetreten sind, deutlich gestiegen. Zur Ursachenkategorie zählten allerdings auch die Ausfälle, die auf Streiks des Fahrpersonals zurückzuführen waren. Bezogen auf die Betriebsleistung war die ODEG im vergangenen Jahr am stärksten von streikbedingten Zugausfällen betroffen. Nach einem mehrmonatigen Schlichtungsverfahren konnte der Tarifkonflikt bei der ODEG im November 2011 beigelegt werden. Die Bauarbeiten auf der Cottbuser Bahn zwischen Königs Wusterhausen und Lübbenau konnten, nachdem die Wiederaufnahme des Zugverkehrs mehrmals verschoben wurde, im September 2011 abgeschlossen werden. Bis zu diesem Termin wurden Züge umgeleitet oder die Fahrgäste mussten den Schienenersatzverkehr nutzen. Seit dem Fahrplanwechsel ist die Verbindung zwischen Berlin und Potsdam wegen Bauarbeiten für den Regionalverkehr unterbrochen. Auch hier gibt es ein umfangreiches Ersatzkonzept. Umstiege und längere Fahrzeiten führten für die Fahrgäste zu Unannehmlichkeiten, aber nach einigen anfänglichen Problemen bei der Fahrgastinformation funktioniert das Konzept.

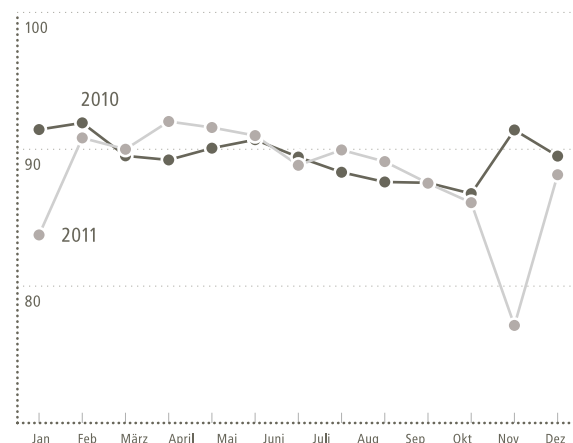
Die Pünktlichkeit

Die Verkehrsunternehmen liefern der VBB GmbH regelmäßig Daten zur Pünktlichkeit der einzelnen Fahrten. Diese werden nach einer Plausibilitätsprüfung in eine Datenbank eingelesen, so dass entsprechende Auswertungen möglich sind. Seit Ende August 2011 veröffentlicht die VBB GmbH Angaben zur Pünktlichkeit und Zuverlässigkeit monatlich im Internet. So können diese Kriterien für die Fahrgäste transparent und vergleichbar dargestellt werden.

In die Statistik gehen Verspätungswerte ab fünf Minuten ein. Dies ermöglicht eine Vergleichbarkeit der unterschiedlichen Werte. Den vertraglichen Regelungen liegen unterschiedliche, teilweise strengere Regelungen zugrunde. Insgesamt gibt es im VBB-Gebiet 63 Punkte, an denen die Ankunft und Abfahrt der Züge gemessen werden. Den Auswertungen liegen jeweils die Ankunftswerte zu Grunde. Im Vergleich zum Vorjahr hat sich der Pünktlichkeitsgrad der Züge im Verbundgebiet geringfügig von 88,14 auf 89,31 Prozent erhöht. Dies ist unter anderem auf eine verbesserte Pünktlichkeit bei DB Regio zurückzuführen. Im Vergleich zum Jahr 2010 fielen witterungsbedingte Verspätungen weniger ins Gewicht. Wesentliche Ursachen für Unpünktlichkeit waren Zugfolgekonflikte und umfangreiche Bauarbeiten im Netz. Eine regelmäßig auftretende Ursache für unpünktliche Züge waren verspätete Fernverkehrszüge, die sich durch gegenseitige Abhängigkeiten auch auf die

Züge des Regionalverkehrs auswirkten. Davon besonders betroffen war im vergangenen Jahr die Linie RE4 (Wismar–Berlin–Jüterbog). Die Linie RE3 war indirekt durch die Baumaßnahme zwischen Königs Wusterhausen und Lübbenau beeinträchtigt. Die Umleitung der Züge der Linie RE2 führte nämlich auf der Dresdner Bahn teilweise dazu, dass es auf der regulären Linie RE3 zu Verspätungen kam. Bereits kurz nach dem Fahrplanwechsel 2011 fuhren die Züge der RE3 jedoch pünktlicher, weil Abhängigkeiten zwischen den Zügen beseitigt worden waren. Der Brand einer Lokomotive im Ostbahnhof am 26. Juli 2011 und die Brandanschläge zwischen dem 10. und 12. Oktober 2011 führten jeweils zu erheblichen Verspätungen und Ausfällen im Großraum Berlin.

Pünktlichkeit im Regionalverkehr



Darstellung in Prozent; (bewertet werden Verspätungen ab 5 Min.)

Pünktlichkeit nach Vertrag

Unternehmen/Vertrag	2010	2011
DB Regio, Vertrag 1	84,75	86,07
DB Regio, Vertrag 3	80,87	82,18
DB Regio, Vertrag 4	k. A.	86,11
ODEG (Netz Ost), Vertrag 1	95,21	96,08
ODEG (OE 35), Vertrag 2	95,00	96,20
ODEG (SPN), Vertrag 3	96,08	96,98
ODEG (STB), Vertrag 4	k. A.	91,14
PEG	96,38	95,30
NEB, Vertrag 1	97,99	97,89
NEB, Vertrag 2	98,38	98,17
OLA (MR)	96,80	97,92
Gesamt	88,14	89,31

Hinweis: Leistungen aus den Verträgen OLA und OE 35 sind seit 11.12.2011 im Netz Stadtbahn der ODEG enthalten. k.A.: keine Angaben

Die Sauberkeit und die Schadensfreiheit

Die Qualität im ÖPNV setzt sich für den Kunden aus vielen verschiedenen Facetten zusammen. Saubere und mängelfreie Fahrzeuge gehören zu den Kriterien auf die Kunden besonders viel Wert legen. Die Ergebnisse der Qualitätsmessungen in den Zügen zeigen, dass die Schadensfreiheit und Sauberkeit auch im Jahr 2011 insgesamt auf einem guten Niveau liegen.

Qualitätskriterien Schadensfreiheit und Sauberkeit

Unternehmen/Vertrag	Schadensfreiheit		Sauberkeit	
	2010	2011	2010	2011
DB Regio, Vertrag 1	92	92	86	86
DB Regio, Vertrag 3	92	93	87	88
ODEG, Vertrag 1*	99	99	95	96
ODEG, Vertrag 3	91	93	90	91
OLA (MR)	89	85	87	82
PEG	98	95	95	90
NEB, Vertrag 1	87	84	86	83
NEB, Vertrag 2	87	84	83	79
Gesamt	93	92	88	87

Angaben in Prozent, Soll: 100 %, Basis: 863 Züge, Darstellung nach Verkehrsverträgen
* Im Jahr 2010 setzt sich der Wert aus ODEG, Vertrag 1 und 2 zusammen.

Die Schadensfreiheit erhielt von den Testern fast durchgängig sehr gute Bewertungen. Ausnahmen bilden die Toiletten und Fenster. Die Sauberkeit der Züge wird hingegen zusammengenommen etwas schlechter bewertet, vor allem in Bezug auf Fenster, Fußböden, Außenhaut und Toiletten. Es fällt auf, dass die kleineren Anbieter insgesamt leicht über den Ergebnissen der DB-Verträge liegen. Besonders gute Ergebnisse erreichten die Züge der ODEG 1 gefolgt von den Zügen der Prignitzer Eisenbahn (PEG).

Die Kundenzufriedenheit

Im Jahr 2011 wurden die Kunden erneut zu ihrer Zufriedenheit mit den Leistungen der Eisenbahnverkehrsunternehmen im Regionalverkehr befragt und um eine Bewertung der Qualität der Stationen gebeten. Dies geschieht bereits seit 2005 innerhalb der Qualitätsmessungen im SPNV. Die Kunden bewerten die Qualität der Verkehrsleistung anhand definierter zugbezogener Qualitätskriterien und die Qualität der Bahnhöfe anhand bahnhofsbezogener Qualitätskriterien auf einer sechsstufigen Skala.

Die Kundenmeinung zu den Zügen

Nach drei Jahren wurde bei den zugbezogenen Qualitätskriterien der Abwärtstrend aufgehoben, stattdessen hat sich der Wert auf dem Vorjahresniveau eingependelt.

Zufriedenheit:

- mit der Pünktlichkeit: 2,59
- mit dem Sitzplatzangebot: 2,04
- mit der Information bei Unregelmäßigkeiten: 2,43

Aus Kundensicht schnitten am besten ab:

- die Ausstattung der Züge: 1,62
- die Qualität der Fahrgastinformation im Regelfall: 1,60
Signifikant verbessert hat sich die Zufriedenheit bei den Erwerbsmöglichkeiten von Fahrkarten: 1,71 (2010: 1,82).

Bezogen auf die jeweiligen Verkehrsverträge ergeben sich interessante Ergebnisse:

- Eine bessere Kundenbewertung als im Vorjahr erhielten die Reinigungsmaßnahmen der DB Regio, Vertrag Cottbus–Leipzig.
- Bei den privaten Anbietern sind die Kunden der Meinung, dass sich die Information im Störfall deutlich verbessert hat.
- Im Ostbrandenburg-Netz sind die Kunden der ODEG weitgehend kulant mit den Einschränkungen umgegangen, die durch Streiks entstanden waren und bewerteten im Vergleich zum Vorjahr nur die Kriterien Sicherheit und Sitzplatzangebot schlechter. Der Kundenzufriedenheitsindex des jeweiligen Vertrages verzeichnete einen leichten Abwärtstrend.

Kundenzufriedenheit im Regionalverkehr (Züge)

Qualitätskriterium	2010	2011
Pünktlichkeit	2,54	2,59
Sauberkeit	2,02	1,95
Ausstattung	1,62	1,62
Schadensfreiheit	1,83	1,80
Sicherheit vor Kriminalität	1,80	1,81
Sitzplatzangebot	2,13	2,04
Information im Regelfall	1,65	1,60
Information zu Verspätungen	2,49	2,43
Freundlichkeit/Kompetenz Zugpersonal	1,73	1,71
Fahrkartenerwerbsmöglichkeiten	1,82	1,71
Gesamt	1,95	1,91

Basis: 3.836 Regelnutzer, gewichtete Bewertungsziffern 1–6 (1 = sehr zufrieden)



Berliner Hauptbahnhof – Glasfassade mit Bahnhofsuhr.

Die Auswertungen ergaben außerdem: Jeder zweite Kunde war zum Zeitpunkt der Befragung in den zurückliegenden 14 Tagen meist mehr als einmal von Verspätungen im Regionalverkehr betroffen. Durch Verspätungen verpasste jeder dritte Fahrgast seinen Anschluss.

Das Fazit: Hier besteht unverändert ein hoher Handlungsbedarf.

Als Gründe für die Unzufriedenheit wurden genannt:

- Verspätungen und Anschlussverluste
- alte und laute Wagen
- zu wenig Sitz- und Fahrradstellplätze
- zu späte und ungenaue Ansagen.

Thematisiert wurden auch der Vandalismus, teilweise die mangelnde Sauberkeit und der Wunsch nach Personal in jedem Zug.



Prignitzer Eisenbahn RB12 – mit dem Ziel Templin.

Die Kundenmeinung zu den Bahnhöfen

Investitionen in Bahnhöfe lohnen sich. Das bestätigt die Meinung der Kunden, die erstmals seit Beginn der Befragungen der Bahnhofsgüte wieder einen Aufwärtstrend bescheinigen. Die Ausstattung ausgewählter kleinerer Bahnhöfe mit dynamischen Schriftanzeigern wurde im Jahr 2010 begonnen und führte zu ersten nachweisbaren Erfolgen: Die beiden Qualitätskriterien zur Information im Regelfall und bei Störungen wurden von den Kunden besser bewertet als im Vorjahr. Die Kunden sind dennoch der Meinung, dass gerade bei Unregelmäßigkeiten noch viel verbessert werden muss. Das belegt der schlechteste erreichte Einzelwert: 2,73 (2010: 2,83). Die Kriterien Schadensfreiheit und Ausstattung der Bahnhöfe, sowie die Fahrkartenerwerbsmöglichkeiten wurden deutlich besser bewertet als zuvor. Die vertragsbezogene Auswertung belegt einen guten Kundenzufriedenheitsindex für die Bahnhöfe der Heidekrautbahn. Die schlechteste Bewertung erhielten die Bahnhöfe entlang der Märkischen Regiobahn.

Kundenzufriedenheit im Regionalverkehr (Bahnhöfe)

Qualitätskriterium	2010	2011
Sauberkeit	2,30	2,22
Schadensfreiheit	2,20	2,10
Sicherheit vor Kriminalität/Belästigung/Bedrohung	2,31	2,33
Ausstattung	2,33	2,20
Information im Regelfall	2,18	2,02
Information bei Verspätungen	2,83	2,73
Fahrkartenerwerbsmöglichkeiten	2,09	1,98
Verknüpfungen mit dem übrigen ÖPNV	2,15	2,09
Gesamt	2,28	2,19

Basis: 3.836 Regelnutzer, gewichtete Bewertungsziffern 1–6 (1 = sehr zufrieden)

Der Unternehmensvergleich

Erstmals zeichnet sich beim Punkt Zufriedenheit mit der Qualität der Bahnhöfe mit einem Wert von 2,19 ein Aufwärtstrend im Vergleich zum Vorjahr ab (2010: 2,28). Aber der unverändert deutliche Abstand zu den verkehrsleistungsbezogenen Qualitätsmerkmalen bleibt erhalten. Im Unternehmensvergleich haben die privaten Verkehrsleistungsanbieter wiederum die besseren Zufriedenheitsindizes erreicht. Wie bereits im Vorjahr sind die Kunden der Heidekrautbahn (NEB1), die Fahrgäste im Spree-Neiße-Netz (ODEG3) und die Kunden der Märkischen Regiobahn (OLA) mit ihren Unternehmen am zufriedensten.

Mit der besten Bewertung verabschiedet sich die Ostseeland Verkehr GmbH von den Kunden in Berlin und Brandenburg. Das Personal der Märkischen Regiobahn erhielt von ihren Kunden mit einer Bewertung von 1,16 den „Publikumspreis“.

Kundenzufriedenheit im Regionalverkehr (Unternehmen)

Unternehmen/Vertrag	2010	2011
DB Regio, Vertrag 1	2,06	2,00
DB Regio, Vertrag 3	2,02	2,01
ODEG, Vertrag 1*	1,46	1,53
ODEG, Vertrag 3	1,43	1,37
OLA	1,42	1,38
PEG	1,67	1,52
NEB, Vertrag 1	1,42	1,32
NEB, Vertrag 2	1,63	1,58
Gesamt	1,95	1,91

Basis: 3.836 Regelnutzer, gewichtete Bewertungsziffern 1–6 (1 = sehr zufrieden)

* Im Jahr 2010 setzt sich der Wert aus ODEG, Vertrag 1 und 2 zusammen

Soll Alkohol in Regionalverkehrszügen verboten werden?

Die Teilnehmer der aktuellen Befragung befürworteten ein Alkoholverbot. „Auf jeden Fall“ und „eher ja“ sagten 57 Prozent der befragten Fahrgäste. Gründe für die Zustimmung zur weiteren Reglementierung: Die Mehrheit der Befragten verbindet mit Alkoholkonsum Vandalismus, Aggression, Schmutz, Lärm, Belästigung, unangenehme Gerüche und verklebte Böden.

„Eher nein“ und „ist mir egal/spielt für mich keine Rolle“ meinten 16 Prozent. Gründe für die Ablehnung einer weiteren Reglementierung: Fahrgäste erklärten, dass Verbote „nichts bringen“ oder „die Freiheit zu sehr einschränken“. Einige Kunden gaben an, „noch keine negativen Erfahrungen gemacht“ zu haben. „Ein Feierabendbier“ oder Alkoholkonsum „wegen eines festlichen Anlasses“ gehören für viele Fahrgäste zum Erlebnis Bahnfahren.

Das Fazit: Die Ergebnisse zeigen erneut, dass die Kunden die Qualität der Verkehrsleistung auf einzelnen Strecken oder kleinen Netzen besser bewerten als andere. Die Qualität der Verkehrsleistung der SPNV-Unternehmen im Verbundgebiet wurde in den Befragungszeiträumen 2011 unverändert gut bis sehr gut bewertet (1,91).

Die Zahlungen

Artikel 7, Absatz 1 der EU-Verordnung 1370/2007 verpflichtet zuständige Behörden unter anderem, jährlich über die erbrachten Verkehrsleistungen ihres Gebietes und die dafür gewährten Ausgleichszahlungen zu berichten. Dargestellt werden Zahlungen an die Verkehrsunternehmen, die bei den Ländern 2011 kassenwirksam wurden, unterjährige Veränderungen der Zahlungen sowie Rechnungsabschlüsse aus Vorjahren wurden berücksichtigt. Zusätzlich zu den dargestellten Beträgen leisteten die Länder Zahlungen an die DB Fernverkehr AG als Ausgleich für die Anerkennung des VBB-Tarifs in ausgewählten Fernverkehrszügen. Dabei zahlte das Land Brandenburg 432.000 Euro und das Land Berlin 65.000 Euro.

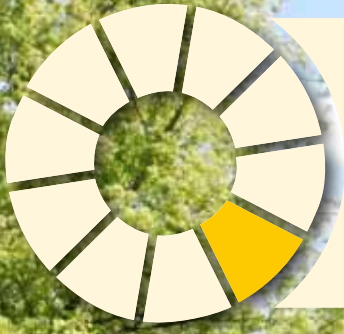
Ausgleichszahlungen

Unternehmen/Vertrag	Berlin	Brandenburg
DB Regio AG, Vertrag 1	43.602	226.604
DB Regio AG, Vertrag 3	-	5.185
DB Regio AG, Vertrag 4	637	2.119
ODEG mbH, Vertrag 1	2.910	27.512
ODEG mbH, Vertrag 2	-	1.729
ODEG mbH, Vertrag 3	-	4.784
ODEG mbH, Vertrag 4	-	872
OLA GmbH (MR)	-	8.496
PEG GmbH	-	9.834
NEB mbH, Vertrag 1	1.160	4.360
NEB mbH, Vertrag 2	874	8.406

Angaben in Tausend Euro



Die NEB 27 – im Bahnhof Berlin Karow mit Ziel Wensickendorf.



Infrastruktur im Fokus der Analysen

Qualität beginnt beim Streckennetz: Arbeit an Schienen und Stationen

Die Instandhaltung und Modernisierung der Stationen ist und bleibt ein wichtiges Thema. Ein vorrangiges Ziel ist, so schnell wie möglich auf allen Bahnhöfen mit mehr als 1.000 Reisenden am Tag einen stufenfreien Zugang zu schaffen. Nach und nach werden sie mit modernen Aufzügen ausgestattet, um Barrierefreiheit zu gewährleisten. Viele Bahnhöfe und das Streckennetz wurden in den zurückliegenden Monaten auf Vordermann gebracht. An vielen Stellen verbesserte sich die Fahrgastinformation. Handlungsbedarf besteht vor allem bei der Verbesserung des Streckennetzes. Durch gezielte Maßnahmen können Geschwindigkeitseinbrüche verhindert und die Qualität verbessert werden.

Infrastruktur

Die Netzzustandsanalyse und ihre Ergebnisse

Die Netzzustandsanalyse gehört seit 2006 zum VBB-Qualitätsmanagement. Dabei wird jährlich das gesamte Streckennetz untersucht und mit den Ergebnissen des Vorjahres verglichen. Nach zwei Jahren der Stagnation hat sich die Fahrzeitqualität 2011 erstmals wieder deutlich verbessert. Der summierte Fahrzeitverlust aller Strecken hat sich im Vergleich zum Vorjahr um fast 33 Minuten verringert. Erfolgte die Betrachtung anfangs nur auf ausgewählten Streckenabschnitten, wird seit 2007 das gesamte Streckennetz einer jährlichen Untersuchung unterzogen. 11,5 Prozent des Netzes konnten nicht mit der möglichen Streckengeschwindigkeit befahren werden, weil es im Untersuchungsgebiet auf einer Gesamtlänge von 517,1 Kilometern zu 644 Geschwindigkeitseinbrüchen gekommen ist (siehe Grafik S. 27). Bei einer einmaligen Befahrung des Netzes ergaben sich daraus in Summe aller Strecken Fahrzeitverluste von insgesamt 3 Stunden und 20 Minuten. Das entspricht 5,1 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 9 Prozent der Streckenlänge von Geschwindigkeitsverminderungen betroffen sind, liegt der Anteil im Regionalnetz bei rund 18 Prozent. Im Vergleich zum Vorjahr verbesserte sich der Wert im Kernnetz um 2 Prozent und im Regionalnetz um 1 Prozent.

Etwa 60 Prozent der festgestellten Geschwindigkeitseinbrüche sind auf Mängel – beispielsweise beim Oberbau oder bei Brücken – zurückzuführen. Der Großteil dieser Mängel, rund 57 Prozent aller Geschwindigkeitseinbrüche, sind bereits längere Zeit zu verzeichnen. Zwei Punkte sind bei dieser Verteilung deutlich abzulesen: der Instandhaltungsstau und der hohe Bedarf an Ersatzinvestitionen. Knapp 38 Prozent der Geschwindigkeitseinbrüche basieren auf Anlagen, die nicht ausreichend dimensioniert sind. Ein Beispiel dafür sind Bahnübergänge, die technisch nicht gesichert sind und dadurch teilweise nur mit einer Höchstgeschwindigkeit von 10 km/h befahren werden können. Nur etwa 2 Prozent der Geschwindigkeitseinbrüche sind auf Baustellen zurückzuführen, die nicht abgeschlossen sind. Überdurchschnittlich lange Abschnitte mit Geschwindigkeitseinbrüchen haben die Strecken: Löwenberg – Rheinsberg, Frankfurt (Oder) – Königs Wusterhausen, Brandenburg – Rathenow, Luckau-Uckro – Elsterwerda sowie Angermünde – Stettin. Die höchsten relativen Zeitverluste, mehr als 12 Prozent im Vergleich zur theoretisch möglichen Fahrzeit, sind auf den folgenden Abschnitten zu verzeichnen: Angermünde –



Das war 2011 für mich im VBB ...

... ein weiteres Jahr mit unzureichenden Investitionen ins Schienennetz. Die großen Industrieländer Europas investieren hohe Summen in ihre Eisenbahnnetze. Im Europa-Vergleich kommen die europäischen Staaten nach einer Untersuchung der Allianz pro Schiene und der Firma SCI Verkehr auf diese pro Kopf-Investitionen der öffentlichen Hand in die Schienen-Infrastruktur: Die Schweiz investiert 308 Euro pro Bürger und Jahr, Österreich 230 Euro, gefolgt von Schweden (164 Euro), den Niederlanden (159 Euro), Großbritannien (125 Euro), Spanien (114 Euro) und Italien (99 Euro). Deutschland rangiert mit Investitionen von 53 Euro pro Kopf weit abgeschlagen hinter Frankreich (90 Euro).

Dirk Flege, Geschäftsführer,
Allianz pro Schiene e.V.

Stettin, Berlin Ostbahnhof – Erkner und Löwenberg – Rheinsberg. Beste Ergebnisse mit einer nahezu mangelfreien Infrastruktur hatten unter anderem die Streckenabschnitte: Bernau – Angermünde, Michendorf – Medewitz und Königs Wusterhausen – Lübbenau.

Auf vielen Strecken besteht Handlungsbedarf

Hoher Handlungsbedarf besteht unverändert auf den Streckenabschnitten Berlin Ostbahnhof – Erkner und Berlin-Charlottenburg – Michendorf sowie auf der Dresdner Bahn zwischen Blankenfelde und Luckau-Uckro. Die Mängel zwischen Berlin-Charlottenburg und Michendorf werden im Rahmen der Totalsperrung vom 11. Dezember 2011 bis zum 12. Dezember 2012 behoben. Mittlerer Handlungsbedarf: auf der Strecke Angermünde – Stettin. Hier ist im Vergleich zum Vorjahr eine deutliche Verschlechterung der Situation eingetreten. Mittlerer Handlungsbedarf besteht auch auf den Regionalstrecken Löwenberg – Rheinsberg und Wittstock (Dosse) – Wittenberge. Im Süden des Verbundgebietes betrifft dies die Strecken Cottbus – Forst, Hosena – Falkenberg (Elster), Luckau-Uckro – Elsterwerda, Frankfurt (Oder) – Königs Wusterhausen, Falkenberg (Elster) – Cottbus sowie Frankfurt (Oder) – Cottbus. Wobei sich der Zustand auf letztgenannter Achse im Vergleich zum Vorjahr leicht verbessert hat. Erfreulich: Deutlich verbessert hat sich der Streckenzustand nach Abschluss der Sanierungen auf den Abschnitten Königs Wusterhausen – Lübbenau und Löwenberg – Templin sowie nach Realisierung wichtiger kleinteiliger Sanierungen zwischen Frankfurt (Oder) und Königs Wusterhausen.

Die Perspektive

Die Konjunkturpakete I und II haben eine umfangreiche Verbesserung der Eisenbahninfrastruktur ermöglicht. Die aus Bundesmitteln bundesweit finanzierten Maßnahmen zur Aufwertung von Bahnstrecken und Zugangsstellen wurden im Jahr 2011 in Berlin und Brandenburg abgeschlossen. Die größte Maßnahme betraf den Ausbau der Strecke Königs Wusterhausen – Lübbenau für Geschwindigkeiten bis 160 km/h. Dadurch konnte ab Dezember 2011 die Fahrzeit auf dieser Strecke um etwa 20 Minuten verkürzt werden. In diesem Zusammenhang wurden auch die Stationen zwischen Königs Wusterhausen und Lübben modernisiert. 2012 werden durch umfangreiche Bauprojekte Strecken saniert, unter anderem im Rahmen von Totalsperrungen zwischen Berlin-Wannsee und Berlin-Charlottenburg sowie zwischen Oranienburg und Neustrelitz.

Qualitätsanalyse des S-Bahnnetzes

2011 wurde die zweite Qualitätsanalyse des Netzzustands der S-Bahn analog dem Regionalverkehr durchgeführt. Das Ziel ist, einen Überblick über die Qualität der Strecken zu erhalten. Einer negativen Entwicklung kann so rechtzeitig gegengesteuert werden. Gegenstand der Untersuchungen ist das vollständige befahrene S-Bahnnetz der S-Bahn GmbH Berlin (S-Bahn Berlin) in Berlin und Brandenburg mit 330 Kilometern.

Die Analyse

Im gesamten Untersuchungsnetz wurden 105 Geschwindigkeitseinbrüche mit einer Gesamtlänge von 60,6 km festgestellt. Insgesamt 7,7 Prozent des Netzes sind nicht mit der eigentlichen Sollgeschwindigkeit befahrbar. Die daraus theoretisch errechneten Fahrzeitverluste summieren sich auf 11 Minuten und 41 Sekunden bei einmaliger Befahrung. Dies entspricht 1,2 Prozent der Reisezeit. Die Auswirkungen der Geschwindigkeitseinschränkungen auf den betroffenen Strecken sind im Vergleich zum Regionalverkehr deutlich geringer. Dies ist auf die kurzen Haltepunktabstände zurückzuführen, zwischen denen die zulässige Geschwindigkeit aus betrieblichen Gründen häufig nicht erreicht werden kann.

Die Ergebnisse

Im Vergleich zu 2009 gab es 17 Stellen mit Geschwindigkeitseinbrüchen weniger. Die Fahrzeitverluste sanken insgesamt um 5 Minuten und 30 Sekunden. Nur 18 Prozent der Geschwindigkeitseinbrüche wurden in diesem Jahr durch kurzfristige oder längerfristige Mängel verursacht. Der überwiegende Teil ist auf die nicht ausreichend dimensionierte Infrastruktur zurückzuführen.

Der Handlungsbedarf

- Auf dem hochfrequentierten Abschnitt zwischen Ostbahnhof und Friedrichsfelde Ost befinden sich weiterhin mangelbedingte Langsamfahrstellen.
- Längerfristig bestehende Oberbaumängel führen zwischen Schöneweide und Oberspree sowie zwischen Lichterfelde Süd und Teltow Stadt zu deutlichen Fahrzeiteinbußen.
- Längerfristig bestehende Brückenmängel an den Stationen Yorckstraße, Zehlendorf und Frankfurter Allee führen zwar nur zu moderaten Zeitverlusten. Wegen des hohen Fahrgastaufkommens sind die Auswirkungen auf den Fahrgastzeitverlust jedoch beträchtlich.
- Neue Einbruchstellen bei Mahlow und Wartenberg führen ebenfalls zu Zeitverlusten.

Die Perspektive

Das Jahr 2012 steht bei der S-Bahn Berlin im Zeichen umfangreicher Baumaßnahmen, auch mit Beeinträchtigungen des Verkehrsangebotes. So wurde am 16. April 2012 nach einer zweiwöchigen Vollsperrung des Ostrings die neue Ringbahnhalde und das elektronische Stellwerk Frankfurter Allee in Betrieb genommen. Die weitere Bestandserhaltung und Sicherung einer möglichst uneingeschränkten Verfügbarkeit des Netzes ist abhängig von der Bereitstellung der dafür erforderlichen Finanzmittel.

Bahnhöfe: Visitenkarten des Nahverkehrs

Derzeit können noch nicht alle Stationen als „Visitenkarten“ bezeichnet werden. Positiv ist jedoch: Durch die Maßnahmen, die mithilfe der Konjunkturpakete des Bundes umgesetzt wurden, haben viele Stationen bereits ihr Gesicht verändert. In Berlin und größtenteils auch in Brandenburg wurden während der Modernisierung an Zugangsstellen Blindenleitsystemen integriert. Zusätzlich wurden in Berlin an einzelnen Stationen die Fahrtreppen erneuert. An etwa 7 Prozent der Brandenburger Stationen und rund 14 Prozent der Berliner Stationen konnten bauliche Verbesserungen erreicht werden.



Hauptbahnhof Berlin – Blick vom Übergang der Bügelbauten.

Auswahl durchgeführter/begonnener Maßnahmen an Stationen 2011:

Busverknüpfung	Falkensee, Falkenberg (Elster), Seelow-Gusow, Velten, Blankenfelde
P+R	Elsterwerda-Biehla, Velten, Seelow-Gusow, Birkenstein, Prenzlau, Großbeeren, Treuenbrietzen, Buschow
B+R	Elsterwerda-Biehla, Velten, Seelow-Gusow, Birkenstein, Treuenbrietzen, Buschow
Bahnsteig-anlagen	Blönsdorf, Niedergörsdorf, Zehdenick, Bestensee, Groß Köris, Halbe, Oderin, Brand, Schönwalde, Lubolz, Zeesen, Waßmannsdorf, Flughafen Berlin-Brandenburg, Bad Saarow Klinikum, Falkensee (Bahnsteigdach), Potsdam-Rehbrücke, Rehfelde
Empfangs-gebäude	Zossen, Rehfelde, Bad Belzig, Bernau, Groß Schönebeck, Erkner, Strausberg



Das war 2011 für mich im VBB ...

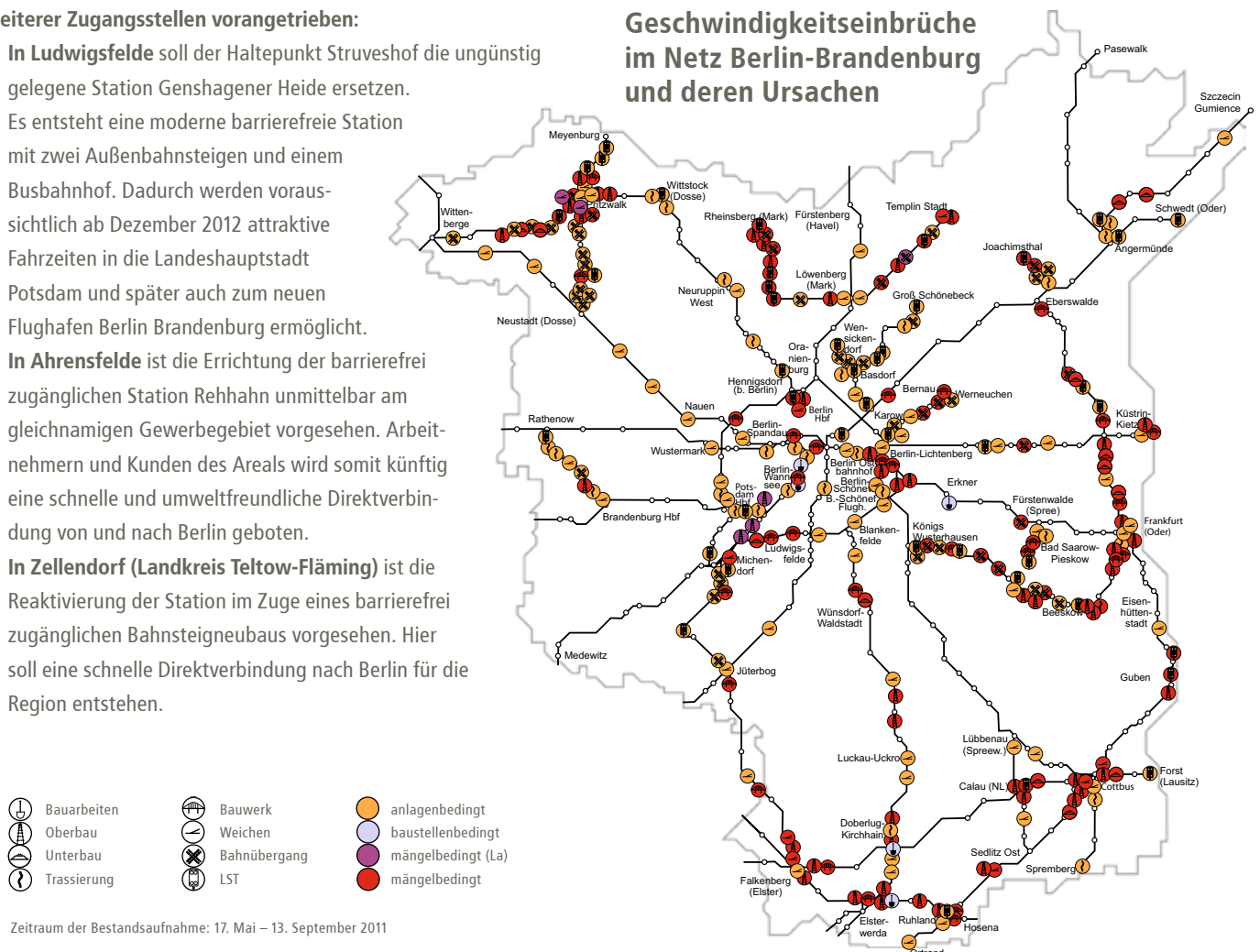
... Infrastruktur ist wichtig, eine gute Vernetzung verschiedener Verkehrswege um so mehr. Die OE35, die „Scharmützelsee-Bahn“ von Fürstenwalde nach Bad Saarow, beweist dies nach Verlängerung bis „Bad Saarow-Klinikum“ seit Oktober 2011. Die VBB GmbH, das HELIOS-Klinikum, die Scharmützelseebahn GmbH und die Gemeinde Bad Saarow, mit Unterstützung von Land und Kreis, haben das Projekt auf den Weg gebracht. Am Bahnhof „Bad Saarow“ wird die Busverknüpfung und Park & Ride-Angebot gut angenommen. Besuchen Sie uns mit dem ODEG- RegioShuttle „Bad Saarow“!

Carsten Krappmann, Amtsdirektor, Amt Scharmützelsee

Zudem wird derzeit mit Nachdruck die Errichtung mehrerer weiterer Zugangsstellen vorangetrieben:

- **In Ludwigsfelde** soll der Haltepunkt Struveshof die ungünstig gelegene Station Genshagener Heide ersetzen. Es entsteht eine moderne barrierefreie Station mit zwei Außenbahnsteigen und einem Busbahnhof. Dadurch werden voraussichtlich ab Dezember 2012 attraktive Fahrzeiten in die Landeshauptstadt Potsdam und später auch zum neuen Flughafen Berlin Brandenburg ermöglicht.
- **In Ahrensfelde** ist die Errichtung der barrierefrei zugänglichen Station Rehhahn unmittelbar am gleichnamigen Gewerbegebiet vorgesehen. Arbeitnehmern und Kunden des Areals wird somit künftig eine schnelle und umweltfreundliche Direktverbindung von und nach Berlin geboten.
- **In Zellendorf (Landkreis Teltow-Fläming)** ist die Reaktivierung der Station im Zuge eines barrierefrei zugänglichen Bahnsteigneubaus vorgesehen. Hier soll eine schnelle Direktverbindung nach Berlin für die Region entstehen.

Übersicht relevanter Geschwindigkeitseinbrüche im Netz Berlin-Brandenburg und deren Ursachen



Zeitraum der Bestandsaufnahme: 17. Mai – 13. September 2011

Qualitätsanalyse der Fahrgastinformation

Im Vergleich zu den Vorjahren konnte die Qualität der Fahrgastinformation auf Bahnhöfen in Berlin und Brandenburg weiter verbessert werden. Eine besondere Rolle spielte die technische Ausstattung mit neuen LCD-Zugzielanzeigern und dynamischen Schriftanzeigern. Das zeigen auch die Ergebnisse der „Qualitätsanalyse Bahnhöfe – Fahrgastinformation und Service“ der VBB GmbH. Einen Überblick gibt die Grafik auf Seite 29. Die Analyse bewertet 66 größere und mittlere Bahnhöfe.

Wichtige Punkte bei der Bewertung waren die Aktualität von Fahrplanaushängen, die Qualität der Ansagen und Anzeigen sowie das Vorhandensein und die Funktionsfähigkeit technischer Ausstattungselemente. Die Ausstattung aller bewerteten Bahnhöfe entspricht den Vorgaben des Categoriesystems der Deutschen Bahn AG (DB). Die VBB GmbH stellt jedoch darüber hinaus Forderungen, die sich an den Bedürfnissen der Fahrgäste orientieren. Es muss gewährleistet sein, dass die Fahrgäste an allen Stationen über die aktuelle Verkehrslage informiert werden können. Alle Bahnhöfe, die seit 2006 mit der jährlichen Qualitätsanalyse bewertet werden, erfüllen jetzt diese Forderung.

Weitere zwölf mittlere Stationen, die in die Analyse einbezogen waren, wurden 2011 mit dynamischen Schriftanzeigern ausgestattet: Borkheide, Calau (NL), Finsterwalde (NL), Forst (Lausitz), Guben, Müncheberg (Mark), Neustadt (Dosse), Schwedt (Oder) Mitte, Seelow-Gusow, Teltow, Templin Stadt, Wittstock (Dosse). Die Ausstattung zur Umsetzung der Fahrgastinformation ist kaum noch kritisch zu bewerten. Aber: Die Qualität, insbesondere bei den Ansagen, ist noch nicht zufriedenstellend. Die Qualitätsanalyse ergab, dass die Fahrgäste in 48,5 Prozent der Bahnhöfe sehr gute und gute Informationen erhalten. Bei 51,5 Prozent besteht noch Verbesserungsbedarf.

Beispiele für Verbesserungen in der Fahrgastinformation:

- **Inbetriebnahme von LCD-Zugzielanzeigern:** Berlin-Spandau, Luckenwalde, Nauen, Potsdam Hbf, Ruhland
- **Reparatur defekter Zugzielanzeigern:** Bad Freienwalde, Jüterbog
- **Reparatur defekter Uhren:** Finsterwalde, Guben, Jüterbog

Bahnhofsanalyse Fahrgastinformation 2011

Fahrgastinformation	Bewertung
Fahrplanaushänge	95 % korrekt
	5 % mit Mängeln
	<i>Einzelne Aushänge fehlen auf Bahnsteigen und Zugängen</i>
Uhren	95 % korrekt
	5 % mit Mängeln
	<i>falsche Uhrzeit</i>
Informationen im Regelfall	53 % korrekt
Ansagen, Zugzielanzeiger	38 % fehlend
	9 % mit Mängeln
	<i>unvollständige Ansagen</i>
	<i>Ausfall von einzelnen Anzeigen</i>
	<i>Störungen in der Anzeige (falsche Ziele / Zeiten oder Buchstaben)</i>
Informationen im Störfall	85 % korrekt
Ansagen, Zugzielanzeiger, dynamische Schriftanzeiger	15 % mit Mängeln
	<i>fehlerhafter Informationsinhalt</i>
	<i>Verspätungshinweise nicht aktuell</i>

Basis: 66 ausgewählte Bahnhöfe

Analyse der stufenfreien Erreichbarkeit








Nicht nur die Fahrgastinformation wurde 2011 analysiert: In den 66 ausgewählten Bahnhöfen wurde an einem zufällig gewählten Stichtag auch die stufenfreie Erreichbarkeit der Regionalverkehrs-Bahnsteige geprüft. Das Ergebnis fiel gut aus: 97 Prozent der Aufzüge und 98 Prozent der Fahrtreppen waren verfügbar. Handlungsbedarf besteht jedoch bei der stufenfreien Erreichbarkeit der Bahnsteige: Lediglich bei 50 der insgesamt 66 Stationen sind alle Bahnsteige stufenfrei erreichbar, das entspricht 75 Prozent.

In sieben Stationen, die jeweils täglich von mehr als 1.000 Reisenden frequentiert werden, waren bei der Untersuchung alle Regionalbahnsteige nur über Treppen erreichbar: Berlin-Karlshorst, Eisenhüttenstadt, Michendorf, Ruhland, Wustermark, Berlin-Wannsee und Bernau. Anmerkung: In Berlin-Wannsee und Bernau wurden nach der Untersuchung Aufzüge in Betrieb genommen. Einzelne Bahnsteige waren in neun Stationen nicht stufenfrei erreichbar. Darunter sind fünf Bahnhöfe, die täglich mehr als 1.000 Fahrgäste verzeichnen.

Die Zielstellung

Von Barrierefreiheit spricht man, wenn Einrichtungen und Dienstleistungen für behinderte Menschen ohne besondere Erschwernis und ohne fremde Hilfe zugänglich und nutzbar sind. Eine Station gilt als barrierefrei, wenn die öffentlich zugänglichen Anlagen für behinderte Menschen in der allgemein üblichen Weise, ohne besondere Erschwernis und grundsätzlich ohne fremde Hilfe zugänglich und nutzbar sind. Es ist dabei eine Mindestbahnsteighöhe von 55 Zentimetern vorzusehen. Bei der Schaffung der Voraussetzungen für eine barrierefrei bahnsteigseitige Erreichbarkeit wird unabhängig von der vorhandenen Bahnsteighöhe der Terminus „stufenfreier Zugang“ verwendet. Die erforderlichen Aufwendungen sind ein Bestandteil der Baukosten, die finanziert werden müssen. Für Stationen mit weniger als 1.000 Reisenden pro Tag werden Baukosten nicht zwangsläufig durch den Bund finanziert. Ohnehin erforderliche Bahnsteigzugänge sollten so gestaltet werden, dass die Barrierefreiheit sichergestellt wird oder später einfach nachzurüsten sind und eine Zusatzfinanzierung entfällt. Die Länder leisten unter besonderen Bedingungen in Einzelfällen finanzielle Unterstützung, falls einfache Zugangslösungen nicht möglich sind. Unter diesen Voraussetzungen sind barrierefreie Ausbauten im Bahnhof Fürstenberg (Havel) und dem geplanten Haltepunkt Ludwigsfelde-Struveshof vorgesehen. Auf vielen Stationen im ländlichen Raum kann eine Bahnsteigkantenanhebung aufgrund wirtschaftlicher Aspekte baulich vorerst nicht ausgeführt werden. Hier sind zwischenzeitliche Lösungen zu ermöglichen – mit fahrzeugseitigen Einstiegshilfen, ebenerdigen Bahnsteigzugängen oder Rampen. Bei planmäßigen Sanierungen werden angemessene Bahnsteigkantenhöhen realisiert.

Die langfristige Konzeption zur Entwicklung der Bahnhöfe in Brandenburg und Berlin wird überarbeitet und soll 2013 in die Fortschreibung des Landesnahverkehrsplanes Brandenburg einfließen. Vor allem in Brandenburg verlief die Entwicklung barrierefreier Anlagen erfolgreich. In Berlin besteht diesbezüglich ein sehr hohes Niveau. Weitere zwei Stationen kamen hinzu. In Brandenburg konnten sogar zehn Stationen neu barrierefrei gestaltet werden.

-  Akustische Information
-  Zielanzeige als Leuchtröhre
-  Zielanzeige als Fallblatt
-  Zielanzeige als LCD
-  Dynamische Schriftanzeiger (DSA)
-  Mängel festgestellt/keine Ansagen im Regelfall
-  Informationssystem nicht vorh./außer Betrieb

Barrierefreie Stationen

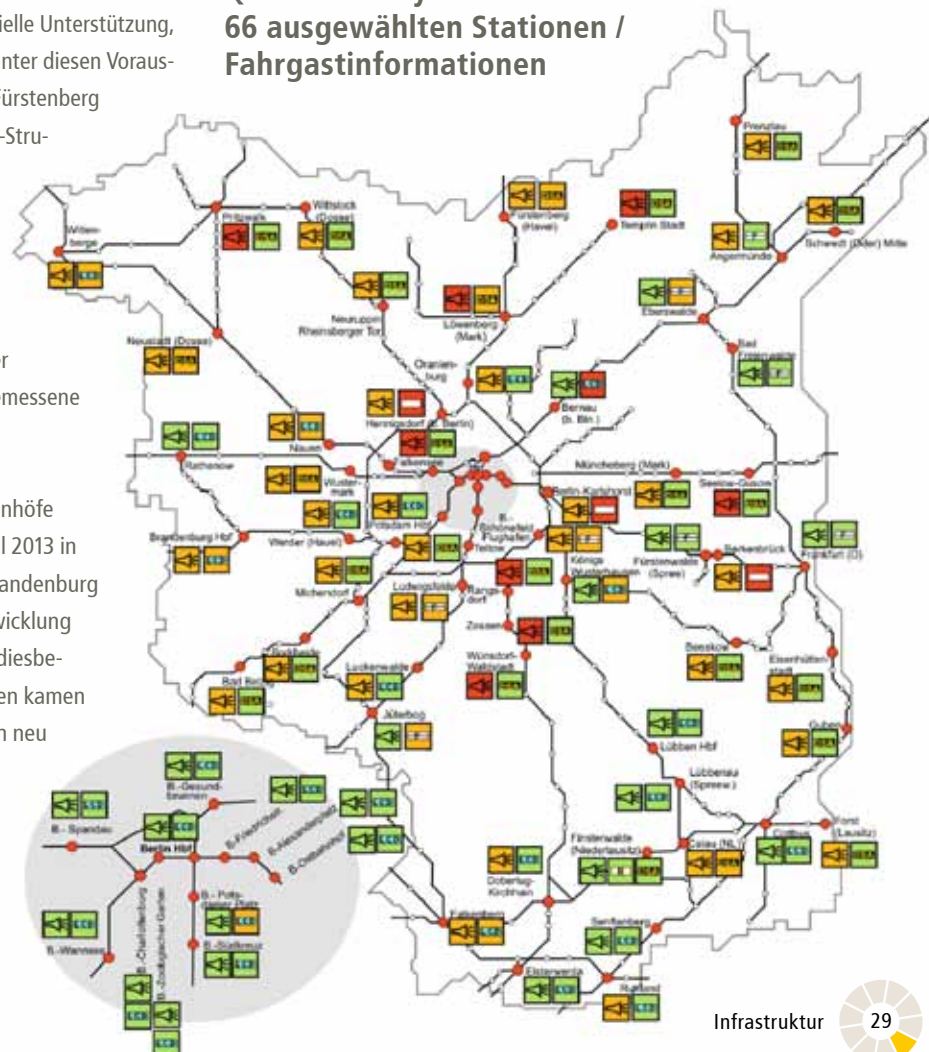
	Berlin	Brandenburg
Stationen Regionalverkehr	21	312
barrierefrei*	17	136
teilweise** barrierefrei	0	12
stufenfrei	0	133
teilweise** stufenfrei	0	11
nicht stufenfrei	4	20
S-Bahnstationen	132	34
barrierefrei	113	29
nicht stufenfrei	19	5

* stufenfrei mit Mindestbahnsteighöhe von 55 Zentimeter

** gilt nicht für alle Bahnsteige

Stand: April 2012

Qualitätsanalyse von 66 ausgewählten Stationen / Fahrgastinformationen





Vorteile für Fahrgäste, Verkehrsunternehmen und die Umwelt

Takt zum Nachahmen: Spree-Neiße-Region punktet mit strukturiertem Angebot

Es tut sich einiges im Öffentlichen Personennahverkehr (ÖPNV) in Brandenburg. Der Spree-Neiße-Takt und das neue ÖPNV-Konzept „Teltow-Kleinmachnow-Stahnsdorf“ wurden erfolgreich umgesetzt, Bahnhofsvorplätze werden nach wie vor auf Vordermann gebracht. Einfache Erklärungen für Fahrten mit Bus und Bahn und kompakte Leitfäden bringen den Einwohnern den ÖPNV näher.

ÖPNV-Netz Landkreis Spree-Neiße

Das Netz wurde im Jahr 2007 komplett umstrukturiert. Die Hauptziele waren, den ÖPNV entlang der Hauptverkehrsachsen attraktiver zu gestalten, die Wirtschaftlichkeit des Gesamtangebotes anzuheben und die Daseinsvorsorge zu erfüllen. Erreicht wurden die Vorgaben durch ein klar strukturiertes Angebot, bestehend aus Takt- und Ergänzungsverkehren sowie bedarfsabhängigen Angeboten.

Der Spree-Neiße-Takt wurde erfolgreich umgesetzt, das ergab eine Untersuchung der VBB GmbH, des Landkreises Spree-Neiße und der Neißeverkehr GmbH im Jahr 2011. Dargestellt und bewertet wurden darin die Auswirkungen der Neustrukturierung. Diese wurden durch den Vergleich verkehrlicher, betriebswirtschaftlicher und regionalwirtschaftlicher Kenngrößen ermittelt. Dazu zählen die Fahrgastnachfrage, Leistungsumfang, Aufwand und Erträge.

ÖPNV Brandenburg

Das Ergebnis: Die Fahrgäste nutzen das Angebot. Fahrgastzuwächse von 17 Prozent an Wochentagen und 31 Prozent am Wochenende, die trotz rückläufiger Einwohner- und Schülerzahlen ermittelt wurden, beweisen das eindrucksvoll. Das Verkehrsunternehmen profitiert von leicht steigenden Einnahmen und sinkenden Kosten durch den Einsatz weniger Fahrzeuge. Dadurch sinkt auch der Zuschussbedarf des Aufgabenträgers. Umweltfreundliche Aspekte sind der höhere ÖPNV-Anteil am Modal Split und geringere CO₂-Belastungen.

Das Fazit: Das Konzept des Spree-Neiße-Taktes ist grundsätzlich auf strukturell ähnliche Regionen übertragbar und wurde bereits von anderen brandenburgischen Landkreisen adaptiert.

Teltow-Kleinmachnow-Stahnsdorf

Das neue ÖPNV-Konzept „Teltow-Kleinmachnow-Stahnsdorf“ (TKS) wurde zum Fahrplanwechsel 2010 umgesetzt. Erstmals wurde das gesamte Verkehrsangebot neu geordnet. Alle Busse fahren im leicht merkbaren Takt. Zusätzliche Haltestellen verkürzen die Wege. Die Linien wurden in Haupt- und Nebenlinien unterteilt. An dieser Unterscheidung orientieren sich auch die Taktfrequenzen und die Bedienzeiten. Dadurch konnte die Umsteigesituation zwischen den Bussen aus dem TKS-Raum und den im Takt verkehrenden Schnellbahnen wie U-, S-Bahn und den Regionalzügen sowie den Bussen untereinander deutlich verbessert werden. An den Busstationen „Waldschänke“, „Warthestraße“ und „S Teltow Stadt“ treffen sich die Busse zu bestimmten Zeiten aus verschiedenen Richtungen, um ein Umsteigen zu ermöglichen. Das Angebot wurde auch abends und am Wochenende verbessert und erweitert. Ein Rufbus ergänzt das Angebot in Zeiten und Relationen schwacher Nachfrage.

Das Fazit: Das neue ÖPNV-Konzept TKS ist ein großer Erfolg. Die Evaluierung des Projektes wird unter der Koordination der VBB GmbH fortgesetzt.

Die Bahnhofsvorplätze

In zurückliegenden Jahren wurden viele Bahnhofsvorplätze neu gestaltet. Viele Kommunen nutzten dafür Fördermöglichkeiten des Landes Brandenburg. Durch die Anpassung des Brandenburger ÖPNV-Gesetzes können sich zusätzlich Landkreise als Aufgabenträger des übrigen ÖPNV an diesen Maßnahmen finanziell beteiligen – eine Option, die oft genutzt wird.



Das war 2011 für mich im VBB ...

... mit Blick auf die Wachstumsregion Teltow-Kleinmachnow-Stahnsdorf (TKS) und dem im Dezember 2010 dort gestarteten neuen Verkehrskonzept ein sehr gutes Jahr. Das neue Netz war der Unternehmensschwerpunkt und wird seit Beginn, wie aktuelle Zahlen zeigen, mit steigender Akzeptanz nachgefragt. Das Konzept entspricht vollkommen den Anforderungen des Kunden nach klaren Linieneinführungen, kurzen Übergangszeiten und einem vertakteten Fahrplan. Das Ziel, in drei Jahren mit dem TKS-Netz Mehrerlöse von 350.000 Euro zu generieren, wurde vor der Umsetzung vom Aufgabenträger Potsdam-Mittelmark vorgegeben. Bereits im ersten Jahr gelang die Steigerung des Umsatzes um 290.000 Euro.

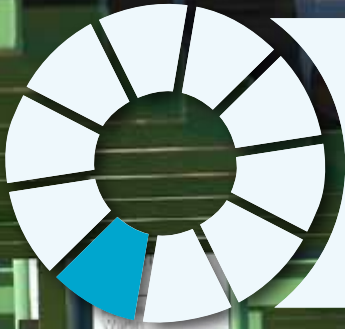
René Poleske, Prokurist und Leiter Verkehr, Havelbus Verkehrsgesellschaft mbH

Die Leitfäden

Das Ministerium für Infrastruktur und Landwirtschaft und die VBB GmbH brachten im November 2011 den „Leitfaden für die Gestaltung von Bahnhofsumfeldern im Land Brandenburg“ heraus. Dieser enthält Aussagen zur Bahnhofsentwicklung als städtebauliche und verkehrliche Gemeinschaftsaufgabe, einen Planungsleitfaden, Praxisbeispiele wie das Korridormanagement am östlichen Ast der S-Bahnlinie S5 und einen Verfahrensablauf zur Bahnhofsentwicklung im Bundesland. Die bedarfsgerechte Stellplatzermittlung sowie deren Gestaltung erklärt der Leitfaden „Parken am Bahnhof“. Darin werden das Verfahren zur bedarfsgerechten Stellplatzermittlung mit Erhebungsbogen, Vorgaben zur Gestaltung der Stellplätze/Anlagen sowie deren Umfeld vorgestellt. Der Leitfaden kann von der Homepage des Ministeriums für Infrastruktur und Landwirtschaft heruntergeladen werden.

Die Projekte für Schulstarter

Für Schulanfänger wurde die DVD „Unterwegs zur Schule – sicher mit Bus und Tram“ entwickelt und produziert. Den Film erhielten alle Brandenburger Grundschulen sowie Unternehmen und Akteure der Busschule. Am Kooperationsprojekt waren beteiligt: die Unfallkasse Brandenburg, das Forum Verkehrssicherheit des Landes Brandenburg, die Ostprignitz-Ruppiner Personennahverkehrsgesellschaft mbH, die Havelbus Verkehrsgesellschaft mbH, die Uckermärkischen Verkehrsgesellschaft mbH und ViP Verkehrsbetrieb Potsdam GmbH.



Jährlicher Bericht der Aufgabenträger und Genehmigungsbehörden

Transparente Leistungen: Qualität des öffentlichen Verkehrsnetzes

Die Europäische Verordnung 1370/2007 verlangt in Artikel 7, dass Aufgabenträger und Genehmigungsbehörden jährlich einen Bericht mit den Leistungsdaten, der Finanzierung und der Qualität, der in ihren Zuständigkeitsbereich fallenden gemeinwirtschaftlichen Verpflichtungen veröffentlichen. Dieser Bericht dient der Kontrolle und Beurteilung des öffentlichen Verkehrsnetzes. Die geforderte transparente Darstellung der Leistungsbeziehungen im Öffentlichen Personennahverkehr (ÖPNV) wird gewährleistet.

Bericht Aufgabenträger ÖPNV Brandenburg

Um den europäischen Anforderungen zu entsprechen, wurden die Rubriken in dieser Bilanz seit der vorigen Ausgabe ergänzt. Für die Berliner Verkehrsbetriebe (BVG) veröffentlicht das Land Berlin einen eigenen Bericht. Die Eckdaten sind nachrichtlich in der Rubrik BVG erfasst. Die im VBB zusammengeschlossenen Aufgabenträger des Landes Brandenburg kommen ihren Veröffentlichungspflichten gemäß der Verordnung mit diesem Bericht nach. Die Jahres-Soll-Leistung bezieht sich auf den jeweiligen Verkehrsvertrag. Die Ausgleichszahlungen stellen die Summe aller Ausgleichsleistungen des kommunalen Aufgabenträgers inklusive der Zahlungen für das Mobilitätsticket Brandenburg dar. Schienen- und Busverkehr sind getrennt auszuweisen.

Der Qualitätsleitfaden

Der Leitfaden Qualitätsstandards beschreibt anhand von definierten Kriterien das gewünschte Qualitätsniveau in der VBB GmbH und sorgt mit Empfehlungen für eine bessere Planung und Durchführung des ÖPNV. Der Qualitätsleitfaden wird regelmäßig aktualisiert, an die veränderten gesetzlichen Rahmenbedingungen und veränderte Anforderungen an die Region angepasst – insbesondere im Hinblick auf den demografischen Wandel und die Finanzierungsmöglichkeiten. In der dritten aktualisierten Auflage wurden Bedienungsstandards für Stadt-, Umland- sowie Freizeitverkehre aufgenommen. Standards zur Fahrgastinformation, zur Barrierefreiheit, zum Vertrieb und zur Umwelt wurden fortgeschrieben.

Die allgemeinen Qualitätsindikatoren

Für alle Verkehrsunternehmen im VBB gelten einheitliche Qualitätsindikatoren. Durch Kooperations- und Verkehrsverträge wenden alle Unternehmen mit Linienkonzessionen den gemeinsamen VBB-Tarif an. Dieser ermöglicht Fahrten mit nur einem Fahrausweis durch das gesamte Verbundgebiet in mehreren Verkehrsmitteln verschiedener Unternehmen. Am Tarif sind rund 40 Verkehrsunternehmen beteiligt. Es gibt verbundübergreifend eine einheitliche Fahrgastinformation, Kernelement ist die elektronische Fahrplanauskunft VBB-Fahrinfo, die eine Fahrplanung von Tür zu Tür ermöglicht.



Das war 2011 für mich im VBB ...

...ein Jahr, in dem sich der Öffentliche Personennahverkehr in Potsdam wieder auf einem hohen Niveau bewegte. Natürlich bestehen noch Potenziale zur Verbesserung der Rundum-Qualität bei Bussen und Bahnen. Aber in den Fragen moderner Infrastruktur, moderner Fahrzeuge, eines attraktiven Fahrplanangebots inklusive Pünktlichkeit, Anschlussgewährung und Fahrgastinformation sowie Kompetenz und großer Kundenorientierung des Fahrpersonals sind die Standards gesetzt. Potsdam will den Umweltverbund aber weiter stärken. Mit dem Stadtentwicklungskonzept Verkehr stecken wir gemeinsam mit den Bürgerinnen und Bürgern die Ziele bis 2025 ab. Eine vorausschauende Stadtentwicklung ist die große Chance, den ÖPNV noch besser zu machen.

Jann Jakobs, Oberbürgermeister,
Landeshauptstadt Potsdam

Weitere Elemente sind die Liniennetzpläne, Fahrplanbücher und Verknüpfungsflyer für Umsteigepunkte. Kundenwünsche werden über die Kundenzentren und -telefone der Unternehmen und des VBB-Infocenters bearbeitet. Über verkehrliche Entwicklung wird im Internet, in Kundenzeitschriften, im Newsletter und im VBB-Magazin „BBPanorama“ berichtet. VBB-Netzkarten ergänzen die Produktfamilie.

Die Länder Berlin und Brandenburg




Sie finanzieren den Schienenpersonennahverkehr (SPNV) und den S-Bahn-Verkehr. Das Land Berlin finanziert unabhängig davon die Leistungen der BVG, das Land Brandenburg die Buslinie 618.

Darüber hinaus stellt das Land Brandenburg den kommunalen Aufgabenträgern Mittel für die Finanzierung von ÖPNV-Leistungen zur Verfügung, die allgemeine ÖPNV-Mittel sowie Ausgleichsleistungen für Schülerbeförderung, Ersatzverkehre auf abgestellten SPNV-Strecken und das Ticketangebot für Menschen mit niedrigem Einkommen.

Die Qualität

Zur Beurteilung werden im Berichtswesen folgende individuelle Indikatoren herangezogen: Zuverlässigkeit, durchschnittliches Fahrzeugalter und Anteil der barrierefreien Fahrzeuge an der Fahrzeugflotte. Die Zuverlässigkeit ergibt sich aus dem Verhältnis der durchgeführten Fahrten zur Gesamtzahl der Fahrten entsprechend der Berechnungsvorschriften der abgeschlossenen Einzelverträge.




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 (BBG)	863-865, 867-869, 890-896, 898-905, 907-913, 915-923	4.229	4.777	1) 2) 3)	99,30	6,69	59,79	
		861, 862 Obusse	744	909	1) 2)	98,50	5,69	100,00	
Dahme-Spreewald	Regionale Verkehrsgesellschaft Dahme-Spreewald mbH (RVS)	465-477, 500, 502, 504, 506-513, 516-519, 721-731, 733-744, 263	6.335	6.814	1) 2)	99,79	6,50	30,00	
Elbe-Elster	Verkehrs Management Elbe-Elster GmbH	520-525, 526-528, 534, 536, 542, 544, 546, 550-553, 558, 560, 565, 570, 571, 575, 577, 578, 579, 581, 584-587, 592, 595, 598, 599	4.344	6.084	1) 2) 3) 4) 5)	99,98	6,15	10,78	
Havelland	Havelbus Verkehrsgesellschaft mbH	572, 574, 604, 614, 649-669, 671-680, 684, 685, 687-689	5.332	5.816	1)	99,64	6,30	73,33	
Märkisch-Oderland	Busverkehr Märkisch Oderland GmbH	926-937, 939-947, 950, 951, 955-970, 979	3.773	4.978	1)	99,98	5,00	51,47	
	Barnimer Busgesellschaft mbH	873-878, 880, 881, 883-887, 908, 916, 923	1.178	1.593	1)	99,96	6,86	55,17	
	Schöneicher-Rüdersdorfer Straßenbahn GmbH		88	261	748	1)	99,95	36,25	12,50
	Straußberger Eisenbahn GmbH		89	176	490	1)	99,91	18,67	0,00
			F39	2,9	4,1	1)	k.A.	44,00	k.A.
Oberhavel	Oberhavel Verkehrsgesellschaft mbH	107, 136, 800-814, 816, 821, 822, 824, 830-839, 841-843, 845-848, 850, 851, 854, 857	4.808	3.192		99,95	9,73	72,33	
Oberspreewald-Lausitz	Verkehrsgesellschaft Oberspreewald-Lausitz mbH	601-611, 614, 615, 618, 619, 612-625, 627, 651, 653-655, 657	2.172	2.405	2) 3)	99,97	7,40	19,77	
	DER NIEDERLAUSITZER – Reisebüro Günther Pietzsch/ K&K Touristik GmbH/Taxi/ Fahrschule/Busverkehr Gerd Schmidt (für Stadt Lauchhammer)	690, 691, 692, 693	225	231	2) 3)	99,98	15/15/12	20,00	
	Südbrandenburger Nahverkehrs GmbH (für Stadt Senftenberg)	631, 634, 635	92	89	2) 3)	99,98	6,90	100,00	
	Südbrandenburger Nahverkehrs GmbH (für Stadt Lübbenau)	660	42	55	2) 3)	100,00	7,70	100,00	




Basis: Meldungen der Aufgabenträger für das Kalenderjahr 2011 mit Stand 4. Juli 2012

- 1) inklusive Investitionszuschüsse an das Verkehrsunternehmen, 2) inklusive Mobilitätsticket, 3) inklusive Ersatzverkehrsleistungen, k.A. keine Angaben
 4) Linie 577, 578 Omnibusbetrieb Obst vom 1.1.2011 bis 31.12.2011 Betriebsführerschaft bei VerkehrsManagement Elbe-Elster GmbH
 5) Linie 526, 527, 528 Omnibusunternehmen Lehmann e.K. vom 1.1.2011 bis 13.8.2011 Betriebsführerschaft bei VerkehrsManagement Elbe-Elster GmbH

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	
Oder-Spree	Busverkehr Oder-Spree GmbH	400, 400, 401-407, 411-414, 418, 420, 424, 428-436, 440-445, 447, 448, 451-454, 403 BEV		4.638	5.357 ³⁾	98,8	5,5	39,56
	Woltersdorfer Straßenbahn GmbH		87	251	686	99,20	61,00	0,00
	Schöneicher-Rüdersdorfer Straßenbahn GmbH		88	254	730	98,50	35,00	12,50
Ostprignitz-Ruppin	Ostprignitz-Ruppiner Personennahverkehrsgesellschaft mbH (ORP)	701-707, 711-717, 719, 721, 725, 727, 728, 740-748, 750-759, 762, 763, 764, 766, 770, 771, 775, 777-785, 787-794		4.529	4.157 ¹⁾ ²⁾ ³⁾	99,92	5,80	37,11
Potsdam-Mittelmark	Havelbus Verkehrsgesellschaft mbH (HVG)	601, 602, 607, 608, 610-614, 619-629, 631-637, 642-647, 60, N12, N13, N31, N43, X1		6.533	8.011	99,04	6,84	77,30
	Verkehrsgesellschaft Belzig mbH (VGB)	551-553, 555-558, 560-565, 569-571, 580-590, 593		2.634	2.998 ¹⁾ ²⁾	99,40	6,70	53,78
	Omnibusbetrieb Gustav Wetzel	541, 542, 543, 545		302	341 ¹⁾ ²⁾	98,00	9,00	0,00
	Omnibusverkehr Armin Glaser	591, 592, Naturparklinie		178	289 ¹⁾ ²⁾	98,00	12,11	0,00
	Omnibusunternehmen Hans-H. Lange	559, 593, 596, 562, 588		400	580 ¹⁾ ²⁾	99,00	10,70	0,00
	Omnibusbetrieb Fritz Behrendt OHG	548, 550, 554, 566-568, 645		523	755 ¹⁾ ²⁾	98,00	8,85	50,00
	Omnibusbetrieb Sabinchen Touristik GmbH	546, 547		100	173 ¹⁾ ²⁾	98,00	16,00	50,00
	Stadt Havelsee		Fähre Pritzerbe	10,5	14 ¹⁾ ²⁾	99,00	19,00	100,00
	Omnibusbetrieb Arno Reich GmbH	549		88	191 ¹⁾ ²⁾	98,00	5,50	0,00
	Berliner Verkehrsbetriebe	117, X10		155	Naturalausgleich	k.A.	k.A.	k.A.
	Verkehrsgesellschaft Teltow-Fläming mbH	619, 621, 704, 750, 755, 759		111	62 ¹⁾ ²⁾	k.A.	k.A.	k.A.




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
Prignitz	Verkehrsgesellschaft Prignitz mbH (VGP)	901, 903-916, 918, 919, 920, 922-947	3.878	4.754	99,89	7,57	3,70
Teltow-Fläming	Herz Reisen	789, 790, 791, 795, 796	104	248	100,00	7,75	25,00
	Regionale Verkehrsgesellschaft Dahme-Spreewald mbH	466, 467, 469, 470, 729	195	307	100,00	8,50	0,00
	Verkehrsgesellschaft Teltow-Fläming mbH	619, 621, 700-713, 716-720, 732, 750-761, 763-766, 768-773, 777, 792-794, 797	4.422	6.103	100,00	9,16	56,52
Uckermark	Uckermärkische Verkehrsgesellschaft mbH	401, 403, 411, 413, 414, 416, 419, 421, 424, 425, 427, 428, 431, 432, 435, 436, 441, 445, 447, 448, 450-479, 481, 482, 484-486, 489, 491, 492, 494, 496, 501, 502-506, 508-512, 514, 515, 517-519, 531	8.324	8.805	96,00	7,18	27,94
Spree-Neiße	Neißeverkehr GmbH	Linienbündel Spree-Neiße Ost/Spree-Neiße West	5.390	7.025	99,92	8,15	12,73
	Cottbusverkehr GmbH				100,00	7,23	90,90
	LEO-Reisen Omnibuscenter				100,00	8,10	70,00
Kreisfreie Städte							
Brandenburg an der Havel	Verkehrsbetriebe Brandenburg an der Havel GmbH	522, 523, 524, 525, 526, 528, 529, 530, 533, 540, N1, N2, N3, N4, N5	1.356	2.950	99,81	7,13	100,00
		1, 2, 6, 1/2	672	2.643	99,51	25,60	87,50
		Neuendorf	0,5	40	100,00	95,00	100,00
Cottbus	Cottbusverkehr GmbH	10-20, 24, 28, S7-S9, 3N-5N	1.669	7.396	99,50	7,23	84,00
		1, 2, 3, 4, 5	1.031		99,50	25,00	100,00

Basis: Meldungen der Aufgabenträger für das Kalenderjahr 2011 mit Stand 4. Juli 2012

1) inklusive Investitionszuschüsse an das Verkehrsunternehmen, 2) inklusive Mobilitätsticket, 3) inklusive Ersatzverkehrsleistungen, k.A. keine Angaben

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
Frankfurt (Oder)	Stadtverkehrsgesellschaft mbH Frankfurt (Oder)	980, 981, 982, 984, 985, 986, 987, 988, N1, N2			1.489	5.685 ¹⁾	86,00	8,49	96,00
			1, 2, 3, 4, 5		953		86,00	21,35	30,77
Landeshauptstadt Potsdam	Verkehrsbetrieb Potsdam GmbH (ViP)	X5, 603, 605, 606, 609, 612, 638, 639, 690-699, N14, N15, N17, R694			4.566	25.129 ¹⁾	99,82	6,4	100,00
			91-96, 98, 99		2.427		99,70	20,4	50,00
				F1	6		66,20	28	100,00
	Havelbus Verkehrsgesellschaft mbH (HVG)	X1, 601, 602, 604, 607, 608, 610-612, 614, 619, 631, 643, 650, N13/31/43			1.465	370	k.A.	k.A.	k.A.
	Verkehrsgesellschaft Teltow-Fläming mbH	619, 750			33	14	k.A.	k.A.	k.A.
	Verkehrsgesellschaft Belzig	580			37	13	k.A.	k.A.	k.A.
Verkehrsgesellschaft Prignitz (VGP)	901, 927			30	7,5	k.A.	k.A.	k.A.	



Hauptstadt in Bewegung – die Leistungen der Berliner Verkehrsbetriebe

Gute Qualität im Nahverkehr: Standortfaktor der Stadtentwicklung

Berlin ist eine Stadt in Bewegung. Ein guter Öffentlicher Personennahverkehr (ÖPNV) ist eine wesentliche Voraussetzung dafür, dass Berlin diesem Ruf gerecht wird. Ein guter ÖPNV gehört zu den Grundlagen, damit es immer mehr Menschen in die Hauptstadt zieht – als Besucher, aber auch um hier zu leben und zu arbeiten. Die Entwicklung der Einwohnerzahl, die im Jahr 2011 die stärkste Zunahme seit 20 Jahren verzeichnet hat, belegt dies. Menschen aus dem ganzen Bundesgebiet und aus dem Ausland zieht es nach Berlin. Ein guter ÖPNV ist ein wesentlicher Standortfaktor für die Attraktivität und die Entwicklung der Stadt. Die von den BVG betriebenen Busse und Bahnen tragen im Stadtgebiet ihren Teil dazu bei.

Berliner Verkehrsbetriebe

Qualität und Leistung müssen stimmen

Ein feinmaschiges, eng verknüpftes Netz und dichte Takte sollen es allen Fahrgästen ermöglichen, schnell, zuverlässig und bequem an ihr Ziel zu kommen. Die Grundlage dafür bildet der seit dem 1. Januar 2008 zwischen dem Land Berlin und den BVG geschlossene Verkehrsvertrag. Dieser beziffert die zu erbringenden Verkehrsleistungen für U-Bahn, Straßenbahn, Bus und Fähre. Er beinhaltet auch Ziel- bzw. Sollwerte für die wesentlichen Qualitätsmerkmale wie Zuverlässigkeit und Pünktlichkeit.

Die Ausgleichszahlungen des Landes

Die vereinbarten Leistungs- und Qualitätskennziffern sind als Soll- bzw. Ziel-Vorgaben die Grundlage für die Bemessung der jährlichen Ausgleichszahlungen des Landes an das Unternehmen. Um Anreize für bessere Leistungen zu schaffen, wurde für bestimmte Qualitätskennziffern eine Bonusgrenze vereinbart. Liegt die erreichte Qualität oberhalb dieser Grenze, hat das Unternehmen Anspruch auf eine Bonuszahlung. Liegen die erzielten Qualitätswerte hingegen unterhalb einer vertraglich vereinbarten „Malusgrenze“, die gegenüber dem Sollwert einen gewissen Toleranzbereich umfasst, erfolgt eine Kürzung der Ausgleichszahlungen.

Die Umsetzung des Vertrages, und vor allem die erbrachten Leistungen und die erzielten Qualitäten, werden durch die Senatsverwaltung für Stadtentwicklung und Umwelt als Aufgabenträger für den ÖPNV mit Unterstützung des Centers Nahverkehr Berlin kontinuierlich geprüft. Das laufende Vertragscontrolling ist Grundlage für die Berechnung der Ausgleichszahlungen des Landes an das Unternehmen. Die auf diesen Seiten getroffenen Aussagen zu Leistung und Qualität der BVG-Verkehre geben einen ersten, noch vorläufigen Einblick in die Entwicklungen des Jahres 2011.

Aufgrund der vertraglich vereinbarten Fristen für Datenlieferungen und -kontrolle erfolgt die endgültige Prüfung sowie die Berechnung der vom Land an das Unternehmen zu zahlenden Ausgleichsbeträge erst nach Redaktionsschluss. Die endgültigen Ergebnisse für das Jahr 2011 werden zu einem späteren Zeitpunkt auf den Internetseiten der Senatsverwaltung für Stadtentwicklung (www.stadtentwicklung.berlin.de) sowie des Centers Nahverkehr Berlin (www.cnb-online.de) veröffentlicht.



Das war 2011 für mich im VBB ...

Zur Qualitätsbilanz im Nahverkehr gehört zweifelsohne das Kundenmanagement. Gerade wenn trotz bester Planung und Organisation Probleme und Beschwerden entstehen, muss es funktionieren. Kunden im VBB, die keine zufriedenstellende Antwort auf ihre Beschwerde erhalten, können sich an die „söp“ wenden. Diese prüft den Sachverhalt und erarbeitet eine Empfehlung zur einvernehmlichen, außergerichtlichen Streitbeilegung. Viele Unternehmen im VBB machen bereits mit und bieten ihren Kunden diesen Service. Weniger als 70 Schlichtungsanträge von Bus-, Straßen-, U-Bahn und S-Bahn-Kunden erreichten die „söp“ voriges Jahr – ein Indiz für gutes Kundenmanagement.

Dipl.-Ing. Heinz Klewe, Geschäftsführer, Schlichtungsstelle für den öffentlichen Personenverkehr (söp)

Die Verkehrsleistung

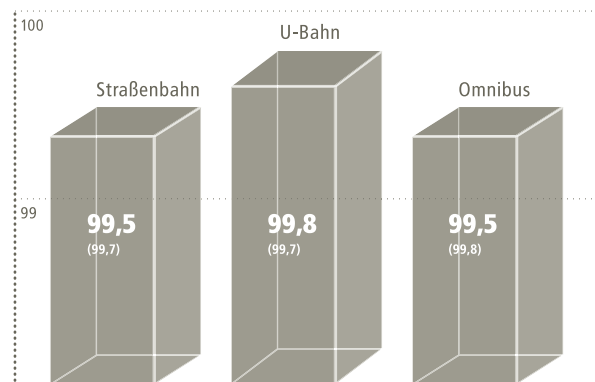
Die Leistungsmengen, die das Unternehmen erbringen soll, sind im Verkehrsvertrag festgelegt:

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

Die Zuverlässigkeit

Zuverlässigkeit heißt für den Fahrgast: Er kann sich darauf verlassen, dass Busse und Bahnen wirklich fahren. Gemessen wird die Zuverlässigkeit in Form einer Quote, die angibt, wie viel Prozent aller Fahrten wirklich durchgeführt worden sind. Für die Berechnung der Quote ist entscheidend, ob die jeweilige Fahrt stattgefunden hat, nicht wann. Verspätungen und Verfrühungen gehen in die Pünktlichkeitsquote ein.

Zuverlässigkeit 2011



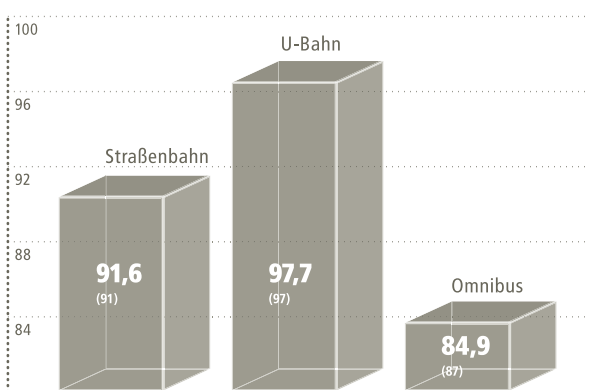
Angaben in Prozent; Sollwerte in Klammern

Die angestrebte Zuverlässigkeitsquote (Sollwert) liegt bei den Verkehrsmitteln U- und Straßenbahn bei 99,7 Prozent, beim Bus bei 99,8 Prozent. Im Jahr 2011 lag die erzielte Zuverlässigkeitsquote bei der U-Bahn erneut über der Soll-Vorgabe. Bus und Straßenbahn dagegen konnten die Soll-Vorgabe nicht erreichen. Allerdings ist im Vergleich zum Vorjahr eine deutliche Verbesserung der Zuverlässigkeit festzustellen. Dabei konnten vor allem die Ausfälle erheblich verringert werden, die aus technischen Problemen bzw. aus Fahrzeugmangel resultierten. Dies ist ein Ergebnis umfangreicher BVG-Maßnahmen zur Behebung der wartungsbedingten Ursachen.

Die Pünktlichkeit

Die Fahrgäste erwarten, dass Busse und Bahnen pünktlich sind und zu den Zeiten fahren, die im Fahrplan ausgewiesen sind. Diese Anforderung ist im Verkehrsvertrag in konkrete Werte übersetzt worden. Im Rahmen des Verkehrsvertrags gilt eine Fahrt 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 (RBL) die Abfahrten aller Fahrzeuge an allen Haltestellen bzw. Bahnhöfen. Auf dieser umfassenden Datengrundlage wird jede einzelne Abfahrt hinsichtlich der Pünktlichkeit ausgewertet.

Pünktlichkeit 2011



Angaben in Prozent; Sollwerte in Klammern

Die Vorgaben für die Pünktlichkeit sind für jeden Verkehrsträger einzeln festgelegt. Bei der U-Bahn sollen 97 Prozent aller Fahrten pünktlich sein. Für Straßenbahn und Bus gilt die Vorgabe, dass 91 bzw. 87 Prozent aller Fahrten pünktlich sein sollen.

Im Jahr 2011 lagen die Pünktlichkeitswerte der U-Bahn mit 97,7 Prozent wie bereits in den Vorjahren oberhalb des Sollwerts. Auch die Straßenbahn übertraf im Jahr 2011 die vorgegebene Pünktlichkeitsquote und erreichte einen Wert von 91,6 Prozent. Beim Bus konnte gegenüber dem Vorjahr eine deutliche Verbesserung erreicht werden. Dennoch liegt der erreichte Wert von 84,9 Prozent unter den Vorgaben.

Die Ursachen für Verspätungen

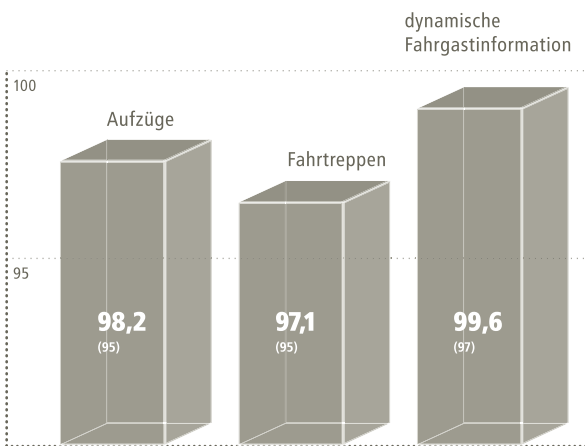
Bei den Oberflächenverkehren, hier vor allem beim Bus, gibt es vielfältige Gründe für Verspätungen. Technische Probleme traten 2011 deutlich seltener auf als in den Vorjahren. Allerdings wurde die Pünktlichkeit, insbesondere der Busverkehre, weiterhin durch Ausfälle bei der S-Bahn beeinflusst. Das reduzierte S-Bahnangebot, das durch Fahrermangel im letzten Quartal weiter verschärft wurde, sowie der Streik der Lokführer im Februar und März führten zu deutlich höheren Fahrgastaufkommen bei der BVG.

Der Kabelbrand am Ostkreuz im Mai oder auch die Brandanschläge auf Strecken der Deutsche Bahn AG (DB) im Oktober waren weitere Ereignisse, an denen die BVG unangekündigt ein sprunghaft erhöhtes Fahrgastaufkommen bewältigen mussten, was sich auf die Pünktlichkeit der Verkehrsangebote auswirkte. Die Pünktlichkeit beim Bus und teilweise auch bei der Straßenbahn wird darüber hinaus auch von unterschiedlichsten Geschehnissen im Straßenraum beeinflusst. Dazu gehören Havarien, Polizei- und Feuerwehreinsätze, Baustellen oder Straßensperrungen aufgrund von Demonstrationen, Festen, Sport- oder sonstigen Veranstaltungen. Von diesen sind BVG-Linien teilweise direkt, teils indirekt betroffen, beispielsweise wenn auf den Ausweichrouten des Kfz-Verkehrs das Verkehrsaufkommen steigt und Stauungen bzw. Stockungen entstehen, in denen auch Busse und Bahnen „steckenbleiben“. Staatsbesuche oder sonstige Anlässe, die aus der Rolle Berlins als Bundeshauptstadt resultieren, führen ebenfalls häufig zu großräumigen Sperrungen und somit zu Unterbrechungen der Verkehre. Solche Ereignisse gehören jedoch zur Groß- und Bundeshauptstadt dazu. Insbesondere die in den Frühjahr- und Sommermonaten häufig stattfindenden Feste und Veranstaltungen in der Innenstadt sind nicht nur Teil des Berliner Stadtlebens, sondern maßgeblich mit verantwortlich für den internationalen Ruf Berlins als interessante, vielseitige und lebendige Stadt. Die Beeinträchtigungen der (Linien-)Verkehre lassen sich daher nicht grundsätzlich vermeiden. Bei geplanten Veranstaltungen kann das Unternehmen seine Fahrpläne rechtzeitig anpassen, bei ungeplanten Störungen hingegen ist dies nicht möglich. In beiden Fällen ist es jedoch wichtig, dass die Fahrgäste über Abweichungen vom Fahrplan aktuell und umfassend informiert werden.

Die Informationsangebote und Barrierefreiheit

Informationsangebote auf Bahnhöfen und Haltestellen stellen sicher, dass der Fahrgast aktuell weiß, wann der nächste Bus bzw. die nächste Bahn kommt und ob diese pünktlich sind. Die dynamischen Echtzeitanzeigen finden sich mittlerweile an fast allen Knotenpunkten und waren 2011 zu über 99 Prozent innerhalb der Betriebsdauer funktionsfähig (Vorgabe des Verkehrsvertrags: 97 Prozent).

Verfügbarkeit und Funktionalität von Zugängen und Fahrgastinformationssystemen 2011



Angaben in Prozent; Sollwerte in Klammern

Ziel des Landes ist es, allen Fahrgästen einen barrierefreien ÖPNV zu bieten. Die BVG haben sich vorgenommen, bis 2020 alle Bahnhöfe und Haltestellen barrierefrei auszubauen. 2011 konnten diesbezüglich weitere Fortschritte erzielt werden. Zum Ende des Jahres waren 95 von insgesamt 173 U-Bahnhöfen barrierefrei über Aufzüge oder Rampen erreichbar, das sind sechs mehr als im Vorjahr. Auf insgesamt 94 Bahnhöfen (2 mehr als im Vorjahr) gab es Fahrtreppen, die Menschen mit Gehbehinderungen sowie Reisenden mit Gepäck den Zugang erleichtern. 108 Bahnhöfe waren zudem mit Leitstreifen versehen, die Menschen mit eingeschränkter Sehfähigkeit eine bessere Orientierung ermöglichen (plus 2). Aufzüge und Fahrtreppen verzeichnen durchweg eine hohe Funktionalität, defekte Aufzüge und Fahrtreppen sind eher selten.

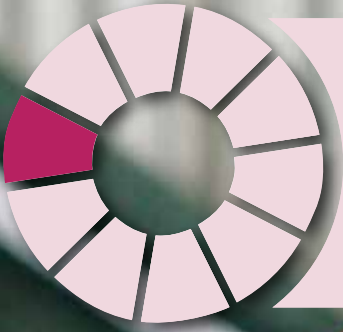
Der Umweltschutz

Fahrgäste des ÖPNV leisten einen aktiven Beitrag zum Umweltschutz und zur Lebensqualität in der Stadt, denn ein gut ausgelasteter ÖPNV kann erheblich zur Reduzierung der Umweltbelastung im Stadtgebiet beitragen. Verkehrliche Ziele zur Steigerung der ÖPNV-Nutzung sind daher auch immer ökologische Ziele oder helfen dabei, diese zu erreichen. Damit der

ÖPNV seinen Umweltvorsprung halten kann, bedarf es hier jedoch auch stetiger Anstrengungen unter anderem bei der Fahrzeugtechnik. U-Bahn und Straßenbahn werden elektrisch betrieben, der „Innovationsträger Elektromobilität“ ist damit in Berlin bereits seit über 100 Jahren etabliert. Elektrisch betriebene Busse hingegen befinden sich noch in der Entwicklung bzw. Erprobung. Die Busflotte der BVG ist daher mit konventionellen Antrieben ausgestattet. Gemäß Verkehrsvertrag ist das Unternehmen verpflichtet, die beschriebenen Umweltstandards bezüglich Schadstoffemissionen und Lärm einzuhalten, die zum Zeitpunkt des Vertragsabschlusses im Nahverkehrsplan (NVP 2006-2009) festgeschrieben waren. Die Standards beinhalten unter anderem Vorgaben zu den Anteilen der einzelnen Schadstoffklassen (Euro 0 bis Euro 5 und EEV, Enhanced Environmentally friendly Vehicles) an der gesamten Fahrzeugflotte bzw. den Fahrleistungsanteilen beim Bus. Weitere Vorgaben gibt es zu den Abgasstandards bei der Neubeschaffung von Fahrzeugen. Auch die Standards zu Lärmemissionen (Fahr- und Rollgeräusche) sind im NVP definiert und für die BVG bindend. Über die letzten drei Jahre hat die BVG bei der Busflotte die Anteile in den Schadstoffklassen Euro 0 bis 2 deutlich reduziert und neue Fahrzeuge beschafft, welche anspruchsvollere Vorgaben erfüllen. Insbesondere der Anteil der Fahrzeuge in der Schadstoffklasse EEV, die sehr geringe Mengen an Stickstoffoxiden freisetzen, wurde erheblich erhöht. 2011 wurde fast zwei Drittel der Fahrleistung mit den Fahrzeugen der niedrigsten Schadstoffklassen (EEV, Euro 5 und 4) erbracht. Der ÖPNV ist jedoch nicht nur sauberer, sondern auch leiser geworden. Der Anteil der Fahrzeuge mit einer Lärmemission von unter 80 Dezibel, Tonfrequenz A, an der Gesamtjahresfahrleistung hat gegenüber den Vorjahren deutlich zugenommen, so dass die Lärmemissionen insgesamt reduziert werden konnten.

Die Zahlungen

Die EU-Verordnung 1370/2007 verpflichtet die zuständige Behörde, jährlich über die in ihrem Gebiet erbrachten Verkehrsleistungen sowie die dafür gewährten Ausgleichszahlungen zu berichten. Das Land Berlin veröffentlicht diese Angaben in einem „ÖPNV Gesamtbericht des Landes Berlin“ unter www.stadtentwicklung.berlin.de und unter www.cnb-online.de. Auf Grundlage des Verkehrsvertrages haben die BVG bei vollständiger Erbringung der vereinbarten Verkehre zu den festgelegten Qualitäten einen Ausgleichsanspruch von jährlich 75 Millionen Euro für die Verkehrsleistungen. Hinzu kommen 175 Millionen Euro Ausgleichsanspruch für die Instandhaltung der Infrastruktur und 67,1 Millionen Euro für vergünstigte Tarife im Schüler- und Ausbildungsverkehr. Die Prüfung der Schlussrechnung war zu Redaktionsschluss noch nicht abgeschlossen.



Dialog mit den Fahrgästen

Der Kunde ist König: Hinweise, Informationen und Lösungen

Die regelmäßige Überprüfung der aktuellen und künftigen Kundenbedürfnisse ist unverzichtbar, damit die Qualität im Öffentlichen Personennahverkehr (ÖPNV) auf einem hohen Niveau gesichert werden kann. Basis bilden die Qualität, die in den Verkehrsverträgen vereinbart wurde, die einheitlichen Standards im Verbundgebiet und die Kundenzufriedenheit, die das Empfinden des Fahrgastes ermittelt. Zum Qualitätsmanagement gehört aber auch der direkte Dialog mit den Fahrgästen. Damit können Lücken, die ein standardisiertes System nicht erfasst, geschlossen werden.

Fokus

Viele Ergebnisse – ein Gesamtbild der Qualität

Es gibt verschiedene Gremien, Projekte und Veranstaltungen, durch die Fahrgäste die Möglichkeit bekommen, ihre Erfahrungen entlang der gesamten Reisekette mitzuteilen. Das Fahrgastforum, die QualitätsScouts und die jährlich stattfindenden Regionalkonferenzen sind fortlaufende Projekte. Sie zielen mit ihren Veranstaltungen auf eine langfristige Verbesserung der Qualität. Bei der VBB-Infohotline können Fahrgäste ihre Sicht zur Qualität im ÖPNV darlegen. Das Controlling, die Messung der Kundenzufriedenheit sowie die zahlreichen Einzelurteile ergeben ein Gesamtbild der ÖPNV-Qualität.

Die Arbeit der QualitätsScouts

QualitätsScouts sind Fahrgäste, die regelmäßig den ÖPNV in Berlin und Brandenburg nutzen – im Idealfall sogar mehrere Verkehrsunternehmen und mehrere Verkehrsmittel. Seit 2005 arbeitet die VBB GmbH mit 350 ehrenamtlichen QualitätsScouts zusammen, die ihre Beobachtungen weitergeben. Im Jahr 2011 wurden 3.080 Beobachtungen mitgeteilt, sieben Prozent weniger als 2010. Der niedrigere Wert ist auf eine leichte Verbesserung der Qualität bei der S-Bahn Berlin GmbH (S-Bahn Berlin), auf regelmäßige Qualitätskontrollen durch die VBB GmbH und auf die Mehr-Qualitäten, die in den Verkehrsverträgen vereinbart waren, zurückzuführen. Die meisten Hinweise kamen wieder zu Fahrgastinformationen, Pünktlichkeit, zu Anschlüssen sowie Haltestellen und Bahnhöfen, obwohl die dynamischen Schriftanzeiger auf den Bahnhöfen ausgebaut und die abrufbaren Informationen im Internet weiterentwickelt wurden. Besonders verbesserungswürdig ist aus ihrer Sicht der Umgang der Verkehrsunternehmen mit Störungen.

Beispiele für die Umsetzung von QualitätsScout-Hinweisen

Fahrgastinformation

Das meldete ein Scout: Am Bahnhof Falkensee ist der Fahrplanaushang der Linie 337 der Berliner Verkehrsbetriebe (BVG) an der schmalen Haltestellensäule schlecht zu lesen.

Die Überprüfung: BVG-Fahrplanaushänge an der Haltestelle der Havelbus Verkehrsgesellschaft mbH (HVG) hingen nicht im üblichen Format DIN A3 quer aus.

Die Lösung: Es wurde eine Form gefunden, mit der die Fahrpläne in einer angemessenen Schriftgröße dargestellt werden konnten.



Das war 2011 für mich im VBB ...

... der Beginn, auch über den Tellerrand des VBB-Bereichs hinauszugucken, wie sich ÖV andernorts darstellt – um dann festzustellen, dass es hierzulande zwar noch etliches zu optimieren gibt, aber dass einiges auch bereits funktioniert. Als Scout habe ich eine „Lizenz zum Hinweisen geben“ aus Kundensicht und muss mich nicht darum kümmern, wer jeweils Ansprechpartner ist. Unterwegs kann ich mich auf die Dinge konzentrieren, die nicht in standardisierten Auswertungen erfasst werden – und mich darüber freuen, falls sich etwas verbessert. Wie die Situation rund um den Bahnhof Falkensee. „Qualität“ ist ein andauernder Prozess, kein Zustand.

Kerstin Carlberg, QualitätsScout

Bahnhof

Das meldete ein Scout: Die Reinigungsleistung in der Bahnhofshalle Prenzlau ist nicht zufriedenstellend.

Die Überprüfung: Das Verkehrsunternehmen prüfte den Sachverhalt und sorgte dafür, dass der Bahnhof häufiger gereinigt wird.

Die Lösung: Vom Scout kam die Rückmeldung, dass sich die Sauberkeit erheblich verbessert hat.

Die Anliegen der Kunden

Noch nie zuvor wurden im VBB-Infocenter so viele Kundenschreiben beantwortet wie im Jahr 2011. Monatlich bearbeiteten die Mitarbeiter im Durchschnitt 360 schriftliche Kundenanliegen. Das entspricht einer Steigerung von 8 Prozent im Vergleich zum bisherigen Rekordjahr 2010.

Die Anrufe im Infocenter

Im Berichtsjahr wurden im VBB-Infocenter fast 70.000 Kunden telefonisch betreut. Damit ging die Zahl im Vergleich zum Vorjahr um 5 Prozent zurück. 2010 wurde das VBB-Infocenter überdurchschnittlich frequentiert. Gründe: Streiks und schlechte Leistungen der S-Bahn Berlin. Die Anruftzahlen 2011 haben wieder einen normalen Wert erreicht: monatlich knapp 5.800 Anrufe.

Die Besucher des Infocenters

Mehr als 5.000 Gäste besuchten das VBB-Infocenter. Fahrtmöglichkeiten, Preise und Infomaterialien waren am häufigsten gefragt. Fahrplanbücher und Radwanderkarten kauften mehr als 600 Kunden.



Qualität erhalten und verbessern – bei bleibenden Kosten

ÖPNV in Berlin und Brandenburg: Wie verläuft die Entwicklung?

360 Grad Qualität: Hier schließt sich der Kreis. In dieser Publikation wurden Analysen, Auswertungen und persönliche Statements vorgestellt. In vielen Bereichen verbesserte sich die Qualität oder konnte gesichert werden. Die Qualität trotz finanzieller Zwänge zu erhalten und weiter zu verbessern, wird künftig der Schwerpunkt der weiteren Arbeit sein.

Den VBB kennzeichnet eine dünne Besiedlung in der Fläche mit vielen kleinen und wenigen mittleren Städten und die Metropole Berlin. Während für einige wenige Regionen, wie dem direktem Berliner Umland, ein Bevölkerungswachstum prognostiziert wird, gibt es in den meisten Randregionen Brandenburgs einen Rück-

gang. In den nächsten Jahren werden folgende Themen eine wichtige Rolle spielen: die gesicherte Finanzierung für den Betrieb von Zugleistungen und die Wartung der vorhandenen Infrastruktur im bestehenden Umfang. Die Folgen des demografischen Wandels erfordern zukünftig weitere Anstrengungen.

Ausblick

Alternative Modelle in ländlichen Regionen

Gerade in den ländlichen Regionen Brandenburgs sind in den vergangenen Jahren vielfältige Modelle der alternativen Bedienung entstanden. So gibt es inzwischen vier Bürgerbusse, die neben der Mobilitätswartung eine wichtige Aufgabe zur sozialen Netzwerkbindung wahrnehmen. Ebenso gibt es in verschiedenen Landkreisen voll flexible Rufbusse und in fast allen Regionen in der Nebenverkehrszeit Linienrufbusse. Derzeit steht die Optimierung der Schülerbusnetze im Fokus vieler Landkreise. Damit wird auf die Schulschließungen reagiert – ohne dabei die Reisezeiten für die Schüler zu verlängern. Die Leistungen der Verkehrsunternehmen steigen in der Regel trotzdem, da die Anzahl der angefahrenen Orte, von denen die Schüler abgeholt werden, gleich bleibt.

Steigende Kosten, sinkendes Bestellvolumen

Kostensteigerungen sind in den letzten Jahren insbesondere bei den Stations-, Trassen-, und Energiepreisen zu beobachten. Durch den Umfang der Kostenzuwächse muss das Bestellvolumen im Jahr 2013 voraussichtlich um rund 2 Prozent im SPNV reduziert werden. Betroffen davon sind vor allem bestellte Mehrleistungen sowie einzelne Fahrten auf mehreren Linien, die eine geringe Auslastung haben. Trotzdem bleibt das Leistungsvolumen weiterhin über dem Niveau von 2011.

Effizienz bringt mehr Verkehr auf die Schiene

Mehr als 90 Prozent der Schienenpersonennahverkehrsleistungen (SPNV) wurden nach der Bahnreform für die Länder Berlin und Brandenburg durch die VBB GmbH im Wettbewerb vergeben. Die Verkehrsunternehmen mussten ihre Kosten effizienter kalkulieren, um im Wettbewerb zu bestehen. Dadurch konnten finanzielle Mittel eingespart werden, die für die Bestellung von mehr Verkehr auf der Schiene eingesetzt wurden. Aufgrund der bereits beschriebenen Kostensteigerungen, die es aufzufangen gilt, müssen die Regionalisierungsmittel des Bundes auch in den kommenden Jahren ausreichend gesichert sein. Die Länder Berlin und Brandenburg setzen sich gemeinsam mit der VBB GmbH für eine angemessene Fortschreibung der Mittel ein, um weiterhin einen qualitativ hochwertigen Öffentlichen Personennahverkehr (ÖPNV) anbieten zu können und ihn weiter zu verbessern.



Das war 2011 für mich im VBB ...

... in dünn besiedelten Regionen hat die Sicherstellung der Reisekette entscheidende Faktoren für die Zufriedenheit der Fahrgäste. Deshalb bietet die Oberhavel Verkehrsgesellschaft seit vielen Jahren in der Ferienzeit im Landkreis ein Rufbusangebot an, das von den Fahrgästen gern angenommen wird. Das zeigen steigende Nutzerzahlen. Zu bemerken ist hierbei, dass wesentlich mehr Kilometer angeboten werden als außerhalb der Ferienzeit und damit dem Kunden eine höhere Flexibilität bei der Nutzung möglich ist.

Klaus-Peter Fischer, Vorsitzender des Beirates der Gesellschafter, Oberhavel Verkehrsgesellschaft mbH

Brandenburger ÖPNV-Gesetz wird überarbeitet

Das Brandenburger ÖPNV-Gesetz (ÖPNVG) definiert das Land Brandenburg als Aufgabenträger für den SPNV. Die landesbedeutsamen Buslinien, die Kreise und kreisfreien Städte werden als Aufgabenträger für den übrigen Öffentlichen Nahverkehr (üÖPNV) definiert. Zum 1. Januar 2013 wird eine überarbeitete Form des ÖPNVG gelten. Einige Eckpunkte wurden bereits dafür veröffentlicht. Danach sollen die Landeszuschüsse mit 83 Millionen Euro auch ab 2014 konstant bleiben. Statt der bisherigen Einzelförderung des Landes erhalten die Aufgabenträger ab 2014 eine zusätzliche Pauschalzuweisung von 5 Millionen Euro für Straßenbahnen und O-Busse. Die Finanzierung des Busverkehrs, der den 2006 in Folge von Mittelkürzungen des Bundes abbestellten SPNV ersetzt hat, läuft nach der Verlängerung im Jahr 2012 aus. Ab 2013 gelten die grundsätzlichen Zuständigkeitsregelungen des ÖPNVG. Aufgrund des demografischen Wandel sollen alternative Bedienformen bei der Pauschalzuweisung gestärkt werden. Die Zusammenarbeit der Aufgabenträger soll noch intensiver stattfinden. Die Kriterien für diese Zusammenarbeit und die Konsequenzen bei unzureichenden Abstimmungen werden noch genauer festgeschrieben.

Landesnahverkehrsplan wird fortgeschrieben

Der Landesnahverkehrsplan für Brandenburg (LNVP) definiert das Bedienangebot im Schienenpersonennahverkehr (SPNV) und für die landesbedeutsamen Linien. Er wird für die Jahre 2013 bis 2017 fortgeschrieben. Einen Schwerpunkt des neuen LNVP wird die Entwicklung eines attraktiven ÖPNV nach Polen bilden. Dabei soll eng mit den polnischen Aufgabenträgern zusammengearbeitet werden. Die VBB GmbH wird die Zusammenarbeit weiterhin koordinieren und damit die erfolgreiche Arbeit fortsetzen. Der finanzielle Spielraum des neuen LNVP ist eng. Überproportionale Preissteigerungen sowie mögliche Auswirkungen der Revision der Regionalisierungsmittel müssen eingeplant werden. Im Jahr 2013 werden keine SPNV-Linien abbestellt, keine Region verliert ihren Anschluss an den SPNV. Allerdings werden einige schwach nachgefragte Züge, die vor allem in der Nebenverkehrszeit unterwegs sind, entfallen.

Sperrungen, Bauarbeiten und Schienenersatzverkehr

Die Strecke zwischen Berlin-Wannsee und Berlin-Charlottenburg ist seit 11. Dezember 2011 voll gesperrt. Bis zum 8. Dezember 2012 werden sämtliche Brücken, der Unterbau, Gleise und die Stromversorgung grundlegend erneuert. Während der Sperrung gilt im Regionalverkehr ein umfangreiches Ersatz- und Umleitungskonzept. Fahrgäste nutzen vor allem die S7, die weiterhin eine Direktverbindung zwischen Berlin und Potsdam herstellt, als eine Alternative für die RE1.

Bauarbeiten zwischen Oranienburg und Rostock, verschobene Flughafen-Eröffnung

Ab 10. September 2012 werden aufgrund von umfangreichen Baumaßnahmen der DB Netz AG Strecken und einzelne Abschnitte zwischen Oranienburg und Rostock gesperrt. Dadurch wird es zu Beeinträchtigungen im Zugverkehr, veränderten Fahrplänen und zum Einsatz von Schienenersatzverkehr kommen. Zusätzlich wird der Bahnhof Oranienburg für den Regionalverkehr gesperrt. Der Grund sind hier Munitionserkundungs-Maßnahmen. Die Linien RB12, RE5, RB54 und RB20 werden betroffen sein. Bereits im Vorfeld führen vorbereitende Baumaßnahmen zu Fahrplanänderungen, Zugausfällen und geänderten Linienführungen. Betroffen sind seit dem 11. Juni 2012 die Linien RB12, RE5, RB54 sowie RE4.

Die ursprünglich ab 3. Juni 2012 geplanten ÖPNV-Anbindungen an den Flughafen Berlin-Brandenburg wurden nicht umgesetzt, da sich die Eröffnung des Airports auf voraussichtlich 17. März 2013 verschoben hat. Die bestehenden Bus- und Bahnangebote werden zunächst fortgeführt.



Abfahrtsinformation – Teil einer Hinweistafel.

VBB-fahrCard im Test: Erweiterung des Abo-Angebotes

Vor der ersten Ausbaustufe der VBB-fahrCard für die Tarifgebiete Berlin, Brandenburg an der Havel, Potsdam ABC und Frankfurt (Oder) AB finden zwei Praxistests statt. Rund 1.000 Kunden wurden in einer ersten Praxis-Testphase mit einem elektronischen Fahrausweis ausgerüstet. 27 Verkehrsunternehmen, die an der ersten Ausbaustufe beteiligt sind, haben die Ausgabe-, Lese- und Kontrollgeräte erhalten. Zwölf davon geben die Chipkarte für ausgewählte Tarifprodukte und Tarifbereiche aus.

Seit Juni 2012 bekommen weitere rund 4.000 Abo-Kunden die VBB-fahrCard. Damit sollen vor allem die Ausgabe- und Kontrollsysteme geprüft werden, um Mängel zu beheben und das Sperrlistenmanagement zu testen. Für VBB-fahrCard-Inhaber entfällt, durch die bis zu fünf Jahre nutzbare Chipkarte, der monatliche Wechsel des Wertabschnitts. Außerdem ersetzt sie die bisher bei persönlichen Abonnements notwendige Kundenkarte. Nach erfolgreichem Testende wird die VBB-fahrCard an weitere Abonnenten verteilt. Die vollständige Umstellung der Abonnements und weiterer Tarifprodukte wie das VBB Abo-65+ wird voraussichtlich 2014 erfolgen.

Zu wenig Regionalisierungsmittel für zu hohe Infrastrukturkosten

Durch die Trennung von Netz und Schiene sollte nach der Bahnreform, der Wettbewerb auf den Transportmärkten gesteigert werden. Zutrittsbarrieren für neue Anbieter und daraus resultierende Wettbewerbsverzerrungen sollten sich vermindern. Die bisherige Praxis der Gewinnabführung der Infrastrukturtöchter an den DB Konzern zu Lasten von Investitionen in das Netz führt zu einer Verschlechterung des Netzes. Gleichzeitig steigen die Infrastrukturpreise, die DB Netz und DB Station&Service für die Nutzung der Gleise und Bahnhöfe verlangen, stärker als die vom Bund zur Finanzierung der Länder ausgegebenen Regionalisierungsmittel.

Das Ergebnis: Die Qualität im SPNV droht sich zu verschlechtern. Zu hohe Kosten für die Infrastruktur bedeuten mittelfristig weniger Angebot.

Wohin führt der Weg? Prognose für die S-Bahn

Auch im Jahr 2012 bleibt der Betrieb der Berliner S-Bahn mit Problemen behaftet. Die Zahl der eingesetzten Fahrzeuge steigt nur langsam und bleibt auch weiterhin hinter den angekündigten Werten zurück. Selbst im Mai und Juni werden nur an wenigen Tagen die durch die S-Bahn Berlin GmbH bereits für den Dezember 2011 versprochenen 500 Viertelzüge erreicht. Ob bis zum Jahresende der im Verkehrsvertrag vereinbarte Wert von 562 Viertelzügen erreicht werden kann, erscheint fragwürdig.

Auch Ausfälle infolge Personalmangels stehen weiterhin auf der Tagesordnung – zwar nicht mehr nahezu täglich, wie im Frühjahr 2012, doch auch weiterhin kommt es aus diesem Grund immer wieder zu Zugausfällen und verkürzten Linienführungen. Eine weitere Entspannung der Situation ist frühestens im Herbst 2012 zu erwarten. Die Verlässlichkeit der S-Bahn ist für die Fahrgäste auch weiterhin nicht gegeben. Infrastrukturstörungen führen immer wieder zu massiven Beeinträchtigungen des Fahrplans, nicht nur an den wenigen kalten Wintertagen im Februar 2012, sondern auch in den Folgemonaten. Hier besteht weiterhin erheblicher Investitionsbedarf.

Ostdeutsche Eisenbahn GmbH: Ein Viertel der Verkehrsleistung im VBB

Im Dezember 2011 wurden die Regionalbahnlinien, und damit der erste Teil des Netzes Stadtbahn, in Betrieb genommen. Im Dezember 2012 sollen die Regionalexpresslinien folgen. Die Ostdeutsche Eisenbahn GmbH (ODEG) übernimmt die Linien RE2 und RE4 von der DB Regio AG, die weiterhin die Linien RE1, RE7 und RE11 bedient. Die neue Linie RE9 zum Flughafen – betrieben durch die DB Regio AG – nimmt planmäßig mit der Eröffnung den Betrieb auf. Für die Fahrgäste bedeutet das eine Qualitätssteigerung: Neue Züge bieten mehr Komfort, bei allen Fahrten ist ein Kundenbetreuer dabei. Für die ODEG ist die weitere Linien-Übernahme ein wichtiger Wettbewerbsgewinn, mit dem sie ihren Leistungsumfang stark erweitert.

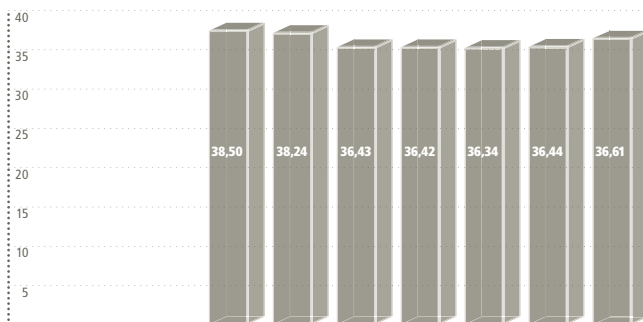


Einfahrender Regionalexpress – Blick aus den Bügelbauten des Berliner Hauptbahnhofes.



Regionalverkehr

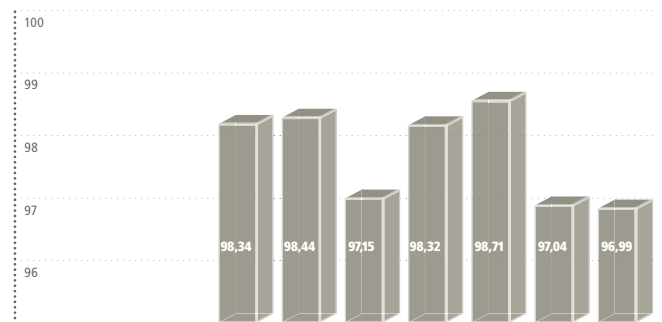
Betriebsleistung



Unternehmen	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011
DB Regio AG	33,84	32,85	30,25	29,18	28,85	28,94	29,08
ODEG	3,40	3,37	3,10	3,29	3,90	3,90	3,97
PEG	0,94	0,94	1,01	1,01	1,01	1,01	1,03
Connex Sachsen	0,28	0,38	0,38	0,36	–	–	–
NEB	0,04	0,70	1,63	1,63	1,63	1,63	1,63
OLA (MR)	–	–	0,06	0,95	0,95	0,95	0,90

Angaben in Mio. Zugkm; Basis: Anlage Verkehrsvertrag

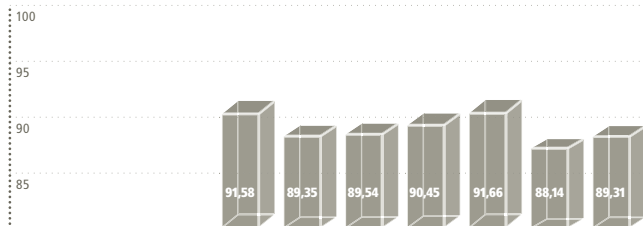
Zuverlässigkeit



	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011*
Bauarbeiten	1,42	1,27	1,59	1,41	1,04	2,44	1,62
Unternehmen	0,18	0,18	1,14	0,16	0,17	0,40	1,24
Dritte	0,06	0,11	0,12	0,11	0,09	0,13	0,18
Ausfallquote	1,66	1,56	2,85	1,68	1,29	2,96	3,01

Angaben in Prozent; Basis: Betriebsleistung = 100 %; *vorläufige Werte

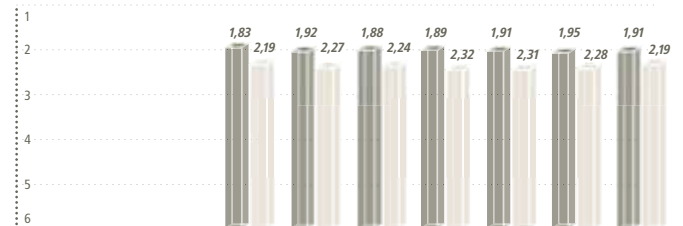
Pünktlichkeit



Verkehrsunternehmen	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011*
DB Regio AG, Vertrag 1	87,08	85,61	87,18	87,85	89,38	84,75	86,07
DB Regio AG, Vertrag 2	87,08	85,61	87,18	87,85	89,38	–	–
DB Regio AG, Vertrag 3	87,08	85,61	87,18	87,85	89,38	84,87	82,18
DB Regio AG, Vertrag 4	–	–	–	–	–	–	86,11
ODEG, Vertrag 1	93,70	93,70	95,40	95,62	95,81	–	96,08
ODEG, Vertrag 2	–	–	–	95,62	95,81	–	96,20
ODEG, Vertrag 3	–	–	–	–	95,81	–	96,98
ODEG 4 STB	–	–	–	–	–	–	91,14
PEG	99,13	99,04	94,67	94,61	97,57	96,38	95,30
Connex Sachsen	94,57	97,13	96,76	97,34	–	–	–
NEB, Vertrag 1	–	99,03	98,60	98,28	97,94	97,99	97,99
NEB, Vertrag 2	–	99,03	98,60	98,28	97,94	98,38	98,17
OLA (MR)	–	–	97,34	97,20	97,65	96,80	97,92

Angaben in Prozent; Basis: Ankunftsverspätungen + 5 Minuten; *vorläufige Werte

Kundenzufriedenheit



Züge nach Verträgen	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011
DB Regio AG, Vertrag 1	1,91	2,03	2,04	2,07	2,10	2,06	2,00
DB Regio AG, Vertrag 2 ¹⁾	1,95	1,95	1,88	–	–	–	–
DB Regio AG, Vertrag 3	–	–	–	–	–	2,02	2,01
ODEG, Vertrag 1+2	1,54	1,69	1,55	1,56	1,58	1,46	1,53
ODEG, Vertrag 3	–	–	–	–	1,48	1,43	1,37
PEG	1,50	1,56	1,63	1,72	1,68	1,67	1,52
Connex Sachsen ²⁾	1,57	1,70	1,51	1,49	–	–	–
NEB, Vertrag 1	–	1,53	1,54	1,44	1,50	1,42	1,32
NEB, Vertrag 2	–	–	1,51	1,63	1,54	1,63	1,58
OLA (MR)	–	–	–	1,57	1,58	1,42	1,38

Angaben in Bewertungsziffern 1–6 (1=sehr zufrieden)

1) Vertragsende 2007 (RB 33, RB 35, RB 51)

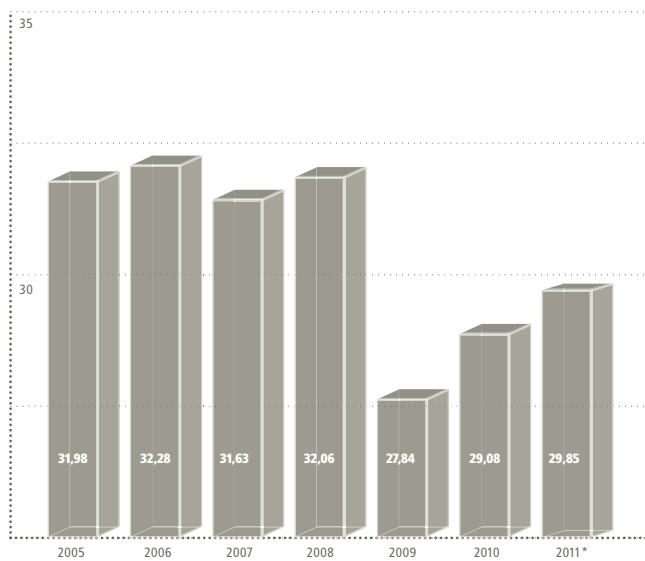
2) Vertragsende 2008 (LB 65)

■ Unternehmen ■ Bahnhöfe

Zahlen und Fakten

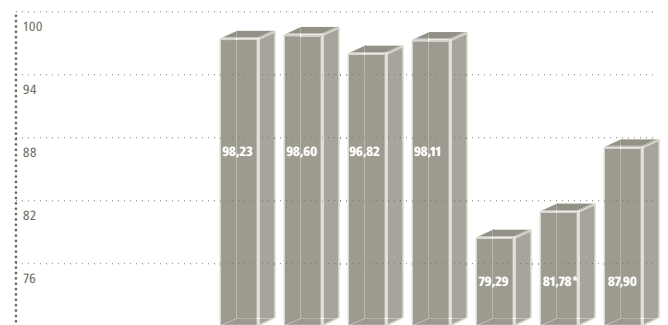
S-Bahn

Betriebsleistung



Angaben in Mio. Zugkm; Basis: Ist-Wert; *vorläufige Werte nach VBB-Abrechnungssystematik

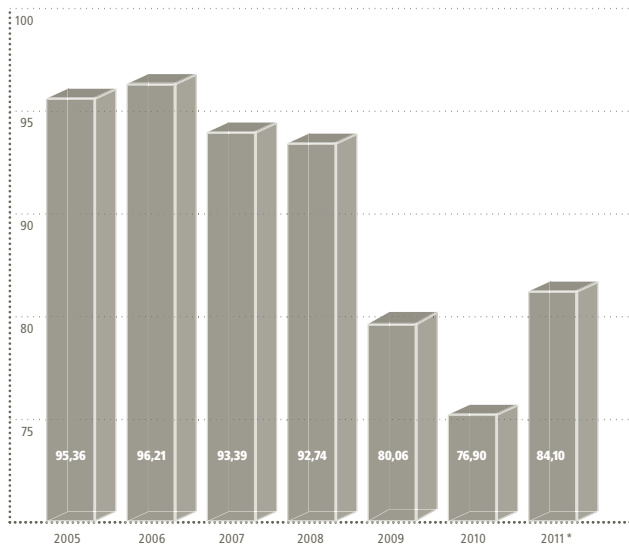
Zuverlässigkeit



Unternehmen	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011*
S-Bahn	19,8	20,6	67,9	28,6	95,1	93,6	60,5
Dritte	20,0	21,5	13,6	27,0	2,1	2,8	23,7
DB Netz AG	49,0	49,4	18,0	43,1	2,0	2,3	15,7
Witterung	11,2	8,6	0,5	1,3	0,8	1,3	0,1
Ausfallquote	1,77	1,40	3,18	1,89	20,71	18,22	12,1

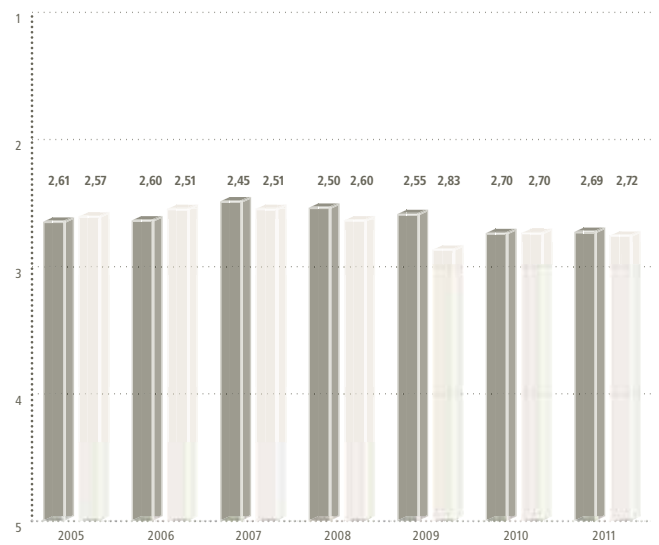
Angaben in Prozent; Basis: Sollzugfahrten; * vorläufige Werte nach VBB-Abrechnungssystematik

Pünktlichkeit



Angaben in Prozent; Basis: fahrgastwirksamer Pünktlichkeitsgrad; * vorläufige Werte nach VBB-Abrechnungssystematik

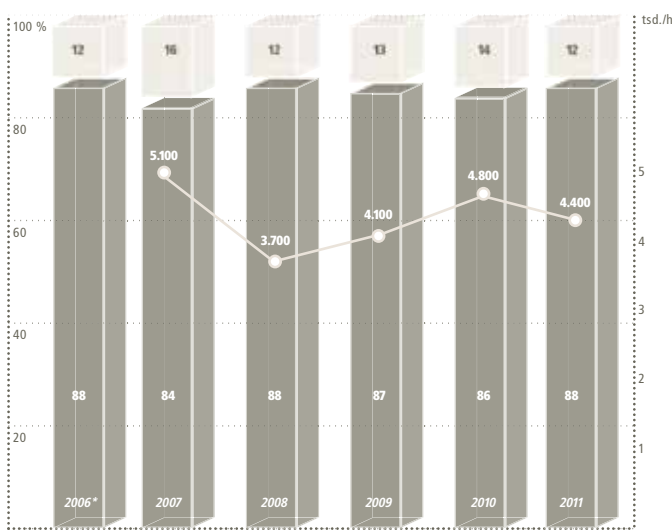
Kundenzufriedenheit



Angaben in Bewertungsziffern 1–5 (1 = sehr zufrieden); Basis: Passenger Satisfaction Index
 ■ Mai ■ November

Regionalverkehr

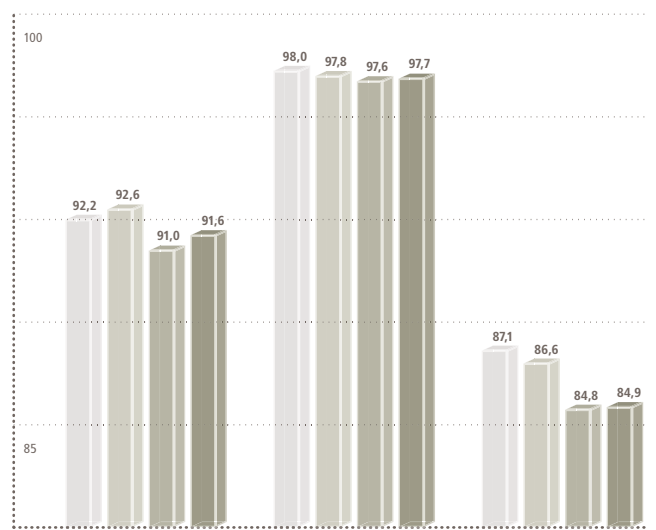
Infrastruktur Netz



Angaben in Prozent
 ■ mögliche Geschwindigkeit ■ geringere Geschwindigkeit
 ○ Fahrzeitverlust, gewichtet in Stunden/Tag, Basis: Infrastrukturanalyse Regionalnetz (2006 nur ausgewählte Strecken)
 * Untersuchungen ausgewählter Strecken

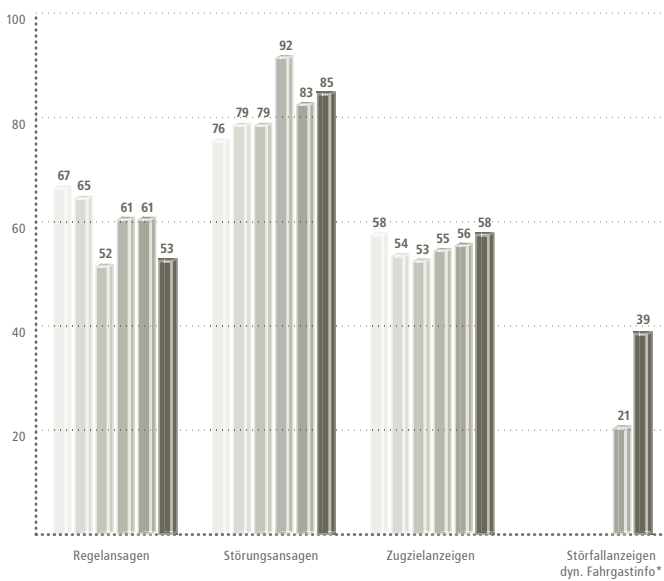
Berliner Verkehrsbetriebe

Pünktlichkeit



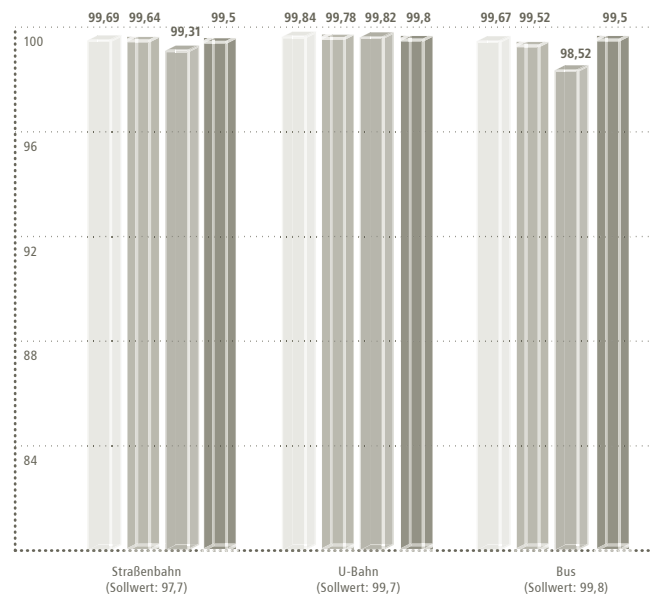
Angaben in Prozent
 ■ 2011 ■ 2010 ■ 2009 ■ 2008

Stationen – dynamische Fahrgastinformation



Angaben in Prozent; Basis: VBB-Fahrgastinformationsanalyse an 66 ausgewählten Bahnhöfen; * ab 2010
 ■ 2011 ■ 2010 ■ 2009 ■ 2008 ■ 2007 ■ 2006

Zuverlässigkeit



Angaben in Prozent
 ■ 2011 ■ 2010 ■ 2009 ■ 2008

ÖPNV Brandenburg Anschlussgestaltung

Erhebung zu Quelle-Ziel-Beziehungen der Fahrgäste an Zugangsstellen im Land Brandenburg zur Optimierung der Bahn-Bus-Verknüpfung

Landkreis Barnim

- 1 Basdorf (2007, 2011)
- 2 Wandlitzsee (2007)
- 3 Wandlitz (2007, 2010)
- 4 Schönwalde (2007)
- 5 Schönerlinde (2007)
- 6 Bernau (2006, 2008, 2009)
- 7 Bernau Friedenstal (2008)
- 8 Zepernick (2008, 2009)
- 9 Röntgental (2008)
- 10 Werneuchen (2007, 2010)
- 11 Seefeld (2007)
- 12 Blumberg (2007)
- 13 Ahrensfelde Nord (2007)
- 14 Ahrensfelde Friedhof (2007)
- 15 S Ahrensfelde (2007)

Landkreis Märkisch-Oder

- 20 Strausberg (2006, 2008, 2011)
- 21 Petershagen Nord (2008)
- 22 Fredersdorf (2008)
- 23 Hoppegarten (2008)
- 24 Birkenstein (2010)

Landkreis Dahme-Spreewald

- 30 Königs Wusterh. (2006, 2008, 2011)
- 31 Wildau (2008)
- 32 Zeuthen (2008, 2011)
- 33 Eichwalde (2008)
- 34 Flughafen Schönefeld (2007)

Landkreis Teltow-Fläming

- 40 Zossen (2007, 2011)
- 41 Dabendorf (2007)
- 42 Rangsdorf (2006, 2011)
- 43 Dahlewitz (2006, 2011)
- 44 Blankenfelde (2006, 2010)
- 45 Ludwigsfelde (2006, 2008)
- 46 Genshagener Heide (2009)

Landkreis Potsdam-Mittelmark

- 50 Teltow (2008)
- 51 S Teltow Stadt (2008)
- 52 Beelitz (2007)
- 53 Seddin (2007)
- 54 Michendorf (2007, 2010)
- 55 Wilhelmshorst (2007)
- 56 Werder (2007, 2009)

Landkreis Potsdam

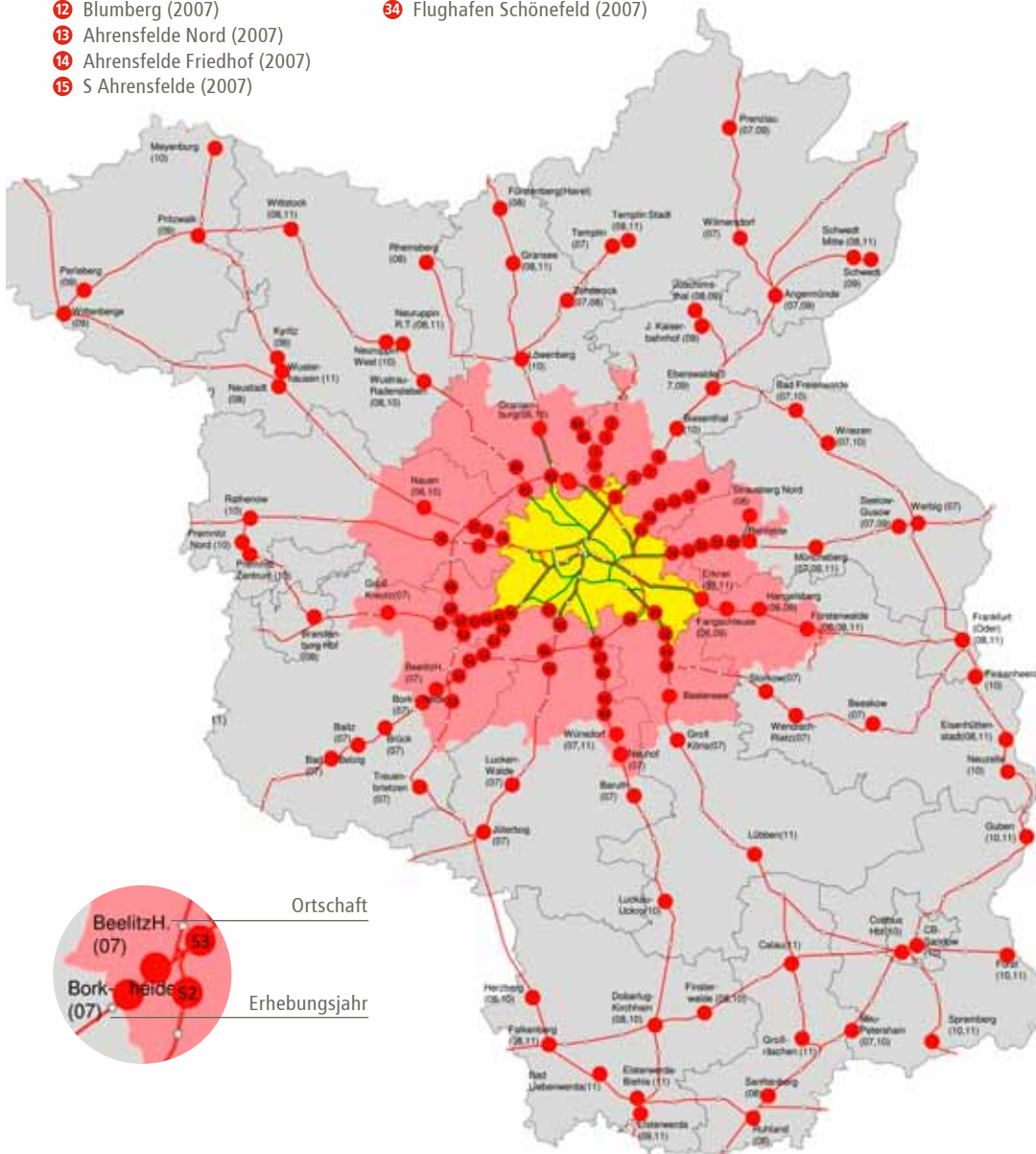
- 60 Medienstadt Babelsberg (2007, 2010)
- 61 Potsdam Pirschheide (2007)
- 62 Potsdam Park Sanssouci (2007)
- 63 Potsdam Charlottenhof (2007)
- 64 Potsdam Hbf (2007)
- 65 S Babelsberg (2011)
- 66 S Griebnitzsee (2007, 2011)
- 67 Potsdam Rehbrücke (2007, 2010)
- 68 Golm (2007)
- 69 Marquardt (2007)

Landkreis Havelland

- 70 Wustermark (2006, 2011)
- 71 Dallgow-Döberitz (2006, 2009)
- 72 Finkenkrug (2006, 2009)
- 73 Falkensee (2009)
- 74 Seefeld (2007, 2009)

Landkreis Oberhavel

- 80 Velten (2006, 2008)
- 81 S Hennigsdorf (2006, 2008)
- 82 Hohen Neundorf (2008)
- 83 Mühlenbeck Mönchmühle (2008)
- 84 Wensickendorf (2007, 2011)
- 85 Zühlsdorf (2007)



Bildnachweis

Titelseite: fotolia.com/frank peters
Seite 10: Deutsche Bahn AG/Hans-Joachim Kirsche
Seite 12: Deutsche Bahn AG/Christian Bedeschinski
Seite 13: Deutsche Bahn AG/David Ulrich
Seite 14: Deutsche Bahn AG/Günter Jazbec
Seite 15: Deutsche Bahn AG/Bartlomiej Banaszak
Seite 16: Deutsche Bahn AG/Jet-Foto Kranert
Seite 17: Deutsche Bahn AG/Christoph Müller
Seite 22: Deutsche Bahn AG/Roland Horn
Seite 23: bahnbilder.de/alex-trane
Seite 42: Deutsche Bahn AG/Horst Rudel
Seite 44: Deutsche Bahn AG/Max Lautenschläger
Seite 46: Deutsche Bahn AG/Axel Hartmann
Seite 47: Deutsche Bahn AG/Christian Bedeschinski

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

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

info@VBB.de
www.VBB.de

VBB-Infocenter
(030) 25 41 41 41

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

Projektleitung
VBB Verkehrsverbund Berlin-Brandenburg GmbH
Gabriela Felder, Janin Weirauch

Realisation & Gestaltung
agentur frische ideen GmbH
www.frische-ideen.de

Stand: Juli 2012



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