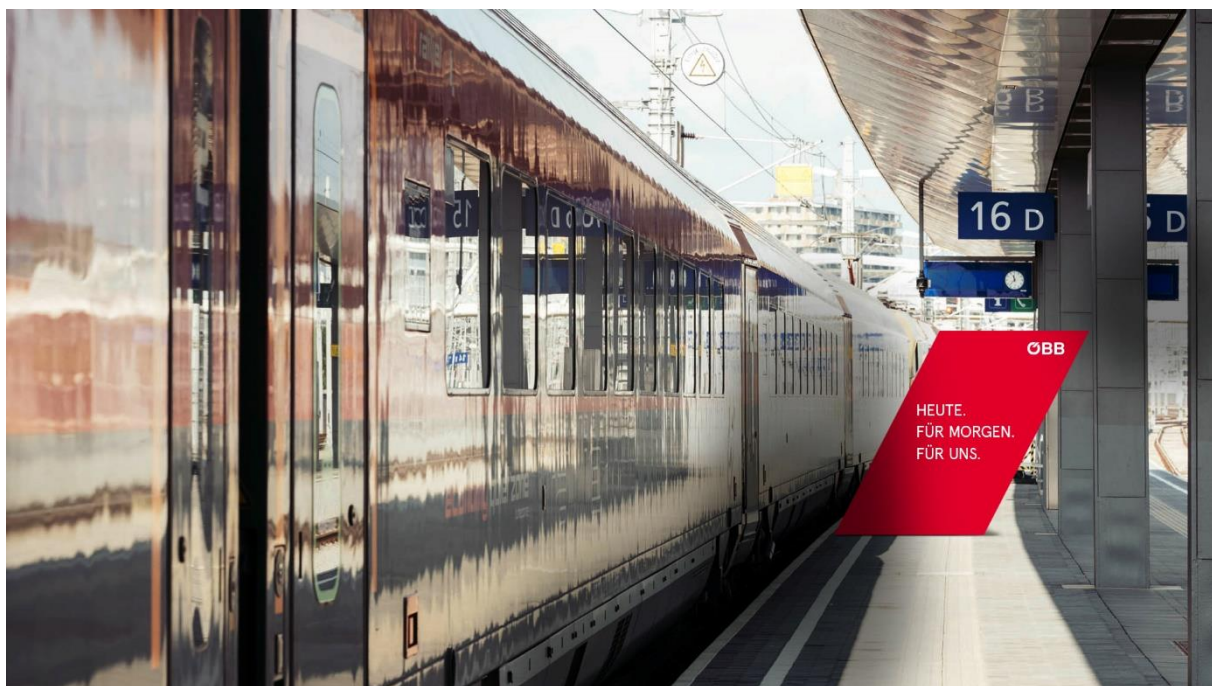


QUALITÄTSBERICHT 2022

1.	KUND:INNENORIENTIERUNG
2.	ZUVERLÄSSIGKEIT DER VERKEHRE
3.	HILFELEISTUNG FÜR PERSONEN MIT BEHINDERUNGEN UND EINGESCHRÄNKTER MOBILITÄT
4.	FEEDBACKMANAGEMENT



erstellt von PV-B am 23.02.2023

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. Ergänzt wurde unser Qualitätsmanagementsystem mit einem zertifizierten Risikomanagementsystem mit dem Fokus auf Hygiene.

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

1. 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. 4,0 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 2021
- 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- bzw. Informationsplattformen vereinfacht.

Ticketshop

Die inhaltliche Ausrichtung des Ticketshop orientiert sich maßgeblich an den Zielen der ÖBB-Personenverkehr AG und im speziellen an der Stoßrichtung für die Herstellung einer zentralen Mobilitätsplattform für Österreich. Die Gewährleistung von Vertriebsmöglichkeiten von Mobilitätsprodukten entlang der gesamten Mobilitätskette auf einem hohen Servicestandard auf allen selbstbedienten und bedienten Vertriebskanälen liegt dabei im Fokus.

Ein nutzer:innenfreundliches Ticketing-System trägt wesentlich dazu bei, Kund:innen für das Fahren mit Bus, Bahn und Bim zu begeistern. Daher wurde im vergangenen Jahr ein Usability-Schwerpunkt auf die Optimierung der Navigation im Kaufprozess gesetzt. Daneben wurde auch die Accessibility optimiert, um sehingeschränkten Personen einen barrierefreien Kauf zu ermöglichen. Mit der Umsetzung des Verlängerungsprozesses für das KlimaTicket Österreich konnte der Ticketshop dazu beitragen, dass die große Anzahl an Klimaticket-Jahreskarten-Kund:innen auch im Folgejahr größtenteils gehalten werden konnte. Für spontane Gelegenheits-Fahrer:innen wurde die Ticketinglösung SimplyGo! geschaffen, die mittels Check-in/Check-out die gefahrenen Strecken erkennt und automatisch am Folgetag den passenden Tarif ermittelt.

Daneben wurden einige Maßnahmen zur Systemstabilisierung gesetzt, unter anderem wurde der internationale Datenaustausch auf den internationalen UIC-Standard OSDM umgestellt, um den Datenaustausch im internationalen Bahnverkehr effizienter zu gestalten. Die nativen Apps wurden gegen eine Hybridapp getauscht, um in Zukunft die Weiterentwicklung im Frontendbereich effizienter gestalten zu können.

Fernverkehr

Die ÖBB verbinden Europa klimafreundlich über Nacht und bauen dafür das Nachtzugnetz konsequent aus. Ab Fahrplanwechsel geht es mit dem Nightjet von Wien und München aus an die italienische Riviera. NJ 233 und NJ 40295 werden dafür ab Mailand verlängert und fahren künftig täglich bis nach Genua. Zusätzlich wird Stuttgart neu ans Nightjet-Netz angebunden: Künftig fährt der NJ 237 über München nach Venedig. Und auch die EuroNight-Züge von Budapest, Zagreb und Rijeka fahren ab Fahrplanwechsel neu verlängert bis nach Baden-Württemberg. Die beliebte EuroNight Verbindung Wien – Graz – Split wird 2023 ausgeweitet und bringt Urlaubsreisende schon ab Anfang Mai bis in den Oktober an die kroatische Adriaküste – nun sogar dreimal pro Woche.

Auch beim Tagverkehr setzen die ÖBB einen Fokus auf touristische Verbindungen. Die direkte IC-Verbindung von Wien ins Salzkammergut nach Bad Ischl, Hallstatt und Stainach-Imnding wird künftig täglich angeboten. Am Wochenende gibt es eine neue direkte Zugverbindung Wien – Schladming – Bischofshofen, die über das Gesäuse führt. Auch einige österreichische Landeshauptstädte werden am Wochenende mit neuen Früh- und Spätverbindungen noch besser vernetzt.

Auch national wird das Angebot umfassend für die Reisenden ausgebaut. Auf der Südstrecke ermöglichen zwei zusätzliche Zugpaare zwischen Wien und Villach einen Stundentakt von/nach Kärnten zur Hauptverkehrszeit. Auf der Strecke Graz – Linz wird mit Fahrplanwechsel ein zusätzliches IC-Zugpaar. Auch von Salzburg nach Graz hält der neue Fahrplan eine neue tägliche Abendverbindung bereit.

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 2022 das Angebot des Nah- und Regionalverkehrs im gesamten Bundesgebiet um rd. 1,4 Mio. Angebotskilometer ausgeweitet. So konnten für unsere Kunden erneut Qualitäts- und Leistungsverbesserungen erreicht werden.

Qualitätskampagnen

Mit 2022 wurden interne Qualitätsprüfungen rund um das WLAN eingeführt. Gleichzeitig wurde das Monitoring zur Internet-Servicequalität verbessert und noch gezielter Maßnahmen abzuleiten. Mit dem Fahrplanwechsel im Dezember 2022 wurde durch die Auslieferung der neuen Nahverkehrszüge in Vorarlberg gestartet. Schließlich begannen wir im vorherigen Jahr die Qualitätsoffensive „Zonenbeklebungen“ in den Nahverkehrszügen, um Mängel noch besser verorten und rascher beheben zu können.

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 2023 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 Kund: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.

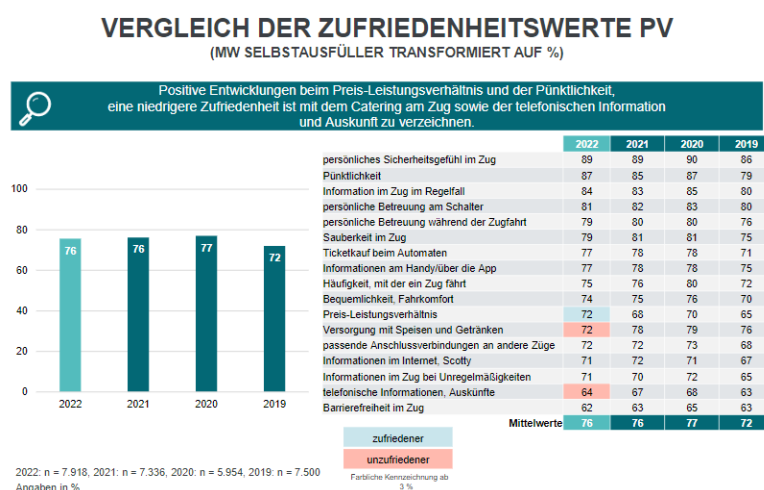


Abbildung 1: Kundenzufriedenheitsbefragung 2022, ÖBB-Personenverkehr AG

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 Nah- und Fernverkehrszüge einer Hygienezertifizierung positiv unterzogen. Diese Zertifizierung zeigt die hohe Qualität der Reinigungsleistung auf den Zügen der ÖBB.

2. ZUVERLÄSSIGKEIT DER VERKEHRE

Gemeinsam pünktlich ankommen.

Auf dem Schienennetz ist viel los - täglich fahren rund 6.600 ÖBB-Züge auf 5.000 Kilometer Schiene quer durch Österreich. Vergangenes Jahr brachten die ÖBB rund 260 Mio. Fahrgäste und 110 Mio. Tonnen Güter mit den Zügen der ÖBB sicher ans Ziel. Dass die Österreicher:innen die Bahn lieben, zeigt sich auch daran, dass sie die fleißigsten Bahnfahrer innerhalb der EU sind - jedes Jahr werden pro Person 1.505 Kilometer mit den ÖBB zurückgelegt.

Gleichzeitig gehören die ÖBB zu den pünktlichsten Bahnen Europas. Über 40.000 Mitarbeiter:innen arbeiten laufend daran, den Betrieb weiter zu optimieren, um die Pünktlichkeit weiter zu verbessern. Wetterextreme in Form großer Schneemengen oder immer heißerer Sommer verändern die betrieblichen Anforderungen. 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. Aber auch 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.



Abbildung 2: Pünktlichkeitswerte Österreich, www.oebb.at

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.

3. 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. Dieser wurde im Herbst 2022 wieder evaluiert. 2022 fanden verschiedene Dialogrunden mit Expert:innen aus Institutionen und Organisationen statt. Die Learnings aus diesen Dialogen fließen in die Arbeit an barrierefreier Mobilität ein.

Ticketkauf

Durch das Projekt User Experience (UX) fanden auch 2022 weitere Verbesserungen statt, damit Kund:innen einfach und rasch ein Ticket erwerben können. Diese umfassen den Online- als auch den mobilen Verkauf über Mobiltelefone und Tablets. Weiters wurde der Verkauf von Tickets am Ticketautomaten leichter und nahezu barrierefrei gestaltet. Zu einem modernen Mobilitätszentrum wurde der Bahnhof Lienz umgebaut, der gesamte Kundenbereich wurde hell und freundlich gestaltet.

Mit Aufzügen und modernen Leitsystemen erreichen die Fahrgäste jetzt barrierefrei, bequem und sicher das Reisezentrum. Unsere Reisezentren am Bahnhof sind größtenteils mit Verkaufspulten 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. 2022 kamen im Nahverkehr bereits 205 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. Die 15 ÖBB Multifunktionswagen ermöglichen Kund:innen im Rollstuhl im Nachtreiseverkehr in einem Liegewagenabteil mit Begleitperson zu verreisen.

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 Kund:innen gehört bereits zum Standard. 2022 waren 99,9 % des Busfuhrparks bereits barrierefrei.

Intercitybusse

Im Jahr 2022 wurden auf dieser Linie keine Stockbusse mehr eingesetzt, sondern „normale“ Reisebusse ohne 1. Klasse und ohne Zeitungsservice, wobei diese Busse mit WC, Rollstuhlhebelift, Steckdosen und Fahrradträger für 3 Bikes ausgestattet waren.

Die IC-Busse von Villach nach Venedig bzw. Triest verkehrten noch von April bis September 2022. Anschließend wurde diese Linie eingestellt.

4. 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 2022

Anzahl der Anrufe:	1 443.448
Anzahl der eingegangenen Beschwerden:	185.615

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

Anträge gemäß Fahrgastrechtheverordnung 2022

Bearbeitete Anträge:	98.318
Erstattungsanträge:	12.779
Corona Stornos:	keine

2022 hatten wir einen Anstieg an Beschwerden (+54,8 %) sowie bei den Anträgen gemäß der Fahrgastrechtheverordnung (+127,9 %) resultierend durch das geänderte Reiseverhalten nach der Pandemie sowie durch Herausforderungen im Nachtverkehr und dem ÖBB-Streik.

Verbesserungen 2022/2023

- Erhöhung der 1st Solution Rate am Schalter
- Weiterentwicklung des FGR Bot
- Erhöhung der FGR Kompetenz in anderen Abteilungen
- Einführen einer Schnellbearbeitung bei einfachen FGR Anträgen
- Bessere Einbindung der KSD und Schalter-Mitarbeiter:innen
- Ressourcenkonzentration auf den direkten Kund:innenkontakt
- Regelung für Verzicht von Originalunterlagen geschaffen
- Ablöse der Erstattungs- und Ingerenzdatenbank im Kundenkartenbereich
- SMS Service zur Kanalisierung auf die Chatbots bei FGR und KTÖ