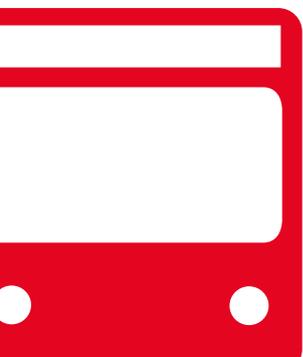


QUALITÄTS- BERICHT 2020

Kreis Mettmann





QUALITÄTS- BERICHT 2020

Kreis Mettmann

INHALT

Inhaltsverzeichnis 4
 Vorwort 6
 Management Summary 8
 So haben wir gemessen 9

10

1 Angebot und Leistungen
 1.1 Zuverlässigkeit 14
 1.2 Pünktlichkeit 15
 1.3 Anschlüsse 16
 1.4 Bedienungshäufigkeit 19
 1.5 Platzangebot 19

20

2 Personal
 2.1 Fahrerinnen und Fahrer 22
 2.2 Sicherheit und Service & Fahrausweisprüfung 23

24

3 Vorverkauf
 3.1 Vertriebspersonal KundenCenter 26
 3.2 Vertriebspersonal der externen Vertriebspartner 27
 3.3 Interne Vorverkaufsstellen KundenCenter 27
 3.4 Externe Vorverkaufsstellen 28
 3.5 Fahrausweisautomaten 28
 3.6 Mobiles Ticketing/HandyTicket 29

30

4 Fahrzeuge
 4.1 Sauberkeit und Schadensfreiheit des Fahrzeugs 32
 4.2 Sauberkeit und Gepflegtheit im Fahrzeug 33

34

5 Haltestellen
 5.1 Sauberkeit an Haltestellen 36
 5.2 Sauberkeit und Gepflegtheit der Haltestellen 36

38

6 Fahrgastinformation
 6.1 Information vor Fahrtantritt 40
 6.2 Information während der Fahrt 41
 6.3 Kundendialog 41

42

7 Sicherheit
 7.1 Persönliche Sicherheit abends und tagsüber 44

AUSBLICK

46

Ausblick
 Impressum 50

**DIE ZUFRIEDENHEIT
 UNSERER KUNDEN GIBT
 DEN TAKT VOR – UM
 NACHHALTIGES WACHS-
 TUM SICHERZUSTELLEN.**

2020: DIE RHEINBAHN IM SPAGAT ZWISCHEN WACHSTUM UND PANDEMIE

Im September 2019 hat die Rheinbahn ihre Unternehmensstrategie vorgestellt mit dem Fokus, die Rheinbahn konsequent aus Kundensicht aufzustellen. Die positive Entwicklung der Fahrgastzahlen zeigte, dass die Rheinbahn die Weichen richtig gestellt hat. In den ersten beiden Monaten des Jahres 2020 hat sich dieser deutliche Aufwärtstrend fortgesetzt und deutlich gemacht: Die Rheinbahn ist auf dem richtigen Weg, erste Wahl für Mobilität im Kreis Mettmann zu werden.

Doch dann ist plötzlich alles anders: Das Coronavirus breitet sich weiter aus, ab Mitte März geht Deutschland in den ersten Lockdown. In Absprache mit dem Kreis Mettmann und um die Beschlüsse von Bund und Ländern umzusetzen, fährt die Rheinbahn für knapp fünf Wochen den Samstagsfahrplan.

Die Rheinbahn sorgte aber nicht nur dafür, dass diejenigen, die unsere Gesellschaft in dieser Zeit am dringendsten brauchte, weiter mobil blieben, sondern setzte auch viele Maßnahmen zum Infektionsschutz um, wie das Verteilen von Masken

an Mitarbeitende und Fahrgäste sowie das Aufstellen von Desinfektionsspendern an U-Bahnhöfen. In allen Bussen wurden zuerst Abtrennungen und später Schutzscheiben eingebaut.

Mit den ersten Lockerungen im April kehrte die Rheinbahn zum Normalbetrieb zurück. Mit Verstärkerfahrten in der morgendlichen Spitze und zusätzlichen Angeboten im Schülerverkehr entzerrten wir das Pendleraufkommen und unterstützten die Wiederaufnahme des Schulbetriebs.

Im August setzte die Rheinbahn trotz der Pandemieauswirkungen bereits geplante Angebotserweiterungen um: Fünf Prozent mehr Angebot und damit über 1,2 Millionen Kilometer mehr im Jahr für die Kunden – damit leisten wir einen weiteren wichtigen Beitrag für das Gelingen der Verkehrswende im Kreis Mettmann!

Mit steigenden Infektionszahlen verschärften Bund und Länder ab November wieder die Maßnahmen. Deutschland ging erneut in den Lockdown. Diese neue Form einer besonderen Herausforderung zeigt, dass die Rheinbahn ihre



v. l. n. r.: Michael Richarz, Klaus Klar, Susanne Momberg

gesellschaftlich systemrelevante Rolle in jeder Hinsicht verantwortungsbewusst wahrgenommen hat und weiterhin wahrnehmen wird.

Die Maßnahmen der Qualitätsoffensive wirken! 2019 haben wir die Qualitätsoffensive gestartet. Vier Teams mit über 30 Mitgliedern aus allen Unternehmensbereichen widmeten sich der umfassenden Analyse von Problemen in den vier Handlungsfeldern Pünktlichkeit, Zuverlässigkeit, Sauberkeit und Fahrgastinformation. Rund 100 kurz- und mittelfristige Maßnahmen entwickelten die Teams in der Projektphase bis Mitte des Jahres 2019. Dass diese Maßnahmen nun ihre Wirkung entfalten, zeigen die Ergebnisse des Kundenbarometers – eine Befragung unserer Kunden – die Bestandteil dieses Berichts sind: Die Werte, die unsere Kunden in den Vorjahren deutlich schlechter bewertet haben, verbessern sich. Auf Nachfrage beim durchführenden Anbieter gab es zu den Ergebnissen im Jahr 2020 folgende Aussage:

„Die deutliche Steigerung der Globalzufriedenheit bei der Rheinbahn ist sowohl signifikant höher als die durchschnittliche Steigerung der Globalzufriedenheit bei den Teilnehmern am ÖPNV-Kundenbarometer, als auch deutlich höher als die Steigerung der repräsentativ gemessenen Werte für ganz Deutschland. Diese signifikante Erhöhung der Zufriedenheit kann daher auf Maßnahmen der Rheinbahn zurückgeführt werden.“

Wir werden weiter an der Qualität unseres Kerngeschäfts arbeiten. Der Kunde steht dabei eindeutig im Mittelpunkt unseres Handelns. Auf dieser Basis können wir nachhaltig weiter wachsen – für umweltfreundliche und moderne Mobilität im Kreis Mettmann!

Klaus Klar
Vorstandsvorsitzender
und Arbeitsdirektor

Susanne Momberg
Vorstand
Finanzen

Michael Richarz
Vorstand
Technik und Betrieb

MANAGEMENT SUMMARY

- Die Ergebnisse des Kundenbarometers zeigen, dass wir uns im Vergleich zu den anderen Verkehrsunternehmen im Berichtsjahr deutlich verbessert haben. Diese Entwicklung begründet sich in den Maßnahmen unserer Qualitäts-offensive und zeigt, dass diese wirken.
- Die Verbesserungen bestätigen, dass wir auf dem richtigen Weg sind. Wir werden weiterhin den Fokus auf unser Kerngeschäft legen und die Kundinnen und Kunden konsequent in den Mittelpunkt stellen.
- Die gesteigerten Qualitätswerte helfen uns dabei, erste Wahl für Mobilität in den Städten und Kreisen zu werden, in denen wir mit unseren Bussen und Bahnen fahren.
- Einige Werte müssen im Jahr 2020 aber auch unter dem Einfluss der Corona-Pandemie eingeordnet werden.



SO HABEN WIR GEMESSEN

Die erhobenen Daten dieses Qualitätsberichts umfassen den Zeitraum vom ersten bis zum vierten Quartal 2020 und das Mettmanner Kreisgebiet, mit folgenden Ausnahmen:

- **Die Ergebnisse zum Fahrpersonal beziehen sich auf alle Fahrerinnen und Fahrer der Rheinbahn, da die Einsätze im gesamten Rheinbahn-Netz erfolgen.**
- **Die Ergebnisse im Kundendialog beziehen sich ebenfalls auf das gesamte Bedienungsgebiet, da die Anliegen gebietsübergreifend sind.**

Die Ergebnisse des Kundenbarometers sind mit Werten zwischen 1 und 5 skaliert, wobei eins für „vollkommen zufrieden“ und fünf für „unzufrieden“ steht. Prozentzahlen zeigen den Erfüllungsgrad einer Aufgabe an. Je höher die Zahl, desto stärker nähert sie sich dem optimalen Ergebnis an.

Die Daten zu den einzelnen Kriterien werden mit drei verschiedenen Messverfahren nach DIN EN 13816 (Norm zum Nachweis der Servicequalität von Verkehrsunternehmen im öffentlichen Nahverkehr) aus dem Jahr 2002 ermittelt:

1. Direkte Leistungsmessung (DPM, Direct Performance Measures), intern: Verfahren, bei dem automatisiert Daten über die technischen Systeme, die wir einsetzen, über den gesamten Tag erhoben werden.

2. Testkundenverfahren (MSS, Mystery Shopping Surveys), extern und intern: Verfahren zur Messung der Leistungsqualität auf Grundlage der objektiven Beobachtungen von Testteams (extern und intern), anhand bestimmter vorab festgelegter Kriterien. Die internen Teams testen Fahrzeuge, Haltestellen, Informationsübermittlung sowie das Erscheinungsbild der Räumlichkeiten, der KundenCenter und Premiumvertriebspartner. Externe Teams beurteilen zusätzlich auch noch die Kompetenz und das Auftreten der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter. Die Tester verhalten sich, als wären sie echte Kundinnen und Kunden, die den ÖPNV nutzen.

3. Kundenbarometer (CSS, Customer Satisfaction Surveys), extern: Das ÖPNV-Kundenbarometer ist eine deutschlandweite telefonische Erhebung, bei welcher der Kunde nach seiner subjektiven Meinung rund um das Angebot und die Leistung seines Nahverkehrsunternehmens gefragt wird – in diesem Fall die Rheinbahn.

Das ÖPNV-Kundenbarometer 2020 umfasst insgesamt über 16.000 repräsentative Telefon- und Online-Interviews mit Nutzern von ÖPNV-Verkehrsmitteln, die in insgesamt 27 Bedienungsgebieten von kommunalen Verbänden und Verkehrsunternehmen erhoben wurden. Die Fahrgäste wurden nach ihrem Nutzungsverhalten und ihrer Zufriedenheit mit insgesamt 40 Leistungsmerkmalen befragt. Durchgeführt wird es von Kantar, einem Unternehmen für Daten, Insights und Beratungsleistungen.

1 ANGEBOT UND LEISTUNGEN



Der Bereich Angebot und Leistungen setzt sich aus einer Vielzahl einzelner Parameter zusammen. Unter anderem gehören der Umfang der angebotenen Verbindungen, die Zuverlässigkeit, mit der der Fahrplan eingehalten wird, sowie die Taktfrequenz dazu. Es sind Qualitätskriterien, die für unsere Fahrgäste besonders wichtig sind, weil diese ihre Tagesgestaltung unmittelbar beeinflussen. Störungsfreie Fahrten und gut funktionierende Verbindungen werden als positiv erlebt und steigern die Attraktivität des ÖPNV. Zum Komfort trägt ein ausreichendes Platzangebot bei.

Gute Werte bei Zuverlässigkeit und Pünktlichkeit: Die Qualitätsoffensive wirkt

Unsere Leistungen, insbesondere im Hinblick auf pünktliche und zuverlässige Fahrten, haben sich gegenüber 2019 wesentlich verbessert. Hier zahlen sich die Maßnahmen aus, die wir in der Qualitätsoffensive angestoßen haben.

Eine Vielzahl von Ursachen beeinflusst die Zuverlässigkeit

Intensiv haben wir uns mit den diversen Gründen beschäftigt, die die Zuverlässigkeit im Jahr 2020 beeinträchtigen.

Die verschiedenen Ursachen lassen sich im Wesentlichen in drei Kategorien einordnen:

- **verkehrsbedingte** Störungen mit 41 Prozent der Ausfälle
- **personelle Ausfälle** mit 16 Prozent
- Probleme an den **Fahrzeugen** mit 43 Prozent der Ausfälle

Über die Hälfte der **verkehrsbedingten Ausfälle** im gesamten Jahr 2020 ging auf Besonderheiten der Verkehrslage zurück. Die anderen ca. 40 Prozent wurden durch Ausfälle unterschiedlichster Art verursacht, so etwa durch Feuerwehr-, Polizei- und Rettungswageneinsätze. Auch Falschparker, Fahrzeuge im Gleis und Fremdfälle machten uns zu schaffen, indem sie unsere Strecken blockierten – im Kreis Mettmann waren das im Berichtsjahr etwas über hundert Störungen. Über 900-mal wurden unsere Strecken blockiert. Solche Faktoren sind von uns nicht oder nur schwer zu beeinflussen.

Um die **fahrzeugbedingten Ausfälle** weiter zu verringern, haben wir auch im Jahr 2020 Verbesserungen umgesetzt, vor allem mit neuen oder angepassten Instandhaltungsmaßnahmen. Ein besonderes Augenmerk legen wir auf die Identifizierung von störanfälligen Teilen – denn nur wenn wir wissen, welches Element für wiederkehrende Störungen sorgt, ist ein konsequenter Austausch sinnvoll und effektiv. Dies ist

uns beispielsweise bei unseren Niederflur-Stadtbahnen vom Typ NF8U – die auf der Linie U72 nach Ratingen eingesetzt werden – gelungen. Um die Ausfälle aufgrund von Störungen an den Bussen zu verringern, legen wir weiterhin einen Schwerpunkt auf den präventiven Austausch von Verschleißteilen.

Nicht nur die Instandhaltung, sondern auch die Investition in die Verbesserung des Zustands unserer Busse zahlen auf die Zuverlässigkeit ein. Auch das haben wir im Berichtsjahr weiter vorangetrieben und konnten zum Beispiel die Effizienz eines Bus-Typs durch den laufweitenbasierten Austausch eines Bauteils der Kraftstoffversorgung verbessern.

Moderne Technik für einen zuverlässigen Einsatz

Auch im Jahr 2020 haben wir unsere Busflotte weiter modernisiert und alte Busse schrittweise durch neue ersetzt. Über 60 neue Busse sind im Jahr 2020 zur Busflotte der Rheinbahn dazu gekommen.

Weniger Verkehrsgeschehen sorgt für mehr Pünktlichkeit

Die Corona-Pandemie, von deren Auswirkungen Deutschland seit März betroffen ist, hat auch Folgen für das Verkehrsgeschehen. Aufgrund der strengen behördlichen Maßnahmen zur Eindämmung des Virus sanken nicht nur die Fahrgastzahlen, auch das Verkehrsgeschehen allgemein nahm in diesem ersten Lockdown deutlich ab. Mit dem zweiten Lockdown im Herbst 2020 war das wieder der Fall. Dadurch wurden insbesondere die Einwirkungen in den Hauptverkehrszeiten auf unsere Fahrzeuge durch Staus und lange Haltestellenaufenthaltszeiten reduziert.

Die Pünktlichkeitswerte aus 2020 liegen also deutlich über den Werten im Jahr 2019. Die Werte der Stadtbahn haben sich um 3,9 Prozent, die Werte der Busse um 7,9 Prozent verbessert. Die Verbesserung zeigt sich bei den Bussen am deutlichsten, da diese auf dem überwiegenden Teil ihrer Linienwege gemeinsam mit dem Individualverkehr unterwegs sind: Sie waren im Jahr

2020 aufgrund des geringen Verkehrsaufkommens deutlich gleichmäßiger unterwegs.

Mit genaueren Analysen zu mehr Pünktlichkeit

Im Rahmen der Qualitätsoffensive haben wir eine neue Analysesoftware angeschafft, die uns hilft, unser Liniennetz noch schneller und genauer zu bewerten. Basierend auf diesen Auswertungen passen wir die Fahrzeiten auf allen Linien nach und nach den aktuellen Gegebenheiten präzise an. Diese Maßnahmen wirken sich positiv auf die langfristige Verbesserung der Pünktlichkeit aus.

Freie Fahrt für Bus und Bahn

Gemeinsam mit der Stadt Düsseldorf haben wir weiter an der Programmierung der Ampelanlagen zugunsten des ÖPNV gearbeitet. Durch Abschraffierungen auf der Straße markieren wir eigene Bereiche für die Stadt- und Straßenbahnen, sodass die Behinderungen durch Fahrzeuge des Individualverkehrs deutlich abnehmen. Durch infrastrukturelle Maßnahmen – wie der Markierung von Parkräumen – versuchen wir, die Zahl der Behinderungen durch falsch geparkte Autos zu reduzieren. Diese Anstrengungen wirken sich bei grenzüberschreitenden Linien auch im Kreis Mettmann positiv aus.

Mehr Pünktlichkeit sorgt für gute Anschlüsse

Analog zu den Kennwerten der Pünktlichkeit verbesserte sich die Einhaltung der betrieblich

gesicherten Anschlüsse um 8,7% auf 92,7%. Dies kann als Resultat der oben genannten Einflüsse der Corona-Pandemie angesehen werden: die verringerten Verkehrseinflüsse ermöglichten eine gleichmäßigere Einhaltung der Fahrzeiten, was deutlich zur Einhaltung der Anschlüsse beitrug. Gleichzeitig konnte bei verspäteten Fahrten der Anschluss abgewartet und verlorene Zeit durch geringere Verkehrseinwirkungen und verkürzte Fahrgastwechselzeiten wieder eingeholt werden, sodass auch kurzzeitig verspätete Abfahrten zur Anschlussicherung in Kauf genommen werden konnten.

Die neue Analysesoftware, die uns in die Lage versetzt, den Fahrplan kontinuierlich zu verbessern, hat auch positiven Einfluss auf die Einhaltung von Anschlüssen: Durch die Optimierung der Fahrzeiten konnten wir die Quote der eingehaltenen Anschlüsse im Berichtsjahr steigern.

250.000 Kilometer mehr

Die lang geplante, umfangreiche Angebotsausweitung haben wir mit einem großen Fahrplanwechsel im August 2020 umgesetzt: 250.000 Kilometer mehr im Jahr für die Kunden – damit leistet die Rheinbahn einen weiteren wichtigen Beitrag für das Gelingen der Verkehrswende. Die in dieser Angebotsausweitung enthaltenen Taktverdichtungen tragen ebenfalls dazu bei, die Zuverlässigkeit und Pünktlichkeit für den Kunden wahrnehmbar zu verbessern.



250.000

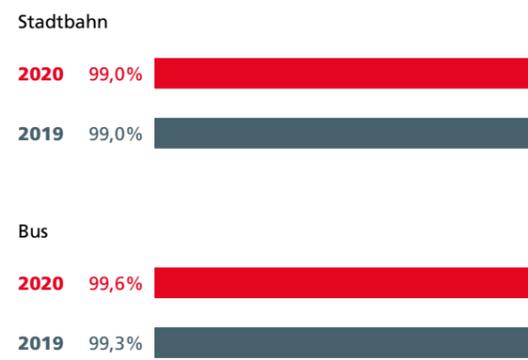
Kilometer mehr im Jahr:
Trotz Corona hat die Rheinbahn 2020 ihr Angebot im gesamten Netz erweitert.

1.1 ZUVERLÄSSIGKEIT

Direkte Leistungsmessung

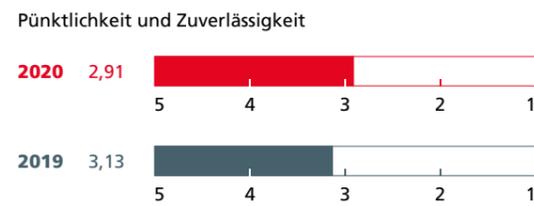
Anteil durchgeführte Fahrten: Anteil erbrachte km/geplante km in % (Zug-km bzw. Wagen-km). Das System errechnet automatisiert die Differenz zwischen der zu erbringenden und der tatsächlich erbrachten Leistung.

Direkte Leistungsmessung



Kundenbarometer

Kundinnen und Kunden werden befragt, wie sie die Pünktlichkeit und Zuverlässigkeit ihres Hauptverkehrsmittels bewerten.



unzufrieden = 5 | vollkommen zufrieden = 1

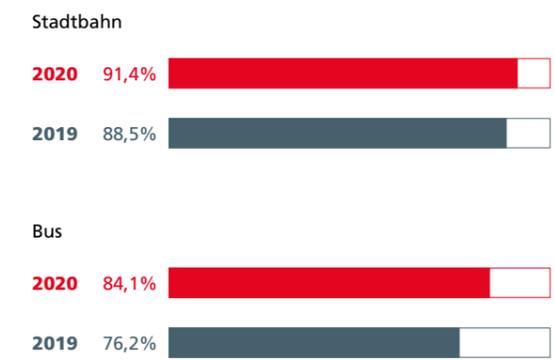
1.2 PÜNKTLICHKEIT

Direkte Leistungsmessung

Anteil der pünktlichen Abfahrten an Haltestellen im Verhältnis zu allen Abfahrten.

- Als Verfrühung gelten Abfahrten, die mehr als eine Minute vor Fahrplan erfolgten.
- Als Verspätung gelten Abfahrten, die mehr drei Minuten nach Fahrplan erfolgten.

Direkte Leistungsmessung



1.3 ANSCHLÜSSE

Direkte Leistungsmessung

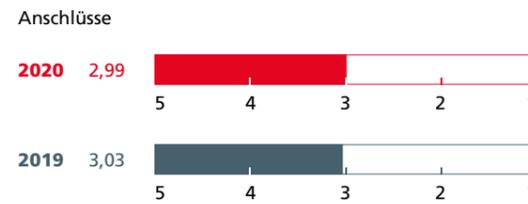
- Anteil der pünktlichen Abfahrten an Haltestellen im Verhältnis zu allen Abfahrten.
- als Verfrühung gelten Abfahrten, die mehr als eine Minute vor Fahrplan erfolgten
 - als Verspätung gelten Abfahrten, die mehr drei Minuten nach Fahrplan erfolgten

Direkte Leistungsmessung



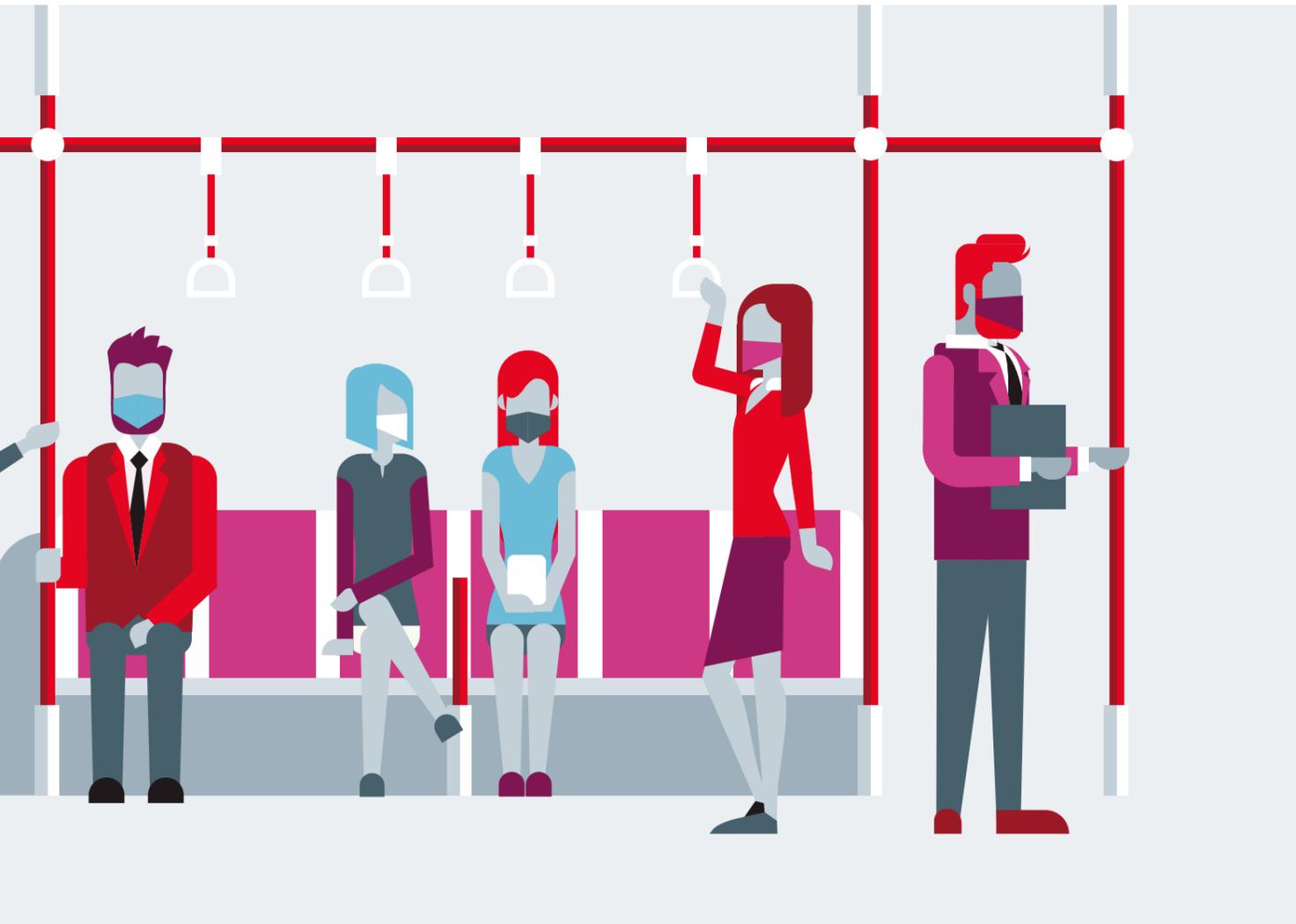
Kundenbarometer

Kundinnen und Kunden werden befragt, wie sie die Anschlüsse, also die Umsteigemöglichkeiten, bewerten.



unzufrieden = 5 | vollkommen zufrieden = 1





1.4 BEDIENUNGSHÄUFIGKEIT

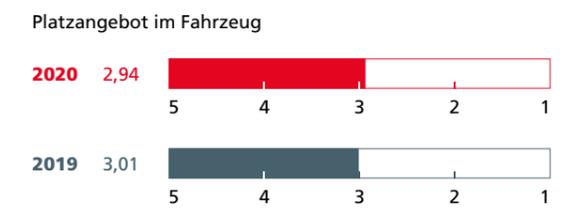
Kundenbarometer
Kundinnen und Kunden werden befragt, wie sie die Häufigkeit der Abfahrten bewerten.



unzufrieden = 5 | vollkommen zufrieden = 1

1.5 PLATZANGEBOT

Kundenbarometer
Kundinnen und Kunden werden befragt, wie sie das Platzangebot in Bussen und Bahnen bewerten.



unzufrieden = 5 | vollkommen zufrieden = 1

2 PERSONAL



Das Gesicht der Rheinbahn sind unsere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter mit Kundenkontakt. Sie prägen in erheblichem Maße das Bild, das unsere Fahrgäste von unserer Servicequalität gewinnen. In den Erhebungen zum Personal wird nach dem Auftreten und der Kompetenz der Fahrerinnen und Fahrer gefragt. Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des Bereichs Sicherheit und Service haben Einfluss auf das subjektive Sicherheitsempfinden der Fahrgäste.

Prüfung durch externe Testkundinnen und Testkunden ausgesetzt

Im Berichtsjahr war die Prüfung durch Testkundinnen und Testkunden aufgrund der Corona-Pandemie und den strengen Regelungen in der Schutzverordnung des Landes nur eingeschränkt möglich. Daher wurde sowohl bei der Überprüfung der Fahrerinnen und Fahrer als auch im Bereich Sicherheit und Service darauf verzichtet, unter anderem da die Befragung der Fahrerinnen und Fahrer durch die Abschirmung des Fahrerarbeitsplatzes im Rahmen des Infektionsschutzes nicht möglich war.

Da aber eine entsprechende Datenbasis für die Vergleichbarkeit von Ergebnissen zu Vorjahren erforderlich ist, können wir hier für das Berichtsjahr keinen Wert und die entsprechende Einordnung vornehmen. Natürlich werden wir diese im Jahr 2021 wieder erheben, sobald die pandemische Lage und die Schutzbestimmungen es zulassen.

Viele neue Fahrerinnen und Fahrer eingestellt

Im Jahr 2020 wurden 213 Fahranwärterinnen und Fahranwärter sowie 105 Fahrerinnen und Fahrer eingestellt. Aufgrund der Pandemie musste die Ausbildung in der Fahrschule der Rheinbahn vorübergehend ausgesetzt werden. Unter Einführung von strengen Maßnahmen zum Infektionsschutz konnten wir die Ausbildung der neuen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter fortsetzen.

Infektionsschutz: Neue Aufgaben für unsere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter

Aufgrund der Corona-Pandemie kamen im Berichtsjahr viele zusätzliche Aufgaben zur Überwachung der Einhaltung von Regelungen zum Infektionsschutz hinzu. Insbesondere mit der Überprüfung der Maskenpflicht und der Erstattung von Anzeigen bei Verstößen haben die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter von Sicherheit und Service und unsere Fahrausweisprüferinnen und Fahrausweisprüfer einen wesentlichen Beitrag dazu geleistet, dass die Fahrt mit Bus und Bahn auch in diesen herausfordernden Zeiten sicher blieb und bleibt.

2.1 FAHRERINNEN UND FAHRER

Testkundenverfahren extern

Externe Testkundinnen und Testkunden prüfen nach vorgegebenen Parametern zum einen die Kommunikationsfähigkeit, das Erscheinungsbild und die Freundlichkeit, zum anderen die Fahrweise. Der Prozentsatz beschreibt den prozentualen Anteil der erfüllten Vorgaben.

Testkundenverfahren extern

Fahrerinnen und Fahrer

2020 keine Daten erhoben



Fahrkomfort

2020 keine Daten erhoben



Kundenbarometer

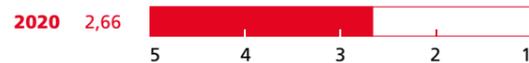
Kundinnen und Kunden werden befragt, wie sie zum einen die Kompetenz, zum anderen die Freundlichkeit der Fahrerinnen und Fahrer bewerten.

unzufrieden = 5 | vollkommen zufrieden = 1

Kompetenz der Fahrerinnen und Fahrer



Freundlichkeit der Fahrerinnen und Fahrer



2.2 SICHERHEIT UND SERVICE & FAHRAUSWEISPRÜFUNG

Testkundenverfahren extern

Externe Testkundinnen und Testkunden prüfen nach vorgegebenen Parametern die Kommunikationsfähigkeit sowie das Erscheinungsbild und die Freundlichkeit. Der Prozentsatz beschreibt den prozentualen Anteil der erfüllten Vorgaben.

Testkundenverfahren extern

Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter Sicherheit und Service

2020 keine Daten erhoben



Fahrausweisprüferinnen und Fahrausweisprüfer

2020 keine Daten erhoben



3 VORVERKAUF



Der bequeme, barrierefreie Ticketkauf ist ein wesentliches Element, um unseren Kunden die Entscheidung für die Rheinbahn leicht zu machen. Wir haben das Erscheinungsbild bzw. die Leistungsfähigkeit der verschiedenen Vertriebskanäle abgefragt: in den KundenCentern, bei ausgewählten Vertriebspartnern sowie zu Fahrausweisautomaten und mobilem Ticketing.

Online-Controlling für hohe Verfügbarkeit der Fahrausweisautomaten

Durch die Onlineüberwachung konnten wir im Berichtsjahr die sehr hohe und stabile Verfügbarkeit aller unserer Ticketautomaten – ob mobil in den Fahrzeugen oder stationär an Haltestellen – halten. Der Erwartungshaltung unserer Kundinnen und Kunden, dass sie an unseren Fahrausweisautomaten reibungslos ein Ticket kaufen können, werden wir so gerecht.

Mit wenigen Klicks zum richtigen Ticket

Damit Rheinbahn-Kundinnen und -Kunden schnell und einfach das passende Ticket kaufen können, haben im Berichtsjahr rund 350 mobile und stationäre Touchscreen-Automaten eine neue Bedienoberfläche erhalten, die mit einer intuitiven Menüführung überzeugt. Die neue Oberfläche hat die Rheinbahn zusammen mit einer spezialisierten Agentur entwickelt und dabei konsequent aus Kundensicht gedacht – mit Erfolg: die neue Struktur überzeugt mit Übersichtlichkeit und einfacher Bedienung, so auch die Rückmeldungen unserer Kunden.

Kooperationen mit digitalen Vertriebspartnern

Seit Oktober 2020 profitieren unsere Ticket2000- und BärenTicket-Abonnentinnen und -Abonnenten noch mehr von ihren Abos: Durch eine Kooperation mit dem europäischen Bikesharing-Marktführer nextbike können sie ergänzend zu Bus und Bahn jetzt auch eines der 750 Düsseldorfer Mietfahrräder des Anbieters nutzen. Bei jeder Ausleihe sind die ersten 30 Minuten gratis. Davon profitieren auch die Kunden im Kreis Mettmann bei der Einfahrt nach Düsseldorf. Mit der Kooperation ergänzt die Rheinbahn ihr Mobilitätsangebot im Sinne des Umweltverbunds

klimafreundlich und nachhaltig und sorgt für eine bessere Verbindung von und zur Haltestelle. Durch die Verknüpfung bieten die Kooperationspartner so noch mehr flexible öffentliche Mobilität in der Stadt.

Fahrgäste der Rheinbahn können seit Ende des Berichtsjahres 30-TageTickets über die App des E-Scooter-Anbieters TIER kaufen und erhalten dabei zusätzlich einen Monat unbegrenzt kostenlose Freischaltungen für Fahrten mit den E-Scootern. Durch die Kooperation mit TIER unternimmt die Rheinbahn einen weiteren Schritt, um Sharing-Produkte und Nahverkehr optimal zu kombinieren und ihren Kunden so die tägliche Mobilität von Tür zu Tür aktiv zu erleichtern. Mit der internationalen App Urbi können Nutzer weltweit in zahlreichen Städten verschiedene Fortbewegungsmittel suchen, vergleichen und das passende Mobilitätsangebot direkt buchen. Seit Januar 2020 sind dort auch EinzelTickets und 24-StundenTickets der Rheinbahn verfügbar.

Prüfung durch externe Testkunden ausgesetzt

Im Berichtsjahr war die Prüfung durch Testkundinnen und -kunden aufgrund der Coronapandemie und den strengen Regelungen in der Schutzverordnung des Landes nur eingeschränkt möglich – daher wurde bei unseren KundenCentern darauf verzichtet. Da aber eine entsprechende Datenbasis für die Vergleichbarkeit von Ergebnissen zu Vorjahren erforderlich ist, können wir hier für das Berichtsjahr keinen Wert und die entsprechende Einordnung vornehmen. Natürlich werden wir diese im Jahr 2021 wieder erheben, sobald die pandemische Lage und die Schutzbestimmungen es zulassen.

3.1 VERTRIEBSPERSONAL KUNDENCENTER

Testkundenverfahren extern

Externe Testkundinnen und Testkunden prüfen nach einem vorgegebenen Szenario die Kompetenz der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter. Je mehr der abgeprüften Szenarien, etwa ein Ticketkauf und eine dazugehörige Beratung, als erfüllt anzusehen sind, desto höher ist der abgebildete Prozentsatz.

Testkundenverfahren extern

Kompetenz in den KundenCentern



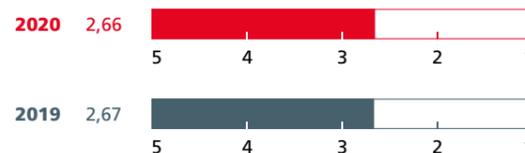
Kundenbarometer

Kundinnen und Kunden werden befragt, wie sie zum einen die Fahrkarten-Verkaufsstellen, zum anderen die persönliche Beratung in den KundenCentern der Rheinbahn bewerten.

Fahrkartenverkaufsstellen der Rheinbahn



Beratung in den KundenCentern



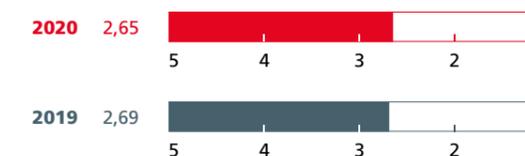
unzufrieden = 5 | vollkommen zufrieden = 1

3.2 VERTRIEBSPERSONAL EXTERNE VERTRIEBSPARTNER

Kundenbarometer

Kundinnen und Kunden werden befragt, wie sie die privaten Fahrkartenverkaufsstellen bewerten.

Private Fahrkartenverkaufsstellen (Gesamtzufriedenheit)



unzufrieden = 5 | vollkommen zufrieden = 1

3.3 INTERNE VORVERKAUFSTELLEN KUNDENCENTER

Testkundenverfahren extern

Externe Testkundinnen und Testkunden prüfen nach einem vorgegebenen Szenario das Erscheinungsbild des KundenCenters und der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter. Je mehr der abgeprüften Szenarien, etwa die Verfügbarkeit von Informationsmaterial, als erfüllt anzusehen sind, desto höher ist der abgebildete Prozentsatz.

Testkundenverfahren extern

Erscheinungsbild in den KundenCentern



3.4 EXTERNE VORVERKAUFSTELLEN

Testkundenverfahren intern

Interne Testkundinnen und Testkunden prüfen das Erscheinungsbild des Vertriebspartners sowie der Verkäuferinnen und Verkäufer. Zudem werden die Verfügbarkeit und Erkennbarkeit des Infomaterials eingerechnet. Je mehr dieser Parameter positiv festgestellt wurden, desto höher ist der Prozentsatz.

Testkundenverfahren intern



3.5 FAHRAUSWEISAUTOMATEN

Direkte Leistungsmessung

Das System errechnet automatisiert, wie hoch bei den Automaten der Anteil des störungsfreien Betriebs im Verhältnis zur Gesamtlaufzeit war.

Direkte Leistungsmessung

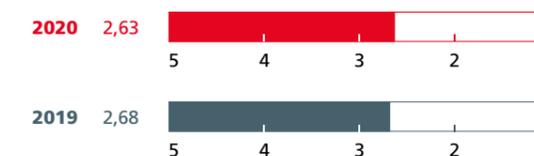


3.6 MOBILES TICKETING (HANDYTICKET)

Kundenbarometer

Kundinnen und Kunden werden befragt, wie sie die Rheinbahn-App und die mobilen Informationen über das Smartphone bewerten. Der Wert bildet das Ergebnis der Abfrage „Wie zufrieden sind Sie mit den Apps und den mobilen Informationen?“ ab, da der Ticketverkauf zum Großteil über die Fahrplanauskunft geführt wird.

HandyTicket



unzufrieden = 5 | vollkommen zufrieden = 1



4 FAHRZEUGE



Die Sauberkeit und vor allem die Funktionsfähigkeit der Fahrzeuge sind zentrale Elemente eines hohen Serviceniveaus. Sich wohlfühlen und entspannt ans Ziel kommen – diese selbstverständlichen Leistungen für unsere Fahrgäste wollen wir in hohem Maße bieten.

Gute Werte bei der Sauberkeit und dem Eindruck der Fahrzeuge

Die Ergebnisse – sowohl bei der Überprüfung durch die Testkundinnen und Testkunden als auch im Kundenbarometer – bescheinigen uns ein gleichbleibendes hohes Niveau. Das bestätigt, dass wir hier auf einem guten Weg sind – und das trotz der Corona-Pandemie, die nochmal eine neue Definition von „sauber“ mit sich bringt.

Damit unsere Fahrzeuge einen sauberen Eindruck machen, haben wir allein im vierten Quartal des Berichtsjahres über tausend Graffiti- und Schmierereien in den Innenräumen unserer Busse und Bahnen entfernt.

Wir testen verschiedene Ideen, um die Sauberkeit in den Fahrzeugen weiter zu verbessern. So zum Beispiel eine besondere Bodenbeschichtung für Busse, mit denen die Reinigung deutlich besser funktionieren soll.

Zusätzliche Reinigung an Endstellen und während der Fahrt – schon vor Corona

Wir möchten die Kundinnen und Kunden dauerhaft zufriedenstellen und setzen an verschiedenen Stellen an, um die Sauberkeit zu verbessern.

Eine wichtige Erkenntnis aus der Qualitätsoffensive war, dass die Fahrzeuge morgens sauber auf Strecke gehen und die Verunreinigungen, die Fahrgästen negativ auffallen, im Laufe des Tages entstehen. Ab Ende 2019 testeten wir daher den Einsatz von Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern, die während der Fahrt durch die Fahrzeuge gingen und Müll einsammelten und über Kontaktflächen wischten. Ein weiterer Test war die zusätzliche Reinigung im Laufe des Tages an drei Endhaltestellen und Knotenpunkten.

Neue Busse: moderne Technik und Komfort für Fahrgäste

Über 60 neue Busse sind im Jahr 2020 zur Busflotte der Rheinbahn dazu gekommen. Damit haben wir deutlich mehr Fahrzeuge neu beschafft, als üblich. Die neuen Fahrzeuge sind modern und komfortabel, das zählt positiv auf den Eindruck der Fahrgäste ein. Zusätzlich sind sie mit einem Abbiegeassistenzsystem ausgestattet – für mehr Sicherheit auf den Straßen im Netz der Rheinbahn.

Saubere Luft für mehr Lebensqualität

Alle Busse erfüllten im Jahr 2020 die saubere Abgasnorm Euro-6.

4.1 SAUBERKEIT UND SCHADENSFREIHEIT DES FAHRZEUGS

Testkundenverfahren intern

Die internen Testkundinnen und Testkunden der Rheinbahn bewerten die Sauberkeit der Fahrzeuge von innen und von außen. Je mehr Fahrzeuge als sauber festgestellt wurden, desto höher ist der angegebene Prozentsatz.

Testkundenverfahren intern



4.2 SAUBERKEIT UND GEPFLEGTHEIT IM FAHRZEUG

Kundenbarometer

Kundinnen und Kunden werden befragt, wie sie die Sauberkeit und Gepflegtheit in Bus oder Bahn bewerten.

Sauberkeit und Gepflegtheit im Fahrzeug



unzufrieden = 5 | vollkommen zufrieden = 1



5 HALTESTELLEN



Die Haltestellen im Netz sind ein wichtiger Berührungspunkt zwischen unseren Fahrgästen und der Rheinbahn – beim Ein-, Aus- oder Umsteigen und um auf Bus oder Bahn zu warten. Saubere Sitzmöglichkeiten und die Möglichkeit zum Unterstellen gehören genauso dazu wie aktuelle und übersichtliche Informationen zu Fahrplan und Liniennetz.

Verbesserung bei der Sauberkeit

Der Erfüllungsgrad bei der Anforderung an die Sauberkeit von Aufenthaltsflächen, Wartehallen, Spritzschutzwänden und Notrufsäulen konnte um fast zwei Prozent gesteigert werden. Das ist auch ein Erfolg der Maßnahmen, die wir mit der Qualitätsoffensive auf den Weg gebracht haben.

Wir haben den Städten im Kreis Mettmann 380 konkrete Mängel weitergegeben, hauptsächlich zu den Wartehallen, Mülleimern und Bodenflächen. Über 85 Prozent der Schäden wurden erfolgreich abgearbeitet. Um die Zusammenarbeit mit den entsprechenden Kommunen zu verbessern, haben wir einen neuen Mitarbeiter eingestellt. Er steht den Kommunen als Kontakt zur Verfügung und informiert diese über Mängel an Haltestellen. Das schafft eine gute Voraussetzung zum Ausbau der Zusammenarbeit.



5.1 SAUBERKEIT AN HALTESTELLEN

Testkundenverfahren intern

Bestehend aus der Sauberkeit von Aufenthaltsflächen, Wartehallen, Spritzschutzwänden und Notrufsäulen. Die internen Testkundinnen und Testkunden der Rheinbahn beurteilen die Sauberkeit der genannten Haltestelleneinrichtungen. Jede positive Beurteilung erhöht den dargestellten Prozentwert.

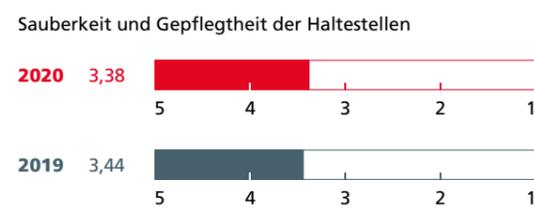
Testkundenverfahren intern



5.2 SAUBERKEIT UND GEPFLEGTHEIT DER HALTESTELLEN

Kundenbarometer

Kundinnen und Kunden werden befragt, wie sie die Sauberkeit und Gepflegtheit der Haltestellen bewerten.



unzufrieden = 5 | vollkommen zufrieden = 1



6 FAHRGAST- INFORMATION



Vor und während ihrer Fahrt haben Fahrgäste Informationsbedarf rund um das Fahrangebot und das Netz der Rheinbahn – sei es zu Fahrplänen, Umsteigemöglichkeiten oder aktuellem während der Fahrt. Bei Fragen, Lob oder Beschwerden wenden sie sich mit ihren Anliegen an den Kundendialog.

Gute Informationen an Haltestellen

Die guten Bewertungen der Ausstattung mit Liniennetz- und Fahrplänen an Haltestellen durch die Testkundinnen und Testkunden und durch das Kundenbarometer konnten auf hohem Niveau gehalten werden. Viele weitere Haltestellen wurden zusätzlich zu den bereits vorhandenen Informationen noch mit Liniennetzplänen ausgestattet. An immer mehr Haltestellen informieren dynamische Anzeigetafeln die Fahrgäste in Echtzeit. Im Berichtsjahr kamen sechs neue elektronische Anzeigetafeln an Bushaltestellen in Hilden dazu. Für das nächste Jahr ist die Ausstattung von weiteren Haltestellen im Kreis Mettmann mit digitalen Anzeigetafeln geplant.

Seit 2020 kündigen unsere Fahrzeuge ihre Abfahrtszeit an Starthaltestellen auf der Zielanzeige in Minuten an. So können Fahrgäste besser erkennen, wann ihr Bus oder ihre Bahn losfährt.

Automatisierte Durchsagen

Im Berichtsjahr haben wir die Anzahl an automatisierten Ansagen, die in Standardsituationen von den Fahrerinnen und Fahrern ausgelöst werden können, weiter erhöht. Unsere Fahrgäste werden dadurch in den Bussen und Bahnen schneller informiert – zum Beispiel wenn eine Bahn zwischen zwei Haltestellen stehen bleiben muss.

Informationen rund um den Infektionsschutz

Die Fahrgastinformation im Jahr 2020 ist von Informationen rund um die Regeln aus den Corona-Schutzverordnungen und unseren Hygienehinweisen geprägt. Mit Durchsagen, Texten auf

den elektronischen Anzeigen sowie Hinweisschildern und Piktogrammen in Fahrzeugen und an Haltestellen haben wir unsere Fahrgäste erst auf die Empfehlung und dann auf die Pflicht zum Tragen von Masken in den Einrichtungen des ÖPNV sowie auf die Hygieneregeln und andere wichtige Maßnahmen zum Infektionsschutz aufmerksam gemacht.

Masken für unsere Abonnenten

Zur Einführung der Maskenpflicht im ÖPNV haben wir unseren Abonentinnen und Abonnenten Masken nach Hause geschickt, zusammen mit umfassenden Informationen über die Hygienemaßnahmen der Rheinbahn. Aber auch an Haltestellen im gesamten Netz haben wir Masken an Fahrgäste verteilt, um die Maskenpflicht zu unterstützen.

Bessere Erreichbarkeit für unsere Kunden

Über 80 Prozent der Kundinnen und Kunden erreichen unser Callcenter „Schlaue Nummer“ in 20 Sekunden – ein zufriedenstellender Wert für uns. Darüber hinaus planen wir für 2021, auch in Zusammenarbeit mit dem Verkehrsverbund Rhein-Ruhr (VRR), ein intelligentes Telefonrouting mit Termin- und Rückrufoptionen.

Auf Veränderungen reagieren

Im Berichtsjahr änderten sich die Anliegen unserer Kundinnen und Kunden: die Gesundheit steht vor allen Pünktlichkeitsthemen. Die Werte zeigen, dass wir es geschafft haben, den veränderten Anliegen unserer Kundinnen und Kunden gerecht zu werden.

6.1 INFORMATION VOR FAHRTANTRITT

Testkundenverfahren intern

Gemessen an den Liniennetz- und Fahrplänen an den Haltestellen. Die internen Testkundinnen und Testkunden prüfen regelmäßig an den Haltestellen, ob die Liniennetz- und Fahrpläne vorhanden sind. Wird einer der beiden Pläne nicht vorgefunden, vermindert dies den dargestellten Prozentsatz.

Testkundenverfahren intern

Information vor Fahrtantritt



Kundenbarometer

Kundinnen und Kunden werden befragt, wie sie die Fahrplan-Informationen an den Haltestellen bewerten.

Fahrplan-Informationen an den Haltestellen



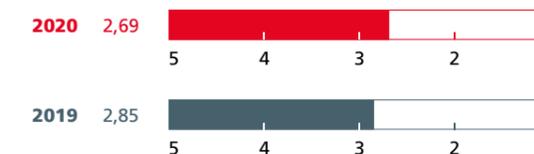
unzufrieden = 5 | vollkommen zufrieden = 1

6.2 INFORMATION WÄHREND DER FAHRT

Kundenbarometer

Kundinnen und Kunden werden befragt, wie sie die Informationen im Fahrzeug, also die Durchsagen, Anzeigen, die Pläne und Hinweise, bewerten.

Informationen im Fahrzeug



unzufrieden = 5 | vollkommen zufrieden = 1

6.3 KUNDENDIALOG

Direkte Leistungsmessung

Das System dokumentiert sowohl den Zeitpunkt, an dem das Anliegen des Kunden eintraf, als auch den Versand des detaillierten Antwortschreibens. Daraus wird die Erfüllungsquote errechnet.

Direkte Leistungsmessung

Gesamt



Antwortquote innerhalb von 14 Tagen, bezogen auf alle Eingänge.

7 SICHERHEIT



Das Empfinden der persönlichen Sicherheit ist ein wesentlicher Faktor für die Nutzung der öffentlichen Verkehrsmittel. Wer sich subjektiv nicht sicher genug fühlt, wird eher Alternativen in Erwägung ziehen.

Sicherheit bleibt Handlungsfeld

Im Vergleich zu den Vorjahren haben sich die Werte kaum verändert. Wir müssen weiterhin an der Einschätzung der Sicherheit arbeiten, da sich die Bewertungen nur im Mittelfeld bewegen.

Kontrolle der Maßnahmen zum Infektionsschutz

Die Aufgaben der Sicherheit und Service-Mitarbeiterinnen und -Mitarbeiter haben sich durch die Corona-Pandemie verändert: Aufgrund entfallener Veranstaltungen und geschlossener Gastronomie ging die Anzahl von Fällen im üblichen Aufgabengebiet deutlich zu-

rück. Dadurch konnte die Einhaltung der Regeln zum Infektionsschutz – wie die Maskenpflicht – intensiv überprüft werden. Durch die Präsenz und die Kontrollen konnten Fahrgäste weiterhin sicher mit unseren Fahrzeugen unterwegs sein.

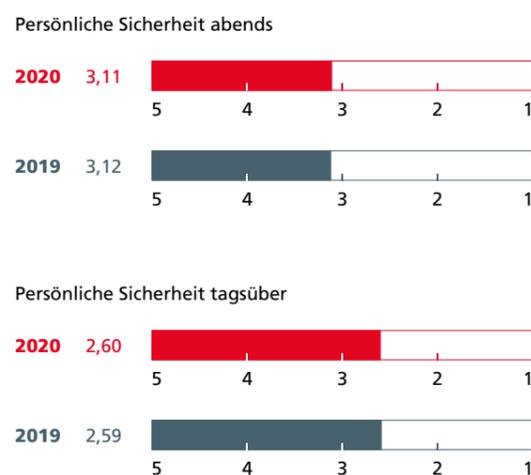
Videoüberwachung im Fahrzeug

Mehr als 90 Prozent unserer Busse sind mit Videoüberwachung ausgestattet. Das zählt deutlich auf das Sicherheitsgefühl ein. Eine Ausstattung aller Busse ist unser Ziel. Alle Bahnen, die wir neu beschaffen, werden mit Videoüberwachung ausgestattet sein.

7.1 PERSÖNLICHE SICHERHEIT ABENDS UND TAGSÜBER

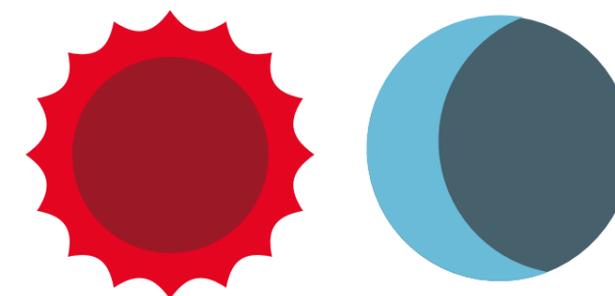
Kundenbarometer

Gemessen an der subjektiven Sicherheit im Fahrzeug und an Haltestellen.



unzufrieden = 5 | vollkommen zufrieden = 1

**EIN GUTES GEFÜHL
VON SICHERHEIT
BEDEUTET MEHR
LEBENSQUALITÄT.
TAG FÜR TAG.**



AUSBLICK

Nachhaltige Qualität durch verbesserte Prozesse, das war das Ziel der 2019 gestarteten Qualitätsoffensive der Rheinbahn. Dabei ging es nicht darum, Ad hoc-Aktivitäten für die aktuellen Probleme zu veranlassen, sondern die Basis für einen gut funktionierenden kontinuierlichen Verbesserungsprozess zu schaffen. Dass die Maßnahmen wirken, zeigen die Ergebnisse im Berichtsjahr. Und diesen Weg wollen wir auch im nächsten Jahr weiter gehen – für einen qualitativen Nahverkehr und zufriedene Kunden.

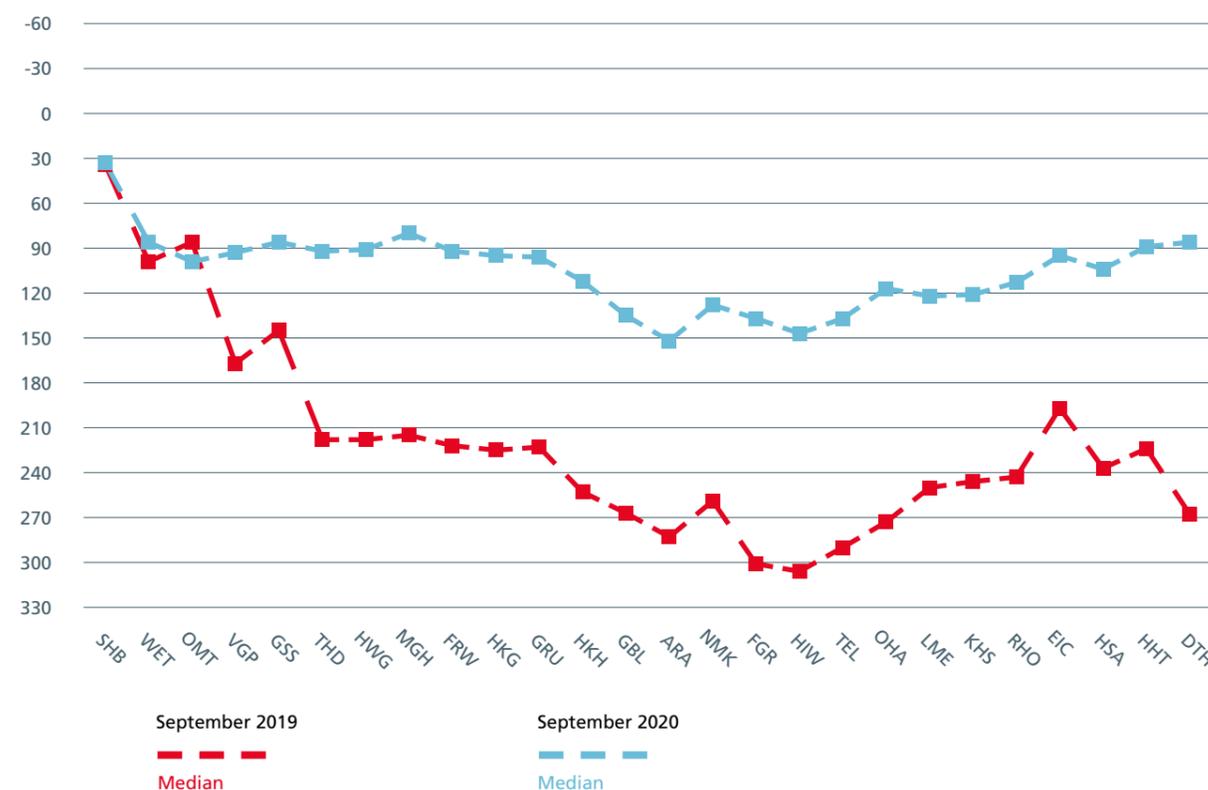
Unsere Busse und Bahnen werden pünktlicher
Die Pünktlichkeit unserer Fahrzeuge ist ein wichtiges Handlungsfeld. Daher haben wir, als Maßnahme aus der Qualitätsoffensive eine neue Software eingeführt, mit der wir die Daten, die unsere Fahrzeuge auf ihren Fahrten sammeln, noch schneller und genauer auswerten können. Erste Erkenntnisse aus den neuen Auswertungen haben wir in die Fahrplanwechsel im Berichtsjahr eingearbeitet: Zum Fahrplanwechsel im Januar haben wir bei insgesamt 30 Linien leichte Anpassungen an den Fahrzeiten vorgenommen, beim

Fahrplanwechsel im August wurden die Fahrzeiten von weiteren 44 Linien angepasst.

Bei der Buslinie 783 haben wir zum Fahrplanwechsel im August 2020 Fahrzeitanpassungen vorgenommen, insbesondere im Bereich Solingen-Ohligs Markt, Solingen-Vogelpark und Fritz-Gressard-Platz in Hilden. Im Bereich Hilden-Hülsen wurden Fahrzeiten umverteilt. Das Resultat: Die Pünktlichkeit konnte deutlich verbessert werden.

Fahrweg: 783 Zurück (Solingen Hbf – Dorotheen-Viertel)

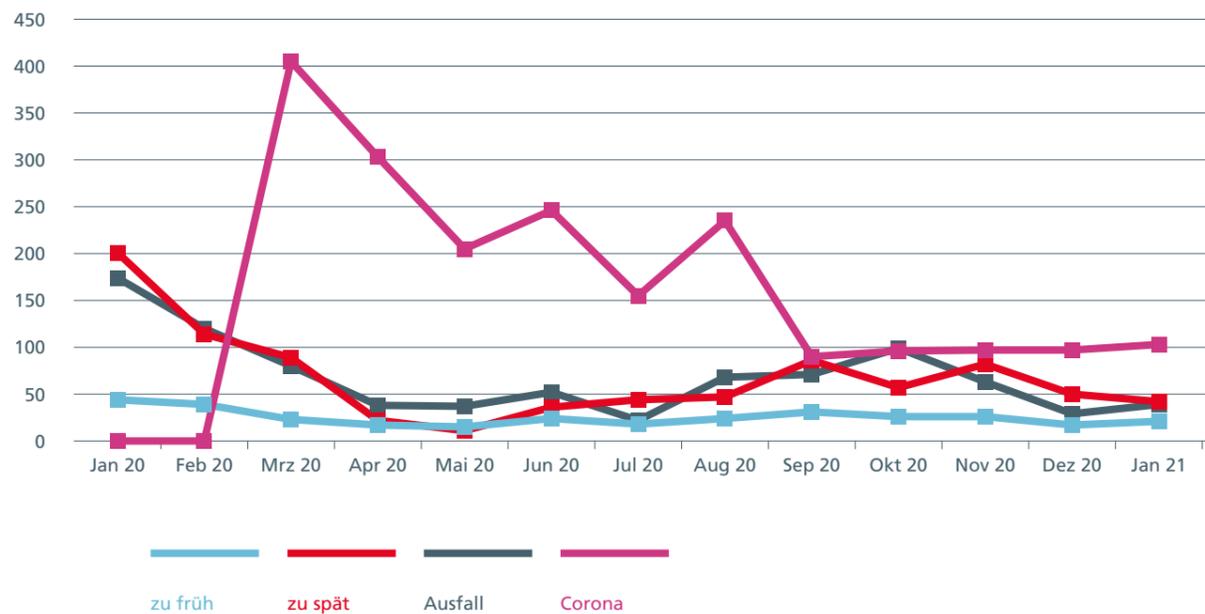
Zeitbereich	An/Abfahrt	Datumsbereich	Zeitbereich	Wochentage	Tageskarten
(1) Realität	Abfahrt	01.09.20 – 30.09.20	06:00 – 19:00	Nur Werktage	Alle Tageskarten
(2) Realität	Abfahrt	01.09.19 – 30.09.19	06:00 – 19:00	Nur Werktage	Alle Tageskarten



Die Grafik zeigt einen Vergleich der Pünktlichkeit im Verlauf des Linienwegs der Buslinie 783 zwischen den beiden Endhaltestellen „Solingen Hauptbahnhof“ und „Hilden, Dorotheen-Viertel“. Die rote Linie zeigt den Wert aus September 2019, die blaue Linie den Wert aus dem gleichen Monat im Berichtsjahr.

Für das Jahr 2021 sind weitere Fahrzeitanpassungen geplant, im Kreis Mettmann zum Beispiel bei den Linien O10, O11, O12, O13, 733, 734, 738, 742, 743, 745, 746, 747, 748, 749, 781, SB57 und SB68.

Beschwerden Zuverlässigkeit vs. Corona 2020



Machen einen guten Eindruck: Neue und saubere Busse

Die im Berichtsjahr begonnene Auslieferung der 92 neuen Solobusse wird im ersten Quartal 2021 abgeschlossen. Auf unserem Betriebshof in Lierenfeld werden im Jahr 2021 zwei Bus-Waschanlagen erneuert, die Leistungsfähigkeit der Bus-Waschanlage auf dem Betriebshof in Benrath wird erhöht. Davon profitieren auch die Fahrzeuge, die im Kreis Mettmann fahren.

Schulungen für unsere Fahrerinnen und Fahrer

Seit einiger Zeit nutzen wir ein Planbrettspiel als innovatives Medium für die Schulung unserer Fahrerinnen und Fahrer mit den Fahrgästen. Die Rückmeldungen sind sehr positiv, daher führen wir diese Form der Schulung weiter. Aber nicht nur im Umgang mit den Fahrgästen setzen wir an: Die bisher durchgeführten Schulungen zur energiesparenden Fahrweise und zur Verbesserung des Fahrkomforts haben sich ebenfalls positiv bemerkbar gemacht, sodass wir auch diese fortführen.

Mehr Sicherheit für Fußgänger und Radfahrer: Abbiegeassistent und Hinweis auf toten Winkel

Um die Sicherheit im Straßenverkehr weiter zu erhöhen, statten wir mehr und mehr Fahrzeuge der Flotte sowie alle neuen Busse, die wir be-

stellen, ab Werk mit dem Abbiegeassistent aus. Darunter auch die 92 neuen Solo-Busse, welche seit Oktober 2020 an uns ausgeliefert werden, sowie 20 Gelenkbusse, die im Berichtsjahr in Betrieb genommen wurden. Auch zehn Wirtschaftslkw mit mehr als 3,5 Tonnen sind bereits mit einem Abbiegeassistenten nachgerüstet – das Bundesamt für Güterverkehr hat die Maßnahme gefördert. Für 2021 ist die weitere Ausstattung mit Abbiegeassistenten geplant.

Bessere Orientierung

Um für unsere Fahrgäste auch im Störfall den Umstieg aus der Bahn in Ersatzbusse so einfach wie möglich zu machen, arbeiten wir an einer besseren Kennzeichnung, an welcher Stelle die Ersatzbusse halten.

Veränderung der Anliegen unserer Kundinnen und Kunden

Die Themen der Fragen oder Anliegen, mit denen Fahrgäste sich an uns wenden, haben sich im Berichtsjahr deutlich verlagert: Waren es in den letzten Jahren oft Beschwerden rund um die Pünktlichkeit und die Zuverlässigkeit unserer Busse und Bahnen, bezogen die Anfragen sich im Jahr 2020 hauptsächlich auf die Coronapandemie.



Sichere Sache: der Abbiegeassistent erkennt Verkehrsteilnehmer im toten Winkel.

IMPRESSUM

Herausgeber
Rheinbahn AG
Lierenfelder Straße 42
40231 Düsseldorf

Redaktion
Rheinbahn AG

Konzeption und Umsetzung
piratas Werbeagentur GmbH + Co. KG
www.piratas.de

Fotos
Rheinbahn AG



**UNSER ZIEL:
IMMER BESSER
WERDEN.**



rheinbahn.de