

360° Qualität



Qualitätsbilanz 2009

im Verkehrsverbund Berlin-Brandenburg



360° Qualität





Qualitätsbilanz 2009

im Verkehrsverbund Berlin-Brandenburg

Vorwort



4

Überblick



6

S-Bahn



8

Qualitätscontrolling S-Bahn



16

Qualitätscontrolling Regionalverkehr



20

Infrastruktur Regionalverkehr



26

Qualitätscontrolling Berliner Verkehrsbetriebe



30

QualitätsScouts



34

Kundenanliegen



36

Ausblick



38

Zahlen und Fakten



40

Die Qualitätsbilanz 2009 enthält überwiegend Fotos, die die Verkehrsunternehmen zur Verfügung stellten. Der VBB bedankt sich herzlich für diese Unterstützung.

360° Qualität



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

Dieser Qualitätsbericht ist nicht wie jeder andere. Für den Öffentlichen Nahverkehr war 2009 kein gutes Jahr. Das Chaos bei der S-Bahn steckt uns wohl allen in den Knochen. Derzeit scheint der negative Trend gestoppt zu sein. Es fahren wieder mehr S-Bahn-Züge durch die Stadt. Das ist ein gutes Signal für die Verbesserung des Angebotes des Berliner Öffentlichen Nahverkehrs. Allerdings sind wir von einem normalen Fahrplan, wie er vertraglich mit der S-Bahn Berlin GmbH vereinbart wurde, noch ein ganzes Stück entfernt.

Die neue Konzernführung der Deutschen Bahn AG unter Bahnchef Grube hat sich zur S-Bahn Berlin bekannt: Erstmals seit Jahren wird wieder in das Tochterunternehmen S-Bahn investiert. Es werden neue Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter eingestellt und Werkstätten reaktiviert. Das ist der Weg in die richtige Richtung.

Der Berliner Senat prüft derzeit mehrere Optionen, wie der S-Bahn-Betrieb nach Vertragsablauf organisiert werden kann. Das Ziel ist, hohe Qualitätsstandards im Interesse der Fahrgäste festzuschreiben.

Der berechtigte Ärger über die Situation bei der Berliner S-Bahn darf nicht den Blick darauf verstellen, dass Berlin über ein umfangreiches und hochwertiges Angebot an Bussen und Bahnen verfügt und über eine einmalige Dichte seines Schienennetzes. Ein stabiles, leistungsfähiges Unternehmen Berliner Verkehrsbetriebe ist eine wesentliche Voraussetzung für die Zufriedenheit der Kunden. Die laufende Fortschreibung des Nahverkehrsplans für die Jahre 2010 bis 2014 wird in diesem Sinne wichtige Weichenstellungen für die kommenden vier Jahre setzen, z. B. Taktverdichtungen bei U-Bahn und Tram und eine Intensivierung der Maßnahmen zur Bus- und Straßenbahnbeschleunigung, damit die Reisezeit im ÖPNV im Vergleich zum Auto attraktiv bleibt. Ich bin zuversichtlich, dass wir mit Umsetzung dieser Ziele auch wieder positive Schlagzeilen zur Qualität des Nahverkehrs vermelden können.

Mein Dank gilt dem VBB, der mit seinem Qualitätsbericht kontinuierlich das öffentliche Verkehrsangebot in Berlin und Brandenburg begleitet und damit einen wichtigen Beitrag für einen attraktiven Öffentlichen Personennahverkehr leistet.



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

Brandenburg setzt auf Wettbewerb und den Ideenwettbewerb der Verkehrsunternehmen. Sie können sich mit ihren selbst gesteckten Qualitätszielen von anderen Wettbewerbern unterscheiden. Qualität verstehen wir aber nicht nur technokratisch als Pünktlichkeit und Sauberkeit der Züge. Qualität ist auch, dass Bahnreisende die Möglichkeit haben, sich mit ihren Fragen und Hinweisen an die Bahn wenden zu können. Wir fordern darum bei Ausschreibungen Begleitpersonal für jeden Zug. Das ist auch eine Frage der Sicherheit. Beim Netz Stadtbahn führt das zu mehr als 100 zusätzlichen Arbeitsplätzen bei der Bahn. Niedriglöhne lehnen wir ab. Wir fordern die Anwendung eines branchenüblichen Tarifvertrages. Dabei sind auch die Gewerkschaften gefragt. Sie sollten dafür sorgen, gerechte Flächentarifverträge mit den Verkehrsunternehmen auszuhandeln.

Qualität muss mit jedem Fahrplan neu unter Beweis gestellt werden und übrigens auch – wie der Titel nahelegt – 360 Grad, nämlich als Rundumservice an jedem Einsatzort und zu jeder Zeit. Nur so wird es uns gelingen, die Berliner und Brandenburger davon zu überzeugen – zum Beispiel auf dem Weg zur Arbeit oder in die Berliner Innenstadt – das Auto ganz oder teilweise stehen zu lassen und die Angebote des VBB zu nutzen.

Als Flächen- und Pendlerland ist Brandenburg in besonderer Weise auf Mobilitätsangebote angewiesen. Wenn in den letzten Wochen immer wieder die Berliner S-Bahn im Mittelpunkt der Berichterstattung stand, dann sei an dieser Stelle daran erinnert, dass auch täglich Zehntausende Brandenburger von den Problemen betroffen waren. Deshalb ist es gut, wenn wir mit dem VBB nicht nur den größten deutschen, sondern auch einen starken Verkehrsverbund an unserer Seite haben. So hat sich der VBB auch als Anwalt all jener profiliert, die sich für einen funktionierenden und bezahlbaren Öffentlichen Personennahverkehr einsetzen.

Ich danke den Mitarbeitern in den Verkehrsunternehmen für ihre engagierte Arbeit. Sie sind der Garant dafür, dass wir die wachsenden Herausforderungen in den kommenden Jahren meistern werden.

Vorwort

Sehr geehrte Damen und Herren,

gleich zuerst möchte ich mich entschuldigen, für all die Zumutungen, die unsere Fahrgäste im vergangenen Jahr ertragen mussten. So ein Chaos im Nahverkehr darf es nie wieder geben! Ein großes Dankeschön geht gleichzeitig an unsere Kunden, die dem Öffentlichen Nahverkehr im Verkehrsverbund die Treue gehalten haben – trotz der unzähligen Ärgernisse durch ausgefallene S-Bahn-Züge, längere Fahrzeiten und schier endloses Gedrängel in rapelvollen Zügen und Bussen.

Die Krise bei der S-Bahn Berlin GmbH hat den Öffentlichen Personennahverkehr in Berlin und Brandenburg tief erschüttert. Das Chaos, in das sich die S-Bahn Berlin GmbH durch schwere Managementfehler und eine uferlose Sparpolitik gesteuert hat, sprach sich schnell herum: Europaweit berichteten die Medien über die massenhaften Zugausfälle, über defekte Bremsen, mangelhaft gewartete Räder und über die Ermittlungen der Staatsanwaltschaft gegen die damalige S-Bahn-Geschäftsführung. Die Beschäftigten der S-Bahn Berlin GmbH gaben ihr Bestes, doch auch sie vermochten den Kollaps ihres Unternehmens nicht aufzuhalten. Die Fahrgäste verloren ihr Vertrauen in die S-Bahn. Die Stimmung schwankte zwischen Wut und Resignation. Für die Hauptstadtregion ist der Imageschaden unermesslich!

Jahrzehntelang war die Berliner S-Bahn ein Sinnbild für ein zuverlässiges, sicheres und leistungsfähiges Nahverkehrsangebot. Die Fahrgäste waren zufrieden, sehr sogar, und immer mehr Menschen entschieden sich für die Fahrt mit der S-Bahn. Die Qualität stimmte! Doch leider ging es so nicht weiter.

Erste Vorzeichen, dass sich das Unternehmen auf falschem Kurs befindet, gab es bereits seit 2007 – umfassend dokumentiert in unserer damaligen VBB-Qualitätsbilanz.

Bei allem berechtigten Ärger über die Zustände bei der S-Bahn Berlin GmbH gab es jedoch auch Positives: Denn mit vereinten Kräften ist es uns im vergangenen Jahr gelungen, den vollständigen Zusammenbruch des Öffentlichen Personennahverkehrs in Berlin zu verhindern. Die anderen Verkehrsunternehmen in Berlin und den angrenzenden Landkreisen sprangen mit Zusatzangeboten hilfreich bei, und so konnten wir den Fahrgästen zwar ein immer noch eingeschränktes, doch funktionierendes und verlässliches Bus- und Bahnnetz anbieten. Auf vielen Schultern verteilt, offenbarte sich in der Krise auch die enorme Leistungsfähigkeit unseres gut aufgestellten Nahverkehrssystems in Berlin und Brandenburg.

Diese Tatsache spiegelt sich auch in den Ergebnissen aus unseren Fahrgastbefragungen wider: Dem Regionalverkehr auf der Schiene bescheinigten die Kunden auch 2009 erneut gute bis sehr gute Noten. Besonders zufrieden sind die meisten mit der guten Ausstattung der Züge und der Freundlichkeit und Kompetenz des Personals. Bemängelt wurde allerdings unverändert im Vergleich zu den Vorjahren die oftmals schlechte Information auf den Bahnsteigen bei Verspätungen oder Zugausfällen. Auch die Sauberkeit der Bahnhöfe lässt zu wünschen übrig, so das Urteil der Kunden. Hier muss die dafür verantwortliche DB Station & Service AG dringend mehr tun, damit die Fahrgäste sich sicher und wohl fühlen.

In dieser VBB-Qualitätsbilanz berichten wir erstmals auch über die Qualitätsergebnisse bei den Berliner Verkehrsbetrieben (BVG) AöR. Das freut mich ganz besonders, denn damit sind nun die großen Verkehrsunternehmen im Verbundgebiet in unserer jährlichen Analyse erfasst. Im Ergebnis können wir so ein detailliertes Bild über die erreichte Qualität im Berlin-Brandenburger Nahverkehr zeichnen. Insgesamt liegen wir – trotz S-Bahn-Chaos – auf einem hohen Qualitätsniveau. Darauf ruhen wir uns jedoch nicht aus, denn wir wissen, dass es auch immer noch besser geht. Viele Mitarbeiter vor Ort, in den Plan- und Leitstellen, in der Verwaltung und der Politik im Verkehrsverbund gestalten unermüdlich diese Verbesserungen mit. Ihnen allen gilt mein herzlichster Dank!

Ihr



Hans-Werner Franz
Geschäftsführer Verkehrsverbund
Berlin-Brandenburg GmbH

360° Qualität

Die Unternehmen im Regionalverkehr und im lokalen Verkehr, die Bahn, Bus, Tram, U-Bahn oder Fähre fahren, leisteten 2009 gute Arbeit. Das belegen vor allem steigende Fahrgastzahlen. Besonders die Unternehmen, die in der Umgebung Berlins agieren, haben ihre Qualität auch in kritischen Situationen gehalten. Es gab eine gravierende Ausnahme, die S-Bahn Berlin GmbH.

Krisenjahr

Obwohl es dem Unternehmen als Tochter des Konzerns Deutsche Bahn (DB AG), deren Gesellschafter der Bund ist, nicht an Kreditwürdigkeit oder Finanzen mangelt, kam es im Sommer zum Desaster: Der S-Bahn-Betrieb musste teilweise eingestellt werden. Stellenweise waren nur noch 30 Prozent der Fahrzeuge im Einsatz. Zum ersten Mal seit 1945 bedienten die Bahnen des Unternehmens aus Sicherheitsgründen den wichtigen Innenstadtbereich und die für viele Pendler wichtigen Außenäste eingeschränkt oder gar nicht. Ein wichtiges Glied in der Reisekette vieler Berliner und Brandenburger stand nicht mehr zur Verfügung. Das in der Welt anerkannte Nahverkehrssystem war unter die Räder gekommen. Und bis heute hat es sich nicht vollständig erholt. Notfahrpläne und Hochfahrstufen, das sind Synonyme für das Wort, das die Presse benutzte: Chaos. Während der Kompletteneinstellung des

S-Bahn-Verkehrs auf einigen Abschnitten im Juli/August und September wurde verkehrsträgerübergreifend beim VBB ein Krisenstab einberufen. Dieser prüfte, wie die Belastung für die Kunden gering gehalten und entsprechende Maßnahmen mit den Unternehmen realisiert werden konnten. Wir danken den Mitarbeitern in den Unternehmen, die während dieser Zeit zusätzliche Aufgaben übernahmen. Der Dank gilt auch den Beschäftigten der S-Bahn Berlin GmbH, die sich trotz ihrer übermäßig starken Beanspruchung seit langem unverändert im Kundeninteresse engagieren.

Veränderungsjahr

Mit dem Fahrplanwechsel im Dezember 2008 nahm die Ostdeutsche Eisenbahn GmbH (ODEG) in einem weiteren Regionalnetz den Betrieb auf. Im Süden Brandenburgs werden im Spree-Neiße-Netz die Linien Cottbus–Forst und Cottbus–Spremtal–(Zittau) bedient. Letztere stellte im Verbundgebiet ein Novum dar: Zum ersten Mal fand ein Wechsel von einem privaten Anbieter zu einem anderen privaten Anbieter statt. Das war das Ergebnis einer europaweiten Ausschreibung. Alle Servicemitarbeiter konnten übernommen werden. Der Arbeitsplatz wurde mit der 100-prozentigen Zugbegleitungsquote gesichert. Sozialstandards werden in zukünftigen Ausschreibungen aufgenommen. Dezember 2009: Das große Rollout der neuen Triebfahrzeuge der Baureihe „Talent“ verzögerte sich. Die neuen Fahrzeuge sind barrierefrei, klimatisiert, werden per Video überwacht und haben mehr Mitnahmemöglichkeiten für Fahrräder. Den Liefertermin dieser Triebwagen verschiebt der Hersteller jedoch leider weiter. Dennoch veränderte sich in der Lausitz auf den Linien Cottbus–Leipzig und Cottbus–Falkenberg etwas. Die Regional-Express-Linie (RE) 10 war der erste im Wettbewerb vergebene Regional-Express. Alter und neuer Betreiber ist DB Regio AG, Regio Nordost. Auch ohne neue Fahrzeuge wird Qualität geboten: In allen Zügen fährt Servicepersonal mit.

Weiterentwicklungen gab es auch im übrigen Öffentlichen Personennahverkehr. Die Verantwortung für diese Verkehre tragen die Stadt Berlin, in Brandenburg die Landkreise und kreisfreien Städte. Rückwirkend zum Jahresbeginn 2009 fusionierten die Verkehrsunternehmen Personennahverkehrsgesellschaft mbH Schwedt/Angermünde und die Uckermärkische Verkehrsgesellschaft mbH, um ihre Geschäftstätigkeit zu optimieren. Den Fahrgästen der Uckermark werden alle Busverkehrsleistungen aus einer Hand geboten. Seit Dezember 2009 ist der vollflexible Rufbus rund um Beelitz im Einsatz. Zu dem im Sommer 2008 bei Ziesar eingerichteten Rufbus-Angebot kamen im Dezember 2009 neue hinzu. In der Stadt Wittenberge wurde das Angebot erweitert. Seit dem 31. August 2009 fahren die Busse auf zwei Linien durch die Stadt, wobei am Bahnhof mit Zügen und Regionalbuslinien ein Treffpunktsystem eingerichtet wurde.

Überblick

Ein Schwerpunkt des Jahres 2009 war die Planung des künftigen Busverkehrsangebots zur Anbindung des Flughafens Berlin Brandenburg International „Willy Brandt“. Zur konkreten Ausgestaltung und Finanzierung befindet sich der VBB in enger Abstimmung mit den Aufgabenträgern und Verkehrsunternehmen von Berlin, Dahme-Spreewald, Teltow-Fläming und Potsdam-Mittelmark. Mit der Flughafengesellschaft wird die örtliche Erschließung von Terminal und Gesamtgelände koordiniert. Der VBB rechnet mit vielen Fluggästen, die den ÖPNV nutzen möchten und setzt sich für beste Voraussetzungen ein.

Baujahr

Zwischen Hamburg und Berlin gab es vom 14. März bis zum 13. Juni 2009 umfangreiche Bauarbeiten. Im Abschnitt Wittenberge–Nauen wurde der Zugverkehr vollständig eingestellt, weil die auf der Hamburger Bahn verlegten Betonschwellen erneuert wurden. Die Entscheidung, die Strecke zu sperren, traf DB Netz AG, um die Einschränkungen zeitlich in Grenzen zu halten. Mit dem Fahrplanwechsel im Dezember 2009 begannen Bauarbeiten auf der Strecke Cottbus–Leipzig. Die Konjunkturpakete I und II der Bundesregierung für die Modernisierung der Infrastruktur sind willkommen. Das Regionalnetz und die Bahnhöfe müssen saniert und mit moderner Technik ausgestattet werden.

Vergabejahr

Das bisher größte in den Markt gebrachte Vergabeverfahren im Schienenpersonennahverkehr (SPNV) wurde am 27. Juli 2009 mit dem Zuschlag erfolgreich beendet. Das „Netz Stadtbahn“ mit einer jährlichen Verkehrsleistung von etwa 22 Millionen Zugkilometern wurde erstmals über eine Loslimitierung an zwei Unternehmen vergeben: DB Regio AG, Regio Nordost und Ostdeutsche Eisenbahn GmbH (ODEG). Die Betriebsaufnahmen erfolgen auf 16 Regionalverkehrslinien gestaffelt ab November 2011. Die Fahrgäste werden hier in modernen Fahrzeugen und gut betreut unterwegs sein – zwischen Potsdam und Berlin sogar im Viertelstundentakt. Die Verträge gelten bis 2022 und sichern den Unternehmen somit ein Stück Zukunft. Interessant in diesem Zusammenhang ist, dass sich die Länder für eine Vergabe in vier Losen an mindestens zwei Unternehmen entschieden haben, um das Risiko für die Länder gering zu halten. Allerdings könnte in Berlin-Brandenburg ein Stück Wettbewerb verloren gehen – wenn die DB AG ohne kartellrechtliche Auflagen den britischen Konzern Arriva kauft, der Miteigentümer der ODEG ist.

Rechtsjahr

Stations- und Trassenpreise der DB AG sind ein erheblicher Kostenfaktor im SPNV-Angebot. Sie sind in den letzten Jahren insgesamt deutlich stärker angestiegen als die Regionalisierungsmittel. DB Netz AG

Welche drei Qualitätsmerkmale bestimmen ein erfolgreiches Nahverkehrssystem?

Moderner ÖPNV ist umweltfreundlich, attraktiv und leistungsfähig. Das System muss leicht verständlich sein bzw. verständlich präsentiert werden: Linien, Takte und Tarife müssen einfach, transparent und selbsterklärend sein, nicht nur für Dauerfahrgäste und Berufspendler. Busse und Bahnen müssen schnell, komfortabel, sicher und zuverlässig sein. Fahrzeuge und Haltestellen sollten sauber, das Sitzplatzangebot gut und der Service freundlich und professionell sein.

Stichwort Berliner S-Bahn-Krise: Welchen Beitrag leistet der Bund, damit Fahrgäste des Nahverkehrs nie wieder solche Belastungen erleben?

Der Verkehrsausschuss hat sich mit der Situation der S-Bahn in Berlin befasst und die Verantwortlichen bei der S-Bahn Berlin GmbH und Deutschen Bahn AG befragt. Dabei haben alle Fraktionen die Fehler des (ehemaligen) Führungspersonals und der Verantwortlichen in Vorständen und Aufsichtsräten kritisiert, wengleich unterschiedlich scharf. Dass sich der DB Konzern und der Bahnchef persönlich für die Lösung der Probleme und Entschädigungszahlungen eingesetzt haben, wurde begrüßt. Man hat sich verständigt, dass in einem bundeseigenen Unternehmen nie mehr Sicherheit und Service – für welchen ökonomischen Zweck auch immer – geopfert werden dürfen.



Winfried Hermann, Vorsitzender Ausschuss für Verkehr, Bau und Stadtentwicklung, Bundestagsfraktion Bündnis 90/Die Grünen

Was halten Sie aktuell von einem Börsengang der DB AG?

Dieser steht aktuell nach Aussagen der Bundesregierung und von Bahnchef Grube wegen der Krisensituation an den Finanzmärkten nicht an. Die Fraktionen im Bundestag sehen das derzeit auch so. Grundsätzlich gibt es jedoch unterschiedliche Auffassungen darüber, ob die DB AG überhaupt und wenn ja, wie an die Börse gehen sollte. Meine Fraktion lehnt einen Börsengang der DB AG ab. Schienenverkehr betrachten wir als öffentliche Aufgabe. Hingegen muss der Staat nicht die Risiken für einen weltweit agierenden internationalen Logistikkonzern tragen, zu dem sich die DB AG entwickelt hat. Er muss weder größter europäischer Straßengüterpediteur (DB Schenker AG), noch Anbieter von Schienen- und Busverkehren im Ausland (Arriva) sein. Stattdessen sollten die Einnahmen und Einsparungen, die mit dem bundeseigenen Schienennetz erwirtschaftet werden, in das System Schiene in Deutschland zurückfließen.

bzw. DB Station & Service AG haben durch ihre Geschäftsbedingungen einseitige Preissteigerungen vorgenommen. Konkret betrifft dies den Wechsel zum Stationspreissystem 2005 sowie die Einführung der Regionalfaktoren. Solche einseitigen Preisbestimmungen sind rechtlich besonders klärungsbedürftig. Die Bundesnetzagentur hat mit Bescheid vom 10. Dezember 2009 der DB Station & Service AG aufgegeben, ein neues Stationspreissystem vorzulegen. Die Regionalfaktoren der DB Netz AG hat die Bundesnetzagentur mit Bescheid vom 5. März 2010 für ungültig erklärt. Dies gilt ab der Netzfahrplanperiode 2010/2011. Beide Verfahren dauern an.

Am 29. Juli 2009 trat das bundesdeutsche Gesetz für Fahrgastrechte im SPNV in Kraft, das der Verordnung (EG) Nr. 1370/2007 ein halbes Jahr eher zur Anwendung verhalf. Allerdings haben die Fahrgäste im Nahverkehr recht wenig davon: Durch kürzere Fahrzeiten und niedrigere Tarife im Nahverkehr sind die Rechte der Fahrgäste bei Verspätungen oder Zugausfällen fast wirkungslos. Enthalten sind allerdings auch Regelungen für den Beförderungsvertrag, für die Haftung für Fahrgäste und Gepäck, Reiseinformationen, Sicherheit, Verfügbarkeit von Fahrkarten und Rechte mobilitätseingeschränkter Fahrgäste. <<

360° Qualität

Es gab Zeiten, da war die Berliner S-Bahn ein feststehender Begriff für ein zuverlässiges, schnelles und pünktliches Massenverkehrsmittel. Der bundesweite Qualitätsbegriff S-Bahn hatte seinen Ursprung in Berlin. Das Jahr 2009 bedeutete für die Berliner S-Bahn eine Zäsur. Schon in den Vorjahren waren unpünktliche oder ausgefallene Züge und unzureichende Fahrgastinformation Kritikpunkte. 2009 setzte sich der qualitative Abwärtstrend fort. Die Qualität sank auf ein nicht vorstellbares Tief, zeitweise war die Situation der Berliner S-Bahn nur mit einem Wort treffend zu beschreiben: Krise.

Winter

Mit den schlechteren Witterungsbedingungen zum Jahresbeginn 2009 spitzten sich die Qualitätsprobleme der Berliner S-Bahn in diesem Jahr erstmals zu. An einigen Tagen gab es nur noch einen Notbetrieb. Vereinzelt fiel rund ein Drittel der Zugfahrten aus. Selbst im Berufsverkehr konnten viele Abschnitte nur noch alle 20 bis 30 Minuten bedient werden. Erst nach mehreren Tagen hatte die S-Bahn

Berlin GmbH die Situation so weit im Griff, dass wieder alle fahrplanmäßigen Fahrten angeboten werden konnten. Hauptursachen waren die mechanischen Fahrsperrern am Gleis und an den Fahrzeugen, die durch die Vereisung nicht mehr funktionierten. Dieses Sicherheitssystem hatte seit Bestehen der Berliner S-Bahn über Jahrzehnte hinweg reibungslos funktioniert. Die Ausfälle sind auf eine ungenügende Wintervorbereitung zurückzuführen, die ihre Ursachen in der rationalisierten Fahrzeugwartung der S-Bahn Berlin GmbH hat. Für Zugausfälle sorgten zudem Schäden an den Fahrmotoren, die ebenfalls nicht ausreichend auf die winterliche Witterung vorbereitet wurden und Türstörungen an den Fahrzeugen.



Chronologie

Die heiße Phase der S-Bahn-Krise begann, als am 1. Mai 2009 ein mit Fahrgästen besetzter Zug in Berlin-Kaulsdorf entgleiste. Beim Zug der Baureihe (BR) 481 brach eine Radscheibe des Radsatzes weg. Diesem Radscheibenbruch ging ein unentdeckter Ermüdungsrisse voraus. Ein gleicher Radsatz fiel bereits einmal im Jahr 2003 auf. Damals handelte es sich um einen Riss, der glücklicherweise nicht zum Radscheibenbruch führte. Als Grund wurde später Materialermüdung angegeben. Während der Anfang 2009 begonnenen Sicht- und Klangprüfung standen erstmals weniger Fahrzeuge für den Betrieb zur Verfügung. Als Folge des Radscheibenbruchs vom 1. Mai 2009 gab die S-Bahn Berlin GmbH am 7. Mai 2009 eine Selbstverpflichtung gegenüber dem Eisenbahn-Bundesamt (EBA) ab. Danach sollten die Radsätze künftig bereits alle sieben Tage einer Sicht- und Klangprüfung unterzogen werden. Später wurde die Selbstverpflichtung erweitert: Die Prüfung sollte durch einen zertifizierten Wagenmeister erfolgen.



S-Bahn

Das EBA stellte während einer Betriebsprüfung am 29./30. Juni 2009 jedoch fest, dass die S-Bahn Berlin GmbH ihre Selbstverpflichtung nicht einhielt. Die Fahrzeuge waren durchschnittlich acht bis neun – und nicht wie festgelegt sieben Tage – unterwegs, bis die qualifizierte Sicht- und Klangprüfung der Radsätze erfolgte. Die Folge: Stilllegung von 150 Viertelzügen der BR 481, bei denen die Radsatzuntersuchung länger als sieben Tage zurücklag. Zuvor waren bereits 50 Viertelzüge aus dem Verkehr genommen worden, weil sich die S-Bahn Berlin GmbH gegenüber dem EBA verpflichtet hatte, Radsätze mit besonders hohen Laufleistungen auszutauschen. Nachdem zuvor bereits die Zuglängen reduziert worden war, ließ sich auf den meisten Linien jetzt nur noch ein 20-Minuten-Takt realisieren.



Erster Einbruch

Ab 20. Juli 2009 war für die Fahrgäste das Chaos vollständig: Die S-Bahn Berlin GmbH konnte anstelle der bisher eingesetzten 546 Viertelzüge nur noch 165 fahren. Wichtige Streckenabschnitte der Berliner S-Bahn konnten nicht mehr bedient werden. Für zwei Wochen fuhren auf diesen Abschnitten keine S-Bahnen: Ostbahnhof–Zoologischer Garten, Olympiastadion–Spandau, Adlershof–Flughafen Schönefeld, Springpfuhl–Wartenberg, Strausberg–Strausberg Nord und Mühlenbeck–Mönchmühle–Blankenburg. Der VBB koordinierte für die Berliner S-Bahn einen Notfahrplan. Ergänzt wurde er durch einen Ersatzverkehr mit Bussen und zusätzlichen Regionalbahnzügen von DB Regio AG zwischen Berlin-Ostbahnhof–Potsdam



Gerald Hörster, Präsident Eisenbahn-Bundesamt

Welche Aufgabe hat das Eisenbahn-Bundesamt bezüglich der Sicherheit eines Verkehrsunternehmens im Nahverkehr?

Ein leistungsfähiger Öffentlicher Personennahverkehr ist eine tragende Säule des urbanen Lebens. Gerade in Ballungszentren muss der ÖPNV sicher und zuverlässig rollen. Die Bürger sind sofort und ganz empfindlich getroffen, wenn es auf dem Gebiet nicht rund läuft. Das haben die Berliner und Brandenburger in besonders schmerzvoller Weise erfahren. Weil der Verkehr ein zentrales Thema ist, sind Fragen des Betriebes, der Infrastruktur und der Fahrzeuge gesetzlich geregelt. Die Verantwortung für Sicherheitsfragen wird dabei unmissverständlich dem Verkehrsunternehmen selbst auferlegt. Wenn die Unternehmen ihre gesetzlichen Pflichten allerdings nicht erfüllen, ist das Eisenbahn-Bundesamt gefordert: Es greift ein, wenn eine Gefahr für Fahrgäste oder Mitarbeiter besteht.

Welche Anforderungen muss die Berliner S-Bahn hinsichtlich der Sicherheit erfüllen, um wieder eine längere Betriebsgenehmigung zu erhalten?

Das Allgemeine Eisenbahngesetz formuliert glasklar: Jedes Eisenbahnunternehmen muss jederzeit die Sicherheit des Betriebes gewährleisten können. Das bedeutet: Es geht um die Sicherheit von Kunden und Beschäftigten des Unternehmens. Um deren Sicherheit gewährleisten zu können, braucht ein Eisenbahnverkehrsunternehmen beispielsweise ein angemessenes Qualitätsmanagement. Und eine klare und vollständige Dokumentation aller Vorgänge, die sicherheitsrelevant sein könnten sowie überzeugend geregelte Verantwortlichkeiten im eigenen Haus.

Wie können künftig sicherheitsrelevante Probleme im S-Bahn-Betrieb vermieden werden?

Es muss dem Unternehmen gelingen, seine bekannten Defizite, etwa im Instandhaltungsmanagement, zeitnah zu beheben, um künftig seine Verantwortung für die Sicherheit wahrnehmen zu können. Mit dem Blick auf alle Betroffenen – Pendler, Besucher der Hauptstadt und Brandenburgs und nicht zuletzt auch die Beschäftigten der Berliner S-Bahn – ist es sehr zu wünschen, dass dies in angemessener Frist gelingt.

Hbf, Spandau–Charlottenburg, Gesundbrunnen–Südkreuz und Gesundbrunnen–Hennigsdorf. Die Berliner Verkehrsbetriebe führten den Ferienfahrplan nicht ein, obwohl die Urlaubszeit begann, sondern erhöhten auf einzelnen Linien sogar abschnittsweise die Kapazitäten. Zwischen Schönerlinde–Basdorf und Gesundbrunnen bot die NEB Betriebsgesellschaft mbH zusätzliche Zugfahrten an, die Prignitzer Eisenbahn GmbH setzte zusätzliche Züge von Berlin-Hohenschönhausen nach Berlin-Lichtenberg ein. Auch die Ostdeutsche Eisenbahn GmbH verstärkte auf ihren Linien die Kapazitäten.

Durch eine moderat ansteigende Fahrzeugverfügbarkeit entspannte sich ab dem 3. August 2009 die Situation etwas. Bis auf die Abschnitte Strausberg–Strausberg Nord und Westkreuz–Wannsee konnte das S-Bahn-Netz wieder befahren werden – wenn auch noch nicht mit allen Linien. Auf den meisten Linien blieb es beim 20-Minuten-Takt und den verkürzten Zuglängen. Die verschärften Untersuchungsfristen und Austauschintervalle der Radsätze gelten bis heute, da der Nachweis der Dauerfestigkeit nach heutigen Kriterien noch nicht erfolgt ist. Weiterhin müssen nicht dauerfeste Radsätze nach Ablauf der verkürzten Laufleistung gegen neue Radsätze getauscht werden.

360° Qualität

Zweiter Einbruch

Am 7. September 2009 kam der nächste Rückschlag für die S-Bahn-Fahrgäste. Nachdem am Vormittag die Stadtentwicklungssenatorin Ingeborg Junge-Reyer und der Vorstand DB Personenverkehr, Ulrich Homburg, über Entschädigungsleistungen für die Berliner Fahrgäste verhandelt hatten, lud dieser am Nachmittag eilig zu einer kurzfristig anberaumten Pressekonferenz ein. Für den Folgetag kündigte er erneut einen Notfahrplan bei der Berliner S-Bahn an.

Was war passiert? An einem Viertelzug der Baureihe (BR) 481 wurde festgestellt, dass vier von acht vorhandenen Bremszylindern defekt sind. Der Grund dafür war die ungenügende Wartung in der Hauptwerkstatt der S-Bahn Berlin GmbH. Bei der Hauptuntersuchung hätten, entsprechend den Herstellervorgaben, die Druckmutter und der Dichtungsring ausgetauscht werden müssen, was jedoch nicht erfolgte. Von heute auf morgen mussten alle Fahrzeuge, die in vergleichbarer Weise mangelhaft gewartet wurden, sofort aus dem Betrieb genommen werden. Ab 8. September 2009 standen damit nur

160 Viertelzüge zur Verfügung. Das Berliner S-Bahn-System brach zum zweiten Mal innerhalb von sieben Wochen zusammen. Dieses Mal jedoch nicht während der Ferienzeit. Ohne Vorankündigung in den Medien und Vorlauf für die Entwicklung von Alternativangeboten. Viele Berufspendler und S-Bahn-Mitarbeiter erfuhren erst am Morgen auf dem Weg zur Arbeit vom erneuten Ausfall.

Drei Wochen lang fuhren, ähnlich wie im Juli 2009, keine S-Bahnen zwischen Alexanderplatz–Westkreuz, Westkreuz–Spandau, Strausberg–Strausberg Nord, Schöneweide–Spindlersfeld und Springpfehl–Wartenberg. S-Bahnen verkehrten mit weniger Wagen und mit Ausnahme der Ringbahn nur im 20-Minuten-Takt. Die Folge: Sie waren stets überfüllt. Viele Fahrgäste konnten nicht mehr zusteigen. Die Situation, vor allem in der Hauptverkehrszeit, war chaotisch. Die Fahrgastinformation erfolgte – wie schon beim ersten Zusammenbruch – oft verspätet und auch nicht immer flächendeckend. Reisende mit Kinderwagen, Rollstuhl oder Fahrrädern mussten häufig zurückbleiben. Der von der S-Bahn Berlin GmbH aufgestellte Notfahrplan wurde anfangs oft nicht eingehalten und funktionierte erst in den Folgetagen. Die Berliner Verkehrsbetriebe erweiterten erneut ihre Kapazitäten. Im Regionalverkehr wurden wieder Ergänzungsverkehre und weitere Schienenersatzverkehre mit Bussen eingerichtet.

Die DB Regio AG fuhr zwischen Berlin-Ostbahnhof–Potsdam Hbf, Hennigsdorf–Gesundbrunnen–Südkreuz, Berlin-Spandau–Charlottenburg und Berlin-Spandau–Berlin Hbf (tief) zusätzliche Züge. Auch die Ostdeutsche Eisenbahn GmbH verstärkte wieder die Zugkapazitäten und die NEB Betriebsgesellschaft mbH bot erneut zusätzliche Zugfahrten zwischen Basdorf und Gesundbrunnen an. Ab dem 28. September 2009 verbesserte sich bei der S-Bahn Berlin GmbH die Situation beim Fahrzeugpark etwas. Sie begann wieder damit, den Verkehr auf der Berliner Stadtbahn aufzunehmen.

Neben der Radsatz- und der Bremszylinderproblematik tauchten weitere Hinweise auf, die kein gutes Licht auf die S-Bahn Berlin GmbH warfen. In der Kritik standen die fehlende Qualitätssicherung und die interne Kommunikation im Werkstattbereich, die unter anderem als Ursachen für die unzureichend untersuchten Bremszylinder gelten. Bis zum Jahresende gab es weitere Pannen bei der S-Bahn Berlin GmbH. Am 22. November 2009 entgleiste in Berlin-Grünau bei



einer Rangierfahrt ein S-Bahn-Zug der BR 480 und blockierte die Werkstattzufahrt. Wenige Tage später kam es bei derselben Fahrzeugeinheit aufgrund eines Kupplungsrisses zur Zugtrennung. Am 2. Dezember 2009 öffneten sich bei einem Zug der BR 480 während der Fahrt kurz alle Türen eines Waggons.

Dritter Einbruch

Nachdem bis zum 23. November 2009 sukzessive der einsatzfähige Fahrzeugbestand auf 415 Viertelzüge erhöht werden konnte, mussten die Fahrgäste ab Mitte Dezember den dritten dramatischen Einbruch des S-Bahn-Angebots hinnehmen. Grund war diesmal die erforderliche Kürzung der Intervalle der Wirbelstromprüfungen an den Radscheiben der BR 481.



Jahreswechsel

Zusätzlich zeigte sich mit dem Beginn der Schnee- und Frostperiode erneut, wie anfällig die Züge der Berliner S-Bahn GmbH bei Kälte waren. Wieder fielen zahlreiche S-Bahn-Züge aus, dieses Mal wegen vereister Türen und Motorschäden. 20 Störungen am Tag – die Ausfallquote der Antriebseinheiten war in dieser Phase so hoch wie sonst in einem Monat. Dadurch erhöhte sich der Reparaturbedarf, es konnten wieder weniger Fahrzeuge eingesetzt werden – und das vor dem Hintergrund, dass zu diesem Zeitpunkt ohnehin nur wenig Fahrzeuge zur Verfügung standen. Die Folge waren erneut Taktausdünnungen und Linienverkürzungen, die teilweise kurzfristig und häufig wechselnd angesetzt wurden. Der Betriebsablauf war besonders in der Vorweihnachtszeit extrem gestört.

Anfang Januar 2010 sank durch die hohe Ausfallquote der Fahrmotoren der Bestand auf 271 verfügbare Viertelzüge. Ab 4. Januar 2010 galten erneut Ergänzungsverkehre. Zwischen Berlin-Ostbahnhof und Potsdam Hbf sowie Berlin-Spandau und Berlin-Charlottenburg fuhren zusätzliche Regionalzüge. Die angespannte Fahrzeugsituation wird noch weit über den Fahrplanwechsel im Dezember 2010 andauern. Erst zu einem derzeit noch unbestimmten Termin im Jahr 2011 kann das von den Ländern Berlin und Brandenburg bestellte Verkehrsangebot wieder gewährleistet werden.

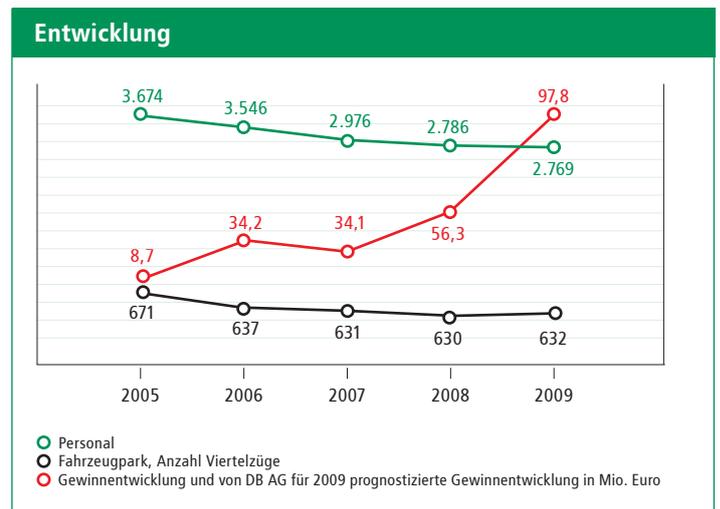
Ursachen

Die hohen Renditeerwartungen des Mutterkonzerns Deutsche Bahn AG (DB AG) zählen zu den Hauptgründen des dramatischen Leistungs- und Qualitätseinbruchs beim Betreiber der Berliner S-Bahn, der S-Bahn Berlin GmbH. Um die kontinuierlich steigenden Vorgaben für die Gewinnabführung an die DB AG im Hinblick auf einen Börsengang zu erfüllen, vollzog die S-Bahn Berlin GmbH mit massiven Einsparungen bei der Reservehaltung der Fahrzeuge, bei den Kapazitäten für die Instandhaltung und im Service ein Rationalisierungsprogramm ohne Rücksicht auf die Fahrgastbelange.

Das Programm „Optimierung S-Bahnen“ des DB Konzerns sah die Verlängerung der Wartungsintervalle, die Reduzierung von Arbeitsplätzen und die Verschrottung von zahlreichen Viertelzügen der BR 485 vor. Die Verlängerungen der Wartungsfristen entsprach dabei nicht den Anforderungen an einen sicheren und zuverlässigen Eisenbahnbetrieb. Der Werkstattstandort Friedrichsfelde wurde geschlossen. Die Aufgaben der Hauptwerkstatt Schöneweide sollten auf andere Standorte verlagert werden. Fachlich qualifiziertes Werkstattpersonal wurde eingespart und stand nicht mehr der Berliner S-Bahn zur Verfügung. Gleichzeitig wurde versäumt, den Werkstattbereich mit einem zeitgemäßen EDV-System auszustatten. Es gab hier kein funktionierendes System der Qualitätssicherung. Ausreichende Schulungen und Fortbildungen der Mitarbeiter fanden nicht statt. Die Kommunikationswege im Instandhaltungsbereich hatten keine festen Vorgaben, sodass bei außerplanmäßigen Vorkommnissen nicht feststand, an welchen Ansprechpartner eine Meldung erfolgen sollte. Zurückzuführen ist diese Entwicklung auf einen Sparkurs, der bereits 2005 eingeleitet wurde. Das Fahren auf Verschleiß führte schon 2007 und 2008 dazu, dass Pünktlichkeit und Zuverlässigkeit ein nicht mehr zu akzeptierendes Niveau erreichten. Reserven bei den Fahrzeugen, beim Material und beim Personal wurden so weit zurückgefahren, dass es bereits bei minimalen Beeinträchtigungen des S-Bahn-Systems keinen Handlungsspielraum mehr gab.

360° Qualität

Parallel zu den Verschlechterungen bei der Qualität hat sich dagegen 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 eine Gewinnsteigerung auf mehr als 600 Prozent erzielt. Für das Jahr 2009 war eine Gewinnentwicklung von 97,8 und für 2010 von 125,1 Millionen Euro vorgesehen. Im selben Zeitraum hatte die S-Bahn Berlin GmbH sechs Prozent weniger einsatzbereite Fahrzeuge. Es kam zur Einsparung von Personal und außerdem zum Rückbau von Fahrgastinformationen, stellenweise auf die einfachste Ausstattungsmöglichkeit.



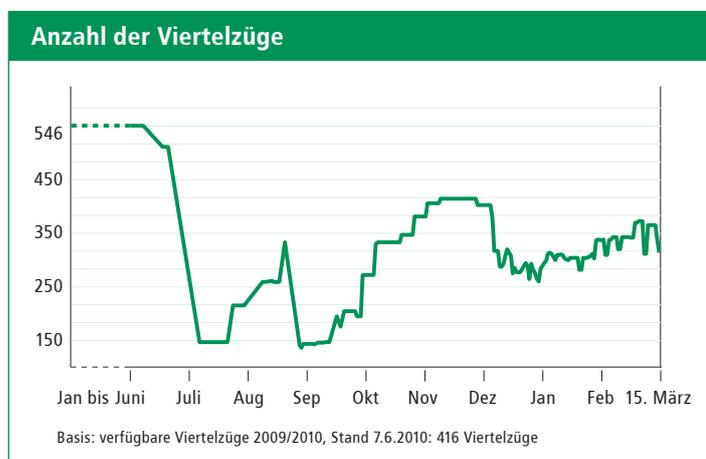
Im Februar veröffentlichte die S-Bahn Berlin GmbH einen eigenen Untersuchungsbericht, der jedoch maßgebliche Fragen offen ließ. Das Fazit des DB Konzerns, die Ursachen der S-Bahn-Krise seien vorrangig in den technischen Problemen der Fahrzeuge der Baureihe (BR) 481 zu finden, ist nur eine einseitige Antwort. Ein Verschieben konstruktionsbedingter Mängel ist nicht akzeptabel. Auch dauerfeste Räder müssen gewartet und überprüft werden. Die S-Bahn Berlin GmbH hat in der Vergangenheit nachweislich Wartungs- und Instandhaltungsarbeiten grob vernachlässigt und massiv Werkstatt- und Personalkapazitäten abgebaut, um Kosten zu sparen. Die eigentliche Ursache für die S-Bahn-Krise liegt in einer Fehlsteuerung des DB Konzerns und seinen überzogenen Renditeerwartungen an ihr Tochterunternehmen. Der Konzern bleibt auch nach dem Ergebnisbericht der Öffentlichkeit die Antwort schuldig, welche nachhaltigen Strukturentscheidungen er treffen will, damit es nie wieder zu einer solchen S-Bahn-Krise kommen kann.

Fahrzeugpark

Die zu geringe Anzahl der Fahrzeuge des sich in Betrieb befindlichen Fahrzeugparks und die hohe Zahl der für die Mängelbeseitigung gebundenen Fahrzeuge hatte auch im Jahr 2009 negative Auswirkungen. Auf den Linien S 1, S 2, S 25 und S 8 konnten wegen der knappen Fahrzeugverfügbarkeit nicht mit den erforderlichen Zugängen von acht bzw. sechs Wagen gefahren werden. Der geringe Gesamt-



fahrzeugbestand wirkte sich mit dem Beginn der heißen Phase der S-Bahn-Krise und dem Eintreten des Notfahrplans, nach Intensivierung der Radsatzprüfungen bei der BR 481, einmal mehr negativ aus. Wären die Fahrzeuge der BR 485, die bereits verschrottet oder als nicht betriebsfähig abgestellt wurden, noch im einsetzbaren Zustand gewesen, hätte es derartige massive Angebotseinschränkungen nicht geben müssen.



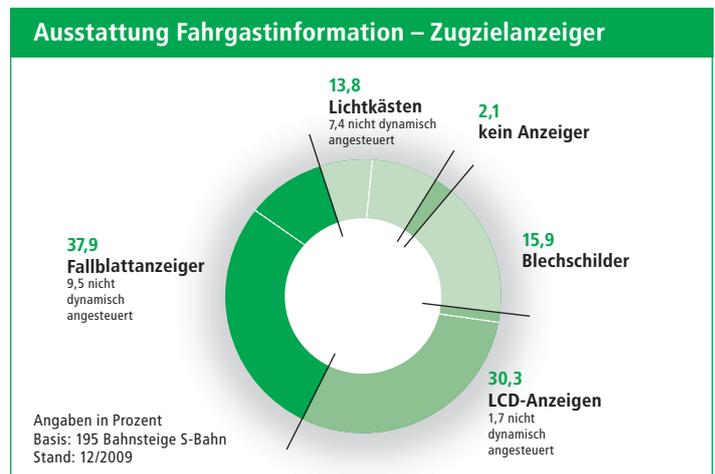
Von den abgestellten Fahrzeugen der BR 485 sind 20 Viertelzüge zur Reaktivierung vorgesehen. Diese müssen jedoch aufwendig saniert werden und können voraussichtlich erst ab 2010/2011 zum Einsatz kommen. Da sie vier irreparable Viertelzüge ersetzen, ergibt sich dadurch lediglich ein Zuwachs von 16 Viertelzügen. Bei den Fahrzeugen der BR 481, die mit 500 Viertelzügen das Rückgrat der Berliner S-Bahn bilden, müssen in kürzeren Zeiträumen die Radsätze geprüft und ersetzt werden. Da noch keine dauerfesten Radsätze zur Verfügung stehen, bleibt der Werkstattdurchlauf dieser Fahrzeuge höher als ursprünglich geplant. In sechs Hochlaufstufen werden im Laufe des Jahres 2010 zunehmend mehr Viertelzüge zum Einsatz kommen. Bis zum Fahrplanwechsel im Dezember 2010 sollen es ca. 500 Viertelzüge sein. Damit stehen aber immer noch nur ca. 91 Prozent der aus S-Bahn-Sicht erforderlichen 546 Viertelzüge zur Verfügung.

Fahrgastinformation

Während der S-Bahn-Krise im Sommer 2009 hat sich der Rückschritt bei der Fahrgastinformation und im Service ein weiteres Mal offenbart. Fahrgäste erhielten insbesondere bei Eintreten des jeweiligen Notfahrplans oft erst nach Beginn des morgendlichen Berufsverkehrs Informationen. Durchsagen mit Hinweisen zu Fahrtmöglichkeiten mit dem Regional- und Ergänzungsverkehr auf den Bahnhöfen erfolgten erst zu einem späteren Zeitpunkt und hingen manchmal von der persönlichen Einstellung des Zug- oder Aufsichtspersonals

ab. Die Hinweise zum Ergänzungsverkehr zwischen Gesundbrunnen und Südkreuz sowie zum Schienenersatzverkehr ab Bahnhof Zoologischer Garten beispielsweise waren kaum wahrzunehmen. Mehrsprachige Informationen zum Ersatz- und Ergänzungsverkehr konnte die S-Bahn Berlin GmbH nicht aus eigener Kraft organisieren. Erst nach Mitwirkung durch den VBB war es möglich, die S-Bahn-Fahrgäste auch auf Englisch und Polnisch zu informieren. Gut funktionierte die Kommunikation des Notfahrplans und der Ersatzangebote über das Mitteilungsblatt „Punkt 3“, das von DB Regio AG und der S-Bahn Berlin GmbH herausgebracht wird.

Bei der Fahrgastinformation auf den Bahnsteigen zeichnet sich eine gegenläufige Entwicklung ab. Auf der Stadtbahn, der Nord-Süd-Strecke und der Ringbahn sind inzwischen nahezu alle Stationen mit LCD-Anzeigegegeräten ausgestattet, die ferngesteuert werden können und dynamisch informieren. Bei Betriebsstörungen reagieren diese jedoch schwerfällig und häufig nicht schnell genug. Deutlich schlechter sieht es auf den Außenästen bzw. im Außenbereich aus. Stationen, die ehemals mit einem Fallblattanzeiger oder Lichtkasten für die Fahrtzielangabe ausgestattet waren, haben nunmehr lediglich ein Blechschild als Richtungsangabe. Dort, wo noch Fallblattanzeiger oder Lichtkästen vorhanden sind, wird nur noch ein Richtungsziel ausgewiesen, da die Geräte aufgrund des Personalabzugs nicht mehr bedient werden. Das verursacht für die Fahrgäste Informationsverluste, die sich vor allem im Störfall oder bei Betriebsänderungen negativ auswirken. Nach Angaben der S-Bahn Berlin GmbH sollen frühestens im Jahr 2012 alle Bahnsteige, die von mehreren Linien angefahren werden, über dynamische Fahrgastinformationsanzeiger verfügen. Die Ausstattung der übrigen Stationen mit einfacheren, dynamischen Schriftanzeigern wird sich dagegen noch länger hinziehen.



360° Qualität

Infrastruktur

Im Jahr 2009 wurde eine unabhängige Netzzustandsanalyse für das Berliner S-Bahn-Netz erstellt. Aus dem umfangreichen Qualitätsmanagement des VBB wurde eine Vielzahl von Informationen generiert, die direkt oder indirekt Rückschlüsse auf den Zustand der Infrastruktur zulassen. Ziel war, einen Überblick über die Qualität der Strecken und des S-Bahn-Netzes zu erhalten, also die einzelnen Informationen zu einem Gesamtwerk zusammenzufügen und durch gezielte Informationen Lücken zu schließen. Nur so konnte eine qualitative Bewertung des Fahrbetriebs im Hinblick auf die Infrastruktur vorgenommen werden. Für eine Gesamtbetrachtung wurde das Netz der Berliner S-Bahn in den Ländern Berlin und Brandenburg in 22 vergleichbare Untersuchungsabschnitte aufgeteilt. Die Abschnitte wurden mit Regelzügen befahren und einzeln ausgewertet. Die Ermittlung von Geschwindigkeitseinbrüchen erfolgte durch GPS-Zeitmessung und durch Beobachtung. Außerdem wurden die vermuteten Gründe für die Geschwindigkeitseinbrüche erfasst, um einen Überblick über mögliche Ursachen zu erhalten.



Klassifizierung der Geschwindigkeitseinbrüche in:

- anlagenbedingte Geschwindigkeitseinbrüche
z. B. zu geringe Weichenradien, fehlende technische Sicherung bei Bahnübergängen (Überhöhung im Gleis)
- baustellenbedingte Geschwindigkeitseinbrüche
z. B. Langsamfahrstellen zum Schutz bei Bauarbeiten, Hilfsbrücken
- langfristig mangelbedingte Langsamfahrstellen
z. B. Oberbau-, Weichen-, Unterbaumängel, Ingenieurbauwerke, Mängel an Sicherungstechnik, nicht freigelegte Bahnübergang-Sichtdreiecke
- kurzfristige Langsamfahrstellen

Im gesamten Untersuchungsnetz wurden 134 Geschwindigkeitseinbrüche mit einer Gesamtlänge von 62,6 Kilometern festgestellt. Insgesamt sind 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, was einem Anteil von 1,9 Prozent der Reisezeit entspricht. Überdurchschnittlich lange Abschnitte mit Geschwindigkeitsreduzierungen haben die Strecken: Bornholmer Straße–Priesterweg (34,1 %), Ostbahnhof–Friedrichsfelde Ost (33,1 %) und Warschauer



Straße–Baumschulenweg (32,1 %). Etwa ein Drittel der gesamten Streckenlänge war auf den aufgeführten Strecken nur mit reduzierter Geschwindigkeit befahrbar. Bei einer Betrachtung der Auswirkungen der Geschwindigkeitseinschränkungen auf die Fahrgäste stellen sich die Zeitverluste im Unterschied zu den Streckenlängen etwas anders dar. Gemessen an der Reisezeit beträgt der Zeitverlust auf folgenden Abschnitten mehr als vier Prozent: Neukölln–Spindlersfeld; Schöneweide–Königs Wusterhausen und Westkreuz–Potsdam Hbf. Eine linienbezogene Auswertung ergab, dass die zwischen Westend und Königs Wusterhausen verkehrende S46 am meisten durch Geschwindigkeitseinbrüche beeinträchtigt wurde, gefolgt von der S8 zwischen Hohen Neuendorf und Zeuthen. Der Zeitverlust für Hin- und Rückrichtung beträgt hier jeweils mehr als vier Minuten. Einen Zeitverlust von über drei Minuten im Umlauf haben außerdem die Linien S1 (Oranienburg–Wannsee); S7 (Ahrensfelde–Potsdam Hbf) und S9 (Spandau–Flughafen Schönefeld). Sehr geringe Zeitverluste von weniger als einer Minute wurden bei den Linien S2 (Bernau–Blankenfelde) und S41 und S42 (Ringbahn) festgestellt.



Da in den nächsten Jahren umfangreiche Baumaßnahmen im Berliner S-Bahn-Netz stattfinden, ist auch weiterhin mit Geschwindigkeitseinbrüchen durch Baustellen zu rechnen. Streckensanierungen wie im Jahr 2009 u. a. zwischen Frohnau und Gesundbrunnen und 2010 zwischen Schönholz und Tegel sowie zwischen Karlshorst und Rummelsburg stabilisieren die S-Bahn-Infrastruktur und senken die Anfälligkeit für Fahrzeitverlängerungen. Die Analyse zeigt, dass das Infrastrukturnetz der Berliner S-Bahn im Gegensatz zum Fahrzeugpark nur wenige Mängel erkennen lässt.

Resümee

Die S-Bahn-Krise hat Berlin 2009 erschüttert. Die Schäden sind noch nicht komplett zu übersehen. Das Schlimmste ist jedoch, dass dieses Chaos in der Bundeshauptstadt einen enormen Vertrauensverlust bei den Fahrgästen gegenüber der Berliner S-Bahn zur Folge hatte. Zum Glück steht dem ein gut ausgebautes Nahverkehrssystem in Berlin und Brandenburg gegenüber. Leistungsstarke Unternehmen wie DB Regio AG, Berliner Verkehrsbetriebe und weitere sicherten während der Krisenzeit mit bestehenden aber auch mit zusätzlichen Angeboten die Mobilität. Zudem suchten und fanden Berliner und Brandenburger Fahrgäste neue Wege im Nahverkehr.

Welche konkreten Auswirkungen die S-Bahn-Krise auf die öffentliche Mobilität und das Image des Öffentlichen Nahverkehrs hat, wird sich noch zeigen. Um die Kunden für die erlittenen Nachteile zu entschuldigen und für die S-Bahn wiederzugewinnen, führte die Deutsche Bahn AG (DB AG) die bisher größte freiwillige Entschuldigungsaktion im deutschen Nahverkehr durch. Stammkunden bekamen im Dezember 2009 den Kaufpreis für einen Monat erstattet, das ist auch für November und Dezember 2010 bereits angekündigt. Wie bereits im Dezember 2009 soll auch im November und Dezember 2010 der Einzelfahrausweis an den Wochenenden als Tageskarte gelten. Kosten für diese Entschuldigungsmaßnahme: über 100 Millionen Euro. Schlussendlich bleibt die Frage an die S-Bahn Berlin GmbH beziehungsweise die DB AG: Warum musste es soweit kommen? Rückläufige Wartung und Instandhaltung führten zu Sicherheitsproblemen und Qualitätsmängeln. Entschuldigung anstelle von Prävention und Sicherheit. Quo vadis – S-Bahn? <<

360° Qualität

Es steht fest: Im Jahr 2009 hat die S-Bahn Berlin GmbH die Qualitätsziele nicht annähernd erreicht. Trotz der nahezu kompletten infrastrukturellen Eigenständigkeit des Berliner S-Bahn-Systems, eines relativ jungen Fahrzeugparks und einer stabilen Bestellung durch die Länder hat es die S-Bahn Berlin GmbH nicht geschafft, für die Kunden in der Region Berlin-Brandenburg einen pünktlichen und zuverlässigen Betrieb anzubieten. Die Vereinbarungen des mit den Ländern Berlin und Brandenburg geschlossenen Verkehrsvertrages wurden nicht eingehalten. Das Eisenbahn-Bundesamt verlängerte die zum Jahresende auslaufende Betriebserlaubnis der Berliner S-Bahn nur um ein Jahr. Das ist in der Geschichte der Berliner S-Bahn einmalig.

Betriebsleistung

Für das Jahr 2009 wurden Leistungen in Höhe von 32,41 Millionen Zugkilometern bestellt. Das entsprach dem Leistungsumfang des Vorjahres. Gefahren wurden im Jahr 2009 allerdings nur 27,84 Millionen Zugkilometer inklusive der durchgeführten Schienenersatzverkehre mit Bussen und Regionalbahnen. Diese Leistungsangaben sind vorläufige Werte auf Basis der VBB-Abrechnungssystematik.

Pünktlichkeit

Der Verkehrsvertrag mit der S-Bahn Berlin GmbH weist als Vorgabe für die Pünktlichkeit aller S-Bahn-Fahrten einen monatlichen Durchschnittswert von 96 Prozent aus. Bei der Ermittlung der Werte werden Beeinträchtigungen durch Witterung und Dritte nicht berücksichtigt. Im Jahr 2007 verfehlte die Berliner S-Bahn in drei Monaten und im Jahr 2008 in sieben Monaten den Pünktlichkeitsgrad. 2009 erreichte sie lediglich in zwei Monaten den vertraglich vereinbarten Wert. Fahrgäste bewerten die Pünktlichkeit anders, weil jeder verspätete oder ausgefallene Zug von ihnen wahrgenommen wird. Im fahrgastwirksamen Pünktlichkeitsgrad werden alle verspäteten Züge ursachenunabhängig ausgewiesen, deshalb liegt er unter dem vertragswirksamen Wert. Als pünktlich gelten die S-Bahn-Züge, die weniger als drei Minuten Verspätung haben. Im Jahr 2009 betrug der fahrgastwirksame Pünktlichkeitsgrad 80,06 Prozent. Das ist seit Vertragsbeginn mit Abstand der schlechteste Wert für die Berliner S-Bahn.

Pünktlichkeit der S-Bahn 2009*



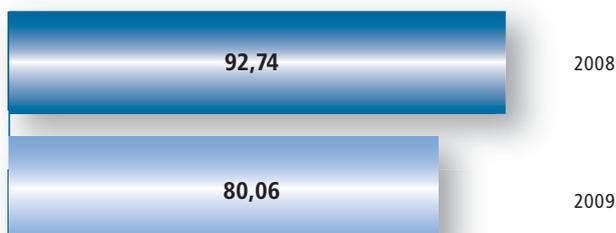
fahrgastwirksamer Pünktlichkeitsgrad, Angaben in Prozent

* vorläufige Werte



Qualitätscontrolling S-Bahn

Pünktlichkeit der S-Bahn*

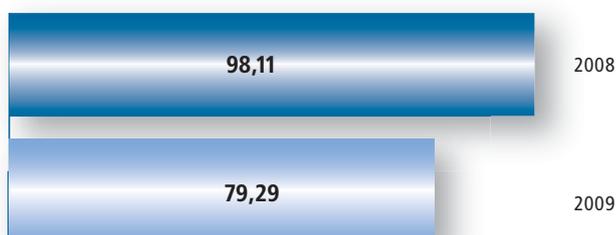


fahrgastwirksamer Pünktlichkeitsgrad, Angaben in Prozent
* vorläufige Werte

Zuverlässigkeit

Im Jahr 2009 waren vertraglich etwa 1,01 Millionen Fahrten vereinbart. Die Quote ausgefallener Fahrten betrug 20,71 Prozent. Noch nie war die Quote im Berliner S-Bahn-System so hoch.

Zuverlässigkeit der S-Bahn*



Basis: Sollzugfahrten, Angaben in Prozent
* vorläufige Werte

Die Ursache liegt in den massiven Fahrzeugausfällen aufgrund der nicht ordnungsgemäß durchgeführten Fahrzeugwartung. Hinzu kommen die in den vergangenen Jahren deutlich reduzierten Werkstattkapazitäten mit dem Fehlen von ausreichenden Fachpersonal. Über 95 Prozent der ausgefallenen Zugfahrten sind direkt auf das Unternehmen S-Bahn Berlin GmbH zurückzuführen.

Ausgefallene Zugfahrten der S-Bahn*

Verursacher	2008	2009
S-Bahn	28,6	95,1
Dritte	27,0	2,1
DB Netz AG	43,1	2,0
Witterung	1,3	0,8
Gesamt	100	100
Basis: Mio. Fahrten	1.028	1.006
* vorläufige Werte, Angaben in Prozent		

Qualität in Ihrem Unternehmen: Was ist 2009 gut gelaufen? Wo möchten Sie künftig besser werden?

Derart viele Betriebseinschränkungen wie im letzten Jahr – das darf es nicht noch einmal geben. Verkürzte Züge, ausgefallene Fahrten und ganze Streckenabschnitte außer Betrieb, das war leider nicht vermeidbar. Umso wichtiger ist eine gute Kundeninformation. Wir haben im Juli letzten Jahres kurzfristig das mobile Servicepersonal auf 120 Mitarbeiter aufgestockt. Parallel wurden massiv die Kapazitäten am Kundentelefon erweitert. Zu jeder Veränderung im S-Bahn-Netz gab es unsere Kundenzeitung als „Punkt 3 extra“. Gemeinsam mit dem VBB haben wir laufend die Internetseiten aktualisiert. Auch auf den Bahnhöfen bewegen wir etwas: Gemeinsam mit DB Station & Service AG erweitern wir derzeit die dynamische Fahrgastinformation auf den Bahnsteigen. Die meisten Bahnhöfe erhalten große blaue Anzeiger, die detailliert Auskunft geben. Die übrigen Stationen bekommen Verspätungsanzeiger. Außerdem wird in diesem Zusammenhang die akustische Information flächendeckend verbessert.

Stichwort S-Bahn-Krise: Wie wollen Sie künftig einen sicheren und zuverlässigen Betrieb garantieren?

Durch konsequentes Handeln! Zum Einen müssen wir Lösungen für die herstellerbedingten technischen Probleme unserer Fahrzeuge finden. Dabei sind wir auf einem gu-



Peter Buchner, Sprecher der Geschäftsführung S-Bahn Berlin GmbH

ten Weg. Bis Ende nächsten Jahres werden alle Radsätze unserer zwei Baureihen 481 und 485 gegen erheblich verbesserte getauscht. Zum Anderen musste die neue Geschäftsführung im letzten Jahr tiefgreifende Organisationsmängel bei der S-Bahn diagnostizieren. Auch wenn es ein langwieriger Prozess ist: Wir bauen derzeit eine völlig neue Qualitätssicherung auf und führen neue und woanders bereits bewährte EDV-Systeme ein. Außerdem haben wir die Werkstattkapazitäten erheblich erweitert und so dem stark gestiegenen Arbeitsumfang angepasst.

Wie wollen Sie das Vertrauen Ihrer Kunden zurückgewinnen?

Wir haben uns bei unseren Stammkunden bereits im letzten Jahr mit einem Monat Freifahrt entschuldigt. In diesem Jahr werden wir dies in doppeltem Umfang wiederholen. Für die Zukunft müssen wir wieder das liefern, was die Kunden zuvorderst zu Recht von uns erwarten: einen stabilen Fahrplan mit pünktlichen und sauberen Zügen in voller Länge.

Schadensfreiheit und Sauberkeit

Nahezu alle noch vorhandenen Werkstattkapazitäten wurden für die Steigerung der Fahrzeugverfügbarkeit eingesetzt. Engpässe im Fahrzeugeinsatz sind auf die bereits genannten Ursachen zurückzuführen. Das Werkstattpersonal war vorrangig an die Untersuchung der Radsätze gebunden und konnte nur in geringem Maße andere Reparaturen vornehmen. Wie bereits im Jahr 2008 sanken die Schadensfreiheit und Sauberkeit der S-Bahn-Züge. Regelmäßig waren Züge mit Fahrzeugeinheiten im Einsatz, die wegen nicht beseitigter Türstörungen und grober Verschmutzungen verriegelt waren. Besonders zugenommen haben 2009 die Verschmutzungen des Außenbereichs der Fahrzeuge.

360° Qualität

Kundenzufriedenheit

Jeweils im Mai und November werden Befragungen zur Kundenzufriedenheit bei den Fahrgästen in den S-Bahn-Zügen durchgeführt. Aus der Bewertung von 24 Qualitätsmerkmalen ergeben sich Kundenzufriedenheitsindizes für die Bereiche Züge, Bahnhöfe und Service. Diese drei Indizes werden zum Gesamtzufriedenheitswert, dem Passenger Satisfaction Index (PSI), zusammengefasst. Für den PSI gilt im aktuellen Verkehrsvertrag der Zielwert von 2,6 (gemessen auf einer fünfstufigen Skala von 1 – sehr zufrieden bis 5 – sehr unzufrieden). Damit ist die Kundenzufriedenheit ein pönalwirksames Steuerungsinstrument im Vertrags- und Qualitätscontrolling. Wie zufrieden waren die Kunden 2009 mit der Berliner S-Bahn? Was sagten sie zur angebotenen Qualität?

Qualitätsmerkmale der Teilindizes

PSI S-Bahn-Züge	PSI S-Bahn-Bahnhöfe	PSI S-Bahn-Service
Häufiges Fahren tagsüber	Einkaufsmöglichkeit im Bahnhof	Service-/Verkaufsstellen
Anschlüsse zu anderen S-Bahnen	Hinweise zum Bahnhofsumfeld	Persönliche Beratung und Information am Schalter
Pünktlichkeit der Züge	Angemessene Beleuchtung/Helligkeit	Freundliches Personal
Ausreichendes Sitzplatzangebot	Bequeme Zugänge zu den Bahnsteigen	Ausreichende und genaue Fahrplaninformation
Anschlüsse zu U-Bahn, Bus, Tram	Informationen zum Zugverkehr	Bedienungsfreundliche Automaten
Angenehme Atmosphäre im Wagen	Angenehme Atmosphäre im Bahnhof	Ansprechpartner auf dem Bahnsteig
Sauberkeit im Wagen	Sauberkeit im Bahnhof	
Häufiges Fahren nach 20 Uhr	Abstellplätze für Fahrräder	
Platz für Kinderwagen/ Fahrräder	Parkplätze für Autos	

Die Befragung im Mai 2009 fand zu einem Zeitpunkt statt, als die Unzuverlässigkeit der Berliner S-Bahn im Winter fast wieder vergessen war. Die Betriebssituation im Befragungszeitraum war durch einen relativ stabilen Betrieb auf allen Linien – allerdings mit verminderter Wagenzahl – gekennzeichnet. Die Ergebnisse zeigen: Die Fahrgäste waren beispielsweise mit dem Fahrten- und Sitzplatzangebot sowie der Pünktlichkeit noch weitestgehend zufrieden. Kritischer bewerteten die Kunden bereits die Sauberkeit in den Zügen und auf den Bahnhöfen sowie die fehlenden Ansprechpartner auf den Bahnsteigen.

Im November 2009 vertraten die meisten Kunden die Meinung, dass die Schwierigkeiten der S-Bahn überwunden seien und in einiger Zeit wieder die gewohnte Qualität mit einem Angebot auf allen Linien und der gewohnten Wagenanzahl erreicht wird. Optimistische Äußerungen des Unternehmens zu den nächsten Hochfahrstufen gegenüber der Presse deuteten auf eine Rückkehr zur Normalität des



Fahrplans und des Fahrzeugparks hin. Im Befragungszeitraum wurden alle Linien außer der S 85 bedient, jedoch mit eingeschränktem Fahrten- und Wagenangebot. 34 Prozent der befragten Kunden bewerteten die Qualität der Berliner S-Bahn als schlecht oder sogar katastrophal. Mit einem Gesamtzufriedenheitswert von 2,83 erhielt die Berliner S-Bahn die schlechteste Kundenbewertung seit Einführung dieser Befragung im Jahr 1996. Alle drei Teilindizes fielen signifikant schlechter aus als in der Vorperiode. Im Mittelpunkt der Kritik standen der Service und die Informationen. Besonders unzufrieden waren die Kunden mit den Merkmalen Ansprechpartner auf dem Bahnsteig, ausreichende und genaue Fahrgastinformation und Informationen zum Zugverkehr.

Kundenzufriedenheit S-Bahn (PSI Wert)				
	Mai 2008	Nov. 2008	Mai 2009	Nov. 2009
Züge	2,41	2,53	2,48	2,79
Bahnhöfe	2,53	2,59	2,58	2,79
Service	2,57	2,67	2,60	2,89
PSI Gesamt	2,50	2,60	2,55	2,83

Basis: ca. 480 Nutzer, Bewertungsskala 1–5



Dennoch zeigen die Ergebnisse auch, dass viele S-Bahn-Kunden dieses Verkehrsmittel weiterhin nutzen. Gefragt wurde auch, wie die Kunden mit den Einschränkungen im Betrieb umgegangen sind. Etwa die Hälfte der Befragten nutzte das Verkehrsmittel immerhin genauso oft. Ein Drittel der Befragten antwortete auf diese Frage, dass sie „Fahrten vermieden haben“. Womit kamen die Fahrgäste in dieser Zeit ans Ziel? Bei dieser Frage waren Mehrfachnennungen zugelassen. Etwa zwei Drittel der Fahrgäste nutzten die S-Bahn beziehungsweise deren Ersatzverkehr weiterhin. Knapp 60 Prozent nutzen die Berliner Verkehrsbetriebe, zirka ein Drittel der Fahrgäste wick auf das Auto aus und etwa ein Fünftel nutzte das Fahrrad. In dieser Auswertung fehlen die Antworten der Kunden, die der Berliner S-Bahn verloren gingen. Sie waren in den Zügen nicht mehr anzutreffen. Fest steht: Dem Nahverkehrssystem wurde allein durch vermiedene Fahrten und eine verstärkte Nutzung des Autos geschadet.

Befragungen durch andere Berliner Unternehmen (IGES Institut GmbH und Industrie- und Handelskammer) ergaben, dass sich die Betroffenen besonders über den zeitlichen Mehraufwand für die erforderliche Mobilität und über die aus ihrer Sicht zu geringe Entschädigung seitens der S-Bahn Berlin GmbH geärgert hatten. Hier steuerte die Deutsche Bahn AG 2010 bekanntlich nach. Ebenso gab es für die Gewerbetreibenden, die unmittelbar von geschlossenen S-Bahnhöfen betroffenen waren, entsprechende Angebote. <<

360° Qualität

Betriebsleistung

Laut Volksmund ist Vertrauen gut, Kontrolle aber besser. Was sich als Lebensweisheit vielfach bewährt hat, ist auch im Geschäftsleben eine Selbstverständlichkeit. Hier heißt es in diesem Fall Leistungs- und Qualitätscontrolling. Der VBB prüft im Auftrag der Länder Berlin und Brandenburg, ob im Regionalverkehr die bestellte Leistung gefahren und wie die vereinbarten Qualitätsstandards erfüllt werden. Pünktlichkeit, Zuverlässigkeit und Schadensfreiheit – um nur einige Merkmale hervorzuheben – werden jedoch nicht nur mittels technischer Messverfahren, eingereicherter Liefernachweise sowie anhand von Qualitätsfahrtberichten analysiert, sondern auch von denen bewertet, für die der Nahverkehr in unserer Region gemacht wird: den

Kunden. Mit ihrem Fahrschein kaufen sie eine Mobilitätsleistung, deren Qualität letztendlich stimmen muss. Dass das so ist, dafür sorgen mit der Bereitstellung öffentlicher Mittel und den Vorgaben für das Verkehrs- und Qualitätsangebot die Länder sowie die Unternehmen und der VBB. Auch im Jahr 2009 kann den Unternehmen im Regionalverkehr eine gute Arbeit bescheinigt werden.

Betreiber 2009 nach Verkehrsverträgen

Betreiber / Linien	Leistung*
DB Regio AG, Regio Nordost (DB Regio AG) Vertrag 1 RE 1, RE 2, RE 3, RE 4, RE 5, RE 6, RE 7, RE 11, RE 11 (SN), RE 15, RE 18, RB 10, RB 12 (anteilig), RB 13, RB 13 (ST), RB 14, RB 20, RB 21, RB 22, RB 30, RB 31, RB 45, RB 51 (ST), RB 54, RB 55, RB 66, RB 91, RB 93 Vertrag 3 RE 10, RB 43 (seit 13.12.2009 Vertrag Cottbus–Leipzig)	28,85
Ostdeutsche Eisenbahn GmbH (ODEG) OE 25, OE 35, OE 36, OE 46, OE 60, OE 63, OE 65	3,90
Prignitzer Eisenbahn GmbH (PEG) PE 73, PE 74, RB 12 (anteilig)	1,01
NEB Betriebsgesellschaft mbH (NEB) NE 26, NE 27	1,63
Ostseelandverkehr GmbH (OLA) MR 33, MR 51 (Märkische Regiobahn, MR)	0,95
Gesamt Regionalverkehr	36,34

Basis: Anlage Verkehrsvertrag
* vorläufiger Wert, Angaben in Mio. Zugkm

Zuverlässigkeit

Auf den Regionalverkehr ist Verlass. 98,71 Prozent der bestellten Leistung wurde gefahren. Im Jahr 2009 war die Ausfallquote geringer als im Vorjahr. Es lag ein Aufwärtstrend vor. Und dennoch ist sie für die betroffenen Kunden ärgerlich und nicht akzeptabel. Bei der Auswertung nach Gründen haben Baumaßnahmen den größten Anteil: Einerseits sind sie dringend gefordert sowie erwünscht und andererseits mit Unannehmlichkeiten verbunden.



Qualitätscontrolling Regionalverkehr

Als Ursachen für die Ausfälle (1,29%) bezogen auf die gesamte Betriebsleistung wurden analysiert:

- Bauarbeiten (1,04%),
- Dritte (0,09%),
- Gründe, die das Unternehmen selbst zu vertreten hatte (0,17%).

Zuverlässigkeit im Regionalverkehr*



* Basis: Anlage Verkehrsvertrag, Angaben in Prozent
** vorläufige Werte

Gegenüber 2008 (0,16%) ist der von den Unternehmen selbst zu verantwortende Anteil annähernd gleich geblieben, wobei im Ergebnis der DB Regio AG auch andere DB Unternehmen als Verursacher abrechnungstechnisch bedingt enthalten sind.

Ausgefallene Zugkilometer im Regionalverkehr 2009

Unternehmen	Leistung*	Ausfälle gesamt**	Verursacher Unternehmen**
DB Regio AG	28,85	1,26	0,18
ODEG	3,90	1,81	0,11
PEG	1,01	0,34	0,20
NEB	1,63	1,70	0,05
OLA (MR)	0,95	0,60	0,27
Gesamt	36,34	1,29	0,17

* Basis: Anlage Verkehrsvertrag, Angaben in Mio. Zugkm
** vorläufige Werte, Angaben in Prozent

Für die im Vergleich zu den anderen Verkehrsunternehmen relativ hohe Quote der ODEG waren vor allem Bauarbeiten der DB Netz AG verantwortlich. Im März, April und November entfielen beispielsweise zeitweise Züge der OE 60 zwischen Berlin und Bernau. Streckenabschnitte wurden gesperrt und es gab mehrfach baubedingte Ausfälle auf der Linie OE 36. Ursache für Zugausfälle war außer den Bauarbeiten auch der Brand eines PEG-Fahrzeuges in Nassenheide am 17. Juni. Aufgrund des Brandes und weiterer Vorkommnisse außerhalb des VBB-Gebietes erließ das Eisenbahn-Bundesamt eine Allgemeinverfügung: Die Fahrzeuge des betreffenden Typs mussten



Renado Kropp, Kommissarischer Regionalbereichsleiter Marketing, DB Regio AG, Regio Nordost

Qualität in Ihrem Unternehmen: Was ist 2009 gut gelaufen? Wo möchten Sie künftig besser werden?

Ich freue mich, dass die Kunden auch im Jahr 2009 wieder zufrieden mit uns waren. Wir haben eine gute Qualität abgeliefert und die Pünktlichkeit war insgesamt zufriedenstellend. Trotz hohen Baugeschehens in unserer Region und den damit verbundenen Einschränkungen der Infrastruktur, konnten wir immer ein stabiles Angebot gewährleisten. Hier sehen wir aber auch unser größtes Verbesserungspotenzial. Wir wollen trotz Baugeschehens die Pünktlichkeit weiter steigern und gleichzeitig unsere Fahrgäste noch frühzeitiger und umfassender informieren. Die Fahrgäste honorieren unsere Bemühungen, denn auch im Jahr 2009 setzte sich der Trend einer leicht steigenden Nachfrage fort. Unsere positive Bilanz resultiert natürlich auch aus unserem erfolgreichen Abschneiden bei der Ausschreibung Stadtbahn, wo wir einen großen Teil der Verkehrsleistung für unser Unternehmen sichern konnten.

Stichwort Zusammenarbeit: Wie organisierten Sie die Ergänzungsverkehre für die S-Bahn Berlin GmbH? Welche Erfahrungen machten Sie?

Die Ergänzungsverkehre für die S-Bahn Berlin GmbH haben uns im vergangenen Jahr viel abverlangt. Wir haben kurzfristig Fahrzeuge – teilweise auch aus anderen Regionen Deutschlands – zugeführt und zusätzliches Personal eingesetzt. Für die Fahrzeugwartung haben die Werkstätten unserer Region ihre Kapazitäten erhöht. In enger Zusammenarbeit mit der S-Bahn Berlin GmbH haben wir das Leistungsangebot ständig an den aktuellen Bedarf angepasst. Unter diesen schwierigen Bedingungen hat DB Regio AG ihre Leistungsfähigkeit unter Beweis gestellt.

Wann kommen endlich die bestellten Triebwagen für die Strecke Cottbus–Leipzig?

Uns ist bewusst, wie wichtig die neuen Fahrzeuge für die Linien RE 10 und RB 43 sind. Wir bedauern die Verzögerungen in der Auslieferung der Fahrzeuge. Wir halten laufenden Kontakt mit Bombardier, um wie versprochen, schnellstmöglich die neuen Fahrzeuge auf diesen Linien einzusetzen. Leider gibt es noch immer Terminverzögerungen im Produktions- und Zulassungsprozess, sodass wir derzeit mit einer Auslieferung der Fahrzeuge im Herbst dieses Jahres rechnen. Bis dahin bieten wir unseren Fahrgästen ein hochwertiges Ersatzkonzept mit spurtarken E-Loks und modernisierten Reisezugwagen auf Fernverkehrs niveau.

verstärkt untersucht werden. Dies führte zu Einschränkungen im Betrieb der PEG und zeitweise auch bei der ODEG, die Fahrzeuge des gleichen Typs einsetzt. Bezogen auf das Gesamtjahr konnte jedoch das Niveau der Zugausfälle gering gehalten werden.



360° Qualität

Pünktlichkeit

Es ist keine Frage, dass der Zug pünktlich sein soll. Wie pünktlich – das ist in den Verkehrsverträgen genau geregelt. Dabei wurden u. a. einzuhaltende Anschlüsse zu anderen Zügen berücksichtigt. Der VBB kontrolliert die Einhaltung dieser Vorgaben zur Pünktlichkeit, deren Unterschreitung zu Abzügen bei der Vergütung führt. Grundlage für das Controlling ist die Datenübermittlung von 63 im Streckennetz verteilten Messpunkten, die regelmäßig ausgewertet werden. Aus Vergleichsgründen liegt der hier angegebenen Pünktlichkeitsquote eine Berechnung zu Grunde, die alle Züge mit Verspätungen von bis zu fünf Minuten als pünktlich einstuft.

Im Verbundgebiet wurde im Regionalverkehr 2009 eine Pünktlichkeitsquote von 91,66 Prozent erreicht, die sich gegenüber dem Vorjahr (2008: 90,45 %) leicht verbessert hat. Diesem objektiv gemessenen und berechneten Wert steht jedoch das subjektive Empfinden der Kunden gegenüber: Sie bewerteten die Pünktlichkeit im Jahr 2009 signifikant schlechter. Auf Grund der S-Bahn-Krise kamen z. B.

die Züge auf der Berliner Stadtbahn nicht immer pünktlich an. Betroffen waren vor allem Linien, auf denen besonders viele Fahrgäste unterwegs waren und befragt wurden. Dies erklärt vielleicht diese gegenteilige Aussage.

Pünktlichkeit im Regionalverkehr 2009



Was waren die allgemeinen Ursachen für die Unpünktlichkeit? Als Gründe sind hier die Übertragung von Verspätungen des Fernverkehrs auf den Regionalverkehr durch die Zugfolge auf den gemeinsam genutzten Strecken zu nennen. Konkret: Nord-Süd-Tunnel mit Auswirkungen auf die Regional-Express-Linien (RE) 4 und 5. Für die RE3 konnte auf der Anhalter Bahn bei einem morgendlichen Zug von Elsterwerda nach Schwedt/Oder in Berlin Gesundbrunnen ein Konflikt, der regelmäßig zu Verspätungen führte, durch eine Veränderung zum Fahrplanwechsel gelöst werden. Im Fernverkehr führten weiterhin wiederholte fahrzeugbedingte Störungen, teilweise resultierend aus Wartungsmängeln sowie fehlender ICE-Neigetechnik, zu weiteren Verspätungen bei Regionalzügen. Eine Berücksichtigung der verminderten Geschwindigkeit durch Einarbeitung in den Fahrplan erfolgte jedoch nicht, obwohl dieser Umstand bereits hinlänglich bekannt ist.

Ein weitere Ursache sind Bauarbeiten, die nun einmal einer künftigen Verbesserung der Infrastrukturqualität vorausgehen. Die verstärkte Bautätigkeit in den Sommermonaten führte dazu, dass Folgeverspätungen nicht immer verhindert werden konnten. Während des Jahres gab es größere Bauarbeiten auf der Hamburger und Dresdner Bahn sowie an der Landesgrenze zu Sachsen-Anhalt zwischen Brandenburg und Magdeburg.



Außerdem gab es aufgrund des hohen Fahrgastaufkommens viele Haltezeitüberschreitungen auf den Linien, die von den Einschränkungen bei der S-Bahn betroffen waren (RE 1, RE 2, RE 7, RB 14). Zu den Gründen zählten zudem Anschlüsse, die eingehalten werden mussten und zu geringe Wendezeiten. Auch eine geringe Reserve im Zusammenhang mit der zusätzlichen Bereitstellung von Fahrzeugen für den S-Bahn-Ergänzungsverkehr beeinflussten die Pünktlichkeit teilweise.

Bei einer unternehmensspezifischen Betrachtung ergeben sich Unterschiede. Unverändert hatten die Unternehmen einen Vorteil, die einzelne Strecken oder kleine Netze bedienten, wo andere Einflussgrößen kaum einwirkten. Unternehmensbezogen verbesserten sich 2009 im Vergleich zum Vorjahr die DB Regio AG und die Prignitzer Eisenbahn GmbH. Bei den anderen Unternehmen gab es keine signifikanten Veränderungen, obwohl hier jeweils Verspätungen enthalten sind, für die das jeweilige Unternehmen selbst keine Verantwortung trägt, wie beispielsweise auf den Linien der NEB Betriebsgesellschaft mbH.

Pünktlichkeit im Regionalverkehr * (Ankunfts- und Abfahrtsverspätungen)		
Unternehmen	2008	2009**
DB Regio AG	87,85	89,38
ODEG	95,62	95,81
PEG	94,61	97,57
NEB	98,28	97,94
OLA (MR)	97,20	97,65
Gesamt	90,45	91,66
* Angaben in Prozent ** vorläufige Werte		

Nach Einschätzung des VBB kann eine bessere Pünktlichkeitsquote nur erreicht werden, indem weiter in Infrastruktur und Gleissicherungstechnik investiert und damit eine erhöhte Netzdurchlässigkeit erreicht wird. Die Verkehrsunternehmen zahlen für die Nutzung der Strecken und Bahnhöfe Gebühren an die Infrastrukturunternehmen der Deutschen Bahn AG. Diese stellen einen erheblichen Anteil am Finanzierungsbedarf dar und müssen aus den Fahrgelderlösen und den Zahlungen der Länder gedeckt werden. Die Fahrgäste und die Länder als Besteller der Leistung haben darum ein Recht darauf, für die aufgewendeten Mittel auch eine angemessene Qualität der In-

frastruktur zu erhalten. Weiterhin ist eine ausreichende Netzkapazität erforderlich, um Störungen im Betriebsablauf, Baumaßnahmen und daraus resultierende Verspätungen und negative Auswirkungen für den Fahrgast so gering wie möglich zu halten. Schon allein aus diesem Grund ist ein Ausbau der Netzkapazität einer eventuellen Reduzierung vorzuziehen.

Schadensfreiheit und Sauberkeit

Wieviel Bedeutung ein Unternehmen der Qualität einräumt, zeigt sich unter anderem darin, ob Züge technisch nicht nur einwandfrei, sondern auch gepflegt sind. Sauberkeit und Schadensfreiheit sind darum Qualitätskriterien, die im Kundeninteresse regelmäßig nach einem standardisierten Verfahren und mittels definierter Teilkriterien kontrolliert werden. Die im Rahmen des Benchmark erhobenen Daten bestätigen, dass die neuen Triebfahrzeuge der Ostdeutschen Eisenbahn GmbH im Spree-Neiße-Netz in ihrem ersten Betriebsjahr erwartungsgemäß keine Schäden aufwiesen und vom Vandalismus verschont blieben. Dies war jedoch nicht bei allen Fahrzeugen so. Im Berichtsjahr mussten leider wieder viele mutwillig verursachte Schäden beseitigt werden. Bei Fahrzeugen älterer Baujahre kamen außerdem noch altersbedingte Defekte in der Innenausstattung dazu. Allerdings sollten Fahrzeuge unabhängig vom Baujahr sauber sein. Positiv zu bemerken ist, dass DB Regio AG im Vergleich zum Vorjahr dieses Qualitätsmerkmal verbesserte.

Fazit: Im Vergleich zum Vorjahr sind die Ergebnisse der objektiv messbaren Qualitätskriterien im Regionalverkehr konstant geblieben.

Qualitätskriterien Schadensfreiheit und Sauberkeit				
	Schadensfreiheit		Sauberkeit	
	2008	2009	2008	2009
DB Regio AG, DB Vertrag 1	97,37	97,63	90,59	91,82
ODEG (Vertrag 1+2)	99,56	99,78	97,26	97,21
ODEG (Vertrag 3 SPN)	–	99,99	–	96,74
PEG	99,60	99,70	98,19	97,81
NEB (NE 27)	99,15	98,60	98,65	97,11
NEB (NE 26)	98,96	97,89	97,18	96,04
OLA (MR)	98,41	99,10	98,18	98,16
Gesamt	98,45	98,53	95,49	94,82
Angaben in Prozent, Soll: 100 %, Basis: 907 Züge, Darstellung nach Verkehrsverträgen				

360° Qualität

Kundenzufriedenheit

Der VBB befragt seit 2005 jährlich die Fahrgäste im Regionalverkehr, ob sie mit der Qualität zufrieden sind. Ihr Urteil ist für den VBB und die Unternehmen in zweierlei Hinsicht von großer Bedeutung – im Hinblick auf die nachhaltige Kundenbindung und das Vertragscontrolling. Zum fünften Mal gaben Berliner und Brandenburger Fahrgäste dem Regionalverkehr auf der Schiene gute bis sehr gute Noten. Das Ergebnis bestätigt das hohe Vertrauen, das die Kunden in den Regionalverkehr haben. Die Befragten sind unverändert mit der Qualität der Verkehrsunternehmen auf der Schiene im Verbundgebiet zufrieden. Die Kundenzufriedenheitsanalyse, bei der 18 Qualitätsmerkmale erhoben werden, zeigte aber auch, was noch besser werden könnte. Auf einer Skala von eins (sehr gut) bis sechs (ungenügend) wurde die Verkehrsleistung mit 1,91 bewertet. Etwas weniger zufrieden sind die Fahrgäste mit der Qualität der Bahnhöfe. Hier ergab die repräsentative Befragung die Note 2,31. Die Interviews wurden im Juli nach Beendigung der Baumaßnahmen auf der Hamburger Bahn geführt. Die zweite Befragungswelle fand im Novem-

ber statt. Bereits im Juli traten die bekannten Beeinträchtigungen im Berliner S-Bahn-Verkehr auf, die bis jetzt anhalten. Direkte Auswirkungen auf das Gesamtergebnis im Regionalverkehr sowie auf die einzelnen Verkehrsverträge lassen sich nicht ableiten.

Kundenmeinung Züge

Bei der Bewertung der Verkehrsleistung 2009 schnitten die Qualitätskriterien „Ausstattung der Züge“, „Freundlichkeit und Kompetenz des Personals“ und „Informationen bei planmäßigem Betrieb“ besonders gut ab. Überdurchschnittlich zufrieden sind die Kunden mit der „planmäßigen Fahrgastinformation“. Besonders kritisch dagegen sehen die Kunden das wichtige Qualitätsmerkmal Pünktlichkeit. Die Unternehmen des Schienenpersonennahverkehrs (SPNV) und der VBB bemühten sich um eine bessere Kundeninformation – vor allem bei Unregelmäßigkeiten im Fahrbetrieb. Das spiegelt sich in der Bewertung (2,26) jedoch leider noch nicht wider. Ein negativer Trend setzte sich beim „Sitzplatzangebot im Zug“ fort. Die Kunden bewerteten dieses Qualitätsmerkmal mit einer Note von 2,17 erneut schlechter als ein Jahr zuvor. Hintergrund: Immer mehr Fahrgäste nutzen die Züge, diese sind jedoch zu den Hauptverkehrszeiten oft sehr voll. Ein Schwerpunkt der Bewertung ist das Sitzplatzangebot bei den Regional-Express-Linien. Dabei spielte sicher auch das Thema S-Bahn-Krise eine Rolle – die Regional-Express-Züge wurden im Raum Berlin verstärkt als Alternative genutzt. Das könnte auch eine Ursache für die als schlecht empfundene Pünktlichkeit sein. Die übrigen zugbezogenen Qualitätskriterien bewerteten die Kunden auf Vorjahresniveau.



Kundenzufriedenheit im Regionalverkehr (Züge)

Qualitätskriterium	2008	2009
Pünktlichkeit	2,18	2,39
Sauberkeit	1,96	1,98
Ausstattung	1,72	1,67
Schadensfreiheit	1,82	1,74
Sicherheit vor Kriminalität / Belästigungen / Bedrohungen	1,83	1,83
Sitzplatzangebot	2,08	2,17
Information im Regelfall	1,65	1,66
Information bei Unregelmäßigkeiten / Verspätungen	2,22	2,26
Freundlichkeit und Kompetenz des Personals	1,76	1,71
Fahrkartenerwerbsmöglichkeit	1,71	1,68
Gesamt Züge	1,89	1,91

Basis: 2.861 Regelnutzer, gewichtete Bewertungsziffern 1–6



Kundenmeinung Bahnhöfe

Mit den Bahnhöfen sind die Kunden nur durchschnittlich zufrieden. Diese wurden im Vergleich zu den Zügen deutlich schlechter bewertet. Die Benotung gleicht mit 2,31 der des Vorjahres. Aus Kundensicht ließ vor allem die Sauberkeit auf den Bahnhöfen nach. Die Kunden nannten konkrete Beispiele, die der VBB bei der zuständigen DB Station & Service AG thematisierte.

Die mangelnde Information bei Störungen bleibt das Sorgenkind der Kunden. Sie bewerteten dieses Qualitätsmerkmal mit 2,71. Kaum oder keine Informationen erhalten Fahrgäste vor allem auf kleineren Bahnhöfen, die keine Einrichtungen zur Fahrgastinformation haben. Hier wird auch mit den angelaufenen Ausbaumaßnahmen aus den Konjunkturpaketen des Bundes leider nicht überall Abhilfe geschaffen werden. Das Angebot, Fahrkarten auf den Bahnhöfen zu erwerben, wurde erfreulicherweise besser als im Vorjahr bewertet. Ein wichtiger Grund für das bessere Abschneiden war sicherlich der Austausch älterer Fahrkartenautomaten durch die DB Vertrieb GmbH mit dem Regionalen Ticketautomaten an 40 Standorten.

Kundenzufriedenheit im Regionalverkehr (Bahnhöfe)		
Qualitätskriterium	2008	2009
Sauberkeit	2,33	2,43
Schadensfreiheit	2,31	2,29
Sicherheit vor Kriminalität/Belästigungen/Bedrohungen	2,36	2,35
Ausstattung	2,35	2,35
Information im Regelfall	2,26	2,23
Information bei Unregelmäßigkeiten/Verspätungen	2,67	2,71
Fahrkartenerwerbsmöglichkeit	2,17	2,05
Verknüpfung mit dem übrigen ÖPNV	2,11	2,12
Gesamt Bahnhöfe	2,32	2,31

Basis: 2.861 Regelnutzer, gewichtete Bewertungsziffern 1–6

Unternehmensvergleich

Die Kunden unterscheiden sehr genau zwischen den verschiedenen Verkehrsunternehmen und kritisieren nicht einfach pauschal das System. Das Benchmark der Kundenzufriedenheit unter den SPNV-Betreibern ergibt ein bekanntes Bild: 2009 schnitt DB Regio AG mit einer Bewertung von 2,10 bei der Kundenzufriedenheit respektabel ab. Der Abstand zu den anderen Unternehmen ist jedoch deutlich. Es bestätigt sich wieder: In einem komplexen, vom Fern- und Güterverkehr stark genutzten Netz, beeinflussen viele negative Einflüsse das Kundenurteil – auch wenn sie nicht direkt vom Regionalverkehrsunternehmen zu vertreten sind.

Sieger im Benchmark ist 2009 mit einer Note von 1,48 die Ostdeutsche Eisenbahn GmbH (ODEG) mit dem neuen Spree-Neiße-Netz, das sowohl aus den Linien OE 65 (ehemaliger Betreiber Connex Sachsen GmbH mit der Lausitzbahn 2008: 1,49) und der OE 46 besteht. Es folgen die NEB Betriebsgesellschaft mbH (NEB) mit beiden Verkehrsverträgen, die ODEG mit dem Ostbrandenburgnetz sowie die Ostseelandverkehr GmbH mit der Märkischen Regiobahn. Die Verkehrsleistung der Prignitzer Eisenbahn GmbH bewerteten die Kunden mit der Note 1,68.

Die meisten Bestwerte in den einzelnen Qualitätskriterien vergaben die Kunden an die SPNV-Unternehmen ODEG und NEB. Alle ermittelten unternehmensspezifischen Kundenzufriedenheitswerte liegen (mit Berücksichtigung der Fehlertoleranzen) auf dem Vorjahresniveau und belegen, dass die Fahrgäste mit der angebotenen Leistung zufrieden sind. <<

Kundenzufriedenheit im Regionalverkehr (Unternehmen)		
Unternehmen	2008	2009
DB Regio AG, Vertrag 1	2,07	2,10
ODEG (Vertrag 1+2)	1,56	1,58
ODEG (Vertrag 3 SPN)	–	1,48
PEG	1,72	1,68
NEB (NE 27)	1,44	1,50
NEB (NE 26)	1,63	1,54
OLA (MR)	1,57	1,58
Gesamt Züge	1,89	1,91

Basis: 2.861 Regelnutzer, gewichtete Bewertungsziffern 1–6

360° Qualität

Netzzustand

Als Teil der Qualitätsanalyse des VBB wurde im Jahr 2006 eine erste Netzzustandsanalyse mit ausgewählten Streckenabschnitten erstellt. Seit 2007 erfolgt eine jährliche Untersuchung des gesamten Streckennetzes, die auch Veränderungen des Netzzustands im Vorjahresvergleich aufzeigt. Das Ergebnis der Bestandsaufnahme 2009: die Qualität stagniert. Die Fahrgäste im Nahverkehr sind unverändert täglich rund 4.000 Stunden länger unterwegs als es erforderlich ist, weil auf 13,1 Prozent des Netzes nicht mit der möglichen Streckengeschwindigkeit gefahren werden kann. Die Position des VBB ist eindeutig: Dort, wo der meiste Gewinn erwirtschaftet wird, muss auch am meisten ins Streckennetz investiert werden – im Regionalverkehr der Deutschen Bahn AG (DB AG).

Unterschiede

Bei der Gesamtlänge der beeinträchtigten Streckenabschnitte zeigten bereits frühere Analysen erhebliche Unterschiede zwischen Haupt- und Regionalstrecken. Zum Nachteil der Regionalstrecken setzte sich dieser Trend fort: Während auf den Hauptstrecken auf nur elf Prozent der Streckenlänge mit verminderter Geschwindigkeit gefahren wer-

den kann, sind es bei den Regionalstrecken 18 Prozent. Im Vergleich mit dem Vorjahr stagniert dieser Anteil im Regionalnetz. Im gesamten Untersuchungsnetz wurden 2009 insgesamt 685 Geschwindigkeitseinbrüche mit einer Gesamtlänge von 587,1 Kilometern festgestellt. Zum Vergleich: 2008 ergab die Summe aller Strecken im Jahresvergleich zu 2007 eine Verbesserung von mehr als 35 Minuten. 2009 konnte gegenüber 2008 nur eine Verbesserung von fünf Minuten ausgewiesen werden.

Ergebnisse

- 48 Prozent der festgestellten Geschwindigkeitseinbrüche sind auf Mängel (z. B. Oberbau oder Brücken) zurückzuführen. Von den in der Analyse benannten Mängeln bezeichnet die DB AG selbst nur drei Prozent als Langsamfahrstellen. Den Rest zählt das Unternehmen nicht mit. Begründung: Als ältere Mängel sind diese im Fahrplan enthalten.
- Ungefähr die Hälfte der Geschwindigkeitseinbrüche wird durch veraltete Anlagen verursacht bzw. ist auf nicht ausreichend dimensionierte Anlagen zurückzuführen.
- Laufende Baustellen machen etwa zwei Prozent aus.

Im Vergleich zum Vorjahresergebnis zeigte die Analyse 2009 auf einigen Streckenabschnitten nennenswerte Unterschiede. Besser schnitt die verzeichnete Strecke Hosena–Falkenberg/Elster (4:12 Min.) ab, obwohl lediglich ein Teil der Mängelstellen beseitigt wurden. Auf der Strecke bestand in zurückliegender Zeit stets dringender Handlungsbedarf. Positive Entwicklungen gab es auch auf den Strecken Eberswalde–Frankfurt (Oder), Bernau–Prenzlau (Instandsetzung von Bauwerken), Schwedt (Oder)–Angermünde (Beseitigung von Unterbaumängeln) und Eberswalde–Joachimsthal (Beseitigung von Oberbaumängeln). Akuten Handlungsbedarf sieht der VBB bei der Entwicklung auf der Dresdner Bahn und bei der Verbindung Hennigsdorf–Wittstock–Wittenberge (Prignitz-Express). Die Strecke des Prignitz-Express wurde erst vor einigen Jahren saniert, eine erneute Häufung von Geschwindigkeitseinbrüchen ist dort nicht nachvollziehbar. Die Sanierung der Hauptstrecke Berlin–Dresden ist bereits geplant. Außerdem muss auf den Strecken Berlin–Elsterwerda, Berlin–Bernau, Berlin–Erkner und Königs Wusterhausen–Frankfurt (Oder) dringend etwas getan werden.

Methodenvergleich

Im Jahr 2009 wurde die Untersuchung ergänzt durch eine Gegenüberstellung mit der Berechnungsmethode der Leistungs- und Finanzierungsvereinbarung (LuFV). Gegenstand dieser Vereinbarung sind Maßnahmen, die der Erhaltung der Schienenwege sowie ihrer Finan-



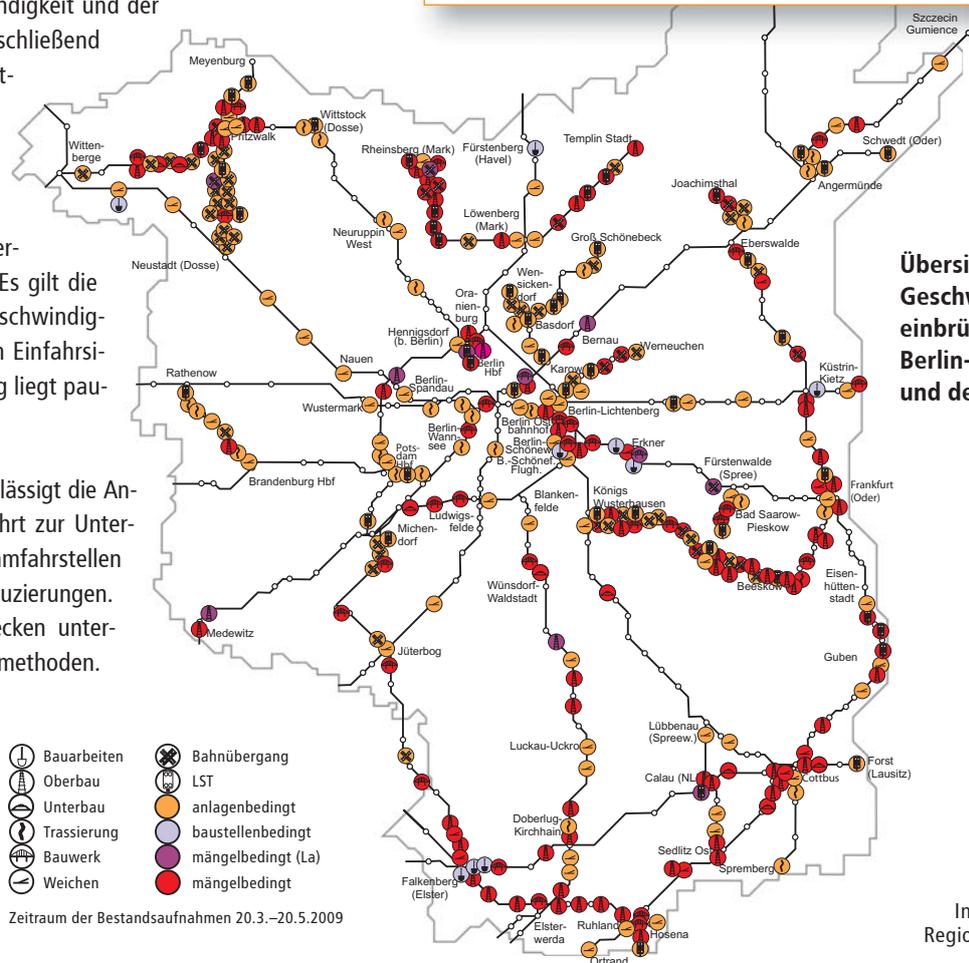
Infrastruktur Regionalverkehr

zierung dienen. Die Vereinbarung zur Eisenbahninfrastruktur der DB AG zwischen dem Bundesministerium für Verkehr, Bau und Stadtentwicklung und der DB AG gilt seit Januar 2009. Damit wurden erstmals der Finanzbeitrag des Bundes und die Leistungspflichten der DB AG verbindlich geregelt und das Besteller- und Erstellerprinzip auf dieser Ebene angewandt. Aus VBB-Sicht ist es jedoch dringend erforderlich, die Leistungspflichten der DB AG rund um Netz und Bahnhöfe weiter zu spezifizieren, in: erforderliche Ersatzinvestitionen für das regionale Infrastrukturnetz und die Bahnhöfe, regionale Differenzierung sowie Definition von Qualitätskriterien.

Bei der Methode nach LuFV wird die Infrastruktur unter anderem durch den „theoretischen Fahrzeitverlust“ bemessen. Es werden nur Infrastrukturmängel berücksichtigt, die länger als 180 Tage bestehen – also keine Langsamfahrstellen, die durch Bauarbeiten entstehen. Die Brems- und Beschleunigungsphasen werden nicht berücksichtigt.

Die Bewertung nach der Methode des VBB erfolgt nach der Stichtagsregelung. Dabei werden absehbare und bereits angekündigte Verbesserungen sowie drohende Verschlechterungen nicht berücksichtigt. Während der Fahrt werden GPS-Messungen der geographischen Koordinaten, der gefahrenen Geschwindigkeit und der Distanzen durchgeführt und anschließend ausgewertet. So werden Fahrzeitverluste durch Simulation ermittelt. Für die betrieblichen Abweichungen vom Regelfall werden einheitliche Kriterien bestimmt. Die Ursachen werden nach Kategorien ermittelt. Es gilt die 80-km/h-Regelung: Die Soll-Geschwindigkeit für Bahnhöfe zwischen dem Einfahrtsignal und dem der Gegenrichtung liegt pauschal bei 80 km/h.

Fazit: Die LuFV-Methode vernachlässigt die Anfahr- und Bremsverluste. Das führt zur Unterbewertung von kurzen Langsamfahrstellen mit großen Geschwindigkeitsreduzierungen. Besonders bei den Regionalstrecken unterscheiden sich beide Berechnungsmethoden.



Detlef Bröcker, Geschäftsführer
NEB Betriebsgesellschaft mbH

Qualität in Ihrem Unternehmen: Was ist 2009 gut gelaufen? Wo möchten Sie künftig besser werden?

Wir freuen uns, dass unsere Fahrgäste den Linien der Oderland- und Heidekrautbahn auch 2009 eine sehr gute Qualität bescheinigen. Die Kunden schätzen unser Angebot und kompetentes Servicepersonal. Aber es gibt auch Punkte, die wir verbessern möchten. Dazu zählt vor allem die Information bei Störungen. Wir arbeiten daran, Absprachen zwischen allen Beteiligten, vom Infrastrukturbetreiber bis zum Kundenbetreuer, zu verbessern und Informationen schnellstmöglich an die Reisenden weiterzugeben.

Stichwort S-Bahn-Krise: Welche Auswirkungen hatte sie auf Ihren Betrieb?

Wegen des eingeschränkten S-Bahn-Verkehrs verlängerten sich teilweise im Öffentlichen Personenverkehr in Berlin und Brandenburg die Fahrzeiten deutlich. Die Anfahrt mit bzw. der Anschluss an die S-Bahn gestaltete sich sehr schwierig. Verpasste Anschlüsse und – durch das Ausweichen auf den

Regionalverkehr – sehr volle Züge, stellten die Geduld unserer Kunden auf eine harte Probe. In Berlin Lichtenberg stand mit der U-Bahn eine Alternative zur Weiterfahrt zur Verfügung – in Berlin-Karow gab es keine Alternative. In Zusammenarbeit mit dem VBB war es der NEB möglich, einige Züge auf der Heidekrautbahn über Berlin-Karow hinaus bis in die Stadt zum Bahnhof Gesundbrunnen zu verlängern.

Was kann sich die DB Netz AG von Ihnen als privaten Infrastrukturbetreiber abschauen?

Aufgrund der deutlichen Größenunterschiede ist es schwer, einen Vergleich anzustellen. Im Fokus unseres Handelns muss der Kunde stehen. Und damit meine ich nicht nur das fahrende Eisenbahnverkehrsunternehmen, sondern den Fahrgast. Neben der Durchführung eines zuverlässigen und sicheren Eisenbahnverkehrs dürfen die Bedürfnisse des Reisenden nicht aus dem Blick geraten. Die Absprache und kurzfristige Weitergabe von Informationen zwischen Eisenbahnverkehrsunternehmen und Infrastrukturbetreiber spielen eine entscheidende Rolle. Für eine noch schnellere und übersichtlichere Information, besonders bei Störungen, haben wir ein elektronisches Fahrgastinformationssystem aufgebaut. Zudem ermöglicht die ständige Präsenz von Mitarbeitern vor Ort den ‚dauerhaften Blick‘ auf unsere Anlagen und kurze Reaktionszeiten beim Ausfall technischer Infrastruktureinrichtungen. In diesen Bereichen kann im Regionalverkehr beispielsweise in der Fläche Brandenburgs noch aufgeholt werden.

Übersicht relevanter Geschwindigkeitseinbrüche im Netz Berlin-Brandenburg und deren Ursachen

360° Qualität

Bahnhöfe

Zahlreiche Bahnhöfe in Verantwortung der DB Station&Service AG werden demnächst modernisiert. Möglich wird das auch durch ein Sonderprogramm des Bundes und mit Mitteln der Konjunkturpakete. Im Geschäftsjahr wurden zudem einige Baumaßnahmen „nachgeholt“, die eigentlich früher stattfinden sollten. Fahrgäste profitierten hier vor allem von verbesserten Bahnsteigen. Erfreulich: Die Fahrgastinformation wird Schritt für Schritt verbessert und im Jahr 2010 wird auch an kleineren Bahnhöfen mit der Montage dynamischer Schriftanzeiger begonnen.

In den vergangenen Jahren wurden viele Bahnhofsvorplätze neu gestaltet. Ein Grund waren die Fördermöglichkeiten des Landes Brandenburg, die zahlreiche Kommunen dazu ermutigten. Mit der Anpassung des Brandenburger ÖPNV-Gesetzes besteht nun die Möglichkeit, dass sich Landkreise als Aufgabenträger des übrigen Öffentlichen Personennahverkehrs an solchen Maßnahmen finanziell beteiligen. Diese Option wird häufig genutzt, weil die Landkreise ein großes Interesse an gut funktionierenden Schnittstellen im Nahverkehr haben.

Auswahl durchgeführter Maßnahmen

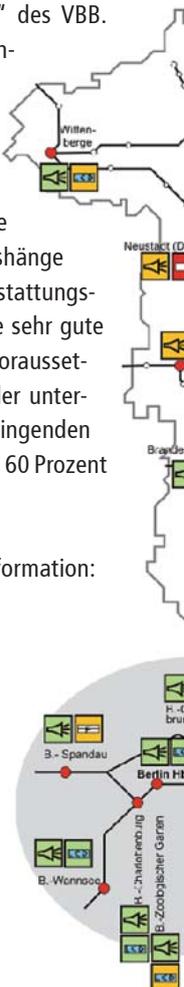
Maßnahme	Bahnhof
Busverknüpfung	Bernau, Herzberg (Elster)
P+R-Anlage	Angermünde, Berkenbrück, Blankenfelde, Herzberg (Elster), Rehfelde
B+R-Anlage	Bernau, Herzberg (Elster), Rehfelde,
Bahnsteiganlagen	Blönsdorf, Erkner, Falkenberg (Elster), Müncheberg, Niedergörsdorf, Seelow-Gusow, Wensickendorf, Zühlisdorf
Zugangsbauwerk/Zugang	Dallgow-Döberitz (Aufzug), Erkner (Rampen-Regionalbahnsteig)

Fahrgastinformation

Im Vergleich zum Vorjahr wurden die Fahrgäste auf Berliner und Brandenburger Bahnhöfen 2009 besser informiert, das zeigt die „Qualitätsanalyse Bahnhöfe – Fahrgastinformation und Service 2009“ des VBB. Es wurden 66 größere und mittlere Regionalverkehrsbahnhöfe bewertet. Die Ausstattung aller bewerteten Bahnhöfe entsprach den Vorgaben nach dem Kategoriensystem der Deutschen Bahn AG. Der VBB hat jedoch darüber hinausgehende Forderungen, die sich vor allem an den Bedürfnissen der Fahrgäste orientieren. Qualitätstester prüften die Ansage- und Anzeigequalität, die Aktualität der Fahrplanaushänge sowie das Vorhandensein und Funktionieren bestimmter Ausstattungselemente. Die Analyse bescheinigte 39 Prozent der Bahnhöfe sehr gute bis gute Fahrgastinformationen, weil dort die technischen Voraussetzungen bestehen. Einzelne Mängel wurden bei 43 Prozent der untersuchten Bahnhöfe festgestellt. Bei 18 Prozent sieht der VBB dringenden Verbesserungsbedarf. Inzwischen erhalten Fahrgäste auf etwa 60 Prozent der Bahnhöfe Ansagen zum planmäßigen Betriebsablauf.

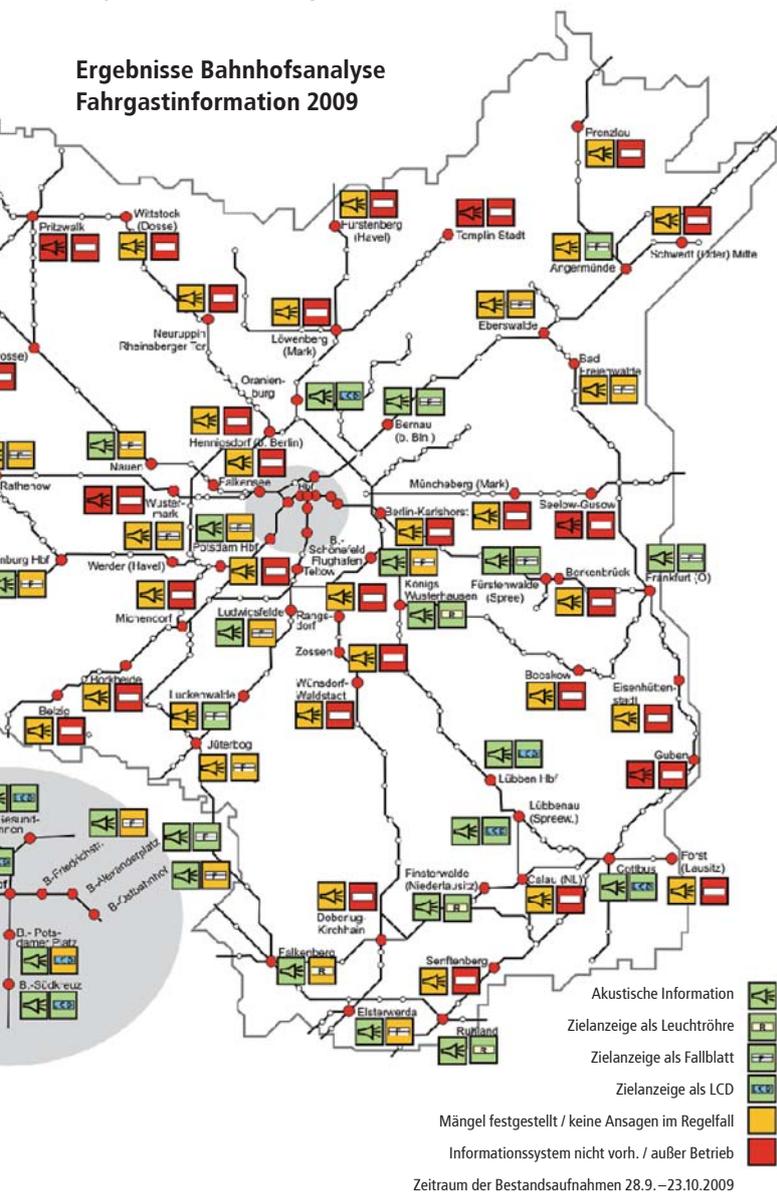
Beispiele für Verbesserungen im Jahr 2009 bei der Fahrgastinformation:

- Berlin-Südkreuz, Berlin-Spandau: fester Servicepoint
- Berlin-Wannsee: Servicepersonal auf dem Bahnsteig
- Cottbus, Lübben, Lübbenau, Oranienburg, Senftenberg: neue LCD-Anzeigen
- Potsdam: Beschallungsqualität
- Brandenburg, Elsterwerda, Fürstenwalde: Ansagequalität
- Jüterbog, Luckenwalde, Ludwigsfelde: Ansagen im Regelfall
- Belzig, Hennigsdorf, Müncheberg, Zossen: neue Uhren



Schlechter bewertet wurden die Bahnhöfe, die lediglich über Fahrplanaushänge verfügen. Aufgrund fehlender Technik sind beispielsweise im Störfall keine Durchsagen und Anzeigen in Pritzwalk, Templin Stadt, Wustermark, Seelow-Gusow und Guben möglich. Die Analyse zeigt auch, dass knapp die Hälfte der untersuchten Bahnhöfe keine dynamischen Zugzielanzeigen hat und auf etwa 40 Prozent keine Ansagen im Regelfall erfolgen. Der VBB meint: An allen Stationen müssen sich die Fahrgäste über die aktuelle Verkehrslage informieren können bzw. automatisch von DB Station & Service AG informiert werden. Das gilt auch für die kleineren Bahnhöfe in Brandenburg, die dafür mit der entsprechenden Technik – auch über die Planungen der Konjunkturpakete hinaus – ausgestattet werden müssen. <<

Ergebnisse Bahnhofsanalyse Fahrgastinformation 2009



Qualität in Ihrem Unternehmen: Was ist 2009 gut gelaufen? Wo wollen Sie künftig besser werden?

Ein wichtiges Qualitätsmerkmal ist für uns immer die Zufriedenheit unserer Fahrgäste – hier konnten wir im vergangenen Jahr in der Kundenbefragung des VBB wieder sehr gute Werte erzielen, die das bereits gute Ergebnis der PEG aus 2008 bestätigt und sogar verbessert haben. Sicherheit und Sauberkeit wurden für 2009 sehr positiv bewertet, aber auch Freundlichkeit und Kompetenz unserer Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter werden von den Fahrgästen geschätzt. Dieses Ergebnis freut uns natürlich besonders, da es das Engagement unserer gesamten Belegschaft honoriert. Sicher gibt es immer auch Felder, in denen ein Unternehmen sich weiter verbessern kann – wir haben uns dies für unseren Service in Punkto Schnelligkeit der Fahrgastinformation auf die Fahnen geschrieben. In Berlin und Brandenburg werden zudem derzeit in nahezu jedem Zug Zugbegleiter eingesetzt. Zusätzlich wurden neue mobile Terminals für den Verkauf von Fahrkarten im Zug angeschafft, um die Ausstattung von zum Teil eingesetzten Ersatzfahrzeugen aufzuwerten. Moderne Verkaufstechnik und kompetentes und präzises Personal in den Zügen erhöhen die Qualität. Auch die Informationen für die Fahrgäste können dadurch schneller transportiert werden.



Bernd Wölfel, Geschäftsführer Prignitzer Eisenbahn GmbH

orientiert. Bewähren muss sie sich natürlich vor allem im Störfall, denn dann gilt es, die Kunden zeitnah und serviceorientiert über Störungen und Änderungen zu informieren. Die PEG hat in diesem Jahr ihre Fahrgastinformation im Störfall weiter verbessert. Möglich wird dies durch eine noch kurzfristigere Einarbeitung der Informationen ins Auskunftsportal des VBB, der sogenannten VBB-Fahrinfo.

Welche Kriterien muss eine kundenorientierte Bahn-Bus-Verbindung erfüllen?

Gerade in ländlichen Regionen, wie zum Beispiel der Prignitz, ist es für einen serviceorientierten Nahverkehr wichtig, dass Bus- und Schienenverkehrsanschlüsse optimal aufeinander abgestimmt sind. Beim Umstieg gilt es, keine langen Wartezeiten entstehen zu lassen. In der Planung eines Verkehrsdienstleisters sind dabei viele Faktoren zu beachten, zum Beispiel auch die bestehende Infrastruktur. Es gibt Bahnhöfe, bei denen die nächste Bushaltestelle einige hundert Meter entfernt liegt – vereinzelt kann auch hier noch optimiert werden.

Was muss eine gute Fahrgastinformation auf den Bahnhöfen leisten? Die Fahrgastinformation muss verständlich sein, aktuell und kunden-

Bahnhofsanalyse Fahrgastinformation 2009

Ergebnis	Kritik
Fahrplanaushänge 89 % korrekt	11 % mangelhaft <ul style="list-style-type: none"> keine Aushänge zu Fahrplanänderungen falsche oder veraltete Gleisangaben keine Aushänge auf Zugangswegen oder Bahnsteigen
Regelbeschallung 52 % korrekt	9 % mangelhaft – 39 % fehlend <ul style="list-style-type: none"> unregelmäßige oder verspätete Ansagen
Störfallbeschallung 71 % korrekt	21 % mangelhaft – 8 % fehlend <ul style="list-style-type: none"> fehlende, unvollständige oder verspätete Hinweise
Zugzielanzeigen 27 % korrekt	27 % mangelhaft – 46 % fehlend <ul style="list-style-type: none"> Anzeigen: falsche Ziele, Ausfall im Regelfall Anzeigen bleiben nach Zugabfahrt lange stehen zu wenig oder falsche Information über Störungen fehlende/unregelmäßige Verspätungsanzeigen oder Änderungen im Zuglauf im Störfall Störungen in der Anzeige
Info-/Notrufsäulen 12 % korrekt	3 % mangelhaft – 85 % fehlend <ul style="list-style-type: none"> Säulen längerfristig außer Betrieb
Uhren 84 % korrekt	11 % mangelhaft – 5 % fehlend <ul style="list-style-type: none"> in Einzelfällen nicht vorhanden, außer Betrieb oder falsche Anzeigen

Basis: 66 ausgewählte Bahnhöfe

360° Qualität

Mit dem 1. Januar 2008 trat der Verkehrsvertrag zwischen dem Land Berlin und den Berliner Verkehrsbetrieben (BVG) in Kraft. Dieser bildet für das Land Berlin die Grundlage für die Bestellung von Verkehren bei U-Bahn, Straßenbahn, Bus und Fähre im Berliner Stadtgebiet.

Durch die BVG zu erbringende Leistungsmengen:

■ U-Bahn	20,30 Mio. Nutzzugkilometer/Jahr
■ Straßenbahn	20,00 Mio. Nutzzugkilometer/Jahr
■ Bus	88,70 Mio. Nutzwagenkilometer/Jahr
■ Fähre	18.366 Betriebsstunden/Jahr

Der Vertrag enthält Vorgaben und Regelungen für die Infrastruktur sowie konkrete und messbare Vorgaben (Sollwerte) für die wesentlichen Qualitätsmerkmale. Eine Unterschreitung dieser Sollwerte führt nicht automatisch zu einem Abzug, denn für die Malusregelung sind abweichende Werte (Toleranzbereich) festgelegt. Damit werden Unwägbarkeiten im Öffentlichen Personennahverkehr berücksichtigt, die weder Aufgabenträger noch Unternehmen beeinflussen können. Erst wenn der Maluswert unterschritten wird, können Ausgleichszahlungen gemindert werden.

Die BVG liefert in regelmäßigen Abständen Daten und Informationen zur Leistung und Qualität und sichert damit Transparenz und Kontrolle. Das Center Nahverkehr Berlin (CNB) prüft diese im Auftrag des Landes stichprobenartig und wertet sie aus.

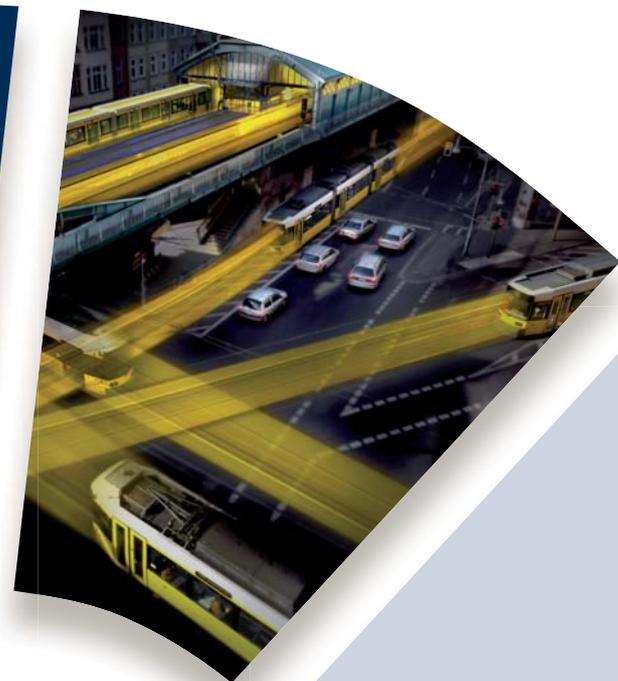
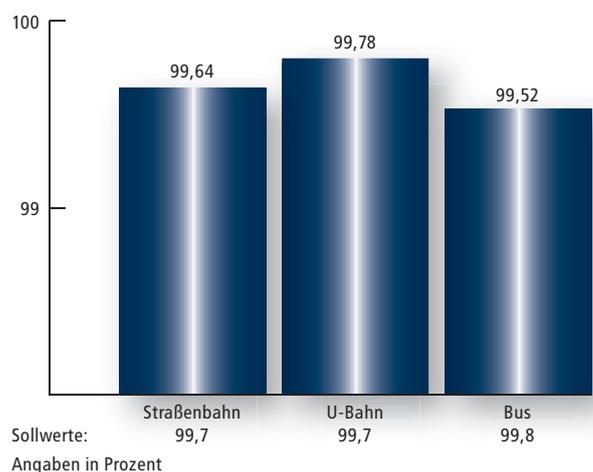
Das Jahr 2009 stellte die BVG vor eine zusätzliche Herausforderung. Es galt die deutliche Reduzierung und den teilweisen Wegfall der S-Bahn-Angebote so gut wie möglich auszugleichen. Zu den vertraglich vereinbarten Leistungen erbrachte die BVG zusätzliche Fahrten. Die Folgen waren für die BVG spürbar: Die Nachfrage wuchs auf fast allen Linien, vor allem – aber nicht ausschließlich – im Berufs- und Einkaufsverkehr. An manchen Tagen fuhren bis zu einer halben Million Menschen zusätzlich mit der BVG.

Zuverlässigkeit

Fahrgäste müssen sich darauf verlassen können, dass Busse und Bahnen, die fahren sollen, auch wirklich fahren. Im Verkehrsvertrag ist festgelegt: Alle geplanten Fahrten müssen stattfinden.

Die Zuverlässigkeitsquote gibt an, wie viel Prozent der geplanten Fahrten durchgeführt wurden. Für die Berechnung der Quote ist entscheidend, ob die jeweilige Fahrt stattfand. Verspätungen und Verfrühungen gehen in die Pünktlichkeitsquote ein. Die vereinbarte Zuverlässigkeit beträgt beim Bus 99,8 sowie bei U- und Straßenbahn 99,7 Prozent. Die U-Bahn übertraf im Jahr 2009 sogar diese Vorgabe. Straßenbahn und Bus teilen sich den Fahrweg teilweise mit dem Autoverkehr und sind dadurch sehr stark von äußeren Einflüssen – z. B. Falschparkern und Staus – abhängig. Ein Teil der Ausfälle ist fremdverschuldet.

Zuverlässigkeit 2009



Qualitätscontrolling BVG



Pünktlichkeit

Eigentlich ist Pünktlichkeit im Nahverkehr eine Selbstverständlichkeit. Besonders wichtig ist dieses zentrale Qualitätskriterium für Fahrgäste mit einem straffen Zeitplan. Pünktlichkeit bedeutet: Die Fahrplanzeiten müssen mit den tatsächlichen Abfahrts- und Ankunftszeiten übereinstimmen.

Die BVG überwacht und misst die Pünktlichkeit mittels eines rechnergestützten Betriebsleitsystems, mit dem die Abfahrten der Fahrzeuge von allen Haltestellen bzw. Bahnhöfen kontrolliert werden. Jede einzelne Abfahrt wird auf Basis dieser umfassenden Daten hinsichtlich der Pünktlichkeit ausgewertet. Eine Fahrt gilt als pünktlich, wenn sie zwischen einer Minute vor und drei Minuten nach der im Fahrplan veröffentlichten Abfahrtszeit stattfindet. Der Verkehrsvertrag setzt für die einzelnen Verkehrsmittel unterschiedliche Vorgaben zur Pünktlichkeit: Diese sind für die U-Bahn mit 97 Prozent aller Fahrten anspruchsvoller als für die Straßenbahn mit 91 und den Bus mit 87 * Prozent. Grund: Die U-Bahn verfügt über eigene Fahrwege und ist somit im Vorteil. Die Vorgaben für Straßenbahn und Bus berücksichtigen die bereits genannten verkehrlichen Realitäten.

* Die Sollwerte des Busses werden im Rahmen der Fortschreibung des Nahverkehrsplans und der Weiterentwicklung des Qualitätsmonitorings überprüft.



Andreas Sturmowski, Vorstandsvorsitzender Berliner Verkehrsbetriebe

Qualität in Ihrem Unternehmen: Was ist bei der BVG im Jahr 2009 gut gelaufen? Wo wollen Sie künftig besser werden?

Wie Sie den Auswertungen entnehmen können, konnten wir im Jahr 2009 trotz der S-Bahn-Probleme und der hohen Anzahl an Behinderungen durch Baustellen bei den Qualitätskennzahlen bei U-Bahn und Straßenbahn unsere Verpflichtungen aus dem Verkehrsvertrag erfüllen, teilweise sogar übertreffen. Verbesserungen wollen wir beim Bus erreichen, dazu wurden schon Entscheidungen getroffen.

Vor welche Herausforderungen hat die S-Bahn-Krise die BVG gestellt?

Zu den drei Millionen Fahrgästen, die wir an jedem Werktag befördern, kamen aufgrund der S-Bahn-Probleme bis zu 300.000 Kunden hinzu. Die BVG verfügt aber nicht über zehn Prozent mehr Fahrzeuge und Fahrer, um eine solche Mehrleistung

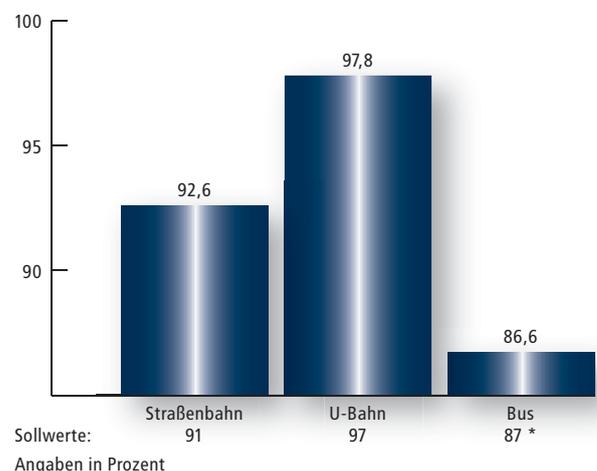
auf Dauer erbringen zu können. Hinzu kommt, dass viele der zusätzlichen Fahrgäste zu Spitzenzeiten fahren wollten. Darum waren auch unsere Fahrzeuge zeitweise erheblich voller. Wenn dann aus einer S-Bahn so viele Fahrgäste aussteigen wie sonst aus zwei, dauert das Umsteigen in BVG-Fahrzeuge natürlich länger und damit kommen deren Fahrpläne durcheinander. Im Extremfall musste ein Kunde auf das nächste Fahrzeug warten. Davon waren insbesondere Bus und Straßenbahn betroffen. Schließlich möchte ich darauf hinweisen, dass die gestiegene Kundenzahl bei der BVG zwar zu mehr Arbeit und mehr Belastung der Fahrzeuge, nicht aber automatisch zu mehr Einnahmen führt. Wer eine Monatskarte hat und dann statt S-Bahn nun U-Bahn fährt, zahlt ja nichts extra.

Könnte eine Krise wie bei der S-Bahn auch bei der BVG auftreten?

Eine Krise wie bei der S-Bahn, bei der monatelang die reguläre Leistung nicht gefahren wird, kann ich mir bei der BVG nicht vorstellen. Wir haben ein strenges Qualitätsmanagement. Sowohl die Mitarbeiter als auch die Führungskräfte wissen, dass bei der Sicherheit nicht gespart werden darf. Das schließt natürlich nicht aus, dass es auch bei der BVG im Einzelfall zu Problemen bei der Technik kommen kann.

Die S-Bahn-Einschränkungen stellten auch die BVG teilweise vor große Herausforderungen. Durch Tausende zusätzliche Fahrgäste entstanden längere Ein- und Ausstiegszeiten. Dadurch erhöhte sich auch die Verspätungsanfälligkeit der Fahrzeuge. U- und Straßenbahn übertrafen dennoch im Jahr 2009 die vereinbarte Pünktlichkeitsquote. Der Bus verfehlte knapp die vertragliche Vorgabe.

Pünktlichkeit 2009



360° Qualität

Anschluss

Bus, Tram, U-Bahn – Fahrgäste nutzen für ihre Wege meist mehrere Verkehrsmittel und möchten unkompliziert sowie zeitsparend umsteigen. Sie wollen Anschlüsse gut erreichen und nicht zu lange warten. Dies ist nicht nur abends und nachts wichtig, sondern zu jeder Tageszeit.

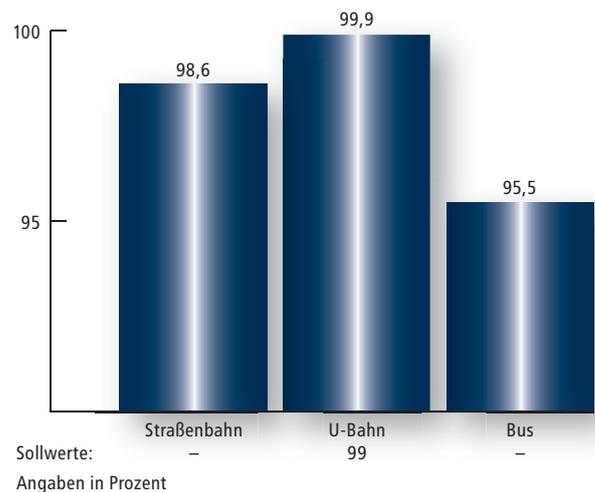
Anschlussicherung ist ein Qualitätsmerkmal, das für mehr als 55 Bahnhöfe und Haltestellen konkret geplant ist. Fahrgäste sollen hier nicht länger als fünf Minuten auf ihren Anschluss warten. Besonders wichtig ist ein gesicherter Anschluss in weniger dicht besiedelten Gebieten mit geringer Taktdichte sowie spätabends und nachts. Für die U-Bahn gibt es bereits eine verbindliche Anschlussquote, die Zielwerte für Straßenbahn und Bus werden noch festgelegt. Allerdings ist es nicht immer sinnvoll, für jeden Haltepunkt einen Anschluss zu definieren. Wie Untersuchungen für die Fortschreibung des Nahverkehrsplanes zeigen, ist insbesondere in der Innenstadt das Netz dafür zu dicht.



Der Sollwert Anschlussicherung der U-Bahn beträgt 99 Prozent. Dieses Ziel konnte im Jahr 2009 erreicht werden, nahezu alle planmäßig zu sichernden Anschlüsse wurden gehalten. Bei der Straßenbahn wurden 98,6 und beim Bus 95,5 Prozent gesicherte Anschlüsse erreicht.



Anschlussquote 2009





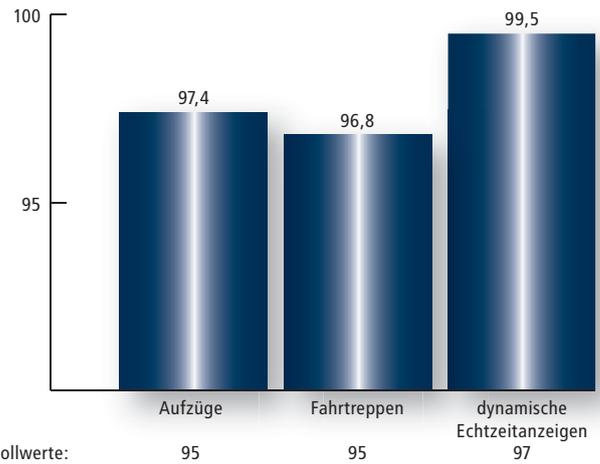
Barrierefreiheit

Wer mit Kinderwagen, Rollstuhl, Gehhilfen oder schwerem Gepäck unterwegs ist, muss sich auf die Barrierefreiheit des Öffentlichen Personennahverkehrs verlassen können. Aber auch alle anderen Fahrgäste nutzen gern Aufzüge oder Fahrtreppen.

Die Einrichtung barrierefreier Zugänge zu Stationen, Haltestellen und Fahrzeugen ist eine Daueraufgabe. Aktuell sind von 173 U-Bahnhöfen 70 mit Aufzügen und weitere neun mit Rampen barrierefrei zugänglich. Darüber hinaus haben 100 Bahnhöfe Blindenleitsysteme. Fahrtreppen gibt es in 94 Bahnhöfen. Der Verkehrsvertrag gibt vor, dass mindestens 95 Prozent der Fahrtreppen und Aufzüge innerhalb der Betriebszeiten funktionstüchtig sein müssen. Dieses Ziel wurde 2009 deutlich überschritten. Zudem hat die BVG eine unternehmensinterne Qualitätsvorgabe, defekte Aufzüge innerhalb von vier Stunden wieder in Betrieb zu setzen.

Auch bei den Fahrzeugen hat sich etwas getan. Seit Ende 2009 werden nur noch barrierefreie Niederflrbusse eingesetzt. Der Fahrzeugpark der Straßenbahn wird mit der vollständigen Auslieferung der Flexity-Bahnen im Jahr 2017 barrierefrei sein. Barrierefreie Fahrten im Mindesttakt werden jedoch bereits jetzt auf allen Linien angeboten – das entspricht den Festlegungen im Nahverkehrsplan. Nur im Einzelfall gibt es Ausnahmen, z. B. wenn die Infrastruktur nicht entsprechend ausgebaut ist.

Verfügbarkeit und Funktionalität 2009



Fahrgastinformation

Fahrgäste profitieren von aktuellen Informationen. Sie erfahren durch die dynamische Echtzeitanzeigen, wie lange es noch dauert, bis der Bus oder die Bahn kommt. Mittlerweile sind fast alle wichtigen Haltestellen und Stationen damit ausgerüstet. 97 Prozent dieser Anzeigen sollen funktionstüchtig sein. Über 99 Prozent waren es im Jahresdurchschnitt. <<



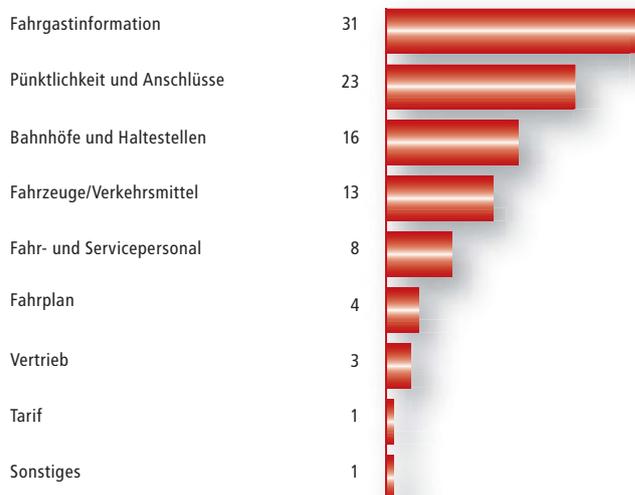
360° Qualität

Warum hat der VBB QualitätsScouts? Diese Frage wird immer wieder gestellt. Spätestens seit der S-Bahn-Krise ist jedoch klar: Ohne die vielen aufmerksamen Beobachter hätte der VBB nicht über so viele topaktuelle Informationen zur Situation verfügen können. Einmal um Mithilfe und Unterstützung gebeten, gingen viele Informationen ein – über nicht mehr in die Züge gekommene Fahrgäste, zu knapp bemessene Ausweichkapazitäten anderer Unternehmen, fehlende Fahrgastinformation vor Ort, fehlende Ansprechpartner sowie widersprüchliche Informationen und Anzeigetafeln. Im Sommer 2009 organisierte und koordinierte der VBB eine tägliche Betriebslageeinschätzung. Daran nahmen die S-Bahn Berlin GmbH, die Berliner Verkehrsbetriebe und der Senat teil. Mit den Hinweisen der QualitätsScouts wurden die eigenen Angaben und Informationen ergänzt. So wurde das von den VBB-Mitarbeitern geknüpfte Informationsnetz noch engmaschiger.

Im Juli 2009 gingen mehr als doppelt soviel Hinweise der Scouts ein. Die Verantwortlichen waren in der Lage, gezielt und konkret die nötigsten Maßnahmen zur Kapazitätslenkung, Fahrplangestaltung und

Fahrgastinformation zu Fahrtalternativen und Bestellung von Ersatzverkehren einzuleiten. Dafür ein Dankeschön an die aktiven QualitätsScouts! Es soll jedoch auch nicht verschwiegen werden, dass mehrere QualitätsScouts – mit Berufung auf die unhaltbaren Zustände während der Streckenstilllegungen bei der S-Bahn – ihren „Dienst“ quittiert haben.

Beobachtungsschwerpunkte 2009



Angaben in Prozent

Engagement

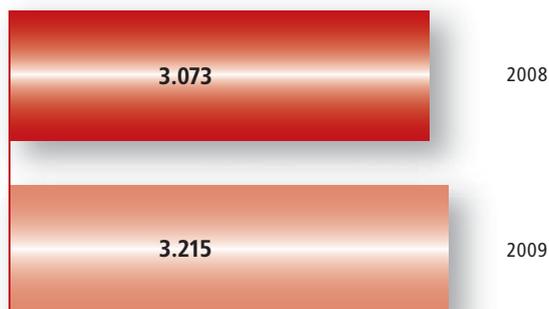
Der typische QualitätsScout ist männlich, berufstätig und zwischen 35 und 40 Jahre alt. Immerhin: Rund ein Drittel ist weiblich. Einige QualitätsScouts sind von Anfang an dabei, andere engagieren sich nur ein Jahr lang. Scouts sind aufmerksam, öffnen die Augen auf ihren Wegen in der Region Berlin-Brandenburg und übermitteln viele Details. Seit 2005 beobachten jährlich etwa 350 interessierte Bürger, wie die Anschlüsse und die Fahrgastinformation vor allem beim Übergang zwischen verschiedenen Verkehrsmitteln und Unternehmen funktionieren. Mehr als die Hälfte aller eingegangenen Beobachtungen betrafen diese beiden Qualitätskriterien.



QualitätsScout

QualitätsScouts

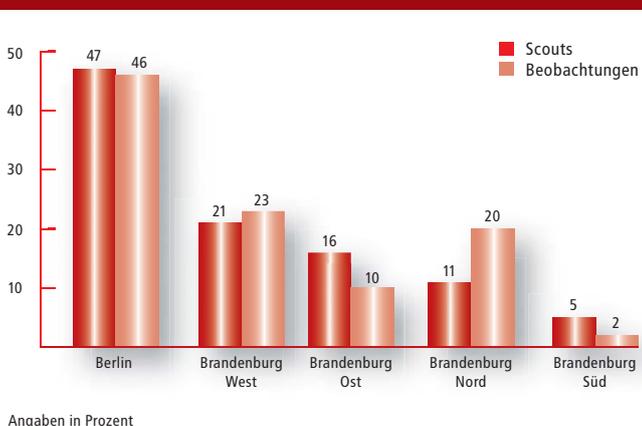
Beobachtungen der QualitätsScouts



Einige bekannte Lücken im Nahverkehrssystem lassen sich jedoch nur durch erhebliche Investitionen schließen. Einzelne Wünsche für individuelle Lösungen können leider nicht umgesetzt werden. Denn: Entscheidungen zum Fahrplan werden anhand definierter Kriterien wie zum Beispiel Anschlussicherheit und Fahrgastanzahl getroffen. Viele Hinweise sind jedoch wiederum in anderen Zusammenhängen wertvoll und werden in den Fachbereichen genutzt.

Dank einer neu geschlossenen Kooperation mit der Bundespolizei im Jahr 2009 konnten auch Informationen von QualitätsScouts über Gefährdungsstellen möglicher illegaler Gleisüberschreitungen übermittelt werden. Die Bundespolizei versucht gemeinsam mit den regionalen Dienststellen, die Gefahrenstellen zu beseitigen und damit eine höhere Sicherheit zu gewährleisten.

Regionale Auswertung 2009



Qualität in Ihrem Unternehmen: Was ist 2009 gut gelaufen? Wo möchten Sie künftig besser werden?

Die Weiterentwicklung von Qualität und Service im Personenverkehr ist ein ständiger Prozess. Das wichtigste Kontrollinstrument ist für uns die regelmäßige Kundenzufriedenheitsbefragung des Verkehrsverbundes Berlin-Brandenburg. Keineswegs wollen wir uns jedoch mit den guten Bewertungen für die Märkische Regiobahn zufrieden geben. Wir stehen im ständigen Dialog mit unseren Mitarbeitern und unseren Fahrgästen, um die Qualitätsstandards auszubauen. Allerdings können wir nur Einfluss auf die Situation in unseren eigenen Fahrzeugen nehmen. Das betrifft insbesondere die Sauberkeit, die Sicherheit, die Informationspolitik sowie den persönlichen Service. Unsere Kundenbetreuer können ein direktes Feedback geben, wie wir bei den Fahrgästen wahrgenommen werden und was wir besser machen können.

Stichwort S-Bahn-Krise: Wie hat Ihr Personal das hohe Informationsbedürfnis bewältigt?

Die S-Bahn-Krise hat schon zu einer starken Verunsicherung der Fahrgäste geführt. In diesem Fall hat es sich besonders bewährt, dass immer ein Ansprechpartner in den Zügen der Märkischen Regiobahn präsent ist. Die Informationen seitens der Verantwortlichen von der S-Bahn und dem Verkehrsverbund Berlin-Brandenburg standen zeitnah für unsere Kundenbetreuer zur Verfügung. Zahlreiche Anfra-



Dirk Fischer, Geschäftsführer Ostseeland Verkehr GmbH (Märkische Regiobahn)

gen gab es auch im Kundenzentrum über unsere Info-Hotline, die rund um die Uhr besetzt ist. Somit konnten wir zeitnah und umfassend dem Informationsbedürfnis unserer Fahrgäste nachkommen.

Wie wichtig ist es, dass in jedem Zug ein Ansprechpartner für die Fahrgäste da ist?

Unsere Kundenbetreuer sind unser stärkstes Argument für einen fahrgastfreundlichen Nahverkehr. Mit dem Servicekonzept einer hundertprozentigen Begleitquote haben wir vor vielen Jahren neue Maßstäbe gesetzt, an dem erfolgreiche Verkehrsgesellschaften nicht mehr vorbei kommen. Wir haben rechtzeitig erkannt, dass die Ansprüche der Reisenden steigen und überlegt, wie wir dem gerecht werden können. Die persönliche Betreuung am Platz, der Ticketverkauf, das Catering, die Hilfestellung für Fahrgäste mit Handicap entsprechen unserer Philosophie, mehr Menschen für den öffentlichen Verkehr zu gewinnen. Dass dieser Ansatz richtig ist, belegen unsere aktuellen Zahlen.

Gedankenaustausch

Traditionell zog der VBB auf seiner Jahresveranstaltung vor den QualitätsScouts sowie Vertretern aus Politik und Wirtschaft öffentlich Bilanz zur Qualität. Schwerpunktthema im Juli 2009 war die mangelnde Qualität der Berliner S-Bahn. Am Vortag war die Geschäftsführung abgelöst worden. Die Vortragenden begrüßten die Ernennung von Peter Buchner als neuen Sprecher der S-Bahn-Geschäftsführung. Als bisheriger Regionalbereichsleiter der DB Regio AG, Regio Nordost, hatte er in den vergangenen Jahren einen wesentlichen Anteil an der Leistungsfähigkeit des Regionalverkehrs im Verbundgebiet.

Engagierte QualitätsScouts regten an, einen Gedankenaustausch – auch außerhalb der Jahresveranstaltung – einzurichten. Der VBB kam dem Wunsch nach und eröffnete im Juli ein Forum auf der Kommunikationsplattform im Internet. QualitätsScouts kamen auch am VBB-Infostand bei den Regionalkonferenzen ins Gespräch. Ein guter Rahmen für Diskussion war zudem die Veranstaltung „QualitätsScouts unterwegs“, bei der im Oktober 2009 die Baustelle Ostkreuz und die Berliner Viktoriastadt besichtigt wurden. <<

360° Qualität

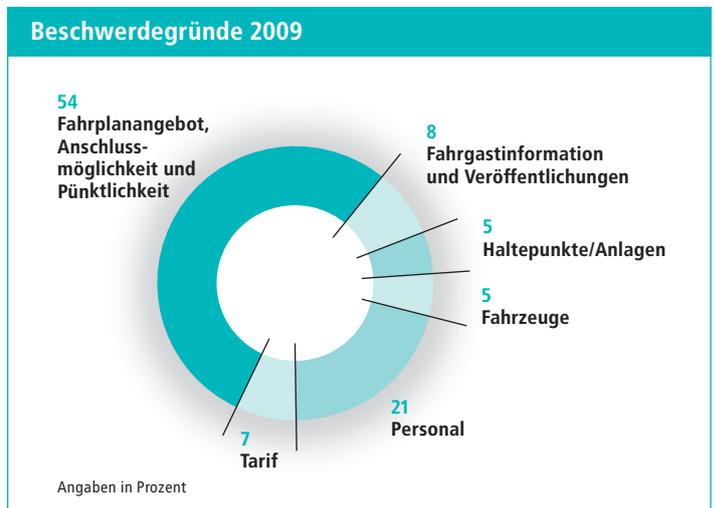
Die Krise im Berliner S-Bahn-Verkehr bekamen auch die Mitarbeiter des VBB-Infocenters zu spüren. Sie erhielten zu diesem Thema viele Anfragen. Damit möglichst viele Kunden informiert werden konnten, wurde zur Jahresmitte 2009 das Personal aufgestockt. Die Mitarbeiter des VBB-Infocenters informierten die Fahrgäste am Telefon, per Mail sowie durch die persönliche Beratung der Besucher.

Die Zeitschrift „Signal“ des Berliner Fahrgastverbandes IGEB e. V. vergab bei einem Test verschiedener Hotlines sehr gute Werte an das VBB-Infocenter. Hervorgehoben wurde die Freundlichkeit der Mitarbeiter und deren Hilfsbereitschaft. Das freut besonders, weil auch der VBB vor neuen Herausforderungen stand. Der Hinweis, sich noch mehr zur Verbindlichkeit der gegebenen Informationen zu bekennen, wird ernstgenommen. Fahrgäste und alle Beteiligten sollten stets aktuell über Auswirkungen der S-Bahn-Problematik informiert werden. Fahrpläne, Termine, Erklärungen mussten gebündelt, koordiniert und aufbereitet werden.



Kundenanliegen			
	2008	2009	Veränderung *
Telefonische Auskünfte	73.848	69.310	-6,0
Kundenschreiben	3.317	3.610	+9,8
Anzahl Beschwerden	377	348	-7,7

* Angaben in Prozent



Kundenschreiben

Durch den Informationsbedarf aufgrund der S-Bahn-Probleme stieg die Anzahl der Kundenschreiben 2009 im Vergleich zum Vorjahreszeitraum um etwa zehn Prozent. Die Mitarbeiter des VBB-Infocenters beantworteten jeden Monat durchschnittlich 300 Kundenschreiben. Etwa zehn Prozent machten dabei Beschwerden aus, was dem Wert der zurückliegenden Jahre entspricht. Hervorzuheben ist die schnelle Bearbeitungszeit. Durch den Einsatz der zusätzlichen Mitarbeiter erhielten die Kunden innerhalb von 1,6 Tagen eine Antwort.

Kundenanliegen



Informationen

Schnelle und persönliche Informationen stehen bei den Kunden nach wie vor hoch im Kurs. Auch 2009 wählten wieder viele Kunden die Nummer der VBB-Auskunftshotline 030 25 41 41 41. Damit setzte sich 2009 ein Trend fort – Jahr für Jahr nutzen mehr Fahrgäste diese Informationsquelle. Hintergrund zu den Zahlen: Insgesamt ging die Anzahl der telefonischen Auskünfte im Vergleich zum Vorjahr um sechs Prozent zurück. Das ist kein Widerspruch zum linearen Anstieg über die Jahre hinweg. Denn: Im Jahr 2008 wurden auch die Anrufe gezählt, die den Streik betrafen. Solche Extremsituationen sorgen stets für einen erhöhten Informationsbedarf und somit für eine erhöhte Anruferzahl – in jenem Jahr waren es 8.000 Anrufe, die nur den Streik und seine Auswirkungen betrafen.

Das VBB-Infocenter konnte 2009 mehr Besucher begrüßen als im Vorjahr. Besonders beliebt waren das VBB-Jubiläums-Kartenset, Fahrplanbücher und die Radwanderkarten aus dem VBB-Sortiment. Das Infocenter nutzen vor allem Senioren, die das VBB-Abo 65+ besitzen.

Weiterleitung

Test gut verlaufen: In einem Pilotprojekt wurden alle Anrufe, die beim Verkehrsbetrieb Potsdam (ViP) außerhalb der Öffnungszeiten (16–20 Uhr und am Wochenende) eingingen, an das VBB-Infocenter weitergeleitet. Den Anrufern entstanden dabei keine Kosten. Der ViP lieferte die Grundlagen an die VBB-Mitarbeiter und diese konnten monatlich durchschnittlich 316 Anrufer über Fahrpläne, Tarife und zum Betrieb informieren. Die Zusammenarbeit wird fortgesetzt. Erfolgreiche Kooperationen bestehen bereits seit Jahren mit dem Schwedter Kundencenter der Uckermärkischen Verkehrsgesellschaft (Personennahverkehr Schwedt/Angermünde).

Auswirkungen

Im dritten Quartal wurde während der Einschränkungen im S-Bahn-Verkehr das verstärkte telefonische Informationsangebot des VBB intensiv von den Kunden genutzt. Das Anrufaufkommen pendelte sich nach einem sehr starken Anstieg zu Beginn der S-Bahn-Krise auf ein Rekordniveau ein. Im dritten Quartal bearbeiteten die Mitarbeiter 19 Prozent mehr Anrufe als im Vorjahreszeitraum. Die Erreichbarkeit lag durch die verstärkten Schichten an der Hotline bei 84 Prozent. Die Zahl der Kundenschriften stieg im Vergleich zum Vorjahr um 24 Prozent im dritten Quartal an.

Fahrgastinformation

Die Ausfälle bei der Berliner S-Bahn GmbH bestimmten seit Sommer die Arbeiten im Bereich Fahrgastinformation des VBB. In Abstimmung mit der S-Bahn Berlin GmbH und den übrigen Verkehrsunternehmen wurden für Fahrgäste, Unternehmen und Presse verkehrsübergreifende Informationen aufbereitet. Anhand der ständig aktualisierten Fahrplaninformationen im VBB-Internetauftritt konnten sich die Fahrgäste über jeweils aktuelle Fahrtzeiten der S-Bahn und eingerichtete Ersatzverkehre erkundigen. Dazu passte der VBB ständig die Liniennetzpläne an das jeweils verfügbare S-Bahn-Angebot an und gestaltete mehrsprachige Informationsblätter. Beides wurde über die Verkehrsunternehmen verteilt und den Kunden zum Download angeboten.

Dank der Online-Fahrplanauskunft VBB-Fahrinfo erfuhren die Kunden u. a., wie sie mit dem verbleibenden S-Bahn-Angebot und den Sonderverkehren ans Ziel gelangen. Zu jeder ermittelten Fahrverbindung mit S-Bahn-Anteilen wurde eine Alternativ-Route auch ohne S-Bahn-Linien angeboten. Auch bei großer Nachfrage und zu Spitzenzeiten war der VBB-Internetauftritt mit seinen Sonderseiten und Dokumenten stets aktuell verfügbar. Dies wurde durch einen zusätzlichen leistungsstarken Daten-Server für die Fahrgastinformation möglich.

VBB-Service-Mitarbeiter waren an den Berliner Flughäfen Tegel und Schönefeld, auf dem Potsdamer Platz und Alexanderplatz unterwegs und gaben speziell Touristen Auskunft über mögliche Verbindungen. ⏪

360° Qualität

Obwohl das Wort Qualität sprachlich sehr nahe bei dem Wort Qual liegt, stammt es doch von dem lateinischen Wort *qualitas* und bedeutet Beschaffenheit. Wie ein Produkt beschaffen ist und welche Eigenschaften es hat, merkt man jedoch erst, wenn es nicht mehr funktioniert. Diese schmerzliche Erfahrung machten viele Fahrgäste im Jahr 2009 mit der Berliner S-Bahn. Für die weitere Entwicklung der Berliner S-Bahn ist nicht nur der Mutterkonzern Deutsche Bahn AG gefragt, sondern auch die Verkehrspolitik. Diese gab deutlich zu verstehen, dass es bezüglich der Sicherheit und der Qualität für die Fahrgäste keine Abstriche geben darf. Leistung und Qualität gehören zusammen. Die Begründung, durch die speziellen Berliner S-Bahn-Fahrzeuge könnten die Leistungen des bis zum Jahr 2017 geltenden Verkehrsvertrages nicht erfüllt werden, kann nicht akzeptiert werden. Es werden Optionen für die Zukunft geprüft.

Optionen im S-Bahn-Verkehr

■ Ausschreibung im Wettbewerbsverfahren

Das EU-Amtsblatt informierte am 3. Februar 2010: „Die Senatsverwaltung für Stadtentwicklung des Landes Berlin und das Ministerium für Infrastruktur und Landwirtschaft des Landes Brandenburg beabsichtigen, einen öffentlichen Dienstleistungsauftrag im Schienenpersonennahverkehr zu vergeben. Die Betriebsaufnahme ist für den Fahrplanwechsel im Dezember 2017 vorgesehen, die Dauer des Vertrages beläuft sich auf bis zu 15 Jahre. Die zu vergebenden Leistungen betreffen das fahrplanmäßige Angebot eines Teilnetzes der gleichstrombetriebenen heutigen S-Bahn Berlin. Sie umfassen den heutigen S-Bahn-Ring sowie alternative Zulaufstrecken aus Richtung Schöneweide. Der Leistungsumfang beträgt zwischen neun und zehn Millionen Zugkilometer pro Jahr. Es werden ausschließlich Neubaufahrzeuge zugelassen. Die notwendige Anzahl an Fahrzeugen ist auf Grundlage der heutigen Zugkonfiguration mit einer Größenordnung von ca. 190 Viertelzügen vergleichbar. Eine Wiedereinsatzgarantie für die zu beschaffenden Fahrzeuge ist vorgesehen.“

■ Übernahme eines Viertels des S-Bahn-Betriebes durch die Berliner Verkehrsbetriebe (BVG) AöR

■ Erwerb der Berliner S-Bahn durch das Land Berlin als Eigenbetrieb

Der Nahverkehr in der Hauptstadtregion ist eine Aufgabe der Daseinsvorsorge und darf nicht zum Spielball ökonomischer Interessen eines Monopolisten werden. Staatliche und unternehmerische Verantwortung müssen daher neu definiert werden. Die öffentliche Hand sollte jederzeit Zugriff auf die Bereiche haben, die für die Funktionstüchtigkeit des Systems notwendig sind – und somit Einfluss auf die Qualität haben. Auch die Deutsche Bahn AG (DB AG) hat erkannt, dass die Lage ernst ist. Das Unternehmen gab bekannt, dass sie das Flaggschiff S-Bahn Berlin GmbH – und somit die Hauptstadtpräsenz als Mobilitätsdienstleister im Nahverkehr – nicht aufgeben will. Allerdings: Den Worten müssen, auch nach den freiwilligen Entschuldigungsaktionen, Taten folgen. Die Fahrgäste benötigen wieder ein zuverlässiges, sicheres und kundenorientiertes Angebot.

Verkehrsunternehmen als verlässliche Partner

Trotz aller Schwierigkeiten: Die Bilanz 2009 ausschließlich auf die Krise zu reduzieren, wäre falsch. Die anderen Unternehmen im VBB haben die seit Jahren bestehende gute Qualität des Nahverkehrs fortgesetzt. Auch wenn es hier und da mal „hakte“ – die Verkehrsunternehmen hatten „das Ohr am Kunden“ und es gab ein gutes und stabiles Angebot mit sicheren Fahrzeugen.



Ausblick



Möglichkeiten und Grenzen der Infrastruktur

Wie in den Vorjahren zeigte sich auch 2009 im Regionalverkehr auf der Schiene, wie wichtig die Infrastruktur ist. Mängel können nur durch Baumaßnahmen behoben werden. Diese allerdings verursachen stets Einschränkungen im Fahrbetrieb. Fahrgäste profitieren nach dem Umbau von Verbesserungen, wie einen ruhigeren Fahrlauf, pünktlichere Züge oder kürzere Reisezeiten. Auch 2010 müssen Fahrgäste an einigen Strecken mit Einschränkungen rechnen. Gebaut wird beispielsweise auf der Regional-Express-Line 2 auf dem Abschnitt Königs Wusterhausen–Lübbenau. Nach Beendigung der Bauarbeiten Mitte 2011 verkürzt sich die Fahrzeit um bis zu 20 Minuten, weil die Strecke dann für eine Geschwindigkeit von bis zu 160 km/h ausgelegt ist. Die Fahrgäste wurden vorab umfassend über den Ersatzverkehr und tarifliche Kulanzregelungen informiert, dabei konnte auf die guten Erfahrungen bei der Sperrung der Hamburger Bahn im Jahr 2009 zurückgegriffen werden. Hier funktionierte die Fahrgastinformation in den Zügen und auf den Bahnhöfen. Leider ist dies noch nicht überall so. Die Fahrgastinformationsanalyse und das Kundenmonitoring zeigten, dass insbesondere bei umfangreichen Störungen noch mehr getan werden muss. Die Errichtung von dynamischen Schriftanzeigern auf kleineren Bahnhöfen ist ein Weg in die richtige Richtung.

Fahrzeuge und Monopol

In Südbrandenburg sollten bereits im Dezember 2009 moderne Triebfahrzeuge des Typs Talent 2 mit mehr Komfort eingesetzt werden. Doch der Betreiber DB Regio AG, Regio Nordost, wartet im-



*Ute Flügge, Geschäftsführerin
Ostdeutsche Eisenbahn GmbH*

Qualität in Ihrem Unternehmen: Was ist 2009 gut gelaufen? Wo möchten Sie künftig besser werden?

Die Kunden haben uns bei der jährlich durchgeführten Zufriedenheitsanalyse erneut eine gute Servicequalität bescheinigt. Als neuer Betreiber im Spree-Neiße-Netz haben wir im Jahr 2009 im Vergleich zu den anderen Eisenbahnverkehrsunternehmen im VBB sogar die besten Noten erhalten. Insbesondere die Freundlichkeit und Kompetenz des Personals, die Ausstattung der Züge sowie die Fahrkartenerwerbsmöglichkeit im Zug wurden sehr gut bewertet. Auf diesem Ergebnis wollen wir uns nicht ausruhen, sondern uns weiter verbessern. Insbesondere bei den Fahrgastinformationen im Zug sowohl im

regulären Betrieb als auch im Störfall haben wir Optimierungsmöglichkeiten erkannt.

Stichwort Wettbewerb: Was wird ab 2012 besser für die Fahrgäste?

Gemäß unserem Grundsatz ‚Verlässlich. Komfortabel. Freundlich.‘ werden wir die Qualitätskriterien unseres Unternehmens auch auf den Regionalexpresslinien 2 und 4, die wir ab Dezember 2012 betreiben, umsetzen. Dabei können sich unsere Kunden vor allem auf die neuen modernen Doppelstocktriebwagen freuen, die außerdem alle Standards für mobilitätseingeschränkte Fahrgäste erfüllen. Die Begleitung aller Fahrten durch unser Servicepersonal macht es möglich, die Fahrkarten direkt am Platz zu erwerben.

Wie wird sich Ihr Unternehmen künftig entwickeln?

Wir möchten in Zukunft unsere Position als größter privater SPNV-Anbieter in den neuen Bundesländern verteidigen und stärken. Von großer Bedeutung sind dabei die bevorstehenden Vergaben in Berlin und Brandenburg. Wir werden jede Ausschreibung genau prüfen und unseren Kunden auch in Zukunft eine hohe Qualität anbieten.

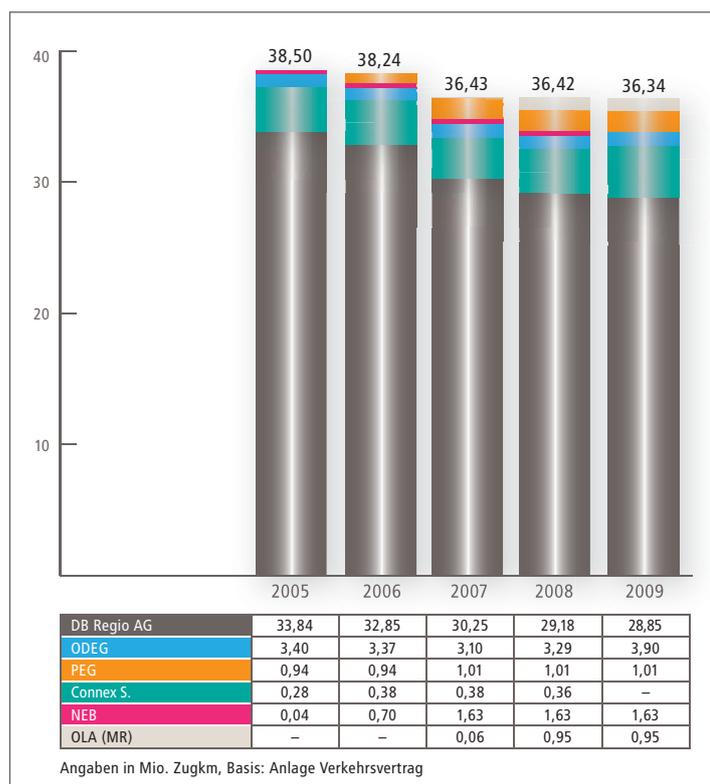
mer noch auf die neuen Fahrzeuge. Der Hersteller Bombardier ist bei dieser Fahrzeugauslieferung wie auch bei Bestellungen anderer Bundesländer im Rückstand und wartet nach eigenen Angaben auf die Zulassung durch das Eisenbahn-Bundesamt. Zum Glück kann der bisherige und neue Betreiber den bestehenden Fahrzeugpark einsetzen.

Vor diesem Hintergrund werden nun auch die Informationen zur Fahrzeugbereitstellung für das Netz Stadtbahn aufmerksam verfolgt. Die erste Linie, der Flughafenshuttle, soll mit Eröffnung des Flughafens mit ähnlichen Talent-2-Fahrzeugen dieses Herstellers in Betrieb gehen. Im Ergebnis dieses Vergabeverfahrens werden auf der Berliner Stadtbahn neben dem Fernverkehr nicht nur rote Fahrzeuge der DB AG, sondern auch die gelb-grünen Fahrzeuge der Ostdeutschen Eisenbahn GmbH (ODEG) unterwegs sein. Damit wird der wachsende Wettbewerb im Schienenregionalverkehr Berlin-Brandenburg sichtbar. Die Länder erwarten ein Ende der jetzigen Monopolsituation auf den Schienen. Ob das Wirklichkeit wird, hängt auch von der Marktentwicklung bezogen auf die Konzernentwicklung der DB AG und Arriva ab. Ein erfolgreicher Schritt in Richtung Marktöffnung war die so genannte Loslimitierung beim Netz Stadtbahn. Danach durfte ein Bieter allein nicht alle Lose gewinnen. Ab dieser Vergabe hält die ODEG in Berlin-Brandenburg einen Marktanteil von 25,2 Prozent (DB Regio AG im Vergleich dazu 67,7 %). Unabhängig davon steht jedoch fest, dass die neuen Verkehrsverträge den Berliner und Brandenburger Fahrgästen sowie den Touristen noch mehr Qualität auf der Schiene bieten werden. <<

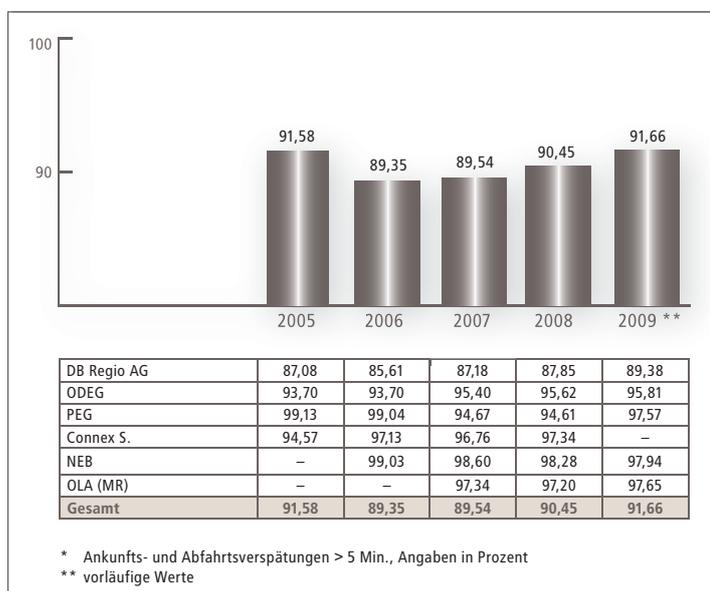
360° Qualität

Regionalverkehr

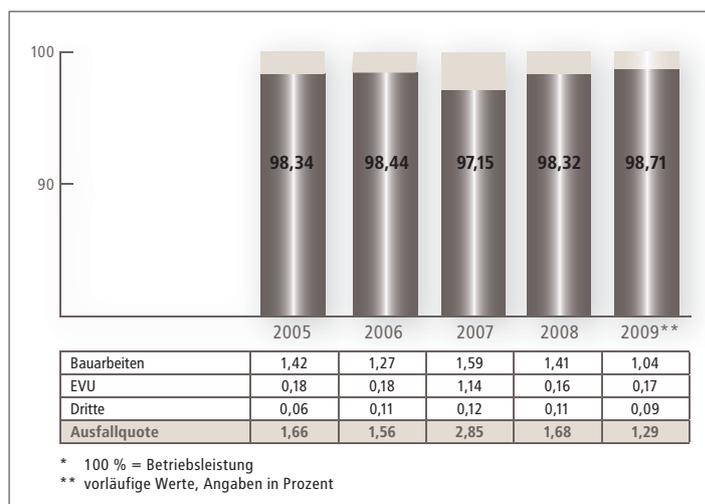
Betriebsleistung



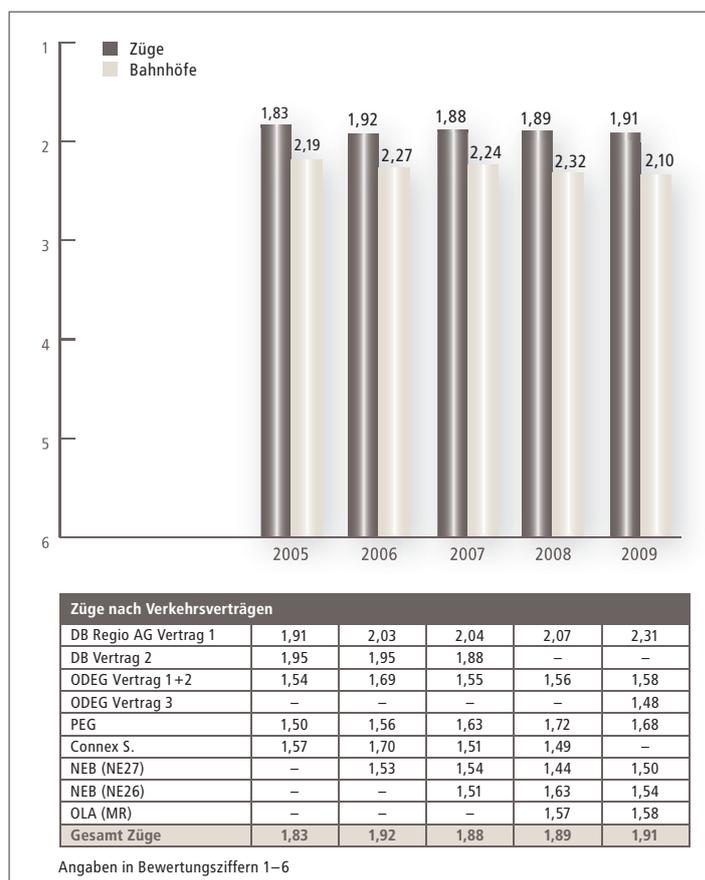
Pünktlichkeit *



Zuverlässigkeit *



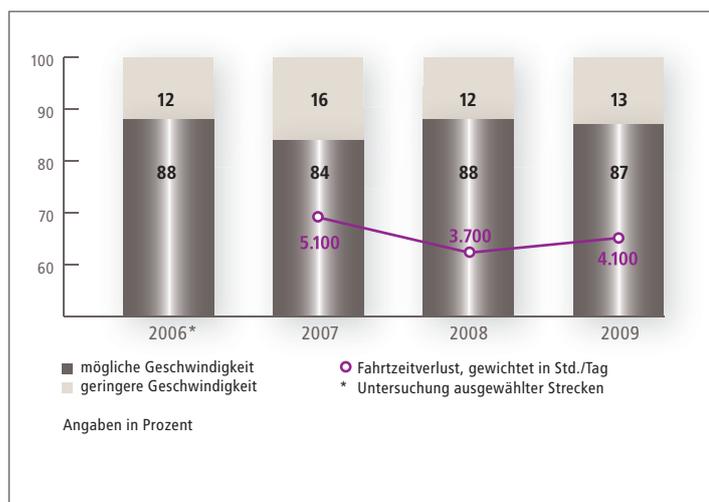
Kundenzufriedenheit



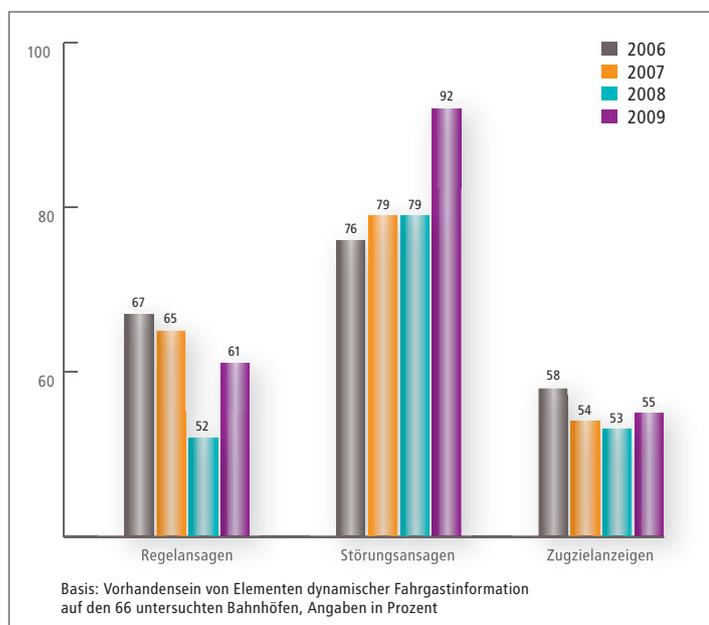
Zahlen und Fakten

Regionalverkehr

Infrastruktur Netz



Bahnhöfe – dynamische Fahrgastinformation



S-Bahn

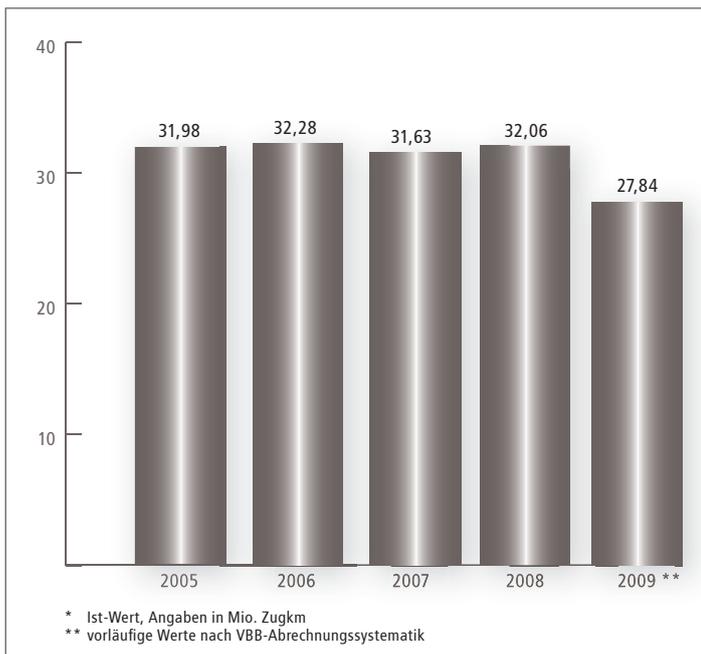
Chronologie der Krise

19.9.2003	Riss an Radscheibe eines S-Bahn-Zuges Baureihe (BR) 481
10.8.2004	Feuer an einem S-Bahn-Zug BR 480 im S-Bahnhof Anhalter Bahnhof; BR 480 – Verbot für Betrieb in Nord-Süd-Tunnel
2006	Start des Programms „Optimierung S-Bahnen“: Verlängerung der Wartungsintervalle, Arbeitsplätze-Abbau, Verschrottung S-Bahn-Züge BR 485
28.5.2006	Schließung S-Bahn-Betriebswerk Friedrichsfelde
20.11.2006	S-Bahn-Zug BR 481 fährt auf Messzug auf, Herabsetzung Höchstgeschwindigkeit von 100 auf 80 km/h
Juni 2007	Ausfall: Linie S 85 und andere Linien, Grund: zu hoher Krankenstand
2007	Juni, Oktober, November: Pünktlichkeitsgrad sinkt unter die vertraglich relevante Grenze.
10.3.2008	S-Bahn-Zug BR 481 fährt in Lichtenrade am roten Signal vorbei, Zwangsbremse funktioniert nicht.
2008	Monate 03, 04, 06, 07, 08, 09, 10: Pünktlichkeitsgrad sinkt unter die vertraglich relevante Grenze.
4.11.2008	Kürzere Untersuchungsfristen für S-Bahn-Radsätze bei BR 481, Folge: verkürzte Züge
Januar 2009	3.000 ausgefallene Zugfahrten durch unzureichende Wintervorbereitung, 5.000 Zugverspätungen
1.5.2009	S-Bahn-Zug BR 481 entgleist in Berlin-Kaulsdorf, Grund: gebrochener Radreifen
7.5.2009	Selbstverpflichtung S-Bahn Berlin GmbH: Sicht- und Klangprüfung aller Radsätze BR 481 im 7-Tage-Rhythmus, 50 Viertelzüge werden aus dem Verkehr gezogen
29.6.2009	Eisenbahn-Bundesamt (EBA): Selbstverpflichtung wird nicht eingehalten, weitere 150 Viertelzüge BR 481 dürfen nicht mehr fahren; meist nur noch 20-Minuten-Takt möglich
16.7.2009	EBA ordnet weitere Prüfverfahren an; 165 von 630 Viertelzügen nur noch im Einsatz; 14 Tage kein S-Bahn-Verkehr auf der Stadtbahn; auf einigen Strecken Ersatzverkehr mit zusätzlichen Regionalzügen aus anderen Teilen Deutschlands
7.9.2009	An einem Viertelzug BR 481 sind vier von acht Bremszylindern defekt; es dürfen nur noch 155 Viertelzüge fahren; drei Wochen kein S-Bahn-Verkehr auf vielen Strecken; Ersatzverkehr auf der Stadtbahn
22.12.2009	EBA verlängert Betriebserlaubnis für S-Bahn Berlin GmbH nur für ein Jahr statt möglichen 15 Jahren
ab Mitte 12/2009	Ausfall von S-Bahn-Zügen durch Fahrmotorausfällen, Grund: unzureichende Wintervorbereitung
4.1.2010	Es stehen zu wenig S-Bahn-Züge zu Verfügung; Ergänzungsverkehr mit Regional-Express-Zügen auf der Stadtbahn
18.1./17.2.2010	Qualmentwicklung im Drehgestellbereich; Fahrgäste müssen S-Bahn-Züge BR 480 und 481 verlassen.
28.1.2010	Deutsche Bahn AG kündigt Rückkehr zum Normalfahrplan mit sechs Hochfahrstufen zum Fahrplanwechsel 12/2010 an.
26.2.2010	Feststellung: Radsätze BR 485 wurden nicht wie erforderlich untersucht, Außerbetriebnahme der baugleichen Fahrzeuge
7.6.2010	Vier von sechs angekündigten Hochfahrstufen erreicht

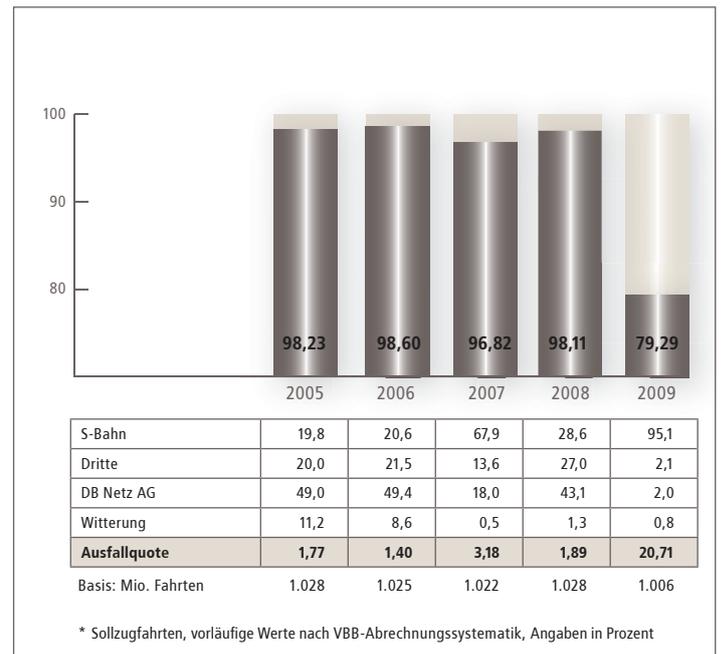
360° Qualität

S-Bahn

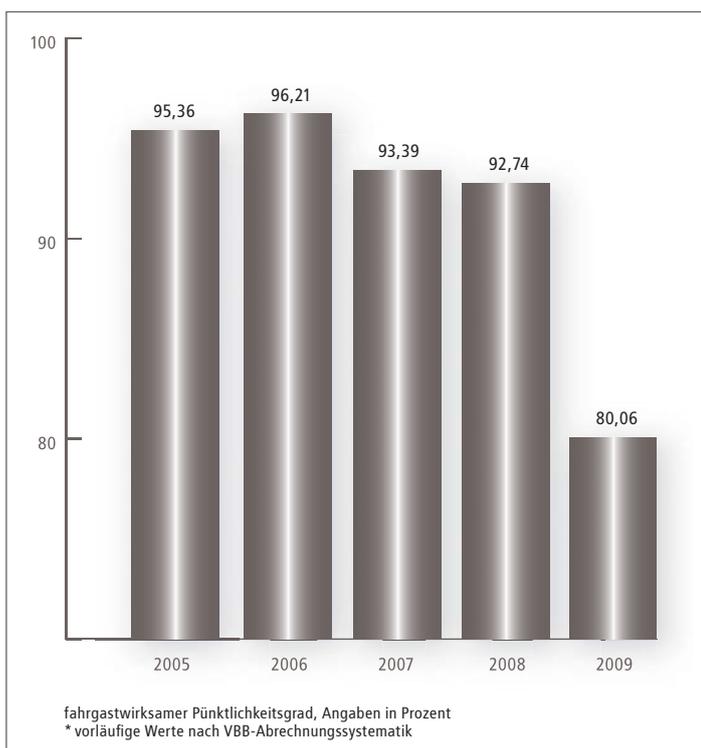
Betriebsleistung *



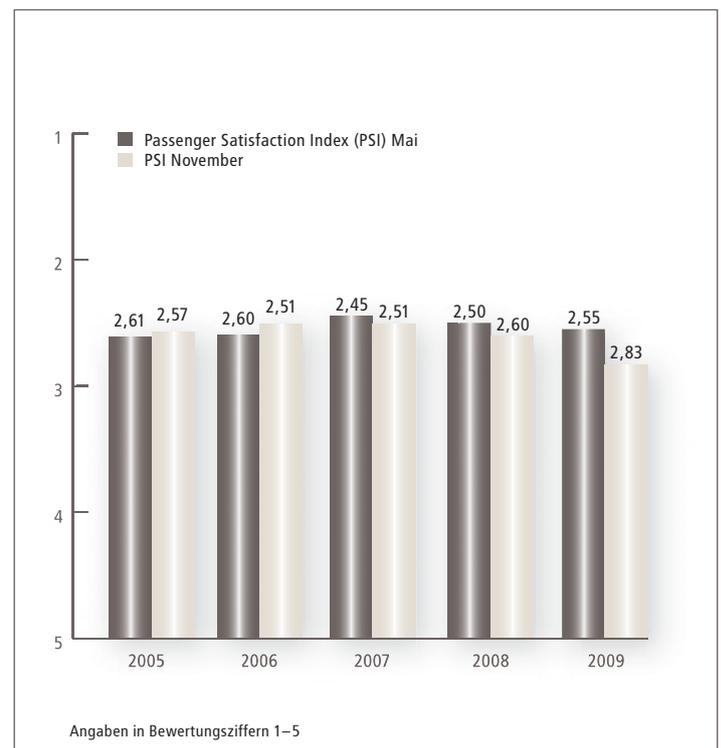
Zuverlässigkeit *



Pünktlichkeit *

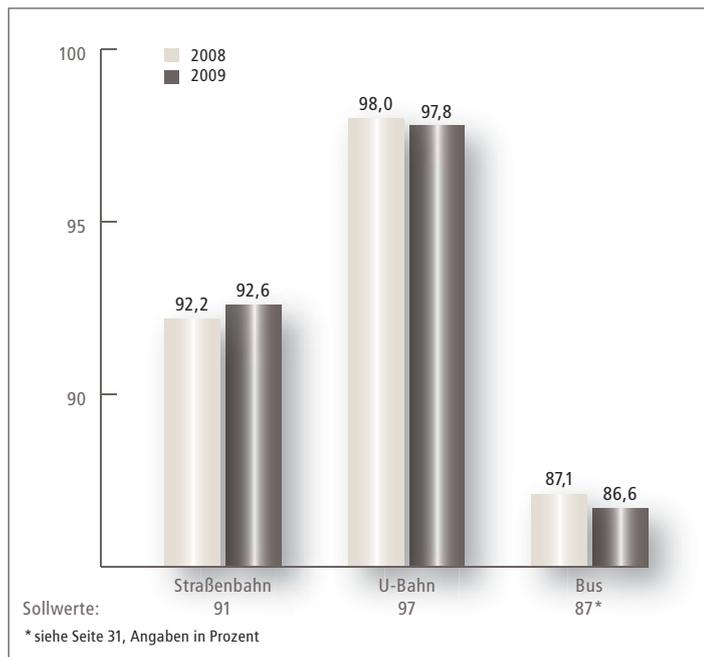


Kundenzufriedenheit

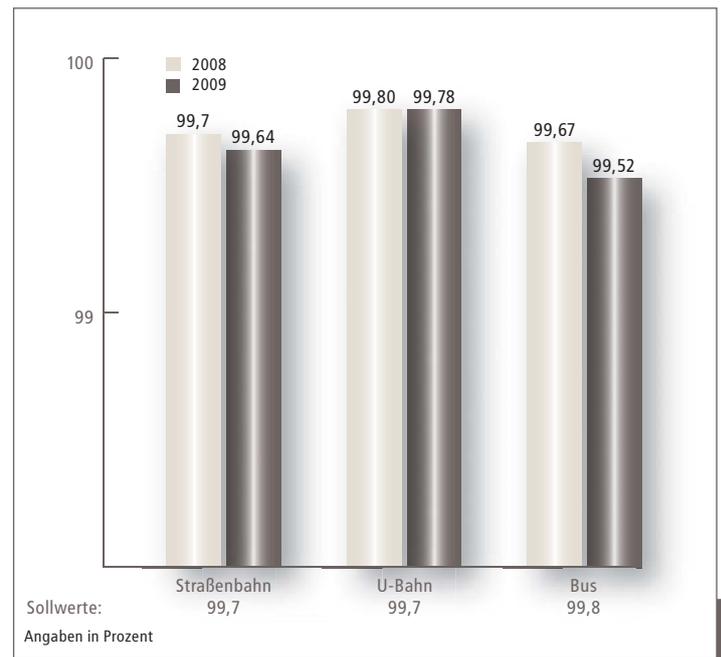


Berliner Verkehrsbetriebe

Pünktlichkeit



Zuverlässigkeit



Bildnachweis

Titel (Montage)–fotolia.com/artworx; Seite 2–oben (2): OLA (MR)/Donath, links: DB AG/Banaszak, unten: BVG/Donath; Seite 4–links: Senatsverwaltung für Stadtentwicklung des Landes Berlin, rechts: Ministerium für Infrastruktur und Landwirtschaft des Landes Brandenburg; Seite 5–VBB; Seite 6 – DB AG/Maskus; Seite 7–Büro Winfried Hermann, Deutscher Bundestag; Seite 8–links: DB AG/Kirsche, rechts: VBB; Seite 9–links: VBB, rechts: Eisenbahn-Bundesamt; Seite 10–DB AG/Banaszak; Seite 11–DB AG/Maskus; Seite 12–DB AG/Kirsche; Seite 14–links: DB AG/Fock, rechts: VBB; Seite 15–DB AG/Jazbec; Seite 16–DB AG/Eggert; Seite 17–S-Bahn Berlin GmbH; Seite 18–DB AG/Wartmann; Seite 19–oben: DB AG/Banaszak, unten: DB AG/Ulrich; Seite 20–DB AG/Bedeschinski; Seite 21–oben: DB Regio AG, Regio Nordost, unten: NEB/Bedeschinski; Seite 22–Donath/OLA (MR); Seite 24–OLA (MR)/Donath; Seite 25–ODEG; Seite 26–OLA (MR)/Donath; Seite 27–NEB; Seite 28–DB AG/Jazbec; Seite 29–PEG; Seite 30–33–BVG/Donath; Seite 30–(Montage) Redlich; Seite 31–oben: BVG; Seite 34–VBB; Seite 35–OLA (MR)/Donath; Seite 36–PEG; Seite 37–NEB/Bedeschinski; Seite 38–DB AG/Brettmann; Seite 39 (2)–ODEG

**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

Projektleitung
VBB Verkehrsverbund Berlin-Brandenburg GmbH
Gabriela Felder

Realisation & Gestaltung
Zallmann
Marketing, Design & Service GmbH

Stand: Juni 2010



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