

# Kundenbeirat der S-Bahn Berlin GmbH

Fahrgastumfrage vom Tag der offenen Tore 2024

Tag der offenen Tore am  
25. und 26. Mai 2024  
im S-Bahn-Werk Erkner



# Kundenbeirat der S-Bahn Berlin GmbH

Fahrgastumfrage vom Tag der offenen Tore 2024

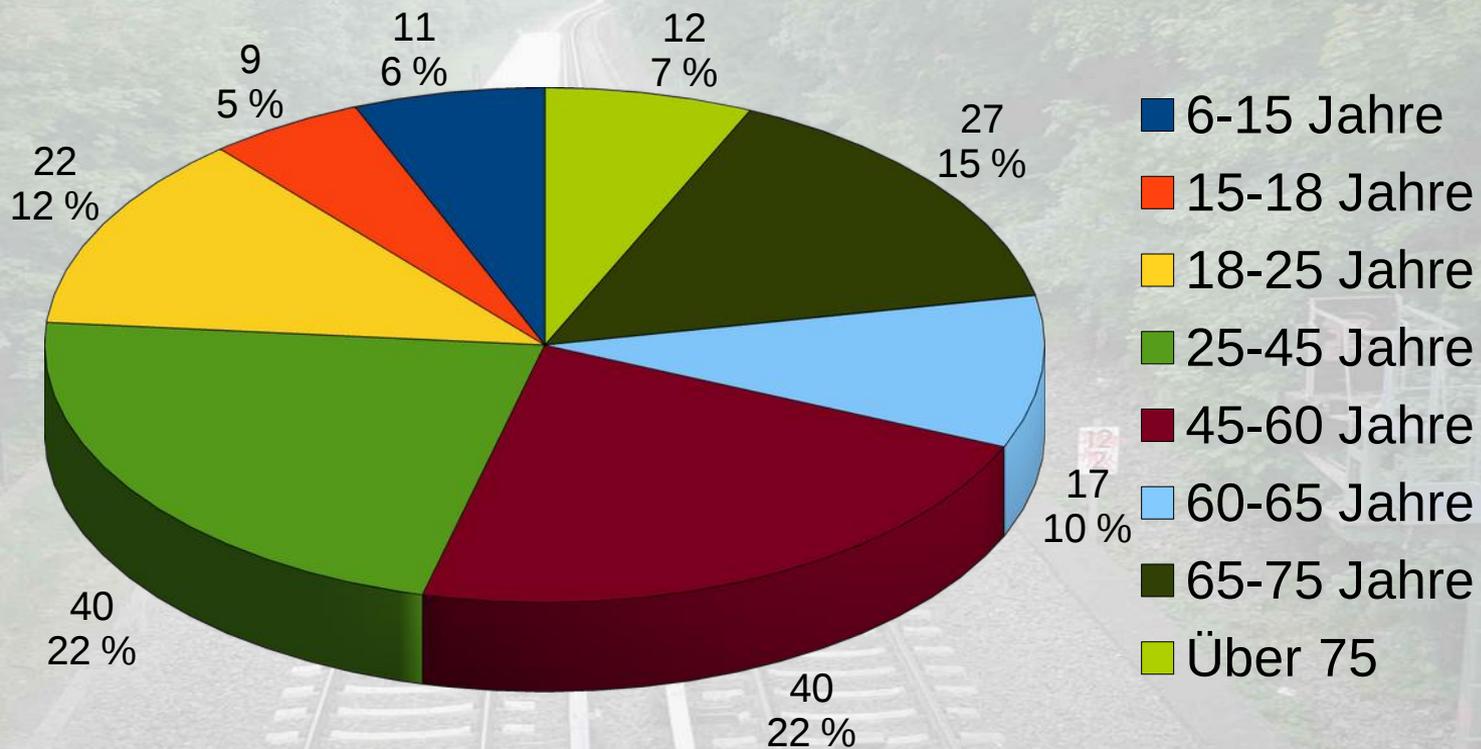
Der Kundenbeirat der S-Bahn Berlin hat zwei Tagen an seinem Stand eine große Fahrgastumfrage durchgeführt.

Insgesamt haben 181 Personen an der Umfrage teilgenommen.

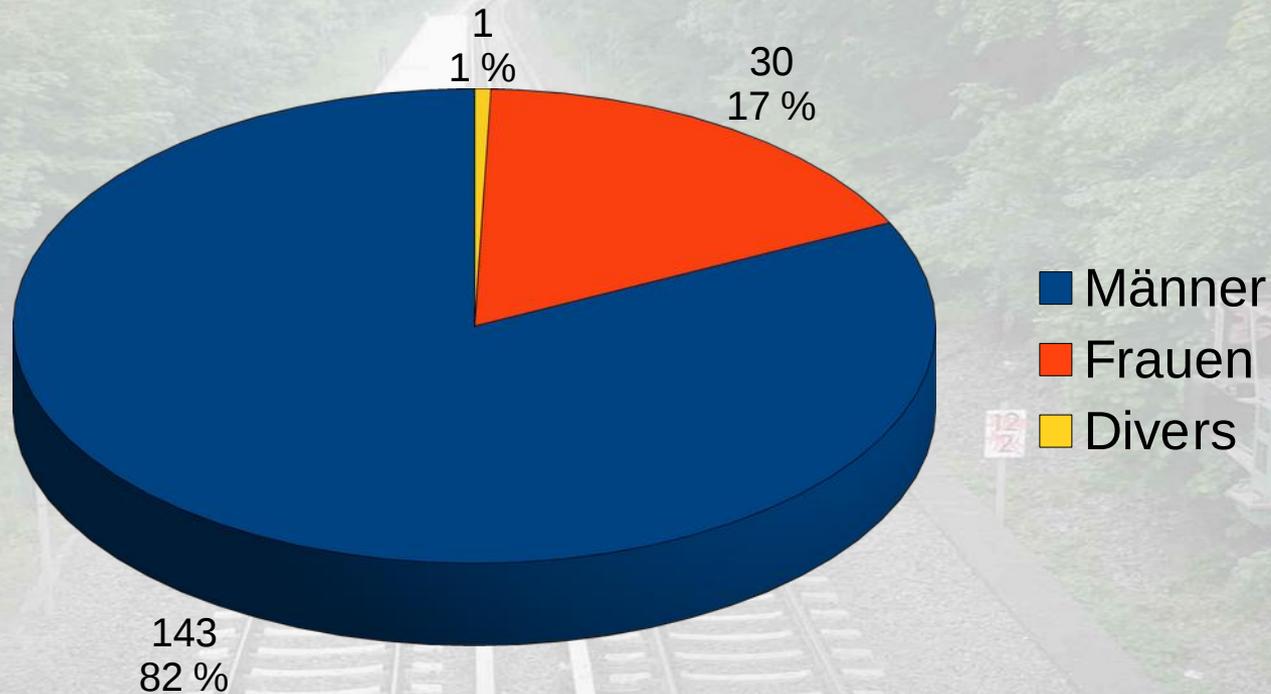
Bei vielen Fragen konnten mehrere Antwortmöglichkeiten angekreuzt werden. Einige haben dies auch getan, wo ausdrücklich nur um eine Antwort gebeten wurde. Einige Teilnehmer haben auch Fragen ausgelassen und nicht beantwortet.

Die Gesamtzahl der Antworten je Frage liegt deshalb teilweise über bzw. unter der Zahl der Teilnehmer. Prozentangaben sind in dieser Auswertung nur angegeben, wo es augenscheinlich „Sinn macht“ und beziehen sich immer auf alle abgegebenen Antworten nur zu dieser Frage.

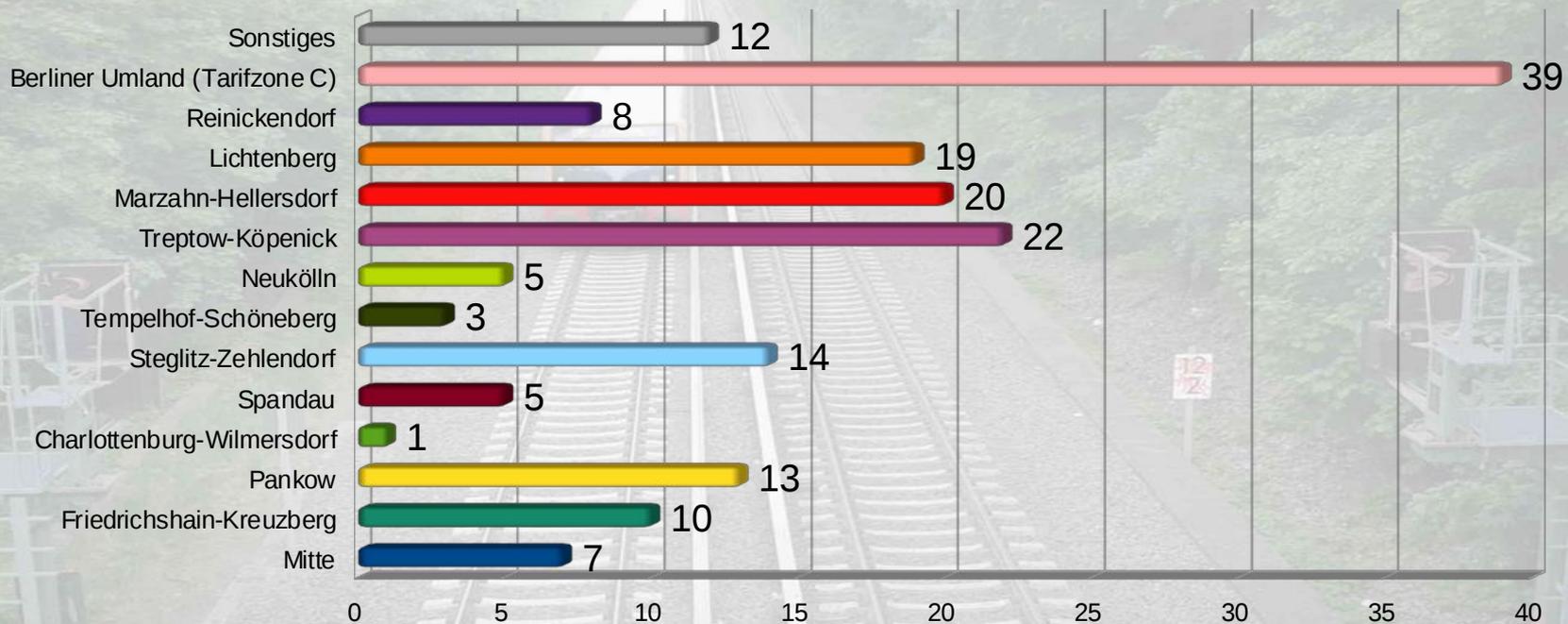
# Wer hat an der Umfrage teilgenommen? (Alter)



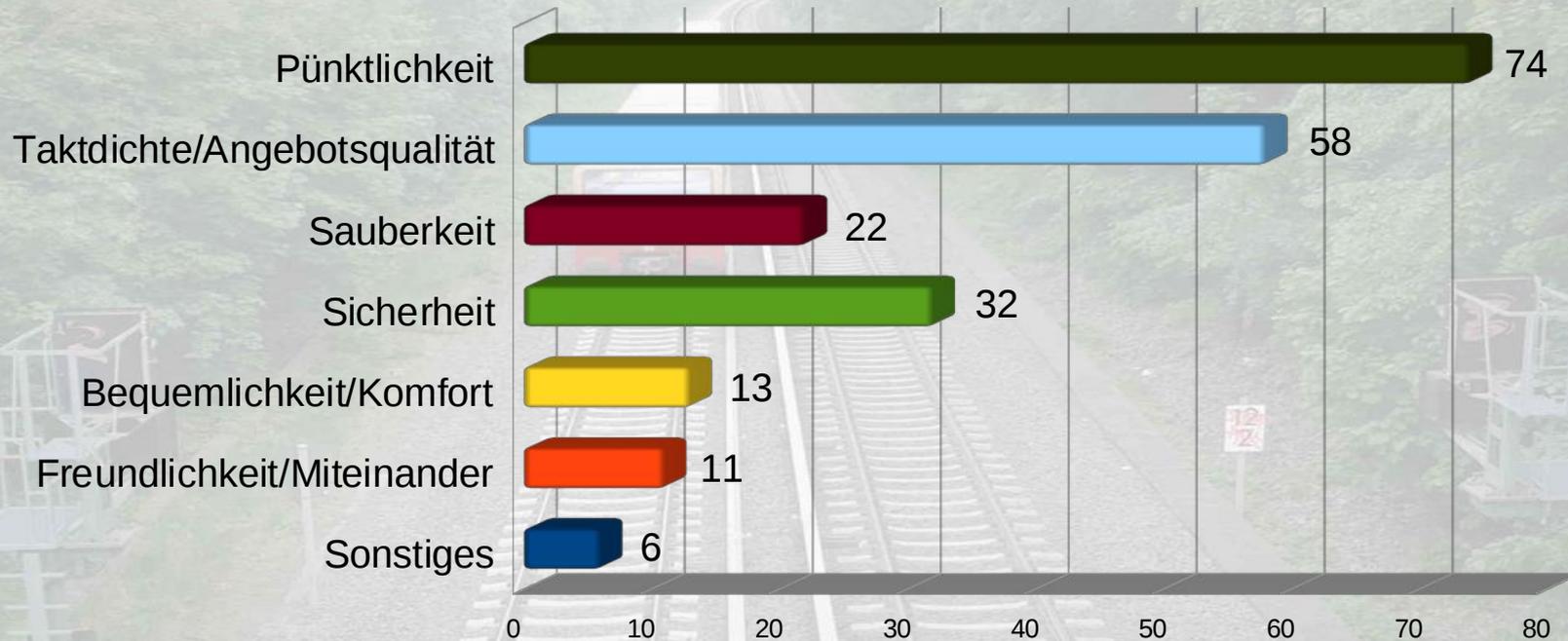
# Wer hat an der Umfrage teilgenommen? (Geschlecht)



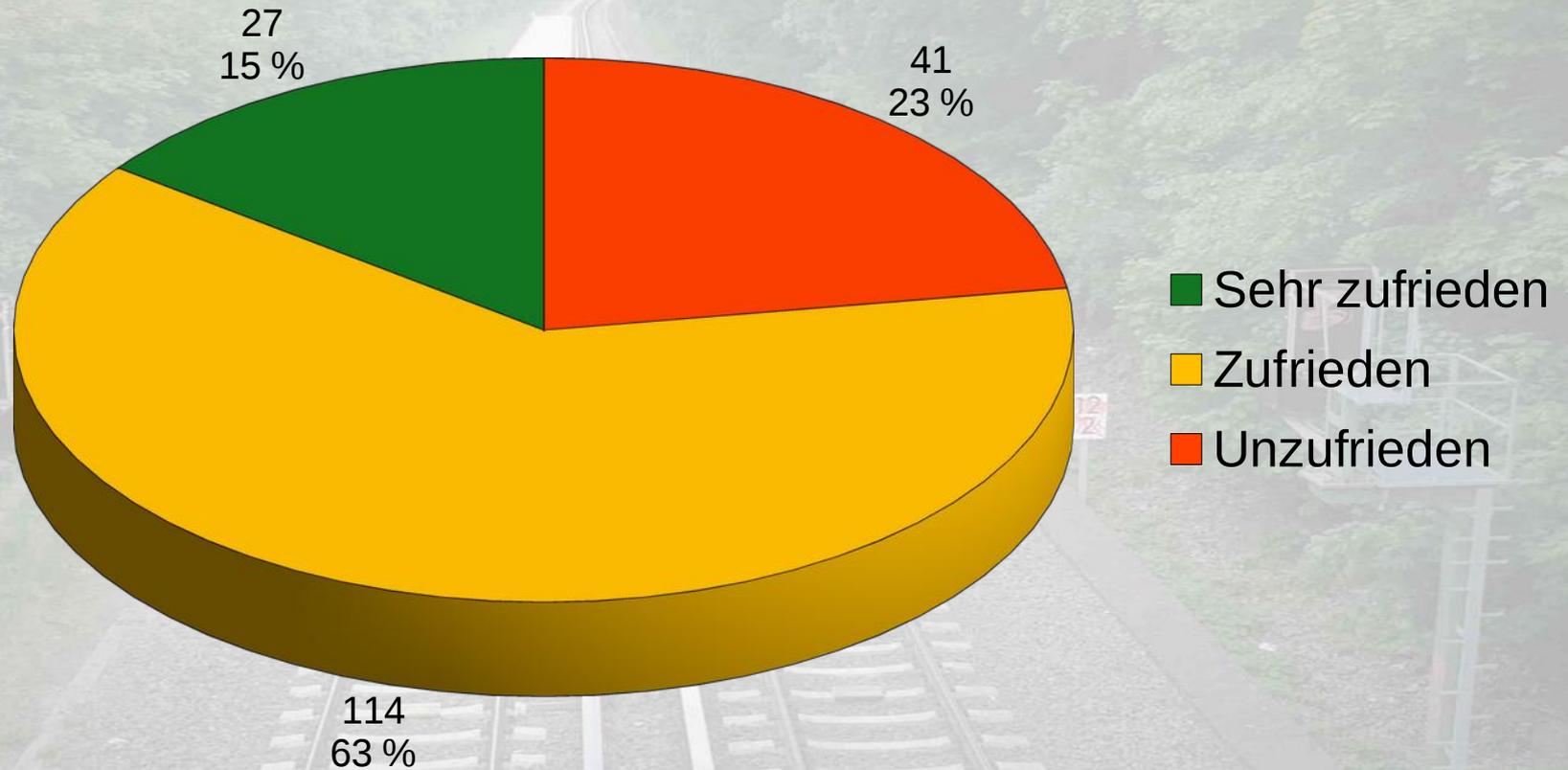
# Wer hat an der Umfrage teilgenommen? (Wohnort)



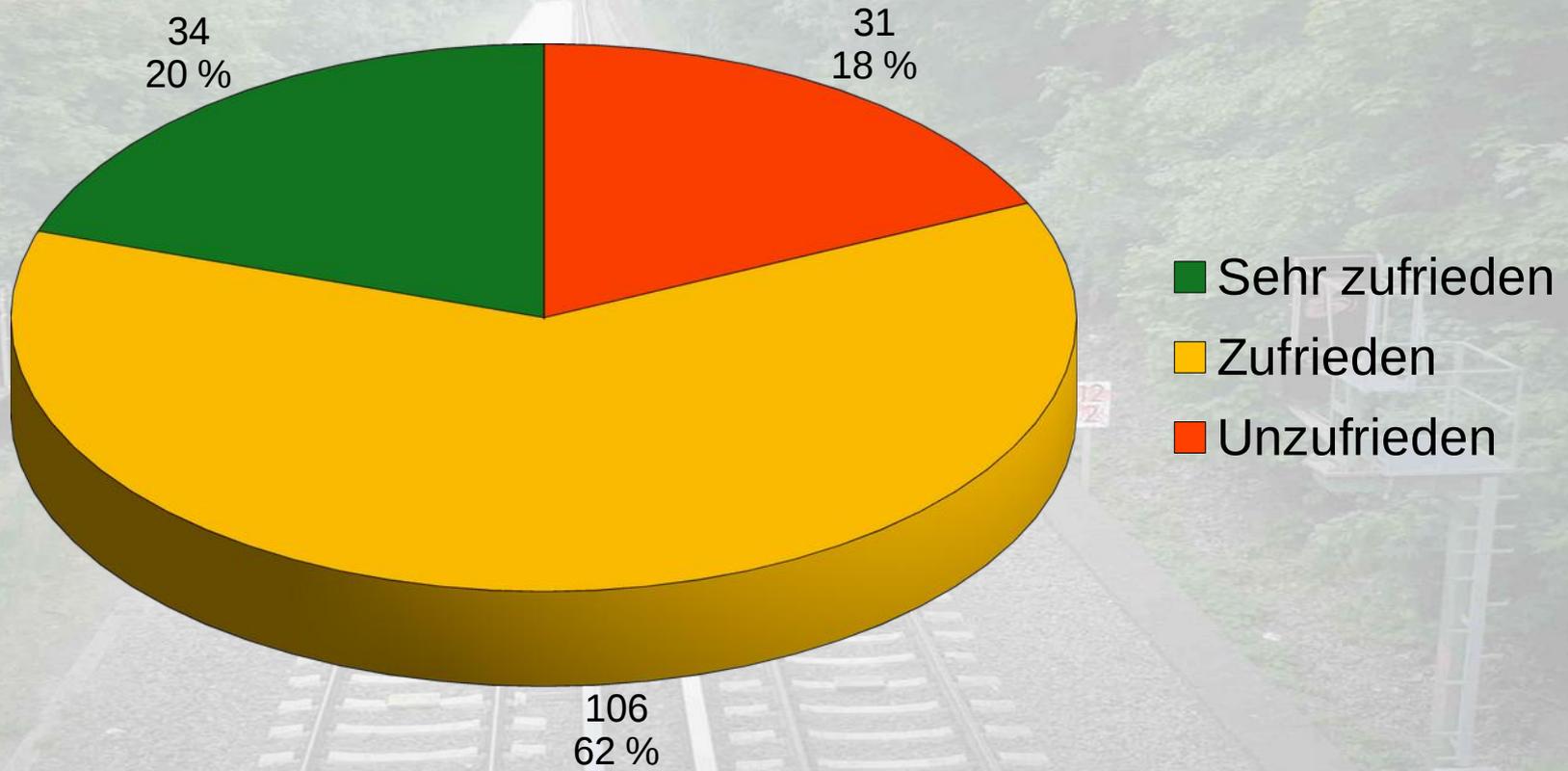
# Welches der folgenden Themengebiete halten Sie für den Fahrgast der S-Bahn am wichtigsten?



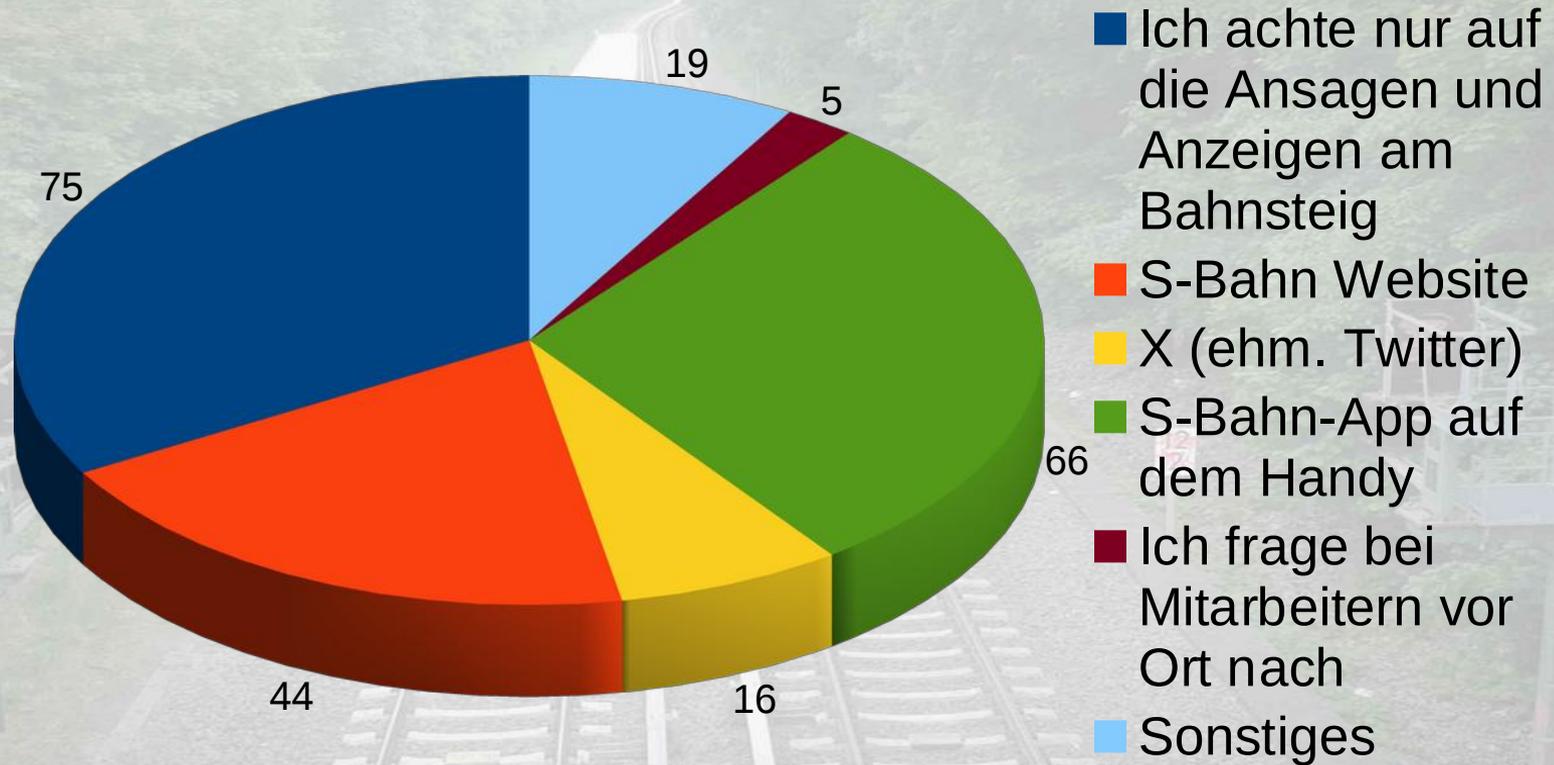
# Wie zufrieden sind Sie mit der Pünktlichkeit der S-Bahn?



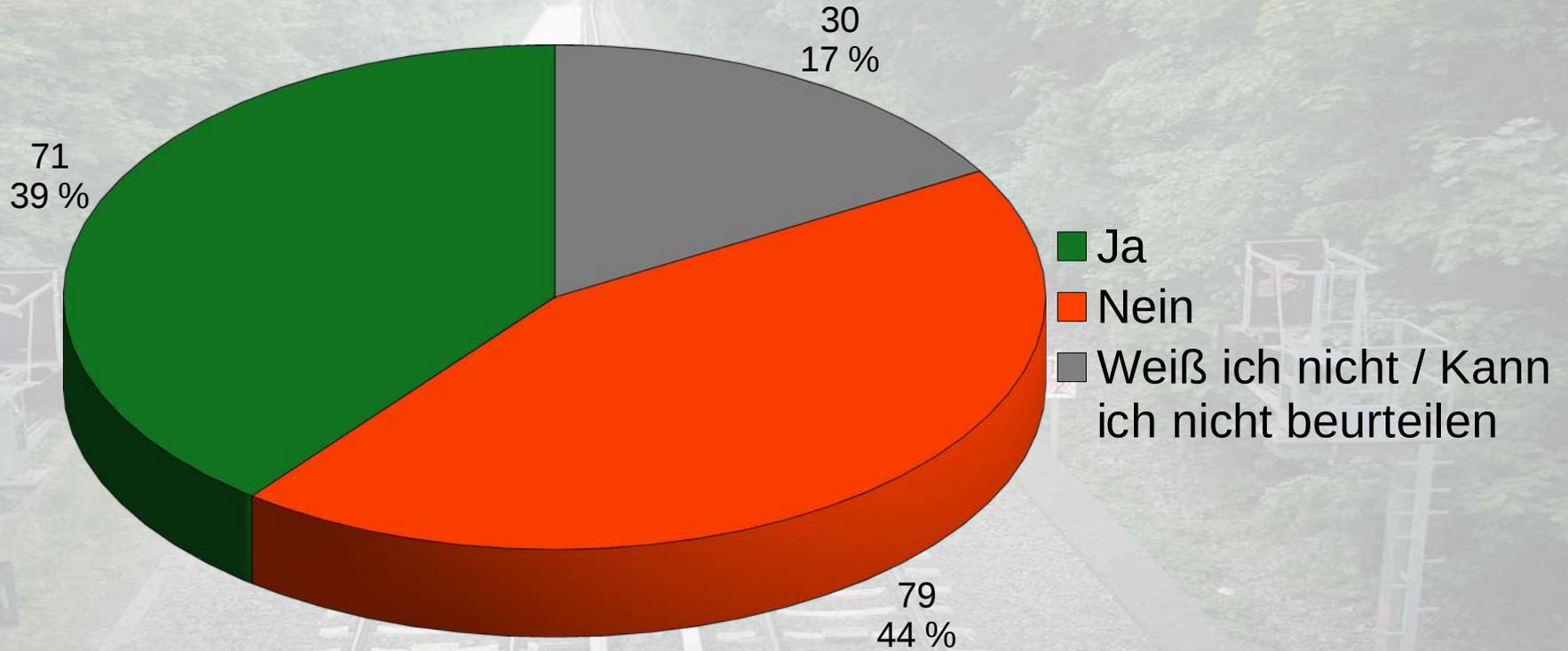
# Wie bewerten Sie die Informationen über bevorstehende Fahrplanänderungen?



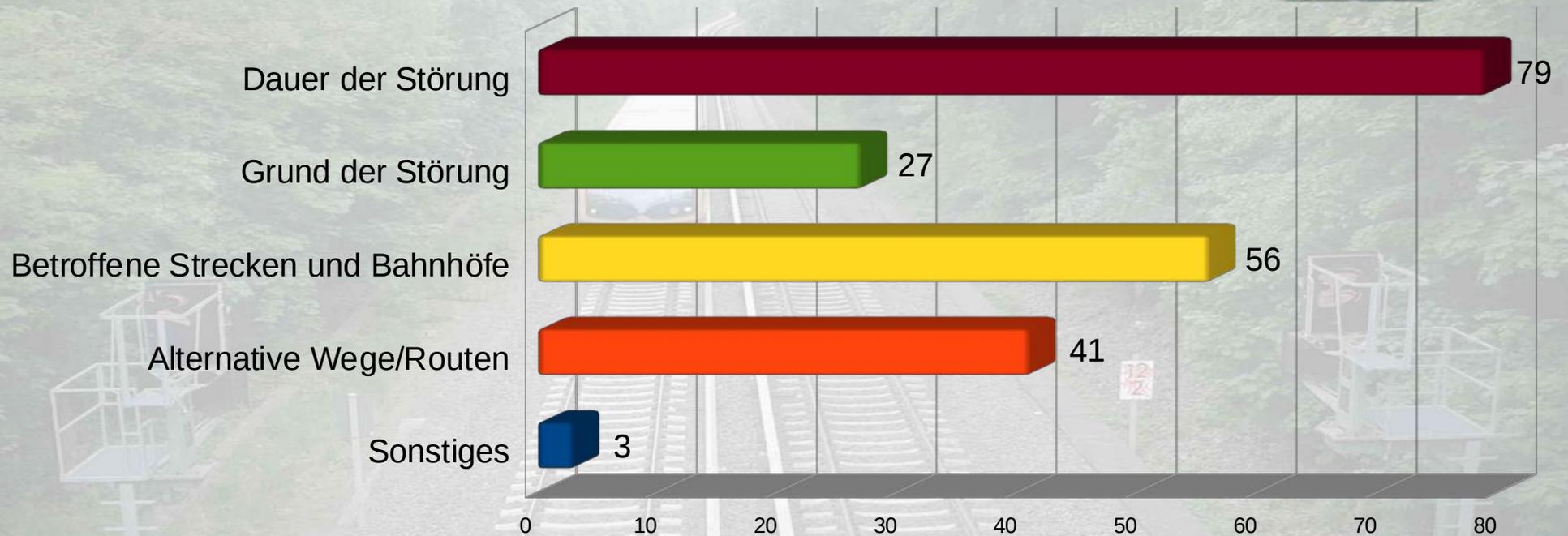
## Wie informieren Sie sich über kurzfristige Baumaßnahmen oder Störungen?



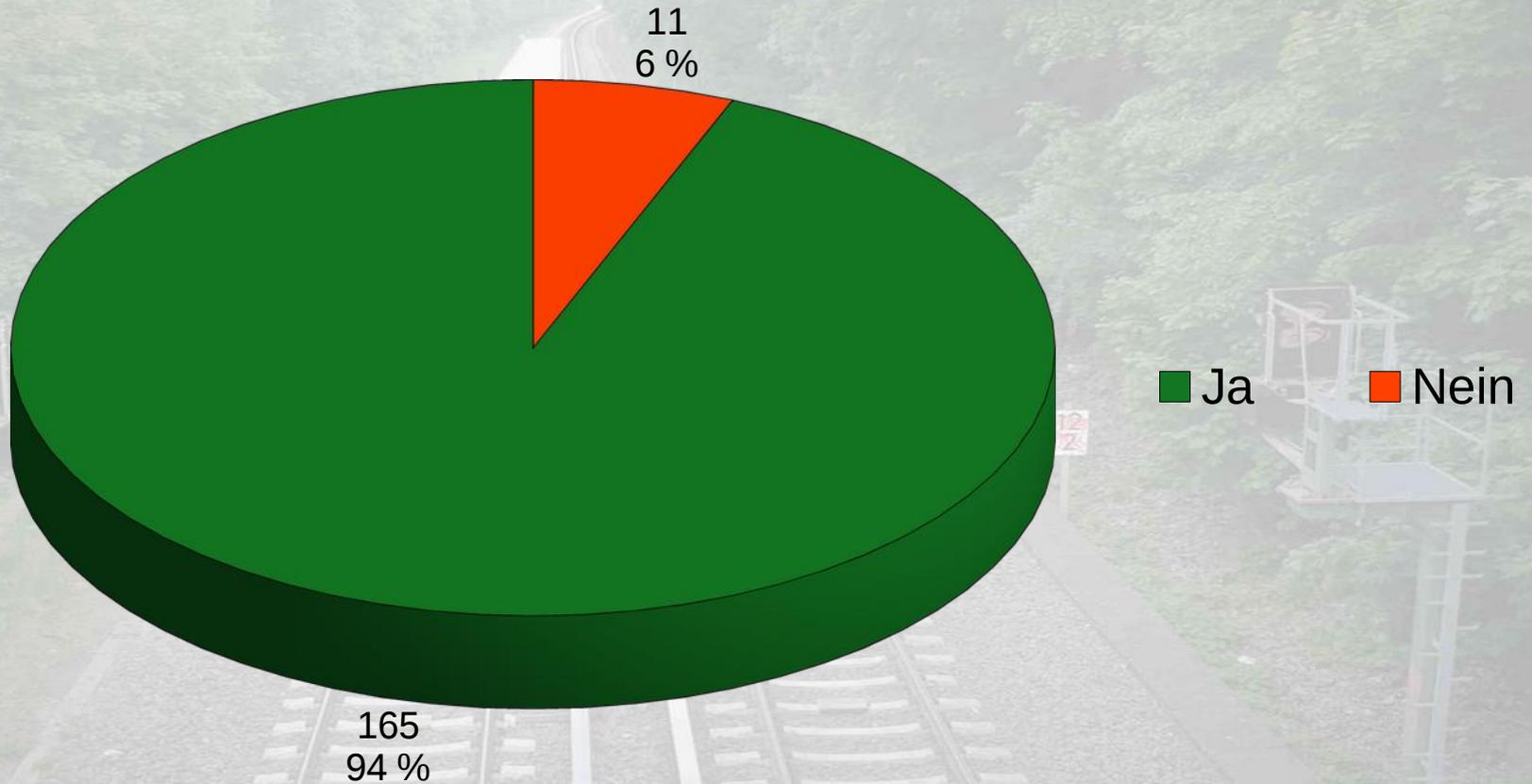
# Fühlen Sie sich als Fahrgast im Störungsfall vernünftig informiert?



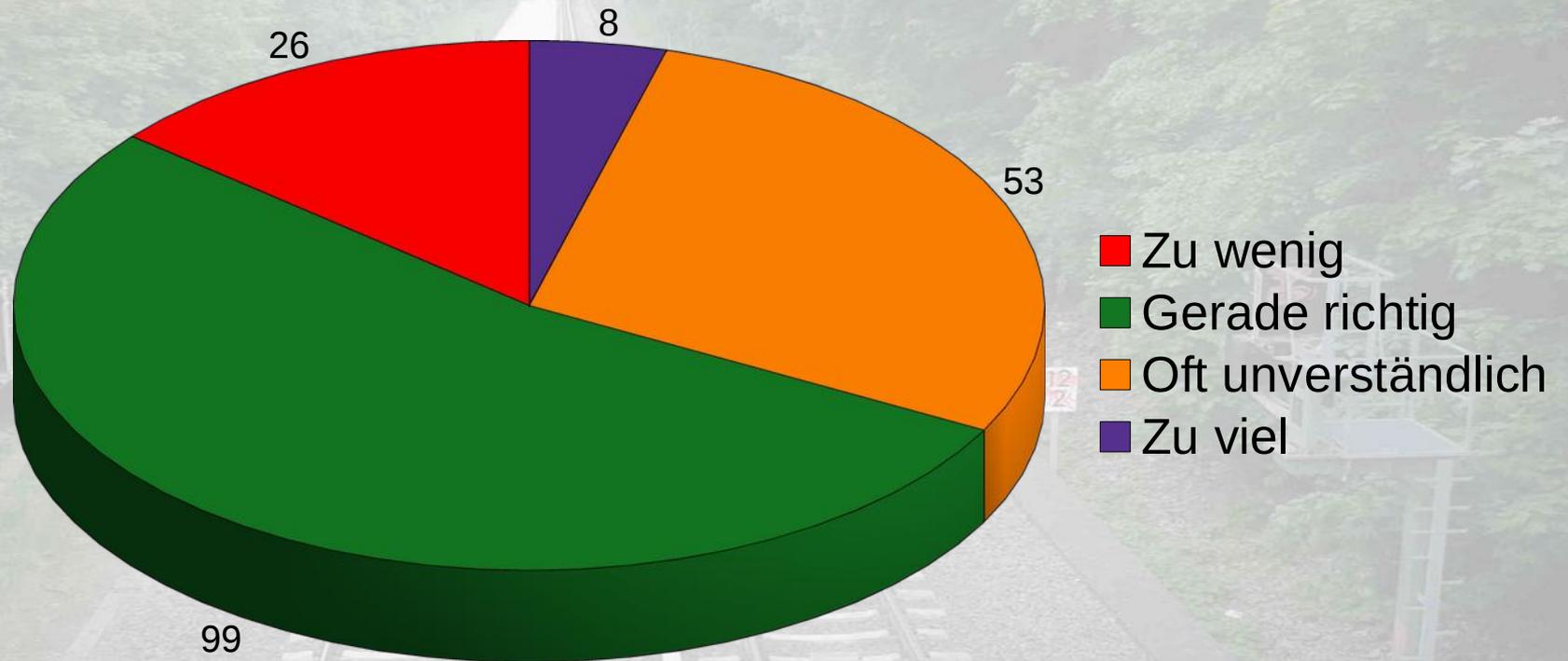
# Welche Information ist Ihnen im Fall einer Störung am wichtigsten?



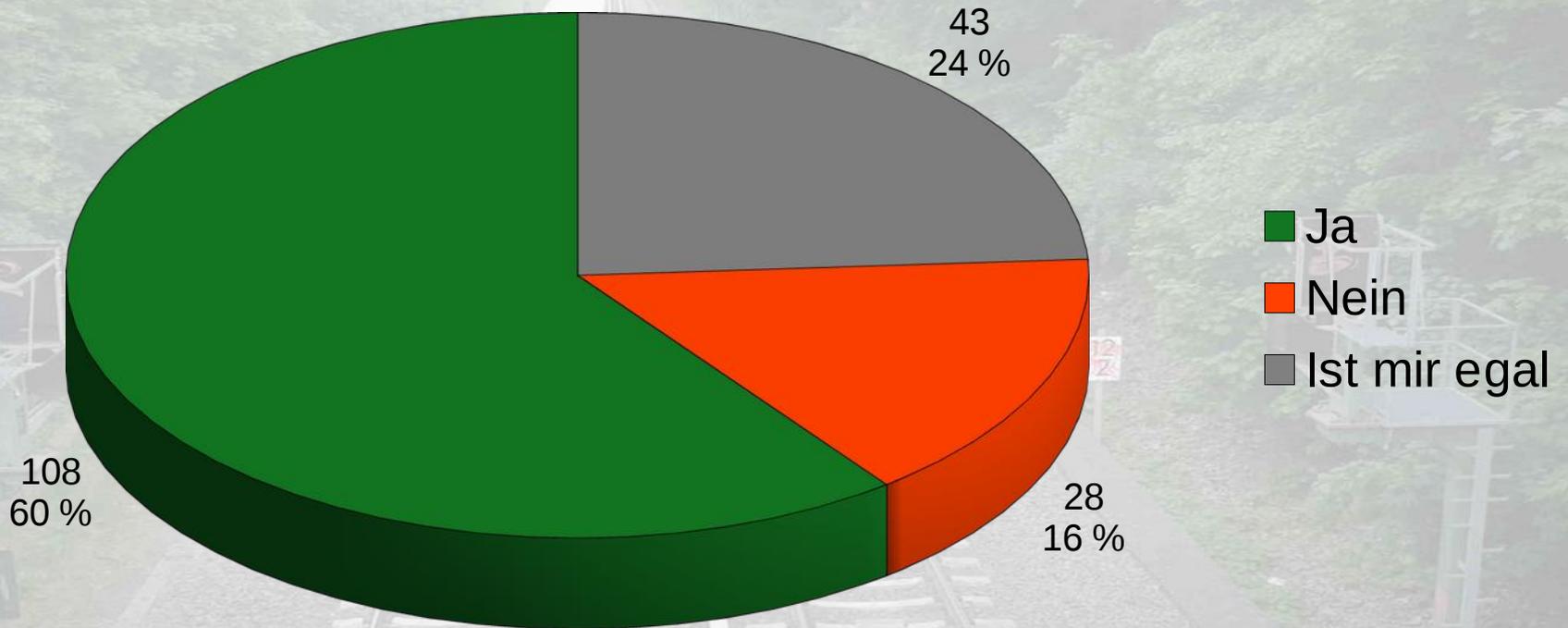
Sollte der Ersatzverkehr bei Baumaßnahmen bzw. Störungen wieder mit dem Kürzel SEV (Schienenersatzverkehr) gekennzeichnet werden?



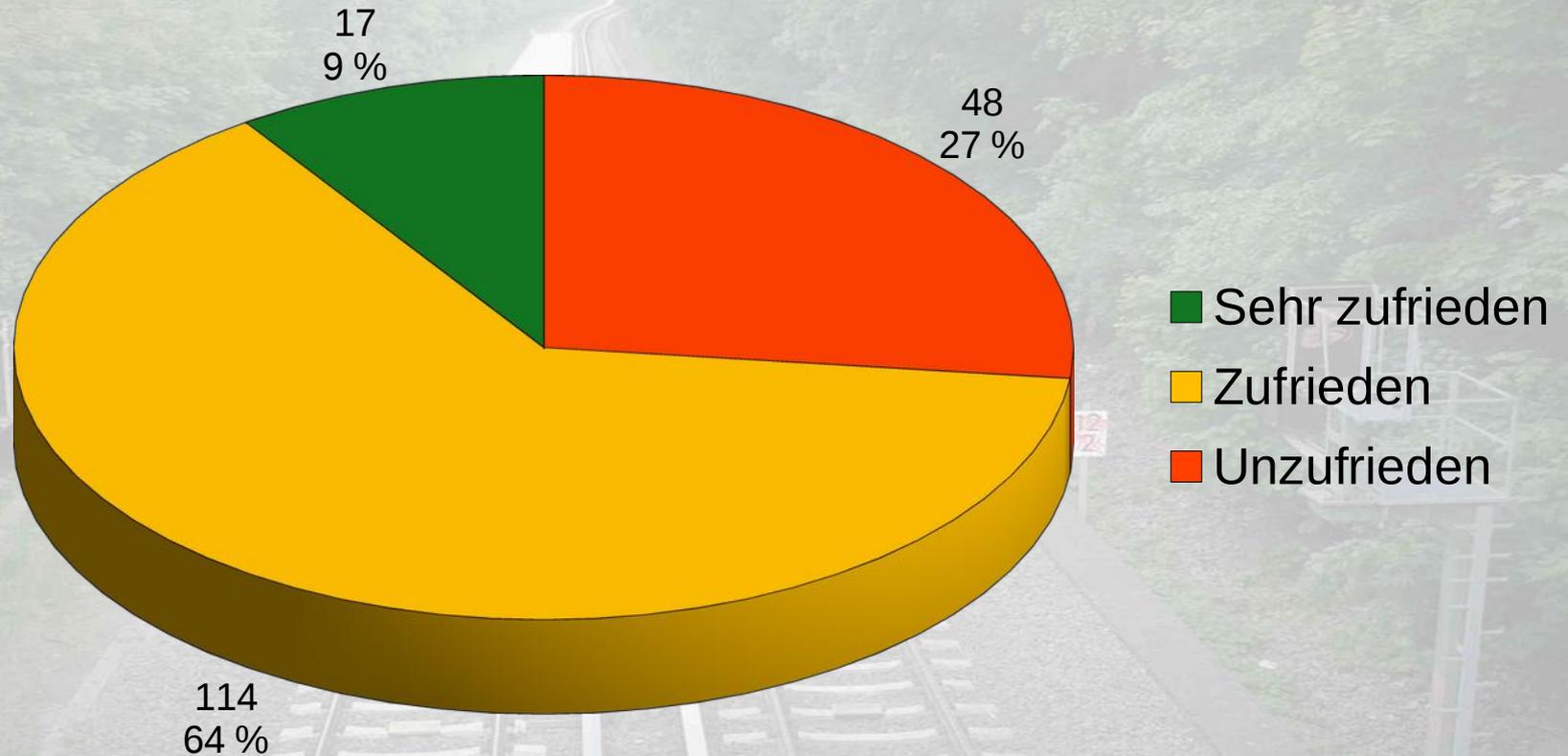
## Wie beurteilen Sie die Ansagen im Zug?



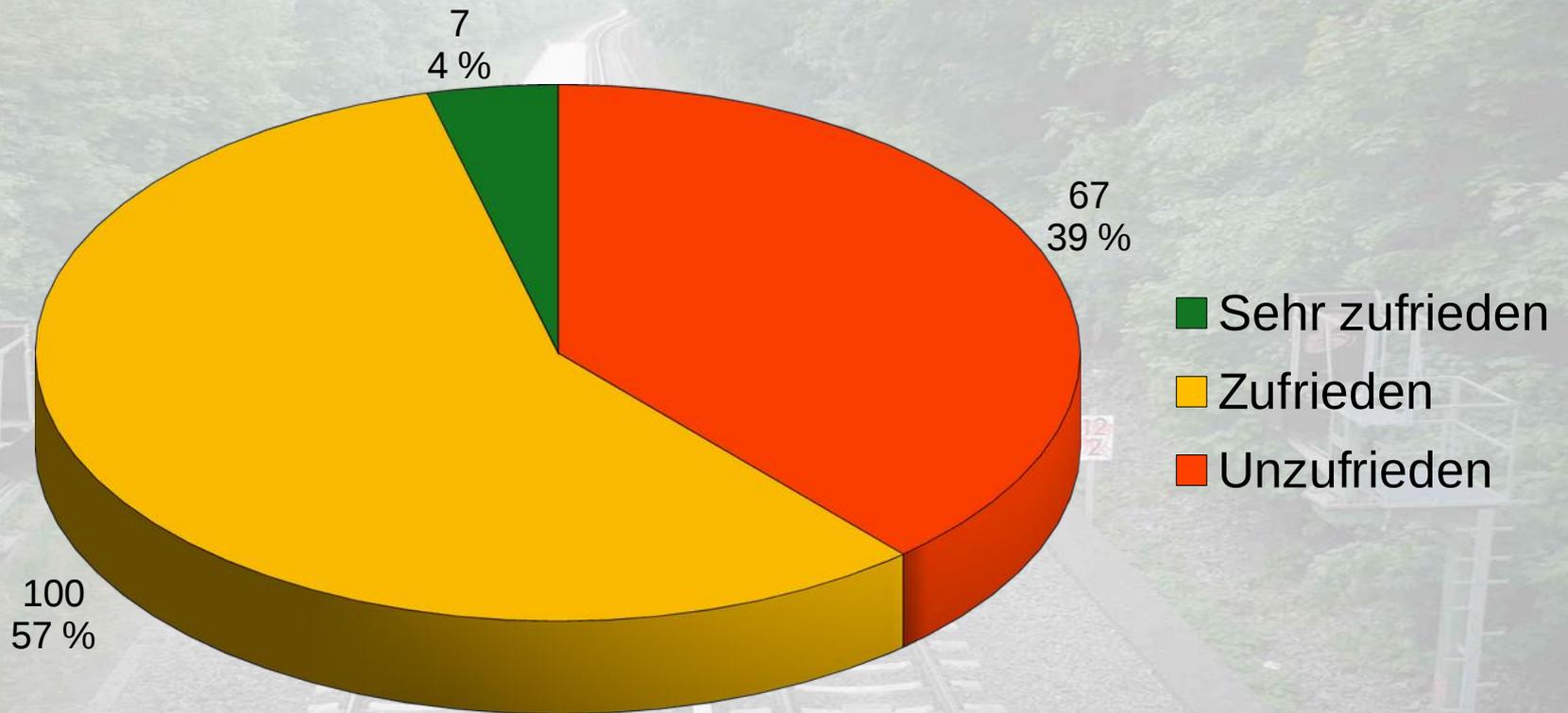
Sollte die S-Bahn auch Durchsagen machen, z.B. wenn ein Starkwetterereignis droht?



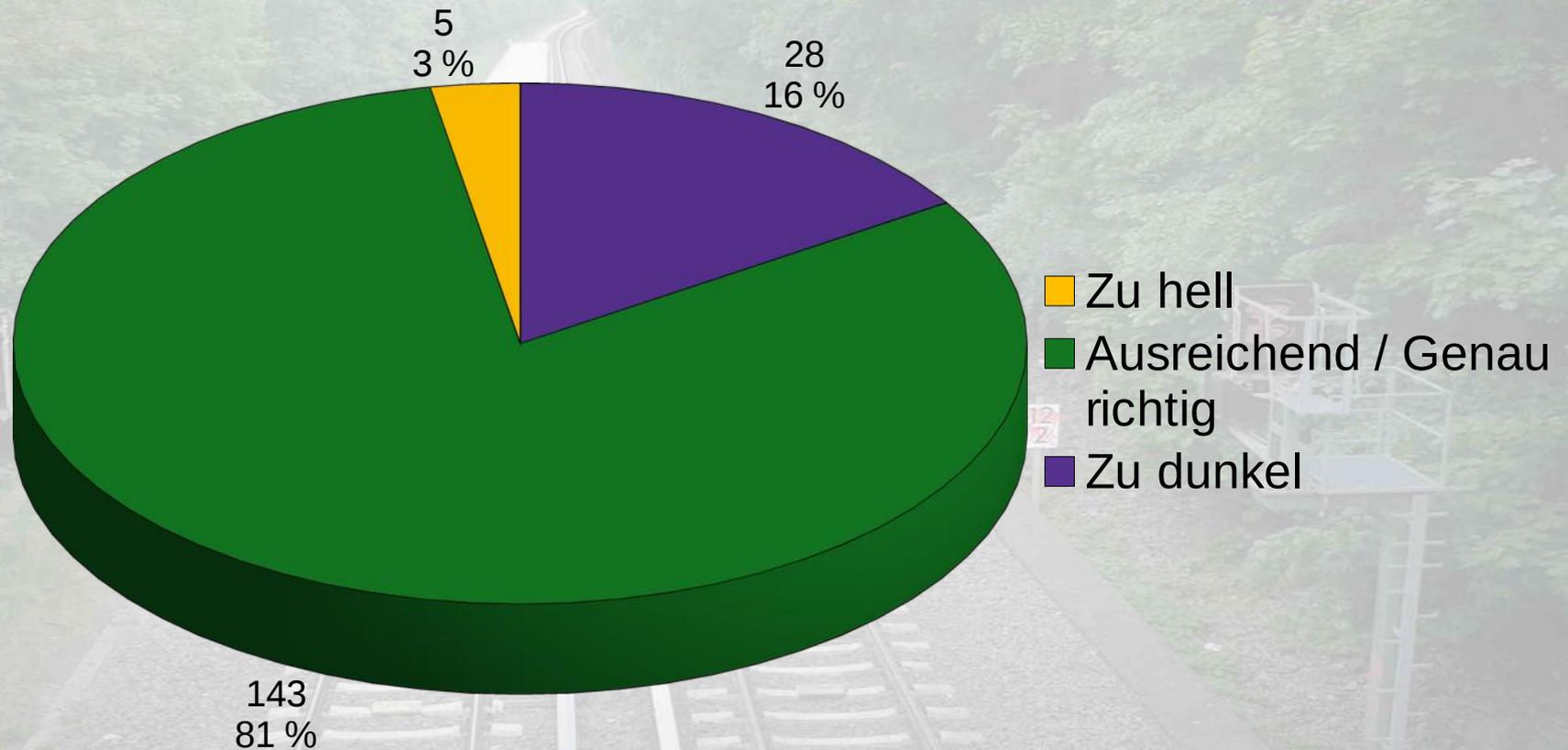
# Wie zufrieden sind Sie mit der Sauberkeit in den Zügen der S-Bahn?



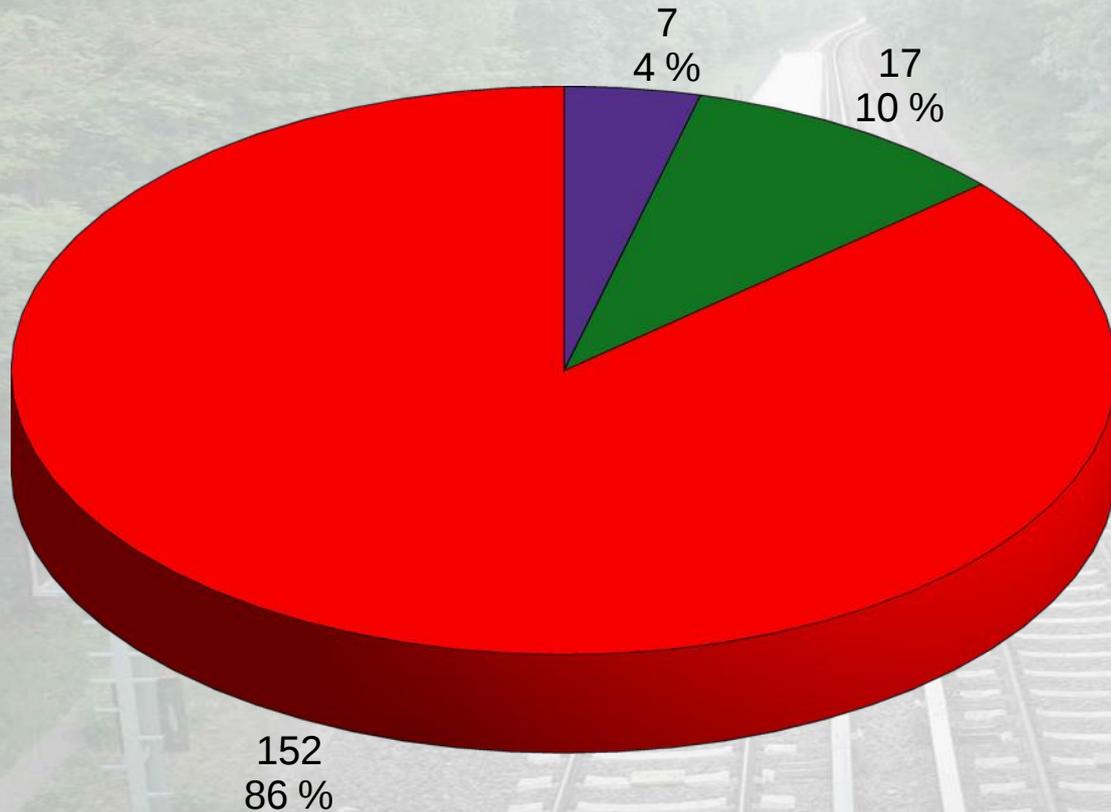
# Wie zufrieden sind Sie mit der Sauberkeit auf den Bahnhöfen?



# Wie empfinden Sie die Beleuchtung der Bahnhöfe in den Abendstunden?



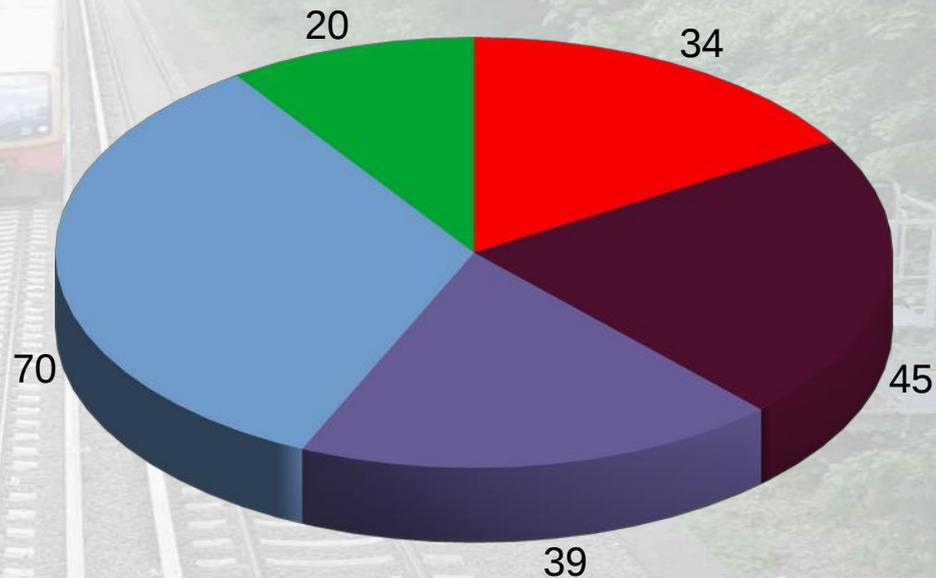
## Wie finden Sie die Ausstattung der Bahnhöfe mit Toiletten?



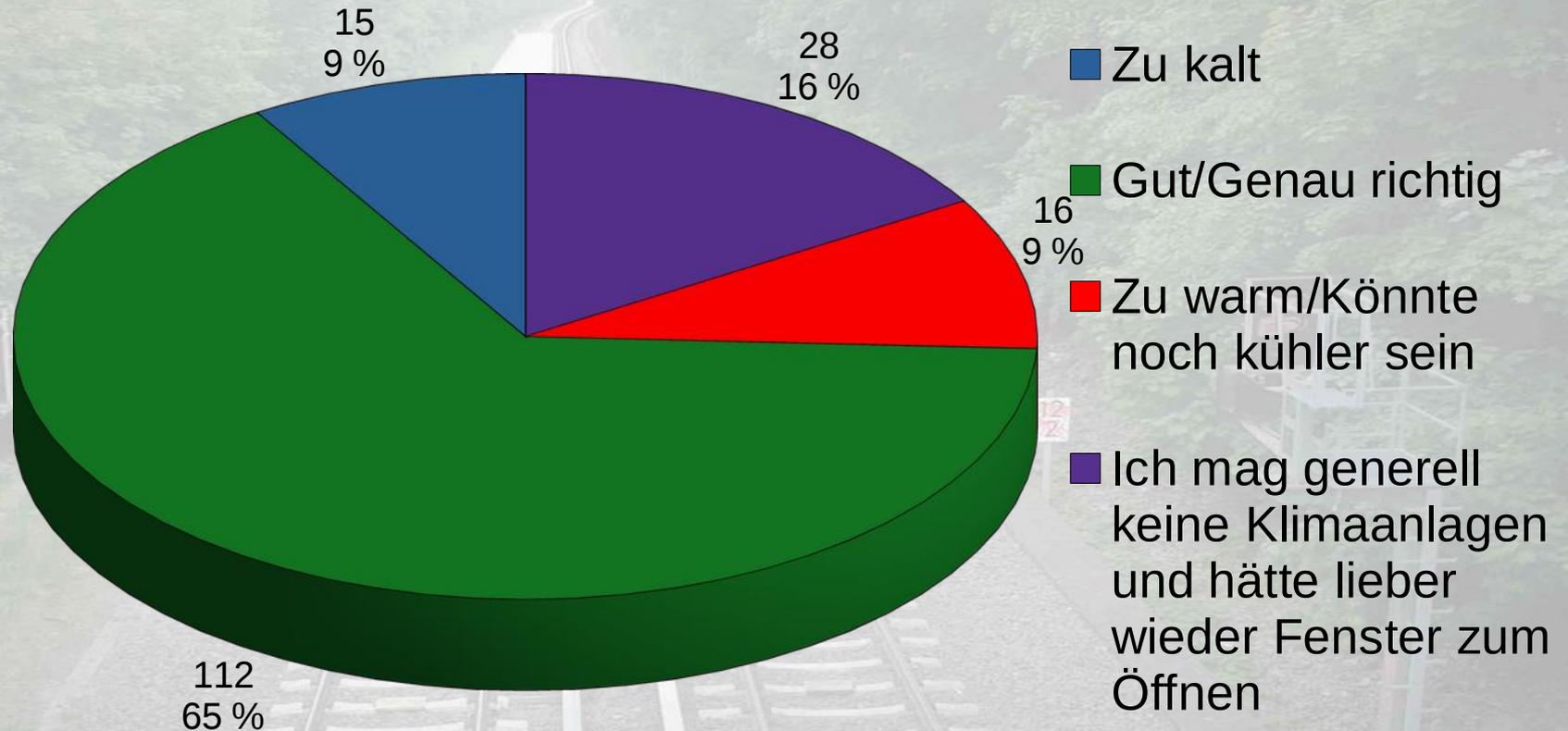
- Es gibt derzeit noch zu wenige - an jedem Bahnhof sollte zumindest eine öffentliche Toilette vorhanden sein
- Ausreichend / Genau richtig
- Toiletten für Fahrgäste brauchen wir an den Bahnhöfen nicht

# Wie finden Sie die Lärmschutzwände, die derzeit an vielen Strecken errichtet werden?

- Gut, mehr davon!
- Sollten halbhoch/transparent sein
- Sollten bewachsen sein
- Alternativen verwenden
- Brauchen wir nicht



## Wie empfinden Sie die Klimaanlage in den Neubauzügen?



# Wie empfinden Sie die Signaltöne der automatisch schließenden Türen und das dadurch fehlende akustische Abfahrtssignal an den Neubaufahrzeugen?

Nervig und überflüssig, das optische Türschließsignal reicht

49

Zu laut

44

Genau richtig

64

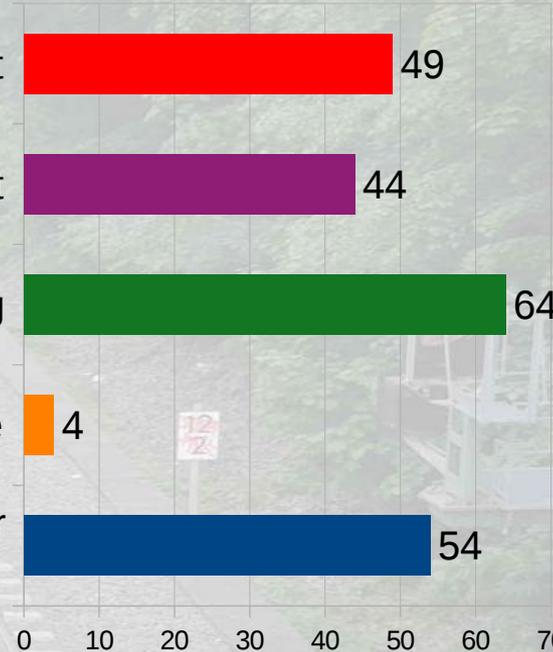
Zu leise

4

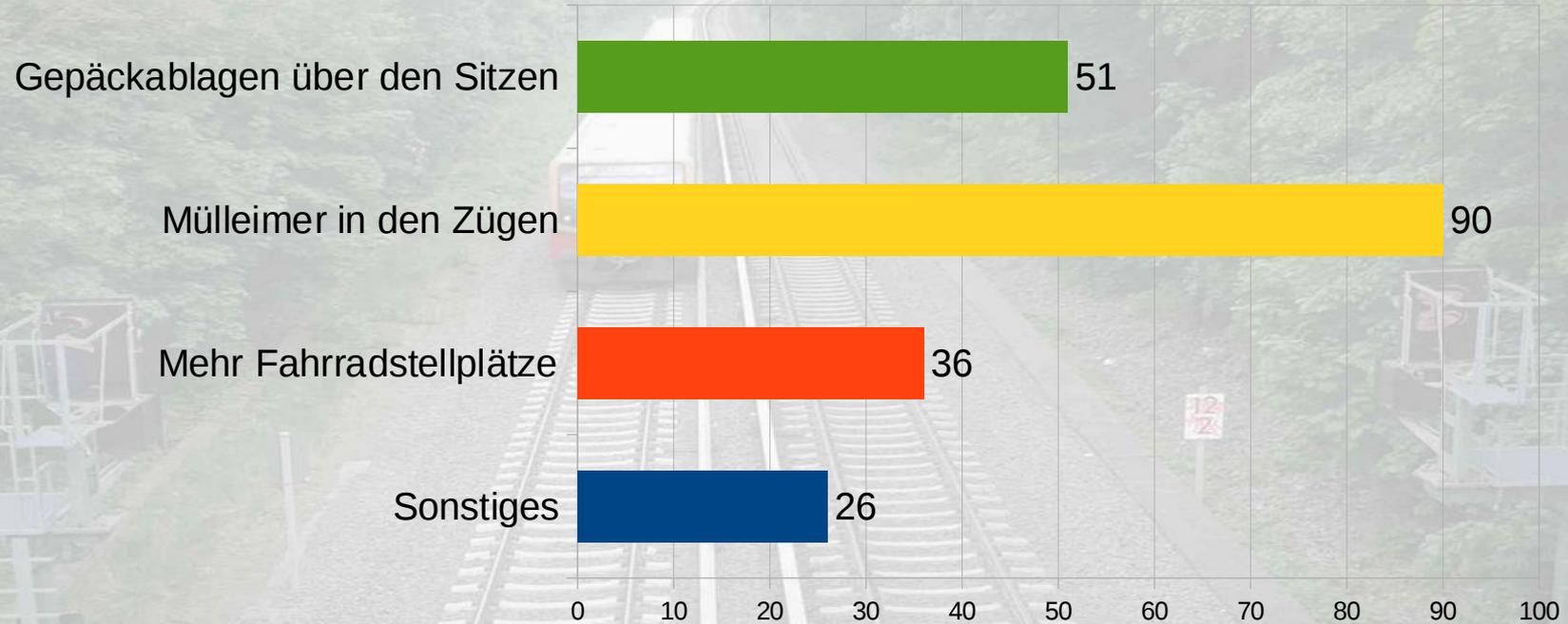
Es sollte zusätzlich ein akustisches Signal geben, wenn der Zug abfährt (z.B. der Dreiklang der Altbaufahrzeuge)

54

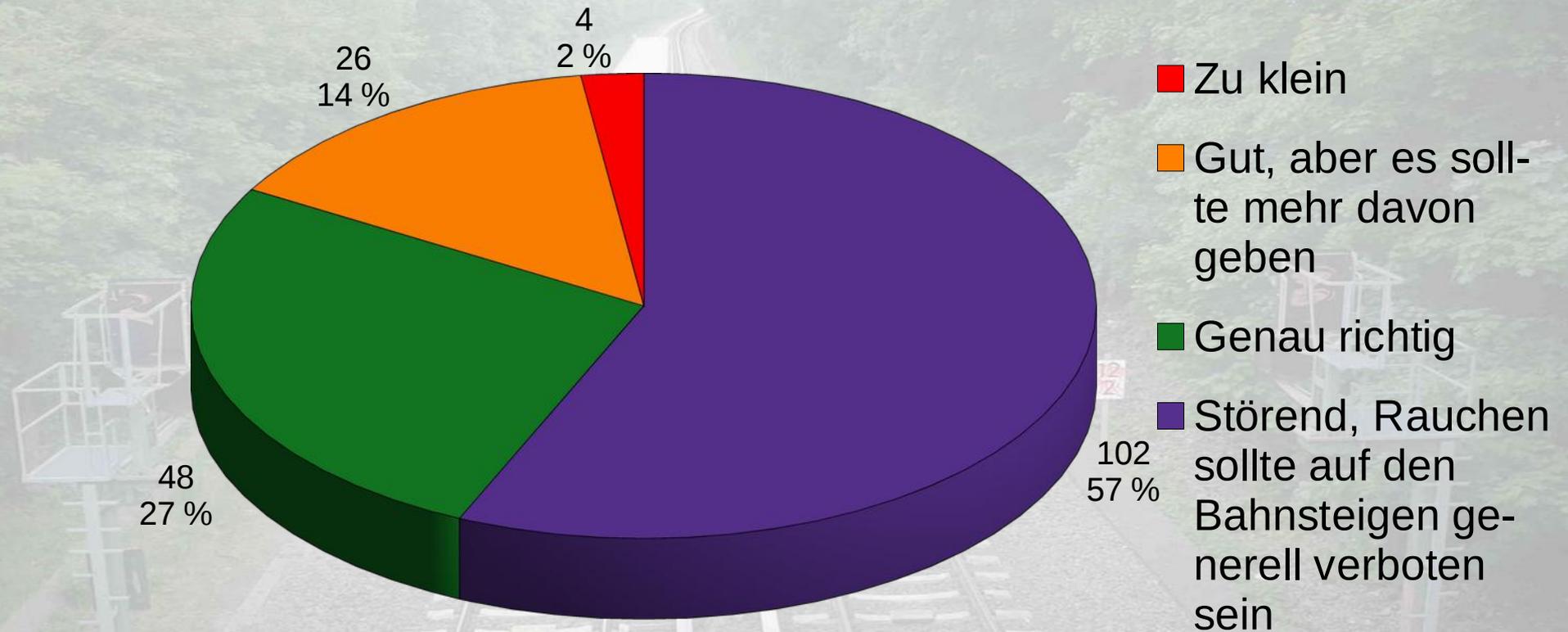
0 10 20 30 40 50 60 70



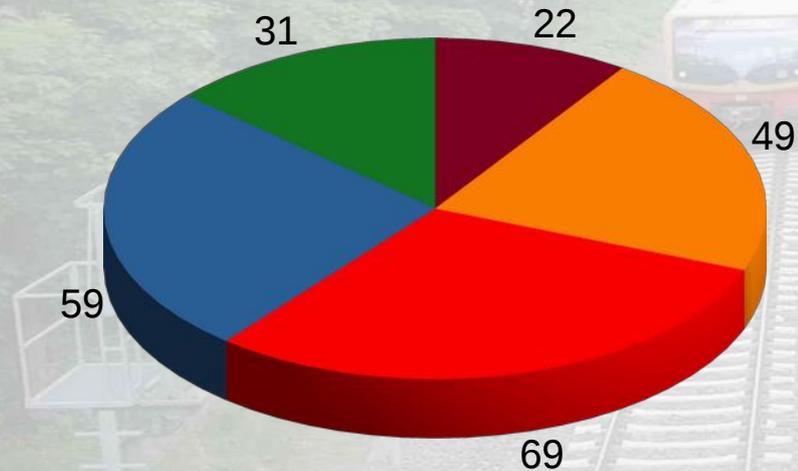
# Was sollte bei zukünftigen S-Bahn-Baureihen unbedingt berücksichtigt werden?



## Wie finden Sie die Raucherinseln, die es auf einigen Bahnsteigen gibt?

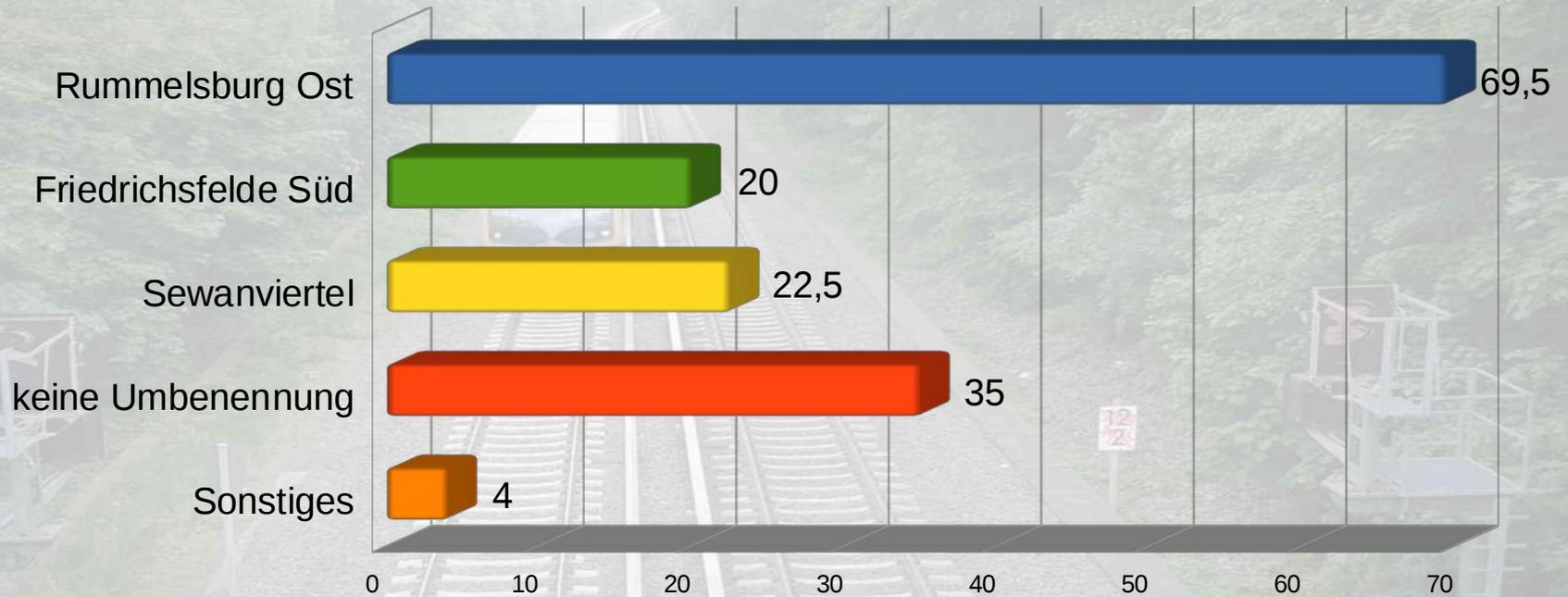


## Wie zufrieden sind Sie mit der Barrierefreiheit/Verfügbarkeit von Aufzügen auf den Bahnhöfen?

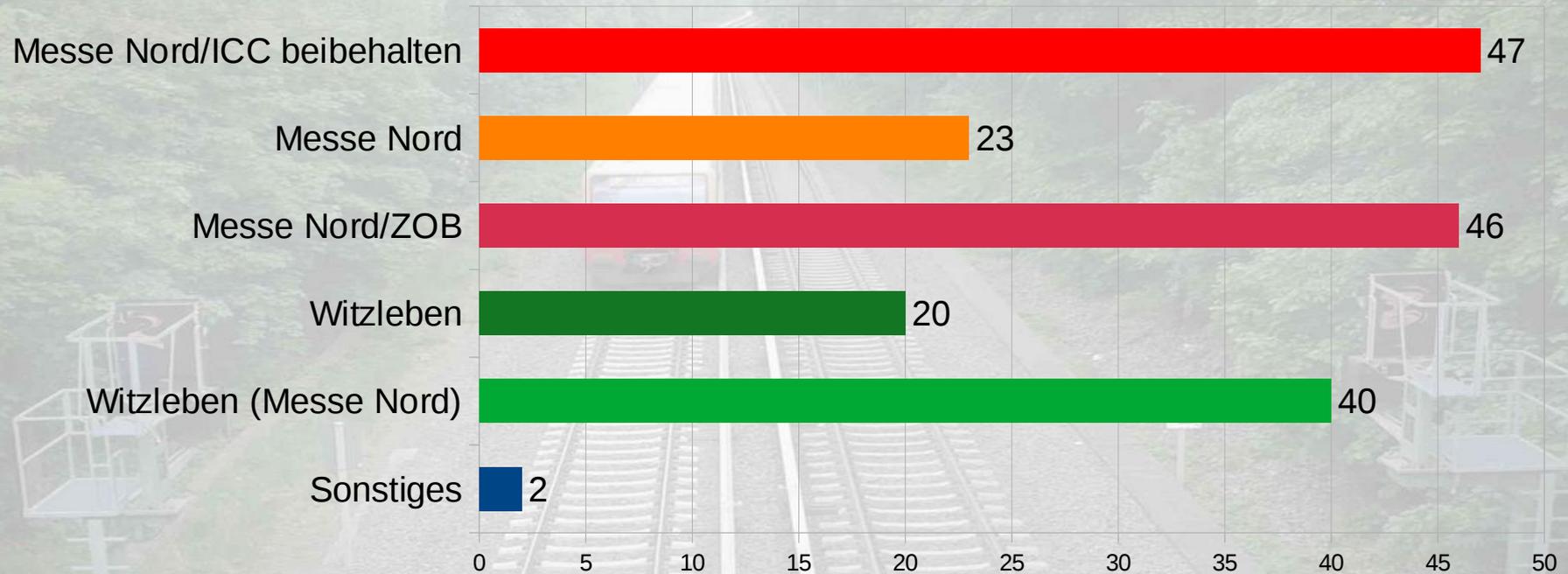


- Zufrieden
- Die Aufzüge sind oft schmutzig
- Die Aufzüge sind zu oft defekt
- Die Reparaturzeiten sind viel zu lang und sollten durch konsequente Ersatzteilbevorratung verkürzt werden, auch wenn das mehr Geld kostet
- Egal, ich benutze keine Aufzüge

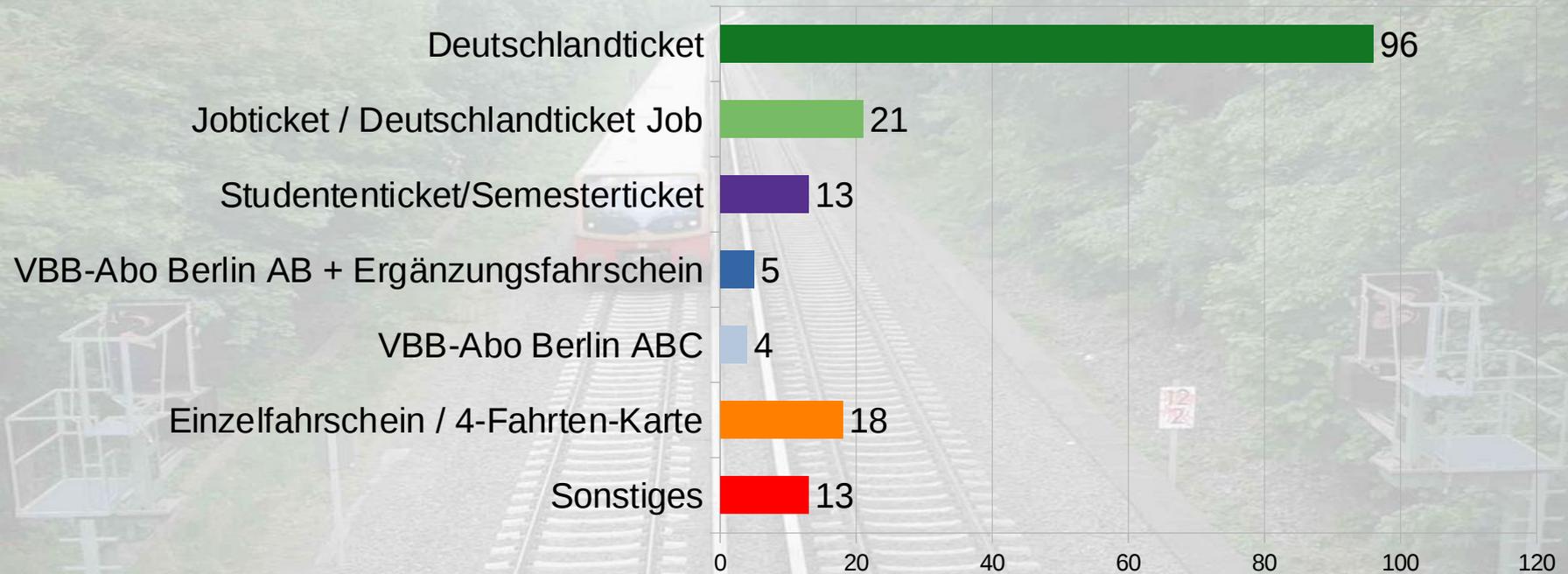
Der Betriebsbahnhof Rummelsburg soll möglicherweise umbenannt werden, welchen Namensvorschlag würden Sie unterstützen:



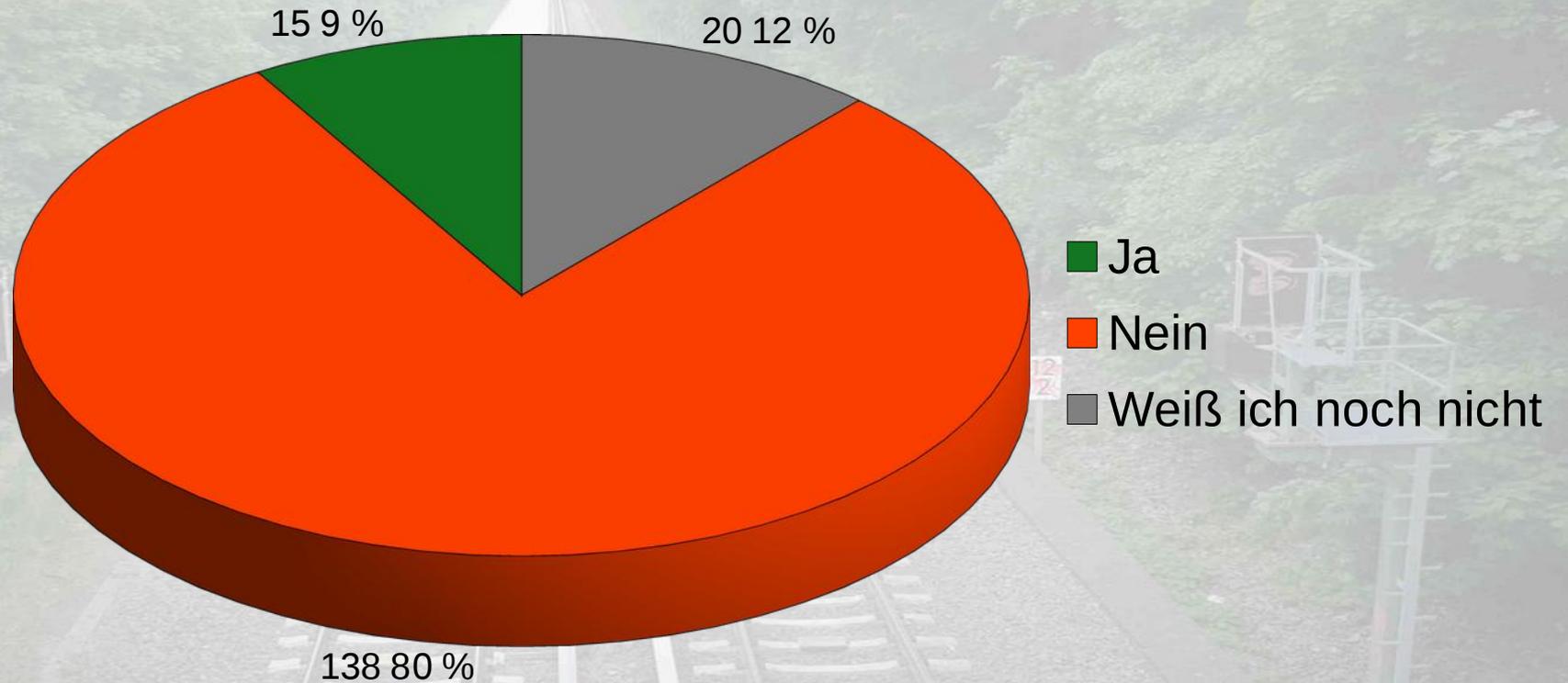
Sollte der Bahnhof Messe Nord/ICC (Witzleben) umbenannt werden, weil das ICC derzeit geschlossen ist, bzw. was wäre Ihr Namensvorschlag?



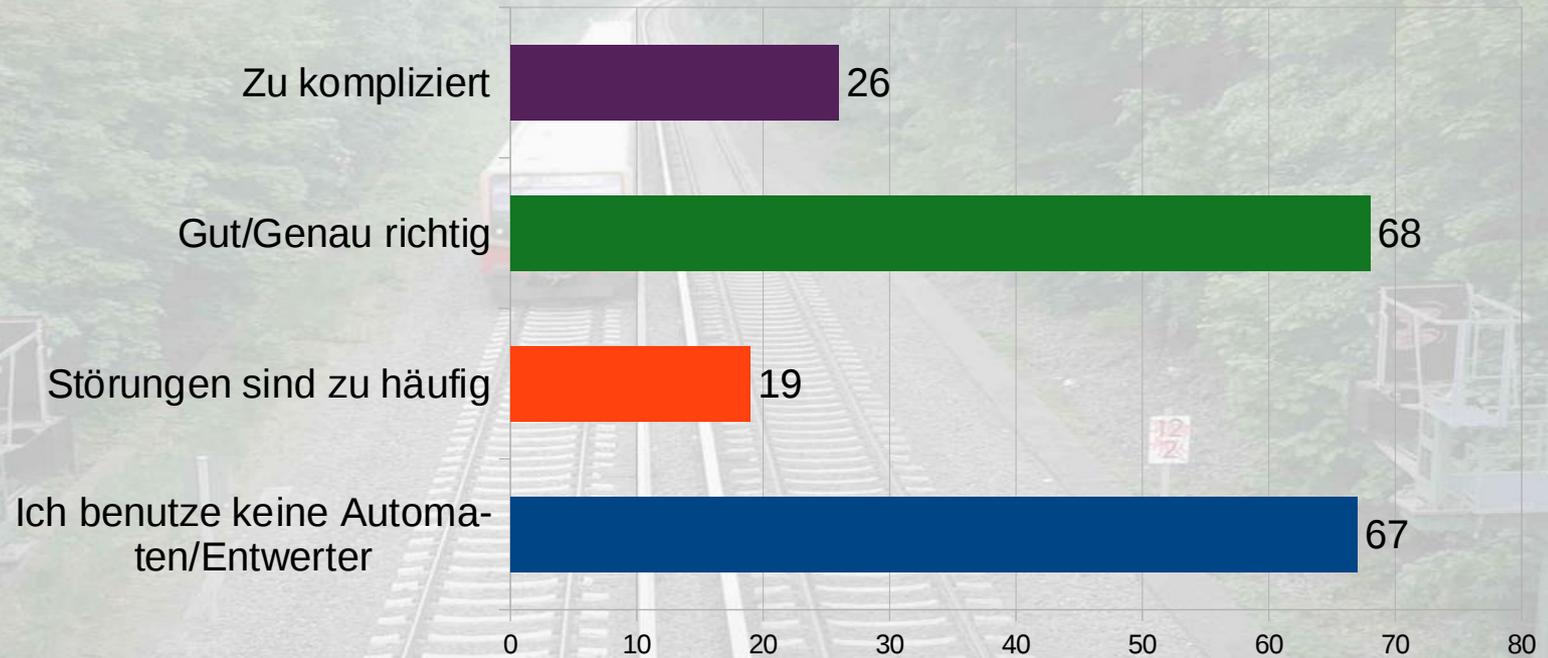
# Welches Ticket besitzen Sie / haben Sie für Ihre Fahrt heute benutzt?



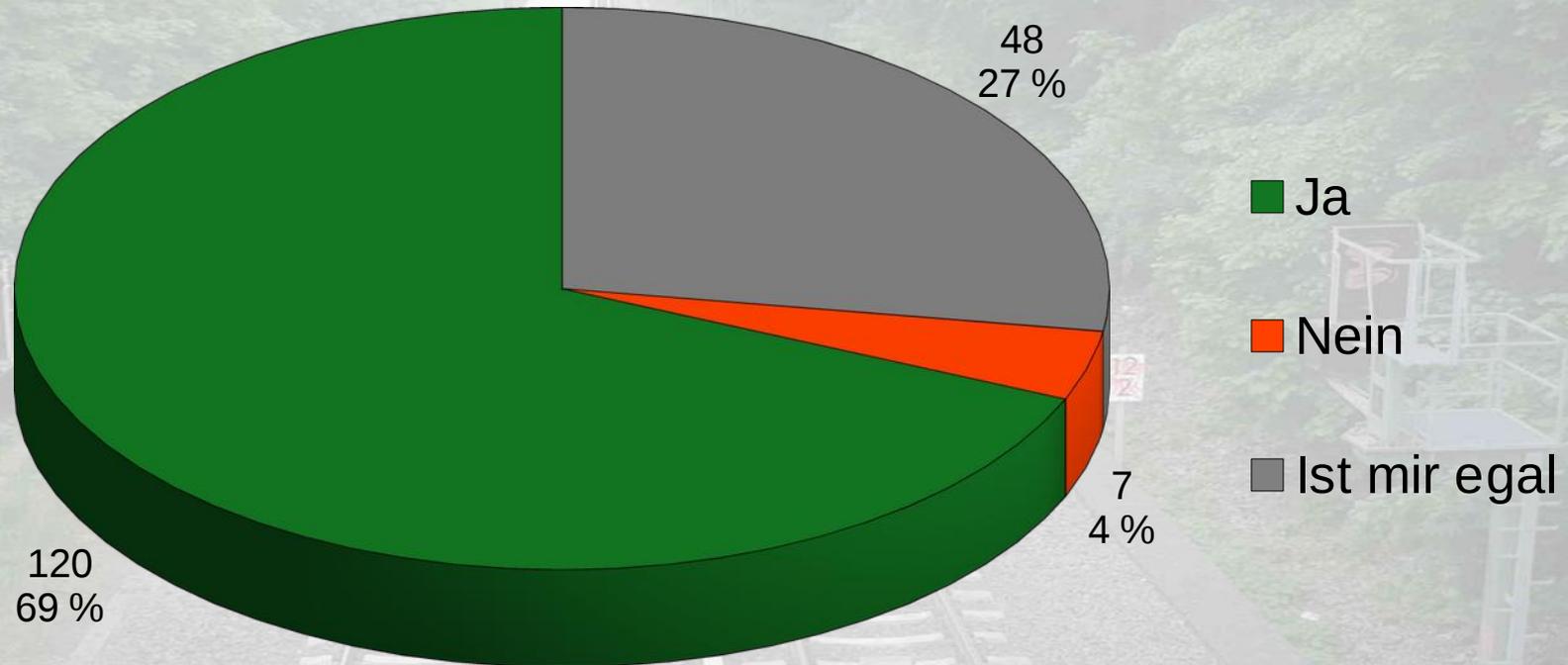
Beabsichtigen Sie, zum Berlin-Abo (29-Euro Ticket Berlin AB) zu wechseln?



# Wie zufrieden sind Sie mit den Fahrkartenautomaten/Entwertern auf den Bahnsteigen



Würden Sie es begrüßen, wenn der S-Bahn-Ring sowohl zur Zone A als auch zur Zone B gehören würde (nutzbar auch für Fahrgäste mit BC-Ticket)



# Kundenbeirat der S-Bahn Berlin GmbH

Fahrgastumfrage vom Tag der offenen Tore 2024



Vielen Dank für Ihre  
Aufmerksamkeit und  
Danke an alle Teilnehmer an der  
Umfrage!

30.09.2024

Kundenbeirat der S-Bahn Berlin

Auswahl der Fragen:

Kundenbeirat der S-Bahn Berlin

Erstellung und Auswertung:

Harald Voß und Ramona Sahlmann

Foto: Ramona Sahlmann

Hintergrundbild: Harald Voß