



QUALITÄTS- BERICHT 2021

Kreis Mettmann





QUALITÄTS- BERICHT 2021

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 16
 1.3 Anschlüsse 18
 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 43

AUSBLICK

44

Ausblick
 Impressum 46

DIE QUALITÄT IST EIN ZENTRALER FAKTOR, UM ERSTE WAHL FÜR MOBILITÄT IM KREIS METTMANN UND DER REGION ZU SEIN.

2021: EIN BEWEGTES JAHR FÜR DIE RHEINBAHN

Das 125. Jubiläum, die andauernde Corona-Pandemie und ein verheerender Brand auf unserem Betriebshof in Heerdt – das Berichtsjahr war eine sehr bewegte Zeit für die Rheinbahn.

Die Corona-Pandemie stellte uns weiterhin vor große Herausforderungen. Neben der verschärften Maskenpflicht galt ab Mitte November die 3G-Regel (geimpft, genesen, getestet) im Nahverkehr. Durch strenge Hygieneregeln rund um die verschiedenen Arbeitsplätze in unserem Unternehmen und durch das Engagement unserer Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter konnten wir für unsere Fahrgäste durch alle Wellen der Pandemie hindurch zuverlässig unser Angebot fahren.

Doch 2021 gab es auch einen Grund zum Feiern: den 125. Geburtstag der Rheinbahn. Bei der Erschließung Düsseldorfs und des Umlands – wie dem Kreis Mettmann – sowie bei der Gestaltung der Mobilität haben wir damals wie heute stets eine entscheidende Rolle gespielt. 125 Jahre nach ihrer Gründung hat unsere Rheinbahn für die Gesellschaft mehr Bedeutung denn je: Mit der historischen Aufgabe, die Verkehrswende voranzutreiben und bei der Senkung von Emis-

sionen maßgeblich mitzuwirken, spielen wir eine wichtige Rolle im Hinblick auf die Nachhaltigkeit und die Klimaneutralität in unserer Region.

Anlässlich ihres 125. Jubiläums blickt die Rheinbahn nicht nur zurück auf ihre bewegte Geschichte, sondern macht sich auch frisch für die Zukunft. Pünktlich zu ihrem Geburtstag am 25. März präsentierte sie sich mit modernisiertem Logo, einem neuen Claim und einer überarbeiteten Markenidentität. Die moderne Marke Rheinbahn steht für Einfachheit und Dynamik. Der neue Markenclaim „Einfach. Immer. Da.“ weist auf dieses strategische Ziel hin und transportiert darüber hinaus die hohe Verlässlichkeit der Rheinbahn für die Menschen – in der Vergangenheit und in der Zukunft.

Nach Feiern war uns in der Nacht zum 1. April nicht zumute: Ein Feuer auf unserem Betriebshof in Heerdt hatte 38 Busse – darunter acht der neuen Elektrobusse und zehn der neuen Solobusse – sowie die Wagenhalle zerstört. Doch wir nehmen diesen Rückschlag als Ansporn, mit Anlauf in eine schnelle Umsetzung der Klimaziele zu gehen: Die acht Elektrobusse beschaffen wir direkt beim Hersteller wieder. Um den Weg in Richtung



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

Emissionsfreiheit weiter voranzugehen, bestellen wir zusätzliche batterieelektrische Busse, 15 Gelenk- und fünf Solobusse. Zudem erhöhen wir die Zahl der Brennstoffzellen-Busse um weitere zehn – zusätzlich zu den zehn, die wir bereits ausgeschrieben haben. Das sind wichtige Schritte auf dem Weg zur Klimaneutralität.

Wir werden weiter an der Qualität unseres Kerngeschäfts arbeiten. Unsere Kundinnen und Kunden stehen dabei eindeutig im Mittelpunkt

unseres Handelns. Auf dieser Basis können wir nachhaltig weiter wachsen – für umweltfreundliche und moderne Mobilität in Düsseldorf, dem Kreis Mettmann und der Region!

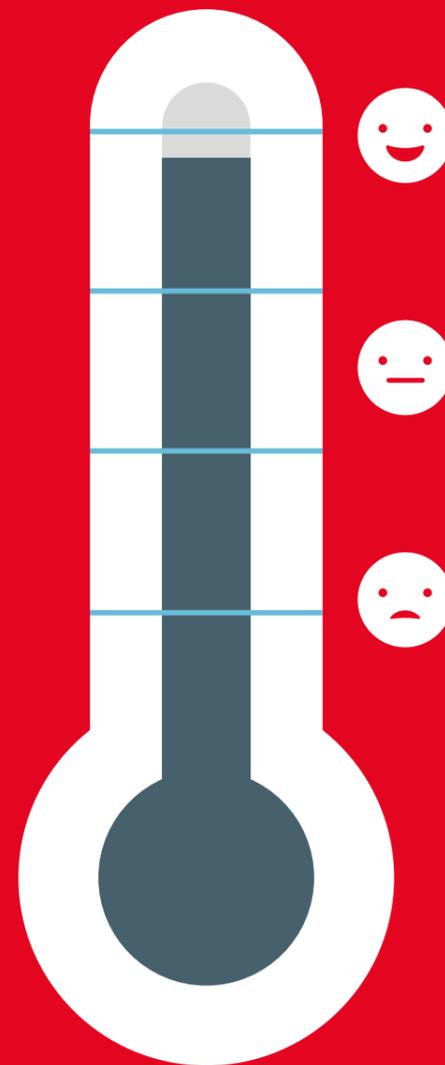
Klaus Klar
Vorstandsvorsitzender
und Arbeitsdirektor

Susanne Momberg
Vorstand
Finanzen

Michael Richarz
Vorstand
Technik und Betrieb

MANAGEMENT SUMMARY

- Die Werte des Berichtsjahrs sind – analog zu den Werten des Jahres 2020 – in den meisten Bereichen weiterhin verbessert.
- Die Ergebnisse bestätigen, dass wir auf dem richtigen Weg sind. Wir werden weiterhin den Fokus auf unser Kerngeschäft legen und den Kunden konsequent in den Mittelpunkt stellen.
- Die gesteigerten Qualitätswerte helfen uns dabei, erste Wahl für Mobilität im Kreis Mettmann und der Region zu werden.
- Einige Werte müssen im Jahr 2021 aber auch weiterhin unter dem Einfluss der anhaltenden Coronavirus-Pandemie eingeordnet werden.



SO HABEN WIR FÜR UNSERE KUNDINNEN UND KUNDEN GEMESSEN

Die erhobenen Daten dieses Qualitätsberichts umfassen den Zeitraum vom ersten bis zum vierten Quartal 2021 und das Kreisgebiet Mettmann, 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 ÖPNV-Kundenbarometers sind mit Werten zwischen eins und fünf 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 ermittelt:

1. Direkte Leistungsmessung, intern: Verfahren, bei dem automatisiert Daten über die technischen Systeme, die wir einsetzen, über den gesamten Tag erhoben werden.
2. Testkundenverfahren, 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 KundenCenter und Premiumvertriebspartner. Externe Teams beurteilen die Kompetenz und das Auftreten der Mitarbeiter. Die Tester verhalten sich, als wären sie echte Fahrgäste, die den ÖPNV nutzen.
3. Kundenbarometer, extern: Das ÖPNV-Kundenbarometer ist eine telefonische Erhebung, bei welcher die Kundinnen und Kunden nach ihren subjektiven Meinungen rund um das Angebot und die Leistung der Rheinbahn befragt werden.

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.

Eine Vielzahl von Ursachen beeinflusst die Zuverlässigkeit

Intensiv haben wir uns mit den diversen Gründen beschäftigt, die die Zuverlässigkeit im Jahr 2021 beeinträchtigen.

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

- **verkehrsbedingte Störungen:** 43 Prozent,
- **personelle Ausfälle:** 13 Prozent,
- **Ausfälle durch Störungen an den Fahrzeugen:** 44 Prozent.

Über die Hälfte der **verkehrsbedingten Ausfälle** im gesamten Jahr 2021 ging auf Besonderheiten der Verkehrslage zurück. Die anderen rund 38 Prozent wurden durch Ausfälle unterschiedlichster Art verursacht, so etwa durch Feuerwehr-, Polizei- und Rettungswageneinsätze. Auch Falschparker, Fahrzeuge im Gleis und Fremdunfälle machten uns zu schaffen, indem sie unsere Strecken blockierten – im Berichtsjahr waren das im Bediengebiet knapp über tausend Störungen. Solche Faktoren sind von uns nicht oder nur schwer zu beeinflussen.

Trotz den immer ansteckenderen Varianten des Coronavirus, die sich im Berichtsjahr 2021 entwickelt haben, ist der Anteil der **personellen Ausfälle** im Vergleich zum Vorjahr von 16 auf 13 Prozent gesunken. Durch strenge Hygieneregeln rund um den Arbeitsplatz, das Anbringen von Schutzscheiben am Fahrerplatz der Busse sowie die Sensibilisierung der Mitarbeitenden auf Maskenpflicht und Abstandsgebot, konnten wir unser Angebot für die Fahrgäste durch alle Wellen der Pandemie konstant aufrecht erhalten.

Trotz Brand zuverlässig Leistung erbracht

Bei einem Brand auf unserem Betriebshof in Heerdt wurden in der Nacht auf den 1. April 2021 38 Busse zerstört, samt der Abstellhalle, in der diese Fahrzeuge standen. Bei den betroffenen Bussen handelt es sich um acht Elektrobusse, acht Gelenkbusse und 22 Solobusse; unter diesen 18 neue Fahrzeuge, die erst kurz vorher in Betrieb gegangen waren. Noch in der Nacht haben wir die Ein- und Ausfahrten aller Busse und Bahnen, die im Betriebshof Heerdt stationiert sind, umorganisiert. Durch die Reaktivierung von Altfahrzeugen sowie durch den engagierten Einsatz der Rheinbahnerinnen und Rheinbahner haben unsere Fahrgäste keine Auswirkungen gespürt. Nichtsdestotrotz ist der Verlust der Fahrzeuge – besonders der acht modernen Elektrobusse und der dreißig sauberen Euro-6-Busse – ein Rückschlag bei der Modernisierung der Busflotte.

Verbesserungen für zuverlässige Fahrzeugverfügbarkeit

Damit unsere Busse und Bahnen zuverlässig im Netz unterwegs sind, arbeiten wir ständig an den Prozessen in unseren Werkstätten. Im Berichtsjahr 2021 haben wir ebenfalls an verschiedenen Stellschrauben gedreht, um die Zuverlässigkeit zu optimieren.

So haben wir unter anderem bei unseren Stadtbahnen den Drehzahlgeber, der die Geschwindigkeit für das Zugsicherungssystem berechnet, von analog auf digital umgebaut. Zusätzlich testen wir ein Softwareupdate zur Verminderung von Antriebsausfällen. Beide Ansätze erweisen sich als erfolgreich: die Anzahl der Ausfälle bei den Stadtbahnen dieses Typs hat sich verringert. Bei den Bussen haben wir unter anderem bei einem Typ unserer Gelenkbusse das Druckluftsystem überarbeitet, bei einem anderen Bustyp haben wir mit dem Austausch der Türantriebe begonnen, sowie bei einem Bustyp die Riemenspanner der Keilriemen getauscht. Diese verschiedenen beispielhaften Verbesserungen führen zu weniger Störungen und dadurch zu einer höheren Fahrzeugverfügbarkeit.

Busse und Bahnen pünktlicher unterwegs

Die Coronavirus-Pandemie, von deren Auswirkungen Deutschland seit März 2020 betroffen ist, hat auch im Jahr 2021 weiter Einfluss auf das Verkehrsgeschehen im Kreis Mettmann und der Region. Aufgrund der wiederkehrenden behördlichen Einschränkungen des öffentlichen Lebens waren nicht nur die Fahrgastzahlen weiterhin auf verringertem Niveau, auch die Mobilität der Menschen im Allgemeinen war nach wie vor spürbar verringert. Das wirkte sich positiv auf die Pünktlichkeit unserer Busse und Bahnen aus: Besonders in den Hauptverkehrszeiten waren sie weniger von Staus durch den Individualverkehr betroffen. Auch der Aufenthalt an Haltestellen verkürzt sich, wenn weniger Fahrgäste ein- oder aussteigen.

Die Pünktlichkeitswerte aus 2021 liegen weiterhin auf einem vergleichbaren und sogar verbesserten Niveau zum Jahr 2020 und damit deutlich über denen von 2019. Die Pünktlichkeit der Stadtbahn hat sich um 0,5 Prozentpunkte verbessert im Vergleich zu 2020, die der Busse um 1,2 Prozentpunkte.

Bei den Bussen ist der Wert von 85,3 Prozent weiterhin als hoch einzustufen, denn vor Beginn der Pandemie lag dieser deutlich niedriger (2019: 76,2 Prozent). Die verbesserte Pünktlichkeit unserer Busse resultiert auch weiterhin aus dem pandemiebedingten geringeren Verkehrsgeschehen: Da die Buslinien auf dem Großteil ihrer Linienwege gemeinsam mit dem Individualverkehr unterwegs sind, profitiert die Pünktlichkeit von weniger Verzögerungen, die durch den Individualverkehr entstehen. So waren die Fahrzeuge im Jahr 2021 aufgrund des weiterhin verringerten Verkehrsaufkommens deutlich gleichmäßiger auf den Straßen unseres Netzes unterwegs.

Freie Fahrt für Bus und Bahn

Auch im Jahr 2021 haben wir weiter an der Beschleunigung zugunsten des ÖPNV gearbeitet und im Berichtsjahr 80 Lichtsignalanlagen neu programmiert. Diese Beschleunigungen wirken sich auch positiv auf die im Kreis Mettmann verkehrenden Linien aus.

Zudem haben wir mithilfe von Analysetools verschiedene Engstellen ausgemacht, an denen sich entgegenkommende Busse aufgrund der engen Straßenverhältnisse behindern können. Durch eine softwaregesteuerte Vorfahrtregel bekommen die Fahrerinnen und Fahrer nun an insgesamt neun Engstellen eine Info, welcher Bus zuerst fahren soll – eine gegenseitige Behinderung wird so vermieden.

Mit genaueren Analysen zu mehr Pünktlichkeit

Im Rahmen der Qualitätsoffensive, unserem Projekt aus dem Jahr 2019 zur Verbesserung unseres Kerngeschäfts, haben wir eine Analysesoftware beschafft, 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. Im letzten und im Berichtsjahr sind die Erkenntnisse aus den neuen Auswertungen in die Fahrplanwechsel eingeflossen: Im Jahr 2020 haben wir bei insgesamt 74 Linien die Fahrzeiten angepasst, im Berichtsjahr bei 19 Linien. Im Kreis Mettmann wurden die Linien 734, 738, 741, 742, 743, 745, 746, 747, 748, 749, 751, 752, 753, 754, 756, 757, 758, 759, 760, 761, 770, 771, 772, 773, 774, 777, 780, 781, 782, 783, 784, 785, 787, 789, 790, 791, 792, O1, O5, O6, O10, O11, O12, O13, O15, O16, O17, SB50, SB55, SB57, SB59 und SB68 analysiert und angepasst. Dies wird kontinuierlich fortgesetzt und entsprechend nachgesteuert. Diese Maßnahme zählt Schritt für Schritt auf die langfristige Verbesserung der Pünktlichkeit ein.

Mehr Pünktlichkeit sorgt für gute Anschlüsse

Analog zu den Kennwerten der Pünktlichkeit ist auch die Einhaltung der betrieblich gesicherten Anschlüsse mit einem Wert von 95,6 Prozent weiter auf einem hohen Niveau. Dies ist ebenfalls als Resultat der oben genannten Situation einzuordnen. 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 Anschlusssicherung in Kauf genommen werden konnten.

Auch an dieser Stelle wirkt sich die Analysesoftware, die uns in die Lage versetzt, den Fahrplan kontinuierlich zu verbessern, positiv auf die Einhaltung der Anschlüsse aus. Durch die Optimierung der Fahrzeiten konnten wir die Quote der eingehaltenen Anschlüsse im Berichtsjahr steigern.

Negative Einflüsse auf die Pünktlichkeit

Baustellen, Umleitungen, Sperrungen – das alles sind Faktoren, die sich negativ auf die Pünktlichkeit unserer Busse und Bahnen auswirken.

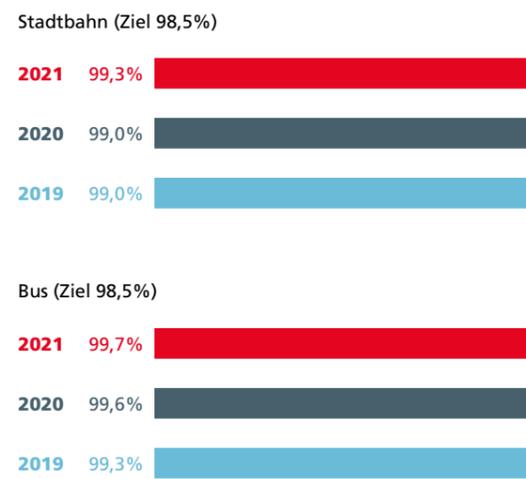
Verbesserungen wirken im gesamten Rheinbahn-Netz

Oftmals wirken sich lokale Maßnahmen auch auf andere Teile des Rheinbahn-Netzes aus, da der Fahrplan im gesamten Bedienungsgebiet zusammenhängt und somit Verbindungen und Anschlüsse von Düsseldorf in den Kreis Mettmann und umgekehrt funktionieren.

1.1 ZUVERLÄSSIGKEIT

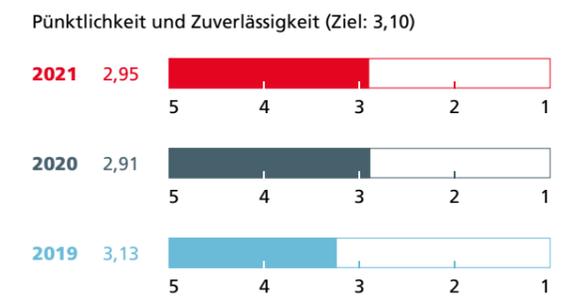
Direkte Leistungsmessung

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. Die Angabe erfolgt in Kilometern.



Kundenbarometer

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



unzufrieden = 5 | vollkommen zufrieden = 1

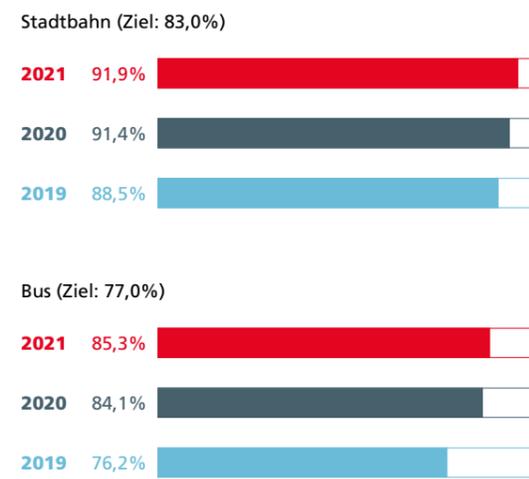


1.2 PÜNKTLICHKEIT

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.



1.3 ANSCHLÜSSE

Direkte Leistungsmessung

Anteil der eingehaltenen Anschlüsse mit Anschlussgarantie von der Gesamtzahl garantierter Anschlüsse.

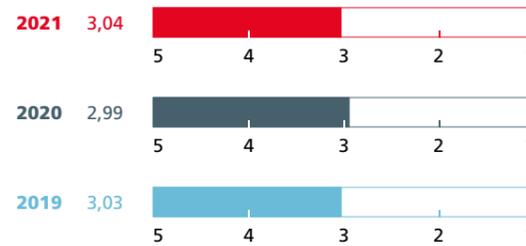
Betrieblich gesicherte Anschlüsse (Ziel: 87,5%)



Kundenbarometer

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

Anschlüsse (Ziel: 2,84)



unzufrieden = 5 | vollkommen zufrieden = 1

1.4 BEDIENUNGSHÄUFIGKEIT

Kundenbarometer

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

Taktfrequenz (Ziel: 3,00)



unzufrieden = 5 | vollkommen zufrieden = 1

1.5 PLATZANGEBOT

Kundenbarometer

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

Platzangebot im Fahrzeug (Ziel: 2,95)



unzufrieden = 5 | vollkommen zufrieden = 1

2 PERSONAL



Das Gesicht der Rheinbahn sind unsere Mitarbeitenden 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 des Fahrpersonals gefragt. Bedeutenden Einfluss auf das subjektive Befinden der Fahrgäste hat das Sicherheits- und Servicepersonal.

Testkundinnen und Testkunden prüfen uns

Während die Prüfung durch die geltenden Coronavirus-Schutzbestimmungen im Jahr 2020 ausgesetzt werden musste, war die Prüfung durch Testkundinnen und Testkunden im Berichtsjahr 2021 durch ein angepasstes Konzept wieder möglich.

Fahrpersonal im Fokus

Unsere Fahrerinnen und Fahrer werden im Hinblick auf Kommunikationsfähigkeit, Auskunftsbereitschaft, Freundlichkeit und Erscheinungsbild bewertet. Diese Attribute haben sich im Vergleich zur letzten Erhebung im Jahr 2019 signifikant um 3,6 Prozentpunkte verbessert. Die vielen speziellen Fahrerschulungen mit aktuellen Inhalten und modernen Methoden, insbesondere zur Fahrgastkommunikation, die wir seit einigen Jahren durchführen, wirken sich kontinuierlich und wahrnehmbar auf die Qualität aus.

Der Fahrkomfort, mit dem die Qualität der Fahrweise ausgedrückt wird, weist weiterhin einen hohen Wert aus und bewegt sich lediglich 0,1 Prozentpunkte unter dem erreichten Wert der letzten Erhebung.

Viel Verantwortung während der Pandemie

Auf unsere Fahrerinnen und Fahrer kam im Verlauf der Pandemie eine gestiegene Verantwortung zu: Sie müssen ein Augenmerk auf die Einhaltung der Maskenpflicht und andere geltende Regularien legen.

2.1 FAHRERINNEN UND FAHRER

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.

Fahrerinnen und Fahrer (Ziel: 87,4%)



Fahrkomfort (Ziel: 98,5%)

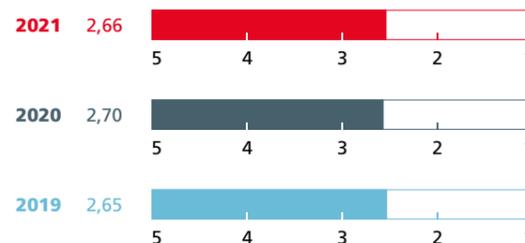


Kundenbarometer

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 (Ziel: 2,70)



Freundlichkeit der Fahrerinnen und Fahrer (Ziel: 2,82)

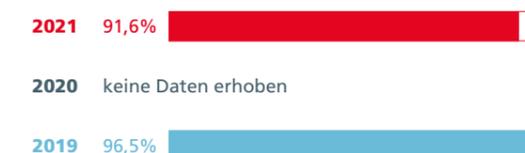


2.2 SICHERHEIT UND SERVICE & FAHRAUSWEISPRÜFUNG

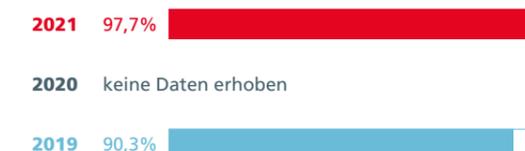
Testkundenverfahren extern

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.

Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter Sicherheit und Service (Ziel: 98,0%)

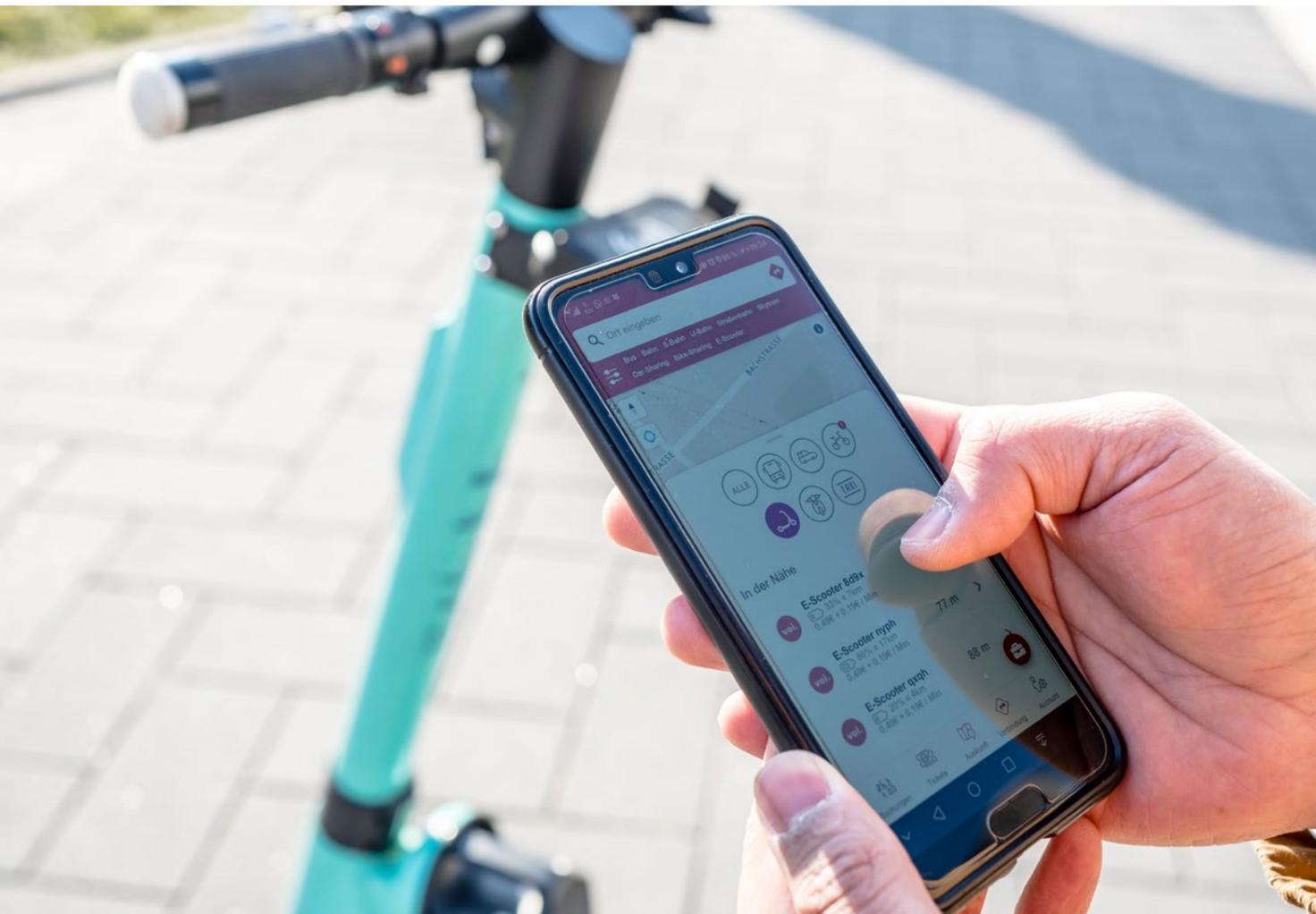


Fahrausweisprüferinnen und Fahrausweisprüfer (Ziel: 94,5%)



3 VORVERKAUF

Der bequeme, barrierefreie Ticketkauf ist ein wesentliches Element, um unseren Fahrgästen die Entscheidung für die Rheinbahn leicht zu machen. Wir haben das Erscheinungsbild und 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 auch im Berichtsjahr 2021 die sehr hohe und stabile Verfügbarkeit aller unserer Ticketautomaten halten – ob mobil in den Fahrzeugen oder stationär an den Haltestellen. Bei Störungen können wir schnell einen Mitarbeitenden entsenden, um den Fahrgästen den Automaten zeitnah wieder zur Verfügung stellen zu können. Die Erwartungshaltung unserer Kundinnen und Kunden, dass sie an unseren Fahrausweisautomaten reibungslos ein Ticket kaufen können, werden wir so weiterhin gerecht.

Erschwerte Bedingungen für unsere KundenCenter

Im Berichtsjahr hat die Coronavirus-Pandemie großen Einfluss auf die Ergebnisse des KundenCenters. So wirkt sich, neben den Umstrukturierungen der Teams aus Gründen des Infektionsschutzes, auch der stark erschwerte persönliche Informationsfluss auf die Werte aus. In Bezug auf die Kundenzufriedenheit wirkt auch die mehrfach unausweichliche Notbesetzung aufgrund von Quarantänebestimmungen deutlich auf den Wert ein.

Beratung verbessern

Wir steigern unsere Beratungsqualität, in dem wir einen eigenen Vertriebstrainer ausgebildet haben. Neben Präsenzs Schulungen haben wir auch eine kollegiale Beratung eingeführt. In kleinen Teams werden Beratungs- und Vertriebsthemen besprochen, der Austausch findet nun regelmäßig statt. Der Wandel zu den digitalen Tickets wird durch unsere Kundenberater unterstützt, indem die Kunden in persönlichen später auch virtuellen Beratungen an die Hand genommen werden.

Digitale Angebote vereinfachen Ticketkauf und gehen neue Wege

Neben den KundenCentern und den Premium-Vertriebspartnern ist der Kauf über die Rheinbahn App seit Jahren ein wichtiger und stetig wachsender Vertriebsweg. Um den wachsenden Anforderungen an die App gerecht zu werden und auch die konstruktiven Anmerkungen und Änderungswünsche unserer Kundinnen und Kunden zu berücksichtigen, haben wir im Dezember 2021 die neue Rheinbahn App an den Markt gebracht. Sie überzeugt nicht nur mit vielen Verbesserungen, sondern auch mit neuen, benutzerfreundlichen und hilfreichen Funktionen. Mit der App können Fahrgäste das neue Ticketangebot „Eezy“ nutzen. Das Besondere daran: Bei Antritt der Fahrt wird ganz einfach mit dem Smartphone eingechekkt und bei Beendigung der Fahrt ausgecheckt. Dadurch wird automatisch der günstigste Tarif gefunden und dem Fahrgast transparent berechnet.

Mit der neuen App „Redy“ hat die Rheinbahn zudem eine Lösung für ihre multimodalen Kundinnen und Kunden bereitgestellt: In einer App kann auf eine Vielzahl von Verkehrsangeboten zugegriffen werden. Neben dem Kauf von ÖPNV-Tickets ist auch die Buchung eines Carsharing-Angebots oder eines Leihfahrrads möglich.

Da diese neuen digitalen Angebote erst zum Ende des Berichtsjahrs eingeführt wurden, beziehen sich die Werte unter 3.6 Mobiles Ticketing (Handyticket) noch auf unser altes App-Angebot.

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.

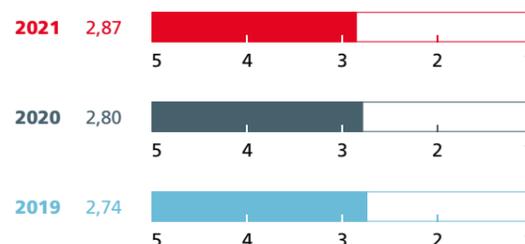
Kompetenz in den KundenCentern (Ziel: 89,0%)



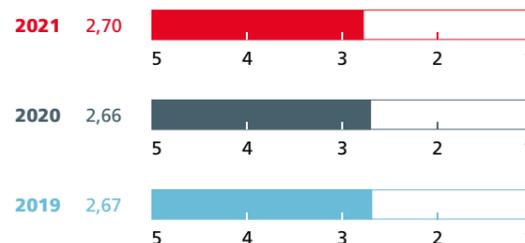
Kundenbarometer

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 (Ziel: 2,80)



Beratung in den KundenCentern (Ziel: 2,65)



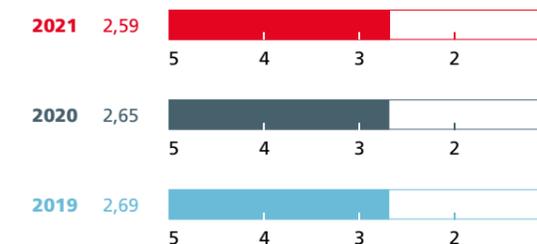
unzufrieden = 5 | vollkommen zufrieden = 1

3.2 VERTRIEBSPERSONAL EXTERNE VERTRIEBSPARTNER

Kundenbarometer

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

Private Fahrkartenverkaufsstellen (Gesamtzufriedenheit) (Ziel: 2,70)



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.

KundenCenter (Ziel: 93,0%)



3.4 EXTERNE VORVERKAUFSTELLEN

Testkundenverfahren intern

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

Premium Vertriebspartner (Ziel: 90,0%)



3.5 FAHRAUSWEISAUTOMATEN

Direkte Leistungsmessung

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

Verfügbarkeit gesamt (Ziel: 99,0%)



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 (Ziel: 2,75)



unzufrieden = 5 | vollkommen zufrieden = 1

* Die Werte beziehen sich auf die alte Rheinbahn App, da die neue App erst im Dezember 2021 veröffentlicht wurde.



4 FAHRZEUGE

Die Modernisierung 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.



Modernisierung der Busflotte schreitet voran

Im Jahr 2020 sind über 60 neue Busse zur Busflotte der Rheinbahn dazu gekommen. Damit haben wir deutlich mehr Fahrzeuge neu beschafft. Die neuen Fahrzeuge sind modern und komfortabel, das zählt positiv auf den Eindruck der Fahrgäste ein – was die Werte des letzten Qualitätsberichts zeigen. Auch im Berichtsjahr geht die Rheinbahn diesen Weg in den ersten drei Monaten erfolgreich weiter: Seit Anfang 2021 bringen 92 neue Solobusse (zehn davon bei Brand zerstört) mit modernster Ausstattung und viel Komfort die Fahrgäste ans Ziel. Mit der Umsetzung der aktuellsten Abgasnorm Euro-6d sind die Busse auf dem saubersten Stand und tragen zur Verbesserung der Luft auf den Straßen des Kreises Mettmann und in der gesamten Region bei.

Durch die Abgas-Nachrüstung der Busse der Reihen 78, 81 und 83 verkehren von allen Betriebshöfen, die den Kreis Mettmann bedienen, Busse der Umweltflotte den Kreis.

Geänderter Platzbedarf berücksichtigt

Immer mehr Fahrgäste sind mit Kinderwagen oder Rollator unterwegs. Das verändert den Anspruch an die Platzaufteilung in unseren Bussen und Bahnen. Bei allen neu bestellten Fahrzeugen berücksichtigen wir dies und schaffen mehr Raum für sogenannte Mehrzweckflächen, auf denen unter anderem Kinderwagen und Rollatoren Platz finden.

Während wir beim internen Testkundenverfahren bei den Werten Schadensfreiheit und funktionsfähige Fahrgasteinrichtung auf gleich gute Werte wie in den Vorjahren kommen, spiegelt sich der Einsatz von älteren Busse als Reserve für die beim Brand untergegangenen Busse in den gesunkenen Sauberkeitswerten wider. Die Busse durchlaufen natürlich ebenfalls die nächtliche Reinigung, aufgrund ihres Alters haben sie allerdings deutliche Nutzungsspuren, was sich negativ auf den Sauberkeitseindruck des Fahrzeugs auswirkt.

Hinzu kommt, dass auch die Waschanlage auf dem Betriebshof Heerdt durch den Brand zerstört wurde. Wir arbeiten mit Hochdruck am Neubau. In der Zwischenzeit werden die Fahrzeuge zeitintensiv von Hand oder an anderen Standorten gereinigt

Antivirale Beschichtung schützt

Das Coronavirus beschäftigt die Rheinbahn auch in zweiten Jahr der Pandemie. So haben wir nach Beginn der Pandemie im März 2020 schnell reagiert und zusätzliche Mitarbeitende eingesetzt, um die Kontaktflächen in den Fahrzeugen engmaschig und regelmäßig zu desinfizieren. Um den Infektionsschutz für den Kunden weiter auszubauen, werden seit Juli 2021 alle Kontaktflächen in den Bussen und Bahnen regelmäßig mit einer antiviral wirkenden Oberfläche beschichtet. Dazu wird in der nächtlichen Reinigung, die alle Fahrzeuge durchlaufen, eine spezielle Lösung aufgetragen, die auf den Oberflächen einen desinfizierenden Schutzfilm bildet. Dieser reduziert Keime, Bakterien und Viren zuverlässig auf den Kontaktflächen bis zu 90 Prozent.

Im Test: neue Ideen bei der Reinigung

Aktuell testen wir eine neuartige Bodenbeschichtung in unseren Fahrzeugen, welche die Reinigung der Bodenflächen vereinfachen soll und somit nachhaltig für eine bessere Sauberkeit sorgt. Die Pilotphase läuft und wir blicken mit Spannung auf die Ergebnisse.

Ebenfalls testen wir verschiedene neue Reinigungsmittel um herauszufinden, ob wir unsere Fahrzeuge damit effektiver und besser reinigen können.

Hier geht die Rheinbahn neue Wege, um Qualitätskriterien für ihre Fahrgäste zu erhöhen.

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.

Sauberkeit (Ziel: 92,5%)



Schadensfreiheit (Ziel: 96,0%)



Fahrgasteinrichtung funktionsfähig (Ziel: 99,0%)



4.2 SAUBERKEIT UND GEPFLEGTHEIT IM FAHRZEUG

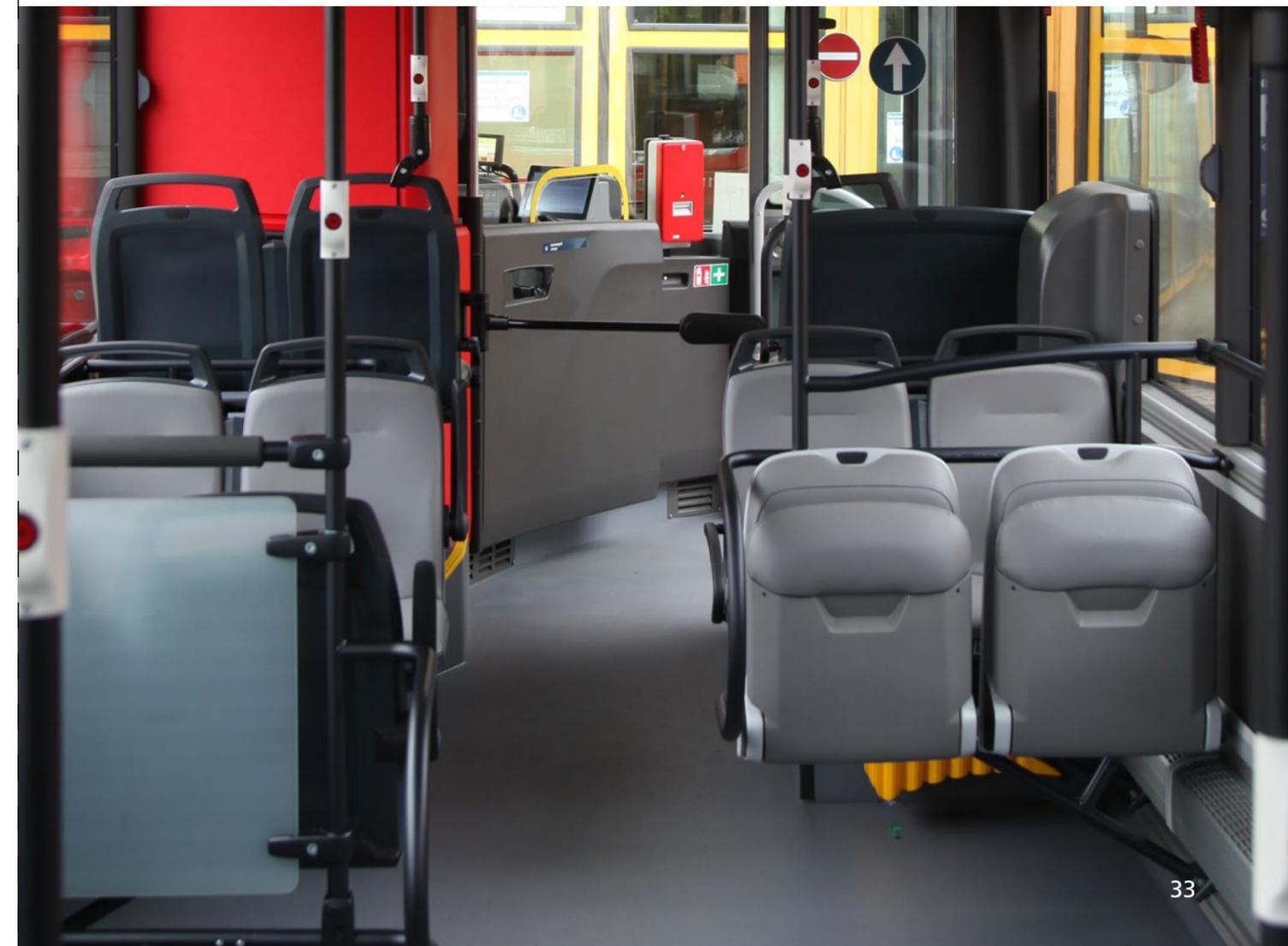
Kundenbarometer

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

Sauberkeit und Gepflegtheit im Fahrzeug (Ziel: 3,20)



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. Sitzmöglichkeiten und die Möglichkeit zum Unterstellen gehören genauso dazu wie aktuelle und übersichtliche Informationen zu Fahrplan und Liniennetz.

Sauberkeit bleibt ein Thema

Auch im Berichtsjahr haben wir versucht, durch intensive Gespräche mit den Städten und Kommunen, die Sauberkeit zu verbessern. Trotz der Bemühungen, schneiden wir im Vergleich zum Vorjahr schlechter ab und befinden uns auf einem ausbaufähigen Niveau.

Auch die Coronavirus-Pandemie hinterlässt an den Haltestellen mit einer überproportionalen Steigerung der Einwegverpackungen sowie einer Vielzahl von achtlos weggeworfenen Masken ihre Spuren. Genug Möglichkeiten, um Müll richtig zu entsorgen, bieten die Mülleimer, mit denen alle unsere Haltestellen ausgestattet sind.



5.1 SAUBERKEIT AN HALTESTELLEN

Testkundenverfahren intern

Bestehend aus der Sauberkeit von Aufenthaltsfläche, Wartehalle, Spritzschutzwänden und Notrufsäulen. Die internen Testkundinnen und Testkunden der Rheinbahn beurteilen die Sauberkeit der genannten Haltestelleneinrichtungen.

Sauberkeit (Ziel: 70,0%)

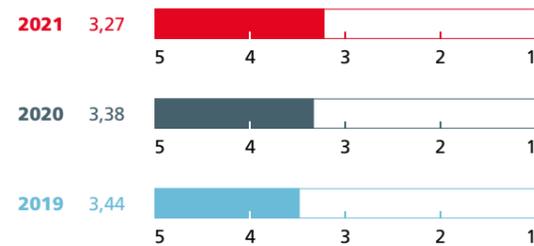


5.2 SAUBERKEIT UND GEPFLEGTHEIT DER HALTESTELLEN

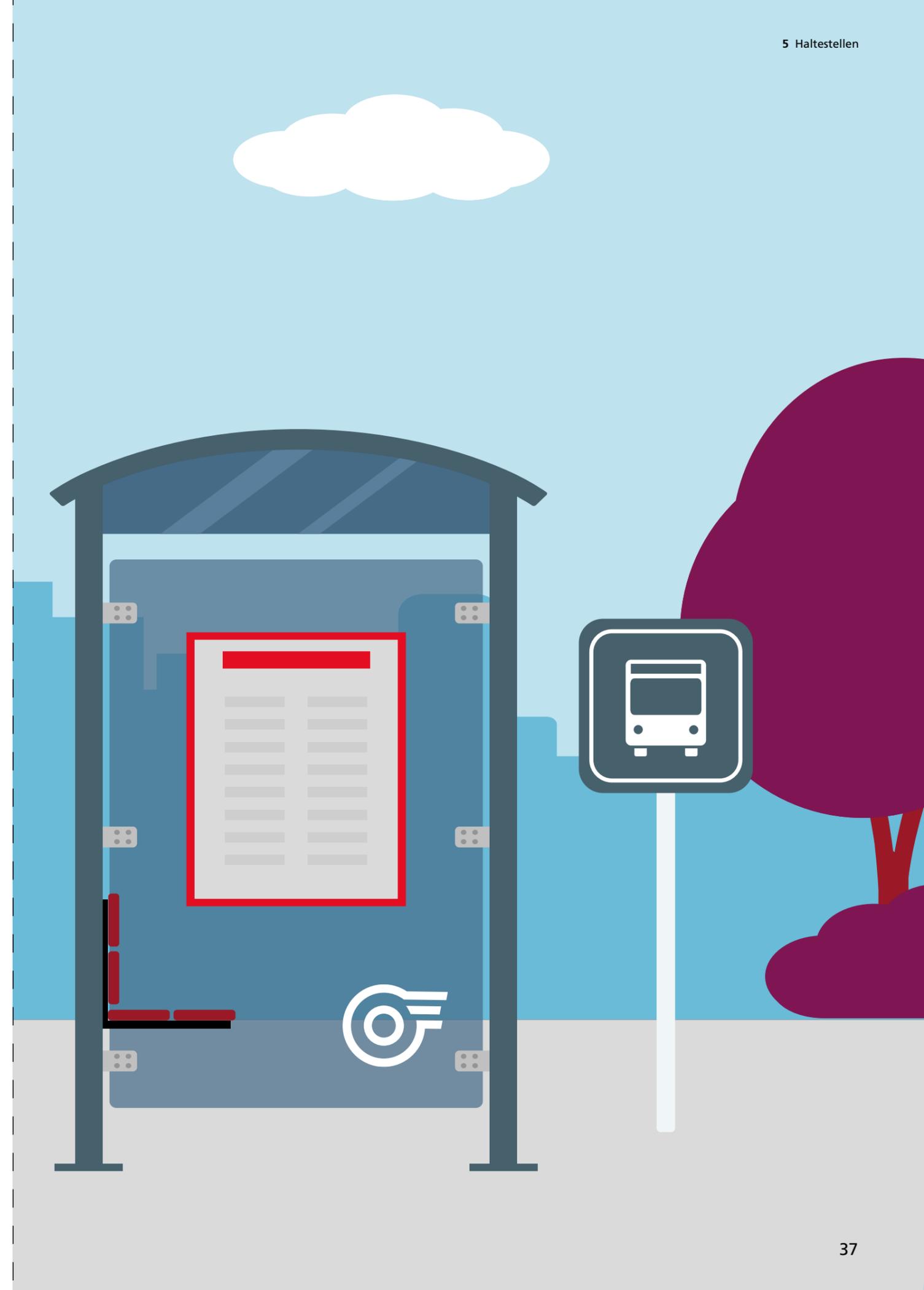
Kundenbarometer

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

Sauberkeit und Gepflegtheit der Haltestellen (Ziel: 3,20)



unzufrieden = 5 | vollkommen zufrieden = 1



6 FAHRGAST- INFORMATION



Vor und während ihrer Fahrt haben Fahrgäste Informationsbedarf rund um das Angebot 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 den Haltestellen

Die guten Bewertungen der Ausstattung mit Liniennetz- und Fahrplänen an den Haltestellen durch die Testkundinnen und Testkunden konnte weiter gesteigert und durch die ebenfalls guten Ergebnisse im Kundenbarometer bestätigt werden. Viele weitere Haltestellen wurden zu den bereits vorhandenen Informationen noch mit Umgebungsplänen ausgestattet. An immer mehr Haltestellen informieren dynamische Anzeigetafeln die Fahrgäste in Echtzeit.

Flexible Fahrgastinformation vor Ort

Die Rheinbahn hat insgesamt vier mobile digitale LED-Anzeiger angeschafft, die zum Beispiel bei Baustellen oder als Ersatz bei Beschädigungen von fest installierten elektronischen Anzeigetafeln an Haltestellen aufgestellt werden. So bleiben Fahrgäste über eine provisorische Anzeigetafel schnell und komfortabel über die nächsten Abfahrten informiert.

Informationen rund um den Infektionsschutz

Die Fahrgastinformation ist auch in Berichtsjahr 2021 weiterhin von Informationen rund um die Regeln aus den Coronavirus-Schutzverordnungen und unseren Hygienehinweisen geprägt. Mit Durchsagen, Texten auf den elektronischen Anzeigen sowie Hinweisschildern in Fahrzeugen und an Haltestellen haben wir unsere Fahrgäste auf die Pflicht zum Tragen von Masken sowie auf die Hygieneregeln, auf die 3G-Regel und andere wichtige Maßnahmen zum Infektionsschutz aufmerksam gemacht.

Bessere Erreichbarkeit für unsere Kunden

Unserem Kundendialog ist uns nicht nur eine schnelle, sondern auch eine qualifizierte und zufriedenstellende Antwort für die Kundinnen und Kunden wichtig. So werden auch technische Fragen mit den passenden Fachabteilungen abgeklärt. Dies nimmt bei einigen Anfragen allerdings auch einen erhöhten Zeitbedarf in Anspruch. Durch die Integration eines Workflows, der die Schnittstellen zwischen den Fachbereichen untereinander verbessert, haben wir für über 90 Prozent der Kundenanfragen eine qualifizierte Antwort auf das jeweilige Anliegen in unter 14 Tagen liefern können.

6.1 INFORMATION VOR FAHRTANTRITT

Testkundenverfahren intern

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.

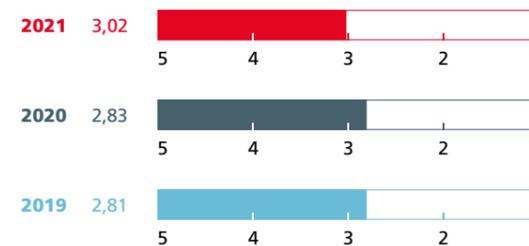
Information vor Fahrtantritt (Ziel: 97,0%)



Kundenbarometer

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

Fahrplan-Informationen an den Haltestellen (Ziel: 2,80)



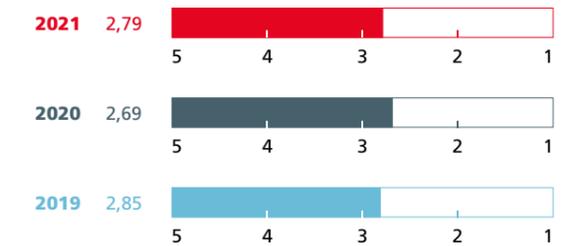
unzufrieden = 5 | vollkommen zufrieden = 1

6.2 INFORMATION WÄHREND DER FAHRT

Kundenbarometer

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

Informationen im Fahrzeug (Ziel: 2,88)



unzufrieden = 5 | vollkommen zufrieden = 1

6.3 KUNDENDIALOG

Direkte Leistungsmessung

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

Gesamt (Ziel: 90,0%)



Antwortquote innerhalb von 14 Tagen, bezogen auf alle Eingänge.

7 SICHERHEIT

Wir möchten, dass unsere Fahrgäste sich bei uns sicher fühlen – wenn sie tagsüber mit uns unterwegs sind und auch bei Nacht. Wie bereits 2020, im ersten Jahr der Coronavirus-Pandemie, hat auch im Berichtsjahr 2021 das Virus Einfluss auf das subjektive Sicherheitsempfinden.



Coronavirus-Schutzmaßnahmen

Die Kontrolle von Maskenpflicht und der 3G-Regel – die Rheinbahn hat auch 2021 die behördlichen Vorgaben zur Eindämmung der Pandemie umgesetzt. Zusätzlich haben wir weitere Maßnahmen, wie zum Beispiel die antivirale Beschichtung auf Kontaktflächen, eingeführt. Bus- und Bahnfahren war und ist sicher und ein Großteil unserer Fahrgäste fühlte sich aufgrund der strengen Hygienevorschriften und der Kontrollen sehr gut bei unserer Rheinbahn aufgehoben.

Kontrolle der Maßnahmen zum Infektionsschutz

Die Aufgaben der Mitarbeitenden im Bereich Sicherheit und Service haben sich durch die Coronavirus-Pandemie erweitert: Aufgrund der Verschärfung der Regeln zum Infektionsschutz ist neben der Kontrolle der Maskenpflicht im Berichtsjahr auch noch die Kontrolle der 3G-Regel im ÖPNV (geimpft, genesen oder getestet) dazu gekommen. Um die Kontrollen sicherstellen zu können, hat die Rheinbahn neben dem eigenen Sicherheitspersonal noch in einen externen Dienstleister investiert, der die Einhaltung der 3G-Regel in unseren Fahrzeugen stichprobenartig überprüft.

Sicherheit im Fahrzeug und an Haltestellen

Mehr als 90 Prozent unserer Busse sind bereits mit Videoüberwachung ausgestattet. Das zählt deutlich auf das Sicherheitsgefühl ein. Eine Ausstattung aller Busse ist unser Ziel. Aufgrund des Brands in unserem Betriebshof Heerdt konnte diese Zahl im Berichtsjahr allerdings nicht weiter ausgebaut werden. Alle Bahnen die wir zukünftig neu beschaffen, werden mit Videoüberwachung ausgestattet sein. Die Anforderungen nach Ausstattungen mit Sicherheitstechnik steigen und führen zu einem verbesserten Sicherheitsgefühl.

Auch immer mehr Haltestellen sind mit Videoüberwachung ausgestattet. In den U-Bahnhöfen und an einigen oberirdischen Haltestellen stehen kombinierte Notruf- und Informationssäulen. Per Knopfdruck können Fahrgäste im Notfall Kontakt mit unserer Leitstelle aufnehmen.

Abbiegeassistenten sorgen für mehr Sicherheit für Fußgänger und Radfahrer

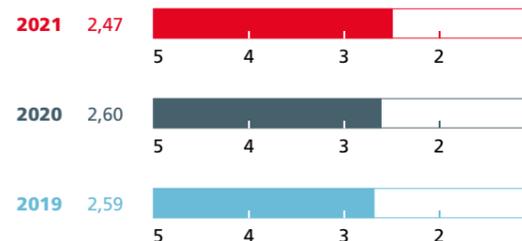
Um die Sicherheit im Straßenverkehr weiter zu erhöhen, statten wir mehr und mehr Fahrzeuge unserer Flotte mit einem Abbiegeassistenzsystem aus. Alle neuen Busse, die wir bestellen, sind zukünftig ab Werk mit dem Abbiegeassistent ausgestattet. Auch zehn Wirtschafts-Lkw mit mehr als 3,5 Tonnen sind bereits mit einem Abbiegeassistenten nachgerüstet. Im Berichtsjahr wurden weitere zehn Fahrzeuge, darunter auch Busse, ausgestattet.

7.1 PERSÖNLICHE SICHERHEIT

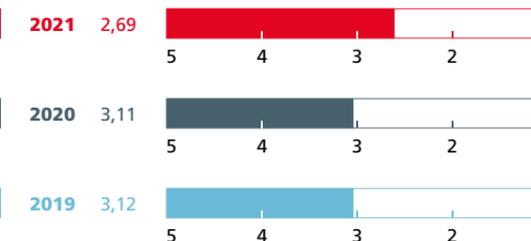
Kundenbarometer

Gemessen an der subjektiven Sicherheit im Fahrzeug und an Haltestellen.

Persönliche Sicherheit tagsüber (Ziel: 3,06)



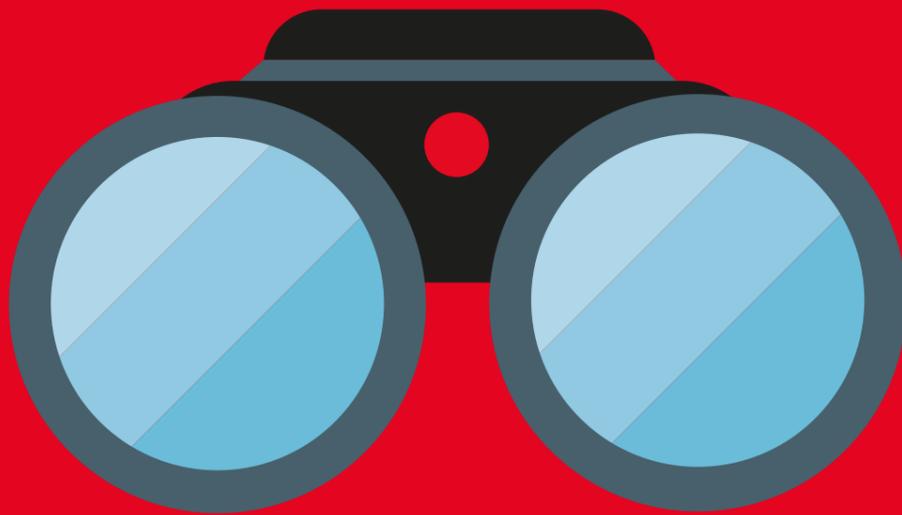
Persönliche Sicherheit abends (Ziel: 2,53)



unzufrieden = 5 | vollkommen zufrieden = 1

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 sowohl im Jahr 2020 als auch im Berichtsjahr. Und diesen Weg wollen wir auch im nächsten Jahr weiter gehen – für einen qualitativen Nahverkehr und zufriedene Fahrgäste.



Sauberer Ökostrom

Nicht nur die Modernisierung der Busflotte mit emissionslosen Antrieben treibt die Rheinbahn voran – ab 2022 fahren die Bahnen und E-Busse der Rheinbahn mit Ökostrom. Somit ist die Linie U72 mit sauberem Strom nach Ratingen unterwegs. Auch über 80 Prozent unserer Infrastruktur wird mit Ökostrom versorgt. Den restlichen Graustrom werden wir mit dem Auslaufen der jeweiligen Stromlieferungsverträge ebenfalls durch Ökostrom ersetzen. Damit positionieren wir uns noch stärker als erste Wahl für klimafreundliche Mobilität.

Mehr Maßnahmen für die Pünktlichkeit

Durch eine genauere Auswertung der Daten, die unsere Fahrzeuge auf ihren Fahrten sammeln, werden wir weiter schrittweise die Fahrzeiten auf den verschiedenen Linien anpassen.

Um die Pünktlichkeit stetig zu verbessern, werden wir weitere Lichtsignalanlagen mit ÖPNV-Beschleunigung umbauen. Davon profitiert auch die Stadtbahnlinie U72 nach Ratingen.

In enger Abstimmung mit den jeweiligen Städten werden weitere Busspuren und Sperrflächen für unsere Fahrzeuge eingerichtet – denn immer, wenn wir auf eigenen Strecken unterwegs sind, zahlt das auf die Pünktlichkeit ein.

Generell zahlen lokale Verbesserungen im gesamten Linienverlauf auf die Pünktlichkeit ein

Ständiges Handlungsfeld: Fahrzeugverfügbarkeit optimieren

Damit unsere Busse und Bahnen morgens wie geplant auf Strecke gehen können, müssen Störungen am Fahrzeug im Idealfall verhindert oder aber schnell behoben werden können. Daher arbeiten wir permanent an Verbesserungen unserer Wartungs- und Instandhaltungsprozesse.

Schulungen für unsere Fahrerinnen und Fahrer

Set einiger Zeit nutzen wir ein Planbrettspiel als innovatives Medium für die Schulung unserer Fahrerinnen und Fahrer. 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.

Digitale Angebote erleichtern Zugang zu unserem Angebot

Nach dem erfolgreichen Launch der neuen Rheinbahn App und der multimodalen Plattform „redy“, setzt die Rheinbahn weiter auf den Ausbau digitaler Angebote und die Digitalisierung der Vertriebswege. Durch nutzerfreundliche, einfache Bedienbarkeit wird die Nutzung unseres Angebots für mehr und mehr Menschen erleichtert. Hier spiegelt sich auch unser neuer Claim „Einfach. Immer. Da.“ wider.

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