

Pressemeldung

29. Februar 2016

VRR stellt Qualitätsbericht 2015 vor Regiobahn S28 erneut beste Linie im gesamten VRR

Wie zufrieden sind Sie mit der Pünktlichkeit? Wie freundlich sind die Servicemitarbeiter? Wie oft ist der Fahrkartenautomat defekt? Solche und ähnliche Fragen werden bei rund 300 Befragungen im Rahmen der Kundenzufriedenheitsmessung durch geschultes Personal des Verkehrsverbundes Rhein-Ruhr AÖR gestellt und von den Fahrgästen im Schienenpersonennahverkehr (SPNV) beantwortet. Darüber hinaus wird jedes Eisenbahnverkehrsunternehmen im VRR von Profi-Testern des Verkehrsverbundes mindestens 140 Mal pro Jahr kontrolliert. Nun hat der VRR den Qualitätsbericht 2015 vorgelegt und die Regiobahn S28 steht laut diesem Bericht glänzend da und erzielte dabei ein noch besseres Ergebnis als in den Vorjahren.



Regiobahn erhält sehr gute Noten von den Fahrgästen.

Die Regiobahn konnte bei fast allen Bewertungskriterien das beste Ergebnis aller Unternehmen einfahren und liegt so bei der Gesamtbeurteilung, die nicht als Mittelwert aller Einzelwerte, sondern als gesonderte Fragestellung zu verstehen ist, wie im letzten Jahr auf Platz 1. Besonders die Gesamtzufriedenheit mit der Linie S 28 fällt mit der Note 1,67 noch positiver aus als im Vorjahr (2014: 1,7).

Gerade die Bestnoten in den Bereichen „Sauberkeit der Züge“ und „Funktionieren der technischen Wageneinrichtung“ bei den Fahrzeugen sind ein Beleg für das intensive und sorgfältige Reinigungs- und Instandsetzungskonzept der Regiobahn S28 und das obwohl 2/3 der Fahrzeuge bereits 16 Jahre alt sind. Mit dem Alter der Fahrzeuge ist jedoch auch die relativ

Regiobahn Fahrbetriebsgesellschaft mbH • An der Regiobahn 15 • 40822 Mettmann • Internet : www.regio-bahn.de

Dipl.-Ing. Sabine Hovermann
Qualitätsmanagement & Vertragscontrolling
Telefon: 02104 305-401
Fax: 02104 305-403
E-Mail: sabine.hovermann@regio-bahn.de

REGIOBAHN
FAHRBETRIEB

...mehr als eine Bahn

Pressemeldung

29. Februar 2016

schlechte Note bei der Fahrgastinformation im Regelfall von 1,82 begründet, mit der die Regiobahn aber immer noch den dritten Platz belegt, da die Fahrzeuge über nur sehr einfache Informationstafeln verfügen.

Der hohe Ausbildungsstandart der Sicherheits- und Servicemitarbeiter spiegelt sich in der besten Note von 1,4 im Bereich Sicherheitsempfindung der Kunden wieder.

"Gesellschafter und Aufsichtsrat dieser kommunalen S-Bahn sind hochofreut über dieses Top-Ergebnis. Wir danken den Mitarbeitern unserer beiden Gesellschaften, die durch ihr Engagement wesentlich zu dem Erfolg beigetragen haben", so der Aufsichtsratsvorsitzende Dr. Christian Will.

Auf der Homepage des Verkehrsverbundes Rhein-Ruhr (www.vrr.de) kann in Kürze der gesamte Qualitätsbericht 2015 heruntergeladen werden. Der Bericht enthält detaillierte Auswertungen zu den einzelnen Regionalexpress-, Regionalbahn- und S-Bahn-Linien im Gebiet des VRR. Dokumentiert sind beispielsweise Zahlen zur Pünktlichkeit, zu Zugausfällen und zur Fahrgastinformation.

Regiobahn Fahrbetriebsgesellschaft mbH • An der Regiobahn 15 • 40822 Mettmann • Internet : www.regio-bahn.de

Dipl.-Ing. Sabine Hovermann
Qualitätsmanagement & Vertragscontrolling
Telefon: 02104 305-401
Fax: 02104 305-403
E-Mail: sabine.hovermann@regio-bahn.de



...mehr als eine Bahn

Pressemeldung

29. Februar 2016

Kundenzufriedenheit im Jahresmittel (nach Schulnotenprinzip)

Kundenzufriedenheit im Jahresmittel [Schulnoten]

Eisenbahnverkehrsunternehmen	Sitzplatzangebot	Pünktlichkeit	Fahrgastinformation im Fahrzeug Regelbetrieb	Sauberkeit der Züge	Zustand der techn. Fahrzeughrichtungen	Qualität Zugbegleitpersonal	Sicherheitsempfinden tagsüber	Sicherheitsempfinden abends/nachts	Fahrgastinformation im Fahrzeug Störfall	Gesamtzufriedenheit
Regiobahn	1,99	1,85	1,82	1,83	1,86	1,68	1,47	1,95	2,17	1,67
Abellio	1,99	1,90	1,71	2,05	2,08	1,69	1,59	2,27	2,19	1,83
Eurobahn	2,09	2,24	1,81	2,44	2,52	1,77	1,64	2,40	2,40	2,06
Nordwestbahn	1,97	2,31	1,88	2,26	2,51	1,71	1,64	2,29	2,38	2,09
DB Regio - Wettbewerb	2,06	2,17	1,87	2,57	2,22	2,00	1,66	2,49	2,39	2,08
DB Regio	2,10	2,62	2,07	2,63	2,40	2,04	1,73	2,57	2,63	2,27
Mittelwert (alle Linien)	2,06	2,39	1,96	2,49	2,35	1,94	1,69	2,45	2,49	2,14

Für jeden Qualitätsstandard wurde der schlechteste Wert in rot, der beste in grün markiert. Bei manchen Standards kommt es vor, dass sich mehrere EVU den Platz teilen.

Quelle: VRR-Qualitätsbericht 2015

Regiobahn Fahrbetriebsgesellschaft mbH • An der Regiobahn 15 • 40822 Mettmann • Internet : www.regio-bahn.de

Dipl.-Ing. Sabine Hovermann
 Qualitätsmanagement & Vertragscontrolling
 Telefon: 02104 305-401
 Fax: 02104 305-403
 E-Mail: sabine.hovermann@regio-bahn.de

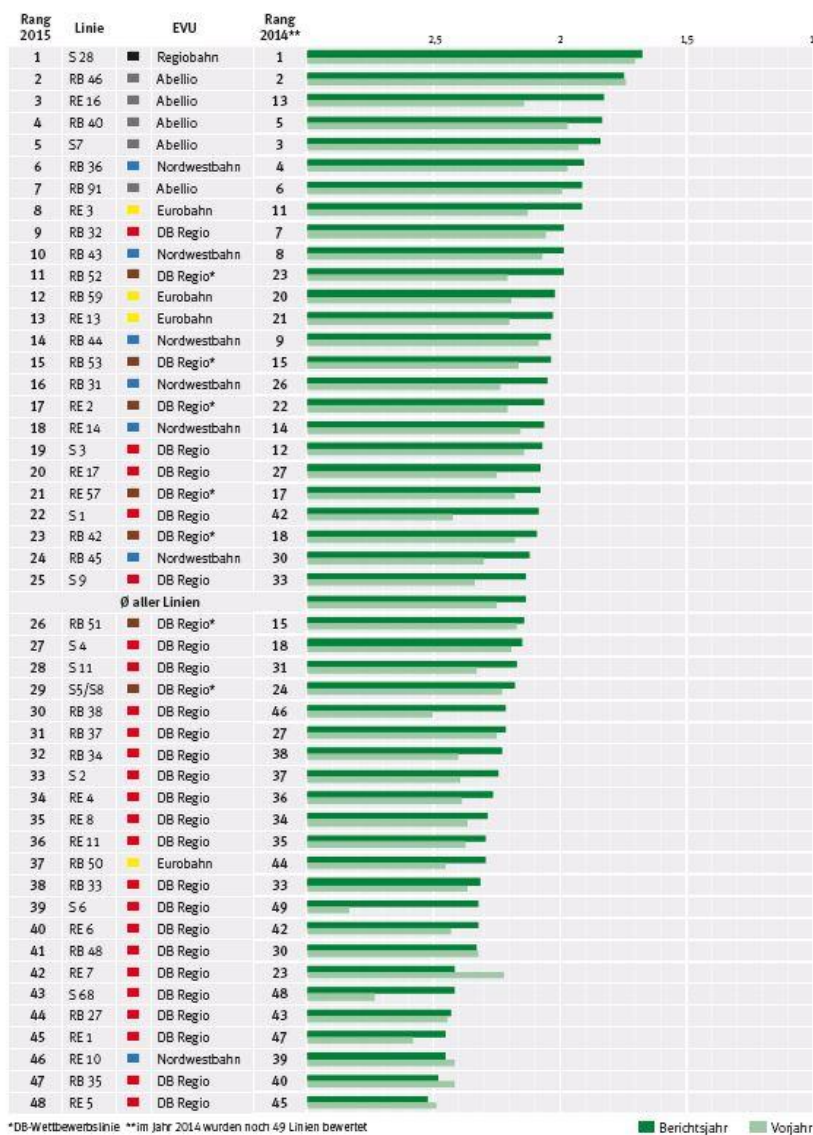
REGIOBAHN
 FAHRBETRIEB

...mehr als eine Bahn

Pressemeldung

29. Februar 2016

Entwicklung der Linien im Vergleich zum Vorjahr (2014)



Quelle: VRR-Qualitätsbericht 2015

Regiobahn Fahrbetriebsgesellschaft mbH • An der Regiobahn 15 • 40822 Mettmann • Internet : www.regio-bahn.de

Dipl.-Ing. Sabine Hovermann
 Qualitätsmanagement & Vertragscontrolling
 Telefon: 02104 305-401
 Fax: 02104 305-403
 E-Mail: sabine.hovermann@regio-bahn.de

REGIOBAHN
 FAHRBETRIEB

...mehr als eine Bahn