

Kundendialog 2023

Die wichtigsten Rahmenkennzahlen der Kundeneingaben

Im Jahr 2023 spielte das Corona-Virus im beruflichen wie im privaten Alltag keine größere Rolle mehr und der Schienenpersonennahverkehr (SPNV) wurde fast wieder so häufig wie vor der Corona-Zeit genutzt. Insbesondere die vielen Baustellen, die den Bahnverkehr das Jahr über negativ beeinflussten, die zahlreichen Verspätungen und Ausfälle sowie das Deutschlandticket waren die Themen, die die Fahrgäste am häufigsten beschäftigten.

Im Vergleich zum Vorjahr nahm die Anzahl der Kundenmeldungen um 16,3 % zu.

Fragen, Kritik, Anregungen und Verbesserungsvorschläge der Fahrgäste nimmt der go.Rheinland-Kundendialog seit vielen Jahren gerne entgegen, denn sie liefern wertvolle Hinweise zur Qualität im Bahnverkehr, helfen Schwachstellen zu erkennen und die Leistung wie auch das Angebot zu verbessern.

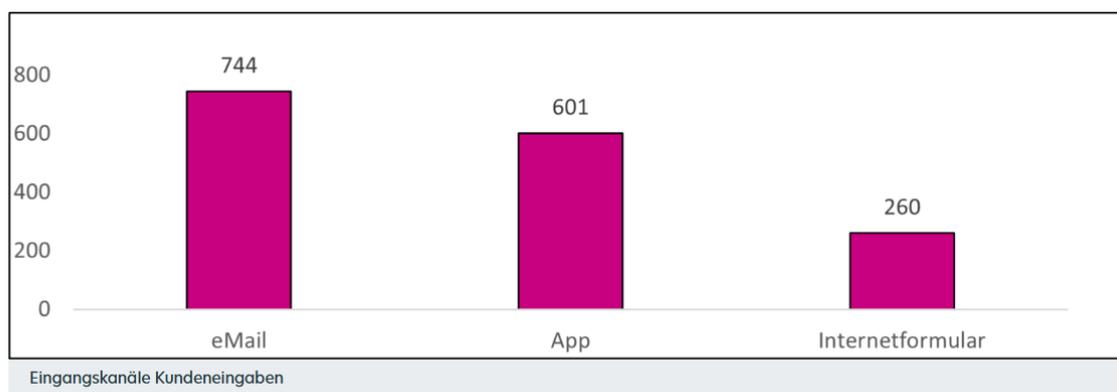
Beschwerdeanzahl im Jahr 2023 insgesamt: 1.605

- davon linienbezogen: 1.090
- davon allgemeine SPNV-Themen: 515

Anstieg der Kundeneingaben im Vergleich zum Jahr 2022 um 225 (+16,3 %).

Verteilung der Kundeneingaben auf die verschiedenen Eingangskanäle:

- go.Rheinland App und AVV App (Feedback-Formular): 601 (37,44 %)
- E-Mail: 744 (46,36 %)
- VRS-Homepage (Kontaktformular): 260 (16,20 %)

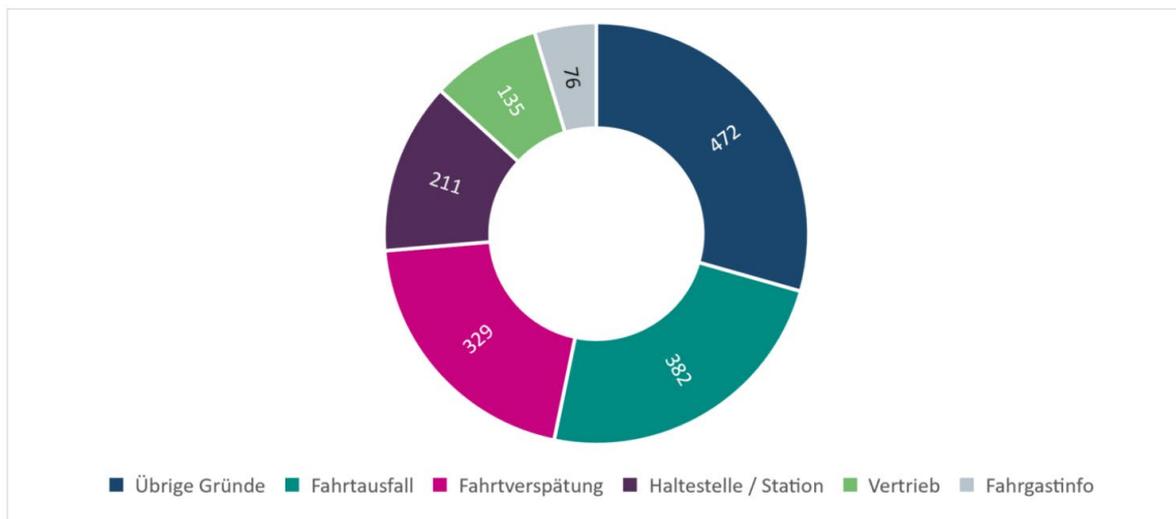


Während im Jahr 2022 die go.Rheinland und AVV-App die beliebtesten Kommunikationskanäle der Reisenden waren, erfolgte im Jahr 2023 die Kontaktaufnahme zum go.Rheinland-Kundendialog meist per E-Mail. Die neue Marke go.Rheinland wurde den Kunden Anfang 2023 über eine großangelegte gebietsweite Kampagne bekannt gemacht. Im Anschluss ging die go.Rheinland-Homepage an den Start.

Während die Fahrgäste in der Vergangenheit den weniger bekannten Nahverkehr Rheinland (NVR) nur selten direkt kontaktierten und stattdessen den Weg über den VRS oder AVV gingen, nahmen die Kundinnen und Kunden nach Bekanntwerden der Marke go.Rheinland zunehmend Kontakt über die Website bzw. per E-Mail auf. Insbesondere die Einführung sowie der Vertrieb des Deutschlandtickets über go.Rheinland sorgten für ein gestiegenes E-Mail-Aufkommen gegenüber dem Vorjahr.

Die Kommunikation per E-Mail stieg im Jahr 2023 gegenüber dem Vorjahr auf 46,36 % deutlich an (24,06 % im Jahr 2022), während die per App von 41,09 % im Jahr 2022 auf 37,44 % zurückging. Das VRS-Kontaktformular nutzten die Fahrgäste in 16,2 % aller Fälle, im Vorjahr waren es noch 33,77 %.

Beschwerdeanlass



- **Fahrtausfall:** 382 Beschwerden (23,80 %)
- **Fahrtverspätung:** 329 Beschwerden (20,50 %)
- **Haltestelle:** 211 Beschwerden (13,15 %)
- **Vertrieb:** 135 Beschwerden (8,41 %)
- **Fahrgastinfo:** 76 Beschwerden (4,74 %)
- **Weiteres:** 472 Beschwerden (29,40 %)

Die Reisenden bemängelten im Jahr 2023 wie bereits im Vorjahr hauptsächlich Fahrtverspätungen und Fahrausfälle, gefolgt von der Kritik am Zustand der Haltestellen und Stationen.

Beschwerdegründe nach Linien

- **S 11:** 139 Beschwerden (8,66 %)
- **RE 5:** 126 Beschwerden (7,85 %)
- **RB 26:** 119 Beschwerden (7,41 %)
- **S 19:** 78 Beschwerden (4,86 %)
- **RB 48:** 69 Beschwerden (4,30 %)

Linie	Beschwerdegründe						Beschwerden gesamt
	Fahrausfall	Verspätung	Fahrplan	Fehlbehängung	Überfüllung	Sonstige Gründe	
S 11	90	25	0	2	1	21	139
RE 5	19	58	3	2	9	35	126
RB 26	21	61	2	4	5	26	119
S 19	40	22	0	4	0	12	78
RB 48	27	26	4	3	0	9	69
RE 1	15	15	1	0	6	24	61
S 6	41	8	3	0	0	8	60
RB 25	17	13	1	0	0	24	55
S 12	22	8	2	10	0	11	53
RE 9	15	15	1	2	2	18	53
RB 27	4	15	0	8	0	1	28
Übrige Linien*	71	63	39	18	7	566	764
Gesamt	382	329	56	53	30	755	1605

Beschwerdegründe mit Linienbezug (dargestellt sind alle Linien mit wenigstens 15 Beschwerden in mindestens einer Beschwerdekategorie) *Diese Rubrik enthält auch alle Beschwerden ohne Linienbezug

Besonders führten bei den Fahrgästen erlebte Verspätungen und Ausfälle zur Beanstandung. Ebenso wurden Defizite am Zustand von Haltestellen und Stationen, wie schon im Jahr 2022, an den go.Rheinland-Kundendialog herangetragen. Diese Meldungen lassen sich keiner konkreten Linie zuordnen und sind demnach in der Tabelle unter „übrige Linien/sonstige Gründe“ zusammengefasst.

Baumaßnahmen und Personalengpässe als überwiegende Ursachen für Verspätungen und Ausfälle

Im Jahr 2023 stellten Baumaßnahmen und Personalengpässe die Eisenbahnverkehrsunternehmen (EVU) im täglichen Betrieb vor große Herausforderungen und machten es schwierig, eine zufriedenstellende Qualität im SPNV zu erreichen. Auf den meisten Strecken verzeichnete go.Rheinland demzufolge viele Zugausfälle und verspätete Fahrten.

Herausforderung Baustellen



Arbeiten für den Ausbau der S 13 © DB AG

Zahlreiche Bautätigkeiten beeinflussten den Bahnverkehr im Großraum Köln in besonderem Maße. Auch im Jahr 2023 wurden die technischen Schwachstellen im Bahnnetz sukzessive beseitigt, indem der Infrastrukturbetreiber mit hohen Investitionen an der Verbesserung und Erneuerung der Leit- und Sicherungstechnik arbeitete. Bauarbeiten, die teilweise unter „laufendem Rad“ stattfanden, führten zu massiven Behinderungen im Betriebsablauf.

Ein zukunftsfähiges Schienennetz lässt sich nur durch Neubau, Ausbau und Sanierung der Bahninfrastruktur erreichen. Das bestehende Bahnnetz muss nachhaltig ausgebaut und modernisiert werden, um die Kapazitäten auf der Schiene und die Zuverlässigkeit im Bahnverkehr zu erhöhen.

Die Baumaßnahmen betreffen den Nah-, Fern- und Güterverkehr gleichermaßen und lassen sich trotz der Bemühungen aller Beteiligten nicht ohne Einschränkungen und Unannehmlichkeiten für die Fahrgäste durchführen.

Herausforderung Personalengpässe



Verspätungen aufgrund von Personalengpässen

Trotz großer Anstrengungen, die beträchtlichen Personalengpässe bei den Triebfahrzeugführenden, den Mitarbeitenden der Leitzentrale, der Werkstätten usw. zu beseitigen, bleibt die Lage der EVU bei der Personalverfügbarkeit extrem angespannt. Bei kurzfristigen Krankmeldungen sind teilweise keine Personalreserven verfügbar, Schichten können nicht besetzt werden und es kommt zeitweise zu Fahrtausfällen, Verspätungen oder zum Einsatz von Kurzzügen.

Anfang 2023 blieb der Krankenstand bei den Mitarbeitenden hoch. So wurden in den ersten drei Monaten des Jahres so viele Atemwegserkrankungen (Corona, Grippe, andere Infekte) festgestellt wie seit fünf Jahren nicht mehr (Auswertung Institut für Gesundheitssystemforschung). Erfreulich: Sowohl die Krankenstände als auch die Personalverfügbarkeit konnten zum Ende des Jahres 2023 verbessert werden. Sie stellen aber weiterhin eine Herausforderung dar.