

# Kundenzufriedenheit



Regionalbahnverkehr 2017 - 2023

Aus der Sicht der Kund\*innen

Center für Nahverkehrs- und Qualitätsmanagement

Verkehrsverbund  
Berlin-Brandenburg

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

## Quelle

Jährliche Kundenzufriedenheitsbefragung im VBB-Bahnregionalverkehr

## Methodik

- Statistische Sicherheit auf Vertragsebene 95%;
- Zufällige Anwesenheitsstichprobe ca. 3.800 Interviews/a mit Fahrgästen über 16 Jahre, die mindestens wöchentlich den Regionalzug nutzen
- Kundenzufriedenheitsindex als Mittelwert: ermittelt aus Zufriedenheit (Skala 1=sehr gut bis 6=sehr unzufrieden) und Wichtigkeit (Skala 10=extrem wichtig bis 1=völlig unwichtig) von zehn zugbezogenen bzw. acht bahnhofsbezogenen Qualitätskriterien

## Frage

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

## Qualitätskriterien Züge

Pünktlichkeit der Züge

Sauberkeit der Züge

Ausstattung der Züge

Schadensfreiheit der Züge

Sicherheit vor Kriminalität/Belästigungen/  
Bedrohungen im Zug

Sitzplatzangebot im Zug

Information im Regelfall im Zug

Information zu Unregelmäßigkeiten/Verspätungen im Zug

Freundlichkeit und Kompetenz des vorhandenen Zugpersonals

Bis 2021: Vertrieb im Zug

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

## Qualitätskriterien Bahnhöfe

Sauberkeit der Bahnhöfe

Schadensfreiheit der Bahnhöfe

Sicherheit vor Kriminalität/Belästigungen/  
Bedrohungen im Bahnhof

Ausstattung der Bahnhöfe

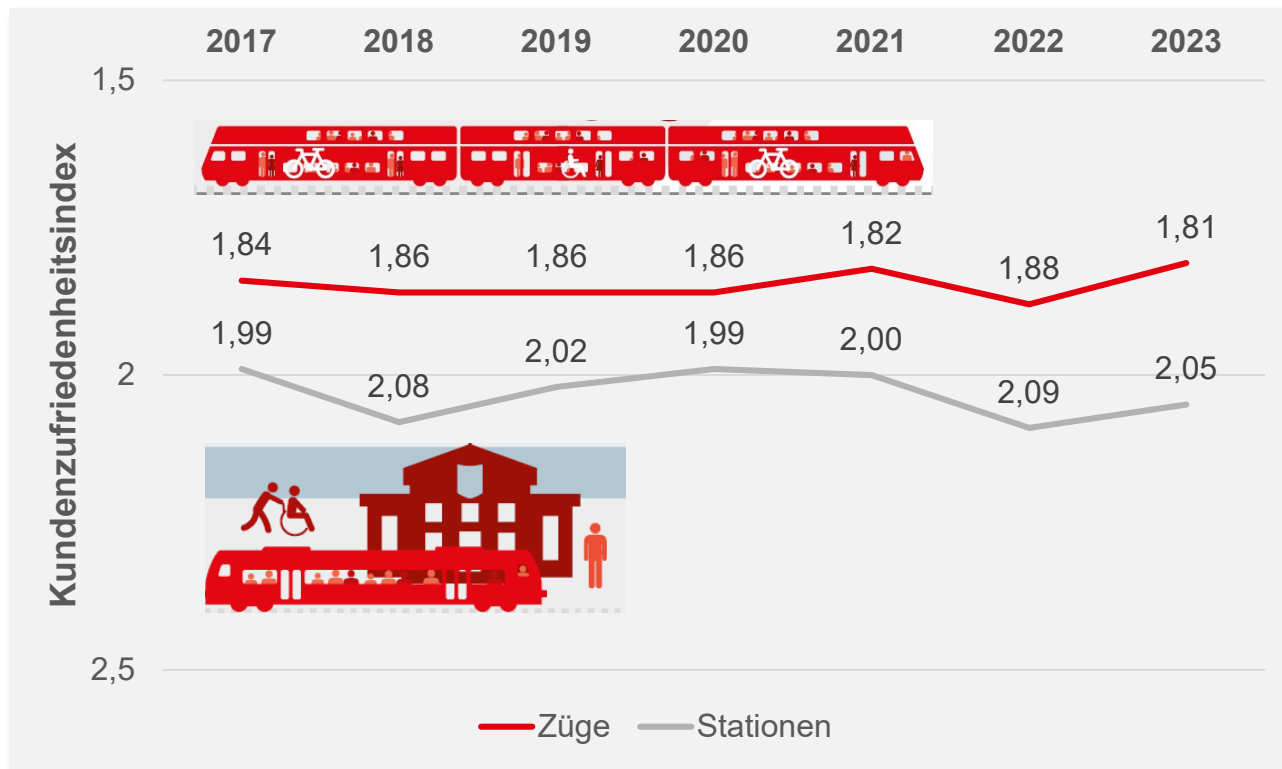
Information im Regelfall im Bahnhof

Information zu Unregelmäßigkeiten/  
Verspätungen im Bahnhof

Fahrkartenerwerbsmöglichkeit im Bahnhof

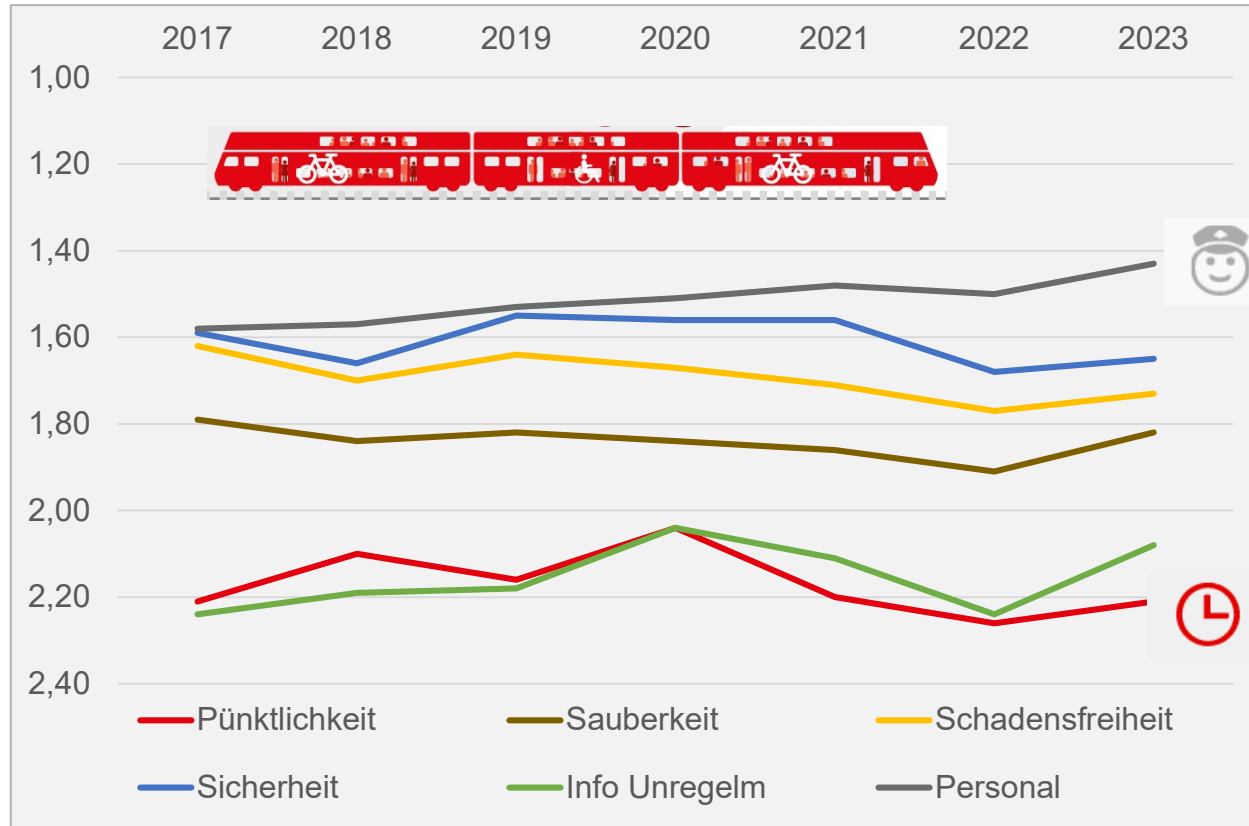
Verknüpfung mit dem übrigen ÖPNV

# Zeitverlauf Kundenzufriedenheit Bahnregionalverkehr



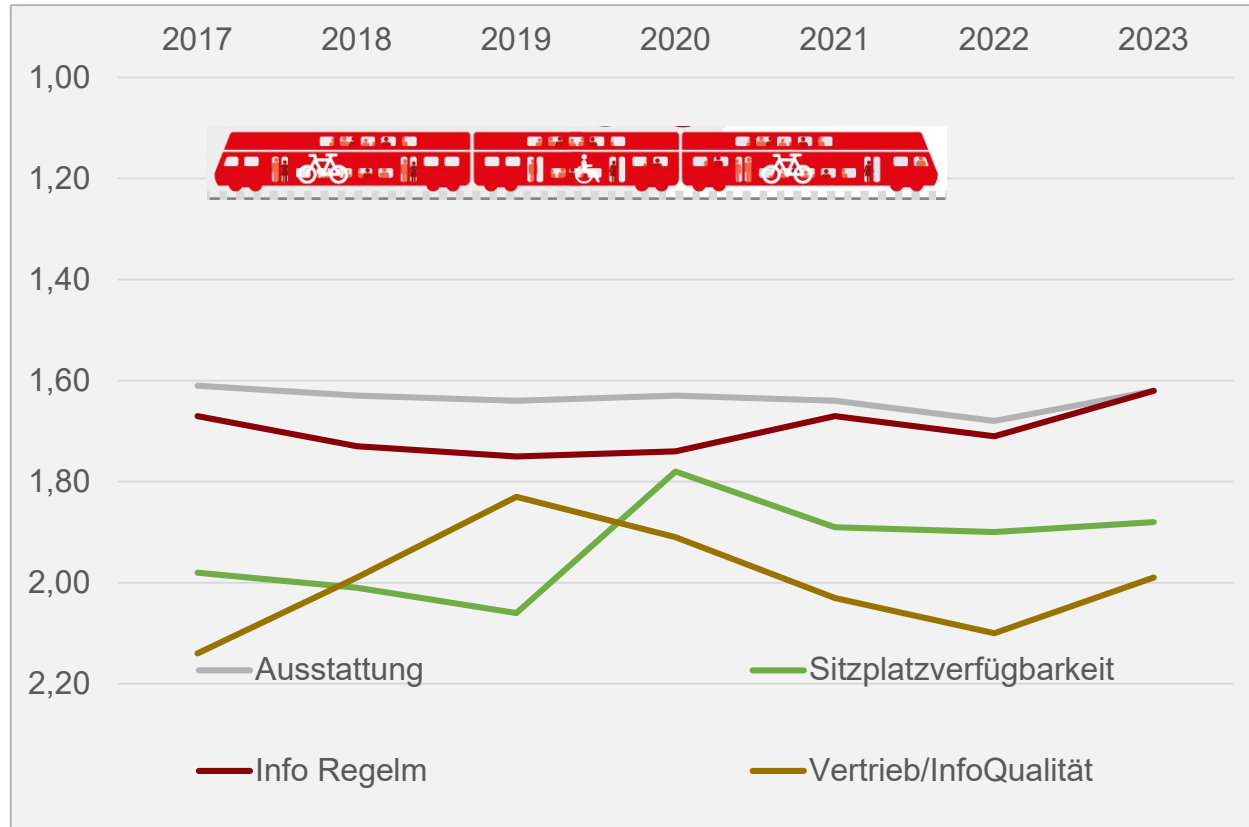
Quelle: VBB  
Jährliche Kundenzufriedenheitsbefragung im Bahnregionalverkehr

# Qualität in den Zügen – Vom VU beeinflussbare Kriterien



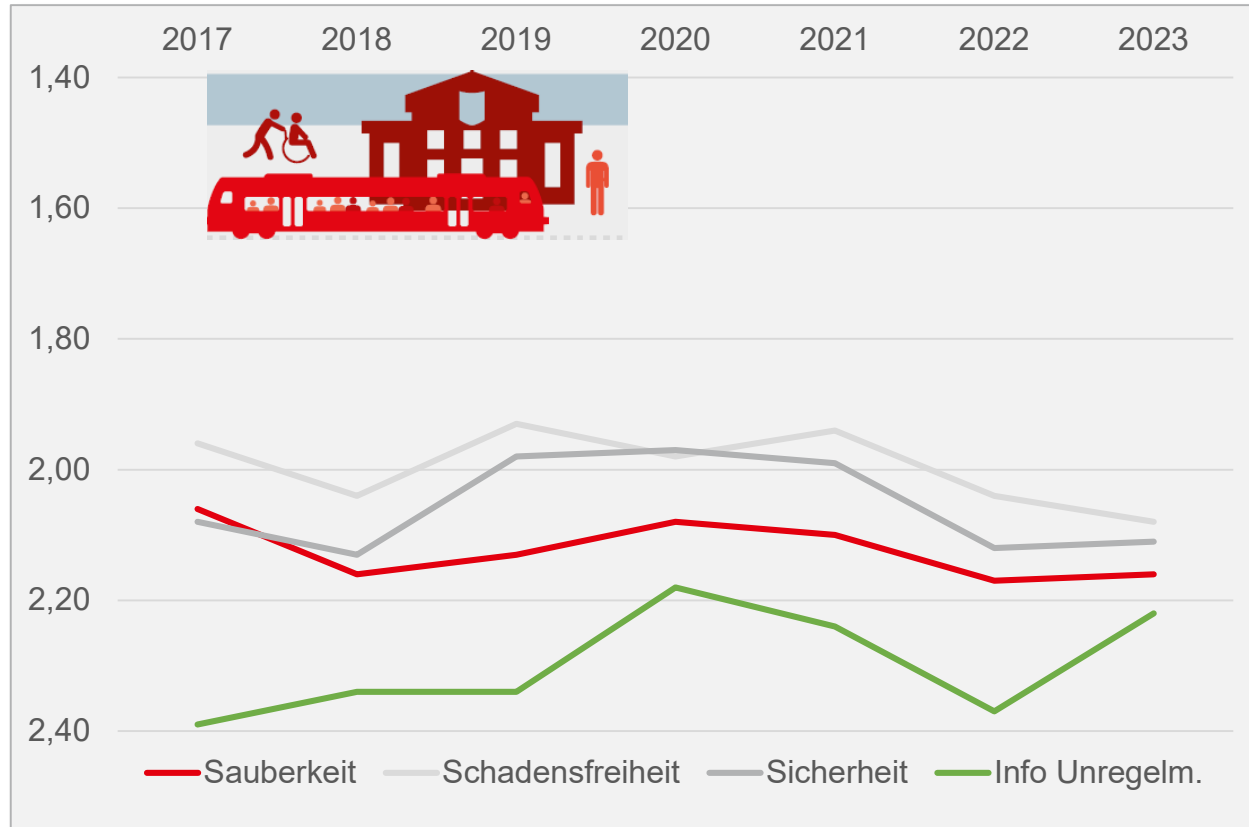
Quelle: VBB  
Jährliche  
Kundenzufriedenheits-  
befragung im  
Bahnregionalverkehr

# Qualität in den Zügen – Weitere Kriterien



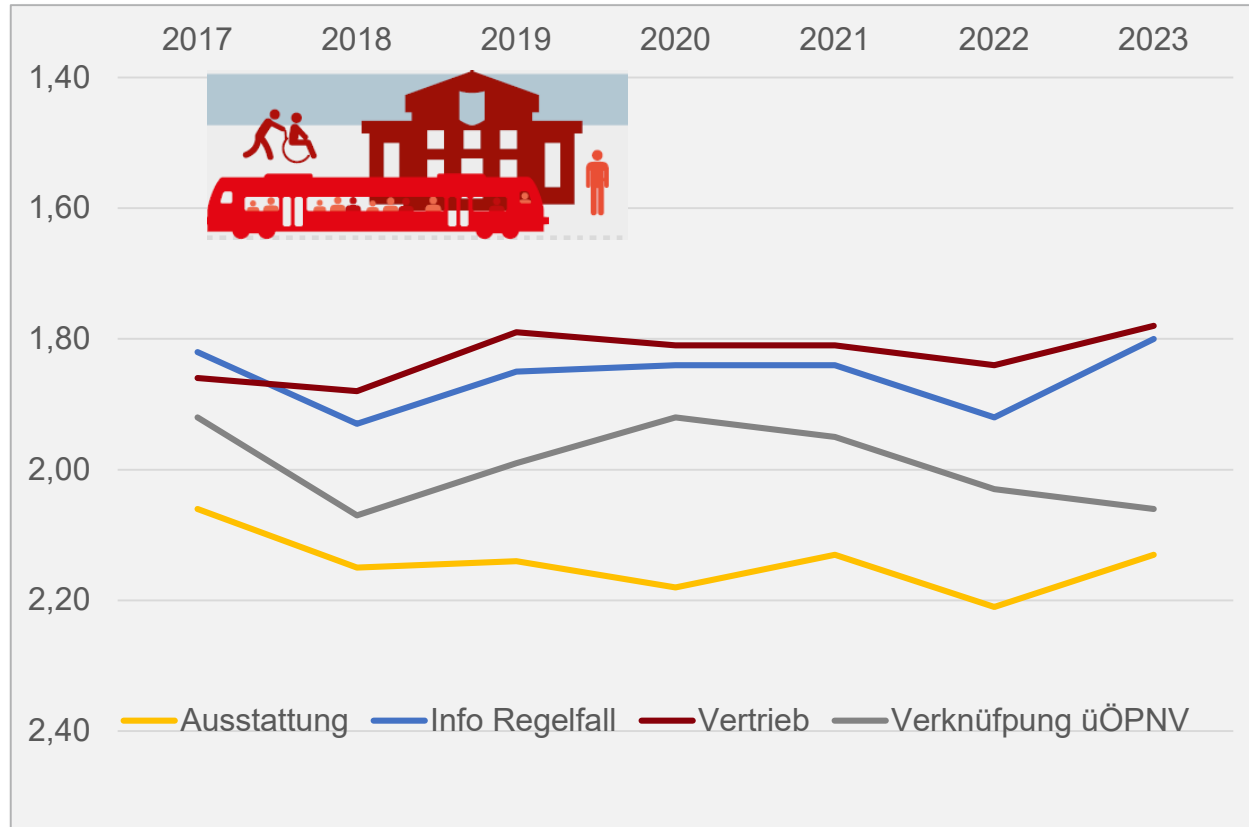
Quelle: VBB  
Jährliche Kundenzufriedenheitsbefragung im Bahnregionalverkehr

# Qualität in den Stationen - Einzelkriterien



Quelle: VBB  
Jährliche  
Kundenzufriedenheits-  
befragung im  
Bahnregionalverkehr

# Qualität in den Stationen - Einzelkriterien



Quelle: VBB  
Jährliche Kundenzufriedenheitsbefragung im Bahnregionalverkehr