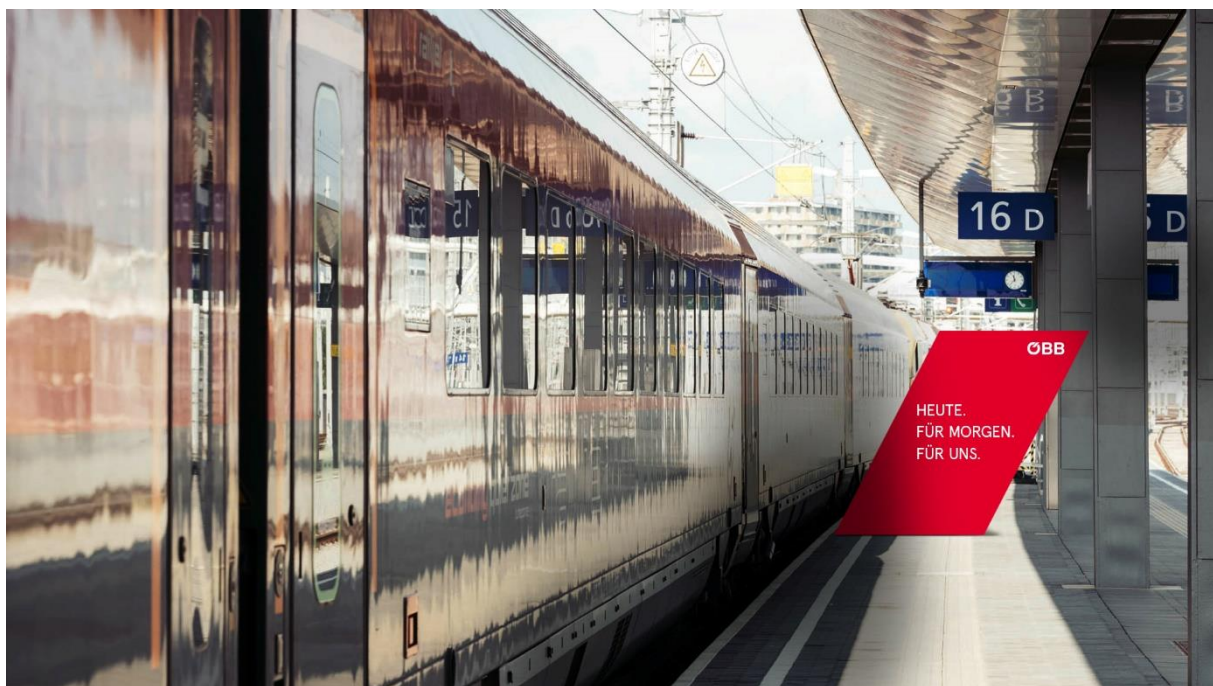


QUALITÄTSBERICHT 2021

➤	KUND:INNENORIENTIERUNG
➤	ZUVERLÄSSIGKEIT DER VERKEHRE
➤	HILFELEISTUNG FÜR PERSONEN MIT BEHINDERUNGEN UND EINGESCHRÄNKTER MOBILITÄT
➤	FEEDBACKMANAGEMENT



erstellt von PV-B am 09.02.2022

Als Dienstleistungsunternehmen stellt die ÖBB-Personenverkehr AG die Erfüllung der Kund:innenerwartungen in den Fokus.

Unser Hauptaugenmerk richtet sich dabei auf das Angebot einer guten Beförderungsleistung und der damit verbundenen Erreichung der gesetzten Qualitätsstandards. Diese Qualitätsstandards umfassen vorwiegend die Bereiche Kund:innenzufriedenheit, Zuverlässigkeit der Verkehre bzw. Einhaltung gesetzter Servicestandards. Sie werden mit Hilfe unseres Qualitätsmanagementsystems überwacht, wobei die Erreichung der jährlich vereinbarten Ziele sowie die Qualität unserer Leistungen und Prozesse einem kontinuierlichen Qualitätsmonitoring unterzogen werden.

Um Verbesserungspotenziale in Prozessen und Abläufen zu verifizieren, setzen wir verstärkt auf die Durchführung von internen Audits. Damit sind eine kontinuierliche und objektive Überwachung und Verbesserung unserer gesetzten Qualitätsstandards und in weiterer Folge die Weiterentwicklung des Unternehmens gesichert.

Der Aufbau und die Zertifizierung unseres Qualitätsmanagementsystems richten sich nach den Normen ISO 9001 und EN 13816. Gleichzeitig ist die Aufrechterhaltung des Zertifikats des Eisenbahnsicherheitsmanagements entsprechend der Verordnung (EU) 1158/2010 gem. § 39 EisbG durch die Zertifizierungsstelle bestätigt.

Mit diesen Qualitätsstandards erfüllen wir die Vorgaben der Verordnung VO (EG) 1371/2007 über die Rechte und Pflichten der Fahrgäste im Eisenbahnverkehr.

KUND:INNENORIENTIERUNG

Die ÖBB begeistern Menschen für Bus und Bahn. Mit einem überzeugenden Angebot, das einfach und digital verfügbar ist.

Unser Ziel ist es, die ÖBB als Plattform, Partner und Leistungserbringer zu etablieren und Mobilität gesamtheitlich anzubieten. In Zukunft wird es noch mehr Formen der Mobilität geben, und die Bahn wird dabei eine wichtige Rolle spielen: die große Herausforderung wird es sein, die Bahn im Zuge dieser integrierten Mobilität mit all den anderen Verkehrsträgern abzustimmen und unsere Rolle voll auszunutzen. Dazu kommen weiterhin steigende Service-Ansprüche unserer Kund:innen und neue bzw. attraktive Angebote auf der Schiene und Straße.

Die ÖBB sind Österreichs größtes Klimaschutzunternehmen.

Als größter Mobilitätsanbieter Österreichs trägt der ÖBB-Konzern eine besondere Verantwortung gegenüber zukünftigen Generationen. Mit einer Ersparnis von ca. 4,2 Mio. Tonnen an CO₂-Emissionen pro Jahr, die die ÖBB-Verkehrsleistungen (Bahn und Bus) Österreich ersparen, ist die Bahn unter allen motorisierten Transportmitteln auch weiterhin das umweltfreundlichste.

Neben effizientem Umgang mit Ressourcen, dem Einsatz von 100 % Bahnstrom aus erneuerbarer Energie und der Reduktion von Emissionen (Lärm, Schadstoffe, ...) übernehmen die ÖBB ihre Verantwortung gegenüber Mensch, Umwelt und Gesellschaft (Sicherung von Arbeitsplätzen, Wirtschaftswachstum, regionale Wertschöpfung, Umgang mit sozialen Randgruppen etc.) und setzen konkrete Maßnahmen, um die Folgen des Klimawandels besser bewältigen zu können.

Grüne Zahlen ÖBB-Personenverkehr AG

- 100 % Anteil erneuerbarer Energie im Bereich Bahnstrom im Jahr 2020
- CO₂-Neutralität bei der ÖBB-Mobilität ab 2030
- Der Zug ist rund 30-mal klimafreundlicher als eine Fahrt mit dem Pkw.
- Der Postbus ist rund 3-mal klimafreundlicher als eine Fahrt mit dem Pkw.

Informationen und Fahrkartenbetrieb:

Integrierte Mobilität

Der österreichische und der internationale Mobilitätsmarkt befinden sich im Wandel. Singuläre Transportmodi werden nach und nach durch komplexere Mobilitätsketten ersetzt. Die Grenzen zwischen Individualverkehr und öffentlichem Verkehr verschwimmen weiter und beeinflussen das Mobilitätsverhalten der Kund:innen.

Diese Entwicklung führt dazu, dass Kund:innen verschiedene Mobilitätsformen miteinander kombinieren wollen, um zu jeder gewünschten Zeit möglichst rasch von einem Ort zum anderen zu gelangen. In der Vergangenheit mussten Kund:innen ihre Route mithilfe eines relativ unüberschaubaren Informationsangebotes auswählen. Eine große Menge an persönlichen Erfahrungswerten war für Kund:innen Voraussetzung, um eine optimale Routenwahl treffen zu können. Außerdem waren die verschiedenen Elemente der Route nur einzeln buchbar. Dieser zeitaufwendige und komplizierte Prozess wird zunehmend durch moderne Informationstechnologien und Buchungs-/Informationsplattformen vereinfacht.

Ticketshop

Der Ticketshop durfte das wichtige Projekt „Klimaticket“ des BMK begleiten und bietet das zugehörige Produkt seit 01.10.2021 zum Verkauf an. Die Einführung eines günstigen Klimatickets mit Einbindung vieler österreichischer Verkehrsverbünde ist eine wichtige Fördermaßnahme für den Öffentlichen Verkehr. Das Klimaticket entpuppte sich als voller Erfolg und wurde von den Kund:innen sehr gut angenommen: bis 31.10.2021 wurden knapp 130.000 Tickets verkauft. Das liegt weit über den erwarteten Verkaufszahlen!

Daneben haben wir uns auch intensiv mit dem Thema „Usability“ für unsere Kund:innen auseinandergesetzt. Die Bedienbarkeit und Verständlichkeit des Ticketshop ist nach jahrelanger Weiterentwicklung und beständiger Funktionsausweitung für den Endkunden eingeschränkt. Eine Generalüberholung des Frontends war daher notwendig. Mit dem Go-Live von „Homescreen Neu“ im November 2021 wurde der erste Schritt für die Modernisierung und Vereinfachung des gesamten Ticketshop im Frontend Web begonnen. Die Optimierung wurde für alle Mandant:innen - für WEB und bedientem Kanal - gemacht und wird zukünftig auch für den Verkaufsprozess in den mobilen Apps verwendet ("hybride Apps / Apps reloaded"). Großer Wert wurde auf eine einfachere Wartbarkeit, die Minimierung der Klicks und die Barrierefreiheit für WEB und APP gelegt. Neben diesen Highlights wurden viele weitere Neuerungen umgesetzt und arbeiten wir laufend an der Ausweitung des Produktportfolios im Ticketshop.

Fernverkehr

Im Bereich des Nachtreiseverkehrs wurde im Fahrplan 2021 die Direktverbindung Wien – Amsterdam in das Nightjet-Netz aufgenommen sowie das bestehende Angebot nach Brüssel verbessert. Im internationalen Fernverkehr wurde das Angebot auf der Strecke Zürich – Bregenz – München erweitert (+ Verkürzung der Fahrzeiten), weiters der Stundentakt von Wien nach Budapest und retour umgesetzt. Im nationalen Fernverkehr wurde das Tagesrandangebot auf den Strecken Graz – Wien, Salzburg – Innsbruck, Salzburg – Klagenfurt, Graz – Schwarzach-St. Veit und Bregenz – Innsbruck optimiert.

Nah- und -Regionalverkehr

Die ÖBB investieren mehrere Milliarden in die Modernisierung ihrer Flotten und setzen ihre Qualitätsoffensive konsequent um, damit die weiter steigenden Fahrgastzahlen quantitativ und qualitativ bewältigt werden können. Neben Erweiterungen unseres Fuhrparks wurde im Jahr 2021 das Angebot des Nah- und Regionalverkehrs im gesamten Bundesgebiet um rd. 2.4 Mio. Angebotskilometer ausgeweitet. So konnten für unsere Kunden erneut Qualitäts- und Leistungsverbesserungen erreicht werden.

Ein positives Miteinander in den Zügen der ÖBB-Personenverkehr AG

Für ein positives Miteinander der Fahrgäst:innen im Nahverkehr gab es eine Content-Kampagne mit dem Titel „Fair-Play“, bei der mittels Durchsagen im Zug, Plakaten und Advertorials in den Medien für das Thema sensibilisiert wurde.

Service Offensive

Service ist für die ÖBB-Personenverkehr AG ein sehr wichtiges Thema. Kund:innenbefragungen zeigen, dass Fahrgäste großen Wert auf Serviceleistungen vor allem im persönlichen Kontakt legen. Aus diesen Gründen wurde 2018 die Service Offensive gestartet, die den Fokus auf die Serviceleistungen der ÖBB Mitarbeiter:innen legt.

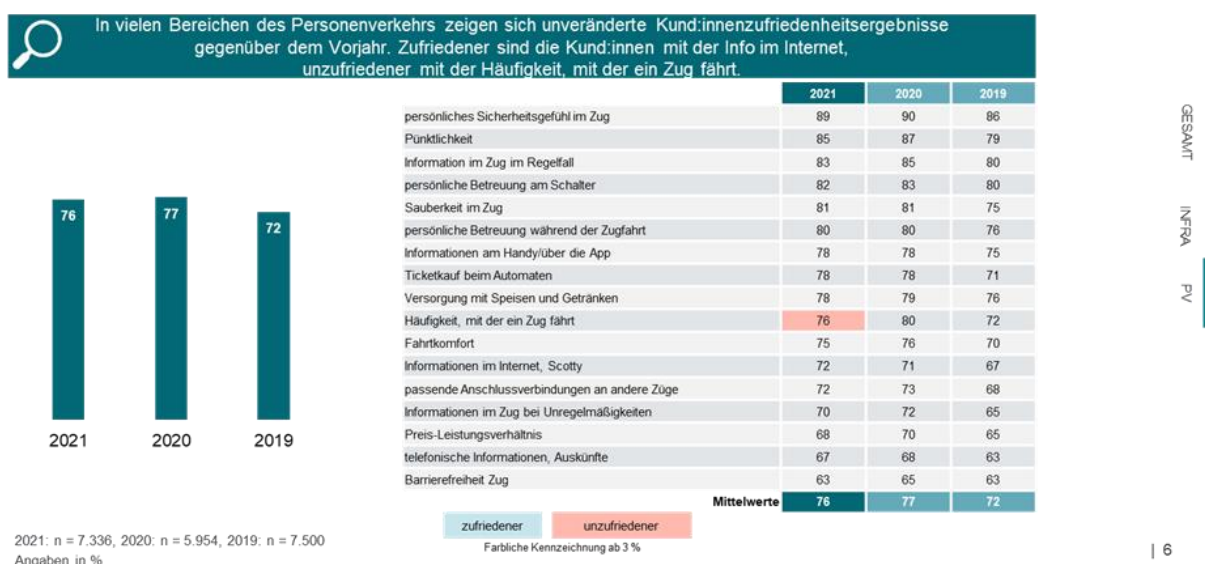
Serviceschulungen wurden konzipiert und werden 2022 weitergeführt, um die Servicequalität bei Vertriebs- und Bordpersonal weiter zu verbessern. Ebenso wurden Servicemerkmale entwickelt, die an allen Kunden-Touchpoints Einsatz finden, sodass ein Wiedererkennungswert der ÖBB Services bei jedem Kontakt gewährleistet werden kann. Ziel ist es, allen Fahrgäst:innen bestmögliche Services zu bieten, um die Marke ÖBB als Qualitätsgarant für herausragende Leistungen zu festigen.

Kund:innenzufriedenheitsbefragungen:

Um unseren Kund:innen eine adäquate Produkt- und Dienstleistungsqualität bieten zu können, führen wir in regelmäßigen Abständen Befragungen durch. Wir befragen unsere Kund:innen entlang der Mobilitätskette, sowohl vor der Fahrt (d.h. am Bahnhof) als auch während der Fahrt (d.h. in unseren Zügen). Die Studienergebnisse ermöglichen uns, Schwachstellen zu identifizieren und diesen zielgerichtet entgegenzusteuern. Die Auswertung der Studien erfolgt durch unabhängige Marktforschungsinstitute.

VERGLEICH DER ZUFRIEDENHEITSWERTE PV

(MW SELBSTAUSFÜLLER TRANSFORMIERT AUF %)



Sauberkeit des Fahrzeugmaterials und der Bahnhofseinrichtungen:

Die Nah- und Fernverkehrszüge der ÖBB werden sowohl innen als auch außen nach festgelegten Reinigungsplänen und Reinigungsstandards sauber gehalten. Zur Sicherung der Reinigungsqualität führen wir interne Qualitätschecks vor und während der Fahrt in unseren Zügen sowie Bahnhöfen durch. Dabei werden regelmäßig einzelne Aspekte der Sauberkeit im Zug bzw. am Bahnhof nach festgelegten Kriterien überprüft.

Für die Erhaltung der Sauberkeit auf großen Bahnhöfen sind anwesende Reinigungsmitarbeiter:innen verantwortlich. Auf kleineren Bahnhöfen wird nach einem intervallmäßig festgelegten Plan gereinigt, wobei zusätzlich im Rahmen des „Frühjahrsputzes“ alle Bahnhöfe grundgereinigt werden. Die ÖBB haben im Zuge der COVID-19-Krise ihre Fern- und -Nahverkehrszüge einer Hygienezertifizierung positiv unterzogen. Diese Zertifizierung, durchgeführt durch das TÜV Austria, zeigt die hohe Qualität der Reinigungsleistung auf den Zügen der ÖBB.

ZUVERLÄSSIGKEIT DER VERKEHRE

Gemeinsam pünktlich ankommen

Auf dem Schienennetz ist viel los: täglich fahren über 4.500 ÖBB-Züge auf rund 5.000 Kilometer Schiene quer durch Österreich.

Um technische Probleme gering zu halten, investieren die ÖBB laufend in die Erneuerung und Modernisierung der Züge sowie der Infrastrukturanlagen wie Weichen, Gleise oder Stellwerke. Um die Schienenkapazitäten optimal zu nutzen, haben zum Beispiel schnelle Fernverkehrszüge Vorrang. Baustellen werden koordiniert und mit den Nachbarbahnen im Ausland abgestimmt.

Auch unsere Fahrgäst:innen können mithelfen

Zur optimalen Orientierung am Bahnsteig dient der Wagenreihungsanzeiger. Dort kann man sich kurz vor Fahrtantritt einen raschen Überblick über Waggonnummer, Fahrradabstellplatz und Bordrestaurant verschaffen. Damit man stressfrei ans Ziel kommt, empfiehlt sich vor Fahrtantritt immer die Reservierung des Lieblingsplatzes. Großes Gepäck reist am besten mit unserem Haus-Haus-Gepäck: es wird von der eigenen Haustür abgeholt und direkt ans Reiseziel geliefert. So entfällt das schweißtreibende Schleppen der Koffer. Wer anderen reisenden Personen beim Einsteigen hilft, vollbringt nicht nur eine gute Tat, er hilft auch bei der pünktlichen Abfahrt.

Unsere Pünktlichkeitsstatistik ist unter oebb.at/de/rechtliches/puenktlichkeitsstatistik abrufbar.



2021 haben 187,7 Mio. Fahrgäst:innen die Bahn als Verkehrsmittel gewählt. Im Berichtsjahr 2021 kam es durch die behördlichen Maßnahmen zur Eindämmung der Pandemie zu einem Rückgang der Fahrgastzahlen. Die ÖBB erwiesen sich in dieser Zeit als verlässlicher Partner zum Aufrechterhalten der Infrastruktur.

Die Folgen der COVID-19-Pandemie beeinflussen die Pünktlichkeit auch im Jahr 2021. Neben dem im Vergleich zu 2019 zu verzeichnenden Fahrgastrückgang im Fernverkehr und Nahverkehr wirkte der teilweise stark reduzierte grenzüberschreitende Verkehr im 1. Halbjahr positiv auf die Pünktlichkeit. Im Gegensatz dazu fuhr im zweiten Halbjahr der grenzüberschreitende Verkehr wieder nahezu uneingeschränkt und auch die Fahrgastzahlen sind ab den Sommermonaten wieder auf ein höheres Niveau gestiegen. Hier ist es gelungen, die Pünktlichkeit im 2. Halbjahr im Vergleich zu den Planwerten weitgehend stabil zu halten.

Schon bei kleinsten Störungen bzw. Verspätungen kann es in dicht befahrenen Schienennetzen zu unangenehmen Verzögerungen kommen. Wir sind bestrebt, Störungen so gering wie möglich zu halten und unsere Kund:innen zeitgerecht zu informieren. Auch hier arbeiten wir nach vorgegebenen Qualitätsstandards, die unseren Kund:innen entlang der gesamten Mobilitätskette möglichst aktuelle und umfangreiche Störungsinformationen gewährleisten sollen.

Unter fahrplan.oebb.at werden unsere Kund:innen unter der „aktuellen Streckeninformation“ über Verspätungen bzw. Verzögerungen und deren Auswirkungen auf die Anschlusszüge informiert. Einschränkungen im Zugverkehr können auch über mobile Dienste, wie „SCOTTY mobil“ abgerufen werden.

HILFELEISTUNG FÜR PERSONEN MIT BEHINDERUNGEN UND EINGESCHRÄNKTER MOBILITÄT

Ein barrierefreier und bequemer Zugang zu Bahn und Bus für Menschen mit Behinderung, Personen mit Kinderwagen, für ältere Menschen und für Reisende mit Gepäck oder Fahrrädern ist ein wichtiges Ziel.

Im Jahr 2006 hat die ÖBB-Holding AG gemäß § 19 Bundes-Behindertengleichstellungsgesetz (BGStG) zusammen mit Verantwortlichen der Teilkonzerne und Expert:innen der Behindertenorganisationen einen Etappenplan entwickelt. Dieser stellt Maßnahmen des ÖBB-Konzerns gesamthaft dar. 2016 haben die Konzerngesellschaften ihre strategischen Überlegungen überprüft und auf dieser Basis neue Umsetzungspläne für weitere Bahnhöfe und für die Fahrzeugflotte bis 2025 erstellt. Dieser Umsetzungsplan wurde den ÖBB Stakeholdern in unterschiedlichen Diskussionsformaten präsentiert. Ende 2019 wurden die Zwischenziele des Umsetzungsplans 2025 erneut evaluiert. Die Ergebnisse wurden im Bericht ÖBB-Umsetzungsplan 2020 bis 2025+ für Fahrzeuge und Infrastruktur dargelegt und im Jänner 2020 auch online publiziert. 2021 fanden fünf bundesländerspezifische Stakeholder-Dialoge mit Expert:innen aus Institutionen und Organisationen statt. Die Learnings aus diesen Dialogen fließen in die Arbeit an barrierefreier Mobilität ein.

Ticketkauf

Es wurden viele einzelne Schritte gesetzt, damit Kund:innen einfach und rasch ein Ticket für ihre Reise erwerben können. Diese Verbesserungen umfassen sowohl den Online- als auch den mobilen Verkauf über Mobiltelefone und Tablets. Weiters wurde der Verkauf von Tickets am Ticketautomaten leichter und nahezu barrierefrei gestaltet. Im Reisezentrum am Bahnhof sind die barrierefreien Verkaufspulte so ausgeführt, dass Kund:innen im Rollstuhl gut zufahren und Menschen mit Hörbehinderung sich über induktive Höranlagen verständigen können. Für Personen mit Sehbehinderung ist das Auffinden des Verkaufspults aufgrund eines Leitsystems einfacher.

Nah- und Fernverkehr

Die Barrierefreiheit der Züge wird laufend durch neues Wagenmaterial verbessert: So wurde beim neuen Nahverkehrszug ÖBB Cityjet besonderer Wert auf bequeme Niederflureinstiege, breite Portale, offene Übergänge sowie stärkere Farbkontraste für Reisende mit Sehbehinderung gelegt. 2021 kamen im Nahverkehr bereits 197 Cityjet-Garnituren, 187 Talent-Garnituren, 60 Desiro-Garnituren und 67 Doppelstockwagen als barrierefreie Niederflurfahrzeuge zum Einsatz. Im Fernverkehr waren 60 Railjet-Garnituren in Verwendung. Diese verfügen über einen fahrzeuggebundenen Hebelift sowie drei Plätze für Rollstuhlfahrer:innen, die auch mit Steckdosen zum Laden für Rollstuhlbatterien ausgestattet sind. Für Reisende mit Sehbehinderung sind taktile Elemente vorhanden. Auch ist ein eigener Platz für den Blindenführhund vorgesehen. Bis zum Jahr 2025 sollen planmäßig alle 33 Nightjets der neuen Generation ausgeliefert und in den Fahrgastbetrieb gehen. Für barrierefreies Reisen wird jeder neue Nightjet mit einem Multifunktionswagen unterwegs sein, der über einen Niederflureinstieg verfügt und in dem sich ein barrierefreies Liegewagenabteil sowie ein barrierefreies WC befinden.

Postbus

Alle neu beschafften Niederflurfahrzeuge sind mit mechanischer bzw. elektrischer Klapprampe ausgestattet. Die Hochflurbusse haben einen Hebelift im Fahrzeug, mit dem der Einstieg für Kund:innen im Rollstuhl in den Bus ermöglicht wird. Die Sondernutzungsfläche ist mit einem Rückhaltesystem ausgestattet. Die Ausstattung eines Sitzplatzes für mobilitätseingeschränkte Fahrgäst:innen gehört bereits zum Standard. 2021 waren 99 % des Busfuhrparks bereits barrierefrei.

Intercitybusse

Die ÖBB bieten weiterhin Fernbusverbindungen im Süden Österreichs, um die Top-Züge im Fernverkehr nach Italien zu ergänzen. Seit mehreren Jahren sind dafür sechs ÖBB-Intercitybusse (ICB) im Einsatz. Die Doppelstockbusse bieten großzügigen Sitzkomfort in der 1. und 2. Klasse und verfügen über WC und Klimaanlage. In der 1. Klasse erwarten die Fahrgäst:innen elegante Ledersitze, Arbeitsflächen und Steckdosen sowie ein kostenloses Zeitungsangebot.

Die ICB sind barrierefrei ausgestattet. Neben einem Niederflureinstieg und Rollstuhlstellplatz verfügen die Busse auch über Plätze für mobilitätseingeschränkte Reisende, die auf Wunsch extra gebucht werden können. Ein neuer Service sind die saisonalen Radträger montiert. Nach Vorreservierung können bis zu 3 Fahrräder mitgenommen werden.

FEEDBACKMANAGEMENT

Das ÖBB Kundenservice ist von 06:00 bis 21:00 Uhr unter 05-1717 (zum Ortstarif) sowie über das Kontaktformular auf unserer Homepage rund um die Uhr für unsere Kund:innen erreichbar. Eingehende Anfragen oder Beschwerden für Bahn und Bus werden zentral erfasst und im Anschluss an die Fachbereiche unseres Unternehmens zur Verbesserung unserer Produkte und Dienstleistungen weitergeleitet. Wir sind bestrebt, auf alle Anfragen unserer Kund:innen so rasch wie möglich zu reagieren. Im Berichtsjahr wurden weiter die regionale Service Level mit den Verkehrsdienstverträgen eingehalten und im September wurde auch mit einem eigenen Verkehrsdienstvertrag für das Klimaticket gestartet.

Alle Beschwerden werden sowohl Themengebieten (Nahverkehr, Fernverkehr, Postbus, Vertrieb, usw.) als auch Örtlichkeiten zugeordnet, um auch unabhängig vom Einzelfall das Verbesserungspotential für alle Kund:innen nutzen zu können.

Kundenservice 2021:

Anzahl der Anrufe:	1.090.039
Anzahl der eingegangenen Beschwerden:	119.872

Die eingelangten Anträge hinsichtlich Zugverspätungen / Zugausfällen werden im Kundenservicecenter nach einem einheitlich festgelegten Entschädigungsverfahren bearbeitet. Durch die Bereitstellung eines Online-Fahrgastrechteformulars auf oebb.at/de/reiseplanung-services/kundenservice/refundierung konnte die Nutzung für unsere Kund:innen wesentlich erleichtert werden.

Anträge gemäß Fahrgastrechteverordnung 2021:

Bearbeitete Anträge:	43.713
Erstattungsanträge:	9.361
Corona Stornos:	8.639

2021 hatten wir einen Anstieg an Beschwerden (+10,4 %) sowie bei den Anträgen gemäß der Fahrgastrechteverordnung (+59,4 %) resultierend durch das geänderte Reiseverhalten ausgelöst durch die Pandemie.

Verbesserungen 2021/2022

- Umsetzung des FGR-Demands (schnellere Bearbeitung im Ticketshop)
- Einführung des FGR.Bots
- Einführung des Klimaticketbots
- Automatische Kategorisierung bei TA-Störungen (schnellere Bearbeitung)
- Prozesseinführung: Umgang mit Diskriminierungsfällen inkl. Diskriminierungsreport
- Fahrradsprint mit Open Innovation: 20.000 frei gewordene Fahrrad-Stellplätze ermöglicht
- Entwicklung eines Textanalyse-Tools zur automatisierten, qualitativen Bewertung von Schreiben