



öffentlich

Vorlage			
Betreff			
<b>Bericht erste Monate RRX-Betrieb (RE11/RE5) Qualität/Pünktlichkeit</b>			
Organisation	Bereich/Periode/Jahr/Lfd. Nr./Nachtrag	Datum	lfd. Nr. BPL
<b>AöR</b>	<b>S/IX/2019/0605</b>	<b>30.08.2019</b>	<b>6</b>

<u>Beratungsfolge</u>	<u>Zuständigkeit</u>	<u>Sitzungstermin</u>	<u>Ergebnis</u>
Ausschuss für Verkehr und Planung der VRR AöR	Kenntnisnahme	19.09.2019	<input type="checkbox"/>
Unternehmensbeirat der VRR AöR	Kenntnisnahme	23.09.2019	<input type="checkbox"/>
Verwaltungsrat der VRR AöR	Kenntnisnahme	26.09.2019	<input type="checkbox"/>
Vergabeausschuss der VRR AöR	Kenntnisnahme	27.09.2019	<input type="checkbox"/>
Betriebsausschuss des Zweckverbandes VRR	Kenntnisnahme	27.09.2019	<input type="checkbox"/>

### Beschlussvorschlag:

Der Ausschuss für Verkehr und Planung der VRR AöR, der Verwaltungsrat der VRR AöR, der Vergabeausschuss der VRR AöR und der Betriebsausschuss des Zweckverbandes VRR nehmen die Vorlage zur Kenntnis.

### Begründung/Sachstandsbericht:

#### 1. Qualitätsentwicklung nach Betriebsaufnahme RE 11/RRX

Mit Betriebsaufnahme der RE 11 (RRX) am 09.12.2018 (großer Fahrplanwechsel) begann der RRX-Vorlaufbetrieb. Mit diesem zogen größere Veränderungen auf der Linie RE 11 (RRX) einher. Neben dem Betreiberwechsel (Alt: DB Regio / Neu: Abellio Rail NRW GmbH) wurde das Verkehrsangebot ausgeweitet sowie neue, moderne RRX-Fahrzeuge mit einer erhöhten Sitzplatzkapazität und weiteren Komfortmerkmalen (barrierefreier Einstieg, freies WLAN, Steckdosen etc.) eingesetzt.

Nach einem halben Betriebsjahr RE 11 (RRX) und dem Blick auf die ersten Messergebnisse wird eine Verbesserung im Bereich Pünktlichkeit und anderen Qualitätsmerkmalen offensichtlich. Im Betrachtungszeitraum Januar 2019 – Juni 2019 lag die Pünktlichkeitsquote beim RE 11 (RRX) bei circa 83 % und damit über der Pünktlichkeitsquote für denselben Betrachtungszeitraum des Vorjahrs (circa 69 %). Ebenso hat sich im Vergleich der beiden Betrachtungszeiträume (DB Regio: Januar 2018 – Juni 2018 / Abellio Rail NRW: Januar 2019 – Juni 2019) die durchschnittliche Verspätung pro Fahrt verringert.

Auch bei anderen Qualitätsmerkmalen kann im Vergleich zum Vorjahr für den RE 11 (RRX) ein positives Feedback gezogen werden. Abgesehen vom Fahrgastinformationssystem, welches bedingt durch den noch nicht finalen Ausbauzustand, vom Erhebungspersonal (Profitester) als geringfügig schlechter eingestuft wurde, wurde gegenüber dem Interimsvertrag der Zustand der Fahrzeuge als Verbesserung beurteilt. Dies betrifft sowohl die Funktionalität (z.B. Toiletten, Außentüren) als auch Sauberkeit (z.B. Scheiben, Boden, Fahrzeugaußenhaut).

Bestätigung finden die Messwerte auch in den Intervallen der Kundenzufriedenheitsmessung 2019. Diese zeigt auf (zweite Erhebungswelle - Mai 2019), dass die Linie RE 11 (RRX) mit einer Gesamtnote 1,62 mittlerweile die beliebteste Linie im VRR ist (Durchschnitt VRR-weit 2,26). Insbesondere heben die Kunden das Spitzplatzangebot (Note 1,54), die Sauberkeit (Note 1,62) sowie den Zustand der technischen Fahrzeugeinrichtungen (Note 1,86) positiv hervor. Auch bereits in der ersten Erhebungswelle (Januar / Februar 2019) konnte die Linie RE 11 (RRX) eine gute Gesamtnote (1,78) vorweisen (Durchschnitt VRR-weit 2,32). Beim Vergleich der ersten und zweiten Erhebungswelle wird sogar deutlich, dass die Kundenzufriedenheit im Laufe des Betriebsjahres nochmals gesteigert wurde. Dieses positive Gesamtbild bestätigt sich auch in der Resonanz der Fahrgäste, die über verschiedene Kommunikationskanäle an die Aufgabenträger gerichtet waren.

Zusammenfassend ist festzuhalten, dass die Gesamtpformance positiv bewertet wird und die Kundenerwartungen vom Betriebsstart an erfüllt worden sind.

## **2. Kundenkommunikation vor Betriebsaufnahme RE 5 (RRX)**

Im übergreifenden Mobilitäts- und Infrastrukturprojekt des Rhein-Ruhr-Express ist am 09. Juni 2019 die zweite Linie mit dem RE 5 (RRX) auf die Schiene gegangen. In diesem Zusammenhang nahm nun auch der zweite Betreiber, die National Express Rail GmbH, ihren Dienst im RRX-Vorlaufbetrieb erfolgreich auf.

Der RE 5 (RRX) verkehrt zwischen Wesel und Koblenz und fährt damit durch die drei angrenzenden Tarifräume des VRR, des VRS und des SPNV-Nord. Aufgrund der Gleisbauarbeiten und den damit verbundenen Einschränkungen auf der Linie während der Sommerferi-

en wurden die Kundenhinweise hierzu explizit bei der Fahrzeugplakatierung im Fahrgastraum, den Faltplänen und Info-Flyern sowie im Online-Bereich berücksichtigt. Die Betriebsaufnahme des RE 5 (RRX) wurde im ersten Schritt durch eine Pressemitteilung sowie begleitenden Advertorials in den Tageszeitungen sowie Online-Bewerbung in den Regionen unterstützt.



(Abb. Motiv für Großflächenplakate)

Zur weiteren Information der Fahrgäste wurden im Rahmen von Promotion-Aktivitäten im Zug die o.g. Info-Flyer und die neuen Taschenfahrpläne nebst kleineren Streuartikel verteilt.

Die Resonanz auf den neuen Zug war bei den Fahrgästen überwiegend positiv. Dies liegt insbesondere an den komfortablen Neuerungen wie dem frei zugänglichen WLAN, den Steckdosen am Platz und den verbreiterten Einstiegen.

Um auf die o. g. Komfortmerkmale der neuen Züge deutlich aufmerksam zu machen, erfolgte im zweiten Schritt eine nachgelagerte Bewerbungsphase (01.07. – 29.07.) mit Großflächenplakaten, Ground-Postern und Station Videos an ausgewählten Bahnhöfen entlang der Strecke. Die Kommunikation wird des Weiteren durch regional ausgesteuerte Online-Schaltungen flankiert.

Im September ist analog zur Betriebsaufnahme des RE 11 (RRX) eine Info-Veranstaltung unter dem Motto „100-Tage RE 5 (RRX) geplant. Die Agentur entwirft zusammen mit den Aufgabenträgern hierzu ein detailliertes Konzept.

Aktuell erarbeitet die Agentur für die kommende Betriebsaufnahme des RE 6 (RRX) im Dezember 2019 gemeinsam mit den Aufgabenträgern ein Kommunikationskonzept.

### **3. Qualitätsentwicklung nach Betriebsaufnahme RE 5/RRX**

Die RE 5 (RRX), die zum kleinen Fahrplanwechsel (09.06.2019) vom neuen Betreiber National Express übernommen wurde, fiel bisher nicht in den Zeitraum der Kundenzufriedenheitsmessungen. Mit der dritten Erhebungswelle im September 2019 ist mit ersten Erkenntnissen zur Kundenzufriedenheit zu rechnen. Jedoch lässt das bisherige, an die Aufgabenträger adressierte Kundenfeedback (u.a. Kundenanliegen, Social Media Kommentare etc.) darauf schließen, dass auch die Kundenzufriedenheit RE 5 (RRX) sich positiv entwickelt.

In Bezug auf die Pünktlichkeit sind aber erste Messwerte bekannt. Demnach lag die Pünktlichkeitsquote im ersten Betriebsmonat (Juni 2019) bei circa 67 %. Dies ist im Vergleich zum Vorjahreswert, der für denselben Betrachtungsmonat bei circa 45 % lag, eine Verbesserung. In diesem Zusammenhang ist zu beachten, dass seit Betriebsübernahme durch National Express etwa 50 % aller Verspätungsfälle auf Behinderung durch andere Eisenbahnverkehrsunternehmen (EVU), circa 20 % auf Baustellen und 4 % auf sonstige Infrastrukturprobleme zurück zu führen sind. Somit waren 74 % aller Verspätungsfälle externen Einflüssen geschuldet. Aufgrund dieser externen Einflüsse, die der neue Betreiber der RE 5 (RRX) nicht zu vertreten hat, kann durchaus von einer positiven Entwicklung gesprochen werden. Darüber hinaus ist zu beachten, dass jede Betriebsaufnahme mit einer gewissen Eingewöhnungszeit für den neuen Betreiber (National Express) verbunden ist. Seitens der Aufgabenträger wird eine weitere Verbesserung der Pünktlichkeitsquote nach der Eingewöhnungszeit für möglich gehalten und diese auch erwartet. Dazu wird auch langfristig das neue Betriebskonzept RE 5 (RRX) – ohne Stärken / Schwächen in Remagen – beitragen.

Als Fazit ist festzuhalten, dass bedingt durch den erst zweimonatigen Betrieb RE 5 (RRX) noch keine verlässliche Aussage zur langfristigen Qualität und Kundenzufriedenheit auf der Linie RE 5 (RRX) getätigt werden kann.