



Qualitätsbericht 2025



DUISBURGER
VERKEHRSGESELLSCHAFT

INHALTSVERZEICHNIS

EINLEITUNG

Einleitende Worte	4
-------------------	---

LEISTUNG

Direkte Leistungsmessung	6
Zuverlässigkeit	6
Pünktlichkeit	10
Anpassungen Fahrplanangebot	14
myBUS	16

KUNDENINFORMATION UND SERVICE

Fahrgastinformationen	18
Barrierefreiheit	18
Kundenanliegen	20
Begleitservice	24
Kundenzufriedenheitsbefragung	26

SICHERHEIT

Schwerpunktprüfungen	28
Fahrscheinprüfungen	28
Sicherheitsrelevante Vorfälle	28

FAHRZEUGE

Neue Straßenbahnen	30
Brennstoffzellenbusse	30

INFRASTRUKTUR

Haltestellen	30
Gleisbau und Fahrleitungen	30
Barrierefreier Ausbau von Haltestellen	32
Modernisierung von Fahrtreppen	32

SONSTIGES

Weltkindertag	34
Schutz vor Kälte	34

Der Qualitätsbericht als wesentlicher Bestandteil des öffentlichen Dienstleistungsauftrags (ÖDA) zwischen der Stadt Duisburg als Aufgabenträgerin und der Duisburger Verkehrsgesellschaft AG (DVG) als Betreiberin dient dem Nachweis der erbrachten ÖPNV-Qualität.

Die DVG arbeitet gemeinsam mit der Stadt Duisburg an der Modernisierung der Infrastruktur für einen zukunftsfähigen ÖPNV. In den vergangenen Jahren haben DVG und Stadt durch den Ausbau barrierefreier Haltestellen, die Modernisierung von Gleisen, Fahrtreppen und Fahrleitungen sowie den Neubau von Haltestellen bereits viel erreicht. Zudem wird das ÖPNV-Angebot für die Fahrgäste stetig verbessert. Auch im Jahr 2025 setzten DVG und Stadt den Weg weiter fort. Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der DVG haben fokussiert daran gearbeitet, die Menschen in Duisburg jeden Tag pünktlich und sicher von A nach B zu bringen.

Vor allem der Einsatz der neuen Straßenbahnen trägt erheblich zu einem verbesserten Angebot bei. Die Auslieferung der neuen Fahrzeuge läuft weiterhin auf Hochtouren und sorgt für mehr Zuverlässigkeit. Auch die Busflotte wurde im Jahr 2025 erweitert: Mit den neuen Brennstoffzellenbussen treibt die DVG die Antriebswende weiter voran und sorgt für einen verlässlichen und klimafreundlichen Nahverkehr in der Stadt.

Dennoch musste sich die DVG im Jahr 2025 vor allem aus verkehrlicher Sicht

erheblichen Herausforderungen stellen. Diese resultierten aus zahlreichen Baumaßnahmen im Stadtgebiet sowie Sperren der Autobahnen in und rund um Duisburg.

Belegt wird dies ebenfalls durch die Staustatistik des ADAC, wo Duisburg gleich mehrfach unter den „Spitzenreitern“ auftaucht. Als ein lokaler Stauschwerpunkt nennt der ADAC die A59 zwischen Meiderich und dem Kreuz Duisburg.

Der ohnehin in den letzten Jahren steigende Individualverkehr, in dem auch die Busse und Bahnen der DVG täglich unterwegs sind, nahm in den Zeiten der Autobahnsperren durch die Nutzung innerstädtischer Ausweichrouten enorm zu. Das sorgte vielerorts für lange Stauzeiten innerhalb der Stadt, was bei Bus und Bahn einerseits zu Verspätungen, andererseits sogar zu Ausfällen führte.



DVG LEISTUNG

DIREKTE LEISTUNGSMESSUNG

Bei der direkten Leistungsmessung handelt es sich um die Nutzung technischer Messsysteme und Datenbanken zum Nachweis der tatsächlichen Ausführung einer Leistung.

Die so erhaltenen Daten werden anhand festgelegter Parameter ausgewertet bzw. fließen in die Berechnung von Kennzahlen ein.

ZUVERLÄSSIGKEIT

Als zuverlässig gilt eine Fahrt, wenn sie vollständig gemäß Fahrplan von der Anfangs- bis zur Endhaltestelle erfolgt ist.

BERECHNUNG DER KENNZAHL

Die Zuverlässigkeitsquote berechnet sich durch das Verhältnis der gefahrenen Kilometer zu den geplanten Kilometern.

ZUSAMMENFASSUNG

Während die durchschnittliche Zuverlässigkeit im Busbereich im Jahr 2024 bei 93,6 Prozent lag, konnte diese im Jahr 2025 deutlich verbessert werden. Die Verbesserung lag bei 3,5 Prozentpunkten, was eine Zuverlässigkeit von 97,1 Prozent über das Jahr 2025 hinweg bedeutet. Ein wichtiger Faktor für diese Verbesserung war dabei der zum Jahresbeginn vollzogene Wechsel eines Subunternehmers.

21,72 Prozent aller Ausfälle im Busbereich sind auf externe Ursachen zurückzuführen. Dazu zählen beispielsweise Ausfälle aufgrund von Falschparkern, Unfällen und hohem Aufkommen im Individualverkehr.

Auch im Schienenbereich gab es wie bereits von 2023 auf 2024 eine deutliche Verbesserung. Die Zuverlässigkeit konnte im Jahr 2025 um weitere 4,8 Prozentpunkte auf nun 91,1 Prozent verbessert werden.

Diese sehr positive Entwicklung seit 2023 im Bereich der Zuverlässigkeit zeigt, dass sich insbesondere in den Bereichen Personal und Fahrzeugverfügbarkeit die Lage weiter verbessert hat.

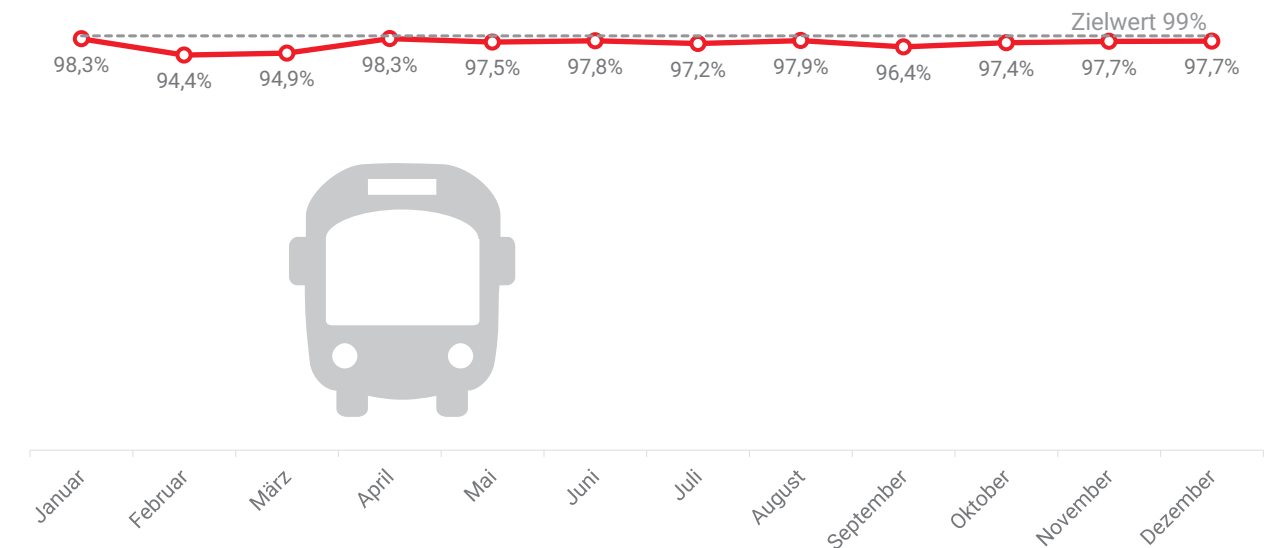
Trotz dieser deutlich sichtbaren Verbesserung bei der Zuverlässigkeit im Schienenbereich, gibt es diverse Gründe für die Nichterreichung des Zielwertes. Insgesamt wurden 14,95 Prozent aller Ausfälle durch externe Faktoren hervorgerufen.

Dabei hervorzuheben sind insbesondere Unfälle zwischen Pkw oder Lkw und Schienenfahrzeugen. Die Auswirkungen dieser Unfälle auf die Zuverlässigkeit beziehen sich zunächst auf den tatsächlichen Unfalltag.

ZUVERLÄSSIGKEIT BUS 2025

Abbildung 1

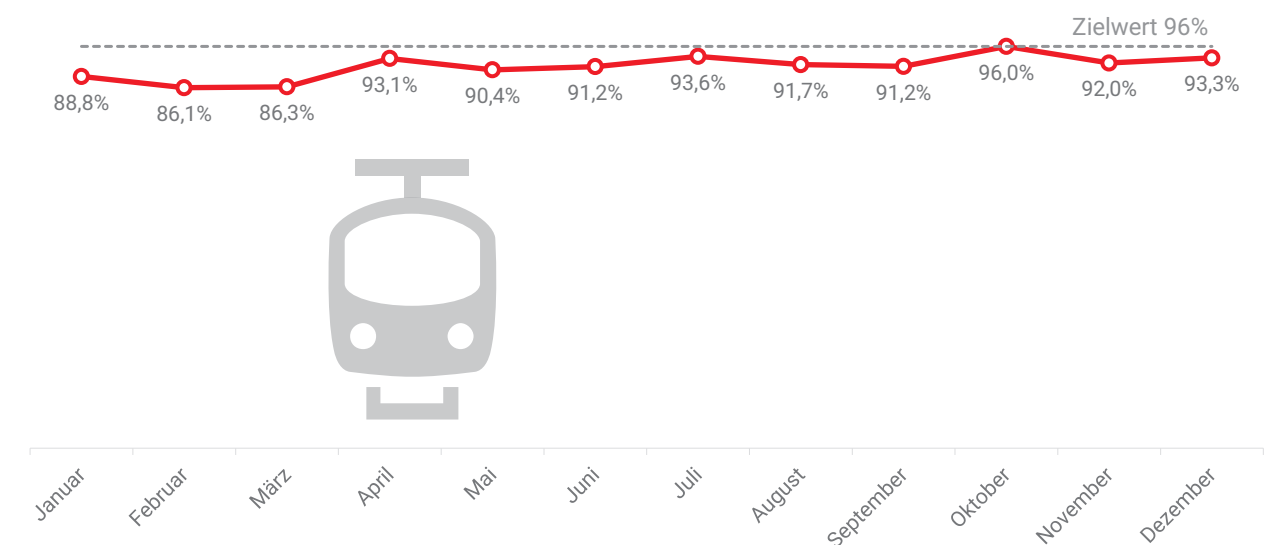
Auswertung



ZUVERLÄSSIGKEIT SCHIENE 2025

Abbildung 2

Auswertung



Durch den Unfall kommt es jedoch sehr häufig vor, dass Fahrzeuge längerfristig ausfallen, in der Werkstatt zunächst aufwendig wieder instandgesetzt werden müssen und für den Zeitraum der Reparaturmaßnahmen für den Fahrgastbetrieb ausfallen.

Die Zahl von Unfällen mit einer Bahn lag im Jahr 2025 bei 195 und damit um 34 Fälle höher als noch 2024. Dabei waren in den wenigsten Fällen die Unfälle auf ein Fehlverhalten des Fahrpersonals zurückzuführen, vielfach waren die Ursachen Rotlicht-Verstöße oder sonstige Unachtsamkeiten von anderen Verkehrsteilnehmern.



PÜNKTLICHKEIT

Als pünktlich gilt eine Fahrt mit einer maximalen Verspätung von drei Minuten bzw. einer verfrühten Ankunft von unter einer Minute.

BERECHNUNG DER KENNZAHL

Die Pünktlichkeitsquote berechnet sich durch das Verhältnis der pünktlichen Abfahrten zu allen stattgefundenen Abfahrten.

ZUSAMMENFASSUNG

Im Jahr 2025 erreichten 85,4 Prozent der Busabfahrten der DVG ihre Haltestellen mit höchstens sechs Minuten Verzug. Damit waren es 0,2 Prozentpunkte weniger als im Jahr 2024. Identisch stellt es sich in Bezug auf die im öffentlichen Dienstleistungsauftrag genannten Bedingungen dar. Hier lag der Wert im Jahr 2025 bei 69,1 Prozent und damit 0,2 Prozentpunkte unter dem im Jahr 2024 erzielten Wert von 69,3 Prozent.

Der positive Trend aus dem Jahr 2024 im Schienenverkehr setzt sich auch im Jahr 2025 fort.

Insgesamt waren 80,1 Prozent der Abfahrten weniger als sechs Minuten verspätet. Dies bedeutet im Gegensatz zu 2024 eine Verbesserung um einen Prozentpunkt.

In Bezug auf die im öffentlichen Dienstleistungsauftrag genannten Bedingungen für den Schienenverkehr wurde der Wert von 62,6 Prozent im Jahresdurch-

schnitt 2025 erreicht. Auch hier zeigt sich also eine Verbesserung um 1,4 Prozentpunkte zum erreichten Wert von 61,2 Prozent im Jahr 2024.

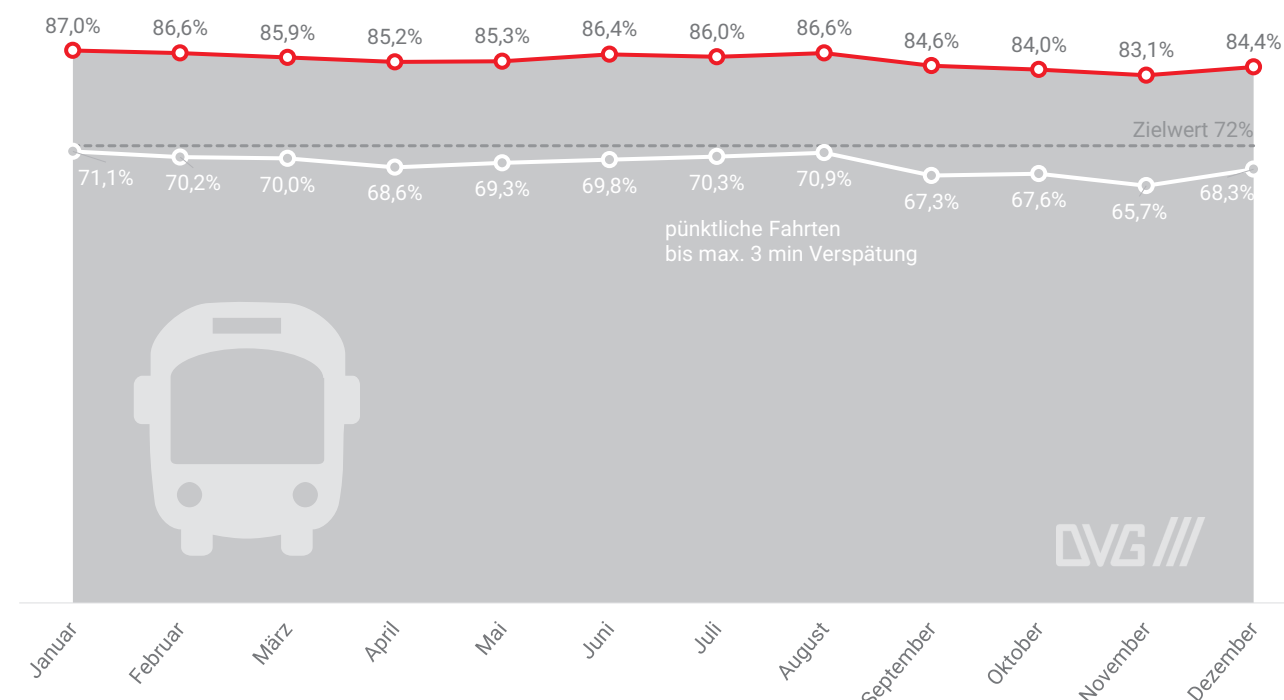
Ein Aspekt mit direktem negativem Bezug zu den Zuverlässigkeitswerten sind notwendige Linientrennungen, aufgrund geplanter Baumaßnahmen oder Veranstaltungen. Während die Zahl der Linientrennungen im Jahr 2025 von 21 im Vorjahr auf 17 leicht gesunken ist, erhöhte sich die Zahl der Trennungstage von 121 auf insgesamt 165. Hinzu kommen 10 Linientrennungen auf der U79, deren Gründe bei der Rheinbahn auf Düsseldorfer Stadtgebiet liegen.

Im Busbereich hatte die DVG im Jahr 2025 keinen Tag, an dem die Regelfahrpläne wie geplant gefahren werden konnten. Hier spielte sowohl die Sperrung der A40-Auffahrt Homberg eine Rolle als auch die diversen Baumaßnahmen im gesamten Stadtgebiet. Dies hat sowohl Auswirkungen auf die Zuverlässigkeit als auch auf die Pünktlichkeit. Vor allem bei kurzfristigen Maßnahmen ist die Ausgestaltung der Sonderfahrpläne eine Herausforderung für die Fahrplanerinnen und Fahrplaner der DVG, die darüber hinaus im Jahr 2025 diverse Verbesserungen im Liniennetz umsetzen konnten.

PÜNKTLICHKEIT BUS 2025

Abbildung 3

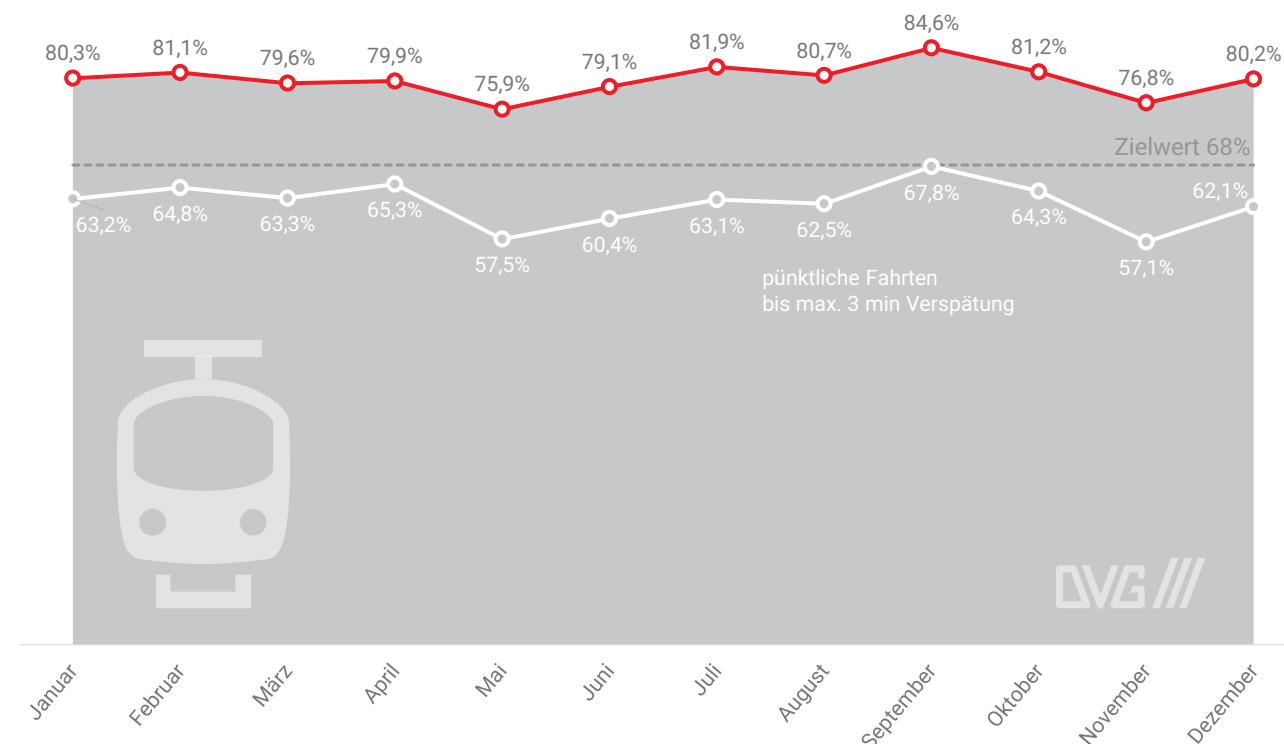
Fahrten bis max. 6 Minuten Verspätung



PÜNKTLICHKEIT SCHIENE 2025

Abbildung 4

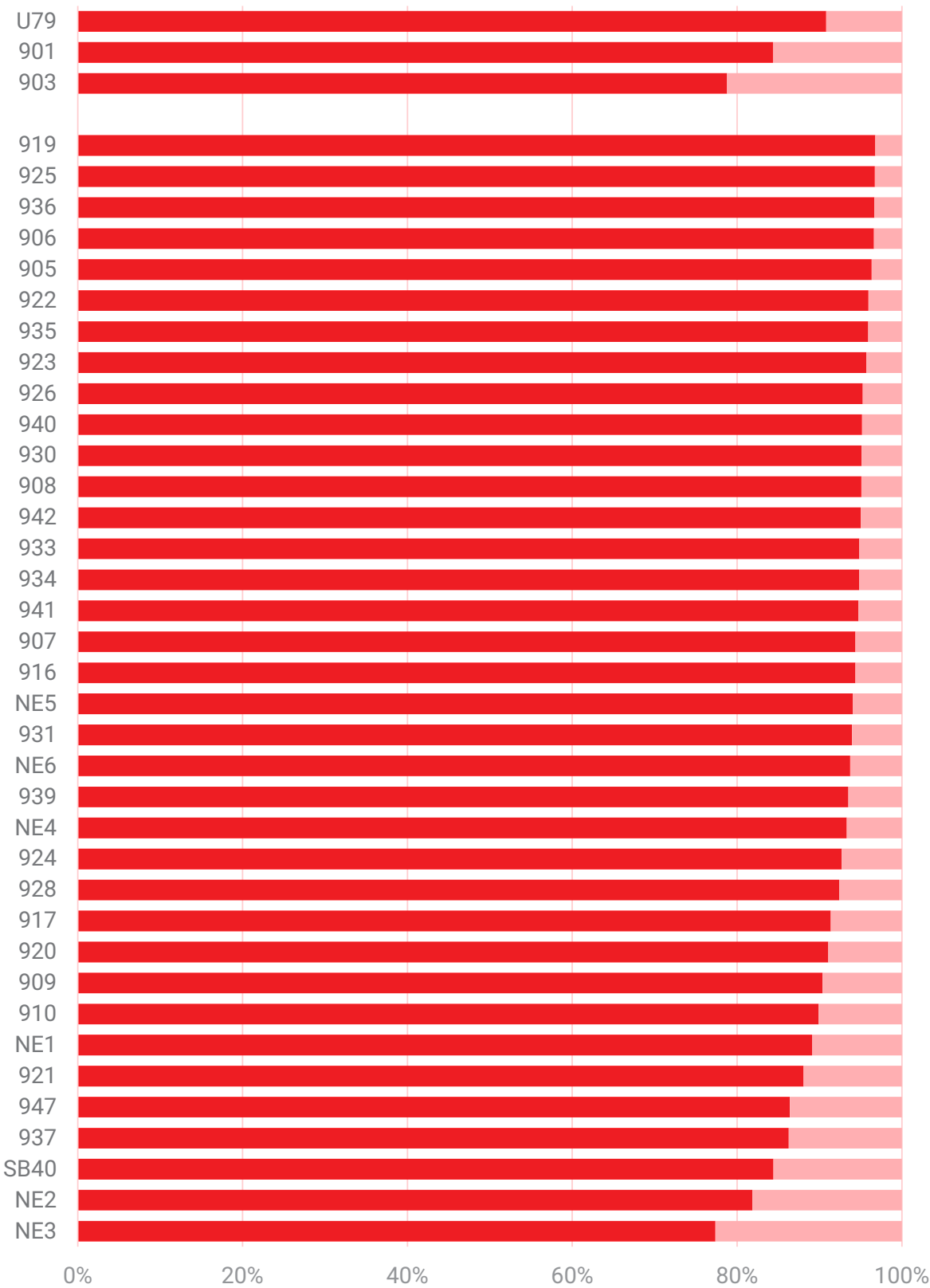
Fahrten bis max. 6 Minuten Verspätung



PÜNKTLICHKEIT NACH EINZELNEN LINIEN

Abbildung 5

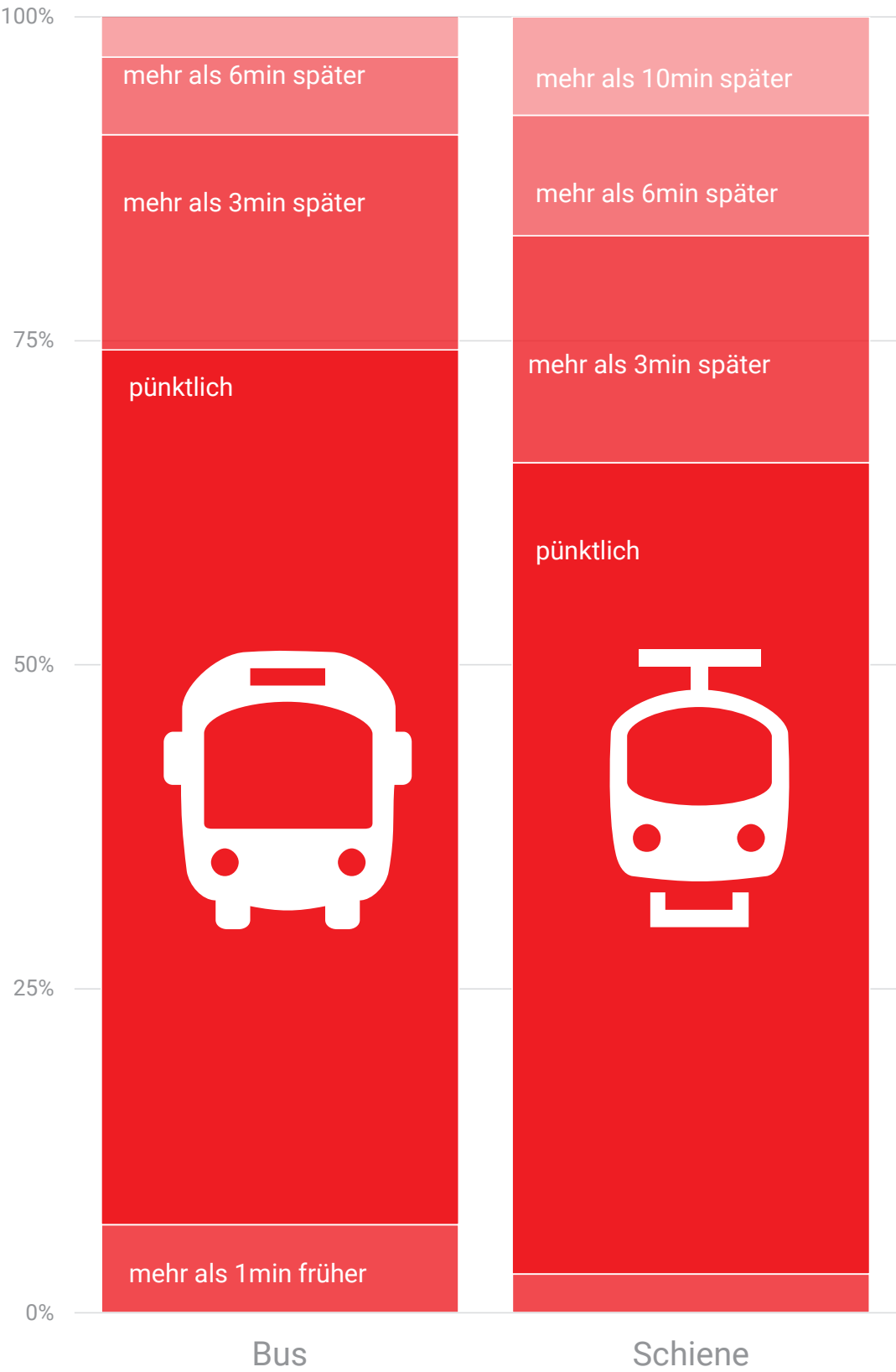
Fahrten bis zu 6 Minuten Verspätung



DURCHSCHNITTLICHE ABFAHRTEN VON BUS UND BAHN

Abbildung 6

Auswertung



VERBESSERUNGEN FAHRPLANANGEBOT

Folgende Verbesserungen im Fahrplan wurden im Jahr 2025 umgesetzt:

27.08.2025

Umsetzung Netzkonzept Mitte mit Verlängerungen, Linienwegänderungen und Fahrplananpassungen bei den Linien U79, 901, 917, 919, 922, 923, 924, 926, 929 (NIAG), 930, 931, 933, 936, 937, 939, 947 und SB40

und Neuordnung der Ringlinie 930/931

Anpassungen im Nachtverkehr bei den Linien NE1/NE11, NE2, NE6, NE7

Vereinheitlichung der Haltestellenandienung HBF Osteingang Bussteig 3 bei den Linien 921, 929 (NIAG), 939, SB10 (NIAG), SB30 (NIAG), NE1–NE7, NE9, NE11

ÄNDERUNGEN BEI HALTESTELLENNAMEN

Alter Name

Evangelische Kirche
Rheinbrücke
Katholische Kirche
Dümpten Bahnhof
Kaiser-Wilhelm-Krankenhaus
Matthes & Weber
Sparkasse

Linienwegänderungen und Fahrplananpassungen im Schülerverkehr bei den Linien 910E, 916E, 917E, 920E, 926E, 934E, 930E, 931E, 935E, 940E

13.10.2025

Wiederinbetriebnahme der Cölve-Brücke: Aufhebung der Umleitung der Linie 920, Fahrzeitverkürzung und Entfall der Ersatzhalte.

27.10.2025

Verbesserungen im Schülerverkehr bei 940E und 942E (Integration Gesamtschule Mitte/Süd, Fahrzeitänderungen, Linienweg-Anpassung).

Neuer Name

Agavenweg (924, 928)
Baerl Rheinbrücke (923)
Benediktstraße (933)
Dümpten Alter Bahnhof (919, 939)
Meiderich Kirche (909)
Recyclingzentrum Mitte (931)
Uettelsheimer Weg (926)



MYBUS

myBUS läuft weiterhin erfolgreich und wird von den Fahrgästen gut und gerne gebucht. Das Feedback der Fahrgäste zum On-Demand-Angebot der DVG ist durchweg positiv. Über 12.000 Nutzerinnen und Nutzer haben sich in der App registriert, davon nutzen 3.500 Fahrgäste das Angebot der DVG regelmäßig. Die Nachfrage übersteigt in Teilen die Fahrzeugkapazitäten, insbesondere im Winter und Sommer und bei größeren Veranstaltungen in der Stadt.

Für das Jahr 2025 wurden erstmalig gemeinsam mit der Aufgabenträgerin Ziele für den *myBUS* definiert.

Bei den Qualitätszielen zu *myBUS* handelt es sich zum einen um die „Verfügbarkeit“. Die Verfügbarkeit zeigt das Verhältnis aus erfüllten Fahrtanfragen zur Gesamtzahl an Fahrtanfragen. Die Verfügbarkeit stellt somit dar, welcher Prozentsatz aller innerhalb der Bedienzeit gestellten Anfragen mit einem entsprechenden Fahrtangebot erfüllt werden konnte.

Der festgelegte Zielwert von 81,00 Prozent wurde im Jahr 2025 um 0,98 Prozentpunkte verfehlt und weist im Jahreswert 80,02 Prozent aus.

Da die Verfügbarkeit stark von der schwankenden Nachfrage im Zeitverlauf abhängig und die Fahrzeugflotte begrenzt ist, konnten gerade in Spitzenzeiten und bei durchgeführten Rabattaktionen (z. B. Weinfest - Ende Juli / Anfang August;

Hafenfest - August und Weihnachtsmarkt – November / Dezember) nicht alle Anfragen erfüllt werden.

Zum anderen wird als Qualitätskriterium die „Zuverlässigkeit“ gemessen. Die Zuverlässigkeit im Bereich *myBUS* zeigt das Verhältnis aus „Ist-Fahrzeugstunden“ zu „Soll-Fahrzeugstunden“.

Hierzu wurde für das Jahr 2025 ein Zielwert von 90,00 Prozent vereinbart. Der erreichte Wert für das Jahr 2025 liegt bei 87,92 Prozent und somit 2,08 Prozentpunkte unter dem Zielwert.

Dieser Wert ist sehr stark abhängig von der Fahrzeug- sowie Personalverfügbarkeit als auch von der App-Verfügbarkeit.

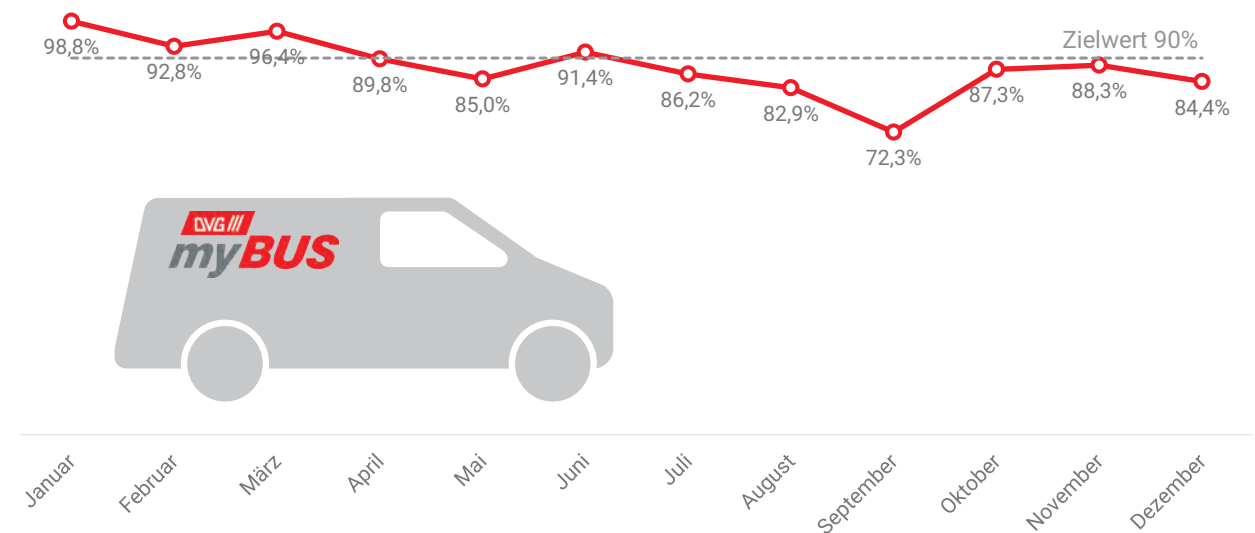
Dabei zeigt sich gerade im Bereich der Personalverfügbarkeit die größte Herausforderung. Sollte es im regulären Linienbetrieb zeitweise eine entsprechende Unterdeckung geben, wird das Zusatzangebot *myBUS* zugunsten der Aufrechterhaltung des Linienbetriebs eingekürzt.



ZUVERLÄSSIGKEIT MY BUS

Abbildung 7

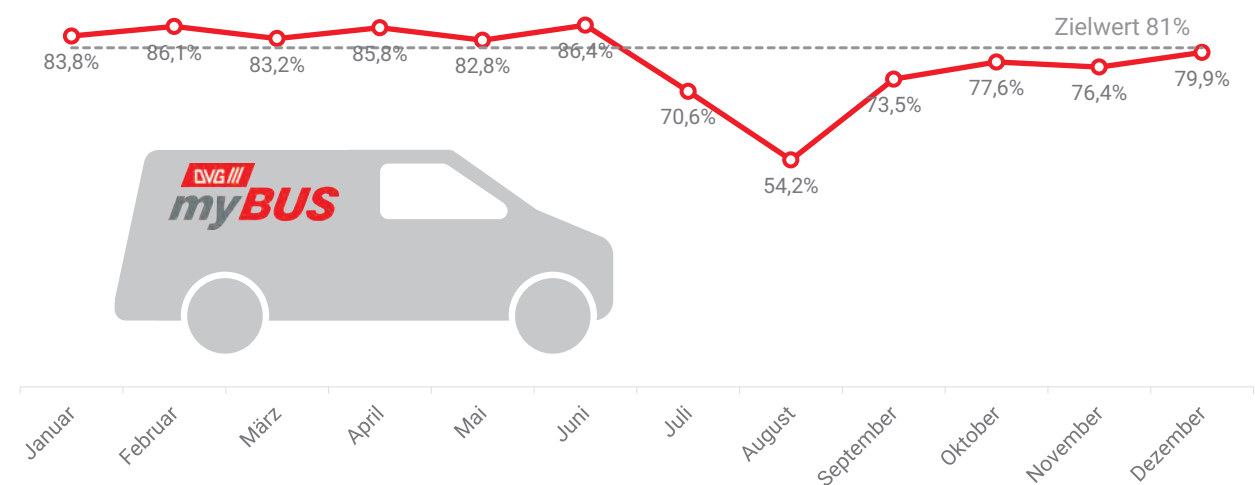
Auswertung



VERFÜGBARKEIT MY BUS

Abbildung 8

Auswertung



DVG

KUNDENINFORMATION UND SERVICE

FAHRGASTINFORMATION

Seit Mai 2025 wird den Kundinnen und Kunden ein neuer Service geboten. Es erscheint an allen Starthaltestellen ein Abfahrtscountdown auf den Zielanzeigen von Bussen und Bahnen.

Die neuen Countdowns sind an allen Start- haltestellen sowie an Haltestellen ohne elektronische Abfahrtsanzeige, an denen eine Wartezeit geplant ist, aktiv.

BARRIEREFREIHEIT

Zur Barrierefreiheit zählt als wichtiger Faktor insbesondere der barrierefreie Zugang zum Verkehrsmittel und zu den Haltestellen.

Im Jahr 2025 wurden zehn Bahnsteige barrierefrei ausgebaut und mit taktilen Leitsystemen ausgestattet. Die neuen umgebauten Haltestellen erleichtern vor allem mobilitätseingeschränkten Fahrgästen den Ein- und Ausstieg.

Darüber hinaus erhielten zwei Haltestellen neue Fahrtreppen. Die neuen Fahrtreppen stehen für mehr Sicherheit und eine höhere Verfügbarkeit. Sie haben eine Signalanlage, LED-Beleuchtung und können in beide Richtungen genutzt werden. Sie haben sogenannte Sanftanläufer, die verhindern, dass die Fahrtreppe ruckartig startet. Zudem verbrauchen die neuen Fahrtreppen weniger Energie.



DVG
KUNDENINFORMATION
UND SERVICE

KUNDENANLIEGEN UND
BESCHWERDEN

Im Januar 2025 wurde das System zur Erfassung von Kundenanliegen und Beschwerden in der Datenbank umgestellt. Seitdem wird unterschieden, ob es sich um Anfragen (z. B. Fundsachen, Fahrplan-
auskünfte, Fragen zu Tickets etc.) oder um Beschwerden (z. B. Pünktlichkeit, Zuverlässigkeit) handelt. Dadurch kann gezielter auf mögliche Schwachstellen eingegangen und insgesamt schneller reagiert werden.

Alle über die unterschiedlichsten Eingangskanäle eingehenden Anfragen und Beschwerden, die in der Datenbank erfasst werden, werden dementsprechend bearbeitet. Die Auswertungen sind neben den Ergebnissen von Kundenzufriedenheitsmessungen und Rückmeldungen in Social Media wichtige Indikatoren für die Kundenzufriedenheit.

Die in der Datenbank erfassten Vorgänge bilden dabei nur einen Teil der gesamten Kundenkontakte ab. Im Jahr 2025 wurden insgesamt 128.630 Kundenkontakte verzeichnet. Diese umfassen 87.532 Besuche im Kundencenter, 32.988 Anrufe über die Hotline, 839 E-Mails an das Fundbüro sowie 7.271 E-Mails an den Kundenservice.

Im Jahr 2025 wurden davon insgesamt 9.824 Kundenkontakte in der Datenbank

erfasst und darüber bearbeitet, bei 5.461 dieser Kundenkontakte handelte es sich um Beschwerden.

Aufgrund der Umstellung der Systematik sind die Zahlen in den Beschwerdekategorien nur bedingt mit dem Vorjahr vergleichbar. Eine wirkliche Vergleichbarkeit kann frühestens im nächsten Jahr dargestellt werden

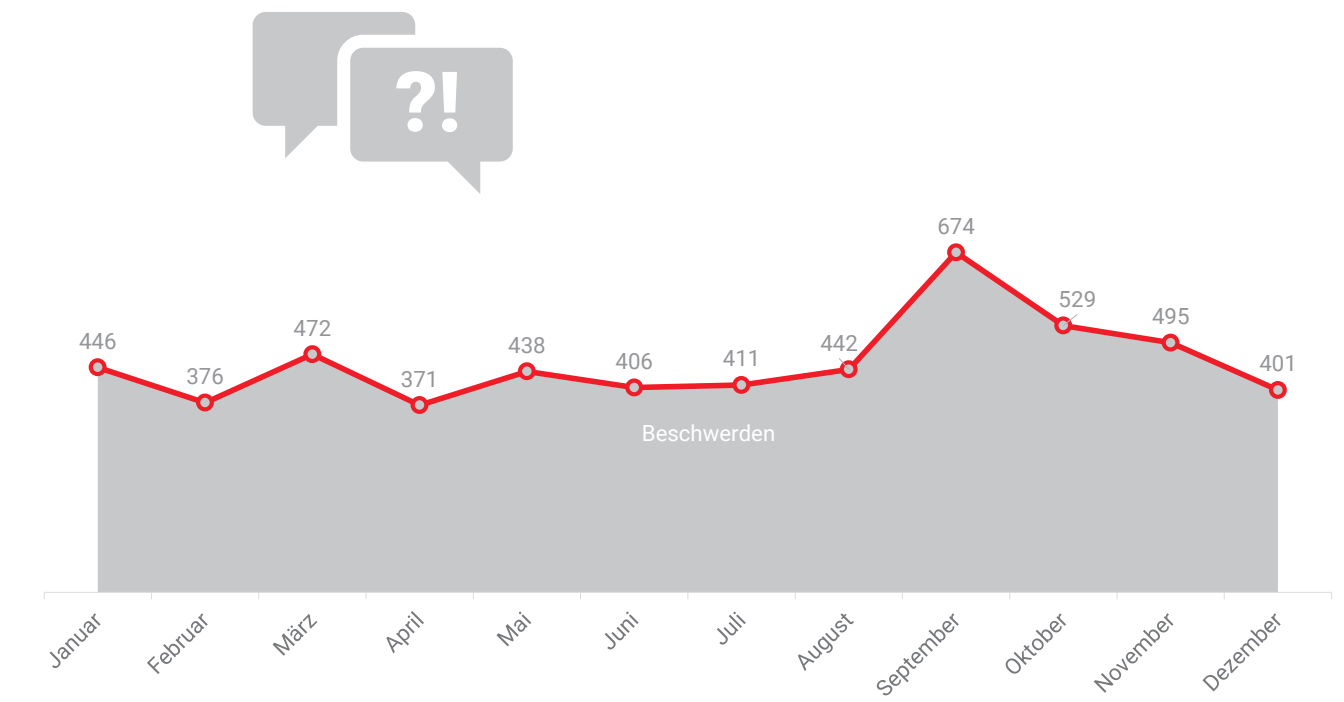
Die drei am häufigsten genannten Themen waren im Jahr 2025 Beschwerden zu Pünktlichkeit (inkl. Mobilitätsgarantie und Pünktlichkeitsversprechen), Zuverlässigkeit (Beschwerden über ausgefallene und vorbeigefahrene Fahrzeuge) und Fahrpersonal.

PÜNKTLICHKEIT:

Mit 2.929 Nennungen stellt dieses Thema den größten Anteil dar und macht 53,6 Prozent aller Beschwerden aus. Die Einhaltung von Fahrplänen ist das zentrale Anliegen der Kundinnen und Kunden. Mit in den Bereich Pünktlichkeit fällt auch die Mobilitätsgarantie, die Bestandteil der Beschwerden ist. Diese bietet Fahrgästen einen finanziellen Ausgleich, wenn festgelegte Abfahrtszeiten unter bestimmten Bedingungen nicht eingehalten werden. Dadurch kommt es gerade in diesem Bereich zu vermehrten Rückmeldungen.

Abbildung 9

Beschwerden



DVG
KUNDENINFORMATION
UND SERVICE

ZUVERLÄSSIGKEIT

Diese zu Beginn des Jahres 2025 neu definierte Beschwerdekategorie umfasst die Beschwerden über ausgefallene oder vorbeigefahrene Fahrzeuge und wurde im Jahr 2025 zum ersten Mal als separate Kategorie erfasst und ausgewertet. Im gesamten Jahr 2025 entfielen 938 Beschwerden (17,2 Prozent) auf diese Kategorie.

FAHRPERSONAL

Insgesamt gab es 473 Beschwerden zum Fahrpersonal. Dies macht einen Anteil von 8,7 Prozent aus.

BEANTWORTUNGSDAUER KUNDENANLIEGEN

Die Zeiten vom Eintreffen der Anfrage bis zur Zwischenantwort oder Erledigung einer Kundenanfrage in der Datenbank werden gemessen. Hier wurde durch die Stadt Duisburg und die DVG ein Zeitraum von 5 Werktagen vereinbart.

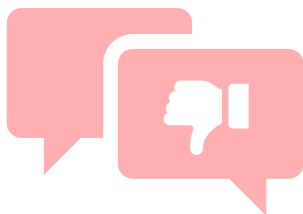
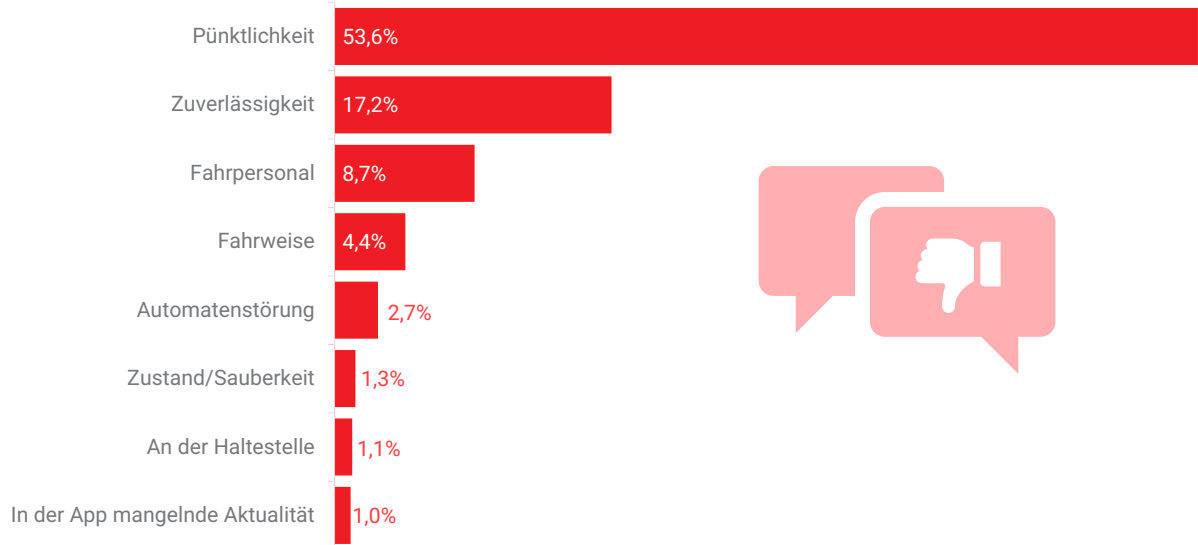
Die im Jahresschnitt erreichte Beantwortungsdauer liegt bei 2,1 Tagen und ist damit wesentlich schneller als vereinbart.

Die gemessenen Ergebnisse konnten durch Umstellungen zu Beginn des Jahres 2025 und eine direktere Einbeziehung der Fachbereiche erreicht werden.

BESCHWERDEN NACH URSACHEN

Abbildung 10

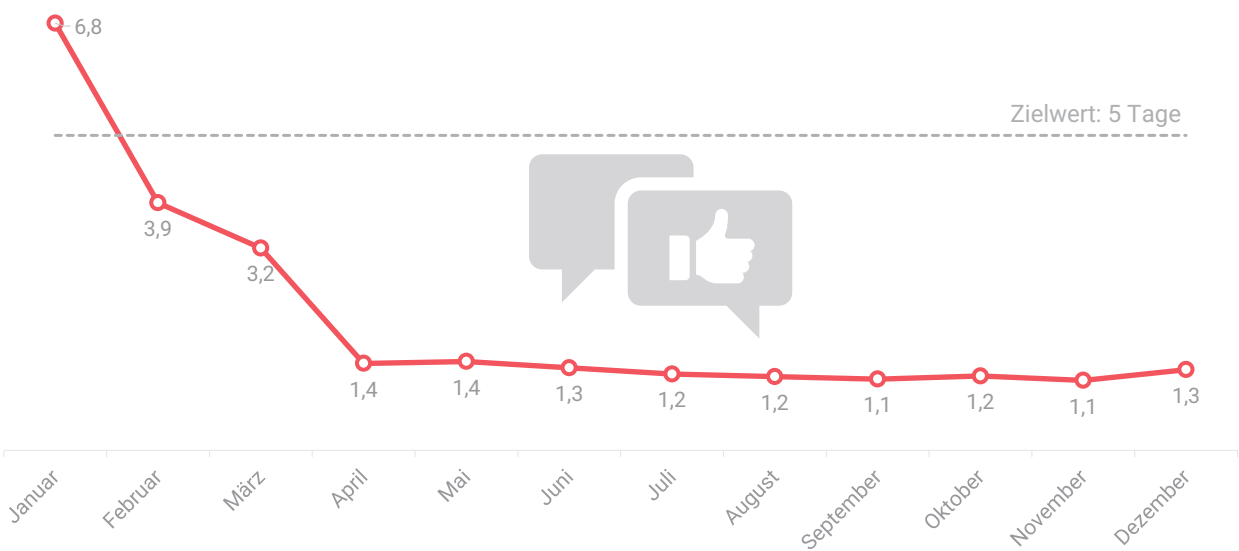
Auswertung



BEANTWORTUNGSZEIT KUNDENANLIEGEN IN TAGEN

Abbildung 11

Auswertung



BEGLEITSERVICE

Die DVG unterstützt weiterhin mobilitäts-eingeschränkte Menschen bei ihrer Fahrt mit Bus und Bahn. Der Begleitservice wurde auf verschiedenen Kanälen beworben (z. B. Flyer, Plakate, Radiospot), um das Angebot noch bekannter zu machen.

Im Jahr 2025 wurde der Begleitservice 218-mal in Anspruch genommen. Dies sind 86 Begleitungen mehr als im Jahr 2024 und zeigt, dass der Service weiterhin sehr gut angenommen wird.



KUNDENZUFRIEDENHEITSBEFRAGUNG

Die Duisburger Verkehrsgesellschaft AG (DVG) hat auch im Jahr 2025 die Zufriedenheit ihrer Kundinnen und Kunden durch ein externes Unternehmen im Rahmen von Interviews ermittelt. Insgesamt wurden 501 Personen ab 16 Jahren befragt, die innerhalb der vergangenen zwölf Monate den ÖPNV in Duisburg mindestens einmal genutzt haben.

Die Ergebnisse der Kundenzufriedenheitsmessung ermöglichen den teilnehmenden Verkehrsunternehmen eine Zufriedenheitsübersicht der ÖPNV-Branche bundesweit.

Die Zufriedenheit mit dem ÖPNV zeigte im Verlauf der Befragungen von 2024 zu 2025 bundesweit einen Aufwärtstrend.

Bei den Teilnehmerinnen und Teilnehmern in Duisburg handelt es sich in 57 Prozent der Fälle um ÖPNV-Nutzende, die täglich beziehungsweise wöchentlich die Angebote der DVG nutzen. 20 Prozent der Befragten nutzen das Angebot monatlich und in 23 Prozent der Fälle nutzen die Befragten seltener als einmal monatlich den ÖPNV in Duisburg.

Die Befragung erfolgte anhand eines standardisierten Fragebogens, der identische Inhalte wie 2024 aufwies. Durch das externe Unternehmen wurden wie bereits im Jahr 2024 sechs Leistungskategorien ausgewertet und dargestellt.

LEISTUNGSMERKMALE

Bewertung: (1 - Sehr gut / 5 - Sehr schlecht)

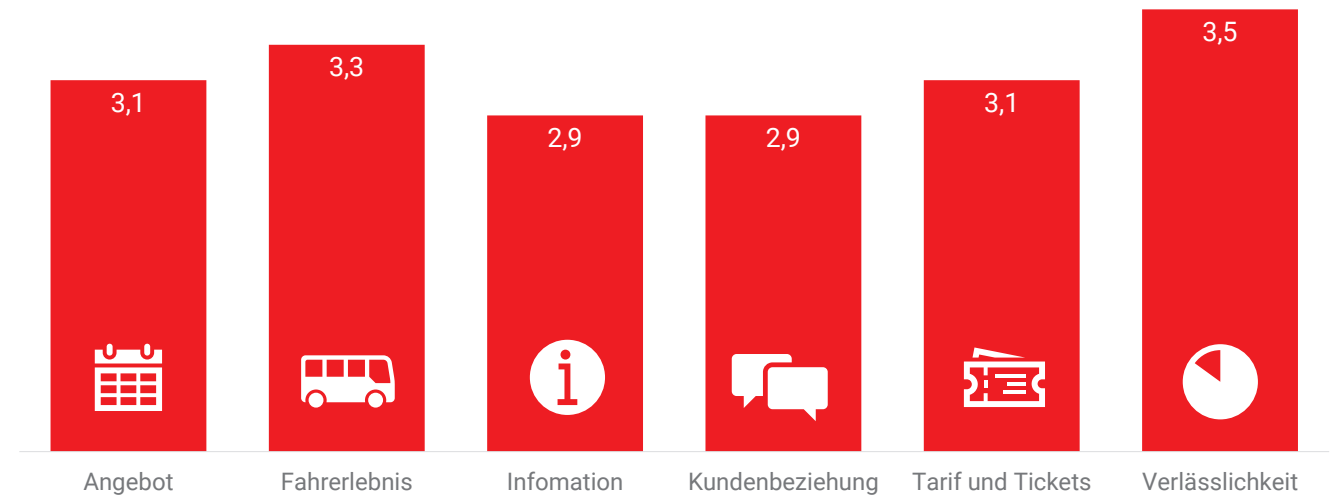


Abbildung 12

KUNDENZUFRIEDENHEITSBEFRAGUNG

Bei den Leistungsmerkmalen handelt es sich um die Kundenbeziehung, das Angebot, das Fahrerlebnis, die Verlässlichkeit, den Themenkomplex Information sowie um den Tarif und Tickets.

Die bundesweite Zufriedenheit mit dem ÖPNV verbesserte sich im Jahr 2025 um 0,01 Punkte zum Vorjahr auf den Wert 2,95 (1 - Sehr gut / 5 - Sehr schlecht).

Dagegen hat die DVG eine Verbesserung von 0,26 erzielt und somit einen Wert von 3,08 erreicht.

Die Auswertung in den bewerteten Leistungsmerkmalen erfolgt von 1 "Vollkommen zufrieden" bis 5 "Unzufrieden".

68,6 Prozent aller Befragten im Jahr 2025 gaben an, mit dem ÖPNV in Duisburg „zufrieden“ bis „vollkommen zufrieden“ zu sein. Dieser Wert konnte zu 2024 deutlich verbessert werden (2024: 57 Prozent).

21,6 Prozent sind mit dem ÖPNV weniger zufrieden, sie sehen Handlungsbedarf, um „zufrieden“ zu sein (2024: 26 Prozent). Tatsächlich geben statt 17 Prozent im Jahr 2024 nur noch 9,8 Prozent aller Befragten im Jahr 2025 an, dass sie mit dem ÖPNV in Duisburg „unzufrieden“ sind.

Im Jahr 2025 konnte die Zahl derer, die eine Weiterempfehlung für die DVG geben würden, von 37 Prozent im Jahr 2024 auf 44 Prozent im Jahr 2025 gesteigert werden.

Für die Gruppe die eventuell eine Weiterempfehlung ins Auge fassen würde, blieb der Wert nahezu identisch und ändert sich nur um einen Prozentpunkt auf 29 Prozent im Jahr 2025.

Abgenommen hat auch die Zahl derer, die die DVG nicht weiterempfehlen würden. Hier liegt die DVG im Jahr 2025 bei 26 Prozent im Gegensatz zu 31 Prozent im Jahr 2024.

Die im Qualitätsbericht 2024 getroffene Annahme, dass es dauert, bis Fahrgäste umgesetzte Maßnahmen wahrnehmen, scheint sich zu bestätigen.

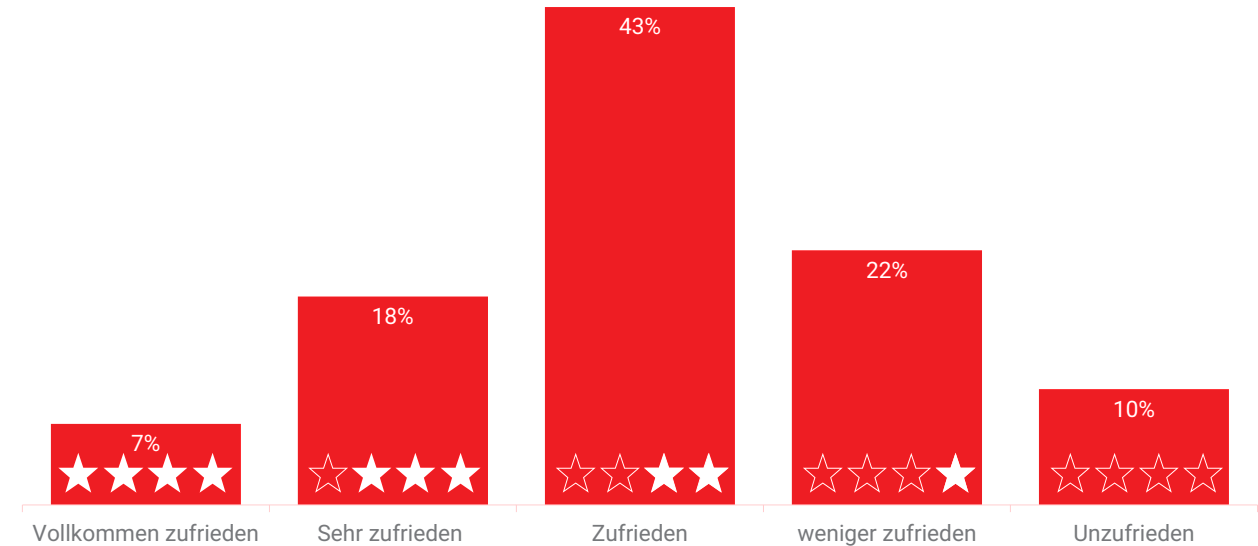
Dadurch wird es auch in den folgenden Jahren hier immer Ergebnisse geben, die sich trotz vieler Maßnahmen weniger positiv darstellen, da diese ggf. in die Zeiträume der jeweiligen Befragung fallen oder erst kurz vorher umgesetzt wurden. Dies zeigt sich insbesondere in den Daten der bundesweiten Erhebung und den Vergleichen mit anderen ÖPNV-Unternehmen.

Die Beantwortung vieler Fragen ist stark getrieben von Preisentwicklungen und persönlichen Präferenzen der Befragten.

ZUFRIEDENHEIT MIT DEM ÖPNV

Abbildung 13

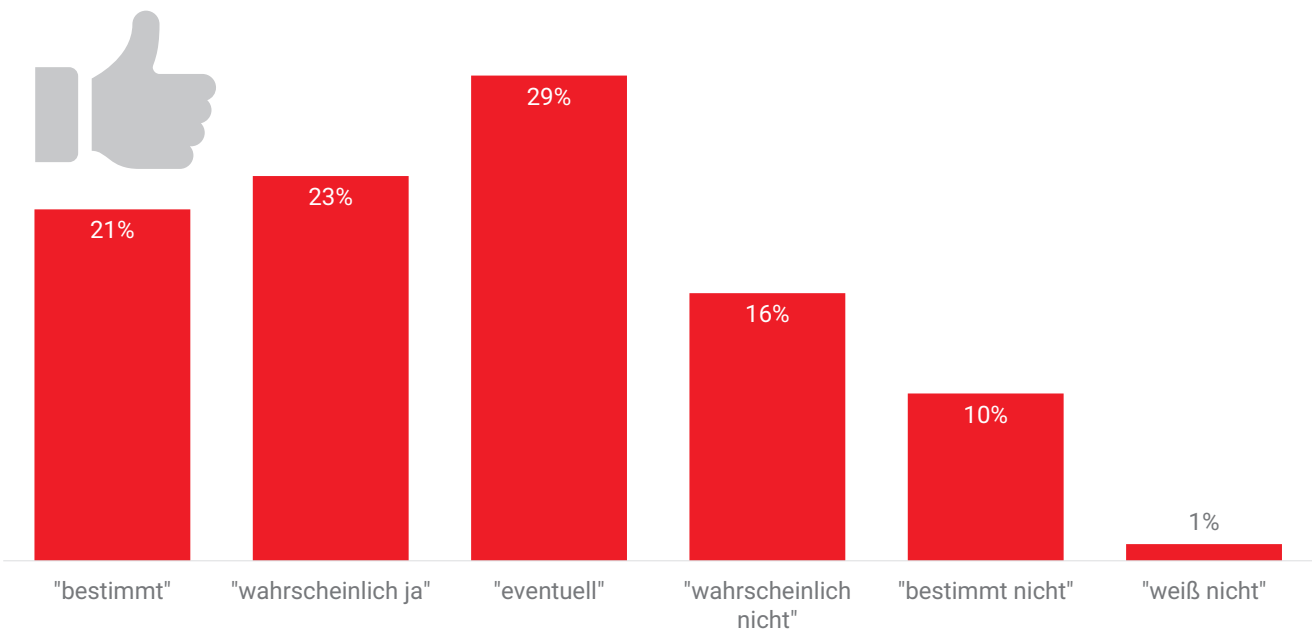
Bewertung



WEITEREMPFEHLUNGSRATE DER DVG

Abbildung 14

Bewertung



DVG

SICHERHEIT

KONTROLLEN

Ergebnisse der Schwerpunktprüfungen und der allgemeinen Fahrscheinprüfungen

Im Jahr 2025 fanden insgesamt 6 Schwerpunktkontrollen in Zusammenarbeit mit der Polizei und dem Ordnungsamt statt. Über mehrere Stunden hinweg wurden dabei alle Fahrgäste systematisch überprüft, ob sie ein gültiges Ticket besitzen.

Innerhalb der Schwerpunktkontrollen wurden insgesamt 23.096 Fahrgäste überprüft. Von den überprüften Fahrgästen waren 1.107 Fahrgäste ohne gültiges Ticket unterwegs. Damit liegt die Quote von Fahrgästen ohne gültige Fahrausweise innerhalb der Schwerpunktkontrollen bei 4,8 Prozent.

Darüber hinaus wurden im regulären Betrieb der Fahrscheinkontrolle 23.408 Verstöße festgestellt. Diese betrafen entweder das Fehlen eines gültigen Tickets oder eines erforderlichen Lichtbildausweises.

Insgesamt sind 2,4 Prozent der kontrollierten Fahrgäste ohne ein gültiges Ticket angetroffen worden.

SICHERHEITSRELEVANTE VORFÄLLE

Die Zahl der sicherheitsrelevanten Vorfälle liegt im Jahr bei 467 und ist damit genauso hoch wie im Jahr 2024.

Die Vorfälle in den letzten Jahren rund um Halloween und Silvester konnten dank der Aufstockung von Sicherheitskräften, der verstärkten Zusammenarbeit mit der Polizei und die dadurch sichtbar erhöhte Präsenz eingedämmt werden. Es gab lediglich vereinzelt Eier- und Böllerwurf. Somit ist positiv hervorzuheben, dass es an diesen Tagen weder Fahrpersonal noch Fahrgäste verletzt und keine Fahrzeuge beschädigt wurden.

Lediglich an zwei Haltestellen im Stadtgebiet kam es zu Schäden durch Vandalismus.

Bei der Betrachtung der einzelnen Linien und besonders betroffenen Streckenabschnitten, zeigt sich insbesondere die nachfragestärkste Linie 903 mit 154 Vorfällen als auffällig. Besonders betroffen sind die Bereiche Wolfsstraße bis Wateck und Marienhospital bis König-Heinrich-Platz.

Im Busbereich hingegen, weisen die Linien im Duisburger Süden vergleichsweise wenig Vorfälle auf, hier sind insbesondere die Nord- und Westlinien am auffälligsten.

Im Jahr 2025 gab es bei den Nachtexpresslinien insgesamt 20 Vorfälle. Die Anzahl stieg somit im Vergleich zu 2024 (14 Vorfälle).

Die Anzahl der Übergriffe auf das Fahrpersonal liegt bei 42 Übergriffen. Die Zahl konnte im Vergleich zum Jahr 2024 (46 Übergriffe) leicht gesenkt werden.



DVG FAHRZEUGE

NEUE STRASSENBAHNEN

Im Jahr 2025 wurden 12 weitere neue Bahnen in Duisburg angeliefert, sodass nun mittlerweile 36 neue Bahnen bei der DVG angekommen sind. Die Fahrzeuge stehen für wesentlich mehr Komfort sowie Sicherheit und sind ein weiterer wichtiger Schritt zu einer modernen und zukunftsfähigen Mobilität in Duisburg.

BRENNSTOFFZELLENBUSSE

Im Jahr 2025 kamen zu den 11 Brennstoffzellenbussen aus 2024, 14 weitere Brennstoffzellen-Gelenkbusse hinzu. Die Flotte an Brennstoffzellenbussen beträgt nun insgesamt 25.

Die ersten Fahrzeuge befinden sich seit März 2025 im regulären Linienbetrieb. Seit August 2025 sind 14 weitere Brennstoffzellen-Gelenkbusse im Linieneinsatz.

Darüber hinaus konnte am 26.02.2025 die mobile H₂-Betankungsanlage in Betrieb genommen werden. Die entsprechende Prüfung durch die DEKRA erfolgte am 21.02.2025 und wie keinerlei Beanstandungen oder Mängel auf.

INFRASTRUKTUR UND HALTESTELLEN

Die DVG arbeitet gemeinsam mit der Stadt Duisburg an der Modernisierung der Infrastruktur für einen zukunftsfähigen ÖPNV.

In den vergangenen Jahren haben DVG und Stadt durch den Ausbau barrierefreier Haltestellen, die Modernisierung von Gleisen, Fahrtreppen und Fahrleitungen sowie den Neubau von Haltestellen bereits viel erreicht.

Im vergangenen Jahr 2025 hat die DVG über 13 Millionen Euro in neue Haltestellen, Gleise, Fahrtreppen und Fahrleitungen investiert.

GLEISBAU- UND FAHRLEITUNGSMASSNAHMEN

Im Jahr 2025 wurden rund 2,1 Kilometer Gleise und 2,7 Kilometer Fahrleitung erneuert. Neben großen Gleisbaumaßnahmen wie beispielsweise den Arbeiten an der Haltestelle „Bronkhorststraße“ in Duisburg-Meiderich, wurden zahlreiche Modernisierungsmaßnahmen an Gleisen im Stadtgebiet durchgeführt – unter anderem zwischen den Haltestellen „Landesarchiv NRW“ und „Obermarxloh Schleife“ sowie zwischen „Meiderich Bf“ und „Hamborn Rathaus“. Fahrleitungen wurden beispielsweise auf der Linie 903 zwischen den Haltestellen „Landschaftspark Nord“ und „Hamborn Feuerwache“ erneuert. Die DVG investierte gemeinsam mit der Stadt Duisburg rund 6,6 Millionen Euro in den Gleisbau und etwa 2,3 Millionen Euro in die Modernisierung von Fahrleitungen.



DVG HALTESTELLEN

BARRIEREFREIER AUS- BAU VON HALTESTELLEN

In Zusammenarbeit mit der Stadt Duisburg wurde der Ausbau barrierefreier Haltestellen weiter vorangetrieben. So wurden im Jahr 2025 die Haltestellen „Neanderstraße“, „Bronkhorststraße“, „Laar Kirche“, „Stockumer Straße“ und „Brauerei“ barrierefrei ausgebaut. Außerdem wurde an der Haltestelle „Karl-Jarres- Straße“ eine Busschleuse eingerichtet.

Darüber hinaus wurden insgesamt elf Wetterschutzeinrichtungen begrünt, sowie an 21 Wetterschutzeinrichtungen eine Solaranlage installiert, um auf diesem Weg „grüne Inseln“ und Lebensräume für Bienen im Innenstadtbereich zu schaffen. Auf den Dachflächen wachsen insgesamt zwölf unterschiedliche Pflanzenarten.

Die Sedum-Gewächse sind robust und pflegeleicht, so dass sie für eine Dachbegrünung ideal geeignet sind. Außerdem wurden insgesamt 46 Wetterschutzeinrichtungen an Haltestellen erneuert bzw. neu aufgebaut und weiteren 29 Haltestellen die Wartehallen neu gestrichen.

Ein weiterer Punkt ist der Aufbau von 15 zusätzlichen Standvitritten, die Informationen übersichtlich und zusammenhängend darstellen.

MODERNISIERUNG VON FAHRTREPPEN

Auch die Modernisierung der Fahrtreppen schreitet weiter voran. Im Jahr 2025 hat die DVG zwei Fahrtreppen an den Haltestellen „Steinsche Gasse“ und Hauptbahnhof erneuert. DVG und Stadt Duisburg haben im Jahr 2024 damit fast 2 Millionen Euro in die wichtigen Infrastrukturmaßnahmen investiert, ein Teil davon wurde vom Verkehrsverbund Rhein-Ruhr (VRR) gefördert.



DVG SONSTIGES

WELTKINDERTAG

Zum Weltkindertag am 20. September sowie am 21. September zum Familienfest am Duisburger Innenhafen konnten Kinder bis 14 Jahre den ÖPNV in Duisburg kostenlos nutzen. Darüber hinaus wurden für den Tag Ansagen von Kindern eingesprochen und an Haltestellen abgespielt.

SCHUTZ VOR KÄLTE

In Abstimmung mit der Stadt wurde für obdachlose Mitbürgerinnen und Mitbürger

die Zwischenebene der U-Bahnstation Hauptbahnhof (Ostseite, Mülheimer Straße/Ecke Neudorfer Straße) bei winterlichen Temperaturen auch während der Betriebsruhe nachts geöffnet. Damit schafft die DVG, insbesondere in den Nachtstunden, einen zusätzlichen Raum zum Schutz vor der Kälte.

Weitere Qualitätsanforderungen gemäß ÖDA, Anlage 2, die nicht direkt gemessen und quantifiziert werden können (z.B. Öffnungszeiten des Kundencenters), wurden eingehalten.



Duisburger Verkehrsgesellschaft AG

Konzernkommunikation
Bungertstraße 27
47053 Duisburg

Telefon
+49 203 604 2500

E-Mail
medienservice@dvv.de

Website
www.dvg-duisburg.de