

01.07.2020

# Profitester für den SPNV

**Achtung: Nachricht stammt aus dem Archiv**



Stationen werden öfter begutachtet und Qualitätsstandards bei den SPNV-Linien ständig überprüft.  
(© NVR GmbH / Smilla Dankert)

Der Nahverkehr Rheinland (NVR) arbeitet ab dem 1. Juli 2020 erstmals mit Profitestern. Diese werden nach einer vorausgegangen umfassenden Schulung jetzt eingesetzt, um die Qualitätsdaten des Schienenpersonennahverkehrs (SPNV) in den Zügen und an den Stationen zu erfassen.

Durch ein funktionierendes Profitestersystem wird ein unabhängigeres und schnelleres Erfassen von Qualitätsproblemen auf den SPNV-Linien und ein vollständigeres Bild der Qualität auf den SPNV-Linien sowie an den SPNV-Stationen ermöglicht.

Zukünftig wird die Qualität in den Zügen pro Linie bis zu 140 Mal im Jahr erhoben. Dabei werden die Profitester einen genauen Blick darauf werfen, wie insbesondere die Information der Fahrgäste im Regel- und im Störfall läuft. Zu den weiteren Qualitätskriterien gehören beispielsweise der Zustand der Fahrzeuge innen und außen, Vandalismusschäden (z.B. durch Graffiti), Sauberkeit sowie die Besetzungsquote des Zugbegleitpersonals. Dabei wird es auch punktuelle Kontrollen der Qualitätsnachweise (Pünktlichkeit, Kapazität, Ausfall, technische Elemente) geben, die von den Eisenbahnverkehrsunternehmen (EVU) übermittelt werden.

Bei der Bewertung der Bahnhöfe und Haltepunkte wird es ab 2021 zwei Mal im Jahr Überprüfungen aller derzeit 201 Stationen durch die Profitester geben. Bislang erfolgte die Erhebung einmal im Jahr im Herbst. Seit 2018 gab es zudem einen zweiten Termin im Frühjahr, bei dem die 60 Stationen mit der schlechtesten Bewertung erneut in Augenschein genommen wurden.

Ein weiteres Aufgabenfeld der Profitester wird die Überprüfung der Vertriebsinfrastruktur und des personenbedienten Verkaufs sein. Neben der Bestandsaufnahme sowie der Prüfung der Funktionsfähigkeit und Sauberkeit der Fahrkartenautomaten an SPNV-Stationen ist der Einsatz der Profitester als verdeckte Testkunden in Kundencentern, Kundenagenturen und Abo-Centern sowie zur Kontrolle der Ticketprüfung in den Zügen vorgesehen. Zudem können die Profitester für themenbezogene Umfragen oder Zählungen sowie zur Überprüfung von Infrastrukturumsetzungen im Rahmen der Förderung eingesetzt werden.

### **Qualitätsberichte**

Die aktuellen Qualitätsberichte zu Pünktlichkeit, Qualität und den Bahnstationen finden Sie auf der [Website](#) des Nahverkehr Rheinland zum herunterladen.

Mit den Erhebungen durch Profitester hat der NVR die Target Group GmbH aus Dormitz (Bayern) beauftragt. Dieser Auftrag ist zunächst bis zum 31.12.2024 befristet.