

360° Qualität



Qualitätsbilanz 2008

im Verkehrsverbund Berlin-Brandenburg



360° Qualität





Qualitätsbilanz 2008 im Verkehrsverbund Berlin-Brandenburg



Vorwort



4

Überblick



6

Qualitätscontrolling



8

S-Bahn



12

Infrastruktur



18

Kundenzufriedenheit



24

QualitätsScout



27

Kundenanliegen



30

Ausblick



32

Zahlen und Fakten



34

Alle in der Broschüre veröffentlichten Fotos sind Einsendungen der QualitätsScouts im Rahmen des Fotowettbewerbs „Mein Bild vom VBB“ (siehe auch Seite 29).

360° Qualität



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

Qualität bei Bus und Bahn ist keine Geheimwissenschaft. Das zeigt eindrücklich die nun zum vierten Mal erscheinende VBB-Qualitätsbilanz. Ergebnisse und Analysen zur Qualität belegen konkret und nachvollziehbar den Leistungsstand im S-Bahn- und Regionalverkehr. Die Messlatte hierfür hat der Berliner Senat mit dem Nahverkehrsplan gelegt, der gegenwärtig für die kommende Planungsperiode überarbeitet wird.

Für das Jahr 2008 zeigt die Qualitätsbilanz ein differenziertes Bild: Im Regionalverkehr haben die Unternehmen ihren Leistungsstand gehalten. Leider gab es im S-Bahn-Verkehr massive Mängel: Zugausfälle, Verspätungen, zu kurze Züge oder fehlende Informationen sind nur einige Beispiele hierfür. Die Qualitätsbilanz 2008 sollte Anlass genug sein, alles zu unternehmen, um die S-Bahn wieder in allen vier Jahreszeiten zu dem zuverlässigen Verkehrsmittel zu machen, wie wir es kennen. Dass dies möglich ist, steht außer Frage. Die S-Bahn muss schnellstens die Initiative hierzu ergreifen.

In einer pulsierenden Metropole, die ihre Lebendigkeit der Vielfalt der einzelnen Stadtbezirke und Kieze sowie der Bevölkerung verdankt, gehört es zu unseren Aufgaben, für alle öffentliche Mobilität in hoher Qualität anzubieten: für jedes Verkehrsmittel, miteinander optimal vernetzt, kundenorientiert und bezahlbar. Daher ist zu wünschen, dass die VBB-Qualitätsbilanz 2008 Ansporn ist für ein noch besseres Angebot im Verkehrsverbund Berlin-Brandenburg.



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

Die Region Berlin-Brandenburg bietet den Bürgerinnen und Bürgern ein hervorragend ausgebautes Verkehrssystem zur Sicherung der öffentlichen und nachhaltigen Mobilität. Der neue gemeinsame Landesentwicklungsplan Berlin-Brandenburg unterstreicht die wesentliche Funktion des öffentlichen Verkehrs mit dem Rückgrat Schiene. Die gemeinsame Gesamtverkehrsprognose 2025 bestätigt auch für die Zukunft eine steigende Nachfrage im ÖPNV.

Der Regionalverkehr konnte sich auch 2008 sehen lassen; mit einem guten Fahrplanangebot, vielen modernen Fahrzeugen und einem zuverlässigen Betrieb. Alle Unternehmen leisteten kontinuierlich gute Qualität für die Kunden. Die Kundenbefragung hat dies eindrucksvoll bestätigt.

Erfreulich ist, dass sich die Qualität des Netzes abermals verbessert hat. Die Planungen für den Ausbau der für das Land wichtigen Strecke Berlin – Cottbus auf 160 km/h sind in vollem Gange. Aber noch gibt es beim Netz viele Schatten. Wichtige Strecken wie Berlin – Elsterwerda – Dresden warten auf die ausstehende Sanierung. Auch die Bahnhöfe bedürfen weiterer Verbesserungen. Mit den Konjunkturpaketen des Bundes will die DB AG nun auch Verbesserungen an den kleinen und mittleren Bahnhöfen umsetzen. Zudem erwarten wir von der DB AG stärkere Anstrengungen, um auch auf diesen Bahnhöfen den Fahrgästen mehr Komfort und Service zu bieten. Brandenburg wird weiterhin die Rahmenbedingungen so setzen, dass unsere Fahrgäste von einem Höchstmaß an Qualität profitieren. Denn nur zufriedene Kunden werden dauerhaft Busse und Bahnen nutzen.

Vorwort



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

Sehr geehrte Damen und Herren,

Qualität und Zuverlässigkeit sind Grundanforderungen an ein funktionierendes öffentliches Nahverkehrssystem. Gedanken darüber zu verlieren, ob die Bahn oder der Bus pünktlich sind oder überhaupt kommen, sollte beim heutigen Stand der Technik keinem Fahrgast mehr zugemutet werden. Dennoch gehören sie noch nicht der Vergangenheit an.

War das Jahr 2008 durch einen weitestgehend stabilen Betrieb im Regionalverkehr gekennzeichnet, beschäftigte der Qualitätseinbruch der S-Bahn Berlin nicht nur die Länder und den VBB als Vertragspartner, sondern vor kurzem sogar den Deutschen Bundestag. Wie kann es passieren, dass das Sinnbild eines zuverlässigen Verkehrsmittels in eine derartige Situation gefahren ist? Wir versuchen, in einer detaillierten Analyse des S-Bahn-Betriebs und des Netzes die Ursachen zu finden.

Auch im Jahr 2008 haben wir unsere Fahrgäste wieder nach ihrer Zufriedenheit mit dem Nahverkehr befragt. Besonders das Gefühl, ohne ausreichende Informationen auf Bahnhöfen der S-Bahn oder des Regionalverkehrs allein gelassen zu werden, veranlasste viele befragte Fahrgäste, ihre Unzufriedenheit mit der Bahnhofsqualität zum Ausdruck zu bringen. Ein Rückbau von Einrichtungen zur Fahrgastinformation, wie 2008 immer noch erfolgt, darf es nicht mehr geben. Deshalb begrüßen wir die im Rahmen der Konjunkturpakete des Bundes angekündigten Investitionen in die Schieneninfrastruktur. In den Konjunkturpaketen sind davon für die Bahnhöfe im Land Berlin 33,6 Millionen Euro und im Land Brandenburg 16,5 Millionen Euro aus öffentlichen Mitteln vorgesehen.

Wir verbinden mit diesem Investitionsschub die Zuversicht, dass viele bekannte und durch den VBB mitgeteilte Defizite beseitigt werden. Das Vorhaben unterstützen wir mit weiteren Maßnahmevorschlägen, die zu einer Qualitätsverbesserung entscheidend beitragen können. Wir freuen uns über zahlreiche Initiativen der Kommunen, wie zum Beispiel im Landkreis Märkisch-Oderland oder Potsdam-Mittelmark, die Bahnhöfe wieder sehenswert zu machen bzw. zum Leben zu erwecken. Pro Jahr fließen aus Steuergeldern und den von den Bahnfahrern gezahlten Fahrpreisen rund 415 Millionen Euro an die Deutsche Bahn für die Nutzung der Bahnhöfe und Gleise in unserer Region. Für dieses Geld erwarten unsere Fahrgäste und wir ein hohes Maß an Qualität. Im Bereich des Netzes erkennen wir in den letzten Monaten die notwendigen Qualitätsverbesserungen im Kernnetz, sehen aber noch Handlungsbedarf im Bereich regional bedeutsamer Strecken. Wir freuen uns, dass mit den Bundesmitteln in die Segmente kleinerer und mittlerer Bahnhöfe sowie in die Regionalstrecken investiert wird.

Wenn wir über Qualität sprechen, sollte nicht vergessen werden, dass im Verkehrsverbund viele Mitarbeiter in den Unternehmen mit ihrer Arbeit für gute Qualität vor Ort sorgen. Ihnen gilt unser Dank. Für die entsprechenden Rahmenbedingungen zu sorgen, obliegt den Aufgabenträgern und Unternehmensleitungen. Als VBB werden wir unverändert unseren Beitrag leisten, damit Qualität und Wettbewerb eine Einheit bilden, Fahrgäste ein aufeinander abgestimmtes Nahverkehrssystem haben und die Zukunft der Region trotz des demografischen Wandels ökologisch und öffentlich mobil bleibt.

Lassen Sie uns, gemeinsam mit Ihnen – den Partnern in Politik und Wirtschaft, auf Landes- und Bundesebene, den Geschäftsführungen und Mitarbeitern in den Unternehmen und mit unseren VBB-QualitätsScouts – das Signal für Busse und Bahnen auf „Grün“ für unsere Fahrgäste in Berlin und Brandenburg stellen.

Gute Fahrt!

A handwritten signature in black ink that reads "Hans-Werner Franz". The signature is written in a cursive style with a horizontal line above the name.

360° Qualität

Gute Leistungen und eine hohe Qualität prägten zum größten Teil das Bilanzjahr 2008 im Verkehrsverbund Berlin-Brandenburg. Alle Unternehmen im Verbundgebiet, ob kommunal oder privat, ob auf Straße oder Schiene unterwegs, sorgten für gute und sehr gute Qualität im Nahverkehr. Qualität kommt nicht von allein – sie muss definiert, vereinbart, geleistet, kontrolliert und evaluiert werden. Verbundinterne Ereignisse und bundesweite Entscheidungen prägten das Berichtsjahr 2008. Im Fokus der Bilanz steht die Qualität im Schienenpersonennahverkehr der Region.

Börsenjahr

Quo vadis Deutsche Bahn? Der geplante Börsengang der Deutschen Bahn AG (DB AG) und die damit verbundene Teilprivatisierung eines bedeutenden Staatsunternehmens wurden in Politik und Wirtschaft leidenschaftlich diskutiert. Die Balance zwischen einer renditeorientierten Ausrichtung am Kapitalmarkt und dem bestehenden Gemeinwohlinteresse einer für die Bürgerinnen und Bürger bezahlbaren öffentlichen Mobilität zu finden, führte im Sommer 2008 zu einer politischen Entscheidung – zur Verab-

schiedung vom bis dahin favorisierten Eigentumssicherungsmodell und Planung eines Holdingmodells, das aber immer noch nicht schlüssig war. Die Entscheidung wurde dann schlussendlich nicht durch die Politik, sondern durch die Umstände der sich abzeichnenden Finanzkrise getroffen: Der Börsengang wurde auf unbestimmte Zeit verschoben. Aus Sicht des VBB bietet dies die Chance, ein Strukturmodell für die DB AG zu entwickeln, das die heutigen Defizite der Wahrnehmung von Gemeinwohlinteressen besser gewährleistet. Hierzu muss auch die Regulierungsbehörde mehr Kompetenzen erhalten. Umfang, Kapazität und Qualität des Netzes dürfen nicht ausschließlich nach Maßstäben der Kapitalmarktfähigkeit bestimmt, sondern müssen auch an Gemeinwohlinteressen orientiert werden. Gleiches gilt für das Fernverkehrsnetz: Durch die ausschließliche Renditeorientierung sind im Land Brandenburg in den letzten zehn Jahren drei Viertel der Zughalte im Fernverkehr entfallen. Bundesregierung und der neue Bahnvorstand Rüdiger Grube sind nun gefordert, die Diskussion um die Neuausrichtung der Bahn aufzunehmen und diese Fehlentwicklungen wieder „aufs rechte Gleis“ zu bringen.

Entscheidungsjahr

Im November 2008 wurden die Verhandlungen über die Leistungs- und Finanzierungsvereinbarung (LuFV) zur Eisenbahninfrastruktur der DB AG zwischen dem Bundesministerium für Verkehr, Bau und Stadtentwicklung und der DB AG abgeschlossen. Die Vereinbarung wurde im Januar 2009 unterschrieben. Das ist ein Fortschritt, da erstmals der Finanzbeitrag des Bundes und die Leistungspflichten der DB AG verbindlich geregelt und das Besteller- und Erstellerprinzip auf dieser Ebene angewendet wurde. Aus VBB-Sicht ist es jedoch dringend erforderlich, die Leistungspflichten der DB AG rund ums Netz und die Bahnhöfe weiter zu spezifizieren. Und zwar bezüglich der zu erfolgenden Ersatzinvestitionen in das regionale Infrastrukturnetz und Bahnhöfe sowie in die regionale Differenzierung als auch im Hinblick auf die Definition von Qualitätskriterien. Eine Begrenzung von Trassen- und Stationspreisen und auch ein wirkliches Anreizsystem für Qualität sind erforderlich.

Am 28. März 2008 lag das Ergebnis eines wettbewerblich durchgeführten Vergabeverfahrens für die Regionalverkehrslinien Cottbus – Leipzig und Cottbus – Falkenberg (Vertragsbeginn: Fahrplanwechsel Dezember 2009) vor: Die DB Regio AG, Regio Nordost, setzte sich mit dem wirtschaftlichsten und kundenorientiertesten Angebot gegen ihre Mitbewerber durch. Sie wird 13 Jahre diese Linien betreiben.



Überblick

Nachbarschaftsjahr

Die Bahn fuhr schneller und unkomplizierter ins polnische Nachbarland. Die ersten Streckenabschnitte zwischen Golzow und Küstrin-Kietz und anschließend bis zur Grenze wurden für eine Geschwindigkeit von bis zu 120 km/h ausgebaut. Weitere Teilabschnitte der Ostbahn folgen.

Eine Weiterfahrt mit der polnischen Bahn PKP nach Gorzów Wlkp. war durch kürzere Umsteigezeiten schneller möglich. Gründe sind der Wegfall der Grenzkontrollen und verbesserte Anschlüsse. Für die Fahrt in die polnische Nachbarstadt Gorzów Wlkp. benötigten Fahrgäste seit Sommer 2008 von Berlin aus nur ein Ticket, mit dem auch der städtische Nahverkehr vor Ort nutzbar ist.

Nach Beendigung der dreimonatigen Bauarbeiten an der Eisenbahnbrücke Frankfurt (Oder) wurde zum Fahrplanwechsel im Dezember 2008 ein weiteres Nadelöhr der Bahnstrecke zwischen Berlin und Warschau beseitigt und die Leistungsfähigkeit der Strecke weiter erhöht.

Bearbeitungsjahr

Der VBB gab im September 2008 das Handbuch „Alternative Bedienung“ heraus und ergänzte die Broschüre „Bürgerbus“. Das Handbuch ist Wegweiser und praktischer Ratgeber für flexible und kostengünstige alternative Bedienformen und bietet Lösungsmodelle für einen öffentlichen Nahverkehr auch in gering besiedelten Gegenden.

Im Verkehrsverbund existieren verbundeinheitliche Standards für die Qualität des Leistungsangebotes. Der „Leitfaden für Qualität“ empfiehlt den Aufgabenträgern und Unternehmen, welche Kriterien zu vereinbaren, zu erbringen, zu messen und zu bewerten sind. In Ausschreibungen und Verkehrsverträgen können sie ihn anwenden und durch zielgerichtete Definition von Qualitätsparametern in Vergabeverfahren ein höheres und den örtlichen Kriterien angepasstes Qualitätsniveau erreichen. Im Berichtsjahr wurde der Leitfaden in einer gemeinsamen Arbeitsgruppe der Verkehrsunternehmen und der Aufgabenträger aktualisiert und von den VBB-Gremien verabschiedet. Eine kritische Prüfung der definierten Standards war aufgrund einiger Aspekte nötig geworden – wie veränderte politische Rahmenbedingungen auf Europa- und Bundesebene und der verabschiedete gemeinsame Landesentwicklungsplan Berlin-Brandenburg. Dieser beinhaltet die Neustrukturierung der räumlichen Organisation aufgrund des demografischen Wandels und die Auswirkungen auf das Verkehrsangebot. Das hohe Qualitätsniveau im Verbundgebiet zu halten, die aktuellen Qualitätsanforderungen aus Kundensicht zu berücksichtigen und die Qualitätskriterien weiter zu entwickeln, waren die Ziele der zweiten Aktualisierung des Leitfadens.



Ulrich Thomsch
Leiter Brandenburger
Unternehmens-
gemeinschaft ÖPNV

Die Umsetzung der Zielstellung „Ein Fahrplan – ein Fahrschein“ für die Fahrgäste im Verkehrsverbund Berlin-Brandenburg erfordert auch die Gestaltung einheitlicher Qualitätsstandards für alle Verkehrsunternehmen. Die 21 Verkehrsunternehmen der BUG ÖPNV befördern jährlich ca. 128 Millionen Fahrgäste mit 140 Straßenbahnen, 1.550 Omnibussen und 14 Obussen. Damit wird außerhalb des SPNV im Wesentlichen der übrige öffentliche Personennahverkehr in den Landkreisen und Städten des Landes Brandenburg abgesichert. Die Mehrzahl der Unternehmen hat ein seit Jahren zertifiziertes Qualitätsmanagementsystem nach DIN EN ISO 9001 eingerichtet, was auch durch jährliche Fahrgastbefragungen aus der Sicht der Kunden geprüft wird. Hinweise unserer Mitarbeiter und Kunden zur Verbesserung der Qualität nehmen wir ernst, denn nur zufriedene Fahrgäste nutzen unsere Angebote auch zukünftig. Ein besonderer Schwerpunkt besteht dabei bei den verkehrsträger- und unternehmensträgerübergreifenden Schnittstellen. Alle Bemühungen eines Unternehmens zur Erreichung hoher Qualität laufen ins Leere, wenn die Anschlüsse nicht stimmen bzw. bei Abweichungen im Verkehrsablauf nicht reagiert wird. Hier gilt es auch unter Zuhilfenahme moderner Technik, die Qualität weiter zu stabilisieren und zu verbessern. Der Leitfaden für Qualität im VBB bildet hierzu eine gute Grundlage, da die Qualitätsstandards für alle Beteiligten gelten und fortgeschrieben werden.

Die BUG-Unternehmen stehen zu hoher Qualität und einheitlichen Standards. Sie werden auch zukünftig gute Mobilitätsdienstleistungen mit Straßenbahnen und Bussen bereitstellen.

Die Kriterien zu Verkehrsangeboten und Anschlüssen sowie zur Ausstattung bei Fahrzeugen und Stationen wurden geändert. Neu aufgenommen: Standards für eine verbesserte Fahrgastinformation, Inhalte für Sicherheitskonzepte in Unternehmen und Vorgaben im Zusammenhang mit mobilitätseingeschränkten Kunden.

Leistungsjahr

Mit dem Fahrplanwechsel Dezember 2007 nahm die Ostseeland Verkehr GmbH (OLA) unter dem Markennamen „Märkische Regiobahn“ (MR) auf den Linien Berlin-Wannsee – Jüterbog (MR33) und Brandenburg a.d.H. – Rathenow (MR51) den Betrieb auf. Die Linie Fürstenwalde (Spree) – Bad Saarow (OE35) ergänzte das Ostbrandenburgnetz der Ostdeutschen Eisenbahn GmbH (ODEG).

Seit Fahrplanwechsel im Dezember 2008 wird das Spree-Neiße-Netz mit den Linien Cottbus – Spremberg – (Zittau) (OE65) und Cottbus – Forst (OE46) im Verbundgebiet durch die ODEG bedient. Gegenstand der europaweiten Ausschreibung, die mit dem Zweckverband Verkehrsverbund Oberlausitz-Niederschlesien (ZVON) durchgeführt wurde, waren ebenfalls die Linien Görlitz – Bischofswerda und Görlitz – Hoyerswerda. Connex Sachsen GmbH (Connex S.), die als Lausitzbahn GmbH und als Tochterunternehmen der Veolia Verkehr GmbH bisher die Linie Cottbus – Spremberg bediente, beendete ihren Betrieb im Verbundgebiet Berlin-Brandenburg.

Nach Beendigung des dritten Bauabschnitts des Prignitz-Express konnte auf der Linie RE6 Berlin-Spandau – Neuruppin – Wittenberge die Fahrzeit nochmals um 15 Minuten verkürzt werden. Die RE7 Dessau – Belgig – Berlin – Wünsdorf-Waldstadt wurde mit besseren Anschlussmöglichkeiten ausgestattet – in Berlin zum RE2 aus bzw. nach Rathenow und mit einem neuen Anschluss von und zur RB10 in Berlin-Charlottenburg. Zeitgleich verbesserte sich die Pünktlichkeit auf der RE7.

360° Qualität

Im Auftrag der Länder wird regelmäßig ein Leistungs- und Qualitätscontrolling der bestehenden Verkehrsverträge im Schienenpersonennahverkehr durchgeführt. Die Transparenz der Leistung und der erreichten Qualität ist wichtig. Mit der Qualitätsbilanz werden seit 2005 Ergebnisse des Vertragscontrollings transparent und öffentlich publiziert. Der Kunde bezahlt mit seinem Fahrpreis und die Länder mit der Bereitstellung öffentlicher Mittel das System Nahverkehr. Beide haben ein Recht auf Leistung und Qualität. Die Unternehmen erbringen die Verkehrsleistung in vereinbarter Qualität und können sich mit ihren Ergebnissen sehen lassen.



Betreiber 2008 nach Verkehrsverträgen	
Linie	Leistung in Mio. Zugkm
DB Regio AG, Region Nordost** 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	29,18
Ostdeutsche Eisenbahngesellschaft mbH (ODEG) OE25, OE36, OE63 /OE35/ OE43, OE65****	3,29
Prignitzer Eisenbahngesellschaft mbH (PEG) PE73, PE74, RB12 (anteilig)	1,01
Connex Sachsen GmbH (Connex S.) LB65***	0,36
Niederbarnimer Eisenbahn GmbH (NEB) NE26, NE27	1,63
Ostseeland Verkehr GmbH (OLA) MR33, MR51 (Märkische Regiobahn, MR)	0,95
S-Bahn Berlin GmbH (S-Bahn) Alle Linien	32,34
Betriebsleistung Regionalverkehr	36,43*
Bestellte Leistung S-Bahn-Verkehr	32,34
* Basis: Anlage Verkehrsvertrag ** DB-Vertrag inklusive Schienenersatzverkehrsleistungen *** Vertragsende: 13.12.2008 **** Vertragsbeginn: 14.12.2008	

Pünktlichkeit im Regionalverkehr

Von einem Dienstleistungsanbieter wird vor allem Pünktlichkeit gefordert. Die Pünktlichkeit wird anhand von Daten errechnet, die regelmäßig an 62 Messpunkten im Regionalstreckennetz erhoben werden. Der Pünktlichkeitsquote liegt eine Vergleichsrechnung zu Grunde, die alle Züge mit Verspätungen von bis zu fünf Minuten als pünktlich einstuft. Im Verbundgebiet lag die Pünktlichkeit im Regionalverkehr im Jahr 2008 bei 90,45 Prozent. Gegenüber dem Vorjahr hat sie sich geringfügig verbessert. Es gibt vertragspezifische Vorgaben, die einzuhalten sind.

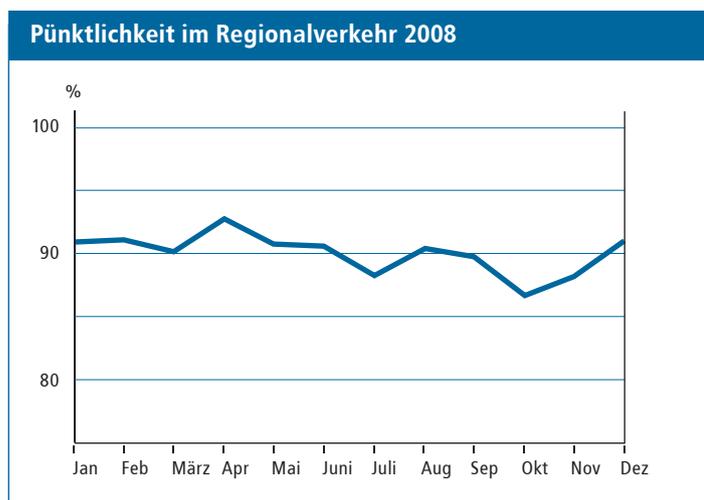
Qualitätscontrolling

Pünktlichkeit und Netzverfügbarkeit stehen im direkten Zusammenhang. Obwohl analog dem Vorjahr nahezu jeder zehnte Zug unpünktlich war, kann ein besserer Pünktlichkeitswert nach Einschätzung des VBB nur durch weitere Investitionen in Infrastruktur und Gleissicherungsanlagen erreicht werden. Nur so würde sich auch die Netzdurchlässigkeit erhöhen. Bei der Pünktlichkeit hatten unverändert diejenigen Unternehmen einen Vorteil, die einzelne Strecken oder kleine Netze bedienten. Auf diese hatten Außeneinwirkungen durch Güter- und Fernverkehr kaum Einfluss. Es wurden weniger Betriebsstörungen anderer Strecken übertragen. Unternehmensbezogen traten keine wesentlichen Veränderungen zum Vorjahr auf.

Pünktlichkeit im Regionalverkehr (Ankunfts- und Abfahrtsverspätungen)		
Unternehmen	2007	2008*
DB Regio AG	87,18 %	87,85 %
ODEG**	95,40 %	95,62 %
PEG	94,67 %	94,61 %
Connex S.***	96,76 %	97,34 %
NEB	98,60 %	98,28 %
OLA**** (MR)	97,34 %	97,20 %
Gesamt	89,54 %	90,45 %

* vorläufige Werte
 ** Vertragsbeginn für Spree-Neiße-Netz: 14.12.2008
 *** Vertragsende: 13.12.2008
 **** Vertragsbeginn: 9.12.2007

In einigen Monaten lagen die Pünktlichkeitswerte unterhalb des Jahresmittels. Dies ist jedoch nicht auf spezielle Ursachen zurückzuführen. Unverändert summierten sich Verspätungen aufgrund der Zuglauffolge, von Kapazitätsengpässen und von Langsamfahrstellen und hatten somit Auswirkungen auf die Fahrgäste.



Annett Schulze, Eisenbahnbetriebsleiterin,
NEB Betriebsgesellschaft mbH

Qualität bedeutet für mich ...

... dafür zu sorgen, dass die NEB einen zuverlässigen, sicheren und störungsfreien Eisenbahnverkehr anbietet, ohne dabei die Bedürfnisse des Fahrgastes aus dem Blick zu verlieren. Das bedeutet im Störfall, schnellstmöglich wieder einen reibungslosen Verkehr sicherzustellen, aber gleichzeitig auch unsere Kunden mit aktuellen Informationen zu versorgen. Die Kundenorientierung der NEB spiegelt sich beispielsweise im Lob einer Reisenden aus dem Rheinland während des Schienenersatzverkehrs im letzten Jahr wider: „Dieses Mal mit der NEB war alles ganz anders, es klappte alles. Fahrgäste und Personal nahmen uns hilfe-reich an die Hand und leiteten uns weiter. Schön, nicht nur störender Faktor, sondern Fahrgast zu sein.“

Zuverlässigkeit im Regionalverkehr

Zugausfälle im Verbundgebiet gehörten zur Ausnahme, dennoch führten im Jahr 1,67 Prozent der Regionalverkehrszüge bezogen auf die Gesamtbetriebsleistung nicht. Es gab folgende Ursachen: 1,40 Prozent Bauarbeiten, 0,11 Prozent Verschulden von Dritten und 0,16 Prozent Gründe, die die Unternehmen selbst zu vertreten hatten. Die Verursacherquote durch die Unternehmen sank im Vergleich zum Vorjahr, weil der starke Anstieg im Jahr 2007 auf die Streiks bei der DB Regio AG zurückzuführen war.

Ausgefallene Zugkilometer im Regionalverkehr 2008			
Unternehmen	Leistung in Mio. Zugkm*	ausgefallene Zugkm insgesamt**	Ausfall Verursacher Unternehmen**
DB Regio AG	29,18	1,26 %	0,18 %
ODEG	3,29	5,01 %	0,01 %
PEG	1,01	0,16 %	0,03 %
Connex S.	0,36	0,25 %	0,02 %
NEB	1,63	4,26 %	0,02 %
OLA (MR)	0,95	0,66 %	0,52 %
Gesamt	36,43	1,67 %	0,16 %

* Basis: Anlage Verkehrsvertrag
 ** vorläufige Werte

Die Kriterien Ausfallquote durch Bauarbeiten und das Verschulden Dritter entsprachen ungefähr dem Vorjahresniveau. Baumaßnahmen führten zur Erhöhung der Ausfälle, die durch die Infrastruktur verursacht wurden. Auf der Regionalverkehrslinie NE26 der NEB wurde von Februar bis Mai 2008 der Streckenabschnitt zwischen Werbig und Gorgast saniert. Hinzu kam die Umleitung von Fern- und Güterzügen wegen der Sperrung der Oderbrücke in Frankfurt (Oder). Beides beeinträchtigte den planmäßigen Zugbetrieb auf dieser Linie. Die wiederholte Sperrung mehrerer Streckenabschnitte zwischen Königs Wusterhausen und Beeskow durch Bautätigkeiten wirkte sich auf den Betriebsablauf der Regionalverkehrslinie OE36 (ODEG) aus und ließ die Ausfallquote ansteigen.

360° Qualität

Schadensfreiheit und Sauberkeit im Regionalverkehr

Die Qualitätskriterien Schadensfreiheit und Sauberkeit wurden im Rahmen des Unternehmensbenchmark auf Basis einer Stichprobe erhoben – nach definierten Teilkriterien und auf Basis eines standardisierten Verfahrens. Zusätzlich prüfte der VBB während eigener Qualitätskontrollfahrten die Einhaltung vertragsspezifisch vereinbarter Qualitätskriterien.

Durch Maßnahmen wie die schnelle Beseitigung kleinerer Schäden an der Inneneinrichtung und durch Unterwegsreinigung gelang es der DB Regio AG, den bereits im Vorjahr eingesetzten Aufwärtstrend fortzusetzen. Vandalismus machte der Märkischen Regiobahn den Start etwas schwerer. So wurden beispielsweise wiederholt die WC-Anlagen der neuen Züge verunreinigt. Die Ergebnisse des Qualitätscontrollings zeigen, dass das Jahr 2008 insgesamt ein qualitativ gutes Jahr für die Kunden im Regionalverkehr war.

Qualitätskriterien Schadensfreiheit und Sauberkeit

	Schadensfreiheit		Sauberkeit	
	2007	2008	2007	2008
DB Regio AG, DB Vertrag 1	96,45 %	97,37 %	90,46 %	90,59 %
DB Regio AG, DB Vertrag 2	97,33 %	–	94,70 %	–
ODEG	99,48 %	99,56 %	96,32 %	97,26 %
PEG	99,82 %	99,60 %	97,04 %	98,19 %
Connex S.	99,71 %	99,91 %	96,23 %	96,24 %
NEB (NE27)	99,35 %	99,15 %	97,34 %	98,65 %
NEB (NE26)	98,95 %	98,96 %	96,07 %	97,18 %
OLA (MR)	–	98,41 %	–	98,18 %
Gesamt	97,96 %	98,45 %	93,72 %	95,49 %

Basis: 907 Züge, Soll: 100 %, Darstellung nach Verkehrsverträgen

Qualität im S-Bahn-Verkehr

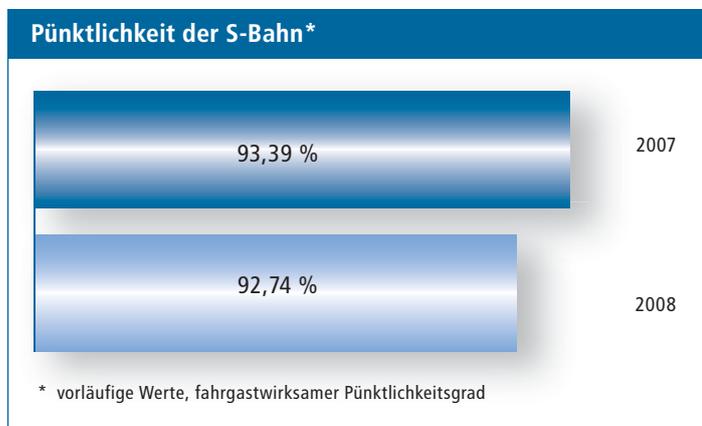
Der Berliner Nahverkehrsplan enthält Standards und Vorgaben für die ganze Stadt. Darin sind der Umfang und die Qualität der Leistungen bei den Verkehrsmitteln definiert. Die Verkehrsverträge geben spezifische Zielwerte vor – unter anderem für die S-Bahn Berlin GmbH. Mit einem stabilen Verkehrsleistungsvolumen und einem fast ausschließlich durch sie genutzten Infrastrukturnetz hat das Unternehmen die besten Voraussetzungen, die Qualitätsvorgaben zu erreichen. Für das Jahr 2008 steht allerdings fest, dass die S-Bahn ihre Ziele nicht erreicht hat.

Pünktlichkeit S-Bahn

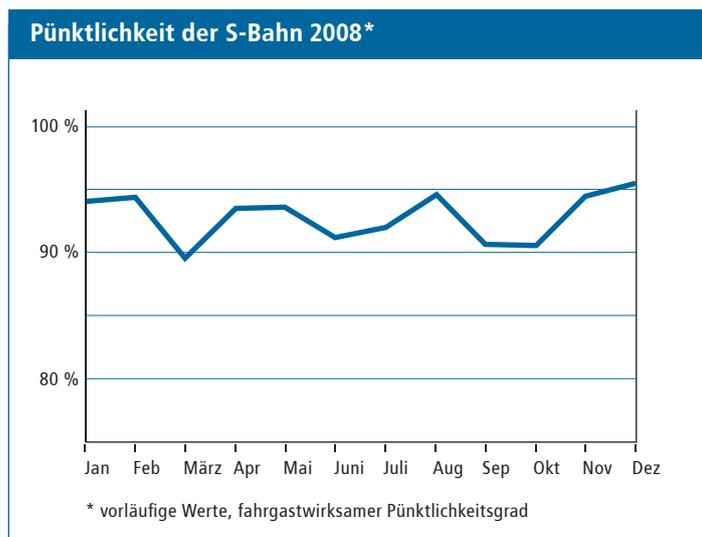
Im Verkehrsvertrag ist als monatlicher Durchschnittswert ein vertragswirksamer Pünktlichkeitsgrad von 96 Prozent vorgegeben. Bei der Ermittlung der Werte bleiben Beeinträchtigungen durch Witterung und Dritte unberücksichtigt. Die S-Bahn erreichte im Berichtsjahr den Zielwert in sieben Monaten (März, April und Juni bis Oktober) des Jahres 2008 nicht (Vergleich 2007: drei Monate). Erstmals wurde gegenüber dem Unternehmen ein Malusbetrag für Qualitätsmängel im Jahr 2008 geltend gemacht.



Als pünktlich werden im S-Bahn-Verkehr alle Züge bewertet, die weniger als drei Minuten Verspätung haben. Der fahrgastwirksame Pünktlichkeitsgrad, in dem alle verspäteten Züge – ursachenunabhängig – mit ausgewiesen werden und der unter dem vertragswirksamen Wert liegt, betrug 92,74 Prozent. Das ist der schlechteste Wert für die S-Bahn seit dem Vertragsbeginn 2003.



Nach Monaten betrachtet, ergab sich ein differenziertes Bild. Der fahrgastwirksame Pünktlichkeitsgrad unterlag Schwankungen, die witterungsunabhängig erklärbar sind.



Für die erreichte nicht zufriedenstellende Pünktlichkeit im S-Bahn-Verkehr gab es mehrere Gründe. Eine detaillierte Betrachtung und Analyse folgt auf den nächsten Seiten.



Gerd Schult, Triebfahrzeugführer und Teamleiter, Ostdeutsche Eisenbahngesellschaft mbH

Qualität bedeutet für mich ...

... als Triebfahrzeugführer, die Fahrgäste pünktlich, sicher und angenehm zu befördern. Es ist mir wichtig, bei Störungen „einen kühlen Kopf zu bewahren“, kompetent zu reagieren und die Fahrgäste aktuell zu informieren.

Eine qualitativ hochwertige Kundenbetreuung bedeutet für mich auch, beim Verkehrshalt die Servicemitarbeiter zu unterstützen. Dazu gehören Fahrplanauskünfte, Ausstiegshilfe mit der Rollstuhlrampe und Unterstützung beim Fahrscheinkauf am Automaten. Besonders freut es mich, wenn ich interessierten Reisenden technische Fragen zur Eisenbahn und zum Fahrzeug beantworten kann. Lokführer zu werden, war schon immer mein Berufswunsch. Mit meiner langjährigen Tätigkeit leiste ich einen Beitrag zum funktionierenden Nahverkehr in der Region und dazu, dass die Fahrgäste entspannt an ihrem Ziel ankommen.

Zuverlässigkeit der S-Bahn

Im Jahr 2008 waren vertraglich ca. 1,03 Millionen Fahrten vereinbart. Die Quote ausgefallener Fahrten betrug 1,89 Prozent und fiel damit geringer aus als die des Vorjahres. Wichtigster Grund dafür: Im Berichtsjahr gab es keinen Streik bei der S-Bahn. Bei der Analyse der Ausfallursachen ist eine Verschiebung der Verursacheranteile zu verzeichnen. Dennoch sind im Jahr 2008 immer noch über 70 Prozent der ausgefallenen Zugfahrten direkt auf das Unternehmen und die von der DB AG betriebenen Infrastruktur zurückzuführen.

Ausgefallene Zugfahrten S-Bahn*

Verursacher	2007	2008
S-Bahn	67,9 %	28,6 %
Dritte	13,6 %	27,0 %
DB Netz AG	18,0 %	43,1 %
Witterung	0,5 %	1,30 %
Gesamt	100 %	100 %

* vorläufige Werte
Basis Mio. Fahrten 1.021, 1.028

Schadensfreiheit und Sauberkeit der S-Bahn

Wer im Jahr 2008 die Züge der Berliner S-Bahn benutzt hat, wird bemerkt haben, dass Schadensfreiheit und Sauberkeit der Fahrzeuge zunehmend nicht mehr den Erwartungen entsprachen. Im Jahr 2008 wurden die Vorgaben für Außenreinigung und Graffiti-Beseitigung in keinem Quartal eingehalten. Ein wesentlicher Grund ist der derzeitige Fahrzeugmangel, durch den die Fahrzeuge nicht rechtzeitig und mit den erforderlichen Zeitfenstern für die Reinigung bereitgestellt werden können. Die Vorgabe lautet, dass Graffiti innerhalb von zwei Tagen zu beseitigen sind. Die Innen-, die Außen- und die Grundreinigung sind in definierten Intervallen durchzuführen.

360° Qualität

Die Berliner S-Bahn hat bei den Kunden im Allgemeinen einen guten Ruf als zuverlässiges und schnelles Verkehrsmittel. Im Jahr 2008 erhielt das gute Bild jedoch einige Risse. Gründe dafür waren unpünktliche oder ausgefallene Züge und unzureichende Fahrgastinformationen. Die bis ins Jahr 2009 währenden Qualitätseinbrüche beschäftigten im Januar auch das Berliner Abgeordnetenhaus. Und im Mai 2009 befasste sich durch eine Kleine Anfrage von Bündnis 90/Die Grünen sogar der Bundestag mit dem Thema.

Ursachen

Welche Ursachen hat die schlechtere Qualität der Berliner S-Bahn? Nach Einschätzung des VBB gehören vor allem die erheblichen Renditeerwartungen des Mutterkonzerns Deutsche Bahn AG zu den Hauptgründen des Qualitätseinbruchs. Die Unternehmensführung der S-Bahn Berlin GmbH wollte diesen Erwartungen entsprechen und reagierte mit massiven Einsparungen bei der Reservehaltung der Fahrzeuge, bei den Kapazitäten für die Instandhaltung und im

Service. Erste Ansätze für diesen Sparkurs sind seit dem Jahr 2005 erkennbar. Diese Strategie führte 2007 und vor allem 2008 dazu, dass die ursprünglich gute Pünktlichkeit und Zuverlässigkeit ein nicht mehr zu akzeptierendes Niveau erreichte. Probleme an Fahrzeugen, an stationären technischen Anlagen und durch Witterungseinflüsse können nur noch unzureichend oder gar nicht kompensiert werden. Reserven bei den Fahrzeugen, beim Material und beim Personal fehlen.

Parallel zu den Verschlechterungen bei der Qualität hat sich der Gewinn des Unternehmens überproportional positiv entwickelt. Mit dem für 2008 ausgewiesenen Jahresergebnis in Höhe von 56,3 Millionen Euro wurde innerhalb von vier Jahren (seit 2005) eine Gewinnsteigerung von mehr als 600 Prozent erzielt. Im selben Zeitraum setzte die S-Bahn sechs Prozent weniger einsatzbereite Fahrzeuge ein (2008: 630 Fahrzeuge, 2005: 671). Es kam zur Einsparung von Personal (2008: 2.786 Beschäftigte, 2005: 3.674) und außerdem zum Rückbau von Fahrgastinformationen auf die einfachste Ausstattungsmöglichkeit.

Fahrzeugpark

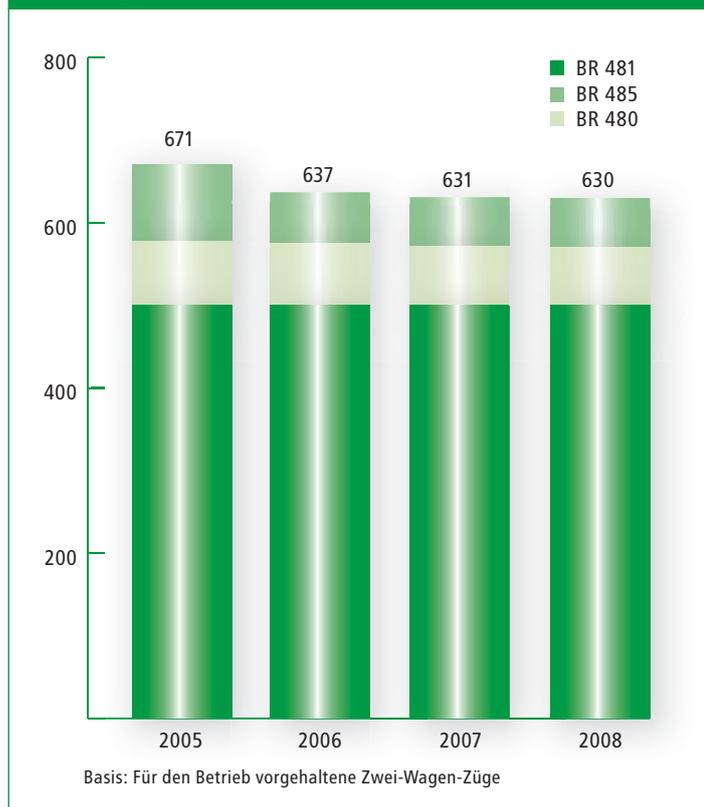
Die zu geringe Anzahl der Fahrzeuge des in Betrieb befindlichen Fahrzeugparks und der für die Mängelbeseitigung gebundenen Fahrzeuge wirkten sich besonders auf den Linien S1, S2, S25 und S8 aus. Dort sind Zugkürzungen von bisher acht auf nur noch sechs Wagen bzw. bisher sechs auf nur noch vier Wagen zu verzeichnen. Auf dem S-Bahn-Ring, auf dem zum größten Teil Acht-Wagen-Züge fahren müssten, werden bisher nur Sechs-Wagen-Züge eingesetzt. Die Betriebsreserve wurde auf 72 Fahrzeuge reduziert, zudem fehlen Wagen. Weitere Wagen fehlen durch Rissbildung an Fahrzeugen der Baureihe (BR) 485, die aufwendig saniert werden müssen. Unabhängig davon sind 40 Zwei-Wagen-Züge der BR 485 als nicht betriebsbereit abgestellt, die für einen Betriebseinsatz reaktiviert werden könnten.

Bei den Fahrzeugen der BR 481, die mit 500 Zwei-Wagen-Zügen den Großteil der Berliner S-Bahn bilden, werden verstärkt operativ die Radsatzwellen und Radscheiben geprüft. Durch den Aufenthalt in den Werkstätten stehen diese Fahrzeuge dem Fahrbetrieb nicht zur Verfügung. Ein operativer Austausch beschädigter, verschmutzter oder graffitiverschmierter Züge war oft nicht sofort möglich, zumal planmäßige Baumaßnahmen eine Zuführung zu den Werkstätten zusätzlich erschwerte. Die zugelassene Höchstgeschwindigkeit wurde für alle Fahrzeuge auf 80 km/h herabgesetzt. Dadurch ist es oft nicht möglich, Verspätungen wieder auszugleichen.



S-Bahn

Fahrzeugpark nach Baureihen (BR)



Fahrgastinformation

Kunden erhielten auf den Bahnsteigen häufig keine Informationen zur aktuellen Störungssituation. Allein gelassen wurden die Kunden vom Unternehmen vor allem auf Bahnhöfen, auf denen es kein Aufsichtspersonal und „mobile“ Mitarbeiter gab – und auf Bahnhöfen, die lediglich mit nicht ansteuerbaren Zugzielanzeigern oder Blechtafeln ausgestattet sind. Durch unzureichende innerbetriebliche Informationsflüsse waren auch die Triebfahrzeugführer nur eingeschränkt in der Lage, die Kunden in den Zügen über Fahrplanabweichungen der eigenen oder anderer Linien zu informieren. Die mangelnde Information bei abweichendem Zugverkehr oder in überfüllten Zügen führten zu berechtigter öffentlicher Kritik und zu Forderungen, die vorherige Qualität schnellstmöglich wieder herzustellen.

Die optische Fahrgastinformation auf den Bahnhöfen ist durch zwei gegenläufige Entwicklungen gekennzeichnet. Im Innenstadtbereich (Stadtbahn) und auf dem S-Bahn-Ring wurden moderne LCD-Zugzielanzeiger installiert, die zusätzliche Informationen (Zeit bis zum



Michaela Sternbeck, Kundenbetreuerin S-Bahn, S-Bahn Berlin GmbH

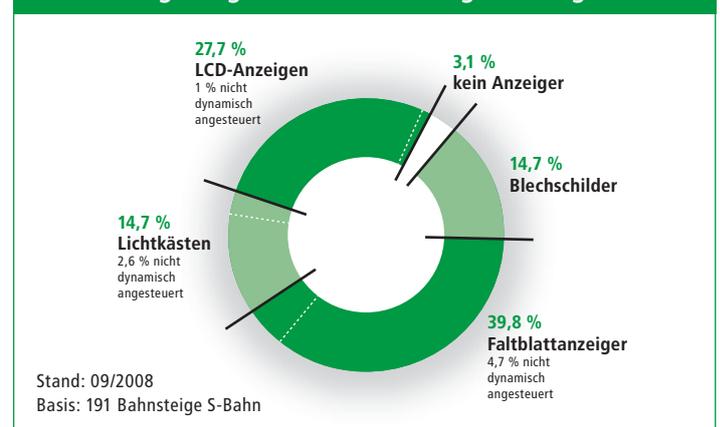
Qualität bedeutet für mich ...

... dass unsere Fahrgäste auch einen persönlichen Ansprechpartner haben. Sie erhalten von uns Unterstützung und Antwort auf ihre Fragen. Besonders an den Knotenpunkten, wo viele Touristen ein-, aus- oder umsteigen, sind wir als Kundenbetreuer wichtig. Wir helfen unseren Fahrgästen immer gern weiter, zum Beispiel bei der Bedienung der Fahrscheinautomaten oder bei der Information von Anschlussverbindungen. Ein weiterer Vorteil ist, dass wir ganz flexibel an den „Brennpunkten“ des Geschehens die Kunden aktuell und kompetent informieren können. Darüber hinaus sorgen wir auch für Ordnung und Sauberkeit sowie Sicherheit, überprüfen technische Einrichtungen und melden Störungen. So kann die S-Bahn Berlin schnell reagieren und Probleme können sofort behoben werden.

Eintreffen des nächsten Zuges, Halteposition Kurzzüge, Lauftext anzeigen können. Die Funktionalität ist jedoch auf der Stadtbahn nicht vollständig eingerichtet, auf dem Ring defektanfällig und bei Störungen oft nicht aktuell. Zusätzlich gibt es Ansteuerungsprobleme, in der Folge sind eine Reihe der vorhandenen dynamischen Zugzielanzeiger, die lediglich allgemeine Richtungshinweise geben oder auf Lautsprecherdurchsagen verweisen, betroffen. In den Außenbereichen, also vor allem im Land Brandenburg, werden dagegen zunehmend dynamische Zugzielanzeiger durch einfache Blechschilder ersetzt. Der Informationsgehalt ist entsprechend gering. Gerade auf eingleisigen Bahnhöfen mit Zweirichtungsbetrieb führt dies zu Orientierungsproblemen, wenn der Zug bereits im Bahnhof steht, seitliche Zugzielanzeiger auf den Zügen jedoch fehlen.

Im Jahr 2008 war allein das Blechschild als Zugzielanzeiger auf 28 Bahnsteigen vertreten. Rechnet man die nicht dynamisch ansteuerbaren Zugzielanzeiger der anderen Bauarten sowie die nicht vorhandenen Anzeiger hinzu, so waren 26 Prozent der Bahnsteige nicht mit aktuellen Informationen über diesen Weg erreichbar.

Ausstattung Fahrgastinformation – Zugzielanzeiger



Eine Würdigung verdienen die Mitarbeiter der S-Bahn Berlin: Während des zweiwöchigen Streiks der Berliner Verkehrsbetriebe in der ersten Märzhälfte haben sie mit ihrem Einsatz sichergestellt, dass alternative Fahrmöglichkeiten bestanden. Damit leisteten sie einen entscheidenden Beitrag für die Erreichbarkeit in Berlin und im Umland.

360° Qualität

Wiederherstellung Qualitätsniveau

Bei Gesprächen zu diesem Thema vereinbarten die Senatsverwaltung für Stadtentwicklung, das Ministerium für Infrastruktur und Raumordnung und der VBB mit der S-Bahn-Geschäftsführung verbindliche Maßnahmenpakete. Das Ziel lautet: Die S-Bahn muss das erbrachte Verkehrsangebot vertragsgemäß erbringen und das bisher gewohnte Qualitätsniveau wieder herstellen.

Zum Maßnahmenpaket gehören u. a.:

- die Aufhebung der Einschränkungen zur zulässigen Höchstgeschwindigkeit für alle Baureihen durch Maßnahmen an der fahrzeugseitigen Zwangsbremseinrichtung und der Streckenausrüstung nach Zustimmung des Eisenbahnbundesamtes,
- für die Fahrzeuge der Baureihe 481 zusätzlich die Anpassung der Bremseinrichtungen,
- die Verbesserung der Netzverfügbarkeit durch schnellere Entstörung und Beseitigung der Langsamfahrstellen,
- die Stabilisierung der Betriebsdurchführung durch priorisierte Abfertigung und Fahrlagenanpassung,
- die Entwicklung standardisierter Konzepte zur Verbesserung der Disposition im Störfall,
- die Erarbeitung eines Gesamtkonzeptes mit DB Station&Service AG für die Ausstattung der Bahnhöfe mit Anlagen zur dynamischen Fahrgastinformation.

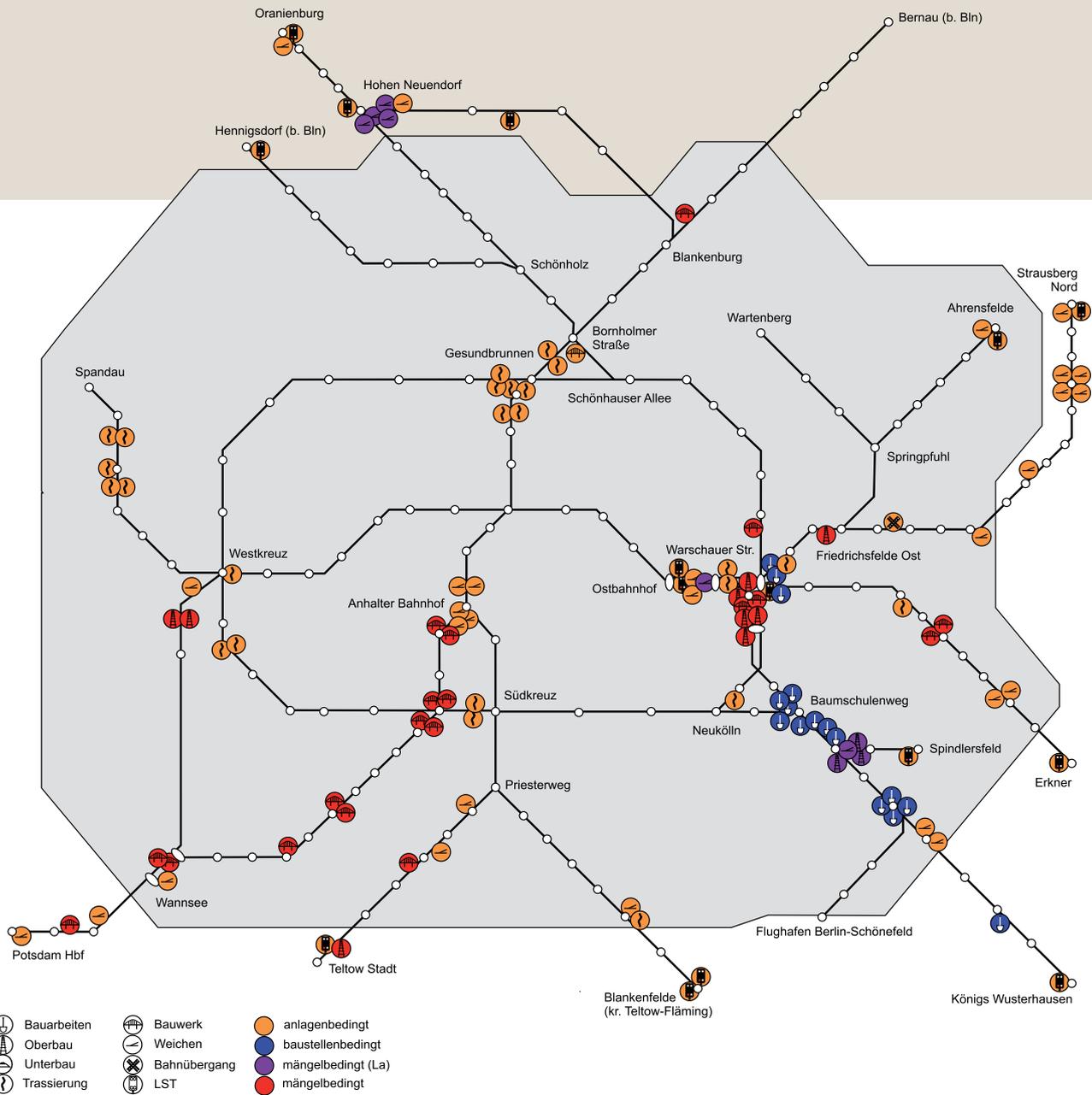
Der Beitrag der S-Bahn für eine hohe Qualität im Nahverkehrssystem Berlin-Brandenburg ist wichtig. Ein Andauern der aktuellen Qualitätsmängel werden weder Aufgabenträger noch Kunden tolerieren. Daher muss die S-Bahn wieder dauerhaft eine hohe Qualität gewährleisten.

Analyse S-Bahn-Netz

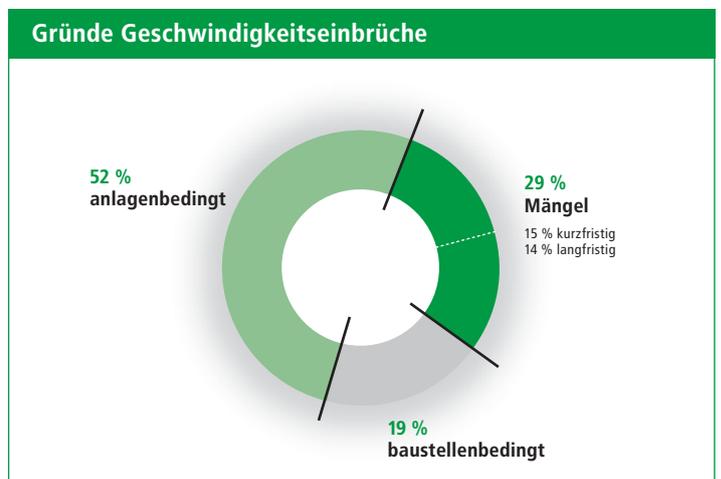
In den Vorjahren hat der VBB umfassende Analysen des Regionalnetzzustandes in Berlin und Brandenburg vorgelegt. Analog hierzu erstellte der VBB nunmehr auch für das Berliner S-Bahn-Netz eine unabhängige Netzzustandsanalyse (Stand Ende 2008/Anfang 2009).



Übersicht der Geschwindigkeitseinbrüche im S-Bahn-Netz



Der VBB generiert durch ein umfangreiches Qualitätsmanagement eine Vielzahl von Informationen, die Rückschlüsse auf den Infrastrukturstadium zulassen. Ergänzt und geprüft wurden die gesammelten Fakten durch Betrachtungen direkt vor Ort. So wurden auf allen Untersuchungsstrecken GPS-Messungen der geografischen Koordinaten, der gefahrenen Geschwindigkeiten und der Distanzen während der Fahrt durchgeführt und per Luftbild ausgewertet. Es erfolgte eine netzweite Betrachtung und Auswertung der Ergebnisse. Um die Auswirkungen der Geschwindigkeitseinbrüche besser bewerten und darstellen zu können, wurden bei der Auswertung Fahrzeitverluste ermittelt. Das heißt, die Geschwindigkeitseinbrüche wurden mit der konkreten Nachfrage auf den entsprechenden Streckenabschnitten gewichtet.



360° Qualität

Ergebnisse

Im gesamten S-Bahn-Netz wurden 134 Geschwindigkeitseinbrüche mit einer Gesamtlänge von 62,6 km festgestellt. Insgesamt waren somit 9,5 Prozent des Netzes nicht mit der eigentlichen Streckengeschwindigkeit befahrbar. Die hieraus theoretisch errechneten Fahrzeitverluste bei einmaliger Befahrung summieren sich auf über 17 Minuten, das entspricht einem Anteil von 1,9 Prozent der Reisezeit. Dieser zunächst gering erscheinende Fahrzeitverlust resultierte unter anderem daraus, dass im Berliner S-Bahn-Netz mit seinen dichten Stationsabständen die Streckenhöchstgeschwindigkeit oft nicht erreicht wurde. Damit führten Geschwindigkeitseinschränkungen bei der Infrastruktur nicht oder nur gering zu Fahrzeitverlusten.

Viele Geschwindigkeitseinbrüche lagen zudem unmittelbar oder nahe an Bahnsteigen und damit in Bereichen, in denen die Züge ohnehin durch Anfahren bzw. Bremsen an planmäßigen Halten die Streckenhöchstgeschwindigkeit nicht erreichen konnten. Entscheidend für die Bewertung waren jedoch die Fahrzeitverluste aller Fahrgäste. Hier schnitt das S-Bahn-Netz deutlich schlechter ab, da sich durch die hohe Nachfrage auch geringe Fahrzeitverluste auf viele Fahrgäste auswirkten. Damit stiegen die Fahrzeitverluste stark an. Der Fahrzeitverlust betrug für das gesamte Berliner S-Bahn-Netz 4.632 Stunden (bezogen auf einen Werktag). Zum Vergleich: Im gesamten regionalen Schienennetz Berlin-Brandenburg waren es nur 3.689 Stunden (Zustand 2008).

Auswirkungen Geschwindigkeitseinbrüche nach Ursachen

Art	Netzanteil	Zeitverlust*
anlagenbedingt	6,1 %	09:06 Min.
baustellenbedingt	1,3 %	03:22 Min.
Mängel	2,2 %	05:10 Min.
davon langfristig	1,6 %	02:28 Min.
davon kurzfristig (La) **	0,5 %	02:42 Min.
Gesamt	9,5 %	17:38 Min.

* bei einmaliger Befahrung des Gesamtnetzes

** Langsamfahrstellen

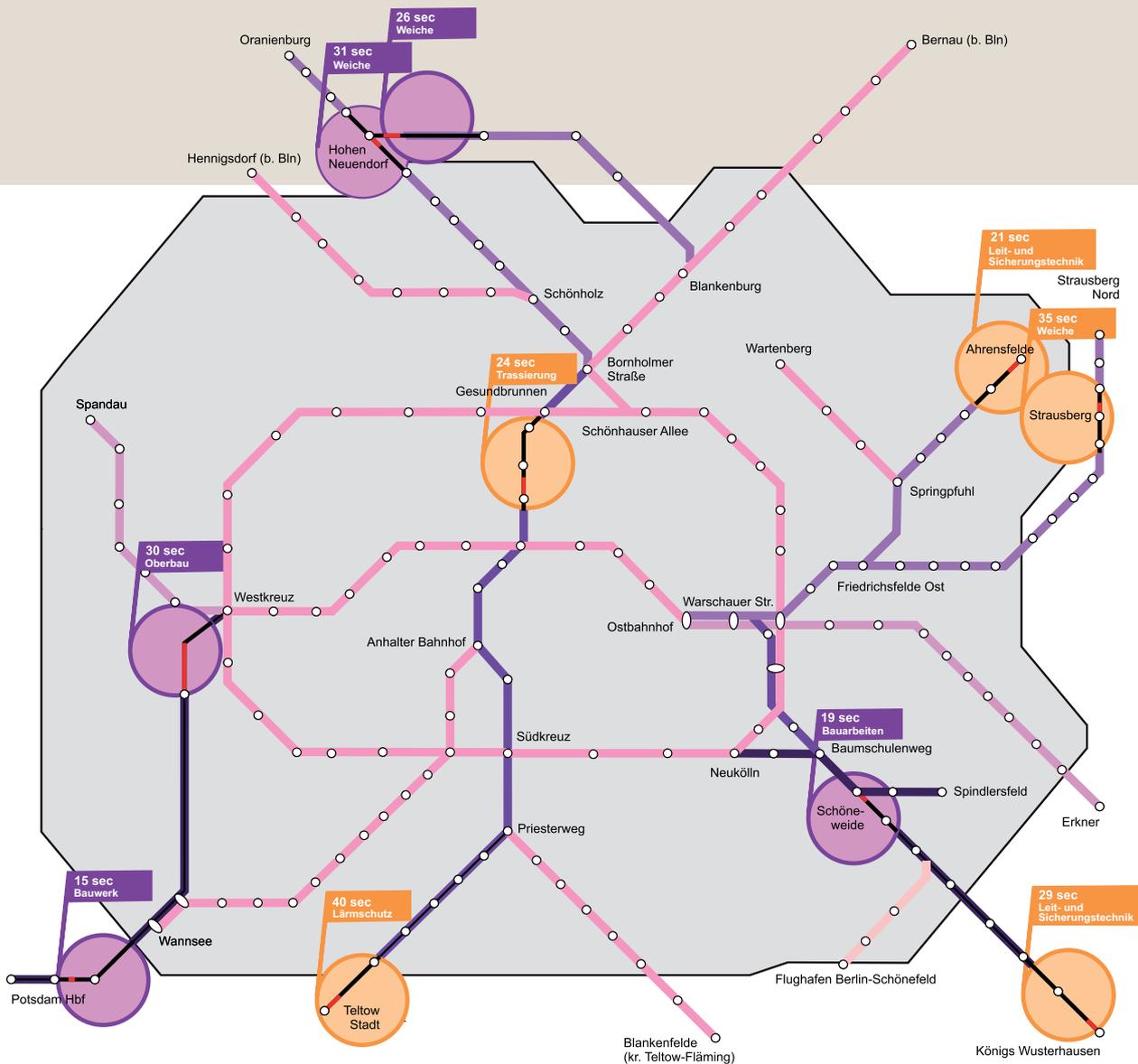
Das Ergebnis zeigt, dass der überwiegende Anteil der Einbruchsstellen anlagenbedingt war. Die kurzfristig aufgetretenen Mängel hatten im Vergleich zu den langfristigen Mängeln größere Auswirkungen auf den Zeitverlust.

Linienkonkrete Ergebnisse

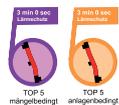
Die linienbezogene Auswertung zeigt: Die Linie S46 (Westend – Königs Wusterhausen) wurde durch die Geschwindigkeitseinbrüche am stärksten beeinträchtigt. Am zweitstärksten war die Linie S8 zwischen Hohen Neuendorf und Zeuthen betroffen. Der Zeitverlust für Hin- und Rückrichtung betrug hier jeweils mehr als vier Minuten. Einen Zeitverlust von mehr als drei Minuten in Hin- und Rückrichtung hatten außerdem die Linien S1 (Oranienburg – Wannsee), S7 (Ahrensfelde – Potsdam) und S9 (Spandau – Flughafen Schönefeld). Zeitverluste von weniger als einer Minute wurden bei folgenden Linien festgestellt: S3 (Erkner – Ostbahnhof) und S41/S42 (Ringbahn).



Geschwindigkeitseinbrüche im S-Bahn-Netz Lage, Grund und Reisezeitverlustanteil



Lesebeispiel:
Zwischen Priesterweg und Teltow Stadt beträgt der Zeitverlust aufgrund von Geschwindigkeitseinbrüchen zwischen 3 und 3,9 % gemessen an der Reisezeit.



Zeitverlust in Bezug zur Reisezeit und Grund, auf dem rot markierten Streckenabschnitt

Fazit

Die baustellenbedingten Geschwindigkeitseinbrüche werden sukzessive mit Baufortschritt und Beendigung der Baumaßnahmen beseitigt. Im Jahr 2009 trifft das z. B. für die Baustellen im Bereich der Bahnhöfe Baumschulenweg und Adlershof zu. Langfristige Einschränkungen bestehen z. B. im Bereich Ostkreuz.

Die schnelle Beseitigung mangelbedingter Geschwindigkeitseinbrüche ist ein wichtiges Kriterium. Nach Information der DB Netz AG wurden bis zum Jahresende 2008 alle mangelbedingten Langsamfahrstellen im S-Bahn-Netz beseitigt. Für die Beseitigung anlagenbedingter Einschränkungen ist regelmäßig ein höherer materieller und zeitlicher Aufwand erforderlich. Entscheidend ist, in welchem Maße Fahrgäste von den Einschränkungen betroffen sind.



360° Qualität

Im Herbst 2008 legte der VBB erneut eine umfassende Analyse des Netzzustandes im Verbundgebiet vor und setzte damit als eine neutrale Institution eine solche Untersuchung fort. Auch im Jahr 2009 erfolgt eine Bestandsaufnahme der Netzqualität, an der gegenwärtig noch gearbeitet wird. Die nachfolgenden Ergebnisse beziehen sich auf die Analyse 2008.

Ergebnisse

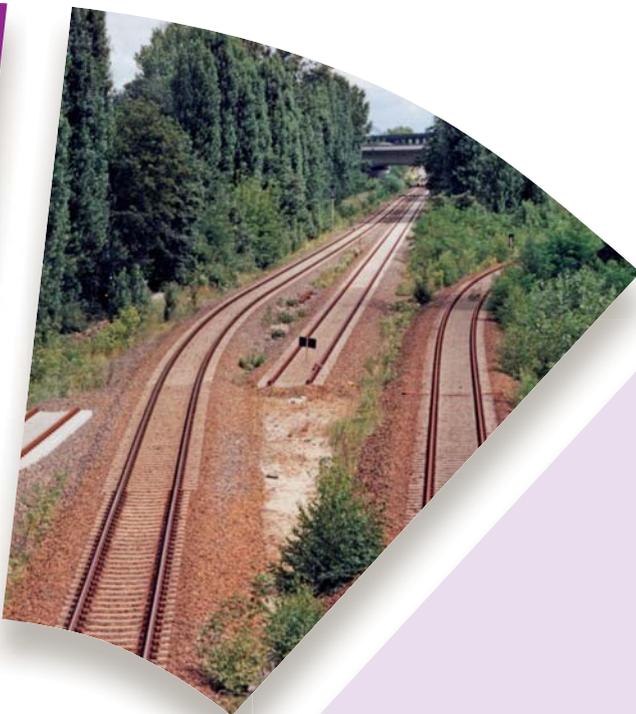
Die Analyse 2008, die stichtagsbezogen erfolgte, zeigte: Die Qualität des Eisenbahnnetzes ist in den Ländern Berlin und Brandenburg durchschnittlich besser geworden. Allerdings muss differenziert werden: In Strecken, die auch für den Fern- und Güterverkehr Bedeutung haben, wurde effizient investiert. Der Zustand reiner Regionalstrecken dagegen stagnierte auf niedrigem Niveau. Im Überblick betrachtet, setzte die DB Netz AG die ihr zur Verfügung stehenden Gelder gut ein: Konnten die Züge 2007 noch auf 14 Prozent des Stre-

ckenetzes nicht mit der vorgesehen Höchstgeschwindigkeit fahren, galt dies jetzt nur noch für zwölf Prozent. Im Gesamtnetz Berlin-Brandenburg wurden 698 Geschwindigkeitseinbrüche erhoben, die knapp 553 Kilometer Streckenlänge betrafen. Der daraus resultierende tägliche Fahrtzeitverlust, also die Gesamtzeit, die die Fahrgäste pro Tag durch langsamere Züge verlieren, sank um gut 27 Prozent von 5.100 auf 3.700 Stunden. Eine differenzierte Betrachtung nach verschiedenen Streckentypen relativiert das Ergebnis allerdings: Auf den Hauptstrecken, die auch wesentlich für Fern- und Güterverkehr genutzt wurden, musste nur noch auf neun Prozent der Strecke mit verminderter Geschwindigkeit gefahren werden. Im Regionalnetz lag der Wert mit 18 Prozent doppelt so hoch. Hierzu trugen nicht nur klassische Mängel bei, sondern oft auch eine nicht ausreichend dimensionierte Ausstattung, vor allem fehlende technische Sicherungsanlagen an Bahnübergängen. Wichtige Strecken wie die Strecke Berlin – Cottbus wiesen nun keine nennenswerten Geschwindigkeitseinbrüche mehr auf. Verbessert wurde vor allem der Oberbau. Im Saldo konnten die durch Oberbaumängel verursachten Langsamfahrstellen um fast 60 Kilometer verringert werden. Auf zwei Strecken (Königs Wusterhausen – Beeskow, Wittstock/Dosse – Wittenberge) wurde zwar die Sollgeschwindigkeit erhöht, aber hier kamen mangelbedingte Langsamfahrstellen hinzu. Ergebnis: Die positive Wirkung „verpuffte“.

Der VBB berücksichtigte wieder alle Geschwindigkeitseinbrüche, auch die, die in laufende Fahrpläne eingearbeitet wurden, und kam zu folgender Verteilung:

- Gut 50 Prozent der festgestellten Geschwindigkeitseinbrüche waren auf Mängel zurückzuführen, wobei rund 45 Prozent ältere Mängel waren, die in den Fahrplan eingearbeitet wurden. Etwa fünf Prozent waren im laufenden Fahrplan aufgetretene Mängel, die von der DB Netz AG als „Langsamfahrstellen“ bezeichnet wurden.
- Die übrigen Geschwindigkeitseinbrüche waren mit knapp 45 Prozent auf nicht ausreichend dimensionierte Anlagen zurückzuführen. Ein Beispiel dafür waren die nicht mit technischer Sicherung ausgestatteten Bahnübergänge, bei denen die Züge teilweise auf bis zu 10 km/h abbremsen mussten.
- Die verbleibenden fünf Prozent der Geschwindigkeitseinbrüche waren auf laufende Baustellen zurückzuführen.

Von zehn Mängelstellen waren neun bereits längere Zeit vorhanden und zeigten den hohen Bedarf für Ersatzinvestitionen.



Infrastruktur

Handlungsbedarf

Der VBB hat Maßnahmen benannt und nach Dringlichkeit gewichtet. Hoher Handlungsbedarf besteht für die Strecken Berlin Ostbahnhof – Erkner (mit den Arbeiten wurde inzwischen begonnen), Frankfurt (Oder) – Cottbus, Ortrand – Cottbus, Hosena – Falkenberg/Elster sowie für die Strecke Berlin – Dresden. Mittlerer Handlungsbedarf besteht u. a. für die Cottbuser Bahnhofseinfahrten, Falkenberg/Elster – Cottbus sowie für die Strecken Löwenberg – Rheinsberg, Frankfurt (Oder) – Königs Wusterhausen über Beeskow und Wittstock – Wittenberge.

Fazit

Im Ergebnis dieser Studie stellte sich die Frage: Bleibt es bei der Konzentration auf ein kleines, aber feines Hauptnetz oder gelingt es, eine flächendeckende gute Qualität des Netzes im gesamten Verbundraum zu erhalten? Mit den aktuellen Entscheidungen zu Investitionsschwerpunkten wird heute bereits über die Qualität des Netzes in zehn Jahren entschieden und dies sollte konkurrenzfähig in Bezug auf Reisezeiten – nicht nur auf den Hauptstrecken – sein.

Nach Einschätzung des VBB zeigt das Ergebnis der Studie, dass in der Leistungs- und Finanzierungsvereinbarung (LuFV) detaillierte, auf einzelne Strecken bezogene Qualitätskriterien aufgenommen werden müssen. Globale Kennziffern über das Gesamtnetz helfen nicht gegen weitere Qualitätseinschränkungen der Regionalstrecken. Es besteht die Gefahr, dass die Eisenbahninfrastruktur zu stark an unternehmerischen Interessen des DB-Konzerns ausgerichtet wird. Die Folge wäre eine Konzentration von Netzzumfang und -qualität auf ein Kernnetz. Es gilt darauf zu achten, dass nicht weiter differenziert wird. Deshalb sollte der Streckenzustand durch eine unabhängige Stelle und nicht selbstständig durch die Deutsche Bahn Netz AG ermittelt werden. Die LuFV wurde für fünf Jahre abgeschlossen. Angekündigte Maßnahmen müssen konsequent umgesetzt werden. Eventuelle Fehlentwicklungen können bei den Nachfolgeverhandlungen ab dem Jahr 2012 korrigiert werden.

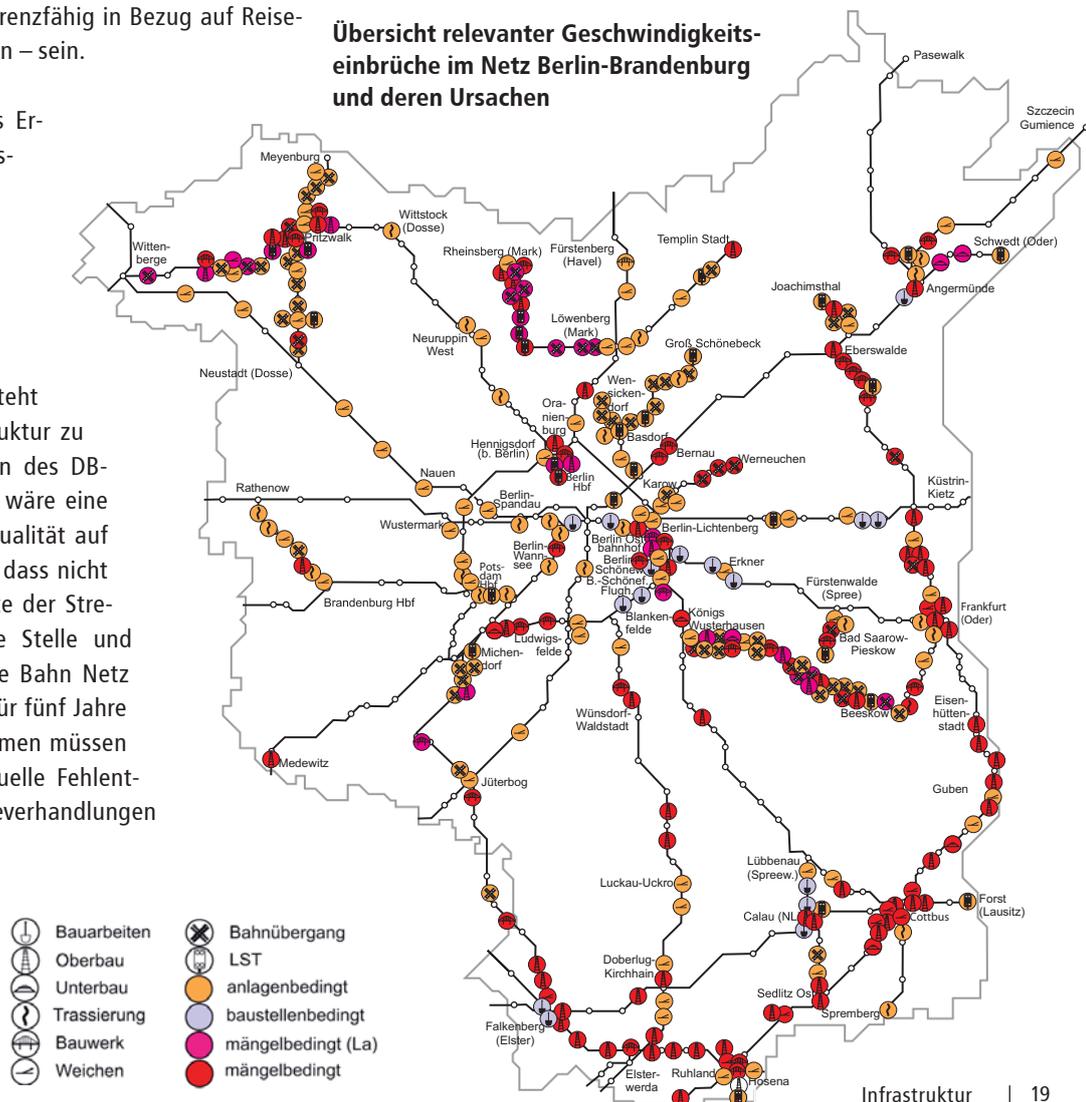


Frank Brechler
Prignitzer
Eisenbahn GmbH,
Eisenbahnbetriebsleiter

Die verlässliche Umsetzung bzw. Erfüllung (fast) jeden Kundenwunsches, das ist für mich Qualität: Eisenbahn bedeutete einst Transportieren eines jeden Gutes zu jeder Zeit – die Infrastruktur der Eisenbahn gibt dies grundsätzlich her, jedoch sind die Herausforderungen heute größer. Herausforderung bedeutet dabei nicht nur Wirtschaftlichkeit, sondern vielmehr die Beachtung weicher Faktoren: motivierte Stellwerker, solide arbeitende Instandhalter, Sicherheit als Wettbewerbsvorteil ansehende „Aufsichtsbeamte“ und nicht zuletzt effektiv wirkende Verwaltungen. Im operativen Zusammenwirken dieser Personengruppen lässt sich jedes Trassierungsproblem lösen – also dem Kunden ein Angebot erarbeiten – und jedes infrastrukturelle Projekt – Projekt meint auch die Beseitigung kleiner Anlagenstörungen – optimal erledigen. Die PEG Infrastruktur durfte in den letzten 18 Monaten eine effektive, prozessorientierte Organisation „aus dem Stand“ schaffen – insbesondere viele Fahrdienstleiter waren froh, dass sie die Zeiten zwischen den Zügen mit neuen Aufgaben für den „Endkunden“, das die Trasse durchführende Eisenbahnverkehrsunternehmen (EVU), füllen konnten. Aus diesen neuen Aufgaben erwachsen täglich neue Ideen, die auf kurzem Wege auch umgesetzt werden, um Zugfahrten noch schneller, Arbeiten an Bahnanlagen noch besser ausführen zu können.

Die Frage: „Was war zuerst da – die Lokomotive oder das Gleis?“ stellt sich bei der PEG nicht; beide Bereiche unseres „Verbundunternehmens“ arbeiten nicht nur für den jeweils anderen, sondern vor allem für die „richtigen“ Kunden der Eisenbahn: die Reisenden, die Logistiker und nicht zuletzt die Region. Unsere MitarbeiterInnen haben es erfahren und wissen: 27 verschiedene EVU auf unserer Infrastruktur in 2008, keine abgelehnte Trassenbestellung bei höchster Pünktlichkeitsrate und acht unterschiedlichsten Infrastruktur-Schnittstellen mit der DB Netz AG auf den 190 Streckenkilometern sprechen eine eindeutige Sprache!

Übersicht relevanter Geschwindigkeitseinbrüche im Netz Berlin-Brandenburg und deren Ursachen



360° Qualität

Um mit einem Zug fahren zu können, steigen Fahrgäste in Bahnhöfen und Stationen ein, aus und meist auch um. Wie bequem diese Zugangsstellen zum Nahverkehr aus Kundensicht wirklich sein sollen, dazu gibt es bekanntlich unterschiedliche Auffassungen. Die Bahnhöfe befinden sich größtenteils im Besitz der Konzerntochter DB Station&Service AG, die als Eisenbahninfrastrukturunternehmen für Betrieb, Instandhaltung und Erneuerung zuständig ist. Positiv war: Auch im Jahr 2008 wurde wiederum in zahlreiche Bahnhöfe investiert. Bestehende Bahnsteiganlagen und Zugänge wurden modernisiert. Allerdings hätte sich aus Sicht der Fahrgäste an vielen Bahnhöfen, insbesondere an den Gebäuden und der Fahrgastinformation, noch einiges ändern können.

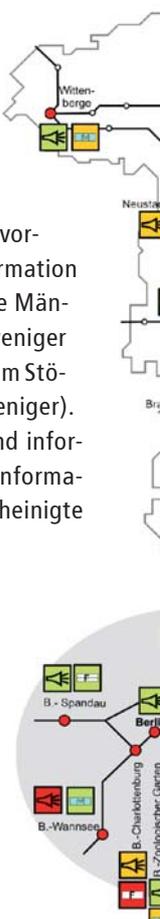
Auswahl durchgeführter Maßnahmen an Bahnhöfen

Maßnahme	Bahnhof
Bahnsteig-Anlage	Heiligengrabe, Liebenthal, Tantow, Vetschau, Falkenberg (Elster), Erkner, Golm, Nechlin, Seelow-Gusow
Zugangsbauwerk/ Zugang	Doberlug-Kirchhain (Aufzug), Hoppegarten (Brücke und Aufzug), Golm (Treppe und Aufzug), Petershagen Nord (Tunnel und Rampe)

Höhepunkte 2008 bei Berliner S-Bahnhöfen: Am 2. Mai 2008 wurde beispielsweise der Bahnhof Julius-Leber-Brücke in Betrieb genommen. Und: Im Dezember 2008 wurde der neue Zugang Hohenzollerndamm übergeben. Allerdings gab es sowohl bei der S-Bahn als auch im Regionalverkehr noch zahlreiche Bahnhöfe, deren Infrastruktur verbesserungswürdig war. Das Ziel sollte also sein, weitere Maßnahmen an der richtigen Stelle durchzusetzen.

Qualitätsanalyse Fahrgastinformation

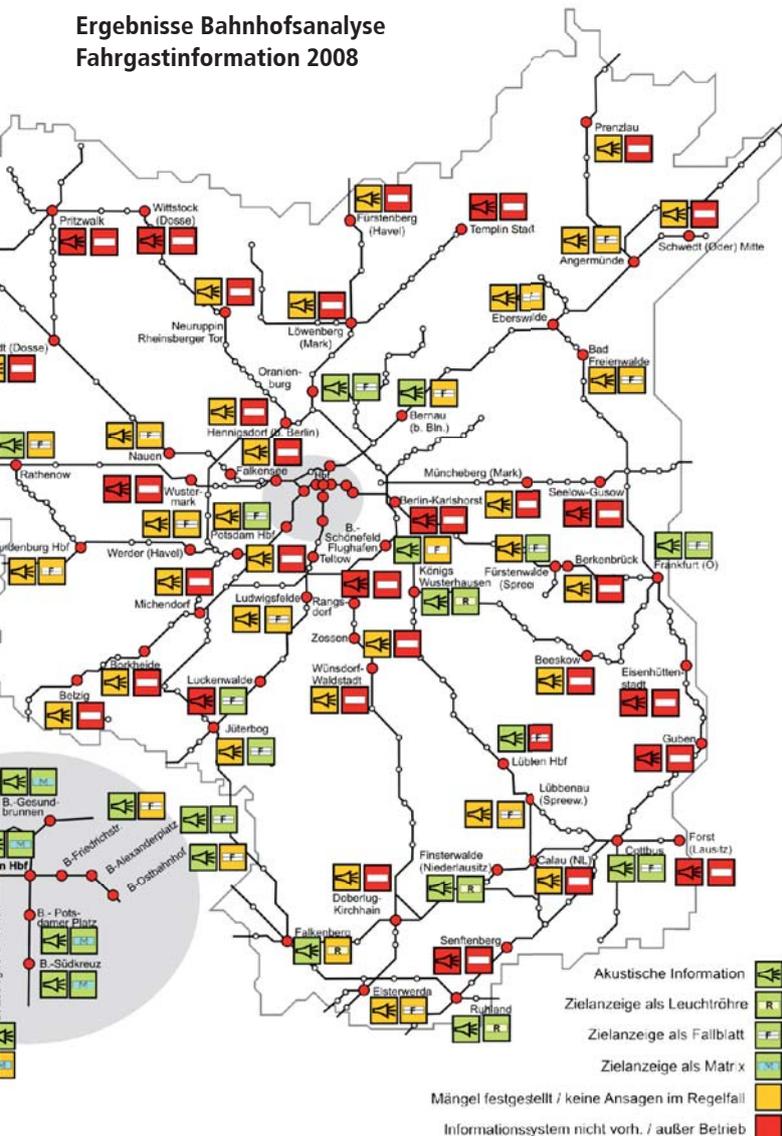
Bereits zum dritten Mal führte der VBB eine Qualitätsanalyse zur Fahrgastinformation durch. Die Bewertung aus Sicht des VBB zeigt, dass einige Verbesserungen zu verzeichnen sind, aber insgesamt noch Handlungsbedarf besteht. Im Vergleich zum Jahr 2007 hat sich die Anzahl der Bahnhöfe, bei denen hoher oder dringender Handlungsbedarf besteht, verringert. Das heißt im Umkehrschluss, dass an diesen Stellen gehandelt und damit die Qualität der vorhandenen Ausstattung an Einrichtungen zur Fahrgastinformation verbessert wurde. Ergebnisse der VBB-Qualitätsanalyse: Die Mängelquote nahm ab – bei den Fahrplanaushängen (19 % weniger Mängel), bei der Beschallung im Regelfall (6 % weniger) und im Störfall (3 % weniger) sowie bei Zugzielanzeigen (1 % weniger). An 18 von 66 Stationen wurden Fahrgäste nicht ausreichend informiert und an 30 Bahnhöfen traten Mängel an der Fahrgastinformation auf. Ein gutes bis sehr gutes Informationsangebot bescheinigte der VBB 18 Bahnhöfen.



Die Untersuchung zeigt ein deutliches Gefälle zwischen den Bahnhöfen in Berlin und Brandenburg: Auf den großen Bahnhöfen der Hauptstadt (z. B. Gesundbrunnen, Hauptbahnhof, Potsdamer Platz, Südkreuz, Spandau, Alexanderplatz) gibt es ein sehr gutes und gutes Informationsangebot. In vielen Regionen Brandenburgs fällt es dagegen gering oder fehlerhaft aus (z. B. Pritzwalk, Templin Stadt, Eisenhüttenstadt, Guben, Senftenberg).

Ein wichtiges Problem bleibt, dass Ausstattung und Service der Bahnhöfe in Folge unternehmensstrategischer Vorgaben bisher weiter reduziert wurden. In Frankfurt (Oder) wurde beispielsweise der Servicepunkt abgebaut. So gibt es in etwa der Hälfte der untersuchten Bahnhöfe weder dynamische Zugzielanzeigen noch werden Anzeigen oder Ansagen im Re-

Ergebnisse Bahnhofsanalyse Fahrgastinformation 2008



Uwe Marxen
DB Station&Service AG,
Leiter Regionalbereich Ost

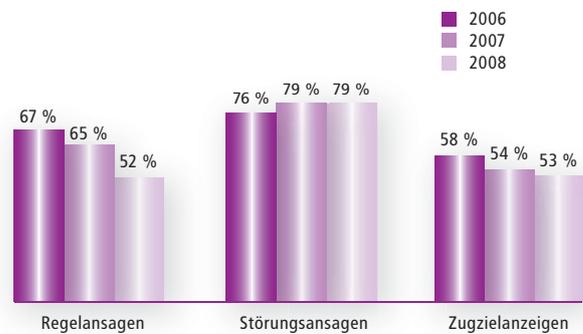
Die DB Station&Service AG betreibt in den Bundesländern Berlin und Brandenburg rund 460 Bahnhöfe. An diesen sorgen 570 Mitarbeiter für einen kunden- und serviceorientierten Betriebsablauf. Die dazugehörige Infrastruktur spielt dabei eine entscheidende Rolle. Mit Hilfe der durch die Bundesregierung im Rahmen des Konjunkturpaketes zur Verfügung gestellten Mittel sind wir in der Lage, zusätzliche Investitionen für die Entwicklung unserer Bahnhöfe einzusetzen. Das Sonderprogramm Bahnhöfe sieht für die nächsten drei Jahre Modernisierungsmaßnahmen an 186 Bahnhöfen in den Ländern Berlin und Brandenburg für rund 50,1 Mio. Euro vor. Insgesamt werden an den Stationen 274 Maßnahmen durchgeführt. Ziel

der Modernisierungsmaßnahmen ist es, die Kundenzufriedenheit nachhaltig zu verbessern. Dazu zählen neben der Sanierung von Empfangsgebäuden auch die Verbesserung des Erscheinungsbildes und der Informationsqualität kleinerer Stationen, die Steigerung des Sicherheitsempfindens, der Ausbau der Barrierefreiheit sowie ein verbesserter Wetterschutz.

Das Ziel der DB Station&Service ist es, die Bahnhöfe zu modernen Verkehrsverknüpfungspunkten mit hoher Aufenthaltsqualität zu entwickeln. Auch außerhalb des Konjunkturprogramms arbeiten wir gemeinsam mit dem Bund, den Ländern und Kommunen daran, dieses Ziel zu erreichen. Allein im Jahr 2009 investieren wir rund 85,5 Mio Euro in den Bundesländern Berlin und Brandenburg, unter anderem in die Optimierung der Fahrgastinformation als auch in den kundengerechten Ausbau unserer Bahnhöfe.

gelfall durchgeführt. Auf einigen Bahnhöfen gibt es keine Uhren. Zum Teil werden vorhandene Lautsprecher nicht genutzt oder im schlechtesten Fall sind sogar oftmals erst gar keine vorhanden. Bei Fragen finden Fahrgäste oft keine Ansprechpartner auf den Bahnhöfen.

Entwicklung dynamischer Fahrgastinformation



Basis: Vorhandensein der Elemente dynamischer Fahrgastinformation auf den 66 untersuchten Bahnhöfen

Aus Sicht des VBB ist es langfristig nicht akzeptabel, dass die Deutsche Bahn die Qualitätskategorien für die Bahnhöfe selbst definiert. Bei den untersuchten Bahnhöfen waren die eigenen Mindestanforderungen der Deutschen Bahn für Service und Qualität erfüllt. Allerdings liegen diese Anforderungen deutlich unter denen des VBB. Das Ausstattungsniveau vieler Bahnhöfe ist aus VBB-Sicht zu niedrig. Fahrgäste müssen im normalen Betriebsablauf und bei Verspätungen umfassend und aktuell über die Verkehrslage informiert werden – durch Ansagen oder fehlerfreie Anzeigen. Das gilt für alle untersuchten Stationen, aber auch für kleinere Bahnhöfe, die mit geeigneten Infosystemen ausgestattet sein müssen. Durch die Bereitstellung zusätzlicher Mittel des Bundes werden auf vielen Bahnhöfen in den nächsten Jahren Verbesserungen in der Fahrgastinformation und in der Ausstattung erwartet.

360° Qualität

Brandenburger Bahnhofsumfelder

Die Fördermöglichkeiten des Landes Brandenburg haben viele Kommunen ermutigt, ihre Vorplätze neu zu gestalten. Mit der Anpassung des Brandenburger ÖPNV-Gesetzes besteht zudem die Möglichkeit, dass sich Landkreise als Aufgabenträger des übrigen ÖPNV an solchen Maßnahmen finanziell beteiligen. Das Interesse der Landkreise an gut funktionierenden Schnittstellen ist in den meisten Fällen sehr groß. Demzufolge wurde diese Option im Jahr 2008 bereits häufig genutzt.

Moderne Schnittstellen zeichnen sich einerseits durch kurze Wege zwischen der Bahn und andererseits zwischen Bus und Individualverkehr aus. Bushaltestellen werden deshalb so nah wie möglich an den Bahnsteig bzw. den Bahnsteigzugang gelegt.

Auswahl durchgeführter Maßnahmen an Bahnhofsvorplätzen

Maßnahme	Bahnhof
Busverknüpfung	Wiesenburg (Mark), Zossen, Wensickendorf, Hoppegarten, Götz, Beelitz-Heilstätten, Golm, Falkensee
P&R-Anlage	Wiesenburg (Mark), Doberlug-Kirchhain, Zossen, Paulinenaue, Petershagen Nord, Wensickendorf, Hoppegarten, Beelitz-Heilstätten, Wildau, Götz, Blankenfelde
B&R-Anlage	Wiesenburg (Mark), Zossen, Paulinenaue, Wensickendorf, Hoppegarten, Beelitz-Heilstätten, Wildau, Petershagen Nord, Götz

Beispiel Hoppegarten

Bereits in den Jahren 2001 und 2002 hat der VBB eine Bahnhofskonzeption Ostbahn/S5 mit den Anliegergemeinden für 13 Stationen zwischen Berlin-Biesdorf und Strausberg Nord erarbeitet. Dies war die Grundlage für die weitere Planung und den Umbau mehrerer Stationen zur Verbesserung der Umfelder und des Zugangs zur S-Bahn. So sind in den letzten Jahren attraktive Bahnhofsvorplätze an den Stationen Hoppegarten, Neuenhagen, Fredersdorf, Petershagen Nord, Strausberg und Strausberg Stadt entstanden.

Die am 19. Juni 2008 fertiggestellte Station Hoppegarten ist ein gutes Beispiel. Diese Station war vor der Umgestaltung nur über einen schmalen, steilen und nicht barrierefreien Zugang erreichbar. Das Umfeld wirkte ungeordnet, der Umstieg zum Bus war mit längeren Wegen verbunden. Das neue Bahnhofsumfeld bietet den Fahrgästen viele Vorzüge. So werden am Vorplatz Süd mit einer Vorfahrt und fünf Bushaltestellen Bahn und Bus gut verknüpft. Ergänzt wird das Angebot mit 336 überdachten Fahrradabstellplätzen und 223 P+R-Stellplätzen auf den südlichen und nördlichen Vorplätzen, die zudem neue Anbindungen für Fußgänger sowie Fahrrad- und Autofahrern erhalten haben. Verbunden werden diese Vorplätze und der S-Bahnsteig mit einer neuen modernen Fußgängerbrücke. Der barrierefreie Zugang ist über drei Aufzüge gesichert. Lediglich das Gebäude des „Kaiserbahnhofes“ macht keinen guten Eindruck. Die Gemeinde ist derzeit auf der Suche nach neuen Nutzungsmöglichkeiten.



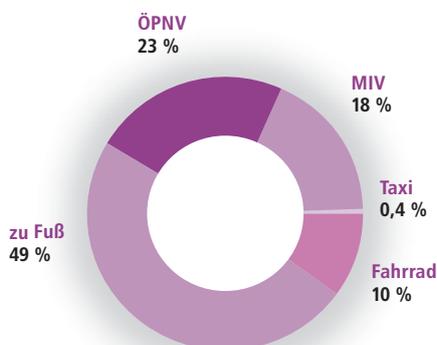
Anschlüsse optimieren

Eine gut ausgebaute Infrastruktur nutzt aber wenig, wenn die Fahrpläne von Bahn und Bus nicht aufeinander abgestimmt sind. Deshalb werden durch den VBB alljährlich die Anschlüsse an allen definierten Verknüpfungspunkten mit den Aufgabenträgern und Verkehrsunternehmen abgestimmt. Nicht immer lassen sich sofort alle Wünsche erfüllen, da viele Linien mehrere Verknüpfungen haben.



Um Prioritäten festzulegen, wurden im Herbst 2008 an 44 Bahnhöfen Erhebungen durchgeführt. Insgesamt 26.700 Fahrgäste beantworteten Fragen zum Fahrtzweck und zur Route. Die Ergebnisse ermöglichen Aussagen zu vor- und nachlaufenden Verkehrsmitteln sowie Tagesganglinien für Hin- und Rückfahrt. Die Erhebungsdaten helfen Aufgabenträgern und Verkehrsunternehmen, die Zubringerverkehre an das Schnell- und Regionalbahnnetz weiter zu optimieren.

Beispiel Zubringerverkehre am S-Bahnhof Buch



Basis: 4.763 Befragte von 5 bis 21 Uhr
Verkehrsmittelnutzung im Vorlauf
MIV = Motorisierter Individualverkehr; ÖPNV = Öffentlicher Personennahverkehr



Klaus Giesecke, Bereichsleiter Verkehr,
Busverkehr Märkisch-Oderland GmbH

Qualität bedeutet für mich ...

... ein Höchstmaß an Zuverlässigkeit unseren Kunden gegenüber. Dazu gehört der zuverlässige Anschluss zwischen Bus und Bahn z. B. am neu gestalteten S-Bahnhof „S Hoppegarten (Mark)“. Der Neubau des Bahnhofsumfeldes war für uns als BMO Anlass, das Bedienkonzept der Busse neu zu überdenken. Die Einführung eines systematischen Fahrplans (30- bzw. 60-Minuten-Takt) zwischen ca. 5 und ca. 21 Uhr entlang der S-Bahnlinie 5 sowie günstigere Linienführungen nahmen unsere Kunden durchweg positiv auf. Die Vertaktung ist ein wichtiges Ziel des Bedienkonzeptes: Ost-West-Verkehr mittels Schiene (S-Bahn/Regionalbahn) und Nord-Süd-Verkehr mittels Bus mit Zubringerfunktion und zentraler Verknüpfung bei gleichzeitiger Konzentration auf nachfragestarke Relationen. Durch eine verbesserte Anordnung der Haltestellen und günstigerer Sichtverhältnisse können die Busfahrer auf evtl. Ankunftsabweichungen der Züge zusätzlich zum bestehenden RBL-System nun im Kundeninteresse auch direkt reagieren. Gegenwärtig wird das zur Steuerung eingesetzte RBL-System für die Anschlussbeziehungen weiterentwickelt. Es überwacht dann die Einhaltung der hohen Qualitätsanforderungen.

Dass mit einer besseren Verknüpfung mehr Fahrgäste zu gewinnen sind, zeigen die Ende 2008 umgesetzten Busoptimierungen im Raum Falkensee (Havelland) und entlang der nördlichen S2-Achse Buch–Zepernick (Barnim)–Bernau.

Die Erneuerung von Bahnhofsvorplätzen wird durch den VBB in Zusammenarbeit mit Kommunen und Verkehrsunternehmen über einen Beileger vermarktet. Diesen erhalten alle örtlichen Haushalte mit dem Amtsblatt. So erfahren die Bürger vom neuen Bahnhofsvorplatz und erhalten einen Überblick, welche Busse und Bahnen zu welchen Zeiten abfahren. Diese Maßnahmen helfen, weitere Fahrgäste für den ÖPNV zu gewinnen. Im Berichtsjahr erschienen zwölf Informationsflyer.



360° Qualität

Zufriedene Kunden möchte jeder gern haben. Die jährliche Befragung zur Kundenzufriedenheit im Regionalverkehr gehört zum festen Bestandteil des VBB-Qualitätsmanagements. Im Verbundgebiet Berlin-Brandenburg sind die Kunden mit der Qualität zufrieden.

Die Kundenzufriedenheitsanalyse 2008 des VBB bescheinigt dem Schienenpersonennahverkehr in der Region gute Noten in der Qualität. Mithilfe des vereinbarten Qualitätsmesssystems wurden insgesamt 2.861 Kunden zur Zufriedenheit mit dem Regionalverkehr befragt, aber auch objektiv messbare Kriterien erhoben. Die VBB-Kundenbefragung unterscheidet 18 Qualitätsmerkmale wie Pünktlichkeit, Sauberkeit, Ausstattung, Sicherheit und Fahrgastinformation. Wie bereits 2007 sind die Kunden überwiegend zufrieden bzw. sogar sehr zufrieden mit der Verkehrsleistung.

Regionalverkehr: Bahnhöfe und Züge im Vergleich

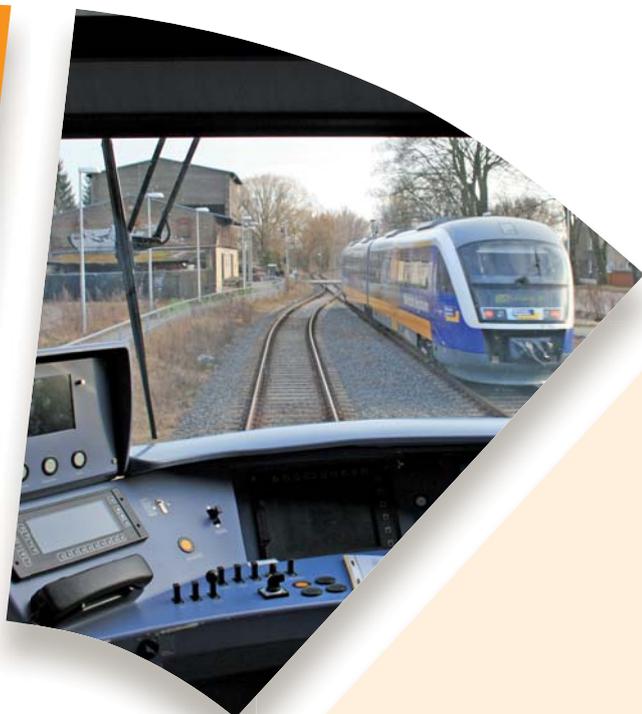
Gemessen auf einer sechsstufigen Schulnotenskala ergab sich für die Züge ein Mittelwert von 1,89 (2007: 1,88). In der Befragung wurde unter anderem nach Pünktlichkeit, Sauberkeit und Information im Störfall gefragt. Die Bahnhöfe wurden nach acht Kriterien wie Sauberkeit, Ausstattung oder Möglichkeiten des Fahrkartenskaufs bewertet. Das Ergebnis ist ein Mittelwert von 2,32 (2007: 2,24). Auch 2008 waren die Fahrgäste wieder mit der Qualität der Züge deutlich zufriedener als mit der Qualität der Bahnhöfe.

Kundenzufriedenheit im Regionalverkehr (Züge)

Qualitätskriterium	2007	2008
Pünktlichkeit	2,28	2,18
Sauberkeit	1,97	1,96
Ausstattung	1,69	1,72
Schadensfreiheit	1,80	1,82
Sicherheit vor Kriminalität/ Belästigungen/Bedrohungen	1,84	1,83
Sitzplatzangebot	1,97	2,08
Information im Regelfall	1,62	1,65
Information bei Unregelmäßigkeiten/Verspätungen	2,29	2,22
Freundlichkeit und Kompetenz des Personals	1,74	1,76
Fahrkartenerwerbsmöglichkeit	1,65	1,71
Mittelwert Züge	1,88	1,89

Basis: 2.861 Regelnutzer, gewichtete Bewertungsziffern 1–6

Im Verbundgebiet hat sich nach Meinung der Kunden die Pünktlichkeit verbessert. Dem ist auch so. Eine bessere Note erhielt auch die Informationen im Zug bei Unregelmäßigkeiten. Die Fahrgastinformation im Regelfall bekam die gute Note 1,65. Etwas schlechter wurde die Zufriedenheit beim Sitzplatzangebot im Zug eingestuft. Eine Ursache sind die gestiegenen Fahrgastzahlen auf den Hauptstrecken. Durch gefüllte Züge konnte nicht immer jeder Fahrgast seinen Wunsch-Sitzplatz einnehmen.



Kundenzufriedenheit

Unzufriedener sind die Fahrgäste mit der Qualität der Bahnhöfe, die überwiegend im Verantwortungsbereich der DB Station&Service AG liegen. Hier ergab die repräsentative Befragung nur die Note 2,32. Am besten schnitt das Qualitätskriterium Verknüpfung der Bahnhöfe mit dem übrigen ÖPNV ab.

Kundenzufriedenheit im Regionalverkehr (Bahnhöfe)		
Qualitätskriterium	2007	2008
Sauberkeit	2,26	2,33
Schadensfreiheit	2,22	2,31
Sicherheit vor Kriminalität/ Belästigungen/Bedrohungen	2,27	2,36
Ausstattung	2,27	2,35
Information im Regelfall	2,10	2,26
Information bei Unregelmäßigkeiten/Verspätungen	2,64	2,67
Fahrkartenerwerbsmöglichkeit	2,02	2,17
Verknüpfung mit dem übrigen ÖPNV	2,11	2,11
Mittelwert Bahnhöfe	2,24	2,32

Basis: 2.861 Regelnutzer, gewichtete Bewertungsziffern 1–6

Immer mehr Kunden fehlen neben den Fahrgastinformationen im Störfall auch die eigentlich zum Standard gehörenden Informationen. Diese wurden signifikant schlechter bewertet als im Jahr zuvor. Die schlechteste Bewertung erhielt erneut das Qualitätskriterium Information bei Unregelmäßigkeiten. Bemängelt wurden fehlende aktuelle Ansagen oder Anzeigen. Hier vergaben die Kunden mit 2,67 die schlechteste Note. Unzufriedener waren die Kunden im Berichtsjahr mit den Möglichkeiten zum Fahrkartenerwerb. Die Meinung der Kunden ist leicht abzulesen: Die Qualität der Bahnhöfe muss verbessert werden. Vergleicht man die Bewertung der Bahnhofsqualität und die Bewertung der Qualität der Verkehrsleistung, ging die „Schere“ auch 2008 weiter auseinander.

Regionalverkehr: Unternehmensvergleich

Die Befragung zur Kundenzufriedenheit bescheinigte den Verkehrsanbietern im Verbundgebiet auch im Jahr 2008 ein gutes Qualitätsniveau. Das Kundenurteil zur Qualität entsprach mit einem Wert von 1,89 dem guten Vorjahresergebnis (1,88). Am besten schnitten die Verkehrsunternehmen der Veolia-Gruppe Niederbarnimer Eisenbahn (NEB) mit der Note 1,44 auf der NE27 und der Connex S. mit der Lausitzbahn mit der Note 1,49 ab. Connex S. hatte versprochen, unabhängig von der getroffenen Vergabeentscheidung in der Qualität nicht nachzulassen. Dieses Versprechen wurde eingehalten. Das Unternehmen verabschiedete sich aus dem Verbundgebiet mit Spitzenwerten. Ebenfalls gute Noten erhielt die Ostdeutsche Eisenbahn. Bemerkenswert ist, dass der bisherige vom Kunden an



Dieter Hartfiel, Sachgebietsleiter Kundenbetreuer, Ostseeland Verkehr GmbH

Qualität bedeutet für mich ...

... dass der Fahrgast seine Fahrt mit uns genießt. Denn: Die Kundenzufriedenheit basiert auf der Qualität unseres Kundenservices. Es ist wichtig, dass sich jeder Mitarbeiter nicht nur auf den betrieblichen Ablauf konzentriert, sondern die gesamte Fahrt aus Fahrgastsicht erlebt. Um die Bedürfnisse der Fahrgäste zu erkennen, muss sich jeder Kundenbetreuer in die Lage des Fahrgastes versetzen können. Denn der Kundenbetreuer ist der Ansprechpartner vor Ort – er macht den Qualitätsunterschied aus. Aus der Kundenzufriedenheitsbefragung 2008 können wir ableiten: Wir sind mit der Märkischen Regiobahn auf dem richtigen Weg. Das freundliche und kompetente Personal wurde mit der Note 1,37 bewertet. Dafür möchte ich mich an dieser Stelle bei all unseren Mitarbeitern vor Ort bedanken, ohne die ein solches Ergebnis nicht möglich wäre.

den Neueinsteiger gewährte Bonus im Jahr 2008 erstmals nicht gegeben wurde. Die Märkische Regiobahn wurde aus Kundensicht im Mittelfeld platziert. Wie im Jahr 2007 wurden auch im Berichtsjahr die Leistungen der DB Regio AG schlechter beurteilt als die der privaten Wettbewerber. Allerdings muss berücksichtigt werden: Die DB Regio betreibt das komplexeste Liniennetz und hat den höchsten Koordinierungsaufwand.

Kundenzufriedenheit im Regionalverkehr (Unternehmen)		
Unternehmen	2007	2008
DB Regio AG, Vertrag 1	2,04	2,07
DB Regio AG, Vertrag 2	1,88	–
ODEG	1,55	1,56
PEG	1,63	1,72
Connex S.	1,51	1,49
NEB (NE27)	1,54	1,44
NEB (NE26)	1,51	1,63
OLA (MR)	–	1,57
Mittelwert Züge	1,88	1,89

Basis: 2.861 Regelnutzer, gewichtete Bewertungsziffern 1–6

S-Bahn: Kundenzufriedenheit

Der geltende Verkehrsvertrag der Länder Berlin und Brandenburg mit der S-Bahn Berlin GmbH enthält eine Vereinbarung zur Durchführung einer Kundenzufriedenheitsbefragung. Im Mai und im November werden jeweils ca. 480 Fahrgäste, die jährlich mindestens zehn Fahrten unternehmen, befragt. Der Erhebung liegt das PSI-Modell (Passenger Satisfaction Index) zugrunde. Aus den drei erhobenen Teildimensionen Züge, Bahnhöfe und Service setzt sich der Gesamtindex zusammen. Bewertet wird hier nach einer Notenskala von Eins bis Fünf.

Das Ergebnis: Die Kunden sind mit der Qualität der S-Bahn Berlin unzufriedener geworden. Die Werte der November-Erhebung 2008 wiesen im Vergleich zu 2007 und zur Mai-Erhebung 2008 bei allen drei Teildimensionen einen deutlichen Abwärtstrend auf. Besonders kritisch: Die Ergebnisse der Kundenzufriedenheit entsprachen lediglich dem vertraglich vereinbarten Grenzwert (Gesamtwert: 2,6 = Sollwert). Ein weiteres Absinken der Kundenzufriedenheit würde zu finanziellen Konsequenzen innerhalb des Verkehrsvertrages führen. Wichtiger ist jedoch die Qualität zu verbessern, um die Fahrgäste nicht zu verlieren.

360° Qualität

Seit Juni 2005 verfügt der VBB über eine Kundschaftergruppe: die VBB-QualitätsScouts. Interessierte Bürger der Länder Berlin und Brandenburg wurden als Beobachter in Qualitätsangelegenheiten des Nahverkehrs gewonnen. Im Fokus stehen verkehrsmittel- und unternehmensübergreifende Qualitätskriterien entlang der persönlichen Reiseketten. Längst werden die Scouts vom VBB, von Unternehmen und von den Aufgabenträgern als wichtige Mitstreiter anerkannt. Sie sind nicht nur eine zuverlässige Kundschaft, sondern durch ihre Arbeit zugleich Multiplikatoren für den Nahverkehr. Damit wirkt der VBB im Interesse der Fahrgäste als Koordinator im Gesamtsystem Nahverkehr.

Beobachtungen

Umfassende aktuelle Fahrgast- und Kundeninformationen und sichere Anschlüsse sind neben den Klassikern wie Pünktlichkeit und Sauberkeit Inhalt der Hinweise, die die QualitätsScouts vorwiegend mittels internetbasierter Kommunikation liefern. Dadurch gelangen die Beobachtungen nicht nur ungefiltert und genau, sondern auch sehr schnell zum VBB. Bedingt durch die Ausrichtung des Projekts betreffen über die Hälfte aller eingegangenen Beobachtungen die Qualität des Angebots und der Anschlüsse sowie der Fahrgastinformation.

Beobachtungsschwerpunkte 2008

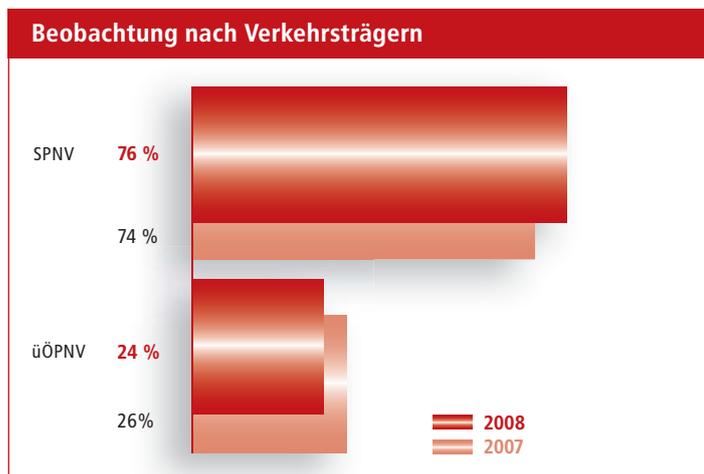


Die QualitätsScouts lieferten im Jahr 2008 dem VBB und den Verkehrsunternehmen 3.073 Hinweise und Beobachtungen, die als wertvolle Informationen in die Analysen der Fachbereiche einfließen. Gegenüber dem Vergleichsjahr 2007 erhöhte sich die Anzahl nochmals um 21,3 Prozent. Diese Entwicklung ist jedoch nicht als Ausdruck einer immer schlechter werdenden Qualität zu werten, sondern vielmehr auf die oftmals erfreulich schnelle Reaktion – insbesondere der Eisenbahnverkehrsunternehmen – zurückzuführen. Alle Verkehrsunternehmen des Verbundes nehmen die Hinweise der QualitätsScouts zum System Nahverkehr ernst. Dennoch: In manchen Fällen braucht es nicht nur guten Willen, sondern auch Rahmenbedingungen, die Änderungen ermöglichen. Und: Individuelle Lösungen lassen sich bei Massenverkehrsmitteln nicht umsetzen.



QualitätsScout

QualitätsScouts



Ausgewählte Ergebnisse

Thema Anschlüsse: Den VBB erreichte die Meldung, dass der Bus der Linie 20 von Zuschka nach Döbbrick in einem Fall bereits vor der Ankunft der Straßenbahn aus der Cottbusser Innenstadt abfuhr.

➔ **Lösung:** Die Cottbusverkehr GmbH nahm dies zum Anlass, die Fahrer erneut für die Anschlusssicherung zu sensibilisieren.

Thema Wegeleitung/Aushänge: Den VBB erreichte eine Beobachtung zu den beiden Joachimsthalern Bahnhöfen – die Wegeleitung für die Linie OE63 sei nicht korrekt. Es erfolgte der Tipp, an den Bahnsteigen auch den Fahrplan der Buslinie 515 auszuhängen, da diese die Verbindung nach Templin herstellt.

➔ **Lösung:** DB Station&Service AG plante die Änderung der Richtungsschilder auf der gesamten Strecke. Es wurden Fahrplanaushänge des Busunternehmens auf den Bahnhöfen Joachimsthal, Joachimsthal Kaiserbahnhof, Templin und Templin Stadt angebracht.

Thema Fahrgastinformation: Beobachtet wurde, dass die Ansage für den Bahnhof Berlin-Staaken im RE2 Richtung Rathenow immer erst dann erfolgte, wenn der Zug bereits den Bahnhof verlassen hatte. Anschließend fiel häufig die Ansage für Dallgow-Döberitz aus, was vor allem ortsunkundige Fahrgäste verwirrte.

➔ **Lösung:** Es erfolgte eine Korrektur, sodass die Ansage für den Bahnhof Berlin-Staaken rechtzeitig vor dem Halt erfolgt.

Es gab mehrere Hinweise zum neuen Informationssystem der S-Bahn auf dem Ring und auf nicht korrekte Anzeigen von Betriebsfahrten.

➔ **Lösung:** Die Hinweise wurden von der S-Bahn Berlin GmbH aufgenommen und dienen der Verbesserung des Systems.

Thema Tarifinformation: Einem Scout fiel negativ auf, dass im Bahnhof Cottbus die Information fehlte, dass Fernverkehrszüge mit VBB-Tickets genutzt werden können.

➔ **Lösung:** Die Information wurde in Cottbus für die entsprechenden Fernverkehrszüge in den neuen LCD-Fahrzielanzeigen auf den Bahnhöfen eingespielt.

Ein Scout teilte mit, dass es in Berlin Wannsee für einen HEX-Zug aus Thale mit Halt in Berlin Hauptbahnhof keinen Hinweis darauf gab, dass das VBB-Ticket nicht gilt. Mehrere Reisende im Zug wollten ihr Ticket dafür nutzen.

➔ **Lösung:** Durch eine Änderung im Datenbestand erfolgte der Hinweis, dass Verbundfahrtscheine im HEX keine Gültigkeit haben.

Thema Fahrzeuge: Ein QualitätsScout informierte, dass im RE7 aus Berlin in Richtung Dessau einer der beiden mittleren Wagen an beiden Innentüren abgesperrt war. Das sorgte bei den Fahrgästen für Ärger.

➔ **Lösung:** Nach Anruf des VBB reagierte die DB Regio AG schnell: Der Wagen wurde sofort außerplanmäßig in der Nacht repariert und war zum Betriebsbeginn wieder störungsfrei.

Thema Personal: Mehrere QualitätsScouts berichteten von BVG-Busfahrern, die in ihrer Pause trotz Verbotes im Bus rauchten.

➔ **Lösung:** Die BVG führten zusätzliche Kontrollen an den Endhaltestellen durch und wiesen ihre Mitarbeiter nochmals eindringlich auf das Rauchverbot hin.

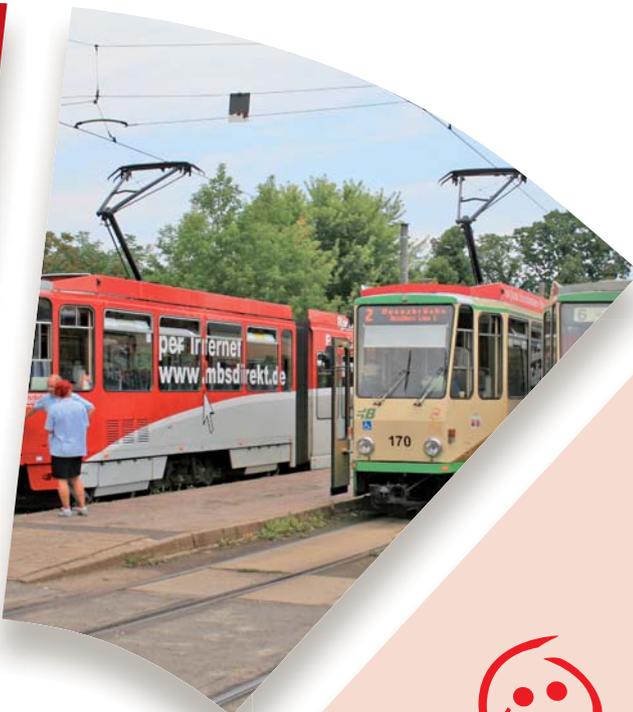
360° Qualität

Motivation

Die Beobachtungen der QualitätsScouts fließen in die Qualitätsgespräche, aber auch in die Arbeit der Fachbereiche ein. So können Fahrgastinformationen schnellstmöglich angepasst werden oder spezielle Auswertungen für aktuelle Projekte wie die Anschlussgestaltung erfolgen. Natürlich erwarten die Scouts Rückmeldungen. Diese erhalten sie beispielsweise durch die regelmäßig erscheinenden Infobriefe. Zur Tradition geworden ist die Jahresveranstaltung der QualitätsScouts, bei der der VBB-Geschäftsführer Hans-Werner Franz die Qualitätsbilanz des Verbundes vorstellt und über die umgesetzten Maßnahmen im Qualitätsmanagement berichtet. Von Interesse sind dabei auch die Ausführungen zum Netzzustand des Regionalverkehrs im Verbundgebiet und die aktuellen Weiterentwicklungen in den Fachgebieten. Im Anschluss an den „offiziellen Teil“ nutzen viele QualitätsScouts die Möglichkeit für Gespräche untereinander oder mit den Fachleuten. Gern angenommen werden von vielen Scouts auch die Einladungen zu den Regionalkonferenzen.

Im Internet wurde wunschgemäß ein Forum eingerichtet, das einen Gedankenaustausch der QualitätsScouts untereinander ermöglicht. Von Angesicht zu Angesicht sprechen QualitätsScouts während der gemeinsamen Touren. So ging es im Frühling 2008 beispielsweise nach Frankfurt (Oder) zum Tag für die Fahrgäste. Auf dem Programm standen die Mitfahrt im historischen Fahrzeugkorso der Stadtverkehrsgesellschaft Frankfurt (Oder) und eine Stadtführung inklusive Besichtigung der berühmten Marienfenster.

Jährlich werden die Reihen der QualitätsScouts mit „Neuzugängen“ aufgefüllt. Neben einer Stammebelegschaft, die von Anfang an dabei ist, engagieren sich viele Fahrgäste für ein oder zwei Jahre als Scout und beenden dann die Mitarbeit aufgrund von Änderungen der persönlichen Arbeits- und Lebensumstände. In Gesprächen mit den QualitätsScouts wurde zudem oft deutlich, dass viele von ihnen auch in anderen Ehrenämtern tätig sind. Das bringt neue Impulse und: Gerade diese Mischung macht es. Die neuen Interessenten werden nach Wohnorten bzw. nach Nahverkehrswegen ausgewählt, damit eine Ausgewogenheit in Bezug auf die beiden Länder erreicht wird.



QualitätsScout

Fotowettbewerb der QualitätsScouts „Mein Bild vom VBB“

Die Jury – das Fahrgastforum des VBB – prämierte:



Platz 1

Mareen Ruske

Motiv: Langerwisch

Begründung der Jury: Das Motiv ist doppeldeutig und zugleich Programm. Alle freuen sich über zehn Jahre Verbundtarif und putzen sich heraus. Sauberkeit ist und bleibt ein aktuelles Qualitäts-Thema, nicht nur für die Fahrgäste.



Platz 2

Hartmut Oesterreich

Motiv: Zusammenwachsende Schienenwege

Begründung der Jury: In den vergangenen zehn Jahren wurde viel erreicht. Das Foto zeigt einen ehemaligen Streckenabschnitt zwischen Spandau und Jungfernheide. Es gibt noch viel zu tun im Interesse unserer Fahrgäste.



Platz 3

Sebastian Reetz

Motiv: Strausseeefähre

Begründung der Jury: Das Foto zeigt mögliche Perspektiven für die Fahrgäste. Es wäre schön, wenn die Strausseeefähre eines Tages in den VBB-Tarif aufgenommen werden würde.

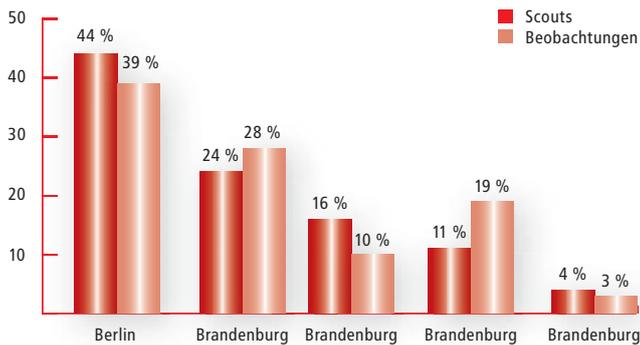


QualitätsScout



putzt wird, den Fotowettbewerb der QualitätsScouts gewonnen. Für den zweiten Platz nominierte die Jury das Foto von Herrn Oesterreich aus Berlin mit dem Motiv „Zusammenwachsende Schienenwege“. Der dritte Platz ging an Herrn Reetz aus Altlandsberg. Er reichte das Motiv „Strausseeefähre“ ein. Die Auswahl fiel der Jury schwer. Herr Böhnke, Sprecher des Gremiums, sagte: „Alle Fotos zeigen, dass sich die QualitätsScouts auf vielfältige Art Gedanken über den VBB machen, kritisch und lobend.“ Entscheidend bei der Wahl sei gewesen, dass die Fotos Themen behandeln, die zum Nachdenken anregen.

Regionale Auswertung 2008



Fotowettbewerb

Im November 2008 rief der VBB anlässlich des bevorstehenden Jubiläums „10 Jahre VBB“ alle QualitätsScouts zur Teilnahme am Fotowettbewerb „Mein Bild vom VBB“ auf. Zahlreiche Fotos wurden eingereicht – interessante Schnappschüsse, mehrere Bildserien und zum Teil sogar künstlerische Motive wie Nachtaufnahmen in Potsdam und Winteraufnahmen. Viele Einsendungen zeigten die schönen Seiten im Verbund, viele aber auch die unschönen Dinge – überfüllte Züge, Schmutzucken, Graffitis. Beide Blickwinkel, die Licht- aber auch die Schattenseiten, machten die Vielfalt dieses Wettbewerbs aus.

Die Mitglieder des VBB-Fahrgastforums wählten als unabhängige Jury bei ihrer 15. Sitzung die drei Sieger-Fotos aus. Frau Ruske aus Nuthetal hat mit ihrem Foto, auf dem das Haltestellenschild in Langerwisch ge-



Wir sagen Danke!

„Mein Bild vom VBB“

Die Bilanz 2008 enthält eine Auswahl eingesandter Motive. Ihre Sicht auf den Nahverkehr im VBB zeigten:

Barbara Gain-Link (Seite 14), Heiko Günther (3 oben, 6), Ursula Hahn (12), Michael Laatzig (8, 10, 32), Harald Link (2 oben), Christian Much (16, 26, 30), Klaus-Peter Namokel (17), Thomas Nitsch (20, 23, 24, 28), Hartmut Oesterreich (18, 29), Sebastian Reetz (3 unten), Mareen Ruske (22) und Paula Teresiak (2 links).

360° Qualität

Die freundlichen Mitarbeiter des VBB-Infocenters waren im Berichtsjahr gefragt wie noch nie. Sie erhielten fast 74.000 Anrufe und gaben Auskunft zum Nahverkehr im Verbundgebiet. Im Vergleich zum Vorjahr war das eine Steigerung um zehn Prozent. Mit mehr als 90 Prozent überwogen die klassischen Fragen nach Fahrzeiten und Fahrpreisen. Während des Streiks durch die Gewerkschaft der Lokführer hatten viele Kunden im Herbst 2007 die Möglichkeit, sich unter der Berliner Telefonnummer 25 41 41 41 zu informieren, schätzen gelernt. Hier erhielten sie schnell und umfassend Auskünfte zum aktuellen Fahrbetrieb und zum Nahverkehr im Verbundgebiet.

Kundenanliegen			
	2007	2008	Veränderung
Telefonische Auskünfte im VBB-Infocenter	66.861	73.848	+ 10,4 %
Kundenschreiben im VBB-Infocenter	3.194	3.317	+ 3,8 %
darunter Beschwerden	464	377	- 18,7 %



Kundenanrufe

An diese unkomplizierte Art der aktuellen Informationsgewinnung erinnerten sich viele Kunden im Frühjahr 2008, als bei den Berliner Verkehrsbetrieben (BVG) gestreikt wurde. Der Streik war ursprünglich für die Zeit vom 6. bis zum 14. März 2008 angekündigt, wurde aber bereits am 5. März begonnen. Ein Streikende wurde nicht benannt. Für die Kunden war der Streik bis zum 16. März spürbar mit großen Einschränkungen verbunden. Eine Verschärfung der Situation war ab 10. März zu erwarten: Die Gewerkschaft der Lokführer rief die Mitarbeiter bei DB Fern- und Regionalverkehr ebenfalls zum Streik auf. Durch die Einigung zwischen Arbeitgeber und Arbeitnehmer blieb Berlin und dem Berliner Umland jedoch der „Supergau“ im Nahverkehr erspart.

Der Streik führte zu einem rasanten Anstieg der Kundenanfragen. Allein im März 2008 wurden an Werktagen bis zu 10.000 Anrufe registriert. Viele Berliner wollten wissen, wie sie in der Streikzeit mit anderen Verkehrsmitteln oder dem Ersatzverkehr an ihr Ziel kommen. Der VBB setzte zusätzliche Mitarbeiter ein und verlängerte die Öffnungszeiten. So konnte die Erreichbarkeit auf einem hohen Niveau (durchschnittlich 75 Prozent) gehalten werden. Der Streik prägte die Bilanz zu den Inhalten der Anrufe. Etwa 60 Prozent der Anrufer erkundigten sich nach dem Fahrplanangebot – das ist eine deutliche Steigerung im Vergleich zum Vorjahr. Ein knappes Drittel machten Fragen nach Fahrpreisen aus.

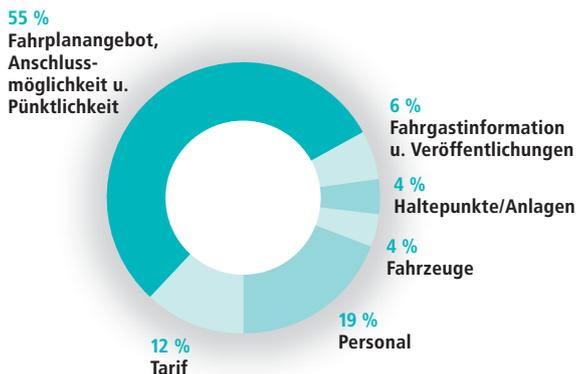
Kundenschreiben

Mehr als 3.300 Briefe, E-Mails oder Faxe gingen im Jahr 2008 im VBB-Infocenter ein. Das war im Vergleich zum Vorjahr eine Steigerung von vier Prozent. Die Themen der Anschreiben sind stärker differenziert als die der Anrufe. Am häufigsten erhielten die Mitarbeiter Anfragen zum Tarifsystem (66 Prozent). Die Fahrgastinformationen mit etwa 16 Prozent aller Anschreiben und die mobilen Dienste (Fahrinfo-Programm) stehen auf Platz Zwei, danach folgt im Ranking das Fahrplanangebot. Hier schlug sich der Streik bei der BVG nieder. Im März und April 2008 wollten viele Kunden wissen, ob und wie sie Fahrgeld zurückerstattet bekommen. Etwa elf Prozent machten die Wünsche zu Verkaufsprodukten, Flyer und Broschüren des VBB aus. Der Rest der Anfragen betraf Haltestellen, Personal und Fahrzeuge.

Bei den Kundenschreiben lag der Beschwerdeanteil bei etwa elf Prozent. Damit ging dieser Wert im Vergleich zum Vorjahr (14 Prozent) leicht zurück, obwohl insgesamt mehr Kundenschreiben eingegangen waren. Nach wie vor galt: Wer schrieb, erhielt im Durchschnitt innerhalb von zwei Tagen eine Antwort.

Kundenanliegen

Beschwerdegründe 2008



Immer häufiger schauen Kunden auch persönlich im VBB-Infocenter vorbei. Insgesamt 626 Kunden kamen, um Ausflüge vorzubereiten oder um Fahrpläne und Informationsmaterial mitzunehmen. Als Renner erwies sich das im VBB-Infocenter erhältliche Kursbuch der polnischen Bahn PKP.

Schlichtungsstelle

Nicht in jedem Fall sind die Kunden mit den Antworten zufrieden, die sie von den Verkehrsunternehmen oder im VBB-Infocenter erhalten. Das kann unter anderem daran liegen, dass es unterschiedliche Auffassungen des Kunden und des Unternehmens zur Regulierung des Beschwerdefalls gibt. Für solche Fälle gibt es seit Februar 2009 für



Lt. Senatsrat a.D.
Dietrich Hinkfuß
Schlichter,
Schlichtungsstelle
Nahverkehr Ost

Als ich gebeten wurde, in der neu eingerichteten Schlichtungsstelle Nahverkehr Ost ehrenamtlich tätig zu werden, sagte ich sofort zu. Kundenzufriedenheit einerseits und Kundenfreundlichkeit andererseits sind wesentliche Kriterien für die Akzeptanz des öffentlichen Nahverkehrs, der die Mobilität bei möglicher Schonung der Umwelt sichert. Missverständnisse und Streitfälle stehen dem oft entgegen. Ich sehe die Aufgabe der Schlichtungsstelle deshalb darin, den Sachverhalt zu klären und Lösungsmöglichkeiten vorzuschlagen. Das ist bisher gut gelungen.

Die meisten behandelten Anliegen betrafen die Erhebung des erhöhten Beförderungsentgelts. In allen Fällen waren die Verkehrsunternehmen objektiv im Recht. Besondere Umstände wie z. B. ein defekter Fahrscheinautomat oder eine verlorene Brieftasche mit dem korrekten Fahrschein legten aber eine andere Entscheidung nahe. Die Schlichtungsstelle hat den Verkehrsunternehmen daher eine kulante Regelung empfohlen. In den meisten Fällen wurden die Empfehlungen einvernehmlich, also von Kunden und Verkehrsunternehmen, akzeptiert. Ein nicht unwichtiger Nebeneffekt der Arbeit der Schlichtungsstelle ist, dass auch den Unternehmen praktische Hinweise gegeben werden können. Das betrifft sowohl die kundenfreundliche Bekanntmachung der Beförderungsbedingungen und Tarifbestimmungen als auch die Antworten auf Beschwerden. So sind Antworten oft tariflich vollkommen korrekt formuliert, dabei jedoch nicht immer für den Kunden verständlich. Und wichtige Tarifbestimmungen sollten für den Kunden leicht erkennbar sein. Auch dadurch werden Missverständnisse vermieden. Hier gibt es noch viel zu tun, aber es ist auch ersichtlich, dass allen Kundenbeschwerden in den Unternehmen intensiv nachgegangen wird und manches Ärgernis inzwischen beseitigt wurde.

Berliner und Brandenburger Nahverkehrskunden einen neuen Anlaufpunkt: die Schlichtungsstelle Nahverkehr Ost der Länder Berlin, Brandenburg und Sachsen-Anhalt. Sie garantiert eine neutrale Betrachtung und leistet einen Beitrag zur Erhöhung der Servicequalität und der Zufriedenheit der Kunden in Bussen und Bahnen.

Aus der Region Berlin-Brandenburg nahmen in den ersten vier Monaten des Bestehens insgesamt 28 Kunden die kostenlose Arbeit der Schlichter in Anspruch. In den meisten Fällen konnte eine einvernehmliche Lösung erreicht werden. Die Schlichtungsstelle erreichen Kunden im Internet unter www.schlichtungsstelle-nahverkehr-ost.de.



Paul Zimmermann, Bus&Bahn-Begleitservice des VBB

Qualität bedeutet für mich ...

... dass es durch meine Arbeit möglich ist, dass mobilitätseingeschränkte Bürgerinnen und Bürger unserer Stadt durch Nutzung des ÖPNV wieder selbstbestimmt die vielfältigen Angebote Berlins nutzen können. Qualität heißt für mich auch, mit meiner Persönlichkeit dazu beizutragen, dass unsere Kunden nicht nur eine fachlich kompetente Begleitung erfahren, sondern auch ehrliche Zuwendung erleben. Die Fahrgäste, die ich als Servicemitarbeiter auf ihrem Weg in Berlin begleite, sollen durch meine Unterstützung die Nutzung der Busse und Bahnen wieder entspannt und sicher erleben und sie sollen sich auch auf unsere nächste Tour freuen. Qualität heißt für mich auch, dass ich eine Arbeit habe, die es mir ermöglicht, mich jeden Tag auf meine Kunden neu zu freuen.

VBB Bus&Bahn-Begleitservice

Seit Oktober 2008 werden unter der Berliner Rufnummer 25 41 44 14 des VBB-Infocenters auch Aufträge für einen neuen Service angenommen. Er richtet sich an mobilitätseingeschränkte Bürgerinnen und Bürger in Berlin. Der VBB Bus&Bahn-Begleitservice ist ein Projekt des Öffentlichen Beschäftigungssektors und wird durch die Europäische Union, die JobCenter in Berlin sowie von der Berliner Senatsverwaltung für Integration, Arbeit und Soziales finanziell gefördert. Über die D&B Dienstleistung und Bildung gGmbH sind bereits 60 Servicekräfte im Einsatz. Mobilitätseingeschränkte Menschen aller Altersgruppen erhalten damit Unterstützung und Orientierungshilfe bei der Nutzung von Bus und Bahn. Die Nachfrage zeigt, dass dieser Begleitservice gern in Anspruch genommen wird.

360° Qualität

Was bedeutet für Sie Qualität? Diese Frage stellte der VBB Vertretern und Mitarbeitern mehrerer Unternehmen in dieser Qualitätsbilanz. Die Antworten sind sehr persönliche Definitionen des Qualitätsbegriffes.

Rund um die Qualität gäbe es im Verkehrsverbund Berlin-Brandenburg mehr zu berichten, als in dieser Broschüre dargestellt werden kann. Im Qualitätsmanagement wies der Verkehrsverbund Berlin-Brandenburg im Jahr 2008 wieder viele Ergebnisse aus. Entsprechend der Aufgabenstellung der Länder an den VBB lag der Schwerpunkt auf dem Schienenpersonennahverkehr (SPNV), dessen Leistungs- und Qualitätscontrolling transparent vorgestellt wurde. Das Rückgrat Schiene verlangt aber ebenso zuverlässige und pünktliche Zu- und Abbringerverkehre, optimale Anschlüsse und Vernetzungen für alle Verkehrsmittel. Zur guten Qualität gehören alle Bestandteile des Nahverkehrs: Planungen und Fahrpläne, eine ziel-

gruppenspezifische Tarifgestaltung und neue technische Lösungen. Das Bilanzjahr 2008 zeigt, dass sich das Qualitätsniveau des Verkehrsverbundes sehen lassen kann. Anzumerken ist jedoch, dass an einigen Stellen nachgebessert werden muss.

Dringlichste Aufgabe der kommenden Monate ist, die S-Bahn wieder zum gewohnt zuverlässigen Verkehrsmittel zu machen. Im November 2008 hat die S-Bahn Berlin GmbH hierzu den Ländern und dem VBB einen Maßnahmenplan vorgelegt. Ein halbes Jahr später ist festzustellen, dass noch keine wesentliche Verbesserung der Pünktlichkeit und der Verfügbarkeit der Fahrzeuge erfolgt ist. Offenbar sind weder die Reserve der Fahrzeuge noch die Instandhaltungskapazitäten ausreichend bemessen. Auch bei der Fahrgastinformation gab es Rückschritte. Immer weniger Bahnhöfe sind mit Zugzielanzeigern ausgerüstet, die über Abweichungen vom Betriebsablauf informieren können. In diesen Bereichen werden weitergehende und wirksame Maßnahmen zur Verbesserung der Qualität erwartet.

Hingegen ist das Streckennetz der S-Bahn, für das die DB Netz AG als Infrastrukturunternehmen verantwortlich ist, hinsichtlich der fahrbaren Geschwindigkeiten in einem zufriedenstellenden Zustand. Der VBB hat seine bislang auf das Regionalbahnnetz beschränkte Netzzustandsanalyse auf das S-Bahn-Netz ausgeweitet. Durch Geschwindigkeitseinbrüche, bezogen auf die Streckenlänge, entstand über das Gesamtnetz lediglich ein Fahrzeitverlust von 1,9 Prozent. Das war im hoch belasteten S-Bahn-Netz im Vergleich zum Regionalbahnnetz (12,4 Prozent) ein sehr guter Wert. Dennoch sind auch hier weiterhin Anstrengungen zur Verbesserung der Verfügbarkeit – insbesondere der Signaltechnik – notwendig.

Im Regionalverkehr wird ab Dezember 2009 mit der Linie Cottbus – Leipzig erstmals eine Regionalexpresslinie nach einer Vergabe im Wettbewerb starten. Auch die Regionalbahnzüge zwischen Cottbus und Falkenberg sind darin enthalten. Alter und neuer Betreiber ist die DB Regio AG, die dort nach den Vorgaben des Verkehrsvertrages eine neue Qualität bieten wird: Servicepersonal in allen Zügen, Klimatisierung, Barrierefreiheit und mehr Mitnahmemöglichkeiten für Fahrräder sind nur einige Stichworte. Kleiner Wermutstropfen: Wegen Bauarbeiten im Raum Leipzig wird es in den ersten Monaten leider zu einem abweichenden Betriebskonzept mit Umleitungen kommen.



Ausblick

Wichtigste Herausforderung im Regionalverkehr bleibt die Qualitätssteigerung der Infrastruktur – der Strecken und Bahnhöfe. Hier können Länder und VBB leider keine Vorgaben wie in den Verkehrsverträgen machen. Allerdings hat der Bund als „Aufgabenträger“ für die Infrastruktur mit Wirkung ab Januar 2009 mit der DB AG einen Vertrag über Zustand und Finanzierung der Infrastruktur abgeschlossen, die Leistungs- und Finanzierungsvereinbarung (LuFV). Der VBB befürchtet, dass die LuFV in ihrer heutigen Fassung die bestehenden Zustände mit großen Qualitätsunterschieden zwischen den Rennstrecken und dem Netz in der Fläche sowie zwischen den großen Bahnhöfen und den vielen kleinen Haltepunkten weiter verfestigt. Die vertraglichen Regelungen bieten nur einen Anreiz, im Bundesdurchschnitt die Qualitätsziele zu erreichen. Regionalspezifische, teilnetzbezogene Ziele wären wünschenswert. Das darf in der Praxis nicht zu den befürchteten Konzentrationsprozessen auf ein kleines Kernnetz führen. Falls dann solche Tendenzen erkennbar sind, muss die LuFV auch bereits vor der planmäßigen Revision nach fünf Jahren nachgebessert werden. Durch die Konjunkturpakete des Bundes werden hohe Investitionen der öffentlichen Hand in die Bahninfrastruktur getätigt. Bei den Mitteln des Konjunkturpaketes in die Bahnhöfe wurde der Schwerpunkt auf kleine und mittlere Bahnhöfe gesetzt. Das begrüßt der VBB. Dennoch stimmt nach unserer Auffassung insgesamt das Verhältnis zwischen Investitionen für den Nahverkehr und für die übrigen Verkehrsarten nicht. Nur 20 Prozent der Investitionen erfolgen derzeit für den Nahverkehr, in dem bundesweit 90 Prozent der Reisenden unterwegs sind. Hier muss der Bund seine Prioritäten ändern und das Geld dort investieren, wo auch die Mehrzahl der Fahrgäste unterwegs ist.

Ein interessantes Modell ist aus VBB-Sicht die Regionalisierung der Infrastruktur. Hierbei wird das Erfolgsmodell des Verkehrs auf der Schiene auf die Infrastruktur übertragen. Idee ist, Verantwortung und Finanzmittel für Netz und Bahnhöfe vom Bund auf regionale Stellen zu verlagern. Wie die Beispiele der Infrastrukturbetreiber PEG und NEB hier in der Region zeigen, lässt sich damit mehr Qualität zu niedrigeren Trassen- und Stationspreisen realisieren. Diese Erlöse werden dort wieder eingesetzt, wo sie auch erwirtschaftet wurden. Der Bund sollte den Mut haben, ein solches Modell in einer Pilotregion zu testen. Davon erhofft sich der VBB auch sinkende Trassen- und Stations-

preise, denn die jährliche Steigerung dieser Preise um zwei bis drei Prozent wird auf Dauer dazu führen, dass der Eisenbahnverkehr kaum noch finanziert werden kann.

Zu berücksichtigen bleiben im Jahr 2009 zudem die Entwicklungen auf europarechtlicher Ebene: Nach einer Übergangsphase tritt noch 2009 die EU-Verordnung 1370 in Kraft, die die Rahmenbedingungen der Vergabe von Dienstleistungsaufträgen und Dienstleistungskonzessionen regelt. Was im VBB seit Jahren Standard ist, wird nun in Europa zur Pflicht – die jährliche öffentliche Rechenschaft zur Qualität der mit Steuermitteln finanzierten Nahverkehre. Die EU stärkt zugleich mit der Verordnung 1371 die Verbraucherrechte. Es gibt Qualitätsvorgaben für die Beförderung mobilitätseingeschränkter Personen. Garantierte Fahrgastrechte bei Ausfällen, Verspätungen und Anschlussverlusten im SPNV ersetzen die bisher gültigen Kulanzentscheidungen. Das deutsche Gesetz gilt sogar bereits ab 29. Juli 2009. Um das Verbrauchervertrauen zu festigen, bedarf es freiwilliger Kundengarantien im Nahverkehr, die über den gesetzlich geregelten Anspruch hinausgehen. Viele Unternehmen im Verbund haben solche bereits eingeführt. Für den VBB besteht die Herausforderung darin, diese Regelungen verbundweit zu gestalten und im Kundeninteresse zu vereinheitlichen.

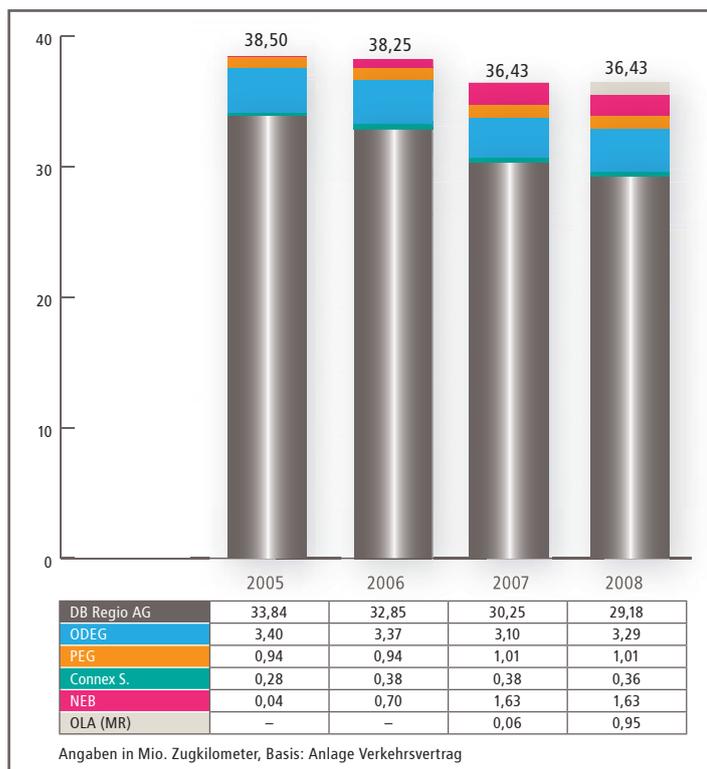
Im Jahr 2009 wird es wichtige Weichenstellungen für die Qualität im öffentlichen Nahverkehr geben. Die neue Unternehmensführung des DB-Konzerns muss entscheiden, ob sie ihren in der Region tätigen Tochterunternehmen weiterhin so hohe Renditeziele vorgibt. Diese gehen zu Lasten der Qualität. Man kann nicht von nachhaltigem Wirtschaften sprechen, wenn mit Blick auf einen kurzfristigen Gewinn die langfristige Entwicklung des Systems S-Bahn gefährdet wird. Gemeinsam mit der neuen Bundesregierung muss hier wieder ein ausgewogenes Verhältnis zwischen der Qualität der Eisenbahn in Deutschland und den weltweiten Expansionsbestrebungen des DB-Konzerns gefunden werden.

Die Region Berlin-Brandenburg hat ein gutes Nahverkehrssystem. Vieles kann noch besser werden. Der VBB blickt auf annähernd zehn Jahre Erfahrung im Qualitätsmanagement zurück und wird sich für eine hohe Qualität im Nahverkehr einsetzen. Fordern Sie uns!

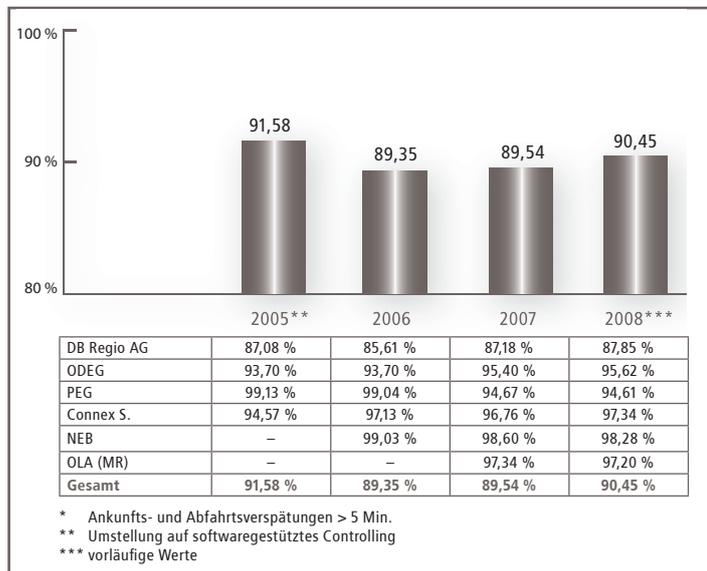
360° Qualität

Regionalverkehr

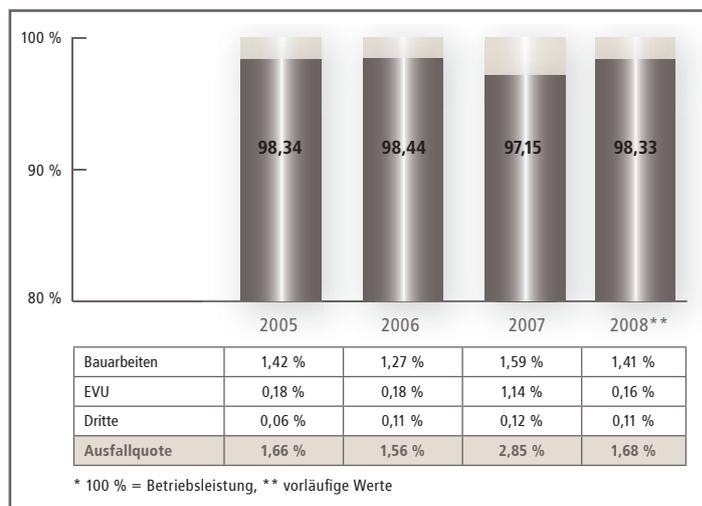
Betriebsleistung



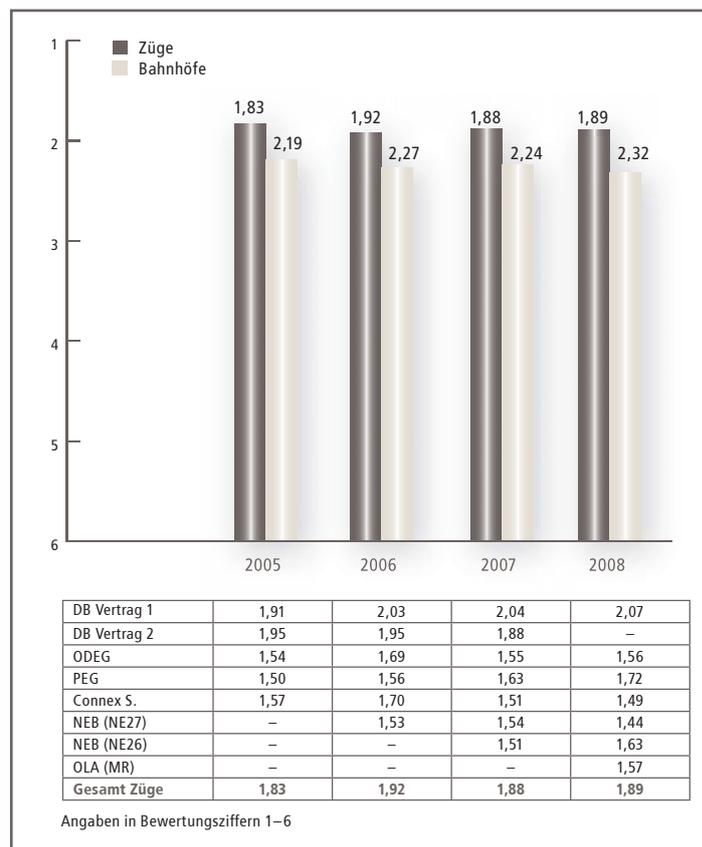
Pünktlichkeit *



Zuverlässigkeit*



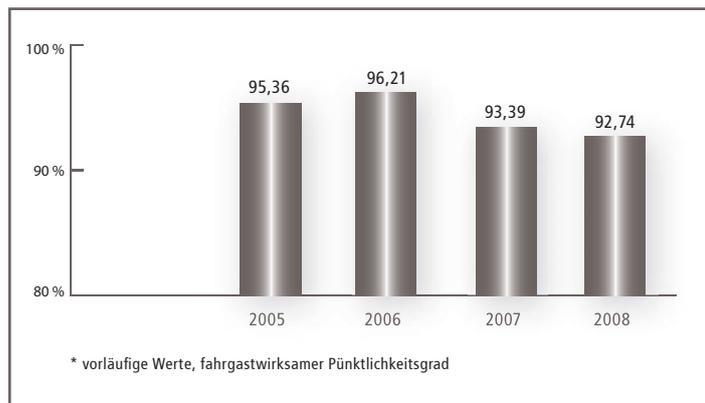
Kundenzufriedenheit



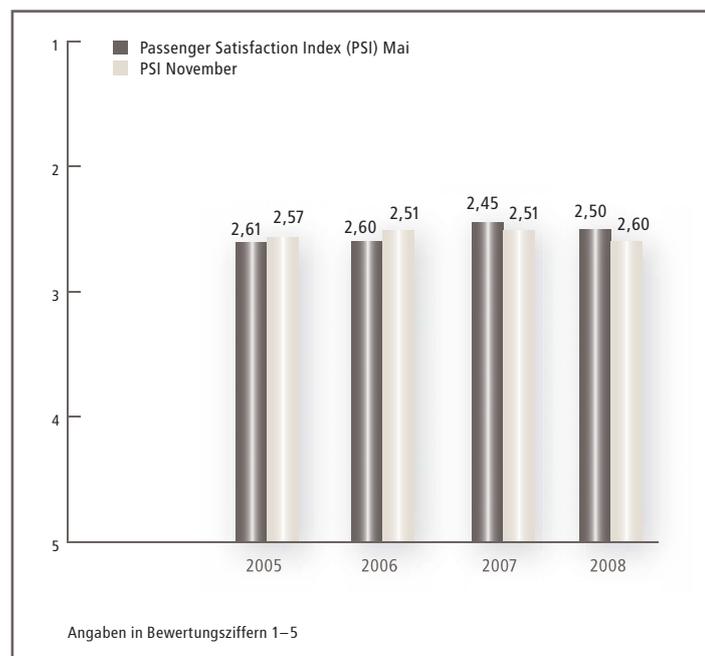
Zahlen und Fakten

S-Bahn-Verkehr

Pünktlichkeit*



Kundenzufriedenheit



**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

Titel: ©Yuri Arcurs/fotolia.de

Stand: Juni 2009



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