

Das Unternehmen Kelios - Betreiber der Eurobahn - hat auf meinen offenen Brief geantwortet. U.a. ist in dem Schreiben zu lesen:

"Die Mobilitätsgarantie NRW greift, wenn das von Ihnen gewählte Verkehrsmittel an der Abfahrtshaltestelle mehr als 20 Minuten später als im Fahrplan angegeben abfährt und keine andere offensichtliche Fahralternative mit Bus und Bahn zum Zielort besteht."

---

Sehr geehrter Herr Blümer,

die eingeschränkte Qualität unserer Leistung in den vergangenen Monaten verärgert Sie als Fahrgast – aber auch uns als Unternehmen. Das erfüllt keineswegs unseren Anspruch. Auf allen Ebenen arbeiten wir daher - stets in enger Abstimmung mit unseren Aufgabenträgern – daran, unseren Betrieb sukzessive auf das gewohnte und geforderte Niveau zu heben. Denn: Seit Aufnahme des Erstbetriebs im Jahr 2000 hat sich Keolis Deutschland (eurobahn) zuverlässig auf dem deutschen Schienennahverkehrsmarkt etabliert. Keolis ist mit einem Streckennetz von aktuell rund 11 Mio. Zugkilometer pro Jahr der größte Anbieter von Schienenpersonennahverkehr in NRW – und sichert sich diese Position: Mit neu gewonnenen Verträgen (Teutoburger-Wald-Netz, S-Bahn Rhein-Ruhr) und dem verteidigten Hellwegnetz wird das Unternehmen seinen Marktanteil bis Fahrplanwechsel Dezember 2019 verdoppeln.

Unvorhersehbar phasenweise hohe Krankenstände haben Ende des Jahres 2016 allerdings

dazu geführt, dass es zum vermehrten Ausfall von Zügen auf bestimmten Strecken gekommen ist. Keolis war im Dezember 2016 von einem Krankenstand unter Triebfahrzeugführern betroffen, der in der Spitze das Dreifache der kalkulierten, durchschnittlichen Krankenquote betrug. Die Folge daraus war ein Ersatzkonzept für einzelne Streckenabschnitte. Keolis kann den Betrieb seit Anfang Januar stabilisieren. Der Krankenstand ist immer noch höher als Durchschnitt, doch durch den sukzessiven Zulauf neuer Lokführer gab es seitdem bis heute keine vergleichbaren Einbrüche, sondern zum Teil vereinzelte Ausfälle.

Die gesamte Branche kämpft mit der Herausforderung, qualifiziertes Personal zu finden. Der Bedarf an Triebfahrzeugführern ist bundesweit höher als die Anzahl qualifizierter Kandidaten. Seit Jahren investiert Keolis in die Nachwuchsförderung und lässt Triebfahrzeugführer ausbilden. Anfang des Jahres stellte Keolis Deutschland zwei Millionen EUR für die eigenfinanzierte Ausbildung von Triebwerksfahrern bereit. Am 31. Januar und am 1. Februar sind zwei neue Ausbildungskurse gestartet, drei weitere starten Ende März.

Zusätzlich laufen aktive Recruiting-Aktionen und wöchentliche Bewerbungstage. Seit dem ersten Januar bis Mai 2017 werden voraussichtlich 30 neue Lokführer für Keolis tätig sein. Ein Teil davon ist bereits im Fahrbetrieb, ein weiterer befindet sich gerade in Ausbildung, der Rest wird ein Zulauf aus dem laufenden Ausbildungskurs mit Ende im Frühjahr.

Wenn Sie Fragen zu spezifischen Störungen haben, stehen wir Ihnen gerne zur Verfügung. Im Nachtrag macht es Ihre verlorene Zeit und den Ärger natürlich nicht besser, aber vielleicht hilft ein Einblick in das komplexe System Schiene und deren ursächlichen Zusammenhänge und Folgesituationen.

Mit freundlichen Grüßen

Teamleiter Kundencenter

*Teamleader Customer Relationship Management*

## Die Eurobahn kämpft mit Personalproblemen

Aktualisiert Freitag, den 24. März 2017 um 16:27 Uhr

---

Telefon: +49 2381 9694-164 ☐ Mobil: +49 151 18017870

[www.keolis.de](http://www.keolis.de)