



Inhalt

Wettbewerb und Verkehrspolitik	6	DIVA4 und OSM: Verbesserte Qualität der Auskunftsdaten	49
S-Bahn Rhein-Ruhr: Leistungsstarke Fahrzeuge ab 2019	8	VRR-App: Kundenfreundliche Nahverkehrsservices inklusive	50
Aufgabenträger unterzeichnen RRX-Verkehrsverträge	11	VRR erweitert den Fahrtenplaner	52
und gründen gemeinsame Projektarbeitsgruppe		Aufmerksamkeitsstarke und vielfältige Kampagnen	53
SPNV-Anpassungen mit Blick auf Verkehrsbedarf der Zukunft	14	VRR eröffnet neues Mediacenter und befragt Fahrgäste	55
ÖPNV-Finanzierung: Einigung über Regionalisierungsmittel	18	zur Verknüpfung von Fahrrad und ÖPNV	
DB-Fernverkehrskonzept gefährdet SPNV	20	Jahresberichte informieren über VRR-Auskunftssysteme	56
		und Kundendialog	
Tarif und Vertrieb	22	Verbund und Gremien	58
VRR bereitet Markttest für eTarif vor	24	VRR qualifiziert seine Mitarbeiter und rüstet sich für die	60
VRR knüpft mit strukturellen und preislichen	26	anstehenden Herausforderungen	
Tarifmaßnahmen an das erfolgreiche Vorjahr an		Umwelt und Innovation	62
VRR-TicketShop: Nahverkehrstickets und Service im VRR	30	Koordinierungsstelle Zukunftsnetz Mobilität NRW	64
via Internet und bald auch über Smartphone		berät Nahverkehrsakteure	
Vergabeverfahren SPNV-Vertrieb	31	Vernetzte Verkehrsträger – Das Mobilitätsmodell der Zukunft	65
		Innovative Antriebe	67
Qualität und Sicherheit	32	Big Bird Duisburg	68
VRR überprüft Qualität im Schienenpersonennahverkehr	34	3. Netzwerktreffen „Digitale Mobilität – Fokus NRW“	69
ÖPNV-Sicherheitskongress: Eckpunkte-Plan für mehr	38		
Sicherheit		Zahlen, Daten, Fakten	70
		Abkürzungsverzeichnis	88
Infrastruktur und Leistung	40	Impressum	90
Mehr als 65 Millionen Euro für eine leistungsstarke	42		
Nahverkehrsinfrastruktur			
Digitalisierung und Kommunikation	46		
Digitalisierung im ÖPNV – VRR als Treiber einer vernetzten	48		
Mobilität			

Liebe Leserinnen, liebe Leser,

„Das Leben besteht in der Bewegung“ – das wusste schon Aristoteles. Wir müssen mobil sein, damit wir Neues entdecken, unseren Horizont erweitern und am gesellschaftlichen Leben teilhaben können. Das gilt heute wie in früheren Zeiten, in der Kindheit ebenso wie im Erwachsenenalter, in Freizeit, Ausbildung und Beruf. Mit welchen „Mobilen“ haben Sie als Kleinkind Ihre Umwelt erobert? Waren es Roller, Skateboard & Co., mit denen Sie als Grundschüler Ihr Viertel erkundet haben? Für welche Fortbewegungsmittel haben Sie sich in Ihrer Jugend begeistert? Und mit welchen Verkehrsmitteln sind Sie heute zur Arbeit oder in Ihrer Freizeit unterwegs?

Startpunkt jedes Verbundbericht-Kapitels sind Vehikel, die viele Menschen – vielleicht ja auch Sie – schon begeistert und Bewegung in den Alltag gebracht haben. Angefangen beim Kinderwagen über das berühmt-berüchtigte „Rutschauto“ bis hin zu modernen E-Bikes und selbstverständlich dem Öffentlichen Personennahverkehr. Wir sind überzeugt: Bus und Bahn sind heute Dreh- und Angelpunkt einer zeitgemäßen und umweltschonenden Mobilität, die unterschiedlichste Verkehrsträger miteinander verknüpft. Damit der Öffentliche Personennahverkehr diesem Anspruch auch zukünftig gerecht wird, haben wir seit dem vergangenen Sommer 2015 wieder zahlreiche Projekte und

Maßnahmen vorangetrieben. In unseren Beiträgen möchten wir Sie über die Entwicklungen im Verkehrsverbund Rhein-Ruhr rückblickend informieren. Jede Rubrik beginnt mit einem kurzen Abriss über die Aufgaben und Tätigkeitsschwerpunkte des VRR in den unterschiedlichen Bereichen.

Wegweisend für den Nahverkehr im Verbundraum war das europaweite Verfahren zur Beschaffung und Instandhaltung der S-Bahnfahrzeuge, die ab dem Fahrplanwechsel im Dezember 2019 nach Auslaufen des aktuellen Verkehrsvertrages im VRR zum Einsatz kommen sollen. Die Stadler Pankow GmbH wird 41 neue Züge für die Linien S 2, S 3, S 9, S 28, RB 3, RB 40 und RB 41 konstruieren, produzieren und über 30 Jahre warten und instand halten. Für die Linien S 1 und S 4 kauft der VRR 48 Fahrzeuge vom Typ ET 422 von der DB Regio AG. Das Unternehmen übernimmt bis mindestens 2034 die Wartung und Instandhaltung der Züge und garantiert deren hundertprozentige Verfügbarkeit. Mit der neuen Fahrzeugflotte stellt der VRR die S-Bahn-Verkehre auf einen fahrgastfreundlichen und nachfrageorientierten 15/30-Minuten-Takt um. Unsere Fahrgäste profitieren dann von optimierten Wegeketten im SPNV, neuen Direktverbindungen und einer insgesamt verbesserten Betriebsqualität im S-Bahn-Netz.

Wie auch in den Vorjahren haben wir uns intensiv mit digitalen Neuerungen und innovativer Technik beschäftigt, um das Nahverkehrsangebot und Services rund um Bus und Bahn im Sinne unserer Kunden weiterzuentwickeln. So haben wir beispielsweise unsere Online-Services wie die VRR-App und den VRR-Fahrtenplaner überarbeitet und Maßnahmen ergriffen, um die Qualität der hinterlegten Daten weiter zu verbessern. Darüber hinaus entwickelt der Verbund derzeit einen elektronischen Tarif, der Fahrgästen in einer mindestens achtmonatigen Pilotphase direkt über ihr Smartphone zugänglich gemacht werden soll.

Wir wünschen Ihnen eine interessante Lektüre und blicken gespannt auf das kommende Jahr im VRR!



Martin Husmann
VRR-Vorstandssprecher



José Luis Castrillo
VRR-Vorstand





WETTBEWERB UND VERKEHRSPOLITIK

In einem polyzentrischen Ballungsraum wie dem VRR ist der SPNV ein wesentlicher Baustein eines nachhaltigen und leistungsstarken Mobilitätsangebotes. Bereits seit vielen Jahren fördert der VRR deshalb den SPNV-Wettbewerb, um seinen Fahrgästen bestmögliche Leistungen zu bieten. Darüber hinaus ergreift der VRR politische Initiativen, um den ÖPNV marktgerecht und wirtschaftlich zu gestalten. Hierzu arbeitet er mit den verkehrspolitisch Verantwortlichen in der Region sowie auf Landes- und Bundesebene zusammen.

S-Bahn Rhein-Ruhr: Leistungsstarke Fahrzeuge ab 2019

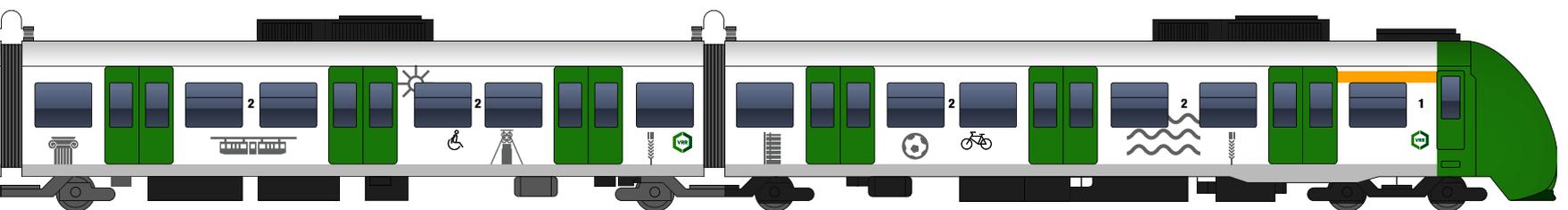
Neue und modernisierte Fahrzeuge in neuem Takt – die Zeichen stehen auf Wandel bei der S-Bahn Rhein-Ruhr. Der Verkehrsverbund Rhein-Ruhr hat das europaweite Verfahren zur Beschaffung und Instandhaltung der S-Bahn-Fahrzeuge erfolgreich abgeschlossen. Die Stadler Pankow GmbH wird 41 neue Züge für die Linien S 2, S 3, S 9, S 28, RB 3, RB 40 und RB 41 konstruieren, produzieren und über 30 Jahre warten und instand halten. Für die Linien S 1 und S 4 kauft der VRR 48 Fahrzeuge vom Typ ET 422 von der DB Regio AG. Ab dem Fahrplanwechsel im Dezember 2019 wird die gesamte S-Bahn-Fahrzeugflotte nach Auslaufen des aktuellen S-Bahn-Verkehrsvertrages in einem weitgehend unternehmensneutralen, eigens entwickelten Design zum Einsatz kommen. Parallel dazu wird der bisherige Takt auf einen stärker nachfrageorientierten 15/30-Minuten-Takt umgestellt, um die Betriebsqualität im S-Bahn-Netz zu verbessern.

Neue S-Bahn-Fahrzeuge von Stadler

Die Stadler Pankow GmbH setzte sich mit dem wirtschaftlichsten Angebot gegen drei Konkurrenten durch. Der Fahrzeughersteller wird die neuen, speziell auf die Bedürfnisse eines Ballungsraumes zugeschnittenen Züge vom Typ Flirt^{3XL} konstruieren, produzieren und sie über den gesamten Lebenszyklus von 30 Jahren hundertprozentig

verfügbar halten. Die Einstiegsbereiche der neuen Züge sind etwa 80 Zentimeter hoch. Denn nach aktuellen Planungen sollen nach und nach alle Bahnsteige im VRR auf eine einheitliche Höhe von 76 Zentimetern gebracht werden, um den Fahrgästen mittel- bis langfristig einen niveaugleichen Einstieg in die Nahverkehrszüge zu ermöglichen. Mehrere Stationen entlang der betreffenden Linien sind bereits heute entsprechend umgebaut, andere Haltepunkte folgen nach derzeitigem Planungsstand während der 15-jährigen Laufzeit des S-Bahn-Verkehrsvertrages. Mit den neuen Fahrzeugen leistet der VRR somit einen wichtigen Beitrag zur barrierefreien Gestaltung des öffentlichen Personennahverkehrs.

Die Fahrzeuge werden in zwei unterschiedlichen Größen im S-Bahn-Netz zum Einsatz kommen. Der Kurztyp mit 180 Sitzplätzen wird auf den Linien S 2 und S 28 verkehren, der Langtyp mit 296 Sitzplätzen auf den Linien S 3, S 9, RB 3, RB 40 und RB 41. Im Vergleich zu den heutigen S-Bahn-Zügen sind die neuen Stadler-Fahrzeuge deutlich komfortabler: Sie verfügen beispielsweise über bequemere Sitze – überwiegend in 4er-Sitzgruppen mit Vis-à-vis-Anordnung –, Toiletten sowie Steckdosen zum Aufladen von Smartphones, Tablets oder Rechnern. Die Züge sind mit Videoaufzeichnungssystemen ausgestattet und bieten großzügige Einstiegs- und



Mehrzweckbereiche, die insbesondere mobilitätseingeschränkten Personen zugutekommen. Die Fahrzeuge werden so konzipiert, dass Rollstuhlstellplätze von Fahrradstellplätzen getrennt sind. Zudem verfügt der Fahrradbereich zukünftig über Lehnhilfen und nicht – wie in den heutigen Fahrzeugen – über Klappsitze. Damit entspricht der VRR Anregungen aus dem letzten Online-Dialog zur Verknüpfung von Fahrrad und ÖPNV. Zahlreiche Fahrgäste wiesen darauf hin, dass Zugbereiche, die eigentlich für Räder vorgesehen sind, oftmals von Mitreisenden ohne fahrbaren Untersatz belegt werden. Dies führt von Zeit zu Zeit zu Konflikten, die mit den umgestalteten Fahrradbereichen der Vergangenheit angehören werden.

Das europaweite Vergabeverfahren zur Beschaffung und Instandhaltung der neuen S-Bahn-Fahrzeuge verlief sehr erfolgreich, zahlreiche Bieter beteiligten sich. Wie bereits beim Rhein-Ruhr-Express verfolgte der VRR im Wettbewerb das Ziel, die Gesamtkosten der Fahrzeuge über deren gesamten Lebenszyklus zu optimieren. Entsprechend war nicht allein der Kaufpreis ausschlaggebend für den Ausgang des Verfahrens, sondern auch die Wartungs- und Instandhaltungskosten sowie die über 30 Jahre anfallenden Kosten für Energie. Entsprechend optimierten die Hersteller ihre projektierten Fahrzeuge insbe-

sondere im Hinblick auf den zu erwartenden Energiebedarf. Die Züge von Stadler überzeugten durch ihren vergleichsweise niedrigen Verbrauch. Das wirkt sich positiv auf die gesamten Lebenszykluskosten der Fahrzeuge aus und schont zudem Umwelt und Ressourcen.

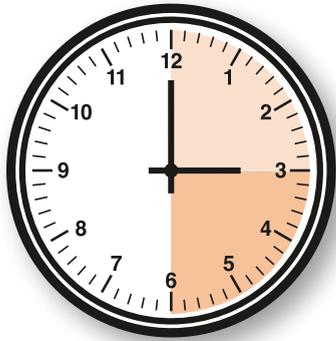
48 S-Bahnen von DB Regio für die Linien S 1 und S 4

Auf den Linien S 1 und S 4 werden ab Dezember 2019 Züge vom Typ ET 422 zum Einsatz kommen. Bereits Ende des letzten Jahres fiel die Entscheidung, 48 Fahrzeuge von der DB Regio AG zu kaufen, die derzeit auf den heutigen S-Bahn-Linien verkehren und sich in der Praxis bewährt haben. Sie haben eine Einstiegshöhe von 96 Zentimetern und entsprechen damit den baulichen Gegebenheiten an vielen Stationen entlang der S 1- und S 4-Strecken. Aktuelle Planungen sehen vor, viele Bahnsteige erst in den 2030er Jahren auf eine Höhe von 76 Zentimetern anzupassen. Mit den Fahrzeugen der DB ermöglicht der VRR seinen Fahrgästen somit bis zum Umbau der Stationen einen reibungslosen Ein- und Ausstieg.

Die DB Regio AG übernimmt bis mindestens 2034 die Wartung und Instandhaltung der Züge und garantiert deren hundertprozentige Verfügbarkeit. Alle 48 Fahrzeuge werden bis zur

Neues Design mit Symbolen aus der Region

Die gesamte Fahrzeugflotte wird in einem weitgehend unternehmensneutralen, eigens entwickelten Design im S-Bahn-Netz unterwegs sein. Zeitlos-modern gestaltet, fallen die Züge durch eine gestalterische Besonderheit direkt ins Auge: Die Außenhülle zieren Symbole aus der Umgebung, um die Verbundenheit der S-Bahn Rhein-Ruhr mit der Region zu verdeutlichen.



Betriebsaufnahme im Dezember 2019 einem Redesign unterzogen und besser ausgestattet: Nach Abschluss dieser Arbeiten verfügen sie dann über 192 neu gepolsterte Sitze, moderne digitale Fahrgastinformationsanlagen, Videoaufzeichnungssysteme und Mehrzweckbereiche für Fahrgäste mit Rollstuhl, Kinderwagen, Rollator oder Fahrrad.

Neuer 15/30-Minuten-Takt verbessert S-Bahn-Betrieb

Zum Fahrplanwechsel im Dezember 2019 geht nicht nur die neue Fahrzeugflotte an den Start, sondern auch der bisherige starre 20-Minuten-Takt wird auf einen fahrgastfreundlichen und nachfrageorientierten 15/30-Minuten-Takt umgestellt. Auf vielen S-Bahn-Relationen wird in der Hauptverkehrszeit ein 15-Minuten-Takt etabliert, der in der Nebenverkehrszeit sowie

auf nachfrageschwächeren Abschnitten auf einen 30-Minuten-Takt ausgedünnt wird. Zusätzlich werden schnelle Linien (RB 3: Duisburg – Gelsenkirchen – Dortmund; RB 41:

Wesel – Essen – Wuppertal) das S-Bahn-Netz abschnittsweise überlagern. Hierdurch möchte der VRR die Betriebsqualität im S-Bahn-Netz optimieren, insbesondere die Nord-Süd-Verkehre in der Region stärken sowie den infrastrukturellen und wirtschaftlichen Rahmenbedingungen besser Rechnung tragen. Fahrgäste profitieren von verbesserten Wegeketten im

Bessere Betriebsqualität durch neuen 15/30-Minuten-Takt



Fahrgäste profitieren zukünftig von verbesserten Wegeketten, neuen Direktverbindungen und kürzeren Reisezeiten.

SPNV, neuen Direktverbindungen und somit kürzeren Reisezeiten. Welche Eisenbahnverkehrsunternehmen ab 2019 den S-Bahn-Betrieb im neuen 15/30-Minuten-Takt übernehmen, entscheidet sich im Rahmen eines weiteren Wettbewerbsverfahrens, das voraussichtlich im Juli 2016 abgeschlossen wird.*

*Zum Zeitpunkt des Redaktionsschlusses dieses Verbundberichtes stand der Ausgang des Verfahrens noch nicht fest.

Aufgabenträger unterzeichnen RRX-Verkehrsverträge und gründen gemeinsame Projektarbeitsgruppe

Mit einem feierlichen Festakt besiegelten VRR, NWL, NVR, SPNV-Nord und NVV am 19. Oktober 2015 im Beisein von NRW-Verkehrsminister Michael Groschek ihre Zusammenarbeit mit der Abellio Rail NRW GmbH und der National Express Rail GmbH. Die beiden Eisenbahnverkehrsunternehmen verkehren ab Dezember 2018 im Auftrag der fünf beteiligten SPNV-Aufgabenträger auf den künftigen Linien des Rhein-Ruhr-Express. Um den RRX-Vorlaufbetrieb sowie die Beschaffung der neuen Züge bestmöglich vorzubereiten, koordiniert eine beim VRR angesiedelte aufgabenträgerübergreifende Projektarbeitsgruppe alle anstehenden Arbeiten.

Die beiden zukünftigen Betreiber Abellio und National Express setzten sich in einem europaweiten Wettbewerbsverfahren gegen drei Konkurrenten durch. Bei der Vertragsunterzeichnung würdigten die Verantwortlichen der fünf Aufgabenträger den erfolgreichen Verlauf des Projektes sowie das wirtschaftliche Gesamtergebnis der Ausschreibungen: Durch das NRW-RRX-Modell, bei dem erstmalig Betriebsleistungen sowie die Fahrzeugbeschaffung und -instandhaltung getrennt vergeben wurden, erzielten die Aufgabenträger neben neu entwickelten und energieeffizienten Fahrzeugen sehr wirtschaftliche Kosten für den Fahrbetrieb. NRW-Verkehrsminister Michael Groschek betonte in seiner Ansprache, wie wichtig der RRX für einen qualitativ hochwertigen Nahverkehr ist.



Mit 14,7 Millionen Zugkilometern jährlich sichern VRR, NWL, NVR, SPNV-Nord und NVV zukünftig die Mobilität von Reisenden und Pendlern in und nach Nordrhein-Westfalen.

VRR, NVR und NWL bündeln RRX-Aktivitäten

Mit den ab Dezember 2018 eingesetzten RRX-Fahrzeugen und den verkehrlichen Anpassungen sorgen die SPNV-Aufgabenträger bereits vor Abschluss des Infrastrukturausbaus für eine deutliche Entlastung des Rhein-Ruhr-Korridors. Um alle Aktivitäten rund um den RRX-Vorlaufbetrieb und die neuen Züge an einer zentralen Stelle zu bündeln und vertragskonform umsetzen zu können, müssen sämtliche Arbeiten und Prozesse kontinuierlich begleitet und zwischen allen Aufgabenträgern abgestimmt werden. Hierzu haben NVR, NWL und VRR – jeweils vertreten durch einen Mitarbeiter – eine gemeinsame Projektarbeitsgruppe beim Verkehrsverbund Rhein-Ruhr in Gelsenkirchen eingerichtet. Sie sorgt dafür, dass sämtliche RRX-Verträge umgesetzt und in der täglichen Arbeit „gelebt“ werden. Dabei stehen nicht die Belange der einzelnen Verkehrsräume im Vordergrund, sondern die fachliche Arbeit im Projekt. So stellen die SPNV-AT sicher, dass der RRX bestmöglich umgesetzt wird.

Die Projektarbeitsgruppe ist für die anstehenden Aufgaben fachlich bestens gerüstet: Ein Verkehrswirtschaftsingenieur gehört ebenso zum Team wie ein Wirtschaftsjurist und eine Ökonomin. Die Experten kümmern sich um sämtliche Angelegenheiten, die die Fahrzeuge und den Betrieb betreffen, und koordinieren diese in

RRX-Projektarbeitsgruppe: Fachliche Arbeit steht im Vordergrund.

der Produktions- und Einsatzphase zwischen Fahrzeughersteller, Eisenbahnverkehrsunternehmen, Aufgabenträgern und Auftraggebern. Sie überprüfen, ob die Regelungen der verschiedenen Verträge des NRW-RRX-Modells eingehalten werden. Darüber hinaus kümmert sich das Projektteam um den Aufbau und die Umsetzung eines Systems, mit dem die erbrachten Leistungen zwischen Fahrzeughersteller, Eisenbahnverkehrsunternehmen und Aufgabenträgern kontrolliert und abgerechnet werden können. Parallel dazu bereitet die PAG den Betrieb der RRX-Linien vor und etabliert Prozesse, die zukünftig die Planung und Abwicklung des RRX ermöglichen sollen – beispielsweise im Hinblick



auf den RRX-Jahresfahrplan, Sonderverkehre und Baustellen. Unterstützt wird das Team durch technische Berater der DB Systemtechnik GmbH. Gemeinsam übernehmen sie das technische Controlling während des gesamten Produktionsprozesses. DB Systemtechnik ist seit Konstruktionsstart und während der kompletten Bauzeit permanent beim Fahrzeughersteller, der Siemens AG, vor Ort und begleitet das Projekt bis zur Auslieferung aller Züge. So ist sichergestellt, dass die RRX-Fahrzeuge zukünftig den vertraglich festgelegten Qualitätsstandards genügen.



SPNV-Anpassungen mit Blick auf Verkehrsbedarf der Zukunft

Bereits heute nutzen Millionen Menschen täglich Regionalexpress, Regionalbahn und S-Bahn für ihren Weg zu Arbeit, Ausbildung und Schule oder in der Freizeit – und perspektivisch werden es immer mehr. Allein zwischen 2012 und 2014 stieg die Zahl der deutschlandweit von Fahrgästen im SPNV zurückgelegten Kilometer um vier Prozent. Grund genug, den Schienenpersonennahverkehr in einem polyzentrischen Ballungsraum wie dem VRR mit seinen rund 7,8 Millionen Einwohnern an den Verkehrsbedarf der Zukunft anzupassen und die Qualität der angebotenen Leistungen zu verbessern.

National Express übernimmt Betrieb der Linien RE 7 und RB 48

Seit Dezember 2015 präsentieren sich der Rhein-Münsterland-Express und die Rhein-Wupper-Bahn ihren Fahrgästen im neuen Look. Mit modernen, weiß-blauen Elektrotriebzügen vom



Typ Talent 2 übernahm die National Express Rail GmbH zum Fahrplanwechsel den Betrieb der Linien RE 7 (Rheine – Hamm – Köln – Krefeld) und RB 48 (Wuppertal – Bonn). Es ist

der erste Einsatz des Eisenbahnverkehrsunternehmens im nordrhein-westfälischen SPNV. Die deutsche Tochter eines der größten ÖPNV-Unternehmen Großbritanniens hatte sich bereits im Jahr 2013 in einem europaweiten Wettbewerbsverfahren der NRW-Aufgabenträger VRR, NWL

und NVR mit dem wirtschaftlichsten Angebot gegen die Konkurrenz durchgesetzt. Der 15 Jahre dauernde Verkehrsvertrag umfasst jährlich rund 5,1 Millionen Zugkilometer.

Fahrgäste profitieren auf beiden Linien von zahlreichen Verbesserungen. Durch moderne, leistungsstarke Fahrzeuge und ein erweitertes Verkehrsangebot optimieren die Aufgabenträger die Qualität der Leistungen und die Pünktlichkeit der lang laufenden Linien, die mit Münsterland, Bergischem Land und Rheinland drei wichtige Regionen Nordrhein-Westfalens miteinander verbinden. Die Talent-Züge sind besonders energieeffizient und leisten damit einen wichtigen Beitrag zum Umwelt- und Klimaschutz entlang der beiden Strecken. Mit einer Höchstgeschwindigkeit von 160 km/h und einer verbesserten Beschleunigung ermöglichen die Fahrzeuge eine bessere Betriebsqualität. Besonders positiv für Pendler sind die Ausweitungen des Verkehrsangebotes auf den beiden Linien. Der RE 7 verkehrt wochentags auch zwischen Münster und Rheine im Stundentakt. Die RB 48 wurde bis Wuppertal-Oberbarmen verlängert und bedient in der Hauptverkehrszeit häufiger den Abschnitt zwischen Köln und Bonn.

Die ersten Wochen nach Betriebsaufnahme verliefen nicht immer reibungslos. So kam es häufiger zu Ausfällen und Verspätungen, die teilweise in der Verantwortung von National Express lagen, zum Teil aber auch den Unzulänglichkeiten der Nahverkehrsinfrastruktur auf dem sehr

dicht befahrenen Streckennetz und dem häufig verspäteten Fernverkehr geschuldet waren. So kam es beispielsweise zu Fahrzeugstörungen durch Vandalismus im Zug oder Graffiti an den Fahrzeugen, die in Werkstätten behoben werden mussten und sich entsprechend negativ auf die Fahrzeugverfügbarkeit auswirkten. Baustellen und Streckensperrungen beeinträchtigten den Betrieb auf den beiden Linien, zudem wurden teilweise pünktliche Fahrten von National Express aufgrund von außerplanmäßigen Überholungen durch verspätete Fernverkehrszüge ausgebremst.



Seitdem arbeiten alle beteiligten Partner – Betreiber, Aufgabenträger und Infrastrukturunternehmen – gemeinsam daran, die Betriebsqualität von Rhein-Münsterland-Express und Rhein-Wupper-Bahn zu stabilisieren und den Fahrgästen bestmögliche Leistungen bieten zu können.

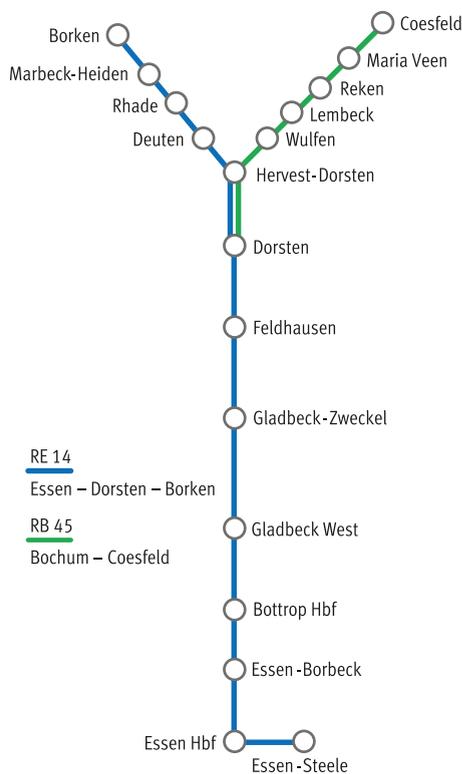
RE 6a nimmt Fahrt auf

Zum Fahrplanwechsel im Dezember 2015 ging mit dem RE 6a eine neue Regionalexpress-Linie an den Start, um den Schienenpersonennahverkehr zwischen Düsseldorf und Köln zu stärken – die insgesamt dritte RE-Leistung auf der Strecke. Wegen Engpässen der Verkehrsinfrastruktur im Raum Leverkusen verkehrt der RE 6a im Stundentakt auf der Strecke Düsseldorf – Dormagen – Köln Hbf – Köln/Bonn Flughafen. Erst wenn die Nahverkehrsinfrastruktur im Zuge des Rhein-Ruhr-Express wie geplant ausgebaut ist, können weitere Verkehre über den direkten Korridor zwischen Düsseldorf und Köln fließen. Zum Fahrplanwechsel im Dezember 2016 wird der RE 6a dann in den Regelbetrieb des RE 6 integriert.

RB 43: Erste Linie des Sauerland-Netzes mit neuem Betreiber

Ebenfalls Ende des letzten Jahres übernahm die DB Regio AG den Betrieb der Linie RB 43 von der NordWestBahn. Die Regionalbahn ist Teil des Sauerland-Netzes und umfasst jährlich knapp 600.000 Zugkilometer. Die übrigen Linien des Netzes werden im Dezember 2016 in Betrieb genommen, zunächst allerdings nicht mit den

*Mit vereinten Kräften
für eine bessere
Betriebsqualität von
RE 7 und RB 48*



Linienverläufe im Emscher-Münsterland-Netz

Link-Zügen des Herstellers PESA. Bis diese voraussichtlich im Laufe des Jahres 2017 einsatzbereit sind, kommen auf der Emschertalbahn – der Strecke zwischen Dortmund und Dorsten – moderne Triebwagen des Typs VT 640 zum Einsatz.

Ausschreibung Emscher-Münsterland-Netz: Innovative Antriebstechnologie ab 2020

Im April 2016 brachte der VRR gemeinsam mit dem NWL die Ausschreibung des Emscher-Münsterland-Netzes auf den Weg. Ab dem Fahrplanwechsel im Dezember 2018 sollen die Linien RE 14 zwischen Essen und Borken und RB 45 zwischen Dorsten und Coesfeld im Rahmen eines neuen Verkehrsvertrages bis voraussichtlich Dezember 2020 betrieben werden. Bieter können sich mit Gebrauchtfahrzeugen am Verfahren beteiligen, die im Hinblick auf die Fahrzeugausstattung mindestens dem Status quo entsprechen. Aktuell wird das Netz nur für wenige Jahre ausgeschrieben, da ab 2020 Züge mit Brennstoffzellenantrieb eingesetzt werden sollen. Im Vergleich zu konventionellen Dieseltriebwagen sind diese neuartigen Fahrzeuge deutlich energieeffizienter, umweltschonender und leiser (nähere Informationen hierzu auf der Seite 67). Im Emscher-Münsterland-Netz bietet sich eine solche Lösung besonders an, da über 70 Prozent des Netzes nicht elektrifiziert sind. Das Verfahren zur Beschaffung, Instandhaltung und Wartung der Fahrzeuge startete ebenfalls im April 2016 und wurde – analog zum NRW-RRX-Modell – von der Ausschreibung der Betriebsleistungen für den Zeitraum ab 2020 getrennt. Diese Ausschreibung startet voraussichtlich im Sommer 2016.

Ausschreibung Ruhr-Sieg-Netz mit neuem Zuschnitt

Auch für das Ruhr-Sieg-Netz wird derzeit ein neuer Betreiber gesucht, der ab 2019 die Verkehre auf den betreffenden Linien übernehmen soll. Ein entsprechendes Vergabeverfahren brachte der benachbarte SPNV-Aufgabenträger NWL als Federführer gemeinsam mit dem VRR auf den Weg. Im Zuge des Verfahrens wurde der Zuschnitt des Netzes verändert. Während die Betriebsleistungen der Linie RB 40 zwischen Essen und Hagen im Rahmen der S-Bahn-Ausschreibung vergeben werden, wird die RB 46 von Bochum nach Gelsenkirchen in das Ruhr-Sieg-Netz integriert. Da diese Strecke bereits elektrifiziert ist, sollen dort anstelle der heute verkehrenden Dieselmotortriebfahrzeuge Elektrotriebfahrzeuge eingesetzt werden. Der RE 16 und die RB 91 bleiben unverändert Bestandteil des zukünftig ca. 3,4 Millionen Zugkilometer umfassenden Netzes. Auch in diesem Verfahren sind Gebrauchtfahrzeuge zugelassen, sofern sie mindestens der heutigen Qualität im Ruhr-Sieg-Netz entsprechen. Voraussichtlich im Herbst 2016 sollen die Betriebsleistungen an den Bieter mit dem wirtschaftlichsten Angebot vergeben werden.

Vergabeverfahren zu den Linien RE 8 / RB 33 und RB 27 gestartet

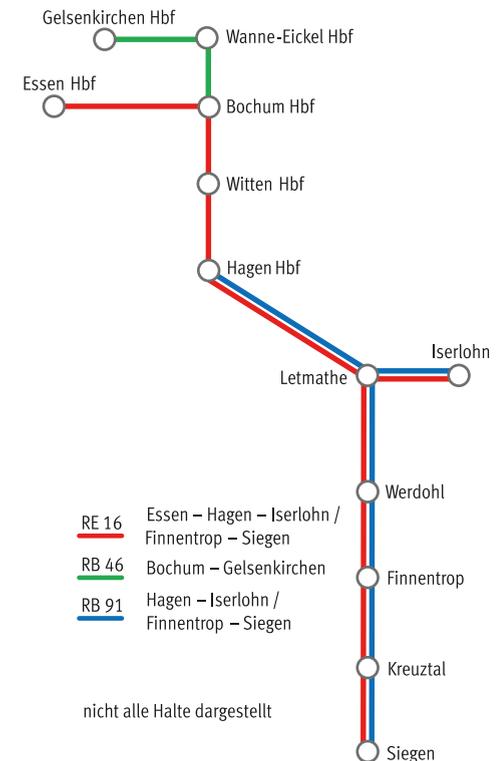
Im April 2016 starteten der VRR, der SPNV-Nord und der NVR als Federführer die beiden SPNV-Vergabeverfahren zu den Linien RE 8 / RB 33 und zur Linie RB 27. Mit der Linie RE 8 wird die letzte RE-Linie aus dem DB-Großvertrag in den

Wettbewerb überführt. Zum Fahrplanwechsel im Dezember 2019 soll das EVU mit dem wirtschaftlichsten Angebot den Betrieb des Rhein-Erft-Express zwischen Mönchengladbach, Grevenbroich, Köln, Bonn-Beuel und Koblenz aufnehmen. Montags bis freitags wird es zwischen Kaldenkirchen und Köln weiterhin die zusätzliche Leistung während der Hauptverkehrszeit geben. Die Linie RB 33 soll ab dem Fahrplanwechsel im Dezember 2020 von Aachen nach Heinsberg bzw. von Aachen über Mönchengladbach, Krefeld und Duisburg bis Essen mit Flügelung in Lindern verkehren. Neu ist die Verlängerung der Linie bis Essen, sodass vom linken Niederrhein gemeinsam mit der Linie RE 42 künftig zwei Fahrten pro Stunde bis Essen angeboten werden. Die Sitzplatzkapazitäten auf der Rhein-Niers-Bahn werden nachfragegerecht auf etwa 250 Sitzplätze pro Fahrt erhöht. Die Betriebsleistungen im Netz umfassen jährlich rund 3,9 Millionen Zugkilometer, davon entfallen 1,5 Millionen auf den VRR. Bieter dürfen sich ausschließlich mit Neufahrzeugen am Verfahren beteiligen. Der Verkehrsvertrag wird eine Laufzeit bis Dezember 2034 haben.

Die Rhein-Erft-Bahn (RB 27), die von Mönchengladbach über Grevenbroich, Köln und Bonn-Beuel nach Koblenz verkehrt, wird für den Zeitraum von Dezember 2019 bis Dezember 2026 ausgeschrieben. Die Ausschreibung umfasst ein jährliches Leistungsvolumen von rund 2,4 Millionen Zugkilometern, davon entfallen 0,5 Millionen auf den VRR. Der zu schließende Ver-

kehrsvertrag kann optional zweimal um jeweils ein volles Betriebsjahr verlängert werden. Bieter können sich nicht nur mit Neu-, sondern auch mit Gebrauchtfahrzeugen am Verfahren beteiligen, sofern diese im Hinblick auf Qualität, Ausstattung und Sitzplatzkapazitäten mindestens dem Status quo entsprechen. Hintergrund sind die Planungen des NVR, die Linie mittelfristig durch eine S-Bahn zu ersetzen.

Um die neu ausgeschriebenen Verkehre mit den Planungen des NVR zur S-Bahn Köln harmonisieren zu können, sind betriebliche Anpassungen vorgesehen. Die zeitlich um eine halbe Stunde versetzt zwischen Mönchengladbach und Köln verkehrenden Linien RE 8 und RB 27 sollen um jeweils etwa 30 Minuten verschoben werden. Entsprechend bildet die Rhein-Erft-Bahn zukünftig mit einem täglichen 60-Minuten-Takt das Grundangebot zwischen Mönchengladbach und Köln, der Rhein-Erft-Express überlagert das Angebot montags bis samstags bis ca. 20 Uhr zu einem 30-Minuten-Takt. Gemeinsam bedienen RE 8 und RB 27 alle Bahnhöfe entlang der Strecke.



Linienverläufe im Ruhr-Sieg-Netz

ÖPNV-Finanzierung: Einigung über Regionalisierungsmittel

Öffentliche Zuschüsse bilden neben den Fahrgeleinnahmen die zentrale Grundlage für die Finanzierung des Öffentlichen Personennahverkehrs. Eines der wichtigsten Finanzierungsinstrumente sind die sogenannten Regionalisierungsmittel, die der Bund den Ländern seit 1996 aus seinem Mineralölsteueraufkommen gewährt. Die gesetzliche Regelung zur Verteilung der Gelder lief Ende 2014 aus. Nach langwierigen Verhandlungen einigten sich die Ministerpräsidenten der Länder und die Bundesregierung im Juni 2016 auf die dringend notwendige Erhöhung und Dynamisierung der Regionalisierungsmittel für den SPNV. Weiterhin ungeklärt ist allerdings, in welchem Maße sich die Stations- und Trassenentgelte entwickeln werden – ein Kostenfaktor, der inzwischen 50 bis 55 Prozent des gesamten Leistungsentgeltes im SPNV ausmacht. Hierzu verweist das geänderte Regionalisierungsgesetz (RegG) lediglich auf noch zu treffende Regelungen im Eisenbahnregulierungsgesetz (ERegG-E). Um den SPNV-Wettbewerb und den Eisenbahnsektor insgesamt zu stärken, muss hier schnellstmöglich rechtliche Klarheit geschaffen werden.

Die neuen Regelungen über Höhe und Verteilung der Regionalisierungsmittel gelten bis einschließlich 2031, sodass die SPNV-Aufgabenträger den Verkehr auf der Schiene nun langfristigen planen und sichern können. Nach Beschluss von Bund und Ländern wurden die Regionalisierungsmittel bereits im September 2015 von



Insbesondere bevölkerungsreiche Bundesländer wie NRW profitieren von der neuen Verteilung der Regionalisierungsmittel.

vormals rund 7,4 Milliarden Euro im Jahr 2015 auf einen Sockelbetrag von acht Milliarden Euro im Jahr 2016 aufgestockt. In der Ministerpräsidentenkonferenz am 16. Juni 2016 fassten die Regierungschefs von Bund und Ländern den Beschluss, die Regionalisierungsmittel durch eine Änderung des Regionalisierungsgesetzes durch den Bund um weitere 200 Millionen Euro auf 8,2 Milliarden Euro aufzustocken. Dieser Betrag wird mit 1,8 Prozent dynamisiert. Die 200 Millionen Euro werden unter den ostdeutschen Ländern im Rahmen einer Verordnung verteilt. Das Saarland erhält von dem Aufstockungsbetrag eine Million Euro. Der verbleibende Betrag

* Die Sperrklinke besagt, dass bei der Neuverteilung der Regionalisierungsmittel sichergestellt werden sollte, dass zwar die West-Länder mehr Geld, die Ost-Länder aber keinesfalls weniger als bisher bekommen sollten.

wird nach dem Kieler Schlüssel ohne die sogenannte „Sperrklinke“* unter den Ländern verteilt. Die öffentlichen Zuschüsse fließen abhängig von der Einwohnerzahl und den bestellten Zugkilometern in die jeweiligen Bundesländer. Hiervon sollen insbesondere bevölkerungsreiche Bundesländer wie Nordrhein-Westfalen profitieren. Dringend benötigte zusätzliche Gelder, um das Leistungsangebot im SPNV aufrechtzuerhalten und beispielsweise mit dem Rhein-Ruhr-Express weiterentwickeln zu können. Auch eine Novellierung des ÖPNVG NRW ist derzeit in Arbeit, die in der Branche diskutiert wird und zukünftig die neuen Regelungen rund um die Regionalisierungsmittel aufgreifen soll.

Regelungen zur Höhe der Infrastrukturentgelte noch offen

Bislang ungeklärt ist noch, in welcher Höhe die Stations- und Trassenentgelte zukünftig steigen werden. Ein zentrales Anliegen des VRR ist es, den überproportionalen Anstieg dieser Infra-

Neuregelung bringt finanzielle Planungssicherheit für Nahverkehrsakteure.

strukturkosten zu begrenzen. Denn diese stellen bereits seit vielen Jahren eine große Belastung für SPNV-Aufgabenträger dar: Der VRR verwendet allein hierfür 50 bis 55 Prozent der gesamten Regionalisierungsmittel. Zwischen 2002 und

2010 stiegen die Infrastrukturentgelte um 29 Prozent – Tendenz weiter steigend. Eine kostenbewusste und wettbewerbskonforme Regulierung ist zwingend nötig. Ursprünglich hatte sich die Bundesregierung am 14. Oktober 2015 verpflichtet, „im Rahmen des in Vorbereitung befindlichen Gesetzentwurfs zur Eisenbahnregulierung sicherzustellen, dass das Volumen der jährlichen länderspezifischen Steigerung der Infrastrukturentgelte den Anstieg nach § 5 Absatz RegG [Anm. der Red.: die Dynamisierungsrate der Regionalisierungsmittel] nicht übersteigt“. Diese Zusicherung spiegelte sich im ersten Entwurf des Eisenbahnregulierungsgesetzes der Bundesregierung jedoch nicht wider: Er regelt nicht, wie zukünftig die Dynamik der Infrastrukturentgelte begrenzt werden soll. In seiner Stellungnahme zum Entwurf des ERegG hat der Bundesrat dies moniert und einen Vorschlag unterbreitet, wie eine solche Deckelung der Kostensteigerung erreicht werden kann. Der VRR und die anderen SPNV-Aufgabenträger in Deutschland unterstützen diesen Vorschlag und fordern eine klare Formulierung, die im Interesse eines leistungsstarken Schienenpersonennahverkehrs und eines funktionierenden Wettbewerbs um SPNV-Leistungen rechtliche und finanzielle Planungssicherheit schafft.

DB-Fernverkehrskonzept gefährdet SPNV

Die Deutsche Bahn AG möchte ihr Angebot mit dem sogenannten Fernverkehrskonzept deutlich ausweiten und die Regionen in Deutschland mit neuen IC-Doppelstockzügen besser in ihr Fernverkehrsnetz einbinden. Rein eigenwirtschaftlich organisiert, wäre eine solche Ausweitung prinzipiell wünschenswert. Die Planungen der Bahn sehen jedoch vor, dass einzelne Fernverkehrslinien in das bestehende SPNV-Angebot integriert werden. In bestimmten Zeitlagen würden Nahverkehrszüge durch Fernverkehrszüge ersetzt. Diese könnten Nahverkehrskunden dann ohne Aufpreis mit regulären ÖPNV-Tickets nutzen. Kompensiert würde dies durch die SPNV-Aufgabenträger – kofinanziert aus Regionalisierungsmitteln der Länder. Dies gilt es im Interesse des Gesamtsystems Bahn, eines funktionierenden Wettbewerbs um Verkehrsleistungen und eines auch zukünftig wirtschaftlichen und attraktiven SPNV-Angebots zu verhindern.

Seit der Bahnreform im Jahr 1996 sind SPNV-Aufgabenträger verpflichtet, Linien und Netze im Wettbewerb zu vergeben. Inzwischen erbringen allein im VRR sechs EVU gemeinwirtschaftliche, also durch öffentliche Gelder subventionierte Nahverkehrsleistungen. Der Fernverkehr hingegen ist nach wie vor eigenwirtschaftlich organisiert; ein Wettbewerb verschiedener Anbieter existiert faktisch nicht. SPNV-Aufgabenträger haben keinerlei Einfluss auf die Qualität und den Umfang des Fernverkehrs. Durch die Planungen der DB droht diese klare Trennung zwischen



gemein- und eigenwirtschaftlich organisierten Verkehren nun zu verwässern. Insbesondere SPNV-Aufgabenträger wie der VRR, private Eisenbahnverkehrsunternehmen, Rechtsexperten, aber auch Vertreter der Landespolitik äußern Bedenken gegenüber den Planungen des Unternehmens. Denn sie bergen viele Risiken und rechtliche Unsicherheiten.

Nach Ansicht vieler Nahverkehrsakteure bedroht das Fernverkehrskonzept den Wettbewerb im SPNV und damit vor allem Privatbahnen, wenn für den Nahverkehr vorgesehene Regionalisierungsmittel als Tarifaufgleich in den Fernverkehr fließen. Denn ein solcher Tarifaufgleich ist mit geltenden Recht nicht vereinbar und aus diesem Grund strikt abzulehnen. Aufgabenträger können Zahlungen an EVU nur auf Basis der VO (EG) 1370/2007 leisten – und zwar entweder mittels

einer Direktvergabe oder eines wettbewerblichen Verfahrens. Seit 2011 sind Direktvergaben in Deutschland jedoch faktisch ausgeschlossen, wie der Bundesgerichtshof in der sogenannten Abellio-Entscheidung letztinstanzlich bestätigte. Darüber hinaus müssen für den SPNV zuständige Behörden laut oben genannter Verordnung zwingend Überkompensationsprüfungen durchführen. Nutzen Fahrgäste also mit regulären Nahverkehrstickets ausgewählte Fernverkehrszüge, müssten die SPNV-Aufgabenträger die positiven und negativen finanziellen Auswirkungen ermitteln, die daraus resultieren. Dabei reicht es dann nicht aus, sich auf die Angaben der DB zu verlassen, sondern der Aufgabenträger selbst müsste sicherstellen, dass er keine übermäßigen Ausgleichsleistungen gewährt. Ein Einblick in die Kosten und Einnahmen der betreffenden Fernverkehrslinien wäre zwingend erforderlich. Dass die DB diesen Einblick gewährt, ist schwer vorstellbar, denn alle Angaben wären öffentlich und für jedermann einsehbar.

Ein Ersatz ausgewählter Nah- durch Fernverkehrslinien wäre auch im Hinblick auf die Qualität der angebotenen Leistungen bedenklich. Denn der VRR stellt im Rahmen seiner meist zwischen zehn und 15 Jahre laufenden Verkehrsverträge insbesondere im Bereich der Qualität hohe Anforderung an die Betreiber des Schienenpersonennahverkehrs. Werden EVU diesen Anforderungen nicht gerecht, zieht dies Strafzahlungen und Minderungen der Vergütung nach sich. Eine Sanktionierung des Fernverkehrs bei Nicht- oder

Schlechtleistungen ist hingegen nicht gegeben, da sich die Deutsche Bahn auf langfristige vertragliche Bindungen mit den üblichen Laufzeiten sowie Qualitätsanforderungen von Verkehrsverträgen nicht einlässt. SPNV-Aufgabenträger sind auf diese Planungssicherheit jedoch zwangsläufig angewiesen, um Verkehrsverbindungen verlässlich zu sichern. Käme das von der DB angedachte Konstrukt zum Tragen, kann das Unternehmen einzelne Fernverkehrslinien, eventuell sogar bis hin zum Gesamtangebot, kurzfristig einstellen, ohne dass die SPNV-Aufgabenträger etwas dagegen tun können. Diese müssten aufgrund ihrer Pflicht als SPNV-Aufgabenträger zur Planung, Organisation und Ausgestaltung des SPNV sogar ebenso kurzfristige und somit vermutlich äußerst unwirtschaftliche Vergaben durchführen, um den Wegfall der Fernverkehrsverbindungen zu kompensieren.

Im Interesse des Schienenpersonennahverkehrs und zufriedener Fahrgäste lehnt der VRR den Ersatz von Nahverkehrsleistungen durch Angebote des Fernverkehrs nach jetzigem Stand der Planungen ab. Nicht zuletzt, weil ein solches System im VRR keine positiven verkehrlichen Effekte mit sich bringen würde. Nur durch eine strikte Trennung von eigenwirtschaftlichem Fernverkehr und gemeinwirtschaftlichem Nahverkehr können SPNV-Aufgabenträger sicherstellen, dass das Wettbewerbs- und Vergaberecht gewahrt bleibt und Fahrgäste weiterhin von einem attraktiven und verlässlichen SPNV profitieren.

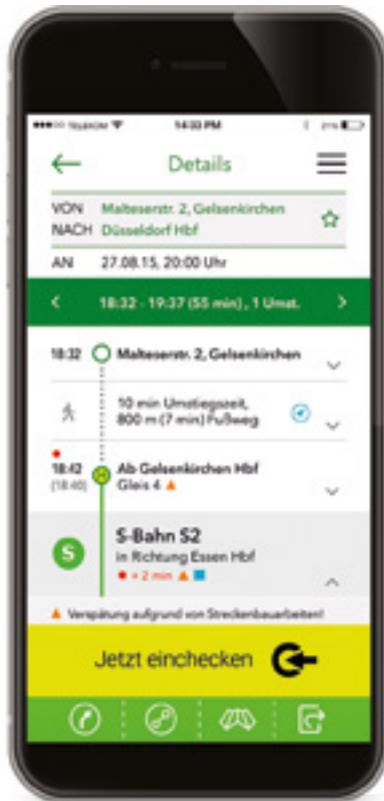
Insbesondere private EVU sehen in dem Fernverkehrskonzept der Deutschen Bahn hohe Risiken.



TARIF UND VERTRIEB

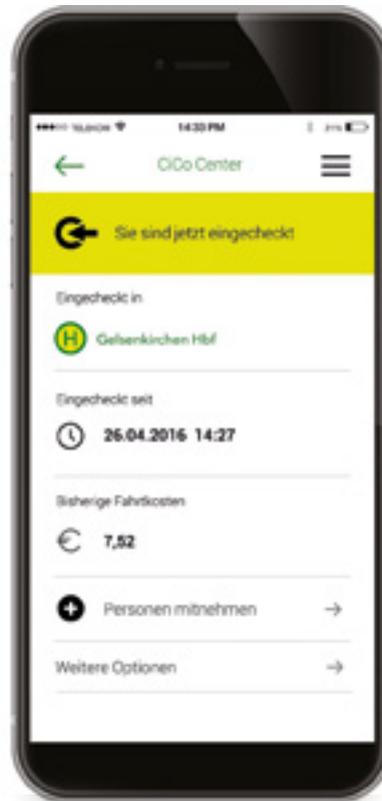
Der VRR entwickelt den Nahverkehrstarif als Gemeinschaftstarif aller Verkehrsunternehmen kontinuierlich weiter, um dem wachsenden Mobilitätsbedürfnis und sich wandelnden Mobilitätsverhalten der Fahrgäste Rechnung zu tragen. Hierzu optimiert er die Tarifstruktur und entwickelt neue, attraktive Produkte und Leistungen – immer im Hinblick auf eine größtmögliche Wirtschaftlichkeit des Nahverkehrs. Auch die Vertriebswege passt der VRR an aktuelle Gegebenheiten an und richtet sie mit Blick auf gesellschaftliche Entwicklungen neu aus.

VRR bereitet Markttest für eTarif vor



eTarif direkt über das Smartphone

Check-In
des Kunden



Mobilitätsbedürfnisse und das tägliche Mobilitätsverhalten verändern sich. Fahrgäste wünschen sich zunehmend digitale Services, die den Zugang zum Nahverkehr und dessen Nutzung erleichtern. So entwickelt der Verbund zurzeit einen elektronischen Tarif (eTarif), der in einer mindestens achtmonatigen Pilotphase getestet werden soll. Mit diesem Innovationsprojekt verfolgt der VRR zudem eine neue Berechnungsgrundlage für Fahrpreise.

Der VRR führt den eTarif ergänzend zum bestehenden Flächen-/Zonentarif ein. Mit dem neuen Angebot möchte der Verbund künftig neue Kunden für den ÖV gewinnen und bestehenden Kunden Anreize bieten, Bus und Bahn noch intensiver zu nutzen. Zunächst richtet sich das Angebot an Gelegenheitsnutzer und Personen, die bisher noch nicht den ÖPNV nutzen. Der elektronische Tarif wird den Fahrgästen direkt über das Smartphone bereitgestellt. Somit werden insbesondere diejenigen angesprochen, die Online- bzw. Smartphone-affin sind. Darüber hinaus richtet sich der eTarif auch an Zeitkartennutzer, die gelegentliche Fahrten über den Geltungsbereich ihres Tickets hinaus unternehmen möchten.

Im September 2015 haben sich die Mitglieder des VRR-Verwaltungsrates auf die Parameter verständigt, die dem eTarif zugrunde liegen sollen. Der eTarif orientiert sich stärker an den tatsächlich genutzten Nahverkehrsleistungen und bietet dadurch Vorteile für Nutzer und Betreiber. Neben einem Festpreis je Fahrt wird ein nutzungsabhängiger Leistungspreis als Berechnungsgrundlage herangezogen. Für den Leistungspreis werden die gefahrenen Linienkilometer herangezogen.

Der eTarif wird zunächst im Rahmen eines mindestens achtmonatigen, mehrstufigen Markttestes eingeführt und durch eine qualitative Marktforschung begleitet. Ziel ist es, Erkenntnisse, Basisinformationen und Ergebnisse zu allen mit dem eTarif verbundenen Themen zu gewinnen.

In dem Markttest wird untersucht, wie die neue Technologie von den Testkunden akzeptiert wird und wie bedienfreundlich sie ist. Darüber hinaus muss die Untersuchung Informationen dazu liefern, ob beispielsweise die Etappenlänge bei zurückgelegten Wegen im System richtig abgebildet wird, die GPS-Ortung zuverlässig und flächendeckend funktioniert und weitere notwendige Daten verlässlich dargestellt werden.

Im Laufe der weiteren Testphase werden die Tarife hinterlegt – zunächst der bestehende Tarif, später die kilometerabhängige Festpreis-Leistungspreis-Konstellation. Am Ende der Testphase entscheiden die Auswertungen der Testergebnisse und das Nutzerfeedback sowie die Abstimmung mit den VU über das weitere Vorgehen. Mit einer Entscheidung rechnet der VRR frühestens Ende 2017.

eTicketfahrtenmanager

Technische und operative Basis des geplanten eTarifs ist der eTicketfahrtenmanager, der derzeit vom Kompetenzzentrum Elektronisches Fahrgeldmanagement (KCEFM) beschafft wird. Die auf einem sogenannten EFM3-System basierende Technik macht es möglich, Reisen mit dem ÖPNV über ein Smartphone zu erfassen und die tatsächlich genutzte Leistung zu berechnen. Hierzu checkt der Fahrgast beim Einstieg in Bus oder Bahn via Smartphone ein, zum Ende seiner Reise verlässt er das letzte Verkehrsmittel und muss nichts weiter tun – der Check-out wird automatisiert vorgenommen. Beim sogenannten Check-in/Be-out (CiBo) speichert das System

Mehrstufiger Ansatz für eTarif-Einführung



automatisiert die Fahrtdaten der Nutzer. Den ermittelten Fahrten, Fahrtenketten bzw. Streckenlängen weist der eTicketfahrtenmanager mithilfe eines Tarifrechners einen eTarif-basierten Preis zu. Dieser wird abschließend an ein Vertriebssystem zur Abrechnung mit dem Kunden übergeben.

Intelligente Verkehre

Fahrgästen wird mit einer smarten Lösung wie dem eTarif ein einfaches und komfortables Ein- und Aussteigen ermöglicht. Mit dem eTarif wird auch die Basis dafür gelegt, dass Mobilitätsketten selbst unter Einbeziehung verschiedener Verkehrsmittel durchgängig möglich werden – hin zu einer intelligenten Kombination von individuellem und öffentlichem Verkehr.

VRR knüpft mit strukturellen und preislichen Tarifmaßnahmen an das erfolgreiche Vorjahr an



Der Verkehrsverbund Rhein-Ruhr blickt auf ein erfolgreiches Jahr 2015: Im vergangenen Jahr stabilisierte sich die Anzahl der zurückgelegten Fahrten auf einem sehr hohen Niveau von rund 1,14 Milliarden. Die Ticketeinnahmen stiegen im Vergleich zum Vorjahr um vier Prozent auf insgesamt 1,19 Milliarden Euro. Das entspricht einem Zuwachs um rund 45 Millionen Euro. Um den Kostendeckungsgrad perspektivisch zu verbessern und den Nahverkehrstarif bedarfsgerecht weiterzuentwickeln, haben VRR und Verkehrsunternehmen in den Jahren 2015 und 2016 strukturelle und angebotsbezogene Maßnahmen auf den Weg gebracht.

VRR-Tarif: Weichen richtig gestellt

76 Prozent der Einnahmen im VRR werden durch Stammkunden generiert, das entspricht einer Steigerung um 3,5 Prozent auf insgesamt 904,4 Millionen Euro. Wie auch in den Vorjahren bilden die Abonnements 2015 die wichtigste Ertragssäule im ÖPNV. Auch zukünftig muss ein marktgerechter Nahverkehrstarif so gestaltet sein, dass er einerseits den Bedürfnissen der Fahrgäste Rechnung trägt und andererseits auch wirtschaftlichen Anforderungen genügt. Entsprechend entwickelt der VRR die bestehenden Tarife strukturell weiter. Mit differenzierten Angeboten für unterschiedliche Kundengruppen, die einfach strukturiert und problemlos zugänglich sind,

möchte der Verkehrsverbund Rhein-Ruhr Kunden für den ÖPNV gewinnen und Gelegenheitsfahrern Anreize bieten, Bus und Bahn häufiger zu nutzen.

Zum 1. Januar 2016 brachte der VRR einige Anpassungen des Tarifs auf den Weg. Die Preise wurden um durchschnittlich 2,9 Prozent angehoben, allerdings erfolgte die Anpassung wie auch in den Vorjahren differenziert nach Ticket und Preisstufe. Das von zahlreichen Kunden genutzte EinzelTicket der Preisstufe A blieb mit 2,60 Euro stabil. Auch die Preise für das Einzel-Ticket für Kinder sowie das ausschließlich online erhältliche 10erTicket blieben in allen Preisstufen konstant. Leicht überdurchschnittlich angehoben wurde das SchokoTicket für Selbstzahler. Berücksichtigt wurde hier, dass das Schülerticket seit 1. Januar 2016 verbundweit gültig ist und seit August 2015 auch die mit dem VRR-Tarif erreichbaren Tarifgebiete des Münsterland- und Ruhr-Lippe-Tarifs bereist werden können.

Ziel der strukturellen Anpassungen zum 1. Januar war es, den Tarif einfacher und gerechter zu gestalten. Die bis zu diesem Zeitpunkt aktuellen Geltungsbereiche D und E wurden zu einer gemeinsamen Preisstufe D für die verbundweite Gültigkeit zusammengefasst. Dadurch wurde die Anzahl der Preisstufen reduziert und preisliche Ungleichgewichtungen zwischen den Bereichen der ehemaligen Verbundgebiete des VRR und der Verkehrsgemeinschaft Niederrhein aufgehoben. Nach dem Zusammenschluss von VRR und

VGN zum 1. Januar 2012 waren die Preisstufen D (Regionen Nord/Süd) und E entstanden. Die Preisstufe E kam allerdings nur in Nord-Süd-Richtung im Übergang der Altverbund-Gebiete zum Tragen. Der damit verbundene Preisstufensprung von Preisstufe C zu E im Übergangsbereich wurde so behoben.

Semesterticket und Vorkurs-Ticket sichern Mobilität von Studierenden

Erfreulich entwickelte sich auch die Situation beim Semesterticket. Der VRR-Verwaltungsrat hatte bereits im März 2015 einen erweiterten Vertragsentwurf beschlossen und damit den Grundstein für den Erhalt des Ticketangebotes gelegt. Im Laufe des letzten Jahres unterzeichneten alle 34 Hochschulen den neuen Semesterticket-Vertrag. Der VRR, die Verkehrsunternehmen und ihre Vertragspartner auf Hochschuleseite sichern somit die Zukunft des Semestertickets, sodass Studierende auch weiterhin mit Bussen und Bahnen in Studium und Freizeit mobil sind. Im Rahmen der Gespräche zum neuen Semesterticket-Vertrag gaben die Studierenden wertvolle Anregungen, die nach eingehender juristischer Prüfung durch den VRR teilweise in den Vertrag mit aufgenommen wurden. So hatten Studierendenvertreter beispielsweise darauf hingewiesen, dass Studienanfänger bestimmter Fachrichtungen sogenannte Vorkurse zur Vorbereitung auf das Studium besuchen müssen. Da die angehenden Erstsemester zu Beginn dieser Kurse noch nicht den Status ordentlicher Studierender haben, fallen sie nicht unter den Semester-

*Verkehrsunternehmen,
Hochschulen und
VRR sichern Mobilität
der Studierenden.*



Berechtigte können auch im Jahr 2016 das SozialTicket für ihre tägliche Mobilität am Wohnort nutzen.

ticket-Vertrag. Seit August 2015 bietet der VRR den angehenden Akademikern mit dem sogenannten Vorkurs-Ticket ein kostengünstiges Angebot, mit dem sie die Zeit bis zum offiziellen Studienbeginn problemlos überbrücken können. Das Ticket kostet aktuell 56,50 Euro, hat eine Laufzeit von

30 Tagen, ist verbundweit gültig und beinhaltet alle sonstigen Leistungsmerkmale des VRR-Semestertickets.

SozialTicket im VRR auch im Jahr 2016 gesichert

Neben dem Semesterticket sicherte der VRR auch das SozialTicket als besonders kostengünstiges Nahverkehrsticket für berechnigte Fahrgäste. Da SozialTicket-Kunden einen um rund 50 Prozent niedrigeren Preis für ihr Monatsticket zahlen als Fahrgäste mit einem vergleichbaren Ticket1000, sorgt dies für Mindereinnahmen bei den Verkehrsunternehmen im Verbundraum. Dieses Defizit wird durch Zahlungen des Landes NRW ausgeglichen. Für das letzte Jahr standen 18,8 Millionen Euro zur Verfügung, zuzüglich

eines Übertrags aus Fördermitteln des Jahres 2014 in Höhe von 8,4 Millionen Euro, sodass das Ticket 2015 gesichert werden konnte.

Für das Jahr 2016 hat das Land die Fördermittel noch einmal deutlich aufgestockt: Insgesamt fließen 40 Millionen Euro in SozialTicket-Angebote im ganzen Land, allein 23 Millionen Euro in den VRR. Damit ist eine der wichtigsten Voraussetzungen erfüllt, um das VRR-SozialTicket fortführen zu können. Inzwischen nutzen zwischen 140.000 und 150.000 Kunden monatlich das Angebot – und weitere Fahrgäste kommen hinzu. Angesichts der steigenden Nutzerzahlen im Verbundraum reichen die Landesgelder allein nicht mehr aus, um die Finanzierungslücke zu schließen. Zusätzliche Ausgleichszahlungen von Kommunen, Kreisen oder Verkehrsunternehmen hatten die politischen Gremien bereits bei Einführung des Tickets ausgeschlossen. Und auch andere Kundengruppen dürfen nach dem Willen der Politik das SozialTicket nicht mitfinanzieren und somit nicht zusätzlich belastet werden.

Um ein sich abzeichnendes Einnahmefizit von rund 3,4 Millionen Euro ausgleichen zu können, war eine Preisanhebung zum 1. April 2016 um 2,80 Euro auf 34,75 Euro im Monat unumgänglich. Trotz dieser unterjährigen Preisanpassung ist das Ticket immer noch deutlich günstiger als vergleichbare Angebote im entsprechenden Gültigkeitsbereich. Somit können alle berechtigten Kunden das SozialTicket auch weiterhin für ihre tägliche Mobilität am Wohnort

nutzen. Davon profitieren nicht zuletzt die zahlreichen Asylbewerberinnen und -bewerber, die im Verbundraum Zuflucht suchen und für deren Mobilität der Öffentliche Personennahverkehr unverzichtbar ist.

Kurzstreckenreform zum 1. Juni 2016

Zum 1. Juni 2016 neu eingeführt wurde das 10erTicket Kurzstrecke für 13,60 Euro, das ausschließlich über elektronische Vertriebswege erhältlich ist. Fahrgäste können das Ticket über die VRR-App, die Apps der Verkehrsunternehmen sowie die Ticketshops im Internet erwerben. Das 10erTicket ist gegenüber dem Kurzstrecken-EinzelTicket 15 Prozent günstiger: Eine Kurzstreckenfahrt kostet mit dem neuen Angebot nur noch 1,36 Euro gegenüber 1,60 Euro mit dem EinzelTicket.

Seit Einführung des 10erTickets wird die Kurzstrecke auch in der Elektronischen Fahrplanauskunft angezeigt und kann damit direkt aus der EFA heraus über die elektronischen Vertriebswege erworben werden. Hierzu hat der VRR die Kurzstrecke in Abstimmung mit den Verkehrsunternehmen grundsätzlich bundweit harmonisiert und dementsprechend einheitliche Standards für das Ticketangebot in das Datenhintergrundsystem der EFA einpflegt: So ist die Kurzstrecke stets linienbezogen für Direktfahrten in Bussen sowie Straßen- und U-Bahnen gültig. SPNV-Verbindungen wie beispielsweise S-Bahn-Fahrten sind ausgenommen. Im Regelfall umfasst die Kurzstrecke im Verbund seit

1. Juni 2016 drei Haltestellen bis maximal 1,5 Kilometer ab der Einstiegshaltestelle. In manchen Städten oder Landkreisen können einige wenige lokale Ausnahmen gelten, die von den betreffenden Verkehrsunternehmen im Zuge der Datenpflege ins System eingebracht werden.

Geplant: VRR-Tarif nach Arnhem und Zevenaar

Zum Fahrplanwechsel im Dezember 2016 übernimmt die Abellio Rail NRW GmbH den Betrieb des Niederrhein-Netzes. Im Zuge dessen wird die heutige Regionalbahn RB 35 in den Regionalexpress RE 19 umgewandelt und nach Düsseldorf und Arnhem verlängert. Um die tariflichen Bedingungen entlang der Strecke für die grenzüberschreitenden Verkehre in die Niederlande weiter zu verbessern, soll zukünftig auch für Fahrten zwischen dem VRR und den Halten Arnhem und Zevenaar in beiden Richtungen der VRR-Tarif gültig sein. Damit weitet der Verbund den VRR-Tarif bereits auf die zweite Verbindung ins Nachbarland aus: Dieser gilt bereits für Fahrten zwischen dem VRR und Venlo, Nimwegen, Millingen und 's-Heerenberg. Mit der geplanten Tarifmaßnahme werden Kunden, die von den Haltepunkten Arnhem und Zevenaar in den VRR hineinfahren wollen, den Kunden innerhalb des VRR gleichgestellt. Ziel der Tarif-Verantwortlichen auf beiden Seiten der Grenze ist es, auch den kommunalen Vor- und Nachlauf, also auch die Busse in Arnhem und Zevenaar in den VRR-Tarif zu integrieren.

Kurz mal hin!
Kurzstrecke jetzt in der App!

10 x Kaffee bei Oma
10 x zum Einkaufen
10 x zum Sport

1,36 €
pro Fahrt mit dem
10erTicket

Mehr Infos unter
www.bogestra.de

BOGESTRA VRR

VRR-TicketShop: Nahverkehrstickets und Service im VRR via Internet und bald auch über Smartphone

Mit digitalen Neuerungen verbessert der VRR stetig seine Fahrgastinformationen und den Ticketkauf und erweitert somit die Grundlagen für weitere nützliche Services rund um Bus und Bahn. Ziel ist es, das Internet als Vertriebskanal zu stärken und das Ticketing für die Fahrgäste weiter zu vereinfachen.

Mit der Einführung einer digitalen Kundenschnittstelle, die Fahrgastinformation und Ticketkauf in einer Anwendung zusammenführt, wird der Verbund dem Bedarf der Bürgerinnen und Bürger nach digital verfügbaren Services gerecht. Gemeinsam mit den Verkehrsunternehmen hat der VRR seit einiger Zeit den neuen VRR-TicketShop auf den Weg gebracht, der

kontinuierlich ausgebaut und weiterentwickelt wird.

VRR-TicketShop stärkt das Internet als Vertriebskanal.

Zunächst im Jahr 2015 als Pilotprojekt mit der Straßenbahn Herne – Castrop-Rauxel GmbH gestartet,

wird der VRR-TicketShop sukzessive für alle Verkehrsunternehmen im VRR adaptiert und steht damit künftig allen Fahrgästen zur Verfügung. Mittlerweile ist der Shop mit 15 Verkehrsunternehmen online, wobei sich zehn weitere in der Vorbereitungsphase befinden (Stand: Juni 2016). Mit einem weiteren Piloten ist die DSW21 mit dem VRR-TicketShop online – zunächst ausschließlich für den Verkauf von elektronischen KombiTickets für das „Deutsche Fußballmuseum“ in Dortmund.



Vorgesehen ist, mobile Endgeräte wie beispielsweise Smartphones oder Tablets als Ausgabemedien für Nahverkehrstickets mit dem neuen VRR-TicketShop zu verknüpfen. Der VRR-TicketShop ist damit ein wichtiger Baustein im Rahmen der Digitalisierungsstrategie des VRR. Fahrgäste sollen zukünftig selbst entscheiden können, ob sie ihr gekauftes Nahverkehrsticket am heimischen Rechner ausdrucken oder in digitaler Form auf ihrem Smartphone mit sich führen bzw. kaufen möchten. Hierzu entwickelt der VRR derzeit gemeinsam mit den Verkehrsunternehmen eine moderne App mit neuer intuitiver Benutzerführung. Perspektivisch soll damit der sogenannte „mobile Kanal“ des VRR-TicketShops die technische Basis für das zukünftige digitale Ticketing über die VRR-App sein.

Vergabeverfahren SPNV-Vertrieb

Noch bis Dezember 2019 erbringt die Deutsche Bahn den Ticketvertrieb für nahezu den gesamten SPNV im VRR. Zur „Vertriebsinfrastruktur“ gehören zurzeit 32 Verkaufsstellen mit Personal, 522 Ticketautomaten und ca. 650 Entwerter. Um nach Auslaufen des Vertrages den SPNV-Vertrieb neu zu organisieren und innovative Vertriebsansätze einzubeziehen, hat der Verkehrsverbund Rhein-Ruhr im März 2016 ein entsprechendes europaweites Wettbewerbsverfahren auf den Weg gebracht.

Aus Sicht des VRR besteht der Anspruch, den SPNV-Vertrieb so effizient und kostengünstig wie möglich zu realisieren. Bei der Neuorganisation steht insbesondere eine deutliche qualitative Verbesserung der eigentlichen Vertriebsdienstleistung im Vordergrund. Auch künftig wird es die Möglichkeit geben, an allen SPNV-Haltestellen Fahrausweise zu erwerben – entweder an Automaten oder in den Fahrzeugen selbst. Der Verbund möchte insbesondere auch den Vertrieb über Ticketautomaten in höherer Qualität anbieten. Denn die technischen Entwicklungen der letzten Jahre und die zunehmende Digitalisierung zahlreicher Lebensbereiche ermöglichen innovative Formen des Ticketvertriebs. Ab 2019 sollen die Automaten deutlich besser ausgestattet sein und den Fahrgästen mithilfe verschiedener technischer Funktionen einen einfachen und unkomplizierten Zugang zum Nahverkehrssystem bieten.

Die Geräte sollen über einen WLAN-Hotspot, zusätzliche Fahrgastinformationssysteme und eine optimierte Menüstruktur verfügen. Zudem sind für den Ticketerwerb zukünftig komfortablere Zahlungsmöglichkeiten vorgesehen. So können Fahrgäste beispielsweise per



Kreditkarte oder sogenannte Prepaid-Zahlungsmittel wie girogo auch kontaktlos ihre Tickets oder erhöhte Beförderungsentgelte bezahlen. Gleichzeitig wird die Anzahl der Automaten allerdings reduziert, sodass an kleineren Stationen mit nur geringen Umsätzen an den bestehenden Automaten zum Teil auf die in den Zügen ohnehin vorhandenen Ticketautomaten zurückgegriffen wird. Mindestens 21 Stationen, an denen viele Fahrgäste ein- und umsteigen, werden nach wie vor Service- und Vertriebsmitarbeiter vor Ort haben. Bei Fragen rund um den SPNV können sich die Fahrgäste an sie wenden. Ziel des VRR ist es, in den Regionen weiterhin umfassend persönlich ansprechbar zu sein. Ob zusätzliche Vertriebsstellen sinnvoll und kostengünstig realisiert werden können, wird im Bieterverfahren erörtert. Und auch über Videoautomaten könnten sich Fahrgäste per Live-Schaltung direkt an Servicemitarbeiter wenden, Tickets kaufen oder Informationen einholen.

Neben dem klassischen Vertrieb ist auch noch als separates Los eine zukunftsweisende Komponente Bestandteil der Ausschreibung. Ein Fahrgastnavigationssystem, mit dem sehbehinderte oder ortsfremde Fahrgäste über ihr Smartphone Informationen über Fahrtverlauf oder Türposition abrufen können, wird der VRR gemeinsam mit den Bietern im Rahmen des Verhandlungsverfahrens erörtern. Perspektivisch kann ein beispielsweise auf der Bluetooth-Technologie beruhendes System auch im Rahmen des Elektronischen Fahrgeldmanagements geeignet sein, Fahrgäste im Zug zu erfassen und darauf aufbauend einen Fahrpreis automatisiert zu berechnen. Bei allen Überlegungen sieht der VRR den SPNV-Vertrieb natürlich immer vernetzt mit bereits bestehenden Vertriebssystemen wie beispielsweise dem VRR-TicketShop oder der VRR-App. Ziel ist ein Vertrieb aus einem Guss. Die Fahrgäste sollen komfortabel von A nach B kommen und sich nicht um Vertriebswege kümmern müssen. Auf diesem Weg wachsen Information und Vertriebsdienstleistung im SPNV des VRR immer näher zusammen.



QUALITÄT UND SICHERHEIT

Qualitativ hochwertige Leistungen sind die Grundlage für zufriedene Fahrgäste und die dauerhafte Akzeptanz des Öffentlichen Personennahverkehrs bei den Bürgerinnen und Bürgern in der Region. Entsprechend investiert der VRR in die Qualität des Nahverkehrsangebotes. Als SPNV-Besteller kontrolliert er die Leistungen der Eisenbahnverkehrsunternehmen und dokumentiert regelmäßig, wie sich die Qualität im Schienenpersonennahverkehr entwickelt. Darüber hinaus engagiert er sich aktiv für die Sicherheit im ÖPNV.

VRR überprüft Qualität im Schienenpersonennahverkehr

Zahlreiche Pendler nutzen täglich den Schienenpersonennahverkehr im VRR. Ob sie zufrieden sind und den Regionalverkehr mit RE, RB und S-Bahn dauerhaft als lohnenswerte Mobilitätsalternative akzeptieren, hängt entscheidend von der Qualität der angebotenen Leistungen ab. Nur ein verlässliches und attraktives Angebot findet dauerhaft den Zuspruch der Nahverkehrskunden. Hierbei spielen beispielsweise die Pünktlichkeit der Züge und freundliche, kompetente Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter eine ebenso wichtige Rolle wie der Zustand der Bahnhöfe und Haltepunkte im Verbundraum. Der Qualitätsbericht und der Stationsbericht geben bereits seit vielen Jahren einen Überblick über den Status quo im SPNV und dokumentieren, ob die erbrachten Leistungen tatsächlich den Ansprüchen von VRR und Fahrgästen entsprechen.

Qualitätsbericht SPNV 2015

Bereits zum zehnten Mal beleuchtet der Qualitätsbericht auf Basis von Liefernachweisen der EVU sowie Messungen und Erhebungen durch VRR-Mitarbeiter die Situation im SPNV. Im Jahr 2015 variierte die Pünktlichkeit der VRR-Linien je nach SPNV-Produktgruppe. Im Vergleich zu Regionalexpressen und Regionalbahnen fuhren S-Bahnen generell pünktlicher: Die durchschnittliche Verspätung (0,86 Minuten) blieb hier seit 2014 nahezu konstant. Mit einer mittleren Pünktlichkeitsquote von 84,0 Prozent bilden die RE-Linien wie auch in den

Vorjahren das Schlusslicht. Obwohl die Züge etwas pünktlicher unterwegs waren, kommt es insbesondere auf langlaufenden Linien häufiger zu Verspätungen. Die Quote der unvorhersehbaren Zugausfälle war Anfang des Jahres mit unter einem Prozent erfreulich niedrig. Erst ab März 2015 stieg dieser Wert an und gipfelte

Qualitäts- und Stationsbericht dokumentieren einmal jährlich den Status quo im SPNV.

im Mai aufgrund von Streiks der Gewerkschaft GDL: Fast jeder achte Zug fiel aus. Wie auch in den Vorjahren störten Baumaßnahmen an der Nahverkehrsinfrastruktur den Betriebsablauf. Insbesondere durch Bauvorhaben in Krefeld, Duisburg und Recklinghausen sowie Arbeiten am elektronischen Stellwerk in Wuppertal fielen 1,86 Prozent aller Verbindungen aus, 2014 waren es noch 1,49 Prozent. Der VRR begrüßt zwar prinzipiell, dass die Deutsche Bahn als Infrastrukturbetreiber in ihre Anlagen investiert. Allerdings sind Fahrgäste im Verbundraum derzeit überproportional durch DB-Bauvorhaben belastet, weil der Konzern die Infrastruktureinrichtungen jahrelang nicht ausreichend gewartet und kaum technisch erneuert hat. Die schwerwiegendsten Probleme brachten von Oktober 2015 bis April 2016 die Auswirk-

Kundenzufriedenheit im Jahresmittel [Schulnoten]

Eisenbahnverkehrs- unternehmen	Sitzplatzangebot	Pünktlichkeit	Fahrgastinformation im Fahrzeug Regelbetrieb	Sauberkeit der Züge	Zustand der techn. Fahrzeugeinrichtungen	Qualität Zugbegleitpersonal	Sicherheitsempfinden tagsüber	Sicherheitsempfinden abends/nachts	Fahrgastinformation im Fahrzeug Störfall	Gesamtzufriedenheit
Regiobahn	1,99	1,85	1,82	1,83	1,86	1,68	1,47	1,95	2,17	1,67
Abellio	1,99	1,90	1,71	2,05	2,08	1,69	1,59	2,27	2,19	1,83
Eurobahn	2,09	2,24	1,81	2,44	2,52	1,77	1,64	2,40	2,40	2,06
Nordwestbahn	1,97	2,31	1,88	2,26	2,51	1,71	1,64	2,29	2,38	2,09
DB Regio - Wettbewerb	2,06	2,17	1,87	2,57	2,22	2,00	1,66	2,49	2,39	2,08
DB Regio	2,10	2,62	2,07	2,63	2,40	2,04	1,73	2,57	2,63	2,27
Mittelwert (alle Linien)	2,06	2,39	1,96	2,49	2,35	1,94	1,69	2,45	2,49	2,14

Für jeden Qualitätsstandard wurde der schlechteste Wert in Rot, der beste in Grün markiert. Bei manchen Standards kommt es vor, dass sich mehrere EVU den Platz teilen.

ungen des Stellwerksbrandes in Mülheim an der Ruhr mit sich: Der Regionalverkehr war massiv beeinträchtigt und Eisenbahnverkehrsunternehmen hatten keine Möglichkeiten, ihre Linien reibungslos zu betreiben.

Einen negativen Trend verzeichnet der VRR bei den Sitzplatzkapazitäten. Im Vergleich zum Vorjahr waren 2015 mehr Züge mit einem zu geringen Angebot unterwegs. Besonders negativ fallen hier die Linie RE 2, RE 11, RB 27, RB 42 und RB 48 von DB Regio sowie die Linie RE 3 der Eurobahn auf. Dies bestätigten auch die Fahrgäste, die die Sitzplatzkapazitäten bei diesen EVU in den Kundenzufriedenheitsmessungen am schlechtesten beurteilten.

Insgesamt sind die Fahrgäste 2015 zufriedener mit den Leistungen der Eisenbahnverkehrsunternehmen als 2014. Sie vergeben über alle Linien die Durchschnittsnote 2,14 (nach Schulnotenskala), was einer Verbesserung um 0,11 Notenpunkte entspricht. Vergleicht man die einzelnen EVU miteinander, so schneidet die Regiobahn Fahrbetriebsgesellschaft mbH mit ihrer einzelnen Linie S 28 am besten ab. Das Unternehmen belegt mit der Note 1,67 den Spitzenplatz. Knapp dahinter mit einer Gesamtnote von 1,83 liegt die Abellio Rail NRW GmbH. Die Eurobahn / KEOLIS Deutschland GmbH & Co. KG, die DB Regio mit ihren Wettbewerbslinien und die NordWestBahn GmbH liegen im Mittelfeld.



Die DB Regio mit ihren Linien im Großvertrag wird wie auch in den Vorjahren von den Fahrgästen am schlechtesten beurteilt – ein erneuter Beweis, dass die Vergabe von SPNV-Linien und -Netzen im Wettbewerb die Qualität der angebotenen Leistungen nachhaltig verbessert und Kunden in der Regel zufriedener sind.

Auch die Qualität der Vertriebsstellen wurde im Jahr 2015 überprüft. Im Schnitt beurteilten speziell geschulte Testkunden diese ein wenig schlechter als im Vorjahr. Die Schere zwischen der besten Vertriebsstelle im Gelderner Bahnhof

und der schlechtesten im Hauptbahnhof in Bochum liegt bei 33 Prozentpunkten. Insbesondere die teilweise unzureichende Fachkompetenz der Vertriebsmitarbeiter ist aus Sicht des VRR nicht akzeptabel: Die entsprechende Quote liegt teilweise bei unter 70 Prozent. Die durchschnittliche Wartezeit – bezogen auf alle Vertriebsstellen im Verbundraum – hat sich im Vergleich zum Vorjahr verlängert. Negativer Spitzenreiter ist hier das Reisezentrum im Bochumer Hauptbahnhof: Hier stehen Fahrgäste bis zu 13 Minuten an, um eine Auskunft oder ein Ticket zu erhalten. Zu diesen langen Wartezeiten kommt es häufig, weil nicht alle zur Verfügung stehenden Schalter auch tatsächlich besetzt sind. Die Testkundenuntersuchungen zeigten deutlich: Ist nur ein Drittel der Schalter besetzt, warten Fahrgäste in einigen Fällen mehr als 20 Minuten auf ihre Beratung.

Stationsbericht 2015

Mit dem Stationsbericht dokumentiert der VRR einmal jährlich die Beschaffenheit der Bahnhöfe und Haltepunkte im Verbundraum. Insbesondere den Infrastrukturbetreibern bietet er eine wertvolle Übersicht, welche Stationen in einem guten Zustand sind und wo Handlungsbedarf besteht. Da es keine direkten vertraglichen Beziehungen zwischen dem Verkehrsverbund Rhein-Ruhr und den Infrastrukturbetreibern gibt, kann der VRR nur in sehr beschränktem Maße beeinflussen, wie sich die Qualität der Bahnhöfe und Haltepunkte entwickelt. Um hierzu trotzdem einen aktiven Beitrag zu leisten, überprüfen

die VRR-Profitester viermal jährlich die Stationen im Verbundraum. Zudem befragt der VRR regelmäßig Fahrgäste, wie sie den Zustand der SPNV-Halte einschätzen. Die so gewonnenen Untersuchungsergebnisse veröffentlicht der VRR einmal jährlich in seinem Stationsbericht. Darüber hinaus tauscht sich der VRR regelmäßig mit der DB Station&Service AG aus, in deren Eigentum sich 288 der 296 Stationen befinden. Im Vergleich zum Vorjahr hat sich die Beschaffenheit der Bahnhöfe und Haltepunkte leicht verbessert. Die VRR-Profitester stufte das Erscheinungsbild von 133 SPNV-Halten als „akzeptabel“ ein, 110 bewerteten sie als „noch akzeptabel“. In 53 Fällen vergaben die Tester das Urteil „nicht akzeptabel“ – im Jahr 2014 waren es noch zehn Stationen mehr. Betroffen waren insbesondere Stationen der Bahnhofskategorien 4, 5 und 6 – also Bahnhöfe in Ballungszentren, die stark durch den Regional- und Stadtverkehr geprägt sind, Bahnhöfe in kleineren Städten oder Stadtteilen sowie kleinere Bahnhöfe in meist dünn besiedelten Gegenden mit geringen Reisendenzahlen. Allein 42 der insgesamt 142 Stationen, an denen ausschließlich S-Bahnen halten, stuften die VRR-Profitester als nicht akzeptabel ein. Hier müssen aus Sicht des VRR dringend Maßnahmen auf den Weg gebracht werden, um Funktion und Erscheinungsbild der Haltepunkte zu verbessern. Erstmals bewerteten die VRR-Profitester auch die Beleuchtung von 123 ausgewählten Stationen. Untersucht wurden insbesondere Stationen mit Personenunter-

führungen und/oder eingehausten Zugängen. Hier können durch nicht ausreichende Beleuchtung, Nischen, nicht transparente Wetterschutzeinrichtungen oder übermäßigen Pflanzenbestand sogenannte „Angsträume“ entstehen. In einigen Zugangsbereichen und an Bahnsteigen waren zwar tatsächlich einige Leuchten defekt, es gab vereinzelt zu viel Grünwuchs oder unbeleuchtete Unterstände, jedoch war an allen bewerteten Stationen die Beleuchtung insgesamt ausreichend.

Wie Fahrgäste die Bahnhöfe und Haltepunkte im Verbundraum einschätzen, beleuchtete der VRR auch im Jahr 2015 im Rahmen von Kundenzufriedenheitsbefragungen. Bestandteil der Erhebungen waren unter anderem die Qualitätsstandards „Fahrgastinformation an den Stationen im Störfall“ und „Zustand der Stationen“. Bewertet wurden die Leistungsmerkmale auf Basis der gängigen Schulnotenskala von 1 „sehr zufrieden“ bis 6 „sehr unzufrieden“. Die Fahrgastinformation im Störfall wurde mit einer durchschnittlichen Note von 3,1 leicht besser bewertet als 2014 (Note 3,2). Und auch der Zustand der Stationen hat sich nach Ansicht der Fahrgäste leicht positiv entwickelt: Nach einer 2,9 im Jahr 2014 vergeben sie 2015 die Durchschnittsnote 2,7. Damit beurteilten die befragten Kunden die beiden stationsbezogenen Kriterien zwar positiver als im Vorjahr, allerdings liegen die Ergebnisse weiterhin auf einem niedrigen Niveau.

ÖPNV-Sicherheitskongress: Eckpunkte-Plan für mehr Sicherheit



v.l.n.r.: Heinrich Brüggemann (Vorsitzender der Geschäftsleitung DB Regio AG, Region NRW), Michael Groschek (Verkehrsminister des Landes Nordrhein-Westfalen), Martin Husmann (Vorstandssprecher Verkehrsverbund Rhein-Ruhr AöR), Dr. Norbert Reinkolber (Geschäftsführer Nahverkehr Rheinland GmbH)

Die Fahrt mit Bus und Bahn soll sicherer werden. Beim 4. ÖPNV-Sicherheitskongress des Landes NRW am 28. April 2016 im Fußballmuseum Dortmund informierte das NRW-Verkehrsministerium gemeinsam mit der Deutschen Bahn und den Zweckverbänden VRR und NVR über einen entsprechenden Eckpunkte-Plan. Mit kurz- und mittelfristigen Maßnahmen wollen Vertreter aus Politik, ÖPNV-Branche und Wissenschaft sowie die Polizei dafür sorgen, dass sich Fahrgäste möglichst sicher in öffentlichen Verkehrsmitteln bewegen können. Insbesondere dem Einsatz von zusätzlichem Personal in Bus und Bahn kommt dabei eine entscheidende Rolle zu.

Der Eckpunkte-Plan sieht beispielsweise vor, dass sogenannte Verfügungsteams als Verstärkung der regulären Sicherheitskräfte flexibel eingesetzt werden können, um Gefahrensituationen schneller zu entschärfen. Parallel hierzu soll durch den flächendeckenden Einsatz von Videokameras in den Bussen und Bahnen des ÖPNV – selbstverständlich unter Wahrung strenger Datenschutzaufgaben – das subjektive Sicherheitsempfinden der Fahrgäste verbessert werden. Denn die Erfahrungen zeigen, dass Straftaten hierdurch wirksam verhindert bzw. aufgeklärt werden können. Mit Informationskampagnen sollen Mitarbeiter und Fahrgäste für Auffälligkeiten sensibilisiert und in kritischen Situationen in die Lage versetzt werden, angemessen zu reagieren und verstärkt den Polizeinotruf 110 zu nutzen. Zudem etabliert das Verkehrsministerium einen

Runden Tisch, an dem sich Innenministerium, Aufgabenträger, Verkehrsunternehmen und Bundespolizei regelmäßig zu sicherheitsrelevanten Themen austauschen und die geplanten Maßnahmen gemeinsam vorantreiben. Mittelfristig soll der Personaleinsatz in Zügen weiter ausgebaut werden. Dies werden die SPNV-Aufgabenträger bei anstehenden Neugebungen von Linien bzw. Netzen berücksichtigen. Geplant sind zudem Mobilstationen, die an Verknüpfungspunkten verschiedener Verkehrsträger beispielsweise über Umsteigemöglichkeiten und Fahrzeiten informieren und im Fall der Fälle auch als Notrufsäule einsetzbar sind.

Sonderzüge sorgen für bessere Sicherheitslage bei Fußballverkehren

Speziell im Zusammenhang mit der Reise von Fans zu Spielen der ersten drei Fußball-Ligen kommt es immer wieder zu Sicherheitsstörungen im Öffentlichen Personennahverkehr. Entsprechend widmete sich der 4. ÖPNV-Sicherheitskongress auch den Fußballfanreiseverkehren. Treffen „normale“ Bahnreisende auf Fußballfans, wirkt sich dies oftmals negativ auf deren subjektives Sicherheitsempfinden und damit auch auf die Attraktivität des ÖPNV aus. Besonders brisante Situationen entstehen, wenn sich rivalisierende Fangruppen an Umsteigebahnhöfen begegnen. Um solche Situationen zu vermeiden, initiierten das NRW-Verkehrsministerium, das Kompetenzzentrum Sicherheit (KCS), die DB Regio, die DB Konzernsicherheit, Bundespolizei, DFB und DFL ein Pilotprojekt, um Fußballfans zusätzliche,

landesgrenzenüberschreitende Züge als Direktverkehre zu ausgewählten Spielen zu bieten. In der Saison 2013/2014 konnten zehn Fahrten angeboten werden, in der Saison 2014/2015 waren es 13 zusätzliche Fußballzüge. Die Auslastung der Züge variierte stark. Damit die Verkehre entsprechend gut ausgelastet waren und reibungslos verliefen, musste das Angebot mit einigen Wochen Vorlauf angekündigt werden, um den Vereinsverantwortlichen rechtzeitige Planungen und die Kommunikation mit den Fans zu ermöglichen. Zudem wurden die Zusatzzüge besser akzeptiert, wenn der Verein sich aktiv einbrachte – so beispielsweise durch die Kommunikation von Reisezeiten, Aufrufe, den Zug zu nutzen und während der Fahrt auf Flaschen zu verzichten, die Ausgabe von Nutzungskarten sowie die Auswahl und den Einsatz vereinseigener Ordner, die den Zug begleiten. Auch der Verkauf von Getränken oder die Berücksichtigung von Fan-Wünschen im Hinblick auf die Fahrzeiten sorgten dafür, dass die Fußballzüge gut angenommen wurden. Positiv hervorzuheben ist auch das zum Teil sehr professionell agierende Bahnpersonal (Lokführer, Zugbegleiter). Sie leisteten einen wichtigen Beitrag dazu, dass die Fahrten ohne gravierende Zwischenfälle und Störungen verliefen. Die Bilanz von Polizeibehörden, Verkehrsunternehmen, Fußballvereinen und Fans fällt entsprechend positiv aus. In einem nächsten Schritt wird nun entschieden, inwieweit die länderübergreifenden Verkehre verstetigt und auf das gesamte Bundesgebiet übertragen werden können.

Studie zum volkswirtschaftlichen Nutzen des Einsatzes von Sicherheitskräften

Das Kompetenzzentrum Sicherheit hatte sich bereits im Vorfeld des Kongresses in einer zweistufigen Studie der „Volkswirtschaftlichen Bewertung von (Service-)Personal in Fahrzeugen des ÖPNV in NRW“ gewidmet. Die Evaluation des flächendeckenden Personaleinsatzes von Sicherheits- und Servicekräften fand im Rahmen eines Pilotprojektes auf den Linien S 5 / S 8 durch eine Vorher-Nachher-Untersuchung statt. Die Ergebnisse der Untersuchung zeigen, dass sich die deutliche Mehrheit der Kunden zusätzliches Personal in den Zügen wünscht, etliche wären sogar bereit, hierfür mehr zu bezahlen. Sind Service- bzw. Sicherheitskräfte in ausreichender Mannstärke im Einsatz, werden Vandalismusschäden in und an den Fahrzeugen wirksam verhindert und potenzielle Straftäter abgeschreckt. Die Anzahl an Schwarzfahrten sinkt, entsprechend generieren Verkehrsunternehmen zusätzliche Fahrgeldeinnahmen. Aufgrund der Untersuchungsergebnisse empfiehlt es sich, zusätzliches Personal flächendeckend nach 18.00 Uhr im Regelbetrieb einzusetzen.



José Luis Castrillo (Vorstand Verkehrsverbund Rhein-Ruhr AöR, links), Burkhard Bastisch (Geschäftsführer Zweckverband Nahverkehr Westfalen-Lippe, rechts)



INFRASTRUKTUR UND LEISTUNG

Der VRR fördert Investitionen nach §§ 12 und 13 ÖPNVG NRW in die Nahverkehrsinfrastruktur und leistet damit einen wichtigen Beitrag, um die Verkehrsverhältnisse im Verbundraum zu verbessern. Dabei investiert er nicht nur in die Rahmenbedingungen für Bus und Bahn, sondern auch in die Verknüpfung des ÖPNV mit anderen Verkehrssystemen. So schafft der VRR die Voraussetzungen, um Nahverkehrsleistungen im Sinne der Kunden bedarfsgerecht weiterzuentwickeln.

Mehr als 65 Millionen Euro für eine leistungsstarke Nahverkehrsinfrastruktur



Nach acht Jahren Bauzeit wurde die Wehrhahn-Linie eröffnet.

Sichere und moderne Strecken, barrierefreie Stationen und funktionstüchtige Betriebs-einrichtungen – um Mobilität als Element der öffentlichen Daseinsvorsorge zu sichern und einen qualitativ hochwertigen ÖPNV zu gewährleisten, ist eine leistungsstarke Nahverkehrsinfrastruktur besonders wichtig. Der Verkehrsverbund Rhein-Ruhr hat in den vergangenen zwölf Monaten mit mehr als 65 Millionen Euro die Verbesserung der Infrastruktur unterstützt und zahlreiche Maßnahmen von Kreisen, Städten, Gemeinden, öffentlichen und privaten Verkehrsunternehmen sowie Eisenbahnverkehrsunternehmen bewilligt.

Als Zuwendungsgeber für ÖPNV-Investitionsvorhaben nach § 12 ÖPNVG NRW und als Bewilligungsbehörde für Maßnahmen im besonderen Landesinteresse nach § 13 ÖPNVG NRW fördert der Verbund Vorhaben, die der Verbesserung der Verkehrsverhältnisse und dem Ausbau der Nahverkehrsinfrastruktur im Sinne der Fahrgäste dienen. Durch die Novellierung des Gesetzes über den öffentlichen Personennahverkehr in NRW (ÖPNVG) hat sich im Jahr 2008 das Tätigkeitsfeld des VRR um diesen Schwerpunkt erweitert.

Vom 15. Juni 2015 bis zum Redaktionsschluss dieses Verbundberichts Anfang Juni 2016 bewilligte der VRR insgesamt fünf neue Maßnahmen nach § 13 ÖPNVG NRW mit einem Volumen von rund 14,5 Millionen Euro. Nach § 12 ÖPNVG NRW bezuschusste er außerdem 49 neue Investitionsvorhaben mit mehr als 50 Millionen Euro. Förderschwerpunkte sind unter anderem ÖPNV-Infrastrukturmaßnahmen der Kommunen und kommunalen Verkehrsunternehmen, Bauvorhaben im Bereich der SPNV-Infrastruktur an Großbahnhöfen und Maßnahmen der Modernisierungsoffensive 2 (MOF 2), um kleinere und mittlere Bahnhöfe im Verbundgebiet barrierefrei auszubauen sowie attraktiver und kundenfreundlicher zu gestalten.

Beispielsweise bewilligte der VRR den Antrag der Stadt Dinslaken und fördert mit 245.500 Euro den barrierefreien Ausbau von 15 Haltestellen. Zudem werden neun Haltepunkte mit modernen Wartehäuschen ausgestattet. Der Rheinbahn

übergab der VRR einen Förderbescheid in Höhe von rund 2,47 Millionen Euro für den behindertengerechten Ausbau der Stadtbahnhaltestelle „Heinrichstraße“. Diese wurde auf eine Länge von 60 Metern ausgebaut und mit Wetterschutz, Beleuchtung und dynamischer Fahrgastinformation versehen. Der Bahnsteig erhielt außerdem an beiden Seiten eine Rampe sowie taktile Leitelemente. Ein weiterer Schwerpunkt der Maßnahme ist der Bau von fünf neuen Weichen und zwei neuen Gleiskreuzungen, wodurch eine Überholmöglichkeit von Pausenzügen geschaffen wird.

Moderne Infrastruktur- einrichtungen sichern qua- litativ hochwertigen ÖPNV.

Des Weiteren beantragte die Essener Verkehrs-AG Fördergelder beim VRR für den Ausbau der Haltestelle „Kronprinzenstraße“ – bewilligt wurden 601.300 Euro. Durch den Umbau der Bahnsteige und die Installation eines taktilen Leitsystems wird ein barrierefreier Zugang zu den Fahrzeugen der Niederflurstraßenbahnen ermöglicht. Ferner werden die Bahnsteige jeweils mit einem Wetterschutz inklusive Sitzgelegenheiten und Informationsanzeigern ausgestattet.

Modern und barrierefrei mit MOF 2

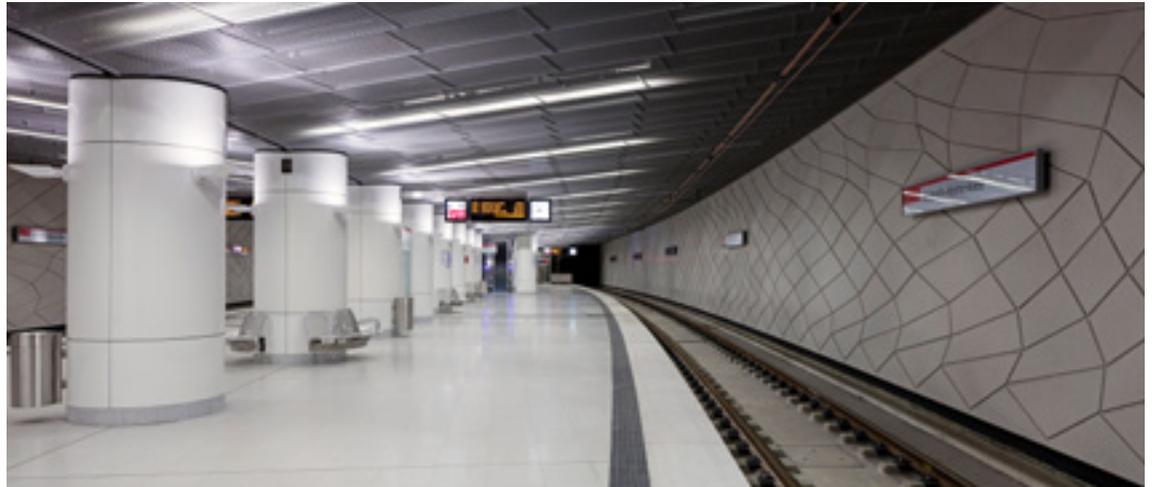
Im Zuge der Modernisierungsoffensive 2 hat der VRR zahlreiche Vorhaben bewilligt, die den barrierefreien Ausbau von mittleren und kleineren Bahnhöfen zum Ziel haben. Im Mai 2016 erfolgte in Bochum-Dahlhausen der symbolische Spatenstich. Die Modernisierung des S-Bahnhofs hat der VRR mit einem Förderbescheid in Höhe von 4,5 Millionen Euro unterstützt. Das Gesamtvolumen der Baumaßnahme beträgt 5,5 Millionen Euro. Die Mittel fließen sowohl in die Erneuerung der Bahnsteige und der Personenunterführung als auch in den Neubau von drei Aufzügen. Zudem werden die Bahnsteigdächer zurückgebaut und durch Wetterschutzhäuschen ersetzt. Ferner sind die Modernisierung der Bahnsteigausstattung und der Beleuchtung sowie die Einrichtung einer Videoüberwachungsanlage vorgesehen.

Dritte Runde der Modernisierungsoffensive

Die Aufgabenträger Nahverkehr Westfalen-Lippe (NWL) und VRR haben mit der DB Station&Service AG die Modernisierungsoffensive 3 (MOF 3) vereinbart. 35 Bahnhöfe in Nordrhein-Westfalen sollen bis 2023 modernisiert werden, 21 Stationen davon liegen im Verbundraum. Darüber hinaus hat das Land NRW im Februar 2016 gemeinsam mit der Deutschen Bahn AG und den Aufgabenträgern NWL, Nahverkehr Rheinland (NVR) und VRR die Finanzierungsvereinbarung zur Förderung weiterer Planungskosten für 71 Stationen der RRX-Außenäste unterzeichnet.



Im Zuge der Modernisierungsoffensiven investiert der VRR in den barrierefreien Ausbau von mittleren und kleinen Bahnhöfen.



Der VRR förderte die neue Wehrhahn-Linie mit 420 Millionen Euro.

Die Modernisierungsoffensive 3 bietet gute Aussichten für die Fahrgäste: Mit dem Umbau der Stationen sollen die Kunden an den Bahnhöfen besser informiert werden und sich während ihres Aufenthaltes dort wohler fühlen. Neben der Modernisierung der Bahnsteigausstattung sind auch Maßnahmen zum Ausbau der Barrierefreiheit vorgesehen. So werden zum Beispiel für den stufenlosen Ein-/Ausstieg Bahnsteige erhöht bzw. abgesenkt, um auf eine einheitliche Höhe von 76 Zentimetern zu kommen. Außerdem sorgen neue Aufzüge und Blindenleitsysteme für barrierefreies Reisen.

Wehrhahn-Linie in Betrieb

Im Februar 2016 war es so weit: Nach acht Jahren Bauzeit ist in Düsseldorf die Wehrhahn-Linie eröffnet worden, die das Stadtbahnnetz der Landeshauptstadt ergänzt und optimiert. Die

neue Strecke verläuft weitgehend unterirdisch und reicht über 3,4 Kilometer vom S-Bahnhof Wehrhahn über die Verknüpfung mit dem übrigen U-Bahn-Netz an der Heinrich-Heine-Allee bis zum S-Bahnhof Bilk. Der VRR hat das Vorhaben mit insgesamt 420 Millionen Euro gefördert.

3,7 Millionen Euro für neues Abellio-Bahnbetriebswerk

Im Dezember 2016 übernimmt die Abellio Rail NRW den Betrieb des Niederrhein-Netzes. Mit dem ersten Spatenstich im März 2016 begannen die Bauarbeiten in der Nähe des Duisburger Hauptbahnhofes für ein neues Bahnbetriebswerk, das bis Dezember 2016 fertiggestellt werden soll. Der VRR fördert dieses Bauprojekt mit 3,7 Millionen Euro. In der neuen modernen Werkstatt werden zukünftig die 21 neuen Elektrotriebzüge vom Typ Stadler FLIRT3 instandgehalten, die



Abellio beschafft und im Rahmen des Fahrzeugfinanzierungsmodells an den VRR veräußert. Mit der Betriebsaufnahme des Niederrhein-Netzes wird Abellio rund 30 zusätzliche Mitarbeiter am neuen Standort in Duisburg beschäftigen.

Eröffnung ZOB in Velbert und Kleve

Im Februar 2014 unterzeichnete VRR-Vorstandsprecher Martin Husmann den Förderbescheid über 2,76 Millionen Euro für den Bau eines Zentralen Omnibusbahnhofs (ZOB) in Velbert-Mitte. Dieser wurde nach nur 16 Monaten Bauzeit im September 2015 eingeweiht. Auf einer Fläche von 5.500 m² entstanden zwölf Haltepositionen für Gelenkbusse. Zudem wurde im Boden ein taktiles Leitsystem eingebaut, das Sehbehinderten als Orientierungshilfe dient. Die Technischen Betriebe Velbert errichteten im Rahmen der Baumaßnahme



außerdem dynamische und akustische Fahrgastinformationssysteme sowie drei Wartebereiche mit einer durchgehenden Überdachung.

Nach knapp einem Jahr Bauzeit wurde außerdem der neue ZOB in Kleve im März 2016 feierlich eröffnet. Dieser verfügt nun über einen Kombibahnsteig, damit Fahrgäste leichter zwischen Bus und Bahn umsteigen können. Zudem wurden am ZOB Fahrradabstellanlagen und -boxen aufgestellt, um den Nahverkehrskunden einen komfortablen Wechsel vom Fahrrad auf öffentliche Verkehrsmittel zu ermöglichen. Das Projekt umfasste ferner die Überdachung sämtlicher Anlagen, eine bessere Beleuchtung, ein Blindenleitsystem sowie fünf Behindertenparkplätze. Der VRR unterstützte den Umbau mit Zuwendungen in Höhe von 1,77 Millionen Euro.

Nach knapp einem Jahr Bauzeit wurde der neue ZOB Kleve im März 2016 feierlich eröffnet.



DIGITALISIERUNG UND KOMMUNIKATION

Der VRR optimiert kontinuierlich seine digitalen Services, um den Bürgerinnen und Bürgern in der Region rund um die Uhr und überall einen einfachen und unkomplizierten Zugang zum Öffentlichen Personennahverkehr zu ermöglichen. Zudem vermittelt er sachgerechte und transparente Informationen zu allen Themen rund um den ÖPNV und pflegt einen vertrauensvollen Dialog über wichtige Entwicklungen und Neuigkeiten im VRR – digital via Internet und ganz klassisch über die bewährten „analogen“ Kommunikationswege.

Digitalisierung im ÖPNV — VRR als Treiber einer vernetzten Mobilität



Die Digitalisierung hat bereits Einzug in den Alltag der Menschen gehalten und nimmt in unserer Gesellschaft immer mehr Raum ein. Für die Mobilität in und zwischen Städten stellt die Digitalisierung eine große Chance dar und auch der ÖPNV steht vor großen Herausforderungen durch den Wandel hin zu einer digitalen Gesellschaft. Für alle Kooperationsräume in Nordrhein-Westfalen ist die digitale Vernetzung von Information, Vertrieb und Mehrwertdiensten Zeichen einer neuen Mobilität. Der VRR hat diese Entwicklung früh erkannt und bereits in den 90er Jahren des vorigen Jahrhunderts zahlreiche Maßnahmen angestoßen, entwickelt und begleitet.

So ist der VRR mit der Einführung von Chipkarten einen ersten wichtigen Schritt in Richtung Digitalisierung gegangen. Bereits seit 2000 ist die Elektronische Fahrplanauskunft über das Internet zu erreichen und 2006 sind die ersten Istdaten angebunden worden. 2011 folgte dann der Launch der ersten VRR-App. Und die Entwicklung geht stetig weiter. HandyTicket, Abfahrtsmonitor, VRR-TicketShop sind nur einige Dienstleistungen und Mehrwerte, die mittlerweile digital abgebildet werden. Bei der Umsetzung weiterer digitaler Innovationen ist aus Sicht des VRR das Smartphone die entscheidende technische Plattform. Ein Zeichen dafür, dass digitale Angebote über mobile Endgeräte immer mehr angenommen werden, sind die fast 3 Millionen Downloads der Apps von VRR und

Smartphone als entscheidende technische Plattform

Verkehrsunternehmen seit 2011 (siehe Seite 85). Und über die sogenannten mobilen Devices können künftig zahlreiche weitere Funktionen abgebildet werden. Um alle technischen Möglichkeiten zu bündeln, entwickelt der VRR zurzeit eine neue App, die die jetzige im Herbst 2016 ablösen soll (siehe Seite 50). Eine entscheidende Grundlage, um Fahrgästen künftig echte Mehrwerte zu bieten und die Nutzung von Bus und Bahn komfortabler zu machen, ist die Datenqualität. Auf einer qualitativ und quantitativ guten Datenbasis beruhen insbesondere die Auskünfte zu Anschlüssen und weitere Möglichkeiten zur Interaktion mit dem Smartphone. Digitale Technologien ermöglichen es, Abrechnungs- oder Bezahlssysteme zu integrieren und damit neue Tarifangebote zu etablieren. Vor diesem Hintergrund entwickelt der Verbund derzeit beispielsweise einen eTarif, der in einer mindestens achtmonatigen Pilotphase getestet wird (siehe Seite 24). Darüber hinaus können durch die Digitalisierung künftig auch intermodale Verkehrsketten aufgezeigt werden. Dadurch wird es möglich, individuelle Fahrten mit unterschiedlichen Verkehrsträgern zu planen. Durch digitale Funktionen gibt es ferner zahlreiche Möglichkeiten, mit mobilitätseingeschränkten Personen zu interagieren und sie zu informieren. Der VRR wird die Entwicklung der Digitalisierung weiter begleiten und für den ÖPNV konsequent nutzen. Dadurch kann der Verbund die Fahrgäste künftig noch umfassender in ihrer Mobilität unterstützen und wird so zum Wegweiser einer integrierten Mobilität.

DIVA4 und OSM: Verbesserte Qualität der Auskunftsdaten

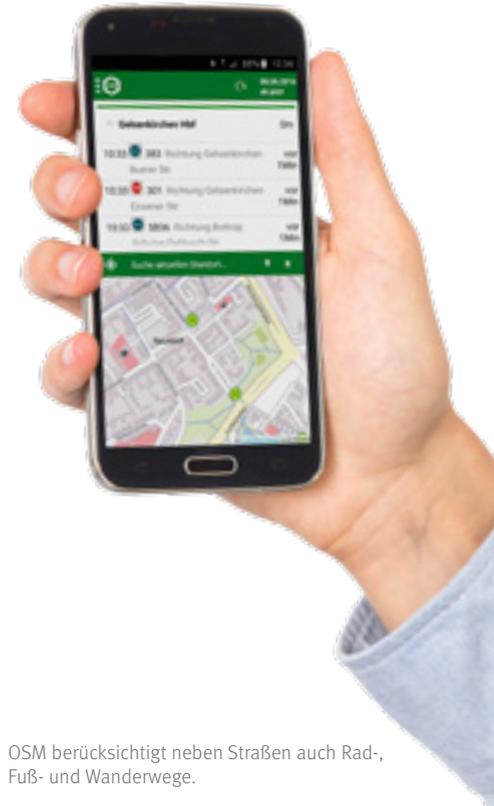
Schnell verfügbare, aktuelle und verlässliche Nahverkehrsinformationen, rund um die Uhr, an jedem Ort: Die Erwartungen an die Auskunftssysteme von VRR und Verkehrsunternehmen sind groß. Mit der Umstellung auf das neue Verkehrsmanagementsystem DIVA4 und OpenStreetMap als neue Kartengrundlage für die Fahrgastinformation konnten VRR und VU die Daten- und Auskunftqualität deutlich steigern.

VRR-Verkehrsunternehmen stellen auf DIVA4 um

Das Verkehrsmanagementsystem DIVA4 optimiert den Datenaustausch und die Synchronisation von Fahrplandaten. Im Gegensatz zur Vorgängerversion ist das neue System datenbankbasiert und zentral beim VRR installiert. Die Verkehrsunternehmen greifen über das Internet als Mandanten auf DIVA4 zu und können sämtliche Funktionalitäten nutzen. Durch das zentrale System wird die Qualität der Auskunftsdaten deutlich verbessert, da fehleranfällige Datenimporte zwischen unterschiedlichen Systemvarianten entfallen. Zudem reduziert diese Lösung den administrativen, vor allem personellen und damit auch finanziellen Aufwand auf Seiten der Verkehrsbetriebe, da eine technische Infrastruktur vor Ort nicht mehr zwingend erforderlich ist. Nach wie vor besteht für die Verkehrsunternehmen aus dem VRR auch die Möglichkeit, das System auf eigenen Servern für ihr Verkehrsmanagement zu nutzen, beispielsweise für die Fahr- und Umlaufplanung.

OSM: Verbundweit einheitliche Kartengrundlage für EFA und Printmedien

Um Nahverkehrskunden in der EFA die Orientierung via Umgebungskarte zu erleichtern und das Gestaltungsraster für alle gedruckten Pläne zu vereinheitlichen, stellten alle Verkehrsunternehmen bis Ende 2015 ihre entsprechenden Systeme auf die frei nutzbaren Geo- und Kartendaten von OpenStreetMap um. Fahrgäste können nun bei Fahrplanauskünften über das Internet oder mobile Dienste auf den ersten Blick erkennen, welche Nahverkehrsverbindungen es gibt, wo eine Fahrt beginnt, wie die Linie verläuft und wo sie endet. Zudem zeigt OSM alle ÖPNV-relevanten Einrichtungen wie Bahnhöfe, Bushaltestellen und Gebäude und berücksichtigt neben Straßen auch Rad-, Fuß- und Wanderwege. So schafft das neue System beste Voraussetzungen für eine leistungsstarke, intermodale Strecken- und Wegeberechnung, die unterschiedliche Verkehrsmittel miteinander kombiniert. Darüber hinaus können mit OSM Haltestellen mit allen Bus- und Bahnsteigen und sonstigen Einrichtungen präziser räumlich erfasst werden als mit dem alten System, was die Qualität der Auskünfte wesentlich verbessert. Durch die Umstellung auf die neue Kartengrundlage profitieren die Fahrgäste zukünftig auch von einheitlichen Printmedien: Verkehrslinien- oder Haltestellenumgebungspläne sind verbundweit einheitlich gestaltet. Fahrgäste können sich somit insbesondere in unbekanntenen Städten oder Regionen leichter orientieren.



OSM berücksichtigt neben Straßen auch Rad-, Fuß- und Wanderwege.

VRR-App: Kundenfreundliche Nahverkehrsservices inklusive

Gemeinsam mit den Verkehrsunternehmen nutzt der VRR digitale Technologien, um Bestands- und insbesondere auch Gelegenheitskunden den Zugang zum ÖV und dessen Nutzung zu erleichtern und den Vertrieb via Smartphone oder Tablet sowie die elektronische Fahrgastinformation zu vereinfachen. Im Jahr 2015 optimierte der Verbund seine Smartphone-App und stellte im Juli eine neue Version mit zahlreichen verbesserten Funktionen in die Stores. Derzeit erarbeitet der Verbund gemeinsam mit den Verkehrsunternehmen eine neue, noch nutzerfreundlichere App, die voraussichtlich im Herbst 2016 zur Verfügung stehen wird. Mithilfe eines Analysetools wird der VRR kontinuierlich überprüfen, welche Funktionalitäten beim Fahrgast gut ankommen und an welchen Stellen noch Verbesserungsbedarf besteht. Die gewonnenen Daten werden genutzt, um Online-Services und insbesondere die App auch zukünftig bedarfsgerecht weiterzuentwickeln.

Sommer 2015: Neue App-Version mit verbesserten Funktionen

Mit der im Sommer 2015 veröffentlichten Version wurde der Ticketkauf direkt über die VRR-App möglich – ein Wechsel von der VRR- auf die HandyTicket Deutschland App ist nicht mehr nötig. Die Verbindungssuche kann per Spracheingabe unterstützt werden. Und auch die Störungsanzeige wurde überarbeitet und um eine Favoriten-Funktion ergänzt. Über eine „Teilen“-Funktion können Nutzer ihre recherchierten Verbindungen

mit nur wenigen Klicks via E-Mail, SMS oder WhatsApp an andere Personen verschicken oder direkt in ihren Smartphone-Kalender übernehmen. Nicht zuletzt profitieren Fahrgäste in der neuen App-Version von qualitativ hochwertigerem Kartenmaterial (siehe hierzu auch Seite 49).

Mobile Anwendungen erleichtern ÖPNV-Nutzung und entsprechen dem Zeitgeist.

Mit einer breit angelegten Kommunikationskampagne machten VRR und Verkehrsunternehmen auf die verbesserten Funktionalitäten der App aufmerksam, beispielsweise über Plakate sowie Aufkleber auf Automaten und Entwertern. Unterstützt wurde die Kommunikation durch Online-Banner auf den Internetseiten www.vrr.de und www.abolust.de sowie die Facebook-Seiten des VRR und der Verkehrsunternehmen. Bei Promotion-Aktionen in fünf Städten wurden Erfahrungen gesammelt, wie ÖPNV-Nutzer und Nichtnutzer mit dem Thema Fahrplanauskunft und Ticketkauf umgehen.

Ausblick: VRR bereitet neue hybride App vor

Um mit dem eigenen App-Angebot gegenüber anderen Anbietern konkurrenzfähig zu bleiben, hat der VRR in enger Abstimmung mit den Verkehrsunternehmen beschlossen, eine neue, zeitgemäßere und noch nutzerfreundlichere App zu konzipieren und umzusetzen.

Das Oberflächendesign (User Interface) wird dem Nutzer eine einfache und klare Orientierung, ein ansprechendes, modernes Design und einen aufgeräumt wirkenden Bildschirm bieten. Die Benutzerführung (User Experience) zeichnet sich zukünftig durch eine noch größere Einfachheit und hohe Wiedererkennbarkeit aus – so werden Gesten, die Nutzern bereits aus anderen Apps bekannt sind, integriert, z. B. das Wischen über den Bildschirm. Auch der Ticketerwerb wird noch einfacher gestaltet – sowohl aus der Fahrplanauskunft heraus als auch beim direkten Kauf. Besonders wichtig ist dem VRR bei der Neugestaltung, dass die App barrierefrei nutzbar ist. Hierzu fließen Hinweise und Vorschläge der Landesarbeitsgemeinschaft Selbsthilfe NRW e. V. in die Programmierung mit ein. So wird die Oberfläche beispielsweise mit einer Screen-Reader-Funktion ausgestattet.

Technisch wird es sich bei der neuen Applikation um eine sogenannte Hybrid-App handeln. Diese hat den Vorteil, dass mit nur einer Entwicklung die verschiedenen Betriebssysteme wie iOS, Android und Windows Phone abgedeckt werden. Außerdem ist sie mandantenfähig. So kann die App mit geringem Aufwand an das Corporate Design der einzelnen Verkehrsunternehmen angepasst werden. Der VRR wird die neue App voraussichtlich im Herbst 2016 veröffentlichen und dies dann mit einer entsprechenden Kommunikation begleiten.

Online-Reporting für noch kundenfreundlichere Services

Um Online-Services wie beispielsweise die Apps von VRR und Verkehrsunternehmen auch zukünftig bedarfsgerecht weiterentwickeln zu können, wird der VRR in der Hybrid-App systematisch Daten zu hinterlegten Prozessen oder Funktionalitäten erheben. Ein Analysetool wird kontinuierlich Nutzungspfade von Online-Anwendern überprüfen, um herauszufinden, welche Features von den Nutzern favorisiert werden und an welchen Stellen sie die App-Nutzung abbrechen. So können die Nahverkehrs- und Online-Experten beim VRR direkt erkennen, welche Funktionalitäten beim Nutzer gut angekommen und wo Optimierungsbedarf besteht. Erhoben werden hierzu ausschließlich Nutzungs- und keinerlei personenbezogene Daten. Somit wird das Analysetool auch den Datenschutzanforderungen genügen.

Bis dato wurden wichtige Kennzahlen rund um die Online-Dienste „von Hand“ zusammengetragen. Derzeit wird das Online-Reporting auf ein datenbankbasiertes System umgestellt, in das alle Daten eingespeist werden. Diese können so an einem zentralen Ort gesammelt und in Form von Auswertungen auch wieder abgerufen werden. Der VRR gewinnt hierdurch wertvolle Erkenntnisse, um Online-Services wie die App kundenfreundlich weiterzuentwickeln.



VRR erweitert den Fahrtenplaner



Mit dem Fahrtenplaner bietet der VRR seinen Fahrgästen eine webbasierte Anwendung für eine schnelle und komfortable Verbindungssuche zu Veranstaltungen im Verbundraum. Ende 2015 hat der Verkehrsverbund dieses Tool für seine Kunden noch einmal deutlich verbessert. So wurde das System um zahlreiche nützliche Funktionen ergänzt und mandantenfähig ausgebaut, um es den Verkehrsunternehmen und anderen Institutionen oder Veranstaltern zur Verfügung zu stellen.

Der VRR entwickelte den Fahrtenplaner für die ExtraSchicht 2014. Seitdem erleichtert die webbasierte und mobile Fahrplanauskunft den Besuchern jedes Jahr die Tour mit Bus und Bahn durch die Nacht der Industriekultur. 2015 hat der Verkehrsverbund dieses Service-Angebot umfangreich überarbeitet und um nützliche Features ergänzt. So kann das System nun flexibel für unterschiedliche Veranstaltungen und Anlässe eingesetzt werden. Pünktlich zum Start der Weihnachtsmärkte 2015 zeigte sich der Planer mit neuer, optimierter Oberfläche. Im März 2016 schaltete der VRR zudem einen Osterfahrtenplaner frei, mit dem Fahrgäste ihre Aktivitäten rund um die Feiertage organisieren konnten. Weitere Einsatzmöglichkeiten sind bereits in Planung.

Interessierte können sich mit einem Fahrtenplaner über ihr Smartphone, Tablet oder PC Verbindungen mit den öffentlichen Verkehrsmitteln zu verschiedenen Veranstaltungsorten anzeigen lassen. Der ÖPNV-Nutzer kann als Startpunkt

eine Haltestelle, Adresse oder einen „Point of Interest“ eingeben oder die automatische Ortungsfunktion nutzen. Als Ziel wählt er in einer Liste oder auf der interaktiven Karte einen der Veranstaltungsorte aus und gibt Datum sowie Abfahrt- oder Ankunftszeit beliebig ein. Mit der neuen Version ist es zudem möglich, eine gewählte Route per E-Mail zu verschicken. Als zusätzlichen Service liefert das Tool weiterführende Informationen und Links zu den jeweiligen Points of Interest.

Der überarbeitete VRR-Fahrtenplaner ist jetzt noch flexibler nutzbar.

Im Zuge der Überarbeitung wurde das Tool mandantenfähig gestaltet. Dadurch können die Verantwortlichen beim VRR Fahrtenplaner ohne Unterstützung durch einen externen Dienstleister anlegen und Farbwelten individuell anpassen sowie Logos, Texte, Bilder oder Links einfügen. Zudem haben auch die Verkehrsunternehmen oder andere interessierte Unternehmen die Möglichkeit, über ein Content-Management-System Fahrtenplaner zu erstellen und ihren Kunden anzubieten.

Der VRR-Fahrtenplaner erleichtert die Tour durch die Nacht der Industriekultur.



Hier geht es zum VRR-Fahrtenplaner.

Aufmerksamkeitsstarke und vielfältige Kampagnen

Der VRR präsentiert auch in diesem Jahr verschiedene Marketingkampagnen, um bestimmte Ticketangebote noch bekannter zu machen und neue Kunden für den ÖPNV zu begeistern. Noch bis Ende 2016 feiert der Verbund das 25. Jubiläum des Ticket2000 und verknüpft es mit zahlreichen Aktionen. Mit einer aktuellen Kampagne bewirbt der Verbund außerdem das YoungTicketPLUS. Gemeinsam mit dem Nahverkehr Westfalen-Lippe startete der VRR in 2015 eine Aktionskampagne, um Fahrgäste für die SPNV-Nutzung als Mobilitätsalternative zum Individualverkehr zu motivieren.

25 Jahre Ticket2000

2016 ist das Jubiläumsjahr für das Ticket2000: Seit mittlerweile 25 Jahren bietet der VRR seinen Kunden mit diesem Ticket uneingeschränkte Mobilität im Verbundraum. Über 250.000 Abonnenten nutzen das Angebot bereits täglich für ihren Weg zur Arbeit oder in ihrer Freizeit. Unter dem Motto „25 Jahre Ticket2000: Feiern Sie mit!“ bewarb der Verkehrsverbund zusammen mit den Verkehrsunternehmen das Tarifprodukt, um Fahrgäste von den Vorteilen des Abotickets zu überzeugen. Nahverkehrskunden konnten das Ticket2000 drei Monate – wahlweise ab dem 1. Februar, 1. März oder 1. April 2016 – im Rahmen eines Probeabos ausgiebig testen.

Bestandteil der Ticket2000-Kampagne ist zudem eine Jubiläumsbroschüre. Diese hält für die Test- und Bestandsabonnenten jeden Monat ein attrak-



**25 Jahre Ticket2000:
Feiern Sie mit!**
Unser Ticket mit den vielen Extras

Jeden Monat mit neuer Jubiläumsaktion!

WSW VRR

tives Angebot oder eine Vergünstigung bei einer der zahlreichen Freizeit- und Kultureinrichtungen im Verbundraum bereit.

YoungTicketPLUS

Unter der Headline „Verkuppel. Ein Date? Wir bringen dich hin!“ startete pünktlich zum Beginn der Sommerferien die aktuelle YoungTicketPLUS-Kampagne. Diese richtet sich an die Zielgruppe der Auszubildenden, Praktikanten und Volontäre im VRR-Gebiet. Ziel der verbundweiten und flächen-deckenden Kampagne ist es, die Bekanntheit



des Ticketangebotes bei den jungen Leuten in der Ausbildung zu steigern und neue Kunden zu gewinnen. Hierfür hat der VRR ein neues Keyvisual in zwei verschiedenen Ausführungen entwickelt, in denen die Jugendsprache aufgegriffen und auf den ÖPNV angewandt wird. Die beiden Motive sind bis September 2016 in den Verkehrsmitteln auf Werbeflächen wie Seitenscheiben und Monitoren sowie in Kundencentern und an Haltestellen zu sehen.



Hier geht es zur YTP-Website.

Um die junge Zielgruppe auf den Kanälen zu erreichen, die sie am häufigsten nutzt, wirbt der Verkehrsverbund erstmalig auch mit Spots bei dem Musik-Streaming-Dienst Spotify, platziert Anzeigen in Jugendmedien und nutzt Social-Media-Plattformen. Neu ist außerdem die Kampagnenwebsite www.YoungTicketPlus.de, die für mobile Endgeräte optimiert ist und zielgruppenspezifisch über das Ticketprodukt und die Bestellmöglichkeiten informiert. Zusätzlich wurde

über Industrie- und Handelskammern sowie Handwerkskammern eine Broschüre mit allen relevanten Informationen zum YoungTicketPLUS an Auszubildende verschickt.

SPNV-Kommunikation

Um den Menschen im Verbundgebiet und den angrenzenden Regionen mehr Lust auf das Bahnfahren zu machen, hat der VRR gemeinsam mit dem NWL zwischen August und Oktober 2015 die Aktion „Dein Moment. Dein Selfie“ durchgeführt. Verschiedene Promi-Doubles fuhren an mehreren Tagen in Nahverkehrszügen von Abellio, DB Regio, eurobahn, NordWestBahn, WestfalenBahn und RegioBahn mit. Selfie-Helfer begleiteten die VIP-Doppelgänger, gaben Tipps für das perfekte Selbstporträt und verteilten Mini-Displayreiniger.

Fahrgäste, die eines der Doubles entdeckten, wurden dazu aufgerufen, ein Selfie zu knipsen und dieses auf einer Aktionswebsite hochzuladen. Außerdem waren Fotos erwünscht, auf denen Bahnfahrer mit einem Selbstporträt ohne Promi ihren Lieblingsmoment im Zug festhielten. Per Voting konnten die Teilnehmer Stimmen für ihr Foto sammeln. VRR und NWL prämierten die drei originellsten Bilder jeweils mit einer Selfie-Ausrüstung.

Diese Aktion baute auf der Kampagne „Fahrzeit ist meine Zeit“ auf, die VRR und NWL 2014 durchgeführt hatten, um Nahverkehrskunden die Vorteile des Bahnfahrens aufzuzeigen.

VRR eröffnet neues Mediencenter und befragt Fahrgäste zur Verknüpfung von Fahrrad und ÖPNV

Um der zunehmenden Digitalisierung und den damit verbundenen Ansprüchen seiner Fahrgäste und Partner gerecht zu werden, stärkt der Verkehrsverbund Rhein-Ruhr kontinuierlich seine Online-Services. Im neuen VRR-MedienCenter finden Medienvertreter, Politiker, ÖPNV-Experten und interessierte Nahverkehrskunden alle Informationen und Hintergründe rund um die öffentlichkeitsrelevanten Themen des VRR. Zudem nutzte der VRR bereits zum dritten Mal die Beteiligungsplattform „Einsteigen & Mitreden“ für den direkten Austausch mit seinen Nahverkehrskunden: Das Wissen und die Erfahrungen der Fahrgäste helfen dem VRR, die ÖPNV-Leistungen im Verbundraum bedarfsgerecht weiterzuentwickeln.

Neues VRR-MedienCenter

Medienvertreter können sich seit Anfang September 2015 unter mediencenter.vrr.de mit nur wenigen Klicks über Neuigkeiten informieren und auf Hintergrundmaterialien zu wichtigen Nahverkehrsthemen zugreifen. Das MedienCenter ist responsiv gestaltet, das heißt, es wird auf allen Endgeräten optimal angezeigt – egal ob Nutzer die Website über einen stationären Rechner, ein Tablet oder ein Smartphone ansteuern. Die Navigation entspricht den Bedürfnissen der Zielgruppe und umfasst neben der Startseite die zentralen Rubriken Pressemeldungen, Publikationen, Bilder, Themendienste und Pressekontakt. Herzstück des neuen MedienCenters sind die sogenannten „Themendienste“. Hier informiert der VRR ausführlich über wichtige Projekte wie den Rhein-

Ruhr-Express, die Aktivitäten des Verbundes im Bereich der Digitalisierung und die Finanzierung des Öffentlichen Personennahverkehrs. Da Medienvertreter bei ihrer Recherche zudem immer häufiger auf soziale Medien zurückgreifen, hat der VRR auch Social-Media-Angebote in den neuen Pressebereich eingebunden. Entsprechende Links verweisen auf den unternehmenseigenen Facebook-Auftritt sowie den YouTube-Kanal.

Online-Dialog über die Verknüpfung von Fahrrad und ÖPNV

Im September 2015 startete der VRR sein drittes Online-Beteiligungsverfahren. Interessierte Nahverkehrskunden konnten unter einsteigenundmitreden.de schildern, wie es aus ihrer Sicht um die Verknüpfung von Fahrrad und ÖPNV im VRR bestellt ist, und Anregungen geben, wie beide Verkehrsträger an den Haltepunkten im Verbundraum besser kombiniert werden könnten. Zahlreiche Menschen aus der Region brachten sich mit rund 300 Kommentaren in den Online-Dialog ein. Die Ergebnisse des Beteiligungsverfahrens zeigen, dass Fahrgäste im VRR gern das Fahrrad mit dem ÖPNV verknüpfen. Der VRR unterstützt dies und investiert im Rahmen der finanziellen Möglichkeiten in die infrastrukturellen Rahmenbedingungen an den Stationen und Haltestellen (B+R-Anlagen, Fahrradabstellanlagen etc.) sowie in Dienstleistungen und die Fahrgastinformation für Fahrradfahrer. Dies alles mit dem Ziel, den Umweltverbund zu stärken und mehr Menschen in der Region für den Öffentlichen Verkehr zu begeistern.



Hier geht es zum YouTube-Kanal.



Hier geht es zum MedienCenter.

Jahresberichte informieren über VRR-Auskunftssysteme und Kundendialog

Eine verlässliche Information über die Leistungen des Öffentlichen Personennahverkehrs und mögliche Fahrtverbindungen ist eine wesentliche Voraussetzung dafür, dass sich Fahrgäste für Bus und Bahn entscheiden. Zudem erwarten Kunden, dass sie bei Unregelmäßigkeiten entlang der Wegekette schnell und exakt informiert und auf mögliche Fahrtalternativen hingewiesen werden sowie jederzeit einen kompetenten Ansprechpartner haben, an den sie sich mit ihren Fragen und Anliegen rund um Bus und Bahn wenden können. Um der Bedeutung von Fahrgastinformation und Kundenservice Rechnung zu tragen, informiert der VRR in seinem „Jahresbericht Auskunftssysteme“ erstmals über die entsprechenden Systeme zur Fahrgastinformation, geplante Maßnahmen zur weiteren Verbesserung der Datenqualität sowie zur notwendigen Information im Störfall. Zudem beleuchtet er in der „Jahresübersicht der Kundenkontakte im VRR“ den Kundendialog im Verbundraum.

Jahresbericht Auskunftssysteme

Insbesondere digitale Systeme spielen im Hinblick auf umfassende, aktuelle und verlässliche Fahrplanauskünfte eine entscheidende Rolle. Inzwischen ist es für ÖPNV-Nutzer eine absolute Selbstverständlichkeit, sich mit Smartphone oder Tablet über Bus- und Bahnverbindungen sowie eventuelle Abweichungen im Betriebsablauf zu informieren. Aus diesem Grund dokumentiert der VRR für das Jahr 2015 erstmals gebündelt in einem Bericht den Status quo seiner Auskunftssysteme



sowie sämtliche Maßnahmen, mit denen die Datenqualität verbessert und im Störfall die umfassende Information der Fahrgäste gesichert werden soll.

Wichtig für reibungslos funktionierende Auskunftssysteme sind qualitativ hochwertige Echtzeitinformationen. Dementsprechend widmet sich ein Teil des Jahresberichtes der Anbindung aller Verkehrsunternehmen mit ihren Echtzeitdaten an den sogenannten Istdatenserver (IDS) des VRR. Inzwischen können sich Fahrgäste über die aktuelle Verkehrssituation auf 70 Prozent aller Bus- und Bahnlinien live informieren. Der VRR arbeitet derzeit mit Hochdruck daran, Echtzeitinformationen flächendeckend bieten zu können. Damit dies gelingt, sollen die verbleibenden Verkehrsunternehmen nach und nach in das System eingebunden werden – sofern vor Ort die technischen und infrastrukturellen Vor-

aussetzungen bestehen, um die Istdaten zu erfassen. Besonders wichtig sind verlässliche Echtzeitinformationen, wenn der Betriebsablauf räumlich und zeitlich umfassend gestört ist oder ein Krisenfall eintritt. Ein Team der DB-Transportleitung in Duisburg sammelt seit Mitte 2015 entsprechende Daten aus dem Betriebsgebiet der DB Regio AG, Region NRW, und stellt diese Fahrgästen über Apps und das Internet zur Verfügung. Der VRR hat auf Basis vertraglicher Regelungen Zugriff auf die Daten und plant, diese den Nahverkehrskunden über die Elektronische Fahrplanauskunft zur Verfügung zu stellen. Auch der Bedeutung hochwertiger Stamm- und Solldaten für eine verlässliche Echtzeitinformation widmet sich der Jahresbericht Auskunftssysteme. VRR und Verkehrsunternehmen erarbeiten derzeit in einer gemeinsamen Richtlinie, wie die Daten noch besser erfasst und verarbeitet werden können.

Jahresübersicht der Kundenkontakte im VRR

Durch die zunehmende Digitalisierung zahlreicher Lebensbereiche und die vielfältigen Angebote rund um den ÖPNV wachsen auch die Ansprüche der Fahrgäste an den Kundenservice: Egal ob es sich um eine Frage zu Fahrtverbindungen, Tickets und Tarifen oder Lob und Kritik zu den Leistungen des Öffentlichen Personennahverkehrs handelt: Kunden wünschen sich kompetente Ansprechpartner, die ihnen bei ihren Anliegen weiterhelfen. Mit der „Jahresübersicht der Kundenkontakte im VRR“ stellt der Verbund deshalb erstmals die Vielfältigkeit des Kunden-

dialogs im Verkehrsverbund Rhein-Ruhr dar, informiert über die bestehenden Kommunikationskanäle und -systeme und zeigt auf, wie diese weiterentwickelt werden können.

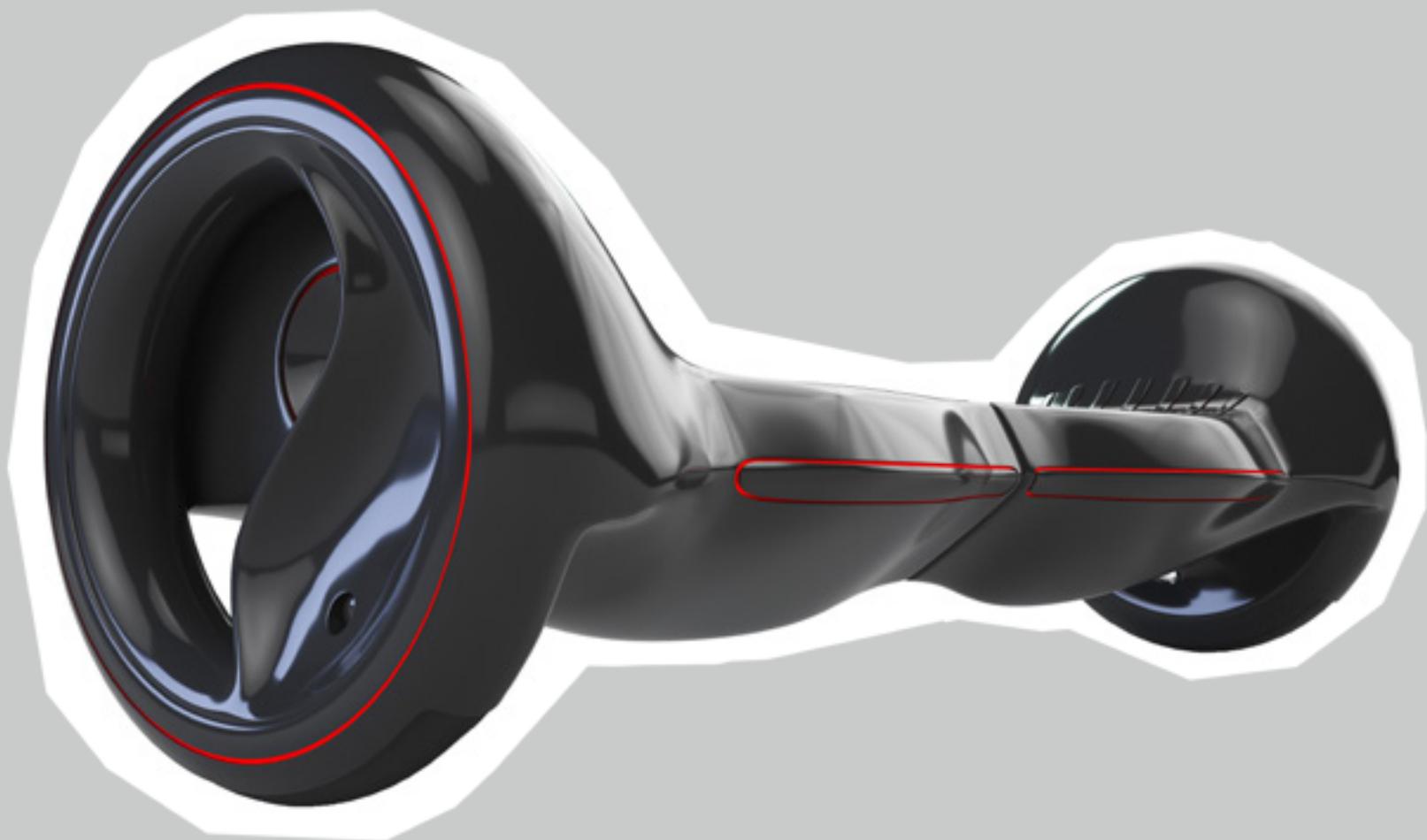
Der erste Teil des Berichtes informiert über den telefonischen Kundendialog unter der „Schlaun Nummer für Bus und Bahn“, zeigt auf, wie sich der Service entwickelt hat und welche Qualitätskriterien ihm zugrunde liegen. So müssen mindestens 92 Prozent aller Anrufe grundsätzlich angenommen werden, mindestens 80 Prozent aller Anrufe innerhalb von 20 Sekunden. Auch Gesprächsführung und -verhalten sind wichtig. Vor allem jedoch müssen die weitergegebenen Informationen korrekt sein.

Im Folgenden widmet sich der Bericht den vorhandenen webbasierten Angeboten, so beispielsweise der Elektronischen Fahrplanauskunft, dem VRR-TicketShop, dem Ticketberater, dem Abfahrtsmonitor, dem Event-Fahrtenplaner, dem FAQ-Bereich auf der VRR-Website mit Fragen und Antworten rund um den Öffentlichen Personennahverkehr sowie der Beteiligungsplattform „Einsteigen & Mitreden“.

Abschließend wagt der Jahresbericht einen Blick in die Zukunft und prognostiziert das Kommunikationsverhalten im Jahr 2020, das durch eine immer weiter voranschreitende Digitalisierung geprägt sein wird. Diesem Trend trägt der VRR Rechnung und entwickelt weitere webbasierte Tools und Kanäle, die Fahrgäste zukünftig für ihre Fragen rund um den ÖPNV nutzen können.

Der Kundendialog erfolgt immer häufiger über digitale Medien.





VERBUND UND GREMIEN

Gemeinsam mit zahlreichen Partnern bewältigt der VRR vielfältige Aufgaben rund um den Öffentlichen Personennahverkehr in einer heterogenen Metropolregion mit über acht Millionen Einwohnern. Als moderne und wirtschaftlich agierende Anstalt öffentlichen Rechts trägt der VRR dazu bei, die vorhandenen Ressourcen optimal in Mobilitätsdienstleistungen umzusetzen. In den politischen Gremien des VRR arbeiten Politikerinnen und Politiker aus dem gesamten Verbundgebiet sachorientiert mit Blick auf einen leistungsstarken und attraktiven ÖPNV zusammen.

VRR qualifiziert seine Mitarbeiter und rüstet sich für die anstehenden Herausforderungen

Die Anforderungen an den VRR als Mobilitätsdienstleister steigen, zahlreiche Aufgaben rund um den Öffentlichen Personennahverkehr kommen hinzu oder wandeln sich. Neuentwicklungen werden oftmals im Rahmen von Projekten auf den Weg gebracht, bevor sie dann verbundweit in die Linienarbeit überführt werden können. Insbesondere der Umgang mit digitalen Lösungen in Information und Vertrieb sowie die fortschreitende Technisierung des ÖPNV insgesamt stellen hohe Ansprüche an die handelnden Nahverkehrsakteure. Um für die technologischen und marktspezifischen Erfordernisse personell gerüstet zu sein und dabei unabhängiger von externen Arbeitsmärkten zu sein, setzt der VRR auf die Qualifizierung der eigenen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter.

Mit Aus- und Weiterbildungsangeboten fördert der VRR nicht nur kontinuierlich die fachlichen und persönlichen Kompetenzen seiner Belegschaft, sondern bietet engagierten Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern auch die Chance, sich für Management- oder Führungsaufgaben zu qualifizieren. Bereits zum zweiten Mal initiierten die Verantwortlichen beim Verbund im Jahr 2015 deshalb das Personalentwicklungsprogramm CoMeT (Coaching, Mentoring, Training). Ein Schwerpunkt der berufsbegleitenden Maßnahme ist dabei die Ausbildung zum bzw. zur Projektmanager/-in (IHK). In 250 Unterrichtsstunden erwerben die Teilnehmer Spezialkenntnisse in den Bereichen Projektleitung und -management. Der

Lehrgang vermittelt das nötige Wissen, wie man als Projektleiter Teams zielgerichtet führt und Projekte erfolgreich plant, initiiert, koordiniert, steuert und letztlich zu einem erfolgreichen Ende führt. Die sechs Teilnehmer des aktuellen Programms haben die Projektmanager-Ausbildung bereits erfolgreich absolviert. Damit haben

Der VRR fördert kontinuierlich die fachlichen und persönlichen Kompetenzen seiner Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter

sie die Voraussetzungen geschaffen, um vielfältige Aufgaben an der Schnittstelle zwischen Fach- und Führungsposition und perspektivisch Führungsverantwortung übernehmen zu können. Das theoretische Wissen wird von den „CoMeTen“ im Zuge einer VRR-internen Projektarbeit praktisch umgesetzt.

CoMeT verbessert fachliche und persönliche Qualifikation

Neben den projektbezogenen Inhalten des Personalentwicklungsprogramms sind auch Seminare Bestandteil von CoMeT, die weiterführende Kompetenzen vermitteln. So sollen beispielsweise die Sozial- und die sogenannte Selbstkompetenz gestärkt werden – und damit Eigenschaften wie beispielsweise Selbstständigkeit, Kritikfähigkeit, Selbstvertrauen, Zuverlässigkeit sowie Verantwortungs- und Pflichtbewusstsein. Auch die

Vermittlung von Methodenkompetenzen steht auf dem Lehrplan, das heißt, die CoMeT-Teilnehmer erlernen Fähigkeiten und Fertigkeiten, mit denen sie Fachwissen beschaffen und verwerten bzw. allgemein Probleme oder Herausforderungen angehen können. In weiteren Seminaren geht es um Management- und Führungskompetenzen, die wichtige Voraussetzungen für Karriereschritte in die Führungsverantwortung sind.

Ein weiterer Baustein von CoMeT ist ein jeweils auf den Teilnehmer zugeschnittenes Coaching zur persönlichen Weiterentwicklung mit einem externen Managementberater. Jeweils eine VRR-Führungskraft begleitet jeden Teilnehmer als Mentor während des berufsbegleitenden Entwicklungsprogramms und steht mit Rat und Tat zur Seite. Die Teilnehmer erhalten regelmäßiges Feedback und haben die Möglichkeit, eigene Stärken und Verbesserungspotenziale zu identifizieren und zu optimieren.

Mitarbeiter und Verbund profitieren

Programme wie CoMeT nutzen Mitarbeitern und Verbund gleichermaßen: Die Teilnehmer verbessern ihre fachliche und persönliche Qualifikation und empfehlen sich für anspruchsvolle Aufgaben mit mehr

Verantwortung. Der VRR als Anstalt öffentlichen Rechts rekrutiert Spezialisten und Führungskräfte aus den eigenen Reihen und ist so in Zeiten einer rasanten Weiterentwicklung des Öffentlichen Personennahverkehrs für die anstehenden Herausforderungen personell bestens gewappnet.



Sechs VRR-Mitarbeiterinnen und -Mitarbeiter durchlaufen das Personalentwicklungsprogramm CoMeT.



UMWELT UND INNOVATION

Der Öffentliche Personennahverkehr ist ein besonders umweltfreundlicher Verkehrsträger. Busse und Bahnen verursachen im Vergleich zum Pkw deutlich weniger Emissionen und leisten damit einen wichtigen Beitrag zum Schutz von Klima und Ressourcen. Um auch bei steigendem Verkehrsaufkommen die ambitionierten Klimaschutzziele der Europäischen Union zu unterstützen, rüsten VRR und Verkehrsunternehmen den ÖPNV mit innovativen Technologien für die Zukunft aus.

Koordinierungsstelle Zukunftsnetz Mobilität NRW berät Nahverkehrsakteure

Bereits seit vielen Jahren wandelt sich die Alltagsmobilität in der Region: Insbesondere junge Menschen verzichten in einem Ballungsgebiet wie dem VRR immer häufiger auf den eigenen Pkw und kombinieren Bus und Bahn mit alternativen Mobilitätsangeboten wie Carsharing oder Leihfahrradsystemen. Um sich den Chancen und Herausforderungen zu stellen, die das geänderte Mobilitätsverhalten mit sich bringt, berät die Koordinierungsstelle des Zukunftsnetz Mobilität NRW beim Verkehrsverbund Rhein-Ruhr bereits seit Anfang des letzten Jahres Nahverkehrsakteure bei ihren entsprechenden Aktivitäten.

Seit Gründung der Koordinierungsstelle unterstützt das vierköpfige Team insbesondere Kommunen dabei, Wissen auszutauschen, Projekte zu vernetzen und das kommunale Mobilitätsmanagement voranzutreiben. Ziel sind verkehrsmittelübergreifende Mobilitätskonzepte, die es den Menschen ermöglichen, unterschiedliche Verkehrsträger miteinander zu kombinieren und

sicher von A nach B zu kommen. Speziell die Mobilität in ländlichen Regionen stellt eine große Herausforderung dar.

Denn die betreffenden Kommunen haben oftmals mit Abwanderungstendenzen und dem damit verbundenen

Schwinden von Einkaufs- und Serviceangeboten zu kämpfen. Viele Wege können oftmals nur noch mit dem Auto oder ÖPNV bewältigt werden. Hier setzt das Mobilitätsmanagement an, um bezahl-

bare und flexible öffentliche Verkehrsangebote zu schaffen, die dem Mobilitätsbedarf in ländlich geprägten Regionen entsprechen.

Insbesondere die sogenannte Nahmobilität spielt bei einer integrierten Mobilitätsgestaltung eine entscheidende Rolle. Denn immer mehr Menschen nutzen Fahrräder oder E-Bikes für ihre Alltagsmobilität oder den Weg zum nächsten ÖPNV-Haltepunkt – beispielsweise um die eigene Gesundheit zu fördern oder einen aktiven Beitrag zum Umweltschutz zu leisten. Die Koordinierungsstelle des Zukunftsnetzes Mobilität NRW setzt sich dafür ein, die Rahmenbedingungen für Radfahrer und Fußgänger möglichst optimal zu gestalten und so den Umweltverbund zu fördern.

Ein weiterer Arbeitsschwerpunkt der Koordinierungsstelle ist die kinderfreundliche Gestaltung des Straßenraumes: Wege und Räume sollen so beschaffen sein, dass Kinder sich eigenständig und sicher in ihrer Umgebung bewegen und dabei wohlfühlen können. Im Bereich des schulischen Mobilitätsmanagements entwickeln die Mobilitätsexperten gemeinsam mit Schulen Konzepte und Maßnahmen, die den Schulweg sicherer, nachhaltiger und umweltfreundlicher machen sollen, und stellen entsprechende Unterrichtsmaterialien zur Verfügung. Darüber hinaus berät die Koordinierungsstelle Kommunen, wie Mobilitätsmanagement in örtliche Betriebe zu implementieren ist, und gibt dabei Anregungen, wie Betriebe die Mobilitätsbedürfnisse ihrer Mitarbeiter effizienter, sicherer und günstiger organisieren können.



ZUKUNFTSNETZ
MOBILITÄT
NRW

Vernetzte Verkehrsträger – Das Mobilitätsmodell der Zukunft

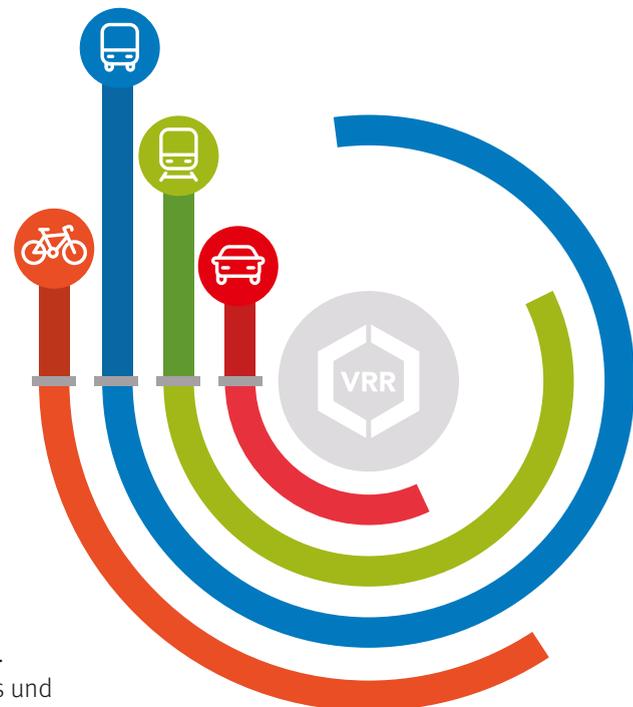
Mit dem Fahrrad zum Bahnhof, weiter mit der S-Bahn zum Arbeitsplatz, abends mit dem Bus zu Verwandten oder Freunden und das Carsharing-Auto für den großen Wochenendeinkauf: Die Mobilitätsbedürfnisse der Fahrgäste im VRR sind vielfältig. Sie wünschen sich ein Verkehrssystem, das möglichst simpel strukturiert ist und unterschiedliche Verkehrsträger miteinander kombiniert. Insbesondere die Vernetzung von Bus und Bahn mit Auto und Fahrrad bietet großes Potenzial für den Öffentlichen Personennahverkehr. Mit unterschiedlichen Projekten und Maßnahmen fördert der Verkehrsverbund Rhein-Ruhr die inter- und multimodale Mobilität und sorgt damit für eine steigende Nachfrage im ÖPNV-System. Mit der Broschüre „Vernetzte Verkehrsträger 2016“ bietet der VRR erstmals einen Überblick über die unterschiedlichen Mobilitätsangebote im Verbundraum. Beispiele aus der Praxis sollen Kommunen und Verkehrsunternehmen Anreize bieten, die Mobilitätsangebote in ihrem Bediengebiet flexibler zu gestalten und im Interesse der Fahrgäste weiter zu vernetzen.

Zunächst widmet sich der Bericht der Verknüpfung von Fahrrad und ÖPNV. Denn immer mehr Menschen nutzen das eigene Fahrrad oder Leihangebote für ihre Alltagsmobilität. Der VRR arbeitet gemeinsam mit Verkehrsunternehmen und weiteren Partnern daran, die Rahmenbedingungen an den Stationen und Haltestellen des ÖPNV kontinuierlich zu verbessern. Hierbei spielen Bike+Ride-Anlagen und Radstationen

ebenso eine Rolle wie Fahrradleihangebote von beispielsweise metropolradruhr/Nextbike oder Niederrheinrad.

Im nächsten Kapitel informiert der VRR über die verschiedenen Angebote des motorisierten Individualverkehrs bzw. über die Möglichkeiten, das Auto mit dem ÖPNV zu verknüpfen. Insbesondere Park+Ride-Anlagen ermöglichen es Fahrgästen, schnell und unkompliziert vom Pkw auf Bus und Bahn umzusteigen. Um weitere Pendler von Bus und Bahn zu überzeugen, wurden neue Dienste für Autofahrer geprüft: Ein Pkw-Fahrer oder eine Fahrgemeinschaft werden beispielsweise rechtzeitig vor Fahrtantritt über Unregelmäßigkeiten wie Staus oder widrige Witterungsbedingungen auf ihrer Route informiert. Zusätzlich werden ihnen ÖPNV-Alternativen mit Navigationshinweisen zum nächsten Park+Ride-Parkplatz empfohlen.

Carsharing-Systeme ergänzen bereits seit einigen Jahren den klassischen Autoverleih und sind wichtiger Baustein eines nachhaltigen Mobilitätsverbundes. Besonders gefragt ist sogenanntes





Carsharing-Angebote sind inzwischen ein wichtiger Bestandteil einer vernetzten Mobilität.

„Free-Floating-Carsharing“, bei dem man die Fahrzeuge überall abholen und abstellen kann, ohne an Verleihstationen gebunden zu sein. Auch der Markt für Fahrgemeinschaften, also das Anbieten von freien Plätzen im eigenen Auto, hat sich in den letzten Jahren dynamisch entwickelt und zu einer weiteren Vernetzung von Verkehrsmitteln beigetragen. Denn moderne, online-basierte Plattformen verknüpfen die klassische

Mitfahrgelegenheit mit dem ÖPNV, Carsharing und anderen Verkehrsträgern. Bereits seit 2014 können Menschen aus der Region unter www.pendlerportal.de Fahrgemeinschaften anbieten und finden. Für NRW übernimmt der VRR die Koordinierung und Abstimmung zwischen den beteiligten 30 Landkreisen und Kommunen. Das System ist so angelegt, dass in der Regel eine alternative ÖPNV-Verbindung angegeben wird, falls keine passende Fahrgemeinschaft angeboten wird.

Im Weiteren informiert die Broschüre über alternative Bedienformen des ÖPNV wie beispielsweise Bürgerbusse, Taxibusse oder Anruf-Sammel-Taxen, die insbesondere in länd-

lichen Regionen das bestehende ÖPNV-Angebot ergänzen. Darüber hinaus stellt sie sogenannte Mobilitätsstationen vor, an denen dem Fahrgast mindestens zwei verschiedene Verkehrsträger angeboten werden, um Umsteigezeiten zu minimieren und die inter- sowie multimodale Mobilität zu fördern. Zwei Beispiele aus Hamburg und Offenburg zeigen, wie Mobilitätsstationen sowohl in Großstädten als auch in ländlichen Regionen einen wertvollen Beitrag zur Verknüpfung der Verkehrsträger leisten können. Zu guter Letzt widmet sich die Broschüre digitalen Mobilitätsplattformen, die via Smartphone einen schnellen und unkomplizierten Zugang zu Informationen, Reservierungs- und Buchungsmöglichkeiten verschiedener Mobilitätsangebote ermöglichen und damit das Mobilitätsverhalten insbesondere junger bzw. technikaffiner Menschen beeinflussen.

ÖPNV als Rückgrat vernetzter Mobilität

Grundsätzlich liegt in der Vielzahl der neuen, öffentlich zugänglichen Verkehrsmittel die Chance, den ÖPNV als Rückgrat der vernetzten Mobilität zu stärken. Damit es gelingt, Bus und Bahn um weitere, neue Dienstleistungen und Angebote zu ergänzen, müssen die Nahverkehrsverantwortlichen den sich dynamisch entwickelnden Mobilitätsmarkt aufmerksam beobachten, analysieren und Chancen und Risiken transparent aufzeigen. Damit erweitert der VRR sein Selbstverständnis und übernimmt eine Regiefunktion bei der Verknüpfung weiterer Verkehrsmittel mit dem ÖPNV.

Innovative Antriebe

Gut ein Fünftel aller CO₂-Emissionen in Deutschland geht auf den Verkehrssektor zurück. Der Kraftverkehr ist der drittgrößte Verursacher von CO₂ und hat einen Anteil von rund 50 Prozent am gesamten Stickoxid-Ausstoß im Land. Insbesondere der Öffentliche Verkehr verfügt über relevante Klimaschutz- und Energieeinsparpotenziale. Diese zu identifizieren und unter wirtschaftlichen Betrachtungen voranzutreiben, hat sich der Verkehrsverbund Rhein-Ruhr auf die Fahne geschrieben. So stellen für den Verbund Elektromobilität auf Basis von wieder aufladbaren Batterien und Wasserstoff-Brennstoffzellen einen wichtigen Baustein für die Mobilität der Zukunft dar.

STOAG-Elektrobusse

Innovative Antriebe im ÖPNV bieten ein erhebliches Potenzial für den Klima- und Umweltschutz sowie die Stadtentwicklung. Lärm-, Feinstaub- und Partikelbelastung sinken deutlich und reduzieren die Treibhausgasemissionen. Das trifft vor allem auf Elektroantriebe zu. Seit dem Fahrplanwechsel Anfang Oktober 2015 verkehren auf den beiden innerstädtischen Linien 962 und 966 der Stadtwerke Oberhausen GmbH (STOAG) zwei neue, rein elektrisch betriebene Batteriebusse. Die Inbetriebnahme fand im vergangenen Herbst im Beisein von Michael Groschek, Minister für Bauen, Wohnen, Stadtentwicklung und Verkehr des Landes NRW, statt. Der Linienbetrieb ist Teil eines gemeinsamen Projektes der STOAG und des Verkehrsverbundes Rhein-Ruhr. Der VRR hat die Anschaffung der beiden Elektrobusse inklusive der notwendigen Infrastruktur mit rund 1,4 Millionen Euro nach § 12 ÖPNV-Gesetz NRW gefördert.

In Oberhausen wird die vorhandene Gleichspannungs-Infrastruktur der Stadtbahn genutzt, um die Batterien im laufenden Betrieb zu laden. Für den Elektrobus der Linie 962 wird die Ladeenergie direkt aus der Fahrleitung am Pausenplatz am Bahnhof Sterkrade, für den Bus der Linie 966 aus dem Unterwerk am Neumarkt entnommen. Das Nachladen erfolgt über hochklappbare Stromabnehmer auf dem Dach während der Wendezeiten und dauert maximal zehn Minuten.



Feierliche Inbetriebnahme der STOAG-Elektrobusse: Dipl.-Ing. Peter Klunk (STOAG), NRW-Verkehrsminister Michael Groschek, Prof. Dr. Ing. Adolf Müller-Hellmann (RWTH Aachen), Martin Husmann (VRR) und Dipl.-Ing. Werner Overkamp (STOAG) (v.l.n.r.)

Die Batterien sind daher relativ klein und somit gewichts- und kostensparend. Eine Ladung während der nächtlichen Standzeiten auf dem Betriebshof ist nicht erforderlich.

Brennstoffzellenantrieb

Auch auf der Schiene spielen innovative und intelligente Verkehrskonzepte eine bedeutende Rolle für eine nachhaltige Mobilität. Züge mit emissionsfreiem Brennstoffzellenantrieb stellen eine umweltfreundliche Alternative zu den vorhandenen Dieseltriebzügen im SPNV dar. Mit dem Einsatz von Brennstoffzellenzügen auf den beiden Linien RE 14 und RB 45 des Emscher-Münsterland-Netzes übernimmt der Verkehrsverbund eine Vorreiterrolle. An diesem Projekt ist zudem der Zweckverband Nahverkehr Westfalen-Lippe (NWL) beteiligt. Rund ein Drittel der Zugkilometer der beiden Linien führt durch den benachbarten Verbundraum. Ab Dezember 2020 sollen die konventionellen Dieseltriebzüge auf den beiden Linien durch die energieeffizienten, umweltschonenden und leisen Brennstoffzellenfahrzeuge abgelöst werden.

Big Bird Duisburg

big bird



Digitale Technologien halten zunehmend Einzug in die Lebenswelten der Bevölkerung. Besonders Apps und digitale Mehrwertdienste erleichtern die alltäglichen Handlungen und Tätigkeiten und eröffnen auch dem Öffentlichen Personennahverkehr ganz neue Chancen. Das beim VRR angesiedelte Kompetenzzentrum Elektronisches Fahrgeldmanagement (KCEFM) hat sich des Themas „digitale Mobilität“ angenommen und überprüft gemeinsam mit der Duisburger Verkehrsgesellschaft AG (DVG) im Pilotprojekt „Big Bird Duisburg“, ob sich die Bluetooth-Technologie zur automatischen Fahrpreisberechnung in einem verkehrsmittelübergreifenden Check-in/Be-out-System eignet.

Bereits im Frühjahr 2015 testete das KCEFM im Pilotprojekt „Big Bird Soest“ ein Bluetooth-basiertes Check-in/Be-Out-System zur ticketlosen Nutzung des ÖV in Soest. Die Projektpartner wiesen unter realistischen Bedingungen nach, dass sich die Bluetooth-Technologie im Rahmen des Elektronischen Fahrgeldmanagements eignet, Fahrgäste im Bus zu erfassen und ihnen darauf aufbauend einen nutzungsabhängigen Fahrpreis zu berechnen.

Damit ein solches System künftig auch verkehrsmittelübergreifend im ÖV zum Einsatz kommen kann, führt das KCEFM eine weitere Projektstudie in Duisburg durch. In Kooperation mit der DVG und der Cubic Transportation Systems Deutschland untersucht das Kompetenzzentrum

im Rahmen von „Big Bird Duisburg“, ob die Raumerfassung auch auf der Schiene und insbesondere in Tunneln und unterirdischen Stationen (Stadtbahn, U-Bahn) genauso zuverlässig funktioniert wie in Bussen. Die DVG verfügt hierfür in Duisburg über die notwendige Infrastruktur: Vier Busse, die Stadtbahnlinie U79 sowie die drei unterirdischen Stationen „Duisburg Hbf“, „König-Heinrich-Platz“, „Kesselsberg“ werden mit der Erfassungstechnologie ausgestattet.

Die Testvorbereitungen liefen bereits Ende Februar 2016 mit der Ausstattung der Stationen an. Bis Ende April rüstete die DVG sämtliche Fahrzeuge aus und überprüfte die Funktion der eingebauten Technik. Der Startschuss für den eigentlichen Feldversuch fiel am 16. Juni 2016 im Rahmen der 56. Kontiki-Konferenz in Duisburg – einem Netzwerktreffen, das den Erfahrungsaustausch zu praxistauglichen und wirtschaftlich sinnvollen Lösungen im Bereich des sogenannten Smart Ticketings im Öffentlichen Personennahverkehr vorantreibt und fördert.

KCEFM und DVG werden im August 2016 die ersten Ergebnisse des Feldversuchs dokumentieren. Auf dieser Basis wollen die Projektpartner beurteilen, ob sich ein CiBo-System auf der Basis von Bluetooth eignet, um Fahrgästen perspektivisch einen Smartphone-basierten eTarif bieten zu können. Verläuft der Test erfolgreich, ist gegebenenfalls ein flächendeckender Ausbau des Systems in Duisburg geplant.

3. Netzwerktreffen „Digitale Mobilität – Fokus NRW“

Gemeinsam mit dem Ministerium für Bauen, Wohnen, Stadtentwicklung und Verkehr des Landes Nordrhein-Westfalen veranstaltete das Kompetenzzentrum Elektronisches Fahrgeldmanagement (KCEFM) im Oktober letzten Jahres das 3. Netzwerktreffen „Digitale Mobilität – Fokus NRW“. Das Branchentreffen diente dazu, einen Überblick über den Status quo der Digitalisierung im ÖPNV in NRW zu erhalten. Gleichzeitig wurden gemeinsame Herausforderungen und Strategien diskutiert, digitale Anwendungen im ÖPNV weiterzuentwickeln.

Erklärtes Ziel der Veranstaltung war es, Eckpunkte für eine digitale Roadmap NRW zu entwickeln. Neben zahlreichen Vorträgen zu Themen wie Auskunftssysteme, Fahrgastinformationen, Qualitätssicherung, Vertrieb und Elektronisches Fahrgeldmanagement einigten sich die Teilnehmer in verschiedenen Workshops auf einen landesweiten Konsens zur Digitalisierung. Neue digitale Technologien sind die künftigen Treiber in der ÖPNV-Branche. Sie bieten die Chance, Strukturen und Angebote noch gezielter in Richtung kundenorientierter Dienstleistungen zu entwickeln. Die zunehmende Vernetzung von Information, Kommunikation und Vertrieb erleichtert den Kunden den Zugang zum ÖPNV. So ist als ein Ergebnis festgehalten worden, dass Smartphone und Chipkarte als die geeignetsten und favorisierten Nutzermedien angesehen werden. Mithilfe dieser Informationsträger ist es möglich, weitere technische Funktionalitäten und Systeme zu integrieren. Beispielsweise das

sogenannte eTicket, mit dem die automatische Erfassung von Fahrten möglich wird.

Für die flächendeckende Einführung von elektronischen, Smartphone-basierten Tarifen stellt heute schon die VDV-Kernapplikation den technischen Standard dar. Mit ihr ist bereits vor Jahren eine zukunftsfähige technische Basis geschaffen worden. Auch die Fahrgastinformation kann durch die Digitaltechnologien weiter ausgestaltet werden. Sie stellt künftig einen deutlichen Mehrwert für die Fahrgäste dar. Voraussetzung hierfür sind eine gute Datenqualität und die Mitwirkung der Beteiligten am ÖPNV in NRW. Zur weiteren Abstimmung eines „digitalen ÖPNV“ und gleichzeitig um ihre gemeinsame Vorgehensweise zu bekräftigen, trafen sich die Spitzen der NRW-Verkehrsverbände sowie Verantwortliche zahlreicher Verkehrsunternehmen Anfang Mai 2016 auf Einladung von Landesverkehrsminister Michael Groschek. Sie unterzeichneten eine Absichtserklärung für die Umsetzung eines gemeinsamen Projektplans und zu den Eckpunkten zur Digitalisierung im ÖPNV. Mit den Unterschriften bekräftigten die Akteure erneut ihr Engagement für eine Weiterentwicklung der digitalen Mobilität in NRW.

Das KCEFM begleitet diesen Prozess und plant für das vierte Quartal 2016 ein weiteres Netzwerktreffen. Gemeinsam mit den Kooperationsräumen werden konkrete Maßnahmen für die Umsetzung des Projektplanes erarbeitet.



Netzwerktreffen gab Überblick über den Status quo der Digitalisierung im ÖPNV.



Hier geht es zur KCEFM-Website.



ZAHLEN, DATEN, FAKTEN

Die jährlichen Daten geben einen Überblick über den Status des Öffentlichen Personennahverkehrs in all seinen Facetten.

Die VRR AöR im Überblick

Mitglieder des Zweckverbands VRR

Stadt Bochum, Stadt Gelsenkirchen
Stadt Gelsenkirchen, Stadt Bottrop, Kreis Recklinghausen
Stadt Dortmund
Stadt Düsseldorf
Kreis Mettmann
Stadt Duisburg
Ennepe-Ruhr-Kreis
Stadt Essen
Stadt Hagen
Stadt Herne
Stadt Krefeld
Stadt Mönchengladbach
Stadt Monheim
Stadt Mülheim an der Ruhr
Stadt Neuss, Kreis Neuss
Stadt Oberhausen
Stadt Remscheid
Stadt Solingen
Stadt Viersen, Kreis Viersen
Stadt Wuppertal

Mitglieder des Nahverkehrs-Zweckverbands Niederrhein

Kreis Wesel
Kreis Kleve

Verkehrsunternehmen

Bochum-Gelsenkirchener Straßenbahnen AG
Vestische Straßenbahnen GmbH
Dortmunder Stadtwerke AG (DSW21)
Rheinbahn AG
Kreisverkehrsgesellschaft Mettmann mbH
Duisburger Verkehrsgesellschaft AG
Verkehrsgesellschaft Ennepe-Ruhr mbH
Essener Verkehrs-AG
Hagener Straßenbahn AG
Straßenbahn Herne – Castrop-Rauxel GmbH
SWK MOBIL GmbH
NEW mobil und aktiv Mönchengladbach GmbH (NEW MöBus)
Bahnen der Stadt Monheim GmbH
Mülheimer VerkehrsGesellschaft mbH
Stadtwerke Neuss GmbH
STOAG Stadtwerke Oberhausen GmbH
Stadtwerke Remscheid GmbH
Stadtwerke Solingen GmbH
NEW mobil und aktiv Viersen GmbH (NEW Viersen)
WSW mobil GmbH

Verkehrsunternehmen

Niederrheinische Verkehrsbetriebe AG
Städtische Dienste Geldern – Verkehrsbetrieb, Stadtwerke Goch GmbH, LOOK Busreisen GmbH, Stadtwerke Kevelaer, Gemeindewerke Wachtendonk GmbH, Versorgungs- und Verkehrsbetrieb der Stadt Straelen

Weitere Verkehrsunternehmen mit Kooperationsvertrag

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

SPNV-Verkehrsunternehmen

Abellio Rail NRW GmbH
DB Regio AG, Region NRW
Regiobahn Fahrbetriebsgesellschaft mbH
NordWestBahn GmbH
Eurobahn/KEOLIS Deutschland GmbH & Co. KG
National Express Rail GmbH

Kapazitäten und Betriebsleistungen der Verkehrsmittel

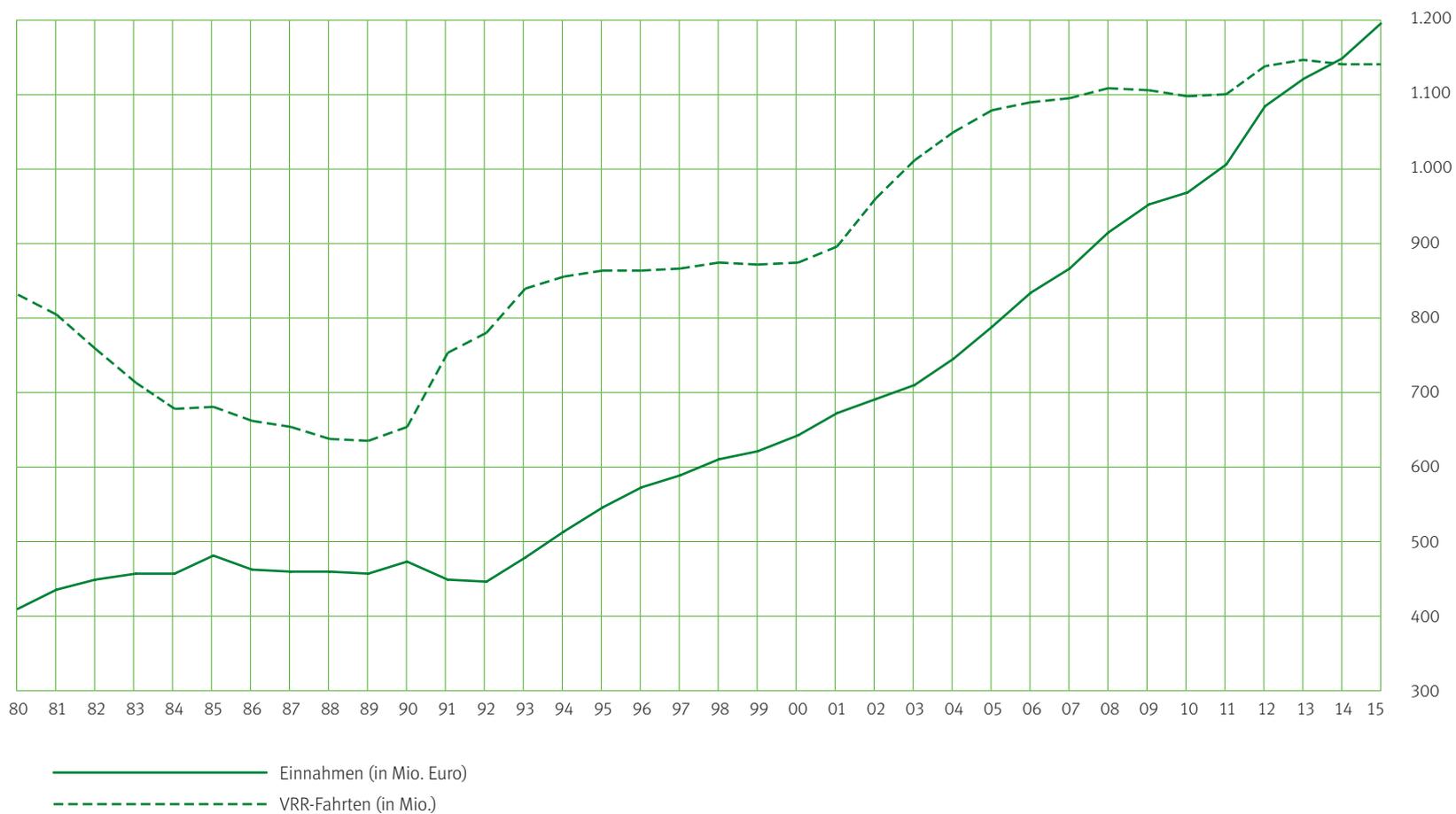
	Linien		Zug-/Bus-km in Mio.	
	2014	2015	2014	2015
S-Bahn*	12	12	19,94	19,97
Regionalexpress	15	15	16,48	16,53
Regionalbahn	24	24	9,25	9,28
Summe SPNV-Verkehr	51	51	45,67	45,78
*inkl. Regiobahn				
Stadtbahn	11	11	12,809	12,845
Schwebebahn	1	1	1,768	1,839
Straßenbahn	50	49	28,828	29,519
H-Bahn/Sky Train	1	1	0,465	0,464
Omnibus	936	949	183,189	186,096
O-Bus	6	6	3,078	3,080
Summe ÖPNV-Verkehr	1.005	1.017	230,137	233,843

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

Darüber hinaus bieten einige Verkehrsunternehmen AST und Bürgerbus-Verkehre an.
An bestimmten Wochentagen verkehren NachtExpress-Linien im VRR.Quelle: Ergebnisrechnung 2014/Verbundetat 2015
Stand vom 30.04.2016

Einnahmen und Fahrten

Einnahmen- und Fahrtenentwicklung im VRR von 1980 bis 2015



Jahr	1980	1981	1982	1983	1984	1985	1986	1987	1988	1989	1990	1991
Summe Einnahmen (in Mio. Euro)*	412,2	436,8	452,0	459,7	460,3	483,0	465,4	461,7	462,9	460,3	476,2	450,2
Summe VRR-Fahrten (in Mio.)	833,3	805,6	759,5	713,9	680,2	682,1	662,8	655,3	640,7	637,2	656,1	756,3

Jahr	1992	1993	1994	1995	1996	1997	1998	1999	2000	2001	2002	2003
Summe Einnahmen (in Mio. Euro)*	448,4	480,6	517,2	549,2	574,2	590,3	612,3	623,8	644,5	674,2	692,8	712,2
Summe VRR-Fahrten (in Mio.)	783,1	842,7	858,1	864,9	865,0	867,4	875,7	872,3	877,2	897,9	962,7	1.013,3

Jahr	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015
Summe Einnahmen (in Mio. Euro)*	746,8	789,2	834,8	868,0	917,9	954,7	969,4	1.008,7	1.085,3**	1.121,7**	1.149,0**	1.194,1**
Summe VRR-Fahrten (in Mio.)	1.051,9	1.079,4	1.090,7	1.096,3	1.110,3	1.108,7	1.099,8	1.102,7	1.139,2**	1.146,8**	1.143,0**	1.141,8**

*ohne Sonderangebote und Sonstiges
 ** inkl. Zuwendungen SozialTicket
 Quelle: Fahrausweisstatistik VRR (FASt)
 Stand vom 30.04.2016

Anteile der einzelnen Ticketgruppen in Prozent

	Fahrten		Einnahmen	
	2014	2015	2014	2015
Bartarif	8,0	8,1	23,8	24,2
Zeitkarten	38,4	38,8	38,9	38,7
Schüler-/Ausbildungsverkehr (inkl. SchokoTicket)	46,6	46,2	27,2	27,0
Firmenservice	6,6	6,5	8,6	8,5
FerienTickets	0,0	0,0	0,0	0,0
DB 1.-Klasse-Zuschlag	0,0	0,0	0,2	0,1
Sonderangebote, Sonstiges	0,4	0,4	1,3	1,5
Gesamt	100,0	100,0	100,0	100,0

Quelle: Fahrausweisstatistik VRR (FASt)
 Stand vom 30.04.2016

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

Fahrausweisgruppen	Bezeichnung	Einnahmen in Mio. Euro		Veränderung in ...	
		2014	2015	Mio. Euro	%
Bartarif	EinzelTicket	143,098	151,605	8,507	5,9
	MehrfahrtenTicket	74,244	75,976	1,732	2,3
	Tages- und GruppenTicket	20,851	23,534	2,683	12,9
	Schönes-Wochenende-Ticket	2,714	2,544	-0,170	-6,2
	SchönerTagTicket NRW 5 Personen	8,451	8,607	0,156	1,8
	SchönerTagTicket NRW Single	4,643	4,996	0,353	7,6
	SchöneFahrtTicket	3,996	3,829	-0,167	-4,2
	FahrradTicket NRW	0,173	0,171	-0,002	-1,2
	VGN Schnäppchenkarte	0,243	0,244	0,001	0,6
	FA des Linienbedarfsverkehrs	0,084	0,072	-0,012	-13,9
	ZusatzTicket	14,243	15,193	0,950	6,7
Bartarif gesamt		272,742	286,772	14,030	5,1
Zeitkarten	Ticket2000 Monatskarte	25,282	26,689	1,407	5,6
	Ticket2000 Abo	146,199	148,977	2,778	1,9
	Ticket2000 9 Uhr Monatskarte	14,922	15,542	0,620	4,2
	Ticket2000 9 Uhr Abo	63,068	63,561	0,493	0,8
	Ticket1000 Monatskarte	30,586	30,669	0,083	0,3
	Ticket1000 Abo	57,431	56,082	-1,349	-2,3
	Ticket1000 9 Uhr Monatskarte	11,04	11,168	0,128	1,2
	Ticket1000 9 Uhr Abo	17,551	17,349	-0,202	-1,1
	VGN 7-Tage-Karte	0,827	0,944	0,117	14,2
	BärenTicket Abo	38,95	39,785	0,835	2,1
	SozialTicket	38,623	47,922	9,299	24,1
Zeitkarten gesamt		444,479	458,688	14,209	3,2
Schüler/Azubi-Verkehr	YoungTicket/YoungTicketPLUS	55,666	54,938	-0,728	-1,3
	VGN Monatskarte AzubiAbo	0,384	0,485	0,101	26,4
	VGN Monatskarte im Ausbildungsverkehr	0,555	0,482	-0,073	-13,2
	VorkursTicket	-	0,132	0,132	-
	Semesterticket FH/Uni	48,984	55,408	6,424	13,1
	Anteil NRW Semesterticket	0,741	0,861	0,120	16,2
	SchokoTicket Jahreskarte inkl. Schulträgeranteil	203,972	207,324	3,352	1,6
Schüler/Azubi-Verkehr gesamt		310,302	319,631	9,329	3,0
Firmenservice	FirmenTicket	59,114	59,290	0,176	0,3
	Großkundenangebote	39,64	41,751	2,111	5,3
Firmenservice gesamt		98,754	101,042	2,288	2,3
FerienTickets		0,233	0,244	0,011	4,7
DB 1.-Klasse-Zuschlag		1,840	1,776	-0,064	-3,5
Sonstiges	Sonderangebote	10,615	11,499	0,884	8,3
	Nachträglich erhobenes Beförderungsentgelt	0,445	0,359	-0,086	-19,3
	Sonstiges/Erstattungen	3,231	5,567	2,336	72,3
	Zuwendungen für das SozialTicket vom Land NRW	20,627	25,916	5,289	25,6
Sonderangebote und Sonstiges		34,918	43,341	8,423	24,1
Gesamtergebnis		1.163,266	1.211,494	48,228	4,1

Entwicklung der entgeltlichen Fahrten in den Fahrausweisgruppen und bei einzelnen Fahrausweisen

Fahrausweisgruppen	Bezeichnung	Fahrten in Mio.		Veränderung in ...	
		2014	2015	Mio.	%
Bartarif	EinzelTicket	52,920	53,394	0,475	0,9
	MehrfahrtenTicket	30,149	30,492	0,343	1,1
	Tages- und GruppenTicket	6,677	7,326	0,649	9,7
	Schönes-Wochenende-Ticket	0,370	0,188	-0,182	-49,2
	SchönerTagTicket NRW 5 Personen	1,237	1,230	-0,007	-0,6
	SchönerTagTicket NRW Single	0,326	0,345	0,019	5,8
	SchöneFahrtTicket	0,228	0,211	-0,017	-7,4
	FahrradTicket NRW	-	-	-	-
	VGN Schnäppchenkarte	0,225	0,211	-0,015	-6,5
	FA des Linienbedarfsverkehrs	0,032	0,028	-0,004	-11,9
	ZusatzTicket	-	-	-	-
Bartarif gesamt		92,164	93,425	1,261	1,4
Zeitkarten	Ticket2000 Monatskarte	19,342	19,654	0,312	1,6
	Ticket2000 Abo	132,589	129,471	-3,118	-2,4
	Ticket2000 9 Uhr Monatskarte	14,048	14,006	-0,042	-0,3
	Ticket2000 9 Uhr Abo	71,068	68,409	-2,658	-3,7
	Ticket1000 Monatskarte	22,852	21,847	-1,005	-4,4
	Ticket1000 Abo	49,349	45,293	-4,056	-8,2
	Ticket1000 9 Uhr Monatskarte	10,034	9,638	-0,395	-3,9
	Ticket1000 9 Uhr Abo	19,109	17,870	-1,239	-6,5
	VGN 7-Tage-Karte	0,333	0,367	0,034	10,3
	BärenTicket Abo	23,371	22,788	-0,583	-2,5
	SozialTicket	78,796	94,604	15,807	20,1
Zeitkarten gesamt		440,892	443,949	3,057	0,7
Schüler/Azubi-Verkehr	YoungTicket/YoungTicketPLUS	71,625	67,919	-3,706	-5,2
	VGN Monatskarte AzubiAbo	0,366	0,424	0,058	15,8
	VGN Monatskarte im Ausbildungsverkehr	0,443	0,375	-0,067	-15,2
	VorkursTicket	-	0,181	0,181	-
	Semesterticket FH/Uni	80,628	85,543	4,915	6,1
	Anteil NRW Semesterticket	0,731	0,735	0,004	0,5
	SchokoTicket Jahreskarte inkl. Schulträgeranteil	380,408	374,220	-6,188	-1,6
	Schüler/Azubi-Verkehr gesamt		534,201	529,398	-4,802
Firmenservice	FirmenTicket	38,598	37,209	-1,389	-3,6
	Großkundenangebote	36,898	37,573	0,675	1,8
Firmenservice gesamt		75,496	74,782	-0,714	-0,9
FerienTickets		0,279	0,287	0,008	2,9
DB 1.-Klasse-Zuschlag		-	-	-	-
Sonstiges	Sonderangebote	3,039	3,043	0,004	0,1
	Nachträglich erhobenes Beförderungsentgelt	-	-	-	-
	Sonstiges/Erstattungen	1,980	1,991	0,011	0,5
Sonderangebote und Sonstiges		5,019	5,034	0,015	0,3
Gesamtergebnis		1.148,050	1.146,875	-1,174	-0,1

Verbundpreise

in Euro ab 01.01.2016

	A1	A2	A3	B	C	D
Ticket1000						
Ticket1000	66,90	70,40	72,00	105,10	138,95	176,70
Ticket1000 Abo	58,82	61,89	63,30	92,40	122,16	155,35
Ticket1000 9 Uhr	49,45	51,95	52,95	77,50	102,00	131,40
Ticket1000 9 Uhr Abo	43,47	45,67	46,55	68,14	89,68	115,52
Ticket2000						
Ticket2000	75,20	78,80	80,25	114,40	147,40	189,20
Ticket2000 Abo	66,11	69,28	70,55	100,58	129,59	166,34
Ticket2000 9 Uhr	55,85	58,25	59,25	86,45	110,15	142,40
Ticket2000 9 Uhr Abo	49,10	51,21	52,09	76,00	96,84	125,19
BärenTicket						
BärenTicket	-	-	-	-	-	81,15
FirmenTicket						
FirmenTicket (100/100 Modell)	38,31	40,20	40,94	60,41	75,87	97,48
Preisstaffel 6 % – 50 bis 100 Stück	55,99	58,86	59,94	87,79	115,89	147,91
Preisstaffel 8,5 % – 101 bis 200 Stück	54,51	57,30	58,34	85,46	112,81	143,98
Preisstaffel 10 % – 201 bis 450 Stück	53,61	56,36	57,39	84,06	110,96	141,62
Preisstaffel 10,5 % – 451 bis 700 Stück	53,31	56,04	57,07	83,59	110,34	140,83
Preisstaffel 11 % – mehr als 701 Stück	53,02	55,73	56,75	83,12	109,73	140,05
YoungTicket						
YoungTicket	52,40	53,60	54,75	80,50	104,00	118,80
YoungTicketPLUS	46,70	47,79	48,75	69,72	88,64	101,23
SchokoTicket						
Preis Selbstzahler	-	-	-	-	-	34,65
Preis Eigenanteil 1. Kind	-	-	-	-	-	12,00
Preis Eigenanteil 2. Kind	-	-	-	-	-	6,00
Preis Eigenanteil 3. Kind	-	-	-	-	-	-

	Kurzstrecke	A1	A2	A3	B	C	D
Barticket							
EinzelTicket Erwachsene	1,60	2,60	2,60	2,60	5,70	11,80	14,60
EinzelTicket Kinder	1,60	1,60	1,60	1,60	1,60	1,60	1,60
4erTicket Erwachsene	5,90	9,80	9,80	9,80	20,40	41,60	50,90
4erTicket Kinder	5,90	5,90	5,90	5,90	5,90	5,90	5,90
10erTicket	–	22,00	22,00	22,00	44,00	88,00	100,00
TagesTicket	–	6,70	6,70	6,70	13,60	23,10	27,70
TagesTicket 2 Personen	–	9,90	9,90	9,90	17,30	27,30	32,60
TagesTicket 3 Personen	–	13,10	13,10	13,10	21,00	31,50	37,50
TagesTicket 4 Personen	–	16,30	16,30	16,30	24,70	35,70	42,40
TagesTicket 5 Personen	–	19,50	19,50	19,50	28,40	39,90	47,30
7-TageTicket	–	21,60	26,20	26,80	39,55	51,90	66,00
1. Klasse Zuschläge							
Monatzzuschlag	–	48,70 (Preisstufe A - B)				66,80 (Preisstufe C - D)	
Monatzzuschlag Abo	–	42,82 (Preisstufe A - B)				58,73 (Preisstufe C - D)	
Ohne Preisstufe							
ZusatzTickets							
ZusatzTicket	3,30						
4er ZusatzTicket	11,90						
SozialTicket	31,95 / 34,75* (Gültigkeit Preisstufe A oder kreisweite Gültigkeit)						

* ab 01.04.2016

Betriebsleistungen

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

Betriebsleistungen nach Gebietskörperschaften

Gebietskörperschaft	Straßenbahn	O-Bus	Stadt-/ Schwebebahn	Summe Schiene	Omnibus	Summe gesamt
Stadt Bochum	2,487	–	1,946	4,433	8,607	13,040
Stadt Bottrop	–	–	–	–	3,607	3,607
Stadt Dortmund	3,399	–	3,080	6,479	13,119	19,598
Stadt Düsseldorf	8,863	–	2,742	11,605	14,845	26,450
Stadt Duisburg	2,615	–	1,425	4,040	8,637	12,677
Ennepe-Ruhr-Kreis	0,385	–	–	0,385	8,859	9,244
Stadt Essen	4,691	–	1,877	6,568	13,600	20,168
Stadt Gelsenkirchen	1,575	–	0,584	2,159	6,206	8,365
Stadt Hagen	–	–	–	–	7,360	7,360
Stadt Herne	0,240	–	0,352	0,592	4,513	5,105
Stadt Krefeld	2,358	–	0,100	2,458	3,855	6,313
Kreis Mettmann	0,163	–	–	0,163	11,989	12,152
Stadt Mönchengladbach	–	–	–	–	8,868	8,868
Stadt Monheim	–	–	–	–	1,142	1,142
Stadt Mülheim an der Ruhr	1,785	–	0,303	2,088	3,095	5,183
Stadt Neuss	0,451	–	–	0,451	3,927	4,378
Kreis Neuss	–	–	0,436	0,436	2,756	3,192
Stadt Oberhausen	0,354	–	–	0,354	8,934	9,288
Kreis Recklinghausen	–	–	–	–	15,178	15,178
Stadt Remscheid	–	–	–	–	3,702	3,702
Stadt Solingen	–	2,970	–	2,970	2,076	5,046
Stadt Viersen	–	–	–	–	1,869	1,869
Kreis Viersen	0,080	–	–	0,080	2,990	3,070
Stadt Wuppertal	–	0,110	1,839	1,949	12,005	13,954
ZV-fremde Räume	0,073	–	–	0,073	0,316	0,389
Summe	29,519	3,080	14,684	47,283	172,055	219,338

Quelle: Verbundetat 2015
Stand vom 30.04.2016

Betriebsleistungen kommunaler Kooperationspartner

	Straßenbahn	O-Bus	Stadt-/ Schwebebahn	Summe Schiene	Omnibus	Summe gesamt
NIAG	–	–	–	–	1,743	1,743
SDG	–	–	–	–	1,450	1,450
VGW	–	–	–	–	1,148	1,148
VGH	–	–	–	–	0,272	0,272
FDG	–	–	0,464	0,464	–	0,464
Summe	–	–	0,464	0,464	4,613	5,077

Betriebsleistungen der BVR GmbH und der RVN GmbH

	Straßenbahn	O-Bus	Stadt-/ Schwebebahn	Summe Schiene	Omnibus	Summe gesamt
BVR	–	–	–	–	9,181	9,181
RVN	–	–	–	–	0,247	0,247
Summe	–	–	–	–	9,428	9,428

Gesamt-Betriebsleistungen im VRR

	Straßenbahn	O-Bus	Stadt-/ Schwebebahn	Summe Schiene	Omnibus	Summe gesamt
Summe	29,519	3,080	15,148	47,747	186,096	233,843

Quelle: Verbundetat 2015
Stand vom 30.04.2016

Finanzielles Engagement der Städte 2015

Gebietskörperschaft ¹⁾	Gesamtleistung inklusive Kürzungsmöglichkeiten und Ergebnisse gem. §§ 19 a/b ZVS (exkl. ZV-fremder Räume) 2015 in Mio. Euro ²⁾
Stadt Bochum	33,316
Stadt Bottrop	5,276
Stadt Dortmund	84,676
Stadt Düsseldorf	50,781
Stadt Duisburg	52,050
Ennepe-Ruhr-Kreis	16,777
Stadt Essen	79,391
Stadt Gelsenkirchen	19,379
Stadt Hagen	14,221
Stadt Herne	9,151
Stadt Krefeld	19,311
Kreis Mettmann	8,436
Stadt Mönchengladbach	15,236
Stadt Monheim	1,944
Stadt Mülheim an der Ruhr	30,850
Stadt Neuss	6,104
Kreis Neuss	5,273
Stadt Oberhausen	20,442
Kreis Recklinghausen	22,341
Stadt Remscheid	7,668
Stadt Solingen	11,451
Stadt Viersen	0,808
Kreis Viersen	2,887
Stadt Wuppertal	48,958
Summe	566,727

¹⁾ ohne kreisangehörige Gemeinden, soweit separat aufgeführt

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

Wirtschaftliche Entwicklung im Jahr 2015 (in Mio. Euro)

Kommunale Verkehrsunternehmen (ÖPNV)

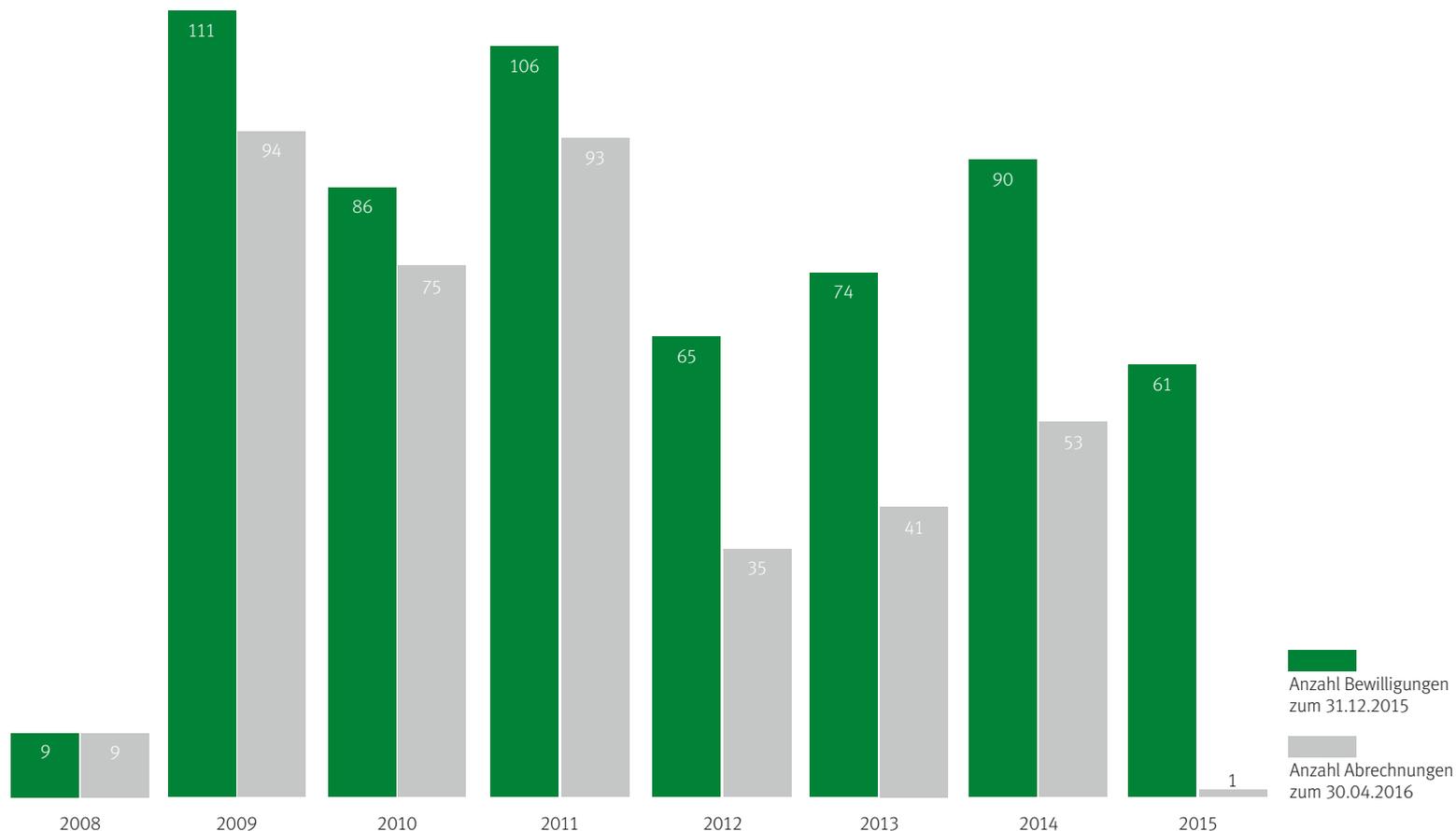
inkl. NIAG, VGV, VGH / 2014: ohne SDG und FDG / 2015: inkl. SDG und ohne FDG

	2014	2015
Kassentechnische Einnahmen (brutto)	966,817	999,223
Kassentechnische Einnahmen (netto)	903,567	933,853
Einnahmen aus Verbundtarif	828,251	854,202
(+) Ausgleichsleistung § 11a ÖPNVG NRW	47,372	47,251
(+) Abgeltung § 148 SGB IX	39,456	46,671
(+) Sonstige Erträge inkl. Landesleistungen § 11 (2) ÖPNVG NRW und Zuschüsse SozialTicket	182,931	161,551
Aufwendungen der kommunalen Unternehmen	1.586,370	1.675,736
durch Erträge gedeckt	1.098,010	1.109,675
Finanzierungsbedarf	488,360	566,061

Quelle: Ergebnisrechnung 2014/Verbundetat 2015
Stand vom 30.04.2016

Infrastrukturförderung

Maßnahmen nach § 12 ÖPNVG NRW (Erstbewilligung nach dem 01.01.2008) – Anzahl Bewilligungen/Abrechnungen



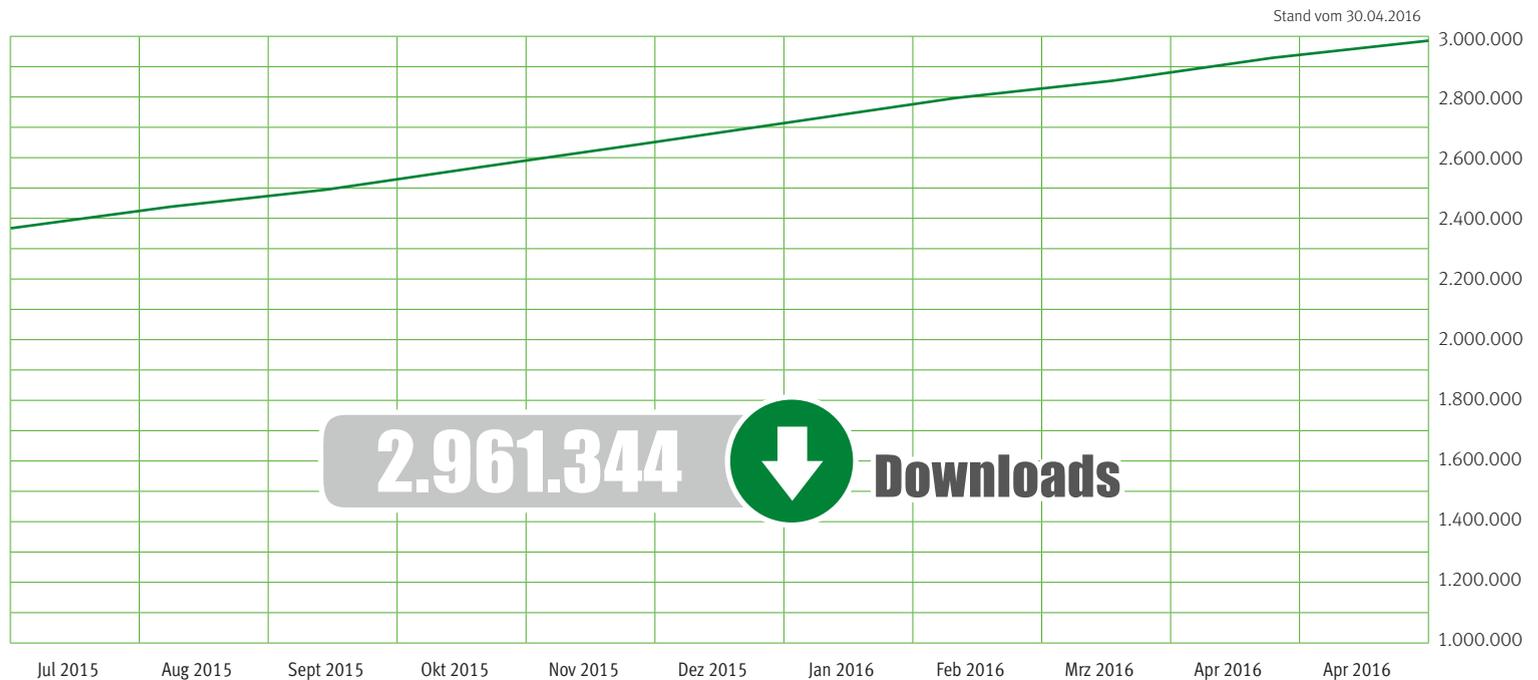
Maßnahmen nach § 12 ÖPNVG NRW – bewilligte Zuwendung in Mio. Euro zum 31.12.2015

	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015
Bewilligte Zuwendung in Mio. Euro	6,712	100,582	59,320	56,113	100,367	67,318	46,867	69,982
Anteil der abgerechneten Maßnahmen in %	100	84,7	87,2	88,6	53,8	55,4	58,9	1,6

Stand vom 30.04.2016

Entwicklung der Download-Zahlen der Apps

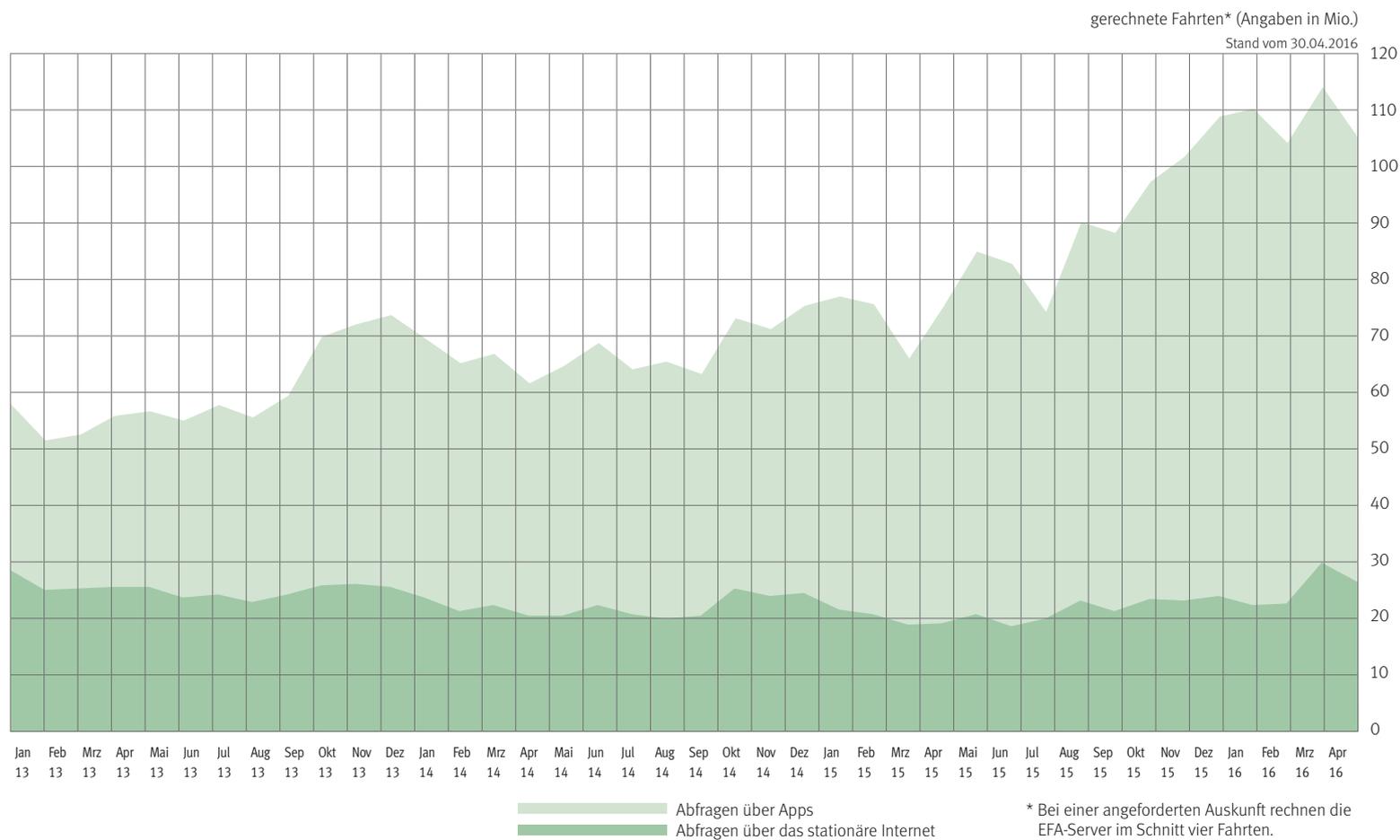
Betriebssysteme iOS, Android, ab März 2015 Windows Phone



Social Media - Anzahl der Facebookposts



Anzahl der berechneten Fahrtverbindungen* in der Elektronischen Fahrplanauskunft



Beim VRR-Kundenmanagement eingegangene Anfragen

	2012	2013	2014	2015
Brief/E-Mail	16.587	15.719	14.829	15.236
Schlaue Nummer 0180 6/50 40 30 *	429.490	381.465	423.455	358.989
VRR-Hotline 0180 6/50 40 34 *	19.547	12.333	12.079	11.537

* (0,20 €/Anruf aus dem Festnetz, 0,60 €/Anruf aus dem Mobilfunk)
Anrufe über die Verkehrsunternehmen und das Callcenter

Rufnummernwechsel ab 2015 (zuvor 01803/504030 und 01803/504034)

Abkürzungsverzeichnis

Abellio	Abellio Rail NRW GmbH
AG	Aktiengesellschaft
AöR	Anstalt öffentlichen Rechts
App	Applikation
AT	Aufgabenträger
CiBo	Check-in/Be-out
CoMeT	Coaching, Mentoring, Training
DB	Deutsche Bahn
DB Regio	DB Regio AG, Region NRW
DFB	Deutscher Fußball-Bund e. V.
DFL	DFL Deutsche Fußball Liga GmbH
DSW21	DSW21 Dortmunder Stadtwerke AG
DVG	Duisburger Verkehrsgesellschaft AG
EFA	Elektronische Fahrplanauskunft
EFM	Elektronisches Fahrgeldmanagement
EFM3	Elektronisches Fahrgeldmanagement der Stufe 3
ERegG-E	Eisenbahnregionalisierungsgesetz, Entwurf
eTarif	elektronischer Tarif
EVAG	Essener Verkehrs-AG
EVU	Eisenbahnverkehrsunternehmen
FAQ	Frequently Asked Questions
GDL	Gewerkschaft Deutscher Lokomotivführer
GPS	Global Positioning System (deutsch: Globales Positionsbestimmungssystem)
IC	Intercity
IDS	Istdatenserver
IHK	Industrie- und Handelskammer
KCEFM	Kompetenzcenter Elektronisches Fahrgeldmanagement
KCS	Kompetenzcenter Sicherheit
MBWSV NRW	Ministerium für Bauen, Wohnen, Stadtentwicklung und Verkehr des Landes Nordrhein-Westfalen
Mio.	Million

MOF 2	Modernisierungsoffensive 2
MOF 3	Modernisierungsoffensive 3
National Express	National Express Rail GmbH
NRW	Nordrhein-Westfalen
NVR	Zweckverband Nahverkehr Rheinland
NVV	Nordhessischer Verkehrsverbund
NWL	Zweckverband Nahverkehr Westfalen-Lippe
ÖPNV	Öffentlicher Personennahverkehr
ÖPNVG NRW	Gesetz über den öffentlichen Personennahverkehr in Nordrhein-Westfalen
OSM	OpenStreetMap
ÖSPV	Öffentlicher Straßenpersonennahverkehr
ÖV	Öffentlicher Verkehr
PAG	Projektarbeitsgruppe
PESA	PESA Bydgoszcz SA
Pkw	Personenkraftwagen
RB	Regionalbahn
RE	Regionalexpress
RegG	Regionalisierungsgesetz
RRX	Rhein-Ruhr-Express
SPNV	Schienenpersonennahverkehr
SPNV-Nord	Zweckverband Schienenpersonennahverkehr Rheinland-Pfalz Nord
STOAG	STOAG Stadtwerke Oberhausen GmbH
VDV	Verband Deutscher Verkehrsunternehmen
VGN	Verkehrsgemeinschaft Niederrhein
VRR	Verkehrsverbund Rhein-Ruhr
VU	Verkehrsunternehmen
WLAN	Wireless Local Area Network
ZOB	Zentraler Omnibusbahnhof
ZV	Zweckverband

Impressum

Herausgeber:

Verkehrsverbund Rhein Ruhr AöR
AugustasträÙe 1
45879 Gelsenkirchen

V. i. S. d. P.: Sabine Tkatzik,
Leiterin Presse- und Öffentlickeitsarbeit
Redaktion: Wibke Hinz, Dino Niemann,
Katrín Erwig, Marlene Lepper
Gestaltung: Sven Scholz

Bildnachweise:

Seite 6 ©7heaven – Fotolia | **Seite 13** ©Siemens AG | **Seite 15**
National Express Rail GmbH – Michael Bader | **Seite 22** ©Guido
Grochowski – Fotolia | **Seite 30** ©contrastwerkstatt – Fotolia
Seite 32 ©Tatyana Nyshko – Fotolia | **Seite 40** ©attltibi – Fotolia
Seite 42/44 ©www.duesseldorf.de – Jörg Hempel | **Seite 46**
©Dmitry Vereshchagin – Fotolia | **Seite 52** ©maria_savenko –
Fotolia | **Seite 58** ©trodler1 – Fotolia | **Seite 62** ©iStockphoto –
Nikada | **Seite 65** ©dqvstock – Fotolia | **Seite 66** ©Petair – Fotolia
alle weiteren Bilder ©VRR AöR.

