

VERBUNDBERICHT · NETWORK REPORT 2011



Verkehrsverbund
Berlin-Brandenburg



Verkehrsverbund
Berlin-Brandenburg
Alles ist erreichbar.



VERBUNDBERICHT · NETWORK REPORT 2011



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

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

VORWORT

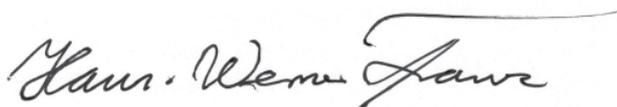
Sehr geehrte Damen und Herren,

von Jahr zu Jahr verzeichnen wir einen stetigen Zuwachs an Fahrgästen im Verkehrsverbund Berlin-Brandenburg. So auch im vergangenen Jahr: Die Fahrgastzahlen stiegen auf ein erneutes Rekordniveau von 3,47 Millionen Menschen täglich, die mit den Bahnen und Bussen in unserer Region unterwegs sind. Das freut uns natürlich, sind wir doch von der Qualität unseres „Produktes“ Öffentlicher Personennahverkehr zutiefst überzeugt, und es zeigt, dass ein attraktives Angebot neue Kunden beschert. Unser Nahverkehrssystem ist im Vergleich zu anderen Großstädten und Regionen eines der hochwertigsten und leistungsfähigsten – das bestätigen uns nicht nur die vielen Touristen, sondern auch unsere tagtäglichen Kunden. Unsere regelmäßig durchgeführten Kundenbefragungen zeigen für 2010 eine hohe Zufriedenheit. Ausstattung, Sicherheit und Freundlichkeit des Personals schneiden in der Benotung erneut gut ab – über die Pünktlichkeit gibt es allerdings vielerorts berechnigte Klagen. Verspätungen kann man in einem hochkomplexen Verkehrssystem zwar nicht ausschließen, aber sie dürfen nicht zu einem Dauerzustand werden – vor allem die Situation im Regionalverkehr ist unbefriedigend und muss verbessert werden. In Zukunft ist es wichtig, das Augenmerk noch stärker auf eine intelligente Vernetzung der verschiedenen Verkehrsmittel zu legen. Der moderne Mensch ist flexibel, nutzt und kombiniert das jeweils für ihn sinnvollste Gefährt, sei es Bus oder Straßenbahn, Regionalzug, Fahrrad oder Auto – je nach Zeit, Kosten und Notwendigkeit. Auch Elektromobilität und elektronische Ticket- und Auskunftssysteme werden mehr und mehr an Bedeutung gewinnen. Ein Baustein darin ist das eTicket, das in diesem Jahr schrittweise in Berlin und Brandenburg eingeführt wird. Die Zukunft hat für uns schon begonnen.

Im vorliegenden Verbundbericht 2011 haben wir neben den Daten und Berichten auch wieder Wert auf kunstvolle Fotografien gelegt, die den Alltag im Öffentlichen Personennahverkehr dokumentieren. Im Zentrum stehen in diesem Jahr die Menschen, die jeden Tag zuverlässig gute Arbeit leisten und im Großen wie im Kleinen dazu beitragen, dass das System Nahverkehr in Berlin und Brandenburg so gut funktioniert. Wir zeigen sie an ihren Arbeitsplätzen, hinter dem Lenkrad, am Serviceschalter, in der Werkstatt und am Schreibtisch und wir lassen sie zu Wort kommen. Ihre Berichte von ihrer täglichen Arbeit zeigen eindrucksvoll, mit welcher Kraft und Überzeugung sie ihrer Arbeit nachgehen. Im Sinne der Fahrgäste – unseren Kunden.

Ich wünsche Ihnen eine interessante Lektüre.

Ihr



Hans-Werner Franz | Managing Director
VBB Verkehrsverbund Berlin-Brandenburg GmbH

PROLOGUE

Ladies and gentlemen,

From year to year we have been witnessing an increase in the passenger count in the Verkehrsverbund Berlin-Brandenburg. The same holds true for last year; the passenger count increased to a new record of 3.47 million persons riding the trains and busses in our region each day. Of course that pleases us, we are deeply convinced of the quality of our public transportation "product" and it proves that an attractive offer draws new customers. Compared with other major cities and regions, our public transportation system is one of the highest quality and efficient; this has been confirmed not only by many tourists, but also by our everyday customers. The customer surveys which we conduct on a regular basis show a high level of satisfaction for 2010. The number and friendliness as well as the security provided by the personnel ranked well once again; there were, however, a number of justified complaints about the punctuality. In a highly complex transportation system it is not possible to exclude delays, but they may not become the permanent status; above all the situation in regional transportation is not satisfactory and must be improved. In the future it will be important to focus even more on developing an intelligent linking of the various modes of transportation. Nowadays people are flexible, using and combining the best mode of transport for their particular needs, be it busses or trams, regional trains, bicycles or cars – depending on the time, costs and necessity. Electric mobility and electronic ticketing and information systems are gaining ever greater importance as well. One component of this is the eTicket which will be introduced in stages in Berlin and Brandenburg this year. For us, the future has already begun.

In the following Network Report 2011, we have, along with the facts and figures, again placed an emphasis on providing artistic photographs which document the daily life in public transportation. The focus of these pictures is on the people who work hard day-in and day-out, making large and small contributions, to assure that the public transportation system in Berlin and Brandenburg runs well. We show them at their workplaces, behind the wheel, at the service counter, in the workshop and at the desk and we let them have their say. Their reports from their daily work impressively demonstrate with what energy and conviction they do their job. In the interest of the passengers – our customers.

Enjoy your reading.

Your,

A handwritten signature in black ink, reading "Hans-Werner Franz". The signature is written in a cursive style with a long horizontal flourish extending to the right.



Foto: Andreas Rost

Die Autorin | The Author

Peggy Mädler

- Geboren 1976 in Dresden, lebt heute in Berlin
- Studium der Theater-, Erziehungs- und Kulturwissenschaften an der Humboldt-Universität zu Berlin
- Promotion in der Kulturwissenschaft
- Seit 2000 freischaffende Dramaturgin, Autorin und Regisseurin, u. a. am Theater Rudolstadt, am Maxim-Gorki-Theater Berlin und am Theater Heilbronn
- Diverse Stipendien und Auszeichnungen
- Im Februar 2011 erschien „Legende vom Glück des Menschen“ (Roman) beim Verlag Galiani Berlin

Peggy Mädler

- Born in Dresden in 1976, today she lives in Berlin
- Studied theatre, education and cultural sciences at the Humboldt Universität zu Berlin
- PhD in cultural sciences
- Freelance dramaturge, author and director at Theater Rudolstadt, Maxim Gorki Theater Berlin and Theater Heilbronn
- Various grants and awards
- Publication of "Legende vom Glück des Menschens" (novel) in February 2011 by the Verlag Galiani Berlin

Arbeit – so steht es im Deutschen Wörterbuch der Gebrüder Grimm – sei ein uraltes und viele merkwürdige Seiten darbietendes Wort. Es werden verschiedene Bedeutungen aufgeführt: die Lohnarbeit des Knechtes auf dem Feld, das geschickte Hand- oder Kunstwerk, die geistige Tätigkeit, allgemeine Verrichtungen jeglicher Art, die Anstrengung, wenn man z. B. eine Reise unternimmt. 1838, als die Brüder mit der Arbeit an dem Wörterbuch beginnen, wird gerade an der ersten deutschen Fernbahnstrecke gebaut. Es gibt noch keine U-Bahnen, Fahrkartenautomaten oder Ansagezentren. Das Wort Bus bedeutet zu dieser Zeit Kuss, der Begriff Qualität bezeichnet das Ansehen einer Person. Und was versteht 2011 ein Gleisbauer unter Qualität? Wie beschreibt eine regionale Zugansagerin ihre Arbeit? Viele der 26 interviewten Männer und Frauen wechseln während des Gesprächs vom ICH ins WIR der Kollegen. Und ich erinnere mich, wie ich als Kind meinen Vater, einen Elektroingenieur, gefragt habe, wie der Strom in die Steckdose kommt. Er hat mir nicht technisch geantwortet, sondern gesagt: Da arbeiten viele Menschen dran.

Work – according to the German dictionary from the Brothers Grimm – is an ancient word with many strange aspects. Many definitions are listed from the wages of the farm hand in the fields, to the skilled tradesman or artist, to mental activity, to general accomplishments of many kinds, to the effort involved in, for instance, travel. In 1838, as the brothers were commencing work on the dictionary, the first long-distance railway was being built. There still were no undergrounds, ticket machines or public address systems. At that time the word "bus" in German meant to kiss, "quality" meant a person's prestige. And what does a track worker understand with the word "quality" in 2011? How does a regional train announcer describe their work? In the course of the interviews conducted, many of the 26 men and women changed from the 'I' to the 'We' form while speaking. And I remember how when I as a child I asked my father, an electrical engineer, how electricity comes out of the socket. He did not give me a technical explanation, but instead he said, "A lot of people work on it."



Fotos: Hans Hochelheim

Der Fotograf | The Photographer

Andreas Rost

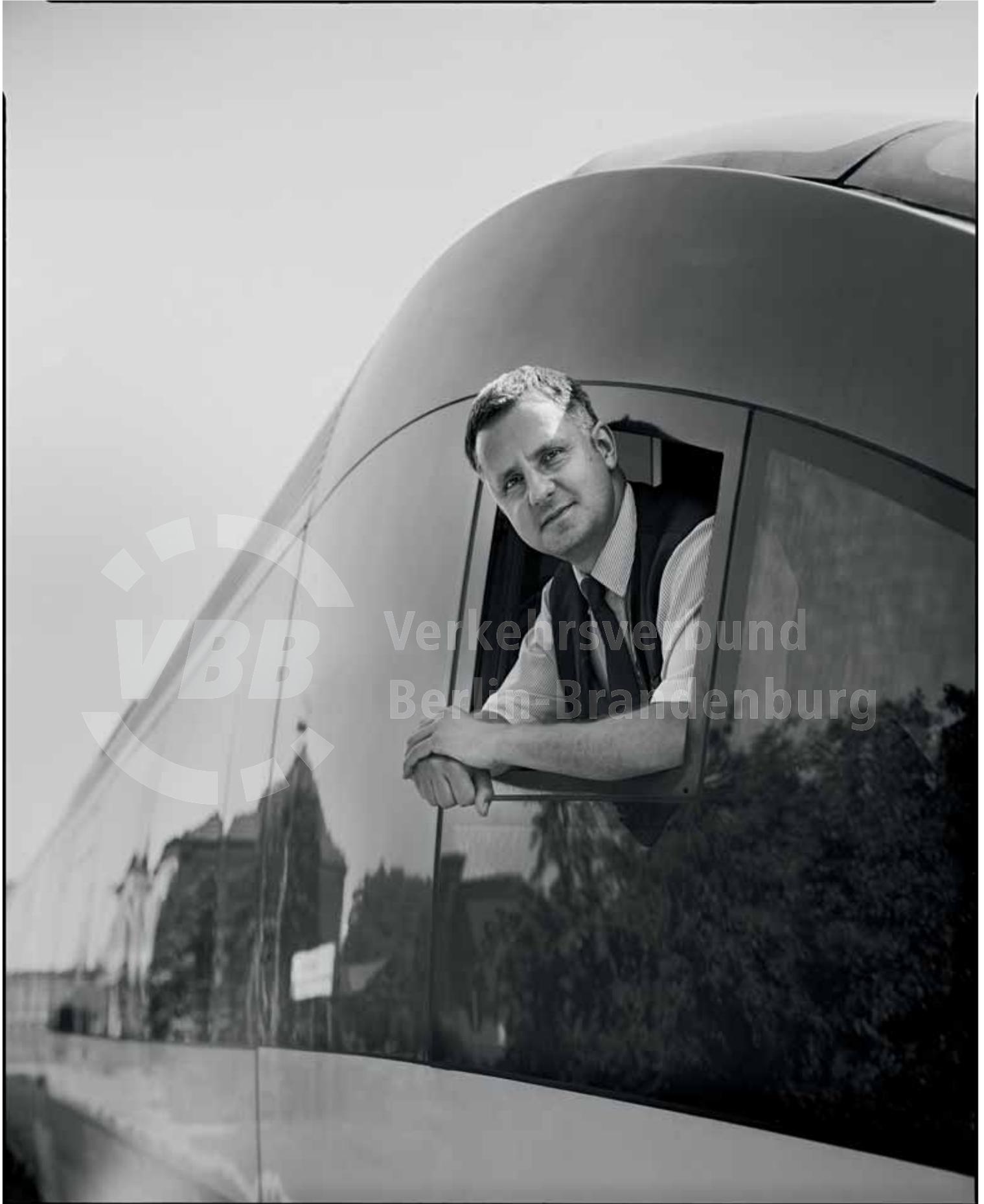
- Geboren am 7.4.1966 in Weimar
- Aufgewachsen in Dresden
- Von 1987 bis 1993 Studium an der Hochschule für Grafik und Buchkunst Leipzig bei Evelyn Richter und Arno Fischer
- Seit 1993 tätig als freischaffender Fotograf unter anderem für das Goethe-Institut und ifa-Institut für Auslandsbeziehungen
- Zahlreiche Ausstellungen im In- und Ausland sowie Buchpublikationen

Andreas Rost

- Born on 7 April 1966 in Weimar
- Raised in Dresden
- Studied at the Hochschule für Grafik und Buchkunst Leipzig under Evelyn Richter and Arno Fischer from 1987 to 1993
- Freelance photographer since 1993 amongst others for the Goethe-institut and ifa-institut für Auslandsbeziehungen
- Numerous exhibitions both in Germany and abroad as well as book publications

Mit Nahverkehrszügen, Bussen, Straßenbahnen, der S-Bahn, der U-Bahn und sogar einem Ruderboot als Fähre reise ich durch Berlin und Brandenburg. So erreiche ich zumeist problemlos und pünktlich selbst die entlegensten Ortschaften. Dieser Praxistest beweist, der öffentliche Nahverkehr funktioniert. Ziel meiner Reisen ist es, Menschen zu porträtieren, die am Zustandekommen eben dieses Nahverkehrs beteiligt sind. Ich besuche Zugführer, Schaffner, Werkstattmitarbeiter und viele andere Berufsgruppen an ihren Arbeitsplätzen. Im Gepäck habe ich eine 8x10 inch Reisekamera, wie sie seit der Erfindung der Fotografie bis heute nahezu unverändert von Fotografen benutzt wird, um das soziale Leben der Gesellschaft zu beschreiben. Unter den Kameras, die einem Fotografen heute zur Verfügung stehen, ist die Großformatkamera vielleicht so etwas wie das Klavier für Musiker. Ihr Klangvolumen erlaubt große dynamische Differenzierungen und Kontraste, Strukturen werden sinnlich begreifbar, sie ist Grundlage allen Fotografierens und Komponierens und dabei immer wieder überraschend neu im Klang. Derart ausgerüstet treffe ich auf Menschen, die mich in unseren Begegnungen vor allem mit dem Stolz auf ihre geleistete Arbeit begeistern. Sie zu fotografieren, bedarf es keiner Effekte, keines Visagisten, keines Typberaters oder Manipulationen mit Photoshop. In ihrem Wissen um die Bedeutung und die Verantwortung ihrer Arbeit beeindruckt sie aus sich selbst heraus.

I have ridden through Berlin and Brandenburg with regional trains, busses, trams, the S-Bahn, underground and even a rowboat as a ferry. And generally I get to even the most remote location punctually and without difficulties. This practical test proves that public transportation works. The aim of my travels is to portrait people who are involved in public transportation. I visit train drivers, conductors, workshop staff and many other types of employees at their workplaces. I work with an 8 x 10 inch travel camera as they have been employed, practically without change, since photography was invented for the purpose of describing social life. Amongst the cameras available to the modern-day photographer, the large-format camera is something like the grand piano is for musicians. The volume of their sound allows for great dynamic differentiations and contrast, structures become tangible to the senses; it is the basis of all photography and composing and always surprising in its sound. Armed with that, I meet people who, more than anything else, inspire me with their pride in the work they do. There is no need for effects or make-up artists, no stylists or manipulation with Photoshop. They simply exude their awareness of the importance and responsibility of their work.



Verkehrsverbund
Berlin-Brandenburg



VBB

Verkehrsverbund
Berlin-Brandenburg

VBB-Verbundbericht 2011
Das Jahr 2010 und
ein Blick in die Zukunft
VBB Network Report 2011
The Year of 2010 and
a Look into the Future

- 02** **Vorwort** | Prologue
- 04** **Verkehrsverbund – Menschen, Bilder und Geschichten** |
Verkehrsverbund – People, Pictures and Stories
- 14** **Beiträge zur Verkehrspolitik** | Contributions to Transportation Policy
- 24** **Wettbewerb für einen attraktiven Nahverkehr** |
Competition for an Attractive Mass Transit
- 36** **Verkehrsverträge überwachen, Qualität sichern** |
Monitor Transportation Contracts, Safeguard Quality
- 50** **Hochwertige Infrastruktur – damit es rollt** |
High Quality Infrastructure – to Keep It Moving
- 58** **Fahrgastsicherheit – eine gemeinsame Aufgabe** |
Passenger Safety – A Joint Task
- 68** **Modernes Angebotsmanagement für die Mobilität der Zukunft** |
Modern Service Management for the Mobility of the Future
- 88** **Moderate Tarifierfassung: Sehr guter ÖPNV für kleines Geld** |
Moderate Fare Adjustment: Very Good Public Transportation for Little Money
- 100** **Kommunikation – Service für die Kunden** |
Communication – Service for the Customers
- 112** **Zahlen und Fakten** | Facts and Figures
- 120** **Verkehrsverbund – Menschen, Bilder und Geschichten** |
Verkehrsverbund – People, Pictures and Stories
- 139** **Danksagung** | Acknowledgements
- 140** **Impressum** | Imprint







Verkehrsbund
Berlin-Brandenburg



VBB

Verkehrsverbund
Berlin-Brandenburg



Ingeborg Junge-Reyer | Senatorin für Stadtentwicklung des Landes Berlin

Verkehrspolitisches Kursbuch für Berlin

Der Verbundbericht des VBB belegt erneut eindrucksvoll die Bedeutung des öffentlichen Nahverkehrs für unsere Region. Öffentliche Verkehrsmittel sind und bleiben das Rückgrat umweltgerechter Mobilität für Berlin und Brandenburg. Ihre Förderung ist fundamentaler Bestandteil einer integrierten Verkehrspolitik.

Die Rolle des öffentlichen Nahverkehrs steht daher auch an herausgehobener Stelle im dem jetzt vom Berliner Senat beschlossenen Stadtentwicklungsplan Verkehr. Dieses „verkehrspolitische Kursbuch“ setzt den Rahmen für die nächsten Jahre. Dabei geht es zum einen um die Mobilität in der Stadt. Hier sehen wir, dass immer mehr Berlinerinnen und Berliner die vielfältigen Alternativen zum eigenen Auto nutzen. Doch genauso wichtig ist die umwelt- und stadtverträgliche Erreichbarkeit Berlins aus der näheren und weiteren Region. In enger Abstimmung mit dem Land Brandenburg und dem VBB soll daher eine Vielzahl von Strategien und Maßnahmen zum Zuge kommen, um die umweltfreundlichen Verkehrsmittel zu stärken und dabei die Fahrgastzahlen im ÖPNV weiter zu steigern.

Das Spektrum der vorgeschlagenen Maßnahmen reicht von einer Verkehr vermeidenden und ÖPNV-orientierten Siedlungsentwicklung über preis- und ordnungspolitische Maßnahmen wie etwa beim Parkraummanagement bis zur Ergänzung der Infrastruktur auch im Schienenverkehr. Hier haben wir uns eine Menge vorgenommen – zum Beispiel die Anbindung des neuen Flughafens Berlin Brandenburg Willy Brandt (BER), die Weiterführung der U5 zwischen Alexanderplatz und Hauptbahnhof, die neue S21, die den Hauptbahnhof und den Potsdamer Platz verbinden wird, neue Straßenbahnstrecken zum Hauptbahnhof und zum Kulturforum sowie die Modernisierung von Bahnhöfen wie etwa am Ostkreuz. Darüber hinaus geht es nach wie vor um Verbesserungen im grenzüberschreitenden Schienenverkehr nach Polen.

Die „neue Mobilität“ stützt sich nicht mehr auf ein bestimmtes Fortbewegungsmittel, sondern setzt auf die Kombination unterschiedlicher Verkehrsträger. Daher sind der Ausbau der kombinierten Nutzung etwa von Fahrrad und ÖPNV durch weiteren Ausbau von Fahrradabstellanlagen an Bahnhöfen und Haltestellen oder ein in den ÖPNV integriertes Fahrradverleihsystem wichtige Projekte, unser Nahverkehrssystem noch attraktiver zu machen. Auch die Kombination von öffentlichen Verkehrsmitteln und Carsharing wird zukünftig eine größere Rolle spielen.

Daher freue ich mich besonders darüber, dass der VBB bei dem Entwurf einer „Mobilität der Zukunft“ als kreativer Partner mit großem Engagement beteiligt ist. Denn eines ist klar: Wenn wir gut vorwärts kommen wollen in der Region, dann vor allem mit einem starken Verkehrsverbund Berlin-Brandenburg.

Ingeborg Junge-Reyer | Senator for Urban Development for the State of Berlin

Transportation Policy Timetable for Berlin

Once again, the VBB Network Report impressively demonstrates how important public transportation is for our region. Public transportation is and remains the backbone of environmentally sound mobility for Berlin and Brandenburg. Its promotion is a fundamental component of an integrated transportation policy.

The role of public transportation therefore takes on a preeminent position in the Transportation Urban Development Plan approved by the Berlin Senate. This “transportation policy timetable” establishes the framework for the coming years. On the one hand it deals with the mobility in the city. Here, we see that more and more Berliners are taking advantage of the variety of alternatives to one’s own automobile. But just as important is the environmentally tolerant accessibility of Berlin from the immediate vicinity as well as from the more distant region. Therefore, in close cooperation with the State of Berlin and the VBB, a number of strategies and measures are to be completed to strengthen the environmental modes of transportation and to continue to increase the number of passengers using public transportation.

The spectrum of the measures proposed ranges from a traffic-avoiding and public transportation-oriented development of settlements to pricing and regulatory policy such as parking space management to the extension of the infrastructure in rail transportation. We plan on doing a lot, for instance, the connection of the new airport Berlin Brandenburg Willy Brandt (BER), the extension of U5 between Alexanderplatz and the Hauptbahnhof, the new S21 which will connect the Hauptbahnhof and Potsdamer Platz, new tram routes to the Hauptbahnhof and the Kulturforum as well as the modernization of train stations as at Ostkreuz. In addition, we are still working on improving cross-border rail transportation to Poland.

The “new mobility” no longer depends on a certain type of transportation, but rather on a combination of a number of modes of transportation. That is why the expansion of combined usage such as the bicycle and public transportation by further expanding the capacity of bicycle racks at train stations and bus stops or a bicycle rental system integrated into the public transportation system are important projects for making our public transportation even more attractive. The combination of public transportation and car-sharing will also play a greater role in the future.

That is why I am especially pleased that the VBB is committed as a creative partner in drafting a “mobility of the future”. Because one thing is for sure – if we want to get ahead in the region, then above all we need a strong Verkehrsverbund Berlin-Brandenburg.



Jörg Vogelsänger | Minister für Infrastruktur und Landwirtschaft des Landes Brandenburg

Hoch motivierte Mitarbeiter

Der Verkehrsverbund Berlin-Brandenburg steht immer wieder vor der Herausforderung, kundenorientierte und wirtschaftlich tragfähige Mobilitätsangebote zu entwickeln. Als Brandenburger und Berliner werden wir von Auswärtigen häufig wegen unseres guten Nahverkehrsangebots beneidet. Der ÖPNV in unserer Region ist eine Erfolgsgeschichte, die sich sehen lassen kann. Er ist aber auch ein Erfolg, der täglich fortgeschrieben werden muss und leider ist es auch so, dass der Erfolg von gestern in den Augen der Fahrgäste von heute wenig zählt.

Gerade die Einschränkungen in den Frosttagen des letzten Winters haben gezeigt, dass ein funktionierender ÖPNV nicht selbstverständlich ist und wie schnell die Stimmung kippt. Aber eben diese Bewährungssituation für Busse und Bahnen hat auch deutlich gemacht, mit welchem großem Einsatz die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der unter dem VBB-Dach versammelten Aufgabenträger für ihre Unternehmen kämpfen. Aus vielen Gesprächen weiß ich, dass sie nicht nur die ersten sind, die darunter leiden, wenn es zu Problemen kommt – sie leiden auch am meisten. Es gehört nun einmal zur Berufsehre jedes Bahnners oder jedes Buslenkers, den Fahrplan pünktlich einhalten zu können und die Fahrgäste zufriedenzustellen. Dahinter stehen in den Serviceeinrichtungen und Werkstätten der Verkehrsunternehmen hoch motivierte Mitarbeiter, die einfach nur gute Arbeit abliefern wollen.

Vor diesem Hintergrund halte ich es für eine hervorragende Idee, in diesem Bericht nicht nur Zahlen und Entwicklungen zu präsentieren, sondern auch diejenigen, die mit ihrer Leistung dazu beitragen, dass wir an den allermeisten Tagen mit unserem ÖPNV zufrieden sind. Wir lernen Menschen kennen, die mitten im Berufsleben stehen. Mit ihrem Engagement, ihren Wünschen und Ideen halten sie Berlin und Brandenburg jeden Tag in Bewegung. Es sind ihre vielen kleinen Geschichten, die den großen VBB ausmachen.

Jörg Vogelsänger | Minister for Infrastructure and Agriculture for the State of Brandenburg

Highly Motivated Employees

The Verkehrsverbund Berlin-Brandenburg is continuously faced with the challenge of developing customer-oriented and economically viable mobility services. As Brandenburgers and Berliners, we are frequently envied by outsiders for our superb public transportation services. The public transportation in our region is a success story of which we can be proud. But it is a success story that has to be continued every day and, unfortunately, yesterday's successes are not worth much in the eyes of today's passengers.

The restrictions in the cold days of last winter demonstrated clearly that a functioning public transportation is not something to be taken for granted and how quickly the mood can change. But it is precisely such tests of the busses and trains that prove just how hard the employees of the client bodies collected under the VBB umbrella are willing to work for their companies. In the course of many talks I have seen how they are not only the first to suffer when problems arise, but also those who suffer the most. It is simply the pride of any railwayman and every bus-driver to maintain the schedule and satisfy the customer. Behind them stand the highly-motivated employees in the service facilities and the workshops of the transportation companies; employees who just want to do a good job.

In view of this, I think it is an excellent idea to present not only numbers and developments in this report, but also those persons who, with their performance, contribute to the fact that on the vast majority of days we are satisfied with our public transportation. We get to know people who are fully committed to their work. With their commitment, wishes and ideas they keep Berlin and Brandenburg in motion every day. It is their many small stories that make up the great VBB.



Peer Giesecke | VBB-Aufsichtsratsvorsitzender, Landrat des Landkreises Teltow-Fläming

ÖPNV – von Menschen für Menschen

Beim Stichwort Öffentlicher Personennahverkehr (ÖPNV) denkt mancher zunächst an Busse, Bahnen, Gleisanlagen, Schienen, Straßen oder Fahrpläne. Dabei geht es in erster Linie um etwas ganz anderes – den Menschen. Er muss mobil sein, um am gesellschaftlichen Leben teilhaben zu können. Das zählt besonders in einem Flächenland wie Brandenburg.

Hier wie anderswo wird der ÖPNV von Menschen für Menschen gemacht. Deshalb freue ich mich, dass der vorliegende Verbundbericht mehr als eine nüchterne Bilanz zieht. Er stellt auch Personen aus unterschiedlichsten Berufsgruppen vor, die am Gelingen des Gesamtverkehrs im VBB beteiligt sind. Sie sorgen mit ihrer Arbeit dafür, dass täglich rund 3,47 Millionen Menschen mobil sein können.

Diese nutzen das Angebot des VBB für ihre Wege zur Arbeit, zur Schule, zum Einkaufen oder zur Freizeitgestaltung. Abgestimmte Fahrpläne und verknüpfte Angebote, entstanden durch die Zusammenarbeit im Rahmen des VBB, haben dafür gesorgt, dass der ÖPNV in den vergangenen Jahren noch attraktiver geworden ist.

Das ist nicht immer einfach, denn die Verkehrsunternehmen müssen ihr Angebot mit den vorhandenen finanziellen Mitteln flexibel und innovativ gestalten. Dabei dürfen sie die Wünsche der Fahrgäste nicht aus den Augen verlieren. Ziel muss es sein, durch ein attraktives Angebot perspektivisch mehr Fahrgäste und somit auch mehr Einnahmen für die Verkehrsunternehmen zu erreichen.

Dies wird künftig schwieriger, denn die demographische Entwicklung stellt auch die Verkehrsbetriebe vor neue Herausforderungen. Sie ergeben sich aus der veränderten Gesamtnachfrage, neuen Verhaltensstrukturen und individuellen Ansprüchen. Um dies mit den finanziellen Möglichkeiten und regionalen Gegebenheiten in Einklang zu bringen, benötigen wir einen transparenten, fairen Wettbewerb sowie kundenorientierte Tarife, zielgruppengerechte Fahrpläne, gepflegte Bahnhofsumfelder und vieles mehr.

Dafür ist die vertrauensvolle und konstruktive Zusammenarbeit aller Aufgabenträger im Verkehrsverbund Berlin-Brandenburg die wichtigste Grundlage. Nur so kann der ÖPNV Akzeptanz finden und zur Erhöhung der Lebensqualität der Menschen in Berlin und Brandenburg beitragen. Denn um sie geht es.

Peer Giesecke | Chairman of the Supervisory Board VBB, District Administrator of Teltow-Fläming

Public Transportation – by People for People

When you say public transportation many people think first of busses, trains, tracks, streets and schedules. But first and foremost it is a matter of something completely different – people. They have to be mobile to be able to participate in the life of society. That is particularly important in an area with such wide open spaces as Brandenburg.

Here, as elsewhere, public transportation is made for people by people. That is why I am happy that this Network Report does not just simply take stock of the situation. It also introduces persons from various occupations who are involved in the success of the entire transportation system in the VBB. With their work they make sure that about 3.47 million people can be mobile every day.

These passengers use the VBB services to travel to work, to school, to go shopping or for their leisure activities. Harmonized schedules and linked offers, borne of the cooperation in the framework of the VBB, have assured that public transportation has become even more attractive in the last few years.

That is not always an easy thing to do, because the transportation companies have to keep their service flexible and innovative within the financial means available. And they have to keep an eye on the passengers' wishes. The goal has to be to gain more passengers and therefore greater earnings for the transportation company by providing an attractive service.

This will become more difficult in the future as the demographic developments provide new challenges for the transportation companies. These will result from the changes in the overall demand, new behavioural structures and individual demands. To keep this in tune with the financial possibilities and the regional particularities, we need a transparent and fair competition as well as customer-oriented fares, schedules that meet the needs of the customers, well-groomed stations and grounds and much more.

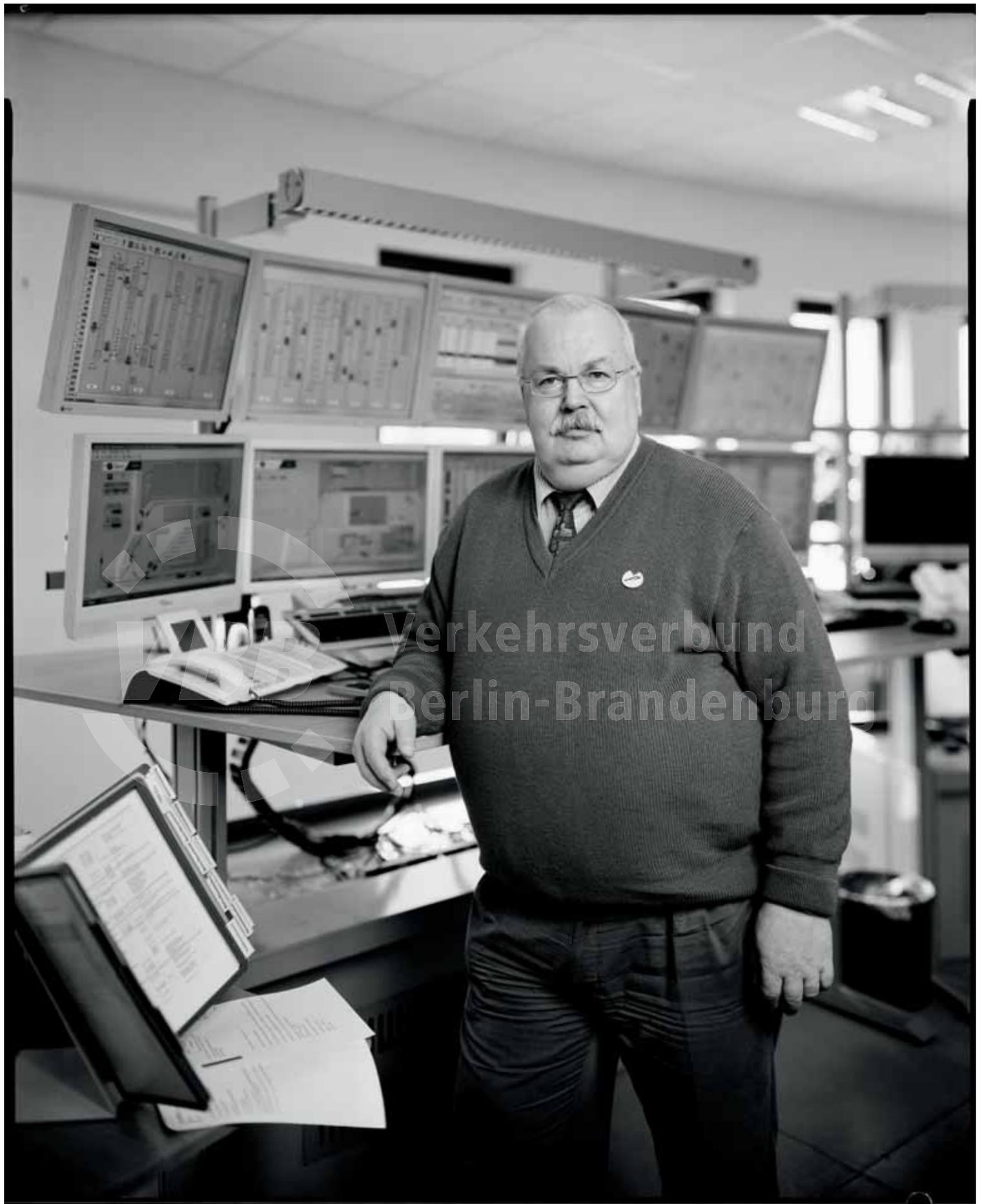
The most important basis for this is a trusting and constructive cooperation of all the client bodies involved in the Verkehrsverbund Berlin-Brandenburg. Only in this manner can public transportation be accepted and contribute to an improved quality of life for the inhabitants of Berlin and Brandenburg. That is what it is all about.





Verkehrsverbund
Berlin-Brandenburg





Wettbewerb für einen attraktiven Nahverkehr

Auf der Suche nach dem besten Angebot

Die meisten Menschen nutzen zumindest gelegentlich Bahnen und Busse. Viele sind täglich auf die öffentlichen Verkehrsmittel angewiesen oder nutzen sie bewusst als Alternative zum eigenen Auto. Der Öffentliche Personennahverkehr im Raum Berlin-Brandenburg berührt täglich das Leben von Millionen Menschen. Anders als in vielen anderen Bereichen steht der Wettbewerb im Nahverkehr noch am Anfang: Das Suchen und Finden der besten Angebote hat erst vor wenigen Jahren begonnen. Nach der Liberalisierung der europäischen Märkte um die Jahrtausendwende ist dieser Prozess eher zögernd angelaufen. Nach und nach wird die noch bestehende Monopolstellung der Deutschen Bahn AG im Schienenpersonennahverkehr (SPNV) durch einen Wettbewerb um die besten Angebote in Qualität, Service und Wirtschaftlichkeit ersetzt. Im Verkehrsraum Berlin-Brandenburg ist die VBB GmbH von den Ländern beauftragt worden, Ausschreibungen für den SPNV durchzuführen und verantwortungsvoll zu begleiten. Gewinner des durch diesen Prozess zunehmend verbesserten Angebots sind die Fahrgäste, von wirtschaftlich effektiven Lösungen profitieren auch die Länder.

Vergabe unter Federführung des VBB

Auch im Jahr 2010 führte die VBB GmbH Vergabeverfahren für Berlin, Brandenburg und Verbindungen in benachbarte Bundesländer durch. Ziel war es dabei immer, die Qualität des Angebots und des Services zu sichern und zu verbessern. Das bedeutet: mo-

dernere Fahrzeuge, mehr Sitzplätze, mehr Personal bei gleichzeitig wirtschaftlicher Betriebsführung. Durch den Wettbewerb eingesparte Gelder werden für die weitere Verbesserung des Angebots eingesetzt. Die klar definierten vertraglichen Vorgaben für die Verkehrsunternehmen ermöglichen den Auftraggebern – also den Ländern Berlin und Brandenburg – schnell einzugreifen, sollten vereinbarte Leistungen nicht erbracht werden.

Competition for an Attractive Mass Transit

In Search of the Best Offer

Most people use trains and busses at least occasionally. Many depend on public transportation on a daily basis or consciously use it as an alternative to an own car. Public transportation in the Berlin-Brandenburg region impacts on millions of people every day. Unlike in many other sectors, competition in local public transportation is a relatively new idea. Seeking and finding the best offers only commenced a few years ago. Following the liberalization of the European markets around the turn of the millennium, this process has only slowly gotten off the ground. Slowly, but surely, the Deutsche Bahn AG's monopoly in local rail passenger transportation is being replaced by a competition for the best offers in quality, service and economy. In the Berlin-Brandenburg transportation region, the VBB GmbH has been charged by the states with conducting and accompanying tendering procedures for local rail passenger transportation. The winners of the continuously improving service resulting from this process are the passengers, the states are also profiting from the economically effective solutions.

Awarding under the Auspices of the VBB

In 2010, the VBB GmbH also conducted tendering processes for Berlin, Brandenburg and the connections to the neighbouring federal states as well. The objective was always to secure and improve the quality of the offering and the service. This means

modern vehicles, more seats and more personnel and, at the same time, more economical operations. The funds saved as a result of the competition are used for further improvements of the service. The clearly defined contractual provisions for the transportation companies make it possible for the contracting party, in other words the states of Berlin and Brandenburg, to act quickly should the agreed upon services not be provided.

Neue Züge für das Netz Elbe-Elster

Gemeinsam mit dem Zweckverband Verkehrsverbund Oberelbe (VVO) startete die VBB GmbH Ende 2009 das Vergabeverfahren für das Elbe-Elster-Netz. Am 20. Dezember 2010 erfolgte der Zuschlag an die DB Regio AG für einen Betriebsstart ab Juni 2013. Das Netz umfasst 2,5 Millionen Zugkilometer, die Hälfte führt durch das VBB-Territorium.

Zum Elbe-Elster-Netz gehören die Linien:

RE15 Hoyerswerda – Dresden
 RE18 Cottbus – Dresden
 RB31 Elsterwerda – Dresden
 RB49 Cottbus – Ruhland – Falkenberg (Elster)

Attraktive Fahrzeugflotte

Für neue Verkehrsverträge wurden die Qualitätsstandards deutlich erhöht. Die Fahrgäste können dank des Wettbewerbs daher ab Juni 2013 mit erheblichen Verbesserungen bei der Fahrzeugflotte rechnen: Eingesetzt werden neue einstöckige 3-teilige Elektrotriebzüge des Typs E-Talent 2 der Firma Bombardier Transportation sowie neuwertige Lok-Wagen-Züge mit jeweils drei Doppelstockwagen. Die Doppelstockwagen werden im Innenbereich komplett erneuert und modernisiert. Alle Fahrzeuge werden klimatisiert unterwegs sein. Das barrierefreie Zugteil mit entsprechender Toilette und Rollstuhlplätzen fährt künftig stets in der Mitte des Zuges. Dadurch können Fahrgäste mit eingeschränkter Mobilität immer ihren Wagen finden. Alle festen Sitze werden mit einem Tisch, 50 Prozent auch mit Steckdosen ausgerüstet. In den Fahrzeugen wird es eine dynamische Fahrgastinformation über Flachbildschirme geben, die unter anderem über Anschlussmöglichkeiten in Echtzeit informiert. In jedem Zug fährt ein Zugbegleiter mit. Zusätzlich wird Videoüberwachungs- und -aufzeichnungstechnik in allen Fahrzeugen installiert sein.

New Trains for the Elbe-Elster Network

Together with the Zweckverband Verkehrsverbund Oberelbe (VVO), the VBB GmbH initiated the tendering process for the Elbe-Elster network at the end of 2009. The DB Regio AG was awarded the contract on 20 December 2010 with operations scheduled to commence in June 2013. The network consists of 2.5 million train-kilometres, half of which traverse VBB territory.

The Elbe-Elster network includes the lines:

RE15 Hoyerswerda – Dresden
 RE18 Cottbus – Dresden
 RB31 Elsterwerda – Dresden
 RB49 Cottbus – Ruhland – Falkenberg (Elster)

Attractive Fleet of Vehicles

The quality standards for new transportation contracts have increased significantly. Thanks to the competition, passengers can therefore count on substantial improvements in the fleet of vehicles starting in 2013. New E-Talent 2 single-deck, three-section electric trains from Bombardier Transportation will be used as well as mint condition locomotive-carriage trains with three double-deck carriages each. The interiors of the double-deck carriages will be completely renewed and modernized. All vehicles will be air-conditioned when moving. In the future, the barrier-free section with the corresponding toilets and wheelchair places will always be in the middle of the train. This way the persons with limited mobility will always be able to find their carriage. All fixed seats will have a table, 50 percent will also be equipped with electrical sockets. The vehicles will be equipped with dynamic passenger information displayed on flat screens which will provide, amongst other things, information on connections in real-time. Every train will have a conductor. In addition, video monitoring and recording technology will be installed in all the vehicles.

Leipzig – Falkenberg (Elster) – Hoyerswerda

Für das Mitteldeutsche S-Bahnnetz (S-Bahn Leipzig) erhielt am 20. Dezember 2010 die S-Bahn Mitteldeutschland GmbH, eine hundertprozentige Tochter der DB Regio AG, den Zuschlag. Der VBB ist an diesem Netz mit der Linie Leipzig – Falkenberg (Elster) – Hoyerswerda beteiligt. Ab Dezember 2013 werden auf dieser Strecke ebenfalls Fahrzeuge des Typs E-Talent 2 eingesetzt, mit vergleichbaren Ausstattungsmerkmalen wie beim Elbe-Elster-Netz.

Netz Nord-Süd ausgeschrieben

Ende 2010 wurde das Vergabeverfahren für das Netz Nord-Süd veröffentlicht, das die VBB GmbH federführend durchführt. Bis Ende 2011 soll nun der Zuschlag an ein Verkehrsunternehmen erteilt werden. Mit dieser Vergabe wurden zwei länderübergreifende Regionalexpressstrecken von den Ländern Berlin und Brandenburg, Mecklenburg-Vorpommern sowie Sachsen-Anhalt ausgeschrieben. Dabei handelt es sich um die Linien RE3 Stralsund/Schwedt (Oder) – Berlin – Elsterwerda sowie RE5 Rostock/Stralsund – Berlin – Lutherstadt Wittenberg/Falkenberg (Elster). Das Netz Nord-Süd umfasst ein jährliches Volumen von etwa 10,5 Millionen Zugkilometern. Sechs Millionen Zugkilometer (57 Prozent) der Strecken liegen auf VBB-Gebiet. Auf das Land Mecklenburg-Vorpommern entfallen etwa 4,3 Millionen und auf das Land Sachsen-Anhalt circa 0,2 Millionen Zugkilometer.

Talent 2 folgt später

Die ursprünglich vorgesehenen Neufahrzeuge Talent 2 der Firma Bombardier Transportation stehen für die Strecke zwischen Cottbus und Leipzig noch nicht zur Verfügung. Bislang fehlt noch die Zulassung durch das Eisenbahn-Bundesamt. Es wird erwartet, dass der Talent 2 ab Dezember 2011 eingesetzt werden kann. Die Betriebsaufnahme auf der Strecke Cottbus – Leipzig im Dezember 2009 erfolgte deshalb vorerst größtenteils mit einstöckigen ehemaligen Fernver-

Leipzig – Falkenberg (Elster) – Hoyerswerda

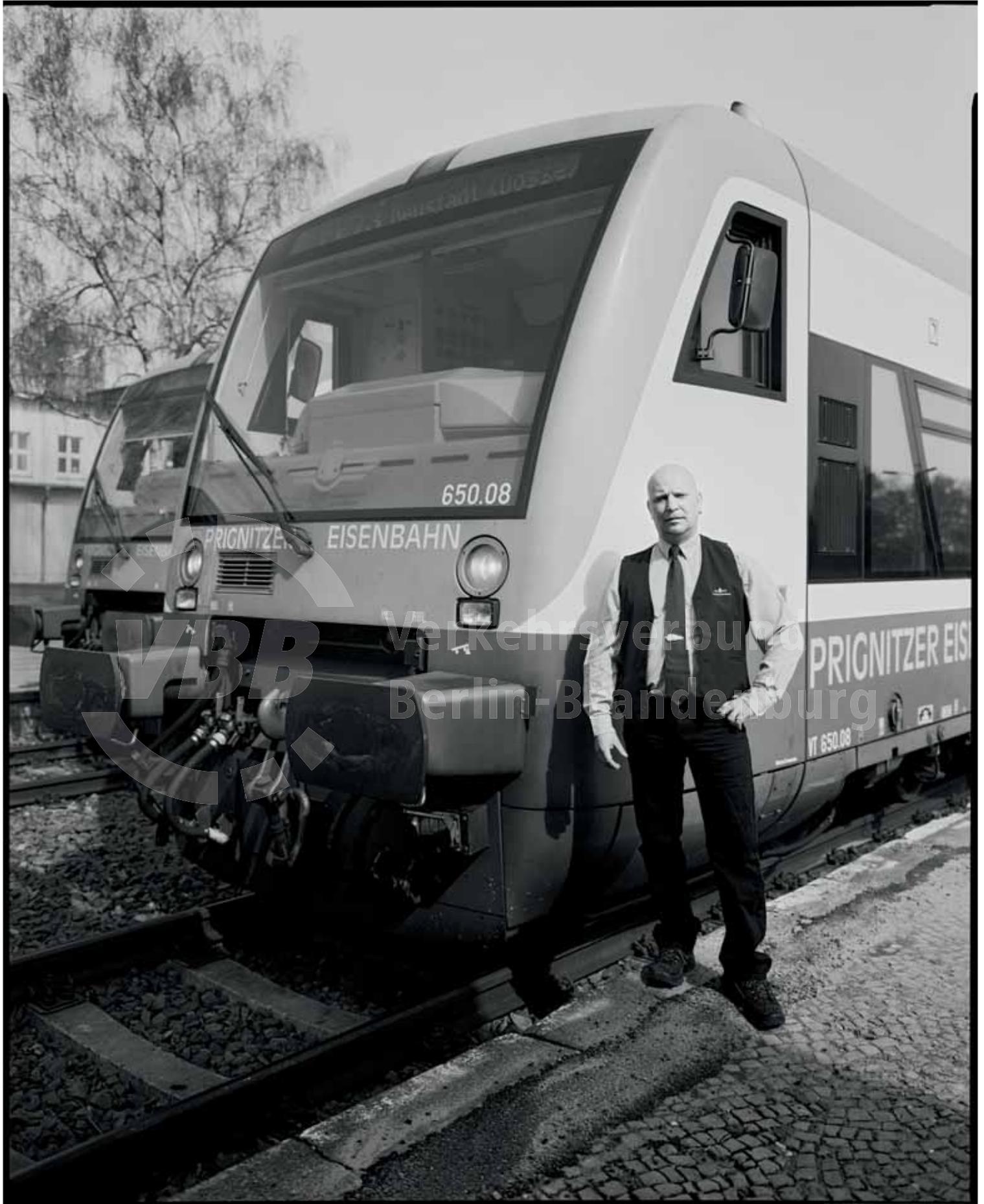
The S-Bahn Mitteldeutschland GmbH, a wholly-owned subsidiary of the DB Regio AG, was awarded the contract for the Mitteldeutsche S-Bahnnetz (S-Bahn Leipzig) on 20 December 2010. The VBB is involved in this network with the line Leipzig – Falkenberg (Elster) – Hoyerswerda. As of December 2013, E-Talent 2 vehicles with similar features to those on the Elbe-Elster network will also be used for this route.

North-South Network Tendered

The tendering process for the north-south network, which will be managed by the VBB GmbH, was published at the end of 2010. The contract is to be awarded to a company by the end of 2011. With the awarding of the contract two cross-state, regional express lines from the states Berlin and Brandenburg, Mecklenburg-Vorpommern and Sachsen-Anhalt were tendered. The lines are the RE3 Stralsund/Schwedt (Oder) – Berlin – Elsterwerda and RE5 Rostock/Stralsund – Berlin – Lutherstadt Wittenberg/Falkenberg (Elster). The north-south network has an annual volume of about 10.5 million train-kilometres. Six million train-kilometres (57 percent) of the routes are in the VBB area. The State of Mecklenburg-Vorpommern has about 4.3 million and the State of Sachsen-Anhalt circa 0.2 million kilometres.

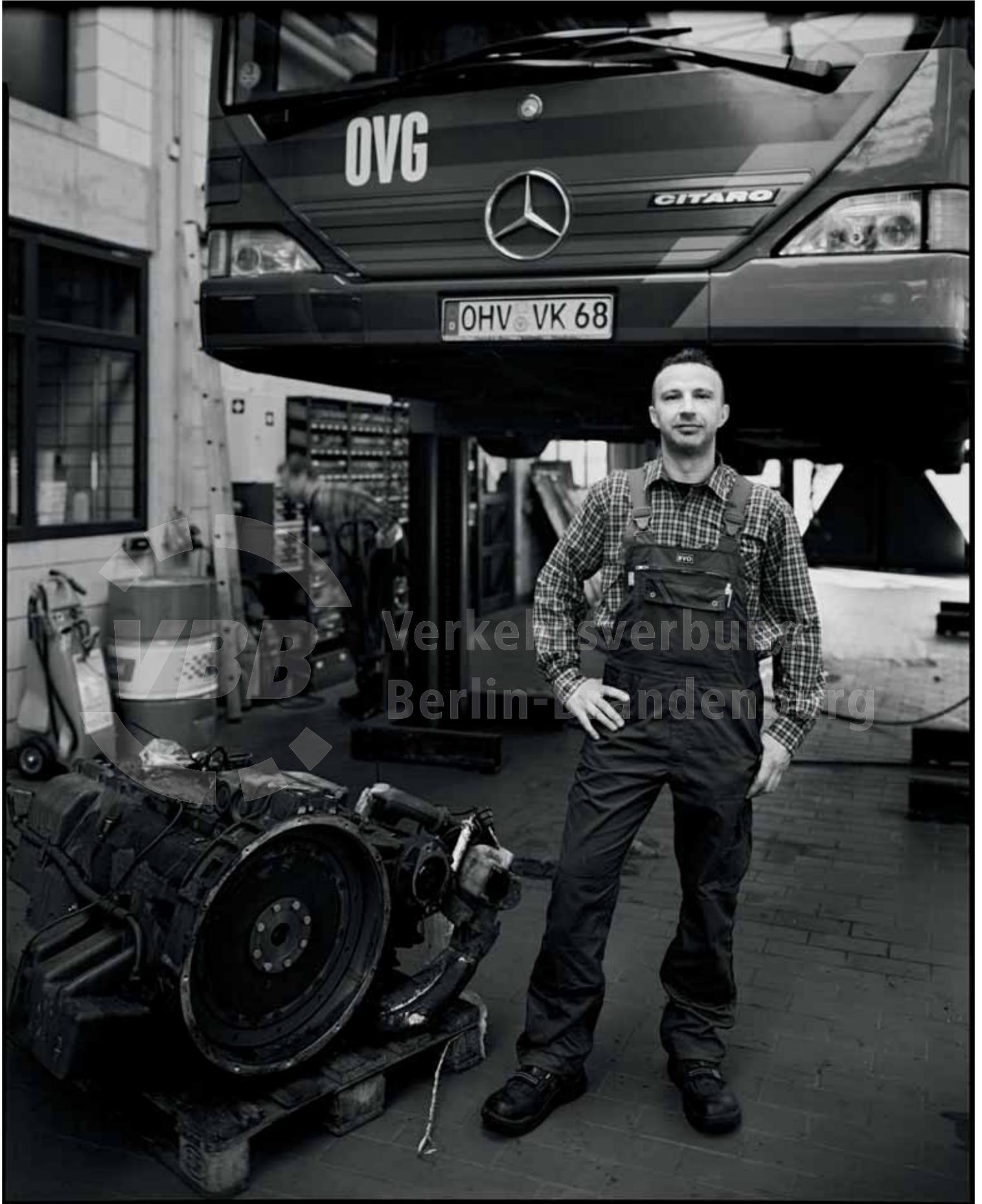
Talent 2 Follows Later

The originally planned new Talent 2 vehicles from Bombardier Transportation are not yet available for the route between Cottbus and Leipzig. To date, the approval by the Eisenbahn-Bundesamt (German Federal Railway Authority) has not been granted. It is expected that the Talent 2 will commence operations as of December 2011. Since the beginning of operations on the Cottbus – Leipzig line in December 2009, services have been covered by single-deck former



Verkehrsverbund
Berlin-Brandenburg

PRIGNITZER EISENBAHN
VT 650.08



kehrswagen. Durch den Einsatz deutlich spurstärkerer Lokomotiven (BR182) konnten aber die vereinbarten Fahrzeitverkürzungen von 10 bis 15 Minuten trotzdem erreicht werden. Auf einige Bequemlichkeit muss aber noch verzichtet werden und auch die Barrierefreiheit beim Einstieg ist erst beim Talent 2 gegeben.

Stadtbahn 1 und 2

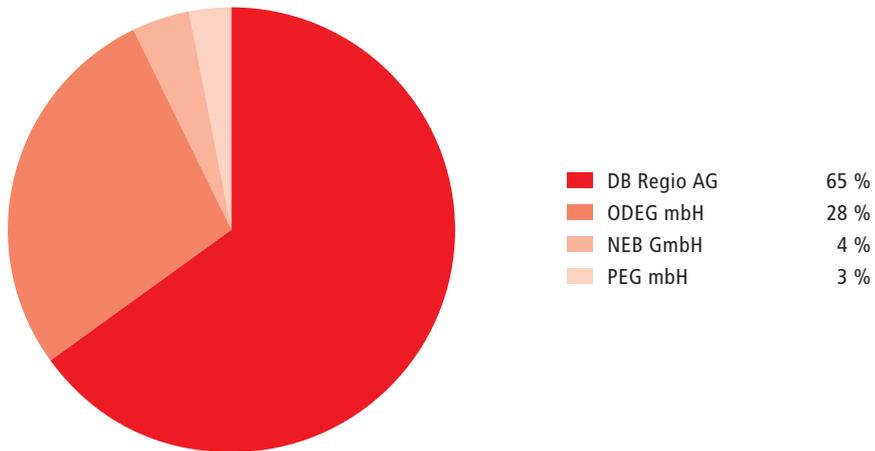
Die DB Regio AG und die ODEG mbH erhielten die Zuschläge in den Netzen Stadtbahn 1 und Stadtbahn 2. Beide Unternehmen bereiten sich nun auf die Betriebsaufnahme vor. Besonders im Fokus des VBB liegt hier die rechtzeitige Auslieferung der neuen Doppelstockfahrzeuge der Firma Stadler Pankow für die Linien RE2 (Rathenow – Cottbus) und RE4 (Wismar – Berlin – Jüterbog) zum Dezember 2012 sowie die Betriebsaufnahme des Flughafenshuttles RE9 (Berlin Hauptbahnhof – BER) durch die DB Regio AG am 3. Juni 2012.

long-distance carriages. With the use of significantly stronger locomotives (BR182) it was, however, still possible to achieve the contracted reduction in travel time of 10 to 15 minutes. Still, some of the conveniences cannot be provided and the barrier-free access will only become available with the Talent 2.

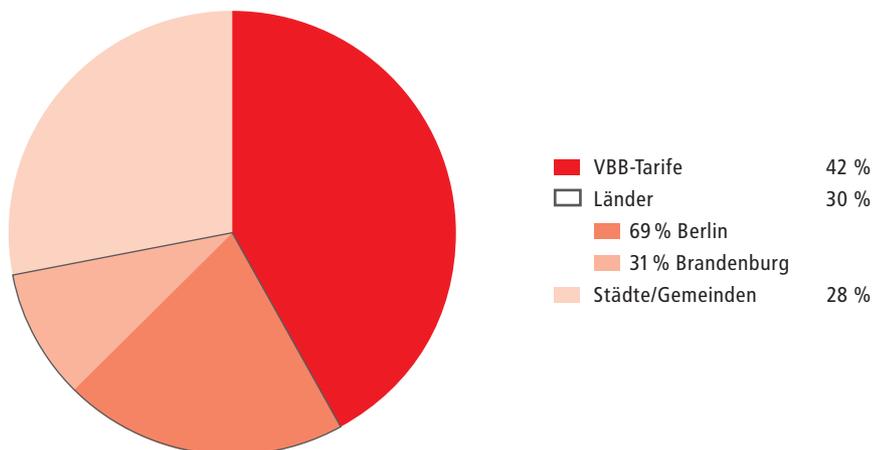
Stadtbahn 1 and 2

The DB Regio AG and the ODEG mbH were awarded the contracts for the Stadtbahn 1 and Stadtbahn 2 networks. Both companies are now preparing for the commencement of operations. VBB is already focusing on the punctual delivery of the double-deck vehicles from Stadler Pankow for the RE2 line (Rathenow – Cottbus) and the RE4 line (Wismar – Berlin – Jüterbog) in December 2012 and the commencement of operation for the airport shuttle RE9 (Berlin Hauptbahnhof – BER) by DB Regio AG on 3 June 2012.

Leistungen der SPNV-Betreiber im Regionalverkehr im VBB ab 2012 |
Local rail passenger public transportation operators in VBB from 2012



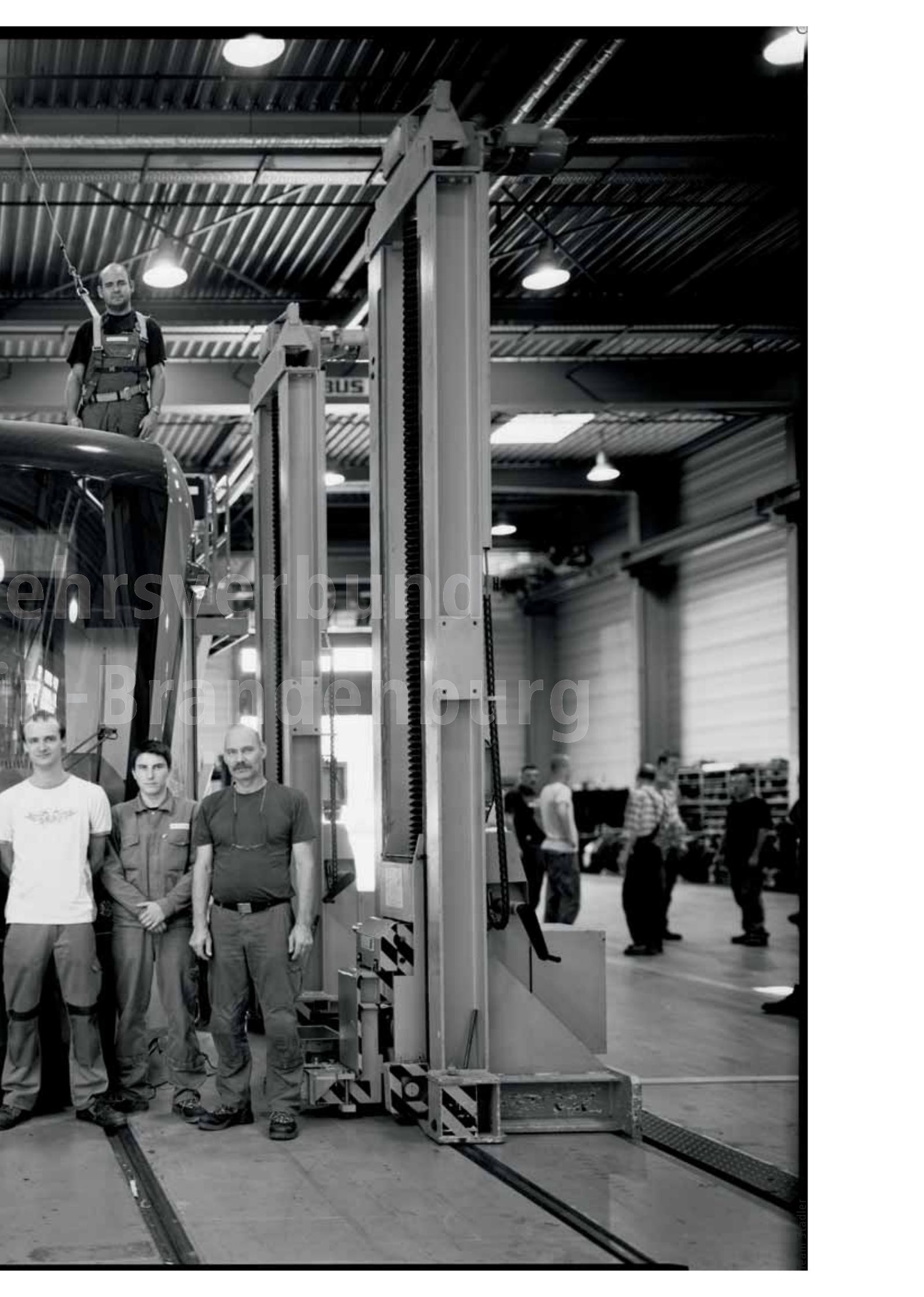
Finanzierung öffentlicher Nahverkehr 2010 in Berlin und Brandenburg |
Financing of public transportation 2010 in Berlin and Brandenburg



Quellen: KCW Homepage, VBB-Qualitätsbilanz 2010 | Source: KCW Homepage, VBB Quality Report 2010



ehrsverband
-Brandenburg





VBB Verkehrsverbund
Berlin Brandenburg



VBB

Verkehrsverbund
Berlin-Brandenburg

Verkehrsverträge überwachen, Qualität sichern

Prüfen mit Verantwortung

Für den Nutzer des ÖPNV ist es wichtig, dass die verschiedenen Verkehrsmittel ihn zuverlässig, sicher und in einem vernünftigen Preis-Leistungs-Verhältnis ans Ziel bringen. Die VBB GmbH ist einer der Akteure, damit diese Leistung in hoher Qualität flächendeckend und zu jeder Zeit gewährleistet werden kann. Im Auftrag der Länder Berlin und Brandenburg führt er deshalb das Vertragsmanagement der zurzeit zehn Verkehrsverträge mit sechs Unternehmen im Regional- und S-Bahnverkehr für 68,9 Millionen Zugkilometer im Jahr durch. Zahlungen an diese Unternehmen werden ausschließlich auf der Grundlage dieser Verträge vorgenommen. Die erbrachten Leistungen werden regelmäßig überprüft. Das Vertragscontrolling erfasst das Verhältnis von geschuldeter und tatsächlich erbrachter Leistung und Qualität. Es bewertet diese Leistung der Unternehmen sowie Abweichungen monetär.

S-Bahn Berlin GmbH weiter in der Krise

Immer weniger Züge im Einsatz

Seit Ende 2009 hat sich die Lage bei der S-Bahn Berlin GmbH weiter verschlechtert. Immer weniger Züge waren im Einsatz. Die Prüfung der Instandhaltungsprozesse hatte kürzere Kontrollfristen und strengere Grenzwerte zur Verhütung von Radscheibenbrüchen zur Folge. Damit einhergehende Werkstattaufenthalte haben eine höhere Fahrzeuganzahl

gebunden, die dann nicht für den Fahrgastbetrieb zur Verfügung standen. Eisenbahn-Bundesamt und S-Bahn Berlin GmbH vereinbarten neue Messungen der Radscheiben, da es Hinweise darauf gab, dass die bisherigen nicht in der erforderlichen Qualität erfolgten und die Abnutzung höher als bislang angenommen war. Der geplante Notfahrplan mit 429 Viertelzügen konnte mit dem Wintereinbruch nicht mehr gehalten werden und wurde auf 340 Viertelzüge nach unten korrigiert. Der eigentliche Notfahrplan konnte erst ab 20. Januar 2010 gefahren werden, vorher galt sozusagen ein „Not-Notfahrplan“.

Monitor Transportation Contracts, Safeguard Quality

Verifying with Accountability

For the users of public transportation, it is important that the various modes of transportation are reliable, safe and transport them to their destinations at a reasonable cost/benefit ratio. The VBB GmbH is one of the actors involved in guaranteeing that this service can be provided in a high quality throughout the area and at all times. In the name of the states of Berlin and Brandenburg, it therefore performs the contract management for the currently ten transportation contracts with six companies in the regional and S-Bahn service for 68.9 million train-kilometres per year. Payments to these companies are made exclusively on the basis of these contracts. The services provided are audited on a regular basis. The contract controlling reviews the ratio between the service and the quality due and actually performed. It evaluates this performance of the companies and deviations on a monetary basis.

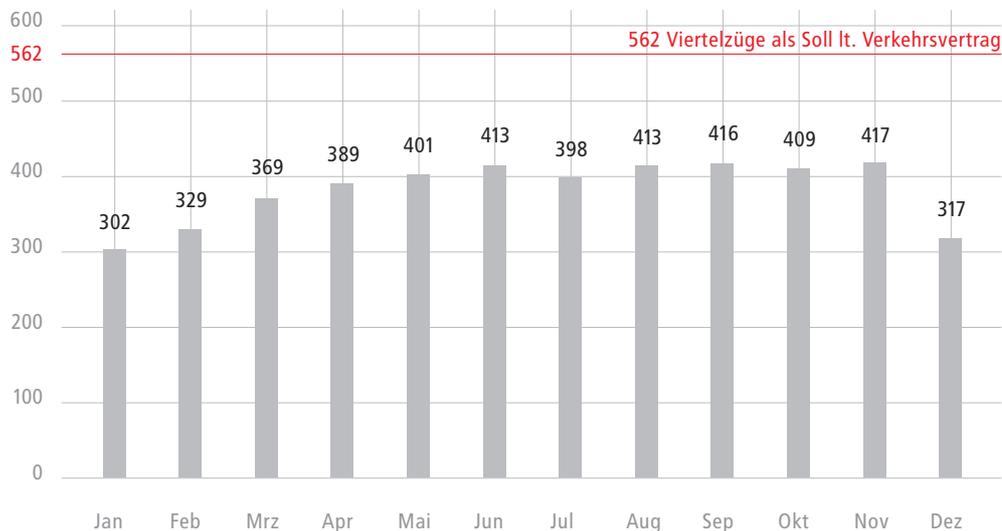
S-Bahn Berlin GmbH Still in a Slump

Fewer and Fewer Trains Operating

The situation at the S-Bahn Berlin GmbH has deteriorated since the end of 2009. Fewer and fewer trains are operating. The audit of the maintenance processes resulted in shorter control intervals and stricter norms for the prevention of wheel-disk breaks. The extended periods of time in the workshop have tied up a greater number of vehicles, reducing

the number of trains available for passenger operations. The Federal Railway Authority and S-Bahn Berlin GmbH agreed on new measurements of the wheel disks because there is evidence that the previous measurements did not adhere to the necessary quality and the wear has been greater than was previously assumed. The emergency timetable with 429 "Viertel" trains could not be maintained with the outbreak of winter and was reduced to 340 "Viertel" trains. The actual emergency timetable only went into effect on 20 January 2010. Prior to that, the S-Bahn was applying a so-called "emergency emergency plan".

Anzahl der S-Bahn Viertelzüge 2010 | Number of S-Bahn "Viertel" trains 2010



Gemäß Verkehrsvertrag ist für die Hauptverkehrszeit eine Fahrzeugverfügbarkeit von 562 (Sommer- und Winterferien 524) Viertelzügen im Linienbetrieb vereinbart | The transportation contract stipulates a vehicle availability of 562 (summer and winter vacations 524) "Viertel" trains in operation for rush-hour periods

War wirklich nur der Winter schuld?

Gegenüber der Öffentlichkeit versuchte die S-Bahn Berlin GmbH den Eindruck zu erwecken, der Winter sei schuld. Tatsächlich war die Winterkrise ein Zusammenspiel verschiedener Ursachen. Der Winterbeginn mit hohem Schneeaufkommen Anfang Dezember führte zu Fahrzeug- und Weichenausfällen. Hinzu kamen tiefe Temperaturen, die die Fahrzeuge, vor allem Motoren, Bremsanlagen und technische Ausrüstungsteile schlichtweg einfrieren ließen. Die für solche Fälle nötigen Reservefahrzeuge standen nicht zur Verfügung. Zudem waren die Werkstätten auf diese Situation nicht ausreichend vorbereitet, es fehlten z.B. Auftaumöglichkeiten und Kapazitäten für dringend notwendige Reparaturen. Die Folge: Die Fahrgäste blieben auf der Strecke.

Was It Really Only Winter that was Responsible?

The S-Bahn Berlin GmbH tried to give the public the impression that winter was at fault. In truth, the winter crisis was a combination of a number of causes. The beginning of winter, with a lot of snow at the beginning of December, led to a lot of breakdowns of vehicles and shunting switches. Then came the low temperatures which, to put it simply, led to above all motors, brakes and technical parts freezing up. In addition, the workshops were not prepared for the situation; they were lacking possibilities for thawing the trains and the capacity for urgently required repairs. The result – passengers got left out in the cold.

Nach der Kälte kam die Hitze

Mit sechs geplanten Hochlaufstufen sollte bis zum Jahresende 2010 wieder das fahrplanmäßige Angebot, wenn auch mit verkürzten Zuglängen, erreicht werden. Für Juli 2010 waren 416 Viertelzüge vorgesehen. Doch dann kam die Sommerhitze und in der Baureihe 481 fielen Kühlanlagen und Kompressoren aus. Auch Fahrzeuge der Baureihe 485 mussten aus dem Verkehr gezogen werden, weil sicherheitsrelevante Messergebnisse an den Achsen aus dem Toleranzbereich fielen. Neue Radsätze werden voraussichtlich bis Ende 2011 eingebaut sein.

Weitere Einschränkungen ab Herbst

Ab Herbst 2010 wurden die Prüffristen für die Besandungsanlagen der Baureihen 480 und 481 verkürzt. Sand ist auch notwendig, weil unter anderem fallendes Laub die Schienen glitschig machen kann. Die nun tägliche Kontrolle führte zu einem Mehrbedarf von 12 Viertelzügen. Auf vier Linien mussten zur Durchführung von Besandungsprüfungen einzelne Fahrten gebrochen werden. Für die Fahrgäste bedeutete dies einen zusätzlichen Umstieg. Die Hochlaufstufen im September und Dezember wurden ausgesetzt zugunsten des Aufbaus einer Fahrzeugreserve für den bevorstehenden Winter. Die S-Bahn Berlin GmbH teilte dem Verbund und den Ländern mit, dass sie und die beteiligten Infrastrukturunternehmen gut auf den Winter vorbereitet seien.

Der dritte Krisenwinter in Folge

Der dritte Winter der S-Bahnkrise bescherte den Fahrgästen allerdings die nunmehr schwersten Einbrüche im Verkehrsangebot. Statt der ohnehin auf 425 Viertelzüge reduzierten Zahl (laut Verkehrsvertrag 562 Viertelzüge) sank die Zuganzahl bis Ende Dezember 2010 auf 221 Viertelzüge. Im Januar 2011 konnten einige Strecken gar nicht mehr bedient werden. Das Absinken der Leistung und der Qualität des Verkehrsangebotes Anfang Dezember 2010 auf ein nicht zumutbares Niveau veranlasste die Aufgabenträger am 16. Dezember 2010 zu einer Abmahnung

After the Cold Came the Heat

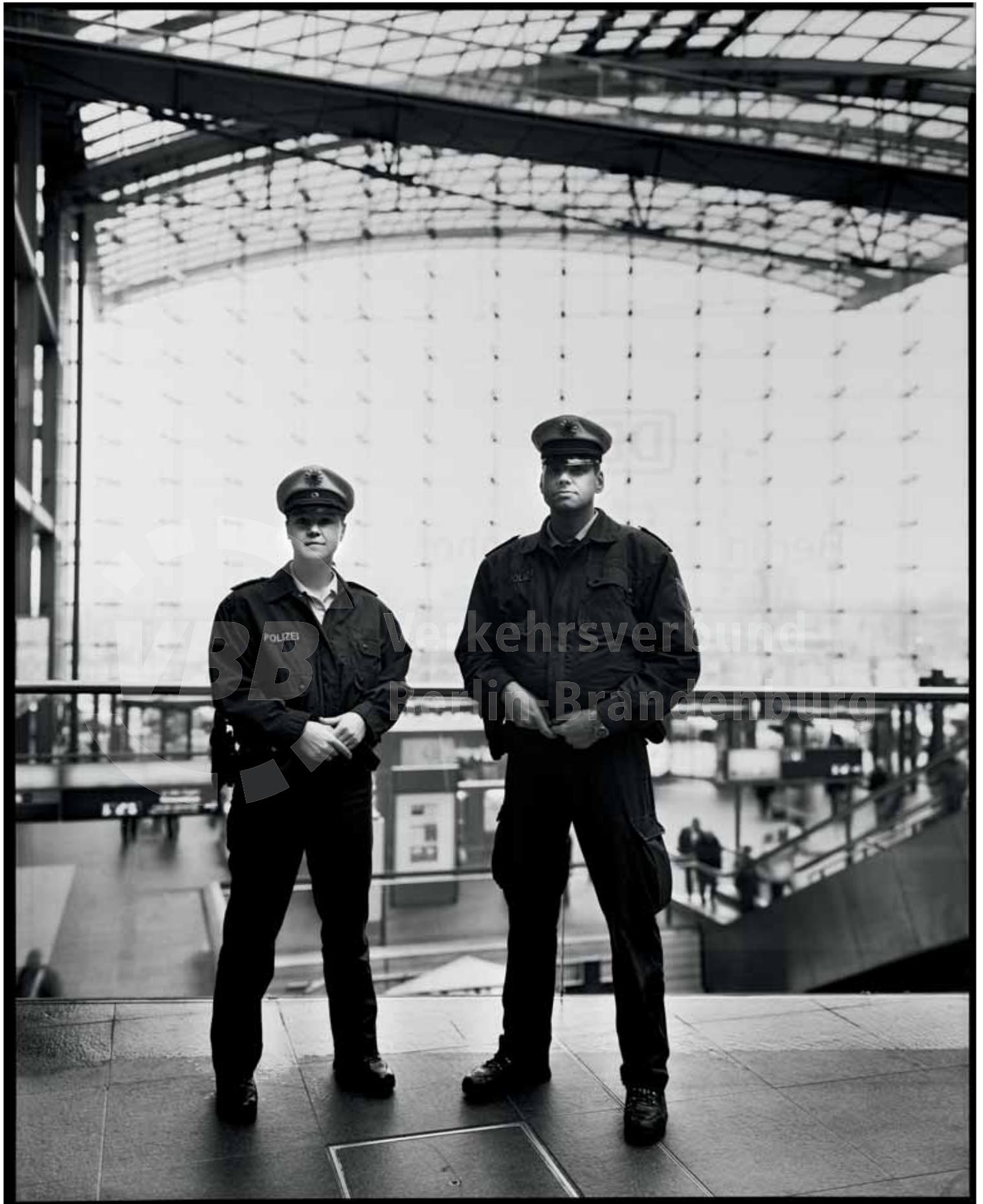
In a total of six planned stages, it was intended to return to the regularly scheduled service by the end of 2010, although the length of the trains would have been reduced. For July 2010 it was planned to have 416 "Viertel" trains. But then came the heat of summer and the cooling and compressors in the 481 series broke down. Vehicles from the 485 series also had to be taken out of operations as safety-relevant measurements of the axles exceeded the tolerances. New wheel-sets will probably be installed by the end of 2011.

Additional Restrictions as of Autumn

As of autumn 2010, the testing intervals for the sand-coating systems for the 480 and 481 series were shortened. Sand is necessary because, amongst other things, falling leaves can make the tracks slippery. The daily controls resulted in a need for 12 more "Viertel" trains. Individual runs had to be discontinued on four lines so that sand-coating tests could be performed. For the passengers this meant they had to make an additional transfer. The ramp-up stages for September and December were not performed, the decision being made to expand the number of reserve vehicles for the approaching winter, the S-Bahn Berlin GmbH informed the Verbund and the states that they and the infrastructure companies involved were well-prepared for the winter.

The Third Crisis Winter in a Row

The third winter of the S-Bahn crisis left the passengers with the worst breakdowns in service to date. Instead of the already reduced number of 425 "Viertel" trains (the transportation contract stipulates 562 "Viertel" trains), the number of trains decreased to 221 "Viertel" trains by the end of December 2010. In January 2011, some routes could no longer be serviced at all. The decrease in performance and quality of the service at the beginning of December 2010 to an unacceptable level resulted in the client bodies issuing a warning to the S-Bahn Berlin GmbH on





der S-Bahn Berlin GmbH. Zwischen dem 24. Januar und dem 27. Februar 2011 wurde das Angebot weiter eingeschränkt, die Höchstgeschwindigkeit der Baureihen 480 und 481 wegen vereister Besandungsanlagen auf 60 km/h festgelegt. Das hatte verlängerte Fahrzeiten, eine Taktausdünnung und Anschlussverluste zu anderen Verkehrsmitteln zur Folge.

Das weitere Vorgehen

Bis jetzt gibt es keine Aussage durch die DB AG darüber, wann das vertraglich geschuldete Angebot durch die S-Bahn Berlin GmbH wiederhergestellt werden kann. Da noch nicht alle technischen und instandhaltungsbezogenen Probleme vollständig gelöst waren, hat das Eisenbahn-Bundesamt die auslaufende Betriebsgenehmigung nicht erneut auf die üblichen 15 Jahre erteilt, sondern nur bis Ende 2013. Das Land Berlin hat Anfang 2010 angekündigt, für die langfristige Gestaltung nach Auslaufen des aktuellen Verkehrsvertrages drei Varianten zu prüfen. Die Vergabe eines Teilnetzes an einen internen Betreiber (BVG) sowie die wettbewerbliche Vergabe eines Teilnetzes werden nun untersucht. Die dritte Variante, die S-Bahn in kommunale Hand zu übernehmen, scheidet aufgrund der fehlenden Bereitschaft der DB AG zur Veräußerung der S-Bahn Berlin GmbH aus. Aufgrund der anhaltenden Zugausfälle und Schlechtleistungen wurden die Zahlungen an die S-Bahn Berlin GmbH bislang um rund 130 Millionen Euro (2010 allein um rund 55 Millionen Euro) gekürzt.

Die Fahrzeugkrise bei der S-Bahn führte zudem zu fortwährend sinkender Pünktlichkeit. 2010 fuhren nur noch 77 Prozent der Bahnen in der vorgeschriebenen Zeit. Zum Vergleich: Der vertraglich vereinbarte Pünktlichkeitsgrad gemäß Verkehrsvertrag beträgt 96 Prozent.

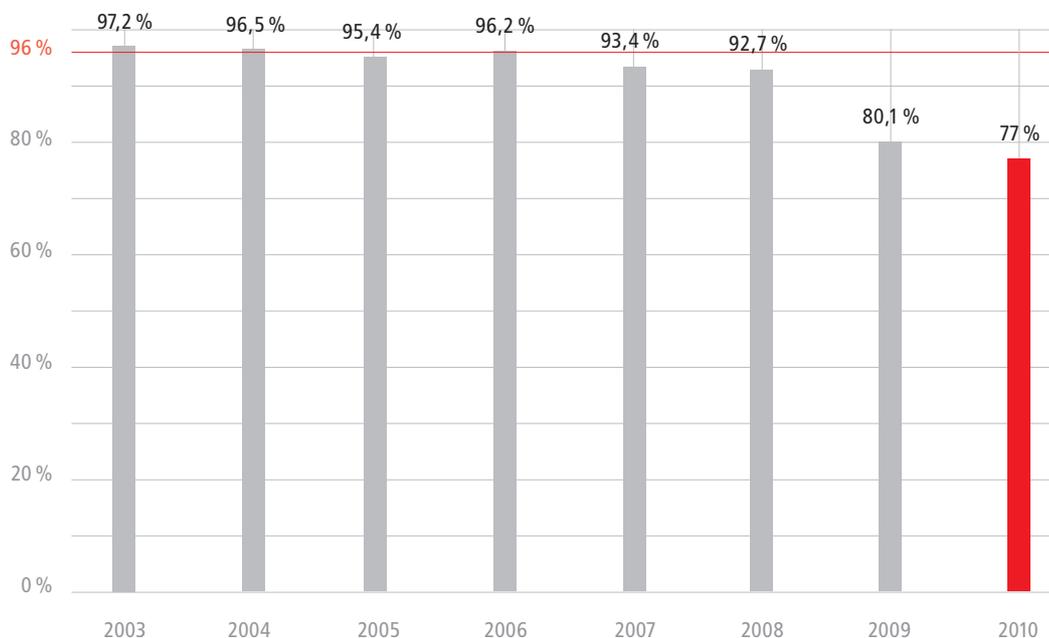
16 December 2010. The service was reduced even further between 24 January and 27 February 2011, the maximum speed of the 480 and 481 models was reduced to 60 km/h due to frozen sand-coating equipment. This resulted in increased travel times, extended intervals and missed connections with other modes of transportation.

Future Operation

To date, the DB AG has not said when they will be able to return to the contractually agreed service by the S-Bahn Berlin GmbH. Because the technical and maintenance-related problems have not all been completely solved, the Federal Railway Authority has not renewed the operational permit (which is due to expire) for the usual 15 years, but rather only until the end of 2013. The State of Berlin announced at the beginning of 2010 that it would consider three different alternatives for the long-term handling of the transportation contract when the current one expires. The awarding of a partial network to an internal operator (BVG) and the competitive awarding of a partial network is now being investigated. The third alternative – to transfer the S-Bahn to the city government – failed due to the fact that the DB AG was unwilling to sell the S-Bahn Berlin GmbH. As a result of the continuing cancellation of trains and the poor service, payments to the S-Bahn Berlin GmbH have been reduced by about 130 million euros (in 2010 alone by about 55 million euros).

The vehicle crisis at the S-Bahn resulted in a continued decrease in punctuality. In 2010 only 77 percent of the trains ran at the prescribed times. By way of comparison, the degree of punctuality agreed to in the transportation contract is 96 percent.

Pünktlichkeit S-Bahn Berlin GmbH | S-Bahn Berlin GmbH Punctuality



Kunden sind unzufrieden

Das Erfragen der Zufriedenheit der S-Bahn-gäste ist Bestandteil des Verkehrsvertrags. Die Erhebung der Daten wurde bisher von der S-Bahn Berlin GmbH in eigener Regie gesteuert. Im Zuge des Vertrauensverlustes und der Nachverhandlungen zum Verkehrsvertrag zwischen den Ländern Berlin und Brandenburg und der S-Bahn Berlin GmbH übernahm die VBB GmbH bereits im Jahr 2009 die Koordination der Erhebungen und beauftragte ab 2010 einen unabhängigen Dienstleister nach einem wettbewerblichen Vergabeverfahren mit dieser Aufgabe. Der Kundenzufriedenheitsindex (PSI – Passenger Satisfaction Index) wird unverändert nach der bisherigen Methode jeweils im Mai und November in den Teilbereichen Züge, Bahnhöfe und Service erhoben. Die Zufriedenheit der befragten Kunden war deutlich schlechter als in den Jahren vor der S-Bahnkrise. Auf einer fünf-stufigen Skala erreichte der PSI einen Wert von 2,7, was zum wiederholten Mal deutlich unter den im Verkehrsvertrag vereinbarten Werten lag. Im Jahr 2010 hat die S-Bahn Berlin GmbH ihre Arbeit schlichtweg unzureichend erledigt, so die Meinung der Kunden.

Customers are Dissatisfied

The surveying of S-Bahn passenger satisfaction is a component of the transportation contract. In the past, the data were collected by the S-Bahn Berlin GmbH itself. As a lack of confidence developed and the renegotiations of the transportation contract between the states of Berlin and Brandenburg and the S-Bahn Berlin GmbH continued, the VBB GmbH took over the coordination of the survey and starting in 2010 charged an independent service provider with this task following a competitive tendering process. The PSI (Passenger Satisfaction Index) is conducted in May and November of each year following the same method as before in trains, train stations and service. The satisfaction of the passengers surveyed was significantly worse than in the years prior to the S-Bahn crisis. On a 5-point scale, the PSI has been repeatedly ranked at 2.7 which is well below the value agreed upon in the transportation contract. In 2010, the S-Bahn Berlin GmbH simply did not perform its work satisfactorily in the opinion of the passengers.

Regionalverkehr unter die Lupe genommen

Zwei plus im Kundenurteil

Wie in den Vorjahren waren die Kunden im Jahr 2010 zufrieden mit dem Regionalverkehr und bewerteten die Leistung der fünf Unternehmen insgesamt mit einer soliden „Zwei plus“ beziehungsweise 1,95, im Vorjahr: 1,91 (gemessen in Schulnoten 1 = sehr gut; 6 = ungenügend). Abgefragt wurden unter anderem Pünktlichkeit, Sauberkeit, Ausstattung und Schadensfreiheit der Züge, die Information im Regelbetrieb und bei Störungen sowie die Zufriedenheit mit dem Personal. Private Verkehrsunternehmen haben bei ihren Fahrgästen wiederum Spitzenwerte erreicht: Das betrifft die Märkische Regiobahn (Ostseelandverkehr GmbH) und die Heidekrautbahn (NEB Betriebsgesellschaft mbH auf der Linie NE27) sowie das Spree-Neiße-Netz der Ostdeutschen Eisenbahn GmbH. Die Kunden waren jedoch mit dem entscheidenden Kriterium Pünktlichkeit mit 2,54 deutlich unzufriedener als im Vorjahr (2009: 2,39). Aus Kundensicht schnitten die Ausstattung der Züge mit 1,62 und die Qualität der Fahrgastinformation im Regelfall mit 1,65 am besten ab.

Die Leistungen auf den Bahnhöfen wurden mit 2,28 (Vorjahr 2,31) bewertet. Die Kunden möchten bei Störungen oder Unregelmäßigkeiten jedoch besser informiert werden. Besonders an kleinen und mittleren Bahnhöfen gibt es dabei noch Mängel. Die mit Mitteln aus dem Konjunkturpaket begonnene Installation von Dynamischen Schriftanzeigern, die Informationen zu Unregelmäßigkeiten geben, sind ein Anfang.

Zu oft verspätet

Die Pünktlichkeit aller Eisenbahnverkehrsunternehmen im VBB ist von rund 92 Prozent in 2009 auf etwas über 88 Prozent in 2010 gefallen. Dies ist unter anderem auf intensive Bautätigkeiten auf den Strecken, häufig auftretende Konflikte bei der Zugfolge und auf Witterungseinflüsse zurückzuführen.

Examining Regional Transportation

Two-plus in Customer Evaluation

As in previous years, the customers were satisfied with the regional transportation in 2010 and graded the performance of the five companies overall with a solid "two-plus" or 1.95 (in 2009: 1.91; German grading system of 1 = very good and 6 = failure). Amongst other issues, questions dealt with punctuality, cleanliness, furnishings and lack of damages in the trains, the information during regular operations and with disruptions as well as the satisfaction with the personnel. Private transportation companies have, on the other hand, achieved top ratings from their passengers; this holds for the Märkische Regiobahn (Ostseelandverkehr GmbH) and the Heidekrautbahn (NEB Betriebsgesellschaft mbH on Line NE27) and the Spree-Neiße network of the Ostdeutsche Eisenbahn GmbH. The customers were, however, very dissatisfied with the decisive criterion of punctuality compared to the previous year, grading it with 2.54 (2009: 2.39). From the customer perspective, the furnishing of the trains ranked at 1.62 and the quality of the passenger information in normal situations at 1.65 had the best grades.

Services at the train stations were graded with 2.28 (2009: 2.31). Customers would, however, like to be better informed about disruptions and irregularities. Especially at small and medium-sized stations there are still some deficits here. The installation of dynamic displays, providing information about irregularities and financed by funds from the stimulus package, has begun.

Too Often Delayed

The punctuality of all the rail transportation companies in the VBB decreased from about 92 percent in 2009 to a little over 88 percent in 2010. This is, amongst other things, attributable to the intensive construction activities on the routes, conflicts in the train connections and influences of weather conditions.

Instandhaltungsmängel, Fahrzeugausfälle sowie Zugfolgekonflikte mit dem Fernverkehr beeinträchtigen vor allem auf den Linien RE1 und RE3 die Pünktlichkeit. Das Ende der Bauarbeiten auf der Dresdener Bahn hatte für die Linie RE3 nicht die erhoffte Stabilisierung im Nord-Süd-System gebracht. Eine Arbeitsgruppe zwischen dem VBB, dem Verkehrsunternehmen und dem Infrastrukturbetreiber wird nun weitere Ursachenforschung, vor allem für die Linien RE3 und RE4, betreiben. Unter anderem wird seit November tagesgenau geprüft, ob nach Ende einer Baustelle das vorherige Pünktlichkeitsniveau beziehungsweise die geplante Verbesserung erreicht wurde. Beim RE7 musste zum Beispiel nach Beendigung der Baustelle zwischen Roßlau und Dessau festgestellt werden, dass die andauernden Arbeiten am Stellwerk weiterhin zu Verspätungen führen. Da die Pünktlichkeit von sehr vielen Faktoren beeinflusst wird, ist die Zusammenarbeit aller beteiligten Partner unabdingbar und verbesserungsbedürftig.

Qualitätsbilanz vorgestellt

Am 2. Juli 2010 hat der VBB seine Jahresveranstaltung „Qualität“ durchgeführt. Zu den mehr als 200 Gästen gehörten Vertreter der Verkehrsunternehmen, der Länder und Landkreise, der Fahrgastverbände und die QualitätsScouts. Das Treffen stand vor allem im Zeichen der S-Bahn-Krise.

In der Qualitätsbilanz werden auch Qualitätskennziffern zum Verkehrsangebot der BVG veröffentlicht. Seit 2008 führt das CNB (Center Nahverkehr Berlin), an dem die VBB GmbH beteiligt ist, das Controlling für den Verkehrsvertrag zwischen Land Berlin und BVG durch. Die Kennziffern zur Qualität zeigen, dass sich die Berliner auf die BVG verlassen können. Die Verantwortlichen für den straßen- und schienengebundenen ÖPNV im VBB haben sich zudem entschlossen, die Qualitätsbilanz 2010 für die Veröffentlichung ihrer Berichtspflichten nach der EU Verordnung 1370 zu nutzen. Damit sind erstmals Daten zu Qualität, Leistung und Finanzierung aller Verkehrsunternehmen im Verbundgebiet enthalten.

Lack of maintenance, vehicle failures and conflicts in connections of trains with long-distance transportation impair the punctuality in particular on lines RE1 and RE3. The end of the construction on the Dresden Line did not result in the anticipated stabilization of the RE3 line in the north-south system. A working group of VBB, the transportation companies and the infrastructure operators is investigating the causes in detail, especially for lines RE3 and RE4. Amongst other things, since November there are daily evaluations to determine if the level of punctuality prior to the construction has been attained and if the planned improvement has been achieved. On RE7, for instance, it was determined that upon completion of the construction site between Roßlau and Dessau the on-going work on the railway control centre continued to result in delays. Because punctuality is influenced by many factors, the cooperation of all the parties involved is absolutely necessary and in need of improvement.

Quality Report Introduced

On 2 July 2010 VBB introduced its annual “Quality” event. Amongst the more than 200 guests were representatives of the transportation companies, the states and counties, the passenger interest groups and the QualityScouts. The meeting was marked in particular by the S-Bahn crisis.

Key performance indicators (KPIs) for the quality of the transportation service of the BVG are also published in the Quality Report. The CNB (Center Nahverkehr Berlin), in which the VBB GmbH is involved, has been conducting the controlling of the transportation contracts between the State of Berlin and the BVG since 2008. The quality KPIs show that the Berliners can count on the BVG. The responsible persons for road and rail-related public transportation in the VBB have also decided to use the Quality Report 2010 for the fulfilment of their reporting obligations in accordance with EU Directive 1370. This contains the data about quality, performance and financing of all the transportation companies in the network area.









Hochwertige Infrastruktur – damit es rollt

High Quality Infrastructure – to Keep It Moving

Qualitätskriterium Schienennetz

Gleise, Weichen, Signale, Bahnübergänge, Bahnsteige, Bahnhöfe und Haltestellen gehören zur immobilen Substanz jeglichen Verkehrs. Eine funktionierende, qualitativ hochwertige Infrastruktur ist Voraussetzung dafür, dass es rollt. Zuerst ist es das Schienennetz, das buchstäblich grundlegend ist für jeglichen Bahnverkehr.

Der Zustand des Schienennetzes muss so sein, dass der Verkehr pünktlich, sicher und zuverlässig gefahren werden kann. Verantwortlich dafür ist die Deutsche Bahn AG mit ihren Tochterunternehmen DB Netz, DB Station&Service sowie DB Energie. Der VBB nimmt seine Rolle als Interessenvertreter der Fahrgäste wahr, prüft die Qualität und fordert konkrete Maßnahmen für eine Mängelbeseitigung bei der Infrastruktur. Gut die Hälfte der zur Finanzierung des Schienenpersonennahverkehrs bereitgestellten Mittel fließen in Form von Trassen- und Stationsentgelten in die Infrastruktur. Deshalb müssen sich Aufgabenträger und Fahrgäste auch darauf verlassen können,

Quality Criterion Railway Network

Tracks, switches, signals, crossings, platforms, stations and stops are all part of the immobile substance of any transportation. A functioning, high-quality infrastructure is prerequisite to keeping things moving. First and foremost, that is the railway network which literally serves as the foundation for any rail transportation.

The condition of the railway network must be such that the traffic can move punctually, safely and reliably. The Deutsche Bahn AG, with its subsidiaries DB Netz, DB Station&Service and DB Energie, is responsible for this. The VBB assumes its role as the representative of the passenger interests, testing the quality and demanding concrete measures for the elimination of defects in the infrastructure. A good 50 percent of the funds provided for the financing of the passenger rail traffic go into the infrastructure in the form of fees for tracks and stations. For that reason, the client bodies and passengers must be able to rely on the infrastructure subsidiaries of the DB AG

dass die Infrastrukturtöchter der DB AG das Streckennetz und die Bahnhöfe erhalten. Sie dürfen vom Bund als Eigentümer der DB erwarten, dass er seinen Einfluss geltend macht und sich für ein intaktes Schienennetz einsetzt.

Qualität des Schienennetzes stagniert

Während sich die Situation auf einzelnen Strecken des Schienennetzes verbessert, entstehen an anderen Stellen neue Einschränkungen. Die VBB GmbH prüft alle Strecken in seinem jährlichen Netzstatusbericht zu einem Stichtag. Das Ergebnis: 2010 stagniert die Qualität des Schienennetzes insgesamt bereits das zweite Jahr in Folge. An insgesamt 692 Stellen können die Züge nicht die eigentlich zugelassene Höchstgeschwindigkeit fahren. Das sind 605,6 Kilometer der Schienenwege in Berlin-Brandenburg. Die Fahrgäste sind also vielerorts länger unterwegs als sie es bei durchgängig intaktem Schienennetz müssten. Die Fahrzeitverluste aller Strecken summieren sich auf 3 Stunden 51 Minuten. Diese Situation ist unbefriedigend.

Langsamer als möglich

Im Netzstatusbericht sind alle Geschwindigkeitseinbrüche an einem Stichtag, egal ob diese Stellen schon länger bestehen oder neu hinzugekommen sind, aufgelistet. Darin unterscheidet sich die Untersuchung von den Angaben der Deutschen Bahn AG, die teilweise ältere Langsamfahrstellen in den Fahrplan einbaut und damit im Folgejahr zur Normalität erklärt. Nach der Untersuchung sind 58 Prozent der Geschwindigkeitseinbrüche auf Mängel zurückzuführen. Bei 35 Prozent ist die Ursache in nicht ausreichend dimensionierten Anlagen zu suchen. Ein Beispiel dafür sind Bahnübergänge, an denen Züge teilweise bis auf 10 km/h abbremesen müssen, weil eine technische Sicherung der Übergänge fehlt. Nur 7 Prozent sind begründet durch aktuelle Baustellen.

maintaining the railway network and the train stations. They can expect the federal government, as the owner of DB, to assert its influence and campaign for an intact railway network.

Quality of the Railway Network Stagnates

While the situation on some of the individual routes in the railway network has improved, new restrictions have developed on others. The VBB GmbH inspects all routes on a set date in its annual Network Status Report. The result? In 2010, the general quality of the railway network stagnated for the second year in a row. At a total of 692 locations, trains were unable to run at the maximum permitted speed. That represents 605.6 kilometres of railway in Berlin-Brandenburg. The passengers need longer in many places than they would need with an intact railway network. The total travel time lost on all these routes is 3 hours and 51 minutes. This situation is unsatisfactory.

Slower than Possible

All the speed reductions on a set date, regardless of whether the places are new or have existed for some time, are listed in the Network Status Report. This represents a difference to the data of the Deutsche Bahn AG, which in some cases integrates older speed reduction routes into its timetable and then reports them as normal in subsequent years. According to the investigations, 58 percent of the speed reductions are attributable to defects. Thirty-five percent of the causes can be found in equipment that is not sufficiently dimensioned. One example of this is railroad crossings where trains in some cases have to reduce speed to 10 km/h due to a lack of technical security of the crossings. Only 7 percent are due to current construction work.

Hier geht's jetzt schneller

Deutlich verbessert hat sich die Situation nach Beendigung der Bauarbeiten für die Fahrgäste auf der Nordbahn zwischen Oranienburg und Fürstenberg. Auch die Stettiner Bahn ist zwischen Berlin-Gesundbrunnen und Eberswalde schneller unterwegs, nachdem Mängel auf der Strecke beseitigt wurden. Weitere positive Entwicklungen sind leider nicht zu verzeichnen.

Hier wird das Tempo gedrosselt

Auf der Strecke ins polnische Stettin, zwischen Angermünde und Tantow/Grenze, kann die Bahn nur noch Tempo 70 fahren, weil auf einem erst vor wenigen Jahren sanierten Abschnitt von 9 Kilometern Länge bereits wieder schwerwiegende Mängel aufgetreten sind. Am schwierigsten ist die Situation aufgrund von Bauarbeiten auf einigen stark befahrenen Abschnitten im Berliner Raum, vor allem am Ostkreuz und im Grunewald. Nach Abschluss der Bauarbeiten werden die Fahrgäste dort jedoch erheblich schneller vorwärts kommen.

Hier gibt es dringend etwas zu tun

Zu den Strecken mit hohem Handlungsbedarf gehört der Abschnitt zwischen Berlin-Ostbahnhof und Erkner, wo die Sanierung immer noch andauert. Auch zwischen Frankfurt (Oder) und Cottbus sowie auf der Regionalbahnstrecke Berlin-Schöneweide – Frankfurt (Oder) über Königs Wusterhausen und Beeskow gibt es weiterhin viele Abschnitte mit Geschwindigkeitseinschränkung.

Mittlerer Handlungsbedarf besteht für folgende Maßnahmen:

- Ober- und Unterbausanierung auf mehreren Abschnitten der Dresdener Bahn zwischen Blankenfelde (Teltow-Fläming) und Elsterwerda
- Sanierung von Mängelstellen in Südbrandenburg zwischen Ortrand und Cottbus, Falkenberg (Elster) und Cottbus sowie Hosena und Falkenberg (Elster)

Things are Faster Here Now

The situation improved immensely for passengers after the conclusion of the construction work on the Nordbahn between Oranienburg and Fürstenberg. The Stettiner line between Berlin-Gesundbrunnen and Eberswalde is also faster now that defects on the route have been removed. Unfortunately, further positive developments cannot be reported.

Here Speed is Curbed

On the Stettin route in Poland, between Angermünde and Tantow/Border, the train can only travel at 70 due to the fact that on a section of 9 km which was reconstructed only a few years ago serious defects have again been detected. The most difficult situations are due to construction work on some heavily travelled sections within Berlin, in particular at Ostkreuz and in Grunewald. When the construction work is completed, however, passengers will be able to make much faster progress.

Here, There is an Urgent Need for Action

Amongst the routes requiring urgent action is the section between Berlin-Ostbahnhof and Erkner, where the reconstruction work still continues. Between Frankfurt (Oder) and Cottbus as well as on the regional rail route Berlin-Schöneweide – Frankfurt (Oder) via Königs Wusterhausen and Beeskow, there are still many sections with speed restrictions.

A moderate need for action exists for the following:

- Base and track superstructure for many sections of the Dresden line between Blankenfelde (Teltow-Fläming) and Elsterwerda
- Elimination of the defects in southern Brandenburg between Ortrand and Cottbus, Falkenberg (Elster) and Cottbus as well as Hosena and Falkenberg (Elster)

- Oberbau- und Weichensanierung in den Bahnhofs-einfahrten Cottbus
- Beseitigung von Mängelstellen auf Regionalbahnstrecken im Norden Brandenburgs zwischen Löwenberg (Mark) und Rheinsberg, Löwenberg (Mark) und Templin, Wittstock (Dosse) und Wittenberge sowie Angermünde und Stettin
- Track superstructure and shunting switch refurbishment in the entrance to the Cottbus train station
- Elimination of the defects on the regional rail lines in the north of Brandenburg between Löwenberg (Mark) and Rheinsberg, Löwenberg (Mark) and Templin, Wittstock (Dosse) and Wittenberge and Angermünde and Stettin

Bessere Infos auf Bahnhöfen

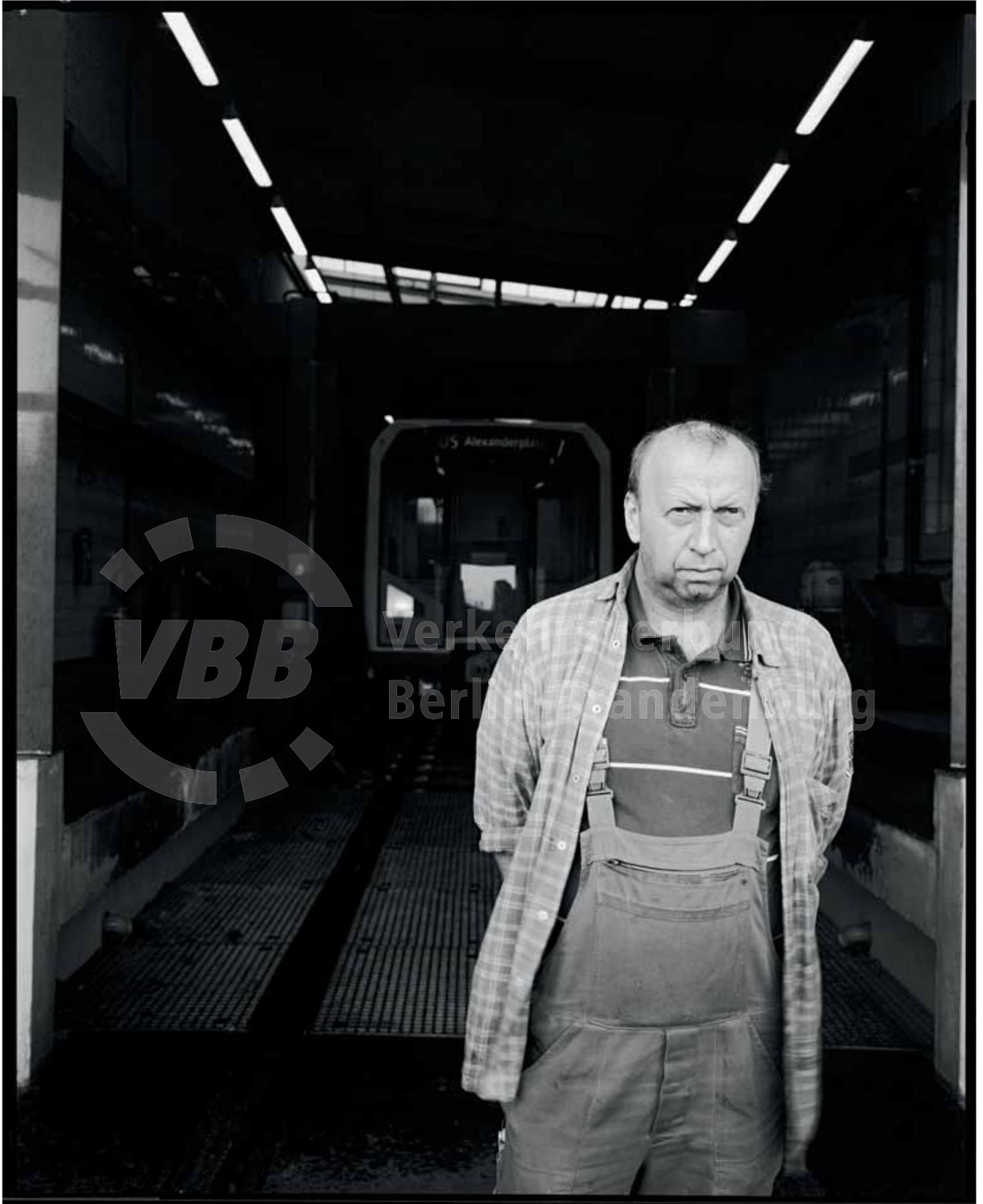
Fahrgäste werden auf den Bahnhöfen zunehmend besser informiert. Zu diesem erfreulichen Ergebnis kam die im Jahr 2010 durchgeführte Untersuchung zur Qualität der Fahrgastinformation auf den Bahnhöfen in Berlin und Brandenburg. Während 2009 noch 39 Prozent aller Bahnhöfe ein gutes oder sehr gutes Informationsangebot attestiert wurde, stieg der Wert ein Jahr später auf 41 Prozent. Der Anteil von Bahnhöfen mit dringendem Handlungsbedarf sank dabei von 18 auf 6 Prozent. Der für das Informationsangebot verantwortlichen DB Station&Service AG kann bescheinigt werden, die Kritikpunkte des VBB ernst zu nehmen.

Die bereits im Vorjahr ersichtliche Tendenz zu einem verbesserten Informationsangebot setzte sich fort, nicht zuletzt auch wegen der Mittel aus dem Konjunkturpaket der Bundesregierung. Auch die technische Ausstattung hat sich verbessert. An 11 der 66 untersuchten Bahnhöfe wurden neue LCD-Zugzielanzeigen installiert, 14 kleinere Stationen waren mit dynamischen Schriftanzeigern ausgestattet worden. Diese positiven Tendenzen sollten für die DB Station&Service ein Anlass sein, noch besser zu werden. Die Informationssysteme hatten 2010 zu oft technische Mängel, die erteilten Informationen waren nicht immer richtig. Das muss sich ändern.

Better Information at the Train Stations

Passengers are becoming increasingly better informed at the train stations. An investigation of the quality of passenger information at the train stations in Berlin and Brandenburg performed in 2010 came to this pleasant conclusion. While in 2009, 39 percent of all the train stations were found to have a good or very good information service, the figure climbed to 41 percent a year later. The portion of train stations with an urgent need decreased from 18 to 6 percent. DB Station&Service AG, which is responsible for providing information, appears to take VBB's criticism seriously.

The tendency apparent from the previous year toward improving the information service continued, not least of all due to the funding from the stimulus package from the federal government. The technical equipment has also improved. New LCD destination displays were installed at 11 of the 66 train stations inspected, 14 smaller stations were equipped with dynamic text displays. These positive tendencies should serve DB Station&Service as a reason to become even better. In 2010, the information systems too frequently suffered technical defects; the information was not always correct. That has to change.



Verkehrsverbund
Berlin-Brandenburg

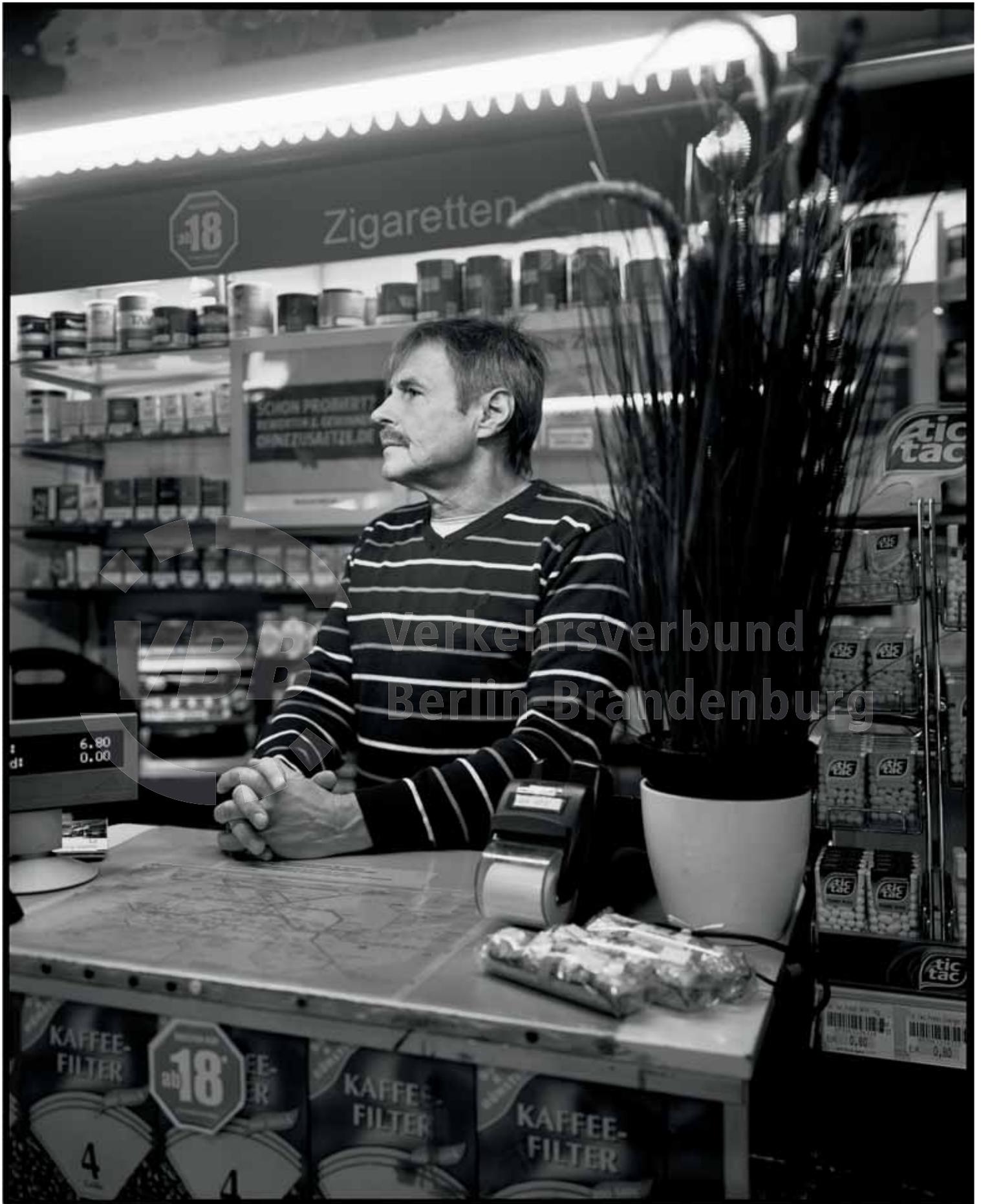


Verkehrsverbund
Berlin-Brandenburg



VBB

Verkehrsverbund
Berlin-Brandenburg



ab 18

Zigaretten

SCHON PROMIERT
REWEDEK & GEHARDT
CHINEZISATZEL.DE

tic tac



Verkehrsverbund
Berlin-Brandenburg

6.80
0.00

KAFFEE-
FILTER

ab 18

KAFFEE-
FILTER

KAFFEE-
FILTER

tic tac
0,80

Fahrgastsicherheit – eine gemeinsame Aufgabe

Unterwegs mit gutem Gefühl

Der öffentliche Personennahverkehr ist sicher – das belegen die Statistiken. Doch eine Statistik nützt demjenigen nicht, der Zeuge oder Opfer einer Konfliktsituation oder gar Straftat wurde. Das ist das eine. Das andere ist das Gefühl von Sicherheit oder eben Unsicherheit, das bei Fahrgästen von Bahn und Bus mitfährt. Medienberichte über Straftaten sensibilisieren, mitunter verunsichern sie auch. Die objektive Sicherheit und das subjektive Empfinden von Sicherheit sind zwei Seiten einer Medaille. Alle am Nahverkehr in Berlin und Brandenburg beteiligten Unternehmen nehmen die Sicherheit der Fahrgäste äußerst ernst. Damit alle Fahrgäste mit einem guten Gefühl unterwegs sein können. Dazu gehört auch, Hemmschwellen für verschiedene Nutzergruppen abzubauen.

Bus & Bahn-Begleitservice stetig nachgefragt

Es ist ein Erfolgsmodell: Seit Oktober 2008 unterstützen die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des kostenlosen Bus & Bahn-Begleitservices mobilitätseingeschränkte Fahrgäste in Berlin dabei, mit Bussen und Bahnen sicher ans Ziel zu kommen. Die Nachfrage ist riesig: Rund 12.000 Mal wurden Fahrgäste im Jahr

2010 von Haustür zu Haustür begleitet. Ein Anruf oder eine Anfrage auf der VBB-Homepage genügt, und für viele Menschen erfüllt sich der oft langgehegte, aber bislang schwer erfüllbare Wunsch nach Bewegungsfreiheit und Selbstbestimmung. Ganz normale Wege zum Arzt oder Friseur, ins Kino oder zum Besuch von Freunden und Verwandten können wieder bewältigt werden. Das tägliche Angebot zwischen 7 und 22 Uhr nutzen überwiegend geh- und sehbehinderte Menschen.

Passenger Safety – A Joint Task

Traveling with a Good Feeling

Public transportation is safe – statistics prove that. But a statistic does not help somebody who is the witness or victim of a conflict or worse a crime. That is the one side of the issue. The other is the sense of security or insecurity which travels along with passengers in trains and busses. Media reports about crimes sensitize and in some cases generate insecurity. The objective security and the subjective sense of security are two sides of the same coin. All of the companies involved in public transportation in Berlin and Brandenburg take the security of passengers extremely seriously. So every passenger can travel with a good feeling. This also includes lowering the inhibitions for various user-groups.

Bus & Bahn Escort Service in Constant Demand

It is a successful model – since October 2008 the staff of the free Bus & Bahn escort service has been supporting passengers with limited mobility to safely reach their destinations in Berlin with busses and trains. The demand has been huge – passengers were delivered from door to door about 12,000 times

in 2010. One call or request on the VBB homepage is sufficient and the, for many people long-dormant but difficult to fulfil, desire for freedom of movement and self-determination becomes reality. Completely normal trips to the doctor or hairdresser, to the cinema or visits to friends and family can be handled. The majority of users of the daily offer between 7 am and 10 pm are vision-impaired or have difficulty walking.

Gewinn für alle Beteiligten

Der Begleitservice kennt nur Gewinner. Zuerst sind es die mobilitätseingeschränkten Fahrgäste, die eine entscheidende Lebensqualität erlangen. Außerdem gewinnen die Verkehrsunternehmen zusätzliche Fahrgäste. Wichtig ist das Projekt auch für die zeitweise bis zu 100 Beschäftigten. Denn die Kolleginnen und Kollegen des Begleitdienstes, die vorher teilweise lange arbeitssuchend waren, freuen sich über diese sinnstiftende Arbeit. Möglich wird dies durch die finanzielle Unterstützung des Öffentlichen Beschäftigungssektors (ÖBS) durch die Bundes- und Landesregierung.

Nachmachen erwünscht

Der VBB freut sich über Nachahmer und unterstützt entsprechende bundesweite Initiativen. Nach Berlin bietet die Stadt Brandenburg seit Juni 2011 in Zusammenarbeit mit den Verkehrsbetrieben Brandenburg an der Havel (VBBBr) einen Begleitservice für mobilitätseingeschränkte Fahrgäste. Ebenso plant die Stadt Cottbus, in Kooperation mit der Diakonie solch einen Service anzubieten. Es besteht auch bundesweites Interesse an diesem Modellprojekt.

SuSiteam für die subjektive Sicherheit

Die Forschungsgruppe Subjektive Sicherheit – Test und Evaluierung ausgewählter Maßnahmen, abgekürzt SuSiteam, beantwortet die Fragen: Wie fördert man subjektive Sicherheit? Welche der bereits eingeführten Maßnahmen sind geeignet? Zu diesen Maßnahmen gehören Personal/Sicherheitspersonal, präventive und kommunikative Maßnahmen genauso wie technische Sicherheitseinrichtungen. SuSiteam ist eine seit September 2008 bis Mai 2011 vom Bundesministerium für Wirtschaft und Technologie geförderte Kooperation zwischen VBB, TU Berlin sowie den Verkehrsunternehmen S-Bahn Berlin GmbH, VBBBr und Oberhavel Verkehrsgesellschaft (OVG).

A Gain for Everybody Involved

The escort service knows only winners. Firstly, they are the passengers with impaired mobility who obtain a greater quality of life. Beyond that, the transportation company gains additional passengers. The project is also important for the up to 100 employees. Because the escort service staff, who in some cases had long been unemployed, are happy about this meaningful work. This is made possible through the financial support of the public employment sector of the federal and state governments.

Me-Toos Wanted

The VBB welcomes imitators and, correspondingly, supports initiatives throughout Germany. Following Berlin, the City of Brandenburg has been providing an escort service for mobility-impaired passengers in cooperation with the Verkehrsbetrieb Brandenburg an der Havel (VBBBr) since June 2011. Equally, the City of Cottbus, in cooperation with the Diakonie (social welfare organisation of the Protestant Church in Germany), also plans to offer such a service. There is a significant interest in the model project throughout Germany.

SuSiteam for Subjective Security

The Subjective Security – Test and Evaluate Selected Measures research group, SuSiteam for short, answers the questions: How do you promote subjective security? Which of the methods already introduced are suitable? These measures include personnel and security personnel, preventive and communicative measures as well as technical security equipment. SuSiteam is a cooperation between VBB, TU Berlin and the transportation companies S-Bahn Berlin GmbH, VBBBr and Oberhavel Verkehrsgesellschaft (OVG) supported by the Federal Ministry of Economy and Technology from September 2008 to May 2011.

Für ein sicheres Gefühl

Im Dezember 2010 wurden die Ergebnisse von SuSiteam auf dem bundesweiten Workshop „Präsenz – Prävention – Technik/Personaleinsatz und Subjektive Sicherheit im ÖPNV“ vorgestellt: Subjektives Sicherheitsempfinden lässt sich nur selten in handfesten Indikatoren wie polizeilichen Kriminalitätsstatistiken widerspiegeln. Unsicherheit wird mitunter schon durch Informationsdefizite in alltäglichen Situationen geweckt. Wenn dann noch bestimmte Personengruppen wie Alkoholisierete oder sich auffällig verhaltende Jugendliche anwesend sind, wirkt die Situation bereits beunruhigend. Ob objektiv eine Gefahr droht, spielt dabei kaum eine Rolle.

Mensch vor Technik

Die Untersuchungen von SuSiteam zeigen eindeutig: In unsicheren Situationen fühlen sich die Fahrgäste von Personal besser geschützt als von technischer Infrastruktur wie Überwachungskameras oder Notrufsäulen. Die große Mehrheit der Fahrgäste möchte, dass in unsicheren Situationen Personal in der Nähe ist, das im Konfliktfall eingreifen oder schnell Hilfe holen kann. Auch die Möglichkeit direkter Kommunikation mit anderen Fahrgästen verbessert das Sicherheitsgefühl. Nur bis zu drei Prozent der Fahrgäste fühlen sich von Sicherheitsinfrastruktur geschützt. Notrufsäulen werden erst in eskalierenden Situationen in Betracht gezogen, schnelle Hilfe wird dabei aber nicht erwartet. Auch Videokameras haben einen geringen Einfluss auf das subjektive Sicherheitsgefühl, weil deren abschreckender Wirkung misstraut wird.

For a Safe Feeling

In December 2010, the results of the SuSiteam were presented at a national workshop “Presence – Prevention – Technology/Personnel and Subjective Security in Public Transportation”; the sense of subjective security frequently cannot be proven with solid indicators such as crime statistics. Insecurity is sometimes awakened simply by a lack of information about daily situations. If certain groups of people such as drunks or loud youths are present, the situation is already disquieting. Whether there is an objective danger does not really matter.

People over Technology

The investigations of the SuSiteam clearly demonstrate that in precarious situations passengers feel better protected by personnel than by technical infrastructure such as video cameras or emergency telephones. The vast majority of passengers want to have personnel around in cases of emergency, to intervene in conflicts or to get help. The possibility of direct communication with other passengers also improves the sense of security. Only up to three percent of the passengers feel protected by security infrastructure. Emergency phones only come into play in escalating situations, quick assistance is not expected. Video cameras also have only a slight effect on the sense of subject security because they are not considered to be very deterring.



VBB

Verkehrsverbund
Berlin-Brandenburg



958 021-5 D-DB

RB R Berlin/Brandenburg
Neuruppin



VBB

Verkehrsverbund
Berlin-Brandenburg

n. Alles drin. 

Auf Wirksamkeit überprüft

Im Forschungszeitraum wurden unterschiedliche Formen des Einsatzes von Sicherheits- und Servicepersonal durchgeführt:

Bei der OVG

- Der Einsatz von Fahrgastbetreuern im Schülerverkehr
- Eine unterstützende Plakatkampagne zum Einsatz der Fahrgastbetreuer
- Eine gemeinsame Informations- und Sensibilisierungskampagne für Eltern und Schüler über illegale Graffiti und deren Rechtsfolgen

Bei den VBB

- Alle Straßenbahnen einer Linie wurden ab 17 Uhr durch geschultes Sicherheitspersonal in Servicebekleidung begleitet
- Eine Haltestellenpatenschaft, bei der die Schülerinnen und Schüler einer angrenzenden Schule die Gestaltung und Pflege „Ihrer Haltestelle“ übernommen haben
- Kommunikationsmaßnahmen zur sicherheitsrelevanten Fahrgastinformation

Bei der S-Bahn Berlin GmbH

- Begleitung der Linie S5 durch Sicherheitspersonal und Bundespolizei

All diese Maßnahmen wurden bis zum Ende des Forschungsprojekts im Mai 2011 durch die TU Berlin entsprechend ihrer Wirksamkeit auf das subjektive Sicherheitsgefühl der Fahrgäste, ihre gegenseitige Wirkung sowie im Verhältnis von Aufwand und Nutzen ausgewertet.

Tested for Efficacy

Various forms of deployment of security and service personnel were tested during the research period:

At the OVG

- The use of passenger service agents in school transportation
- A supportive poster campaign about passenger service agents
- A joint information and sensitisation campaign for parents and pupils about illegal graffiti and its consequences

At the VBB

- Every tram of a line is accompanied by a trained security person in service uniform after 5 pm
- A station sponsorship where pupils of a neighbouring school assume the responsibility for the condition and care of "their station"
- Communication measures for security-relevant passenger information

At the S-Bahn Berlin GmbH

- Accompaniment of line S5 by security personnel and the Federal Police

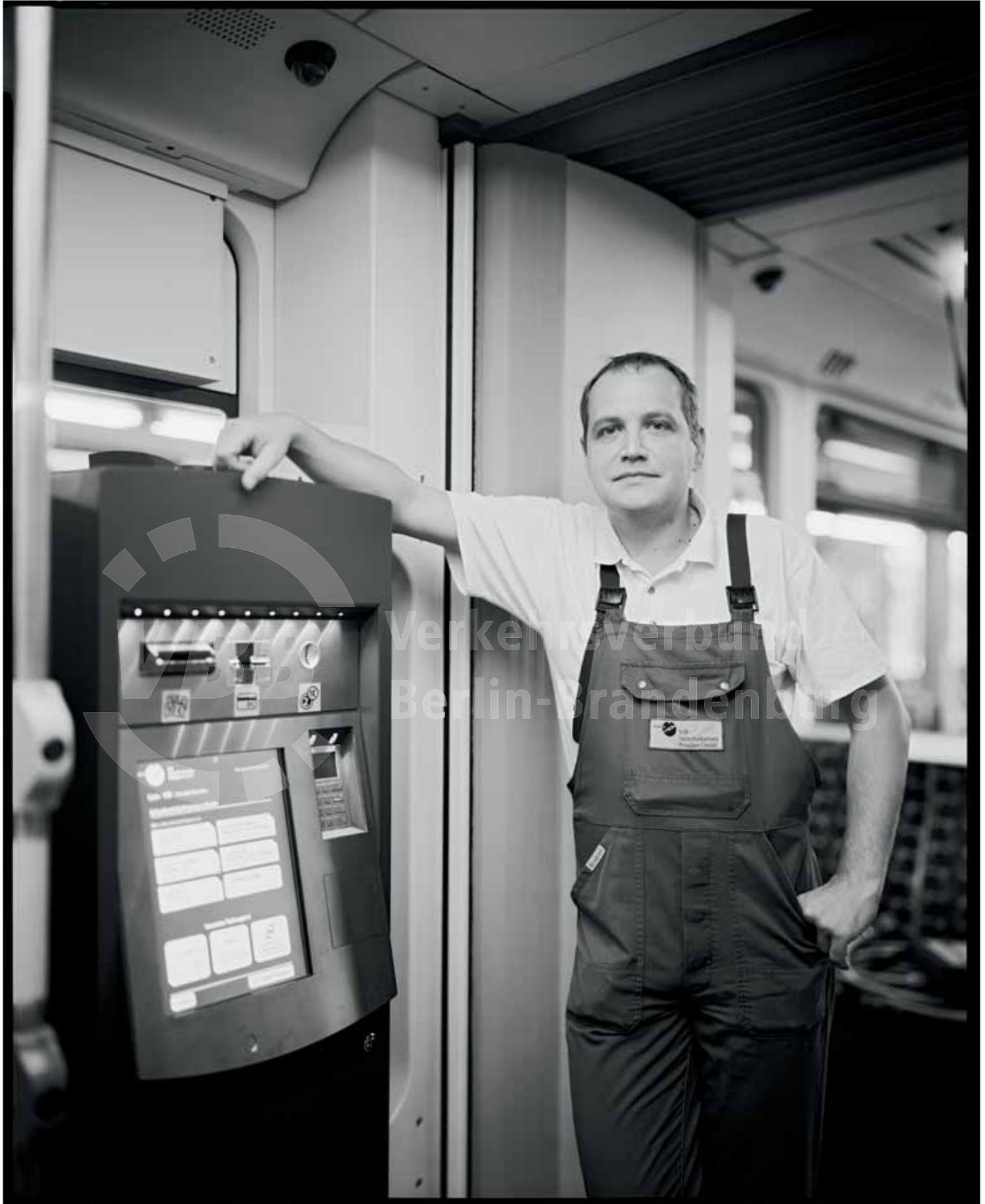
At the end of the research project in May 2011, all these measures were evaluated by the TU Berlin with regard to their effect on the passengers' sense of security, their mutual impact and the cost-benefit ratio.

Ohne Alkohol in Bahn und Bus

Alkohol trinkende Fahrgäste in Bus und Bahn sind ein Ärgernis und oft auch ein Sicherheitsrisiko. So erfolgen 50 Prozent aller Straftaten mittlerweile unter Einfluss von Alkohol. Die Innenministerkonferenz formulierte vor diesem Hintergrund einen Auftrag zur Überprüfung von Möglichkeiten der Durchsetzung von Alkoholverboten. Der VBB initiierte ein Arbeitstreffen mit den Sicherheitsbeauftragten aller ÖPNV-Anbieter sowie Vertretern der Innen- und Verkehrsverwaltungen, der Landespolizei Berlin sowie der Bundespolizei. Eingeladen war auch die in Nordwestdeutschland beheimatete Metronom-Eisenbahngesellschaft mbH, die bereits über Erfahrungen mit einem Alkoholverbot in Zügen verfügt. Die Diskussion zeigte, dass der Alkoholkonsum in öffentlichen Verkehrsmitteln unterschiedlich ausgeprägt ist und auch die Erfahrungen im Umgang damit sehr verschieden sind. Einig waren sich die Teilnehmer darin, dass die Umsetzung eines solchen Verbots eine Personalaufstockung erfordern würde.

No Alcohol in Trains and Busses

Passengers drinking alcohol in busses and trains are disturbing and frequently a security risk. Nowadays, 50 percent of all crimes are conducted under the influence of alcohol. In view of this, the Ministry of the Interior Conference requested a review of the possibilities for enforcing the prohibition of alcohol. The VBB initiated a working meeting with security officials from all the public transportation providers and representatives of the departments of the interior and transportation authorities, the State Police of Berlin and the Federal Police. The Metronom-Eisenbahngesellschaft mbH from north-western Germany, which has already gained some experience with the prohibition of alcohol in trains, was also invited. The discussion showed that the consumption of alcohol in public transportation is marked by differences and the experiences in dealing with it are therefore very different as well. The participants agreed that the realization of such a prohibition would require more personnel.



Verkehrsverbund
Berlin-Brandenburg

Herren
Gentlemen/Hommes



Damen
Ladies/Femmes



Verkehrsverbund
Berlin-Brandenburg

80



Modernes Angebotsmanagement für die Mobilität der Zukunft

Integrierte und kombinierte Verkehrssysteme für alle Fälle

Unterwegs sein ist ein Grundzug unserer Gesellschaft. Wir sind mobil, immer und überall. Den Anteil des Öffentlichen Personennahverkehrs am gesamten Verkehrsgeschehen zu erhöhen, ist das Ziel. Öffentliche Verkehrsmittel sind umweltfreundlich und ein nicht zu unterschätzender Wirtschaftsfaktor. Das Verkehrssystem wird dabei fortwährend den aktuellen Bedürfnissen der Fahrgäste angepasst. Wie Busse und Bahnen aufeinander abgestimmt und die Kombination mit individuellen Verkehren erleichtert werden kann, ist Gegenstand der Arbeit des Verkehrsverbundes. Dazu gehört auch die Einbindung der Planung von Parkplätzen an Verkehrsknotenpunkten für Autos und Fahrräder sowie von Mietfahrzeugen. Und Mobilität endet nicht an Ländergrenzen. Insbesondere in und aus Richtung Polen werden sich die Verkehrsströme stärker entwickeln. Hier gilt es, mit entsprechenden Konzepten vorbereitet zu sein und die infrastrukturellen Voraussetzungen zu schaffen.

Alltagsmobilität unter der Lupe

Studie erfasst gesamten VBB-Verbundraum

Im Jahr 2008 wurden zwei große Erhebungen zur Alltagsmobilität in Berlin und Brandenburg durchgeführt: „Mobilität in Deutschland“ (MiD) und „System repräsentativer Verkehrserhebungen“ (SrV). Beide flossen in eine Studie des Instituts für angewandte Sozialwissenschaft GmbH (infas) ein, die der VBB Ende

2009 zusammen mit dem Brandenburgischen Ministerium für Infrastruktur und Landwirtschaft beauftragt hatte. Dabei konnte der VBB-Verbundraum als Ganzes mit seinen vielfältigen Verflechtungen zwischen Umland und Stadt erfasst und ausgewertet werden. Untersucht wurden Mobilitätsvoraussetzungen, Verkehrsaufkommen, Verkehrsleistung, weiterhin Wegezwecke, Wegehäufigkeiten, die Dauer und Länge der getätigten Wege bis hin zur Verteilung des Verkehrsaufkommens auf die verschiedenen Verkehrsmittel (Modal Split) sowie Zusammenhängen zwischen Klima und Mobilität.

Modern Service Management for the Mobility of the Future

Integrated and Combined Transportation Systems for Every Situation

Mobility is a basic feature of our society. We are mobile, all the time and everywhere. Increasing the portion of public transportation in the overall traffic situation is the goal. Public transportation is environmentally-friendly and an economic factor that should not be underestimated. The transportation system is constantly being adapted to the current needs of the passengers. How busses and trains can be coordinated with one-another and the combination of individual modes of transportation can be simplified is the object of the Verkehrsverbund's work. This also includes the planning of parking places at transportation nodes for cars and bicycles as well as rental cars. And mobility does not end at the border. Especially the traffic to and from Poland will increase. Here, it is necessary to be prepared with appropriate ideas and to develop the infrastructure prerequisites.

Examining Daily Mobility

Study Investigates the Entire VBB Network Area

In 2008, two major surveys were conducted on daily mobility in Berlin and Brandenburg: "Mobility in Germany" (MiD) and "System Representative Transportation Surveys" (SrV). Both were included in a study by the Institut für angewandte Sozialwissenschaft GmbH (infas), which VBB ordered together

with the Brandenburg Ministry for Infrastructure and Agriculture at the end of 2009. In these, the VBB network area could be compiled in its entirety with its multifaceted links between the urban and surrounding areas and subsequently analysed. The mobility prerequisites, transportation count, transportation performance, purpose of trips, frequencies, duration and length of trips as well as the modal split and connections between climate and mobility were investigated.

Berliner fahren öffentlich

21 Prozent aller Wege werden in Berlin mit öffentlichen Verkehrsmitteln zurückgelegt. Das ist deutschlandweit Spitze. Nur 40 Prozent der Strecken werden mit dem Auto absolviert (inklusive Mitfahrer). Auch der Fußgängeranteil von 28 Prozent liegt über dem Bundesdurchschnitt. In Brandenburg wird hingegen gern das Fahrrad benutzt: 13 Prozent nutzten es im Jahr der Erhebung.

Berliners Travel Publicly

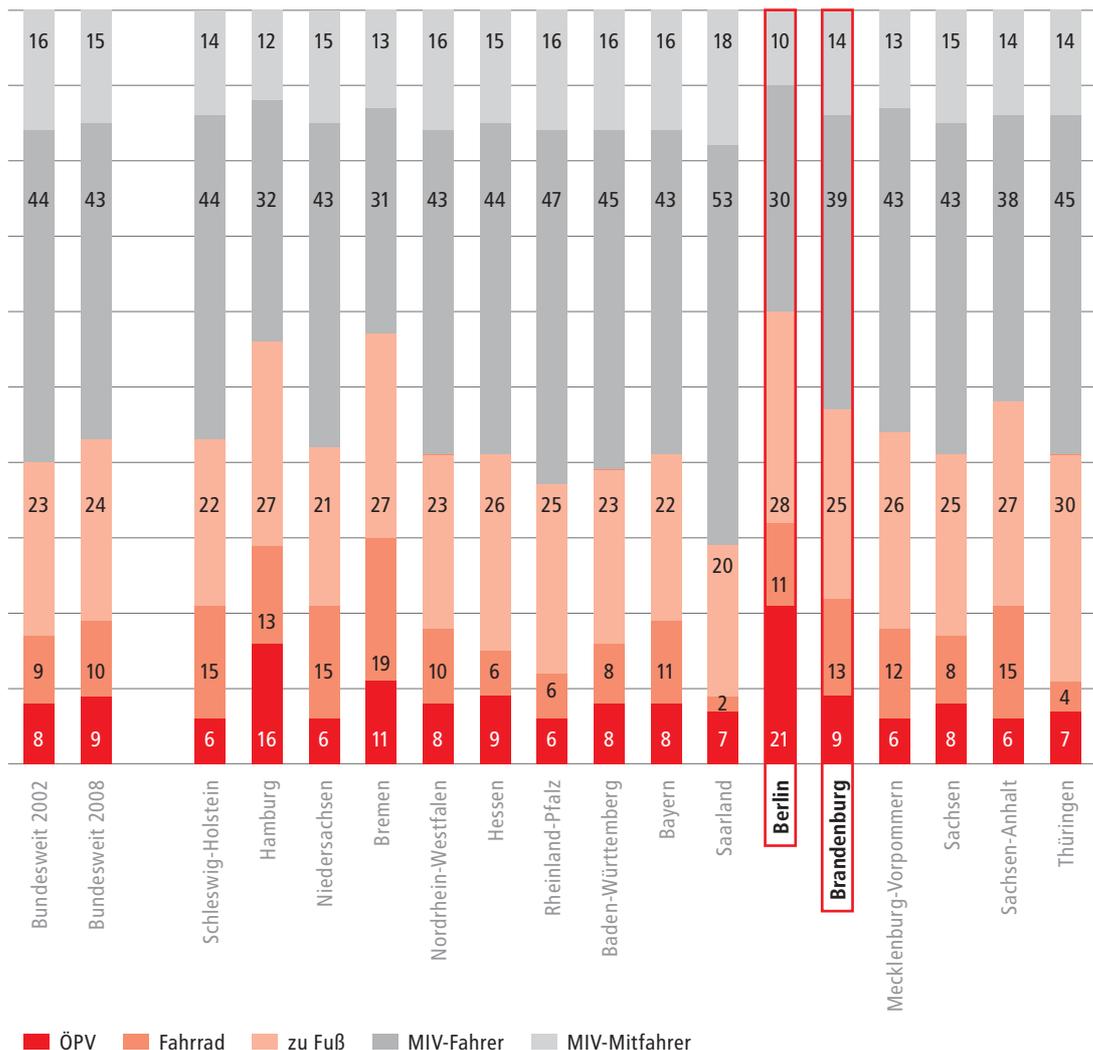
Twenty-one percent of all trips in Berlin are made with public transportation. That is the peak in Germany. Only 40 percent of the distances are made with the car (including passengers). The percentage of pedestrians, at 28 percent, is also above the German average. In Brandenburg, by contrast, the bicycle is popular; 13 percent used it in the year of the survey.

Vergleich der Verkehrsmittelwahl nach Bundesländern und im Jahr 2008 zu 2002

Hauptverkehrsmittel nach Bundesländern |

Comparison of the mode of transportation in the German states and in the years 2008 to 2002

Primary mode of transportation according to German state



■ ÖPV ■ Fahrrad ■ zu Fuß ■ MIV-Fahrer ■ MIV-Mitfahrer

Wege-Angaben in Prozent, Quelle: Bundesweite MiD-Basisstichprobe |

Trip data in percent, Source: nation-wide MiD random sampling

Täglich neun von zehn Personen unterwegs

Der Anteil mobiler Personen liegt geringfügig unter dem deutschen Durchschnitt. An einem durchschnittlichen Tag sind 90 Prozent der Berliner außer Haus. In Brandenburg liegt dieser Anteil bei 88 Prozent. 3,3 Wege pro Tag werden statistisch gesehen in Berlin zurückgelegt, in Brandenburg sind es knapp 3,2. Dabei legen die Brandenburger etwa 40 km zurück, die Berliner 35 km. Am längsten mit 60 km sind die Wege der Bürger im ländlichen Bereich. Dabei sind sie deutlich schneller und eher kürzer unterwegs als die Bürger in den übrigen Gebieten. Das liegt vorwiegend an den schnellen Bahn- und Autobahnverbindungen, die diese Gebiete durchziehen. Der Verkehrsverbund sorgt zudem mit einem attraktiven Schienenangebot, verbesserten Bahn-Bus-Verknüpfungen und einem Ausbau der „Park&Ride“-Anlagen für mehr Mobilität in der Region.

Im Viertelstundentakt zum Flughafen

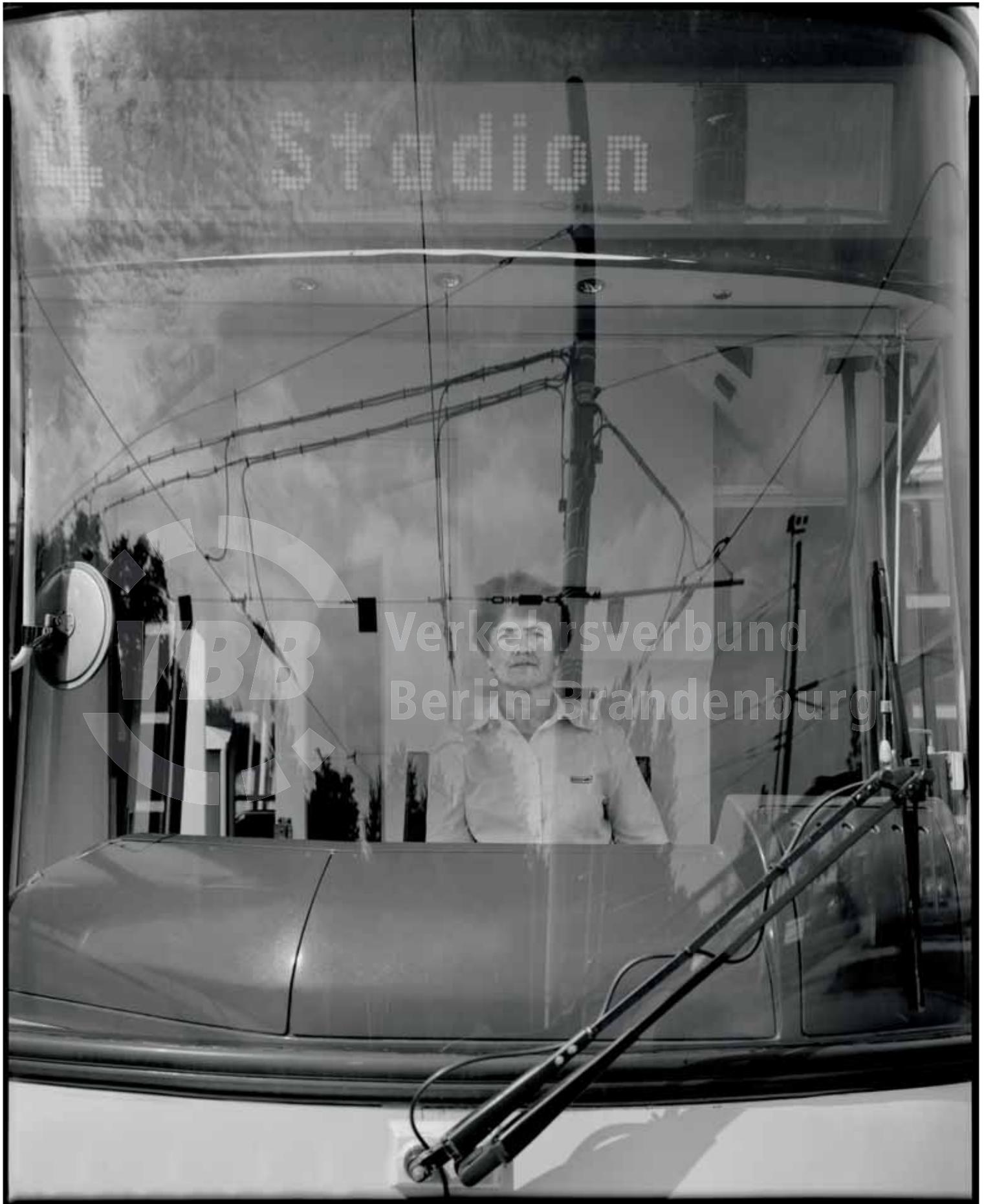
Wenn am 3. Juni 2012 der Flughafen Berlin Brandenburg Willy Brandt, kurz BER, eröffnet wird, ist er per Zug sowohl über die West- als auch über die Ostanbindung erreichbar. Jeweils im Halbstundentakt fahren Expresszüge vom Berliner Hauptbahnhof über die Anhalter Bahn (Airport-Express RE9) und über die Stadtbahn (RE7, RB14) zum Flughafen und bieten so jede Viertelstunde eine attraktive Verbindung von der Innenstadt zum neuen Flughafen. Zusätzliche Verbindungen mit Regionalzügen aus Potsdam, Senftenberg und Wünsdorf-Waldstadt, der S-Bahn aus Berlin sowie einer Reihe von Buslinien ergänzen das Angebot. Der VBB organisiert gemeinsam mit den Verkehrsunternehmen die Fahrgastinformation auch am neuen Flughafen BER.

Nine of Ten Persons Underway Daily

The portion of mobile persons is slightly below the German average. On an average day 90 percent of the Berliners are out of the house. In Brandenburg the percentage is 88. Statistically, 3.3 trips are made per day in Berlin, in Brandenburg it is almost 3.2. The Brandenburgers travel about 40 km, the Berliners 35 km. The inhabitants in rural areas travel the longest distances – 60 km. But they are significantly faster and underway for shorter periods than the other areas. This is primarily due to the quick rail and motorway connections in these regions. The Verkehrsverbund also provides more mobility for the region with an attractive rail service, improved rail-bus connections and an expansion of the Park&Ride facilities.

To the Airport Every 15 Minutes

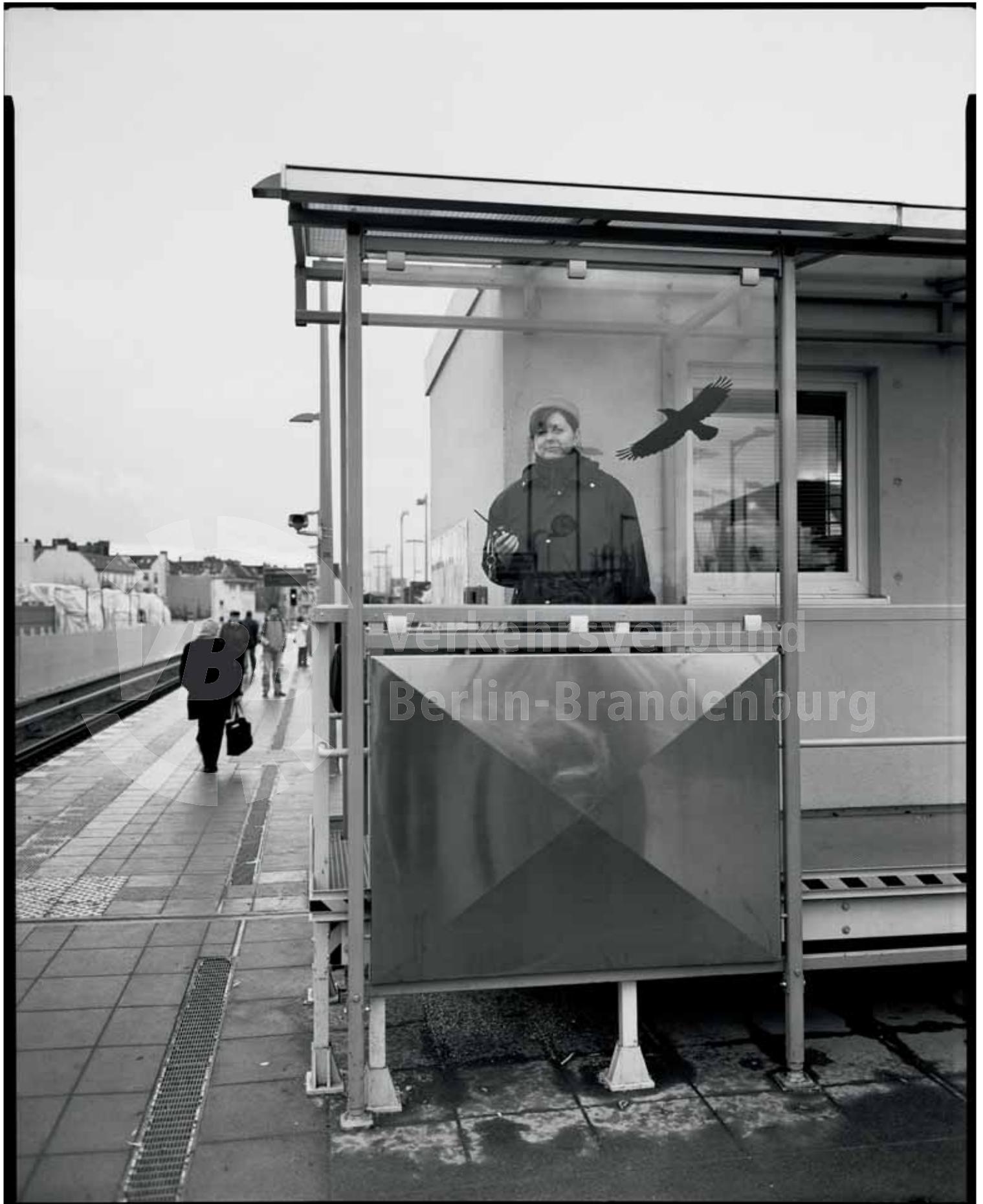
When the Airport Berlin Brandenburg Willy Brandt (BER) opens on 3 June 2012, it will be possible to reach it with the train from both the west and the east. Express trains depart every half hour from the Berlin Hauptbahnhof via Anhalter Station (Airport Express RE9) and over the Stadtbahn (RE7, RB14) to the airport and so offer an attractive connection from downtown to the new airport. Additional connections with regional trains from Potsdam, Senftenberg and Wünsdorf-Waldstadt, the S-Bahn from Berlin and a number of busses complete the service. The VBB also organizes the passenger information at the new airport BER together with the transportation companies.



Stadion

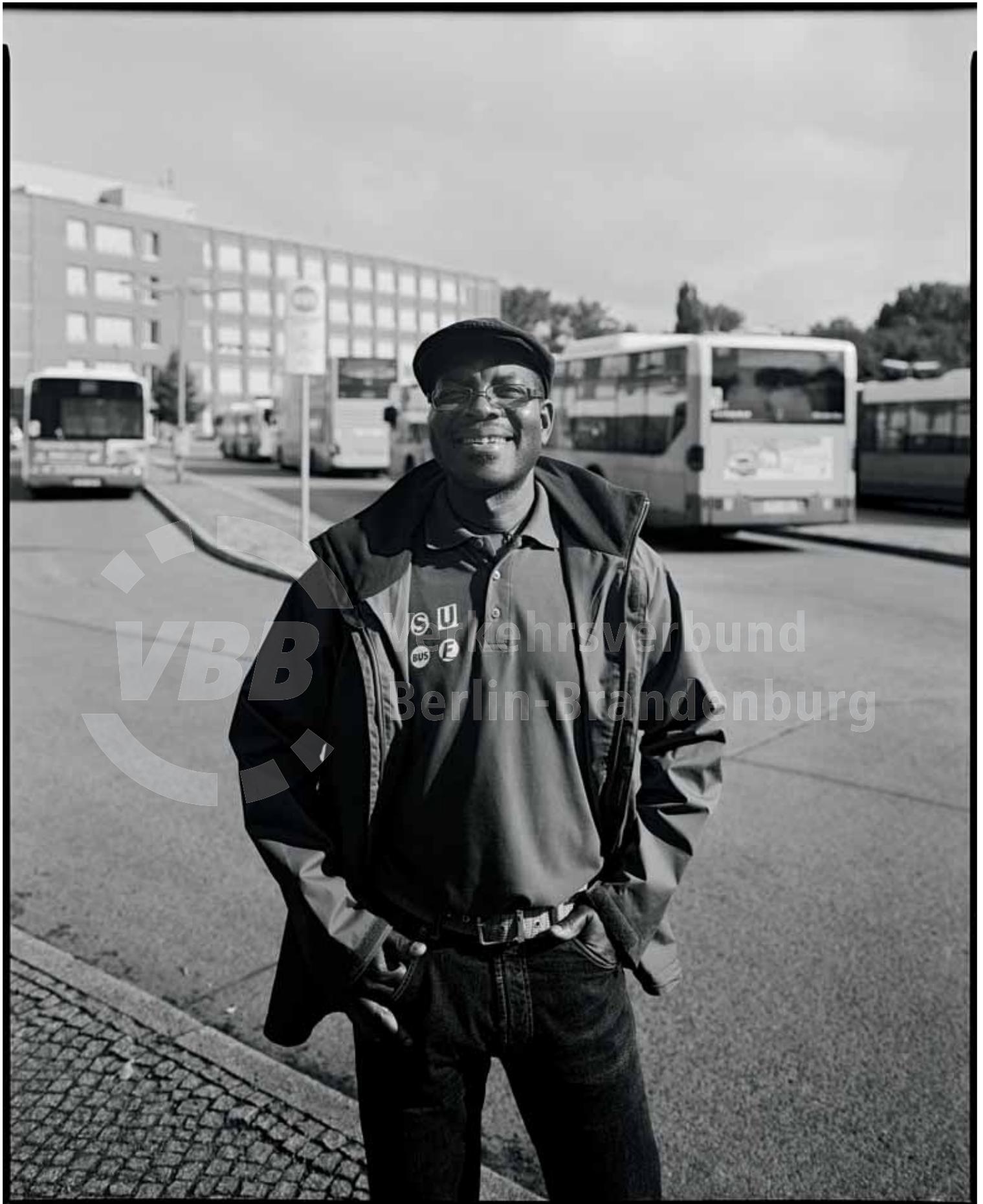


Verkehrsverbund
Berlin-Brandenburg



Verkehrsverbund
Berlin-Brandenburg





VBB

Verkehrsverbund
Berlin-Brandenburg

Anschlüsse zwischen Bus und Bahn

Der Anteil von Fahrgästen, die zwischen Bus und Bahn umsteigen, wächst. Seit 2006 untersucht der VBB das Verkehrsverhalten an ausgewählten Bahnhöfen. Das Ergebnis zeigt, wie viele Fahrgäste mit einer bestimmten Bus- oder Straßenbahnlinie zum Bahnhof gelangen beziehungsweise mit dem Fahrrad, Auto oder zu Fuß kommen. Daraus lassen sich Anregungen für die Infrastruktur- und Anschlussgestaltung ableiten: Sind zum Beispiel neue Park&Ride- und Bike&Ride-Anlagen oder günstigere Anschlüsse zwischen Bus und Bahn machbar? Zur Vermarktung von Verknüpfungspunkten wurden wiederum Flyer für diverse Stationen in Brandenburg aufgelegt und verteilt. Außerdem wird der VBB eine Broschüre zur integrierten Bahnhofsumfeldentwicklung veröffentlichen, die sich mit der Entwicklung von Bahnhofsumfeldern beschäftigt und Lösungen zeigt, die zu einer Aufwertung des Standortes Bahnhof und damit zu einer Stärkung des öffentlichen Verkehrs beitragen können.

Neue und veränderte Linien

Lausitzer Seenland

Gemeinsam mit dem Verkehrsverbund Oberelbe, den Landkreisen Oberspreewald-Lausitz, Spree-Neiße und der Stadt Cottbus wurde ein die Landesgrenzen überschreitendes Konzept zur Erschließung des Lausitzer Seenlandes mit öffentlichen Verkehrsmitteln erarbeitet. Die Ergebnisse des Projektes wurden veröffentlicht.

Connections between Busses and Trains

The percentage of passengers who transfer between busses and trains is growing. The VBB has been studying the transportation behaviour at selected train stations since 2006. The results show how many passengers arrive at the station with a certain bus or tram line or with the bicycle, car or on foot. From this information it is possible to derive ideas for developing the infrastructure and connections. For example, are new Park&Ride and Bike&Ride facilities or better connections between busses and trains feasible? For purposes of marketing, connecting points flyers are printed and distributed for diverse stations in Brandenburg. In addition, the VBB has published a brochure for the integrated development of the area around the station which provides solutions for improving the station as a location and therefore contributing to the strengthening public transportation.

New and Altered Lines

Lusatian Lakeland

Together with the Verkehrsverbund Oberelbe, the counties of Oberspreewald-Lausitz, Spree-Neiße and the City of Cottbus, have developed a cross-border concept for improving the connections to the Lusatian Lakeland with public transportation. The results of the project have been published.

Nach Golm künftig entspannter

Auf der Fahrt mit öffentlichen Verkehrsmitteln zum Universitätsstandort und Wissenschaftspark Golm kommen sich die Fahrgäste öfter wie in einer Sardinenbüchse vor. Was tun? Eine unabhängige Studie in Zusammenarbeit mit der Stadt Potsdam, dem Land Brandenburg und der Universität Potsdam hat das Problem unter die Lupe genommen. Um die ausgeprägten Spitzen in den Regionalzügen und im Potsdamer Stadtverkehr zu entschärfen, werden eine Verschiebung von Zugabfahrtszeiten, gestaffelter Vorlesungs- und Arbeitsbeginn und der Bau von Wohnheimen in Golm vorgeschlagen.

Zufriedenheit in Wachstumsregion

In der Wachstumsregion Teltow, Kleinmachnow, Stahnsdorf sind in den vergangenen Jahren Bevölkerung und Wirtschaftskraft stark gestiegen. Auch die wachsende Vernetzung von Wissenschaft, Bildung und Wirtschaft hat die Nachfrage im öffentlichen Verkehr erhöht. Unter Koordination des VBB wurden bereits 2009 bessere Konzepte hinsichtlich Anbindung, Fahrtenangebot, Anschlüssen und Übergangszeiten erarbeitet. Die Umsetzung des gesamten Pakets erfolgte zum Fahrplanwechsel im Dezember 2010. Mit vollem Erfolg: Die Fahrgastzahlen stiegen, die Kunden sind zufrieden.

Flächenrufbus erfolgreich

Mit der Einführung des Flächenrufbusses in und um Beelitz durch die Havelbus Verkehrsgesellschaft wurde die Rufbusdisposition um das Bedienungsgebiet der Havelbus Verkehrsgesellschaft und der Verkehrsgesellschaft Teltow-Fläming erweitert. Die neue Rufbuszentrale gilt nun für drei Landkreise. Die Fahrgäste nehmen das Angebot gut an.

More Relaxed to Golm

Frequently the ride with public transportation to the university and research park Golm reminded passengers of a can of sardines. The solution? An independent study in conjunction with the City of Potsdam, the State of Brandenburg and the University of Potsdam investigated the problem. To alleviate the marked peak periods in the regional trains and the city traffic in Potsdam, a shift in departure times of the trains, staggered starting times for work and lectures and the construction of housing in Golm were proposed.

Satisfaction in Growth Region

The population and economic power has increased dramatically in recent years in the growth region Teltow, Kleinmachnow, Stahnsdorf. The growing network of research, education and business has increased the demands on public transportation. Under the coordination of the VBB, improved concepts with regard to the transportation connection, ride service, connections and transition times were developed in 2009. The realization of the entire package was completed with the change of the schedule in December 2010. And successful – the passenger count has increased; customers are satisfied.

Area Call-A-Bus Successful

With the introduction of the area call-a-bus in and around Beelitz by the Havelbus Verkehrsgesellschaft, the call-a-bus disposition for the area served by the Havelbus Verkehrsgesellschaft and the Verkehrsgesellschaft Teltow-Fläming has been extended. The new call-a-bus centre now works for three counties. The passengers are embracing the service enthusiastically.

Regionalkonferenzen

Auch 2010 fanden wieder Regionalkonferenzen in Berlin und in den fünf Brandenburger Planungsregionen statt. Vertreter der Bezirke, Kommunen sowie der Vereine und Verbände brachten sich in die Entwicklung des Nahverkehrs in ihrem Bereich ein. Das öffentliche Interesse war groß, in allen Zeitungen der Region und auch im Fernsehen wurde berichtet. Die Regionalkonferenzen sind zu einer wichtigen jährlichen Plattform des Informations- und Erfahrungsaustausches in Berlin und Brandenburg geworden. In ihnen wird ein Überblick über den Stand der Entwicklungen im Öffentlichen Personennahverkehr in der jeweiligen Region aufgezeigt und über anstehende Baumaßnahmen und Projekte informiert.

Einmal Polen und zurück

Polen ist ein aufstrebendes Land. Die gesamte Ostgrenze des Landes Brandenburg verbindet die VBB-Region mit Polen. Für die Reisenden sind zwischen Deutschland und Polen attraktive Mobilitäts-Angebote wichtig, um den wirtschaftlichen, touristischen und kulturellen Austausch zwischen den beiden Ländern zu fördern.

Der VBB hat dies in einem Weißbuch mit inhaltlichen Forderungen für die bessere Zusammenarbeit im grenzüberschreitenden Schienenpersonennahverkehr zusammengefasst. Darüber hinaus ist der Runde Tisch Verkehr der Oderpartnerschaft wieder aufgegriffen worden. Das neue Projekt ist über drei Jahre angelegt. Eine Machbarkeitsstudie, die sich innerhalb des INTERREG-Projekts InterRegioRail mit Fahrzeugkonzepten für den beiderseitigen grenzüberschreitenden Verkehr nach Polen beschäftigt, steht ebenso auf der Agenda wie eine Ausweitung der VBB-Fahrinformationen auf den innerpolnischen Schienenverkehr. Aktiv ist der Verbund bei der Planung und Pflege von Städteverbindungen zwischen beiden Ländern, konkret Berlin – Stettin, Berlin – Kostrzyn – Gorzów (-Krzyz), Berlin – Frankfurt (Oder) – Posen, Berlin/Cottbus – Zielona Góra, Berlin – Breslau und dem Stadtverkehr Frankfurt/Slubice.

Regional Conferences

Regional conferences were held once again in 2010 in Berlin and in the five Brandenburg planning regions. Representatives of the districts, communities and the associations and interest groups contributed to the development of public transportation in their areas. The interest on the part of the public was great; all the regional newspapers and television reported on the events. The regional conferences have become one of the important annual platforms for the exchange of information and experience in Berlin and Brandenburg. The conferences provide an overview of the state of developments in public transportation in the specific region and offer information about upcoming construction projects.

Poland and Back

Poland is an up-and-coming country. The entire eastern border of the State of Brandenburg connects the VBB region with Poland. Attractive mobility is important for travellers between Germany and Poland so as to promote the economic, touristic and cultural exchange between the two countries.

The VBB has summarized this in a white paper containing the requirements for an improved cooperation in the cross-border rail passenger transportation. Furthermore, the roundtable on transportation of the Oder partnership has been re-established. The new project is planned for three years. A feasibility study dealing with the vehicle concepts for the mutual cross-border traffic within the INTERREG Project InterRegioRail is on the agenda as is an extension of the VBB information about the inner-Poland rail transportation. The Verbund is active in the planning and management of city connections between the two countries, specifically Berlin – Stettin, Berlin – Kostrzyn – Gorzów (-Krzyz), Berlin – Frankfurt (Oder) – Posen, Berlin/Cottbus – Zielona Góra, Berlin – Breslau and the local transportation Frankfurt/Slubice.

Projekte

Park&Ride in Brandenburg

Im Auftrag des Ministeriums für Infrastruktur und Landwirtschaft des Landes Brandenburg wurden alle Brandenburger S- und Regionalbahnstationen unter die Lupe genommen. In dem Konzept werden Notwendigkeit, Flächenverfügbarkeit sowie Interesse und finanzielle Möglichkeiten der Kommunen für „Park&Ride“- sowie „Bike&Ride“-Plätze untersucht.

Werbellinsee-Bus

Der Werbellinsee, gelegen im Biosphärenreservat Schorfheide-Chorin, ist einer der schönsten Seen im Land Brandenburg. In den Sommermonaten ist am Wochenende und feiertags der Werbellinsee-Bus (Linie 917) auf Ausflugstour vom Bahnhof Eberswalde rund um den See unterwegs – auch Fahrräder können mitgenommen werden. Leider kennen viele Berlinerinnen und Berliner dieses Angebot noch nicht. Der VBB entwickelte deshalb für den Landkreis Barnim ein Konzept zur besseren Vermarktung des Werbellinsee-Busses und half bei dessen Umsetzung.

Rufbusse in Märkisch-Oderland

Für den Landkreis Märkisch-Oderland wird die Einführung eines Rufbussystems unterstützt. Damit soll erreicht werden, bisher nur schwach oder gar nicht nachgefragte Linien unter Beibehaltung einer Grundversorgung einzustellen und gleichzeitig flexibler per Rufbus bisher nicht erreichte Strecken zu bedienen. Ziel ist es, mehr öffentliche Mobilität mit dem gleichen finanziellen Aufwand zu gewährleisten.

Projects

Park&Ride in Brandenburg

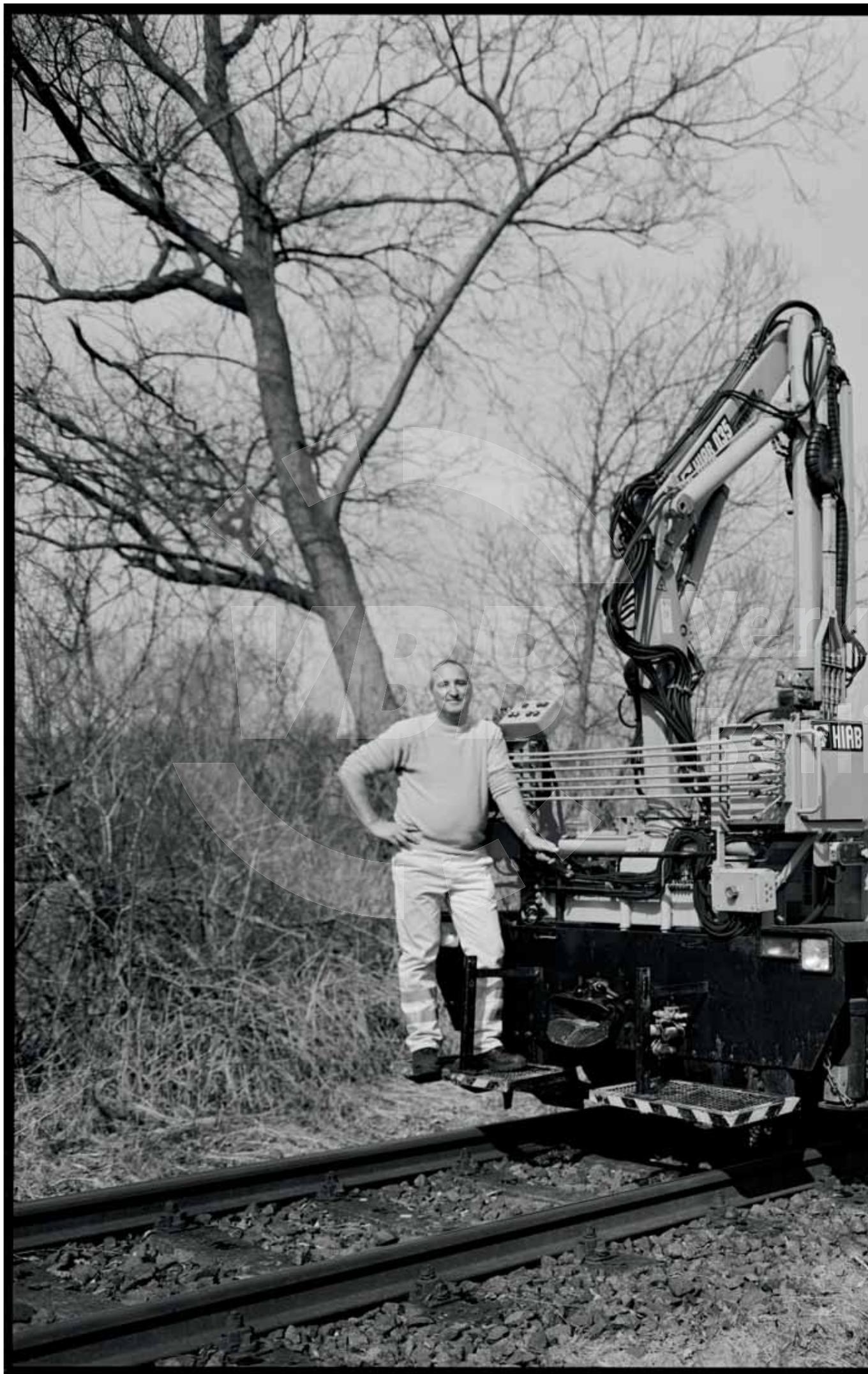
At the request of the Ministry for Infrastructure and Agriculture of the State of Brandenburg, all of Brandenburg's S-Bahn and regional railway stations were examined. In the project, the needs, area availability and interests and financial opportunities of the communities for Park&Ride and Bike&Ride places are being investigated.

Werbellinsee Bus

The Werbellinsee, located in the Schorfheide-Chorin biosphere reservation, is one of the most beautiful lakes in the State of Brandenburg. In the summer months, the Werbellinsee bus (Line 917) is underway on weekends and holidays from the Eberswalde station around the lake – bicycles are welcome. Unfortunately, many Berliners are not familiar with this offer. Therefore, the VBB developed a concept for the County of Barnim for the improved marketing of the Werbellinsee bus and aided in the realization.

Call-A-Bus in Märkisch-Oderland

The introduction of a call-a-bus system is being supported for the County of Märkisch-Oderland. This will provide basic service and at the same time flexibly service routes that were previously without lines, where lines were not used or used only very infrequently. The goal is to guarantee more public mobility with the same financial expenditures.





Lehrerverband
in-Brandenburg

Voneinander lernen, miteinander arbeiten

Das EU-Projekt CAPRICE, in dem die Verkehrsverbünde der Metropolregionen Berlin, Bukarest, Paris, Vilnius und Warschau Erfahrungen austauschen, brachte 2010 ein sehr praktisches Ergebnis. Die Zusammenarbeit zwischen dem VBB und Warschau führte dazu, dass die polnische Hauptstadt nun über ein zeitgemäßes elektronisches Fahrplanauskunftssystem verfügt. Die Auskunftssysteme des VBB und der Stadt Warschau sind außerdem so miteinander verknüpft, dass sie den Fahrgästen Auskunft in der jeweiligen Landessprache geben.

Anschlüsse werden sicherer

Mit Hilfe des Internets Anschlüsse zwischen Bahnen und Bussen zu planen, das ist das Ziel des Projekts „Zentrales Anschluss-Management für die Region“ (ZAM). Grundlage dafür sind ständig aktualisierte Fahrplandaten. So können auch Änderungen schnell berücksichtigt werden. Das bringt für die Fahrgäste nur Gutes: weniger Wartezeiten.

Fahrplanauskunft fürs Ohr

Die Senatsverwaltung für Stadtentwicklung beauftragte den VBB mit einer Machbarkeitsstudie für das Projekt „3M-Guide“ (mobile multimodal mobility Guide). In diesem Projekt wird eine Navigationshilfe für sehingeschränkte und blinde Fahrgäste entwickelt. Dabei sollen die Daten einer barrierefreien verkehrsmittelübergreifenden Fahrplanauskunft in die Navigations- und Sprachausgabegeräte für Blinde integriert werden.

Learning from One Another, Working with One Another

The EU CAPRICE Project, in which transportation networks from the metropolitan regions of Berlin, Bucharest, Paris, Vilnius and Warsaw exchanged experiences, provided one very practical result in 2010. The cooperation between VBB and Warsaw led to the introduction of a modern electronic schedule information system in the Polish capital. The VBB and Warsaw information systems are also linked to one another so that the passengers can obtain information in their own language.

Connections are More Certain

Planning connections between busses and trains with the aid of the Internet is the goal of the “Central Connection Management for the Region” (ZAM). The basis for this is continuously updated timetable data. In this manner, changes can be included quickly. That is good for the passengers – less waiting time.

Timetable Information for the Ear

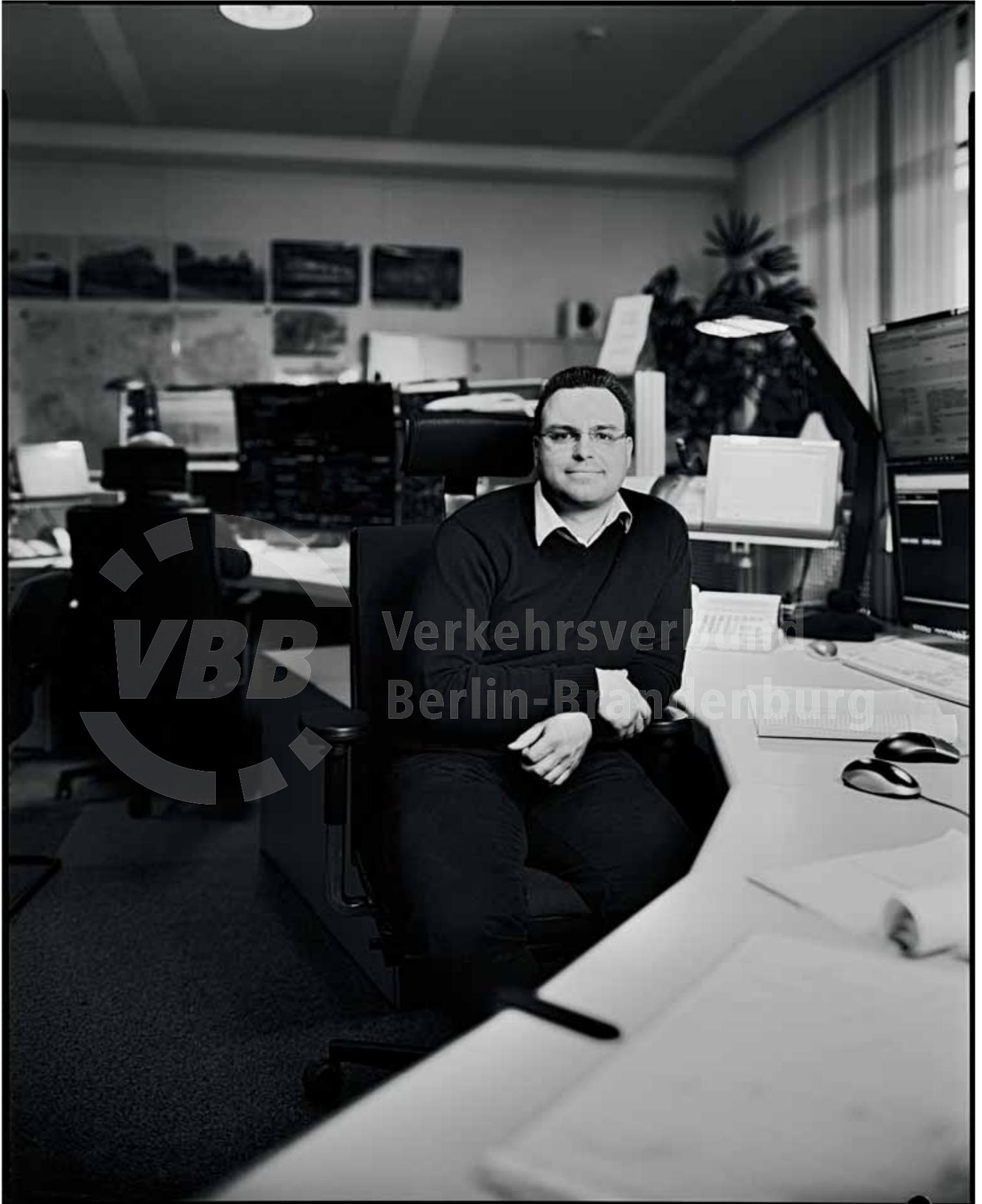
The Senate Department for Urban Development charged the VBB with a feasibility study for the “3M Guide” Project (Mobile Multimodal Mobility Guide). The project is intended to develop a navigational aid for vision-impaired and blind passengers. The plan is to integrate data from a barrier-free, cross-modal timetable information into the navigation and audio devices for the blind.

Mit Satellithilfe unterwegs

Der VBB beantragte gemeinsam mit Partnern eine EU-Förderung zu den Nutzungsmöglichkeiten von Satellitenortungstechnologien für die Kundeninformation im ÖPNV: Das Projekt GIVEaHAND (Galileo and Indoor Positioning based Innovative Public Transport Applications for Handicapped People) soll einen hochpräzisen ortsbezogenen Routing- und Begleitedienst für Nutzer öffentlicher Verkehrsmittel schaffen. Dabei werden Dienste für Zielgruppen mit unterschiedlichen Anforderungen entwickelt und getestet: für mobilitätseingeschränkte Menschen, für Touristen und Geschäftsreisende sowie für Pendler. Eine Verknüpfung zum Europäischen Fahrplaninformationsdienst EU-Spirit ist vorgesehen. Über eine Förderung ist noch nicht entschieden.

Underway with the Aid of a Satellite

The VBB, together with partners, has applied for an EU grant for the possibility to use satellite tracking technologies for customer information in public transportation. The GIVEaHAND Project (Galileo and Indoor Positioning-based Innovative Public Transportation Applications for Handicapped People) is intended to establish an extremely accurate routing and accompanying service for users of public transportation. Services are being developed and tested for target groups with various requirements: for mobility-impaired persons, for tourists and business travellers as well as commuters. A link to the European travel information service EU-Spirit is planned. The approval of a grant has not yet been made.



Verkehrsverbund
Berlin-Brandenburg



Verkehrsverbund
Berlin-Brandenburg

WV



Verkehrsbund
Berlin-Brandenburg





Moderate Tarifierfassung: Sehr guter ÖPNV für kleines Geld

Preise differenziert angepasst

Zum 1. Januar 2011 hat es im Verkehrsverbund Berlin-Brandenburg erstmals nach 33 Monaten wieder eine Tarifierfassung gegeben. Das hatte der Aufsichtsrat in seiner Sitzung am 3. Juni 2010 beschlossen. Demnach stiegen die Fahrpreise in Berlin und Brandenburg moderat um durchschnittlich 2,8 Prozent. Die Preisentwicklung liegt damit weiterhin deutlich unter der Inflationsrate in beiden Ländern (seit April 2008 3,1 Prozent). Die Anpassung ist notwendig, um weiterhin attraktive Verkehrsleistungen für die Fahrgäste erbringen zu können. Denn in den vergangenen drei Jahren sind die Kosten für Löhne, Energie und Investitionen in neue Fahrzeuge gestiegen. Der Verbund sorgt aber mit einer differenzierten Preisgestaltung dafür, dass Bus- und Bahnfahrten für alle erschwinglich bleibt. Denn Ziel ist es, mehr Fahrgäste zu gewinnen: Mehr öffentlicher Verkehr bedeutet auch weniger Individualverkehr. Und das hilft der Umwelt.

Moderate Preiserhöhung

In Berlin kostet der Einzelfahrausweis AB ab 1. Januar 2011 2,30 Euro statt wie bisher 2,10 Euro. Davor war der Preis fünfzehn Jahre lang stabil geblieben. Der Preis für die 4-Fahrten-Karte in Berlin AB wurde deutlich geringer angehoben: Statt 8 Euro müssen künftig 8,20 Euro gezahlt werden (+2,5 Prozent). Der Umstieg zur 4-Fahrten-Karte lohnt sich also noch mehr. Der Preis für den Berliner Einzelfahrausweis ABC (Berlin und Umland) steigt um 20 Cent auf

3 Euro. Die Preise für die ermäßigten Einzelfahrausweise AB und die ermäßigte 4-Fahrten-Karte bleiben stabil. Die Preise für die Kleingruppen-Tageskarten in Berlin und im Umland wurden sogar gesenkt. Außerhalb von Berlin ABC bleiben sogar alle ermäßigten Einzelfahrausweise und Tageskarten preisstabil. In den kreisfreien Städten Brandenburg an der Havel, Frankfurt (Oder) und Cottbus wurde eine Einzelfahrt im Stadtgebiet um 10 Cent teurer (jetzt 1,30 Euro), in Potsdam kostet sie 1,80 Euro.

Moderate Fare Adjustment: Very Good Public Transportation for Little Money

Price-Differentiated Adjustment

On 1 January 2011, there was a fare adjustment in the Verkehrsverbund Berlin-Brandenburg for the first time in 33 months. The Supervisory Board had decided this in its meeting on 3 June 2010. In accordance with this decision, the fares in Berlin and Brandenburg increased moderately by an average of 2.8 percent. The price development was therefore well below the inflation rate for the two states (3.1 percent since April 2008). The adjustment was necessary to be able to continue to provide attractive transportation services for the passengers. After all, the costs of wages, energy and investments in new vehicles have increased in the last three years. With a differentiated pricing policy, however, the Verbund makes busses and trains remain affordable for everybody. Because the goal is to gain more passengers; more public transportation passengers mean less individual traffic. And that is good for the environment.

Moderate Price Increase

As of 1 January 2011, a single AB ticket costs 2.30 euros instead of the previous 2.10 euros in Berlin. The price for the 4-trip AB ticket in Berlin was increased much less – instead of 8 euros it now costs 8.20 euros (+2.5 percent). The move to the 4-ride ticket is therefore an even better deal. The price for the Berlin single ABC ticket (Greater Berlin area) increased by 20 cents to 3 euros. The prices for the discounted single AB ticket and the discounted 4-ride

ticket remained stable. The prices for small-group daily passes in Berlin and in the surrounding area even decreased. Outside of Berlin ABC, all single tickets and daily passes even remained constant. In the urban districts Brandenburg an der Havel, Frankfurt (Oder) and Cottbus a single ride in the urban area costs 10 cents more (now 1.30 euro), in Potsdam it costs 1.80 euro.

Im Zeitkartentarif stieg der Preis für die Monatskarte Berlin AB auf 74 Euro (+2,8 Prozent), für ABC auf 91 Euro (+2,8 Prozent). Für das Potsdamer Stadtgebiet kostet die Monatskarte jetzt einen Euro mehr (36 Euro), in Brandenburg an der Havel, Frankfurt (Oder) und Cottbus jeweils 50 Cent mehr (37 Euro). Das VBB-Abo 65plus behielt seinen bisherigen Preis von monatlich 47 Euro. Auch die Preise für die Berliner Schüler- und Auszubildendenabonnements veränderten sich nicht. Potsdamer Schülerinnen und Schüler fahren sogar günstiger: Der Preis im Abonnement wurde um 10 Prozent gesenkt.

The fares for the monthly Berlin AB pass increased to 74 euros (+2.8 percent), for ABC to 91 euro (+ 2.8 percent). For the Potsdam city area, the monthly pass now costs one euro more (36 euros), in Brandenburg an der Havel, Frankfurt (Oder) and Cottbus 50 cents more (37 euros). The VBB-Abo 65plus remains at its previous price of 47 euros monthly. The prices for Berlin students and apprentices also did not change. Potsdam's pupils even travel for less. The price for the subscription was decreased by 10 percent.

Mehr zufriedene Fahrgäste durch zielgruppenorientierte Angebote

More Satisfied Customers with Target-Oriented Offers

Heiß begehrt – VBB-Abo 65plus

Hot – VBB-Abo 65plus

In den vergangenen Jahren haben sich die Mobilitätsgewohnheiten Älterer massiv gewandelt. Darauf hat der VBB reagiert. Seit April 2009 gibt es das VBB-Abo 65plus. Es ist entwickelt worden, um auch älteren Menschen die Möglichkeit zu geben, preiswert und spontan mit den öffentlichen Verkehrsmitteln durch Berlin und Brandenburg zu fahren. Die Abo-Zahlen sprechen für sich: Hatten sich Anfang 2010 bereits 62.000 für das Abo entschieden, stieg die Zahl der Abonnenten bis Jahresende bereits auf über 71.000 an.

The mobility habits of the elderly have changed radically in the past few years. The VBB has reacted to that. Since April 2009, there has been the VBB-Abo 65plus. It was developed to offer the elderly the opportunity to travel throughout Berlin and Brandenburg inexpensively and spontaneously with public transportation. The number of subscriptions speaks for themselves; while 62,000 had decided by early 2010 for the subscription, the number increased to more than 71,000 by the end of the year.

Der Verkehrsverbund Berlin-Brandenburg und die TMB Tourismus-Marketing Brandenburg geben halbjährlich für Inhaber des VBB-Abos 65plus ein Bonusprogrammheft heraus, das den Fahrgästen Tipps für Ausflüge und Rabatte auf Eintrittskarten gibt.

The Verkehrsverbund Berlin-Brandenburg and the TMB Tourism-Marketing Brandenburg publish a program every six months for the holders of the VBB-Abo 65plus. The booklet contains tips for excursions and discounts for tickets to events.

Mobil in Brandenburg und Berlin

Für Brandenburger und Berliner, die über sehr geringe Einkünfte verfügen, werden die speziellen Tarifangebote des jeweiligen Landes (Berlin-Ticket S und Mobilitätsticket Brandenburg) fortgesetzt. Die Tickets sind Bestandteil der VBB-Ticketfamilie und ermöglichen diesem Berechtigtenkreis öffentliche Mobilität für jeweils die Hälfte des Normaltarifes.

Angebote für Ferien und Freizeit

Immer mehr Kinder und Jugendliche sind mit dem Schülerferienticket unterwegs: Seit Sommer 2010 kommen nicht nur Berliner und Brandenburger in den Genuss dieses Tickets. Schülerinnen und Schüler aus ganz Deutschland können damit quer durch Berlin und Brandenburg fahren und die integrierten Freizeitangebote nutzen. In den Sommerferien 2010 wurden 14.105 Tickets verkauft, das sind 24,3 Prozent mehr als im Vorjahr. Der VBB-Aufsichtsrat hat beschlossen, das Schülerferienticket nach 2011 auch in den Jahren 2012 und 2013 zum Preis von 29,90 Euro anzubieten.

Auch die VBB-Freizeit-Tickets waren begehrt, der Verkauf stieg um 40 Prozent. Mit diesem Ticket können Auszubildende und Schüler über ihr Abo hinaus Berlin und ganz Brandenburg mit öffentlichen Verkehrsmitteln erkunden.

Rundum gut: Günstig mit dem Zug nach Stettin

Seit Dezember 2010 gibt es täglich eine Direktverbindung mehr zwischen Berlin und der polnischen Stadt am Oderhaff. Nun fahren die Züge jeweils morgens, mittags und abends in weniger als zwei Stunden zwischen Berlin und Stettin. Die Fahrt wurde nicht nur einfacher, sondern auch günstiger. Der Preis für eine Strecke wurde von 16,70 Euro auf 10 Euro gesenkt. Damit wird die Bahnverbindung zu einer echten Alternative zu Minibus oder Pkw. Einzelfahrausweis und Tageskarte gelten auch im Stettiner Stadtverkehr.

Mobile in Berlin and Brandenburg

The special fares (Berlin-Ticket S and Mobilitätsticket Brandenburg) in the individual states are being continued for Brandenburgers and Berliners with very limited incomes. The tickets are a component of the VBB ticket family and allow the beneficiaries public mobility at half the normal fare.

Offers for School Breaks and Leisure Time

More and more children and youths are traveling with the vacation ticket (Schülerferienticket). These tickets have been available to more than just Berliners and Brandenburgers since the summer of 2010. Pupils from anywhere in Germany can travel around Berlin and Brandenburg and use the integrated offers available. In the summer of 2010, 14,105 tickets were sold, an increase of 24.3 percent over the previous year. As in 2011, the VBB Supervisory Board has decided to offer the ticket again in the years 2012 and 2013 at a price of 29.90 euros.

The VBB-leisure tickets (VBB-Freizeit-Tickets) were popular; sales increased 40 percent. With this ticket apprentices and pupils can explore beyond Berlin and all of Brandenburg with public transportation in combination with their normal annual pass.

Good All Around: Save with the Train to Stettin

Since December 2010, there has been an additional daily direct connection between Berlin and the Polish city on the Oderhaff. Now the trains travel every morning, afternoon and evening in less than two hours between Berlin and Stettin. The trip is not just easier, but cheaper as well. The one-way price was lowered from 16.70 euros to 10 euros. That makes the rail connection a real alternative to the minibus or car. The tickets and daily pass are also valid for Stettin city transportation. For the routes to Potsdam and





rsverbund
Brandenburg

Für die Strecken nach Potsdam und zum Flughafen Schönefeld gilt ein neuer, attraktiver Tarif von jeweils 11,40 Euro.

Für die Relation nach Gorzów werden weiterhin Einzelfahrausweise und Tageskarten ausgegeben. Darüber hinaus gibt es für Gruppenfahrten mit bis zu fünf Personen das rabattierte Gorzów-Spezial. Die Tarifprodukte können bei der NEB direkt in den Zügen sowie auch auf polnischer Seite erworben werden.

Mehr Rechte und mehr Komfort für die Kunden

eTickets ab Herbst 2011

Bis zum Herbst 2011 werden die Verkehrsunternehmen in Berlin, Potsdam, Brandenburg an der Havel, Frankfurt (Oder) und in drei weiteren Landkreisen des Landes Brandenburg Kontrolltechnik für eTicketing erhalten. Dann soll das elektronische Ticket in Berlin und Brandenburg an den Start gehen. In einer Testphase erhalten die ersten Abo-Kunden ihr eTicket auf einer Chipkarte für ausgewählte Tarifräume. Vorerst sieben Verkehrsunternehmen werden die Fahrausweise als Chipkarten ausgeben. In einem Folgeprojekt wird anschließend der übrige Verbundraum mit der entsprechenden Technik ausgestattet. Ziel ist die Abdeckung des kompletten Verbundgebiets. Auch hier sollen zunächst Abo-Kunden mit den entsprechenden Fahrtberechtigungen auf einer Chipkarte ausgerüstet werden.

Airport Schönefeld there is a new, attractive fare of 11.40 euros.

Individual tickets and daily passes are still being issued for the connection to Gorzów. In addition, groups with up to five persons can take advantage of the Gorzów Special. The products can be purchased from the NEB directly in the trains as well as in Poland.

More Rights and More Comfort for the Customers

eTickets Start in Autumn 2011

The transportation companies in Berlin, Potsdam, Brandenburg an der Havel, Frankfurt (Oder) and in three additional counties of the State of Brandenburg will be receiving control technology for eTicketing by the autumn of 2011. Then the era of the electronic ticket will commence in Berlin and Brandenburg. In a test phase, the initial subscription holders will receive their eTicket on a chip-card for selected areas. Initially, seven transportation companies will issue the tickets as chip-cards. In a follow-up project, the remaining network area will be equipped with the corresponding technology. The goal is to cover the complete area of the network. Here, too, subscription customers will be the first to be supplied with the travel rights on a chip-card.

Kundengarantien

Seit dem Inkrafttreten der EU-Verordnung 1371 und dem Fahrgastrechtegesetz gibt es einheitliche Regelungen zum Schutz von Fahrgästen im Eisenbahnverkehr. Allerdings beziehen sich beide Rechtsnormen lediglich auf die Schiene. Für den Nahverkehr sind diese meist nicht wirksam, da der Kunde erst ab 60 Minuten Verspätung einen Anspruch auf Entschädigung hat.

Da eine ganze Reihe von Verkehrsunternehmen im VBB – darunter auch viele Busverkehrsunternehmen – bereits unternehmenseigene Kundengarantien eingeführt haben, ergibt sich für den Kunden ein uneinheitliches Bild: Zwar greifen für die Mehrheit der Fahrten im Verbund unterschiedliche Garantien, aber wann welche gilt, ist für den Fahrgast kaum mehr erkenn- und nachvollziehbar.

Der VBB prüft Möglichkeiten, verbundeinheitliche Kundengarantien unabhängig der gesetzlichen Regelungen einzuführen. Eine Arbeitsgruppe aus Vertretern der Verkehrsunternehmen und Aufgabenträger unterbreitete erste Vorschläge für mehrere Themenbereiche, die gegenwärtig diskutiert werden.

S-Bahn entschuldigt sich wieder

Nach der erfolgreichen Abwicklung der Entschuldigungsregelung für das S-Bahnchaos 2009 folgte für 2010 eine ebensolche Regelung für zwei Monate. Denn die betrieblichen Probleme bei der S-Bahn Berlin GmbH dauern an.

Customer Guarantees

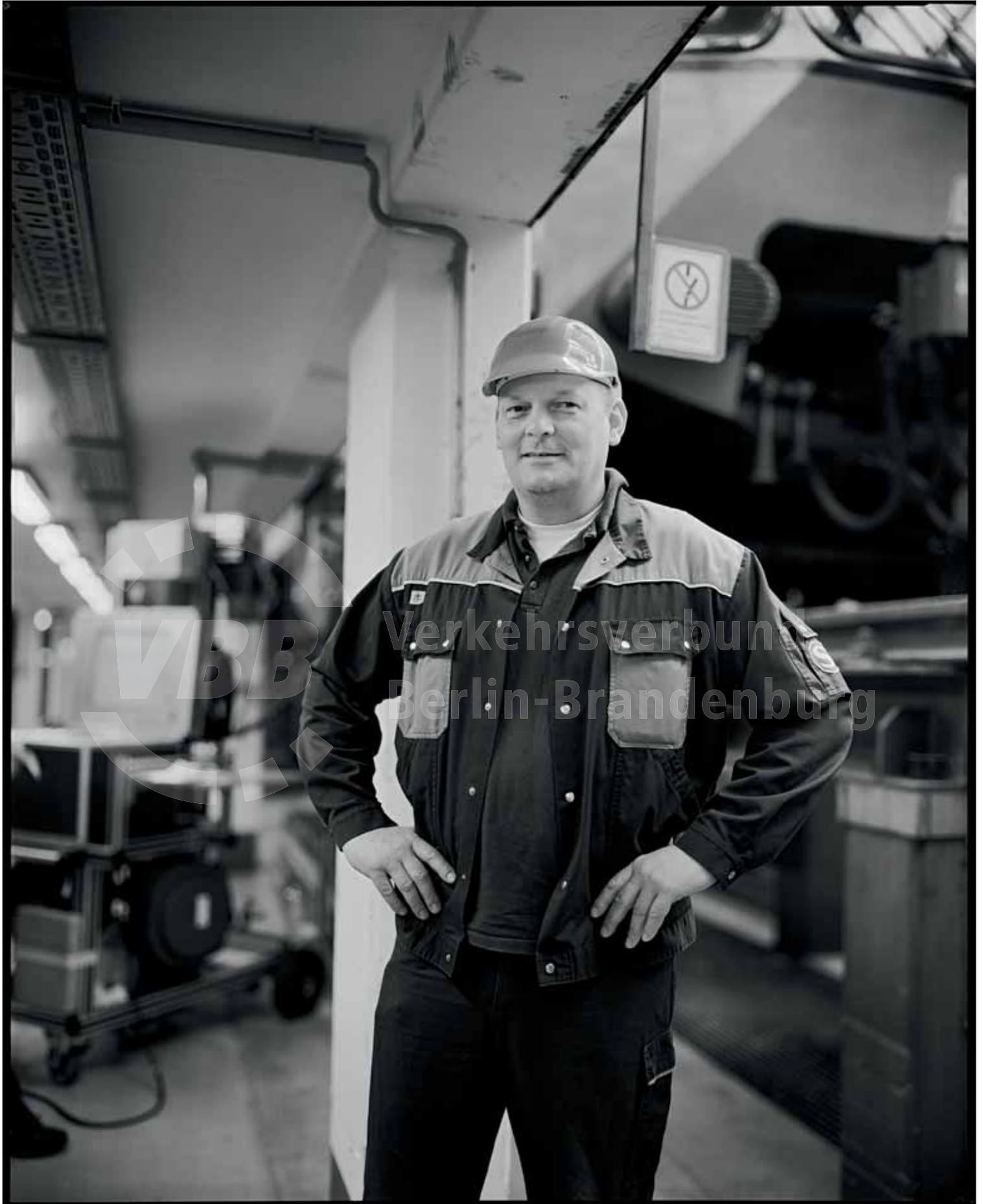
With the EU Directive 1371 and the Passenger Rights Law, there are uniform regulations for the protection of passengers in rail transportation. However, the two legal standards apply only for rail transportation. These do not usually apply for local public transportation, because the customer only has a right to compensation after a delay of 60 minutes.

Because a number of transportation companies in the VBB – including many bus transportation companies – have already introduced customer guarantees, the situation is not clear for the customer. While various guarantees apply for the majority of trips in the network, it is seldom clear to the customer which apply when and where.

The VBB is looking into introducing uniform customer guarantees for the entire network, independent of the statutory regulations. A working group consisting of representatives of the transportation companies and the client bodies has made some proposals for a number of issues that are currently under discussion.

S-Bahn Continues to Apologize

Following the successful conclusion of the apologies for the S-Bahn disaster of 2009, another such arrangement was made for two months for 2010. The operational problems of the S-Bahn Berlin GmbH continue.



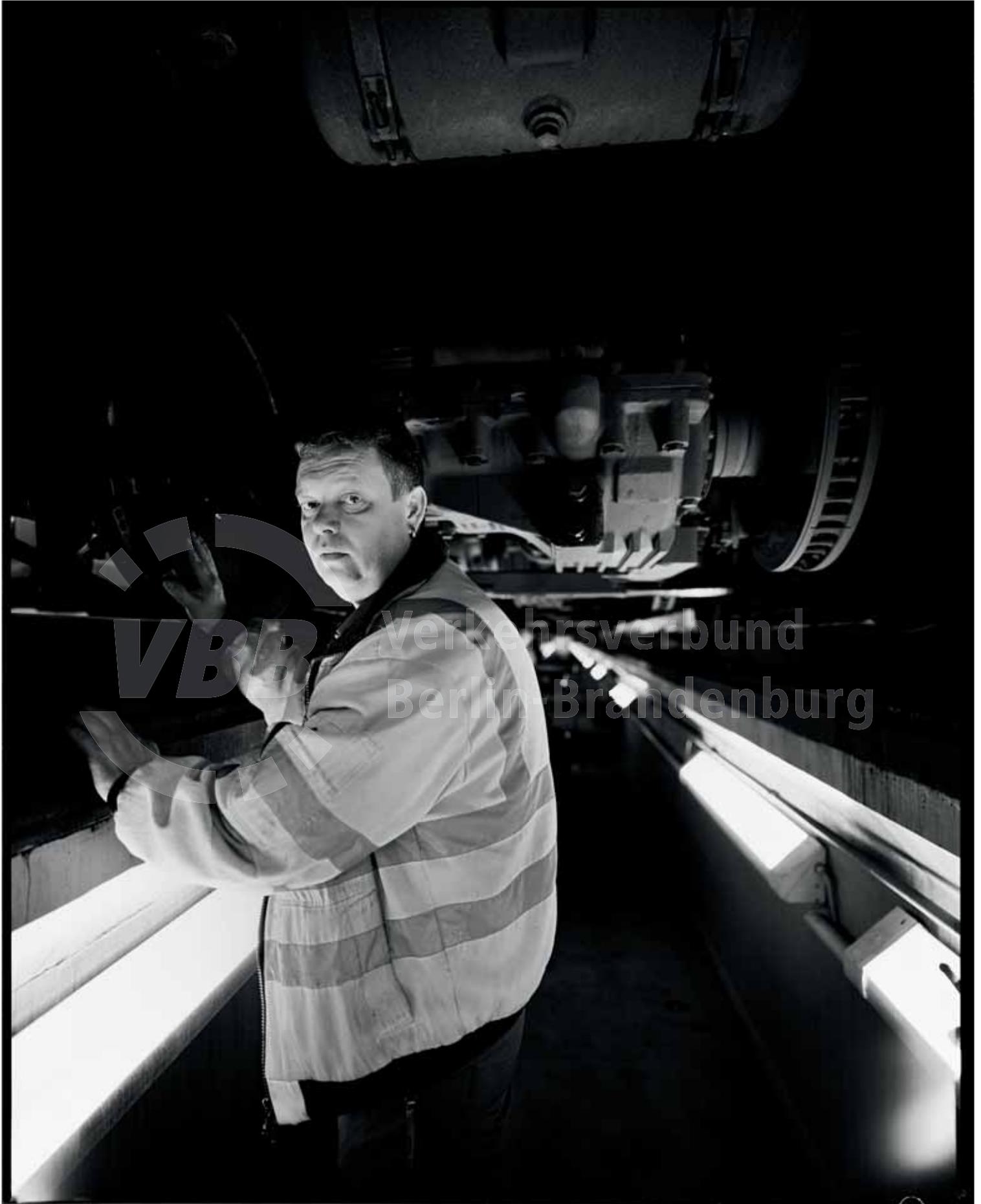


VBB

Verkehrsverbund
Berlin-Brandenburg



Verkehrsverbund
Berlin-Brandenburg



Kommunikation – Service für die Kunden

Gut informiert, gut gefahren

Kommunikation ist nicht alles, aber fast alles. Es gibt gute Gründe, dem Öffentlichen Personennahverkehr gegenüber dem Individualverkehr den Vorrang einzuräumen und ihn klug weiterzuentwickeln: die nachhaltige Entwicklung der Region, größtmöglichen Umweltschutz, Lebensqualität. Das muss auch kommuniziert werden. Der Verkehrsverbund liefert mit zuverlässigen Informationen die Argumente für die Nutzung von Bus und Bahn und setzt dafür verkehrsmittelübergreifende, kombinierte Fahrgastinformationen ein – zunehmend in Echtzeit, auf allen Kanälen. Denn wer gut informiert ist, fühlt sich im System des Nahverkehrs sicher aufgehoben.

Infos zur S-Bahnkrise

An die Fahrgastinformation stellte die fort-dauernde S-Bahnkrise hohe Anforderungen. Neben außerplanmäßigen Updates der Fahrplanauskunft VBB-Fahrinfo wurde die S-Bahn-Sonderseite auf VBBonline.de ständig angepasst. Servicekräfte wurden an die Standorte mit größtem Informationsbedarf beordert. Überproportional viele Anrufe hatte das Infocenter des Verkehrsverbundes zu bewältigen. Hier wurde mehr Personal eingesetzt. Nachdem die S-Bahn einen Notfallplan einführte, der nur noch eine Geschwindigkeit von 60 km/h erlaubte, legte der VBB ein Sonderliniennetz auf, das vor allem über die Änderungen am Stadtrand und im Umland von Berlin informierte. Presseinformationen thematisierten zusätzlich die teils erheblichen Änderungen im S-Bahn-Angebot. Studenten der Universität Potsdam kon-

zipierten in einem Projekt die Website „zugausfall.de“, auf der Fahrgäste Ausfälle und Verspätungen eintragen können. Verkehrsverbund und Universität Potsdam sind im Gespräch, wie dieses Angebot für die kontinuierliche Fahrgastinformation nutzbar gemacht werden kann.

VBB-Infocenter stark nachgefragt

Die S-Bahn hat Probleme, das VBB-Infocenter mehr Arbeit. Durch zusätzliche Mitarbeiter gelang es aber, eine Erreichbarkeit für Anrufer von 89 Prozent zu gewährleisten. Auch die im April 2009 begonnene Kooperation mit der ViP Verkehrsbetrieb Potsdam GmbH gestaltet sich erfolgreich. Anrufer, die außerhalb der ViP-Öffnungszeiten anrufen, werden an das Infocenter weitergeleitet und bekommen hier Auskunft.

Communication – Service for the Customers

Well-Informed, Well-Travelled

Communication is not everything, but almost everything. There are many good reasons to pay a preference to local public transportation over individual transportation and to develop it wisely: long-term development of the region, greatest possible environmental protection, quality of life. This has to be communicated. With reliable information the Verkehrsverbund provides the arguments for the use of busses and trains and employs cross-modal, combined passenger information to do so – increasingly in real-time, on every channel. For if you are well-informed, you feel more comfortable in the local public transportation system.

Information on the S-Bahn Crisis

The on-going crisis at the S-Bahn places high demands on the passenger information. Along with unscheduled updates of the timetable VBB-Fahrinfo, the special S-Bahn page at VBBonline.de must be continuously updated. Service personnel are deployed to the locations with the greatest need of information. The Verkehrsverbund's information centre has to deal with inordinately many calls. Here, the staff has been increased. After the S-Bahn introduced an emergency plan which only allows a maximum speed of 60 km/h, the VBB set up a special network which, above all, provided information about the changes on the outskirts and surrounding areas of Berlin. Press releases also dealt with special issues regarding the, in some cases, significant changes in the S-Bahn services. In one project, students at the University of Potsdam

designed the website "zugausfall.de" where passengers could enter cancelled or delayed trains. The Verkehrsverbund and the University of Potsdam are investigating ideas about how this could be used for the continuous passenger information.

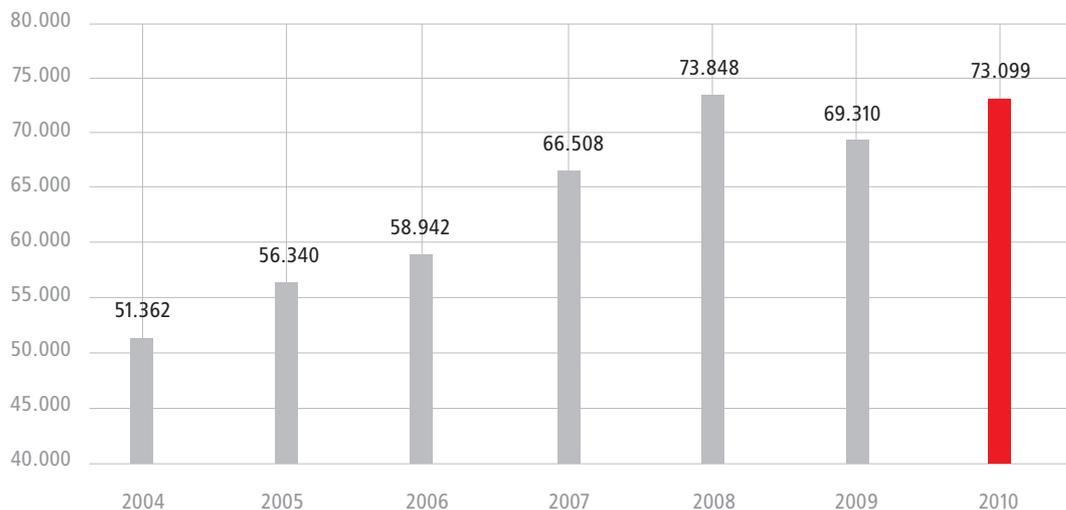
VBB Infocenter Very Popular

The S-Bahn has problems, the VBB Infocenter more work. With additional staff, however, it was possible to guarantee 89-percent availability for callers. The cooperation with the ViP Verkehrsbetrieb Potsdam GmbH, commenced in April 2009, has also proven successful. Persons calling outside of the ViP hours are forwarded to the information centre and obtain their information there. As a result of the S-Bahn problems, the number of customer letters set a record

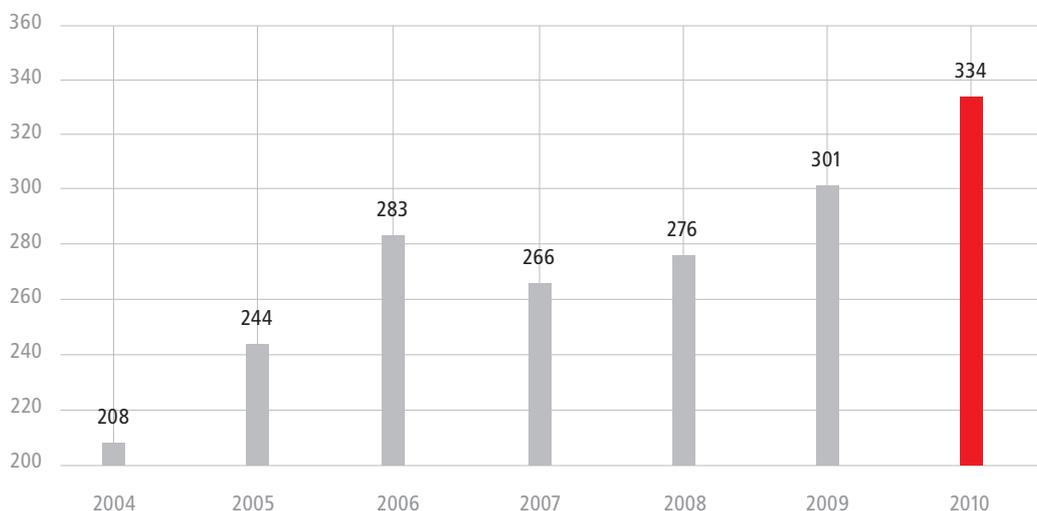
Die Zahl der Kundenschriften erreicht 2010 durch die S-Bahn-Probleme eine Rekordmarke von durchschnittlich 334 pro Monat. Der Anteil der Beschwerden liegt mit 13 Prozent deutlich über dem langjährigen Mittel. Auch die Bearbeitungszeit von 2,1 Tagen war durch den Ansturm etwas länger als üblich.

in 2010, averaging 334 per month. At 13 percent, the percentage of complaints was significantly above the long-time average. As a result of the onslaught, the processing time of 2.1 days was also somewhat longer than usual.

VBB-Infocenter: Entwicklung der Anrufzahlen 2004 – 2010 | VBB Infocenter: Calls 2004 – 2010



Jahresvergleich: Im VBB-Infocenter beantwortete Kundenschriften (Monatsschnitt) | Annual comparison: Responses to customer letters at the Infocenter (monthly average)



Bauinfos zwischen KW und Lübbenau

Bis in den September 2011 werden voraussichtlich die Arbeiten zwischen Königs Wusterhausen und Lübbenau andauern. Danach dauert die Fahrt auf den Linien RE2 und RB14 bis zu 20 Minuten weniger. Die begleitende Informationskampagne der DB Regio AG zu den notwendigen Umleitungen und Ersatzverkehren wurde gemeinsam mit dem VBB entwickelt. Sie umfasste Informationsbroschüren, Plakate und Banner auf Bahnhöfen, Pressekonferenzen und Informationsveranstaltungen, Informationen auf VBBonline.de und bahn.de, Wegeleitung zu Ersatzverkehrshaltestellen sowie Informationsartikel in der Kundenzeitschrift BB Panorama.

Construction Information between KW and Lübbenau

The work between Königs Wusterhausen and Lübbenau will probably continue until September 2011. Thereafter, the trip with RE2 and RB14 will be 20 minutes shorter. The accompanying information campaign by DB Regio AG about the necessary detours and substitute modes of transportation was developed jointly with the VBB. It consisted of brochures, posters and banners at train stations, press conferences and information events, information at VBBonline.de and bahn.de, guidance to substitute transportation stops as well as articles in the customer magazine BB Panorama.

Vier Buchstaben reichen aus

Die elektronische Fahrplanauskunft wird „klüger“. Nach der Eingabe von nur vier Buchstaben öffnet sich eine Liste mit Haltestellen, Adressen oder besonderen Plätzen zur Auswahl. Die neue Eingabeunterstützung in der VBB-Fahrinfo erleichtert die Auswahl von Start-, Ziel- oder Unterwegshaltestellen. Die Funktion ist in der Internetversion in allen Diensten der Routenplanung verfügbar. Je nach Hersteller und Alter des Geräts kann auch das Mobiltelefon damit arbeiten.

Four Letters are Enough

The electronic timetable is getting smarter. With the entry of just four letters a list of stops, addresses or special places is available. The new support in the VBB-Fahrinfo simplifies the selection of the origin, destination or intermediate stops. The function is available in the Internet version in all services for route planning. Depending on the manufacturer and age of the device, mobile phones can also work with the system.

Anschluss gesichert

Die Nutzung von Echtzeitinformationen zur Sicherung von Anschlüssen zwischen den Verkehrsmitteln macht weiter Fortschritte. Inzwischen liefern auch die Verkehrsgesellschaft Prignitz und die Prignitzer Eisenbahn Echtzeitdaten, die in die VBB-Fahrinfo eingehen. Als letzter größerer Betrieb in Brandenburg wird nun auch die Ostprignitz-Ruppiner Personennahverkehrsgesellschaft ein rechnergestütztes betriebliches Leitsystem einführen, das die Versorgung des VBB mit Echtzeitinformationen enthält. Auch die Einbindung der BVG in die verbundweite Konzeption ist im Sinne einer umfassenden Kundeninformation geplant.

Connection Assured

The use of real-time information for guaranteeing connections between modes of transportation is continuing to make progress. In the meantime, the Verkehrsgesellschaft Prignitz and the Prignitzer Eisenbahn are providing real-time information which flow into the VBB-Fahrinfo. As the last major company in Brandenburg, the Ostprignitz-Ruppiner Personennahverkehrsgesellschaft is introducing a computer-aided operations control system which contains the function of providing the VBB with real-time information. The inclusion of the BVG in the network-wide concept of comprehensive customer information is planned.





Von Berlin-Brandenburg nach Europa

Wie kommt man von Berlin-Brandenburg nach Warschau, Helsinki, Stockholm oder Kopenhagen? Eine einfache Fahrplanauskunft für diese und weitere internationale Ziele ist mit dem Projekt EU-Spirit möglich. Das EU-Projekt LINK – The European Forum on Intermodal Passenger Travel (www.linkforum.eu) hat nunmehr dem Projekt in Würdigung seiner Arbeit für die Fahrgäste eine Auszeichnung verliehen – den „LINK-Award für außerordentliche Leistungen auf dem Gebiet des intermodalen Personenverkehrs“. Der VBB erhofft sich von dieser Auszeichnung eine erhöhte Aufmerksamkeit für die Arbeit der EU-Spirit-Partner und größere Chancen auf weitere finanzielle Unterstützung.

Gut informiert

Nutzer im öffentlichen Verkehr benötigen Informationen zum Fahrplan. Diese sind über Printmedien, Internet oder im VBB-Infocenter abrufbar. Das Telefon ist ebenso eine Möglichkeit, Fahrtinformationen zu erhalten. Aber Callcenter sind nicht immer besetzt. In der ersten Jahreshälfte 2011 wurde ein automatisches Sprachdialogsystem eingeführt, das im Forschungsprojekt „Barrierefreie Öffentliche Verkehrsinformation/Fahrgastinformation für mobilitätseingeschränkte Menschen“ (BAIM) entwickelt wurde. Dieses System ist in der Lage, dem Nutzer telefonisch Auskunft zu Fahrtrouten und Abfahrtszeiten an Haltestellen zu geben.

Mehr Service bietet auch CAIRO (Context aware intermodal routing). In dem Anfang 2011 abgeschlossenen Projekt wurden die mobilen Informationsdienste mit weiteren Funktionen versehen: Das Handy funktioniert nun auch als individuelles Navigationsgerät für den ÖPNV. Das wird möglich durch die Entwicklung von leistungsfähigen mobilen Endgeräten sowie Hintergrundsystemen, die Echtzeitdaten zur Verfügung stellen. CAIRO führt diese Entwicklungen zusammen. Die Fahrgastinformation geht hier einen großen Schritt vorwärts zu mehr Kundenfreundlichkeit. Neben der Anzeige von Pünktlichkeitsinformationen (Echtzeitdaten) findet eine Ortungsfunktion die

From Berlin-Brandenburg to Europe

How do you get from Berlin-Brandenburg to Warsaw, Helsinki, Stockholm or Copenhagen? A simple trip planner is possible for these and other international destinations with the EU-Spirit Project. The EU LINK Project – The European Forum on Intermodal Passenger Travel (linkforum.eu) has awarded the project a prize for its work on behalf of passengers – the “LINK Award for Extraordinary Performance in the Field of Intermodal Passenger Travel”. The VBB hopes that this award will increase awareness of the work of the EU Spirit partners and provide greater chances for additional financial support.

Well-Informed

Users of public transportation require information about the timetable. This is available via print media, the Internet or in the VBB Infocenter. The telephone is also a possibility for obtaining travel information. But call centres are not always open. An automatic voice-dialogue system was introduced in the first half of 2011. The system was developed in the research project “Barrier-free public transportation information/passenger information for mobility-impaired persons” (BAIM). The system is able to provide users with telephone information on routes and departure times at stops.

CAIRO (Context Aware Intermodal Routing) provides additional service. The project, concluded at the beginning of 2011, developed additional functions for mobile information services – mobile phones now function as individual navigation devices for public transportation. This is made possible by the development of powerful mobile devices and background systems which provide real-time data. CAIRO combines these developments. The passenger information is taking a big step forward towards more customer-friendliness. Along with the display of punctuality (real-time data), there is a tracking function for nearby stops, rent-a-bike and car-sharing, therefore providing the basis for intermodal mobility. The take-me-

nächstgelegenen Haltestellen, Mietfahrräder sowie Car-Sharing-Autos und schafft somit die Grundlage für intermodale Mobilität. Die Bring-Mich-Heim-Funktion und der Fahrtbegleitassistent machen die Nutzung des ÖPNV noch einfacher. Außerdem angeboten werden eine Umgebungskarte, Abfahrtstafeln für Haltestellen mit Echtzeitdaten und das Erkennen der aktuellen Zugfahrt.

home function and the travel escort assistant make using public transportation even easier. Beyond that, there are maps of the surrounding area, departure tables for stops with real-time data and recognition of the current train.

Gedruckt und für gut befunden

Der Klassiker – Fahrplanbücher

Ein wichtiger Teil der Kundeninformation sind die VBB-Fahrplanbücher, die in Zusammenarbeit mit den Verkehrsunternehmen produziert und im Infocenter oder bei den jeweiligen Verkehrsunternehmen erhältlich sowie im Internet auf VBBonline.de zu bestellen sind. Die Fahrplanbücher enthalten alle Fahrpläne, angefangen von den Bahnverkehren bis hin zu den Fähren, die in einem Landkreis, einer bestimmten Region oder einer Stadt angeboten werden. Einige Fahrplanbücher enthalten auch eine Landkarte der Region, Liniennetze und Stadtkartenausschnitte.

Im Frühjahr erschienen die Fahrplanbücher für Berlin und Potsdam sowie für den Landkreis Havelland und Region Potsdam. Zum Schuljahresbeginn Ende August kamen die Fahrplanbücher für die Landkreise Prignitz, Ostprignitz-Ruppin und Oberspreewald-Lausitz heraus. Zum Fahrplanwechsel im Dezember erschienen Fahrplanbücher für die Landkreise Teltow-Fläming, Dahme-Spreewald, Oder-Spree, Märkisch-Oderland, Barnim, Oberhavel, Uckermark und Havelland und Region Potsdam. Fahrplanhefte gab es für Eisenhüttenstadt, Fürstenwalde und Frankfurt (Oder).

Printed and Approved

The Standard – the Timetable

An important part of customer information is the VBB timetables. Produced in conjunction with the transportation companies and available in the VBB Infocenter or at the individual transportation company, they can also be ordered in the Internet at VBBonline.de. The timetables contain all the schedules, from the railways to the ferries which are offered in a county, a certain region or a city. Some timetables also contain a map of the region, networks and sections of city maps.

The timetables for Berlin and Potsdam as well as the County of Havelland and the Potsdam region appeared in the spring. At the beginning of the school-year, around the end of August, the timetables for the counties of Prignitz, Ostprignitz-Ruppin and Oberspreewald-Lausitz appeared. The timetables for the counties of Teltow-Fläming, Dahme-Spreewald, Oder-Spree, Märkisch-Oderland, Barnim, Oberhavel, Uckermark and Havelland and the Potsdam region appeared in December with the schedule change. There are timetable booklets for Eisenhüttenstadt, Fürstenwalde and Frankfurt (Oder).

Freizeit mit VBB-Karten

Zum Beginn der Freizeitsaison 2010 wurde wiederum ein aktuelles Kartenset aus 11 Radwander- und Freizeitkarten neu aufgelegt. Die Karten im Maßstab 1:75.000 bilden nachfolgende Reisegebietsregionen ab: Prignitz, Ruppiner Land, Uckermark, Märkisch-Oderland/Lebuser Land, Berliner Umland und Übersichtskarte Brandenburg, ADFC-Fahrrad-Stadtplan Berlin (1:30.000), Hoher Fläming/Havelland, Teltow-Fläming, Seeland Oder-Spree Südteil, Niederlausitz und Elbe-Elster-Land.

BB Panorama und BB Perspektiven

Das VBB-Kundenmagazin BB Panorama erscheint vier Mal im Jahr in der Auflage von jeweils 65.000 Exemplaren. Das frische neue Layout trug 2010 dazu bei, den Magazincharakter noch deutlicher hervorzuheben. Die Anzahl der Vertriebsstellen und Einzelabonnenten wuchs auf über 2.250. Mit seinen mittlerweile über 1.000 angemeldeten Lesern hat der Newsletter BB Perspektiven sich in der Berlin-Brandenburger ÖPNV-Gemeinde etabliert.

Jahreskalender 2011

Touristische Tipps enthält der Jahreskalender 2011, der mit Unterstützung der Tourismus-Marketing Brandenburg GmbH entstanden ist. Er wurde 395.000 abonnierten Tageszeitungen in der Region beigelegt. Der Kalender enthält für jeden Monat eine mit öffentlichen Verkehrsmitteln erreichbare Tour – vom Stadtspaziergang durch die Berliner Mitte und die Wanderung entlang des Tegeler Fließes über Radwanderungen auf dem Havelradweg oder Elberadweg bis zu Touren durch das Schlaubetal bei Frankfurt (Oder) oder zu den Burgen und den Wäldern des Fläming. Auch Kanutouren auf Spree und Dahme sowie der Skate-Rundkurs im Fläming wurden beschrieben.

Leisure Time with VBB Maps

An updated set of maps containing 11 bicycle routes and recreation maps were published at the beginning of the 2010 recreation season. The maps, in a scale of 1:75,000, reproduce the following regions: Prignitz, Ruppiner Land, Uckermark, Märkisch-Oderland/Lebuser Land, Berlin outskirts and an overview of Brandenburg, ADFC bicycle map of Berlin (1:30,000), Hoher Fläming/Havelland, Teltow-Fläming, southern section of the Seeland Oder-Spree, Niederlausitz and Elbe-Elster-Land.

BB Panorama and BB Perspektiven

The VBB customer magazine BB Panorama appears four times annually with a circulation of 65,000 copies. The new layout in 2010 contributed to emphasizing the magazine character to an even greater extent. The number of distribution points and individual subscriptions climbed to over 2,250. With its more than 1,000 registered readers, the newsletter BB Perspektiven has established itself in the Berlin-Brandenburg public transportation community.

2011 Annual Calendar

The 2011 calendar, produced with the support of the Tourismus-Marketing Brandenburg GmbH, contains tourism tips. It was included with 395,000 newspaper subscriptions in the region. Every month of the calendar contains a tour that can be reached with public transportation – from walks through Berlin-Mitte and hikes along the Tegeler Fließ to bicycle tours on the Havel bike path or the Elbe bike path to tours through Schlaubetal near Frankfurt (Oder) or to the castles and forests of Fläming. Canoe tours on the Spree and Dahme as well as skating trips in Fläming were also described.

Marketing für Tarifprodukte

Neue, ergänzte oder geänderte Angebote werden kommuniziert – das ist selbstverständlicher Service für den Fahrgast. Zum Beispiel wurden die Tarifkommunikationsprodukte mit einer Gesamtauflage von über 1.000.000 Exemplaren für die Anpassung der Fahrpreise zum 1.1.2011 neu aufgelegt. Eine neue Vermarktungskampagne entstand für das Schülerferienticket: mit Plakaten, Flyern, Werbung auf Schulheften, in Stadtmagazinen, Fahrgastzeitungen und im Internet. Für Veranstaltungen wurden Fahrradsattelbezüge und Riesenluftballons mit dem Kampagnenmotiv produziert. Im Jahr 2010 sind zwei weitere Ausgaben des Abo65plus-Bonusprogrammhefts erschienen. Aus dem Pilotprojekt ist eine ständige Einrichtung geworden.

Stettin rückt näher

Seit August 2010 kostet die Fahrt von Berlin in die polnische Hafenstadt Stettin statt 16,70 Euro nur noch 10 Euro. Begleitet wurde die Preissenkung mit einer Marketingkampagne, mit Journalistenreisen und Werbemitteln wie Broschüren und Plakaten in deutscher und polnischer Sprache. In Stettin fuhr eine Straßenbahn sechs Monate lang mit einem großflächigen Kampagnenmotiv durch die Stadt. Beworben wurde auch die zusätzliche Direktverbindung, die seit Dezember 2010 täglich abends beide Städte verbindet.

Arbeitsgruppe Mobilität und Tourismus

Seit Juli 2010 arbeitet die Arbeitsgruppe Mobilität und Tourismus des VBB. Zu ihren Aufgaben gehören praktische Hinweise zum ÖPNV für die Tourismusbranche, die Entwicklung der „48-Stunden-Events“ zur Marke Brandenburg, der wachsende Fahrradtourismus und seine Auswirkungen auf den Öffentlichen Personennahverkehr sowie Orientierungshilfen für ausländische Gäste. Ein wichtiges Instrument der Zusammenarbeit zwischen Tourismus- und Nahverkehrsanbietern ist das Handbuch für Nahverkehr und Tourismus, das gemeinsam von VBB, IHK und Ministerium für Infrastruktur und Landwirtschaft erarbeitet wurde und im Mai 2011 erschienen ist.

Marketing for Fare Products

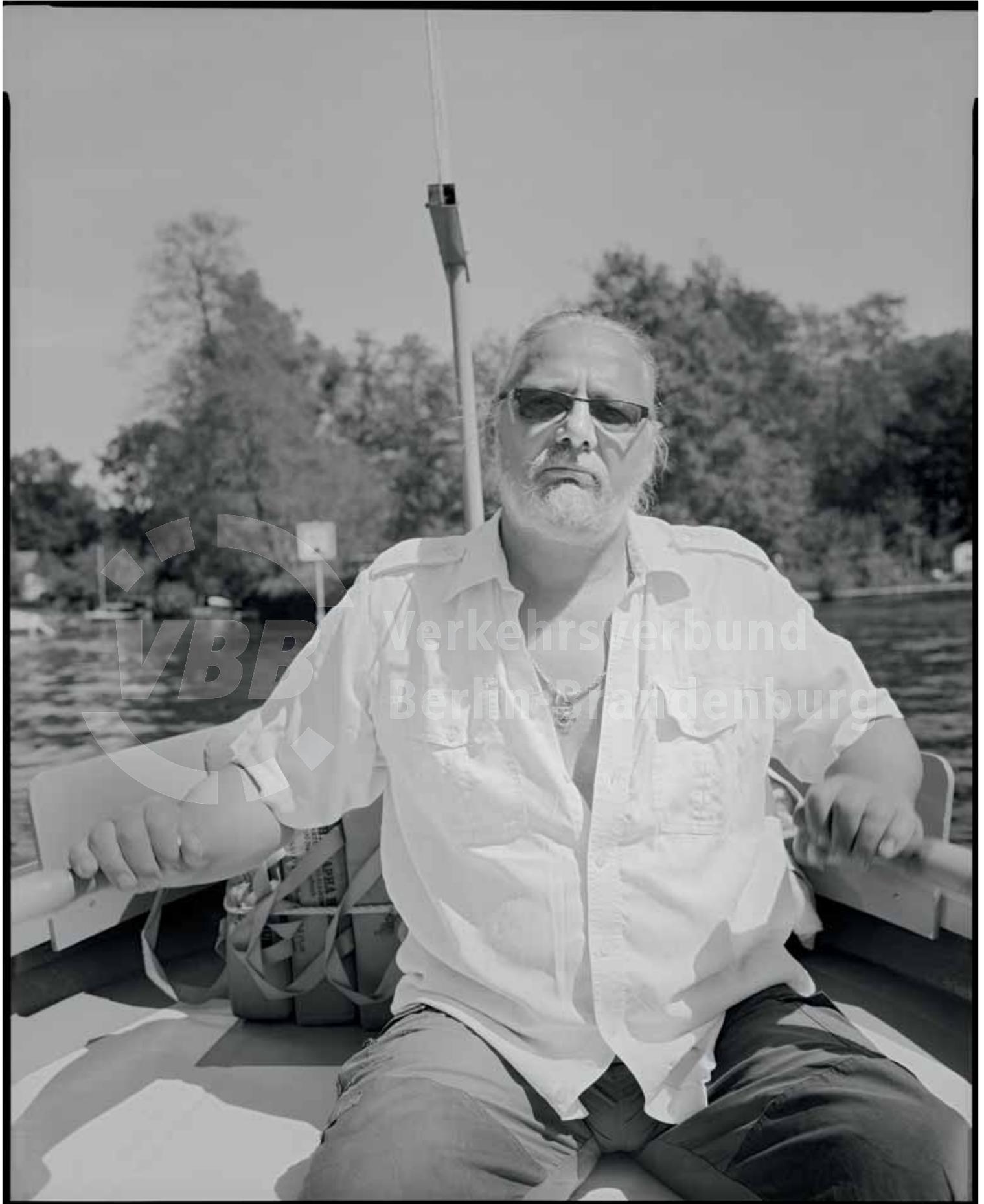
New, supplemented or modified offers were communicated – that is a service for the passengers which goes without saying. For instance, the fare communication products, with a total of more than 1,000,000 copies were printed for the adjustment of the ticket prices on 1 January 2011. A new marketing campaign was created for the school vacation ticket (Schülerferienticket) with posters, flyers, advertising on school booklets, in city magazines, passenger newspapers and in the Internet. Bicycle saddlebags and giant balloons with the motif were produced for events. In 2010, two additional issues of the Abo 65plus bonus programme booklet were published. A permanent institution has developed out of this pilot project.

Stettin Comes Closer

Since August 2010, the trip from Berlin to the Polish harbour Stettin has cost only 10 euros instead of 16.70 euros. The price reduction was accompanied by a marketing campaign with journalist trips and advertising instruments such as brochures and posters in German and Polish. In Stettin a tram rode through the city with a large campaign motif for six months. There was also advertising for the direct connection that has connected the two cities since December 2010 every evening.

Working Group Mobility and Tourism

Since July 2010, the VBB has had a working group Mobility and Tourism. Its tasks include practical tips for public transportation in the field of tourism, the development of the “48h events” for the Mark Brandenburg, the growing bicycle tourism and its impact on local passenger transportation as well as orientation aids for foreign guests. One important instrument in the cooperation between tourism and local public transportation providers is the Handbook for Public Transportation and Tourism which was published jointly by the VBB, IHK and Ministry for Infrastructure and Agriculture in May 2011.



Verkehrsverbund
Berlin-Brandenburg



Verkehrsverbund
Berlin-Brandenburg

Zahlen und Fakten

Facts and Figures

Verbundgebiet | Network area



Verkehrsunternehmen im Verkehrsverbund Berlin-Brandenburg | Transportation companies in Berlin and Brandenburg

Eisenbahnverkehrsunternehmen *Railway companies*

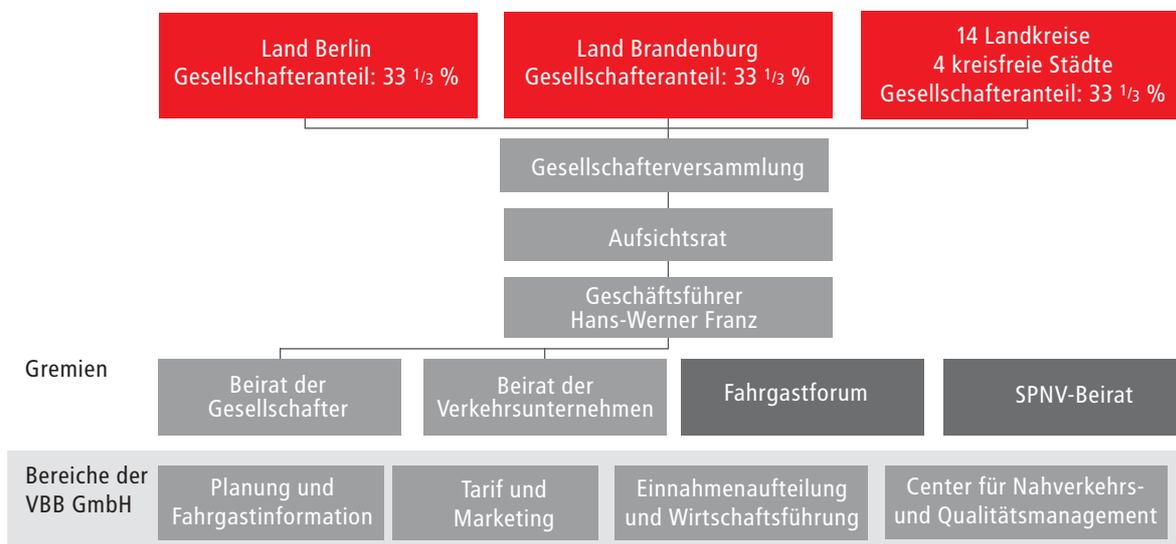
DB AG	DB Regio AG, Regio Nordost	Potsdam
NEB	NEB Betriebsgesellschaft mbH	Berlin
ODEG	ODEG – Ostdeutsche Eisenbahn GmbH	Berlin
OLA	Ostseeland Verkehr GmbH (Marke: Märkische Regiobahn)	Berlin
PEG	Prignitzer Eisenbahn GmbH	Putlitz
S-Bahn	S-Bahn Berlin GmbH	Berlin

Bus-, U-Bahn- und Straßenbahnverkehrsunternehmen *Bus, underground and tram companies*

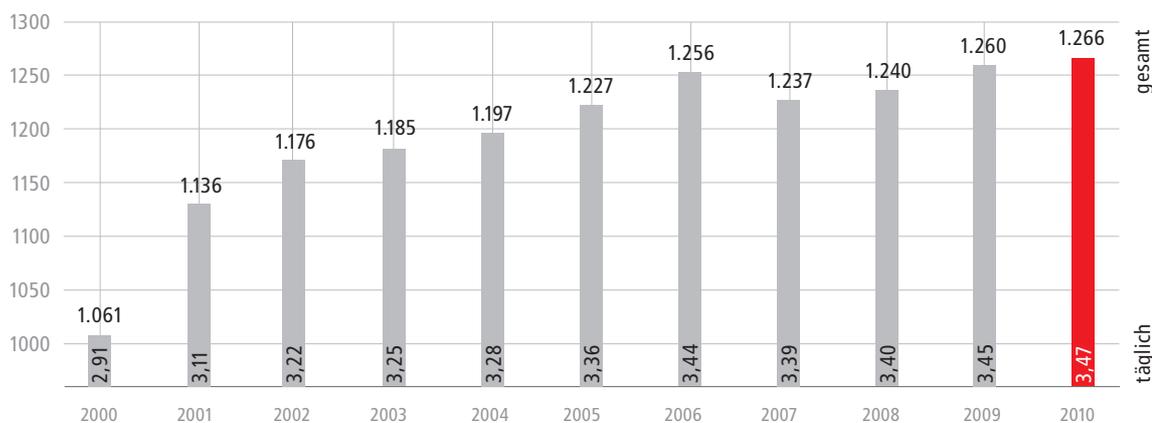
Anger	Günter Anger Güterverkehrs GmbH & Co. Omnibusvermietung KG	Potsdam
BBG	Barnimer Busgesellschaft mbH	Eberswalde
Behrendt	Fritz Behrendt OHG	Lehning
BEX/BVB	Bayern Express & P. Kühn Berlin GmbH, Bus-Verkehr-Berlin KG	Berlin
BMO	Busverkehr Märkisch-Oderland GmbH	Strausberg
BOS	Busverkehr Oder-Spree GmbH	Fürstenwalde
BVG	Berliner Verkehrsbetriebe, AöR	Berlin
CV	Cottbusverkehr GmbH	Cottbus
Glaser	Omnibusverkehr Armin Glaser	Wiesenburg
Herz	Herz-Reisen GmbH	Zossen
HVG	Havelbus Verkehrsgesellschaft mbH	Potsdam
Lange	Omnibusunternehmen Hans-Hermann Lange	Görzke
Lehmann	Lehmann Reisen GmbH	Falkenberg
LEO	Omnibuscenter LEO-Reisen (ab 1.5.2011)	Cottbus-Gallinchen
NLS	DER NIEDERLAUSITZER – Reisebüro Günther Pietzsch (bis 7.2.2011)	Klettwitz
NV	Neißeverkehr GmbH	Guben
Obst	Omnibusbetrieb Obst	Bad Liebenwerda
ORP	Ostprignitz-Ruppiner Personennahverkehrsgesellschaft mbH	Kyritz
OVG	Oberhavel Verkehrsgesellschaft mbH	Oranienburg
Reich	Arno Reich GmbH	Jüterbog
RVS	Regionale Verkehrsgesellschaft Dahme-Spreewald mbH	Luckau
SAT	Sabinchen Touristik GmbH	Treuenbrietzen
SBN	Südbrandenburger Nahverkehrs GmbH	Senftenberg
Schmidt	Taxi/Fahrschule/Busverkehr Schmidt (ab 24.3.2011)	Lauchhammer
SRS	Schöneicher-Rüdersdorfer Straßenbahn GmbH	Schöneiche b. Berlin
STE	Strausberger Eisenbahn GmbH	Strausberg
SVF	Stadtverkehrsgesellschaft mbH Frankfurt (Oder)	Frankfurt (Oder)
UVG	Uckermärkische Verkehrsgesellschaft mbH	Schwedt
VBB	Verkehrsbetriebe Brandenburg a. d. Havel GmbH	Brandenburg a. d. Havel
VG OS	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
•	VerkehrsManagement Elbe-Elster GmbH	Finsterwalde
Wetzel	Omnibusbetrieb Wetzel	Cammer
WS	Woltersdorfer Straßenbahn GmbH	Woltersdorf

Mitglieder des VBB-Aufsichtsrates (Stand 1. August 2011)
Members of the VBB Supervisory Board

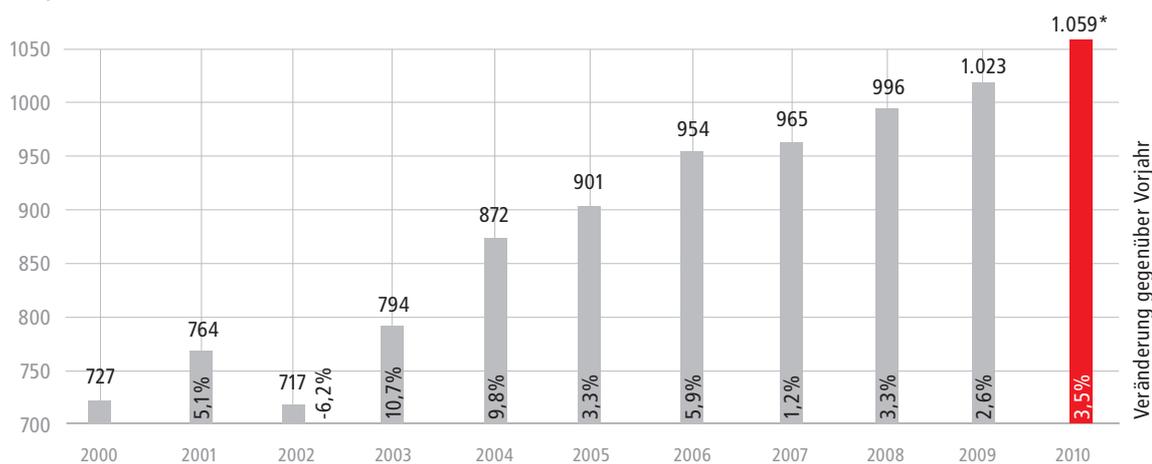
Vorsitzender:	Peer Giesecke Landrat	Landkreis Teltow-Fläming
1. stellvertr. Vorsitzender:	Rainer Bretschneider Staatssekretär	Ministerium für Infrastruktur und Landwirtschaft des Landes Brandenburg
2. stellvertr. Vorsitzende:	Maria Krautzberger Staatssekretärin	Senatsverwaltung für Stadtentwicklung des Landes Berlin
Mitglieder:	Carsten Billing	Landkreis Spree-Neiße
	Carsten Bockhardt Erster Beigeordneter	Landkreis Barnim
	Bernd Brandenburg Beigeordneter	Landkreis Uckermark
	Markus Derling Beigeordneter	Stadt Frankfurt (Oder)
	Burkhard Exner Bürgermeister	Landeshauptstadt Potsdam
	Rudolf Keseberg Ministerialdirigent	Ministerium des Innern des Landes Brandenburg
	Grit Klug Erste Beigeordnete	Landkreis Oberspreewald-Lausitz
	Dr. Friedemann Kunst Senatsdirigent	Senatsverwaltung für Stadtentwicklung des Landes Berlin
	Joachim Künzel Senatsrat	Senatskanzlei des Landes Berlin
	Stephan Loge Landrat	Landkreis Dahme-Spreewald
	Holger Lossin	Landkreis Prignitz
	Hans-Werner Michael Ministerialrat	Ministerium der Finanzen des Landes Brandenburg
	Ralf Reinhardt Landrat	Landkreis Ostprignitz-Ruppin
	Dr. Heike Richter	Ministerium für Umwelt, Gesundheit und Verbraucherschutz des Landes Brandenburg
	Steffen Scheller Bürgermeister	Stadt Brandenburg an der Havel
	Gernot Schmidt Landrat	Landkreis Märkisch-Oderland
	Dr. Burkhard Schröder Landrat	Landkreis Havelland
	Karl-Heinz Schröter Landrat	Landkreis Oberhavel
	Günter Schulz Senatsrat	Senatsverwaltung für Finanzen des Landes Berlin
	Christian Stein Erster Beigeordneter	Landkreis Potsdam-Mittelmark
Eberhard Stroisch	Landkreis Elbe-Elster	
Frank Szymanski Oberbürgermeister	Stadt Cottbus	
Manfred Zalenga Landrat	Landkreis Oder-Spree	

Die Struktur der VBB GmbH | Structure of the VBB GmbH


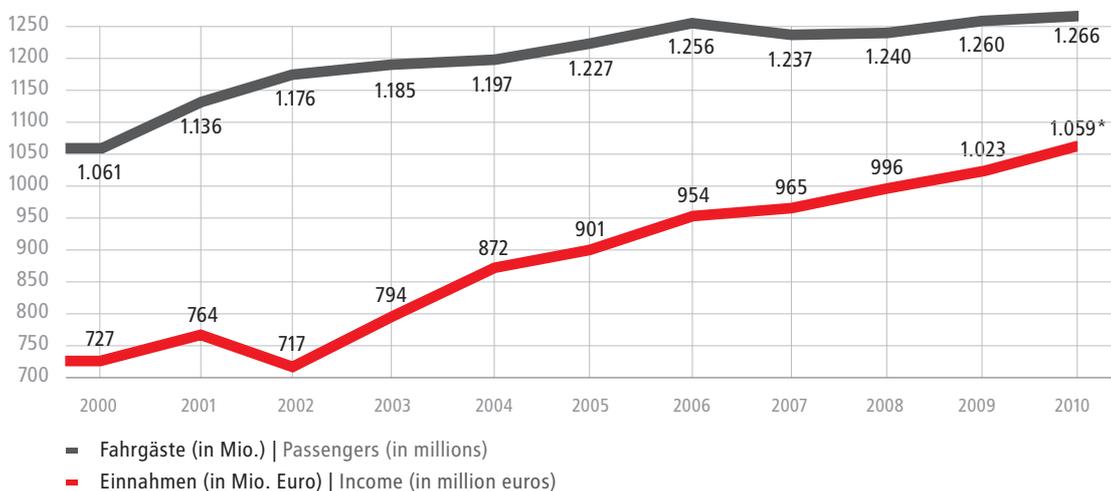
Entwicklung Verbundfahrgastzahlen (in Mio.) | Development of network passengers (in millions)



Entwicklung der Fahrgeldeinnahmen (in Mio. Euro) | Development of fare income (in million euros)



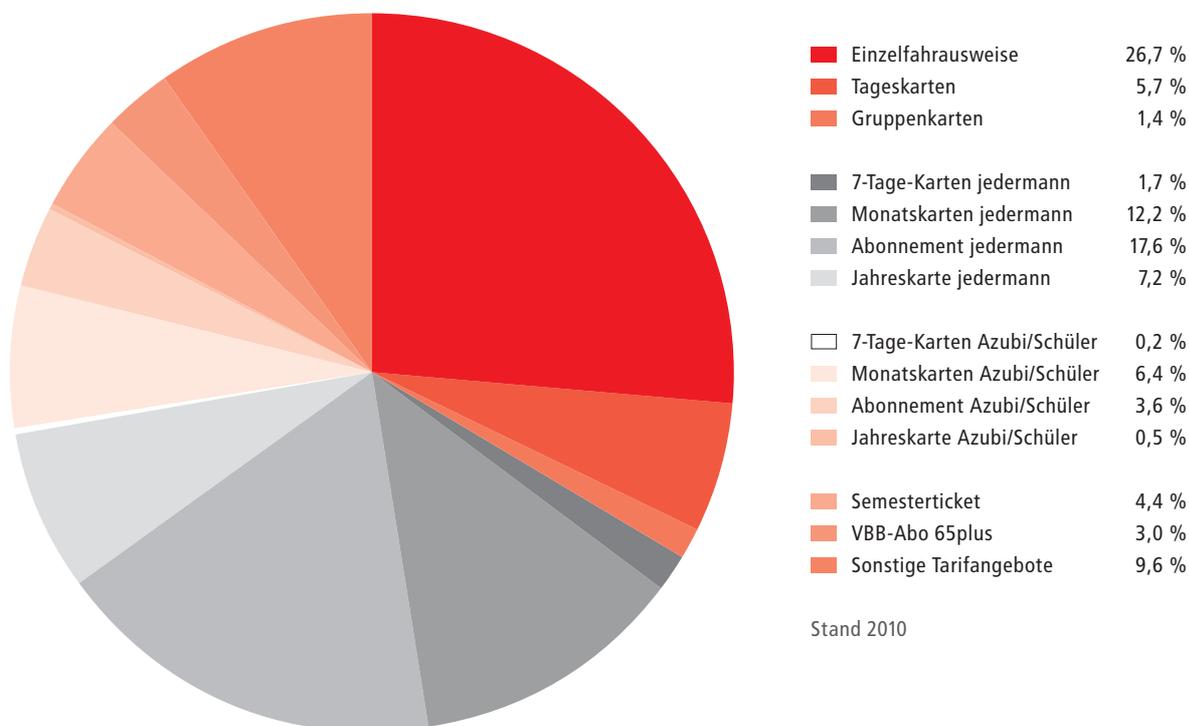
Gegenüberstellung der Entwicklungen Verbundfahrgastzahlen und Fahrgeldeinnahmen | Comparison of the development of passengers and fare income (in millions)



Stand: 16.06.2011

* Auf der Basis monatlicher Meldungen ermittelt | Determined on the basis of monthly reports

Anteil der einzelnen Fahrausweisgruppen an den Fahrgeldeinnahmen |
Share of fare income from individual ticket groups



Zugkilometer im Regionalverkehr (in Mio. km) |
Train kilometres in regional traffic (in million km)

Jahr	Berlin	Brandenburg	VBB
2000	5,6	32,2	37,8
2001	5,8	32,8	38,6
2002	5,9	32,8	38,7
2003	6,2	32,8	39,0
2004	6,1	32,2	38,3
2005	6,0	32,1	38,1
2006	6,0	31,3	37,3
2007	6,1	30,2	36,3
2008	6,1	30,3	36,4
2009	6,1	30,2	36,3
2010	6,1	30,3	36,4

Zugkilometer S-Bahn* (in Mio. km) |
Train kilometres – S-Bahn (in million km)

Jahr	Berlin	Brandenburg	VBB
2000	27,8	3,5	31,3
2001	27,8	3,4	31,3
2002	28,5	3,4	31,9
2003	29,0	3,4	32,4
2004	29,0	3,4	32,4
2005	29,1	3,5	32,6
2006	28,9	3,5	32,4
2007	29,1	3,4	32,5
2008	29,2	3,4	32,6
2009	29,0	3,5	32,5
2010	29,0	3,5	32,5

* Vertraglich vereinbarte Verkehrsleistung |
Contractually agreed service

Nutzwagenkilometer im übrigen ÖPNV (in Mio. km) |
Public transportation car kilometres in other public
transit modes (in million km)

Jahr	Berlin	Brandenburg	VBB
2000	260,4	89,2	349,6
2001	261,4	89,3	350,7
2002	264,7	89,2	353,9
2003	255,2	88,6	343,8
2004	245,3	91,4	336,7
2005	241,0	88,8	329,8
2006	239,0	88,1	327,1
2007	234,3	87,7	322,0
2008	220,8	89,3	310,1
2009	230,6	90,1	320,7
2010	231,0	91,8	322,8

Einwohnerzahl (in Mio.) |
Inhabitants (in millions)

Jahr	Berlin	Brandenburg	VBB
2000	3,382	2,602	5,984
2001	3,388	2,593	5,981
2002	3,392	2,582	5,975
2003	3,388	2,575	5,963
2004	3,388	2,568	5,956
2005	3,395	2,559	5,955
2006	3,404	2,548	5,952
2007	3,416	2,536	5,952
2008	3,361	2,539	5,900
2009	3,432	2,523	5,954
2010	3,461	2,503	5,964
Fläche in km ²	891	29.476	30.367
Einwohnerdichte 2010	3.884	85	196

Haltestellen 2010 |
Stops 2010

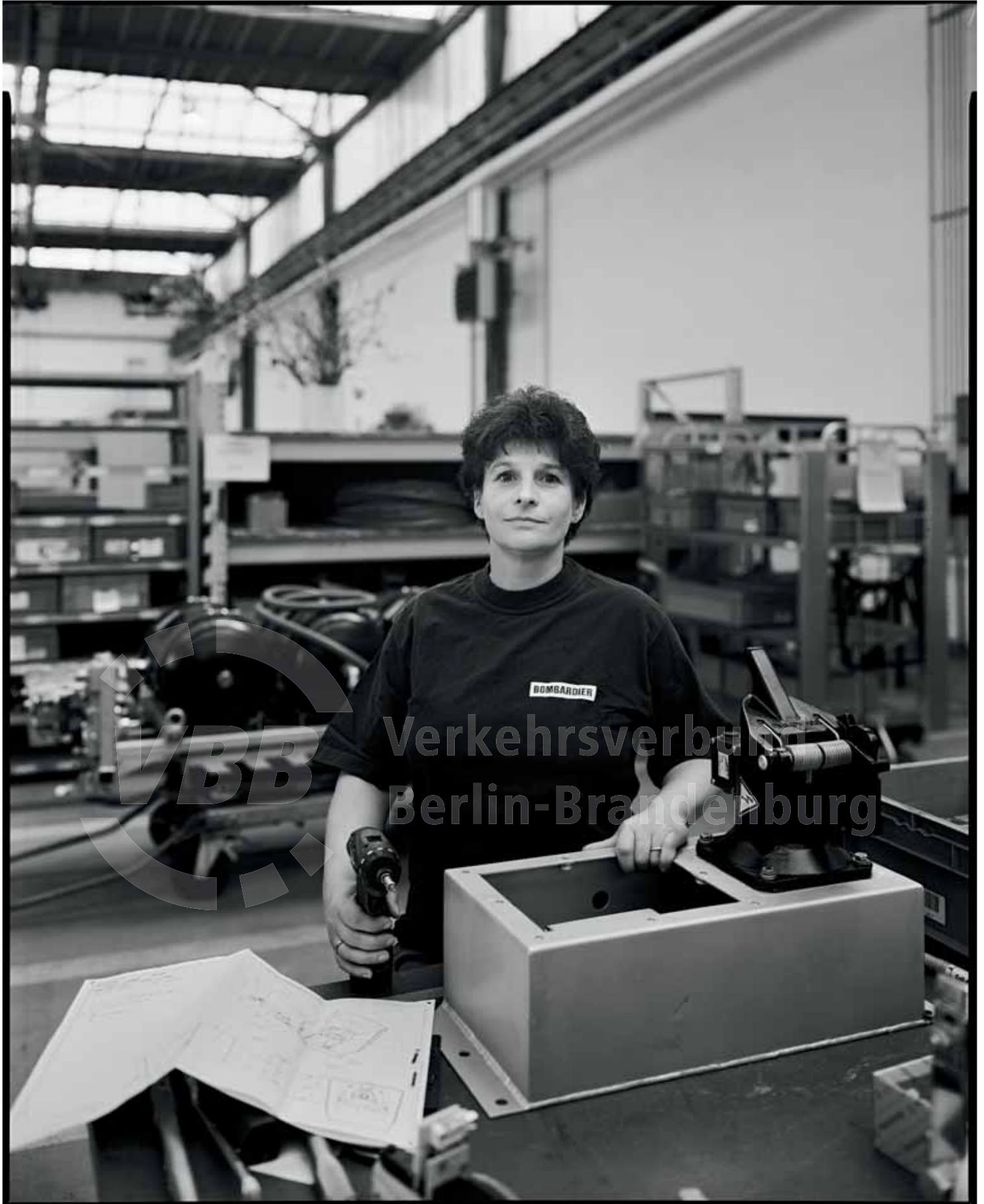
Haltestellen und Bahnhöfe je bedientes Verkehrssystem Stops and stations per transportation system	Berlin	Brandenburg	VBB
Regional- und Fernbahnhöfe* Regional and long-distance stations*	21	316	337
S-Bahnhöfe S-Bahn stations	132	34	166
U-Bahnhöfe Underground stations	173	–	173
Straßenbahnhaltestellen Tram stops	375	220	595
Bushaltestellen Bus stops	2.736	9.193	11.929
Fährhaltestellen Ferry stops	11	2	13

* bestellte und bediente Stationen | Stations contracted and serviced

Linien 2010* |
Lines 2010*

VBB Linien VBB lines	Berlin	Brandenburg	VBB
Linien in Berlin und Brandenburg insgesamt Total:	243	839	1.007
Regionalverkehr Regional traffic	18	40	40
S-Bahn S-Bahn	15	10	15
U-Bahn Underground	10	–	10
Straßenbahn Tram	24	22	44
Bus Bus	170	764	889
O-Bus O-bus	–	2	2
Fähre Ferry	6	1	7

* bestellte Tageslinien (ohne Nachtverkehr) | Day lines (without nights) contracted



Verkehrsverbund
Berlin-Brandenburg



Verkehrsverbund – Menschen, Bilder und Geschichten

**Verkehrsverbund –
People, Pictures and
Stories**



Titel, Seite 6, Herr Fetzer, Regionalbahn Triebfahrzeugführer, Prignitzer Eisenbahn GmbH | Regionalbahn driver

ANKUNFT, f., obschon an und ab sich sonst gegenüberstehn, so drückt doch das frühere ankunft gerade aus was das heutige abkunft, nemlich ursprung und abstammung; Willegis, deiner ankunft nicht vergisz. ZINKGR. 2, 25



„Ich mache gerade die Ansagen für den Hauptbahnhof oben, das heißt für die Gleise 11–14, und die Kollegin, die im anderen Raum sitzt, macht den Hauptbahnhof unten, weil das für uns – betrieblich gesehen – zwei verschiedene Bahnhöfe sind. Bei uns dreht sich eigentlich alles um die Monitore. Das Herzstück ist unsere IRIS, da werden alle wichtigen Meldungen vom Pünktlichkeitsmanager und von der Transportleitung eingespeist. Wenn ein Zug später ankommt, wegen Bauarbeiten zum Beispiel, rufe ich eine automatische Ansage auf, die spielt die Anlage dann selbständig alle 5 oder 10 Minuten ab. Außerdem habe ich ein Ansagegerät, womit ich die Live-Ansagen mache. Es gibt Richtlinien, die besagen, wann wir welche Ansagen machen, eine geänderte Wagenreihung muss zum Beispiel ab 20 min vor der Ankunft des Zuges angesagt werden. Manchmal ändert sich auch kurzfristig etwas, ein Gleiswechsel oder so, da muss man sofort handeln. Die Zugzielanzeigen werden ebenfalls von hier in Spandau aus gesteuert, das sind die Schrifftafeln an den Bahnsteigen, außerdem mache ich Personenausrufe oder Sonderansagen, die mir die Servicemitarbeiter telefonisch durchgeben. Es gibt aber auch Ansagen, die löst der Zug selbständig bei der Ankunft im Bahnhof aus.“

Kathrin Trusch wurde 1970 in Neuruppin geboren und ist in Rangsdorf aufgewachsen. 1986 absolvierte sie in Berlin eine Ausbildung zum Facharbeiter für Eisenbahnbetrieb und arbeitete zunächst als Aufsicht in Schönefeld, dann als Zugansagerin auf den Bahnhöfen Spandau, Zoologischer Garten, Nauen. Seit 2006 arbeitet sie als regionale Zugansagerin im Ansagezentrum Spandau, ihre Stimme ist seitdem u. a. am Hauptbahnhof zu hören.

Kathrin Trusch was born in Neuruppin in 1970 and grew up in Rangsdorf. In 1986 she completed her education as a specialist for railway operations and first worked in Inspection in Schönefeld, then as an announcer at the stations in Spandau, Zoologischer Garten and Nauen. Since 2006, she has been working as regional announcer in the Spandau Announcement Centre. Since that time her voice can be heard at, amongst other places, the Berlin Hauptbahnhof.

Seite 7, Kathrin Trusch, Ansagezentrum Spandau, DB Station&Service AG | Spandau Announcement Centre



Seite 10/11, Gleisbauarbeiter, INFRACON railway and civil engineering UG | Track worker



Seite 12, Herr Jenicke, Triebfahrzeugführer, BVG Berliner Verkehrsbetriebe AöR | Trainer driver

BUS, m. osculum, kus, gen. busses wie kusses: grüße mumen Lenen und gib ir einen bus von meinewegen. LUTHER 5, 268b



„Ein oder zwei Mal im Monat fahre ich auch selbst Bus, denn wir Gruppenleiter müssen ja den Bezug zur Praxis behalten. Das ist eine wunderschöne Tätigkeit. Man hat viel mit Menschen zu tun, man kommt überall rum und ich persönlich finde, es ist auch ein erhabenes Gefühl, so einen Bus zu lenken. Meine Familie meint immer: Ich fahre besser Bus als PKW. Ansonsten bin ich als Gruppenleiterin hauptsächlich für die Betreuung der Fahrer zuständig. Wir begleiten die Fahrer auf dem Bus und schauen, wo vielleicht Schwierigkeiten für den Fahrer auftreten und ob er selbst noch irgendwo Verbesserungsbedarf hat. Und dann kümmern wir uns um die Linien, das heißt, wir schätzen ein, an welchen Stellen Unfallschwerpunkte sind und versuchen zusammen mit dem Produktmanagement zu klären, wie wir diese beseitigen können. Man muss zum Beispiel auf Baustellen achten, die haben ja die Eigenschaft, in die Breite zu wachsen, sodass die Straße immer schmaler wird. Manchmal könnte auch ein Baumbeschnitt gemacht werden, damit eine Kreuzung besser einsehbar ist, oder wir versuchen, Parkverbotsschilder zu organisieren, damit die Busfahrer gut an die Haltestellen rankommen. Ich betreue derzeit 95 Fahrer und Fahrerinnen und natürlich unterhält man sich da auch ab und an über Privates. Einige unserer Männer sind mit Straßenbahnfahrerinnen verheiratet und wir haben auch fünf „Bus-Paare“ auf unserem Betriebshof. Die meisten hatten ihren Mann bzw. ihre Frau aber schon kennengelernt, bevor sie hier angefangen haben.“

Soja Nickel wurde 1955 in Berlin geboren, wo sie auch heute lebt. Sie hat eine Ausbildung zur Agrotechnikerin und danach ein Studium für Agrochemie und Pflanzenschutz in Halle absolviert. Mehrere Jahre lang war sie an der Humboldt-Universität zu Berlin in der Forschung tätig und anschließend im Kulturbereich als Jugendkubleiterin. 1988 hat sie als Busfahrerin bei den Berliner Verkehrsbetrieben angefangen. Seit 1996 ist sie Gruppenleiterin im Fahrdienst Omnibus der BVG.

Soja Nickel was born in Berlin in 1955, where she still lives today. She was educated as an agro-technician and then studied agro-chemistry and plant protection in Halle. She worked for years in research at the Humboldt Universität zu Berlin and then in the cultural sector as the head of a youth club. She began as a bus driver for the Berliner Verkehrsbetriebe in 1988. She has served as Group Manager for busses at the BVG since 1996.

Seite 13, Soja Nickel, Busfahrerin, BVG Berliner Verkehrsbetriebe AöR | Bus driver



Seite 20, Roswitha Schröder, Produktion, Bombardier Transportation GmbH | Production

CALENDER, m. fasti, calendarium, von calendae: was für wetter steht heute im calender, was schreibt der calender?; machte in seinem kopfe allerhand calender. Plesse 1, 124



„In der Abteilung Vergabe, die ich leite, geht es um die Vergabe von Verkehrsdienstleistungen, also sprich: die Vorbereitung und Anbahnung von Verkehrsverträgen. Wir kommen ja aus einer Zeit, in der es einen Generalvertrag mit der DB Regio AG über den gesamten Regionalverkehr in Berlin-Brandenburg gab, der wurde 2002 direkt durch die Länder Berlin und Brandenburg vergeben und läuft jetzt aber Ende 2012 aus. Wir haben in den letzten zehn Jahren die Leistungen dieses Vertrages in Teilnetze aufgegliedert, die betrieblich und wirtschaftlich zusammenpassen, und sie dann in einzelnen Ausschreibungen in den Wettbewerb gebracht. Dabei wurde eine rollierende Vergabestrategie entwickelt, das heißt, wir schreiben nicht alle Verträge auf einen Termin aus, sondern strecken die Zeiträume ein wenig, außerdem haben die Verträge unterschiedliche Laufzeiten, sodass wir in Zukunft pro Jahr jeweils eine Ausschreibung durchführen können. So eine Ausschreibung ist ja aufwendig, wir müssen die Gesamtplanung berücksichtigen und darauf achten, dass die Verkehrsdienstleistungen bei hoher Qualität bezahlbar bleiben. Deshalb geben wir sehr genau die Anzahl der Fahrten, die Betriebszeiten und auch Knotenzeiten vor. Wir sind in einem Verbundraum und haben wichtige Bahnhöfe in Berlin-Brandenburg zu Knotenbahnhöfen erklärt, die die Züge zu bestimmten Zeiten anfahren müssen, damit sich optimale Umsteigebeziehungen ergeben. Wir machen auch detaillierte Vorgaben zum Fahrzeugeinsatz, zur Barrierefreiheit, zum Aufenthaltskomfort, wir sagen, wo Verkaufsstellen und Automaten sein sollen, wir nennen Anforderungen an das Betriebspersonal, geben Marketingbudgets und Umweltstandards vor. Dafür brauchen wir eine Vorbereitungszeit von einem halben Jahr bis anderthalb Jahren – je nachdem wie umfangreich das Projekt ist und wie viele Partner drin sind. Dann wird die Ausschreibung veröffentlicht und das Verfahren beginnt: Die Angebote werden ausgewertet, mit den Ländern besprochen, dann kommen die Vergabeempfehlungen, schließlich der Zuschlag und vielleicht noch eine Nachprüfung – da sollte man noch mal mit mindestens einem Jahr rechnen.“

Thomas Dill wurde 1965 in Potsdam geboren, ist im Landkreis Potsdam-Mittelmark aufgewachsen und lebt heute in der Stadt Brandenburg. Er hat in Dresden ein Studium zum Diplomverkehrsingenieur absolviert und arbeitet seit dem 1. Juli 1997 als Projektleiter beim Verkehrsverbund Berlin-Brandenburg. Seit 2005 ist er Abteilungsleiter für Vergabe im Center für Nahverkehr und Qualitätsmanagement des VBB.

Thomas Dill was born in Potsdam in 1965, grew up in the County of Potsdam-Mittelmark and nowadays lives in the City of Brandenburg. He studied transportation engineering in Dresden and has been working as a project manager at the Verkehrsverbund Berlin-Brandenburg since 1 July 1997. Since 2005, he has been Department Head for Contracting in the VBB Centre for Public Transportation and Quality Management.

Seite 21, Thomas Dill, Abteilungsleiter Vergabe, VBB Verkehrsverbund Berlin-Brandenburg GmbH | Department Head Contracting



Seite 22, Frau Meier, S-Bahn Triebfahrzeugführerin, S-Bahn Berlin GmbH | S-Bahn driver

DURCHFAHRT, f. 1. das durchfahren, transvectio. die durchfahrt zwischen den klippen ist gefährlich. hemnten nicht hohlweg und verschneiete gründe die durchfahrt VOSS. 2. in einem gewässer eine seichte stelle, untiefe, auf den eisenbahnen ein durchschnitt



„Unsere Leitstelle ist zuständig für den gesamten Verkehrsablauf des Verkehrsbetriebes, sie überwacht den Bus- und Straßenbahnverkehr auf allen Linien. Wenn eine Störung auftritt, greift die Leitstelle entsprechend ein – die Fahrgäste werden informiert, dann werden Ersatzbusse oder Ersatzstraßenbahnen eingesetzt, Umleitungsstrecken eingerichtet und Maßnahmen eingeleitet, damit die Störung beseitigt werden kann. Wenn ein Bus liegenbleibt, dann kann der nächste Bus eventuell überholen, aber wenn eine Straßenbahn liegenbleibt, kommen die anderen Straßenbahnen dahinter nicht vorbei. Dann muss man andere Mittel einsetzen und eine Möglichkeit ist bei uns der Taxi-Schienenersatzverkehr, da werden Taxis organisiert, die in dem jeweiligen Streckenbereich unsere Kunden befördern, bis wir Ersatzbusse organisiert haben. Störungen entstehen in erster Linie durch Unfälle, aber natürlich gibt es auch Fahrzeugschäden. Da haben wir die Möglichkeit, Werkstattpersonal oder Außendienstmitarbeiter zuzuführen, die entsprechend geschult sind und das Fahrzeug erstmal von der Strecke holen, damit wir den Verkehr aufrechterhalten können. Und dann gibt es noch die witterungsbedingten Störungen. Der letzte Winter war in dieser Hinsicht ein Riesenproblem, wir mussten nachts einen enormen Aufwand betreiben, um die Strecken freizuhalten. Es gab so viele Schneefälle, Verwehungen und eingefrorene Oberleitungen, das kann man sich gar nicht vorstellen. Wir waren ja im Land Brandenburg der einzige Verkehrsbetrieb, der im Prinzip rundweg gefahren ist, andere Verkehrsbetriebe mussten sogar Verkehr einstellen. Aber am vergangenen Wochenende hatten wir hier so starke Regenfälle, dass wir aufgrund des hohen Wassers auf den Straßen auch nicht mehr durchgehend fahren konnten. Das sind so die Probleme, die uns in der letzten Zeit beschäftigen.“

Klaus Dutschke wurde 1953 in Weißwasser geboren und ist in Cottbus aufgewachsen. Seit 1971 lebt er in Potsdam. Er hat zunächst eine Ausbildung zum Fahrzeugschlosser absolviert und auch bis 1989 in dem Beruf gearbeitet. Danach war er 20 Jahre lang als Straßenbahnfahrer in Potsdam tätig und seit 2009 arbeitet er als Fahrdienstleiter in der Leitstelle der Verkehrsbetrieb Potsdam GmbH.

Klaus Dutschke was born in Weißwasser in 1953 and grew up in Cottbus. He has been living in Potsdam since 1971. He was first educated as a automobile mechanic and worked in the field until 1989. Then he worked for 20 years as a tram driver in Potsdam and since 2009 he has been working as a traffic controller in the control centre of the Verkehrsbetrieb Potsdam GmbH.

Seite 23, Klaus Dutschke, Leitstellenmitarbeiter, ViP Verkehrsbetrieb Potsdam GmbH | Traffic controller

EISENBAHNNETZ, n., die wie fäden eines netzes sich ausbreitende verbindung von eisenbahnen



„Ich habe meinen Kindheitstraum wahrgemacht. Meine Mutter war bei der Eisenbahn und das hat mich so fasziniert, dass ich erst eine Eisenbahn zu Hause hatte und dann beschlossen habe, ich werde auch Lokführer. Ich könnte mir nichts Besseres vorstellen, nur der Dienstbeginn ist unchristlich in der Früh – zwischen 3.30 und 4.00 – da muss ich meine Eisenbahn vorbereiten, schauen, ob sämtliche Betriebsstoffe, wie Diesel, Öl und Wasser, ausreichend vorhanden sind, Verbandskasten überprüfen, Bremsprobe machen usw. Wenn alles in Ordnung ist, kann ich meine Fahrt antreten. Meistens fahre ich auf der Strecke von Berlin Lichtenberg über Oranienburg, Löwenberg nach Templin und ab und an habe ich das Vergnügen, in der Prignitz zu fahren. Aber ich kenne selbstverständlich auch andere Strecken. Ich fahre ja schon seit 1989 Eisenbahn, einmal bin ich sogar mal nach Konstanz gefahren. Für jede Strecke, die man fährt, muss man eine Streckenkenntnis erwerben, damit man die Gegebenheiten der Strecke und die Bahnhöfe kennenlernt, weiß, wo die Signale stehen und wie die Gefälle sind, außerdem haben wir bestimmte Streckengeschwindigkeiten. Meine Lieblingsstrecke war früher Neuruppin nach Rheinsberg, die existiert so nicht mehr, da fuhr man so schön durch den Wald, am See vorbei.“

Ingo Weiß wurde 1970 in Neuruppin geboren und lebt auch heute noch im Landkreis Ostprignitz-Ruppin, einem der schönsten Landstriche, wie er findet. 1989 hat er eine Ausbildung zum Schlosser mit Spezialisierung zum Triebfahrzeugführer abgeschlossen. Seit nunmehr 14 Jahren arbeitet er als Lokführer bei der Prignitzer Eisenbahn.

Ingo Weiß was born in Neuruppin in 1970 and still lives in the County of Ostprignitz-Ruppin, one of the most beautiful areas there is, as he says. He completed his education as a mechanic specialized on locomotives in 1989. He has now been working as a driver at the Prignitz Eisenbahn for more than 14 years.

Seite 28, Ingo Weiß, Regionalbahn Triebfahrzeugführer, PEG Prignitzer Eisenbahn GmbH | Regionalbahn driver



Seite 29 Herr Falkenthal, Mitarbeiter Bus-Werkstatt, OVG Oberhavel Verkehrsgesellschaft mbH |
Bus workshop employee



Seite 32/33, Team Stadler, Produktion, Stadler Pankow GmbH | Stadler production team

FAHRGELD, n., portorium, fahrlohn, fuhrlohn, auch wegegeld, brückengeld



„Wenn ich morgens ankomme, dann fahre ich meinen PC hoch und bereite alles vor und anschließend wird der Verkaufsraum geöffnet oder aber meine Kollegin ist schon da und ich komme dazu. Also, ich sitze wirklich den ganzen Tag am Schalter und verkaufe Fahrkarten. Und was halt noch nebenbei zu erledigen ist: Prospekte nachlegen oder die Tagesabrechnung machen oder telefonische Auskünfte geben. Im Verkehrsverbund weiß ich viele der Fahrtkosten auswendig – also vor allem die nächstliegenden Orte, die am häufigsten gelöst werden und natürlich kennen wir auch viele Kunden. Wenn meine Kollegin und ich hier in Angermünde auf ein Stadtfest gehen, dann sind wir nur am Grüßen, man ist wirklich bekannt wie ein bunter Hund, sag ich immer. Und auch da auf der Straße werde ich nach Fahrpreisen gefragt oder nach unseren Sonderfahrten, das passiert. Als ich in der Lehre war, hat mal eine Buchhalterin zu mir gesagt, dass ich für das Kaufmännische gut geeignet bin, weil ich auf jeden Cent achte. Mathe war zwar nicht mein Lieblingsfach, muss ich sagen, aber beim Geld nehme ich es mit den Zahlen sehr genau. Das macht schon Spaß, dem Kunden dann das Günstigste herauszusuchen.“

Ramona Gadenne wurde 1979 in einem Dorf in der Nähe von Angermünde geboren und da lebt sie auch heute noch. Nach einer Ausbildung zur Bürokauffrau bei der Uckermärkischen Verkehrsgesellschaft (UVG, damals PVG) wurde sie direkt in die Anstellung übernommen. Seit 2000 arbeitet sie als Verkaufs- und Beratungsfachkraft im wiedereröffneten UVG-Kundencenter Angermünde.

Ramona Gadenne was born in a village near Angermünde in 1979 and still lives there. Following an education as a clerk at the Uckermärkische Verkehrsgesellschaft (UVG, formerly PVG), she was taken on as an employee. She has been working as a sales and consulting clerk in the UVG Angermünde Customer Centre since 2000.

Seite 34, Ramona Gadenne, Kundenbetreuerin, UVG Uckermärkische Verkehrsgesellschaft mbH | Customer service agent

GLEIS, n., bezeichnet die fortlaufende wagenspur, gewöhnlich werden die furchen beider räder darunter verstanden. die völlige umkehrung des verkehrswesens im letzten jahrhundert hat zur folge gehabt, dass gleise zunächst die vorstellung von den schienensträngen der eisenbahn wachruft. gleise in nicht-sinnlichen übertragungen: als gewohnte bahn des denkens, lebens, wirkens



„Ich fahre eine Straßenbahn, die nennt man Gothawagen. Wir haben insgesamt sechs davon – das sind unsere Hauptlinienwagen. Die sind Baujahr 1959 – 1961, haben eine beigefarbene Karosserie und oben werden auf einem Band die Endhaltestellen angezeigt. Es macht sehr viel Spaß, diese Bahn zu fahren, weil man sich wirklich konzentrieren muss. Da ist noch nicht so viel Technik dran. Auf der linken Seite ist unsere Kurbel, die drehen wir im Uhrzeigersinn – je nachdem wie schnell wir fahren möchten – auf die entsprechenden Fahrkontakte und entgegen dem Uhrzeigersinn auf die Bremskontakte, damit wir wieder zum Stehen kommen. Die Strecke, die ich fahre, ist 5,8 km lang, das ist eine Fahrzeit von 16 Minuten. Sie geht an der Woltersdorfer Schleuse los, weiter am Krankenhaus vorbei, man sieht verschiedene Eisdielen, Pizzerien und Wohnhäuser - bis zum Bahnhof Rahnsdorf. Kurz davor ist halt noch ein Stückchen Wald, das wir durchfahren, und das wars dann eigentlich auch schon. Aber wenn man die Umgebung betrachtet und die Menschen, die sich hier im Ort bewegen, dann entdeckt man auch immer wieder was Neues. Und wir haben viele Besucher hier, die extra wegen der Gothawagen herkommen und Bilder davon machen, die das toll finden, dass die überhaupt noch fahren.“

Fabian Mill wurde 1985 in Rüdersdorf geboren und wuchs erst in Erkner, dann in Woltersdorf auf, wo er auch heute noch lebt. Der gelernte Fachverkäufer für Fleischerei hat 2009 eine Ausbildung zum Straßenbahnfahrer bei der Woltersdorfer Straßenbahn GmbH absolviert. Das Gleis hat in seiner Familie Tradition – die Tante, der Onkel, die Eltern, ja selbst die Schwiegermutter haben beruflich mit Straßenbahnen zu tun.

Fabian Mill was born in Rüdersdorf in 1985 and grew up first in Erkner and then in Woltersdorf where he still lives today. He was educated as a butcher's sales assistant and completed an education as a tram driver at the Woltersdorfer Straßenbahn GmbH in 2009. Rails have a tradition in his family – his aunt, parents, and even his mother-in-law have worked with trams.

Seite 35, Fabian Mill, Straßenbahn Triebfahrzeugführer, Woltersdorfer Straßenbahn GmbH | Tram driver



Seite 40, Bundespolizei am Berliner Hauptbahnhof | Federal Police at the Berlin Hauptbahnhof

HALTEPUNKT, m., punkt der zum anhalt und zur stütze dient; in abgezogenem sinne: in der kraft des lebendig machenden wortes den wahren haltpunkt erkennen... BECKER 14, 398. dann auch punkt wo angehalten, still gehalten wird, namentlich mit dem eisenbahnzuge



„An Bahnhöfen findet Leben statt, Menschen kommen an, Menschen steigen um, Menschen fahren ab. Und in der Bahnhofsmission haben wir es im engeren wie im weiteren Sinne ebenfalls mit Reisenden zu tun. Man kann sich bei uns über die Weiterfahrt informieren, wir bieten Hilfe an, wenn etwas verloren gegangen oder im Zug liegen geblieben ist, wenn Angehörige informiert werden müssen. Und die anderen Reisenden – das sind Reisende durchs Leben, die nicht mit dem Koffer, sondern mit einem Rucksack oder mit der Plastiktüte in der Hand in einer Sackgasse oder auf dem Abstellgleis angekommen sind. Auch sie finden hier in der Bahnhofsmission einen Punkt, wo sie haltmachen können, wo sie zur Ruhe kommen können und wo ihnen Möglichkeiten und Wege gezeigt werden, um längerfristig vielleicht auch etwas zu ändern an ihrem Leben. So verstehen wir unsere Arbeit. Wir sind immer da, sieben Tage in der Woche, 365 Tage im Jahr, und wir nehmen jeden ernst, der hier zur Tür reinkommt. Es ist eine schöne Arbeit. Ich bin seit 13 Jahren in dieser Bahnhofsmission und es war noch kein Tag wie der andere.“

Ursula Czaika wurde 1954 in Berlin-Köpenick geboren und arbeitete 15 Jahre lang als Zahntechnikerin, bis eine Berufskrankheit sie dazu brachte, sich neu zu orientieren und ihre Begabung im Umgang mit Menschen zu entdecken. Zunächst arbeitete sie als ehrenamtliche, dann als hauptberufliche Mitarbeiterin in der Bahnhofsmission am Ostbahnhof, seit zwei Jahren ist sie die Leiterin dieses besonderen Haltepunktes.

Ursula Czaika was born in Berlin-Köpenick in 1954 and worked as a dental technician for 15 years until an occupational illness led her to seek other work and she discovered her talent in dealing with people. First, she did volunteer work, then began employment at the railway mission at Ostbahnhof; she has served as the head of this special stop for two years.

Seite 41, Ursula Czaika, Leiterin Bahnhofsmission am Berliner Ostbahnhof | Head of Railway Mission at the Berlin Ostbahnhof



Seite 46, Annett Behrendt, Inhaberin und Busfahrerin, Fritz Behrendt OHG | Owner and bus driver

INSICHT, f. für einsicht: gnugsame einsicht in die innern theile der dinge haben. LEIBNITZ in Wackernagels leseb. 3, 1, 986



„Mein gelernter Beruf ist Schienenfahrzeugschlosser, inzwischen bin ich aber als Steuerungsmeister im S-Bahnwerk Friedrichsfelde tätig und u.a. verantwortlich für die Arbeitsorganisation in der Werkstatt und die Einhaltung von Wartungsfristen. Von 2002–2010 war ich Mitglied im Betriebsrat S-Bahn Berlin GmbH, zunächst im Personalausschuss und ab 2006 war ich als Vorsitzender tätig. Da hat sich der Blick auf das Unternehmen wesentlich verändert. Als Betriebsratsmitglied erhält man einen tieferen Einblick in die Betriebszusammenhänge als ein Mitarbeiter, der in einer Werkstatt, im Fahrbetrieb oder als Aufsicht arbeitet. Die Betriebsräte sind eigentlich kritische Begleiter der Geschäfts- und Unternehmensführung, diese kann aus den fachlichen Erfahrungen der Mitglieder, die ja immer aus den einzelnen Fachbereichen stammen, einen hohen Nutzen ziehen. Man stellt aber auch sehr schnell fest, an welche Grenzen ein Betriebsrat stößt und wie schwer es ist, Unterstützung zu organisieren. Die Berliner Medien und Politik, die rechtzeitig auf den Personalabbau und die Schließung von Werkstätten bei uns hingewiesen wurden, wollten die Konsequenzen davon anfangs nicht wahrhaben. Und auch Geschäftsführer sind oft Rahmenbedingungen und Konzernvorgaben ausgesetzt, die Entscheidungen erfordern, die wider besseres Wissen getroffen werden müssen. Zu Beginn galt ich selbst unter Kollegen als Nestbeschmutzer, weil ich das eigene Unternehmen öffentlich kritisiert habe, aber als immer offensichtlicher wurde, dass wir gesetzliche Vorgaben nicht mehr gewährleisten können, wurde die Unterstützung von Seiten der Kollegen so enorm, die Solidarität wurde so spürbar, das war einfach beeindruckend, was ich da empfunden habe. Das sind die positiven Erfahrungen, die möchte ich nicht missen. 2006–2010, das waren schmerzliche Jahre und jetzt sind wir dabei, vieles wieder aufzubauen, vieles neu zu organisieren und da habe ich die Möglichkeit genutzt, mich mit meinen Erfahrungen im Werk Friedrichsfelde, das auch reaktiviert wurde, einzubringen und als Steuerungsmeister an diesem Standort zu arbeiten.“

Heiner Wegner wurde 1957 in Prenzlau geboren, ist in Berlin aufgewachsen. 1974 begann er eine Ausbildung zum Schienenfahrzeugschlosser und ist seitdem in verschiedenen Fachbereichen der DB AG bzw. vormals Deutsche Reichsbahn tätig. Er arbeitete u. a. als Stellwärter, als Fahrzeugdisponent, später auch als Lokführer. Ab 2002 war er Betriebsratsmitglied der S-Bahn Berlin GmbH, von 2006–2010 Betriebsratsvorsitzender. Heute arbeitet er als Steuerungsmeister im wiedereröffneten S-Bahnwerk Friedrichsfelde.

Heiner Wegner was born in Prenzlau in 1957 and grew up in Berlin. He began his education as a locomotive mechanic in 1974 and since then has worked in various departments at the DB AG and formerly Deutsche Reichsbahn. He has worked, amongst other things, as a signalman, dispatcher and later as a driver. As of 2002, he was a member of the works council at the S-Bahn Berlin GmbH, from 2006–2010 Chairman of the Works Council. Today, he works as the Control Master at the Friedrichsfelde S-Bahn depot.

Seite 47, Heiner Wegner, ehemaliger Betriebsrat bei der S-Bahn Berlin GmbH | Former works council member at the S-Bahn Berlin GmbH

JUGEND, f., eine Zustandsbildung zum adj. jung, bezeichnet nachher auch junge Leute selbst. dein Alter sei wie deine Jugend.
5 Mos. 33, 25; am längsten behält man, was man in der Jugend gelernt hat. SIMROCK sprichw. 280



„In der Berufsschule haben wir Fächer wie Rechnungswesen, Service für Verkehr, Wirtschaftslehre, Englisch und Sozialkunde. Das sind zwei Tage in der Woche und von Mittwoch bis Freitag sind wir im Praxiseinsatz. Ich bin im Moment gerade in Schwerin eingesetzt, das ist mein Heimatort und hat sich angeboten. Letzten Donnerstag war ich bei der Ansage und am Freitag dann in der Zentrale für Sicherheit, Sauberkeit und Service. Da habe ich viele Telefongespräche entgegengenommen, den Leuten weitergeholfen, die die Notrufsäule betätigt haben, Anrufe von Fahrdienstleitern angenommen und weitergeben und eine Fundsache in die Fundsachenliste eingetragen. Und den Besitzer ausfindig gemacht. Das hat geklappt. Es war ein guter Freitag eigentlich. Ja, und dann war auch schon Feierabend und ich bin nach Hause gefahren. Ich bin jetzt 24 Jahre alt – und gehöre inzwischen wohl eher zur älteren Jugend. Aber das Gefühl, dass man auch einmal Lehrling war, das werde ich behalten. Das bleibt. Ich finde es wichtig, dass man später im Berufsleben wie im Umgang mit Lehrlingen nicht vergisst, wie das war.“

Torsten Kobelt wurde 1986 in Schwerin geboren. Nach einem zehnmonatigen Praktikum im Rahmen des DB-Programms „Chance plus“ hat er sich 2009 für eine Ausbildung zum Kaufmann für Verkehrsservice entschieden und pendelt seitdem zwischen Berlin und Schwerin. Nach der Ausbildung würde er gern im Schweriner Hauptbahnhof tätig sein.

Torsten Kobelt was born in Schwerin in 1986. Following a ten-month internship in the framework of the “Chance plus” DB programme, he decided for an education as a transportation service agent in 2009 and commutes between Schwerin and Berlin. When he finishes his education he would like to work in the Schwerin Main Station.

Seite 48/49, Torsten Kobelt, Auszubildender, DB Regio AG | Apprentice



Seite 54, Herr Schröder, U-Bahn Waschstraße, BVG Berliner Verkehrsbetriebe AöR | Subway-train wash

KUNDE, m. zeuge. Eig. ist der Kunde der Bekannte. Kunde in geschäftlicher Beziehung: etwa unserm Geschäftsfreund entsprechend. verallgemeinert, ungefähr wie Kerl, Kumpan, Bruder, hervorgegangen vermutlich, wie diese, aus der Freundschaftssprache der Zechgenossen



„Mit Arbeitsbeginn komme ich in meinen Dienstantrittsraum, das heißt, ich melde mich zum Dienst bei meiner Disposition, die informieren mich dann, wenn es Gruppenanmeldungen oder irgendetwas anderes gibt, dann nehme ich mein mobiles Terminal, also unser Handgerät, packe die Fahrpläne und Prospekte ein, schau noch mal in mein Fach und renn dann auch schon zum Bahnsteig. Dort bestücke ich meinen Zug mit Fahrplänen und Prospekten, was ich halt mitgenommen habe, und mache die Bahnsteigbetreuung – bis der Zug abfährt. Sobald der Zug losgefahren ist, gehe ich durch und kontrolliere die Fahrscheine. Wenn der Zug richtig voll ist, kann ich mir nicht alle Gesichter der Kunden merken. Ganz ehrlich, mir fällt das schwer. Wir wechseln ja auch innerhalb eines Arbeitstages die Züge. Ich orientiere mich dann daran, wo die Kunden sitzen. Aber es gibt viele Zugbegleiter bei uns, die sich wirklich die einzelnen Gesichter merken können. Wenn der Zug etwas leerer ist, dann schaff ich das auch, ohne Frage. Und es gibt natürlich Stammreisende, die man sofort erkennt, mit denen man auch mal ein Pläuschchen hält oder ein bisschen rumwitzelt. Wie war der Tag, fragen sie dann, das ist immer ganz süß.“

Franziska Schätzle wurde 1986 in Berlin-Lichtenberg geboren und da lebt sie auch heute noch. Sie hat bei der Deutschen Bahn eine Ausbildung zur Kauffrau für Verkehrsservice absolviert und danach zunächst ein Jahr lang am Hauptbahnhof gearbeitet. Seit 2007 ist sie Service-Mitarbeiterin bei der Ostdeutschen Eisenbahn GmbH (ODEG).

Franziska Schätzle was born in Berlin-Lichtenberg in 1986 and still lives there today. She completed an education at the Deutsche Bahn as a transportation service agent and then worked for one year at the Hauptbahnhof. She has been a service agent at the Ostdeutscher Eisenbahn GmbH (ODEG) since 2007.

Seite 55, Franziska Schätzle, Kundenbetreuerin, ODEG Ostdeutsche Eisenbahn GmbH | Customer service agent

LEISTUNG, f., in verschiedenen bedeutungen des verbuns leisten. erfüllung einer obliegenheit; übernahme einer verpflichtung, einer zusage; bewährung einer fähigkeit



„Ein typischer Arbeitstag von mir beginnt zwischen 7 und 8 Uhr, entweder gehe ich dann ins Büro oder zu einem unserer Betriebshöfe, zu den Werkstätten oder den Außenstellen. Dann folgt eine Besprechung auf die nächste, Entscheidungen müssen getroffen werden, manchmal im Minutentakt. An zwei bis drei Tagen in der Woche habe ich auch Abendtermine – in der Wirtschaft, in der Politik oder ich halte irgendwo einen Vortrag. Ich bin für die Gesamtsteuerung des Unternehmens und der einzelnen Bereiche darin verantwortlich, für die Vertretung und Vermarktung des Unternehmens nach außen, für die wirtschaftliche Steuerung, für die Motivation unserer Mitarbeiter und letztendlich auch für die qualitative Leistungserbringung. Unsere Leistungen sind ja Verkehrsleistungen, wir haben Busse, Straßenbahnen und U-Bahnen als Verkehrsträger, das heißt, unsere Fähigkeit besteht darin, Menschen von A nach B durch Berlin zu bewegen – rund um die Uhr. Wir haben mit der Senatsverwaltung für Stadtentwicklung einen Verkehrsvertrag abgeschlossen und gemäß dem Vertrag verpflichten wir uns, die Mobilität, die der Aufgabenträger bei uns bestellt hat, zu gewährleisten und das in guter Qualität. Pünktlichkeit, Anschlusssicherheit, Zuverlässigkeit, Sauberkeit, Kundenzufriedenheit – das alles sind Kennzahlen, an denen wir uns messen lassen.“

Dr. Sigrid Nikutta wurde 1969 in Ostwestfalen geboren und ist von Hause aus Diplompsychologin. Nach dem Studium arbeitete sie 15 Jahre lang bei der Deutschen Bahn und war dort u. a. für technische und Managementaufgaben zuständig. Seit dem 1. Oktober 2010 ist sie Vorstandsvorsitzende der BVG und lebt seitdem auch in Berlin.

Dr. Sigrid Nikutta was born in eastern Westphalia in 1969 and has a degree in psychology. After graduating she worked for 15 years at the Deutsche Bahn and, amongst other things, was responsible for technical and management tasks. She has been the CEO of the BVG since 1 October 2010 and has lived in Berlin since then.

Seite 56, Dr. Sigrid Nikutta, Vorsitzende des Vorstands, BVG Berliner Verkehrsbetriebe AöR | Chairwoman of the Board



Seite 57 Herr Rehn, Bahnhofsmarkt Adenauerplatz | Station market



Seite 62, Frau Trüb, Regionalbahn Triebfahrzeugführerin, DB Regio AG | Regionalbahn driver

MITARBEITER, m. collaborator. die zwei ersten jahrgänge dieser zeitung geben ein wundersames zeugnis, wie ausgebreitet die einsicht, wie rein die übersicht, wie redlich der wille der mitarbeiter gewesen. GÖTHE 26, 164



„Ich leite die Tourist-Information Berlin-Brandenburg am Flughafen Schönefeld. Wir haben jeden Tag geöffnet, von 7 bis 22 Uhr. Um 7.30 Uhr landen die ersten Flieger und dann kommen die Gäste an den Counter und möchten wissen: Wie komme ich in dieses oder jenes Hotel und welche Fahrkarte benötige ich dafür? I'm wondering how to get to the citycenter – das ist wohl die am häufigsten gestellte Frage. Teilweise arbeite ich auch selbst am Counter mit, um den Kontakt zum Kunden nicht zu verlieren. Sonst kann man ja irgendwann nicht mehr mitreden. Wir sind ein Team von zehn MitarbeiterInnen, einschließlich mir, und arbeiten im Zweischichtsystem – fünf Leute sind sozusagen jeden Tag im Einsatz, damit wir dem Ansturm, den wir hier zum Glück durch unsere Gäste haben, auch wirklich gewachsen sind. Wir beraten ja auch zu Sehenswürdigkeiten in Berlin und Brandenburg, buchen Hotelzimmer und verkaufen Fahrkarten. Da ist es schon wichtig, ein gutes Team zu haben. Das braucht man einfach. Ohne mein Team würden wir das hier nicht stemmen können.“

Caroline Füll wurde 1982 in Cottbus geboren und ist in Burg (Spreewald) aufgewachsen. Inzwischen lebt die diplomierte Betriebswirtin im Bereich Tourismuswirtschaft in Berlin und arbeitet für die Tourismus-Marketing Brandenburg GmbH. Seit 2008 ist sie Teamleiterin der Tourist-Information Berlin-Brandenburg am Flughafen Schönefeld sowie zwei weiterer Tourist-Informationen in Potsdam.

Caroline Füll was born in Cottbus in 1982 and grew up in Burg (Spreewald). In the meantime, she has obtained a degree in the field of tourism management, lives in Berlin and works for the Tourismus-Marketing Brandenburg GmbH. She is Team Head of the Tourist Information Berlin-Brandenburg at Schönefeld Airport and two other tourist information centres in Potsdam.

Seite 63, Caroline Füll, Teamleiterin Tourist-Information am Flughafen Berlin-Schönefeld, Tourismus-Marketing Brandenburg GmbH | Team Head of the Tourist Information Berlin-Brandenburg at Schönefeld Airport

NEUERUNGEN, f. , 1) die erneuerung, verjüngung, 2) die umgestaltung eines alten oder veralteten zu etwas neuem und zeitgemäßem und die dadurch hervorgebrachte veränderung, die reform



„Ab September haben wir hier in Potsdam eine neue Generation von Fahrscheinautomaten in unseren Fahrzeugen, also in den Straßenbahnen und Bussen. An denen kann man künftig auch mit Banknoten und mit EC-Karte bezahlen. Darüber hinaus wurde die ganze Bedienung bzw. Bedienerführung in Zusammenarbeit mit dem Fachbereich Design der Fachhochschule Potsdam verbessert. Die neuen Automaten haben einen Touchscreen-Display, während die alten Automaten noch Tasten um den Bildschirm herum hatten, außerdem kann man nun über einen der Menüpunkte bestimmte touristische Sehenswürdigkeiten wie das Schloß Sanssouci oder den Cecilienhof gezielt auswählen und bekommt dann die entsprechende Fahrkarte. Es wurde auch das komplette Hintergrundsystem der Fahrscheinautomaten verändert, um die Verarbeitung der Abrechnungsdaten zu vereinfachen bzw. zu automatisieren. Das sind eigentlich die wichtigsten Neuerungen an den Automaten. Und Marco Schmidt arbeitet hier bei uns als Elektroniker und Vorarbeiter in der Werkstatt, das heißt, er teilt die anfallende Arbeit bzw. die Mitarbeiter ein, außer ihm haben wir ja noch sechs weitere Elektroniker hier, die unsere ganzen Anlagen – also die Fahrscheinautomaten, die Fahrgastzählanlagen, die Entwerter, die Anzeigen und Videoüberwachungsanlagen warten und instandsetzen. Er kennt sich also mit der ganzen Technik aus.“

Marco Schmidt wurde laut Steffen Krause – dem Leiter des Bereichs „Informations- und Leittechnik“ bei der ViP Verkehrsbetrieb Potsdam GmbH – 1975 in Potsdam geboren, wo er auch heute lebt. Er arbeitet seit Abschluss seiner Facharbeiterausbildung zum Elektroniker bei der ViP und ist seit 2010 Vorarbeiter in der Werkstatt. Darüber hinaus hat er eine Weiterbildung zum Meister absolviert und wird demnächst in die Ausbildungsabteilung wechseln.

According to Steffen Krause – the Head of "Information and Control Technology" at the ViP Verkehrsbetrieb Potsdam GmbH – Marco Schmidt was born in 1975 in Potsdam where he still lives today. After his education in electronics he started at the ViP and has been foreman of the workshop since 2010. In addition, he continued his training to become a master and soon he will transfer to the Training Department.

Seite 66, Marco Schmidt, Elektroniker, ViP Verkehrsbetrieb Potsdam GmbH | Electronic technician

ORT, m. und n. waffe, spitzes werkzeug; ecke, winkel, worin ebenfalls noch die vorstellung des scharfen und schneidenden liegt. auch verhüllende benennung des heimlichen gemaches; ein von menschen besuchter und benutzter platz, ein platz des öffentlichen verkehrs



„Ich habe entweder Früh- oder Spätschicht, eben wie es im Dienstplan steht. Die Frühschicht geht von 6 bis 14 Uhr und die Spätschicht ist dann von 14 bis 22 Uhr. Zunächst gibt es eine Übergabe und dann mache ich meinen Durchgang und schaue nach, ob die Toiletten sauber sind, ob Hand- und Toilettenpapier da ist und die flüssige Seife aufgefüllt, auch bei der Duschabteilung schaue ich nach, ob alles korrekt ist. Und dann leere ich die Papierkörbe, die haben wir ja auch. Ab 9 Uhr kommt die zweite Kollegin dazu, dann bedient eine von uns die Herrenseite und die andere die Damenseite. Wir haben in der Damenseite neun WCs und in der Herrenseite sind es sechs WCs. Das Angebot zu duschen nutzen viele, die nachts oder morgens mit dem Zug ankommen – und im Sommer ist natürlich generell der Andrang größer. Die Leute bekommen von uns Handtücher und eine Fußmatte, einen Waschlappen, Shampoo und Duschgel kombiniert und einen Fön – damit sie sich auch die Haare trocknen können und sich nicht erkälten. Manchmal reden die Kunden über das schöne Wetter oder sie erzählen, dass ein Zug nicht pünktlich war oder dass sie einen langen Zugweg hatten. Die meisten wollen aber einfach auf die Toilette – und dann schnell weitergehen.“

Gabi Rossa wurde 1965 in Berlin-Mitte geboren und ist dort auch aufgewachsen. Die gelernte Pflegehilfskraft arbeitete 17 Jahre lang bei einem Gebäudeservice und war für die Aufgangsreinigung in Mietshäusern zuständig. Seit September 2010 ist sie als Servicekraft im WC-Center am Hauptbahnhof tätig.

Gabi Rossa was born in Berlin-Mitte in 1965 and grew up there. She was educated as a healthcare assistant and worked for 17 years at a facility management company and was responsible for cleaning staircases in apartment buildings. She has worked as a service agent in the WC Center at the Berlin Hauptbahnhof since September 2010.

Seite 67, Gabi Rossa, Servicekraft im WC-Center im Berliner Hauptbahnhof, Hering Bau GmbH & Co. KG | Service agent at WC Center at the Berlin Hauptbahnhof



Seite 72, Frau Zentrich, Straßenbahn Triebfahrzeugführerin, SVF Stadtverkehrsgesellschaft mbH Frankfurt (Oder) | Tram driver



Seite 73, Frau Gruncke, S-Bahnaufsicht Bahnhof Ostkreuz, DB Station&Service | S-Bahn supervision Ostkreuz Station



Seite 74, Herr Markwirth, O-Busfahrer, Barnimer Busgesellschaft mbH | Bus driver

PASSAGIER, m., (...) der reisende, durchreisende, besonders in einem postwagen oder schiffe. ERBERG 563b



„Als ich 1988 von Mozambique in die DDR kam, hatte ich keine Berufsausbildung. Wir sind dann im Fleischkombinat in den Bereichen Fleischerei, Schlachthof und Wurstproduktion spezialisiert und eingesetzt worden. Später habe ich auch Schweißen gelernt und als Schlosser gearbeitet, aber nach einem Bandscheibenvorfall konnte ich nicht mehr auf dem Bau weiterarbeiten. Seit 2008 bin ich nun Mitarbeiter beim VBB Bus & Bahn-Begleitservice. Die Arbeit macht mir Spaß, morgens bekommen wir unsere Aufträge und dann fahren wir die Kunden abholen und begleiten sie zu der gewünschten Zieladresse. Also, sagen wir, eine Kundin will ihre Familie besuchen, ins Kino oder zum Arzt gehen, dann begleite ich sie hin und zwei oder drei Stunden später dann wieder zurück nach Hause. Wir bringen sie nicht nur zur Haltestelle, sondern fahren dann bis zum Ziel mit, weil viele Kunden, die wir haben, geh- oder sehbehindert sind, oder es melden sich alte Menschen, die auf der Straße unsicher sind, und andere wiederum können sich nur schwer in der Stadt orientieren. Wir helfen ihnen dabei, die richtige U-Bahn zu finden, wir helfen ihnen mit dem Rollator oder Rollstuhl beim Einsteigen. Manchmal begleiten wir Kunden auch zum Hauptbahnhof, bis zum Zug, und dann fahren sie allein weiter.“

Herr Moussane wurde 1960 in Gaza in Mozambique geboren. Am 1. Mai 1988 kam er in Ost-Berlin an und war zunächst in einem Fleischkombinat tätig, später arbeitete er als Schweißer und Schlosser auf Montage. Nach einem Bandscheibenvorfall wurde er 2006 arbeitslos und erfuhr im Internet von dem Bus & Bahn-Begleitservice beim VBB. Im Rahmen einer Arbeitsfördermaßnahme wurde er 2008 vom Jobcenter in das Projekt vermittelt, 2010 wurde sein Vertrag um ein weiteres Jahr verlängert. Wie es nach diesem Jahr weitergeht, weiß er noch nicht genau.

Mr. Moussane was born in Gaza in Mozambique in 1960. He came to East Berlin in 1988 and first worked at a meat factory, then as a welder and metalworker for assembly. He became unemployed following a slipped disk in 2006 and heard about the bus and train escort service at VBB in the Internet. In the framework of an employment programme, he was hired by the project in 2008; his contract was extended another year in 2010. He does not know exactly what will happen after the year is over.

Seite 75, Julio Moussane, Mitarbeiter VBB Bus & Bahn-Begleitservice | Bus and train escort service

QUALITÄT, f., 1) äusere oder innere eigenschaft, beschaffenheit, 2) nach franz. qualité (stand, ansehen, rang), von qualität sein, eine standesperson, angesehen sein



„Wir machen eigentlich alle Arbeiten, die im Gleisbereich anfallen, damit der Bahnbetrieb vernünftig laufen kann. Wenn jetzt eine Störung vorliegt, eine Gleisverwerfung zum Beispiel oder Schwellen sind lose, fahren wir los und erledigen das. Es kann auch sein, dass aufgrund von Witterungsbedingungen im Schotterbett ein kleiner Hügel entsteht oder eine Stelle unterspült wird bzw. sich verschiebt, dann wird das Gleis mit einem Heber hochgeschraubt und wir stopfen neuen Schotter unter die Schwelle, damit die Schiene wieder richtig schön gerade liegt. Wir machen auch Vegetationsrückschnitt und Spritzarbeiten gegen Unkraut oder wir stellen Schilder auf, wenn jetzt irgendwo Geschwindigkeiten heruntersetzt werden. Viele der Arbeiten werden mit dem SKL gemacht, das ist ein Spezialkleinwagen mit Kran und Bagger dran, der über die Gleise fahren kann. Damit werden alle Reparaturen ausgeführt, für die man Maschinenkraft braucht, und für die kleineren Sachen haben wir unser spezielles Werkzeug, wie die Stopfhämmer und eine Gleiswaage, dabei. Eigentlich bedeutet Qualität bei uns, dass wir die Arbeiten vor allem sorgfältig ausführen, damit die Sicherheit wieder gewährleistet ist. Und bei einem guten Gleisbett muss das Lichtraumprofil stimmen, das heißt, da wo der Zug durchfährt, darf ihn keine Vegetation behindern, dann muss das Gleis gerade liegen, es muss genug Schotter vorhanden sein und die Schwellen und Kleiseisen sollten in Ordnung und fest sein. Das sind eigentlich die wichtigsten Sachen.“

Herr Rördanz wurde 1962 in Lübz (Mecklenburg-Vorpommern) geboren und ist in Ganzlin aufgewachsen, wo er auch heute lebt. Er hat 1983/84 eine Ausbildung zum Seismiker absolviert und auch mehrere Jahre in dem Beruf gearbeitet. 1989 ist er nach Rheinland-Pfalz gezogen und hat angefangen, im Gleisbau zu arbeiten, 2000 folgte eine Weiterbildung zum Trockenbauer. Seit 2005 arbeitet er als Gleisbauer bei der Prignitzer Eisenbahn GmbH.

Mr. Rördanz was born in Lübz (Mecklenburg-Vorpommern) in 1962 and grew up in Ganzlin where he lives today. In 1983/84 he was educated as a seismologist and worked for a number of years in the field. In 1989, he moved to Rheinland-Pfalz and began working as a track worker. In 2000 he was retrained as a dry-waller. He has been working as a track worker at the Prignitzer Eisenbahn GmbH since 2005.

Seite 80/81, Herr Rördanz, Messwagen, PEG Prignitzer Eisenbahn GmbH | Test coach



Seite 84, Herr Engelmann, Fahrdienstleiter Betriebszentrale DB, DB Regio AG | Traffic controller

REINIGUNG, f. In der bedeutung folgt es im ausgebildeten nhd. durchaus dem gebrauch von reinigen; in älterer sprache tritt vor allem die biblische bedeutung zu tage: reinigung des herzens, der seele, des glaubens



„Die Busse fahren zuerst durch die Waschanlage, dann werden sie betankt und dann kommen sie zu uns in die Halle. Hier werden die Fenster von innen geputzt, dann werden die Busse ausgefegt, dann wird staubgewischt, die Armaturen, das Armaturenbrett, die Haltestangen und Haltegriffe werden gereinigt und schließlich wird der ganze Bus gewischt. Und wenn wir Sonderfahrten haben, müssen auch die Teppiche und Kofferräume gereinigt werden. Die Stadtlinienbusse haben keinen Kofferraum, die Überlandlinienbusse und die Reiseverkehrsbusse aber schon. Die Reinigung wird meistens vormittags gemacht, mein Dienstbeginn ist um 7.15 Uhr. Für einen Bus braucht man so zwei bis drei Stunden, das kommt darauf an, wie schmutzig er ist. Da gibt es große Unterschiede und es ist auch von Jahreszeiten abhängig – im Winter braucht man länger. Ich würde sagen, das Wischen dauert letztlich am längsten, da muss ja alles abgewischt werden, auch die Wände. Wir arbeiten immer zu zweit in einer Schicht, aber jede arbeitet dann an einem eigenen Bus. Ich habe oft mein Kofferradio dabei. Mit Musik geht die Arbeit leichter von der Hand, mit Musik geht alles besser.“

Frau Urban wurde 1952 in Seebad Ahlbeck geboren und lebt seit 1971 in Schwedt. Von 1969–1971 absolvierte sie eine Ausbildung zur Verkehrskaufrau und arbeitete zunächst beim damaligen VEB Kraftverkehr Schwedt. Seit 2008 ist sie als Mitarbeiterin der Kraftomnibus-Innenreinigung bei der Uckermärkischen Verkehrsgesellschaft mbH in Schwedt tätig.

Ms. Urban was born in Albeck in 1952 and has been living in Schwedt since 1971. From 1969–1971, she was educated as a transportation clerk and first worked for the former VEB Kraftverkehr Schwedt. She has been on the bus cleaning staff at the Uckermärkische Verkehrsgesellschaft mbH in Schwedt since 2008.

Seite 85, Frau Urban, Reinigung, UVG Uckermärkische Verkehrsgesellschaft mbH | Cleaning



Seite 86, Frau Kaufholz, Kundenbetreuerin, OLA Ostseeland Verkehr GmbH | Customer service agent

SICHERHEIT, f. securitas, rechtsschutz durch vertrag, bürgschaft, gelübde, feierliche zusage. in allgemeinerem sinne, geschütztsein vor gefahr, zustand, in dem man geborgen ist, sache oder person, die zum schutze dient oder hilft, freiheit vor sorge, sorglosigkeit



„Wir haben hier als Sicherheitsmitarbeiter verschiedene Schichten, die Frühschicht geht von 6.00–14.30 Uhr und die Spätschicht von 14.00–22.30 Uhr. In der Zeit fahren wir zu dem jeweiligen U-Bahnhof, für den wir eingeteilt sind, und machen dort Standstreife bzw. Kontrollgänge. Und dann gibt es die Nachtschicht, die beginnt um 22.00 Uhr, und wenn in der Woche gegen 1.00 Uhr die U-Bahnhöfe geschlossen werden, gehen wir auf die Nachtbusse. Am Wochenende ist immer mehr los, da sind ja viele Diskobesucher unterwegs. Aber auch unter der Woche gibt es bestimmte Bahnhöfe, wo man aufpassen muss, zum Beispiel da, wo die Drogenszene vertreten ist. Unter Sicherheit verstehe ich, dass man vorausschauend dafür sorgt, dass nichts passiert. Wir zeigen in erster Linie Präsenz, es geht darum, dass die Fahrgäste uns sehen und ein Sicherheitsgefühl bekommen. Und wenn uns Personen auffallen, die zum Beispiel stark angetrunken sind, müssen wir sie des Bahnhofs verweisen, damit im Gleisbereich nichts passiert, oder wir verständigen die Polizei, wenn sie ihn nicht mehr allein verlassen können. Wir schreiten auch ein, wenn Fahrgäste belästigt werden. Auf sich selbst achtet man am besten, indem man in schwierigen Situationen auf die Menschen zugeht, also versucht, mit ihnen zu reden und sich nicht anstecken lässt, wenn sie aggressiv reagieren, sondern ruhig bleibt. Und dann sind wir ja auch zu zweit. Ich sage immer: Man soll eben keine Angst haben, man soll Respekt haben. Das ist das Entscheidende.“

Hartmut Kuhr wurde 1950 in Mecklenburg-Vorpommern geboren und lebt seit 1968 in Berlin. Er hat zunächst eine Ausbildung zum Gas- und Wasserinstallateur absolviert und danach viele Jahre bei der NVA gearbeitet. Seit 1990 ist er als Sicherheitsmitarbeiter tätig, inzwischen bei der Sicherheitsfirma Securitas, die u. a. Sicherheitsdienste im Auftrag der BVG durchführt.

Hartmut Kuhr was born in Mecklenburg-Vorpommern in 1950 and has been living in Berlin since 1968. He was educated as a gas and water installer and then worked for a number of years at the army. He has been a security guard since 1990, in the meantime at Securitas which is contracted by the BVG for security services.

Seite 87, Hartmut Kuhr, Mitarbeiter Sicherheit, SECURITAS Deutschland Holding GmbH & Co KG | Security guard



Seite 92/93, VBB-Aufsichtsratsvorsitzende: Landrat Peer Giesecke, Staatssekretärin Maria Krautzberger, Staatssekretär Rainer Bretschneider | VBB Chairman of the Supervisory Board: District Administrator Peer Giesecke, State Secretary Maria Krautzberger, State Secretary Rainer Bretschneider

TRIEBWAGEN, m., motorisch getriebener wagen. usuell geworden für motorwagen bei der eisenbahn, die ohne kraftzuleitung fahren: die elektrischen triebwagen der vorortstrecke Berlin-Grosz-Lichterfelde-Ost werden am heutigen sonntag den Berlinern zum ersten male zeigen, was sie zu leisten vermögen tägl. rundschau 1903, nr. 309



„Ein Triebwagen und ein Beiwagen – das ist eine Einheit und die nennt sich ein Viertelzug. Und ein Vollzug der S-Bahn besteht aus vier Viertelzügen und dementsprechend ein Halbzug aus zwei Viertelzügen – also Triebwagen, Beiwagen, Beiwagen, Triebwagen. Früher war nur der Triebwagen mit einem Fahrmotor bestückt und der Beiwagen hatte Laufachsen drin. Heute haben die Wagen fast alle Elektromotoren, aber die alten Bezeichnungen hat man beibehalten. Im Triebwagen befindet sich der Führerstand, da sind die Fahr- und Bremswähler drin und auch der Fehlerspeicher. Das ist eine Software, die jeden Fehler, den der Zug kurzzeitig hatte, dokumentiert. Die Daten werden bei uns ausgelesen und ausgewertet. Und der Wagenmeister kontrolliert den Zug ebenfalls – die Bremsanlage, die Fahrmotoren, ob Schottersteine gegen die Kessel gefallen sind oder Einschlagkerben in den Achsen sind. Dann wird der innere wagenbauliche Zustand überprüft – die Sitze, Fenster, die Sicherheitseinrichtungen, Warnanlage, Türanlage, die Heizung, die Beleuchtung. Wischwasser wird aufgefüllt, die ganzen Meldeleuchten werden kontrolliert und abschließend wird vom Führerstand aus das Prüfprogramm durchgeführt. Und wenn das alles fertig ist, gibt es im Prinzip die Freigabe.“

Robby Krafzik wurde 1964 in Berlin geboren. Bei der Berliner S-Bahn ist er seit 1983, er hat als Triebfahrzeugschlosser in der DB-Werkstatt Grünau angefangen, eine Zeitlang auch als Triebfahrzeugführer gearbeitet und schließlich ein Meisterstudium absolviert. Derzeit qualifiziert er sich für die Prüfaufsicht.

Robby Krafzik was born in Berlin in 1964. He has been at the S-Bahn since 1983. He started as a locomotive mechanic in the Grünau DB workshop, worked as a driver for some time and then became a master. He is currently training to become an inspector.

Seite 96, Robby Krafzik, Mitarbeiter S-Bahnwerkstatt Grünau, S-Bahn Berlin GmbH | S-Bahn workshop Grünau employee

UNTERGRUNDBAHN, f., im letzten viertel des 19. jahrh. nach dem zwei menschenalter früher entstandenen engl. underground railway (tram) üblich geworden



„Also ich fahre hauptsächlich die U2 von Ruhleben nach Pankow bzw., seitdem wir hier die Bauarbeiten haben, auch die U12 von Ruhleben nach Warschauer Straße – das ist ja eine alte Strecke, die jetzt bis November 2011 wieder gefahren wird. Wenn man hier unten fährt, ist es natürlich dunkel, dann sieht man eigentlich nur die Signale und die Schienen, aber mich persönlich stört das nicht. Wir haben auch manchmal Tunnellicht, wenn zum Beispiel Arbeiter drin sind, oder wenn es raus geht, es gibt ja auch Abschnitte, wo man draußen fährt, und dann können sich unsere Augen schon mal daran gewöhnen, dass man gleich ins grelle Licht kommt. Am Senefelder Platz zum Beispiel – da, wo man raus zur Eberswalder Straße fährt – ist das Tunnellicht meistens an. Ich fahre hier alle Schichten, also Frühschicht, Spätschicht und auch Nachtschichten, die sind aber bei uns nur am Wochenende. Der Arbeitsbeginn ist immer unterschiedlich, das hängt von den Abfahrtszeiten ab, manchmal fange ich um 5.36 Uhr an, es gibt aber auch Dienste, die fangen schon um 3.38 Uhr an, dann hat man aber auch wesentlich früher Feierabend. So ein Dienst ist immer linienbezogen, das heißt, man bleibt den ganzen Tag auf einer Strecke. Im Moment bin ich zum Beispiel auf dem Potsdamer Platz im Reservedienst und löse Fahrer raus, damit die mal kurz Pause machen können. Und übermorgen fahre ich dann wieder den ganzen Tag auf der U12. Ich habe hier unten tolle Kollegen, ich mache das ja schon so lange und irgendwie hat man sich mit den Kollegen so zusammengeschweißt. Das würde ich nicht mehr eintauschen wollen.“

Gabriele Dörrie wurde 1960 in Berlin geboren, wo sie auch heute noch lebt. Sie hat zunächst Friseurin gelernt und auch mehrere Jahre in dem Beruf gearbeitet. Von September 1993 bis März 1994 hat sie einen Zugfahrerlehrgang absolviert und arbeitet seitdem als U-Bahn-Zugfahrerin bei der BVG.

Gabriele Dörrie was born in Berlin in 1960, where she lives today. She was educated as a hairdresser and worked for a number of years in the field. From September 1993 to March 1994 she trained as a driver and since then has worked as a subway driver at the BVG.

Seite 97, Gabriele Dörrie, U-Bahn Triebfahrzeugführerin, BVG Berliner Verkehrsbetriebe AöR | Subway driver

VERKEHR, m. n. umgang, betrieb. in bezug auf die bedeutung ist zu bemerken, dass verkehr ursprünglich den kaufmännischen verkehr, ‚umsatz, vertrieb von waaren‘ bedeutete. häufiger hat das wort eine allgemeinere bedeutung, ‚umgang, (gesellschaftliche) berührung‘: es ist pflicht sowohl gegen sich selbst, als auch gegen andere mit seinen sittlichen vollkommenheiten unter einander verkehr zu treiben. KANT 5, 315



„Ich arbeite als Mitarbeiter im Referat ‚Finanzierung und Projekte‘ des Bundesministeriums für Verkehr, Bau und Stadtentwicklung und bin dafür verantwortlich, dass Verkehrsvorhaben, die im Bedarfsplan der Bundesregierung stehen, durch den Abschluss von Einzelfinanzierungsvereinbarungen in die Phase der Realisierung kommen können. Und auch danach werden die Projekte durch uns weiter begleitet, bis sie fertiggestellt sind. Es gibt Projekte, die haben eine lange Geschichte, ich betreue zum Beispiel die Europäische Hochgeschwindigkeitsstrecke Nord-Süd, das ist ein milliardenschweres Projekt der Europäischen Union, das seit 1996 läuft. Darüber hinaus begleite ich aber auch Projekte in Berlin, u. a. den Umbau des Bahnhofs Ostkreuz oder die Schienenanbindung Flughafen-Schönefeld. So ein Verkehrsvorhaben muss im Vorfeld natürlich bestimmte Kriterien der Wirtschaftlichkeit erfüllen, außerdem müssen die verkehrliche Erfordernis und das Baurecht vorliegen. Die Finanzierung kommt dann aus dem Bundeshaushalt, da gibt es im Bundesverkehrsministerium für den Schienenhaushalt entsprechend einen Haushaltstitel. Darin wird jährlich neu festgesetzt, wie viel Geld man hat, und dann muss man schauen, wie man diese Mittel auf die einzelnen Vorhaben unter Berücksichtigung der geschlossenen Finanzierungsvereinbarungen verteilt. Und die Vorhaben selbst ‚leben‘ ja auch, das heißt, man hat ständig mit planerischen Änderungen zu tun, die oft auch mit Kostenänderungen verbunden sind; es gibt die verschiedensten Probleme, die bei so einem Bauvorhaben auftreten können und auch die tollsten Lösungen und Ingenieurleistungen, die man da bewundern kann. Ich verkehre in meiner Arbeit mit vielen Menschen, das ist auch wichtig, man ist ja auf die Informationen anderer angewiesen, insbesondere auf die der Bauherren. Man telefoniert viel, aber ich versuche, auch oft vor Ort, also bei bestimmten Gesprächen und Terminen dabei zu sein. Und ich muss der Hausleitung natürlich Rede und Antwort stehen und entsprechende Entscheidungen vorlegen. Wenn ich einen Wunsch frei hätte, würde ich zu meinem 60. Geburtstag 2013 gern wieder mit der S-Bahn bis nach Falkensee fahren können. Die Strecke bin ich als Kind immer gefahren, sie wurde dann aber im Zuge des Mauerbaus 1961 eingestellt.“

Wolfgang Koch wurde 1953 in Falkensee bei Berlin geboren und ist auch da aufgewachsen. Seit 1981 lebt er in Berlin. Er hat ein Studium zum Diplomingenieurökonom absolviert und 1979 bei der damaligen Deutschen Reichsbahn als Mitarbeiter angefangen. 1983 wechselte er zum Verkehrsministerium der DDR, das 1990 in das Bundesministerium für Verkehr, Bau und Stadtentwicklung übernommen wurde.

Wolfgang Koch was born in Falkensee near Berlin in 1953 and also grew up there. He has been living in Berlin since 1981. He studied industrial engineering and began to work at the Deutsche Reichsbahn in 1979. In 1983 he moved to the Ministry of Transport of the GDR, which was taken over by the Federal Ministry of Transport, Building and Urban Development in 1990.

Seite 98, Wolfgang Koch, Abteilung Finanzierung Projekte, Bundesministerium für Verkehr, Bau und Stadtentwicklung | Department of Project Financing, Federal Ministry of Transport, Building and Urban Development

WARTUNG, f. verbalabstract zu warten, aber nicht in allen bedeutungen des verbums auftretend und jetzt nur noch als ‚pflege‘ üblich. die ursprüngliche bedeutung ‚das ausschauen‘ erscheint nur noch in glossaren, auch die bedeutung ‚das achthaben auf etwas‘ kommt nur vereinzelt vor



„Ich koordiniere die Wartung der Triebfahrzeuge. Wir haben Vorschriften vom Hersteller, die halte ich ein und koordiniere, wann welches Fahrzeug der Werkstatt zugeführt werden muss. Von meinem Büro aus schaue ich direkt auf die große Werkstatt. Sie ist 60 x 30 Meter groß, da passen vier Züge rein. Gerade erfasse ich die Betriebsstunden der Fahrzeuge, um die Wartungsintervalle zu erkennen. Das ist wie beim Auto. Da muss man auch nach 20.000 km zum Ölwechsel und so ähnlich ist es hier auch. Es gibt unterschiedliche Fristen, es gibt verschiedene Instandhaltungsstufen. An so einem Fahrzeug muss man eigentlich auf alles Obacht geben, es geht um die Sicherheit der Fahrgäste, um die Sicherheit des Zugpersonals. Ich kenne die Fahrzeuge und einzelnen Arbeitsschritte sehr genau, aber darauf darf man sich nicht verlassen. Hier macht keiner was allein. Routine wird schnell gefährlich. Wir sind Menschen, also achtet jeder auf jeden und jeder doppelt auf sich selbst.“

Stefan Horlitz wurde 1973 in Neubrandenburg geboren und arbeitete nach einer Ausbildung zum Industriemechaniker zunächst einige Jahre bei Talbot in Aachen, dem Hersteller jener Triebwagen, deren Wartung er heute koordiniert. Dann zog es ihn wieder Richtung Heimat. Seit 2006 arbeitet er als Werkstattleiter für die Niederbarnimer Eisenbahn.

Stefan Horlitz was born in Neubrandenburg in 1973 and following his education worked as an industrial mechanic for some years at Talbot in Aachen, the manufacturer of the locomotives for which he nowadays coordinates the maintenance. Then he returned home. Since 2006 he has been the Workshop Supervisor for the Niederbarnimer Eisenbahn.

Seite 99, Stefan Horlitz, Wagenmeister, NEB Betriebsgesellschaft mbH | Carriage master

X, n., der 24. buchstabe des deutschen alphabets, x als zeichen für eine unbekannte (mathematische) größe, in freier und redensartlicher verwendung



„Wir kontrollieren in Straßenbahnen, Bussen und Fähren. Das sind so an die 50 bis 60 Fahrzeuge am Tag. Es ist ja nicht so, dass wir weitläufige Strecken mitfahren: Wir steigen ein, rufen auf und das Kontrollieren selbst dauert maximal ein bis zwei Stationen. Früher waren wir hier in Potsdam in ziviler Kleidung unterwegs, aber inzwischen haben sich unsere Firma WISAG und die Verkehrsbetrieb Potsdam GmbH darauf geeinigt, dass wir in Dienstkleidung kontrollieren gehen. Und ich muss sagen, dass das eigentlich sehr vernünftig ist. Wir werden zwar sofort erkannt, aber ich schreibe genauso viele erhöhte Beförderungsentgelte auf, wie wenn ich in ziviler Kleidung gehe. Das macht keinen Unterschied. Und vom Prinzip her arbeitet es sich besser in Dienstkleidung. Das kommt bei den Fahrgästen anders rüber, außerdem können nun auch die Touristen auf uns zukommen und fragen: Wie komme ich denn zum Schloss Sanssouci oder so. Das ist natürlich eine große Hilfe. Außer den Fahrausweiskontrollen führen wir für den Verkehrsbetrieb auch einen Begleitservice durch, das heißt, wir sind in der Ferienzeit die ganze Woche und außerhalb der Ferienzeit am Wochenende immer in den Nachtstunden unterwegs und begleiten die öffentlichen Verkehrsmittel, damit die Fahrgäste, die im Theater oder bei anderen Veranstaltungen waren, auch sicher nach Hause kommen. So eine Nachtschicht geht so acht Stunden, in den meisten Fällen arbeiten wir von 21.00–5.00 Uhr – bis wirklich der letzte Nachtbus in den Betriebshof fährt.“

Victoria Schiffner wurde 1981 in Potsdam geboren, wo sie auch heute lebt. Sie hat eine Ausbildung zur Köchin absolviert und mehrere Jahre in dem Beruf gearbeitet. 2006 hat sie eine Weiterbildung zur Sicherheitsmitarbeiterin abgeschlossen und ist seitdem bei der Firma WISAG – Sicherheit und Service tätig. 2008 wurde sie erste diensthabende Leiterin. Ihr Team führt u. a. Fahrausweiskontrollen und Begleitedienste für die ViP Verkehrsbetrieb Potsdam GmbH durch.

Victoria Schiffner was born in Potsdam in 1981, where she still lives today. She completed her education as a cook and worked for some years in the field. In 2006, she concluded training as a security guard and since then has worked for WISAG – Sicherheit und Service. In 2008, she became a Team Head. Her team conducts, amongst other things, ticket controlling and escort services for ViP Verkehrsbetrieb Potsdam GmbH.

Seite 104/105, Victoria Schiffner, Teamleiterin, WISAG Facility Service Holding GmbH & Co. KG | Team Head

YARD, n., englisches Längenmaß (91,4 cm), mit dem zunehmenden Englandhandel des 18. Jhs. nach Deutschland gedungen, ungefähr 200 yards von der see GÖTTE 1 180, einige hundert yards nach westen lag der alte hafen ebda 181



„Ich bin ganz einfach Fährmann und habe das Glück, auf der Linie F 24 arbeiten zu dürfen. Das ist die Fähre zwischen Müggelheim und Rahnsdorf, in der Müggelspree, Kilometer 8,5. Es gibt einen genauen Fahrplan, aber ich fahre auch nach Bedarf. Die Fähre ist ein etwas größeres Boot, außen rot gestrichen, innen weiß und blau, und sie wird gerudert. Acht Personen darf ich mitnehmen. Um 10.30 Uhr beginnt meine Arbeitszeit, dann bereite ich das Boot vor, das heißt, es wird durchgefeudelt, saubergemacht, dann kommen die Rettungskissen und die Ruder rein. Und ab 11 Uhr erwarte ich meine Gäste, die oft schon vorher da sind, da fängt man halt auch ein paar Minuten früher an. Ich habe einen Regenanzug da draußen, eine wasserundurchlässige Hose und dazu eine Jacke, mir ist es also egal, ob es regnet oder nicht, wenn Leute rüber wollen, werden sie übergebracht. Nach Überlieferung – ich habe es nicht selbst nachgemessen – soll die Strecke 36 Meter lang sein, dafür brauche ich je nach Wellengang und Schiffsverkehr so ein bis zwei Minuten. Wie viel Yard das sind, weiß ich nicht genau – das ist ja so ein englisches Entfernungsmaß, beim Golf wird das noch benutzt, in der Schifffahrt ist es aber nicht mehr so geläufig. Da heißt es meistens Meilen und Knoten. Oder eben Meter.“

Ronald Kebelmann wurde 1954 in Berlin geboren. Nach der Schule absolvierte er eine Facharbeiterausbildung als Maschinist für Wärmekraftwerke. Im Zuge des Armeedienstes kam er zur Marine, danach war er über viele Jahre als Freizeitsegler im Verein organisiert. Seit 2003 arbeitet er saisonbedingt von Frühjahr bis Herbst für die Stern- und Kreisschiffahrtsgesellschaft als Schiffsführer. Die Linie, die er fährt, wurde 1911 eröffnet und wird in diesem Jahr 100 Jahre alt.

Ronald Kebelmann was born in Berlin in 1954. He was educated as a machinist for heating-power plants. In the course of his military service he went to the navy. Thereafter, he was involved in a sailing club for years. Since 2003, he has worked from spring to autumn for the Stern- und Kreisschiffahrtsgesellschaft as a skipper. The line he runs was opened in 1911 and will be 100 years old this year.

Seite 110 Ronald Kebelmann, Schiffsführer, Stern- und Kreisschiffahrt GmbH Berlin | Skipper

ZAPFSTELLE, f., stelle, wo petroleum, benzin gezapft wird (modern)



„Normalerweise sind die Fahrzeuge, wenn ich morgens anfangs, von der Werkstatt schon fertig betankt, aber wir haben ja auch diese geteilten Dienste, wo man früh zu den Berufsverkehrsspitzen ein paar Stunden fährt und dann nachmittags wieder. Und da werden die Fahrzeuge von uns Fahrern direkt nach dem Dienst gleich wieder vollgetankt oder begast, wie wir dazu sagen. Wir fahren ja hier mit Erdgas. Die großen Gelenkbusse haben mehr Erdgasflaschen auf dem Dach als unsere kleinen Solofahrzeuge. Und je nachdem wie leer die Fahrzeuge sind, dauert der Tankvorgang so zwischen 5 bis 10 Minuten. Unsere großen Fahrzeuge fahren so um die 230–260 km am Tag – da reicht genau eine Füllung. Die Tankstelle ist eine Erdgastankstelle von den Stadtwerken, die ist für den ganzen öffentlichen Verkehr da – also auch für Privatfahrzeuge und so. Sie sieht wie eine ganz normale Tankstelle aus – mit drei Zapfsäulen. Als ich das erste Mal einen Bus getankt habe, war ich noch Azubi bei uns in der Firma, ich habe ja von klein auf dort gelernt. Das war damals schon eine Besonderheit für mich, Benzin kennt man ja vom Tanken, aber Erdgas? Da war anfangs auch ein bisschen Skepsis dabei. Aber das hat sich mit der Zeit gegeben, jetzt ist das schon Routine.“

Benjamin Prochnow wurde 1983 in Frankfurt (Oder) geboren. 2007 beginnt er bei der Stadtverkehrsgesellschaft Frankfurt (Oder) eine Ausbildung als Berufskraftfahrer mit Spezialisierung für Personenverkehr. 2010 wird er direkt in die Anstellung übernommen. Er fährt sowohl Bus als auch Straßenbahn und mag die Abwechslung sehr. Nur im Sommer bevorzugt er Busse – da sind die Temperaturen angenehmer als in den geschlossenen Fahrerkabinen der Straßenbahn.

Benjamin Prochnow was born in Frankfurt (Oder) in 1983. In 2007, he began his education at the Stadtverkehrsgesellschaft Frankfurt (Oder) as a driver specialized in passenger transport. He was hired in 2010. He drives both busses and trams and very much enjoys the change of pace. Only in the summer does he prefer the bus – the temperatures are more pleasant than in the closed cabin of the tram.

Seite 111, Benjamin Prochnow, Busfahrer, SVF Stadtverkehrsgesellschaft mbH Frankfurt (Oder) | Bus driver



Seite 118, Katrin Binkowski, Produktion, Bombardier Transportation GmbH | Production



Seite 119, Hans-Werner Franz, Geschäftsführer, VBB Verkehrsverbund Berlin-Brandenburg GmbH | Managing Director

Danksagung | Acknowledgements

Ein Dank für die freundliche Unterstützung bei den Foto- und Interviewarbeiten geht an:

Our thanks for the friendly support with the photographs and interviews go to:

Bahnmissionsmission Ostbahnhof
Bahnhofsmarkt im U-Bahnhof Adenauerplatz
BVG Berliner Verkehrsbetriebe AöR
Bombardier Transportation GmbH
Bundesministerium für Verkehr, Bau und Stadtentwicklung
Bundespolizei
DB Regio AG
DB Station&Service AG
Fritz Behrendt OHG
Hering Bau GmbH & Co. KG
INFRACON railway and civil engineering UG
Kreisverwaltung des Landkreises Teltow-Fläming
Ministerium für Infrastruktur und Landwirtschaft des Landes Brandenburg
NEB Betriebsgesellschaft mbH
Oberstufenzentrum Logistik, Touristik, Immobilien, Steuern
OVG Oberhavel Verkehrsgesellschaft mbH
ODEG Ostdeutsche Eisenbahn GmbH
OLA Ostseeland Verkehr GmbH
PEG Prignitzer Eisenbahn GmbH
S-Bahn Berlin GmbH
SECURITAS Deutschland Holding GmbH & Co KG
Senatsverwaltung für Stadtentwicklung des Landes Berlin
Stadler Pankow GmbH
SVF Stadtverkehrsgesellschaft mbH Frankfurt (Oder)
Stern- und Kreisschiffahrt GmbH Berlin
TMB Tourismus Marketing Brandenburg GmbH
URBANIS GmbH
UVG Uckermärkische Verkehrsgesellschaft mbH
ViP Verkehrsbetriebe Potsdam GmbH
WISAG Facility Service Holding GmbH & Co. KG
Woltersdorfer Straßenbahn GmbH

Impressum | Imprint

VBB Verkehrsverbund Berlin-Brandenburg GmbH

Hardenbergplatz 2, 10623 Berlin

Telefon: (030) 25 41 40, Telefax: (030) 25 41 41 12

info@VBBonline.de, VBBonline.de

VBB-Infocenter

Telefon: (030) 25 41 41 41

Verantwortlich | Responsible persons

Geschäftsführer | Managing Director: Hans-Werner Franz

Projektleitung | Project Leader

Brigitta Köttel

Realisation | Realization

FLASKAMP UMMEN AG

Druck | Print

Druckerei ARNOLD

Fotos | Photos

Andreas Rost

Hans Hocheheim

Bildgeschichten | Stories

Peggy Mädler



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