

# Qualitätsbewertung im Regionalverkehr

Ein neuer Ansatz für ein öffentlichkeitswirksames Qualitätsranking im SPNV des VBB

Dipl.-Ing. Gabriela Felder, Dipl.-Ing. Alexander Herbermann; Berlin

Die Länder Berlin und Brandenburg haben die VBB Verkehrsverbund Berlin-Brandenburg GmbH (VBB GmbH) als Aufgabenträgerverbund mit dem Management der Verkehrsverträge im Schienenpersonennahverkehr (SPNV) – von der Ausschreibung über die Vergabe und Durchführung bis zum Controlling – betraut. Derzeit organisiert der VBB 15 Verkehrsverträge mit fünf Eisenbahnverkehrsunternehmen (EVU).

Um unabhängig von finanziellen Bonus-Malus-Systemen einen neuen Anreiz für bessere Qualität der EVU zu schaffen, hat der VBB gemeinsam mit der SCI Verkehr GmbH (SCI Verkehr) ein linienbezogenes, öffentlichkeitswirksames Qualitätsranking entwickelt. Eine Besonderheit des Rankings ist die Unterscheidung in Linien mit einfachen, normalen und anspruchsvollen Rahmenbedingungen, um eine Vergleichbarkeit der Linien und Verträge zu erreichen.

## Hintergrund und Anlass

Das Controlling der laufenden Verkehrsverträge beruht auf dem Grundsatz, dass nicht erbrachte Leistungen nicht bezahlt werden (Nichtleistung). Für Leistungen, die nicht in der vertraglich vereinbarten Qualität erbracht werden, gibt es Abzüge (Minder-/Schlechtleistung), die maximal einen bestimmten Prozentsatz des Vergütungsanspruches betragen können. Die VBB GmbH stellte in den vergangenen Jahren fest, dass die Veröffentlichung wesentlicher Leistungs- und Qualitätsdaten darüber hinaus einen großen Anreiz für die EVU zur Erbringung einer hohen Qualität darstellt.

Gleichwohl führt die Veröffentlichung auch zu Kritik seitens der EVU, weil die Verträge miteinander auf Grund ihrer unterschiedlichen Größe – die mit darge-

stellt wurde – nicht in den Ergebnissen immer direkt vergleichbar sind. Hinderlich war ebenfalls, dass bei der Abgabe des Angebots für einen abzuschließenden Verkehrsvertrag jeweils ein gewisser Risikoaufschlag wegen Nicht- beziehungsweise Schlecht- und Minderleistung seitens des EVU fest eingepreist wurde. Ein Lösungsansatz wurde darin gesehen, die Ergebnisse als Benchmark oder Ranking öffentlichkeitswirksam zu publizieren, damit unmittelbar imagewirksam für die beauftragten EVU zu stellen und als neues Steuerungssystem für Qualität und Leistung zu etablieren.

Das gegenwärtige Qualitätscontrolling beruht auf verschiedenen Messmethoden (nach DIN EN 13816). Unter Beachtung der Aufgabenstellung sind dies folgende:

- Direkte Leistungsmessung (DPM): Pünktlichkeit durch Übermittlung von IT-Daten; Leistungsangaben durch EVU-eigene Statusberichte mittels MS Office-Berichten.
- Qualitätskontrollen (MSS) – Testkunden durch VBB-eigene studentische Hilfskräfte: Kontrollberichte mit Abweichungen zu Qualitätskriterien wie Ausstattung, Schadensfreiheit, Sauberkeit, Fahrgastinformation, Service, Vertrieb und andere.
- Kundenzufriedenheit (CSS): einheitliche Messung der Kundenzufriedenheit pro Verkehrsvertrag durch die VBB GmbH.

Ein wichtiger Punkt in den Überlegungen zum neuen Qualitätsranking war, dass bisher die VBB GmbH alle Qualitätsdaten auf Vertragsebene und nicht linienbezogen publiziert hat. Dies hatte insbesondere den Nachteil, dass die Fahrgäste mit ihrer Qualitätsbewertung zwar in das Controlling der Verkehrsverträge einbezogen sind, aber keine Rückschlüsse auf „ihre“

Eisenbahn-Regionalverkehrslinie ziehen konnten. Das sollte sich ändern und zukünftig für den Fahrgast transparent werden.

Die VBB GmbH war in Abstimmung mit den Ländern Berlin und Brandenburg bestrebt, das bisherige Bonus-Malus-System für die Kundenzufriedenheit mit der Qualität der Verkehrsleistung aufzugeben und durch ein neues SPNV-Qualitätsranking, das den Titel „Qualität im Regio – Meine Linie im VBB“ bekam, zu ersetzen.

## Anforderungen an das VBB-Qualitätsranking

Die VBB GmbH hat wesentliche Anforderungen an ein SPNV-Qualitätsranking zusammengetragen, ausgeschrieben und die Beratungsleistung vergeben. Ausgehend von den Inhalten zukünftiger vertraglicher Vereinbarungen sollten folgende Ansätze untersucht und auf Tauglichkeit für ein Ranking bewertet werden:

- Ziel: jährliche, quartalsweise oder monatliche Bewertung fahrgastwirksamer Angebots- und Qualitätsparameter.
- „Echtes“ Benchmark mit gerechten Gewichtungsfaktoren.
- Vergleichbarkeit auf Vertrags-, EVU- und Linienebene unter Berücksichtigung eines Gewichtungsfaktors, der Netzabhängigkeiten, Verkehrsleistung, Verkehrslinien und gegebenenfalls Nachfrage beinhaltet („Typisierung“).
- Modellbeschreibung mit einfachen Berechnungen und transparente Erläuterung aus Fahrgastsicht.
- Analyse und Bewertung möglicher Bewertungsbestandteile.
- Mögliche Bewertung als Gesamtplatzierung mit noch zu definierender Gewichtung der möglichen Bewertungsbestandteile zueinander; Einzelbewertung pro Kriterium; Clusterplatzierung.

- Mögliche Weiterentwicklung zu einer noch stärkeren öffentlichen Wirkungsmöglichkeit des Modells.

Der Auftragnehmer hatte eine nachvollziehbare Modellierung des Qualitätsrankings mit der Ausgestaltung der einzelnen Bewertungsbestandteile und deren Gewichtsanteilen einschließlich der Vergleichbarkeit zu bearbeiten. Ihm oblag es, die bestehenden Ideen weiter zu präzisieren, mögliche Varianten und Szenarien zu bewerten, auf die Wirksamkeit anhand von Beispielen zu untersuchen und eine Empfehlung auszusprechen. Das zu erarbeitende Modell soll durch die VBB GmbH bei Änderungen im Netzzuschnitt selbstständig anhand der Gewichts- und Modellierungskriterien angepasst und weiterentwickelt werden können.

### Methodische Umsetzung des Rankings

Die VBB GmbH hat SCI Verkehr mit der Umsetzung des Qualitätsrankings auf Basis der vorgestellten Anforderungen beauftragt. Die Entwicklung des Rankings und der dahinterliegenden Modelle hat SCI Verkehr in drei wesentliche Arbeitspakete gegliedert:

- Typisierung der Linien,
- Modell des SPNV-Rankings,
- Umsetzung und Visualisierung.

Das Modell zum VBB-Qualitätsranking wurde über einen Zeitraum von knapp drei Monaten in enger Abstimmung mit der VBB GmbH entwickelt und im Anschluss durch die VBB GmbH im September 2018 veröffentlicht. Im Folgenden werden die wesentlichen Herausforderungen und Ergebnisse des Projektes vorgestellt.

**Tab. 1: Linientypisierung am Beispiel des RE1.**

Kategorie	Indikator	Input	Bewertung
Betriebsprogramm	Volumen in Zugkilometern	4,4 Mio. Zkm	5
	Linienlänge in Kilometer	229 km	5
	Stärken-Schwächen-Flügeln	Nein	3
	Baubedingte Betroffenheit	Nein	3
Nachfrage	Zahl der Einsteiger	58.000	5
Netzabhängigkeit	Streckenart	Hauptfernnetz	5
	Ein- bzw. Mehrgleisigkeit	Mehrgleisig	3
	Betroffenheit überlasteter Schienenweg	Ja	5
Verkehrsabhängigkeit	Anzahl der Verknüpfungspunkte zu anderen Nahverkehrslinien	11	5
	Wechselwirkung zum Fern- und Güterverkehr	Gering	4
	Wechselwirkung zum Nahverkehr	>50 Fahrten	5
		<b>Ergebnis</b>	<b>48 (anspruchsvoll)</b>



#### Zur Autorin

**Dipl.-Ing. Gabriela Felder (58)** ist seit über 20 Jahren in der VBB Verkehrsverbund Berlin-Brandenburg GmbH beschäftigt. Sie ist Qualitätsmanagementbeauftragte der VBB GmbH und bearbeitet vorrangig Themen des Qualitätsmanagements und der Marktforschung. Für dieses Gutachten übernahm sie die Verantwortung seitens des Auftraggebers.



#### Zum Autor

**Dipl.-Ing. Alexander Herbermann (31)** ist seit sieben Jahren beim Beratungsunternehmen SCI Verkehr GmbH beschäftigt, seit 2017 als Leiter des Büros Berlin. Er berät Aufgabenträger, Verkehrsverbände oder Verkehrsunternehmen in ihren strategischen Fragestellungen. Die Entwicklung des VBB-Qualitätsrankings leitete er seitens SCI Verkehr als Projektleiter.

### Typisierung der Linien

Im VBB-Qualitätsranking fließen 41 SPNV-Linien in Berlin und Brandenburg ein. Diese unterscheiden sich jedoch hinsichtlich Betriebsprogramm, Nachfrage sowie infrastruktureller und verkehrlicher Abhängigkeiten und sind somit wenig vergleichbar. Eine zentrale Anforderung der VBB GmbH an ihr Qualitätsranking war daher die Typisierung von Linien mit dem Ziel, diese untereinander fairer vergleichen zu können. Zu Beginn des Projekts stand daher die Aufgabe, geeignete Indikatoren für eine Typisierung zu finden und ein Modell für eine Klassifizierung unterschiedlicher Linientypen zu entwickeln.

Zunächst haben VBB GmbH und SCI Verkehr insgesamt 25 mögliche Typisie-

rungsindikatoren gesammelt und auf ihre Eignung für das Ranking geprüft. Hierbei wurden Nachvollziehbarkeit, Aussagekraft, Datenverfügbarkeit und Ergebnisaufwand je Indikator bewertet. Im Ergebnis wurden elf Indikatoren ausgewählt, welche in die Linientypisierung des VBB-Qualitätsrankings einfließen.

Als Modell für die Typisierung hat SCI Verkehr ein vereinfachtes Punkteverfahren in Anlehnung an die Methodik der Qualitätsanalyse Netzzustand des VBB gewählt. Jeder Indikator wird hinsichtlich seines Einflusses auf die Erbringung guter Qualität zwischen 1 („einfach“) bis 5 („anspruchsvoll“) Punkten bewertet. In Summe können so maximal 55 Punkte je Linie erreicht werden. Für das Qualitätsranking wurden zuletzt drei Linientypen („einfach“, „normal“

Bestandteil	Beschreibung	Gewichtung
Pünktlichkeit	Anteil pünktlicher Ankünfte (<5 min Verspätung) an allen Ankünften	30%
Zuverlässigkeit	Anteil tatsächlich durchgeführter Zugfahrten zum tagesaktuellen Soll-Fahrplan	20%
Personal	Anteil durch Personalservice begleiteter Zugfahrten (Ist) an Gesamtzugfahrten (Soll)	20%
Kundenzufriedenheit	Ergebnis Kundenzufriedenheitsbefragung (Schulnoten) umgerechnet in % (1=100%)	30%

**Tab. 2: Gewichtung von Qualitätskriterien.**

und „anspruchsvoll“ in Bezug auf die Rahmenbedingungen) definiert und jede Linie entsprechend ihrem Ergebnis zugeordnet.

## Modell des SPNV-Rankings

Ähnlich wie bei der Linientypisierung stand zu Beginn der Modellentwicklung des Qualitätsrankings die Frage, welche Bestandteile in das Ranking einfließen sollen. Neben vorhandenen Qualitätskriterien aus direkter Leistungsmessung und Kundenzufriedenheitsbefragung des VBB wurden weitere Kriterien aus einem Benchmark vorhandener Qualitätsrankings (zum Beispiel BEG, VRR, HVV) hinsichtlich Datenverfügbarkeit, Erhebungsaufwand, Verständlichkeit und Bedeutung für die Qualität bewertet.

Im Ergebnis wurden vier leicht verständliche und für die Qualität bedeutende Bestandteile ausgewählt (Tab. 2).

Eine Besonderheit stellt die Berücksichtigung der Kundenzufriedenheit dar. Die VBB GmbH ermittelt diese mit 18 Qualitätskriterien für die Verkehrsleistung und die Bahnhofsqualität. Im Ranking werden jedoch nur sechs Qualitätskriterien berücksichtigt, die die Eisenbahnverkehrsunternehmen unmittelbar durch hohe Kundenorientierung und sehr gute Servicequalität beein-

flussen können: Pünktlichkeit, Sauberkeit und Schadensfreiheit der Züge, Sicherheit im Zug, Information bei Unregelmäßigkeiten im Zug, Freundlichkeit und Kompetenz des Personals.

Zur Ermittlung des Ergebnisses je Linie werden die vier Bestandteile in Zielerreichung in Prozent umgerechnet und unter Berücksichtigung einer Gewichtung addiert. Die Gewichtung der Bewertungsbestandteile ist an die Wertung in den Verkehrsverträgen angelehnt und somit bei den Verkehrsunternehmen bereits bekannt und akzeptiert. Nach diesem bewusst einfach gehaltenen Modell können alle Linien innerhalb der drei Linientypen miteinander verglichen und die Platzierung ermittelt werden.

Eine Herausforderung in der Entwicklung des VBB-Qualitätsrankings war die Erstellung eines Gesamtrankings unter Berücksichtigung der Linientypisierung. SCI Verkehr hat hierzu dynamische Korrekturfaktoren für den einfachen und anspruchsvollen Linientyp abgeleitet, um eine Vergleichbarkeit aller Linien untereinander herzustellen. Der Korrekturfaktor berücksichtigt die Abweichung des Mittelwerts des einfachen und anspruchsvollen Linientyps zum normalen Typ und wird jährlich angepasst.

## Umsetzung und Visualisierung

Bereits in einer frühen Projektphase haben VBB GmbH und SCI Verkehr nach einer geeigneten Visualisierung des Qualitätsrankings gesucht, um die Ergebnisse dem Fahrgast verständlich und ansprechend zu präsentieren. Hierzu wurden verschiedene Qualitätsrankings sowohl aus dem SPNV in Deutschland und Europa als auch in anderen Branchen verglichen. Während das Ranking der Bayerischen Eisenbahngesellschaft (BEG) die Ergebnisse nach Punkten zwischen -100 und +100 aufbereitet, veröffentlicht der Verkehrsverbund Rhein-Ruhr (VRR) beispielsweise Schulnoten. In Großbritannien werden die Bewertungsbestandteile zunächst nach einer 5er-Skala bewertet und anschließend daraus ein Prozentwert („Customers core“) gebildet.

Für das VBB-Qualitätsranking wird die Zielerreichung je Linie in Prozent angegeben. Diese ist nicht nur leicht verständlich, sondern bietet aufgrund der hohen Anzahl zu bewertender Linien auch ausreichende Differenzierungsmöglichkeiten. Darüber hinaus werden drei der vier Bewertungsbestandteile entsprechend gemessen und können direkt in das Ranking einfließen. Lediglich die Kundenzufriedenheit wird in Schulnoten ermittelt und für das Ranking umgerechnet.

Als Ergebnis werden alle Linien im VBB sortiert nach dem Gesamtranking online präsentiert. Neben dem Ergebnis werden die vier Bewertungsbestandteile sowie die Typisierung der Linien dargestellt. Zu den einzelnen Linien lassen sich weitergehende Informationen abrufen, etwa die Ergebnisse der VBB-Qualitätsanalyse Stationen und Netzzustandsanalyse oder ein Liniensteckbrief.

## Erste Erfahrungen

Nachdem das SPNV-Ranking fertiggestellt war, entstand die Idee, die Ergebnisse der jährlich durchgeführten Stationsanalyse und Netzzustandsanalyse im Regionalverkehr ebenfalls prominenter zu publizieren.

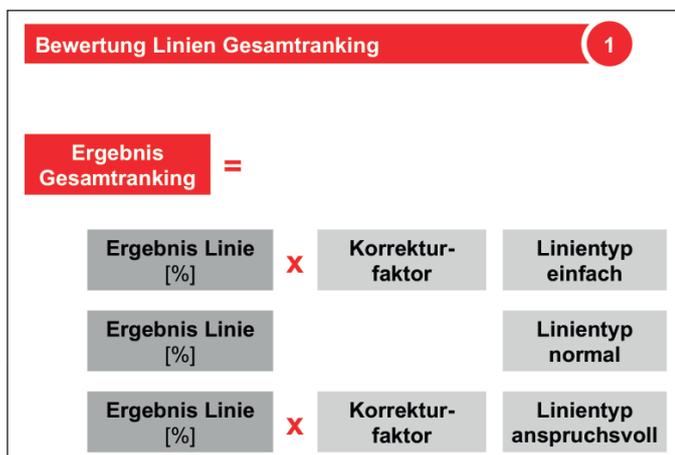


Abb. 1: Methodik Gesamtranking.

Das BEG-Qualitätsranking										UK train companies rated - leisure rail services								
Jahreswerte 2016										Train company	Reported punctuality	Reliability	Seat availability	Standing space	Frequency	Value for money	Customer score	
1.	(1.)	■	Agilis-Nord	(Agilis Verkehrsgesellschaft mbH & Co. KG)	+87,25	(+81,91)					Merseyrail (100)	★★★★★	★★★★★	★★★★★	★★★★★	★★★★★	★★★★★	73%
2.	(3.)	▲	Berchtesgadener Land Bahn	(Die Länderbahn GmbH DLB/Salzburg AG)	+85,73	(+66,74)					Grand Central (45)	★★★★★	★★★★★	★★★★★	★★★★★	★★★★★	★★★★★	72%
3.	(2.)	▼	Kissinger Stern	(Erfurter Bahn GmbH)	+78,33	(+72,29)					Translink NI Railways (243)	★★★★★	★★★★★	★★★★★	★★★★★	★★★★★	★★★★★	69%
4.	(5.)	▲	Agilis-Mitte	(Agilis Eisenbahngesellschaft mbH & Co. KG)	+76,99	(+51,13)					Virgin Trains (West Coast) (371)	★★★★★	★★★★★	★★★★★	★★★★★	★★★★★	★★★★★	69%
5.	(4.)	▼	Oberpfalzbahn/Waldbahn	(Die Länderbahn GmbH DLB)	+76,04	(+63,97)					Chiltern Railways (252)	★★★★★	★★★★★	★★★★★	★★★★★	★★★★★	★★★★★	68%
Kundenzufriedenheit im Jahresmittel (Schulnoten)										Hull Trains (43)	★★★★★	★★★★★	★★★★★	★★★★★	★★★★★	★★★★★	★★★★★	68%
Beschäftigtenzufriedenheit	Strukturangebot	Präzision	Informationsqualität	Reisezeit	Sauberkeit der Züge	Zustand der Fahrzeuge	Qualität der Besatzung	Personal	Sicherheitsmaßnahmen	Schulung des Personals	Informationsqualität im Fahrgastbereich	Gesamtwert	C2C (147)	★★★★★	★★★★★	★★★★★	★★★★★	65%
Regio	1,99	1,85	1,82	1,83	1,86	1,68	1,47	1,95	2,17	1,67	1,83	1,67	London Overground (151)	★★★★★	★★★★★	★★★★★	★★★★★	65%
Abellio	1,99	1,90	1,71	2,05	2,08	1,69	1,59	2,27	2,19	1,83	1,83	1,83	Virgin Trains East Coast (230)	★★★★★	★★★★★	★★★★★	★★★★★	62%
Eurobahn	2,09	2,24	1,81	2,44	2,52	1,77	1,64	2,40	2,40	2,06	2,06	2,06						
Nordwestbahn	1,97	2,31	1,88	2,26	2,51	1,71	1,64	2,29	2,38	2,09	2,09	2,09						
DB Regio - Wettbewerb	2,06	2,17	1,87	2,57	2,32	2,00	1,66	2,49	2,39	2,08	2,08	2,08						
DB Regio	2,10	2,62	2,07	2,63	2,40	2,04	1,73	2,57	2,63	2,27	2,27	2,27						
Mittelwert (alle Linien)	2,06	2,39	1,96	2,49	2,35	1,94	1,69	2,45	2,49	2,14	2,14	2,14						

Abb. 2: Vergleich verschiedener Qualitätsrankings.

Wurden hier bereits die linienbezogenen Werte jeweils in den Berichten der VBB GmbH veröffentlicht, entstand doch der Wunsch, diese mit dem SPNV-Ranking zu verbinden. Eine Ergänzung, die einen Mehrwert im direkten linienbezogenen Kontext darstellt. Die Umsetzung mit einem weiteren Dienstleister nahm jedoch zusätzliche Zeit in Anspruch.

Der Start des SPNV-Rankings erfolgte mit den Jahreswerten 2017 daher erst im August 2018. Im Vorfeld wurde den Ländern und den EVU das beschriebene Modell mit Typisierung und Ranking vorgestellt und die Ergebnisse im Layout der Webseite präsentiert.

Die VBB GmbH ist mit der Resonanz zu diesem SPNV-Ranking zufrieden: Presse,

EVU, Multiplikatoren und Verbände und vor allem interessierte Fahrgäste loben dieses in Bezug auf Transparenz und Einfachheit, sind aber mit dem langen Zeitraum bis zur Veröffentlichung nicht einverstanden. Das VBB-Qualitätsteam hat dies selbst als größte Herausforderung seit Projektbeginn auf seiner Agenda gehabt und nach Lösungsmöglichkeiten für eine schnellere Datenbereitstellung gesucht.

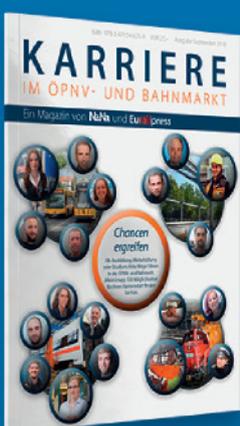
**Ausblick**

Im Mai 2019 veröffentlichte der VBB die Ergebnisse des Jahres 2018 als Gesamt- und Halbjahres-Ranking. Dann werden auch die Ergebnisse monatlich einschließlich der grafischen Darstellung von Pünktlichkeit, Zuverlässigkeit und

Personalbesetzung aktualisiert und auf der Homepage dargestellt. Gleichzeitig ist dann ein Ranking in den vier Einzelkriterien möglich. Der Pünktlichkeitswert des Vortages – hier als Durchschnitt über alle Regionalverkehrslineien – wird publiziert

Das Qualitätsteam im VBB wird linienbezogene Aufzugsverfügbarkeit im Regional- und S-Bahn-Verkehr als weiteres Qualitätskriterium öffentlich ranken. Die Linien des S-Bahn-Verkehrs sollen ebenfalls hinzukommen. Hier wird gegenwärtig an der Adaption gearbeitet. Selbst im Busverkehr – immer mehr Landkreise lassen PlusBus-Linien betreiben – ist ein derartiges Ranking möglich und wird den kommunalen Aufgabenträgern als Serviceleistung angeboten.

ANZEIGE



**4. Auflage:**  
**12.000 Exemplare**  
**Erscheinungstermin:**  
**06.09.19**

## Fachkräftemangel?

Präsentieren Sie sich als zukunftsweisendes Unternehmen den Bewerbern von morgen in

### Karriere im ÖPNV- und Bahnmarkt

**Kontaktieren Sie mich:**  
 Andrea Kött • Tel. +49 (0)211 505-26536 • andrea.koett@dvvmedia.com

**JETZT  
 BUCHEN**

Autorenbeleg Dipl.-Ing. Gabriela Felder, nur für persönliche Nutzung. DVV Media 2019

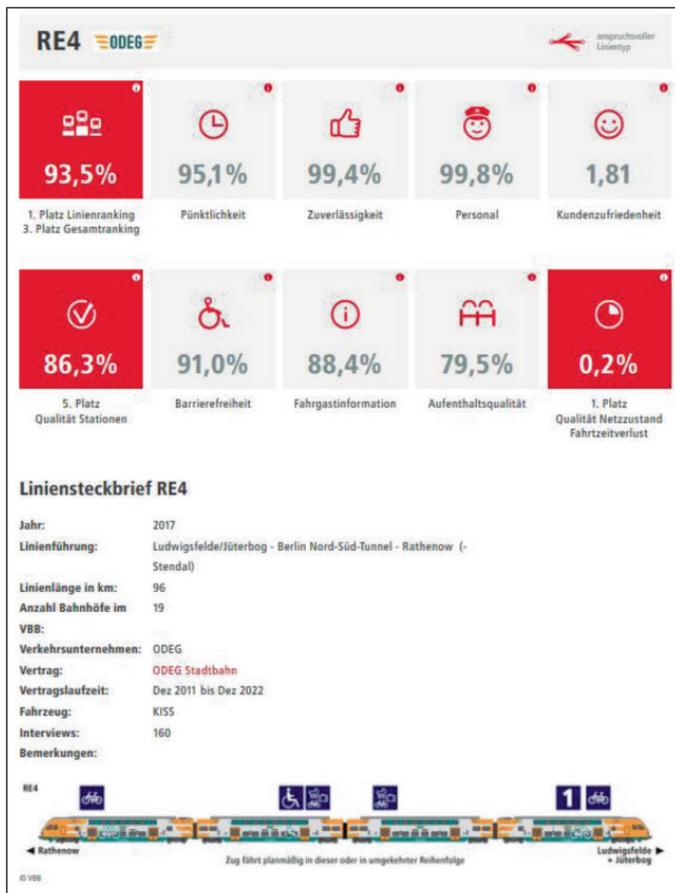


Abb. 3: Detaildarstellungen der Linie RE4.

Im Hintergrund ist ein einfaches aufwandsreduziertes Importprogramm entstanden, das eine neu geschaffene Schnittstelle des Vertragscontrolling-Programms und des Updates der Homepage ermöglicht.

Das SPNV-Qualitätsranking ist im VBB-Gebiet ein Weg, Qualität transparent, öffentlich und nachvollziehbar zu erklären. Wichtig ist jedoch nicht nur der Status Quo, sondern vielmehr die Entwicklung der Qualität. Gibt es jahrelang keine Verbesserung im Ranking, so ist die Frage nach dem Warum – egal von wem – mehr als berechtigt. Der objektive Blick auf die Verkehrsleistung im Kontext mit der Infrastruktur gibt zwar dem Fragenden eine Antwort, aber ein jahrelanger Stillstand darf nicht akzeptiert werden. Die VBB GmbH bewertet daher sehr positiv, dass sich Vorstände mit der Platzierung der von ihren Unternehmen betriebenen Regionalverkehrslinien bereits mit der ersten Publizierung beschäftigt haben.

Platz	Linie	Gesamtranking	Pünktlichkeit	Zuverlässigkeit	Personal	Kundenzufriedenheit	Linientyp
1.	<b>RB27</b> NEB	95,4%	96,5%	99,3%	99,4%	1,5	
2.	<b>RB51</b> ODEG	95,1%	96,2%	98,3%	98,4%	1,5	
3.	<b>RE4</b> ODEG	94,8%	95,1%	99,4%	99,8%	1,8	

Abb. 4: Ergebnis des Rankings für 2017.

Zusammenfassung/Summary

Qualitätsbewertung im Regionalverkehr

Die VBB Verkehrsverbund Berlin-Brandenburg GmbH hat mit Unterstützung der SCI Verkehr GmbH ein neues Qualitätsranking für den SPNV entwickelt: „Qualität im Regio – Meine Linie im VBB.“ Ziel ist es, neben finanziellen Anreizen in Verkehrsverträgen einen neuen, für die Verkehrsunternehmen imagewirksamen Anreiz für bessere Qualität zu schaffen. Zudem sollen die Ergebnisse des Qualitätscontrollings für die Fahrgäste transparenter kommuniziert werden. Anders als andere Rankings im SPNV bereitet das VBB-Qualitätsranking die Ergebnisse daher je Linie und monatlich aktuell auf. Um eine Vergleichbarkeit der unterschiedlichsten Linien im VBB zu gewährleisten, wurde eine Typisierung der Linien nach einfachen bis anspruchsvollen Rahmenbedingungen eingeführt.

Quality assessment in regional rail transport

The transport association, VBB Verkehrsverbund Berlin-Brandenburg GmbH, with support from SCI Verkehr GmbH has developed a new quality ranking for regional rail transport titled “Qualität im Regio – Meine Linie im VBB.” The aim of the ranking is to create new image-building incentives for rail operators to provide high quality services and to move away from only creating financial incentives in transport contracts. Additionally, results of the quality controls should be communicated more transparently to the passengers. Unlike other rankings in regional rail transport, VBB’s quality ranking includes results per route on a monthly basis. A classification of the routes with simple to demanding conditions was introduced to ensure the comparability of the different routes in the VBB region.