



VERBUNDBERICHT 2002





INTERVIEW ZUR STANDORTBESTIMMUNG: DER VRR ALS GEMEINSCHAFTSLEISTUNG DER REGION	4
ITF: MEHR VERBINDUNGEN, BESSERER ANSCHLUSS	10
INNOVATION: ELEKTRONISCHES FAHRGELDMANAGEMENT	20
KUNDEN: ANGEBOTE, QUALITÄT UND SERVICE	28
KOMMUNIKATION FÜR DEN NAHVERKEHR	38
ZAHLEN, DATEN, FAKTEN	47
IMPRESSUM	59



## DER VRR IST EIN BEISPIEL FÜR GROSSE GEMEINSCHAFTSLEISTUNGEN DER REGION

Integraler Taktfahrplan, Tickets mit Datenchip, Markenstrategie für Schülerfahrkarten – wichtige Ereignisse und Entwicklungen im VRR, die über das Jahr 2002 hinausweisen. Friedrich-Wilhelm Müller, Aufsichtsratsvorsitzender der VRR GmbH, und Geschäftsführer Dr. Klaus Vorgang nehmen im Interview eine Standortbestimmung vor und zeigen die weiteren Entwicklungsmöglichkeiten des Verkehrsverbunds auf.

*Die Rhein-Ruhr-Region versteht sich zunehmend selbstbewusst als Metropole. Kann auch der Verkehrsverbund Rhein-Ruhr mit den öffentlichen Verkehrssystemen anderer europäischer Metropolregionen mithalten?*

**Müller:** Aber sicher, auch wenn solche Vergleiche natürlich hinken. Die Rhein-Ruhr-Region ist polyzentrisch ausgerichtet und hat sich nicht wie Berlin, Paris oder London um einen Mittelpunkt entwickelt mit einem entsprechend sternförmig angelegten Verkehrssystem. Unsere Metropolregion ist anders: Wir haben eine ganze Reihe starker Oberzentren und eine ausgeprägte Ost-West-Verkehrsachse, mit der wir Nord-Süd-Verkehre verknüpfen. Die Ober- und Mittelzentren und die angrenzenden Landkreise kooperieren, um gemeinsam ein leistungsstarkes wie kundenfreundliches Angebot für die Region sicherzustellen. Dennoch müssen wir im Ergebnis den Vergleich mit nie-

mandem scheuen und liegen an der Spitze: bei der Versorgungskapazität, bei der Verkehrsdichte und beim gesamten Angebot. Und wir liegen auch vorn, was den Kostendeckungsgrad angeht.

**Vorgang:** Die Struktur unseres Raums spiegelt sich auch in der Struktur unserer Verkehrsunternehmen wider. Wir produzieren in einem polyzentrischen System mit 32 Verkehrsunternehmen sehr unterschiedlichen Nahverkehr aus einem Guss. Dies entspricht der Erwartung unserer Kunden und ist für uns eine große Herausforderung, der wir uns gerne stellen.

*Als wichtiger Schritt zu einem leistungsfähigen System gilt der Integrale Taktfahrplan (ITF), dessen zweite Stufe 2002 umgesetzt wurde. Wie nah oder fern sind Sie dem erklärten ITF-Ziel, eine dem Individualverkehr vergleichbare Mobilität anzubieten?*

**Müller:** Wir begrüßen den ITF II, weil wir 3,6 Millionen Zugkilometer hinzugewonnen haben. Dadurch konnten beispielsweise am Niederrhein Lücken in der verkehrlichen Versorgung geschlossen werden. Es gibt aber auch eine Kehrseite der Medaille: Es gibt nur einen Topf im Landeshaushalt, und je mehr Geld in den Betrieb des Schienenpersonennahverkehrs gesteckt wird, desto weniger bleibt für die kommunalen Verkehrsbetriebe. Wir müssen da ein Gleichgewicht haben. Ein Beispiel: Wenn wir im VRR Maßstäbe mit der Niederflurtechnik setzen, um mobilitätseingeschränkten Fahrgästen und Eltern mit Kinderwagen die Nutzung zu erleichtern, dann benötigen die Kommunen und die Unternehmen vor Ort Unterstützung beim entsprechenden Umbau von Haltestellen. Es ist auch ein Beispiel dafür, dass die Erfolgsaussichten des Verkehrsverbunds Rhein-Ruhr – in einem Umfeld höchster Motorisierung im Individualverkehr – nicht nur im Umfang des Angebots liegen, sondern auch in der Qualität.

*Wird das VRR-Angebot zu einer echten Alternative?*

**Vorgang:** Wir haben sicher durch Leistungsmehrung gegenüber dem Individualverkehr aufgeholt. Im deutschen Vergleich ist Nordrhein-Westfalen seit dem 15.12.2002 jetzt Bahnland Nummer 1. Wie sich der ITF II konkret auf die Verkehrsströme auswirkt, müssen wir – wie bei allen Angeboten – ständig prüfen. Dabei sehen wir das Angebot immer als vernetztes System und müssen darauf achten, dass sämtliche Verkehrsträger gleichzeitig weiterentwickelt werden. Es macht keinen Sinn, den einen Verkehrsträger mengenmäßig auszubauen, wenn der andere mit seiner Zubringerfunktion nicht mitwächst. Also: keine einseitige Unterstützung des SPNV, kein reines Mengenwachstum, sondern eine gleichwertige Unterstützung aller Verkehrsträger und qualitative Weiterentwicklung. Dann können wir mit dem Individualverkehr mithalten.

*Beinhaltet die Weiterentwicklung auch eine ganz neue Qualität, wie sie in dem gekippten Leuchtturmprojekt Metrorapid erkennbar war und jetzt in der Idee der Metro-S-Bahn weiterlebt?*

**Müller:** Das mit dem Metrorapid verbundene Ziel, die Ost-West-Achse zu stärken, ist unverändert aktuell. Wir müssen jetzt sehen, ob die für den Metrorapid avisierten Mittel in ein optimiertes Rad-Schiene-System fließen können, das uns im Verbund weiterbringt. Dafür plädieren wir. Parallel müssen wir aber auch unsere Nord-Süd-Verbindungen voranbringen. Und wir müssen in moderne Fahrzeuge und Haltestellen investieren. Was angesichts der Haushaltslage allerdings möglich sein wird, muss sich zeigen.

**Vorgang:** Wir hoffen natürlich, dass wir im Zuge der Vorbereitung auf die Fußballweltmeisterschaft dringende Investitionen tätigen können, beispielsweise in der Anbindung der Stadien. Die Latte ÖPNV ist bei der WM-Bewerbung sehr hoch gelegt worden. Jetzt müssen wir in die Lage versetzt werden, auch darüber zu springen.

*Setzen Sie den Schwerpunkt vor allem auf den Ausbau des Bestehenden?*

**Vorgang:** Die Optimierung des bestehenden Systems und das Schließen von Lücken hat für mich Priorität.

**Müller:** Wenn wir unsere Kunden nach Verbesserungen befragen, nennen sie zuerst Beispiele für flüssigere Übergänge und bessere Anschlüsse, weiterhin sauberere, moderne Fahrzeuge und mehr Sicherheit und Komfort. Wir müssen bei allem wünschenswerten Ausbau sehen, dass wir in diesen Bereichen trotz knapper Mittel weiterkommen.

**Vorgang:** Zum Komfort gehört, dass der Öffentliche Personennahverkehr individueller gestaltet werden muss, auch in der Information. Der Trend wird immer mehr zum persönlichen Fahrplan gehen. Denkbar sind auf dem Handy hinterlegte Fahrziele, für die ich unterwegs eine aktuelle Fahrplanauskunft abrufen kann. An solchen Themen arbeiten wir, ohne aus den Augen zu verlieren, dass noch nicht alle unsere Kunden für solche Innovationen aufgeschlossen sind.

## „QUALITÄT IST NICHT AUTOMATISCH EINE FRAGE DES GELDES“

*Von solchen Zukunftsentwicklungen abgesehen: Wie lassen sich unter dem Kostendruck zunächst die einfachen Qualitätsansprüche erfüllen?*

**Vorgang:** Qualität ist nicht automatisch eine Frage des Geldes. Qualitätsverbesserung kann und muss sich zunächst in den Köpfen abspielen, etwa bei den 12.000 Mitarbeitern der Verkehrsunternehmen. Wenn beispielsweise in Multiplikatoren-Schulungen investiert wird, kann man sehr viel erreichen. Wie viel Ärger bei den Kunden ließe sich vermeiden, wenn man die Mitarbeiter für die Fahrgastinformationen an den Bahnsteigen intensiver schulen würde. So haben wir beispielsweise mit einer von uns entwickelten interaktiven Schulungs-CD zum Vertrieb der neuen Tickets sehr gute und vor allem kostengünstige Erfahrungen gemacht. Qualitätssteigerungen erreichen wir aber auch durch unsere fast 2.000 ehrenamtlichen Mitarbeiter. Das sind Kunden, die sich als QualitätsScouts, Bahnhofspaten oder Fahrgastbetreuer für den ÖPNV engagieren und ihre Ergebnisse an die Verkehrsunternehmen und den VRR weiterleiten. Davon können alle nur profitieren und kostengünstige Qualität produzieren. Das zeigt, dass wir unsere Kunden und ihre Anregungen ernst nehmen. Als Ergänzung zur Arbeit unserer 12.000 hauptamtlichen Mitarbeiter in den Verkehrsunternehmen ist das Ehrenamt ein wichtiger Faktor im Nahverkehr.

*Lassen sich wie im SPNV auch bei den kommunalen Verkehrsunternehmen Qualitätsstandards formulieren und verbundweit durchsetzen?*

**Vorgang:** Wir haben über unseren Verbund hinaus Standards formuliert, Fahrzeugtypen und Standardbusse definiert. Wir befassen uns mit einem einheitlichen System im Ticketverkauf. Hier arbeiten wir ständig an Verbesserungen.

**Müller:** Ich glaube gar nicht, dass die Lösung allein in festen Vorschriften liegt. Ein gewisser Grundstandard muss gewährleistet sein, den muss man definieren und den darf jeder Fahrgast erwarten. Aber darüber hinaus halte ich viel mehr von Anreizfunktionen. Das heißt: mit den Partnern Verträge zu schließen, die über mehr Qualität auch mehr Einnahmen versprechen. Die Unternehmen müssen wissen: Der Verdienst steigt, je besser ich bin.

*Dr. Klaus Vorgang ist Volkswirt und seit 1999 Geschäftsführer der Verkehrsverbund Rhein-Ruhr GmbH. Im März 2003 ist er bis 2009 im Amt bestätigt worden.*



*Eine wichtige Innovation war 2002 das populäre SchokoTicket für Schüler. Es wird intensiv genutzt, das zeigt sich in der Zunahme der Fahrten. Die Einnahmen aber sind nicht in dem Maße gestiegen.*

**Vorgang:** Das stimmt so nicht, denn die Rechnung sieht anders aus. Das SchokoTicket für die Schüler ist – wie auch das neue Barenticket für Senioren – Teil einer langfristigen Kundenbindungsstrategie: Wir möchten alle Kundengruppen zu Abonnenten machen. Die Schüler sind für uns eine besonders wichtige Kundengruppe, denn der SchokoTicket-Inhaber von heute ist der Ticket-2000-Abonnent von morgen. Wir haben deshalb einen Preis kalkuliert, der attraktiv ist, aber zugleich die notwendigen Einnahmen einspielt. Das SchokoTicket ist so erfolgreich, dass dadurch die Einnahmen steigen. Insgesamt haben wir ein Einnahmeplus von 2,6 Prozent. Mit diesem Zuwachs haben wir in Deutschland einen Spitzenplatz. Dass die Nachfrage, die Zahl der Fahrten, sogar noch stärker gestiegen ist, bedeutet keinen Widerspruch, sondern zeigt, wie sehr wir mit einem solchen flexiblen Ticket die Kundenbedürfnisse getroffen haben. Es ist uns schließlich gelungen, das Abonnement zu einer einprägsamen Marke zu machen. Wir haben den Nerv des Kunden getroffen. Und ich bin sicher, dass wir auch mit dem BärenTicket Erfolg haben werden.

*Auch eine Frage des attraktiven Preises: Lässt sich ein solches Preismarketing im Zeichen knapper Kassen durchhalten?*

**Vorgang:** Wir sind einer der Verkehrsverbünde mit den größten Einnahmen- und Kundenzuwächsen. Wie jedes Unternehmen leiten wir unsere Preise zunächst vom Markt ab und versuchen, sie optimal zu gestalten. Die Rechnung ist eigentlich ganz einfach: Je mehr Fahrgäste wir an uns binden, desto größer ist unser zukünftiges Einnahmepotenzial. Daher müssen wir beides im Blick haben: die Steigerung der Fahrgastzahlen und die Steigerung der Einnahmen.

**Müller:** Trotz der knappen Kassen und dem nahe liegenden Wunsch nach kräftig steigenden Fahrgeldeinnahmen wissen die Kommunen, dass man die Preisspirale nicht zu weit drehen darf. Sonst kommt es zu nicht erwünschten Abwanderungen zum Individualverkehr. Die Verkehrsunternehmen müssen natürlich Kostensteigerungen vor allem im Personalbereich weitergeben können. Andererseits gibt es den Beschluss der Verbandsversammlung, und auch darin ist der VRR einmalig, dass Kostensteigerungen erwirtschaftet werden müssen. So behalten sie die Kosten im Griff und steigern den Deckungsgrad.



Friedrich-Wilhelm Müller ist Leitender Regierungsschulldirektor und Verkehrspolitiker. Seit 2002 ist Müller Aufsichtsratsvorsitzender der VRR GmbH.

*Welches Sparpotenzial enthalten technische Innovationen wie die neuen Chip-Tickets, die zunächst die Papiermarken ersetzen und mittelfristig ein „Elektronisches Fahrgeldmanagement“ ermöglichen sollen?*

**Vorgang:** Wir haben uns bei der Einführung zu einem schrittweisen Vorgehen entschieden und mit dem Einfachsten, der Umstellung der Abo-Karten, begonnen. Das hat Vorteile für den Kunden, der nicht mehr monatlich Papiermarken austauschen muss. In der Anfangsphase hat es zwar vereinzelt einige Probleme mit der zentralen Sperrliste gegeben, die sind jetzt aber größtenteils behoben. Die elektronische Kontrolle funktioniert, und das Thema Schwarzfahren wird deutlich minimiert und trägt somit wieder zur finanziellen Entlastung der Unternehmen bei. Der nächste Schritt: Wir planen, weitere Zeitkarten auf Chipkarten umzustellen und werden dann untersuchen, inwieweit es Sinn macht, auch den Einzelfahrausweis auf den Chip zu schreiben. Dazu werden wir jedoch erst Wirtschaftlichkeitsberechnungen anstellen. Die Vision ist dann die Raumerfassung: Der Chip in der Tasche wird bei Betreten und Verlassen eines Verkehrsmittels aktiviert, über Funk erfasst, und die tatsächlichen Fahrten werden dem Kunden ähnlich der Telefonrechnung monatlich in Rechnung gestellt.

## „EINSPARPOTENZIALE VOR ALLEM IM VERTRIEB“

Neben der Lösung der technischen Fragen erfordert die Umsetzung dieser Vision große Investitionen. Diese Form des Elektronischen Fahrgeldmanagements – kurz EFM – kann nach meiner Einschätzung ohne die Einbindung privater Investoren nicht finanziert werden. Hier wird es Public-Private-Partnerships mit der Industrie geben müssen. In der Praxis enthält EFM erhebliche Einsparpotenziale vor allem im Vertrieb. Jeder Schritt in diese Richtung muss aber sehr sorgfältig geprüft und durchgerechnet werden. Wir haben uns mit den Verkehrsunternehmen verständigt, dass es kein technisches und wirtschaftliches Abenteuer geben wird. Mit unserem ersten Schritt, der Einführung der Chipkarten, ist der VRR aber jedenfalls in Deutschland ganz vorn dabei. Es war ganz nebenbei eine logistische Meisterleistung, die 27 Verkehrsunternehmen mit ihren zum Teil sehr unterschiedlichen EDV-Systemen zu bündeln und auch die 15 internationalen Technikanbieter unter einen Hut zu bringen. Wir haben es zum ersten Mal geschafft, im Verkehrsverbund eine einheitliche Datenplattform zu realisieren. Und von der intensiven Zusammenarbeit beim Thema EFM werden wir auch bei anderen Projekten profitieren.

*Ein anderes Perspektivthema ist die von der EU forcierte Liberalisierung des Verkehrsmarktes. Was bedeutet dies für den Verkehrsverbund und die einzelnen Verkehrsunternehmen?*

**Müller:** Die Prognosen, dass mit der Liberalisierung die bisherige Organisation des Nahverkehrs in Deutschland keinen Bestand mehr hat, haben sich mit dem aktuellen Urteil des Europäischen Gerichtshofes nicht bestätigt. Unser ÖPNV-System wird also nicht in den Grundfesten erschüttert. Man wird die Kostenstrukturen überprüfen und zu wettbewerbsfähigen Preisen anbieten müssen, aber es müssen keineswegs alle Leistungen ausgeschrieben werden. Wir untersuchen jetzt, wo wir nach den Vorgaben des EuGH-Urteils Reformbemühungen verstärken müssen. Wir werden natürlich auch die Voraussetzungen schaffen, dass private Unternehmen nicht nur Leistungen für den VRR erbringen, sondern auch Mitglied im VRR werden können.

**Vorgang:** Der Europäische Gerichtshof hat klargestellt, dass der ÖPNV weiterhin mit öffentlichen Mitteln bezuschusst werden darf, er hat allerdings die Bedingungen präzisiert. Wir müssen unser Finanzierungssystem anpassen, haben dafür aber bereits gute Vorarbeiten geleistet. Die einzelnen Verkehrsunternehmen werden – jedes für sich – notwendige Restrukturierungsmaßnahmen fortführen.

*Bleibt es bei der Struktur der zahlreichen kommunalen Verkehrsunternehmen?*

**Müller:** Kleinere Einheiten reagieren oft flexibler auf Veränderungsdruck als Großunternehmen. Dabei ist gut denkbar, dass über Kooperationen auch Fusionen entstehen. Aber das sind Entscheidungen der Aufgabenträger.

**Vorgang:** Die Aufgabenträgerschaft im ÖPNV liegt ja gesetzlich festgeschrieben vor Ort. Die Städte und Kreise werden sich mit ihren Verkehrsunternehmen darüber verständigen, wie sie sich jeweils auf die neuen Entwicklungen einstellen. Der Verbund agiert wie gehabt als Aufgabenträger im Bereich SPNV und koordiniert den gesamten Nahverkehr an Rhein und Ruhr. Er kümmert sich um die für die Kunden wichtigen gemeinsamen Strukturen, die es unter anderem erlauben, mit einem Ticket sämtliche Verkehrsmittel nutzen zu können.

*Der VRR – ein Vorbild für das stärkere Zusammenrücken der Region?*

**Müller:** Das Beispiel VRR zeigt, wie diese Region trotz der komplexen Strukturen große Gemeinschaftsleistung erbringen kann, von der alle profitieren. Das kann ein Vorbild für andere Aufgabenstellungen sein. Und wenn jetzt bei einer Neuorganisation der politischen Verwaltung in NRW Zwischenebenen wegfallen, könnte dies Vorhaben und Investitionen beschleunigen. Insofern kann ich es nur begrüßen, wenn die Strukturen der Stein-Hardenbergschen Reformen Preußens, als zwischen Berlin und Arnsberg noch reitende Boten verkehrten, modernisiert werden. Es wäre ein gutes Zukunftssignal.



MEHR VERBINDUNGEN,  
BESSERER ANSCHLUSS ...

Samstagsmorgen, Zeit fürs Private. Am Telefon: „Hast du Zeit für mich?“ „Klar!“ „Sei geküsst ...!“ – Eine Stunde Vorfreude, gute Taktfrequenzen, einmal umsteigen – auf die schnelle Verbindung ist Verlass. Komfortabel und genau abgestimmt zu Kultur, Sport oder dem liebsten Menschen der Welt. **DAS IST NAHVERKEHR AUS EINEM GUSS!**

## MEHR VERBINDUNGEN, BESSERER ANSCHLUSS ...

Der Schienenpersonennahverkehr (SPNV) war im Jahr 2002 geprägt vom großen Fahrplanwechsel am 15. Dezember mit einem komplett neuen Leistungspaket auf der Schiene. Grundzüge des schnelleren und umfassenderen Angebots: mehr aufeinander abgestimmte Züge und mehr direkte Verbindungen im Nahverkehr.

Dem VRR erlaubt die Vielzahl von Einzelmaßnahmen, die Fahrgäste schneller, bequemer und sicherer voranzubringen und ihnen eine moderne Verkehrsdienstleistung anzubieten, die ihren vielfältigen Mobilitätsbedürfnissen entspricht. Erklärtes Ziel ist es, mit diesem verbesserten Angebot deutlich mehr Menschen auf die Schiene zu bekommen.

### INTEGRALER TAKTFAHRPLAN

Bereits 1998 hatte der VRR einen ersten wichtigen Schritt unternommen, um das Angebot auf der Schiene auszubauen. Mit dem Konzept des Integralen Taktfahrplans (ITF) wurde die Basis für eine neue Mobilitätsstruktur gelegt. Er wurde abgestimmt zwischen dem Land NRW, dem VRR, den übrigen SPNV-Zweckverbänden und der Deutschen Bahn und berücksichtigt auch Ziele des VRR-Konzepts Zielnetz 2015.

Die Auswirkung des ITF lässt sich so zusammenfassen:

- Ausweitung der Zugkilometer
- Taktverdichtungen
- neue Linienwege

### DIE UMSETZUNG DES ITF IST IN NRW IN FOLGENDEN STUFEN VORGESEHEN:

1998/1999	ITF-Stufe I
1999/2000	ITF-Stufe I Plus
2002/2003	ITF-Stufe II
2005/2006	ITF-Stufe III

### 42,8 MILLIONEN ZUGKILOMETER

Mit der Einführung des ITF erhöhte sich das Leistungsvolumen im SPNV an Rhein und Ruhr von 34,4 auf zunächst 37,1 Millionen Zugkilometer. Das Angebot nahm kontinuierlich zu und lag in den Jahren 2000/2001 bei 39,2 Millionen Zugkilometern – ein Gesamtzuwachs von 17 Prozent.

Zum Fahrplanwechsel am 15. Dezember 2002 wurde mit der ITF-Stufe II der Integrale Taktfahrplan ein weiteres Mal ausgebaut und optimiert. Damit hat sich das SPNV-Angebot im VRR noch einmal um 3,6 Millionen Kilometer

erhöht, so dass insgesamt 42,8 Millionen Zugkilometer pro Jahr gefahren werden. Gemessen am NRW-Gesamtangebot von 98,8 Millionen Zugkilometern entfallen allein 43 Prozent auf den VRR-Raum. Die Mehrleistungen im VRR ergeben sich vor allem aus dem Einsatz zusätzlicher RegionalExpress- und RegionalBahn-Züge, aus der Neuführung von Linien sowie aus Taktverdichtungen.

Bei der Realisierung des neuen SPNV-Angebots wurden auch die Änderungen der Deutschen Bahn AG im Fernverkehr, insbesondere der Wegfall der InterRegio-Verbindungen, berücksichtigt. Im VRR ist es – bei wenigen Ausnahmen – gelungen, für den beliebten InterRegio Alternativen im Nah- und Regionalverkehr zu schaffen und den Wegfall auf nachfragestarken Streckenabschnitten, zum Beispiel Dortmund – Düsseldorf, Essen – Düsseldorf oder Duisburg – Düsseldorf, ab dem Fahrplanwechsel durch schnelle RegionalExpress-Züge zu kompensieren.

### ATTRAKTIVE WEGEKETTEN

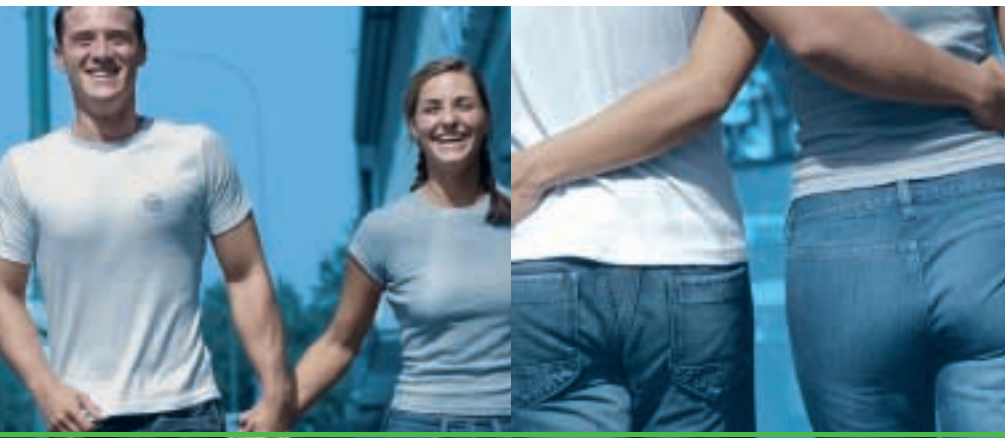
Mit der Einführung des ITF wurden alle bestehenden SPNV-Angebote in einem Gesamtfahrplan miteinander verknüpft. Seitdem verkehren die Nahverkehrszüge auf nahezu allen Strecken im VRR zu möglichst festen Taktzeiten. Darüber hinaus wurden sämtliche Linien miteinander verknüpft und die Anschlüsse an definierten Knotenpunkten zeitlich und räumlich so aufeinander abgestimmt, dass die Fahrgäste innerhalb kurzer Zeit umsteigen können. Erweiterte Betriebszeiten und verbesserte Bedienungsqualität unterstreichen die neue Qualität im Nahverkehr. Für die Fahrgäste bietet der klar strukturierte Fahrplan viele Vorteile: mehr Züge und regelmäßige Abfahrtszeiten, gleiche Anschlüsse und gleiche Wartezeiten bei der Hin- und Rückfahrt, sichere Umsteigemöglichkeiten und kürzere Reisezeiten. Wo immer es möglich und sinnvoll ist, werden Busse, Straßen- und U-Bahnen auf die Ankunfts- und Abfahrtszeiten im SPNV ausgerichtet.



Der ITF zielt darauf ab, im ÖPNV eine dem Individualverkehr vergleichbare Mobilität anzubieten. Er soll regelmäßige Wegekettten von jedem Ausgangspunkt mit entsprechendem Fahrgastpotenzial zu jedem Zielpunkt ermöglichen. Dazu werden sowohl die Linien als auch die Anschlüsse vertaktet. In definierten Knotenpunkten (Bahnhöfe/Haltestellen) ist der Fahrplan von Zügen, Stadtbahnen und Bussen so aufeinander abgestimmt, dass der Nutzer möglichst attraktive und kurze Umsteigezeiten vorfindet. Zudem soll ein Umstieg zwischen allen verknüpften Linien möglich sein.

Hauptmerkmale des ITF sind die räumliche und zeitliche Verfügbarkeit des Angebots für den Fahrgast: Die räumliche Verfügbarkeit ist durch die Verknüpfung der Linien sichergestellt, die auch Wegekettten ohne Direktverbindungen ermöglicht. Diese Wegekettten sollen für den Fahrgast auf dem Hin- und auf dem Rückweg verfügbar sein. Das setzt eine einheitliche Fahrplansymmetrie (Kreuzungszeit) für alle Linien voraus. Die zeitliche Verfügbarkeit ist durch das ganztägige Taktangebot gewährleistet. Werktägliches Mindestangebot in NRW ist auf der Schiene der Stundentakt von 5 bis 21 Uhr.

Während der ITF im Schienenverkehr der Bahn in NRW weitgehend erfolgreich etabliert ist, konnte eine Ausweitung auf den kommunalen ÖPNV in der Region bislang nur teilweise erreicht werden. Um den ITF der Bahn in die Fläche zu tragen, müssen Anschlüsse aller Verkehre optimiert werden. Dies gilt insbesondere dort, wo eine eher geringe Bedienungshäufigkeit nicht automatisch zu günstigen Anschlüssen führt. Die Landesinitiative „Der neue Nahverkehr in NRW“ prüft deshalb, ob die Anschlussoptimierung zum Gegenstand eines Pilotprojektes gemacht werden sollte.



## HINTER DEN KULISSEN

### WIE DER FAHRPLAN ENTSTEHT

Um einen „perfekten“ ITF zu schaffen, reichen Fahrplananpassungen nicht aus. Zur Konstruktion möglichst vieler Umsteigebeziehungen sind auch Infrastrukturveränderungen im Netz und an Bahnhöfen erforderlich sowie Modifikationen beim Fahrzeugeinsatz notwendig. Dazu gehören zum Beispiel P+R-/B+R-Plätze und die niveaufreie Anbindung von Busverkehren.

Die Entwicklung eines ITF erfolgt in einem iterativen Prozess, das heißt: Die einzelnen Entwicklungsstufen werden wegen der Komplexität wiederholt durchlaufen, weil Veränderungen an einer Stelle vielfältige Auswirkungen haben.

Der Ablauf für das Grobkonzept sieht folgendermaßen aus:

- Die Zweckverbände entwickeln Vorschläge hinsichtlich der Fahrplanung, des Fahrzeugeinsatzes und des Liniennetzes bzw. melden entsprechende Wünsche an.
- Das Land NRW meldet ebenfalls Wünsche an, die vorrangig der Umsetzung landesplanerischer Ziele dienen.
- Das externe Planungsbüro (SMA) führt die Wünsche zusammen und macht einen konkreten Vorschlag für einen landesweiten ITF.
- Die Zweckverbände und das Land NRW prüfen den Vorschlag. Eine falsche Priorisierung bei der Umsetzung der Wünsche führt zu einer erneuten Rückmeldung der Beteiligten bezüglich des ITF-Vorschlags von SMA.
- Der oben dargestellte Prozess wiederholt sich so lange, bis aus der Sicht aller Beteiligten ein optimales Angebot bzw. ein Kompromiss entstanden ist.

Für das Feinkonzept erfolgt die Abstimmung mit den angrenzenden Zweckverbänden und der DB Regio AG hinsichtlich der ersten und letzten Fahrten, der Anschlüsse sowie Leerfahrten und Trassenbelegung. Besondere Bedeutung hat dabei die Auflösung von Konflikten bezüglich der Trassenvergabe mit dem Fern- und Güterverkehr. Ein weiterer Aspekt ist das unterschiedliche Wagenmaterial und die oftmals damit zusammenhängenden unterschiedlichen Geschwindigkeiten.

Auf die Umsetzung des Integralen Taktfahrplans mit dem Fahrplanwechsel folgt die Nachbereitung. Dazu gehört die Überprüfung des SPNV-Angebotes durch Mitarbeiter des VRR mit dem Ziel, berechnete und nicht realisierte Kundenwünsche bzw. gravierende Mängel aufzuspüren. Das Kundenmonitoring der DB Regio AG verfolgt das gleiche Ziel.

Konsequenzen aus den beobachteten Mängeln können unter anderem sein:

- verkehrslenkende Maßnahmen durch Information, um eine bessere Aufteilung der Fahrgäste auf vorhandene Zugangebote zu erreichen
- zusätzliche Zugangebote

Darüber hinausgehende Maßnahmen werden unter Berücksichtigung der so gewonnenen Erkenntnisse zum nächsten Fahrplanwechsel umgesetzt.

**NEUERUNGEN IN DEN HAUPTKORRIDOREN**

Die zentrale Ruhr-Achse Düsseldorf – Dortmund wird seit dem Fahrplanwechsel von drei RegionalExpress-Zügen und einer Regionalbahn bedient. Im Korridor Recklinghausen – Düsseldorf wurden Alternativen zum fortfallenden InterRegio-Angebot entwickelt. Auf der Achse vom linken Niederrhein ins Bergische Land sorgen drei RegionalExpress-Linien, eine Regionalbahn und S-Bahnen für gute Verbindungen.



**DIE WICHTIGSTEN VERÄNDERUNGEN IM KORRIDOR DÜSSELDORF – DUISBURG – ESSEN – BOCHUM – DORTMUND:**

**RE 1: AACHEN – HAMM**

Der NRW-Express bedient von Aachen kommend Köln, Düsseldorf und das komplette Ruhrgebiet. Allerdings fährt er künftig nicht mehr weiter nach Bielefeld, sondern endet bereits in Hamm. Zwischen Dortmund und Hamm hält der RE in Scharnhorst, Kurl, Methler, Kamen und Nordbögge. Durch die Streckenverkürzung wird die Linie weniger störanfällig und damit pünktlicher.

**RE 6: DÜSSELDORF – MINDEN**

Der neue Westfalen-Express RE 6 übernimmt die Strecke des früheren RE 11 und verlängert diese von Bielefeld weiter nach Minden. Er verbindet Minden und Ostwestfalen direkt mit dem Ruhrgebiet und Düsseldorf. Die Züge

schaffen auch eine direkte Verbindung der Ruhrgebietszentren untereinander. Sie halten zwischen Hamm und Dortmund nur in Kamen. Die übrigen Stationen werden durch die Linien RE 1 und RE 3 bedient.

**RE 11: DÜSSELDORF – PADERBORN**

Der Rhein-Hellweg-Express als gänzlich neue Linie bietet erstmals eine direkte zweistündliche Regionalverbindung von der Landeshauptstadt nach Paderborn. Die Züge verkehren im stündlichen Wechsel mit dem Fernverkehr auf der Mitte-Deutschland-Verbindung. Somit wird diese Relation stündlich bedient. Auf der Hauptachse Düsseldorf – Essen – Dortmund ergänzt der RE 11 die Linien RE 1 und RE 6.

**RE 16: ESSEN – SIEGEN**

Der Ruhr-Sieg-Express bindet das nördliche Siegerland und den Lennekreis an Hagen und das zentrale Ruhrgebiet an. Zum Fahrplanwechsel im Dezember 2002 wurde die Linie zwischen Essen und Hagen um fast zehn Minuten beschleunigt. Außerdem verkehren die Züge künftig am Wochenende genauso wie an Werktagen.

**DIE WICHTIGSTEN VERÄNDERUNGEN IM KORRIDOR RECKLINGHAUSEN – WANNE-EICKEL – GELSENKIRCHEN – DUISBURG – DÜSSELDORF:**

**RE 2: MÜNSTER – MÖNCHENGLADBACH**

Der Rhein-Haard-Express fuhr bislang von Münster nach Essen. Mit dem Fahrplanwechsel wurde er über Duisburg und Krefeld bis nach Mönchengladbach verlängert. Die neue Linienführung schafft eine direkte, umsteigefreie Verbindung vom Münsterland ins zentrale Ruhrgebiet und weiter zum linken Niederrhein. In Wanne-Eickel, Essen und Duisburg besteht die Möglichkeit, in Regionallinien nach Düsseldorf bzw. zu anderen Zielen im Ruhrgebiet umzusteigen.

**RE 3: HAMM – DÜSSELDORF**

Der Rhein-Emscher-Express wird ab Duisburg neu geführt und fährt nun nicht mehr weiter nach Mönchengladbach, sondern nach Düsseldorf. Damit schafft der RE 3 erstmals eine durchgehende Verbindung zwischen dem nördlichen Ruhrgebiet und Düsseldorf. Die Kommunen in der Emscherzone sind direkt an den Flughafen und die Landeshauptstadt angebunden. Zwischen Hamm und Dortmund halten die Züge an allen Bahnhöfen. Auf dem Abschnitt zwischen Dortmund und Duisburg schaffen der RE 3 und die S-Bahnlinie S 2 gemeinsam ein halbstündliches Fahrangebot.

**RB 42:**

Die Haard-Bahn ist neben dem RE 2 eine weitere direkte Verbindung von Münster ins Ruhrgebiet. Zwischen Haltern und Essen bietet sie seit dem Fahrplanwechsel noch eine zweite stündliche Fahrt, die in Essen Anschluss an den RegionalExpress Richtung Düsseldorf hat. Damit sind auf dem Weg über Recklinghausen, Wanne-Eickel und Gelsenkirchen nach Essen – und retour – drei Züge pro Stunde unterwegs.

**DIE WICHTIGSTEN VERÄNDERUNGEN IM KORRIDOR MÖNCHENGLADBACH – NEUSS – DÜSSELDORF – WUPPERTAL – HAGEN:**

**RE 4: AACHEN – DÜSSELDORF – WUPPERTAL – DORTMUND**

Der Wupper-Express hat eine neue Endstation: Von Aachen kommend fährt der RE 4 über die Wupper-Achse nach Hagen. Von dort aus geht es seit dem Fahrplanwechsel nicht mehr weiter nach Hamm und Münster, sondern über Witten nach Dortmund. Damit entsteht eine neue Verbindung von der Wupper-Achse ins Ruhrgebiet. Die Anbindung der Wupper-Achse nach Hamm übernimmt der RE 13. Beide Linien ergeben auf dem Hauptabschnitt zwischen Mönchengladbach und Hagen einen 30-Minuten-Takt.

**RE 7: AACHEN – RHEINE**

Die Strecke des Rhein-Münsterland-Express wurde deutlich verlängert: Er startet schon in Aachen statt in Düren und endet in Rheine statt in Münster. Diese neue Linienführung schafft schnelle Verbindungen zwischen Köln, Wuppertal und Hagen, außerdem zwischen Aachen und Köln sowie zwischen Münster und Hamm. Auf der Wupper-Achse erweitert er in Verbindung mit den Linien RE 4 und RE 13 das schnelle Angebot zwischen Wuppertal und Hagen.

**RE 13: VENLO – HAMM**

Einen komplett neuen Laufweg nimmt der RE 13: Früher beschränkt auf die Strecke Düsseldorf – Mönchengladbach – Viersen/Kaldenkirchen, startet er nun in Venlo und führt über Mönchengladbach, Neuss, Düsseldorf, Wuppertal und Hagen nach Hamm. Der neue Maas-Wupper-Express schafft in Verbindung mit dem RE 4 ein halbstündliches Angebot auf dem Hauptabschnitt.

**RB 48: WUPPERTAL-OBERBARMEN – REMAGEN**

Die neue Rhein-Wupper-Bahn bedient die Strecke des früheren RE 6 und bietet alle 30 Minuten ein direkte Verbindung zwischen Bonn, Köln und dem Bergischen Städte-Dreieck. Zusammen mit dem RE 7 erhöht sich das Angebot.

**PLÄNE FÜR DIE ZUKUNFT**

Der VRR hat zur Weiterentwicklung des Integralen Taktfahrplans in der dritten Stufe bis 2006 vorerst folgende Maßnahmen angemeldet:

- RE 8: Rückverlängerung über Mönchengladbach nach Venlo.
- RE 9: Verstärkungszüge zwischen Krefeld, Neuss und Köln in der Hauptverkehrszeit.
- Neue RE-Linie: Remscheid-Lennep – Solingen-Ohligs – Düsseldorf.
- Neue RE-Linie: Dortmund – Herne – Recklinghausen – Haltern.
- RB 37: Verlängerung von Duisburg-Entenfang über die Ratinger Weststraße nach Düsseldorf.
- RB 42: Dritte stündliche Leistung zwischen Essen und Münster.
- RB 38: 30-Minuten-Takt zwischen Grevenbroich und Düsseldorf.





ELEKTRONISCHES  
FAHRGELDMANAGEMENT

Traum, Hoffnung, Wirklichkeit – auf dem Weg zum elektronischen Fahrgeldmanagement. „Ich möchte Mobilität beim Leben und Fahren. Und sicher sein, dass der Chip überall gilt.“ Tickets und mehr bequem und modern auf Chip, nah an den Kundenwünschen. Qualität und Zuverlässigkeit auch im Fortschritt. **DAS IST NAHVERKEHR AUS EINEM GUSS!**

## ELEKTRONISCHES FAHRGELDMANAGEMENT

Der Verkehrsverbund Rhein-Ruhr hat 2002 den Start in ein neues Ticket-Zeitalter grundlegend vorbereitet. Die Anfang 2003 eingeführten Chipkarten eröffnen den Kunden den Weg zu einer einfacheren und komfortableren Nutzung von Bussen und Bahnen und den Unternehmen neue Dimensionen der Verkehrskontrolle und -steuerung. Im ersten Schritt wird der Fahrschein auf der Chipkarte gespeichert. In einer zweiten Stufe wird das so genannte E-Ticket eine automatische Fahrpreisfindung ermöglichen, die den Fahrgästen die Auseinandersetzung mit Tarifsystemen und Fahrscheinautomaten erspart. Das Stichwort heißt Elektronisches Fahrgeldmanagement (EFM). Hinzu kommen weitere Einsatzmöglichkeiten, die über die klassische Ticketfunktion deutlich hinausgehen.

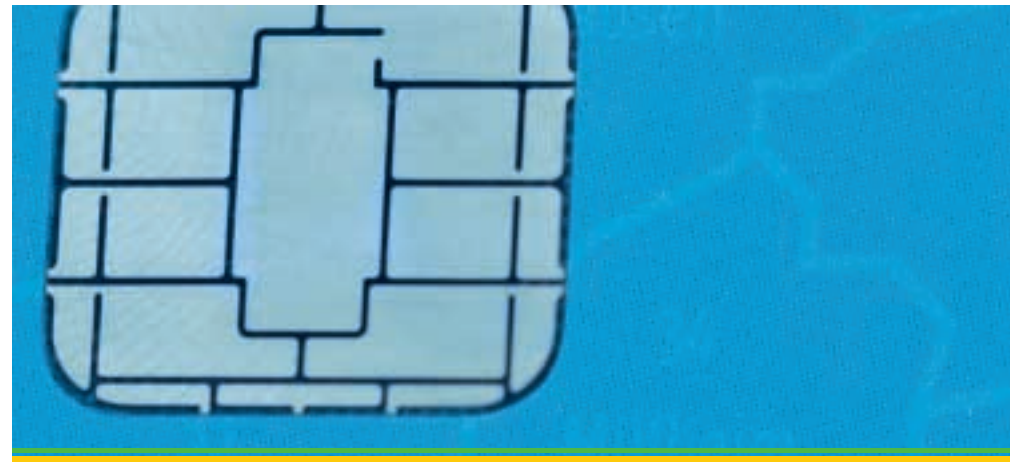
Die Perspektive für die vielseitige Nutzung des Chips enthält neben dem Ticketing zwei Komponenten:

- Der Bereich E-Börse soll das Bezahlen bequemer machen. Der Fahrgast kann darauf – wie auf anderen elektronischen Geldbörsen – virtuelles Geld speichern und wird so an allen Akzeptanzstellen bargeldlos bezahlen können. Alle bereits ausgegebenen Tickets auf Chipkarte sind prinzipiell bereits für diese Zusatzfunktion vorbereitet.
- Die Funktion E-Marktplatz kann weitere Nutzungsmöglichkeiten eröffnen. Hier kann der Kunde in Zukunft sein Theaterabonnement speichern lassen, die Karte für das Freibad oder die städtische Bibliothek. Auch Zugangsberechtigungen zum Beispiel zu Carsharing-Angeboten, zu Parkboxen oder der Fahrradstation sind speicherbar. Grundsätzlich ist es möglich, komplette touristische Angebote wie etwa die Ruhrpottcard auf dem Chip abzulegen. Dieser Funktionsbereich wird ebenfalls weiterentwickelt.

### E-TICKET-PERSPEKTIVE

Die jetzt eingeführte Chipkarte wird die Nutzung des Öffentlichen Personennahverkehrs in einigen Jahren revolutionieren. Die geplante automatische Fahrpreisfindung durch modernste Kommunikationstechnik macht es dem Fahrgast einfach: Tritt er seine Fahrt in Bus oder Bahn an oder verlässt er das Verkehrsmittel, nimmt sein Ticket auf Chipkarte berührungslos Kontakt mit dem Lesegerät im Fahrzeug auf – die Karte muss dafür nicht einmal aus der Brieftasche gezogen werden.

Ähnlich, wie sich ein Mobiltelefon im Ausland in ein fremdes Netz einloggen kann, wird die Chipkarte vom jeweiligen Verkehrsunternehmen und – so die Planung – auch fremden Verkehrsverbänden erkannt. Die Fahrten werden entsprechend gespeichert. Automatisch wird anhand der Daten bei der Abrechnung am Monatsende der jeweils günstigste Tarif für den Kunden berechnet. Ähnlich wie beim Telefonieren können dann für verschiedene Nutzerprofile unterschiedliche Grundpreise mit unterschiedlich hohen Fahrpreisen gekoppelt werden. Das



Verkehrsunternehmen vor Ort ist Vertragspartner des Kunden und stellt – wie heute die Telefongesellschaften – eine Rechnung mit Verbindungsnachweisen aus. Die Kunden erfahren so eine bislang nie dagewesene Flexibilität mit einem einzigen Ticket.

Der erste, jetzt vollzogene Schritt ist kleiner: Es geht um die Einführung der Chipkarte, die zunächst an das gewohnte Tarif- und Ticketsystem anknüpft. Das E-Ticket wurde in Nordrhein-Westfalen zuerst im Verkehrsverbund Rhein-Ruhr eingeführt. Erstes Ziel ist die verbundweit gemeinsame Umstellung der Abonnements von Papier auf elektronische Tickets. Ende 2002 erhielten die Abonnenten des Ticket2000 die neuen Karten, danach wurden auch die SchokoTickets für Schüler und weitere Abonnement-Tickets umgestellt. Die weiteren Ausbaustufen erfolgen step by step mit entsprechenden Wirtschaftlichkeitsberechnungen.

### ENDE DES WERTMARKEN-WECHSELS

Auch in der gewohnten Tarif- und Ticketstruktur bieten die E-Tickets bereits erhebliche Vorteile. Denn mit ihnen hat das monatliche Wechseln der Papier-Wertmarken ein Ende. Kunden können so nicht mehr wegen eines vergessenen Wechsels zu unfreiwilligen Schwarzfahrern werden. Bei Verlust erhalten die Kunden gegen eine geringe Gebühr sofort Ersatz – beim Papierticket bzw. beim Verlust einer oder mehrerer Wertmarken war dies nicht möglich. Die verlorene Chipkarte kann – anders als die Papiermarke – durch das KundenCenter des Verkehrsunternehmens gesperrt werden.

Genauso einfach sind Änderungen des Tickets. Im KundenCenter können die Fahrgäste jederzeit neue Leistungen auf dem Chip speichern lassen, etwa eine andere Preisstufe oder einen neuen Geltungsbereich. Der Chip ist auch darauf vorbereitet, mehrere Tickets oder Zuschläge zu speichern. Dies ist vor allem für Fahrgäste interessant, die auf einem JobTicket pendeln und privat ein anderes Ticket nutzen, oder für solche Kunden, die Tickets aus ver-

schiedenen Verkehrsverbänden besitzen – sofern schon beide Verbände Chipkarten einsetzen. In jedem Fall gilt: Mehrere Tickets passen auf eine handliche Karte, die bis zu fünf Jahre lang gültig bleibt. Nach Ablauf dieser Zeit erhalten die Abonnenten automatisch eine neue Karte.

## GEBÜNDELTE KOMPETENZ

### KOMPETENZCENTER ELEKTRONISCHES FAHRGELDMANAGEMENT

Die Einführung des E-Tickets war und ist eine ganz große Herausforderung angesichts der Millionen Fahrgäste und der zahlreichen Verkehrsunternehmen, die im nordrhein-westfälischen Nahverkehr arbeiten.

Bei der Einführung und Weiterentwicklung des E-Tickets hat der Verkehrsverbund Rhein-Ruhr eine Vorreiterrolle übernommen. Im Oktober 2001 hatte das Land NRW den VRR mit dem Aufbau eines KompetenzCenters EFM zur landesweiten Einführung eines elektronischen Fahrgeldmanagements beauftragt. Das KompetenzCenter nimmt kooperationsraumübergreifende Aufgaben wahr.

Im Bereich des VRR waren 27 Verkehrsunternehmen und 15 Industriepartner zu koordinieren. Erstes Ziel war die verbundweit gemeinsame Umstellung der Abonnements von Papier auf elektronische Tickets. Die Ausschreibungen, das Erarbeiten der Pflichtenhefte, die Beantragung der Fördermittel und deren Abruf wurde durch das KompetenzCenter geleistet.

Für die Einführung der Abonnements auf Chipkarte musste das Layout der verschiedenen VRR-Abo-Tickets frühzeitig angepasst werden. Die Gestaltung orientierte sich am Scheckkartenformat, Inhalte des Thermodruckfeldes auf der Rückseite wurden festgelegt. Für die Hintergrundsysteme der Verkehrsunternehmen und die Initialisierungs- und Lesegeräte wurden im Hause VRR umfangreiche technische Dokumente verfasst. Soweit ver-



triebliche und tarifliche Fragestellungen berührt waren, wurden diese für die technische Dokumentation in eine spezifische Terminologie übersetzt und dokumentiert. Zudem wurde ein möglichst weit reichender Algorithmus für die automatische Ticketprüfung bei Chipkarten entwickelt. Daneben wurden die Geschäftsprozesse im Bereich Vertrieb, sowohl in den KundenCentern als auch in der Abonnentenverwaltung, entsprechend angepasst.

### UMFASSENDE MITARBEITERSCHULUNGEN

Mit der Einführung der Chipkarte für Abonnenten kamen auf die Mitarbeiter der Verkehrsunternehmen – Vertriebsmitarbeiter, Prüfer und Fahrer – weit reichende Änderungen ihrer bisherigen Arbeitsabläufe zu. An den Schnittstellen zwischen Kunden und Mitarbeitern entscheidet sich nicht zuletzt der Gesamterfolg des EFM-Projektes. Zur Information der Mitarbeiter und für die Auskünfte im KundenCenter wurden die wesentlichen Änderungen und Vorteile durch die Einführung der Chipkarte kurz und knapp in einer speziellen Broschüre zusammengefasst. Umfangreiche Qualifizierungsmaßnahmen zu VRR-übergreifenden Inhalten des EFM wurden konzipiert und umgesetzt. Hierzu gehörten unter anderem:

- Sammlung, Aufbereitung und zielgruppenspezifische Strukturierung aller wesentlichen zu schulenden Inhalte
- Erstellung eines grundlegenden PowerPoint-Schulungsvortrages
- Planung, Vorbereitung und Betreuung der Produktion eines Computer-Based-Trainings (Lern-CD „einsteigen und losfahren“)
- Planung und Durchführung von Multiplikatortrainings (Schulung von insgesamt 120 Mitarbeitern)
- Herausgabe einer Mitarbeiterinformation

Dabei hat der VRR in Form von so genannten „blended trainings“, dem kombinierten Einsatz von Lernsoftware und Präsenztraining, Neuland betreten. Die Resonanz bei den Verkehrsunternehmen auf diese neue Form der Schulung war durchweg positiv, so dass auch für 2003 die Konzeption und Realisierung von Lernsoftware zu verschiedenen vertriebsrelevanten Themen in ähnlicher Form weitergeführt wird.

### DATENAUSTAUSCH IM VERBUNDSYSTEM

Damit die Verkehrsunternehmen die Abonnements weiter verwalten können, benötigen sie auf der Chipkarte wie gewohnt einige persönliche Daten des Kunden, etwa den Namen und die Bankverbindung. Auf dem Chip werden diese persönlichen Details jedoch nur unter einer anonymisierten Kartennummer – also nicht personenbezogen – gespeichert, die keinerlei Rückschlüsse auf den Ticketinhaber erlaubt.

Die reinen Ticketdaten hingegen – also zum Beispiel Preisstufe und Geltungsbereich – müssen auf dem Chip hinterlegt werden, damit sie im gesamten Geltungsbereich verfügbar sind. Nur dann können die Tickets entsprechend kontrolliert und gegebenenfalls gesperrt werden. Der Fahrgast wird so enger an sein Verkehrsunternehmen gebunden. Da nur dort seine personenbezogenen Daten vorliegen, können auch nur dort Änderungen auf der Chipkarte vorgenommen werden.

Der VRR betreibt in seinem Haus für alle Verkehrsunternehmen das so genannte Verbundsystem. Hier werden anonyme Listen über alle im Verbundraum ausgegebenen Chipkarten geführt und mit Kennungen bei etwaigen Sperrinträgen versehen. Die Sperrinträge stammen von den Verkehrsunternehmen, bei denen beispielsweise Verlustmeldungen eingegangen sind. Wo immer solche Chipkarten bei Kontrollen angetroffen werden – auch bei anderen als den ausgebenden Verkehrsunternehmen – werden diese vor Ort ungültig gekennzeichnet und dieser

Vorgang dem Verbundsystem gemeldet. Beim VRR werden diese Informationen gesammelt und an alle Verbundunternehmen übermittelt. Damit dies auch verbundübergreifend funktioniert, wurde beim VRR ein Landessystem errichtet, das Sperrinformationen selektiert auch über Verbundgrenzen vermittelt. Das Landessystem kann von kleineren Verbänden als Verbundsystem genutzt werden. Ab 2004 werden die Daten der Verkehrsgemeinschaft Niederrhein beim VRR geführt.

Die Kontrolleure in Bussen und Bahnen erhalten mit der Einführung der Tickets auf Chipkarte ein spezielles mobiles Kontrollgerät. Der Kontrolleur prüft durch das kontaktlose Lesen der Karten die Gültigkeit.

**KOMMUNIKATION DES NEUEN TICKETFORMATS**

Die Einführung des elektronischen Fahrgeldmanagements wurde – in Absprache mit allen Verkehrsunternehmen – durch umfangreiche Kommunikationsmittel für die Abonnenten begleitet. In vorgeschalteten Mailings erhielten die Kunden alle notwendigen Informationen zur Umstellung auf die Chipkarte. Der Versand der Karte selbst erfolgte mit einer noch weitergehenden Informationsbroschüre inklusive der rechtlich vorgeschriebenen Datenschutzangaben. Ergänzend wurde ein Leporello mit den häufigsten EFM-Fragen zur Verteilung durch die Fahrer und Fahrerinnen erstellt.

Die Phase 1 der E-Ticket-Einführung in Nordrhein-Westfalen ist noch nicht abgeschlossen. Auch die Nachbarn des VRR, der Verkehrsverbund Rhein-Sieg und die Verkehrsgemeinschaft Niederrhein, bieten ihren Abonnenten noch in 2003 Abo-Tickets auf Chipkarten an. In allen drei Verkehrsverbänden bleibt es zwar noch bei der gewohnten Tarif- und Ticketstruktur, aber es werden die Voraussetzungen für eine noch weiter elektronisierte Zukunft geschaffen. Das E-Ticket wird zum Bestandteil eines mikrochipgesteuerten Systems, das weit mehr kann, als lediglich Fahrscheine zu verwalten. In einigen Jahren, so die Planung, soll die automatische Fahrpreisfindung, die letzte und konsequenteste Stufe des EFM, greifen. Die Fahrgäste können dann zwischen Verkehrsmitteln und Verkehrsverbänden wechseln, ohne sich Gedanken über Tarife und Preise zu machen. Die „automatische Fahrpreisfindung“ setzt allerdings ein einheitliches Abrechnungssystem voraus, wie es beispielsweise schon im Telekommunikationsbereich eingesetzt wird. In NRW werden bereits die Vorbereitungen für eine entsprechende automatische Fahrpreisfindung getroffen. Weitere Voraussetzung ist, dass alle Systeme am Markt – Chipkarten, Lese- und Kontrollgeräte, aber auch der Datenverbund – miteinander kompatibel sind.

**E-TICKET – MEILENSTEIN IM WETTBEWERB**

Rund eine Million Fahrgäste sind täglich im VRR in Bussen und Bahnen unterwegs, mehr als zwei Millionen landesweit. Die Einführung des E-Tickets ist somit eine gewaltige Aufgabe für Kunden und Verkehrsdienstleister. Das beim VRR angesiedelte Kompetenzzentrum EFM sorgt für eine reibungslose Koordination aller Abläufe und die richtigen Schnittstellen innerhalb des Bundeslandes und darüber hinaus. Denn irgendwann soll das E-Ticket bundesweit den Nahverkehr revolutionieren. Die Einführung des E-Tickets gilt für die Verkehrsunternehmen in NRW als ein Meilenstein im Wettbewerb – vor allem mit dem motorisierten Individualverkehr. Ob bei der Planung von neuen Angeboten oder beim Kostenmanagement: Die Verkehrsunternehmen profitieren in vielen Bereichen von der neuen Technologie. Die Kunden werden mit Etablierung der automatischen Fahrpreisfindung problemlos „von Haustür zu Haustür“ fahren können. So, wie die Fahrgäste exakt für die in Anspruch genommene Leistung bezahlen, so genau ist die nutzungsbezogene Abrechnung für die Verkehrsunternehmen, die nicht zuletzt auch neue Möglichkeiten für das Streckenmarketing eröffnet.





ANGEBOTE, QUALITÄT  
UND SERVICE

Geburtstag: „Ob sie schon wieder gewachsen ist? Früher hatte ich auch solche schönen langen Haare ... bestimmt hat sie schon einen Freund ... ich freue mich, dass ich zu ihr fahren kann!“ – Bequem einsteigen, sicher fühlen, erschwinglich aktiv bleiben. Losfahren ohne Hetze. Moderne Mobilität für jeden Zweck. **DAS IST NAHVERKEHR AUS EINEM GUSS!**

## ANGEBOTE, QUALITÄT UND SERVICE

Im Fokus der VRR-Arbeit stehen die Kunden und auf sie zugeschnittene Angebote. Zu der zielgruppenorientierten Entwicklung neuer Angebote zählen auch Ansätze, die Produktpalette des ÖPNV testweise zu erweitern und mit den Stärken des Individualverkehrs in Form von Carsharing zu verbinden. Daneben spielt die Verbesserung von Qualität und Service im Öffentlichen Personennahverkehr eine wichtige Rolle. Im VRR werden dabei interessierte Kunden vielfältig eingebunden: In verschiedenen Projekten tragen sie mit ihren Beobachtungen und Rückmeldungen zur Verbesserung der Verkehrsangebote bei.

### ERFOLGSMODELL SCHOKOTICKET

2002 stand vor allem im Zeichen der Einführung des SchokoTickets. Die Vorgabe bzw. der Wunsch nach einem preiswerten Fahrschein für Schülerinnen und Schüler von der Grundschule bis zum Abitur kam von vielen Seiten: Kommunen, Schulpflegschaften, Regierung, Elternbeiräte und andere wünschten Ende der 90er-Jahre ein solches Angebot. Doch Vorbehalte blieben: Wie würde sich solch ein Ticket auf die wirtschaftliche Situation der Unternehmen auswirken? Würde das Ticket Akzeptanz finden? Wäre der Aufwand vertretbar?

Der VRR schaffte ein Anforderungsprofil für ein solches Ticketangebot: Tarifgerechtigkeit für alle Schüler, freiwillige Abnahme, preisliche Attraktivität, Wirtschaftlichkeit für die Verkehrsunternehmen sowie günstige und einfache Organisation für die Schulträger waren wichtige Bedingungen. Die erfolgreiche Pilotphase in Bochum, Dortmund und Neuss im Jahre 2001 schaffte die Voraussetzung für die verbundweite Einführung des SchokoTickets im Februar 2002. Seitdem wurde die preislich attraktive Zeitkarte für alle Schüler, die auch in den Ferien und in der Freizeit verbundweit und ohne jegliche Sperrzeiten unterwegs sein möchten, zur Erfolgsgeschichte ohnegleichen. Bereits bis zum 1. Juli 2002 waren über 311.000 Schülerinnen und Schüler mit dem SchokoTicket unterwegs – 50.000 mehr, als vor dem Februar 2002 mit den bisherigen Zeitkarten fuhren. Das gesteckte Jahresziel 2002 von 300.000 SchokoTicket-Abonnements war schon zu diesem Zeitpunkt klar übertroffen.

Galt das Hauptaugenmerk zur Einführung der umfassenden Information von Öffentlichkeit, Mitarbeitern, Politik und Schulträgern, so stand in der Folgezeit eine große Marketingkampagne im Vordergrund. Die unproblematische Kooperation mit den Schulen im Zusammenhang mit den Marketingaktionen basierte zum Beispiel auch auf der umfassenden Information aller Beteiligten. So waren etwa zahlreiche Vorbehalte wegen des komplexen Organisationsrahmens bei der Ticketeinführung zu entkräften. Die Vertriebsaufgaben waren zwischen den Schulträgern, den einzelnen Verkehrsunternehmen und der VRR GmbH abzustimmen. Doch im Fokus standen die Kunden – Eltern und Schüler. Wie konnte das SchokoTicket bei jungen Leuten, für die der ÖPNV eher mit negativen



Attributen besetzt ist, ein solcher Erfolg werden? Die Lösung liegt in der Markenstrategie für das SchokoTicket. Jugendliche leben und lieben Marken, aber – so Untersuchungen – weniger die „heiße verbale Luft“, die in der Werbung häufig benutzt wird, wenn junge Menschen angesprochen werden sollen. Das Kreativkonzept setzte den Fokus auf die Inhalte, den Nutzen des Angebots, und verband so Emotion und Argumente. Zusammen eine Botschaft, die die Zielgruppe nicht nur ansprach, sondern überzeugte. „100 Prozent mobil bei 0 Kalorien“ erreichte bei den Schülerinnen und Schülern im Verbundraum beinahe Kultstatus.

Von Anfang an wurde das neue Schülerticket somit nicht nur als Dienstleistung, sondern auch als Marke positioniert. Der Begriff „SchokoTicket“ ist kurz und sympathisch, ohne sich an flüchtige Sprachcodes anzubiedern. Ein echter „Hingucker“, der positive Assoziationen weckt und schnell auch überregionalen Bekanntheitsgrad erlangen sollte. Heute erhält der VRR beinahe täglich Anfragen zum SchokoTicket oder wird zu Vorträgen eingeladen. Das Projekt hat bundesweit für Aufmerksamkeit gesorgt und mittlerweile Vorbildcharakter für viele andere Verkehrsverbände. Und es hat den ÖPNV attraktiver gemacht. Mit Zukunftswirkung: Denn der SchokoTicket-Schüler von heute ist der Ticket2000-Abonnent von morgen.

### YOUNGTICKETPLUS

Im August 2002 wurde mit dem für Auszubildende konzipierten YoungTicketPlus eine weitere „junge“ Abo-Monatskarte verbundweit eingeführt. In der Vorbereitung erarbeitete der VRR alle tariflichen und vertrieblichen Grundlagen. Dies betraf die Definition der Leistungsmerkmale, die verschiedenen Genehmigungsverfahren, die Festlegung von Ticket-Layouts sowie die gesamte Vertriebslogistik. Mithilfe von Flyern, Plakaten, Aufklebern für Bus und Bahn sowie für Verkaufsstellen und diversen Anzeigen, die über die Verkehrsunternehmen und die Industrie- und Handelskammern gestreut wurden, konnte sich die Zielgruppe – in erster Linie rund 170.000 Azubis – über die Inhalte des neuen YoungTicketPlus informieren. Des Weiteren wurde das neue Ticket-Angebot über Promotion-Aktionen an berufsbildenden Schulen beworben.

**TICKET FÜR KUNDEN AB 60**

Nach den positiven Erfahrungen mit der Einführung des SchokoTickets wurde 2002 ein spezielles Tarifangebot für Senioren vorbereitet, das im Herbst 2003 als „Bärenticket“ eingeführt wird. Die grundsätzliche Bedeutung der Zielgruppe – zunehmender Anteil an der Bevölkerung, zunehmender Wunsch nach Mobilität, oftmals Angewiesenheit auf den ÖPNV – war für den VRR Anlass, sich intensiv mit den Verkehrsgewohnheiten und -motiven, Leistungsvorstellungen und Erwartungen älterer Menschen hinsichtlich des ÖPNV auseinander zu setzen.

**SCHÖNESWOCHENENDETICKET, SCHÖNERTAGTICKETNRW**

Das SchönesWochenendeTicket sowie das SchönerTagTicketNRW wurden auch in 2002 – trotz zwischenzeitlicher Signale der DB AG zur Einstellung des Angebots – für die Verkehrsunternehmen ertragssteigernd weitergeführt. Genauso erfreute sich das SchöneFerienTicketNRW weiterhin großer Beliebtheit.

**NEUES DB-PREISSYSTEM**

Das zum 15. Dezember 2002 eingeführte neue Preis- und Tarifsysteem bei der Deutschen Bahn im Fernverkehr wirkte sich auch auf die Akzeptanz der VRR-Angebote aus. Insbesondere der Wegfall von InterRegio-Zügen durch Umwandlung der InterRegios in IC/EC-Produkte und der gleichzeitige Wegfall der Möglichkeit zur Nutzung von IC/EC mit Einzelaufpreisen minderten die Attraktivität der VRR-Tickets. Teilweise konnte der VRR diese Härten in Verhandlungen mit der DB durch eine Reduktion der Monats-Aufpreise für die Nutzung von IC/EC mit VRR-MonatsTickets ausgleichen.

**KOMBITICKET-KOOPERATIONEN**

Die Zahl der KombiTicket-Kooperationen übertraf im Jahre 2002 mit 118 Partnerschaften das Vorjahresergebnis. Mit etwa 4 Mio. Euro Umsatz war das Finanzvolumen allerdings leicht rückläufig. Allein bei den sechs größten KombiTicket-Partnern Messe Düsseldorf, TUI-Gruppe, TQ3, Borussia Dortmund, Schalke 04 und Warner Bros. Movie World wurde mit 2,2 Mio. Euro mehr als die Hälfte des Gesamtumsatzes erzielt.



**NACHT DER INDUSTRIEKULTUR – „EXTRASCHICHT“**

In der Nacht zum 1. September 2002 veranstaltete die Ruhrgebiet Tourismus GmbH die Nacht der Industriekultur. „ExtraSchicht“ auch für den ÖPNV: Mit dem dichtesten Nahverkehrsnetz, das es im Ruhrgebiet je gegeben hat, und begleitender Pressearbeit leistete der VRR seinen Beitrag zu dieser Kulturnacht und sorgte für einen reibungslosen Nahverkehr. Mit hohem logistischem Aufwand und gut durchdachter Organisation konnte der Verkehrsverbund schnell und flexibel auf verkehrstechnische Anforderungen und Änderungen reagieren. Ermöglicht wurde dieser Erfolg insbesondere durch die hohe Einsatzbereitschaft der kommunalen Verkehrsunternehmen. Die Generalprobe für weitere Großevents wie beispielsweise die Fußball-Weltmeisterschaft 2006 mit drei Spielorten in Nordrhein-Westfalen hat der VRR damit bravourös bestanden.

**GROSSKUNDEN**

Im vierten Quartal 2002 wurde das Projekt „Großkunden“ gestartet. Ziel dieses Vorhabens ist eine Neuorientierung der VRR-Ticketangebote für Großkunden einschließlich zielgruppenorientierter Vertriebswege. Ein wesentlicher Bestandteil der Überlegungen besteht darin, interessierten Großkunden – insbesondere Firmen – auf Basis der erfolgreichen und beliebten Tarifprodukte attraktive Angebote flexibel unterbreiten zu können und dabei die Konditionen marktüblich und wirtschaftlich vertretbar zu gestalten. Ein umsetzungsreifes Konzept wird im Laufe des Jahres 2003 erarbeitet.

**PROJEKT COMBICAR**

combicar ist ein bundesweit einmaliges Angebot, das ein Baustein auf dem Weg zu einem nachhaltigeren Verkehr und einem multimodalen Mobilitätssystem werden soll. Die Vorstellung ist, dass der öffentliche Verkehr individueller und der individuelle Verkehr öffentlicher werden muss. Die neue Mobilitätsdienstleistung combicar vernetzt Carsharing und ÖPNV. combicar richtet sich an zwei Zielgruppen: an Berufspendler (Grundnutzung, combicarpark+ride) aus Regionen, denen für ihren Arbeitsweg keine akzeptable ÖPNV-Verbindung zur Verfügung steht, sowie ergänzend an Firmen, Verwaltungen und Privatkunden, die die Fahrzeuge während des Arbeitstages nutzen (combicarbusiness). Im Rahmen des zunächst auf zwei Jahre angelegten Pilotprojektes wird seit September 2001 im Raum Dortmund getestet, ob dieses Angebot bei den Kunden ankommt und wirtschaftlich zu betreiben ist. combicar ist ein Gemeinschaftsprojekt der Dortmunder Stadtwerke AG, des VRR und des Betreibers stadtmobil Dortmund GmbH.

Die Vorteile des Systems: Alle Fixkosten wie Anschaffung, Versicherung, Steuern und Wartung werden auf mehrere Nutzer umgelegt und sind dementsprechend niedriger als bei einem eigenen Wagen. Die stadtmobil Dortmund GmbH übernimmt auch Pflege und Wartung der Fahrzeuge. Die Rechnung aus Sicht des Privatkunden: Kostet ein eigenes Auto zwischen 230 und 390 Euro im Monat, gibt es ein combicar-Fahrzeug für den Pendler bereits ab 105 Euro/Monat und 0,14 Euro/km inklusive Treibstoffkosten. Der combicarbusiness-Kunde zahlt ab 2,53 Euro/Stunde und 0,15 Euro/km. Die Kosten für den eigenen Fuhrpark lassen sich mit combicarbusiness senken, ohne dass Abstriche in puncto Mobilität gemacht werden müssen, da die Unternehmen ihren Bedarf an Pkws für Dienstfahrten flexibel und effizient decken können.

Die Bilanz zum Ende des Jahres 2002: Die Zahl der Fahrzeuge lag im Dezember bei 19, Tendenz steigend. Zudem wurden in der zweiten Jahreshälfte 2002 rund 50 Verträge mit Unternehmen abgeschlossen. Diese Zahl honoriert unter anderem die Vereinfachung der combicarbusiness-Tarife im Jahr 2002, die eingesetzten

Marketingmaßnahmen (Mailings, Veranstaltungen etc.) und die intensive Presse- und Öffentlichkeitsarbeit. Aber auch die angespannte wirtschaftliche Situation führte bei Firmen und öffentlichen Verwaltungen zu der Erkenntnis, dass im Fuhrpark Einsparpotenzial zu finden ist. Daneben konnten Firmenkunden für eine zusätzliche ÖPNV-Nutzung gewonnen werden. In den verschiedenen Gesprächen mit Branchenvertretern ergaben sich Anknüpfungspunkte für eine Weiterentwicklung von combicar: Als interessante Zielgruppen kristallisierten sich dabei Hotelketten und Autofirmen heraus. Gegenüber dem Vorjahr sind drei combicarbusiness-Standorte am Kreishaus Unna und bei den Dortmunder Unternehmen WIL0 und Continentale hinzugekommen.



## PROJEKT „KUNDENNÄHE“

Kunden sind die besten „Berater“ eines Unternehmens. Sie erfahren Qualität und Service als tägliche Nutzer der Angebote und geben mit ihrer Rückmeldung entscheidende Impulse für Verbesserungen. Der VRR nutzt Impulse von Kundenseite, die sich aus Marktforschung und verschiedenen Projekten ergeben.

### SICHERHEITSMANAGEMENT

Das Sicherheitsgefühl der ÖPNV-Kunden war auch im Jahr 2002 sehr zufrieden stellend. Nach wie vor wird jedoch die subjektive Sicherheit in den Abendstunden von einigen Kunden kritischer bewertet. „Sagen Sie uns, wo Sie sich in Bussen und Bahnen, an Haltestellen und Bahnhöfen nicht wohl fühlen“, wirbt der VRR mit einem Flyer und mit seinem Internetauftritt bei den Fahrgästen um Hinweise und Meldungen an die Zentralstelle für Regionales Sicherheitsmanagement und Prävention (ZeRP), die beim VRR angesiedelt ist. ZeRP ist eine Kooperation von VRR, der DB, der Städte, der Polizei und des Bundesgrenzschutzes.

Was diese eingehenden Meldungen angeht, war in 2002 insbesondere bei den Graffiti-Schmierereien ein deutlicher Anstieg zu verzeichnen. Darum war Graffiti eines der Schwerpunktthemen des Jahres. Die Kooperationspartner haben vereinbart, das zukünftig zur Beweisführung dienende Graffiti-Fotos in der ZeRP-Datenbank zentral aufbereitet und ausgewertet werden sollen. Ein vergleichbares Modell wird bereits mit Erfolg in den Niederlanden praktiziert. Mittelfristig sollen die durch Graffiti verursachten Schäden von 30 Mio. auf 15 Mio. Euro im Jahr gesenkt werden.

### ENGAGEMENT IM EHRENAMT

Über 20 Millionen Menschen in Deutschland engagieren sich ehrenamtlich. Freiwillig engagierte Menschen leisten wertvolle Beiträge zur Verbesserung unserer Lebensqualität. Die Menschen sehen in ihrer Tätigkeit eine Chance, ihre Persönlichkeit und Lebensumwelt zu entwickeln sowie aktiv und verantwortungsvoll am gesellschaftlichen Leben teilzuhaben. In der Vergangenheit interessierten sich zunehmend mehr Bürgerinnen und Bürger für die Belange des ÖPNV und eine ehrenamtliche Tätigkeit in diesem Bereich. Die sich hieraus ergebenden neuen Ideen und Möglichkeiten der Verbesserung des Leistungsspektrums im ÖPNV werden durch den VRR – in enger Abstimmung mit dem Land NRW sowie gesellschaftlichen Organisationen – gebündelt und umgesetzt. Die Menschen wünschen für ihr Engagement gute Rahmenbedingungen und erwarten persönliche und fachliche Unterstützung sowie deutlichere öffentliche Wertschätzung. Die Ehrenamt-Projekte des VRR – QualitätsScouts, Bahnhofspatenschaften und Mobile Teams der Bahnhofsmision – gewährleisten diese Unterstützung.

### PROJEKT QUALITÄTSCOUTS

Grundgedanke des Projektes ist es, Kunden als Berater der Unternehmen über aktive Ansprache und konstruktiven Dialog zu gewinnen und so gemeinsame Aktivitäten zur Qualitätsverbesserung zu starten. Die Kunden kritisieren Mängel und loben gelungene Lösungen. Sie helfen damit den Verkehrsunternehmen, noch besser zu werden. Konkrete Ziele des Projektes sind die kurz- und langfristige Verbesserung der Angebotsqualität, das Erkennen von Trends für Marktforschung und Produktentwicklung, größere Kundennähe und Kundenbindung sowie die

Imageverbesserung des ÖPNV in der Öffentlichkeit.

Nach Abschluss des erfolgreichen Pilotprojekts mit der Deutschen Bahn wurde 2002 der Start einer neuen Projektphase ab Januar 2003 vorbereitet. Neben der Bahn sind sieben kommunale Verkehrsunternehmen beteiligt (DSW, EVAG, Bogestra, RBG, Vestische, NVV AG, DVG). Durch PR-Aktionen wurden 1.700 Interessenten gewonnen; seit Februar 2003 sind rund 1.000 als QualitätsScouts im Einsatz. Zwischen Februar und Mitte Juli 2003 sind 653 Meldungen zu 1.103 Anlässen – positiv wie negativ – allein im Bereich der DB Regionalbahn Rhein-Ruhr eingegangen. Die meisten Mängel konnten kurzfristig beseitigt werden.

Positiv erwähnt wurden vor allen Dingen:

- Personal
- Sauberkeit
- Anschlusssicherheit
- schnelle Reaktionen auf die gemachten Meldungen

Inhaltliche Schwerpunkte der Beschwerden waren:

- Verspätungen
- fehlende Durchsagen (insbesondere bei Verspätungen bzw. Störungen)
- Defekte jeglicher Art (Rolltreppen, Infosäulen, Entwerter etc.)
- Änderungswünsche (Fahrplankontakt, Anzahl der vorhandenen Wagen etc.)
- Graffiti-Schmierereien in Fahrzeugen und an Haltestellen

Die Arbeit der QualitätsScouts soll sukzessive auf alle Verkehrsunternehmen des VRR und auch auf Verkehrsunternehmen außerhalb des Verbundes ausgeweitet werden. Für die Entwicklung des Projektes ist zudem die Gründung eines regionalen Arbeitskreises zum Thema „Graffiti-Schmierereien im Bereich Dortmund“ geplant – gemeinsam mit den Dortmunder Stadtwerken, dem Polizeipräsidium, dem Ordnungsamt Dortmund und der DB AG.

**PROJEKT BAHNHOFSPATEN**

Das Projekt Bahnhofspaten versucht, Bürger bzw. Fahrgäste als „Kümmerer“ für ihre Verkehrsstation bzw. ihre Haltestelle zu gewinnen. Die Bahnhofspaten dienen als Ansprechpartner für die Verantwortlichen des ÖPNV und übernehmen Eigenverantwortung für ihre Station und ihr Umfeld. Sie werden an den Gestaltungsprozessen des örtlichen Umfeldes beteiligt. Das Ziel des Projektes ist es, auf einen aktiven Beitrag der Bürgerinnen und Bürger zur Gestaltung ihrer Verkehrsstation/Haltestelle hinzuwirken und so eine Verbesserung des Images der Kommune und des ÖPNV sowie die Förderung von Stadterneuerungsprozessen, in deren Einzugsbereich die Verkehrsstation bzw. die Haltestelle liegt, zu erreichen. Darüber hinaus sollen Synergieeffekte im Bereich Sicherheit und Service im ÖPNV erzielt und somit seine Attraktivität und Akzeptanz weiter gesteigert werden.

Bis Ende 2002 gab es NRW-weit 15 Bahnhofspatenschaften unterschiedlicher Aktivität – vom Beobachten und Melden bis zu konkretem Handeln. Schwerpunkte der Aktivitäten liegen an der Niederrhein-Strecke und der Wuppertal-Linie. Die Paten kooperieren mit dem zuständigen Bahnhofsmangement der DB Station&Service AG.

**PROJEKT MOBILE TEAMS DER BAHNHOFSMISSION**

Grundgedanke des Projektes ist die Ausdehnung der Dienste der Bahnhofsmission durch mobile Teams auf der S-Bahn-Linie 2 (Dortmund – Duisburg – Recklinghausen – Essen). Gleichzeitig soll der klassische Aufgabenbereich der Bahnhofsmission um Fahrplanauskünfte, Tarifinformationen und die Erfassung und Weitergabe von Störungen unterschiedlicher Art (defekte Fahrausweisautomaten/-entwerter, Rolltreppen, Aufzüge etc.) erweitert werden. Ziele sind die Stärkung der sozialen Komponente im SPNV und ÖPNV, die Nutzung von Synergieeffekten (Erhöhung des „subjektiven Sicherheitsgefühls“), Kundenbindung und Kundenneugewinnung. Geplant ist die Ausweitung auf weitere SPNV-Linien und gegebenenfalls den kommunalen ÖPNV.

Die Koordination der Einsätze der mobilen Teams erfolgt durch die stationären Bahnhofsmissionen in Dortmund und Duisburg, wobei alle 22 Stationen entlang der S 2 mit zurzeit rund 45 ehrenamtlichen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern betreut werden. Fahrgäste können sich zum Ortstarif über eine Telefonhotline (01801-6477466) anmelden. Monatlich entstanden so bis zu 900 Kontakte mit hilfsbedürftigen bzw. mobilitätseingeschränkten Fahrgästen und Bürgern in den Bahnhöfen entlang der Linie S 2 und im Zug. Bei rund 15.000 täglichen Fahrgästen steigerten die mobilen Teams so ständig ihren Bekanntheitsgrad, was sich an Ansprachen und Hinweisen während des Einsatzes ablesen lässt. In Kooperation mit DB Station&Service sowie der DB Regionalbahn Rhein-Ruhr werden Fahrgäste der S 2 durch den Lokführer informiert, wenn die mobilen Teams im Zug mitfahren. Für den Zeitraum nach Ablauf der Förderung durch das Land NRW im Dezember 2003 werden alternative Finanzierungsmöglichkeiten zur Fortsetzung des Projektes geprüft.





KOMMUNIKATION  
FÜR DEN NAHVERKEHR

Termin vorbei, Projekt läuft! Fremde Stadt. „Können Sie mir bitte helfen, schaffe ich meinen Flieger?“ – Ein Blick auf den Bildschirm: „Na klar. Mit der Stadtbahn U 11 zum Hauptbahnhof. Dann den RegionalExpress 6 um 17:30 Uhr, Gleis 4. Direkter Halt Düsseldorf Flughafen, Ihr Flugschein gilt auch als Fahrkarte.“ Service, freundlich und gut ausgebildet. **DAS IST NAHVERKEHR AUS EINEM GUSS!**

## K O M M U N I K A T I O N F Ü R D E N N A H V E R K E H R

Eine sichere, schnelle und umfassende Kommunikation spielt für den VRR als Verkehrsdienstleister eine entscheidende Rolle. Das Kommunikationsspektrum ist dabei denkbar weit:

- Darstellung des Verkehrsverbunds in der Öffentlichkeit und in den Medien
- Kundeninformation über Angebote und Tarife sowie Beantwortung konkreter Verbindungsanfragen mithilfe gedruckter und elektronischer Medien
- Weiterentwicklung aktueller Verkehrsinformationen durch einen umfassenden Datenaustausch im öffentlichen Nahverkehr, aber auch darüber hinaus zur Beeinflussung des gesamten Verkehrsgeschehens einschließlich des Individualverkehrs

### PRESSEARBEIT

Jedes Jahr verfasst und versendet der VRR zwischen 60 und 80 Pressemeldungen zu den unterschiedlichsten Themen an über 300 Medien-Redaktionen. So erreicht der VRR mit seinen Themen allein im Segment Tageszeitungen pro Jahr eine verkaufte Auflage von rund 37 Millionen Exemplaren. Dies ist ein Wert, der in Deutschland nur von sehr wenigen Unternehmen erzielt wird. Hinzu kommen zahlreiche Veröffentlichungen in Fachmagazinen, Hörfunk und Fernsehen.

Eine Herausforderung für die Pressearbeit war die bisher größte Fahrplanumstellung in Deutschland und auch im VRR zum 15. Dezember 2002: die Umsetzung der zweiten Stufe des Integralen Taktfahrplans (ITF, siehe auch ab Seite 10). Der VRR hat in enger Zusammenarbeit mit der DB Regionalbahn Rhein-Ruhr umfangreiche Presseaktivitäten geplant und umgesetzt. Dazu gehörte unter anderem eine „Rollende ITF-Presskonferenz“ durch das VRR-Gebiet, mit der fünf Großstädte – Wuppertal, Düsseldorf, Mönchengladbach, Essen und Dortmund – angefahren wurden.

### PR-ARBEIT

Für die Einführung des ITF II konzipierte der VRR im Rahmen der Kampagne „Bahnfahren wird bunter“ eine umfassende Broschüre mit allen Änderungen im Verbundraum und stellte sie Journalisten, Meinungsbildnern und Politikern zur Verfügung.

In enger Kooperation mit sieben kommunalen Verkehrsunternehmen wurde für die Neukonzeption des Projekts QualitätsScouts (siehe Seite 35) eine weitere Broschüre erstellt.



In Verbindung mit einem Journalistenstammtisch wurde der Verbundbericht 2001 der Öffentlichkeit vorgestellt. Er zeigt die Entwicklung der einzelnen Bereiche (SPNV, Innovationen, Qualität etc.) thematisch gegliedert auf und ist ein effektives, imageförderndes Instrument der PR-Arbeit.

Die Öffentlichkeitsarbeit des VRR reicht über die Region deutlich hinaus. Die Nahverkehrskompetenz des VRR wird auch deshalb mittlerweile in mehreren europäischen Ländern erkannt und genutzt. So war der VRR zum Beispiel im Oktober 2002 einer der Hauptakteure im Rahmen eines internationalen Verkehrsforums in Italien. Schwerpunkt des Vortrags waren die Entwicklung des ÖPNV im Verkehrsverbund Rhein-Ruhr und ein Ausblick in die Zukunft. Zudem konnten wertvolle Anstöße zum Aufbau eines Verkehrsverbundes in der Region Bari gegeben werden.

### KLASSISCHE WERBUNG

Parallel zu Pressearbeit und weiterer PR nutzte der VRR auch Instrumente der klassischen Werbung, um Angebote und Veränderungen bekannt zu machen und zur weit reichenden Akzeptanz zu führen. So begleitete der VRR die Einführung des ITF II mit umfangreichen Vermarktungsaktivitäten in Abstimmung mit DB Regio. Die Dachkampagne in Kooperation mit dem Land Nordrhein-Westfalen unter dem Motto „Bahnfahren wird bunter“ diente der allgemeinen Bekanntmachung der Fahrplanumstellung und der Neukundengewinnung. Die Veränderungen im Zugangebot wurden sowohl im Bahnhofsumfeld als auch zum Beispiel an stauträchtigen Straßen kommuniziert, um dort vor allem Berufspendler anzusprechen. Der großen Bedeutung der Umstellung entsprechend waren die erstellten Werbemittel bis auf die einzelnen Linien und Haltepunkte im Verbundraum hin zugeschnitten. Die Gesamtheit aller Maßnahmen trug sehr effektiv dazu bei, den Kunden die Bedeutung des ITF II zu vermitteln.

Besonders das SchokoTicket (siehe auch Seite 30) profitierte von den Werbemaßnahmen des VRR. Die Kampagne

zum SchokoTicket belegte zudem, dass ein Produkt und die Werbung für das Angebot dann Erfolg haben, wenn sie emotional ansprechen und begeistern. Plakate und CityLightPoster mit den markanten Ein-Wort-Botschaften erreichten mit 88 Prozent einen enormen Bekanntheitsgrad. Großflächig beklebte Bahnen und Busse sorgten für zusätzliche Aufmerksamkeit. Zur Unterstützung der Plakat- und Fahrzeugwerbung wurden Promotion-Teams an rund 150 Schulen eingesetzt. Sie informierten die Schüler über die Vorteile des Tickets und verteilten Gewinnspielkarten. Ein Teil des Budgets wurde darüber hinaus für flankierende Give-aways (Taschen, Kappen, Tassen und Schokolade) verwendet. Das SchokoTicket wurde so bei Schülern zum Kult – man hat es einfach, wenn man cool sein will.

**INTERNET**

Einen Schwerpunkt seiner Öffentlichkeitsarbeit setzte der VRR Mitte Dezember 2002 mit einem komplett neu gestalteten Internetauftritt, der die bisherige Struktur inhaltlich wie optisch deutlich aufwertet. Unter [www.vrr.de](http://www.vrr.de) finden Fahrgäste nun ein stark erweitertes Angebot mit einer benutzerfreundlichen Oberfläche. Wichtige Komponenten des neuen Webkonzeptes:

- **Aktualität auf der Startseite:** Die Startseite vermittelt über so genannte Teaser-Boxen Portalcharakter. Aktuelle und kurz gehaltene „Info-Häppchen“ informieren die Nutzer über die wichtigsten aktuellen Themen des VRR. Die hier angebotenen Inhalte werden regelmäßig auf den neuesten Stand gebracht. Grundlegende, häufig genutzte Informationen – zum Beispiel über elektronische Tickets oder zu den Änderungen durch den Fahrplanwechsel – sind direkt von der Startseite aus zu erreichen.
- **Modernisierte Fahrplanauskunft:** Die viel genutzte elektronische Fahrplanauskunft bietet jetzt eine Schnellauskunft bereits auf der Startseite an. Die erweiterte Fahrplanauskunft ist in einem moderneren und übersichtlicheren Design neu gestaltet. In ihr kann man auf komfortable Weise alle gewünschten Informationen abrufen. Der Kunde kann sich zudem die Verbundfahrpläne Schnellverkehr sowie alle grafischen Linienpläne herunterladen.
- **Schneller Zugriff:** Technische Zugangsbarrieren wurden bei der Programmierung der neuen Website weitgehend vermieden. Der Internetauftritt des VRR betont auf jeder der rund 300 Seiten Inhalte sowie funktionale Effizienz und verzichtet auf Effekthascherei. So erhalten Nutzergruppen mit unterschiedlichsten Computersystemen und Browsern problemfreien und schnellen Zugriff. Das gezielte Auffinden von Inhalten wird durch die übersichtliche und einfach zu nutzende Navigationsstruktur ermöglicht und durch die Sitemap und eine Suchfunktion unterstützt.
- **Mehr Interaktivität:** Mit dem neuen Internetauftritt erhalten Nutzer verstärkt die Möglichkeit, selbst aktiv zu werden. Wer sich zum Beispiel für eine Tätigkeit als QualitätsScout interessiert, kann seine Bewerbung online an den VRR absenden. Ein vorstrukturiertes Formular erleichtert Kunden die Kontaktaufnahme mit dem VRR. Auch Meldungen an die Zentralstelle für regionales Sicherheitsmanagement und Prävention (ZeRP) kann man direkt im Internet ausfüllen und abschicken.

Die Bedeutung der Internetpräsenz nimmt weiter zu. Bereits vor dem Relaunch stiegen die Zugriffszahlen im Laufe des Jahres 2002 kontinuierlich an – am Ende des Jahres verzeichnete der VRR monatlich fast zwei Millionen virtuelle Besucher.

**KUNDENINFORMATION: FAHRPLANBÜCHER**

Nach wie vor sind die Fahrplanbücher eine wichtige Orientierungshilfe für alle Fahrgäste im Verkehrsverbund und auch für die vielen Mitarbeiter der kommunalen Verkehrsbetriebe sowohl im Fahrbetrieb als auch im Kundendienst.



Dort, wo nicht auf die modernen Medien wie die elektronische Fahrplanauskunft zugegriffen werden kann, wird der Stadtfahrplan oder der Verbundfahrplan Schnellverkehr intensiv genutzt: unterwegs oder in den Haushalten, die über keinen internetfähigen Computer verfügen. Die Fahrplanbücher geben einen Überblick über die gesamte Leistung des öffentlichen Verkehrsnetzes einer Stadt, informieren über das komplette tarifliche Angebot und auch über die zusätzlichen Serviceleistungen des örtlichen Verkehrsunternehmens. Dazu gehören alle Beratungs- und Verkaufsstellen, die Unternehmensanschriften mit Erreichbarkeit und Öffnungszeiten, Kunden- und Verkaufszentren und vieles mehr. Dazu gibt es als Beilage einen Liniennetzplan in verbundweit einheitlichem und preisgekröntem Design.

Circa 1,2 Millionen Fahrplanbücher werden jährlich verbundweit produziert. Bei der Verteilung arbeitet der VRR mit 13 Firmen des Zeitschriftengroßhandels sowie mit Bahnhofsbuchhändlern in zwölf großen Städten zusammen und erreicht so rund 6.000 private Verkaufsstellen. Über die Zentralstelle des VRR wird darüber hinaus ein Fahrplanversand organisiert, der jährlich weitere 12.000 Bücher sowohl in Privathände als auch an öffentliche Organisationen wie Einwohnermeldeämter, Verkehrsvereine, Reisebüros oder auch Wanderclubs weltweit versendet.

Die Fahrplanbücher werden weiterentwickelt. Mithilfe des VRR haben die Verkehrsunternehmen 2002 die Richtlinie für Fahrplanbücher komplett überarbeitet verabschiedet. Die Richtlinie gewährleistet wieder einheitliche Erscheinungstermine, nachdem in der Vergangenheit bis zu fünf Termine in einem Jahr die Fahrgäste verärgert hatten. Die Herstellungstechnik wurde jetzt vollends elektronisiert. Durch die hierdurch gemachten Einsparungen kostet die Herstellung heute – bei deutlich gesteigener Qualität – umgerechnet 300.000 Euro weniger als noch vor sieben Jahren.



## VERKEHRSKOMMUNIKATION

Die Menschen und die Wirtschaft einer Region profitieren von einer hohen Qualität der Verkehrsinformationen. Das Land Nordrhein-Westfalen unterstützt mehrere Projekte, um die Verkehrskommunikation im Land und besonders im Ballungsraum Rhein-Ruhr zu verbessern:

### RUHRPILOT

Die landeseigene Projekt Ruhr GmbH hat das Projekt Ruhrpilot ins Leben gerufen, um die Verkehrsverhältnisse im Ruhrgebiet mittels aktueller und umfassender Information über die Situation im Individual- und im öffentlichen Verkehr zu verbessern. Der Reisende im Ruhrgebiet soll sowohl vor Antritt als auch während seiner Fahrt über die besten Reisemöglichkeiten informiert werden.

Im öffentlichen Verkehr soll durch Verbesserung des bisherigen Auskunftssystems (Vervollständigung Soll-Daten, Aufnahme Ist-Daten, Ortsbezug über Koordinaten, Tarifauskunft) wie auch durch die Daten-Verbreitung über neue Medien die Auskunft über intermodale Reiseketten gegeben werden können.

Der Ruhrpilot bietet die Chance, das Informationssystem wesentlich zu verbessern und durch weitere Verbreitung der Verkehrsinformationen die Zugangshemmnisse zur Benutzung des ÖPNV zu verringern. Damit kann der Ruhrpilot als ein Marketinginstrument der Verkehrsunternehmen gesehen werden. Zur Erreichung dieser Ziele sind im Projekt unter anderem die Schaffung von vertraglichen Grundlagen über die Weiterleitung von Daten sowie die technischen Erweiterungen von Leitsystemen bei den Verkehrsunternehmen zur Erlangung dieser Daten vorgesehen.

Das Projekt Ruhrpilot wird von einer Arbeitsgruppe geführt, in der der VRR für den öffentlichen Verkehr planerisch tätig ist. Bisher wurden in dieser Arbeitsgruppe die zu erwartenden Investitions- und Betriebskosten sowie die grundlegende technische Struktur für den Ruhrpiloten erarbeitet. Diese Vorarbeiten sollen dazu dienen, Unterstützung bei der Klärung der künftigen Organisationsstruktur des Ruhrpiloten zu leisten. Der VRR hat die entsprechenden Finanzierungsanträge gestellt und das komplette Zuwendungsmanagement des Projektes übernommen. Er wird die ÖPNV-Informationen in seinem Auskunftssystem in erhöhtem Umfang gegenüber heute sammeln und der Ruhrpilot-Zentrale zur Verfügung stellen.

### REGIOFUNK RHEIN-RUHR

Im Öffentlichen Personennahverkehr wird künftig die Kommunikationsfähigkeit sowohl zwischen den betreibenden Verkehrsunternehmen, als auch zwischen den Fahrzeugen verschiedener Verkehrsunternehmen eine noch größere Bedeutung erhalten. Sprach- und Datenkommunikation sind Voraussetzungen für ein vernetztes Verkehrssystem, das dem Fahrgast als geschlossenes, homogenes Ganzes auf dem kompletten Reiseweg gegenübersteht. Die Verkehrsunternehmen des VRR wollen deshalb die betriebsinterne Kommunikation verbessern, sowie eine uneingeschränkte Kommunikationsmöglichkeit zwischen den verbundenen Unternehmen und auch zu den Behörden und Organisationen mit Sicherheitsaufgaben schaffen. Zu diesem Zweck beabsichtigt man eine für alle am Verbund beteiligten Unternehmen einheitliche Kommunikationsplattform Regiofunk Rhein-Ruhr zu schaffen, die sowohl der Sprachkommunikation wie der einheitlichen Datenübertragung dienen soll. Unter anderem soll mit dem Regiofunk erreicht werden:

- Erhöhung der Fahrgastsicherheit durch Erweiterung der Notrufkapazität
- Koordinierung von Hilfe leistenden Stellen wie Feuerwehr, Polizei, Rettungsdiensten etc. im Notfall
- Verbesserung der Kommunikation zwischen den Leitstellen der Verkehrsunternehmen und dem eigenen Sicherheitspersonal zwecks koordinierten, betriebsübergreifenden Einsatzes
- Verbesserung der Fahrgastinformation an den Haltestellen
- Sicherung von Anschlüssen beim Umsteigen
- Verbesserung des Betriebsablaufes durch umfassende Bereitstellung aktueller Ist-Daten für die Leitsysteme der Verkehrsunternehmen

### LANDESWEITER VERKEHRSDATENVERBUND

Beim Verkehrsverbund Rhein-Ruhr wird eine zentrale Koordinierungsstelle für den Landesweiten Verkehrsdatenverbund (LVDV) eingerichtet. Mit dem Aufbau dieses Datenverbunds soll der öffentliche Verkehr dem veränderten Mobilitätsverhalten der Bürger stärker Rechnung tragen, das durch mehr Fahrten, wechselnde Orte und komplizierte Wegeketten gekennzeichnet ist. Der Fluss der ÖPNV-Informationen soll einfacher, schneller,

aktueller sowie dem Informationsbedarf des einzelnen Kunden – gegebenenfalls auch intermodal – angepasst werden. Durch eine verbesserte Fahrgastinformation werden die durch Informationsdefizite bestehenden Zugangshemmnisse zum öffentlichen Verkehr abgebaut und seine Zuverlässigkeit gesteigert. Das Ziel: bestehende Kunden binden, neue Kunden gewinnen und die Auslastung und Nutzung des öffentlichen Verkehrs durch gesteigerte Wettbewerbsfähigkeit verbessern.

Das Ministerium für Verkehr, Energie und Landesplanung (MVEL) des Landes Nordrhein-Westfalen hat das Projekt LVDV in NRW initiiert und die organisatorischen und technischen Planungen finanziell gefördert.

Die neun Kooperationsräume in NRW haben sich der Aufgabe der Vorbereitung und Einführung des LVDV aktiv angenommen. Im März 2002 wurde unter Federführung des VRR eine Handlungsanweisung zur Realisierung des LVDV in NRW fertig gestellt und im Verkehrsverbund Rhein-Ruhr eine Zentrale Koordinierungsstelle (ZKS) errichtet. Das zu erstellende System soll in die in NRW bereits bestehenden Auskunft- und Leitsysteme integriert werden. Durch den geplanten automatisierten Fahrplandatenaustausch mit allen nordrhein-westfälischen Kooperationsräumen werden die Datenbestände in der jeweils aktuellen Version für alle Auskunftssysteme zur Verfügung stehen. Die Qualität der Auskunft wird dadurch nachhaltig gesteigert und Fehlinformationen aufgrund veralteter Daten werden vermieden.



## ZAHLEN, DATEN, FAKTEN

Zahlen spiegeln nicht in jedem Fall die Leistungsfähigkeit eines Unternehmens wider, wie Entwicklungen in der internationalen Finanzwelt immer wieder zeigen. Solides Planen und Arbeiten kennzeichnet dagegen die wirtschaftliche Entwicklung beim VRR. Restriktives Ausgabeverhalten senkte im Verbundetat 2002 die Belastung der Städte und Kreise gegenüber dem Verbundetat 2001.

Das Geschäftsjahr 2002 wurde im VRR im Wesentlichen durch folgende Entwicklungen geprägt:

- die Fahrgastzahlen und Fahrgeldeinnahmen sind weiter gewachsen
- die Landesmittel wurden gekürzt
- die Umlagen der Städte und Kreise wurden weiter reduziert
- die Verkehrsunternehmen haben ihre Restrukturierungsmaßnahmen erfolgreich fortgesetzt



**Tarifgebietsplan Verkehrsverbund Rhein-Ruhr**

Die Preisstufe A gilt in den einzelnen Tarifgebieten. Tickets der Preisstufe B schließen die Fahrt in den jeweils angrenzenden Tarifgebieten mit ein. Beispiel: Ein Ticket der Preisstufe B für das Tarifgebiet 36 (Bochum) gilt auch für die Tarifgebiete 35, 46, 47, 37, 28, 27 und 26. Tickets der Preisstufe C gelten verbundweit. Mit Zusatztickets können die Zeitfahrkarten der Preisstufen A und B für Einzelfahrten auf das Verbundgebiet erweitert werden. In den weiß gekennzeichneten Gebieten wird der VRR-Tarif nur auf bestimmten Linien angewendet.

Die überproportionalen Einnahmensteigerungen bei den Verkehrsunternehmen im VRR haben sich im Gegensatz zum allgemeinen Trend in Deutschland fortgesetzt. Die Währungsumstellung von DM auf Euro am 1. Januar 2002 war in den Verkehrsunternehmen zwar mit erheblichem vertriebllichem Aufwand verbunden, sie wirkte sich jedoch nicht negativ auf die Einnahmen aus. So konnte die für 2002 prognostizierte Einnahmensteigerung von rund 16 Mio. Euro bei einer durchschnittlichen Preisanhebung von 2,9 Prozent um 4 Mio. Euro übertroffen werden. Damit lagen die Fahrgeldeinnahmen im Jahr 2002 bei insgesamt 700 Mio. Euro. Die Gründe für dieses erfreuliche Ergebnis sind in erster Linie Produktneueinführungen im Segment Ausbildungsverkehr, Marketingmaßnahmen der Verkehrsunternehmen sowie verstärkte Ticketkontrollen. Das Land Nordrhein-Westfalen hat in 2002 die Fahrzeugförderung gekürzt, und die Verkehrsunternehmen standen vor der Aufgabe, ihre Einnahmehausfälle zu kompensieren.

**Der Verbund im Überblick**

Zweckverband-Mitglieder	Verkehrsunternehmen im VRR (Teilnahme an ZV-Umlagenrechnung)
Stadt Bochum	Bochum Gelsenkirchener Straßenbahnen AG
Stadt Gelsenkirchen	
Stadt Gelsenkirchen	Vestische Straßenbahnen GmbH
Stadt Bottrop	
Kreis Recklinghausen	
Stadt Dortmund	Dortmunder Stadtwerke AG
Stadt Düsseldorf	Rheinische Bahngesellschaft AG
Kreis Mettmann	Kreisgesellschaft 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	Stadtwerke Krefeld – Mobil GmbH
Stadt Mönchengladbach	Niederrheinische Versorgung und Verkehrs AG
Stadt Monheim	Bahnen der Stadt Monheim GmbH
Stadt Mülheim an der Ruhr	Mülheimer Verkehrsgesellschaft mbH
Stadt Neuss	Stadtwerke Neuss GmbH
Kreis Neuss	
Stadt Oberhausen	Stadtwerke Oberhausen AG
Stadt Remscheid	Stadtwerke Remscheid GmbH
Stadt Solingen	Stadtwerke Solingen GmbH
Stadt Viersen	Niederrheinwerke Viersen mobil GmbH
Kreis Viersen	
Stadt Wuppertal	Wuppertaler Stadtwerke AG
Ennepe-Ruhr-Kreis	Verkehrsgesellschaft Ennepe-Ruhr mbH

**Weitere Verkehrsunternehmen mit Kooperationsvertrag (keine Teilnahme an ZV-Umlagenrechnung):**

Niederrheinische Verkehrsbetriebe AG
StadtBus Dormagen GmbH
Verkehrsgesellschaft der Stadt Velbert mbH
Verkehrsgesellschaft Hilden mbH
Flughafen Düsseldorf GmbH
Busverkehr Rheinland GmbH

**SPNV-Verkehrsunternehmen**

DB Regionalbahn Rhein-Ruhr GmbH
Regionale Bahngesellschaft Kaarst-Mettmann GmbH
Dortmund-Märkische-Eisenbahn Gesellschaft
Prignitzer Eisenbahn GmbH

Strukturdaten 2002<sup>1</sup>

	16 kreisfreie Städte		5 Kreise		VRR gesamt	
	2001	2002	2001	2002	2001	2002
Fläche in km <sup>2</sup>	2.311,8	2.312,0	2.715,1	2.715,4	5.026,9	5.027,4
Einwohner in Tsd.	4.985,3	4.979,5	2.260,8	2.261,3	7.246,1	7.240,8
Einwohner je km <sup>2</sup>	2.156,3	2.160,3	832,6	856,2	1.441,5	1.440,3
Sozialvers.pflichtig beschäftigte Arbeitnehmer in Tsd.	1.801,1	1.806,1	641,5	633,5	2.442,6	2.439,6
Schüler an allgemeinbildenden Schulen in Tsd.	577,9	576,8	283,4	281,8	861,3	858,6
Pkw-Bestand in Tsd. einschl. Kombiwagen	2.371,5	2.442,3	1.192,1	1.232,8	3.563,6	3.675,1

<sup>1</sup> Prognose

Quelle: Landesamt für Datenverarbeitung und Statistik NRW

Kapazitäten und Betriebsleistungen der Verkehrsmittel: Vergleich 2001/2002

Verkehrsmittel	Linien		Zug-/Bus-km in Mio.	
	2001	2002	2001	2002
<b>SPNV-Verkehr<sup>A</sup></b>				
S-Bahn <sup>1</sup>	11	10	17,5	17,5
RegionalExpress	20	19	12,2	13,9
RegionalBahn <sup>2</sup>	21	20	9,5	11,5
<b>Gesamt</b>	<b>52</b>	<b>49</b>	<b>39,2</b>	<b>42,9</b>
<b>ÖPNV-Verkehr<sup>3, B</sup></b>				
Stadtbahn	17	18	10,3	10,8
Schwebebahn	1	1	1,4	1,2
Straßenbahn	43	43	31,7	31,2
H-Bahn/Sky Train	1	2	0,1	0,2
Omnibus	628	630	178,3	168,8
O-Bus	6	6	3,1	3,1
SchnellBus	23	26	4,9	6,9
CityExpress	21	18	11,5	18,8
<b>Gesamt</b>	<b>740</b>	<b>744</b>	<b>241,3</b>	<b>241,0</b>

Quellen: <sup>A</sup> Fahrplan 2002/2003 <sup>B</sup> Verbundetat 2002

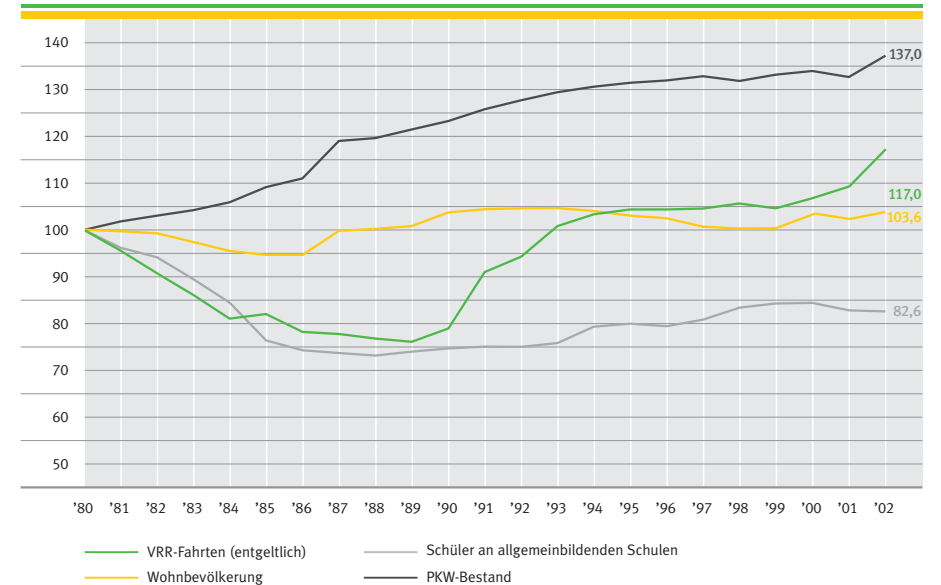
<sup>1</sup> incl. RegioBahn

<sup>2</sup> incl. DME

<sup>3</sup> incl. NIAG, BVR, SDG, VGV, KVGM und FDG

Darüber hinaus bieten einige Verkehrsunternehmen AST, TaxiBus und Bürgerbus-Verkehre an. Zusätzlich verkehren an bestimmten Wochentagen insgesamt 118 NachtExpress-Linien im VRR.

Entwicklung der VRR-Fahrten und der Einflussgrößen von 1980–2002



Betriebsleistungen nach Gebietskörperschaftem (Zug-/Bus-km in Mio.)

Gebietskörperschaft	Straßenbahn	Schieneverkehr Stadt-/Schwebe- bahn	O-Bus	Schiene	Omnibus	Schiene und Bus
	Gesamt			Gesamt		
Stadt Bochum	2,706	1,462		4,168	8,221	12,389
Stadt Bottrop				–	3,598	3,598
Stadt Dortmund	3,813	2,863		6,676	12,321	18,997
Stadt Düsseldorf	9,706	1,647		11,353	14,550	25,903
Stadt Duisburg	2,371	1,352		3,723	9,410	13,133
Ennepe-Ruhr-Kreis	0,396			0,396	10,041	10,437
Stadt Essen	4,996	1,777		6,773	14,092	20,865
Stadt Gelsenkirchen	1,539	0,483		2,022	6,099	8,121
Stadt Hagen				–	8,741	8,741
Stadt Herne	0,240	0,356		0,596	4,049	4,645
Stadt Krefeld	2,435	0,074		2,509	3,975	6,484
Kreis Mettmann	0,163			0,163	11,968	12,131
Stadt Mönchengladbach				–	8,190	8,190
Stadt Monheim				–	0,860	0,860
Stadt Mülheim	1,666	0,370		2,036	2,988	5,024
Stadt Neuss	0,492			0,492	3,832	4,324
Kreis Neuss		0,438		0,438	2,899	3,337
Stadt Oberhausen	0,508			0,508	11,376	11,884
Kreis Recklinghausen				–	16,291	16,291
Stadt Remscheid				–	3,976	3,976
Stadt Solingen			3,002	3,002	1,995	4,997
Stadt Viersen				–	2,076	2,076
Kreis Viersen	0,080			0,080	3,297	3,377
Stadt Wuppertal		1,223	0,096	1,319	13,647	14,966
Zweckverbandsfremde Räume				–	0,967	0,967
<b>Gesamt</b>	<b>31,111</b>	<b>12,045</b>	<b>3,098</b>	<b>46,254</b>	<b>179,459</b>	<b>225,713</b>

Betriebsleistungen kommunaler Kooperationspartner						
Niederrheinische Verkehrsbetr. AG					1,898	1,898
StadtBus Dormagen GmbH					1,569	1,569
Verkehrsgesellschaft Velbert mbH					1,144	1,144
Verkehrsgesellschaft Hilden mbH					0,268	0,268
<b>Gesamt</b>					<b>4,879</b>	<b>4,879</b>

Betriebsleistungen der BVR GmbH						
Busverkehr Rheinland GmbH					10,432	10,432

<b>VRR Gesamt</b>	<b>31,111</b>	<b>12,045</b>	<b>3,098</b>	<b>46,254</b>	<b>194,770</b>	<b>241,024</b>
-------------------	---------------	---------------	--------------	---------------	----------------	----------------

Quelle: Verbundetat 2002

Finanzielles Engagement der Gebietskörperschaften für den kommunalen ÖPNV<sup>1</sup>

Gebietskörperschaft <sup>2</sup>	Anteilige Infrastrukturkos- tenerstattung ZV <sup>3</sup>	Anteiliger Defizit- ausgleich <sup>4</sup>	Allgemeine Verbands- umlage <sup>5</sup>	Gesamt- leistung <sup>6</sup>
	in Mio. Euro	in Mio. Euro	in Mio. Euro	in Mio. Euro
Stadt Bochum	37,611	0,010	37,621	31,599
Stadt Bottrop	3,446	0,038	3,484	3,348
Stadt Dortmund	62,008	7,500	69,508	58,455
Stadt Düsseldorf	99,139	1,682	100,821	54,407
Stadt Duisburg	35,980	18,532	54,512	49,531
Ennepe-Ruhr-Kreis	13,093	0,421	13,514	13,048
Stadt Essen	64,593	8,947	73,540	66,438
Stadt Gelsenkirchen	21,728	0,000	21,728	15,554
Stadt Hagen	12,562	6,645	19,207	19,207
Stadt Herne	7,870	0,373	8,243	8,243
Stadt Krefeld	19,067	3,216	22,283	19,903
Kreis Mettmann	12,082	0,656	12,738	10,395
Stadt Mönchengladbach	11,726	1,874	13,600	13,600
Stadt Monheim	1,198	0,000	1,198	0,528
Stadt Mülheim	17,506	13,602	31,108	31,108
Stadt Neuss	8,813	0,036	8,849	5,191
Kreis Neuss	5,200	0,213	5,413	4,608
Stadt Oberhausen	15,132	4,054	19,186	16,153
Kreis Recklinghausen	16,731	0,611	17,342	16,372
Stadt Remscheid	5,261	2,435	7,696	7,696
Stadt Solingen	13,650	1,555	15,205	10,604
Stadt Viersen	1,899	0,185	2,084	1,969
Kreis Viersen	2,643	0,980	3,623	3,623
Stadt Wuppertal	30,298	17,178	47,476	47,478
<b>Gesamt</b>	<b>519,236</b>	<b>90,743</b>	<b>609,979</b>	<b>509,056</b>

Quelle: Verbundetat 2002

<sup>1</sup> ohne BVR- und SPNV-Umlage

<sup>2</sup> ohne kreisangehörige Gemeinden, soweit separat aufgeführt

<sup>3</sup> unter Berücksichtigung von Abschlägen und Rückbelastungen

<sup>4</sup> unter Berücksichtigung von Abschlägen und Rückbelastungen, incl. Gesamtumlage aus Ausgleichsbetrag BVR/SPNV

<sup>5</sup> nachrichtlich: zweckverbandsfremde Räume 1,674 Mio. Euro, Defizit NIAG 0,656 Mio. Euro, Defizit SDG 1,192 Mio. Euro, Defizit VGV 0,749 Mio. Euro und Defizit VGH 0,363 Mio. Euro

<sup>6</sup> allgemeine Verbandsumlage unter Berücksichtigung der Kürzungsmöglichkeit gemäß Zweckverbandssatzung

Wirtschaftliche Entwicklung der kommunalen Verkehrsunternehmen (ÖPNV)<sup>1</sup>

	in Mio. Euro 2001	in Mio. Euro 2002
Einnahmen aus Verbundtarif (netto incl. verbundweite Sonderangebote) (Kassentechnische Einnahmen minus Ausgleichszahlungen SPNV und BVR)	516,8	528,7
(+) Ausgleichsleistung § 45a PBefG (Auszubildende)	70,9	76,3
(+) Abgeltung SGB IX (Schwerbehinderte)	63,0	60,7
(+) Landesleistungen §13 RegG NW	35,7	37,2
(+) Infrastrukturkostenerstattung ZV VRR	452,1	520,5
(+) Sonstige Erträge	81,6	95,8
<b>Erträge gesamt</b>	<b>1.220,0</b>	<b>1.319,2</b>
Materialaufwand	301,6	316,4
Personalaufwand	742,2	731,9
Abschreibungen	108,9	116,0
sonstiger Aufwand	138,2	148,5
<b>Aufwand gesamt</b>	<b>1.290,9</b>	<b>1.312,6</b>
Aufwandsdeckungsfehlbetrag (ADF)	70,9	-6,4
Belastung des ZV VRR (Infrastrukturkostenerstattung + Ausgleich ADF)	523,0	514,0

Quelle: Verbunddat 2002

<sup>1</sup> Planzahlen incl. NIAG, SDG, VGV und FDG

Entwicklung der Bruttofahrgeldeinnahmen in den Fahrausweisgruppen und Einzelfahrausweisen

	Einnahmen aus Fahrausweis- verkäufen in Mio. Euro		Veränderung	
	2001	2002	Mio. Euro	+/- in %
<b>Baratarif</b>	<b>2001</b>	<b>2002</b>	<b>Mio. Euro</b>	<b>+/- in %</b>
EinzelTicket	95,721	96,725	1,004	1,0
Mehrfahrtenticket	92,954	87,672	-5,281	-5,7
TagesTicket	26,048	20,889	-5,159	-19,8
SchönesWochenendeTicket	4,759	4,597	-0,162	-3,4
SchönerTagTicket	0,307	1,259	0,953	310,5
Linienbedarfsverkehr	0,035	0,041	0,006	17,3
ZusatzTicket	7,432	7,145	-0,287	-3,9
<b>Gesamt</b>	<b>227,255</b>	<b>218,329</b>	<b>-8,926</b>	<b>-3,9</b>

Zeitkarten

Ticket2000 Sieben Tage	7,086	6,813	-0,273	-3,9
Ticket2000 – Monatskarte	34,872	31,764	-3,108	-8,9
Ticket2000 – Abo-Monatskarte	109,305	101,505	-7,801	-7,1
Ticket2000 – 9-Uhr-Monatskarte	17,354	16,847	-0,506	-2,9
Ticket2000 – 9-Uhr-Abo-Monatskarte	46,730	48,384	1,654	3,5
Ticket1000 – Monatskarte	23,369	24,639	1,270	5,4
Ticket1000 – Abo-Monatskarte	19,958	28,016	8,058	40,4
Ticket1000 – 9-Uhr-Monatskarte	9,728	9,822	0,093	1,0
Ticket1000 – 9-Uhr-Abo-Monatskarte	7,532	8,906	1,375	18,3
<b>Gesamt</b>	<b>275,934</b>	<b>276,696</b>	<b>0,762</b>	<b>0,3</b>

Schüler-/Azubi-Verkehr

Monats-/Jahreskarten für Azubis	55,981	5,473	-50,508	-90,2
YoungTicket/Y.T. Plus Abo-Jahreskarte	31,969	22,997	-8,972	-28,1
Semester Ticket FH/Uni	20,933	22,224	1,291	6,2
SchokoTicket Jahresk. incl. Schulträgerant.	17,144	102,348	85,204	497,0
<b>Gesamt</b>	<b>126,027</b>	<b>153,042</b>	<b>27,016</b>	<b>21,4</b>

Firmen-Service	41,927	42,000	0,073	0,2
----------------	--------	--------	-------	-----

FerienTickets	1,479	0,460	-1,018	-68,9
---------------	-------	-------	--------	-------

DB 1. Kl. Zuschlag	1,593	1,611	0,018	1,1
--------------------	-------	-------	-------	-----

Sonderangebote und Sonstiges

Sonderangebote	5,551	4,855	-0,696	-12,5
Nachträglich erhobenes Entgelt	0,507	0,501	-0,006	-1,3
Sonstiges	-0,191	0,362	0,553	-288,9
TicketSpezial	0,024	0,054	0,030	122,7
<b>Gesamt</b>	<b>5,891</b>	<b>5,772</b>	<b>-0,120</b>	<b>-2,0</b>

<b>VRR Gesamt</b>	<b>680,105</b>	<b>697,909</b>	<b>17,804</b>	<b>2,6</b>
-------------------	----------------	----------------	---------------	------------

Entwicklungen der Fahrten in den Fahrausweisgruppen und Einzelfahrausweisen

	Fahrten in Mio.		Veränderung	
	2001	2002	Mio.	+/- in %
<b>Bartarif</b>				
EinzelTicket	55,484	54,047	-1,436	-2,6
MehrfahrtenTicket	70,627	63,282	-7,344	-10,4
TagesTicket	23,137	17,732	-5,405	-23,4
SchönesWochenendeTicket	1,396	1,066	-0,330	-23,6
SchönerTagTicket	0,072	0,302	0,230	319,8
Linienbedarfsverkehr	0,022	0,024	0,002	11,1
ZusatzTicket	0,000	0,000	0,000	0,0
<b>Gesamt</b>	<b>150,737</b>	<b>136,455</b>	<b>-14,283</b>	<b>-9,5</b>

Zeitkarten

Ticket2000 Sieben Tage	6,125	5,743	-0,382	-6,2
Ticket2000 – Monatskarte	42,408	38,025	-4,384	-10,3
Ticket2000 – Abo-Monatskarte	161,882	148,039	-13,843	-8,6
Ticket2000 – 9-Uhr-Monatskarte	26,144	24,617	-1,527	-5,8
Ticket2000 – 9-Uhr-Abo-Monatskarte	85,614	85,934	0,320	0,4
Ticket1000 – Monatskarte	28,089	28,680	0,591	2,1
Ticket1000 – Abo-Monatskarte	25,934	34,279	8,345	32,2
Ticket1000 – 9-Uhr-Monatskarte	14,410	13,961	-0,450	-3,1
Ticket1000 – 9-Uhr-Abo-Monatskarte	13,319	15,198	1,879	14,1
<b>Gesamt</b>	<b>403,925</b>	<b>394,475</b>	<b>-9,450</b>	<b>-2,3</b>

Schüler-/Azubi-Verkehr

Monats-/Jahreskarten für Azubis	128,920	12,092	-116,828	-90,6
YoungTicket/Y.T. Plus Abo-Jahreskarte	63,623	43,092	-20,531	-32,3
Semester Ticket FH/Uni	59,859	61,742	1,883	3,1
SchokoTicket Jahresk. incl. Schulträgerant.	43,578	271,816	228,237	523,7
<b>Gesamt</b>	<b>295,981</b>	<b>388,742</b>	<b>92,761</b>	<b>31,3</b>

Firmen-Service	42,612	41,623	-0,989	-2,3
----------------	--------	--------	--------	------

FerienTickets	4,634	0,957	-3,678	-79,4
---------------	-------	-------	--------	-------

DB 1. Kl. Zuschlag	0,000	0,000	0,000	0,0
--------------------	-------	-------	-------	-----

Sonderangebote und Sonstiges

Sonderangebote	4,413	3,925	-0,488	-11,1
Nachträglich erhobenes Entgelt	0,000	0,000	0,000	0,0
Sonstiges	0,078	0,459	0,381	489,4
TicketSpezial	0,019	0,040	0,021	106,3
<b>Gesamt</b>	<b>4,510</b>	<b>4,423</b>	<b>-0,087</b>	<b>-1,9</b>

<b>VRR Gesamt</b>	<b>902,400</b>	<b>966,675</b>	<b>64,275</b>	<b>7,1</b>
-------------------	----------------	----------------	---------------	------------

Anteile der einzelnen Fahrausweisgruppen in Prozent

	Fahrten		Einnahmen	
	2001	2002	2001	2002
Bartarif	16,8	14,2	33,5	31,3
Zeitkarten	45,0	41,1	40,7	40,0
Schüler-/Ausbildungsverkehr	33,0	40,3	18,9	22,0
Firmen-Service	5,0	4,3	6,2	6,2
FerienTickets	0,1	0,0	0,1	0,0
DB 1. Kl. Zuschlag	0,0	0,0	0,3	0,3
Sonderangebote, Sonstiges	0,1	0,1	0,1	0,1
<b>Gesamt</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>

**Verbundpreise 2002 in Euro**

Ticketart	Kurzstrecke	Preisstufe A	Preisstufe B	Preisstufe C	Ohne Preisstufe	Semesterpreise
<b>Fahrausweise einfache Fahrt</b>						
EinzelTicket Erwachsene	1,00	1,75	3,30	7,10		
EinzelTicket Kinder	0,80	1,10	1,80	1,80		
ZusatzTicket (Einzel)					1,65	
<b>Mehrfahrtenausweise</b>						
4er-Ticket Erwachsene	3,30	5,60	10,60	22,70		
4er-Ticket Kinder	2,70	3,55	5,75	5,75		
TagesTicket		6,35	9,30	17,50		
TagesTicket		14,70	24,70	29,90		
<b>Zeitkarten</b>						
Ticket1000 Monatskarte		44,70	66,50	92,00		
Ticket2000 Monatskarte		49,30	71,00	96,40		
Ticket1000 Abo-Monatskarte		37,25	55,42	76,67		
Ticket2000 Abo-Monatskarte		41,08	59,17	80,33		
Ticket1000 9-Uhr-Monatskarte		32,25	47,70	65,95		
Ticket2000 9-Uhr-Monatskarte		35,40	52,20	70,10		
Ticket1000 9-Uhr-Abo-Monatskarte		26,88	39,75	54,96		
Ticket2000 9-Uhr-Abo-Monatskarte		29,50	43,50	58,42		
<b>Firmen-Service</b>						
Firmen-Service 100 %		23,20	34,90	46,25		
Firmen-Service 6 %		35,02	52,09	72,07		
Firmen-Service 8,5 %		34,08	50,71	70,15		
Firmen-Service 10 %		33,53	49,88	69,00		
Firmen-Service 11 %		33,15	49,32	68,24		
<b>Zeitkarten im Schüler-/Azubi-Verkehr</b>						
YoungTicket		33,90	50,30	69,40		
YoungTicket Plus Abo-Jahreskarte		29,95	43,20	58,70		
YoungExtra					3,10	
SemesterTicket FH WS 2001/2002						63,40
SemesterTicket Uni WS 2001/2002						63,40
SemesterTicket FH SS 2002						65,20
SemesterTicket Uni SS 2002						65,20
SchokoTicket (Schulträger-Anteil)		30,63	46,75	64,88		
" Eigenanteil 1. Ki.				7,70		
" Eigenanteil 2. Ki.				5,00		
" ohne Eigenanteil				0,00		
" Selbstzahler			19,95			
<b>1. Klasse Zusatzwertmarken</b>						
DB Monatskarte					33,00	
DB Monatskarte Abo					27,50	
DB Wochenkarte					13,00	
<b>Linienbedarfsverkehr</b>						
Linienbedarfsverkehr 1 voll					2,00	
Linienbedarfsverkehr 1 ermäßigt					1,45	
Linienbedarfsverkehr 2 voll					3,25	
Linienbedarfsverkehr 2 ermäßigt					1,80	

**IMPRESSUM**

**HERAUSGEBER**

Verkehrsverbund Rhein-Ruhr GmbH  
 Augustastraße 1  
 45879 Gelsenkirchen

Telefon 02 09-15 84-4 12  
 Telefax 02 09-15 84-123-4 12  
 E-Mail pr@vrr.de  
 Internet www.vrr.de

**REDAKTION**

Verkehrsverbund Rhein-Ruhr  
 Hans Oehl (verantwortlich)  
 Leiter Presse- und Öffentlichkeitsarbeit

**KONZEPTION, GESTALTUNG, REALISATION**

idea Kommunikation GmbH  
 Westfalendamm 87  
 44141 Dortmund  
 www.ideakom.de

**DRUCK**

Industriedruck Dresden GmbH, Dresden

© Verkehrsverbund Rhein-Ruhr 2003



20