DB Mobility Networks Logistics

Qualitätsbericht

6 KUNDENORIENTIERUNG

8 ZUVERLÄSSIGKEIT DER VERKEHRE

9 HILFESTELLUNG FÜR PERSONEN MIT BEHINDERUNGEN UND EINGESCHRÄNKTER MOBILITÄT

11 BESCHWERDEMANAGEMENT

Sowohl für die DB Fernverkehr AG als auch für ihr Tochterunternehmen DB AutoZug GmbH steht die Erfüllung der Kundenerwartungen im Vordergrund. Als Dienstleistungsunternehmen liegt unser Augenmerk auf dem Angebot einer guten Beförderungsleistung und damit der Erreichung gesetzter Qualitätskriterien. Neben der Kundenzufriedenheit umfassen diese vor allem die Zuverlässigkeit der Verkehre und die Einhaltung der Servicestandards. Die Qualität unserer Leistungen und Prozesse steuern wir mittels Kennzahlen und überwachen die Erreichung der jährlich vereinbarten Ziele mithilfe unseres Qualitätsmanagementsystems. 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.

Wir erfüllen damit 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.

Die im Jahr 2010 gestartete Kunden- und Qualitätsinitiative haben wir auch im Berichtsjahr konsequent fortgesetzt und im Rahmen der Unternehmensstrategie DB2020 unter der Stoßrichtung »Kunde und Qualität« verankert.

Kundenorientierung

Rückmeldungen unserer Kunden erhalten wir im unmittelbaren Kundenkontakt während der Leistungserbringung, aber unter anderem auch durch das Beschwerdemanagement und unsere Gremienarbeit mit dem Kundenbeirat. Darüber hinaus beauftragen wir regelmäßige Kundenbefragungen bei unabhängigen Instituten.

INFORMATIONEN UND FAHRKARTENVERTRIEB

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

> Unser Online-Portal www.bahn.de gehört zu den meistbesuchten Mobilitätsportalen in Deutschland. Täglich werden rund 6 Millionen Reiseauskünfte erteilt und bis zu 120.000 Online-Tickets verkauft.
> Der Trend zum Fahrkartenkauf im Internet oder über mobile Services nimmt stetig zu. Daher werden unsere mobilen Services mit dem Serviceportal m.bahn.de und den Apps DB Navigator (zum Beispiel Reiseplanung mit Pünktlichkeitsinformationen) und DB Tickets (Ticketbuchung und -verwaltung) kontinuierlich erweitert. Monatlich werden bis zu 47,8 Millionen mobile Auskünfte erteilt und bis zu 210.000 Handy-Tickets verkauft.
> Außerdem bieten wir unseren Kunden mit dem im Berichtsjahr neu eingeführten Verspätungs-Alarm mehr Service und Reisekomfort. Einmal aktiviert, informiert der Verspätungs-Alarm automatisch ab zwei Stunden vor der planmäßigen Abreise bei einer Verspätungsprognose von mindestens zehn Minuten.
> Darüber hinaus bietet bahn.de bei der Online-Buchung seit Dezember 2012 für einen Großteil der ICE-Verbindungen eine grafische Sitzplatzreservierung, bei der Reisende in einer grafischen Darstellung des Wagenplans Sitzplatzvorschläge gemäß ihren zuvor angegebenen Reservierungswünschen angezeigt bekommen.
> In unseren bundesweit über 400 Reisezentren und fünf Mobility Centern stehen unsere Mitarbeiter im direkten Kundenkontakt für Reiseinformationen und den Fahrkartenverkauf am Schalter.
> Wir aktualisieren monatlich in einer jährlichen Gesamtauflage von rund 60 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 2012 in Fernverkehrszügen bei 97 % (im Vorjahr: 96 %) 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 DB Information haben unsere Kunden eine zentrale Anlaufstelle an 81 Bahnhöfen. Zur Verbesserung der Reisendeninformation sind die Mitarbeiter im Bahnsteigservice mit einem internetfähigen Handy ausgestattet, sodass sie den Kunden jederzeit umfassende Informationen zur aktuellen Betriebslage geben können.

Für den Erwerb der Fahrkarte stehen dem Kunden insgesamt sieben Vertriebskanäle (DB Automaten, Internet/Mobile, DB Reisezentren, DB Agenturen, Abo Center, Verkauf im Zug, DB Reiseservice/telefonisch) 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 35 Studien befragen wir deshalb jährlich rund 140.000 Fahrgäste und etwa 1.800 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 Berichtsjahr wurde die Kundenzufriedenheit, bezogen jeweils auf die aktuelle Fernverkehrsfahrt, mit einem Zufriedenheitsindex (ZI) von 74 (im Vorjahr: ein ZI von 76) bewertet.

Die Gesamtzufriedenheit mit der DB Fernverkehr AG erreichte im Berichtsjahr einen ZI von 62 (im Vorjahr: ein ZI von 62). Ebenso wurden Kunden der DB AutoZug GmbH nach ihrer Gesamtzufriedenheit befragt. Sie bewerteten diese im Durchschnitt mit einem ZI von 70 (im Vorjahr: ein ZI von 68) für die Autozugverkehre und mit einem ZI von 72 (im Vorjahr: ein ZI von 70) 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.

SAUBERKEIT DES FAHRZEUGMATERIALS UND DER BAHNHOFSEINRICHTUNGEN

Die Züge der DB Fernverkehr AG und der DB AutoZug GmbH werden nach einem festen Reinigungsplan innen und außen gesäubert. Durchschnittlich wurden für die Außenreinigung monatlich rund 1.600 Waschfahrten durchgeführt. Im Innenbereich werden neben den täglichen Reinigungen (einmal täglich Tagesreinigung, mehrfach täglich Bedarfsreinigung) zehnwöchige Grundreinigungen und zusätzlich bei rund 50 % der Züge regelmäßige Unterwegsreinigungen durchgeführt. Die DB Fernverkehr AG modernisiert in den Jahren 2012 bis 2014 im Rahmen des Projekts ICmod (IC-Modernisierung) rund 770 Wagen der IC/EC-Flotte. Im Fahrgastbereich werden sich der Komfort und der Service für Reisende deutlich verbessern. Ebenso ist seit dem Vorjahr ein Redesign des ICE 2 in Arbeit. Sowohl beim Projekt ICmod als auch beim Redesign werden neue Materialien im aktuellen Design eingesetzt, die leichter sauber zu halten sind und somit die Qualität des Reinigungszustands im Innenbereich der Züge fördern.

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 sehr stabil im Bereich im Bereich der Schulnoten 2,0 bis 2,1 gehalten werden (im Vorjahr: Schulnote 2,0).

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 2012 durchschnittlich bei einer Schulnote von 1,8 (im Vorjahr: 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 – wie im Vorjahr – bei einer Schulnote von 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 in dem Pünktlichkeitsgrad zusammen. Die Gesamtpünktlichkeit im Schienenpersonenfernverkehr im Jahr 2012 lag bei 79,1 % (5-Minuten-Pünktlichkeit) (im Vorjahr: 80,0 %) beziehungsweise bei 92,2 % (15-Minuten-Pünktlichkeit) (im Vorjahr: 92,9 %). Der Anschlusserreichungsgrad lag bei 88,7 % (im Vorjahr: 89,9 %).

Das Pünktlichkeitsniveau des Vorjahres konnte im Berichtsjahr nicht ganz erreicht werden. Vor allem in den Sommermonaten, aber auch durch den Wintereinbruch Anfang Dezember 2012, kam es zu Störungen an den Infrastrukturanlagen sowie an Fahrzeugen. Zudem hatten Einzelereignisse starken Einfluss auf die Pünktlichkeitswerte. Hierzu zählen drei Entgleisungen in Stuttgart, bei der schwerwiegendsten waren im Oktober 2012 fast 1.500 Züge mit insgesamt fast 10.000 Minuten verspätet, oder auch die Entschärfung einer Fliegerbombe in Hamburg am 2. August 2012, wo bei einer Gleissperrung von zehn Stunden 82 Züge mit insgesamt 3.400 Minuten verspätet waren. In beiden Fällen wurden befristete Betriebsprogramme in Kraft gesetzt, die teilweise die Züge am Störungsort vorbeiführten.

Die im Vorjahr initiierten Projekte zur Verbesserung der Leistungsqualität haben wir auch im Berichtsjahr kontinuierlich weiterverfolgt. So analysieren wir beispielsweise stetig die Verspätungsursachen und leiten daraus Maßnahmen zur Optimierung der Pünktlichkeit und der Anschlusserreichung ab.

Die Anzahl der kompletten Zugausfälle konnte im Jahr 2012 mit deutlich unter 1 % auf dem sehr geringen Vorjahresniveau gehalten werden.

Die Gesamtpünktlichkeit der von der DB AutoZug GmbH verantworteten Züge lag im Jahr 2012 bei 69,8 % (im Vorjahr: 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. Für den Kunden besteht der Hauptnutzen 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 sowohl durch nationale als auch durch internationale Verkehre im Güter- und Personenverkehr stark frequentiert. Im Berichtsjahr verkehrten pro Tag rund 1.353 Züge (im Vorjahr: 1.404 Züge/Tag) allein im Schienenpersonenfernverkehr; im Güter- und Personenverkehr waren es insgesamt etwa 30.329 Züge (im Vorjahr: 30.793 Züge/Tag). In einem so dicht befahrenen Netz können daher schon kleinste Störungen oder Verzögerungen zu unerwünschten Kettenreaktionen führen.

Eine ständige Optimierung der Reiseketten steht daher im Fokus. Dies beinhaltet unter anderem die frühzeitige Einbindung geänderter Fahrzeiten aufgrund von Modernisierungen im Streckennetz in die Reiseauskunfts- und Verkaufssysteme.

Auch durch extreme Witterungsbedingungen kann es zu Beeinträchtigungen im Zugverkehr kommen. Daher haben wir auch im Berichtsjahr intensive personelle, technische und organisatorische Maßnahmen zur Wintervorbereitung unternommen. Hierzu zählen beispielsweise die zusätzlichen Schulungen der Mitarbeiter, die Aufstockung der Schneeräumflotte, die Einrichtung von Abtauanlagen oder auch die verstärkte Ausrüstung von Weichen mit Weichenheizungen. Des Weiteren wurden Maßnahmen initiiert, die auf die Verbesserung der Klimaanlagenverfügbarkeit in den Sommermonaten abzielen.

Neben der Minimierung von Störungen sowie deren Folgewirkungen liegt unser Augenmerk auf der frühzeitigen Kundeninformation. Auf www.bahn.de oder über die mobilen Services können sich unsere Kunden umfassend über Verspätungen und betroffene Anschlussbeziehungen oder bekannte Einschränkungen informieren.

Mit unterschiedlichen Maßnahmen sorgen wir dafür, dass Mitarbeiter der Verkehrs- und Transportleitungen – vor allem in Hinblick auf Großstörungen – betriebliche Abläufe schneller und besser bearbeiten können. Die führt unter anderem zu einer besseren Reisendenlenkung durch zugbezogene Reisendeninformationen in der Reisekette.

Durch die Verbesserung der Informationsflüsse wird das Servicepersonal vor Ort in die Lage versetzt, die Reisenden auch bei Störungen und in Ausnahmesituationen schnell und zuverlässiger zu informieren.

Störungen im Betriebsablauf werden zunehmend auch automatisch erkannt und für die betrieblichen Mitarbeiter visualisiert. Die automatisierte Erkennung von Störungen schafft Freiräume zur Konzentration auf die Problemlösung. Die dafür erforderlichen Systeme werden stetig weiter ausgebaut, sodass den Mitarbeitern in Zukunft bereits Lösungsalternativen und deren Auswirkungen auf den Betriebsablauf aufgezeigt werden können.

Für den Umgang mit unabwendbaren Störungen im Betriebsablauf sind unsere Triebfahrzeugführer und unser Zugbegleitpersonal geschult. Dazu zählen das Erkennen von Abweichungen, Beherrschen von Vorgaben zum Aufruf von Hilfe und Unterstützung bei der Selbstrettung. Zur Unterstützung wird ein spezielles webbasiertes Trainingsmodul eingesetzt. Die Schulungen werden regelmäßig wiederholt und ihre Umsetzung nachgehalten. Jährlich finden Übungen mit dem Infrastrukturbetreiber DB Netz AG und Vertretern der DB Fernverkehr AG statt, in denen die Wirksamkeit der Maßnahmen überprüft wird. 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 für das Notfallmanagement die erforderlichen Ressourcen vorgehalten. Dazu zählen Notdienste, Personalbereitschaften, Reservefahrzeuge oder auch Rahmenverträge mit Bus- und Flugunternehmen.

Hilfeleistung für Personen mit eingeschränkter Mobilität

Täglich nutzen rund 0,4 Millionen Menschen unsere Mobilitätsangebote im Schienenpersonenverkehr.

Als Konzern unternehmen wir seit Jahren große Anstrengungen, um Fahrgästen mit Behinderungen eine selbstbestimmte Mobilität zu ermöglichen. Damit bekennen wir uns zu unserer gesellschaftlichen Verantwortung gegenüber den rund neun Millionen Bundesbürgern mit Behinderungen, die für uns eine wichtige Kunden- und Zielgruppe darstellen.

Mit dem im Frühjahr 2012 veröffentlichten zweiten Programm zur Barrierefreiheit des DB-Konzerns möchten wir weitere entscheidende Meilensteine in Richtung Barrierefreiheit setzen.

Beim Ausbau der Barrierefreiheit orientieren wir uns selbstverständlich an den geltenden gesetzlichen Rahmenbedingungen, wie zum Beispiel dem Behindertengleichstellungsgesetz des Bundes (BGG), dem Allgemeinen Gleichbehandlungsgesetz (AGG), der Technischen Spezifikation für Interoperabilität für mobilitätseingeschränkte Reisende (TSI PRM) und der EU-Fahrgastrechteverordnung.

Zusammen mit dem Bundesministerium für Arbeit und Soziales hat der DB-Konzern die Aufhebung des Streckenverzeichnisses nach §147 Abs. 1 SGB IX vereinbart. Seit dem 1. September 2011 können schwerbehinderte Menschen alle Nahverkehrszüge (RE, RB, IRE, S-Bahn) der Deutschen Bahn bundesweit ohne zusätzliche Fahrkarte mit dem grün-orangen Schwerbehindertenausweis und dem Beiblatt mit gültiger Wertmarke nutzen.

Alle neu zu beschaffenden Fahrzeuge im Fernverkehr werden mit einer fahrzeuggebundenen Einstiegshilfe ausgestattet. Beispielsweise werden die neu bestellten ICE-3-Züge über einen Hublift für Rollstuhlfahrer und -fahrerinnen verfügen. Auch für sehbehinderte Fahrgäste wird die Ausstattung bei den neuen Fahrzeugen wie auch bei den bereits bestellten 27 IC-Doppelstockzügen unter anderem durch ein taktiles Leitsystem deutlich verbessert.

Auch bei der Ausstattung der bundesweit über 400 DB Reisezentren, die den Kunden für eine persönliche Beratung und Buchung von Fahrkarten zur Verfügung stehen, wird die Barrierefreiheit stetig vorangetrieben und auf die Bedürfnisse mobilitätseingeschränkter Reisender ausgerichtet. Wichtige Kompnenten eines barrierefreien Reisezentrums sind Türfolierungen, taktile Wegeführung, ein barrierefreies Aufrufsystem, Sitzmodule und ein höhenverstellbarer Schalter für Rollstuhlfahrer und -fahrerinnen oder kleinwüchsige Menschen inklusive einer induktiven Hörschleife. Je nach technischen und konstruktiven Möglichkeiten werden die Einzelmodule der Barrierefreiheit umgesetzt. Bisher wurden rund 40 Reisezentren barrierefrei ausgestattet. Im Rahmen von Bahnhofssanierungen werden jedes Jahr weitere Reisezentren modernisiert, darunter auch Reisezentren an kleinen und mittleren Bahnhöfen.

Die DB Automaten werden im Hinblick auf ihre Barrierefreiheit und Nutzerfreundlichkeit ständig weiterentwickelt. Die Verbesserungen spiegeln sich sowohl in der Gestaltung der Automaten (zum Beispiel keine scharfen Ecken und Kanten) und der Anordnung der Bedienelemente (beispielsweise sind PIN-Pad und Kartenleser für sitzende oder kleine Personen niedriger angeordnet) als auch in einer einfacheren Bedienbarkeit wider. Darüber hinaus konnte in Zusammenarbeit mit dem Fraunhofer-Institut im Jahr 2010 eine neue Benutzeroberfläche eingeführt werden, die die Bedienung durch größere Buttons und Schriften sowie durch stärkere Kontraste erleichtert.

Bereits seit 1999 bieten wir an den wichtigsten Bahnhöfen bundesweit einen Ein-, Um- und Aussteigeservice für Menschen mit Handicap an. Diese 300 mit Personal besetzten Stationen sind mit über 900 mobilen Hubgeräten, Rampen, Treppenliften oder Elektromobilen ausgerüstet. Von 16 festen Standorten, den sogenannten Basisstationen, sorgen zusätzliche mobile Teams an weiteren 65 kleineren und mittleren Bahnhöfen dafür, dass Fahrgäste mit Handicap sicher und bequem in den und aus dem Zug kommen. Spezielle Schulungen bereiten die Servicemitarbeiter auf den Umgang mit mobilitätseingeschränkten Fahrgästen vor.

Seit dem 1. Dezember 2012 wird für mobilitäseingeschränkte Reisende auch an Bahnhöfen ohne stationäres Servicepersonal nach Voranmeldung bei der Mobilitätsservice-Zentrale Hilfe beim Ein- und Aussteigen gewährleistet. Hier unterstützen die Triebfahrzeugführer und Kundenbetreuer tatkräftig. Damit die Hilfeleistung an den Stationen organisiert werden kann, ist eine Anmeldung durch den Fahrgast bis 20 Uhr des Vortags seiner Reise bei der Mobilitätsservice-Zentrale Voraussetzung. Dies kann telefonisch, über das Internet, per Fax oder per E-Mail erfolgen. Die Mitarbeiter prüfen die gewünschte Reiseverbindung – bei einem Rollstuhlfahrer erfolgt die Prüfung insbesondere im Hinblick auf den stufenlosen Zugang zum Bahnsteig und eine überbrückbare Einstiegshöhe in den jeweiligen Nahverkehrszug. Ist die Verbindung geeignet, bestätigt die Mobilitätsservice-Zentrale dem Reisenden die Fahrt und leitet die entsprechenden Informationen weiter.

Um gehörlosen Menschen das Reisen mit der Bahn zu erleichtern, wurden zusammen mit dem Deutschen Gehörlosenbund erstmals mehrere Gebärdensprachvideos für das Internet entwickelt. Neben Fragen zur BahnCard und zu den Fahrgastrechten werden auch die Services rund um die Reiseplanung und -information sowie die Möglichkeiten des Fahrkartenkaufs ausführlich erläutert. Seit März 2012 ist diese sogenannte »Guided Tour« über nachfolgenden Link abrufbar: www.bahn.de/gebaerdensprachvideos.

Darüber hinaus können hörbehinderte und gehörlose Kunden die wichtigsten Informationen rund um eine Bahnreise unter www.bahn.de/gehoerlos nachlesen. Hierbei sind aktuelle Verkehrsinformationen zu Abfahrts- und Ankunftszeiten der Züge, zu den größten Bahnhöfen in Deutschland und zu mobilen Services ebenso online verfügbar wie zur Mobilitätsservice-Zentrale. Gehörlose Menschen können mit der Mobilitätsservice-Zentrale per Fax unter 01806/996633 oder per E-Mail (deaf-msz@deutschebahn.com) kommunizieren.

In der Mobilitätsservice-Zentrale wurde Mitte Dezember für gehörlose und schwerhörige Kunden ein SMS-Service eingeführt. Somit hat auch dieser Personenkreis die Möglichkeit, Informationen an die DB zu übermitteln. Es handelt sich dabei nur um Anliegen, die außerhalb von Notfallinformationen liegen, zum Beispiel, wenn ein Automat gestört ist oder wenn Einrichtungen im Bahnhof oder auch im Zug nicht funktionieren.

Seit 2011 können mobilitätseingeschränkte Reisende ihren Urlaub komfortabel planen und buchen. Auf der Internetseite www.bahn.de/reiseziele-barrierefrei stellen wir gemeinsam mit der Arbeitsgemeinschaft »Barrierefreie Reiseziele in Deutschland« Mobilitätspakete vor, die neben der Unterbringung am Urlaubsort auch ein mögliches Ausflugs- und Kulturprogramm beinhalten. Auch die An- und Abreise mit einer möglichen Ein-, Um- und Ausstiegshilfe sowie die Anschlussmobilität am Urlaubsort können vorab gebucht werden. Die Reiseangebote richten sich vorwiegend an Rollstuhlfahrer sowie an seh- und hörbehinderte Personen, aber auch an ältere Menschen sowie Familien mit kleinen Kindern. Mit diesem Serviceangebot sind Reiseerlebnisse für den Tagestrip, den Kurz- und den Jahresurlaub buchbar.

Damit die initiierten Maßnahmen auf den aktuellen Marktbedürfnissen basieren, stehen wir im intensiven Dialog mit dem Beauftragten der Bundesregierung für die Belange behinderter Menschen, der Bundesarbeitsgemeinschaft für Rehabilitation (BAR), den Behindertendachverbänden und unserem Kooperationspartner, dem Deutschen Behindertensportverband (DBS).

Auch wurde 2006 von uns eine Arbeitsgruppe mit vom Deutschen Behindertenrat benannten Vertretern ins Leben gerufen. Im partnerschaftlichen und konstruktiven Dialog werden wichtige Detailfragen anstehender Maßnahmen in den Bereichen Infrastruktur, Fahrzeuge, Information und Service vorgestellt und erörtert. Damit bringen mobilitätseingeschränkte Menschen ihre Kompetenz ein und wir können die Umsetzung an den spezifischen Bedürfnissen ausrichten.

Die vielschichtigen Aktivitäten zeigen auf, dass wir den Weg zu mehr Barrierefreiheit konsequent fortsetzen.

Beschwerdemanagement

Die Deutsche Bahn bietet ihren Kunden über den »Kundendialog« eine zentrale Anlaufstelle, die telefonisch, postalisch oder per Kontaktformular auf www.bahn.de für Anregungen, Lob und Kritik rund um die Uhr zur Verfügung steht. Dort werden die Anliegen unserer Kunden aufgenommen und bearbeitet. Gleichzeitig werden neben der Rückmeldung an den Kunden die Inhalte der Anliegen einem DB-internen Verbesserungsprozess zugeführt. Hier erarbeiten die verantwortlichen Fachabteilungen auf Grundlage des Kundenfeedbacks Maßnahmen, um die Leistung kontinuierlich zu optimieren und damit die Kundenzufriedenheit zu steigern.

Im Jahr 2012 stand neben der Optimierung dieses Prozesses der Nutzung von Beschwerdeinformation auch die weitere Qualitätssteigerung unseres Service im Vordergrund. Uns ist es durch Anpassungen unserer Prozesse gelungen, auch in Phasen hoher Eingangsvolumen den Kunden gegenüber ein verlässlicher Ansprechpartner zu sein. Mithilfe des Kundenbeirats der DB und mit seinem »Blick von außen« auf die schriftliche Kommunikation des Kundendialogs gestalten wir unsere Antworten noch kundenfreundlicher.

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. Der DB-Konzern hat gemeinsam mit dem TBNE (Tarifverband der Bundeseigenen und Nichtbundeseigenen Eisenbahnen in Deutschland) ein einheitliches Entschädigungsverfahren mit dem Servicecenter Fahrgastrechte als zentralem Ansprechpartner eingeführt hat. Inzwischen beauftragen auch 46 weitere Eisenbahnverkehrsunternehmen das Servicecenter Fahrgastrechte als zentralen Dienstleister mit der Bearbeitung der Verspätungsfälle.

Das einheitliche Fahrgastrechte-Formular, das in Abstimmung mit dem Kundenbeirat der DB, den Fahrgastverbänden Pro Bahn und Verkehrsclub Deutschland (VCD) sowie mit dem Verband Deutscher Verkehrsunternehmen (VDV) erarbeitet wurde, verwenden unsere Kunden bei rund 90 % der eingereichten Entschädigungsanträge.

Nicht nur diese hohe Nutzungsquote bestätigt die kundenseitige Akzeptanz des Formulars. Bei einer Kundenbefragung im Juni/Juli 2012 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 70 % der Fahrgäste »sehr zufrieden« oder »zufrieden«. Mit dem Ergebnis ihres Entschädigungsantrags sind sogar 82 % der Kunden »sehr zufrieden« oder »zufrieden«.

Im Berichtsjahr wurden rund 900.000 Entschädigungsanträge bearbeitet. Hiervon wurde rund 89 % entsprochen.

Nach über drei 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 Fahrgastrechteverordnung — in Tausend	2012	2011
Gesamt bearbeitete Anträge	900	1.120
Als unbegründet abgelehnte Fälle	99	157
Entschädigte Fälle	801	963

Beschwerdemanagement	2012	2011
Anzahl Beschwerden Fernverkehr gesamt in Tausend	150,2	173,6
Verteilung der Beschwerden auf die Kontaktkanäle in %		
E-Mail	46	43
Brief/Fax	41	38
Telefon	13	19
Servicelevels		
Telefon: durchschnittliche Wartezeit bis zur Aufnahme des Gesprächs in Sekunden	14	14
E-Mail: Bearbeitung innerhalb von 72 Stunden in %	88	92
Brief/Fax: Bearbeitung innerhalb von 10 Werktagen in %	93	96