

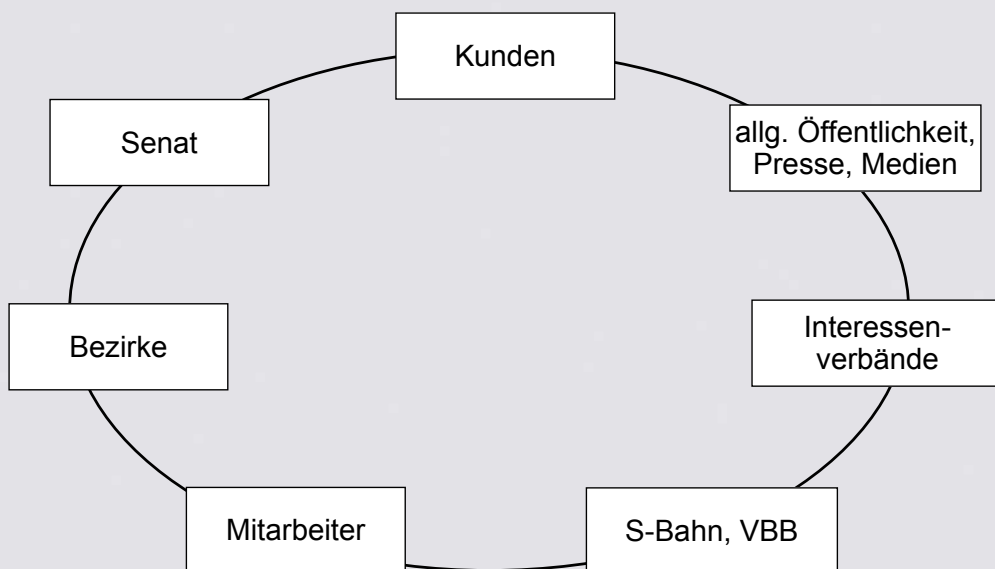
Verkehrsplanung mit Bürgern - der Kundendialog der Berliner Verkehrsbetriebe

Heinz Krafft-Neuhäuser
Berliner Verkehrsbetriebe (BVG)

29. September 2005

Es lebe Berlin. **BVG**

Der Kundendialog ist Teil eines Planungsprozesses mit vielen Beteiligten



Zeitraum	26.04.2004-11.06.2004 (43 Tage)		25.04.2005-21.05.2005 (15 Tage)	
Befragungsfälle	14		8	
Orte/Beteiligung	39 Infostände	18.203	18 Befragungsorte	10.909
	5 Busbefragungen	2.701	1 U-Bahnbefragung	705
	Internet	2.528	Internet	1.033
	gesamt	23.432	gesamt	12.647

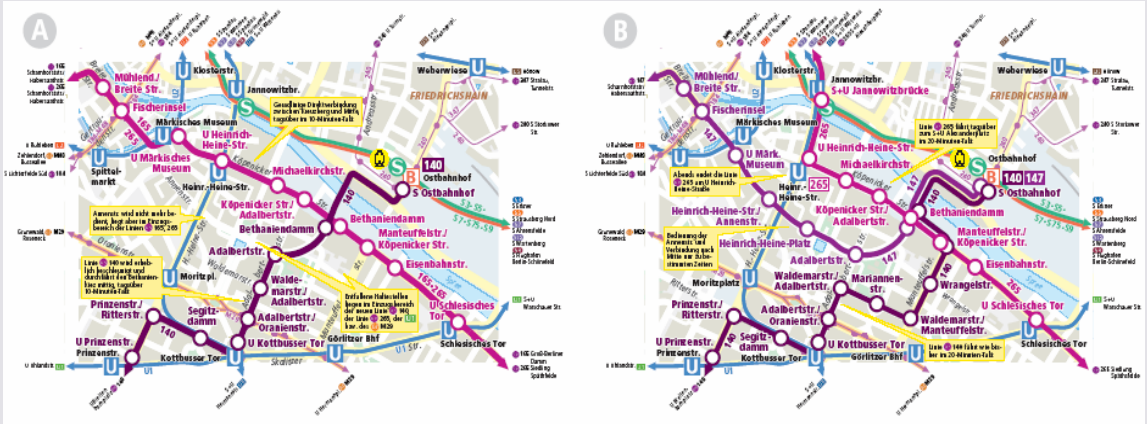
Weitere Stufen waren Vor-Ort-Veranstaltungen und die Kommunalparlamente

Die flankierende Kommunikation zur Kundenbefragung wurde über verschiedene Medien realisiert

Der Aufruf zur Kundenbefragung erfolgte über:

- Internet
- U-Bahnfernsehen Berliner Fenster
- BVG plus
- Handzettel in Busse und Bahnen
- Pressemitteilungen
- Anzeigenschaltung in Bezirksblättern

Dichter Takt und geradlinige Verbindungen oder 20-Minutentakt und teils eingeschränkte Bedienzeiten, dafür Bedienung aller bisherigen Haltestellen



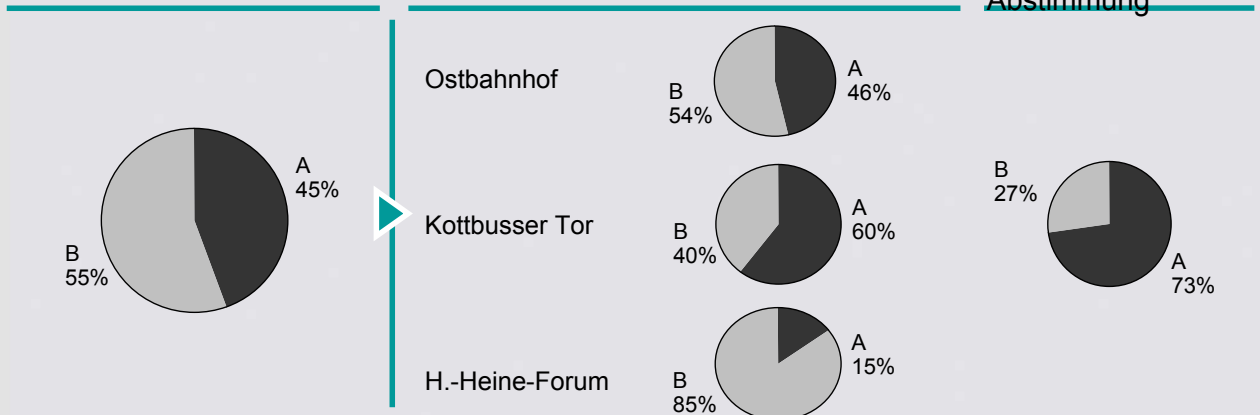
Die Kunden konnten zwischen zwei alternativen Linienführungen wählen

Eine knappe Mehrheit (55%) entschied sich für die Bedienung aller Haltestellen bei eingeschränkten Bedienzeiten. Variante B wird modifiziert umgesetzt.

Gesamt

Abstimmungsverteilung über Standorte

Internet-
Abstimmung



Basis: 1.809 Personen (Standorte), 130 Personen (Internet)