

TOP 9: Wirtschaftsplan 2013

Kurzbegründung:

Der Wirtschaftsplan 2013 orientiert sich in der Struktur am Wirtschaftsplan 2012. Die Aufwendungen im klassischen Bereich erhöhen sich infolge inflationsbedingter Kostensteigerungen, die nach zwei Jahren ohne Erhöhung nicht länger durch Synergie- und Einspareffekte ausgeglichen werden können. Nur so kann die VBB GmbH die in den letzten Jahren deutlich gewachsenen Anforderungen und Aufgaben weiterhin in gleichem Umfang und bewährter Qualität erfüllen. Im Center für Nahverkehrs- und Qualitätsmanagement erhöhen sich die Aufwendungen entsprechend der für 2013 vorgesehenen Aufgaben und Projekte. Weitere Veränderungen gegenüber dem Vorjahr ergeben sich aus dem Forschungsprojekt INNOS und den übrigen Akquiseprojekten.

Die 2012 entfristeten Stellen wurden ohne Erhöhung des Personalbudgets im klassischen Bereich durch Umschichtungen innerhalb der Wirtschaftsplanpositionen und im Center für Nahverkehrs- und Qualitätsmanagement aus den „Aufgaben und Projekten Center“ finanziert. Für 2013 soll auf Wunsch des Landes Berlin eine weitere Stelle im Center für Nahverkehrs- und Qualitätsmanagement entfristet werden. Es handelt sich um die Stelle „Vertragsmanagement S-Bahn Berlin“, die im Jahr 2011 mit einem befristeten Vertrag neu besetzt wurde. Die damit verbundenen Aufgaben müssen dauerhaft erfüllt werden. Die Stelle wird über das Center für Nahverkehrs- und Qualitätsmanagement finanziert.

Das Budget für das Jahr 2013 beinhaltet Einnahmen und Ausgaben von jeweils insgesamt 13,8 Mio. Euro. Darin enthalten sind die Beträge der Länder Berlin und Brandenburg für das Forschungsprojekt INNOS in Höhe von 2,5 Mio. Euro.

Einnahmen: Die Gesellschafterbeiträge für die klassischen Aufgaben umfassen 6.352,1 T Euro¹. Davon entfallen auf die Länder Berlin und Brandenburg jeweils 2.575,0 T Euro und auf die kommunalen Gebietskörperschaften 1.202,1 T Euro (je Landkreis bzw. kreisfreier Stadt rund 66,8 T Euro).

Das Forschungsprojekt INNOS (Innovatives, interoperables EFM-Hintergrundsystem zur Einführung des eTicketings nach dem Standard der VDV-Kernapplikation) wird von den beiden Ländern im Jahr 2013 mit insgesamt 2.470,8 T Euro finanziert. Davon entfallen auf das Land Brandenburg 2.041,7 T Euro und auf das Land Berlin 429,1 T Euro.

Für die Center-Aufgaben werden Einnahmen gemäß Art. 3 Abs. 3 Konsortialvertrag in Höhe von 3.788,2 T Euro geplant. Davon finanzieren das Land Berlin 1.197,4 T Euro (E 2.5 und E 2.6) und das Land Brandenburg 2.590,8 T Euro (E 2.5 und E 2.6).

Die Umsatzerlöse belaufen sich auf 650,0 T Euro. Die sonstigen betrieblichen Erträge werden mit 150,0 T Euro geplant. Weiterhin wird mit zusätzlichen Finanzmitteln von Dritten in einer Größenordnung von 349,3 T Euro (E 3.3) geplant. Darin sind die Finanzmittel von Dritten für Aufgaben des Centers enthalten.

Ausgaben: Der Personalaufwand wird mit 4.647,2 T Euro geplant. Darin berücksichtigt sind Umschichtungen aus anderen Wirtschaftsplanpositionen für die 2012 entfristeten Stellen in Höhe von insgesamt 330,0 T Euro.

¹ Sämtliche Euro-Werte sind auf eine Dezimalstelle gerundet.

Die betrieblichen Aufwendungen für Verbundaufgaben betragen 4.440,5 T Euro. Darin enthalten sind Ausgaben für die Projekte der klassischen Verbundaufgaben (1.969,7 T Euro) und Ausgaben für das Forschungsprojekt INNOS (2.470,8 T Euro).

Die Aufwendungen für Aufgaben und Projekte des Centers betragen insgesamt 2.152,3 T Euro. Darin enthalten sind die Aufgaben des Vertragsmanagements und die Zusatzaufgaben einzelner Gesellschafter bzw. Dritter.

Die Aufwendungen für die Produktherstellung sind mit 650,0 T Euro geplant. Die sonstigen betrieblichen Aufwendungen sind mit 1.007,8 T Euro enthalten. Der Investitionsaufwand wird mit 85,2 T Euro beziffert. Der Finanzbedarf Umsatzsteuer beläuft sich auf 777,4 T Euro.

Der Beschluss zum Wirtschaftsplan 2013 steht unter dem Vorbehalt der Zustimmung des Abgeordnetenhauses des Landes Berlin, des Landtages des Landes Brandenburg sowie der parlamentarischen Vertretungen der Landkreise und kreisfreien Städte im Land Brandenburg.

Beschlussvorschlag:

Der Wirtschaftsplan 2013 wird in der vorgelegten Fassung (Stand 8. Mai 2012) mit einem Volumen von insgesamt 13,8 Mio. Euro beschlossen. Zum Jahresende 2013 nicht verausgabte Mittel werden in das Jahr 2014 übertragen, soweit sie zur Finanzierung laufender Aufgaben und begonnener Projekte im Rahmen des vom Aufsichtsrat beschlossenen Wirtschaftsplanes benötigt werden.

Grundlage: § 11 Abs. 2 lit. b Gesellschaftsvertrag

Inhaltsverzeichnis

A.	Ausgangssituation	5
B.	Entwicklung der Einnahmen der VBB GmbH im Jahr 2013	5
B.I	Gesamteinnahmen	5
B.II	Erträge aus Gesellschafterbeiträgen	5
B.II.1	Gesellschafterbeiträge	5
B.II.2	Sonstige Finanzierungsquellen	6
C.	Entwicklung der Aufwendungen im Jahr 2013	6
C.I	Personalaufwand	7
C.II	Sonstiger betrieblicher Aufwand	7
C.III	Investitionen	8
C.IV	Aufwendungen im klassischen Bereich	8
C.IV.1	Marketing und Tarifkommunikation	8
C.IV.1.1	Grundlagen und Konzepte	8
C.IV.1.2	Kundenkommunikation / klassische Werbung	9
C.IV.1.3	Kundenmagazin „BB Panorama“	10
C.IV.1.4	Kooperationen	10
C.IV.1.5	Events und Promotion	11
C.IV.1.6	Infocenter	12
C.IV.1.7	ÖPNV-Kampagnenkonzepte	13
C.IV.2	Fahrgastinformation	14
C.IV.2.1	Verbundfahrplandatenmanagement	14
C.IV.2.2	Kartografiedatenmanagement	16
C.IV.2.3	VBBonline.de	17
C.IV.2.4	VBB-Fahrinfo	18
C.IV.3	Tarifdatenmanagement / Vertrieb	21
C.IV.3.1	Tarifdatenmanagement	21
C.IV.3.2	Relationsbezogene Schnittstellen	23
C.IV.3.3	Kompetenzcenter eTicketing	24
C.IV.4	Verkehrsforschung	25
C.IV.4.1	Verkehrserhebungen	25
C.IV.4.2	Verkehrsforschung im Tarif	26
C.IV.5	Einnahmenaufteilung / Meldewesen / Statistik	27
C.IV.5.1	Durchführung / Kontrolle der Einnahmenaufteilungsrechnungen	27
C.IV.5.2	Umstellung auf relationsbezogene Einnahmenmeldung	28
C.IV.5.3	Statistik / Berichtswesen	29

C.IV.6	Planung	31
C.IV.6.1	Berlin-Brandenburg-Verkehre	31
C.IV.6.2	Schnittstellen - Aktualisierung und Wartung	
	Datenbanken HMS + ZIS	33
C.IV.6.3	Verknüpfung Bahn/Bus	35
C.IV.6.4	Planung, Bestellung und Controlling landesbedeutsamer Linien	36
C.IV.6.5	ÖV-Netz-Entwicklung im VBB	37
C.V.	Projekt INNOS-Start-VBB-2a	38
C.VI.	Aufgaben und Projekte Center	39
C.VI.1	Vertragsmanagement	39
C.VI.1.1	Vertragsmanagement Regionalverkehr	39
C.VI.1.2	Vertragsmanagement S-Bahn	45
C.VI.2	Zusatzaufgaben Center	46
C.VI.2.1	Weiterführung aus 2012	46
C.VI.2.1.1	Mobilitätsticket	46
C.VI.2.1.2	Infrastrukturmanagement	46
C.VI.2.1.3	Center Nahverkehr Berlin (CNB)	46
C.VI.2.1.4	Bus&Bahn-Begleitservice	46
C.VI.2.1.5	S-Bahn Kundenmonitoring	47
C.VI.2.1.6	Vergabe S-Bahn	47
C.VI.2.2	Neue Zusatzaufgaben	47
C.VI.2.2.1	Erhebung der Kundenzufriedenheit im übrigen ÖPNV	47
C.VI.2.2.2	Regionalisierung Eisenbahninfrastruktur	47
C.VII	Finanzbedarf Umsatzsteuer aus Gesellschafterbeiträgen	47
D.	Anlagen	48

A. Ausgangssituation

Die Aufwendungen erhöhen sich wegen der geänderten Rahmenbedingungen und angesichts neuer Aufgaben und Projekte auch im Jahr 2013. Die Mehraufwendungen im klassischen Bereich in Höhe von 3 % resultieren ausschließlich aus inflationsbedingten Kostensteigerungen, die nach zwei Jahren seit der letzten Erhöhung nicht mehr durch Synergie- und Einspar-effekte ausgeglichen werden können. Die Steigerungen im Center beruhen neben dem Inflationsausgleich in erster Linie auf den Kosten für neue bzw. erweiterte Aufgaben und Projekte.

B. Entwicklung der Einnahmen der VBB GmbH im Jahr 2013

B.I Gesamteinnahmen

Die geplanten Gesamteinnahmen in Höhe von 13,8 Mio. Euro setzen sich wie folgt zusammen:

• Land Berlin	2.575,0 T Euro
• Land Brandenburg	2.575,0 T Euro
• Kommunale Gebietskörperschaften	1.202,1 T Euro
• Land Brandenburg und Land Berlin für INNOS	2.470,8 T Euro
• Land Brandenburg und Land Berlin für Center (NQ)	3.304,7 T Euro
• Land Brandenburg und Land Berlin für Zusatzaufgaben	483,5 T Euro
• sonstige Finanzierungsquellen:	1.149,3 T Euro
○ davon Umsatzerlöse und sonstige betriebliche Erträge	800,0 T Euro
○ davon zusätzliche Finanzmittel von Dritten	349,3 T Euro

Die einzelnen Positionen werden in den folgenden Abschnitten erläutert.

Der Übertrag aus dem Jahr 2012 in das Jahr 2013 ist derzeit noch nicht kalkulierbar. Sollte sich im Jahr 2012 ergeben, dass einzelne Projekte nicht abgeschlossen werden können, werden die dafür geplanten Mittel in das Wirtschaftsjahr 2013 übertragen.

B.II Erträge aus Gesellschafterbeiträgen

B.II.1 Gesellschafterbeiträge

Die Finanzierung der VBB GmbH erfolgt unter anderem durch Gesellschafterbeiträge nach Art. 3 Abs. 2 Konsortialvertrag. Diese Gesellschafterbeiträge beinhalten die Finanzierung für die klassischen Aufgaben mit 6.010,5 T Euro, die wie folgt von den Gesellschaftern getragen werden:

- 40 Prozent Land Berlin, das entspricht 2.404,2 T Euro,
- 40 Prozent Land Brandenburg, das entspricht 2.404,2 T Euro und
- 20 Prozent kommunale Gebietskörperschaften des Landes Brandenburg, das entspricht 1.202,1 T Euro.

Dabei entfällt auf jeden einzelnen der 18 kommunalen Gesellschafter ein Anteil in Höhe von rund 66,8 T Euro.

Ferner wird die Finanzierung der Fahrgastinformation, die dem SPNV zuzurechnen ist, separat durch die beiden Länder je hälftig (je 170,8T Euro) getragen. Es handelt sich dabei um eine klassische Aufgabe der VBB GmbH gemäß Gesellschaftsvertrag: Sie ist demnach zuständig für „[...] die Förderung der nachfrage- und bedarfsgerechten Sicherung und Entwicklung der Leistungsfähigkeit und Attraktivität des öffentlichen Personennahverkehrs [...]“ (vgl. § 2 Abs. 1 Gesellschaftsvertrag). Dazu gehört auch die „[...] Konzipierung, Einfüh-

rung und Fortentwicklung [...] einheitlicher Fahrgastinformation, Marketingmaßnahmen, [...]“ zu ihren Aufgaben (§ 2 Abs. 2 lit. b Gesellschaftsvertrag).

Ein weiterer Einnahmeposten sind die Beträge der Länder für die Finanzierung des Forschungsprojekts INNOS-START-VBB-2a (Projektförderung). Diese belaufen sich insgesamt auf 2.470,8 T Euro, davon für das Land Brandenburg 2.041,7 T Euro und für das Land Berlin 429,1 T Euro.

Für die Aufgaben im Center ist gemäß Art. 3 Abs. 3 Konsortialvertrag ein Betrag von 3.304,7 T Euro (siehe E 2.5) geplant. Dabei entfallen auf das Land Berlin 1.059,7 T Euro und auf das Land Brandenburg 2.245,0 T Euro.

Unter der Position E 2.6 Zusatzaufgaben sind gesonderte Aufgaben zusammengefasst, die im Rahmen des Centers für einzelne Gesellschafter getätigt werden. Hierunter fallen für das Jahr 2013 das SPNV-Infrastrukturmanagement Brandenburg, das Management des Mobilitätstickets für das Land Brandenburg, das Kundenmonitoring S-Bahn und die wettbewerbliche Vergabe S-Bahn.

B.II.2 Sonstige Finanzierungsquellen

Weitere Finanzmittel in Höhe von 1.149,3 T Euro fließen über die sonstigen Finanzierungsquellen: Umsatzerlöse, sonstige betriebliche Erlöse und zusätzliche Finanzmittel von Dritten.

Die Umsatzerlöse – vor allem aus dem Verkauf von Fahrgastinformationsprodukten, VBB-Fahrausweisen und Fahrplanbüchern – werden mit rund 650,0 T Euro geplant. Die sonstigen betrieblichen Erträge, wie Erstattungen, Zinserträge und Ähnliches, werden mit 150,0 T Euro geplant.

Die Position „Zusätzliche Finanzmittel von Dritten“ in Höhe von 349,3 T Euro enthält hauptsächlich die Vergütung der Leistungen der VBB GmbH, die diese im Center Nahverkehr Berlin (CNB) erbringt.

C. Entwicklung der Aufwendungen im Jahr 2013

Gesamtaufwendungen

Die VBB GmbH kalkuliert für den klassischen Bereich (Finanzierung aus Art. 3 Abs. 3 Konsortialvertrag zuzüglich Fahrgastinformation (SPNV-Anteil)) und das Forschungsprojekt INNOS mit Aufwendungen in Höhe von 9.622,9 T Euro. Im Center sind Aufwendungen in Höhe von 4.137,5 T Euro veranschlagt. Innerhalb des klassischen Bereichs und innerhalb des Centers sind die Aufwandspositionen untereinander deckungsfähig.

Ausgabenpositionen	Summe
Personalausgaben	4.647,2 T Euro
Aufwendungen für klassische Aufgaben bzw. Center-Aufgaben	6.592,8 T Euro
Aufwendungen für Produktherstellung	650,0 T Euro
Sonstige betriebliche Aufwendungen	1.007,8 T Euro
Investitionen	85,2 T Euro
Finanzbedarf für Umsatzsteuer	777,4 T Euro

Die einzelnen Ausgabenpositionen werden in den folgenden Abschnitten erläutert.

C.I Personalaufwand

Die Planung des Personalaufwands beläuft sich auf 4.647,2 T Euro. Sie enthält die Stellen gemäß dem Stellenplan für das Wirtschaftsplanjahr 2013 (vgl. Anlage 4).

Der Stellenplan für das Jahr 2012 umfasste 81,5 Stellen. Im Vorjahr wurden acht Stellen kostenneutral entfristet (drei Stellen im klassischen Bereich und fünf Stellen im Center für Nahverkehrs- und Qualitätsmanagement).

Für das Jahr 2013 ist im Center für Nahverkehrs- und Qualitätsmanagement eine weitere Stelle zu entfristen (kostenneutral). Es handelt sich um die Stelle „Vertragsmanagement S-Bahn Berlin“, die im Jahr 2011 mit einem befristeten Vertrag neu besetzt wurde. Nachdem der Mitarbeiter, der zuvor (ebenfalls befristet) auf dieser Stelle tätig war, das Unternehmen verlassen hat, gab es die dringende Bitte des Landes Berlin, diese Stelle zukünftig zu entfristen. Das Aufgabenprofil umfasst die Angebotsplanung, die Bestellung von Verkehrsleistungen sowie die Vertragsabwicklung. Diese Aufgaben müssen dauerhaft erfüllt werden. Der dafür notwendige Aufwand steigt wegen der aktuellen Situation bei der S-Bahn leider immer weiter an.

Diese Stelle wird im Rahmen einer Sonderfinanzierung im Center für Nahverkehrs- und Qualitätsmanagement finanziert.

Der Stellenplan 2013 beinhaltet damit gegenüber dem Vorjahr eine weitere entfristete Stelle im Center für Nahverkehrs- und Qualitätsmanagement und beläuft sich auf insgesamt 82,5 Stellen.

C.II Sonstiger betrieblicher Aufwand

Der sonstige betriebliche Aufwand wird mit 1.007,8 T Euro veranschlagt, davon 849,6 T Euro für den klassischen Bereich und 158,2 T Euro für das Center. Enthalten sind darin Miet- und Mietnebenkosten, Kommunikationskosten (Porto, Telefon), Prüfungs-, Rechtsberatungs- und sonstige Beratungskosten sowie Beiträge, Abgaben, Versicherungsbeiträge, Kosten für Bürobedarf, Fachliteratur, Dienstreisekosten, Kosten für die Fortbildung und sonstige Personalkosten (Kosten Lohnbüro, Teilnahmegebühren für Fachtagungen u. ä.).

C.III Investitionen

Für Investitionen sind insgesamt 85,2 T Euro vorgesehen. Schwerpunkt ist dabei die Hard- und Softwareausstattung des Unternehmens (inkl. Lizenzgebühren für die eingesetzte Software und die notwendige Aktualisierung der Netzwerk- und Datenbanktechnik).

C.IV Aufwendungen im klassischen Bereich

Die Aufwendungen im klassischen Bereich werden durch die verschiedenen Aufgaben der VBB GmbH im folgenden Teil ausführlich begründet.

C.IV.1 Marketing und Tarifkommunikation

C.IV.1.1 Grundlagen und Konzepte

Ausgangssituation

Grundsätzlich ist das Marketing für den ÖPNV – vor allem gegenüber dem Fahrgast – Aufgabe der einzelnen Verkehrsunternehmen. Die VBB GmbH übernimmt dabei jedoch eine wichtige koordinierende Funktion, um zu vermeiden, dass aus dem ÖPNV-System an den Kunden widersprüchliche Nachrichten gesendet werden.

Ferner bereitet die VBB GmbH übergreifende Kampagnen vor und betreibt Dachmarketing. Sie leistet allgemeinverbindliche Vorarbeiten und liefert adaptionsfähige Vorlagen, die die einzelnen Verkehrsunternehmen im Rahmen ihrer Marketingaktionen nutzen können.

Versinnbildlicht wird dies im „Handbuch Informationsmedien“, das die VBB GmbH erarbeitet hat und von dem einige Elemente auf der VBBonline.de zur Verfügung stehen. Von der VBB GmbH entwickelte formale Elemente wie etwa sogenannte „Störer“ in Ticketform sollen sich auch in den Informationsmedien einzelner Verkehrsunternehmen wiederfinden und einen entsprechenden Wiedererkennungswert haben. Vor allem Unternehmen, die durch Verkehrsverträge verpflichtet sind, einen bestimmten Anteil ihres Bestellerentgelts für Marketingzwecke aufzuwenden, werden zur Anwendung dieses Handbuchs verpflichtet. Die Idee dabei ist, dass das Verkehrsunternehmen für den Kunden erkennbar bleibt, gleichzeitig aber seine Einbindung in den Verbund deutlich herausgestellt wird.

Ziele der Grundlagen- und Konzeptarbeit

- Grundlagen für einen einheitlichen Auftritt des ÖPNV in Berlin und Brandenburg schaffen; der ÖPNV muss von den Kunden und denen, die es noch werden sollen, als ein System wahrgenommen werden
- Zielgruppen für die Kommunikation definieren, genauer untersuchen und ihre Erwartungen entschlüsseln
- Botschaften für die Marketingkommunikation definieren
- Effizienz und Wirkung der VBB-Medien und der Kommunikationsmaßnahmen evaluieren
- Strategie zur Positionierung des ÖPNV weiterentwickeln

Bisherige Ergebnisse und Nutzen für Aufgabenträger, Verkehrsunternehmen und Fahrgäste

Der einheitliche Auftritt des ÖPNV-Systems ist ein wesentlicher Schlüssel für dessen Erfolg. Durch ihn wird den Fahrgästen deutlich, dass alle öffentlichen Verkehrsunternehmen zusammenarbeiten und im VBB der Grundsatz „Zwei Länder – ein Tarif und ein Fahrplan“ gilt. Das senkt die Hemmschwelle zur Nutzung des ÖPNV, steigert die Einnahmen der Verkehrsunternehmen und verbessert letztlich auch die Einnahmensituation der Aufgabenträger.

Die VBB GmbH agiert entsprechend ihrem Auftrag aus dem Gesellschaftsvertrag als Dachorganisation des ÖPNV in ganz Berlin und Brandenburg. Sie fungiert dabei als Schnittstelle zwischen den Fahrgästen, den Verkehrsunternehmen und den Aufgabenträgern.

Aus dieser Schnittstellenfunktion folgt, dass weder eine andere Organisation noch ein einzelnes Verkehrsunternehmen diese Aufgaben interessensneutral und vollwertig ersetzen kann. Denn anders als diese muss die VBB GmbH keine eigenen Vertriebs- und anderen Geschäftsinteressen in Konkurrenz zu anderen Verkehrsunternehmen vertreten und durchsetzen. Nur die VBB GmbH kann eine koordinierende und vermittelnde Funktion im Marketing wahrnehmen.

C.IV.1.2 Kundenkommunikation / klassische Werbung

Ausgangssituation

Die VBB GmbH hat in den vergangenen Jahren zusammen mit den Verkehrsunternehmen eine Reihe neuer, zielgruppenspezifischer Tarifprodukte eingeführt, neue Informationsmedien entwickelt und bei der Vorbereitung neuer verkehrlicher Angebote mitgewirkt. Hier gilt weiterhin der Grundsatz „Neues muss bekannt gemacht, Bewährtes bekannt gehalten werden“. Dies gilt im Besonderen für das VBB-Abo 65plus und die verbundweit gültigen Angebote für Jugendliche.

Die Einführung des eTicketings in Form der VBB-fahrCard wird im Jahr 2013 fortgeführt. Für die Beantwortung von Kundenfragen zur praktischen Anwendung wird es weitere Informationsmedien geben. Sukzessive werden neue Kundengruppen wie Schülerinnen und Schüler sowie Firmenticketinhaber im Kernbereich des Verbundgebiets mit der VBB-fahrCard ausgestattet. Der Geltungsbereich wird mit der Ausweitung der Ausrüstung auf die ersten Bereiche außerhalb von Berlin ABC, Potsdam ABC, Brandenburg an der Havel ABC und Frankfurt (Oder) AB ebenfalls größer werden.

Darüber hinaus müssen auch die Einführung und mögliche Ausweitung des Handytickets im VBB-Gebiet durch geeignete Marketing- und sonstige Kommunikationsmaßnahmen flankiert werden.

Ziele der Kundenkommunikation / klassischen Werbung

- verkehrsträgerübergreifende Bekanntmachung des Angebots im ÖPNV (Tarif-, Vertriebs- und Leistungsangebote)
- Steigerung der Fahrgastzahlen
- stärkere Kundenbindung an den ÖPNV
- Imageverbesserung des ÖPNV
- Positionierung der VBB GmbH als Dachorganisation des ÖPNV

Bisherige Ergebnisse und Nutzen für Aufgabenträger, Verkehrsunternehmen und Fahrgäste

Durch die übergeordnete Bewerbung der ÖPNV-Leistungen, von Tarifangeboten und Veranstaltungen profitieren immer auch die Verkehrsunternehmen und ihre Gesellschafter von den Kommunikationsmaßnahmen der VBB GmbH. So war z. B. die Bereitstellung einheitlicher Informationsmedien für die Einführung der VBB-fahrCard für die Verkehrsunternehmen und für die Wahrnehmung des ÖPNV-Systems als Einheit von ganz wesentlicher Bedeutung.

Nur die VBB GmbH kann als Dachorganisation des ÖPNV in Berlin und Brandenburg die damit verbundenen Aufgaben erfüllen. Kein einzelnes Verkehrsunternehmen und keine andere Organisation kann diese Aufgaben in vollem Umfang und mit der nötigen Neutralität erfüllen, da diese immer eigene Unternehmens-, Vertriebs- und Kommunikationsziele berücksichtigen.

sichtigen müssen.

Die Fahrgast- und Informationsmedien der VBB GmbH dienen als Plattform für die Botschaften von Verkehrsunternehmen, Gesellschaftern und kooperierenden Partnern. Die VBB GmbH kommt damit einer ihrer Kernaufgaben nach.

In besonderem Maße gilt das für die neuen Fahrausweismedien wie VBB-fahrCard und Handy. Die neuen Medien sind zunächst erklärungsbedürftig, ehe sie die Selbstverständlichkeit des „gelernten“ Papierfahrausweises erlangen. Gleichzeitig wachsen Verkehrsunternehmen und VBB GmbH durch die neue Technik enger zusammen.

C.IV.1.3 Kundenmagazin „BB Panorama“

Ausgangssituation

Das VBB-Kundenmagazin „BB Panorama“ erscheint seit 2007 in einer Auflage von aktuell 65.000 Stück. Es bietet unternehmensübergreifende Informationen rund um den öffentlichen Nahverkehr im Verkehrsverbund. Der VBB GmbH steht das Magazin einerseits für die eigenen Themen zur Verfügung, andererseits bietet es den Verbundverkehrsunternehmen ein Forum, um auf ihre Angebote und besondere Veranstaltungen hinzuweisen. Die Rückmeldungen der Leser sind durchweg positiv. Die seit einigen Ausgaben etablierte Serie „Die zehn schönsten...“ hat zu einer weiteren Profilierung geführt.

Ziele des Kundenmagazins „BB Panorama“

- Information der Leser und Fahrgäste zu Themen rund um den ÖPNV
- Angebot einer qualitativ hochwertigen Plattform für die Verkehrsunternehmen und Kooperationspartner
- Verstärkung des Bewusstseins einer gemeinsamen Hauptstadtregion Berlin und Brandenburg

Bisherige Ergebnisse und Nutzen für Aufgabenträger, Verkehrsunternehmen und Fahrgäste

Die „BB Panorama“ hat sich als Kooperationsprodukt bei den Partnern, vor allem den Verkehrsunternehmen, etabliert und wird von den Fahrgästen gut nachgefragt. Nur die „BB Panorama“ berichtet zur Mobilität in Berlin und Brandenburg. Die Leserresonanz ist nach wie vor durchgehend positiv. Die Zahl der Abonnenten und Vertriebsstellen steigt weiter kontinuierlich auf inzwischen weit über 1000.

C.IV.1.4 Kooperationen

Ausgangssituation

Da das Marketingbudget der VBB GmbH begrenzt ist, muss seine Wirkung durch die „Hebelung“ in Kooperationen gesteigert werden. Das heißt, dass die VBB GmbH gemeinsam mit Partnern, die ähnliche oder komplementäre Ziele verfolgen, Botschaften an die jeweiligen Zielgruppen bringen.

Kooperationen werden mit den Gesellschaftern der VBB GmbH, mit anderen öffentlichen Einrichtungen, mit den Verkehrsunternehmen sowie öffentlichen und privaten Institutionen mit hoher Marktdurchdringung bzw. überdurchschnittlichen Kundenkontakten eingegangen.

Ziele der Kooperationen

- Unterstützung der Verkehrsunternehmen und ihrer Gesellschafter

- Einbindung von ÖPNV-Informationen in externen Publikationen und Internetangeboten (z.B. TMB, Visit Berlin, rbb)
- Bündelung eigener Botschaften mit denen der Kooperationspartner zur effizienten und kostengünstigen Kundenansprache; Nutzung von deren Multiplikatorenfunktion, Erzielen von Synergien
- Öffnung und Nutzung zusätzlicher Kommunikationskanäle – neben den klassischen Printmedien, Anzeigen und Plakaten – zur Ansprache der Zielgruppen
- weiterer Ausbau der Zusammenarbeit mit Institutionen, Verbänden und anderen Informationsanbietern

Bisherige Ergebnisse und Nutzen für Aufgabenträger, Verkehrsunternehmen und Fahrgäste

Die Kooperationen wurden und werden erfolgreich zur Erreichung der verschiedenen Marketingziele eingesetzt (z. B. Bekanntmachung der Leistungen des ÖPNV, Unterstützung der Verkehrsunternehmen und Nutzung von Synergien innerhalb des Verbundgebietes).

C.IV.1.5 Events und Promotion

Ausgangssituation

Von Anfang an war die VBB GmbH auf eigenen und auf Veranstaltungen der Verkehrsunternehmen öffentlich präsent. Seit dem Jahr 2006 führt die VBB GmbH regelmäßig den „Tag für die Fahrgäste“ durch, seit 2008 dezentral im Verbundgebiet gemeinsam mit den regional agierenden Verkehrsunternehmen sowie weiteren Kooperationspartnern. Daneben tritt sie bei Veranstaltungen der Verkehrsunternehmen auf und präsentiert sich z. B. bei Verkehrs- und touristischen Messen sowie zielgruppenspezifischen Messen, bei denen sie über entsprechende Tarifangebote oder besondere Projekte informieren kann.

Ziele der Event- und Promotionsmaßnahmen

- Nutzung von Veranstaltungen zur öffentlichkeitswirksamen Darstellung der Leistungen des ÖPNV im Verbundgebiet
- Unterstützung der Verkehrsunternehmen bei der ÖPNV-Imagepflege
- Schaffung von direkten Kontakten mit unterschiedlichen Zielgruppen
- direktes Feedback der Fahrgäste und der potenziellen Fahrgäste zur wahrgenommenen Qualität des ÖPNV
- Einbindung des ÖPNV in die Erfahrungs- und Erlebniswelt der Zielgruppen

Bisherige Ergebnisse und Nutzen für Aufgabenträger, Verkehrsunternehmen und Fahrgäste

Die Umsetzung des „Tags für die Fahrgäste“ zusammen mit den Verkehrsunternehmen hat sich seit 2008 in Cottbus, Brandenburg a. d. H., Frankfurt (Oder), Prenzlau sowie zuletzt 2010 in Potsdam und 2011 in Berlin gut bewährt. Der Veranstaltungsort 2013 steht noch nicht fest.

Die Eventbeteiligungen sind auch ein wesentliches Werkzeug, um mit den vor Ort verkehrenden Verkehrsunternehmen ins Gespräch zu kommen. Gemeinsam wird der Kontakt zu den Fahrgästen und denen, die es noch werden sollen, gesucht und gefunden. Die Zahl der Anfragen an die VBB GmbH zur Mitwirkung bei Veranstaltungen ist in den vergangenen Jahren stetig gestiegen. In vielen Fällen konnte ihnen auch nicht entsprochen werden. Die Präsenz der VBB GmbH auf Veranstaltungen muss aber 2013 mindestens auf dem bisherigen Niveau erhalten bleiben.

C.IV.1.6 Infocenter

Ausgangssituation

Das Infocenter der VBB GmbH ist die zentrale Ansprechstelle für die Kunden. Seit der Eröffnung des VBB-Infocenters im Jahr 1999 haben sich sowohl das Aufgabenspektrum als auch die Kontaktzahlen deutlich erhöht. Während in den Anfangstagen lediglich telefonische Auskünfte gegeben wurden, beantworten die Mitarbeiter des Infocenters seit Jahren auch schriftliche Anfragen. Und dies mit wachsendem Erfolg: Jährlich sind es im Schnitt zwölf Prozent mehr Kundenanfragen, die durchweg kompetent beantwortet werden. Zudem können die Kunden im Infocenter Fahrplanbücher, Radwanderkarten und andere touristische Publikationen kaufen. Natürlich können sie sich auch vor Ort beraten lassen und sich mit Informationsmaterialien versorgen.

Ziel des Infocenters

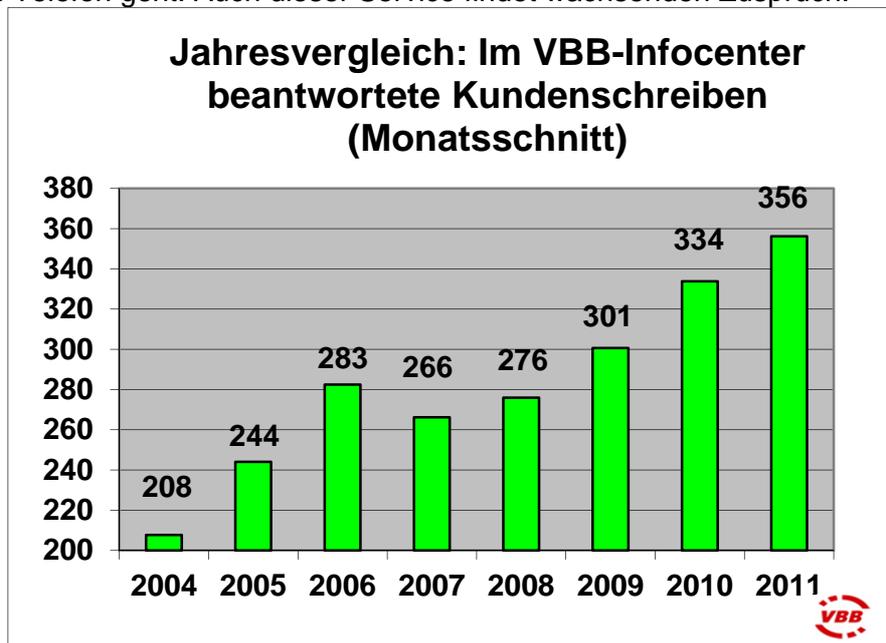
Das bestehende hohe Qualitätsniveau der Serviceleistungen soll beibehalten werden.

Bisherige Ergebnisse und Tätigkeiten für Aufgabenträger, Verkehrsunternehmen und Fahrgäste

Dank der Einsatzbereitschaft der Mitarbeiter und der permanenten Überprüfung der internen Abläufe können saisonale Schwankungen im Anruf- und Kundenschriften-Aufkommen flexibel aufgefangen werden. Auf diese Weise ist auch gesichert, dass die hohe Qualität der Auskünfte beibehalten bleibt und die Kunden schnelle Antworten bekommen. Die äußerst niedrige Fluktuation im Team trägt gleichfalls dazu bei, dass die Kunden kenntnisreich und freundlich betreut werden.

Die Anzahl der schriftlichen Kundenanregungen und -wünsche stieg im Jahr 2011 um sieben Prozent auf nunmehr 356 Anfragen pro Monat. Das Anrufaufkommen liegt bei monatlichen 5.780 Anrufen.

Seit April 2009 übernimmt das VBB-Infocenter zudem die telefonische Betreuung der Kunden der Verkehrsbetrieb Potsdam GmbH (ViP). Für die Kunden der ViP bedeutet dies, dass sie ihre Auskünfte jetzt auch an Werktagen nach 16 Uhr sowie an Wochenenden bekommen. Darüber hinaus wird auf das VBB-Infocenter umgeleitet, wenn bei der ViP besetzt ist oder niemand ans Telefon geht. Auch dieser Service findet wachsenden Zuspruch.



Der Leistungsumfang des Infocenters erweiterte sich im Laufe der Jahre kontinuierlich. Aufgabenanteile, die über das klassische Spektrum des Infocenters hinausgehen, kamen und kommen dazu. So sind beispielsweise Recherchearbeiten für Kooperationspartner (z. B. Ausflugstipps rbb-Abendschau) als auch das Informationsmanagement im Störfall (Kommunikation mit den Leitstellen der betroffenen Verkehrsunternehmen) mittlerweile ein fester Bestandteil der Arbeiten.

Die seit 2004 bestehende Kooperation des Infocenters mit dem Carsharing-Unternehmen Greenwheels wird weitergeführt. Nach einem Rückgang der Neuanmeldungen im Jahr 2010 um 16 Prozent wurden im Jahr 2011 erfreulicherweise wieder elf Prozent gut gemacht. Vor dem Hintergrund des in letzter Zeit massiv angestiegenen Wettbewerbes insbesondere durch die großen Anbieter ist das erfreulich. So haben sich 360 Kunden, die am Greenwheels-Carsharing teilnehmen wollen, beim VBB-Infocenter registrieren lassen. Sie erhalten zudem Vorzugskonditionen, wenn sie VBB-Zeitkarten-Besitzer sind.

Nutzen für Aufgabenträger, Verkehrsunternehmen und Fahrgäste

Das Infocenter der VBB GmbH bleibt für die Fahrgäste weiterhin der kompetente Ansprechpartner für:

- Tarif- und Fahrplanauskünfte,
- Störungsmeldungs-Management,
- Vertrieb der VBB-Informationsprodukte,
- Verkehrsplanung und verkehrliche Entwicklungen,
- Verknüpfungen und Anschlüsse,
- Kundenanregungen und -wünsche.

Das Infocenter der VBB GmbH informiert über einen sehr großen, integrierten Verkehrsraum. Die Informationen über alle Verkehrsunternehmen liegen nur bei der VBB GmbH gesammelt vor.

C.IV.1.7 ÖPNV-Kampagnenkonzepte

Ausgangssituation

Die Gesellschaft arbeitet weiterhin an der Konzeption von unternehmensübergreifenden Kampagnen, die eine einheitliche Kommunikation der ÖPNV-Angebote im Verbundgebiet sicherstellen sollen.

Viele Beispiele (Kampagne für Schülerferienticket, VBB-Freizeit-Ticket, Mobilitätsticket, 10-Euro-Ticket Berlin-Stettin und vor allem für das VBB-Abo 65plus) zeigen, dass diese übergeordneten Kampagnen dem ÖPNV-System insgesamt helfen und Erfolge ermöglichen, die einzelne Verkehrsunternehmen für sich alleine nicht erzielen könnten.

Ziele der ÖPNV-Kampagnenkonzepte

- Entwicklung einheitlicher Botschaften und Kampagnen, um die Nutzung des ÖPNV in Berlin und Brandenburg zu erhöhen
- nachhaltige Kundenbindung für die öffentlichen Verkehrsmittel und Steigerung der Einnahmen bei den Verkehrsunternehmen
- höhere Effizienz und Verringerung der Gesamtkosten für die Marketingmaßnahmen des öffentlichen Nahverkehrs
- Beispiele für Kampagnen (nicht abschließend)

1. Betriebsaufnahmen neuer SPNV-Betreiber, neue Strecken

2. eTicketing für Stammkunden, zunächst in Berlin ABC, Potsdam ABC, Brandenburg ABC und Frankfurt AB; im Jahr 2013 werden dann alle Abonnenten in den genannten Gebieten die „VBB-fahrCard“ haben
3. Vermarktung Handy-Ticketing
4. Vermarktung erfolgreicher VBB-Tarifprodukte (z.B. VBB-Abo 65plus)
5. Tourismus & ÖPNV, Vermarktung von Ausflugslinien

Aus den zur Verfügung gestellten Mitteln entwickelt die VBB GmbH Grundlagen für die ÖPNV-Kampagne bis hin zu druckfertigen Vorlagen. Media- und Produktionskosten tragen die Verkehrsunternehmen. Durch eine gebündelte Entwicklung und Produktion von Medien können Mengeneffekte erzielt werden, die der Gesamtheit aus VBB GmbH und Verkehrsunternehmen nutzen.

Bisherige Ergebnisse und Nutzen für Aufgabenträger, Verkehrsunternehmen und Fahrgäste

Konzeptionelle Vorarbeit der VBB GmbH bringt Erfolge für den ÖPNV, wenn sie direkt oder mit Adaptionen von den Verkehrsunternehmen angewendet werden. Vereinzelt, nicht abgestimmte, vielleicht sogar konkurrierende Kampagnen der Verkehrsunternehmen verwirren die Fahrgäste eher.

C.IV.2 Fahrgastinformation

Die Fahrgastinformationsmedien der VBB GmbH und das Fahrplandatenmanagement stellen die Grundlage für die ganzheitliche, verkehrsmittelübergreifende und betreiberunabhängige Fahrgastinformation über Bahnen und Busse in der Region Berlin-Brandenburg dar. Diese konventionellen und elektronischen Medien werden von den Endkunden als unabdingbarer Bestandteil der Informationskette geschätzt und nachgefragt.

Dies zeigt sich besonders bei der Nutzung der stationären und mobilen elektronischen Medien. Diese werden nicht nur direkt durch die VBB GmbH den Endkunden angeboten, sondern auch über Verkehrsunternehmen oder weitere Informationsdienstleister, die dann auf die Daten oder Hintergrundsysteme der VBB GmbH zugreifen. Die technische Aktualisierung und Erweiterung dieser Systeme und die Umsetzung aktueller Kundenbedürfnisse in die Nutzeroberflächen konnte in der Vergangenheit zu einem Großteil über Forschungsvorhaben unterschiedlicher Bundesministerien finanziert werden.

C.IV.2.1 Verbundfahrplandatenmanagement

Ausgangssituation

Das Fahrplandatenmanagement als Grundlage für die Fahrgastinformation und weitere Aufgaben der VBB GmbH wird kontinuierlich betrieben. Im Wirtschaftsplanjahr 2013 werden die Leistungen der Vorjahre hinsichtlich des Solldatenmanagements fortgeführt. Die Integration neuer ÖPNV-Anbieter im Verbund und die weiter zunehmende Versorgung der VBB-Fahrplanauskunft mit Echtzeitdaten führen zu einer Zunahme der Solldatenlieferungen, um die datenseitige Aktualität zu gewährleisten. Gleichzeitig steigt der Betreuungs- und Pflegeaufwand, der in der verstärkten Nutzung von Echtzeitdaten begründet ist.

Das Verbundfahrplandatenmanagement stellt seit Verbundgründung eine Grundaufgabe der VBB GmbH dar.

Ziel des Verbundfahrplandatenmanagements

Im Jahr 2013 soll das laufende Fahrplandatenmanagement auf gleichbleibend hohem Qualitätsniveau fortgesetzt werden. Die wöchentliche Solldatenaktualisierung für die VBB-Fahrinfo soll fortgeführt werden. Auch weiterhin können zusätzliche Updates nach Bedarf

durchgeführt werden. Auch die erforderlichen Daten für die barrierefreie Auskunft werden weiter gepflegt. Die Versorgung der VBB-Informationsmedien mit Echtzeitdaten stellt zusätzliche Anforderungen an die Pflege der Grunddaten, die kontinuierlich erfüllt werden müssen. Diese zunehmende Echtzeitdatennutzung erfordert eine Intensivierung der Tätigkeiten sowohl bei der Versorgung der Auskunftsmedien als auch für das lokale Anschlussmanagement.

Bisherige Ergebnisse und Tätigkeiten für Aufgabenträger, Verkehrsunternehmen und Fahrgäste

Das Fahrplandatenmanagement der VBB GmbH ist gut organisiert und hat sich bewährt. Kontinuierlich werden knapp 13.000 Haltestellenbereiche mit rund 34.500 untergeordneten Haltestellenmasten in den Datenbanksystemen vorgehalten. Durch den erweiterten Funktionsumfang vor allem der elektronischen Auskunftsmedien haben sich der Leistungsumfang und der Aufwand für das Datenmanagement kontinuierlich erweitert. Dies umfasst in den hinzu gekommenen Aufgabenfeldern insbesondere das Management der Informationen zur Barrierefreiheit, das Management der Echtzeitdaten, sowie die Integration von Störungsmeldungen.

Nutzen für Aufgabenträger, Verkehrsunternehmen und Fahrgäste

Das durch die VBB GmbH durchgeführte Fahrplandatenmanagement ist Grundlage für Aktivitäten auf vielen Arbeitsgebieten unterschiedlicher Partner der VBB GmbH:

- wöchentliche Versorgung des Landesfahrplanauskunftssystems VBB-Fahrinfo, der BVG-Auskunft sowie der DB-Auskunft mit dem VBB-Fahrplandatenset
- Vorhaltung barrierefreier Auskunftsdaten
- Verarbeitung von Echtzeitdaten für die Fahrplanauskunft
- Datenlieferung für die Erstellung von Printmedien (Fahrplanbücher, -hefte, -flyer, Aushangfahrpläne)
- Datenlieferung für die DV-gestützte SPNV/Bus-Leistungsabrechnung und das Vertragscontrolling
- Datenbereitstellung für kartografische Informationsprodukte
- Datenbereitstellung für Verkehrserhebungen im VBB
- Datenbereitstellung für die Erarbeitung der Nahverkehrspläne der kommunalen Aufgabenträger
- Datenbereitstellung für Fahrplaninformationsmedien Dritter (Apps, DFI-Anzeiger etc.)
- Echtzeitdatenmanagement für Dritte (VIZ, Flughafen BER, rbb, ...)
- Metadatenmanagement für das nationale Bund-Länder-Auskunftsnetzwerk „DELFI“ sowie das internationale Netzwerk EU-Spirit

C.IV.2.2 Kartografiedatenmanagement

Ausgangssituation

Die VBB GmbH wird ihren Fahrgästen auch 2013 die bewährten grafischen Informationen bereitstellen. Dies sind vor allem die schematischen Liniennetzpläne des SPNV und der Regional- und Stadtverkehre (die sogenannten Netzspinnen). Es wird aber auch weiterhin eine einheitliche Verbundkartografie in den unterschiedlichen Maßstabsebenen angeboten. Diese ganzheitliche Kartografie findet Eingang in die kartografische Produktfamilie des VBB, z.B. in die Beilagekarten der Fahrplanbücher, Tarif-Info-Produkte oder auch die Radwander- und Freizeitkartenfamilie des VBB.



Ziel des Kartografiedatenmanagements

Die breite Palette an kartografischen Produkten des VBB soll den Kunden auch weiterhin angeboten werden. Zwar sind Print-Karten am Markt einer gestiegenen Konkurrenz durch die immer mehr zunehmenden elektronischen Medien ausgesetzt, dennoch erfreut sich die gedruckte Karte, welche man auch einmal in die Hand nehmen und falten kann, einer treuen Stammkundschaft.

Im Jahr 2013 ist deshalb die Neuauflage folgender touristischer Karten aus der VBB-Kartenfamilie (teilweise bereits in der 3. Auflage) geplant:

- Seenland Oder-Spree (Südteil),
- Ruppiner Land sowie
- Hoher Fläming / Havelland

Neben den Informationen über den ÖPNV sind in den Karten auch touristische Sehenswürdigkeiten, Sport- und Freizeitangebote, besonders sehenswerte Bauwerke und Gaststätten zu finden. Die Karten ermöglichen es somit dem Nutzer bei der Planung von Ausflügen die regionalen Besonderheiten mit Bus und Bahn zu kombinieren.

Bisherige Ergebnisse und Tätigkeiten für Aufgabenträger, Verkehrsunternehmen und Fahrgäste

Die VBB GmbH hat über ein Jahrzehnt das in seiner heutigen Ausprägung vorliegende und bewährte Kartografiedatenmanagement aufgebaut. In geplanten, teilweise jährlichen Zyklen werden die kartografischen Daten aktualisiert und für die folgenden unterschiedlichen Anwendungen und Produkte bereitgestellt:

- VBBonline.de
- Beilagekarten der Fahrplanbücher
- Tarifkommunikationsmedien
- Übersichtskarten für Infopunkte
- Linienflyer zu Sonderinformationen zur Verkehrsanbindung
- Medien der Verkehrsunternehmen
- VBB-Kartenfamilie
- sonstige touristische Karten mit ÖPNV-Inhalten

In die Abstimmungs- und Produktionsprozesse sind die Aufgabenträger und die Verkehrsunternehmen aber auch die Tourismusverbände eng eingebunden. Nur dies gewährleistet eine stets hohe Aktualität der kartografischen Infoprodukte und eine über Jahre gleichbleibende Qualität.

Nutzen für Aufgabenträger, Verkehrsunternehmen und Fahrgäste

Grafische Verkehrsnetze bzw. Linienpläne sind ein nicht wegzudenkenden Bestandteil der Fahrgastinformation des VBB. Durch ihre hohe Verbreitung werden sie nicht nur von Verkehrsunternehmen sondern auch von Kooperationspartnern offensiv in unterschiedlichen Produkten zur Kundeninformation verwendet. Der Schnellbahnplan Berlin wurde im letzten Jahr ca. 17.000-mal von der Internetseite des VBB heruntergeladen.

C.IV.2.3 VBBonline.de

Ausgangssituation

Der Internetauftritt der VBB GmbH unter der Adresse VBBonline.de ist das am weitesten verbreitete Fahrgastinformationsprodukt des VBB für die Bewohner und Besucher der Region Berlin und Brandenburg. Dadurch, dass inzwischen fast alle Haushalte quer durch alle Altersgruppen einen Internetzugang besitzen und sich das Medium Internet zu einer immer bedeutenderen Informations-, Unterhaltungs- und Konsumquelle entwickelt hat, ist auch die Bedeutung und Nachfrage an der VBB-Internetpräsenz VBBonline.de kontinuierlich gestiegen. VBBonline.de wird sowohl den Fahrgästen, die sich über Fahrverbindungen, Linienführungen und Fahrpreise im Verbundgebiet informieren möchten, schnell gerecht als auch denjenigen, die Hintergrundinformationen rund um den Nahverkehr in ihrer Region suchen. Dazu gehört auch die Information über die Struktur und Arbeit des VBB sowie seiner Verkehrsunternehmen.

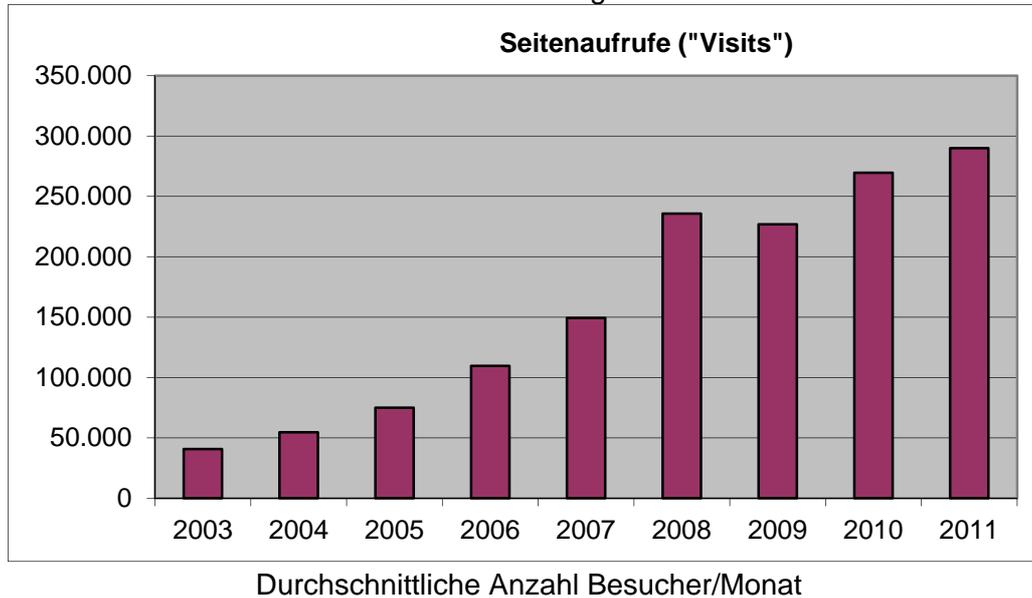
Um den wachsenden Anforderungen der Fahrgäste an die VBB-Internetseite besser gerecht werden zu können, wird beim VBB seit 2011 verstärkt an der Einführung eines datenbankgestützten Pflegesystems (CMS) gearbeitet, das im Lauf des Jahres 2012 eingeführt werden soll.

Ziel von VBBonline.de

Die Internetseite VBBonline.de soll künftig noch mehr auf die sich entwickelnden Bedürfnisse der Fahrgäste im Verbundgebiet eingehen. Dazu zählen sowohl aktuelle Informationen etwa zur Abweichung vom Regelfahrplan (Störungsinformationen), als auch verstärkte touristische Informationen, die zur Nutzung des Nahverkehrs in der Region auch in der Freizeit abseits der täglichen Wege zu Schule und Arbeit anregen sollen. Auch ist eine Verzahnung mit den beliebten sozialen Netzwerken, wie Facebook und Twitter, vorgesehen, um auch hier die internetaffinen Fahrgäste noch besser mit Informationen zu versorgen.

Bisherige Ergebnisse und Tätigkeiten für Aufgabenträger, Verkehrsunternehmen und Fahrgäste

Die Besuche auf der Internetseite VBBonline.de steigen auch weiterhin kontinuierlich an:



Nutzen für Aufgabenträger, Verkehrsunternehmen und Fahrgäste

Der VBB vermittelt auf seiner Internetseite VBBonline.de Fahrplan- und Tarifinformationen für die gesamte Reisekette in Berlin und Brandenburg sowie zunehmend auch nach Polen. Dadurch ergänzt der VBB die Grundinformation zum Nahverkehr der einzelnen regionalen Verkehrsunternehmen und verknüpft sie zu einem verbundweiten, übergreifenden Informationsdienst. Durch die Verzahnung der Inhalte von Verkehrsunternehmen und VBB ist so eine bestmögliche Information der Fahrgäste im Verbundgebiet möglich.

Darüber hinaus schätzen die Fahrgäste die bei besonders schweren Einschränkungen des Nahverkehrs (Streik, S-Bahn-Krise, technisch bedingte Ausfälle etc.) erteilten Informationen durch den VBB, die über das Medium Internet auch stets aktuell gehalten werden können.

Die Kooperationen mit touristischen Dienstleistern sollen fortgeführt und erweitert werden, Tourismus und ÖPNV bleibt ein Schwerpunktthema für den VBB.

C.IV.2.4 VBB-Fahrinfo

Ausgangssituation

Mit der breiten Produktpalette des verbundweiten elektronischen Fahrplanauskunftssystems erhalten die Fahrgäste individuelle Angebotsempfehlungen für ihre Wege mit dem Nahverkehr. Dazu zählen u.a.:

- klassische Routenplanung von Tür zu Tür – mit Eingabemöglichkeit von Haltestellen, Adressen und touristischen Zielen bzw. öffentlichen Einrichtungen
- Fahrpreisauskunft zu jeder Verbindung im Verbundgebiet
- Routenplanung unter Berücksichtigung der barrierefreien Infrastruktur vor Ort
- Fußwegangabe zwischen Haltestelle und Adresse (Nutzung einer neuen Kartengrundlage ab 2012)
- durchgängige nationale und internationale Routenempfehlungen über die Auskunftnetzwerke DELFI und EU-SPIRIT
- Haltestellenaushänge, Linien-Fahrplantabellen und kompakte Routendarstellung für

- Vielfahrer – jeweils individuell am Computer erstellbar und zum Selbstaussdrucken
- Informationen zu Verspätungen und Ausfällen inkl. Alternativroutenberechnung für weite Teile des Verbundgebiets
 - automatische, rund um die Uhr erreichbare telefonische Sprachauskunft
 - mobiler Fahrplan auf dem Handy bzw. Smartphone als Fahrplan-App und als für mobile Geräte angepasste Website – mit den wichtigsten Funktionen einschließlich Echtzeitdaten und barrierefreier Routenplanung

Ziel der VBB-Fahrinfo

Im Zuge des erweiterten Informationsbedürfnisses der Fahrgäste, vor allem in Bezug auf Verspätungen, Ausfälle und Anschlüsse, aber auch bezüglich der barrierefreien Routenplanung, entwickelt der VBB die Auskunftssysteme auch in den nächsten Jahren weiter. Dazu zählen schwerpunktmäßig:

- Betreuung und Weiterentwicklung der hochkomplexen barrierefreien Information sowie des Sprachauskunftsdienstes
- Intensivierung der Nutzung der Echtzeitdaten für die Fahrgastinformation: Die erforderlichen Daten, die Ergebnis von umfangreichen Fördermaßnahmen des Landes Brandenburg für die Verkehrsunternehmen sind (und die in 2012 voraussichtlich auch um Daten von der S-Bahn Berlin GmbH ergänzt werden können), haben die Auskunftsqualität deutlich gesteigert
- Einführung der in BAIMplus entwickelten Technologie zur Berücksichtigung von gestörten Aufzügen für das barrierefreie Routing
- Einführung und Verstetigung der Nutzung von „weichen“ Echtzeitinformationen in Zusammenarbeit mit den Verkehrsunternehmen (derzeit Systemaufbau bei VBB und DB AG)
- Intensivierung der Anschlusssicherung zwischen den Verkehrsmitteln auf der Basis der o. g. Echtzeitinformationen sowie der unternehmensübergreifenden Information auf dynamischen Anzeigesystemen durch Komplettierung des VBB-Sterns zum Datenaustausch zwischen den beteiligten Systemen
- Ausbau der Informationsdienste für mobile Endgeräte (inkl. Verbesserung der Genauigkeit durch haltestellenscharfe Information und Einführung neuer Kartengrundlagen)
- Erweiterung der VBB-Fahrinfo durch vollständige Integration flexibler Bedienformen für das Land Brandenburg (über ein FOPS-Vorhaben angestrebt)
- Steigerung der Zusammenarbeit zwischen ÖV und IV hin zu multimodalen Informationsdiensten
- Vertiefung der Kooperation mit dritten Informationsanbietern (Google, Nokia usw.)

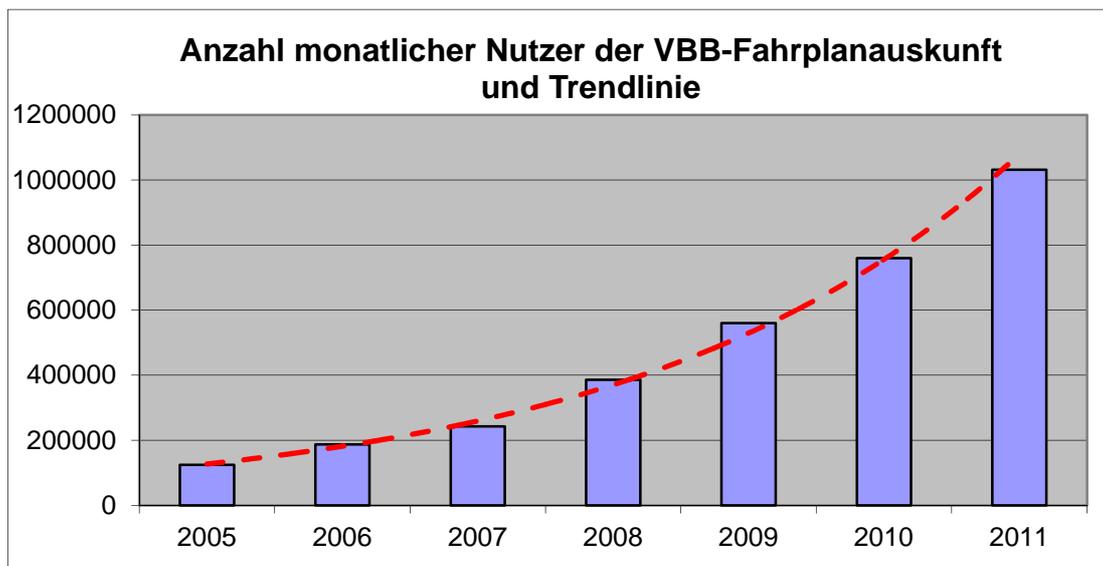
Voraussetzung für die Nutzung der Echtzeitinformationen ist die zuverlässige Verfügbarkeit von Ist- und Störungsinformationen. Inzwischen versorgen 13 betriebliche Leitsysteme den VBB mit Echtzeitinformationen. Die Intensivierung der Zusammenarbeit mit der BVG wird eine Schwerpunktaufgabe für 2012/2013 sein. In Brandenburg sind im Kreis OPR sowie in Südbrandenburg Systeme kurz vor der Fertigstellung. Damit wäre in 2012/2013 im VBB-Gebiet eine nahezu flächendeckende Ausstattung mit betrieblichen Leitsystemen („RBL“) erreicht. Die entsprechenden Echtzeitdaten können somit in der Fahrplanauskunft sowie zunehmend auch für die Anschlussplanung und -sicherung genutzt werden.

Dieser umfassende Einsatz der Integration von Fahrgastinformation und Anschlusssicherung setzt aber nicht nur eine kontinuierliche Betreuung der Fahrplanauskunft und der angeschlossenen Systeme bzw. Partner sondern auch vor allem eine kontinuierliche Qualitätssicherung bei der Versorgung und Übernahme der Echtzeitinformationen durch den VBB voraus.

Bisherige Ergebnisse und Tätigkeiten für Aufgabenträger, Verkehrsunternehmen und

Fahrgäste

Die verbundweite Fahrplanauskunft VBB-Fahrinfo hat sich zu einem unverzichtbaren Informationsmedium mit stetig kräftig ansteigender Nachfrage entwickelt. In den letzten zwei Jahren haben sich die durchschnittlichen monatlichen Nutzerzahlen nahezu verdoppelt, es nutzten im Jahr 2011 im Schnitt über 1 Mio. Internetnutzer die VBB-Fahrinfo-Dienste. Gegenüber dem Fußball-WM-Jahr 2006 hat sich die Nutzung sogar verfünffacht. Die überwiegende Mehrheit der Fahrgäste informiert sich über Verbindungen innerhalb der nächsten 6 Stunden. Demzufolge sind vor allem operative Informationen, wie Verspätungs- und Alternativrouteninformationen, von großer Bedeutung. Aber auch die weiteren Dienste, wie der Haltestellenaushang oder der Linienfahrplan, kommen durch die gestiegene Gesamtnutzerzahl deutlich mehr Fahrgästen zu Gute.



Nutzen für Aufgabenträger, Verkehrsunternehmen und Fahrgäste

Die elektronische Fahrplanauskunft des VBB mit allen angeschlossenen Diensten ist das VBB-Informationsprodukt mit der stärksten Nachfrage, der größten Erreichbarkeit und Zugänglichkeit über das gesamte Verbundgebiet. Als Basisinformation zum Verkehrsangebot, aber auch zur konkreten Planung sowohl von täglichen Wegen des Alltags als auch einzelnen Routen, etwa in der Freizeit, ist die Fahrplanauskunft eine unverzichtbare Informationsquelle mit folgenden Nutzen und Vorteilen:

- einheitliches Auskunftssystem für zwei Bundesländer mit großem Funktionsumfang
- unternehmens-, damit wettbewerbsneutrale Plattform für Fahrplanauskünfte
- von Verkehrsunternehmen unabhängiger Informationsdienst
- durchgehende Fahrplan- und Tarifauskunft, somit Verkörperung des Verbundgedankens und des zusammenwirkenden Systems Nahverkehr bestehend aus den unterschiedlichen Verkehrsmitteln und -betreibern
- automatischer Sprachauskunftsservice ermöglicht Informationen über das Verkehrsangebot im gesamten Verbundgebiet rund um die Uhr
- Verknüpfung des Fahrplanservices auf den Internetseiten der beiden Bundesländer sowie verschiedener Landkreise, Kommunen, touristischer und anderer Dienstleister
- laufender Betrieb bei der Versorgung von Live-Abfahrtstafeln bei Verkehrsunternehmen (Cottbusverkehr), Medienanstalten (rbb Text) und Dritten (zur Zeit Flughafen Schönefeld, künftig Flughafen BER) sowie in der Öffentlichkeit (u. a. Einkaufszentren, Universität Frankfurt/Oder)

C.IV.3 Tarifdatenmanagement / Vertrieb

C.IV.3.1 Tarifdatenmanagement

Ausgangssituation

Das Tarifdatenmanagement ist unabdingbare Grundlage für die Anwendung eines einheitlichen Tarifs im Verbundgebiet, für die Tarifikalkulation und -weiterentwicklung sowie für den Fahrausweisvertrieb. Es umfasst folgende Kernelemente:

Basisaufgabe im Tarifdatenmanagement ist die Erstellung der einheitlichen Tarifdatenbank. Der Verkauf des einheitlichen Verbundtarifs in der Vertriebstechnik der Verkehrsunternehmen und die Tarifinformation in den Fahrgastauskunftssystemen werden durch die Pflege und Verteilung einer für alle Verkehrsunternehmen einheitlichen Tarifdatenbank in der VBB GmbH gesichert. Die Datenbank enthält ebenfalls Elemente für den einheitlichen Fahrausweisdruck bzw. die Verwendung einheitlicher Datenelemente bei der Herausgabe neuer Fahrausweismedien. Um die Datenbank immer auf dem neuesten Stand zu halten, sind umfangreiche Abstimmungen mit den Verkehrsunternehmen sowie mit den Herstellerfirmen von deren Vertriebstechnik notwendig. Besondere Herausforderungen an die Datenbank ergeben sich aus den neuen Vertriebsformen (z.B. VBB-fahrCard, Handyticketing) und deren Kontrolle.

Die einheitliche Tarifdatenbank muss auch für die Fahrplaninternetauskunft VBBonline.de und in der Fahrplan-Offline-Version (Wartung, Pflege) ständig angepasst werden, besonders zu Tarifwechseln. Noch bestehende datentechnische Probleme des Tarifratgebers konnten weitgehend gelöst werden, so dass dieser bald in den Wirkbetrieb überführt werden kann.

Das Auswertungssystem der Einnahmen aus dem VBB-Tarif ist die Grundlage für die Berichterstattung in den VBB-Gremien. Dazu wird eine Auswertungssoftware genutzt, die Daten aus der Datenbank Meldewesen der VBB GmbH selektiert. Da die Abfragen noch immer sehr großen manuellen Aufwand erfordern, ist eine Erweiterung der Software zur weiteren Automatisierung und Plausibilisierung geplant.

Auch wenn sich der VBB-Tarif im Wesentlichen seit 1999 bewährt hat und die Fahrgastzahlen und auch die Einnahmen im Verbundgebiet sich erfreulich entwickelt haben, sind doch immer wieder strukturelle Änderungen notwendig und sinnvoll. Ihre Konsequenzen müssen vor einer Umsetzung detailliert untersucht werden. Dazu sind Kalkulationen und Marktuntersuchungen erforderlich.

Beschlossene Tarifanpassungen müssen durch die zuständigen Behörden der Länder genehmigt werden. Da die Anträge für die einzelnen SPNV-Unternehmen gesondert gestellt werden müssen (z.T. gesondert nach den einzelnen Verkehrsverträgen), steigt der bürokratische Aufwand weiter an. Da jedes separate Verfahren auch separat berechnet wird, steigen die Gebühren entsprechend an.

Die Bedeutung der Arbeit der Vertriebsabteilung hat durch die steigende Anzahl der Bruttoanreizverträge deutlich zugenommen. Um für die Kunden und die Aufgabenträger das bestmögliche Ergebnis sicherzustellen, muss der Fahrausweisvertrieb konzeptionell sehr viel stärker als bisher abgestimmt werden: Es werden Standortkonzepte und Konzepte für Bedienoberflächen benötigt. Die neuen Vertriebsformen (Abonnements über die VBB-fahrCard, Einzelfahrausweise und Tageskarten über Handys) müssen angemessen berücksichtigt werden.

Ziele des Tarifdatenmanagements und des Vertriebs

Laut Gesellschaftsvertrag hat die VBB GmbH die Konzipierung, Einführung und Fortentwicklung einheitlicher Tarifbedingungen zur Aufgabe (§ 2, Absatz 2), um folgende Ziele zu erreichen:

- einheitliche Datenversorgung der Vertriebstechnik der Verkehrsunternehmen zu Tarifanpassungen, und zwar im Wesentlichen durch die Erstellung der Tarifdatenbank für die VBB-Unternehmen und die von ihnen beauftragten Vertriebsfirmen
- Bereitstellung einer einheitlichen Fahrgastinformation zum Tarif, sowohl online als auch offline
- Erstellung eines umfassenden, aussagestarken und exakten Berichtswesens u. a zur Einnahmenentwicklung, insbesondere für die Beiräte und den Aufsichtsrat
- Kalkulationen für die Weiterentwicklung des VBB-Tarifs
- Entwicklung und Pflege einheitlicher Standards im Vertrieb (einheitliche Fahrausweisdrucke, ähnliche Bedienung der Automaten, Mindeststandards für personenbedienten Verkauf etc.)
- Vertriebskonzepte zur Gewährleistung einer ausreichenden Versorgung der Fahrgäste mit Vertriebsstellen, vor allem im SPNV
- Konzepte zur Einbindung der neuen Vertriebsformen bzw. der neuen Medien VBB-fahrCard, Handyticketing und vermehrt auch Onlineticketing

Bisherige Ergebnisse und Tätigkeiten für Aufgabenträger, Verkehrsunternehmen und Fahrgäste

Die einheitliche Tarifdatenbank wird mindestens einmal jährlich ausgeliefert, oft auch in kürzeren Abständen, um die Versorgung der Vertriebstechnik der Verkehrsunternehmen und der Auskunftssysteme immer aktuell zu halten. Veränderungen in der Infrastruktur, in der Tarifierung von Relationen und im Tarifsystem werden mit der Verteilung einer einheitlichen VBB-Tarifdatenbank an alle Verkehrsunternehmen, Schulämter, Vertriebsfirmen (Herstellere-firmen) und Fahrgastauskunftssysteme einheitlich kommuniziert.

Im Rahmen der Bearbeitung des Projektes INNOS zur Ausgabe und Kontrolle der VBB-fahrCard wurde die Tarifdatenbank erheblich erweitert, um die notwendigen zusätzlichen Informationen für den Prüf- und Kontrollprozess in der Vertriebstechnik bereitzustellen. Der Pflegeaufwand, für die automatisierte Kontrolle – diese betrifft vor allem die räumliche und zeitliche Gültigkeit – steigt damit ebenfalls an.

In der Fahrplanauskunft (online und offline) auf VBBonline.de werden die entsprechenden Tarifinformationen für die Fahrgäste bereitgestellt. Die Tarifauskunft wurde in der Vergangenheit weiter verbessert. Für den Kunden wurde die eindeutige Auswahl des Tarifs in der Anzeige vereinfacht.

Mittels des Auswertungssystems für die VBB-Tarifeinnahmen werden die VBB-Gremien derzeit quartalsweise über wichtige Trends im Verbundverkehr, vor allem die Einnahmenentwicklung, auf dem Laufenden gehalten. Die Erstellung dieser Berichte muss einerseits in technischer Hinsicht weiter vereinfacht werden, um den Aufwand in Grenzen zu halten, andererseits auch im Hinblick auf seine Aussagekraft immer wieder hinterfragt werden, um Grundlagen für zukünftige Entscheidungen im Hinblick auf Tarifweiterentwicklung, Angebotsplanung etc. fundiert treffen zu können.

Tarifsimulationssoftware und andere Tarifikalkulationsinstrumente helfen, Tarifanpassungen und Veränderungen in der Struktur des VBB-Tarifs vorzubereiten.

Einheitliche Nutzeroberflächen bringen Transparenz und erleichtern dem Kunden die Nutzung des ÖPNV. Umfassende Vertriebskonzepte erleichtern im Ergebnis den Kunden den Fahrausweisverkauf, sichern die Einnahmen der Verkehrsunternehmen und minimieren das Erlösrisiko der Aufgabenträger bei Bruttoanreizverträgen.

Das eTicketing in Form der VBB-fahrCard ist ein wesentlicher Innovationsansatz, der schon

kurz- und mittelfristig Vereinfachungen und damit auch Kosteneinsparungen bei Kunden und Verkehrsunternehmen bringen soll. Auch das Handyticketing wird in diese Richtung wirken. Mittelfristig werden erhebliche Verbesserungen in der Datengrundlage für die Verkehrsplanung und auch für die Einnahmenaufteilung eintreten; Vertriebskosten werden gesenkt. Schließlich helfen neue Vertriebsformen auch, das Image des ÖPNV positiv zu beeinflussen.

Nutzen für Aufgabenträger, für Verkehrsunternehmen und Fahrgäste

Der Verbundtarif ist eine der wesentlichen Grundlagen des bestehenden Verkehrsverbundes. Nur durch die einheitliche Tarifdatenbank kann die Anwendung des Verbundtarifs bei den kooperierenden Verkehrsunternehmen in den Ländern Berlin und Brandenburg gewährleistet werden. Die einheitliche Datenversorgung der Vertriebs- und Auskunftssysteme wird sichergestellt.

Durch die Auswertungssysteme des VBB-Meldewesens wird die Versorgung der Gremien der VBB GmbH mit den entsprechenden Informationen zur VBB-Einnahmenentwicklung (VBB-Verbundstatistik) gewährleistet. Dadurch können die Entwicklung des ÖPNV im Verbundgebiet und in den einzelnen Gebietskörperschaften eingeschätzt und entsprechende politische Schlussfolgerungen gezogen werden.

Mit der Tarifsimulationssoftware und dem Auswertungssystem des VBB-Meldewesens werden die Arbeiten zur Weiterentwicklung des Tarifs maßgeblich unterstützt. Die Gremien der VBB GmbH werden mit den entsprechenden Informationen zu Minder- bzw. Mehreinnahmenentwicklung für bestimmte geplante Tarifänderungen versorgt. Die Ergebnisse bilden die Grundlage für die Abstimmungen mit den Verkehrsunternehmen.

Neue Vertriebsformen senken die Hemmschwelle zur Nutzung des ÖPNV und helfen, die den Aufgabenträgern obliegende Daseinsvorsorge im Bereich der Mobilität bezahlbar zu halten.

C.IV.3.2 Relationsbezogene Schnittstellen

Ausgangssituation

Die meisten Verkehrsunternehmen melden die Verkaufsdaten über eine standardisierte Schnittstelle an die VBB GmbH, in den meisten Fällen jedoch lediglich differenziert nach Unternehmen und Tarifstufen.

Da der VBB-Tarif eine sehr feingliedrige Struktur hat, können auch detailliertere, relationsbezogene Verkaufsdaten (von Tarifwabe nach Tarifwabe) ausgewertet und in der Einnahmenaufteilung und für die Tarifweiterentwicklung berücksichtigt werden. Hinzu kommt, dass die Verkaufsdaten bei den Verkehrsunternehmen in der Vertriebstechnik bereits relationsbezogen erfasst, aber bislang noch nicht relationsbezogen übermittelt werden. Dazu müssen die bestehenden Schnittstellen zwischen der bei den Verkehrsunternehmen eingesetzten Vertriebstechnik und der Einnahmendatenbank der VBB GmbH erweitert und in die Vertriebsstechnik implementiert werden, und zwar für jeden Vertriebstechnikhersteller gesondert. Die Erweiterung der Schnittstellen erfolgt im Auftrag der VBB GmbH; die Kosten für die unternehmensindividuelle Implementierung der Schnittstelle in die Vertriebstechnik sind hingegen von den Verkehrsunternehmen zu tragen. Zur Anpassung der Auswertungsmöglichkeiten der Einnahmendatenbank der VBB GmbH siehe Kapitel C.IV.5.2.

Mit der DB Regio AG hat nun das erste große Verkehrsunternehmen Daten geliefert; nach einer Reihe von Tests wird der Echtbetrieb im Februar 2012 beginnen. Weitere Verkehrsunternehmen sollen folgen; wenn deren Vertriebstechnik im Rahmen des Projektes INNOS ohnehin angepasst werden muss, kann teilweise auch gleichzeitig die Schnittstelle angepasst werden. Die Abstimmungen zur Anpassung der Schnittstellen sind bereits angelaufen.

Ziel des Projektes „Relationsbezogene Schnittstellen“

Einnahmendaten sollen effizienter von den Verkehrsunternehmen an die VBB GmbH übermittelt werden, um auf diese Weise die Einnahmenaufteilung insbesondere im Pool Lokal und Regional leistungsgerechter gestalten zu können. Die Grundlagen für die Tarifweiterentwicklung und das Berichtswesen sollen verbessert werden.

Vorteile und Nutzen für Aufgabenträger, für Verkehrsunternehmen und Fahrgäste

- detailliertere Grundlagen für die Einnahmenaufteilung und damit Sicherung der Vorteile, die durch den Verkehrsverbund für die Fahrgäste entstehen
- detaillierte Datengrundlagen für die Tarifweiterentwicklung
- detailliertere Angaben für das Berichtswesen der Aufgabenträger

C.IV.3.3 Kompetenzcenter eTicketing

Ausgangssituation

Im Rahmen der beiden INNOS-Projekte (INNOS-Start-VBB-1 und INNOS-HGS) wurden in den vergangenen Jahren die Grundlagen für die Einführung des elektronischen Ticketings mittels der VBB-fahrCard in Berlin und Brandenburg gelegt. Im Rahmen von INNOS-Start-VBB-1 wurden die Tarifbereiche Berlin ABC, Potsdam ABC, Brandenburg ABC sowie Frankfurt (Oder) AB mit der erforderlichen Kontrolltechnik und die größeren Unternehmen dieser Gebiete auch mit der Ausgabetechnik für die VBB-fahrCard ausgestattet. Durch INNOS-HGS, das gemeinsam mit dem RMV und dem VVO durchgeführt wurde, wurde die Grundlage für eine Regionale Vermittlungsstelle (RV) geschaffen, mit der die Verkehrsunternehmen im VBB ihre eTicketing-bezogenen Nachrichten austauschen und sich an das deutschlandweite Sperrlistenmanagement KOSES anschließen.

Im Rahmen des Projekts INNOS-Start-VBB-2a werden die übrigen Verkehrsunternehmen im Verbundgebiet mit Ausgabe- und Kontrolltechnik ausgestattet, so dass dann prinzipiell alle Abonnements als VBB-fahrCard ausgegeben werden können. Ferner soll der neueste Stand der VDV-Kernapplikation in den Systemen umgesetzt und ein Produktverantwortlichen-System (PV-System) aufgebaut werden.

Ziele des Kompetenzcenters

Im Rahmen der INNOS-Projekte wurden bei der VBB GmbH wichtige Kompetenzen aufgebaut, die absehbar auch über die Laufzeit der besonders durch den Bund und die Länder geförderten Projekte hinaus benötigt werden. Beim weiteren Aufbau des verbundweiten eTicketing-System tauchen immer wieder neue technische und organisatorische Fragen auf, die die Verkehrsunternehmen nicht für sich allein lösen können oder aus Verbundsicht nicht ohne Konsultation mit dem Verbund und den anderen Verkehrsunternehmen lösen sollten. Dabei kann es um technische Fragen – zum Beispiel das Zusammenspiel der verschiedenen technischen Komponenten oder Systemupdates – gehen, aber auch um organisatorische – wie etwa die Neudefinition von Geschäftsprozessen, die durch das eTicketing notwendig wird. Verträge müssen geschlossen, gepflegt und kontrolliert werden, Technik muss gewartet und gepflegt werden. Die VBB GmbH wird mit dem Kompetenzcenter der Ansprechpartner vor allem für die Verkehrsunternehmen sein.

Ergebnisse und Tätigkeiten für Aufgabenträger, Verkehrsunternehmen und Fahrgäste

Das Kompetenzcenter eTicketing wird sicherstellen, dass die Aufgaben im VBB, die sich auf das eTicketing beziehen, einheitlich und nach den gleichen technischen und organisatorischen Standards erfüllt werden. Es wird der zentrale Ansprechpartner für alle Beteiligten – Verkehrs-

unternehmen, Herstellerfirmen und Aufgabenträger – sein.

Nutzen für Aufgabenträger, Verkehrsunternehmen und Fahrgäste

Neben der für alle Partner des VBB wichtigen Modernisierung und Imagesteigerung des ÖPNV in Berlin und Brandenburg dient die Einführung der VBB-fahrCard mittelfristig dazu, mittels des PV-Systems bessere aggregierte Daten für verkehrsplanerische Zwecke sowie zur Plausibilisierung der Verkehrserhebung zu erlangen. Im Falle einer späteren Umstellung des gesamten Fahrausweissortiments auf elektronische Medien (ggf. auch einer Zusammenführung mit dem Handyticketing) sind – soweit politisch gewünscht – völlig neue Tarifmodelle möglich. Kombinationsangebote mit anderen Leistungsanbietern sowohl innerhalb als auch außerhalb des Verkehrsmarkts sind möglich und können den ÖPNV in seiner Attraktivität nach vorn bringen.

Für Verkehrsunternehmen und Aufgabenträger ebenfalls ganz entscheidend ist die Senkung der Grau- und Schwarzfahrerquote, die durch die deutlich gesteigerte Fälschungssicherheit erreicht werden. So werden Erlöse gesichert, was letztlich hilft, das heutige Leistungsangebot im ÖPNV zu sichern und eventuell weiter auszubauen.

C.IV.4 Verkehrsorschung

C.IV.4.1 Verkehrserhebungen

Ausgangssituation und Ziel

Die VBB GmbH führt – entsprechend den Vorgaben aus dem VBB-Einnahmenaufteilungsvertrag – gemeinsam mit den Verbundverkehrsunternehmen alle drei Jahre umfangreiche Verkehrserhebungen durch. Diese sind erforderlich, um belastbare Daten für eine leistungsorientierte und gerechte Einnahmenaufteilung zu gewinnen. Die Feldarbeit der Verkehrserhebung (Zählung und Befragung in den Fahrzeugen) wird von den jeweiligen Verkehrsunternehmen finanziert. Die gutachterliche Begleitung der Verkehrserhebung (Konzeption, Koordinierung, Datenaufbereitung, Hochrechnung und Auswertung) wird von der VBB GmbH beauftragt. Auf diese Weise wird sichergestellt, dass die Erhebungsdaten der Verkehrsunternehmen nach einheitlichen Vorgaben gewonnen werden und die Ergebnisse vergleichbar sind. Die Bündelung finanzieller Ressourcen trägt zur Kostensenkung bei, da durch die Verkehrserhebung Daten erhoben werden, die auch für andere Zwecke (z. B. ÖPNV-Gesetz, Tarifentwicklung u. ä.) verwendet werden können, ohne dass die Aufgabenträger oder Verkehrsunternehmen dafür selbst finanzielle Mittel aufwenden müssen.

Die nächste Verkehrserhebung ist gemäß Einnahmenaufteilungsvertrag für das Jahr 2013 vorgesehen. Die Vorarbeiten für die Verkehrserhebung 2013 haben bereits begonnen.

Zusätzlich zu den gutachterlichen Leistungen im Rahmen der jeweiligen Verkehrserhebung ergeben sich auch zwischen den Erhebungen regelmäßig Fragestellungen, die eine entsprechende gutachterliche Begleitung erfordern.

So waren für die Verfeinerung der Einnahmenaufteilung im Pool Lokal und Regional vertiefende Auswertungen aus den Verkehrserhebungen erforderlich. Die Erarbeitung der Richtlinie für die Anerkennung von Daten aus automatischen Fahrgastzählssystemen im Rahmen der Einnahmenaufteilung musste ebenfalls gutachterlich begleitet werden. Auch für aktuelle Fragestellungen wie die Hochrechnung der S-Bahn-Daten im Rahmen der Verkehrserhebung 2010, die Form künftiger Verkehrserhebungen (Normierung über Verkaufsdaten oder Vier-Wellen-Erhebung) und die Einbindung von Daten aus elektronischen Fahrausweisen müssen fallweise externe Gutachter eingebunden werden.

Bisherige Ergebnisse und Tätigkeiten für Aufgabenträger, Verkehrsunternehmen und

Fahrgäste

Die VBB GmbH liefert gemeinsam mit den Verkehrsunternehmen durch die Verkehrserhebungen leistungsorientierte und zuverlässige Daten für die Einnahmenaufteilung. Daneben bilden die Ergebnisse der Verkehrserhebung auch die Grundlage für eine ganze Reihe gesonderter Einnahmenaufteilungen (Semester-, Kombi-, Schülerferientickets, VBB-Abo 65plus usw.).

Die Daten aus den VBB-Verkehrserhebungen kommen auch in der Einnahmenaufteilung zwischen BVG, S-Bahn und DB Regio im Tarifbereich Berlin ABC zur Anwendung.

Darüber hinaus können die Verkehrsunternehmen ihre unternehmensspezifischen Daten aus der Verkehrserhebung auch für eigene Zwecke verwenden, etwa für Wirtschaftlichkeitsbetrachtungen, Angebotsplanung usw. Die Ergebnisse der Verkehrserhebung fließen darüber hinaus auch in das Tarifsimulationsprogramm der VBB GmbH ein.

Schließlich bilden die erhobenen Daten auch die Grundlage für die Ermittlung des Schlüssels „Fahrgastzahlen je kommunaler Gebietskörperschaft“, über den ein Teil der finanziellen Mittel gemäß § 10 Abs. 2 ÖPNV-Gesetz des Landes Brandenburg zugeschieden wird.

Ab der Verkehrserhebung 2010 werden die Verkehrserhebungsdaten darüber hinaus verstärkt für die Abrechnung der Verkehrsverträge im SPNV verwendet.

Nutzen für Aufgabenträger, für Verkehrsunternehmen und Fahrgäste

Die Verkehrsunternehmen stehen von Jahr zu Jahr mehr im direkten Wettbewerb zueinander. Die gutachterliche Begleitung der Verkehrserhebung muss daher weiterhin zwingend bei der VBB GmbH als neutraler Instanz liegen, um vergleichbare Daten zu gewinnen. Nur so kann eine gerechte Verteilung der Fahrgeldeinnahmen wie auch der Mittel gem. ÖPNVG in der gewohnten Qualität gewährleistet werden.

Die Notwendigkeit einer möglichst objektiven Durchführung der Verkehrserhebungen wird auch von den Verkehrsunternehmen gesehen.

Durch die Datenaufbereitung und -auswertung aus einer Hand ergeben sich Synergieeffekte, da die Erhebungsdaten nicht nur für die Einnahmenaufteilung, sondern auch für weitere strategische Zwecke, etwa die Abrechnung von Verkehrsverträgen, die Tarifikalkulation und planerische Zwecke zur Verfügung stehen.

C.IV.4.2 Verkehrsforschung im Tarif

Ausgangssituation

Für die Entwicklung neuer und die Modifizierung bestehender Tarifprodukte (in der Vergangenheit z. B. VBB-Abo 65plus oder 4-Fahrten-Karte) sind Prognosen hinsichtlich der Annahme der Tarifprodukte bzw. des zu erwartenden Markterfolges notwendig. Um entsprechende Maßnahmen belastbar durchführen zu können, sind anlassbezogene Marktuntersuchungen erforderlich. Die zur Verfügung stehenden finanziellen Ressourcen können jeweils nur die Grundlagenarbeiten für Marktuntersuchungen abdecken. Die VBB GmbH arbeitet daher bei Marktuntersuchungen eng mit Verkehrsunternehmen und Aufgabenträgern zusammen.

Ziel der Verkehrsforschung im Tarif

Während mit der Verkehrserhebung verlässliche Daten zu den tatsächlich getätigten Fahrten gewonnen werden, geben Marktuntersuchungen Tendenzaussagen darüber, welche Zielgruppen noch besser für den ÖPNV gewonnen werden könnten.

Vorteile und Nutzen für Aufgabenträger, Verkehrsunternehmen und Fahrgäste

Die Ergebnisse aus diesen Untersuchungen werden benötigt, um zuverlässige Prognosen bei Veränderung des Tarifsortiments und der Tarifgebietseinteilungen zu entwickeln. Damit werden die finanziellen Auswirkungen bezüglich der Einnahmenentwicklung, des Kostendeckungsgrades der Unternehmen und eines evtl. Zuschussbedarfes abschätzbar. Die Weiterentwicklung des Tarifes zielt auf die Abschöpfung möglicher Preisbereitschaften, vor allem aber auf die Neukundengewinnung.

C.IV.5 Einnahmenaufteilung / Meldewesen / Statistik

C.IV.5.1 Durchführung / Kontrolle der Einnahmenaufteilungsrechnungen

Ausgangssituation

Eine der Kernaufgaben der VBB GmbH aus dem Gesellschaftervertrag ist die Durchführung und Kontrolle der Einnahmenaufteilungsabrechnungen. Das Aufteilungsverfahren ist im Detail im VBB-Einnahmenaufteilungsvertrag geregelt. Neben den Nachfragedaten aus der jeweiligen Verkehrserhebung bilden die von den Verkehrsunternehmen gemeldeten Bruttofahrgeldeinnahmen die Grundlage der Einnahmenaufteilung im VBB.

Die VBB GmbH erfasst und verwaltet die monatlichen und jährlichen Einnahmenmeldungen aller Verkehrsunternehmen in einer speziellen Datenbank. Diese Datenbank muss regelmäßig an Tarifänderungen und aktuelle Anforderungen aus der Einnahmenaufteilung und dem Berichtswesen für den Aufsichtsrat angepasst werden. Dabei sind sowohl die Datenbankstrukturen als auch die standardisierten Auswertungen und Abfragen entsprechend anzupassen. Darüber hinaus fallen weitere Arbeiten an, z.B. die tägliche Sicherung der Datenbank, die Verwaltung von Zugriffsberechtigungen, die regelmäßige Archivierung der Datenbank, die Anpassung der Datenbank an den jeweils aktuellen Stand der Technik usw.

Die Einnahmenmeldedatenbank wurde in der Vergangenheit kontinuierlich erweitert und den gestiegenen Anforderungen aus der Einnahmenaufteilung angepasst. Gleichzeitig werden ursprünglich erforderliche Funktionen der Datenbank (z. B. Mindereinnahmenberechnung, Verwaltung von Haustarifen u. ä.) nicht mehr benötigt. Der Quellcode der Datenbank ist mittlerweile äußerst umfangreich und muss bei jeder technischen Weiterentwicklung (z. B. der Umstellung auf neue Versionen von MS-Office) auf Kompatibilität geprüft und ggf. angepasst werden. Dabei traten in der Vergangenheit mehr und mehr Anpassungsschwierigkeiten zu Tage.

Ziele

Ziel des Meldewesens ist es, eine sichere Datenbasis für die Einnahmenaufteilung bereitzustellen. Auch die Ausgleichszahlungen für das Mobilitätsticket Brandenburg werden anhand der von der VBB GmbH verwalteten Einnahmenmeldungen berechnet. Die Einnahmenmeldungen werden daneben auch für die Weiterentwicklung des VBB-Tarifs benötigt. Darüber hinaus bilden die Einnahmenmeldungen die Grundlage für das Berichtswesen der VBB GmbH.

Sowohl Inhalt als auch Struktur der Datenbank sind daher laufend zu aktualisieren. Gleichzeitig muss – um die Systemstabilität auch weiterhin gewährleisten zu können – der in die Jahre gekommene Quellcode der Datenbank überarbeitet und bereinigt oder neu programmiert werden. Die VBB GmbH hat zur Vorbereitung dieser Tätigkeiten bereits einen externen Datenbankspezialisten verpflichtet.

Bisherige Ergebnisse und Tätigkeiten für Aufgabenträger, Verkehrsunternehmen und Fahrgäste

Die Einnahmenaufteilung zwischen den Verbundverkehrsunternehmen ist eine der Kernaufgaben der VBB GmbH aus dem Gesellschaftervertrag. Das Meldewesen der VBB GmbH bildet – neben den Verkehrserhebungen – die wesentliche Grundlage der Einnahmenaufteilung.

Die bei der VBB GmbH zusammenlaufenden Einnahmenmeldungen der Verkehrsunternehmen sind darüber hinaus auch die Basis der Einnahmenaufteilung zwischen BVG, S-Bahn und DB Regio im Tarifbereich Berlin ABC sowie der Ausgleichszahlungen für das Mobilitätsticket Brandenburg.

Daneben dienen die bei der VBB GmbH zentral erfassten und verwalteten Einnahmendaten als Grundlage für die Berichterstattung gegenüber dem VBB-Aufsichtsrat und die kontinuierliche Weiterentwicklung des VBB-Tarifs.

Schließlich können die Verkehrsunternehmen ihre gemeldeten Daten auch für eigene Zwecke (z. B. Wirtschaftlichkeitsbetrachtungen) jederzeit bei der VBB GmbH abrufen.

Nutzen für Aufgabenträger, für Verkehrsunternehmen und Fahrgäste

Die Einnahmenaufteilung ist eine der Kernaufgaben der VBB GmbH. Ein funktionierendes Meldewesen ist – neben der periodisch stattfindenden Verkehrserhebung – Grundlage der Einnahmenaufteilung. Von der Einnahmenaufteilung profitieren sowohl die Unternehmen als auch die jeweiligen Aufgabenträger. Gleiches gilt für die Weiterentwicklung des VBB-Tarifs, für die ebenfalls Daten aus dem Meldewesen der VBB GmbH herangezogen werden. Auch die regelmäßige Berichterstattung gegenüber dem VBB-Aufsichtsrat basiert auf dem Meldewesen der VBB GmbH.

C.IV.5.2 Umstellung auf relationsbezogene Einnahmenmeldung

Ausgangssituation

Die Verkehrsunternehmen haben sich – wie mehrfach berichtet – auf ein differenzierteres und leistungsgerechteres Aufteilungsverfahren für den Pool Lokal sowie den Pool Regional verständigt. Übergangsweise werden hierfür Hilfsauswertungen aus der jeweiligen Verkehrserhebung herangezogen. Im Sinne der größtmöglichen Verfahrenssicherheit sollte jedoch sukzessive auf die Echt Daten aus relationsbezogenen Einnahmenmeldungen zurückgegriffen werden.

Die Umstellung auf relationsbezogene Einnahmenmeldungen erfordert neben der Erweiterung der bestehenden Schnittstellen (vgl. Kapitel C.IV.3.2) und deren Implementierung bei den Verkehrsunternehmen auch umfangreiche strukturelle Anpassungen an der Datenbank Meldewesen. Nur so kann sichergestellt werden, dass die von den Verkehrsunternehmen übergebenen relationsbezogenen Einnahmenmeldungen bei der VBB GmbH auch aufgenommen, verarbeitet und ausgewertet werden können.

Der erste Schritt der Anpassung der Datenbank Meldewesen ist bereits abgeschlossen. Die Einnahmenmeldedatenbank ist gegenwärtig in der Lage, die Daten sowohl in der bisherigen als auch in der zukünftig erforderlichen Form aufzunehmen und zu verarbeiten. DB Regio und ODEG wurden im Rahmen der Stadtbahnausschreibungen verpflichtet, ihre Einnahmen künftig relationsbezogen zu melden. Weitere Verkehrsunternehmen sollen folgen. Im nächsten

Schritt müssen nun auch die vorhandenen standardisierten Auswertungen angepasst und um zusätzliche Abfragen erweitert werden. Dies soll im Zuge der Bereinigung bzw. Neuprogrammierung des Quellcodes der Datenbank erfolgen.

Vorteile und Nutzen für Aufgabenträger, Verkehrsunternehmen und Fahrgäste

1. Schaffung der datentechnischen Grundlagen für eine leistungsgerechtere Einnahmenaufteilung im Pool Lokal und Regional und damit
2. Sicherung der sachgemäßen Fortentwicklung einer der Kernaufgaben der VBB GmbH
3. Schaffung detaillierterer Datengrundlagen für die Tarifweiterentwicklung und das Berichtswesen für die Aufgabenträger

C IV.5.3. Statistik / Berichtswesen

Ausgangssituation

Die VBB GmbH informiert die Gesellschafter und den Aufsichtsrat über verkehrliche und strukturelle Entwicklungen. Das Berichtswesen besteht aus dem Teil A (VBB-Gebiet) und dem Teil B (aufgabenträgerbezogen) und erscheint in der Regel quartalsweise. Themen des Berichtswesens sind u.a.: Einnahmen- und Tarifentwicklung, verkehrliche Entwicklung, demografische Entwicklung, Fahrgastzahlen, Qualitätskennziffern, Strukturdaten, „100 Kennzahlen“. Das Berichtswesen ist eine aufgabenträger- und unternehmens- übergreifende Aufgabe der VBB GmbH und wird stetig weiterentwickelt.

Ziele

- Aufbereitung von eigenen, gelieferten und gekauften Daten
- Aktualisierung Datenpool
- Bessere visuelle Veranschaulichung durch GIS-Darstellungen (z. B. Strukturatlas)
- Integration von Sonderauswertungen (z. B. Entwicklung der Verbundbeförderungsfälle, Mobilitätserhebungen, MiD, SrV, Verbündevergleich)

Bisherige Ergebnisse und Tätigkeiten für Aufgabenträger, für Verkehrsunternehmen und Fahrgäste

2005 Aufbau Berichtswesen und Aufbereitung der Grunddaten

2008 Erweiterung Berichtswesen mit:

- Untersuchung zur Verkehrsmittelnutzung an ausgewählten Bahnhöfen
- Pendlerdaten: Ein- und Auspendler
- Strukturdaten: u.a. Demographie, Bevölkerung, Schülerzahlen, Arbeitsmarkt

2009 Erweiterung Berichtswesen mit:

- Übersicht alternativer Bedienformen
- 5-Jahres-Entwicklung der Kassentechnischen Einnahmen
- Benchmark VBB und ausgewählte Verkehrsverbünde in Deutschland
- Ein- und Aussteiger an Zugangsstellen im Regionalbahnverkehr

2010 Erweiterung Berichtswesen mit:

- 100 Kennzahlen
- 5-Jahres-Entwicklung Fahrgastzahlen
- 5-Jahres-Entwicklung Betriebsleistungen
- Überblick Konjunkturprogramm

2011 Sonderauswertung aus der Mobilitäts- und Verkehrserhebung MiD, SrV

Nutzen für Aufgabenträger, für Verkehrsunternehmen und Fahrgäste

- aufgabenträgerscharfe aktuelle Daten
- Integration von Sonderauswertungen
- Darstellungen von Entwicklungen durch Zeitreihen

Verbundstatistik 2011 - Verkehrsverbund Berlin-Brandenburg		
Periode	Teil	Beschreibung des Inhaltes
I. Quartal	Teil A	Kassentechnische Einnahmen der Verkehrsunternehmen Jahr/Vorjahr
		Kundenzufriedenheit im Regionalbahn- und S-Bahnverkehr
		QualitätsScouts - Beobachtungen
		Entwicklung der Kundenanrufe und Kundenanschriften im VBB-Infocenter
		Alternative Bedienformen - RufBus im Verbundgebiet
		Zahlen und Fakten (Veröffentlichung von "100 Kennzahlen des VBB")
	Entwicklung der Fahrgastzahlen - Ausblick	
	Teil B	Untersuchung zur Verkehrsmittelnutzung an ausgewählten Bahnhöfen im Land Brandenburg
II. Quartal	Teil A	Kassentechnische Einnahmen der Verkehrsunternehmen Jan-Mrz. + 5-Jahres-Entw.
		Entwicklung Fahrgastzahlen im SPNV und üÖPNV in den letzten 5 Jahren
		Entwicklung Betriebs- und Angebotsleistung im SPNV und üÖPNV in den letzten 5 Jahren
		Ergebnisse Mobilitäts- und Verkehrserhebungen (MiD, SrV, GVP, KiD, Mikrozensus, u.a.)
	Teil B	Entwicklung der Betriebsleistung und Nachfrage je Gebietskörperschaft im 5-Jahreszeitraum

Verbundstatistik 2011 - Verkehrsverbund Berlin-Brandenburg		
Periode	Teil	Beschreibung des Inhaltes
III. Quartal	Teil A	Kassentechnische Einnahmen der Verkehrsunternehmen Jan-Jun. 1. Halbjahr
		Zahlen und Fakten (Veröffentlichung von "100 Kennzahlen des VBB")
		Benchmark: VBB und ausgewählten Verkehrsverbänden in Deutschland
	Teil B	Entwicklung der Kassentechnische Einnahmen je Gebietskörperschaft in den letzten 5 Jahren
IV. Quartal	Teil A	Kassentechnische Einnahmen der Verkehrsunternehmen Jan-Sep. = 3 Quartale
		Pendlerdaten: Ein- und Auspendler in Berlin und Brandenburg & Entw. d. letzten 5 Jahre
	Teil B	Ein- und Aussteiger an ausgewählten Zugangsstellen der Regionalbahn in Berlin und Brandenburg

Gliederung der Verbundstatistik 2011

C.IV.6 Planung

C.IV.6.1 Berlin-Brandenburg-Verkehre

Ausgangssituation

Gemäß Gesellschaftsvertrag ist der VBB für die Koordinierung der aufgabenträgerübergreifenden Verkehre zuständig. Ein wichtiger Schwerpunkt dieser Aufgabe ist die Koordination der Busverkehre zwischen Berlin und dem Umland. Im Nahverkehrsplan des Landes Berlin 2010-14 wurden erstmals Bedienungsstandards für solche Busverkehre definiert. Aber auch die Verkehre zwischen Oberzentren und den Umlandkreisen werden betrachtet.

Ziel

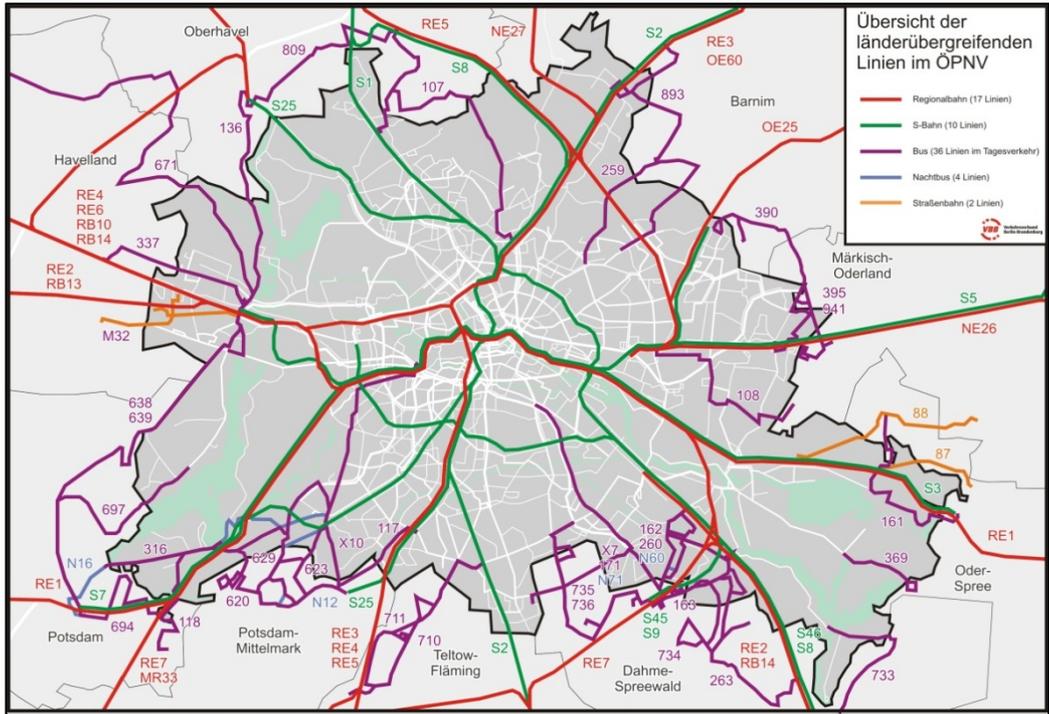
Der Stadt-Umland-Verkehr mit über 250.000 Berufspendlern und täglich fast 1 Mio. Fahrten über die Stadtgrenze von Berlin zeigt sich in der Nachfrage gegenüber den Veränderungen sehr elastisch. Die Angebotsplanung soll eine weitgehende Homogenisierung des öffentlichen Verkehrs zwischen Berlin und seinem Umland herstellen. Das bedeutet: keine spürbare Brechung der Angebotsqualität an der Stadtgrenze. Das ist aufgrund der finanziellen Möglichkeiten der Aufgabenträger oft nicht möglich. Hier versucht die VBB GmbH weiterhin durch punktuelle Untersuchungen den Übergang zwischen Stadt und Umland zu optimieren.

Bisherige Ergebnisse und Tätigkeiten für Aufgabenträger, für Verkehrsunternehmen und Fahrgäste

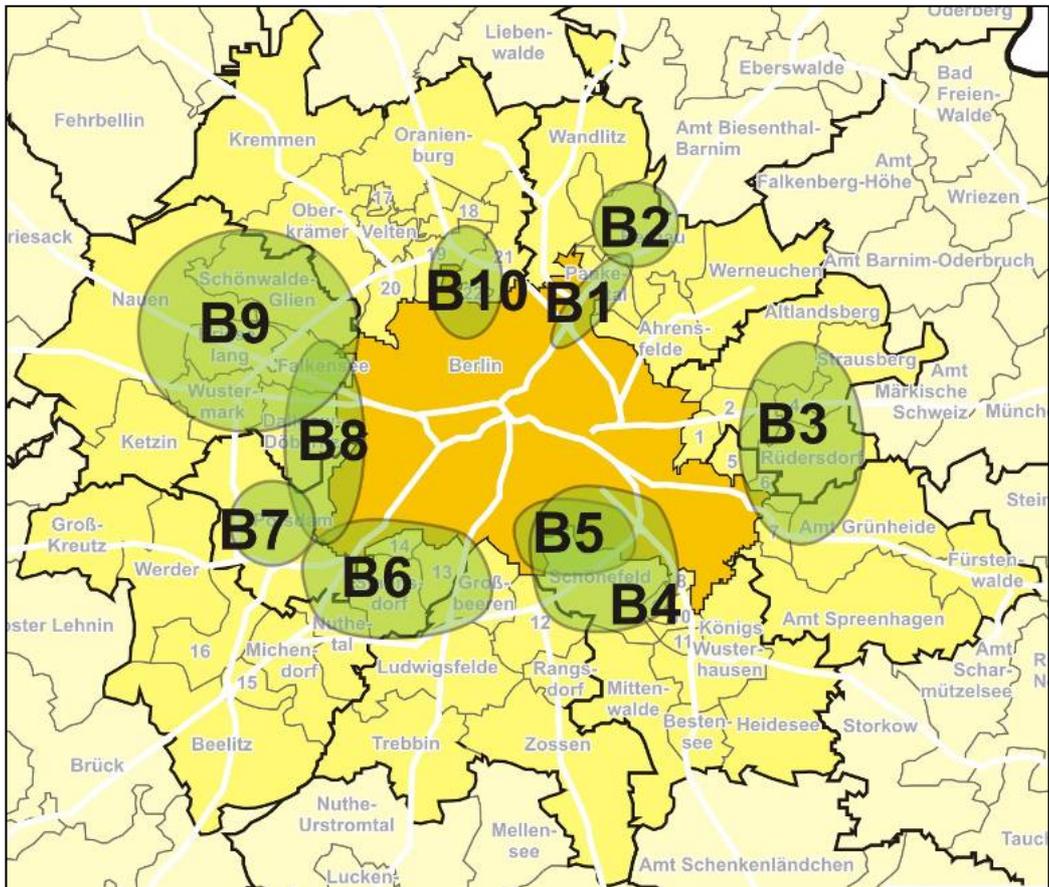
- 2008 – Erstellung Gesamtkonzept mit der Definition von zehn Untersuchungsräumen rund um Berlin mit Abgleich der Einwohnerentwicklung
- 2008 – Verkehrsbefragung und Handlungsempfehlung für den Raum Schönwalde-Spandau
- 2009 – Festlegung von Standards und Aufnahme in den NVP Berlin 2010-2012
- 2009 – Festlegung VBB GmbH und Aufgabenträger: Untersuchungsräume werden umsetzungsorientiert überplant
- 2009-2010 – Koordinierung der ÖPNV-Optimierung im Raum Teltow/Stahnsdorf/Kleinmachnow
- 2010 – Verkehrsbefragung und Handlungsempfehlung zu grenzüberschreitenden Verbindungen zwischen der Stadt Frankfurt (Oder) und dem Landkreis Oder Spree
- 2010-2011 – ÖPNV-Konzept zur Anbindung des Universitätsstandortes Golm
- 2010-2011 – ÖPNV-Optimierung des Raumes Buch-Panketal
- 2010-2012 – ÖPNV-Konzept des zukünftigen Flughafens BER
- 2011-2012 – ÖPNV-Optimierung des Raumes Erkner-Rahnsdorf-Schöneiche
- Verkehrsübergreifende Vermarktung von Angeboten

Nutzen für Aufgabenträger, für Verkehrsunternehmen und Fahrgäste

Die ÖPNV-Optimierungen in den einzelnen Untersuchungsräumen erfolgen in Zusammenarbeit mit den Aufgabenträgern, Verkehrsunternehmen und Fahrgastvertretern. Damit kann, unter Berücksichtigung der wirtschaftlichen Bedingungen, ein besseres Angebot für die Fahrgäste eingeführt werden. Im Raum Teltow/Stahnsdorf/Kleinmachnow konnten dadurch ca. 20% mehr Fahrgäste gewonnen werden.



Grenzüberschreitende Linien zwischen Berlin und Brandenburg



Untersuchungsräume

C.IV.6.2 Schnittstellen - Aktualisierung und Wartung Datenbanken HMS und ZIS

Ausgangssituation

Die VBB GmbH hat seit 2002 das Zugangsstelleninformationssystem (ZIS) mit ca. 350 Bahnhöfen und das Haltestellenmanagementsystem (HMS) für Brandenburg mit ca. 18.000 Richtungshaltestellen in Betrieb. Diese Datenbanken beinhalten umfangreiche Infrastrukturinformationen zu Bahnhöfen und Haltestellen im VBB-Gebiet. Seit 2006 ist das HMS per Internet zugänglich und wird seitdem von den Aufgabenträgern stark nachgefragt. Der webbasierte Zugang für das ZIS für Brandenburg wurde Ende 2007 eingerichtet.

Ziel

Die Datenbanken sollen einen schnellen und aktuellen Überblick über die Situation an Bahnhöfen und Haltestellen bieten und den Aufgabenträgern als Arbeitsmittel dienen. Dazu erfolgt eine regelmäßige Wartung, Aktualisierung und Weiterentwicklung der Datenbanken HMS und ZIS. Ziel ist weiterhin die Erstellung eines Stationssteckbriefes für Fahrgäste, die u. a. das Herunterladen von Umgebungsplänen ermöglicht. Dazu wird eine Schnittstelle zum Internet (CMS) eingerichtet.

Bisherige Ergebnisse und Tätigkeiten für Aufgabenträger, für Verkehrsunternehmen und Fahrgäste

- 2001 Ersterhebung Bahnsteiganlagen und Aufbau ZIS beim LBV
- 2002 Ersterhebung und Aufbau HMS, Erhebung Bahnhofsvorplätze durch VBB und Integration in ZIS (Gemeinschaftsprojekt LBV-VBB)
- Jährliche Aktualisierung ZIS (bis 2010 durch LBV, seit 2011 durch VBB), HMS nach Zulieferung AT
- 2006 webbasierter Zugang HMS
- 2007 webbasierter Zugang ZIS
- 2008 Erstellung von Kartengrundlagen für das ZIS
- 2009 Sicherheitszertifikat für HMS und ZIS
- 2010 Google-Maps-Implementierung in ZIS
- 2010-2011 Neue Archivierung der Fotos im ZIS
- 2010-2011 Erstellung Gutachten und Leitfaden B+R/P+R u.a. auf Grundlage der Datenbank
- 2011-2012 Stationssteckbrief für Internet

Nutzen für Aufgabenträger, für Verkehrsunternehmen und Fahrgäste

HMS:

- Grundlage zur Planung von Haltestellenausstattungen durch AT
- Grundlage zur jährlichen Investitionsplanung und Prüfung von Fördermaßnahmen durch AT

ZIS:

- Grundlage der Arbeit des Infrastrukturmanagements beim VBB
- Grundlage zur Prüfung von Förderanträgen für die Errichtung von Bahnhofsvorplätzen durch LBV und der VBB GmbH
- Grundlage zur Planung von Bahnhofsvorplätzen (B+R, B+R, ÖPNV) durch AT
- Grundlage zur jährlichen Investitionsplanung und Prüfung von Fördermaßnahmen durch AT
- Vom Fahrgastbeirat der VBB GmbH wurde vorgeschlagen, das ZIS auch für Fahrgäste zu öffnen. Dieser Vorschlag (Stationssteckbrief) wurde aufgegriffen und wird umgesetzt (siehe Ziele).

[Allgemeine Informationen](#)
[Bahnsteige](#)
[Empfangsgebäude](#)
[Verknüpfung](#)
[Umfeld](#)
[Strukturdaten](#)
[Fotos](#)
[Abfragen](#)
[Logout](#)
[ADM](#)

Frankfurt (Oder) - BFP Zugangsstellenauswahl von der Karte Fotos anzeigen [Übersichtskarten](#)




Bahnsteige aktualisiert: Wurde noch nicht aktualisiert.

Allgemeines

Anzahl Bahnsteige davon genutzt Anzahl Bahnsteigkarten davon genutzt

Bahnsteigausstattung
 Bahnsteigzugang
 Bahnsteigbelag
 Bahnsteigzugangshilfen
 Bahnsteigaushänge

Übersicht Bahnsteige

Gleis	Länge gesamt	Länge nutzbar	Höhe bis	Breite	Bahnsteigart	Bahnsteigbelag	
11-12	320 m	320 m	76 cm	10 m	Mittel	Pflaster	weitere Daten <input type="button" value="-"/>
5-6	210 m	210 m	76 cm	7,8 m	Mittel	Pflaster	weitere Daten <input type="button" value="-"/>
9-10	320 m	320 m	76 cm	9 m	Mittel	Pflaster	weitere Daten <input type="button" value="-"/>

Auszug Zugangsstelleninformationssystem (ZIS)

Beleuchtung

keine indirekt eigene Beleuchtung

Wetterschutz

Betreuung durch externen Dienstleister zentrale Wartehalle nicht vorhanden

Anzahl Sitzplätze Spritzschutz Holz

Abfallbehälter Mauerwerk Metall transparent

Ausstattung der Fahrgastinformation

Fahrplan vorhanden Liniennetzplan Fahrpläne verknüpfter Verkehrsmittel
 Übersichts-/Stadt-/Umgebungsplan Tarifinformation Infocomputerterminal
 dynamische Fahrgastinfo akustische Fahrgastinfo

Fotos

Foto1: Richtungshaltestelle  Foto2: Fahrgastinformation 




Auszug Haltestelleninformationssystem (HMS)

C.IV.6.3 Verknüpfung Bahn/Bus

Ausgangssituation

Die Anschlussgestaltung zwischen Bahn und Bus ist eine der Aufgaben der VBB GmbH aus § 2 Abs. 2 lit. a Gesellschaftervertrag. Dort heißt es: „Zur Verwirklichung dieses Zwecks hat die Gesellschaft folgende Aufgaben: a) Erarbeitung und Abstimmung eines den regionalen Bedienungen angepassten einheitlichen Bedienungskonzeptes, Erstellung eines daraufhin gerichteten integrierten Fahrplanes [...]“. Die VBB GmbH stimmt alle relevanten Anschlüsse im Land Brandenburg sowie in den Randbereichen von Berlin mit den Aufgabenträgern bzw. Verkehrsunternehmen ab.

Ziele

- sukzessive Verbesserung der Anschlussbeziehung zwischen Bahn und Bus
- Festlegung von Prioritäten an Verknüpfungspunkten durch Erhebung
- Erarbeitung von integrierten ÖPNV-Konzepten
- Vermarktung übergreifender Angebote
- Aufbau eines Anstusstools zur kurzfristigen Prüfung von Anschlüssen
- Nutzung der bestehenden RBL-Systeme für die Anschlusssicherung

Bisherige Ergebnisse und Tätigkeiten für Aufgabenträger, für Verkehrsunternehmen und Fahrgäste

- jährliche Fahrplanabstimmung mit Aufgabenträgern und Verkehrsunternehmen zur Anschlussgestaltung auf Grundlage der SPNV-Fahrpläne
- jährliche Aktualisierung der Anschlussliste
- jährliche Erhebung an Verknüpfungspunkten zum Umsteigeverhalten und Auswertung mit Aufgabenträgern und Verkehrsunternehmen
- Information der Fahrgäste über ÖPNV-Angebote an Verknüpfungspunkten über Flyer
- Integration der Anschlussgestaltung Bahn/Bus in den SPNV-Ausschreibungen
- 2008-2009 Bahn/Bus-Konzeption für den Korridor Beeskow – Frankfurt (Oder)
- 2008-2010 Bahn/Bus-Konzeption für den Korridor Frankfurt (Oder) – Eberswalde
- 2009-2010 Verkehrskonzept Lausitzer Seenland
- 2009-2011 Bahn/Bus-Konzeption für den Korridor Michendorf – Jüterbog
- 2010-2011 Evaluierung Spree-Neiße-Takt
- 2011 Erhebung an P+R-Plätzen zur Auswirkung auf den ÖPNV
- 2011-2012 Verkehrskonzept für den Raum Niemegk, Brück, Treuenbrietzen
- 2011-2012 Analyse und Handlungsbedarf Anschlusssicherung im Südwesten von Brandenburg

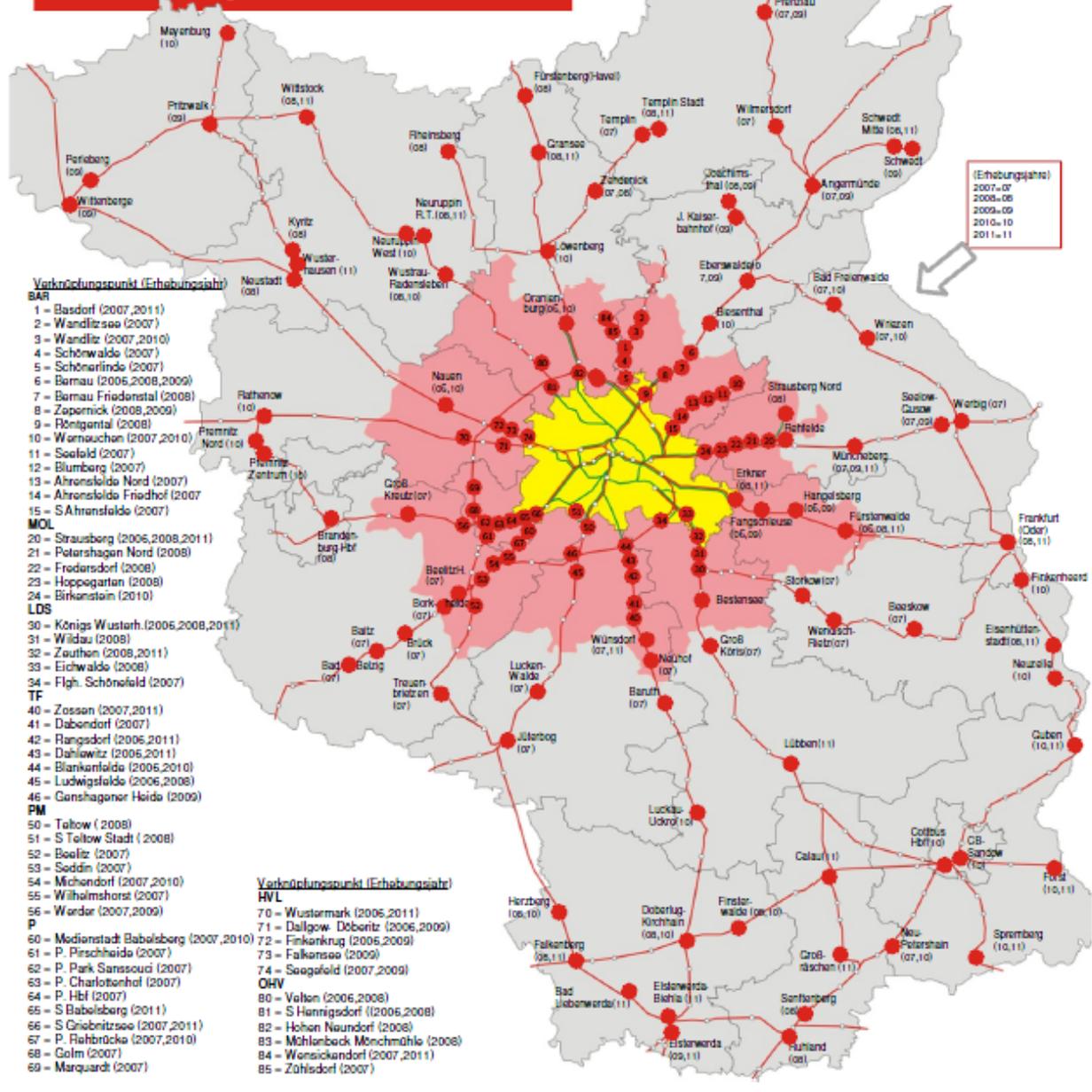
Nutzen für Aufgabenträger, für Verkehrsunternehmen und Fahrgäste

- Verbesserung der Anschlussbeziehungen
- Erhöhung der Kundenzufriedenheit
- Gewinnung von Potenzialen für den ÖPNV, die überhaupt nur durch die Vernetzung von Verkehrsmitteln und -unternehmen erschlossen werden können
- Abgestimmte Anschlüsse zwischen Bahn und Bus



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

Erhebungen an Zugangsstellen in Brandenburg 2007-2011



C.IV.6.4 Planung, Bestellung und Controlling landesbedeutsamer Linien

Angangssituation

Landesbedeutsame Buslinien ergänzen das SPNV-Netz auf wichtigen Relationen in Aufgabenträgerschaft des Landes. Sie sind eng mit dem SPNV-Netz verknüpft und schließen somit die Lücke zwischen SPNV und lokalem Busverkehr:

1. Ergänzung des SPNV, wesentliche Fahrzeitverkürzung gegenüber dem SPNV
2. An-/Verbindung von Zentren: Ober-, Mittel- und touristische Zentren

3. Direkte Linienführung, Schnellbuscharakter
4. Taktverkehr
5. Verknüpfung mit dem SPNV, Anschlusssicherung über RBL
6. Anspruchsvolle Fahrzeugstandards, Standards für Vermarktung, Fahrgastinfo, VBB-Standards...

Ziele

- Durchführung von Ausschreibungen und Vergabe von Landesbedeutsamen Linien im Wettbewerb
- hohe Qualität durch VBB-Controlling
- Aufwertung des Gesamtsystems ÖPNV

Bisherige Ergebnisse und Tätigkeiten für Aufgabenträger, für Verkehrsunternehmen und Fahrgäste

- seit 1998 Planung und Controlling der Busersatzverkehre
- seit 2005 Ausschreibung, Bestellung und Controlling der landesbedeutsamen Linie 618 (vgl. hierzu auch Kapitel C.VI.1.1)

Nutzen für Aufgabenträger, für Verkehrsunternehmen und Fahrgäste

- schnelles, hochwertiges Produkt (ähnlich SPNV) zur Verbindung der Mittel- und Oberzentren sowie touristischer Zentren
- Verknüpfung zum SPNV gesichert

C IV.6.5 ÖV-Netz-Entwicklung im VBB

Ausgangssituation

In den Jahren 2010 und 2011 wurde von der VBB GmbH ein Konzept zur ÖV-Netz-Entwicklung erarbeitet, welches jährlich aktualisiert und laufend weiterentwickelt werden soll und aus dem sich neue planerische Aufgaben ergeben.

Ziele

Mit dem Konzept zur Netzentwicklung im Verbundgebiet ist in 2011 ein Grundlagendokument erarbeitet worden zur strategischen Weiterentwicklung des ÖPNV-Gesamtsystems (Bahn und Bus). Es handelt sich hierbei jedoch nicht um einen Nahverkehrsplan, vielmehr soll aus der Zusammenschau aller Nahverkehrspläne im Verbundgebiet die Qualität des ÖPNV-Angebots verbessert werden. Aus der Erstellung des ersten Rahmendokuments in 2011 sind für die kommenden Jahre zusätzliche Aufgaben zur planerischen Entwicklung des ÖPNV im Verbundgebiet entstanden. Dies umfasst z. B. die Weiterentwicklung des Konzepts landesbedeutsamer Buslinien im Land Brandenburg, die Netz-Hierarchisierung von Angeboten des übrigen ÖPNV, die Entwicklung integrierter Taktfahrpläne im übrigen ÖPNV oder die besondere Angebotsvermarktung bestimmter hochwertiger Angebote im übrigen ÖPNV.

Bisherige Ergebnisse und Tätigkeiten für Aufgabenträger, Verkehrsunternehmen und Fahrgäste

Im Jahr 2011 wurde das Grundlagendokument fertiggestellt und mit den Ländern diskutiert. Im nächsten Schritt sollen daraus weitere Maßnahmen abgeleitet werden und im Rahmen der AG AT mit den Aufgabenträgern sowie im Rahmen des FAK Angebotsplanung und Qualität bzw. Marketing und Fahrgastinformation mit den Unternehmen diskutiert werden.

Nutzen für Aufgabenträger, Verkehrsunternehmen und Fahrgäste

Das Grundlagendokument bietet bereits eine Übersicht über das Gesamtnetz des ÖPNV im VBB-Gebiet und dessen Entwicklungsperspektiven. Hieraus werden die oben beschriebenen Maßnahmen abgeleitet (landesbedeutsame Linien, Netz-Hierarchisierung, integrierte Taktfahrpläne im üÖPNV, Angebotsvermarktung), die in konkrete Verbesserungen für die Fahrgäste münden sollen.

C.V. Projekt INNOS-Start-VBB-2a

Ausgangssituation

Im Folgenden werden die Schwerpunkte für das Projekt INNOS-Start-VBB-2a inhaltlich beschrieben.

Die bisherigen Forschungsprojekte zur Einführung des eTicketings, INNOS-HGS zur Entwicklung eines deutschlandweiten eTicketing-Hintergrundsystems sowie INNOS-Start-VBB-1 zur Ausstattung der Tarifbereiche Berlin ABC, Potsdam ABC, Brandenburg ABC sowie Frankfurt (Oder) AB mit der erforderlichen eTicketing-fähigen Vertriebs- und Kontrolltechnik, laufen zum 31.03.2012 (HGS) bzw. 30.06.2012 (Start) aus.

Folgeanträge wurden vom Fördergeber BMVBS negativ beschieden. Der Projektantrag für INNOS-Start-VBB-2 wurde daher in zwei Teilprojekte gesplittet, INNOS-Start-VBB-2a und -2b, und für eine Förderung durch die Länder Brandenburg und Berlin überarbeitet. Seitens des Landes Brandenburg liegt inzwischen eine Zusage zur Finanzierung für das Projekt INNOS-Start-VBB-2a vor, seitens des Landes Berlin ist die entsprechende Finanzierung in Abstimmung. Das Projekt INNOS-Start-VBB-2a soll in der zweiten Jahreshälfte 2012 starten.

Das im VBB bestehende Testcenter, das die Einführung des eTicketings in der ersten Stufe unterstützt, soll auch in der zweiten Stufe die entsprechende Projekteinführung insbesondere über die Durchführung von integrierten Tests unterstützen.

Dazu wird die entsprechende Vertriebstechnik der Verkehrsunternehmen vorgehalten sowie die entsprechende Datenversorgung für die Vertriebstechnik der Verkehrsunternehmen gesichert.

Ziele des Vorhabens INNOS-Start-2a sind:

- die Vervollständigung der Ausstattung derjenigen Verkehrsunternehmen, die in der ersten Stufe nicht bzw. nur teilweise mit der erforderlichen Technik ausgestattet wurden; damit soll die ursprünglich geplante und von den Gremien des VBB bestätigte Gesamtausrüstung der Verkehrsunternehmen mit Kontroll-, Prüf- und Ausgabegeräten für die Einführung des eTicketings im VBB realisiert werden
- der Aufbau eines Produktverantwortlichensystems (PV-Systems) bei der VBB GmbH
- die Anpassung aller Systeme an den aktuellen Standard der VDV-Kernapplikation

Ziel des Projektes INNOS

Das Projekt INNOS wird in der zweiten Projektstufe als Entwicklungsprojekt weitergeführt, um die geschaffenen Grundlagen hinsichtlich der Anwendung des elektronischen Ticketings in bisher nur ausgewählten Regionen des Verbundgebiets in Verbindung mit einer Regionalen Vermittlungsstelle zu erweitern. Ziel ist neben der Komponentenförderung für die Ausrüstung des gesamten Verbundgebiets die Erweiterung der Hintergrundsysteme, um weitere Tarifprodukte ausgeben zu können und in INNOS-Start-VBB-2b erweiterte Kundennutzen generieren zu können (z.B. via Onlinevertrieb und Aktionslisten). Wichtig ist, dass bereits für ausgewählte Tarifteilbereiche ausgegebene Tarifprodukte (insbesondere Abonnementkarten), mit der zweiten Stufe mit einem Gültigkeitsbereich für das gesamte Verbundgebiet ausgegeben werden können.

Nutzen für Aufgabenträger, Verkehrsunternehmen und Fahrgäste

Die Nutzung des elektronischen Tickets erleichtert dem Fahrgast die Nutzung von Bahnen und Bussen. Es werden zeitnahe Auswertungen von Fahrgastströmen möglich. Die Attraktivität des Öffentlichen Nahverkehrs wird weiter gesteigert, Zugangshemmnisse werden beseitigt. Durch Kontrollmöglichkeiten und die Führung von Sperrlisten kann der Anteil an Schwarzfahrern und gefälschten Tickets reduziert werden. Mit einem zentralen Hintergrundsystem wird der Aufwand für die Abrechnungsprozesse der Verkehrsunternehmen reduziert und zusammengeführt sowie eine interoperable, deutschlandweite Nutzung ermöglicht.

Fahrgäste sollen mittelfristig weitere Vorteile beim Erwerb von Fahrausweisen erfahren, wie z. B. Onlinevertragsverwaltung und -kauf von Tickets in Verbindung mit Aktionslisten oder die Integration von Multiberechtigungen (z. B. kombinierte Nutzung einer Fahrradausleihe) auf der Chipkarte um Angebote verschiedener Kooperationspartner nutzen zu können

C.VI. Aufgaben und Projekte Center

C.VI.1 Vertragsmanagement

C.VI.1.1 Vertragsmanagement Regionalverkehr

Ausgangssituation

Die Länder Berlin und Brandenburg haben die VBB GmbH mit der Vergabe der Verkehrsleistungen und dem Management der Verkehrsverträge beauftragt. Diese Tätigkeiten umfassen im Einzelnen:

- die Angebotsplanung und die Bestellung,
- das Vertragscontrolling (einschließlich Vertragscontrolling für Bruttoanreizverträge nach Ausschreibungen),
- das Qualitätsmanagement,
- die wettbewerbliche Vergabe von Verkehrsleistungen,
- das Vertragscontrolling für Busersatzverkehre (nur Land Brandenburg),
- das Vertragsmanagement für die landesbedeutsame Buslinie Linie 618 (nur Land Brandenburg),
- die Fortschreibung der Fahrgastzahlen gem. ÖPNVFV (nur Land Brandenburg).

Nachdem in den Verträgen des Netzes Stadtbahn mit dem Fahrplanwechsel im Dezember 2011 bereits die Betriebsaufnahme der RB-Linien erfolgt war, nehmen zum Fahrplanwechsel am 09.12.2012 die Regionalexpresslinien RE1, RE7, RE11 (DB Regio AG) sowie RE2, und RE4 (ODEG) den Betrieb auf. Weitere Betriebsaufnahmen im Jahr 2013 betreffen in Südbran-

denburg die Linien des Netzes Elbe Elster zum 09.06.2013 sowie das Mitteldeutsche S-Bahn-Netz zum Fahrplanwechsel im Dezember 2013. Mit diesen Betriebsaufnahmen steigen die Anforderungen an das Vertragscontrolling weiter, da die neuen Verträge eine deutlich größere Regelungstiefe haben als der bisherige Große Verkehrsvertrag mit der DB Regio AG. Außerdem handelt es sich um Bruttoanreizverträge, bei denen die Einnahmen den Aufgabenträgern zustehen, so dass im Gegensatz zu Nettoverträgen ein besonderes Augenmerk auf die Abrechnung der Einnahmen zu legen ist. Für die Linien, die Ende des Jahres 2012 noch nicht im Wettbewerb vergeben sein werden, werden der ehemalige Große Vertrag mit der DB Regio AG sowie der Verkehrsvertrag mit der PEG mbH um voraussichtlich 2 bis 3 Jahre verlängert. Dabei wird mindestens der DB-Vertrag ebenfalls in Form eines Bruttoanreizvertrages verlängert. Eine Verlängerung in der bisherigen Form als Netto-Vertrag könnte der DB Regio AG Anreize liefern, Einnahmen zu Lasten der Länder in diesen Nettovertrag zu verschieben.

Durch die regelmäßige Erfassung der erbrachten Qualität, die Ermittlung der Kundenanforderung und die Erhebung der Kundenzufriedenheit kann die Qualität kontinuierlich an den Bedürfnissen der Kunden ausgerichtet werden. Bei der wettbewerblichen Vergabe sinken im Jahr 2013 die Anforderungen, da die Vergabe der Teilnetze aus dem Großen Vertrag mit der DB Regio AG dann weitgehend abgeschlossen sein wird.

Ziel

Ziel ist es, bezogen auf das Verkehrsangebot, ein möglichst optimales Verhältnis von Kosten und Nutzen zu erreichen und damit ein in qualitativer und quantitativer Hinsicht optimales SPNV-Angebot herzustellen.

Bisherige Ergebnisse und Tätigkeiten für Aufgabenträger, Verkehrsunternehmen und Fahrgäste

Angebotsplanung

Die SPNV-Angebotsplanung der VBB GmbH für die Länder Berlin und Brandenburg umfasst einerseits die langfristige Konzeption des Angebotes und andererseits die konkrete fahrplan-jährliche Abstimmung mit den Aufgabenträgern und Eisenbahnverkehrsunternehmen.

Im Rahmen der langfristigen Planung werden die Auswirkungen von Infrastruktureubauten bzw. -ausbauten bereits frühzeitig in der Linien- und Anschlusskonzeption berücksichtigt. Im Sinne einer Weiterentwicklung des Integralen Taktfahrplans werden zudem konkrete Anforderungen an den Ausbau der Infrastruktur abgeleitet, um an definierten Umsteigeknoten die Anschlüsse mit Zügen und anderen Verkehrsmitteln zu verbessern. Inzwischen konnte schon eine Vielzahl solcher Knotenpunkte umgesetzt werden, wie z. B. in Angermünde, Brandenburg an der Havel, Cottbus, Eberswalde, Falkenberg (Elster), Frankfurt (Oder), Fürstenwalde (Spree), Jüterbog, Neuruppin, Rathenow, Ruhland und Wittenberge. Durch diese Planung ist es beispielsweise in Cottbus möglich, in kurzer Zeit zwischen Zügen aus sechs verschiedenen Richtungen und darüber hinaus zu den Bussen und Straßenbahnen umzusteigen. Bei der Ausschreibung der Verkehrsleistungen werden die entsprechenden Planungen zu Grunde gelegt. Aktuell betrifft dies die Verfahren Ostbrandenburg und Nordwestbrandenburg.

Die konkrete jährliche Ausgestaltung des Zugangebotes erfordert eine kontinuierliche Anpassung der erarbeiteten Fahrplankonzepte an die aktuellen Rahmenbedingungen. Neben der Koordinierung des planmäßigen Angebotes und der Anschlüsse zwischen den verschiedenen Eisenbahnverkehrsunternehmen müssen zunehmend auch Ersatzangebote für größere Baumaßnahmen abgestimmt werden, wie z. B. bei der aktuellen Sperrung Berlin Wannsee-Charlottenburg oder dem anstehenden Ausbau der Strecke Berlin-Rostock. Darüber hinaus ist die zur Unterstützung der Planung verwendete Software zu pflegen.

Die Öffnung des Arbeitsmarktes innerhalb der EU ab Mai 2011 war ein weiterer Schritt, die

Grenzen zum Nachbarland Polen abzubauen. Der Ausbau der Verbindungen des Schienenverkehrs zwischen Deutschland und Polen erfordert eine intensive Abstimmung mit allen Beteiligten auf deutscher und polnischer Seite. Die grenzüberschreitenden Relationen sind aus verschiedenen Gesichtspunkten relevant für die VBB GmbH:

Es ist eine Vielzahl von grenznahen Verbindungen als Regionalverkehr zu definieren. Der VBB kümmert sich um eine bessere Verknüpfung und mehr Angebote, gestaltet den Tarif und baut die Fahrgastinformation aus. Darüber hinaus werden punktuell Marketingmaßnahmen vollzogen.

In den letzten Jahren konnten bereits viele Erfolge, vor allem auf den Strecken nach Stettin und Gorzów Wlkp. verzeichnet werden. Das Verhältnis zu den Aufgabenträgern in Polen, vor allem in den grenznahen Regionen, ist über die Jahre stetig besser geworden. Verkehrsverbindungen zu den westpolnischen Regionen sind für die Region Berlin-Brandenburg von erheblicher wirtschaftlicher Bedeutung, vor allem durch die Zugehörigkeit Polens zu EU und durch die vollständige Arbeitnehmerfreizügigkeit für polnische Arbeitnehmer seit Mai 2011.

In den nächsten Jahren wird der Fokus vor allem auf die Verbesserung bereits existierender Angebote im grenzüberschreitenden Verkehr wie auch auf die Entwicklung neuer Angebote gelegt.

Die im Rahmen der SPNV-Vergabe bereits vergebene Linien in Berlin und Brandenburg, die bis an die deutsch-polnische Grenze reichen, werden künftig im Rahmen von Kooperationen mit den polnischen Wojewodschaften durchgeführt, was in den Vergabeunterlagen für diese Linien berücksichtigt wird. Bis dahin werden die bestehenden Umsteigeverbindungen u. a. im Rahmen der grenzüberschreitenden Fahrplanabstimmungen optimiert, um so den Fahrgästen möglichst attraktive Verbindungen anbieten zu können.

In den nächsten Jahren, sind je nach Korridor, folgende Maßnahmen anzustreben:

BERLIN – STETTIN (SZCZECIN)

- Schaffung zusätzlicher Direktverbindungen und Optimierung von Umsteigeverbindungen mit der Prüfung der Möglichkeit der Anbindung an den Flughafen BER
- Elektrifizierung und Ausbau des eingleisigen und nicht elektrifizierten Streckenabschnitts (ca. 40 km), wozu weiterhin gemeinsames Lobbying ggü. der Bundesregierung betrieben werden muss, danach könnte die Reisezeit für den Nah- und Fernverkehr verkürzt werden und die Attraktivität dieser Verbindung würde wesentlich steigen
- soweit die Rahmenbedingungen es in der Republik Polen erlauben: Vorbereitung eines gemeinsamen Vergabeverfahrens der Verkehrsleistungen auf dieser Strecke mit der Wojewodschaft Westpommern nach Fertigstellung der Elektrifizierung, bzw. bis dahin eine Kooperation mit der Wojewodschaft
- bis dahin Weiterentwicklung des bestehenden Angebots durch Durchführung von Marketingmaßnahmen

BERLIN – KOSTRZYN – GORZÓW WLKP.

- Schaffung von Direktverbindungen nach Gorzów Wlkp., wofür die Erstellung des Verkehrsplans durch die Wojewodschaft Lubuskie notwendig ist, darüber hinaus werden für die Kooperation mit der Wojewodschaft Fahrzeuge benötigt, die für Deutschland zugelassen sind, hierfür plant die Wojewodschaft in der nächsten Zeit solche Fahrzeuge zu beschaffen, deutsche Fahrzeuge, die für Polen zugelassen sind, werden als eine der Voraussetzungen bei der Vergabe der Leistungen auf dieser Linie festgeschrieben
- Marketingmaßnahmen, die das attraktive Angebot besser bewerben sollen

BERLIN – POSEN (POZNAN)

- Inbetriebnahme von zwei zusätzlichen und regionalen Direktverbindungen zwischen

Posen und Berlin, hierfür ist es notwendig, dass die Wojewodschaft Großpolen grenzüberschreitende Verbindungen bestellen kann; dafür ist u.a. die Erstellung der Verkehrspläne notwendig

BERLIN – FRANKFURT(Oder) – ZIELONA GÓRA

- zunächst Optimierung der Umsteigeverbindungen in Frankfurt bzw. Rzepin
- langfristig Schaffung einer Direktverbindung nach Optimierung
- Einführung eines attraktiven Fahrkartenangebots zwischen den beiden Städten

BERLIN – COTTBUS – BRESLAU (WROCLAW)

- Notwendigkeit der Infrastrukturmodernisierung, hierzu muss weiterhin gemeinsames Lobbying ggü. der Bundesregierung getrieben werden
- Klärung der Möglichkeiten für die Finanzierung des Betriebs: Qualifizierung der Verbindung als Nahverkehr mit der Zuständigkeit der Länder oder als Fernverkehr mit der Zuständigkeit des Bundes, hierfür ist weiterhin gemeinsames Lobbying ggü. der Bundesregierung notwendig.

Eine neue Rechtslage in Polen (neues ÖPNV-Gesetz und damit verbundene Änderung der Zuständigkeiten) ist für das Erreichen der oben genannten Ziele eine besondere Herausforderung. Die grenznahen Wojewodschaften, die ab März 2011 für die Organisation der grenzüberschreitenden Verkehre zuständig sind (bis dahin war dies die Zentralregierung) haben zunächst zwei Jahre Zeit, um die Nahverkehrspläne zu entwerfen. Wenn diese bestätigt sind, dann wird es für die Wojewodschaften möglich sein, längerfristige Verträge zur Erbringung von Verkehrsleistungen abzuschließen (derzeit werden Verträge für höchstens ein Jahr abgeschlossen). Aufgrund der neuen Rechtslage in Polen mussten die geplanten gemeinsamen Vergabeverfahren mit den benachbarten Wojewodschaften verschoben werden. Erst nach der Erstellung der genannten Nahverkehrspläne (bis Ende 2013) wird es für die Wojewodschaften möglich sein, langjährige Verkehrsverträge abzuschließen, wodurch die Anlehnung an das in Deutschland existierende System der langjährigen Vergabe von Verkehrsleistungen bestehen wird.

Darüber hinaus ist die VBB GmbH Projektpartner in Projekten mit grenzüberschreitendem Charakter (INTER-Regio-Rail, Oder-Kom, E-Kom, Rail Baltica). Das Ziel des bis Mitte 2013 laufenden INTER-Regio-Rail-Projektes ist es, die Hürden bei der gegenseitigen Fahrzeugzulassung zu bewältigen. Im Rahmen des Oder-Kom-Projektes wurde die VBB GmbH von den Ländern Berlin und Brandenburg mit der Durchführung des sogenannten Runden Tisches Verkehr der Oderpartnerschaft beauftragt. Dieser soll zuerst bis Ende 2013 im Rahmen einer Reihe von Sitzungen zusammen mit den polnischen Partnern Maßnahmen zur Verbesserung des ÖPNV erarbeiten. Weitere Projekte zielen auf die Verknüpfung von grenzüberschreitenden Fahrgastauskunftssystemen, um den Fahrgästen grenzüberschreitend durchgehende Fahrpläne von Tür zu Tür anzubieten. Auch die Entwicklung von grenzüberschreitenden Busverkehren, weiteren grenzüberschreitenden Tarifangeboten und ein verbessertes Marketing dieser Angebote sind geplant.

Vertragscontrolling

Aktuell (Anfang 2012) ist die VBB GmbH für das Controlling von neun Verkehrsverträgen mit insgesamt vier Verkehrsunternehmen im Regionalverkehr zuständig. Im Bereich Busverkehr (nur Brandenburg) werden die Linie 618 und die Busersatzverkehre abgerechnet (zur Linie 618 vgl. ausführlich Kapitel C.IV.6.4). Bestellung, Finanzierung und Abrechnung dieser Leistungen sind eine Pflichtaufgabe der Länder. Das Finanzvolumen der Verträge beläuft sich auf rd. 370 Mio. Euro pro Jahr. Die Bearbeitung der sehr komplexen Verkehrsverträge erfordert dabei umfangreiches Wissen und eine sorgfältige Bearbeitung. Durch das Vertragscontrolling der VBB GmbH entstehen Zahlungsrückflüsse an die Länder für Nicht- und Schlechtleistungen.

Im Dezember 2012 werden innerhalb der Verträge des Netzes Stadtbahn u.a. die langlaufenden RE-Linien RE 1, RE 2, RE 4, RE 7 und RE 11 den Betrieb aufnehmen. Im Gegen-

satz zum vorher bestehenden Nettovertrag übernehmen beim Bruttoanreizvertrag die Länder die Einnahmenverantwortung. Im Rahmen des Vertragscontrollings ist daher sicherzustellen, dass die vertraglichen Bedingungen zur Abrechnung der Einnahmen eingehalten werden und dass die Verkehrsunternehmen auch alle auf den jeweiligen Vertrag anzurechnenden Einnahmen melden. Hierzu gehören nicht nur die Einnahmen aus dem VBB-Tarif, sondern auch weitere Einnahmen, z. B. aus Kooperationsverträgen mit der Deutschen Bahn AG. Gleichzeitig spielen auch Vertriebsaspekte, z. B. die Prüfung und Bewertung von Vertriebskooperationen, die Erstellung und die Fortschreibung einer Sammlung mit allen den Vertrieb betreffenden Aspekten (Automatenstandorte, Öffnungszeiten personalbedienter Verkaufsstellen etc.), die bereits in Ausschreibungen gefordert bzw. von den EVU angeboten wurden und die Koordinierung der Überprüfung der Qualität der bestehenden Vertriebstechnik eine wichtige Rolle.

Im Jahr 2013 sind außerdem umfangreiche Erhebungen zur Ermittlung des Pkm-Referenzwertes für das Anreizsystem Fahrgastnachfrage durchzuführen. Dies betrifft die Netze Stadtbahn (RE1 und RE7), Elbe Elster (Linien RE15, RE 18, RB 31, RB 49) sowie das Mitteldeutsche S-Bahn Netz (Linie RE11 S). In letzterem Falle wird die Erhebung durch den ZVNL durchgeführt.

Neben den bisher genannten Aufgaben des Vertragscontrollings ist aber auch die Diskussion um die Revision der Regionalisierungsmittel weiter zu begleiten. Es ist davon auszugehen, dass diese Debatte im Jahr 2013 eine besondere Bedeutung erhalten wird. Besonderes Augenmerk ist darauf zu legen, die bestehenden Mittel zu erhalten und eine realistische jährliche Steigerungsrate zu erzielen, die auch die tatsächliche Kostenentwicklung abbildet.

Qualitätsmanagement

Eine wichtige Säule des VBB-Qualitätsmanagements ist die kontinuierliche Erfassung der Kundenzufriedenheit im Regionalverkehr. Durch die Inbetriebnahme weiterer Netze ist eine Erhöhung des Stichprobenumfangs erforderlich. Das Anreizsystem Kundenzufriedenheit ermöglicht dabei im Rahmen dieser Verkehrsverträge auch eine monetäre Bewertung der Kundenzufriedenheit.

Durch die jährliche Veröffentlichung der Qualitätsbilanz wird Kunden und potenziellen Kunden die Qualität im SPNV transparent gemacht. Dies schafft Vertrauen und zeigt, dass Mängel erkannt und angegangen werden. Für die Aufgabenträger ist dieser Bericht auch ein „Rechenschaftsbericht“ für den Einsatz der öffentlichen Mittel im Rahmen der Vorgaben aus der EU-Verordnung 1370.

Da das Verfahren zur Ermittlung der Kundenzufriedenheit seit 2005 im Wesentlichen unverändert geblieben ist, soll im Jahr 2013 eine Evaluation des bisherigen Ansatzes zum Kundenmonitoring durchgeführt werden. Ziel dieser Evaluation ist es, das bestehende System zu überprüfen, methodisch weiterzuentwickeln und das zugrunde liegende Berechnungsmodell zur Kundenzufriedenheit fortzuentwickeln. Dadurch kann sichergestellt werden, dass das Verfahren zur Kundenzufriedenheitsmessung auch weiterhin auf dem neuesten Stand ist.

Die VBB-QualitätsScouts sorgen dafür, dass Aufgabenträger und Verkehrsunternehmen zeitnah und aus Fahrgastsicht über Qualitätsmängel informiert werden.

Da im Jahr 2013 wichtige Verkehrsleistungen im Rahmen von Bruttoanreizverträgen erbracht werden, kann bei der Trainerweiterbildung der Kundenbetreuer im Nahverkehr der Verbundgedanke noch stärker in die Unternehmen getragen werden.

Von besonderer Bedeutung ist die Erfassung der Qualität der Infrastruktur. Durch die systematische Erfassung der Qualität des Streckennetzes und der Bahnhöfe hat die VBB GmbH bundesweit Maßstäbe gesetzt. Es konnten wertvolle Argumente für die Diskussion der Länder zur Gestaltung des Regulierungsrahmens im Bereich der Eisenbahninfrastruktur geliefert

werden. Aufgrund der Analysen der VBB GmbH konnten aber auch Verbesserungen bei den Verkehrsstationen erzielt werden, die den Fahrgästen zu Gute kommen. Neben dem Vorhandensein wichtiger Ausstattungsmerkmale ist es auch wichtig, dass die vorhandene Technik – zum Beispiel zur Barrierefreiheit – funktionstüchtig ist. Da hier vermehrt Ausfälle festzustellen sind, wird sich die Stationsanalyse zukünftig stärker um die Störungsfreiheit und um die kurzfristige Störungsbeseitigung kümmern.

Wettbewerbliche Vergabe

Die VBB GmbH hat mittlerweile (Stand 12/2011) eine Vielzahl von Vergabeverfahren im Regionalverkehr erfolgreich abgeschlossen. Bei keinem dieser Verfahren musste die Betriebsaufnahme verschoben werden. Im Jahr 2013 werden nach derzeitigem Planungsstand die abschließenden Arbeiten für die Vergabe des Netzes Nordwestbrandenburg durchgeführt.

Daneben begleitet die VBB GmbH intensiv die Betriebsvorbereitung bei neuen Verkehrsverträgen. So waren im Jahr 2011 umfangreiche Abstimmungen und Kontrollen im Rahmen der Betriebsaufnahme Netz Stadtbahn erforderlich. Für die Netze „Elbe-Elster“ – Betriebsaufnahme im Juni 2013 – und „Mitteldeutsche S-Bahn“ – Betriebsaufnahme im Dezember 2013 – werden die abschließenden Abstimmungen zur Betriebsaufnahme analog stattfinden, um sicherzustellen, dass alle vertraglichen Kriterien und der Termin der Betriebsaufnahme eingehalten werden.

Fortschreibung Fahrgastzahlen

Die VBB GmbH wurde durch das Land Brandenburg mit der Ermittlung und der jährlichen Fortschreibung der Fahrgastzahlen beauftragt. Die Ermittlung bzw. die Fortschreibung der Fahrgastzahlen wird vom Gutachter der jeweiligen Verkehrserhebung als Unterauftragnehmer durchgeführt. Die Leistungen der VBB GmbH bestehen in der fachlichen Betreuung, dem Zurverfügungstellen der für die jährliche Fortschreibung benötigten Einnahmendaten und der Koordination der umfangreichen Abstimmungen mit den Verkehrsunternehmen, den Aufgabenträgern sowie dem Land Brandenburg.

DELFI

DELFI (Deutschlandweite Elektronische Fahrplanauskunft) ist ein Forschungsvorhaben des BMVBW, in dem die Länder Berlin und Brandenburg durch die VBB GmbH vertreten sind. Im Rahmen des Projekts wurde ein verteiltes, internetbasiertes Auskunftssystem entwickelt. Ziel dieses Vorhabens war die Vernetzung der einzelnen Auskunftssysteme der Bundesländer zu einem Auskunftsnetzwerk. DELFI gewährleistet flächendeckende durchgängige Verbindungsinformationen, so dass der Kunde nicht mehrere Quellen abfragen muss. Vorteil der dezentralen Struktur dieses Systems ist die hohen Datenaktualität der Auskünfte bei vergleichbar geringem Aufwand.

Datengrundlage Angebotsmanagement

Im Rahmen der Gesamtverkehrsprognose der beiden Länder wurde ein Verkehrsmodell für Berlin und Brandenburg erstellt, dessen Eingangsdaten und Netzmodellstruktur als Grundlage für Nachfragemodellierungen speziell im Segment des SPNV genutzt werden sollen. Nach Festlegung der abzubildenden Szenarien hat die entsprechende Aufbereitung und Kalibrierung der Daten erfolgen.

Nutzen für Aufgabenträger, für Verkehrsunternehmen und Fahrgäste

Das Vertragsmanagement kommt den Fahrgästen und den Aufgabenträgern zu Gute. Die Fahrgäste erhalten auf Grundlage der Planungen der Länder ein umfangreiches SPNV-Angebot in hoher Qualität. Für die Aufgabenträger wird zusätzlich ein effektiver Einsatz der Finanzmittel sichergestellt.

C.VI.1.2 Vertragsmanagement S-Bahn

Ausgangssituation

Die VBB GmbH führt das Vertragsmanagement für den bestehenden Verkehrsvertrag mit der S-Bahn Berlin GmbH durch. Gegenstand des Vertragsmanagements sind das Vertragscontrolling, das Qualitätsmanagement und die optional mögliche wettbewerbliche Vergabe von Verkehrsleistungen (letzterer Punkt wird unter Zusatzaufgaben abgehandelt).

Aus dem am 11. Oktober 2010 unterzeichneten Änderungsvertrag ergeben sich neue Anforderungen an das Vertragscontrolling, unter anderem im Hinblick auf die Überwachung der vertraglichen Vorgaben zu den Zuglängen, aber auch im Hinblick auf die Qualität der Leistung. Ob im Jahr 2013 die seit 2009 andauernde Krise vollständig überwunden sein wird, ist derzeit noch nicht absehbar. Die S-Bahn hat die Krise der vergangenen drei Jahre nach wie vor nicht überstanden. Möglicherweise wird es bis zum Ende der Vertragslaufzeit im Jahr 2017, wenn auch in geringerem Umfang als heute, zu Leistungsstörungen kommen.

Ziel

Ziel des Vertragsmanagements des S-Bahn-Vertrages ist es, den Erholungsprozess nach der Krise so zu gestalten, dass ein neuerliches Einbrechen der Qualität bei der S-Bahn minimiert wird, und darauf hinzuwirken, dass bei der S-Bahn Berlin GmbH wieder eine Angleichung der Verkehre an den Sollzustand erreicht wird.

Bisherige Ergebnisse und Tätigkeiten für Aufgabenträger, Verkehrsunternehmen und Fahrgäste

Vertragscontrolling

Die Abrechnung des Verkehrsvertrags mit der S-Bahn Berlin GmbH ist eine Pflichtaufgabe der Länder. Dieser Vertrag hat ein jährliches Finanzvolumen von über 280 Mio. Euro. Eine akribische Bearbeitung zur Vermeidung von Fehlsteuerungen ist daher unabdingbar. Durch das Vertragscontrolling der VBB GmbH entstehen erhebliche Zahlungsrückflüsse an die Länder für Nicht- und Schlechtleistungen.

Mit dem infolge der Krise geschlossenen Änderungsvertrag haben sich zusätzliche Anforderungen im Leistungs- und Qualitätscontrolling ergeben. Diese beziehen sich u. a. auf die Überwachung der Zugstärken, die Kontrolle der Einhaltung der Qualitätsanforderungen des SEV und der vertraglichen Vorgaben zur Sauberkeit. Hinzu kommen umfangreiche Auswertungen der aktuellen Betriebslage, insbesondere aufgrund zahlreicher Störungen im Betrieb sowie Abstimmungen mit der S-Bahn GmbH zum fahrgastorientierten Einsatz der jeweils verfügbaren Fahrzeuge.

Qualitätsmanagement

Die VBB GmbH führt entsprechend dem Auftrag der Länder die Kundenzufriedenheitserhebung nach dem PSI-Verfahren durch. Weitere Anforderungen ergeben sich durch die Überwachung der Einhaltung des Qualitätssicherungsplanes. Die bereits eingeleitete Intensivierung der Qualitätsgespräche mit der S-Bahn Berlin GmbH wird fortgesetzt. Für den weiteren Hochlauf des Verkehrsangebots bis zum Regelzustand gemäß Verkehrsvertrag sind die Prioritäten und einzelnen Betriebsstufen festzulegen.

Nutzen für Aufgabenträger, für Verkehrsunternehmen und Fahrgäste

Durch das Vertragsmanagement S-Bahn kann aufgabenträgerseitig die Rückkehr zum Normalzustand kontrolliert und inhaltlich gesteuert werden. Schlechtleistungen können effektiv finanziell sanktioniert werden.

C.VI.2 Zusatzaufgaben Center

C.VI.2.1 Weiterführung aus 2012

C.VI.2.1.1 Mobilitätsticket

Nach dem gegenwärtigen Stand ist auch für die Folgejahre mit einer Fortsetzung des Mobilitätstickets zu rechnen. Die VBB GmbH kalkuliert für das Jahr 2013 mit demselben Betrag wie in den Vorjahren.

C.VI.2.1.2 Infrastrukturmanagement

Das Land Brandenburg hat die VBB GmbH mit der Durchführung des Infrastrukturmanagements beauftragt. Die VBB GmbH wird dabei im Rahmen ihrer Planungs- und Koordinationsfunktion tätig. Bei vielen Investitionsprojekten der DB Netz AG bzw. DB Station&Service werden die Interessen des Landes und vor allem der Fahrgäste nur bedingt berücksichtigt. Häufig werden seitens des DB-Konzerns die Rationalisierungsüberlegungen in den Mittelpunkt gestellt. Durch punktgenaue Arbeiten der VBB GmbH konnten bereits einige sehenswerte Erfolge (z. B. Bad Saarow Klinikum, Westkopf Bahnhof Pritzwalk) im Bereich des Infrastrukturmanagements für das Land Brandenburg erreicht werden.

Wichtige Themen im Jahr 2013 werden u. a. der Ausbau der Nordbahn und der Ostbahn sein. Außerdem wird voraussichtlich der Bahnhofsumbau in Prenzlau fertig gestellt. Für den Fall, dass sich die politischen Rahmenbedingungen in Richtung einer Regionalisierung der Infrastruktur entwickeln, können zusätzlich entsprechende Aufträge übernommen werden.

C.VI.2.1.3 Center Nahverkehr Berlin (CNB)

Der Vertrag für das „Center Nahverkehr Berlin“ endet im Mai 2013. Eine Entscheidung über den zukünftigen Organisationsrahmen steht noch aus. Da die Aufgaben des CNB auch über das Jahr 2013 hinaus fortgeführt werden, geht die VBB GmbH von einer weiteren Vergabe eines entsprechenden Auftrages aus.

C.VI.2.1.4 Bus&Bahn-Begleitservice

Der Bus&Bahn-Begleitservice der VBB GmbH war zunächst ein Projekt im Rahmen des Berliner Öffentlichen Beschäftigungssektors (ÖBS). Durch die Umstellung der Fördermaßnahmen auch im Zusammenhang mit bundespolitischen Entscheidungen war der Mitarbeiter-einsatz Ende 2011 wieder auf rd. 115 angestiegen. Die Bewilligung für die meisten Mitarbeiter endet jedoch bisher Anfang / Mitte 2012.

Über die gesamte Laufzeit hat dieses Angebot seine Ziele erreicht; die VBB GmbH und sein Partner D&B bemühen sich um Lösungen, damit der Service längerfristig angeboten werden kann. Aufgrund der bundesweiten Veränderungen in der Arbeitsmarktförderung sowie den arbeitsmarktpolitischen Zielsetzungen der neuen Berliner Koalition besteht hier jedoch erheblicher Klärungsbedarf, so dass verlässliche Aussagen dazu derzeit nicht möglich sind.

Die Finanzierung des Begleitservices ist unverändert: Die Personalkosten für die Beschäftigten im Begleitservice finanziert das jeweilige Jobcenter. Daneben entstehen der VBB GmbH jedoch auch Aufwendungen für Personalkosten für die laufende Begleitung dieses Dienstes sowie Sachkosten und Aufwendungen für externe Dienstleistungen. Hierzu zählen vor allem der kontinuierliche Ersatz der Bekleidung bzw. Ausstattung der Mitarbeiter des Fahrtbegleitedienstes, die Ausstattung und der laufende Betrieb des Servicebüros, die laufende (Mobilfunk-)Kommunikation zwischen Servicebüro und Mitarbeitern sowie die laufende Kundeninformation und -kommunikation. Für diese Ausgaben hat die S-Bahn Berlin GmbH im Rahmen

ihrer Entschuldigungsmaßnahmen die Finanzierung übernommen und stellt für drei Jahre bis zu 100.000 EUR zur Verfügung. Daher wird das Projekt nur inhaltlich angezeigt, aber nicht finanziell unterlegt.

C.VI.2.1.5 S-Bahn Kundenmonitoring

Das Projekt „S-Bahn-Kundenmonitoring“ wurde gemäß dem bestehenden Konzept berücksichtigt. Im Rahmen einer Ausschreibung wird im Jahr 2012 die Erhebung der Kundenzufriedenheit nach dem bisherigen Verfahren neu vergeben. Diese Ausschreibung enthält auch eine Option für das Jahr 2013.

C.VI.2.1.6 Vergabe S-Bahn

Die Vergabe von Teilnetzen der S-Bahn Berlin wurde für das Jahr 2013 gemäß dem Ansatz aus der Mittelfristplanung der Jahre 2012-16 berücksichtigt. Die VBB GmbH ist jederzeit bereit, in Abhängigkeit von den Vorgaben der Aufgabenträger die Vergabe zu begleiten. Dabei kann die VBB GmbH auf die umfangreiche Erkenntnisse aus der Vergabe der Regionalbahnnetze zurückgreifen.

C.VI.2.2 Neue Zusatzaufgaben

C.VI.2.2.1 Erhebung der Kundenzufriedenheit im übrigen ÖPNV

Bisher führt die VBB GmbH Kundenzufriedenheitserhebungen für den Regional- und S-Bahnverkehr durch. Dabei werden Fahrgäste in den Zügen zu ausgewählten Qualitätskriterien befragt. Ergänzend hierzu ist beabsichtigt, eine Erhebung für den ÖPNV im Rahmen einer Bevölkerungsstichprobe durchzuführen. Dies könnte über die Beteiligung an dem seit 1996 bestehenden ÖPNV-Kundenbarometer von TNS Infratest geschehen. Möglich wären Auswertungen nach Kundengruppen und Landkreisen bzw. kreisfreien Städten und Berlin. Die optimale Stichprobengröße würde sich auf ca. 200 Interviews je Landkreis/kreisfreie Stadt und ca. 400 Interviews für Berlin belaufen. Eine Dopplung zur Kundenzufriedenheitsbefragung im Regionalverkehr und bei der S-Bahn besteht nicht, da diese Erhebungen speziell zur Qualität des jeweiligen Vertrages gemacht werden und auch nur angetroffene Reisende befragt werden. Der Mehrwert einer zusätzlichen Erhebung bestünde daher darin, dass die Aufgabenträger umfassende Informationen zur Zufriedenheit der Bevölkerung (und nicht nur der Fahrgäste) mit dem ÖPNV erhalten würden. Es ließen sich im Vergleich zu den bisherigen Studien zusätzliche Informationen über die Zufriedenheit der Bevölkerung mit dem vorhandenen Angebot, weitere Hinweise zur konkreten Verbesserung des Angebots und auch Gründe für die Nicht-Nutzung des ÖPNV erhalten. Das Projekt wird an dieser Stelle nur inhaltlich angezeigt. Bei Interesse der Aufgabenträger müsste es zusätzlich finanziell unterlegt werden.

C.VI.2.2.2 Regionalisierung Eisenbahninfrastruktur

Der Koalitionsvertrag Bund enthält die langjährige Forderung der Bundesländer, Modellprojekte zur Regionalisierung der Eisenbahninfrastruktur zu prüfen. Vorteil ist, dass unter regionaler Regie bestimmte Infrastrukturen in höherer Qualität und zu niedrigeren Preisen betrieben werden können. Beispiele vor Ort sind die Niederbarnimer Eisenbahn und die Prignitzer Eisenbahn. Mit Inbetriebnahme des Haltes Bad Saarow Klinikum ist die Scharmützelseebahn als weiterer regionaler Infrastrukturanbieter hinzugekommen. In Abstimmung mit dem Land Brandenburg können entsprechende Pilotprojekte durchgeführt werden. Hierfür wäre eine zusätzliche Finanzierung erforderlich.

C.VII Finanzbedarf Umsatzsteuer aus Gesellschafterbeiträgen

Aufgrund des mit den Finanzbehörden abgestimmten und durch eine Sonderbetriebsprüfung bestätigten umsatzsteuerlichen Veranlagungsmodells der VBB GmbH ist mit dem geplanten

Finanzbedarf zu rechnen. Die Gesellschafterbeiträge für das Center unterliegen vollständig der Umsatzsteuerpflicht.

D. Anlagen

1. Einnahmen und Ausgaben
2. Projekte im Rahmen der klassischen Aufgaben
3. Gesamtausgaben Center
- 3.1 Wirtschaftsplan 2011, 2012 und 2013 im Überblick – Land Berlin
- 3.2 Wirtschaftsplan 2011, 2012 und 2013 im Überblick – Land Brandenburg
- 3.3 Wirtschaftsplan 2011, 2012 und 2013 im Überblick – Landkreise und kreisfreie Städte
4. Stellenplan
5. Organigramm

Anlage 1 (1)

Wirtschaftsplan 2013

(Stand 8. Mai 2012)

Einnahmen		WiPlan 2011 laut Beschluss 3. Juni 2010	IST 2011 laut vorl. Jahresabschluss	WiPlan 2012 laut Beschluss 10. März 2011 zuzügl. INNOS (Stand Dezember 2011)	WiPlan 2013
		in T Euro	in T Euro	in T Euro	in T Euro
E 1	Mittel aus Vorjahren zum 1.1. (Verb. gegenüber Gesellschafter)	0,0	1.788,2	0,0	0,0
E 2	Gesellschafterbeiträge Gesamt	10.193,8	10.181,4	11.647,4	12.611,1
E 2.1	Land Berlin	2.500,0	2.500,0	2.500,0	2.575,0
	davon für Finanzierung Konsortialvertrag Art. 3 Abs. 2 (40%)	2.334,2	2.334,2	2.334,2	2.404,2
	davon Fahrgastinformation (SPNV-Anteil, 50 %)	165,8	165,8	165,8	170,8
E 2.2	Land Brandenburg	2.500,0	2.500,0	2.500,0	2.575,0
	davon für Finanzierung Konsortialvertrag Art. 3 Abs. 2 (40%)	2.334,2	2.334,2	2.334,2	2.404,2
	davon Fahrgastinformation (SPNV-Anteil, 50 %)	165,8	165,8	165,8	170,8
E 2.3	Kommunale Gebietskörperschaften	1.167,1	1.167,1	1.167,1	1.202,1
	davon für Finanzierung Konsortialvertrag Art. 3 Abs. 2 (20%)	1.167,1	1.167,1	1.167,1	1.202,1
E 2.4	Forschungsprojekt INNOS; Beträge der Länder	1.092,5	789,4	2.126,9	2.470,8
	davon Land Berlin *)	65,6	64,2	103,3	429,1
	davon Land Brandenburg	1.026,9	725,2	2.023,6	2.041,7
E 2.5	Center für Nahverkehrs- und Qualitätsmanagement (NQ)	2.586,8	2.586,8	2.877,0	3.304,7
	davon Vertragsmanagement Land Berlin gemäß Konsortialvertrag Art. 3 Abs. 3 (Center)	835,0	835,0	959,0	1.059,7
	davon Vertragsmanagement Land Brandenburg gemäß Konsortialvertrag Art. 3 Abs. 3 (Center)	1.751,8	1.751,8	1.918,0	2.245,0
E 2.6	Zusatzaufgaben Konsortialvertrag Art. 3 Abs. 3 (Center)	347,4	638,1	476,4	483,5
E 3	Summe Sonstige Finanzierungsquellen	1.939,8	2.328,6	1.124,9	1.149,3
E 3.1	Umsatzerlöse	650,0	615,6	650,0	650,0
E 3.2	Sonstige betriebliche Erträge	150,0	541,0	150,0	150,0
E 3.3	Zusätzliche Finanzmittel von Dritten	1.139,8	1.172,0	324,9	349,3
E 4	Gesamt Einnahmen	12.133,6	14.298,2	12.772,3	13.760,4

*) Freigabe durch das Land Berlin ist für die Jahre 2012 und 2013 noch nicht erfolgt.

Anlage 1 (2)

Wirtschaftsplan 2013

(Stand 8. Mai 2012)

Ausgaben		WiPlan 2011 laut Beschluss 3. Juni 2010	IST 2011 laut vorl. Jahresabschluss	WiPlan 2012 laut Beschluss 10. März 2011 zuzügl. INNOS (Stand Dezember 2011)	WiPlan 2013
		in T Euro	in T Euro	in T Euro	in T Euro
A 1	Personalaufwand	4.080,5	3.911,2	4.428,2	4.647,2
	im Bereich der Verbundaufgaben	3.190,5	3.079,2	3.190,5	3.371,5
	Finanzierung entfristete Stellen aus Projekte			120,0	120,0
	im Bereich des Centers	890,0	832,0	907,7	945,7
	Finanzierung entfristete Stellen aus Projekte Center			210,0	210,0
A 2	Betriebliche Aufwendungen für Verbundaufgaben	3.970,1	3.954,9	4.047,9	4.440,5
A 2.1	Betriebliche Aufwendungen aktuelles Jahr	2.041,0	2.216,8	1.921,0	1.969,7
	Marketing / Tarifkommunikation	321,1	529,2	335,2	345,3
	Fahrgastinformation	817,9	977,2	817,9	842,4
	Tarifdatenmanagement / Vertrieb	269,0	170,6	243,8	251,1
	Verkehrsforschung	418,2	319,9	418,2	418,2
	Einnahmenaufteilung / Meldewesen / Statistik	97,8	53,7	80,6	83,0
	Planung und Konzeption	117,0	166,2	145,3	149,7
	Finanzierung entfristete Stellen			-120,0	-120,0
A 2.2	INNOS	1.929,1	1.726,2	2.126,9	2.470,8
A 2.3	Eigenmittel für öffentlich-rechtliche Zuwendungsprojekte		11,9		
A 3	Aufgaben und Projekte Center (NQ)	1.668,2	2.292,2	1.809,4	2.152,3
A 3.1	Aufgaben und Projekte Center	1.121,4	1.390,5	1.346,0	1.662,4
	Finanzierung entfristete Stellen			-210,0	-210,0
A 3.2	Zusatzaufgaben (einschl. Drittfinanzierung)	546,8	901,7	673,4	699,9
A 4	Aufwendungen für Produktherstellung	650,0	583,4	650,0	650,0
A 5	Sonstige betriebliche Aufwendungen	1.050,2	1.245,7	1.051,7	1.007,8
	davon Verbundaufgaben	898,1	1.105,8	898,1	849,6
	davon aus Vorjahren				
	davon Center NQ	152,1	139,9	153,6	158,2
A 6	Investitionen	82,6	129,7	82,7	85,2
	davon Verbundaufgaben	72,3	128,8	72,3	74,5
	davon Center NQ	10,3	0,9	10,4	10,7
A 7	Finanzbedarf Umsatzsteuer	632,0	681,0	702,4	777,4
	davon Verbundaufgaben	115,0	115,2	115,2	116,8
	davon Center NQ	517,0	565,8	587,2	660,6
A 8	Gesamt Ausgaben	12.133,6	12.798,1	12.772,3	13.760,4

*) Freigabe durch das Land Berlin ist für die Jahre 2012 und 2013 noch nicht erfolgt.

Anlage 2

Wirtschaftsplan 2013
Projekte im Rahmen der klassischen Aufgaben
 (Stand 8. Mai 2012)

Lfd. Nr.	Projektbezeichnung	WiPlan 2011 laut Beschluss 3. Juni 2010	IST 2011 laut vorl. Jahresabschluss	WiPlan 2012 laut Beschluss 10. März 2011	WiPlan 2013
		in T Euro	in T Euro	in T Euro	in T Euro
1	Marketing und Tarifkommunikation	321,1	529,2	335,2	345,3
2	Fahrgastinformation	817,9	977,2	817,9	842,4
3	Tarifdatenmanagement / Vertrieb	269,0	170,6	243,8	251,1
4	Verkehrsforschung	418,2	319,9	418,2	418,2
5	Einnahmenaufteilung / Meldewesen / Statistik	97,8	53,7	80,6	83,0
6	Planung und Konzeption	117,0	166,2	145,3	149,7
7	Finanzierung entfristete Stellen			-120,0	-120,0
8	Gesamtbetrag	2.041,0	2.216,8	1.921,0	1.969,7

Anlage 3

Wirtschaftsplan 2013
Gesamtausgaben Center
 (Stand 8. Mai 2012)

Lfd. Nr.	Bezeichnung	WiPlan 2011 laut Beschluss 3. Juni 2010	IST 2011 laut vorl. Jahresabschluss	WiPlan 2012 laut Beschluss 10. März 2011	WiPlan 2013
		in T Euro	in T Euro	in T Euro	in T Euro
1	Aufgaben Center Vertragsmanagement Finanzierung entfristete Stellen aus Projekte Center	1.121,4	1.390,5	1.346,0 -210,0	1.662,4 -210,0
2	Aufwendungen für Zusatzaufgaben	546,8	901,7	673,4	699,9
3	Personal Finanzierung entfristete Stellen aus Projekte Center	890,0	832,0	907,7 210,0	945,7 210,0
4	Sonstiger betrieblicher Aufwand	152,1	139,9	153,6	158,2
5	Investitionen	10,3	0,9	10,4	10,7
6	Finanzbedarf Umsatzsteuer	517,0	565,8	587,2	660,6
7	Gesamtbetrag	3.237,6	3.830,8	3.678,3	4.137,5

Anlage 3.1

Wirtschaftsplan 2013
Land Berlin
 (Stand 8. Mai 2012)

Lfd. Nr. der Anlage 1	Bezeichnung	WiPlan 2011 <small>laut Beschluss 3. Juni 2010</small>	IST 2011 <small>laut vorl. Jahresabschluss</small>	WiPlan 2012 <small>laut Beschluss 10. März 2011 zuzügl. INNOS (Stand Dezember 2011)</small>	WiPlan 2013
		in T Euro	in T Euro	in T Euro	in T Euro
Anlage 1, E 2.1	Betrag allgemeine Verbundaufgaben (klassisch)	2.500,0	2.500,0	2.500,0	2.575,0
Anlage 1, E 2.4	Forschungsprojekt INNOS	65,6	64,2	103,3	429,1
Anlage 1, E 2.5	Center für Nahverkehrs- und Qualitätsmanagement (NQ)	835,0	835,0	959,0	1.059,7
	Gesamtsumme	3.400,6	3.399,2	3.562,3	4.063,8
Anlage 1, E 2.6	Zusatzaufgaben Center - <i>Kundenmonitoring S-Bahn (ab 2011)</i> - <i>Wettbewerbliche Vergabe S-Bahn (ab 2012)</i>	28,9	103,1	137,7	137,7

Anlage 3.2

Wirtschaftsplan 2013 Land Brandenburg (Stand 8. Mai 2012)

Lfd. Nr. der Anlage 1	Bezeichnung	WiPlan 2011 laut Beschluss 3. Juni 2010	IST 2011 laut vorl. Jahresabschluss	WiPlan 2012 laut Beschluss 10. März 2011 zuzügl. INNOS (Stand Dezember 2011)	WiPlan 2013
		in T Euro	in T Euro	in T Euro	in T Euro
Anlage 1, E 2.2	Betrag allgemeine Verbundaufgaben (klassisch)	2.500,0	2.500,0	2.500,0	2.575,0
Anlage 1, E 2.4	Forschungsprojekt INNOS	1.026,9	725,2	2.023,6	2.041,7
Anlage 1, E 2.5	Center für Nahverkehrs- und Qualitätsmanagement (NQ)	1.751,8	1.751,8	1.918,0	2.245,0
	Gesamtsumme	5.278,7	4.977,0	6.441,6	6.861,7
Anlage 1, E 2.6	Zusatzaufgaben Center - <i>Management Mobilitätsticket</i> - <i>Infrastrukturmanagement</i> - <i>Kundenmonitoring S-Bahn (ab 2011)</i> - <i>Wettbewerbliche Vergabe S-Bahn (ab 2012)</i>	318,4	335,3	338,8	345,8

Anlage 3.3

Wirtschaftsplan 2013
Landkreise/ kreisfreie Städte
(Stand 8. Mai 2012)

Lfd. Nr. der Anlage 1	Bezeichnung	WiPlan 2011 <small>lt. Beschluss 3. Juni 2010</small>		IST 2011 <small>laut vorl. Jahresabschluss</small>		WiPlan 2012 <small>lt. Beschluss 10. März 2011</small>		WiPlan 2013	
		Gesamt	je Gesell- schafter	Gesamt	je Gesell- schafter	Gesamt	je Gesell- schafter	Gesamt	je Gesell- schafter
		in T Euro	in T Euro	in T Euro	in T Euro	in T Euro	in T Euro	in T Euro	in T Euro
Anlage 1, E 2.3	Betrag allgemeine Verbundaufgaben (klassisch)	1.167,1	64,8	1.167,1	64,8	1.167,1	64,8	1.202,1	66,8
	Gesamtsumme	1.167,1	64,8	1.167,1	64,8	1.167,1	64,8	1.202,1	66,8

Stellenplan der VBB GmbH für das Wirtschaftsplanjahr 2013

Vergütungsrahmen in Anlehnung an BAT ²	Stellen- anzahl
BAT I / AT	6
BAT I a bis BAT II b	19
BAT III bis BAT IV b	38
BAT V b bis BAT X	19,5
<u>Gesamt-Stellenanzahl</u>	<u>82,5</u>
(ohne Geschäftsführer)	

Davon Umwandlung einer befristeten in eine unbefristete Stelle im **Center**:
Vertragsmanagement S-Bahn Berlin.

² Die VBB GmbH ist nicht tarifgebunden und wendet daher weiterhin den BAT analog an.

Wirtschaftsplan 2013 Organigramm

