

360° Qualität



Qualitätsbilanz 2007

im Verkehrsverbund Berlin-Brandenburg



360° Qualität





Qualitätsbilanz 2007

im Verkehrsverbund Berlin-Brandenburg



Vorwort		5
Überblick		6
Qualitätscontrolling		8
Infrastruktur		12
Fahrgastinformation		18
Kundenzufriedenheit		22
QualitätsScouts		24
Kundenanliegen		28
Ausblick		30

360° Qualität



Ingeborg Junge-Reyer
*Senatorin für Stadtentwicklung
des Landes Berlin*

Nur wenn die Qualität stimmt, entscheiden sich viele Einwohner und Gäste der Hauptstadtregion für die Nutzung von Bussen und Bahnen. Die Meinung der Fahrgäste ist daher ein wichtiger Maßstab, um die Effektivität der Verwendung öffentlicher Gelder für den Nahverkehr beurteilen zu können.

Der Schienenverkehr hat ein turbulentes Jahr hinter sich. Vor allem die Auswirkungen des Bahnstreiks und der Sturmschäden haben die Geduld der Fahrgäste auf eine harte Probe gestellt. Um so mehr freue ich mich, dass die Nutzerinnen und Nutzer der Qualität im Nahverkehr dennoch – wie bereits im Jahr 2006 – ein insgesamt gutes Zeugnis ausstellen.

Positiv haben sich die baulichen Verbesserungen in zahlreichen Stationen und Bahnhöfen ausgewirkt. Weiterer Pluspunkt sind die Fortschritte bei der Verknüpfung des Regionalverkehrs mit Bussen, Fahrrad und PKW.

Aber die Qualitätsbilanz 2007 zeigt auch deutlich auf, wo konkreter Handlungsbedarf besteht – so zum Beispiel bei der Pünktlichkeit im S-Bahnverkehr und bei der Fahrgastinformation im Regionalverkehr. Hier müssen die Verkehrsunternehmen aktiv werden, wenn sie auch 2008 Bewohnerinnen und Bewohner der Region und Gäste von ihrem Angebot überzeugen und neue Fahrgäste gewinnen wollen.



Reinhold Dellmann
*Minister für Infrastruktur und
Raumordnung des Landes Brandenburg*

Mit dem jährlichen Qualitätsbericht dokumentiert der Verkehrsverbund Berlin-Brandenburg auch den Erfolg seiner tagtäglichen Arbeit für den Kunden. Die Länder Berlin und Brandenburg sowie die Landkreise geben über 1,2 Mrd. Euro jährlich als Zuschuss für den öffentlichen Nahverkehr im Verbundgebiet aus. Dafür erwarten Aufgabenträger wie auch Fahrgäste zurecht eine gute Qualität. Diesen berechtigten Anspruch einzufordern, ist eine der zentralen Aufgaben des VBB. Dabei unterstützen ihn dankenswerterweise viele ehrenamtliche QualitätsScouts. Die Stärkung der Fahrgastrechte wird die Qualitätsstandards weiter heben.

Das Jahr 2007 war auch geprägt von wichtigen politischen Rahmenbedingungen. Mit der Änderung des Regionalisierungsgesetzes steht die Finanzierung des ÖPNV jetzt bis 2014 fest. Das Ringen um die Privatisierung der Deutschen Bahn und damit auch verbunden die Zukunftsfrage der Infrastruktur auf den Regionalstrecken, bestimmte die Diskussion zwischen Bund und Ländern. Die Qualitätsanalysen des VBB waren hier wichtige Grundlagen für die Argumente der Länder gegenüber dem Bund.

2007 war auch das Jahr der neuen Landesnahverkehrspläne, sowohl Berlin verabschiedete im Sommer 2007 seinen Nahverkehrsplan als auch wir Brandenburger haben zum Ende des Jahres mit breiter regionaler Beteiligung den neuen Landesnahverkehrsplan 2008 bis 2012 fertiggestellt.

Wir haben hier in der Region Berlin-Brandenburg eines der besten Nahverkehrssysteme in Europa. Jeder, der selbst aktiv etwas für den Klimaschutz tun will, soll umsteigen und in den Öffentlichen Nahverkehr einsteigen – herzlich willkommen!

Vorwort



Hans-Werner Franz
Geschäftsführer Verkehrsverbund
Berlin-Brandenburg GmbH

Sehr geehrte Damen und Herren,

vereinfacht gesagt, wird der öffentliche Verkehr aus zwei Quellen bezahlt: Aus den Fahrgeldeinnahmen von den Fahrgästen und durch öffentliche Zuschüsse aus unterschiedlichen „Töpfen“. Beiden, den Fahrgästen wie der öffentlichen Hand, kann es nicht egal sein, welche Leistung genau für die zur Verfügung gestellten Mittel erbracht werden. Knappe Mittel sollen schließlich für ein gutes Produkt gut angelegt werden.

Sind die Busse und Bahnen pünktlich? Funktionieren die geplanten Anschlüsse? Sind die Fahrzeuge in einem ansehnlichen Zustand? Wird bei Störungen gut informiert? Allen diesen und noch mehr Fragen geht der VBB in seinem Qualitätsmanagement nach. Er nutzt dazu objektive Quellen, wie obligatorische Meldungen der Schienenverkehrsunternehmen, befragt aber auch die Nutzer in Kundenzufriedenheitsanalysen. Zwar nicht repräsentativ, aber ebenfalls sehr aufschlussreich sind die Meldungen der VBB-QualitätsScouts, von ehrenamtlichen Helfern also, die aus Fahrgastsicht auf Mängel im System hinweisen.

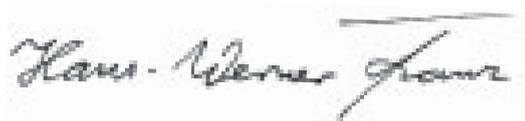
Darüber hinaus haben zwei spezielle Analysen des VBB im vergangenen Jahr für große mediale Aufmerksamkeit gesorgt, vor allem im Licht der bundespolitischen Diskussion über die geplante Teilprivatisierung der Deutschen Bahn. Im Sommer 2007 erschien der erste

Bericht über den Zustand der Eisenbahninfrastruktur in Berlin und Brandenburg. Er machte deutlich, dass sehr viel mehr im Argen liegt, als der Eigentümer, die DB Netz AG, bisher eingeräumt hatte.

Ende des Jahres erschien bereits der zweite Bericht zur Fahrgastinformation an ausgewählten Stationen in Berlin und Brandenburg. Auch hier wurde erheblicher Verbesserungsbedarf angemeldet. Beide Themen, Netzzustand wie Fahrgastinformation, haben ganz direkte Auswirkungen auf die „Nutzbarkeit“ des öffentlichen Verkehrs. Daher wird der VBB sie weiterhin im Auge behalten.

Angesichts der hohen Kraftstoffpreise und der klimapolitischen Diskussionen hat der Öffentliche Nahverkehr große Chancen, neue Kunden zu gewinnen. Nur mit einer hohen Qualität kann er diese Neukunden auch dauerhaft halten.

Herzliche Grüße,



360° Qualität

Qualität ausbauen und festigen, so lässt sich das Motto für das Jahr 2007 beschreiben. In großen Teilen ist das im Öffentlichen Nahverkehr in den Ländern Berlin und Brandenburg gelungen. Es gibt viele Perspektiven für einen Rückblick. Unterteilen wir das Nahverkehrsjahr gedanklich in fünf Kategorien. Was hat uns am meisten bewegt, gefordert und geprägt? Das Jahr 2007 stand im Zeichen mehrerer Arbeitskämpfe im Öffentlichen Nahverkehr, das Sturmtief „Kyrill“ tobte über Deutschland, zum Fahrplanwechsel wechselten einige Betreiber, die Grenzkontrollen nach Polen entfielen und das Verkehrsangebot im Ballungsgebiet ist weiterhin gut.

Streikjahr

Arbeitskämpfe sind ein legitimes Mittel der Beschäftigten, Forderungen durchzusetzen. Andererseits trifft jeder Streik auch immer die Fahrgäste, die beim Weg zur Arbeit oder zur Schule auf die Öffentlichen Verkehrsmittel angewiesen sind. Sie hatten glücklicher-

weise häufig Verständnis für die entstandenen Unannehmlichkeiten, das spiegelt sich unter anderem im guten Zeugnis wider, das die Fahrgäste den Unternehmen des Schienenpersonennahverkehrs ausstellen.

Streik der Gewerkschaft der Lokführer

Datum	Zeitraum
03.07.2007	05:00 – 9:00 Uhr
10.07.2007	08:00 – 10:00 Uhr
09.08.2007	nur S-Bahn betroffen
05.10.2007	08:00 – 11:00 Uhr
12.10.2007	02:00 – 24:00 Uhr
18.10.2007	02:00 – 11:00 Uhr
25.10.2007	02:00 – 24:00 Uhr
26.10.2007	00:00 – 08:00 Uhr
15.11.2007	02:00 – 24:00 Uhr
16.11.2007	00:00 – 24:00 Uhr
17.11.2007	00:00 – 02:00 Uhr

Sturmjahr

Der VBB und alle beteiligten Unternehmen mussten gleich zu Jahresbeginn eine außergewöhnliche Situation bewältigen. Deutschland wurde am 18. und 19. Januar 2007 vom stärksten Sturm seit acht Jahren heimgesucht. Das Orkantief „Kyrill“ fegte mit Windspitzen und Böen von bis zu 225 km/h über Europa hinweg und sorgte auch in Deutschland für Stromausfälle, Überschwemmungen und andere Schäden. Auf Straßen und Gleisen kam es durch entwurzelte Bäume und nicht gesicherte Teile zu Behinderungen. Die Auswirkungen auf den Nahverkehr in Berlin und Brandenburg waren unterschiedlich. Einige Unternehmen, darunter die Transportunternehmen der Deutschen Bahn AG, stellten den Fahrbetrieb ein. Andere Unternehmen ließen trotz aller Widrigkeiten Fahrzeuge rollen. Der neu eröffnete Berliner Hauptbahnhof wurde evakuiert, da ein zwei Tonnen schwerer Stahlträger aus 40 Metern Höhe abstürzte und sich später noch ein weiterer Träger löste.



Überblick

Wettbewerbsjahr

Jeweils zum Fahrplanwechsel wurden Betreiberwechsel wirksam. Im Dezember 2006 nahm die NEB Betriebsgesellschaft mbH (NEB) auf einer weiteren Strecke den Fahrbetrieb auf. Die NE26 von Berlin-Lichtenberg nach Kostrzyn fährt unter dem Markennamen Oderlandbahn. Die RB12 von Berlin-Lichtenberg nach Templin wird je zur Hälfte von der DB Regio AG und der Prignitzer Eisenbahn GmbH (PEG) bedient. Für den privaten Anbieter wurde damit zur Gewährleistung einer betrieblich notwendigen Mindestleistung ein Ausgleich geschaffen. Die PEG war zuvor von der Abbestellung der PE53 von Neuruppin nach Neustadt (Dosse) in der Ostprignitz und weiteren Teilreduzierungen betroffen.

Im Dezember 2007 kam mit dem Unternehmen Ostseeland Verkehr GmbH ein weiterer Anbieter in den Berlin-Brandenburgischen Verkehrsmarkt. Die Konzerntochter der Veolia Verkehr GmbH befördert die Kunden unter dem Markennamen Märkische Regiobahn auf den Regionalverkehrslinien MR33 von Berlin-Wannsee nach Jüterbog und MR51 von Brandenburg a.d. Havel nach Rathenow. Zum Servicekonzept gehört eine 100-prozentige Besetzung der Züge mit Kundenbetreuern. Die OE35 von Fürstenwalde (Spree) nach Bad Saarow wird seit dieser Zeit von der Ostdeutschen Eisenbahn GmbH (ODEG) betrieben, die bereits im Ostbrandenburgnetz fährt.

Im Rahmen eines europaweiten Ausschreibungsverfahrens wurden das Spree-Neiße-Netz im März 2007 und die Strecke Cottbus – Leipzig im September 2007 vergeben. Den Zuschlag für die Betriebsaufnahme im Spree-Neiße-Netz im Dezember 2008 erhielt die ODEG. Zum Jahresende werden die grün-gelben Triebfahrzeuge der ODEG zwischen Cottbus und Spremberg/Zittau sowie zwischen Cottbus und Forst fahren. Auf der Strecke RE10 Cottbus – Leipzig fahren ab Dezember 2009 Fahrzeuge des Typs Talent. In dieser Ausschreibung überzeugte die DB Regio AG mit dem wirtschaftlichsten Angebot, das zugleich sehr kundenorientiert ist.

Grenzjahr

Durch die Umsetzung des Schengener Abkommens entfallen seit 21. Dezember 2007 für den Personennahverkehr die Grenzkontrollen ins Nachbarland Polen. Dieser Schritt ist mit Erleichterungen im grenzüberschreitenden Bus- und Bahnverkehr verbunden. Positiv hervorzuheben sind die resultierenden Qualitätsverbesserungen auf der Schiene: Die Züge nach Szczecin wurden schneller und es gibt zusätzliche Züge zwischen Cottbus und Zagan. Seit Juni 2008 sind

Reisen nach Polen auch tariflich einfacher geworden. Für die Strecke Berlin – Gorzów wurden Fahrscheine eingeführt, die im VBB und in den städtischen Verkehrsmitteln in Gorzów gelten. Statt bisher drei benötigen die Fahrgäste jetzt nur noch einen Fahrschein.

Leistungsjahr

Die Fahrgäste konnten im Jahr 2007 auf ein konstantes Verkehrsangebot vertrauen. Auf einigen Strecken waren die Verbesserungen direkt zu bemerken. Auf der Regionalverkehrslinie RB33 Jüterbog – Beelitz Stadt wurde der Streckenausbau abgeschlossen. Und: Für Fahrten an die Ostsee kann der neue Rügen-Express genutzt werden.

Betreiber 2007 nach Verkehrsverträgen

Linie	Bestellte Mio Zugkilometer
DB Regio AG, Regio Nordost Vertrag 1 RE1, RE2, RE3, RE4, RE5, RE6, RE7, RE10, RE11, RE11(SN), RE15, RE18, RB10, RB12 (anteilig), RB13, RB13(ST), RB14, RB20, RB21, RB22, RB30, RB31, RB43, RB45, RB46, RB51(ST), RB54, RB55, RB66, RB91, RB93 Vertrag 2** RB33, RB35, RB51	30,25*
Ostdeutsche Eisenbahngesellschaft mbH (ODEG) OE25, OE35***, OE36, OE60, OE63	3,10
Prignitzer Eisenbahngesellschaft mbH (PEG) PE73, PE74, RB12 (anteilig)	1,01
Connex Sachsen GmbH (LB) LB65	0,38
NEB Betriebsgesellschaft mbH (NEB) NE26, NE27	1,63
Ostseeland Verkehr GmbH (OLA)*** MR33, MR51	0,58
S-Bahn Berlin GmbH Alle Linien	32,35
Bestellte Leistung Regionalverkehr****	36,95
Bestellte Leistung S-Bahn-Verkehr****	32,55

* beide DB-Verträge inklusive Schienenersatzverkehrsleistungen

** Vertragsende: 08.12.2007

*** Vertragsbeginn: 09.12.2007

**** lt. Anlage Verkehrsvertrag

360° Qualität

Die Pünktlichkeit ist das wesentliche Qualitätskriterium, das Fahrgäste gerade von schienengebundenen Verkehrsmitteln einfordern. Im Vergleich zu anderen Verkehrsträgern ist die Quote im Schienenpersonennahverkehr (SPNV) zwar gut. Erfahrungswerte ergeben aber, dass die Toleranzgrenze der Fahrgäste beim SPNV deutlich niedriger ist als bei anderen Verkehrsmitteln, wie zum Beispiel beim Flugzeug.

Den Vergleich müssen die schienengebundenen Verkehrsmittel nicht scheuen. Etwa zwei Fünftel aller Flüge in Europa kommen mit mindestens fünfminütiger Verspätung, jeder dritte Flug in Europa kommt früher als geplant ans Ziel (Quelle: Mobilitätsbericht 2007; Luftverkehr in Deutschland, Herausgeber Deutsche Flugsicherung).

Gerade im Hinblick auf die zentrale Rolle bei der Kundenzufriedenheit muss die Pünktlichkeit verbessert werden. Etwa jeder zehnte Zug im Regionalverkehr Berlin-Brandenburg kommt noch immer zu spät.

Pünktlichkeit im Regionalverkehr

Wie in den Vorjahren steht die erreichte Pünktlichkeitsquote im direkten Verhältnis zur Netzgröße. Nachweisbar sind auch Maßnahmen zur Veränderung der Infrastruktur, wie Arbeiten am Schienennetz. Die Auswirkungen von Netzstrukturen auf den Pünktlichkeitsgrad sind sehr gut am Beispiel der Prignitzer Eisenbahn GmbH (PEG) abzulesen. Im Fahrplanjahr 2005/2006 fuhr die PEG in einem weitgehend autarken Netz. Seit Dezember 2006 fährt sie mit der RB12 von Berlin-Lichtenberg nach Templin Leistungen auf höher frequentierten Strecken im Mischbetrieb. Die Pünktlichkeit verschlechterte sich um fast fünf Prozentpunkte.

Pünktlichkeit im Regionalverkehr (Ankunfts- und Abfahrtverspätungen)

Unternehmen	2006	2007*
DB Regio AG	85,61 %	87,22 %
ODEG	93,70 %	95,40 %
PEG	99,04 %	94,67 %
LB	97,13 %	96,76 %
NEB	99,03 %	98,60 %
OLA**	–	97,34 %
Gesamt	89,35 %	89,61 %

* vorläufige Werte

** Vertragsbeginn: 09.12.2007



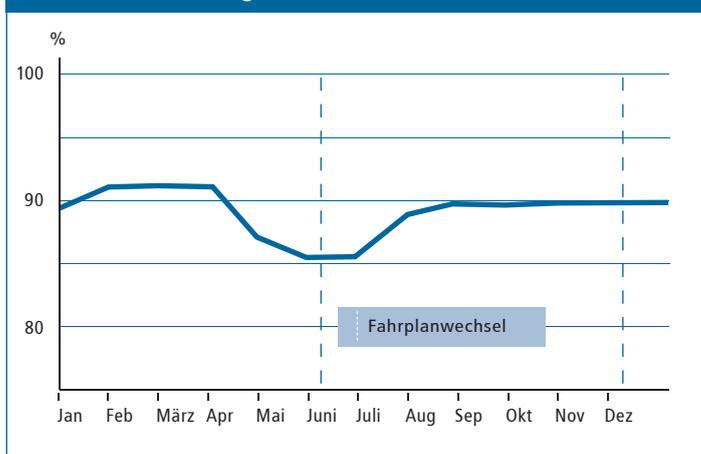
Qualitätscontrolling



Dem Vergleich liegen Daten von 55 Messpunkten im Verbundgebiet zugrunde. Alle Züge mit Verspätungen von bis zu fünf Minuten werden aus Vergleichsgründen als pünktlich eingestuft.

Die Pünktlichkeitsquote der DB Regio AG ist besser als im Vorjahr, kann jedoch noch nicht als zufriedenstellend bewertet werden. Abweichungen von den regulären Fahrzeiten gab es vor allem in den Streikmonaten Juli, Oktober und November. Positiv: Es kam nicht zu systematischen Störungen der Pünktlichkeit. Konkrete Ursachen, wie das Überholen durch verspätete Fernverkehrszüge, führten häufig zur Unpünktlichkeit. Der Güterverkehr nahm in den zurückliegenden Monaten erfreulicherweise zu. Allerdings kam es vermehrt zu Kapazitätsengpässen, sodass bereits kleinere Betriebsstörungen zu Verspätungen führten. Die Anzahl der externen Einflüsse, wie Kabeldiebstahl an den Oberleitungen, blieb gleichbleibend hoch. Erwähnt werden müssen auch die Auswirkungen des Sturms „Kyrill“ im Januar und die Maistürme.

Pünktlichkeit im Regionalverkehr 2007



Fährt der Zug oder fährt er nicht? Diese Frage müssen sich die Fahrgäste im Verbundraum in der Regel nicht stellen. Ungeplante Zugausfälle sind sehr selten, lassen sich aber leider nicht vollständig vermei-

den. Die Zuverlässigkeit und das Vertrauen in das Leistungsangebot sind zu Recht wichtige Qualitätskriterien für das Controlling. Darum werden Werte gesammelt und ausgewertet. Nicht erbrachte Leistungen, also Zugausfälle, wirken sich auf die finanzielle Bewertung des Vertrages aus.

Zuverlässigkeit im Regionalverkehr

Bauarbeiten, Beeinträchtigungen durch Dritte und Gründe, die die Unternehmen selbst zu vertreten haben, sind die Hauptursachen für Zugausfälle. Im Vergleich zum Vorjahr hat sich die Ausfallquote annähernd verdoppelt – von 1,56 % der Betriebsleistung auf 2,85 %. Diese hohe Quote ist vor allem mit den einmaligen Effekten des Streiks zu begründen. Bei der DB Regio AG waren nahezu fast 90 % der durch das Unternehmen verursachten Ausfälle streikbedingt. Die hohe Ausfallquote bei der ODEG ist durch Bauarbeiten begründet, die Fahrgästen vorher kommuniziert werden.

Ausgefallene Zugkilometer im Regionalverkehr 2007

Unternehmen	Betriebsleistung in Mio. Zugkm	davon ausgefallene Zugkm in %	davon selbst verursacht in %
DB Regio AG	30,25	2,82*	1,34*
ODEG	3,10	5,16	0,02
PEG	1,01	0,17	0,04
LB	0,38	0,48	0,01
NEB	1,63	1,23	0,04
OLA	0,58	0,35	0,35
Gesamt	36,95	1,69	1,12

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



360° Qualität

Pünktlichkeit und Zuverlässigkeit der S-Bahn Berlin

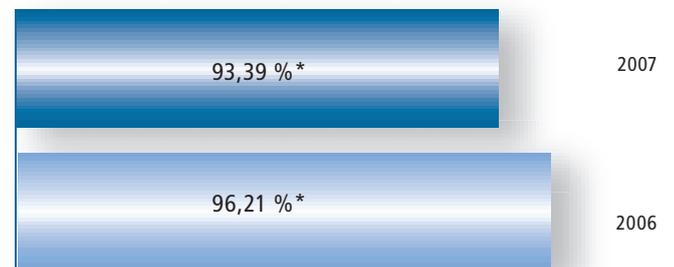
Die Berliner S-Bahn-Züge gelten bei den Fahrgästen erfahrungsgemäß als zuverlässiges Verkehrsmittel, im Jahr 2007 konnte die S-Bahn Berlin GmbH jedoch ihre Pünktlichkeitswerte aus dem Vorjahr nicht halten. Der zur Abrechnung ermittelte fahrgastwirksame Pünktlichkeitsgrad entsprach den Vereinbarungen des Verkehrsvertrages in einigen Monaten leider nicht. Die Ausfallquote verschlechterte sich: Im Berichtsjahr betrug sie bei etwa 1,02 Millionen Fahrten 3,18 % und war damit mehr als doppelt so hoch (2006: 1,4 %).

2007 setzte nach einem ruhigen Jahr wieder eine intensive Bautätigkeit ein. Dadurch gab es mehr Störungen seitens der DB Netz AG. Die Unregelmäßigkeiten im Bauablauf und Störungen an der Fahrbahn nahmen zu.

Der Sturm „Kyrill“ stellte die Berliner S-Bahn vor große Herausforderungen. Trotz Beeinträchtigungen erwies sie sich in diesen Tagen als zuverlässiges Verkehrsmittel.

Der Arbeitskampf der Gewerkschaft der Lokführer sowie der Ausfall durch den hohen Krankenstand der Triebfahrzeugführer waren Ursachen für Unpünktlichkeit und Zugausfälle.

Pünktlichkeit der S-Bahn Berlin



* vorläufige Werte, Daten wegen Witterung noch in Abstimmung

Eine immer stärkere Wirkung auf die Kriterien Pünktlichkeit und Zuverlässigkeit haben die so genannten Beeinträchtigungen durch Dritte, die um nahezu 50 % anstiegen. Zerstörungen an Fahrzeugen und Bahnhöfen, Störungen durch auf die Gleise geworfene Gegenstände und unberechtigtes Bedienen der Notbremse erforderten 2007 häufig spezielle Maßnahmen. Diese hatten wiederum Auswirkungen auf die Qualität.

Verursacher ausgefallener Zugfahrten bei der S-Bahn Berlin

Verursacher	2006*	2007*
S-Bahn	20,6 %	67,9 %
Dritte	21,5 %	13,6 %
DB Netz AG	49,4 %	18,0 %
Witterung*	8,6 %	0,5 %
Gesamt	100 %	100 %

* vorläufige Werte



Schadensfreiheit und Sauberkeit im Regionalverkehr

Schön und bequem sollen die Züge sein – das ist der Anspruch der Fahrgäste. Saubere und schadensfreie Züge einzusetzen, ist eine Aufgabe der Unternehmen. Der VBB prüft kontinuierlich, inwieweit die Qualitätsvorgaben eingehalten werden. Eine Untersuchung ergab, dass das hohe Niveau des Vorjahres gehalten werden konnte. Bei der Untersuchung wurden 907 Züge zu verschiedenen Qualitätskriterien nach einem standardisierten Verfahren bewertet.



Positiv: Es gibt viele Möglichkeiten, die Sauberkeit in den Zügen noch weiter zu verbessern. Ein Schritt in die richtige Richtung sind zum Beispiel die Maßnahmen, die von der DB Regio AG zur Unterwegsreinigung eingeführt wurden.

Negativ: Graffiti, Scratching und Vandalismus – die allgemeinen gesellschaftlichen Probleme – machen auch vor den Zügen anderer Unternehmen nicht Halt.

Im Vergleich zu anderen deutschen Großstädten hat Berlin im öffentlichen Bereich und in den Verkehrsmitteln ein unverhältnismäßig großes Vandalismusproblem. Die Beseitigung der Schäden und Verschmutzungen sind mit organisatorischen und enormen finanziellen Anstrengungen verbunden.

Sauberkeit der S-Bahn Berlin

Die Fahrzeuge hatten eine geringere Sauberkeit als im Vorjahr. Bedingt durch den Streik sowie durch die Baumaßnahmen gelang es nicht immer, verunreinigte und beschmierte Züge rechtzeitig wieder zu reinigen. Bei den Stationen ist das Bild differenziert. Die S-Bahn Berlin verstärkte ihre Aktivitäten – erhöhte die Anzahl der Nassreinigungen einiger Bahnhöfe, reinigte in einer Sonderaktion speziell die Gleisanlagen in Bahnhöfen, organisierte die Reinigungsleistung neu und führte ein internes Bewertungssystem hierzu ein. Bei Qualitätskontrollen fielen auf der anderen Seite häufig negative Dinge wie Farbschmierereien, Schmutzecken und Taubendreck auf, sodass die Sauberkeit der Stationen insgesamt als gleichbleibend durchschnittlich bezeichnet werden kann.

Schadensfreiheit der S-Bahn Berlin

Zeitweise gab es im Jahr 2007 Probleme mit den Heizungen und Türen. Immer wieder werden gerade in Wochenendnächten komplette S-Bahn-Wagen zerstört – Sitze und Haltestangen herausgerissen, Fensterscheiben herausgetreten und durch Steine zerstört. Mutwillig beschädigte Wagen werden schnellstmöglich aus dem Verkehr gezogen. Ein weiterer Punkt beeinflusste die Schadensfreiheit. Nach der Pause durch die Fußballweltmeisterschaft setzte das umfangreiche Baugeschehen wieder ein. Dieses verhinderte vor allem an den Wochenenden die planmäßige Zuführung von Zügen in die Werkstatt.

Auf den Stationen sind wie bereits im Vorjahr defekte Zugzielanzeiger, kaputte Scheiben, defekte Inforuf-Säulen, Aufzüge und Fahrtreppen zu verzeichnen.

Qualitätskriterien Schadensfreiheit und Sauberkeit

	Schadensfreiheit		Sauberkeit	
	2006	2007	2006	2007
DB Regio AG Vertrag 1	97,1 %	96,4 %	90,4 %	90,5 %
DB Regio AG Vertrag 2	98,3 %	97,3 %	94,2 %	94,7 %
ODEG	99,8 %	99,5 %	96,9 %	96,3 %
PEG	99,9 %	99,8 %	98,3 %	97,0 %
LB	99,8 %	99,7 %	98,4 %	96,2 %
NEB (NE27)	99,8 %	99,4 %	96,8 %	97,3 %
NEB (NE26)	–	99,0 %	–	96,1 %
Gesamt	98,4 %	98,0 %	93,8 %	93,7 %

360° Qualität

Im Verbundgebiet gibt es 357 Bahnhöfe im Regional- und S-Bahn-Verkehr. Die Bahnhöfe sind die Visitenkarten des Nahverkehrs und sind bei guter Qualität Garanten für einen erfolgreichen Nahverkehr. Die Stationsanlagen befinden sich größtenteils im Besitz der DB Konzern-tochter DB Station & Service AG, die als Eisenbahninfrastrukturunternehmen für Betrieb, Instandhaltung und Erneuerung zuständig ist.

Optimale Verknüpfung der Verkehrsmittel

Wie bereits in den Vorjahren wurden auch 2007 mit Fördermitteln des Bundes und des Landes an den Stationen im Regionalverkehr und an den Verknüpfungspunkten umfangreiche bauliche Maßnahmen vorgenommen. Die Initiative ging häufig von den Landkreisen oder den kommunalen Stellen aus, die ein Interesse daran haben, dass die verschiedenen Verkehrsmittel an den Bahnhöfen optimal verknüpft wer-

den. Attraktive Bahnhofsvorplätze mit kurzen Umsteigewegen von Rad, Auto und Bus zum Zug sind das Ergebnis der Arbeit interessierter Kommunen. Dank der Anpassung des Brandenburger ÖPNV-Gesetzes unterstützten sie diese Vorhaben auch finanziell. Durch die Modernisierung wurden viele Bahnhöfe im Verbundgebiet barrierefrei gestaltet.



Nutzung alter Empfangsgebäude

Im Land Brandenburg werden künftig von 177 Empfangsgebäuden, die nach Planungen des DB Konzerns nicht mehr gebraucht werden, lediglich 20 im eigenen Besitz bleiben. Das teilte die DB Station & Service AG zum Jahresende mit. Demnach sollen 42 Gebäude durch einen Investorenakt vermarktet und 115 verkauft werden. Hintergrund: Wartehäuschen auf den Bahnsteigen und stationäre oder mobile Automaten ersetzen häufig die traditionellen Gebäude. Dabei geht leider für die Fahrgäste Qualität beim Aufenthalt verloren.



Infrastruktur

Da viele Gebäude auch eine städtebauliche Bedeutung haben, ist in einzelnen Fällen eine Landesförderung durch Stadtentwicklungsprogramme prinzipiell denkbar. Ein Abriss sollte nur befürwortet werden, wenn keine Nachnutzung möglich ist.



Auswahl durchgeführter Maßnahmen an Stationen	
Maßnahme	Bahnhof
Busverknüpfung	Beelitz Stadt, Golm, Doberlug-Kirchhain, Eberswalde, Gransee, Löwenberg (Mark), Götz*, Groß Kreutz, Mahlow, Wensickendorf, Schwedt (Oder), Blumberg, Strausberg, Strausberg Nord, Thyrow, Werneuchen, Wiesenburg (Mark), Wusterwitz
P&R-Anlage	Beelitz Stadt, Golm, Blumberg, Baruth, Doberlug-Kirchhain, Eberswalde, Fredersdorf (b. Berlin), Fürstenwalde (Spree), Herrensee, Löwenberg (Mark), Mahlow, Neuenhagen, Götz*, Groß Kreutz, Wensickendorf, Schwedt (Oder), Petershagen Nord, Premnitz Nord, Storkow (Mark), Strausberg, Strausberg Nord, Thyrow, Trebbin, Vetschau, Werneuchen, Wiesenburg (Mark), Wusterwitz, Hoppegarten
B&R-Anlage	Beelitz Stadt, Golm, Baruth (Mark), Doberlug-Kirchhain, Eberswalde, Herrensee, Löwenberg (Mark), Groß Kreutz, Wensickendorf, Schwedt (Oder), Mahlow, Mögeln, Neuenhagen, Schwedt (Oder), Strausberg, Strausberg Nord, Thyrow, Trebbin, Blumberg, Werneuchen, Wiesenburg (Mark), Wusterwitz, Vetschau
Zugangsbauwerk/ Zugang	Petershagen Nord, Hoppegarten*, Hennigsdorf (Aufzug)
Bahnsteiganlage	Golm, Falkenhagen Gewerbegebiet, Pritzwalk West, Rathenow, Hennigsdorf, Nechlin

* im Bau



Instandhaltung von Bahnhöfen und Stationen

Nach Aussagen der DB Station & Service AG werden für die betriebenen Bahnhöfe und Stationen allein für die Instandhaltung und die Beseitigung von Vandalismusschäden in Berlin und Brandenburg jährlich ca. 4,5 Millionen Euro ausgegeben. Es ist ein offenes Geheimnis, dass diese Summe nicht ausreicht, um der steigenden Zerstörungswut entgegenzuwirken. Viele Fahrgäste ärgern sich über die Schäden und die zum Teil zögerliche Reparatur. Insbesondere an weniger genutzten und schwer einsehbaren Stationen reicht die Kontrolle durch beauftragtes Personal sowie das Vertrauen auf Zivilcourage und öffentliche Wahrnehmung nicht aus.



„Im Landkreis Teltow-Fläming betrachten wir eine gute ÖPNV-Versorgung als einen wichtigen Standortfaktor, der nicht unerheblichen Einfluss auf die Wirtschaftsentwicklung hat. Deshalb sind Öffentlicher Nahverkehr und Wirtschaft für mich wie zwei Seiten einer Medaille. Untrennbar verbunden, nur miteinander funktionierend, aufeinander angewiesen. Der Öffentliche Nahverkehr ist zentraler Bestandteil der Infrastruktur und oftmals für die Standortentscheidung von Unternehmen ausschlaggebend. Er trägt dazu bei, Arbeitsplätze vor Ort zu sichern und – auch das werde ich als Wirtschaftsfaktor – erschließt die touristischen Ziele der Region.“

Peer Giesecke

Landrat des Landkreises Teltow-Fläming und
1. Stellvertretender Vorsitzender Aufsichtsrat VBB

360° Qualität

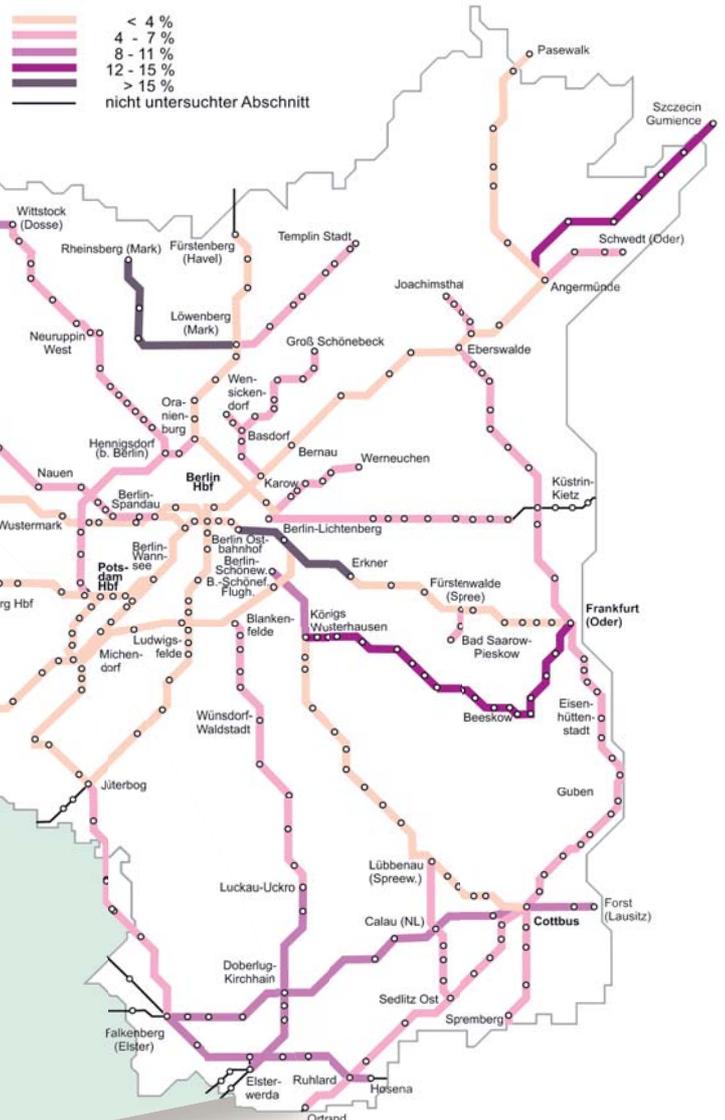
Im vergangenen Jahr hat der VBB eine umfassende und viel beachtete Analyse des Netzzustandes in Berlin und Brandenburg vorgelegt. Das Ergebnis war ernüchternd: Vor allem außerhalb der Hauptstrecken waren viele Stellen zu verzeichnen, an denen die Züge nicht mit der vorgesehenen Höchstgeschwindigkeit fahren konnten. Die DB Netz AG als größter Infrastrukturbetreiber in der Region hat im Frühjahr 2007 die Initiative „Pro Netz“ gestartet, um die Qualität des Netzes zu verbessern. Mit der diesjährigen Analyse will der VBB auch die Wirkung dieser Maßnahme beurteilen.

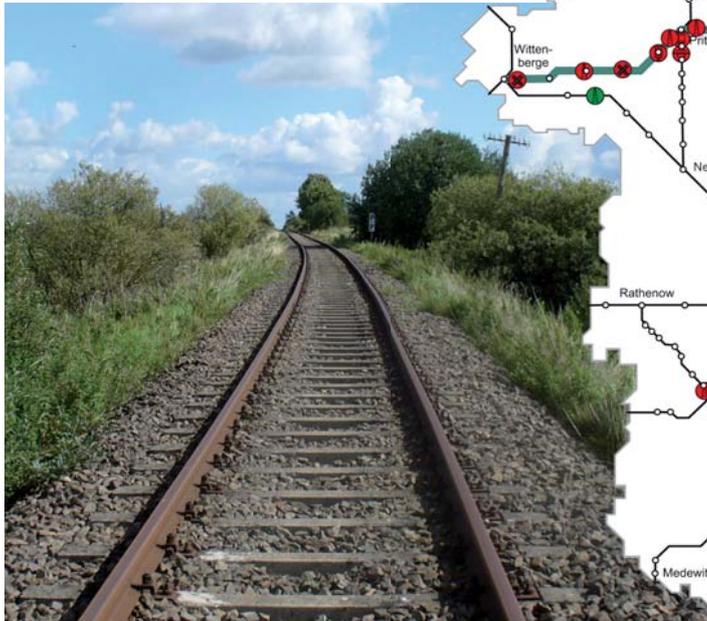
Qualität des gesamten Schienennetzes

Um die erfreuliche Nachricht gleich vorweg zu nehmen: Die Qualität des Netzes ist im Durchschnitt besser geworden. Mussten die Züge im Vorjahr auf 16 % des Berlin-Brandenburger Streckennetzes ihre Geschwin-

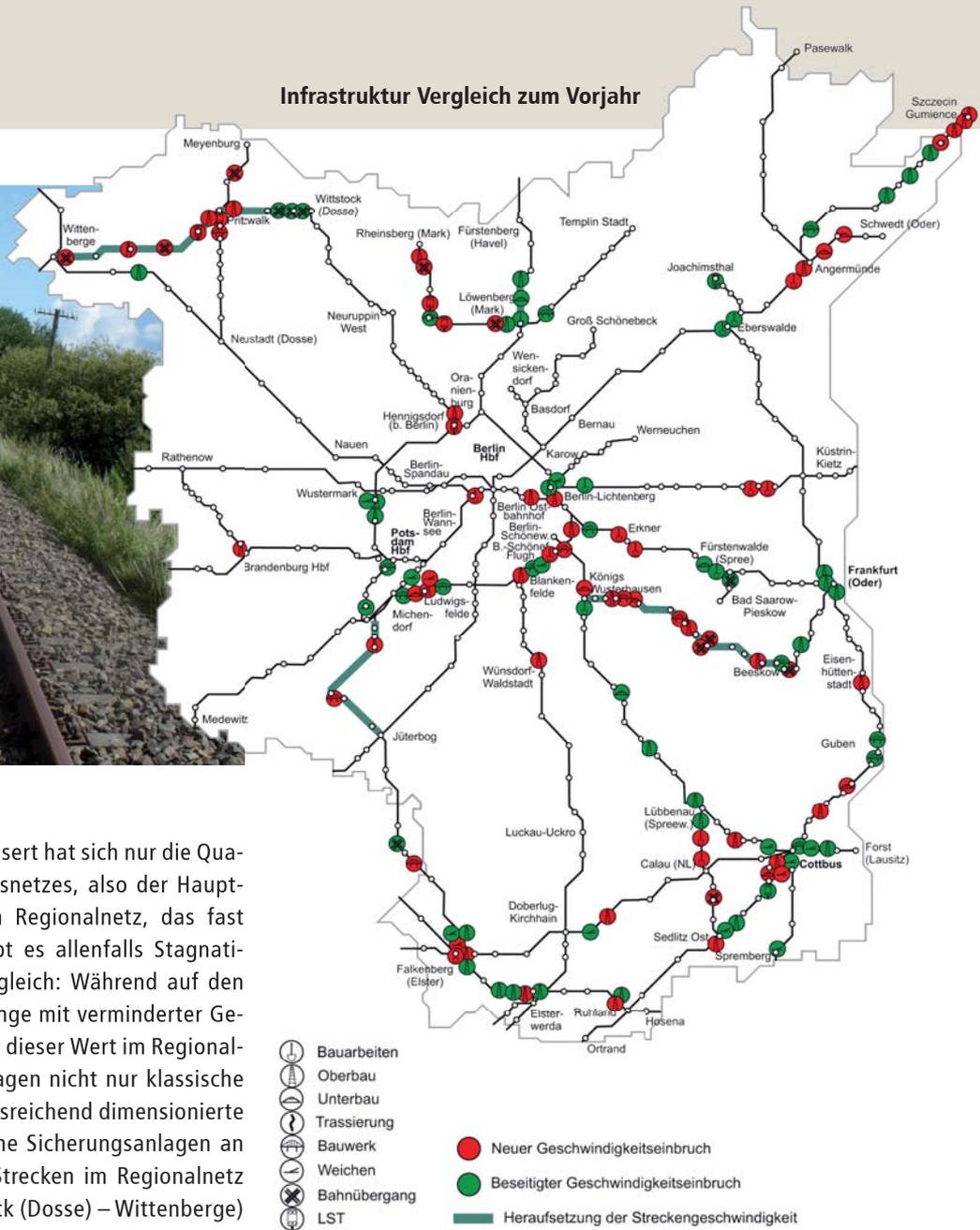
digkeit vermindern, ist dieser Wert auf 13 % gesunken. Besonders erfreulich: Die wichtige Strecke Berlin – Cottbus, lange ein „Sorgenkind“ bei der Netzqualität, weist nun keine nennenswerten Geschwindigkeitseinbrüche mehr auf. Verbessert wurde vor allem der Oberbau, im Saldo konnten die durch Oberbaumängel verursachten Langsamfahrstellen im gesamten Netz um fast 60 km verringert werden. Getrübt wird diese erfreuliche Entwicklung durch die kürzliche Repriorisierung der Investitionsmaßnahmen: Der vor zwei Jahren fest zugesagte Ausbau der Strecke Berlin – Cottbus auf 160 km/h wurde auf unbestimmte Zeit verschoben.

Reisezeitverluste durch Geschwindigkeitseinbrüche





Infrastruktur Vergleich zum Vorjahr



Qualität des Regionalnetzes

Wo Licht ist, ist aber auch Schatten: Verbessert hat sich nur die Qualität des so genannten Kern- und Ballungsnetzes, also der Hauptstrecken mit Fern- und Güterverkehr. Im Regionalnetz, das fast ausschließlich dem Nahverkehr dient, gibt es allenfalls Stagnation. Diese Diskrepanz zeigt folgender Vergleich: Während auf den Hauptstrecken nur auf 9 % der Streckenlänge mit verminderter Geschwindigkeit gefahren werden muss, liegt dieser Wert im Regionalnetz mit 18 % doppelt so hoch. Hierzu tragen nicht nur klassische Mängel bei, sondern oft auch eine nicht ausreichend dimensionierte Ausstattung, vor allem fehlende technische Sicherungsanlagen an Bahnübergängen. Zwar wurde auf zwei Strecken im Regionalnetz (Königs Wusterhausen – Beeskow, Wittstock (Dosse) – Wittenberge) die Sollgeschwindigkeit erhöht. Aber auch auf diesen Strecken kamen teilweise mangelbedingte Langsamfahrstellen hinzu.

Verbesserung weiterer Strecken

Der VBB beobachtet die momentane Zweiteilung der Netzqualität mit Sorge. Einerseits hat die DB Netz AG – ausgehend vom Zustand des vergangenen Jahres – richtig gehandelt und die finanziellen Mittel dort eingesetzt, wo sie möglichst vielen Fahrgästen zu Gute kommen. Der tägliche Fahrzeitverlust (das ist die Zeit, die die Fahrgäste pro Tag durch langsame Züge verlieren) ist von 5.100 Stunden auf 3.700 Stunden um mehr als ein Viertel gesunken. Es wurde also intelligent investiert. Notwendig ist nun aber, dass in einem zweiten Schritt auch die Qualität auf den übrigen Strecken verbessert wird. Hinzu kommen weitere Strecken, auf denen es ebenfalls Handlungs-

bedarf gibt. Dazu gehört auch die Strecke Berlin – Elsterwerda – Dresden, auf der sich die ohnehin schon langen Fahrzeiten weiter verlängert haben.

Künftige Netzqualität

Die Qualität des Netzes steht am Scheideweg. Bleibt es bei der Konzentration auf ein kleines, aber feines Hauptnetz oder gelingt es, eine flächendeckende gute Qualität des Netzes im gesamten Raum Berlin-Brandenburg zu erhalten? Mit den aktuellen Entscheidungen zu Investitionsschwerpunkten wird über die Qualität des Netzes in zehn Jahren entschieden. Die zeitliche Streckung des Ausbaus der Strecke Berlin – Cottbus lässt für die Region Schlimmes befürchten.

360° Qualität

Hintergründe verminderter Geschwindigkeit

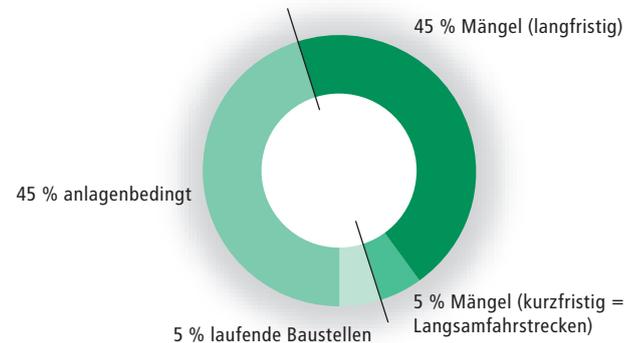
Noch einige Anmerkungen zu den Gründen der Geschwindigkeitseinbrüche: Im vergangenen Jahr hat es Diskussionen um die Anzahl der vom VBB festgestellten „Langsamfahrstellen“ gegeben. Die DB Netz AG hat weit weniger „Langsamfahrstellen“ gezählt als der VBB. Hintergrund ist, dass der VBB alle Geschwindigkeitseinbrüche zählt, während die DB Netz AG nur die Langsamfahrstellen als solche bezeichnet, die während des laufenden Fahrplans entstehen und nicht in den Fahrplan eingearbeitet werden. Ältere Mängelstellen werden von der DB Netz AG gleich im Fahrplan berücksichtigt.

Der VBB hat in der diesjährigen Untersuchung diese Einteilung berücksichtigt, um die Angaben besser vergleichen zu können:

- Gut 50 % der festgestellten Geschwindigkeitseinbrüche sind auf Mängel zurückzuführen. Der Großteil dieser Mängel, nämlich rund 45 %, sind ältere Mängel, die in den Fahrplan eingearbeitet sind. Nur etwas mehr als 5 % sind im laufenden Fahrplan aufgetretene Mängel, die von der DB Netz AG als „Langsamfahrstellen“ bezeichnet werden.

- Die übrigen Geschwindigkeitseinbrüche sind mit knapp 45 % auf nicht ausreichend dimensionierte Anlagen zurückzuführen. Ein Beispiel hierfür sind nicht mit technischer Sicherung ausgestattete Bahnübergänge, bei denen die Züge teilweise auf bis zu 10 km/h abbremsen müssen.
- Die verbleibenden 5 % der Geschwindigkeitseinbrüche sind auf laufende Baustellen zurückzuführen.

Gründe Geschwindigkeitseinbrüche



Diese Verteilung zeigt deutlich den Instandhaltungsstau. Von zehn Mängelstellen sind neun bereits längere Zeit vorhanden. Die zahlreichen Anlagen, die nicht auf dem Stand der Technik sind, zeigen den hohen Bedarf für Ersatzinvestitionen. Zur Verbesserung dieser Situation sind Bund und DB Netz AG gleichermaßen gefordert.

Im Zuge der Bahnteilprivatisierung soll zwischen beiden die so genannte Leistungs- und Finanzierungsvereinbarung (LuFV) geschlossen werden. Diese regelt einerseits die Leistungspflichten der DB Netz AG in Bezug auf Umfang und Qualität des Netzes, andererseits den finanziellen Beitrag des Bundes hierzu. Die aktuellen Entwürfe lassen nichts Gutes ahnen. Die Anreize in der LuFV sind so gesetzt, dass der Netzbetreiber sich auf das Kernnetz konzentrieren wird. Hier ist der Bund gefordert, in diesem Vertragswerk eine durchgängig gleiche Qualität des Eisenbahnnetzes festzuschreiben.

Schiennetz konkret

Die DB-Initiative „ProNetz“ beinhaltet unter anderem die Einführung einer verstärkten präventiven Instandhaltung sowie eine zeitliche und räumliche Bündelung von verschiedenen Maßnahmen auf Strecken und Streckenabschnitten. Damit soll die Netzverfügbarkeit erhöht werden. Die Auswirkungen auf die Eisenbahnverkehrsunternehmen und für den VBB und damit letztendlich die Auswirkungen auf den Fahrgast sollen zwar intensiv – dafür aber jeweils nur kurz – und vor allem kalkulierbar sein.

Konkret: relativ kurze Streckentotalsperrungen mit Bündelung von mehreren Maßnahmen statt monatelange Einschränkungen im Betriebsablauf in den Nächten, der Tagesrandlage und an den Wochenenden. Bei konsequenter Anwendung trotz der starken Auswirkungen auf die Fahrgäste bietet diese Strategie erhebliche Vorteile. Grundsätzlich ist die präventive Infrastrukturunterhaltung einer störungsbezogenen vorzuziehen. Leider greift diese Strategie, vor allem deren Vorteile, noch nicht. Die theoretisch kurzen Beeinträchtigungen sind in der Praxis oft mehrere Monate lang und werden dann zudem noch meist um Wochen verlängert. Nach dieser Zeit sind die Strecken nur mit Einschränkungen verfügbar, weitere Streckensperrungen sind an der Regel.

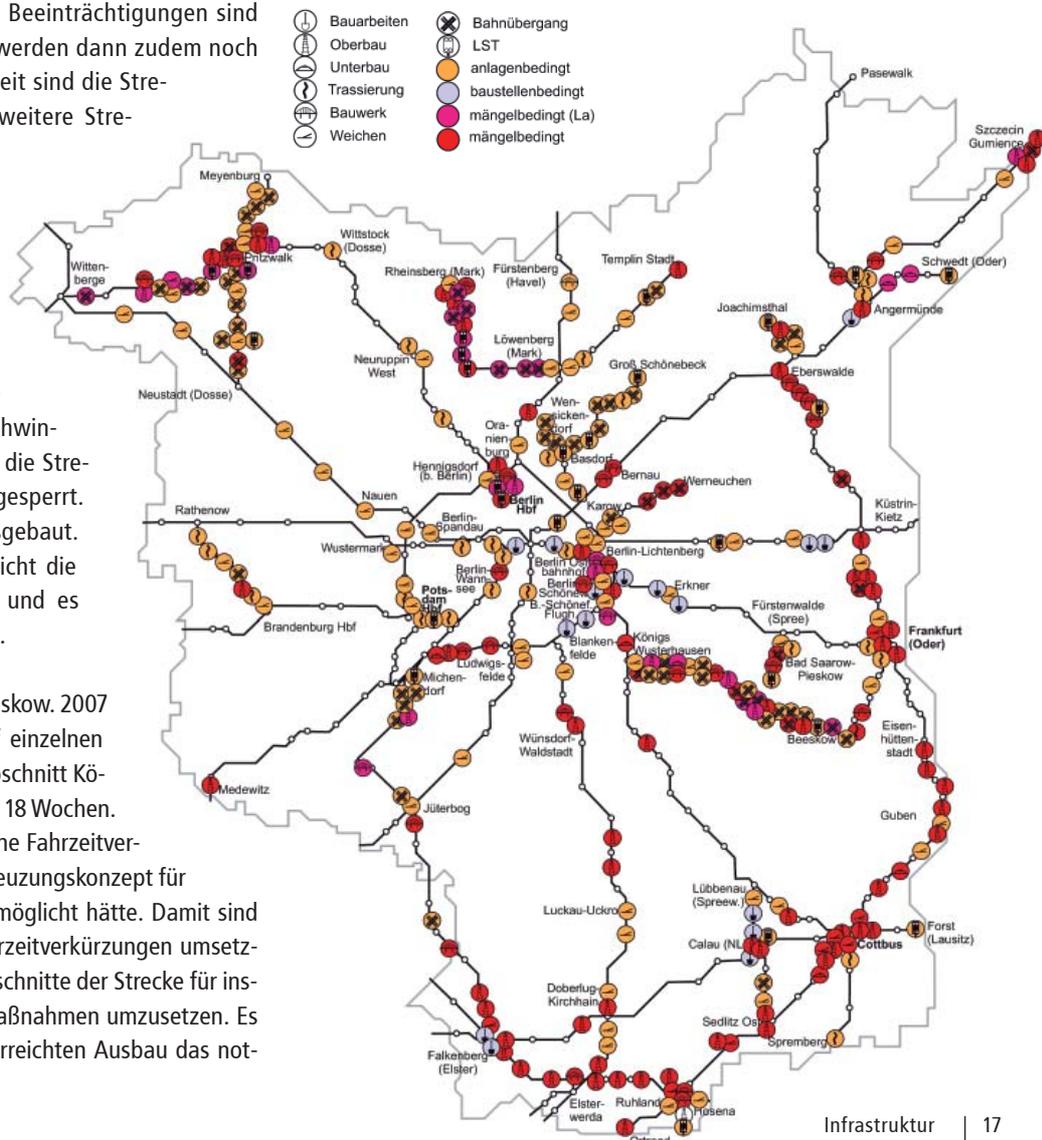
■ Beispiel: Strecke Angermünde – Tantow (Szczecin). Diese Strecke sollte von September bis Dezember 2006 ertüchtigt werden. Es gab eine Verlängerung der Sperrung bis März und eine weitere bis April 2007. Danach war die Strecke wochenlang nur mit stark verminderter Geschwindigkeit befahrbar. Ende August 2008 wird die Strecke wieder für zwei Monate vollständig gesperrt. Es wird der polnische Teil bis Szczecin ausgebaut. Letztendlich ist damit aber immer noch nicht die durchgehende Elektrifizierung umgesetzt und es sind dann weitere Bauarbeiten erforderlich.

■ Beispiel: Strecke Königs Wusterhausen – Beeskow. 2007 war die Strecke mehrfach für Wochen auf einzelnen Teilabschnitten gesperrt, zum Beispiel im Abschnitt Königs Wusterhausen – Beeskow für insgesamt 18 Wochen. Nach Ende der Sperrungen konnte aber keine Fahrzeitverkürzung erreicht werden, die ein anderes Kreuzungskonzept für die Züge auf dieser eingleisigen Strecke ermöglicht hätte. Damit sind auch keine für den Fahrgast spürbaren Fahrzeitverkürzungen umsetzbar. 2008 werden wiederum einzelne Teilabschnitte der Strecke für insgesamt elf Wochen gesperrt, um andere Maßnahmen umzusetzen. Es ist noch nicht bekannt, ob mit dem dann erreichten Ausbau das not-

wendige Kreuzungskonzept umgesetzt werden kann oder dann weitere Sperrungen folgen werden. Bereits jetzt ist aber bekannt: Der Fahrplan 2009 enthält wieder keine Fahrzeitverkürzungen.

Die Einführung einer neuen Strategie ist nicht von heute auf morgen und auch nicht flächendeckend umzusetzen, Baumaßnahmen haben lange Planungszeitläufe und nicht immer werden sich alle Maßnahmen zusammenführen lassen. Dennoch ist hier dringender Handlungsbedarf für alle Beteiligten – vom Bund als Rahmgebender bis zur DB Netz AG als Ausführer – geboten, um die Netzverfügbarkeit zu gewährleisten. Letztendlich gilt es vor allem, die Auswirkungen für den Fahrgast zu reduzieren und damit erträglich zu gestalten.

Übersicht relevanter Geschwindigkeitseinbrüche im Netz Berlin-Brandenburg und deren Ursachen



360° Qualität

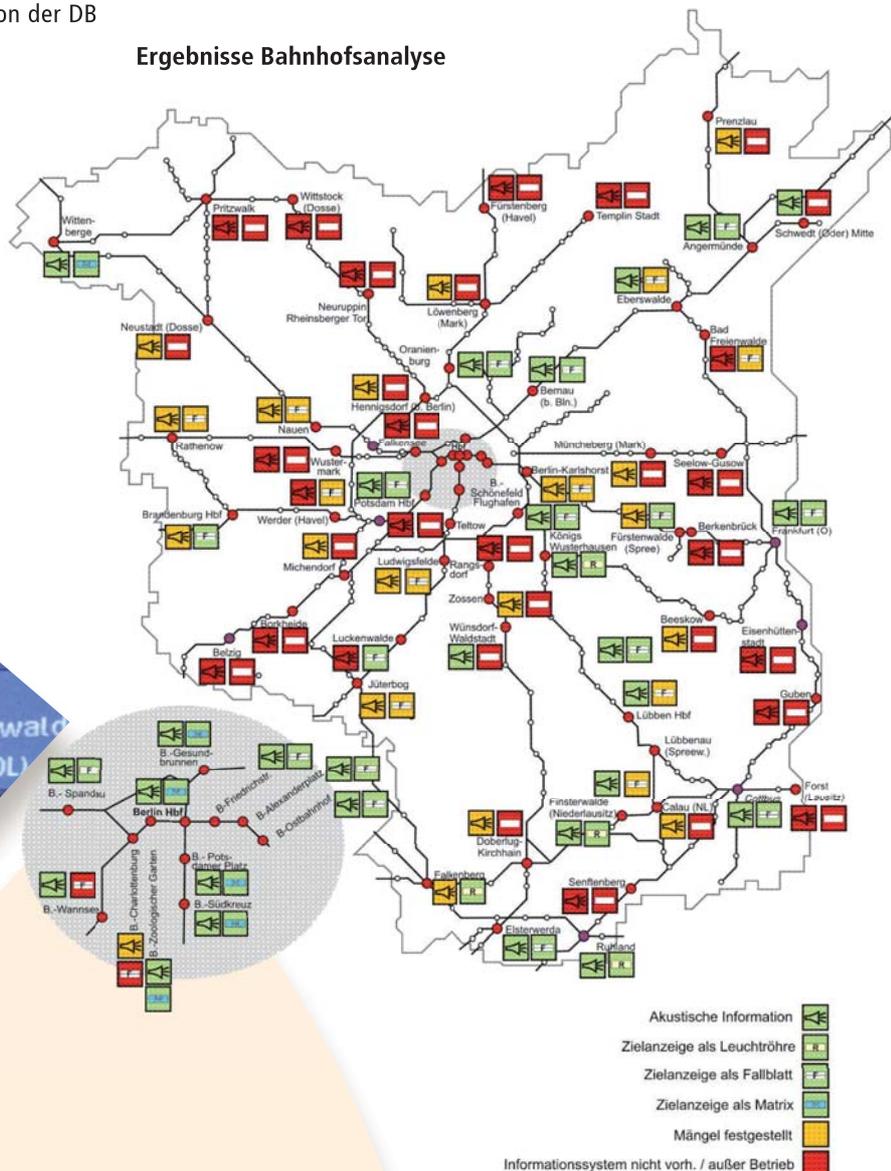
Der Oberbegriff Infrastruktur vereint viele Faktoren. Ein wichtiger Punkt ist die Fahrgastinformation in den Bahnhöfen. Wie schnell, umfangreich und unkompliziert erhalten Fahrgäste Informationen zu Fahrzeiten, Störungen und Anschlüssen? Zur Erklärung: Art und Umfang der Fahrgastinformation in den Bahnhöfen sind nicht Bestandteile der Vorgaben in den Verkehrsverträgen. Sie werden von der DB Station & Service AG nach eigenem Ermessen festgelegt.

Qualitätsanalyse im Regionalverkehr

Zum Jahresende 2007 hat der VBB erneut Ergebnisse einer Qualitätsanalyse zur Fahrgastinformation vorgelegt. Es wurden 66 wichtige Bahnhöfe in Berlin und Brandenburg geprüft. Leider konnte nur einem Viertel der Bahnhöfe (17 Bahnhöfe = 26 %) ein gutes oder sehr gutes Informationsangebot bescheinigt werden. Drei Viertel der Bahnhöfe (49 Bahnhöfe = 74 %) hatten

Mängel in der Qualität oder in der Ausstattung. Bei der Aufnahme des Ist-Zustandes im Oktober und November 2007 standen Fahrgastanforderungen im Mittelpunkt: das Vorhandensein eines aktuellen Fahrplans, optischer und akustischer Informationen, einer Uhr sowie einer Telefonnummer im Störfall.

Ergebnisse Bahnhofsanalyse



Zeit	Time/Temp	Über	Via
11:36	Bus 47016	Vetschau	
11:58	RB 28148	Calau - Finsterwalde	
12:03	LB 82629	Weißwasser (OL)	
12:06	RB 28517	Klinge	
12:06	RE 38140	Calau - Lübben	
12:08	RE 38564	Guben	
12:08	RE 38529	Seyda	
12:36	Bus 47018		
12:58	RE 26180		

Fahrgastinformation

Fazit: Im Vergleich zur Qualitätsanalyse im Vorjahr haben sich kaum Verbesserungen ergeben. Viele Mängel und Ausstattungsdefizite wurden bereits 2006 festgestellt und waren bis zur neuen Erhebung nicht behoben. Der Anteil der Bahnhöfe ganz ohne dynamische Fahrgastinformation, wie Zugzielanzeigen oder Lautsprecher, nahm zu. Schlechter als im Vorjahr schnitten die Fahrplanaushänge und Uhren in der Analyse ab. Aushänge waren zum Teil veraltet, unvollständig oder fehlten komplett, Uhren funktionierten in einigen Fällen nicht. An drei der untersuchten Bahnhöfe – Bernau, Lübbenau und Fürstenwalde (Spree) – gibt es keine Serviceteams mehr.

Regionale Unterschiede

Auffällig: In Berlin verbesserte sich die Situation. Vier Bahnhöfe erhielten bessere und nur einer schlechtere Werte als im Vorjahr. Im Land Brandenburg dagegen verschlechterten sich die Werte erneut. Zehn Bahnhöfe schnitten zwar besser, 15 jedoch schlechter ab als im Jahr zuvor. Dies zeigt, ähnlich wie beim Streckennetz, eine Konzentration auf die aufkommensstarken Bahnhöfe bei Vernachlässigung der Fläche. Verbesserungen ergaben sich vor allem, wenn der Bahnhof grundlegend saniert und barrierefrei gestaltet wurde, wie am Bahnhof Hennigsdorf.

Standards für Mindestausstattung der Bahnhöfe

Ein Grund für schlechtere Zustände ist die Rücknahme der Mindestausstattungsstandards für Bahnhöfe im Jahr 2005 durch die DB Station & Service AG. So erklärt sich auch, warum die DB Station & Service AG die Ergebnisse der VBB-Untersuchung zurückgewiesen hat. Die Ansprüche an die Ausstattung der Bahnhöfe sind hier deutlich geringer als beim VBB – und bei den Fahrgästen. Ein Beispiel für die unterschiedlichen Ansichten: Der VBB bemängelte fehlende Anzeigen und defekte Fahrtzielanzeiger im Bahnhof Senftenberg, den täglich ca. 1.500 Fahrgäste frequentieren. Die Antwort der DB Station & Service AG lautete: „Das ist kein Mangel! Aufgrund geringen Reiseaufkommens sind derzeit keine Anzeigen und Instandsetzung der Fahrgastinformationsanlage angedacht.“

Nach dem DB-Standard der Mindestausstattung würden rund 70 % der Brandenburger Bahnhöfe weder Wetterschutz noch Sitzbank erhalten. Auf 96 % der Bahnhöfe gäbe es keine Informationen über Betriebsstörungen oder Zugausfälle. Glücklicherweise ist der niedrige Standard noch nicht flächendeckend gegeben – viele Bahnhöfe liegen darüber. Die Folgen des niedrigen Standards lassen jedoch nicht auf sich warten: Bei größeren Defekten werden die Anlagen nicht ersetzt – wie in Senftenberg – oder sie werden bei grundhaften Sanierungen nicht mehr neu eingebaut – wie in Falkenberg (Elster).



Die Länder und der VBB können darauf über die Verkehrsverträge leider keinen Einfluss nehmen. Hier ist der Bund als Gewährleistungsträger für die Infrastruktur gefordert. Er muss sein Unternehmen zu entsprechenden Leistungen anhalten.

Betriebs- und Informationssystem der S-Bahn Berlin

Zum Jahresende wurde bei der S-Bahn Berlin GmbH das neue Betriebs- und Informationssystem (BIS) auf dem S-Bahn-Ring in Betrieb genommen, mit dem zentral Informationen für die Fahrgäste bereit gestellt werden können. Zusätzlich haben die fünf verbleibenden Stammaufsichten auf den Bahnhöfen Gesundbrunnen, Greifswalder Straße, Treptower Park, Südkreuz und Bundesplatz die Möglichkeit, die Fahrgäste auf dem Ring mit aktuellen Informationen über dieses System zu versorgen. Im Jahr 2008 erhalten auch die Ost-West-Strecken die neue Technik.

Die Umstellung auf die neue Technik war und ist gleichzeitig mit einer Reihe von Qualitätseinbußen bei der Fahrgastinformation verbunden. So wurden Bahnsteigaufsichten, die bisher für die Fahrgastinformation auf den Bahnhöfen verantwortlich waren, bereits abgezogen, obwohl die neue Technik noch nicht installiert bzw. nur eingeschränkt funktionsfähig war. Das betraf insbesondere die Zugzielanzeiger auf den Bahnhöfen.

Gleichzeitig waren die Informationen jedoch nicht immer zeitgerecht und korrekt. Die Ursachen hierfür sind vielfältig. Häufig hatte dann das Betriebspersonal vor Ort nicht genügend Informationen zur Störung und deren Dauer.

Mit der vollständigen Einführung des BIS und der einhergehenden Bereitstellung von Informationen werden dabei Verbesserungen erwartet. Bis dahin müssen Lösungen gefunden werden, die die Informationsdefizite beseitigen. Konkrete Hinweise des VBB unterstützen die Qualitätsmaßnahmen, die seitens der S-Bahn unbedingt kommen müssen.

360° Qualität

Varianten der Fahrgastinformation

Der Fahrgast nutzt im Verbundgebiet in der Regel mehr als ein Verkehrsmittel. Die Entscheidung für Öffentliche Verkehrsmittel ist darum vor allem von guten Anschlüssen und einer aktuellen Fahrgastinformation abhängig. Inzwischen gibt es immer mehr Möglichkeiten für die individuelle Nutzung – im Internet, per Handy und immer häufiger auch direkt vor Ort.

Die Kommunen und örtliche Verkehrsunternehmen sorgen mit Unterstützung des Landes Brandenburg vielerorts dafür, dass bei der Bahnhofsumfeldgestaltung verkehrsmittelübergreifende dynamische Fahrgastinformationen entstanden.

Die Anzeigetafeln gehören zum Bild eines modernen Öffentlichen Personennahverkehrs. Dank rechnergestützten Betriebsleitsystemen (RBL) und Echtzeit-Datenaustausch zwischen Bahn und Bus erfolgt die Information stets aktuell. Die Arbeiten dazu werden fortgesetzt bis der gewünschte Zielzustand erreicht ist. Die Übertragung der aktuellen Busfahrzeiten in die Züge der DB Regio AG befindet sich unverändert im Probebetrieb.

Aktueller Ausbaustatus RBL

Unternehmen/ Kooperation	Daten für VBB-Fahrgastinformation	Anschlussicherung mit DB AG
Berliner Verkehrsbetriebe	Pilotlösung läuft	in Klärung
Cottbusverkehr	läuft	läuft
DB Regio AG (künftig inkl. S-Bahn)	Technik läuft	Lösung außerhalb RBL
Busverkehr Märkisch-Oderland	läuft	läuft
Neißeverkehr	läuft	läuft
Nordost (BBG, OVG, PVG, UVG)	läuft	läuft
Potsdam (ViP, HVG)	offen	läuft
Prignitz (VGP, PEG + ODEG)	im Aufbau	im Aufbau
Dahme-Spreewald (RVS)	im Aufbau	im Aufbau
Süd (ENV, VGOSL)	Förderantrag gestellt	Förderantrag gestellt
Südwest (VBB, VGB, VTF)	läuft	läuft
Südost (BOS, SVF)	in Abstimmung	Testbetrieb läuft
Veolia Verkehr	läuft	Lösung außerhalb RBL

Stand: Jahresende 2007



Bei Erneuerungen von Bahnhofsvorplätzen und Verbesserungen der Verknüpfung Bahn-Bus wurden 2007 meist auch gleich moderne dynamische Fahrgastinformationssysteme installiert. Sie informieren aktuell über das Nahverkehrsangebot – auch im Verspätungsfall.

Zum festen Bestandteil der Fahrgastinformation gehört zudem die traditionelle Form mittels Printmedien. Ein Flyer informiert über die verbesserte Anschlussgestaltung durch einen abgestimmten Fahrplan. Diese Variante ließ natürlich nur statische Aussagen zu, erhöhte aber das Interesse, das abgestimmte Angebot auszuprobieren. Fahrgäste in Blumberg (Mark), Doberlug-Kirchhain, Lauchhammer, Schwedt (Oder), Strausberg und Strausberg Nord erhielten Informationen zum Nahverkehrsangebot über einen VBB-Flyer, der über die lokalen Amtsblätter verteilt wurde. Das sind nur sechs von insgesamt mehr als 100 so genannten Verknüpfungsstationen, an denen werktags für mehr als 5.000 Relationen Anschlüsse organisiert werden – das macht das breite Betätigungsfeld für den VBB und seine Kooperationspartner deutlich.



„Der Verkehrsverbund Berlin-Brandenburg hat sich in den fast 10 Jahren seines Bestehens zu einer leistungsfähigen Plattform zur Koordinierung öffentlicher Verkehrsleistungen in der Region Berlin-Brandenburg entwickelt. Nicht nur in einer Zeit, in der steigende Energiepreise des Deutschen liebsten Kind – das Auto – immer mehr verteuern, sind Qualitätsstandards für den öffentlichen Verkehr von zunehmender

Bedeutung. Immer mehr Kunden nicht nur in der Region Berlin-Brandenburg entscheiden sich für die Nutzung des öffentlichen Verkehrs. Um ihnen diesen Weg zu erleichtern, sind Stabilität und Zuverlässigkeit des Nahverkehrs von überragender Bedeutung.

In den letzten Jahren haben immer mehr Unternehmen rechnergestützte Betriebsleitsysteme in Betrieb genommen, die den Kunden weitestgehende Anschlussinformationen liefern. Gleichzeitig gewährleistet dieses System aber auch eine noch effizientere Gestaltung des Nahverkehrs für das Verkehrsunternehmen. Der Fahrgast erwartet zu Recht einen Nahverkehr aus einem Guss. Auch aus diesem Grund ist eine Qualitätsbilanz wertvoll für die weitere Erhöhung der Dienstleistungsqualität des Nahverkehrs im Verbundrahmen. Ziel sollte es sein, immer mehr Autofahrern den Umstieg in einen qualitativ höherwertigen Nahverkehr zu erleichtern.“

Klaus-Peter Fischer

Geschäftsführer Oberhavel Holding Besitz- und Verwaltungsgesellschaft mbH und Vorsitzender Beirat Gesellschafter VBB



360° Qualität

Die jährliche Befragung zur Kundenzufriedenheit im Regionalverkehr ist ein fester Bestandteil des VBB-Qualitätsmanagements. Zufriedene Kunden sind ein Garant für den Unternehmenserfolg und ein wichtiges Indiz für die Kundenbindung. Die Ergebnisse lassen fundierte Schlussfolgerungen zu: Welche Qualität erwarten die Fahrgäste im Regionalverkehr? Und welche Qualität nehmen sie wahr? Erfreulich: Die Fahrgäste gaben dem Regionalverkehr 2007 wieder gute Noten und bestätigten damit aus ihrer Sicht das erreichte hohe Qualitätslevel in dieser Nahverkehrssparte.

Regionalverkehr: Bahnhöfe und Züge im Vergleich

Mit der Qualität der Züge waren die Fahrgäste wieder deutlich zufriedener als mit der Qualität der Bahnhöfe. Gefragt wurde unter anderem nach Pünktlichkeit, Sauberkeit und Informationen im Störfall. Daraus ergibt sich, gemessen auf einer sechsstufigen Schulnotenskala, für die Züge ein Mittelwert von 1,88 (2006: 1,92). Die Bahnhöfe wurden nach Kriterien wie Sauberkeit, Ausstattung oder Fahrkartenkauf bewertet. Es ergab sich ein Mittelwert von 2,24 (2006: 2,27).

Regionalverkehr: Bewertung der Züge

Zu den Qualitätskriterien in Zügen und Bahnhöfen wurden insgesamt 2.861 Regelnutzer in den Fahrzeugen befragt. Im Vergleich zum Vorjahr blieb der zugbezogene Zufriedenheitswert annähernd gleich. Erwartungsgemäß gaben die Fahrgäste im gesamten Verbund den Kriterien Pünktlichkeit und Informationen bei Unregelmäßigkeiten die schlechtesten Noten. Die Information im Regelfall in den Zügen sowie die Möglichkeit, Fahrkarten zu erwerben wurden am besten bewertet.

Kundenzufriedenheit im Regionalverkehr (Züge)

Qualitätskriterium	2006	2007
Pünktlichkeit	2,31	2,28
Sauberkeit	2,04	1,97
Ausstattung	1,71	1,69
Schadensfreiheit	1,89	1,80
Sicherheit vor Kriminalität/ Belästigungen/Bedrohungen	1,85	1,84
Sitzplatzangebot	1,96	1,97
Information im Regelfall	1,66	1,62
Information bei Unregelmäßigkeiten/ Verspätungen	2,35	2,29
Freundlichkeit und Kompetenz des Personals	1,79	1,74
Fahrkartenerwerbsmöglichkeit	1,65	1,65
Mittelwert Züge	1,92	1,88

Basis: 2.861 Regelnutzer in 2007; 2.724 Regelnutzer in 2006; gewichtete Bewertungsziffern 1–6, 95 % +/-0,1

Regionalverkehr: Bewertung der Bahnhöfe

Auch bei der Bewertung der Bahnhöfe wurden die Ergebnisse des Vorjahres bestätigt. Unzufriedener sind die Kunden speziell mit der Fahrgastinformation, das wird vor allem im Vergleich zu den Zügen deutlich. Die Fahrgäste bewerteten die Information in den Zügen besser als die in den Bahnhöfen. Der VBB verstärkte dabei seine Bemühungen, im Kundeninteresse tätig zu werden – mehr oder minder erfolgreich. Leider sind dem VBB bei der Ausstattung der Bahnhöfe Grenzen gesetzt: Die Ausstattung der Bahnhöfe kann nicht in Verkehrsverträgen vorgegeben werden. Handeln müssen hier die DB Station & Service AG sowie der Bund als Gewährleistungsträger.



Kundenzufriedenheit

Kundenzufriedenheit im Regionalverkehr (Bahnhöfe)

Qualitätskriterium	2006	2007
Sauberkeit	2,31	2,26
Schadensfreiheit	2,26	2,22
Sicherheit vor Kriminalität/ Belästigungen/Bedrohungen	2,25	2,27
Ausstattung	2,31	2,27
Information im Regelfall	2,10	2,10
Information bei Unregelmäßigkeiten/Verspätungen	2,62	2,64
Fahrkartenerwerbsmöglichkeit	2,18	2,02
Verknüpfung mit dem übrigen ÖPNV	2,14	2,11
Mittelwert Bahnhöfe	2,27	2,24

Basis: 2.861 Regelnutzer in 2007; 2.724 Regelnutzer in 2006;
gewichtete Bewertungsziffern 1-6, 95 % +/-0,1

Regionalverkehr: Unternehmensvergleich

Am besten schnitten bei der Kundenbefragung die NEB Betriebsgesellschaft mbH (NEB) mit der NE26 „Oderlandbahn“ und Connex Sachsen ab. Die NEB konnte dabei erfahrungsgemäß den Bonus des Neuanbieters nutzen, muss sich aber im kommenden Jahr bewähren. Connex Sachsen verbesserte die Pünktlichkeit der Züge und punktete damit bei den Fahrgästen. Die Arbeitsniederlegungen der Lokführer hatten auf die Bewertung der DB Regio AG keinen negativen Einfluss. Die Kunden gaben wie bereits im Vorjahr gute Noten. Bei den Einzelwertungen honorierten die Fahrgäste im auslaufenden Verkehrsvertrag 2 mit der DB Regio AG die gute Kundeninformation bei Unregelmäßigkeiten und die Ausstattung mit Fahrkartenautomaten in den Zügen. Schlechter als in den Vorjahren bewerteten die Kunden die Prignitzer Eisenbahn GmbH (PEG). Eine Analyse liefert einen der wichtigsten Gründe für die kritische Kundenbewertung: In der anteilig bedienten RB12 sind in einigen Zügen die Sitzplätze knapp.

Der Ostdeutsche Eisenbahngesellschaft mbH (ODEG) bestätigten die Fahrgäste ihre unverändertes Leistungsniveau. Sie verbesserte ihren Mittelwert. Vor allem die Verbesserung der Pünktlichkeit wurde in der Einzelwertung positiv hervorgehoben. Fast unverändert bewerteten die Fahrgäste den zweiten Vertrag mit der NEB (NE27). Veränderungen lassen sich in den Einzelkriterien erkennen. Die Pünktlichkeit wurde positiver, die Information bei Störungen negativer beurteilt.

Regionalverkehr: Methodik und Bewertung

Die Kundenzufriedenheit wird nach einer einheitlichen und repräsentativen Methodik erhoben. Sie gewährleistet, dass die Leistungen der Eisenbahnverkehrsunternehmen verglichen werden können. An der aktuellen Kundenbewertung beteiligten sich Fahrgäste, die mindestens einmal wöchentlich den Schienenpersonennahverkehr nutzen. Die Be-

fragung wurde in zwei Abschnitten, im Frühling (19.03.–01.04.2007) und im Herbst (12.–27.11.2007), durchgeführt. An den Streiktagen der Gewerkschaft der Lokführer (GDL) fand keine Befragung statt. Die Umfrage wurde zudem nicht im Zeitraum der Verkehrserhebung zur Einnahmenaufteilung durchgeführt. Bemerkenswert: Die Kunden bewerteten die Nahverkehrsqualität in beiden Erhebungswellen annähernd gleich. Sie urteilten also in Bezug auf temporäre Einflüsse neutral und loyal.

Kundenzufriedenheit im Regionalverkehr (Unternehmen)

Unternehmen	2006	2007
DB Regio AG, Vertrag 1	2,03	2,04
DB Regio AG, Vertrag 2	1,95	1,88
ODEG	1,69	1,55
PEG	1,56	1,63
LB	1,70	1,51
NEB (NE27)	1,53	1,54
NEB (NE26)	---	1,51
Mittelwert Züge	1,92	1,88

Basis: 2.861 Regelnutzer in 2007; 2.724 Regelnutzer in 2006;
gewichtete Bewertungsziffern 1-6, 95 % +/-0,1

S-Bahn Berlin: Kundenzufriedenheit

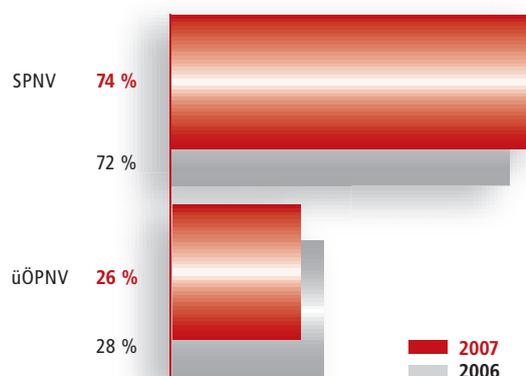
Im geltenden Verkehrsvertrag der Länder Berlin und Brandenburg mit der S-Bahn Berlin GmbH ist eine Kundenzufriedenheitsbefragung vereinbart. Im Auftrag des Unternehmens werden zweimal jährlich (Mai und November) ca. 480 Fahrgäste, die mindestens zehn Fahrten jährlich unternehmen, zu den Leistungen befragt. Der Erhebung liegt das PSI-Modell (Passenger Satisfaction Index) zugrunde. Dieser Gesamtindex setzt sich aus den gleichwertigen Teilzufriedenheitsindizes für die Bereiche Züge, Bahnhöfe und Service zusammen. Bewertet wird nach einer Noten-Skala von Eins bis Fünf. Die Ergebnisse können nicht mit dem Regionalverkehr verglichen werden, da beide unterschiedliche Bewertungsskalen verwenden.

Der PSI-Wert der Mai-Umfrage betrug 2,45. Das ist ein besseres Ergebnis als im Jahr 2006 und kann hauptsächlich vom Teilindex Service abgeleitet werden – also zum Beispiel von der Zufriedenheit der Kunden mit der persönlichen und freundlichen Beratung in den Service- und Verkaufsstellen. Der PSI-Wert 2,51 im November entspricht dem des Vorjahres. Im November bewerteten die Fahrgäste die Serviceleistung beispielsweise bei den Kriterien Ansprechpartner auf den Bahnsteigen etwas kritischer als 2006. Die Fahrgäste verhielten sich bei ihrer Bewertung insgesamt weitgehend loyal. Eine negative Auswirkung des Streiks der Lokführer ist in den Ergebnissen – ähnlich wie beim Regionalverkehr – nicht zu erkennen.

360° Qualität

Mehr als 350 ehrenamtliche QualitätsScouts sind inzwischen für den VBB im Einsatz. Den Kundschaftern entgeht bezüglich Qualitätsverbesserung bei der Dienstleistung Nahverkehr kaum etwas. Entscheidend ist jedoch, dass die Berliner und Brandenburger dem VBB mitteilen, an welchen Stellen die Qualität im Nahverkehrsnetz „hängen geblieben“ ist. Das Projekt wurde im Jahr 2005 ins Leben gerufen. Unverändertes Ziel ist die Optimierung der unternehmensübergreifenden Anschlussicherung und der Fahrgastinformation. Die QualitätsScouts liefern den Fachgebieten Hinweise und Beobachtungen, die schnelle und gezielte Analysen ermöglichen. Sie helfen damit bei der Entwicklung fundierter Lösungsvorschläge, mit denen der VBB im Interesse der Fahrgäste als Koordinator im Gesamtsystem des Nahverkehrs wirkt. Von den einzelnen QualitätsScouts erhielt der VBB im Jahr 2007 täglich durchschnittlich zehn Beobachtungen und Hinweise, die meist gleich mehrere Sachverhalte betrafen. Die Mitarbeit im QualitätsScouts-Projekt ist freiwillig, daher ist die Auswertung nach Qualitätskriterien, Verkehrsräumen und Verkehrsräumen statistisch nicht repräsentativ.

Beobachtung nach Verkehrsträgern



*Textauszug Punkt 3, Ausgabe 03/2008,
Artikel „Herr X fragt nach in Sachen Pünktlichkeit“*

Frage: „Apropos VBB. Über 100 freiwillige Kontrolleure – QualitätsScouts genannt – bemühen sich durch zahlreiche Hinweise um konstruktive Beiträge zur Verbesserung des ÖPNV in Berlin und Brandenburg. Wird dies auch bei DB Regio berücksichtigt?“

Klaus Sievert: „Aber ja. Akuten Hinweisen gehen wir sofort nach, und im 4-Wochen-Rhythmus stimmen wir den Handlungsbedarf mit dem VBB ab.“



QualitätsScouts

Beobachtungen

Die Schnittstellen zwischen den Unternehmen mit der Anschluss-sicherung sowie der durchgängigen Fahrgastinformation stehen im Mittelpunkt der QualitätsScout-Beobachtungen. Diese Kriterien werden folgerichtig mit dem „Dauerbrenner“ Pünktlichkeit von den Scouts am häufigsten beurteilt. Mehr als die Hälfte der Beobachtungen erfolgt hierzu.



Zum Thema Schienenpersonennahverkehr gingen mehr Hinweise als im Vorjahr ein. Das führt der VBB nicht auf die schlechtere Qualität, sondern auf die oftmals erfreulich schnelle Reaktion seitens der Eisenbahnverkehrsunternehmen zurück. Gemeinsam wurden in vielen Fällen zeitnahe und kundenorientierte Lösungen – gerade für die „kleinen Probleme des Alltags“ – gefunden. Es verstärkt sich der Eindruck: Hier wird schnell etwas getan.



Beobachtung der QualitätsScouts 2007



Jahresveranstaltung

Die Jahresveranstaltung für die QualitätsScouts, bei der VBB-Geschäftsführer Hans-Werner Franz die Qualitätsbilanz des Verbundes vorstellt und über die umgesetzten Maßnahmen im Qualitätsmanagement berichtet, ist bereits zur Tradition geworden. Die Anwesenden verfolgten mit großem Interesse die Ausführungen zum Netzzustand des Regionalverkehrs im Verbundgebiet und die Weiterentwicklungen auf dem Gebiet der elektronischen Fahrplanauskunft. Im anschließenden Get to gether nutzten viele QualitätsScouts die Möglichkeit zu angeregten Gesprächen und Diskussionen mit den Fachleuten.



360° Qualität



Frank Seibicke hat die Lizenz zum Prüfen
Er ermittelt verdeckt, inkognito und streng geheim. Frank Seibicke hat die Lizenz zum Prüfen. Der 36-Jährige ist seit drei Jahren als QualitätsScout für den Verkehrsverbund Berlin-Brandenburg (VBB) unterwegs. Jeden Tag in der Woche fährt Frank Seibicke mit Regionalbahn und U-Bahn zur Arbeit, in der Freizeit ist er sowieso mit Bus und Bahn unterwegs.

Was dem Ingenieur dabei auffällt, landet schnell beim VBB: „Wenn ich meinen Anschluss verpasst habe und es kommt einfach kein Bus, dann merke ich mir das“, sagt er. Abends vor dem heimischen PC loggt sich der Mann aus Borkheide in die Datenbank des VBB ein. Zack, zack gibt er den Ärger mit dem Anschluss ein. Dazu noch schnell der Vermerk, dass er völlig ahnungslos am Bahnsteig stehen gelassen wurde. Das dauert nicht länger als drei Minuten.

QualitätsScouts wie Frank Seibicke helfen ehrenamtlich, sie melden, was ihnen bei ihren Fahrten im Öffentlichen Personennahverkehr auffällt. Aber es landet nicht nur Kritik in der VBB-Datenbank. „Wenn mir etwas Positives auffällt, gebe ich das natürlich auch weiter“, sagt Frank Seibicke. Als am Flughafen Berlin Tegel die Aushänge der Busfahrzeiten verbessert wurden, lobte der Scout. Pluspunkte gibt's auch schon mal für besonders nette Mitarbeiter in den Zügen: „Alles, was ich persönlich praktisch finde, gebe ich weiter. Das ist gut, meint er, „weil ja sonst kein Feedback vom Kunden kommt“.

Und genau darum geht es beim Projekt QualitätsScout. Frank Seibicke freut sich, wenn Mängel, die er weitergegeben hat, beseitigt werden. Der Anschluss klappt jetzt, der Fahrplan ist wieder zu lesen, die Ansage im Zug besser zu verstehen: Wenn der Scout etwas weiterleitet, beobachtet er, was daraus wird. Das sollten noch viel mehr Ehrenamtliche tun – findet Frank Seibicke: „Das ist unsere einzige Chance, großflächig eine Rückmeldung zu geben, wie das System Nahverkehr funktioniert.“

Einige Ergebnisse durch Hinweise der QualitätsScouts

Thema Anschluss: RE7/RB10 in Berlin Charlottenburg: Mehrere QualitätsScouts gaben Hinweise zu ungünstigen Abfahrtszeiten, die keinen Anschluss ermöglichen.

➔ **Lösung:** Die Abfahrten des RE7 nach Wünsdorf-Waldstadt wurden geringfügig nach hinten verlegt. Für die Reisenden ergab sich meist ein direkter Anschluss für die RB10 aus Nauen mit dem RE7 über die Berliner Stadtbahn nach Flughafen Berlin-Schönefeld – Wünsdorf-Waldstadt.



Ein QualitätsScout beobachtete, dass die TRAM94 am Rathaus Babelsberg keinen gesicherten Anschluss an den Rufbus 694 hat, den man ohne Voranmeldung nutzen kann.

➔ **Lösung:** Es wurde eine Anschlusssicherung eingerichtet. Seit Mitte Juni erhält der Rufbus durch die ViP Verkehrsbetriebe in Potsdam einen Anschlusshinweis von der TRAM94, die aus der Potsdamer Innenstadt kommt.

Thema Fahrzeuge/Klimaanlagen: QualitätsScouts kundschafteten Doppelstockwagen aus, deren Klimaanlage nicht zufriedenstellend funktionierten.

➔ **Lösung:** Die veralteten Anlagen der betreffenden Wagen wurden durch moderne und leistungsfähige ersetzt. Sie sind kaum störungsanfällig, bei einem Ausfall ist nur noch ein Teilbereich und nicht der gesamte Wagen betroffen.



Thema Fahrzeuge/Heizungen: QualitätsScouts meldeten Züge, deren Heizungen auffällig waren.

➔ **Lösung:** Die Heizungsanlagen und Regeleinrichtungen wurden kurzfristig – unabhängig vom Wartungszyklus – durch Techniker der DB Regio AG untersucht und repariert.

Thema Fahrzeuge/Verunreinigungen: Seit dem ersten Einsatz des Frühzuges der RB18 aus Elsterwerda kommend meldeten QualitätsScouts häufig Verunreinigungen. Aufgrund des komplexen Fahrzeugumlaufs konnten die Fahrzeuge vor dem Einsatz nicht turnusgemäß gereinigt werden.

➔ **Lösung:** Vor der ersten Fahrt des Tages wird eine regelmäßige zusätzliche Grobmüllreinigung durchgeführt.

Thema Personal: Lob und Tadel liegen oft dicht beieinander. Die QualitätsScouts lobten die verbesserte Fahrgastinformation in Fahrzeugen, kritisierten nicht durchgeführte Fahrausweiskontrollen, teilten besondere Freundlichkeit und Unterstützung durch Servicepersonal mit und hoben umfangreiche Auskünfte und Informationen hervor.

Zitat QualitätsScout-Beobachtung vom 13.09.2007:

„Zwischen Falkenberg und Herzberg war regulärer Schienenersatzverkehr. Schon im Zug nach Falkenberg fragte die Schaffnerin, ob wir nach Berlin wollten und erläuterte uns das Prozedere. Am Bahnsteig wurde man dann von einer DB Servicekraft durch den Tunnel zum Bus geleitet, dort vom Busfahrer empfangen. Der hat sogar ein Fahrrad mitgenommen (Reisebus unten in die Gepäckfächer). In Herzberg wurden wir dann schon am Bahnhofsvorplatz vom Zugchef empfangen, der uns zum Zug begleitete. Der Zug fuhr auch sofort mit nur ca. 3 Minuten Verspätung ab, die er wieder aufholte.“

Thema Fahrgastinformation: Auf vielen Bahnhöfen des Berliner S-Bahn-Ringes wurden durch den Einsatz des neuen Fahrgastinformationssystems die Verspätungsansagen optimiert. Zusätzlich erfolgten automatische Ansagen und Informationsansagen im Störfall. Durch veränderte Zugumläufe kam es teilweise zu widersprüchlichen Angaben, teilten die QualitätsScouts mit.

➔ **Lösung:** Die Hinweise wurden beim nachfolgenden Update des Ansesystems durch die S-Bahn-Techniker berücksichtigt.

Thema Fahrgastinformation/Richtungsschilder: Einige, die im April 2007 im Bahnhof Belzig angebracht wurden, führten zu Fehlinformationen bei den Fahrgästen, da nicht alle Züge tatsächlich in die angegebene Richtung fahren.

Der RE7, der alle zwei Stunden in Belzig endet, fährt beispielsweise in ein Abstellgleis, von dem er nicht mehr an das Gleis Richtung Berlin gelangt. Diese Züge fahren dann vom Bahnsteig mit dem Richtungsschild Dessau abweichend in die Berliner Richtung.

➔ **Lösung:** Die DB Station & Service AG reagierte kurzfristig mit farblich abgesetzten Aushängen, die auf den Abfahrtsplan und dessen Änderungen hinweisen. Dadurch werden die Fahrgäste für die anstehenden Gleiswechsel zusätzlich sensibilisiert.

360° Qualität

„Guten Tag, Sie sind mit dem VBB-Infocenter verbunden.
Mein Name ist ... Was kann ich für Sie tun?“

Die Mitarbeiter des VBB-Infocenters begrüßten im Jahr 2007 durchschnittlich 180 mal am Tag die Anrufer und gaben Auskunft rund um den Nahverkehr im Verbundgebiet. Mit mehr als 80 % überwogen dabei die klassischen Fragen nach Fahrzeiten und Fahrpreisen. Antwort gab es auf alle Fragen zu VBB-Veröffentlichungen wie der Homepage, dem fahrinfo-Programm, den Mobilangeboten, Verkaufsprodukten sowie zu touristischen Angeboten.



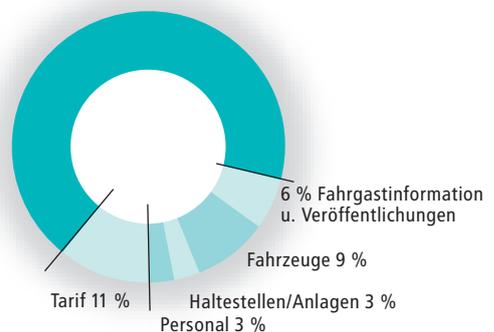
Kundenanliegen im Überblick

Die Mitarbeiter des VBB-Infocenters beantworteten im Jahr 2007 3.194 Kundenschriften. Der Anteil der schriftlichen Beschwerden hat sich aufgrund der Schreiben zu den Streiks der Gewerkschaft der Lokführer erhöht. Während im August die Streiks bei den schriftlichen Anfragen kaum eine Rolle spielten, gab es im Herbst einen spürbaren Anstieg der Kundenschriften insbesondere zur Fahrgeld-erstattung wegen Zugausfall und Verspätungen.

Kundenanliegen			
	2006	2007	Gesamt
Telefonische Auskünfte im VBB-Infocenter	58.942	66.861	+ 13,4 %
Kundenschriften im VBB-Infocenter	3.390	3.194	- 5,8 %
Anzahl von Beschwerden	351	464	+ 32,2 %

Beschwerdegründe 2007

68 % Fahrplanangebot, Anschlussmöglichkeit u. Pünktlichkeit



Basis: 464 Kundenbriefe

Kundenanliegen



„Der tägliche Kundendialog ist eine wesentliche Voraussetzung für eine erfolgreiche Unternehmenssteuerung und -planung. Hinweise und Kritik unserer Kunden werden im Rahmen des aktiven Beschwerdemanagements zeitnah ausgewertet. Daneben fließen Informationen von BVG-Qualitätstestern sowie Ergebnisse des jährlich erhobenen BVG-

Marktmonitors in diesen Prozess des Qualitätscontrollings bei der BVG unmittelbar mit ein.“

Andreas Sturmowski

Vorsitzender des Vorstandes der BVG

Stellvertretender Vorsitzender Beirat und Verkehrsunternehmen im VBB

Auskünfte an den Streiktagen

Insbesondere im Oktober 2007 war das VBB-Infocenter gefragt wie noch nie: Viele Bürger wollten an den Streiktagen die aktuellsten Informationen zum Nahverkehr haben und wandten sich an den VBB. Auf die um sechs- bis zehnfach erhöhte Anruferzahl reagierte der VBB mit zusätzlichem Personal und erweiterten Öffnungszeiten. Die Fahrgäste wollten wissen, wie sie ohne die bestreikten Verkehrsunternehmen an ihr Ziel kommen und wann der Linienverkehr wieder fahrplanmäßig rollt. Die Anrufer erhielten zur Information den Hinweis auf die ständig aktualisierte Streikinformatiionsseite der VBB-Homepage. Diese Informationsquelle wurde sehr viel genutzt. Nicht nur am Telefon sondern auch via Internet, Brief und Fax wurden Kundenanfragen beantwortet. Hier war erstmals seit Eröffnung des VBB-Infocenters ein Rückgang um 5,8 % zu verzeichnen.

Die Auswirkungen des Streiks auf den Nahverkehr war der inhaltliche Schwerpunkt der Beschwerden. Damit trat eine erhebliche Verschiebung der thematischen Beschwerdegründe gegenüber dem Vorjahr ein.



Sie möchten wissen, wann Ihr Zug fährt und mit welchem Bus Sie gleich weiterfahren können? Oder welcher Tarif der günstigste ist? Ein Anruf im VBB-Infocenter genügt. Von 8 bis 20 Uhr sind Mitarbeiter vor Ort – beraten am Telefon, per E-Mail oder Post. Zum Team gehört Aike Schaefer-Rolffs, die einige Fragen zu ihrer Tätigkeit beantwortet.

Worüber informieren Sie die Fahrgäste?

Über die Fahrverbindungen im Raum Berlin-Brandenburg. Ich gebe aber auch Auskünfte zu Tarifen im VBB-Gebiet. Und wer Fragen rund um den ÖPNV in Berlin und Brandenburg hat, ist bei mir auch richtig.

Welche Fragen werden am häufigsten gestellt?

Der Klassiker ist: Wie komme ich von A nach B. Aber auch die Kosten für individuelle Fahrten interessieren viele Kunden. Ziemlich häufig höre ich auch die Frage, ob man sein Fahrrad mitnehmen kann und wieviel das kostet.

Werden Informationen verlangt, die vom Tagesgeschäft abweichen?

Man muss stets mit allem rechnen. Vor kurzem wollte beispielsweise eine Frau wissen, ob ihr 40 Zentimeter großer Hund in Straßenbahnen, Bussen und Zügen einen Maulkorb tragen muss. Die Antwort war eindeutig: ja. In einem anderen Fall musste ich ein wenig nachforschen. Ein Kunde wollte wissen, wie sich ab 1999 die Tarifbereiche der Städte Potsdam, Brandenburg und Landkreis Mittelmark entwickelt haben. Er überprüfte alte Reisekostenabrechnungen und hatte einige Nachfragen.

Wie läuft ein Tag im VBB-Infocenter ab?

Wir arbeiten hier in zwei Schichten – von 8 bis 14 Uhr oder von 14 bis 20 Uhr. Ich bin Ansprechpartnerin an der Hotline und bearbeite E-Mails und die Post. Wir verkaufen hier aber auch VBB-Produkte und beraten Kunden gleich vor Ort. Für das regionale Fernsehen recherchieren wir auch schon mal Ausflugstipps inklusive Anfahrts-hinweise.

360° Qualität

Qualität bleibt auch künftig einer der wichtigsten Faktoren im Nahverkehr. Rundum oder 360° Grad Qualität für die Fahrgäste anzubieten, ist eine Herausforderung an alle Beteiligten. Dazu gehören eine kundenorientierte und wirtschaftliche Planung und Bestellung des Verkehrsangebots, eine qualitätsgerechte und serviceorientierte Durchführung des Nahverkehrs und ein ausgereiftes Controllingssystem, das auch die Einbeziehung der Fahrgäste gewährleistet. Die optimale Gestaltung des Nahverkehrs entlang der Reisekette der Kunden erfordert die Berücksichtigung zahlreicher Faktoren – beispielsweise eine intakte Infrastruktur, komfortable und umweltgerechte Fahrzeuge, abgestimmte Fahrpläne zwischen Bus und Bahn, einen zielgruppenorientierten Tarif sowie einen effizienten Einsatz öffentlicher Mittel.



Im Vordergrund steht aufgrund der übertragenen Kompetenzen der Länder an den Verbund die Qualität im Schienenpersonennahverkehr. Für den reinen Fahrbetrieb wird die Qualität in den Verkehrsverträgen festgelegt, das Qualitätsmanagement zwischen VBB und den Verkehrsunternehmen hat sich gut eingespielt. Die Fahrgäste honorieren dies mit einer hohen Kundenzufriedenheit.

Die künftige Entwicklung der Qualität im Schienenpersonennahverkehr steht und fällt jedoch mit der Qualität der Infrastruktur, also den Bahnhöfen und dem Streckennetz. Hier haben Länder und VBB keinen unmittelbaren Einfluss. Die Infrastrukturgesellschaften der DB AG legen Umfang und Qualität ihrer Leistungen selber fest. Sie müssen sich dabei an Vorgaben des Bundes orientieren, die aber große Spielräume lassen.



Ausblick

Die Qualität des Netzes steht derzeit am Scheideweg. Das Hauptnetz in der Region hat in der Regel eine gute Qualität mit wenigen Geschwindigkeitseinbrüchen. Hier ist die Tendenz in der Qualität auch positiv. Das Regionalnetz und einige Fernstrecken hingegen stagnieren in der Qualität, teilweise auf niedrigem Niveau. Dies entspricht auch der erkennbaren Unternehmensstrategie des DB Konzerns, sich stärker auf die lukrativen Fern- und Güterstrecken zu konzentrieren. Hier ist dringend ein Umsteuern im laufenden Prozess um die Bahnprivatisierung erforderlich, um die Eisenbahninfrastruktur auch in der Fläche auf ein angemessenes Qualitätsniveau zu bringen.

Bei den Bahnhöfen ist dieser Konzentrationsprozess schon viel weiter fortgeschritten. Vor allem die zu geringe Ausstattung der vielen kleineren Stationen in Brandenburg führt zu Unmut bei den Fahrgästen. Selbst auf Bahnhöfen mit über 1.000 Reisenden pro Tag findet nicht immer eine Information bei Verspätungen oder Zugausfällen statt. Hier sind dringend neue Konzepte des Bahnhofsbetreibers erforderlich, um die Informations- und Ausstattungsqualität wieder anzuheben.

Gefordert ist hier auch der Bund, der seinen Infrastrukturunternehmen hier deutliche Vorgaben machen muss. Das Qualitätsniveau im Regionalnetz oder die Ausstattung von Bahnhöfen in der Region sind Bestandteil des Allgemeinwohlauftrags der öffentlichen Hand und keine unternehmerischen Entscheidungen.

Im Fahrbetrieb wird die ohnehin schon hohe Qualität weiter steigen. Im Dezember 2008 und 2009 werden in Südbrandenburg vor allem die Linien Cottbus – Forst und Cottbus – Falkenberg (Elster) – Leipzig neue Fahrzeuge und mehr Personal in den Zügen erhalten. Möglich wurde dies nach Ausschreibungen durch den Verkehrsverbund. Mit Blick auf die Jahre 2011 und 2012 werden weitere Leistungen ausgeschrieben. Damit werden dann weitere ältere Fahrzeuge durch moderne Züge ersetzt.

Aber auch im übrigen Öffentlichen Personennahverkehr und vor allem in der Verknüpfung der verschiedenen Verkehrsmittel untereinander muss und wird die Qualität weiter steigen. Qualität im Berliner und Brandenburger Nahverkehr wie aus einer Hand anzubieten, ist dabei eine wichtige Aufgabe des Verkehrsverbundes. Dazu gehört auch die regelmäßige Fortschreibung der Qualitätsstandards, um ein einheitlich hohes Qualitätsniveau verkehrsmittel- und unternehmensunabhängig zu gewährleisten. Zum Jahresende 2008 wird mit der 2. Aktualisierung des Leitfadens „Qualitätsstandards im Verkehrsverbund Berlin-Brandenburg – Ein Leitfaden für Aufgabenträger und Verkehrsunternehmen“ wiederum eine Empfehlung und bewährtes Werkzeug den Verantwortlichen in die Hand gegeben werden.



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

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

info@vbbonline.de
www.vbbonline.de

VBB-Infocenter
(030) 25 41 41 41

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

Redaktionsleitung
VBB Verkehrsverbund Berlin-Brandenburg GmbH
Gabriela Felder

Realisation & Gestaltung
Zallmann
Marketing, Design & Service GmbH

Stand: Juni 2008



**Verkehrsverbund
Berlin-Brandenburg**