

# Kundenzufriedenheit



Regionalbahnverkehr 2017 - 2022

Aus der Sicht der Kund\*innen

Center für Nahverkehrs- und Qualitätsmanagement

Verkehrsverbund  
Berlin-Brandenburg

[vbb.de](https://www.vbb.de)

## Quelle

Jährliche Kundenzufriedenheitsbefragung im VBB-Bahnregionalverkehr

## Methodik

- Statistische Sicherheit auf Vertragsebene 95%;
- Zufällige Anwesenheitsstichprobe ca. 3.500 Interviews/a mit Fahr-gästen über 16 Jahre, die mindestens wöchentlich den Regionalzug nutzen
- Kundenzufriedenheitsindex als Mittelwert: ermittelt aus Zufriedenheit (Skala 1=sehr gut bis 6=sehr unzufrieden) und Wichtigkeit (Skala 10=extrem wichtig bis 1=völlig unwichtig) von zehn zugbezogenen bzw. acht bahnhofsbezogenen Qualitätskriterien

## Frage

„... Im Folgenden geht es um Ihre Einschätzung der Wichtigkeit und um Ihre Zufriedenheit mit den Leistungsmerkmalen im Nahverkehr mit dem Verkehrsunternehmen mit dem Sie gerade unterwegs sind. Beziehen Sie Ihre Angaben bitte ausschließlich auf Reisen mit diesem Verkehrsunternehmen auf dieser Linie in den Ländern Berlin und Brandenburg.  
Ich lese Ihnen dazu jetzt unterschiedliche Eigenschaften vor. Bitte geben Sie mir zu jeder Eigenschaft an, wie wichtig Ihnen diese ist....  
Bitte vergeben Sie zu jedem Punkt auch Bewertungen zwischen 1 und 6 für Ihre Zufriedenheit mit der gegenwärtigen Angebotsqualität in diesem Bereich...“

# Von den Kunden werden bewertet:



## Qualitätskriterien Züge

## Qualitätskriterien Bahnhöfe

Pünktlichkeit der Züge

Sauberkeit der Bahnhöfe

Sauberkeit der Züge

Schadensfreiheit der Bahnhöfe

Ausstattung der Züge

Sicherheit vor Kriminalität/Belästigungen/  
Bedrohungen im Bahnhof

Schadensfreiheit der Züge

Ausstattung der Bahnhöfe

Sicherheit vor Kriminalität/Belästigungen/  
Bedrohungen im Zug

Information im Regelfall im Bahnhof

Sitzplatzangebot im Zug

Information zu Unregelmäßigkeiten/  
Verspätungen im Bahnhof

Information im Regelfall im Zug

Fahrkartenerwerbsmöglichkeit im Bahnhof

Information zu Unregelmäßigkeiten/Verspätungen im Zug

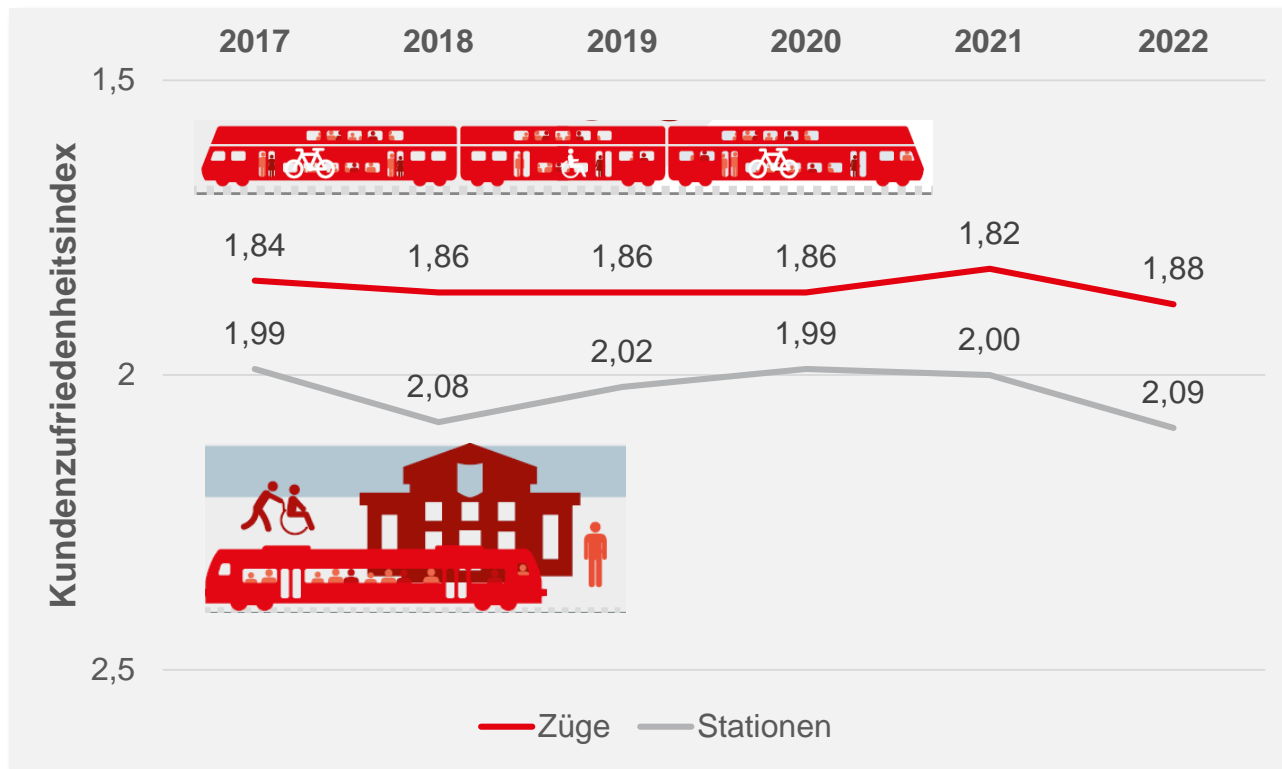
Verknüpfung mit dem übrigen ÖPNV

Freundlichkeit und Kompetenz des vorhandenen Zugpersonals

Bis 2021: Vertrieb im Zug

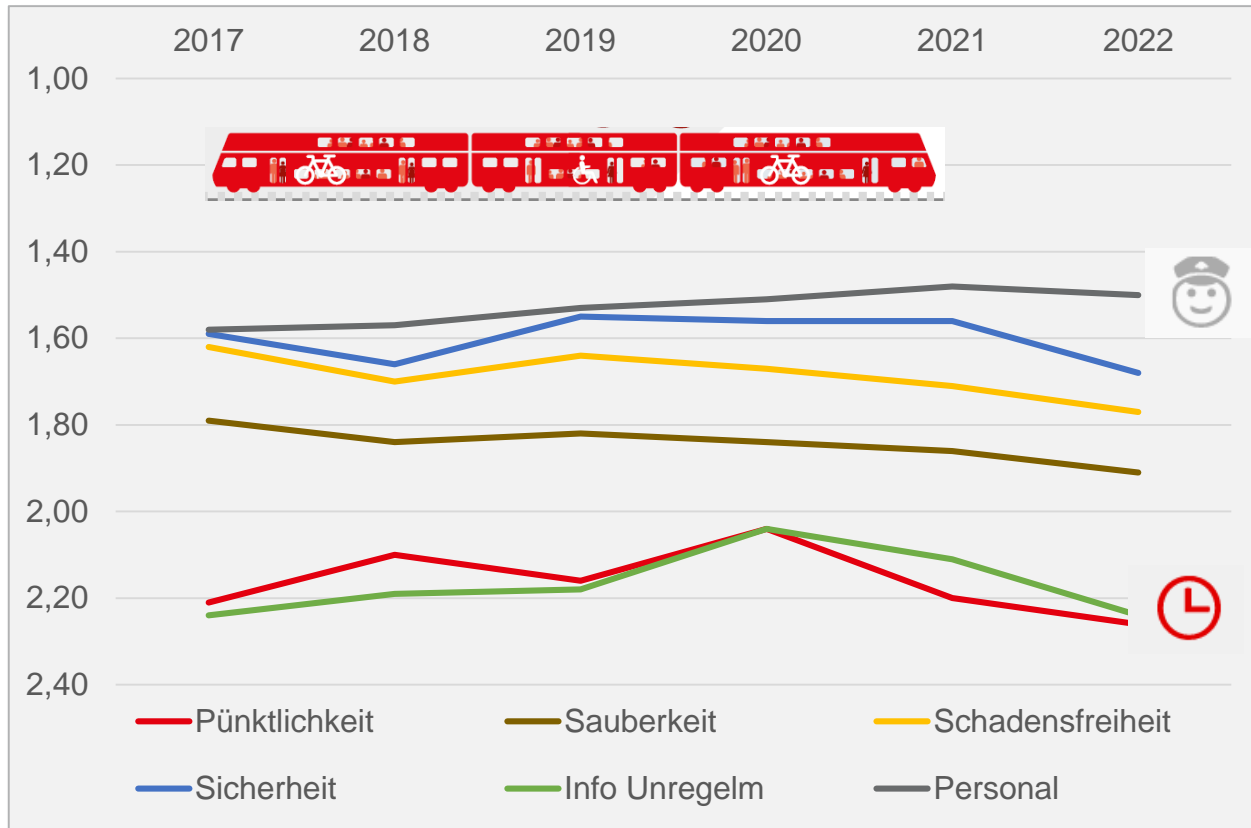
Ab 2022: Qualität der Informationen bei Unregelmäßigkeiten  
und Verspätungen im Zug bei Ansagen und Anzeigen

# Zeitverlauf Kundenzufriedenheit Bahnregionalverkehr



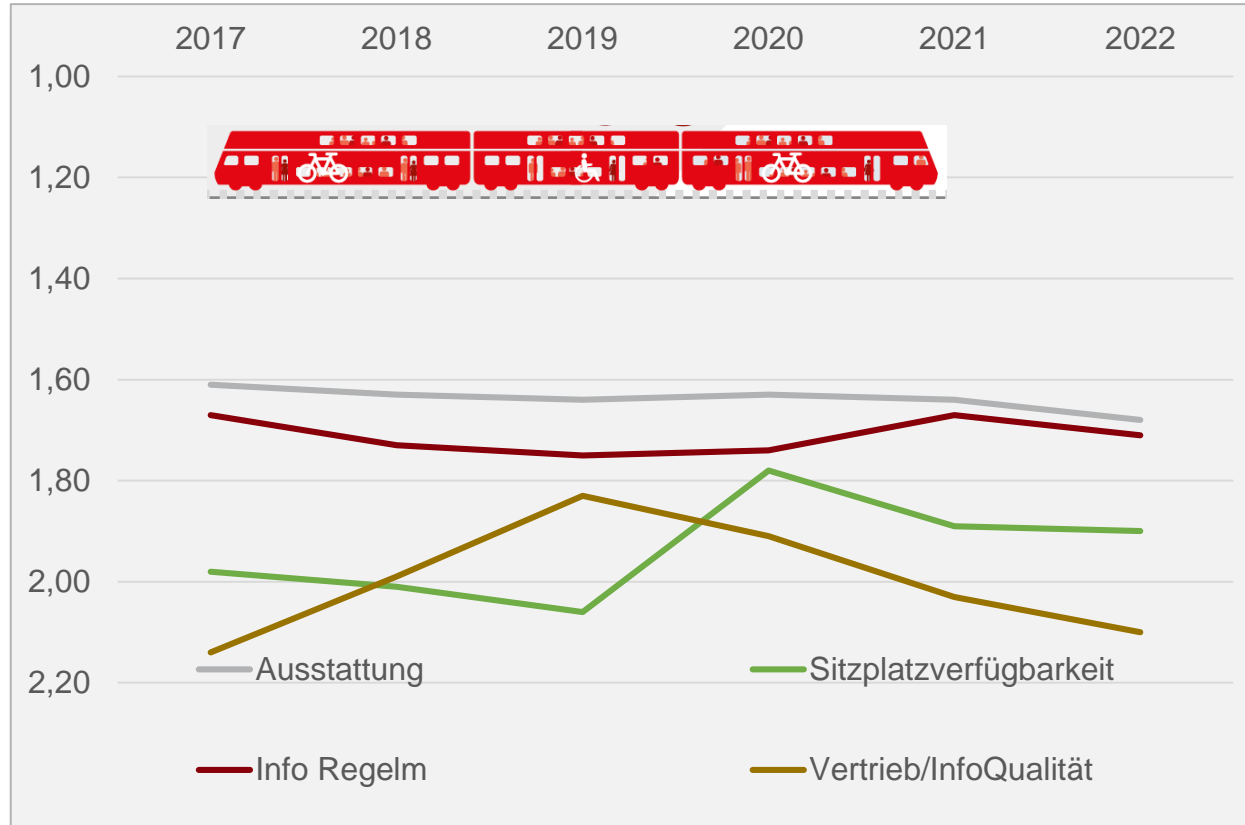
Quelle: VBB  
Jährliche Kundenzufriedenheitsbefragung im Bahnregionalverkehr

# Qualität in den Zügen – Vom VU beeinflussbare Kriterien



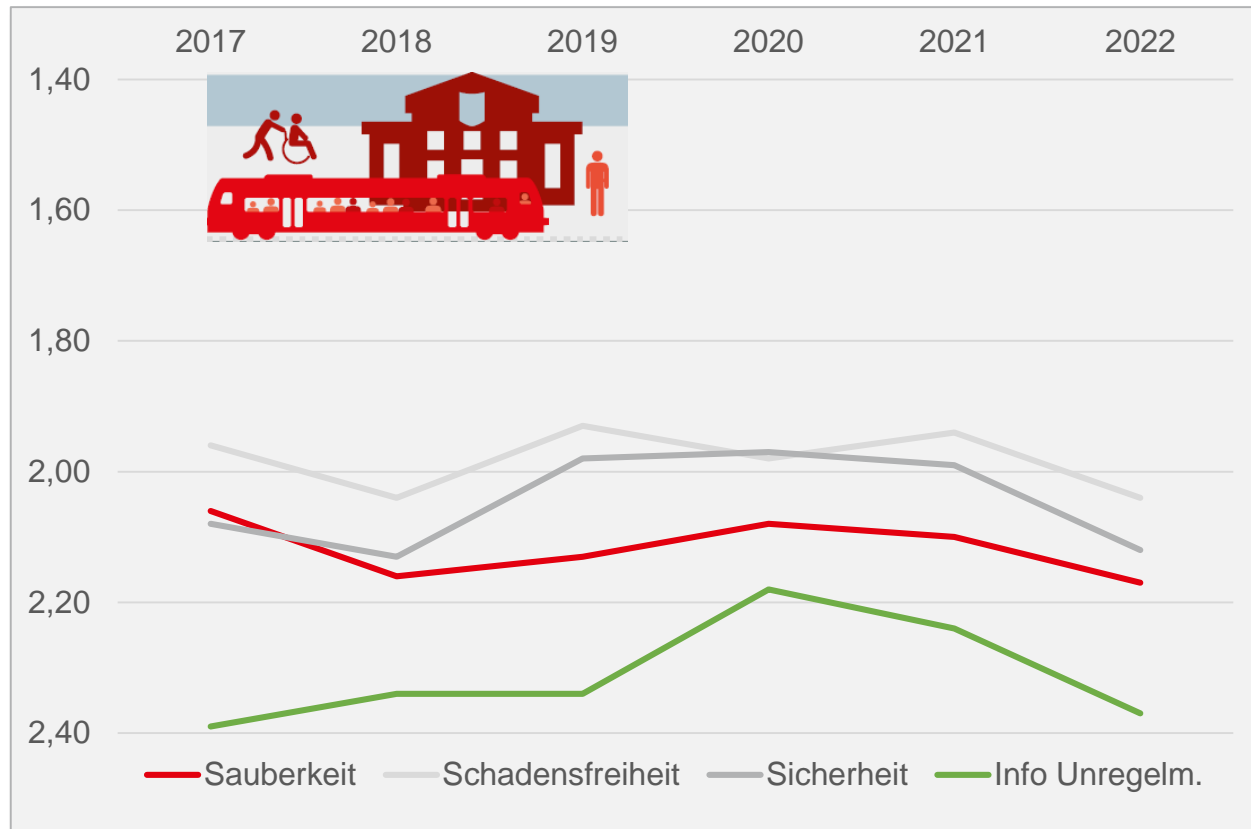
Quelle: VBB  
Jährliche Kundenzufriedenheitsbefragung im Bahnregionalverkehr

# Qualität in den Zügen – Weitere Kriterien



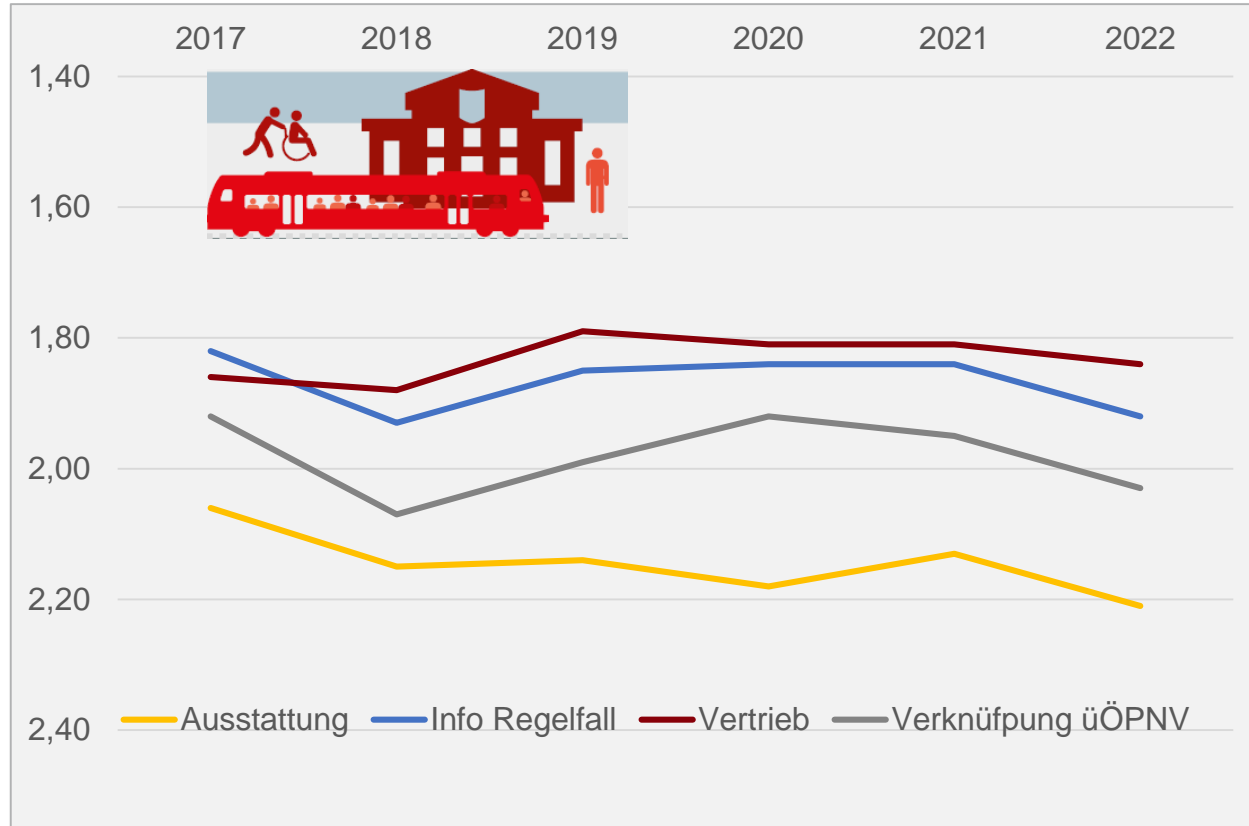
Quelle: VBB  
Jährliche Kundenzufriedenheitsbefragung im Bahnregionalverkehr

# Qualität in den Stationen - Einzelkriterien



Quelle: VBB  
Jährliche  
Kundenzufriedenheits-  
befragung im  
Bahnregionalverkehr

# Qualität in den Stationen - Einzelkriterien



Quelle: VBB  
Jährliche Kundenzufriedenheitsbefragung im Bahnregionalverkehr