



2025

QUALITÄTS BERICHT

VERKEHRSVERBUND

OBERELBE

„Ich freue mich über einen reibungslosen Stadtverkehr in Hoyerswerda und möchte mich für die zuverlässige Arbeit bedanken.“

„Hiermit möchte ich mich ausdrücklich bei Ihnen und Ihren netten Kollegen für Ihre schnelle Hilfe und Ihre freundliche Zugewandtheit bedanken. Das war für mich eine schöne Erfahrung an diesem angespannten Freitag. Die Schüler waren bei Ankunft mit Kundenkarten und Tickets versorgt.“

„Wir waren mit 3 Wanderern in Bad Schandau untergebracht und für einige Tage in der herrlichen Gegend unterwegs. Für die Rückkehr zum Quartier wurden Linien des WO benutzt. (in der Gästekarte erhalten). Großes Lob für das Angebot und die Erreichbarkeiten der Linien.“



VORWORT 4

Stabilität und Anpassungsfähigkeit – Der WO im Jahr 2025

VERKEHRSKENNZAHLEN 7

Pünktlichkeit und Zugausfälle

KUNDENANLIEGEN 23

Kundengarantien 26

Verkehr 31

Personal allgemein 37

Fahrpersonal 41

Information & Kommunikation 47

Tarif 55

Infrastruktur 59

Lob 65

KUNDENBAROMETER 66

STABILITÄT UND ANPASSUNGSFÄHIGKEIT DER VVO IM JAHR 2025

Das Jahr 2025 stellte den Verkehrsverbund Oberelbe vor anspruchsvolle Rahmenbedingungen, in denen die Sicherung und Weiterentwicklung der Qualität des ÖPNV in der Region im Mittelpunkt stand.

Zwischen schwierigen finanziellen Rahmenbedingungen und berechtigten Anforderungen der Fahrgäste stand der Verbund vor der Aufgabe, Qualität, Verlässlichkeit und Innovation im öffentlichen Nahverkehr gleichermaßen zu sichern. Als Rückgrat nachhaltiger Mobilität in der Region Dresden und Ostsachsen verbindet der VVO täglich rund 200 Millionen Fahrgäste mit einem integrierten Tarif- und Verkehrsangebot.

Im Fokus des Jahres standen insbesondere die Stabilität des Fahrplans, die Pünktlichkeit sowie die Verlässlichkeit der Anschlüsse. Angesichts externer Einflussfaktoren wie Fachkräftemangel, steigender Betriebskosten und infrastruktureller Einschränkungen war es eine zentrale Aufgabe, die Qualität im laufenden Betrieb zu sichern. Dabei arbeiten Verkehrsunternehmen und Aufgabenträger eng zusammen, um kurzfristige Störungen zu minimieren und längerfristige Einschränkungen so optimal wie möglich zu planen. Wie dies gelang, ist ab Seite 7 des vorliegenden Berichtes dargestellt.



Anpassungen im Verkehrsangebot – etwa infolge reduzierter finanzieller Mittel im Bereich touristischer Schmalspurbahnen – erforderten eine gezielte Priorisierung von Leistungen und eine transparente Kommunikation gegenüber den Fahrgästen.

Parallel dazu wurden Maßnahmen zur Verbesserung der Kundenorientierung weiter vorangetrieben. Dazu zählen unter anderem Optimierungen in der Fahrgastinformation, sowohl digital als auch vor Ort, sowie die Weiterentwicklung bestehender Serviceangebote. Auch die Intermodalität, etwa durch neue Bike-Sharing-Angebote, Fahrradboxen oder Park+Ride-Plätze, gewann weiter an Bedeutung. Infrastrukturelle Maßnahmen, wie die Unterstützung der Kommunen beim Ausbau von Haltestellen oder die Investition in barrierefreie Bahn-Stationen, trugen ebenso zu einem modernen ÖPNV in der Region bei.

Der Qualitätsbericht 2025 steht damit im Zeichen eines Systems, das unter herausfordernden Bedingungen seine Leistungsfähigkeit unter Beweis stellt. Der Verkehrsverbund Oberelbe verfolgt weiterhin das Ziel, die Qualität im öffentlichen Nahverkehr kontinuierlich zu sichern und auszubauen, um den Anforderungen einer modernen, nachhaltigen Mobilität gerecht zu werden.





PÜNKTLICHKEIT UND ZUGAUSFÄLLE

Verkehrskennzahlen

Im Qualitätsbericht des Verkehrsverbundes Oberelbe (VVO) werden wesentliche Leistungskennzahlen des Schienenpersonennahverkehrs (SPNV) aufgeführt. Diese basieren auf regelmäßig erstellten Qualitätsberichten der Eisenbahnverkehrsunternehmen und dienen den Aufgabenträgern – wie dem VVO – als verlässliche Grundlage zur Beurteilung der erbrachten Leistungen. Darüber hinaus ermöglichen die Kennzahlen vertiefte Analysen, um gezielt Verbesserungspotenziale zu erkennen.

Die aus der Analyse der Betriebsqualität gewonnenen Erkenntnisse fließen stetig in die Weiterentwicklung und Optimierung des SPNV im Verbundgebiet ein.

Im folgenden Kapitel werden kompakt die wichtigsten Kennzahlen wie Pünktlichkeitsquote, kurzfristige Ausfälle (operativ) und planmäßige Ausfälle (Baumaßnahmen) von Zugleistungen aufgeführt.

Der Qualitätsbericht 2025 umfasst sämtliche im VVO verkehrenden SPNV-Linien, darunter das S-Bahn-Netz Dresden, die Saxonia-Linie (RE 50), das Elbe-Elster-Netz, das Dieselnetz, das Ostsachsenetz, das Elektronetz Mittelsachsen sowie die grenzüberschreitende Nationalparkbahn (U 28) von und nach Tschechien.

RELATIONEN

BETRACHTETE LINIEN IM VVO

S-BAHN-NETZ

- S 1 Schöna – Dresden – Meißen Triebischtal
- S 2 Pirna – Dresden – Dresden Flughafen
- S 3 Dresden Hbf – Freiberg
- S 8 Dresden Hbf – Radeberg – Kamenz

- RE 50 Dresden Hbf – Leipzig Hbf (Saxonia)
- U 28 Děčín – Rumburk (Nationalparkbahn)

NETZ LAUSITZ

- RE 11 Hoyerswerda – Ruhland – Leipzig

ELBE-ELSTER-NETZ (EEN)

- RB 31 Dresden Hbf – Cossebaude – Großenhain – Elsterwerda
- RE 15 Dresden Hbf – Großenhain – Ruhland – Hoyerswerda
- RE 18 Dresden Hbf – Großenhain – Ortrand – Cottbus Hbf



VVO-DIESELNETZ

- RB 33 Dresden Hbf – Ottendorf-Okrilla – Königsbrück
- RB 71 Pirna – Neustadt (Sa.) – Sebnitz
- RB 72 Heidenau – Glashütte – Altenberg
- RE 19 Dresden Hbf – Heidenau – Altenberg (Ski- und WanderExpress)
- RE 20 Dresden – Bad Schandau – Litoměřice

OSTSACHSENNETZ (OSN)

- RE 1 Dresden – Bautzen – Görlitz – Zgorzelec
- RE 2 Dresden – Bischofswerda – Zittau
- RB 60 Dresden – Bautzen – Görlitz
- RB 61 Dresden – Bischofswerda – Zittau

ELEKTRONETZ MITTELSACHSEN (EMS)

- RE 3 Dresden – Chemnitz – Zwickau – Hof
- RB 30 Dresden – Chemnitz – Zwickau
- RB 45 Riesa – Elsterwerda – Chemnitz



PÜNKTLICHKEIT

Oft sind es scheinbare Kleinigkeiten, die Züge aus dem Takt bringen – etwa größere Reisegruppen, die längere Haltezeiten verursachen oder Polizeieinsätze, die kurzfristige Stopps erzwingen.

Solche externen Einflüsse werden in den Verkehrsverträgen berücksichtigt. Daher gelten Fahrten mit bis zu 4:59 Minuten Verspätung weiterhin als pünktlich.

Im WO-Gebiet ist die Pünktlichkeit der Züge im Vergleich zum Vorjahr auf nahezu allen Linien auf einem ähnlichen Niveau geblieben. Die Abwärtsspirale der letzten Jahre, u. a. aufgrund der hohen Fahrgastnachfrage durch die Einführung des Deutschlandtickets, hohe Fahrgastzahlen führen zu längeren Ein- und Ausstiegszeiten und damit zu Verzögerungen, die sich aufsummieren, konnte somit zunächst in den meisten Fällen im Jahr 2025 gestoppt werden.



Weiterhin sehr schlechte Pünktlichkeitswerte verzeichnen die Linie RE 50, welche zwischen Dresden und Leipzig verkehrt, und das Elektronetz Mittelsachsen (EMS). Erstgenannte Linie ist die am stärksten nachgefragte Zugverbindung in Sachsen und verkehrt auf Trassen, die zusätzlich stark durch den Güter- und Fernverkehr ausgelastet sind. Die Folge sind Zugfolgekonflikte, die zu Verspätungen führen. Die Infrastruktur der DB InfraGO kommt hier exemplarisch an ihre Kapazitätsgrenze.

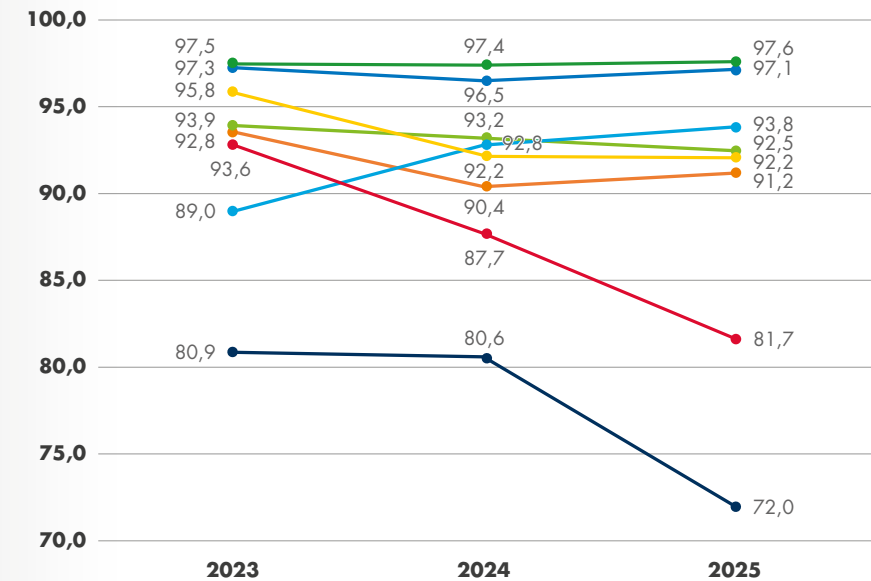
Darüber hinaus waren die Linien RE 50 und RE 3 des EMS stark von Baumaßnahmen betroffen – insbesondere im Knoten Dresden, durch den Bau eines Gegengleises zwischen Zeithain und Leckwitz sowie durch zahlreiche weitere Bauarbeiten entlang des langen RE 3-Laufwegs auf der Franken-Sachsen-Magistrale – was zu einem weiteren Rückgang der Pünktlichkeit führte.

Erneut sehr positive Pünktlichkeitswerte erzielen die Linien des Ostsachsen-netzes und des Dieselnetzes, die von weniger stark ausgelasteten Laufwegen profitieren.



PÜNKTLICHKEITSQUOTE NACH JAHREN JE LINIE

Pünktlichkeitsniveau in %



- OSN
- Dieselnetz
- Elbe-Elster-Netz
- U 28
- RE 11
- S-Bahn
- EMS
- RE 50

ZUGAUSFÄLLE

Zugausfälle lassen sich grundsätzlich in zwei Arten einteilen: planmäßige und operative. Planmäßige Ausfälle entstehen überwiegend durch Baumaßnahmen entlang der Strecken oder in Eisenbahnknoten. Ungeplante (operative) Ausfälle hingegen gehen meist auf kurzfristige Störungen zurück. Besonders diese sind für Fahrgäste problematisch, da aufgrund der spontanen Entwicklung häufig weder rechtzeitig Ersatzverkehr organisiert noch sofort Informationen bereitgestellt werden können.

Für eine weiterhin sichere Betriebsstabilität wurde die personalbedingte Angebotsreduzierung auf den Linien der DB Regio AG aus dem Vorjahr zu nächst auch im Jahr 2025 fortgeführt und schrittweise bis Ende August 2025 final beendet. Hier zeigte die aktive Personalgewinnung der DB Regio Wirkung.

Somit konnte die Einkürzung der Linie S 2 auf den Abschnitt Dresden Hbf – Dresden Flughafen aufgehoben werden und alle Verstärkerfahrten der Linie S 1 kehrten zum regulär bestellten Betriebsprogramm zurück. Zudem wurde im Dieselnetz der Busverkehr als Ersatzmaßnahme auf der RB 71 zwischen Sebnitz und Neustadt beendet (➔ Seite 17).



ZUGAUSFÄLLE VORHERSEHBAR PLANMÄSSIG

Intensive Modernisierungs- und Instandhaltungsmaßnahmen an Gleisen und Bahnstationen wurden auch in 2025 umgesetzt und führten zu veränderten Betriebsabläufen mit Zugausfällen, Totsperrungen und Umleitungen.

Der bereits aus den Vorjahren beobachtete Trend setzte sich fort: Die Bauintensität durch DB InfraGO blieb sehr hoch und war unvermeidlich, um die marode Infrastruktur zu modernisieren und somit einen zuverlässigen Zugverkehr ohne eine Vielzahl von Infrastrukturstörungen zu gewährleisten.

Ein zentrales Infrastrukturprojekt war weiterhin der Neubau des Gegengleises im Abschnitt Zeithain – Leckwitz auf der stark frequentierten Strecke Dresden – Leipzig (Saxonia). Nachdem 2023 das erste Gleis in Fahrtrichtung Leipzig erneuert wurde, begann 2024 der Ausbau der Gegenrichtung, der in 2025 fortgeführt und im August desselben Jahres abgeschlossen wurde.

Auch die Instandhaltung des Kreuzungsbauwerks am Dresdner Hauptbahnhof wurde 2025 fortgeführt und verursachte kapazitive Einschränkungen im Betriebsablauf. Beispielsweise begannen und endeten die Linien des Elbe-Elster-Netzes in Dresden-Neustadt, um den Knoten Dresdner Hbf baubedingt zu entlasten.

ZUGAUSFÄLLE NICHT VORHERSEHBAR OPERATIV

Zu den häufigsten Ursachen zählen weiterhin unternehmensinterne Faktoren wie Fahrzeugstörungen sowie externe Einflüsse. Zu letzteren gehören insbesondere Streckensperrungen durch Personen oder Gegenstände im Gleisbereich, Maßnahmen der Bundespolizei sowie Notarzteinsätze. Auch externe Betriebseinschränkungen, bspw. die Fahrzeugstörung eines Güterzuges, liegen nicht im Einflussbereich des Eisenbahnverkehrsunternehmens und werden als Fremdeinwirkung bewertet.

Darüber hinaus führen insbesondere auch kurzfristige Störungen an der Infrastruktur, Wildunfälle und witterungsbedingte Schäden – etwa Bäume im Gleisbereich, die infolge von Stürmen umgestürzt sind – regelmäßig zu vorübergehenden Einschränkungen im Zugbetrieb.

Im Gegensatz zu 2024 kam es 2025 zu keinen Streikmaßnahmen der Gewerkschaften EVG oder GDL. Kurzfristig angekündigte Streiks und daraus resultierende Zugausfälle blieben somit aus.

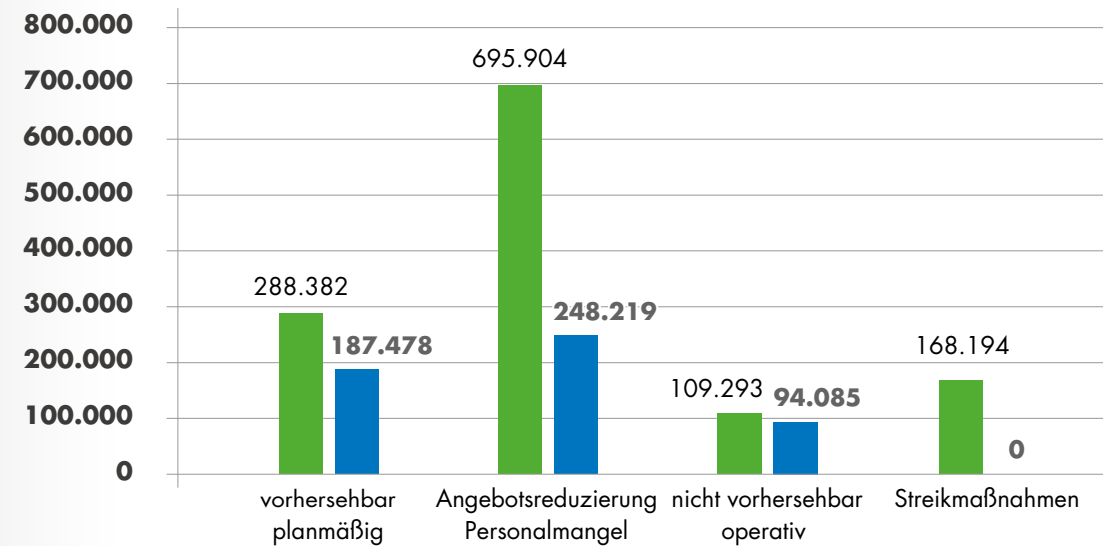
Die übrigen Ursachen kurzfristiger Zugausfälle führten im Jahr 2025 zu einem Ausfallvolumen von rund 94.000 Zugkilometern (📄 Seite 17). Trotz der Rückkehr zum regulären Betriebsprogramm nach dem Ende der angebotsbedingten Einschränkungen im September 2025 infolge von Personalmangel entspricht dies einem Rückgang von knapp 14 % und trug zu einem insgesamt stabileren Zugbetrieb im Vergleich zu 2024 bei.

AUSGEFALLENE ZUGKILOMETER (ZKM) IM VVO-GEBIET 2024 UND 2025

JEWELNS BESTELLTE LEISTUNG: 9,9 MIO. ZKM

In allen Ausfallkategorien ist in 2025 im Vergleich zum Vorjahr ein Rückgang zu verzeichnen. Insbesondere die nicht angefallenen Streikmaßnahmen und die stufenweise Rückkehr zum bestellten SPNV-Angebot – abgestimmte Ausfälle aufgrund von Personalmangel fanden 2025 64 % weniger statt – führten in 2025 zu einer Zuverlässigkeitsquote von 94,7 % (2024: 87,3 %).

Die Zuverlässigkeitsquote im Bahnverkehr ist eine zentrale Verkehrskennzahl und gibt an, wie viele der bestellten Zugleistungen von den Eisenbahnverkehrsunternehmen (EVU) tatsächlich erbracht werden – also, ohne dass es zu Zugausfällen kommt. Die Quote gibt somit den prozentualen Anteil der durchgeführten Fahrten im Verhältnis zu den geplanten Fahrten an.



Die planmäßig ausgelegten Züge infolge des Personalmangels bei DB Regio wurden bei der Berechnung der Zuverlässigkeitsquote als Ausfall bewertet.

■ 2024 ■ 2025

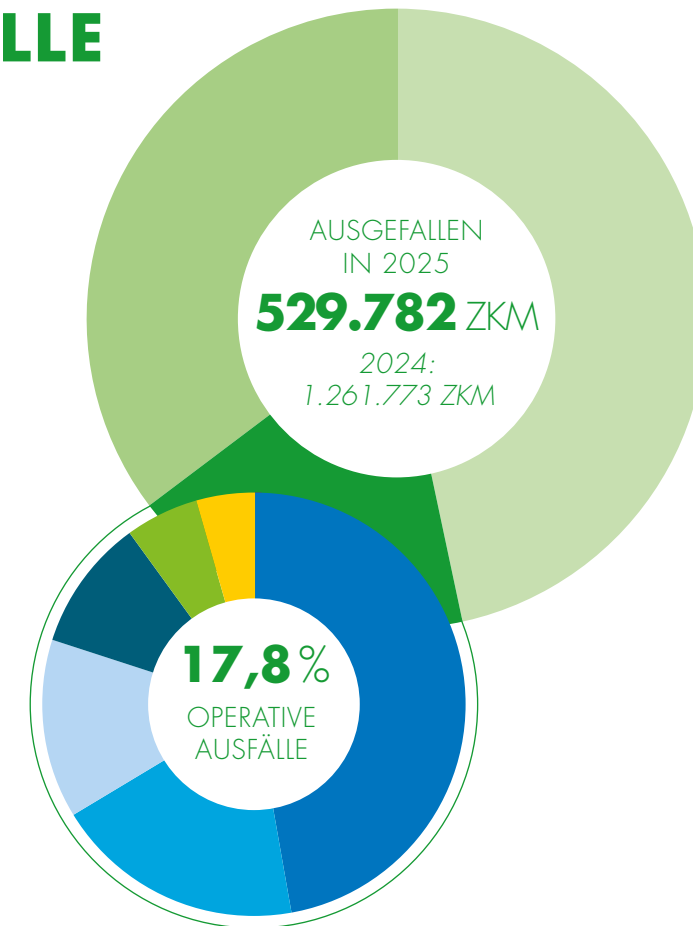


OPERATIVE AUSFÄLLE NACH URSACHEN

- 46,9 % ANGEBOTSREDUZIERUNG/PERSONAL
- 35,4 % BAUMASSNAHMEN
- 17,8 % OPERATIVE AUSFÄLLE
- 0 % STREIKMASSNAHMEN

Operative Ausfälle nach Ursachen teilen sich auf in:

- | | | | |
|---|-------|-------|-------------------------------------|
| ↑ | 8,4 % | 3,7 % | FAHRZEUGE |
| ↗ | 3,4 % | 1,4 % | POLIZEI/NOTARZT/
FREMDEINWIRKUNG |
| ↗ | 2,4 % | 0,7 % | INFRASTRUKTUR |
| ↘ | 1,8 % | 2,0 % | PERSONAL |
| ↗ | 1,0 % | 0,1 % | BAULICHE URSACHEN |
| ↗ | 0,8 % | 0,5 % | VERKEHRLICHE
DURCHFÜHRUNG |
| ↘ | 0 % | 0,2 % | WITTERUNG |



Fahrgast-Zitate

„Danke für die schnelle Nachricht!
Das ist sehr gut,
dass die Lücke zwischen
WO und DÜK
geschlossen wird.“

„Ich bin mit dem RE19
von Dresden nach Altenberg
gefahren.
Es ist schön, wenn ein Schaffner
im Zug ist. Aber fast die gesamte Zeit
ausschließlich dem Lokführer
Gesellschaft zu leisten,
gehört sicherlich nicht zu seinen
Aufgaben.“

„Nicht unerwähnt möchte ich
den Kollegen an der Schmilkaer
Fähre lassen. Er war nämlich so nett
und hat uns drauf hingewiesen, dass
die Züge nach Bad Schandau aktuell
auf Gleis 2 abfahren und das nirgends
ausgeschildert ist (außer in der App).
Das hat uns sehr geholfen und wir
konnten andere Reisende darauf
hinweisen, da diese auch an
Gleis 1 gewartet haben.“

Fahrgast-Zitate

„Gestern Abend fielen reihenweise
S-Bahnen aus. Kein Mensch zu sehen
oder zu hören. Eine Computerstimme(?)
erzählte wechselweise was von Ersatz-
fahrt oder Ersatzverkehr. Ohne eine
konkrete Angabe dazu. Nichts, keine
konkrete Angabe wo Busse fahren.
Auf der Schiene kam auch nichts.“

„Ich möchte mich noch einmal
ganz herzlich bei dem sehr netten
Kollegen von Ihnen sowie allen
Beteiligten bedanken, die mir letzten
Freitag so schnell geholfen haben.
Um 17.12 Uhr rief ich bei der
InfoHotline an, da ich in der S1 in
Richtung Schöna einen Gegenstand
vergessen hatte. Keine Viertelstunde
später wurde ich ...

... von ihm zurückgerufen.
Im Ergebnis wurde mein vergessener
Gegenstand im Zug gefunden und
mir 17.54 Uhr am Bahnhof in Rathen
zurückgegeben.
Ich freue mich sehr,
dass das so gut geklappt hat.“



ANFRAGEN, LOB & KRITISCHE HINWEISE

Kundenanliegen

Im Qualitätsbericht des Verkehrsverbundes Oberelbe (VO) für das Jahr 2025 sind die Auswertungen der Kundenanliegen des VO und fünf weiterer Partner im Verbund enthalten: Dresdner Verkehrsbetriebe (DVB), Verkehrsgesellschaft Meißen (VGM), Verkehrsgesellschaft Hoyerswerda (VGH), Regionalbus Oberlausitz (RBO) sowie Regionalverkehr Sächsische Schweiz-Osterzgebirge (RVSOE).

Grundlage für die Auswertung ist eine dreistufige Kategorisierung der Kundenanliegen. Die ersten beiden Stufen (Kategorie und Gruppe) sind einheitlich. Zu jeder Gruppe kann jedes Verkehrsunternehmen in einer dritten Stufe individuelle Themenpunkte festlegen. Im Qualitätsbericht sind diese Punkte zu thematischen Schwerpunkten zusammengefasst.

Insgesamt gingen beim VO und den o. g. Partnern 14.208 schriftliche Kundenanliegen mit Hinweisen, Kritiken und Lob ein. Dies sind 1.828 Anliegen weniger als 2024. Weniger Hinweise und Kritiken gab es vor allem in den Kategorien Verkehr (minus 979) und Information & Kommunikation (minus 336). In einigen Kategorien gibt es geringfügige Steigerungen zu 2024. Dies betrifft u. a. die Kategorien Personal allgemein (plus 72) und Infrastruktur (plus 42). Kunden bedankten sich auch und lobten gute Leistungen sowie freundlichen und schnellen Kundendienst (plus 97). Alle Details sind auf den folgenden Seiten zu finden.



KUNDENANLIEGEN MIT HINWEISEN, KRITIKEN UND LOB

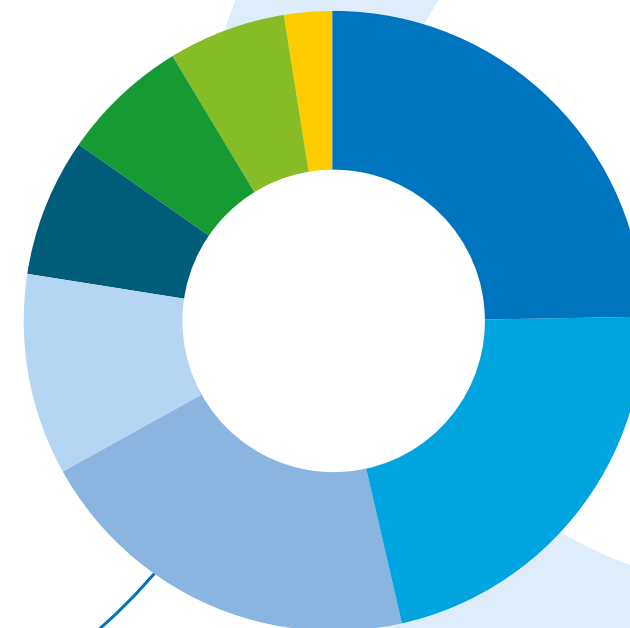
14.208

(2024: 16.036)



ZAHLEN IM VERGLEICH 2025 (2024)

- ↘ **3.491** (4.234) KUNDENGARANTIEN
- **3.066** (3.068) FAHRPERSONAL
- ↘ **2.954** (3.933) VERKEHR
- ↘ **1.477** (1.813) INFORMATION & KOMMUNIKATION
- ↗ **1.049** (1.007) INFRASTRUKTUR
- ↗ **933** (912) TARIF
- ↗ **875** (778) LOB
- ↗ **363** (291) PERSONAL ALLGEMEIN



KUNDEN- GARANTIE

Die Kundengarantien gelten auf 21 Eisenbahnlinien im WO, auf der Linie RE 50 im MDV (Mitteldeutscher Verkehrsverbund) sowie auf vier Linien im ZVON (Verkehrsverbund Oberlausitz-Niederschlesien) mit identischen Kriterien. Insgesamt wurden 3.440 (minus 689) Anträge auf ein GarantieTicket eingereicht. Nach Prüfung der Anträge durch die beteiligten Partnerverkehrsunternehmen (DB Regio AG, Mitteldeutsche Regiobahn und Die Länderbahn GmbH DLB) wurden 2.969 (minus 479) GarantieTickets ausgegeben. Die Verringerung der Anträge und Entschädigungen ist mit der zunehmenden Marktdurchdringung des Deutschlandtickets zu begründen. Dieses Ticket ist von den Kundengarantien ausgeschlossen.

GARANTIETICKET

Die Kunden erhalten als Entschädigung auf den Linien im WO-Gebiet ein GarantieTicket in Form einer 4er-Karte zum WO-Tarif, auf dem Gebiet des Mitteldeutschen Verkehrsverbundes (MDV) einen Einzelfahrschein für 7 Tarifzonen nach MDV-Tarif und auf dem Gebiet des ZVON eine Tageskarte Verbundraum gemäß ZVON-Tarif.



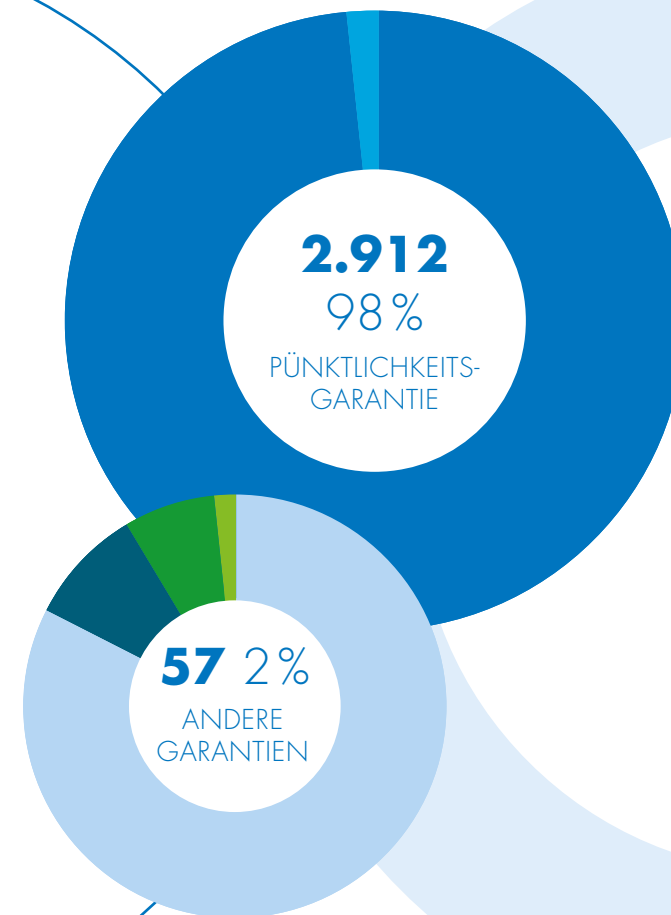
98 % DER ENTSCHÄDIGUNGEN BETREFFEN DIE PÜNKTLICHKEITSGARANTIE

- 2.912 (3.420) PÜNKTLICHKEITSGARANTIE
- 57 (28) ANDERE GARANTIEARTEN

Das verbleibende 1 %, bei dem eine Entschädigung gezahlt wurde, teilt sich auf in:

- 1 (1) SAUBERKEITSGARANTIE
- 4 (6) ANSCHLUSSGARANTIE
- 5 (3) ANTWORTGARANTIE
- 47 (18) INFORMATIONSGARANTIE

Zusätzlich bieten sowohl die Dresdner Verkehrsbetriebe (DVB), als auch die Verkehrsgesellschaft Meißen (VGM) Kundengarantien für ihre Fahrgäste an. Diese sind in dieser Darstellung nicht berücksichtigt.





GARANTIETICKETS

ANZAHL JE LINIE

*Auf diesen Linien gibt es seit 1.12.2022 Kundengarantien.

Linie	Kundengarantie-Strecke	2020	2021	2022	2023	2024	2025
S 1	Meißen – Dresden – Schöna	3.508	4.068	5.862	3.055	1.809	1.669
S 2	Pirna – Dresden – Dresden Flughafen	251	831	1.533	786	373	255
S 3	Dresden – Klingenberg-Colmnitz	128	254	635	399	63	54
S 8	Dresden – Kamenz	618	684	1.638	1.132	388	225
RE 1/RB 60	Dresden – Bautzen – Görlitz	44	60	96	88	55	69
RE 2/RB 61	Dresden – Bischofswerda – Zittau	24	49	68	107	35	28
RE 3/RB 30	Dresden – Klingenberg-Colmnitz	53	111	110	117	67	43
RE 11	Ruhland – Hoyerswerda			1*	8	1	0
RE 15	Dresden – Hoyerswerda	169	231	279	300	59	62
RE 18	Dresden – Ruhland	217	298	307	132	48	30
RB 31	Dresden – Elsterwerda-Biehla	598	451	586	311	187	95
RB 33	Dresden – Königsbrück	80	75	293	259	31	22
RB 45	Stauchitz – Elsterwerda	29	16	16	14	1	4
RE 50	Dresden – Riesa/Oschatz – Leipzig	2.172	1.954	1.367	1.262	272	388
RB 71	Pirna – Neustadt (Sa.) – Sebnitz	15	14	49	18	2	1
RB 72/RE 19	(Dresden) – Heidenau – Altenberg	85	29	196	59	33	7
U 28	Sebnitz – Bad Schandau – Schöna	34	14	7	15	17	4



„Derzeit finden nachts auf dem RE50 zwischen Oschatz und Würzen Bauarbeiten und damit EV statt. Der Betreiber (DB Regio) hat leider einen unzureichenden SEV organisiert. In Oschatz war 22.21 Uhr kein EV Bus. Mit ca. 20-30 weiteren Reisenden musste ich daher bei gefühlten 5° C bis 23.21 Uhr auf den nächsten Bus warten. [...]“

VERKEHR

2.954

(2024: 3.933)


1.578 (2.199) FAHRTDURCHFÜHRUNG

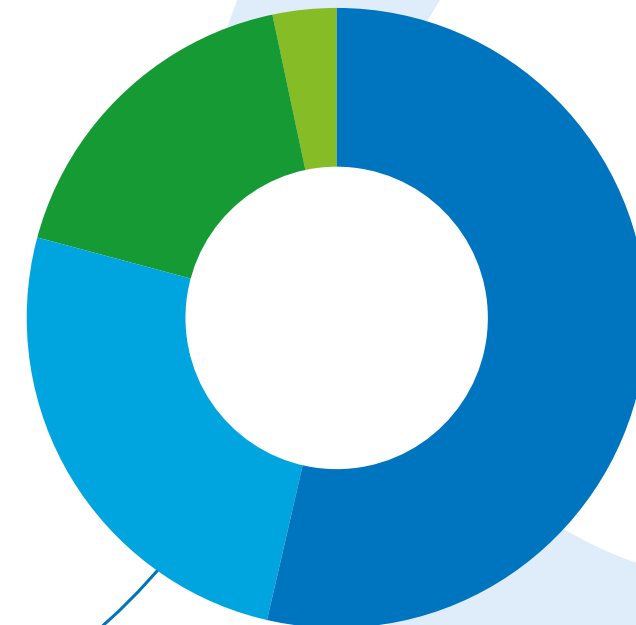
756 (939) VERKEHRS-/ANGEBOTSPLANUNG

516 (686) FAHRZEUGE

104 (109) SICHERHEIT

Die Hinweise und Kritiken im Bereich Verkehr werden mit den zuständigen Fachabteilungen ausgewertet. Umfangreiche Baumaßnahmen an der Eisenbahninfrastruktur führten zu zahlreichen Fahrplanänderungen und zusätzlichen Belastungen für den Kunden. Teilweise musste großflächig auf Ersatzverkehr (EV) ausgewichen werden.

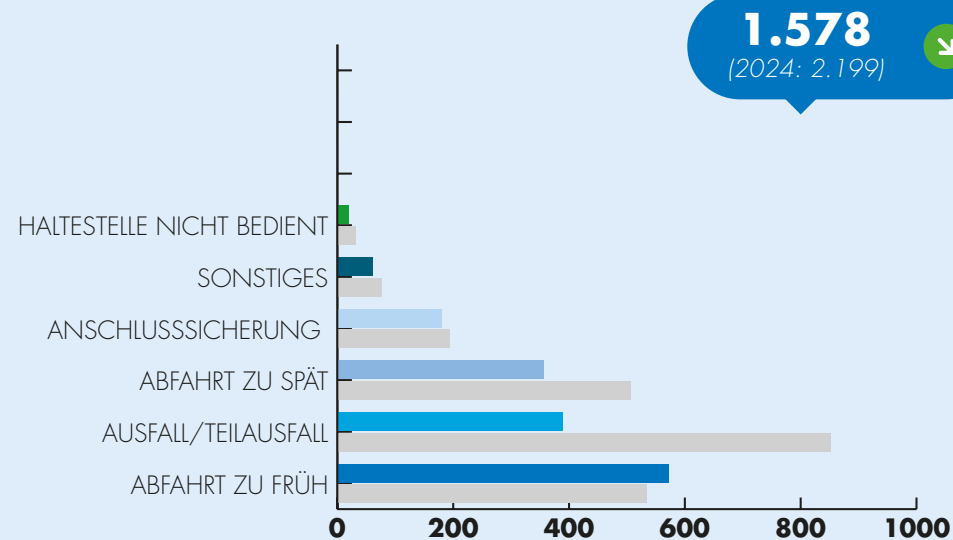
Fragen und Probleme bei der Verkehrs- und Angebotsplanung, beispielsweise die Sicherstellung von Anschlüssen oder die Abstimmung von Bauarbeiten, werden regelmäßig in der Fahrplankonferenz erörtert.



FAHRTDURCH- FÜHRUNG

SCHWERPUNKTE

- Verfrühungen im Stadtverkehr Dresden und Regionalbusverkehr
- Ausfälle infolge Fahrzeug- und Personalmangels sowie von Baumaßnahmen im Eisenbahnverkehr
- Verspätungen aufgrund von Stau, Wettereinflüssen oder anderen Behinderungen

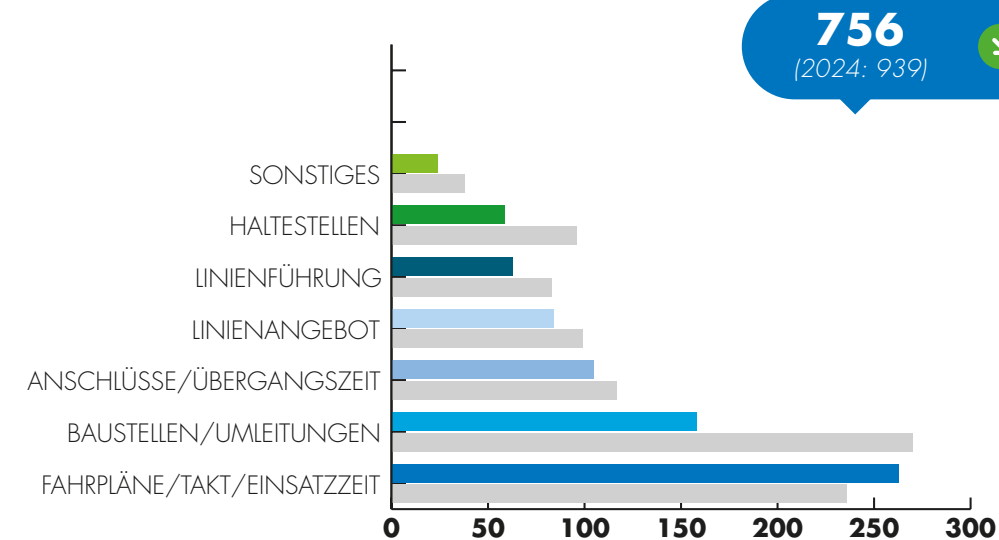


VERGLEICH ZU 2024

VERKEHRS- UND ANGEBOTS- PLANUNG

SCHWERPUNKTE

- Baustellen/Umleitungen: Hinweise und Fragen zur Dauer von Baustellen, Fahrtalternativen, Anschlüssen und Übergangszeiten zum Ersatzverkehr, Erreichbarkeit von Ersatzhaltestellen und Routenführung der Umleitungen
- Fahrpläne/Takt/Einsatzzeit: Anpassungswünsche im Stadt- und Regionalbusverkehr



VERGLEICH ZU 2024



Kundenanliegen

Verkehr

Kundenanliegen

Verkehr

FAHRZEUGE

SCHWERPUNKTE

- Platzkapazitäten für Personen zu gering: besonders auf den Eisenbahnlinien, auf einigen Regionalbus- und Stadtverkehrslinien und auch auf Straßenbahnlinien
- Gestaltung/Ausstattung/Piktogramme/WLAN: Hinweise zu fehlender Barrierefreiheit, allgemein zur Innenraumgestaltung oder zum Sitzkomfort
- Fahrzeugeinsatz: Hinweise zur fehlenden 1. Klasse im Eisenbahnverkehr, Anfragen zum Einsatz von neuen Fahrzeugen

516

(2024: 686)



PLATZKAPAZITÄTEN (FAHRRÄDER/KINDERWAGEN/ROLLSTUHL)

GESTALTUNG/AUSSTATTUNG/PIKTOGRAMME/WLAN

FAHREIGENSCHAFTEN/TÜRSCHLIEßUNG

SONSTIGES

SAUBERKEIT/DESINFEKTION/TOILETTE

FAHRZEUGEINSATZ/1. KLASSE/NEUE FAHRZEUGE

KLIMA (HEIZUNG/KLIMAAANLAGE)

PLATZKAPAZITÄTEN ZU GERING (PERSONEN)

0 50 100 150 200 250 300

VERGLEICH ZU 2024



„Dankeschön für die ausführliche Antwort. Gern bin ich weiter Ihr Fahrgast und freue mich auf ein verständnisvolles Miteinander, denn nur so können wir zufrieden sein und die täglichen Aufgaben meistern.“

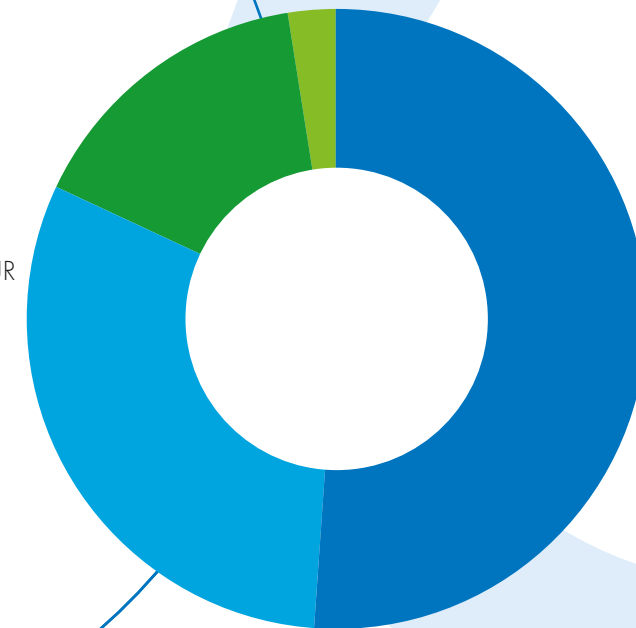
PERSONAL ALLGEMEIN

363
(2024: 291)



Personalangelegenheiten liegen im Hoheitsbereich eines jeden Unternehmens. Die Verkehrsunternehmen werten die Angelegenheit intern aus und antworten dem Kunden direkt. Beim WO eingehende Anliegen werden an das jeweilige Verkehrsunternehmen weitergeleitet.

	185 (143)	ZUGBEGLEITER/KONTROLLPERSONAL
	112 (103)	PERSONAL KUNDENBÜRO/AGENTUR
	56 (38)	SONSTIGE PERSONALE
	10 (7)	LEITSTELLE/DISPATCHER



Kundenanliegen

Personal allgemein

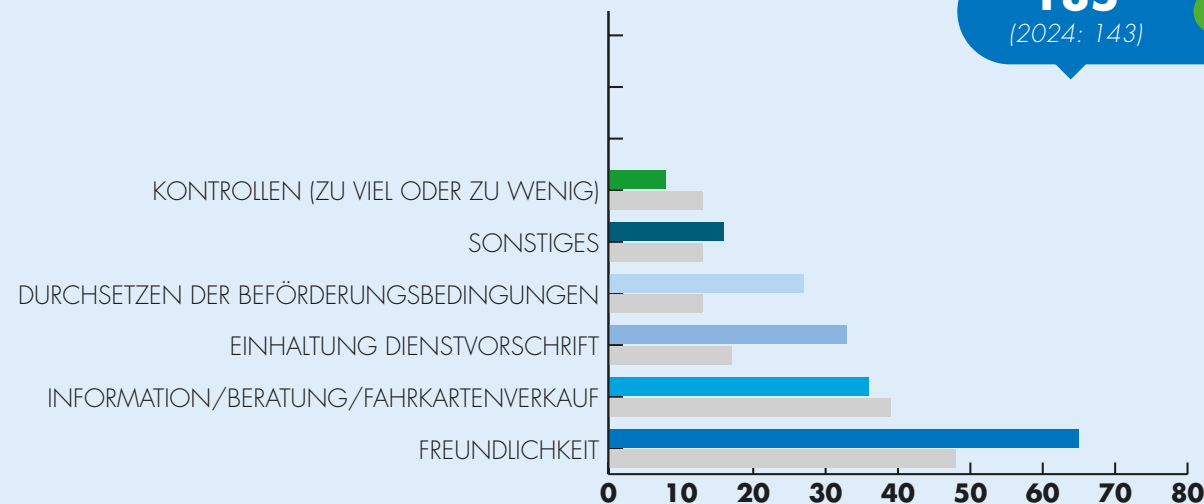
ZUGBEGLEITER KONTROLLPERSONAL

SCHWERPUNKTE

- Hinweise zu unfreundlichem Verhalten von Zugbegleitern und Kontrollpersonalen
- Beschwerden über fehlende oder falsche Tarifkenntnisse, vor allem auch bei der Fahrkartenkontrolle
- Hinweise zu unkorrekter Dienstkleidung, Rauchen im Fahrzeug oder Vernachlässigung anderer Dienstvorschriften

185

(2024: 143)



VERGLEICH ZU 2024

Kundenanliegen

Personal allgemein

SERVICEPERSONAL IN KUNDENBÜROS & AGENTUREN

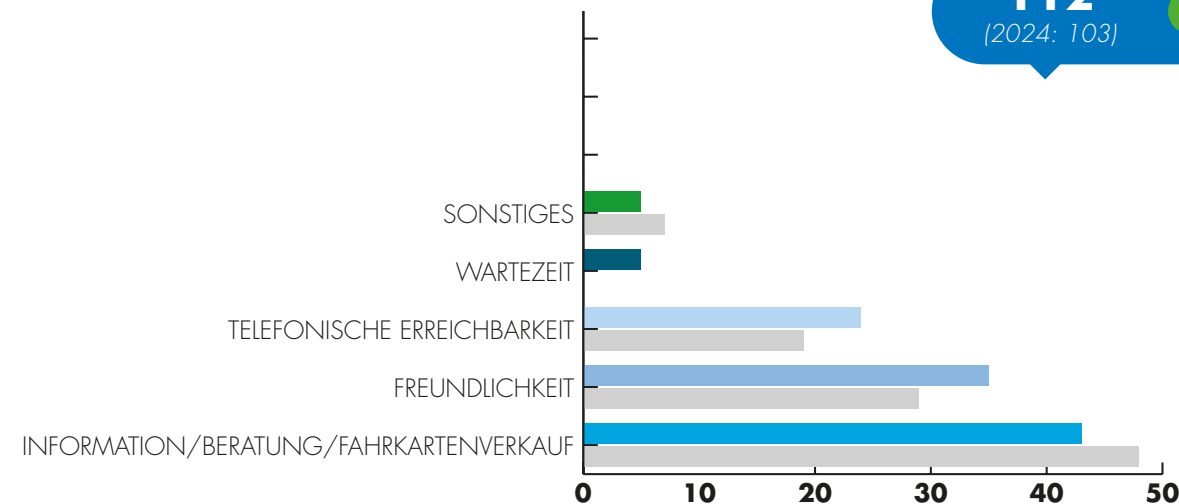
SCHWERPUNKTE

- Hinweise zu mangelhafter und unfreundlicher Beratung in Servicebüros und Agenturen oder am Telefon sowie zu ungenügenden Tarifkenntnissen, die auch zu falschen Ticketverkäufen führte

Außerdem gab es Hinweise zum Verhalten von Sicherheitsdiensten und zum Personal in Leitstellen, von Dispatchern und Mitarbeitern der Fahrgastbefragung.

112

(2024: 103)



VERGLEICH ZU 2024



„Meine Tochter kippte im Bus um und war kurze Zeit bewusstlos. Ein anderes Kind ging zum Busfahrer und meldete diesen Vorfall. Dieser fuhr einfach weiter, hielt nicht an und leitete keine Notfallmaßnahmen ein.“

FAHRPERSONAL

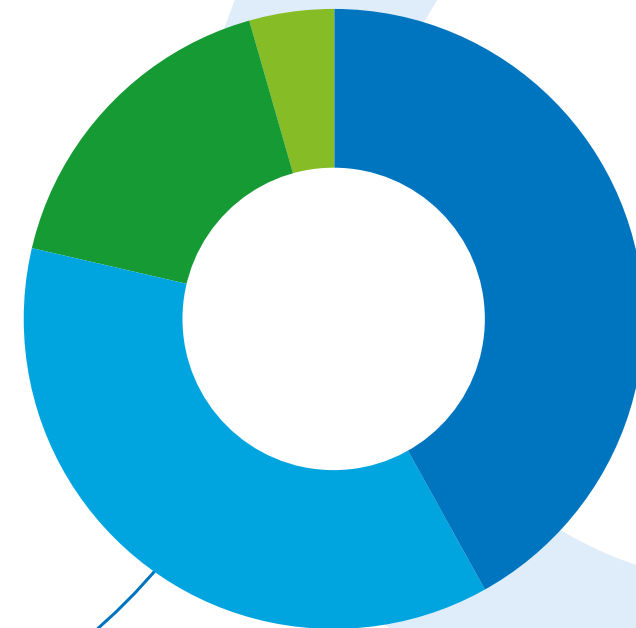
3.066

(2024: 3.068)



Die Hinweise und Kritiken zum Verhalten von Straßenbahnfahren, Busfahren, Fährleuten und Lokführern werden vom jeweils zuständigen Verkehrsunternehmen intern ausgewertet und direkt beantwortet. Beim VVO eingehende Anliegen dieser Kategorisierung werden an das entsprechende Unternehmen abgegeben.

- **1.281** (1.291) HALTESTELLENBEDIENUNG
- **1.123** (1.063) VERHALTEN/DIENSTORDNUNG
- **518** (585) FAHRWEISE
- **144** (129) ANSCHLUSSSICHERUNG



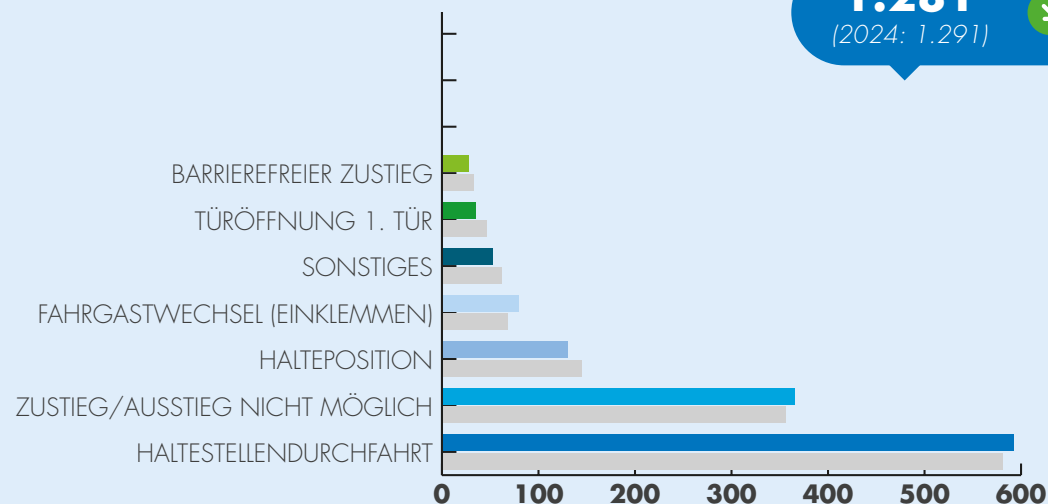
HALTESTELLEN- BEDIENUNG

SCHWERPUNKTE

- Durchfahrt an Haltestellen: Fahrgäste können nicht aussteigen und wartende Fahrgäste an Haltestellen werden nicht beachtet
- Hinweise zu kurzen Fahrgastwechseln, so dass nicht alle Fahrgäste ein- bzw. aussteigen konnten oder dass der Zustieg verweigert wurde
- Hinweise zu ungünstigen Haltepositionen der Fahrzeuge

1.281

(2024: 1.291)



VERGLEICH ZU 2024

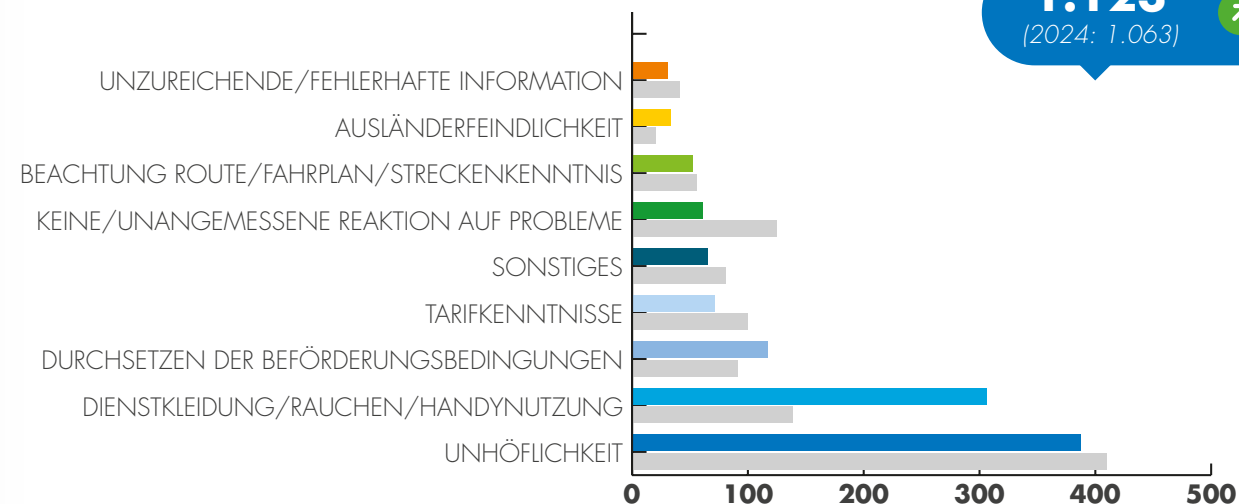
VERHALTEN/ DIENSTORDNUNG

SCHWERPUNKTE

- Hinweise zu unfreundlichem Verhalten von Busfahrern und Fahrpersonal
- Hinweise zu fehlender oder unvollständiger Dienstkleidung, Rauchen im Fahrzeug oder Ablenkung durch Telefonieren bzw. Unterhaltung während der Fahrt
- rigoroses Durchsetzen der Beförderungsbedingungen ohne den Einzelfall zu betrachten und mit Augenmaß zu handeln

1.123

(2024: 1.063)



VERGLEICH ZU 2024

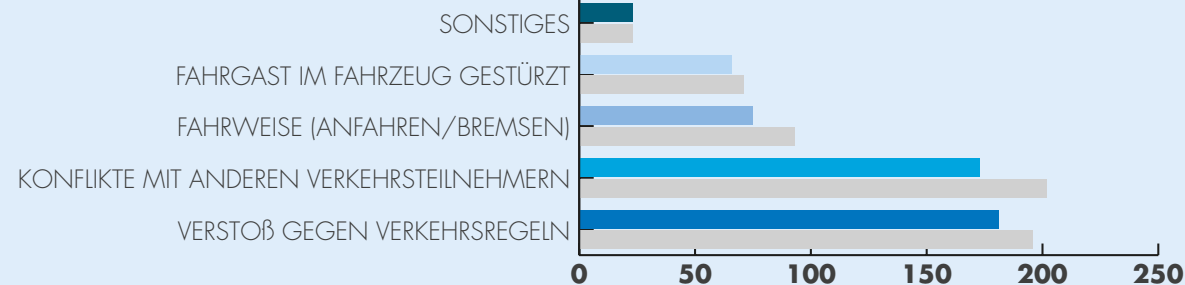
FAHRWEISE

SCHWERPUNKTE

- zu schnelles Fahren im Straßenverkehr, zu geringer Abstand beim Überholen von Radfahrern sowie kein Beachten der Vorfahrt
- Nichtbeachten von anderen Verkehrsteilnehmern (Fahrradfahrer, Fußgänger, motorisierte Verkehrsteilnehmer)
- Hinweise zu im Fahrzeug gestürzten Personen aufgrund unangebrachter Fahrweise (starkes Bremsen, zu zügiges Anfahren)

518

(2024: 585)



VERGLEICH ZU 2024

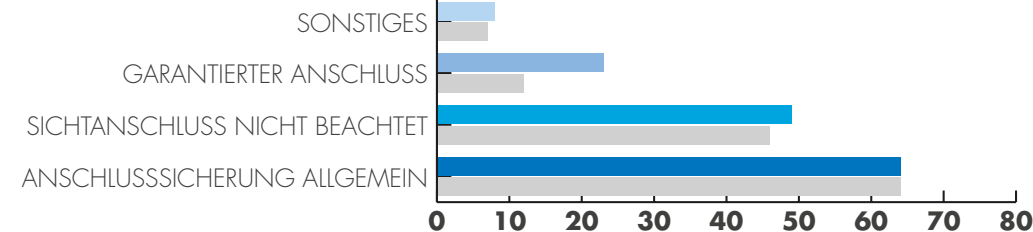
ANSCHLUSS-
SICHERUNG/
UMSTEIGEN

SCHWERPUNKTE

- Anschlusssicherung allgemein, besonders vom Zug- zum Busverkehr
- Hinweise und Beschwerden zu Anschlussverlusten, obwohl das zubringende Fahrzeug noch gesehen werden konnte
- Nichtbeachtung eines garantierten Anschlusses

144

(2024: 129)



VERGLEICH ZU 2024

„Endlich!
Nach so vielen Jahren
– die Live-Zeiten von Bus und Bahn
sind auch für den VVO-Bereich
im DB-Navigator.
Danke.“

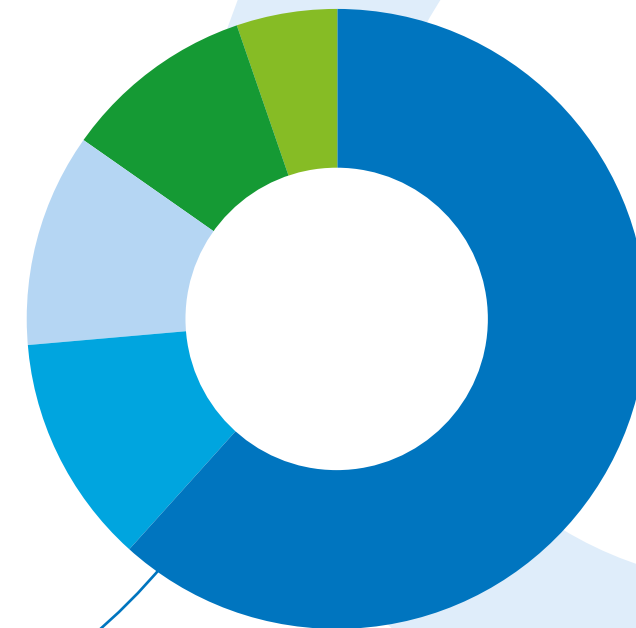
INFORMATION & KOMMUNIKATION

1.477

(2024: 1.813)

- 908 (1.127) ONLINE-MEDIEN
- 177 (219) STÖRUNGS-/
BAUSTELLENINFORMATION
- 163 (212) ELEKTRONISCHE INFORMATION
- 147 (160) PRINT-MEDIEN
- 82 (95) WERBUNG

Die Hinweise und Informationen zu Fehlfunktionen der Fahrplanauskunft in den verschiedenen Medien (Internetseite, App oder mobile Seite) werden an die zuständigen Mitarbeiter des VVO zur Korrektur bzw. Fehlerbehebung weitergegeben. Störungen und Fehler an elektronischen Informationen an Haltestellen und Bahnhöfen werden im jeweils verantwortlichen Verkehrsunternehmen behoben.





Kundenanliegen

Information

Kundenanliegen

Information

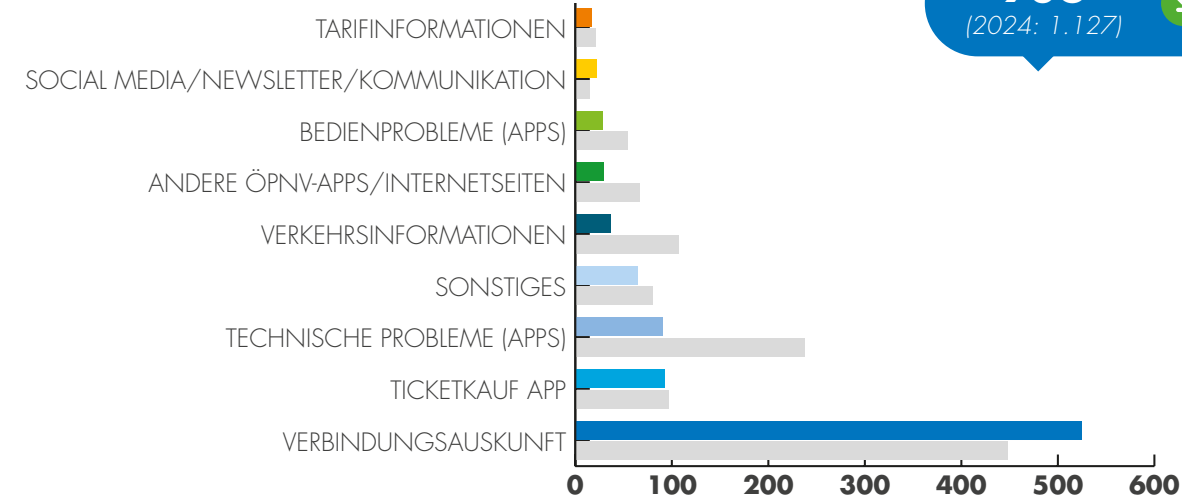
ONLINE-MEDIEN

SCHWERPUNKTE

- Hinweise zu Fehlern in der Fahrplanauskunft, bspw. zu falsch hinterlegten, fehlenden oder fehlerhaften Fahrplanbuchseiten sowie zu falschen oder fehlenden Echtzeitinformationen
- Hinweise zu Fehlfunktionen in der App (bspw. zu langsam bzw. stürzt ab oder Darstellungsfehler) sowie zu Problemen beim Ticketkauf

908

(2024: 1.127)



VERGLEICH ZU 2024



STÖRUNGEN/ BAUSTELLEN

SCHWERPUNKTE

- Hinweise zu fehlender oder zu später Information von Reisenden durch Aushänge oder in digitalen Medien bei geplanten Fahrplanänderungen sowie bei Beeinträchtigungen wegen Bauarbeiten
- Hinweise zu fehlender Information bei kurzfristigen Ausfällen, bspw. wegen Personalmangels
- Hinweise zu fehlenden oder ungenügenden Anwohnerinformationen bei Bauarbeiten und zur fehlenden oder besseren Ausschilderung von Ersatzhaltestellen

177

(2024: 219)



SONSTIGES
AUSHÄNGE/ANSAGEN/AUSSCHILDERUNG
INHALT DER INFORMATION
KEINE/ZU SPÄTE INFORMATION

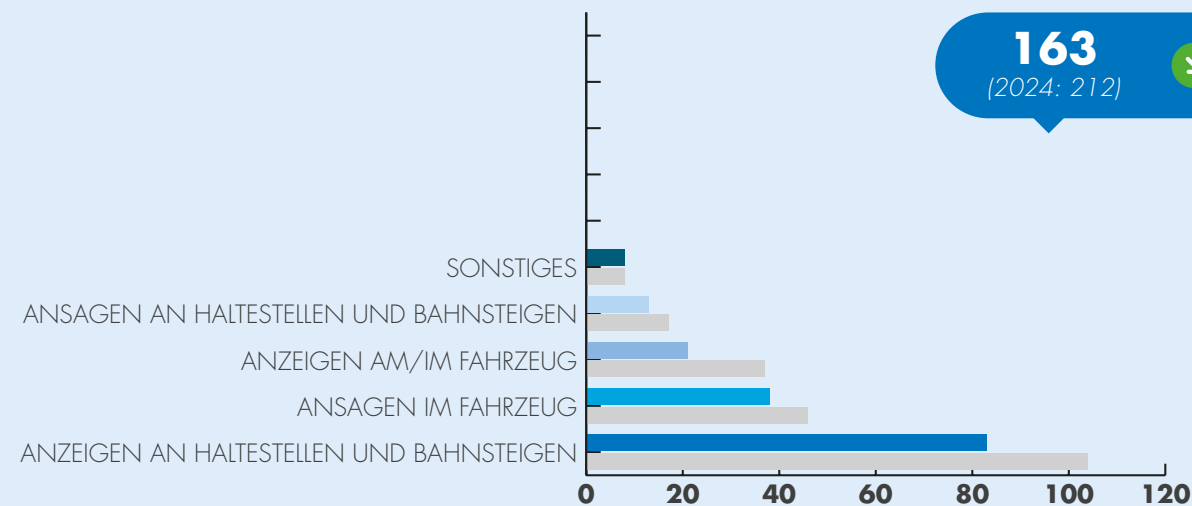
0 20 40 60 80 100 120

VERGLEICH ZU 2024

ELEKTRONISCHE INFORMATION

SCHWERPUNKTE

- Hinweise zu falschen bzw. fehlenden Informationen auf den elektronischen Anzeigen an Haltestellen und Bahnsteigen, besonders bei Störungen im Betriebsablauf
- Hinweise zu fehlenden oder falschen Anzeigen und Ansagen in den Fahrzeugen
- Hinweise zu fehlenden Ansagen an Haltestellen und Bahnsteigen bei Störungen

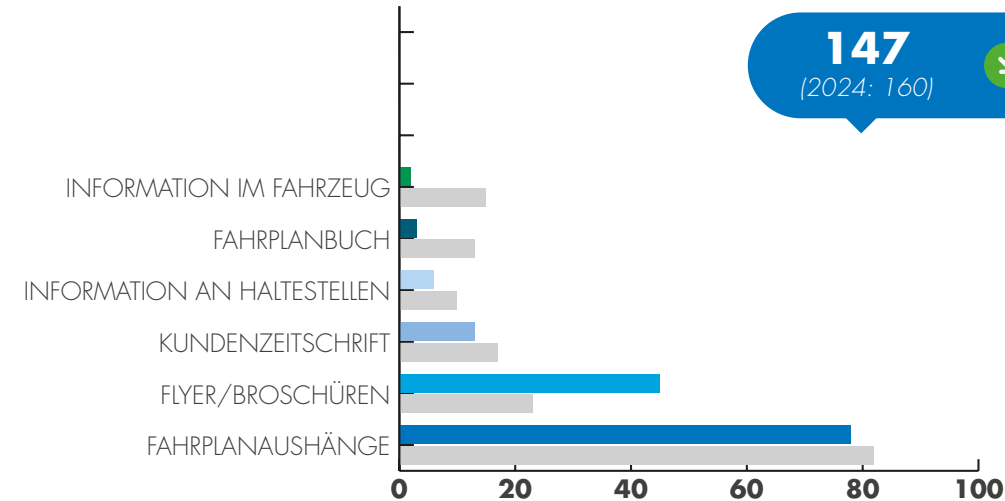


VERGLEICH ZU 2024

PRINT-MEDIEN

SCHWERPUNKTE

- Hinweise zu fehlenden, fehlerhaften, vertauschten oder veralteten Fahrplänen an Haltestellen
- Hinweise zu Fehlern in Printmedien, Fragen zu bestimmten Inhalten sowie zu fehlenden Linienflyern
- Nachfragen zu Inhalten der Kundenzeitschriften



VERGLEICH ZU 2024

„Ich besitze ein Deutschlandticket mit der Mitnahmeoption Person/Fahrrad. Wie ist die Gültigkeit der Mitnahmeoption ab dem 01.01.2026 im Tariffbereich des ZVON, gilt diese dann auch dort?“

TARIF

933

(2024: 912)



Hinweise, Vorschläge und Beschwerden zur Tarifgestaltung werden an die zuständigen Fachabteilungen weitergegeben. Anfragen zum Deutschlandticket bezogen sich auf den Erwerb und die Kündigung des Tickets, zu Mitnahmeregelungen und Zusatztickets, zur Umstellung von bestehenden Abonnements und fehlerhafte Darstellungen in der App.

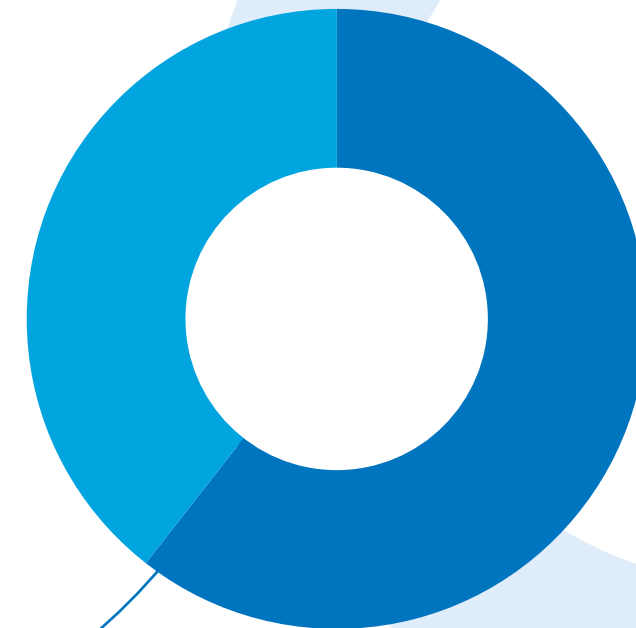


369 (245)

ERHÖHTES
BEFÖRDERUNGSSENTGELT

564 (667)

TARIFGESTALTUNG



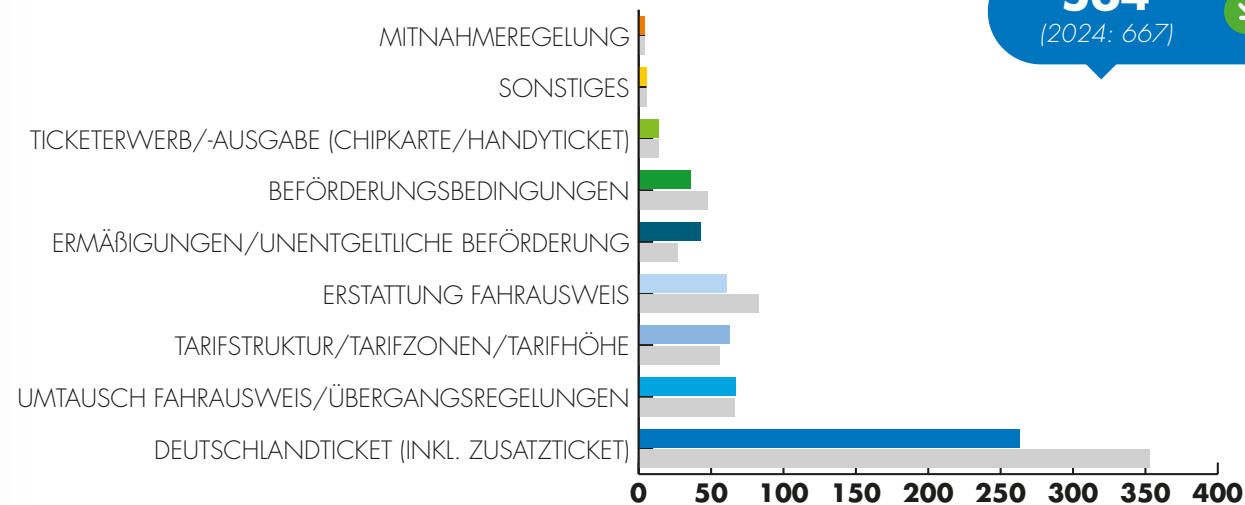
TARIFGESTALTUNG

SCHWERPUNKTE

- Deutschlandticket: Anfragen zu Erwerb, Kündigung, zur räumlichen Gültigkeit und zur Umstellung von bestehenden Abonnements, zu Zusatztickets und den entsprechenden Konditionen
- Fragen zu Umtausch- und Übergangsregelungen nach Tarifanpassung und Erstattung bei Fahrtausfall

564

(2024: 667)



VERGLEICH ZU 2024



„Es gibt am Busbahnhof Deuben zwar eine gute elektronische Anzeige der Abfahrten, aber es fehlt ein Lageplan der 11 Stände! Wenn man nur selten fährt, ist es schwierig einen bestimmten Stand zu finden, denn die Standnummern sind nur sehr klein auf den Halte tafeln angeschrieben.“

INFRASTRUKTUR

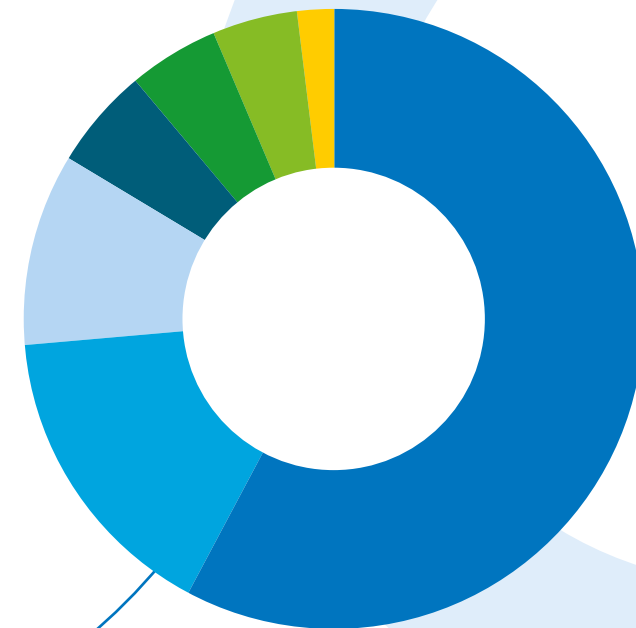
1.049

(2024: 1.007)



↗	604	(516)	HALTESTELLEN
↗	168	(156)	FAHRKARTENAUTOMATEN
↗	104	(101)	STRECKENBESCHAFFENHEIT
↗	54	(49)	SIGNALTECHNIK
↘	51	(68)	PARK+RIDE / BIKE+RIDE
↘	46	(104)	BAUARBEITEN
↗	22	(13)	VERKAUFS- UND KONTROLLGERÄTE

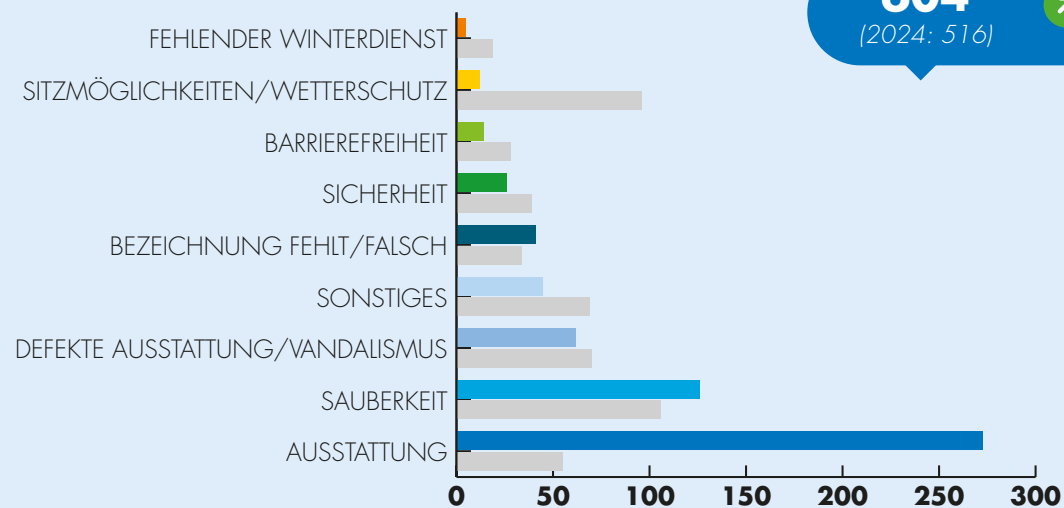
Bei Hinweisen zu Schäden an der Infrastruktur werden die zuständigen Eigentümer bzw. Verantwortlichen informiert und es wird um Abhilfe gebeten.



HALTESTELLEN

SCHWERPUNKTE

- Hinweise zu fehlenden oder unbequemen Sitzmöglichkeiten sowie unzureichendem Wetterschutz an neuen Haltestellen-Unterständen
- Hinweise zu starken Verschmutzungen, überfüllten Papierkörben und Unkraut an Haltestellen
- Hinweise zu Beschädigungen an Unterstellmöglichkeiten, Sitzgelegenheiten oder Fahrplaninformationen



604

(2024: 516)

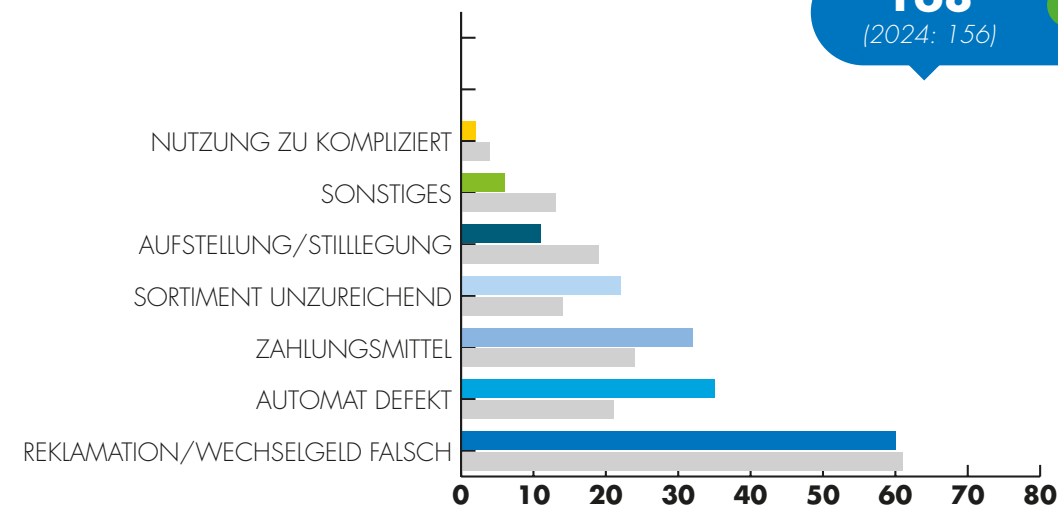


VERGLEICH ZU 2024

FAHRKARTEN-AUTOMATEN

SCHWERPUNKTE

- Hinweise zu defekten Fahrkartenautomaten (grundsätzlich defekt, falsches Rückgeld, andere oder fehlerhafte Fahrkarten gedruckt)
- Anfragen oder Beschwerden, dass teilweise an den Automaten nicht alle gängigen Zahlungsmittel akzeptiert werden
- Anfragen, warum Automaten stillgelegt wurden oder Bitten, einen aufzustellen



168

(2024: 156)



VERGLEICH ZU 2024

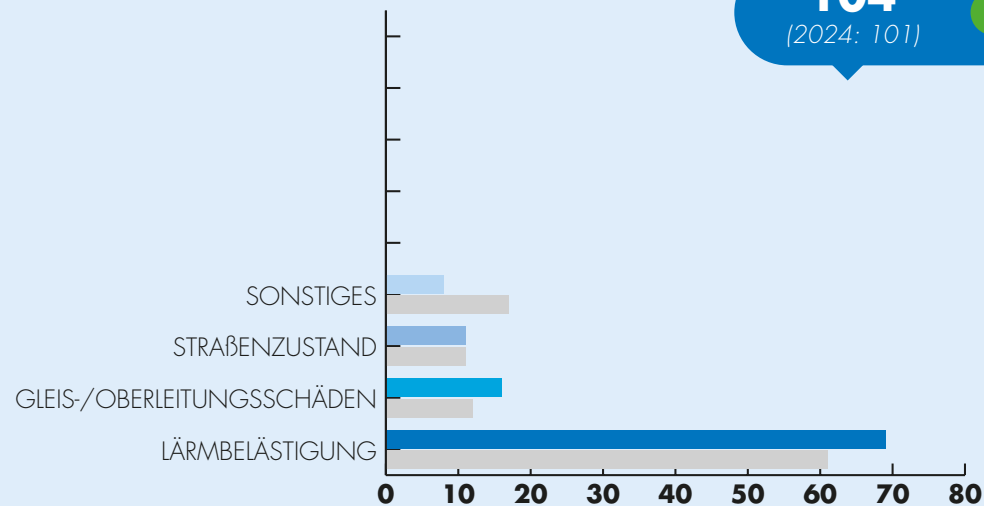
STECKEN- BESCHAFFENHEIT

SCHWERPUNKTE

- Hinweise zu Lärmbelästigungen durch Überfahren von Weichen, Kreuzungen oder in Kurven
- Hinweise zu möglichen Gleisschäden, die Erschütterungen verursachen sowie Nachfragen nach einer Erneuerung bestimmter Gleisabschnitte
- Hinweise zu Straßenschäden, die zur Beeinträchtigung des Busverkehrs führen

104

(2024: 101)



VERGLEICH ZU 2024

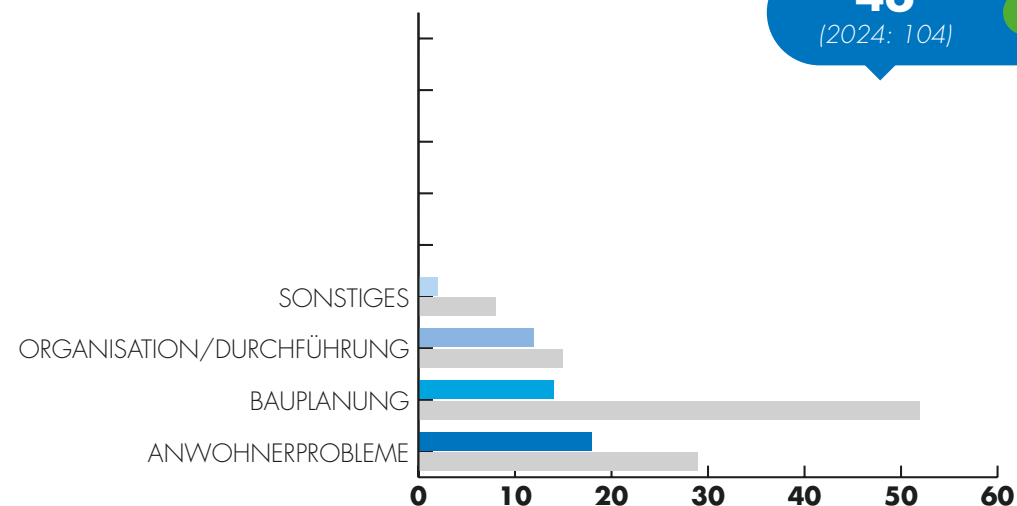
BAUARBEITEN

SCHWERPUNKTE

- Hinweise zu ungenügender Organisation des Ersatzverkehrs bei Bauarbeiten, zu Unfallgefahren an Baustellen, zur Verbesserung der Umleitungsstrecken und Ersatzfahrpläne sowie schlecht erreichbaren und ungenügend ausgeschilderten Haltestellen auf Umleitungsstrecken
- Anfragen zu geplanten Baumaßnahmen und den damit verbundenen Umleitungen bzw. Einschränkungen

46

(2024: 104)



VERGLEICH ZU 2024



Kundenanliegen

Lob

„Ein dickes, fettes Lob an den Busfahrer, der die 61 heute Abend gefahren hat. Mit so einem Busfahrer unterwegs gewesen zu sein, macht Freude. Da fühlt man sich absolut sicher. Absolut kundenorientierte und freundliche Kommunikation, Hilfe, Angebote und perfektes Fahrkönnen noch dazu. Dickes Danke!“

LOB

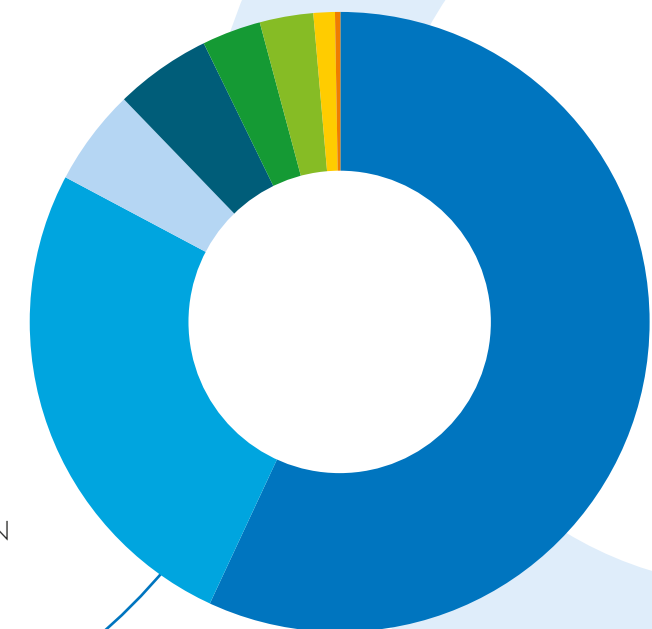
875

(2024: 778)



In ihren Zuschriften freuten sich Kunden über freundliche und kompetente Busfahrer, Zugbegleiter oder Mitarbeiter in den Servicezentren. Sie lobten das Angebot und die erbrachten Leistungen der Unternehmen und des Verbundes und dankten für guten Service:

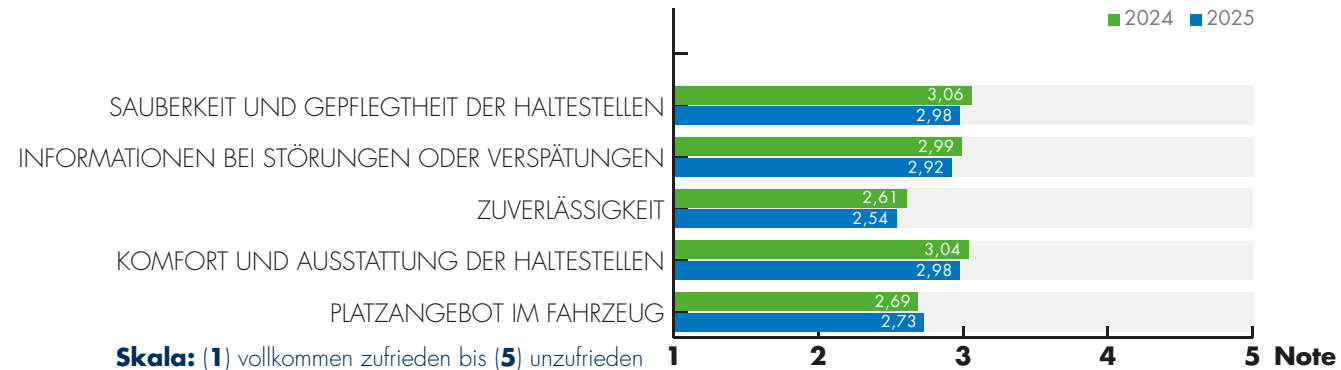
- 497 (371) KUNDENDIENST
- 225 (185) FAHRPERSONAL
- 46 (50) PERSONAL ALLGEMEIN
- 43 (68) VERKEHR
- 26 (53) SONSTIGES
- 24 (20) INFRASTRUKTUR
- 11 (30) INFORMATION & KOMMUNIKATION
- 3 (1) TARIF



ÖPNV-KUNDEN BAROMETER (AUSZUG 2025)

VERGLEICH DER ZUFRIEDENHEIT AUSGEWÄHLTER LEISTUNGSMERKMALE 2025/2024

- Die Erneuerung der Haltestellenschilder im Landkreis Sächsische Schweiz-Osterzgebirge sowie die Inbetriebnahme neuer Fahrradboxen haben sich 2025 positiv auf die Bewertung der Merkmale „Sauberkeit und Gepflegtheit“ sowie „Komfort und Ausstattung“ der Haltestellen ausgewirkt.
- Bei der Zuverlässigkeit zeigt sich gegenüber dem Vorjahr eine signifikante Verbesserung, die insbesondere auf die Stabilisierung der Betriebssituation der Dresdner S-Bahn zurückzuführen ist.
- Beim Merkmal „Platzangebot im Fahrzeug“ zeigt sich eine leichte, jedoch nicht signifikante Verschlechterung gegenüber dem Vorjahr.



„Wir nutzen regelmäßig die Verbindung Pfaffroda – Deuben über Bienenmühle und Schmiedeberg. Umso mehr haben wir uns im August 2025 gefreut, dass die 365 wieder (leider außer sonntags) durchfährt. Vielen Dank an den RVSOE. Die 365 ist eine sehr attraktive Verbindung.“

„Ich freue mich, dass die Busverbindung nach Nossen so gut ist und werde die Angebote auch dienstlich möglichst häufig nutzen.“

„Haben Sie vielen herzlichen Dank für Ihre detaillierte Beantwortung meiner Anfrage. Von dem „Regiotarif Schluckenau-Elbe“ habe ich überhaupt nichts gewusst.“



IMPRESSUM

931960113/26

Herausgeber
Verkehrsverbund Oberelbe GmbH (VO)
Elbcenter 2
Leipziger Straße 120
01127 Dresden

InfoHotline 0351 8526555
service@vvo-online.de
www.vvo-online.de
vvo-mobil.de

Fotos: L. Neumann, VO / S. Timmermann
Layout & Satz: VO / S. Kunert
Druck: Flyeralarm

Eine rechtliche Gewähr für die Richtigkeit des Inhaltes
wird nicht übernommen. Für Änderungen nach Druck und Druckfehler
übernehmen wir keine Gewähr.