Foto: Daniel Rudolph. Stadt | Land | Mensch FOTOGRAFIE

# Qualität im Berliner ÖPNV

## U-Bahn, Straßenbahn, Bus und Fähre

## Jahresbericht 2013

CENTER NAHVERKEHR BERLIN

Im Auftrag der Senatsverwaltung für Stadtentwicklung und Umwelt, Berlin

# Inhalt


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

# Über diesen Bericht

- Der vorliegende Bericht enthält detaillierte Angaben zu den im Jahr 2013 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 und Umwelt 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. Ebenso formuliert er Grundsätze dafür, wie BVG und Aufgabenträger im Falle von Störungen reagieren sollen.
- Die vorliegenden Daten wurden durch die BVG erhoben und durch den Aufgabenträger 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 2013

- Die BVG konnte erneut eine Steigerung der Fahrgastzahlen erzielen. Im Jahr 2013 wurden ca. 9,9 Mio. Fahrgäste mehr als im Vorjahr befördert, die Zahl der Fahrgastfahrten stieg auf insgesamt 947,3 Mio.
- Die Kundenzufriedenheit hat sich weiter verbessert. Zu den am besten bewerteten Qualitätsmerkmalen gehörten die Pünktlichkeit von U- und Straßenbahn, die Pünktlichkeit des Busses hingegen erreichte einen der niedrigsten Zufriedenheitswerte.
- Die Bewertungen entsprechen auch den Ergebnissen der objektiven Messungen: Bei U-Bahn und Straßenbahn wurden die Sollwerte erreicht, beim Bus lagen die Werte darunter.
- Bei der Zuverlässigkeit verzeichneten alle Verkehrsmittel gegenüber dem Vorjahr eine niedrigere Quote. Die Sollwerte des Verkehrsvertrags wurden von Bus und U-Bahn dennoch erreicht, bei der Straßenbahn lagen die Werte geringfügig niedriger.
- Die Sollwerte bei der Infrastruktur wurden erreicht. Beim barrierefreien Ausbau von Haltestellen und Bahnhöfen konnten weitere Fortschritte erzielt werden. Neben Aufzügen erleichtern auch Fahrtreppen die Zugänglichkeit von Bahnhöfen, beide erreichten auch 2013 eine hohe Verfügbarkeitsquote.

# Inhalt


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

# Verkehrsleistung 2013

| | U-Bahn | Straßenbahn | | Bus | | Fähre |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | NutzZkm | NutzZkm | Bef-h | NutzWkm | Bef-h | Betriebs-h |
| Soll 2013* | 21.025.992 | 19.139.926 | 977.960 | 87.814.908 | 4.497.235 | 18.366 |
| Ist 2013** | 20.974.374 | 19.088.297 | 985.402 | 87.628.859 | 4.492.926 | 17.639 |

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 auf der Grundlage der tatsächlich erbrachten Leistungen und Qualitäten der Ausgleichsanspruch des Unternehmens ermittelt.

* Referenzleistungsmenge 2013. Die Referenzleistung bezeichnet das Leistungs-Soll, das nach den Regelungen des Verkehrsvertrags von der BVG in voller Höhe erbracht werden muss, um den vollen Vergütungsanspruch geltend machen zu können. Die Leistungsmengen orientieren sich an den Vorgaben des Nahverkehrsplans und sind grundsätzlich nicht flexibel. Im Rahmen der 1. Vertragsrevision vom 28.11.2013 ist die Referenzleistung neu festgelegt worden. Die hier dargestellten Werte geben den Stand nach Revision inkl. der vereinbarten streikbedingten Nachleistungen wieder. Dargestellt werden die abrechnungsrelevanten Mengen ohne Korrekturen durch den Kalenderwert. .

** Laut Gesamtbericht BVG (inkl. Nachlieferungen) (Prüfergebnis Stand: 06.11.2014)

# Inhalt


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 der erreichten Zuverlässigkeits- und Pünktlichkeitswerte sowie zu den Leistungsausfällen, 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.

# Verkehrsqualität – Einführung II

- Im Verkehrsvertrag werden Soll-Vorgaben für die wichtigsten Qualitätsmerkmale definiert (vgl. nachfolgende Tabelle). Diese basieren auf den im Nahverkehrsplan festgelegten Standards. 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, da in einem komplexen Stadtverkehrssystem nicht alle Entwicklungen vorhersehbar und vom Verkehrsunternehmen beeinflussbar sind.
- Das bisherige aus Bonus- und Malus-Regelungen bestehende Anreizsystem wurde im Jahr 2013 ausgesetzt. Grund dafür war die Weiterentwicklung des Qualitätsmonitorings, welches neue Mess- und Bewertungsmethoden für die Qualität beinhaltet. Die neuen Qualitätskennziffern können mit den bisherigen Regelungen nicht adäquat erfasst werden.

# Verkehrsqualität 2013 - Überblick

| | U-Bahn | | | | Straßenbahn | | | | Bus | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | Soll-Wert | Malus-grenze* | Bonus-grenze* | **Ist-Wert 2013** | Soll-Wert | Malus-grenze* | Bonus-grenze* | **Ist-Wert 2013** | Soll-Wert | Malus-grenze* | Bonus-grenze* | **Ist-Wert 2013** |
| **Zu-verlässig-keit** | 99,7% | -- | -- | **99,7%** | 99,7% | -- | -- | **99,6%** | 99,8% | -- | -- | **99,7%** |
| **Pünkt-lich-keit** | 97% | 95% | 98,5% | **97,3%** | 91% | 89% | 94% | **91,8%** | 87% | 85% | 90% | **85,1%** |
| **An-schluss-quote** | 99% | -- | | **99,8%** | -- | -- | -- | **99,0%** | -- | -- | | **94,0%** |

* nur nachrichtlich, in 2013 nicht zahlungsrelevant.

- Die Tabelle zeigt die Sollwerte für die Qualitätskriterien Zuverlässigkeit, Pünktlichkeit und Anschlussquote. Darüber hinaus werden die erreichten Werten für das Jahr 2013 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

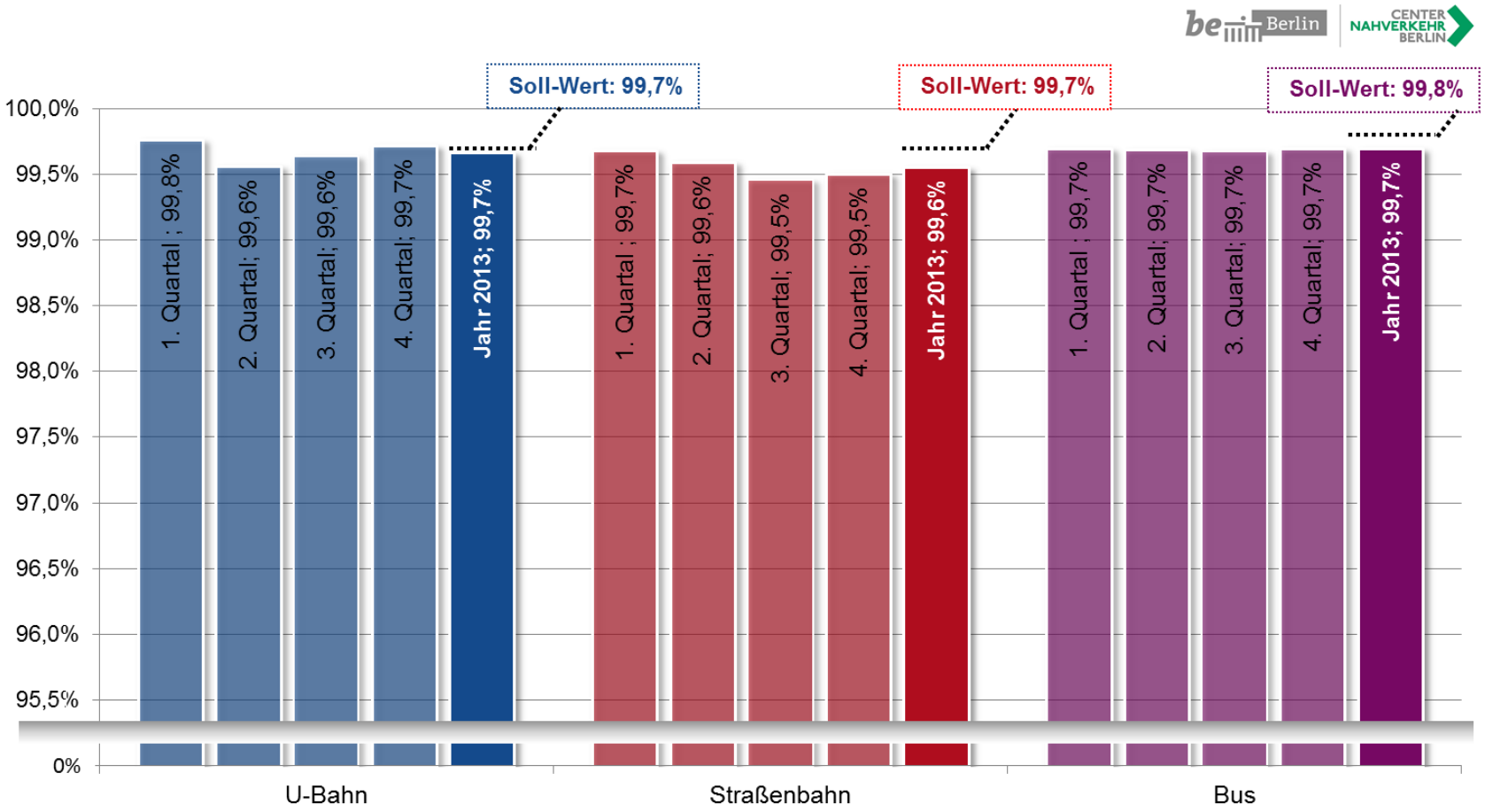

1. Über diesen Bericht / Einleitung
2. Verkehrsleistung
3. Verkehrsqualität – Einführung
4. **Kriterium Zuverlässigkeit – Kommen Bus und Bahn?**
5. Kriterium Pünktlichkeit – Kommen Bus und Bahn rechtzeitig?
6. Kriterium Anschlusssicherung – Hält die BVG ihre Anschlüsse?
7. Kundenzufriedenheit
8. Infrastruktur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

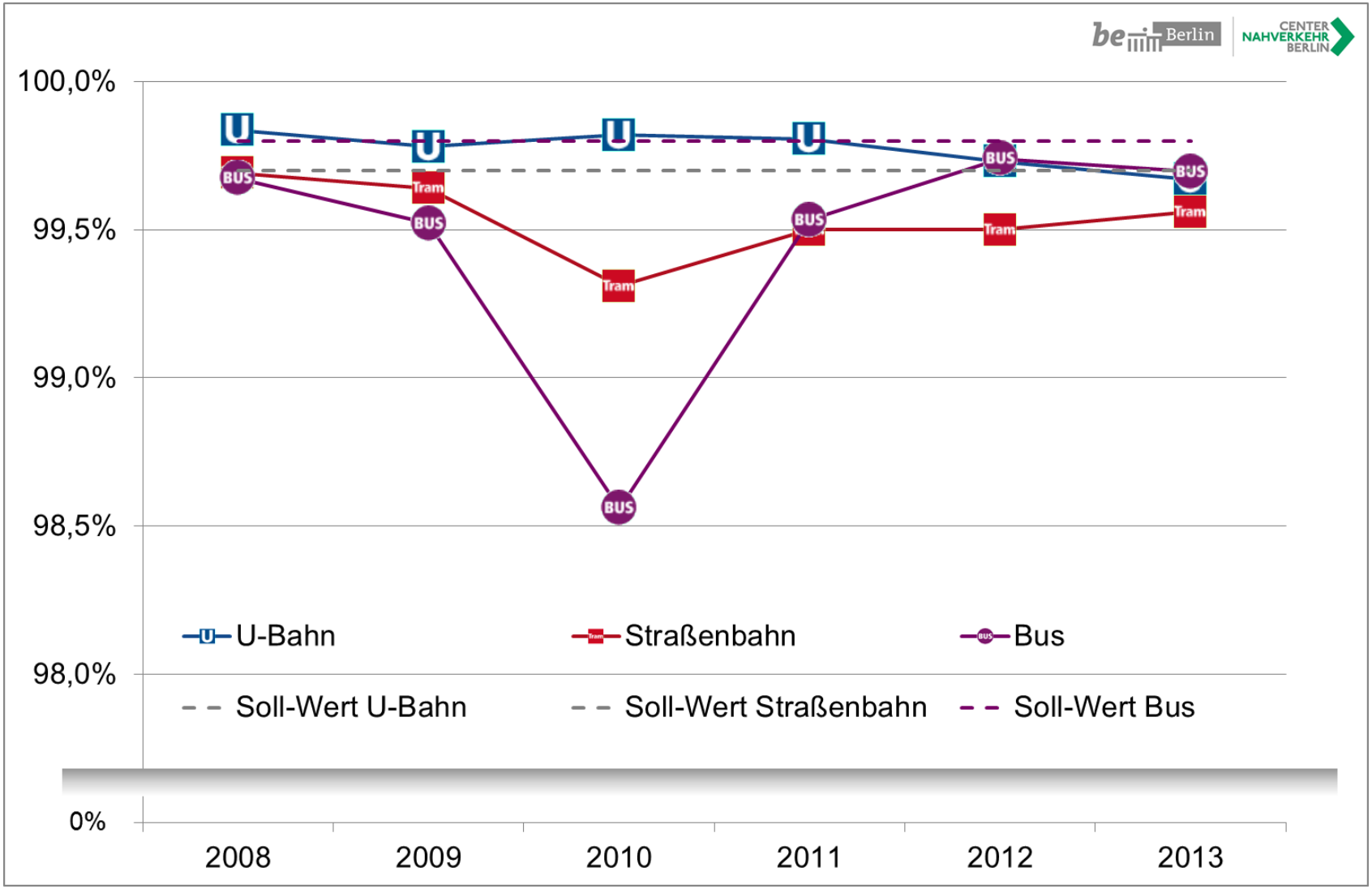
- Die Zuverlässigkeit der Verkehrsmittel wird über die Zuverlässigkeitsquote abgebildet. Diese gibt an, wie viel Prozent aller geplanten Fahrten wirklich durchgeführt worden sind.
- Für die Berechnung der Zuverlässigkeitsquote ist entscheidend, ob die jeweilige Fahrt stattfindet, nicht wann. Verspätungen 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 werden zukünftig die Merkmale Zuverlässigkeit und Pünktlichkeit besser miteinander verknüpft 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 2013




- Im Jahresverlauf sind die Zuverlässigkeitsquoten aller drei Verkehrsbereiche weitgehend konstant geblieben.

# Zuverlässigkeitsquote: Langfristtrend 2008-2013



# Inhalt

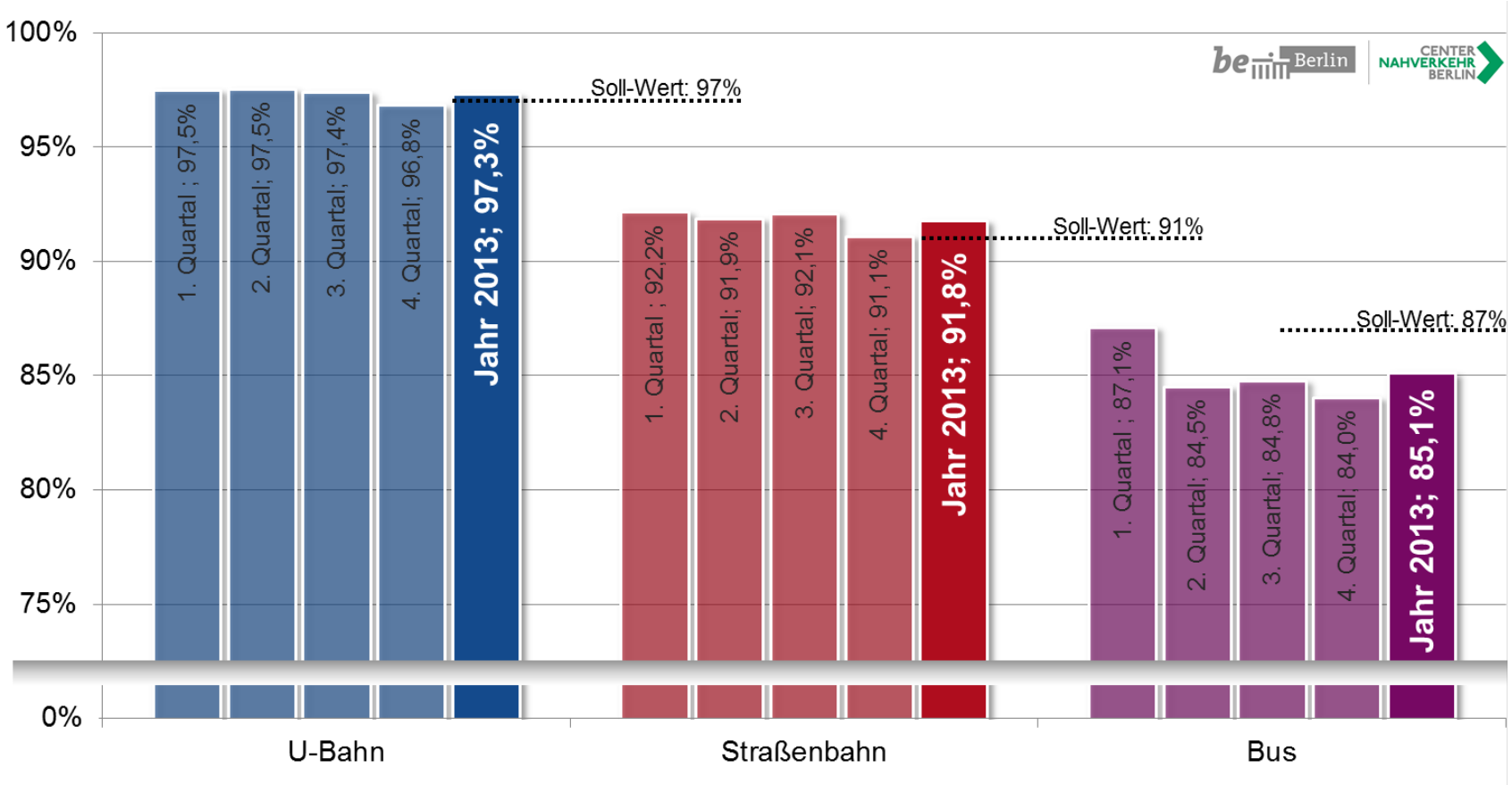

1. Über diesen Bericht / Einleitung
2. Verkehrsleistung
3. Verkehrsqualität – Einführung
4. Kriterium Zuverlässigkeit – Kommen Bus
5. **Kriterium Pünktlichkeit – Kommen Bus und Bahn rechtzeitig?**
6. Kriterium Anschlusssicherung – Hält die BVG ihre Anschlüsse?
7. Kundenzufriedenheit
8. Infrastruktur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

# Kriterium Pünktlichkeit – Kommen Bus und Bahn rechtzeitig?

## Pünktlichkeit bedeutet für den Fahrgast: Die Abfahrten entsprechen den Fahrplanzeiten.

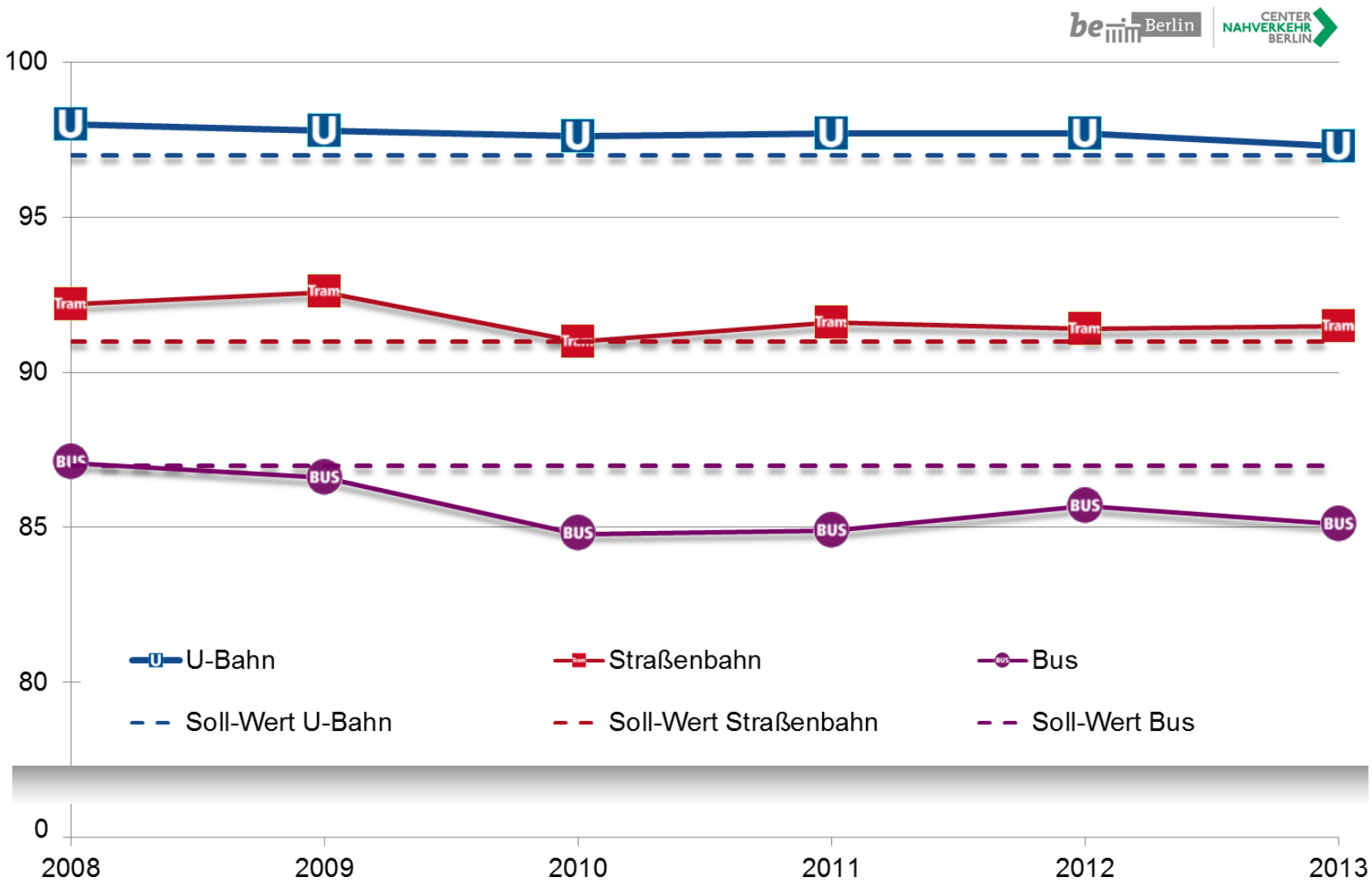
- Eine im Fahrplan veröffentlichte Abfahrt (Soll-Abfahrt) gilt als pünktlich erbracht, wenn sie innerhalb einer Zeitspanne von 90 Sekunden vor und 210 Sekunden nach der Soll-Abfahrtszeit tatsächlich stattfindet. Dabei ist es nicht entscheidend, ob die Fahrt auch zu diesem Zeitpunkt stattfinden sollte 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 2013




- Die Pünktlichkeit der U-Bahn entsprach auch 2013 dem guten Niveau der Vorjahre.
- Die Straßenbahn erreichte eine Pünktlichkeit oberhalb des Soll-Wertes.
- Beim Bus konnte der Soll-Wert nicht erreicht werden.

# Pünktlichkeitsquote: Langfristtrend 2008-2013



# Inhalt


1. Über diesen Bericht / Einleitung
2. Verkehrsleistung
3. Verkehrsqualität – Einführung
4. Kriterium Zuverlässigkeit – Kommen Bus
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 | |

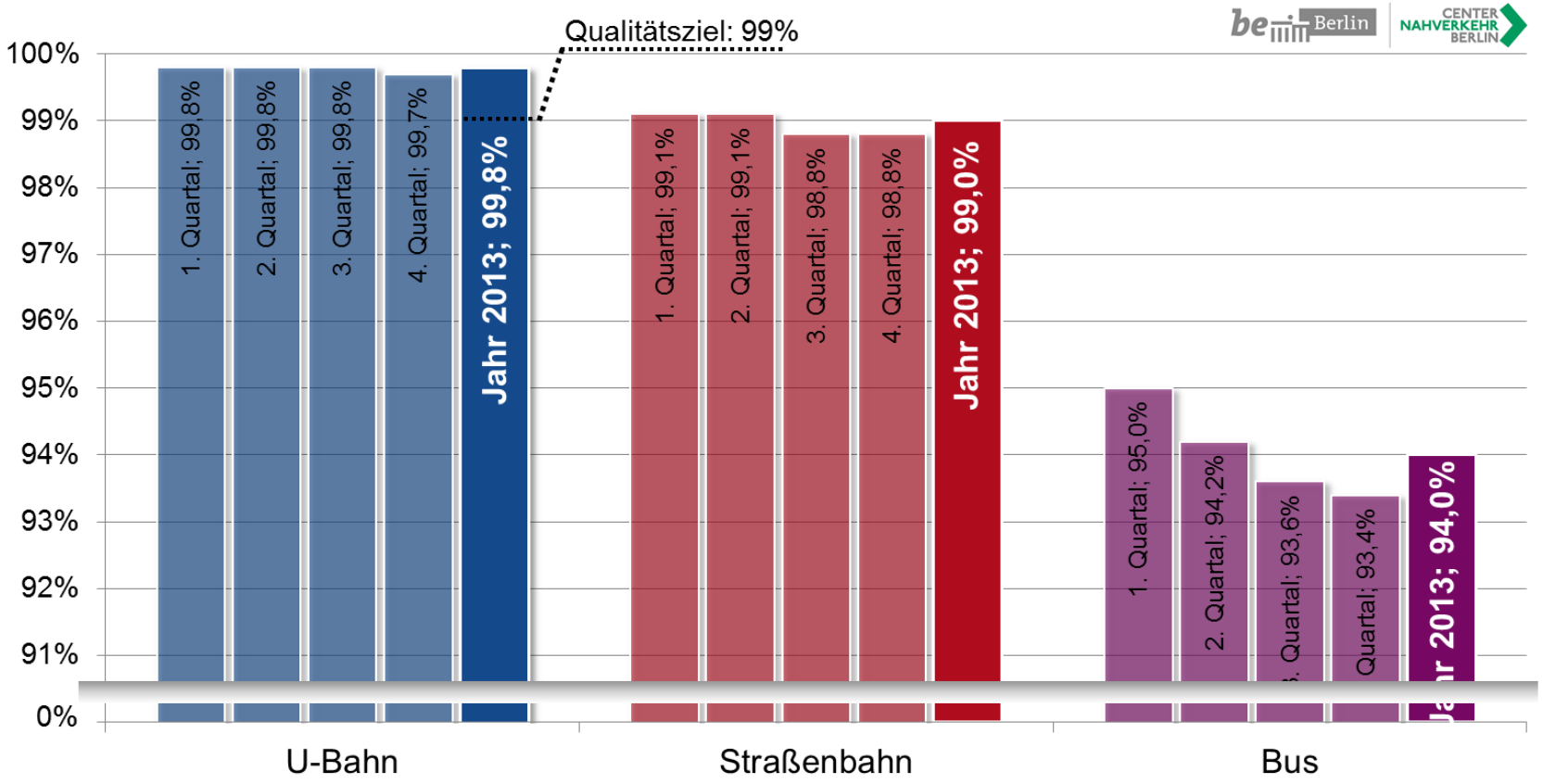
| Straßenbahn ↔ Bus | Linien | SVZ | $NV_{So-Do}$ | $NV_{Fr/Sa}$ |
|---|---|---|---|---|
| Am Wasserturm | 158, M2 | x | | |
| Falkenberg | 197, M4, M17 | x | | |
| Hermann-Hesse-Str./Waldstr. | 107, M1 | x | | |
| Krankenhaus Köpenick/Südseite | 27, 67, X69 | x* | | |
| S Mahlsdorf | 62, 195 | x* | | |
| 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 2013




- Die Anschlussquote der U-Bahn liegt in allen Quartalen sowie im Jahresdurchschnitt hoch und deutlich über dem Qualitätsziel.
- Bei der Straßenbahn stellt sich die Anschlussquote stabil dar.*
- Bei der Anschlussquote Bus zeigt sich eine rückläufige Entwicklung im Jahresverlauf.*

* Zielvorgaben für Straßenbahn und Bus werden noch vereinbart.

# Inhalt


1. Über diesen Bericht / Einleitung
2. Verkehrsleistung
3. Verkehrsqualität – Einführung
4. Kriterium Zuverlässigkeit – Kommen Bus
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 objektiver Daten abbilden, sondern hängt auch von der Wahrnehmung derjenigen ab, die den ÖPNV benutzen.**

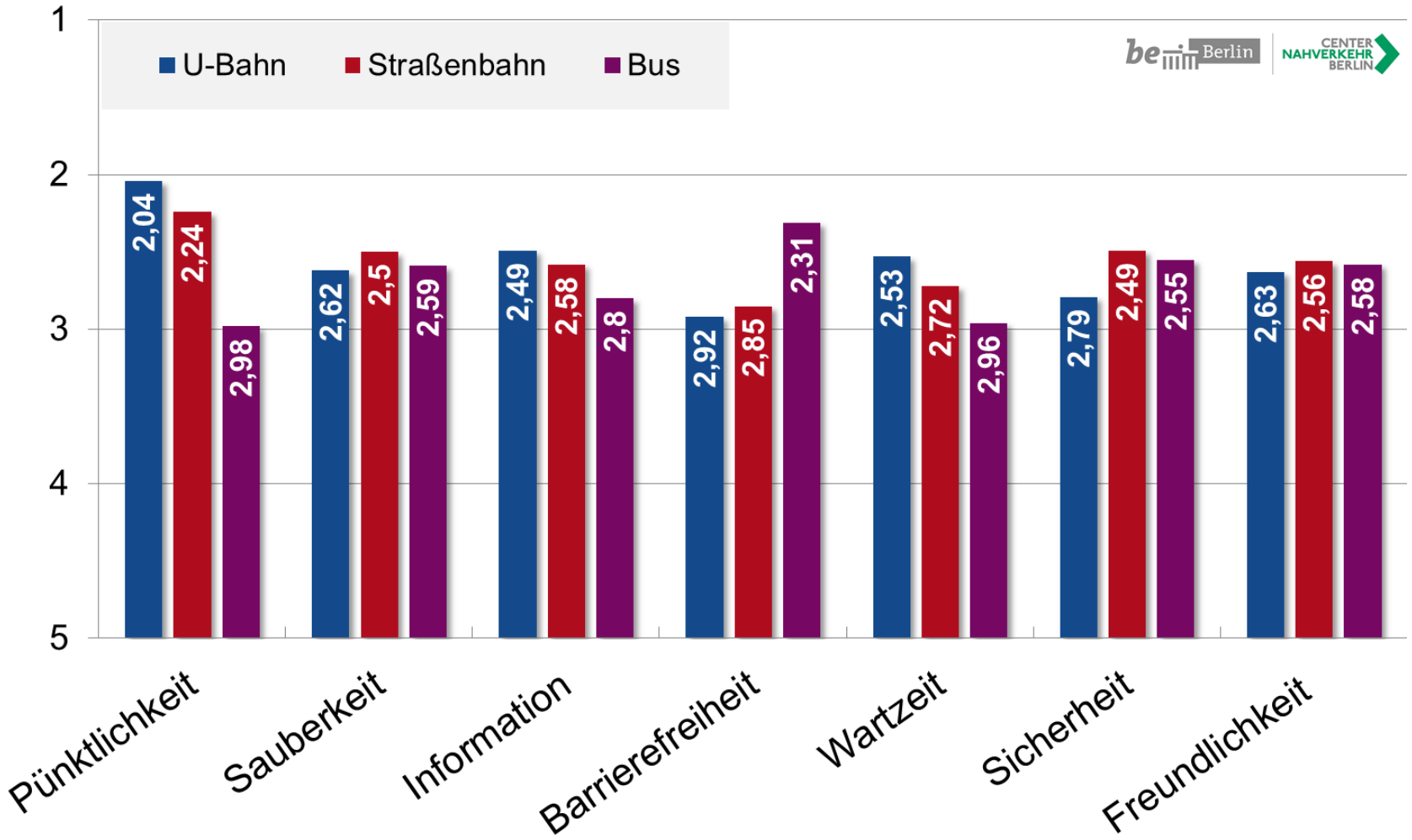
- Für eine Reihe von Qualitätsmerkmalen wird neben der objektiven Erfassung eine Erhebung und Bewertung der „subjektiven“ Qualität über die Kundenzufriedenheit durchgeführt.
- Einzelne Merkmale werden dabei zu Faktoren zusammengefasst, wenn sie aus Kundensicht ähnlich zu gewichten sind. So gehen beispielsweise 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.
- Die Erfassung der Kundenzufriedenheit baut auf dem BVG-Kundenmonitoring auf. 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 2013 – Faktoren

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

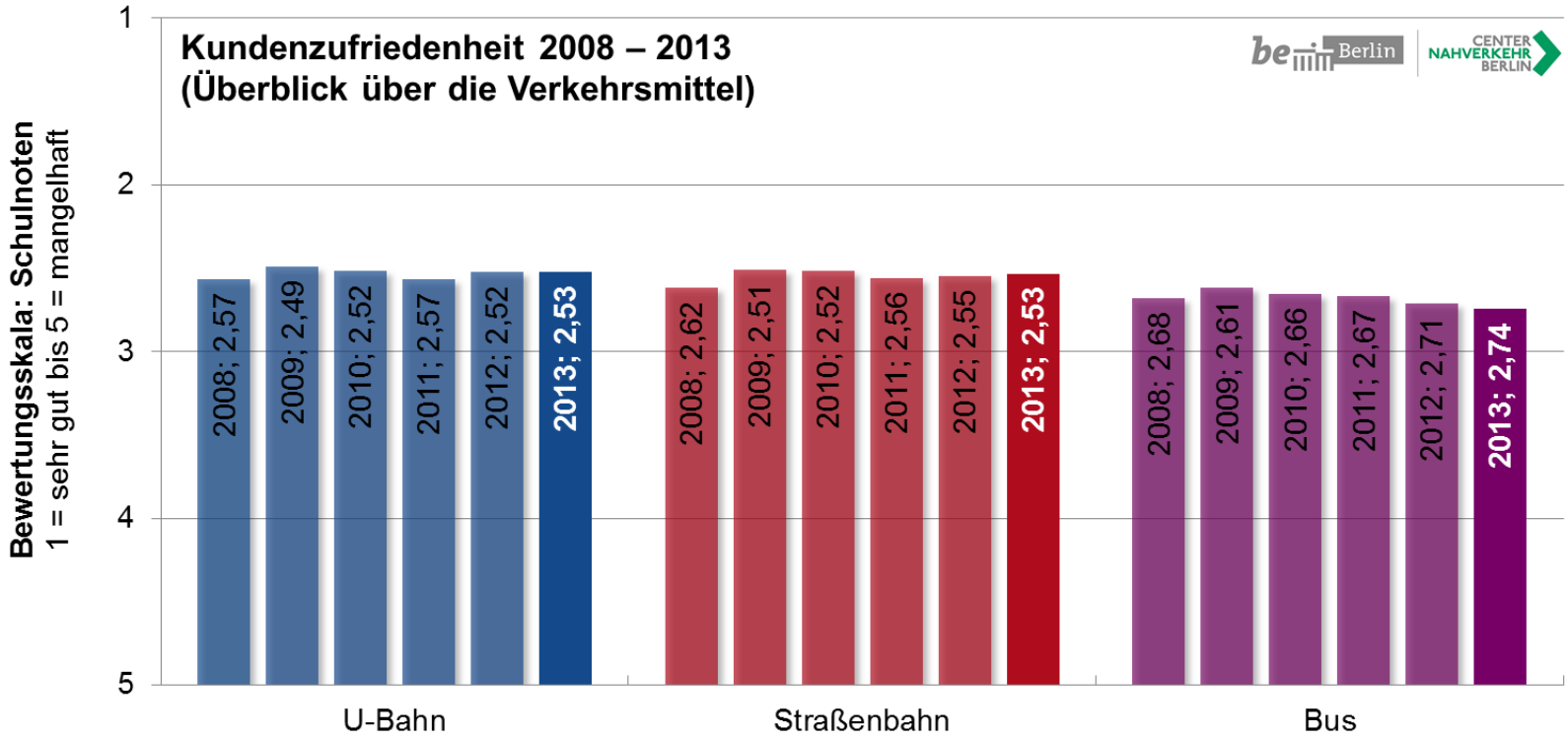
| Faktor (Gewichtung) | Abgebildetes Qualitätsmerkmal | U-Bahn | | Straßenbahn | | Bus | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | Soll-Wert | **Ist 2013** | Soll-Wert | **Ist 2013** | Soll-Wert | **Ist 2013** |
| Faktor 1 (20%) | Pünktlichkeit | 2,10 | **2,04** | 2,34 | **2,24** | 2,80 | **2,98** |
| Faktor 2 (9%) | Sauberkeit und Gepflegtheit in Fahrzeugen, an Bahnhöfen und Haltestellen; Platzangebot, Komfort und Bequemlichkeit im Fahrzeug | 2,72 | **2,62** | 2,59 | **2,50** | 2,71 | **2,59** |
| Faktor 3 (17%) | Fahrgastinformation in Fahrzeugen, an Bahnhöfen und Haltestellen; Informationen zu Störungen etc. | 2,54 | **2,49** | 2,60 | **2,58** | 2,80 | **2,80** |
| Faktor 4 (8%) | Behindertengerechte Ausstattung von Fahrzeugen und U-Bahnhöfen | 3,03 | **2,92** | 2,85 | **2,85** | 2,74 | **2,31** |
| Faktor 5 (19%) | Wartezeiten beim Umsteigen bzw. Anschlusssicherheit tags und nachts | 2,70 | **2,53** | 2,82 | **2,72** | 2,92 | **2,96** |
| Faktor 6 (21%) | Persönliche Sicherheit in Fahrzeugen, an Haltestellen und Bahnhöfen tags und nachts | 2,79 | **2,79** | 2,61 | **2,49** | 2,60 | **2,55** |
| Faktor 7 (6%) | Freundlichkeit des Personals und der Fahrausweisprüfer/-innen | 2,77 | **2,63** | 2,65 | **2,56** | 2,68 | **2,58** |

# Erreichte Kundenzufriedenheit im Jahr 2013




Bewertungsskala: Schulnoten (1 = sehr gut bis 5 = mangelhaft)

# Entwicklung der Kundenzufriedenheit




Hinweis: Durch CNB zu Informationszwecken auf Grundlage der gewichteten Faktoren errechneter Überblickswert in aggregierter Darstellung. Dieser Wert ist kein Bestandteil des Verkehrsvertrags und nicht bonus-malus-relevant.

- Zusätzlich zu dem im Verkehrsvertrag vereinbarten Vorgehen, nach dem die Kundenzufriedenheit anhand der zusammengefassten und gewichteten Faktoren bewertet wird, errechnet die BVG aus allen Werten des Kundenmonitorings die Gesamtzufriedenheit.
- Im Jahr 2013 erzielte die BVG bei der Gesamtzufriedenheit der Fahrgäste die Note 2,3.*
- Ziel des Unternehmens ist es, im Jahr 2020 die Note 1,9 zu erreichen.*

* BVG-Geschäftsberichte 2012 und 2013

# Inhalt


1. Über diesen Bericht / Einleitung
2. Verkehrsleistung
3. Verkehrsqualität – Einführung
4. Kriterium Zuverlässigkeit – Kommen Bus
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.**

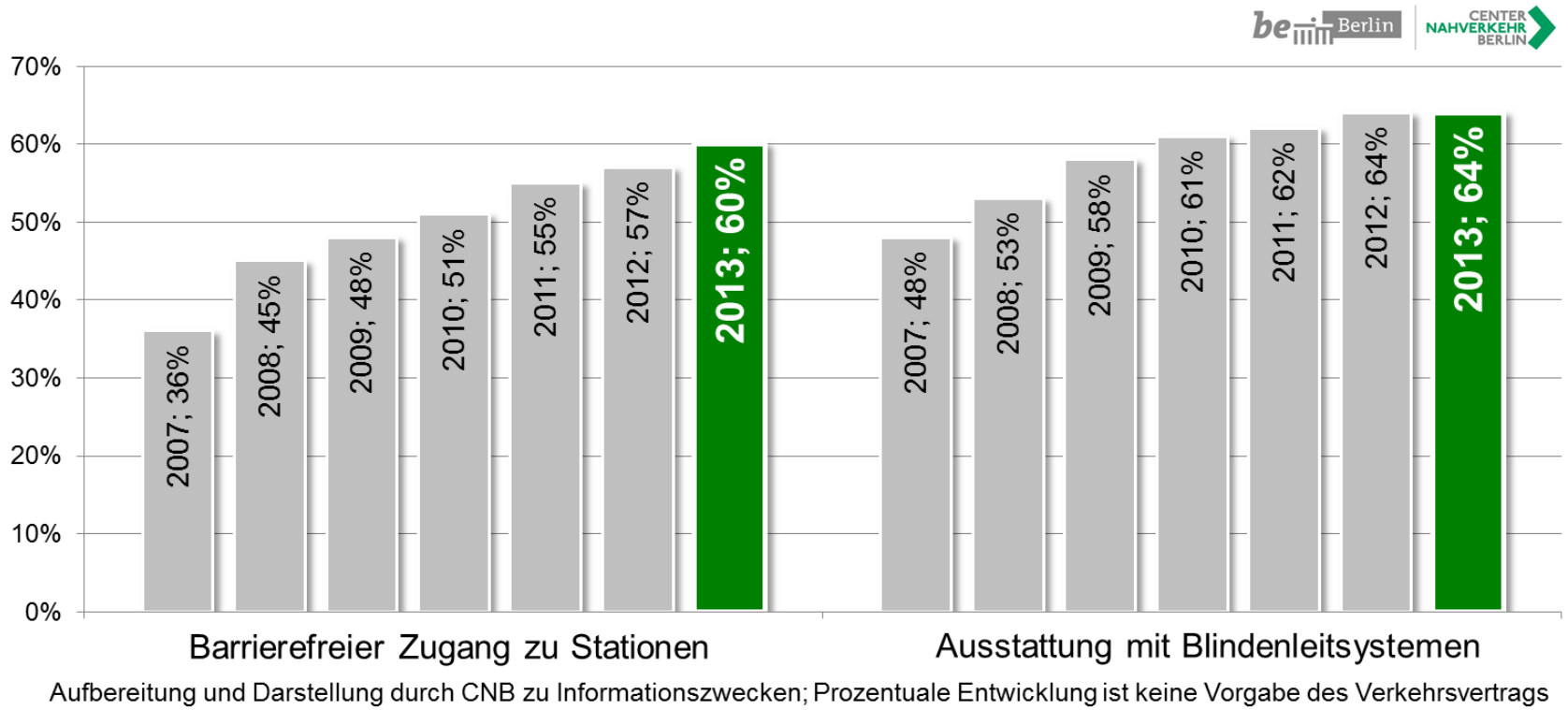
- Der Verkehrsvertrag enthält Kennziffern zur Beschreibung des Infrastrukturzustands und benennt für diese die zu erreichenden Soll-Werte.
- Die BVG berichtet regelmäßig zur Entwicklung der Infrastrukturqualität (Kennziffern) und zu den Investitionstätigkeiten.
- Die Arbeiten an der Weiterentwicklung des Infrastrukturmonitorings werden fortgeführt. 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 2013** | Qualitätsziel | **Ist-Wert 2013** |
| **Langsam-fahrstrecken** | < 0,50% | **0,46%** | < 0,80% | **0,57%** |

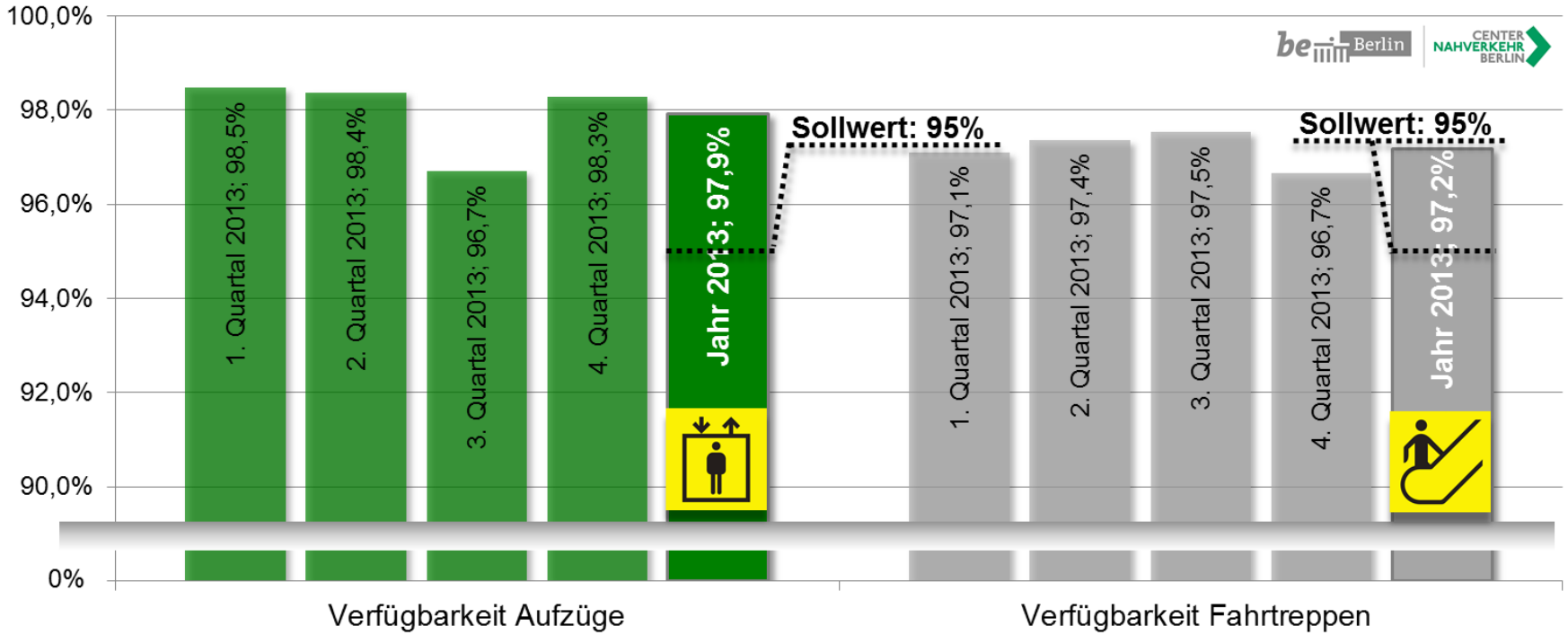
- Die Kennziffer „Langsamfahrstrecken“ beschreibt die durch Schäden bedingte Verringerung der zulässigen Höchstgeschwindigkeiten und die damit verbundenen Auswirkungen auf die Beförderungsgeschwindigkeiten im U- und Straßenbahnnetz.
- Der Anteil der schadensbedingten Langsamfahrstrecken ist bei beiden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

# Barrierefreiheit




- Von 173 U-Bahnhöfen waren 2013 insgesamt 103 barrierefrei über Aufzüge oder Rampen zu erreichen. Auf insgesamt 94 Bahnhöfen erleichtern Fahrtreppen zusätzlich den Zugang. 111 U-Bahnhöfe waren mit Leitstreifen für die bessere Orientierung ausgestattet.
- Beim Bus verkehren seit Ende 2009 ausschließlich barrierefreie Fahrzeuge.
- Bei der Straßenbahn wurden Ende 2013 von 22 Linien 11 vollständig und weitere 8 teilweise (nach festgelegten Mindesttakten) mit barrierefrei zugänglichen Niederflurfahrzeugen bedient.

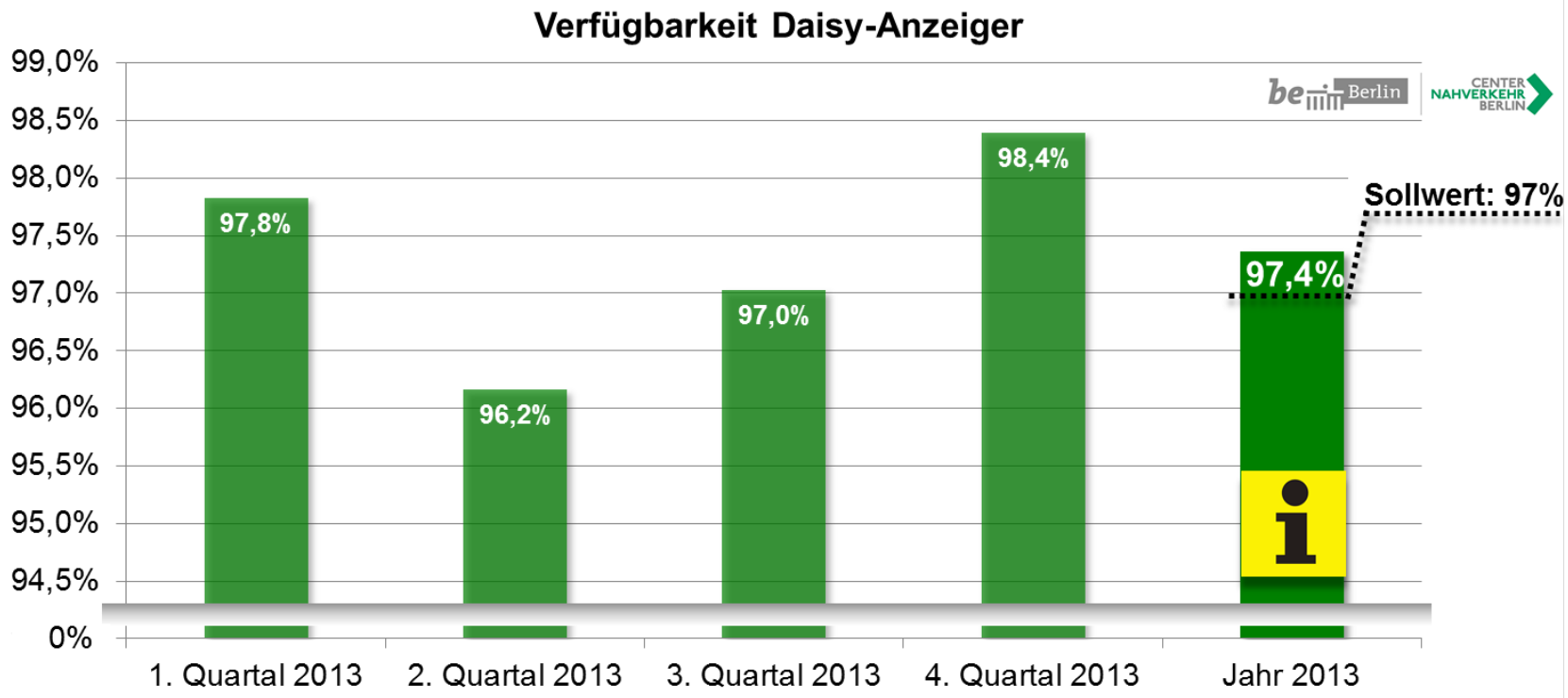
# Verfügbarkeit von Aufzügen und Fahrtreppen




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 diese 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.

# Inhalt

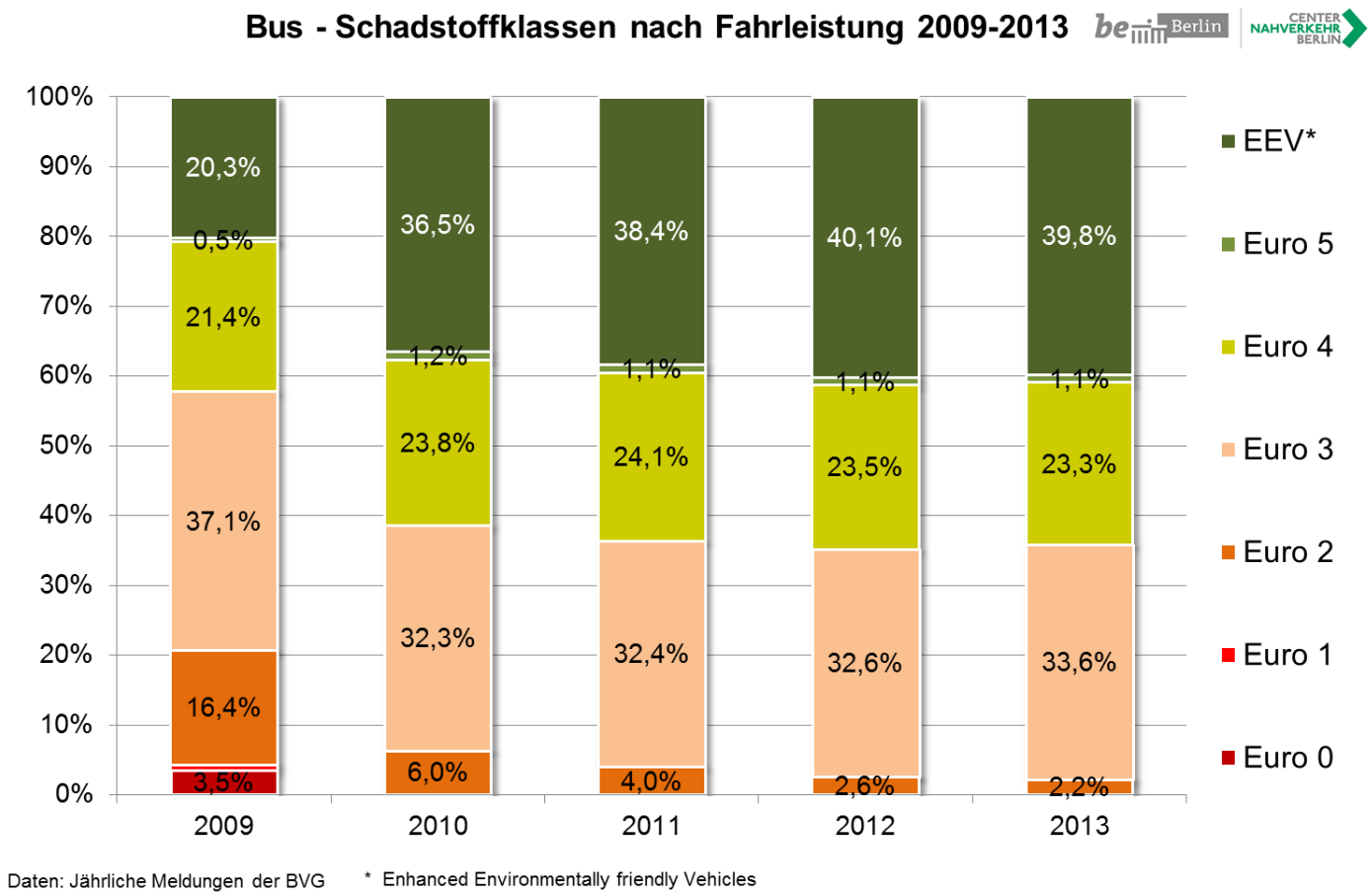

1. Über diesen Bericht / Einleitung
2. Verkehrsleistung
3. Verkehrsqualität – Einführung
4. Kriterium Zuverlässigkeit – Kommen Bus
5. Kriterium Pünktlichkeit – Kommen Bus und Bahn rechtzeitig
6. Kriterium Anschlusssicherung – Hält die BVG ihre Anschlüsse?
7. Kundenzufriedenheit
8. Infrastruktur
9. **Umweltschutz**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

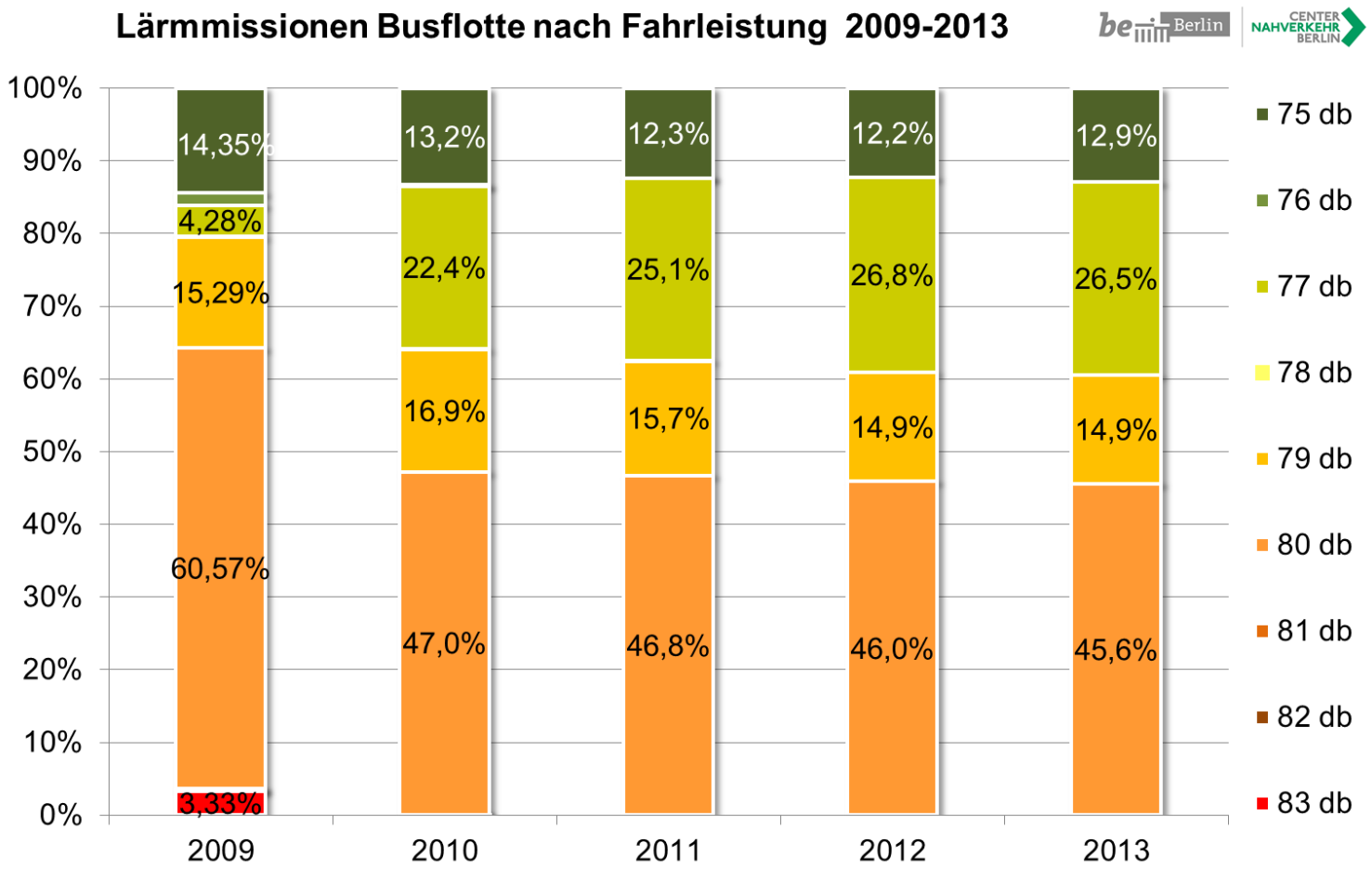
- Die BVG ist gemäß Verkehrsvertrag dazu verpflichtet, die im Nahverkehrsplan (Stand: 2009) beschriebenen Umweltstandards bzgl. Schadstoffemissionen und Lärm einzuhalten.
- Diese beinhalten u.a. Vorgaben zu den Anteilen der einzelnen Euro-Schadstoffklassen an der gesamten Fahrzeugflotte bzw. zu den Fahrleistungsanteilen 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




- 98 Prozent der Fahrleistungen im Berliner Stadtgebiet werden mit Bussen der Schadstoffklassen Euro 3, Euro 4 und Euro 5/EEV erbracht.
- Im Rahmen der Fahrzeugbeschaffung plant die BVG, im Jahr 2014 keine Busse der Klasse Euro 2 mehr im Einsatz zu haben.

# Umweltschutz – Lärmemissionen Bus

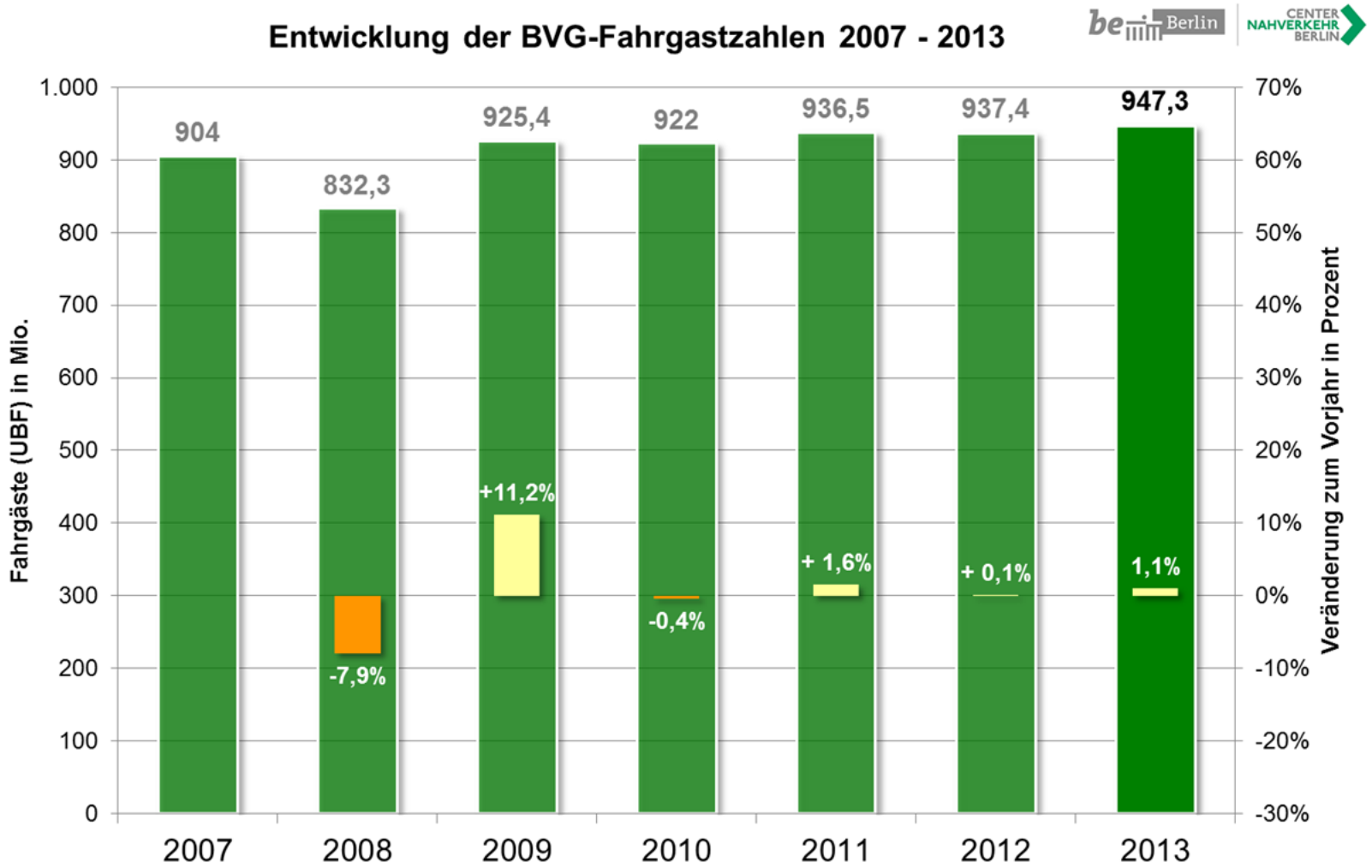



- Im Jahr 2013 wurden in Berlin 54 Prozent der Fahrleistung mit Bussen der Lärmemissionsklassen unterhalb 79 db erbracht.

# Inhalt


1. Über diesen Bericht / Einleitung
2. Verkehrsleistung
3. Verkehrsqualität – Einführung
4. Kriterium Zuverlässigkeit – Kommen Bus
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

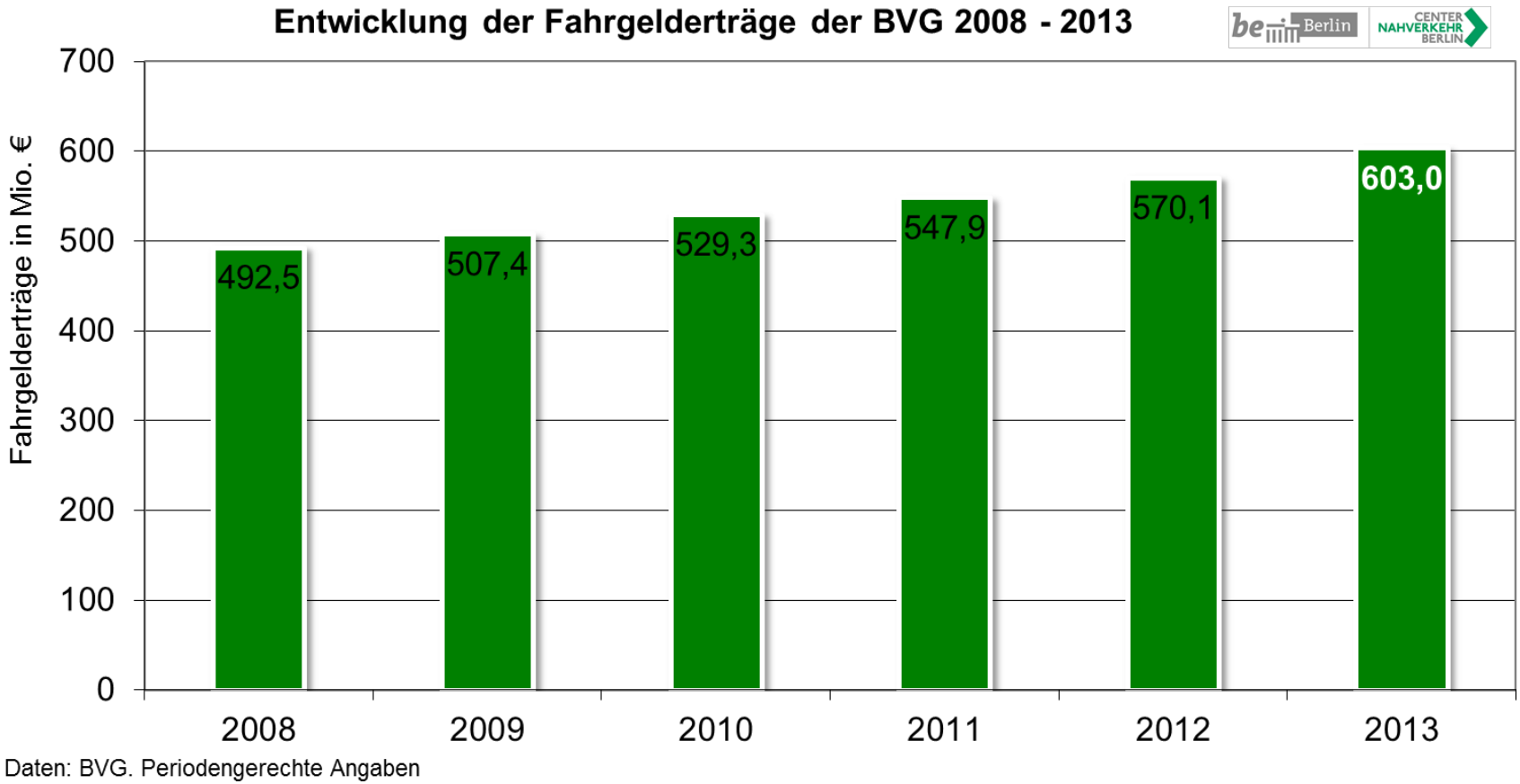
# Entwicklung der Fahrgastzahlen der BVG




Daten: Angaben der BVG, Stand: 31.12.2013

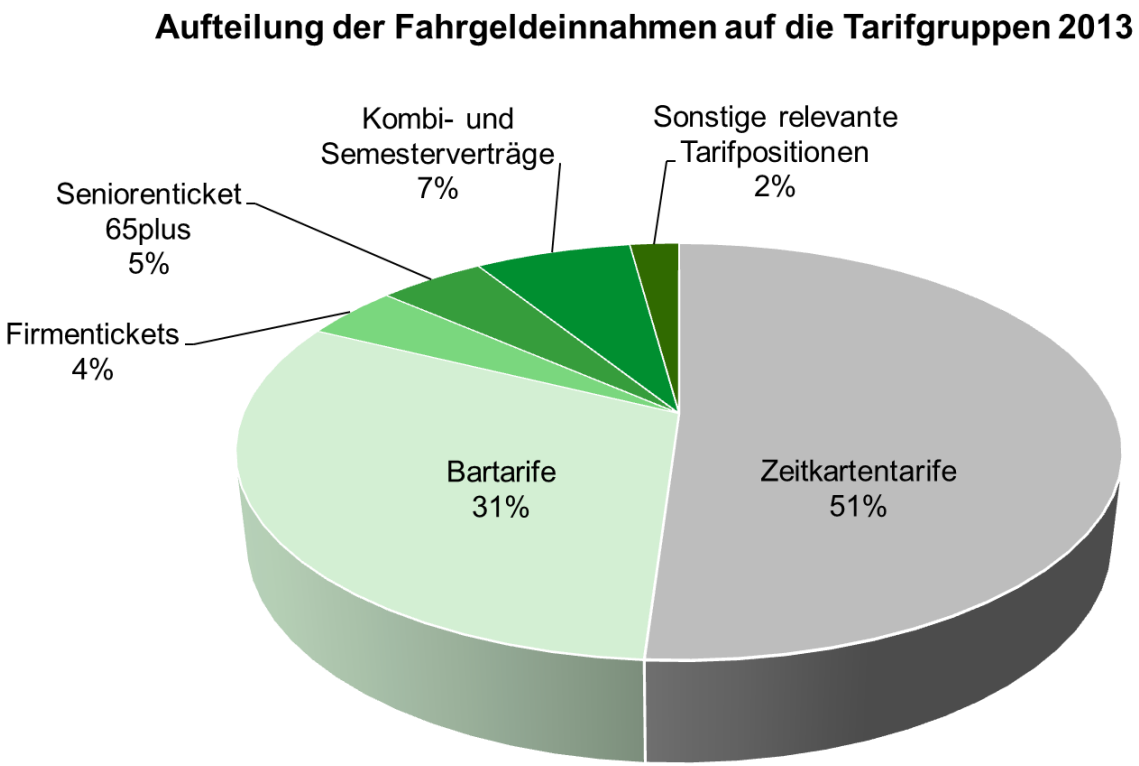
Zur Beachtung: 2008 Streik bei der BVG, 2009 S-Bahn Krise

# Fahrgelderträge




- Die Fahrgelderträge stiegen im Jahr 2013 um fast 32 Mio. Euro auf 603 Mio. Euro an.
- Die gestiegenen Fahrgelderträge lassen sich zum Teil auf die Zunahme der Fahrgastzahlen und zum Teil auf die zum 1. August 2013 im VBB durchgeführten Tarifanpassungen zurückführen. Die Tarifanpassung zog eine Steigerung der Fahrpreise um durchschnittlich 2,8 Prozent nach sich.

# Tarifgruppen 2013




Daten: Halbjährliche Meldungen der BVG, Zusammenfassung: CNB

- Die Aufteilung der Einnahmen auf die Tarifgruppen ergibt das gleiche Bild wie in den Vorjahren. Über die Hälfte der Einnahmen werden aus Zeitkartenverkäufen generiert.
- In allen Tarifgruppen stiegen die Einnahmen, besonders stark war der Anstieg erneut beim Seniorenticket 65plus (fast 9 Prozent gegenüber dem Vorjahr).

# Inhalt


1. Über diesen Bericht / Einleitung
2. Verkehrsleistung
3. Verkehrsqualität – Einführung
4. Kriterium Zuverlässigkeit – Kommen Bus
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 beträgt für das Jahr 2013 insgesamt 268.864.055 €.
- 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. Das ebenfalls zahlungsrelevante Bonus-Malus-System war 2013 ausgesetzt.
- Die tatsächlich auf Grundlage des Verkehrsvertrages im Jahr 2013 geleisteten Zahlungen des Landes an die BVG sind auf der folgenden Folie dargestellt.

# Tatsächlicher Vergütungsanspruch 2013

| | Grundvergütung nach Verkehrsvertrag (Ausgleichsanspruch BVG bei voller Leistungserbringung und Qualität) | Durch das Land geleistete Ausgleichszahlungen nach Prüfung der tatsächlich erbrachten Leistungen / Qualitäten* | |
|---|---|---|---|
| Verkehrsleistung | 81.186.730 € | **79.585.926 €** | |
| Infrastruktur | 182.577.325 € | **182.577.325 €** | |
| Sicherheitspaket** | 5.100.000 € | Korrektur für 2012 | **2.500.000 €** |
| | | Nachgewiesener Betrag 2013 | **4.557.671 €** |
| Gesamt auf Basis Verkehrsvertrag | 270.821.726 € | **269.220.922 €** | |
| Sonstige Ausgleichszahlungen*** | | | |
| Ausbildungsverkehre | | 64.700.000 € | |
| Sozialticket | | 7.100.000 € | |
| Schwerbehindertenfreifahrt | | 26.200.000 € | |
| **Gesamt 2013** | | **367.220.922 €** | |

* Ergebnis Schlussrechnung vom 17.06.2014, überarbeitete Fassung vom 06.11.2014, Werte auf volle Euro gerundet.

** Für das Sicherheitspaket gibt es einen Ausgleich in Höhe des BVG-Nachweises von maximal 5,1 Mio. p.a. in 2013.
Für das Jahr 2012 fand eine nachträgliche Korrektur des Ausgleichsbetrages für die Umsetzung des Sicherheitspakets statt.

*** 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: Januar 2015