

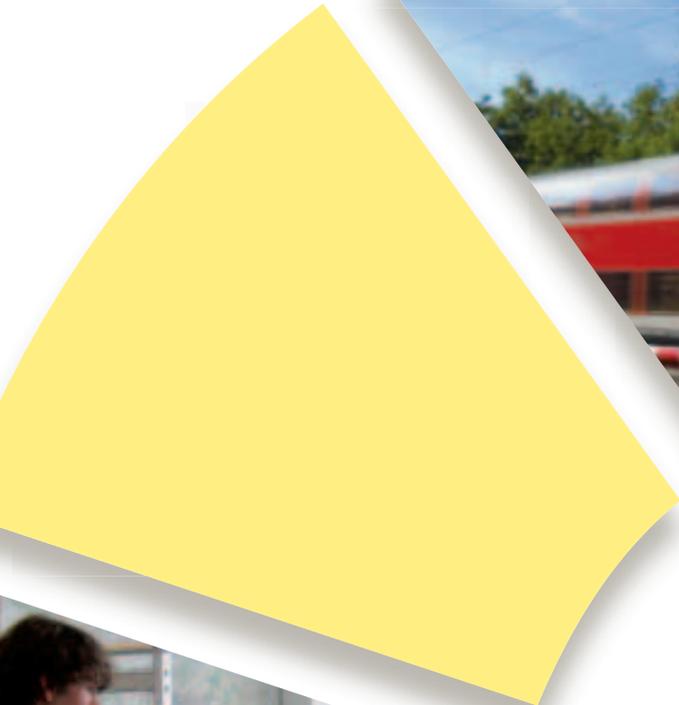
360° Qualität



Qualitätsbilanz 2006

im Verkehrsverbund Berlin-Brandenburg







Qualitätsbilanz 2006 im Verkehrsverbund Berlin-Brandenburg



Vorwort



5

Das Jahr 2006 im Überblick



6

Qualitätscontrolling im Auftrag der Länder



10

Infrastruktur – Basis solider Verkehrsleistungen



18

Fahrplaninformation & Anschlussicherung



22

Die Zufriedenheit der Kunden



26

Qualitätsmanagement abseits der Schiene



30

QualitätsScouts – die schnellen Kundschafter



32

Kundenanliegen ernst genommen



36

Ergebnisse der Qualitätssteuerung



38

Ausblick – wohin die Reise geht



40



Ingeborg Junge-Reyer
Senatorin für Stadtentwicklung
des Landes Berlin

Das Jahr 2006 war ein bedeutender Meilenstein für den Nahverkehr in Berlin und Brandenburg. Der Berliner Hauptbahnhof mit dem Nord-Süd-Tunnel ist zu einer neuen Drehscheibe geworden. Im S-Bahn-Netz konnten wesentliche Bauarbeiten zur Grunderneuerung abgeschlossen werden.

Wir freuen uns, dass dem Bahnverkehr mit der vorliegenden VBB-Qualitätsbilanz 2006 abermals ein hohes Niveau bescheinigt wird. Besonders erfreulich ist die gestiegene Kundenzufriedenheit und Pünktlichkeit bei der S-Bahn. Fahrgaststeigerungen in Höhe von 15 % im Regionalbahnverkehr und 5,5 % im S-Bahn-Verkehr belegen dies eindrucksvoll.

Mit seiner Qualitätsbilanz legt der VBB aber auch den Finger in manche Wunde. Nicht immer zufrieden stellend ist aus meiner Sicht der Zustand des Eisenbahnnetzes. Selbst auf so wichtigen Strecken wie zwischen Spandau und Charlottenburg war die Bahn gezwungen, kurzfristig Langsamfahrstellen einzurichten. Ernst zu nehmen ist auch, dass die Fahrgäste im Regionalverkehr insgesamt zwar sehr zufrieden sind, jedoch mit leicht fallender Tendenz.

Die Länder Berlin und Brandenburg sowie der VBB werden daher auch im laufenden Jahr 2007 einen wachen Blick auf die Qualität im Bahnverkehr und mögliche Ursachen von Fehlentwicklungen richten. Von hoher Qualität profitieren wir schließlich alle – die Fahrgäste, die Unternehmen und die Hauptstadtregion, die auf ein hochwertiges öffentliches Verkehrsangebot als Standortfaktor setzen kann.



Reinhold Dellmann
Minister für Infrastruktur und
Raumordnung des Landes Brandenburg

Die Region Berlin-Brandenburg verfügt über einen attraktiven Öffentlichen Nahverkehr. Im Jahr 2006 sind im VBB fast 3,5 Millionen Fahrgäste pro Tag in Busse und Bahnen eingestiegen, dies sind 2,1 % mehr als im Vorjahr.

Zu diesem Ergebnis trägt maßgeblich die hohe Qualität des ÖPNV bei. In der vorliegenden Bilanz für das Jahr 2006 zeigt der VBB auf, dass die Kunden weitgehend gute Noten für Busse und Bahnen erteilt haben. Auch die gemessene Qualität – wie z. B. Sauberkeit oder Schadensfreiheit – kann sich in vielen Punkten sehen lassen.

Leider gibt es auch einige Aspekte, mit denen die Aufgabenträger nicht zufrieden sein können. So hat die Pünktlichkeit im Eisenbahnregionalverkehr insbesondere im Herbst 2006 einen massiven Einbruch erlitten. Es gab Wochen, in denen im Schnitt jeder fünfte Zug Verspätung hatte. Auch die Fahrgastinformation auf den Bahnhöfen lässt zu wünschen übrig. Von 59 vom VBB untersuchten Bahnhöfen konnte nur einem knappen Viertel eine positive Bilanz bescheinigt werden.

Ich bin mir sicher, dass Verkehrs- und Infrastrukturunternehmen die vorliegende Qualitätsbilanz als Ansporn nehmen werden, ihr Angebot im Jahr 2007 weiter zu verbessern. Der VBB wird dies im Rahmen seines Qualitätsmanagements aktiv begleiten und in einem Jahr hoffentlich über entsprechende Erfolge berichten können.

Vorwort



Hans-Werner Franz
Geschäftsführer Verkehrsverbund
Berlin-Brandenburg GmbH

Sehr geehrte Damen und Herren,

das Jahr 2006 war für Berlin und Brandenburg mit der Fußball-Weltmeisterschaft und der Eröffnung des Nord-Süd-Tunnels das Jahr der Großereignisse. War es aber auch ein qualitativ gutes Jahr für den öffentlichen Nahverkehr in den beiden Bundesländern?

Ähnlich dem Mega-Ereignis der Fußball-Weltmeisterschaft und der nicht aufgehenden Spannung bis zum Halbfinale, hielt uns die Pünktlichkeit bis zum Jahresende und auch darüber hinaus in Atem. Die Inbetriebnahme des Nord-Süd-Tunnels in Berlin und die damit verbundene Neuorganisation des Liniennetzes im Regional- und S-Bahn-Verkehr sorgten durch kürzere Fahrzeiten in Nord-Süd-Richtung für zufriedeneren Fahrgäste. Gleichzeitig gab es auch zeitweise Einbrüche bei der Pünktlichkeit. Der VBB erhielt zahlreiche Beschwerden zu den vielen Verspätungen im Regionalverkehr.

Qualität als Anspruch – das ist einerseits das berechnete Interesse der Fahrgäste und andererseits Aufgabe des Verkehrsverbundes mit seinen über 40 Kooperationspartnern. Bei der Qualitätssteuerung steht nicht mehr allein die Erbringung der reinen Verkehrsleistung als Dienstleistung im Fokus.

Vielmehr sind die mangelhafte Infrastruktur und deren Auswirkung auf die Qualität wichtige Handlungsfelder. Der Verkehrsverbund hat sich dieser Aufgabe angenommen. Lesen Sie selbst, was im Jahr 2006 geleistet wurde und welche Projekte begonnen wurden. Uns liegt eine zügige Umsetzung aller notwendigen Maßnahmen im Interesse unserer Kunden sehr am Herzen.

Mit der vorliegenden Qualitätsbilanz legen wir zum zweiten Mal öffentlich Rechenschaft zur Qualität des öffentlichen Nahverkehrs in der Region Berlin-Brandenburg ab. Erstmals werden dabei auch Beispiele kommunaler Verkehrsunternehmen und Aufgabenträger zum erfolgreichen Qualitätsmanagement vorgestellt.

Nur das Miteinander sowie das Engagement aller Akteure im Nahverkehr und der effiziente Einsatz der zur Verfügung stehenden finanziellen Mittel sowie ein wirkungsvolles Controlling ermöglichen ein attraktives und bezahlbares Nahverkehrssystem für die Bürgerinnen und Bürger. Der Verkehrsverbund stellt sich dieser Aufgabe. Nehmen Sie uns beim Wort. 🌟

Ihr

360° Qualität



Zwölf Monate Nahverkehr in Berlin und Brandenburg, das waren mehr als 1,25 Mrd. Fahrgäste auf über 1.000 Linien.

Im Vergleich zum Vorjahr stieg das Fahrgastaufkommen demnach um 2,1 %. Die Inbetriebnahme des Nord-Süd-Tunnels durch Berlins Mitte am 28.05.2006 war nicht nur ein Meilenstein in der Geschichte des Berlin-Brandenburger Schienenverkehrs, sondern bewirkte zudem einen Anstieg der Fahrgastanzahl im Regionalverkehr um 15 %. Viele Ereignisse beeinflussten dabei wesentlich die Qualität im Bilanzjahr.

Betreiberwechsel: RB27 wird zu NE27

Bereits mit dem Fahrplanwechsel am 10.12.2005 nahm die NEB Betriebsgesellschaft mbH (NEB) auf der Regionalverkehrslinie von Berlin-Karow nach Wensickendorf und Groß Schönebeck den Betrieb auf. Sie bekam den Zuschlag in einem europaweiten Ausschreibungsverfahren und löste so den bisherigen Betreiber DB Regio AG, Region Nordost ab.

Die eingesetzten Fahrzeuge vom Typ Talent erwiesen sich im ersten Betriebsjahr als zuverlässig, so dass das anspruchsvolle Betriebskonzept erfolgreich umgesetzt werden konnte. Die Fahrgäste gewöhnten sich schnell an die nun wieder häufiger stattfindenden Fahrausweiskontrollen, die laut Verkehrsvertrag mit einer definierten Einsatzquote von Kundenbetreuern gefordert sind. Diese waren darüber hinaus Ansprechpartner für Fahrgäste, die Hilfe beim Fahrscheinkauf am Automaten, Anschlusshinweise oder Informationen über touristische Ziele der Umgebung benötigten.

Verbindungen zwischen Berlin und Brandenburg

Mit der Inbetriebnahme des Berliner Hauptbahnhofs und des Nord-Süd-Tunnels zum Fahrplanwechsel am 28.05.2006 wurde eine umfassende Umstrukturierung des Regionalnetzes in dieser Region vorgenommen. Dadurch konnten nicht nur die Stadtbahn und der Berliner Außenring entlastet werden. Auch für die Zufriedenheit der Kunden waren diese Ereignisse von zentraler Bedeutung. Den Fahrgästen standen aber auch mehr Zugverbindungen als vorher zur Verfügung.



Das Jahr 2006 im Überblick



Zwei Regionalverkehrslinien, die auf der Stadtbahn im Zuge der veränderten Streckenführung wegfielen, wurden durch eine Regionalverkehrslinie (RB14) auf der Stadtbahn sowie durch drei neue Regionalverkehrslinien (RE3, RE4 und RE5) auf der Nord-Süd-Trasse ersetzt.

Insgesamt führen in Berlin nun 16 Regionalverkehrslinien ins Brandenburgische und zurück und verbinden so die Metropole mit dem Umland.

Obwohl einzelne Fahrgäste trotz der Neustrukturierung und je nach Ziel von Fahrzeitverlängerungen betroffen waren, bestätigten die wachsenden Fahrgastzahlen, dass das Konzept aufgeht.

Dabei spielten ebenso zahlreiche Bahnhofseröffnungen in der Region eine entscheidende Rolle und boten vollkommen neue Umsteigebeziehungen sowohl für den Nah- als auch für den Fernverkehr. In Berlin wurden neben dem Berliner Hauptbahnhof die Bahnhöfe Jungfernheide, Gesundbrunnen, Südkreuz, Potsdamer Platz und Lichterfelde-Ost sowie im Umland die Bahnhöfe Teltow, Großbeeren und Birkengrund in Betrieb genommen.

Einige Beispiele für Fahrzeitverkürzungen zum Berliner Hauptbahnhof

Ort	Linie	Reisezeit vorher	Reisezeit nachher
Fürstenberg	RE5	84 min	61 min
Ludwigsfelde	RE4	47 min	34 min
Luckenwalde	RE4/RE5	56 min	36 min
Prenzlau	RE3	108 min	82 min
Templin	RB12 und RE5	120 min	90 min
Falkenberg (Elster)	RE4/RE5	115 min	90 min
Elsterwerda	RE5/RE3	135 min	125 min
Schwedt (Oder)	RE3	109 min	80 min

Eine runde Sache

Mit dem Fahrplanwechsel im Mai 2006 wurden die Berliner S-Bahnlinien S41 und S42 zu echten Ringlinien umgewandelt, das heißt, sie umrunden den S-Bahn-Ring nun vollständig und sind damit von dem ein- und ausbindenden Verkehr Richtung Schöneweide unabhängiger.

Ein strafferer Fahrplan und der Einsatz von modernen Fahrzeugen der Baureihe 481 verkürzten die Umrundungszeit um drei auf sechzig Minuten. Gleichzeitig wurde in der Hauptverkehrszeit der Takt auf fünf Minuten verdichtet, so dass ein attraktives Angebot geschaffen wurde. Zusammen mit den zahlreichen Umsteige- und Anschlussmöglichkeiten sowohl zum Regional- als auch zum Fernverkehr trugen diese Verbesserungen zum Erfolg des Vollring-Konzepts bei.

Fußball-Weltmeisterschaft 2006 – eine Herausforderung

Mit großem Erfolg wurde die öffentliche Mobilität während der Fußball-Weltmeisterschaft sicher gestellt. Die Anreise mit Bus und Bahn war für viele Touristen und Einheimische selbstverständlich. Schon früh formulierte auch die FIFA das Ziel, mindestens die Hälfte der Besucher umweltfreundlich mit öffentlichen Verkehrsmitteln in die Stadien zu bringen. Beispielsweise beförderte die Berliner S-Bahn insgesamt etwa 7,9 Millionen zusätzliche Fahrgäste.

Zusätzliches Servicepersonal, mehrsprachige Fahrgastinformationen und mehr Züge gewährleisteten einen reibungslosen Ablauf für Einheimische und Touristen. Sowohl die Freundlichkeitsoffensive als auch die gezeigte Flexibilität der Verkehrsunternehmen bestätigten, dass der regionale Nahverkehr im internationalen Vergleich qualitativ hochwertig war und ist.

360° Qualität



Eingeschränktes Angebot durch verringerten Bundeszuschuss

Der Bund entschied im Spätsommer, die Höhe der Regionalisierungsmittel zur Finanzierung des Nahverkehrs an die Länder wesentlich zu kürzen. Alle Akteure führten daraufhin intensive Diskussionen mit den Beteiligten und bemühten sich um zufrieden stellende Lösungen.

Leider war es in Brandenburg nur teilweise möglich, die Kürzungen aufzufangen. Ziel war es, die Einschnitte im SPNV so gering wie möglich zu halten. Nachdem sich eine stufenweise, jährliche Reduzierung als ungünstig erwies, wurde ein einmaliges Gesamtpaket beschlossen.

Letztendlich wurden eine Million Zugkilometer weniger als im Vorjahr bestellt, beginnend ab dem Fahrplanwechsel am 10.12.2006. Für die Fahrgäste auf den betroffenen Strecken war dies natürlich bedauerlich, jedoch waren insgesamt nur ca. 0,5 % von ihnen betroffen.

Im SPNV abbestellte Strecken bzw. Streckenabschnitte

Linie	Strecke bzw. Streckenabschnitt
PE70	Putlitz – Pritzwalk
RB54 und RE6	Neuruppin – Herzberg (Mark)
PE53	Neuruppin – Neustadt (Dosse)
OE63	Templin – Joachimsthal

Auf weiteren Strecken kam es zu Einschränkungen von Verkehren. Grundlage der Entscheidung waren unter anderem die zumeist geringen Fahrgastzahlen. Um für die konkret betroffenen Kunden Alternativen zu schaffen, wurden Busersatzverkehre eingerichtet.

Eingeschränkte Linien und Teilreduzierungen

Linie	Strecke bzw. Streckenabschnitt	Art der Einschränkung
RE6 und RB54	Löwenberg – Rheinsberg	Konzentration auf Ausflugsverkehr
PE73	Pritzwalk – Kyritz	Taktreduzierung
PE74	Meyenburg – Kyritz	Entfall von Fahrten
RB55	Velten – Hennigsdorf	Taktreduzierung
OE36	Berlin-Schöneeweide – Frankfurt (Oder)	nachfrageorientierte und saisonabhängige Reduzierungen am Wochenende
RE18	Ruhland – Falkenberg/Elster	Taktreduzierung am Wochenende

Busersatzverkehre

Linie	Maßnahme
OE63	Templin – Joachimsthal mit Buslinie 515 im Zweistundentakt, am Wochenende: Lösung mit OE60 von Eberswalde nach Joachimsthal
RE6	Neuruppin – Rheinsberg mit Buslinien 764 und 794 größtenteils stündlich
RE6	Berlin – Rheinsberg mit RB12/RB54 über Löwenberg bzw. Buslinie 784 über Gransee
OE25	Werneuchen – Tiefensee mit Buslinie 887 im Zweistundentakt
PE53	Neustadt (Dosse) – Neuruppin mit Buslinie 711 mit einzelnen Fahrten
RB54	Löwenberg – Neuruppin: Ersatzangebot nur in sehr geringem Umfang – es handelt sich um eine neu eingerichtete Buslinie mit zwei Fahrtenpaaren pro Schultag, um den Azubiverkehr abzudecken
PE70	Pritzwalk – Putlitz mit Buslinie 913 im Zweistundentakt

Veränderungen im Dezember

Die Angebotsreduzierungen wurden zum Fahrplanwechsel im Dezember umgesetzt und wirksam. Eine Besonderheit gibt es seitdem: Auf der RB12 von Berlin-Lichtenberg nach Templin realisieren nunmehr zwei Betreiber, die DB Regio AG und die Prignitzer Eisenbahn, das Zugangebot. Von Berlin-Lichtenberg fährt nun die NEB Betriebsgesellschaft mbH als Oderlandbahn auf der Linie NE26 nach Kostrzyn.

Aktualisierung der Qualitätsstandards

Qualität ist beschreibbar. Unter diesem Leitsatz definierte der VBB mit seinen Kooperationspartnern einheitliche Qualitätsstandards, die das hohe Qualitätsniveau im Verbundgebiet für Aufgabenträger und Unternehmen festschreiben. Im Jahr 2004 wurde dieser Qualitätsleitfaden von den Gremien als Empfehlung mit der Auflage verabschiedet, diese Standards alle zwei Jahre auf ihre Aktualität zu prüfen. Zu diesem Zweck wurden im Jahr 2006 in der Arbeitsgruppe Qualität die bis dahin eingegangenen Hinweise geprüft und gleichzeitig Konsequenzen aus den sich verändernden Rahmenbedingungen gezogen.

Neue europaweite Normen und Richtlinien zum öffentlichen Nahverkehr, die Novellierung des Brandenburger ÖPNV-Gesetzes sowie die Fortschreibung des Berliner Landesnahverkehrsplans einerseits und



die Weiterentwicklung der Qualität vor Ort, z. B. durch neue Angebotsformen andererseits, erforderten eine kritische Betrachtung des Leitfadens. Die Überprüfung fand mit dem Ziel statt, dass sich für die Kunden die bisher festgeschriebene Qualität nicht verschlechtern sollte. Auf Grund des demografischen Wandels war es jedoch schwer, insbesondere in den strukturschwachen Gebieten, Linienverkehr anzubieten.

Deshalb wurde bei den Bedienungsstandards alternativen Bedienformen eine größere Bedeutung eingeräumt. Fahrzeugbezogene Ausstattungskriterien für diese Angebote wurden in Form von Ausstattungsstandards bei Midi-/Mini-Bussen sogar erstmals in Deutschland verbindlich beschrieben.

Aus Kundensicht waren die erstmals aufgenommenen Standards zur Fahrgastinformation an Bahnhöfen und Stationen im Regionalverkehr besonders relevant. Sie waren entsprechend dem separaten Leitfaden für Anschlussicherung und -gestaltung und den fixierten Standards zur Kommunikation und zur technischen Umsetzung sowie der geforderten Erreichbarkeit eines kompetenten Ansprechpartners des jeweiligen Unternehmens während der Betriebszeit gestaltet.

Umwelt- und Klimaschutz sind wichtig. Deshalb orientierten sich die Umweltstandards, z. B. für neue Dieseltriebfahrzeuge bereits an den ab 2012 geltenden Abgasgrenzwerten und forderten allgemein für alle Fahrzeuge, unabhängig vom Verkehrsmitteltyp, das Einhalten aktueller ökologischer und ökonomischer Kriterien. 🌱

360° Qualität



Prof. Dr. Edda Müller
Vorstand
Verbraucherzentrale Bundesverband e.V.

Den öffentlichen Nahverkehr so attraktiv wie möglich zu machen – das ist das gemeinsame Ziel von Verbraucherverbänden und Verkehrsunternehmen. Doch schon der erste Kontakt mit einem Verkehrsunternehmen – der Kauf eines Fahrscheins – ist für Verbraucher häufig mit unnötigen Hürden verbunden.

Selbst innerhalb ein und desselben Verkehrsverbunds gibt es häufig unterschiedliche Automaten. Bei den Tickets operiert der eine Verbund mit „Waben“, die nächsten mit „Zonen“, die dritten mit komplizierten Mischsystemen. Für Reisende, die auch mal außerhalb der eigenen Heimat unterwegs sind, ist Desorientierung vorprogrammiert. Eine vergleichbare Kleinstaaterei gibt es auch bei Fahrplänen, Fahrgastinformationen, der Mitnahme von Fahrrädern und vielen anderen Punkten. Mehr Übersichtlichkeit, mehr Einheitlichkeit bei kundenorientierten Standards – das wäre bundesweit das Ziel.

So weit zur nicht immer sehr praktischen Handhabung des Nahverkehrs. Doch zur Qualität des ÖPNV gehören auch anspruchsvolle Fahrgastrechte. Gerade angesichts der mangelhaften gesetzlichen Regelung begrüßen wir die Pünktlichkeits- und Mobilitätsgarantien verschiedener Nahverkehrsunternehmen.

Diese Garantien verbessern die Position der Kunden deutlich. Doch auch mit verbesserten Fahrgastrechten bleibt im Problemfall jeder Kunde auf sich allein gestellt. Deshalb brauchen wir auch eine bessere Interessenvertretung der Fahrgäste, die die Probleme der Einzelnen bündelt und auf den Punkt bringt. Die bisherigen Modellprojekte zu Ombudsmännern und Schlichtungsstellen wie auch die diesbezüglichen Pläne in Berlin und Brandenburg weisen in die richtige Richtung. Dies umso mehr, als eine gesetzliche Verankerung auf sich warten lässt.

Qualitätscontrolling im Auftrag der Länder

Die VBB GmbH wurde von den Ländern Berlin und Brandenburg beauftragt, das Controlling der Verkehrsverträge im Regional- und S-Bahn-Verkehr durchzuführen. Wesentlicher Bestandteil der Analyse der Verkehrsleistung war die Abrechnung der vereinbarten Qualitätsanforderungen. Dazu gehörten die Prüfung der eingereichten Lieferrachweise der Unternehmen, die Bewertung der erreichten Pünktlichkeit, die Zuverlässigkeit des Angebots und die Prüfung der angebotenen Qualität durch Qualitätskontrollfahrten. Neben der monetären Bewertung erfolgte eine intensive Arbeit zur Qualitätssicherung und -steuerung. Einbezogen in das Qualitätsmanagement wurde die Kundenmeinung, die mit der regelmäßigen Ermittlung der Kundenzufriedenheit ihren Stellenwert im Vertragscontrolling bekommen hat.

Betreiber 2006 nach Verkehrsverträgen

Linie	Bestellte Zugkm
DB Regio AG, Region Nordost Vertrag 1: RE1, RE2, RE3, RE4, RE5, RE6, RE7, RE10, RE11, RE11(SN), RE15(ST), RE18, RB10, RB12, RB13, RB13(ST), RB14, RB20, RB21, RB22, RB26, RB30, RB31, RB43, RB45, RB46, RB51(ST), RB54, RB55, RB66, RB91, RB93 Vertrag 2: RB33, RB35, RB51	32,85 Mio.*
Ostdeutsche Eisenbahngesellschaft mbH (ODEG) OE25, OE36, OE60, OE63	3,37 Mio.
Prignitzer Eisenbahn GmbH (PEG) PE53, PE70, PE73, PE74	0,94 Mio.
Connex Sachsen GmbH (LB) LB65	0,38 Mio.
NEB Betriebsgesellschaft mbH (NEB) NE27, NE26 (ab 10.12.2006)	0,70 Mio.
Summe Regionalverkehr	38,25 Mio.**
S-Bahn Berlin GmbH	32,50 Mio.***

* inkl. Schienenersatzverkehrleistungen

** lt. Anlage 4 Verkehrsvertrag

*** gerundet



Qualitätsschwerpunkt Pünktlichkeit im Regionalverkehr

Für die Kundenzufriedenheit spielte die Pünktlichkeit im Regionalverkehr eine zentrale Rolle. Im Jahresverlauf gab es mehrmals Einbrüche in der Pünktlichkeit. Als Gesamtpünktlichkeitsgrad wurde 2006 90,48 % ausgewiesen. Damit lag der Jahreswert deutlich unter dem des Vorjahres von 91,58 %.

Aus Vergleichsgründen wurden nachfolgend alle Züge mit Verspätungen bis zu fünf Minuten als pünktlich bewertet. Der Berechnung liegen zudem die Ankunfts- und Abfahrtsverspätungen zu Grunde, die an den 55 im Regionalnetz vorhandenen Meßpunkten erfasst wurden. Verspätungen, die auf höhere Gewalt zurückzuführen waren, wurden in der Statistik mit erfasst. Anzumerken ist, dass die Pünktlichkeitsdefinition in den verschiedenen Verkehrsverträgen anspruchsvoller geregelt ist.

Unternehmen, die ein weitgehend unabhängiges Netz zur Verfügung hatten, waren hier im Vorteil und erbrachten durchweg gute Leistungen, wenn es um die Pünktlichkeit ging. In großen Verkehrsnetzen oder bei Anschlussverbindungen konnte es hingegen infolge von Außeneinflüssen häufiger zu Verspätungen kommen.

360° Qualität

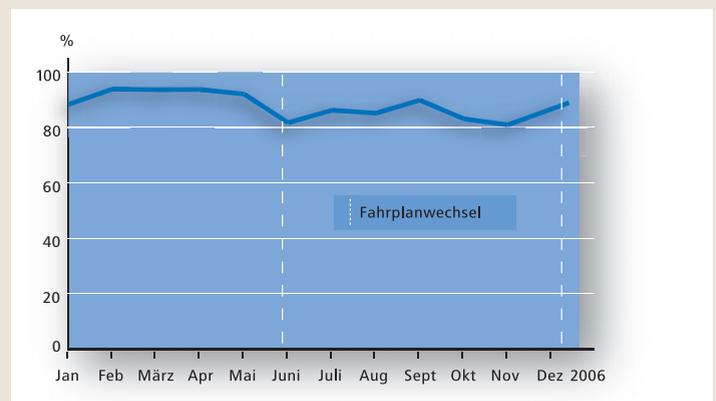
Pünktlichkeit im Regionalverkehr 2006 (Ankunfts- und Abfahrtsverspätungen)

Unternehmen	2005	2006 *
DB Regio AG, Region Nordost	87,08 %	85,61 %
ODEG	93,70 %	93,70 %
PEG	99,13 %	99,04 %
Connex Sachsen (LB)	94,57 %	97,13 %
NEB	–	99,03 %
Gesamt	91,58 %	90,48 %

* vorläufiger Wert

Die Gesamtbilanz, dass etwa jeder zehnte Zug wiederum unpünktlich war, kann nicht zufrieden stellen. Bei einer Betrachtung der wöchentlich ermittelten Pünktlichkeitsgrade war festzustellen, dass zeitweise sogar jeder fünfte Zug verspätet war.

Pünktlichkeit Regionalverkehr 2006



Nicht vollkommen überraschend führte zum Jahresanfang der Wintereinbruch wiederum zu erheblichen Beeinträchtigungen. Defekte Weichenheizungen und die aus Sicht des VBB mangelnden Vorsorgemaßnahmen gegen witterungsbedingte Mängel führten zu zahlreichen Störungen. Hinzu kam, dass durch die zunehmende Zentralisierung der Stellwerke offensichtlich nicht genügend Mitarbeiter zum manuellen Freilegen der Weichen vor Ort waren. Daraufhin mobilisierte die DB Netz AG Personal, allerdings reichten die Mitarbeiter nicht aus, um die Winterfolgen vollständig zu beseitigen.

Die beobachteten Mängel sowie Verbesserungsvorschläge des VBB wurden vom Infrastrukturbetreiber zur Vorbereitung auf den nächsten Winter geprüft bzw. behoben.

Mit der Eröffnung des Nord-Süd-Tunnels und der neuen Bahnhöfe in und um Berlin änderte sich auch das Linienkonzept im Regionalverkehr. Nach Anlaufschwierigkeiten bescherte die Kapazitätserweiterung kurzzeitig eine Verbesserung der Pünktlichkeit. Die Wochenwerte stabilisierten sich zunächst, fielen allerdings ab Oktober auf Werte zwischen 80 % und 85 % ab.

Nach ausgiebiger Analyse der vorhandenen Informationen wurden folgende Probleme als verursachend definiert:

- ⊗ Baustellen galten als häufige Verursacher von Verspätungen in den betroffenen Streckenabschnitten. In die Baufahrpläne wurden nicht alle Netzwirkungen eingearbeitet. So waren Verspätungsübertragungen auf den übrigen Bahnbetrieb die Folge.
- ⊗ Während der Fahrplanerstellung wurden Fahrzeiten erarbeitet, die teilweise im Praxisbetrieb nicht eingehalten werden konnten.
- ⊗ Vorgegebene Fristen für die Bekanntgabe von Baumaßnahmen durch die Infrastrukturbetreiber wurden oft nicht eingehalten. Das ließ den Eisenbahnverkehrsunternehmen nicht genügend Zeit, Baufahrpläne und Fahrgastinformationen rechtzeitig anzupassen.
- ⊗ Aufgrund unzureichender Instandhaltung der Schieneninfrastruktur mussten kurzfristig Langsamfahrstellen eingerichtet werden.
- ⊗ Erhebliche Steigerungsraten im Schienengüterverkehr überlasteten das bestehende Netz zunehmend. Der Rückbau von Überhol- und Ausweichgleisen sowie Blockteilungen wirkten sich zudem negativ auf die Pünktlichkeit im Nahverkehr aus.
- ⊗ Der Diebstahl von Bestandteilen der Oberleitungsanlage, z. B. Erdungskabeln, nahm zu und machte zeitweise eine Unterbrechung des Zugbetriebs erforderlich.



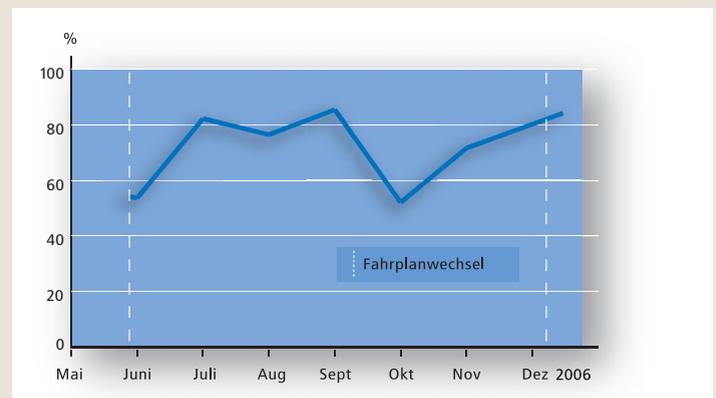
Um die Pünktlichkeit im Regionalverkehr wieder zu verbessern, wurden in Absprache mit den Eisenbahnunternehmen folgende Maßnahmen eingeleitet:

- ⊗ Einsatz zusätzlicher Zugumläufe
- ⊗ mehr Zugpersonal an Wendebahnhöfen
- ⊗ rechtzeitiges (unterjähriges) Anpassen des Fahrplans
- ⊗ kurzfristiges Beseitigen von Langsamfahrstellen
- ⊗ Einrichten von temporären Schienenersatzverkehren
- ⊗ teilweises Verzicht auf die Anschlusssicherung (wenn unbedingt notwendig)

Von den beschriebenen Verspätungen waren nach dem Fahrplanwechsel am 28.05.2006 besonders die Regionalverkehrslinien RE7 und RB22 betroffen.

Pünktlichkeit im Regionalverkehr RE7

Wünsdorf-Waldstadt – Berlin – Potsdam – Belzig (– Dessau)

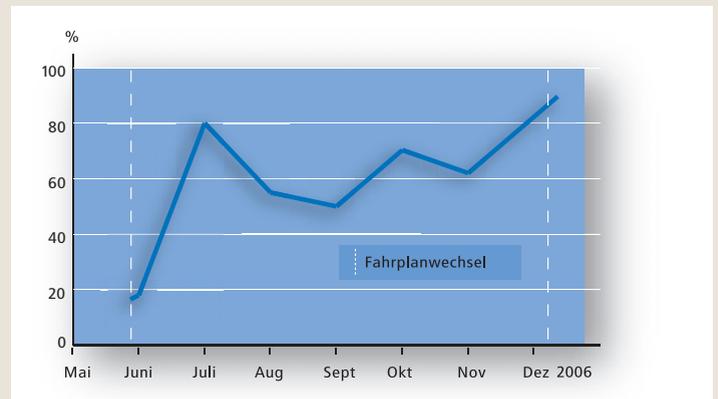


Auf der Linie RE7 kam es im Bereich der Dresdner Bahn zu erheblichen Verzögerungen, die auf Langsamfahrstellen zurückzuführen waren. Da diese nicht rechtzeitig abgebaut werden konnten, verspäteten sich nach planmäßiger Kurzwende auch die Züge auf der Gegenrichtung Belzig – Dessau. Als Gegenmaßnahme setzte die DB Regio AG vom 10.07. bis zum 30.09.2006 einen zusätzlichen Wagenzug ein, der zumindest die Übertragung der Verspätungen verhindern konnte. Dieser kam im Dezember erneut zum Einsatz, als es durch die nicht termingerecht beseitigten Baustellen wiederholt zu Verzögerungen kam.

360° Qualität

Pünktlichkeit im Regionalverkehr RB22

Potsdam – Berlin-Schönefeld Flughafen



Langsamfahrstellen führten auch auf der Linie RB22 von Potsdam nach Berlin-Schönefeld Flughafen zu erheblicher Unpünktlichkeit. Betroffen waren vor allem die Bereiche des südlichen Berliner Außenrings und Ferch-Lienewitz.

Ein zusätzlicher Zugumlauf der DB Regio AG sorgte dafür, dass die entstandenen Verspätungen nicht auf nachfolgende Zugverbindungen übertragen wurden.

In intensiven Gesprächen wurde eine zügige Beseitigung der betreffenden Tempo einschränkungen beschlossen, was eine Verbesserung der Pünktlichkeit bis Juli 2006 bewirkte.



Zuverlässigkeit im Regionalverkehr

Zuverlässigkeit ist ein wichtiges Thema für den VBB. Das Vermeiden von Unpünktlichkeit und Zugausfällen ist dabei erklärtes Ziel, denn nur ein zuverlässig funktionierendes Nahverkehrsnetz kann das Vertrauen der Kunden langfristig gewinnen. Die Untersuchung und Analyse der vergangenen Fehler soll helfen, Defizite schneller zu erkennen und zu beheben.

Im Vertragscontrolling wurde deshalb der Ermittlung des Umfangs und der Ursachen für Zugausfälle ein hoher Stellenwert eingeräumt und dieses Qualitätskriterium uneingeschränkt pönalisiert.

Die Ausfallquote von Zügen veränderte sich im Vergleich zum Vorjahr nur geringfügig. 2005 fielen 1,66 % der geplanten Betriebsleistungen aus, wobei die Unternehmen selbst nur 0,20 % dieser Fälle zu verantworten hatten. Hauptverursacher waren Baumaßnahmen. Im Jahr 2006 betrug die Ausfallquote 1,56 %. Auch hier waren Baumaßnahmen für fast vier Fünftel der Ausfälle verantwortlich. Der Rest wurde durch Schäden an den Triebfahrzeugen verursacht.

Ausgefallene Zugkilometer im Regionalverkehr 2006

Unternehmen	SPNV-Leistung in Mio Zugkm	davon ausgefallene Zugkm in %	davon selbst verursacht in %
DB Regio AG, Region Nordost	32,85	1,54*	0,21*
ODEG	3,37	1,82	0,06
PEG	0,94	0,07	-
Connex Sachsen (LB)	0,38	7,23	0,04
NEB	0,70	0,14	0,04
Gesamt	38,25**	1,56	0,18

* vorläufiger Wert, der auch die im Rahmen des DB-Konzerns verursachten Ausfälle anderer Verkehrsdienstleister beinhaltet

** gerundet

Schadensfrei und sauber im Regionalverkehr

Damit die Fahrgäste sich wohlfühlen, legte der VBB besonderen Wert auf die Funktionstüchtigkeit und Sauberkeit der Züge. Deshalb wurden statistisch repräsentativ 840 Züge des Regionalverkehrs untersucht. Analog zum Vorjahr erfolgte diese Kontrolle nach einem fest definierten Bewertungsmaßstab.

Qualitätskriterien Schadensfreiheit und Sauberkeit 2006 im Vergleich zu 2005

	Schadensfreiheit		Sauberkeit	
	2005	2006	2005	2006
Soll	100,0 %			
DB Regio AG Vertrag 1	98,1 %	97,1 %	93,5 %	90,4 %
DB Regio AG Vertrag 2	99,2 %	98,3 %	96,2 %	94,2 %
ODEG	99,6 %	99,8 %	98,2 %	96,9 %
PEG	100,0 %	99,9 %	98,4 %	98,3 %
Connex Sachsen (LB)	100,0 %	99,8 %	97,7 %	98,4 %
NEB	-	99,8 %	-	96,8 %
Gesamt (Züge)	98,8 %	98,4 %	95,4 %	93,8 %

Das Ergebnis war für die Vertragspartner der DB Regio AG, Region Nordost und die ODEG ermutigend. Die Sauberkeit in den Zügen hat nachgelassen, was zum größten Teil auf die bekannten Vandalismusprobleme wie Graffiti, Schmierereien und Scratching zurückzuführen war.

Das Wagenmaterial selbst wurde meist schadensfrei in Einsatz genommen, so dass das Vorjahresniveau gehalten werden konnte.

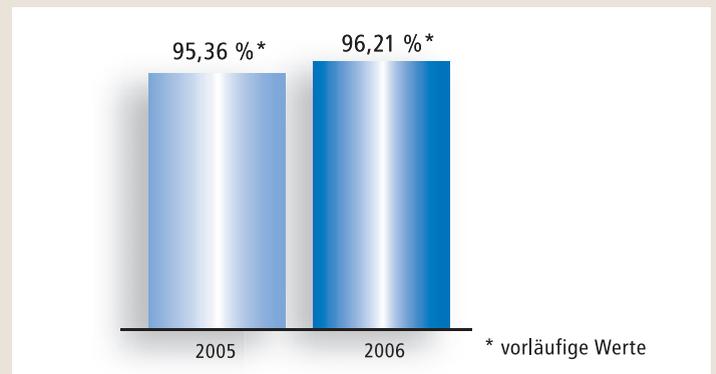
360° Qualität



Pünktlichkeit der S-Bahn

Die Berliner S-Bahnen sind 2006 pünktlicher geworden. Nach zwei Jahren der Verschlechterung konnte im Bilanzjahr eine Trendwende erreicht werden. Mit 96,21 % wurde das Pünktlichkeitsniveau des Jahres 2005 deutlich überschritten.

Pünktlichkeit S-Bahn Berlin GmbH 2006



Wesentlich für die verbesserte Pünktlichkeit war mit der Inbetriebnahme des elektronischen Stellwerkes die Beendigung des störanfälligen Bauzustandes der Signaltechnik im Nord-Süd-Tunnel. Ausfälle der Signaltechnik im Berichtsjahr wie auch im Vorjahr waren der Hauptgrund für Fahrplanverspätungen. Insgesamt konnten die Auswirkungen der Signalstörungen gegenüber 2005 um etwa 20 % reduziert werden.

Weitere Faktoren des Aufwärtstrends waren verringerte Bauaktivitäten während des gesamten Jahres und der vollständige Verzicht auf Baustellen während der Fußball-Weltmeisterschaft. Der milde Winter 2006/07 trug ebenso zur Verbesserung des Pünktlichkeitsniveaus bei.

Zuverlässigkeit der S-Bahn

Die Ausfallquote der Berliner S-Bahnen reduzierte sich von 1,8 % in 2005 auf 1,4 % im vergangenen Jahr. So fand nur etwa jede hundertste von insgesamt 1,02 Millionen Fahrten nicht statt. Eine Analyse der Ausfälle ergab, dass das Unternehmen selbst nur für jeden fünften Zugausfall verantwortlich war. Nahezu 80 % gingen auf das Konto des Streckennetzes oder des Verhaltens Dritter. Gemeint sind Sachbeschädigungen oder fahrlässiges Fahrgastverhalten, aber auch Polizeieinsätze zur Schadensverhütung oder höhere Gewalt.

Ausgefallene Zugfahrten S-Bahn Berlin GmbH

Verursacher	2005	2006
S-Bahn	19,76 %	20,58 %
Dritte	19,96 %	21,44 %
DB Netz AG	49,03 %	49,37 %
Witterung *	11,25 %	8,61 %
Gesamt	100 %	100 %

* vorläufiger Wert

Ein Lob verdiente das Unternehmen für den zuverlässigen und pünktlichen Rund-um-die-Uhr-Betrieb während der Fußball-Weltmeisterschaft. Die S-Bahn als hauptstädtisches Verkehrsmittel mit kompetenten und freundlichen Mitarbeitern hielt dem internationalen Vergleich stand. Das gab Sicherheit und Vertrauen für touristische Herausforderungen der Zukunft.

Schadensfrei und sauber mit der S-Bahn

Mit der 2006 gestarteten Informationskampagne „Kaputtmachen tut weh“ wurde durch eine große Plakataktion die Sachbeschädigung in der Öffentlichkeit zum Thema gemacht. Schon seit Jahren kämpften die Verkehrsunternehmen gegen die Aggression und Zerstörungswut meist jugendlicher Täter. Die Aktion forderte nicht nur die Fahrgäste, sondern alle Berliner und deren Gäste dazu auf, nicht wegzuschauen und Beobachtungen dem Personal oder der Polizei zu melden.

Beschädigungen durch Graffiti spielen im Kampf gegen den Vandalismus eine zentrale Rolle. Im letzten Jahr waren die Türen, Fußböden und Seitenwände unter den Fenstern der S-Bahnen besonders betroffen. Auch die Abteile der ehemaligen ersten Klasse sowie die Sitze hinter den Führerständen wurden stark in Mitleidenschaft gezogen. Gegenüber dem Vorjahr waren die Beschädigungen unverändert hoch. Nach Auswertung aller Kriterien lagen die monatlichen Erfüllungsgrade 2005 im Bereich von 90 % und 100 % und im Bilanzjahr zwischen 85 % und 98 %.

Zum Jahresende nahmen die bekannten Probleme im Innen- und Außenbereich trotz intensiver Reinigungsbemühungen zu. Die S-Bahn war sehr bemüht, die Schmierereien und das Scratching in den Griff zu bekommen, was bis jetzt allerdings nicht mehr als zufriedenstellend gelungen ist. 



Fritz Czeschka
Geschäftsführer
Bayerische Eisenbahngesellschaft mbH

Hohe Qualität schafft Nachfrage – auch im SPNV. Deshalb hat die Bayerische Eisenbahngesellschaft sukzessive ein umfangreiches Instrumentarium im Qualitätsmanagement aufgebaut, um so für mehr Pünktlichkeit, Komfort, Sicherheit und Sauberkeit sowie eine Optimierung der Fahrgastinformationssysteme zu sorgen. Ein wichtiger Baustein ist das mit einem Anreizsystem verbundene Qualitätsmesssystem. Die Ergebnisse der Messungen, Testfahrten und Fahrgastbefragungen fließen direkt und zeitnah in das Qualitätsmanagement der Verkehrsunternehmen ein und sind Grundlage für unternehmensinterne Verbesserungsprozesse. Der Erfolg gibt uns Recht: Die Zufriedenheit der Fahrgäste mit dem SPNV hat sich in den letzten Jahren verbessert, die Fahrgastzahlen haben auch wegen des funktionierenden Qualitätsmanagements zugenommen.

360° Qualität



Karl-Peter Naumann
Bundesvorstand
PRO BAHN e.V.

Ohne intaktes Netz kein attraktiver Fahrplan für uns Fahrgäste. Eigentlich könnte es dem Fahrgast egal sein, ob das Bahnunternehmen, das er nutzt, an der Börse notiert ist oder nicht – Hauptsache sein Zug fährt oft genug, schnell und zuverlässig zum Ziel. Schließlich reisen sie mit der DB, der ODEG oder der NEB doch gut. Meistens, denn immer häufiger merken wir, dass der Zug ohne erkennbaren Grund abbremst – eine „La“ (Langsamfahrstelle) ist der Grund. Wenn das Langsamfahren nicht durch eine Baustelle bedingt ist, dann ist meist der schlechte Gleiszustand daran Schuld. Das Unternehmen DB Netz AG hat hier zwar die Trassenpreise kassiert, aber die Instandsetzung nicht wie erforderlich vorgenommen.

Dies sind erste Auswirkungen einer rein an betriebswirtschaftlichen Gesichtspunkten orientierten Firmenpolitik. Grundsätzlich ist es sinnvoll, nicht in unwirtschaftliche Geschäftsfelder zu investieren. Bei der Infrastruktur gelten aber andere Gesetze. Der Nutzen für die Volkswirtschaft und das Bedürfnis der Menschen sollten hier im Mittelpunkt stehen. Der schönste Nord-Süd-Tunnel in Berlin nützt dem Templiner nichts, wenn er ihn nicht oder nur auf Umwegen erreicht.

Mit wackeligen Schienen geht man am Bedürfnis der Menschen vorbei – für diese ist die Politik verantwortlich. Sie muss hier ihre – auch grundgesetzlich vorgegebene – Aufgabe übernehmen.

Das Schienennetz im Fokus

Um die Qualität der Leistungen für die Kunden zu optimieren, fanden schon im letzten Jahr umfangreiche Untersuchungen der Eisenbahninfrastruktur statt. Trotz zahlreicher Investitionen in die Basis des Schienenverkehrs, die Infrastruktur, wurden im vergangenen Jahr trotzdem zahlreiche Unregelmäßigkeiten im Betriebsablauf festgestellt. Diese sind auf einen mangelhaften Infrastrukturstand zurückzuführen. Für die Fahrgäste bedeutete das längere Wartezeiten, Verspätungen, Ausfälle und Anschlussverluste. Die Qualitätsabweichungen hatten ihren Ursprung einerseits in Infrastrukturmängeln, die beispielsweise in einer großen Anzahl von Langsamfahrstellen ihren Ausdruck fanden, andererseits in den im Zusammenhang damit durchgeführten Baumaßnahmen zur Beseitigung der Mängel. Ziel der Analyse war es, den Zustand der Infrastruktur besser bewerten zu können, damit in Zukunft langfristig auf die Anforderungen für die Bestellungen im Regionalverkehr Einfluss genommen werden kann.

Das Schienennetz konkret

2006/07 wurde eine erweiterte Infrastrukturanalyse nach dem gleichen Prinzip wie im Vorjahr durchgeführt. Das ermöglichte einen Vergleich des Zustandes innerhalb eines Jahres. Hierbei handelte es sich jeweils um Momentaufnahmen zu einer bestimmten Stichzeit, welche bewertet und verglichen wurden. Dennoch ließen sich, bezogen auf das Mittel des Netzes bzw. von Netzteilen, interessante Trends ableiten. So gab es auf den ausgewählten, untersuchten Strecken einen absoluten Zuwachs an Abschnitten von insgesamt 22,2 km Länge, auf welcher nicht die eigentliche Streckenhöchstgeschwindigkeit gefahren werden konnte. Das entsprach einem Zuwachs von 5,5 %. Die Steigerungsrate bezogen auf die Fahrzeitverluste betrug weniger als ein Prozent.

Die Streckenabschnitte Berlin – Elsterwerda, Berlin – Cottbus und Berlin – Prenzlau konnten leichte Verbesserungen bzw. Fahrzeitgewinne verzeichnen. Auf den Streckenabschnitten Berlin – Neustrelitz und Berlin – Frankfurt (Oder) gab es deutliche Fahrzeitverluste im Vergleich zum Vorjahreszeitraum, welche aber ursächlich baustellenbedingt waren. Auffällig waren starke Defizite auf den Strecken Berlin – Küstrin-Kietz und Cottbus – Ruhland – Falkenberg, welche infrastrukturbedingt waren. Leichte Fahrzeitverluste verzeichnete der Streckenabschnitt Frankfurt Oder – Cottbus. Die restlichen untersuchten Streckenabschnitte wiesen keine nennenswerten Ände-

Infrastruktur – Basis solider Verkehrsleistungen

rungen auf. Zusammenfassend kann festgestellt werden, dass es der DB Netz AG trotz Anstrengungen nicht gelungen ist, die verhältnismäßig hohe Anzahl vorhandener Geschwindigkeitseinbrüche deutlich zu reduzieren. Ursache für die Reisezeitverluste waren jedoch auch Baustellen. Nach Beendigung der Bauarbeiten wurde eine Verbesserung des Zustandes erreicht.

Bei der Analyse 2006/07 wurde bis auf wenige Ausnahmen das gesamte Berlin-Brandenburger Streckennetz betrachtet. Als Eingangsgrößen dienten netzrelevante und betriebliche Parameter. Dazu gehörten die möglichen und tatsächlichen Streckengeschwindigkeiten, Pünktlichkeitsstatistiken, durchgeführte Ausbaumaßnahmen und der Status der Zugangsstellen. Fahrhäufigkeit, Fahrzeugeinsatz und einzuhaltende Fahrplanknoten waren die betrieblichen Kriterien.

Wurde bei der Untersuchung ausgewählter Streckenabschnitte im Jahr 2005 noch deutlich, dass der größte Handlungsbedarf im Nordosten, im Osten, in den Knoten Frankfurt (Oder), Cottbus und vor allem aber im Süden des Brandenburger Netzes lag, zeichnete sich 2006/07 zusätzlich ein anderes Bild ab. Die nebenstehende Grafik zu den Geschwindigkeitseinbrüchen zeigt sehr deutlich deren Verteilung im Netz. Auch hier fanden sich die 2005 erkannten Schwerpunkte wieder, wobei die Qualitätseinbrüche im Nordosten baustellenbedingt waren und in Kürze abgestellt sein sollten. Es wurde jedoch deutlich, dass im jetzt ebenfalls untersuchten Nebennetz eine sehr starke Häufung von Geschwindigkeitseinbrüchen unterschiedlichster Ursachen zu verzeichnen war.

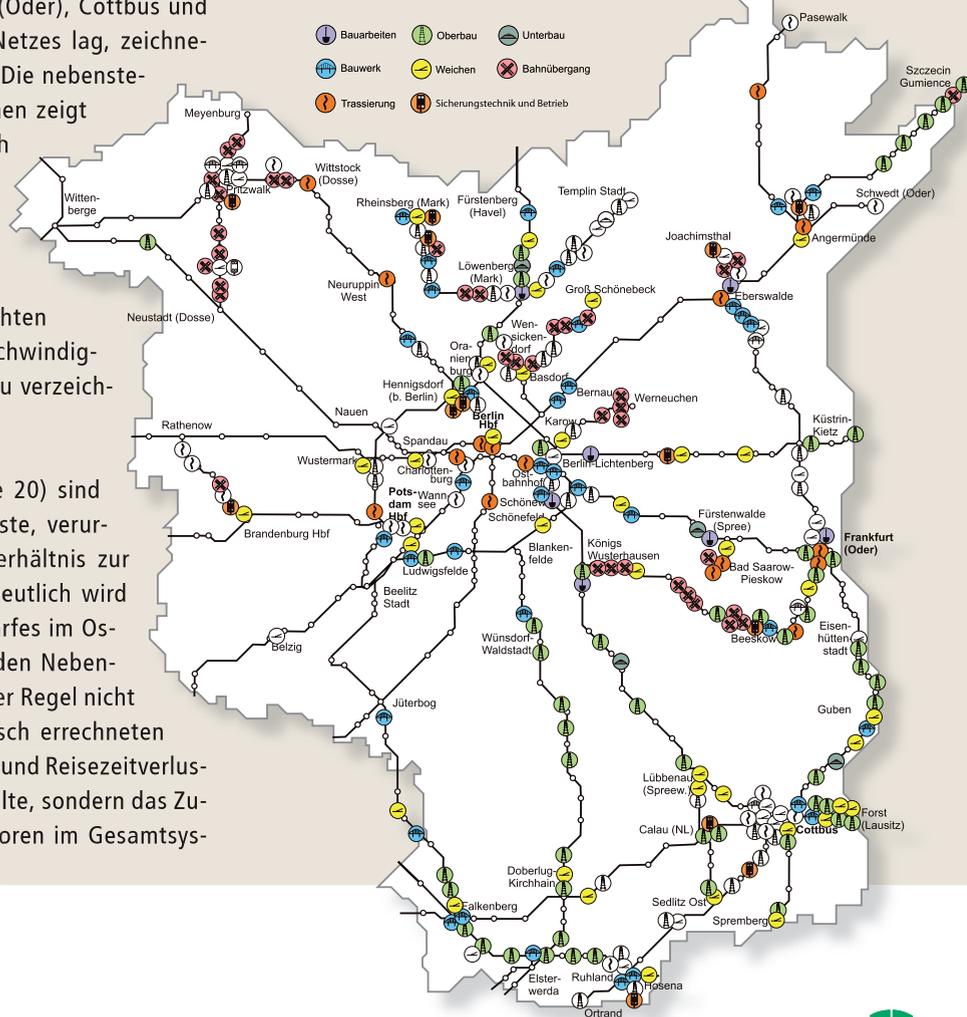
In der Grafik zu den Zeitverlusten (siehe Seite 20) sind die für den Fahrgast relevanten Reisezeitverluste, verursacht durch Geschwindigkeitseinbrüche, im Verhältnis zur entscheidenden Gesamtreisezeit dargestellt. Deutlich wird auch hier der Schwerpunkt des Handlungsbedarfes im Osten und Süden des Regionalnetzes sowie auf den Nebestrecken. Zu berücksichtigen war hier, dass in der Regel nicht der direkte Zusammenhang zwischen theoretisch errechneten Zeitverlusten durch Geschwindigkeitseinbrüche und Reisezeitverlusten für den Fahrgast das größte Problem darstellte, sondern das Zusammenspiel aller Fahrzeit bestimmender Faktoren im Gesamtsystem.

tem Bahn. Erst diese gegenseitige Beeinflussung führte nachfolgend zu schwerwiegenden Qualitätseinbußen in Form von Fahrplaninstabilitäten, Verspätungen und spürbaren Fahrzeitverlängerungen zum Ärger der Kunden.

In nachfolgenden Fällen ließen sich auch systematische Probleme erkennen, welche durch eine Beeinflussung verschiedener Faktoren zu Qualitätseinbußen größeren Umfangs führten:

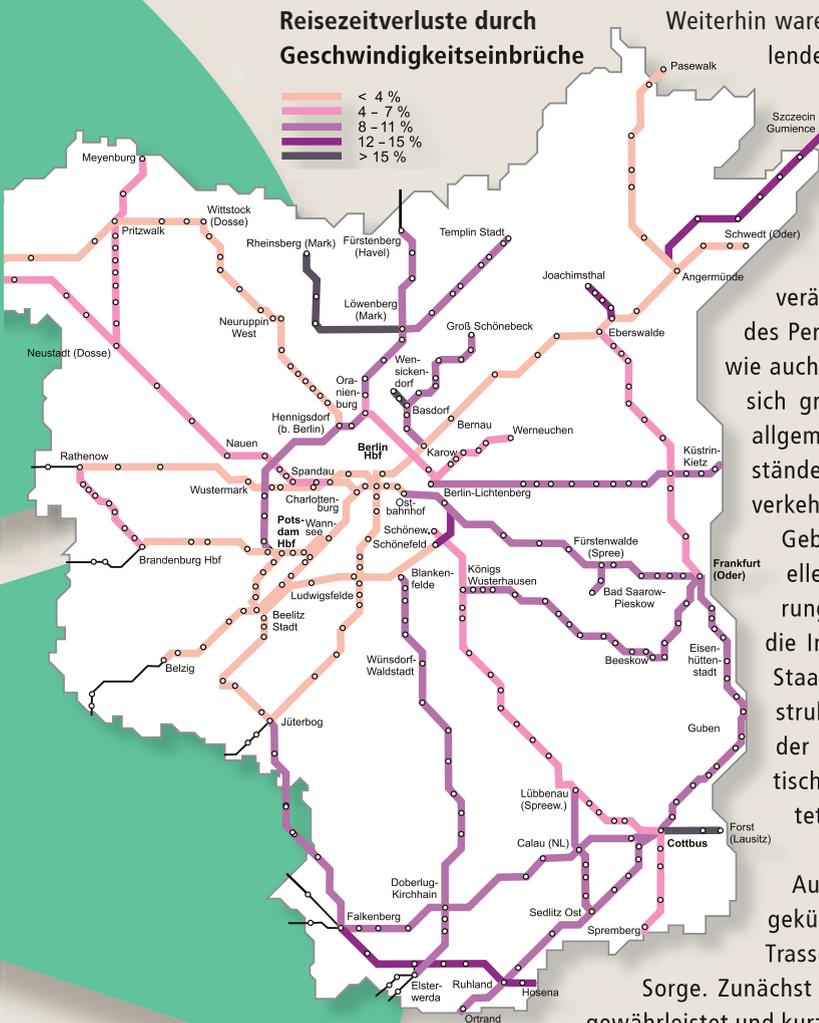
- Bauarbeiten auf der Cottbusser, Stettiner und Frankfurter Bahn
- Langsamfahrstellen, die nicht im Fahrplan berücksichtigt waren
- baubedingte Streckenengpässe (Eberswalde, Rummelsburg)
- viele Einzelstörungen (Masterdendiebstahl, Fahrzeugstörungen, Signalstörungen)

Übersicht relevanter Geschwindigkeitseinbrüche im Netz Berlin-Brandenburg und deren Ursachen



360° Qualität

Reisezeitverluste durch Geschwindigkeitseinbrüche



Weiterhin waren, wie im Jahr 2005, zunehmend fehlende notwendige Abstimmungen zwischen der Baukoordination und der Fahrplanerstellung, zwischen Infrastruktur und den Eisenbahnverkehrsunternehmen, zwischen Infrastruktur und der DB Station & Service AG zu verzeichnen. Im Zusammenhang mit veränderten Strukturen, der Reduzierung des Personals zur Planung und Koordinierung wie auch vor Ort im Eisenbahnbetrieb, ergaben sich große Auswirkungen im Betriebsablauf allgemein. In Extremfällen erforderten die Umstände bereits die Substitution durch Ersatzverkehre und beanspruchten die Kunden über Gebühr. Deshalb hat der VBB in der aktuellen Diskussion um die Kapitalprivatisierung der DB AG klar die Position bezogen, die Infrastruktur in der Verantwortung des Staates zu belassen. Da mit Eisenbahninfrastruktur kein Geld zu verdienen ist, fürchtet der VBB bei einer tatsächlichen oder faktischen Privatisierung des Netzes eine Verstärkung der festgestellten Mängel.

Auch die von der DB Netz AG bereits angekündigte, kontinuierliche Erhöhung der Trassenpreise betrachtet der VBB mit großer Sorge. Zunächst muss die Qualität des Schienennetzes gewährleistet und kurzfristig verbessert werden.

Zur Verbesserung der Fahrplanstabilität wurden konkrete kurz- und mittelfristige Maßnahmen vereinbart. Dazu hat der VBB mit der DB Netz AG eine intensivere Zusammenarbeit beschlossen. Hier priorisiert der VBB die notwendigen Maßnahmen aus Fahrplansicht und nimmt Einfluss auf die Verbesserung der bahnternen Kommunikation. Die vorgenommene Infrastrukturanalyse zeigte deutlich, dass eine separate Ursachenbetrachtung nicht ausreichend ist. Die Auswirkungen von Sollgeschwindigkeitsabweichungen erfolgte nicht nur linienbezogen, sondern auch gewichtet in Bezug auf Nachfrage und Qualität. Die Entwicklung von Handlungsempfehlungen sowie deren Realisierungsmöglichkeiten schließen sich selbstverständlich an.



Im Interesse der Fahrgäste wird eine weitere Qualitätsverbesserung der betroffenen Strecken bezüglich Fahrplanstabilität, Pünktlichkeit und Reisezeiten verfolgt, um im Wettbewerb mit dem straßengebundenen Verkehr Vorreiter zu sein.

Bahnhöfe und Stationen im Blickpunkt

Bahnhöfe und Stationen werden gern als Visitenkarten des Nahverkehrs bezeichnet. Doch diese Aussage trifft nur noch für ausgewählte Bahnhöfe zu. Zweifelsfrei setzten die neuen Regionalbahnhöfe in Berlin Maßstäbe, allen voran der Berliner Hauptbahnhof als größter und modernster Kreuzungsbahnhof Europas. Mit Regionalfunktion wurden zum Fahrplanwechsel die Bahnhöfe Jungfernheide, Gesundbrunnen, Südkreuz, Potsdamer Platz und Lichterfelde-Ost in Betrieb genommen.

Erfolgreich modernisiert bzw. umgebaut wurden die Brandenburgischen Bahnhöfe Teltow, Großbeeren und Birkengrund. Zahlreiche weitere wurden auf der Basis des 2005 aufgelegten Sonderprogramms des Ministeriums für Infrastruktur und Raumordnung des Landes Brandenburg teilsaniert. Leider konnte nicht überall geholfen werden, denn einer kontinuierlichen Wartung und Unterhaltung der Bahnhöfe stand der massive Kostendruck des Regionalbereichs DB Station & Service AG gegenüber. Der Abzug von Personal an den Stationen und zunehmender Vandalismus trugen nicht zur Verbesserung der Situation bei.

Das Engagement der verbliebenen Mitarbeiter war unter diesen Bedingungen mehr als lobenswert. Nicht vorhandenes Personal konnte erwartungsgemäß nicht aktiv dem Vandalismus entgegenwirken, was wiederum Schäden an den Stationen förderte und das Sicherheitsempfinden der Kunden belastete. Das Wohlbefinden der Fahrgäste hing auch von einfacheren Faktoren ab, beispielsweise von der Aktualität der Fahrgastinformationen (siehe Seite 22), von der Zugänglichkeit oder schlicht vom Wetterschutz.



Auswahl durchgeführter Maßnahmen an Stationen

Maßnahme	Bahnhof
Busverknüpfung	Bestensee, Brieselang, Elstal, Nauen, Potsdam Medienstadt Babelsberg, Premnitz Zentrum
P&R-Anlage	Bestensee, Biesenthal, Brieselang, Brück, Döberitz, Dossow, Elstal, Fretzdorf, Groß Schönebeck, Großbeeren, Lübbenau, Ludwigsfelde*, Nauen, Netzeband, Neuenhagen*, Potsdam Rehbrücke, Premnitz Nord*, Premnitz Zentrum, Pritzwalk, Rathenow, Walsleben, Werder (Parkhaus), Zehdenick, Zeuthen
B&R-Anlage	Bestensee, Biesenthal, Brieselang, Brück, Dossow, Elstal, Fretzdorf, Groß Schönebeck, Großbeeren, Lübbenau, Mögeln*, Nauen, Netzeband, Neuenhagen, Potsdam Medienstadt Babelsberg, Potsdam Rehbrücke, Premnitz Zentrum, Rathenow, Walsleben, Zehdenick, Zeuthen
Zugangsbauwerk/ Zugang	Angermünde, Baitz, Brand, Brück, Neuenhagen*, Potsdam-Pirschheide, Pritzwalk
Bahnsteiganlage	Beelitz Stadt, Belzig, Birkengrund, Brand, Brück, Cottbus, Dossow, Gollmitz, Großbeeren, Groß Köris, Halbe, Neuhof, Seelow, Teltow, Treuenbrietzen
Bahnsteigabsenkung	Königs Wusterhausen
Serviceeinrichtung	Lübbenau, Ludwigsfelde, Potsdam Rehbrücke*

* im Bau

Modernisierungen haben auch an Bahnhöfen der S-Bahn stattgefunden. So wurde z.B. die Bahnhofshalle am S-Bahnhof Mahlsdorf neu gestaltet und im S-Bahnhof Wollankstraße ein neuer Aufzug gebaut. Auch in Bezug auf ihre Bahnhöfe hatte die S-Bahn die Nase vorn. Natürlich wurde hier gleichermaßen Personal eingespart, allerdings nicht ohne die Bemühung um technische Ersatzlösungen. An den nunmehr unbesetzten Bahnhöfen wurden Info-Rufsäulen aufgestellt. Geplant war darüber hinaus der stufenweise Einsatz von dynamischen Zugzielanzeigern. Hier wurden die Daten der langfristig festgelegten Fahrpläne dynamisch um neue Abweichungen ergänzt und zusätzliche Informationen gegeben. Diese Ergänzung erfolgte fortlaufend und hielt die Fahrgäste immer auf einem aktuellen Informationsstand. So konnte die Abwesenheit des Personals teilweise ausgeglichen und das subjektive Sicherheitsgefühl der Kunden verbessert werden. 🌿

360° Qualität

Immer auf dem aktuellsten Stand

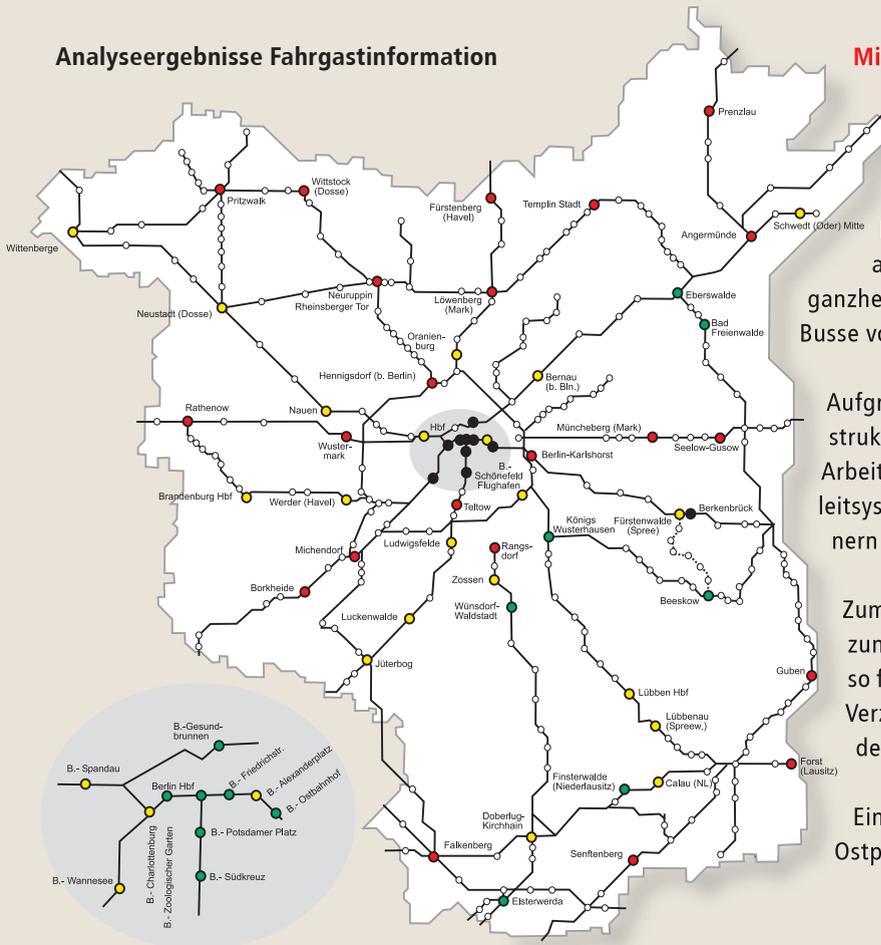
Viele Fahrgastinformationen konnten im Vorfeld abgestimmt und weitergegeben werden. Im Störfall war zeitnahe Informationsübermittlung für die Kunden von besonderem Interesse, stellte aber leider ein erhebliches Defizit im Regionalverkehr in Berlin und Brandenburg dar. Das zeigte sich bei der Auswertung von vertraglich vereinbarten Qualitätskontrollfahrten und im Kundenkontakt.

Der VBB untersuchte daraufhin gezielt 59 Bahnhöfe und stellte bei 39 % dringenden Handlungsbedarf fest. Speziell die Beschallung von Bahnsteigen, die Ausstattung mit dynamischen Zugzielanzeigen und die Anwesenheit von Personal waren wichtige Faktoren für die lückenlose Fahrgastinformation im Störfall. Nachdem die Basisausstattung der Stationen von der DB AG nach Kategorien festgelegt wurde, waren diese Rahmenbedingungen leider nur für Bahnhöfe bis Kategorie 3 gewährleistet. Die Analyse ergab selbst bei den einfachen Ausstattungskriterien, wie z.B. bei den aktuellen Fahrplanaushängen, erhebliche Mängel. Im Detail wurde folgende Bilanz gezogen:

- Fahrplanaushänge (22 % mit Mängeln):
 - fehlende Informationen über kurzfristige Änderungen bzw. Abfahrtsorte des Schienenersatzverkehrs
 - fehlende Telefonnummern für Ansprechpartner im Störfall
 - zu wenig Fahrplanaushänge
- Beschallung (31 % nicht vorhanden, 31 % mit Mängeln):
 - ausbleibende, verspätete oder falsche Ansagen im Regelfall
 - fehlende oder verspätete Hinweise im Störfall
 - schlechte Akustik
- Zugzielanzeigen (42 % nicht vorhanden, 33 % mit Mängeln):
 - ausbleibende oder fehlerhafte Anzeigen im Regelfall
 - Unstimmigkeiten in Bezug auf den Betriebsablauf
 - fehlende oder unregelmäßige Verspätungsanzeigen oder Zuglaufänderungen im Störfall
 - Störungen in der Anzeige (falsche Buchstaben oder fehlende Fallblätter)
- Info- bzw. Notrufsäulen (88 % nicht vorhanden):
 - nur in Berlin und an S-Bahn-Stationen im Umland
- Uhren (5 % nicht vorhanden, 4 % mit Mängeln)

Fahrplaninformation & Anschlusssicherung

Analyseergebnisse Fahrgastinformation



- Sehr gutes oder gutes Informationsangebot (14 Bahnhöfe: 24%)
 - Verbesserungsmöglichkeiten und Handlungsbedarf (22 Bahnhöfe: 37%)
 - Hoher bzw. dringender Handlungsbedarf (23 Bahnhöfe: 39%)
- Basis: 59 Bahnhöfe

Die Auswertung dieser Untersuchungen war Anlass für den VBB, intensiv mit der DB Station & Service AG zu kommunizieren, um die Informationssituation für die Fahrgäste zu verbessern. Im Zuge dieser Zusammenarbeit wurden konkrete Qualitätsstandards erarbeitet und definiert, die das Recht der Kunden auf jederzeit aktuelle Auskünfte stärken sollen.

Mit Anschlusssicherung Kunden binden

Dynamische Fahrgastinformationen und Anschlusssicherung benötigen aktuelle Ist-Fahrplan-Daten, die unternehmensübergreifend verfügbar sein müssen.

Bereits im Jahr 2005 wurde begonnen, die technischen Voraussetzungen hierfür zu schaffen. Der VBB schlug einen ganzheitlichen, betreiberunabhängigen Ansatz für Bahnen und Busse vor.

Aufgrund finanzieller Förderung durch das Brandenburger Infrastrukturministerium konnten die schon im Vorjahr begonnenen Arbeiten am Datenaustausch für die rechnergestützten Betriebsleitsysteme (RBL-Systeme) gemeinsam mit den Kooperationspartnern fortgesetzt werden.

Zum Jahresanfang 2006 war bereits eine verbundweite Nutzung in der Fahrplanauskunft geplant, dies konnte allerdings so früh noch nicht gewährleistet werden. Gründe hierfür waren Verzögerungen seitens der DB System AG und der Lieferanten der RBL bei der Projektbearbeitung.

Eingeplante Ausnahmen waren von Beginn an die Landkreise Ostprignitz-Ruppin, Prignitz und Elbe-Elster.

Aktueller Ausbaustatus RBL-Systeme zum Jahresende 2006

Unternehmen/ Kooperation	Daten für VBB- Fahrgastin- formation	Anschlusssicherung mit DB AG
Cottbusverkehr	läuft	Probetrieb läuft
DB Regio	Probetrieb läuft	
Busverkehr Märkisch-Oderland	läuft	Probetrieb läuft
Neißeverkehr	läuft	Probetrieb läuft
Niederbarnimer Eisenbahn	Probetrieb läuft	
Nordost (BBG, OVG, PVG, UVG)	läuft	läuft
Potsdam (ViP, HVG)	offen	Probetrieb läuft
Prignitz (VGP, PEG + ODEG)	in Planung	in Planung
Dahme-Spreewald (RVS)	in Planung	in Planung
Süd (ENV, VGOSL)	Konzeptphase	Konzeptphase
Südwest (VBBR, VGB, VTF)	Probetrieb läuft	Probetrieb läuft
Südost (BOS, SVF)	offen	offen

360° Qualität



Zur Erweiterung des Systems beschloss das Ministerium zum Jahresende 2006 die Einbindung und finanzielle Förderung von Systemen bei der PEG und der Verkehrsgesellschaft Prignitz (VGP), um die Fahrgastinformation auf der Basis von Ist-Daten in ganz Brandenburg voranzutreiben. Um dieses Ziel zu erreichen, stellte der VBB einen Maßnahmen-Katalog zusammen und präsentierte darin unter anderem ein angepasstes Betriebsleitsystem für die Unternehmen der Kreise Elbe-Elster und Oberspreewald-Lausitz. Geplant war der Ausbau der technischen Voraussetzungen für die Anschlusssicherung zwischen der DB Regio AG und den lokalen Verkehrsunternehmen für Mitte 2007.

Die Kunden der Landkreise Uckermark und Barnim profitierten bereits seit Ende 2006 von den Vorteilen der rechnergestützten Betriebsleitsysteme. Zuverlässige Anschlussinformationen durch die kommunizierenden Unternehmen machten den Erfolg des RBL-Systems Nordost aus. Die Kundenzufriedenheit dort zeigte, dass sich auch die gegenwärtig geplanten Investitionen lohnen werden.

Speziell im Schienenpersonennahverkehr hat der VBB im vergangenen Jahr vier Anslusstypen definiert, die in einem ersten Schritt die Wartevorschriften zwischen den Bahnen dort regeln sollten, wo es keine im Verkehrsvertrag festgeschriebenen Vorschriften gab.

- Anslusstyp 1: Hier wird die Regelwartezeit festgeschrieben, die den ganzen Tag fast überall gelten soll. Die Züge warten bis zu fünf Minuten aufeinander (Regelwartezeit).
- Anslusstyp 2: Für den letzten Anschluss des Tages gilt bei vielen Anschlüssen unbegrenzte Wartezeit (Letzter-Zug-Regelung).
- Anslusstyp 3: Für einzelne Verbindungen werden in einer Last-richtung (viele Fahrgäste) Wartezeiten vereinbart, die auch länger als fünf Minuten sein können (Detailregelung).
- Anslusstyp 4: Hier wartet der Abbringerzug auf den Zubringerzug, wenn dieser am Nachbargleis zeitgleich einfährt (Ange-sichtsregelung bzw. 0-Minutenregelung).



Allgemein galt im Verbundgebiet eine Wartezeit von bis zu fünf Minuten. Dies ist in anderen Teilen Deutschlands durchaus nicht üblich und zeigt die Bemühung um kundenorientierte Lösungen. Ausnahmen waren nur dort zu finden, wo die zeitlich engen Fahrpläne auch im Interesse der Kunden keine andere Lösung zuließen. Dies war in Berlin-Spandau und Hennigsdorf der Fall.

Im Detail wurden für die letzten Verbindungen am Abend 56 Regelungen getroffen, wovon 31 eine unbegrenzte Wartezeit beinhalten.

Bei folgenden Anschlüssen innerhalb des Schienenpersonennahverkehrs wurden die Wartezeitvorschriften bereits in die Praxis umgesetzt:

- ☀ Angermünde
RE3 nach Pasewalk: Der letzte Zug wartet unbegrenzt bis zum Eintreffen des Anschlusszuges aus Berlin (Fahrziel Schwedt (Oder)). Die RB66 nach Stettin kann bis zu 40 Minuten auf den RE3 warten; der 20 Uhr-Zug wartet bis zum Anschluss.

- ☀ Brandenburg
Die RB51 nach Rathenow wartet regulär bis 5 Minuten, ab 17 Uhr bis 10 Minuten auf den RE1 aus Berlin.
- ☀ Berlin-Spandau
Für den RE6 gilt aufgrund der Engpasssituation von 5 bis 20 Uhr eine Null-Minuten-Wartezeit für alle Linien, der letzte Zug wartet jedoch zur Anschlussherstellung (Berlin-Spandau ist übrigens der einzige Bahnhof im Verbundgebiet mit dieser Regelung).
- ☀ Cottbus
Beim RE2 nach Berlin wartet auch der 21-Uhr-Zug bis zu 10 Minuten auf den Zug aus Zittau (letzter Zug unbegrenzt). Die RB46 nach Forst wartet ab 16 Uhr bis zu 5 Minuten auf den RE2 aus Berlin und den RE10 aus Leipzig.
- ☀ Frankfurt (Oder)
Der RE11 nach Cottbus wartet nachmittags alle 2 Stunden bis zu 10 Minuten auf den RE1 aus Berlin. Dies betrifft nur Züge ohne Anschluss nach Leipzig in Cottbus, sonst gilt eine Wartezeit von 5 Minuten.
- ☀ Hennigsdorf
Die RB55 wartet bis zu 3 Minuten auf die S-Bahn S25 (bei Einfahrt der S25 in Hennigsdorf zum Zeitpunkt der planmäßigen Abfahrt). Aufgrund des straffen Fahrplans lassen sich keine längeren Wartezeiten auf die S-Bahn realisieren.
- ☀ Oranienburg
Die RB12 nach Templin wartet ganztägig bis zu 20 Minuten auf den RE5.

Um die Aufgaben auf dem Gebiet der Anschlussgestaltung zwischen Bus und Bahn besser lösen zu können, etabliert der VBB weiterhin ein elektronisches Analysewerkzeug zum verbundweiten Abgleich der Anschlüsse. Auf diese Weise kann deren Qualität bezüglich der Übergangszeiten sowohl zum Fahrplanwechsel als auch unterjährig bewertet und Handlungsdefizite erkannt werden.

So steht in Zukunft auch ein planerisches Instrument zur Verfügung, um im Interesse der Fahrgäste vorausschauend handeln zu können. ☀

360° Qualität

Zeugnis für den Regionalverkehr

Kundenbefragungen gehören fest zum Qualitätsmanagement des VBB, denn sie helfen, Defizite frühzeitig zu erkennen und Maßnahmen einzuleiten. Im Bilanzjahr wurden alle privaten und staatlichen Eisenbahnunternehmen im Verbundgebiet von 2.703 Kunden bewertet.

Das Ergebnis der Qualitätsbeurteilung der Züge und Bahnhöfe war im Jahr 2006 auf gleich hohem und gutem Niveau wie im Vorjahr. Die Kunden sprachen einerseits ihre Anerkennung für einen funktionierenden, leistungsfähigen Regionalverkehr aus, andererseits waren sie mit wichtigen Leistungskriterien unzufriedener.

Am unzufriedensten waren die Kunden unverändert mit der Pünktlichkeit und der Fahrgastinformation im Störfall. Als wichtigstes Qualitätskriterium verschlechterte sich die Zufriedenheit mit der Pünktlichkeit von 2,20 in 2005 auf 2,31 in 2006. Da die Befragungen bereits Ende Oktober, also vor einem weiteren Pünktlichkeitseinbruch, abgeschlossen wurden, fiel dieses Ergebnis positiver als erwartet aus und bestätigte großes Verständnis und viel Toleranz seitens der Fahrgäste. Kritisch aus Kundensicht wurde über alle Verkehrsverträge die Fahrgastinformation bei Störungen gesehen.

Für die DB Regio AG war dies Anlass, hier ihre Ressourcen zu verstärken und die Kunden mit der Umsetzung von definierten Standards zur Reisendeninformation im Zug mit schnelleren und kompetenteren Informationen besser zufrieden zu stellen.

Kundenzufriedenheit im Regionalverkehr (Züge)

Qualitätskriterium	2005	2006
Pünktlichkeit der Züge	2,20	2,31
Sauberkeit der Züge	1,95	2,04
Ausstattung der Züge	1,66	1,71
Schadensfreiheit der Züge	1,79	1,89
Sicherheit vor Kriminalität/Belästigungen/Bedrohungen im Zug	1,77	1,85
Sitzplatzangebot im Zug	1,85	1,96
Information im Regelfall im Zug	1,66	1,66
Information bei Unregelmäßigkeiten/Verspätungen im Zug	2,31	2,35
Freundlichkeit und Kompetenz des Personals	1,75	1,79
Fahrkartenerwerbsmöglichkeit im Zug	1,78	1,65
Mittelwert Züge	1,83	1,92

Basis 2006: 2.724 Fahrgäste, Basis 2005: 2.903 Fahrgäste
gewichtete Bewertungsziffern 1–6, 95 % +/-0,1

Die Zufriedenheit der Kunden

Die Umsetzung bei den Unternehmen steht im direkten Zusammenhang mit den RBL-Systemen, die eine Übermittlung von Echtzeit-Daten in die Züge und somit zukünftig eine bessere Information der Reisenden entlang ihrer Reisewege ermöglichen. Aber auch traditionell kann hier das Personal in den Zügen die Erstinformation der Reisenden bei eintretenden Unregelmäßigkeiten übernehmen und nach Rückkopplung mit den Betriebsleitstellen eine gezielte Zweitinformation absetzen. Das war und ist eine berechnete Forderung des VBB im Kundeninteresse.

Der Zufriedenheitsindex in Bezug auf Sauberkeit sank 2006 auf 2,04 gegenüber 1,95 im Vorjahr. Die Kunden tolerierten Nachlässigkeiten in Bezug auf Sauberkeit und Schadensfreiheit nicht mehr vollständig. Der Wert für die Schadensfreiheit fiel von 1,79 im Vorjahr auf 1,89 in 2006. Hierbei wirkte sich vor allem der veraltete Wagenpark in Altverträgen negativ auf das Ergebnis aus.

Die Connex Sachsen (LB) und die ODEG beförderten beispielsweise mehr Fahrgäste als erwartet, was Handlungsbedarf seitens der Unternehmen erforderte. Dies ist mit der in den Verkehrsverträgen vereinbarten Handlungsfreiheit bezüglich des Einsatzes von Doppel- und Mehrfachtraktionen jederzeit möglich. Erfreulicherweise waren die Kunden mit den Möglichkeiten zum Fahrkartenerwerb im Zug zufriedener als im Vorjahr. Zurückzuführen war dies vor allem auf die 2006 nachgerüsteten Fahrkartenautomaten in den Zügen der DB Re-

gio AG. Gleichbleibend im Urteil waren die Fahrgäste mit dem Informationsfluss im Regelfall sowie mit der Freundlichkeit und Kompetenz des Zugpersonals. Die Ermittlung der Kundenzufriedenheit erfolgte auch unternehmensbezogen. Die NEB erreichte als Neueinsteiger im Regionalverkehrsmarkt die höchste Kundenzufriedenheit. Erwartungsgemäß schnitten die weiteren Anbieter durchweg erfolgreicher ab als der ehemalige Monopolist, was unter anderem auf die Netzkomplexität zurückzuführen war. Individuelle Wahrnehmung und persönliche Erfahrungen mit dem Gesamtkonzern DB AG spielten bei der Urteilsfindung ebenso eine Rolle.

Unternehmensbezogene Kundenzufriedenheit im Regionalverkehr

Unternehmen	2005	2006
DB Regio AG, Region Nordost – Vertrag 1	1,91	2,03
DB Regio AG, Region Nordost – Vertrag 2	1,95	1,95
Ostdeutsche Eisenbahngesellschaft mbH (ODEG)	1,54	1,69
Prignitzer Eisenbahn GmbH	1,50	1,56
Connex Sachsen GmbH (LB)	1,57	1,70
NEB Betriebsgesellschaft mbH	–	1,53
Mittelwert Züge	1,83	1,92

Basis 2006: 2.724 Fahrgäste, Basis 2005: 2.903 Fahrgäste
gewichtete Bewertungsziffern 1–6, 95 % +/-0,1



Peter Buchner
Regionalbereichsleiter
DB Regio AG, Region Nordost

Unsere Fahrgäste haben die Wahl – das wissen wir! Deshalb bemühen wir uns täglich um Qualität, damit die Fahrgäste weiterhin gern mit uns fahren und neue hinzukommen. Wir haben in den letzten Jahren viel in neue Fahrzeuge und Werkstätten investiert, um unseren Kunden attraktive und saubere Fahrzeuge zu bieten. Daher freuen wir uns sehr, dass uns die Kunden auch in der diesjährigen Befragung gute Noten ausstellen. Aber die Kunden haben uns auch gesagt, dass wir bei Pünktlichkeit, Kundeninformation im Störfall und Innensauberkeit noch besser werden müssen. Genau zu diesen Punkten sind wir deshalb zielgenau umgehend tätig geworden: Zur Stabilisierung der Pünktlichkeit setzen wir auf der RE7 z. B. schon seit 12. März einen zusätzlichen Wagenzug ein.

Zur Verbesserung der Kundeninformation im Störfall treiben wir den Datenaustausch mit den kommunalen Verkehrsunternehmen voran. Ab sofort können wir unsere Pünktlichkeitsdaten an die kommunalen Unternehmen überspielen, ab Ende 2007 können wir von den regionalen Busunternehmen deren Daten übernehmen, um die Anschlüsse zwischen Bus und Bahn sicherzustellen. In unsere modernen Doppelstockwagen bauen wir bis Sommer vollständig Bildschirme ein, auf denen wir ab diesem Sommer Anschlussinformationen in Echtzeit anzeigen werden. Wir führen seit März bereits auf allen RE-Zügen untertags Unterwegsreinigungen durch, um die Fahrzeuge trotz der erfreulich steigenden Fahrgastzahlen den ganzen Tag über sauber zu halten. Wir sind schon auf die nächste Fahrgastbefragung gespannt und sind uns sicher, dass die Fahrgäste diese Verbesserungen honorieren werden!

360° Qualität

Bahnhöfe im Regionalverkehr genauer betrachtet

Die Beurteilung der Bahnhöfe bestätigte die Tendenz des letzten Jahres, in dem sie schlechter von den Kunden bewertet wurden als die Züge. Erzielten sie 2005 noch die Bewertung 2,19 (Vergleich 2005 Züge: 1,83), so konnte ein Jahr später nur noch ein Wert von 2,27 erreicht werden. Dieser Kundenzufriedenheitsindex setzte sich aus den Beurteilungen von acht festgelegten Qualitätskriterien zusammen.

Kundenzufriedenheit im Regionalverkehr (Bahnhöfe)

Kriterien	2005	2006
Sauberkeit der Bahnhöfe	2,22	2,31
Schadensfreiheit der Bahnhöfe	2,14	2,26
Sicherheit vor Kriminalität/ Belästigungen/Bedrohungen	2,19	2,25
Ausstattung der Bahnhöfe	2,22	2,31
Information im Regelfall in Bahnhöfen	2,04	2,10
Information bei Unregelmäßigkeiten/ Verspätungen in Bahnhöfen	2,48	2,62
Fahrkartenerwerbsmöglichkeit in Bahnhöfen	2,17	2,18
Verknüpfung mit dem übrigen ÖPNV	2,08	2,14
Mittelwert Bahnhöfe	2,19	2,27

Basis 2006: 2.724 Fahrgäste, Basis 2005: 2.903 Fahrgäste
gewichtete Bewertungsziffern 1–6, 95 % +/-0,1

Die Reduzierung von Servicepersonal war nicht nur für das äußere Erscheinungsbild der Bahnhöfe von Bedeutung. Auch konnten bisher die über das Personal bereit gestellten Informationen über Unregelmäßigkeiten oder Störungen nicht mehr an die Fahrgäste weitergegeben werden. Eine ersetzende Information über technische Einrichtungen fand nicht immer statt. Diese unbefriedigende Situation wurde zudem durch die existierenden Schnittstellen zwischen den DB AG-Konzerntöchtern DB Station & Service AG und DB Netz AG und durch Kommunikationsschwierigkeiten untereinander beeinträchtigt. Aufgabe der DB Station & Service AG ist es, die Anfangsschwierigkeiten, die mit der Zentralisation der Ansagen in Anszagenzentren aufgetreten sind, schnellstmöglich zu überwinden.



Hinzu kam der schleichende Rückbau der Ausstattungselemente für schwach frequentierte Stationen und deren unzureichende Wartung. Diese Defizite führten im Verbundgebiet unvermeidlich zu mehr unzufriedenen Fahrgästen. Der Gedanke, inwieweit jeder Fahrgast gleichzeitig auch ein zahlender Kunde für die Infrastrukturbetreiber ist, bedarf einer weiteren Verbreitung. Insbesondere im Zuge der aktuellen Klimadiskussion war und ist es von zentraler Bedeutung, Menschen als Fahrgäste für den ÖPNV zu gewinnen. Gerade deswegen spielen nicht nur ein passendes Fahrtenangebot, sondern auch eine ansprechende und zuverlässige Infrastruktur eine Rolle.

Der VBB beabsichtigt, die Anschlussgestaltung zwischen SPNV und ÖPNV gezielt zu verbessern. In der Bewertung dieses Qualitätskriteriums haben die Kunden deutlich gemacht, dass hier Handlungsbedarf besteht. Die Arbeit mit den entsprechenden Partnern hat bereits begonnen und wird dieses Jahr fortgesetzt.

Zeugnis für den S-Bahn-Verkehr

Die Zufriedenheit der S-Bahn-Kunden stieg im Bilanzjahr. Gemessen an einer fünfstufigen Skala wurde der S-Bahn ein insgesamt gutes Niveau bestätigt. Der Kundenzufriedenheitsindex PSI (Passenger Satisfaction Index) betrug für die separat durchgeführten Erhebungen im Mai 2,60 (Vorjahr: 2,61) und im November 2,51 (Vorjahr: 2,57).

Die besten Bewertungen gab es für die Kriterien häufiges Fahren tagsüber, Pünktlichkeit, Fahrplaninformationen sowie für die Service- und Verkaufsstellen.

Ein Großteil der Einzelkriterien, die in drei Teilzufriedenheitsindizes zusammengefasst wurden, wiesen verbesserte Werte auf, was den positiven Gesamttrend bestätigte. Alle Teil-PSI-Werte blieben stabil (Züge) oder trugen zur Verbesserung des Gesamtergebnisses bei (Bahnhöfe, Service). Aufgrund eigener Bewirtschaftung eines überwiegenden Anteils der Stationen konnte die S-Bahn Berlin GmbH gezielt Einfluss nehmen auf die dort angebotene Qualität und tat dies erfolgreich.

Positiv wirkte sich sicherlich auch die Ausrüstung der Stadtbahnhöfe mit dynamischen Zugzielanzeigern aus. Damit wurden umfassende Informationen über die Zeit bis zur Abfahrt der nächsten Züge, die Zuglänge, die Halteposition sowie Lauftexte für besondere Hinweise bereit gestellt. Die akustische Fahrgastinformation war an wichtigen Umsteigebahnhöfen in den Zügen nunmehr zweisprachig und kam so der wachsenden Bedeutung des Tourismus in der Metropole entgegen. Die Ansagen auf den Bahnsteigen waren jedoch stark personalabhängig und differierten in ihrer Qualität erheblich. Aus diesem Grund wurden beispielsweise für die Informationen im Störfall zentrale formulierte Texte vorgegeben, die im Bedarfsfall auch mit Empfehlungen für Alternativrouten ergänzt werden konnten. Leider wurde seitens der S-Bahn-Aufsichten eher auf das eigene Angebot als auf bessere Alternativen anderer Anbieter verwiesen. Gerade vor dem Hintergrund des gut ausgebauten Nahverkehrssystems war dies gerade aus Kundensicht nicht immer nachvollziehbar.

Mit dem insgesamt positiven Ergebnis haben die Fahrgäste der S-Bahn eine Anerkennung für die Investitionen und die Freundlichkeitsinitiative im Fußball-Weltmeisterschaftsjahr ausgesprochen. 🌟



Bernhard Wewers

Geschäftsführer
Landesweite Verkehrsservicegesellschaft mbH
Präsident
Bundesarbeitsgemeinschaft der Aufgabenträger des SPNV

Fahrgäste erwarten Qualität im Nahverkehr. Stimmen Pünktlichkeit, Sauberkeit, Information und Service, steigt die Zufriedenheit. Fahrgäste bleiben Fahrgäste und empfehlen den Nahverkehr weiter. Qualität sichert also die Zukunft des Nahverkehrs. Wir setzen in Schleswig-Holstein auf ein für alle SPNV-Unternehmen einheitliches Qualitätsmanagementsystem. Einiges, wie die Pünktlichkeit, können wir dabei objektiv messen. Anderes, wie die Kundenzufriedenheit, erfahren wir durch Befragungen. Künftig wollen wir mit einer echten landesweiten Kundengarantie auch die Fahrgäste direkt entschädigen.

360° Qualität



Nach der Veröffentlichung der Qualitätsbilanz 2005 wurde vielfach die Frage gestellt, warum der Verkehrsverbund sich ausschließlich zur Qualität im schienenbezogenen Regionalverkehr äußert. Es wurde zu Bedenken gegeben, dass auch die Ergebnisse zum Qualitätsmanagement der kommunalen und privaten Verkehrsunternehmen berücksichtigt werden sollten, da diese mit weitaus zahlreicheren Linienkonzessionen ausgestattet seien. Die Kompetenzen zu diesem Thema waren von Beginn an eindeutig verteilt. Die Länder Berlin und Brandenburg übertrugen der Verbundgesellschaft das Qualitätsmanagement für den SPNV, für den übrigen ÖPNV sind die kommunalen Gebietskörperschaften verantwortlich. Die Verkehrsverträge im ÖPNV wurden bzw. werden von den Verwaltungen der Landkreise, der kreisfreien Städte und vom Land Berlin abgeschlossen und waren bezüglich ihrer Qualitätsanforderungen und des damit verbundenen Controllings sehr vielfältig. Grundlage bildeten unter anderem der Leitfaden für Qualität, die entsprechenden Empfehlungen zur Definition von Qualitätsstandards sowie deren Messung und Bewertung. Als weitere Unterstützung hierfür wird derzeit von der Verbundgesellschaft ein „Leitfaden für Ausschreibungen“ erarbeitet.

Die im Verbundgebiet praktizierten Lösungen zum Qualitätsmanagement sind daher sehr verschieden und folgen den lokalen Anforderungen. Anhand von zwei Beispielen wird das lokale Qualitätsmanagement auszugsweise vorgestellt.



Volker Fleischer
Geschäftsführer
Verkehrsgesellschaft Teltow-Fläming mbH



Dieter Schäfer
Geschäftsführer
Havelbus Verkehrsgesellschaft mbH

Der VBB hat im Auftrag des Landes Brandenburg die Verkehrsleistung der Linie 618 von Potsdam nach Wünsdorf-Waldstadt im Jahr 2006 ausgeschrieben. Mit einem Umfang von fast 300.000 Nutzkilometern jährlich und einer Vertragsdauer von 7 Jahren war diese Ausschreibung für uns interessant. Als regionale kommunale Verkehrsanbieter wollten wir hier unbedingt mit anbieten. Einerseits waren wir das unseren Kunden schuldig und andererseits wollten wir uns der Herausforderung einer ÖPNV-Ausschreibung stellen. Von dem Zusammenschluss als Bietergemeinschaft versprochen wir uns vor allem Vorteile durch die Umsetzung eines effizienten Betriebskonzeptes mit einem abgestimmten Fahrzeugeinsatz. Eine erste Zwischenbilanz zeigt, dass sowohl wir als Unternehmen wie auch der Verkehrsverbund Erfahrungen mit diesem Vergabeverfahren und mit der Leistungserbringung sammeln konnten. Im Interesse der Kunden wurden bereits zum 1. April 2007 umfangreiche Änderungen fahrplanwirksam umgesetzt. In einem nächsten Schritt wird nun die geleistete Qualität ausgewertet. Schauen wir, wie wir als Vertragspartner gemeinsam damit umgehen werden.

Qualitätsmanagement abseits der Schiene

Qualitätsmanagement in Potsdam

Die Landeshauptstadt Potsdam hat mit dem VIP Verkehrsbetrieb Potsdam einen Verkehrsleistungs- und Verkehrsfinanzierungsvertrag abgeschlossen.

Die Verkehrsbetriebe berichten seit 2005 nun vierteljährlich zu den vereinbarten Qualitätsparametern den Erfüllungsstand an ihren Aufgabenträger. In der Anlage des Vertrages war als Zielstellung fixiert, die Mobilitätsbedürfnisse der Potsdamer Bürger und Besucher auf möglichst qualitativ hochwertige, effiziente und umweltverträgliche Weise zu erfüllen. Zur Qualitätssicherung wurden dafür konkrete Zielwerte und Vorgaben zu folgenden Aspekten definiert: Fahrzeugstandards, Pünktlichkeit, Anschlussicherung, Fahrzeugausfallquote, Kompetenz, Kundenorientierung des Personals, Fahrgastinformation, Sicherheit, Ordnung und Sauberkeit. Anhand des Qualitätsberichtes wurde die erreichte Qualität bewertet. Aufgabenträger und Verkehrsunternehmen identifizieren regelmäßig mögliche Verbesserungspotenziale und den daraus resultierenden Handlungsbedarf.

Für das Jahr 2006 wurde beispielsweise als Zielwert eine Pünktlichkeitsrate von 85 % vereinbart. Sowohl Bus als auch Bahn konnten diese Vorgabe mit 86 % bzw. 88 % erfüllen. Im Bereich Anschlussicherung wurde ebenso erfolgreich der geplante Wert von 85 % mit 90 % noch übertroffen. Die Messung erfolgte auf der Basis der rechnergestützten Betriebsleitsysteme (RBL) im direkten Messverfahren. Auch die maximal zulässige Ausfallquote von 2,5 % wurde deutlich unterschritten und nach den Ausfallgründen Fahrermangel, Fahrzeugmangel, Fahrzeugschäden sowie Betriebsstörungen analysiert. Ebenfalls wurden direkt wirkende kundenrelevante Qualitätskriterien abgerechnet. So wurde beispielsweise dokumentiert, ob die Zielvorgabe zur Information der Kunden über geplante Baustellen (7 Tage vor Baubeginn) tatsächlich eingehalten wurde. Die freiwillig eingerichtete Kundengarantie „Hand drauf“, mit der die Verkehrsbetriebe Pünktlichkeit und Sauberkeit garantieren, wurde nach der Anzahl der Inanspruchnahmen ausgewiesen.

Die Beteiligten bestimmten in der Vertragsanlage eine Vielzahl weiterer wichtiger Qualitätskriterien, unter anderem die Sauberkeit von Fahrzeugen und Haltestellen, die Reisezeit, das Störungsmanagement, die Erreichbarkeit des Unternehmens und die Einbeziehung der Kunden.

Beide Vertragspartner haben sich zum Controlling wichtiger Qualitätsstandards verständigt. Deren Bewertung und die gute Kommunikation untereinander ermöglichten ein erfolgreiches und kundenorientiertes Qualitätsmanagement in Potsdam.

Kundenmeinung im Stadt- und Regionalverkehr

Im Zuge einer Qualitätsoffensive entwickelten 13 kommunale Verkehrsunternehmen im Verbund ein zertifiziertes Managementsystem und erheben die Kundenzufriedenheit seitdem jährlich in Eigenregie. Dazu wurden auf mindestens zwei Linien in jedem Unternehmen wenigstens 100 Fahrgäste zur Fahrt, zu den Fahrerinnen und Fahrern sowie zum Unternehmen befragt. Zu den 19 Kriterien gehörten unter anderem: Pünktlichkeit, Fahrplanangebot, Sauberkeit und Information im Fahrzeug, Fahrweise und Freundlichkeit des Personals, Auskunftqualität, Fahrscheinkauf, Umgang mit Beschwerden und Beratung.

Im Jahr 2006 wurden in diesen 13 Unternehmen insgesamt 1.600 Kunden zur Zufriedenheit und Wichtigkeit befragt. Die Zielwerte und Ergebnisse wurden als Erfüllungsgrad in Prozenten jährlich ausgewiesen.

Zufriedener als im Vorjahr waren die Fahrgäste in den Bereichen Pünktlichkeit, Zuverlässigkeit der Anschlüsse, Sitzplatzangebot, Fahrscheinkauf und Beratung am Telefon. Auf unverändert gutem Niveau wurde das Personal eingestuft. Schlechter als im Vorjahr schätzten die Kunden die Sauberkeit, die Information im Fahrzeug und das Fahrplanangebot ein. Die Unternehmen zogen die Konsequenzen für die betreffenden Linien. Abschließend ist festzustellen, dass die regelmäßige Betrachtung der Rückmeldungen durch die Fahrgäste für die Unternehmen von großem Nutzen war und ist. 🌟



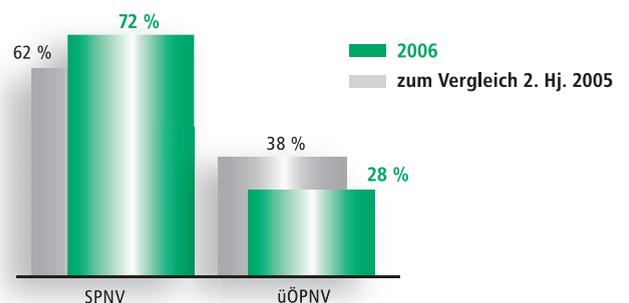
360° Qualität

Im Verbundgebiet Berlin-Brandenburg sind mittlerweile über 350 QualitätsScouts im Einsatz, seit Ende November 2006 sogar preisgekrönt. Anlässlich der Festveranstaltung „10 Jahre Regionalisierung des SPNV“ würdigte die Bundesarbeitsgemeinschaft der Aufgabenträger das ehrenamtliche Engagement der Bürgerinnen und Bürger in Sachen Qualität. Mit der Auszeichnung wurde gleichzeitig eine bundesweite Nachahmung empfohlen.



Für den VBB sind die QualitätsScouts inzwischen zu einer der wichtigsten Informationsquellen geworden und geben Verbesserungshinweise aus Fahrgastsicht. Gerade im SPNV erreichen den VBB viele Beobachtungen zu Bahnhöfen, dem Streckennetz oder Informationen sehr schnell. Durch das sofortige Reagieren zu den Infrastrukturunternehmen wurden Kommunikationsketten gebildet, die jedoch nicht das alleinige Ziel der VBB-Tätigkeit sein können.

Beobachtungen nach Verkehrsträgern



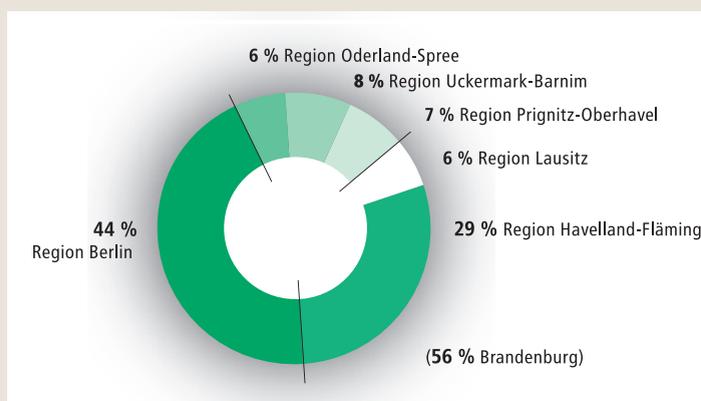
QualitätsScouts – die schnellen Kundschafter

Die Auswertung mehrfach geschilderter Einzelbeobachtungen der QualitätsScouts war Anlass, eigene Analysen, insbesondere zur Fahrgastinformation auf den Bahnhöfen und zum Netzzustand, durchzuführen. Anhand des aktuell ermittelten Sachstandes zur Qualität konnte der VBB gegenüber dem DB-Konzern die bestehenden Qualitätsmängel fundiert aufzeigen sowie die Auswirkungen auf die Fahrgäste nachweisen.

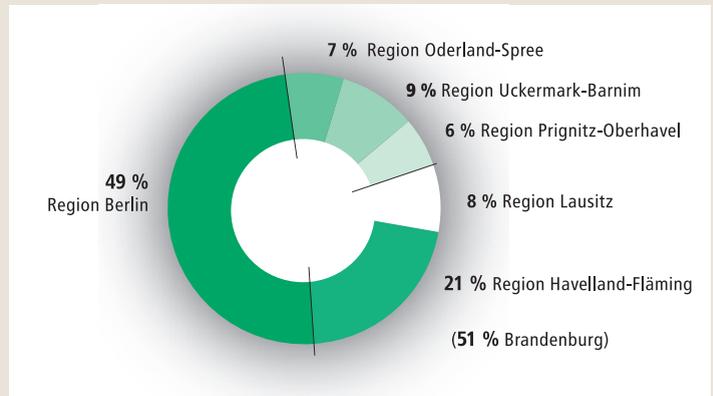
Die Forderung des VBB, die Maßnahmen zur Behebung der Kapazitätsengpässe, der notwendigen Instandhaltung der Infrastruktur und der Verbesserung der Kundeninformation durchzuführen, bezog sich dabei nicht nur auf die Hauptstrecken, sondern auch auf die Nebenstrecken. Die Zukunft wird zeigen, was der VBB erreichen konnte und ob das angekündigte DB-Sanierungsprogramm „ProNetz“ für Verbesserung sorgen kann.

Die QualitätsScouts sind erst seit der zweiten Jahreshälfte 2005 aktiv. Deshalb ist mit der vorliegenden Bilanz ein vollständiger Jahresvergleich noch nicht möglich. Im Jahr 2006 gingen etwa 2.300 Qualitätsbeobachtungen ein, pro Monat also rund 190 Rückmeldungen. Das waren deutlich mehr als im zweiten Halbjahr 2005, in dem durchschnittlich 170 Reaktionen im Monat eintrafen.

Beobachtungen der QualitätsScouts 2006



Wohnort der QualitätsScouts nach Regionen 2006



Auf der Jahresveranstaltung der QualitätsScouts am 23.06.2006 wurde den Aktiven vor allem für ihr Engagement gedankt und neue QualitätsScouts aus den weiter von Berlin entfernten Regionen begrüßt.

Im Mittelpunkt der Veranstaltung, die in Anwesenheit von Frau Senatorin Junge-Reyer stattfand, stand die Bilanz des VBB zu den Beobachtungen der QualitätsScouts, insbesondere zu den Ergebnissen der eingeleiteten Maßnahmen. Anhand von konkreten Beispielen wurden die Vorgehensweisen zur Qualitätssteuerung erläutert. In Bereichen der Verkehrsverträge mit Controlling waren die Einflussmöglichkeiten des VBB wesentlich größer als bei den übrigen Unternehmen. Dennoch überwog auch bei den QualitätsScouts die positive Bilanz und die Erkenntnis, dass der VBB mit seinen Kooperationspartnern aktiv war.



360° Qualität

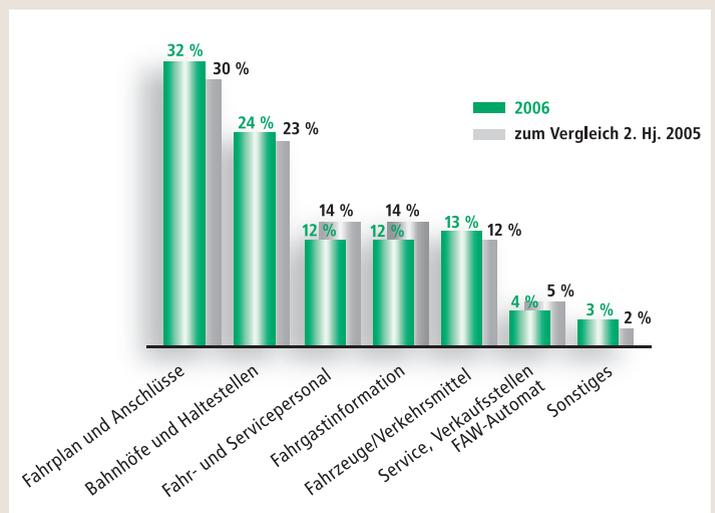


QualitätsScout



Die Rückmeldung durch die beobachtenden Bürgerinnen und Bürger ist eine wichtige Informationsquelle der Qualitätssicherung geworden.

Beobachtungen nach Qualitätsaspekten



Von der Scoutmeldung bis zur Problemlösung

An dem folgenden Beispiel wird in Auszügen die Kommunikation zwischen Frau Beyer als QualitätsScout und dem VBB vorgestellt. In diesem konkreten Fall betraf es die seit dem Fahrplanwechsel am 28.05.2006 verspätungsanfällige Regionalverkehrslinie RB 14.

Beob-ID 0605/0112: Bf. Brieselang; 30.05.2006; 07.00 Uhr: „... Zug hatte heute morgen 10 Minuten Verspätung, war überfüllt...“

Beob-ID 0605/0116: Bf. Brieselang; 31.05.2006, 07.00 Uhr: „... Zug hatte heute auf dem Weg bis Berlin Friedrichstraße wieder über 10 Minuten Verspätung aufgrund längerer Aufenthalte auf den Bahnhöfen durch Ein- und Aussteigen der Fahrgäste...“

Antwort: 01.06.2007; 12.35 Uhr: „... Seit dem 28.05.2006 wird der Bahnhof Berlin-Spandau auf Grund des neuen Linienkonzeptes im Regionalverkehr auch im Fernverkehr stärker frequentiert. Deshalb kommt es aktuell zu teilweisen, betrieblichen Unregelmäßigkeiten, wie Verspätungen und übertragene Verspätungen. Wir gehen aktuell davon aus, dass diese „Startprobleme“ in den kommenden Wochen weitgehend beseitigt werden können. Die Strecke Nauen - Berlin und der Bahnhof Berlin-Spandau gehören derzeit mit zu unseren Kontrollschwerpunkten. Nach vorliegender Analyse wird bei Bedarf die Möglichkeit einer Fahrplananpassung erwogen...“

...

Beob-ID 0606/0083: Bf. Brieselang; 07.06.2006; 07.00 Uhr: „... Die ständigen Verspätungen der RB14 möchte ich nicht mehr einzelnen ansprechen. Ich hoffe hier auf die in Ihrer Antwort vom 01.06.2006 geäußerte Hoffnung, dass eine Fahrplananpassung bald umgesetzt werden kann...“

...



Antwort: 13.06.2006; 14.07 Uhr: „... Die Verspätungsursachen in Berlin-Spandau werden intensiv ausgewertet. Infolge von Bauarbeiten zwischen Königs Wusterhausen und Lübbenau mit derzeit nur ein-gleisig befahrbaren Streckenabschnitten kann der Fahrplan der RB14 bereits im Südabschnitt des Linienlaufs oft nicht eingehalten werden. Darüber hinaus sind die Wendezeiten an den jeweiligen Endbahnhöfen zu knapp, um größere Verspätungen abzubauen. Diese Häufung an Zwangspunkten und betrieblichen Einschränkungen führt derzeit zu dem insgesamt instabilen Fahrplan der RB10 und RB14...“

...

Antwort: 27.06.2006; 15.30 Uhr: „... Nach abschließender Prüfung der Möglichkeiten und unter Berücksichtigung der Zubringerverkehre Bus-Bahn wird ab 03.07.2006 der Fahrplan für die RB14 geändert. Die Abfahrtszeit der morgendlichen Züge zwischen 5.53 und 8.53 Uhr werden im Anschnitt Nauen - Berlin-Spandau um bis zu 8 Minuten vorgelegt. Damit wird eine Stabilisierung der Pünktlichkeit ermöglicht...“

Beob-ID 0607/0106: Bf. Brieselang; 08.07.2007; 06.57 Uhr: „...Durch die Früherlegung der Abfahrt der RB14 konnte seit vergangenem Montag der Fahrplan weitgehend gehalten und die Anschlüsse in Berlin-Spandau und Berlin Friedrichstraße erreicht werden. Viele Fahrgäste waren jedoch am Montag nicht über die Früherlegung der Abfahrtszeiten informiert und haben ihren Zug verpasst...“

Beob.-ID 0607/0121: Bf Brieselang; 15.07.2006; 08:30 Uhr: „... Mit der Früherlegung ist jetzt dieses Problem gelöst. Es hat sich eingespield...“ 🌿

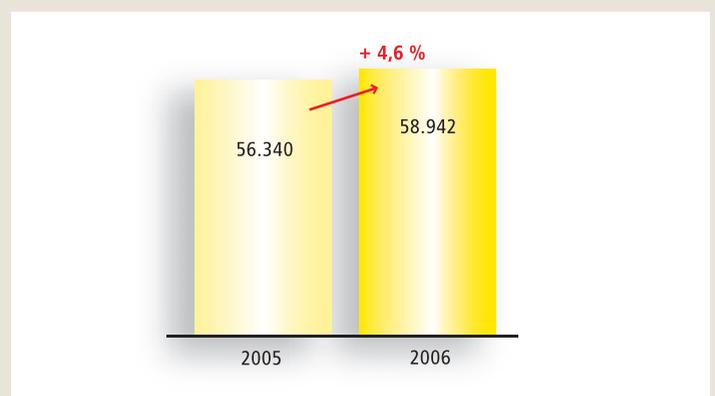


360° Qualität

Das VBB-InfoCenter war auch im Jahr 2006 als Kompetenzpartner eine wichtige Kontaktadresse sowohl für Fahrgäste als auch für Bürgerinnen und Bürger. Die Mitarbeiter beantworteten durchschnittlich mehr als 160 telefonische Anfragen pro Tag. Spitzenzeiten waren dabei vor allem der Fahrplanwechsel und der Schuljahresanfang. Hier wurden über 200 Anrufe täglich registriert, die sich überwiegend auf die neuen An- und Abfahrtszeiten sowie auf den Tarif bezogen.



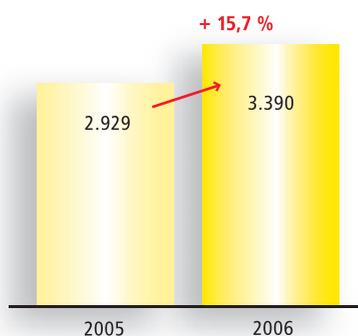
Telefonische Auskünfte im VBB-InfoCenter



Kundenanliegen ernst genommen

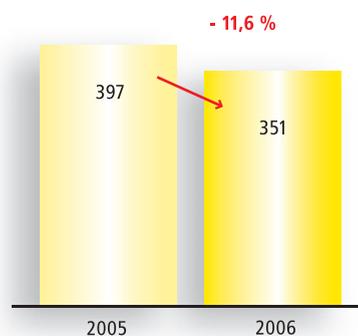
Auch die Kundenschriften nahmen im Berichtsjahr deutlich zu. Der Service zur persönlichen Tarif- und Fahrplanauskunft sowie zur Zusendung von Informationen wurde öfter in Anspruch genommen als im Vorjahr. Teilweise haben sich bereits feste Kundenbeziehungen entwickelt, zunehmend auch via Internet.

Kundenschriften im VBB-InfoCenter

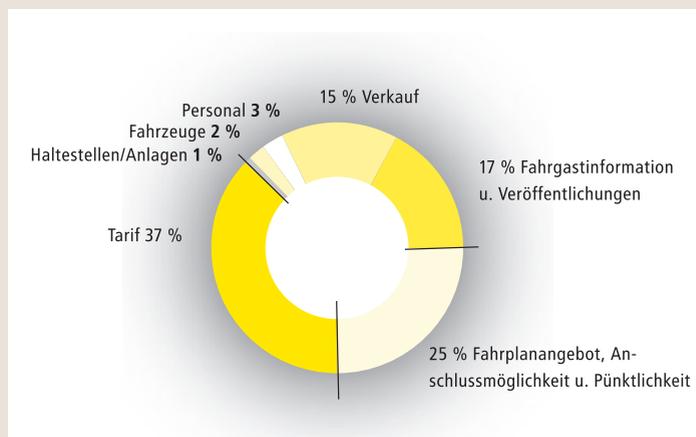


Die Anzahl der kritischen Kundenschriften nahm im Vergleich zum Vorjahr ab. Im Jahr 2005 enthielten 13,6 % der Zuschriften Kritik, im Folgejahr waren es lediglich 10,4 %.

Anzahl von Beschwerden



Gründe von Beschwerden



Die meisten Anfragen konnten innerhalb von zwei Arbeitstagen beantwortet werden. Das Beantworten der kritischen Kundenanliegen erforderte in den meisten Fällen das Hinzuziehen der Fachbereiche und eine umfangreiche Recherche. Um eine zeitnahe Rückmeldung für den Kunden zu gewährleisten, wurden Zwischenbescheide versendet. Um folgenden Beschwerden vorzubeugen, wurde im Antwortschreiben nicht nur die konkrete Frage thematisiert, sondern ebenso darüber informiert, wie zukünftig die betreffenden Probleme vermieden werden können. Besonders in Bezug auf Pünktlichkeit und Anschlussicherung gaben die Mitarbeiter Auskunft über Termine zur Umsetzung im Fahrplan. ☀



360° Qualität



Im Rahmen des Qualitätsmanagements fügte der VBB viele Einzelinformationen aus den verschiedenen Quellen in ein Gesamtbild Qualität zusammen, mit dem Ziel, systematische Fehler rechtzeitig zu erkennen und zukünftig diese mit geeigneten Maßnahmen auszuschießen. In dieser Bilanz wurden zahlreiche konkrete Ergebnisse aus der gemeinsamen Tätigkeit mit den Unternehmen zur Qualitätsverbesserung bereits vorgestellt.

Weitere Maßnahmen, die im Interesse der Kunden erfolgreich umgesetzt wurden, schließen sich nachfolgend an:

- ❖ Zwischen den Bahnhöfen Berlin-Wannsee und Berlin-Charlottenburg konnte nach regelmäßigen Hinweisen von QualitätsScouts und des VBB eine Langsamfahrstelle vorzeitig behoben werden. Das wirkte sich positiv auf die Pünktlichkeit der Linien RE1 und RE7 aus.
- ❖ Die Fahrzeiten des Frühzugs auf der Linie RE11 zwischen Eisenhüttenstadt und Cottbus wurden bis Ende Januar besser auf die Arbeitszeiten der Berufspendler abgestimmt.
- ❖ Zum Busfahrplanwechsel am 21.08.2006 wurden am Bahnhof Bernau die Anschlüsse der BBG-Linie 890 zur S-Bahn-Linie S2 in den Morgenstunden verbessert.
- ❖ Der Schienenersatzverkehr des RE3 am 22./23.07.2006 wies zwischen Angermünde und Berlin in der Organisation einige Defizite auf. Dazu gehörten beispielsweise nicht ausreichende Fahrgastkapazitäten für die betreffenden Busse aus dem RE3. Die eingesetzten Fahrzeuge bedienten alle Zwischenbahnhöfe, obwohl ein Großteil der Reisenden Berlin als Reiseziel hatte. Die geschilderten Probleme des Schienenersatzverkehr zwischen Angermünde und Berlin wurden von der DB Regio AG ausgewertet, woraufhin am darauffolgenden Wochenende mehrere Anpassungsmaßnahmen umgesetzt wurden:
 - Die Buskapazität wurde von 150 auf 300 Reisende erhöht, inklusive Vorhaltung von 100 Reserveplätzen in Angermünde.
 - Entsprechend der unterschiedlichen Reiseziele und je nach Aufkommen wurde der Busbetrieb so angepasst, dass nicht mehr alle Zwischenbahnhöfe bedient wurden. Mindestens ein Bus fuhr auf direktem Weg von Angermünde nach Berlin. Die Informationsweitergabe für die Fahrgäste erfolgte bereits im Zug.
 - Die Reisendenbetreuung durch das Personal wurde verbessert.

Ergebnisse der Qualitätssteuerung

- ❖ Die S-Bahn-Züge der Linien S41 und S42 auf dem Nordring zwischen Westhafen und Gesundbrunnen waren überfüllt. Die S-Bahn Berlin GmbH hat diesen Abschnitt daraufhin unter Beobachtung genommen und den werktäglichen 5-Minutentakt auf der S42 Anfang Oktober bis 9.45 Uhr ausgedehnt.
- ❖ An einigen wichtigen Verknüpfungsbahnhöfen in Brandenburg wurden längere Wartezeiten bei verspäteten Anschlusszügen vereinbart. Das galt unter anderem für Oranienburg (RB12 auf RE5), Hennigsdorf (RB55 auf S25; RE6 auf RB20), Cottbus (RB46 auf RE2 und RE10), Elsterwerda, Ruhland und Falkenberg.
- ❖ Die bahnsteiggleiche Einfahrt der RB55 zur S25 im Bahnhof Hennigsdorf wurde wieder hergestellt. So konnte die Umsteige- und Anschlusssituation in Richtung Berlin – Gesundbrunnen – Friedrichstraße – Potsdamer Platz verbessert werden.
- ❖ Der im September 2006 für die Linie RB22 organisierte Schienenersatzverkehr zwischen Michendorf und Potsdam war mit einer Fahrzeit von etwa einer Stunde für 35 Kilometer sehr zeitintensiv. Zukünftige Schienenersatzverkehr-Planungen sollen in Absprache der DB Regio AG mit den Busunternehmen kürzere Fahrzeiten ermöglichen.



- ❖ Auch auf der RE2 wurde der Schienenersatzverkehr kundenfreundlicher gestaltet. Nach der ursprünglichen Regelung verkehrte ein Bus von Lübbenau nach Berlin Zoologischer Garten mit einer um 1,5 Stunden längeren Fahrzeit gegenüber dem Zug. Hier wurde eine weniger zeitintensive Direktverbindung ohne Umsteigezwang eingerichtet.
- ❖ Auf der Strecke Berlin – Kostrzyn durften die Kunden mit VBB-Tarif, während der Baumaßnahmen im August, die über diese Strecke umgeleiteten EC-Züge einschließlich der 1. Klasse ohne Aufpreiszahlung nutzen. Die Reisenden wurden umfassend über diese kundenfreundliche Regelung informiert.
- ❖ Aufgrund vieler Fahrgasthinweise wurden die Arbeitszeiten des Aufsichtspersonals im Bahnhof Königs Wusterhausen, die im Oktober reduziert worden waren, ab März 2007 wieder verlängert.
- ❖ Technische Störungen wurden zur sofortigen Beseitigung an die zuständigen Stellen der Verkehrsunternehmen sowie an die DB Netz AG und DB Station & Service AG weitergeleitet. ❖

360° Qualität

Für das Jahr 2005 wurde erstmals Rechenschaft zur Qualität des öffentlichen Nahverkehrs im Verkehrsverbund Berlin-Brandenburg abgelegt. In der vorliegenden Bilanz 2006 wird dem Regionalverkehr weiterhin ein hohes Niveau bescheinigt, allerdings in einigen Bereichen mit leicht abfallender Tendenz. Die Ursachen hierfür wurden im Bericht benannt.

Die Eisenbahnverkehrsunternehmen und der VBB können die Qualität im Nahverkehr nicht vollständig selbst bestimmen. Im Bezug auf wichtige, kundenrelevante Kriterien wie Pünktlichkeit oder Fahrgastinformationen auf den Bahnhöfen, beeinflussen die Infrastrukturbetreiber die Qualität entscheidend mit.

In den Bereichen Netzzustand und Kapazität des Streckennetzes sieht der VBB weiterhin Handlungsbedarf. Langsamfahrstellen und der Rückbau von Betriebsstellen wirken sich negativ auf die Qualität aus. Die DB Netz AG hat dies erkannt und im Frühjahr 2007 die bundesweite Strategie „ProNetz“ vorgestellt, in der unter anderem die Rückkehr zur präventiven Instandhaltung umgesetzt werden soll. Der VBB sieht besonders hier einen Weg, Mängel erst gar nicht entstehen zu lassen, sondern ihnen durch geeignete Maßnahmen rechtzeitig vorzubeugen.

Aufgrund der notwendigen Kapazitätserhöhung und der erforderlichen Beseitigung aufgetretener Mängel bedeutet dies jedoch nur einen kleinen Schritt in die richtige Richtung. „ProNetz“ beinhaltet vor allem längst angekündigte Maßnahmen, wie die Ertüchtigung der Strecken Berlin – Rostock und Berlin – Frankfurt (Oder). Auf anderen Strecken ist die Leistungsgrenze des Schienennetzes bereits erreicht.

Der eigentlich positive Aufwärtstrend im Güterverkehr fordert zusätzliche Kapazitäten, die nicht zur Verfügung gestellt werden. Dies beeinträchtigt den Regionalverkehr, denn insbesondere im Fall von Baumaßnahmen zeigt sich, dass eine Belastungsgrenze erreicht ist.



Ausblick – wohin die Reise geht



Im Bereich der Stationen reduzierte die DB Station & Service AG die Ausstattung vor allem mittelgroßer Bahnhöfe oder ersetzte personelle Serviceleistungen durch Technik. Nach Einschätzung des VBB führte dies zu den beschriebenen Mängeln.

Es stellt sich die Frage, mit welcher Rechtfertigung ein Monopolanbieter von Infrastruktur einerseits die Leistungen kürzt, andererseits die Stationspreise kontinuierlich erhöht. Fehlende finanzielle Mittel sind es augenscheinlich nicht, denn im Jahr 2006 verbuchte die DB Station & Service AG einen Gewinn in Höhe von 136 Millionen Euro.

Sowohl die DB Netz AG als auch die DB Station & Service AG haben zum Jahr 2007 Pönalsysteme eingeführt, die durch Zu- und Abschläge auf die Nutzungsentgelte eine bessere Qualität erreichen sollen. Analoge Systeme sind bei Verkehrsverträgen seit Jahren ein gängiges und erfolgreiches Mittel zur Leistungssteuerung. Die Praxisergebnisse werden zeigen, ob die eingeführten Neuerungen im

Infrastrukturbereich ähnlich wirken. Nach ersten Erfahrungen ist zu vermuten, dass die Pönalsysteme noch nachgesteuert werden müssen.

Die Bedingungen für den Nahverkehr werden in 2007 unter den genannten Faktoren komplizierter und erfordern gerade deshalb ein ständiges Messen und Bewerten der erbrachten Leistung.

Die Qualitätssteuerung muss unter diesen erschwerten Voraussetzungen aktiv und im Interesse der Fahrgäste aktuell wirken. Der stetige Kontakt und Austausch mit den Kunden und auf der anderen Seite wirtschaftliche Überlegungen machen die Entscheidungsfindung zu einer Herausforderung für alle Beteiligten. Der Nahverkehr im flächenmäßig größten Verbund in der Bundesrepublik bewegt sich dennoch auf einem soliden, qualitativ guten Niveau, und das fordert eine ständige Kontrolle der erreichten Qualität.

In einem Jahr kann an dieser Stelle erstmals über die Qualitätskontrolle der landesbedeutsamen Linie 618 von Potsdam nach Wünsdorf-Waldstadt berichtet werden. Sie wird 2007 nach einem wettbewerblichen Vergabeverfahren auf das erste Betriebsjahr zurückblicken können. Mit diesem Verfahren, der Bestellung und der Kontrolle für diese Buslinie im Regionalverkehr empfiehlt sich der VBB gleichzeitig für das Qualitätscontrolling im übrigen ÖPNV.

Der VBB versteht sich als Schnittstelle zwischen Politik und den Verkehrsunternehmen. Eine gute Zusammenarbeit aller Akteure soll auch in Zukunft gewährleisten, dass die zur Verfügung stehenden Mittel so effizient wie möglich eingesetzt werden können. Wichtiges Ziel war und ist die Realisierung eines qualitativ hochwertigen Nahverkehrsangebotes für alle Bürgerinnen und Bürger in Berlin und Brandenburg. 🌟



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

Telefon +49 (0) 30 - 25 41 4 - 0
Telefax +49 (0) 30 - 25 41 41 12

info@vbbonline.de
www.vbbonline.de

VBB-Infocenter
(030) 25 41 41 41

Redaktion
VBB Verkehrsverbund Berlin-Brandenburg GmbH

Realisation & Gestaltung
Zallmann
Marketing, Design & Service GmbH

Stand: Juni 2007



**Verkehrsverbund
Berlin-Brandenburg**

