



# Qualitätsbericht

- 6 Kundenorientierung
- 6 Informationen und Fahrkartenvertrieb
- 8 Zuverlässigkeit der Verkehre
- 10 Hilfeleistung für Personen mit Behinderungen und eingeschränkter Mobilität
- 12 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 Verbesserungsmaß-

nahmen 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 DB-Konzernstrategie DB2020 in der Stoßrichtung Kunde und Qualität verankert.

## 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 Behinder-

tenvertretern der Programmbegleitenden Arbeitsgruppe des Deutsche Bahn Konzerns (DB-Konzern). 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](http://www.bahn.de) gehört zu den meistbesuchten Mobilitätsportalen in Deutschland. Täglich werden etwa 4,9 Millionen Reiseauskünfte erteilt und bis zu 120.000 Online-Tickets verkauft.
- Der Trend zum Fahrkartenkauf im Internet oder über mobile Services nimmt stetig zu. 2013 wurden die Funktionalitäten der App DB Tickets in die App DB Navigator migriert. So sind Auskunft, Handy-Ticket-Buchung und -verwaltung und Echtzeitinformationen in einer App integriert. Monatlich werden bis zu 69 Millionen mobile Auskünfte erteilt und bis zu 330.000 Handy-Tickets verkauft.

- Außerdem bieten wir unseren Kunden mit dem 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.
- Im August 2013 startete die Betaphase des neuen Mobilitätsportals der Deutschen Bahn, das erstmals eine flächendeckende und verkehrsträgerübergreifende Reiseplanung von Tür zu Tür ermöglicht. Durch die Verknüpfung von verschiedensten Verkehrsmitteln werden über Filter individualisierbare Reiseketten erstellt. Die mobile Begleitung auf der Reise durch eine App mit Echtzeitinformationen rundet das Serviceangebot ab.

- Seit August 2013 wird mit dem Zugradar auf [www.bahn.de/zugradar](http://www.bahn.de/zugradar) Transparenz über die aktuelle Position der DB-Züge geschaffen. Der Zugradar zeigt auf einer dynamischen Karte das Streckennetz und alle Fern- und Regionalzüge der Deutschen Bahn. Die Positionsberechnung der Züge erfolgt anhand von Ist-Daten und Prognosen aus dem zentralen Reisendeninformationssystem (RIS).
- Darüber hinaus bietet [bahn.de](http://bahn.de) bei der Online-Buchung 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 410 Reisezentren und fünf Mobility-Centern stehen unsere Mitarbeiter im direkten Kundenkontakt für Reiseinformationen und den Fahrkartenverkauf am Schalter. Ergänzend dazu gibt es seit April 2013 fünf Video-Reisezentren.
- Wir aktualisieren monatlich in einer jährlichen Gesamtauflage von über 53 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 Reisendeninformationsindex erfasst, der im Berichtsjahr in Fernverkehrszügen bei 97% lag (im Vorjahr: 97%).
- 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, AboCenter, Verkauf im Zug, DB Reiseservice) zur Verfügung. Sowohl gemessen an den Einnahmen als auch bei der Anzahl der verkauften Fahrkarten entfiel der größte Anteil im Berichtsjahr auf DB 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 rund 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 Beschwerdeverfahren. 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: ZI von 75) bewertet.

Die Gesamtzufriedenheit mit der DB Fernverkehr AG erreichte im Berichtsjahr einen ZI von 61 (im Vorjahr: ZI von 63). Ebenso wurden Kunden der DB AutoZug GmbH nach ihrer Gesamtzufriedenheit befragt. Sie bewerteten diese im Durchschnitt mit einem ZI von 70 (im Vorjahr: ZI von 68) für die Autozugverkehre und mit einem ZI von 72 (im Vorjahr: ZI von 71) 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 Kurzfrismessinstrument 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 1.500 Waschfahrten durchgeführt. Im Innenbereich werden neben den täglichen Reinigungen (einmal täglich Tagesreinigung, mehrfach täglich Bedarfsreinigung) alle zehn Wochen Grundreinigungen und zusätzlich bei rund 50 % der Züge regelmäßige Unterwegsreinigungen durchgeführt. Die DB Fernverkehr AG modernisiert in den Jahren 2012 bis 2014 rund 770 Wagen der IC/EC-Flotte im Rahmen des Projekts ICmod. Im Fahrgastbereich wird sich der Komfort und Service für Reisende deutlich verbessern. Das Redesign des ICE2 wurde im Berichtsjahr abgeschlossen. 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 der Schulnoten 2,0 bis 2,1 (im Vorjahr: 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 lagen im Berichtsjahr 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 Bahnhöfeinrichtungen wurden mit 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 im Pünktlichkeitsgrad zusammen. Die Gesamtpünktlichkeit im Schienenpersonenfernverkehr im Berichtsjahr lag bei 73,9 % (5-Minuten-Pünktlichkeit) (im

Vorjahr: 79,1 %) beziehungsweise bei 89,5 % (15-Minuten-Pünktlichkeit) (im Vorjahr: 92,2 %). Der Anschlusserreichungsgrad lag bei 86,3 % (im Vorjahr: 88,7 %).

Die Pünktlichkeit im Berichtsjahr lag spürbar unter der des Vorjahres. Das Berichtsjahr war geprägt von erheblichen Belastungen durch heftige Unwetter, durch hochwasserbedingte Streckensperrungen von bis zu über fünf Monaten, durch unpassierbare Strecken im Ruhrgebiet aufgrund nicht gesicherter alter Bergwerksstollen und durch externe Eingriffe in den Bahnverkehr, wie Kabeldiebstähle. Für die länger andauernden Störungen wurden befristete Betriebsprogramme

erstellt und kommuniziert, insbesondere auch, um den Reisenden verlässliche Information über die veränderten Reiseketten bieten zu können.

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 Anchlusserrreichung ab. Diese münden in DB-Konzernprogrammen wie der Kunden- und Qualitätsoffensive.

Die Anzahl der kompletten Zugausfälle konnte im Berichtsjahr mit rund 1,5% auf geringem Niveau gehalten werden.

Die Gesamtpünktlichkeit der von der DB AutoZug GmbH verantworteten Züge lag im Berichtsjahr 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.

## BEWÄLTIGUNG VON STÖRUNGEN

Das deutsche Schienennetz ist sowohl durch nationale als auch internationale Verkehre im Güter- und Personenverkehr stark frequentiert. Im Berichtsjahr verkehrten im Durchschnitt 1.353 Züge/Tag (im Vorjahr: 1.404 Züge/Tag) allein im Schienenpersonenfernverkehr; im Güter- und Personenverkehr waren es insgesamt wie im Vorjahr rund 30.000 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 Einplanung geänderter Fahrzeiten aufgrund von Modernisierungen im Streckennetz in die Reiseauskunfts- und Verkaufssysteme.

Auch durch extreme Witterungsbedingungen kann es zu Beeinträchtigungen im Zugverkehr kommen. Insbesondere die Auswirkungen der Hochwasserflut im Sommer haben unseren Bahnbetrieb massiv beeinträchtigt.

Auch im Berichtsjahr haben wir wieder intensive personelle, technische und organisatorische Maßnahmen zur Wintervorbereitung unternommen. Des Weiteren wurden Maßnahmen fortgeführt, 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](http://www.bahn.de) oder über die mobilen Services können sich unsere Kunden umfassend über Verspätungen und betroffene Anschlussbeziehungen oder bekannte Einschränkungen informieren.

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.

Die zunehmende 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, das Beherrschen von Vorgaben zum Aufruf von Hilfe und Unterstützung bei der Selbstrettung. 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 Störfall zu betreuen und weiterzubefördern oder beispielsweise Übernachtungen in Hotels anzubieten.

## Hilfeleistung für Personen mit Behinderungen und eingeschränkter Mobilität



Täglich nutzen knapp zwölf Millionen Menschen die Mobilitätsangebote des DB-Konzerns im Schienenpersonenverkehr.

Im DB-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-Fahrgastreueverordnung.

Alle neu zu beschaffenden Fahrzeuge im Fernverkehr werden mit einer fahrzeuggebundenen Einstiegshilfe ausgestattet. Beispielsweise verfügen die ICE-3-Züge der neuesten Generation (BR 407) über einen Rollstuhl-Hublift, der ebenso für die neu bestellte Fahrzeugplattform ICx vorgesehen ist. Bei den neuen IC-Doppelstockzügen gewährleistet je nach Bahnsteighöhe der Station ein Schiebetritt oder eine im Zug mitgeführte Rampe den problemlosen Zugang für Rollstuhlfahrer und Rollstuhlfahrerinnen. Auch für sehbehinderte Fahrgäste wird die Ausstattung bei den neuen Fahrzeugen unter anderem durch ein taktils Leitsystem deutlich verbessert.

Seit April 2013 verkehren IC-Busse im Fernbuslinienverkehr zwischen Freiburg–München und Berlin–Krakau. Das Buspersonal auf allen IC-Bussen ist für den Umgang mit mobilitätseingeschränkten Reisenden geschult und gibt Hilfeleistungen beim Ein- und Ausstieg. Rollstühle und andere orthopädische Hilfsmittel werden im Kofferraum transportiert, sofern sie faltbar sind, unter 25 kg wiegen und die Größe von 120x109x35 cm nicht überschreiten. Eine Anmeldung von Hilfeleistungen kann bei Bedarf über die Mobilitätsservice-Zentrale erfolgen. Ebenso können dort alle relevanten Informationen zu Reiseverbindungen und zur barrierefreien Zugänglichkeit von Bahnhöfen erfragt werden. Seit August 2013 sind im IC-Bus-Verkehr fünf neue, barrierefreie Doppeldeckerbusse (bis 14. Dezember 2013 zunächst auf der Strecke Mannheim–Nürnberg, seit 19. Dezember 2013 auf der Strecke München–Zürich) im Einsatz. Diese Busse verfügen über einen Rollstuhlstellplatz, der am Niederflureinstieg über eine mitgeführte Rampe stufenfrei erreicht wird. Für sehbehinderte Reisende sind die Inneneinrichtung, Trittstufen und Leisten im Mittelgang kontrastreich sowie Piktogramme und Sitzplatznummern taktil gestaltet.

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 Komponenten eines barrierefreien Reisezentrums sind Türfolierungen, taktile Wegeführung, ein barrierefreies Aufrufsystem, Sitzmodule und ein höhenverstellbarer Schalter für Rollstuhlfahrer und Rollstuhlfahrerinnen oder kleinwüchsige Menschen inklusive einer induktiven Hörschleife. Je nach technischen und konstruktiven Möglichkeiten werden die Einzelmodule der Barrierefreiheit umgesetzt. Bis Ende 2013 wurden rund 55 Reisezentren barrierefrei ausgestattet. Im Rahmen von Bahnhofssanierungen werden jedes Jahr weitere Reisezentren modernisiert, darunter auch Reisezentren an kleinen und mittleren Bahnhöfen.

Neu ist das sogenannte Video-Reisezentrum an kleinen Bahnhöfen. Im Berichtsjahr wurden zunächst fünf Pilotbahnhöfe im Schwarzwald barrierefrei ausgestattet. Kunden können sich dort per Knopfdruck mit einem Reiseberater verbinden lassen, der über Monitor und Mikrofon persönlich berät und Fahrkarte bucht. Der Ausdruck der Fahrkarte erfolgt automatisch. Gezahlt werden kann entweder in bar oder per Karte.

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 eine neue Benutzeroberfläche eingeführt werden, die die Bedienung durch größere Buttons und Schriften sowie durch stärkere Kontraste erleichtert.

Wir bieten an den wichtigsten Bahnhöfen bundesweit einen Ein-, Um- und Aussteigeservice für Menschen mit Handicap an. Diese Stationen sind mit mehr als 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. Der Vorteil ist, dass dieser Mobilitätsservice bedarfsgerechter organisiert werden kann. In den Bahnhöfen sind 1.400 Servicemitarbeiter für die Unterstützung mobilitätseingeschränkter Fahrgäste speziell geschult. Im Berichtsjahr wurden rund 550.000 Hilfeleistungen beim Ein-, Um- und Ausstieg realisiert.

Bereits seit 1999 organisiert die Mobilitätsservice-Zentrale des DB-Konzerns Hilfe beim Ein-, Um- und Aussteigen in 300 Bahnhöfen, die mit Personal besetzt sind.

Die Fahrzeuge im Regionalverkehr wurden in den letzten Jahren kontinuierlich mit zuggebundenen Einstiegshilfen ausgestattet. So gewährleistet DB Regio Schiene seit Dezember 2012 mit der Einführung der »Fahrzeuggebundenen Einstiegshilfe durch Kundenbetreuer im Nahverkehr und Triebfahrzeugfahrer« bei DB Regio auch an 1.550 stufenlos erreichbaren Bahnhöfen ohne stationäres Servicepersonal nach Voranmel-

dung Hilfe für Rollstuhlfahrer beim Ein- und Ausstieg. Die Voranmeldung von Hilfeleistungen für andere mobilitätseingeschränkte Reisende (unter anderem Mütter mit Kinderwagen, Senioren, seh- und hörbehinderte Menschen) ist selbstverständlich auch für weitere Verkehrsstationen möglich. Damit wird der Umfang von Hilfeleistungen beim Ein- und Ausstieg für mobilitätseingeschränkte Reisende deutlich erweitert. Dieser Service trifft bei der Zielgruppe auf sehr positive Resonanz; so sind im Berichtsjahr nahezu 20.000 Voranmeldungen zu verzeichnen und die Kundenzufriedenheit ist sehr hoch. Durch den Einsatz weiterer Neu- und Redesign-Fahrzeuge, die den Service der fahrzeuggebundenen Einstiegs-/Ausstiegshilfe ermöglichen, wird dieses Angebot in Zukunft weiter ausgebaut werden.

Schwerbehinderte Menschen können 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.

Um gehörlosen Menschen das Reisen mit der Bahn zu erleichtern, wurde zusammen mit dem Deutschen Gehörlosenbund erstmals ein Gebärdensprachvideo 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 Fahrkartenskaufs ausführlich erläutert. Die sogenannte Guided Tour ist über den Link [www.bahn.de/gebaerdensprachvideos](http://www.bahn.de/gebaerdensprachvideos) zu erreichen.

Hörbehinderte und gehörlose Kunden können die wichtigsten Informationen rund um eine Bahnreise auf [www.bahn.de/gehoerlos](http://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 01805/159 357 oder per E-Mail ([deaf-msz@deutschebahn.com](mailto:deaf-msz@deutschebahn.com)) kommunizieren. Ebenso wurde ein SMS-Service für diese Zielgruppe eingeführt, um Informationen (zum Beispiel, wenn ein Automat gestört ist oder wenn Einrichtungen im Bahnhof oder auch im Zug nicht funktionieren) an uns zu übermitteln.

Menschen mit Lernschwierigkeiten finden nützliche Hinweise zum Reisen mit der Bahn auf [bahn.de/leichtesprache](http://bahn.de/leichtesprache). Diese Seite ist in leichter Sprache verfasst und wurde in den bestehenden Online-Auftritt integriert. Seit 2011 können mobilitätseingeschränkte Reisende ihren Urlaub komfortabel planen und buchen. Auf der Internetseite [www.bahn.de/reiseziele-barrierefrei](http://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 umfassen. 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 Behinderten-Sportverband (DBS).

Bereits seit zehn Jahren verbindet uns mit dem DBS eine enge und erfolgreiche Partnerschaft. Neben der Förderung paralympischer Athleten richtet sich unser Engagement verstärkt auch auf gemeinsame Aktivitäten, die barrierefreies Reisen ermöglichen. Im Dialog mit dem Verband gelingt es uns, die Leistungen und Services für Fahrgäste mit Behinderungen weiter zu verbessern.

Seit April 2012 sind wir neuer Hauptsponsor der beiden Schulsportwettbewerbe »Jugend trainiert für Olympia« (JTFO) und »Jugend trainiert für Paralympics« (JTFP). Dabei fördern wir nicht nur sportliche Talente, sondern auch die Integration von Schülern mit Behinderung über den Sport in die Gesellschaft. Ziel ist es, Menschen mit Behinderungen in die Gesellschaft zu integrieren und ihnen darüber hinaus eine selbstbestimmte Mobilität zu ermöglichen.

## Beschwerdemanagement

Die Deutsche Bahn bietet ihren Kunden über den Kundendialog eine zentrale Anlaufstelle, die telefonisch, postalisch oder per Kontaktformular auf [www.bahn.de](http://www.bahn.de) für Anregungen, Lob und Kritik rund um die Uhr zur Verfügung steht. Die Abwicklung der gesetzlichen Ansprüche aus Verspätungen wird vom »Service Center Fahrgastrechte« durchgeführt. Im Kundendialog Fernverkehr 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 ständig zu optimieren und damit die Kundenzufriedenheit zu steigern.

Das Berichtsjahr war im Kundendialog vor allem durch die Auswirkungen des Hochwassers im Juni und die Stürme Christian und Xaver zum Jahresende geprägt, die uns vor große Herausforderungen stellten. Trotz der vor allem im zweiten Halbjahr hohen Kontaktvolumina gelang es, unsere Kunden zeitnah mit aktuellen Informationen zu versorgen. Dazu wurden unter anderem auch kostenlose Sonderhotlines geschaltet. Kulante Erstattungsregelungen trugen erheblich zur Zufriedenheit der Kunden bei.

Zum Juni 2013 erfolgte die Umstellung der Servicenummer. Durch die Wahl einer 01806er-Nummer kostet nun jeder Anruf – unabhängig von der Dauer – nur noch 20 Cent. Die komplexe Umstellung verlief planmäßig und ohne Probleme.

Der kontinuierliche Verbesserungsprozess stand im Berichtsjahr weiterhin im Mittelpunkt. Mit einer Vielzahl von Analysen konnten Verbesserungsprojekte mit spezifischem Kundenfeedback unterstützt werden.

Ein besonderes Highlight zu Jahresbeginn 2013 war die Einführung des »Perlen-Prozesses«: Perlen sind einzelne, konkrete Verbesserungsvorschläge unserer Kunden zu unterschiedlichsten Themenfeldern, die einfach und schnell umgesetzt werden können. Ist eine Perle vom Mitarbeiter im Kundendialog identifiziert, wird sie geprüft und an den entsprechenden Fachbereich weitergeleitet. Ebenso wird die Umsetzung überprüft. Kunden erhalten eine Information über den Umsetzungsgrad der Vorschläge und ein kleines Dankeschön. Insbesondere dieser neue Prozess hilft dabei, beständig besser zu werden und das Ziel »Kunden begeistern« zu erreichen.

Das einheitliche Fahrgastrechte-Formular, das in Abstimmung mit dem Kundenbeirat des DB-Konzerns, 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 April, Mai und Juli 2013 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 80 % der Kunden »sehr zufrieden« oder »zufrieden«.

Im Berichtsjahr wurden rund 1,3 Millionen Entschädigungsanträge bearbeitet. Hiervon wurden 89 % entschädigt.

Nach über vier 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]	2013	2012
Gesamt bearbeitete Anträge	1.279	900
Als unbegründet abgelehnte Fälle	141	99
Entschädigte Fälle	1.138	801
<hr/>		
Beschwerdemanagement	2013	2012
Anzahl Beschwerden Fernverkehr gesamt in Tausend	218,4	150,2
<b>VERTEILUNG DER BESCHWERDEN AUF DIE KONTAKTKANÄLE IN %</b>		
E-Mail	50	46
Brief/Fax	36	41
Telefon	14	13
<b>SERVICELEVELS IN %</b>		
Telefon: durchschnittliche Wartezeit bis zur Aufnahme des Gesprächs in Sekunden	32	14
E-Mail: Bearbeitung innerhalb von 72 Stunden	98	88
Brief/Fax: Bearbeitung innerhalb von 10 Werktagen	98	93



# Qualitätsbericht

- 6 Kundenorientierung
- 6 Informationen und Fahrkartenvertrieb
- 8 Zuverlässigkeit der Verkehre
- 10 Hilfeleistung für Personen mit Behinderungen und eingeschränkter Mobilität
- 12 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 Verbesserungsmaß-

nahmen 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 DB-Konzernstrategie DB2020 in der Stoßrichtung Kunde und Qualität verankert.

## 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 Behinder-

tenvertretern der Programmbegleitenden Arbeitsgruppe des Deutsche Bahn Konzerns (DB-Konzern). 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](http://www.bahn.de) gehört zu den meistbesuchten Mobilitätsportalen in Deutschland. Täglich werden etwa 4,9 Millionen Reiseauskünfte erteilt und bis zu 120.000 Online-Tickets verkauft.
- Der Trend zum Fahrkartenkauf im Internet oder über mobile Services nimmt stetig zu. 2013 wurden die Funktionalitäten der App DB Tickets in die App DB Navigator migriert. So sind Auskunft, Handy-Ticket-Buchung und -verwaltung und Echtzeitinformationen in einer App integriert. Monatlich werden bis zu 69 Millionen mobile Auskünfte erteilt und bis zu 330.000 Handy-Tickets verkauft.

- Außerdem bieten wir unseren Kunden mit dem 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.
- Im August 2013 startete die Betaphase des neuen Mobilitätsportals der Deutschen Bahn, das erstmals eine flächendeckende und verkehrsträgerübergreifende Reiseplanung von Tür zu Tür ermöglicht. Durch die Verknüpfung von verschiedensten Verkehrsmitteln werden über Filter individualisierbare Reiseketten erstellt. Die mobile Begleitung auf der Reise durch eine App mit Echtzeitinformationen rundet das Serviceangebot ab.

- Seit August 2013 wird mit dem Zugradar auf [www.bahn.de/zugradar](http://www.bahn.de/zugradar) Transparenz über die aktuelle Position der DB-Züge geschaffen. Der Zugradar zeigt auf einer dynamischen Karte das Streckennetz und alle Fern- und Regionalzüge der Deutschen Bahn. Die Positionsberechnung der Züge erfolgt anhand von Ist-Daten und Prognosen aus dem zentralen Reisendeninformationssystem (RIS).
- Darüber hinaus bietet [bahn.de](http://bahn.de) bei der Online-Buchung 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 410 Reisezentren und fünf Mobility-Centern stehen unsere Mitarbeiter im direkten Kundenkontakt für Reiseinformationen und den Fahrkartenverkauf am Schalter. Ergänzend dazu gibt es seit April 2013 fünf Video-Reisezentren.
- Wir aktualisieren monatlich in einer jährlichen Gesamtauflage von über 53 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 Reisendeninformationsindex erfasst, der im Berichtsjahr in Fernverkehrszügen bei 97% lag (im Vorjahr: 97%).
- 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, AboCenter, Verkauf im Zug, DB Reiseservice) zur Verfügung. Sowohl gemessen an den Einnahmen als auch bei der Anzahl der verkauften Fahrkarten entfiel der größte Anteil im Berichtsjahr auf DB 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 rund 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 Beschwerdeverfahren. 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: ZI von 75) bewertet.

Die Gesamtzufriedenheit mit der DB Fernverkehr AG erreichte im Berichtsjahr einen ZI von 61 (im Vorjahr: ZI von 63). Ebenso wurden Kunden der DB AutoZug GmbH nach ihrer Gesamtzufriedenheit befragt. Sie bewerteten diese im Durchschnitt mit einem ZI von 70 (im Vorjahr: ZI von 68) für die Autozugverkehre und mit einem ZI von 72 (im Vorjahr: ZI von 71) 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 Kurzfrismessinstrument 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 1.500 Waschfahrten durchgeführt. Im Innenbereich werden neben den täglichen Reinigungen (einmal täglich Tagesreinigung, mehrfach täglich Bedarfsreinigung) alle zehn Wochen Grundreinigungen und zusätzlich bei rund 50 % der Züge regelmäßige Unterwegsreinigungen durchgeführt. Die DB Fernverkehr AG modernisiert in den Jahren 2012 bis 2014 rund 770 Wagen der IC/EC-Flotte im Rahmen des Projekts ICmod. Im Fahrgastbereich wird sich der Komfort und Service für Reisende deutlich verbessern. Das Redesign des ICE2 wurde im Berichtsjahr abgeschlossen. 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 der Schulnoten 2,0 bis 2,1 (im Vorjahr: 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 lagen im Berichtsjahr 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 Bahnhöfeinrichtungen wurden mit 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 im Pünktlichkeitsgrad zusammen. Die Gesamtpünktlichkeit im Schienenpersonenfernverkehr im Berichtsjahr lag bei 73,9 % (5-Minuten-Pünktlichkeit) (im

Vorjahr: 79,1 %) beziehungsweise bei 89,5 % (15-Minuten-Pünktlichkeit) (im Vorjahr: 92,2 %). Der Anschlusserreichungsgrad lag bei 86,3 % (im Vorjahr: 88,7 %).

Die Pünktlichkeit im Berichtsjahr lag spürbar unter der des Vorjahres. Das Berichtsjahr war geprägt von erheblichen Belastungen durch heftige Unwetter, durch hochwasserbedingte Streckensperrungen von bis zu über fünf Monaten, durch unpassierbare Strecken im Ruhrgebiet aufgrund nicht gesicherter alter Bergwerksstollen und durch externe Eingriffe in den Bahnverkehr, wie Kabeldiebstähle. Für die länger andauernden Störungen wurden befristete Betriebsprogramme

erstellt und kommuniziert, insbesondere auch, um den Reisenden verlässliche Information über die veränderten Reiseketten bieten zu können.

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 Anslusserreichung ab. Diese münden in DB-Konzernprogrammen wie der Kunden- und Qualitätsoffensive.

Die Anzahl der kompletten Zugausfälle konnte im Berichtsjahr mit rund 1,5% auf geringem Niveau gehalten werden.

Die Gesamtpünktlichkeit der von der DB AutoZug GmbH verantworteten Züge lag im Berichtsjahr 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.

## BEWÄLTIGUNG VON STÖRUNGEN

Das deutsche Schienennetz ist sowohl durch nationale als auch internationale Verkehre im Güter- und Personenverkehr stark frequentiert. Im Berichtsjahr verkehrten im Durchschnitt 1.353 Züge/Tag (im Vorjahr: 1.404 Züge/Tag) allein im Schienenpersonenfernverkehr; im Güter- und Personenverkehr waren es insgesamt wie im Vorjahr rund 30.000 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 Einplanung geänderter Fahrzeiten aufgrund von Modernisierungen im Streckennetz in die Reiseauskunfts- und Verkaufssysteme.

Auch durch extreme Witterungsbedingungen kann es zu Beeinträchtigungen im Zugverkehr kommen. Insbesondere die Auswirkungen der Hochwasserflut im Sommer haben unseren Bahnbetrieb massiv beeinträchtigt.

Auch im Berichtsjahr haben wir wieder intensive personelle, technische und organisatorische Maßnahmen zur Wintervorbereitung unternommen. Des Weiteren wurden Maßnahmen fortgeführt, 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](http://www.bahn.de) oder über die mobilen Services können sich unsere Kunden umfassend über Verspätungen und betroffene Anschlussbeziehungen oder bekannte Einschränkungen informieren.

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.

Die zunehmende 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, das Beherrschen von Vorgaben zum Aufruf von Hilfe und Unterstützung bei der Selbstrettung. 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 Störfall zu betreuen und weiterzubefördern oder beispielsweise Übernachtungen in Hotels anzubieten.

## Hilfeleistung für Personen mit Behinderungen und eingeschränkter Mobilität



Täglich nutzen knapp zwölf Millionen Menschen die Mobilitätsangebote des DB-Konzerns im Schienenpersonenverkehr.

Im DB-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-Fahrgastreueverordnung.

Alle neu zu beschaffenden Fahrzeuge im Fernverkehr werden mit einer fahrzeuggebundenen Einstiegshilfe ausgestattet. Beispielsweise verfügen die ICE-3-Züge der neuesten Generation (BR 407) über einen Rollstuhl-Hublift, der ebenso für die neu bestellte Fahrzeugplattform ICx vorgesehen ist. Bei den neuen IC-Doppelstockzügen gewährleistet je nach Bahnsteighöhe der Station ein Schiebetritt oder eine im Zug mitgeführte Rampe den problemlosen Zugang für Rollstuhlfahrer und Rollstuhlfahrerinnen. Auch für sehbehinderte Fahrgäste wird die Ausstattung bei den neuen Fahrzeugen unter anderem durch ein taktils Leitsystem deutlich verbessert.

Seit April 2013 verkehren IC-Busse im Fernbuslinienverkehr zwischen Freiburg–München und Berlin–Krakau. Das Buspersonal auf allen IC-Bussen ist für den Umgang mit mobilitätseingeschränkten Reisenden geschult und gibt Hilfestellungen beim Ein- und Ausstieg. Rollstühle und andere orthopädische Hilfsmittel werden im Kofferraum transportiert, sofern sie faltbar sind, unter 25 kg wiegen und die Größe von 120x109x35 cm nicht überschreiten. Eine Anmeldung von Hilfeleistungen kann bei Bedarf über die Mobilitätsservice-Zentrale erfolgen. Ebenso können dort alle relevanten Informationen zu Reiseverbindungen und zur barrierefreien Zugänglichkeit von Bahnhöfen erfragt werden. Seit August 2013 sind im IC-Bus-Verkehr fünf neue, barrierefreie Doppeldeckerbusse (bis 14. Dezember 2013 zunächst auf der Strecke Mannheim–Nürnberg, seit 19. Dezember 2013 auf der Strecke München–Zürich) im Einsatz. Diese Busse verfügen über einen Rollstuhlstellplatz, der am Niederflureinstieg über eine mitgeführte Rampe stufenfrei erreicht wird. Für sehbehinderte Reisende sind die Inneneinrichtung, Trittstufen und Leisten im Mittelgang kontrastreich sowie Piktogramme und Sitzplatznummern taktil gestaltet.

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 Komponenten eines barrierefreien Reisezentrums sind Türfolierungen, taktile Wegführung, ein barrierefreies Aufrufsystem, Sitzmodule und ein höhenverstellbarer Schalter für Rollstuhlfahrer und Rollstuhlfahrerinnen oder kleinwüchsige Menschen inklusive einer induktiven Hörschleife. Je nach technischen und konstruktiven Möglichkeiten werden die Einzelmodule der Barrierefreiheit umgesetzt. Bis Ende 2013 wurden rund 55 Reisezentren barrierefrei ausgestattet. Im Rahmen von Bahnhofssanierungen werden jedes Jahr weitere Reisezentren modernisiert, darunter auch Reisezentren an kleinen und mittleren Bahnhöfen.

Neu ist das sogenannte Video-Reisezentrum an kleinen Bahnhöfen. Im Berichtsjahr wurden zunächst fünf Pilotbahnhöfe im Schwarzwald barrierefrei ausgestattet. Kunden können sich dort per Knopfdruck mit einem Reiseberater verbinden lassen, der über Monitor und Mikrofon persönlich berät und Fahrkarte bucht. Der Ausdruck der Fahrkarte erfolgt automatisch. Gezahlt werden kann entweder in bar oder per Karte.

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 eine neue Benutzeroberfläche eingeführt werden, die die Bedienung durch größere Buttons und Schriften sowie durch stärkere Kontraste erleichtert.

Wir bieten an den wichtigsten Bahnhöfen bundesweit einen Ein-, Um- und Aussteigeservice für Menschen mit Handicap an. Diese Stationen sind mit mehr als 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. Der Vorteil ist, dass dieser Mobilitätsservice bedarfsgerechter organisiert werden kann. In den Bahnhöfen sind 1.400 Servicemitarbeiter für die Unterstützung mobilitätseingeschränkter Fahrgäste speziell geschult. Im Berichtsjahr wurden rund 550.000 Hilfeleistungen beim Ein-, Um- und Ausstieg realisiert.

Bereits seit 1999 organisiert die Mobilitätsservice-Zentrale des DB-Konzerns Hilfe beim Ein-, Um- und Aussteigen in 300 Bahnhöfen, die mit Personal besetzt sind.

Die Fahrzeuge im Regionalverkehr wurden in den letzten Jahren kontinuierlich mit zuggebundenen Einstiegshilfen ausgestattet. So gewährleistet DB Regio Schiene seit Dezember 2012 mit der Einführung der »Fahrzeuggebundenen Einstiegshilfe durch Kundenbetreuer im Nahverkehr und Triebfahrzeugfahrer« bei DB Regio auch an 1.550 stufenlos erreichbaren Bahnhöfen ohne stationäres Servicepersonal nach Voranmel-

dung Hilfe für Rollstuhlfahrer beim Ein- und Ausstieg. Die Voranmeldung von Hilfeleistungen für andere mobilitätseingeschränkte Reisende (unter anderem Mütter mit Kinderwagen, Senioren, seh- und hörbehinderte Menschen) ist selbstverständlich auch für weitere Verkehrsstationen möglich. Damit wird der Umfang von Hilfeleistungen beim Ein- und Ausstieg für mobilitätseingeschränkte Reisende deutlich erweitert. Dieser Service trifft bei der Zielgruppe auf sehr positive Resonanz; so sind im Berichtsjahr nahezu 20.000 Voranmeldungen zu verzeichnen und die Kundenzufriedenheit ist sehr hoch. Durch den Einsatz weiterer Neu- und Redesign-Fahrzeuge, die den Service der fahrzeuggebundenen Einstiegs-/Ausstiegshilfe ermöglichen, wird dieses Angebot in Zukunft weiter ausgebaut werden.

Schwerbehinderte Menschen können 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.

Um gehörlosen Menschen das Reisen mit der Bahn zu erleichtern, wurde zusammen mit dem Deutschen Gehörlosenbund erstmals ein Gebärdensprachvideo 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 Fahrkartenskaufs ausführlich erläutert. Die sogenannte Guided Tour ist über den Link [www.bahn.de/gebaerdensprachvideos](http://www.bahn.de/gebaerdensprachvideos) zu erreichen.

Hörbehinderte und gehörlose Kunden können die wichtigsten Informationen rund um eine Bahnreise auf [www.bahn.de/gehoerlos](http://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 01805/159 357 oder per E-Mail ([deaf-msz@deutschebahn.com](mailto:deaf-msz@deutschebahn.com)) kommunizieren. Ebenso wurde ein SMS-Service für diese Zielgruppe eingeführt, um Informationen (zum Beispiel, wenn ein Automat gestört ist oder wenn Einrichtungen im Bahnhof oder auch im Zug nicht funktionieren) an uns zu übermitteln.

Menschen mit Lernschwierigkeiten finden nützliche Hinweise zum Reisen mit der Bahn auf [bahn.de/leichtesprache](http://bahn.de/leichtesprache). Diese Seite ist in leichter Sprache verfasst und wurde in den bestehenden Online-Auftritt integriert. Seit 2011 können mobilitätseingeschränkte Reisende ihren Urlaub komfortabel planen und buchen. Auf der Internetseite [www.bahn.de/reiseziele-barrierefrei](http://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 umfassen. 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 Behinderten-Sportverband (DBS).

Bereits seit zehn Jahren verbindet uns mit dem DBS eine enge und erfolgreiche Partnerschaft. Neben der Förderung paralympischer Athleten richtet sich unser Engagement verstärkt auch auf gemeinsame Aktivitäten, die barrierefreies Reisen ermöglichen. Im Dialog mit dem Verband gelingt es uns, die Leistungen und Services für Fahrgäste mit Behinderungen weiter zu verbessern.

Seit April 2012 sind wir neuer Hauptsponsor der beiden Schulsportwettbewerbe »Jugend trainiert für Olympia« (JTFO) und »Jugend trainiert für Paralympics« (JTFP). Dabei fördern wir nicht nur sportliche Talente, sondern auch die Integration von Schülern mit Behinderung über den Sport in die Gesellschaft. Ziel ist es, Menschen mit Behinderungen in die Gesellschaft zu integrieren und ihnen darüber hinaus eine selbstbestimmte Mobilität zu ermöglichen.

## Beschwerdemanagement

Die Deutsche Bahn bietet ihren Kunden über den Kundendialog eine zentrale Anlaufstelle, die telefonisch, postalisch oder per Kontaktformular auf [www.bahn.de](http://www.bahn.de) für Anregungen, Lob und Kritik rund um die Uhr zur Verfügung steht. Die Abwicklung der gesetzlichen Ansprüche aus Verspätungen wird vom »Service Center Fahrgastrechte« durchgeführt. Im Kundendialog Fernverkehr 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 ständig zu optimieren und damit die Kundenzufriedenheit zu steigern.

Das Berichtsjahr war im Kundendialog vor allem durch die Auswirkungen des Hochwassers im Juni und die Stürme Christian und Xaver zum Jahresende geprägt, die uns vor große Herausforderungen stellten. Trotz der vor allem im zweiten Halbjahr hohen Kontaktvolumina gelang es, unsere Kunden zeitnah mit aktuellen Informationen zu versorgen. Dazu wurden unter anderem auch kostenlose Sonderhotlines geschaltet. Kulante Erstattungsregelungen trugen erheblich zur Zufriedenheit der Kunden bei.

Zum Juni 2013 erfolgte die Umstellung der Servicenummer. Durch die Wahl einer 01806er-Nummer kostet nun jeder Anruf – unabhängig von der Dauer – nur noch 20 Cent. Die komplexe Umstellung verlief planmäßig und ohne Probleme.

Der kontinuierliche Verbesserungsprozess stand im Berichtsjahr weiterhin im Mittelpunkt. Mit einer Vielzahl von Analysen konnten Verbesserungsprojekte mit spezifischem Kundenfeedback unterstützt werden.

Ein besonderes Highlight zu Jahresbeginn 2013 war die Einführung des »Perlen-Prozesses«: Perlen sind einzelne, konkrete Verbesserungsvorschläge unserer Kunden zu unterschiedlichsten Themenfeldern, die einfach und schnell umgesetzt werden können. Ist eine Perle vom Mitarbeiter im Kundendialog identifiziert, wird sie geprüft und an den entsprechenden Fachbereich weitergeleitet. Ebenso wird die Umsetzung überprüft. Kunden erhalten eine Information über den Umsetzungsgrad der Vorschläge und ein kleines Dankeschön. Insbesondere dieser neue Prozess hilft dabei, beständig besser zu werden und das Ziel »Kunden begeistern« zu erreichen.

Das einheitliche Fahrgastrechte-Formular, das in Abstimmung mit dem Kundenbeirat des DB-Konzerns, 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 April, Mai und Juli 2013 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 80 % der Kunden »sehr zufrieden« oder »zufrieden«.

Im Berichtsjahr wurden rund 1,3 Millionen Entschädigungsanträge bearbeitet. Hiervon wurden 89 % entschädigt.

Nach über vier 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]	2013	2012
Gesamt bearbeitete Anträge	1.279	900
Als unbegründet abgelehnte Fälle	141	99
Entschädigte Fälle	1.138	801
<hr/>		
Beschwerdemanagement	2013	2012
Anzahl Beschwerden Fernverkehr gesamt in Tausend	218,4	150,2
<b>VERTEILUNG DER BESCHWERDEN AUF DIE KONTAKTKANÄLE IN %</b>		
E-Mail	50	46
Brief/Fax	36	41
Telefon	14	13
<b>SERVICELEVELS IN %</b>		
Telefon: durchschnittliche Wartezeit bis zur Aufnahme des Gesprächs in Sekunden	32	14
E-Mail: Bearbeitung innerhalb von 72 Stunden	98	88
Brief/Fax: Bearbeitung innerhalb von 10 Werktagen	98	93