

**Auszug aus der Niederschrift der  
Sitzung des Ausschusses für Umwelt, Klima und  
Mobilität  
vom 02.11.2023**

**TOP    Betreff**

2.        NRW-Kundenbarometer 2022 - Ergebnisvorstellung

**Vorlage  
2023/0298**

Es folgt ein Vortrag durch Herrn Koenen, Leiter des Bereiches SPNV-Qualität und Sicherheit von go.Rheinland, über die Qualität des SPNV sowie die Ergebnisse des Kundenbarometers 2022. Einleitend stellt Herr Koenen dar, dass die Fahrgäste im go.Rheinland-Gebiet im Rahmen der durchgeführten Befragung die Meinung vertraten, dass die Aspekte Pünktlichkeit und Zugausfälle die größten Probleme darstellten. Er erläutert, dass diese Probleme primär durch Personalmangel, Baustellen und fehlende Netzkapazität zu begründen seien. Anschließend stellt Herr Koenen die Entwicklung der Häufigkeit von verspäteten Zügen und Zugausfällen in den vergangenen Jahren dar und schlüsselt auf, wie zufriedenstellend die einzelnen Leistungsmerkmale von go.Rheinland im Rahmen der Befragung der SPNV-Nutzer beurteilt wurden. Abschließend geht er auf die Herausforderungen ein, mit denen go.Rheinland sowie die gesamte SPNV-Branche zukünftig konfrontiert werde.

Im Anschluss daran folgt ein Vortrag von Herrn Dr. von der Ruhren, Leiter der Abteilung Digitale Entwicklung und IT-Infrastruktur des AVV, zu den Ergebnissen des NRW-Kundenbarometers 2022 im AVV-Gebiet. Herr Dr. von der Ruhren stellt die Entwicklung der Zufriedenheit der Kundinnen und Kunden mit dem Leistungsangebot von 2020 bis 2022 dar und zeigt auf, bei welchen Aspekten besonders großer Handlungsbedarf gesehen werde. Abschließend kündigt er an, dass im Jahr 2024 eine Markterhebung durchgeführt werde, die die Auswirkungen der Einführung des Deutschlandtickets abbilden soll.

Die Unterlagen zu den Vorträgen der Vertreter von go.Rheinland und des AVV werden der Niederschrift als Anlage beigelegt.

Der Ausschuss für Umwelt, Klima und Mobilität dankt Herrn Koenen und Herrn Dr. von der Ruhren für die Vorträge.

Herr SRTM Schwuchow meldet sich zu Wort und verweist erneut auf den desolaten Zustand des ÖPNV. Insbesondere geht er auf regelmäßige Zugausfälle und Vandalismus an den Bahnhöfen ein. Er erkundigt sich, ob verspätete Züge, die aus Gründen der Zeiteinsparung vor Erreichen der Endhaltestelle zurückfahren, in der Statistik über die Häufigkeit verspäteter Züge hinzugezählt werden. Ferner sei er schockiert über die seitens der Vertreter des AVV in ihrem Vortrag mitgeteilte Quote der Lokführer-Anwärterinnen und Anwärter, die die theoretische Prüfung im Rahmen ihrer Ausbildung nicht bestehen. Dies verschärfe den bestehenden Personalmangel zusätzlich. Er unterstreicht den Handlungsbedarf hinsichtlich der Verbesserung des ÖPNV in der StädteRegion Aachen und betont, dass ein gemeinsames Vorgehen aller Fraktionen zur Realisierung der Verkehrswende er-

forderlich sei.

Anschließend meldet sich Herr SRTM Krämer zu Wort und bestätigt ebenfalls den desolaten Zustand des ÖPNV, insbesondere des Bahnverkehrs.

Herr SRTM Dunker bedankt sich bei den Referenten für ihre Vorträge und unterstreicht die Problematik der Personalengpässe. Er befürchtet, dass der Personalmangel zukünftig zu einem Ausdünnen der Fahrpläne führen werde und verweist auf seine letzte Haushaltsrede, in der er bereits darauf hingewiesen habe, dass zukünftig mit dramatischen Personalengpässen im gesamten öffentlichen Dienst zu rechnen sein werde.

Frau SRTM dos Santos-Wintz bedankt sich ebenfalls bei den Vortragenden und erkundigt sich, ob die Markterhebung, die nach Angaben von Herrn Dr. von der Ruhren im Jahr 2024 durchgeführt werden soll, auf einem Fragebogen basieren werde, der mit dem Fragebogen zur Datenerhebung für das Kundenbarometer vergleichbar ist.

Im Anschluss nehmen Herr Koenen und Herr Dr. von der Ruhren Stellung zu den geäußerten Fragestellungen.

Bezugnehmend auf die Wortmeldung von Herrn SRTM Schwuchow bestätigt Herr Koenen, dass verspätete Züge, die aus Gründen der Zeiteinsparung vor Erreichen der Endhaltestelle zurückfahren, ab dem Zeitpunkt des Beginns der Rückfahrt nicht mehr zu der Anzahl der verspäteten Züge hinzuzählen, sondern in der Statistik als Zugausfall gewertet werden. Ferner erläutert er, dass die hohe Durchfallquote bei der theoretischen Prüfung unter den Lokführer-Anwärterinnen und Anwärtern bereits dazu geführt habe, dass Arbeitsverträge erst verspätet ange treten werden konnten.

In Bezug auf die Wortmeldung von Herrn SRTM Dunker bestätigt Herr Koenen, dass insgesamt zehn bis zwanzig Prozent der Personalkapazitäten fehlten. Lohnerhöhungen seien ebenfalls problematisch, da diese auf lange Sicht finanziert werden müssten, was voraussichtlich zu einer Erhöhung der Angebotspreise führen würde.

Bezugnehmend auf die Frage von Frau SRTM dos Santos-Wintz erläutert Herr Dr. von der Ruhren, dass der thematische Schwerpunkt der angekündigten Markterhebung das Deutschlandticket sei. Die Erhebung werde möglicherweise nicht so umfangreich wie das Kundenbarometer sein. Der Fragebogen sei bisher noch nicht erstellt worden, allerdings habe man das Ziel, die Befragungen so vergleichbar wie möglich zu gestalten. Die Vergleichbarkeit werde beispielsweise durch eine identische Bewertungsskala erhöht.

Herr SRTM Dr. Griese verweist abschließend darauf, dass es sehr wichtig sei, den präsentierten Statistiken Aufmerksamkeit zu schenken, auch wenn die Ergebnisse nicht zufriedenstellend seien. Ferner unterstreicht Herr SRTM Dr. Griese, dass man die Ergebnisse von der angekündigten Markterhebung mit großem Interesse erwarte, um herausstellen zu können, welche Auswirkungen das Deutschlandticket auf die Zufriedenheit der Kundinnen und Kunden mit dem ÖPNV hat.

Der Ausschuss für Umwelt, Klima und Mobilität nahm die Mitteilungsvorlage zur Kenntnis.

