

## Kurzfassung

Vor dem Hintergrund der Klimaziele der Bundesregierung Deutschland muss ein starker Schienenpersonen-Nahverkehr das Rückgrat der Alltagsmobilität in Deutschland werden.

Aufgabenträger definieren Qualitätsziele auf der Grundlage etablierter Prozesse im Sinne der DIN EN 13816 und passen ihre Messmethoden entsprechend an, um möglichst objektive Benchmarks zur Ermittlung der Dienstleistungsqualität vor dem Hintergrund festgelegter Qualitätsziele zu ermitteln.

Im Untersuchungsraum Nordrhein-Westfalen kann festgestellt werden, dass Eisenbahnverkehrsunternehmen und Aufgabenträger Verbesserungen im Rahmen des Qualitätsmanagements anstreben, da die Ausgangslage im Jahre 2023 beachtlich negativ zu sein scheint: Pünktlichkeitsquoten, Ausfallquoten und die Kundenzufriedenheit gegenüber Leistungsmerkmalen befinden sich auf einem historisch niedrigen Niveau – mit keiner steigenden Tendenz.

Insgesamt sind jedoch wenige, tatsächlich im Qualitätsmanagementprozess verortete, strukturelle Probleme durch den Vergleich mit „SMART-Kriterien“ erkennbar. Die Eisenbahnbranche (sowohl Eisenbahnverkehrsunternehmen als auch Aufgabenträger) sieht sich im Schienenpersonen-Nahverkehr diversen komplexen Problemen gegenübergestellt.

Personalmangel und der desolante Infrastrukturzustand setzen dem gesamten System wie keine anderen Probleme zu. Eisenbahnverkehrsunternehmen sehen sich diesen Problemen machtlos gegenübergestellt. Eine moderate Auslegung von Qualitätszielen und strukturelle, langfristige Maßnahmen können helfen die Situation zukünftig zu verbessern. Darüber hinaus stehen Aufgabenträger in der aktuellen organisatorischen Zusammensetzung in keinem direkten vertraglichen Verhältnis zu öffentlichen Eisenbahninfrastrukturunternehmen. Das erschwert die Handhabung im Regel- als auch im Störfall immens. Denn auf den öffentlichen Eisenbahnen verkehren nicht nur Personenzüge des SPNV, sondern auch andere Verkehrsarten, welche ebenfalls einen diskriminierungsfreien Netzzugang erfahren sollen.

In der Praxis der Umsetzung von Qualitätszielen kommt es unter Umständen vor, dass die Kundenorientierung aus dem Fokus gerät. Entscheidungen auf Basis wirtschaftlicher Interessen im Eisenbahnbetrieb zeigen auf, dass der Grat zwischen abschreckend hohen und zu niedrigen Pönalen im Schienenpersonen-Nahverkehr schmal zu sein scheint.

Durch den Vergleich mit Forschungsergebnissen und Maßnahmenplänen in den Vergleichsräumen Baden-Württemberg und der Schweiz lassen sich im Sinne der Verbesserung des Qualitätsmanagements schließlich Maßnahmen implizieren, welche den Schienenpersonen-Nahverkehr auch im Untersuchungsraum verbessern würden.

Es kann Forschungsbedarf in innovativen Ansätzen zur Erfassung von Dienstleistungsqualität, der Entwicklung von Maßnahmen zur Bewältigung der Personal- oder Infrastrukturprobleme sowie der Optimierung von objektiven Messmethoden festgestellt werden.

Die Anstrengungen aller beteiligten Akteure ist sehr deutlich erkennbar, führt jedoch vor dem Hintergrund struktureller Probleme außerhalb ihrer eigenen Organisationen (zumindest aktuell) noch zu keinem zufriedenstellenden Ergebnis.

## **Abstract**

Regarding the German government's climate targets, strong regional rail passenger transport must become the backbone of everyday mobility in Germany.

Public transport authorities define quality targets based on established processes in accordance with DIN EN 13816 and adapt their measurement methods accordingly to determine the most objective benchmarks possible for determining service quality against the background of defined quality targets.

In the North Rhine-Westphalia study area, it can be stated that railway undertakings and public transport authorities are striving for improvements in quality management, as the initial situation in 2023 appears to be remarkably negative: punctuality rates, cancellation rates and customer satisfaction with service features are at a historically low level - with no upward trend.

Overall, few structural problems located in the quality management process can be recognised by comparison with 'SMART criteria'. The railway industry (both railway undertakings and public transport authorities) faces various complex problems in local passenger rail transport.

Staff shortages and the desolate state of the infrastructure are affecting the entire system like no other problem. Rail transport companies find themselves powerless in the face of these problems. A moderate interpretation of quality targets and structural, long-term measures can help to improve the situation in the future. Furthermore, in their current organisational composition, public transport authorities have no direct contractual relationship with public railway infrastructure companies. This makes it extremely difficult to handle both regular and disruptive incidents. This is because not only regional passenger trains run on public railways, but also other types of transport, which should also have non-discriminatory access to the network.

In the practical implementation of quality objectives, it can happen that the focus is lost on customer orientation. Decisions based on economic interests in railway operations show that there appears to be a fine line between deterrently high and excessively low penalties in local passenger rail transport.

By comparing research results and action plans in the comparative areas of Baden-Württemberg and Switzerland, measures can be implied in terms of improving quality management that would also improve local passenger rail transport in the study area.

There is a need for research into innovative approaches to recording service quality, the development of measures to overcome personnel or infrastructure problems and the optimisation of objective measurement methods.

The efforts of all stakeholders involved are very clearly visible, but against the background of structural problems outside their own organisations (at least for the time being), they have not yet led to any satisfactory results.