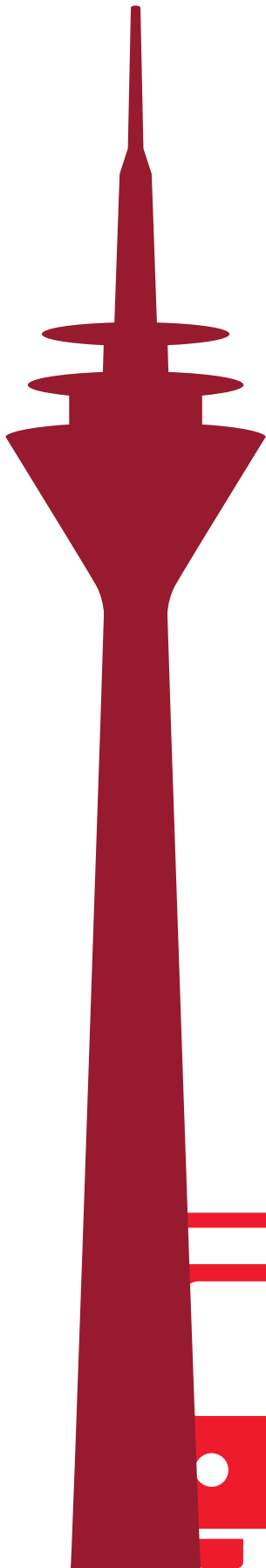


QUALITÄTS- BERICHT 2024

Düsseldorf





QUALITÄTS- BERICHT 2024

Düsseldorf

INHALT

Inhaltsverzeichnis	4
Management Summary	6

7

1 Angebot und Leistungen	
1.1 Zuverlässigkeit	11
1.2 Pünktlichkeit	13
1.3 Anschlüsse	21
1.4 Bedienungshäufigkeit	22
1.5 Platzangebot	22

23

2 Personal	
2.1 Fahrer*innen	25
2.2 Service-, Sicherheits- und Fahrausweisprüfpersonal	26

27

3 Vorverkauf	
3.1 Vertriebspersonal KundenCenter	29
3.2 Vertriebspersonal der externen Vertriebspartner	30
3.3 Interne Vorverkaufsstellen KundenCenter	30
3.4 Externe Vorverkaufsstellen	31
3.5 Fahrausweisautomaten	31
3.6 Mobiles Ticketing/HandyTicket	32

33

4 Fahrzeuge	
4.1 Sauberkeit und Schadensfreiheit der Fahrzeuge	35
4.2 Sauberkeit und Gepflegtheit in den Fahrzeugen	36

37

5 Haltestellen	
5.1 Sauberkeit an Haltestellen	39
5.2 Sauberkeit und Gepflegtheit der Haltestellen	39
5.3 Ausstattungsgrade	40

41

6 Fahrgastinformation	
6.1 Information vor Fahrtantritt	45
6.2 Information während der Fahrt	46
6.3 Kundendialog	46

47

7 Sicherheit	
7.1 Persönliche Sicherheit abends und tagsüber	49
Beschwerden von Kund*innen im Jahr 2024	49

AUSBLICK

51

Ausblick	
Bedienungsgebiet und Leistungen der Rheinbahn	52
So haben wir für unsere Kund*innen gemessen	53
Impressum	54

**MOBILITÄT GESTALTEN.
HERAUSFORDERUNGEN
MEISTERN. VERTRAUEN
STÄRKEN.**

MANAGEMENT SUMMARY

2024 war für uns ein Jahr großer Herausforderungen – und großer Leistungen: Über 204 Millionen Fahrgäste nutzten die Rheinbahn - ein neuer Rekord. Zudem haben wir unser Angebot in vollem Umfang beibehalten – ein wichtiges Signal in bewegten Zeiten. Und mit über 46 Millionen zurückgelegten Kilometern haben wir erneut gezeigt, dass wir Verbindungen für jede*n schaffen - im Alltag, aber auch bei Großereignissen, allen voran die UEFA-EM im Sommer, bei der wir dazu beigetragen haben, dass Düsseldorf ein großes Fußballfest feiern konnte.

Trotz deutlich gestiegener Fahrgastzahlen (2023: 172,5 Millionen) konnten wir Zuverlässigkeit und Pünktlichkeit in manchen Bereichen verbessern oder zumindest stabilisieren. So konnten wir die Pünktlichkeit der Stadtbahnen um 3 Prozentpunkte erhöhen, während die Pünktlichkeitswerte bei Bussen und Straßenbahnen um je einen Prozentpunkt zurückgingen. Insbesondere auf Abschnitten, die wir im Zuge des 2024 neu eingeführten Fahrplansystems „RheinTakt“ angepasst haben, war die Pünktlichkeit besser als vorher.

Die Zuverlässigkeit – also der Anteil der Fahrten, die wie geplant angeboten wurden, blieb ebenfalls stabil, die Zufriedenheit der Kunden in diesem Punkt konnte leicht verbessert werden. Das ist das Ergebnis vielfältiger Maßnahmen für höhere Personalverfügbarkeit, bessere interne Prozesse und leistungsfähigerer digitaler Infrastruktur. Auch das Platzangebot in unseren Fahrzeugen bewerteten unsere Kundinnen und Kunden trotz gestiegener Fahrgastzahlen besser als in den Vorjahren – hier macht sich der Ausbau unseres Angebots positiv bemerkbar.

Wir wissen aber auch: Nicht überall konnten wir unsere Qualitätsziele erreichen. Deshalb arbeiten wir kontinuierlich daran, den öffentlichen Nahverkehr in Düsseldorf zuverlässiger, barrierefreier und attraktiver zu gestalten. Mit der Einführung digitaler Tools im Fahrdienst, der schrittweisen Modernisierung von Haltestellen und gezielten Investitionen in die Fahrzeugflotte schaffen wir die Grundlage für eine nachhaltige Qualitätssicherung. 2024 war ein Jahr, in dem wir viel bewegt haben. Und eines, das uns zeigt, wie viel wir gemeinsam noch erreichen können.



1 ANGEBOT UND LEISTUNGEN



Störungsfreie Fahrten, verlässliche Verbindungen und ein gutes Platzangebot – das sind Kriterien, die den Alltag unserer Fahrgäste spürbar erleichtern und die Attraktivität des ÖPNV steigern. Um diese Qualität zu sichern, betrachten wir eine Vielzahl von Faktoren: Dazu gehören etwa der Umfang der angebotenen Verbindungen, die Pünktlichkeit und Zuverlässigkeit im Fahrplan sowie die Taktfrequenz. Diese Parameter beeinflussen direkt, wie unsere Fahrgäste ihre Tagesgestaltung planen und erleben. Ein wesentlicher Teil der Beeinträchtigungen entsteht dabei durch verkehrliche Einflüsse - also Faktoren, die außerhalb unseres direkten Verantwortungsbereiches liegen.

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:

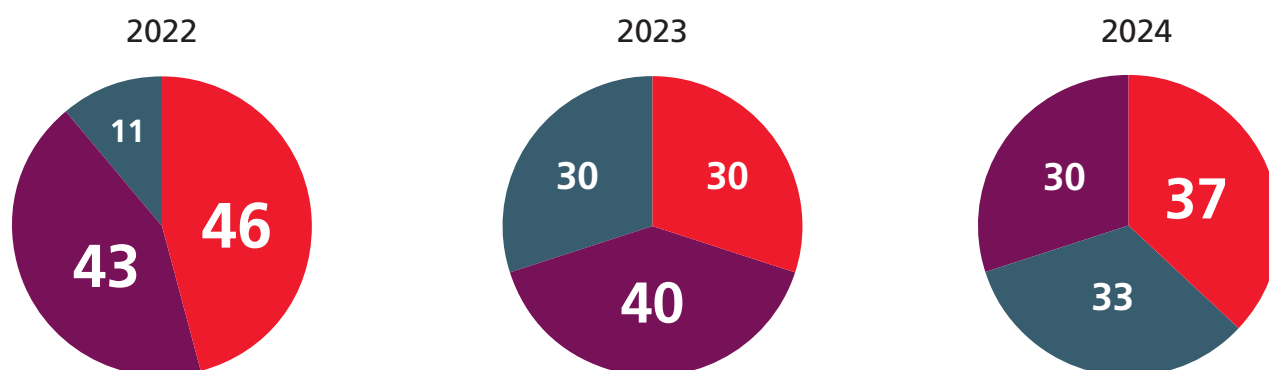
- verkehrsbedingte Störungen,
- personelle Ausfälle,
- Ausfälle durch Störungen an den Fahrzeugen.

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

verkehrlich ■

personell bedingt ■

fahrzeugbedingt ■



GT8SU-Stadtbahnen gehen nach 50 Jahren in Ruhestand

Nach mehr als fünf Jahrzehnten im Einsatz haben wir die Ära der GT8SU-Fahrzeuge zum 31. Dezember 2024 endgültig beendet. Diese Fahrzeuge haben über 50 Jahre hinweg das Stadtbild sowie den öffentlichen Nahverkehr maßgeblich geprägt.

Parallel zur Ausmusterung der GT8SU haben wir den Generationswechsel im Fuhrpark vorangetrieben: Bis Ende 2024 konnte der kommerzielle Betriebseinsatz von bereits 52 der modernen HF6-Fahrzeuge erfolgen – ein wichtiger Schritt

zur weiteren Verbesserung von Komfort, Barrierefreiheit und Zuverlässigkeit im Stadtbahnnetz.

Technische Maßnahmen im Busbereich

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

Türstörungen bleiben das größte technische Problem im Busbetrieb. Um diese wiederkehrenden Störungen zu minimieren, haben wir

2024 mehrere Maßnahmen entwickelt und im November mit der Umsetzung begonnen – darunter der Austausch von Magnetventilen 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.

Wir befinden uns mit den Fahrzeugherstellern in engem Austausch – auch auf Vorstandsebene, um Fehlerquellen systematisch zu beseitigen. Mit einem unserer Fahrzeughersteller erarbeiteten wir 2024 in Arbeitsgruppen ein umfassendes Paket mit ersten technischen Maßnahmen, das wir bis Mitte 2024 in allen Fahrzeugen dieses Herstellers umgesetzt haben. Die Gruppen arbeiten weiter an Lösungen zur Steigerung von Verfügbarkeit und Zuverlässigkeit.

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.

Reibungsloser Ablauf zur UEFA EURO 2024

Ein besonderes Ereignis im Jahr 2024 war die UEFA EURO 2024 – eine große logistische Herausforderung, die wir erfolgreich gemeistert haben. Während des Turniers vertrauten über 270.000 Fahrgäste auf die Rheinbahn, um pünktlich, sicher und komfortabel an ihr Ziel zu gelangen. Die Umsetzung eines leistungsfähigen und zuverlässigen Nahverkehrsangebots in dieser Ausnahmesituation war das Ergebnis intensiver Planung, einer klaren Strategie und des engagierten Einsatzes unserer Mitarbeiter*innen. Die positiven Rückmeldungen von Fahrgästen und Veranstaltern bestätigen: Wir waren auch bei Großereignissen ein verlässlicher Mobilitätspartner.

Personalsituation bleibt Herausforderung

Rund ein Drittel aller Ausfälle im Jahr 2024 war auf Personalmangel zurückzuführen. Im Busbe-

reich haben wir das Qualitätsziel knapp verfehlt, im Schienenbereich deutlich.

Ursachen waren ein höherer Krankenstand als geplant und eine im Jahresschnitt nicht erreichte Personalstärke. Zudem haben wir die tariflich vereinbarten ersten zwei Entlastungstage in der ursprünglichen Planung nicht berücksichtigt. Diese zusätzlichen freien Tage ergaben sich aus der im Jahr 2024 neu verhandelten Fassung des Manteltarifvertrags.

Zur Kompensation haben wir 2024 die Fremdvergabequote erhöht, umfangreiche Ersatzverkehr-Vergaben umgesetzt und die Aktion „Komm-aus-Frei“-Tage eingeführt. Mitarbeitende mit Fahrberechtigung leisteten dadurch vier – optional sechs – zusätzliche Dienste aus Freischichten. Diese Maßnahme führte von Juni bis Dezember 2024 zu einer Verbesserung der Zuverlässigkeit.

Für die Fahrpersonalplanung 2025 haben wir den Planwert für den Krankenstand angepasst. Damit gleichen wir die aktuellen Ausfälle besser mit eigenem Personal aus – ein wichtiger Schritt hin zu mehr Stabilität und langfristiger Entlastung.

Weitere Maßnahmen zur Verbesserung der Pünktlichkeit und äußeren Bedingungen

- Anpassungen des Parkraums im Bereich Völklinger Straße auf der Linie 709
- Barrierefreier Ausbau der Haltestelle „Prinzenallee“ (Linien U70, U76, U77)
- Parkraummarkierung Sternstraße/Liebigstraße
- Parkraumneuordnung Bockumer Straße, Edmund-Bertrams-Straße, Leuchtenberger Kirchweg
- Anpassung der Weichensteuerungen, sodass die Bahnen schneller über die Weichen fahren dürfen
- Oberflächengestaltung WHL (Linien 732, 736, M3, 835, 836, NE7)
- Regelmäßige Fahrzeitauswertung und Fahrzeitanpassung auf Linien
- Umbau von Lichtsignal-Anlagen auf den Strecken von Bussen und Bahnen

Durch zum Beispiel Messen, Veranstaltungen oder Baustellen kommt es aber immer wieder zu Beeinträchtigungen der Pünktlichkeit. Mit rund

37 Prozent waren verkehrsbedingte Ursachen im Berichtsjahr der häufigste Störfaktor - diese entstehen meist durch äußere Umstände wie Staus oder Sperrungen und liegen damit nur begrenzt in unserem Einflussbereich. Im Berichtsjahr sind hier folgende Einflüsse zu nennen, die sich negativ auf die Pünktlichkeitswerte ausgewirkt haben:

- Ausbau der Strecke zum Flughafen im Bereich Freiligrathplatz für die zukünftigen Linien U80/U81
- Baustelle im Bereich Holthausen und auf der Bonner Straße aufgrund von Fernwärmearbeiten (Linien U72, U76, 724, 789, 817, 835 und M3)
- Sanierung der Deutsche-Bahn-Brücke im Bereich Rather Broich (Linien 730, 776, 810, M1, NE2)
- Großbaustelle im Bereich Heinrich-Heine-Allee (Linien 780, 782, 785, SB50, alle NE-Linien)
- mehrere Sperrungen auf der Autobahn A59 mit Beeinflussung aller Linien im Düsseldorfer Süden
- Brückensanierung der Josef-Kardinal-Frings Brücke (Linie 709)
- Fußball-Europameisterschaft, Großveranstaltungen, Messen



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



Straßenbahn

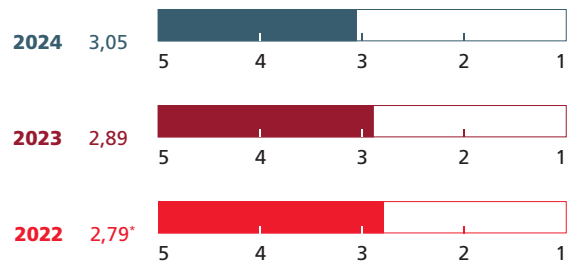


Bus



Direkte Leistungsmessung	Januar	Februar	März	April	Mai	Juni	Juli	August	September	Oktober	November	Dezember
Stadtbahn	95,7%	96,3%	95,7%	96,4%	95,6%	96,4%	98,4%	98,4%	96,3%	98,2%	94,2%	97,8%
Straßenbahn	96,2%	97,6%	95,6%	97,0%	96,8%	97,6%	99,0%	99,4%	98,4%	98,6%	97,3%	97,6%
Bus	97,9%	98,4%	97,5%	97,1%	98,3%	98,9%	99,1%	99,0%	97,9%	98,0%	98,5%	98,7%

Zuverlässigkeit



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

Kundenbarometer

Kundinnen und Kunden bewerten in Interviews die Zuverlässigkeit ihres Hauptverkehrsmittels.

vollkommen zufrieden = 1 | unzufrieden = 5



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



Straßenbahn



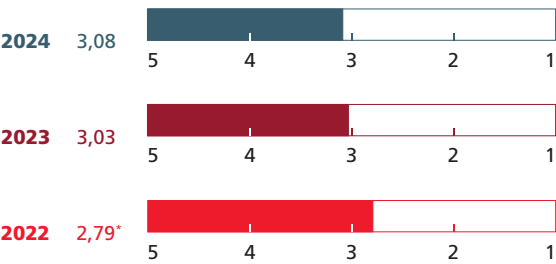
Bus



Direkte Leistungsmessung	Januar	Februar	März	April	Mai	Juni	Juli	August	September	Oktober	November	Dezember
Stadtbahn	78,9%	80,6%	82,2%	80,8%	81,3%	79,7%	82,3%	84,4%	81,6%	80,6%	74,9%	79,0%
Straßenbahn	80,5%	82,2%	85,0%	82,8%	81,5%	83,7%	86,4%	87,0%	82,2%	80,5%	73,3%	78,9%
Bus	75,6%	77,9%	77,6%	74,9%	72,9%	77,3%	79,8%	79,3%	76,9%	75,3%	71,3%	76,8%



Pünktlichkeit



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

Kundenbarometer
Kundinnen und Kunden bewerten auf Nachfrage die Pünktlichkeit ihres Hauptverkehrsmittels.

vollkommen zufrieden = 1 | unzufrieden = 5

Zusätzliche Auswertungen:
Pünktlichkeit im Tagesverlauf

Unsere Analysen verdeutlichen, wie sich die Pünktlichkeit im Laufe des Tages entwickelt. Dabei zeigt sich: Verzögerungen, die einmal entstehen, wirken oft bis in den weiteren Verlauf hinein nach. Diese Erkenntnis hilft uns, gezielt Maßnahmen zu entwickeln, um die Fahrpläne noch stabiler zu gestalten.

	Betriebsbeginn bis 9 Uhr	9 Uhr bis 15 Uhr	15 Uhr bis Betriebsende
Stadtbahn	84,9%	78,3%	78,0%
Straßenbahn	87,4%	81,9%	79,4%
Bus	82,3%	74,6%	72,3%



Durchschnittliche Pünktlichkeit düsseldorfer Linien

Stadtbahnen

	Linie	Durchschnittliche Pünktlichkeit
1	U70	81,3%
2	U71	87,9%
3	U72	81,2%
4	U73	83,9%
5	U74	84,4%
6	U75	81,6%
7	U76	77,4%
8	U77	85,2%
9	U78	84,5%
10	U79	80,4%
11	U83	85,9%

Straßenbahnen

	Linie	Durchschnittliche Pünktlichkeit
1	701	82,3%
2	704	84,6%
3	705	86,8%
4	706	81,4%
5	707	84,6%
6	708	87,6%
7	709	81,3%



Durchschnittliche Pünktlichkeit düsseldorfer Linien

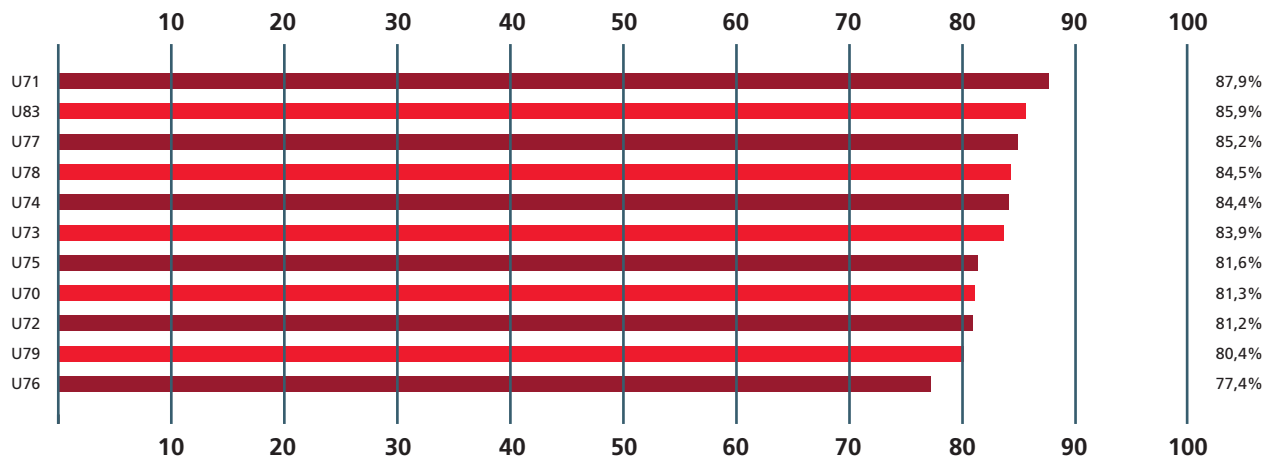
Busse

	Linie	Durchschnittliche Pünktlichkeit
1	721	82,0%
2	722	78,2%
3	723	78,5%
4	724	77,8%
5	725	80,1%
6	726	85,9%
7	727	89,1%
8	728	90,8%
9	729	80,5%
10	730	78,9%
11	731	87,8%
12	732	77,1%
13	733	82,1%
14	734	81,0%
15	735	81,0%
16	736	67,7%
17	737	72,7%
18	738	79,3%
19	749	77,3%
20	751	91,4%
21	752	68,9%
22	754	72,5%
23	756	78,8%
24	757	81,5%
25	758	77,2%
26	759	86,3%
27	760	79,4%
28	776	73,4%
29	778	83,2%
30	779	88,2%

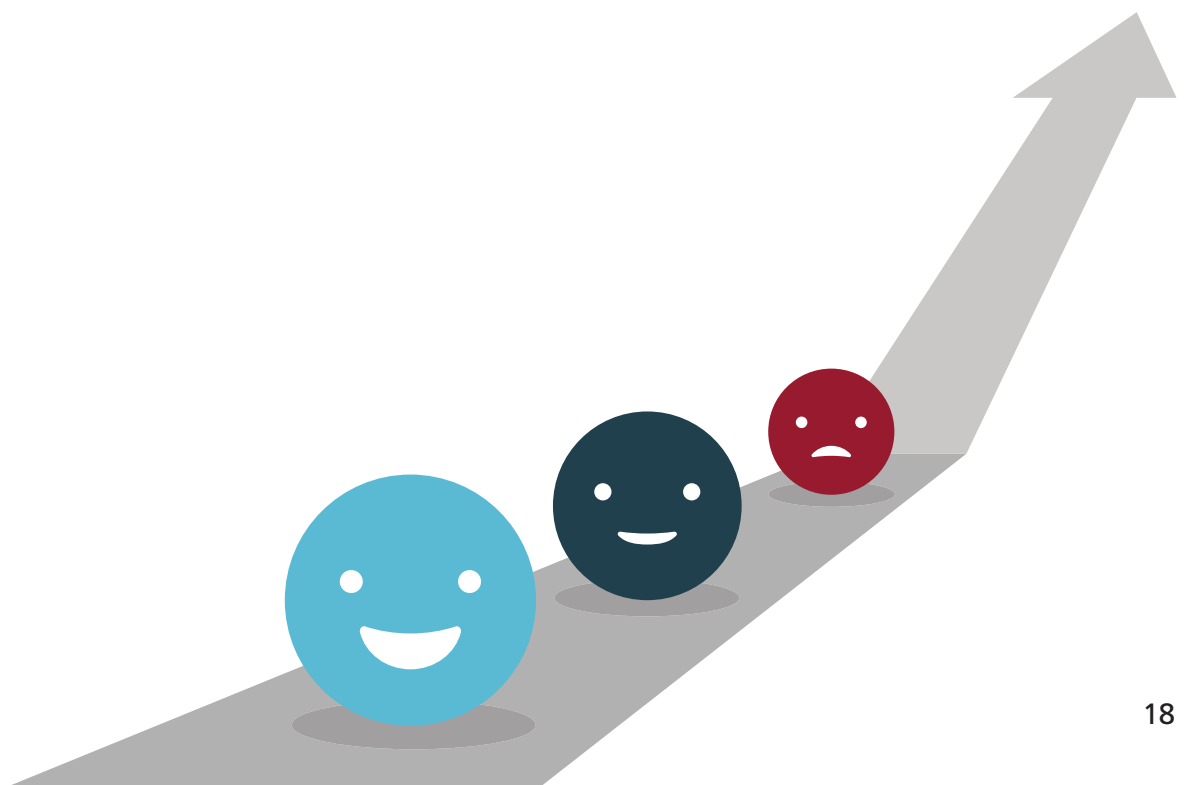
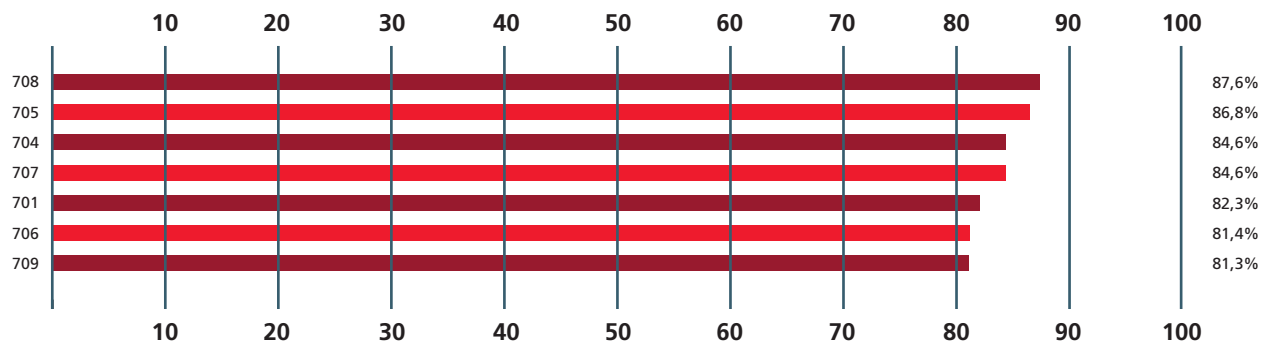
Busse

	Linie	Durchschnittliche Pünktlichkeit
31	780	72,1%
32	781	76,8%
33	782	71,7%
34	784	79,9%
35	785	68,0%
36	788	71,7%
37	789	75,5%
38	827	67,2%
39	828	71,6%
40	829	68,6%
41	830	80,3%
42	833	83,1%
43	834	74,9%
44	835	71,5%
45	836	77,4%
46	M1	79,0%
47	M2	77,8%
48	M3	69,9%
49	SB50	67,5%
50	SB51	77,4%
51	SB52	78,2%
52	SB53	73,5%
53	SB55	79,9%
54	SB57	82,7%
55	SB59	80,9%

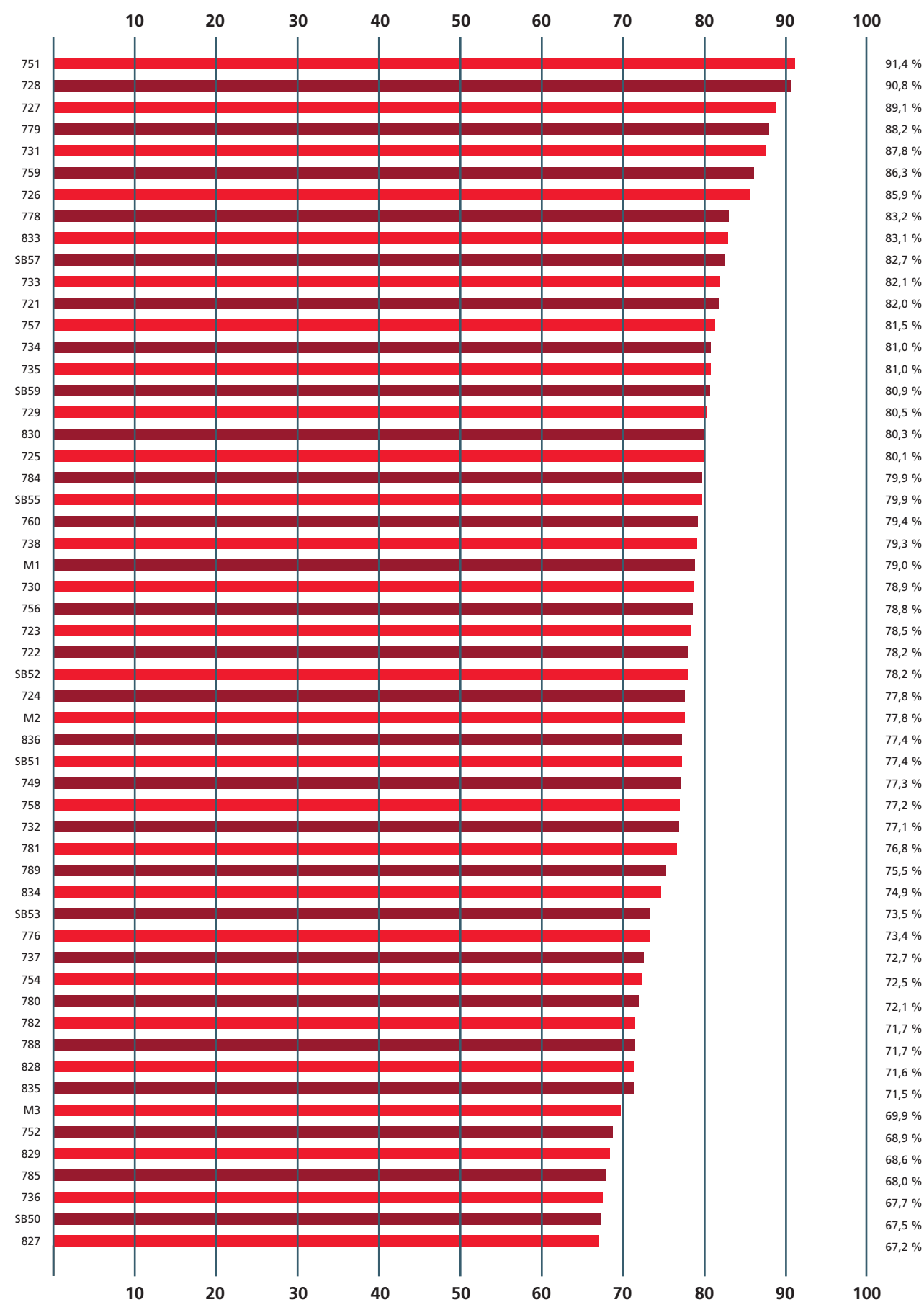
Durchschnittliche Pünktlichkeit in Prozent der Stadtbahnen in Düsseldorf



Durchschnittliche Pünktlichkeit in Prozent der Straßenbahnen in Düsseldorf



Durchschnittliche Pünktlichkeit in Prozent der Linien in Düsseldorf



Einflüsse auf die Pünktlichkeit

Im Jahr 2024 haben wir folgende punktuell und sporadisch auftretende Einflüsse verzeichnet:

Anzahl von Einflüssen auf die Pünktlichkeit

Art	2022	2023	2024
Verkehrsunfälle	1450	1511	1704
Behinderung durch Fremdufälle	550	387	311
Behinderungen durch Falschparker	873	755	415
Polizei-, Feuerwehr- und Rettungswageneinsätze auf Linienwegen	1500	1162	1680
im Gleisbereich festgefahren Kraftfahrzeuge	92	86	78
Behinderungen durch Demonstrationszüge	100	90	70

Störungen und Behinderungen stellen den Linienbetrieb manchmal vor besondere Herausforderungen. Damit unsere Fahrgäste trotzdem möglichst pünktlich ans Ziel kommen, reagieren wir flexibel: Dauert eine Beeinträchtigung länger als 30 Minuten, leiten wir Bahnen auf Ausweichstrecken um oder setzen sie im sogenannten Pendelverkehr auf Teilstrecken ein. Diese Maßnahmen sichern die Mobilität, auch wenn es zeitweise zu Abweichungen vom Fahrplan kommt.

Mit 1.704 Vorkommnissen waren Verkehrsunfälle im Jahr 2024 die häufigste Ursache für Unregelmäßigkeiten - ein deutlicher Anstieg gegenüber

den Vorjahren. Diese externen Einflüsse liegen weitgehend außerhalb unseres direkten Einflussbereichs, wirken sich jedoch spürbar auf die Pünktlichkeitswerte aus. Nach Behebung der Störung arbeiten wir daran, den Regelbetrieb schnellstmöglich wiederherzustellen. Solche Einflüsse machen sich in den Messungen zur Pünktlichkeit zwar bemerkbar, zeigen aber zugleich, wie konsequent wir den Betrieb auch unter schwierigen Bedingungen stabil halten.



1.3 ANSCHLÜSSE

Direkte Leistungsmessung

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

Betrieblich gesicherte Anschlüsse



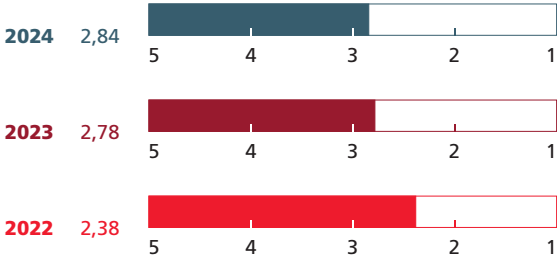
Direkte Leistungsmessung	Januar	Februar	März	April	Mai	Juni	Juli	August	September	Oktober	November	Dezember
2024	85,1%	87,3%	89,1%	87,3%	88,5%	89,9%	88,8%	93,2%	91,4%	90,8%	90,4%	91,5%

Kundenbarometer

Kundinnen und Kunden bewerten auf Nachfrage die Anschlüsse, also die Umsteigemöglichkeiten.

vollkommen zufrieden = 1 | unzufrieden = 5

Anschlüsse



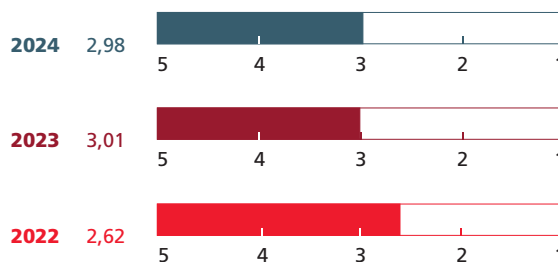
1.4 BEDIENUNGSHÄUFIGKEIT

Kundenbarometer

Kundinnen und Kunden bewerten auf Nachfrage die Häufigkeit der Abfahrten.

vollkommen zufrieden = 1 | unzufrieden = 5

Taktfrequenz



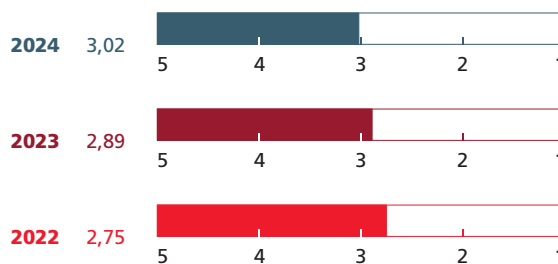
1.5 PLATZANGEBOT

Kundenbarometer

Kundinnen und Kunden bewerten auf Nachfrage das Platzangebot in Bussen und Bahnen.

vollkommen zufrieden = 1 | unzufrieden = 5

Platzangebot im Fahrzeug



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 Wohlfühlen 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 haben wir 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 haben wir ebenfalls 2024 initiiert und gehen damit 2025 an den Start.
 - Neue Arbeitszeitmodelle haben wir 2024 konzipiert – sie sollen ab 2026 eingeführt werden.
- Im Dezember 2024 führten wir Resilienz- und Aufmerksamkeitstrainings ein. Sie helfen Fahrer*innen, besser mit Belastungssituationen umzugehen.
- Deeskalationstrainings im Bahnbereich haben wir für November und Dezember 2025 geplant. Busfahrer*innen nehmen bereits seit 2020 regelmäßig an Schulungen teil.
- 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 Dienstaustausch – erfolgreich getestet. Ab 2025 kommen diese Tools flächendeckend zum Einsatz.

Personalgewinnung in Zeiten des Fachkräftemangels

Die Gewinnung qualifizierter Mitarbeitender bleibt angesichts des anhaltenden Fachkräftemangels eine zentrale Herausforderung – insbesondere im Fahrdienst. Um dem entgegenzuwirken, haben wir 2024 verschiedene Maßnahmen ergriffen und bestehende Kooperationen weiter ausgebaut:

- Bewerbungstage auf den Betriebshöfen: Seit September 2024 bieten wir regelmäßig Bewerbungstage an. Interessierte erhalten dabei die

Möglichkeit, unsere Betriebshöfe zu besuchen und die Rheinbahn als Arbeitgeberin persönlich kennenzulernen.

- Kooperation mit Social Bee: In Zusammenarbeit mit Social Bee fördern wir die erfolgreiche Integration geflüchteter Menschen in den Arbeitsmarkt. Das Konzept umfasst eine ganzheitliche Betreuung – von der Rekrutierung über Qualifizierungsmaßnahmen und interkulturelle Trainings bis hin zur Unterstützung beim Abbau bürokratischer Hürden.
- Zusammenarbeit mit der Agentur für Arbeit: Im Rahmen einer intensiven Partnerschaft gestalten wir Maßnahmen zur gezielten Personalgewinnung und beruflichen Orientierung.
- Förderprogramm „Steig ein, Lenk mit“: Gemeinsam mit der Agentur für Arbeit und der IHK haben wir 2024 ein Förderprogramm initiiert, das den Einstieg in den Fahrdienstberuf erleichtert. Teilnehmende erhalten Unterstützung beim Spracherwerb sowie praxisnahe Einsätze zur Sammlung erster Arbeitserfahrungen.
- Zur Verbesserung der Arbeitsbedingungen haben wir Anreize wie zusätzliche Entlastungstage, eine mitarbeiterfreundlichere Dienstplangestaltung, verbesserte Betriebsverpflegung und familienfreundliche Angebote weiter ausgebaut.
- Berufsausbildung bei der Rheinbahn: Im Jahr 2024 haben 44 junge Menschen ihre Ausbildung in einem von sieben Ausbildungsberufen bei uns begonnen. Die Rheinbahn überzeugt dabei mit einer hohen Übernahmequote nach erfolgreich abgeschlossener Ausbildung.

Fahrausweisprüfung

Um die Servicequalität bei der Fahrausweiskontrolle weiter zu steigern bzw. die besseren Bewertungen des letzten Jahres wieder zu erreichen, setzen wir verstärkt auf gezielte Anweisungen und ergänzende Schulungen für unser Prüfpersonal. Dabei legen wir besonderen Wert auf Freundlichkeit sowie eine angemessene Ansprache und Begrüßung.

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 FAHRER*INNEN

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.

Fahrer*innen



Fahrkomfort



Kundenbarometer

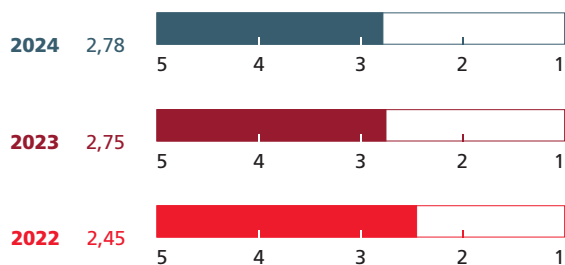
Kundinnen und Kunden bewerten auf Nachfrage zum einen die Kompetenz, zum anderen die Freundlichkeit der Fahrerinnen und Fahrer.

vollkommen zufrieden = 1 | unzufrieden = 5

Kompetenz der Fahrer*innen



Freundlichkeit der Fahrer*innen



2.2 SERVICE-, SICHERHEITS- UND FAHRAUSWEISPRÜFPERSONAL

Testkundenverfahren extern

Externe Testkundinnen und -kunden prüfen nach vorgegebenen Parametern die Kommunikationsfähigkeit sowie das Erscheinungsbild und die Freundlichkeit. Der Prozentsatz beschreibt den prozentualen Anteil der erfüllten Vorgaben.

Mitarbeiter*innen Sicherheit & Service



Fahrausweisprüfer*innen



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 Laufe des Jahres 2024 konnten wir unsere KundenCenter mit sieben neuen Mitarbeitenden verstärken – eine spürbare Entlastung, die ab dem vierten Quartal Wirkung zeigte. Einige der Kolleg*innen bringen wertvolle Erfahrung aus dem Einzelhandel mit.

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

Zusätzlich nutzen die Mitarbeitenden externe Schulungen sowie gezielte Weiterbildungen aus unserem internen Bildungsprogramm.

Auch bei der Sauberkeit haben wir klare Fortschritte erzielt: Graffiti wird schneller entfernt und Grundreinigungen finden nun regelmäßig statt.

Externe VertriebsPartner

Trotz rückläufiger Umsätze im Zuge der Einführung des Deutschlandtickets bleiben unsere VertriebsPartner ein wichtiger Bestandteil des flächendeckenden Vertriebsnetzes.

Mit einem neuen Konzept setzen wir auf intensivere Betreuung, gezielte Informationsangebote, regelmäßige Besuche und angepasste Provisionsmodelle zur Stärkung der Motivation.

Auch künftig binden wir unsere Partner frühzeitig in Entwicklungen ein und informieren sie transparent über relevante Themen.

Digitale Vertriebswege

2024 haben wir unsere digitale Infrastruktur verschlankt und damit für Kunden und Kundinnen übersichtlicher gestaltet: Die alte App „Fahrplanauskunft“ sowie die Teilnahme an „Handyticket Deutschland“ wurden beendet.

Parallel haben wir unsere eigenen Apps weiterentwickelt – mit besonderem Fokus auf Barrierefreiheit und individuelle Einstellungsmöglichkeiten. Damit schaffen wir einen leichteren Zugang für alle Nutzer*innengruppen.

Auch interne Prozesse, insbesondere im First-Level-Support, haben wir optimiert, um die Servicequalität entlang der Kundenschnittstellen zu erhöhen.

Mit dem Projekt „Calo“, einer bargeld- und papierlosen Ticketlösung, die 2024 gestartet ist, bereiten wir zudem einen 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.

Mitarbeiter*innen KundenCenter (Kompetenz)

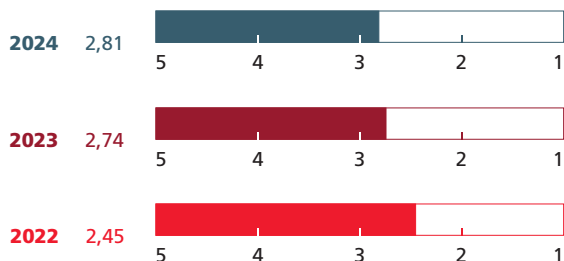


Kundenbarometer

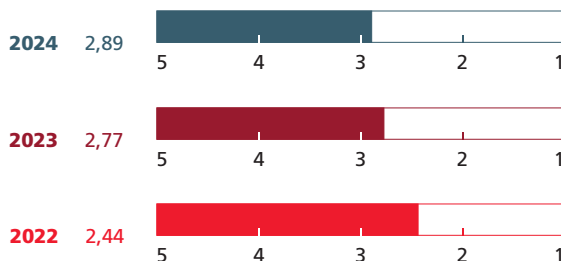
Kundinnen und Kunden bewerten auf Nachfrage zum einen die VertriebsPartner, zum anderen die persönliche Beratung in den KundenCentern der Rheinbahn.

vollkommen zufrieden = 1 | unzufrieden = 5

VertriebsPartner der Rheinbahn



Beratung in den KundenCentern



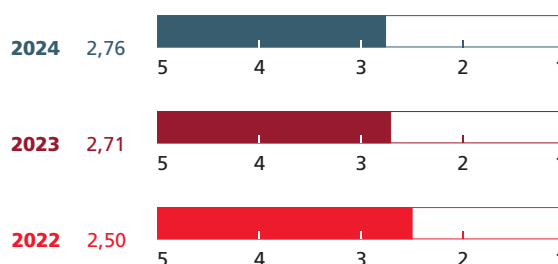
3.2 VERTRIEBSPERSONAL EXTERNE VERTRIEBSPARTNER

Kundenbarometer

Kundinnen und Kunden bewerten auf Nachfrage die privaten Fahrkartenverkaufsstellen.

vollkommen zufrieden = 1 | unzufrieden = 5

Private Fahrkartenverkaufsstellen



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 (Erscheinungsbild)



3.4 EXTERNE VORVERKAUFSSTELLEN

Testkundenverfahren intern

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

Premium VertriebsPartner



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 Fahrausweisautomaten

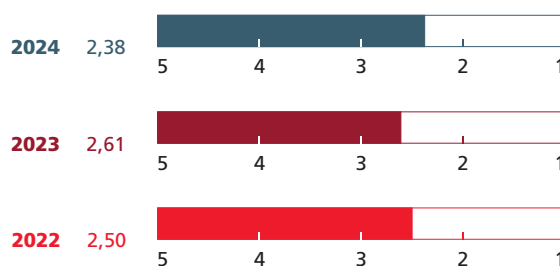


3.6 MOBILES TICKETING / HANDYTICKET

Kundenbarometer

Kundinnen und Kunden bewerten auf Nachfrage die Rheinbahn App und die mobilen Informationen über das Smartphone. 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.

HandyTicket



vollkommen zufrieden = 1 | unzufrieden = 5



4 FAHRZEUGE



Saubere und funktionstüchtige Fahrzeuge sind die Grundlage für guten Service. 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.

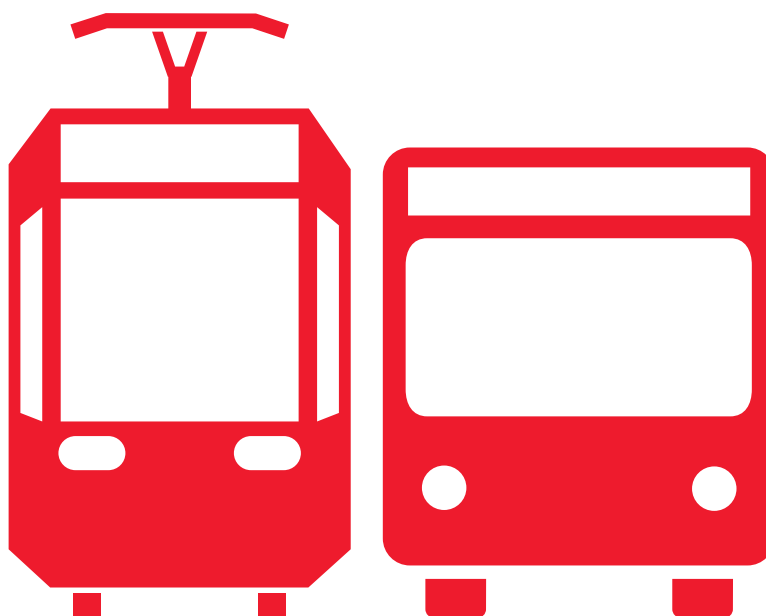
Optimierung unserer Reinigungsprozesse

Im Jahr 2024 haben wir unsere Reinigungsprozesse weiterentwickelt, um die Sauberkeit unserer Fahrzeugflotte nachhaltig zu steigern. Durch optimierte Reinigungsmittel für die Außenwäsche konnten wir eine deutlich höhere Reinigungsqualität erzielen.

Auf unserem Betriebshof in Lierenfeld haben wir den nächtlichen Reinigungsprozess im Bahnbereich überarbeitet und neu strukturiert. Dadurch reinigen wir unsere Niederflurbahnen nun häufiger über Nacht und verbessern so spürbar ihr

Erscheinungsbild und die Hygienestandards im täglichen Betrieb.

Seit Februar 2024 erfolgt die Innenreinigung unserer Fahrzeuge auf Grundlage eines überarbeiteten, präzise definierten Leistungsverzeichnisses für externe Reinigungsfirmen. Damit stellen wir sicher, dass wir unsere Standards gezielt umsetzen und eine gleichbleibend hohe Qualität gewährleisten.



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 bewertet wurden, desto höher ist der angegebene Prozentsatz.

Sauberkeit



Schadensfreiheit



Fahrgasteinrichtung funktionsfähig



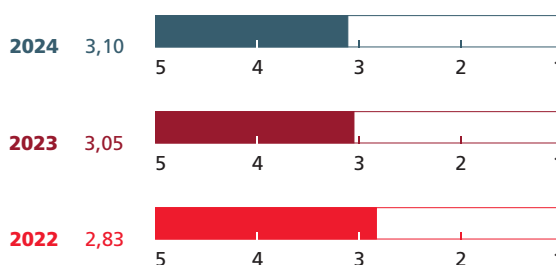
4.2 SAUBERKEIT UND GEPFLEGTHEIT IN DEN FAHRZEUGEN

Kundenbarometer

Kundinnen und Kunden bewerten auf Nachfrage die Sauberkeit und Gepflegtheit in Bus oder Bahn.

vollkommen zufrieden = 1 | unzufrieden = 5

Sauberkeit und Gepflegtheit im Fahrzeug



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 haben wir insgesamt 2.696 Meldungen zu Reinigungs- und Instandhaltungsmängeln an Haltestellen im Stadtgebiet Düsseldorf erfasst. Diese Hinweise gingen aus unterschiedlichen Quellen ein, unter anderem durch Testkundinnen und Testkunden, Fahrerinnen und Fahrer sowie durch Rückmeldungen von Fahrgästen. 1.356 dieser Meldungen haben eigene Serviceteams bearbeitet. Von den 2.696 Meldungen haben wir 1.340 zur Bearbeitung an die Stadt Düsseldorf sowie die Dienstleister WALL und AWISTA weitergeleitet. Diese kooperative Bearbeitung von Mängelrückmeldungen unterstreicht die Bedeutung der gemeinsamen Verantwortung für die nachhaltige Qualitätssicherung im Haltestellenbereich.

Neues Reinigungskonzept für Großveranstaltungen

Im Frühjahr und Sommer 2024 haben wir im Rahmen der EM 2024 ein neues Reinigungskonzept für Großveranstaltungen initiiert. Durch die erfolgreiche Anwendung des Reinigungskonzeptes, blieb die Beschwerdelage über verunreinigte Haltestellen unauffällig. Auch Schäden durch Vandalismus konnten wir sehr zügig abarbeiten.

Umbau von Haltestellen mit noch höherem Fokus auf die Kundenerwartungen

Im Jahr 2024 wurden insgesamt 13 Bus- und Bahnsteige in Düsseldorf barrierefrei ausgebaut:

- Unterrath S Steig 4
- Unterrath S Steig 5
- Unterrath S Steig 6
- Unterrath S Steig 7
- Bankstraße Steig 2
- Pöhlenweg 1
- Pöhlenweg 2
- Rath S Steig 3
- Rath S Steig 4
- Wilhelm-Raabe-Straße Steig 1
- Kettwiger Straße Steig 5
- Oststraße Steig 6
- Südfriedhof Steig 8

Dies ermöglicht es den Fahrgästen, niveaugleich in Busse und Niederflurstraßenbahnen einzusteigen.

Seit Oktober 2024 besteht eine Arbeitsgruppe vom 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. In der Arbeitsgruppe befinden sich als Teilnehmer*innen unter anderem die Stadt Düsseldorf, der Kreis Mettmann und die Rheinbahn.

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.

* Die Verantwortung für die Reinigung liegt bei der Landeshauptstadt Düsseldorf

** Die Verantwortung für die Reinigung liegt bei der Rheinbahn AG

Sauberkeit LHD*



Sauberkeit RB**



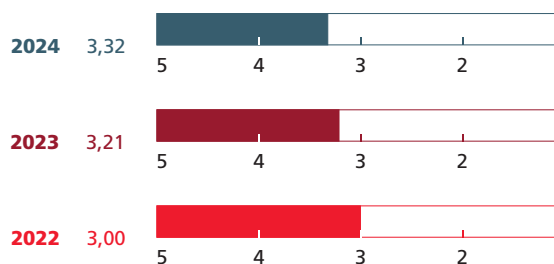
5.2 SAUBERKEIT UND GEPFLEGTHEIT DER HALTESTELLEN

Kundenbarometer

Kundinnen und Kunden bewerten auf Nachfrage die Sauberkeit und Gepflegtheit der Haltestellen.

vollkommen zufrieden = 1 | unzufrieden = 5

Sauberkeit und Gepflegtheit der Haltestellen



5.3 AUSSTATTUNGSGRADE

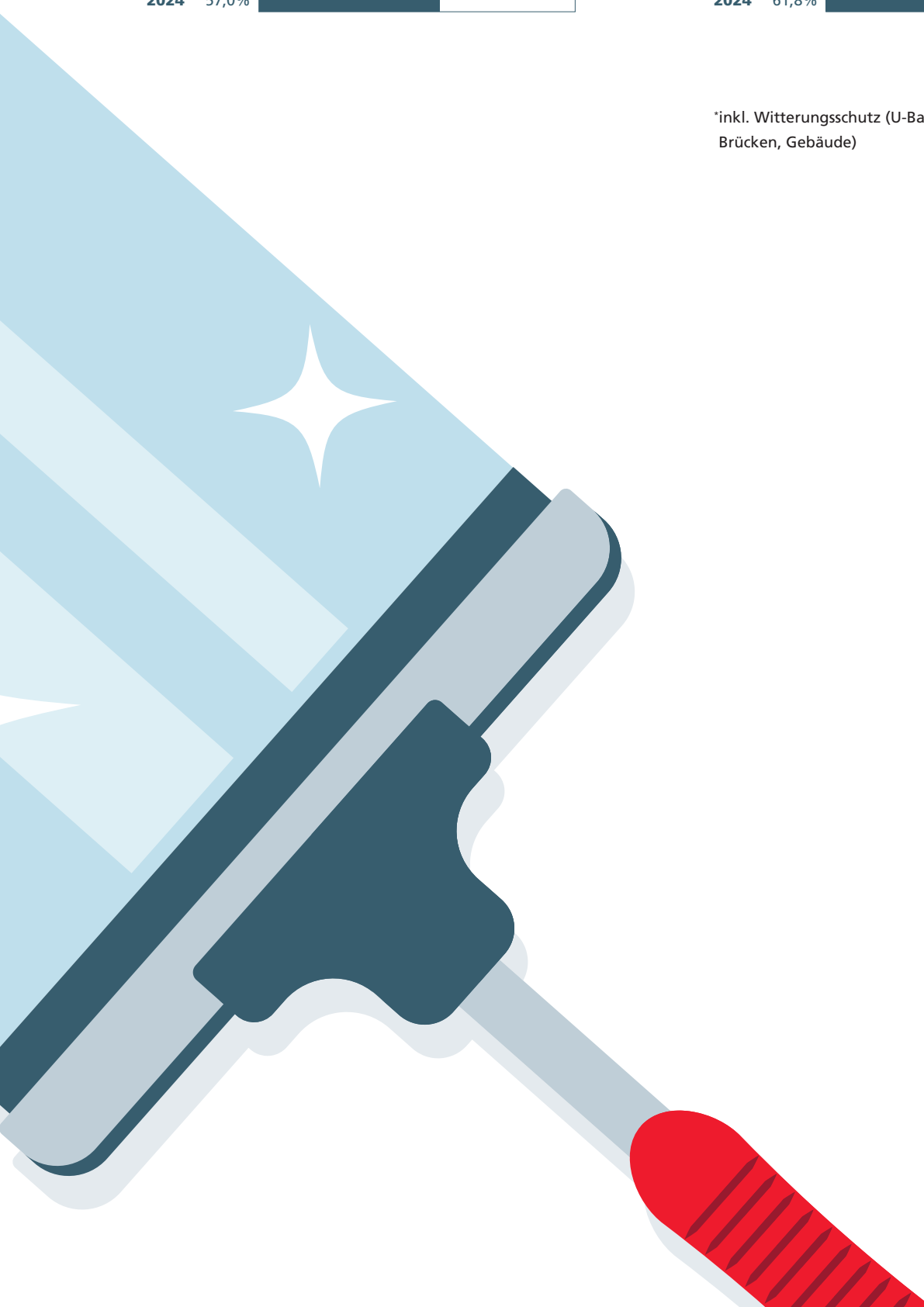
Anteil des barrierefreien Haltestellenausbaus

2024 57,0% 

Ausstattungsgrad Fahrgastunterstände

2024 61,8%* 

*inkl. Witterungsschutz (U-Bahn, Sonderbauwerke, Brücken, Gebäude)



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 stehen ihnen unser Kundendialog sowie die Schlaue Nummer/Hotline als zentrale Anlaufstelle zur Verfügung.

Gute Informationen an den Haltestellen

Wir konnten die guten Ergebnisse zur Ausstattung mit Liniennetz- und Fahrplänen an den Haltestellen noch einmal steigern. Zur weiteren Verbesserung der Kundeninformationen vor Ort haben wir im Jahr 2024 insgesamt 54 dynamische Fahrgastinformations-Anzeiger (DyFa) an Bus- und Bahnhaltestellen installiert.

Akustische Ankündigung der Bahnen in unseren U-Bahnhöfen

Seit Oktober 2024 werden in allen unterirdischen Haltestellen in Düsseldorf die einfahrenden Züge automatisch akustisch angekündigt. Diese Maßnahme verbessert insbesondere die Orientierung für seheingeschränkte Fahrgäste und unterstützt damit eine barrierefreie Nutzung des Nahverkehrs gemäß dem Zwei-Sinne-Prinzip.

Für die Umsetzung der automatischen Zugankündigung haben wir zentrale technische Systeme angepasst – darunter die Server der Lautsprecheranlagen sowie das DyFa-Zentralsystem. Zukünftig ist vorgesehen, alle neu entstehenden unterirdischen Haltestellen standardmäßig mit dieser Funktion auszustatten.

Zusätzlich konnten wir 2024 die bestehenden akustischen Hinweise weiter optimieren, um Durchsagen klarer, verständlicher und besser wahrnehmbar zu machen – auch in geräuschten Umgebungen.

Mit diesen Maßnahmen leisten wir einen wichtigen Beitrag zur Verbesserung der Barrierefreiheit im ÖPNV und zur Erfüllung gesetzlicher Vorgaben.

Maßnahmen zur Verbesserung der Kommunikation im Störfall

Auch im Jahr 2024 haben wir intensiv daran gearbeitet, die Fahrgastinformation bei betrieblichen Störungen weiter zu verbessern. Ziel ist ein transparenter, schneller und effizienter Informationsfluss, der es unseren Fahrgästen ermöglicht, sich bei Abweichungen im Betriebsablauf verlässlich zu orientieren.

Ein Schwerpunkt lag auf der Unterstützung unserer Fahrer*innen bei der direkten Kommunikation:

- Den Informationsflyer „Englisch leicht gemacht“ haben wir inhaltlich überarbeitet und aktualisiert. Er unterstützt das Fahrpersonal dabei, internationalen Fahrgästen relevante Informationen in einfacher englischer Sprache zu vermitteln.
- Zudem haben wir die „Anleitung für Fahrer-durchsagen“ grundlegend neu gestaltet. Die praxisnahe Handreichung hilft dabei, Fahrgastdurchsagen verständlich, strukturiert und situationsgerecht zu formulieren – ein wichtiger Beitrag zur persönlichen Information in Echtzeit.

Ergänzend haben wir digitalen Kanäle zur Fahrgastinformation weiterentwickelt und ausgebaut:

- Bei größeren Baustellen, Sperrungen und Umleitungen, insbesondere im Schienenbereich, erfolgt die Information über ein abgestimmtes Maßnahmenpaket: Neben offiziellen Pressemitteilungen werden Hinweise auf der Rheinbahn-Homepage, in der Rheinbahn App sowie auf den digitalen Anzeigern an Haltestellen veröffentlicht.
- Soziale Medien spielen dabei eine zunehmende Rolle: Bei langfristigen oder besonders umfangreichen Maßnahmen nutzen wir Instagram-Stories sowie Facebook-Beiträge, um aufmerksamkeitsstark und niedrigschwellig zu informieren.
- Im Fall größerer betrieblicher Störungen erfolgt die Kommunikation über Social Media in kompakter Form – z. B. über kurzfristig erstellte Storys auf Instagram oder Posts auf Facebook. In ausgewählten Fällen kommt auch TikTok zum Einsatz, um insbesondere eine jüngere Zielgruppe schnell und direkt zu erreichen.

Durch die Kombination von persönlicher Ansprache, digitalen Kanälen und gezielter Medienarbeit schaffen wir eine umfassende Informationsstruktur, die sowohl Schnelligkeit als auch Verständlichkeit in den Mittelpunkt stellt – und damit die Kundenzufriedenheit auch im Störfall stärkt.

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 veränderte 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, Fahrzeug-Einsatz auf der Linie U83 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 haben wir geprüft, inwieweit sich Künstliche Intelligenz sinnvoll in die Bearbeitung integrieren lässt. Um herauszufinden, ob auch individuelle Anfragen zuverlässig durch KI beantwortet werden können, haben wir ein entsprechendes Testprojekt gestartet.





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.

Information vor Fahrtantritt



Kundenbarometer

Kundinnen und Kunden bewerten auf Nachfrage die Fahrplan-Informationen an den Haltestellen.

vollkommen zufrieden = 1 | unzufrieden = 5

Fahrplan-Informationen an den Haltestellen



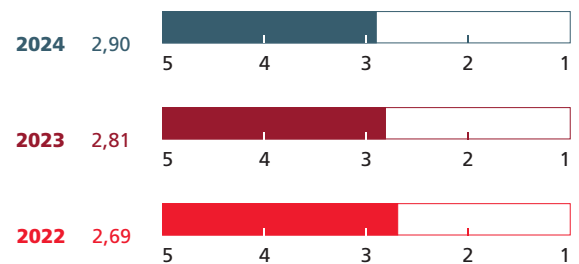
6.2 INFORMATION WÄHREND DER FAHRT

Kundenbarometer

Kundinnen und Kunden bewerten auf Nachfrage die Informationen im Fahrzeug, also auch die Durchsagen, Anzeigen, die Pläne und Hinweise.

vollkommen zufrieden = 1 | unzufrieden = 5

Informationen im Fahrzeug



6.3 DIALOG MIT KUND*INNEN

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



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

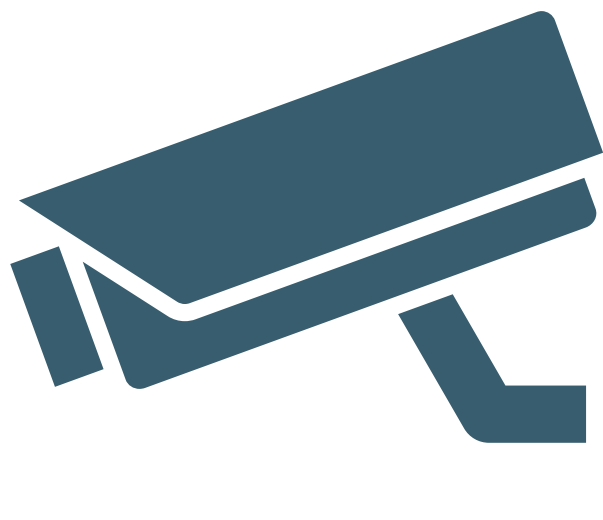
Im Rahmen des europäischen GSR-Pakets (General Safety Regulation) stellen wir alle 136 neuen Busse mit modernen Assistenzsystemen aus. Diese Technologien unterstützen das Fahrpersonal aktiv und erhöhen die Sicherheit für alle Verkehrsteilnehmenden – insbesondere für ungeschützte wie Fußgänger*innen und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

Zusätzlich haben wir im Jahr 2024 zehn weitere Busse mit Abbiegeassistenzsystemen ausgerüstet – unterstützt durch eine entsprechende Fördermaßnahme. Damit setzen wir unseren Weg zu einem noch sichereren Betrieb konsequent fort.



7.1 PERSÖNLICHE SICHERHEIT

Kundenbarometer

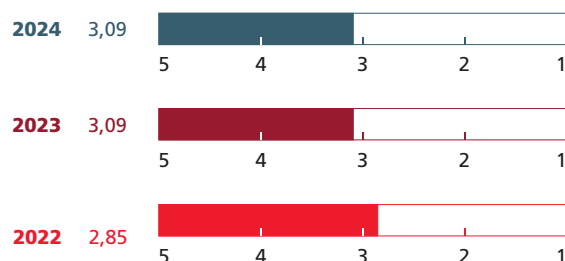
Gemessen an der subjektiven Sicherheit im Fahrzeug und an Haltestellen.

vollkommen zufrieden = 1 | unzufrieden = 5

Persönliche Sicherheit tagsüber



Persönliche Sicherheit abends



Kundenbeschwerden im Jahr 2023

Häufigste Kategorien:

1. (3315) **Tarif**
Kauf „in den digitalen Medien“
2. (2252) **Pünktlichkeit**
Ausfälle
3. (708) **Verhalten Fahrdienst**
Fahrtantritt nicht möglich
4. (684) **Verhalten Fahrdienst**
Freundlichkeit, Fehlverhalten
5. (408) **Verhalten Fahrdienst**
Fahrweise

Kundenbeschwerden im Jahr 2024

Häufigste Kategorien:

1. (2409) **Information**
Streik
2. (2886) **Tarif**
Kauf „in den digitalen Medien“
3. (2252) **Pünktlichkeit**
Ausfälle
4. (916) **Verhalten Fahrdienst**
Fahrtantritt nicht möglich
5. (801) **Verhalten Fahrdienst**
Freundlichkeit, Fehlverhalten



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.



Modernisierung von Haltestellen

Im Frühjahr und Sommer 2025 werden 80 innerstädtische Wartehallen an Haltestellen aufgearbeitet. Das umfasst auch das Abschleifen der Sitzbänke und weitere Maßnahmen zur Verbesserung des technischen und optischen Eindrucks der Gesamtkonstruktion. Zusätzlich ist im Laufe des Jahres die Überarbeitung von 400 bis 500 Sitzschalen in den Wartehallen vorgesehen.

Weiterer Ausbau barrierefreier Haltestellen

Auch in den Folgejahren setzen wir den barrierefreien Ausbau fort. Ziel ist es, die Zugänglichkeit und Nutzungsqualität für alle Fahrgäste zu verbessern – insbesondere für mobilitätseingeschränkte Personen. Damit leisten wir einen wichtigen Beitrag zur Barrierefreiheit und zur Attraktivitätssteigerung des öffentlichen Nahverkehrs.

Digitalisierung im Fahrdienst

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

Maßnahmen zur Stabilisierung der Fahrpersonalsituation

Zur Reduzierung von Fluktuation und Krankenstand im Fahrdienst haben wir 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 für die Rheinbahn und die Stadt Düsseldorf effizienter zu steuern und die Sauberkeit spürbar zu verbessern.

Neues DyFa-Hintergrundsystem zur Verbesserung der Fahrgastinformation

Mit der Einführung des neuen DyFa-Hintergrundsystems setzen wir einen zentralen technologischen Schritt zur Optimierung der digitalen Fahrgastinformation um. Die neue Systemarchitektur befindet sich derzeit in der Umsetzung und

bringt sowohl technische als auch funktionale Weiterentwicklungen mit sich. Ziel ist eine noch zuverlässigere, präzisere und benutzerfreundlichere Information direkt an den Haltestellen.

Das neue System ermöglicht künftig:

- die Integration zusätzlicher DyFa-Anzeiger über die bisherige Lastgrenze hinaus,
- eine kombinierte Darstellung der aktuellen sowie der nachfolgenden Bahn auf den Zugzielanzeigern – für mehr Übersichtlichkeit und bessere Planung für die Fahrgäste,
- die Darstellung zusätzlicher Symboliken, etwa zu Barrierefreiheit oder Fahrzeugauslastung,
- verkürzte Wechselzeiten bei dynamischen Textanzeigen – für eine verbesserte Lesbarkeit und Informationsaufnahme,
- sowie die technische Grundlage für die Anbindung neuer Schnittstellen, etwa für zukünftige Echtzeitdaten oder externe Informationssysteme.

Auslieferung neuer Busse

Zwischen Mitte 2025 und Ende 2026 setzen wir die Auslieferung von neuen Bussen fort. 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 Heerdt

Im Jahr 2025 nehmen wir im Betriebshof Heerdt 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.

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 Stadtgebiet Düsseldorf mit folgenden Ausnahmen:

- Die Ergebnisse zum Fahrpersonal beziehen sich auf unsere gesamten Fahrerinnen und Fahrer, 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 ermitteln wir mit drei verschiedenen Messverfahren nach DIN EN 13816:

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 Testteams (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: KANTAR, ein Unternehmen für Daten, Insights und Beratungsleistungen, führt das ÖPNV-Kundenbarometer telefonisch durch und befragt Kundinnen und Kunden zu Angebot und Leistung der Rheinbahn. Im Jahr 2024 umfasst das Kundenbarometer mehr als 24.000 repräsentative Telefon- und Online-Interviews mit Nutzerinnen und Nutzern von ÖPNV-Verkehrsmitteln in 42 Bedienungsgebieten kommunaler Verbünde und Verkehrsunternehmen. Allein im Düsseldorfer Stadtgebiet fanden im Frühjahr 2024 rund 500 Interviews statt. Die Fahrgäste schildern dabei ihr Nutzungsverhalten und bewerten ihre Zufriedenheit anhand von 38 Leistungsmerkmalen.

Gemeinsam mit der Stadt Düsseldorf definieren wir die jeweils anzustrebenden Zielwerte für jedes Kriterium, berücksichtigen dabei Umsetzbarkeit und Wirtschaftlichkeit und aktualisieren diese Vorgaben jährlich.

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



rheinbahn.de