

QUALITÄTSBERICHT 2025 Düsseldorf



Stand: Mai 2026

INHALT

	Management Summary	4			
	So haben wir für unsere Kundinnen und Kunden gemessen	5			
1	Angebot und Leistungen	6	5	Haltestellen	34
	1.1 Zuverlässigkeit	10		5.1 Sauberkeit an Haltestellen	36
	1.2 Pünktlichkeit	12		5.2 Sauberkeit und Gepflegtheit der Haltestellen	36
	1.3 Anschlüsse	18		5.3 Ausstattungsgrade	37
	1.4 Bedienungshäufigkeit	19			
	1.5 Platzangebot	19	6	Fahrgastinformation	38
2	Personal	20		6.1 Information vor Fahrtantritt	40
	2.1 Fahrerinnen und Fahrer	22		6.2 Information während der Fahrt	41
	2.2 Sicherheit und Service und Fahrausweisprüfung	23		6.3 Kundendialog	41
3	Vorverkauf	24	7	Sicherheit	42
	3.1 Vertriebspersonal KundenCenter	26		7.1 Persönliche Sicherheit abends und tagsüber	43
	3.2 Vertriebspersonal externe Vertriebspartner	27			
	3.3 Interne Vorverkaufsstellen KundenCenter	27		Kundenbeschwerden	44
	3.4 Externe Vorverkaufsstellen	28		Ausblick	45
	3.5 Fahrausweisautomaten	28			
	3.6 Digitales Ticketing	29			
4	Fahrzeuge	30			
	4.1 Sauberkeit und Schadensfreiheit des Fahrzeugs	32			
	4.2 Sauberkeit und Gepflegtheit im Fahrzeug	32			

MANAGEMENT SUMMARY

2025 war für uns ein Jahr großer Herausforderungen – und zugleich ein Jahr spürbarer Fortschritte: Die Dienstleistungsqualität konnte in wesentlichen Bereichen stabilisiert und verbessert werden, insbesondere bei der Sauberkeit der Haltestellen und Fahrzeuge. Die positiven Effekte der eingeleiteten Maßnahmen zeigen, dass wir auf dem richtigen Weg sind.

Die Zuverlässigkeit der Stadtbahnen wurde deutlich verbessert und die operative Leistung von Straßenbahnen und Bussen stabilisiert. Die Pünktlichkeit wird zunehmend durch die hohe Belastung des urbanen Verkehrsraums beeinflusst. Gleichzeitig arbeiten wir konsequent an Maßnahmen zur Stabilisierung und Beschleunigung des Betriebs.

Fortschritte bei Fahrzeugen, Infrastruktur und Reinigung sowie Investitionen in neue Fahrzeuge und modernisierte Haltestellen stärken die Qualität unseres Angebots. Parallel wurden Vertrieb und Fahrgastinformation durch Digitalisierung und Qualifizierung weiterentwickelt.

Eine hohe Auslastung der Verkehrsinfrastruktur sowie zahlreiche Baustellen und Veranstaltungen erhöhen die Anforderungen an einen stabilen und pünktlichen Betrieb erheblich. Wir nehmen die in zentralen Bereichen rückläufige Kundenzufriedenheit sehr ernst und arbeiten gezielt an Verbesserungen.

Der Fachkräftemangel prägt unser Kerngeschäft weiterhin. Durch effektive Maßnahmen zur Personalstabilisierung, Prozessverbesserung und Digitalisierung konnten jedoch wichtige Fortschritte erzielt werden.

Im Jahr 2025 haben wir wichtige Weichenstellungen vorgenommen, die Wirkung entfalten. Wir treiben Investitionen, strukturelle Verbesserungen und Innovationen konsequent weiter voran, um spürbare Qualitätssteigerungen für unsere Kundinnen und Kunden sowie für einen attraktiven Nahverkehr zu erreichen.

Die Anforderungen an den urbanen ÖPNV verändern sich deutlich. Steigende Verkehrsbelastungen, parallele Infrastrukturmaßnahmen und höhere Erwartungen an Information, Sicherheit und Verlässlichkeit erhöhen die Komplexität des Betriebs spürbar.

Deshalb entwickeln wir Qualität systematisch weiter. Unser Fokus liegt auf einer stabileren Betriebssteuerung, höherer Fahrzeugverfügbarkeit, schnelleren Reaktionszeiten bei Störungen, datenbasierter Steuerung sowie einer besseren Echtzeitinformation für unsere Fahrgäste. Unser Anspruch ist ein robuster, moderner und verlässlicher Nahverkehr für Düsseldorf.



SO HABEN WIR FÜR UNSERE KUNDINNEN UND KUNDEN GEMESSEN

Die erhobenen Daten dieses Qualitätsberichts umfassen den Zeitraum vom ersten bis zum vierten Quartal 2025 und das Stadtgebiet Düsseldorf mit folgenden Ausnahmen:

- Die Ergebnisse zum Fahrpersonal beziehen sich auf alle 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 von eins bis 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 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 Testteams (extern und intern) anhand bestimmter, vorab festgelegter Kriterien. Die internen Teams testen Fahrzeuge, Haltestellen, Informationsübermittlung sowie das Erscheinungsbild der KundenCenter und Premiumvertriebspartner und sind das ganze Jahr über an Werktagen kontinuierlich im Einsatz. Externe Teams beurteilen einmal jährlich 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 2025 umfasst insgesamt über 24.000 repräsentative Telefon- und Online-Interviews mit Nutzerinnen und Nutzern von ÖPNV-Verkehrsmitteln, die in insgesamt 42 Bedienungsgebieten von kommunalen Verbünden und Verkehrsunternehmen erhoben wurden. Davon wurden 500 Interviews im Frühling 2025 im Düsseldorfer Stadtgebiet durchgeführt. Die Fahrgäste wurden nach ihrem Nutzungsverhalten und ihrer Zufriedenheit mit insgesamt 39 Leistungsmerkmalen befragt. Durchgeführt wird es von KANTAR, einem Unternehmen für Daten, Insights und Beratungsleistungen. Ab 2026 wird die Erhebungssystematik weiterentwickelt. Künftig sind vierteljährliche Befragungen zur Kundenzufriedenheit vorgesehen, um Entwicklungen zeitnäher erkennen zu können und Maßnahmen gezielter steuern zu können.

Die jeweils zu erreichenden Zielwerte der einzelnen Kriterien wurden zwischen der Stadt Düsseldorf und der Rheinbahn unter Berücksichtigung der Umsetzbarkeit und Wirtschaftlichkeit vereinbart. Sie werden jährlich fortgeschrieben.

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, mit der der Fahrplan eingehalten wird, sowie die Taktfrequenz dazu. Es sind Qualitätskriterien, die für unsere Fahrgäste besonders wichtig sind, weil sie 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.

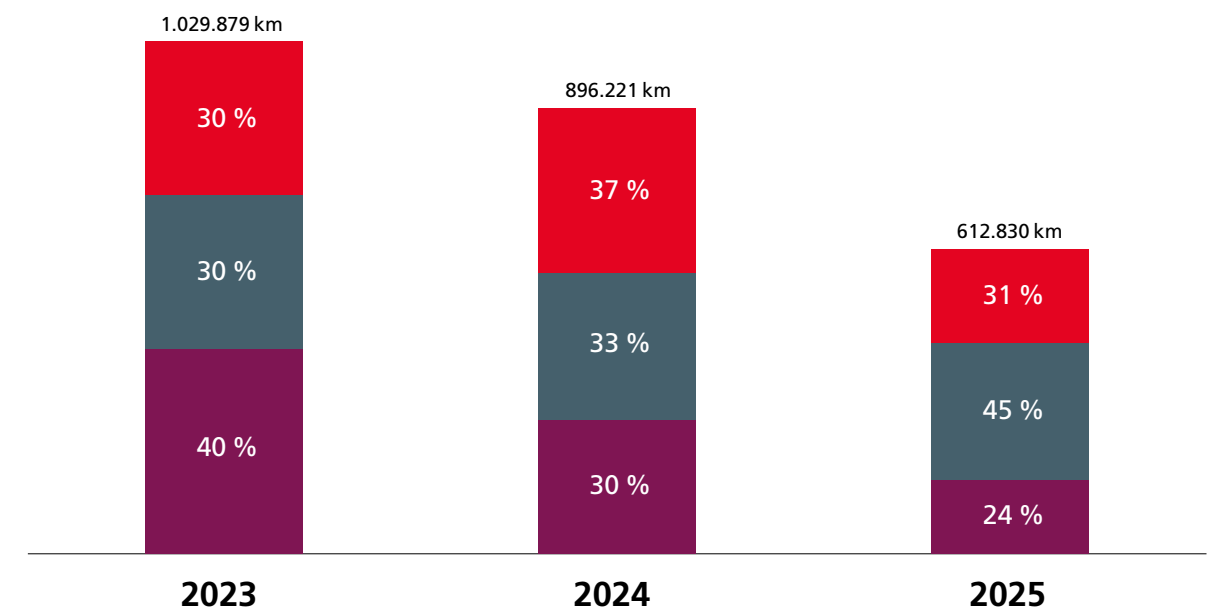
Die Zuverlässigkeit und Verfügbarkeit des ÖPNV wird durch ein komplexes Zusammenspiel interner und externer Faktoren beeinflusst

Die Qualität des ÖPNV entsteht dabei nicht isoliert innerhalb eines Verkehrsunternehmens, sondern im Zusammenspiel von Infrastruktur, Verkehrssteuerung, Baustellenmanagement und der allgemeinen Belastung des Straßenraums. Unser Ziel ist es, trotz gegebener Rahmenbedingungen sowie steigender Belastungen den ÖPNV stabiler und verlässlicher zu machen.

Wir haben uns intensiv mit den diversen Gründen beschäftigt, die die Zuverlässigkeit im Jahr 2025 beeinträchtigt haben. Die verschiedenen Ursachen für Ausfälle lassen sich im Wesentlichen in drei Kategorien einordnen:

- verkehrsbedingte Störungen (z.B. Verkehrsunfälle, Falschparker, RTW-Einsätze),
- personelle Ausfälle (z.B. durch Erkrankung oder Verspätung des Fahrpersonals),
- Ausfälle durch technische Störungen an den Fahrzeugen.

In den vergangenen Jahren haben sich die Anteile (in %) der störungsbedingten Leistungsausfälle (in km) wie folgt entwickelt:



■ verkehrlich bedingt ■ personell bedingt ■ fahrzeugbedingt

Fahrzeugverfügbarkeit im Fokus

Im Berichtsjahr 2025 wurde im Vergleich zum Vorjahr eine zeitweise angespannte Fahrzeugverfügbarkeit über alle Fahrzeugtypen hinweg (Stadtbahnen, Straßenbahnen und Busse) festgestellt. Als wesentliche Ursache wurde eine erhöhte Anzahl von Unfällen identifiziert. Diese sind überwiegend auf verbotswidriges Linksabbiegen oder Wenden des Individualverkehrs zurückzuführen und führten zu zusätzlichen Ausfällen unserer Stadt- und Straßenbahnen sowie zu verlängerten Instandsetzungszeiten. Für 2026 wurden gezielte Maßnahmen entwickelt. Hierzu zählt insbesondere die Einbindung externer Fachbetriebe mit dem

Ziel, die Abwicklung der Unfallinstandsetzung zu beschleunigen und die Fahrzeugverfügbarkeit zu stabilisieren.

Zur weiteren Reduzierung der Leistungsausfälle im Busbereich werden im Jahr 2026 die bestehenden Maßnahmen fortgeführt und weiterentwickelt. Hierzu zählen insbesondere regelmäßige Servicegespräche mit den Fahrzeugherstellern sowie die Fortführung der etablierten internen und externen Arbeitsgruppen. In diesem Rahmen werden laufende Maßnahmen überprüft, weiterentwickelt und bei Bedarf zusätzliche Maßnahmen definiert und umgesetzt.

Eine wichtige Rolle bei der Beschleunigung und Optimierung der Instandsetzungsabläufe wird zudem die Digitalisierung der Werkstätten und deren Abläufe spielen. Hier erwarten wir in Zukunft große Fortschritte bei der Verkürzung von Werkstattaufenthalten der gesamten Fahrzeugflotte.

Verbesserte Personalverfügbarkeit stärkt Fahrdienst

Die im Jahr 2025 initiierten Maßnahmen zur Stabilisierung des Fahrdienstes zeigen eine deutlich messbare Wirkung. Trotz steigender Betriebsanforderungen konnten Personalverfügbarkeit und Betriebsstabilität deutlich verbessert werden. Die personenbedingten Ausfallstunden konnten im Jahr 2025 gegenüber 2024 um 73 Prozent (von 37.812 auf knapp 10.000) gesenkt werden, wobei unsere Kilometerleistung gestiegen ist.

Die Fluktuation im Fahrdienst ist von 8,3 Prozent im Jahr 2024 auf 5,9 Prozent im Jahr 2025 gesunken.

Insbesondere die Kündigungen durch Mitarbeitende konnten um mehr als ein Drittel reduziert werden. Dies unterstreicht die Wirksamkeit der Maßnahmen zur Mitarbeiterbindung.

Auch beim Krankenstand zeigt sich eine positive Entwicklung: Dieser konnte im Fahrdienst von 13,6 Prozent im Jahr 2024 auf 12,9 Prozent im Jahr 2025 gesenkt werden.

Insgesamt wurden im Jahr 2025 354 Mitarbeitende für den Fahrdienst eingestellt, wobei der bestehende Qualitätsanspruch im Recruiting gezielt weiter geschärft wurde.

Weitere Maßnahmen zur Verbesserung der Pünktlichkeit

- Errichtung des barrierefreien Hochbahnsteiges an der Haltestelle Prinzenallee (Linien U70, U76, U77)
- Fahrzeitanpassungen auf diversen Linien
- Fertigstellung der Fernwärmebaustelle im Bereich Holthausen und Bonner Straße und dadurch Aufhebung der Sperrungen und Umleitungen (Linien U72, U76, 724, 789, 817, 835 und M3)
- Kontinuierliche Sanierung von Gleisanlagen und Behebung von Langsamfahrstellen

Äußere Störfaktoren mit Auswirkungen auf die Pünktlichkeit

Zum Beispiel durch Messen, Veranstaltungen oder Baustellen kommt es aber immer wieder zu Beeinträchtigungen der Pünktlichkeit. 31 Prozent der Störungen wurden durch verkehrsbedingte Einflüsse verursacht. Dies zeigt, wie stark die Betriebsqualität des ÖPNV mit der Leistungsfähigkeit des gesamten Verkehrsraums verbunden ist. Die Störungen entstehen meist durch äußere Umstände wie Staus oder Sperrungen. Diese Einflüsse entstehen überwiegend außerhalb des direkten Betriebs der Rheinbahn, wirken sich jedoch unmittelbar auf die Pünktlichkeit und Betriebsstabilität aus.

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 (betrifft Linie U79)
- Großbaustelle im Bereich Heinrich-Heine-Allee (Linien 780, 782, 785, SB50, alle NE-Linien)
- Austausch Gleiskreuz Witzelstraße/Brunnenstraße mit Langsamfahrstrecke (Linien 704, 705, U72, U73, M3)
- Beginn der Sperrung der A59 seit 15. Oktober 2025, betrifft vor allem die Autobahnlinien auf der A46 (Linien 780, 782, 785, SB50) und auf der Münchener Straße (Linien 789, SB57)
- Brückensanierung der Josef-Kardinal-Frings-Brücke mit Geschwindigkeitsreduzierung und Begegnungsverbot (Linie 709)
- Entgleisung im Bereich Holthausen und dadurch bedingte Streckensperrungen
- Fernwärmebaustelle Holthausen/Bonner Straße (Linien U72, U76, 724, 789, 817, 835, M3, NE7)
- Großveranstaltungen: Karneval, Uniper-Marathon, Japan-Tag, Rheinkirmes, Vorweihnachtsverkehr in der Stadt

- Hochbahnsteigbau Prinzenallee (Linien U70, U76)
- Sperrung der Strecke Lörick-Krefeld (Linien U70, U76)
- Sperrung und Langsamfahrstrecke U-Bahnhof Nordstraße (Linien U78, U79)
- Sperrung Schiessstraße (Linien 828, 833) und Sperrung Niederkasseler Lohweg (Linien 828, 863)
- Vermehrter Einsatz von Einzelwagen auf den Linien U83 und U73 (wegen geringer Fahrzeugverfügbarkeit)
- Vermehrter Einsatz von Solobussen aufgrund eingeschränkter Verfügbarkeit einzelner Fahrzeugtypen

Die Vielzahl paralleler Baumaßnahmen und Verkehrseinschränkungen zeigt die hohe Verdichtung im urbanen Verkehrsraum. Für den ÖPNV entstehen dadurch erhebliche operative Abhängigkeiten, die nur gemeinsam mit Infrastruktur-, Verkehrs- und Stadtplanung nachhaltig verbessert werden können. Eine langfristige Stabilisierung der Pünktlichkeit erfordert neben internen Optimierungen auch eine stärkere Priorisierung des ÖPNV im Straßenraum.



1.1 ZUVERLÄSSIGKEIT

Direkte Leistungsmessung

Das System errechnet automatisiert die Differenz zwischen der zu erbringenden und der tatsächlich erbrachten Leistung. Die Datenbasis sind die Betriebskilometer. Die Angabe erfolgt in Prozent.

Stadtbahn (Ziel: 98,5 %)



Straßenbahn (Ziel: 98,5 %)



Bus (Ziel: 98,5 %)



Direkte Leistungsmessung (in %)	Jan	Feb	Mrz	Apr	Mai	Jun	Jul	Aug	Sep	Okt	Nov	Dez
Stadtbahn	98,4	98,3	98,6	98,5	98,7	98,1	98,1	98,9	98,7	98,3	98,0	98,7
Straßenbahn	97,7	96,9	97,8	98,2	97,9	97,7	98,4	99,1	98,2	98,4	97,8	98,0
Bus	99,0	98,1	98,3	98,7	99,0	98,8	98,8	99,1	98,5	98,4	97,9	98,0

Kundenbarometer

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

unzufrieden = 5 vollkommen zufrieden = 1

Zuverlässigkeit (Ziel: 3,0)



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 erfolgen.
- Als Verspätung gelten Abfahrten, die mehr als drei Minuten nach Fahrplan erfolgen.

Stadtbahn (Ziel: 83,0 %)



Straßenbahn (Ziel: 84,0 %)



Bus (Ziel: 77,0 %)



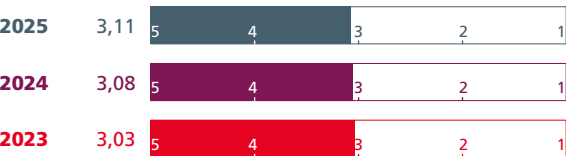
Direkte Leistungsmessung (in %)	Jan	Feb	Mrz	Apr	Mai	Jun	Jul	Aug	Sep	Okt	Nov	Dez
Stadtbahn	81,3	80,5	82,2	82,2	81,1	79,0	80,5	84,9	81,5	80,3	75,3	80,7
Straßenbahn	81,2	81,2	84,2	83,3	80,9	79,9	82,9	84,5	79,8	75,5	74,7	78,6
Bus	77,3	77,8	77,9	77,9	75,8	76,6	79,0	81,4	75,1	74,7	69,8	76,2

Kundenbarometer

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

unzufrieden = 5 vollkommen zufrieden = 1

Pünktlichkeit (Ziel: 3,0)



Pünktlichkeit im Tagesverlauf

Unsere Analysen zeigen, dass die Pünktlichkeit von Linien im Tagesverlauf abnimmt. Dies ist wenig verwunderlich, da sich Verspätungen im Tagesverlauf häufig systemisch verstärken und Störungen im dichten Stadtverkehr nur begrenzt aufgeholt werden können.

(in %)	Betriebsbeginn bis 9 Uhr	9 Uhr bis 15 Uhr	15 Uhr bis Betriebsende
Stadtbahn	85,1	78,9	77,9
Straßenbahn	87,0	81,2	78,2
Bus	83,1	75,7	74,5



Durchschnittliche Pünktlichkeit Düsseldorfer Linien

Stadtbahnen

Linie	Durchschnittliche Pünktlichkeit (in %)
U70	75,4
U71	86,4
U72	79,8
U73	82,3
U75	83,9
U76	77,0
U77	89,8
U78	86,4
U79	79,6
U83	86,7

Straßenbahnen

Linie	Durchschnittliche Pünktlichkeit (in %)
701	80,6
704	83,2
705	83,8
706	79,8
707	81,0
708	88,0
709	83,9

Durchschnittliche Pünktlichkeit Düsseldorfer Linien

Busse

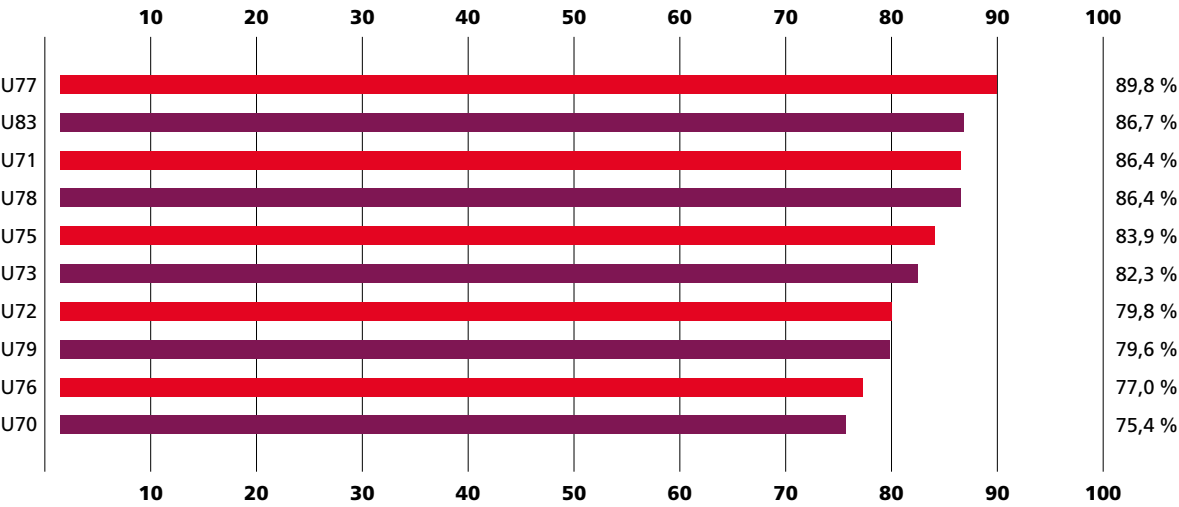
Linie	Durchschnittliche Pünktlichkeit (in %)
721	80,1
722	74,5
723	83,8
724	80,5
725	83,6
726	83,7
727	84,1
728	91,7
729	80,7
730	79,8
731	87,7
732	72,2
733	83,9
734	82,4
735	80,1
736	66,9
737	77,3
738	78,8
749	79,4
751	90,2
752*	69,0
754	71,5
756	74,5
757	83,8
758	70,2
759	84,9
760	82,3
776	74,4
778	83,8
779	88,2
780	73,0
781	80,6
782	78,4
784	75,1

Linie	Durchschnittliche Pünktlichkeit (in %)
785	70,9
788*	74,4
789*	81,5
827*	60,4
828*	66,3
829	61,3
830	79,0
833	75,7
834	72,4
835	73,4
836	76,4
M1	80,2
M2	79,7
M3	69,9
SB50	74,0
SB51	74,3
SB52	81,2
SB53*	75,7
SB55	77,3
SB57	81,3

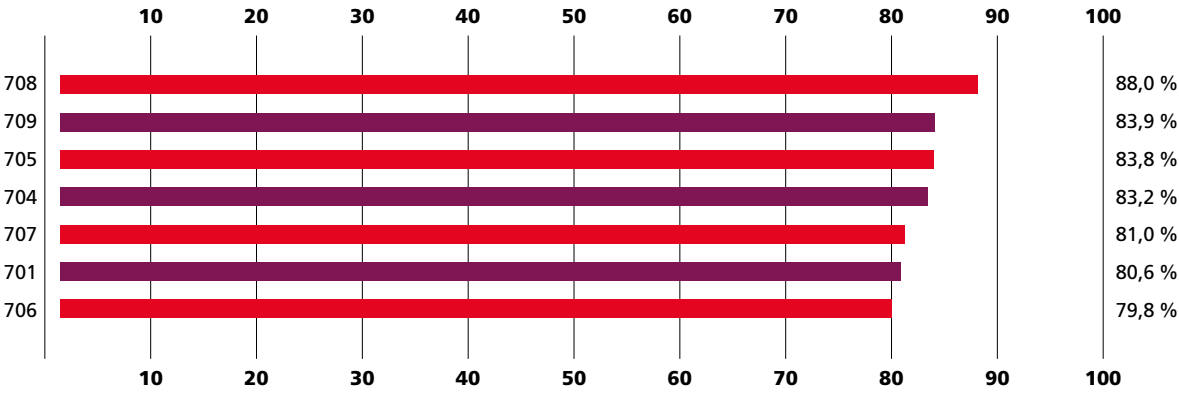
Mit * markierte Linien (752, 788, 789, 827, 828, SB53) sind Gemeinschaftslinien, bei denen wir nur eine geringe Anzahl an Kursen fahren.



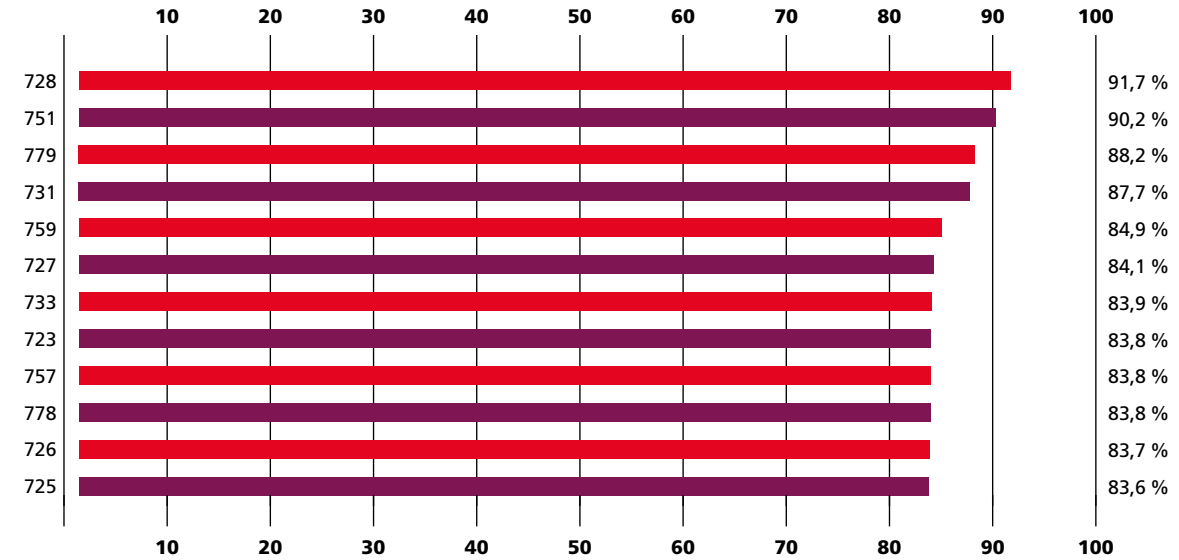
Durchschnittliche Pünktlichkeit in Prozent der Stadtbahnen in Düsseldorf



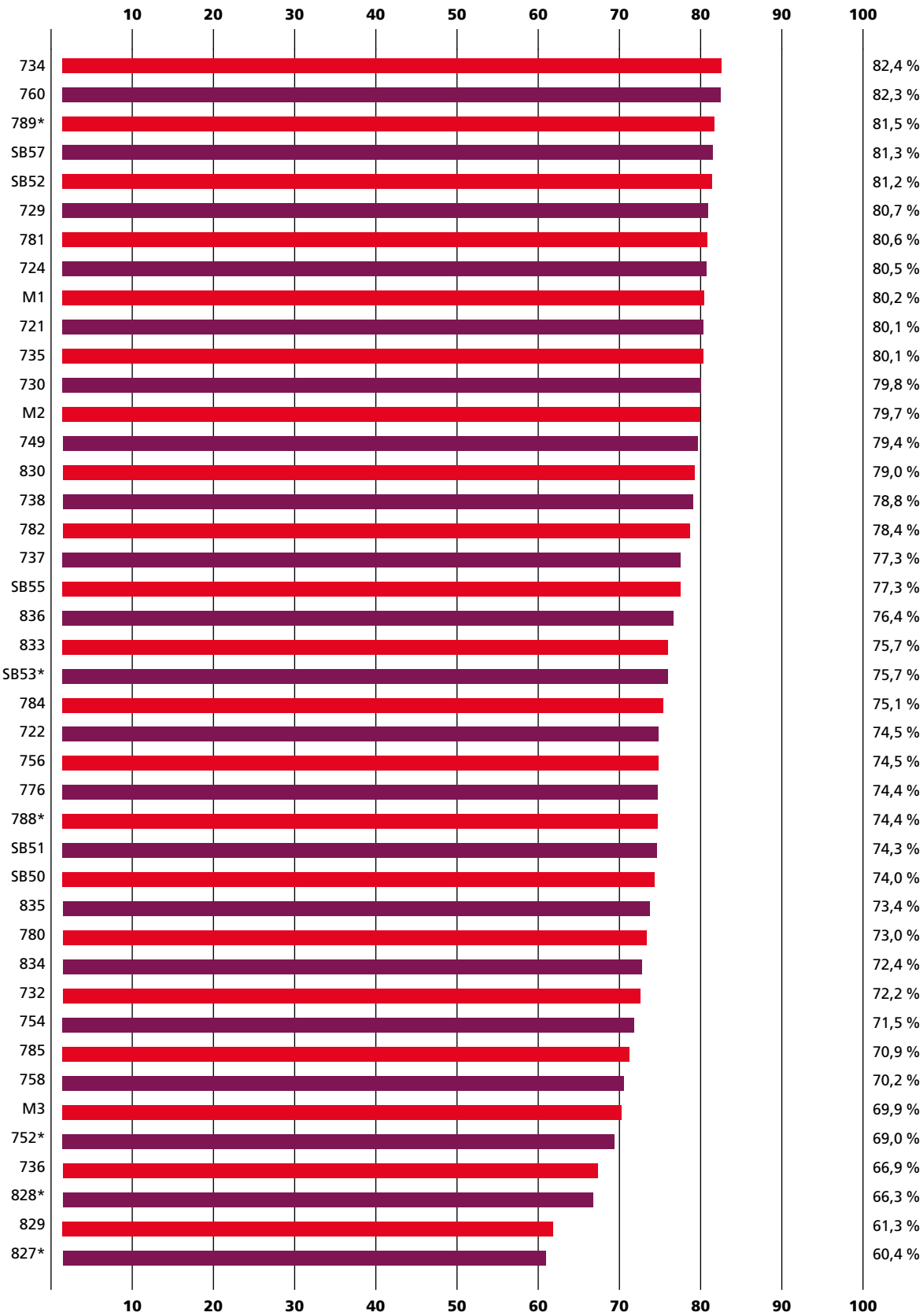
Durchschnittliche Pünktlichkeit in Prozent der Straßenbahnen in Düsseldorf



Durchschnittliche Pünktlichkeit in Prozent der Busse in Düsseldorf (Fortsetzung auf Seite 16)



Durchschnittliche Pünktlichkeit in Prozent der Busse in Düsseldorf (Fortsetzung von Seite 15)



Mit * markierte Linien (752, 788, 789, 827, 828, SB53) sind Gemeinschaftslinien, bei denen wir nur eine geringe Anzahl an Kursen fahren.

Einflüsse auf die Pünktlichkeit

Folgende punktuell und sporadisch auftretenden Einflüsse waren im Jahr 2025 zu verzeichnen:

Anzahl von Einflüssen auf die Pünktlichkeit

Art	2023	2024	2025
Verkehrsunfälle	1.511	1.704	1.874
Behinderung durch Fremdunfälle	387	311	381
Behinderung durch Falschparker	755	415	928
Polizei-, Feuerwehr- und RTW-Einsätze auf Linienwegen	1.162	1.680	1.191
Im Gleisbereich festgefahrte Kraftfahrzeuge	86	78	95
Behinderungen durch Demonstrationszüge	90	70	63

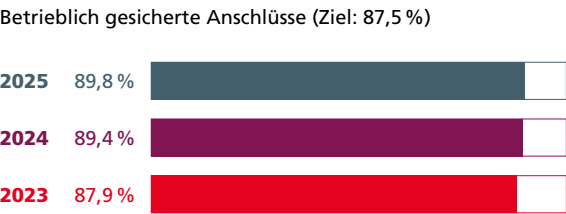
Behinderungen haben direkten Einfluss auf die Pünktlichkeit eines einzelnen Busses oder einer Bahn, können aber je nach Dauer auch eine gesamte Linie massiv beeinträchtigen. Im Falle von Beeinträchtigungen oder Störungen auf dem Linienweg, die voraussichtlich 30 Minuten und länger andauern, werden Bahnen auf Ausweichstrecken umgeleitet oder durch sogenanntes Kurzkehren auf einem Teil ihres Linienwegs im Pendelverkehr eingesetzt; sie weichen damit stark von ihrer geplanten Zeit ab. Die Maßnahmen führen dazu, dass nach Behebung des eigentlichen Störungsgrunds auf der Strecke noch Folgeverspätungen bis zur Wiederherstellung des planmäßigen Betriebs entstehen. Die oben genannten Einflüsse wirken sich auf die gemessene Pünktlichkeit aus.

Mit 1.874 Vorkommnissen waren Verkehrsunfälle im Jahr 2025 die häufigste Ursache für Unregelmäßigkeiten – ein deutlicher Anstieg gegenüber den Vorjahren. Den größten Anstieg verzeichneten Behinderungen durch Falschparker. Die Einflüsse entstehen überwiegend im Gesamtsystem des urbanen Verkehrsraums und wirken sich unmittelbar auf den ÖPNV-Betrieb aus. Nach Behebung einer Störung arbeiten wir mit Hochdruck 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

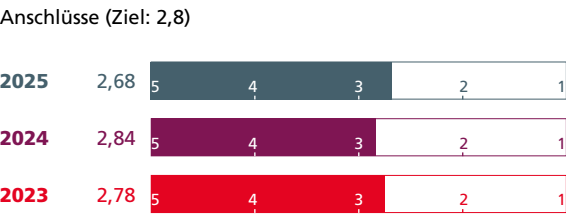
Direkte Leistungsmessung
Anteil der eingehaltenen Anschlüsse mit Anschlussgarantie an der Gesamtzahl garantierter Anschlüsse.



Direkte Leistungsmessung (in %)	Jan	Feb	Mrz	Apr	Mai	Jun	Jul	Aug	Sep	Okt	Nov	Dez
Stadtbahn	90,5	91,7	91,5	90,5	90,7	88,7	88,8	89,8	89,9	87,8	87,5	90,1

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

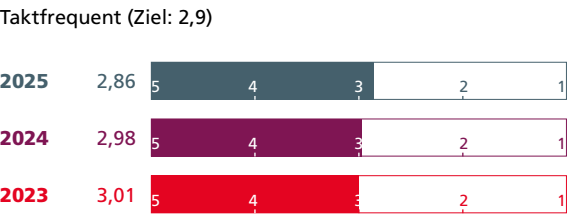
unzufrieden = 5 vollkommen zufrieden = 1



1.4 BEDIENUNGSHÄUFIGKEIT

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

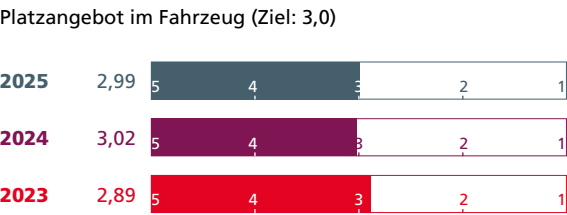
unzufrieden = 5 vollkommen zufrieden = 1



1.5 PLATZANGEBOT

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

unzufrieden = 5 vollkommen zufrieden = 1



2 PERSONAL



Das Gesicht der Rheinbahn sind unsere Mitarbeitenden mit Kundenkontakt. Sie prägen in erheblichem Maße das Bild, das unsere Fahrgäste von unserer Servicequalität gewinnen. In den Erhebungen zum Personal wird nach dem Auftreten und der Kompetenz der Fahrerinnen und Fahrer gefragt. Bedeutenden Einfluss auf das subjektive Sicherheitsempfinden der Fahrgäste hat das Sicherheits- und Servicepersonal.

HR Excellence Award für das Programm „Lotsinnen und Lotsen im Fahrdienst“

Ende des Jahres 2025 wurde ein Onboarding-, Begleit- und Entwicklungsprogramm für neue Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter im Fahrdienst initiiert. Im Rahmen des Programms werden neue Fahrerinnen und Fahrer in den ersten Monaten ihres Einsatzes durch erfahrene Lotsinnen und Lotsen begleitet. Diese unterstützen insbesondere in herausfordernden Situationen, beantworten fachliche und organisatorische Fragen und tragen zur Orientierung sowie zur Handlungssicherheit im Betriebsalltag bei.

Das Programm zeigt bereits eine positive Resonanz bei den beteiligten Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern. Die Auszeichnung mit dem „HR Excellence Award“ in der Kategorie Onboarding würdigt die systematische Ausgestaltung des Programms sowie dessen Beitrag zur Unterstützung neuer Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter im Fahrdienst.

Fahrerinnen und Fahrer

Die Ergebnisse im Bereich „Fahrerinnen und Fahrer“ liegen im Berichtsjahr unter dem Vorjahresniveau. Dies ist insbesondere auf die hohe Anzahl an Neueinstellungen sowie die damit verbundene erhöhte Auslastung der Fahrschulkapazitäten zurückzuführen.

Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter Sicherheit und Service

Die im Berichtsjahr erzielten Ergebnisse liegen unterhalb des Vorjahresniveaus. Zur Stabilisierung und schrittweisen Verbesserung der Qualität wurden gezielte Maßnahmen, insbesondere in Form von weiterführenden Schulungen sowie klarstellenden Anweisungen an das Personal, initiiert und umgesetzt.

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 und die Freundlichkeit, zum anderen die Fahrweise. Der Prozentsatz beschreibt den prozentualen Anteil der erfüllten Vorgaben.

Fahrerinnen und Fahrer (Ziel: 90,0 %)



Fahrkomfort (Ziel: 99,0 %)



Kundenbarometer

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

unzufrieden = 5 vollkommen zufrieden = 1

Kompetenz der Fahrerinnen und Fahrer (Ziel: 2,7)



Freundlichkeit der Fahrerinnen und Fahrer (Ziel: 2,7)



2.2 SICHERHEIT UND SERVICE
UND FAHRAUSWEISPRÜFUNG

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.

Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter
Sicherheit und Service (Ziel: 98,0)



Fahrausweisprüferinnen und Fahrausweisprüfer
(Ziel: 96,0)



3 VORVERKAUF



Der bequeme, barrierefreie Ticketkauf trägt wesentlich dazu bei, unseren Kundinnen und Kunden die Entscheidung für die Rheinbahn leicht zu machen. Wir haben das Erscheinungsbild und die Leistungsfähigkeit der verschiedenen Vertriebskanäle abgefragt: in den KundenCentern, bei ausgewählten Vertriebspartnern sowie zu Fahrausweisautomaten und mobilem Ticketing.

Stärkung der Beratungsqualität durch Qualifizierung und Digitalisierung

Im Laufe des Jahres 2025 wurde die Beratungsqualität in den KundenCentern durch gezielte Maßnahmen weiter gestärkt. Ein besonderer Fokus lag auf der kontinuierlichen Qualifizierung der Mitarbeitenden sowie der Stabilisierung des fachlichen Wissens. Im Zuge der fortschreitenden Digitalisierung wurden zudem externe und interne Expertinnen und Experten eingebunden. Schwerpunkte bildeten dabei Anwendungen der Rheinbahn App, der Rheinbahn-eigenen Mobilitätsplattform „redy“, die Abobetreuung sowie digitale Tarifmodelle wie „eezy“. Dadurch konnte die Kompetenz im Umgang mit digitalen Angeboten gezielt erweitert werden.

Verbesserung der Informationsversorgung und Außenwahrnehmung im Vertrieb

Die externen Vertriebspartner wurden im Jahr 2025 kontinuierlich und zielgerichtet mit Informationen zu tariflichen Themen, aktuellen Entwicklungen sowie Medienmeldungen versorgt. Dadurch konnte eine verlässliche Informationsbasis geschaffen und die Beratungsqualität im Vertrieb weiter gestärkt werden.

Zur Erhöhung der Präsenz im Stadtgebiet wurde zudem eine neue Außenkennzeichnung eingeführt. Diese verbessert die Wahrnehmbarkeit der Verkaufsstellen für Fahrgäste und leistet gleichzeitig einen Beitrag zur Stärkung der Motivation der Vertriebspartner.

Strukturierte Maßnahmen zur Gewährleistung von Sauberkeit und Erscheinungsbild

Die Verantwortung für die Sauberkeit der KundenCenter liegt klar beim Team, das auch für die zeitnahe Meldung von Auffälligkeiten sorgt. Durch regelmäßige Grundreinigungen wird sichergestellt, dass die Verkaufsstellen stets in einem gepflegten und einladenden Zustand erhalten bleiben. Um die Maßnahmen wirkungsvoll umzusetzen, erfolgt eine enge Zusammenarbeit mit Vermietern und zuständigen Ordnungsbehörden. So kann besonderen Herausforderungen in stark frequentierten Bereichen professionell und gezielt entsprochen werden, wodurch die KundenCenter ihren hohen Anspruch an Sauberkeit und Ordnung dauerhaft erfüllen.

Weiterentwicklung unserer digitalen Vertriebswege

Die digitalen Anwendungen werden kontinuierlich weiterentwickelt, um Nutzbarkeit und Zugänglichkeit im Sinne der Fahrgäste zu verbessern. Die Rheinbahn App wurde einem externen Barrierefreiheitstest unterzogen. Die gewonnenen Erkenntnisse fließen bereits in die aktuellen Versionen ein und werden in künftigen Updates berücksichtigt, um die Bedienbarkeit und Nutzerfreundlichkeit fortlaufend zu optimieren.

Zusätzlich wurde der Rheinbahn Onlineshop erweitert. Das Deutschlandticket und das Deutschlandticket Sozial sind nun mit Berechtigungsprüfung verfügbar, sodass Fahrgäste Tickets direkt online erwerben können. Gleichzeitig besteht die Möglichkeit, die Tickets über die Rheinbahn App als Wallet-Datei zu nutzen. Diese Anpassungen erleichtern den Zugang zu mobilen Tickets und tragen zur stetigen Verbesserung des digitalen Serviceangebots bei.

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

unzufrieden = 5 vollkommen zufrieden = 1

Fahrkartenverkaufsstellen der Rheinbahn (Ziel: 2,7)



Beratung in den KundenCentern (Ziel: 2,7)



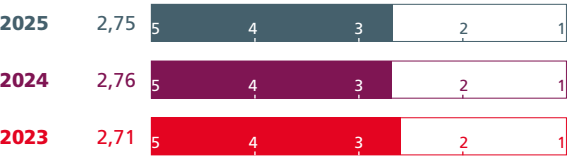
3.2 VERTRIEBSPERSONAL
EXTERNE VERTRIEBSPARTNER

Kundenbarometer

Kundinnen und Kunden werden dazu befragt, wie sie die privaten Fahrkartenverkaufsstellen bewerten.

Private Fahrkartenverkaufsstellen (Ziel: 2,7)

unzufrieden = 5 vollkommen zufrieden = 1



3.3 INTERNE VORVERKAUFSSTELLEN
KUNDENCENTER

Testkundenverfahren extern

Externe Testkundinnen und Testkunden prüfen nach einem vorgegebenen Szenario das Erscheinungsbild des KundenCenters sowie der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter. Je mehr der abgeprüften Szenarien – etwa die Verfügbarkeit von Informationsmaterial – als erfüllt anzusehen sind, desto höher ist der abgebildete Prozentsatz.

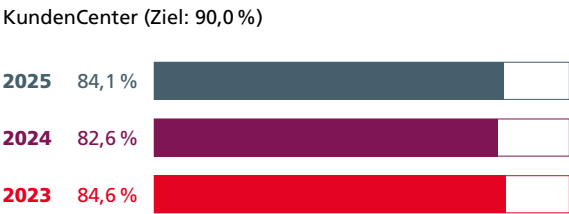
KundenCenter (Ziel: 93,0 %)



3.4 EXTERNE VORVERKAUFSSTELLEN

Testkundenverfahren intern

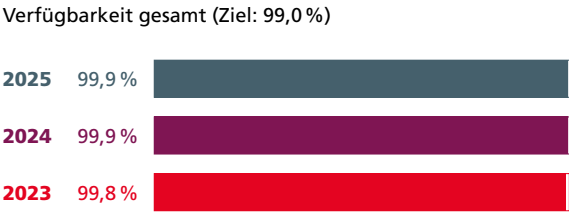
Interne Testkundinnen und Testkunden prüfen das Erscheinungsbild des Vertriebspartners sowie des Verkäufers. Zudem werden die Verfügbarkeit und Erkennbarkeit des Infomaterials eingerechnet. Je mehr dieser Parameter positiv bewertet wurden, desto höher ist der Prozentsatz.



3.5 FAHRAUSWEISAUTOMATEN

Direkte Leistungsmessung

Das System errechnet automatisiert, wie hoch bei den Automaten der Anteil des störungsfreien Betriebs im Verhältnis zur Gesamtlaufzeit war.



3.6 DIGITALES TICKETING

Kundenbarometer

Kundinnen und Kunden werden dazu befragt, wie sie die RheinbahnApp 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.

Digitales Ticket in der Rheinbahn App (Ziel: 2,5)



unzufrieden = 5 vollkommen zufrieden = 1



4 FAHRZEUGE



Die Sauberkeit und vor allem die Funktionsfähigkeit der Fahrzeuge sind zentrale Elemente eines hohen Service-niveaus. Sich wohlfühlen und entspannt ans Ziel kommen – diese für unsere Fahrgäste selbstverständlichen Leistungen wollen wir in hohem Maße bieten.

Intensivierung der Kontrolle externer Reinigungsleistungen

Zur Verbesserung der Fahrzeugsauberkeit wurde die Qualitätssicherung im Bereich der Fahrzeugreinigung zur Jahresmitte 2025 personell verstärkt. Ziel dieser Maßnahme ist die weitere Intensivierung der Kontrollen von Reinigungsleistungen, die externe Dienstleister erbringen. Durch die zusätzliche Unterstützung konnten Umfang und Frequenz der internen Qualitätsprüfungen auf ein stabiles und nachhaltiges Niveau gebracht werden. Dies ermöglicht eine konsequente Überwachung der Reinigungsqualität und trägt dazu bei, die Sauberkeitsstandards im Fahrzeugbestand langfristig auf hohem Niveau zu sichern.

Untertägige Reinigung der Fahrzeuge

Die Reinigung der Fahrzeuge erfolgt untertägig an ausgewählten Endhaltestellen durch den Einsatz von Reinigungskräften. Dadurch kann das Sauberkeitsniveau auch während des laufenden Fahrbetriebs aufrechterhalten werden. Die Einsatzplanung wurde im Rahmen eines KI-gestützten Pilotprojekts optimiert. Das Pilotprojekt wurde im Berichtsjahr erfolgreich abgeschlossen.

Hochmoderne neue Stadtbahnen für Düsseldorf

Mit Vertragsunterzeichnung zwischen der Rheinbahn und dem Fahrzeughersteller Alstom wurde das Beschaffungsprojekt der Hochflurfahrzeuge vom Typ HF6 im Herbst 2025 abgeschlossen. Gleichzeitig wurde die Grundlage für die weitere Zusammenarbeit geschaffen. Insgesamt sind ab Anfang 2026 59 Hochflurfahrzeuge des Typs HF6 im Einsatz. Die Fahrzeuge entsprechen dem aktuellsten Stand der Technik und tragen durch moderne Ausstattungsmerkmale, insbesondere im Bereich Komfort und Sicherheit, zur Qualitätsverbesserung bei.



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 (Ziel: 92,0 %)



Schadensfreiheit (Ziel: 96,0 %)



Fahrgasteinrichtung funktionsfähig (Ziel: 99,0 %)



4.2 SAUBERKEIT UND GEPFLEGTHEIT IM FAHRZEUG

Kundenbarometer

Kundinnen und Kunden werden dazu 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



Die Haltestellen im Netz sind ein wichtiger Berührungspunkt zwischen unseren Fahrgästen und der Rheinbahn – beim Ein-, Aus- oder Umsteigen und um auf Bus oder Bahn zu warten. Saubere Sitzgelegenheiten und die Möglichkeit zum wettergeschützten Unterstellen gehören genauso dazu wie aktuelle und übersichtliche Informationen zu Fahrplan und Liniennetz.

Haltestellen-Instandhaltung als Bestandteil interkommunaler Zusammenarbeit

Die Instandhaltung und 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 2025 wurden insgesamt 2.870 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. 1.540 dieser Meldungen wurden durch eigene Serviceteams bearbeitet. Weitere 1.330 Fälle wurden zur Bearbeitung an die Stadt Düsseldorf sowie an die Dienstleister Wall und AWISTA weitergeleitet. Diese kooperative Bearbeitung von Mängelrückmeldungen unterstreicht die Bedeutung der gemeinsamen Verantwortung für die nachhaltige Qualitätssicherung im Haltestellenbereich.

Vorbereitende Maßnahmen zur Übernahme der Wartehallen von Wall

Ab dem Jahr 2027 ist die Übernahme der Wartehallen der Firma Wall vorgesehen. Im Zuge dessen geht das Eigentum von der Firma Wall auf die Rheinbahn über. Zur Vorbereitung der Übernahme werden bereits im Vorfeld Maßnahmen umgesetzt. Hierzu zählen insbesondere gemeinsame Expertenbegehungen sowie Qualitätsgespräche mit der bisherigen Betreiberfirma. Ziel ist die systematische Zustandsfeststellung der Anlagen und – sofern erforderlich – die Durchführung von Mängelbeseitigungen durch die Firma Wall vor der Eigentumsübertragung.

Modernisierung von Haltestellen

Im Frühjahr und im Sommer 2025 wurden insgesamt 80 innerstädtische Fahrgastunterstände an Haltestellen überarbeitet und entrostet. Ergänzend wurden 600 Sitzschalen in den Wartehallen instand gesetzt. Die Maßnahmen tragen zur Verbesserung der Aufenthaltsqualität an den Haltestellen bei.

Regelmäßige Austauschformate für gleichbleibende Qualität

Zur Sicherstellung einer gleichbleibend hohen Qualität der Haltestellen finden jährlich drei Arbeitskreissitzungen mit dem Umweltamt, dem Amt für Verkehrsmanagement sowie der AWISTA statt. Im Rahmen dieser Abstimmungen werden die Ergebnisse der Qualitätsprüfungen analysiert und Maßnahmen zur weiteren Qualitätsentwicklung abgeleitet.

Umbau von Haltestellen mit noch stärkerem Fokus auf die Kundenerwartungen

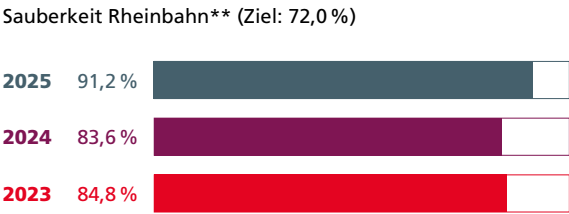
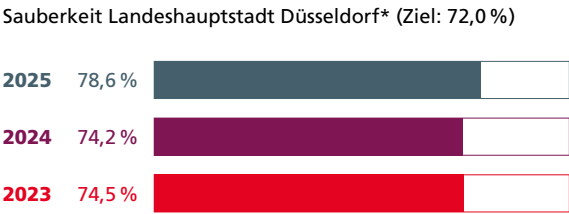
Im Jahr 2025 wurden mehrere Bus- und Bahnsteige in Düsseldorf barrierefrei ausgebaut:

- Prinzenallee, Steige 1 und 2
- Am Ellerforst, Steig 2
- Benrath Betriebshof, Steig 4
- Clara-Viebig-Straße, Steig 2
- Hoferhofstraße, Steig 2
- Kirchplatz, Steig 7
- Kolpingplatz, Steige 1 und 2
- Mintarder Weg/Bezirkssportanlage, Steig 2
- Münsterstraße/Feuerwache, Steig 3
- Rheinterrasse, Steig 1
- Schimmelpfennigstraße, Steige 1 und 2
- Walsroder Weg, Steig 2

5.1 SAUBERKEIT AN HALTESTELLEN

Testkundenverfahren intern

Die internen Testkundinnen und Testkunden der Rheinbahn beurteilen die Sauberkeit der genannten Haltestelleneinrichtungen, bestehend aus der Sauberkeit von Aufenthaltsfläche, Wartehalle, Spritzschutzwänden und Notrufsäulen.



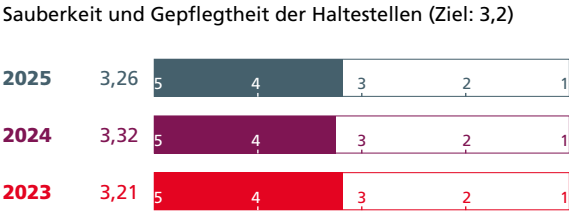
* Die Verantwortung für die Reinigung liegt bei der Landeshauptstadt Düsseldorf.
** Die Verantwortung für die Reinigung liegt bei der Rheinbahn AG.

5.2 SAUBERKEIT UND GEPFLEGTHEIT DER HALTESTELLEN

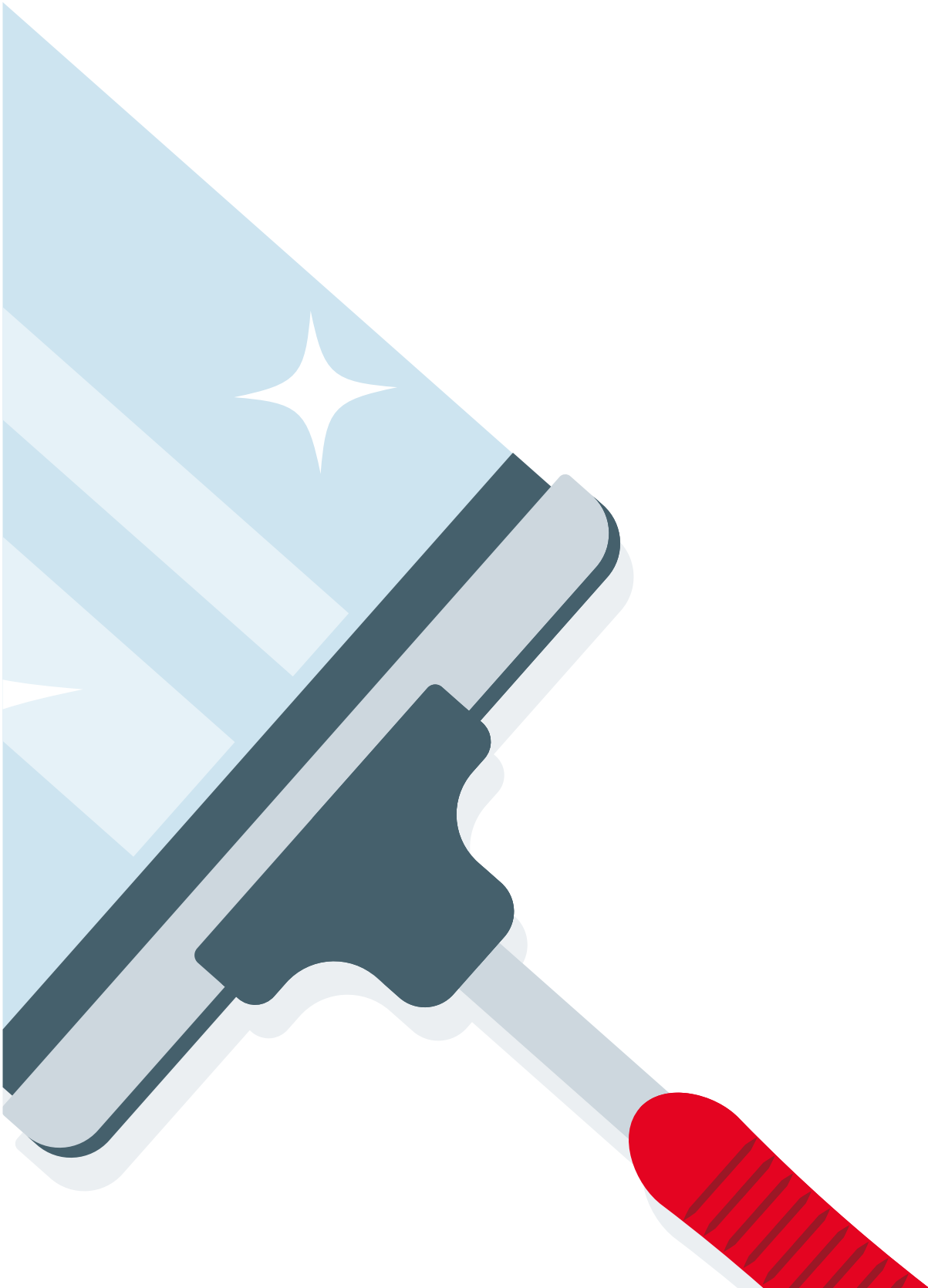
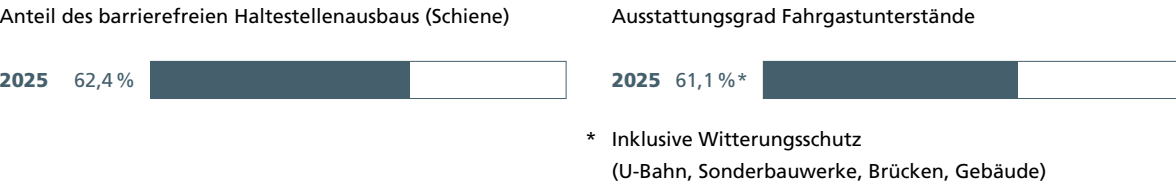
Kundenbarometer

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

unzufrieden = 5 vollkommen zufrieden = 1



5.3 AUSSTATTUNGSGRADE



6 FAHRGAST- INFORMATION



Vor und während ihrer Fahrt haben Fahrgäste Informationsbedarf rund um das Angebot und das Netz der Rheinbahn – sei es zu Fahrplänen, Umsteigemöglichkeiten oder aktuellen Änderungen während der Fahrt. Bei Fragen, Lob oder Beschwerden wenden sie sich mit ihren Anliegen an den Kundendialog.

Gute Informationen an den Haltestellen

Die guten Bewertungen der Ausstattung mit Liniennetz- und Fahrplänen an den Haltestellen durch die Testkundinnen und Testkunden konnten im Berichtsjahr gehalten werden. Im Jahr 2025 wurden zwei umfangreiche Fahrplanwechsel umgesetzt, die auf eine Verbesserung des Linienangebots im gesamten Bediengebiet ausgerichtet waren. Im Zuge dessen wurden insgesamt 3.450 Tarifaushänge erneuert, um stets aktuelle Tarifinformationen zu gewährleisten. Zum Jahresende waren zudem knapp 89 Prozent der Stadtbahn- und Straßenbahn-Haltestellen mit dynamischen Fahrgastinformationsanzeigern ausgestattet.

Weiterentwicklung des Kundendialogs durch Digitalisierung und KI

Die Anzahl der eingegangenen Kundenanliegen ist im Berichtszeitraum um 5,2 Prozent gestiegen – ein klares Zeichen dafür, dass unsere Fahrgäste aktiv den Dialog suchen. Um den Kundendialog weiter zu stärken, werden Digitalisierung und innovative Technologien konsequent vorangetrieben. Der Einsatz digitaler und KI-gestützter Systeme steht dabei im Fokus, um Anfragen noch schneller, zielgerichteter und effizienter zu bearbeiten. Digitalisierung dient dabei nicht dem Selbstzweck, sondern der Verbesserung von Betriebsstabilität, Kundeninformation, Reaktionsgeschwindigkeit und Service-Qualität. So gestalten wir den Service nicht nur zukunftsfähig, sondern sorgen dafür, dass die Stimmen unserer Fahrgäste unmittelbar in Verbesserungen einfließen.

Baumaßnahmen und Umleitungen im Betriebsablauf

Baumaßnahmen und daraus resultierende Umleitungsstrecken wirken sich nicht nur auf die Pünktlichkeit aus, sondern erfordern eine sorgfältige Planung sowie eine zuverlässige und koordinierte Umsetzung der begleitenden Maßnahmen.

Im Berichtsjahr 2025 wurden im Stadtgebiet Düsseldorf aufgrund von Baumaßnahmen und sonstigen Ereignissen insgesamt 258 Umleitungsstrecken eingerichtet. Zur Fahrgastinformation wurden 2.870 Hinweise erstellt und an den betroffenen Haltestellen ausgehängt. Ergänzend kamen 1.063 Infodreiecke zum Einsatz. Darüber hinaus wurden 270 Ersatzhaltestellenschilder aufgestellt. Ergänzt wird das Informationsangebot durch digitale Kundeninformationen, wie Meldungen auf der Homepage, in der Fahrplanauskunft und Medienmeldungen.

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.

Informationen vor Fahrtantritt (Ziel: 98,0 %)



Kundenbarometer

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

unzufrieden = 5 vollkommen zufrieden = 1

Fahrplan-Informationen an den Haltestellen (Ziel: 2,7)



Ausstattungsgrad dynamische Fahrgastinformation



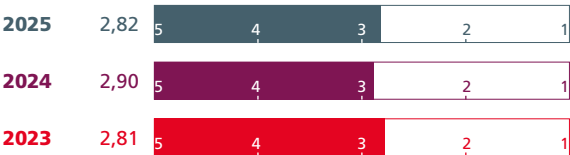
6.2 INFORMATION WÄHREND DER FAHRT

Kundenbarometer

Kundinnen und Kunden werden dazu 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

Antwortquote innerhalb von 14 Tagen, bezogen auf alle Eingänge.

Direkte Leistungsmessung

Das System dokumentiert sowohl den Zeitpunkt, zu dem das Anliegen der Kundinnen und Kunden eintraf, als auch den Versand des detaillierten Antwortschreibens innerhalb von 14 Tagen. Daraus wird die Erfüllungsquote errechnet.

Gesamt (Ziel: 95,0 %)



7 SICHERHEIT



Wir möchten, dass sich unsere Fahrgäste zu jeder Zeit sicher fühlen – tagsüber wie in der Nacht.

Ausbau von Sicherheits- und Notrufeinrichtungen an Haltestellen

Im Rahmen des barrierefreien Ausbaus von Haltestellen und der Inbetriebnahme neuer Hochbahnsteige wurden auch die Sicherheits- und Kommunikationsmöglichkeiten für Fahrgäste weiterentwickelt. Moderne Haltestellen-Infrastruktur umfasst hierbei unter anderem Notruf- und Informationsmöglichkeiten, die Fahrgästen in besonderen Situationen eine direkte Kontaktaufnahme mit der Leitstelle ermöglichen.

Im Zuge der im Berichtsjahr umgesetzten Infrastrukturmaßnahmen wurden zudem zwei zusätzliche Notrufsäulen mit Notsprechstelle und Notrufeinrichtung an der Haltestelle „Prinzenallee“ installiert.

Die Maßnahmen dienen sowohl der Verbesserung der objektiven Sicherheit als auch der Stärkung des subjektiven Sicherheitsgefühls der Fahrgäste. Insbesondere an barrierefrei ausgebauten Haltestellen leisten moderne Informations- und Sicherheitseinrichtungen einen wichtigen Beitrag zur Sicherheit und Aufenthaltsqualität für unsere Fahrgäste.

Pilotprojekt Bodycams im Fahrausweisprüfdienst

Zur Erhöhung der Sicherheit des Fahrausweisprüfpersonals wurde im Berichtsjahr 2025 ein Pilotprojekt zur Nutzung von Bodycams gestartet. Hierfür wurden nach einer ausführlichen Testphase 20 Mitarbeitende des Fahrausweisprüfdienstes mit entsprechenden Geräten ausgestattet.

Der Einsatz der Bodycams erfolgt unter Einhaltung aller geltenden datenschutzrechtlichen Vorgaben. Die Aktivierung der Geräte liegt in der Eigenverantwortung der jeweiligen Mitarbeitenden und erfolgt ausschließlich situationsbezogen. Eine dauerhafte Aufzeichnung findet nicht statt.

Ziel des Pilotprojektes ist die Deeskalation von Konfliktsituationen sowie die Verbesserung des subjektiven Sicherheitsgefühls der Mitarbeitenden im Außendienst und der Fahrgäste. Die bisherigen Rückmeldungen des Prüfpersonals fallen positiv aus. Zudem zeigen erste Auswertungen eine hohe Akzeptanz der Bodycams und eine deutliche Reduktion konfliktbehafteter Vorfälle.

7.1 PERSÖNLICHE SICHERHEIT ABENDS UND TAGSÜBER

Kundenbarometer

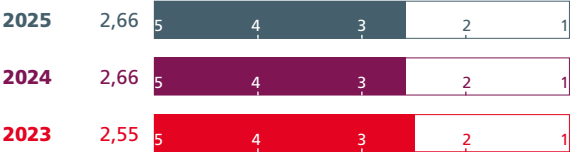
Kundinnen und Kunden werden dazu befragt, wie sicher sie sich im Fahrzeug und an Haltestellen fühlen.

unzufrieden = 5 vollkommen zufrieden = 1

Persönliche Sicherheit abends (Ziel: 3,1)



Persönliche Sicherheit tagsüber (Ziel: 2,5)



KUNDEN- BESCHWERDEN

Kundenbeschwerden im Jahr 2025 (häufigste Kategorien)

1.	Tarif	Kauf „in den digitalen Medien“ (4.259)
2.	Pünktlichkeit	Ausfälle (1.277)
3.	Verhalten Fahrdienst	Fahrtantritt nicht möglich, vorbeigefahren etc. (1.052)
4.	Verhalten Fahrdienst	Fahrweise (458)
5.	Verhalten Fahrdienst	Freundlichkeit (450)

Kundenbeschwerden im Jahr 2024 (häufigste Kategorien)

1.	Information	Streik (2.409)
2.	Tarif	Kauf „in den digitalen Medien“ (2.886)
3.	Pünktlichkeit	Ausfälle (2.252)
4.	Verhalten Fahrdienst	Fahrtantritt nicht möglich (916)
5.	Verhalten Fahrdienst	Freundlichkeit, Fehlverhalten (801)

Kundenbeschwerden im Jahr 2023 (häufigste Kategorien)

1.	Tarif	Kauf „in den digitalen Medien“ (3.315)
2.	Pünktlichkeit	Ausfälle (2.252)
3.	Verhalten Fahrdienst	Fahrtantritt nicht möglich (708)
4.	Verhalten Fahrdienst	Freundlichkeit, Fehlverhalten (684)
5.	Verhalten Fahrdienst	Fahrweise (408)

AUSBLICK

Unser Ziel ist es, immer mehr Menschen zum Umstieg vom Auto auf Bus und Bahn zu bewegen. Wir sehen es täglich als Herausforderung an, 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 eine nachhaltige Qualität sicher. Diesen Weg werden wir auch im kommenden Jahr weitergehen – für einen qualitativ hochwertigen Nahverkehr und zufriedene Kundinnen und Kunden.



Weiterer Ausbau barrierefreier Haltestellen

Im Jahr 2026 ist der barrierefreie Umbau der Niederflurhaltestellen Suitbertusstraße und Flingern-S sowie des Hochbahnsteiges Hoterheide (Ersatzneubau) geplant. Ab dem Jahr 2027 erfolgt dann schrittweise die barrierefreie Umgestaltung weiterer Bahnsteige. Bis 2030 sollen so rund 22 weitere Bahnsteige barrierefrei ausgebaut sein. Ziel dieser Maßnahmen ist die Verbesserung der Zugänglichkeit und Nutzungsqualität für alle Fahrgäste, insbesondere jedoch für mobilitätseingeschränkte Personen. Diese Maßnahmen leisten einen wichtigen Beitrag zur Barrierefreiheit und zur Attraktivitätssteigerung des öffentlichen Nahverkehrs in Düsseldorf und der Region.

Digitales Ticketing

Für die Rheinbahn App ist in Kürze das Update auf eine neue Version geplant. Es beinhaltet optimierte Kontraste, einen Dark Mode, verbesserte Schriften und Schriftgrößen für eine höhere Lesbarkeit sowie eine deutliche Kennzeichnung des Schienenersatzverkehrs.

Um der steigenden Nachfrage nach Fahrplanauskünften und Ticketverkäufen gerecht zu werden, wurden die Hardware-Kapazitäten der Server erhöht.

Die Rheinbahn wird ihre IT-Systeme weiterentwickeln, um die Qualität des digitalen Angebots für ihre Fahrgäste kontinuierlich zu verbessern. Dazu wird unter anderem der Einsatz der Software „Splunk“ geprüft. Ziel ist es, Abläufe im Hintergrund effizienter zu gestalten, Störungen schneller zu erkennen und zu beheben sowie die Stabilität der Anwendungen spürbar zu erhöhen. So wird sichergestellt, dass Fahrgäste dauerhaft von zuverlässigen und leistungsfähigen digitalen Services profitieren.

Flottenerneuerung und Inbetriebnahme neuer Busse

Ende 2025 hat die Rheinbahn die ersten Fahrzeuge zweier Großbestellungen modernster Busse der Öffentlichkeit vorgestellt, die im Laufe des Jahres 2026 in Betrieb genommen werden. Zum einen 20 Batterie-Modelle von VDL (15 Gelenk- und fünf Solobusse), zum anderen 67 Diesel-Modelle von Daimler (61 Gelenk- und sechs Solobusse), die nach und nach in den Linienbetrieb gehen und ältere Fahrzeuge ersetzen. Zusätzlich ist die Auslieferung der Ende 2024 bestellten 40 E-Busse von Daimler (15 Gelenk- und 25 Solofahrzeuge) vorgesehen, die Mitte 2026 beginnt und im kommenden Jahr abgeschlossen wird.

Diese Flottenerneuerung leistet einen wesentlichen Beitrag zur Stabilisierung der Zuverlässigkeit. Zudem fördert die Rheinbahn durch die Anschaffung von E-Bussen konsequent die Nachhaltigkeit und nähert sich weiter der Klimaneutralität im Fahrbetrieb an.

Inbetriebnahme einer neuen Buswaschanlage

2026 wird die neue Buswaschanlage im Busport des Betriebshofs Heerdt in Betrieb genommen. Damit wurden die Kapazitäten für die Außenreinigung der Fahrzeuge signifikant erweitert und die Außensauberkeit nachhaltig verbessert.

Seit dem Bushallenbrand im Jahr 2021 war die Reinigung am Standort Heerdt nur eingeschränkt möglich. In der Übergangszeit mussten die Busse zur Außenreinigung zum Betriebshof Lierenfeld überführt werden, was mit erhöhtem Zeitaufwand und ineffizienten Abläufen verbunden war.

Durch die neue Anlage entfällt dieser zusätzliche Transportaufwand. Gleichzeitig steigt die insgesamt verfügbare Reinigungskapazität im Unternehmen, da nun wieder eine zusätzliche Waschanlage zur Verfügung steht. Dies führt zu einer deutlichen Effizienzsteigerung und zu einer verbesserten Verfügbarkeit sauberer Fahrzeuge im Betrieb.

Übernahme der Wall-Wartehallen

Im Zuge der strategischen Weiterentwicklung der Infrastruktur plant die Rheinbahn den Ankauf der Wartehallen der Firma Wall. Vor der Übernahme werden die Anlagen umfassend grundgereinigt, instand gesetzt und auf ein definiertes Qualitätsniveau gebracht.

Mit dem Eigentumsübergang geht die Verantwortung für Reinigung und Instandhaltung vollständig auf die Rheinbahn über. In diesem Zusammenhang werden im Jahr 2026 entsprechende Ausschreibungen für neue Reinigungs- und Instandhaltungsleistungen durchgeführt. Parallel dazu erfolgt die Vergabe neuer Werbeverträge.

Die Ausgestaltung der Ausschreibungen orientiert sich konsequent an den erhobenen Kundenerwartungen, um eine nachhaltige Verbesserung der Aufenthaltsqualität und des Erscheinungsbildes der Wartehallen sicherzustellen.

Modernisierung von Haltestellen

Im Rahmen eines umfassenden Modernisierungsprogramms werden bis August 2026 rund 400 Wartehallen des Typs „Avenue“ überarbeitet. Dabei werden insbesondere die Dachflächen instand gesetzt sowie Lack- und Rostschäden fachgerecht beseitigt, um die bauliche Substanz zu erhalten und das Erscheinungsbild nachhaltig zu verbessern. Ergänzend dazu werden 28 Rundbogenwartehallen – wie beispielsweise am Standort Tonhalle/Ehrenhof – neu foliert. Ziel dieser Maßnahme ist eine gezielte optische Aufwertung und eine Steigerung der wahrgenommenen Aufenthaltsqualität.

Maßnahmen zur weiteren Stabilisierung der Pünktlichkeit

Zur nachhaltigen Verbesserung und Stabilisierung der Pünktlichkeit im Linienbetrieb sind für das Jahr 2026 folgende Maßnahmen vorgesehen:

- Anpassung des Parkraums im Bereich Völklinger Straße entlang der Linie 709 zur Verbesserung der Betriebsstabilität
- Markierung der Parkflächen im Bereich Sternstraße/Liebigstraße (Linie 706) zur Minimierung von Störungen durch den Individualverkehr
- Parkraumneuordnung an der Bockumer Straße, Edmund-Bertrams-Straße sowie am Leuchtenberger Kirchweg (Linie 760)
- Fortführung der Maßnahmen zur Weichenansteuerung im Anschluss an abgeschlossene Erneuerungsarbeiten
- Überarbeitung der Oberflächengestaltung im Bereich der Friedrichstraße für die Linien 732, 736, M3, 835, 836 und NE7
- Regelmäßige Auswertung und bedarfsgerechte Anpassung der Fahrzeiten zur Steigerung der Pünktlichkeit
- Umbau und Optimierung von Lichtsignalanlagen auf dem Linienweg von Bussen und Bahnen zur Verbesserung der Beschleunigung und Bevorrechtigung

Verbesserung der Fahrgastinformation an Haltestellen

Zur weiteren Optimierung der Fahrgastinformation an Haltestellen sind für das Jahr 2026 mehrere Maßnahmen vorgesehen.

Es erfolgt eine gezielte Optimierung der Beschilderung und Wegeleitung an den Haltestellen Luegplatz und Lörick, um die Orientierung für Fahrgäste vor Ort deutlich zu verbessern. Ergänzend wird die Ausweitung und Weiterentwicklung von Haltestellenplänen vorangetrieben, um eine schnelle und intuitive Orientierung im gesamten Haltestellenumfeld zu unterstützen.

Weiterentwicklung der untertägigen Fahrzeugreinigung

Im Jahr 2026 wird die untertägige Fahrzeugreinigung konsequent weiterentwickelt. Die im Pilotprojekt erfolgreich erprobte KI-gestützte Einsatzplanung wird dabei fest in die operative Planung integriert, um die Reinigungsprozesse noch effizienter und bedarfsgerechter zu steuern.

„Sicherheitsstrategie 2030“

Mit der „Sicherheitsstrategie 2030“ haben wir unser Verständnis von Sicherheit neu ausgerichtet. Sicherheit ist für die Rheinbahn keine Einzelmaßnahme, sondern Bestandteil der operativen Steuerung und Führungsverantwortung. Dabei geht es nicht um ein kurzfristiges Maßnahmenpaket, sondern um ein langfristiges, lernendes System, das Schritt für Schritt umgesetzt und kontinuierlich weiterentwickelt wird.

Sicherheit verstehen wir bei der Rheinbahn ganzheitlich. Ziel ist es, Risiken frühzeitig sichtbar zu machen, präventiv zu handeln und Sicherheit systematisch in Betrieb, Infrastruktur, Technologie und Unternehmenskultur zu verankern. Dazu gehören

- der Schutz unserer Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter – im Fahrdienst, in Werkstätten, im Vertrieb und in der Verwaltung,
- das Sicherheitsempfinden unserer Fahrgäste – tagsüber wie nachts – sowie
- die Verkehrssicherheit im Straßenraum, insbesondere bei Unfällen mit abbiegenden oder wendenden Fahrzeugen.

Alle diese Aspekte werden gemeinsam betrachtet, miteinander verknüpft und systematisch gesteuert. Für uns bedeutet Sicherheit, Risiken frühzeitig zu erkennen, Verantwortung zu übernehmen und Vertrauen im Alltag zu schaffen.

Prävention – Risiken verringern, bevor sie entstehen

Der Ausbau niedrigschwelliger Meldemöglichkeiten für Fahrgäste ist ein zentraler Baustein der Prävention. Hinweise sollen in eine digitale Sicherheitskarte einfließen, die objektive Daten wie Unfälle oder Vorfälle mit Wahrnehmungen der Fahrgäste verknüpft und so Unsicherheitsräume sichtbar macht.

Zur Prävention gehören regelmäßige Sicherheitstrainings für Mitarbeitende, Schulungen zu Deeskalation, Konfliktprävention und Eigenschutz sowie Fahrer-Alerts mit Anbindung an die Leitstelle. Ergänzend wird die Sichtbarkeit der Fahrzeuge verbessert, indem Stadtbahnen im Frontbereich rot lackiert werden. Gemeinsam mit der Landeshauptstadt Düsseldorf werden zudem bauliche Testmaßnahmen und Präventionskampagnen zur Reduzierung von Linksabbiegerunfällen geprüft und evaluiert.

Präsenz – sichtbar, ansprechbar, wirksam

Die Rheinbahn setzt Sicherheits- und Servicedienste gezielt ein – abgestimmt auf Tageszeiten, Großveranstaltungen und bekannte Schwerpunkte. Zum Schutz unserer Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter kommen Bodycams zum Einsatz, die Deeskalation unterstützen und in kritischen Situationen zusätzliche Sicherheit bieten. One-Team-Einsätze von Betrieb und Security stärken die Zusammenarbeit vor Ort und sorgen für klare Zuständigkeiten.

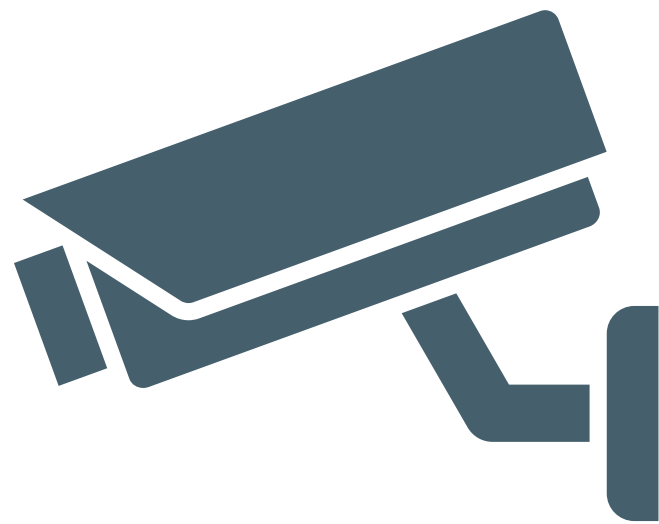
Technologie und Prozesse – Sicherheit systematisch unterstützen

Grundlage sind systematische Unfall- und Ereignisanalysen, insbesondere

- Kollisionen mit abbiegenden oder wendenden Fahrzeugen,
- daraus abgeleitete Maßnahmen zur Infrastruktur, Signaltechnik, Verkehrsführung und Kommunikation sowie
- die Prüfung und Pilotierung neuer Sensor-, Kamera- und Assistenzsysteme.

Verhalten und Kultur – Sicherheit beginnt im Kopf

Sicherheit ist nicht nur Technik, sondern auch Haltung. Klare Meldewege, eine gelebte Fehlerkultur, Schulungen zu Kommunikation, Deeskalation und Stressmanagement sowie Kampagnen für Respekt und Zivilcourage stärken das Sicherheitsbewusstsein im Alltag. Ergänzend dazu arbeitet eine interdisziplinäre Denkfabrik Sicherheit, in der Mitarbeitende aus unterschiedlichen Bereichen neue Ansätze entwickeln, Pilotprojekte anstoßen und Erfahrungen bündeln.



Fazit

Das Berichtsjahr 2025 bestätigt, dass die Rheinbahn mit den eingeleiteten Maßnahmen die richtige Grundlage für eine nachhaltige Qualitätsentwicklung geschaffen hat. Die deutliche Verbesserung der Stadtbahn-Zuverlässigkeit, die Stabilisierung des Bus- und Straßenbahnbetriebs sowie die Fortschritte bei Vertrieb und Fahrgastinformation belegen die Wirksamkeit der gewählten Strategie.

Gleichzeitig bleibt das Umfeld anspruchsvoll. Steigende Fahrgastzahlen, wachsender Individualverkehr und externe Einflussfaktoren in Bezug auf die Pünktlichkeit erfordern auch künftig eine konsequente Steuerung. Der anhaltende Fachkräftemangel stellt das Unternehmen weiterhin vor strukturelle Aufgaben. Die erzielten Erfolge zeigen jedoch, dass in diesem Bereich die strategischen Lösungen greifen.

Das Verbesserungspotenzial bei einzelnen Bereichen der Kundenzufriedenheit wird als klarer Handlungsauftrag verstanden. Die Rheinbahn begegnet dieser Entwicklung mit gezielten Maßnahmen und einem differenzierten Blick auf die Ursachen, um die wahrgenommene Qualität stärker an die operative Leistungsfähigkeit anzugleichen.

Mit den laufenden Investitionen in Fahrzeuge, Infrastruktur und Haltestellen, dem konsequenten Ausbau digitaler Angebote sowie den strukturellen Weichenstellungen des Jahres 2025 ist die Rheinbahn gut aufgestellt, um spürbare Qualitätssteigerungen für ihre Fahrgäste zu realisieren. Die Rheinbahn wird diese Erfolg versprechende Route fortsetzen und den öffentlichen Nahverkehr in der Region zuverlässiger und attraktiver gestalten.

IMPRESSUM

Herausgeber

Rheinbahn AG
Lierenfelder Straße 42
40231 Düsseldorf

Redaktion

Rheinbahn AG

Umsetzung

RYZE Digital GmbH

Fotos

Rheinbahn AG
Seite 20, insta_photos @ stock.adobe.com



rheinbahn.de