

■ Qualitätsbericht 2006

## VBB: Kundenzufriedenheit im Regionalverkehr leicht gesunken

aus SIGNAL 02/2007 (April/Mai 2007), Seite 19 (Artikel-Nr: 10000188)  
Berlin-Brandenburgischer Bahnkunden-Verband

Im Schulleben ist es unwichtig, ob die Note 1,92 oder 1,83 beträgt. Anders sieht es bei der vorgelegten Bewertung der Kundenzufriedenheit im Regionalverkehr von Brandenburg und Berlin aus. VBB-Geschäftsführer Hans-Werner Franz machte im Februar deutlich, dass diese zwei Nachkommastellen für ihn von großer Wichtigkeit sind. »Aufpassen!«, so Franz, das Ergebnis dürfe nicht schlechter werden. Die Note 1,83 wurde 2005 für alle im VBB-Gebiet tätigen Unternehmen vergeben, 2006 war es 1,92.

Jährlich werden über 2500 Personen zu ihren Erfahrungen und Erlebnissen im VBB-Regionalverkehr in verschiedenen Bereichen befragt. Sie können dann die bekannten Schulnoten von 1 bis 6 vergeben. Kriterien sind beispielsweise Vorhandensein und Kompetenz des Personals, die Einfachheit des Fahrkartenerwerbs, Pünktlichkeit, Sauberkeit, Ausstattung, Sitzplatzangebot und Informationen über Anschlüsse sowie bei Unregelmäßigkeiten.

Fast in allen Bereichen war das Ergebnis 2006 etwas schlechter als im Vorjahr. Die Pünktlichkeit wurde 2005 mit 2,20 bewertet, 2006 war es hingegen »nur« 2,31. Die Sauberkeit der Fahrzeuge erhielt 2005 die Schulnote 1,95, 2006 2,04.

Verbesserungsbedarf gibt es bei der Information im Störfall. Hier wurde 2005 die Schulnote 2,31 vergeben, 2006 nur noch 2,35. Vor dem Hintergrund der verschiedenen auch sehr offensiv beworbenen Informationsmöglichkeiten (Internet, Handy, verbesserte Fahrplanauskunft, neue Anzeigedisplays auf vielen Stationen, neue örtliche Beschallungssysteme) zeigt gerade dieser Wert die Wichtigkeit und Bedeutung einer sachgerechten Fahrgastinformation - offenbar ist es bisher nicht gelungen, die persönliche Beratung und Betreuung wirklich 1:1 durch Technik zu ersetzen. Unserer Meinung nach kann Technik, egal wie leistungsfähig und modern sie ist, immer nur den Menschen unterstützen, jedoch nie ganz ersetzen. Was nützt eine automatisierte Durchsage zu einer Zugverspätung, wenn sie genau in dem Moment erfolgt, in dem auf dem Gegengleis ein Güterzug durchfährt und somit jedes Verstehen ausgeschlossen ist?

Die Bereiche Pünktlichkeit und Informationen bei Unregelmäßigkeiten haben am schlechtesten abgeschnitten. Hier besteht also hoher Handlungsbedarf. Wir hoffen, dass die Auswertung 2007 wieder mit einem besseren Wert als in 2006 abschließt.

Dieser Artikel mit allen Bildern online:

<http://signalarchiv.de/Meldungen/10000188>.

© GVE-Verlag / signalarchiv.de - alle Rechte vorbehalten