DB Mobility Networks Logistics

QUALITÄTSBERICHT

06 KUNDENORIENTIERUNG

08 ZUVERLÄSSIGKEIT DER VERKEHRE

09 HILFELEISTUNG FÜR PERSONEN MIT BEHINDERUNGEN UND EINGESCHRÄNKTER MOBILITÄT

11 BESCHWERDEMANAGEMENT

Als Dienstleistungsunternehmen haben die DB Fernverkehr AG und ihr Tochterunternehmen, die DB AutoZug GmbH, die Erfüllung der Kundenerwartungen im Fokus. Dabei liegt das Augenmerk auf dem Angebot einer guten Beförderungsleistung und damit der Erreichung gesetzter Qualitätskriterien. Diese umfassen neben der Kundenzufriedenheit vor allem die Zuverlässigkeit der Verkehre und die Einhaltung der Servicestandards. Die Qualität unserer Leistungen und Prozesse steuern wir mittels Kennzahlen. Mithilfe unseres Qualitätsmanagementsystems überwachen wir die Erreichung der jährlich vereinbarten Ziele. Die Kennzahlen werden von Verantwortlichen in den jeweiligen Fachbereichen analysiert und Verbesserungsmaßnahmen für die zugrunde liegenden Prozesse abgeleitet. Die Produktion im Fernverkehr ist nach international anerkannten Normen des Qualitäts- und Umweltmanagements sowie des Arbeits- und Gesundheitsschutzes zertifiziert.

Damit erfüllen wir die Vorgaben der Verordnung (EG) Nr. 1371/2007 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 23. Oktober 2007 über die Rechte und Pflichten der Fahrgäste im Eisenbahnverkehr.

Im Berichtsjahr wurde die 2010 gestartete Kunden- und Qualitätsinitiative konsequent fortgesetzt. Das Ziel der Initiative ist die nachhaltige Verbesserung der Qualität und damit der Anspruch, den Kundenerwartungen noch besser entsprechen zu können.

KUNDENORIENTIERUNG

Rückmeldungen unserer Kunden erhalten wir im unmittelbaren Kundenkontakt während der Leistungserbringung, aber auch durch das Beschwerdemanagement und unsere Gremienarbeit mit dem Kundenbeirat sowie den Behindertenvertretern der programmbegleitenden Arbeitsgruppe der Deutschen Bahn. Darüber hinaus beauftragen wir regelmäßige Kundenbefragungen bei unabhängigen Instituten.

Informationen und Fahrkartenvertrieb

Wir bieten unseren Kunden vor, während und nach der Fahrt über unterschiedliche Medien ein umfassendes Informationsangebot.

::: Unser Online-Portal www.bahn.de gehört zu den meistbesuchten Mobilitätsportalen in Deutschland. Täglich werden etwa 4,5 Millionen Reiseauskünfte erteilt und bis zu 130.000 Online-Tickets verkauft.

::: Der Trend zum Fahrkartenkauf im Internet oder über mobile Services nimmt weiter stetig zu. Daher erfolgt der Ausbau des mobilen Serviceportals m.bahn.de und der App DB Navigator (zum Beispiel Kaufmöglichkeit von Fahrkarten und Platzreservierungen bis unmittelbar vor der fahrplanmäßigen Abfahrt). Monatlich werden rund 17 Millionen mobile Auskünfte erteilt und rund 70.000 Handy-Tickets verkauft. Außerdem bieten wir unseren Kunden mit dem neuen Angebotsberater mehr Service im Internet.

::: In unseren bundesweit 411 Reisezentren stehen unsere Mitarbeiter im direkten Kundenkontakt für Reiseinformationen und den Fahrkartenverkauf am Schalter.

::: Wir aktualisieren monatlich in einer jährlichen Gesamtauflage von rund 54 Millionen Stück das Faltblatt »Ihr Reiseplan«, das in den Zügen ausliegt und die Reisenden über die wichtigsten Anschlussmöglichkeiten sowie die Serviceangebote im Zug und an den Haltebahnhöfen informiert.

::: Während der Reise informieren wir unsere Kunden am Bahnhof und in den Zügen nach festgelegten Standards. Die Durchführung und Qualität der Ansagen wird regelmäßig in Form des Reisendeninformationsindexes erfasst, der im Jahr 2011 in Fernverkehrszügen bei 96 % und am Bahnhof bei 89 % lag.

::: An großen und mittleren Bahnhöfen unterstützen rund 1.500 Servicemitarbeiterinnen und -mitarbeiter der DB Station&Service AG die Reisenden. Sie geben Orientierungshilfe und aktuelle Auskünfte zu Fahrplänen, Zügen und etwaigen Unregelmäßigkeiten. Mit der »DB Information« haben unsere Kunden eine zentrale Anlaufstelle an rund 82 Bahnhöfen. Zur Verbesserung der Reisendeninformation sind die Mitarbeiter im Bahnsteigservice mit internetfähigen Handys ausgestattet, sodass sie den Kunden jederzeit umfassende Informationen zur aktuellen Betriebslage geben können.

Für den Erwerb einer Fahrkarte stehen dem Kunden insgesamt sieben Vertriebskanäle zur Verfügung. Sowohl gemessen an den Einnahmen als auch bei der Anzahl der verkauften Fahrkarten entfiel der größte Anteil im Berichtsjahr auf Automaten.

Kundenzufriedenheitsumfragen

Voraussetzung für die Sicherstellung einer adäquaten Produkt- und Dienstleistungsqualität ist das regelmäßige, systematische Kundenfeedback. In 26 Studien befragen wir deshalb jährlich rund 130.000 Fahrgäste und etwa 1.600 Geschäftspartner zu ihrer Wahrnehmung unserer Leistungen. Dabei differenzieren wir zwischen den einzelnen Prozessschritten der Reisekette, beginnend bei der Information und Fahrkartenbuchung, über den Eindruck der Kunden als Einkäufer, Abholer oder Fahrgast am Bahnhof und die Wahrnehmung im Zug bis hin zu einer gegebenenfalls erforderlichen Betreuung am Zielbahnhof oder der Abwicklung von Beschwerdevorgängen. Die Ergebnisse der Studien werden strukturiert ausgewertet, um bei Schwachstellen zielgerichtet gegenzusteuern.

Im Jahr 2011 wurde die Kundenzufriedenheit, bezogen jeweils auf die aktuelle Fernverkehrsfahrt, mit der Schulnote 2,2 bewertet.

Die Gesamtzufriedenheit mit der DB Fernverkehr AG erreichte im Berichtsjahr eine Schulnote von 2,9. Ebenso wurden Kunden der DB AutoZug GmbH nach ihrer Gesamtzufriedenheit befragt. Sie bewerteten diese im Durchschnitt mit der Schulnote 2,6 für die Autozugverkehre und mit der Schulnote 2,5 für die Nachtreiseverkehre.

Die Studien sowie die Auswertung lassen wir von unabhängigen Marktforschungsinstituten durchführen. Ein zentraler Themenbereich im Berichtsjahr war für uns die Verbesserung der Kommunikation nicht nur im Regelfall, sondern besonders bei Unregelmäßigkeiten und Verspätungen. Wir haben daher unter anderem auch in diesem Jahr die Betreuungsmaßnahmen am Bahnhof, im Zug und im Internet ausgeweitet und einen regelmäßigen Kundenmonitor als Kurzfristmessinstrument etabliert, der zeitnah die Produkt- und Servicequalität im Schienenpersonenverkehr misst.

Darüber hinaus haben wir während der Baumaßnahme Ost-West-Korridor (Berlin – Hannover – Bielefeld) im Sommer des Berichtsjahres ein umfassendes Kommunikations- und Servicekonzept zum Auffangen eventueller negativer Auswirkungen auf die Kunden initiiert, um unseren Fahrgästen einerseits genauste Informationen zu Fahrplanänderungen zu geben und ihnen andererseits kompensatorisch eine verbesserte Reisebetreuung anzubieten (verstärkter Service im Zug, in den Lounges und am Bahnsteig).

Sauberkeit des Fahrzeugmaterials und der Bahnhofseinrichtungen

Die Züge des Fernverkehrs und der DB AutoZug GmbH werden nach einem festen Reinigungsplan innen und außen sauber gehalten. Durchschnittlich wurden monatlich 1.546 Waschfahrten durchgeführt. Durch die extremen Winterbedingungen zu Jahresbeginn konnte das Außenreinigungsprogramm in diesem Zeitraum nicht in geplantem Umfang abgewickelt werden. Im Innenbereich werden neben den täglichen Reinigungen sechswöchige Grundreinigungen und zusätzlich bei rund 60 % der Züge regelmäßige Unterwegsreinigungen durchgeführt.

Zur Messung der erreichten Reinigungsqualität setzen wir das sogenannte Testkundenverfahren ein, bei dem unabhängige Prüfer nach festgelegten Standards einzelne Aspekte der Sauberkeit im Zug regelmäßig prüfen. Im Berichtsjahr konnte die Sauberkeit stabil auf der Schulnote 2,0 gehalten werden.

Jeder Nacht- und Autozug wird vor jeder Fahrt gründlich gereinigt und mit frischer Wäsche ausgestattet. Zudem werden die Fahrzeuge in regelmäßigen Abständen grundgereinigt. Die Einhaltung der Reinigungsqualität wird durch regelmäßige Qualitätsprüfungen sichergestellt. Die erreichten Qualitätswerte liegen im Jahr 2011 durchschnittlich bei der Schulnote 2,0.

Um unsere hohen Standards zu sichern, werden die Trinkwasserqualität und die Lebensmittelhygiene an Bord generell durch ein externes Dienstleistungsunternehmen regelmäßig überprüft.

Im Bereich der Bahnhofseinrichtungen wurden mit dem Dienstleister DB Services kategoriespezifische Qualitätsbandbreiten für die Sauberkeit der Bahnhöfe als Standards vereinbart. An großen Bahnhöfen wird die Sauberkeit durch Präsenzreiniger und an kleineren Bahnhöfen durch turnusmäßige Grundreinigung und zwischenzeitliche Intervalle zur Grobmüllbeseitigung sichergestellt. Im Rahmen des »Frühjahrsputzes« wurden alle Bahnhöfe zusätzlich grundgereinigt. Die Qualität der Reinigung wird monatlich mit dem Standardprozess »BahnhofsQualitätsCheck« ermittelt, im Berichtsjahr lagen die Werte durchschnittlich bei der Schulnote 2,2.

ZUVERLÄSSIGKEIT DER VERKEHRE

Pünktlichkeit und Zugausfälle

Unsere Kunden messen die Qualität im Fernverkehr in erster Linie an der Pünktlichkeit, zusätzlich steuern wir im Sinne unserer Kunden bei der Zuverlässigkeit die Anschlussqualität. Für die Messung der Pünktlichkeit erfassen wir die Ist-Zeit im Vergleich zur Soll-Zeit kontinuierlich für jede Zugfahrt. Die Ankunft der planmäßigen oder bis zu einer definierten Zeit verspäteten Züge fassen wir im Pünktlichkeitsgrad zusammen. Die Gesamtpünktlichkeit im Schienenpersonenfernverkehr im Jahr 2011 lag bei 80,0 % (5-Minuten-Pünktlichkeit) beziehungsweise bei 92,9 % (15-Minuten-Pünktlichkeit). Der Anschlusserreichungsgrad lag bei 89,9 %.

Die im Jahr 2010 infolge extremer Witterungseinflüsse stark abgesunkenen Werte für Pünktlichkeit und Anschlusserreichung konnten 2011 somit wieder angehoben werden. Eine große Herausforderung stellte 2011 die Baumaßnahme Ost-West-Korridor mit Fahrplanauswirkungen von April bis August dar. Aufgrund der anhaltenden reduzierten Fahrzeugverfügbarkeit der ICE-Flotte standen zudem weiterhin keine ausreichenden Fahrzeugressourcen zur Verfügung, um besondere Belastungen auszugleichen.

Als herausragende Ereignisse mit starkem Einfluss auf die Pünktlichkeit im Berichtsjahr sind die Anschläge mit Brandsätzen auf den Bahnbetrieb im Großraum Berlin Anfang Oktober sowie der Castor-Transport im November zu nennen.

Im Berichtsjahr haben wir im Rahmen der Kunden- und Qualitätsinitiative zahlreiche Projekte zur Verbesserung der Leistungsqualität aufgesetzt. Im Fernverkehr werden dabei drei Stoßrichtungen intensiv verfolgt: technische Verbesserungen an den Fahrzeugen, Verbesserungen in den betrieblichen Abläufen und erhöhte Reservevorhaltung.

Die Anzahl der kompletten Zugausfälle konnte im Jahr 2011 mit deutlich unter 1 % auf dem sehr geringen Vorjahresniveau gehalten werden.

Seit September wird im Zeichen erhöhter Transparenz die Pünktlichkeit des Schienenpersonenverkehrs im Internet für jedermann zugänglich auf monatlicher Basis veröffentlicht.

Die Gesamtpünktlichkeit der von der DB AutoZug GmbH verantworteten Züge lag im Jahr 2011 bei 69,9 %. Dieser Wert ist unter anderem darauf zurückzuführen, dass notwendige Bauarbeiten an der Infrastruktur in der Nacht durchgeführt werden und ein Großteil der Züge lange internationale Laufwege absolviert, so beispielsweise Amsterdam – Moskau, Hamburg – Narbonne oder Düsseldorf – Triest. Der Hauptnutzen des Kunden besteht darin, über Nacht zwischen zwei europäischen Metropolen komfortabel und umsteigefrei zu reisen oder mit dem eigenen Pkw staufrei in beliebte Urlaubsregionen zu gelangen.

Bewältigung von Störungen

Das deutsche Schienennetz ist durch nationale wie internationale Verkehre im Güter- und Personenverkehr stark frequentiert. Pro Tag verkehrten im Berichtsjahr rund 1.404 Züge allein im Schienenpersonenfernverkehr, im Güter- und Personenverkehr insgesamt etwa über 30.000 Züge. Schon kleinste Störungen oder Verzögerungen können in einem so dicht befahrenen Netz zu unerwünschten Kettenreaktionen führen. Neben der Geringhaltung der Folgen solcher Störungen legen wir unseren Fokus zusätzlich auf die frühzeitige Kundeninformation. Mithilfe der umfangreichen Online-Informationsplattform www.bahn.de können Kunden neben der Information zu Verspätungen auch weitere Informationen zu Auswirkungen auf Anschlussbeziehungen oder bekannte Einschränkungen beim Service- oder Platzangebot für ihren Zug auf dem Handy abrufen. Zudem können im Störungsfall über die dynamische Verbindungsauskunft alternative Verbindungen mithilfe eines mobilen Endgeräts abgerufen werden. Zur Informationsverbesserung auf den Bahnhöfen wurden 2011 mehr als 2.000 dynamische Schriftanzeiger installiert.

Die aufgrund notwendiger Modernisierungen im Streckennetz unumgänglichen Fahrzeitverlängerungen im Jahr 2011 wurden bereits mit Fahrplanwechsel Ende 2010 weitestgehend in den Reiseauskunfts- und Verkaufssystemen berücksichtigt, damit unsere Kunden weniger Störungen bei ihrer Reise erfahren.

Um unseren Kunden auch bei extremen Witterungsbedingungen einen zuverlässigen Zugverkehr anbieten zu können, wurde im Berichtsjahr in zahlreiche Maßnahmen investiert. So wurden beispielsweise zusätzliche Enteisungsanlagen eingerichtet und die Anzahl der Weichenheizungen deutlich gesteigert.

Unsere Triebfahrzeugführer und unser Zugbegleitpersonal sind für den Umgang mit unabwendbaren Störungen im Betriebsablauf geschult. Ergänzend haben wir rund um die Uhr besetzte Leitstellen, Notdienste und spezielle Fahrzeugressourcen, um die Reisenden im Störungsfall zu betreuen und weiterzubefördern oder beispielsweise Übernachtungen in Hotels anzubieten.

Ein umfangreiches Notfallmanagement ist im Eisenbahnverkehr trotz der sehr geringen Unfallzahlen üblich und entsprechend entwickelt. Die prozessualen Vorgaben sind bei der DB Fernverkehr AG im Rahmen des eingeführten Sicherheitsmanagementsystems getrennt für den Eisenbahnbetrieb und die Werkstätten beschrieben. Die organisatorischen Vorkehrungen sind umgesetzt und werden im Rahmen von Übungen getestet. Ebenso werden die für das Notfallmanagement erforderlichen Ressourcen vorgehalten. Dazu zählen Notdienste, Personalbereitschaften, Reservefahrzeuge oder auch Rahmenverträge mit Bus- und Flugunternehmen.

HILFELEISTUNG FÜR PERSONEN MIT BEHINDERUNGEN UND EINGESCHRÄNKTER MOBILITÄT

Täglich nutzen mehr als fünf Millionen Menschen unsere Mobilitätsangebote im Schienenpersonenverkehr. Es ist unser Selbstverständnis und zugleich Teil unserer sozialen Verantwortung, insbesondere mobilitätseingeschränkte Reisende während ihrer Reise mit adäquaten Services zu unterstützen.

2011 wurden beispielsweise die Öffnungszeiten der Mobilitätsservice-Zentrale erweitert; diese ist nun täglich von 06:00 bis 22:00 Uhr erreichbar. Ebenso erhält jeder Reisende auf Wunsch eine E-Mail-Bestätigung seiner Hilfeleistungen an die von ihm angegebene E-Mail-Adresse.

Die DB Station&Service AG bietet aktuell an mehr als 300 großen und mittleren Bahnhöfen bundesweit einen Ein-, Um- und Aussteigeservice für Menschen mit Handicap an. Im Jahr 2011 wurden rund 500.000 Hilfeleistungen realisiert.

Die Stationen mit Mobilitätsservice sind mit mehr als 900 mobilen Hubgeräten, Rampen, Treppenliften oder Elektromobilen ausgerüstet. Bisher sind 3.300 Bahnsteige auf 2.100 Bahnhöfen mit einem Blindenleitsystem ausgestattet. Zudem erleichtern sogenannte optisch-taktile Bodenindikatoren und in einigen Bahnhöfen Handlaufbeschriftungen mit Prismen- oder Brailleschrift sehbehinderten Fahrgästen die Orientierung. Die DB Informationen an den Bahnhöfen wurden unter anderem mit einer Induktionsschleife und einem herausfahrbaren Bedientisch für Rollstuhlfahrer und Rollstuhlfahrerinnen ausgestattet.

Die DB Station&Service AG hat zum weiteren barrierefreien Umbau zahlreicher Bahnhöfe im Jahr 2011 unter anderem mit den Bundesländern Hessen und Rheinland-Pfalz sowie den Aufgabenträgern (RMV, NVV beziehungsweise VRN sowie ZV SPNV Nord und Süd) jeweils eine neue Rahmenvereinbarung zur Modernisierung von Personenbahnhöfen abgeschlossen. Diese Rahmenvereinbarungen legen die Modernisierungsmaßnahmen der nächsten Jahre in beiden Bundesländern verbindlich fest.

Deutschlandweit werden durch die DB Vertrieb GmbH in mehr als 400 Reisezentren Information, Beratung und Service für unsere Kunden angeboten. Barrierefreiheit ist bei jeder Modernisierung ein wichtiger Baustein, der berücksichtigt wird. Im Berichtsjahr wurde ein Prototyp für ein barrierefreies Reisezentrum in Düsseldorf, dessen Komponenten konsequent auf die Bedürfnisse von mobilitätseingeschränkten Reisenden hin ausgerichtet wurden, pilotiert. Die Erkenntnisse aus dieser Pilotierung sind in einen Standard für die barrierefreie Ausstattung eingeflossen. Diese Standards sind mit den relevanten Vertreterinnen und Vertretern abgestimmt. Hierzu zählen: taktile Wegeführungen, ein barrierefreies Aufrufsystem inklusive Sprachansage für sehschwache und blinde Kunden, Sitzmodule mit Armlehnen und Unterarmstützenhalter sowie taktile Kennzeichnungen aller Komponenten. Bei Modernisierung der Reisezentren mit der aktuellen Ausstattungslinie »Neues Design« ist zudem ein höhenverstellbarer Schalter für Rollstuhlfahrer oder kleinwüchsige Menschen inklusive einer induktiven Hörschleife Bestandteil des barrierefreien Reisezentrums.

Bei der Fahrzeugneubeschaffung werden, wo immer möglich, Verbesserungen im Sinne der Barrierefreiheit umgesetzt. Dazu gehören unter anderem Einstiegshilfen für Rollstuhlfahrer, Universaltoiletten und ein modernes Fahrgastinformationssystem nach dem Zwei-Sinne-Prinzip. Ein durchgängiges optisch-taktiles Blindenleitsystem und dynamische Anzeigesysteme erleichtern sinnesbehinderten Menschen die selbstständige Nutzung im gesamten Zug. Ein durchgängiges Festhaltesystem, ausreichende Bewegungsflächen im Bereich für Rollstuhlfahrer und verbesserte Gepäckunterbringung in Bodennähe sind nur einige Stichworte, die insbesondere gehbehinderten Menschen zugutekommen. Dieses Konzept, das an europäischen Normen und nationalen Empfehlungen ausgerichtet ist, wird zukünftig für alle neuen Fernverkehrszüge der DB verbindlich. Auch bei den anstehenden Modernisierungsmaßnahmen der vorhandenen Fahrzeugflotte werden diese Maßnahmen – soweit möglich – berücksichtigt. Bis Ende des Berichtsjahres waren bereits die ersten Züge der Baureihe (BR) ICE 2 nach ihrer Modernisierung wieder im Einsatz, und setzen somit neue Maßstäbe in Sachen Barrierefreiheit.

Seit Dezember 2011 können sich mobilitätseingeschränkte Reisende in den elektronischen Reiseauskunftsmedien der Bahn (www.bahn.de, Fahrkartenautomaten) vor Fahrtantritt über etwaige Abweichungen (unter anderem Fehlen von behindertengerechten Einrichtungen) insbesondere bei Fernverkehrszügen informieren. Entsprechende Hinweise werden in Form von Textmeldungen (HIM-HAFAS Information Manager) direkt an den betroffenen Verbindungen dargestellt.

Um auch das grenzüberschreitende Reisen für alle mobilitätseingeschränkten Menschen zu vereinfachen, wurde ein internationaler Reisevoranmeldebogen für länderübergreifende Reisen mobilitätseingeschränkter Reisender mit gewünschten Hilfeleistungen beim Ein-, Um- und Aussteigen zur optimalen Servicekoordination zwischen den europäischen Bahnen gemeinsam entwickelt und abgestimmt. Zusätzlich wurde ein Buchungsverfahren entwickelt, das europaweit von allen Eisenbahngesellschaften eingesetzt werden kann, um internationale Bahnreisen mobilitätseingeschränkter Menschen mit einheitlicher Qualität vorzumelden.

Wir arbeiten in allen diesbezüglichen Frage- und Aufgabenstellungen sowohl mit den Behindertendachverbänden als auch mit dem Beauftragten der Bundesregierung für die Belange behinderter Menschen in einem langjährigen, konstruktiven Dialog eng zusammen. Im direkten Kontakt zu Reisenden mit einer Behinderung nutzen wir unsere Erfahrungen und wertvolles Feedback, um unsere Leistungen an die spezifischen Bedürfnisse dieser Zielgruppe bestmöglich anzupassen.

Im Jahr 2011 konnten wir somit auch ein neues, bis dato einzigartiges Angebot am Markt platzieren: Seit Mai 2011 können mobilitätseingeschränkte Menschen ihren Urlaub komfortabler planen und buchen, indem sie ihre Reise, die Unterbringung und das Rahmenprogramm aus einem Baukastensystem individuell zusammenstellen. In Kooperation mit der Arbeitsgemeinschaft »Barrierefreie Reiseziele in Deutschland« (www.barrierefreie-reiseziele.de) haben wir sogenannte Mobilitätspakete geschnürt, die sowohl die An- und Abreise mit möglicher Ein-, Um- und Ausstiegshilfe, die Anschlussmobilität am Urlaubsort und die Übernachtung als auch ein mögliches Ausflugs- und Kulturprogramm beinhalten. Die Reiseangebote richten sich vorzugsweise an Rollstuhlfahrer sowie seh- und hörbehinderte Personen, aber auch an ältere Menschen sowie Familien mit kleinen Kindern. Mit dem neuen Serviceangebot sind erstmals grenzenlose Reiseerlebnisse für den Tagestrip, den Kurz- und den Jahresurlaub buchbar. Egal, ob Natur, Kultur, aktive Erholung oder Entspannung gewünscht wird – der hierfür eingerichtete Bereich im Internetportal der Deutschen Bahn (www.bahn.de/reiseziele-barrierefrei) liefert vielfältige Informationen und stellt alle Serviceleistungen und Ansprechpartner vor.

Im Bereich des Sponsorings unterstützen wir seit nahezu zehn Jahren den Deutschen Behindertensportverband als einer seiner Hauptförderer. Ebenso engagierten wir uns im Jahr 2011 bereits zum zweiten Mal als Hauptsponsor erfolgreich beim Pilotprojekt »Jugend trainiert für Paralympics«. Die Unterstützung des Wettbewerbs für körperlich behinderte Kinder und Jugendliche ist für uns ein wichtiges Anliegen, um einen wertvollen Beitrag für den Schulsport und vor allem die gesellschaftliche Integration von Schülern mit Behinderung über den Sport zu leisten. Dieses bislang erfolgreiche Engagement für den Bundeswettbewerb setzen wir auch 2012 fort.

BESCHWERDEMANAGEMENT

Für Anregungen, Lob und Kritik rund um alle Themen im Personenverkehr ist unsere bundesweit einheitliche Servicerufnummer 01805.996633 rund um die Uhr für unsere Kunden erreichbar. Die eingehenden Beschwerden werden zentral erfasst, ausgewertet und beantwortet. Im Anschluss werden sie zur Verbesserung unserer Produkte und Dienstleistungen an die Fachbereiche im Unternehmen weitergeleitet. Die Rückmeldungen der Kunden nehmen wir zum Anlass, die Hintergründe zu recherchieren, Schwachstellen zu identifizieren und kundenorientierte Lösungen zu entwickeln, um so die Kundenbeziehungen zu pflegen und zu verbessern. Die im Jahr 2010 gestartete Initiative zur Steigerung von Kundenservice und Qualität haben wir auch in diesem Jahr intensiv fortgesetzt. Unsere Kunden haben in der Vergangenheit angeregt, dass sie sich diesen persönlichen Austausch verstärkt wünschen. Unser Ziel, rund 50 % unserer Beschwerdekunden anzurufen und den direkten Austausch mit unseren Kunden auszubauen, haben wir bereits im August erreicht. Durchschnittlich 53 % haben eine telefonische Rückmeldung erhalten. Das Feedback war durchweg positiv, die Kunden fühlen sich ernst genommen und erhalten im persönlichen Gespräch eine individuelle Antwort auf ihr Anliegen.

Im kommenden Jahr wollen wir uns aktiver für die Realisierung der Verbesserung einsetzen. Unsere Verbesserungswerkstatt wird überarbeitet mit dem Ziel, nachhaltiger gezielte Optimierungen aus den Beschwerdeinformationen heraus anzustoßen und umzusetzen.

Mit dem Fahrgastrechtegesetz gelten einheitliche Entschädigungsansprüche im Eisenbahnverkehr in Deutschland von der S-Bahn bis zum ICE, unabhängig davon, von welchem Eisenbahnunternehmen sie betrieben werden. Die Kunden begrüßen, dass die DB AG gemeinsam mit dem Tarifverband der Bundeseigenen und Nichtbundeseigenen Eisenbahnen in Deutschland (TBNE) ein einheitliches Entschädigungsverfahren mit dem Servicecenter Fahrgastrechte als zentralem Ansprechpartner eingeführt hat. Inzwischen beauftragen neben der DB AG auch 45 weitere Eisenbahnverkehrsunternehmen das Servicecenter Fahrgastrechte als zentralen Dienstleister mit der Bearbeitung der Verspätungsfälle.

Nach einem Jahr Erfahrung mit den Fahrgastrechten wurde das einheitliche Fahrgastrechte-Formular in Abstimmung mit dem Kundenbeirat, den Fahrgastverbänden Pro Bahn und Verkehrsclub Deutschland (VCD) sowie mit dem Verband Deutscher Verkehrsunternehmen (VDV) überarbeitet, neu gestaltet und am 12. Dezember 2010 eingeführt. Unsere Kunden verwenden aktuell in rund 90 % der Fälle das angebotene Formular.

Nicht nur diese hohe Nutzungsquote bestätigt die kundenseitige Akzeptanz des Formulars. Bei einer Kundenbefragung im Juni/Juli 2011 gaben rund 60 % der Kunden an, mit dem Antragsformular »sehr zufrieden« oder »zufrieden« zu sein. Mit der Gesamtabwicklung ihrer Entschädigungsanträge durch das Servicecenter Fahrgastrechte waren 66 % der Fahrgäste »sehr zufrieden« oder »zufrieden«.

Im Jahr 2011 wurden rund 1,1 Millionen Entschädigungsanträge bearbeitet. Hiervon wurden rund 86 % entschädigt.

Nach über zwei Jahren Erfahrung lässt sich feststellen, dass sich das gemeinsame Verfahren in der Praxis bewährt hat. Im Sinne unserer Fahrgäste sind wir darüber hinaus um ständige Weiterentwicklung und Verbesserung unserer Prozesse und Verfahren bemüht.

Anträge gemäß neuer Fahrgastrechteverordnung — in Tausend	2011
Gesamt bearbeitete Anträge	1.120
Als unbegründet abgelehnte Fälle	157
Entschädigte Fälle	963

Beschwerdemanagement	2011
Anzahl Beschwerden Fernverkehr gesamt in Tausend	176,3
Verteilung der Beschwerden auf die Kontaktkanäle	E-Mail 43 % Brief/Fax 38 % Telefon 19 %
Servicelevels	
Telefon: durchschnittliche Wartezeit bis zur Annahme des Gesprächs	14 Sek.
E-Mail: Bearbeitung innerhalb von 72 Stunden	92 %
Brief/Fax: Bearbeitung innerhalb von 10 Werktagen	96 %