

# Pressemeldung

11. März 2015

## VRR stellt Qualitätsbericht 2014 vor Regiobahn S28 erstmalig 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 2014 vorgelegt und die Regiobahn S28 steht laut diesem Bericht glänzend da und erzielte dabei ein noch besseres Ergebnis als in den Vorjahren.

Die Regiobahn konnte bei fast allen Bewertungskriterien das beste Ergebnis aller Unternehmen einfahren und



Die S 28 belegt Platz 1 bei der Kundenzufriedenheit

liegt so bei der Gesamtbeurteilung, die nicht als Mittelwert aller Einzelwerte, sondern als gesonderte Fragestellung zu verstehen ist, auf Platz 1. Besonders die Gesamtzufriedenheit mit ihrer Linie S 28 fällt mit der Note 1,7 noch positiver aus als im Vorjahr (2013: 1,9).

Gerade die Bestnoten in den Bereichen „Sauberkeit der Züge“ und „Funktionieren der technischen Wageneinrichtung“ sind ein Beleg für das intensive und sorgfältige Reinigungs- und Instandsetzungskonzept der Regiobahn S28. Aber auch die

besten Noten im Bereich Sicherheitsempfindung sprechen für den hohen Ausbildungsstandart der Sicherheits- und Servicemitarbeiter.

Regiobahn Fahrbetriebsgesellschaft mbH

An der Regiobahn 15

40822 Mettmann

Internet: [www.regio-bahn.de](http://www.regio-bahn.de)

Sabine Hovermann

Leiterin Qualitätsmanagement & Vertragscontrolling (QMVC)

Pressesprecherin

Telefon: 02104 305-401

Fax: 02104 305-403

E-Mail: [sabine.hovermann@regio-bahn.de](mailto:sabine.hovermann@regio-bahn.de)

**REGIO**BAHN  
FAHRBETRIEB

...mehr als eine Bahn

# Pressemeldung

11. März 2015

„Ich bedanke mich bei der Geschäftsführung und allen Mitarbeitern für das hervorragende Ergebnis“, so der Aufsichtsratsvorsitzender Herr Dr. Christian Will. „Für die Mitarbeiter der Regiobahn ist das positive Ergebnis großer Ansporn und gleichzeitig Motivation, den Kunden auch weiterhin den gewohnten Service und Qualitätsstandart zu bieten. Daher möchte wir uns im Namen aller Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter bei unseren Fahrgästen für diese Bewertung bedanken“.

Auf der Homepage des Verkehrsverbundes Rhein-Ruhr ([www.vrr.de](http://www.vrr.de)) kann in Kürze der gesamte Qualitätsbericht 2014 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.

## Kundenzufriedenheit im Jahresmittel (nach Schulnotenprinzip)

Eisenbahnverkehrsunternehmen	Sitzplatzangebot	Pünktlichkeit	Fahrgastinformation im Fahrzeug Regelbetrieb	Sauberkeit der Züge	Zustand der techn. Fahrzeugeinrichtungen	Qualität Zugbegleitpersonal	Sicherheitsempfinden tagsüber	Sicherheitsempfinden abends/nachts	Fahrgastinformation im Fahrzeug Störfall	Gesamtzufriedenheit
Abellio	2,16	1,97	1,76	2,14	2,18	1,71	1,53	2,23	2,28	1,95
DB Regio	2,20	2,72	2,19	2,70	2,50	2,09	1,72	2,63	2,70	2,38
DB Regio - Wettbewerb	2,24	2,14	1,88	2,70	2,44	1,99	1,66	2,48	2,48	2,17
Eurobahn	2,22	2,40	1,86	2,50	2,60	1,93	1,70	2,50	2,44	2,24
Nordwestbahn	2,03	2,32	1,76	2,29	2,37	1,78	1,54	2,14	2,36	2,18
Regiobahn	1,97	1,86	1,83	1,90	1,83	1,63	1,42	1,89	2,17	1,70
Mittelwert (alle Linien)	2,17	2,46	2,01	2,55	2,44	1,97	1,66	2,47	2,54	2,25

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 2014

Regiobahn Fahrbetriebsgesellschaft mbH

An der Regiobahn 15

40822 Mettmann

Internet: [www.regio-bahn.de](http://www.regio-bahn.de)

Sabine Hovermann

Leiterin Qualitätsmanagement & Vertragscontrolling (QMVC)

Pressesprecherin

Telefon: 02104 305-401

Fax: 02104 305-403

E-Mail: [sabine.hovermann@regio-bahn.de](mailto:sabine.hovermann@regio-bahn.de)

**REGIO**BAHN  
FAHRBETRIEB

...mehr als eine Bahn