

08



09



5	Editorial		
		Wettbewerb und Verkehrspolitik	
8	Ein Durchbruch für die Qualitätsidee		
12	Qualitätswettbewerb mit innovativer Fahrzeugförderung		
16	Weiter im Wettbewerb		
18	Neue Perspektiven im Dialog der Branche		
		Leistung und Sicherheit	
24	Motor für die Kultur		
26	Systematisch vernetzt für mehr Sicherheit		
		Qualität und Infrastruktur	
32	Konsequente Qualitätskontrolle		
36	Neue Rolle in der Infrastrukturförderung		
38	Startschuss für moderne Bahnhöfe		
		Umwelt und Innovation	
42	Vorreiter bei sauberen Technologien		
44	Know-how zur Verbesserung der Luftqualität		
45	Gemeinsam für den Klimaschutz		
46	Mit Technik gegen das Schwarzfahren		
		Tickets und Tarife	
50	Attraktive Tickets für Kulturfans		
52	Testen und überzeugen		
54	Stammkunden für Bus und Bahn		
		Kunde und Kommunikation	
58	Kundenzufriedenheit im Blick		
60	Mobilitätsservice im Netz		
62	Sicher mobil von Anfang an		
		Zahlen, Daten, Fakten	
66	Der Verbund im Überblick		
76	Ein eindrucksvoller Beleg unseres Geschäftsjahres		
78	Impressum		



Das Vorstandsduo

Martin Husmann und Klaus Vorgang steuern die Geschicke des Verkehrsverbundes Rhein-Ruhr seit 2003 gemeinsam. Ziel beider Vorstände ist es, einen leistungsstarken und attraktiven Nahverkehr im Herzen von NRW zu gestalten. Sie setzen sich konsequent ein für ein qualitativ hochwertiges und damit kundenfreundliches Nahverkehrsangebot mit maßgeschneiderten Leistungen für die Menschen an Rhein, Ruhr und Wupper.

Liebe Leserinnen und Leser,

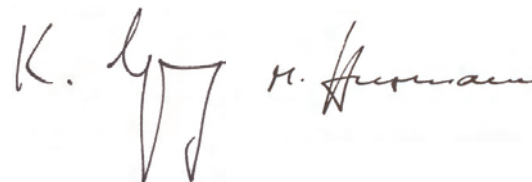
verlässliche Angebote sind in bewegten Zeiten ebenso wichtig wie innovative Konzepte, die den Weg in eine erfolgreiche Zukunft weisen. Die öffentliche Mobilität zuverlässig, attraktiv und kundenfreundlich zu gestalten, ist gerade jetzt die zentrale Aufgabe des Verkehrsverbundes Rhein-Ruhr, der wir uns mit aller Kraft widmen. Der Verbundbericht 2008/2009 dokumentiert unsere vielfältigen Aktivitäten, und er verdeutlicht vor allem die langfristige Strategie, auf die wir nunmehr seit Jahren erfolgreich setzen: mit einem qualitativ hochwertigen Angebot immer mehr Menschen von Bus und Bahn zu überzeugen.

Einen zentralen Beitrag zum Erfolg leistete auch im vergangenen Jahr der Wettbewerb im Nahverkehr auf der Schiene, der die Qualität inzwischen entscheidend vorangebracht hat. Bestätigt von den guten Erfahrungen halten wir unseren Kurs konsequent und entwickeln den Qualitätswettbewerb sukzessive weiter. Dazu trägt in Zukunft auch das innovative VRR-Modell zur Fahrzeugfinanzierung bei, das gerade mittelständi-

chen Anbietern den Zugang zu Ausschreibungsverfahren ermöglicht und so einem lebendigen Wettbewerb den Weg bereitet. Neuerungen hat im Berichtszeitraum auch das ÖPNV-Gesetz NRW mit sich gebracht, das dem Verbund eine maßgebliche Rolle in der Infrastrukturförderung zugewiesen hat. Seit eineinhalb Jahren füllen wir diese neuen und spannenden Aufgaben nun mit Leben.

Unsere Bilanz ist weiterhin erfreulich: Der VRR und seine Verkehrsunternehmen verzeichnen inzwischen im neunten Jahr in Folge wachsende Fahrgastzahlen. In der urbanen Mobilität spielen Busse und Bahnen eine zunehmend wichtige Rolle – und die gilt es, in den kommenden Jahren weiter auszubauen. Dabei rücken mehr und mehr die Umweltvorteile der öffentlichen Verkehrsmittel in den Fokus und machen Bus und Bahn zur gefragten Alternative zum Auto. Daher widmet der diesjährige Verbundbericht dem Thema Umwelt und Innovation ein eigenes Kapitel, das die Stärke des ÖPNV in Sachen Klimaschutz untermauert. Natürlich geht es im Verbundbericht auch wieder

um Zahlen und Daten, dieses Mal sogar in besonderer Form. Überall in dieser Publikation finden Sie prominent gestaltete Zahlen, die unsere Leistungen dokumentieren, aber auch in ungewöhnlicher Form für das eine oder andere Schmunzeln sorgen. Denn der Nahverkehr ist viel mehr, als es die reinen Ziffern ausdrücken. Er ist Teil des Alltags und der Lebensqualität von Millionen Fahrgästen. Für sie arbeiten wir auch in Zukunft an einem attraktiven Angebot, das den Anforderungen an eine moderne urbane Mobilität gerecht wird.



Klaus Vorgang

Martin Husmann

Ja. Ja. Ja. Ja.

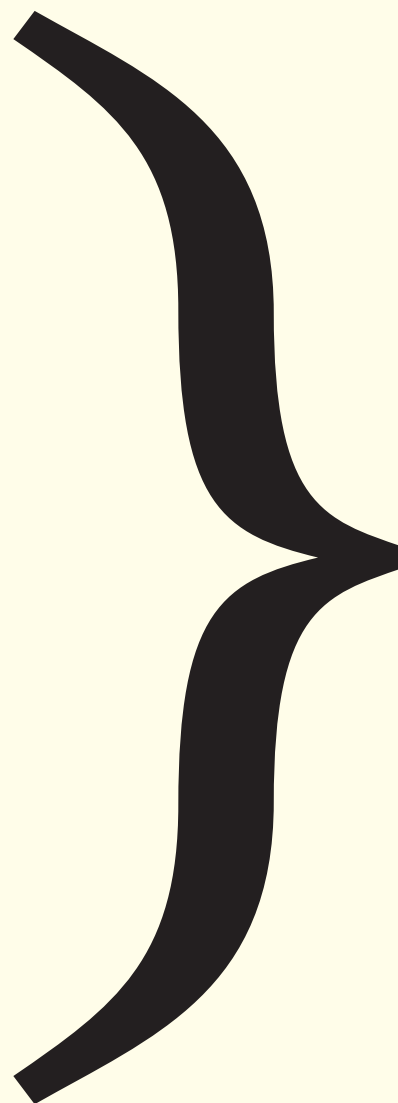
Ja. Ja. Ja. Ja.

Ja. Ja. Ja. Ja.

Ja. Ja. Ja. Ja.

Ja. Ja. Ja. Ja.

Ja. Ja. Ja. Ja.



12



Teamwork wird bei den Verkehrsunternehmen im VRR
großgeschrieben. So groß, dass im Jahr 2008 zwölf
Eheschließungen unter Mitarbeitern aus den verschiedenen
Verkehrsunternehmen bekannt wurden.

Wir gratulieren den glücklichen Paaren herzlich!

Apropos glückliche Verbindung: Das VRR-Modell der
Fahrzeugfinanzierung verbindet gekonnt die Vorteile der
Fahrzeugbeschaffung durch die Eisenbahnunternehmen
mit den Vorzügen der Aufgabenträger-Fahrzeugpools und
kombiniert so alle Vorteile unter einem Dach.

Wettbewerb und Verkehrspolitik



Ein Durchbruch für die Qualitätsidee

Der konsequente Einsatz des VRR für mehr Qualität im Nahverkehr auf der Schiene hat sich gelohnt: Im Juni 2009 konnte in der Auseinandersetzung mit der Deutschen Bahn um Qualität und Kosten der SPNV-Leistungen ein wichtiger Schritt in Richtung außergerichtlicher Einigung gemacht werden. Beide Verhandlungspartner verabschiedeten ein gemeinsames Eckpunktepapier, das erhebliche Investitionen in den Schienenpersonennahverkehr vorsieht und für die Fahrgäste mit deutlichen Qualitätssteigerungen verbunden ist. Das Papier bildet nun die Basis für den noch zu schließenden Vertrag zur Verbesserung des SPNV mit der DB.

Die sich abzeichnende konstruktive Lösung zwischen dem VRR als Aufgabenträger und der DB Regio als mit Abstand größtem Leistungserbringer auf der Schiene ist ein entscheidender Schritt in Sachen Qualitätsverbesserung des SPNV an Rhein und Ruhr. Beide Partner stellen damit die Ausgestaltung eines zukunftsfähigen Nahverkehrs im Verbundgebiet sicher, der in den kommenden Jahren einen deutlichen Qualitätsgewinn erleben wird. Denn am Ende der intensiven Verhandlungen steht ein Paket, das den Nahverkehrskunden zahlreiche positive Veränderungen bringt. Sie profitieren von neuen Fahrzeugen im S-Bahn-Bereich, modernisierten und verlängerten RegionalExpress-Zügen sowie neuen Linienführungen. Darüber hinaus hat sich die DB zu messbaren Qualitätsverbesserungen bei Pünktlichkeit, Sicherheit und Fahrkomfort innerhalb der nächsten drei Jahre verpflichtet. Im Gegenzug verlängern der VRR und die DB Regio ihren Vertrag über die S-Bahn-Leistungen bis Ende 2023.

Modernes S-Bahn-Konzept

Zu den wichtigsten Vereinbarungen gehört die Investition von 150 Millionen Euro in neue S-Bahnen. Neben den bereits bestellten 84 Neufahrzeugen, die sukzessive auf die Schiene gehen und beispielsweise schon auf der S 1 zwischen Dortmund und Düsseldorf, der S 7 zwischen Düsseldorf-Flughafen und Solingen oder der S 9 zwischen Wuppertal und Haltern im Einsatz sind, werden nun zusätzliche 32 Triebwagen vom Typ ET 422 bestellt. Dadurch können die zum Teil noch aus den 1970er-Jahren stammenden lokbespannten Züge, die z. B. noch auf der S 6 fahren, komplett ersetzt werden. Bis Ende 2012 rollen dann im gesamten S-Bahn-Netz des VRR nur noch moderne S-Bahnen. Damit ist eine einheitliche und zeitgemäße Qualität aller eingesetzten Fahrzeuge sichergestellt.

Zusätzliche Investitionen fließen zudem in die von zahlreichen Pendlern täglich genutzten RegionalExpress-Züge. Für ihre Modernisierung sind bis zu 65 Millionen Euro vorgesehen. Das verabschiedete RE-Konzept sieht daneben auch eine Entlastung der sehr stark frequentierten Strecken vor, etwa der Linien RE 1, RE 2 und RE 5. Hier schaffen Kapazitätserweiterungen mehr Raum und Komfort für Reisende: Die Züge erhalten stärkere Lokomotiven und einen zusätzlichen Doppelstockwagen, um die Situation gerade in Spitzenzeiten zu entschärfen. Ein weiteres Plus für die Mobilität mit dem SPNV sind neue Linienführungen im S-Bahn- und RegionalExpress-Angebot, die zügige Direktverbindungen schaffen.

Bereits zum Fahrplanwechsel im Dezember wird etwa die S11 erstmals direkt von Dormagen und Neuss aus an den Düsseldorfer Flughafen angebunden. Durch neue Linienführungen schaffen der RE 2 und der RE 11 direkte Verbindungen zwischen Münster und Düsseldorf bzw. zwischen Mönchengladbach und Hamm. Einen Durchbruch bedeutet das Eckpunktepapier aber auch beim Thema Erlösaufteilung. Der VRR wird künftig zu 50 Prozent an den Fahrgeldmehrerlösen (VRR- und NRW-Tarif) beteiligt – ab einer jährlichen Steigerung von 2,75 Prozent. Darüber hinaus gewährt die DB dem Verbund neben der Übernahme der Investitionskosten von bis zu 65 Millionen Euro (RE) und 150 Millionen Euro (S-Bahn) für ihre künftig zu erbringenden Leistungen einen Rabatt von rund 172 Millionen Euro.

Das Land Nordrhein-Westfalen beteiligt sich im Zusammenhang mit der Umsetzung des S-Bahn- und RE-Konzeptes von 2009 bis 2023 mit zusätzlich rund 167 Millionen Euro (zuzüglich der betriebsbedingten Mehrkosten des RE-Konzeptes) an der Finanzierung des SPNV im VRR. Erfreulich für die Kommunen im Verbundgebiet ist neben den Qualitätsverbesserungen vor allem, dass sie bis 2010 keine weiteren finanziellen Belastungen schultern müssen. Diese sind in den Verhandlungen zwischen der DB und dem VRR ebenso ausgeschlossen worden wie außerplanmäßige Fahrpreiserhöhungen. Alle Beteiligten streben jetzt die möglichst zügige und rechtssichere vertragliche Ausgestaltung an.

150.0000

Der Blick zurück in die Entwicklung der Auseinandersetzung zwischen dem VRR und der DB Regio macht deutlich, wie intensiv beide Parteien um eine Lösung gerungen haben. Der Verbund sah sich gezwungen, von Januar 2007 bis Ende 2008 Zahlungen in Höhe von rund 119 Millionen Euro an die Bahn einzubehalten. Auslöser des Konflikts waren unzureichende, nicht vertragsgemäße Leistungen, insbesondere im Hinblick auf Pünktlichkeit und Sauberkeit der Fahrzeuge im Regional- und S-Bahn-Verkehr. Eine Überprüfung des bestehenden Verkehrsvertrags durch unabhängige Gutachter ergab zudem, dass dieser gegen das europäische Beihilferecht sowie gegen das nationale Preis- und Zuwendungsrecht verstößt.

Eckpunktepapier dokumentiert Optimierungsschwerpunkte

Im Dezember 2008 entschied das Verwaltungsgericht Gelsenkirchen, dass der Vertrag von beiden Seiten zu erfüllen ist. Zudem sollte der VRR die einbehaltenen Mittel an die DB zahlen. Um seine Rechtsposition zu wahren, legte der Verbund gegen dieses Urteil Berufung ein, setzte gleichzeitig aber die außergerichtlichen Verhandlungen mit der DB fort. Im Rahmen des Eckpunktepapiers haben sich beide Seiten darauf verständigt, die gegenseitigen Forderungen aufzurechnen, sodass die nach der Aufrechnung verbleibenden Ansprüche der DB nunmehr auf 100 Millionen Euro festgelegt wurden.



1000

EURO

Täglich nutzen Tausende Pendler die S-Bahnen an Rhein und Ruhr. Auf dem Weg zur Arbeit oder zur Schule kommen ihnen die 150 Millionen Euro zugute, die als Investitionen in neue moderne S-Bahn-Züge fließen. So beginnt der Start in den Tag mit einer guten Reise.

Die im Juni 2009 verabschiedete Vereinbarung ist ein entscheidender Schritt zur Beendigung der langwierigen und schwierigen Verhandlungen zwischen dem VRR und der DB. Beide Parteien haben als langjährige Vertragspartner stets betont, eine außergerichtliche und konstruktive Lösung anzustreben. Die maßgeblichen Qualitätsverbesserungen für die Nahverkehrskunden, die der VRR und die DB mit dem Eckpunktepapier auf den Weg gebracht haben, zeigen, dass sich die Anstrengungen am Ende ausgezahlt haben. Auch der nordrhein-westfälische Verkehrsminister Lutz Lienenkämper konstatierte anerkennend, dass die erzielte Einigung ganz erhebliche Verbesserungen für die Fahrgäste bringen wird.

Vorfahrt für Qualität – die vereinbarten Eckpunkte im Überblick

- Neues RE- und S-Bahn-Konzept mit zahlreichen Betriebs- und Streckenoptimierungen
- Investitionen von rund 150 Millionen Euro in neue S-Bahn-Fahrzeuge
- Modernisierung von RE-Fahrzeugen für bis zu 65 Millionen Euro
- Vertragsverlängerung für die S-Bahn-Leistungen bis 2023
- Finanzielle Beteiligung des Landes an zusätzlichen RE-Leistungen
- Erlösbeteiligung des VRR zu 50 Prozent ab einer Steigerung von 2,75 Prozent pro Jahr
- Keine zusätzlichen Belastungen für die Kommunen im VRR für 2008 bis 2010

Qualitätswettbewerb mit innovativer Fahrzeugförderung

Der Wettbewerb im Nahverkehr auf der Schiene gewinnt weiter an Fahrt. Allein in den Jahren 2007/2008 konnten die privaten Eisenbahnverkehrsunternehmen an Rhein und Ruhr Marktanteile in Höhe von 13 Prozent gewinnen. Dieser Trend kann sich in den nächsten Jahren fortsetzen, denn immer mehr Streckennetze stehen zur Ausschreibung an. Allerdings gestalten sich die Grundvoraussetzungen für einen erfolgreichen unternehmerischen Wettbewerb um Qualität und Leistung immer schwieriger, weil den Unternehmen der Zugang zum Kapitalmarkt für die Investitionen erschwert wird. Der VRR will deshalb die Rahmenbedingungen für den Wettbewerb erleichtern und hat dafür ein innovatives Konzept zur Fahrzeugförderung entwickelt.

Moderne und komfortable Züge gehören zu den wichtigsten Qualitätsmerkmalen im Nahverkehr auf der Schiene. Allerdings stellt die Fahrzeugfinanzierung einen erheblichen Kostenfaktor dar und erweist sich für kleinere Anbieter oftmals als unüberwindbare Hürde für die Teilnahme an Wettbewerbsverfahren. Denn die Investitionen für neue Fahrzeuge machen bis zu 25 Prozent der durchschnittlichen Betriebskosten aus. Der VRR hat deshalb gemeinsam mit Technikern, Juristen und Verkehrsexperten ein alternatives Finanzierungsmodell entwickelt.

Das VRR-Konzept der innovativen Fahrzeugförderung verbindet die Vorteile der Fahrzeugbeschaffung durch die Eisenbahnunternehmen mit denen von Aufgabenträger-Fahrzeugpools. Nach der Devise „mehr Wirtschaftlichkeit und weniger Risiko“ vermeidet es aber die Schwächen der klassischen Finanzierungsmodelle.

Vorzüge der Finanzierung

Die Innovation liegt in der Bündelung der jeweiligen Stärken. Jeder macht das, was er am besten kann. Das Eisenbahnverkehrsunternehmen übernimmt den Betrieb, der Aufgabenträger die Finanzierung. Dabei beschafft der künftige Betreiber für das jeweils ausgeschriebene Netz die geeigneten Fahrzeuge vom Hersteller und veräußert sie dann an den Aufgabenträger. Der Aufgabenträger wiederum stellt dem Betreiber gegen Zahlung einer Pacht die Fahrzeuge für den Betrieb zur Verfügung. Der Aufgabenträger wird also Eigentümer der Fahrzeuge und übernimmt die Finanzierung der Fahrzeuge. Dafür nimmt er ein sogenanntes annuitätisches Kommunaldarlehen auf und zahlt mit den Pachteinahmen die jährlichen Zinsen und Tilgungsraten. Die Fahrzeugfinanzierung durch den Aufgabenträger ist also direkt an eine Vergabe und den SPNV-Betrieb gekoppelt.

Das Modell sieht vor, dass der Zweckverband VRR gemäß den Vorgaben des Körperschaftsgesetzes einen Betrieb gewerblicher Art (BgA) gründet, der die Fahrzeuge für die Laufzeit des Verkehrsvertrags an den Betreiber verpachtet. Außerdem finanziert er die dem Eigentümer entstehenden Aufgaben wie Controlling, Steuern oder Risikorückstellungen. Die unternehmerische Verantwortung für die Fahrzeuge liegt während der Vertragslaufzeit aber ausschließlich bei dem Eisenbahnunternehmen, das den Wettbewerbszuschlag erhält – und zwar von Anfang bis Ende, von der rechtzeitigen Beschaffung bis hin zum regelmäßigen Betrieb inklusive der technischen Instandhaltung.

Das Eisenbahnunternehmen ist verpflichtet, die Fahrzeuge in einem vertragsgemäßen Zustand zu erhalten. Mit Vertragsende gehen die Fahrzeuge zurück an den Aufgabenträger als Eigentümer.

Wettbewerb der Fahrzeugfinanzierung

Umgesetzt wird das Finanzierungskonzept unmittelbar im Wettbewerbsverfahren. Die Ausschreibungen werden fortan um die neue Komponente „Wettbewerb der Finanzierung der Fahrzeuge“ erweitert. Im Rahmen eines strukturierten Verhandlungsverfahrens werden die klassische Fahrzeugbeschaffung und Finanzierung durch das Eisenbahnunternehmen mit dem VRR-Finanzierungsmodell verglichen. Anschließend wird die preiswertere Lösung ermittelt. Das VRR-Modell wird nur dann umgesetzt, wenn es nachweislich wirtschaftlicher als ein Angebot mit konventioneller Finanzierung ist.

Der Endpreis pro Zugkilometer berechnet sich in diesem Fall aus den Betriebs- und den Beschaffungskosten. Dadurch kann ein Anbieter, der günstige Fahrzeuge beschafft, auch bei eventuell höheren Betriebskosten den Zuschlag erhalten. Die im Wettbewerb konkurrierenden Betreiber sind damit in einer guten Ausgangsposition, denn das neue VRR-Modell hat auch Auswirkungen auf die Angebots- und Preisgestaltung.

Pluspunkte für das VRR-Modell

Das Konzept der innovativen Fahrzeugförderung überzeugt mit folgenden Vorteilen:

1. Gut für den Mittelstand

Das neue Konzept eliminiert die Barriere der Kapitalbeschaffung für den Erwerb von Fahrzeugen und verschafft so mittelständischen Betreibern die Möglichkeit, sich an SPNV-Ausschreibungen zu beteiligen.

2. Günstige Kommunalkredite

Als Gebietskörperschaft des öffentlichen Rechts hat der Zweckverband VRR Zugang zur Kommunalkreditfinanzierung. Damit erhält er nicht nur günstigere Darlehenskonditionen als ein privatwirtschaftliches Unternehmen, sondern auch eine attraktivere Kreditlaufzeit. Bei Krediten an die öffentliche Hand setzen die Banken außerdem keine Eigenkapitalkosten an, auch die Risikoaufschläge entfallen.

3. Direkte Einsparungen

Infolge der günstigeren Kreditkonditionen hat der VRR in seinen Modellberechnungen für künftige Vergaben erhebliche direkte Einsparmöglichkeiten. Bei der derzeitigen Kapitalmarktlage belaufen sich die Einsparungen auf mehr als 0,50 Euro pro Zugkilometer.

4. Langfristige Gewinne

Der Erwerb der Fahrzeuge stellt grundsätzlich einen Wertzuwachs dar. Wenn die Kredite, möglichst zum Ende des Verkehrsvertrags, vollständig getilgt sind, stehen die Fahrzeuge im Eigentum des Zweckverbandes VRR und besitzen noch einen Marktwert. Über die Pachtsumme, die auch Beiträge für Rückstellungen, Risikovorsorge und Verwaltungsaufgaben enthält, wird ein weiterer Überschuss erzielt.

5. Minimiertes Risiko

Das VRR-Finanzierungsmodell überzeugt auch durch eine deutliche Risikoreduzierung. Anders als bei einem Fahrzeugpool trägt der Aufgabenträger weder die Risiken der Beschaffung,

Herstellung und Inbetriebnahme noch ist er für Unfälle, Fahrzeugfehler oder fehlerhafte Instandsetzung verantwortlich.

6. Unternehmerisches Know-how

Die Fahrzeugbeschaffung ist wie bei der klassischen Finanzierung durch das Eisenbahnunternehmen an den SPNV-Betrieb gekoppelt. Anders als bei einem Fahrzeugpool stehen die Züge bei der Ausschreibung noch nicht zur Verfügung. Der künftige Betreiber entscheidet über das wirtschaftlichste Betriebskonzept mit den dafür am besten geeigneten Fahrzeugen.

7. Freie Finanzierungswahl

Die Fahrzeugfinanzierung durch den Aufgabenträger ist in keiner Weise bindend. Vielmehr lässt das VRR-Modell dem Anbieter die Wahl, ob er die Fahrzeuge über den Zweckverband finanzieren will oder ob er selbst eine günstigere Finanzierung anbieten kann. Damit steht der Aufgabenträger auf der sicheren Seite, immer die wirtschaftlichste Lösung nutzen zu können.



In modernen Nahverkehrszügen fühlen sich die Reisenden wohl. Weil aber Neufahrzeuge teuer sind, hat der VRR ein innovatives Finanzierungsmodell entwickelt, das Einsparungen von mindestens 50 Cent pro Zugkilometer ermöglicht – auf ganze Netze gerechnet ein enormes Sparpotenzial.

Weiter im Wettbewerb

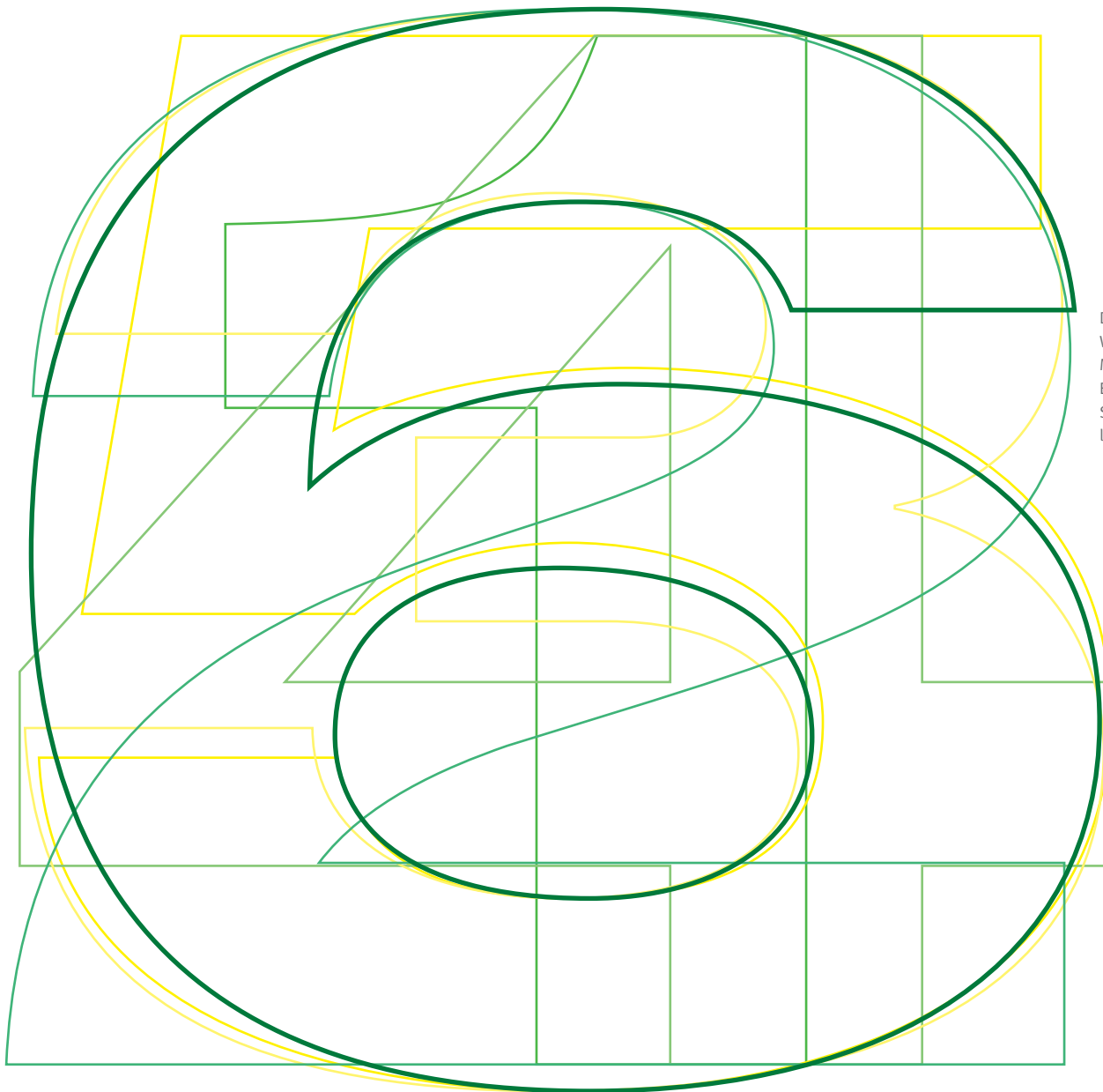
Kontinuierlich werden im Verkehrsverbund Rhein-Ruhr Strecken und Teilnetze im Wettbewerb vergeben, private Eisenbahnverkehrsunternehmen nehmen auf zusätzlichen Linien den Betrieb auf.

Seit Dezember 2008 ist die eurobahn, ein Unternehmen der Keolis-Gruppe, als sechstes Eisenbahnverkehrsunternehmen im Verbundgebiet aktiv. Sie betreibt das Hellweg-Netz mit den Linien RB 50 Münster – Dortmund, RB 59 Dortmund – Soest, RB 69 Münster – Bielefeld und RB 89 Münster – Paderborn. Mit neuen modernen Triebwagen vom Typ Flirt leistet die eurobahn jährlich 5,6 Millionen Zugkilometer. Das Unternehmen mit Sitz in Bielefeld konnte sich auch bei der Ausschreibung des Maas-Rhein-Lippe-Netzes mit den Linien RE 3 Düsseldorf – Hamm und RE 13 Venlo – Düsseldorf – Hamm durchsetzen.

Hier fahren die neuen Flirts der eurobahn ab dem Fahrplanwechsel im Dezember 2009 rund 3,2 Millionen Zugkilometer pro Jahr.

Rege Teilnahme an Ausschreibungen

Eine weitere Ausschreibung hat die bereits im VRR aktive NordWestBahn (NWB) gewonnen. Sie übernimmt das Niers-Rhein-Emscher-Netz und geht im Dezember 2009 zunächst auf den Linien RE 10 Kleve – Düsseldorf und RB 31 Duisburg – Xanten an den Start. Ein Jahr später rollen die NWB-Züge dann auch auf den Linien RB 36 Oberhausen – Duisburg-Ruhrort und RB 44 Oberhausen – Dorsten.



Der VRR hat im vergangenen Jahr noch mehr Wettbewerb auf die Schiene gebracht. Mittlerweile rollen sechs verschiedene Eisenbahnverkehrsunternehmen über das Streckennetz des VRR. Das ist gut – schließlich belebt Konkurrenz das Geschäft!

Neue Perspektiven im Dialog der Branche

Mit der Veranstaltungsreihe „Perspektive Nahverkehr“ widmet sich der VRR regelmäßig den aktuellen Themen und drängenden Zukunftsfragen des öffentlichen Personennahverkehrs. Der Verbund setzt dabei seine Fachkompetenz und Erfahrung für den konstruktiven Dialog unter Experten und Führungskräften aus Verkehrsverbänden und -unternehmen, Institutionen und Verbänden, Wirtschaft, Verwaltung und Politik ein. Die ÖPNV-Foren an Rhein und Ruhr haben sich inzwischen einen festen Platz im Veranstaltungskalender der Nahverkehrsbranche gesichert.

Unter dem Titel „Was bewegt die Zukunft? Mobile Metropolen anno 2025“ unternahmen die Gäste des 3. ÖPNV-Forums an Rhein und Ruhr mit dem VRR eine Expedition in die Zukunft der Mobilität: Über den Dächern Dortmunds, im 18. Stock des Harenberg City Centers, diskutierten renommierte Mobilitätsforscher und Nahverkehrsexperten Ende Juni 2009 über aktuelle Studien und Forschungsergebnisse zur Mobilitätsforschung in Deutschland und suchten Antworten auf die drängenden Zukunftsfragen: Wie entwickelt sich der Markt für den öffentlichen Nahverkehr, und welchen Einfluss darauf nimmt die demografische Entwicklung unserer Gesellschaft? Welche Verkehrsmittel werden in den Metropolen der Zukunft bevorzugt? Und was kostet unsere Mobilität im Jahr 2025? So lauteten die Leitfragen zu einer überaus

intensiven Diskussion. Im Fokus standen insbesondere die Mobilitätsentwicklung in Ballungsräumen und Metropolregionen sowie die Finanzierung und der Erhalt einer funktionsfähigen Infrastruktur.

Mobile Metropolen anno 2025

Für seine dritte Fachtagung hatte der VRR einmal mehr auch branchenfremde Referenten ausgewählt – beispielsweise vom infas-Institut für angewandte Sozialwissenschaften, vom ifmo Institut für Mobilitätsforschung, vom Deutschen Institut für Urbanistik, von der Industrie- und Handelskammer zu Dortmund oder der Ruhr-Universität Bochum. Die Gastredner richteten von außen ihren Blick auf den öffentlichen Nahverkehr und beleuchteten verschiedene interessante Aspekte.

Der interdisziplinäre Dialog um die Trends zur Mobilitätsentwicklung – dazu gehören etwa die wachsenden Mobilitätsansprüche aktiver Senioren und das zunehmend umweltbewusste Mobilitätsverhalten junger Menschen – bot neue Ideen für unternehmerische Strategien und ein professionelles ÖPNV-Marketing. Darüber hinaus bildeten die Finanzkrise der Kommunen und die unzureichenden Mittel für den Erhalt der Infrastruktur Gesprächsstoff.

Am Ende wagten die Teilnehmer einen optimistischen Ausblick: Die aktuellen gesellschaftlichen Megatrends – Reurbanisierung und Klimaschutz – bieten dem Nahverkehr beste Perspektiven. In der Gesellschaft hat ein Wertewandel begonnen, der einen urbanen Lebensstil mit umweltfreundlicher Mobilität wünscht. In der Stadt- und Verkehrsplanung erfolgt derzeit ein Paradigmenwechsel, in dem der Nahverkehr als Leistungsträger urbaner Mobilität gilt. Für die Verkehrsbranche gilt allerdings, dass sie sich und ihre Leistungs-

fähigkeit in Zukunft offensiver und mutiger vermarkten muss. Der VRR will diese Trends im Rahmen der künftigen Nahverkehrsplanungen forcieren und gezielt voranbringen.

Weichen Richtung Zukunft

Impulse und Anregungen aus den vorausgehenden Fachtagungen sind bereits in verschiedene VRR-Projekte eingeflossen und erfolgreich realisiert worden. Das gilt für Projekte zum e-Ticketing, die beim ÖPNV-Forum Ende Mai 2008 im Wissenschaftspark Gelsenkirchen auf den Weg gebracht wurden, ebenso wie für die Ideen, die im Rahmen der zweiten Fachtagung zum Qualitätswettbewerb auf der Schiene entwickelt wurden. Die Veranstaltung „Weichen stellen Richtung Zukunft“ fand Ende November 2008 im Düsseldorfer Malkasten statt. Hier standen vor allem die Finanzierung der Schieneninfrastruktur und die Fahrzeugbeschaffung im SPNV sowie EU-konforme Vergabeverfahren zur Diskussion. Spannende Referate führten zu

einem intensiven Meinungsaustausch zwischen den verschiedenen Akteuren des Nahverkehrs. Vertreter von Aufgabenträgerorganisationen, Landes- und Kommunalpolitik entwickelten gemeinsam mit Unternehmensspitzen der Fahrzeugindustrie, zahlreichen Beratungsunternehmen und juristischen Experten zukunftsorientierte Antworten auf aktuelle Fragen. Diskussionsthemen bildeten die Möglichkeiten öffentlich-privater Partnerschaften ebenso wie die Chancen und Risiken von PPP-Finanzierungen. Intensiv beleuchtet wurden auch die am Markt praktizierten Modelle der Fahrzeugbeschaffung und -finanzierung. Im Laufe der konstruktiven Diskussion um reale und virtuelle Fahrzeugpools sowie unterschiedliche Leasingmodelle erörterten die Teilnehmer auch das neue VRR-Modell der innovativen Fahrzeugförderung (siehe Seite 12–15).

1,75

Nur wer rechtzeitig in die Zukunft blickt, kann sich auf kommende Herausforderungen vorbereiten. Mit der Veranstaltungsreihe „Perspektive Nahverkehr“ richtet der VRR den Blick nach vorn – und erhält dafür sehr gute Noten. Mit einer im Durchschnitt überdurchschnittlichen 1,75 bewerteten die Teilnehmer die bisherigen drei Veranstaltungen.

Überzeugendes Veranstaltungskonzept

Den großen Erfolg der Veranstaltungsreihe „Perspektive Nahverkehr“ belegen nicht zuletzt die Ergebnisse der begleitenden Teilnehmerbefragung (siehe Infokasten). Vor allem die Qualität der Referenten und der Meinungs-austausch auf hohem Niveau haben die Teilnehmer der bisherigen Veranstaltungen überzeugt.

Die durchweg positive Resonanz ist sicher ein deutliches Signal für den hohen Gesprächs- und Diskussionsbedarf in der bundesweiten Nahverkehrsbranche, die sich derzeit vor eine Vielzahl von Herausforderungen gestellt sieht: Ständige Veränderungen in den politischen und wirtschaftlichen Rahmenbedingungen, neue rechtliche Vorgaben auf europäischer, nationaler und regionaler Ebene, aber auch technische Innovationen verlangen nach wohlüberlegten Entscheidungen für die Zukunft.

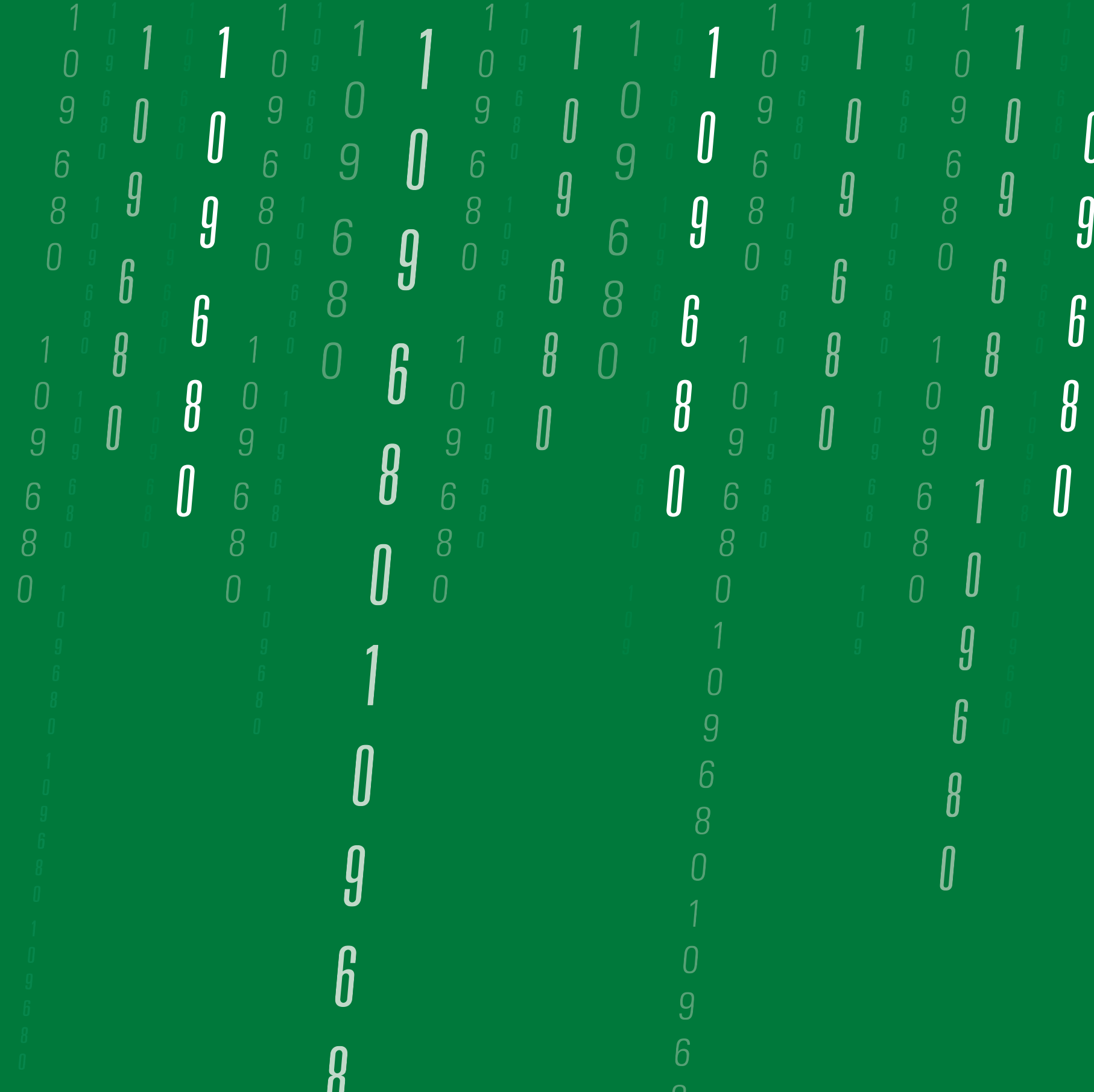
Vor diesem Hintergrund hat der VRR die Veranstaltungsreihe „Perspektive Nahverkehr“ mit einem überzeugenden Konzept entwickelt. Dieses sieht neben hochkarätigen Expertenvorträgen, Podiumsdiskussionen und Workshops viel Raum für persönliche Gespräche der Teilnehmer untereinander vor. Diese Balance von

inhaltlich interessanten Programmpunkten im Plenum und direkten Kontakten in kleiner Runde hat von Anfang an viel Zustimmung gefunden.

Gute Noten für das VRR-Forum

Dass die VRR-Veranstaltungsreihe „Perspektive Nahverkehr“ auf ein positives Branchenecho stößt, spiegeln unter anderem die Ergebnisse der begleitenden Teilnehmerbefragungen wider. Mit einem vollen „Gut“ beziehungsweise einer 1,75 auf der Schulnotenskala schnitt auch das 3. ÖPNV-Forum in Dortmund ab und liegt damit gleichauf mit den beiden Vorveranstaltungen zum e-Ticketing in Gelsenkirchen (1,8) sowie zum Wettbewerb im SPNV in Düsseldorf (1,7).

Insbesondere der exklusive Kreis von 60 bis 80 Teilnehmern, von denen sich 25 bis 30 Prozent an den begleitenden Befragungen regelmäßig beteiligen, ermöglicht intensive Diskussionen auf hohem fachlichen Niveau. Die Informationsqualität der ÖPNV-Foren erhält dementsprechend gute Noten zwischen 1,8 und 2,0. Beim 3. ÖPNV-Forum sahen rund 60 Prozent der Teilnehmer ihre Themen-erwartungen „voll erfüllt“. 85 Prozent wollen in Zukunft weitere Veranstaltungen der „Perspektive Nahverkehr“ besuchen. Diese Zahlen bestätigen einen hohen Diskussionsbedarf in der bundesweiten ÖPNV-Branche.



Weit über 100.000 Regenschirme bleiben im Laufe eines Jahres in Bussen und Bahnen liegen. Manche werden von ihren Besitzern nicht vermisst, doch viele Fahrgäste sind froh, wenn sie ihren Regenschutz beim Fundbüro des Verkehrsunternehmens wieder in Empfang nehmen können.

Apropos Schutz: Die Zentralstelle für Regionales Sicherheitsmanagement und Prävention (ZeRP) engagiert sich bereits seit zehn Jahren für den Schutz und die Sicherheit der Fahrgäste im Verbundraum.

Leistung und Sicherheit

Motor für die Kultur

Gerade mit ihren hochkarätigen kulturellen Veranstaltungen macht sich die Metropole Ruhr einen Namen über die Grenzen der Region und des Landes hinaus. Im kommenden Jahr richtet sich die internationale Aufmerksamkeit auf das Ruhrgebiet als Kulturhauptstadt Europas 2010. Wichtige Partner des Großereignisses sind auch die Verkehrsunternehmen im Verbundraum, denn sie machen mit Bussen und Bahnen die Besucher flächendeckend mobil. Unerlässlich bei Großevents sind ausgefeilte Mobilitätskonzepte – so wie sie der VRR seit vielen Jahren zum Beispiel für die ExtraSchicht, die Nacht der Industriekultur, entwickelt und umsetzt.

Dezentrale Kulturevents mit Veranstaltungen an zahlreichen Orten fordern Nahverkehrsplaner und Verkehrsunternehmen in besonderem Maße. Der VRR kann durch sein langjähriges Engagement für die ExtraSchicht auf einen reichhaltigen Erfahrungsschatz zurückgreifen. 2009 konzipierte der Verbund bereits zum achten Mal ein eigenes Mobilitätsnetz für das nächtliche Kulturereignis. Am 27. Juni verbanden von 18 Uhr bis in den frühen Morgen 18 Shuttlebuslinien alle Spielorte zwischen Duisburg und Unna, Marl und Witten. Zusätzlich wurde das reguläre Nahverkehrsangebot verstärkt, gerade auf den SPNV-Hauptachsen durch das Ruhrgebiet. Und auch in diesem Jahr nutzte ein Großteil

der 150.000 ExtraSchicht-Besucher das insgesamt 520 Kilometer umfassende Nahverkehrsnetz für die Tour durch die Nacht der Industriekultur. Im Vorjahr waren bereits 80 Prozent der Besucher in die Busse und Bahnen eingestiegen.

Maßgeschneidertes Mobilitätskonzept

Der VRR gehört seit Jahren der ExtraSchicht-Projektgemeinschaft an – gemeinsam mit der Ruhr Tourismus GmbH (RTG), dem Regionalverband Ruhr (RVR) und nun auch mit der RUHR.2010 GmbH. Schließlich ist das Nahverkehrssystem längst zum festen Bestandteil der Nacht der Industriekultur geworden. Dabei muss



520

Alljährlich ist zur ExtraSchicht, die Nacht der Industriekultur, das ganze Ruhrgebiet auf den Beinen. Der VRR macht die Nachtschwärmer mit einem speziellen 520 Kilometer umfassenden Nahverkehrsnetz mobil und sorgt mit einem eigens erstellten Mobilitätskonzept für ein bewegendes Kulturerlebnis.

das Shuttlebusnetz immer wieder aufs Neue maßgeschneidert werden, denn in jedem Jahr beteiligen sich neue Spielorte an der ExtraSchicht. So galt es 2009 beispielsweise erstmals, die Zeche Lohberg in Dinslaken und den Dortmunder Signal Iduna Park einzubinden. Als Dreh- und Angelpunkte im Mobilitätsnetz dienen traditionell die sogenannten Drehscheiben, von denen die Besucher die umliegenden Spielorte ansteuern können. 2009 spielten als Drehscheiben der Landschaftspark Duisburg-Nord, das Welterbe Zollverein in Essen, die Emscherinsel Herne/Umspannwerk Recklinghausen, die Hattinger Henrichshütte und der Dortmunder Zukunftsstandort PHOENIX West eine Hauptrolle.

Know-how für Mobilitätsplanung

Für die Beliebtheit der öffentlichen Verkehrsmittel bei den ExtraSchicht-Besuchern sorgt nicht zuletzt auch die Tatsache, dass das Veranstaltungsticket gleichzeitig für die Nutzung von Bus und Bahn gilt – und zwar sowohl im VRR-Gebiet als auch in den benachbarten Verbänden Rhein-Sieg und Ruhr-Lippe. Die Kompetenz aus acht Jahren ExtraSchicht setzt der VRR nun auch bei den Mobilitätsplanungen für das Kulturhauptstadtjahr 2010 ein. Der Verbund und seine Verkehrsunternehmen bringen sich in die Vorbereitung von Events wie „Still-Leben A40“ im Ruhrgebiet ein. Zudem waren sie bereits an der Entwicklung spezieller Kulturhauptstadttickets beteiligt (siehe Seite 50/51).

Offizielle Partnerschaft

Der VRR und seine Verkehrsunternehmen leisten einen wichtigen Beitrag zum Gelingen des Kulturhauptstadtjahres 2010. Seine Identifikation mit der Metropole Ruhr unterstreicht der Verbund mit seinem Engagement als offizieller Sponsorpartner der Kulturhauptstadt Europas. Sichtbar wird die Partnerschaft durch das bunte Logo von RUHR.2010, das der VRR unter anderem auf allen gedruckten Materialien und Medien platziert. So wird der enge Bezug zwischen der Region und ihrem Mobilitätsdienstleister deutlich sichtbar.

Systematisch vernetzt für mehr Sicherheit

Das Thema Sicherheit ist für die Nutzer von Bus und Bahn von besonderer Bedeutung – in den Fahrzeugen ebenso wie im Umfeld von Bahnhöfen und Haltestellen. Für ein Plus an objektiver und subjektiver Sicherheit im ÖPNV engagiert sich die Zentralstelle für Regionales Sicherheitsmanagement und Prävention (ZeRP), die beim VRR angesiedelt ist und 2008 ihr zehnjähriges Bestehen gefeiert hat. Als eine der erfolgreichsten Ordnungspartnerschaften in Nordrhein-Westfalen ist die ZeRP mit dem Konzept der vernetzten Akteure und des intensiven Informationsaustauschs inzwischen bundesweit und sogar international anerkannt.

Die Bilanz zum zehnjährigen Jubiläum kann sich sehen lassen: Auf Landes- und Bundesebene hat die ZeRP längst Vorbildcharakter, vom Land Nordrhein-Westfalen wurden die Institution und einige ihrer Partner bereits mehrfach mit dem Landespreis für Innere Sicherheit ausgezeichnet. Auch in der Schweiz und den Niederlanden haben die ZeRP-Projekte und -Konzepte inzwischen Nachahmer gefunden. Entstanden ist die Institution aus der Idee der Ordnungspartnerschaften, zu denen sich vor Ort Partner aus den Bereichen Nahverkehr sowie öffentliche Sicherheit und Ordnung zusammenschließen. Gemeinsam setzen sich der VRR und seine Verkehrsunternehmen, aber auch Polizeibehörden, Städte und Gemeinden seit 1998 für die Sicherheit der Fahrgäste im Nahverkehr ein – in dem Bewusstsein, dass gerade das subjektive Sicherheitsempfinden ein maßgebliches Argument bei der Entscheidung für oder gegen die Nutzung öffentlicher Verkehrsmittel ist.

Die Vernetzung der Partner, die kontinuierlich lokale und regionale Informationen, Erkenntnisse und Erfahrungen austauschen, war von Beginn an der Kern der ZeRP. Als Gründungsmitglieder nahmen 1998 zunächst BOGESTRA, DSW21, Deutsche Bahn, VRR sowie die Polizeipräsidien Bochum, Dortmund und Gelsenkirchen, die Bundespolizeiinspektionen Essen, Düsseldorf und Dortmund die Arbeit auf. Inzwischen gehören der Kooperationsgemeinschaft 28 Partner an, die ihre speziellen Kompetenzen einbringen, um die objektive und subjektive Sicherheit im gesamten ÖPNV-Umfeld zu erhöhen. Dabei haben die Aktivitäten der ZeRP vielfach zu sichtbaren Erfolgen geführt, beispielsweise in der Präventionsarbeit mit Kindern und Jugendlichen.

1109000000 U 1

Es ist schon erstaunlich, wie viele Fahrten innerhalb des Verbundraums im Jahr 2008 mit Bus und Bahn unternommen worden sind. Viele Hände greifen dabei ineinander, damit die Mobilität mit öffentlichen Verkehrsmitteln funktioniert. Und immer mehr Menschen steigen ein und erkennen diese Leistung an.

Umfassende Datenbank als Basis für Lagebilder und Strategien

Herzstück der ZeRP ist eine zentrale Datenbank, in der kontinuierlich Informationen zu sicherheitsrelevanten Ereignissen registriert und ausgewertet werden. Auf die seit 2005 internetbasierte Datenbank können alle Kooperationspartner für ihren jeweiligen Zuständigkeitsbereich zugreifen. Zurzeit werden darin 34 Ereignistypen aus den Kategorien Belästigung, Vandalismus, Bedrohung, Betriebsstörung, Raub/Diebstahl, Körperverletzung, Sexualdelikte und Sonstiges erfasst. Im Jubiläumsjahr wurde die Datenbank zudem um eine eigene Registrierung und Darstellung von Graffiti delikten ergänzt. Jedes Jahr verzeichnet die Datenbank rund 15.000 neue Einträge.

Sie dienen den ZeRP-Partnern als Basis, auf der lokale und regionale Lagebilder erstellt, Gefahrenpotenziale abgeschätzt und Risiken frühzeitig identifiziert werden können. So können alle Ordnungspartner rechtzeitig auf kritische Ereignisse reagieren und optimierte Präventions- und Einsatzstrategien entwickeln.

Gespeist wird die Datenbank aus den Informationen der angeschlossenen Kooperationspartner. Aber auch die Fahrgäste selbst bringen ihre Erfahrungen ein. Sie können über einen Online-Meldebogen im Internetauftritt des VRR anonymisiert Vorfälle angeben, bei denen sie sich im Umfeld von Bus und Bahn unwohl oder unsicher gefühlt haben. Auch diese Hinweise werden registriert und ausgewertet. Seit 2006 ergänzt zudem die landesweite Melde- und Kommunikationsplattform MuK beim VRR das Engagement für die Sicherheit.

Sie vernetzt Nahverkehrsakteure, Polizeibehörden und Kommunen und sorgt durch einen schnellen Informationsfluss für ein effektives Sicherheitsmanagement. Ihre „Feuertaufe“ meisterte die MuK bei der Fußball-WM 2006 souverän. Seitdem hat sie sich bei außergewöhnlichen Ereignissen wie etwa dem Orkan „Kyrill“, aber auch an normalen Tagen bewährt.

Für die direkte Information vor Ort veranstalten die lokalen Ordnungspartnerschaften seit 2003 sogenannte Sicherheitstage. Dabei geben Polizei, THW, Verkehrswacht, die jeweiligen Verkehrsunternehmen und der VRR Auskünfte zu aktuellen Sicherheitsfragen. Mit Informationsmaterialien und in Beratungsgesprächen sensibilisieren sie die Besucher. Den Rahmen der Sicherheitstage bildet ein Unterhaltungs- und Aktionsprogramm, das auf die gesamte Familie ausgerichtet ist.

Neue Organisationsstruktur trägt aktuellen Themen Rechnung

Zu Anfang des Jubiläumjahres 2008 hat sich die ZeRP-Kooperationsgemeinschaft neu strukturiert. Dabei wurden die Themen berücksichtigt, die in den vergangenen Jahren an Bedeutung gewonnen haben. So entstanden beispielsweise eigene Fachkreise zu den Schwerpunkten Seniorenbedürfnisse oder Jugend und Graffiti.

Der ebenfalls neue Arbeitskreis „Koordination und Öffentlichkeitsarbeit“ erarbeitet Handlungsempfehlungen für die lokalen Ordnungspartnerschaften. In den verschiedenen Fachkreisen wirken zahlreiche Verkehrsunternehmen und Institutionen mit, etwa die Kölner Verkehrs-Betriebe, das Innenministerium und Landeskriminalamt, die Landespolizeischule, verschiedene Bildungsträger oder auch der Arbeitskreis Graffiti-Sachbearbeiter der Polizei. Zudem bestehen intensive

Kontakte zu Polizei, Verkehrsverbänden und -unternehmen in anderen Bundesländern sowie zu nationalen und internationalen Sicherheitsplattformen. An die Stelle des ehemaligen großen ZeRP-Arbeitskreises ist mit der Neustrukturierung der ZeRP-Kongress unter Federführung des VRR getreten, der seit 2008 jährlich stattfindet.

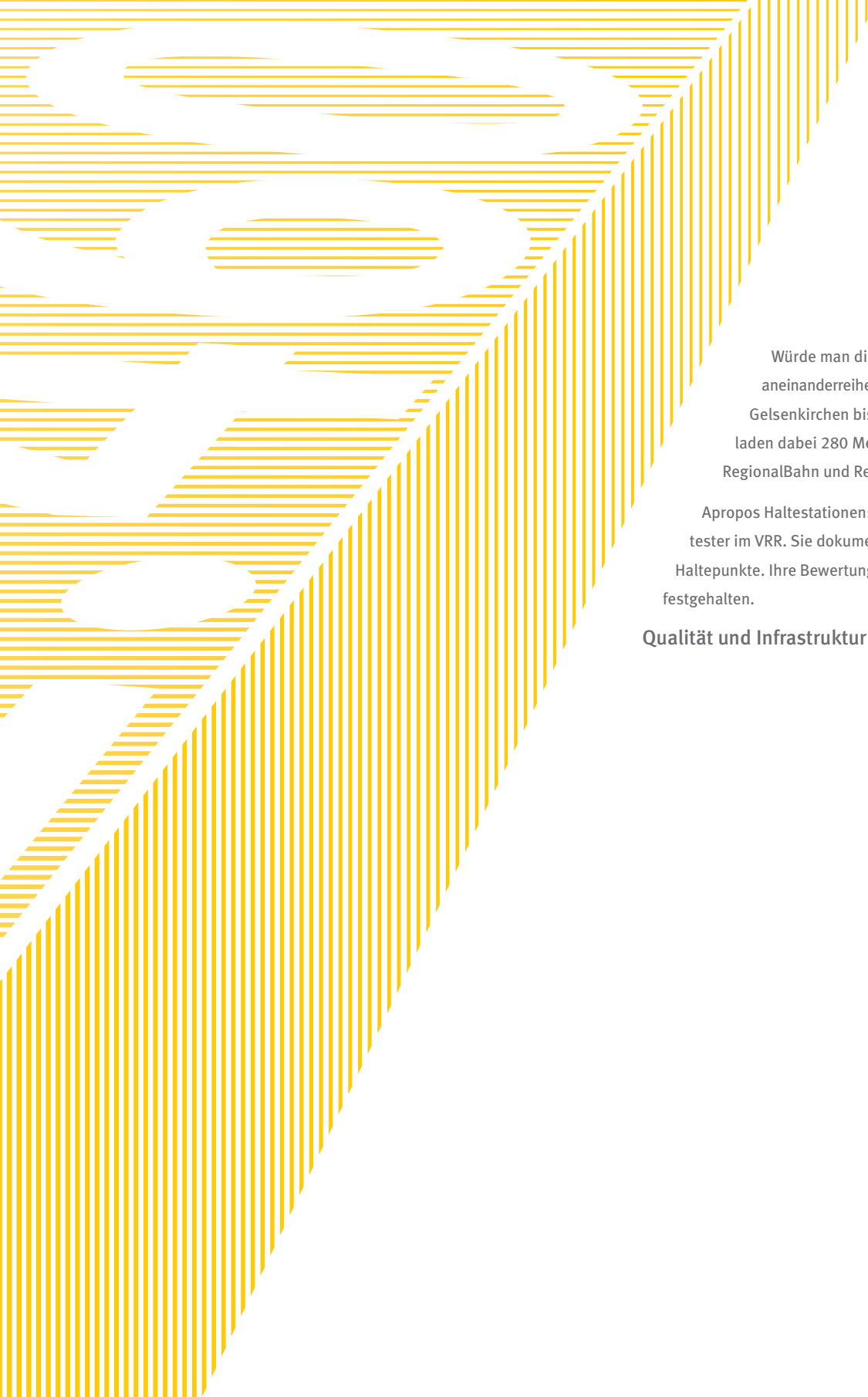
2. ZeRP-Kongress thematisierte Sicherheit der Mitarbeiter

Die zweite Auflage des ZeRP-Kongresses beschäftigte sich im März 2009 mit der Sicherheit der Mitarbeiter in öffentlichen Bereichen wie dem Nahverkehr. Sie sind immer häufiger tätlichen Übergriffen ausgesetzt. Mehr als 70 Teilnehmer aus Nahverkehr, Kommunen und Ordnungsbehörden kamen in Gelsenkirchen zusammen, um wirkungsvolle Präventionsmöglichkeiten zu erörtern. In Vorträgen und Diskussionsrunden wurden die Probleme in Bezug auf Respektlosigkeit und Angriffen gegenüber Mitarbeitern thematisiert und erfolgreiche Präventivkonzepte vorgestellt. Aus dem Erfahrungsaustausch leiteten die Kongressteilnehmer konkrete Vereinbarungen ab. So sollen die Prozessketten zur gegenseitigen Information der beteiligten Partner modernisiert und standardisiert sowie der regelmäßige Dialog intensiviert werden.

Nach zehn Jahren ZeRP sehen sich die Kooperationspartner neuen Herausforderungen gegenüber, etwa Phänomenen wie dem Vandalismus mit ätzenden Chemikalien (Etching) oder neuen Formen der Gewalt. Auch diese Probleme gilt es aktiv zu bekämpfen, dafür setzt die ZeRP auf eine effiziente Vernetzung von technischen Maßnahmen und persönlicher Präsenz vor Ort. So sollen die Kooperationsgemeinschaft erweitert, die ZeRP-Datenbank weiterentwickelt, Sensibilisierungsmaßnahmen intensiviert und der Einsatz der Kundenbetreuer im ÖPNV ausgebaut werden.

Folgende Organisationen sind Kooperationspartner der ZeRP-Gemeinschaft:

- Verkehrsverbund Rhein-Ruhr AöR
- DB Station & Service AG
- Bochum-Gelsenkirchener Straßenbahnen AG
- Straßenbahn Herne-Castrop-Rauxel GmbH
- Rheinbahn AG
- Polizeipräsidium Bochum
- Polizeipräsidium Recklinghausen
- Polizeipräsidium Mülheim
- Stadt Hagen
- Polizeipräsidium Hagen
- Mülheimer Verkehrsgesellschaft mbH
- Stadt Bochum
- Duisburger Verkehrsgesellschaft AG
- ABELLIO Rail NRW GmbH
- Essener Verkehrs-AG
- DB Regio NRW GmbH
- SBN NRW
- DSW21
- Vestische Straßenbahnen GmbH
- Polizeipräsidium Gelsenkirchen
- Polizeipräsidium Dortmund
- Polizeipräsidium Düsseldorf
- Bundespolizeidirektion Sankt Augustin
- Hagener Straßenbahn AG
- Stadt Mülheim
- Stadt Gelsenkirchen
- Stadt Hattingen
- NordWestBahn
- Prignitzer Eisenbahn GmbH



Würde man die betrieblich genutzten Bahnsteigkanten im VRR und NVN aneinanderreihen, könnte man gut 82.460 Meter, also auf einer Strecke von Gelsenkirchen bis Köln, an der Kante entlangspazieren. Pro Haltestation laden dabei 280 Meter dieser Bahnsteigkanten zum Einsteigen in S-Bahn, RegionalBahn und RegionalExpress ein.

Apropos Haltestationen: Den Zustand der Stationen prüfen regelmäßig die Profitester im VRR. Sie dokumentieren Sauberkeit, Funktion und Erscheinungsbild aller Haltepunkte. Ihre Bewertungen werden im jährlich erscheinenden Stationsbericht festgehalten.

Qualität und Infrastruktur

Konsequente Qualitätskontrolle

Der Schienenpersonennahverkehr (SPNV) ist das Rückgrat der öffentlichen Mobilität im Verbundgebiet. Gerade die vielen Tausend Pendler an Rhein, Ruhr und Wupper erwarten von S-Bahn, RegionalBahn und RegionalExpress verlässliche und qualitativ gute Leistungen. Um die Qualität des Nahverkehrs auf der Schiene zu sichern, setzt der VRR daher auf eine kontinuierliche Kontrolle. Mit jährlichen Qualitäts- und Stationsberichten erfasst er die Entwicklungen im SPNV. Dabei setzte sich 2008 der Trend der vergangenen Jahre fort: Weiterhin bringt der Wettbewerb die Qualität auf der Schiene voran – und weiterhin gibt es einen deutlichen Verbesserungsbedarf, insbesondere im S-Bahn-Bereich.

Erstmals beleuchten beide Berichte die Situation auch für die Linien und Stationen im Gebiet des Nahverkehrs-Zweckverbandes Niederrhein (NVN), der seit Anfang 2008 unter dem Dach der VRR AöR firmiert. Dabei unterstreicht die aktuelle Erhebung erneut die Bedeutung des Wettbewerbs für gute Leistungen auf der Schiene. Der Qualitätsbericht weist überall dort bessere Ergebnisse aus, wo Leistungen im Wettbewerb vergeben wurden. Ein Paradebeispiel dafür ist die Linie RE 16 Essen – Siegen, die ABELLIO seit Ende 2007 betreibt. Hier hat sich die Pünktlichkeit der Züge deutlich verbessert. Die durchschnittlichen Verspätungen je Fahrt sanken auf 1,5 Minuten und gingen damit um zwei Minuten zurück.

Insgesamt sind beim wichtigsten Qualitätskriterium Pünktlichkeit nach wie vor umfangreiche Verbesserungen wünschenswert. Problematisch zeigt sich die Situation derzeit vor allem noch im S-Bahn-Bereich. Hier wurde das mit der DB Regio vereinbarte Ziel, dass rund 90 Prozent

aller Züge pünktlich sein müssen, nicht erreicht. Die durchschnittlichen Verspätungen sind minimal angewachsen und die Pünktlichkeitsquote lag bei nur 80 Prozent. Einzige Ausnahme bildete die S4 (Dortmund – Unna), deren Züge zu 97 Prozent pünktlich waren. Die RE- und RB-Linien konnten ihre Pünktlichkeitsquote noch einmal leicht steigern. Doch auf den äußerst nachfragestarken Linien RE 1, RE 6 und RE 11, die die Hauptachse Dortmund-Essen-Duisburg-Düsseldorf bedienen, lag sie ebenfalls immer noch unter 90 Prozent. Die RE 1 erreichte sogar nur 72,7 Prozent. An einem ausgewählten Tag im November 2008 waren 34 von 44 Fahrten mehr als fünf Minuten verspätet, 14 Fahrten sogar mehr als 15 Minuten.

Defizite bei Sauberkeit

Der Blick auf die unvorhergesehenen Zugausfälle zeigt einen deutlichen Rückgang im Vergleich zum Orkan- und Streikjahr 2007. Nun haben die Ausfälle wieder das Niveau von 2006

14.300.000

Auch Züge müssen von Zeit zu Zeit in die Waschanlage. Hierfür werden im Jahr rund 14.300.000 Liter Wasser pro Waschanlage benötigt. Die modernen Anlagen sind so ausgestattet, dass das meiste Wasser wieder aufbereitet und erneut zum Waschen eingesetzt werden kann.

erreicht, allerdings fielen im S-Bahn-Bereich deutlich mehr Züge aus: ein Tatbestand, der möglicherweise mit dem veralteten Wagenmaterial zusammenhängt. Denn auch bei den Qualitätskriterien Sauberkeit und Funktionsfähigkeit der Fahrzeuge bilden die S-Bahnen auf der Messskala noch das Schlusslicht. Spürbare und auch langfristige Verbesserungen im S-Bahn-Bereich erhofft sich der VRR nun durch die Umsetzung des optimierten S-Bahn-Konzepts und die neuen Fahrzeuge, die im Zuge der Einigung mit der DB in einem neuen Eckpunktepapier vereinbart wurden (siehe Seite 10/11). Insbesondere die neuen Züge sollen für durchgängig mehr Qualität im gesamten S-Bahn-Netz an Rhein und Ruhr sorgen.

Für besonders positive Ergebnisse bei verschiedenen Kriterien sorgten indes die privaten Eisenbahnverkehrsunternehmen. So erreichten etwa ABELLIO und die Regiobahn bei der Fahrgastinformation Spitzenwerte.

Aus Sicht der Fahrgäste ebenso bedeutsam wie die Leistungsqualität auf der Schiene ist der Zustand, in dem sich die Bahnhöfe und Haltepunkte entlang der SPNV-Linien präsentieren. Gerade hier gilt es, Angsträume zu vermeiden, damit der Nahverkehr sich als sicheres und vertrauenswürdiges Mobilitätsangebot positionieren kann. Der VRR-Stationsbericht 2008 dokumentiert die Situation an allen 296 Stationen im Gebiet von VRR und NVN. Erfreulicherweise erfüllten nahezu alle Stationen die vorgesehenen Ausstattungskriterien wie Lautsprecheranlagen, Uhren, Wetterschutz und Sitzgelegenheiten. Viele Bahnhöfe sind sogar noch deutlich besser ausgestattet als gefordert. Die Bewertung des Erscheinungsbildes der Stationen fiel dagegen sehr unterschiedlich aus. Besondere Probleme beispielsweise mit Zerstörungen und Graffiti-Schmierereien waren insbesondere an kleineren S-Bahn-Haltepunkten zu verzeichnen.

Verschiedene Quellen als Datenbasis

Qualitäts- und Stationsbericht beruhen auf einer umfassenden Datensammlung. So fließen in die vom VRR entwickelte Datenbank QUMA SPNV, die Grundlage des Qualitätsberichts ist, nicht nur die Liefernachweise der einzelnen Eisenbahnverkehrsunternehmen ein, sondern auch die Ergebnisse verschiedener Kundenzufriedenheitsmessungen sowie die Erhebungen der VRR-Profitester. Diese zwölf speziell geschulten Mitarbeiter prüfen jede SPNV-Linie 140-mal im Jahr und liefern auch die Basisdaten für den Stationsbericht, indem sie jede Station im VRR und NVN viermal im Jahr bewerten. Weitere Auskünfte über die Qualität gewinnt der VRR durch die rund 60 ehrenamtlichen Bahnhofspaten, die sich für eine Station in ihrer Nähe engagieren. Sie melden Mängel und geben Anregungen – ebenso wie die rund 430 Fahrgäste, die als LinienScouts im Verbundgebiet unterwegs sind und linienbezogen wertvolle Hinweise in Sachen Qualität geben.



422

Mehr Sicherheit, mehr Zuverlässigkeit und mehr Komfort bieten die neuen S-Bahn-Züge des Typs ET 422, die seit November 2008 im Einsatz sind. Aber auch für die Umwelt bieten sie mehr: Umgerechnet entspricht der Energieverbrauch nur knapp zwei Liter Sprit pro Kopf auf 100 Kilometer.

Im Einzelnen wurden die Kriterien Sauberkeit, Funktionalität sowie Aktualität und Lesbarkeit von Fahr- und Linienplänen beurteilt – und zwar an jeder Station viermal im Jahr. Nach diesen fast 1.200 Untersuchungen wurde schließlich das Erscheinungsbild von rund 43 Prozent der Stationen als akzeptabel bewertet, bei 35 Prozent war es noch akzeptabel, aber der Zustand von etwa einem Fünftel der Stationen fiel als „nicht akzeptabel“ durch.

Optimiertes Meldeverfahren

Aus diesen Erkenntnissen, die für jede einzelne Station genau dokumentiert wurden, leitet der Stationsbericht konkrete Anforderungen für künftige Qualitätsverbesserungen ab. So wollen VRR und DB Station & Service ihren Austausch intensivieren und durch ein verbessertes Melde-

verfahren dazu beitragen, dass festgestellte Mängel schneller beseitigt werden. Den Stationen soll außerdem die Erweiterung der ZeRP-Datenbank (siehe Seite 28) zum Thema Graffiti zugute kommen. Dort sollen die Verkehrsunternehmen Bilder von Graffiti-Schäden einstellen, die dann mit vorhandenen Daten abgeglichen werden. So können zukünftig Wiederholungstätter leichter ermittelt werden, die Geschädigten können ihre Rechtsansprüche geltend machen. Zudem soll die Informationsbasis dadurch erweitert werden, dass für den Stationsbericht neben den Angaben der Profitester auch die Meldungen der ehrenamtlich tätigen Bahnhofspaten berücksichtigt werden. Aus möglichst vielen Quellen sollen Informationen zusammengetragen werden, um die richtigen Ansatzpunkte für effektive Qualitätsverbesserungen rund um den Nahverkehr auf der Schiene zu finden.

Erneuerung der S-Bahn-Flotte hat begonnen

Im November 2008 wurden die ersten neuen S-Bahn-Züge in Betrieb genommen. Die von der DB Regio NRW bestellten und mit einiger Verzögerung ausgelieferten Neufahrzeuge des Typs ET 422 rollen zunächst auf den Linien S2, S7 und S9. Die modernen Züge sind unter anderem mit Klimaanlage, Videoüberwachung und einem Fahrgastinformationssystem ausgerüstet. Damit bieten sie den Fahrgästen ein Plus an Sicherheit und Komfort. Darüber hinaus zeichnen sich die Fahrzeuge durch ihre Umweltfreundlichkeit aus. Die DB Regio NRW hat sich verpflichtet, bis 2010 insgesamt 84 neue Elektrotriebzüge anzuschaffen. Dazu kommen die 32 zusätzlichen neuen S-Bahn-Züge, auf deren Beschaffung sich der VRR und die DB im Rahmen des vereinbarten Eckpunktepapiers geeinigt haben (siehe Seite 10/11).

Neue Rolle in der Infrastrukturförderung

Durch das ÖPNV-Gesetz Nordrhein-Westfalen (ÖPNVG NRW), das am 1. Januar 2008 in Kraft getreten ist, ist die VRR AöR zur Bewilligungsbehörde für die Infrastruktur im Nahverkehr geworden. In dieser neuen Rolle, die das Land NRW dem Verbund zugewiesen hat, erstellte er für die Jahre 2008 und 2009 Förderkataloge. Die Listen beinhalten insgesamt 132 Infrastrukturprojekte mit einem Investitionsvolumen von rund 239 Millionen Euro. Mit den geförderten Maßnahmen wird der VRR seiner gewachsenen Verantwortung gerecht und stellt die Weichen für eine konsequente Verbesserung des Nahverkehrs an Rhein und Ruhr.

Hatten bis 2007 die Bezirksregierungen die Funktion der Bewilligungsbehörde inne, ging diese Aufgabe mit dem ÖPNVG NRW auf die Kooperationsräume in Nordrhein-Westfalen über. Deren Zweckverbände erhalten für die neue Aufgabe eine Investitionspauschale des Landes. Die VRR AöR ist damit zuständig für die Infrastrukturförderung im Kooperationsraum Rhein-Ruhr, der das Gebiet von VRR und NVN umfasst. Aus einer Vielzahl an Vorhaben, die Verkehrsunternehmen und Kommunen zur Bewilligung beim Verbund eingereicht hatten, wurde nach sorgfältiger Prüfung eine Auswahl für die Förderung nach § 12 des ÖPNVG NRW getroffen. Dabei hat der VRR die eingebrachten Maßnahmen sowohl nach deren verkehrlichem Nutzen als auch nach ihrer Baureife und dem strukturellen Zusammenhang mit weiteren Vorhaben gewürdigt. Die Entscheidung, welche Vorhaben gefördert werden,

trifft der VRR-Verwaltungsrat. Dieser muss dabei die gesetzliche Vorgabe berücksichtigen, mindestens 50 Prozent der Investitionsmittel für Maßnahmen im kommunalen ÖPNV einzusetzen.

Priorität für Barrierefreiheit

In der Liste der zu fördernden Projekte haben solche Maßnahmen Priorität, die gezielt die Qualität der Infrastruktur verbessern. Insbesondere dienen zahlreiche Projekte der barrierefreien Gestaltung von Anlagen, um auch mobilitätseingeschränkten Menschen die Nutzung des Nahverkehrs zu ermöglichen. Alle neu angemeldeten Fördervorhaben müssen den gesetzlichen Regelungen zur Barrierefreiheit genügen. Daher werden künftig an vielen Haltestellen und Bahnhöfen Rampen oder Aufzüge eingebaut, Bushaltestellen werden niederflurgerecht umgebaut.

Eines der größten Projekte, das sich wie viele andere auch über mehrere Jahre erstreckt, ist der Umbau des Essener Hauptbahnhofs und der behindertengerechte Ausbau des dortigen Zentralen Omnibusbahnhofs (ZOB).

Mehr Sicherheit und Komfort

Weitere Vorhaben des Förderkatalogs kommen der objektiven und subjektiven Sicherheit der Fahrgäste sowie der Vernetzung der verschiedenen Verkehrsmittel zugute. So erhalten mehrere Stationen eine moderne Videoüberwachung oder auch eine bessere Beleuchtung von Tunnelpassagen. Durch die Erweiterung oder den Neubau von Park&Ride- und Bike&Ride-Anlagen wird vielerorts die intermodale Mobilität gestärkt. Fahrgäste haben künftig mehr Möglichkeiten, sich flexibel unterschiedlicher Verkehrsmittel zu bedienen. Fördermittel fließen zudem in technische Projekte.

Bewilligt wurden unter anderem Maßnahmen zur Busbeschleunigung, der Ausbau und die Modernisierung von Gleisanlagen und Fahrwegen, die betriebstechnische Ausrüstung von Haltestellen und Signalanlagen für ein rechnergesteuertes Beschleunigungs- und Betriebsleitsystem (RBBL). Zu den großen Vorhaben zählt die Einführung eines überregionalen digitalen Funksystems etwa in Duisburg, Düsseldorf, Essen, Mülheim und Monheim, das den Betriebsablauf optimieren und die Kundeninformation verbessern soll.

Die Informations- und Servicebedürfnisse der Fahrgäste stehen ebenso bei weiteren Projekten der Infrastrukturförderung im Fokus, etwa wenn es um zusätzliche dynamische Fahrgastinformationsanlagen, Fahrgastunterstände und Wartehallen, die Überdachung von Ausgängen oder neue Zugänge zu Haltepunkten geht. Seit Anfang 2008 stellte der VRR die ersten Bewilligungsbescheide für einzelne Projekte aus und gab damit den Startschuss für den Beginn der Bauarbeiten

– beispielsweise für eine behindertengerechte Unterführung am Bahnhof Duisburg-Rheinhausen oder den Umbau des Bahnhofs Dortmund-Mengede und des Verkehrsplatzes am S-Bahnhof Essen-Steele. Besonders kurzfristig wurden bereits zu Jahresbeginn drei Vorhaben in Bottrop, Mülheim und Essen bewilligt, die mit Blick auf das Kulturhauptstadtjahr wichtige verkehrliche Optimierungen darstellen (siehe Seite 38). So nutzt der VRR seine neue Rolle als Bewilligungsbehörde, um gezielt und nachhaltig die Nahverkehrs-Infrastruktur dort zu verbessern, wo die Maßnahmen sowohl den vielen Tausend Pendlern und ÖPNV-Stammkunden als auch den Touristen aus aller Welt ein Plus an Qualität bieten.

Startschuss für moderne Bahnhöfe

Als erster Anlaufpunkt einer Stadt sind die Bahnhöfe die Visitenkarten der Kommunen in Nordrhein-Westfalen. Für den Reisenden bestimmen sie den ersten Eindruck. Entsprechend groß ist die Bedeutung eines funktionsfähigen und attraktiven Bahnhofs – gerade mit Blick auf das bevorstehende Kulturhauptstadtjahr 2010, das Millionen Gäste aus aller Welt anziehen wird. Vor diesem Hintergrund stellen der VRR, die DB und das Land NRW die Modernisierung wichtiger und stark frequentierter Stationen sicher.

Im Rahmen der Infrastrukturförderung hat die VRR AöR im Februar 2009 Finanzmittel für Maßnahmen an den Hauptbahnhöfen Essen und Mülheim nach § 13 ÖPNVG NRW bewilligt. Sie sollen sich als zentrale Knotenpunkte im Mobilitätsnetz der Kulturhauptstadt kundenfreundlich und modern präsentieren.

Darüber hinaus werden der Zentrale Omnibusbahnhof (ZOB) in Bottrop, das gemeinsame Kundenzentrum der Essener Verkehrs AG (EVAG) und der Deutschen Bahn sowie der ZOB am Essener Hauptbahnhof aus Mitteln des § 12 ÖPNVG NRW bezuschusst. Dazu wird der Bottroper ZOB behindertengerecht umgebaut, es entstehen insgesamt 18 ebenerdige Stellplätze für Standard- und Gelenkbusse. Der VRR bewilligte 2,8 Millionen Euro der Gesamtkosten von knapp 3,3 Millionen Euro. Am ZOB des Essener Hauptbahnhofs geht es um den Komfort für die rund 18.500 täglichen Umsteiger. Gefördert werden mit rund 2 Millionen Euro der behindertengerechte Ausbau, die Beleuchtung und

dynamische Fahrgastinformation. Das gemeinsame Kundenzentrum von EVAG und Deutscher Bahn wurde mit etwa 5,1 Millionen Euro gefördert. Für den Hauptbahnhof Mülheim wurden rund 1,1 Millionen Euro für eine Modernisierung des Empfangsgebäudes und der Personenunterführung bewilligt.

Förderung für Großprojekte

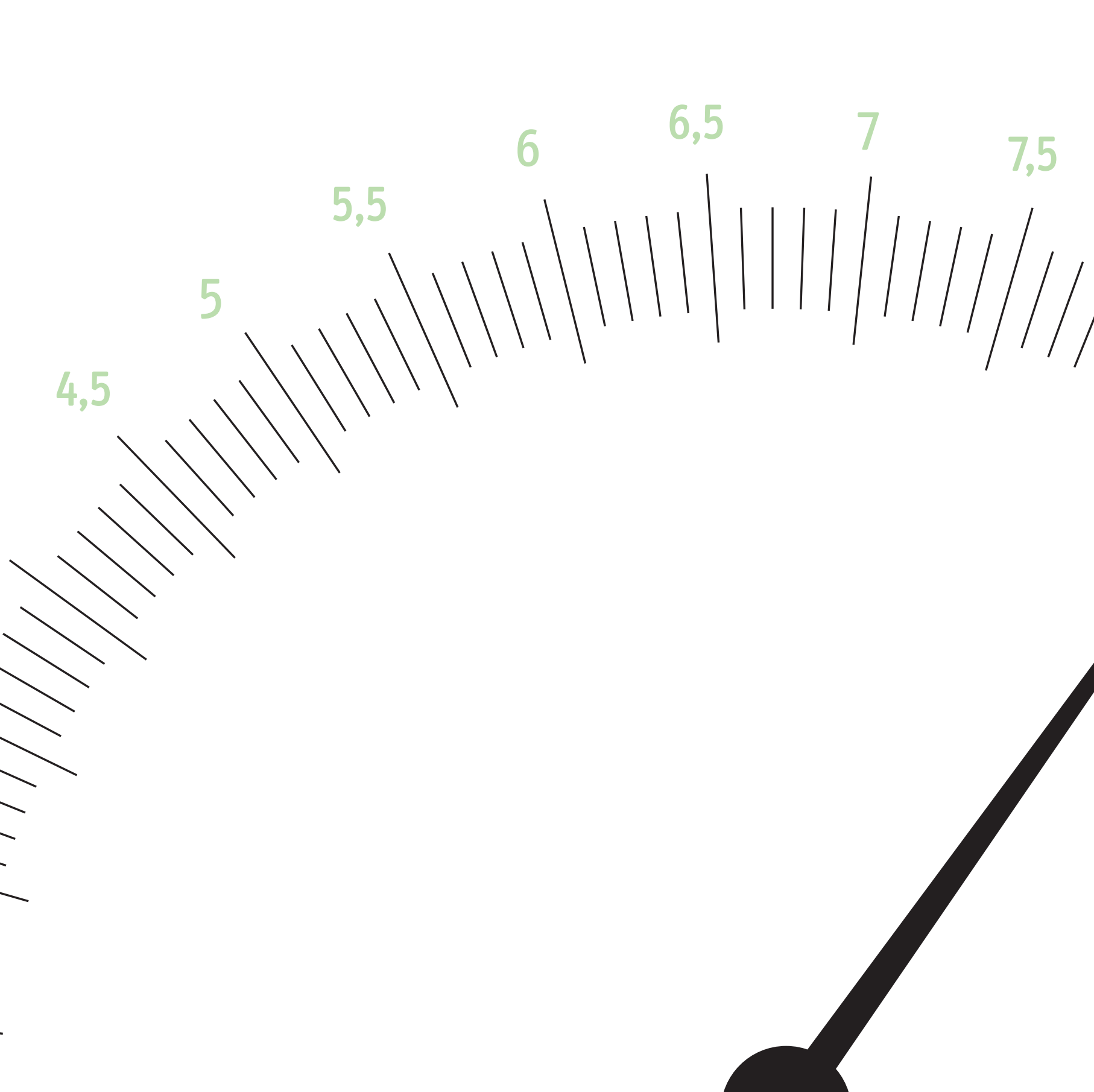
Ebenfalls im Zuge der Kulturhauptstadt modernisiert die DB Station & Service drei Großbahnhöfe im Verbundgebiet: Die laufende Komplettanierung des Essener Hauptbahnhofs soll bis Ende 2009 abgeschlossen sein. Am Dortmunder Hauptbahnhof wird in einem ersten Bauabschnitt das Bahnhofsgebäude modernisiert und ein barrierefreier Zugang zu den Gleisen 2–5 geschaffen. Auch Duisburg erhält ein modernisiertes Bahnhofsgebäude, wobei insbesondere der Brandschutz verbessert wird. Gefördert werden diese Großprojekte vom Bund und aus Mitteln nach § 13 des ÖPNVG NRW als

„Maßnahmen im besonderen Landesinteresse“.

Die Kulturhauptstadt hat als konkreter Anlass die Baumaßnahmen an den verschiedenen Standorten beschleunigt, die aber über das Jahr 2010 hinaus langfristig allen Fahrgästen im Verbundgebiet zugute kommen.

Darüber hinaus sollen in den kommenden Jahren neben den großen Bahnhöfen im Rahmen der Modernisierungsoffensive 2 (MOF) landesweit 108 kleinere und mittlere Stationen modernisiert und barrierefrei gestaltet werden, davon immerhin 46 im Gebiet des VRR. Vereinbart und umgesetzt wird die MOF 2 vom Land NRW, DB Station & Service sowie von den drei Kooperationsräumen Verkehrsverbund Rhein-Ruhr, Nahverkehr Rheinland (NVR) und Nahverkehr Westfalen-Lippe (NWL).

Nicht nur die Züge, auch alle Anlagen und Stationen müssen in Ordnung sein, wenn sie Fahrgäste von der öffentlichen Mobilität überzeugen sollen. Der VRR ist nun zuständig für die Förderung infrastruktureller Maßnahmen. Dazu gehört beispielsweise die Erhöhung von Bahnsteigen auf 76 cm, damit die Fahrgäste stufenlos und damit barrierefrei ein- und aussteigen können.



4,5

5

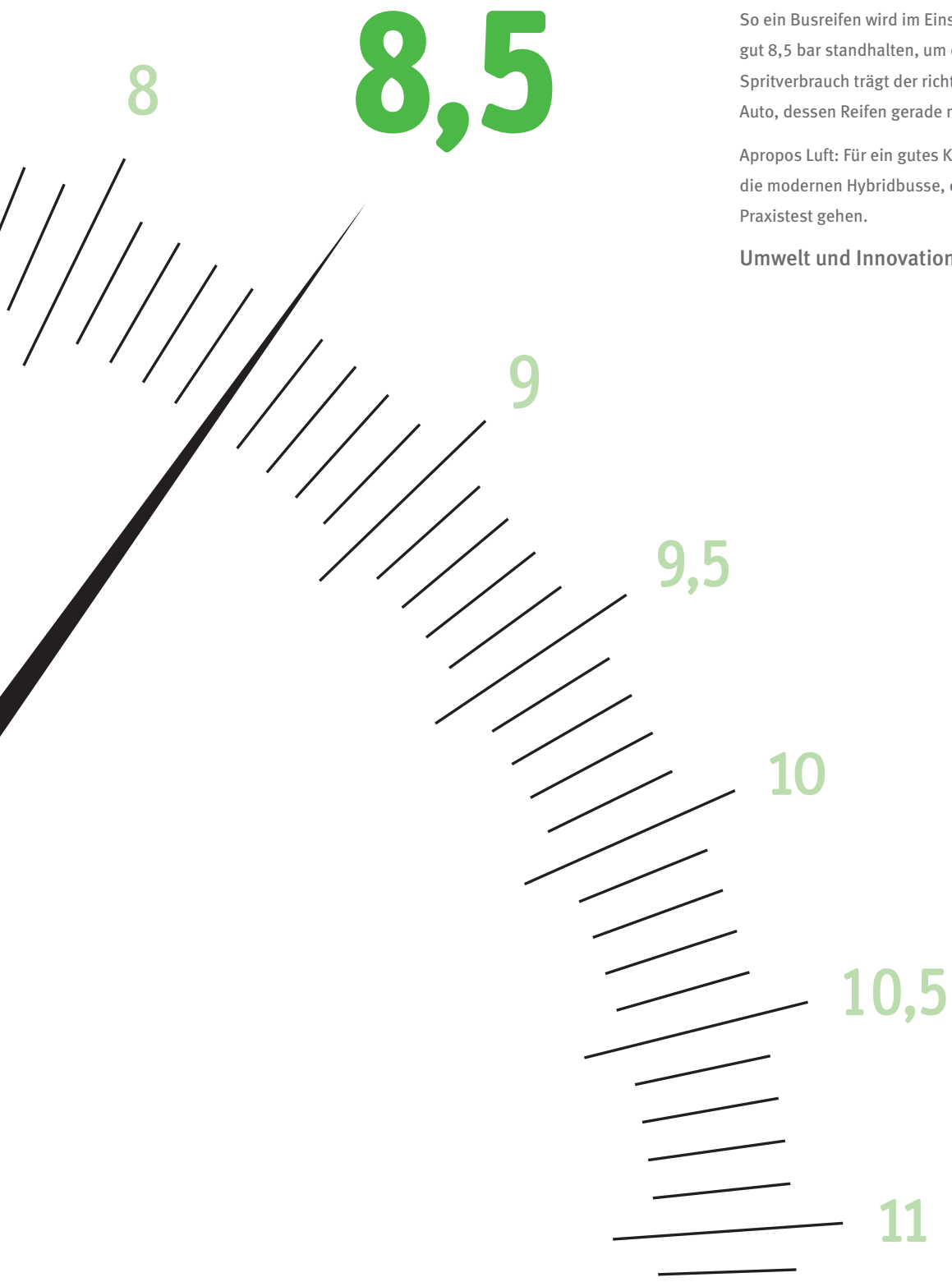
5,5

6

6,5

7

7,5



So ein Busreifen wird im Einsatz ganz schön gefordert: Er muss einem Luftdruck von gut 8,5 bar standhalten, um die Reisenden sicher zu transportieren. Zum sparsamen Spritverbrauch trägt der richtige Luftdruck übrigens ganz erheblich bei – genau wie beim Auto, dessen Reifen gerade mal mit 2 bis 3 bar gefüllt werden.

Apropos Luft: Für ein gutes Klima sorgen umweltfreundliche Busse im VRR, allen voran die modernen Hybridbusse, die ab 2010 bei mehreren Verkehrsunternehmen in den Praxistest gehen.

Umwelt und Innovation

Vorreiter bei sauberen Technologien

Gerade in Zeiten von Umweltzonen und forcierter Klimaschutzpolitik gewinnen Busse und Bahnen an Bedeutung. Immer mehr Menschen, vor allem in Großstädten und Ballungsräumen, erleben den öffentlichen Nahverkehr als umweltfreundliche Alternative zum eigenen Pkw. Der VRR treibt diesen Trend gezielt voran, unter anderem mit der Förderung innovativer Fahrzeugtechnologien. Die jüngste Initiative ist die Finanzierung von 21 neuen Hybridbussen für einen flächen-deckenden Praxistest.

Beim Thema Umweltschutz stehen die kommunalen Verkehrsunternehmen im Verbundraum mit modernen Bussen schon lange auf der Poleposition. Allein im Jahr 2008 kauften sie über 200 Fahrzeuge nach dem derzeit höchsten Umweltstandard EEV. Der VRR unterstützt diese Beschaffungsoffensive mit kommunalen Mitteln zur Fahrzeugförderung und durch eine eigene Richtlinie, die höchste Abgasnormen vorschreibt. Bis 2014 sollen mehr als 1.700 von insgesamt rund 2.800 Bussen diese Auflage erfüllen.

Hybridtechnologie im Praxistest

Einen weiteren Beitrag für eine gesunde Umwelt leisten der Verbund und seine Verkehrsunternehmen mit dem Einsatz moderner Hybridbusse. Insgesamt zehn kommunale und private Verkehrsunternehmen schaffen derzeit 19 Gelenk- und zwei Solobusse an, die mit der neuen umweltfreundlichen Technologie ausgestattet sind. Vom kommenden Jahr an werden sie die verschiedenen Modelle und die jeweiligen Hybrid-

antriebe im täglichen Betrieb testen. Dabei soll die innovative Technik ihre Alltagstauglichkeit unter Beweis stellen. Der VRR unterstützt das Projekt mit Fördermitteln in Höhe von 10,5 Millionen Euro. Damit nehmen der Verbund und die Unternehmen eine Vorreiterrolle in der Erprobung und Realisierung zukunftsweisender Technologien ein, denn der Einsatz von Hybridbussen ist in diesem Umfang in einem Verkehrsverbund bislang einmalig. Das mittel- und langfristige Ziel ist eine nachhaltige Verbesserung der Busflotte im gesamten Verbundraum. Dafür erwerben die VRR-Unternehmen nach einer europaweiten Ausschreibung Fahrzeuge verschiedener Hersteller (Evobus, Solaris, Hess/Vossloh-Kiepe, MAN, Volvo) mit unterschiedlichen Hybridtechnologien. Der Praxiseinsatz wird umfassend wissenschaftlich begleitet. Durch diese Untersuchung gewinnen die Verkehrsunternehmen wichtige Vergleichsdaten für spätere Anschaffungen – beispielsweise dazu, wie die einzelnen Modelle beim Kraftstoffverbrauch oder bei den betrieblichen Einsatzmöglichkeiten abschneiden.

0,02

EEV klingt technisch, ist technisch, steht für „Enhanced Environmentally-friendly Vehicle“ und ist der gegenwärtig anspruchsvollste europäische Abgasstandard für Busse. Mit einem Partikelaustritt von 0,02 g/kWh übertreffen diese besonders umweltschonenden Fahrzeuge sogar die Abgasnorm Euro 5. Im Verbundraum sind bereits über 200 Busse mit EEV-Technik für Sie und die Umwelt unterwegs.

Die Busse werden vornehmlich im innerstädtischen Linienverkehr, vorrangig in den Umweltzonen, eingesetzt. Im Projektverlauf soll sich unter anderem zeigen, welche Fahrzeuge für bergiges Gelände besonders geeignet sind oder welche Busse bei einer dichten Folge von Haltestellen den geringsten Spritverbrauch erzielen. Von den gewonnenen Erkenntnissen profitieren nicht nur die Verkehrsbetriebe. Auch die Fahrzeugindustrie gewinnt wichtige Impulse für zukünftige Optimierungen und ist daher beim Praxistest mit im Boot. Mit der Hybridtechnologie verbinden die Akteure große Erwartungen, denn sie ist in der Lage, Lärm, Schadstoffemissionen und den Ausstoß des Klimagases CO₂ deutlich zu reduzieren. Insbesondere stark belastete Innenstadtgebiete in den Umweltzonen werden so wirksam entlastet. Dabei soll die Belastung durch Feinstaub um bis zu 90 Prozent sinken. Der CO₂-Ausstoß wird um bis zu 30 Prozent reduziert, Stickoxide verringern sich um bis zu 39 Prozent. Zudem verspricht die innovative Antriebstechnologie Einsparungen

beim Kraftstoffverbrauch von 20 Prozent und mehr. Mit seinem Engagement für die moderne Hybridtechnologie hat der VRR auch einen Beitrag zur erfolgreichen Bewerbung Nordrhein-Westfalens als „Modellregion Elektromobilität“ geleistet. Aus dem Förderprogramm des Bundesverkehrsministeriums erhält NRW als eine

von acht Modellregionen für Elektromobilität entsprechende Mittel, mit denen Forschung und Entwicklung vorangetrieben werden sollen.

Hybridtechnologie im Test

Unter Hybridtechnologie versteht man die Kombination eines herkömmlichen Dieselantriebs mit Elektromotoren. Die beim Bremsen entstehende Energie wird dabei in Batterien gespeichert und zum Antrieb der Elektromotoren genutzt. Das Zusammenwirken der beiden Antriebe und die Energiespeicherung werden je nach Modell unterschiedlich geregelt. Gerade Linienbusse im Stadtverkehr eignen sich für die Hybridtechnologie besonders gut, da sie auf den Strecken mit vielen Haltestellen in kurzen Abständen oft bremsen und wieder anfahren müssen. Im Rahmen des VRR-Förderprojekts testen elf Unternehmen Hybridbusse verschiedener Hersteller.

- Rheinbahn, Düsseldorf: 5 Gelenkbusse
- BOGESTRA, Bochum: 3 Gelenkbusse
- Verkehrsbetrieb Hüttebräuker: 2 Solobusse
- Stadtwerke Neuss, rhein ruhr partner-Verkehr, Verkehrsgesellschaft Ennepe-Ruhr, WSWmobil Wuppertal: je 1 Gelenkbus
- SWK MOBIL, Krefeld: 4 Gelenkbusse
- DSW21, Dortmund: 2 Gelenkbusse
- TRD-Reisen Fischer: 1 Solobus
- Hagener Straßenbahn: je 1 Gelenk- und 1 Solobus

Know-how zur Verbesserung der Luftqualität

Seit Oktober 2008 gibt es in den Städten Duisburg, Oberhausen, Bottrop, Essen, Gelsenkirchen, Bochum, Dortmund, Recklinghausen und Mülheim an der Ruhr ausgewiesene Umweltzonen. Hier gelten Fahrverbote für Fahrzeuge ohne entsprechende Umweltplakette. Die Umweltzonen sind zentrale Bausteine des Luftreinhalteplans Ruhrgebiet, der die gesetzlichen EU-Vorgaben zur Verbesserung der Luftqualität in Großstädten und Ballungsräumen umsetzt. Der VRR hat an der Ausgestaltung des Plans aktiv mitgewirkt.

Der Luftreinhalteplan Ruhrgebiet erfasst ein Gebiet von rund 1.500 Quadratkilometern mit 13 Städten (Duisburg, Essen, Mülheim an der Ruhr, Oberhausen, Bottrop, Gelsenkirchen, Gladbeck, Herten, Recklinghausen, Bochum, Dortmund, Castrop-Rauxel und Herne) sowie 3,3 Millionen Einwohnern. Erstellt wurde er von den verantwortlichen Bezirksregierungen Arnsberg, Münster und Düsseldorf in Kooperation mit den Kommunen, dem Landesamt für Natur, Umwelt und Verbraucherschutz, dem Ministerium für Bauen und Verkehr des Landes sowie zahlreichen anderen Institutionen, darunter der VRR. Der Verbund hat sein Know-how vor allem in die verkehrlichen Maßnahmen des Luftreinhalteplans eingebracht und in einer dezidierten Stellungnahme die Belange des öffentlichen Nahverkehrs vertreten. Zu den wichtigsten Planzielen gehört die Verringerung der Luftverschmutzung durch den Straßenverkehr.

Zielführend sind vor diesem Hintergrund Maßnahmen zur Verkehrssteuerung und zur Reduzierung von Emissionen. Die Verkehrsunternehmen im VRR gehen dabei mit gutem Beispiel und der verstärkten Beschaffung moderner, schadstoffarmer Fahrzeuge voran. Auch der Erwerb innovativer Hybridbusse (siehe Seite 42/43) ist ein wichtiger Beitrag zur Verbesserung der Luft- und Umweltqualität. Aus Sicht des Verbundes kann nur eine integrierte Verkehrspolitik mit einem zugunsten des ÖPNV veränderten Modalsplit zu deutlich geringeren Schadstoffbelastungen führen. Voraussetzung dafür ist allerdings eine ausreichende Finanzierung des Nahverkehrs. Der VRR unterstützt und initiiert darüber hinaus weitere Maßnahmen, die zu einer Reduzierung des Autoverkehrs und zur Stärkung umweltverträglicher Mobilität beitragen können, wie das kommunale Netzwerk „Mitpendler“ (siehe Seite 60), Mobilitätsangebote zu Großveranstaltungen wie z. B. zur ExtraSchicht, Fahrradboxen an Bahnhöfen und anderes.

Gemeinsam für den Klimaschutz

Die Frage, wie umweltfreundlich Bus und Bahn tatsächlich sind, wird für interessierte Nahverkehrskunden immer wichtiger. Deshalb hat der VRR gemeinsam mit dem Nahverkehr Westfalen-Lippe (NWL) und vier Eisenbahnunternehmen im März 2009 eine breit angelegte Klimaschutzkampagne gestartet. „Natürlich Bahn“ untermauert die ökologischen Vorteile des Schienenverkehrs und stärkt das Interesse an klimafreundlicher Mobilität.

Eine positive Imagebildung durch Information und eine langfristige Kundenbindung lauten die Ziele der vom VRR und NWL organisierten Kampagne, die im Internet unter www.natuerlich-bahn.de kommuniziert wird. Die Umsetzung übernehmen die regionalen SPNV-Zweckverbände und die beteiligten Eisenbahnunternehmen Abellio, DB Regio NRW, eurobahn und Prignitzer Eisenbahn. Sie erstellen im Rahmen von „Natürlich Bahn“ verschiedene Informations- und Freizeitmedien und organisieren darüber hinaus insgesamt vier an Jahreszeiten und umweltspezifischen Inhalten orientierte Thementage. Jedes Unternehmen setzt an diesen Tagen spezielle Themenwagen ein, die mit Informationsmaterial, kompetenten Ansprechpartnern und Gewinnspielen auf die Strecke gehen.

Als Schwerpunkte für dieses Jahr sind die Themen „Freizeit und Mobilität“ im Frühjahr, „Sonne, Wasser, Ferien“ im Sommer, „Ernährung“ im Herbst sowie „Energie“ im Winter ausgewählt worden.

Kampagne zur Autopause

Als wichtigste Maßnahme zur Neukundenakquise wurde im Rahmen der Kampagne die Aktion „Autopause“ realisiert. Sie richtete sich gezielt an Autofahrer, die sich für einen Umstieg auf öffentliche Verkehrsmittel interessierten. Den dazu nötigen Anstoß sollte die Aktion geben. Interessenten konnten sich bis Mitte Juli 2009 via Internet um ein Monatsticket für ihre Region bewerben, um Bus und Bahn unverbindlich zu testen. Insgesamt zehn kostenlose Testfahrertickets für den Monat September wurden unter den Bewerbern verlost. Einen zusätzlichen Anreiz zur „Autopause“ setzte ein Gewinnspiel, bei dem als Preise attraktive Kurzreisen mit Bus und Bahn ausgelobt wurden.

Mit Technik gegen das Schwarzfahren

Konsequent treibt der VRR das Elektronische Fahrgeldmanagement (EFM) voran, gerade auch im Bereich der Ticketkontrolle. Dabei hat sich der elektronisch kontrollierte Vordereinstieg in Bussen in mehreren Pilotprojekten bewährt. Weitere Verkehrsunternehmen bereiten sich auf den Einsatz der technisch unterstützten Ticketkontrolle vor, die den Missbrauch von Chipkartentickets effektiv eindämmen kann.

Schon der durch den Busfahrer kontrollierte Vordereinstieg ohne technische Hilfe, den die meisten Verkehrsunternehmen im Verbundraum seit Jahren praktizieren, hat die Zahl der Schwarzfahrer erheblich reduziert. Doch eine genaue Kontrolle der Chipkarten ist erst mithilfe der elektronischen Lesegeräte möglich. Wie bei der mobilen Ticketprüfung durch die Fahrkartenkontrolleure lesen die im Buscockpit installierten Geräte die Daten der Chipkarten aus und können so auch ungültige und gesperrte Tickets identifizieren. Für die Kontrolle hält der Fahrgast beim Einstieg seine Chipkarte vor das Gerät, die Ticketinformationen werden kontaktlos per RFID-Technik übermittelt. Ein optisches und akustisches Signal zeigt an, ob das Ticket gültig ist oder nicht.

Nach den ersten Pilotversuchen in Remscheid und Düsseldorf mit dem System, das den kontrollierten Vordereinstieg erweitert und verbessert, testete Anfang 2009 auch die Duisburger Verkehrsgesellschaft (DVG) die elektronische Ticketprüfung in einigen Bussen. Verbundweit ist das Interesse an den Geräten mittlerweile deutlich gewachsen, auch in Solingen wird die Einführung vorbereitet.

Hier sollen im Herbst 2009 zunächst 68 der 92 vorhandenen Busse mit der modernen Technik nachgerüstet werden. Im Juni 2009 fand bei der WSWmobil in Wuppertal ein vierwöchiger Testbetrieb mit 20 Bussen auf einer stark frequentierten Linie statt. Die dort erhobenen Betriebsdaten und eine Fahrgastbefragung bestätigen die Machbarkeit und die Akzeptanz der elektronischen Einstiegskontrolle.

Prüfung schneller und effizienter

Die Nachrüstung der Busse mit den dafür erforderlichen Geräten wird vom VRR im Rahmen der Infrastrukturförderung nach § 12 ÖPNVG NRW unterstützt. Maximal 2.550 Euro pro Fahrzeug gibt es für das System, das die Fahrausweisprüfung schneller und zuverlässiger macht. Dabei ist die Zweckbindung der Geräte auf fünf Jahre festgelegt. Durch die Anpassung seiner Fahrzeugförderrichtlinie hat der VRR sichergestellt, dass zukünftig auch alle neu angeschafften Busse der Verkehrsunternehmen mit den Geräten zur elektronischen Einstiegskontrolle ausgerüstet werden. Fachlich begleitet wird die Ausweitung des elektronisch kontrollierten Vordereinstiegs durch das beim VRR angesiedelte landesweite KompetenzCenter Elektronisches Fahrgeldmanagement (KCEFM).



Zukünftig werden die Tickets nicht mehr vom Busfahrer kontrolliert, sondern automatisch auf elektronischem Weg. NFC heißt die Technologie, die das ermöglicht. Sie arbeitet in einem Frequenzbereich von 13,56 MHz und bietet eine Datenübertragungsrate von maximal 424 kbit/s bei einer Reichweite von nur 10 Zentimetern.

325,753

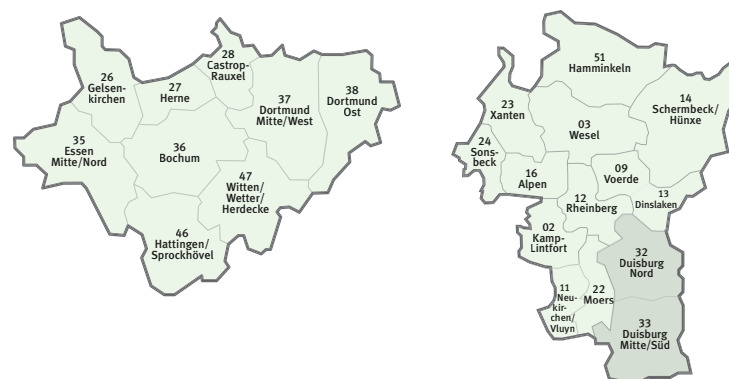
0,000004

Einzelne Münzen in der Hand oder der Tasche fallen kaum ins Gewicht. Die Millionen von Euro in Münzen allerdings, die jährlich in die Ticketautomaten der Verkehrsunternehmen im VRR geworfen werden, bringen es auf 325,753 Tonnen. Ganz ohne Kleingeld kommen dagegen Besitzer eines federleichten Abotickets aus, das gerade mal vier Gramm wiegt.

Apropos Aboticket: Bei der großen Schnupperabo-Aktion mit 18 Verkehrsunternehmen haben sich im vergangenen Jahr viele Kunden gegen das Kleingeldzählen am Automaten und für ein bequemes Abo entschieden.

Tickets und Tarife

Attraktive Tickets für Kulturfans

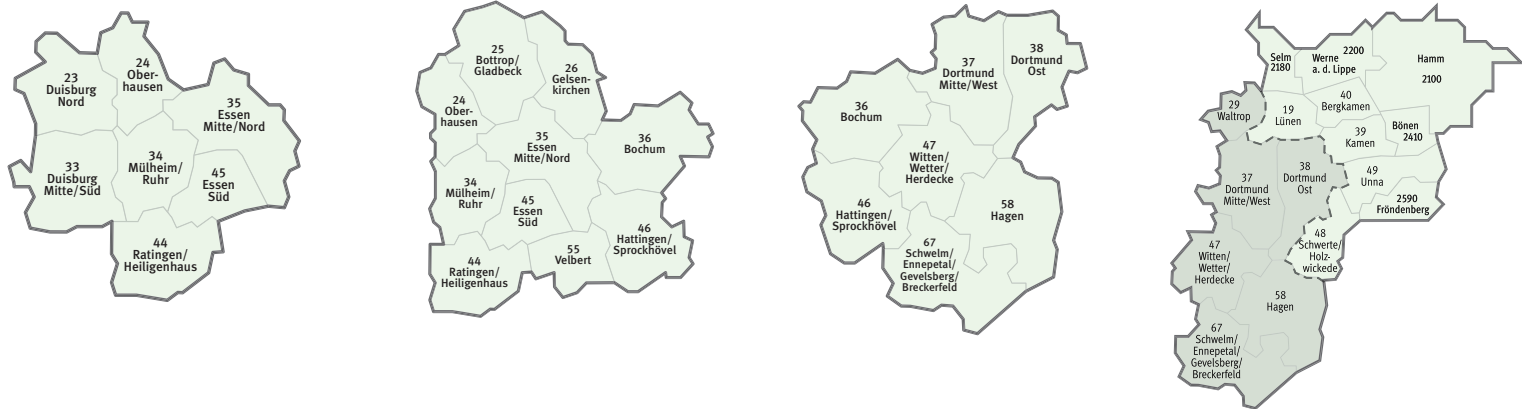


Mit dem Kulturhauptstadtjahr RUHR.2010 kommen auf die Metropole Ruhr besondere Herausforderungen zu – vor allem im Bereich der Mobilität. Ein Großteil der zahlreichen Besucher aus dem In- und Ausland, die im nächsten Jahr ins Ruhrgebiet kommen, wird die öffentlichen Verkehrsmittel der Region nutzen. Der VRR ist in vielfältiger Weise in die Vorbereitung des Großereignisses eingebunden. Unter anderem hat er maßgeblich an der Konzeption spezieller Kulturhauptstadttickets mitgewirkt, die ein zentraler Baustein des Angebots für die RUHR.2010-Besucher sind.

Vielseitig, einfach zu nutzen, interessant für Touristen und Tagesausflüge sowie aufgeladen mit attraktiven Mehrwerten: Diese Kriterien lagen der Entwicklung der Kulturhauptstadttickets zugrunde. Gemeinsam arbeitete der VRR mit Verkehrsunternehmen, dem landesweiten KompetenzCenter Marketing (KCM) sowie Vertretern der Ruhr Tourismus GmbH (RTG), der RUHR.2010 GmbH und der städtischen Touristikverbände an der Ausgestaltung der Ticketangebote. Dabei verfolgten die Partner die Leitidee einer Art „Welcomecard“ mit verschiedenen Bonusleistungen, wie sie zahlreiche internationale Metropolen für Touristen anbieten.

In enger Abstimmung mit den politischen Gremien und den Nachbarverbänden fiel schließlich die Entscheidung, zwei verschiedene Tickettypen auf den Markt zu bringen: ein landesweit gültiges Ticket für zwei Personen und ein regional gültiges Ticket für eine Person.

- Das RUHR.2010Ticket NRW gilt 48 Stunden in ganz Nordrhein-Westfalen für zwei Personen und ist zum Preis von 48 Euro erhältlich. Nach dem Vorbild des erfolgreichen Pauschalpreisangebots SchönerTagTicket NRW bietet es den Kulturhauptstadt-Touristen die maximale Bewegungsfreiheit. Außerdem ermöglicht es Besuchern, die über die Flughäfen Düsseldorf und Köln die Metropole Ruhr ansteuern, direkt in den Nahverkehr der Region umzusteigen.



Geltungsbereiche des Kulturhauptstadttickets

- Die kleinere, regionale Ticketvariante ist das RUHR.2010Ticket für eine Person. Es ist ebenfalls 48 Stunden gültig und wird für 19 Euro angeboten. Dieses Ticket ist erhältlich für sechs verschiedene Geltungsräume, die den gesamten Erlebnisraum von RUHR.2010 abdecken. So gibt es jeweils ein Ticket für das Rhein-Lippe-Gebiet und den Niederrhein, während im Verbundraum des VRR vier verschiedene RUHR.2010-Tickets zur Auswahl stehen.

Beide Ticketarten ermöglichen die Nutzung aller Busse, Straßen-, Stadt- und U-Bahnen sowie der Nahverkehrszüge S-Bahn, RB und RE in der 2. Klasse im jeweiligen Geltungsbereich. Zudem bieten alle Tickets mit zahlreichen Rabatten bei ausgewählten Events des Kulturhauptstadtprogramms die gleichen Zusatzleistungen.

Preisnachlässe erhalten die Ticketbesitzer beispielsweise bei einer spektakulären Mittelalter-Ausstellung in Herne sowie bei allen Ausstellungen des renommierten Essener Folkwang-Museums. Die touristischen Mehrwerte werden von der RTG und den Stadtmarketinggesellschaften akquiriert. Daneben wird es für größere Veranstaltungen KombiTicket-Angebote geben, bei denen die jeweilige Eintrittskarte für die Hin- und Rückfahrt mit Bus und Bahn gilt.

Der Vertrieb der speziellen Tickets zum Kulturhauptstadtjahr läuft über vielfältige Kanäle der beteiligten Akteure. Ab Anfang 2010 sind die RUHR.2010-Tickets in KundenCentern und an Ticketautomaten der Verkehrsunternehmen, an Verkaufsstellen und Automaten der DB sowie in städtischen Touristinformationen und in den Besucherzentren von RUHR.2010 in Essen, Duisburg, Oberhausen, Bochum und Dortmund erhältlich. Für eine offensive Bewerbung der speziellen Tickets für Touristen setzen VRR,

KCM, RTG und die beteiligten Stadtmarketinggesellschaften ihre vorhandenen Medien und Kommunikationskanäle wie Publikationen und das Internet ein. Zudem werden für die Kulturhauptstadtickets eigene Werbemedien entwickelt. Der VRR sieht die RUHR.2010-Tickets als sinnvolle touristische Ergänzung seines Ticketsortiments, da für das Kulturhauptstadtjahr eine deutliche Steigerung der Besucherzahlen in der Region zu erwarten ist. Die speziellen Fahrscheine machen Bus und Bahn für diese Gäste zum idealen Mobilitätsangebot in der Metropole Ruhr.

Testen und überzeugen

Mit seinen attraktiven Ticketabonnements hat der VRR die Fahrgäste an Rhein und Ruhr überzeugt: Rund 1,25 Millionen Stammkunden sind mit den Abo-Chipkarten unterwegs. Sie profitieren vom günstigen Preis-Leistungs-Verhältnis und zusätzlichen Bonusleistungen und sichern dem Verbund somit einen bedeutenden Teil der Fahrgeldeinnahmen. Zusätzliche Stammkunden werben zahlreiche Verkehrsunternehmen im VRR über SchnupperAbo-Aktionen an, zuletzt Ende 2008 mit einem sehr erfolg-reichen Probeabo-Angebot.

Insgesamt 18 Verkehrsunternehmen starteten zeitgleich mit dem SchnupperAbo. Diese Aktionen zur Verkaufsförderung und Kundenakquise, die der Verbund unterstützt, richten sich insbesondere an Fahrgäste, die häufig mit Bus und Bahn unterwegs sind, sich bisher aber nicht für ein reguläres Jahresabonnement entscheiden konnten. Mit einem Probeabo bieten ihnen die beteiligten Verkehrsunternehmen die Möglichkeit, für drei Monate alle Vorteile eines Abonnements zu testen. Neben dem Preisvorteil, der gegenüber den einzeln gekauften Zeitkarten oft erheblich ist, lernen die Schnupper-Abonnenten auch das Gutscheineft „AboLust“ kennen. Es hält als attraktives Kundenbindungsinstrument des VRR zahlreiche Rabatte und Exklusivangebote aus dem Kultur- und Freizeitbereich für Abonnenten bereit.

Die SchnupperAbo-Aktion 2008 bot Bus- und Bahnkunden zwischen Oktober und Dezember den Einstieg in das dreimonatige Probeabonnement von Ticket2000, Ticket1000, BärenTicket oder YoungTicketPLUS an. Zu Beginn des dritten Testmonats mussten sich die Kunden dann entscheiden, ob sie das Abo weiterführen oder wieder beenden wollten. Die gesamte Aktion wurde mit vielfältigen Kommunikationsmaßnahmen begleitet und prominent im öffentlichen Raum platziert. Einheitliches Motiv war dabei ein sympathischer Marktverkäufer. Unter anderem auf Plakaten, mit Postkarten, Anzeigen und Fahrzeugwerbung, im Internet sowie über Hörfunkspots machten die Verkehrsunternehmen das SchnupperAbo bekannt. Für die direkte Ansprache potenzieller Neukunden waren Promotionteams an stark frequentierten Orten wie Wochenmärkten und Bahnhofsvorplätzen unterwegs. Zusätzlich verstärkten viele

Verkehrsunternehmen den Werbedruck über Gewinnspiele und Präsente für die Schnupper-Kunden. Mit Erfolg: Fast 14.000 Probeabonnements wurden über alle angebotenen Tickets hinweg abgeschlossen. Besonders erfreulich: Mehr als 9.200 Neukunden stiegen nach dem Probezeitraum in ein reguläres Abo ein.

Schnupperaktion überzeugte

Um die Wirkung solcher SchnupperAbo-Angebote verlässlich zu evaluieren, begleitete eine professionelle Marktforschung die gesamte Aktion. In zwei Wellen wurde ein Teil der Probeabonnenten telefonisch befragt. Dabei zeigte sich, dass das SchnupperAbo vor allem zur Gewinnung von Erst-Abonnenten geführt hatte. Immerhin 20 Prozent der Testkunden waren in den sechs Monaten zuvor gar nicht mit öffentlichen Verkehrsmitteln unterwegs. Sehr positiv stellten sich zudem die Mehreinnahmen der Verkehrsunternehmen durch die Aktion dar,

was unter anderem darauf zurückzuführen war, dass die Mehrheit der Schnupper-Abonnenten sich für das Ticket2000 entschieden hatte.

Zum Abschluss des Probeabos hatten nach Auskunft der Befragten vor allem die intensiven Werbemaßnahmen beigetragen. Vor diesem Hintergrund fiel die Entscheidung, auch Ende 2009 wieder eine SchnupperAbo-Aktion anzubieten, an der sich wegen des großen Erfolgs im Jahr 2008 mehr als 20 Verkehrsunternehmen

im Verbund beteiligen werden. Die kommende Aktion setzt dabei auf noch mehr Werbedruck: Eine zweistufige Kampagne stellt ab Sommer 2009 zunächst die Vorteile der öffentlichen Verkehrsmittel generell in den Vordergrund, bevor dann das SchnupperAbo als Testmöglichkeit von September bis einschließlich November beworben wird. Von dieser Vorgehensweise versprechen sich die Verkehrsunternehmen erneut eine effektive Absatzsteigerung bei den Ticketabonnements.

SchnupperAbo-Aktion – die beteiligten Verkehrsunternehmen

- Bahnen der Stadt Monheim (BSM)
- Busverkehr Rheinland (BVR)
- Dortmunder Stadtwerke (DSW21)
- Essener Verkehrs-AG (EVAG)
- Straßenbahn Herne-Castrop-Rauxel (HCR)
- Regiobahn
- Stadtwerke Remscheid (SR)
- Stadtwerke Neuss (SWN)
- Verkehrsgesellschaft Ennepe-Ruhr (VER)
- Bochum-Gelsenkirchener Straßenbahnen (BOGESTRA)
- DB Regio NRW
- Duisburger Verkehrsgesellschaft (DVG)
- Hagener Straßenbahn AG
- Mülheimer Verkehrsgesellschaft (MVG)
- Niederrheinische Versorgung und Verkehr AG (NVV)
- Stadtwerke Oberhausen (STOAG)
- Stadtwerke Solingen (SWS)
- Vestische Straßenbahnen (Vestische)

Stammkunden für Bus und Bahn

Seit inzwischen neun Jahren in Folge verzeichnet der VRR steigende Fahrgastzahlen und entsprechend mehr Einnahmen durch den Ticketverkauf. Maßgeblichen Anteil daran hat die breite Palette an Abotickets, die der Verbund so attraktiv gestaltet hat, dass immer mehr Menschen zu Stammkunden in Bussen und Bahnen werden.

Mit rund 25.000 neuen Abonnenten im Jahr 2008 hat der VRR erneut zahlreiche Fahrgäste dauerhaft an den öffentlichen Nahverkehr gebunden. Dabei verzeichneten sowohl die „Klassiker“ unter den Abotickets als auch die Angebote für Auszubildende eine besonders starke Nachfragesteigerung. Mit Ticket2000 und Ticket1000 waren fast 425.000 Kunden unterwegs – sechs Prozent mehr als im Vorjahr. Noch höher fiel der Zuwachs beim YoungTicket-PLUS für Azubis mit einem Plus von sieben Prozent gegenüber 2007 aus. Nach wie vor führt das SchokoTicket für Schüler die Abo-Statistik an. Rund 440.000 junge Stammkunden sind mit dem verbundweit gültigen Ticket mobil.

Ersparnis und Umweltbewusstsein

Mit einer Steigerung der Abonnementzahlen um 2,4 Prozent zieht der VRR erneut eine positive Bilanz. Die langfristige Strategie, durch die gezielte Entwicklung eines diversifizierten Angebots für bestimmte Gruppen und verschiedene Lebenslagen breit aufgestellt zu sein, zeigt weiterhin Wirkung. Das gute Preis-Leistungs-Verhältnis und die Mehrwerte gegenüber den einzeln verkauften Zeittickets machen immer mehr Menschen die Entscheidung für ein Abonnement leicht. Dabei spielt die bewusste Wahl einer umweltfreundlichen und zeitgemäßen Mobilität – insbesondere in den städtischen Ballungsräumen – eine immer größere Rolle.

13.800

Die Zahl der Abonnenten steigt stetig. Allein rund 14.000 Menschen ließen sich von der letzten SchnupperAbo-Aktion der Verkehrsunternehmen überzeugen. Das spricht zum einen für die Qualität unseres Angebotes und zum anderen für eine veränderte Einstellung gegenüber Umwelt, Klimaschutz und Natur.

Von Polnisch bis Portugiesisch – unter den rund 30.000 Menschen, die in den Verkehrsunternehmen des VRR beschäftigt sind, werden mehr als vierzig verschiedene Muttersprachen gesprochen. Dennoch funktioniert die Kommunikation untereinander in der Regel reibungslos.

Apropos Kommunikation: Hier legt der VRR ganz besonderen Wert auf zielgruppengerechte Ansprache von Kindern und Jugendlichen. Mit „Flo“, dem Star des neuen Verkehrserziehungsfilms, wird eine glaubhafte Brücke geschlagen.

Kunde und Kommunikation

Have a good journey!
Buon viaggio!
Gut reise!
Hyvää matkaa!
Kivánok! Jyi yolculuklar!
Have a good journey!
Buon viaggio!
Gut reise!
Hyvää matkaa!
Kivánok! Jyi yolculuklar!
Have a good journey!
Buon viaggio!
Gut reise!
Hyvää matkaa!
Kivánok! Jyi yolculuklar!

Bon voyage!
Buon viaggio!
Gut reise!
Hyvää matkaa!
Kivánok! Jyi yolculuklar!
Bon voyage!
Buon viaggio!
Gut reise!
Hyvää matkaa!
Kivánok! Jyi yolculuklar!
Bon voyage!
Buon viaggio!
Gut reise!
Hyvää matkaa!
Kivánok! Jyi yolculuklar!

Kundenzufriedenheit im Blick

Im öffentlichen Personenverkehr gewinnen Kundenrechte und Leistungsgarantien zunehmend an Bedeutung. Insbesondere auch von der Politik eingefordert, sollen sie den steigenden Erwartungen der Fahrgäste in Bussen und Bahnen Rechnung tragen. Neben der bundesweit gültigen Mobilitätsgarantie und der von einigen Verkehrsunternehmen angebotenen Anschlussgarantie haben der VRR und die Stadtwerke Krefeld (SWK MOBIL) Ende 2008 mit dem Pünktlichkeitsversprechen eine weitere innovative Maßnahme zur Steigerung der Kundenzufriedenheit auf den Weg gebracht.

Als zentrales Qualitätskriterium entscheidet gerade die Pünktlichkeit öffentlicher Verkehrsmittel darüber, ob der ÖPNV als attraktives und zuverlässiges Mobilitätsangebot angenommen oder abgelehnt wird. Deshalb wählten der VRR und die SWK MOBIL gezielt dieses Merkmal für die Einführung einer neuen Kulanzleistung für die Fahrgäste aus. Im Rahmen eines dreimonatigen Pilotprojekts startete das „10-Minuten-Pünktlichkeitsversprechen“ am 1. Oktober 2008. Als freiwillige Zusatzleistung ihres Verkehrsunternehmens hatten die SWK MOBIL-Kunden in diesem Zeitraum einen Anspruch auf eine Entschädigung, sobald Busse und Bahnen ihr Ziel mindestens zehn Minuten später als im Fahrplan ausgewiesen erreichten. Angekündigt und begleitet wurde das Projekt durch eine breit angelegte Kommunikationskampagne.

Als Basis für die Fahrgelderstattung diente ein EinzelTicket der Preisstufe A2: Die Kunden konnten pro verspätete Fahrt 2,20 Euro für einen Erwachsenen und 1,30 Euro für ein Kind geltend machen. Wollten die Fahrgäste das Pünktlichkeitsversprechen in Anspruch nehmen, mussten sie die verspätete Fahrt innerhalb von drei Arbeitstagen anzeigen. Dafür wurde eine eigene Internetseite eingerichtet, die dazu erforderliche Kundenresonanzsoftware finanzierte der VRR.

Zusätzlich wurde eine Online-Befragungssoftware entwickelt, über die die Fahrgäste nach Eingabe ihrer Verspätungsbeschwerde das Pünktlichkeitsversprechen bewerten konnten. Sobald die Reklamation bestätigt war, konnten sich die Fahrgäste die Ticketkosten im Kundencenter der SWK MOBIL auszahlen lassen. Bei den Abonnenten wurde der Erstattungsbetrag mit dem monatlichen Ticketpreis verrechnet.

Dieses Versprechen macht Nägel mit Köpfen: Kommt der Bus oder die Bahn mindestens 10 Minuten später als im Fahrplan ausgewiesen, gibt es eine Erstattung. Was als Pilotprojekt in Krefeld gestartet ist, könnte schon bald im ganzen VRR Schule machen.



Die Erwartungen an das Pilotprojekt waren hoch: Das „10-Minuten-Versprechen“ sollte neue Maßstäbe in Sachen Qualität setzen und wichtige Erkenntnisse nicht nur zur Kundenzufriedenheit, sondern auch im Hinblick auf ein effizientes Qualitätsmanagement beim Verkehrsunternehmen liefern. Diesem Anspruch wurde das Projekt mehr als gerecht. Denn innerhalb des Pilotzeitraums zeigte sich schnell, dass das Pünktlichkeitsversprechen alle gesetzten Ziele erreichen würde:

- Die allgemeine Kundenzufriedenheit ist gestiegen. Über das Online-Befragungstool bewerteten 71 Prozent der Fahrgäste das Pünktlichkeitsversprechen als gut oder sehr gut.
- Die neue Kulanzregelung wird nur moderat in Anspruch genommen, die Erstattungen und damit verbundene Einnahmeausfälle halten sich in Grenzen.

- Das Pünktlichkeitsversprechen ist für das Verkehrsunternehmen wirtschaftlich, da die Kosten der Resonanzbearbeitung sinken.
- Die Regelung wirkt sich positiv auf das Qualitätsmanagement aus. Über die internetbasierte Software erhält das Verkehrsunternehmen eine direkte und zeitnahe Rückmeldung von seinen Kunden und kann umgehend reagieren.

Im Krefelder Pilotprojekt hat sich das Pünktlichkeitsversprechen als sinnvolle Maßnahme der Qualitätssteuerung erwiesen. Ähnlich positive Erfahrungen sind auch aus anderen Regionen Deutschlands bekannt, deshalb soll die neue Kulanzleistung in Zukunft bei weiteren Verkehrsunternehmen im VRR eingeführt werden. Läuft das 10-Minuten-Versprechen auch dort erfolgreich an, ist eine sukzessive Ausweitung auf das gesamte Verbundgebiet vorgesehen.

Mobilitätsservice im Netz

Als Mobilitätsdienstleister richtet der VRR seinen Blick nicht ausschließlich auf das Angebot von Bussen und Bahnen. Vielmehr zielt die strategische Arbeit des Verbundes darauf ab, ein optimales Mobilitätsangebot über alle Verkehrsmittel hinweg zu ermöglichen. Bei der Organisation dieser flexiblen Mobilität spielt das moderne und schnelle Medium Internet eine zentrale Rolle. Ein innovatives und erfolgreiches Beispiel dafür ist das vom Verbund koordinierte, landesweite Online-Portal „Mitpendler NRW“ zur Organisation von Fahrgemeinschaften, das regional und überregional neue Standards setzt.

Das Internet-Portal www.mitpendler.de, das unter Federführung des VRR entwickelt wurde und im Januar 2009 an den Start ging, bietet im Vergleich zum Vorgängerangebot viele Neuerungen. Als Gemeinschaftsinitiative von Kommunen und Verkehrsverbänden in Nordrhein-Westfalen zielt das Portal darauf ab, Reisende mit gleichem Ziel zu Fahrgemeinschaften zusammenzubringen. Dabei werden Berufspendler ebenso angesprochen wie Menschen, die in ihrer Freizeit eine Mitfahrgelegenheit suchen oder anbieten möchten. Sie können in die nutzerfreundlich gestaltete Vermittlungsplattform ihr Angebot bzw. Gesuch für eine bestimmte Strecke eingeben.

Verknüpfung von Auto und ÖPNV

Im Gegensatz zu anderen Systemen geht „Mitpendler NRW“ noch einen Schritt weiter und beschränkt sich nicht nur auf die Vermittlung von Fahrern und Passagieren: Als einziges Fahrgemeinschaftsportal bundesweit verknüpft es bei der Auskunft die verschiedenen Mobilitätsträger Auto und Nahverkehr. Ist für eine gesuchte Strecke kein passendes Fahrgemeinschaftsangebot vorhanden, wird eine Verbindung mit Bus und Bahn angezeigt. Darüber hinaus deckt „Mitpendler NRW“ den gesamten Reiseweg mit Nahverkehr und Auto ab: Da Fahrgemeinschaften in der Regel nicht vor der eigenen Haustür starten, zeigt das System die ÖPNV-Verbindung zum Treffpunkt der gemeinsam Reisenden an. Der Service des Portals ist für alle Nutzer kostenfrei. Sie können das aktuelle Angebot im Internet einsehen.

Um Kontakt mit möglichen Mitreisenden aufzunehmen oder selbst ein Angebot oder Gesuch einzustellen, ist eine einmalige Registrierung erforderlich.

Fahrgemeinschaften entlasten Straße

Das neue Online-Angebot erfreute sich von Beginn an einer positiven Resonanz. Auch der VRR misst „Mitpendler NRW“ eine hohe Bedeutung bei, denn das Portal stärkt die Idee der Fahrgemeinschaften, die in besonderer Weise den Anforderungen an eine moderne, umweltfreundliche und nachhaltige Mobilität entsprechen. Gerade im Pendlerland Nordrhein-Westfalen, in dem täglich 3,8 Millionen Menschen auf den Straßen unterwegs sind, bedeuten Fahrgemeinschaften eine enorme Entlastung für den Straßenverkehr. Sie helfen, Staus zu vermeiden und schonen die Umwelt, weil sie Emissionen und Lärm wirksam reduzieren. Zudem profitieren die Mitglieder von

Fahrgemeinschaften von den ökonomischen Vorteilen des gemeinsamen Reisens, denn je mehr Personen ein Auto nutzen, umso geringer sind die Kosten für den Einzelnen.

Inzwischen engagieren sich 28 nordrhein-westfälische Kommunen sowie alle drei Nahverkehrs-Zweckverbände des Landes für „Mitpendler NRW“. Weitere Städte und Kreise haben ihre Beteiligung zugesagt. So wächst die Arbeitsgemeinschaft des Projekts, das auf ganz Nordrhein-Westfalen ausgeweitet werden soll. Auf dieser breiten Basis kann der strategische Zusammenschluss aller beteiligten Projektpartner für eine möglichst hohe Nutzung und damit für eine maximale Effektivität des Portals sorgen. Die Koordination der Mitpendler-Aktivitäten liegt auch weiterhin beim VRR.

Sicher mobil von Anfang an

Der sicheren und selbstständigen Mobilität seiner jüngsten Fahrgäste widmet sich der VRR seit vielen Jahren mit verschiedenen verkehrspädagogischen Angeboten. Im Jahr 2008 hat der Verbund seine Lehr- und Lehrmaterialien für die Verkehrserziehung neu aufgelegt und ergänzt. Arbeitsblätter und Verkehrsposter erschienen in überarbeiteter Form, der neue Verkehrserziehungsfilm sensibilisiert Kinder für ein verantwortungsvolles Verhalten im Straßenverkehr – und das so effektiv, dass der Film im Sommer 2009 mit einem pädagogischen Gütesiegel ausgezeichnet wurde.

Mit Blick auf das stetig steigende Verkehrsaufkommen gerade in den Städten wachsen die Herausforderungen an die Verkehrserziehung von Kindern. Umso wichtiger sind Orientierung und ein Wissen um die Gefahren des alltäglichen Verkehrsgeschehens. Der neue VRR-Film bietet deshalb vielfältige Informationen zum sicheren Verhalten im Straßenverkehr und zum Umgang mit Bus und Bahn. Schülerinnen und Schüler zwischen sieben und 13 Jahren lernen in unterhaltsamer Art und Weise, worauf es beim Weg durch die Stadt ankommt.

So geht es um die verschiedenen Verkehrsmittel, um Haltestellen, das Lesen von Fahrplänen, das richtige Verhalten beim Ein- und Aussteigen sowie um das Ticketangebot im VRR. Zum anderen werden auch Aspekte und Hintergründe zum umweltfreundlichen und sozialen Handeln vermittelt. Dabei thematisiert der Film etwa die Frage der Sauberkeit und der Rücksichtnahme

in Bus und Bahn ebenso wie die Bedeutung der öffentlichen Verkehrsmittel für eine umweltfreundliche Mobilität. Dass der Film seine Informationen methodisch abwechslungsreich und technisch zeitgemäß präsentiert, war einer der Gründe für die pädagogische Auszeichnung.

Bekannte Wegbegleiter

Mit einem ansprechenden Mix aus realen Filmaufnahmen und animierten Trickfilmszenen erzählt der Film die Geschichte der SchokoTicket-Kinder, die mit Bus und Bahn unterwegs sind. Die Jungen und Mädchen wurden in einer Castingaktion als Werbeträger für das Schülerticket ausgewählt und sind den jungen Fahrgästen im VRR bereits aus einer SchokoTicket-Kampagne bekannt.



Das fröhliche VRR-Maskottchen Flo kommt an bei jungen Kunden. Als Rat- und Gastgeber saust die bunte Trickfigur in 55 unterhaltsamen Szenen durch den neuen Verkehrserziehungsfilm und sorgt für den Durchblick in Sachen Bus- und Bahnfahren.

Die realen Filmszenen wurden im Sommer 2008 in Kooperation mit DSW21 in Dortmund gedreht. Als Hauptdarsteller und Gastgeber führt das SchokoTicket-Maskottchen Flo durch den Film.

Die sympathische Zeichentrickfigur ist vielen Kindern im Verbundraum ebenfalls ein Begriff, da ihr Name im Zuge eines Wettbewerbs festgelegt wurde, an dem sich viele Schülerinnen und Schüler beteiligten. Flo moderiert die einzelnen Filmszenen an, erklärt richtiges und falsches Verhalten und spricht die Zuschauer direkt an. Dabei haben die Macher des Films auf eine jugendgerechte Sprache geachtet und die Sehgewohnheiten und Bedürfnisse der jungen Zielgruppe berücksichtigt. So baut der Film über


das Maskottchen Flo und die SchokoTicket-Kinder Identifikation und Verständnis auf, anstatt Lerninhalte mit erhobenem Zeigefinger zu präsentieren.

Für den flexiblen Einsatz im Schulunterricht wurde der Film als DVD produziert und thematisch in insgesamt zehn einzelne, inhaltlich abgeschlossene Kapitel gegliedert. So können die Lehrer nach Bedarf einzelne Aspekte der Verkehrs- und Umwelterziehung in verschiedenen Fächern thematisieren und die entsprechenden Kapitel über das DVD-Menü gezielt anwählen. Damit wird der Film den heutigen Anforderungen an moderne Lernmittel für den Schulunterricht gerecht. Der VRR und seine Verkehrsunternehmen stellen die DVD allen interessierten Schulen und Lehrern kostenlos zur Verfügung.

Die durchdachte pädagogische und mediale Konzeption des neuen Verkehrserziehungsfilms wurde im Juni 2009 auch von offizieller Stelle anerkannt: Die Gesellschaft für Pädagogik und Information (GPI) zeichnete den Film mit dem „Comenius EduMedia Siegel“ aus.

Mit diesem Gütezeichen empfiehlt die GPI alljährlich solche Multimediaprodukte, die ein besonders gutes didaktisches Konzept haben und den größtmöglichen Lernerfolg bei der jeweiligen Zielgruppe versprechen. Der VRR-Film erhielt das Siegel als einer von insgesamt 147 Preisträgern in Deutschland und ganz Europa.





Es war gar nicht so einfach, gerade die Zahlen zu recherchieren, die über das „normale“ Zahlenwerk eines Verbundberichts hinausgehen. Über 120 Telefonate, Faxe, E-Mails und Anschreiben wurden im Rahmen der Recherche benötigt. Ohne die tatkräftige Unterstützung zahlloser Mitarbeiter der Verkehrsunternehmen und des VRR wären gerade die nicht alltäglichen, mitunter auch außergewöhnlichen Zahlen schwer zu recherchieren gewesen – schließlich wollten wir es ganz genau wissen.

Apropos Genauigkeit: Im folgenden Teil findet sich die detaillierte Bilanz des VRR zu Leistung und Finanzen. Sie belegt den Erfolg unserer Arbeit und ist Ansporn für unsere Aktivitäten im kommenden Jahr.

Zahlen, Daten, Fakten

Der Verbund im Überblick

Zweckverbandsmitglieder

Verkehrsunternehmen im VRR

Stadt Bochum Stadt Gelsenkirchen	Bochum-Gelsenkirchener Straßenbahnen AG
Stadt Gelsenkirchen Stadt Bottrop Kreis Recklinghausen	Vestische Straßenbahnen GmbH
Stadt Dortmund	Dortmunder Stadtwerke AG (DSW21)
Stadt Düsseldorf	Rheinbahn AG
Kreis Mettmann	Kreisverkehrsgesellschaft Mettmann mbH
Stadt Duisburg	Duisburger Verkehrsgesellschaft AG
Ennepe-Ruhr-Kreis	Verkehrsgesellschaft Ennepe-Ruhr mbH
Stadt Essen	Essener Verkehrs-AG
Stadt Hagen	Hagener Straßenbahn AG
Stadt Herne	Straßenbahn Herne-Castrop-Rauxel GmbH
Stadt Krefeld	SWK MOBIL GmbH
Stadt Mönchengladbach	Niederrheinische Versorgung und Verkehr AG
Stadt Monheim	Bahnen der Stadt Monheim GmbH
Stadt Mülheim an der Ruhr	Mülheimer VerkehrsGesellschaft mbH
Stadt Neuss Kreis Neuss	Stadtwerke Neuss GmbH
Stadt Oberhausen	Stadtwerke Oberhausen AG
Stadt Remscheid	Stadtwerke Remscheid GmbH
Stadt Solingen	Stadtwerke Solingen GmbH
Stadt Viersen Kreis Viersen	Niederrheinwerke Viersen mobil GmbH
Stadt Wuppertal	WSW mobil GmbH
Stadt Wesel	
Stadt Kleve	

Weitere Verkehrsunternehmen mit Kooperationsvertrag:

Niederrheinische Verkehrsbetriebe AG
 StadtBus Dormagen GmbH
 Verkehrsgesellschaft der Stadt Velbert mbH
 Verkehrsgesellschaft Hilden mbH
 Flughafen Düsseldorf GmbH
 Busverkehr Rheinland mbH (bvr)
 Regionalverkehr Niederrhein GmbH (rvn)

SPNV-Verkehrsunternehmen:

ABELLIO Rail NRW GmbH
 DB Regionalbahn Rhein-Ruhr GmbH
 Regionale Bahngesellschaft Kaarst-Mettmann mbH
 NordWestBahn GmbH
 Prignitzer Eisenbahn GmbH
 Keolis Deutschland GmbH & Co. KG

Kapazitäten und Betriebsleistungen der Verkehrsmittel

Verkehrsmittel	Linien		Zug-/Bus-km in Mio.	
	2007	2008	2007	2008
S-Bahn **	11	11	18,8	18,7
RegionalExpress	15	15	13,8	13,8
RegionalBahn ***	23	22	10,2	9,54
SPNV-Verkehr	49	48	42,8	42,04

** inkl. RegioBahn, *** inkl. DME

Quelle: Fahrplan 2007/2008

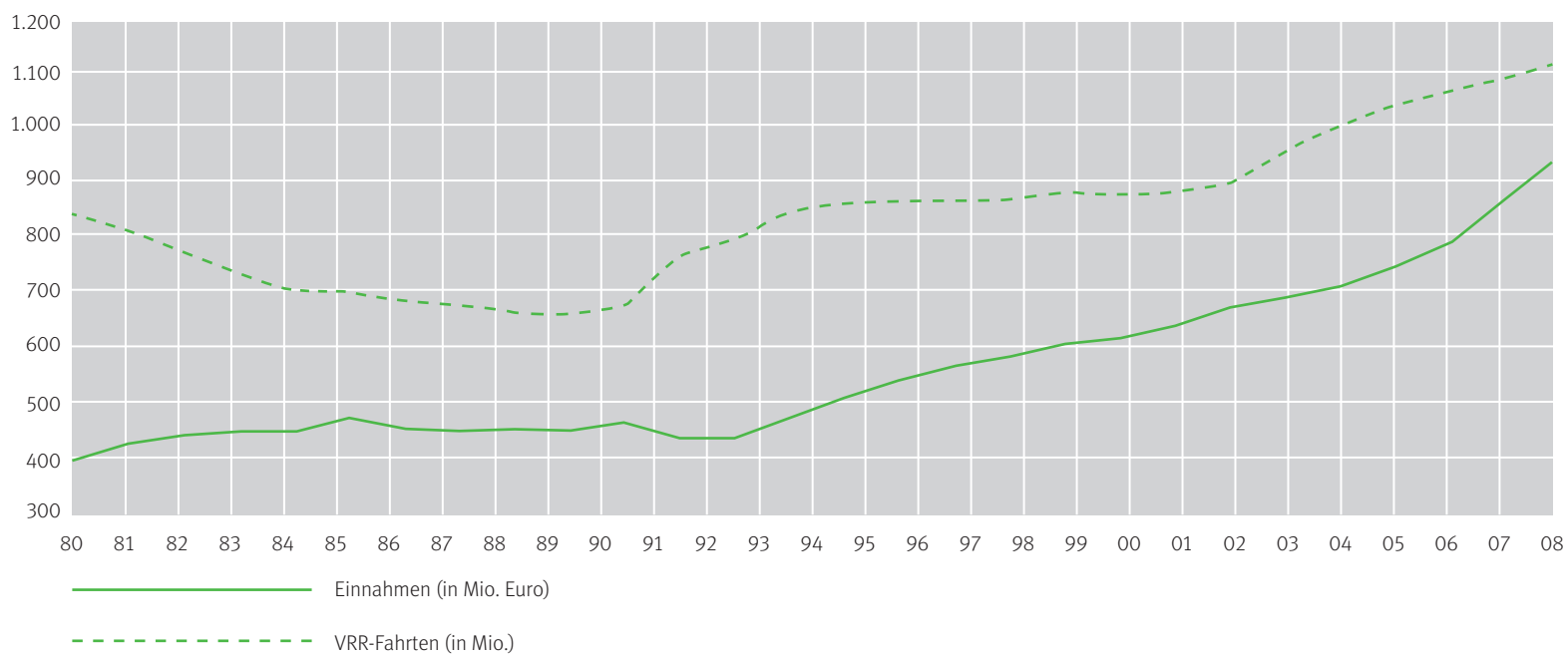
Stadtbahn	19	19	11,340	11,715
Schwebebahn	1	1	1,837	1,851
Straßenbahn	43	45	30,390	30,458
H-Bahn/Sky Train	1	1	0,494	0,494
Omnibus	863	845	187,430	189,282
O-Bus	6	6	3,057	2,664
ÖPNV-Verkehr	933	917	234,548	236,464

* inkl. NIAG, BVR, RVN, SDG, VGV, KVGM, VGH und FDG

Quelle: Ergebnisrechnung 2007/Verbundetat 2008

Darüber hinaus bieten einige Verkehrsunternehmen AST, TaxiBus und Bürgerbus-Verkehre an.
 An bestimmten Wochentagen verkehren NachtExpress-Linien im VRR.

Einnahmen- und Fahrtenentwicklung im VRR von 1980 bis 2008



Jahr	80	81	82	83	84	85	86	87	88	89
Summe Einnahmen	412,2	436,8	452,0	459,7	460,3	483,0	465,4	461,7	462,9	460,3
Summe Fahrten	833,3	805,6	759,5	713,9	680,2	682,1	662,8	655,3	640,7	637,2

Jahr	90	91	92	93	94	95	96	97	98	99
Summe Einnahmen	476,2	450,2	448,4	480,6	517,2	549,2	574,2	590,3	612,3	623,8
Summe Fahrten	656,1	756,3	783,1	842,7	858,1	864,9	865,0	867,4	875,7	872,3

Jahr	00	01	02	03	04	05	06	07	08
Summe Einnahmen	644,5	674,2	692,8	712,2	746,8	789,2	834,8	868,0	917,9
Summe Fahrten	872,3	877,2	897,9	962,7	1.013,3	1.051,9	1.079,4	1.096,3	1.110,3

Betriebsleistungen im Verkehrsverbund Rhein-Ruhr (Zug-/Bus-km in Mio.) 2008

Gebietskörperschaft	Straßenbahn	Stadt-/Schwebebahn	O-Bus	Summe Schiene	Omnibus	Summe aller BZ
Stadt Bochum	2,436	2,009		4,445	8,302	12,747
Stadt Bottrop				0,000	3,560	3,560
Stadt Dortmund	3,609	2,976		6,585	13,136	19,721
Stadt Düsseldorf	9,545	1,768		11,313	13,942	25,255
Stadt Duisburg	2,400	1,363		3,763	8,433	12,196
Ennepe-Ruhr-Kreis	0,394			0,394	9,832	10,226
Stadt Essen	4,602	1,812		6,414	13,818	20,232
Stadt Gelsenkirchen	1,596	0,601		2,197	5,968	8,165
Stadt Hagen				0,000	9,013	9,013
Stadt Herne	0,243	0,379		0,622	4,543	5,165
Stadt Krefeld	2,460	0,074		2,534	3,799	6,333
Kreis Mettmann	0,163			0,163	11,714	11,877
Stadt Mönchengladbach				0,000	8,481	8,481
Stadt Monheim				0,000	1,046	1,046
Stadt Mülheim	1,839	0,298		2,137	2,947	5,084
Stadt Neuss	0,462			0,462	3,842	4,304
Kreis Neuss		0,435		0,435	2,730	3,165
Stadt Oberhausen	0,555			0,555	10,241	10,796
Kreis Recklinghausen				0,000	14,845	14,845
Stadt Remscheid				0,000	3,583	3,583
Stadt Solingen			2,535	2,535	2,370	4,905
Stadt Viersen				0,000	1,849	1,849
Kreis Viersen	0,080			0,080	3,054	3,134
Stadt Wuppertal		1,851	0,129	1,980	13,529	15,509
Zweckverbandsfremde Räume	0,074			0,074	0,827	0,901
Summe Gebietskörperschaften	30,458	13,566	2,664	46,688	175,404	222,092

Betriebsleistungen Kommunalen Kooperationspartner

NIAG				0,000	1,584	1,584
SDG				0,000	1,547	1,547
VGW				0,000	1,180	1,180
VGH				0,000	0,266	0,266
FDG		0,494		0,494		0,494
Summe	0,000	0,494	0,000	0,494	4,577	5,071

Betriebsleistungen der BVR GmbH und der RVN GmbH

BVR				0,000	9,062	9,062
RVN				0,000	0,239	0,239
Summe VRR	30,458	14,060	2,664	47,182	189,282	236,464

Quelle: Verbundetat 2008

Finanzielles Engagement der Städte 2008

Gebietskörperschaft ¹	Gesamtleistung inklusive Kürzungsmöglichkeiten und Ergebnissen gemäß § 19 (3) ZVS (exkl. ZV-fremder Räume) 2008 in Mio. Euro ²
Stadt Bochum	31,296
Stadt Bottrop	4,300
Stadt Dortmund	60,919
Stadt Düsseldorf	43,685
Stadt Duisburg	46,976
Ennepe-Ruhr-Kreis	10,504
Stadt Essen	83,572
Stadt Gelsenkirchen	17,931
Stadt Hagen	18,620
Stadt Herne	8,714
Stadt Krefeld	16,362
Kreis Mettmann	8,177
Stadt Mönchengladbach	12,146
Stadt Monheim	0,889
Stadt Mülheim	29,575
Stadt Neuss	4,099
Kreis Neuss	5,025
Stadt Oberhausen	22,982
Kreis Recklinghausen	18,048
Stadt Remscheid	6,506
Stadt Solingen	8,178
Stadt Viersen	1,409
Kreis Viersen	3,670
Stadt Wuppertal	48,194
Summe	511,777

¹ ohne kreisangehörige Gemeinden, soweit separat aufgeführt.

² unter Berücksichtigung von Abschlägen, Rückbelastungen und Mitteln aus der ÖPNV-Pauschale gemäß § 11 (2) ÖPNVG NRW, inklusive Umlage aus Finanzierungsbetrag BVR und RVN.
Quelle: Verbundetat 2008

Wirtschaftliche Entwicklung im Jahr 2008 (in Mio. Euro)
 (inkl. NIAG, VGV, VGH / 2007: ohne SDG und FDG / 2008: inkl. SDG und ohne FDG)

	2007	2008
Kasstechnische Einnahmen (brutto)	766,474	791,320
Kasstechnische Einnahmen (netto)	716,331	739,551
Einnahmen aus Verbundtarif	663,555	690,681
(+) Ausgleichsleistung § 45a PBefG	41,767	38,057
(+) Abgeltung § 148 SGB IX	57,062	49,207
(+) Sonstige Erträge (inkl. Landesleistungen)		
§ 11 bzw. § 13 ÖPNVG NRW	240,991	178,772
Aufwendungen der kommunalen Unternehmen	1.434,144	1.476,922
durch Erträge gedeckt	1.003,375	956,717
Finanzierungsbedarf	430,769	520,205

Quelle: Ergebnisrechnung 2007/Verbundetat 2008

Anteile der einzelnen Fahrausweisgruppen in Prozent (%)

Fahrausweisgruppen	Fahrten		Einnahmen	
	2007	2008	2007	2008
Bartarif	9,7	9,3	27,0	26,0
Zeitkarten	37,7	38,6	39,5	40,8
Schüler-/Ausbildungsverkehr (inkl. SchokoTicket)	48,1	47,4	26,3	26,0
Firmenservice	4,0	4,1	5,9	6,0
FerienTickets	0,1	0,0	0,1	0,0
DB 1.-Klasse-Zuschlag	0,0	0,0	0,2	0,2
Sonderangebote, Sonstiges	0,4	0,6	1,0	1,0
Gesamt	100,0	100,0	100,0	100,0

Entwicklung der Brutto-Fahrgeldeinnahmen in den Ausweisgruppen und bei den einzelnen Fahrausweisen

FA-Gruppen	FA-Bezeichnung	Einnahmen in Mio. Euro		Veränderung in ...	
		2007	2008	Mio. Euro	%
Bartarif	EinzelTicket	114,531	117,041	2,511	2,2
	MehrfahrtenTicket	79,751	80,180	0,429	0,5
	Tages- und Gruppenticket	16,441	15,963	-0,477	-2,9
	Schönes-Wochenende-Ticket	3,786	3,813	0,027	0,7
	SchönerTagTicket (5 Personen)	6,226	6,846	0,620	9,9
	SchönerTagTicket (1 Person)	2,551	2,844	0,293	11,5
	SchöneFahrtTicket (1 Erwachsener)	3,564	3,784	0,220	6,2
	SchöneFahrtTicket (1 Kind)	0,056	0,067	0,012	21,0
	FahrradTicket NRW	0,004	0,004	0,001	13,6
	FA des Linienbedarfsverkehrs	0,086	0,072	-0,014	-16,7
	ZusatzTicket	9,894	10,740	0,846	8,6
	Bartarif gesamt		236,888	241,354	4,466
Zeitkarten	Ticket2000 Monatskarte	27,852	29,196	1,345	4,8
	Ticket2000 Abo-Monatskarte	125,148	133,331	8,182	6,5
	Ticket2000 9 Uhr-Monatskarte	14,981	14,718	-0,263	-1,8
	Ticket2000 9 Uhr-Abo-Monatskarte	54,170	56,770	2,600	4,8
	Ticket1000 Monatskarte	26,645	27,239	0,594	2,2
	Ticket1000 Abo-Monatskarte	43,026	58,586	15,560	36,2
	Ticket1000 9 Uhr-Monatskarte	11,680	11,368	-0,312	-2,7
	Ticket1000 9 Uhr-Abo-Monatskarte	13,157	14,380	1,223	9,3
	BärenTicket Abo-Jahreskarte	29,798	32,761	2,963	9,9
Zeitkarten gesamt		346,457	378,349	31,892	9,2
Schüler-/Azubi-Verkehr	YoungTicket/YoungTicketPLUS Abo-Jahreskarte	42,054	45,852	3,798	9,0
	SemesterTicket FH/Uni	24,495	25,384	0,889	3,6
	Schoko-Ticket Jahreskarte – inkl. Schulträgeranteil	164,289	169,360	5,071	3,1
Schüler-/Azubi-Verkehr gesamt		230,838	240,596	9,759	4,2
Firmenservice		51,815	55,429	3,615	7,0
FerienTickets		0,352	0,166	-0,186	-52,8
DB 1. Klasse-Zuschlag		1,633	0,1704	0,071	4,3
Sonstiges	Sonderangebote	8,747	8,323	-0,424	-4,8
	Nachträglich erhobenes Beförderungsentgelt	0,414	1,296	0,883	213,4
	Sonstiges/Erstattungen	-0,426	-0,218	0,208	-48,8
Sonderangebote und Sonstiges gesamt		8,735	9,402	0,667	7,6
Gesamtergebnis		876,718	927,001	50,283	5,7

(inkl. Sonderangebote und Sonstiges)

Entwicklung der entgeltlichen Fahrten in den Ausweisgruppen und bei den einzelnen Fahrausweisen

FA-Gruppen	FA-Bezeichnung	Fahrten in Mio.		Veränderung in ...		
		2007	2008	Mio. Euro	%	
Bartarif	EinzelTicket	54,332	53,327	-1,005	-1,8	
	MehrfahrtenTicket	42,288	41,124	-1,164	-2,8	
	TagesTicket	7,550	6,922	-0,628	-8,3	
	Schönes-Wochenende-Ticket	0,688	0,654	-0,035	-5,0	
	SchönerTagTicket (5 Personen)	1,266	1,245	-0,022	-1,7	
	SchönerTagTicket (1 Person)	0,232	0,242	0,010	4,4	
	SchöneFahrtTicket (1 Erwachsener)	0,255	0,249	-0,006	-2,2	
	SchöneFahrtTicket (1 Kind)	0,008	0,009	0,001	11,4	
	FahrradTicket NRW	0,000	0,000	0,000		
	FA des Linienbedarfsverkehrs	0,042	0,035	-0,007	-17,3	
	ZusatzTicket	0,000	0,000	0,000		
	Bartarif gesamt		106,661	103,806	-2,856	-2,7
	Zeitkarten	Ticket2000 Monatskarte	28,763	28,229	-0,535	-1,9
Ticket2000 Abo-Monatskarte		151,241	152,990	1,749	1,2	
Ticket2000 9 Uhr-Monatskarte		18,738	17,404	-1,334	-7,1	
Ticket2000 9 Uhr-Abo-Monatskarte		82,219	81,517	-0,702	-0,9	
Ticket1000 Monatskarte		26,663	25,884	-0,778	-2,9	
Ticket1000 Abo-Monatskarte		48,222	65,029	16,807	34,9	
Ticket1000 9 Uhr-Monatskarte		14,021	12,947	-1,074	-7,7	
Ticket1000 9 Uhr-Abo-Monatskarte		19,090	19,733	0,643	3,4	
BärenTicket Abo-Jahreskarte		26,207	26,421	0,214	0,8	
Zeitkarten gesamt		415,163	430,154	14,991	3,6	
Schüler-/Azubi-Verkehr	YoungTicket/YoungTicketPLUS Abo-Jahreskarte	72,162	76,187	4,026	5,6	
	SemesterTicket FH/Uni	53,197	52,912	-0,285	-0,5	
	Schoko-Ticket Jahreskarte – inkl. Schulträgeranteil	404,312	399,873	-4,439	-1,1	
Schüler-/Azubi-Verkehr gesamt		529,671	528,972	-0,699	-0,1	
Firmenservice		44,231	45,852	1,621	3,7	
FerienTickets		0,600	0,262	-0,337	-56,3	
DB 1. Klasse-Zuschlag		0,000	0,000	0,000		
Sonstiges	Sonderangebote	4,524	5,075	0,551	12,2	
	Nachträglich erhobenes Beförderungsentgelt	0,501	1,714	1,213		
	Sonstiges/Erstattungen	-0,519	-0,343	0,175	-33,8	
Sonderangebote und Sonstiges gesamt		4,506	6,446	1,939	43,0	
Gesamtergebnis		1.100,833	1.115,493	14,660	1,3	

(inkl. Sonderangebote und Sonstiges)

Verbundpreise in Euro

Preisstufe	01.08.2008					01.08.2009				
	A1	A2	B	C	D	A1	A2	B	C	D
Ticket2000										
Ticket2000	60,95	62,25	89,10	113,00	136,65	62,55	64,20	91,85	116,50	140,90
Ticket2000 Abo	52,06	53,17	76,11	96,05	116,73	53,64	55,00	78,88	99,94	121,22
Ticket2000 9 Uhr	44,40	45,35	66,40	83,10	100,90	45,70	46,90	68,65	85,95	104,35
Ticket2000 9 Uhr Abo	37,93	38,74	56,72	70,64	86,19	39,08	40,11	58,84	73,57	89,59
Ticket1000										
Ticket1000	56,00	57,25	84,30	109,10	131,40	57,45	59,05	86,90	112,80	135,50
Ticket1000 Abo	47,84	48,90	72,01	92,74	112,24	49,20	50,48	74,49	96,31	116,33
Ticket1000 9 Uhr	40,75	41,70	61,15	78,90	95,80	41,85	43,10	63,25	81,60	99,05
Ticket1000 9 Uhr Abo	34,81	35,62	52,23	67,07	81,83	35,83	36,81	54,03	69,71	84,89
BärenTicket					60,00					62,00
FirmenTickets (100/100 Modell)	30,31	30,97	45,95	56,85	68,75	31,10	31,89	47,37	58,61	71,09
FirmenTickets Rabattmodell										
Preisstaffel 6 % 50 bis 100 Stück	44,97	45,97	67,69	87,18	105,51	46,25	47,45	70,02	90,53	109,35
Preisstaffel 8,5 % 101 bis 200 Stück	43,77	44,74	65,89	84,86	102,70	45,02	46,19	68,16	88,12	106,44
Preisstaffel 10 % 201 bis 450 Stück	43,06	44,01	64,81	83,47	101,02	44,28	45,43	67,04	86,68	104,70
Preisstaffel 10,5 % 451 bis 700 Stück	42,82	43,77	64,45	83,00	100,45	44,03	45,18	66,67	86,20	104,12
Preisstaffel 11 % mehr als 701 Stück	42,58	43,52	64,09	82,54	99,89	43,79	44,93	66,30	85,72	103,53
SemesterTickets Uni/FH										
Preis WS					87,12					91,92
Preis SS					91,92					95,04
YoungTicket										
YoungTicket	41,90	41,90	62,15	79,55	85,85	42,90	43,10	63,90	81,80	88,25
YoungTicketPlus	36,32	36,32	52,38	65,96	71,18	37,34	37,48	54,06	68,07	73,46
SchokoTicket										
Preis Selbstzahler					26,87					27,65
Preis Eigenanteil 1. Kind					10,80					11,20
Preis Eigenanteil 2. Kind					6,00					6,00

Preisstufe	01.08.2008					01.08.2009					
	Kurzstrecke	A	B	C	D	Kurzstrecke	A1	A2	B	C	D
Ticket											
EinzelTicket Erwachsene	1,30	2,20	4,30	8,90	10,50	1,30	2,30	2,30	4,50	9,20	10,90
EinzelTicket Kinder	1,30	1,30	1,30	1,30	1,30	1,30	1,30	1,30	1,30	1,30	1,30
4erTicket Erwachsene	4,50	7,70	15,00	30,70	35,70	4,70	8,00	8,00	15,70	31,80	37,10
4erTicket Kinder	4,50	4,60	4,60	4,60	4,60	4,70	4,70	4,70	4,70	4,70	4,70
TagesTicket		5,20	10,20	20,80	23,50		5,30	5,30	10,50	21,40	24,20
GruppenTicket		11,40	16,80	27,50	32,30		11,70	11,70	17,30	28,40	33,40

Preisstufe	Ohne Preisstufe	Ohne Preisstufe
ZusatzTickets		
ZusatzTicket	2,30	2,40
4erZusatzTicket	9,20	9,60
1.-Klasse-MonatsTicket	42,40	44,50
1.-Klasse-MonatsTicket Abo	36,22	38,19
IC-/EC-Aufpreis		
Aufpreis zu Monatskarten	57,20	59,50
Aufpreis zu Monatskarten im Abo	48,50	50,40

Vom VRR-Kundenmanagement bearbeitete Anfragen

	2008	2009
Brief	2.141	2.269
E-Mail	21.733	26.257
Anrufe über die Hotline 01803/504030*	475.000	499.523
Anrufe über die Hotline 01803/504034	18.567	21.829

* bearbeitet über die Verkehrsunternehmen und das Call-Center O-Ton

EIN EINDRUCKSVOLLER BELEG UNSERES GESCHÄFTSJAHRES

Personenanzahl URR-Vorstand	2
Eheschliessungen unter Mitarbeitern der verschiedenen Verkehrsunternehmen.....	12
Investitionen in neue S-Bahnen in Euro	150.000.000
Einsparungen in Cent pro Zugkilometer.....	50
Anzahl der Eisenbahnverkehrsunternehmen im URR	6
Durchschnittsnote für die "3. Perspektive Nahverkehr"	1,75
Anzahl der gefundenen Regenschirme	109.680
Nahverkehrsnetz im Mobilitätskonzept der Extraschicht in km..	520
Anzahl der Fahrten im Verbundraum	110.900.000
Länge aller Bahnsteigkanten im Verbundraum in m.....	82.460

Wasserverbrauch in l pro Zugwaschanlage	14.300.000
Typbezeichnung der neuen S-Bahn-Züge	422
Höhe der Bahnsteigkanten in cm	76
Luftdruck in bar bei Busreifen	8,5
Partikelaustritt in g/kWh	0,02
Frequenzbereich der NFC-Technologie in MHz	13,56
Münzengewicht in t pro Jahr aus Ticketautomaten.....	325,756
Zahl der Abonnenten bei diesjähriger SchnupperAbo-Aktion ..	13.803
Muttersprachen der Mitarbeiter der Verkehrsunternehmen...	41
Verspätung in min ab der es eine Erstattung gibt	10
Anzahl der Szenen mit Flo im Verkehrserziehungsfilm	55
Telefonate, E-Mails etc. im Rahmen dieser Zahlenrecherche ..	124
.....	

Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit

*** www.vrr.de ***

Herausgeber

Verkehrsverbund Rhein-Ruhr AöR
AugustastraÙe 1
45879 Gelsenkirchen

Telefon 0209/1584-0
E-Mail presse@vrr.de
Internet www.vrr.de

Verantwortlich für den Inhalt

Sabine Tkatzik, Leiterin PR,
Pressesprecherin VRR
Lars Wagner,
stellv. Pressesprecher VRR

Konzeption, Redaktion und grafische Umsetzung

CP/COMPARTNER Agentur
für Kommunikation, Essen

