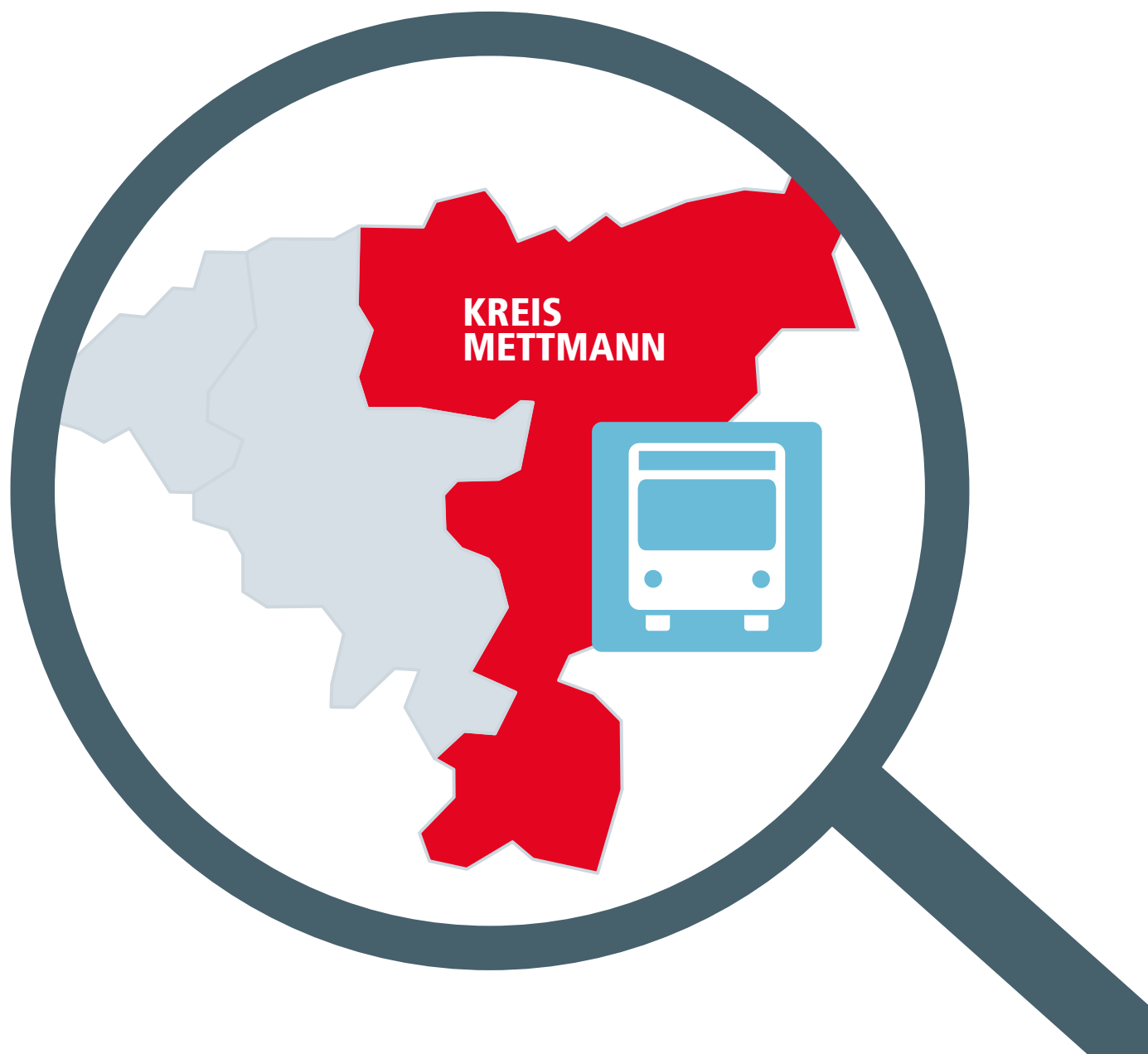


QUALITÄTS- BERICHT 2023

Kreis Mettmann





QUALITÄTS- BERICHT 2023

Kreis Mettmann

INHALT

Inhaltsverzeichnis 4
Management Summary 6
So haben wir gemessen 7

8

1 Angebot und Leistungen

- 1.1 Zuverlässigkeit 12
- 1.2 Pünktlichkeit 14
- 1.3 Anschlüsse 18
- 1.4 Bedienungshäufigkeit 19
- 1.5 Platzangebot 19

20

2 Personal

- 2.1 Fahrpersonal 22
- 2.2 Service-, Sicherheits- und Fahrausweisprüfpersonal 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

- Bedienungsgebiet und Leistungen der Rheinbahn 44
- Impressum 46

**UNSERE KUNDEN
UND WIR. GEMEINSAM
VERANTWORTUNG FÜR
DIE ZUKUNFT ÜBER-
NEHMEN.**

MANAGEMENT SUMMARY

- **Gute Noten im Zuge des Kundenbarometers:** Auch im Jahr 2023 nahmen uns die Kundinnen und Kunden bei fast allen Themen besser wahr als im Vorjahr. Die Ergebnisse des Kundenbarometers zeigen aber auch, dass sich der Trend, hin zu deutlichen Verbesserungen, abflacht.

Besonders der Aspekt, dass die Einschränkungen durch die Corona-Pandemie aufgehoben wurden und dementsprechend mehr Fahrgäste unsere Dienstleistung wieder in Anspruch nehmen, hat hierzu beigetragen. Mehr Fahrgäste, zunehmender Individualverkehr und viele Veranstaltungen zeigen direkten Einfluss auf die Werte.

- **Erbrachte Dienstleistungsqualität:** Wenn auch zum Teil nur moderat, so konnten doch die Qualitätsergebnisse zu vielen Themen verbessert werden.
- **Die Digitalisierung und Standardisierung** unseres Qualitätsmanagement-Systems laufen weiterhin auf Hochtouren, damit wir Daten noch besser auswerten, Maßnahmen ableiten und deren Erfolg überprüfen können. Hierbei werden wir weiterhin den Fokus auf unser Kerngeschäft legen und unsere Kundinnen und Kunden konsequent in den Mittelpunkt stellen.



SO HABEN WIR FÜR UNSERE KUNDINNEN UND KUNDEN GEMESSEN

Die erhobenen Daten dieses Qualitätsberichts umfassen den Zeitraum vom ersten bis zum vierten Quartal 2023 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 automatisierte Daten über die technischen Systeme, die wir einsetzen, über den gesamten Tag erhoben werden.

2. **Testkunden-/kundinnenverfahren, 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 Mitarbeitenden. Die Testerinnen und Tester verhalten sich, als wären sie reale Kundinnen und Kunden, die den ÖPNV nutzen.

3. **Kundenbarometer, extern:** Das ÖPNV-Kundenbarometer ist eine telefonische Erhebung, bei der Kundinnen und Kunden nach ihrer Meinung rund um das Angebot und die Leistung der Rheinbahn befragt werden. Das ÖPNV-Kundenbarometer 2023 umfasst insgesamt über 24.000 repräsentative Telefon- und Online-Interviews mit Nutzerinnen und Nutzern von ÖPNV-Verkehrsmitteln, die in insgesamt 42 Bedienungsgebieten von kommunalen Verbünden und Verkehrsunternehmen erhoben wurden. Davon wurden 250 Interviews im Frühling 2023 im Kreis Mettmann durchgeführt. Die Fahrgäste wurden nach Ihrem Nutzungsverhalten und Ihrer Zufriedenheit mit insgesamt 39 Leistungsmerkmalen befragt. Durchgeführt wird es von KANTAR, einem Unternehmen für Daten, Insights und Beratungsleistungen.

1 ANGEBOT UND LEISTUNGEN



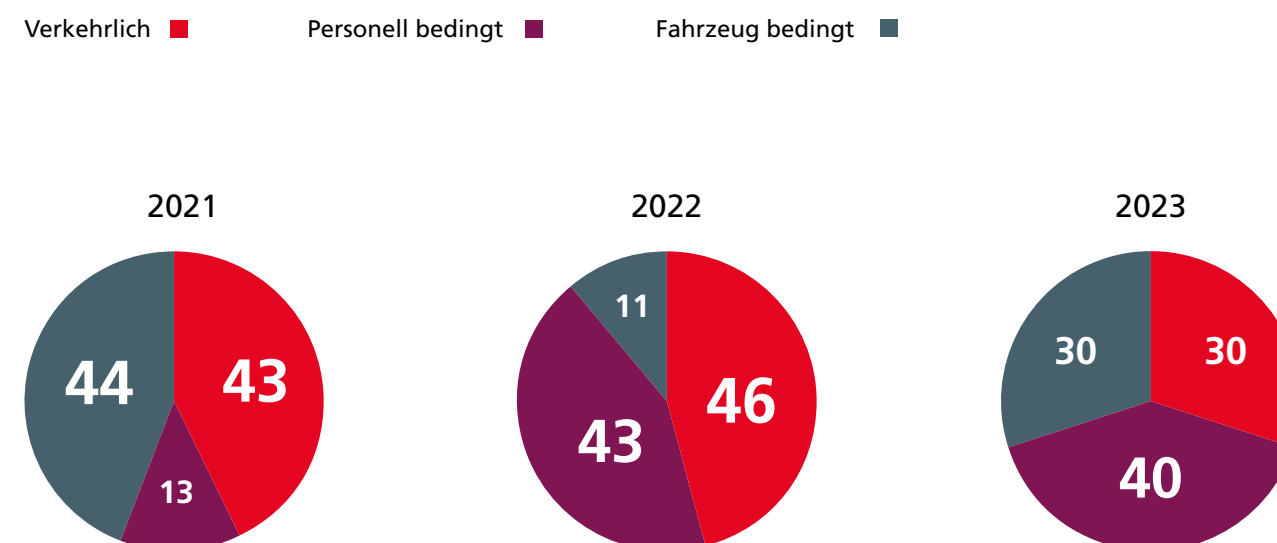
Der Bereich Angebot und Leistungen setzt sich aus einer Vielzahl einzelner Parameter zusammen. Unter anderem gehören der Umfang der angebotenen Verbindungen, die Zuverlässigkeit, mit der der Fahrplan eingehalten wird, sowie die Taktfrequenz dazu. Es sind Qualitätskriterien, die für unsere Fahrgäste besonders 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.

Eine Vielzahl von Ursachen beeinflusst die Zuverlässigkeit

Wir haben uns intensiv mit den diversen Gründen beschäftigt, die die Zuverlässigkeit im Jahr 2023 beeinträchtigt haben. Die verschiedenen Ursachen für Ausfälle werden drei Kategorien zugeordnet:

- verkehrsbedingte Störungen,
- personelle Ausfälle,
- Ausfälle durch Störungen an den Fahrzeugen.

In den vergangenen Jahren haben sich die Anteile der Störungen wie folgt entwickelt:



Über die Hälfte der verkehrsbedingten Ausfälle im gesamten Jahr 2023 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 Fremdungfälle machten uns zu schaffen, indem sie unsere Strecken blockierten – im Berichtsjahr waren das in Kreis Mettmann knapp über 1070 Störungen. Solche Faktoren sind von uns nicht oder nur schwer zu beeinflussen.

Viele Maßnahmen für unsere Busse

Aufgrund des Hallenbrandes im Betriebshof Heerdt (bei dem 30 zum Teil neue Dieselbusse und 8 neue Batteriebusse untergegangen sind) mussten zur Aufrechterhaltung unseres Leistungsangebotes ältere Busse wieder in Betrieb genommen werden. Bedingt durch ihr Alter und dadurch höheren Fehleranfälligkeit führte dies zu einer erhöhten Anzahl von Leistungsausfällen und einer geringeren durchschnittlichen Einsatzfähigkeit. Vor allem die Fahrzeugserien von Solaris und MAN trugen im Jahr 2023 zu einem Großteil der Leistungsausfälle und zur unzureichenden Verfügbarkeit bei.

Anzahl der Störungen nach Kategorie und Gebiet

	Verkehrs- unfälle	Lenkzeit- unterbrechungen	Plan- regulierungen*	Falschparker	Feuerwehr	Fremdunfälle	RTW Einsatz	PKW im Gleis
Langenfeld	16	70	32	8	18	5	5	-
Monheim	9	19	15	2	4	7	5	-
Hilden	21	58	75	15	27	16	11	-
Haan	7	46	32	8	11	21	3	-
Erkrath	19	43	29	9	25	17	7	-
Mettmann	22	17	5	10	17	20	8	-
Velbert	4	3	5	1	4	11	3	-
Heiligen- haus	6	12	-	3	6	7	3	-
Wülfrath	7	-	-	1	3	5	1	-
Ratingen	46	15	25	16	10	30	29	2

*Bei Verspätungen oder Ende von Störungen/Sperrungen die Fahrzeuge wieder in den „normalen“ Fahrplan zu bringen, z.B. durch vorzeitiges Wenden an einer Zwischenendstelle, so dass die Rückfahrt wieder planmäßig stattfinden kann.

Bei den Solaris-Fahrzeugen stellten vor allem Probleme mit den Türen ein Hauptanliegen dar. Zur Behebung wurden im Laufe des Jahres verschiedene Maßnahmen umgesetzt, darunter die Überarbeitung der Türlagerungen und der Austausch bzw. die Installation von modifizierten Türantrieben. Diese Maßnahmen führten zu einer deutlichen und nachhaltigen Verbesserung der Zuverlässigkeit und Verfügbarkeit.

Mit dem Hersteller MAN haben wir im Jahr 2023 auf Vorstandsebene weitere Gespräche geführt. Wir entwickelten in Arbeitsgruppen ein Maßnahmenpaket, das Änderungen an Steuergeräten für die Türantriebe, den Austausch von Kühlmittelleitungen im Motorraum sowie eine qualitative Verbesserung von Wasserventilen umfasst. Dieses Paket wird bis Mitte 2024 in allen 82 Fahrzeugen umgesetzt, um die Zuverlässigkeit und Verfügbarkeit zu steigern.

Personalsuche mit Hochdruck

Der allgegenwärtige Fachkräftemangel und die Tatsache, dass die sogenannte „Baby-Boomer-Generation“ in den nächsten Jahren in Rente geht, stellt uns personell vor große Herausforderungen. Auch 2023 konnten wir trotz massiver Anstrengungen den geplanten Personalbedarf nicht decken. Hinzu kam ein hoher Krankenstand von durchschnittlich 14,3%.

Obwohl wir damit im Branchenvergleich im Mittelfeld liegen, führten die personalbedingten Ausfälle zu erheblichen Problemen. Um das Kerngeschäft zu stärken, haben wir die Einstellungen und Ausbildungskapazitäten noch in 2023 für das Jahr 2024 deutlich erhöht. Insgesamt konnte die Anzahl der Neueinstellungen seit 2021 sogar vervierfacht, und unsere Fahrschulkapazität (intern) dabei um 60% gesteigert werden.

RheinTakt für ein einheitlicheres Fahrplan-Angebot

In 2023 wurde mit Hochdruck an der Umsetzung des „RheinTaks“ gearbeitet – ein gemeinsames Projekt der Rheinbahn und der Stadt Düsseldorf, in Abstimmung mit dem Kreis Mettmann. Dieser soll zu einer deutlichen Verbesserung und Vereinheitlichung der Taktfrequenz sowie zu einem optimierten Liniennetz, mit Fokus auf das Schienennetz, führen.

Zusätzlich stimmen wir die Anschlüsse besser aufeinander ab und sorgen für mehr Pünktlichkeit. Dazu gehört auch, dass wir Linien zusammenfassen und ähnlich starke Linienäste miteinander verknüpfen. Mit diesen umfassenden Fahrplan-Maßnahmen wollen wir Fahrzeugkapazitäten zielgerichteter einsetzen und Kapazitätsspitzen entzerren.

Pünktlichkeit bleibt Handlungsfeld

Kontinuierlich arbeiten wir an der Pünktlichkeit unserer Busse und Bahnen. In diesem Zuge haben wir im Jahr 2023 drei Lichtsignalanlagen (LSAs) im Kreis Mettmann umgebaut. Damit sorgen wir für ein schnelleres Vorankommen unserer Busse und Bahnen.

Ergänzend wurden gemeinsam mit der Stadt Düsseldorf im Berichtsjahr weitere 46 Lichtsignalanlagen beschleunigt. Diese Maßnahmen zahlen ebenfalls auf die Pünktlichkeit im Kreis Mettmann ein, da viele Linien Düsseldorf mit dem Kreis Mettmann verbinden

Durch zum Beispiel Messen, Veranstaltungen oder Baustellen kommt es aber immer wieder zu Beeinträchtigungen der Pünktlichkeit. Im Berichtsjahr sind hier folgende Baustellen zu nennen, die sich negativ auf die Pünktlichkeitswerte ausgewirkt haben:

Beispiele:

- Im Rahmen des Umbaus von 17 Lichtsignalanlagen (LSAs) in Düsseldorf wurde eine weitreichende Modernisierung und Anpassung durchgeführt, die sich auf insgesamt 13 Linien auswirkt, die in den Kreis Mettmann fahren.

- Parallel dazu wurden auch zwei LSAs in Hilden umgebaut, um die Verkehrsflüsse und den Betrieb der öffentlichen Verkehrsmittel in dieser Region zu optimieren.
- Des Weiteren wurde ein LSA in Ratingen umgebaut, um die Anbindung und Erreichbarkeit dieser Stadt zu verbessern und den Bedürfnissen der Fahrgäste gerecht zu werden.
- Großbaustelle Sperrung Schützenstraße in Ratingen mit Umleitung einiger Buslinien (O15, 749, 761, 771, 773)
- Großbaustelle Hilden Sperrung Richrather Straße (785)
- mehrwöchige Sperrung Winkelsweg in Langenfeld-Richrath (785, 787)
- Großbaustelle Monheim-Mitte Kreisverkehr und Baumberger Straße (777, 788, 789, 790, 791)
- halbseitige Sperrung Lindenstraße in Hilden (741, 781)
- Großbaustelle Heinrich-Heine-Allee mit Umleitung in Düsseldorf (SB50, 780, 782, 785)
- Sperrung der Ruhrstraße in Heiligenhaus (774)
- halbseitige Sperrung der Poststraße in Ratingen (O16, 757, 759, DL1)
- mehrmalige Sperrung der Hauptstraße in Heiligenhaus (O17, SB19, 770, 771, 772, 774)
- Haaner Kirmes (O1, SB50, 742, 784, 786, 792, DL5)

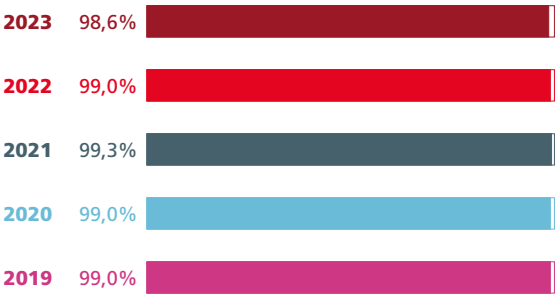


1.1 ZUVERLÄSSIGKEIT

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.

Stadtbahn (Ziel: 98,5%)

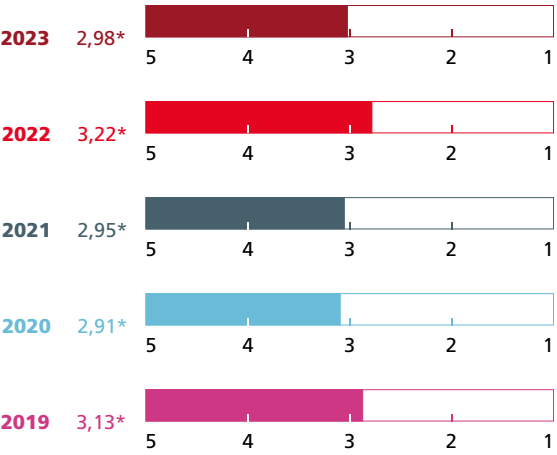


Bus (Ziel: 98,5%)



Direkte Leistungsmessung	Januar	Februar	März	April	Mai	Juni	Juli	August	September	Oktober	November	Dezember
Stadtbahn	99,3%	99,1%	99,5%	98,1%	97,9%	97,9%	98,7%	98,8%	97,6%	98,8%	98,5%	99,0%
Bus	99,6%	99,5%	99,5%	99,5%	99,5%	99,5%	99,3%	98,6%	98,2%	98,9%	99,2%	98,6%

Zuverlässigkeit (Ziel: 3,1)



* Seit 2023 separater Kuba Wert für Zuverlässigkeit (Vorher ein Wert für Zuverlässigkeit und Pünktlichkeit zusammen)

Kundenbarometer
Kundinnen und Kunden werden befragt, wie sie die Zuverlässigkeit ihrer Hauptverkehrsmittels bewerten.

unzufrieden = 5 | vollkommen zufrieden = 1

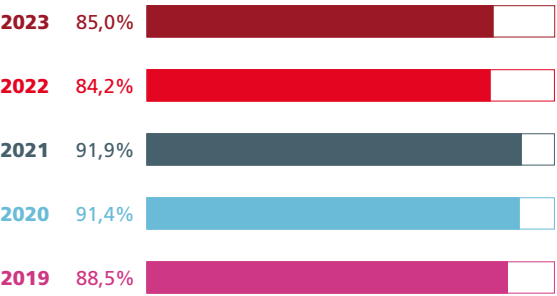


1.2 PÜNKTLICHKEIT

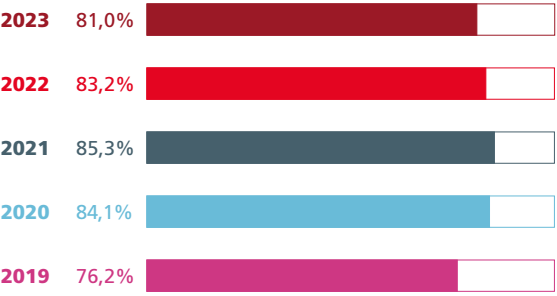
Direkte Leistungsmessung
Anteil der pünktlichen Abfahrten an Haltestellen im Verhältnis zu allen Abfahrten.

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

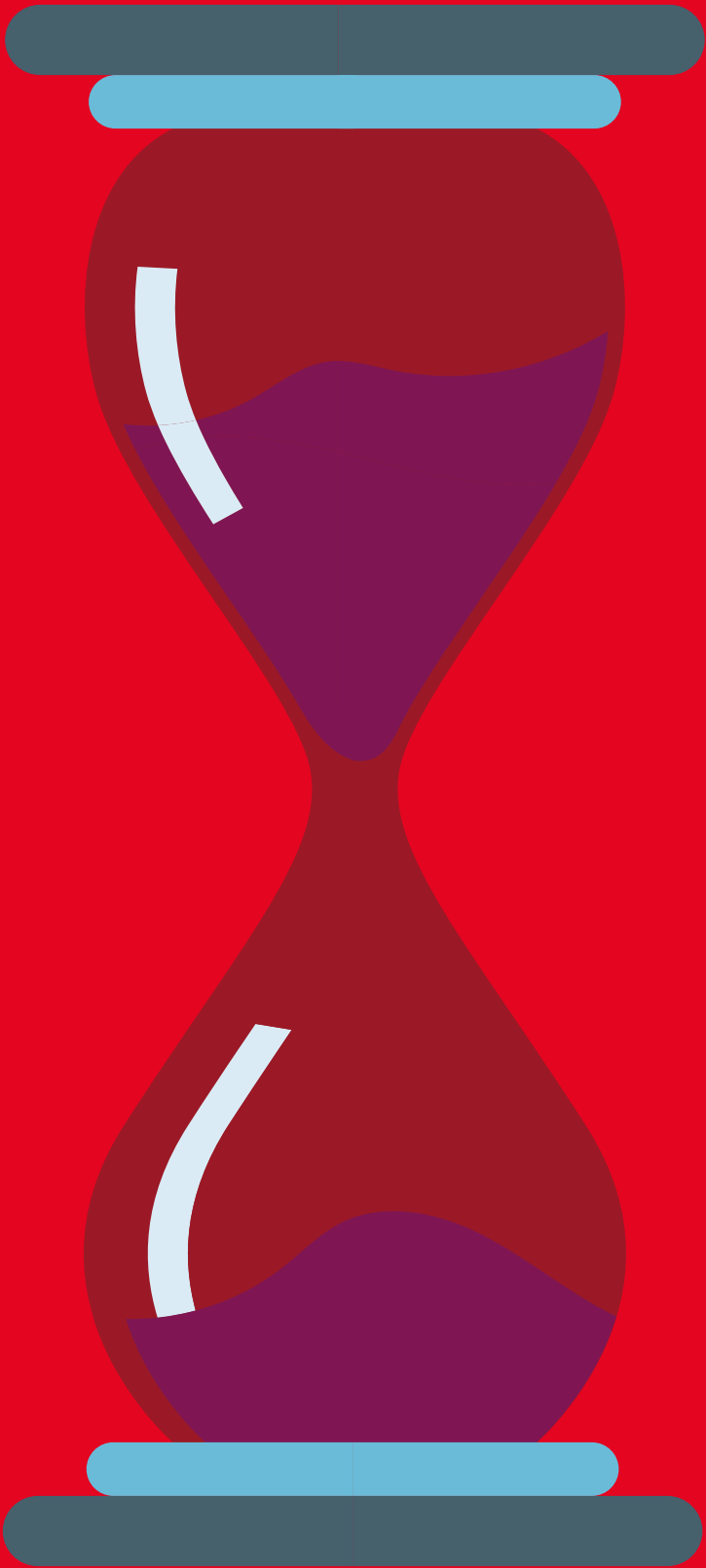
Stadtbahn (Ziel: 83,0%)



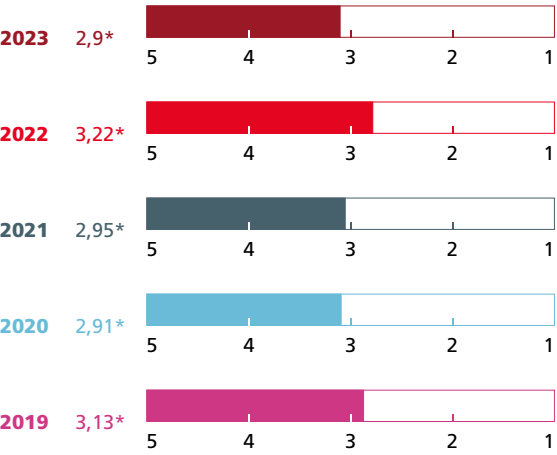
Bus (Ziel: 77,0%)



Direkte Leistungsmessung	Januar	Februar	März	April	Mai	Juni	Juli	August	September	Oktober	November	Dezember
Stadtbahn	89,2%	89,0%	89,1%	85,5%	74,3%	82,6%	87,0%	81,6%	85,1%	86,8%	83,8%	86,2%
Bus	81,0%	79,9%	80,0%	81,0%	79,6%	81,4%	86,9%	80,2%	79,6%	81,7%	79,3%	80,8%



Pünktlichkeit (Ziel: 3,1)



Zusätzliche Auswertungen:
Pünktlichkeit im Tagesverlauf
Unsere Analysen zeigen, dass die Pünktlichkeit von Linien im Tagesverlauf abnimmt. Dies ist wenig verwunderlich, da erfahrungsgemäß einmal „eingefahrene“ Unpünktlichkeiten im Tagesverlauf nur schwer wieder aufzuholen sind.

- Niedrigste durchschnittliche Pünktlichkeit**
- 1.** Buslinie 785: die durchschnittliche Pünktlichkeit lag bei 64,8%; Sehr lange Linie, nur auf Hauptverkehrsstraßen und Autobahn, städteübergreifend mit hohem Fahrgastandrang bei Zugausfällen, dichter Takt in der HVZ, Großbaustelle mit Umleitung im Bereich Hilden Fritz-Gresard-Platz und Langenfeld-Richrath, Großbaustelle und Umleitung an der Heinrich-Heine-Allee
 - 2.** Buslinie 749: die durchschnittliche Pünktlichkeit lag bei 68,7%; Mehrmonatige Sperrung Schützenstraße mit Umleitung
 - 3.** Buslinie 752: die durchschnittliche Pünktlichkeit lag bei 68,9%; sehr lange Linie, verkehrt in der hoch belasteten Innenstadt von Düsseldorf, hoch belasteter Knoten an der Heinrichstraße
 - 4.** Buslinie 788: die durchschnittliche Pünktlichkeit lag bei 73,5%; fährt durch dicht bebautes Gebiet, Zubringer zu S-Bahn, Baustelle Umgestaltung Baumberger Chaussee
 - 5.** Buslinie 777: die durchschnittliche Pünktlichkeit lag bei 74,6%; fährt durch dicht bebautes Gebiet, Zubringer zu S-Bahn

Kundenbarometer
Kundinnen und Kunden werden befragt, wie sie die Pünktlichkeit ihrer Hauptverkehrsmittels bewerten.

unzufrieden = 5 | vollkommen zufrieden = 1

	Betriebsbeginn bis 9 Uhr	9 Uhr bis 15 Uhr	15 Uhr bis Betriebsende
Bus	85,0%	79,5%	77,1%

- Beste durchschnittliche Pünktlichkeit**
- 1.** Buslinie 786: die durchschnittliche Pünktlichkeit lag bei 92,4%; dies ist möglich, weil die Linie hauptsächlich auf Hauptstraßen ohne hohes Verkehr- und Stauaufkommen fährt und nicht durch Baustellen beeinträchtigt war
 - 2.** Buslinie 751: die durchschnittliche Pünktlichkeit lag bei 92,0%; verkehrt nur auf Straßen mit geringem Verkehrsaufkommen
 - 3.** Buslinie 742: die durchschnittliche Pünktlichkeit lag bei 91,1%; ländliche Straßen mitmäßigem Verkehrsaufkommen, Standzeit in Haan zum Umstieg
 - 4.** Buslinie 748: die durchschnittliche Pünktlichkeit lag bei 90,3%; ländliche Straßen, verbindet nur kleine Städte
 - 5.** Buslinie 745: die durchschnittliche Pünktlichkeit lag bei 89,5%; meist nur außerhalb von Städten unterwegs, fährt nur an den Stadtrand von Wuppertal

Einflüsse auf die Pünktlichkeit
Folgende punktuell und sporadisch auftretende Einflüsse waren im Jahr 2023 zu verzeichnen:

Anzahl von Einflüssen auf die Pünktlichkeit

Art	2021	2022	2023
Verkehrsunfälle	384	365	387
Behinderung durch Fremdungfälle	131	130	134
Behinderungen durch Falschparker	75	60	72
Polizei-, Feuerwehr- und Rettungswageneinsätze auf Linienwegen	286	220	186
im Gleisbereich festgefahren Kraftfahrzeuge	0	1	2
Behinderungen durch Demonstrationszüge	4	4	2

Diese Behinderungen haben direkten Einfluss auf die Pünktlichkeit eines einzelnen Busses oder einer Bahn, können aber je nach Dauer auch eine gesamte Linie massiv beeinträchtigen.

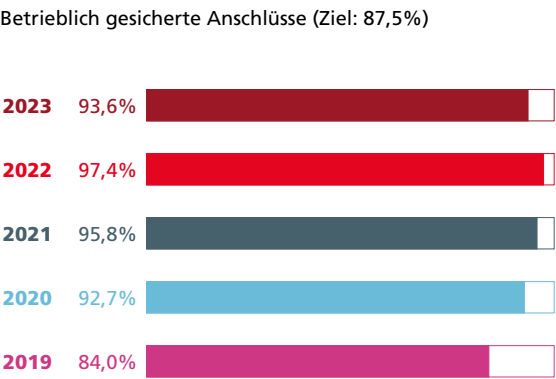
Im Falle von Beeinträchtigungen oder Störungen auf dem Linienweg, die voraussichtlich 30 Minuten und länger andauern, werden Bahnen auf Ausweichstrecken umgeleitet oder auf sogenannte Kurzkehren auf einem Teil ihres Linienwegs im Pendelverkehr eingesetzt und weichen damit stark von ihrer geplanten Zeit ab.

Die Maßnahmen führen dazu, dass nach Beseitigung des eigentlichen Störungsgrunds auf der Strecke noch Folgeverspätungen bis zur Wiederherstellung des planmäßigen Betriebs entstehen.

Für unsere Busse gilt, dass diese Störungen auf den Linienwegen im Zuge einer Umleitung umfahren. Die oben genannten Einflüsse wirken sich auf die gemessene Pünktlichkeit aus.

1.3 ANSCHLÜSSE

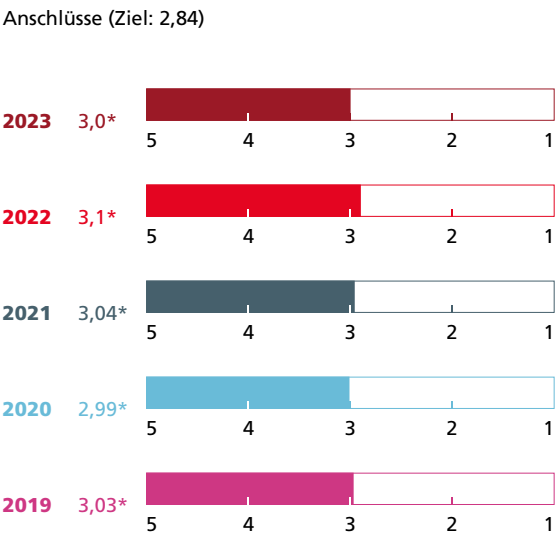
Direkte Leistungsmessung
Anteil der eingehaltenen Anschlüsse mit Anschlussgarantie von der Gesamtzahl garantierter Anschlüsse.



Direkte Leistungsmessung	Januar	Februar	März	April	Mai	Juni	Juli	August	September	Oktober	November	Dezember
2023	94,6%	92,9%	92,5%	93,7%	94,4%	94,0%	94,7%	93,1%	92,6%	94,9%	93,3%	93,2%

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

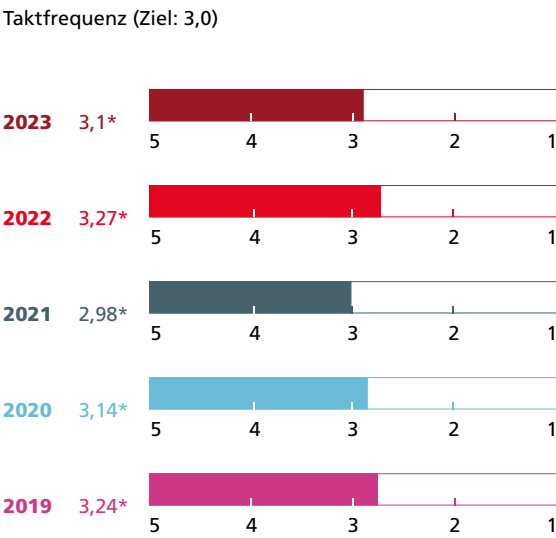
unzufrieden = 5 | vollkommen zufrieden = 1



1.4 BEDIENUNGSHÄUFIGKEIT

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

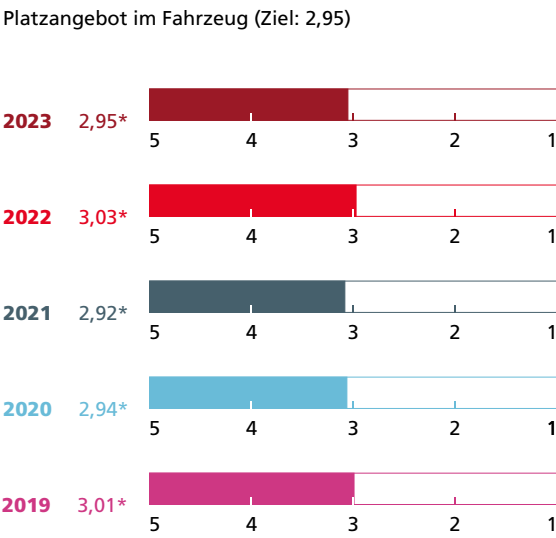
unzufrieden = 5 | vollkommen zufrieden = 1



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 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 der Fahrerinnen und Fahrer gefragt. Bedeutenden Einfluss auf das subjektive Befinden der Fahrgäste hat das Sicherheits- und Servicepersonal.

Fahrpersonal im Fokus

Aufgrund der angespannten Personalsituation wurde im Fahrdienst der Fokus auf die Dienstbesetzung gelegt.

Zugleich verzeichneten wir zum Ausgleich von Personallücken eine hohe Zahl von Eintritten neuer eigener Mitarbeitenden als auch eine starke Fluktuation bei von uns beauftragten Bus-Unternehmen. Hier besteht nun ein sehr hoher Qualifizierungsbedarf.

Der Fahrkomfort, mit dem die Qualität der Fahrweise ausgedrückt wird, weist weiterhin einen hohen Wert aus. Im Berichtsjahr haben wir in den Unterweisungen einen Schwerpunkt auf Themen aus dem Bereich Kundenservice gelegt.

Gute Noten für unsere Kolleginnen und Kollegen der Fahrausweisprüfung

Auch im Jahr 2023 konnte sich die positive Bewertung des Fahrausweisprüfpersonals der vergangenen Jahre festigen. Im Vergleich zum Vorjahr gab es erneut eine leichte Verbesserung der Ergebnisse.

Im Berichtsjahr wurden 9 Mitarbeitende neu eingestellt. Sie alle haben vorab eine Ausbildung bei uns durchlaufen. Ergänzende Schulungen zu den Themen Tarif, Kundenorientierung und Deeskalation wurden weiter intensiviert und ausgeweitet.

Deutliche Verbesserungen beim Sicherheitspersonal

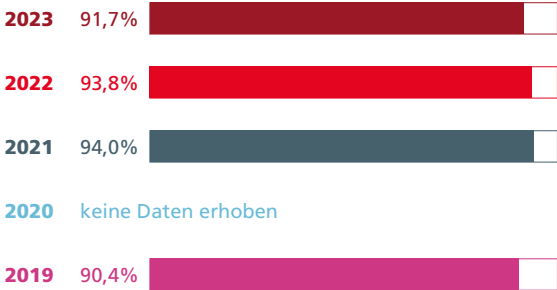
Die schlechteren Werte der Jahre 2021/2022, die durch den Wechsel der Sicherheitsdienstleister und neuen Mitarbeitenden begründet sind, konnten in 2023 wieder das Niveau von 2019 erreichen. Die Personalsituation bei allen Sicherheitsdienstleistern bleibt angespannt und zeigt sich auch durch eine hohe Fluktuation der Mitarbeitenden. Den neuen Mitarbeitenden der Rheinbahn werden durch laufende Schulungen Orts-, Linien- und Tarifkenntnisse vermittelt.

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.

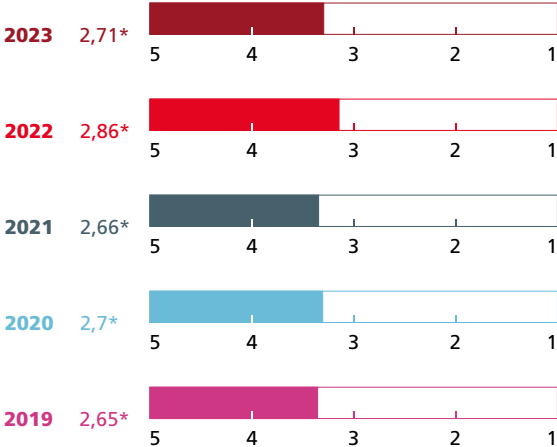
Fahrerinnen und Fahrer (Ziel: 88,0%)



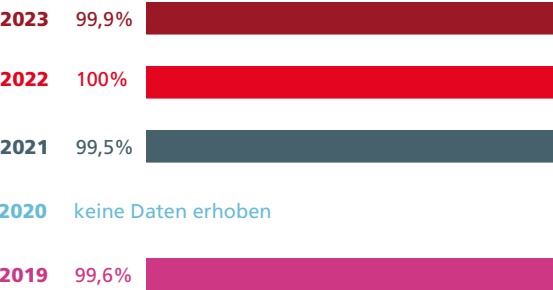
Kundenbarometer

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

Kompetenz des Fahrpersonals (Ziel: 2,7)

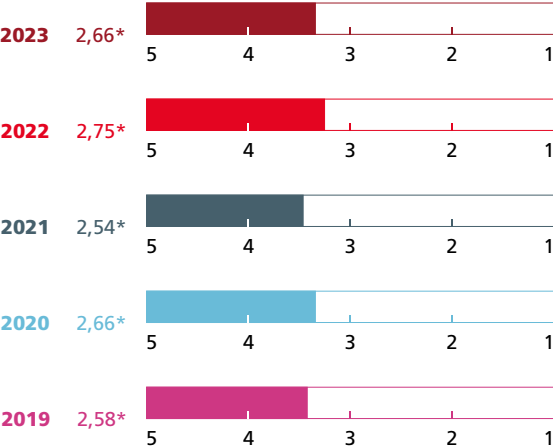


Fahrkomfort (Ziel: 98,5%)



unzufrieden = 5 | vollkommen zufrieden = 1

Freundlichkeit des Fahrpersonals (Ziel: 2,8)

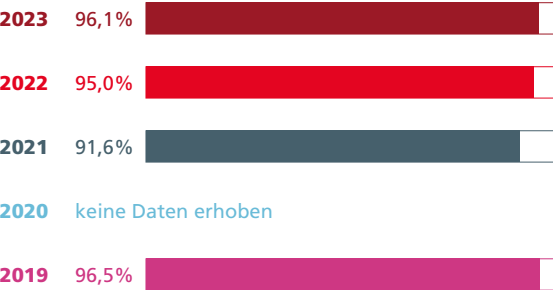


2.2 SICHERHEIT UND SERVICE & FAHRAUSWEISPRÜFUNG

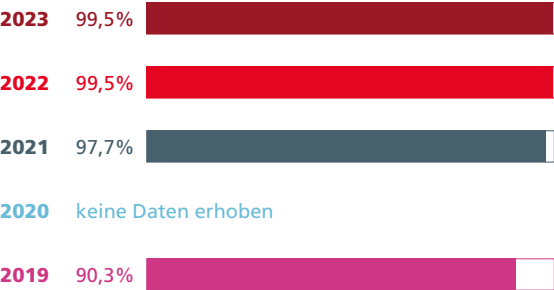
Testkundenverfahren extern

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.

Sicherheit und Service (Ziel: 98,0%)



Fahrausweisprüfer (Ziel: 94,5%)



3 VORVERKAUF



Der bequeme, barrierefreie Ticketkauf trägt wesentlich dazu bei, unseren Kundinnen und Kunden 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.

Neue Herausforderungen für unsere KundenCenter

Durch die Einführung des DeutschlandTickets stieg das Aufkommen von Kundinnen und Kunden in den KundenCentern, aber auch bei den externen Vertriebsstellen deutlich an. Viele Kundinnen und Kunden hatten ein hohes Informationsbedürfnis bezüglich Neuanträgen zu diesem Ticket. Von Interesse war auch, ob bestehende Verträge in DeutschlandTickets umgewandelt werden könnten.

Dies führte häufig zu längeren Wartezeiten für die Kundinnen und Kunden. Um diese zu vermeiden, setzten wir zusätzliche Mitarbeitende ein. Mit dem erhöhten Interesse an dem neuen DeutschlandTicket sank die Nachfrage nach Informationsmaterial für andere Ticket-Arten. Hieraus entstand die Überlegung, einen neuen, gemeinsamen Flyer für alle Angebote zu entwickeln, statt viele verschiedene anzubieten. Diese wurden zum Ende des Jahres eingeführt.

Bei den Vertriebspartnern kam es durch die Einführung des DeutschlandTickets ebenfalls zu einem gestiegenen Aufkommen von Kundinnen und Kunden. Auch in den Vertriebsstellen reagieren wir mit einem angepassten Angebot von Ticket- und Tarifbroschüren auf den veränderten Informationsbedarf. Weniger Broschüren sind übersichtlicher und besser für die Vertriebspartner zu platzieren.

Regelmäßige Schulungen – die auch wieder im Jahr 2023 durchgeführt wurden – zu Kommunikation, Verkaufsberatung und Fachthemen helfen den Mitarbeitenden, die Beratungsqualität zu steigern.

Fahrausweise am Automat zuverlässig verfügbar

An einigen Haltestellen und in vielen Fahrzeugen haben wir Automaten zum Kauf von Fahrausweisen installiert. Wie in den vergangenen Jahren auch, standen sie im Berichtsjahr zuverlässig zur Verfügung.

Neue Angebote

Ende März 2023 führten wir in den östlichen Stadtteilen Düsseldorfs – Gerresheim, Hubbelrath, Knittkuhl, Unterbach, Ludenberg sowie in Teilen von Grafenberg, Eller und Vennhausen den neuen On-Demand Service flexy ein. Das neue Mobilität-Angebot ist Rheinbahn auf Abruf. Insgesamt vier Elektrohybrid-Fahrzeuge, die jeweils mit sechs Sitzen ausgestattet sind, fahren ganz flexibel und individuell, entsprechend der Bedürfnisse der Kundinnen und Kunden, ohne festen Fahrplan oder Linienweg. Eine mögliche Ausweitung des Services im Stadtgebiet Düsseldorf prüfen wir in 2024. Darüberhinausgehende Ausweitungen im Rheinbahn-Bedienungsgebiet werden in Abstimmung mit den Aufgabenträgern fortlaufend geprüft.

Weiterer Ausbau digitaler Vertriebswege

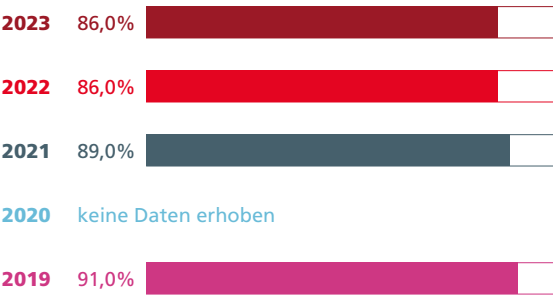
Wir haben die bereits 2022 eingeführte App „redy“ um weitere Funktionen erweitert. Um eine nahtlose Nutzung verschiedener Mobilitätsoptionen ohne separate Anmeldung zu gewährleisten, können über die App jetzt zum Beispiel auch E-Roller gesucht und gebucht werden. Die Zahl der Fahrgäste, die sich für den Tarif eez (ein Tarif, der sich nach Luftlinie und tatsächlich gefahrener Strecke berechnet) registriert haben und diesen regelmäßig nutzen, konnte von 183.000 Ende 2022 auf 254.000 Ende 2023 gesteigert werden.

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.

KundenCenter (Ziel: 89,0%)

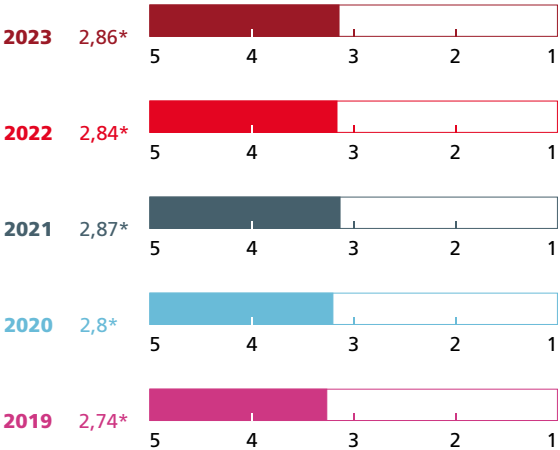


Kundenbarometer

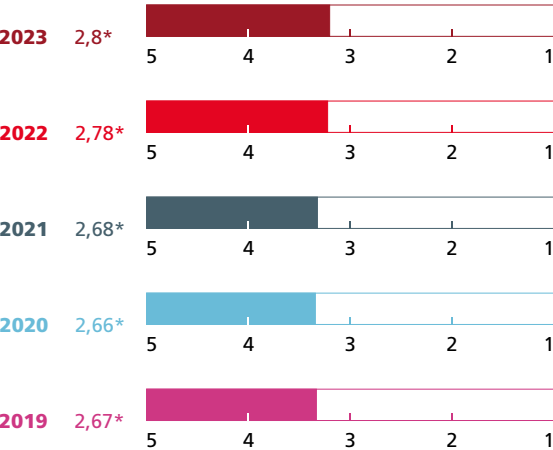
Kundinnen und Kunden werden befragt, wie sie zum einen die Fahrkarten-Verkaufsstellen, zum anderen die persönliche Beratung in den KundenCentern der Rheinbahn bewerten.

unzufrieden = 5 | vollkommen zufrieden = 1

Fahrkartenverkaufsstellen der Rheinbahn (Ziel: 2,8)



Beratung in den KundenCentern (Ziel: 2,65)

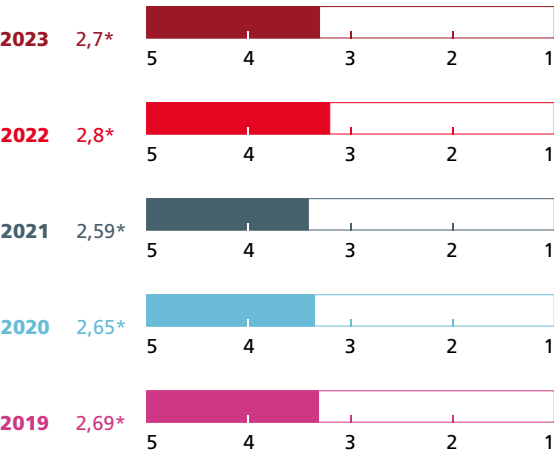


3.2 VERTRIEBSPERSONAL EXTERNE VERTRIEBSPARTNER

Kundenbarometer

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

Private Fahrkartenverkaufsstellen (Ziel: 2,7)

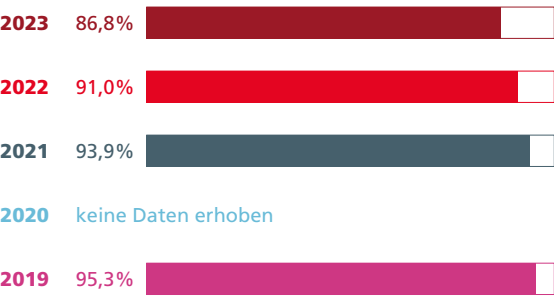


3.3 INTERNE VORVERKAUFSSTELLEN KUNDENCENTER

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.

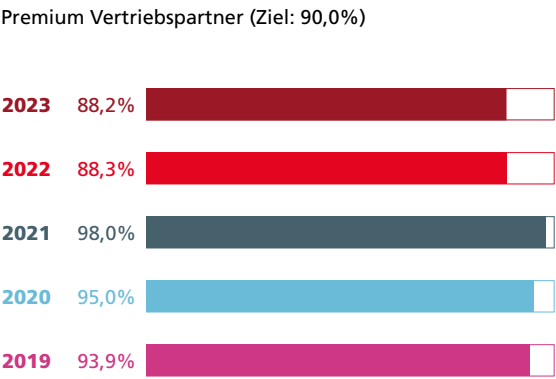
KundenCenter (Ziel: 93,0%)



3.4 EXTERNE VORVERKAUFSSTELLEN

Testkundenverfahren intern

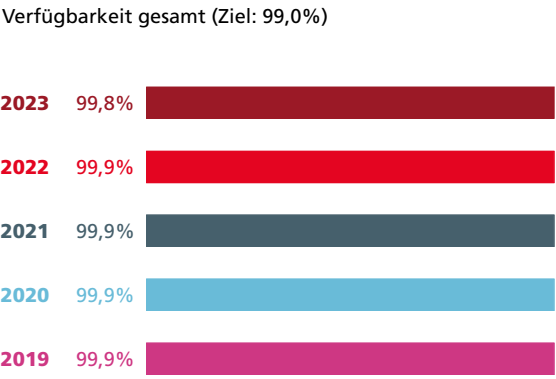
Interne Testkundinnen und Testkunden prüfen das Erscheinungsbild des Vertriebspartners sowie des Verkäufers. Zudem werden die Verfügbarkeit und Erkennbarkeit des Infomaterials eingerechnet. Je mehr dieser Parameter positiv festgestellt wurden, desto höher ist der Prozentsatz.



3.5 FAHRAUSWEISAUTOMATEN

Direkte Leistungsmessung

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

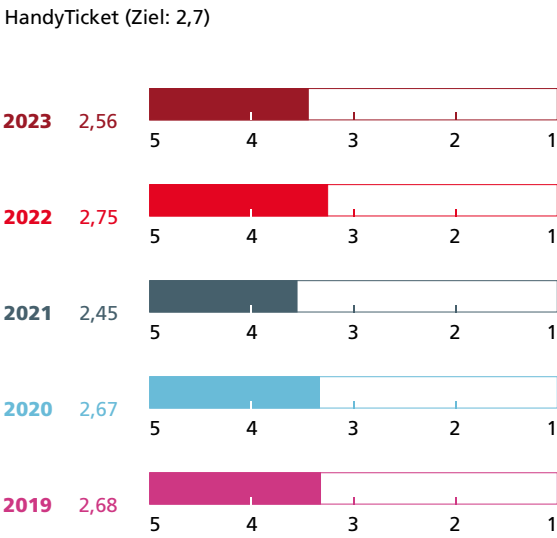


3.6 MOBILES TICKETING (HANDYTICKET)

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.

unzufrieden = 5 | vollkommen zufrieden = 1



4 FAHRZEUGE



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

Technische Modernisierungen für mehr Zuverlässigkeit und Komfort

Im Rahmen der Fahrzeug-Modernisierung wurde die Schienenfahrzeugflotte mit einer neuen Sicherheitsfahrschaltung ausgestattet. Bei der Flotte der B80 Fahrzeuge wurde zusätzlich eine neue Zugsicherung nachgerüstet.

Neue Waschanlagen für mehr Sauberkeit

Im Jahr 2023 haben wir die Waschvorgänge für die Niederflurbahnen ausgedehnt. Dabei wurde die Reinigung des Fahrzeuginnenraums optimiert, wodurch mehr Zeit pro Wagen zur Verfügung steht und die Qualität der Reinigung verbessert wurde. Diese Anstrengungen haben sich noch nicht in der Kundenbefragung wiedergespiegelt, da der Erhebungszeitraum der Befragung vor Umsetzung der Maßnahme lag.

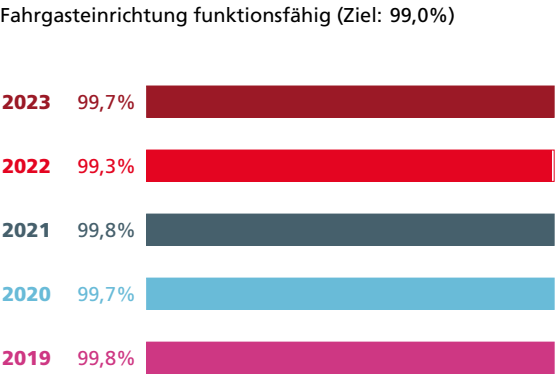
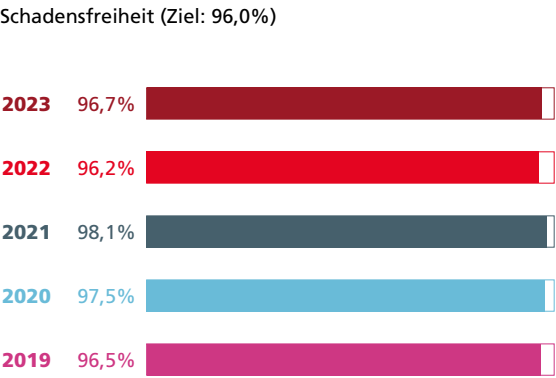
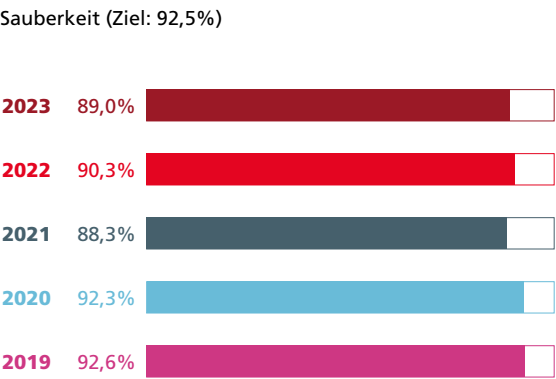
Zusätzlich werden wir im Betriebshof Heerdt 2024 mit dem Bau des neuen Busports eine neue Waschanlage in Betrieb nehmen und somit die Waschkapazitäten die durch den Brand verloren gegangen sind ersetzen sowie eine verbesserte Effizienz und Leistungsfähigkeit gewährleisten.

Des Weiteren ist geplant, dass im Jahr 2024 die neue Buswaschanlage in Lierenfeld auch für Wirtschaftsfahrzeuge genutzt werden kann, was zu einer Erweiterung der Serviceleistung führen wird.

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.

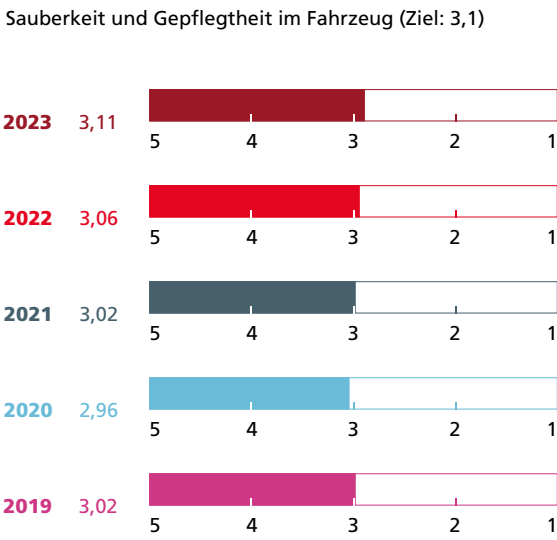


4.2 SAUBERKEIT UND GEPFLEGTHEIT IM FAHRZEUG

Kundenbarometer

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

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

Ständige Verbesserungen bei der Haltestellen-Sauberkeit

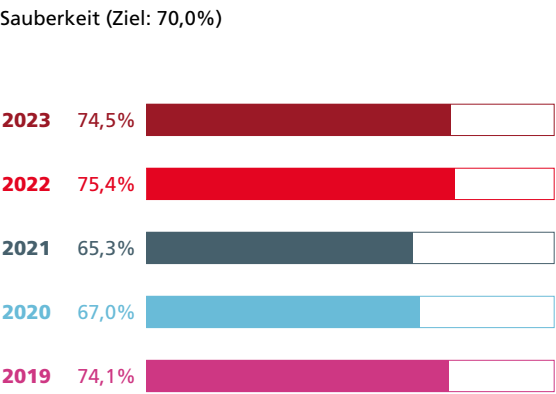
In 2023 haben wir ein neues Reinigungsverfahren zur Nassreinigung der Wartehallen getestet. Hiermit werden die Aufenthaltsflächen von Ablagerungen und Verschmutzungen gereinigt.

Ergänzend haben wir im rollierenden Verfahren die freistehenden Sitzbänke der Aufenthaltsflächen in Haltestellen abgeschliffen und imprägniert, um diese optisch aufzuwerten und instand zu halten.

Für die Reinigung von Gleisflächen im offenen Oberbau haben wir zudem einen neuen Saugwagen angeschafft.

5.1 SAUBERKEIT AN HALTESTELLEN

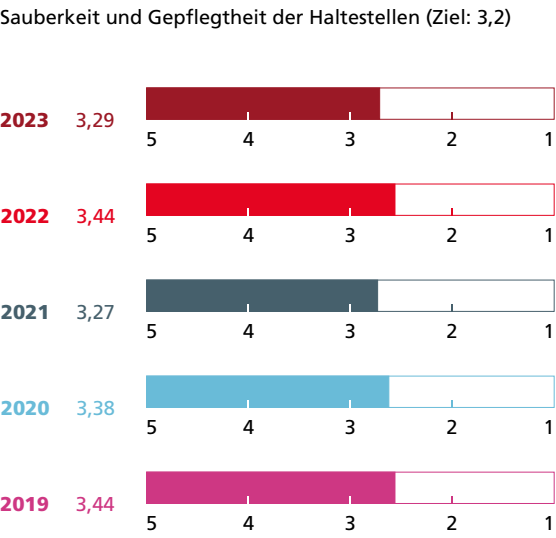
Testkundenverfahren intern
Bestehend aus der Sauberkeit von Aufenthaltsfläche, Wartehalle, Spritzschutzwänden und Notrufsäulen. Die internen Testkundinnen und Testkunden der Rheinbahn beurteilen die Sauberkeit der genannten Haltestelleneinrichtungen.



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 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 werden.

Zur Verbesserung der Kundeninformationen vor Ort haben wir im Jahr 2023 insgesamt 26 DyFa-Anzeiger an Bus- und Schienenfahrzeughaltestellen installiert. Somit sind zum Ende des Jahres knapp 76 Prozent unserer Schienenfahrzeughaltestellen mit DyFa-Anzeigern ausgestattet.

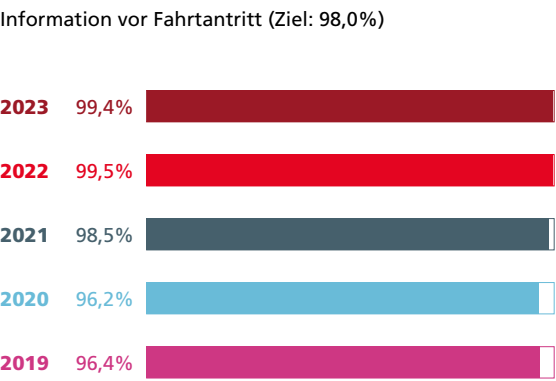
Ergänzend haben wir an vielen weiteren Haltestellen Bahnsteigübersichtspläne und Umgebungsplänen nachgerüstet.

Viele Anfragen an unseren Kundendialog

Das Anfragevolumen ist zum Vorjahr um ca. 15 Prozent gestiegen. Durch Ausweitung unseres Workflow konnten wir dennoch eine schnellere Beantwortung durch die Fachbereiche realisieren.

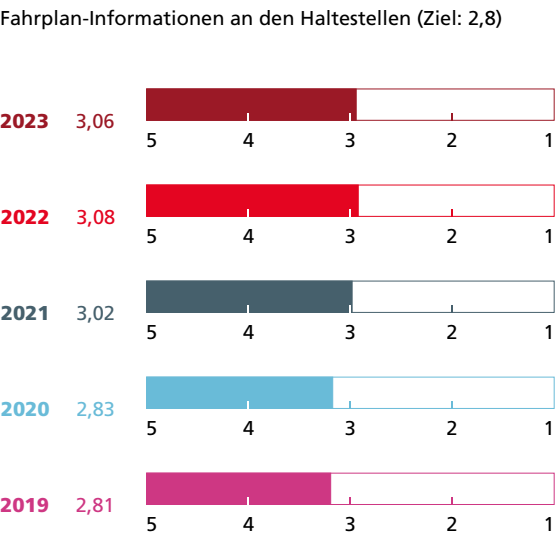
6.1 INFORMATION VOR FAHRTANTRITT

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.



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

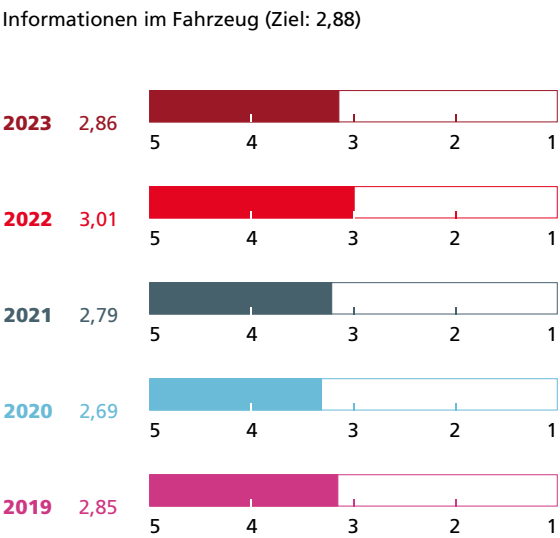
unzufrieden = 5 | vollkommen zufrieden = 1



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.

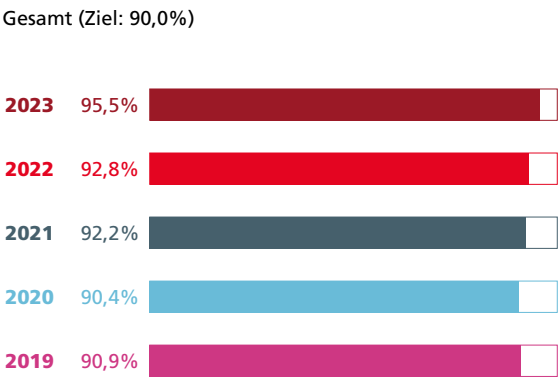
unzufrieden = 5 | vollkommen zufrieden = 1



6.3 KUNDENDIALOG

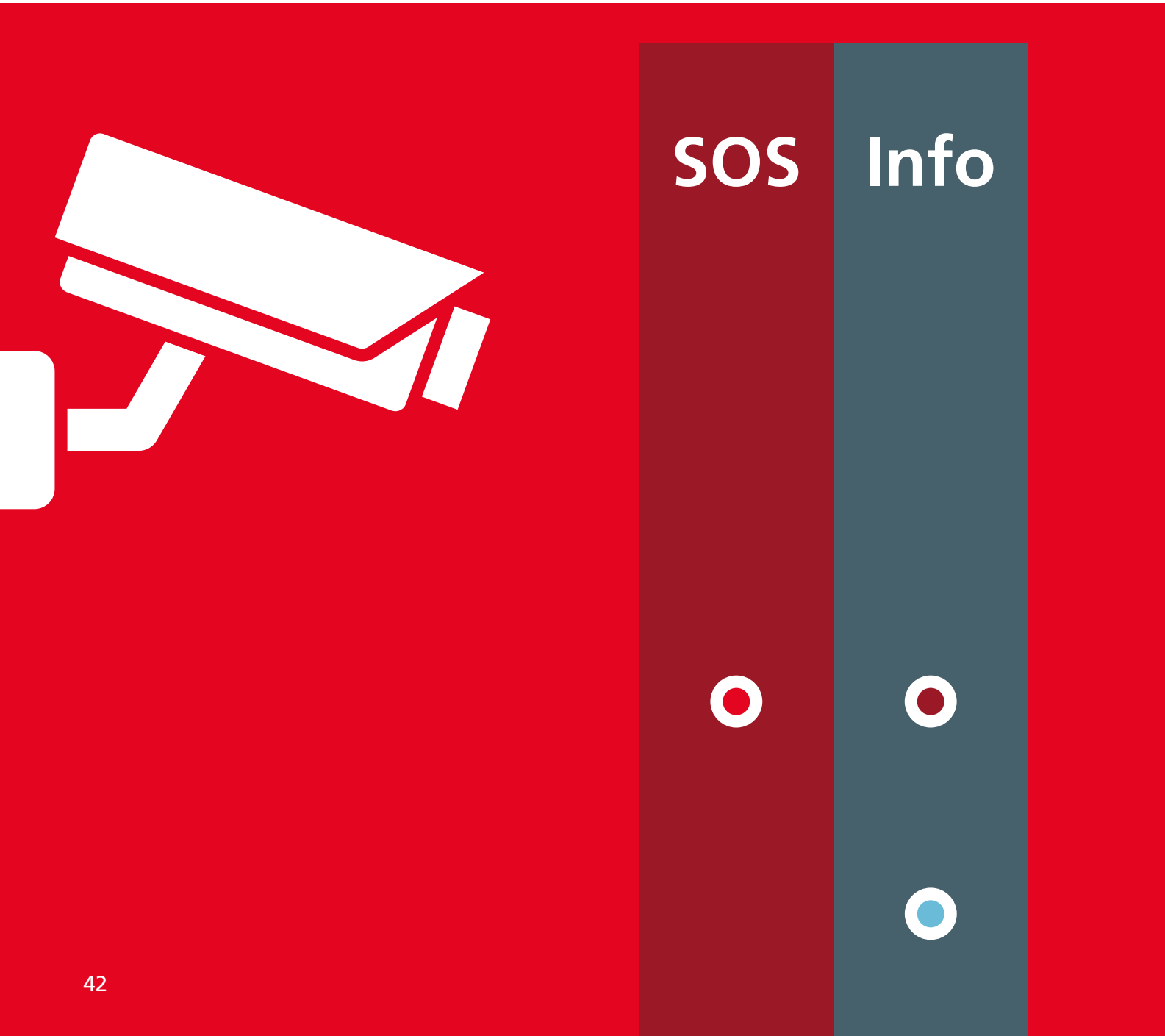
Direkte Leistungsmessung
Das System dokumentiert sowohl den Zeitpunkt, an dem das Anliegen der Kundinnen und Kunden eintraf, als auch den Versand des detaillierten Antwortschreibens. Daraus wird die Erfüllungsquote errechnet.

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.



Sicherheit im Fahrzeug und an Haltestellen

Die Anforderungen nach Ausstattungen mit Sicherheitstechnik steigen und führen zu einem verbesserten Sicherheitsgefühl. Mehr als 95 Prozent unserer Busse sind bereits mit Videoüberwachung ausgestattet. Das zählt deutlich auf das Sicherheitsgefühl ein. Eine Ausstattung aller Busse ist unser Ziel.

Um die Sicherheit unserer Fahrgäste weiter zu erhöhen, werden neue Busse und Bahnen standardmäßig mit Kameras ausgestattet.

Auch zunehmend mehr Haltestellen sind mit Videoüberwachung ausgerüstet. In den U-Bahnhöfen und an einigen ob und Informationssäulen. Per Knopfdruck können Fahrgäste im Notfall Kontakt mit unserer Leitstelle aufnehmen.

Abbiegeassistenten sorgen für mehr Sicherheit für Fußgängerinnen und Fußgänger, Radfahrerinnen und Radfahrer

Um die Sicherheit im Straßenverkehr weiter zu erhöhen, statten wir mehr und mehr Fahrzeuge unserer Flotte mit einem Abbiegeassistentensystem aus. Alle neuen Busse, die wir seit 2020 bestellen, sind bereits ab Werk mit dem Abbiegeassistenten ausgestattet. Auch rüsten wir Bestandsfahrzeuge nach. So wurden im Berichtsjahr zehn WirtschaftslKW mit mehr als 3,5 Tonnen und weitere zehn Busse mit einem Abbiegeassistenten nachgerüstet.

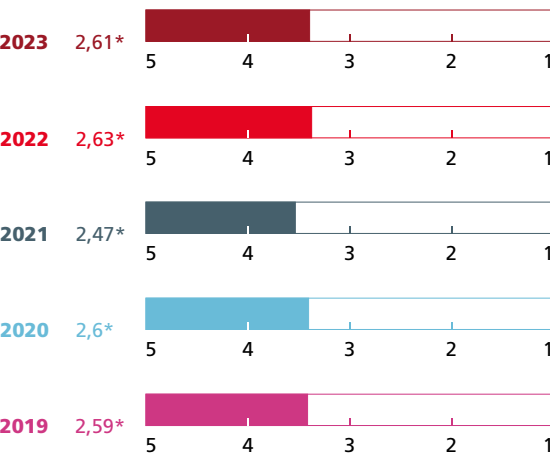
7.1 PERSÖNLICHE SICHERHEIT

Kundenbarometer

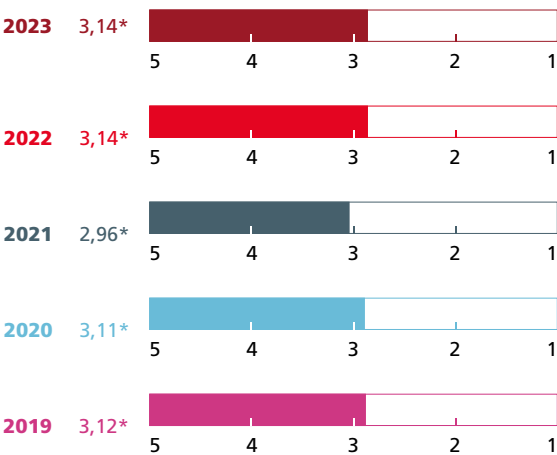
Gemessen an der subjektiven Sicherheit im Fahrzeug und an Haltestellen.

unzufrieden = 5 | vollkommen zufrieden = 1

Persönliche Sicherheit tagsüber (Ziel: 2,53)



Persönliche Sicherheit abends (Ziel: 3,06)



AUSBLICK

Unser Ziel ist es, immer mehr Menschen zum Umstieg vom Auto auf Bus und Bahn zu bewegen. Wir sehen es täglich als Herausforderung, die Mobilitätswende zu meistern und den Anteil der Rheinbahn am Modal Split in Düsseldorf und der Region zu erhöhen. Mit stetigen Verbesserungen steigern wir unsere Attraktivität und stellen nachhaltige Qualität sicher. Diesen Weg werden wir auch im nächsten Jahr weiter gehen – für einen qualitativen Nahverkehr und zufriedene Kunden.



Verbesserung der Fahrzeugsauberkeit

Im Laufe des Jahres 2024 werden wir eine neue Waschanlage im Betriebshof Heerdt in Betrieb nehmen. Diese wird die Waschanlage kompensieren, welche beim Brand im Betriebshof zerstört wurde.

Verbesserung der Betreuung von Kundinnen und Kunden

Aktuell läuft ein Ausschreibungsverfahren zur Suche eines neuen Call Centers, das die Anrufannahme der schlaun Nummer für Fahrplan- und Tarifauskünfte übernehmen wird – mit dem Ziel, unser Serviceangebot für Kundinnen und Kunden zu verbessern.

Im Jahr 2024 führen wir mit PT Nova ein neues Vertriebshintergrundsystem ein. Diese bedarfsgerechte Lösung bietet ein verbessertes Beschwerdemanagement und erhöht die Beratungs- und Betreuungsqualität für unsere Kundinnen und Kunden.

Neue dynamische Fahrgastanzeigen

Für das Jahr 2024 planen wir den weiteren Ausbau von insgesamt 57 DyFa-Anzeigern an Bus- und Schienenfahrzeughaltestellen. Die zusätzlichen DyFa-Anzeiger werden für unsere Kundinnen und Kunden die Informationskette vor Fahrtantritt verbessern und auch Störungen bekanntgeben.

Emissionsfreie Busse für die Klimaziele unserer Region

Auch die Verbesserung der Luftqualität durch die Einsparung von CO₂-Emissionen in Düsseldorf und der Region ist weiterhin ein zentrales Thema für uns. Wir haben bereits einen Auftrag an VDL zur Lieferung von 20 Elektrobussen (15 Gelenk- und 5 Solobusse) und einen Auftrag an Solaris zur Lieferung von 10 Brennstoffzellenbussen vergeben. Hinzu kommen 40 Elektrobuse (15 Gelenk- und 25 Solobusse), die sich im Beschaffungsprozess befinden.

Neue Ticketangebote

Zum Sommersemester 2024 führen wir für Studierende in Düsseldorf das Deutschlandsemestericket ein. Studierende können dann damit bundesweit Bus und Bahn fahren.

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