

QUALITÄTS- BERICHT 2024

Kreis Mettmann





QUALITÄTS- BERICHT 2024

Kreis Mettmann

INHALT

Inhaltsverzeichnis	4
Management Summary	6
So haben wir für unsere Kund*innen gemessen	7

8

1 Angebot und Leistungen	
1.1 Zuverlässigkeit	12
1.2 Pünktlichkeit	14
1.3 Anschlüsse	20
1.4 Bedienungshäufigkeit	21
1.5 Platzangebot	21

22

2 Personal	
2.1 Fahrpersonal	24
2.2 Service-, Sicherheits- und Fahrausweisprüfpersonal	25

26

3 Vorverkauf	
3.1 Vertriebspersonal KundenCenter	28
3.2 Vertriebspersonal externe VertriebsPartner	29
3.3 Interne Vorverkaufsstellen KundenCenter	29
3.4 Externe Vorverkaufsstellen	30
3.5 Fahrausweisautomaten	30
3.6 Mobiles Ticketing/HandyTicket	31

32

4 Fahrzeuge	
4.1 Sauberkeit und Schadensfreiheit der Fahrzeuge	34
4.2 Sauberkeit und Gepflegtheit in den Fahrzeugen	35

36

5 Haltestellen	
5.1 Sauberkeit an Haltestellen	38
5.2 Sauberkeit und Gepflegtheit der Haltestellen	38
5.3 Ausstattungsgrade	39

40

6 Fahrgastinformation	
6.1 Information vor Fahrtantritt	42
6.2 Information während der Fahrt	43
6.3 Dialog mit Kund*innen	43

44

7 Sicherheit	
7.1 Persönliche Sicherheit abends und tagsüber	45

AUSBLICK

46

Ausblick	
Bedienungsgebiet und Leistungen der Rheinbahn	46
Impressum	48

**ZUKUNFT BEWEGEN –
MIT QUALITÄT,
VERANTWORTUNG
UND TEAMGEIST.**

MANAGEMENT SUMMARY

- **Erbrachte Dienstleistungsqualität:**
Die Qualitätswerte im Jahr 2024 zeigen ein differenziertes Bild: In einigen Bereichen konnten wir Stabilität oder sogar Verbesserungen erzielen, in anderen verzeichneten wir Rückgänge. Besonders die deutlich gestiegenen Fahrgastzahlen, zahlreiche Großveranstaltungen und ein erhöhter Krankenstand im Fahrdienst hatten spürbare Auswirkungen auf Pünktlichkeit und Zuverlässigkeit.
 - **Ergebnisse aus dem Kundenbarometer:**
Die Zufriedenheit der Fahrgäste ist in mehreren zentralen Kategorien zurückgegangen. Die Einführung des Deutschlandtickets, der Umstieg auf neue digitale Angebote sowie externe Einflüsse wie Streiks und Großbaustellen führten zu einem erhöhten Kommunikations- und Informationsbedarf.
 - **Fokus auf Stabilisierung und Weiterentwicklung:**
Zur Stabilisierung der Qualität wurden 2024 mehrere Maßnahmenpakete initiiert – insbesondere zur Senkung der Frühfluktuation im Fahrdienst, zur Optimierung interner Prozesse sowie zur Verbesserung der digitalen Infrastruktur. Erste positive Effekte sind bereits erkennbar.
 - **Erweiterung der Kennzahlenbasis:**
Ab dem Qualitätsbericht 2024 bilden wir neue Kennzahlen ab, darunter den Anteil barrierefreier Haltestellen sowie Ausstattungsgrade bei Wartehallen an Haltestellen und dynamischen Fahrgastinformationssystemen. Dies erhöht die Transparenz und Nachvollziehbarkeit unserer Qualitätsentwicklung.
- Perspektive:**
Die Rheinbahn arbeitet kontinuierlich daran, den öffentlichen Nahverkehr im Kreis Mettmann zuverlässiger, barrierefreier und attraktiver zu gestalten. Mit der Einführung digitaler Tools im Fahrdienst, der schrittweisen Modernisierung von Haltestellen und gezielten Investitionen in den Fahrzeugbestand schaffen wir die Grundlage für eine nachhaltige Qualitätssicherung.



SO HABEN WIR FÜR UNSERE KUND*INNEN GEMESSEN

Die erhobenen Daten dieses Qualitätsberichts umfassen den Zeitraum vom ersten bis zum vierten Quartal 2024 und das Gebiet des Kreises 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 eines Merkmals 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. Testkundenverfahren, extern und intern: Verfahren zur Messung der Leistungsqualität auf Grundlage der objektiven Beobachtungen von Test-Teams (extern und intern) anhand bestimmter, vorab festgelegter Kriterien. Die internen Teams testen Fahrzeuge, Haltestellen, Informationsübermittlung sowie das Erscheinungsbild der KundenCenter und Premium-VertriebsPartner. 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 2024 umfasst insgesamt über 24.000 repräsentative Telefon- und Online-Interviews mit Nutzerinnen und Nutzern von ÖPNV-Verkehrsmitteln, die in insgesamt 42 Bedienungsgebieten von kommunalen Verbänden und Verkehrsunternehmen erhoben wurden. Davon wurden 250 Interviews im Frühling 2024 im Kreis Mettmann durchgeführt. Die Fahrgäste wurden nach ihrem Nutzungsverhalten und ihrer Zufriedenheit mit insgesamt 38 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 und Pünktlichkeit, 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.

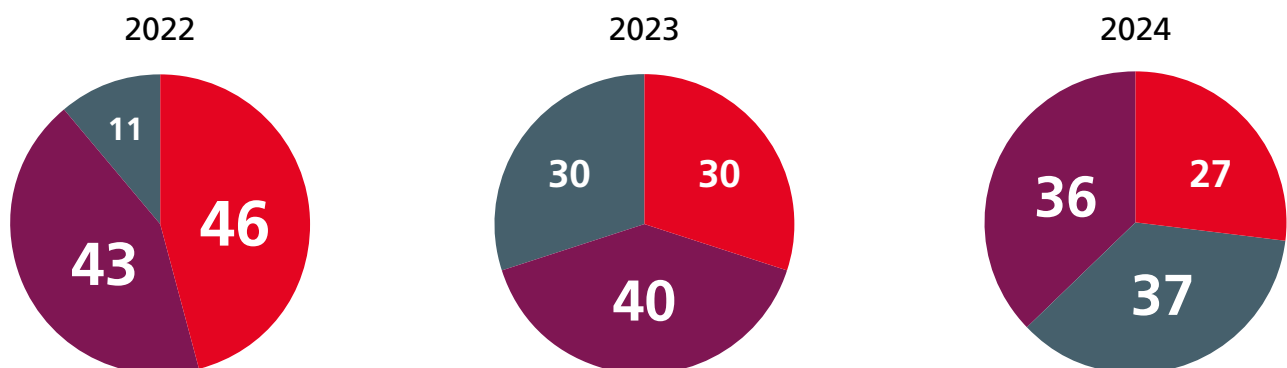
Eine Vielzahl von Ursachen beeinflusst die Zuverlässigkeit

Wir haben uns intensiv mit den diversen Gründen beschäftigt, die die Zuverlässigkeit im Jahr 2024 beeinträchtigt haben. Die verschiedenen Ursachen für Ausfälle lassen sich im Wesentlichen in drei Kategorien einordnen:

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

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

Verkehrlich ■ Personell bedingt ■ Fahrzeug bedingt ■



Technische Maßnahmen im Busbereich

Auch 2024 kam es im Busbereich wiederholt zu technischen Problemen an den Fahrzeugen – vor allem an Türen, Kühlung, Druckluftanlage und Motor. Diese Defekte betrafen alle Fahrzeugserien und waren die Hauptursache für Leistungsausfälle und eine unzureichende Fahrzeugverfügbarkeit.

Bei Bussen der Hersteller VDL und Solaris stellten die Türen weiterhin das größte Problem dar. Zur Lösung dieser wiederkehrenden Störungen haben wir 2024 mehrere Maßnahmen entwickelt und im November mit der Umsetzung begonnen – darunter der Austausch von Magnetven-

tilen und Klappdichtungen. Zusätzlich prüfen wir künftig jedes Türsystem umfassend, um die Einstellungen aller Türparameter zu optimieren. Diese Maßnahmen sollen die Zuverlässigkeit der Fahrzeuge spürbar und dauerhaft verbessern.

Mit dem Hersteller MAN haben wir 2024 den engen Austausch auf Vorstandsebene fortgesetzt. In gemeinsamen Arbeitsgruppen entstand ein umfassendes Maßnahmenpaket, das bis Mitte 2024 in allen 82 Fahrzeugen umgesetzt wurde. Die Gruppen arbeiten weiter an Lösungen zur Steigerung der Verfügbarkeit und Zuverlässigkeit.

Anzahl der Störungen nach Kategorie und Gebiet

Art	2022	2023	2024
Verkehrsunfälle	365	387	336
Behinderung durch Fremdufälle	130	134	131
Behinderungen durch Falschparker*innen	60	72	64
Polizei-, Feuerwehr- und Rettungswageneinsätze auf Linienwegen	220	186	288
Im Gleisbereich festgefahrene Kraftfahrzeuge	1	2	1
Behinderungen durch Demonstrationszüge	4	2	0

*Bei Verspätungen oder nach Beendigung von Störungen/Sperrungen werden die Fahrzeuge wieder in den „normalen“ Fahrplan gebracht, z.B. durch vorzeitiges Wenden, so dass die Rückfahrt wieder planmäßig stattfinden kann.

Fahrzeugbeschaffung zur Stabilisierung des Betriebs

Zur nachhaltigen Verbesserung der Angebotsqualität und betrieblichen Stabilität modernisieren wir unseren Fuhrpark konsequent weiter. Aktuell befinden sich 136 neue Busse in Auslieferung oder Beschaffung, darunter:

- 66 moderne Dieselbusse
- 60 Elektrobusse
- 10 Brennstoffzellen-Busse

Diese Investitionen sichern einen verlässlichen Betriebsablauf und unterstützen unsere verkehrs- und klimapolitischen Ziele.

Personalsituation bleibt Handlungsfeld

Auch im Kreis Mettmann war die Personalsituation im Jahr 2024 eine zentrale Herausforderung. Die Qualitätsziele im Schienenbereich konnten nicht erreicht werden – insbesondere aufgrund eines höheren Krankenstands als ursprünglich geplant. Zusätzlich blieb die notwendige Personalstärke im Jahresschnitt hinter den Erwartungen zurück. Die tariflich vereinbarten ersten beiden Entlastungstage waren in der ursprünglichen Jahresplanung noch nicht berücksichtigt. Diese zusätzlichen freien Tage ergaben sich aus der im Jahr 2024 neu verhandelten Fassung des Manteltarifvertrags.

Um die entstandene Kapazitätslücke zu schließen, haben wir im Jahresverlauf die Fremdvergabequote erhöht, umfangreiche Maßnahmen für den Ersatzverkehr umgesetzt und die Aktion „Komm-aus-Frei“-Tage eingeführt. Mitarbeitende mit Fahrberechtigung wurden dabei verpflichtet, zusätzliche Dienste aus Freischichten zu übernehmen. Diese Maßnahme sorgte von Juni bis Dezember 2024 für eine spürbare Entlastung im Fahrbetrieb.

Für die Personalplanung 2025 haben wir den Planwert um einen Korrekturfaktor für den Krankenstand angepasst. Damit reagieren wir auf den derzeit erhöhten, im Branchenvergleich aber weiterhin unterdurchschnittlichen Krankenstand – mit dem Ziel, diesen künftig mit eigenem Personal besser abzufedern und langfristig zu reduzieren.

Zur Steigerung der Flexibilität in der Dienstplanung wollen wir die Zahl der Fahrdienstmitarbeitenden mit Doppelqualifikation (Bus- und Bahn-Berechtigung) weiter ausbauen. Zudem wurden 2024 neue digitale Funktionen im Dispositionssystem – wie Dienstversteigerung und Dienstaustausch – erfolgreich getestet. Diese Tools gehen 2025 in den flächendeckenden Einsatz.

Fokus auf Pünktlichkeit – auch über Kreisgrenzen hinweg

Die Verbesserung der Pünktlichkeit bleibt ein zentrales Ziel. In diesem Zusammenhang haben wir im Berichtsjahr in enger Zusammenarbeit mit der Stadt Düsseldorf 19 Lichtsignalanlagen optimiert. Diese Maßnahme wirkt sich auch positiv auf den Kreis Mettmann aus, da insgesamt 13 der optimierten Linien das Kreisgebiet durchqueren oder bedienen.

Durch zum Beispiel Messen und Veranstaltungen in Düsseldorf 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 im Kreis Mettmann ausgewirkt haben:

Beispiele:

- Tiefbauarbeiten auf der Bonner Straße in Düsseldorf mit Umleitung (Linie 789)
- Tiefbauarbeiten auf der Düsseldorfer Straße in Erkrath mit Umleitung (Linien O6, 734)
- Sperrung Rosmarinstraße in Düsseldorf (Linie 738)
- Sperrung Dreherstraße in Düsseldorf (Linie 738)
- Sperrung Corneliusstraße und Kasernenstraße in Düsseldorf (Linien 780, 782, 785, SB50)
- Großbaustelle Heinrich-Heine-Allee in Düsseldorf mit Umleitung (Linien 780, 782, 785, SB50)
- Halbseitige Sperrung Kirchhofstraße in Hilden (Linien 741, 781, 782, 783, 784)
- Baustelle Autobahn A46 und mehrere Störungen (Linien 780, 782, 785, SB50)
- Mehrwöchige Sperrungen Autobahn A59 (alle Buslinien im Düsseldorfer Süden/Langenfeld/Hilden betroffen)



1.1 ZUVERLÄSSIGKEIT

Direkte Leistungsmessung

Anteil durchgeführte Fahrten: Anteil erbrachte Kilometer/geplante Kilometer in Prozent (Zug-Kilometer bzw. Wagen-Kilometer).

Das System errechnet automatisiert die Differenz zwischen der zu erbringenden und der tatsächlich erbrachten Leistung. Die Angabe erfolgt in Kilometern.

Stadtbahn (Ziel: 98,5%)

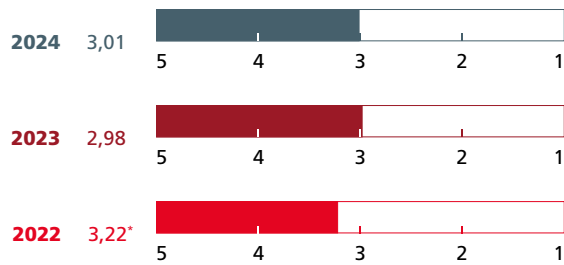


Bus (Ziel: 98,5%)



Direkte Leistungsmessung	Januar	Februar	März	April	Mai	Juni	Juli	August	September	Oktober	November	Dezember
Stadtbahn	97,3%	97,9%	97,0%	97,9%	98,0%	98,9%	99,0%	99,1%	98,9%	98,7%	97,7%	97,8%
Bus	99,1%	99,4%	99,3%	99,1%	99,3%	99,2%	99,6%	99,6%	99,4%	99,4%	99,4%	99,4%

Zuverlässigkeit (Ziel: 3,1)



Kundenbarometer

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

unzufrieden = 5 | vollkommen zufrieden = 1

*Seit 2023 separater Kundenbarometer-Wert für Zuverlässigkeit (vorher ein Wert für Zuverlässigkeit und Pünktlichkeit zusammen)



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 als drei Minuten nach Fahrplan erfolgten.

Stadtbahn (Ziel: 83,0%)



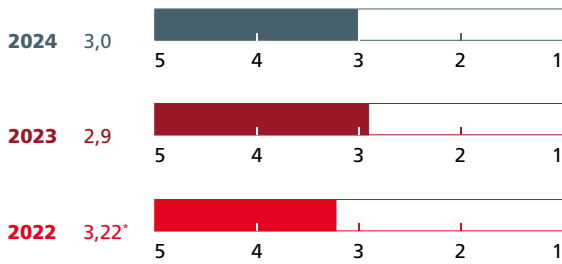
Bus (Ziel: 77,0%)



Direkte Leistungsmessung	Januar	Februar	März	April	Mai	Juni	Juli	August	September	Oktober	November	Dezember
Stadtbahn	79,0%	82,4%	85,2%	86,1%	85,6%	85,3%	86,9%	85,6%	84,7%	80,3%	75,6%	79,3%
Bus	79,8%	81,3%	81,1%	78,8%	78,2%	80,0%	83,8%	82,2%	79,6%	79,8%	77,1%	80,3%



Pünktlichkeit (Ziel: 3,1)



Kundenbarometer

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

unzufrieden = 5 | vollkommen zufrieden = 1

*Seit 2023 separater Kundenbarometer-Wert für Zuverlässigkeit (vorher ein Wert für Zuverlässigkeit und Pünktlichkeit zusammen).

**Zusätzliche Auswertungen:
Pünktlichkeit im Tagesverlauf**

Unsere Analysen zeigen, dass die Pünktlichkeit von Linien im Tagesverlauf abnimmt. Dies ist wenig verwunderlich, da erfahrungsgemäß Unpünktlichkeit, die einmal „eingefahren“ ist, im Tagesverlauf nur schwer wieder aufzuholen ist.

	Betriebsbeginn bis 9 Uhr	9 Uhr bis 15 Uhr	15 Uhr bis Betriebsende
Stadtbahn	84,8%	77,5%	79,0%
Bus	84,6%	76,8%	74,3%

Durchschnittliche Pünktlichkeit der Linien im Kreis Mettmann

Stadtbahn

	Linie	Durchschnittliche Pünktlichkeit
1	U72	83,0%

Bus

	Linie	Durchschnittliche Pünktlichkeit
1	169	87,2%
2	734	79,5%
3	735	88,3%
4	737	76,0%
5	738	70,8%
6	741	74,9%
7	742	87,2%
8	743	86,1%

Bus

	Linie	Durchschnittliche Pünktlichkeit
9	745	88,0%
10	746	83,6%
11	747	86,5%
12	748	91,0%
13	749	75,5%
14	751	92,2%
15	752	67,0%
16	753	82,6%

Bus

	Linie	Durchschnittliche Pünktlichkeit
17	754	76,9%
18	756	87,2%
19	757	84,5%
20	758	85,2%
21	759	83,4%
22	760	81,5%
23	761	82,3%
24	770	86,2%
25	771	84,0%
26	772	81,2%
27	773	90,6%
28	774	88,5%
29	777	73,2%
30	780	77,3%
31	781	76,7%
32	782	73,9%
33	783	77,8%
34	784	81,7%
35	785	70,1%
36	786	89,2%
37	787	82,6%
38	788	72,5%

Bus

	Linie	Durchschnittliche Pünktlichkeit
39	789	84,0%
40	790	83,6%
41	791	84,5%
42	792	82,6%
43	O1	84,8%
44	O10	86,5%
45	O11	90,7%
46	O12	89,7%
47	O13	79,8%
48	O15	84,3%
49	O16	81,4%
50	O17	95,9%
51	O3	91,0%
52	O5	78,7%
53	O6	80,3%
54	SB19*	-
55	SB50	76,5%
56	SB55	80,9%
57	SB57	79,7%
58	SB59	78,1%
59	SB68	80,5%

*Bei der Linie SB19 handelt es sich um eine Gemeinschafts-
linie der BVR und Rheinbahn, bei der die Rheinbahn einen
Kurs fährt.

Durchschnittliche Pünktlichkeit in Prozent der Linien im Kreis Mettmann



Niedrigste durchschnittliche Pünktlichkeit (ohne Gemeinschaftslinien)

1. Buslinie 785: die durchschnittliche Pünktlichkeit lag bei 70,1%. Diese sehr lange Linie fährt nur auf Hauptverkehrsstraßen und auf der Autobahn, städteübergreifend mit hoher Nachfrage bei Zugausfällen, dichter Takt in der Hauptverkehrszeit, Großbaustelle und Umleitung an der Heinrich-Heine-Allee.
2. Buslinie 738: die durchschnittliche Pünktlichkeit lag bei 70,8%. Grund war eine mehrmonatige Sperrung der Rosmarinstraße mit Umleitung.
3. Buslinie 782: die durchschnittliche Pünktlichkeit lag bei 73,9%. Diese Linie fährt nur auf Hauptverkehrsstraßen und auf der Autobahn, städteübergreifend mit hoher Nachfrage bei Zugausfällen, dichter Takt in der Hauptverkehrszeit, Großbaustelle und Umleitung an der Heinrich-Heine-Allee.
4. Buslinie 741: die durchschnittliche Pünktlichkeit lag bei 74,9%. Grund war eine Großbaustelle (Kanalarbeiten) in Hilden auf der Hochdahler Str. mit Bau-Lichtsignalanlage.
5. Buslinie 749: die durchschnittliche Pünktlichkeit lag bei 75,5%. Diese lange Linie fährt städteübergreifend, mit vielen Umsteigebeziehungen und Anschlüssen.

Beste durchschnittliche Pünktlichkeit (ohne Gemeinschaftslinien)

1. Buslinie 751: die durchschnittliche Pünktlichkeit lag bei 92,2%. Die Linie fährt nur auf Straßen mit geringem Verkehrsaufkommen.
2. Buslinie 748: die durchschnittliche Pünktlichkeit lag bei 91,0%. Die Linie fährt über ländliche Straßen.
3. Buslinie 773: die durchschnittliche Pünktlichkeit lag bei 90,6%. Die Linie fährt vor allem auf ländlichen Straßen mit geringem Verkehrsaufkommen.
4. Buslinie 786: die durchschnittliche Pünktlichkeit lag bei 89,2%. Die Linie fährt meist auf Hauptstraßen ohne hohes Verkehrsaufkommen, wenig Stau.
5. Buslinie 774: die durchschnittliche Pünktlichkeit lag bei 88,5%. Die Linie fährt über ländliche Straßen mit geringem Verkehrsaufkommen.



Anzahl von Einflüssen auf die Pünktlichkeit

	Verkehrsunfälle	Lenkzeitunterbrechungen	Planregulierungen*	Falschparkende	Feuerwehr	Fremdunfälle	RTW Einsatz	PKW im Gleis
Langenfeld	12	72	51	3	6	10	6	-
Monheim	15	12	17	3	5	11	7	-
Hilden	33	130	145	16	20	16	15	-
Haan	26	46	40	8	10	18	4	-
Erkrath	38	127	56	2	21	15	11	-
Mettmann	57	37	28	9	25	17	10	-
Velbert	8	20	12	2	9	10	8	-
Heiligenhaus	13	12	11	1	10	4	1	-
Wülfrath	6	0	1	1	5	3	1	-
Ratingen	107	47	64	19	26	27	36	1

Einflüsse auf die Pünktlichkeit

Folgende punktuell und sporadisch auftretende Einflüsse waren im Jahr 2024 zu verzeichnen: Die aufgeführten Störungen und Behinderungen wirken sich direkt auf die Pünktlichkeit vieler Busse oder Bahnen aus – bei längerer Dauer können sie sogar den gesamten Linienbetrieb erheblich beeinträchtigen.

Dauert eine Beeinträchtigung voraussichtlich 30 Minuten oder länger, leiten wir Bahnen auf Aus-

weichstrecken um oder setzen sie im sogenannten Pendelverkehr auf Teilstrecken ein. Dadurch weichen sie deutlich vom Fahrplan ab.

Auch nach Behebung der Störung kann es zu Folgeverspätungen kommen, bis der Regelbetrieb vollständig wiederhergestellt ist. Diese Einflüsse schlagen sich spürbar in der gemessenen Pünktlichkeit nieder.

1.3 ANSCHLÜSSE

Direkte Leistungsmessung

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

Betrieblich gesicherte Anschlüsse (Ziel: 87,5%)



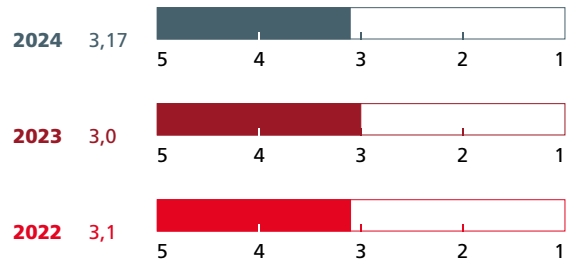
Direkte Leistungsmessung	Januar	Februar	März	April	Mai	Juni	Juli	August	September	Oktober	November	Dezember
2024	92,0%	79,2%	72,0%	74,0%	84,5%	91,8%	91,9%	92,6%	91,7%	92,1%	91,5%	92,9%

Kundenbarometer

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

unzufrieden = 5 | vollkommen zufrieden = 1

Anschlüsse (Ziel: 2,80)



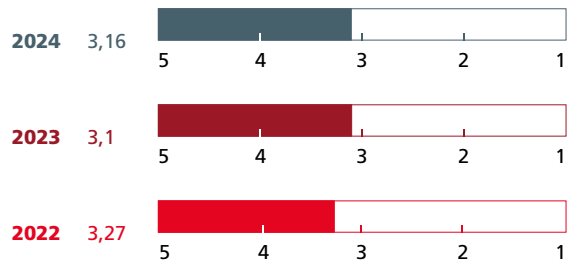
1.4 BEDIENUNGSHÄUFIGKEIT

Kundenbarometer

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

unzufrieden = 5 | vollkommen zufrieden = 1

Taktfrequenz (Ziel: 3,0)



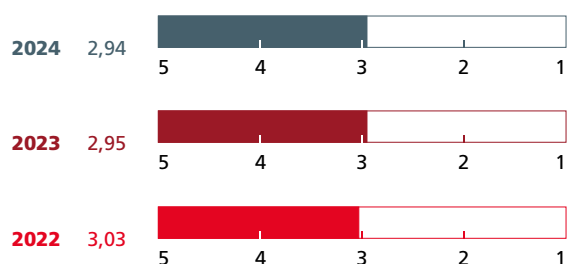
1.5 PLATZANGEBOT

Kundenbarometer

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

unzufrieden = 5 | vollkommen zufrieden = 1

Platzangebot im Fahrzeug (Ziel: 3,0)



2 PERSONAL

Unsere Mitarbeitenden im direkten Kundenkontakt sind das Gesicht der Rheinbahn. Sie prägen maßgeblich den Eindruck, den unsere Fahrgäste von unserer Servicequalität gewinnen. In den Bewertungen zum Personal stehen insbesondere Auftreten und Kompetenz der Fahrer*innen im Fokus. Auch das Sicherheits- und Servicepersonal hat großen Einfluss auf das Sicherheitsempfinden und das persönliche Wohlfühl während der Fahrt.



Fahrpersonal im Fokus

Um Fluktuation und Krankenstand im Fahrdienst zu senken, haben wir 2024 verschiedene Maßnahmen umgesetzt und neue Projekte angestoßen:

- Projekt gegen Frühfluktuation: Ziel ist es, Mitarbeitende stärker zu binden, insbesondere in den ersten zwölf Monaten. Dieses Projekt wurde 2024 gestartet.
- Denkfabrik zur Verbesserung der Arbeitsbedingungen im Fahrdienst:
 - Eine Initiative zur Stärkung des Berufsbilds der Fahrer*innen haben wir 2024 gestartet. Die Umsetzung beginnt 2025.
 - Ein Frauennetzwerk zur Förderung von Fahrerinnen wurde ebenfalls 2024 initiiert und geht 2025 an den Start.
 - Neue Arbeitszeitmodelle haben wir 2024 konzipiert - sie sollen ab 2026 eingeführt werden.
- Resilienz- und Aufmerksamkeitstrainings wurden im Dezember 2024 eingeführt. Sie helfen Fahrer*innen, besser mit Belastungssituationen umzugehen.
- Deeskalationstrainings im Bahnbereich haben wir für November und Dezember 2025 geplant. Busfahrer*innen werden bereits seit 2020 regelmäßig geschult.
- Die Einführung von Tablets im Fahrdienst haben wir 2024 vorbereitet. Der Rollout ist von Ende 2025 bis April 2026 vorgesehen. Die Geräte sollen das Berufsbild stärken, den Kundendienst verbessern und die Arbeitsprozesse erleichtern.
- Um die Flexibilität in der Dienstbesetzung zu erhöhen, haben wir 2024 begonnen, mehr Fahrer*innen für Bus und Bahn gleichzeitig zu qualifizieren. Zusätzlich haben wir neue Funktionen im Dispositionssystem - etwa Dienstversteigerung und Diensttausch - erfolgreich getestet. Ab 2025 kommen diese Tools flächendeckend zum Einsatz.

Personalgewinnung in Zeiten des Fachkräftemangels

Der Fachkräftemangel stellt auch für die Rheinbahn eine zentrale Herausforderung dar – insbesondere im Fahrdienst. Um dem entgegenzuwirken, wurden im Jahr 2024 zahlreiche Maßnahmen zur Personalgewinnung und -bindung ergriffen:

- Bewerbungstage auf den Betriebshöfen: Seit September 2024 bieten wir regelmäßig Bewerbungstage an. Interessierte erhalten dabei die Möglichkeit, die Rheinbahn als Arbeitgeberin kennenzulernen und einen Einblick in die Arbeitswelt auf unseren Betriebshöfen zu gewinnen.
- Kooperation mit Social Bee: Zur erfolgreichen Integration geflüchteter Menschen in den Arbeitsmarkt kooperieren wir mit dem Sozialunternehmen Social Bee. Das ganzheitliche Konzept umfasst Rekrutierung, Qualifizierung, interkulturelle Trainings sowie Unterstützung beim Abbau bürokratischer Hürden.
- Zusammenarbeit mit der Agentur für Arbeit: Im Rahmen einer engen Partnerschaft setzen wir auf abgestimmte Rekrutierungsmaßnahmen und gezielte Förderprogramme.
- Förderprogramm „Steig ein, Lenk mit“: In Zusammenarbeit mit der Agentur für Arbeit und der IHK wurde ein spezielles Einstiegsprogramm für angehende Fahrer*innen initiiert. Ziel ist es, durch gezielte Sprachförderung und praxisnahe Einsätze den Einstieg in den Beruf zu erleichtern.
- Attraktivität als Arbeitgeberin steigern: Zusätzliche Entlastungstage, eine optimierte Dienstplangestaltung, bessere Betriebsverpflegung sowie familienfreundliche Angebote stärken unsere Attraktivität als Arbeitgeberin.
- Berufsausbildung bei der Rheinbahn: Im Jahr 2024 begannen 44 Auszubildende ihre berufliche Laufbahn in einem von sieben Ausbildungsberufen. Die Rheinbahn überzeugt weiterhin mit einer hohen Übernahmequote nach erfolgreichem Abschluss.
- Stärkung der Arbeitgebermarke: Darüber hinaus wurden 2024 verschiedene Projekte zur Weiterentwicklung unserer Arbeitgebermarke gestartet – mit dem Ziel, die Rheinbahn als attraktive Arbeitgeberin noch sichtbarer und profilierter zu positionieren.

Fahrausweisprüfung

Der positive Trend bei der Bewertung unseres Prüfpersonals aus den letzten Jahren hat sich 2024 nicht fortgesetzt. Besonders bei den Aspekten Freundlichkeit und Ansprache/Begrüßung gab es Rückgänge. Um die Servicequalität zu verbessern, setzen wir auf gezielte Anweisungen und ergänzende Schulungen für das Prüfpersonal.

Sicherheitspersonal

Im Jahr 2024 lagen die Bewertungen weiterhin auf hohem positiven Niveau. Bei vier von fünf Kriterien wurde ein Erfüllungsgrad von mindestens 99 Prozent erreicht. Optimierungspotenziale greifen wir in den regelmäßigen Schulungen und Unterweisungen gezielt auf.

2.1 FAHRERINNEN UND FAHRER

Testkundenverfahren extern

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

Fahrerinnen und Fahrer (Ziel: 90,0%)



Fahrkomfort (Ziel: 98,5%)

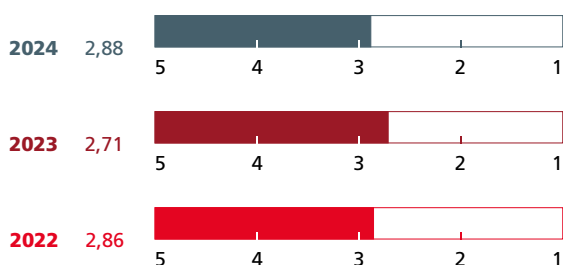


Kundenbarometer

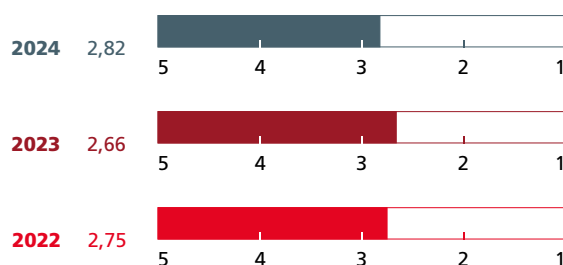
Kundinnen und Kunden werden befragt, wie sie zum einen die Kompetenz, zum anderen die Freundlichkeit der Fahrerinnen und Fahrer bewerten.

unzufrieden = 5 | vollkommen zufrieden = 1

Kompetenz des Fahrpersonal (Ziel: 2,7)



Freundlichkeit des Fahrpersonals (Ziel: 2,7)



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



Ein unkomplizierter, barrierefreier Zugang zum Ticketkauf ist entscheidend für die Wahl des öffentlichen Nahverkehrs. Deshalb haben wir das Erscheinungsbild und die Funktionalität unserer Vertriebskanäle genau unter die Lupe genommen – von den KundenCentern über ausgewählte VertriebsPartner bis hin zu Fahrkartenautomaten und digitalen Lösungen wie dem mobilen Ticketing.

KundenCenter

Im Jahr 2024 war die Personalsituation in den KundenCentern angespannt. Erst im vierten Quartal konnten wir mit der Einstellung von sieben neuen Mitarbeitenden eine spürbare Entlastung erreichen. Einige von ihnen brachten bereits Erfahrung aus dem Einzelhandel mit.

Die hohe Arbeitsbelastung zu Beginn des Jahres führte zu einem leichten Rückgang des Kompetenzwerts. Um dem entgegenzuwirken, setzen wir auf regelmäßige Austauschrunden, in denen Kundensituationen, Kommunikation und Deeskalation im Mittelpunkt stehen.

Ein externes Schulungsangebot für alle Mitarbeitenden findet einmal jährlich statt. Zusätzlich wählen einzelne Mitarbeitende gezielt Weiterbildungen aus unserem internen Bildungsprogramm.

Auch bei der Sauberkeit konnten wir klare Verbesserungen erzielen: Graffiti entfernen wir schneller, und Grundreinigungen finden nun regelmäßig statt.

Externe VertriebsPartner

Das Deutschlandticket hat 2024 zu einem Rückgang der Umsätze bei unseren VertriebsPartnern geführt. Dennoch bleiben sie ein wichtiger Bestandteil unseres flächendeckenden Vertriebsnetzes.

Um die Zusammenarbeit zu stärken, haben wir ein neues VertriebsPartner-Konzept entwickelt. Im Mittelpunkt stehen eine intensivere Betreuung, gezielte Informationsangebote, regelmäßige Besuche und angepasste Provisionsmodelle zur Steigerung der Motivation.

Auch künftig wollen wir unsere Partner frühzeitig über relevante Themen informieren und sie aktiv in Entwicklungen einbinden.

Digitale Vertriebswege

2024 haben wir die alte App „Fahrplanauskunft“ abgeschaltet und unsere Teilnahme an der App „Handyticket Deutschland“ beendet. Ziel war es, die digitale Vertriebsinfrastruktur zu vereinfachen und für unsere Kund*innen übersichtlicher zu gestalten.

Parallel haben wir die Weiterentwicklung unserer Apps vorangetrieben – mit besonderem Fokus auf digitale Barrierefreiheit und individuelle Einstellungsmöglichkeiten. Damit schaffen wir einen leichteren Zugang für alle Gruppen von Nutzer*innen.

Auch interne Prozesse wurden optimiert, insbesondere im Bereich des Kundensupports, um die Servicequalität entlang der Prozesse spürbar zu verbessern.

Mit dem Projekt „Calo“, einer bargeld- und papierlosen Ticketlösung, die wir 2024 gestartet haben, bereiten wir einen weiteren wichtigen Schritt zur Vereinfachung des Ticketkaufs vor.

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: 90,0%)

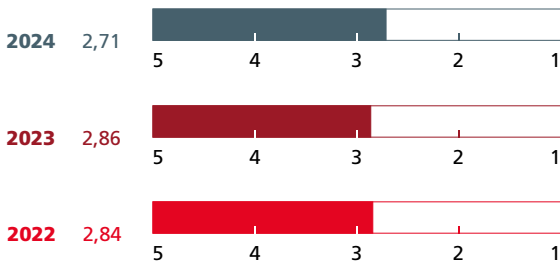


Kundenbarometer

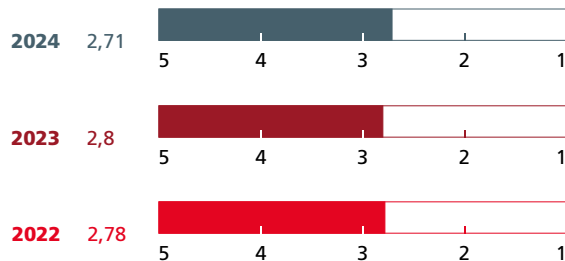
Kundinnen und Kunden werden befragt, wie sie zum einen die Fahrkarten-Verkaufsstellen, zum anderen die persönliche Beratung in den KundenCentern der Rheinbahn bewerten.

unzufrieden = 5 | vollkommen zufrieden = 1

Fahrkarten-Verkaufsstellen der Rheinbahn (Ziel: 2,7)



Beratung in den KundenCentern (Ziel: 2,7)

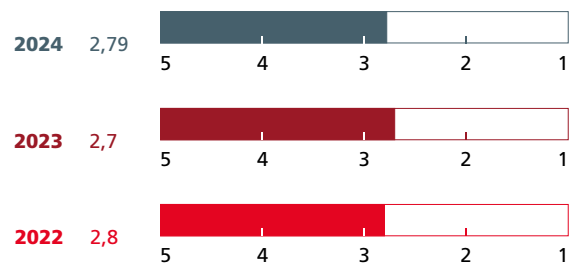


3.2 VERTRIEBSPERSONAL EXTERNE VERTRIEBSPARTNER

Kundenbarometer

Kundinnen und Kunden werden befragt, wie sie die privaten Fahrkarten-Verkaufsstellen 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.

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%)



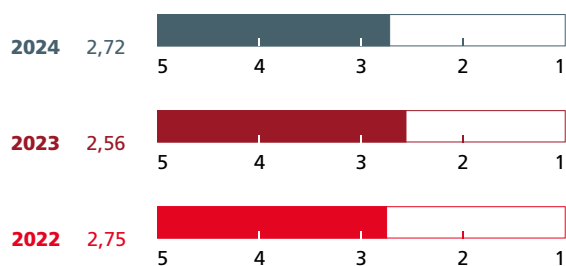
3.6 MOBILES TICKETING (HANDYTICKET)

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.

unzufrieden = 5 | vollkommen zufrieden = 1

HandyTicket (Ziel: 2,7)



4 FAHRZEUGE



Saubere und funktionstüchtige Fahrzeuge sind die Grundlage für guten Service im Nahverkehr. Unser Ziel ist es, unseren Fahrgästen eine angenehme Fahrt zu ermöglichen – komfortabel, zuverlässig und störungsfrei. Damit sie sich wohlfühlen und entspannt ans Ziel kommen, legen wir großen Wert auf Sauberkeit und technische Verlässlichkeit unserer Fahrzeugflotte.

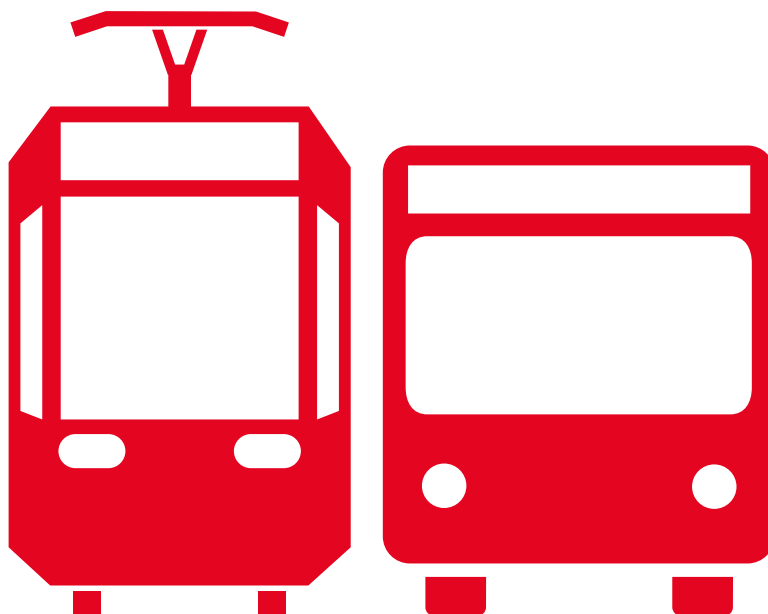
Optimierung unserer Reinigungsprozesse

Die Reinigungsprozesse wurden auch im Jahr 2024 gezielt weiterentwickelt, um die Sauberkeit der Fahrzeugflotte nachhaltig zu verbessern. Durch die Optimierung der eingesetzten Reinigungsmittel für die Außenwäsche konnte eine höhere Reinigungsqualität erzielt werden.

Im Bahnbereich des Betriebshofs Lierenfeld wurde der nächtliche Reinigungsprozess überarbeitet und neu strukturiert. Diese Optimierung ermöglicht nun eine häufigere nächtliche Reinigung der Niederflurbahnen, was zu einer

spürbaren Verbesserung des Erscheinungsbilds sowie der Hygienestandards im täglichen Fahrbetrieb beiträgt.

Darüber hinaus erfolgt die Innenreinigung der Fahrzeuge seit Februar 2024 auf Basis eines überarbeiteten und präziser definierten Leistungsverzeichnisses für die externen Reinigungsfirmen. Diese Anpassung stellt sicher, dass die Reinigungsstandards noch gezielter umgesetzt werden und eine gleichbleibend hohe Qualität gewährleistet ist.



4.1 SAUBERKEIT UND SCHADENSFREIHEIT DER FAHRZEUGE

Testkundenverfahren intern

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

Sauberkeit (Ziel: 92,5%)



Schadensfreiheit (Ziel: 96,0%)



Fahrgasteinrichtung funktionsfähig (Ziel: 99,0%)



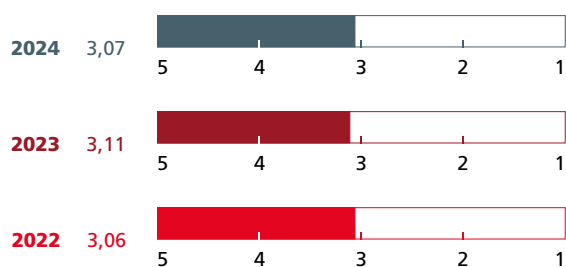
4.2 SAUBERKEIT UND GEPFLEGTHEIT IN DEN FAHRZEUGEN

Kundenbarometer

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

unzufrieden = 5 | vollkommen zufrieden = 1

Sauberkeit und Gepflegtheit im Fahrzeug (Ziel: 3,1)



5 HALTESTELLEN



Haltestellen sind zentrale Schnittstellen zwischen Fahrgästen und Rheinbahn. Ob beim Ein-, Aus- oder Umsteigen – sie sind Orte des Ankommens, Wartens und Weiterfahrens. Damit dieser Übergang angenehm gelingt, achten wir besonders auf saubere Sitzmöglichkeiten, Witterungsschutz und gut sichtbare, aktuelle Informationen zu Fahrplänen und Linienverlauf.

Haltestellen-Instandhaltung als Bestandteil interkommunaler Zusammenarbeit

Die Instandhaltung und die Pflege der Haltestellen erfolgen im Rahmen einer engen und strukturierten Zusammenarbeit zwischen den beteiligten Akteuren. Ziel ist es, ein sauberes, sicheres und funktionsfähiges Umfeld für die Fahrgäste im öffentlichen Nahverkehr zu gewährleisten. Im Jahr 2024 wurden insgesamt 904 Meldungen zu Reinigungs- und Instandhaltungsmängeln an Haltestellen im Kreis Mettmann erfasst. Diese Hinweise gingen aus unterschiedlichen Quellen ein, unter anderem durch Testkundinnen und Testkunden, Fahrerinnen und Fahrer sowie durch Rückmeldungen von Fahrgästen. 425 dieser Meldungen wurden durch eigene Serviceteams bearbeitet. Weitere 479 Fälle wurden zur Be-

arbeitung an die zuständigen Städte im Kreis weitergeleitet.

Diese kooperative Bearbeitung von Mängelrückmeldungen unterstreicht die Bedeutung der gemeinsamen Verantwortung für die nachhaltige Qualitätssicherung im Haltestellenbereich.

Umbau von Haltestellen mit noch höherem Fokus auf die Kundenerwartungen

Im Jahr 2024 wurden insgesamt 43 Bussteige im Kreis Mettmann barrierefrei ausgebaut. Dies ermöglicht es den Fahrgästen, niveaugleich in Busse und Niederflur-Straßenbahnen einzusteigen. Für die Jahre 2025 und 2026 ist die barrierefreie Umgestaltung von weiteren acht Steigen vorgesehen.

5.1 SAUBERKEIT AN HALTESTELLEN

Testkundenverfahren intern

Die Bewertung durch interne Testkundinnen und Testkunden der Rheinbahn umfasst die Sauberkeit von Aufenthaltsflächen, Wartehallen, Spritzschutzwänden und Notrufsäulen.

Sauberkeit (Ziel: 72,0%)



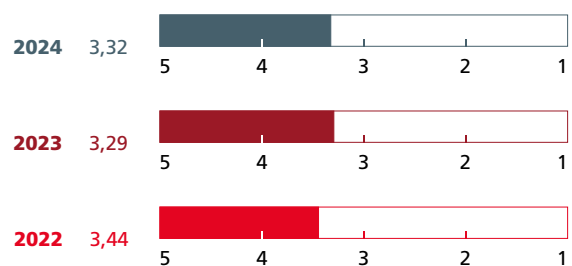
5.2 SAUBERKEIT UND GEPFLEGTHEIT DER HALTESTELLEN

Kundenbarometer

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

unzufrieden = 5 | vollkommen zufrieden = 1

Sauberkeit und Gepflegtheit der Haltestellen (Ziel: 3,2)



5.3 AUSSTATTUNGSGRAD

Anteil des barrierefreien Haltestellenausbaus an Bahnsteigen

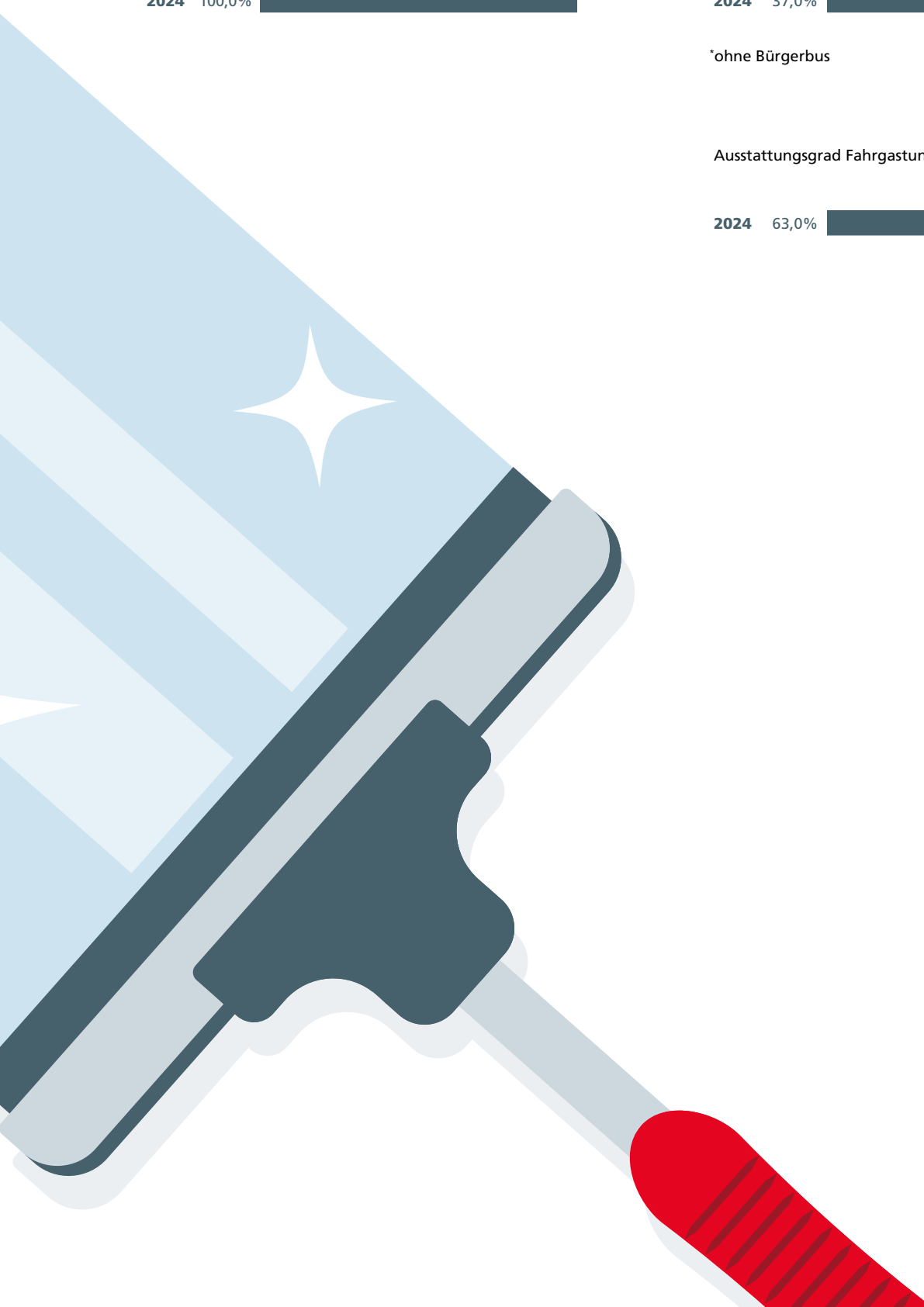


Anteil des barrierefreien Haltestellenausbaus an Bussteigen



*ohne Bürgerbus

Ausstattungsgrad Fahrgastunterstände



6 FAHRGAST- INFORMATION



Gut informiert unterwegs – von der Planung bis zur Ankunft: Unsere Fahrgäste benötigen vor und während der Fahrt verlässliche Informationen zu Fahrplänen, Umsteigemöglichkeiten oder kurzfristigen Änderungen. Bei Fragen, Feedback oder Beschwerden steht ihnen unser Kundendialog sowie die schlaue Nummer/ Hotline als zentrale Anlaufstelle zur Verfügung.

Arbeitsgruppe zur Optimierung der Haltestellendaten gestartet

Seit Oktober 2024 besteht eine Arbeitsgruppe des VRR zur Verbesserung der Datenqualität an Haltestellen. Die Basis dafür bildet das DELFI-Handbuch, das zentrale Grundlagen und Empfehlungen zur einheitlichen und nutzerfreundlichen Bereitstellung barrierefreier Informationen im öffentlichen Personenverkehr enthält.

Teilnehmende der Arbeitsgruppe sind unter anderem die Stadt Düsseldorf, der Kreis Mettmann und die Rheinbahn.

Kundendialog

Trotz eines Anstiegs des Anfragevolumens um 14,5 Prozent blieb der Wert der direkten Leistungsmessung nahezu konstant.

Im Jahr 2024 prägten neue Themen den Kundendialog – darunter der RheinTakt, der verän-

derte Ticketverkauf im Fahrzeug sowie das Ende der Zusammenarbeit mit HandyTicket Deutschland. Die Medienberichterstattung über die geplante Einführung von „Calo“ führte bereits Ende des Jahres zu ersten Rückfragen, auf die wir schnell reagieren konnten.

Weitere Themen wie die Streiktage zu Jahresbeginn oder verschiedene Ersatzverkehre sorgten für deutliche Spitzen bei den Anfragen und erforderten schnelles und lösungsorientiertes Handeln.

Um die Bearbeitungsdauer von Kundenanliegen weiter zu reduzieren, haben wir bestehende Prozesse optimiert. Zudem wurde geprüft, inwieweit sich Künstliche Intelligenz (KI) sinnvoll in die Bearbeitung integrieren lässt. Ein entsprechendes Testprojekt wurde gestartet, um herauszufinden, ob auch individuelle Anfragen zuverlässig durch KI beantwortet werden 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.

Informationsbezug über Liniennetz- und Fahrpläne an den Haltestellen (Ziel: 98,0%)

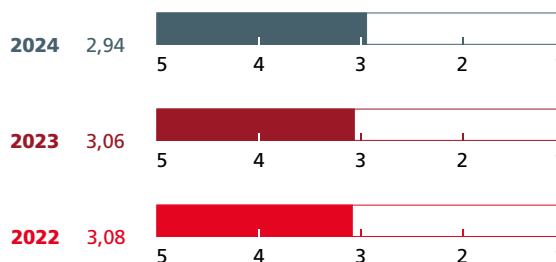


Kundenbarometer

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

unzufrieden = 5 | vollkommen zufrieden = 1

Fahrplan-Informationen an den Haltestellen (Ziel: 2,8)



Ausstattungsgrad dynamische Fahrgastinformation*



*Dies ist der Ausstattungsgrad seitens der Rheinbahn. Seitens der Städte wurden teilweise weitere Systeme installiert.

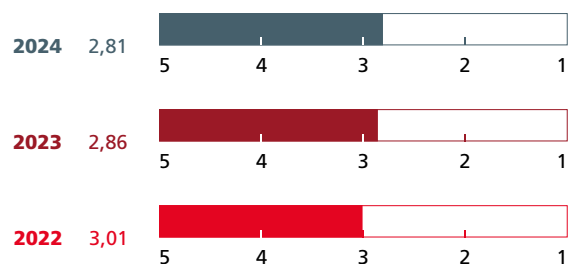
6.2 INFORMATION WÄHREND DER FAHRT

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

Informationen im Fahrzeug (Ziel: 2,9)



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.

Bearbeitung Anliegen der Kund*innen (Ziel: 92,0%)



7 SICHERHEIT

Unsere Fahrgäste sollen sich jederzeit sicher fühlen – sowohl am Tag als auch in den Abend- und Nachtstunden. Sicherheit ist für uns ein zentrales Qualitätsversprechen und ein fester Bestandteil unserer täglichen Arbeit.



Technik für mehr Sicherheit im Straßenverkehr

Im Rahmen des europäischen GSR-Pakets (General Safety Regulation) starten wir alle 136 neuen Busse mit modernen Assistenzsystemen aus. Diese Technologien unterstützen das Fahrpersonal aktiv und erhöhen die Sicherheit für alle Verkehrsteilnehmenden – insbesondere für ungeschützte wie Fußgänger*innen und Radfahrer*innen.

Folgende Systeme sind integriert:

- Kollisionswarnsystem (kameraunterstützt)
Erkennt Personen und Objekte im Frontbereich (z. B. Fußgänger*innen, Radfahrende)
- Totwinkelassistent (kameraunterstützt)
Warnt vor Personen im rechten toten Winkel
- Müdigkeitserkennung
Überwacht den Aufmerksamkeitsgrad des Fahrpersonals

- Intelligenter Geschwindigkeitsassistent (ISA)
Unterstützt bei der Einhaltung der zulässigen Höchstgeschwindigkeit
- Notbremswarnsystem (ESS)
Aktiviert bei starken Bremsvorgängen eine blinkende Bremsleuchte
- Reifendrucküberwachungssystem
Ermöglicht eine frühzeitige Erkennung von Druckverlust und beugt Ausfällen vor

Zudem haben wir im Bereich Sicherheit 2024 zehn weitere Busse mit Abbiegeassistenzsystemen ausgestattet – unterstützt durch eine entsprechende Fördermaßnahme.

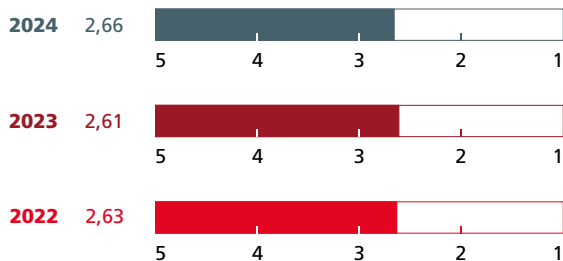
7.1 PERSÖNLICHE SICHERHEIT

Kundenbarometer

Gemessen an der subjektiven Sicherheit im Fahrzeug und an Haltestellen.

unzufrieden = 5 | vollkommen zufrieden = 1

Persönliche Sicherheit tagsüber (Ziel: 2,5)



Persönliche Sicherheit abends (Ziel: 3,1)



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 Kund*innen.



Digitalisierung im Fahrdienst

Zwischen Ende 2025 und April 2026 ist die Einführung von Tablets für das Fahrpersonal vorgesehen. Die neuen Geräte sollen die Arbeitsqualität verbessern, den Kundendienst unterstützen und das Berufsbild unserer Fahrerinnen und Fahrer aufwerten und attraktiver machen.

Maßnahmen zur Stabilisierung der Fahrpersonalsituation

Zur Reduzierung von Fluktuation und Krankenstand im Fahrdienst wurde ein umfassendes Maßnahmenpaket entwickelt. Erste Maßnahmen sind bereits umgesetzt, weitere folgen im Laufe des Jahres 2025. Ziel ist es, personell bedingte Ausfälle spürbar zu senken und so die Zuverlässigkeit im Fahrbetrieb dauerhaft zu verbessern.

Einsatz von KI zur Optimierung der Reinigungsprozesse

Aktuell entwickeln wir ein KI-gestütztes Modell zur frühzeitigen Erkennung von Verschmutzungen und Mängeln an Haltestellen sowie im Innenraum der Fahrzeuge. Ziel ist es, Reinigungsprozesse effizienter zu steuern und die Sauberkeit, sowohl im Bereich der Rheinbahn als auch in den Kommunen im Kreis Mettmann spürbar zu verbessern.

Ausweitung der untertägigen Reinigung an Endhaltestellen

Seit Februar 2024 setzen wir an Endhaltestellen in Düsseldorf gezielt untertägige Reinigungen ein – mit nachweisbar positiven Effekten auf Sauberkeit und Aufenthaltsqualität. Im Jahr 2025 startet eine Testphase an ausgewählten Haltestellen im Kreis Mettmann, um dieses Reinigungskonzept auf weitere Standorte zu übertragen.

Auslieferung neuer Busse

Zwischen Mitte 2025 und Ende 2026 wird die Auslieferung von neuen Bussen fortgesetzt. Die modernen Fahrzeuge tragen zur Stabilisierung der betrieblichen Zuverlässigkeit bei und verbessern gleichzeitig den technischen Zustand sowie die Sauberkeit unserer Flotte.

Neue Buswaschanlage im Betriebshof Heerd

Im Jahr 2025 nehmen wir im Betriebshof Heerd eine neue Buswaschanlage in Betrieb. Damit erhöhen wir die Qualität der Fahrzeug-Außenreinigung deutlich. Seit dem Brand der Bushalle im Jahr 2021 war die Reinigung am Standort nur eingeschränkt möglich – mit der neuen Anlage schaffen wir hier wieder einen vollwertigen Standard.

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



**WIR BLEIBEN
IN BEWEGUNG.**



rheinbahn.de