Qualität im Berliner ÖPNV

U-Bahn, Straßenbahn,
Bus und Fähre

Jahresbericht 2012

Fotos: Daniel Rudolph

CENTER NAHVERKEHR BERLIN

Im Auftrag der Senatsverwaltung für Stadtentwicklung und Umwelt, Berlin

Inhaltsverzeichnis

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

Inhalt - Abschnitt 1: Einführung

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

Über diesen Bericht

- Der vorliegende Bericht enthält detaillierte Angaben zu den im Jahr 2012 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 2012

- Die Verkehrsmittel der BVG sind im Jahr 2012 überwiegend sehr zuverlässig verkehrt und setzten damit den positiven Trend aus dem Vorjahr fort.
- Dabei erwies sich die U-Bahn auch 2012 als gewohnt zuverlässig und pünktlich und bildete damit erneut das stabile Rückgrat des öffentlichen Nahverkehrs in Berlin.
- Beim Bus wurde die Zuverlässigkeit deutlich verbessert. In 2012 wurde die höchste Zuverlässigkeitsquote seit Inkrafttreten des Verkehrsvertrags erreicht.
- Bei der Pünktlichkeit lag der Bus 2012 zwar immer noch unterhalb der Erwartungen, jedoch konnten auch hier Verbesserungen erzielt werden.
- Die Ausnahme vom positiven Trend bildete die Straßenbahn. Ihre Zuverlässigkeit ist gegenüber dem Vorjahr gesunken und erreichte die Soll-Vorgabe in 2012 nicht mehr.
- Die Kundenzufriedenheit hat sich gegenüber dem Vorjahr erneut erhöht. Die Fahrgäste gaben v.a. der Pünktlichkeit von U-Bahn und Straßenbahn sowie der Barrierefreiheit beim Bus gute Noten. Als besonders positiv hervorzuheben sind die Verbesserungen bei der Bewertung der Sicherheit im ÖPNV.

Inhalt - Abschnitt 2: Verkehrsleistung

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

Verkehrsleistung 2012

	U-Bahn	Straßenbahn		Bus		Fähre
	NutzZkm	NutzZkm	Bef-h	NutzWkm	Bef-h	Betriebs-h
Soll 2012*	20.698.347	19.200.233	980.279	88.287.593	4.528.704	18.366
Ist 2012**	21.018.672	19.163.740	989.929	87.825.850	4.505.257	17.669

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 für die Abrechnung verwendeten Referenzleistung, da die Korrekturen durch den Kalendereffekt nicht abrechnungsrelevant sind.

** Laut Gesamtbericht BVG (inkl. Nachlieferungen) (Prüfergebnis Stand: 17.06.2013, überarbeitete Fassung vom 06.08.2013)

Inhalt - Abschnitt 3: Verkehrsqualität, Einführung

1. Über diesen Bericht / Einleitung
2. Verkehrsleistung
3. Verkehrsqualität – Einführung
4. Kriterium Zuverlässigkeit – Kommen Bus und Bahn?
5. Kriterium Pünktlichkeit – Kommen Bus und Bahn rechtzeitig?
6. Kriterium Anschlusssicherung – Hält die BVG ihre Anschlüsse?
7. Kundenzufriedenheit
8. Infrastruktur
9. Umweltschutz
10. Fahrgastzahlen und Fahrgelderträge
11. 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.

Verkehrsqualität – Einführung II

- Im Verkehrsvertrag werden Soll-Vorgaben für die wichtigsten Qualitätsmerkmale definiert (vgl. nachfolgende Tabelle). 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.

Verkehrsqualität – Einführung III

	Definition	Sollwert	Malus	Bonus
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 durchschnittl. 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 Warte-zeit beim Um-steigen nicht mehr als 5 Minuten	- U-Bahn: 99% - Straßenbahn, Bus: wird noch festgelegt	- Bewertung über Kundenzufriedenheit; - Bonus-/ Malusregelung wird noch entwickelt	--

Verkehrsqualität 2012 - Überblick

	U-Bahn				Straßenbahn				Bus			
	Soll-Wert	Malus-grenze	Bonus-grenze	**Ist-Wert 2012**	Soll-Wert	Malus-grenze	Bonus-grenze	**Ist-Wert 2012**	Soll-Wert	Malus-grenze	Bonus-grenze	**Ist-Wert 2012**
Zu-verlässig-keit	99,7%	--	--	**99,7%**	99,7%	--	--	**99,5%**	99,8%	--	--	**99,7%**
Pünkt-lich-keit	97%	95%	98,5%	**97,7%**	91%	89%	94%	**91,4%**	87%	85%	90%	**85,7%**
An-schluss-quote	99%	--		**99,8%**	--	--	--	**98,8%**	--	--		**95,1%**

- Die Tabelle zeigt die Sollwerte und Malusgrenzen für die Qualitätskriterien Zuverlässigkeit, Pünktlichkeit und Anschlussquote. Darüber hinaus werden die erreichten Werten für das Jahr 2012 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 - Abschnitt 4: Kriterium Zuverlässigkeit

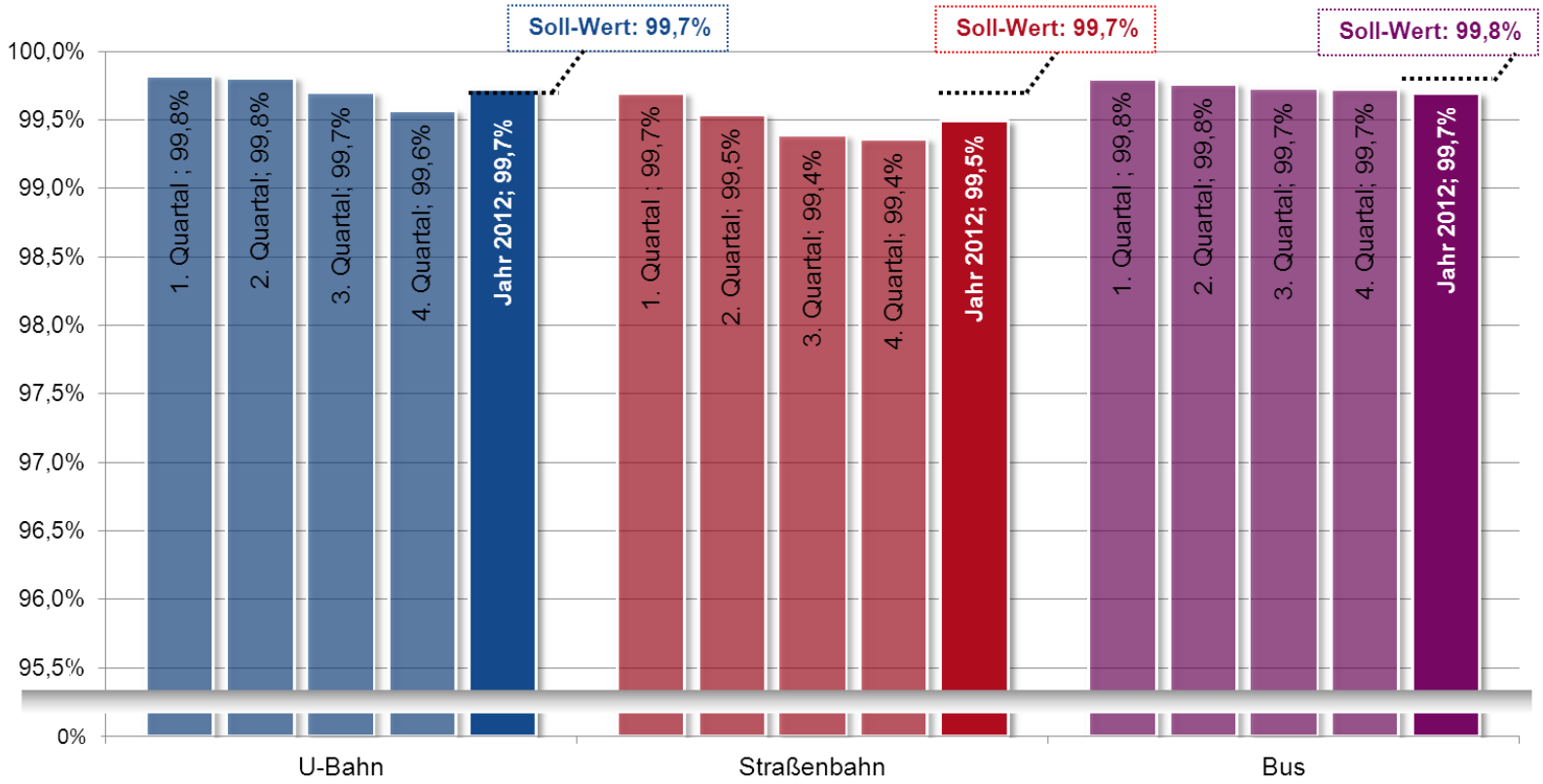
1. Über diesen Bericht / Einleitung
2. Verkehrsleistung
3. Verkehrsqualität – Einführung
4. Kriterium Zuverlässigkeit – Kommen Bus und Bahn?
5. Kriterium Pünktlichkeit – Kommen Bus und Bahn rechtzeitig?
6. Kriterium Anschlusssicherung – Hält die BVG ihre Anschlüsse?
7. Kundenzufriedenheit
8. Infrastruktur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

Kriterium Zuverlässigkeit – Kommen Bus und Bahn?

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

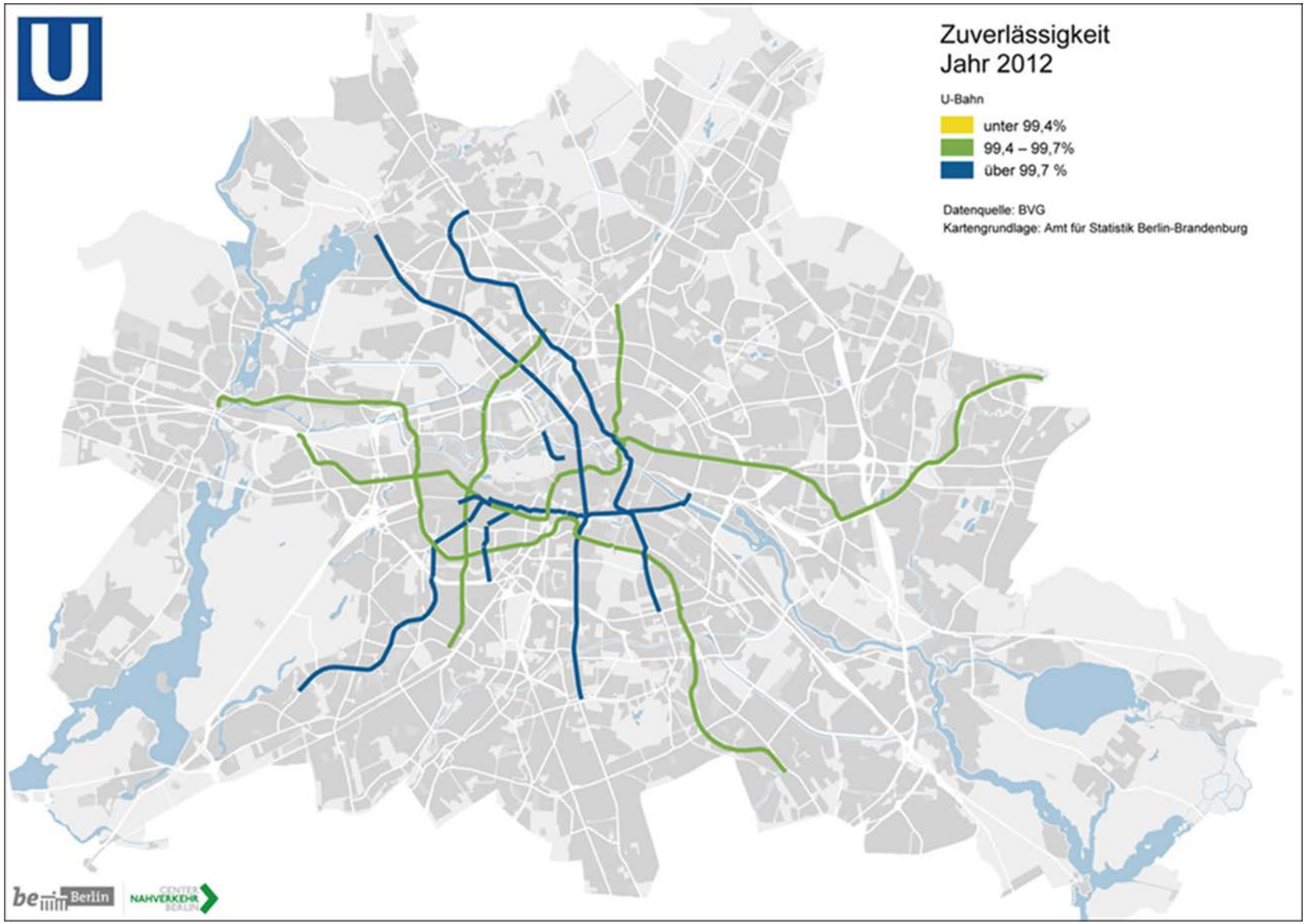
- Die Zuverlässigkeit der Verkehrsmittel wird über die Zuverlässigkeitsquote abgebildet. Diese gibt an, wie viel Prozent aller geplanten Fahrten wirklich durchgeführt worden sind.
- Für die Berechnung der Zuverlässigkeitsquote ist entscheidend, ob die jeweilige Fahrt stattfindet, nicht wann. Verspätungen 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.

Erreichte Zuverlässigkeit 2012

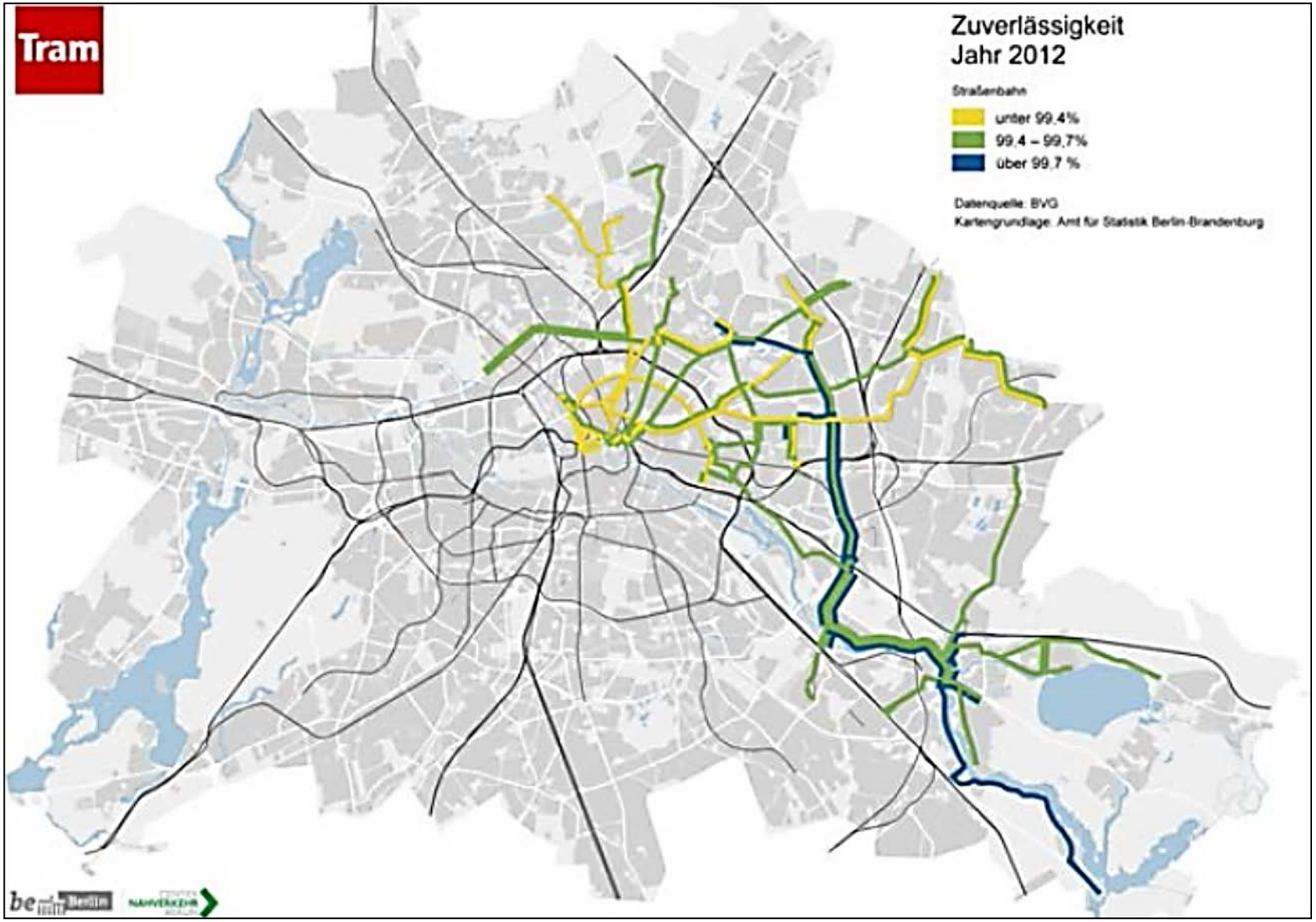


- Die U-Bahn wies im gesamten Netz im Jahr 2012 eine hohe Zuverlässigkeit auf. Trotz eines leichten Rückgangs im 3. und 4. Quartal wurde der Soll-Wert erreicht.
- Die Straßenbahn zeigte im Jahresverlauf eine rückläufige Zuverlässigkeit und lag gesamthaft unterhalb des Soll-Wertes.
- Die Zuverlässigkeit beim Bus war 2012 stabil hoch und verfehlte im Jahres-durchschnitt 2013 nur knapp die ambitionierte Soll-Vorgabe.

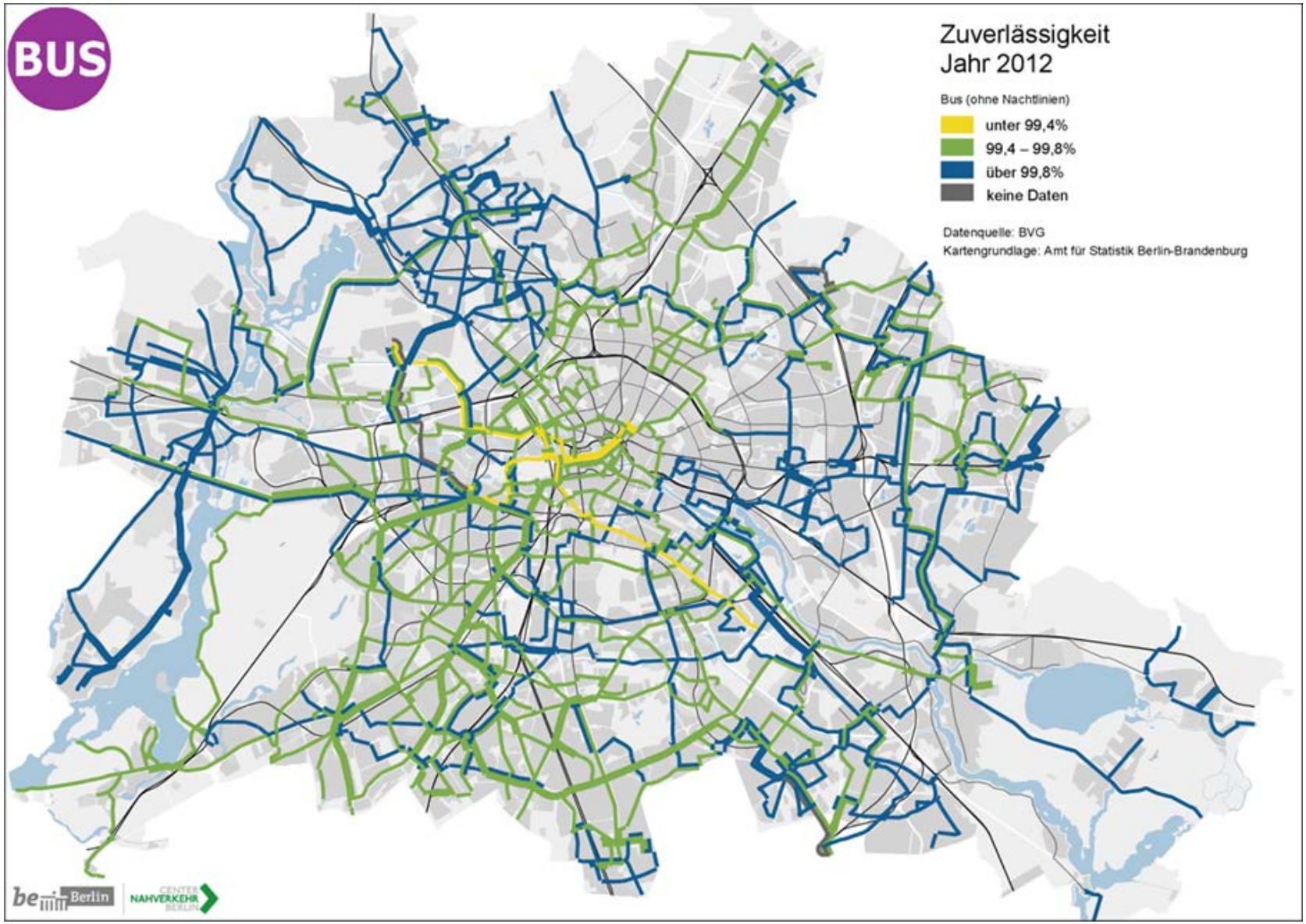
Zuverlässigkeit im U-Bahnnetz 2012



Zuverlässigkeit im Straßenbahnnetz 2012



Zuverlässigkeit im Busnetz 2012



Inhalt - Abschnitt 5: Kriterium Pünktlichkeit

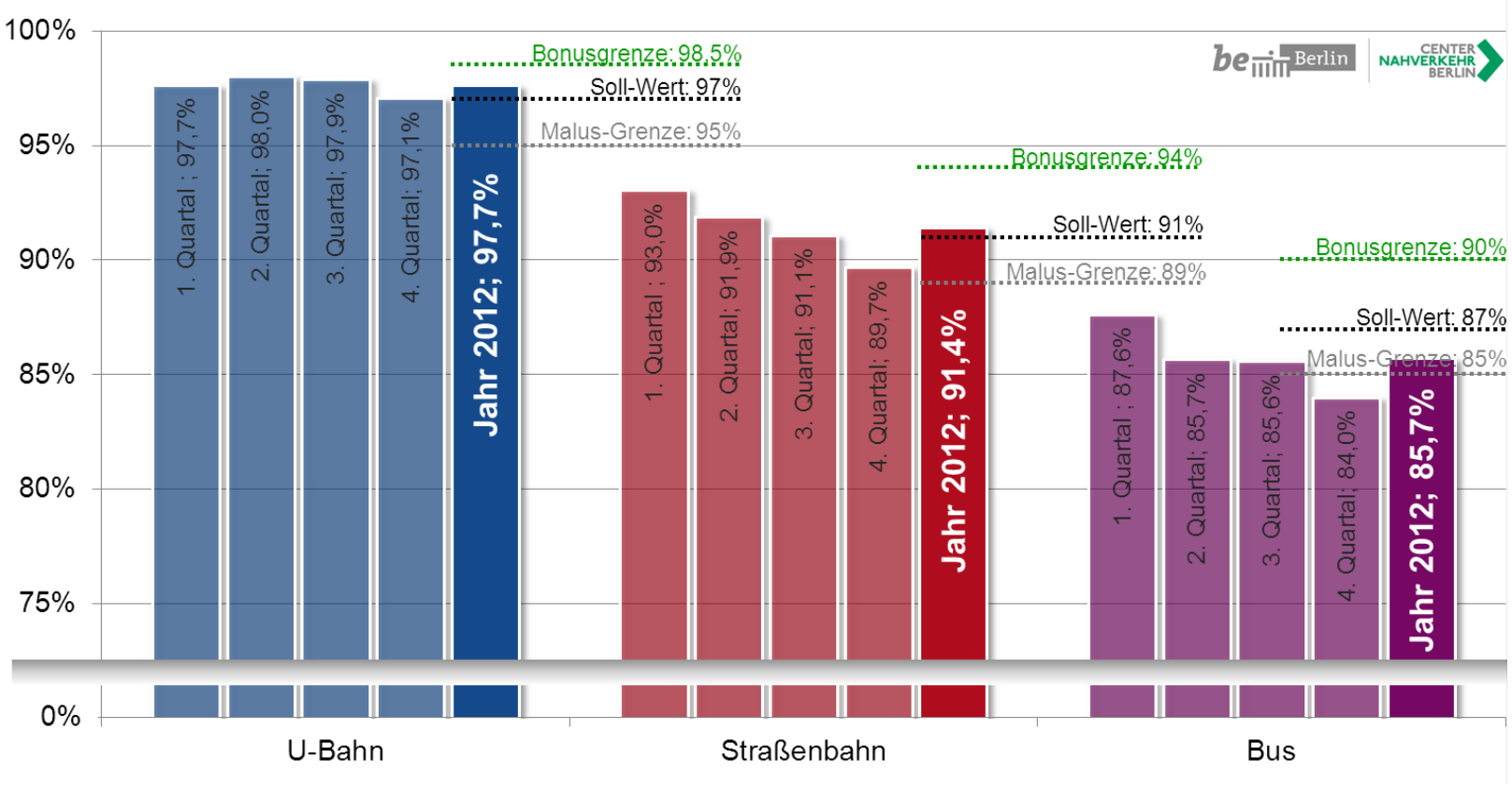
1. Über diesen Bericht / Einleitung
2. Verkehrsleistung
3. Verkehrsqualität – Einführung
4. Kriterium Zuverlässigkeit – Kommen Bus und Bahn?
5. Kriterium Pünktlichkeit – Kommen Bus und Bahn rechtzeitig?
6. Kriterium Anschlusssicherung – Hält die BVG ihre Anschlüsse?
7. Kundenzufriedenheit
8. Infrastruktur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

Kriterium Pünktlichkeit – Kommen Bus und Bahn rechtzeitig?

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

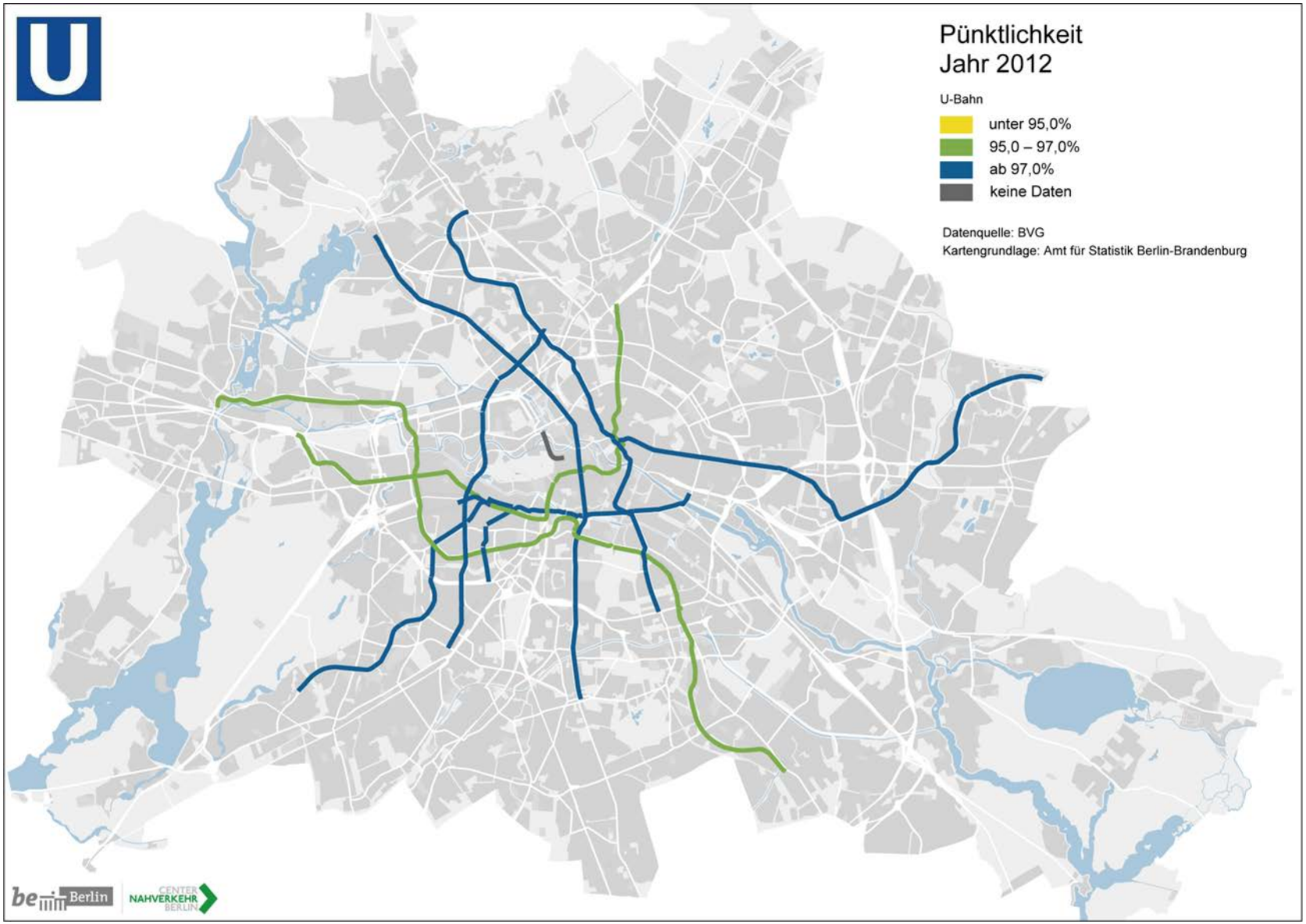
- Eine im Fahrplan veröffentlichte Abfahrt (Soll-Abfahrt) gilt als pünktlich erbracht, wenn sie innerhalb einer Zeitspanne von 90 Sekunden vor und 210 Sekunden nach der Soll-Abfahrtszeit tatsächlich stattfindet. Dabei ist es nicht entscheidend, ob die Fahrt auch zu diesem Zeitpunkt stattfinden sollte oder ob sie beispielsweise um einen Taktabstand verschoben ist. Die BVG überwacht und analysiert mittels des Rechnergestützten Betriebsleitsystems (RBL) die Abfahrten aller Fahrzeuge von allen Haltestellen bzw. Bahnhöfen. Auf dieser Grundlage wird die Pünktlichkeit jeder einzelnen Abfahrt ausgewertet.
- Da die Pünktlichkeit 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).

Erreichte Pünktlichkeit 2012

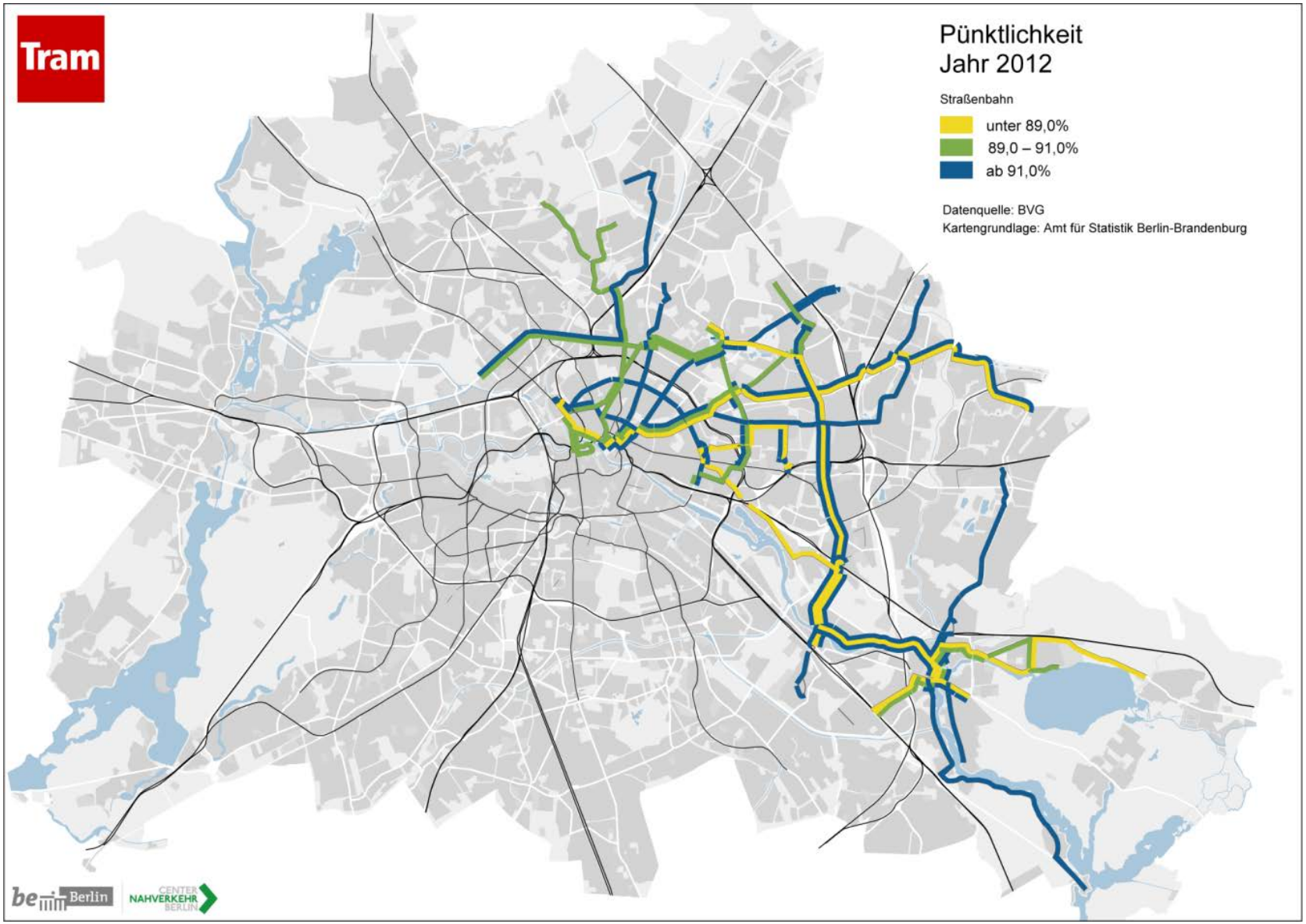


- Die schienengebundenen Verkehrsmittel U-Bahn und erreichten bzw. übertrafen im Jahr 2012 erneut die Soll-Werte.
- Beim Bus konnte die Pünktlichkeit gegenüber den Vorjahren zwar deutlich gesteigert werden, der Soll-Wert wurde dennoch verfehlt.
- Bei allen Verkehrsträgern war die Pünktlichkeit im Jahresverlauf rückläufig.

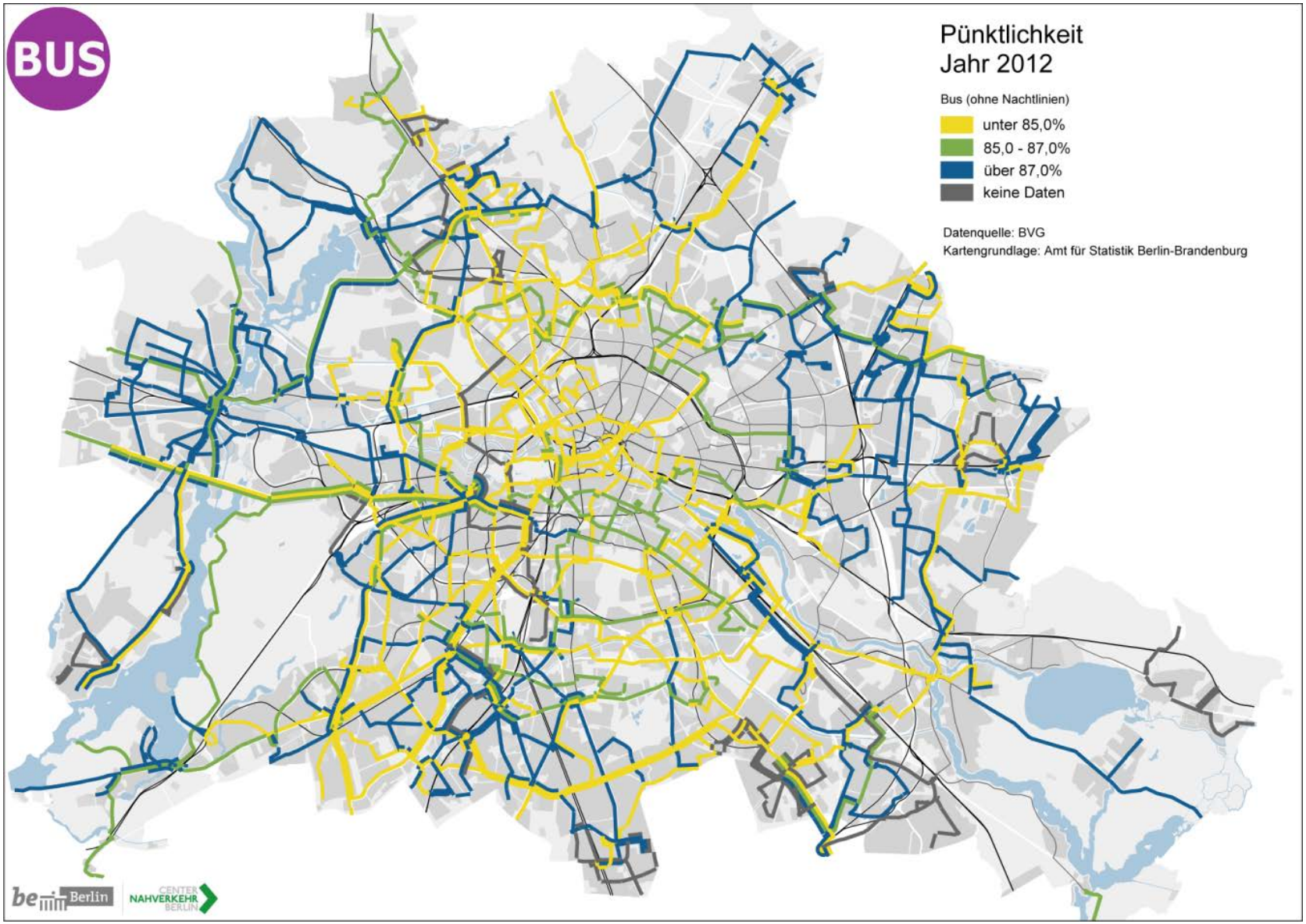
Pünktlichkeit im U-Bahnnetz 2012



Pünktlichkeit im Straßenbahnnetz 2012

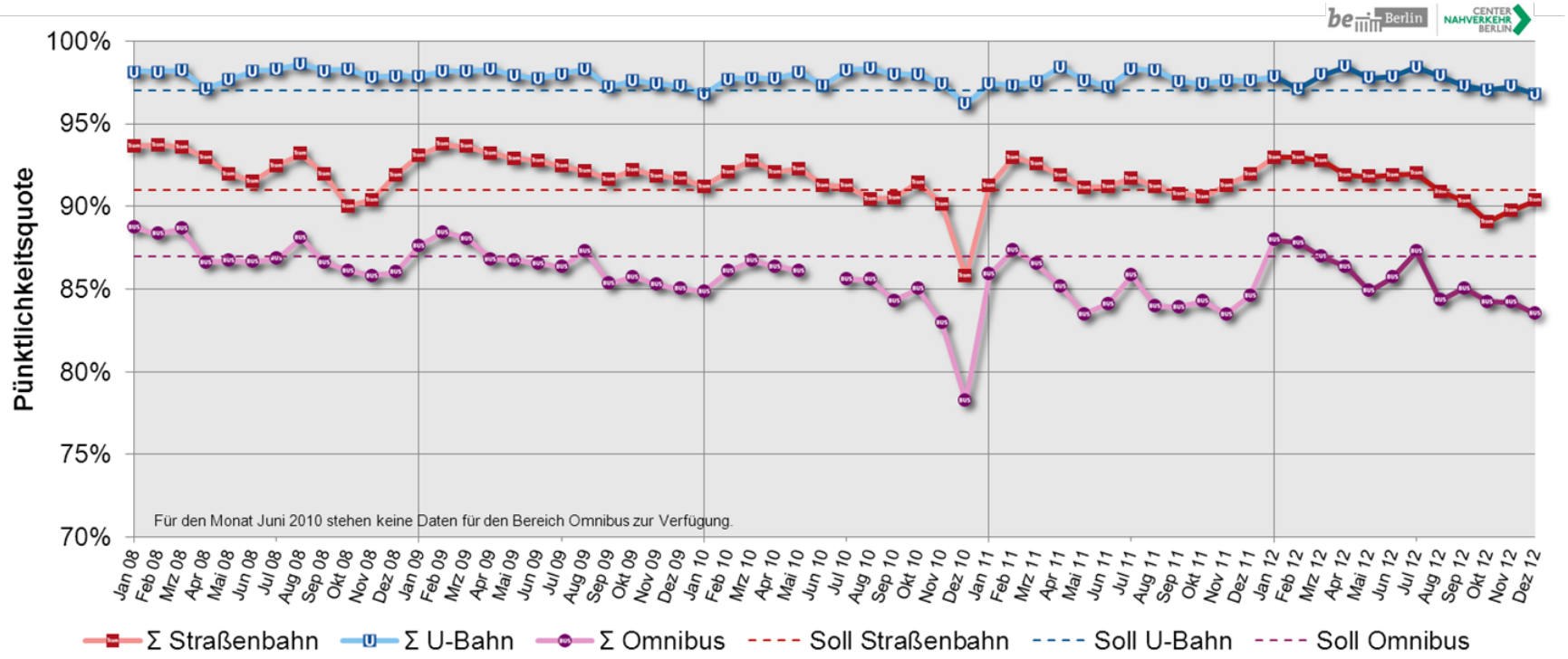


Pünktlichkeit im Busnetz 2012



Pünktlichkeitsquote - Langfristtrend

Entwicklung 2008 - 2012



- Seit Inkrafttreten des Verkehrsvertrags liegt die Pünktlichkeitsquote bei der U-Bahn bis auf wenige, kurzfristige Ausnahmen stabil oberhalb des vereinbarten Solls.
- Bei der Straßenbahn lag die Pünktlichkeit im Jahresverlauf bis ca. Mitte 2010 deutlich über dem Soll, seitdem entwickelt sie sich überwiegend rückläufig.
- Beim Bus stellt sich die Entwicklung schwankend dar. Deutlich erkennbar ist die bis Mitte 2012 erzielte Steigerung der Pünktlichkeit nach den Einbrüchen im Jahr 2010.

Inhalt - Abschnitt 6: Kriterium Anschlusssicherung

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

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 geplanten 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.

Im Verkehrsvertrag vereinbarte Anschlusssicherungs-punkte 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	

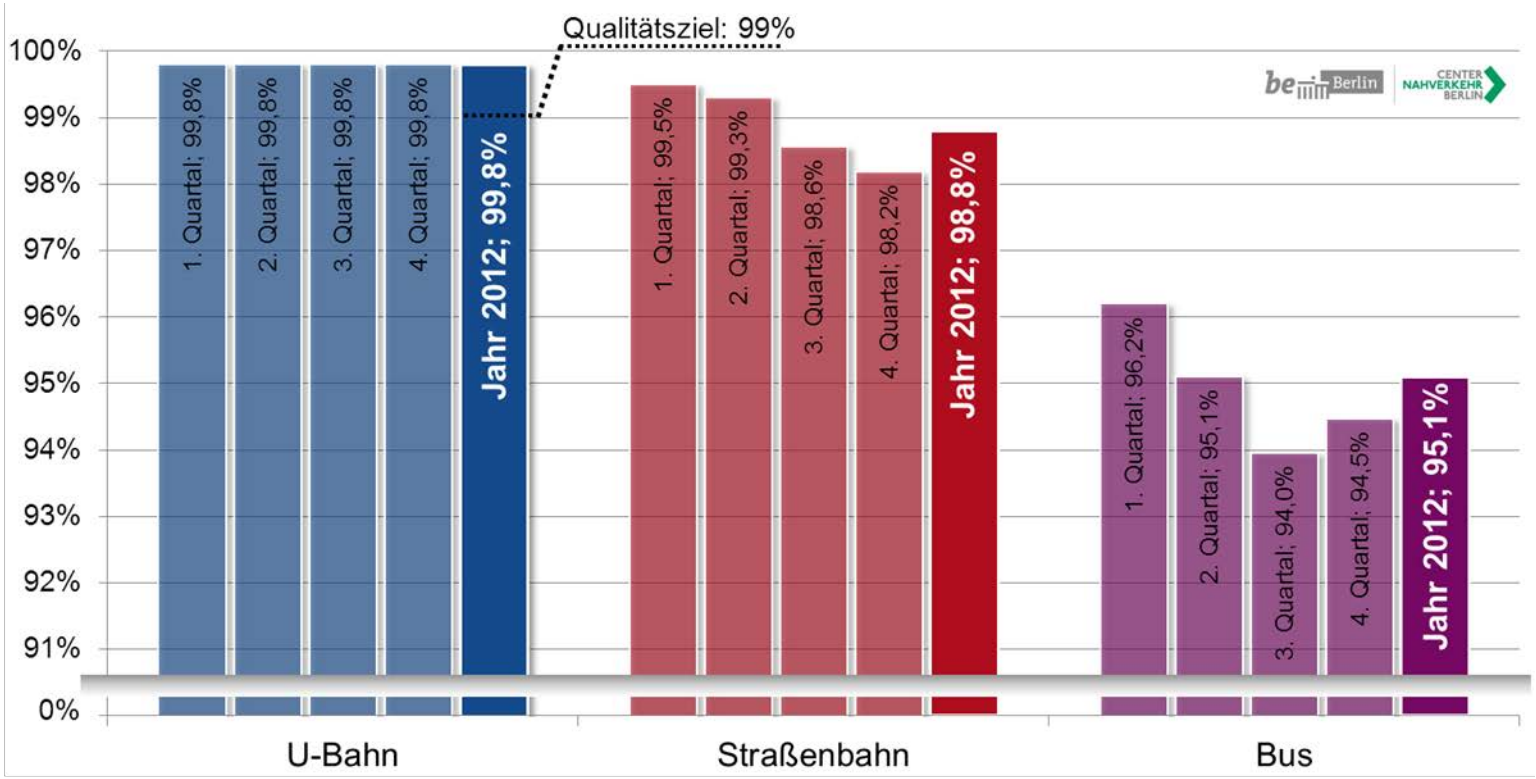
Straßenbahn ↔ Bus	Linien	SVZ	NV_{So-Do}	$NV_{Fr/Sa}$
Am Wasserturm	158, M2	x		
Falkenberg	197, M4, M17	x		
Hermann-Hesse-Str./Waldstr.	107, M1	x		
Krankenhaus Köpenick/Südseite	27, 67, X69	x*		
S Mahlsdorf	62, 195	x*		
Herzbergstr./Siegfriedstr.	M8, N56		x	x
Grabbeallee/Pastor-Niemöller-Platz bzw. Pastor-Niemöller-Platz	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

Erreichte Anschlussquoten 2012



Hinweis: BVG meldet Werte monatsweise sowie für Gesamt-Jahr. Quartalsweise Zusammenfassung durch CNB

- Die Anschlussquote der U-Bahn liegt in allen Quartalen sowie im Jahresdurchschnitt stabil hoch und deutlich über dem Qualitätsziel.
- Bei Straßenbahn und Bus sind die Anschlussquoten rückläufig, ein Qualitätsziel ist noch nicht vorgegeben.
- Die künftigen Sollwerte für Straßenbahn und Omnibus sollen aus den seit 2009 vorliegenden Werten abgeleitet werden.

Inhalt - Abschnitt 7: Kundenzufriedenheit

1. Über diesen Bericht / Einleitung
2. Verkehrsleistung
3. Verkehrsqualität – Einführung
4. Kriterium Zuverlässigkeit – Kommen Bus und Bahn?
5. Kriterium Pünktlichkeit – Kommen Bus und Bahn rechtzeitig?
6. Kriterium Anschlusssicherung – Hält die BVG ihre Anschlüsse?
7. Kundenzufriedenheit
8. Infrastruktur
9. Umweltschutz
10. Fahrgastzahlen und Fahrgelderträge
11. 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 Kundenzufriedenheitswerten 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.

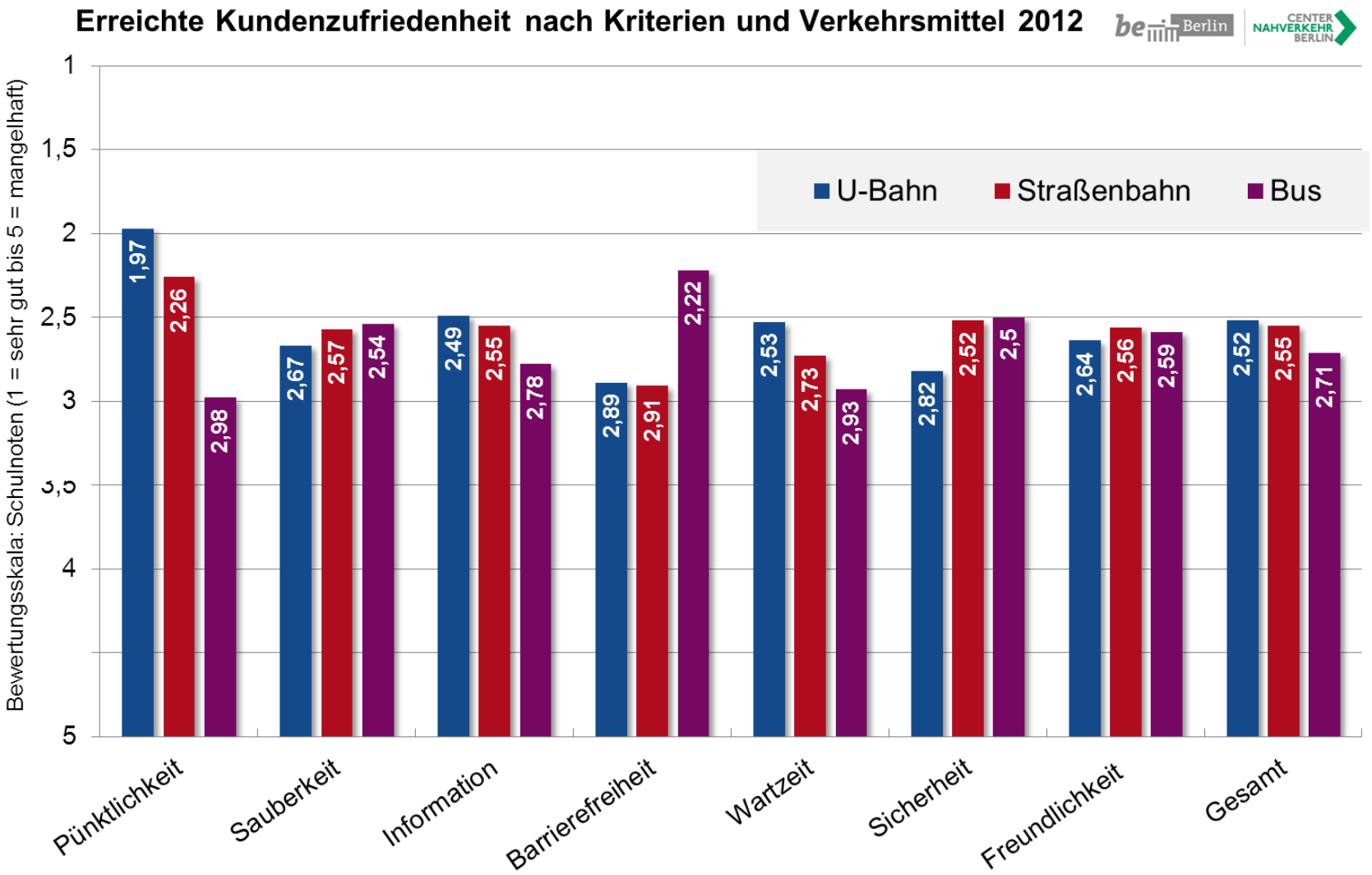
Kundenzufriedenheit 2012 – Faktoren

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

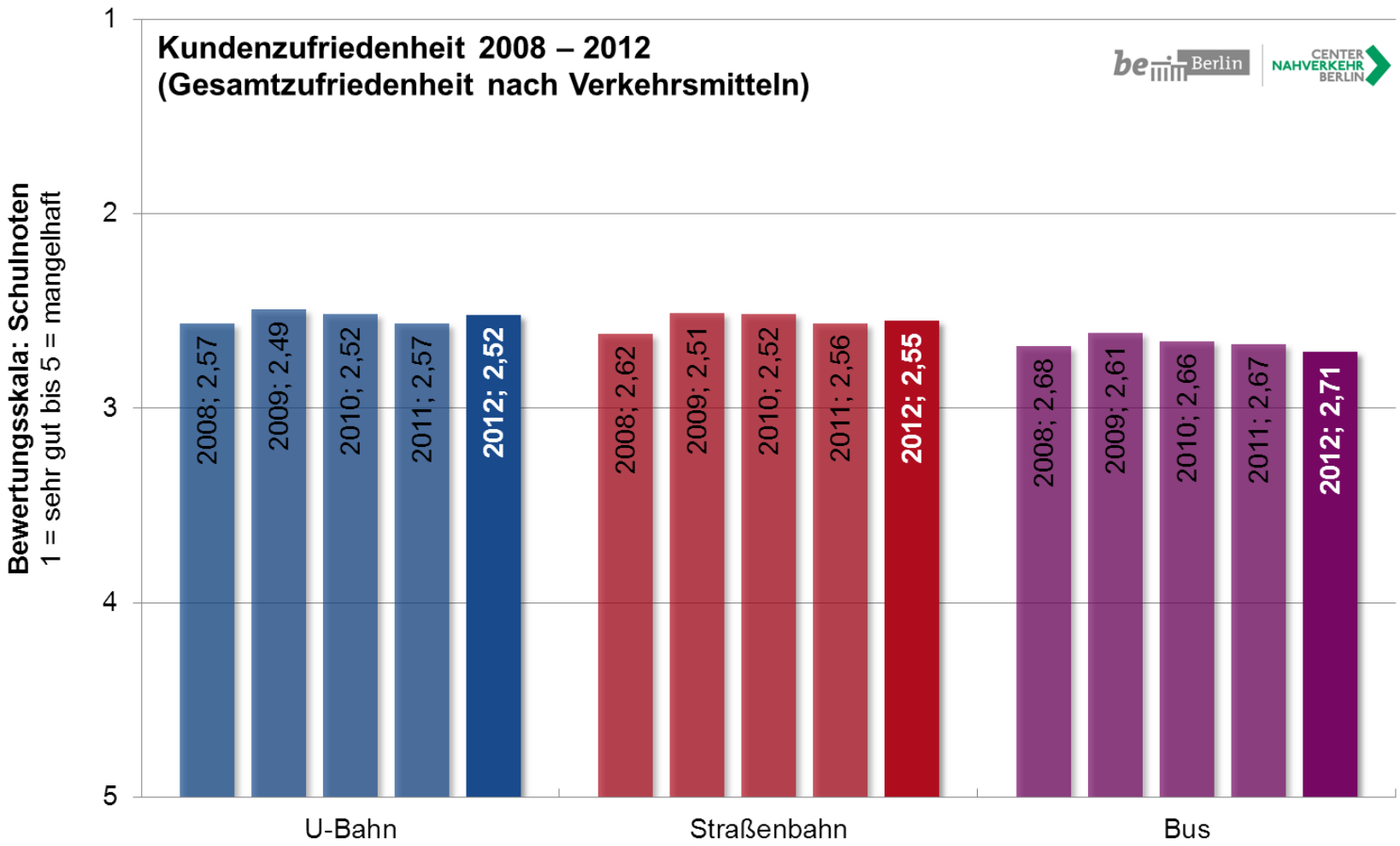
Faktor (Gewichtung)	Abgebildetes Qualitätsmerkmal	U-Bahn		Straßenbahn		Bus	
		Soll-Wert	Ist 2012	Soll-Wert	Ist 2012	Soll-Wert	Ist 2012
Faktor 1 (20%)	Pünktlichkeit	2,10	**1,97**	2,34	**2,26**	2,80	**2,98**
Faktor 2 (9%)	Sauberkeit und Gepflegtheit in Fahrzeugen, an Bahnhöfen und Haltestellen; Platzangebot, Komfort und Bequemlichkeit im Fahrzeug	2,72	**2,67**	2,59	**2,57**	2,71	**2,54**
Faktor 3 (17%)	Fahrgastinformation in Fahrzeugen, an Bahnhöfen und Haltestellen; Informationen zu Störungen etc.	2,54	**2,49**	2,60	**2,55**	2,80	**2,78**
Faktor 4 (8%)	Behindertengerechte Ausstattung von Fahrzeugen und U-Bahnhöfen	3,03	**2,89**	2,85	**2,91**	2,74	**2,22**
Faktor 5 (19%)	Wartezeiten beim Umsteigen bzw. Anschlusssicherheit tags und nachts	2,70	**2,53**	2,82	**2,73**	2,92	**2,93**
Faktor 6 (21%)	Persönliche Sicherheit in Fahrzeugen, an Haltestellen und Bahnhöfen tags und nachts	2,79	**2,82**	2,61	**2,52**	2,60	**2,50**
Faktor 7 (6%)	Freundlichkeit des Personals und der Fahrausweisprüfer/-innen	2,77	**2,64**	2,65	**2,56**	2,68	**2,59**

Wie bereits in den letzten zwei Jahren erhält die BVG auch für das Jahr 2012 eine **Bonuszahlung** für das Merkmal „Barrierefreiheit“ beim Bus.

Erreichte Kundenzufriedenheit im Jahr 2012



Entwicklung der Kundenzufriedenheit 2008 - 2012



Hinweis: durch CNB errechneter Überblickswert in aggregierter Darstellung,
Gesamtnote ist kein Bestandteil des Verkehrsvertrags und nicht bonus-malus-relevant

Inhalt - Abschnitt 8: Infrastruktur

1. Über diesen Bericht / Einleitung
2. Verkehrsleistung
3. Verkehrsqualität – Einführung
4. Kriterium Zuverlässigkeit – Kommen Bus und Bahn?
5. Kriterium Pünktlichkeit – Kommen Bus und Bahn rechtzeitig?
6. Kriterium Anschlusssicherung – Hält die BVG ihre Anschlüsse?
7. Kundenzufriedenheit
8. Infrastruktur
9. Umweltschutz
10. Fahrgastzahlen und Fahrgelderträge
11. 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.

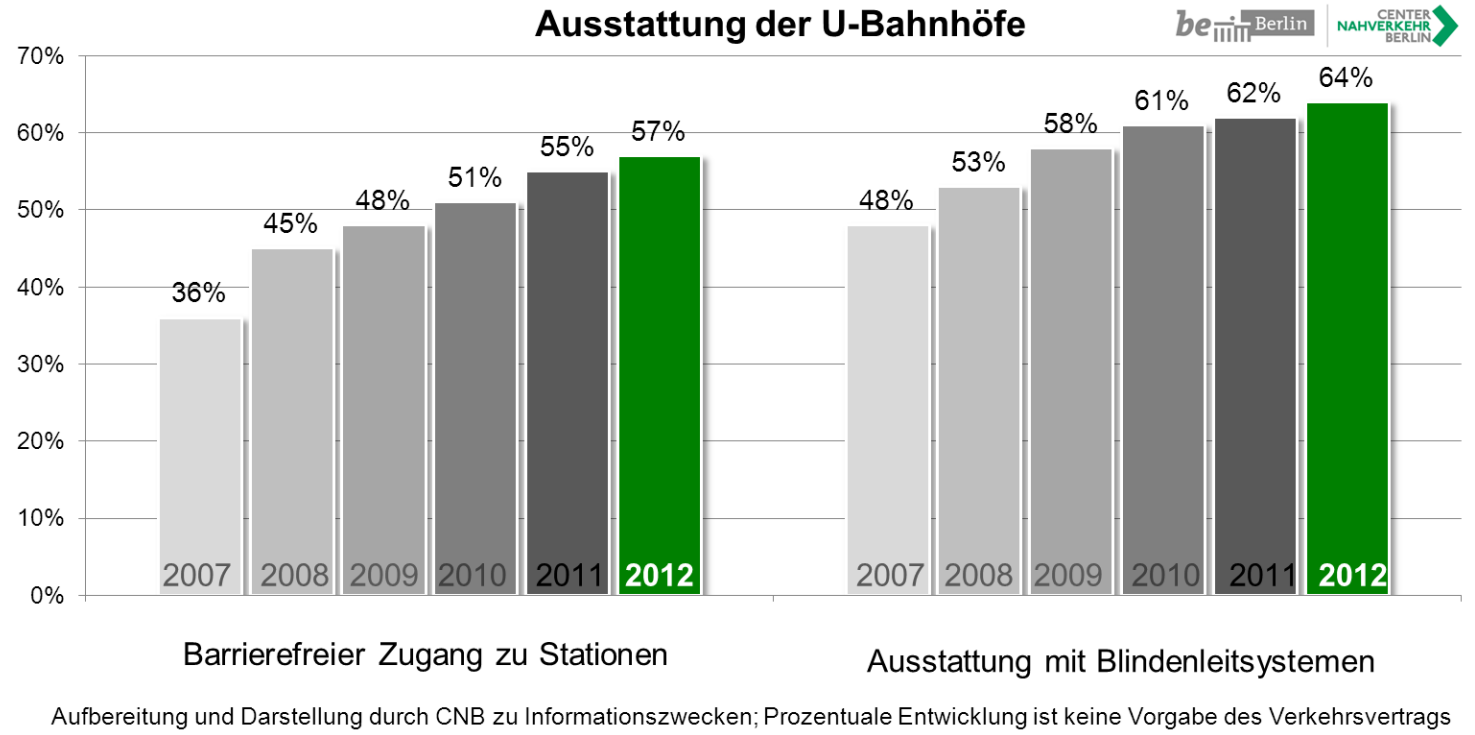
- Der Verkehrsvertrag enthält Kennziffern zur Beschreibung des Infrastrukturzustands und benennt für diese die jeweils einzuhaltenden Qualitätsziele.
- Die BVG berichtet regelmäßig zur Entwicklung der Infrastrukturqualität (Kennziffern) und zu den Investitionstätigkeiten.
- Die Arbeiten an der Weiterentwicklung 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.

Langsamfahrstrecken U-Bahn und Straßenbahn

	U-Bahn		Straßenbahn	
	Qualitätsziel	**Ist-Wert 2012**	Qualitätsziel	**Ist-Wert 2012**
Langsam-fahrstrecken	< 0,50%	**0,32%**	< 0,80%	**0,76%**

- 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 geringer als es das vereinbarte Qualitätsziel verlangt.
- In 2012 gab es erstmalig seit Inkrafttreten des Verkehrsvertrags einen Anstieg bei den schadensbedingten Langsamfahrstellen.

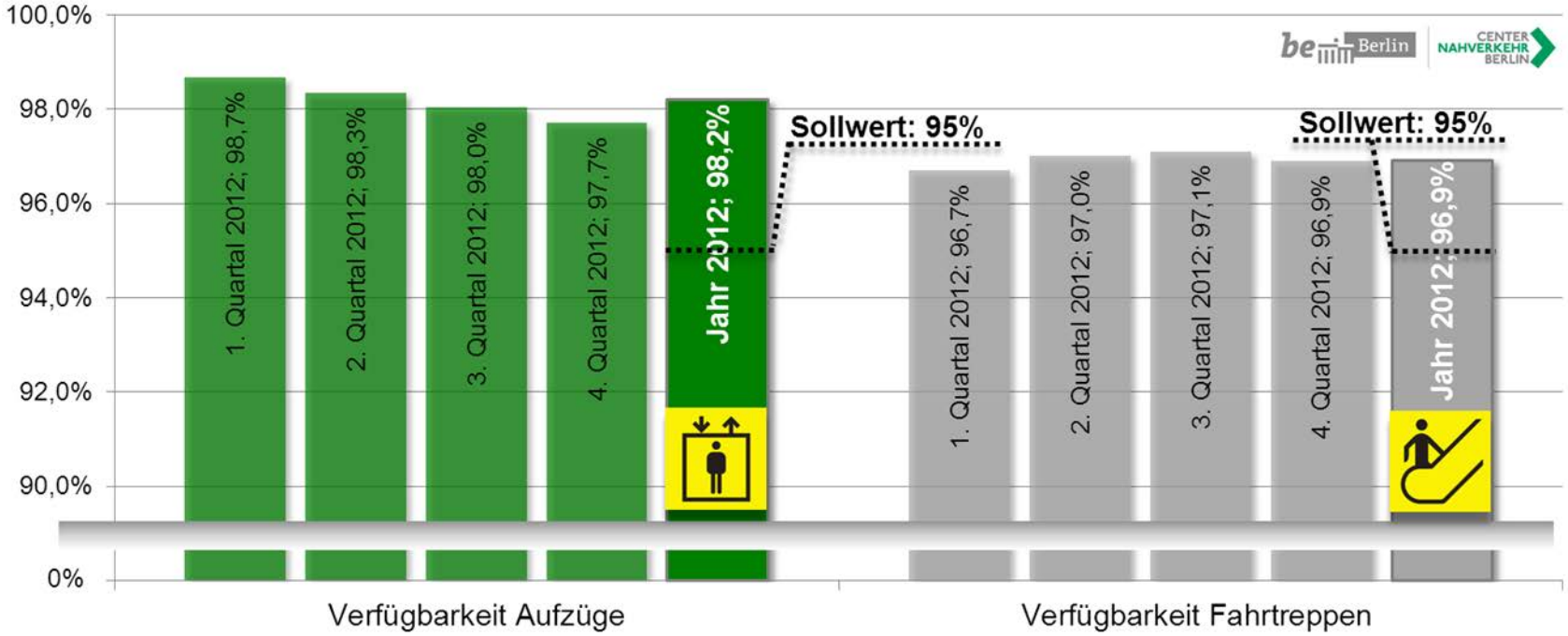
Barrierefreiheit



Aufbereitung und Darstellung durch CNB zu Informationszwecken; Prozentuale Entwicklung ist keine Vorgabe des Verkehrsvertrags

- Von 173 U-Bahnhöfen waren 2012 insgesamt 98 barrierefrei über Aufzüge oder Rampen zu erreichen. Auf insgesamt 94 Bahnhöfen erleichtern Fahrtreppen zusätzlich den Zugang. 110 U-Bahnhöfe waren mit Leitstreifen für die bessere Orientierung blinder und sehbehinderter Menschen ausgestattet.
- Beim Bus verkehren seit Ende 2009 ausschließlich barrierefreie Fahrzeuge.
- 2012 wurden bei der Straßenbahn 18 von 22 Linien (entsprechend 82 %) ganz oder teilweise mit barrierefrei zugänglichen Niederflurfahrzeugen bedient, davon 10 i.d.R. vollständig. Für die übrigen Linien sind Mindesttakte für die barrierefreie Bedienung festgelegt.

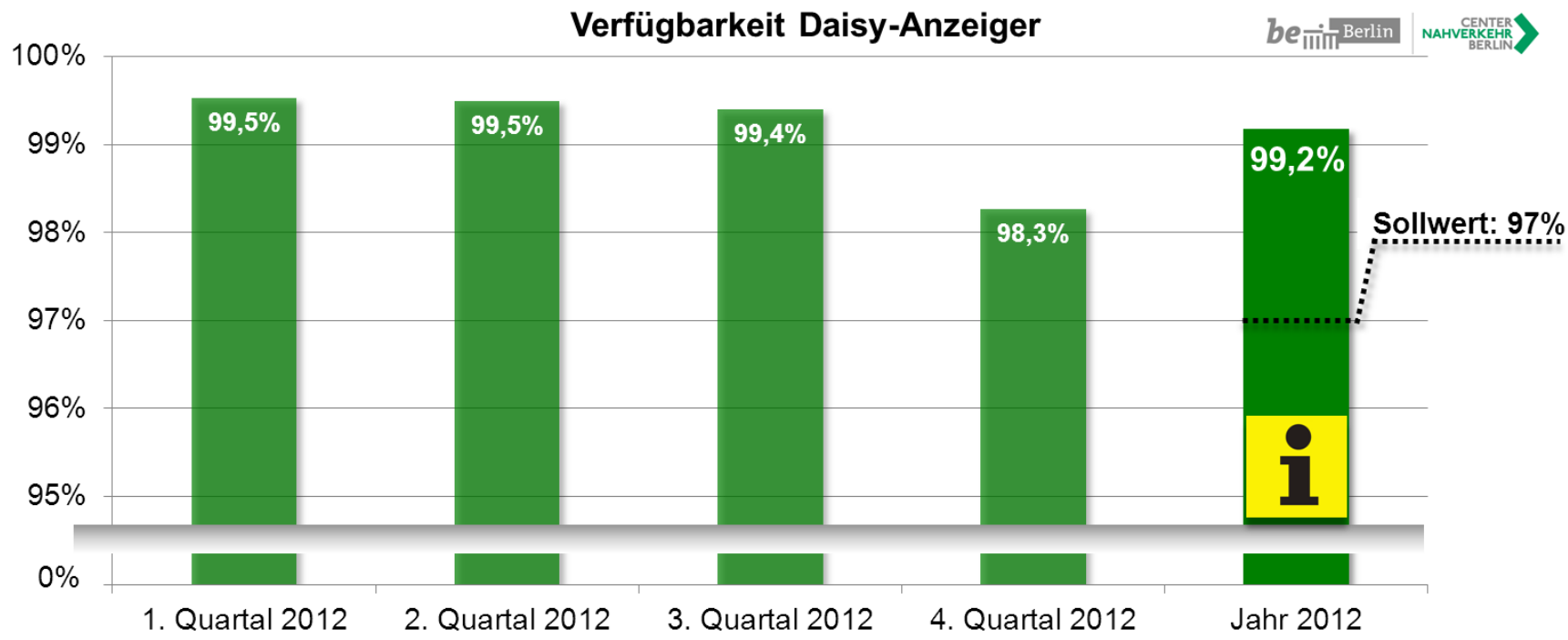
Verfügbarkeit von Aufzügen und Fahrtreppen



Hinweis: Meldungen der BVG erfolgen monats- und jahresweise; Quartalsangabe für Informationszwecke zusammengefasst 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.

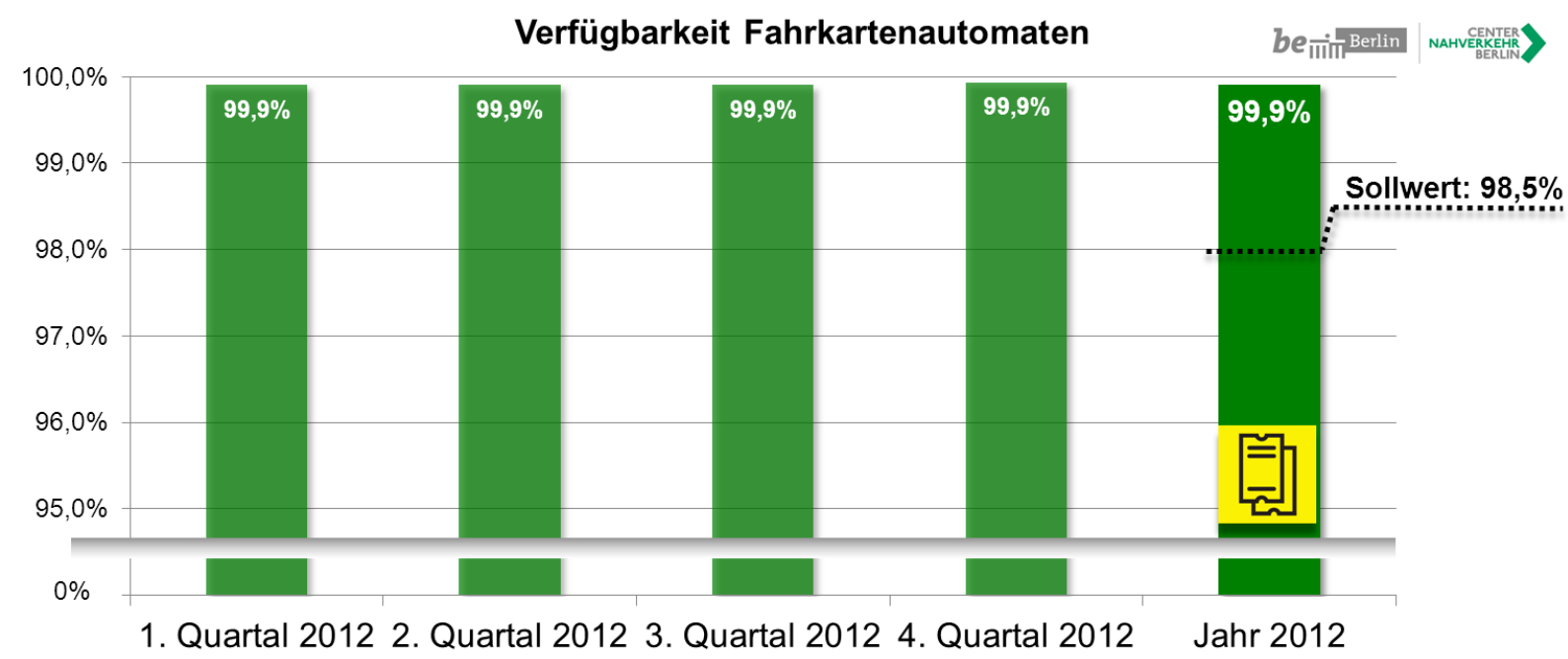
Verfügbarkeit von Daisy-Anzeigern



Hinweis: Meldungen der BVG erfolgen monats- und jahresweise; Quartalsangabe für Informationszwecke zusammengefasst 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.

Verfügbarkeit Fahrscheinautomaten



Hinweis: Meldungen der BVG erfolgen monats- und jahresweise; Quartalsangabe für Informationszwecke zusammengefasst durch CNB

- Die Gesamtquote setzt sich zusammen aus den Verfügbarkeiten der stationären Fahrscheinautomaten und der in den Verkaufsstellen (z. B. Kiosken) genutzten Automaten.
- Ein Fahrausweisautomat wird grundsätzlich dann als verfügbar bewertet, wenn der Fahrgast den gewünschten Fahrausweis entweder mit Münzen oder einem anderen Zahlungsmittel erwerben kann.*

* Nach einer Umstellung des Messsystems im Jahr 2009 werden nicht mehr einzelne Automaten, sondern Automatengruppen betrachtet. In der Konsequenz beträgt die Verfügbarkeit stets mindestens 99,7% und liegt damit immer deutlich über dem Soll-Wert.

Inhalt - Abschnitt 9: Umweltschutz

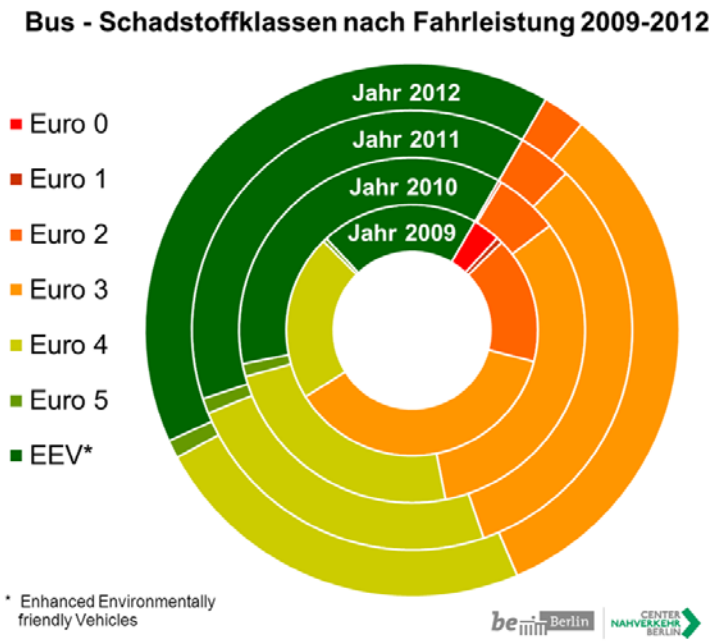
1. Über diesen Bericht / Einleitung
2. Verkehrsleistung
3. Verkehrsqualität – Einführung
4. Kriterium Zuverlässigkeit – Kommen Bus und Bahn?
5. Kriterium Pünktlichkeit – Kommen Bus und Bahn rechtzeitig?
6. Kriterium Anschlusssicherung – Hält die BVG ihre Anschlüsse?
7. Kundenzufriedenheit
8. Infrastruktur
9. Umweltschutz
10. Fahrgastzahlen und Fahrgelderträge
11. 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.

- Die 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.

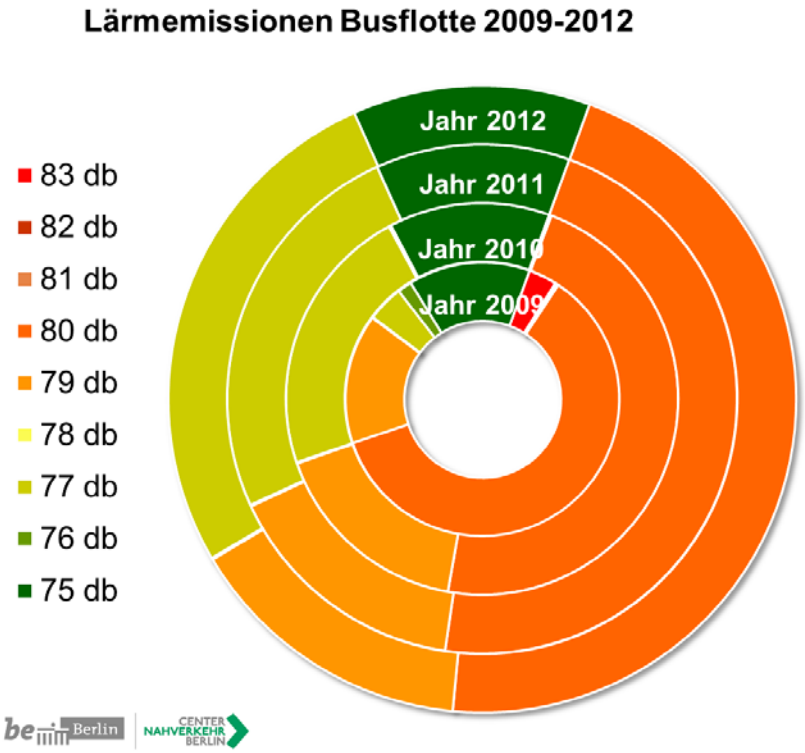
Umweltschutz - Schadstoffklassen Bus



Schadstoff-klasse	Anteil Fahrleistung			
	2009	2010	2011	**2012**
Euro 0	3,5%	0,0%	0,0%	**0,0%**
Euro 1	0,8%	0,3%	0,0%	**0,0%**
Euro 2	16,4%	6,0%	4,0%	**2,6%**
Euro 3	37,1%	32,3%	32,4%	**32,6%**
Euro 4	21,4%	23,8%	24,1%	**23,5%**
Euro 5	0,5%	1,2%	1,1%	**1,1%**
EEV*	20,3%	36,5%	38,4%	**40,1%**

- Bei der Umweltfreundlichkeit der Busflotte und Busverkehre werden kontinuierlich Verbesserungen erzielt.
- Im Jahr 2012 verkehrten in Berlin weiterhin keine Fahrzeuge der Schadstoffklassen Euro 0 und Euro 1, der Anteil der Fahrleistung, die von Fahrzeugen der Schadstoff-klasse Euro 2 erbracht wurde, sank auf unter 3 Prozent.
- Der Anteil der Fahrleistung mit Fahrzeugen der Klasse EEV nahm weiter zu und erreicht erstmalig die NVP-Vorgabe von 40 Prozent..

Umweltschutz – Lärmemissionen Bus



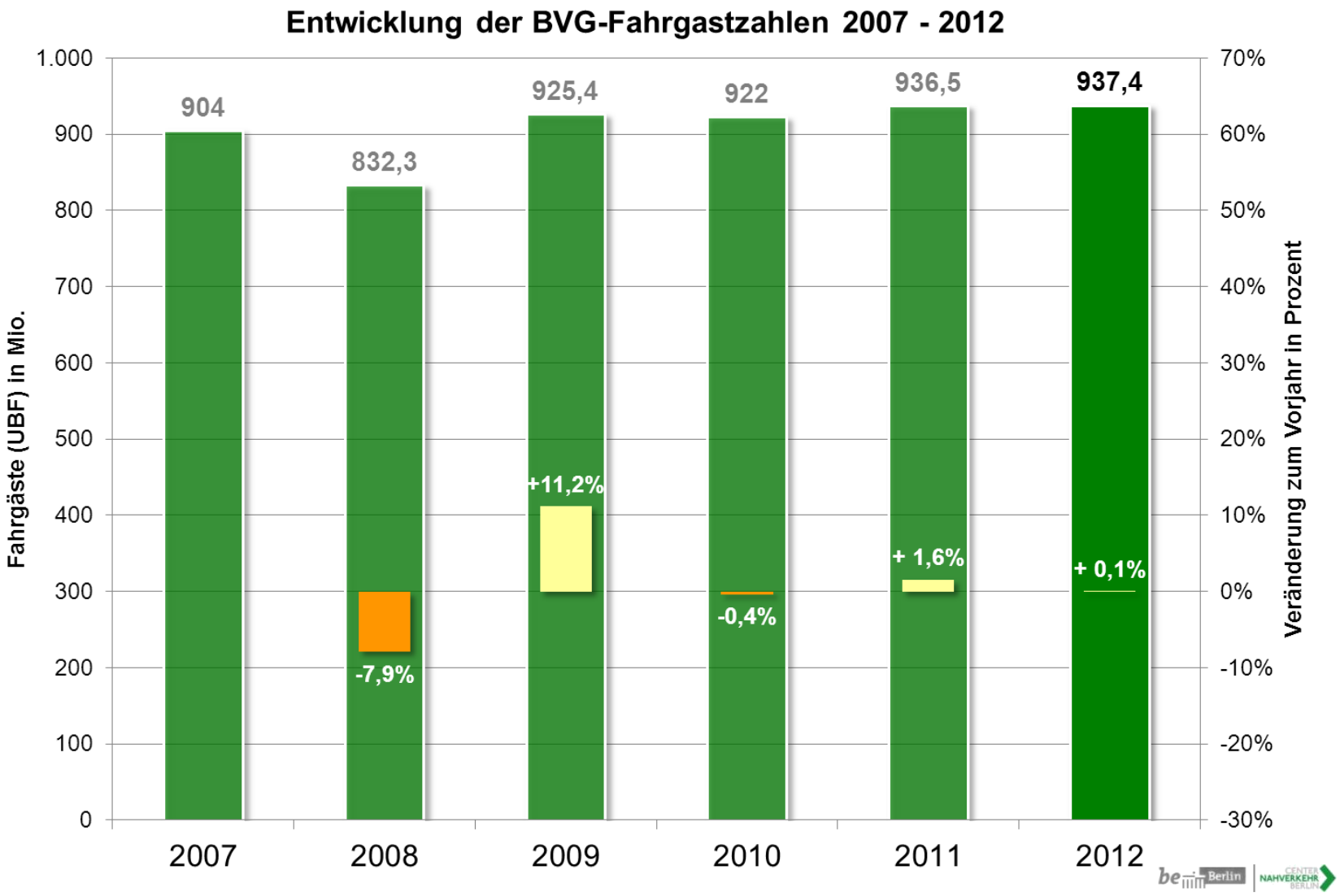
Lärm-emmissions-klassen	Anteil Fahrleistung			
	2009	2010	2011	**2012**
83 db	3,33%	0,1%	0,0%	**0,0%**
82 db	0,16%	0,1%	0,0%	**0,0%**
81 db	0,24%	0,0%	0,0%	**0,0%**
80 db	60,57%	47,0%	46,8%	**46,0%**
79 db	15,29%	16,9%	15,7%	**14,9%**
78 db	0,09%	0,1%	0,1%	**0,1%**
77 db	4,28%	22,4%	25,1%	**26,8%**
76 db	1,68%	0,2%	0,0%	**0,0%**
75 db	14,35%	13,2%	12,3%	**12,2%**

- Der Entwicklung der vergangenen Jahre folgend haben auch 2012 die Fahrleistungs-anteile der Busse mit niedrigen Lärmemissionen zugenommen. Laute Busse der Emissionsklassen oberhalb 80 db erbringen in Berlin keine Leistung.
- Damit konnten die Lärmemissionen insgesamt weiter reduziert werden.

Inhalt - Abschnitt 10: Fahrgastzahlen und Fahrgelderträge

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

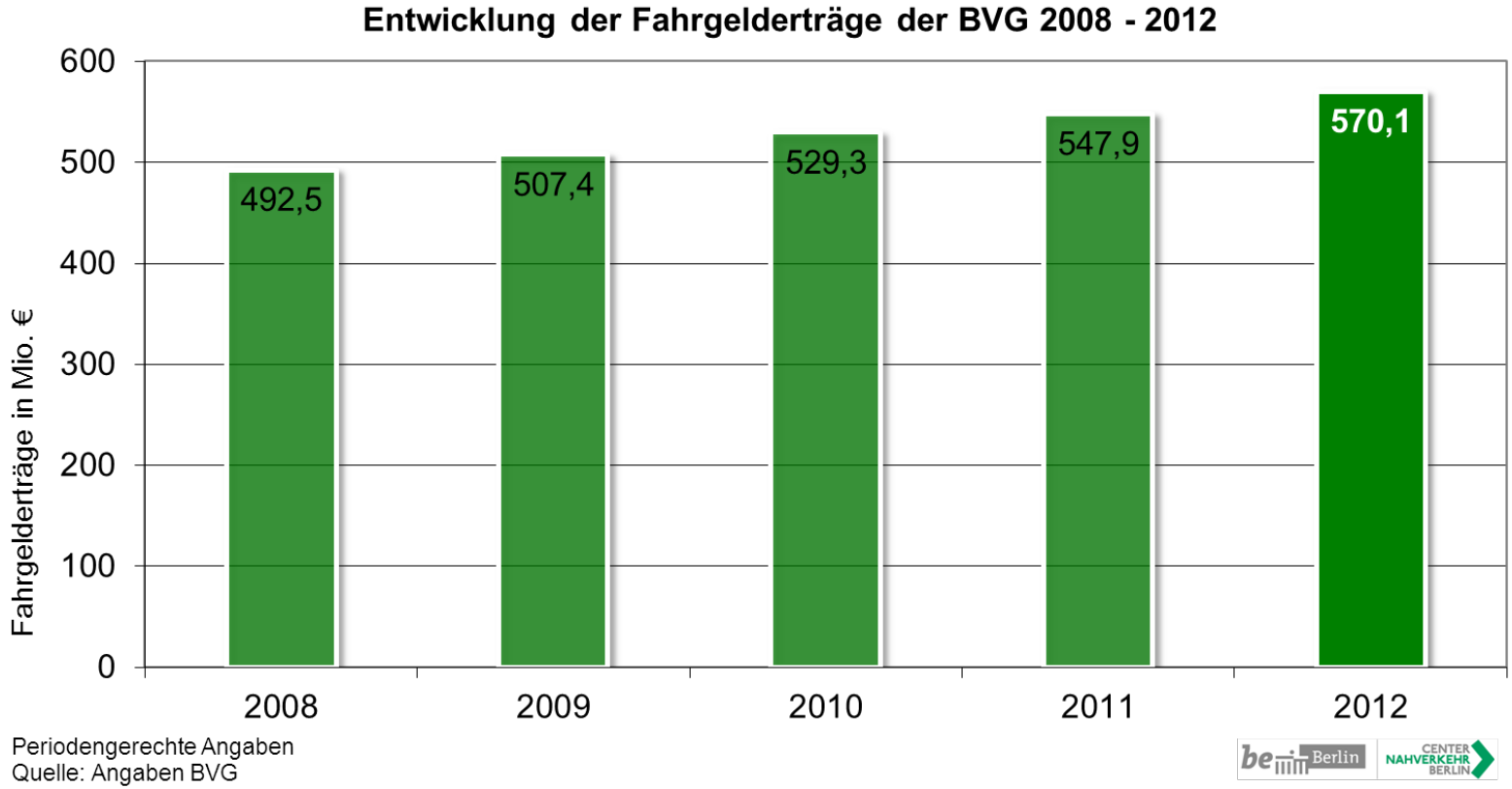
Entwicklung der Fahrgastzahlen der BVG



Daten: BVG Geschäftsberichte

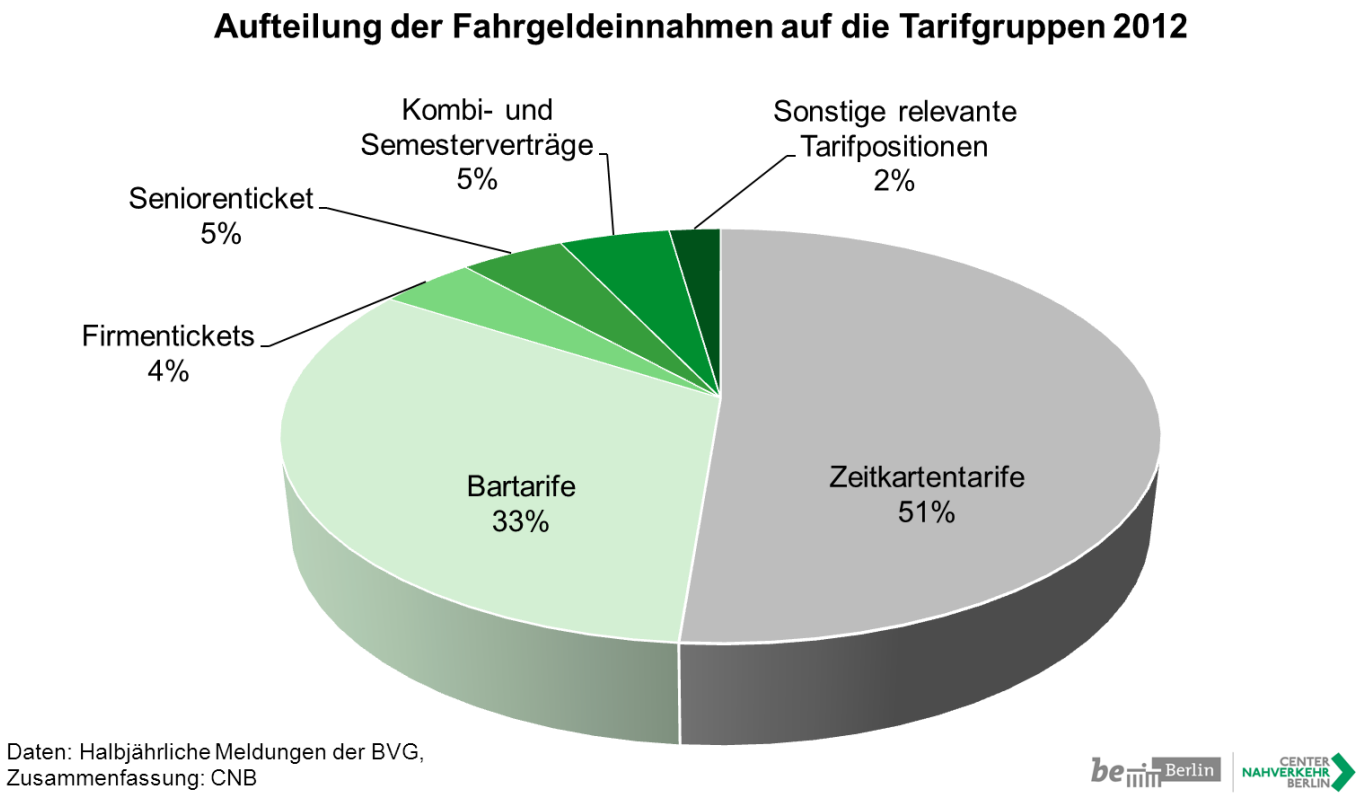
Zur Beachtung: 2008 Streik bei der BVG, 2009 S-Bahn-Krise

Fahrgelderträge- und einnahmen



- Im Jahr 2012 erzielte die BVG Fahrgeldeinnahmen in Höhe von über 618,9 Mio. Euro. Gegenüber dem Vorjahr entspricht dies einem Anstieg von mehr als 26,2 Mio. Euro bzw. 4,4%.
- Die gestiegenen Fahrgeldeinnahmen lassen sich zum Teil auf die Zunahme der Fahrgastzahlen und zum Teil auf die zum 1. August 2012 im VBB durchgeführten Tarif-anpassungen zurückführen. Die Tarifanpassung zog eine Steigerung der Fahrpreise um durchschnittlich 2,8 Prozent nach sich.

Tarifgruppen 2012



- Wie bereits in den Vorjahren wurden auch 2012 über die Hälfte der Einnahmen aus Zeitkartenverkäufen generiert. Gegenüber dem Vorjahr konnten die Einnahmen aus diesem Tarifsegment um 4,5 Prozent gesteigert werden.
- Besonders stark (8 Prozent gegenüber 2011) stiegen erneut die Einnahmen aus dem Verkauf des Seniorentickets (Abo 65plus).

Inhalt - Abschnitt 11:
Ausgleichszahlungen des Landes Berlin

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

Grundvergütungsanspruch

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

- Die Grundvergütung laut Verkehrsvertrag für die vereinbarte Verkehrsleistung (Referenzleistungsmenge) und Infrastruktur
  - inkl. der am 01.07.2011 in Kraft getretenen Preisanpassung sowie
  - der Zahlungen für den unvorhergesehenen Mehrbedarf durch die Verschiebung der Inbetriebnahme des Flughafens BER.
- beträgt für das Jahr 2012 insgesamt 263.394.686 €.
- Der Vergütungsanspruch für die Verkehrsleistung 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.
- Die tatsächlich auf Grundlage des Verkehrsvertrages 2012 geleisteten Zahlungen des Landes an die BVG 2012 sind auf der folgenden Folie dargestellt.

Tatsächlicher Vergütungsanspruch 2012

	Grundvergütung nach Verkehrsvertrag (Ausgleichsanspruch BVG bei voller Leistungserbringung und Qualität)	Durch das Land geleistete Ausgleichszahlungen nach Prüfung der tatsächlich erbrachten Leistungen / Qualitäten*
Verkehrsleistung	80.817.361 €	**80.443.353 €**
Infrastruktur	182.577.325 €	**182.577.325 €**
Gesamt auf Basis Verkehrsvertrag	263.394.686 €	**263.020.678 €**
Sonstige Ausgleichszahlungen**		
Ausbildungsverkehre		64.700.000 €
Sozialticket		8.100.000 €
Schwerbehindertenfreifahrt		26.300.000 €
Gesamt 2012		**362.120.678 €**

* Ergebnis Berechnung CNB, Schlussrechnung 2012. Stand: 17.06.2013, Werte auf volle Euro gerundet. Die sich nach Abschluss der Revision des Verkehrsvertrags mit Vereinbarung vom 28.11.2013 auch rückwirkend ändernden Zahlungsflüsse sind hier noch nicht berücksichtigt.

** Ausgleichszahlungen für Erfüllung von Tarifpflichten sind nicht Bestandteil des Verkehrsvertrags und werden nur 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

Stand: Dezember 2013