



**DADINA**

Darmstadt-Dieburger  
Nahverkehrsorganisation



# Qualitätsbericht 2009

der Darmstadt-Dieburger Nahverkehrsorganisation

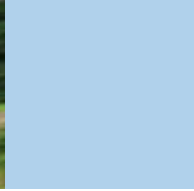


## Gute Noten von den Fahrgästen

Die Fahrgäste im DADINA-Gebiet sind mit den Buslinien, die sie benutzen, überwiegend zufrieden – das ergab die Nachfrage durch die Nahverkehrsorganisation. Außerdem fahren die überprüften Buslinien bis auf einige Ausnahmen weitgehend pünktlich. Neben der Befragung zur Kundenzufriedenheit und der Pünktlichkeitsmessung fließen in den Bericht auch die Ergebnisse der Kundengarantie ein.

Die DADINA prüft mehrmals im Jahr im Rahmen einer Erhebung die Pünktlichkeit der im öffentlichen Personennahverkehr eingesetzten Fahrzeuge und erfragt die Zufriedenheit der Fahrgäste zum Angebot. Die Ergebnisse stellen einen wichtigen Indikator für die Qualität des ÖPNV-Angebotes dar und bilden die Basis für zukünftige Verbesserungen und Anpassungen der vergebenen Leistungen. Einen Überblick über die erhobenen Daten geben Ihnen die nachfolgenden Auflistungen.





### ■ Mit VMS wird Pünktlichkeit geprüft

Überprüft werden nach den Qualitätsvorgaben des Nahverkehrsplans die neu vergebenen Buslinien. Damit für jede Linie die Pünktlichkeit aller Fahrten an ausgewählten Haltestellen gemessen werden kann, muss die Linie im Erhebungszeitraum an das Verkehrsmanagementsystem (VMS) der HEAG mobilo GmbH in Darmstadt angeschlossen sein.

Als pünktlich gilt eine Fahrt, wenn sie keine Verfrühung und nicht mehr als 3 Minuten Verspätung (bei RMV-Bahnlinien 5 Minuten) hat.

Damit bedeutet eine Pünktlichkeit von z.B. 85 Prozent, dass 85 Prozent aller gemessenen Fahrten an den Messpunkten keine Verfrühung und nicht mehr als 3 Minuten Verspätung (bei RMV-Bahnlinien 5 Minuten) hatten.

Die hier vorgestellten Ergebnisse basieren auf Untersuchungen im ersten Halbjahr 2009.

Sind die Busse öfter unpünktlich, muss das Busunternehmen einen Malus bezahlen, bei einer überdurchschnittlichen Pünktlichkeit erhält es einen Bonus.



## Die Ergebnisse des Pünktlichkeitschecks:

**Linienbündel Bergstraße (Linien K 50 und K 52):** 88,85 Prozent.

**Linienbündel Ried (Linien 45, 46, K 59, K 62):** 91,11 Prozent.

**Linienbündel LDD Darmstadt/Odenwald (Linien ERB 30, 671, 678, 681, 693):**  
87,99 Prozent (Angaben RMV).

**Linienbündel LDD Darmstadt/Dieburg (Linien 672, 673, 674, 679, 682, 684):**  
91,78 Prozent (Angaben RMV).

**Linienbündel Kranichstein (Linien H und U):** 89,94 Prozent.

**Linienbündel Darmstadt Nord (Linien A, AH, AIR, R, WX):** Die Werte für die Linien A, AH und WX sind wegen der Baumaßnahmen in Arheilgen nicht repräsentativ. Der Pünktlichkeitswert für die Linie AIR betrug 75,51 Prozent und für die Linie R 87,4 Prozent.

**Linienbündel Darmstadt/Vorderer Odenwald (Linien F, K, L, N, NE, O):** 85,31 Prozent.

**Linienbündel Eberstadt/Pfungstadt (Linien EB, NB, P, 8 N):** 91,18 Prozent.

### ■ Beim nächsten Mal mit dabei

Für folgende Linienbündel werden künftig Daten erhoben:

**Linienbündel Babenhausen (Linien K 53, K 54, K 65, K 66, K 86)** ab Dezember 2009,

**Linienbündel Reinheim (Linien K 55 und K 57)** ab Dezember 2009,

**Linienbündel Darmstadt/Ober-Ramstadt (Linien K 56 und K 58)** ab August 2010,

**Linienbündel Groß-Umstadt (Linien K 64, K 67, K 68, K 70)** ab August 2010,

**Linienbündel Weiterstadt (Linien 5506, 5513, 5515)** ab Dezember 2010.



### ■ Pünktlichkeit der Zuglinien

Nach Angaben des RMV betrug im ersten Halbjahr 2009 die Pünktlichkeit bei den S-Bahnlinien **S3** 93,71 und **S4** 96,93 Prozent.

Die Zuglinien im DADINA-Gebiet hatten folgende Pünktlichkeitswerte:

**Linie 60 (Frankfurt – Darmstadt – Mannheim/Heidelberg):** 92,98 Prozent,

**Linie 61 (Dieburg – Ober-Roden – Frankfurt):** 98,58 Prozent,

**Linie 64 (Erbach – Wiebelsbach – Hanau – Frankfurt):** 91,03 Prozent,

**Linie 65 (Eberbach – Wiebelsbach – Darmstadt – Frankfurt):** 95,87 Prozent

**Linie 75 (Aschaffenburg – Darmstadt – Mainz – Wiesbaden):** 81,33 Prozent.

### ■ Fahrzeuge und Personal beurteilt

Die Kunden konnten den Zustand der Fahrzeuge, die Pünktlichkeit der Fahrten und die Kompetenz- des Fahrpersonals bewerten. Dafür wurden wie in der Schule Noten vergeben, die im Durchschnitt zwischen 1,7 für die Linienbündel im Bereich Bergstraße und Ried und 2,6 für das Bündel Eberstadt/ Pfungstadt lagen.

Im ersten Jahr der jeweiligen Vertragslaufzeit mit den Verkehrsbetrieben werden Werte der Kundenzufriedenheit ermittelt. Diese Werte werden als „Akzeptanzwerte“ für die folgenden Jahre als Grundlage für die Bonus-Malus-Bewertung verwendet.

Damit lässt sich schon im zweiten Vertragsjahr ablesen, ob die Kunden mit dem Angebot noch zufriedener sind oder nicht.

## ■ Kundenzufriedenheit sehr hoch

**Linienbündel Bergstraße:** Der Wert der Kundenzufriedenheit beträgt 1,70 (Akzeptanzwert 1,96).

**Linienbündel Ried:** Der Wert der Kundenzufriedenheit beträgt 1,70 (Akzeptanzwert 1,76).

**Linienbündel Kranichstein:** Der Wert der Kundenzufriedenheit beträgt 2,27 (Akzeptanzwert 2,31).

**Linienbündel Darmstadt/Vorderer Odenwald:** Der vorläufige Akzeptanzwert der Kundenzufriedenheit beträgt 2,42.

**Linienbündel Eberstadt/Pfungstadt:** Der vorläufige Akzeptanzwert der Kundenzufriedenheit beträgt 2,61.

**Linienbündel Reinheim:** Der vorläufige Akzeptanzwert der Kundenzufriedenheit beträgt 2,33.

## ■ Wenige Reklamationen

Vor einem Jahr hat die DADINA zusammen mit anderen Nahverkehrsorganisationen in der Region die 10-Minuten-Garantie eingeführt. In den ersten zwölf Monaten wurden bei knapp 580 Reklamationen etwas mehr als 1.000 Euro ausgezahlt.

Für rund 200 Reklamationen wurde das Geld im Wert von 220 Euro nicht abgeholt. Einige Beschwerden mussten auch abgelehnt werden.

Insgesamt konnten rund 96 Prozent der gemeldeten Beanstandungen zur Auszahlung frei gegeben werden.





# DADINA

**Darmstadt-Dieburger  
Nahverkehrsorganisation**

## **Darmstadt-Dieburger Nahverkehrsorganisation**

Klappacher Straße 172  
64285 Darmstadt

Telefon: 06151-36 05 10

Telefax: 06151-36 05 122

E-Mail: [info@dadina.de](mailto:info@dadina.de)

Internet: [www.dadina.de](http://www.dadina.de)

Montag bis Freitag: 8 – 12.30 Uhr

Montag bis Donnerstag: 13 – 15.30 Uhr

## **RMV-Mobilitätszentrale**

Am Hauptbahnhof 20a

64293 Darmstadt

Telefon: 06151-360 51 51

Öffnungszeiten:

Montag bis Freitag: 8 – 18 Uhr

Samstag: 9 – 13 Uhr

Partner im

