

Qualität im Berlin ÖPNV

U-Bahn, Straßenbahn,
Bus und Fähre

Jahresbericht 2009



- Der vorliegende Bericht enthält detaillierte Angaben zu den im Jahr 2009 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 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 ausgewertet und geprüft. Mit der Veröffentlichung der Daten leisten Aufgabenträger und BVG einen Beitrag zu mehr Transparenz und Offenheit im ÖPNV.

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

Weitere Qualitätskennziffern

7

Kundenzufriedenheit / Fahrgastzahlen

9

Infrastruktur

8

Geleistete Ausgleichszahlungen

1 Verkehrsleistung

	U-Bahn	Straßenbahn		Bus		Fähre
	NutzZkm	NutzZkm	Bef-h	NutzWkm	Bef-h	Betriebs-h
Soll 2009*	20.239.697	19.051.652	973.339	88.171.197	4.523.508	18.366
Ist 2009**	20.127.067	19.039.147	984.960	87.833.170	4.506.629	17.900

* Regelfahrplan 2009 inkl. Fortschreibung

** Summe erbrachter Verkehrsleistungen (laut Meldung BVG und Prüfung durch das CNB i.A. SenStadt)

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.

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

Weitere Qualitätskennziffern

7

Kundenzufriedenheit / Fahrgastzahlen

9

Infrastruktur

8

Geleistete Ausgleichszahlungen

- Die Messung der angebotenen Verkehrsqualitäten bei U-Bahn, Straßenbahn, Bus und Fähre erfolgt „zweigleisig“
 - Die objektive Prüfung der Einhaltung der Vorgaben zu Zuverlässigkeit, Pünktlichkeit sowie der bei der Berechnung der zu leistenden Ausgleichszahlungen zu berücksichtigenden Ausfälle erfolgt durch den Abgleich der Fahrplandaten mit den betrieblichen Daten. Für weitere Qualitätsmerkmale, wie z.B. die Fahrzeuggestaltung (u.a. Begrenzung der Werbung an Fahrzeugen) werden enthält der Vertrag Kriterien, die überprüft werden können. 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 (stichprobenartiger) Erhebungen 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. Diese baut auf dem Kundenmonitoring der BVG auf. 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

	Definition	Sollwert	Malus
Zuverlässigkeit	Alle geplanten Fahrten finden statt.	- Bus: 99,8 % - U-Bahn, Straßenbahn: 99,7%	Ausgefallene Leistungen werden nicht vergütet.
Pünktlichkeit	Abfahrt findet zwischen 90 Sekunden vor und 210 Sekunden nach der Soll-Abfahrtszeit statt.	- U-Bahn: 97 % - Straßenbahn: 91% (ab 2009: 93%) - Bus: 89% (ab 2009: 90%)	Bei Unterschreitung einer durchschnittlichen Quote von - U-Bahn: 95 % - Straßenbahn: 89% - Bus: 85% pro angefangene 0,5% Unterschreitung 220.000 €
Anschluss-sicherung	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

- Im Verkehrsvertrag werden Soll-Vorgaben für die wichtigsten Qualitätsmerkmale definiert (vgl. 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 kleiner Toleranzbereich eingeräumt, der der Tatsache gerecht wird, dass in einem komplexen Stadtverkehrssystem nicht alle Entwicklungen vorhersehbar sind.

	Straßenbahn			U-Bahn			Bus		
	Sollwert	Malusgrenze	Ist-Wert 2009	Sollwert	Malusgrenze	Ist-Wert 2009	Sollwert	Malusgrenze	Ist-Wert 2009
Zuverlässigkeit	99,7%	--	99,6%	99,7%	--	99,8%	99,8%	--	99,5%
Pünktlichkeit	91%	89%	92,6%	97%	95%	97,8%	87% (89%)	85%	86,6%
Anschlussquote	--	--	98,6%	99%	--	99,9%	--	--	95,5%

- Die Tabelle zeigt die Sollwerte und Malusgrenzen für die Qualitätskriterien Zuverlässigkeit, Pünktlichkeit und Anschlussquote. Darüber hinaus werden die erreichten Werten für das Jahr 2009 bei U-Bahn, Straßenbahn und Bus aufgezeigt.
- Eine differenziertere und ausführlichere Darstellung der Jahreswerte sowie der Entwicklungen im Jahresverlauf geben 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 / Fahrgastzahlen

7

Infrastruktur

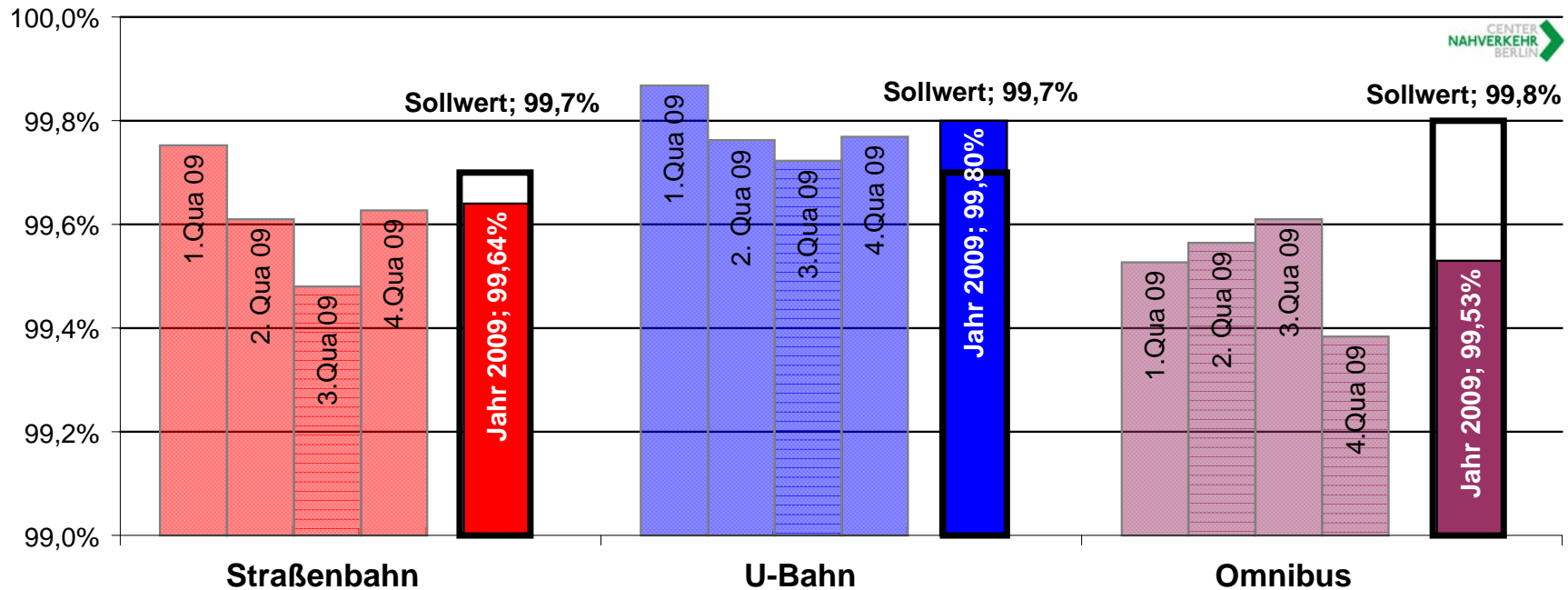
8

Geleistete Ausgleichszahlungen

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. Fällt eine Fahrt aus, wird nicht danach unterschieden, auf wessen Verschulden die jeweiligen Ausfälle zurückzuführen sind.
- Die vertraglich vereinbarte Zuverlässigkeitsquote liegt für die Verkehrsmittel U-Bahn und Straßenbahn bei 99,7%, beim Omnibus beträgt sie 99,8%. (Sollwert im Jahresdurchschnitt).

3 Erreichte Zuverlässigkeit 2009



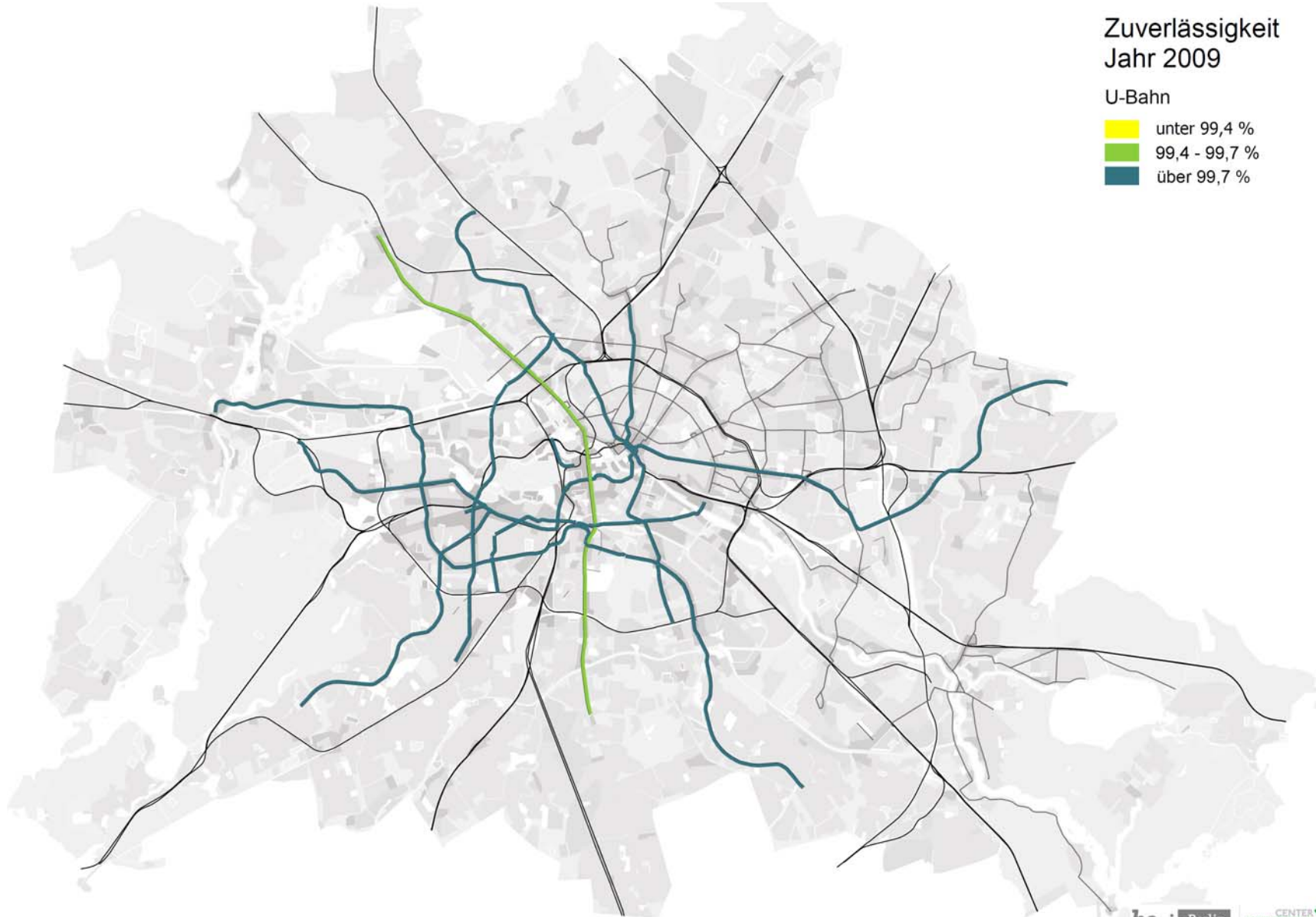
- Die Sollwerte für Zuverlässigkeit wurden im Jahr 2009 bei Straßenbahn und Bus nicht erreicht, bei der U-Bahn wurden sie übertroffen.
- Die quartalsbezogene Darstellung der Zuverlässigkeit 2009 weist Rückgänge im 3. und 4. Quartal aus.
- Die ausgefallenen Fahrten wurden gemäß Verkehrsvertrag nicht vergütet.

3 Zuverlässigkeit U-Bahn

Zuverlässigkeit
Jahr 2009

U-Bahn




-  unter 99,4 %
-  99,4 - 99,7 %
-  über 99,7 %

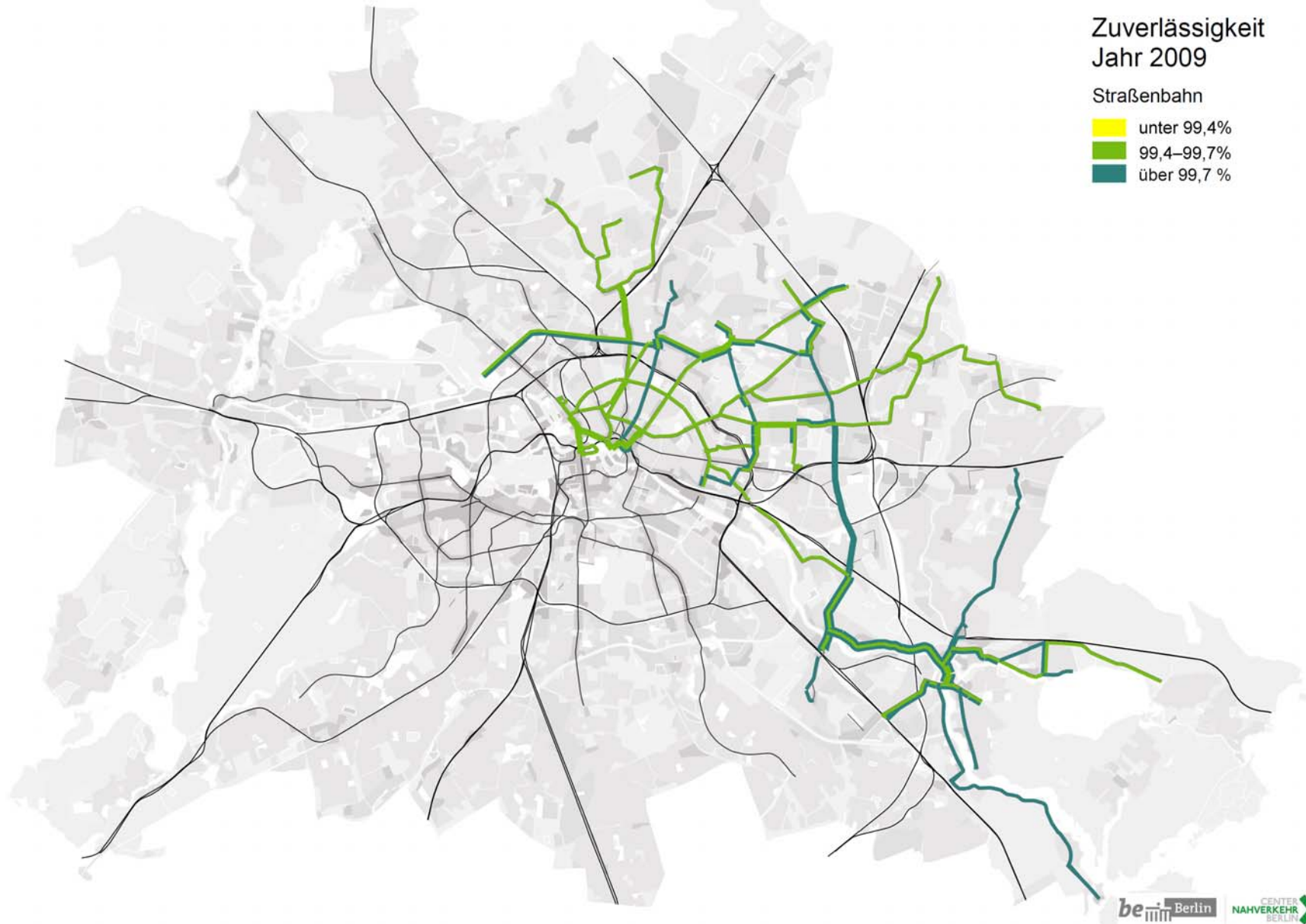


3 Zuverlässigkeit Straßenbahn

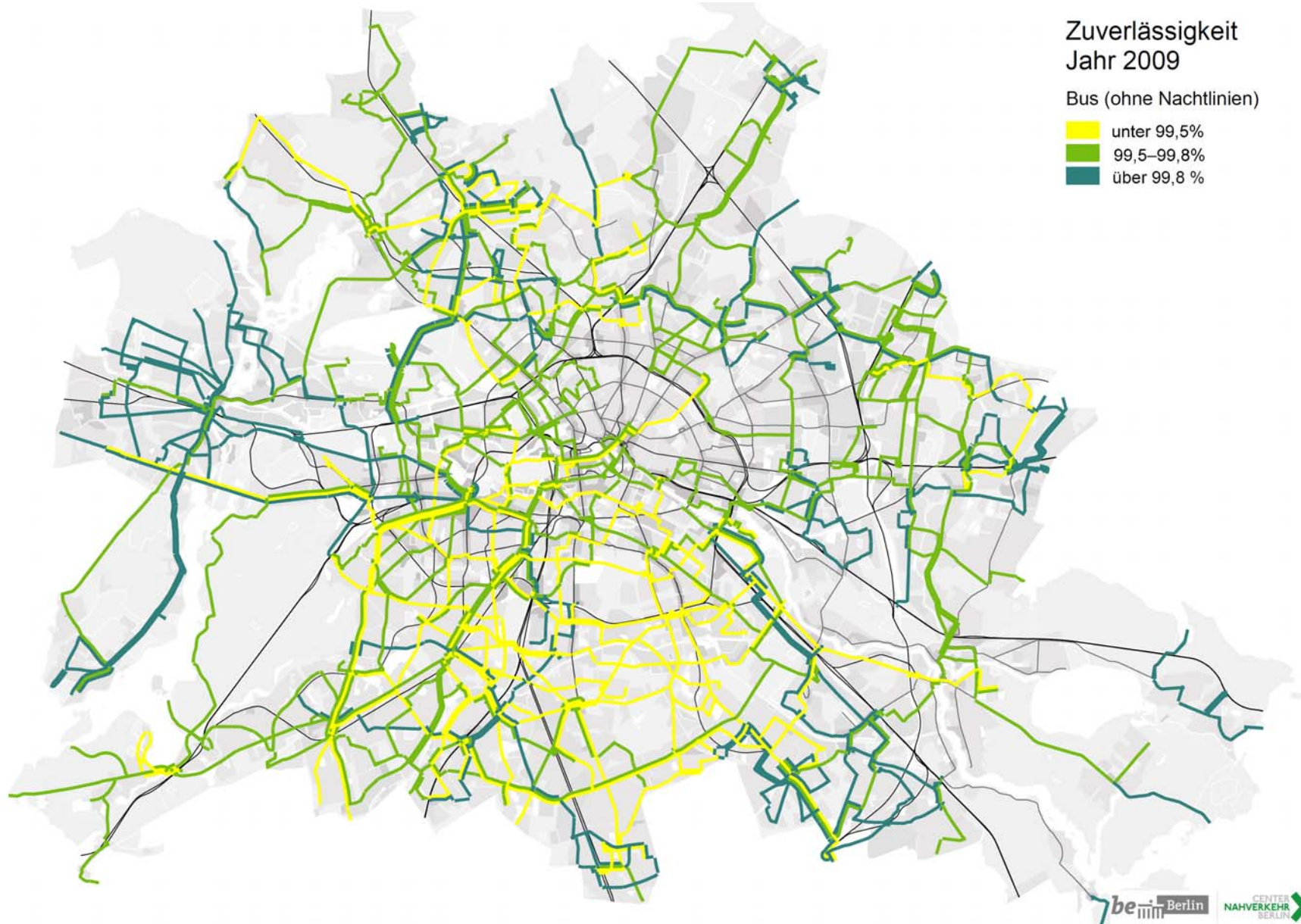
Zuverlässigkeit
Jahr 2009

Straßenbahn

-  unter 99,4%
-  99,4–99,7%
-  über 99,7 %



3 Zuverlässigkeit Omnibus



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 / Fahrgastzahlen

7

Infrastruktur

8

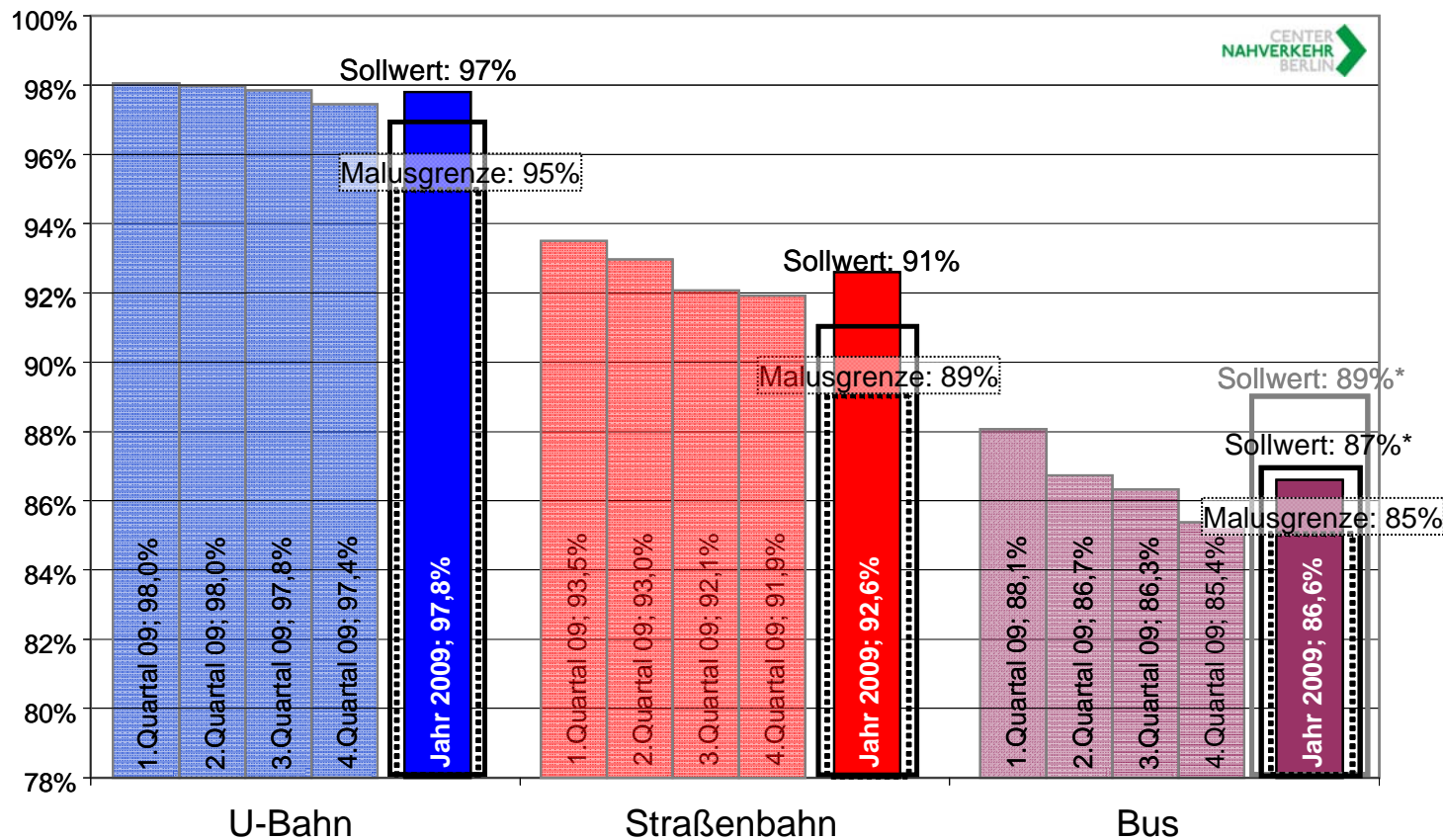
Geleistete Ausgleichszahlungen

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 zwischen 90 Sekunden vor und 210 Sekunden nach der Soll-Abfahrtszeit eine Fahrt 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 RBL¹ die Abfahrten aller Fahrzeuge von allen Haltestellen bzw. Bahnhöfen. Auf dieser Grundlage wird die Pünktlichkeit jeder einzelnen Abfahrt ausgewertet.
- Da die Pünktlichkeit abhängig ist von der Infrastruktur (öffentliche Straßen, eigene Schienen), der Tageszeit, dem Linienweg und der Taktichte, unterscheiden sich die erreichten Quoten zwischen Verkehrsmitteln und Linien. Der Verkehrsvertrag setzt daher für die einzelnen Verkehrsmittel unterschiedliche Standards zur Pünktlichkeit. Die Vorgaben sollen im Rahmen der Fortschreibung des Nahverkehrsplans überprüft werden. Für den Bus ist aufgrund von Umstellungen in der Messmethodik und Erhebungsfehlern in der Vergangenheit eine Reduzierung des Sollwertes um 2% zu erwarten. Nachfolgende Darstellungen berücksichtigen dies und geben für den Busbereich jeweils den derzeit gültigen wie den geplanten (korrigierten) Sollwert an.

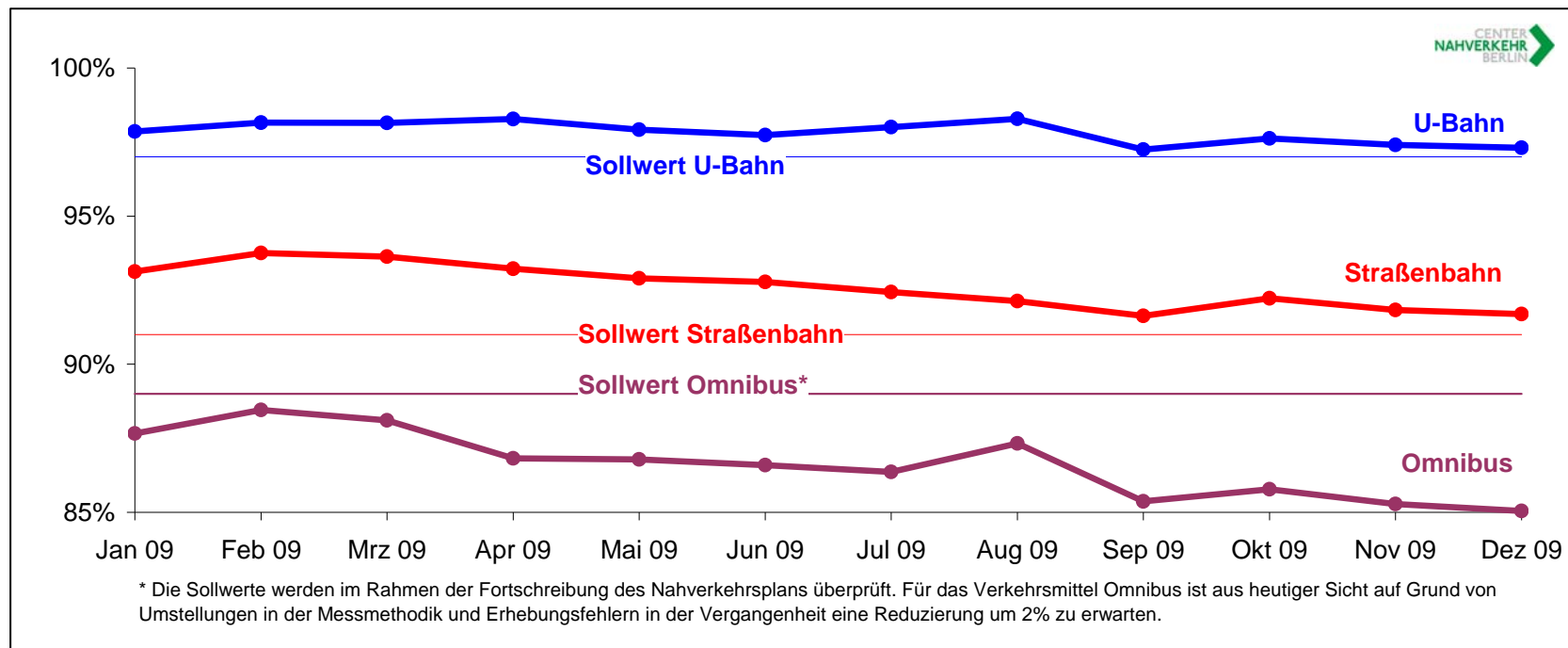
¹ Rechnergestütztes Betriebsleitsystem

4 Kriterium Pünktlichkeit – Erreichte Pünktlichkeit 2009



- Die gesetzten Standards wurden im Jahresmittel von U-Bahn und Straßenbahn eingehalten. Im Bereich Bus wurden der 89%-Sollwert ebenso wie der 87%-Wert nicht erreicht.
- Die quartalsweise Betrachtung der Pünktlichkeit zeigt im Jahresverlauf eine Verschlechterung der Pünktlichkeit an. Bei der Bewertung ist zu beachten, dass insbesondere das 2. und 3. Quartal 2009 stark von den Ausfällen bei der S-Bahn beeinflusst waren.

4 Pünktlichkeit im Monatsverlauf 2009







- Eine genauere Betrachtung auf Monatsbasis lässt erkennen, dass mit dem Beginn der S-Bahnkrise ein deutlicher Abfall der Pünktlichkeit bei U-Bahn und Bus zu verzeichnen war.
- Durch die massiven Angebotsreduzierungen bei der S-Bahn mussten viele Fahrgäste auf die Verkehrsmittel der BVG umsteigen, so dass es zu zeitweiligen Überbelastungen kam, die sich in einer verschlechterten Pünktlichkeitsquote ausdrückten.

4 Pünktlichkeit U-Bahn

Pünktlichkeit Jahr 2009

U-Bahn

-  unter 95%
-  95–97%
-  ab 97%
-  keine Daten*

* betrifft nur die in Insellage verkehrende U55



4 Pünktlichkeit Straßenbahn

Pünktlichkeit
Jahr 2009





Straßenbahn



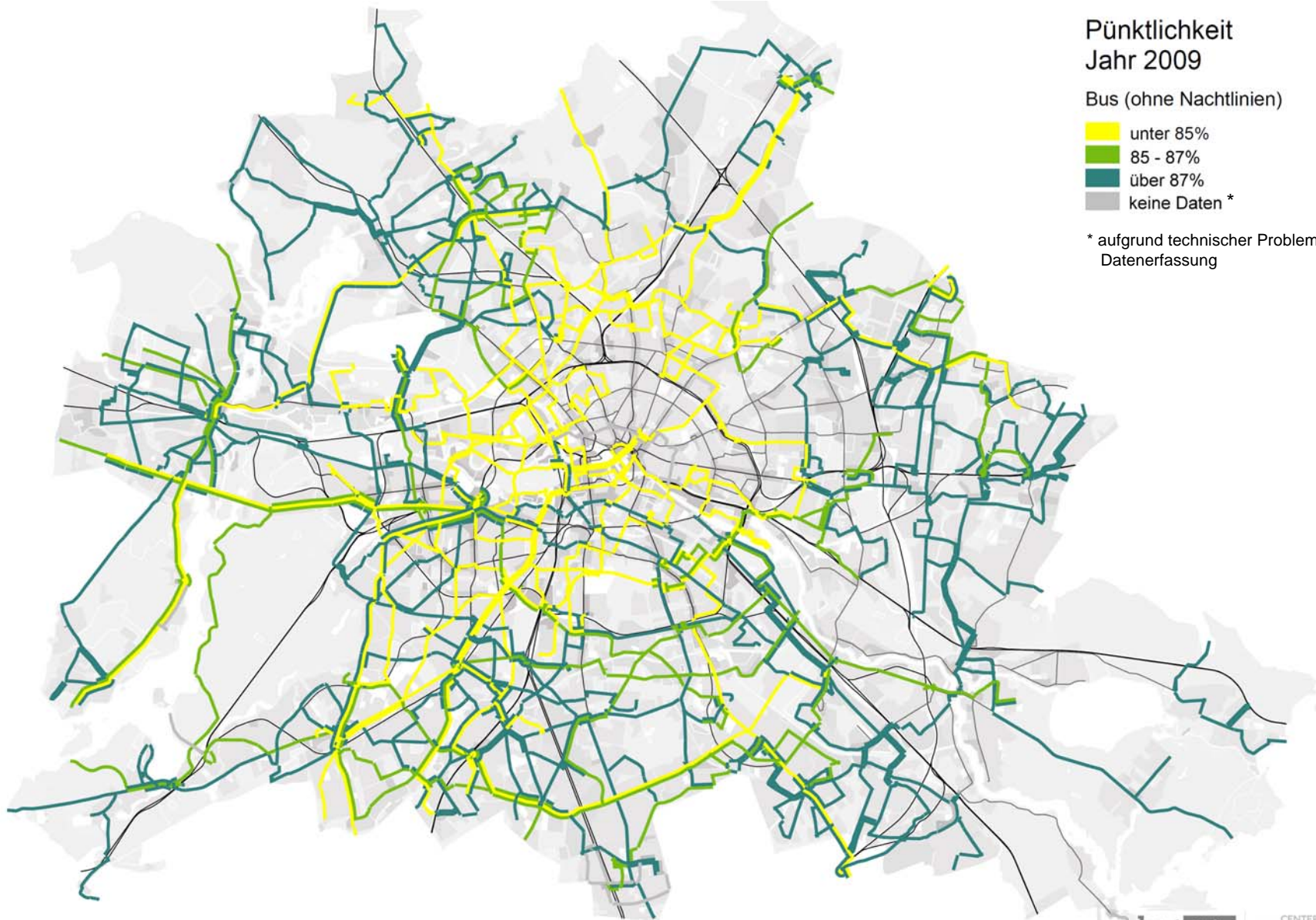
4 Pünktlichkeit Omnibus

Pünktlichkeit Jahr 2009

Bus (ohne Nachtlinien)

-  unter 85%
-  85 - 87%
-  über 87%
-  keine Daten *

* aufgrund technischer Probleme bei der Datenerfassung



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 / Fahrgastzahlen

7

Infrastruktur

8

Geleistete Ausgleichszahlungen

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 planen und einzuhalten.
- Es gibt jedoch Situationen (z.B. im Nachtverkehr oder in dünner besiedelten Bereichen der Stadt oder an stark nachgefragten Umsteigepunkten), in denen ein guter Anschluss für die Fahrgäste eine besonders hohe Bedeutung hat. Haltestellen, für die dies zutrifft, wurden im Verkehrsvertrag zwischen dem Land Berlin und der BVG als Anschlusssicherungspunkte benannt.
- In welchem Umfang die geplanten Anschlüsse eingehalten wurden, bildet die Anschlussquote ab. Diese stellt in Prozent alle gehaltenen Anschlüsse im Verhältnis zu den geplanten 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 Anschlussssicherungspunkte für die Verkehrsmittel der BVG

U-Bahn->U-Bahn	Linien
U Wittenbergplatz	U1/U2
U Mehringdamm	U6/U7
U Berliner Str.	U7/U9
U Osloer Str.	U8/U9
S+U Wuhletal	U5/S5

Straßenbahn->Straßenbahn	Linien
Allee der Kosmonauten/Rhinstr.**	27/M8/M17
Jan-Petersen-Str.*/**	M6/M8
Antonplatz*	M13/M4
Landsberger Allee/Petersburger Str.*	M5/M6/M8/M10
Prerower Platz*	M4/M5
S+U Alexanderplatz***	M2/M4

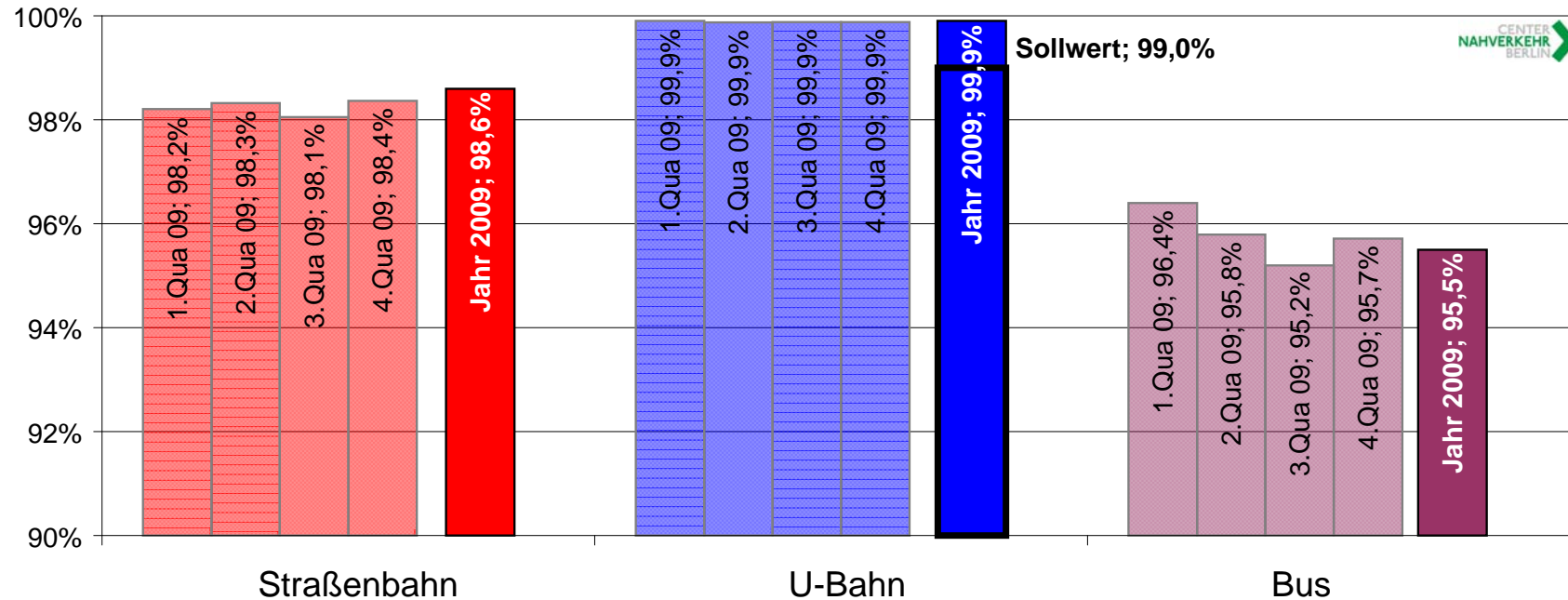
Bus->Straßenbahn	Linien
Am Wasserturm**	158/M2
Falkenberg**	197/M4/M17
Hermann-Hesse-Str./Waldstr.**	107/M1
Herzbergstr./Siegfriedstr.*	M8/N56
Krankenhaus Köpenick/Südseite**	27/67/X69
S Mahlsdorf**	62/195
Grabbeallee/Pastor-Niemöller-Platz bzw. Pastor-Niemöller-Platz*	M1/N52
Prenzlauer Promenade/Am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

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

* Nachtverkehr (Alle Nächte), ** Spätverkehrszeit, *** Nachtverkehr (Nächte So/Mo bis Do/Fr), **** Nachtverkehr (Nächte Fr/Sa+Sa/So)

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

5 Kriterium Anschlusssicherung – Erreichte Anschlussquoten 2009



➤ Der Sollwert für die Anschlusssicherung bei der U-Bahn wurde im Jahr 2009 erreicht.

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 / Fahrgastzahlen

7

Infrastruktur

8

Geleistete Ausgleichszahlungen

- 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.
- Die Erfassung der Kundenzufriedenheit erfolgt derzeit noch aufbauend auf das BVG-Kundenmonitorings. Auf Grundlage des Verkehrsvertrags arbeiten Aufgabenträger und Unternehmen gemeinsam daran, die Erhebungsmethodik überarbeiten, um die Kundensicht noch besser und zudem unternehmensübergreifend abbilden zu können.
- Bei Abweichungen des Ist- vom Sollwert werden Malusbeträge abgezogen. Im Zusammenhang mit der Überarbeitung der Messmethodik zur Erfassung der Kundenzufriedenheit sollen Bonus-Regelungen entwickelt werden.

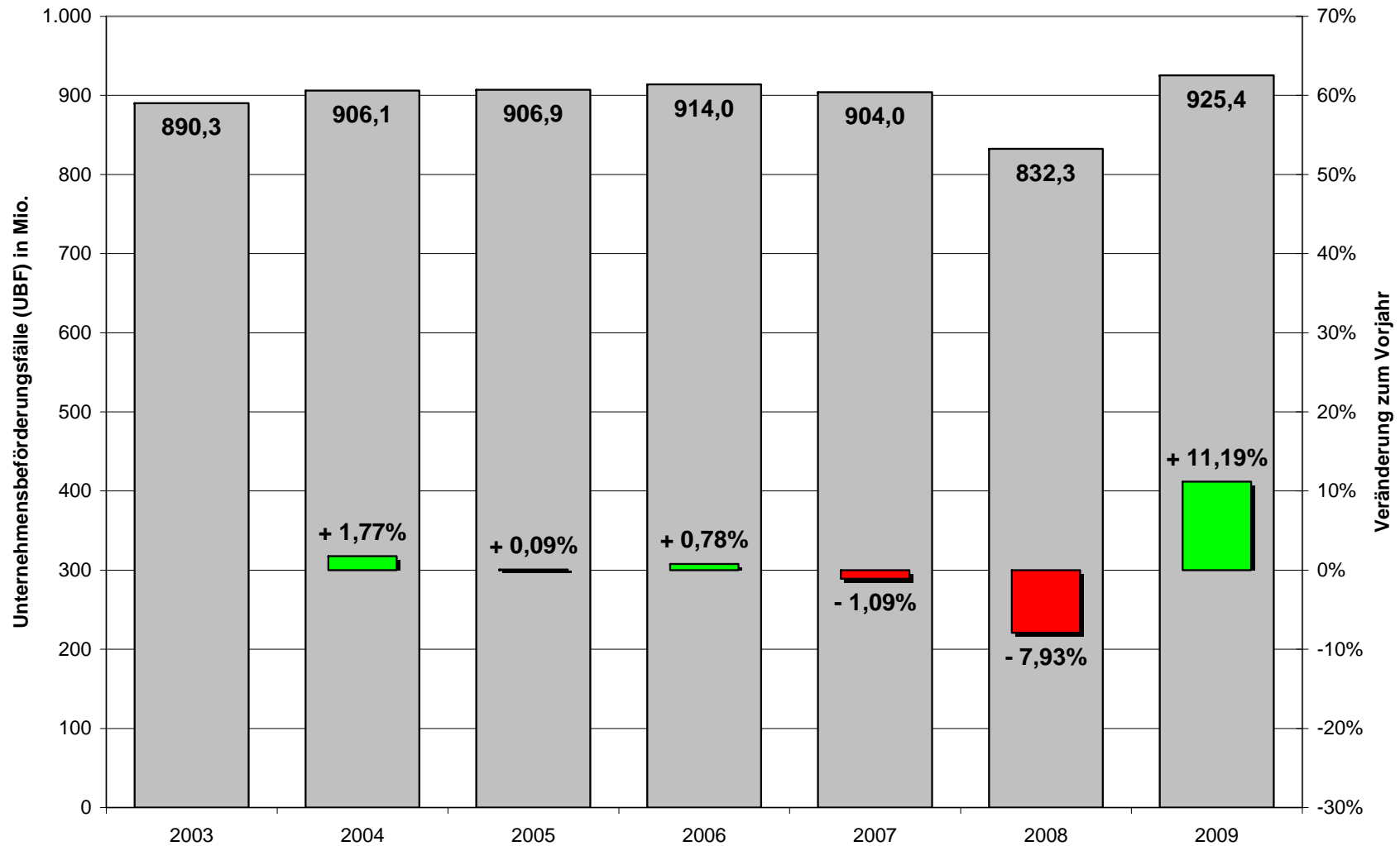
6 Kundenzufriedenheit 2009

Faktor (Gewichtung)	Abgebildetes Qualitätsmerkmal	U-Bahn		Straßenbahn		Bus	
		Soll-Wert	Ist 2009	Soll-Wert	Ist 2009	Soll-Wert	Ist 2009
Faktor 1 (20%)	Pünktlichkeit	2,00	2,02	2,34	2,26	2,80	2,7
Faktor 2 (9%)	Sauberkeit und Gepflegtheit in Fahrzeugen, an Bahnhöfen und Haltestellen; Platzangebot, Komfort und Bequemlichkeit im Fahrzeug	2,72	2,59	2,59	2,56	2,71	2,53
Faktor 3 (17%)	Fahrgastinformation in Fahrzeugen, an Bahnhöfen und Haltestellen; Informationen zu Störungen etc.	2,54	2,41	2,60	2,51	2,80	2,65
Faktor 4 (8%)	Behindertengerechte Ausstattung von Fahrzeugen und U-Bahnhöfen	3,03	2,93	2,85	2,76	2,74	2,35
Faktor 5 (19%)	Wartezeiten beim Umsteigen bzw. Anschlusssicherheit tags und nachts	2,70	2,57	2,82	2,67	2,92	2,78
Faktor 6 (21%)	Persönliche Sicherheit in Fahrzeugen, an Haltestellen und Bahnhöfen tags und nachts	2,79	2,68	2,61	2,49	2,60	2,50
Faktor 7 (6%)	Freundlichkeit des Personals und der Fahrausweisprüfer/-innen	2,77	2,63	2,65	2,52	2,68	2,54

Die Werte liegen entlang einer Skala von 1= sehr gut bis 5 = mangelhaft.

Liegt der Ist-Wert oberhalb des Soll-Wertes, so wurde dieser eingehalten. Liegt der Ist-Wert unterhalb des Soll-Wertes, so wurde dieser nicht erreicht. Für die Bonus- bzw. Malusgrenzen wurden wie bei den objektiven Kriterien Toleranzbereiche vereinbart. Im Jahr 2009 fielen auf Grundlage der Ergebnisse der Kundenzufriedenheitsmessungen weder Bonus noch Malus an.

6 Entwicklung Fahrgastzahlen 2003 - 2009



Quelle: Geschäftsbericht BVG

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

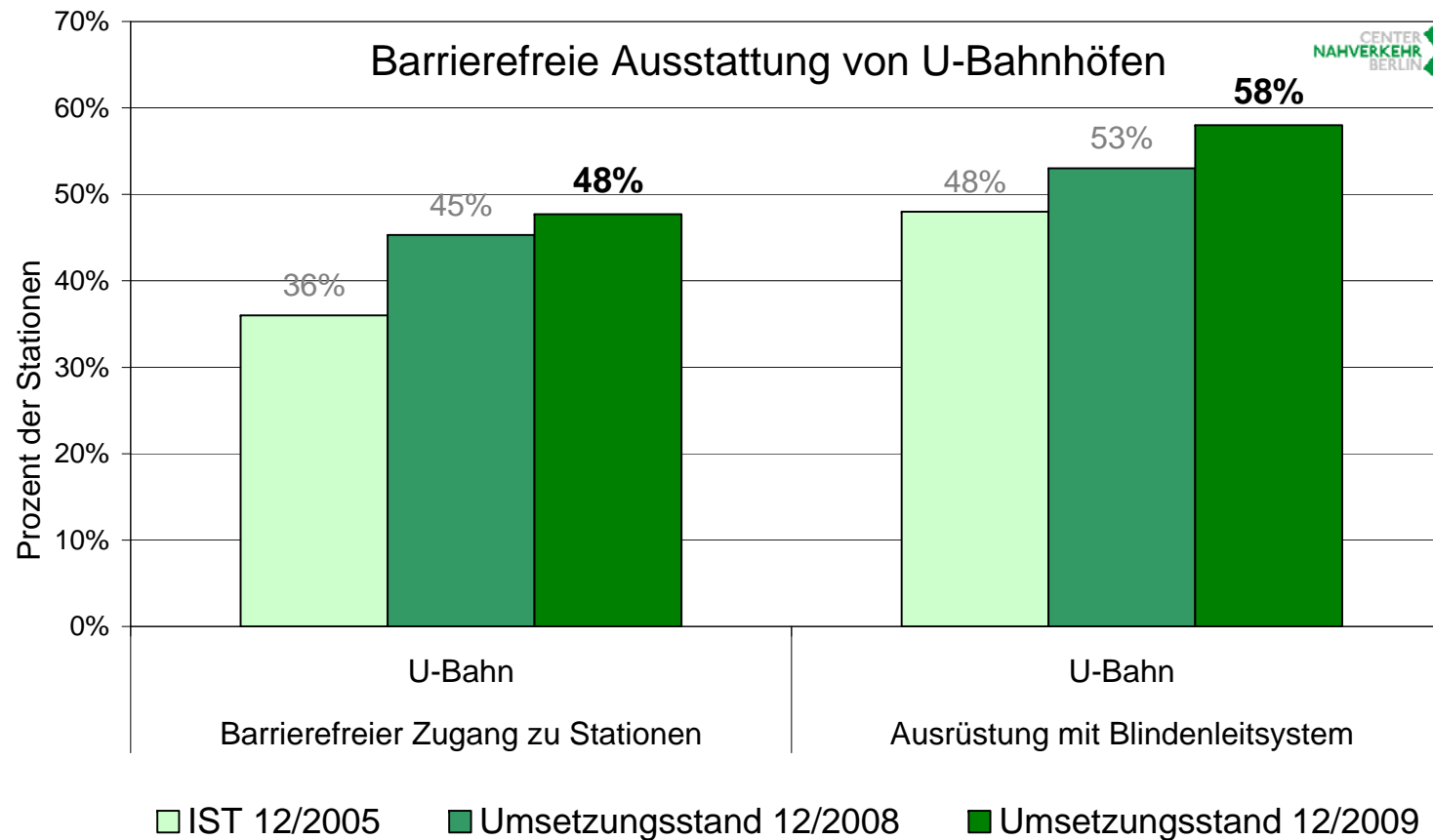
Infrastruktur

8

Geleistete Ausgleichszahlungen

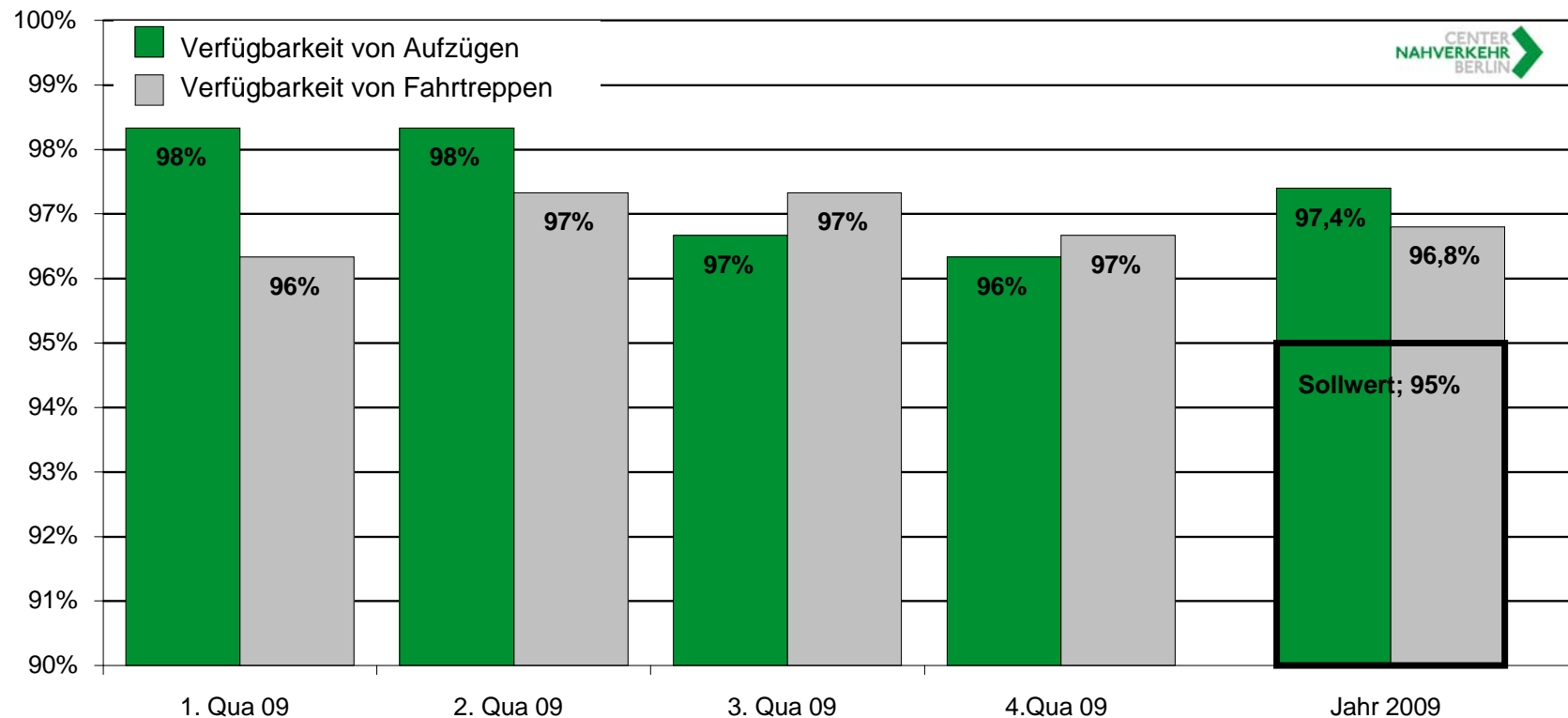
- Die vereinbarte Leistung zu der vereinbarten Qualität kann nur dann erreicht werden, wenn die dafür notwendige Infrastruktur vorhanden und in einem guten Zustand ist.
- Der Verkehrsvertrag enthält Kennziffern zur Beschreibung des Infrastrukturzustands und benennt für diese die jeweils einzuhaltenden Qualitätsziele.
- Die BVG berichtet regelmäßig zur Entwicklung der Infrastrukturqualität (Kennziffern) und zu den Investitionstätigkeiten.
- Die Weiterentwicklung des Monitoringsystems ist vorgesehen, um den Zustand zukünftig besser zu dokumentieren und die Erreichung der angestrebten Ziele besser erfassen zu können.
- Nachfolgend werden die Angaben zu fahrgastrelevanten Infrastrukturmerkmalen wie Barrierefreiheit und Information ausgewertet.

7 Barrierefreiheit



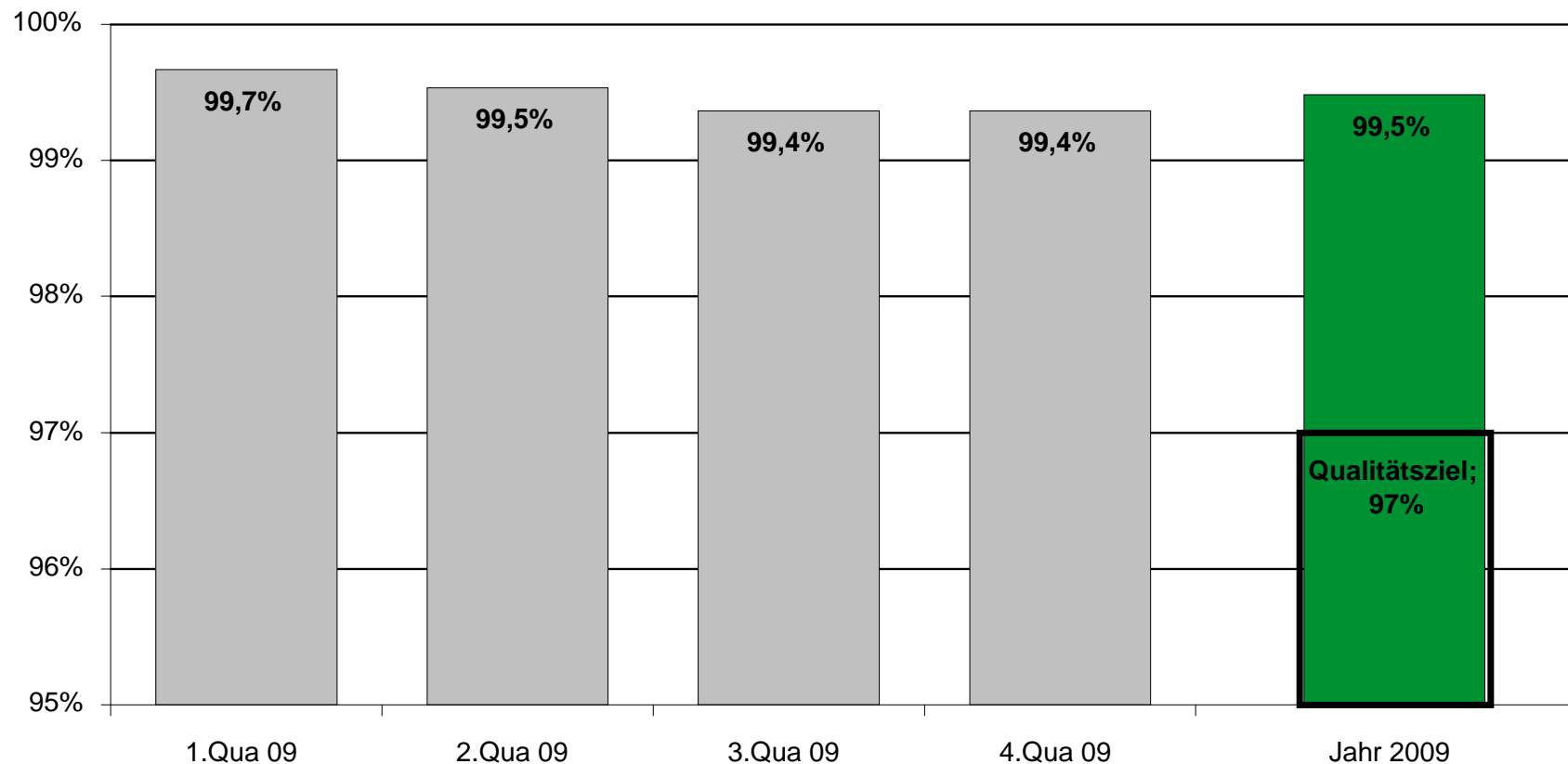
- Die Zahl barrierefrei zugänglicher U-Bahn Stationen stieg im Jahr 2009 weiter an. Fast die Hälfte der insgesamt 173 U-Bahnhöfe waren 2009 barrierefrei zugänglich.
- Beim Bus verkehren ausschließlich barrierefreie Fahrzeuge.
- Bei der Straßenbahn wurden Mindesttakte für den Einsatz niederfluriger Fahrzeuge auf den Linien vereinbart, die noch nicht komplett mit barrierefreien Fahrzeugen befahren werden können.

7 Verfügbarkeit von Aufzügen und Fahrtreppen



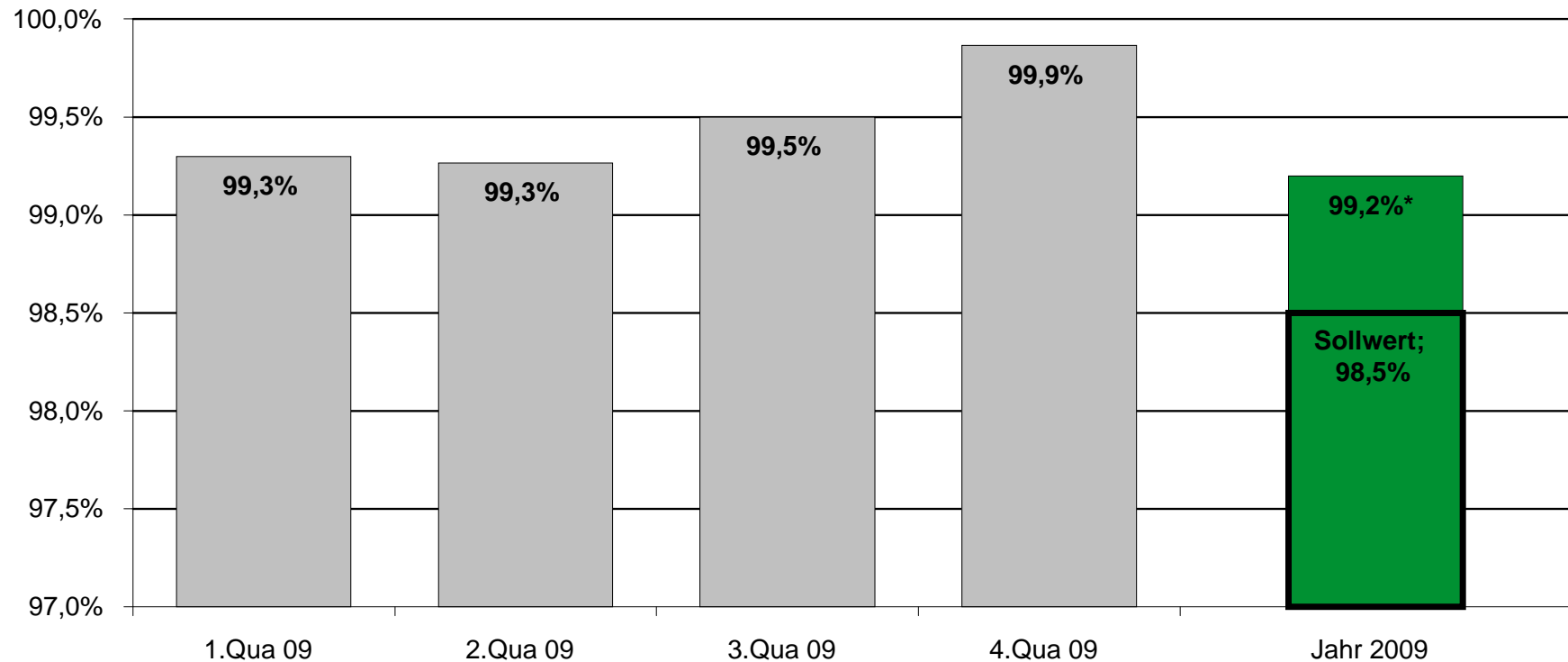
- Die Verfügbarkeit wird anhand der Anzahl der funktionierenden Aufzüge/Fahrtreppen gemessen und berücksichtigt die Betriebszeit, in der sie funktionsfähig sind.
- Ziel der BVG ist es, ausgefallene Aufzüge innerhalb von 4 Stunden zu reparieren.
- Die BVG erfüllt die Sollvorgaben sowohl zur Verfügbarkeit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

7 Verfügbarkeit von Daisy-Anzeigern



- 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 Fahrscheinautomaten



- 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 2009 liegt die Verfügbarkeit der Fahrscheinautomaten 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

Geleistete Ausgleichszahlungen

- Laut Verkehrsvertrag hat die BVG für die vollständige Erbringung der vereinbarten Leistungen zu den vereinbarten Qualitäten einen Ausgleichsanspruch von insgesamt 250.000.000 €
 - Der Ausgleichsanspruch für das Verkehrsangebot beträgt 75.000.000 Euro. Er verringert sich, wenn die BVG geringere Leistungsmengen erbringt und erhöht sich, wenn der Aufgabenträger über die Referenz-Leistungsmengen hinausgehende Verkehrsangebote bestellt. Die anzusetzenden Parameter sind vertraglich vorgegeben („Preisschilder“). Daneben ist für bestimmte Qualitätsmerkmale ein Malussystem vereinbart. Unterschreitet die BVG eine definierte Malus-Grenze, kann der Aufgabenträger Gelder einbehalten.
 - Darüber hinaus erhält die BVG Ausgleichszahlungen für die Schülerbeförderung, das Sozialticket und die Schwerbehindertenfreifahrt. Diese sind nicht Bestandteil der Regelungen des Verkehrsvertrags
 - Der Vergütungsanspruch für die Vorhaltung und Pflege der Infrastruktur beträgt 175.000.000 €
- Für das Jahr 2009 wurden auf Grundlage des Verkehrsvertrages nach Prüfung der Leistungserbringung Ausgleichszahlungen in Höhe von 248.139.866 € geleistet.
 - Aufgrund nicht erbrachter Fahrleistungen wurden die entsprechenden leistungsbezogenen Zahlungen für das Jahr 2009 um 1.860.134 € vermindert. Malusbeträge wegen verfehlter Qualitätsziele fallen für das Jahr 2009 nicht an.
 - Für die Infrastrukturleistungen wurde der Ausgleich in voller Höhe gezahlt.

8 Geleistete Ausgleichszahlungen 2009

	Anspruch des Unternehmens auf Ausgleichszahlungen bei voller Leistungserbringung nach Verkehrsvertrag	Durch das Land geleistete Ausgleichszahlungen nach Prüfung der tatsächlich erbrachten Leistungen
Verkehrsleistung	75.000.000	73.139.866
Infrastruktur	175.000.000	175.000.000
Gesamt auf Basis Verkehrsvertrag	250.000.000	248.139.866
Sonstige Ausgleichszahlungen*		
Schülerbeförderung	64.700.000	64.700.000
Sozialticket	6.000.000	6.000.000
Schwerbehindertenfreifahrt	25.100.000	25.100.000
<u>Gesamt 2009</u>	<u>345.800.000</u>	<u>343.939.866</u>

*außerhalb des Verkehrsvertrages

Kontakt

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

fon: +49 (0)30 319 89 15 - 40

fax: +49 (0)30 319 89 15 - 41

e-mail: controlling@cnb-online.de

website: www.cnb-online.de