

Bericht 2005



Verbundbericht 2005

Verkehrsverbund Berlin-Brandenburg



Vorwort



Der Verkehrsverbund Berlin-Brandenburg (VBB) gehört zu den größten Verkehrsverbänden in Deutschland. Tagtäglich sorgt er für die Mobilität von rund sechs Millionen Menschen. Ein solches Nahverkehrsangebot zu erhalten und ständig weiterzuentwickeln ist eine verantwortungsvolle Aufgabe, die der VBB mit Engagement wahrnimmt.

Gemeinsam mit 43 öffentlichen und privaten Verkehrsunternehmen stellt sich der VBB dieser Herausforderung und bietet für die Menschen in Berlin und Brandenburg ein Angebot für Bus und Bahn, das nicht nur den unterschiedlichsten Mobilitätsansprüchen gerecht wird, sondern auch übersichtlich und kundenfreundlich ist.

Als Mittler zwischen den Aufgabenträgern und Verkehrsunternehmen sorgt der VBB mit seinen zahlreichen Partnern aus der Wirtschaft und Politik sowie den Fahrgast- und Umweltverbänden für ein qualitativ hochwertiges Nahverkehrsangebot. Zu seinen weiteren zentralen Aufgaben zählen außerdem die Weiterentwicklung des einheitlichen Tarifangebots und allgemeinverständliche moderne Fahrgastinformationen. Dabei gilt es, sowohl den Ansprüchen der Metropole Berlin und des Verdichtungsraumes Brandenburg als auch dem ländlichen Raum Rechnung zu tragen.

Im Mittelpunkt unseres Engagements stehen die Belange der Fahrgäste. Sie sind es, die über den Erfolg und Misserfolg des Angebots entscheiden. Deswegen legt der VBB viel Wert auf den direkten Dialog mit den Nutzern des ÖPNV.

Sie halten hiermit den zweiten Verbundbericht des VBB in den Händen. Er dokumentiert die Entwicklungen des Verkehrsverbundes für das Jahr 2005 und skizziert anhand der verschiedenen Aufgabenbereiche des VBB die wichtigsten Ergebnisse und Projekte. Außerdem verdeutlicht der Verbundbericht, wie der Verkehrsverbund Berlin-Brandenburg die sich ständig wandelnden demografischen, politischen und finanziellen Rahmenbedingungen mit Weitsicht für seine Planungen berücksichtigt.

Hans-Werner Franz
Geschäftsführer, VBB

Inhaltsverzeichnis

von li nach re: Berliner Verkehrssenatorin Ingeborg Junge-Reyer, Vorstand Betrieb der Berliner Verkehrsbetriebe Thomas Necker, Brandenburgs Infrastrukturminister Frank Szymanski, VBB-Geschäftsführer Hans-Werner Franz



Verkehrsverbund Berlin-Brandenburg

Für rund sechs Millionen Menschen im flächenmäßig größten Verkehrsverbund Deutschlands ist der Öffentliche Nahverkehr nicht mehr wegzudenken. Der VBB bringt das Mobilitätsbedürfnis der Fahrgäste mit den Verkehrsunternehmen und der Politik in Einklang.

Seite 4–5

Dienstleister für Berlin und Brandenburg

Der VBB agiert als Dienstleister zwischen den Aufgabenträgern und den Verkehrsunternehmen. Dabei koordiniert und moderiert er zum Beispiel die Angebotsplanung, das Vertrags- und Tarifmanagement und sorgt für die Bündelung der Interessen aller Beteiligten.

Seite 6–7

Vertragsmanagement

Der seit der Regionalisierung des Schienenpersonennahverkehrs (SPNV) bestehende Wettbewerb fördert den effizienten Einsatz der finanziellen Mittel bei Qualitätsverbesserungen für den Fahrgast. Die VBB GmbH unterstützt die Aufgabenträger bei der Ausschreibung und Vergabe von Schienenverkehrsleistungen.

Seite 8–9

Qualität

Drei Maßnahmen nutzt der VBB zur Messung und Verbesserung der Qualität im Verbundgebiet: Verkehrsverträge mit den SPNV-Unternehmen regeln Qualitätsstandards, regelmäßige Kundenbefragungen liefern wichtige Hinweise und die ehrenamtlichen QualitätsScouts schildern ihre Erfahrungen aus Fahrgast-sicht.

Seite 10–13

Verbessertes Angebot

Die Inbetriebnahme des Berliner Nord-Süd-Tunnels führt zu erheblichen Reisezeitverkürzungen für die Fahrgäste. Außerdem verbesserte sich das Angebot für mobilitätseingeschränkte Menschen und die Zusammenarbeit im grenzüberschreitenden Verkehr nach Polen.

Seite 14–17

Tarif

Seit 1999 können die Fahrgäste innerhalb des VBB mit nur einem Ticket verbundweit unterwegs sein. Die Aufgabe besteht darin, den Tarif sowie das Fahr-scheinangebot kontinuierlich zu vereinfachen und gleichzeitig an die sich ändernden Mobilitätsbedürfnisse der Fahrgäste anzupassen.

Seite 18–19

Information

Leicht verständliche Informationen in einer Vielzahl unterschiedlicher Medien entscheiden heute über den Erfolg und Misserfolg eines Angebots. Mit klassischen Printmedien, direkter Kommunikation, z.B. im VBB-Infocenter, und einem vielseitigen Internetangebot ist der VBB gut gerüstet.

Seite 20–21

Kommunikations- und Marketingmaßnahmen

Durch eine zielgerichtete Presse- und Öffentlichkeitsarbeit sorgt der VBB für Aufmerksamkeit bei den Fahrgästen. Der Erfolg dieser Maßnahmen lässt sich zum Beispiel an den Zugriffen auf das Online-Informationsangebot sowie anhand der eingegangenen Telefonate und E-Mails im VBB-Infocenter ablesen.

Seite 22–25

Zahlen und Fakten

Seite 26–30

Glossar

Seite 31

Verkehrsverbund Berlin-Brandenburg



Rund sechs Millionen Menschen leben im Verbundgebiet des VBB. Im flächenmäßig größten Verkehrsverbund Deutschlands müssen dabei die unterschiedlichsten Mobilitätsbedürfnisse, vom Einwohner der Millionenmetropole Berlin bis zum Fahrgast im ländlichen Raum, für die Planungen des Angebots berücksichtigt werden. Zusätzlich gilt es, die sich verändernden politischen, wirtschaftlichen und auch demografischen Rahmenbedingungen frühzeitig zu erkennen und in die Planungen einfließen zu lassen.

 *The Verkehrsverbund Berlin-Brandenburg is Germany's largest public transportation association in terms of area. The VBB, the states of Berlin and Brandenburg, 14 districts and four cities which do not belong to any district provide public transportation services in line with requirements and focused on customer needs, incorporating current and future developments into their planning.*

Senatorin Ingeborg Junge-Reyer Senatsverwaltung für Stadtentwicklung des Landes Berlin

Berlin steigt um! Davon wollen wir die Bürgerinnen und Bürger nicht nur während der WM, sondern ganzjährig überzeugen. Mit der Eröffnung des Nord-Süd-Tunnels ist das Umsteigen gerade bei den Stadt-Umland-Verbindungen auf der Bahn noch attraktiver geworden. Aber es braucht nicht immer neue, teure Infrastruktur, um besser zu werden. Oft sind es kleine Maßnahmen, wie abgestimmte Anschlüsse, eine bessere Ausschilderung oder eine kleine Änderung in der Linienführung, die auch bei begrenzten finanziellen Mitteln viel für die Fahrgäste bewirken können. Bei den Berlin-Brandenburg-Verkehren ist es der VBB, der diese Optimierungspotenziale auslotet und mit allen Beteiligten abstimmt, damit der Trend zum Umsteigen nicht an der Landesgrenze Halt macht.

Zwei Länder, eine Metropole, ein Verbund

Das Verbundgebiet des VBB erstreckt sich über die beiden Bundesländer Berlin und Brandenburg. Auf einer Fläche von rund 30.000 Quadratkilometern leben ca. sechs Millionen Einwohner, für die der öffentliche Nahverkehr einen unverzichtbaren Teil ihres Alltags darstellt. Ob für Fahrten zur Arbeit, in der Freizeit oder zum Einkaufen: Der öffentliche Nahverkehr bedeutet ein Stück Lebensqualität. Gleichzeitig sorgt ein reibungslos funktionierender Regional- und Nahverkehr für die Aufwertung von Kommunen und Regionen als Wirtschafts- und Tourismusstandorte.

Neues ÖPNV-Gesetz des Landes Brandenburg

Seit dem 1. Januar 2005 gilt im Land Brandenburg ein neues ÖPNV-Gesetz, das insbesondere die Finanzierung des übrigen Öffentlichen Personennahverkehrs (üÖPNV) neu regelt. Schon vor Inkrafttreten hatte die VBB GmbH das Gespräch mit den Aufgabenträgern des üÖPNV gesucht und vorhandenen Beratungsbedarf bedient. Von nun an gehen die Finanzmittel direkt an die kommunalen Aufgabenträger vor Ort. So können die Kommunen die zur Verfügung stehenden Mittel ohne Vorgaben des Landes bedarfsgerecht einsetzen.



von li nach re: Brandenburgs Infrastrukturminister Frank Szymanski, VBB-Geschäftsführer Hans-Werner Franz, Berliner Verkehrssenatorin Ingeborg Junge-Reyer

Minister Frank Szymanski Ministerium für Infrastruktur und Raumordnung des Landes Brandenburg

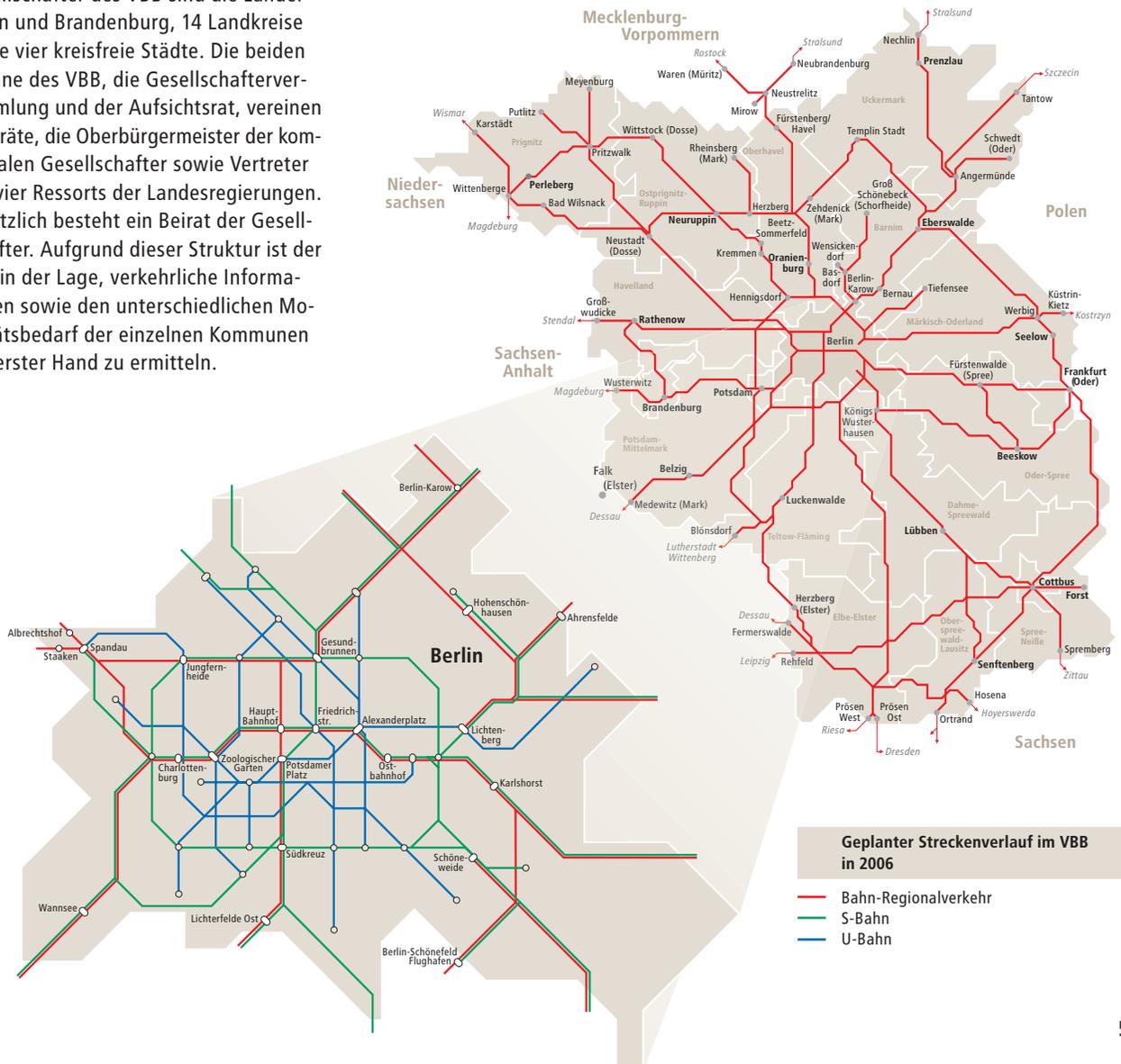
Unser Ziel ist es, trotz knapper werdender Mittel einen attraktiven ÖPNV auch in der Fläche des Landes anbieten zu können. Dank des VBB gelingt uns das. In Zukunft werden wir verstärkt mit innovativen Angeboten wie Rufbussen und Bürgerbussen den ÖPNV besonders in den berlinfernen Landesteilen stärken, um die negativen Folgen der demografischen Entwicklung abzufedern.



Aufgabenteilung im VBB

Gesellschafter des VBB sind die Länder Berlin und Brandenburg, 14 Landkreise sowie vier kreisfreie Städte. Die beiden Organe des VBB, die Gesellschafterversammlung und der Aufsichtsrat, vereinen Landräte, die Oberbürgermeister der kommunalen Gesellschafter sowie Vertreter aus vier Ressorts der Landesregierungen. Zusätzlich besteht ein Beirat der Gesellschafter. Aufgrund dieser Struktur ist der VBB in der Lage, verkehrliche Informationen sowie den unterschiedlichen Mobilitätsbedarf der einzelnen Kommunen aus erster Hand zu ermitteln.

Das Gebiet des Verkehrsverbundes Berlin-Brandenburg und die VBB-Gesellschafter



Dienstleister für Berlin und Brandenburg



Der VBB verbindet die Wünsche der Fahrgäste mit den Interessen seiner Gesellschafter und den Verkehrsunternehmen. Als Dienstleister für Berlin und Brandenburg begleitet der VBB die Planungen für den Öffentlichen Personennahverkehr und koordiniert und moderiert ihre Umsetzung.

 *The VBB is the coordinator, moderator and supplier of ideas for the executive bodies, transportation companies and, ultimately, for the passengers in the region served by the association. Its business fields include fare management, review of transportation contracts, quality management and the marketing of the transportation services.*

VBB-Geschäftsfelder im Einzelnen

Tarifmanagement und Vertriebsmanagement

- Weiterentwicklung des VBB-Tarifs in Kooperation mit den Verkehrsunternehmen
- Weiterentwicklung des Vertriebs im VBB: neue Vertriebswege und Innovationen

Vertragsmanagement

- Vorbereitung und Durchführung von Vergabeverfahren im SPNV und üÖPNV
- Fahrplanjährliche Bestellung von Verkehrsleistungen
- Vertragscontrolling

Nahverkehrsmanagement

- Durchführung von Wirtschaftlichkeitsuntersuchungen
- Erstellung von Angebotskonzeptionen und Machbarkeitsuntersuchungen
- Gesamtkoordination und Abstimmung des Angebots in Berlin und Brandenburg

Qualitätsmanagement

- Definition und Weiterentwicklung von Qualitätsstandards im Verbundgebiet
- Qualitätsmessung (Kundenzufriedenheitsmessungen, Messung objektiver Kriterien)
- Einsatz von QualitätsScouts
- Steuerung der Qualität

Übergreifende Angebotsplanung und Konzeption

- Verknüpfung des Bus- und Bahnangebots und Gestaltung der Anschluss-sicherung (Berlin-Brandenburg-Takt)
- Zugangsstellen- und Haltestellenmanagement
- Entwicklung und Begleitung alternativer Angebotsformen
- Koordinierung und Neugestaltung der Stadt-Umland-Verkehre

Marketing und Fahrgastinformation

- Konzeption und Koordination von Marketingmaßnahmen für alle Verbundpartner
- Abfrage von konkreten Interessen am ÖPNV-Angebot mit dem Ziel, geeignete Marketingmaßnahmen zur Steigerung der Nachfrage im ÖPNV umzusetzen

Aufgabenstruktur





- Bereitstellung und Weiterentwicklung einer kundenorientierten Fahrgastinformation (gedruckt sowie über elektronische Medien)
- Intensivierung der Kundeninformation durch Ausbau der Zusammenarbeit mit Partnern u. a. bei Medien, Handel und Tourismus

Einnahmenaufteilung

- Weiterentwicklung und Umsetzung des Verfahrens zur Einnahmenaufteilung der Verkehrsunternehmen
- Management der Einnahmenaufteilung für die Partner der VBB GmbH
- Konzeption und Durchführung von verbundweiten Verkehrserhebungen
- Unterstützung des Landes Brandenburg für Kennziffern des ÖPNV



Verkehrsunternehmen im VBB

Insgesamt 43 kommunale sowie private Verkehrsunternehmen arbeiten im VBB zusammen. Mit Hilfe eines eigenen Beirats wird der Dialog zu den verschiedenen Unternehmen vereinfacht. Regelmäßig einberufene Regionalkonferenzen mit den Aufgabenträgern des ÖPNV, den Gemeinden, den Verkehrsunternehmen, Fahrgastverbänden sowie anderen Interessierten geben weitere entscheidende Impulse für die Planungen des Angebots.

Regionalkonferenzen

Die Regionalkonferenzen fanden 2005 große Resonanz. Nach den Planungsregionen des Landes Brandenburg organisiert, gab es insgesamt fünf Zusammenkünfte mit den regionalen Fachleuten der Verkehrsplanung und Verkehrserbringung



sowie der Verkehrspolitik. Aufgrund des besonders großen Erfolges einer ersten öffentlichen Konferenz werden sich die Regionalkonferenzen 2006 grundsätzlich an die interessierte Öffentlichkeit wenden. Auch für Berlin gibt es eine jährliche Regionalkonferenz.

Bedürfnisse erkennen

Je flexibler ein Nahverkehrssystem auf die sich ändernden Mobilitätsbedürfnisse reagiert, desto erfolgreicher ist es. Für die Planungen sind zum Beispiel demografische Entwicklungen, die aktuelle und zu erwartende Arbeitsmarktsituation sowie die Einbeziehung des ländlichen Raumes zu berücksichtigen. Neben langfristigen Planungen werden selbstverständlich auch kurzfristige Änderungen des Leistungsangebots, wie zur Fußball-WM, mit einbezogen.

Peer Giesecke

Landrat des Landkreises Teltow-Fläming und 2. stellvertretender VBB-Aufsichtsratsvorsitzender

Der VBB ist in erster Linie Dienstleister für den Fahrgast und orientiert sich mit seinem Angebot an den Bedürfnissen der Nutzer des ÖPNV in Berlin-Brandenburg. Gleichzeitig muss er auch die Interessen der Gesellschafter und Verkehrsunternehmen berücksichtigen. Deshalb hat der VBB konsequent seine unterschiedlichen Geschäftsfelder ausgebaut. Den Aufgabenträgern, wie z.B. unserem Landkreis Teltow-Fläming, hilft dies bei der Umsetzung ihrer verkehrspolitischen Ziele.

Vertragsmanagement



Seit der Regionalisierung des Schienenpersonennahverkehrs (SPNV) liegt neben der Planung der SPNV-Leistungen auch die Bestellung und Ausgestaltung des Angebots auf der Schiene bei den Aufgabenträgern. Die VBB GmbH unterstützt die Länder Berlin und Brandenburg bei europaweiten Ausschreibungen der Leistungen und führt das Vertragscontrolling mit den Unternehmen, die die Verkehrsleistungen erbringen, durch. Durch ein konsequentes Vertragsmanagement sorgt die VBB GmbH so für steigende Qualität bei einem effizienten Einsatz der finanziellen Mittel.

 *Public transportation rail services are awarded in competition. The VBB supports the executive bodies, the states of Berlin and Brandenburg, in Europe-wide invitations to tender bids for services and conducts the contract reviews with the companies which perform the transportation services.*

Aufgabenträger im VBB

Die Vergabe von Verkehrsleistungen für den SPNV liegt bei den Ländern Berlin und Brandenburg. Die VBB GmbH unterstützt diese mit einem eigenen Büro bei Ausschreibungen und der Vergabe.

Verkehrsleistungen im Bus-, U-Bahn und Straßenbahnverkehr vergeben die Landkreise und kreisfreien Städte.

Vertrags-Controlling

Im Auftrag der Länder Berlin und Brandenburg übernimmt die VBB GmbH die Kontrolle der bestehenden Verkehrsverträge mit den Eisenbahnverkehrsunternehmen. Die Verkehrsverträge umfassen unter anderem festgelegte Qualitätsstandards, den Einsatz des Fahrzeugmaterials,

Pünktlichkeitsrichtlinien und Ersatzleistungen bei Zugausfällen sowie Sanktionen bei Nichterfüllung. Außerdem sind die Aufgabenträger mit Hilfe der Verkehrsverträge in der Lage, das Angebot konsequent und zielgerichtet auf Entwicklungen und Veränderungen der Verkehrsnachfrage und des Mobilitätsbedarfs auszurichten.

Vergabe der Buslinie 618

Entsprechend den Vorgaben des Brandenburger ÖPNV-Gesetzes besteht die Möglichkeit, landesbedeutsame Linien im übrigen ÖPNV einzurichten. Diese Verkehre werden vom Land Brandenburg bestellt und finanziert. Die Buslinie 618 zwischen Potsdam und Waldstadt-Wünsdorf wurde in zwei Schritten in eine landesbedeutsame Linie umgewandelt und wird zum Juli 2006 im Wettbewerb vergeben. Der VBB begleitete dies.



Vielfalt durch Wettbewerb: Sechs Eisenbahnverkehrsunternehmen sorgen für Mobilität auf der Schiene im VBB.

Staatssekretär Reinhold Dellmann Ministerium für Infrastruktur und Raumordnung des Landes Brandenburg und VBB-Aufsichtsratsvorsitzender

Eine wesentliche Maßnahme, um die zur Verfügung stehenden finanziellen Mittel im ÖPNV effizient einzusetzen, ist der Wettbewerb. Positiv am Wettbewerb ist, dass der Leistungsumfang konkret definiert wird. So werden nicht nur die zu fahrenden Kilometer, sondern vor allem die Qualität des Angebots genau festgeschrieben. Durch das Vertragsmanagement, das der VBB bereits seit zwei Jahren erfolgreich durchführt, spart das Land viel Geld.





Betriebsaufnahmen/Vergaben im Jahr 2005

Bereits im Jahr 2004 hatte die Niederbarnimer Eisenbahn (NEB) den Zuschlag für den Betrieb der RB 27 (Berlin-Karow – Groß Schönebeck/Wensickendorf) erhalten. Zum Fahrplanwechsel im Dezember 2005 wurde nun der Betrieb aufgenommen.

Und auch für die so genannte Ostbahn (RB 26 Berlin – Berlin-Lichtenberg – Koszryn) fiel im Juli 2005 die Entscheidung zugunsten der NEB. Ab Dezember 2006 wird sie den Verkehr für die kommenden acht Jahre aufnehmen.

Eisenbahnverkehrsunternehmen im VBB



Streckennetz im VBB und Anteile an der Gesamtleistung 2005 (Zugkilometer in Mio)

—	33,41	DB Regio AG
—	32,43	S-Bahn Berlin (nicht verzeichnet)
—	3,4	Ostdeutsche Eisenbahn (ODEG)
—	0,94	Prignitzer Eisenbahn (PEG)
—	0,37	Niederbarnimer Eisenbahn (NEB)*
—	0,28	Connex Sachsen (LausitzBahn)

* Betriebsaufnahme am 11.12.2005



Qualität



Durch die Umsetzung eines umfassenden Vertragsmanagements im Schienenpersonennahverkehr und eines konsequenten Vertragscontrollings durch den VBB wurden in den vergangenen Jahren qualitative Verbesserungen des Nahverkehrsangebots erzielt. Unter dem Motto „360° Qualität“ sorgt der VBB durch die Definition, Vereinbarung und Überprüfung von messbaren, verkehrsmittelübergreifenden Qualitätsstandards für mehr Qualität bei Bussen und Bahnen in Berlin und Brandenburg. Eine besondere Rolle spielt dabei die Einbeziehung der Fahrgäste durch gezielte Kundenbefragungen sowie durch die Auswertung von Mitteilungen interessierter Fahrgäste.

 *The VBB writes quality in capital letters. Contractually specified quality standards, rigorous contract review and passenger surveys help to reveal focal points of activity and to determine specific goals for action.*

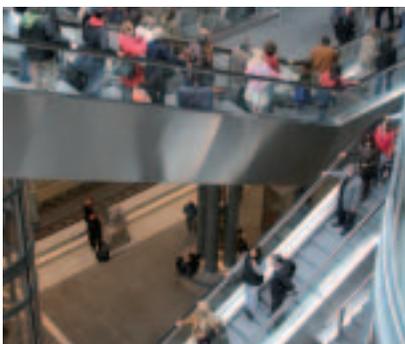
360° Qualität

Zur Steigerung der Qualität verfolgt der VBB einen ganzheitlichen Ansatz. Die mit den sechs Eisenbahnverkehrsunternehmen vertraglich geregelten Qualitätsstandards (u.a. Pünktlichkeit, Zugbildung, Bedienqualität, Verfügbarkeit, Sauberkeit und Personaleinsatz) werden auf der Grundlage elektronischer Messdaten, der monatlichen Lieferrichtlinie der Unternehmen und per Stichproben überprüft und ausgewertet.

Einheitliches Qualitätsmesssystem seit 2005

Im Jahr 2005 wurde im VBB ein einheitliches Qualitätsmesssystem eingeführt, das aus zwei Komponenten besteht: den objektiven und den subjektiven Qualitätskriterien.

Hierzu wurden im Jahr 2005 insgesamt 2.903 regelmäßige Nutzer des SPNV-Angebots in zwei Erhebungswellen durch geschultes Personal zur Qualität befragt. Die befragten Fahrgäste sind mit der Qualität im Regionalverkehr zufrieden. Sie bewerten sie durchschnittlich mit einer 1,83 auf einer sechsstufigen Schulnotenskala.





Durch diese Form der Qualitätsmessung, die durch ein Kundenmonitoring durchgeführt wird, ist es zukünftig möglich, stärker auf die Kundensicht einzugehen und diese auch in Verkehrsverträge zu integrieren.

Einen besonderen Beitrag leisten die 2005 erstmals eingesetzten QualitätsScouts des VBB. Sie können jederzeit Beobachtungen zur Qualität des Nahverkehrsangebots an den VBB liefern. Gemeinsam mit weiteren Anmerkungen von Kunden helfen die QualitätsScouts, auf Handlungsschwerpunkte im Angebot hinzuweisen, so dass entsprechende Maßnahmen eingeleitet werden können.

Weitere Qualitätsverbesserungen

Es ist erklärtes Ziel, eine noch stärkere Verzahnung zwischen Bus und Schiene anzustreben, die zu einer lückenlosen Reisekette für den Kunden führen wird. Dies wurde beispielhaft bei der Betriebsaufnahme der neuen S-Bahn-Strecke nach Teltow umgesetzt. Weiterhin werden sich durch den Bau des Nord-Süd-Tunnels Reisezeitverkürzungen innerhalb Berlins sowie aus dem Umland nach Berlin und umgekehrt weitere qualitative Verbesserungen für die Fahrgäste ergeben.

Ausführliche Informationen zum Thema Qualität im VBB gibt die „Qualitätsbilanz 2005 im Verkehrsverbund Berlin-Brandenburg“.

Staatssekretärin Maria Krautzberger 1. stellvertretende VBB-Aufsichtsratsvorsitzende

» Auto oder ÖPNV? Wer die Wahl hat, fragt nicht nur, ob er sein Ziel auch ohne Auto erreicht, sondern auch wie! Wer die Region Berlin-Brandenburg vom Individualverkehr entlasten will, muss deshalb ein qualitativ hochwertiges Angebot gewährleisten. Berlin kann und will sich auf dem heute erreichten guten Qualitätsniveau nicht ausruhen. Barrierefreiheit, Sicherheit, Kundeninformation – es gibt viele Bereiche, bei denen weitere Anstrengungen notwendig sind und zu Recht von den Fahrgästen erwartet werden. Qualität ist damit auch ein Thema für den VBB, sei es bei der Kontrolle der Verkehrsverträge, bei der Entwicklung verbundweiter Qualitätsleitbilder oder im Dialog mit den Kunden im Kundenforum.

a) Objektiv messbare Qualitätskriterien

Messgröße Erreichungsgrad und Wichtigkeit

Qualitätskriterien in den Zügen

- Sauberkeit der Züge
- Schadensfreiheit der Züge
- Fahrgastinformation am/im Zug
- Zugbildung
- Zug mit Kundenbetreuer besetzt
- Fahrkartenautomat im Zug

b) Subjektiv messbare Qualitätskriterien

Messgröße Zufriedenheit und Wichtigkeit



...aus Kundensicht



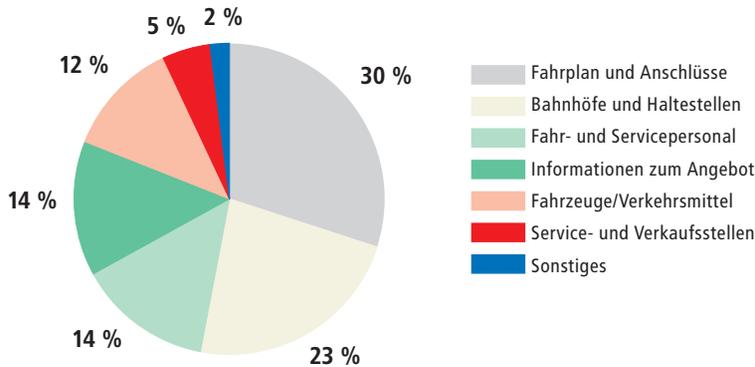
Wer könnte verlässlicher auf die Qualitätsvorstellungen der Fahrgäste hinweisen, als der Fahrgast selbst. Seit Juni 2005 beobachten daher ehrenamtliche QualitätsScouts das Verkehrsangebot des VBB und weisen gegebenenfalls auf Handlungsschwerpunkte hin. Für einen intensiven Dialog zwischen Fahrgästen, Interessenverbänden und Verkehrsverbund sorgt seit Sommer 2005 das Fahrgastforum.

 *The passengers play a decisive role in the assessment of the quality in the VBB. Honorary quality scouts play an important role in bringing about im-*

provements, as does the dialogue between passengers, lobbyists and transportation association in the passenger forum.

Im Jahr 2005 waren insgesamt 330 ehrenamtliche QualitätsScouts im Einsatz. Sie leiteten über 1.200 Hinweise zu unterschiedlichen Sachverhalten an den VBB weiter.

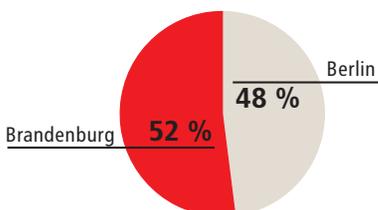
Verteilung der QualitätsScout-Beobachtungen nach Qualitätsaspekt
(VBB gesamt, 2. Halbjahr 2005)



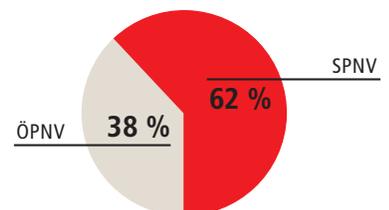
Neben Hinweisen auf Qualitätsdefizite durch die QualitätsScouts ernteten die Verkehrsunternehmen und der VBB auch Lob von Seiten der Scouts. Rund sechs Prozent der Meldungen würdigten positive Aspekte und belegen damit, dass die QualitätsScouts ihr Ehrenamt gewissenhaft wahrnehmen und sowohl positive als auch negative Aspekte bei ihren Beobachtungen berücksichtigen.

Zeitraum 2. Halbjahr 2005

Regionale Zuordnung der QualitätsScout-Beobachtungen nach Bundesland



Verteilung der QualitätsScout-Beobachtungen nach Verkehrsträger





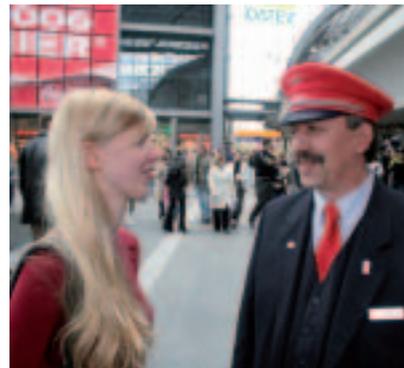
Fahrgastforum sorgt für Anreize

Seit Sommer 2005 sorgt das Fahrgastforum des VBB für einen intensiveren Dialog zwischen den Verkehrsunternehmen, den Fahrgästen sowie Verkehrs- und Umweltverbänden. Somit können die Wünsche und Meinungen der Berliner und Brandenburger Bevölkerung an ein kundenorientiertes Nahverkehrsangebot noch direkter in die Planungen des VBB aufgenommen werden.

Das Fahrgastforum besteht aus 24 Mitgliedern. Acht davon sind Vertreter von Verkehrs- und Umweltverbänden, 16 Mitglieder sind Bürgerinnen und Bürger aus

Berlin und Brandenburg, die ehrenamtlich die Interessen der Fahrgäste vertreten. Bei der Auswahl der Mitglieder wurde darauf geachtet, dass sowohl Frauen als auch Männer zu gleichen Teilen vertreten sind und ein Querschnitt durch die Bevölkerung gewährleistet ist. Studenten, Auszubildende, Schüler, Senioren sowie Migranten und mobilitätseingeschränkte Menschen konnten sich für zwei Jahre zur Wahl stellen.

Das Fahrgastforum trifft mindestens vier Mal im Jahr zusammen.



Verbessertes Angebot



DB AG/Bedeschinski

Grundlegendes Ziel der Angebotsverbesserung ist die weitere Erhöhung der Attraktivität der Verkehrsangebote für möglichst viele Fahrgäste, verbunden mit einer stabilen Entwicklung der Fahrgastzahlen. Die zukünftig erweiterte Infrastruktur bietet hierfür die Möglichkeiten.

Die Planungen zur Inbetriebnahme des Berliner Nord-Süd-Tunnels sowie einer neuen S-Bahn-Strecke und die Umsetzung eines grenzüberschreitenden Verkehrskonzepts nach Polen spielten im Jahr 2005 ebenso eine Rolle wie die Verbesserung der Zugänge zum Öffentlichen Nahverkehr.

 Substantial modifications of the railway structure in the Berlin area were pushed forward and implemented in 2005. Above all, preparations for the commissioning of the Berlin North-South Tunnel were on the agenda in addition to the preparation of cross-border traffic to Poland.

Beginn einer neuen Zeitrechnung im Eisenbahnregionalverkehr

Ein Ziel, das mit dem Bau des Berliner Nord-Süd-Tunnels verfolgt wird, ist die Anbindung der Brandenburger Regionen im Norden und Süden von Berlin an die Berliner Zentren. Dazu wurden langlaufende Linien geplant, die nicht mehr umständlich und zeitaufwändig über den Berliner Außenring verkehren müssen. Gleichzeitig führt die Inbetriebnahme des Tunnels zu einer erheblichen Entlastung der Stadtbahn durch den Regionalverkehr. Die neuen Bahnhöfe werden durch ein angepasstes Haltekonzept in die bisher vorhandenen Bahnhöfe integriert. Im Ergebnis werden dreizehn Prozent mehr Halte angeboten.

Neue S-Bahn-Strecke nach Teltow

Im Februar 2005 ging die neue S-Bahn-Strecke Berlin – Teltow in Betrieb. Seitdem verfügt der Bereich Teltow/Stahnsdorf über einen attraktiven Anschluss an das Berliner Schnellbahnnetz. Zusätzlich koordinierte der VBB die Verknüpfung des neuen Bahnhofs an das Busliniennetz.

Grenzüberschreitender Verkehr nach Polen

Vor dem Hintergrund des EU-Beitritts Polens sowie in Anbetracht des zunehmenden Interesses der Bürger beider Länder nach Fahrten in das jeweilige Nachbarland wurde es erforderlich, auch die Verkehrsangebote im Regionalverkehr zwischen den Ländern Berlin und Brandenburg sowie der Wojewodschaft Lubuskie zu verbessern. Deshalb beauftragte der VBB das INTERREG-Projekt „JoiTraM“.

Das Projekt „JoiTraM“ enthält drei wesentliche Teile:

- Teil A: Grenzüberschreitende Verkehrskonzeption
- Teil B: Einzelstreckenuntersuchungen
- Teil C: Organisation und Management

Nach der Konzeption eines grenzüberschreitenden Schienenverkehrs wurden die zwei Strecken Berlin – Kostrzyn – Gorzów – Krzyz sowie Guben – Czerwiensk – Zielona Góra – Nova Sol detailliert untersucht. Ende September konnte zudem Teil C des Projekts abgeschlossen werden, so dass eine Grundlage zur gemeinsamen Entwicklung von kundenorientierten und wirtschaftlichen Angeboten sowie zukunftsfähigen Organisationsformen im grenzüberschreitenden Personenverkehr zur Verfügung steht.

Neue Regionalbahnhöfe und weitere Bahnstrecken:

- Berlin Hauptbahnhof
- Potsdamer Platz, Gesundbrunnen und Südkreuz
- Jungfernheide und Lichterfelde Ost
- Teltow, Großbeeren und Birkengrund Süd

- Stettiner Bahn (Karower Kreuz – Gesundbrunnen)
- Nordring (Jungfernheide – Nord-Süd-Tunnel)
- Nord-Süd-Tunnel – Birkengrund Süd

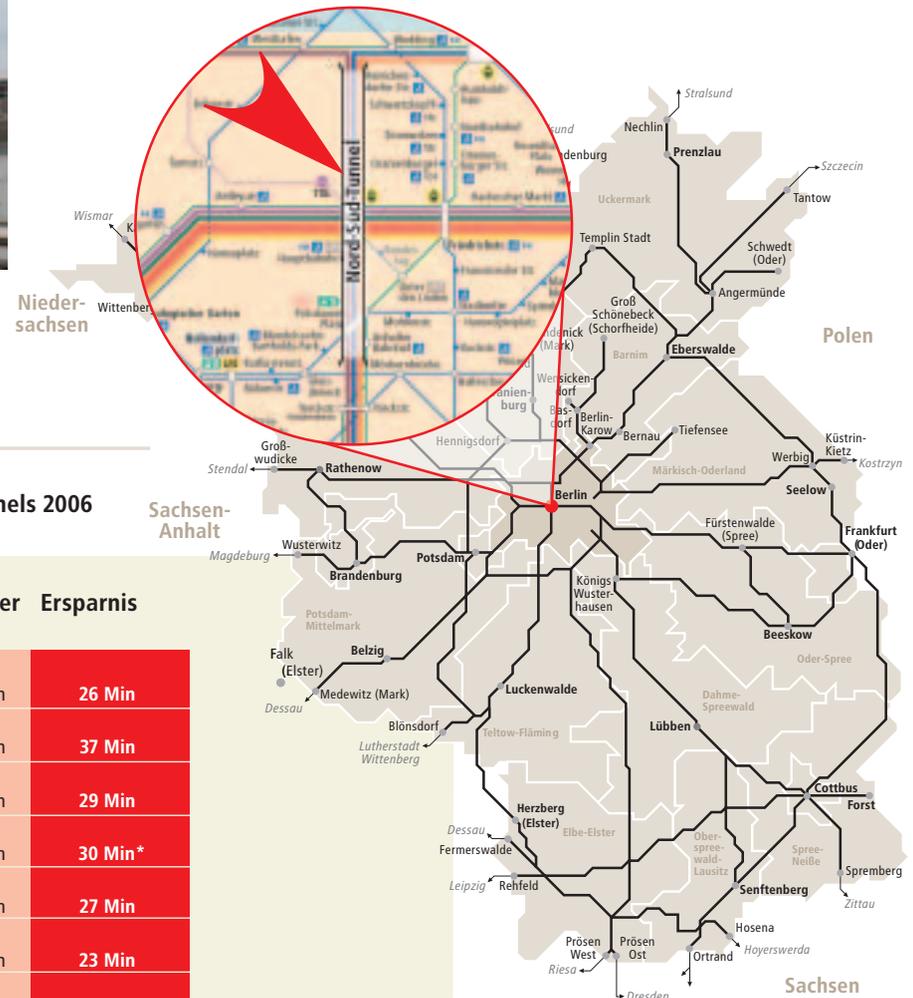


DB AG/Schmid



Anfang des Nord-Süd-Tunnels am Gleisdreieck

Übersichtskarte – Verlauf des Nord-Süd-Tunnels



Exemplarische Fahrzeitverkürzungen nach der Eröffnung des Nord-Süd-Tunnels 2006

Strecke	vorher	nachher	Ersparnis
Prenzlau – Berlin Hauptbahnhof	108 Min	82 Min	26 Min
Angermünde – Berlin Hauptbahnhof	80 Min	53 Min	37 Min
Schwedt – Berlin Hauptbahnhof	109 Min	80 Min	29 Min
Templin – Berlin Hauptbahnhof	120 Min	90 Min	30 Min*
Lücknow – Potsdamer Platz	66 Min	39 Min	27 Min
Eberswalde – Potsdamer Platz	61 Min	38 Min	23 Min
Fürstberg – Potsdamer Platz	92 Min	66 Min	26 Min
Nauen – Potsdamer Platz	45 Min	36 Min	9 Min

* mit Umstieg in Oranienburg

Barrierefreie und alternative Verkehrsangebote



Wie können Fahrgäste das Angebot von Bussen und Bahnen am einfachsten nutzen? Diese Frage stellte sich nicht nur in der Vorbereitung auf die Fußball-Fans zur Weltmeisterschaft 2006, sondern auch für die Verbesserung der Zugangswege und Fahrgastinformationen für mobilitätseingeschränkte Menschen. Ein weiterer Aspekt ist der Einsatz ergänzender alternativer ÖPNV-Angebote – so startete 2005 erfolgreich der erste Bürger Bus Ostdeutschlands im brandenburgischen Gransee.

 *The improvement of passenger information, above all for people with limited mobility, was initiated in 2005 in the form of the research project BAIM. Planning for the Football World Cup 2006 was at the forefront of activities. Eastern Germany's first "Citizen Bus" in Gransee has been providing a supplementary alternative public transportation service since April 2005.*



Verbesserte Fahrgastinformation für mobilitätseingeschränkte Menschen

Das Bundesministerium für Bildung und Forschung (BMBF) hat im Jahr 2005 das Forschungsprojekt „Barrierefreie ÖV-Informationen“ (BAIM) ins Leben gerufen, an dem sich auch der VBB beteiligt. Insgesamt fördert das bundesweite Projekt in den nächsten drei Jahren die Entwicklung moderner Informationstechnik mit insgesamt 2,7 Millionen Euro. Das Forschungsprojekt BAIM testet von September 2005 bis März 2008 die entwickelte Technologie im VBB und analysiert und bewertet die Ergebnisse. Die behin-

derntenrelevanten Reisedaten können bequem per Internet, später auch über mobile Geräte, wie zum Beispiel Handys, abgefragt werden.



Linienetz mit Hinweisen auf Rampen und Aufzüge



Christfried Tschep

Vorsitzender Berliner Fahrgastverband IGBE e.V.

Umsteigefreie Verbindungen, kurze Takte, moderne Fahrzeuge. In dieser Hinsicht steht den Fahrgästen im VBB-Gebiet ein überwiegend gutes Angebot zur Verfügung. In den Städten natürlich umfangreicher als im ländlichen Raum. Umso bedauerlicher ist es, wenn die Fahrgastinformation dem guten Angebot nicht entspricht. Zwei Beispiele: Treten im Fahrbetrieb Störungen auf, erhält man oft ungenaue oder sogar keine Information. Und der Stadtplan mit Buslinien hat auf brandenburgischen Bahnhöfen Seltenheitswert. Es gibt also noch viel zu tun. Wir wünschen dem VBB Erfolg – im Interesse der Fahrgäste.



Montage: WM-Medien

Erster Bürger Bus Ostdeutschlands

Unter dem Motto „Bürger fahren für Bürger“ wurde Anfang April 2005 im brandenburgischen Gransee der erste Bürger Bus Ostdeutschlands in Betrieb genommen. Ehrenamtliche Fahrerinnen und Fahrer verkehren regelmäßig mit einem Kleinbus auf der Buslinie 835 rund um Gransee. Der Bürger Bus ergänzt jetzt das bestehende Angebot der Verkehrsgesellschaft Oberhavel – der hierfür gegründete Verein arbeitet mit dem Verkehrsunternehmen partnerschaftlich zusammen.

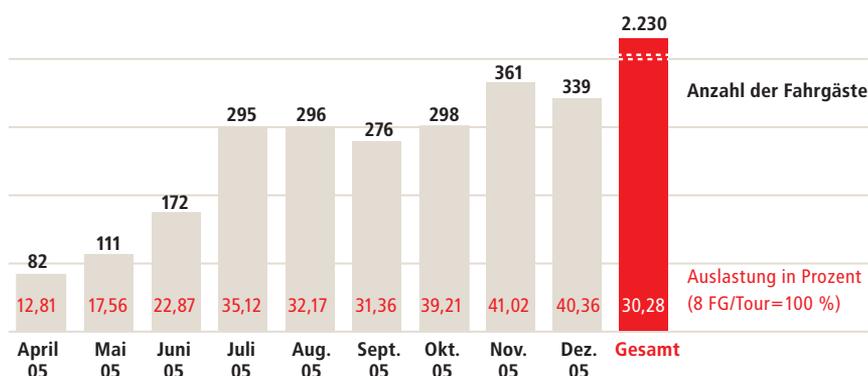
Durch das bürgerschaftliche Engagement wird die Lebensqualität in der Region deutlich verbessert. Es fördert zudem den lokalen Zusammenhalt. Aufgrund der Bedeutung des Themas gerade für den ländlichen Raum, auch über das VBB-Gebiet hinaus, erstellte der VBB ein „Handbuch Bürger Bus“. Dieser Leitfaden soll auch andernorts Anreize für ähnliche Projekte geben.

Die FIFA WM 2006™

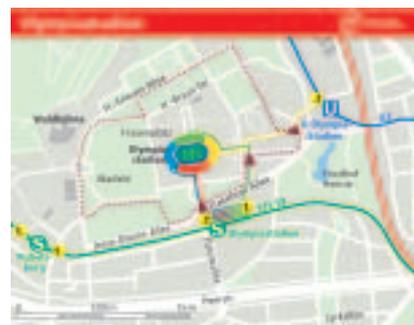
In Vorbereitung zur FIFA WM 2006™ steht den Besuchern der FIFA WM-Webseite seit dem Frühjahr 2005 eine ÖPNV-Auskunft auf der Basis einer deutschlandweiten Fahrplaninformation „DELFI“ zur Verfügung. Das Projektmanagement hierfür hat der VBB im Auftrag des Bundesministeriums für Verkehr, Bau und Städtebau übernommen. Ein Testlauf während des Confederations Cups im Juni 2005 war erfolgreich.

Fahrgastentwicklung Bürger Bus Gransee

Monatsübersicht – Buseinsatz Linie 835 (April 2005 bis Dezember 2005)



Zur Kundeninformation während der WM wurden 2005 eine Reihe von speziellen Informationsprodukten und Diensten vorbereitet (u.a. Fan Guide für Berlin als Printprodukt in deutsch und englisch, Erweiterung von VBB-Fahrinfo um WM-Fahrpläne und Karten, Kampagne „Berlin steigt um“ der Senatsverwaltung für Stadtentwicklung). Darüber hinaus hat sich der VBB in zahlreichen Gremien mit der Frage auseinandergesetzt, wie die WM-Gäste reibungslos zu den Veranstaltungen und zurück gelangen. Mit einem speziell geplanten Wegeleitsystem, das sowohl an Bahnhöfen angebracht als auch in die Fahrinformationen aufgenommen wird, werden die Fans mit Hilfe einer Farbcodierung an ihr Ziel gelenkt.



Ein speziell entwickeltes Wegeleitsystem führt die Fußball-Fans ans Ziel.

Tarif



Für jedermann das richtige Ticket! Die sich verändernden politischen und wirtschaftlichen Rahmenbedingungen sowie die sich ändernden Mobilitätsbedürfnisse der Menschen in Berlin und Brandenburg spielen nicht nur für die Planung des Verkehrsangebots und der damit verbundenen Fahrplangestaltung eine Rolle, sondern wirken sich auch auf die Entwicklung eines ausgewogenen Ticketsortiments aus. 2005 wurden weitere Maßnahmen zur Vereinfachung des VBB-Tarifs eingeleitet. Neu im Sortiment ist das Brandenburg-Berlin-Ticket.

 Since 1999, it has been possible for passengers to travel on any of the VBB services using only one ticket. Since that time, the VBB has been pursuing the goal of continuously simplifying the offered fares, while at the same time adapting to the changing mobility requirements of passengers.

Zwei Länder – 14 Landkreise – vier kreisfreie Städte – ein Tarif

Am 01.04.1999 löste der VBB-Tarif die zuvor in Berlin und Brandenburg bestehenden unterschiedlichen Tarifsysteme durch einen einheitlichen Tarif ab. Der gewählte Flächenzonentarif teilt dabei das ca. 30.000 Quadratkilometer große Verbundgebiet in einzelne Tarifzonen auf, anhand derer auch Fahrten bis in den ländlichen Raum abgerechnet werden können.

Tarifanpassung 2005

Aufgrund veränderter Rahmenbedingungen für den Öffentlichen Nahverkehr, zum Beispiel durch Kostensteigerungen durch höhere Strom- und Kraftstoffpreise, beschloss der Aufsichtsrat des VBB eine

Tarifanpassung zum 01.08.2005. Die Preise wurden dabei auf breiter Ebene durchschnittlich um 3,8 Prozent angehoben. Da die Anpassung allerdings über der Steigerung der allgemeinen Lebenshaltungskosten lag, einigte man sich bereits im Jahr 2005, für das kommende Jahr keine erneute Tarifanpassung durchzuführen.

Die Anpassungen im Überblick

- Der Preis für die Gruppenkarte, gültig für Gruppen ab vier Personen für eine Fahrt, sinkt im gesamten Verbundgebiet um mehr als 10 %. Für eine Fahrt bis beispielsweise 55 km (z.B. Berlin – Rathenow) kostet der Fahrschein jetzt 4,00 EUR statt wie bisher 4,60 EUR.

Liniennetz mit Hinweisen auf Tarifbereiche



DB AG/Reiche



- Der Einzelfahrschein Kinder für Berlin AB und Berlin ABC bleibt von der Tarifanpassung unberührt. Der Preis für den Kinderfahrschein in den kreisfreien Städten bleibt weitgehend unverändert.
- Der Preis für die Tageskarte Berlin BC und ABC und für die ermäßigte Tageskarte in Berlin AB, BC und ABC bleibt erhalten.
- Auch das 10-Uhr-Monatsticket bleibt von der Tarifanpassung unangetastet. Der Rabatt steigt nun gegenüber der VBB-Umweltkarte von 22,7 % auf 26,1 %.
- Keine Erhöhung bei Geschwisterkarten und Schülertickets (Berlin AB).
- Pilotprojekt Schülerferienticket im VBB.
- Die gleitende Monatskarte bleibt erhalten.
- Die 7-Tage-Karte wird in eine 7-Tage VBB-Umweltkarte umgewandelt.
- VBB-Umweltkarten gelten jetzt alle mit identischen Regelungen.

Weitere Tarifvereinfachungen

Die 8-Uhr-Karte in Cottbus wurde in den VBB-Tarif übernommen und von den dort ansässigen Verkehrsunternehmen im Schienenpersonennahverkehr anerkannt. Aufgrund der geringen Nachfrage der Freizeitkarte Berlin ABC wurde diese eingestellt.

Als zusätzliches Angebot stand den Schülern in Berlin und Brandenburg erstmals das Schülerferienticket zur Verfügung, mit dem sie für die Dauer der Sommerferien im ganzen Verbundgebiet mobil sein konnten (außer bei BVG und S-Bahn-Berlin). Für das Jahr 2006 schließen die Planungen für das Ticket eine Preissenkung ein, so dass das Ticket weiter an Attraktivität gewinnt.

Neu: Das Brandenburg-Berlin-Ticket

Ebenfalls seit dem 01.08.2005 gilt das Brandenburg-Berlin-Ticket, mit dem bis zu fünf Personen montags bis freitags von 9 Uhr bis 3 Uhr des Folgetages sowie an Sonnabenden, Sonn- und Feiertagen von 0 Uhr bis 3 Uhr des Folgetages bei allen VBB-Verkehrsunternehmen (außer bei der Schöneicher-Rüdersdorfer-Straßenbahn) innerhalb der Länder Berlin und Brandenburg und auf einzelnen Strecken in Sachsen, Sachsen-Anhalt, Mecklenburg-Vorpommern sowie nach Szczecin und Kostrzyn unterwegs sein können.



Werner Jumpertz Vorsitzender Beirat der Verkehrsunternehmen

Die Einführung des einheitlichen VBB-Tarifs hat sich positiv auf die Entwicklung der Fahrgastzahlen ausgewirkt. Dagegen stehen die sich verändernden finanziellen und demografischen Rahmenbedingungen, die sich auch auf das Nahverkehrsangebot auswirken. Wir setzen alles daran, gemeinsam mit dem VBB das bisherige gute ÖPNV-Angebot aufrechtzuerhalten. Dazu gehört, tarifliche Lösungen zu finden, die für die Fahrgäste finanzierbar und für die Verkehrsunternehmen auskömmlich sind.

Informationen



Leicht verständliche, auf die Zielgruppe zugeschnittene Informationen in einer Vielzahl verschiedener Medien prägten die Kommunikation des VBB im Jahr 2005. Weiterer Anlaufpunkt für die Fahrgäste ist das VBB-Infocenter, das häufiger als in den Vorjahren von den Fahrgästen genutzt wurde. Zudem wurden in Kooperation mit dem Flughafen Schönefeld Infovitrien mit Tariffinformationen und Hinweisen auf das Bus- und Bahnangebot des VBB angebracht.

 *The success or failure of an offered service can be decided today by easily understandable information available in a wide diversity of media. The VBB is right up to date, making use of classic print media, direct communications (e.g. in the VBB-Infocenter) and a multifaceted Internet site.*

VBB-Infocenter

Das VBB-Infocenter wird von den Kunden immer mehr genutzt. Neben Betreuung und Information für die Kunden dient es auch als Anlaufpunkt für kompetente Beratung zu regionalen Themen, Verkehrsplanung, Verknüpfungen und Anschlüssen sowie Preisgestaltung.



VBB-Infocenter



Medien zur Tarifkommunikation

Medien zur Tarifkommunikation

Zur Tarifänderung am 01.08.2005 wurden vom VBB in Zusammenarbeit mit den Verkehrsunternehmen zur Information der Fahrgäste folgende Flyer und Broschüren produziert:

Unter den Printmedien fasst der Flyer „kurz & bündig“ die zentralen Informationen zum VBB-Tarif zusammen und betont übersichtlich den Nutzen der einzelnen Tarifangebote. Begleitet wurde der Flyer durch einzelne zielgruppengerechte Faltblätter. Der Tarif-Leitfaden (s. Seite 29) ermöglicht außerdem einen schnellen Überblick über die Leistungen der einzelnen Tickets und sorgt somit für mehr Transparenz beim Kunden.

Broschüre „VBB-Tarif“

Broschüre „Alle Zielorte“

Flyer „kurz & bündig“

Flyer „Fahrrad“

Flyer „Potsdam“

Flyer „Ausflüge“

Linienetze in 5 Variationen

(jeweils mit dem Regionalverkehr):

- Berlin (S+U-Bahn)
- Brandenburg (Stadtverkehrslinien)
- Cottbus (Stadtverkehrslinien)
- Frankfurt/Oder (Stadtverkehrslinien)
- Potsdam (Stadtverkehrslinien)
- Spree-Neisse (Landkreisausschnitt)

VBB-Wabekarte

(für den internen Gebrauch)

TarifCard



Zusammenarbeit mit dem Flughafen Schönefeld

Der VBB unterstützt den Aufschwung des Flughafens Schönefeld durch ein erstes Maßnahmenpaket, das 2005 umgesetzt wurde. In den Ankunftsbereichen der Terminals informieren Infovitritinen über die VBB-Tarife und die Bahn- und Busanbindung des Flughafens. Mit Monitoren werden dem Kunden die nächsten Abfahrten am Terminal bzw. auf dem Bahnhof angezeigt. Ein spezieller Folder für ankommende Fluggäste informiert ebenfalls über die Verkehrsanbindung des Flughafens.

Unternehmensübergreifende Fahrgastinformation und Anschlusssicherung

Die Nutzung von Daten aus rechnergestützten Betriebsleitsystemen (RBL) für die VBB-Fahrgastinformation hat in einer ersten Stufe mit vier Brandenburger Verkehrsunternehmen bzw. -kooperationen begonnen und konnte noch im Jahr 2005 durch das Sonderförderprogramm des Landes Brandenburg auf zwei weitere Unternehmenskooperationen ausgedehnt werden. Dabei sind die Daten der Cottbusverkehr GmbH bereits integriert; die Über-

nahme von Ist-Daten aus den Leitsystemen der Verkehrsunternehmen in Guben, Strausberg und Potsdam wird bereits getestet bzw. ist in Vorbereitung. Zur Übernahme von Ist-Daten von der DB AG haben weitere Abstimmungen stattgefunden.



Christian Wiesenhütter stellvertretender IHK-Hauptgeschäftsführer, Berlin

Klare und verständliche Informationen für den Kunden sind das A und O des Öffentlichen Personennahverkehrs. Wer sein Auto stehen lassen soll, muss klar erkennen, welche Vorteile er vom Umstieg auf Bahn und Bus hat. Unübersichtliche Netzpläne – und die auch noch in den unterschiedlichsten Varianten – sind da wenig hilfreich. Hier kann die Region Berlin-Brandenburg von anderen Ballungsgebieten lernen. Was wir unter anderem brauchen, sind mehr linienbezogene Informationen auf Bahnhöfen, an Haltestellen und in Fahrzeugen.

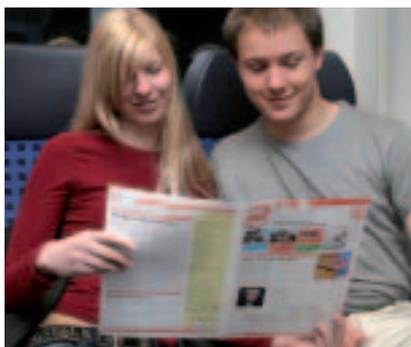
Infotafel am Flughafen Berlin-Schönefeld

Kommunikations- und Marketingmaßnahmen



Eine gezielte Presse- und Öffentlichkeitsarbeit sorgte im Jahr 2005 für eine starke Präsenz des VBB in den Medien. Mit zahlreichen Freizeit- und Informationsmedien, wie Radwanderkarten oder der Fahrgastzeitung, wirbt der VBB in der Berliner und Brandenburger Bevölkerung für die Nutzung des Öffentlichen Personennahverkehrs – auch bei ausgewählten Events und Messen ist der VBB vertreten.

 Specifically directed press and public relations work at the VBB encourages the use of public buses and rail services. The success of these measures can be seen, for example, in the number of page hits on the online information service and by the phone calls and e-mails received at the VBB-Infocenter.



Fahrgastzeitung „VBBmobil“

Presse- und Öffentlichkeitsarbeit

Der VBB war 2005 stärker in den Medien präsent als in den Vorjahren. Grund dafür war eine konsequente Pressearbeit mit einer Vielzahl an Pressekonferenzen und Pressemitteilungen. Durch den direkten Kontakt zu den Fahrgästen über den „Tag für die Fahrgäste“, das Fahrgastforum oder die QualitätsScouts sowie durch eine transparente Kommunikation zum Thema Tarifierung konnte das Profil des VBB weiter geschärft werden.

Die VBB-Informationsprodukte

Die VBB-Kartenfamilie deckt nunmehr das Verbundgebiet fast vollständig ab: Nachdem im Frühjahr die Radwander- und Freizeitkarte „Ruppiner Land“ herausgegeben wurde, die um eine Mobilitätskarte Neuruppin ergänzt wurde, erschien Ende des Jahres 2005 in Zusammenarbeit mit der Senatsverwaltung für Stadtentwicklung und dem ADFC eine aktualisierte Neuauflage des Fahrradstadtplans Berlin, zu der die Berliner Verkehrsbetriebe freundlicherweise die Kartengrundlage zur Verfügung stellten. Für die Tourismussaison 2006 ist eine Radwander- und Freizeitkarte „Uckermark“ in Vorbereitung.

Tag für die Fahrgäste

Mit dem Ziel, das Image des „Gesamtsystems ÖPNV“ in der Region Berlin-Brandenburg zu stärken, veranstaltete der VBB 2005 bereits zum zweiten Mal den „Tag für die Fahrgäste“. Am 17. September nutzten rund 10.000 Besucher die Gelegenheit, sich auf dem Dorothea-Schlegel-Platz am Bahnhof Friedrichstraße in Berlin-Mitte über das vielfältige Nahverkehrsangebot des VBB zu informieren und zu diskutieren. Durch die aktive Beteiligung sowohl der Politik wie auch der Verkehrsunternehmen wurde der Dialog verstärkt. Unterstützt wurde die Veranstaltung durch die Berliner Senatsverwaltung für Stadtentwicklung, das Brandenburger Ministerium für Infrastruktur und Raumordnung, alle 43 Verkehrsunternehmen im VBB sowie durch die Verkehrs- und Umweltverbände der Region.

Fahrgastzeitung des VBB

Die Fahrgastzeitung „VBBmobil“ als auf-lagenstärkstes Informations- und Kommunikationsmedium des Verkehrsverbundes Berlin-Brandenburg (VBB) erschien im Jahr 2005 anlässlich der für die Reise- und Tourismusbranche bedeutenden Internationalen Tourismusbörse (ITB 2005).



Textlich kurz, inhaltlich prägnant – so informiert die „VBBmobil“ über aktuelle Themen des VBB. Gerade für Verkehrsunternehmen und auch für weitere Partner im Verbundgebiet, die keine eigene Möglichkeiten oder Kapazitäten zur Darstellung und Präsentation haben, dient die Fahrgastzeitung „VBBmobil“ zusätzlich als Medium der Kommunikation. Über die Fahrgastzeitung „VBBmobil“ konnte der Dialog mit den Kunden z.B. durch Kundenbefragungen und die Erfassung von Anregungen und Wünschen der Fahrgäste flächendeckend aktiv aufgenommen und aufrechterhalten werden. Des Weiteren bietet die Fahrgastzeitung „VBBmobil“ mit Kooperationen und Anzeigenplatzierungen ein wichtiges Refinanzierungspotenzial.

Eventkommunikation

Gemeinsam mit den Verkehrsunternehmen nutzt der VBB Events und öffentliche Veranstaltungen, um die Fahrgäste gezielt auf die Vorzüge des Verkehrsangebots in Berlin und Brandenburg hinzuweisen. Im Dialog mit den Fahrgästen sowie mit Multiplikatoren aus Politik, Wirtschaft und den Medien erzielt der VBB, zum Beispiel am „Tag für die Fahrgäste“ und am „Tag der Deutschen Einheit“ weitere Aufmerksamkeit und Akzeptanz für den ÖPNV.

Kommunikation des VBB-Infocenters

Die Anzahl der Anrufe und Kundenschriften sowie -mails ist im Jahr 2005 deutlich gestiegen. Vorwiegend wurden dabei Fragen zum Tarif sowohl telefonisch als auch schriftlich durch das VBB-Infocenter bearbeitet.

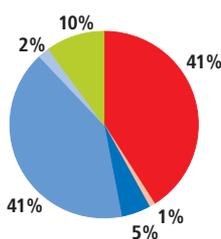
Hans-Werner Franz VBB-Geschäftsführer

Der VBB sieht seine kommunikative Aufgabe darin, den Verkehrsunternehmen ein verlässlicher und starker Partner zu sein und mit diesen gemeinsam den Austausch mit unseren Fahrgästen zu pflegen. Unser Ziel ist es, das hervorragende Nahverkehrsangebot in Berlin und Brandenburg im Bewusstsein unserer Kunden zu verankern.

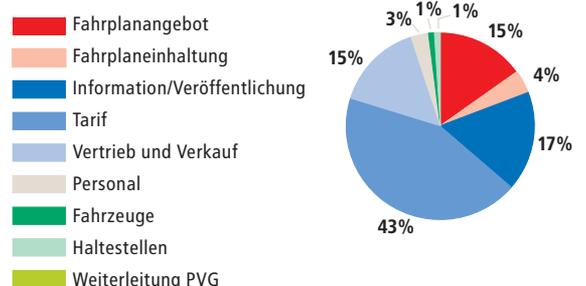


VBB-Infocenter

VBB-Infocenter 2005 Verteilung der Anrufe



Thematische Aufteilung der VBB-Kundenschriften 2005



Online-Kommunikation



Bei inzwischen über 35 Millionen Internetnutzern in Deutschland ist die Notwendigkeit einer übersichtlichen und umfassenden Online-Präsenz nicht mehr aus dem Informationsspektrum des VBB wegzudenken. 2005 wurde die Fahrplanauskunft im Internet mehrsprachig. Auch die Auszubildenden des VBB haben im Internet ein eigenes Forum. Für mobile Informationen zum Nahverkehrsangebot im VBB steht Besitzern von Handys ein umfangreiches Angebot zur Verfügung.

 *The VBB provides comprehensive information on its Web site, including timetables, fares and transportation network maps. The schedule information has been available in four languages since 2005 and can also be used by owners of WAP-capable mobile phones. Trainees at the VBB have their own Internet site where they offer a forum for young people.*

www.vbbonline.de

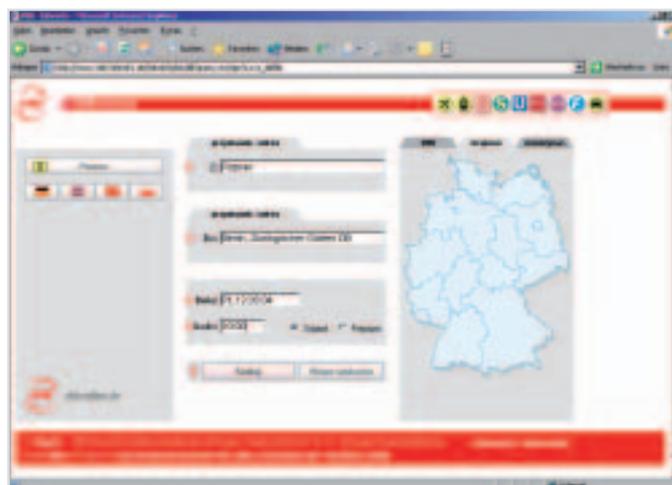
Die VBB-Fahrplanauskunft „VBB-Fahrinfo“ wird immer kundenfreundlicher. Die persönlichen Einstellungsmöglichkeiten wurden erweitert und die Suche nach so genannten „Points of Interest“ (POI) ermöglicht. Auch Informationen rund um die gesamte Mobilitätskette wurden erweitert, z.B. sind nunmehr sämtliche Park-and-Ride-Parkplätze in Berlin und Brandenburg erfasst. Ein Tarifberater wurde im Jahr 2005 entwickelt und wird 2006 integriert. Außerdem wird dem Besucher nun bereits auf der Eingangsseite neben der deutschsprachigen Version auch die Auskunft in englisch, türkisch und polnisch angeboten.

Über das Pilotprojekt BAIM werden auch Informationen für mobilitätseingeschränkte Personen auf der VBB-Website verbessert. Für sehbehinderte Nutzer gibt es eine barrierefreie Version der VBB-Website in Form einer Textfassung mit folgenden Vorteilen:

- kontrastreiche Darstellung
- große Schrift
- für Lesegeräte geeignet
- schneller Seitenaufbau durch Verzicht auf Bilder

Geplant ist zudem der Test eines Sprachauskunftsdienstes. In einer ersten Stufe wurden Informationen zur Barrierefreiheit der Bahnhöfe in die Fahrplanauskunft integriert.

www.vbbonline.de (mit viersprachiger Fahrplanauskunft)



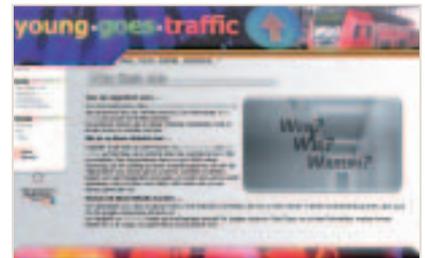


VBB-Auskunft für unterwegs

Besitzer von portablen Geräten wie MDA, PDA oder WAP-fähigen Handys können auch von unterwegs auf das Internet zugreifen. Ihnen steht das gesamte Leistungsspektrum der Online-Fahrplanauskunft in einer Sonderversion der VBB-fahrinfo zur Verfügung und kann unter <http://ce.vbb-fahrinfo.de/> (für MDA und PDA) sowie unter <http://wap.vbb-fahrinfo.de/> (für WAP-Handys) von unterwegs abgefragt werden.

Auszubildende des VBB mit eigenem Internetauftritt

„young goes traffic“ lautet das Motto der neuen Internetpräsenz, auf der die Auszubildenden des VBB Informationen nicht nur für Jugendliche mit Interesse am Nahverkehr bieten. Neben Freizeittipps zu verschiedenen Einrichtungen in Berlin und Brandenburg erfahren Interessierte hier alles über Ausbildungsmöglichkeiten beim VBB und erhalten außerdem Tipps für Bewerbungen.

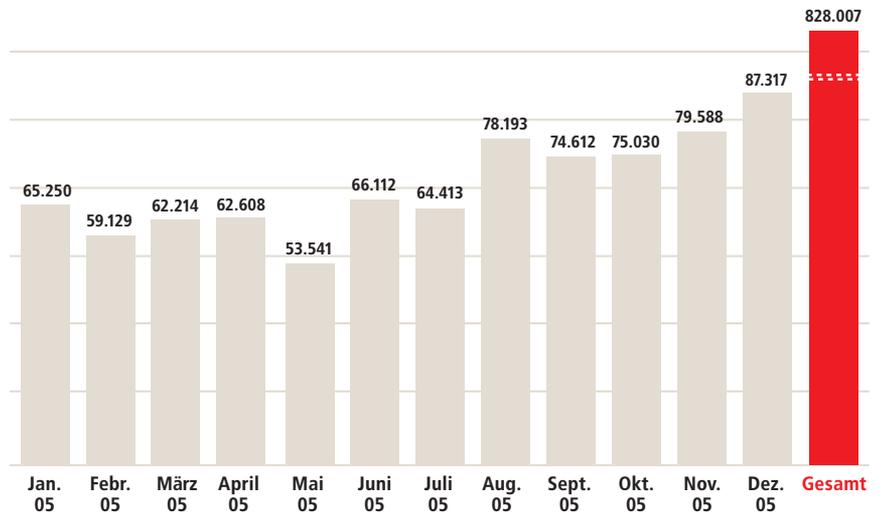


„young goes traffic“ (das Motto der neuen Internetpräsenz der VBB-Azubis)

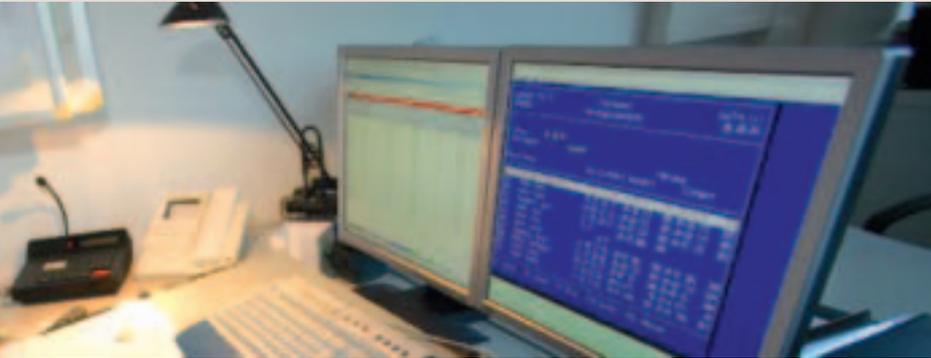


VBB-Auskunft per WAP-Handy

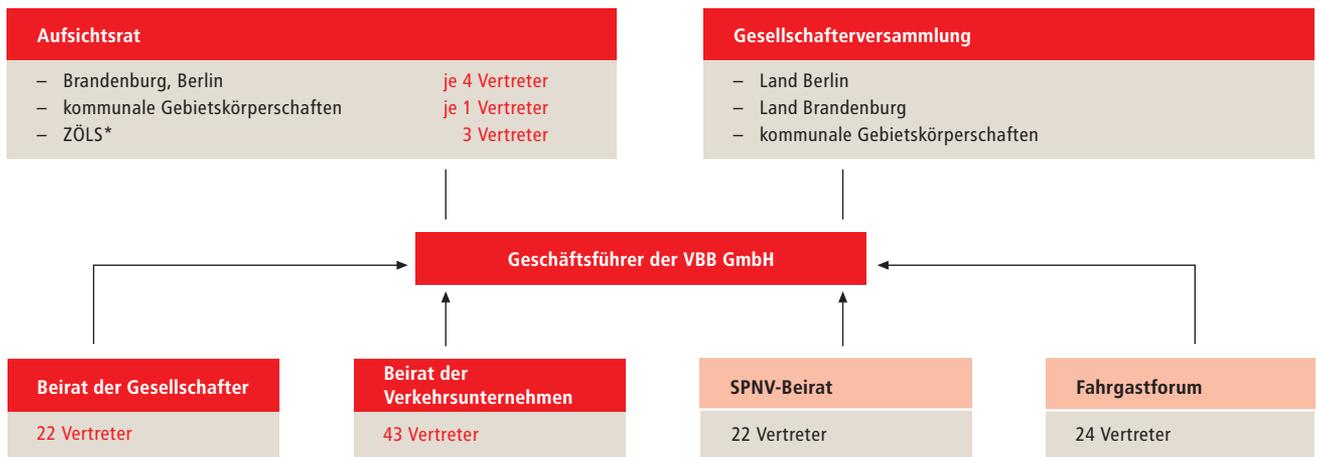
Gesamte Visits auf www.vbbonline.de (Januar – Dezember 2005)



Zahlen und Fakten

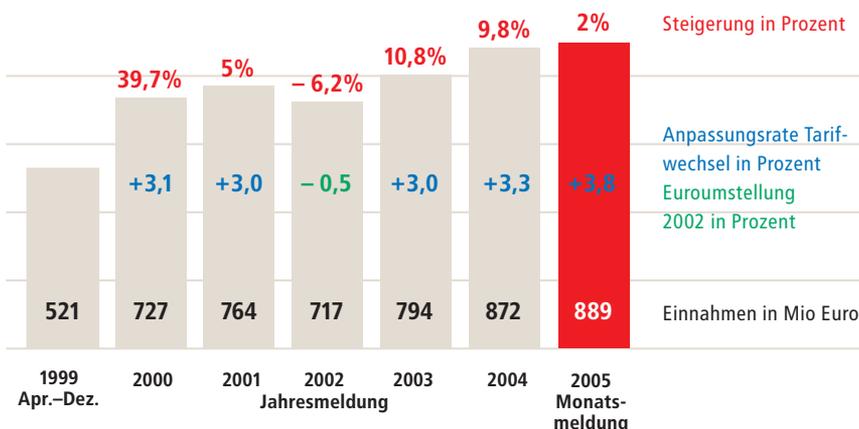


Verbundstruktur



ZÖLS*: Zweckverband ÖPNV Lausitz-Spreewald (bis 31.12.2005)

Gesamteinnahmen und Einnahmensteigerung 1999–2005/Receipts 1999–2005

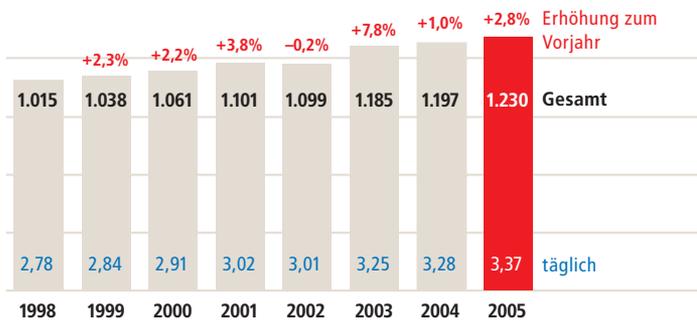


Die Darstellung enthält die kassentechnischen Brutto-Fahrgeldeinnahmen der Verbundverkehrsunternehmen aus testierten Jahresmeldungen für die Jahre 1999 bis 2004.

Für das Jahr 2005 musste auf nicht testierte Monatsmeldungen zurückgegriffen werden. Die Einnahmenaufteilung und sonstige Ausgleichszahlungen bzw. Zuschüsse bleiben bei allen Einnahmendaten unberücksichtigt.

Der Einnahmenrückgang im Jahr 2002 ist auf einschneidende Maßnahmen beim Tarifwechsel zum 1. August 2001 (Preis Anpassungsrate gesamt ca. 3,0%) sowie auf die leichte Fahrpreisabsenkung im Zuge der EURO-Einführung zurückzuführen. Die Einnahmensteigerung von 10,8% im Jahr 2003 ist auf die Erweiterung des VBB-Tarifgebietes im Jahr 2002 zurückzuführen.

Entwicklung der Fahrgastzahlen im VBB Verbundfahrgäste (in Mio) Passenger Development in the VBB Association Passengers (millions)



Verkehrsleistungen/Transportation Services

Zugkilometer Regionalverkehr (in Mio km) Train Kilometres in Regional Traffic (million kilometres)

	Berlin	Brandenburg	VBB
2004	6,10	30,69	36,79
2005	6,00	32,07	38,07

Zugkilometer S-Bahn (in Mio km) Train Kilometres in S-Bahn – Suburban Train (million kilometres)

	Berlin	Brandenburg	VBB
2004	29,40	3,40	32,80
2005	29,00	3,43	32,43

Wagenkilometer üÖPNV (in Mio km) Car Kilometres in Other Public Transit (million kilometres)

	Berlin	Brandenburg	VBB
2004	245,30	91,40	336,70
2005	241,00	87,60	328,60

Anzahl der Linien/Number of Lines

	Berlin	Brandenburg	VBB
RegionalBahn			43
S-Bahn			16
U-Bahn	9	0	9
Tram	26	15	41
Bus	204	745	949
O-Bus	0	2	2
Fähren	6	1	7

Einwohnerzahl/Population

	Berlin	Brandenburg	VBB
2004	3.387.828	2.567.704	5.955.532
2005	3.396.990	2.558.622	5.955.612
Fläche (in qkm)	891	29.476	30.367
Einwohnerdichte Population Density	3.804	88	197

Die Geschichte der Verkehrsverbund Berlin-Brandenburg GmbH

1990

Auftrag aus dem Einigungsvertrag (Kapitel XI, Sachgebiet A für Eisenbahnverkehr, Abschnitt III, 3. b) an die Träger der Aufgaben und Finanzverantwortung, sich über einen länderübergreifenden Verbund des Öffentlichen Personennahverkehrs im Raum Berlin zu verständigen.

08.12.1994

Gründung der Vorbereitungsgesellschaft mit dem Ziel, die Grundlagen der Verbundstruktur aufzubauen.

30.12.1996

Umfirmierung der Vorbereitungsgesellschaft in die Verkehrsverbund Berlin-Brandenburg GmbH.

01.03.1998

Einführung Tarifgemeinschaft Berlin und Umland.

24.05.1998

Herausgabe des ersten einheitlichen Fahrplanchbuches zum Fahrplanwechsel 30.05.1999; damit verbunden: erhebliche Erleichterung für die Fahrgäste bei der Information.

01.04.1999

Einführung des Verbundtarifes im Land Berlin und in großen Teilen des Landes Brandenburg – ausgenommen: das Gebiet des Zweckverbandes ÖPNV Lausitz-Spreewald (ZÖLS) mit den Landkreisen Elbe-Elster, Spree-Neiße, Oberspreewald-Lausitz und der kreisfreien Stadt Cottbus sowie dem Landkreis Ostprignitz-Ruppin.

01.08.2002

Beitritt des ZÖLS zum Tarifgebiet des VBB (Auflösung des ZÖLS zum 31.12.2005).

Seit 12/2002

Einheitlicher Fahrplanwechsel der Verkehrsunternehmen im VBB zusammen mit der Deutschen Bahn AG.

08.04.2003

ZÖLS wird Gesellschafter der VBB GmbH.

01.01.2005

Der Landkreis Elbe-Elster wird direkter Gesellschafter im Verkehrsverbund Berlin-Brandenburg.

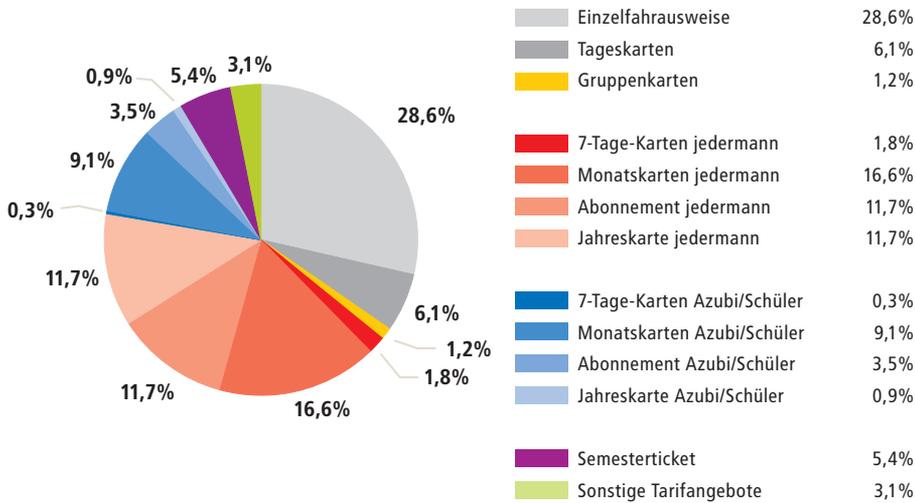
21.03.2005

Der Landkreis Ostprignitz-Ruppin wird Gesellschafter der VBB GmbH.

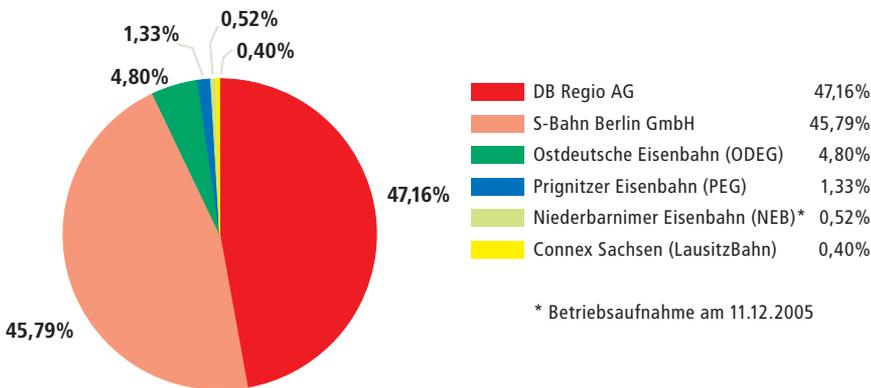
01.01.2006

Die Landkreise Spree-Neiße und Oberspreewald-Lausitz sowie die kreisfreie Stadt Cottbus werden Gesellschafter der VBB GmbH.

Anteil der einzelnen Fahrausweisgruppen an den kassentechnischen Fahrgeldeinnahmen 2005



Zugkilometer Regionalverkehr (Anteile in Prozent)



Verkehrsunternehmen im VBB

Eisenbahnverkehrsunternehmen

DB AG	DB Regio AG Deutsche Bahn Gruppe, Potsdam
S-Bahn	S-Bahn Berlin GmbH, Berlin
CS/LB	Connex Sachsen GmbH (LausitzBahn), Görlitz
NEB	NEB Betriebsgesellschaft mbH, Berlin
ODEG	ODEG – Ostdeutsche Eisenbahn GmbH, Berlin
PEG	Prignitzer Eisenbahn GmbH, Putlitz

Verkehrsunternehmen

Anger	G. Anger Busbetrieb GbR, Marquardt
BBG	Barnimer Busgesellschaft mbH, Eberswalde
Behrendt	Fritz Behrendt OHG Omnibusbetrieb, Lehnin
BMO	Busverkehr Märkisch-Oderland GmbH, Strausberg
BOS	Busverkehr Oder-Spree GmbH, Fürstenwalde
BVG	Berliner Verkehrsbetriebe AöR, Berlin
CV	Cottbusverkehr GmbH, Cottbus
ENV	Elster-Nahverkehrsgesellschaft mbH, Finsterwalde
Glaser	Omnibusverkehr A. Glaser, Wiesenburg
Herz	Herz Reisen GmbH, Zossen
HVG	Havelbus Verkehrsgesellschaft mbH, Potsdam
KLR	K & L Reisen GbR, Treuenbrietzen
Lange	Omnibusunternehmen H.-H. Lange, Görzke
Lehmann	Omnibusunternehmen G. Lehmann, Falkenberg
NLS	DER NIEDERLAUSITZER – Omnibusbetrieb Günther Pietzsch, Klettwitz
NV	Neißeverkehr GmbH, Guben
Obst	Omnibusbetrieb Dieter Obst, Bad Liebenwerda
ORP	Ostprignitz-Ruppiner Personennahverkehrsges. mbH, Kyritz
OVG	Oberhavel Verkehrsgesellschaft mbH, Oranienburg
PVG	Personenverkehrsges. mbH Schwedt/Angermünde, Schwedt (Oder)
PVM	Personenverkehr M. Müller, Blankenfelde
Reckter	Omnibusverkehr Peter Reckter, Jüterbog
Reich	Arno Reich GmbH, Jüterbog
RVS	Regionale Verkehrsgesellschaft Dahme-Spreewald mbH, Luckau
SBN	Südbrandenburger Nahverkehrs GmbH, Senftenberg
SRS	Schöneicher-Rüdersdorfer Straßenbahn GmbH, Schöneiche b. Berlin
STE	Strausberger Eisenbahn GmbH, Strausberg
SVF	Stadtverkehrsgesellschaft mbH Frankfurt (Oder), Frankfurt (Oder)
UVG	Uckermärkische Verkehrsgesellschaft mbH, Templin
VBBr	Verkehrsbetriebe Brandenburg a. d. Havel GmbH, Brandenburg a. d. Havel
VG OSL	Verkehrsgesellschaft Oberspreewald-Lausitz mbH, Senftenberg
VGB	Verkehrsgesellschaft Belzig mbH, Belzig
VGP	Verkehrsgesellschaft Prignitz mbH, Perleberg
ViP	ViP Verkehrsbetrieb Potsdam GmbH, Potsdam
VTF	Verkehrsgesellschaft Teltow-Fläming mbH, Luckenwalde
Wetzel	Omnibusbetrieb Wetzel, Cammer
WS	Woltersdorfer Straßenbahn GmbH, Woltersdorf

Glossar



Aufgabenträger

In Deutschland sind Aufgabenträger für den Schienenpersonennahverkehr entweder die Bundesländer oder die durch ein Landesgesetz bestimmten Stellen (Landkreise, Zweckverbände). Für den übrigen ÖPNV sind die durch ein Landesgesetz bestimmten Stellen (z.B. Kreise und kreisfreie Städte) verantwortlich. Sie delegieren meist die Planung, Bestellung und Ausgestaltung der Nahverkehrsleistungen an Verkehrsverbünde oder Nahverkehrsgesellschaften.

BAIM

Das Projekt BAIM setzt sich zum Ziel, für barrierefreie Informationen im Öffentlichen Personennahverkehr für mobilitätseingeschränkte Menschen zu sorgen. Gefördert wird das Projekt vom Bundesministerium für Wirtschaft und Technologie.

Betreiber

Betreiber sind Eisenbahnverkehrsunternehmen, die im Auftrag der Aufgabenträger Leistungen auf der Schiene erbringen. Die Betriebsdauer wird durch die Laufzeit des bestehenden Verkehrsvertrages geregelt.

DELFI

Deutschlandweite elektronische Fahrplaninformation

JoiTraM

Joined Transport Management – grenzübergreifendes Verkehrskonzept des VBB mit Polen

QualitätsScout

Ehrenamtlich tätige Bürgerinnen und Bürger aus Berlin und Brandenburg, die regelmäßig Beobachtungen zur Qualität des Angebots an den VBB melden.

Schienenpersonennahverkehr (SPNV)

Der SPNV sorgt für die Beförderung von Personen im Regionalverkehr auf der Schiene (Regionalbahn, S-Bahn). Im Gegensatz dazu steht der übrige Öffentliche Personennahverkehr (üÖPNV), der z.B. das Busangebot mit einschließt.

Verkehrsverträge

Vertragsgegenstand der im Wettbewerb vergebenen Leistungen ist z.B. die Festlegung von Qualitätsstandards, entsprechende Sanktionen bei Nichterfüllung, der Einsatz des Fahrzeugmaterials oder die Zugbegleiterquote.

Wettbewerb

Verkehrsleistungen auf der Schiene werden durch die Aufgabenträger, hier die Länder Berlin und Brandenburg, europaweit für Eisenbahnverkehrsunternehmen ausgeschrieben.

Zugbildung

Die Zugbildung umfasst den vertraglich festgelegten Fahrzeugeinsatz im Schienenpersonennahverkehr, den Fahrzeugtyp sowie die Anzahl der zum Einsatz kommenden Wagen (Wagen- und Sitzplatzangebot).

üÖPNV

Der übrige ÖPNV umfasst Bus, Straßenbahn, U-Bahn und Fähre.

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

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

info@vbbonline.de
www.vbbonline.de

VBB-Infocenter
(030) 25 41 41 41

Redaktion
VBB Verkehrsverbund Berlin-Brandenburg GmbH

Realisation & Gestaltung
Zallmann
Marketing, Design & Service GmbH

Stand: Juni 2006



**Verkehrsverbund
Berlin-Brandenburg**

