

## Anlage K

### Kundenzufriedenheit im SPNV-Regionalverkehr

#### 1. Einleitung

- 1) Die Messung der Kundenzufriedenheit ist ein nach DIN EN 13816 anerkanntes Messverfahren für die Bewertung von Qualität im Öffentlichen Personenverkehr und wird aus dem Verhältnis der durch die Kunden wahrgenommenen zur erwarteten Qualität definiert. In der Bewertung der Verkehrsleistung ist die Kundenzufriedenheit ein Indikator dafür, wie sich die vom EVU realisierte zur angestrebten (vertraglich vereinbarten) Dienstleistungsqualität verhält.
- 2) Die Beauftragte finanziert Fahrgastbefragungen, die von unabhängigen Dritten durchgeführt werden. Die Ergebnisse werden gemeinsam mit den EVU mindestens jährlich ausgewertet und analysiert. Es wird geprüft, welche Qualitätssteuerungsmaßnahmen zur Gewährleistung einer hohen Kundenzufriedenheit umzusetzen sind.
- 3) Bestimmte mit der Verkehrsleistung verbundene Qualitätskriterien werden mit objektiv ermittelten Qualitätskriterien in einem öffentlichkeitswirksamen Ranking (Anlage R der BVB) .
- 4) Der Aufgabenträger und die Beauftragte sind berechtigt, die Ergebnisse der Kundenzufriedenheitsbefragung als Gesamtkundenzufriedenheitsindex sowie die Ergebnisse je Qualitätskriterium zu veröffentlichen; eine Veröffentlichung durch das EVU bedarf der vorherigen Zustimmung der Beauftragten.
- 5) Der Aufgabenträger und die Beauftragte behalten sich einer Weiterentwicklung dieses Bewertungssystems zur Einbeziehung der Kundenmeinung vor und informieren das EVU im Jahr vor der Einführung bzw. Umsetzung.

#### 2. Grundlagen

- 1) Die Erhebung der Kundenzufriedenheit erfolgt jährlich, mindestens in zwei jeweils zweiwöchigen Erhebungswellen (Feldzeiten in verkehrstypischen Zeiträumen: Frühling, Herbst).
- 2) Auf Basis der Vertragsnetze wird vom Dritten eine gewichtete Stichprobe entsprechend den Nachfragedaten ermittelt, die linienbezogen für das Jahr eine erforderliche Interviewzahl ausweist. Vertragsnetzbezogen liegt je Qualitätskriterium ein Wert vor, der der Vorgabe der statistischen Sicherheit mit 95 % +/- 0,1 bezogen auf eine sechsstufige Schulnotenskala (1= sehr zufrieden bis 6= sehr unzufrieden) für die Zufriedenheit und für die Wichtigkeit bezogen auf eine zehnstufige Skala (10 = extrem wichtig bis 1 = völlig unwichtig) entspricht. Die Indizes liegen im Bereich von 0,1 (Zufriedenheit mit 1 und Wichtigkeit mit 10 bewertet) bis 6,0 (Zufriedenheit mit 6 bewertet und Wichtigkeit mit 1).
- 3) Aus erhebungsökonomischen Gründen wurden folgende Vereinfachungen vorgenommen:
  - Linienbezogene Werte haben eine geringere statistische Sicherheit.
  - Es werden Kundenzufriedenheitsindizes für Regionalverkehrslinien im VBB ab drei Haltepunkten ermittelt.
- 4) Befragt werden Fahrgäste in den Zügen des Regionalverkehrs, die mindestens monatlich die Regionalzüge im VBB nutzen und über 16 Jahre alt sind. Die Bewertung bezieht sich auf die konkrete Fahrt auf der befahrenen Linie des betreffenden EVU. Die Interviews unterliegen einer Anwesenheitsstichprobe, erfolgen face-to-face und werden per Zufallsaus-

wahl geführt. Die Interviews werden entsprechend der anzutreffenden Fahrgastsoziodemografie im Zeitraum von 6 – 22 Uhr geführt. Es besteht die Möglichkeit, aktuelle Themen mit zu befragen.

Das EVU ist verpflichtet, die notwendigen Fahrgastbefragungen zur Kundenzufriedenheitsermittlung durchführen zu lassen und den Interviewern des Dritten Freifahrt einzuräumen.

### 3. Ermittlung des Gesamtkundenzufriedenheitsindex

- 1) Pro Interview wird für jedes Qualitätskriterium pro befragten Fahrgast ein Kundenzufriedenheitsindexwert gebildet, der sich ergibt:

$$\text{Kundenzufriedenheitsindex Kriterium} = \frac{\text{Zufriedenheit} * \text{Wichtigkeit}}{10}$$

- 2) Das Ergebnis aller Befragten ist der Gesamtkundenzufriedenheitsindex, der sich dann aus den Mittelwerten der einzelnen Kundenzufriedenheitsindizes ergibt:

$$\text{Kundenzufriedenheitsindex gesamt} = \frac{\text{Index}_1 + \text{Index}_2 + \text{Index}_3 + \dots}{\text{Anzahl}}$$

### 4. Qualitätskriterien

- 1) Die Beauftragte führt seit 2005 die Kundenzufriedenheitsbefragung durch. Zur Fortsetzung des Monitorings werden unverändert nachfolgende Kriterien durch die Fahrgäste bewertet:
- Zugbezogene Qualität (Verkehrsleistung)
    - Pünktlichkeit der Züge
    - Sauberkeit der Züge
    - Ausstattung der Züge
    - Schadensfreiheit der Züge
    - Sicherheit vor Kriminalität/Belästigung/Bedrohungen im Zug
    - Sitzplatzangebot
    - Information im Regelfall im Zug
    - Information zu Unregelmäßigkeiten/Verspätungen im Zug
    - Freundlichkeit und Kompetenz des vorhandenen Zugpersonals
    - Fahrkartenerwerbsmöglichkeit im Zug

- 2) Folgende bahnhofsbezogene Qualitätskriterien werden informativ erhoben:
  - Sauberkeit der Bahnhöfe
  - Schadensfreiheit der Bahnhöfe
  - Sicherheit vor Kriminalität/Belästigung/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
- 3) Es wird pro Verkehrsvertrag und Linie ein Gesamtkundenzufriedenheitsindex jeweils für Züge und Bahnhöfe ermittelt.
- 4) Für die Bewertung im öffentlichkeitswirksamen Ranking gemäß Anlage R der BVB werden pro Linie und Verkehrsvertrag nur die ungewichteten Kundenzufriedenheitswerte (ausschließlich Mittelwerte der Zufriedenheit ohne Berücksichtigung der abgefragten Wichtigkeit der ausgewählten Kriterien) der sechs vom EVU zu beeinflussenden Qualitätskriterien verwendet:
  - Pünktlichkeit der Züge
  - Sauberkeit der Züge
  - Schadensfreiheit der Züge
  - Sicherheit vor Kriminalität/Belästigung/Bedrohungen im Zug
  - Information zu Unregelmäßigkeiten/Verspätungen im Zug
  - Freundlichkeit und Kompetenz des vorhandenen Zugpersonals.