

# Presseinformation



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

20. September 2018

## SPNV-Ranking: „Qualität im Regio – Meine Linie im VBB“ Regionalzüge in Berlin und Brandenburg im Qualitätsfokus

- **Auf einen Blick: Gute Leistung – schlechte Leistung**
- **Wertung nach Pünktlichkeit, Zuverlässigkeit, Personal und Kundenzufriedenheit**
- **Transparenz – objektive Qualität – Vergleichbarkeit**

VBB Verkehrsverbund  
Berlin-Brandenburg GmbH  
Hardenbergplatz 2  
10623 Berlin

Telefon 0 30-25 41 40  
Telefax 0 30-25 41 41 12  
info@VBB.de  
VBB.de

Bahn- und Busanbindung:  
S+U Zoologischer Garten Bhf



Rund 85 Millionen Menschen fuhren im vergangenen Jahr mit den Regionalverkehrszügen im Verkehrsverbund Berlin-Brandenburg (VBB). Nicht immer verlaufen die täglich mehr als 1.500 Fahrten

ohne Beeinträchtigungen - Störungen, Verspätungen und Zugausfälle stellen die Geduld der Fahrgäste gerade auch aktuell auf die Probe.

Um einen objektiven Blick auf die Verkehrsleistung zu ermöglichen, veröffentlicht der VBB nun die Qualität der einzelnen Eisenbahn-Regionalverkehrslinien im Verbundgebiet. Dabei können erstmals die Werte für „Pünktlichkeit“, „Zuverlässigkeit“, „Personalbegleitung“ und „Kundenzufriedenheit“ von 41 Linien aufgerufen und miteinander verglichen werden. Das Qualitätsranking kann auf der VBB-Homepage unter [VBB.de/qualitaet](http://VBB.de/qualitaet) abgerufen werden.

Fahrgäste und andere Interessierte können mit wenigen Klicks herausfinden, welche Linie im Verbundgebiet mit welcher Qualität auf der Schiene unterwegs war. Dieser Service startet mit Daten aus dem Jahr 2017 und wird Schritt für Schritt mit aktuellen Werten ausweitet. So werden künftig die wichtigen Qualitätsparameter auch monatlich je nach Regionalverkehrslinie einsehbar sein. Mit „Qualität im Regio – Meine Linie im VBB“ folgt ein weiterer Baustein im VBB-Qualitätsmanagement und Controlling des SPNV-Regionalverkehrs, der die „linienscharfe“ Bewertung der Verkehrsleistung ermöglicht. Ergänzt werden diese Angaben um die

### Pressesprecherin:

Elke Krokowski  
**VBB**  
Tel.: 030 - 25 414 - 130  
Mobil: 0175 / 436 17 42  
Krokowski[at]VBB.de

Geschäftsführerin  
Susanne Henckel

Aufsichtsratsvorsitzender  
Staatssekretär  
Jens-Holger Kirchner

Handelsregister  
HRB 54 603  
Amtsgericht  
Charlottenburg  
USt-IdNr.: DE 170 900  
133

Bankverbindung  
Berliner Volksbank eG  
BLZ: 100 900 00  
Konto: 8 848 174 000  
IBAN: DE20 1009 0000  
8848 1740 00  
BIC: BEVODEBB



linienbezogene Qualität der Bahnhöfe und der Strecke. Die Datenbasis hierzu liefern die jährlich erstellten VBB-Stations- und Netzanalysen.

„Es ist uns wichtig, dass die Fahrgäste sehen, wie es um die Qualität der Verkehrsleistung bestellt ist“, sagt VBB-Geschäftsführerin Susanne Henckel. „Auf einen Blick zeigt das neue Tool, ob ihre Linie tatsächlich so gut oder so schlecht ist, wie es sich ‚anfühlt‘. Mit dem VBB-Ranking wird die Entwicklung der Verkehrsleistung öffentlich dokumentiert und Vergleichbarkeit hergestellt. Insgesamt können wir auf das Ergebnis für 2017 allerdings nur bedingt stolz sein, denn es lief nicht rund im Eisenbahn-Regionalverkehr. Und auch in diesem Jahr ist die Leistung nicht besser geworden. Im Gegenteil, die Probleme reißen nicht ab: Mangelnde Fahrzeuge, fehlendes Personal, technische Störungen aufgrund von Infrastrukturmängeln – die Bandbreite ist leider groß. Und es ist kein Trost, dass das nicht nur uns in Berlin und Brandenburg betrifft, sondern ein bundesweites Erscheinungsbild widerspiegelt. Gemeinsam mit den Verkehrsunternehmen und Infrastrukturbetreibern arbeiten wir intensiv daran, die Qualität für die Fahrgäste zu verbessern.“

### **Methodik des VBB-Qualitätsrankings**

In einem ersten Schritt werden die Linien, die mindestens drei Bahnhöfe im VBB-Gebiet bedienen, den drei Linientypen „einfach“, „normal“ und „anspruchsvoll“ zugeordnet. Kriterien dabei sind z.B. eingleisige Streckenabschnitte, Streckenbelegung, Anzahl der Fahrgäste. Durch die Berücksichtigung der verschiedenen Faktoren ist eine gerechte Vergleichbarkeit der Linien untereinander gegeben. Die vier wichtigen Qualitätskriterien Pünktlichkeit (Anteil: 30%), Zuverlässigkeit (20%), Personalbegleitung (20%) und Kundenzufriedenheit (30%) werden mit einer definierten Wichtung zu einer Qualitätskennzahl in Prozent berechnet. Die Messlatte liegt dabei mit einer Zielerreichung von anspruchsvollen 100 % Qualität hoch.

Um auch ein Vergleich aller Linien untereinander zu ermöglichen und eine Gesamtrangliste zu erhalten, werden mittels eines definierten Gewichtungsfaktor die Linien mit einfachen Rahmenbedingungen

abgewertet und Linien mit anspruchsvollen Rahmenbedingungen aufgewertet. Somit ist auch linienübergreifend eine gerechte Beurteilung der Qualität gewährleistet.

### Qualitäts-Ergebnisse 2017

Im gewichteten **Gesamtranking** aller Linien gab es folgende Platzierung:

- 1. Platz: RB27 mit 95,4% (NEB)
- 2. Platz: RB51 mit 95,1% (ODEG)
- 3. Platz: RE4 mit 94,8% (ODEG)

Platz	Linie	Gesamtranking	Pünktlichkeit	Zuverlässigkeit	Personal	Kundenzufriedenheit	Linientyp
1.		95,4%	96,5%	99,3%	99,4%	1,5	
2.		95,1%	96,2%	98,3%	98,4%	1,5	
3.		94,8%	95,1%	99,4%	99,8%	1,8	

Den letzten Platz belegte der RE6 mit 87,4 Prozent (DB Regio) und liegt damit weit unter dem VBB-Durchschnitt von 92 Prozent.

#### Typ „anspruchsvolle“ Linien

- 1. Platz: RE4 mit 93,5% (ODEG)
- 2. Platz: RB22 mit 92,3% (DB Regio)
- 3. Platz: RB24 mit 91,4% (DB Regio)

#### Typ „normale“ Linien

- 1. Platz: RB27 mit 95,4% (NEB)
- 2. Platz: RB51 mit 95,1% (ODEG)
- 3. Platz: RB65 mit 94,4% (ODEG)

#### Typ „einfache“ Linien

- 1. Platz: RB63 mit 96,4% (NEB)
- 2. Platz: RB74 mit 95,0% (HANS)
- 3. Platz: RB35 mit 94,9% (NEB)

## Liniensteckbriefe – „Meine Linie im VBB“

Weitere Informationen zu den einzelnen Linien, können über die Liniensteckbriefe abgerufen werden, die z.B. Details zu den dort verkehrenden Fahrzeugen, der Laufzeit des Verkehrsvertrags und der Linienführung enthält.



### Liniensteckbrief RE4

Jahr: 2017  
 Linienführung: Ludwigsfelde/Jüterbog - Berlin Nord-Süd-Tunnel - Rathenow (- Stendal)  
 Linienlänge in km: 96  
 Anzahl Bahnhöfe im VBB: 19  
 Verkehrsunternehmen: ODEG  
 Vertrag: ODEG Stadtbahn  
 Vertragslaufzeit: Dez 2011 bis Dez 2022  
 Fahrzeug: KISS  
 Interviews: 160  
 Bemerkungen:

