Qualität im Berliner ÖPNV

U-Bahn, Straßenbahn,
Bus und Fähre

Jahresbericht 2011

CENTER NAHVERKEHR BERLIN

Im Auftrag der Senatsverwaltung für Stadtentwicklung und Umwelt, Berlin

Über diesen Bericht

- Der vorliegende Bericht enthält detaillierte Angaben zu den im Jahr 2011 durch die BVG im Auftrag des Landes Berlin erbrachten Verkehrsleistungen, den erzielten Qualitäten bei U-Bahn, Straßenbahn, Bus und Fähre sowie den damit verbundenen Ausgleichszahlungen.
- Grundlage der Leistungserbringung der BVG ist der Verkehrsvertrag zwischen dem Land Berlin und der BVG AöR, der zum 1. Januar 2008 in Kraft trat und bis zum 31. August 2020 gilt. Auf Grundlage des Verkehrsvertrages bestellt die Senatsverwaltung für Stadtentwicklung als Aufgabenträger ÖPNV die Verkehrsleistungen von U-Bahn, Straßenbahn, Bus und Fähre auf dem Berliner Stadtgebiet.
- Neben Leistungsvorgaben enthält der Verkehrsvertrag Soll-Werte für die zentralen Qualitätsmerkmale und definiert damit die Qualität, die der Berliner ÖPNV mindestens aufweisen muss.
- Die vorliegenden Daten wurden durch die BVG erhoben und durch den Aufgabenträger validiert, geprüft und ausgewertet. Mit der Veröffentlichung der Daten leisten Aufgabenträger und BVG einen Beitrag zu mehr Transparenz und Offenheit im ÖPNV.

Überblick über das Jahr 2011

- Gegenüber dem Jahr 2010 haben sich Zuverlässigkeit und Pünktlichkeit bei U-Bahn, Straßenbahn und Bus erheblich stabilisiert.
- Die U-Bahn verkehrte 2011 sehr zuverlässig. Die Betriebsbereiche Omnibus und Straßenbahn operierten ebenfalls zuverlässig, erreichten in 2011 aber nicht die Soll-Vorgaben.
- Die Pünktlichkeitsquote bei der Straßenbahn und der U-Bahn übertraf 2011 die Soll-Vorgaben.
- Die Qualität und Funktionsfähigkeit der Infrastruktur, wie Aufzüge, Fahrtreppen, Informations- und Vertriebssysteme, lagen auch 2011 auf sehr hohem Niveau.
- An der Herstellung der barrierefreien Zugänglichkeit von Bahnhöfen, Haltestellen und Fahrzeugen wird weiterhin kontinuierlich gearbeitet.
- Die Kunden bewerteten die Leistungen der BVG erneut gut.

Inhalt

1. Verkehrsleistung
2. Verkehrsqualität – Einführung
3. Kriterium Zuverlässigkeit – Kommen Bus und Bahn?
4. Kriterium Pünktlichkeit – Kommen Bus und Bahn rechtzeitig?
5. Kriterium Anschlusssicherung – Hält die BVG ihre Anschlüsse?
6. Kundenzufriedenheit
7. Infrastruktur
8. Umweltschutz
9. Fahrgastzahlen und Fahrgelderträge
10. Ausgleichszahlungen des Landes Berlin

1 Verkehrsleistung

	U-Bahn	Straßenbahn		Bus		Fähre
	NutzZkm	NutzZkm	Bef-h	NutzWkm	Bef-h	Betriebs-h
Soll 2011*	20.709.295	19.143.461	978.098	88.456.405	4.540.600	18.366
Ist 2011**	20.904.942	19.171.613	990.093	87.814.399	4.502.535	17.532

NutzZkm = NutzZug-Kilometer; NutzWkm = Nutzwagen-Kilometer; Bef-h = Beförderungsstunden, Betriebs-h = Betriebsstunden

- Der Aufgabenträger bestellt jährlich beim Unternehmen die zu erbringenden Verkehrsleistungen für alle Verkehrsträger (Rahmenfahrplan).
- Die BVG meldet monatlich die Leistungserbringung. Diese Meldungen werden durch den Aufgabenträger (bzw. durch das CNB i.A. des Aufgabenträgers) geprüft und ausgewertet.
- Am Jahresende wird anhand der im Vergleich zu den Vorgaben des Verkehrsvertrages tatsächlich erbrachten Leistungen/Qualitäten der Ausgleichsanspruch des Unternehmens ermittelt.

* Zusammengesetzt aus vertraglich festgeschriebener Referenzleistung inkl. der Korrekturen durch Kalendereffekt, Streiknachleistung sowie vereinbarter Leistungsmengen für zusätzliche Verkehrsleistungen auf Neubaustrecken (hier: Betrieb der U55 und Inbetriebnahme Straßenbahn Wissenschaftsstadt Adlershof). Die Soll-Leistung ist nicht identisch mit der zum Zwecke der Abrechnung verwendeten Referenzleistung, da die Korrekturen durch den Kalendereffekt nicht abrechnungs-relevant sind. Soll-Leistung Bus entsprechend Kompromissvorschlag vom 18.05.12 bzgl. Kalendereffekt-Leistungen.
** Laut Gesamtbericht BVG (inkl. Nachlieferungen) (Prüfergebnis Stand: 15.06.2012)

Inhalt

1. Verkehrsleistung
2. Verkehrsqualität – Einführung
3. Kriterium Zuverlässigkeit – Kommen Bus und Bahn?
4. Kriterium Pünktlichkeit – Kommen Bus und Bahn rechtzeitig?
5. Kriterium Anschlusssicherung – Hält die BVG ihre Anschlüsse?
6. Kundenzufriedenheit
7. Infrastruktur
8. Umweltschutz
9. Fahrgastzahlen und Fahrgelderträge
10. Ausgleichszahlungen des Landes Berlin

Verkehrsqualität – Einführung I

- Die Messung der angebotenen Verkehrsqualitäten bei U-Bahn, Straßenbahn, Bus und Fähre erfolgt „zweigleisig“:
  - Die objektive Prüfung zur Einhaltung der Vorgaben zu Zuverlässigkeit, Pünktlichkeit sowie zu den Ausfällen, die bei der Berechnung der Ausgleichszahlungen zu berücksichtigen sind, erfolgt durch den Abgleich der Fahrplandaten mit den betrieblichen Daten. Für weitere Qualitätsmerkmale, wie z.B. Fahrzeuggestaltung (u.a. Begrenzung der Werbung an Fahrzeugen) enthält der Vertrag überprüfbare Kriterien.
    Die Daten werden durch die BVG selber erhoben. Sie gibt die entsprechenden Berichte und Meldungen an den Aufgabenträger bzw. das CNB weiter. Dort werden sie überprüft und mit den Ergebnissen eigener Beobachtungen abgeglichen.
  - Die Sicht des Fahrgasts fließt ebenfalls in die Bewertung der Qualität und in die Berechnung der Ausgleichszahlungen ein. So wird für bestimmte Qualitätskriterien (Pünktlichkeit, Sauberkeit, Barrierefreiheit, wahrgenommene Sicherheit) eine „subjektive Kontrolle“ durchgeführt. Dies geschieht über die Erfassung der Kundenzufriedenheit, welche auf dem Kundenmonitoring der BVG aufbaut. Gemeinsam mit den Unternehmen arbeitet der Aufgabenträger derzeit daran, die Methodik weiter zu verbessern und sie übergreifend für alle Unternehmen, die im Stadtgebiet Verkehre erbringen, anzuwenden.

2 Verkehrsqualität – Einführung II

- Im Verkehrsvertrag werden Soll-Vorgaben für die wichtigsten Qualitätsmerkmale definiert (vgl. Tabelle auf nachfolgender Folie). Diese müssen durch das Unternehmen eingehalten werden. Die Festlegung der Werte erfolgt differenziert nach den Verkehrsmitteln U-Bahn, Straßenbahn und Bus.
- Eine Unterschreitung der Sollwerte führt nicht automatisch zu einem Abzug bei den Ausgleichszahlungen. Vielmehr wird bis zum Ergreifen der Malusregel ein Toleranzbereich eingeräumt, welcher der Tatsache gerecht wird, dass in einem komplexen Stadtverkehrssystem nicht alle Entwicklungen vorhersehbar sind.
- Zusätzlich zu der bereits seit Vertragsbeginn gültigen Malus-Regelung besteht eine erstmals im Jahr 2010 in Kraft getretene Bonus-Regel, die im Verkehrsvertrag bereits vorvereinbart war.
- Die Arbeiten an der Entwicklung einer übergreifenden Bonus-Malus-Regelung für die Kriterien Pünktlichkeit und Zuverlässigkeit laufen weiter.

2 Verkehrsqualität – Einführung III

	Definition	Sollwert	Malus	Bonus (ab 2010)
Zuver-lässig-keit	Alle geplanten Fahrten finden statt.	- U-Bahn, Straßenbahn: 99,7% - Bus: 99,8 %	Kein Malus, aber: ausgefallene Leistungen werden nicht vergütet.	--
Pünkt-lichkeit	Abfahrt findet zwischen 90 Sekunden vor und 210 Sekunden nach der Soll-Abfahrtszeit statt.	- U-Bahn: 97 % - Straßenbahn: 91% - Bus: 87%	Bei Unterschreitung einer durchschnittlichen Quote von - U-Bahn: 95 % - Straßenbahn: 89% - Bus: 85% je angefangene 0,5% Unterschreitung 220.000 € p.a. (Grenze für maximal erreichbaren Malus vereinbart)	Bei Überschreitung einer durchschnittlichen Quote von: - U-Bahn: 98,5% - Straßenbahn: 94% - Bus: 90% je angefangene 0,5%* Überschreitung 220.000 € p.a. (Grenze für maximal erreichbaren Bonus vereinbart) *abweichende Werte (Staffelung) bei U-Bahn
An-schluss-sicher-ung	An definierten Anschlusspunkten beträgt die Wartezeit beim Umsteigen nicht mehr als 5 Minuten	- U-Bahn: 99% - Straßenbahn, Bus: wird noch festgelegt	- Bewertung über Kundenzufriedenheit; - Bonus-/ Malusregelung wird noch entwickelt	--

2 Verkehrsqualität 2011 - Überblick

	U-Bahn				Straßenbahn				Bus			
	Soll-Wert	Malus-grenze	Bonus-grenze	**Ist-Wert 2011**	Soll-Wert	Malus-grenze	Bonus-grenze	**Ist-Wert 2011**	Soll-Wert	Malus-grenze	Bonus-grenze	**Ist-Wert 2011**
Zu-verlässig-keit	99,7%	--	--	**99,8**	99,7%	--	--	**99,5%**	99,8%	--	--	**99,5%**
Pünkt-lich-keit	97%	95%	98,5%	**97,7%**	91%	89%	94%	**91,6%**	87%	85%	90%	**84,9%**
An-schluss-quote	99%	--		**99,9%**	--	--	--	**99,2%**	--	--		**96,0%**

- Die Tabelle zeigt die Sollwerte und Malusgrenzen für die Qualitätskriterien Zuverlässigkeit, Pünktlichkeit und Anschlussquote. Darüber hinaus werden die erreichten Werten für das Jahr 2011 bei U-Bahn, Straßenbahn und Bus aufgezeigt.
- Eine differenziertere und ausführlichere Darstellung der Jahreswerte sowie der Entwicklungen im Jahresverlauf zeigen die nachfolgenden Folien.
- **Bitte beachten Sie bei allen Grafiken die Skalierung, die aus Gründen der besseren Lesbarkeit im Regelfall nicht bei Null einsetzt!**

Inhalt

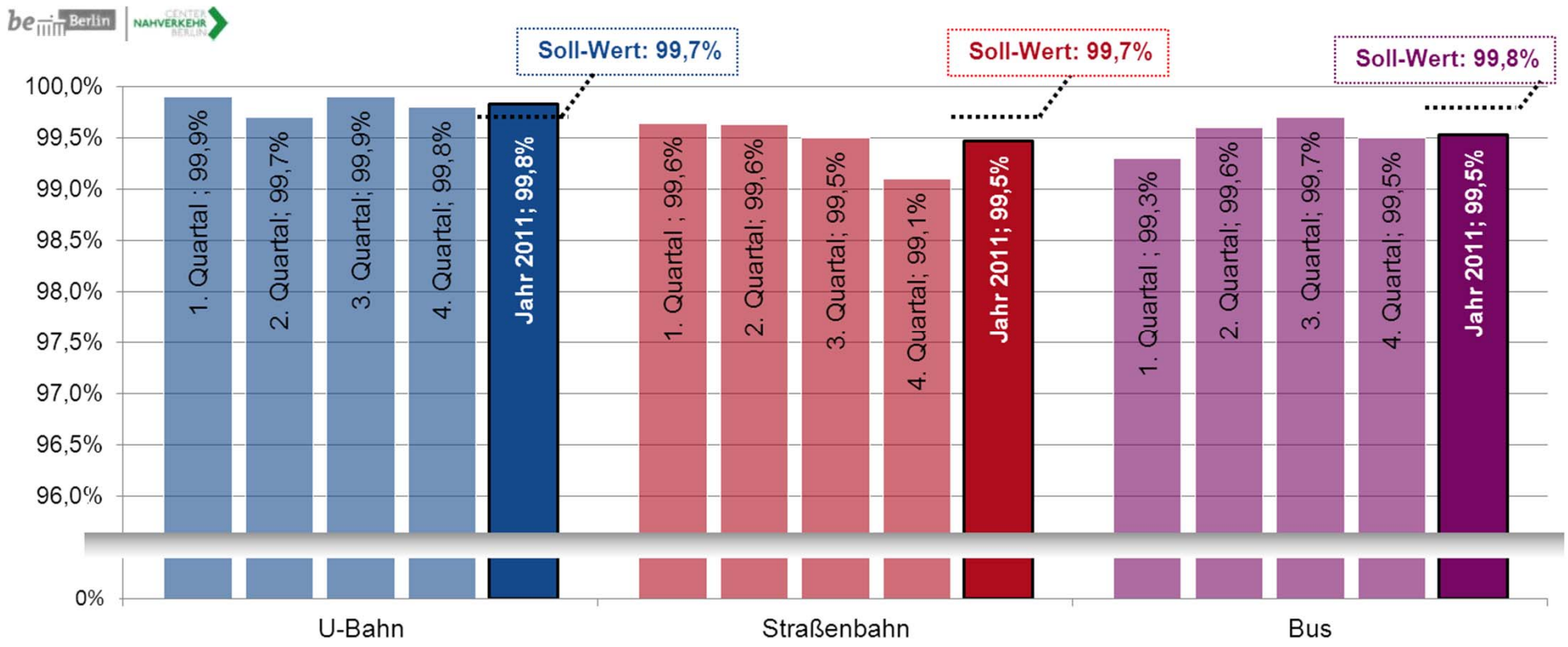
1. Verkehrsleistung
2. Verkehrsqualität – Einführung
3. Kriterium Zuverlässigkeit – Kommen Bus und Bahn?
4. Kriterium Pünktlichkeit – Kommen Bus und Bahn rechtzeitig?
5. Kriterium Anschlusssicherung – Hält die BVG ihre Anschlüsse?
6. Kundenzufriedenheit
7. Infrastruktur
8. Umweltschutz
9. Fahrgastzahlen und Fahrgelderträge
10. Ausgleichszahlungen des Landes Berlin

3 Kriterium Zuverlässigkeit – Kommen Bus und Bahn?

- **Zuverlässigkeit bedeutet für den Fahrgast: Eine im Fahrplan veröffentlichte Fahrt findet auch statt.**

- Die Zuverlässigkeit der Verkehrsmittel wird über die Zuverlässigkeitsquote abgebildet. Diese gibt an, wie viel Prozent aller geplanten Fahrten wirklich durchgeführt worden sind.
- Für die Berechnung der Zuverlässigkeitsquote ist entscheidend, *ob* die jeweilige Fahrt stattfindet, nicht *wann*. Verspätungen und Verfrühungen gehen nur in die Pünktlichkeitsquote ein. Wird eine ausgefallene Fahrt erfasst, wird nicht danach unterschieden, auf wessen Verschulden der Ausfall zurückzuführen sind.
- Im Zuge der Weiterentwicklung des Qualitätsmonitorings sollen zukünftig die Merkmale Zuverlässigkeit und Pünktlichkeit besser miteinander verknüpft werden. Konkret bedeutet dies, dass dann auch Verspätungen bzw. Verfrühungen, die eine vereinbarte Grenze überschreiten, als unregelmäßig gewertet werden. Dies entspricht stärker der Sicht der Fahrgäste, die eine Fahrt als ausgefallen empfinden, auch wenn diese Fahrt zwar sehr stark verspätet ist, aber objektiv (d.h. aus betrieblicher Sicht) stattgefunden hat.

3 Erreichte Zuverlässigkeit 2011

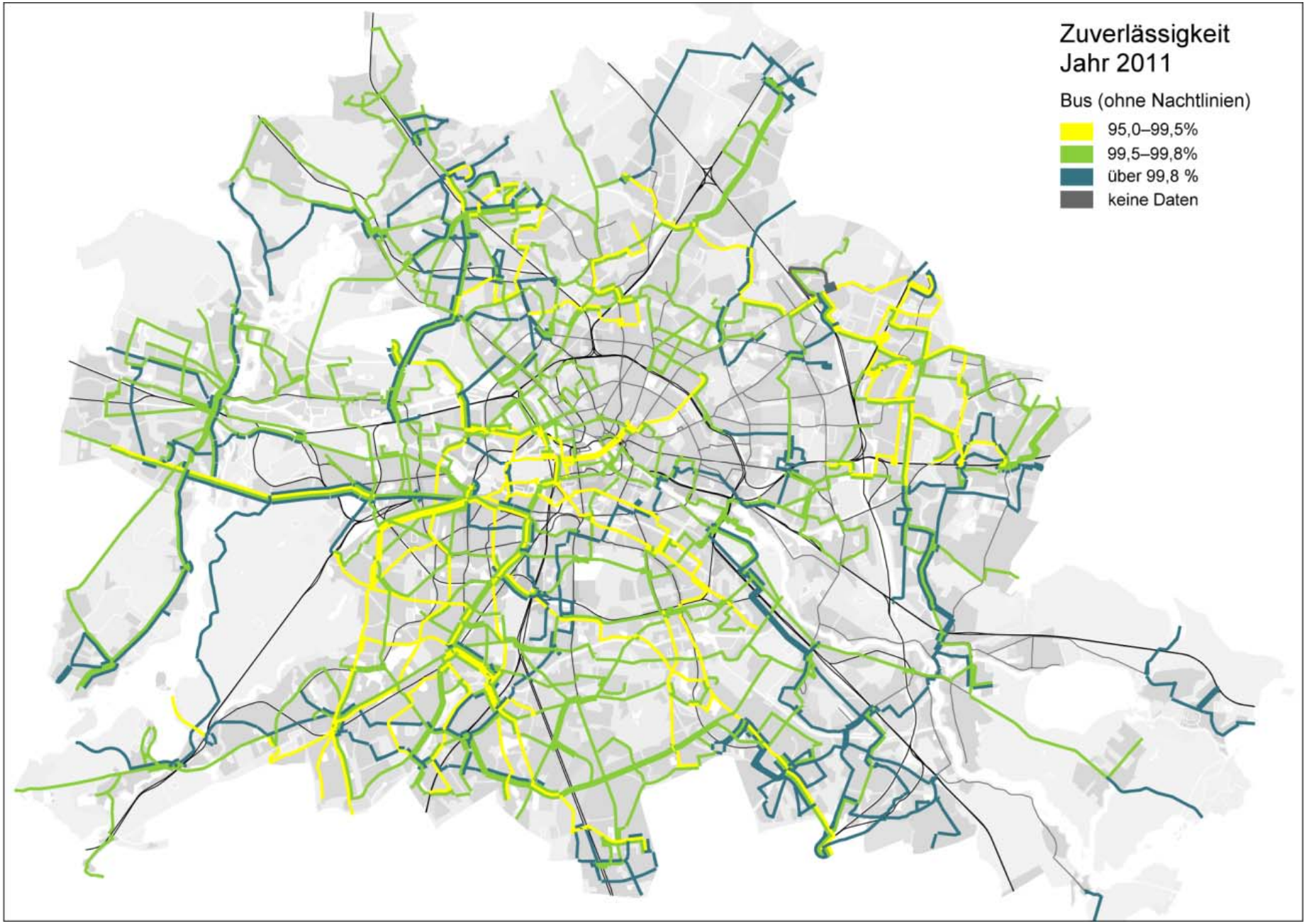


- Die **U-Bahn** war auch 2011 das zuverlässigste Verkehrsmittel. Der teils durch Bautätigkeiten ausgelöste, vorrübergehender Rückgang der Zuverlässigkeitsquote im 2. Quartal wurde schnell behoben.
- Die Zuverlässigkeit der **Straßenbahn** lag im Jahresmittel unter dem Soll. Sie ging v.a. im 4. Quartal deutlich zurück.
- Die Zuverlässigkeit beim **Bus** konnte im Verlauf des Jahres gesteigert werden, blieb im Jahresmittel jedoch unter dem Soll.

3 Zuverlässigkeit im U-Bahnnetz 2011

3 Zuverlässigkeit im Straßenbahnnetz 2011

3 Zuverlässigkeit im Busnetz 2011



Inhalt

1. Verkehrsleistung
2. Verkehrsqualität – Einführung
3. Kriterium Zuverlässigkeit – Kommen Bus und Bahn?
4. Kriterium Pünktlichkeit – Kommen Bus und Bahn rechtzeitig?
5. Kriterium Anschlusssicherung – Hält die BVG ihre Anschlüsse?
6. Kundenzufriedenheit
7. Infrastruktur
8. Umweltschutz
9. Fahrgastzahlen und Fahrgelderträge
10. Ausgleichszahlungen des Landes Berlin

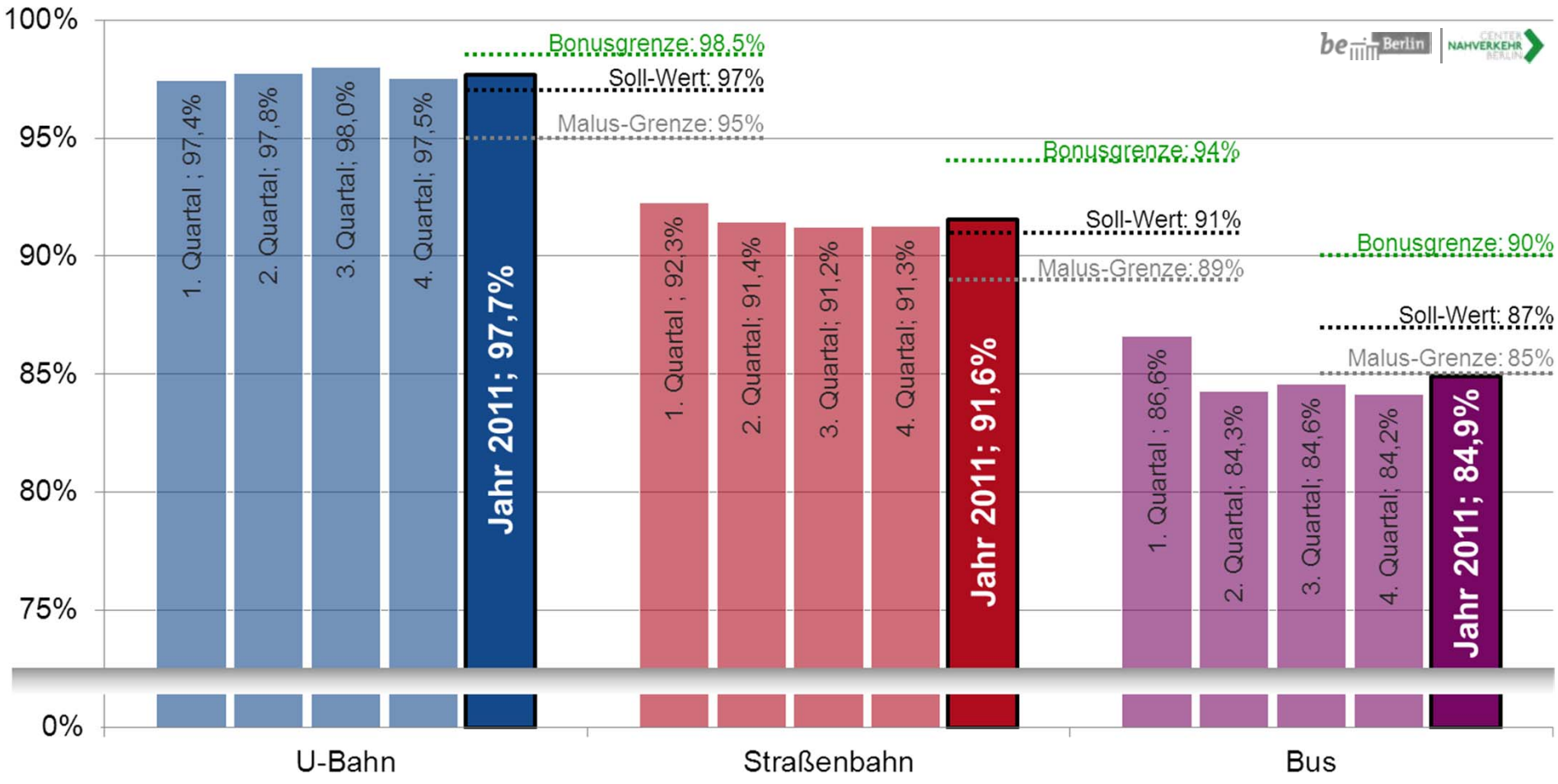
4 Kriterium Pünktlichkeit – Kommen Bus und Bahn rechtzeitig?

- **Pünktlichkeit bedeutet für den Fahrgast: Die An- und Abfahrten entsprechen den Fahrplanzeiten.**

- Eine im Fahrplan veröffentlichte Abfahrt (Soll-Abfahrt) gilt als pünktlich erbracht, wenn sie innerhalb einer Zeitspanne von 90 Sekunden vor und 210 Sekunden nach der Soll-Abfahrtszeit tatsächlich stattfindet. Dabei ist es nicht entscheidend, ob die Fahrt auch zu diesem Zeitpunkt stattfinden sollte oder ob sie beispielsweise um einen Taktabstand verschoben ist. Die BVG überwacht und analysiert mittels RBL[1] die Abfahrten aller Fahrzeuge von allen Haltestellen bzw. Bahnhöfen. Auf dieser Grundlage wird die Pünktlichkeit jeder einzelnen Abfahrt ausgewertet.
- Da die Pünktlichkeit ist von der unterschiedlichen Infrastruktur (öffentliche Straßen, eigene Schienen), der Tageszeit, dem Linienweg und der Taktdichte abhängig ist, unterscheiden sich die erreichten Quoten zwischen Verkehrsmitteln und Linien. Der Verkehrsvertrag setzt daher für die einzelnen Verkehrsmittel unterschiedliche Standards zur Pünktlichkeit.
- Im Zuge der Weiterentwicklung des Qualitätsmonitorings sollen zukünftig die Merkmale Pünktlichkeit und Zuverlässigkeit stärker miteinander verknüpft werden, um der Sicht der Fahrgäste besser zu entsprechen (siehe Folie 12).

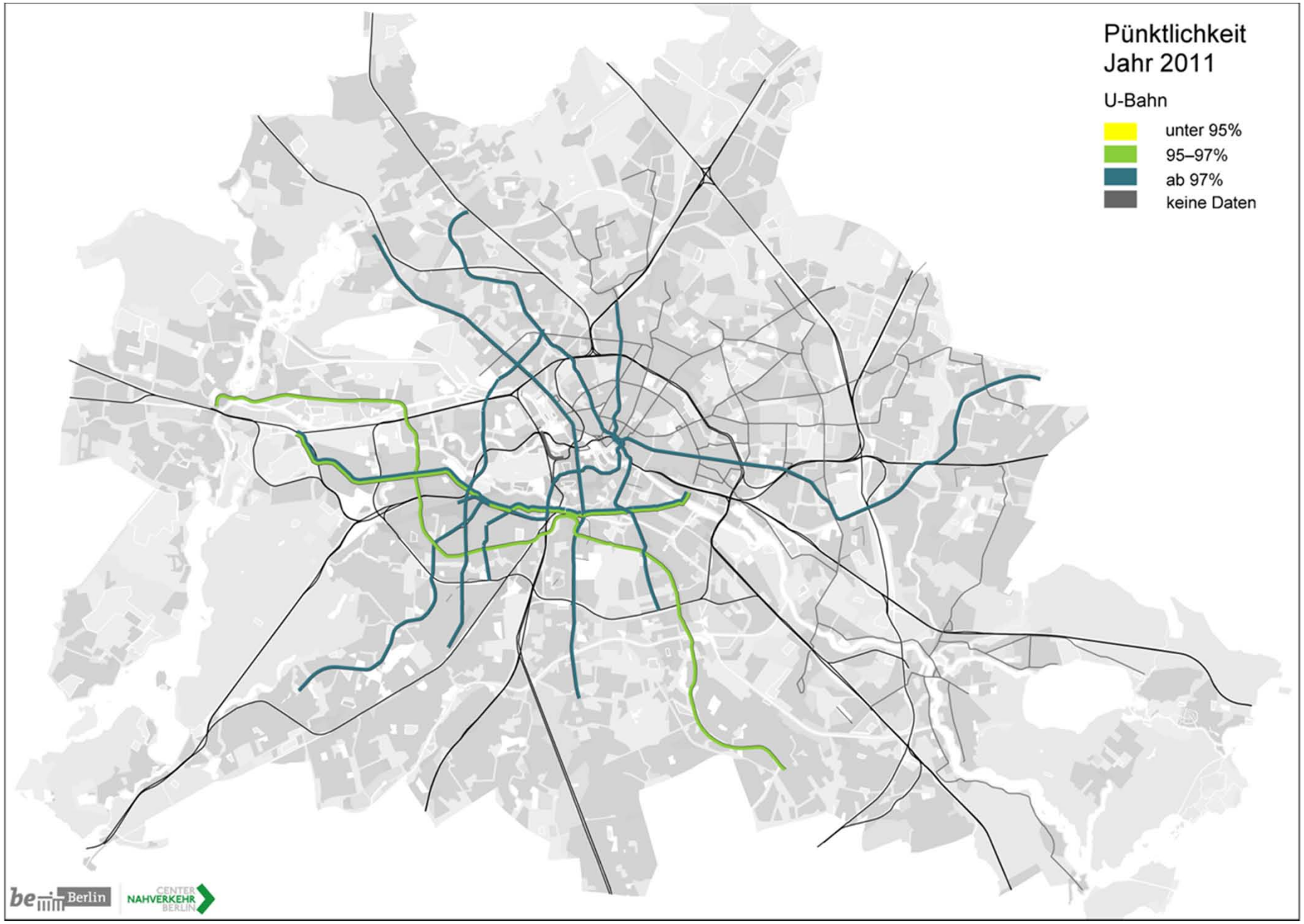
[1] Rechnergestütztes Betriebsleitsystem

4 Erreichte Pünktlichkeit 2011

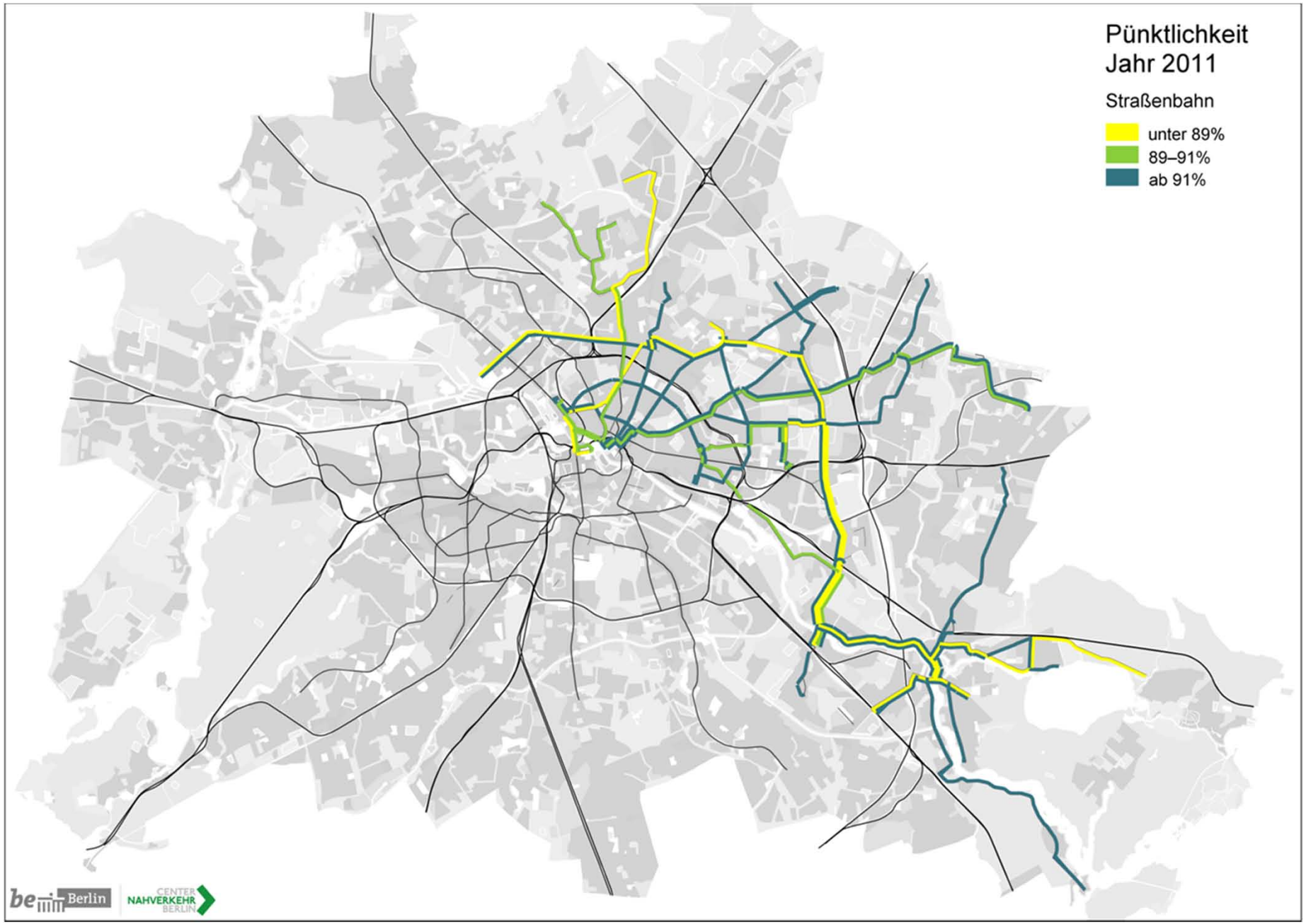


- Straßenbahn und U-Bahn haben im Jahr 2011 die Soll-Werte übertroffen.
- Der Bus hat im Jahr 2011 den Soll-Wert nicht erreicht.

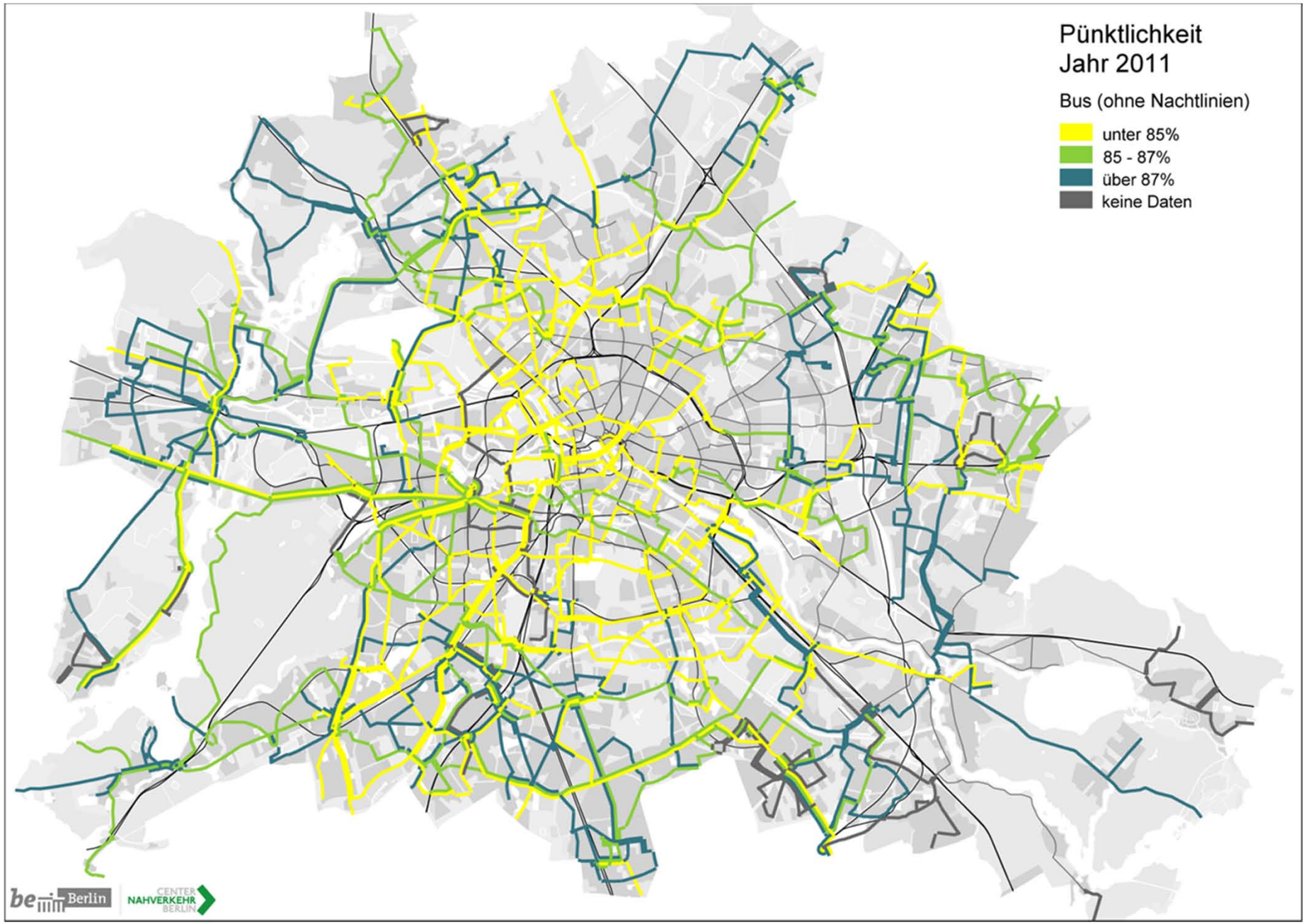
4 Pünktlichkeit im U-Bahnnetz 2011



4 Pünktlichkeit im Straßenbahnnetz 2011

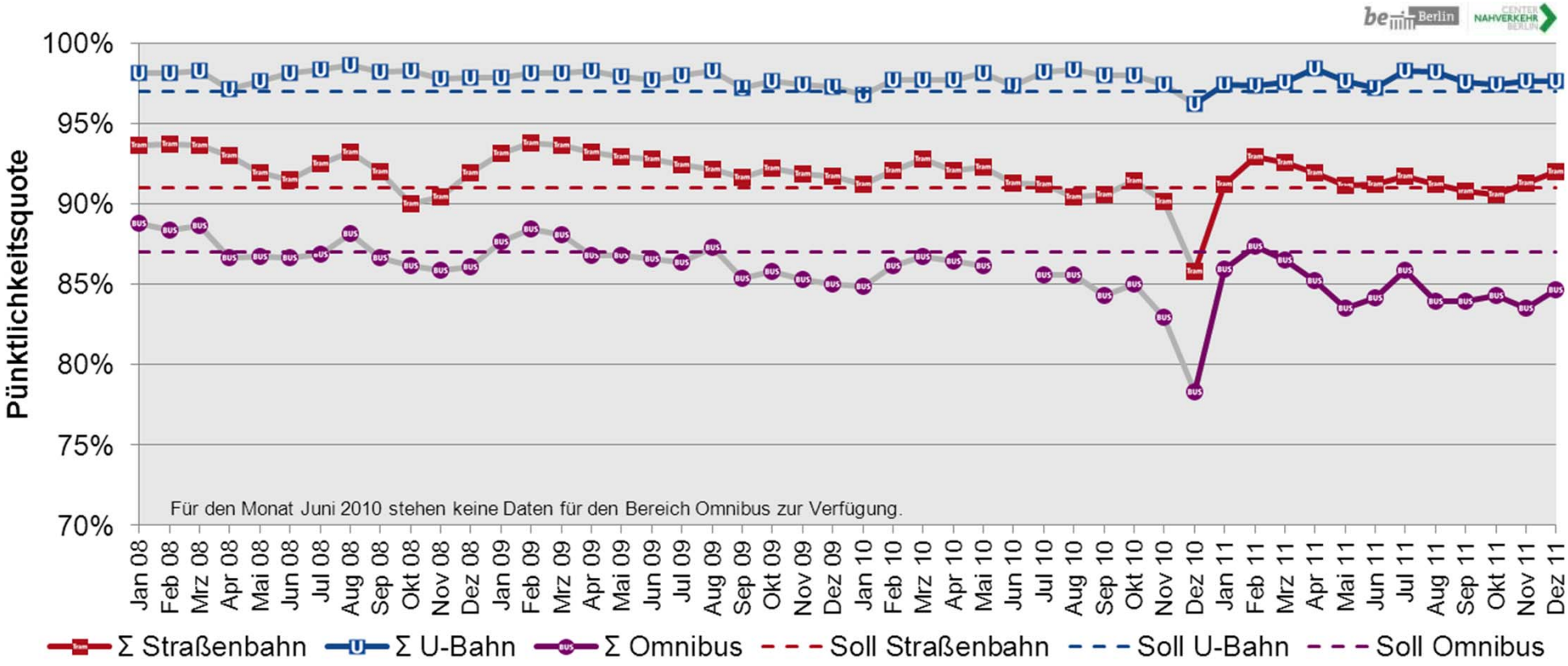


4 Pünktlichkeit im Busnetz 2011



4 Pünktlichkeitsquote - Langfristtrend

Entwicklung 2008 - 2011



- Seit Inkrafttreten des Verkehrsvertrags liegt die Pünktlichkeitsquote bei der U-Bahn stabil oberhalb des vereinbarten Solls.
- Bei der Straßenbahn verbesserte sich die Pünktlichkeit nach dem Einbruch der Quote am Ende des Vorjahres wieder und lag im Jahr 2011 trotz auftretender Schwankungen im Durchschnitt über dem Soll.
- Beim Bus entwickelt sich die Pünktlichkeitsquote weiter rückläufig. Die Gründe hierfür sind vielfältig und beinhalten u.a. auch Entwicklungen im Straßenraum (Baustellen, Falschparker etc.).

Inhalt

1. Verkehrsleistung
2. Verkehrsqualität – Einführung
3. Kriterium Zuverlässigkeit – Kommen Bus und Bahn?
4. Kriterium Pünktlichkeit – Kommen Bus und Bahn rechtzeitig?
5. Kriterium Anschlusssicherung – Hält die BVG ihre Anschlüsse?
6. Kundenzufriedenheit
7. Infrastruktur
8. Umweltschutz
9. Fahrgastzahlen und Fahrgelderträge
10. Ausgleichszahlungen des Landes Berlin

5 Anschlusssicherung – Hält die BVG ihre Anschlüsse?

- **Viele Fahrgäste nutzen für einen Weg mehrere Verkehrsmittel. Beim Umsteigen wollen sie ihre Anschlüsse gut erreichen und nicht zu lange warten müssen.**

- Da das Berliner Netz sehr dicht und in der Regel eng vertaktet ist, ist es weder sinnvoll noch möglich für jeden Umsteigepunkt und alle Umsteigekombinationen Anschlüsse zu sichern.
- Es gibt jedoch Situationen (z.B. im Nachtverkehr, in dünner besiedelten Bereichen der Stadt oder an stark nachgefragten Umsteigepunkten), in denen ein guter Anschluss für die Fahrgäste eine besonders hohe Bedeutung hat. Die betroffenen Haltestellen wurden im Verkehrsvertrag zwischen dem Land Berlin und der BVG als Anschluss-sicherungspunkte benannt.
- In welchem Umfang die gesicherten Anschlüsse eingehalten wurden, bildet die Anschlussquote ab. Diese stellt in Prozent alle gehaltenen Anschlüsse im Verhältnis zu den gesicherten Anschlüssen dar.
- Ein Soll-Wert ist bislang nur für die U-Bahn vereinbart. Die Anschlusssicherung gilt dort als hergestellt, wenn die Fahrgäste fahrplanmäßig nicht mehr als fünf Minuten (ohne Wegezeit) auf das Anschlussverkehrsmittel warten. Im Zuge der Weiterentwicklung des Qualitätsmonitorings sollen zukünftig Sollwerte auch für die Anschlusssicherung bei Straßenbahn und Bus festgesetzt werden.

5 Im Verkehrsvertrag vereinbarte Anschlusssicherungspunkte für die Verkehrsmittel der BVG

Bei einer Taktfolge von ≥10 Minuten besteht für festgelegte Anschlussbeziehungen eine Anschlusssicherung:

U-Bahn ↔ U-/S-Bahn	Linien	SVZ	NV_{So-Do}	$NV_{Fr/Sa}$
U Wittenbergplatz	U1, U2	x		x
U Mehringdamm	U6, U7	x		x
U Berliner Str.	U7, U9	x		x
U Osloer Str.	U8, U9	x		x
S+U Wuhletal	U5, S5	x		x
Nach Prüfung werden evtl. weitere Anschlusspunkte ergänzt.				

U-Bahn ↔ Straßenbahn	Linien	SVZ	NV_{So-Do}	$NV_{Fr/Sa}$
Anschlusspunkte werden nach Systemerweiterung ergänzt.				

U-Bahn ↔ Bus	Linien	SVZ	NV_{So-Do}	$NV_{Fr/Sa}$
Anschlusspunkte werden nach Systemerweiterung ergänzt.				

Straßenbahn ↔ Straßenbahn	Linien	SVZ	NV_{So-Do}	$NV_{Fr/Sa}$
Allee der Kosmonauten/Rhinstr.	27, M8, M17	x*		
Jan-Petersen-Str.	M6, M8	x*	x	x
Antonplatz	M13, M4		x	x
Landsberger Allee/Petersburger Str.	M5, M6, M8, M10		x	x
Prerower Platz	M4, M5		x	x
S+U Alexanderplatz	M2, M4		x	

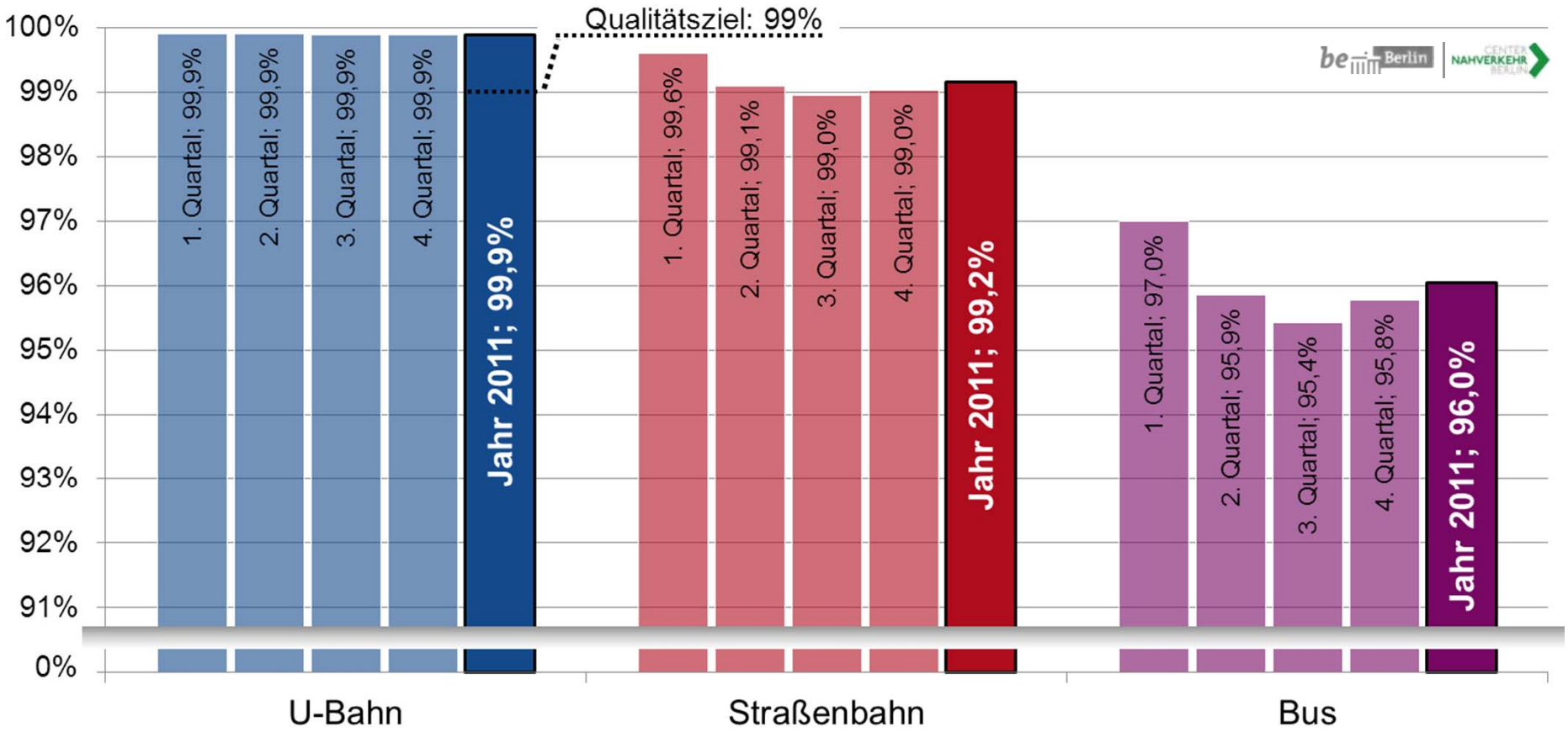
Straßenbahn ↔ Bus	Linien	SVZ	NV_{So-Do}	$NV_{Fr/Sa}$
Am Wasserturm	158, M2	x		
Falkenberg	197, M4, M17	x		
Hermann-Hesse-Str./Waldstr.	107, M1	x		
Krankenhaus Köpenick/Südseite	27, 67, X69	x*		
S Mahlsdorf	62, 195	x*		
Herzbergstr./Siegfriedstr.	M8, N56		x	x
Grabbeallee/Pastor-Niemöller-Platz bzw. Pastor-Niemöller-Platz	M1, N52		x	x
Prenzlauer Promenade/Am Steinberg	M2, N50, N58		x	x
S Hackescher Markt	M1, M4, M5, N2, N40, N65		x	
S Schöneweide	M11, M17, N65		x	
S+U Warschauer Str.	N1, M10		x	
U Osloer Str.	N52, N8, N9, M13		x	
S+U Pankow	M1, M27, N2, N50			x
Gehrenseestr.	M5, N56			x

Liste der Anschlüsse, die bei der Ermittlung der Anschlussquote berücksichtigt werden.
Anschlüsse bestehen teilweise nur in bestimmte Fahrtrichtungen

Bus ↔ Bus	Linien	SVZ	NV_{So-Do}	$NV_{Fr/Sa}$	$WE_{früh}$
Alt-Blankenburg	150, 158	x			
Gatower Str./Heerstr.	M49, N34	x			
Lankwitz Kirche	M82, 181, 184	x*			
S Buch	150, 251, 259, 351	x*			
Gatower Str./Heerstr.	M49, N34		x	x	
Lankwitz Kirche	M82, N81, N84		x	x	
Puschkinallee/Elsenstr.	N65, N94		x	x	
S+U Wittenau	M21, N24		x	x	
Schlossplatz Köpenick	N65, N67		x	x	
Zehlendorf Eiche	M48, N10, N16		x	x	
S Hackescher Markt	N2, N40, N66		x		
S+U Jungfernheide	M21, M27, N7		x		
S+U Potsdamer Platz	M41, N2		x		
S+U Rathaus Steglitz	M48, M82, M88, N9		x		
S+U Zoologischer Garten	M45, M46, M49, N1, N10, N2, N26, N9		x		
U Alt-Mariendorf	N6, M76		x		
U Alt-Tegel	N22, N24, N25, N33, N6		x		
U Alt-Tempelhof	N6, N84		x		
U Berliner Str.	N42, N7, N9		x		
U Bismarckstr.	N2, N7		x		
U Hermannplatz	M41, N7, N8, N94		x		
U Kochstr./Checkpoint Charlie	M29, N6		x		
U Kurfürstendamm	M19, N10		x		
U Kurt-Schumacher-Platz	M21, N6		x		
U Leopoldplatz	N20, N6, N9		x		
U Mehringdamm	M19, N42, N6, N7		x		
U Seestr.	N20, N26, N6		x		
U Theodor-Heuss-Platz	N2, N42		x		
U Turmstr.	M27, N40, N9		x		
U Walther-Schreiber-Platz	M48, M76, N81, N9		x		
S Schöneweide	N65, N67			x	
S+U Rathaus Spandau	M32, M37, M45, N30, N34			x	

SVZ …Schwachverkehrszeit, beinhaltet teilweise auch den Frühverkehr am Wochenende
NV …Nachtverkehr
*) Sicherung nicht über den vollständigen SVZ-Zeitraum

5 Erreichte Anschlussquoten 2011



- Die Anschlussquote der U-Bahn liegt in allen Quartalen stabil hoch und weit über dem vereinbarten Qualitätsziel.
- Für die Bereiche Straßenbahn und Omnibus ist noch kein Sollwert festgelegt.
- Die Anschlussquoten der Straßenbahn haben sich in den letzten Jahren positiv entwickelt und liegen ebenfalls im Bereich von bzw. über 99%.

Inhalt

1. Verkehrsleistung
2. Verkehrsqualität – Einführung
3. Kriterium Zuverlässigkeit – Kommen Bus und Bahn?
4. Kriterium Pünktlichkeit – Kommen Bus und Bahn rechtzeitig?
5. Kriterium Anschlusssicherung – Hält die BVG ihre Anschlüsse?
6. Kundenzufriedenheit
7. Infrastruktur
8. Umweltschutz
9. Fahrgastzahlen und Fahrgelderträge
10. Ausgleichszahlungen des Landes Berlin

Kundensicht

- **Ob ein Fahrzeug sauber ist, ob der Aufenthalt darin angenehm ist, ob Wartezeiten angemessen sind oder das Platzangebot ausreichend ist, lässt sich nicht allein anhand der im vorangegangenen gezeigten Daten abbilden, sondern hängt auch von der Wahrnehmung derjenigen ab, die den ÖPNV benutzen.**

- Für eine Reihe von Qualitätsmerkmalen wird neben der objektiven Erfassung eine Erhebung und Bewertung der „subjektiven“ Qualität über die Kundenzufriedenheit durchgeführt.
- Einzelne Merkmale werden dabei zu Faktoren zusammengefasst, wenn sie aus Kundensicht ähnlich zu gewichten sind. So gehen beispielsweise die Merkmale „Sauberkeit im Fahrzeug“ und „Sauberkeit an der Haltestellen“ gemeinsam in einen Faktor „Sauberkeit“ ein.
- Für die Kriterien sind unterschiedliche Sollwerte für die Verkehrsmittel festgelegt.
- Darüber hinaus besteht eine Bonus-Malus-Regelung: Bei Erreichen von Kunden-zufriedenheitswerten oberhalb der Bonus-Grenze erhält die BVG zusätzliche Zahlungen. Sinkt die Kundenzufriedenheit hingegen unter die Malus-Grenze, kann das Land Abzüge geltend machen.
- Die Erfassung der Kundenzufriedenheit erfolgt derzeit noch aufbauend auf das BVG-Kundenmonitoring. Auf Grundlage des Verkehrsvertrags arbeiten Aufgabenträger und Unternehmen gemeinsam daran, die Erhebungsmethodik zu überarbeiten, um die Kundensicht noch besser und zudem unternehmensübergreifend abbilden zu können.

6 Kundenzufriedenheit 2011 – Faktoren

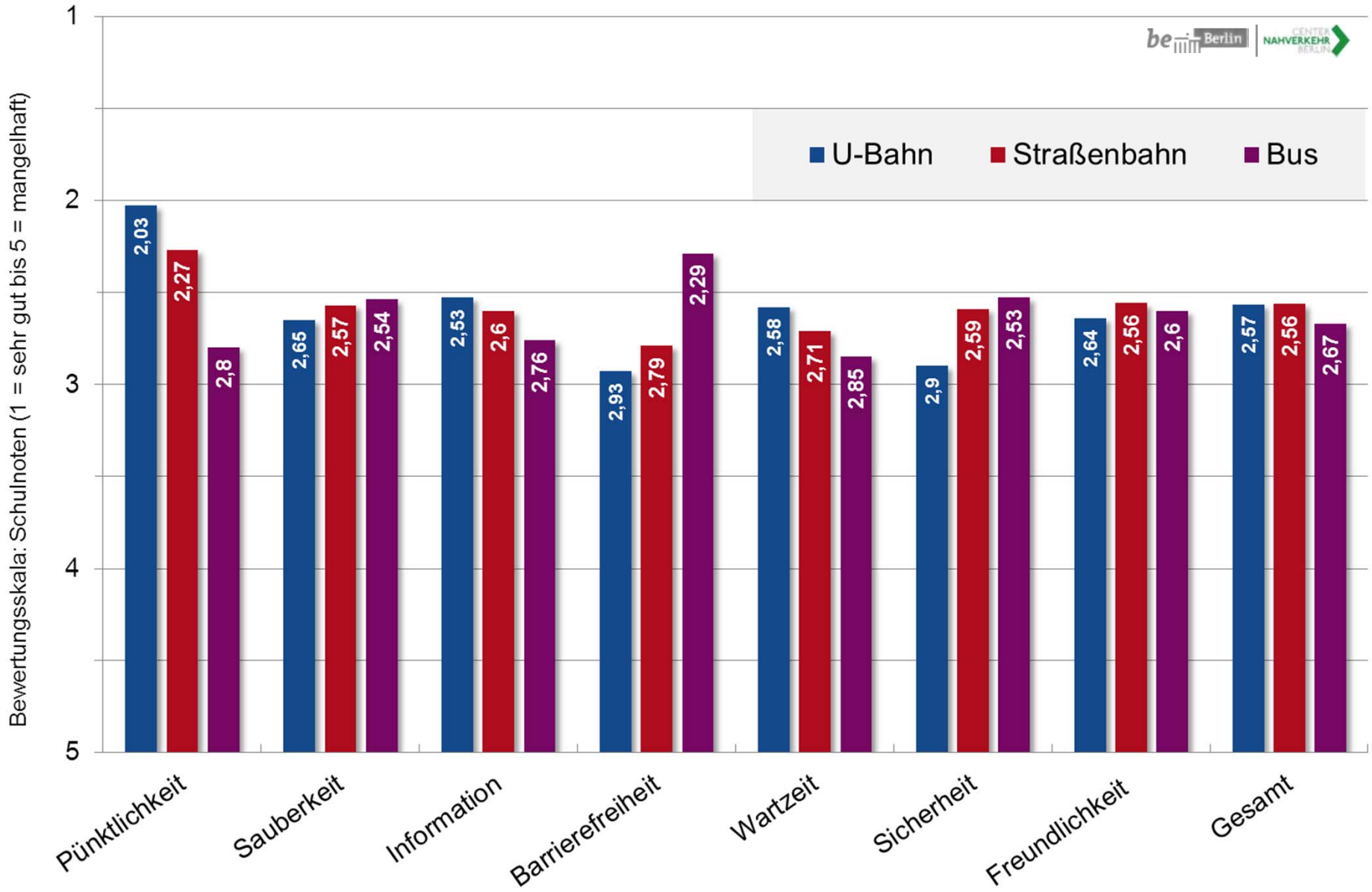
Faktor (Gewichtung)	Abgebildetes Qualitätsmerkmal	U-Bahn		Straßenbahn		Bus	
		Soll-Wert	Ist 2011	Soll-Wert	Ist 2011	Soll-Wert	Ist 2011
Faktor 1 (20%)	Pünktlichkeit	2,10	**2,03**	2,34	**2,27**	2,80	**2,80**
Faktor 2 (9%)	Sauberkeit und Gepflegtheit in Fahrzeugen, an Bahnhöfen und Haltestellen; Platzangebot, Komfort und Bequemlichkeit im Fahrzeug	2,72	**2,65**	2,59	**2,57**	2,71	**2,54**
Faktor 3 (17%)	Fahrgastinformation in Fahrzeugen, an Bahnhöfen und Haltestellen; Informationen zu Störungen etc.	2,54	**2,53**	2,60	**2,60**	2,80	**2,76**
Faktor 4 (8%)	Behindertengerechte Ausstattung von Fahrzeugen und U-Bahnhöfen	3,03	**2,93**	2,85	**2,79**	2,74	**2,29**
Faktor 5 (19%)	Wartezeiten beim Umsteigen bzw. Anschlusssicherheit tags und nachts	2,70	**2,58**	2,82	**2,71**	2,92	**2,85**
Faktor 6 (21%)	Persönliche Sicherheit in Fahrzeugen, an Haltestellen und Bahnhöfen tags und nachts	2,79	**2,90**	2,61	**2,59**	2,60	**2,53**
Faktor 7 (6%)	Freundlichkeit des Personals und der Fahrausweisprüfer/-innen	2,77	**2,64**	2,65	**2,56**	2,68	**2,60**

Werte entsprechend einer Skala von 1= sehr gut bis 5 = mangelhaft,

- Wie bereits im Vorjahr erhält die BVG auch für das Jahr 2011 eine **Bonuszahlung** für das Merkmal „Barrierefreiheit“ beim Bus, die von den Kunden um 0,45 Punkte besser bewertet wurde als der Soll-Wert dies vorgibt.

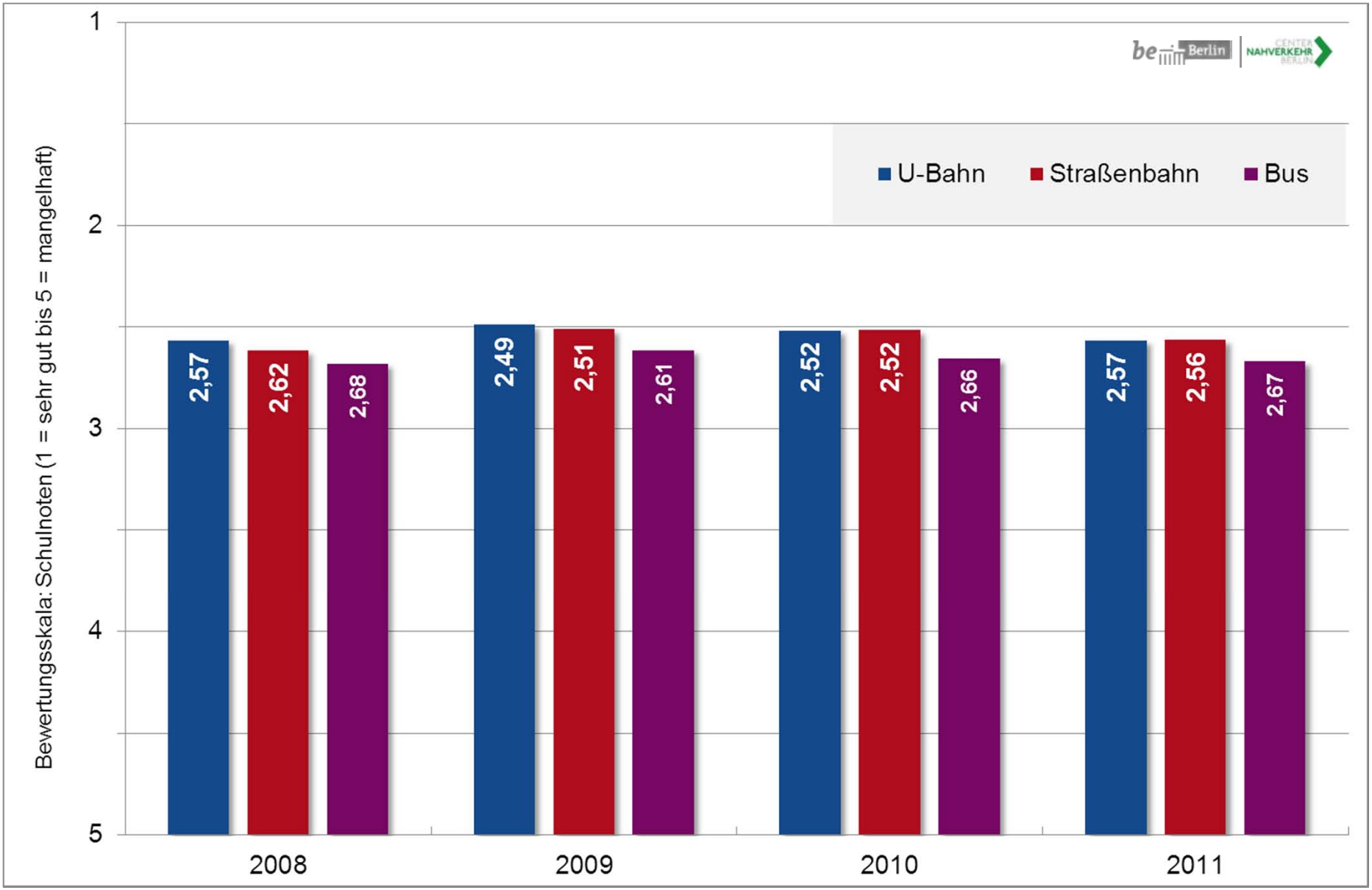
6 Erreichte Kundenzufriedenheit im Jahr 2011

Übersicht über die erreichten Kundenzufriedenheitswerte nach Kriterien und Verkehrsmittel 2011



6 Entwicklung der Kundenzufriedenheit 2008 - 2011

Kundenzufriedenheit 2008 – 2011 (Gesamtzufriedenheit nach Verkehrsmitteln)



Inhalt

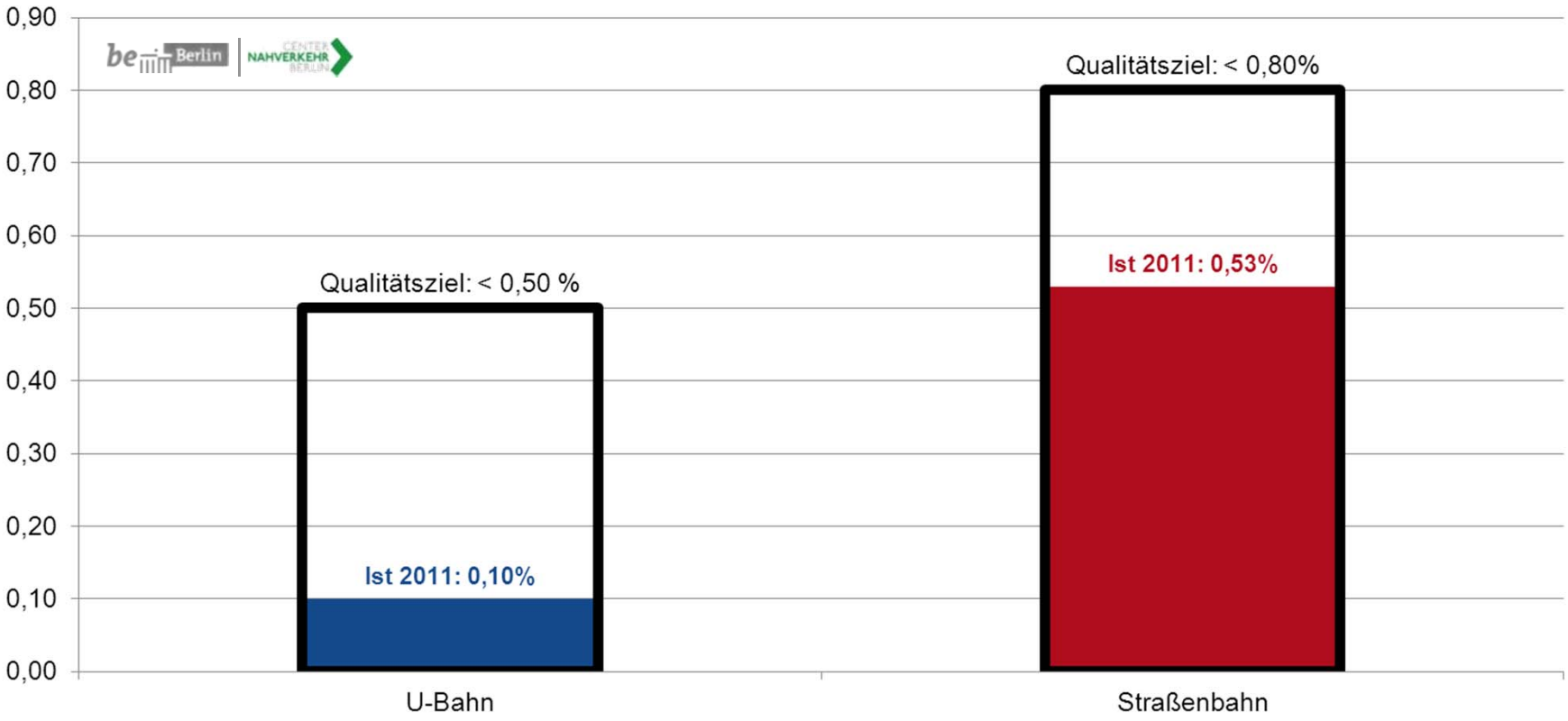
1. Verkehrsleistung
2. Verkehrsqualität – Einführung
3. Kriterium Zuverlässigkeit – Kommen Bus und Bahn?
4. Kriterium Pünktlichkeit – Kommen Bus und Bahn rechtzeitig?
5. Kriterium Anschlusssicherung – Hält die BVG ihre Anschlüsse?
6. Kundenzufriedenheit
7. Infrastruktur
8. Umweltschutz
9. Fahrgastzahlen und Fahrgelderträge
10. Ausgleichszahlungen des Landes Berlin

Infrastruktur

- **Die vereinbarte Leistung zu der vereinbarten Qualität kann nur dann erreicht werden, wenn die dafür notwendige Infrastruktur vorhanden und in einem guten Zustand ist.**

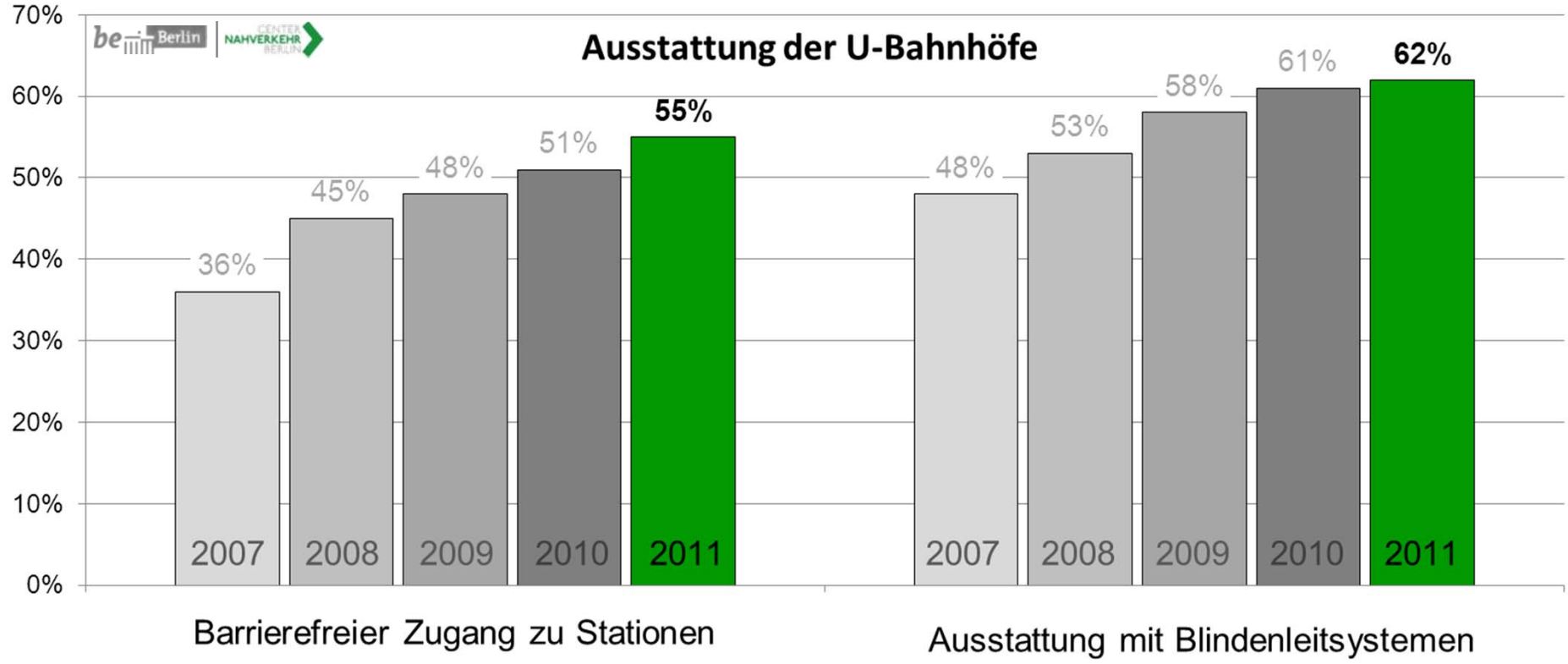
- Der Verkehrsvertrag enthält Kennziffern zur Beschreibung des Infrastrukturzustands und benennt für diese die jeweils einzuhaltenden Qualitätsziele.
- Die BVG berichtet regelmäßig zur Entwicklung der Infrastrukturqualität (Kennziffern) und zu den Investitionstätigkeiten.
- Die Arbeiten an der Weiterentwicklung des Monitoringsystems laufen weiter. Ziel ist es, den Zustand der Infrastruktur und die Wirksamkeit von Maßnahmen zukünftig besser dokumentieren und erfassen zu können.
- Nachfolgend werden die Angaben zu leistungsrelevanten Langsamfahrstrecken sowie zu fahrgastrelevanten Infrastrukturmerkmalen wie Barrierefreiheit und Information ausgewertet.

7 Langsamfahrstrecken U-Bahn und Straßenbahn



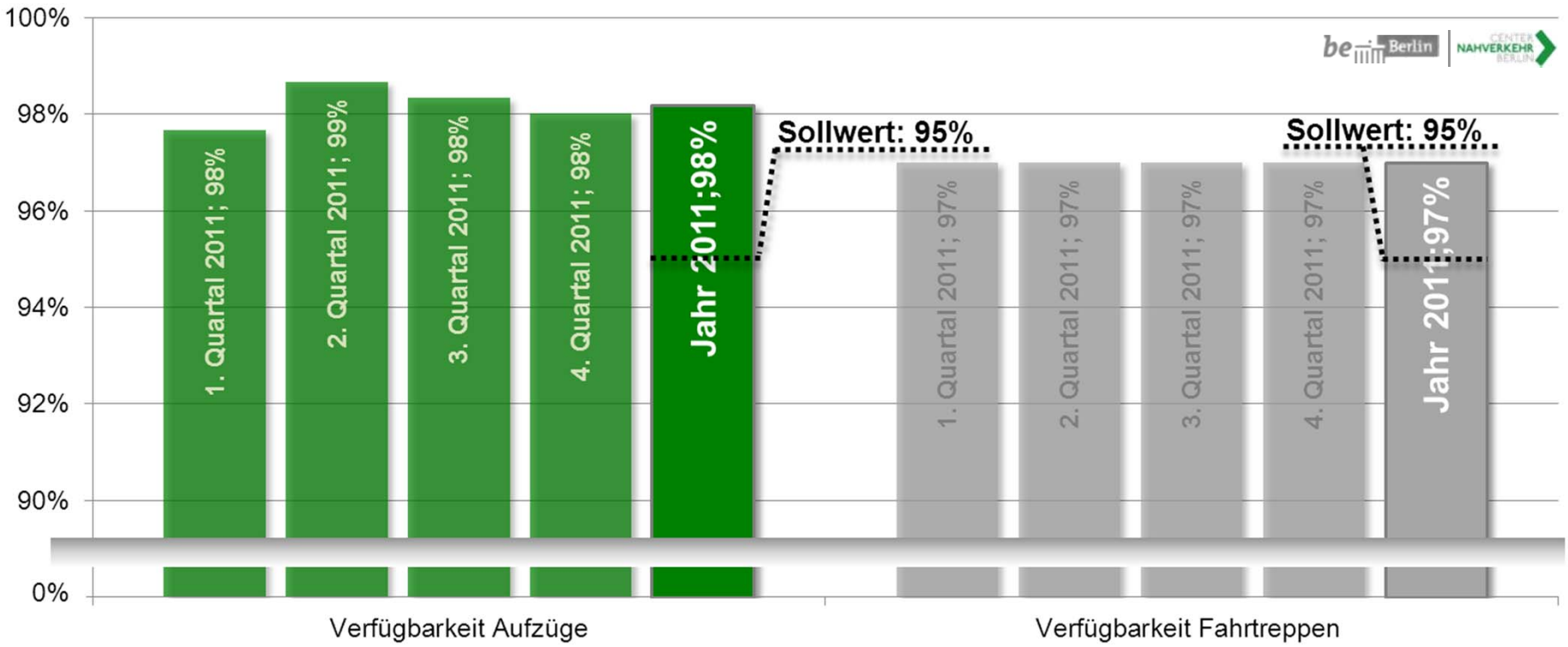
- Die Kennziffer „Langsamfahrstrecken“ beschreibt die durch Schäden bedingte Verringerung der zulässigen Höchstgeschwindigkeiten und die damit verbundenen Auswirkungen auf die Beförderungsgeschwindigkeiten im U- und Straßenbahnnetz.
- Der Anteil der schadensbedingten Langsamfahrstrecken ist bei beiden Verkehrsträgern besser als es das vereinbarte Qualitätsziel verlangt. Eine Verringerung der Geschwindigkeit aufgrund von Schäden ist eher selten.

Barrierefreiheit



- Von 173 U-Bahnhöfen sind 95 barrierefrei über Aufzüge oder Rampen zu erreichen. Auf insgesamt 94 Bahnhöfen erleichtern Fahrtreppen den Zugang. 108 U-Bahnhöfe sind mit Leitstreifen für die bessere Orientierung blinder und sehbehinderter Menschen ausgestattet.
- Beim Bus verkehren seit 2009 ausschließlich barrierefreie Fahrzeuge. Bei der Straßenbahn wurden barrierefreie Fahrzeuge auf 16 von 22 Linien eingesetzt. Für die Linien, die noch nicht komplett mit barrierefreien Fahrzeugen befahren werden, wurden Mindesttakte für den Einsatz niederfluriger Fahrzeuge vereinbart.

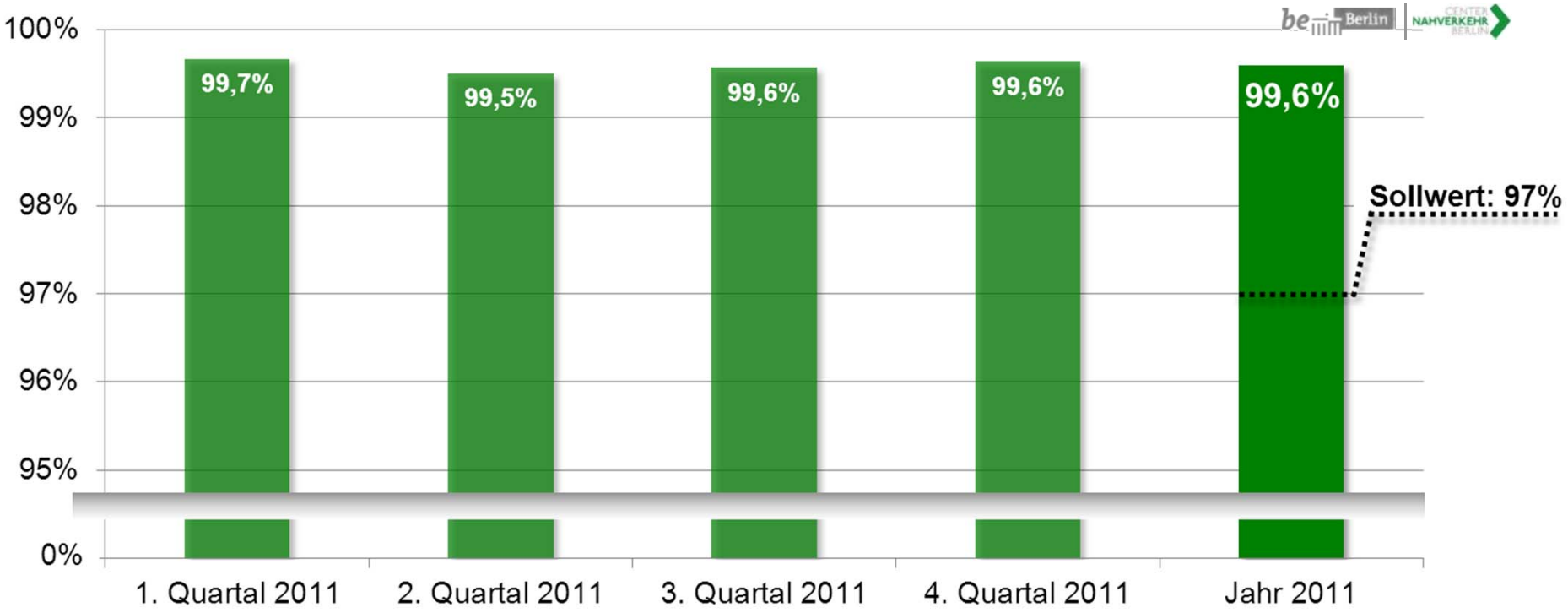
7 Verfügbarkeit von Aufzügen und Fahrtreppen



Hinweis: Meldungen der BVG erfolgen monatsweise, quartals- und jahresweise Zusammenfassung durch CNB

- Die Verfügbarkeit wird anhand der Anzahl der funktionierenden Aufzüge/Fahrtreppen gemessen und berücksichtigt die Betriebszeit, in der sie funktionsfähig sind.
- Ziel der BVG ist es, ausgefallene Aufzüge innerhalb von 4 Stunden zu reparieren.
- Die BVG erfüllt die Sollvorgaben sowohl zur Verfügbarkeit der Aufzüge als auch die der Fahr- bzw. Rolltreppen.

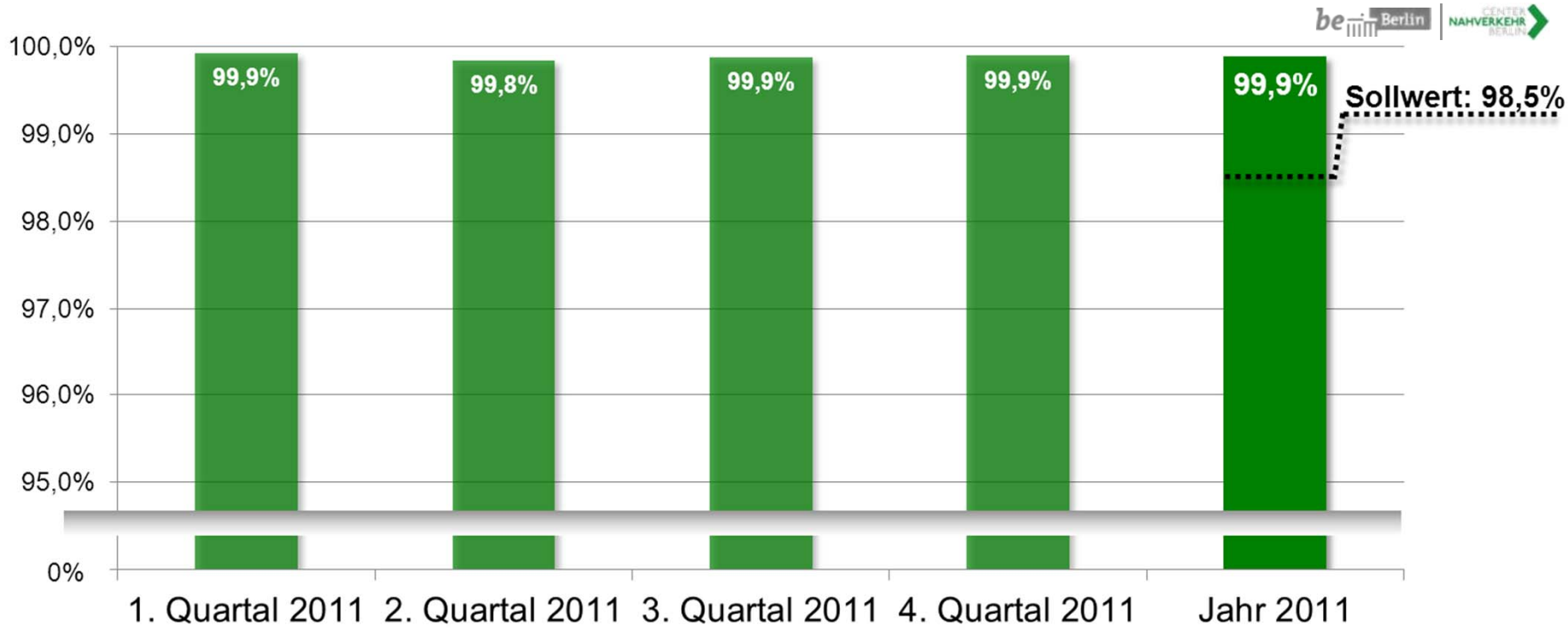
7 Verfügbarkeit von Daisy-Anzeigern



Hinweis: Meldungen der BVG erfolgen monatsweise, quartals- und jahresweise Zusammenfassung durch CNB

- Die Verfügbarkeit dynamischer Echtzeitanzeigen (Daisy) wird anhand der Anzahl der funktionierenden Anzeigegeräte gemessen und berücksichtigt die Betriebszeit, in der sie funktionsfähig sind.
- Die BVG erfüllt die Sollvorgaben deutlich, defekte Anzeigegeräte sind eher selten.

7 Verfügbarkeit Fahrscheinautomaten



Hinweis: Meldungen der BVG erfolgen monatsweise, quartals- und jahresweise Zusammenfassung durch CNB

- Die Gesamtquote setzt sich zusammen aus den Verfügbarkeiten der stationären Fahrscheinautomaten und der in den Verkaufsstellen (z. B. Kiosken) genutzten Automaten.
- Die Verfügbarkeit der Fahrscheinautomaten ist auch gegeben, wenn Zahlungsmittel nur eingeschränkt genutzt werden können (z. B. nur Münzen).
- Im Jahr 2011 liegt die Verfügbarkeit der Fahrscheinautomaten erneut deutlich oberhalb des Soll-Wertes.

Inhalt

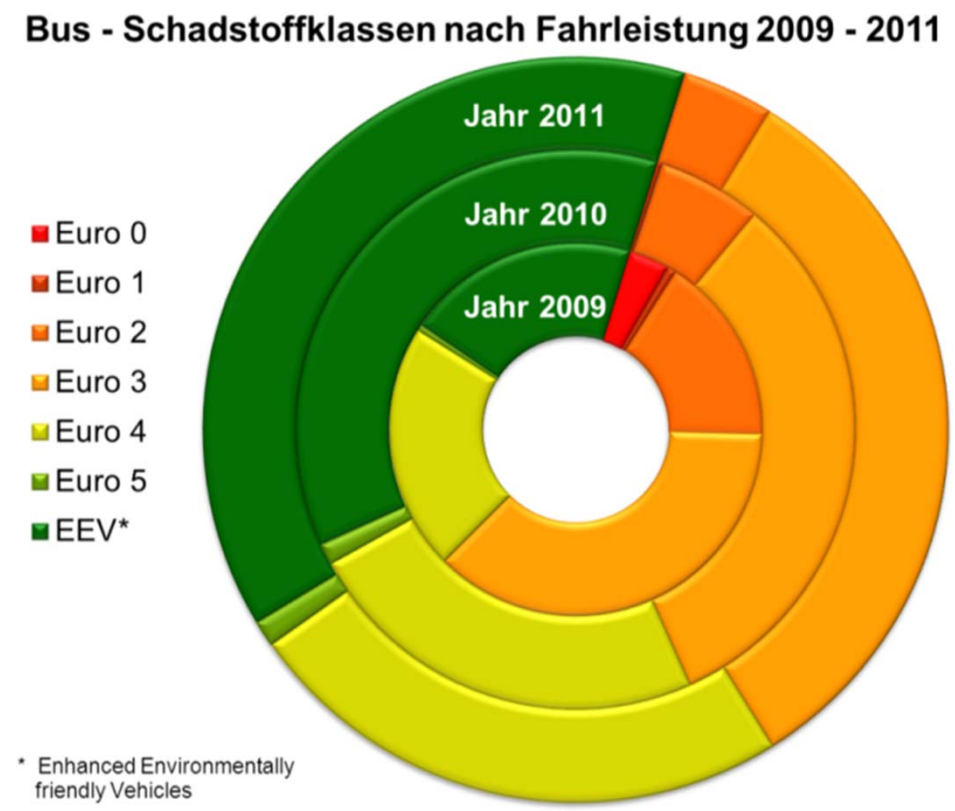
1. Verkehrsleistung
2. Verkehrsqualität – Einführung
3. Kriterium Zuverlässigkeit – Kommen Bus und Bahn?
4. Kriterium Pünktlichkeit – Kommen Bus und Bahn rechtzeitig?
5. Kriterium Anschlusssicherung – Hält die BVG ihre Anschlüsse?
6. Kundenzufriedenheit
7. Infrastruktur
8. Umweltschutz
9. Fahrgastzahlen und Fahrgelderträge
10. Ausgleichszahlungen des Landes Berlin

Umweltschutz

- **Der ÖPNV kann zur Reduzierung der Umweltbelastung im Stadtgebiet beitragen. Bei guter Fahrzeugauslastung sind die Emissionen des ÖPNV deutlich geringer als die des Pkw-Verkehr. Um seinen Umweltvorsprung zu halten, bedarf es jedoch auch beim ÖPNV stetiger Anstrengungen.**

- Der BVG ist gemäß Verkehrsvertrag dazu verpflichtet, die in Kapitel III.5 des NVP 2006-2009 beschriebenen Umweltstandards bzgl. Schadstoffemissionen und Lärm einzuhalten.
- Diese beinhalten u.a. Vorgaben zu den Anteilen der einzelnen Euro-Schadstoffklassen an der gesamten Fahrzeugflotte bzw. zu den Fahrleistungsanteilen beim Bus sowie zu Abgasstandards für neu beschaffte Fahrzeuge.
- U-Bahn und Straßenbahn werden elektrisch betrieben. Sie sind damit bereits seit langem eine etablierte, funktionierende und attraktive Form der Elektromobilität.
- Standards zur Lärmemissionen (Fahr- und Rollgeräusche) sind ebenfalls im NVP definiert und für die BVG bindend.

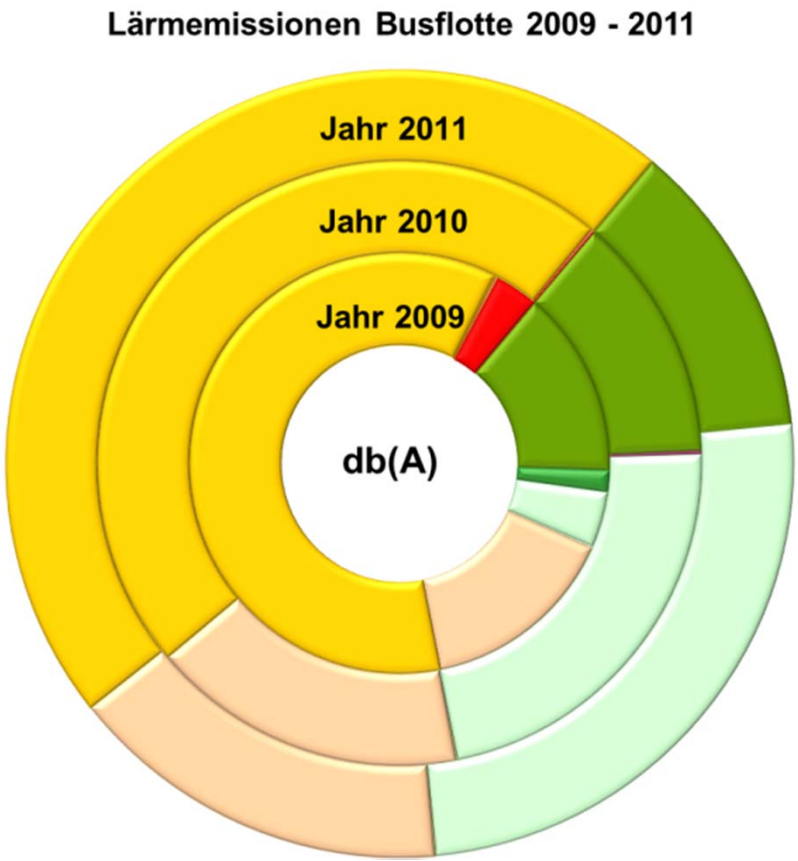
Umweltschutz - Schadstoffklassen Bus 2011



Abgas-norm	Anteil Fahrleistung 2009	2010	2011
Euro 0	3,5%	0,0%	0,0%
Euro 1	0,8%	0,3%	0,0%
Euro 2	16,4%	6,0%	4,0%
Euro 3	37,1%	32,3%	32,4%
Euro 4	21,4%	23,8%	24,1%
Euro 5	0,5%	1,2%	1,1%
EEV*	20,3%	36,5%	38,4%

- In Bezug auf die Umweltfreundlichkeit der Busflotte und Busverkehre wurden 2011 weitere Verbesserungen erzielt. Im Jahr 2011 verkehrten in Berlin keine Fahrzeuge der Schadstoffklassen Euro 0 und Euro 1, der Anteil der Fahrleistung, die von Fahrzeugen der Schadstoffklasse Euro 2 erbracht wurde, sank um weitere 2 Prozent.
- Der Anteil der Fahrzeuge der Klasse EEV nahm weiter zu und erreicht fast die angestrebten 40%.

Umweltschutz – Lärmemissionsklassen Bus 2011



db(A)	Anteil Gesamtjahresfahrleistung 2009	2010	2011
83	3,3%	0,1%	0,0%
82	0,2%	0,1%	0,0%
81	0,2%	0,0%	0,0%
80	60,6%	47,0%	46,8%
79	15,3%	16,9%	15,7%
78	0,1%	0,1%	0,1%
77	4,3%	22,4%	25,1%
76	1,7%	0,2%	0,0%
75	14,4%	13,2%	12,3%

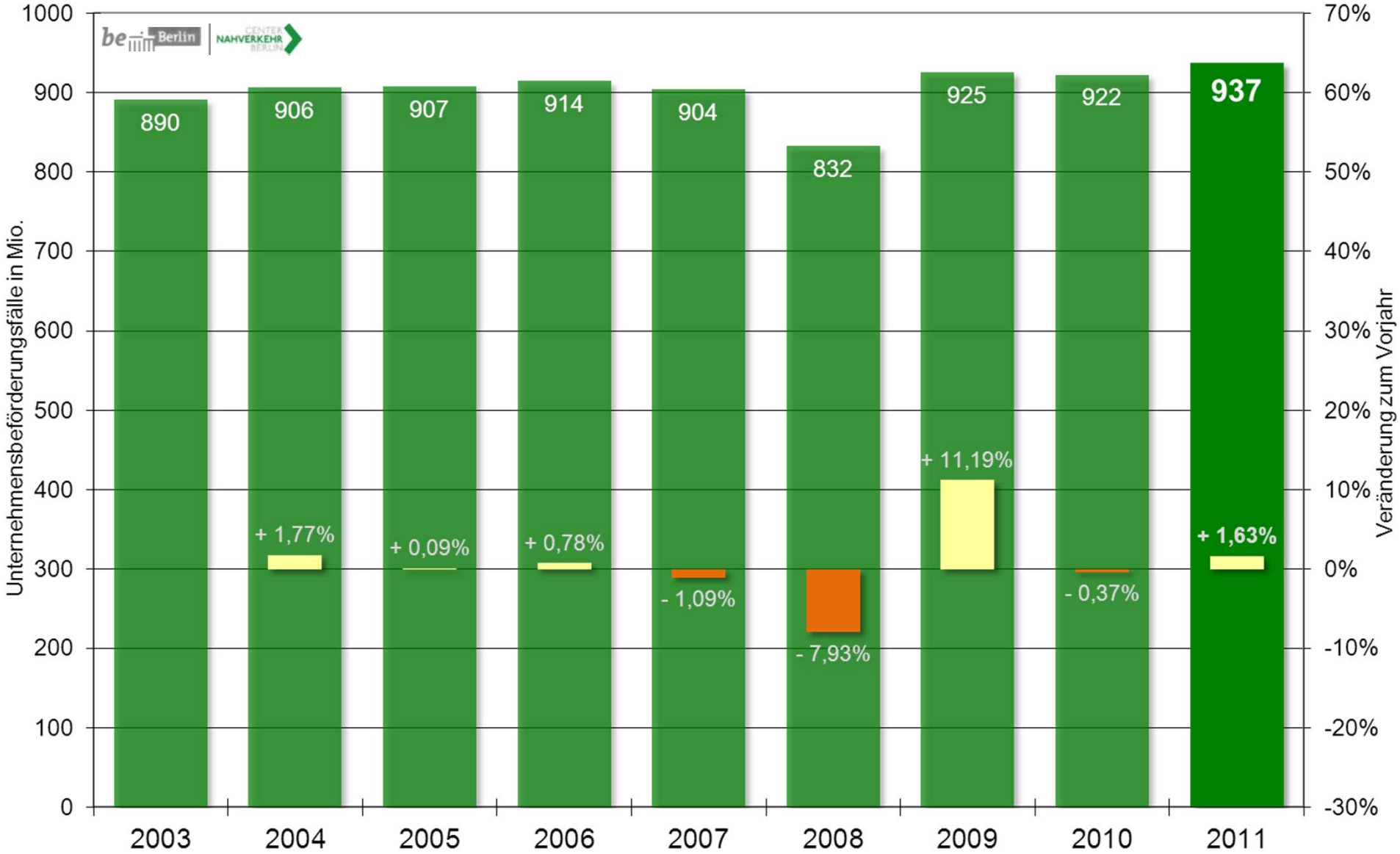
- Der Anteil lauter Fahrzeuge mit Lärmemissionen oberhalb 80 db(A) an der Gesamtjahresfahrleistung hat gegenüber den Vorjahren erneut abgenommen. Im Gegenzug erhöhte sich der Anteil der Fahrzeuge in den drei leisesten Klassen (75-77 db(A)). Damit konnten die Lärmemissionen insgesamt weiter reduziert werden.

Inhalt

1. Verkehrsleistung
2. Verkehrsqualität – Einführung
3. Kriterium Zuverlässigkeit – Kommen Bus und Bahn?
4. Kriterium Pünktlichkeit – Kommen Bus und Bahn rechtzeitig?
5. Kriterium Anschlusssicherung – Hält die BVG ihre Anschlüsse?
6. Kundenzufriedenheit
7. Infrastruktur
8. Umweltschutz
9. Fahrgastzahlen und Fahrgelderträge
10. Ausgleichszahlungen des Landes Berlin

9 Entwicklung der Fahrgastzahlen der BVG

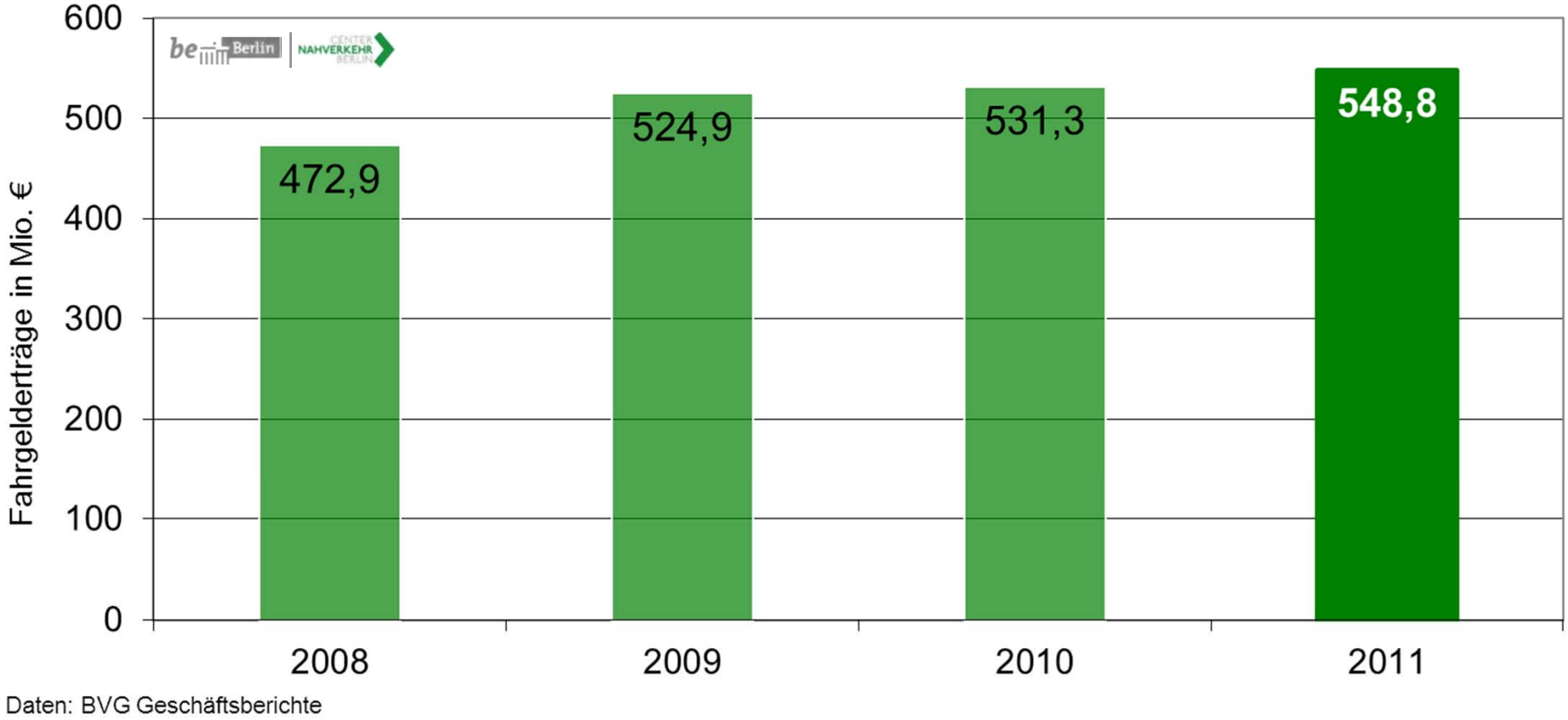
Fahrgastzahlen 2003 – 2011 (UBF in Mio. und Veränderungen zum Vorjahr in %)



Daten: BVG Geschäftsbericht

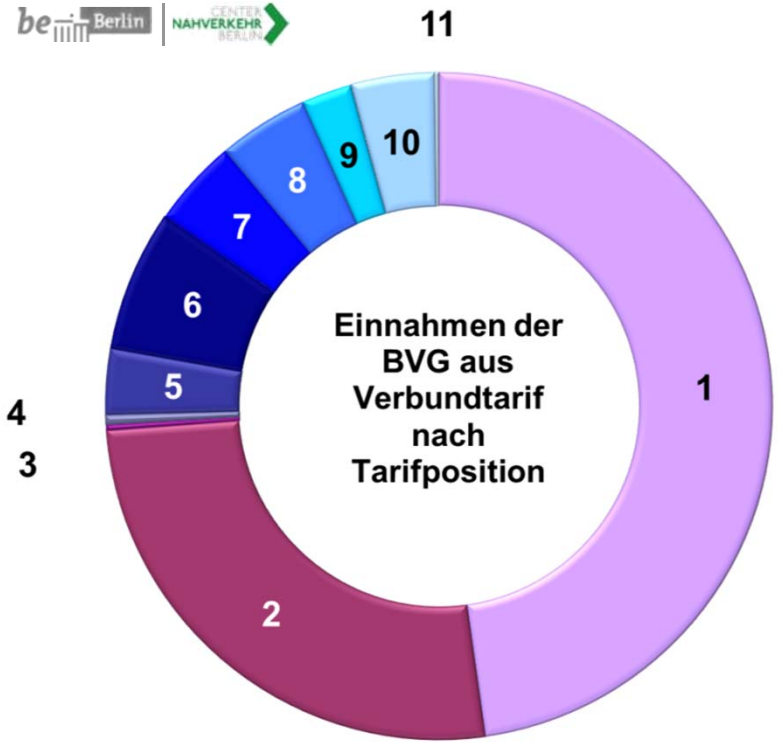
Zur Beachtung: 2008 Streik bei der BVG, 2009 S-Bahn-Krise

9 Entwicklung der Fahrgelderträge der BVG 2008 - 2011



- Im Jahr 2011 erzielte die BVG Fahrgelderträge in Höhe von 548,8 Millionen Euro, das sind 17,5 Mio. € bzw. 3,3 % mehr als im Vorjahr.
- Die gestiegenen Fahrgelderträge lassen sich zum Teil auf die Zunahme der Fahrgastzahlen und zum Teil auf die zum 1. Januar 2011 im Verbundgebiet durchgeführten Tarif-anpassungen zurückführen, die eine Steigerung der Fahrpreise um 2,8 Prozent nach sich zogen.

9 Tarifeinnahmen 2011



Daten: Halbjährliche Meldungen der BVG, Zusammenfassung: CNB

	Tarifstufe	Anteil an Gesamt-tarifeinnahmen 2011
1	Zeitkartentarif Berlin AB	47,8%
2	Barverkauf Berlin AB	26,1%
3	Zeitkartentarif Berlin BC	0,3%
4	Barverkauf Berlin BC	0,5%
5	Zeitkartentarif Berlin ABC	3,2%
6	Barverkauf Berlin ABC	6,9%
7	Firmenticketverträge	4,3%
8	Seniorenticket 65plus	4,4%
9	Sonstige relevante Tarifpositionen	2,4%
10	Kombi- und Semesterverträge	4,1%
11	Sockelbetrag Hochschulticket	0,2%

- Wie bereits in den Vorjahren wird über die Hälfte der Einnahmen aus dem Verbundtarif aus Zeitkartenverkäufen generiert. Der Anteil stieg ggü. dem Vorjahr um 3,2 Prozent an.
- Besonders stark (+11 % ggü. Vorjahr) stiegen erneut die Einnahmen aus dem Verkauf des Seniorentickets (Abo 65plus).

Inhalt

1. Verkehrsleistung
2. Verkehrsqualität – Einführung
3. Kriterium Zuverlässigkeit – Kommen Bus und Bahn?
4. Kriterium Pünktlichkeit – Kommen Bus und Bahn rechtzeitig?
5. Kriterium Anschlusssicherung – Hält die BVG ihre Anschlüsse?
6. Kundenzufriedenheit
7. Infrastruktur
8. Umweltschutz
9. Fahrgastzahlen und Fahrgelderträge
10. Ausgleichszahlungen des Landes Berlin

10 Tatsächliche Ausgleichszahlungen

- **Der Verkehrsvertrag legt die Grundvergütung fest, aus der sich bei vollständiger Leistungserbringung zu den vereinbarten Qualitäten der finanzielle Anspruch der BVG ergibt.**

- Im Jahr 2011 griff erstmals die Preisgleitklausel. Diese ermöglicht eine Anpassung der Grundvergütung an steigende Kosten, v.a. für Material, Fahrstrom oder Kraftstoffe. Eine Anpassung der Grundvergütung erfolgt dann, wenn die aktuelle Kostensteigerung mindestens 5% über der letzten Anpassung liegt (Maßstab: Entwicklung der monatlichen Indizes des Statistischen Bundesamtes). Innerhalb der Vertragslaufzeit war dies zum ersten Mal im Sommer 2011 der Fall. Einen Teil der gestiegenen Kosten (10%) muss die BVG laut Vertrag selber abdecken.
- Nach Inkrafttreten der Preisgleitklausel beträgt der Grundvergütungsanspruch der BVG für Verkehrsleistung und Infrastruktur im Jahr 2011 insgesamt 256.276.675 €.
  - Beim Verkehrsangebots entspricht die Grundvergütung von 77.488.013 € den vereinbarten Referenzleistungsmengen. Der Vergütungsanspruch verringert sich, wenn die BVG geringere Leistungsmengen erbringt und erhöht sich, wenn der Aufgabenträger über die Referenzleistung hinausgehende Verkehre bestellt. Daneben werden je nach erbrachter Qualität Malus- bzw. Bonus-Zahlungen fällig.
  - Der Vergütungsanspruch für die Vorhaltung und Pflege der Infrastruktur beträgt 178.788.662 €.

10 Tatsächlich geleistete Ausgleichszahlungen 2011

	Grundvergütung nach Verkehrsvertrag (Ausgleichsanspruch BVG bei voller Leistungserbringung und Qualität)	Durch das Land geleistete Ausgleichszahlungen nach Prüfung der tatsächlich erbrachten Leistungen / Qualitäten*
Verkehrsleistung	77.488.013 €	**77.052.346 €**
Infrastruktur	178.788.662 €	**178.788.662 €**
Gesamt auf Basis Verkehrsvertrag	256.276.675 €	**255.841.008 €**
Sonstige Ausgleichszahlungen**		
Ausbildungsverkehre		64.700.000 €
Sozialticket		7.100.000 €
Schwerbehindertenfreifahrt		25.700.000 €
Gesamt 2011		**353.341.008 €**

* Ergebnis Berechnung CNB, Schlussbericht Stand: 02.07.2012, Werte auf volle € gerundet.

** Ausgleichszahlungen für Erfüllung von Tarifpflichten. Diese sind nicht Bestandteil des Verkehrsvertrags und werden hier nachrichtlich dargestellt.

Kontaktdaten

Center Nahverkehr Berlin (CNB) GbR
Bernburger Str. 27
10963 Berlin

fon: +49 (0)30 319 89 15 - 40
fax: +49 (0)30 319 89 15 - 41
e-mail: info@cnb-online.de
website: www.cnb-online.de